

障害児通所支援事業所 危機管理マニュアル

令和元年（2019年）6月

越谷市子ども家庭部子育て支援課

目 次

第1 はじめに

- 1 マニュアルの制定について 1
- 2 対象とする危機 1

第2 障害者施設における対応

- 1 平常時の対応
 - (1) 危機事案に対応するための体制づくり 2
 - (2) 危機事案対応マニュアルの整備 3
 - (3) 施設・事業所の環境整備 3
- 2 危機発生時の対応
 - (1) 危機及び被害への対応 4
 - (2) 保護者に対する連絡、説明 4
 - (3) 関係機関への連絡 4
 - (4) 報道対応 5
- 3 危機収拾後の対応
 - (1) 危機発生原因の分析、再発防止策の検討 5
 - (2) 再発防止策の実施 5
 - (3) 再発防止策の報告 5

第3 子育て支援課における対応 5

別表1 危機への対応基準 6

第4 危機発生時の連絡体制 7

参考様式

1 事故報告書様式

- 様式1 事故報告書（速報） 8
- 様式2 事故報告書 9
- 様式3 再発防止策報告書 10
- 様式4 自然災害による被害報告書 11
- 事故報告書記入例 12

◎参考 越谷市地域防災計画（抜粋） 13

第1 はじめに

1 マニュアルの制定について

このマニュアルは、障害児通所支援事業所における危機に対する具体的な対応を示すものです。

このマニュアルにおける障害児通所支援事業所とは、越谷市内に所在する「児童発達支援センター・児童発達支援・医療型児童発達支援・放課後等デイサービス・居宅訪問型児童発達支援・保育園等訪問支援」事業所です。

想定される危機は様々ですが、平常時の備えが危機発生時の迅速な対応や危機の拡大防止につながることで、また、危機後の対応が再発防止につながることは明らかです。

越谷市では、越谷市地域防災計画において、施設管理者が防災対策として行う事項を定めています（13ページ参照）。障害児通所支援事業所においては、越谷市地域防災計画及びこのマニュアルに基づき、平常時における危機に対応するための体制を整備するとともに、危機発生時には、他に定めがある場合を除いて、このマニュアルに基づき迅速かつ的確に対応してください。

2 対象とする危機

- (1) 障害児通所支援事業所において利用者や職員等の生命、身体、財産に被害が生じた事件、事故。利用者に対する虐待。利用者の行方不明。
- (2) 感染症又は食中毒による利用者や職員等の健康被害。
- (3) 自然災害（地震、台風）や火災などによる施設等の被害。
- (4) 情報漏えい、盗難等の犯罪被害など。

第2 障害児通所支援事業所における対応

1 平常時の対応

(1) 危機に対応するための体制づくり

ア 管理者のリーダーシップ

法人理事長や施設長などの管理者が、施設の運営状況を十分に認識したうえで、日頃から「サービスの向上」を目指すことが重要です。

そして、管理者の強いリーダーシップのもと、すべての職員に危機管理の意識やサービスの質の向上に向けた取り組みを十分に浸透させる必要があります。

イ 職場づくり

危機への取り組みには、すべての職員の共通理解と参画が必要です。

職員一人ひとりが「安全」を意識しつつ、何かあれば気軽にお互いに意見を出し合える風通しの良い職場風土が醸成されるよう、管理者は日頃から職員の声に耳を傾け、現場での課題等を明らかにしておく必要があります。

また、対応策について現場の創意工夫を引き出しながらともに構築できるような職場づくりが望まれます。

ウ 利用者へのサービス

利用者一人ひとりの特性に応じて、どのような危機が想定されるのかを事前に確認し、利用者へのサービスに反映させましょう。

また、利用者へのサービスをより安全に効率的に提供するため、継続的な見直しと改善を図っていくことが重要です。

エ 利用者や保護者等との信頼関係の構築

利用者や保護者等との信頼関係の不足を原因として、些細なトラブルが大事に至るケースがあります。

利用者や保護者等に対し、ていねいな説明を行うとともに、利用者や保護者等からの意見等に耳を傾け、親身になって対応することが重要です。

日頃から利用者や保護者等とのコミュニケーションを深め、信頼関係を構築することが不可欠です。

オ 緊急連絡体制の整備

災害や感染症発生時、職員が迅速に対応できるよう緊急連絡網等を整備し、職員の参集確保に努めます。また利用者の安否を確認し、保護者と迅速に連絡が取れるよう、利用者の緊急連絡網も整備します。

カ 食料・防災資器材の備蓄

大規模災害に備え、利用者の障がいの特性を踏まえて3日以上以上の非常用食料、飲料水、常備薬、介護用品（おむつ等）を備蓄します。

（2）危機対応マニュアルの整備

障害児通所支援事業所で想定される危機に対する平常時の対応、危機発生時の対応、再発防止策の検討などをあらかじめマニュアル化します。特に災害発生時のマニュアルについて職員及び利用者にも周知し、防災訓練等を定期的に行います。

【例：危機対応マニュアルの項目】

[1] 危機に対する基本的な考え方

[2] 想定される危機

[3] 平常時の対応

- ・危機に対応するための体制づくり
- ・職員に対する研修

[4] 危機発生時の対応

- ・初動体制（利用者等の安全確保、職員の招集、情報収集）
- ・想定される危機に対する具体的な対応
- ・保護者等への連絡、説明
- ・子育て支援課、保健所、消防署など関係機関への連絡
- ・報道対応

[5] 再発防止策

（3）施設・事業所の環境整備

災害発生時に少しでも被害を減少させるため、施設・事業所の環境を整備します。

ア 不燃性・耐震性の確保

災害時における建築物の安全を図るため、必要に応じて壁やカーテンの不燃化や建物の耐震診断・耐震改修を行います。

イ 避難経路の確保

災害時における屋外の集合場所等に至る避難経路を定め、地図を施設・事業所内のわかりやすい場所に掲示します。

ウ 非常用自家発電装置の設置

入所者、利用者にも人工呼吸器や喀痰吸引を必要とする方等がいる場合は、非常用自家発電装置等を設置して停電時に備えます。

エ 屋内・屋外の安全対策

風水害、地震発生時の被害防止のため、窓ガラス等を飛散防止フィルムで補強する、備品等を転倒防止金具で固定する等必要な安全対策を講じます。

2 危機発生時の対応

(1) 危機及び被害への対応

利用者等の安全確保を最優先とし、必要に応じて医療機関への連絡や救急車の手配等を行います。

また、管理者や関係職員を召集して初動体制を立ち上げ、すみやかに情報収集を行うとともに、危機の收拾や拡大防止など、危機の内容に応じて適切な対応を講じましょう。

(2) 保護者等に対する連絡、説明

利用者に被害がある場合は、保護者等に対して速やかに連絡し、丁寧に状況説明を行います。また、保護者等の心配や意見を十分に伺い、可能な範囲で早急に対応します。

(3) 関係機関への連絡

別表1（危機への対応基準）で報告を要するとされた危機については、子育て支援課に報告が必要です。

報告様式については、参考様式1～4に定めるとおりです。ただし、報告内容が必要十分であれば優先する他の関係機関への報告様式でもかまいません。

【報告の時期】

- ・ 第1報 危機が発生した場合は、参考様式1「事故報告（速報）」により速やかに（原則として当日中に）報告します。なお、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、電話連絡をします。
- ・ 続報 第1報後の状況の変化（危機の拡大、トラブルの発生など）について、参考様式2「事故報告」により、必要に応じて報告します。
- ・ 最終報 事故発生から再発防止策までの状況について、参考様式3「再発防止策報告書」により、報告書を作成し提出します。

※自然災害による被害については、参考様式4「自然災害による被害報告書」を提出します。

【例：危機の内容に応じた子育て支援課以外の通報先】

- ・保健所：感染症、食中毒
- ・消防署：重症、急病、火災
- ・医療機関：重症、急病
- ・警察署：殺傷、盗難、交通事故
- ・市町村（越谷市以外の利用者が対象の場合）：虐待、その他必要な場合

（４）報道対応

障害児通所支援事業所で発生する危機に対して、市民の関心が高まっています。このため、危機事案の重大性や市民生活への影響度などに応じて適切な情報管理を行うとともに、必要に応じて記者発表等の対応を行います。

3 危機収拾後の対応

（１）危機発生原因の分析、再発防止策の検討

危機収拾後、速やかに危機の発生原因を分析し、再発防止策を検討します。

（２）再発防止策の実施

職員会議等により危機の発生原因及び再発防止策の周知徹底を図り、職員の共通理解の下で再発防止に努めます。

また、危険箇所の補修等、必要な措置を講じます。

（３）再発防止策の報告

参考様式３「再発防止策報告書」により、事故発生から再発防止策までの状況について障害福祉課へ速やかに報告します。

第3 子育て支援課における対応

1 子育て支援課の対応

（１）子育て支援課は、報告された危機の内容に応じて、市長、副市長、部長等へ報告します。また、必要に応じて市役所関係課（福祉指導監査課、保健所、市民健康課、広報広聴課など）との調整を行います。

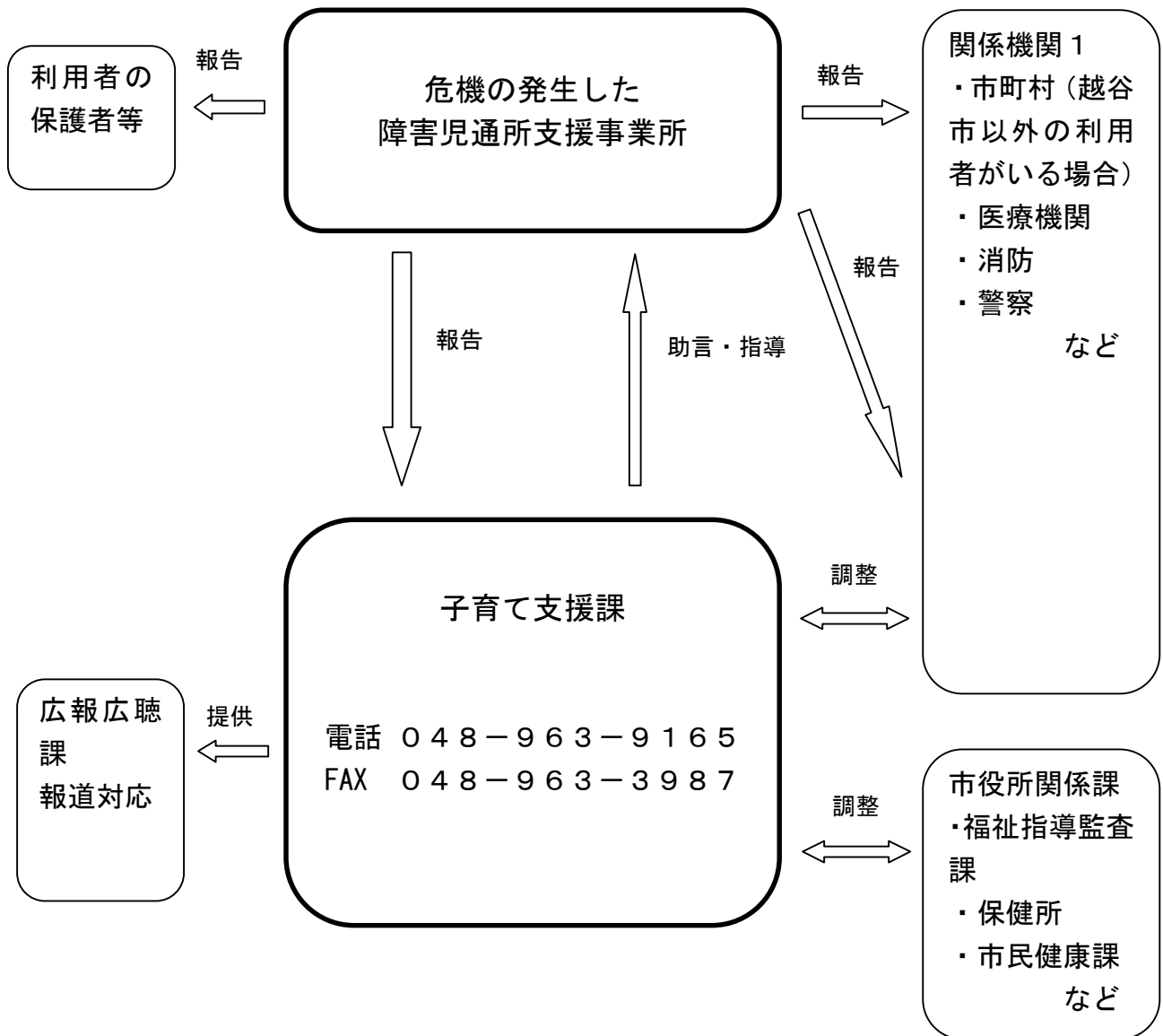
（２）障害児通所支援事業所に対し、危機の拡大防止、再発防止に必要な助言・指導を行います。

<別表 1> 危機への対応基準

対象とする危機	施設の対応	市の対応
<p>(1) 障害児通所支援事業所において、利用者や職員等の生命、身体、財産に被害が生じた事件、事故。利用者に対する虐待。利用者の行方不明。</p> <p>(2) 感染症又は食中毒による利用者や職員等の健康被害。</p> <p>(3) 自然災害（地震、台風）や火災などによる施設等の被害。 ※人的被害の有無を必ず報告すること</p> <p>(4) 情報漏えい、盗難等の犯罪被害など。</p>	<p>子育て支援課への報告を要する。 また、危機の内容に応じて関係機関への報告を要する。</p>	<p>利用者等に重大な影響を及ぼす危機、あるいは故意又は重大な過失による危機については市長報告。</p>
<p>上記のうち軽微な危機で、利用者等との間にトラブルのないもの。</p>	<p>必要に応じて関係機関へ報告する。</p>	

※施設等からの依頼、あるいは市の判断により記者発表を行う。

第4 危機発生時の連絡体制



参考様式 1

事 故 報 告 書 (速 報)

(あて先)

越谷市子育て支援課長

施設所在地

施設種別

施設名

管理者

担当者

事故者氏名	(手帳)
年齢・性別等	年 月 日生 歳 (男・女) (障害支援区分)
事故発生日時	年 月 日 午前・午後 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
事故の概要	<p>1 概要</p> <p>2 施設(事業所)の対応</p> <p>3 その他</p>
参考事項	

※指定サービス事業所は、施設を事業所に読み替える (参考様式 2 も同様)

事 故 報 告 書

(あて先)

越谷市子育て支援課長

施設所在地

施 設 名

代 表 者

担 当 者



事故者氏名	(手帳)
年齢・性別等	年 月 日生 歳 (男・女) (障害支援区分)
事故発生日時	年 月 日 午前・午後 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
事故の概要	<p>1 概要</p> <p>2 事故の原因</p> <p>3 施設の対応</p> <p>4 今後について</p>
参考事項 (事故に対する処置等)	

※ 上記報告様式に加え、別紙により詳細内容を記載した資料〔事故の状況の詳細、事故原因、本人の普段の生活状況(病状等)、事故当時の施設・事業所の職員体制、事故発生場所の地図等〕を添付すること。

再 発 防 止 策 報 告 書

(あて先)

越谷市子育て支援課長

施設所在地

施設種別

施設名

管理者

担当者

㊟

事故者氏名	(手帳)
年齢・性別等	年 月 日生 歳 (男・女) (障害支援区分)
事故発生日時	年 月 日 午前・午後 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
再発防止策の概要	<p>1 概要</p> <p>2 事故の原因</p> <p>3 施設の対応</p> <p>4 再発防止策</p>
参考事項	

※ 上記報告様式に加え、別紙により、参考資料「事故原因、事故当事者や家族等との話し合いの状況、再発防止策に係る職場研修や職員会議の状況、再発防止策の実施状況の確認できる資料等」を添付すること。

(参考様式 4) 自然災害による被害報告書

台風〇〇号による被害報告

(あて先)

越谷市子育て支援課長

所在地：

事業所名：

事業種別：

管理者：

	被害を受けた者	利用者 人・職員 人
人的被害	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の程度 ・被害への対応 ・施設運営への影響の有無 	
	被害箇所	
建物・設備等の物的被害	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の程度 ・被害への対応 ・施設運営への影響の有無 	
ライフラインの途絶	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン名称 ・復旧見込 ・対応状況 ・施設運営への影響の有無 	
避難の有無	無・有(〇〇人)	避難場所()

記入例

事 故 報 告 書 記 入 例

事故者氏名	越谷 花子 ()
年齢・性別等	平成15年 5月 7日生 16歳(女) (障害支援区分)
事故発生日時	令和元年 4月 5日 午前10時20分頃
事故発生場所	〇〇〇の郷 浴室
事故の種別	介護事故による右上腕部骨折
事故の概要	<p>1 概要 (事故の概要を2行以内にまとめる)</p> <p>越谷さんを入浴ストレッチャーに乗せようとした際、バランスを崩して床にずり落ち、右上腕部を骨折した。</p> <p>2 事故の原因</p> <p>越谷さんを4人の介護職員で入浴用ストレッチャーに乗せようとしたが、頭に重心がかかりすぎたことに気づいた職員Aが持ち場を離れて越谷さんの肩を押さえようとした。</p> <p>このため、全体のバランスが崩れ、越谷さんがストレッチャーからずり落ちて右腕を強打した。</p> <p>3 事業所の対応 (P4 「危機発生時の対応」参照)</p> <p>看護師の指示により、10時45分に協力医療機関である高砂病院に搬送。レントゲンの結果、右上腕部骨折と診断される。午後2時現在、越谷さんは自室で休養している。</p> <p>保護者には、10時40分に介護事故により病院に搬送する旨を電話連絡、午後1時30分に電話連絡した上で、施設長他1名で自宅を訪問し、詳細を説明した。</p> <p>保護者(母)は、越谷さんのケガに納得のいかない様子であったが、本人の状況を詳しくお話しし、施設として再発防止に努めること、治療費については全額保険でまかなうことなど、丁寧に説明した結果、御理解をいただいた。</p> <p>関係機関：越谷市役所子育て支援課、医療機関(市立病院) 報道対応：なし</p> <p>4 再発防止策 (P5 「危機収拾後の対応」参照)</p> <p>4月6日、緊急事故防止委員会を開催し、別添のとおり事故の発生原因と具体的な再発防止策について検討した。</p> <p>4月7日、緊急職員会議を開催、緊急防止委員会で検討した内容について職員に周知徹底した。</p>

◎参考 越谷市地域防災計画（抜粋）

第2編 震災対策編 第2章 震災予防計画 第8節 震災に備えた体制整備 第20 災害時の要配慮者対策 3 施設入所者の安全確保対策より

3 施設入所者の安全確保対策

(1) 防災計画及び災害対策マニュアルの作成

施設管理者は、消防法に基づく消防計画にとどまらず、様々な種類の大規模災害の発生も想定した防災計画及び緊急時の職員の初期対応や指揮命令システムを定めた災害対策マニュアルを策定し、職員及び入所者への周知徹底を図るものとし、市及び消防機関はこれを指導する。

(2) 緊急連絡体制の整備

① 職員参集のための連絡体制の整備

施設管理者は、災害発生時に迅速に対応するため、緊急連絡網等を整備し、職員の参集確保に努める。

② 安否情報の家族への連絡体制の整備

施設管理者は、災害時に入所者の安否を確認し、入所者の家族と迅速に連絡が取れるよう緊急連絡網等を整備する等の緊急連絡体制を整備する。

(3) 避難誘導體制の整備

施設管理者は、災害時における入所者の避難誘導を安全かつ迅速に行うため、非常口や避難路を確保するとともに、所定の避難場所への誘導や移送のための体制整備を行う。

(4) 施設間の相互支援システムの確立

① 市内の連携

市は、市街地の特性及び想定される災害時の通行障害などをもとに、市内の地域をブロック化し、災害時に施設の建物が崩壊、浸水その他の理由により使用できない場合には、入所者を他の施設に一時的に避難させたり、職員が応援するなど、地域内の施設が相互に支援できるシステムを確立する。

施設管理者は、これに伴い、他の施設からの避難者を受け入れることができるよう、体制の整備を図る。

② 市外との連携

市は、被災した施設が多く、入所者すべてを市内で収容することが困難な場合に備え、近隣市町などと相互応援に関するシステムを確立する。

(5) 被災した在宅の要配慮者の受入れ体制の整備

施設管理者は、災害時、通常の避難所では生活が困難な在宅の寝たきり高齢者などの要配慮者を受け入れるための体制整備を行う。

(6) 防災教育及び訓練の実施

施設管理者は、施設職員及び入所者に対し、防災に関する意識の普及・啓発を定期的実施するとともに、各施設が策定した防災計画及び災害対策マニュアルについて周知徹底し、消防署や地域住民あるいは他施設等との合同防災訓練や夜間などの職員が少なくなる時間帯などの悪条件を考慮した防災訓練等を定期的実施するものとし、市はこれを促進する。

(7) 地域との連携

施設管理者は、災害時の入所者の避難誘導、又は職員が被災した場合の施設の運営及び入所者の

生活の安定について地域の協力が得られるよう、平常時から、近隣の自治会、コミュニティ推進協議会やボランティア団体及び近くの高校、大学等との連携を図っておく。

(8) 施設の安全性の確保と災害対策

① 福祉施設等の不燃性・耐震性の確保

施設管理者は、災害時における建築物の安全を図るため、必要に応じて、不燃化や耐震診断・耐震改修を行い、市はこれらの安全対策について指導する。

② 食料、防災資器材等の備蓄

入所施設の管理者は、以下に示す物資等を備蓄しておくものとし、市はこれを指導する。また、施設管理者は、市が施設に対し備蓄を依頼したときは、これに協力する。

ア 非常用食料（3日分以上） カ 仮設トイレ等

イ 飲料水（3日分以上） キ 照明器具

ウ 常備薬（3日分以上） ク 熱源

エ 介護用品（3日分以上） ケ 発電機

オ 移送器具（担架・ストレッチャー等）

(9) 情報伝達体制の整備

市は、県と連携を図り、福祉施設等を支援するために、あらかじめ通信網の整備などを行い、気象警報等の情報伝達体制の整備を図る。

(10) 福祉施設への指導等

市は、県と連携を図り、地震対策を網羅した消防計画及びマニュアルの策定、職員及び入所者への周知徹底を指導する。

第3編 風水害対策編 第2章 風水害等予防計画 第11節 災害に備えた体制整備 第18 災害時の要配慮者対策 2 施設入所者の安全確保対策より

市は、県と連携を図り、福祉施設等を支援するために、あらかじめ通信網の整備などを行い、気象警報等の情報伝達体制の整備を図る。

また、浸水被害のおそれのある区域内の要配慮者関連施設の立地条件の把握に努めるとともに、区域内の各施設に対して避難確保計画の作成を指導する。また、洪水予報等の適切な情報伝達体制の整備を行う。

その他の内容については、

第2編 震災対策編 第2章 震災予防計画 第8節 震災に備えた体制整備 第20 災害時の要配慮者対策 3 施設入所者の安全確保対策 を準用する。