

# 老人福祉施設等危機管理マニュアル

令和 7 年 6 月

越谷市地域共生部介護保険課

## 目 次

|    |                    |       |
|----|--------------------|-------|
| 第1 | はじめに               | P 1   |
| 1  | 趣旨                 | P 1   |
| 2  | 定義                 | P 1   |
| 第2 | 各施設での対応            | P 2   |
| 1  | 平常時の対応             | P 2   |
| 2  | 危機発生時の対応           | P 7   |
| 3  | 事故後の対応             | P 9   |
| 第3 | 保険者の対応             | P 1 1 |
|    | 担当課の対応             | P 1 1 |
|    | 関係機関等連絡先           | P 1 1 |
|    | 事故等発生時の連絡体制例       | P 1 3 |
|    | 感染症、食中毒患者発生時の連絡体制例 | P 1 4 |

## 第1 はじめに

### 1 趣旨

老人福祉施設等は、サービスを提供する過程において、危機を未然に防止できるよう努めるとともに、万が一にも危機が発生した場合には、利用者の安心や安全を確保した上で、迅速かつ的確な対応をとることが求められています。

そのためには、的確な状況把握、迅速な初動対応、連絡網など体制の整備が必要です。本マニュアルは、各施設が危機発生時に的確に対応するための体制を整備する際に活用できるよう作成したものです。

また、老人福祉法及び社会福祉法並びに介護保険法等の関係法令に基づき、老人福祉施設等に対する指導監督権限を有する越谷市介護保険課等において、所管する老人福祉施設等で危機が発生した場合等に取りべき対処方法を定めたものです。

すでに各施設においてマニュアルは整備されていると思いますが、本マニュアルは、危機管理のポイントを整理して作成しています。そのため、新しいマニュアルを作成したり、既存のマニュアルを見直したりする場合の参考にしてください。

### 2 定義

#### (1) 老人福祉施設等

本マニュアルの対象となる「老人福祉施設等」とは、越谷市内に所在する特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）、介護老人保健施設、介護医療院、有料老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム（ケアハウス）及び介護保険サービスを提供する全事業所とします。

#### (2) 危機

本マニュアルの対象となる「危機」とは、下記の事故等を言います。

- ① 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 地震、台風等の自然災害による人的被害又は施設の物的被害
- ④ 犯罪行為等による利用者又は施設の被害、損害

## 第2 各施設での対応

### 1 平常時の対応

#### (1) 危機に対応するための体制づくり

##### ① 管理者のリーダーシップ

法人代表者や施設長等の管理者が、施設の運営状況を十分に認識した上で「よりよいサービスを目指す」決意を強く持つことが必要です。

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組みを十分に浸透させなければなりません。

##### ② 風通しのよい職場づくり

危機への取組みには、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よい職場環境であることが必要です。そのためには、管理者が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とともに、どのような対応策が考えられるのか、現場の創意工夫を引き出しながら、職員一丸となった体制づくりが求められます。

##### ③ 利用者特性の把握

利用者一人ひとりの特性に応じて、どのような事故等の発生が想定されるのか、また、災害時等においてどのような対応が必要であるかを事前に評価し、個別のリスク要因を個別援助計画の作成に反映させることが必要です。

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。

##### ④ サービスの標準化

サービス提供のしかたを図式化等して明確にすることで、サービスの標準化を図り、サービスの質を一定水準に維持することが重要です。これにより、危機の見落としを防止することが期待でき、また、事故要因分析と再発防止策の観点から、サービス提供のしかたのどこに問題があったのかを明確にすることが可能となります。問題箇所を特定することで、その後の改善につながり、一連のサービス改善の流れが構築されることになります。

なお、サービスの標準化＝サービスの画一化ではなく、基本となる標準化されたサービスをより効率的かつ安全に提供し、継続的な見直しと改善を図っていくことが、利用者の心身の状況に応じた個別支援をより充実させることにつながります。

## ⑤ 利用者及び家族等との信頼関係の構築

利用者及び家族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。利用者及び家族等に対し、懇切丁寧な説明を心がけるとともに、利用者及び家族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。

また、利用者や家族からの意見等は、サービスの質のための貴重な情報源として業務改善につなげていくことが重要です。何より、利用者及び家族等との信頼関係の構築がサービスの質の重要な要素であり、日頃からこの観点で取り組むことが不可欠です。

## ⑥ 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、家族等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。

## ⑦ 食料・防災資器材の備蓄

大規模災害に備え、利用者の特性に応じた 3 日以上非常用食料、飲料水、常備薬、介護用品（おむつ等）の備蓄をします。

## （２）危機対応マニュアルの整備

### ① 危機対応指針の整備

#### ア 事故発生の防止のための指針

次のような項目を盛り込むこと

（ア）施設における介護事故の防止に関する基本的な考え方

（イ）介護事故の防止のための委員会その他施設内の体制に関する事項

（ウ）介護事故の防止のための職員研修に関する基本方針

（エ）施設内で発生した介護事故、介護事故には至らなかったが介護事故が発生しそうなようになった場合（ヒヤリ・ハット事例）及び現状を放置しておく介護事故に結びつく可能性が高いものの報告方法等の介護にかかる安全の確保を目的とした改善のための方策に関する基本方針

（オ）（エ）発生時の対応に関する基本方針

（カ）入所者等に対する当該指針（方針）の閲覧に関する基本方針

（キ）その他介護事故等の発生の防止の推進のために必要な基本方針

※指針の整備に当たっては、「特別養護老人ホームにおける介護事故予防ガイドライン」などを参照

## イ 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針

### (ア) 平常時の対策

- ・施設内の衛生管理（環境の整備、排泄物の処理、血液及び体液の処理等）
  - ・日常のケアに係る感染対策（標準的な予防策、手洗いの基本、早期発見のための日常の観察項目）等
- 例：血液、体液、分泌液、排泄物などに触れるとき、傷や創傷皮膚に触れるとき、どのようにするか等の取り決め

### (イ) 発生時の対応

- ・発生状況の把握
- ・感染拡大の防止
- ・医療機関や保健所、市の施設関係課等の関係機関との連携
- ・医療処置、行政への報告等
- ・施設内の連絡体制及び関係機関への連絡体制の整備

※各項目の記載内容の例については、厚生労働省「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」を参照

## 緊急事態発生時の施設内及び関係機関への連絡体制の整備

### 1 緊急時マニュアルの整備

緊急事態発生時の施設利用者の生命及び身体の保護並びに安全確保方策や、職員の役割分担表及び連絡網の整備を含む初動体制等を中心とした緊急時マニュアルをあらかじめ整備すること。

### 2 施設内連絡体制の確保

緊急事態発生時に施設内で適切に連絡がとれる体制を確保するため、全職員を対象とした緊急連絡網を整備し、職場のほか全職員が各自宅にも備えること。

### 3 関係機関への連絡及び報告体制の確保

市、警察署、消防署等の緊急連絡先一覧をあらかじめ作成すること。

## ② 職員に対する周知徹底

### ア 事故等について

施設が報告及び改善のための方策を定め、周知徹底する目的は、事故等について、施設全体で情報共有し、今後の再発防止につなげるためのものであり、決して職員の懲罰を目的としたものではないことに留意してください。

具体的には、次のようなことが想定されます。

#### (ア) 事故報告書の様式の整備

#### (イ) 職員による事故状況等の記録及び報告

- (ウ) ③ (ア) 記載の事故防止検討委員会における事例の集計及び分析
- (エ) 再発防止策の検討
- (オ) 報告された事例及び分析結果の職員への周知徹底
- (カ) 再発防止策の効果についての評価

#### イ 感染症等について

③ (イ) 記載の感染対策委員会の検討結果については、職員に対する周知徹底を図る必要があります。

また、施設は、入所予定者の感染症に関する事項も含めた健康状態を確認することが必要ですが、その結果感染症や既往であっても、一定の場合を除き、サービス提供を断る正当な理由には該当するものではありません。こうした方が入所する場合には、感染対策担当者は職員に対し、当該感染症に関する知識、対応等について周知することが必要です。

### ③ 委員会の設置

#### ア 事故防止検討委員会

事故発生の防止及び再発防止のための対策を検討する委員会であり、定期的に開催する必要があります。幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、専任の安全対策を担当する者（安全対策担当者）を決めておくことが必要です。

なお、事故防止検討委員会は、他の委員会と独立して設置、運営することが必要です。しかし、感染対策委員会については、関係する職種、取り扱う事項等が事故防止検討委員会と相互に関係が深いと認められることから、一体的に設置、運営することも差し支えありません。事故防止検討委員会の責任者は、ケア全般の責任者であることが望ましく、また、施設外の安全対策の専門家を委員として積極的に活用してください。

#### イ 感染対策委員会

感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会であり、入所者の状況など施設の状況に応じ、おおむね3月に1回以上、定期的に行うとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する必要があります。

幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、栄養士、生活相談員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策を担当する者（感染対策担当者）を決めておくことが必

要です。

なお、感染対策委員会は、運営委員会など施設内の他の委員会と独立して設置、運営することが必要です。しかし、事故防止検討委員会については、関係する職種、取り扱う事項等が感染対策委員会と相互に関係が深いと認められることから、一体的に設置、運営することも差し支えありません。感染対策担当者は、看護師であることが望ましく、また、施設外の感染管理等の専門家を委員として積極的に活用してください。

#### ④ 施設内研修の実施

職員に対する「事故発生の防止のための研修」又は「感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための研修」の内容としては、事故発生防止又は感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及及び啓発するとともに、当該施設における各指針に基づいた、安全管理の徹底又は衛生管理の徹底若しくは衛生的なケアの励行を心がけてください。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、当該施設が各指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（各年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず事故発生の防止の研修及び感染対策研修を実施することが重要です。

また、調理や清掃などの業務を委託する場合には、委託を受けて行う者に対しても、施設の指針を周知してください。

さらに、研修の実施内容についても記録することが必要です（研修の実施は、施設内で行うもので差し支えありません。）。

## 2 危機発生時の対応

### (1) 生命や身体等の保護

事故等発生時には、現場での初動体制が非常に重要です。

入所者の生命や身体の保護及び安全確保等が最重要であるため、負傷者が発生した場合は、救急車の手配等、生命や身体の保護を最優先に行ってください。

### (2) 初動体制の立ち上げ

事故等発生時は、施設ごとに作成する緊急時マニュアルに従って関係職員を招集し、直ちに初動体制を立ち上げてください。なお、初動体制の立ち上げにあたっては、事故等の内容の把握を行い、入所者及び利用者の身体の保護、安全確保を優先し、適切な初動体制を確立してください。

- 各施設等は、事故等発生後、速やかに在所している職員で分担して入所者、通所利用者等の安全を確保すること。
- 入所者、通所利用者等が危険にさらされている場合には、各施設等においてあらかじめ定められている避難計画に基づき、安全な場所への避難誘導を行うこと。
- 勤務時間外に事故等が発生した場合には、緊急連絡網等を活用して職員に連絡し、速やかに参集し勤務するよう指示すること。

### (3) 事故等の情報管理

社会性の高い老人福祉施設等で起こる事故等は、市民の関心が高いことから、老人福祉施設等で事故等が発生した場合は、適切な情報管理を行うことが必要です。

適切な情報管理のためには、当該事故等がどのような内容なのか、緊急対応が必要な重大な内容なのかどうか、十分に情報内容の把握や情報管理を行うことが必要です。

#### (4) 関係機関への連絡

事故等発生時には、軽微な内容のものを除き、関係機関へ報告を行ってください。

関係機関とは、老人福祉法や社会福祉法、介護保険法に基づく監督官庁である越谷市介護保険課をはじめ、感染症法及び食品衛生法に基づく監督官庁である保健所や、入所者の自殺事故等について捜査機関である警察署等を指します。

必ずしもすべての事故等について、関係機関への報告が必要になるわけではありませんが、軽微な内容のものを除き、関係機関へ報告し、関係機関からの指示に従ってください。※別添「報告すべき危機の範囲」を参照

入所者、利用者及びその家族等との間でトラブルが生じているもの（生じるおそれがあるものを含む。）については、軽微な内容のものであっても関係機関へ報告してください。

→ 原則、電子申請による報告をお願いします。

#### 【電子申請による提出方法】

○市ホームページより様式をダウンロードし、下記の電子申請 URL から報告してください。

越谷市ホームページ

老人福祉施設等危機管理マニュアル(事故報告等)について（ページ番号：8262）

[https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi\\_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrmanual.html](https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrmanual.html)

電子申請：

[https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList\\_detail?tempSeq=96785](https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList_detail?tempSeq=96785)

※FAXで事故報告書の提出は越谷市の情報セキュリティポリシーにおいて、越谷市職員等はFAXでの個人情報の送受信を禁止しているため受付していません。

#### (5) 利用者の家族に対する連絡、状況説明

事故等発生時には、速やかに利用者の家族に対して事故概要を連絡するとともに、状況を説明してください。

#### (6) 事態の収拾に向けた対応

入所者の生命身体等の保護、事故等の内容の把握、利用者の家族及び関係機関への連絡と併せ、速やかに事態の収拾に向けた対応をとってください。

具体的な対応としては、嘱託医や関係機関等の指示に従うことが挙げられます。例えば、入所者に結核感染の疑いが出た場合、他の入所者に咳をする方がいないか

を確認し、該当する方がいれば医療機関に受診させたり、食中毒の可能性のある入所者が出た場合、直ちに厨房施設の使用を中止し、食事を外注に切り替えたりすること等、被害の拡大を防ぐことが重要です。

また、結核感染の疑いが出た場合には、入院前に当該患者と接触した可能性がある職員や入所者に対して早急にX線検査を受けさせたり、食中毒の疑いのある症状を訴える入所者等に対して、医療機関に受診させたり、事態の収拾に向けた対応をとることも必要です。

→ 状況の変化等必要に応じて、追加の報告を行ってください。

原則、電子申請による報告をお願いします。

#### 【電子申請による提出方法】

○市ホームページより様式をダウンロードし、下記の電子申請 URL から報告してください。

越谷市ホームページ

老人福祉施設等危機管理マニュアル(事故報告等)について (ページ番号：8 2 6 2)

[https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi\\_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrimanual.html](https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrimanual.html)

電子申請：

[https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList\\_detail?tempSeq=96785](https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList_detail?tempSeq=96785)

※F A Xで事故報告書の提出は越谷市の情報セキュリティポリシーにおいて、越谷市職員等はF A Xでの個人情報の送受信を禁止しているため受付していません。

### 3 事故後の対応

#### (1) 再発防止策の確立

事態が収拾したら、なぜそのような事故等が発生したのか施設としての分析と原因の究明を徹底してください。

職場研修や職員会議等を実施し、事故等の原因や対応結果等を振り返るとともに、再発防止策を講じ、職員に対して周知を徹底してください。

再発防止策を講じるにあたっては、必要に応じ、関係機関へ相談してください。

#### (2) 再発防止策の実施

再発防止策を実行し、施設として事故等の再発防止に努めてください。

### (3) 再発防止策の報告

再発防止策を実施後、再発防止策を含む事故後の対応状況について、越谷市介護保険課へ事故報告書及び添付書類を提出してください。

→ 原則、電子申請による報告をお願いします。

#### 【電子申請による提出方法】

○市ホームページより様式をダウンロードし、下記の電子申請 URL から報告してください。

越谷市ホームページ

老人福祉施設等危機管理マニュアル(事故報告等)について (ページ番号: 8 2 6 2)

[https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi\\_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrmanual.html](https://www.city.koshigaya.saitama.jp/kurashi_shisei/fukushi/kaigohoken/zigyousya/kikikanrmanual.html)

電子申請:

[https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList\\_detail?tempSeq=96785](https://apply.e-tumo.jp/city-koshigaya-saitama-u/offer/offerList_detail?tempSeq=96785)

※FAXで事故報告書の提出は越谷市の情報セキュリティポリシーにおいて、越谷市職員等はFAXでの個人情報の送受信を禁止しているため受付していません。

### 第3 保険者の対応

#### 担当課の対応

- (1) 介護保険課は、報告された危機の内容に応じて、市長、副市長へ報告します。また、必要に応じて市役所関係課との調整を行います。
- (2) 各施設に対し、危機の拡大防止、再発防止に必要な助言及び指導を行います。

#### <関係機関等連絡先>

|                         |                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 越谷市介護保険課<br>事故等全般       | 電 話：9 6 3－9 3 0 5（直通）<br>夜間等：9 6 4－2 1 1 1（代表）                       |
| 越谷市地域包括ケア課<br>高齢者虐待関係   | 電 話：9 6 3－9 1 6 3（直通）<br>夜間等：9 6 4－2 1 1 1（代表）                       |
| 越谷市危機管理室<br>災害関係        | 電 話：9 6 3－9 2 8 5（直通）<br>夜間等：9 6 4－2 1 1 1（代表）<br>ファクス：9 6 3－3 9 8 7 |
| 越谷市保健所保健総務課             | 夜間等：9 7 3－7 5 3 0（代表）<br>ファクス：9 7 3－7 5 3 4                          |
| 感染症保健対策課                | 電 話：9 7 3－7 5 3 1（直通）                                                |
| 生活衛生課<br>食品衛生担当         | 電 話：9 7 3－7 5 3 3（直通）                                                |
| 越谷市消防局<br>指令課           | 電 話：9 7 4－0 1 0 1      【緊急：1 1 9 番】                                  |
| 越谷警察署                   | 電 話：9 6 4－0 1 1 0      【緊急：1 1 0 番】                                  |
| 埼玉県高齢者福祉課<br>施設・事業者指導担当 | 電 話：0 4 8－8 3 0－3 2 4 7<br>ファクス：0 4 8－8 3 0－4 7 8 1                  |
| 埼玉県東部中央福祉事務所            | 電 話：0 4 8－7 3 7－2 1 3 2<br>ファクス：0 4 8－7 3 4－1 1 2 1                  |

## <別添>

### 報告すべき危機の範囲

各施設は、利用者へのサービスの提供に伴い、次に該当する危機が発生した場合、地域共生部介護保険課へ報告してください。

なお、ここで示す範囲とは、あくまで目安であるため、報告するか判断しかねる場合は、地域共生部介護保険課へお問い合わせください。

#### (1) サービス提供による利用者の事故等の発生

①事故等とは、死亡事故のほか、骨折、裂傷、火傷、誤嚥、誤薬等で医療機関を受診（施設内での医療処置を含む。）又は入院したものを言います。ただし、比較的軽度な擦過傷等の日常生活に支障がないものは除きます。

②施設内における事故のほか、送迎、通院、レクリエーション等における事故を含みます。

③施設側の過失の有無は問いません。また、利用者自身や第三者に起因するものも含みます。

#### (2) 感染症、食中毒、結核及び疥癬等の発生

利用者、職員等にまん延するおそれのあるもの

※発生状況によって、保健所への届出が必要な場合があります。詳しくは、直接、越谷市保健所へお問い合わせください。

#### (3) 職員（従業者）の交通事故、法令違反及び不祥事等の発生

利用者や施設に損害を与えたもの

（例：利用者からの預かり金の横領、送迎時の交通事故、利用者宅の損壊、施設会計からの横領等）

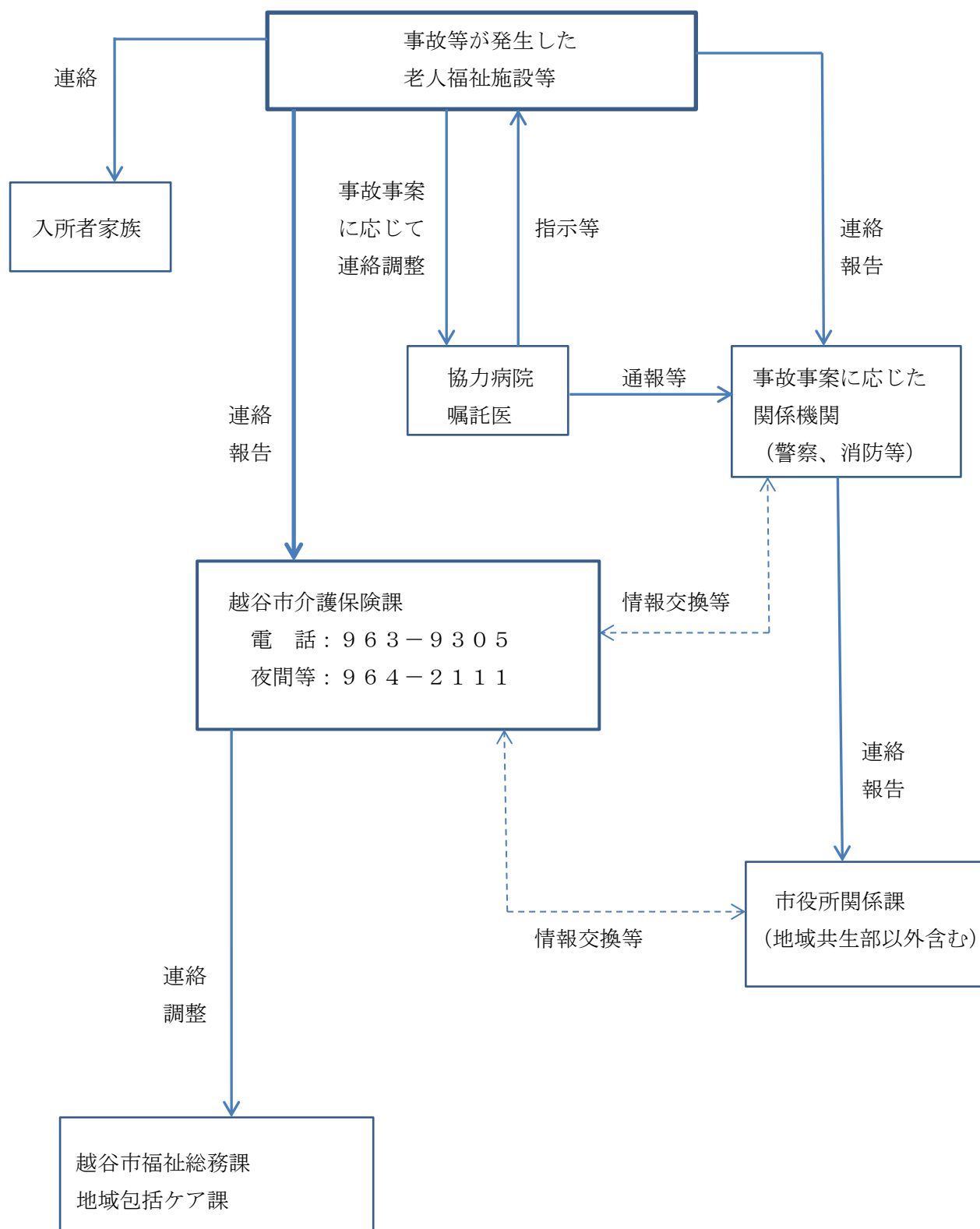
#### (4) その他報告が必要と認められる事故等の発生

利用者の無断外出による行方不明者の発生、利用者の生命・身体に重大な結果を生じのおそれがあるもの

#### (5) 火災、震災、風水害等の災害の発生

火災、震災、風水害等による利用者や職員の人的被害及び施設、設備及び敷地等の損壊が発生した場合

## 事故等発生時の連絡体制例



## 感染症、食中毒患者発生時の連絡体制例

