

障害者施設等危機管理マニュアル

平成28年6月

(最終改正：令和3年7月)

さいたま市保健福祉局福祉部障害支援課

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 障害者施設等における対応

- 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
- 2 危機発生時の対応
 - (1) 危機及び被害への対応 3
 - (2) 保護者に対する連絡、説明 3
 - (3) 関係機関への連絡 4
 - (4) 報道対応 4
- 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 4
 - (2) 再発防止策の実施 5
 - (3) 再発防止策の報告 5

第3 障害支援課における対応

- 1 障害支援課の窓口 5
- 2 障害支援課の対応 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

事故報告書様式

- 様式1 事故報告（速報） 8
- 様式2 事故報告書 9
- 様式3 再発防止策報告書 10
- 事故報告書記入例 11

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、障害者施設等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者施設等とは、さいたま市に所在する障害者支援施設、障害福祉サービス事業所（療養介護・生活介護・短期入所・自立訓練・就労移行支援・就労継続支援A型・就労継続支援B型・共同生活援助）、障害児入所施設、障害児通所支援事業所（児童発達支援・放課後等デイサービス）、生活ホーム、地域活動支援センター、心身障害者地域デイケア施設、日中一時支援事業所等を想定しています。また、訪問系障害福祉サービスを行う事業所（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護・就労定着支援・自立生活援助・保育所等訪問支援・居宅訪問型児童発達支援）、移動支援事業所は、このマニュアルに準じて対応してください。

想定される危機は様々ありますが、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言うまでもないことです。

障害者施設等においては、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) 障害者施設等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、竜巻等）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。
- (5) 職員の法令違反・不祥事。

第2 障害者施設等における対応

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ることが重要です。個別支援計画に想定される危機について記載する等、事業所内での情報共有も有効です。

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。

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。

(2) 危機対応マニュアルの整備

障害者施設等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てください。

【例示：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
 - ・障害支援課、支援課、児童相談所、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

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招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てください。

(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、ていねい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てください。

(3) 関係機関への連絡

障害者施設等における関係機関への連絡

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、障害支援課に報告をしてください。

報告様式については、参考様式1～3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）報告してください。なお、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、電話連絡による一報をお願いします。
- ・ 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てください。
- ・ 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てください。

【例示：危機の内容に応じた障害支援課以外の通報先】

- ・ 児童相談所 : 障害児入所施設における障害児の危機
- ・ 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
- ・ 各区支援課 : 虐待、その他必要な場合

(4) 報道対応

障害者施設等で発生する危機に対しては、市民の関心が高くなっております。

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うことが必要となります。

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てください。

(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てください。

また、危険箇所の補修等、必要な措置を講じてください。

(3) 再発防止策の報告

障害者施設等においては、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支援課へ速やかに報告してください。

第3 障害支援課における対応

1 障害支援課の窓口

ア 生活ホーム

【地域生活支援係】

電話 048-829-1308

FAX 048-829-1981

イ その他

【審査指定係】

電話 048-829-1309

FAX 048-829-1981

2 障害支援課の対応

(1) 障害支援課は、報告された危機の内容に応じて、市長、局長、部長等への報告を行います。また、必要に応じて関係課（福祉総務課、監査指導課、疾病予防対策課等）や、報道（広報課）との調整を行います。

(2) 危機の内容に応じて、障害者施設等に対し続報の報告（参考様式2「事故報告」）を求めます。また、必要に応じて現地確認を行います。

(3) 障害者施設等に対し、危機の拡大防止、再発防止に必要な助言・指導を行います。

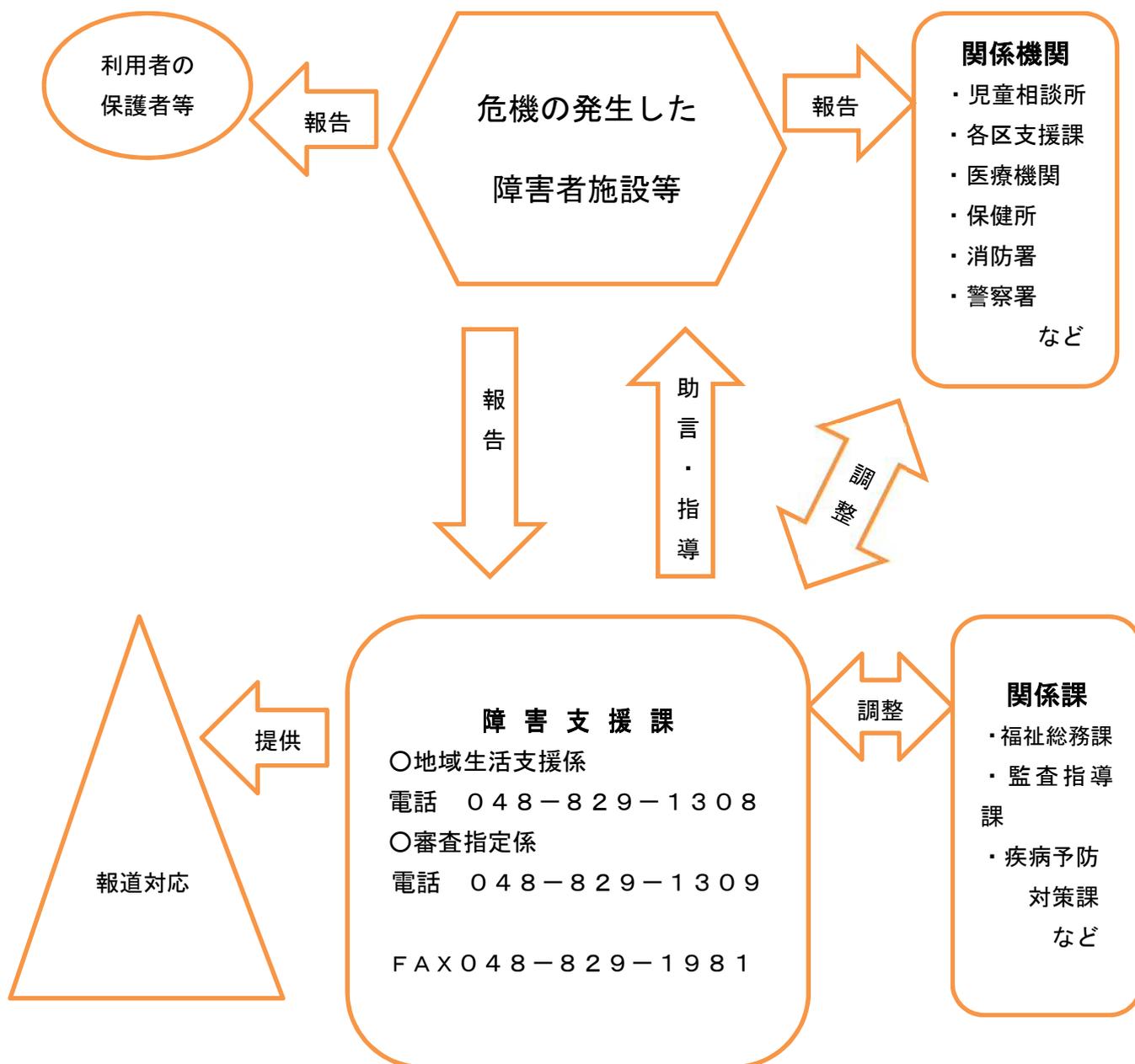
<別表 1> 危機への対応基準

対象とする危機	障害者施設等の対応	障害支援課の対応
<p>(1) 障害者施設等において、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、竜巻等）や火災などによる施設等の被害。</p> <p>(4) 情報漏えい、盗難等の犯罪被害。</p> <p>(5) 職員の法令違反・不祥事</p>	<p>障害者施設等は障害支援課への報告を要する。</p> <p>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部長報告。</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>	

※市の対応について、市長、局長への報告は部長判断により行う。

※障害者施設等からの依頼、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 (速報)

事故発生施設	施設名 所在地 担当者 電 話
事故発生日時	年 月 日 () 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
事故の概要	1 概要 2 施設の対応 3 その他
他機関への 連絡状況	
その他参考事項	

参考様式 2

事故報告（第 報）

（あて先）

さいたま市保健福祉局福祉部障害支援課長

施設名

代表者

対象者氏名	(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 () 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
事故の概要	1 概要 2 事故の原因 3 施設の対応 4 今後について
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）、事故当時の施設の職員体制、事故発生場所の地図等）を添付すること。

参考様式 3

再発防止策報告書

(あて先)

さいたま市保健福祉局福祉部障害支援課長

施設名

代表者

対象者氏名	(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 () 時 分頃
事故発生場所	
事故の種別	
事故の概要	1 概要 2 事故の原因 3 施設の対応 4 再発防止策
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。

記載例

対象者氏名	さいたま しんじ (手帳 身障3級 療育A)
年齢・性別等	昭和56年 7月 8日生 38歳(男) (障害支援区分 4)
事故発生日時	令和元年 11月 1日 13時05分頃
事故発生場所	〇〇〇園 訓練指導室
事故の種別	利用者転倒による右手首骨折
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>午後の作業のため、訓練指導室に入室した時、他の利用者と接触しバランスを崩して転倒。右手を床についた際、右手首を骨折した。</p> <p>2 事故の原因</p> <p>さいたまさんが、訓練指導室に入室しようとした際、他の利用者さんが飛び出してきた。よけようとしたが、間に合わず接触、右側に倒れ込んだ際、右手をついて骨折した。他の利用者さんは比較的大柄な方で跳ね飛ばされる状況になった。他の利用者さんには、怪我はなかった。</p> <p>3 施設の対応 (P3 「危機発生時の対応」参照)</p> <p>13:05 事故発生</p> <p>看護師が状態を確認するも、右手首の痛みを訴えた。</p> <p>13:20 保護者にケガにより病院に搬送する旨を電話連絡</p> <p>13:25 協力医療機関である〇〇病院に搬送。レントゲンの結果、右手首骨折と診断され、治療を受ける。</p> <p>14:30 自宅へ電話連絡した上で、〇〇施設長他1名で訪問し、詳細を説明した。</p> <p>さいたまさんは自室で休養している。</p> <p>保護者(父)は、さいたま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：支援課、医療機関(〇〇病院)</p> <p>報道対応：なし</p> <p>4 再発防止策 (P4 「危機収拾後の対応」参照)</p> <p>11月2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>11月3日、緊急職員会議を開催、緊急事故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>