

# 障害児(者)施設・グループホーム等 危機管理マニュアル

平成27年4月  
和光市保健福祉部社会福祉課

## 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 障害児者施設及びグループホーム等における対応	
1 平常時の対応	
（1）危機に対応するための体制づくり	2
（2）危機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）和光市及び関係機関への連絡	3
（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
4 入所児（者）死亡届	6
第3 和光市における対応	6
第4 土日休日夜間の事故報告	7
別表1 危機への対応基準	8
第5 危機発生時の連絡体制	9

## 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、障害児者施設及びグループホーム等における危機に対する具体的な対応を示すものである。

このマニュアルにおける障害児者施設とは、和光市の指定を受ける障害者支援施設、障害福祉サービス事業所（療養介護、生活介護、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、短期入所）及び和光市の指定を受ける障害児入所施設及び児童発達支援センターである。

このマニュアルにおけるグループホーム等とは、和光市の指定を受けるグループホーム及び和光市の指定を受ける児童発達支援、放課後等デイサービスである。

想定される危機は様々であるが、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ある。

障害児者施設及びグループホーム等においては、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することとする。

### 2 対象とする危機

- (1) 障害児者施設及びグループホーム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）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 障害児者施設及びグループホーム等における対応

### 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ある。

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る。

##### 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ある。

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る。

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る。

##### 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ある。

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ある。

##### 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る。

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ある。

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ある。

## (2) 危機対応マニュアルの整備

障害児者施設及びグループホーム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すること。

### 【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
  - ・和光市、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うこと。

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ること。

### (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うこと。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すること。

### (3) 和光市及び関係機関への連絡

#### ア 障害児者施設における連絡

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、和光市に報告を行うこと（土日休日夜間の事故報告は後記第5参照）。報告様式については、参考様式1～3に定めるとおり。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わないこと。

#### 【報告の時期】

- ・速報 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）報告すること。なお、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、電話連絡によること。
- ・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（続報）」により、必要に応じて報告すること。
- ・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すること。

#### 【例示：危機の内容に応じた通報先】

- ・児童相談所：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
- ・和光市：虐待、その他必要な場合

#### イ グループホーム等における連絡

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、和光市に報告を行うこと（土日休日夜間の事故報告は後記第5参照）。報告様式については、参考様式4～6に定めるとおり。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わないこと。

#### 【報告の時期】

- ・第1報 危機が発生した場合は、参考様式4「事故報告（速報）」により速やかに

(原則として当日中に) 報告すること。なお、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、電話連絡によること。

- ・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5「事故報告(続報)」により、必要に応じて報告すること。
- ・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6「再発防止策報告書」により、報告書を作成し提出すること。

#### 【例示：危機の内容に応じた通報先】

- ・児童相談所：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
- ・和光市：虐待、その他必要な場合

#### (4) 報道対応

障害児者施設及びグループホーム等で発生する危機に対しては、市民の関心が高い。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。

### 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、再発防止策を検討すること。

#### (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ること。

また、危険箇所の補修等、必要な措置を講じること。

#### (3) 再発防止策の報告

障害児者施設においては、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和光市へ速やかに報告すること。

グループホーム等においては、参考様式6「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和光市へ速やかに報告すること。

#### 4 入所児（者）死亡届の提出

上記第1の2「対象とする危機」にかかわらず、障害児（者）入所施設の入所者が死亡した場合は、参考様式A「入所児（者）死亡届」を和光市へ速やかに提出すること。

### 第3 和光市における対応

#### 1 和光市の窓口

障害児者施設及びグループホーム等において危機が発生した場合の連絡窓口は、和光市社会福祉課障害給付担当とする。

担当名	電話	F A X
和光市社会福祉課 障害給付担当	048-424-9123	048-466-1473

#### 2 和光市の対応

(1) 和光市は、障害児者施設及びグループホーム等から参考様式1又は4「事故報告（速報）」（緊急を要する場合は電話連絡）を受けた際は、内容を確認の上、速やかに埼玉県へ報告すること。

#### 埼玉県

- ・ 障害者支援施設、障害福祉サービス事業所

#### 施設支援担当

電 話 048-830-3314      F A X 048-830-4783

- ・ 障害児施設、児童発達支援センター

#### 地域生活支援担当

電 話 048-830-3317      F A X 048-830-4783

なお、内容確認に時間を要する場合は、確認中の事項を報告書に付記した上で、埼玉県への報告を優先すること。

(2) 土日休日夜間に事故発生の電話連絡を受けた場合も同様に埼玉県へ報告をすること。

(3) 危機の内容により必要がある場合は、障害児者施設及びグループホーム等に対し続報の報告(参考様式2又は5「事故報告(続報)」)を求めること。また、必要に応じて現地確認を行うこと。

障害児者施設及びグループホーム等から続報の報告があった場合、又は現地確認を行った場合には、速やかに埼玉県へ報告すること。

(4) 障害児者施設及びグループホーム等から危機の拡大防止、復旧、再発防止策等について相談があった場合は、必要な調整や助言指導を行うこと。

(5) 障害児者施設及びグループホーム等から参考様式3「再発防止策報告書」を受けた際は、内容を確認の上、速やかに埼玉県へ報告すること。

(6) 障害児(者)入所施設から参考様式A「入所児(者)死亡届」を受けた際は、内容を確認の上、速やかに埼玉県へ報告すること。

#### 第4 土日休日夜間の事故報告

自然災害や火災等により、人的被害又は施設設備に大きな被害が及んだ場合は、土日休日夜間にかかわらず事故報告を行うこと。

土日休日夜間の事故報告の方法は、次のとおり。

(1) 和光市に電話による第一報を行う。

(2) 電話連絡がつかない場合は、和光市の留守番電話が案内する緊急連絡先電話番号に第一報を行う。

(3) 速やかに事故報告書(速報)を和光市にFAX等で提出する(FAX番号は上記第3の1参照)。

＜別表 1＞危機への対応基準

対象とする危機	施設の対応	和光市の対応
<p>(1) 障害者施設及びグループホーム等において、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>※社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について（平成17年2月22日付厚生労働省通知）により、保健所等に報告が義務づけられているもの</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。</p> <p>※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>※盗難等の犯罪被害は警察に届出すること</p>	<p>障害児者施設、グループホーム、児童発達支援、放課後等デイサービスは和光市に報告する。危機の内容に応じて関係機関に報告する。</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埼玉県へ報告。</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>	

## 第5 危機発生時の連絡体制

