

介護サービス事業者のための  
危機管理マニュアル作成指針

平成30年4月

川口市福祉部介護保険課

## 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 4
3	事故後の対応	P 6
	危機管理マニュアルに盛り込む防犯対策	P 7

# 第1 はじめに

## 1 趣旨

介護保険サービス事業所は、その過程において、危機を未然に防止するよう努めるとともに、万が一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。

危機発生後の施設の対応によっては、介護サービス利用者及びその家族からの苦情となるケースも想定されます。

本指針は、老人福祉法及び社会福祉法ならびに介護保険法等の関係法令に基づき、介護サービス事業者が、所管する施設等で危機が発生した場合等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取るべき対処方法を定め、危機管理のポイントを整理して作成しています。

各事業所におかれましては、既に危機管理マニュアルの作成をはじめ非常時の対応がなされていることとは存じますが、既存のマニュアルを見直すための参考にしていただき、さらなる福祉サービスの質の向上に向けた取り組みを推進していただきますようお願いいたします。

## 2 定義

### (1) 介護サービス事業者

本指針の対象となる「介護サービス事業者」とは川口市内に所在する指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、第一号事業指定事業者とする。

### (2) 危機

本指針の対象となる「危機」とは、以下の i) から iv) までの事故のことを指す。

- i) 介護サービス事業者におけるサービス提供の全過程において発生する全ての人身事故で身体的被害、精神的被害が生じたもの（過失の有無は問わない）
- ii) 感染症又は食中毒により利用者又は職員に健康被害が生じたもの
- iii) 地震、台風等の自然被害により人的被害又は施設に物的被害が生じたもの
- iv) 犯罪行為等により利用者又は施設に被害・損害が生じたもの
- v) 利用者の病状が急変した場合又は急病が発生したことにより、利用者家族とのトラブルが予見されるもの

## 第2 各施設での対応

### 1 平常時の対応

#### ① 職務遂行上の心構え

日頃より危機を感じる眼を養い、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全ての職員が理解すること。

例えば、利用者や家族からの意見・苦情には懇切丁寧に対応し、事業者からの一方的な説明にならないよう双方向のコミュニケーションの場として、業務改善につなげていくこと。

また、サービスの提供プロセスを図式化するなど明確にして、サービス標準化を図り、利用者の身体・精神状況から、どのような事故発生が想定されるのかを事前に評価し、個別のリスク要因を解決すること。

なお、利用者の身体や精神状態に少しでも変化がみられた場合は直ちに対処できるようなシミュレーションをすること。

#### ② 危機管理マニュアルの整備

マニュアルを作成するうえで以下の項目を盛り込むこと

##### ア 事故発生の防止

- i) 施設における介護事故の防止に関する基本的考え方
- ii) 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
- iii) 介護事故の防止のための職員研修に関する基本方針
- iv) 施設内で発生した介護事故、事故には至らなかったが現状を放置しておく  
と介護事故に結びつく可能性が高いものについて、利用者・入所者の介護に係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
- v) 事故発生時の対応に関する基本方針
- vi) 利用者に対する当該指針（方針）の閲覧に関する基本方針
- vii) 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」（下記アドレス）などを参照

([http://www.mri.co.jp/project\\_related/hansen/uploadfiles/h24\\_05c.pdf](http://www.mri.co.jp/project_related/hansen/uploadfiles/h24_05c.pdf))

##### イ 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止

- i) 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）
- ii) 日常のケアに係る感染対策等（標準的な予防策、手洗いの基本、早期発見のための日常観察項目）

ウ 災害の対応整備

- i) 災害発生時の指揮系統、指定避難場所、職員連絡網等を明確にした防災計画の策定
- ii) 防災計画に基づく定期的な避難訓練、救助訓練等の実施
- iii) 非常用食料や飲料水、常備薬、おむつ等の日常生活用品の備蓄

エ 防犯の対応整備

- i) 施設内に不審者を侵入させないための組織作り
- ii) 不審者が企図的に侵入した場合のリスクを盛り込んだ防犯対策<sup>\*</sup>の策定  
※別添「危機管理マニュアルに盛り込む防犯対策」を参照

③ 緊急事態発生時の連絡体制及び初動体制の確保

市、警察署、消防署、保健所等の緊急連絡先一覧をあらかじめ作成し、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こと。

また、全職員を対象とした緊急連絡網を整備し、状況に応じて職場のほか全職員が自宅で待機し、事態に備えること。

緊急事態発生時の施設利用者の生命及び身体の保護ならびに安全確保の方策や、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マニュアルをあらかじめ整備すること。

緊急事態発生時における職員の役割分担をあらかじめ定め、職員に周知徹底しておくこと。

④ 職員に対する研修の実施

職員に対する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・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行うものとする。

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症対策研修を実施することが重要である。また、調理や清掃などの業務を委託する場合については、委託を受けて行う者に対しても、施設の指針が周知されるようにする必要がある。また、実施内容については記録することが必要である。

## 2 緊急事態発生時の対応

### (1) 利用者等の生命や身体の保護

緊急事態発生時には、利用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、感染者や負傷者等が発生した場合は、救急車の手配等、生命や身体の保護を最優先に行うこと。

### (2) 初動体制の立ち上げ

緊急事態発生時には、施設ごとに作成する緊急時マニュアルに従って職員を招集し、事故等の内容を把握したのちに適切な初動体制を確立すること。

#### 【ポイント】

- 各施設等は、緊急事態発生時後、速やかに在所している職員で分担して利用者の安全を確保すること
- 利用者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ため、事件・事故が発生した場合、当該事故等がどのような内容であるか、緊急対応が必要な重大な内容であるかどうかを十分に把握し、適切な情報管理を行うこと。

### (4) 関係機関への速報

各事件・事故発生時の関係機関への速報は速やかに行い、関係機関からの指示に従うこと。

なお、事故速報を要するものとしては以下のとおりで事業者の過失の有無は問わない。

#### 事故速報を要する範囲とは・・・

- ①利用者が死亡する事故が発生した場合
- ②虐待が疑われ、利用者に危険が生じる可能性がある場合
- ③家族トラブルになっている又はなる可能性がある場合
- ④施設等で犯罪行為があった場合

**(5) 利用者の家族に対する連絡、状況説明**

事件・事故発生時には、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、状況を説明すること。

**(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ること。

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。

### 3 事故後の対応

#### (1) 再発防止策の確立

自体が収拾したら、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すること。

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、職員に対しても周知徹底を図ること。

再発防止策を講じるにあたっては、必要に応じ、関係機関へ相談すること。

#### (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ること。

#### (3) 再発防止策の報告

再発防止策の実施後、事故後の対応状況について関係機関へ報告を行うこと。

### 参考 関係機関の連絡先

#### (1) 市役所

	電話番号	備考
介護保険課 事業者係	電話：259-7293 FAX：252-3737	事故等全般
長寿支援課 支援係	電話：259-7652 FAX：258-0670	虐待関係
福祉監査課	電話：271-9421 FAX：253-6877	事業者の指導・監査

#### (2) その他

	電話番号	備考
川口市保健所	電話：266-5557 FAX：423-8852	感染症、食中毒など



## 管理マニュアルに盛り込む防犯対策

介護サービス利用者等（以下「利用者」という）の安全確保にあたっては、地域と一体となった開かれた施設等となることの両立を図りつつ、不審者の企図的な侵入を含めたリスクを認識し、施設の状況に応じ、次のような防犯対策を講じるものとする。

### 1. 日常の対応

#### (1) 職員の共通理解と施設内体制

- 防犯に係る安全確保に関する責任者を指定することならびに、安全確保に関し、職員会議等で定期的に取り上げることで、職員の役割分担を明確にし、様々なリスクに関する職員の共通理解を図る。
- 不審者が侵入した場合の対処方法や、心身の状況から援助が必要な人の避難について共通理解を深めておく。
- 施設関係者以外の立ち入り場所や外部との出入口の開錠時間を施設内に掲示し、来訪者の予定は職員間に共有するなどして、外部からの人の出入りを確認できる体制をつくる。
- 夜間の出入口を限定し、警備員室の前を通るような動線となるようにする。
- 万一の場合の避難経路、避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡方法（緊急連絡網）をあらかじめ定めておき、職員に周知する。

#### (2) 不審者情報に係る地域及び関係機関等との連携

- 地域団体と日常から連絡を取るとともに、関係先の電話番号を目に付く場所に掲示し、連携して情報共有できる体制をつくる。
- 施設に出入りする委託業者に対しても、不審者発見時の通報への協力を依頼する。
- 関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設内で周知徹底する。

#### (3) 施設整備面における防犯に係る安全確保

- 利用者の属性や施設の態様、周辺的环境等を踏まえ、可能な経費の範囲において、防犯に係る安全確保のために施設・設備面の対策を講じる。

①施設を物理的に強化して、侵入を防ぐ

②人が容易に敷地や建物に接近することを防ぐ

③建物や経路からの見通しを確保し、人の目が周囲に行き届くような環境をつくり、侵入を未然に防ぐ

#### ④不審者が施設内に侵入した際の被害を防止する

- 門扉や囲い、外灯、窓、出入口、避難口、鍵の管理等の状況を毎日点検する。
- 警報装置、防犯カメラ等の作動状況の点検を確認する。また、警報解除のための鍵や暗証番号を随時変更するなど、元職員や元入所者など関係者以外の者が不正に侵入できないようにする対策を講じる。

#### (5) 施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

- 施設や施設外活動場所の周辺にある危険箇所を把握し、利用者・家族に対し注意喚起を行う。
- 来所・退所時の経路を事前に指定し、利用者・家族に対する指定された経路の利用に係る依頼・指導等を行う。
- 施設外での諸活動時・来所退所時の連絡体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対して施設又は担当者の連絡先を事前に把握する。
- 施設開放時には、開放箇所と非開放箇所との区別を明確化し、施設内に掲示する。
- 施設開放時には、来訪者の安全確保のため、来訪者に防犯に係る安全確保等に関するパンフレットなどを配布して注意喚起する。

## 2. 不審者情報を得た場合、その他緊急時の対応

### (1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制

- 施設周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制を整備する。
  - ・不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更なる情報収集を行う。さらに、必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供する。
  - ・事前に整理した緊急連絡網などを活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立する。
  - ・利用者に対して、また、その家族等に対して、情報を提供し、必要な場合には職員の指示に従うよう注意喚起する。
  - ・利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民等と迅速に情報共有を行う。
  - ・利用者に危害の及ぶ具体的なおそれがあると認める場合は、警察等からの助言を得ることとし、当該助言を踏まえて、必要に応じ、施設設備面の増強や職員等による巡回、監視体制に必要な職員の配置、期間限定での警備員の配置、通所施設

においては当該施設を臨時休業にするなど、想定される危害や具体化する可能性に即した警戒体制を構築する。

(2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、利用者の避難誘導等

- 施設内に不審者が立ち入った場合に備え、次のような措置をとる体制を整備する。
  - ・ 不審者が施設内に立ち入り、利用者に危害を加える具体的なおそれがあると判断した場合は、直ちに警察に通報するとともに、利用者の家族にも速やかに連絡する。
  - ・ 事前に整理した緊急連絡網などを活用して、利用者を動揺させないようにしながら複数の職員が相互に情報を共有し、協力体制を速やかに構築する。
  - ・ 利用者に対し、不審者から離れた場所へ移動を求める、直ちに利用者を退避させるなど、人身事故が起きないよう事態に対応する。特に円滑な移動に制約のある者の退避については、十分に留意すること。また、利用者の安全確保を前提にその場から退避することも視野に入れるなど、対応する職員の安全が確保されるよう留意する。
  - ・ 不審者が一旦退去しても、再侵入に備え、閉門・しばらく残って様子を見る等の対応をする。
  - ・ 不審者の立入りを受けつつ重大な結果に至らなかったときであっても、再度の立入りの可能性について検討し、必要に応じて点検項目を見直すなど体制を整えるとともに、想定される危害や具体化する可能性に即して体制を確保する。