

危機管理マニュアル

NPO 法人 CIL ひこうせん

目 次

1. はじめに	1
2. 未然防止（リスクマネジメント）	2
【日常の対応】	2
○授業員の共通理解と施設内体制の確立	2
○職員のメンタルヘルス対策	3
3. 危機管理	4
(1) 生命や身体等の保護	4
(2) 初動体制の立ち上げ	4
(3) 家族等に対する連絡、説明	4
(4) 県及び関係機関への連絡	4
(5) 報道対応	5
(6) 利用者死亡届の提出	5
～備考～ヒヤリハット、事故、苦情・相談記録の整備	5
4. 危機取捨後の対応	6
(1) 危機発生原因の分析、再発防止策の検討	6
(2) 再発防止策の実施	6
(3) 再発防止策の報告	6
(4) 各サービスの共通事項	6
【報告の時期】	6
㊦速報	6
㊧続報	7
㊨再発防止策報告（最終報）	7
【危機の内容に応じた障がい福祉担当箇所以外の通報先の例】	7
事故を未然に防ぐために点検すべき事項	8
1. 送迎車両に関する点検	8
2. 乗務員（運転手・添乗員）の健康状態の確認	9
3. 事業所内及び設備に関する点検	9
4. 衛生面に関する点検	12

送迎中に想定される事故	14
1. 運行前後の注意事項	14
2. 送迎時の注意事項	14
3. 利用者乗降時の注意事項	15
4. 走行時の注意事項	16
5. 移動中の注意事項	17
事業所内で想定される事故	19
1. 送迎車を降車する際（事業所来所時）	19
2. 事業所に入る際	19
3. 活動時間	19
4. 学習・個別課題時間	21
5. 食事提供	21
6. その他	21
事業所外で想定される事故	23
1. 人数の配置	23
2. 現地確認・準備物（遠方に行く際には特に念入りに行う）	23
3. 移動中（移動手段により検討）	23
3-1. 徒歩での移動	23
3-2. 送迎車両での移動	24
4. 現地で起こりうる事故	25
○所在確認について	25
苦情・相談対応	26
【基本的な心構え】	26
【苦情・相談処理の体制】	26
【苦情・相談解決の流れ】	27
ハラスメント防止対策に関する事項	28
1. 職場における基本方針	28
2. 職場におけるハラスメントの内容	28
①セクシャルハラスメント（セクハラ）	28
②妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）	29
③パワーハラスメント	29

3. ハラスメントの相談に対する担当者の定め	29
相談窓口：安全・衛生対策委員会	30
行方不明利用者発生時の緊急対応	31
119番・救急対応	32
救急要請（119番通報）のポイント	32
救急事故発生時対応	33
反応・呼吸の確認方法	34
応急手当	35
事故発生時対応フローチャート	37
自衛消防組織フローチャート	38
火災が発生した場合の基本対応	39
地震が発生した場合の基本対応	40
119番消防通報手順	41
不審者対応時フローチャート	42
<別表1>危機発生時の連絡体制	43
<別表2>報告すべき事件・事故の範囲	44

1, はじめに

一人ひとりが常日頃から、発生するかもしれないリスクを把握し、事故の未然防止に努めるとともに、万が一、事故や事件等が発生した際には、利用者の安全を確保した上で、迅速かつ的確な対応をとることが必要である。

そのためには、的確な状況把握、迅速な初動対応、連絡網の整備等、危機管理体制の整備が必要である。

このマニュアルを通して、事件・事故の未然防止に努めるとともに、万が一の危機発生時には適切に対応していく。

2, 未然防止(リスクマネジメント)

【日常の対応】

○従業員の共通理解と施設内体制の確立

- ・利用者の安全や従業員の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、ミーティングや会議等で取り上げる等により、企図的な侵入を含めた様々なリスクに関する従業員の共通理解を図る。特に不審者が侵入した場合の対処方法や、利用者で体力のない人・身体の不自由な人・心身の状況から非難に援助が必要な人の避難の在り方などについて、従業員の共通理解を深める。
- ・防犯に係る安全確保に関する責任者を指定するなど従業員の役割分担を明確にする。地域や関係機関との連携等、協力体制の下、安全の確保に当たる。
- ・来訪者用の入り口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認する。
- ・従業員が顔写真入りの身分証を首からかけて、利用者・従業員とそれ以外の人を容易に区別できるようにする。
- ・来訪者の予定について、朝のミーティングなどで従業員間に情報提供し、対応する予定の従業員に確認をする。
- ・従業員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努める。
- ・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、従業員に周知する。

○職員のメンタルヘルス対策

- ・定期的に従業員のスプレッドチェックなどを行い、結果に応じて、個別面談などの対策を講じる。

3, 危機管理

(1) 生命や身体等の保護

利用者等の生命や身体等の保護、安全確保を最優先する。けが人等負傷者が発生した際には、医療機関への連絡や救急車の手配等、生命や身体等の保護を最優先に行う。

(2) 初動体制の立ち上げ

事件、事故発生時は、関係従業員を招集し、直ちに初動体制を立ち上げる。

- ・利用者等の危険回避、安全確保
- ・速やかな情報収集

(3) 家族等に対する連絡、説明

利用者に被害がある場合は、家族等に対して速やかに連絡して、丁寧に状況説明を行う。また、家族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。

(4) 県及び関係機関への連絡

別表2(報告すべき事件・事故の範囲)で報告を要するとされた危機については、別表1(危機発生時の連絡体制)に基づき県へ速やかに報告する。

(5) 報道対応

危機事案の重大性や県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。

(6) 利用者死亡届の提出

施設で発生した事件又は重大な事故により利用者が死亡した場合は、県へ速やかに報告する。

～備考～ ヒヤリハット、事故、苦情・相談記録の整備

- ①サービス提供時間中及び支援時間外を通じ、従業員が「ヒヤットとした」「ハットとした」事等を、「ヒヤリハット報告書」「事故報告書」に書き残し、従業員に周知し注意を促す
- ②利用者本人・保護者からの苦情や相談等があり、特に従業員に周知しておかなければならない場合は、その内容の大小に関わらず、「苦情・相談対応記録」に書き残し、従業員に周知する

4、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。

(2) 再発防止策の実施

ミーティングや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、従業員の共通理解の下で再発防止に努める。また、危険個所の補修等、必要な措置を講じる。

(3) 再発防止策の報告

3(4)で報告した危機については、事故発生から再発防止策までの状況を、別表1(危機発生時の連絡体制)に基づき県へ速やかに報告する。

(4) 各サービスの共通事項

【報告の時期】

㊦ 速報

危機が発生した場合に、「事故報告(速報)」により速やかに(原則として当日中に)メール等で報告する。なお、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など、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、土日休日夜間にかかわらず電話連絡をする。

④ 続報

速報後の状況の変化(危機の拡大、トラブルの発生など)について、「事故報告(続報)」により、必要に応じて報告する。

⑤ 再発防止策報告(最終報)

事故発生から再発防止策までの状況について、「再発防止策報告書」によりメール等で報告する。

【危機の内容に応じた障害福祉担当課所以外の通報先の例】

- ・ 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
- ・ 市町村：虐待、その他必要な場合

事故を未然に防ぐための点検すべき事項

1 送迎車両に関する点検

※運行前後点検は安全に車両送迎を行う為の基本のため、運行する場合は毎回実施する（日常点検表）。

①タイヤ

・空気圧 ・異常摩耗 ・亀裂、損傷 ・溝の深さは十分あるか

②点灯・点滅

・ライト ・ウィンカー ・ブレーキ灯

③福祉有償運送

・ステッカー表示

④車体の状態・損傷

・ワイパー ・ウインド、ウォッシャー液 ・異常ランプの点灯 ・エンジン

のかかり具合

⑤走行中の異常

・警告等の点灯

⑥車検証・保険証の有無

⑦置き去り防止支援安全装置

・動作確認

2 乗務員（運転手・添乗員）の健康状態の確認

- ①第三者が目視（できない場合は電話等）での健康状態の確認
- ②運転手は運行前後の体温測定・アルコール検知器による確認を行う（アルコール検知器確認記録表）

3 事業所内及び設備に関する点検

※施設内は日々利用者が安心・安全に過ごしてもらおう場所である。予想外の事故やケガを未然に防ぐためにも、日々設備・備品等の破損や不具合を確認し、不備があれば速やかに対応する。

①玄関周辺の点検

※複数人が玄関に殺到した場合に事故が起こりやすい。

- ・ 出入り口に不具合はないか（ゴミの散乱や扉の開閉状態等）
- ・ 出入りに支障となる障害物は置いていないか
- ・ 鍵の施錠状態に不具合はないか

②活動場所の点検

※活動場所では特に思わぬ事故が起こるので念入りに点検する。

- ・ 柱や壁に不具合はないか
- ・ 窓の鍵やガラスのひび割れ等の不具合はないか
- ・ 階段の昇降口の鍵や手すりに不具合はないか

- ・各部屋のドアの開閉、鍵、ノブに不具合はないか
- ・エアコン・空気清浄機等に不具合はないか
- ・エレベーターに不具合はないか（業者による定期点検実施）
- ・コンセントの差し込み口に異物は混入していないか
- ・机や椅子に不具合はないか（がたつき・ネジの緩み等）
- ・活動道具等に不具合はないか（破損・故障等）
- ・照明器具に不具合はないか（蛍光灯の飛散防止カバー・照明器具のがたつき等）
- ・床に鋭利な物が落ちていないか（ハサミ・画鋏・ホッチキスの芯・鉛筆の芯・破損した道具の欠片等）
- ・壁の掲示物や飾りが落ちてこないか
- ・利用者の手の届く場所に鋭利となる物が放置されていないか（ハサミ・刃物等）
- ・木材の棚や壁・柱等にささくれ等はないか
- ・消防設備（消火器等）が安易に触れないように注意しているか

③キッチンや調理場等の点検

※ガラスや瀬戸物の食器類、刃物、火器、洗剤等の管理に十分注意する。

- ・包丁等鋭利な刃物が安易に触れないようにしているか

- ・食器棚の食器が安易に取り出せるようになっていないか
- ・キッチン周りの動作確認
- ・冷蔵庫の扉の開閉等の確認
- ・電子レンジの開閉・使用の確認
- ・洗濯機の動作確認
- ・給湯器の温度調節は適切か
- ・食材を安易に放置していないか
- ・洗剤類が安易に触れない場所に保管されているか（誤飲防止）

④手洗い場所やトイレの点検

※水回りも事故の危険性が潜んでいるため、こまめに点検する。

- ・排水状況は良いか（流れは良いか・汚物等を流してはいないか）
- ・便器等は綺麗に清掃され、破損部分・不具合はないか
- ・便座などの電源、電気設備に不具合はないか
- ・周辺に危険となる物を放置してはいないか
- ・芳香剤や清掃用洗剤等、利用者の手の届く所に置いていないか
- ・扉は内側から施錠しても外から開錠できるようになっているか
- ・手すりなど補助設備の不具合はないか

⑤その他の場所

- ・ベランダの周辺に不具合はないか
- ・車いすの利用者がいる場合、タイヤ・その他の点検をしているか
- ・散歩・ドライブ場所及びルート確認
- ・避難経路の確認

★掲示物を止める画鋏は出来るだけ使用を避け、使用する場合セロテープ等で
上から貼り付け、安易に取れないよう工夫（破傷風になる危険があるため）

4 衛生面に関する点検

※「感染症」や「食中毒」には特に気を付け、最低限の準備・基本となる手洗
いの徹底は怠らないようにする。

①常備しておく物

- ・消毒液
- ・各種検査キット

②塩素系漂白剤消毒液

- ・感染症胃腸炎等の嘔吐物処理に使用

③マスク

- ・花粉症、コロナウイルス、インフルエンザ等に対応する物

④ペーパータオル

- ・トイレや手洗い用のタオルは、使いまわしの布タオルでは感染率が高い

⑤その他軽度なケガの応急処置の医療具

- ・すり傷・切り傷等軽度なケガの対応に最低限度は用意する

⑥薬の管理

- ・利用者が服用する薬を管理する場合、個別に分け間違わないように注意する
(間違っても服用させると大事故に繋がる。また使用期限にも注意し管理する)

※特に冬場は、利用者が良く触る物（活動道具・ドアノブ等）の消毒もこまめ
に行う

送迎中に想定される事故

1.運行前後の注意事項

※車両トラブル及び運転手の体調不良が起こらないよう、常に以下の点検・確認を行う

- ・運行記録表・車両日常点検表・アルコール検知器確認記録表
- ・当日の利用者の出欠を確認し、乗降車名簿に反映する
- ・乗降車名簿を運転手・支援員と共有する

2.送迎時の注意事項

※近隣へ迷惑がかからないよう配慮し、以下の点を厳守する。

★指定事業を行っている事を自覚し、送迎中は事業所マークを必ず掲げる

- ・ご自宅周辺の走行の際は、最徐行を厳守する
- ・ご自宅周辺で駐車する際は、近隣住民の迷惑にならないよう配慮、車間に注意して駐車する
- ・駐車の際は基本エンジンを停止、ご自宅近隣の迷惑にならぬよう配慮して駐車する（他に人が乗車しており、エアコンを必要とする場合を除く）
- ・バックでの走行は周辺確認を行い、人身事故、接触、衝突事故を起こさないよう注意する（必要に応じ添乗員が車両の誘導を行う）
- ・利用者は思わぬ動きをすることもあるため、出発の際は他の利用者の動きに

注意する（人身事故防止）

- ・車両間からの飛び出しに注意し、周辺確認・歩行者優先を厳守（接触事故・人身事故防止）

3.利用者乗降時の注意事項

※トラブルが起こりやすい場面のため、十分注意する

- ・運転手・添乗員は、利用者の顔を目視・点呼し、乗降者を確認、記録する
- ・乗車すべき利用者がいない場合や、乗車しないはずの利用者がいる場合などは、速やかに管理者に連絡し、管理者は保護者等に速やかに連絡して確認する。
- ・運転手・添乗員は、見落とし及び置き去りがないか、車内の先頭から最後尾まで歩き、座席下や物かげなどを含め1列ずつ車内全体を見回り、確認する
- ・運転手は、送迎車の置き去り防止を支援する安全装置が動作していることを確認する
- ・ご自宅送迎の場合は家族からその日の様子を確認する（体調、心理的不安要素等）
- ・利用者間での座席の取り合いを防ぐための座席の取り決め（喧嘩防止）
- ・利用者を乗車させる際は一人ずつ乗車させ、全てのドアを開けたままにしない（転落防止、ドアを開けるのは極力1ヶ所だけにする）

- ・利用者が乗車した際、シートベルトを装着する（転倒・転落防止）
- ・箱型車両乗降時の段差踏み外し（踏み外しによるけが防止）特に雨天時注意
- ・移乗が必要な利用者のドア枠での頭部打撲、着席時の手の位置
- ・利用者のパニック（突然の飛び出し、車両からの飛び出し及び乗降車拒否に伴う事故防止）
- ・利用者によるドアの開閉はしない、させない（指づめ、巻き込み、先に乗車している利用者の転落防止）
- ・車内を利用者だけで放置しない（利用者による運転操作、飛び出し及びトラブルの危険性認識）
- ・自宅周辺の交通量及び道幅に伴う事故防止（他の車両による事故の危険性）
- ・可能な限り、助手席には乗車させない（運転操作妨害等の危険性）

4.走行中の注意事項

※運転手の心構え（利用者の生命を預かって運転している事への責任自覚）

- ・法定速度及び交通法規の厳守（事故を起こせば被害者は利用者である）
- ・急発進、急ブレーキ、急ハンドル禁止（転倒、転落事故に繋がる）
- ・運転手の携帯電話操作及び通話の禁止（交通違反）
- ・運転の妨げを起こす利用者への対応（助手席からシフトレバー等を触る、後

部座席から悪戯をする利用者への対処)

- ・利用者による走行中のドアや窓の開閉操作をしないよう、ロック操作を行う
(ドアロック、チャイルドロック、ウィンドウロック等)

※添乗員の心構え (利用者の発病及び悪戯・喧嘩等への責任自覚)

- ・添乗員はトラブル発生時に即対応できるよう、常に乗車利用者を見守れる位置に座る
- ・利用者間の喧嘩・他害及び発病(発作)・パニック発生時の対応
- ・窓を開閉しての乗り出し及び物を投げることへの対応
- ・ドアを開閉する (チャイルドロック確認)
- ・シートベルトを外し立ち上がる及び移動する (特に大型車)
- ・座席からの転落、転倒、ずれ落ち

5.移動中の注意事項

※移動中に起こる発病及びパニック等の対応確認

- ・走行中に発病 (発作) 及びパニック等が発生した場合は、速やかに安全な場所に停車し利用者の状態を確認(記録)する
(救急搬送が必要な場合は状況報告を責任者に行い、責任者は即座に必要な応じた対応を行う)

- ・万が一、車両事故が発生した場合、利用者の状態及び相手方の状態を確認し、必要な場合は速やかに救命措置及び救急通報を行う（救急通報、警察通報、事業所通報）
- ・利用者が事故に伴う不安感を増すような言動は慎み、冷静に出来る策を講じる
- ・事故に伴う対応、対処が完了次第、行政への報告を行う（速やかに事故報告書を提出）

事業所内で想定される事故

◎利用者の行動は予測できない。障害特性を理解し常に利用者の動きに注視する

1.送迎車を降車する際（事業所来所時）

- ・ ドアを開ける際の指づめ・巻き込み
- ・ 転倒・転落（ドアを開けた時の転落、降車時の段差の踏み外しによる転倒）
- ・ 飛び出し（逃走）
- ・ 降車拒否（フラッシュバック・パニック等による）

2.事業所に入る際

- ・ つまづきによる転倒（段差のつまづき・玄関マットで滑る等）
- ・ 複数人が一斉に入ろうとして、押し合いになり転倒
- ・ 玄関扉での指づめ・扉に挟まる

3.活動時間

※来所時の本人の状態をよく観察しておく

- ・ 走っていて、他利用者・柱等と接触・衝突、座卓や椅子・活動道具等をつまづき転倒
- ・ 活動道具等の散乱による踏みつけ・破損によるケガ
- ・ 活動道具等の取り合いによる喧嘩・他害・自傷

- ・物を他利用者に投げる
- ・物を投げたため、ガラス、照明機器、掲示物等の落下・破損・散乱
- ・座卓・椅子・棚等からの飛び降り・転落
- ・棚などによじ登り棚が倒れる（転倒防止）
- ・窓から外へ物を投げる
- ・施錠不備による玄関からの飛び出し（必ず支援員が施錠・開錠の声掛け、確認）
- ・衣服のサイズが合っていない事での転倒（裾の長いズボン等）
- ・階段・窓からの転落
- ・個室扉による指づめ
- ・利用者が個室扉を内側から施錠し閉じ込められる（外側から開錠できる鍵）
- ・はさみ・カッターナイフ等刃物の使用中によるケガ
- ・のりを舂める・誤飲（リップのり等）
- ・小さな活動道具や文具等の誤飲
- ・コンセント差込口への異物挿入（感電の危険性）
- ・後方から不意に利用者に飛びつかれた反動で、指導員が共に転倒
- ・発作時の転倒等によるケガ

4.学習・個別課題時間

- ・椅子の転倒によるケガ
- ・文具を投げる（他利用者や壁に向けて）
- ・鉛筆等で他利用者・自身を刺す（他害・自傷）
- ・心理的・精神的な理由等でパニックになり他害・自傷・奇声

5.食事提供

- ・食事配分等（他利用者の食べ物を取る）による喧嘩・他害・自傷
- ・アレルギーによる症状（個別アレルギー調査実施・材料に注意）
- ・てんかん発作時に伴う誤嚥
- ・大きさ・硬さ等による誤嚥
- ・材料の包装紙等の誤飲
- ・食器類の破損によるケガ
- ・加熱後の食材によるやけど（口腔内火傷）
- ・異物の飲み込み

6.その他

- ・異性・同性利用者への性的な接触・性的興奮による行為（過度のボディータッチ・陰部露出・自慰行為）
- ・パニック、精神的な苛立ち等による自傷・他害・奇声

- ・てんかん発作等による転倒等（床へ頭部を強打・座位時に机等に顔面打撲）
- ・下肢麻痺利用者の立位時等の転倒・打撲
- ・車椅子使用利用者に対し、他利用者の悪戯による壁・柱等への車椅子衝突、

転倒

- ・車椅子使用利用者が前傾姿勢になり転倒、ずり落ち（身体の高い利用者の場合、車椅子ごと転倒する）
- ・支援員の不注意による車椅子の転倒
- ・火災、震災、水害等に伴うケガ

事業所外で想定される事故

◎事業所外（外出時等）は想定外の事故が起こりやすい

1.人数の配置

- ・お散歩やドライブ等で遠方へ行く際に限らず、思わぬハプニングや事故等の対応を速やかに行う為にも、支援員は通常よりも多めに配置する
- ・緊急時対応の連絡先を把握しておく（急変による対応方法や指定搬送病院、保護者の緊急連絡先等）

2.現地確認・準備物（遠方へ行く際は特に念入りに行う）

- ・トイレはあるか、水分補給スペースはあるか
- ・ルートの確認、現地の状況はどのようなになっているかの下見（行方不明になった時に危険な場所はないか 道路設備・交通量・工事箇所・川・池等）
- ・事故によるケガ等に対応できる病院が近くにあるか

3.移動中（移動手段により検討）

※特に体調急変・パニックやフラッシュバックに伴う事故に注意する

3-1.徒歩での移動

- ・走行車両や他の歩行者・自転車等との接触がないよう支援員の配置を行う（支援員が車道側を歩く・列の先頭・中程・後尾に配置）
- ・信号（交差点）・踏切での事故

- ・ 第三者への他害や車両等の破損
- ・ 突然の走り出し（可能性のある利用者には、予め支援員を配置）
- ・ 段差等での、つまずき転倒
- ・ 車椅子の脱輪・転倒・ずり落ち

3 - 2 .送迎車両での移動

- ・ 運転手の不注意による事故（走行ルートの手合わせは綿密に）

4.現地で起こりうる事故

- ・ 行方不明
- ・ 発病、発作時の対応（安静を保てる場所の確保）
- ・ 店舗等での物品破損、破壊
- ・ 遊具からの転落（公園等）

※外出中は必ず思わぬハプニングが起こる。慌てず冷静に対応できるように、

事前に参加支援員がミーティングを行い、周知する。

○所在確認について

利用者の所在確認を行うために、

- ・ 来所時
- ・ 活動時
- ・ 昼食時
- ・ 外出時
- ・ 帰宅時

等の区切り時に、所在確認チェックを行う。

苦情・相談対応

【基本的な心構え】

苦情・相談申出人からの苦情・相談等に対応する際、以下の事項に留意する

○申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意をもって対応する。

○最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。

○申出人に対して先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。

○たらいまわしにしない。

○不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。

○できること、できないことをはっきり伝え、不当な請求等には毅然とした態度で対応する。

○分からないことはあいまいに答えない。

○議論、言い訳等は禁物であり、高圧的・説教的な態度はとらない。

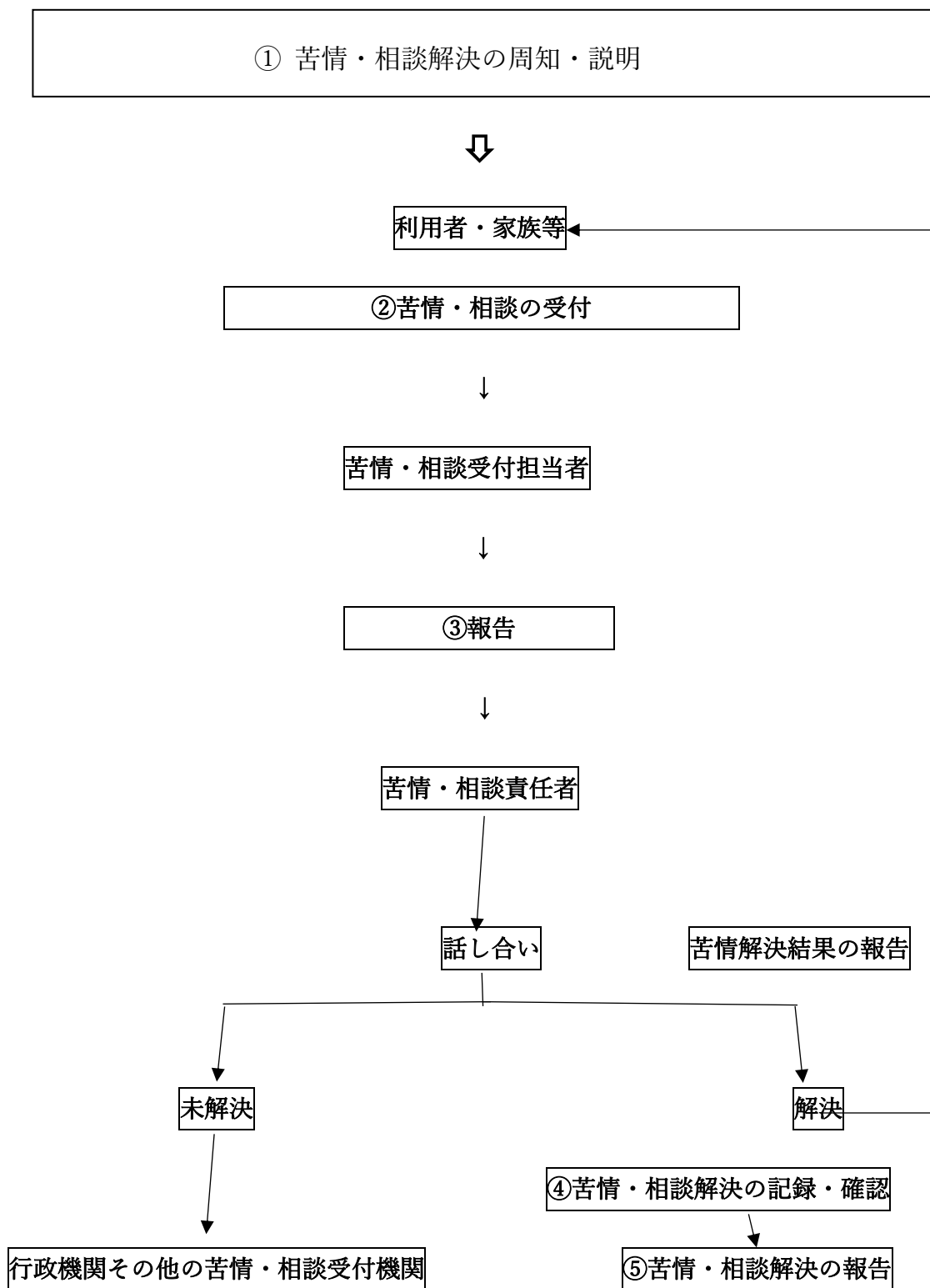
○申出人の立場になって考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。

【苦情・相談処理の体制】

・苦情、相談受付担当…各事業所 担当職員

・苦情、相談責任者… 各事業所 施設長

【苦情・相談解決の流れ】



ハラスメント防止対策に関する事項

1.職場における基本方針

妊娠・出産・育児・介護休業等に関する否定的な言動は「マタハラ」、性別役割分担意識に基づく言動は「セクハラ」の発生の原因や背景となり得る。このような言動を行わないよう注意する。

自社の社員以外の者に対してもハラスメントを行ってはならない。

また、「パワハラ」の発生原因や背景には、コミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられるため、職場環境の改善に努める。

※ハラスメントをしたことが確認された場合は、就業規則に基づき、懲戒処分の対象となることがある。行為の具体的様態、当事者同士の関係や被害の程度・心情等を総合的に判断して、処分を決定する。

2.職場におけるハラスメントの内容

①セクシャルハラスメント（セクハラ）

- ・性的な冗談、からかいの質問
- ・わいせつ画面の閲覧、配布、掲示
- ・性的な内容の噂を意図的に流す
- ・体への不必要な接触
- ・食事やデートにしつこく誘う

- ・交際、性的な関係を強要
- ・性的な言動を拒否した社員を辞めさせる

※被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクハラに該当する。

②妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）

- ・上司に妊娠を報告したら「他の人を雇うので辞めてもらう」と言われる
- ・育児（介護）休業の取得について上司に相談したら「男のくせにありえない」と言われる
- ・育児短時間勤務をしていたら、同僚から「まわりは迷惑している」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じる

③パワーハラスメント

- ・物を投げつけられ、身体に当たる
- ・同僚の前で、上司から無能扱いする言葉を受ける
- ・先輩・上司に挨拶しても、無視され、挨拶してくれない
- ・一人ではできない量の仕事を押しつけられる
- ・他の部署に異動させられ、仕事を何も与えられない

3.ハラスメントの相談に対応する担当者の定め

※ハラスメントに対して、はっきりと「嫌だ」、「やめてください」という意思

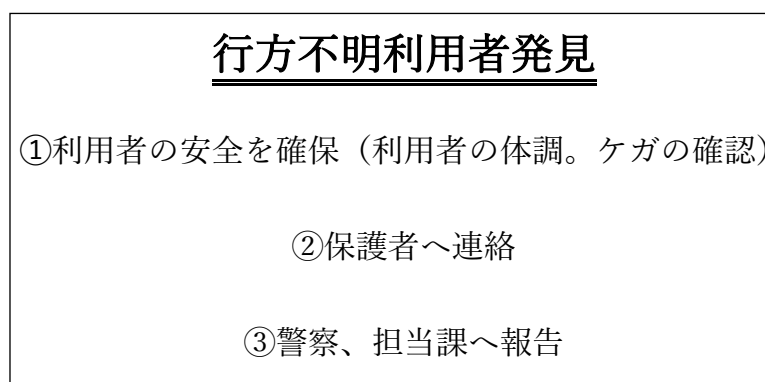
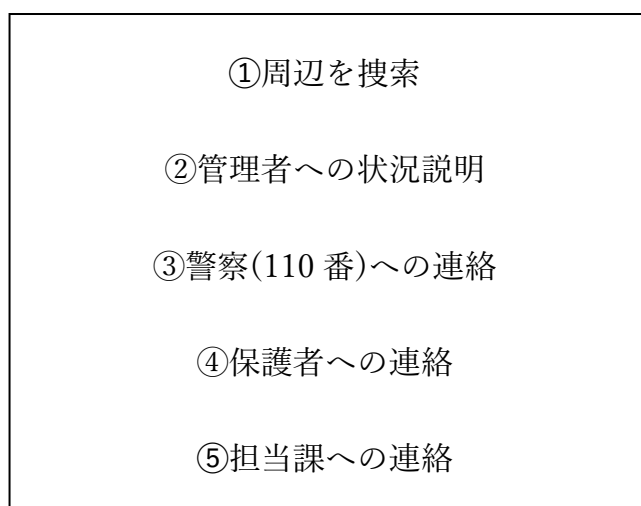
を相手に示す。一人で悩まず、深刻な事態にならぬよう、早めに相談する。

相談窓口： 安全・衛生対策委員会

- ・常勤職員でなくても、また、非常勤職員であっても当社において働いている
全ての方は、相談することができる（もちろん男性であっても同様である）
- ・ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も相談する
- ・相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応する。
- ・相談者はもちろん、事実関係に確認に協力した方に不利益な取り扱いをしない。
- ・相談を受けた場合、必要に応じて関係者から事情を聞くなどして事実関係を
確認し、事案に応じた適切な対応をする。また、再発防止策を講じる等適切
に対処する。
- ・妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度がある（就業
規則等で確認する）
- ・制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しを行う
- ・気持ちよく制度を利用するためにも、日頃から業務に関わる方々とのコミュニ
ケーションを図ることを大切にする。

◎行方不明利用者発生時の緊急対応

行方不明利用者発生



保護者への説明

責任者が保護者へ謝罪、経緯状況を具体的に説明する



支援員の情報共有・今後の再発防止の検討

◎ 1 1 9 番・救急対応

救急要請(119番通報)のポイント

※慌てず、ゆっくり、正確に情報を伝える

①救急であることを伝える



②救急車に来てほしい住所を伝える



③「いつ、だれが、どうして、現在どのような状態か」をわかる範囲で伝える

- ・エピペンの処方やエピペンの使用の有無を伝える



④通報している人の氏名と連絡先を伝える

- ・119番通報後も連絡可能な電話番号を伝える

※救急隊から、その後の状態確認等のため電話がかかってくることもある

- ・通報時に伝えた連絡先の電話は、常に繋がるようにしておく
- ・その際、救急隊が到着するまでの応急手当の方法などを必要に応じて聞く

◎救急事故発生時対応

救急発生



119番通報



応急手当の実施（胸骨圧迫、AED、止血等）



救急隊の誘導（搬送経路の確保）



救急隊への情報提供、施設支援員の同乗

反応・呼吸の確認

反応呼吸の確認方法

①反応（意識）の確認

※救急要請時には病人、ケガ人の「反応（意識）の有無」が重要である

- ・反応（意識）のある、なし判断

「呼びかけに反応（返事）があるかどうか」が大切である。また、体が動いていても目的のある動き（例えば、呼びかけた方を見る）かどうかが重要である（※けいれんは目的のある動きではない）

②呼吸の確認

反応がない場合、呼吸を確認する。普段通りの呼吸がない場合はすぐに胸骨圧迫（心臓マッサージ）をする必要がある。

- ・呼吸のある、なし判断

呼吸の確認で大切なことは「普段通りの呼吸」があるかどうかである。

普段通りの呼吸をしていれば、胸やお腹が上下に動く。その動きを確認することで、普段通りの呼吸かどうかを判断する。また、判断に迷う時は「呼吸なし」として対応する。

応急手当

応急手当の実施

※救急要請時に、反応、呼吸がない、出血が大量にある等を確認した場合は司

令員から応急手当をするよう指導がある

手当の方法について司令員が口頭で指導するため、その通りに実施する。

応急手当の例

①反応、呼吸がない場合

- ・胸骨圧迫（心臓マッサージ）、AED の使用

胸骨圧迫は救急隊と交代するまで継続する。

AED は機器の音声に従い胸骨圧迫と同時進行で使用する。

②出血が止まらない場合

- ・直接圧迫止血法

清潔なタオルかガーゼで止血している部分を直接圧迫する。傷口に触れる際

は感染防止に注意する。

③食事中、のどに物などが詰まった場合

- ・窒息（気道内異物除去）に対する対応

反応（意識）があり、本人が声を出せる状態なら、まずは咳をさせ、自ら異物を除去するよう促す。

つまりが取れない、声が出せない状態なら肩甲骨の真ん中を手のひらで強く数回たたく（背部叩打法）。

呼びかけに反応しなくなった、くちびるが真っ青になり普段通りの呼吸をしなくなったという状態になったらすぐに胸骨圧迫を開始する。

事故発生時対応フローチャート

【急変・急病時の対応含む】

事故発生時の対応	連絡体制
≪対応手順≫	≪対応者≫
① 利用者への対応と症状の把握 ② 救急処置など必要な処置をと る ③ 事故発生を管理者へ伝える ④ 主治医・協力医療機関・ご家 族へ連絡 ⑤ 必要ならば救急車を要請 ⑥ 事業所内の対応 ⑦ ご利用者本人が入院等した場 合、ご家族に事故後の症状(様 子)を確認する。 ⑧ 事故後のご家族への事故状況 の報告 ⑨ 事故後の関係機関への対応	発見者 ↓ 発見者又は他スタッフ ↓ 管理者(またはリーダー) ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

自衛消防組織フローチャート

火災発生時等、円滑な行動がとれるように役割を決めておくことが重要である

- ◎ **自衛消防隊長**（責任者又は防火管理責任者）
 - ・ 避難指示の指揮を行う

- **通報連絡係**（管理者又は支援員）
 - ・ 消防署への通報及び関係機関への情報・連絡

- **初期消火係**（管理者又は支援員）
 - ・ 消火器での初期消火、出火防止

- **避難誘導係**（管理者又は支援員）
 - ・ 利用者を安全にかつ速やかに避難場所へ誘導する

- **救助・救護係**（管理者又は支援員）
 - ・ 応急手当・処置等

火災が発生した場合の基本対応

フローチャート

①火災発生（発見者は全員に大声で知らせる）



②自衛消防隊長は、支援員に避難の指示を行う



③初期消火係と通報係は直ぐに着手する



④避難誘導係は利用者を安全に第一避難所に避難させる
(煙を吸わないように、低い姿勢及び口鼻をハンカチなどで防ぐ)

(個室・トイレ等に残されている利用者はいないか確認)



⑤各担当は自衛消防隊長へ状況報告を行う

(職員、利用者数の点呼)



⑥各家庭や関係機関への連絡

地震が発生した場合の基本対応

フローチャート

①地震速報アラーム又は揺れを感じたら、大声で知らせる



②利用者を窓や棚等から離れさせ、安全な態勢を取らせる

(身をかがめ頭を隠す、机があれば潜らせる)



③ドア付近の支援員はドアや窓を開放する



④揺れが収まるまで動かず、収まり次第、利用者状態確認



⑤野外の確認を行い建物内から避難

(同時に火元確認、電気のブレーカーをOFFにする)



⑥建物から離れ安全な場所で待機

(必要に応じ、避難場所へ誘導避難する)

119 番消防通報手順

フローチャート

①119 番を発信。火事又は救急の伝達



②場所（ 住所〇〇 事業所名〇〇 ）



③〇階建ての〇階（場所）で〇〇が燃えている



④逃げ遅れの有無（〇名が逃げ遅れている/逃げ遅れなし）

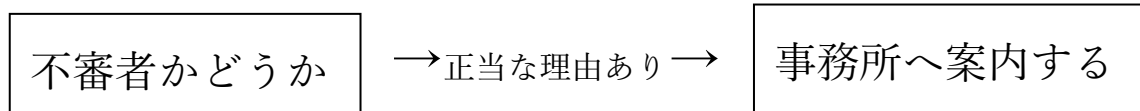


⑤電話番号及び連絡者

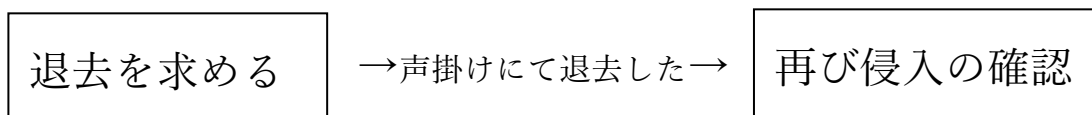
（私の名前は〇〇です。

電話番号は〇〇〇－〇〇〇〇です）

不審者対応時フローチャート



↓ 正当な理由もなく不信



↓ 退去しない

↓ 再び侵入

隔離・通報する [2名以上で対応]

- 管理者・責任者への緊急連絡
- 暴力行為抑止と退去の説得
- 警察への通報
- 別室への案内（隔離）を試みる

↓

利用者・支援員の安全を守る

- 防御（暴力の抑止と被害の防止）
- 移動の阻止
- 利用者の把握
- 負傷者の応急手当・119番通報
- 避難誘導
- 警察による保護・不審者逮捕

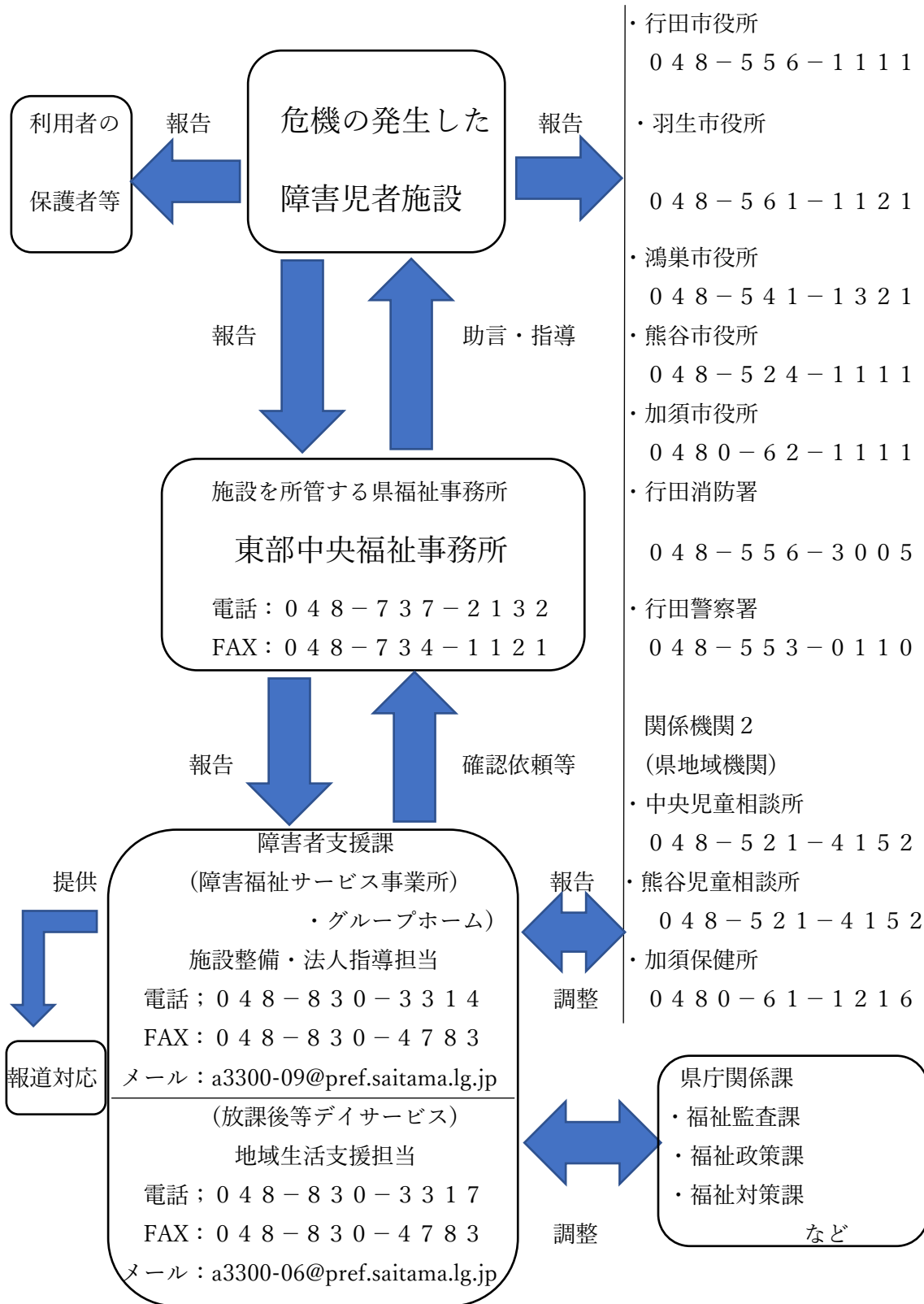
↓

事後対応・措置

- 保護者への連絡・説明
- 再発防止対策

〈別表1〉 危機発生時の連絡体制

○障害児者の施設の連絡体制



〈別表2〉 報告すべき事件・事故の範囲

1, サービス提供による利用者等の事故等の発生

- ① 事故等とは、サービス提供に関連した死亡事故の他、骨折、裂傷、火傷、誤嚥、窒息、異食、誤薬等で医療機関を受診又は入院したものをいう。

ただし、比較的軽度な擦過傷や打撲などの日常生活に大きな支障がないものは除く。

- ② 障害者施設等における事故の他、送迎、通院、レクリエーション等の間の事故を含む。

- ③ 障害者施設等の過失の有無は問わない。また、利用者自身や第三者に起因するものも含む。

* 障害者施設等の管理者や嘱託医がサービス提供に起因しないと判断した疾病による入院や死亡については、報告は不要であるが、支援記録等にその経緯を記録しておく。

2, 感染症、食中毒、結核及び疥癬等の発生

- ① 感染症とは、「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」に定めるもののうち、原則として1類、2類、3類、新型インフルエンザ及び指定感染症(新型コロナウイルス)等とする。

- ② それら以外の感染症(*)や疥癬の発生等、利用者等その他にまん延するおそれのある場合も含む。

* 例：鳥インフルエンザ、レジオネラ症(4類)、感染性胃腸炎(ノロウイルス)(5類)

3, 従業員の交通事故、法令違反及び不祥事、犯罪の発生等により利用者等や障害福祉事業所等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の発生

利用者等の無断外出による行方不明の発生や虐待の疑い等、利用者等の生命・身体に重大な結果を生じるおそれがあるもの。また、利用者間でのトラブルや家族とのトラブル等のうち収集が難しいと考えられるもの。

5, 火災、震災、風水害等の災害

火災、震災、風水害等による利用者等や従業員の人的被害及び施設・設備・敷地等の損壊が発生した場合。

* 施設等からの依頼、あるいは県の判断により記者発表を行う。