

危機管理マニュアル

社会福祉法人誠会 誠会

特定非営利活動法人 誠会

作成者	社会福祉法人誠会 特定非営利活動法人誠会
作成日	2023年 3月 6日
改訂日	2025年 4月 1日

目次

1. 事故を未然に防ぐ基本的方策

- 1-1. 情報の提供
- 1-2. 業務の見直し [【ヒヤリハット報告書】作成](#)
- 1-3. 苦情解決への取組 [【相談・苦情受付等記録書】作成](#)

2. 防犯対策

- 2-1. 日常の対策
- 2-2. 不審者情報を得た際の対応
- 2-3. 不審者が侵入してきた場合の対応

3. 事故防止

- 3-1. 施設内活動における事故防止
- 3-2. 施設外活動における事故防止 [【散歩・移動時のチェックリスト】](#)[【近隣の公園マップ】](#) 参照
- 3-3. 自主通所、並び帰宅後に関する（一人での留守番等）同意確認

[【自主通所、並び帰宅後に関する同意書】作成](#)

4. 危機管理

- 4-1. 生命や身体等の保護 [【所在不明者・事故の対応】](#)[【救急車の呼び方】](#)[【けいれん対応記録】](#) 参照
- 4-2. 初動体制の立ち上げ
- 4-3. 家族等に対する連絡や説明
- 4-4. 県及び関係機関への連絡 [【参考様式を使用した事故報告書】作成](#)
- 4-5. 報道対応
- 4-6. 利用児（者）死亡届の提出 [【参考様式を使用した事故報告書】作成](#)
- 4-7. 事故の確認 [【事故報告書】作成](#)

5. 危機収拾後の対応

- 5-1. 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 [【参考様式を使用した事故報告書】作成](#)

別紙1 県に報告すべき事件・事故の範囲

別紙2 報告先の一覧

別紙3 危機発生時の連絡体制（報告の流れ）

別紙4 所在不明者対応フロー（事業所側）

別紙5 所在不明者対応フロー（事務所側）

別紙6 救急車の呼び方

別紙7 けいれん対応記録

別紙8 散歩・移動時のチェックリスト

別紙9 近隣の公園マップ

1. 事故を未然に防ぐ基本的方策

1-1. 情報の共有

職員同士のコミュニケーションでは、情報の共有化が重要です。共有すべき情報には、一人ひとりの利用者の状態や発生した事故情報、その後の対応策等が挙げられます。情報を共有することによって、対応する職員の違いによるサービスのばらつきを減らし、事故の防止に繋がります。

1-2. 業務の見直し（ヒヤリ・ハット事例の収集と分析）

事故防止策を検討するため事故につながりそうになった事例（ヒヤリ・ハット事例）を作成・収集し、会議等を通じて情報共有、及び分析を行います。

※様式【[ヒヤリハット報告書](#)】を作成

1-3. 苦情解決への取組

苦情解決については、事故防止のための積極的な情報という位置付けで前向きに捉える姿勢が重要です。相談や苦情が発生した際は、適切な対応をとるだけでなく、記録します。

※様式【[相談・苦情受付等記録書](#)】を作成

2. 防犯対策

2-1. 日常の対策

(1) 職員の共通理解と施設内体制の確立

利用者の安全や職員の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、職員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職員の共通理解を図ります。

- ・ 来訪者用の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認します。

- ・ 職員が顔写真入りの身分証を首からかけて、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにします。
- ・ 来訪者の予定について、朝の職員会議などで職員間に情報提供し、対応する予定の職員に確認をします。
- ・ 職員等に対する危機管理意識を高めるための研修等に努めます。
- ・ 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、職員に周知します。

（２）不審者情報に係る地域及び関係機関等との連携

- ・ 市町村の施設等所管課、警察署等と日常から連絡を取るとともに、関係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制をつくります。
- ・ 県警の防犯メールマガジンに登録し、不審者情報等を把握します。

県警メールマガジン「犯罪情報官NEWS」

<http://www.police.pref.saitama.lg.jp/kurashi/annai/index.html>

（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ます。

（４）重要書類や金品の保管

利用者や従業員の個人情報が含まれる書類や電子データ、金品等は、金庫や鍵付き書庫に保管をします。管理者はそれらが紛失しないよう細心の注意を払います。

2-2. 不審者情報を得た場合の対応

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ります。

- (1) 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います。さらに、警察に情報提供するとともに、市町村の施設等所管課等に連絡をします。
- (2) 事前に定めた連絡網その他を活用し、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します。
- (3) 利用者に対して、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します。
- (4) 利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民等の協力を得ます。

2-3. 不審者が侵入してきた場合の対応

(1) 職員の役割

不審者対応 1名以上・・・不審者に退去を求めます。又は、別室に隔離します。

連絡対応 1名・・・事務局に連絡します。警察に通報します。

利用者対応 1名以上・・・利用者を集めて、裏口等より避難します。

(2) 不審者対応

不審者対応者は、不審者に退去を求めます。不審者が落ち着いている場合は、別室に隔離をして応援が来るまで時間をかせぎます。

不審者が暴力等の行動をしてきた場合は、利用者に近付かないよう防御（傘、消火器等）します。

(2) 連絡対応

連絡対応者は、事務局に連絡をして応援を要請します。

警察に通報します。余裕がない場合は、事務局に通報を依頼します。

(3) 利用者対応

不審者が建物内に侵入している場合は、速やかに裏口等（窓を含む）から避難します。その際、避難した利用者数と職員数を把握します。

3. 事故防止

3-1. 施設内活動における事故防止

(1) 健康状態の確認

利用者が登所した際は、検温や観察等により健康状態を確認します。

(2) 利用者の出欠や所在確認

始めの会等の時間に、当日の利用者が全員登所しているのかを確認します。登所していない時は、ご自宅等に出欠の確認連絡をします。

(3) 施錠

利用者の脱走等がないよう、玄関を施錠します。窓に関しても、換気を除いて施錠します。

3-2. 施設外活動における事故防止

(1) 施設外における危険箇所を把握し、活動をします。又、安全な活動が行なえるようチェックリストに沿って行動します。

※チェックリスト【別紙8 散歩・移動時のチェックリスト】を参照

(2) 携帯電話を持参する等して、施設外での諸活動時の連絡体制を確保します。

(3) 年齢に沿った公園活動が行なえるよう、地域の公園を把握します。

※マップ【別紙9 近隣の公園マップ】を参照

3-3. 利用者の自主通所、並び帰宅後に関して

(1) 利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握します。

(2) 自主通所における危険個所を伝える等の、注意喚起を行います。

(3) 自主通所、並び帰宅後に関する（一人での留守番等）同意確認

利用者と事業所、双方の合意の上で自主通所や一人での留守番等が行なえるよう、同意書を作成し、同意を得ます。

※同意書【自主通所、並び帰宅後に関する同意書】を作成

4. 危機管理

4-1. 生命や身体等の保護

利用者等の生命や身体の保護、安全確保を最優先します。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、生命や身体の保護を最優先に行います。

※所在不明者が発生した場合は【別紙4・5 所在不明者対応フロー】を参照

※事故が発生した場合は【別紙6 救急車の呼び方】を参照

※けいれんが発生した場合は【別紙7 けいれん対応記録】の参照と記録

4-2. 初動体制の立ち上げ

事件、事故発生時には、従って関係職員を招集し、直ちに初動体制を立ち上げます。

4-3. 家族等に対する連絡や説明

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、ていねいに状況説明を

行います。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します。

4-4. 県及び関係機関への連絡

別紙1（県に報告すべき事件・事故の範囲）で報告を要するとされた危機については、埼玉県福祉部障害者支援課作成の「**障害児（者）施設・グループホーム等危機管理マニュアル**」に基づき県へ速やかに報告します。

※事故の際は【**事故報告 参考様式1~2**】又は【**事故報告 参考様式3~4**】を作成して報告

※5類感染症等感染の際は【**参考様式8**】を作成して報告

4-5. 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います。

4-6. 利用児（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障害児（者）が死亡した場合は、埼玉県福祉部障害者支援課作成の「**障害児（者）施設・グループホーム等危機管理マニュアル**」に基づき県へ速やかに報告します。

※事故の際は【**事故報告 参考様式1~2**】又は【**事故報告 参考様式3~4**】を作成して報告

4-7. 事故の確認

事故の状況確認をする為に、報告書の作成を行います。又、会議等を通じて情報共有、及び分析を行います。

※事故の際は【**事故報告書**】を作成

5. 危機収拾後の対応

5-1. 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ます。

5-2. 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ます。又、危険箇所の補修等、必要な措置を講じます。

5-3. 再発防止策の報告

4-4、並びに4-6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埼玉県福祉部障害者支援課作成の「障害児（者）施設・グループホーム等危機管理マニュアル」に基づき県へ速やかに報告します。

※【事故報告 参考様式3】又は【事故報告 参考様式6】を作成して報告

別紙1 県に報告すべき事件・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等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 障害者入所施設等における事故の他、送迎（降車忘れ等含む）、通院、レクリエーション等の中の事故を含む。

③ 障害者入所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。

※障害者入所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こと。

(2) 感染症、食中毒、結核及び疥癬等の発生

① 「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1類、2類、3類、4類や新型インフルエンザ及び食中毒、結核、疥癬等の発生。＜事故報告書様式にて全数報告＞

② 5類感染症（新型コロナウイルス、季節性インフルエンザ、感染性胃腸炎（ノロウイルス等）は、『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年厚生労働省関係各局長通知）に該当（下枠内のア、イ又はウに該当）する場合。＜県の参考様式にて報告＞

※上枠内の人数は、イの利用者以外は、職員を含めた人数とします。

ア 同一の感染症又はそれによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間以内に2名以上発生した場合

イ 同一の感染症又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合

ウ ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

(3) 職員（従業者）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者入所施設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者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收拾が難しいと考えられるもの。

(5) 火災、震災、風水害等の災害

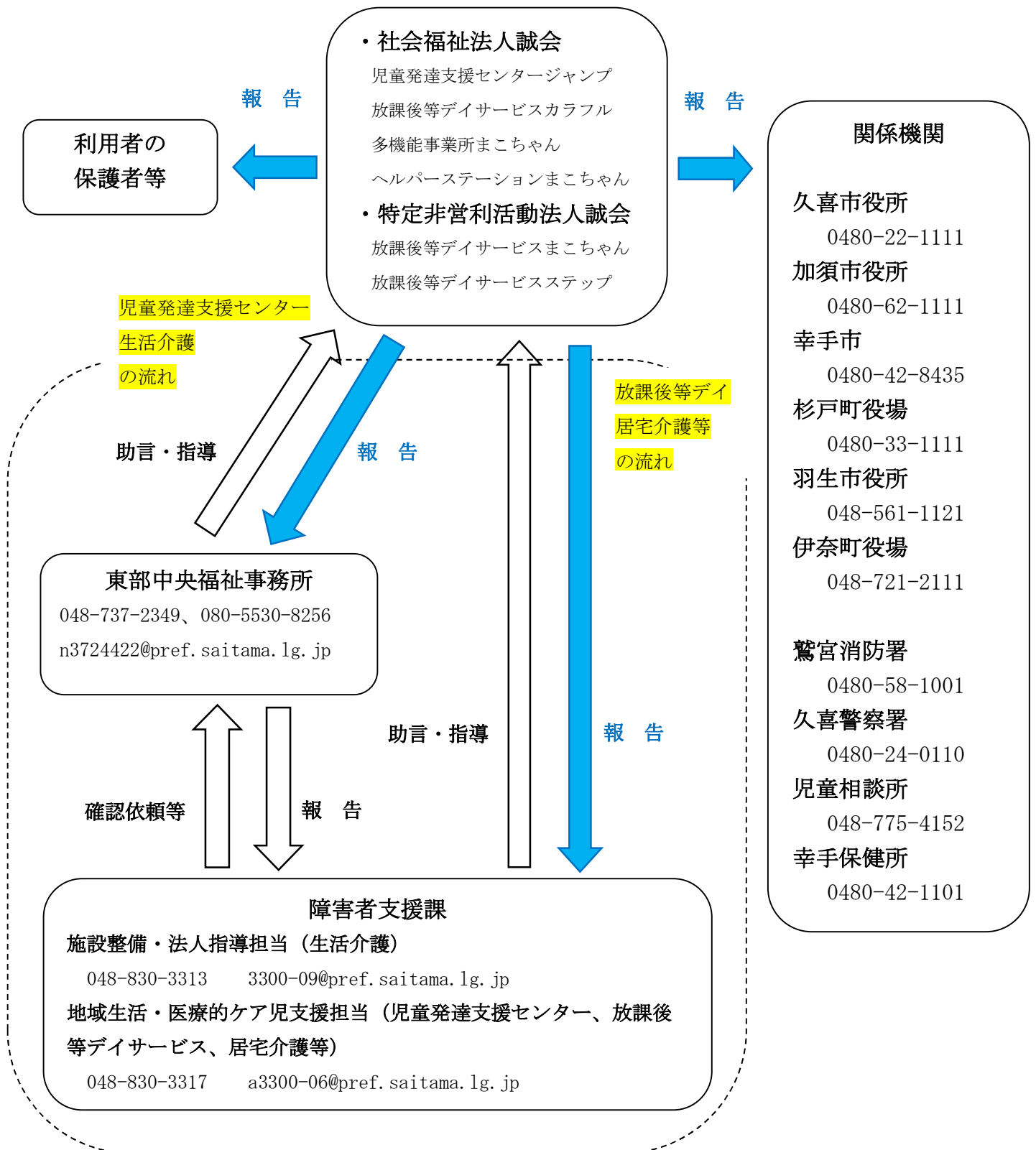
火災、震災、風水害等による利用者等や職員の人的被害及び施設・設備・敷地等の損壊が発生した場合。

※ 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。

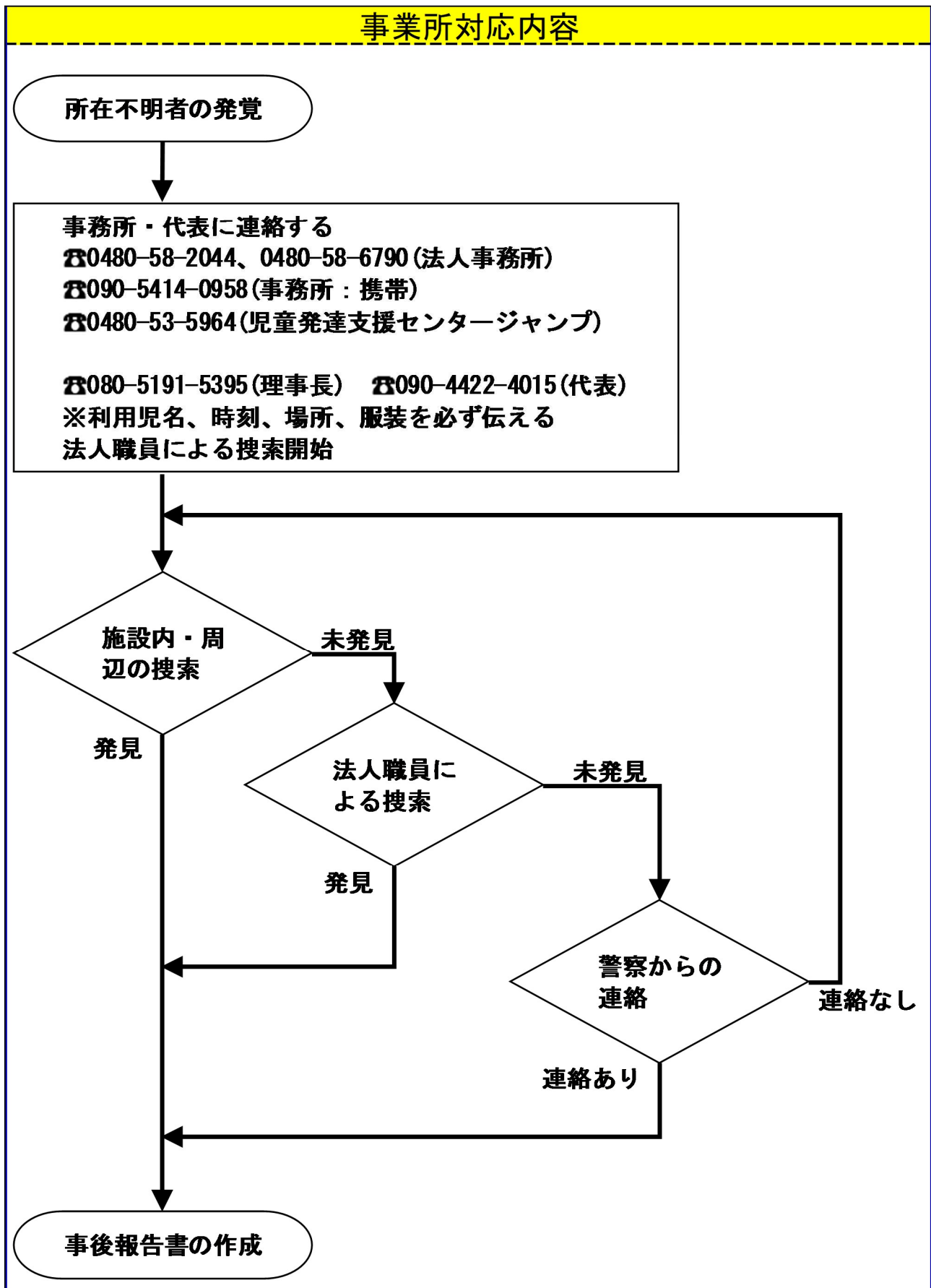
別紙2 報告先の一覧

事業所名	報告先
児童発達支援センタージャンプ (児童発達支援)	①東部中央福祉事務所 電話 : 048-737-2349 FAX : 048-734-1121 メール : n3724422@pref.saitama.lg.jp 緊急電話(土日祝日夜間) : 080-5530-8256 ②久喜市障がい者福祉課 電話 : 0480-22-1111 FAX : 0480-22-3311 メール : shogaifukushi@city.kuki.lg.jp
多機能型事業所まこちゃん (生活介護)	③利用児・者在住市町村 久喜市 上記に記載 幸手市 電話 : 0480-42-8435 FAX : 0480-42-2130 加須市 電話 : 0480-62-1111 FAX : 0480-61-4281
児童発達支援センタージャンプ (放デイ)	①障害者支援課 地域生活支援担当 電話 : 048-830-3317 FAX : 048-830-4783 メール : a3300-06@pref.saitama.lg.jp
多機能型事業所まこちゃん (放デイ)	②久喜市障がい者福祉課 電話 : 0480-22-1111 FAX : 0480-22-3311 メール : shogaifukushi@city.kuki.lg.jp
放課後等デイサービスカラフル	③利用児・者在住市町村 久喜市 上記に記載 幸手市 電話 : 0480-42-8435 FAX : 0480-42-2130
放課後等デイサービスステップ	加須市 電話 : 0480-62-1111 FAX : 0480-61-4281
放課後等デイサービスまこちゃん	③利用児・者在住市町村 久喜市 上記に記載 幸手市 電話 : 0480-42-8435 FAX : 0480-42-2130
ヘルパーステーションまこちゃん	加須市 電話 : 0480-62-1111 FAX : 0480-61-4281

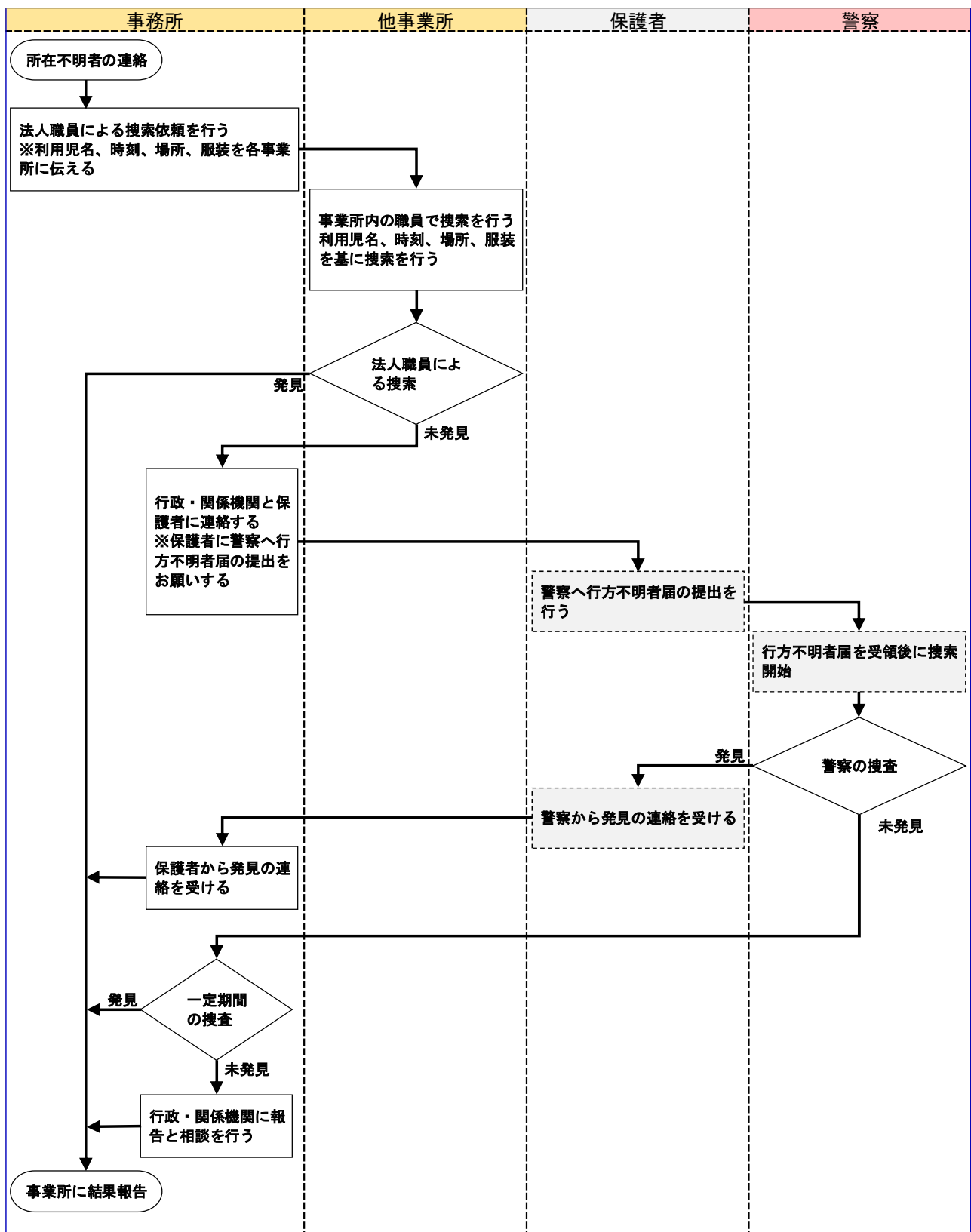
別紙3 危機発生時の連絡体制（報告の流れ）



別紙4 所在不明者対応フロー（事業所側）



別紙5 所在不明者対応フロー（事務所側）



救急車の呼び方(119番で伝えること)

1. 救急であること
2. 住所
3. 症状(誰、どのようにして、どうなった)
4. 年齢
5. 連絡者の名前と電話番号

こんなときにはすぐに119番

- 頭 頭を痛がってけいれんがある。頭を強くぶつけて出血が止まらない。
意識がない。けいれんがある。
- 顔 くちびるの色が紫色、顔色があきらかに悪い。
- 胸 激しい咳やゼーゼーして呼吸が苦しそう。呼吸が弱い。
- お腹 激しい下痢や嘔吐で水分が取れず、食欲がなく、意識がはっきりしない。
激しいお腹の痛みで苦しがる。
嘔吐が止まらない。便に血がまじった。
- 手足 手足が硬直している。

判断に迷ったときは【埼玉県救急電話相談】に連絡
#7119 または 048-824-4199

各医療機関

協力医療機関	東鷲宮病院	0480-58-2468	埼玉県久喜市桜田2丁目6-5
	土屋小児病院	0480-21-0766	埼玉県久喜市久喜中央3丁目1-10
外科	酒井整形外科医院	0480-57-2575	埼玉県久喜市鷲宮4丁目9-30
	矢作整形外科・内科	0480-59-3333	埼玉県久喜市東大輪143-3
	久喜メディカルクリニック	0480-25-6555	埼玉県久喜市下早見1183-1
歯科	ふくしま歯科	0480-59-3332	埼玉県久喜市桜田1丁目21-3
	のざわ歯科クリニック	0480-57-1718	埼玉県久喜市桜田3丁目1-3

別紙7 けいれん対応記録

けいれん対応記録		年 月 日 () 名前	
No.		対応者	記録
1	どのような状況でけいれんが始まったか。	発熱・頭痛・吐き気・嘔吐・意識障害・泣いている 脱水低血糖症状・頭部打撲・眠りかけ・睡眠中 その他() いつ・どこで⇒()	保護者連絡⇒済・未
2	どのようなけいれんの様子か。	①熱性けいれん ・ てんかん ・ その他 ②体⇒硬直・硬直なし ③手足⇒ピクピク動いている・動いていない ④左右差⇒ある・ない ⑤眼球の位置⇒白目・上転・通常 ⑥呼びかけ反応⇒あり・なし ⑦発作中の症状⇒チアノーゼ あり・なし 嘔吐物 あり・なし 尿失禁 あり・なし	
3	けいれん持続時間はどのくらいか。	始： 時 分～ 時 分 終： 時 分～ 時 分 ※3分の時点で事務所連絡 ※5分の時点で救急要請	
4	意識消失の有無と意識の回復はどうか。 *声を掛けたり、足の裏を静かに叩いて反応をみる。	意識⇒あり・なし (確認した時間： 時 分)	
5	嘔吐やその他の症状はあるか。	症状⇒あり(記入：) なし けいれん時に嘔吐し、吐物が詰まって窒息することがある。顔を横に向けて詰まらないようにする。	
①顔を横に向ける ②呼吸をしやすく衣服を緩める ③口にものをいれない ④照明を落とし、光や音の刺激を与えない ⑤安全な場所で寝かせる ⑥薬や飲み物を口から与えない ⑦発作が5分以上続くようなら救急車を呼ぶ		①意識が元に戻らない ②手足に力が入っている ③呼吸が不規則である ④息苦しそうにしている ⑤穏やかに眠っている	
【送迎時、車内で発作が起きた場合】 ①添乗が利用者の様子を確認しながら、時間を測る。車内の他の利用者にも配慮 ②運転手は安全な場所に停車し、事務所に連絡・スピーカーで指示を仰ぐ 0480-53-5964 (ジャンプ) 0480-58-2044 (事務局) ③運転手は現在地をナビ、グーグルで調べる(わかりやすい店等に移動) ④5分経過した時点で救急車を呼ぶ(救急要請した場合は応援派遣) ⑤応援、保護者到着前に救急車が到着した場合添乗と利用者で救急車へ ⑥運転手は車内利用者の安全を見守り、指示を待つ			

別紙8 散歩・移動時のチェックリスト

※青字箇所はチェック項目です。必ずおこなひましょう。

1. 準備

<input type="checkbox"/> 利用者のトイレを確認する	※外出用リュックを用意する 救急セット、冷えピタ、オムツ、タオル、 雑巾、おしり拭きシート、ビニール袋等
<input type="checkbox"/> 利用者の帽子、水筒の残量、その他必要な持ち物を確認する	
<input type="checkbox"/> 事業所用携帯電話を用意する	
<input type="checkbox"/> 移動ルートは、なるべく歩道がある道を選ぶ	
<input type="checkbox"/> 遠出（車両を使用）の外出をする際は、事務局に連絡する	

2. 出発前

<input type="checkbox"/> 利用者に行き先を伝える
<input type="checkbox"/> 水分補給をする
<input type="checkbox"/> 利用者の人数を確認する
<input type="checkbox"/> 利用者の並び順を確認する ※利用者同士で手を繋ぐのは、未就学・低学年まで
<input type="checkbox"/> 支援員の配置を確認する 列の先頭・中間・後方、個別対応

3. 移動中

信号待ちをする際は、車道から少し離れて待つ ※横断歩道で手を挙げるのは、未就学・低学年まで
後ろから自転車や車両が来た時は、支援者が全体に伝える
利用者が歩道に広がらないよう声を掛ける
利用者の隣に付き添う場合、支援員は車道側を歩く
利用者の飛び出しに注意し、危険な時は声を掛ける ※移動中に飛び出しの恐れがある利用者には、支援者が隣に付く
※座り込む利用者がある時の対応は、各事業所判断。個別対応も可

4-1. 目的地到着時

<input type="checkbox"/> 利用者の人数を確認する（目的地到着時、目的地出発時）
<input type="checkbox"/> 水分補給をする
<input type="checkbox"/> 目的地が空いているかを確認する（混雑時は、無理に利用をしない）

4-2. 公園

<input type="checkbox"/> 常に利用者の人数を確認する	※危険の恐れがある遊具で利用者が遊ぶ際は、支援者が遊具につく ※年齢制限を設けている遊具は、使用しない。ただし、健康器具は使用可 ※危険の恐れがある利用者を確認する。必要に応じて個別対応をする
<input type="checkbox"/> スタッフを端に配置して、全体が見えるようにする	
<input type="checkbox"/> 公園から帰る前に、利用者の怪我や体調、トイレの確認をする	
<input type="checkbox"/> 一般の方が公園で遊んでいる時は挨拶をする（最初と最後）	

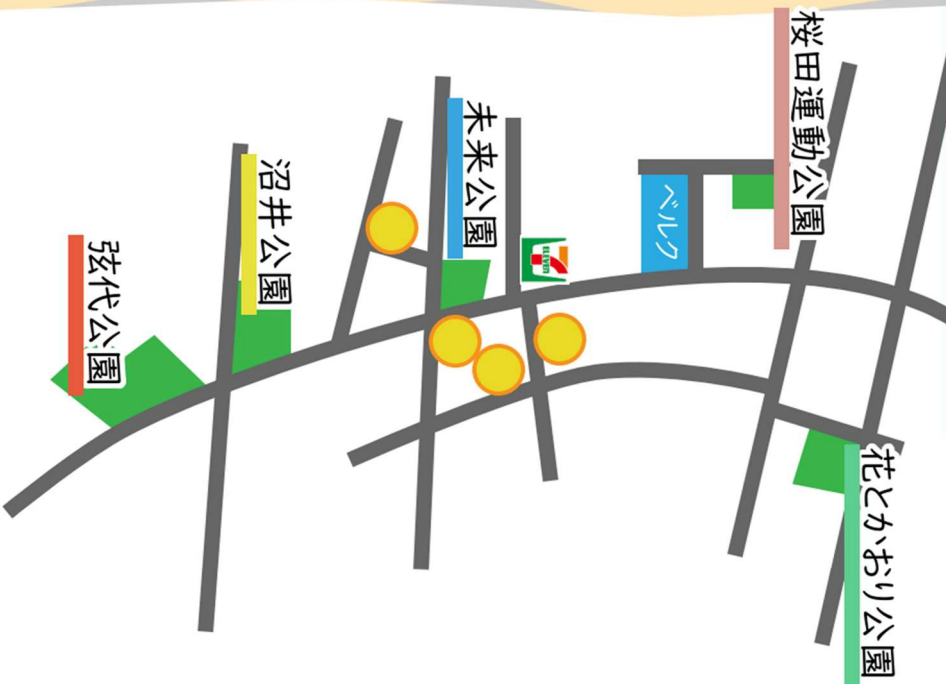
5. 帰宅時

<input type="checkbox"/> 利用者の人数を確認する
<input type="checkbox"/> 水分補給をする
<input type="checkbox"/> 手洗い、うがいをする
<input type="checkbox"/> 遠出（車両を使用）の外出から戻ってきた際は、事務局に連絡する

6. その他

夏場の水分補給はこまめにおこなう
利用者のトイレ等に付き添う時は、他の職員に声を掛ける
外出用リュックの備品を補充する

公園マップ



花とかがおり公園

屋内トイレ、自販機、広場
複合遊具(年齢表示なし)



桜田運動公園

トイレ、自販機、広場、トイレ外壁にAED
複合遊具(年齢表示なし)
スプリング遊具(3-6歳、3-6歳児に大人付添い)
ネット製の木登りみたいいやつ(年齢表示なし)



未来公園

広場
アランコx2(年齢表示なし)
滑り台(3-12歳、3-6歳児に大人付添い)
金属フレームのネット製トンネル(年齢表示なし)



沼井公園

トイレ、広場
アランコx4(年齢表示なし)
複合遊具(3-12歳、3-6歳児に大人付添い)
スプリング遊具(年齢表示なし)
アーチ状うんてい(年齢表示なし)
スリッチ器具複数(年齢表示無し)
野鳥観察エリア



弦代公園

トイレ、遊具なし
スリッチ器具(年齢表示無し)
ジャンプタッチ、バランスマシーナ等

