

# 老人福祉施設危機管理マニュアル指針

平成17年6月

(平成27年9月改定)

さいたま市保健福祉局福祉部介護保険課

# 目 次

はじめに	1
------	---

## 各施設での対応

1 平常時の対応	2
2 危機発生時の対応	4
3 事故後の対応	7
4 具体的な連絡・対応等の例	8

## 参考

1 関係機関の連絡先	9
2 チェックポイントの例示	10
3 事故の例示	11

## はじめに

介護保険制度の定着等により、福祉サービスの利用は措置から契約に基づくものへと移行し、福祉サービスの提供者（事業者）は利用者に対して契約に基づくサービスを適切に提供することが強く求められています。

さらに、福祉サービスにおける質の向上の必要性が高まるなか、利用者の安心や安全を確保することが福祉サービスの提供にあたっての基本であることから事故防止を中心とした危機管理体制の確立が急務であると言えます。

すなわち、老人福祉施設で万が一、事件や事故等不測の事態が発生した際には、まずは入所者及び利用者の安全確保を行った上で、迅速かつ的確な対応が求められており、そのためには、的確な状況把握、迅速な初動対応、連絡網の整備など体制の整備が必要不可欠となっています。

既に各施設におかれましては、非常時への対応がなされていることと思いますが、その内容等について改めて検証をするとともに、本冊子を参考として、より具体的な危機管理マニュアルを作成し、常備してくださるようお願いするものであります。

福祉サービスにおける危機管理への取り組みは、その仕組みの導入が目的ではなく、取り組みを行い明らかになった問題点等については定期的な検証や必要な改善策を講じることによって常によりよい取り組みがなされるよう、継続的に改善、発展させていくことが重要であることを申し添えさせていただき、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まいりますようお願いいたします。

平成27年9月

さいたま市保健福祉局福祉部介護保険課

# 各施設での対応

## 1 平常時の対応

### (1) 職務遂行上の心構え

- ・ 朝、まず入所者、利用者の状況に大きな変化がないか確認すること。
- ・ 「〇〇だろう」と楽観的な判断を下さず、「〇〇かもしれない」と常に最悪のケースを想定して日常業務に接すること。
- ・ 日頃から危機を感じる眼を養うようにすること。
- ・ 入所者や家族からの苦情や相談等については、誠意を持って丁寧に対応すること。
- ・ 標準予防策（手洗い・うがい等）を心がける。

#### 【ポイント】

- ① 福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）は、「より質の高いサービスを提供することによって多くの事故が未然に回避できる」という考え方で取り組みを進めることが重要である。
- ② 事故を防止するためには、利用者に関する状態像の的確な把握や、サービス内容の明確化、及びその確実な実施等、これまで利用者全体を一つのマスとして捉えて提供されてきた福祉サービスをより利用者一人ひとりに着目した個別的なサービス提供へと変えていくことが最も強く求められることとなる。
- ③ 「転倒」「転落・落下」「誤嚥」等施設内で発生した事故の発生要因の分析及び対応策を事例集として取りまとめて公表することによって、福祉サービスにおける典型的な事故事例を共有することができ、それぞれの施設において、典型的な事故については優先的に防止するための取り組みが推進されることとなる。
- ④ 苦情は、「利用者の声」としてとらえて有効なコミュニケーションの手段と考えることが重要であり、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べきである。

### (2) 緊急事態発生時の初動体制の整備

- ・ 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ておくこと。
- ・ 緊急事態発生時の役割分担について、あらかじめ職員に周知徹底しておくこと。

#### 【ポイント】

- ① 福祉サービスにおいては、事故を完全に未然防止することは困難なものと捉え、その上で、サービス利用者自身の身体上の怪我、感染症、食中毒等健康・安全に直接影響を与える事故を限りなく「ゼロ」にするためにはどうしたらよいか、あるいは、万が一起きてしまった場合に適切な対応を図るとともに、事故の再発防止策を定めるなど、それぞれチャート化等により整理をすることが重要である。

② 各施設が、緊急事態発生時における施設利用者の生命身体の保護・安全確保方策や、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緊急時マニュアルをあらかじめ整備しておくことが必要となる。

### (3) 緊急事態発生時の連絡体制の確保

- ・ 介護保険課、保健所、警察署、消防署等の緊急連絡先一覧をあらかじめ作成しておくこと。
- ・ 緊急時に連絡担当者が不在でも対応ができるよう、副担当等をあらかじめ作成しておくこと。
- ・ 全職員が緊急連絡先一覧を職場のほか自宅にも用意し、万が一事件・事故等が発生した際、適切に連絡が取れる体制を確保しておくこと。

#### 【ポイント】

- ① 具体的な連絡先(電話番号、FAX番号、担当者職・氏名等)についても施設ごとの緊急時マニュアルにあらかじめ定めておくことが必要である。

### (4) 関係機関への連絡・報告体制の確保

- ・ 老人福祉施設を所管する介護保険課のほか、結核等感染症発生時の保健所疾病予防課感染症対策係、食中毒事故発生時の保健所食品衛生課食品衛生係、警察、消防等、福祉や医療以外の関係機関への連絡・報告体制もあらかじめ整備しておくこと。

#### 【ポイント】

- ① 事故が発生した場合、施設内の医療スタッフとどのような連携を図り、その間、どのような連絡体制をとるのか、事故後の経過を誰がどのように記録するのか、などについて、あらかじめ明文化しておき、すべての職員に周知徹底することが必要となる。

## 2 危機発生時の対応

### (1) 入所者等の生命や身体の保護

- ・ 入所者や利用者の生命や身体の保護・安全確保等が最重要であるため、感染者や負傷者等がある場合には嘱託医又は協力病院等への連絡、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

- ・ 事件・事故発生時には、施設ごとに作成する緊急時マニュアルに従って関係職員を招集し、直ちに初動体制を立ち上げること。
- ・ 初動体制の確立にあたっては、入所者・利用者の身体の保護、安全確保を優先的に行うこと。
- ・ 入所者等への対応と併せ、事件・事故内容の把握を行い、適切な初動体制を確立すること。

#### 【ポイント】

- ① 老人福祉施設は、事件・事故発生後、速やかに在所している職員で分担し、入所者、通所利用者等の安全を確保することが必要である。
- ② 入所者、通所利用者等が危険にさらされている場合には、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必要がある。
- ③ 勤務時間外に事件・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と連絡し、速やかに参集し、勤務するよう指示する必要がある。

### (3) 情報管理（広報対応）

- ・ 社会性の高い福祉施設で起こる事件・事故は、市民の関心が高い。このため、老人福祉施設で事件・事故が発生した際は、内容の重大性や市民生活への影響度などに応じ、報道機関等に対して適切に対応することが必要となる。
- ・ 報道機関等に対して適切に対応するためには、当該事件・事故の内容を十分に把握し、正確な情報の収集と整理を行うことが必要である。
- ・ 別表に事件・事故等を分類して例示したので、参考の上、適切な対応を行うこと。

### (4) 関係機関への連絡

- ・ 事件・事故発生時には、軽微な内容のものを除き、関係機関への報告を行うこと。その際、関係機関からの指示に従うこと。
- ・ ここで言う関係機関は、老人福祉施設を所管する介護保険課のほか、結核予防法や食品衛生法等を所管する保健所、事故等の捜査機関である警察署などである。
- ・ 必ずしも全ての事件・事故について、関係行政庁への報告が必要になるわけではないが、その顛末に関する記録を整理しておくこと。

- ・ 関係機関への連絡の有無については、別表「事件・事故等の分類と対応」を参考とすること。
- ・ 介護保険課、保健所等の連絡先は、参考 1 「関係機関の連絡先」のとおりである。
- ・ 休日・時間外等で介護保険課（各区高齢介護課）に連絡がつかない場合、緊急の際は市（区）役所の代表番号で案内される緊急連絡先電話番号へ、また報告等急を要しないものは FAX で連絡を入れること。保健所に連絡がつかない場合には留守番電話で案内される緊急連絡先電話番号へ連絡を入れること。
- ・ 具体的な連絡等は「4 具体的な連絡・対応の例」によること。

#### （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、状況説明を行うこと。

#### 【ポイント】

- ① 事故が発生した場合には、できるだけ早いうちに関係した職員から事情を聞くなどして、事実の確認と記録が迅速に行われる必要がある。なお、施設の責任が問われかねない事実だからといって隠蔽したり、改ざんすることは厳に慎むべきであることは言うまでもないことである。
- ② 調査した結果に基づき、家族等に事故の発生状況やその後の対応等について誠意ある態度で事実を十分説明する必要がある。

#### （6）事態の收拾に向けた対応

- ・ 入所者の生命・身体等の保護、事故・事件内容の把握、関係機関への連絡と併せ、速やかに事態の收拾に向けた対応をとること。
- ・ 具体的な対応としては、嘱託医や関係行政機関等の指示に従うこと。

<別表>

**事件・事故等の分類と対応**

区分	判定の視点	事件・事故の例	施設の対応
A	●市民に重大な影響を与える事件・事故で、施設側に故意又は重大な過失があるもの。	●施設での処遇ミス等による入所者の死亡等	●関係機関への報告を要する。 ●家族等に事故の発生状況やその後の対応等について誠意ある態度で事実を十分説明する。 ●その他事態の収拾にあたる。
B	●市民に重大な影響を与える事件・事故であって、施設側に過失があるもの。	●施設での処遇ミス等による入所者の重度のけが ●同一の感染症・食中毒による又はそれらが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 ●同一の感染症・食中毒の患者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 ●通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、施設長が報告の必要ありと判断した場合 ●施設を抜け出した入所者の死亡事故	●関係機関への報告を要する。 ●家族等に事故の発生状況やその後の対応等について誠意ある態度で事実を十分説明する。 ●その他事態の収拾にあたる。
C	●市民に重大な影響を与える事件・事故であるが、施設側に過失がないもの。	●地震、台風等の自然災害による施設の大破、入所者の他施設への避難等	●関係機関への報告を要する。 ●家族等に事故の発生状況やその後の対応等について誠意ある態度で事実を十分説明する。 ●その他事態の収拾にあたる。
D	●市民に重大な影響を与える事件・事故ではないが、施設側に過失があるもの。	●施設の処遇ミス等による入所者の軽微なけが ●諸行事中の入所者の軽微なけが	●関係機関への報告を要する。 ●家族等に事故の発生状況やその後の対応等について誠意ある態度で事実を十分説明する。 ●その他事態の収拾にあたる。
E	●市民に重大な影響を与える事件・事故ではなく、施設側の過失もないもの。 ●上記以外の軽微な内容の事故	●入所者の通常の病気等による死亡 ●施設の軽微な損傷（ガラス破損）等	●関係機関への報告は施設の判断。 ●家族等へ連絡を要する。（通常の病気等による死亡の場合） ●記録を整理しておく。



### 3 事故後の対応

#### (1) 再発防止の確立

- ・ 事態が収拾したら、施設としてなぜそのような事件・事故が発生したのかの分析と原因究明を行うこと。
- ・ 職場研修や職員会議等を実施し、事件・事故の原因や対応結果等を振り返るとともに、再発防止策を確立し、職員に対しても周知徹底を図ること。
- ・ 再発防止策の確立にあたっては、必要に応じ、介護保険課の指導を受けること。

##### 【ポイント】

- ① 事故後の早い時期に発生した事故の要因分析を職員の参画のもとで多角的に行うとともに、具体的な再発防止策を検討・実践していくことが必要である。
- ② 事実を正確に整理・調査し、それらを踏まえた対応をすることが必要となるが、その際には、経過の正確な記録や、その後の経時的な記録が重要となる。そのためにも、日頃のサービス提供記録のほか、事故の発生の際にどのような記録を整備するか、施設内でルール化しておく必要がある。

#### (2) 再発防止策の実施

- ・ 職員会議等により確立された再発防止策を実行し、施設として事件・事故の再発防止に努めること。

##### 【ポイント】

- ① 「PDCA【プラン（計画）・ドゥ（実施、運用）・チェック（検証）・アクション（改善活動）】」サイクルに基づいて取り組みを進めていくことが必要である。
- ② 取り組みを行ってみて明らかになる問題点等については定期的な検証や必要な改善策を講じることによって常によりよい取り組みが行われるよう、継続的に改善、発展させていくことが重要である。
- ③ 感染症予防のため、入浴施設におけるレジオネラ菌等の検査を定期的に行い、その検査記録に対する関係機関からの提示要求に際し、速やかに対応できるよう、検査記録の整理、保管を行う必要がある。

#### (3) 再発防止策を含む事故の報告

- ・ 再発防止策を検討（又は実施）後、事故後の対応状況について、介護保険課への事故報告として「さいたま市介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱指針」に基づき報告すること。

## 4 具体的な連絡・対応の例

### (1) 関係機関への連絡

- ・ 各施設において、事件・事故等が発生した場合には、内容が軽微なものは除き、関係機関への報告、連絡を十分に行い、適切な対応をとることが必要となる。
- ・ また、治療の必要があるものについては、保健所、嘱託医や協力病院と連携をとり、医療面でのフォローを行うことが必要となる。

### (2) 具体的な連絡等

- ・ なお、介護保険課、保健所等の連絡先は、参考資料2「関係機関の連絡先」のとおりである。
- ・ 休日・時間外等で連絡が付かない場合には、市（区）役所代表電話番号及び保健所の留守番電話で案内される緊急連絡先電話番号へ連絡を入れること。

## 参考 1 関係機関の連絡先

### 1 市役所

	TEL 番号	FAX 番号	市役所代表番号 (夜間・休日用)
介護保険課	8 2 9 - 1 2 6 4	8 2 9 - 1 9 8 1	8 2 9 - 1 1 1 1

### 2 区役所 (福祉事務所)

※養護老人ホーム等措置入所の場合

	TEL 番号	FAX 番号	区役所代表番号 (夜間・休日用)
西区役所 高齢介護課	6 2 0 - 2 6 6 7	6 2 5 - 9 8 0 0	6 2 2 - 1 1 1 1
北区役所 高齢介護課	6 6 9 - 6 0 6 7	6 6 9 - 6 1 6 7	6 5 3 - 1 1 1 1
大宮区役所 高齢介護課	6 4 6 - 3 0 6 7	6 5 7 - 1 2 0 1	6 5 7 - 0 1 1 1
見沼区役所 高齢介護課	6 8 1 - 6 0 6 7	6 8 6 - 2 2 9 5	6 8 7 - 1 1 1 1
中央区役所 高齢介護課	8 4 0 - 6 0 6 7	8 4 0 - 6 1 6 7	8 5 6 - 1 1 1 1
桜区役所 高齢介護課	8 5 6 - 6 1 7 7	8 5 7 - 5 0 4 1	8 5 8 - 1 1 1 1
浦和区役所 高齢介護課	8 2 9 - 6 1 5 2	8 2 4 - 5 0 6 9	8 2 5 - 1 1 1 1
南区役所 高齢介護課	8 4 4 - 7 1 7 7	8 4 4 - 7 2 7 7	8 3 8 - 1 1 1 1
緑区役所 高齢介護課	7 1 2 - 1 1 7 7	7 1 2 - 1 2 7 0	8 7 4 - 1 1 1 1
岩槻区役所 高齢介護課	7 9 0 - 0 1 6 8	7 9 0 - 0 2 6 7	7 9 0 - 0 1 1 1

### 3 保健所

	TEL 番号	FAX 番号
疾病予防対策課 感染症対策係	8 4 0 - 2 2 2 0	8 4 0 - 2 2 3 0
食品衛生課 食品衛生係	8 4 0 - 2 2 2 6	8 4 0 - 2 2 3 2

## 参考2 チェックポイントの例示

### 平常時の対応

- 日頃から危機を感じ取る眼を養っているか。
- 休日、夜間等、手の薄い時間帯を想定した対応をとっているか。
- 緊急時の体制と役割分担を決定し、全職員に周知しているか。
- 緊急連絡先一覧、連絡網を作成し、全職員に周知しているか。
- 緊急時マニュアルを作成しているか。
- 緊急時マニュアルを周知徹底しているか。

### 危機発生時の対応

- 在所職員を召集し、入所者、通所利用者等の安全確保を行ったか。
- 施設の避難計画に基づき、安全な場所への避難誘導を行ったか。
- 勤務時間外の事件・事故等の場合、緊急連絡網等により職員の召集を行ったか。
- 入所者等への対応と併せ、事件・事故内容の把握を行ったか。
- 適切に関係機関への連絡を行ったか。
  - 嘱託医                       市（区）役所
  - 協力医療機関               利用者の家族
  - 保健所                       委託業者
- 利用者の家族等への状況説明を行ったか。
- 事態の収拾に向けた対応をとったか。

### 事故後の対応

- 事故・事件の分析と原因究明を行ったか。
- 再発防止策を確立するため、職場研修や職員会議を実施したか。
- 職場研修や職員会議を実施し、職員に対して再発防止策の周知徹底を図ったか。
- 再発防止策を実行したか。

※ このチェックポイントは、あくまでも参考として例示したものであり、各施設は、事象毎（転倒、転落・落下、誤嚥等）に個別具体的なチェック・リストを作成し、随時更新することが必要となる。

### 参考3 事故の例示

事故については次のようなものが考えられるが、以下の例示以外についても危機管理マニュアルを作成し、事故が発生した場合には、必要に応じ、関係機関へ適切な連絡、報告を行うこと。

- 施設での処遇ミス等による入所者の死亡
- 施設での処遇ミス等による入所者のけが（軽微なものを除く）  
（転倒、転落・落下、誤嚥、火傷等）
- 施設を抜け出した入所者の死亡事故
- 地震、台風等の自然災害による施設の大破、入所者の避難
- 施設でのガス爆発による施設の大破、入所者の死亡やけが
- 諸行事中の入所者のけが（軽微なものを除く）
- 入所者の行方不明
- その他