

【江戸川区立障害者支援ハウス】

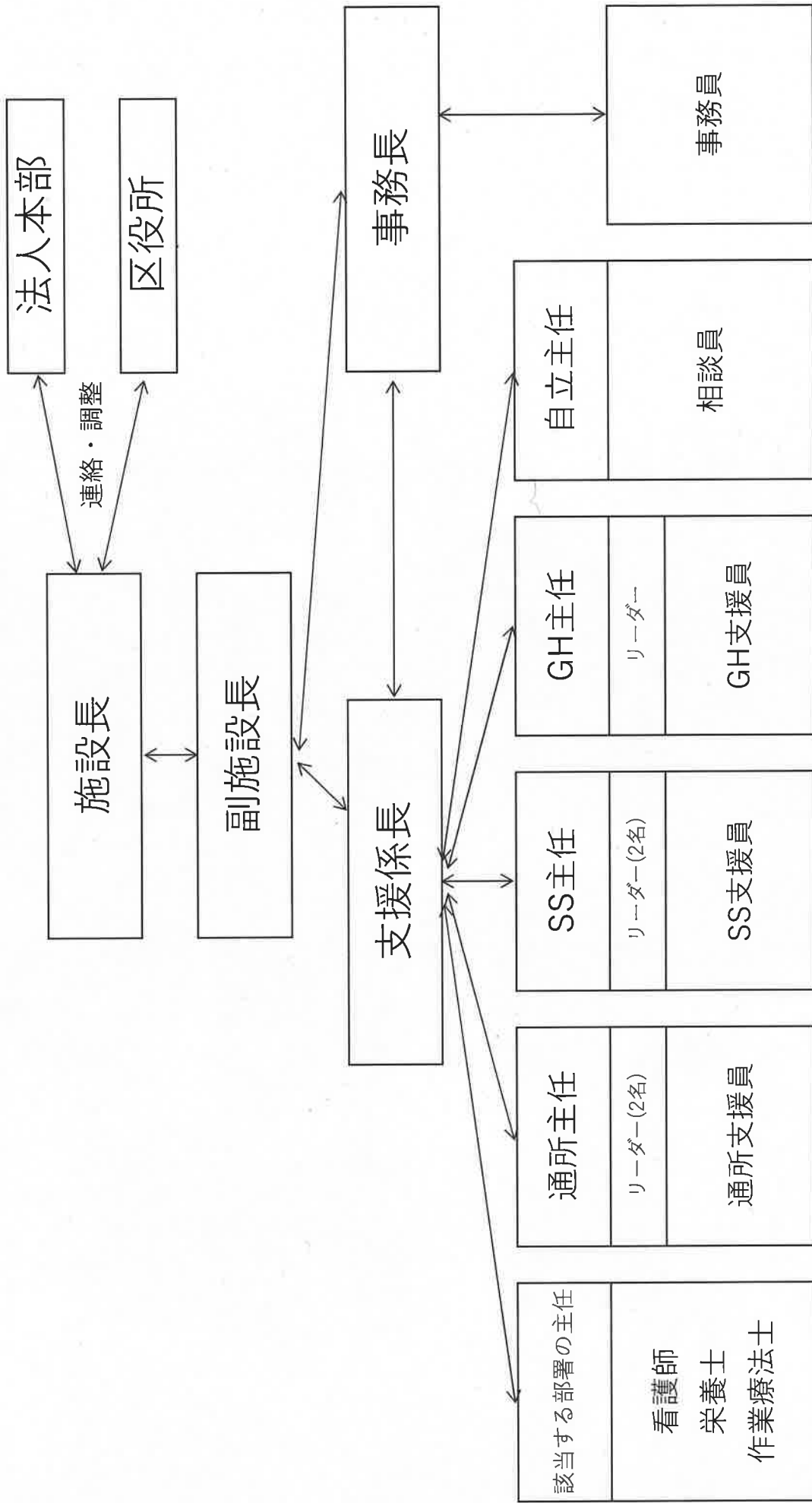
危機管理マニュアル

社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
(令和元年11月1日)

目 次

【基本的指揮命令系統】	P.1
1.自然災害・火災等		
(1) 風水害	P.2
(2) 地震	P.3
(3) 火災	P.5
(4) 非常食調理	P.7
2.医務・健康関係		
(1) てんかん	P.8
(2) 感染症・食中毒	P.10
(3) 傷病者発見	P.12
(4) 転倒、転落	P.13
(5) アレルギー	P.15
(6) 誤嚥	P.17
(7) 誤飲	P.19
(8) 熱中症	P.21
3.事件事故、犯罪被害関連		
(1) 利用者行方不明	P.22
(2) 不審者対応	P.24
(3) 公用車利用時事故	P.26
(4) 通所バス事故	P.28
(5) 盗難対応	P.29
(6) 不審な文書・電話対応	...	P.30

【基本的指揮命令系統】

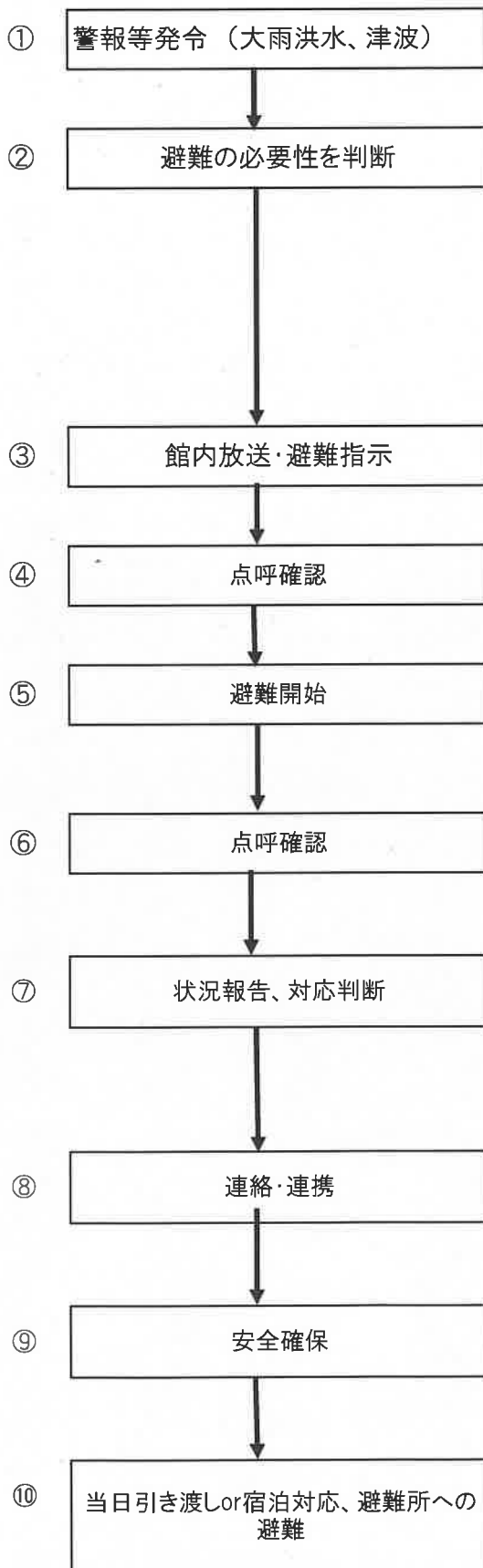


* 施設長不在時の時、次位者が施設長と連携を取りながら、このマニュアルの対応を基準に指揮をとる。

* 外出時は、臨時に連絡調整係を選任し、施設長と連絡・調整を図りながら対応する。

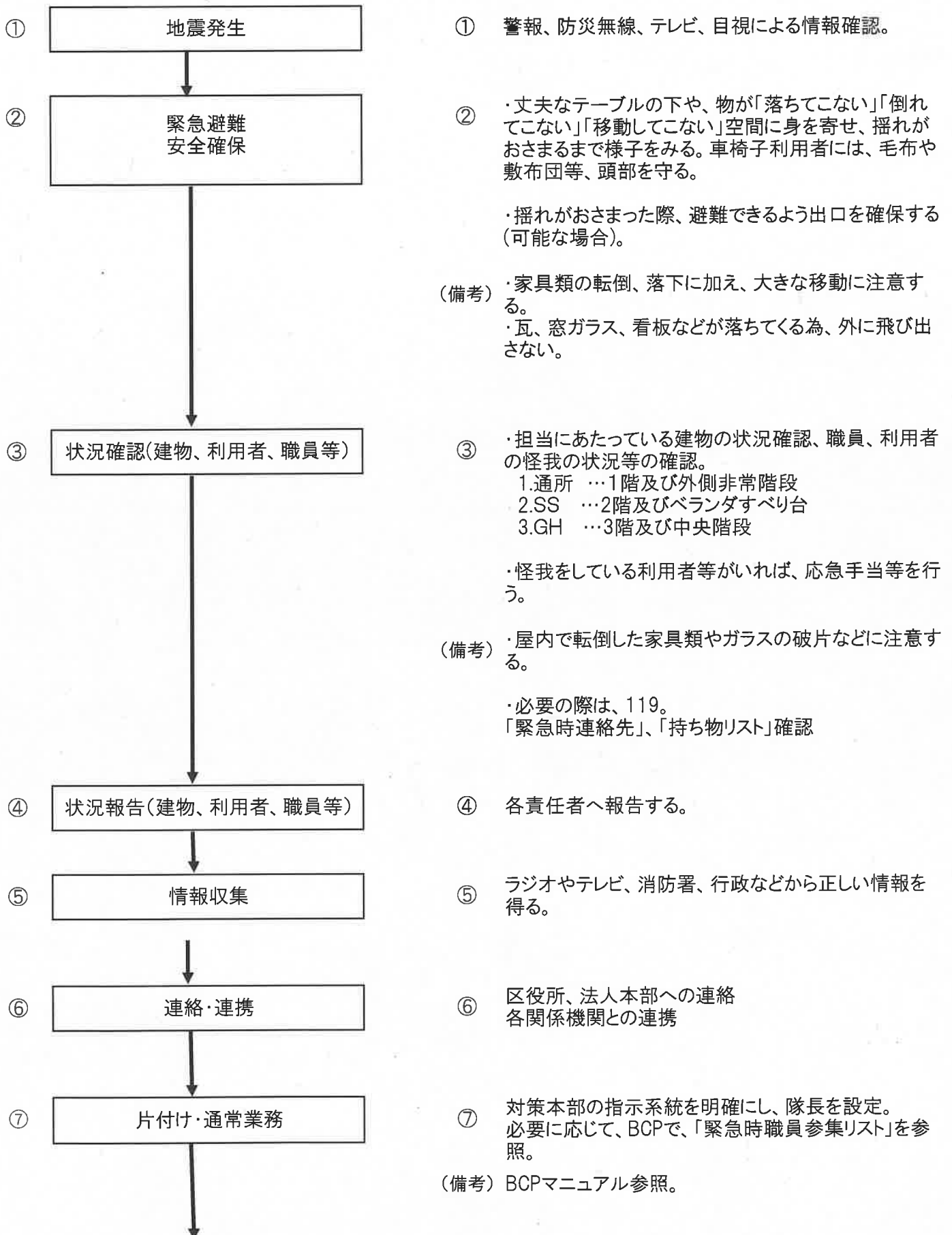
* 夜間責任者は、施設内の情報収集を図り、施設長に報告する。

1 (1) 風水害対応



- ① 警報、防災無線、テレビ、目視による情報確認。
- ② **【避難が必要な状況】**
特別警報が発令、ゲリラ豪雨、道路冠水等。
【避難あり】
下記対応に移る。
☆エレベーターが動いているうちに早めの避難！
【避難なし】
通常運営。状況確認は怠らないように努める。
- ③ 3階への避難指示。
- ④ 入浴状況、外出状況も把握すること。
- ⑤ エレベーターが使用可能か確認。
使用不可の場合は、担架、おんぶベルト等を使用。
3階へ避難誘導。
- ⑥ 点呼、保安等、必要数の職員は残る。その他は避難困難者の応援。
- ⑦ 対応責任者に報告。情報全体周知。
引き渡し判断。
持ち出し名簿を使用し、家庭に連絡。
- ⑧ 区役所、法人本部への連絡
各関係機関との連携
- ⑨ 利用者が安心できるような対応や声かけ。
- ⑩ **【当日引き渡し】**
リスクを伴う引き渡しは避けること。
【宿泊対応、避難所への避難】
食事提供、就寝スペース等の割り振り、服薬確認。

1 (2) 地震対応



対策本部設置

対策本部の指示系統を明確にし、隊長を設定。
必要に応じて、BCPで、「緊急時職員参集リスト」を参照。

(備考) BCPマニュアル参照。

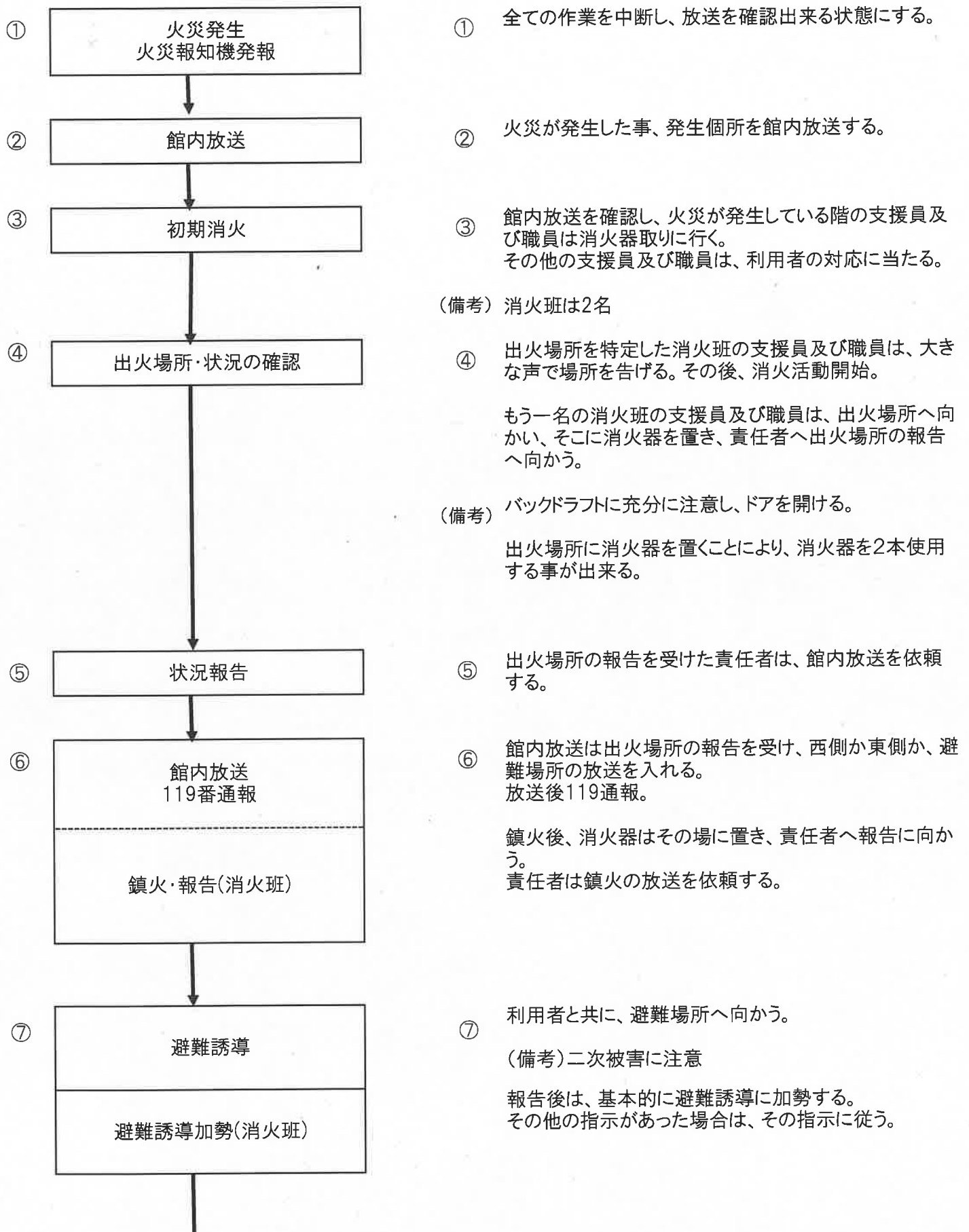
⑧

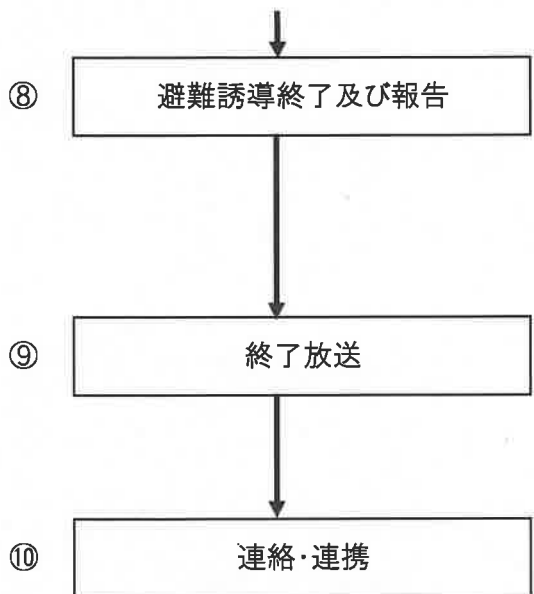
二次災害発生

⑧

火災が発生した場合・・・火災マニュアル
津波が発生した場合・・・風水害マニュアル

1 (3) 火災対応



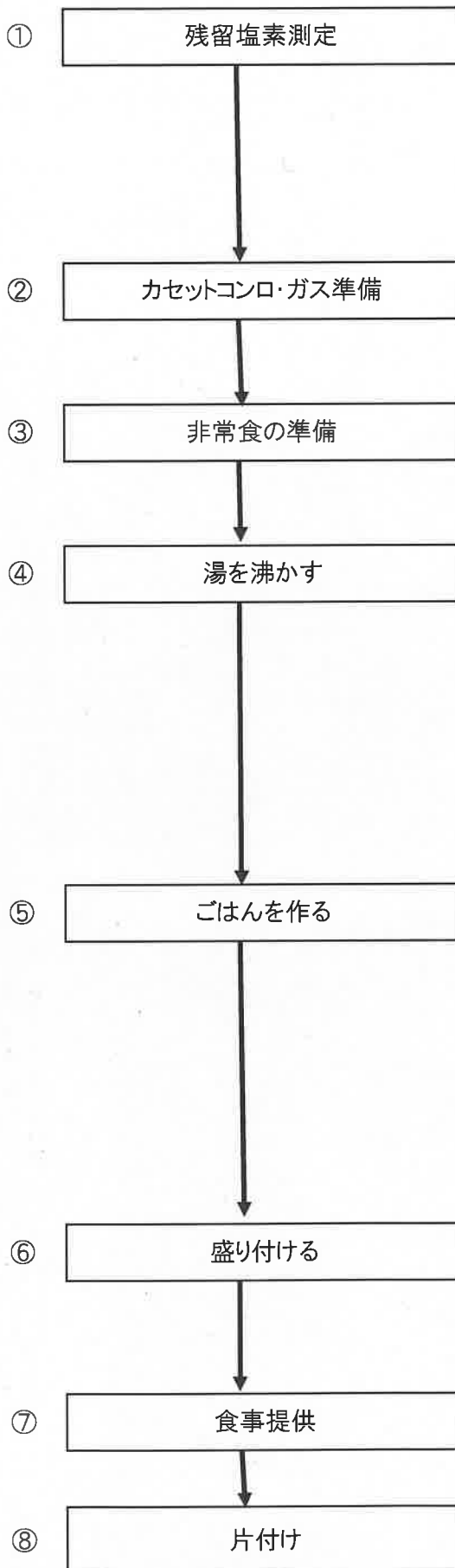


⑧ 誘導後、支援員や職員、利用者やボランティア等、人数確認を行い、責任者へ報告する。

⑨ 全ての避難報告が終了し、終了の放送を入れる。
(備考) 訓練の場合、この項目が生じる。

⑩ 区役所、法人本部への連絡
各関係機関との連携

1 (4) 非常食調理



① 受水槽の水を使用する場合は、水質検査(残留塩素測定)。
2F厨房内、カウンター上にある残留塩素計で測定(残留塩素濃度が0.2mg/l以上であることを確認する)。

② カセットコンロ・ガスの準備。
(備考) 3F事務倉庫内に保管中。

③ 献立表を基に、非常食を準備する。
(備考) 屋上倉庫、3F厨房に保管中。

④ カセットコンロにカセットガスをセットし、水を入れた鍋(屋上倉庫・3F厨房にある)をのせ火を点ける。

(備考) 湯が沸く目安時間
1l(蓋あり)・・・4分
1l(蓋なし)・・・4分30秒
2l(蓋あり)・・・8分
以降、1lあたり4分

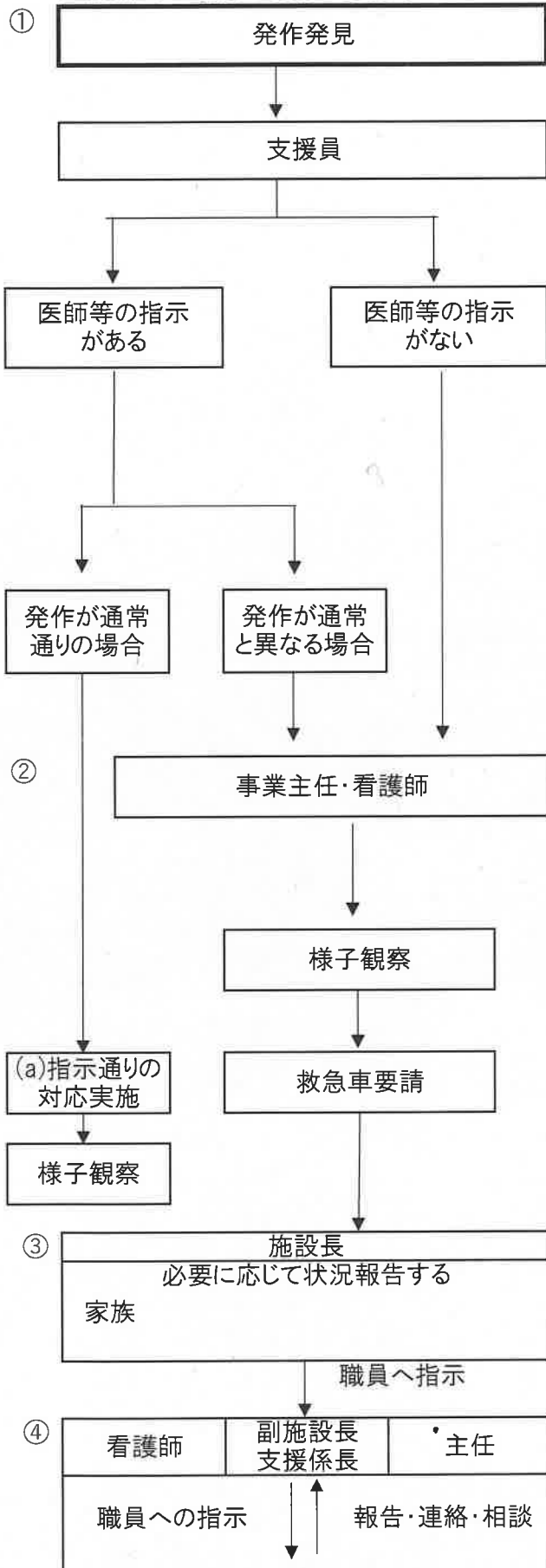
⑤ 中に入っているシリカゲル・スプーンを取り出す。マジックライスのパックに記載の湯を入れる。内側の線まで湯(又は水)を入れる。ご飯の線より多めに湯を入れたほうがおいしく出来上がる。

(備考) 鍋に5Pのマジックライスを入れ湯を1l入れ火にかけ混ぜながら湯を少しづつ足す(360ml)。5分程で出来上がる。むらす。

⑥ ごはんが出来たら盛り付けをする。献立に従ってごはん以外の非常食の準備をする。食器・食具の準備をする。

2 (1) てんかん発作

*発作時の対応は事前に家族等と確認しておく



①

- ①症状の確認
- ②応援職員の依頼

基本介助方法

ア 時計を見て持続時間を確認する
イ 利用者から目を離さず声を出して
近くの職員を呼ぶ

ウ 周りに危険なものがあれば取り除く

エ 気道を確保し、窒息を防ぐ

衣類を緩め安楽な体位をとる

オ 発作の様子観察

・意識、呼吸、眼球の状態の確認

カ 誤嚥や呼吸状態に注意する

キ 発作終了時間の確認

ク 発作後の状態観察

・会話、麻痺、脱力、もうろう、
入眠等、失禁の有無、

口腔内の確認(口腔内の物を取り除く)

②様子観察

ア 痙攣が10分以上続く、
または止まる様子がない

イ 発作が終わっても意識が戻らず、
発作を繰り返す

ウ 意識もうろう、顔面蒼白、チアノーゼ

エ 通常の痙攣と極端に状態が異なる

オ 痙攣によって倒れ、頭部を強く打った

カ 痙攣によって大きな外傷を受けた

*上記の症状が見られず覚醒した
場合、様子観察

(a)指示書、使用する薬剤の準備

Wチェックで指示書と薬剤を確認して実施

③関係機関への連絡

重篤化防止や適切な医療及び指示を受ける
よう手配を行う

(かかりつけ医の確認、服用している薬剤情報の確認)

④対応策の実施

ア 発生状況把握、詳細な状況を記録する

イ 病院への付き添い

ウ 家族と相談・報告

エ 医療機関と相談

対応策の実施



⑤

改善策の検討・周知・実施

⑤改善策の実施

ア 日々の申し送りで、詳細を伝達する。

イ 会議で改善策の検討

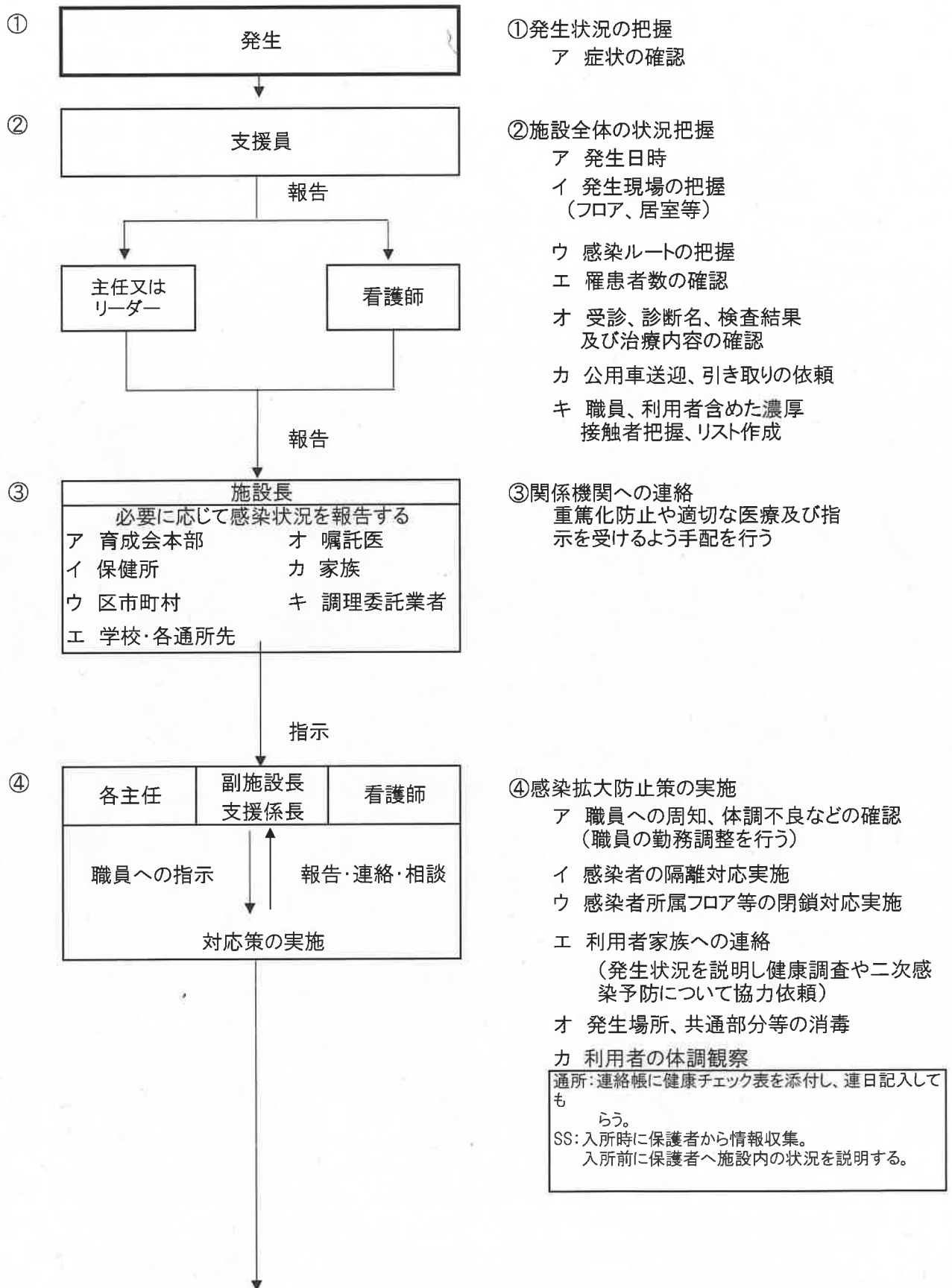
ウ 全職員へ改善策の周知・実施

エ 施設内研修実施

オ 外部研修への参加

2 (2) 感染症・食中毒

(感染症:ノロウイルス、インフルエンザ、MRSA、疥癬、結核、腸管出血性大腸菌(O-157)等)



⑤

施設長	
感染の終息状況を報告する	
ア 育成会本部	オ 家族
イ 保健所	カ 調理委託業者
ウ 区市町村	キ 学校、各通所先
エ 嘱託医	

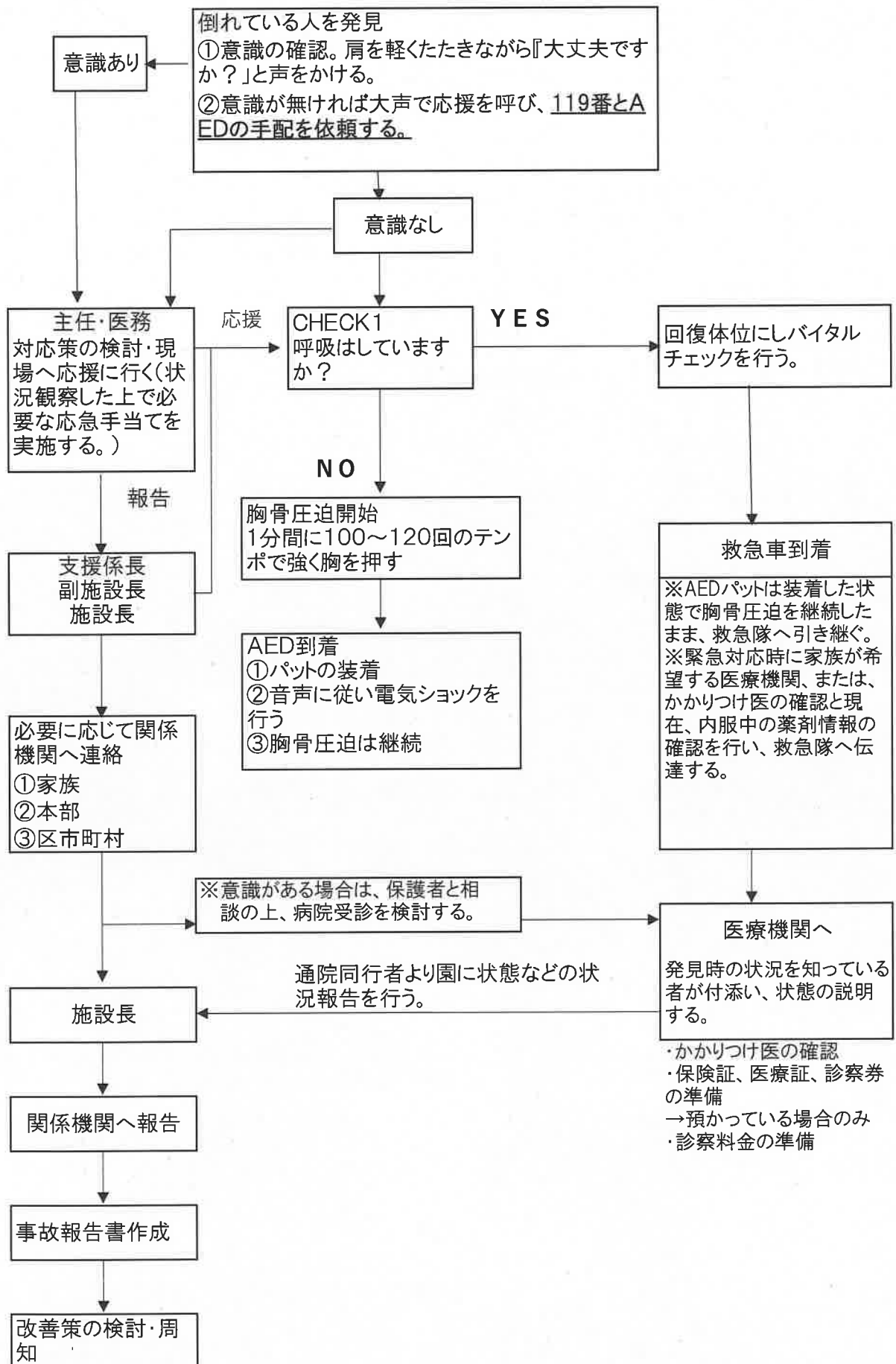
- ⑤関係機関への報告
- ア 会議で原因・改善策の検討
 - イ 全職員へ改善策の周知・実施
 - ウ 施設内研修実施
 - エ 外部研修への参加

⑥

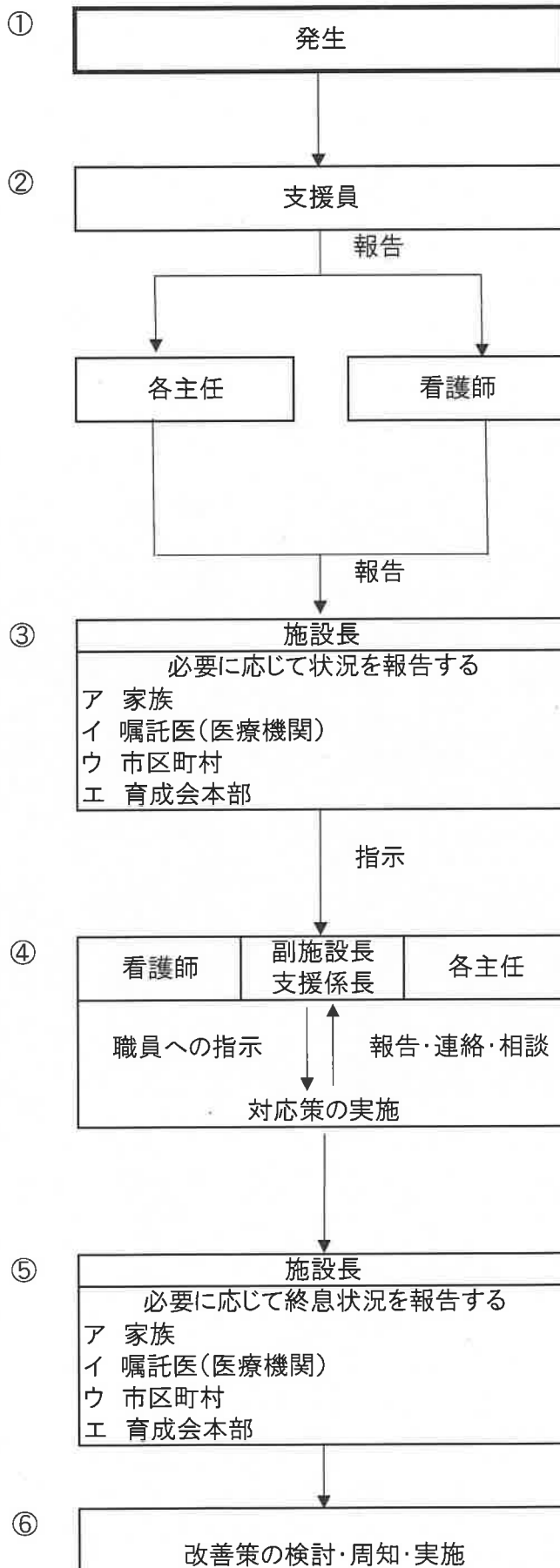
改善策の検討・周知・実施

⑥改善策の実施

2 (3) 傷病者発見



2 (4) 転倒・転落



- ①初期対応
- ア 症状の確認
 - イ 応援要請

- ②現場対応
- ア 発生状況確認
 - イ 応急処置
 - ウ 周辺状況の確認
(危険物、落下物等)
 - エ ADLの再評価

頭部を打撲している場合は意識レベル、運動レベルに注意する。緊急性が低い場合は公用車を使用し医療機関を受診する。

- オ 公用車送迎、引き取りの依頼
- カ 救急車要請(必要に応じて)
- キ 現場への対応指示

- ③関係機関への連絡・相談
- ・重篤化防止や適切な医療及び指示を受けるよう手配を行う
 - ・#7119の活用

- ④対応策の実施
- ア 発生状況把握
 - イ 病院への付き添い
 - ウ 利用者の状態確認
 - エ 家族との相談
 - オ 医療機関との相談

・処置方法、再受診の有無
・日常生活上の注意事項
・今後、観察継続すべき事項など。

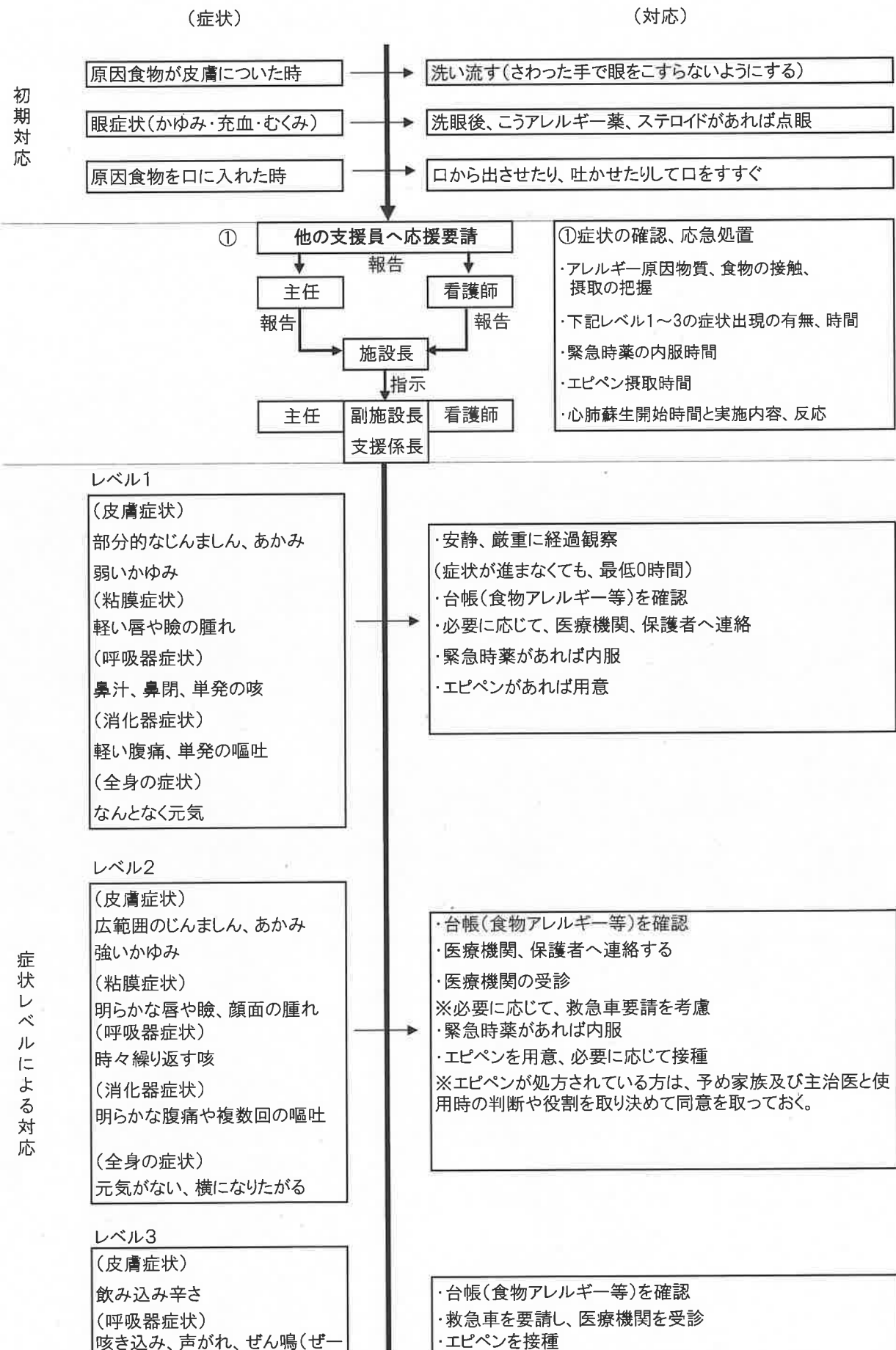
- ⑤関係機関への報告

- ⑥改善策の実施
- ア 会議で改善策の検討



- イ 全職員へ改善策の周知・実施
- ウ 施設内研修実施
- エ 外部研修への参加

2 (5) アレルギー



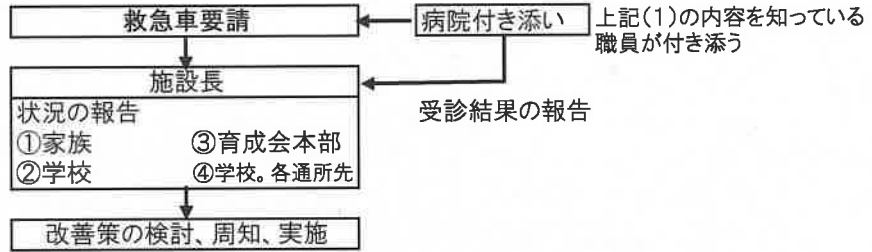
ぜー、ヒューヒュー)、息苦しさ、呼吸困難、チアノーゼ

(消化器症状)
強い腹痛、繰り返す嘔吐や下痢

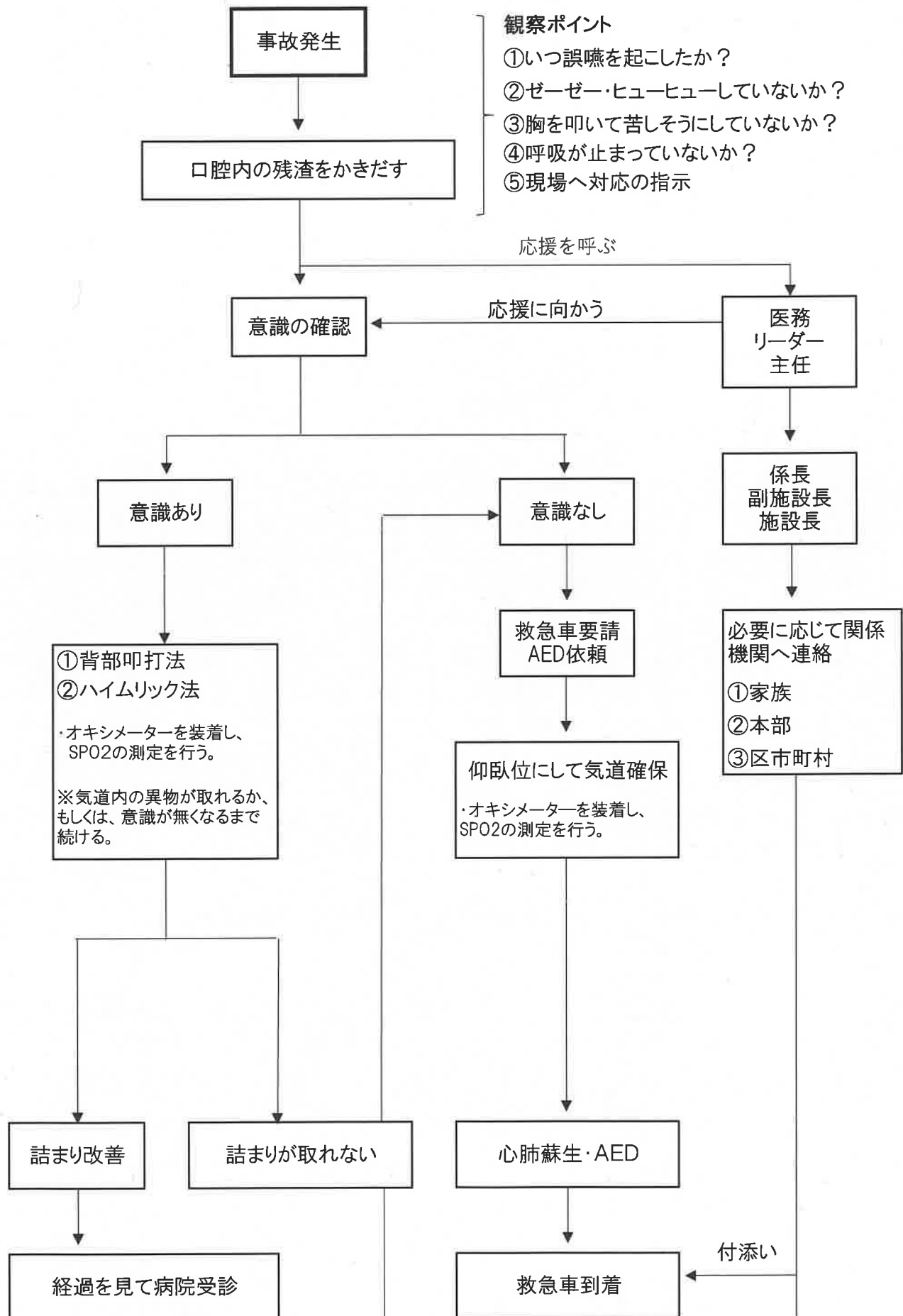
(全身症状)
ぐったり、意識消失、立ち上がれない

※エピペンが処方されている方は、予め家族及び主治医と使用時の判断や役割を取り決めて同意を取っておく。

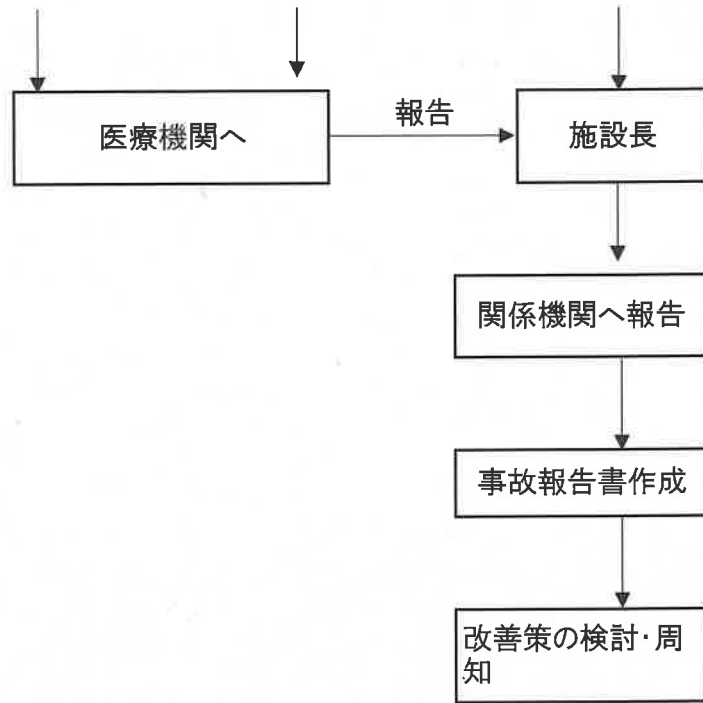
- ・必要に応じて、蘇生術を実施
- ・緊急時薬があれば内服



2 (6) 誤嚥



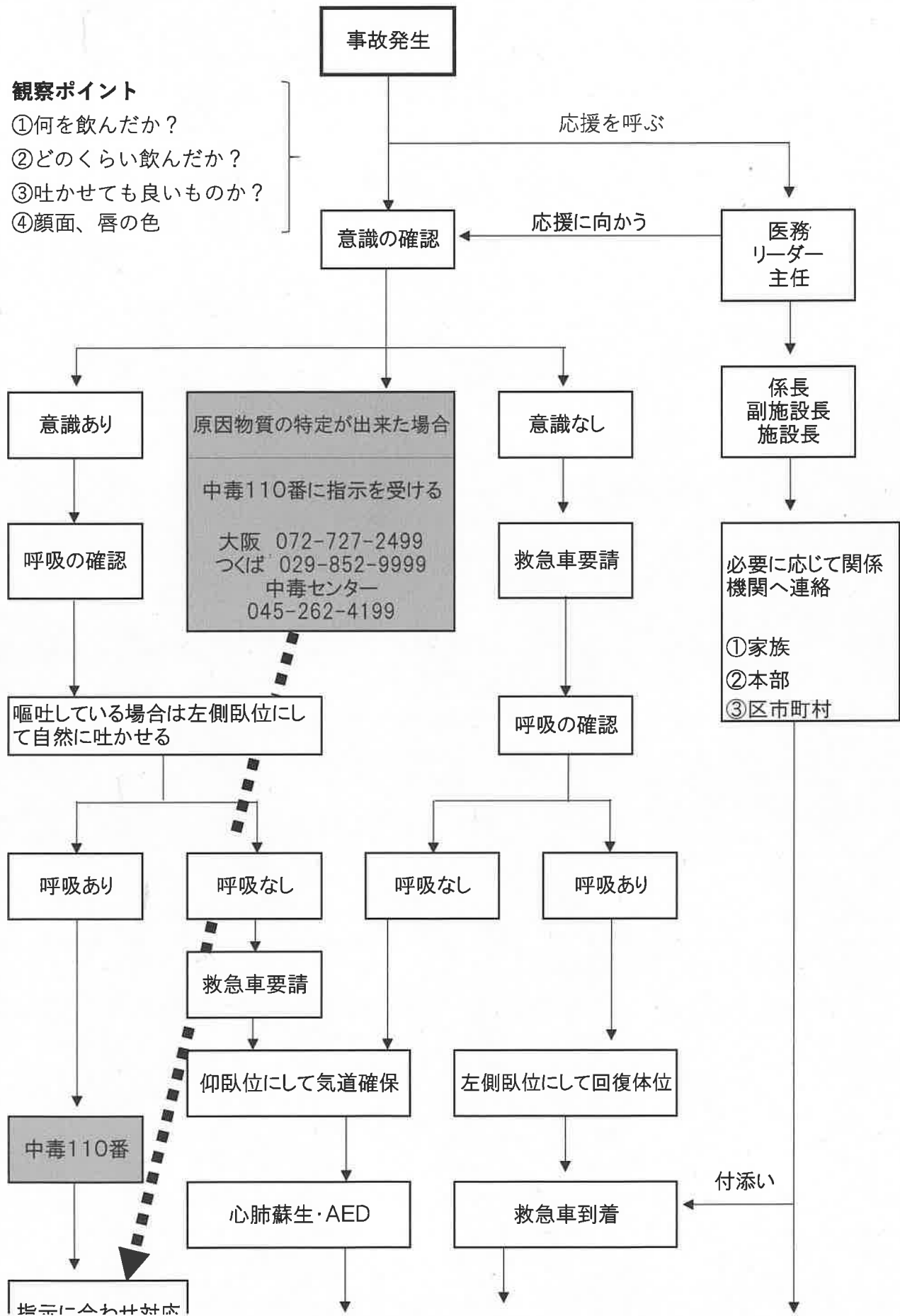
・ハイムリック法を実施した場合は、
内臓損傷している可能性がある為、
必ず医療機関を受診する。
・数日間、肺炎を発症する可能性が
ある為、様子観察を行う。



2 (7) 誤飲

観察ポイント

- ①何を飲んだか？
- ②どのくらい飲んだか？
- ③吐かせても良いものか？
- ④顔面、唇の色



乳児に口内処置
・牛乳を飲ませる
・卵白を飲ませる
・水を飲ませる 等

医療機関へ

報告

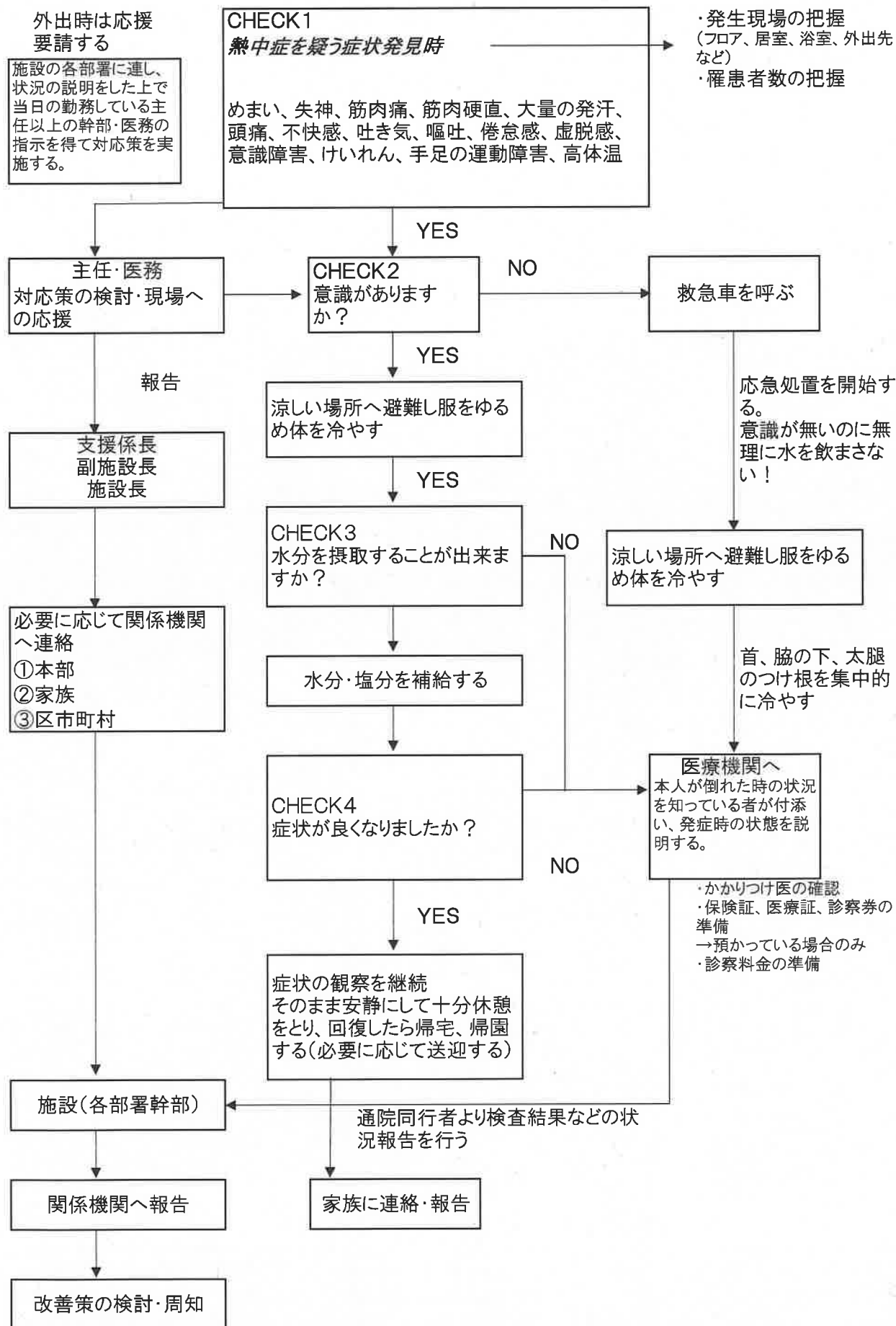
施設長

関係機関へ報告

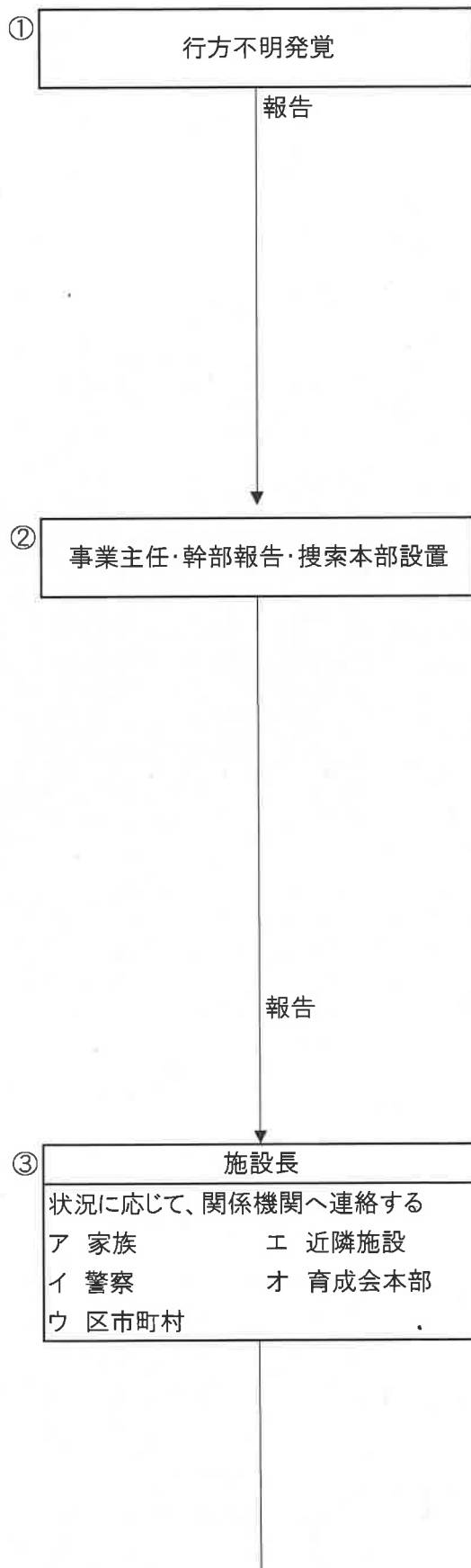
事故報告書作成

改善策の検討・周知

2 (8) 熱中症



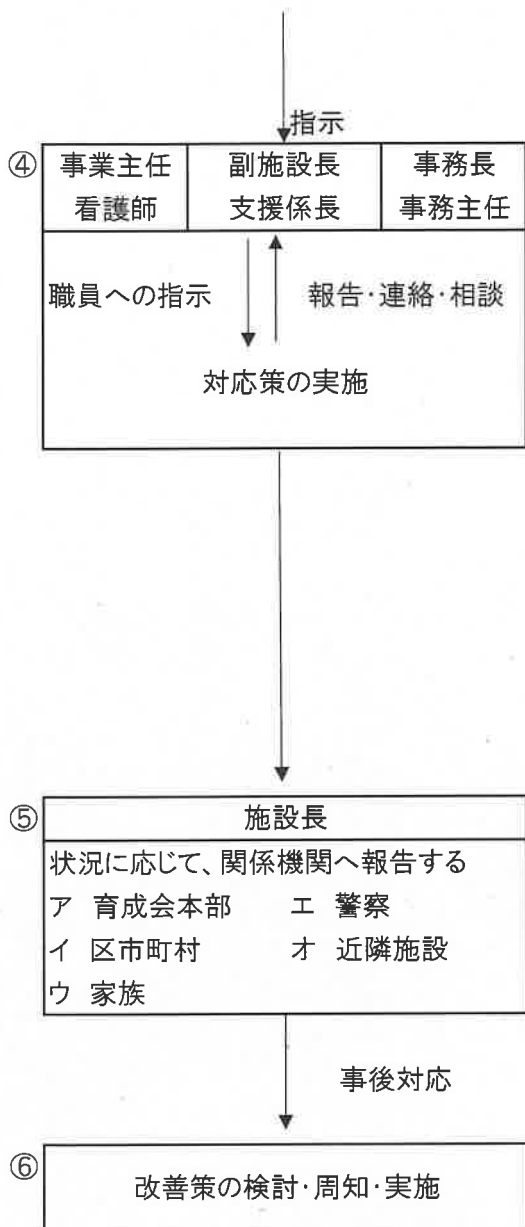
3 (1) 利用者行方不明



- ① 発生状況確認
- ア 状況確認・最終利用者情報確認
 - ・行方不明利用者があることに気付く。
 - ⇒該当フロアの搜索。発見できない場合
他のフロアの搜索。
 - ・不明後5分以上経過が予想される場合
や館内に居ないことが予測される場合
にはすぐに2の作業へ。
 - ・他部署へ連絡を行い、館内(庭・屋上含む)
の搜索を依頼する。
 - ⇒フロア間の協力パターンを考えて記載。

- ② 所在確認(施設内・近辺)
- ア 搜索場所の確認
 - <幹部への報告>
 - ・利用者が行方不明になっている状況、時間
等を報告する。
 - <搜索本部設置>
 - ・搜索本部の指示系統を明確にし、隊長を
設定する。
 - ・所外の搜索を行う体制を決定し、職員に
連絡する。
 - イ 施設内搜索
 - ウ 未搜索場所のチェック
 - エ (発見時)報告書を作成
 - ※所外搜索を行なう職員は個人携帯電話を
所持する。

- ③ 搜索範囲拡大(施設外)
- ア 所外の搜索を行う事を各部署へ連絡。
搜索を行う職員へ利用者の特徴等
(画像など)伝える。
 - イ 関係機関への連絡
 - ウ それぞれの支援員が活動場所や周辺を
搜索する。(別紙第一次搜索範囲参照)
 - エ 発見できない場合は搜索継続。本部から
指示があればそれに従う。
 - ※他利用者が動揺しない様に冷静に行動する。
 - ※搜索時間は10分を目安とする。



※本部は搜索状況(搜索時間など)踏まえ
各搜索支援員へ指示を行う。

④ 対応策の実施

- ア 報告、連絡系統の確認
- イ 役割分担(待機組、搜索班、応援組など)
- ウ 発見時、怪我を想定し、医務と連携
- エ 応援職員派遣(外出中の場合)
- オ 家族に連絡(家庭での待機要請)
- カ 適宜、状況を報告
- キ 一定時間経過後も発見されない場合は、迷子の届出を行う。(搜索依頼)
- ク 緊急応援要請
- ケ 交通機関協力依頼
- コ 夜間対策本部
- サ 搜索願拡大
- シ 関係機関へ連絡

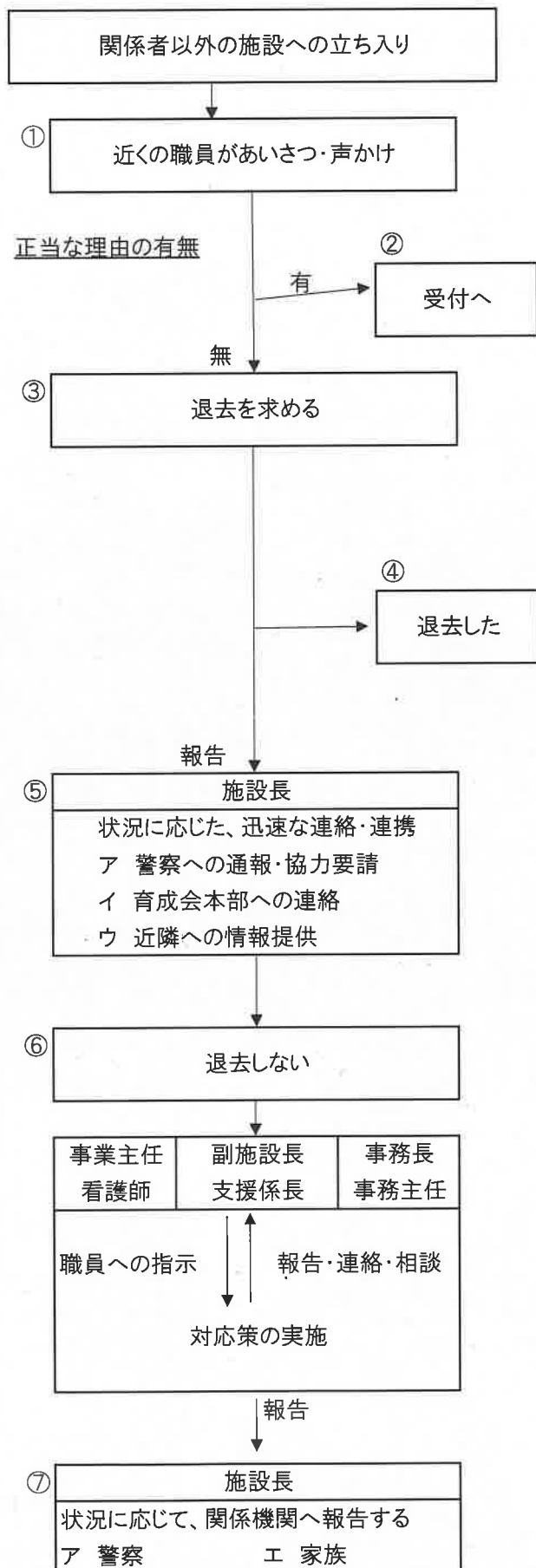
⑤ 協議・判断、関係機関への報告

- ア 状況に応じた職員配置・役割分担
 - イ 搜索の継続・中止の判断
 - ウ 終息情報報告
- ※発見時、健康状態(歩行は可能か?送迎車が必要か?通院が必要か?)を確認。

⑥ 改善策の検討・周知・実施

- ア 情報の整理と提供(報道機関含)
 - イ 家族等への説明
 - ウ 報告書の作成
 - ・ハウスの書式に従って報告書を作成する。
 - エ 再発防止に向けて
- ※なぜ行方不明となったのか、今後起こらないようにするにはどうすれば良いかを検討し、再発防止策を講じる。また、その情報を職員全体に周知する。

3 (2) 不審者対応



- ① 初期対応(見分ける・見極める)
 - ア 訪問理由かくにん
 - イ 不審な言動の有無確認
 - ウ 危害物所持の有無
- ② 要件確認
- ③ 退去要請
 - ア 丁寧な対応
 - イ 110番通報
 - ウ 応援職員要請
 - エ 敷地外へ誘導
- ④ 退去確認
 - ア 敷地外への退去を確認
 - イ しばらく(10分程度)その場で様子確認
 - ウ 門扉の施錠
- ⑤ 関係機関への連絡
 - ア 警察への見回り要請
 - イ 必要情報の公開・共有
- ⑥ 対応策の実施
 - ア 全体への周知(館内放送等)
 - イ 隔離、その他の職員等協力要請
 - ウ 利用者、職員の安全確保
 - エ 複数人での対応
 - オ 防犯グッズ等を使用し、距離をとる
 - カ 警察等の到着を待つ
 - キ 避難者の状況把握
 - ク 負傷者がいる場合は、応急手当
 - ケ 状況により、救急車要請
 - コ 負傷者、利用者の心のケア
- ⑦ 関係機関へ報告
 - ア 終息状況報告

イ 区市町村
ウ 育成会本部

事後対応

⑧ 改善策の検討・周知・実施

⑧ 改善策の検討・周知・実施

ア 対策本部設置

イ 情報の整理と提供(報道機関含)

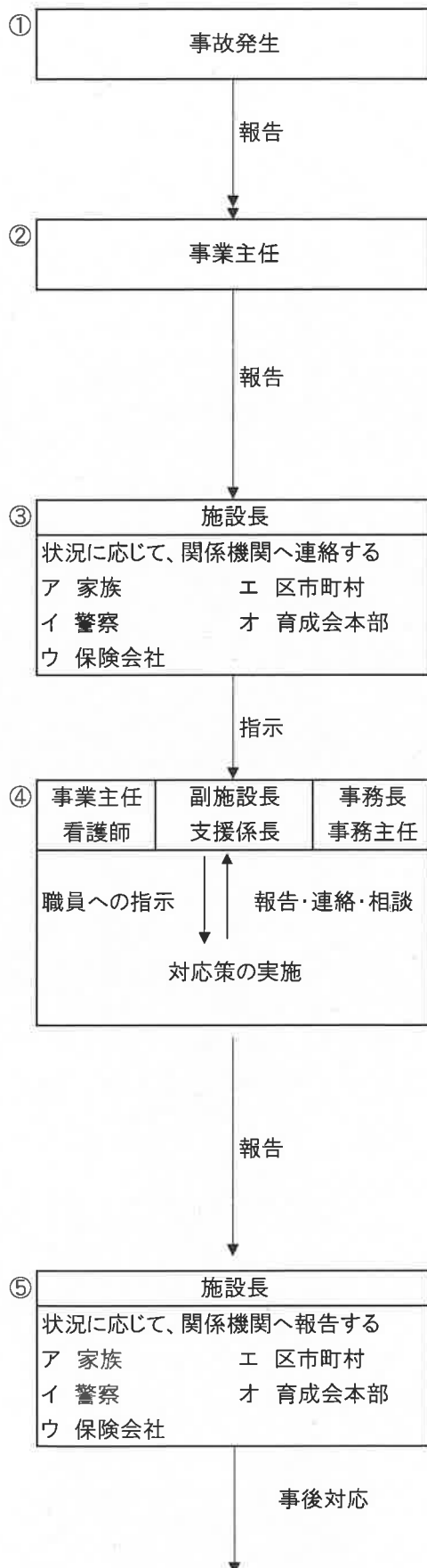
ウ 家族等への説明→家族会等の開催

エ 被害者、利用者の心のケア

オ 報告書の作成

カ 再発防止に向けて

3 (3) 公用車利用時事故



- ① 安全確保
- ア 車を安全な場所へ止める。
 - イ 利用者が同乗している場合は、利用者の安全を優先
 - ウ 事故状況確認
- ② 状況確認
- ア 運転者は事故の状況を報告
 - イ 怪我人がいない場合は、110番通報
 - ウ 怪我人がいる場合は、先に119番通報をしてから、110番通報
 - エ 職員が複数いる場合は、利用者対応と連絡係を分担する。
- ③ 関係機関へ連絡
- ア 対応拠点設置
- ④ 対応策の実施
- ア 報告、連絡系統の確認
 - イ 役割分担(待機組、応援組など)
 - ウ 利用者に怪我がある場合
看護師の現地もしくは病院への派遣
 - エ 応援職員派遣
 - オ 家族に連絡(利用者同乗時)
 - カ 適宜、状況を報告
 - キ 代車手配
 - ク 現場の状況撮影・保存
 - ケ 保険会社へ連絡
 - コ 相手方の確認と対応
 - サ 関係機関へ連絡
- ⑤ 関係機関へ報告
- ア 対応完了報告
 - イ 相手方への対応が必要な場合は継続して行う

⑥

改善策の検討・周知・実施

⑥ 改善策の検討・周知・実施

ア 対策本部設置

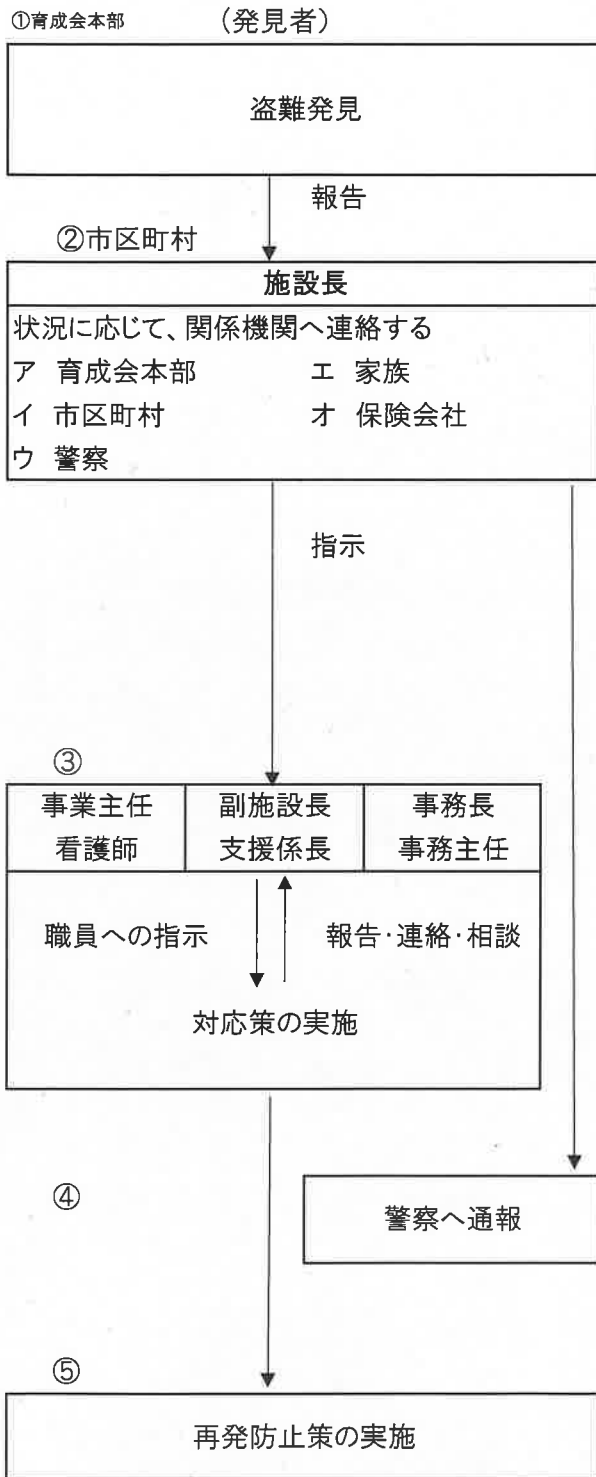
イ 情報の整理と提供(報道機関含)

ウ 家族等への説明

エ 報告書の作成

オ 再発防止に向けて

3 (5) 盗難対応



①初動対応

ア 現場を素手で触らない、物を動かさない。

イ 速やかに施設長へ報告する。

②関係連絡・指示

ア 速やかに関係機関へ連絡を入れる。

【連絡する機関】

育成会本部 03-5389-2600

市区町村 00-0000-0000

イ 法人と市区町村と協議し、対応策を決定する。

ウ 警察への通報を判断→(4)通報する

③対応策の実施

ア 決定した対応策を実施する。

イ 情報管理を徹底させる。

④警察へ通報する

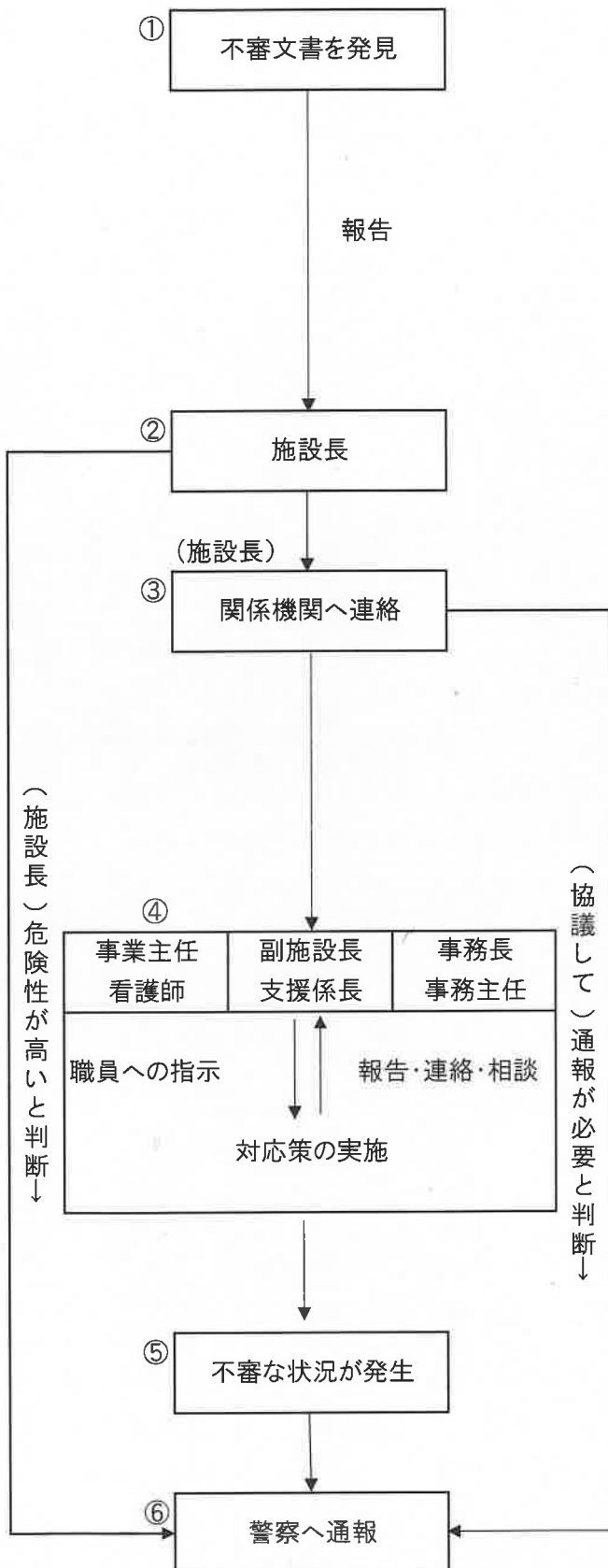
ア 警察へ被害状況を通報する。

イ 法人と市区町村へ適宜報告する。

⑤再発防止策の実施

3 (6) 不審な文書・電話対応

(事務所に綿手袋を常時準備しておく)



①初動対応 (文書)

- ア 素手で触らず綿手袋など使用
- イ 写真で記録保管する。
- ウ 文書をクリアファイルで保管する。

(電話)

- ア 即答しない。
- イ 内容を記録する、可能なら録音する。
- ウ 相手方の連絡先を聞く。

②通報の判断

- 「危険性が高い」→⑥警察へ通報→③
- 「早急な危険はない」→③関係機関へ報告

③法人本部、市区町村へ報告

- ア 法人本部と市区町村と協議し、対策を決定する。

- イ 警察への通報を判断→⑥通報する

【連絡する機関】

育成会本部	03-5389-2600
市区町村	00-0000-0000

④対応策の実施

- ア 決定した対応策を実施する。
- イ 不審な状況があればすぐに報告する。
- ウ 情報管理を徹底する。

⑤不審な状況が発生

- ア 110番通報する。
- イ 関係機関へ報告する。

⑥警察へ通報する。

- ア 110番通報が生活安全課へ相談する。
- イ 法人と行政担当課へ適宜報告する。