

# 危機管理対応について

# 福祉サービスにおけるリスクマネジメント

福祉におけるリスクマネジメントの目的は、事故防止活動を通じて、組織の損失を抑えることです

一番大事なことはサービス提供にあたって利用者の安心や安全を確保することです

事業所での事故は、法人や施設の責任問題を問われるほか、損害賠償を求められる可能性もあります

利用者や家族だけでなく、社会的な信用を失うことで、経営にも大きな影響を及ぼします。

# 事業所におけるリスクを把握

- リスクの把握としてヒヤリハットやインシデント、事故を記録する、日頃からチェックリストに基づく目視を行うなどがあります。
- ヒヤリハットとは、結果として事故にはならなかったものの、事故になってもおかしくないもの、仮に起こっていたら被害が発生したと予想されるものを示します。
- ミスは隠したいと思いがちですが、繰り返さないように、情報共有することで、施設における安全性を高めていくことに大きく役立てられます。



リスクを把握して共有する

# 事故の検証を行い、再発防止に取り組む

例 利用者同士のトラブルで物を投げつけ、額にあたり怪我をさせる

## 対応は適切だったか

- 怪我の処置や受診の判断は適切でしたか。
- 家族に対して誠実な対応ができていましたか。  
(説明のタイミングや内容、説明者)
- 援護機関への報告はしましたか。

## 原因の究明

- 指導員が見守りをしていましたか。
- 見守りができていなかった理由は何ですか。
- 原因になる兆しはなかったですか。日頃ぶつかりやすい相手でしたか
- 学校との引継ぎで様子を確認できていたのでしょうか。
- いらだつサインはなかったのでしょうか
- 部屋の中が雑然として、物を投げやすい環境にあったことはないですか

**あらゆる視点から分析して、再発防止策を検討してください**

# 予防対策をマニュアル化

どのようにしたらリスクが防止できるか分析してください

- 人は誰でもミスをすることはあるということを前提  
(気合だけでミスは防げません！)
- ミスにつながる原因を除去する対策
- ミスをした時にミスを発見する仕組みをつくる  
(何人の目を通して確認するしくみ)



具体的な行動につなげ、マニュアル化して事故防止に取り組む

# 発生してしまったら誠意ある対応を

## 発生時の対応

- 事故の内容にもよりますがまずは利用者への容態確認、応急救護を最優先  
他の職員にも協力を求める。目撃者がいれば状況確認
- 受診判断  
呼吸や意識、脈がないなどは心配蘇生し、直ちに救急車要請の手配を意識  
本人から痛みの申告や家族から受診依頼があれば直ちに受診  
誤嚥や誤薬などは応急救護で改善しても受診
- 家族へ連絡  
事故概要と現在の容態を説明、誠意ある対応
- 経過観察・記録  
定期的に状態を確認し、記録。意識、呼吸、血圧、脈拍、体温等を観察
- 管理者等から詳しい事情を説明  
事故について調査し、事故原因、再発防止策について説明
- 事業所の法的責任についても話し合いを行い、記録

# まずは施設サービス支援課に一報を

事故発生！

- 事故の内容によって関係機関に協力を求めてください
- 人命に関わる事故であれば救命措置が最優先
  - 無断で施設から飛び出した場合には警察署に相談
  - 感染症の発生であれば保健所に相談
- 速やかに家族に連絡してください
- 利用児同士のトラブルによる事故の場合には、被害者家族だけでなく加害児童の家族にも連絡

事業所

→  
電話で速報

障害者施策推進部  
東京都福祉局

事件・事故は報告がないと、突然外部から問い合わせや苦情が入ったときに、対応できず困ります。  
報告書よりもまず電話連絡をお願いします。

【施設サービス支援課児童福祉施設担当】

直通 03-5320-4374

【区市町村（援護機関）にも連絡してください】

# 事故報告の対象となる事案

- ①死亡事故（誤嚥によるもの等）
- ②入院を要した事故（持病による入院等は除く）
- ③（②以外の）医療機関での治療を要する負傷や疾病を伴う事故
- ④薬の誤与薬（その後の経過に関わらず、事案が発生した時点で要報告）
- ⑤無断外出（警察・消防等の他の機関が関わったもの）
- ⑥感染症の発生
- ⑦事件性のあるもの（職員による暴力事件等）
- ⑧保護者や関係者とのトラブル発生が予想されるもの
- ⑨施設運営上の事故の発生  
（不正会計処理、送迎中の交通事故、個人情報流出等）
- ⑩その他特に報告の必要があると施設が判断したもの

## ※虐待事案の通報先

通所施設における障害者虐待（疑いを含む）事案は区市町村  
障害児入所施設は少子社会対策部又は児童相談所



# 事故報告書の書き方のポイント

## 【事故報告の内容】

- ①発生日時、場所、発見者
- ②利用者の情報 : 生年月日、障害の状況、利用開始日  
関係職員の情報 : 年齢、当該施設での職務歴
- ③事故の種別、損傷、受診の状況
- ④緊急対応の状況
- ⑤家族への連絡 : 連絡先、時間、対応者
- ⑥援護機関への連絡 : 連絡先、時刻、対応者

## 【ポイント】

- ①事実のみ記入する : あいまいな表現、思い込み、感想は書かない
- ②経緯や状況は詳しく
- ③再発防止に向けた具体的な取組

# 障害児通所支援事業所 指定協議説明会

東京都 福祉局 障害者施策推進部 施設サービス支援課