

危機管理マニュアル（事故対応マニュアル）

1. 危機管理の目的

- ①児童の命を守る。
 - ②ナチュールに対する社会的信用・信頼を守る。
- 事故を防止し、安全かつ適切に、質の高いサービスを提供する体制を確立するため。

2. 危機管理の対応

（１） 予防的対応

- ①事故・事件が起こらない日常の活動を行う。
- ②日常の子どもの観察記録を行う。
- ③小さな異変やサインを見逃さない。
- ④情報の共有、報告・連絡・相談を怠らないようにする。
- ⑤何かあればヒヤリハット等記録に残し、共有する。

（２） 発生時の対応

- ①生じた危機の確認・調査→正確な情報（原因・状態等）
- ②危機の対応→「迅速に」「的確に」「あらゆる場面」を考えて
- ③終結の明確化→組織運営の正常化

～ポイント～

- 状況は「詳しく」、「落ちがないように」
- 対応は「迅速かつ誠意をもって」 その時、その日のうちに

3. 危機管理システム

（１） 報告すべき事項

5 W1H（いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように）

（２） 報告システム

現場（発見者）→責任者（管理者又は児童発達管理責任者）→指示→対応
責任者→代表（相談）→警察→保護者
終結後：責任者→東京都 施設サービス支援課 児童福祉施設担当（03 - 5320 - 4374）
（フォームでの報告）
日野市 健康福祉部 障害福祉課（042-585-1111）

（３） 予想される危機管理の範囲

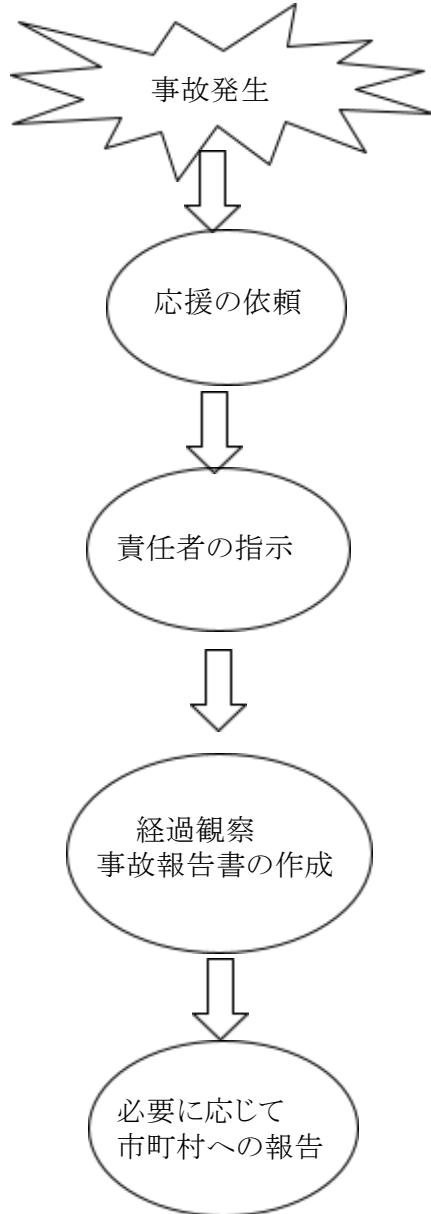
- ①交通事故関係
- ②活動中の事故・事件
室内での事故・屋外での事故・不審者の侵入・プールでの事故
- ③人災
火災・ガス漏れ
- ④天災
風水害・地震

(4) 事故の内容

- ①けが（けんか・悪ふざけ・施設の欠陥・不注意・車等）
- ②身体的病気（慢性病・発熱・中毒等）
- ③居所不明
- ④飛び出し
- ⑤おぼれ（プール）

4. 事故発生時の対応と手順

①サービス提供時の事故



- ・負傷者の状況把握
- ・ナチュールに連絡、応援要請
- ・時刻、事態の確認
- ・関連事故の防止（指示）
- ・安全な場所へ移動
ポイント
 - 本人及び周囲を落ち着かせる
 - 活動等の一時停止
 - 安全な避難、誘導

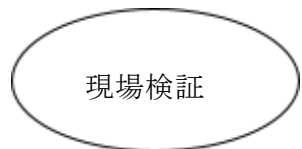
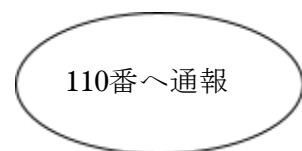
- ・警察及び救急隊への連絡（又は指示）
→外傷、内出血、骨折を疑われる場合は医療機関受診
- ・保護者への連絡（又は指示）
- ・代表へ状況を伝える

- ・事故原因の調査と正確な事実の記録
- ・負傷者、保護者への対応と記録
- ・日野市 健康福祉部 障害福祉課への報告
- ・ケース会議での共有（反省と改善策・再発防止等）

- 配慮事項
 - ・負傷者、保護者に対して誠意を尽くすこと。
 - ・保護者へ速やかに「落ち着いて正確に、要領よく」報告
→推測、大げさな表現、正当化、弁解等は慎むこと。
 - ・医療機関については、保護者の意見を聞くこと。
 - ・頭部、胸部、腹部打撲が予想される場合は、後で症状が出ることもあるので帰宅後等も連絡などをして留意すること。
 - ・全職員の共通理解のもとに、協力体制で行うこと。

②交通事故(送迎時)

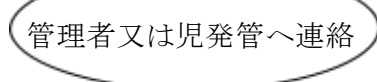
負傷者がいない場合



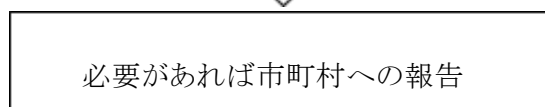
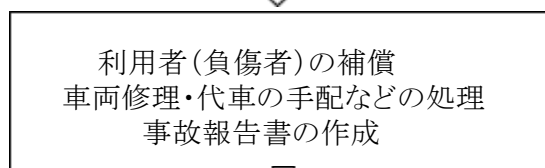
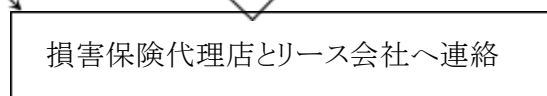
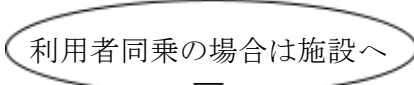
交通事故発生



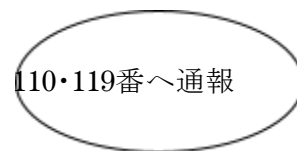
安全な場所へ車両を移動
状況の確認(車やぶつけた場所)



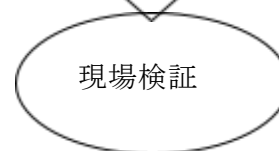
必要人数が応援へ行く



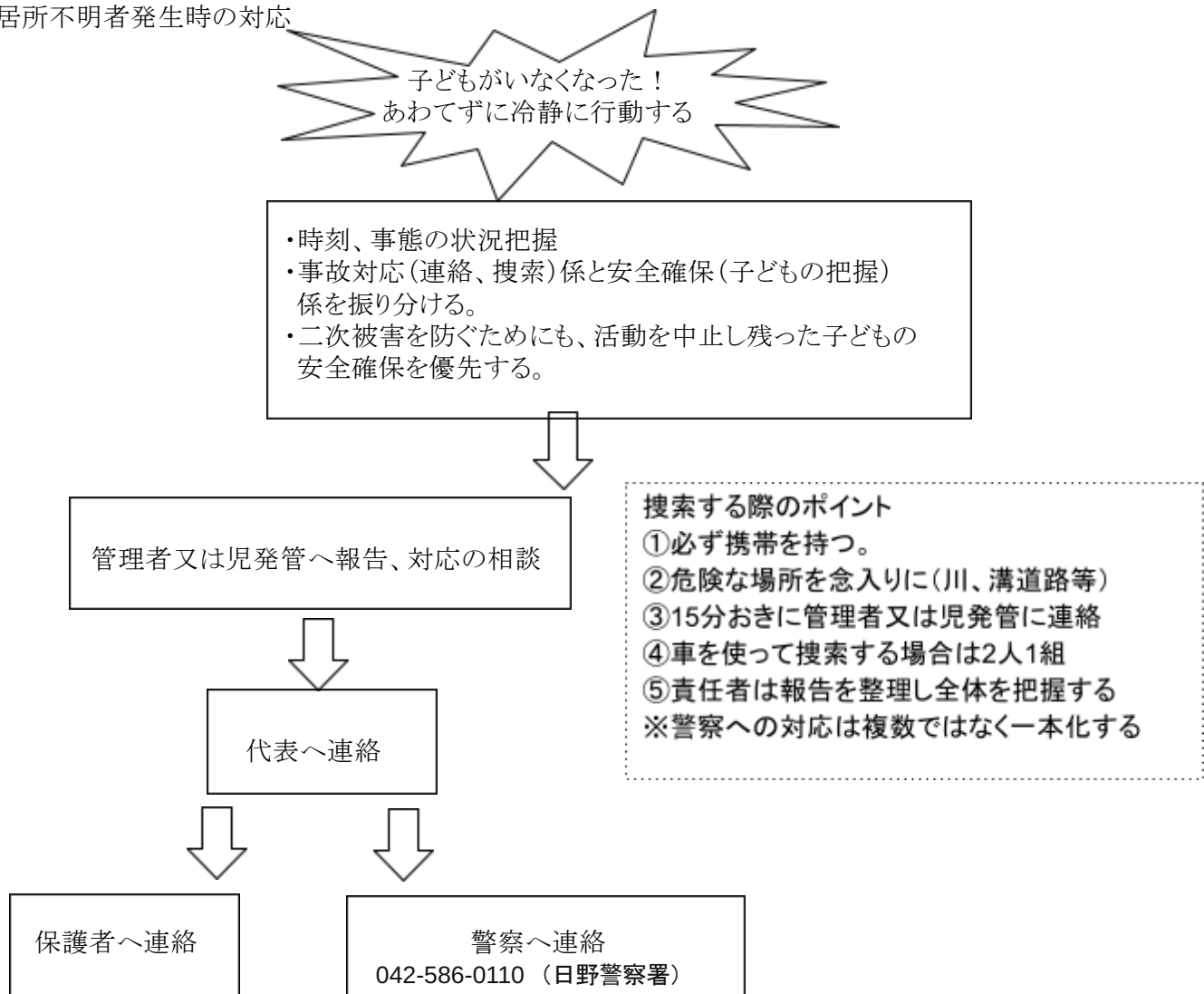
負傷者がいる場合
応急処置



利用者の状況を確認し、保
護者へ連絡



③居所不明者発生時の対応



5. 不審者対応

○ポイント(警察の指導より)

- ①絶対に一人に対応しない。
- ②中に入れない対応をすること。
- ③危険がある場合はすぐに110番すること。何度110番しても構わない。心配であれば早く連絡すること。

○不審者を見分けるポイント

- ①ポケットにずっと手を入れている。(凶器などを持っている可能性がある)
- ②視線がキョロキョロしている。
- ③「営業です。」と言いながら中に入ってきて豹変することもあるので、基本的に不審者は中に入れない。
- ④不審者の目的が放火などの場合、家にこもっていると逃げるができなくなってしまう。持っているものなどから、いち早く危険やリスクを判断する。

○実際の対応例

1) 建物周辺で、不審者かな?と思った時の対応

- ・玄関にある見学者・入退所ボードを胸に持ち、「こんにちは」「何か御用ですか」などと、挨拶などの声をかけ相手の反応を見る。(相手に届かない距離1.5メートル以上を取る)
- ・ポケットの中に手を入れている場合は、特に気を付けて距離をとる。

2) 玄関先で不審者の対応をするとき

- ①不審者対応するスタッフは、合言葉「**冷蔵庫が届いたので対応します。**」と周りのスタッフに伝え注意を促す。その際一人に対応している際は、できるのであれば複数で対応する。
- ②見学者・入退所ボードを胸に持ち、静かに丁寧な言葉遣いで、相手を刺激しない、身を守れる状態にして対応。建物の中には入れないで「こちらで、お話を伺います。」と外で話す。不審者の手の位置などには注視して、動きや言動から目的を早めに気づけるよう意識する。また、身の安全を守れるよう不審者との距離は保つこと。
- ③①で合言葉を聞いたスタッフは、玄関の鍵を閉めて他のスタッフにも「冷蔵庫が届いたので〇〇さんが対応しています。」と伝え合い注意を促す。室内のスタッフは、窓や出入口の鍵を閉めて、子どもたちをおやつのスペースなど一か所に集める。(窓のそばは避ける。)
- ④一人スタッフが玄関のところで外の様子を確認しつつ、玄関先のスタッフの身に危険がありそうな場合や無理に押し入ろうとしているなどの異変を感じたら、中のスタッフにバリケードを作るように要請して、110番通報をする。
子どもたちを玄関から遠いキッチン前のスペースに移動を促し、おやつのテーブルやいす等を置いてバリケードを作る。警察の到着を待つ。

<仮に侵入してしまった場合>

- ①不審者が建物の中に入ってしまった場合には、玄関で対応していたスタッフはすぐに中の職員に大声で知らせる。勝手口から逃げてくる子どもの対応をする。中に残っているスタッフ、子どもは勝手口から避難をして玄関に回って、一時避難場所(駐車場)へ移動する。
- ②トイレ等に子どもがいた場合は一緒にトイレに入り、鍵を閉めて避難する。
- ③警察が来るまでは、近隣に助けを求める。不審者と対峙する場合は、ボードやいす等を使い不審者との距離を保つ。

3) お迎えが保護者以外の場合

お迎え時に事前の連絡がなく、保護者以外の方がお迎えに来た場合は原則保護者に確認が取れるまでは引き渡しをしません。玄関先で誰の子どものお迎えでどのようなご関係かを確認したうえで、保護者に確認が取れるまで待つて頂く。保護者との確認が取れ次第、引き渡しをする。

もし、強引に連れていく、室内に入り込もうとする場合は、警察に通報。子どもから、「(その大人を)知っている人。」などの反応があっても、保護者の確認を待つ。

2023年4月作成

2025年4月改定