

## 危機管理マニュアル

### 【総則】

#### 1. 目的

本マニュアルは、危機管理方針に則り、様々な危機発生時における職員の具体的な行動を定めるものである。

#### 2. 報告・指示

- ① 本部および各事業所において危機発生を察知した職員は、当該事業（所）の長に発生時案を報告する。
- ② 報告を受けた事業（所）の長は、総務担当プロジェクトマネージャー、委託または補助事業の場合は委託元あるいは補助元、利用者または職員の生命・身体に関わる事案の場合は緊急連絡先に同時並行して報告する。
- ③ 総務担当プロジェクトマネージャーは、危機管理責任者に報告する。
- ④ 危機管理責任者は、理事長に報告するとともに、発生時案に関係する理事および担当執行役員と情報共有する。また、発生時案の内容により危機管理本部の設置を理事長に具申する。
- ⑤ 報告にあたり、上長が不在か連絡を取ることが出来ない場合は、総務担当プロジェクトマネージャーもしくは危機管理責任者に直接報告をし、その指示を仰ぐ。
- ⑥ 上記報告にあたっては、危機対応後の報告でもよいものとする。但し、その場合も速やかに対応内容の報告及び共有をしなければならない。

#### 3. 行動

職員は、上長の指示がある場合にはそれに従い、指示を受けられない場合には後述する事案ごとのマニュアルに従い、利用者の安全確保を第一優先事項として行動し、被害の拡大を最小限とするべく行動をしなければならない。

#### 4. 危機管理本部

- ① 危機管理本部の設置が決定された場合、その構成員は、原則、本部に出勤しその業務を行う。但し、法人本部および各事業所すべてが業務時間外であって、当該事業所での勤務者がいない場合等で出勤が困難な場合には、翌日の出勤とすることができる。
- ② 交通手段の途絶、もしくは止むを得ない事情により本部に出勤が出来ない場合には、最

寄りの事業所に出勤するか、出来るだけ早い段階で危機管理本部に対して安否確認の連絡を行う。

- ③ 危機管理本部の構成員は、本部長、危機管理責任者、経営ボード執行役員、総務担当プロジェクトマネージャーとし、本部長は理事長とする。理事長がやむを得ない事情により本部長に就くことができない場合は、危機管理責任者ならびに経営ボード執行役員の中からあらかじめ定められた順序で就く。
- ④ 経営ボード執行役員は本部長の指示により事業所において本部業務を行うことがある。
- ⑤ 危機管理本部の事務局業務は、総務担当および広報担当が行う。
- ⑥ 危機管理本部事務局は情報収集、連絡調整、指示伝達、必要物資の調達等の業務を一元的に行う。但し、各事業所において緊急かつ迅速に実施すべき事案が発生した場合においては、危機管理方針に基づき行動し、事後に報告するものとする。

## 5. 安否確認

危機発生時に本部及び各事業所外にいるものは、速やかに危機管理本部に対して安否確認の連絡を行う。

## 6. 出勤

危機発生後、交通その他の事情により一定期間出勤が困難となる場合は、危機管理本部に対して速やかにその旨の連絡を行う。出勤の再開については、交通機関の復旧や通勤経路の安全確保について十分な確認が取れた段階で再開して構わない。

## 7. 各危機事案の対応

各危機事案（災害）の対応について、下記の通りに定める。  
職員はこの内容に基づき、事案毎に必要な対応を取ること。

### 【火災・地震等の災害発生時】

本部、各事業（所）等において火災、地震等の災害発生時は、避難計画に基づく対応を優先して行い、その上で被害の拡大を防ぐ対応を関係機関と協力して行う。そのために、日ごろから施設管理者や他利用団体との関係構築や調整に努めなければならない。また法人が入居する施設においては、災害発生時の対応を含む防災及び避難計画を策定し、日頃より定期的な防災、避難のための訓練を行い、危機発生に備えることとする。

#### 1. 事前準備

- ① 避難経路・避難場所の確定および点検各事業所長は各事業所の避難経路、避難場所を確定し、避難誘導に支障のないよう、常に点検を行うとともに、利用者及び職員が見やすいところに常時掲示しなければならない。

- ② 定期的な避難等の訓練の実施  
災害等発生時の不測の事態に備え、定期的に避難誘導訓練等を行う。
- ③ 役割分担  
各事業所長を災害等発生時の外部および本部との連絡調整窓口とし、避難誘導担当、備品等配布・持ち出し担当、情報収集担当等を各所の実情に合わせて決定する。
- ④ その他の点検  
備品等の転倒防止対策、天井その他からの落下物対策、移動の障害となり得る物品の配置等災害発生時に問題となるものがないかを定期的に点検する。また、入居している建物等の耐震強度などを可能な限り確認しておく。

## 2. 状況把握・対応・行動

- ① 初期対応・安否確認・避難誘導  
火災の場合は出火元確認・可能な場合は初期消火を行い、地震の場合には定められた避難経路が安全であることを確認し、利用者及び職員を避難誘導するとともに、災害発生時の利用者及び職員の人数等を把握し全員の安否確認を実施する。
- ② 帰宅誘導  
交通機関等の安全を確認し、特に利用者については、安全に帰宅するよう促す。帰宅までの安全確保が難しいと思われる場合には、無理に帰宅させず、行政等の指示に従って待機すること。
- ③ 不測の事態への対応  
常に最新の情報を収集し、避難場所の移動等適切な方策をとること
- ④ その他  
上記のいずれの場合においても、利用者及び職員の生命にかかわる事態が生じた場合は、必要と思われる最善の措置を取ること。

## 3. 安全確保

- ① 避難場所における安全確保  
避難場所においては常時利用者及び職員の人数把握を行い、また心身の状態の確認に気を配ること。避難場所における行動（制限も含む）については、その管理者の指示に従い安全確保に努めること。
- ② 二次避難等防災関連情報の収集  
二次避難の指示など、防災関連の情報収集に努めること。二次避難などの指示がある場合は、利用者及び職員の安全を確保しつつその指示に従って行動すること。

## 4. 事後の対応

- ① 事後速やかに事業（所）長に対して経緯の報告を行うこと。各事業（所）長及び

は本マニュアルの規定に基づく対応を速やかに行うこと。

- ② 出勤の再開については、事業所長の指示に従って行うこと。出勤再開後も、通勤経路及びその安全の確保もしくはその他の理由により長期に渡り出勤が困難となる場合は所属長に対し、その旨の申告を行うこと。

#### 【本部、各事業（所）内での危険行為（暴力行為等）・自傷行為発生時】

職員は、身体的、精神的を問わず、暴力、暴行、脅迫、強要等の危険行為及び自傷もしくは自傷する可能性のある行為を発見した場合には、被害者保護を最優先とし、被害の拡大を防止する手段を取らなければならない。また、出来るだけ1人では対応をせず、複数（所属長、もしくは専門的な知識を持つ者を含め）の者で対応するよう努める。

##### 1. 〔危険行為等の事案発生時の状況把握・対応〕

- ① 事象を発見したときは、迅速に他の職員の応援を頼み、所属長に報告する。
- ② 被害者と加害者を切り離し、被害者保護・救護を優先する。
- ③ 当事者外の利用者を迅速に避難させる。
- ④ 所属長は上記対応を優先しつつ、総務担当マネージャー、業務の委託元等へ状況報告し指示を仰ぐ。

##### 〔自傷行為、その可能性のある事案発生時の状況把握・対応〕

- ① 直ちに所属長に報告する。
- ② 本人の安否確認を第1優先事項とし、課所長への連絡が不能の場合は緊急連絡先（保護者等）に連絡し状況説明、安否確認の依頼を行う。
- ③ 所属長は、総務担当マネージャー、委託元等に報告し、指示を仰ぐ。
- ④ 本人、緊急連絡先と連絡不能の場合は、警察当局への安否確認依頼を行う。

##### 〔共通〕

##### 2. 必要に応じた措置

- ① 当事者、被害者の状況により、医療機関への付き添い、消防への救急車を手配する
- ② 当事者、被害者ならびに加害者の保護者、家族へ連絡する。
- ③ 状況により警察へ通報する。
- ④ 事業（所）長は、警察、消防、委託元、本部等への説明のための情報収集を行う

##### 3. 他利用者、関係者等の安全確保後の措置

- ① 他利用者、関係者の心身状況の把握に努める。
- ② 利用者の緊急連絡先へ事態の説明を行い、必要に応じ出迎えなどの対応を依頼する。出来る限り保護者同伴で帰宅させる。
- ③ 以後のサービスの利用については、施設の安全確保を行った上で、本人の意向を最優先に尊重して判断する。

- ④ 必要に応じ、利用者及び関係者に対し医療及び関係機関へのリファーを行う。

#### 4. その他

- ① 加害者を個室に誘導し隔離する。
- ② 加害者とは複数で、かつ一定の距離を保ちながら対応する。
- ③ 危険行為等が継続する場合、無理に抑制しよとせず警察や専門家の到着まで加害者が落ち着くよう、説得する。
- ④ 事案に遭遇した職員は、自己の心身状態にも気を配り、不安や心身の異常を感じた際は事業（所）長に相談する。
- ⑤ 上記のいずれの場合においても、利用者及び職員の生命にかかわる事態が生じた場合は、必要と思われる最善の措置を取ること。

#### 【屋外及び施設外活動中の事案発生時】

屋外及び施設外での活動中においても、予測し得ない事故、事件、自然もしくは人為的な災害などに巻き込まれる可能性が常にあることを理解し、そのような事案に遭遇し際は、利用者及び自己の安全確保を最優先し、必要な対応および措置を取ることが求められる。

##### 1. 事前準備

- ① 屋外、施設外の活動を計画するに当たっては、事前に危機や危険の予測を行い、職員間でその内容を共有しておく。
- ② 緊急時の連絡体制を確認し、職員間で共有しておく。

##### 2. 状況把握・対応・行動

- ① 安全確保  
屋外、施設外で危機や危険を伴う事案に遭遇した際は、利用者の安全確保を第一優先とし、その上で、職員及び自己の安全も確保し、全員の安否確認を実施すること。
- ② 避難誘導  
その場での安全を確保し、必要に応じて安全な場所への避難誘導を行う。その際は、利用者の安全を確保しつつ、また避難前後の人数の把握を行うこと。
- ③ 報告  
上記を実施したのちに、事業（所）長へ事案を報告し、その後の対応の指示を仰ぐこと。
- ④ 二次避難  
二次避難が必要な場合は、利用者及び自己の安全を確保しつつ、事業（所）長もしくは行政等の指示に従って行う。ただし、その場の職員が必要と判断する場合は、最も適切と思われる避難手段を取ること。
- ⑤ 帰所・帰宅誘導

帰所、帰宅の判断については、帰宅に必要な手段及びその経路における安全の確保が確認出来た段階で行う。特に利用者の帰宅状況については、出来る限り把握に努めること。帰宅までの安全確保が難しいと思われる場合には、無理に帰宅させず、行政等の指示に従って待機すること。

⑥ その他

上記のいずれの場合においても、利用者及び職員の生命にかかわる事態が生じた場合は、必要と思われる最善の措置を取ること。

3. 事後の対応

- ① 事案後速やかに事業（所）長に対して経緯の報告を行うこと。
- ② 事案に遭遇した利用者に対しては関係者とも連絡を取り合い、特に利用者のケアに努める。

**【情報、秘密情報の漏洩に関する事案発生時】**

情報、機密漏洩に関する事案は、他の事案と異なり、生命に直接的な被害を及ぼすものではない。しかしながら、その影響は事案発生の基となる個人だけでなく、団体の活動や信頼にも及び、また損害賠償などにより経済的な損失にもつながりかねない。こうした影響を最小限に抑えるためにも、情報漏洩の可能性を含め当該事案を把握した際は、以下の内容に基づく迅速な対応が求められる。その点を各職員は留意すること。

1. 状況把握・対応

- ① 漏洩などの情報事案の可能性を把握した職員は、事業（所）長に、事業（所）長は総務担当プロジェクトマネージャーに速やかに報告する。
- ② 事業（所）長は内容の事実確認（漏洩の有無、漏洩した情報、その日時等）を行い、情報の拡散を防止する措置を講ずるとともに総務担当プロジェクトマネージャーに報告し、指示を仰ぐ。

2. 必要に応じた措置

- ① 危機管理責任者が総務担当プロジェクトマネージャーより情報事案の報告を受けたときは、当該事案の内容、経緯、被害状況等について理事長に速やかに報告する。
- ② 情報漏洩においては、総務担当プロジェクトマネージャーは、必要に応じて速やかに漏えいの被害を受けた関係先に対し内容の報告を行うよう事業（所）長に指示する。指示を受けた者は、直ちに関係先への連絡を行う。
- ③ 危機管理責任者は、情報事案の内容や状況の進捗に応じて、内容の公表や関係先への連絡を行い、またそれを指示する。
- ④ 事業（所）長は以後、継続的に各事案の情報（事案の進捗、被害や対応の状況、被害に遭った関係先の情報など）を収集し、その内容を総務担当プロジェクトマネージャ

ーに報告し、総務担当プロジェクトマネージャーは危機管理責任者に報告する。危機管理責任者の指示に基づいて、必要な措置を講ずる。

### 3. 報告・指示

情報事案の報告及び指示に当たっては、「事件事案報告シート\_対策指示書」の書式に基づいて行う。

但し、緊急時においては、電話、メールなどで状況の報告や指示を先に行い、その後に改めて正式な報告をシート、指示書を用いて行う。

### 4. 事後の対応

- ① 事業（所）長は、情報事案の発生した原因を分析し、再発防止のために必要な措置を講じなければならない。
- ② 危機管理責任者は、被害を被った関係先に対して関係先の求めに応じて、もしくは自主的な判断があれば、損害賠償を行う。
- ③ 情報の漏洩を故意に行った職員に対しては、就業規則に則り懲罰処分を行う。

### 5. その他

緊急時や事案の影響の大きさによっては、必要な報告や対応を優先する。

## 【その他の危機発生時】

### 必要な対応

- ① 内容の軽微に関わらず、何らかの危機が発生もしくは危機事案に遭遇した際は、上記の危機対応に準じた対応を行い、必要な報告を行うこと。その際は、利用者の安全確保を第一優先にすること。
- ② 職員に責のある事案において当該職員は、事業（所）長より必要な書面や報告の提出を求められた際は、速やかに提出すること。
- ③ 上記の場合、就業規則に基づき必要な懲罰を課する場合がある。

以上