

# 非常時対応マニュアル

NPO法人ビビット  
就労継続支援B型事業所  
作業所はつらつ

2023年4月1日初版



## 目次

【対応マニュアルについて】 .....	2
1.指揮権者 .....	2
2.非常災害時の為の事前対策 .....	3
3.非常災害時対応	
(1)地震 .....	3
(2)火災 .....	4
(3)その他の自然災害 .....	4
4.事故の対応 .....	5
5. 緊急時の対応 不審者の侵入時 .....	8
6.苦情相談の対応 .....	8
7.感染症対策 .....	17

【非常時対応マニュアルについて】

職員が火災、自然災害、事故、事件等のあらゆる危機や苦情相談に対し、的確かつ迅速に対応するために必要な事項を定めて、利用者、職員の生命及び健康を守ることを目的とする。

このマニュアルが及ぶ範囲は全ての職員に対して、施設の内外を問わず、危機的状況が発生した場合は、全ての利用者を安全な避難場所まで誘導する。

1. 指揮権者

(1)危機的状況が発生した場合の指揮権の順位は次のとおりとする。

- ① 責任者
- ② 管理者
- ③ リーダー
- ④ 職員

指揮権者は生命の安全を第一に考え、このマニュアルを参考に的確な指示を職員に与える。

(2)各固定担当者

責任者……………理事長  
管理者……………施設長  
リーダー……………サービス管理責任者

(2)各班・系の種類は次の通りにする。

各担当者は毎年、4月に行われる第一回目職員会議にて選出する。また、班と係は兼任してもかまわない。

- ・ 初期消火班
- ・ 通報班
- ・ 避難誘導係

## 2. 非常災害時の為の事前対策

- ・作業所周辺のハザードマップを定期的に確認し、避難所までの経路を確認する。
- ・年に1度以上、避難訓練を行う。
- ・停電に備えて、暗がりでも動けるよう懐中電灯など照明器具を常備する。
- ・非常時持ち出し袋を用意し、下記の物を入れておく
  - ・利用者の緊急連絡先
  - ・各所(本部や電気、水道など)の緊急連絡先
  - ・携帯電話のモバイルバッテリー(電池式のもの)
  - ・ハザードマップ
  - ・懐中電灯
  - ・医薬品、救急セット
  - ・ポリ袋・ゴミ袋
  - ・食品用ラップ(怪我の応急処置などに使えるため)
  - ・小銭(公衆電話などで使用できるため)

## 3. 非常災害時の対応

### (1)地震

#### 【作業所内の場合】

- ①避難誘導係は、利用者に対し、安心できるような言葉をかけ、姿勢を低くして落下物から身を守るように指示する。
- ②その後、書籍棚、窓ガラス、その他倒れやすいもの、壊れやすいものから利用者を遠ざけて、落下物から身を守るような対応をとる。
- ③職員は速やかに非常口を確保する。(余震で開かなくなることがあるため)
- ④介助を必要とする利用者は抱いたりおぶったりして安全な場所へ避難するが、困難な場合は車イス等の手段を試みる。
- ⑤揺れが収まったら、建物外へ避難する。
- ⑥一度、外へ避難した利用者は再度入館させない。職員は利用者が全員いるか点呼を取る。
- ⑦火災が発生した場合、初期消火班は初期消火を行う。また、ガスや配電盤を点検し、安全を確認する。
- ⑧通報班は、消防署及び泉南市災害対策本部へ通報し被害の状況を伝える。

### 【施設外の場合（行事等）】

- ①《事前調査》実地調査の際、目的地の状況を把握する。
- ②《事前調査》災害発生時の避難想定場所を確認しておく。
- ③災害発生時は、利用者の安全を第一に対応し、落ち着いて行動する。
- ④できるだけ建物や壁、倒れやすいものから離れた場所に避難する。利用者の安全を確認しながら避難想定場所へ移動する。
- ⑤人員及び安全を確認してから、携帯電話で管理者へ連絡する。
- ⑥自力で戻れそうな状況であれば、安全を確保しつつ戻る。建物やガラスの側は避ける。
- ⑦自力で戻れないときは、避難想定場所にて救助を待つ。その際は、利用者が安心できるような言葉をかける。
- ⑧乗物で移動中の場合は、すみやかに停止させ車外へ出た後、安全に待機できる場所まで移動する。利用者の安全を確認した後は、⑤～⑦の手順で行動する。

※障がい者は大きな負担になりやすく、心が深く傷ついてしまうことがあるため特に配慮が必要。

そのため、常に声掛けをするなど精神的なケアを行う。

## (2)火災

(1)火災発生の際は、別に定めてある「避難訓練」のマニュアルに沿った行動を取る。

基本的な流れは次のとおり。

火災発見

↓

放送し、避難誘導係による利用者の避難・初期消火班による初期消火

初期消火失敗 ⇒ 通報班による消防へ通報

初期消火成功 ⇒ 業務継続 ⇒ 施設等各管理者へ連絡・消防へ連絡

(2)怪我人が出た場合、救急車を呼び、医療機関に受診させる。

(3)後日、管理者は火災の詳細を「被害情報報告書」に纏めて責任者に報告する。

※怪我人の状況把握は、入院中であればお見舞い、退院して自宅療養中であれば電話・訪問等の方法で行う。

## (3)その他の自然災害

- ①台風接近の際の通勤・来所事業に関しては、当日朝7時までに責任者が事業実施の可否を決定し、実施しない場合は職員、利用者へ連絡する。利用者への連絡は、職員と連携して行う。

警報や台風情報を参考に判断する。

- ②風水害の際は、事業を停止し、利用者を安全な場へ移動させたいので消防へ連絡し救助を待つ。待っている間は安心できる言葉をかける。同時に家族・保護者へも連絡する。
- ③雷の恐れがあるときは、建物内への避難を呼びかける。また、電気機器類に注意する。

#### 4. 事故の対応

- ①事故の状況を把握する。

ア 場所・時間・原因

イ 利用者の状況（出血の有無・身体の状況・精神状態）

ウ 記録をする。メモや走り書きでも可。

- ②他の職員の協力を求める。医療機関への連絡・通報については、本人のかかりつけがあればそこを優先し搬送する。搬送や施設内で休養するなど落ち着いてから、家族・保護者へ連絡する。

- ③次のような場合はすみやかに救急車を呼び、医療機関に受診させる。

ア 意識がない。ぐったりしている。

イ 意識はあるが、呼びかけに応えない。

ウ 出血が止まらない。熱傷・火傷の面積が広い。

エ 吐き気、嘔吐を繰り返している。

オ 化学物質等を誤飲した。

急車による搬送、医療機関への受診に際しては、必ず担当の職員が付き添い、受診時の状況、経過を把握する。入院した場合は翌日に見舞うなど状況を把握する。

- ④対応した職員が事故の状況・対応を纏め、リーダーへ報告する。その後リーダーは管理者に報告し、管理者の指示の元に利用者家族へ連絡をする。

- ⑤後日リーダーは状況確認をし、一連の内容を纏め管理者へ報告、その旨を管理者は責任者へ報告する。

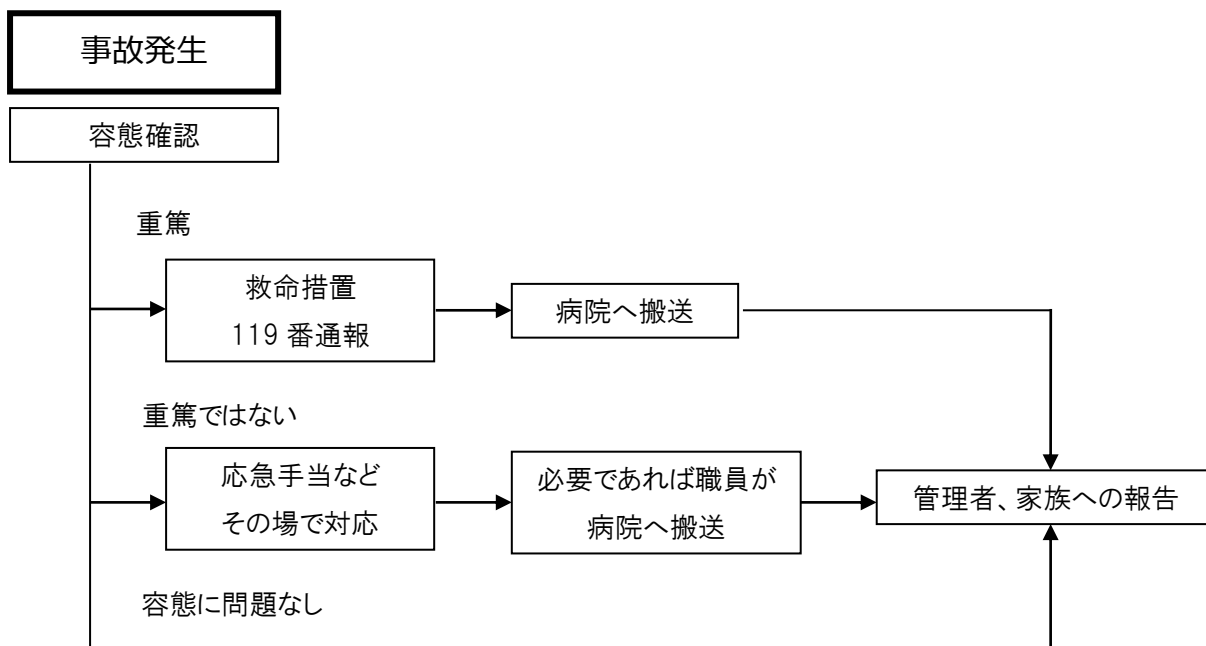
- ⑥その後、職員会議にて再発防止について話し合い、その内容をいつでも確認できる様に保管する。

#### （留意事項）

(1)行事等で施設外の場合は、119番通報を行う。

(2)後日の状況把握は、入院中であればお見舞い、退院していれば電話・訪問等の方法で行う。

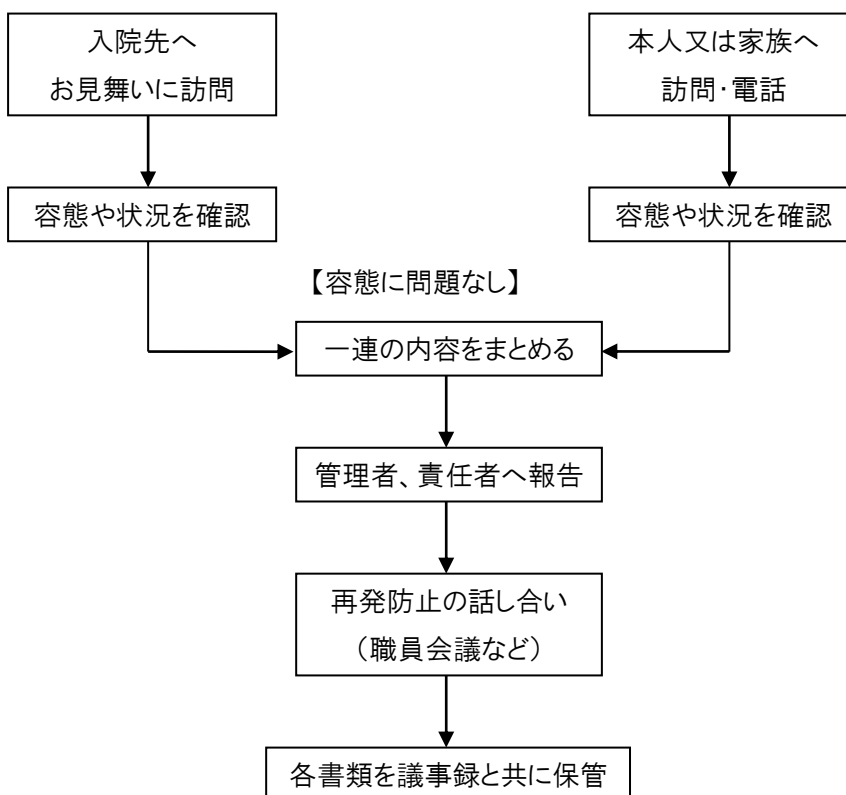
事故発生時のフローチャート



事故発生から後日

【入院中】

【自宅療養中】





# 被害状況報告書

年 月 日

管理者、責任者 様

リーダー 印

下記のと通りの被害を受けましたのでご報告いたします。

事故種類	<input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 盗難 <input type="checkbox"/> 破損 <input type="checkbox"/> その他 ( )					
事故発生日時	年	月	日	時	分頃	
事故発生場所						
事故の原因						
被害状況および対応状況	被害状況					
	人的被害	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ※有の場合は下記記入				
		災害発生時の人数		人		
		死者	人	重傷者	人	: 医療機関に搬送を要する者
		軽傷者	人			: 重傷者以外の負傷者
	物的被害	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ※有の場合は下記に記入				
		建物等				
		設備什器				
	ライフラインの状況	電気	<input type="checkbox"/> 使用可 <input type="checkbox"/> 使用不可 (対応状況: )			
		ガス	<input type="checkbox"/> 使用可 <input type="checkbox"/> 使用不可 (対応状況: )			
水道		<input type="checkbox"/> 使用可 <input type="checkbox"/> 使用不可 (対応状況: )				

## 添付書類

火災・破損の場合	<input type="checkbox"/> 被害状況報告書 (本用紙) <input type="checkbox"/> 修理見積書 (修理不能証明書) <input type="checkbox"/> 写真 ( 枚) <input type="checkbox"/> 罹災証明書 (消防署発行)
盗難・事故の場合	<input type="checkbox"/> 被害状況報告書 (本用紙) <input type="checkbox"/> 盗難証明書 (警察署発行) [警察署届出内容] 窃盗証明書が発行されない場合は、必ず記入。 届出署      電話番号 担当者      受理番号

## 5. 緊急時の対応

### 不審者の侵入

- ①不審者と判断した場合は、十分な距離をとった上で「ご用件は？」などと尋ねる。刃物などを所持している恐れもあるので、不用意に近づかない。
- ②刃物などの凶器を持っていたら、大声で近くの職員を呼ぶ。同時に他の利用者に対しては避難を指示する。
- ③できるだけ多くの職員を呼び寄せ、不審者の行動を監視する。凶器を持っている場合は近づかない。同時に110番通報する。
- ④男性職員は丈の長い得物を持ち、不審者の動きをけん制する。利用者や職員に危害を加えようとしない限り、身柄の確保は試みず、警察の到着を待つ。待っている間は不審者の年齢・身なりをできるだけ詳しく覚える。
- ⑤襲いかかってきた場合は、利用者に危害が及ばない限り、無理に応じず逃げる。ただし、多くの職員で遠くに離れ行動を監視する。

## 6. 苦情相談の対応

### (1) 基本的な心構え

- ・苦情申出人(以下「申出人」とする)に対して謙虚な態度で応対し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報(個人情報等)の管理を徹底する。

### (2) 各担当者

苦情解決責任者…… 法人全体の場合:理事長

各施設の場合:施設長

苦情受付担当者……職員の場合:法人本部担当者

利用者、その関係者の場合:サービス管理責任者

### (3) 苦情相談の対応の流れ

- ①利用者、またはその関係者や職員(以下、申出人とする)から苦情や相談を受けた職員は、その内容を苦情受付担当者へ報告する。
- ②報告を受けた苦情受付担当者は、苦情相談内容を整理し、申出人の意向を確認後に苦情解決責任者へ報告する。  
※匿名の場合でも報告する
- ③苦情受付担当者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。その際に必要に応じて、苦情解決責任者や第三者の立会いを要請することができる。

- ④苦情受付担当者は、苦情相談受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。  
苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人に報告する。
- ⑤解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、職員会議で公表し、再発防止に努める。必要であれば、事業報告書に実績を掲載する。

(留意事項)

- (1)苦情相談は匿名希望でも受け付ける。
- (2)匿名希望であっても、記録書には申出人名を記載する。

(4) 苦情への対応について

- (1)組織全体で対応する。
- (2)事実確認が最も重要である。
- (3)初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
- (4)相談にあたって、下記のことに留意する。

ア 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む必要がある。

イ 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。

ウ 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。

エ たらい回しはしない。

オ 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。

カ 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者(以下「担当者」とする)に引き継ぐ(紹介する)。

(5) 申出人(利用者)に接する態度

ア 相手の言い分をよく聞く(すぐに否定しない)。

イ 言い分がわからない時は、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。

ウ わからないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。

エ 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする(早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない)。

オ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。

カ 感情的にならず、冷静に対応する。

キ 「出来ること」と「出来ないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。

ク 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。

ケ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

(5) 苦情の受付について

(1) 受付業務

- ア 「(1)基本的な心構え」に十分配慮する。
- イ 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者を引き継ぐ(紹介する)。
- ウ 申出人との面接は、個室で行う(プライバシー・人権の尊重)。
- エ 面接は、2名以上で対応する。
- オ 申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。
- カ 申出人の状態(認知症、精神疾患等)を踏まえ、状況を把握する。

(2) 担当者の業務

- ア 苦情内容の詳細を確認する。
  - a 苦情の受付年月日
  - b 担当者名(対応職員)
  - c 受付方法(面接、電話、手紙、その他)
  - d 申出人氏名
  - e 申出内容
    - ・職員の接遇
    - ・サービスの質や量
    - ・権利侵害
    - ・利用料
    - ・被害、損害
    - ・その他
  - f 発生日時
  - g 発生場所
  - h 発生状況
  - i 現在の状況
  - j 申出人の希望(要望)
    - ・調査してほしい
    - ・回答してほしい
    - ・改善してほしい
    - ・謝罪してほしい
    - ・被害、損害を賠償してほしい
    - ・話を聞いてほしい
    - ・教えてほしい
    - ・その他
  - k 苦情内容の確認
    - ・苦情内容を「苦情受付書」に記入し、復唱する。必要に応じて、申出人の確認サインをもらう。
- イ 調査
  - ・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
  - ・関係職員からも、事実関係を聴取する。
  - ・必要に応じて、関係機関等を活用する。
- ウ 記録
  - ・「苦情受付書」に、対応経過を記録する。必要に応じて、資料等を添付する。

## (6)解決に向けて

### (1)解決案の提示

- ・担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者（以下「責任者」とする）に報告する。
- ・責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・解決が不調な場合、岩手県福祉サービス運営適正化委員会、岩手県国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、苦情解決に当たる。

### (2)解決案の実施

- ・合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

### (3)解決結果の記録

- ・担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。
- ・責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人に通知する。
- ・申出人に改善の約束をした場合、責任者は、「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

### (4)記録の保存

- ・「苦情・相談受付書」、「苦情・相談解決結果報告書」「改善結果報告書」その他使用された書類（資料含む）の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

様式 I

【秘】

苦情・相談受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 ( 曜日 )	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情・相談内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 [ ]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]				

## 苦情・相談 受付報告書

年 月 日

苦情・相談 申出人 様

苦情解決責任者 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情・相談受付（受付No. ）についての  
報告がありましたことを通知いたします。

記

申出日	年 月 日 ( 曜日)	申出人名	
発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦情・相談の内容			

様式3

## 話し合い結果記録書

年 月 日

[記録者：苦情受付担当者氏名]

苦情申出者氏名：  [利用者本人でない場合の代理人氏名： ]
苦情解決責任者氏名：
立会人氏名：  <input type="checkbox"/> 立会い無し
相談日： 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
[次回話し合いの日時： 年 月 日 ( ) 時 分～]

苦情・相談申出者（代理人）氏 名： [印]

苦 情 解 決 責 任 者 氏 名： [印]



## 苦情・相談解決結果記録書

年 月 日

苦情解決責任者名 印

年 月 日付の苦情（受付No. ）について、下記のとおり解決しました。

記

苦情・相談 内容	
解決結果	

## 改善結果報告書

年 月 日

苦情申出人 様

苦情解決責任者名 印

年 月 日付の苦情（受付No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

### 記

苦情・相談 内容	
解決結果	

## 7. 感染症対策

(1) 主な注意すべき感染症（集団感染を起こす可能性があるもの）

- ・インフルエンザ
- ・感染性胃腸炎（ノロウイルス感染症、腸管出血性大腸菌感染症等）
- ・疥癬
- ・結核
- ・新型コロナウイルス

(2) 感染予防対策として、下記の事を徹底する。

- ・1時間ごとに換気をする
- ・手洗い・アルコール消毒をする
- ・マスクを着用する
- ・毎朝、検温をする。37.5℃以上の場合は欠席、早退をする
- ・ソーシャルディスタンスをとる
- ・定期的に感染予防対策の職員研修を行う
- ・1日1回以上、各箇所を清掃・アルコール消毒をする。

(3) 事前に処理用キットを用意しておく。置いてある場所は全職員が把握しておく。

### 【処理用キット】

- ・使い捨て手袋    ・ビニールエプロン    ・マスク
- ・ビニール袋    ・漂白剤などの次亜塩素酸ナトリウム（消毒液作成用）
- ・ペーパータオル    ・使い捨て布
- ・新聞紙等の吸水性の良い大判の紙

また、職員一人が処理を行い、別の職員が利用者の対応をする等、役割分担を決めておく。

(4) 利用者が通所時に体調不良を起こし、発熱、嘔吐、下痢をした場合は、その利用者  
の関係者へ連絡した上で速やかに帰宅させる。

その利用者が使用していたものすべてにアルコール消毒を行い、嘔吐物がある場合は、感染症の原因となる微生物（細菌、ウイルス等）を含んでいるので必ず手袋、マスク、エプロンをしたうえで行う。

### ・嘔吐物の処理方法・

必ず窓を開け十分な換気を行い、処理を行う職員以外は立ち寄らないようにする

- ① 手袋・マスク・使い捨てのエプロンを着用します。

- ② 嘔吐物をぬらしたペーパータオルや使い捨ての布で覆います。
- ③ 使用する消毒液（0.5%）次亜塩素酸ナトリウムを作ります。  
※作り方は下記(5)参照
- ④ ペーパータオルを外側からおさえて、嘔吐物を中央に集めるようにしてビニール袋に入れます。さらにもう一度、ぬれたペーパータオルで拭きます。
- ⑤ 消毒液でゆるく絞った使い捨ての布で床を広めに拭きます。これを2回行います。拭いた布はビニール袋に入れます。
- ⑥ 最後に次亜塩素酸ナトリウム液（0.1～0.5%）で確実にふき取ります。  
使用したペーパータオルや布はビニール袋に入れます。  
※処理用キットをいつでも使えるように用意しておく等の対応も望まれます。
- ⑦ 床を拭き終わったら手袋を新しいものに変えます。その時、使用していた側が内側になるようにはずし、服や身体に触れないように注意しながら、すばやくビニール袋に入れます。  
※清拭処理後はしばらく窓を開け十分な換気をおこないます。
- ⑧ 利用者の服に嘔吐物がかかっている場合、服を脱がせ、別のビニール袋に入れます。この処理は、利用者の関係者に確認をします。（基本は持ち帰ってもらい、施設や家庭で処理してもらいます）
- ⑨ ①～⑦の嘔吐物を処理したペーパーや使い捨ての布等は、ビニール袋に入れ密封し汚物処理室へ運び、感染性廃棄物として処理します。
- ⑩ ⑧の嘔吐物が付着した衣類等は、施設側で処理を希望（一人暮らしで利用者本人が対処できない等）された場合、熱水消毒（85℃以上の熱湯に10分間つけ込む）を行い、その後は通常の方法で洗濯します。
- ⑪ 処理後は十分な液体石けんと流水による手洗いをした後、アルコール消毒をします。

(5) 利用者が体調不良を起こし帰宅させた場合、どのような状況になり帰宅させたのか「利用者体調不良による帰宅時記録書」に記入する。

（記録者はその時対応した職員が記入する）

記録書の内容は全職員で共有する。

(6)市販の漂白剤を用いた時の調製法

※ 漂白剤として市販されている次亜塩素酸ナトリウム液の塩素濃度は約 5%です  
(家庭用塩素系漂白剤ハイター、ブリーチ等)。濃度は必ず確認してください。

例)市販の漂白剤(塩素濃度約 5%)の場合:

ペットボトル 1 杯約 5ml、漂白剤のキャップ 1 杯約 20~25ml

対 象	濃 度	希 釈 方 法
	希釈倍率	
○便や吐物が付着した床等 ○衣類等の漬け置き	1000ppm (0.1%)	①500ml のペットボトル 1 本の水に 10ml (ペットボトルのキャップ 2 杯) ②5L の水に 100ml (漂白剤のキャップ 5 杯)
	50 倍	
○トイレの便座やドアノブ、 手すり、床等 ○食器等の漬け置き	200ppm (0.02%)	①500ml のペットボトル 1 本の水に 2ml (ペットボトルのキャップ半杯) ②5L の水に 20ml (漂白剤のキャップ 1 杯)
	250 倍	

希釈する際は、直接塩素剤が手に付かないよう手袋をします。

# 利用者体調不良による帰宅時記録書

(対応担当者)

対応日	年 月 日 ( 曜日 )	体調不良発生時間	時 分頃
利用者名	対応職員名		
体調不良内容	分類	①発熱 ( °C) ②嘔吐 ③めまい ④頭痛 ⑤その他( )	
	詳しい状況		
備考			

## 後日記入欄

記入日	年 月 日 ( 曜日 )	記入者	
利用者の様子	通院した ・ 自宅療養	通所開始日	年 月 日 ( 曜日 )
	通院した場合記入 病名 [ ]		

サービス 管理責任者 印	施設長 確認印