

危機管理ガイドライン (外的条件による危機管理)



福祉施設ネットワークぽぽろ

内容

第1 目的、基本方針等	4
1 マニュアルの目的	4
2 基本方針	4
第2 具体的対応ガイドライン	4
1 緊急時の連絡体制	4
【管理者（職務代理者を含む）が判断すべき事項】	5
【日常的な危機管理意識の向上】	5
第1章 重大事故の発生時への対応	6
【重大事故への対応】	6
【インシデント・事故発生時のフローチャート例】	6
事故発生時対応フローチャート1（NPO法人大阪障害者センター）	7
◇事故時の対応の原則	8
【補足】施設責任のとらえかた	8
【緊急事態への対応：事例①誤嚥事故】	9
◆救急車を呼ぶ必要がある場合とは	11
第2章 自然災害（震災編）	12
1 事業所危機管理計画の作成	12
(1) 事業所危機管理委員会等の設置	12
(2) 事業所危機管理計画の項目	12
(4) 情報連絡体制の整備	14
(5) 事業所危機管理担当者と地域緊急連絡員	14
(6) 家庭との安否確認方法	14
(7) 避難経路の確保	16
(8) 通所路等の安全確認	16
(9) 事業所外学習や宿泊行事等実施の安全確保	16
(10) 利用者の帰宅方法・保護体制	16
(11) 防災教育及び避難（防災）訓練	16
(12) 災害用品等の点検	17
2 応急支援計画の作成	17
3 避難所支援に関する運営計画の作成	17
(1) 避難所支援体制の整備	17
(2) 早朝・夜間・休日等に発災した場合に施設を避難所として開設する手順	18
(3) 避難所に必要な物資の確認	18
(4) 避難者名簿用紙の保管	18
4 災害時帰宅支援ステーション及び一時滞在施設の運営計画の作成	19
第3章 応急対応（震災発生後の対応）	19
第1 発災時の対応	19
(1) 災害発生時における事業所危機管理体制	19
第2 利用者の避難誘導	20
第3 利用者の帰宅方法、保護体制	21
第4 施設・設備の安全確認等	23
第5 ガス、電気、上水道の安全確認等	23
第6 避難所等としての対応	24

第7 負傷者への応急手当	26
◇福祉避難所設置・運営マニュアルの参考例	31
【福祉避難所のイメージ：大分県マニュアルより】	34
第4章 防犯編（不審者侵入時の事業所内の安全確保）	43
第1 利用者の事業所内の安全確保（防犯）に関する危機管理の基本方針	43
第2 事業所の安全確保（防犯）に関する事業所危機管理計画（防犯編）の作成	43
1 施設内の安全確保に関する防犯マニュアル作成の目的	43
2 防犯マニュアル作成の手順	43
第3 事業所の安全確保（防犯）に関する事業所危機管理計画（防犯編）の作成	44
1 施設内の安全確保に関する防犯マニュアル作成の目的	44
2 防犯マニュアル作成の手順	44
3 防犯マニュアル作成の観点と内容例	44
4 防犯マニュアル作成に当たっての配慮事項	48
【例：防犯対応フローチャート】	50
【例：防犯対応フローチャート：夜間・GH等少人数時の対応】	51
【防犯フォローチャート例：豊里学園のフローチャート】	52
【厚労省通知「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」（2016.9.15）に伴う、福祉施設等における点検項目】	53
◇社会福祉施設等における点検項目	53
1 日常の対応	53
（1）所内体制と職員の共通理解	53
（2）不審者情報に係る地域や関係機関等との連携	54
（3）施設等と利用者の家族の取組み	54
（4）地域との協同による防犯意識の醸成	54
（5）施設設備面における防犯に係る安全確保	54
（6）施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保	55
2 不審者情報を得た場合その他緊急時の対応	55
（1）不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制	55
（2）不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等	55
【施設利用者及び事業所の安全管理チェックリスト】	57

事業所危機管理マニュアル

第1 目的、基本方針等

1 マニュアルの目的

この間、ネットワークぽぽろでは、「危機管理ガイドライン」等の提案を行ってきたが、主として、苦情・事故・虐待防止等の内部的問題を対象としての提案であった。

しかしながら、現在様々な外的要因（災害・防犯等）による、危機管理が大きく求められることとなっており、こうした面からの対応ガイドラインを策定する必要が高まっている。

そこで、旧ガイドラインに補足する形で、事業所及びその周辺地域等において危機事案が発生した場合、又は発生するおそれがある場合に、利用者・職員を中心に国民の生命、身体への被害の防止・軽減を図るため、主として施設ネットワークぽぽろの加盟事業所が実施すべき危機管理対策の具体的な取組等に関する基本的方針を示し、共通事項を明らかにするものである。

ただし、現行の施設の職員配置基準は、あまりに低劣であり、とりわけ施設入所支援やグループホーム等の夜間体制は、体制上、十分な対応ができないまま推移している実態があり、まさに緊急事態への対応は理論的には困難な状況がある。したがってこうしたガイドラインの実効性を高めるうえでも、緊急にその在り方が問われなければならない。加えて「施設に人が来ない」実態がさらに深刻さを増大し、専門性の低い支援者による課題等も大きな問題となっている。

そうした基本的問題がありながらも、利用者等の安全を守る対応は、末端足の状況であることを踏まえて、こうしたガイドラインを提案するが、個々の実態に合わせ、工夫した運用が求められる。

なお、今回のマニュアルの「防犯対策」については、「やまゆり園」事件を受けて配信された「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」（2016.9.15）の厚労省通知も、一定反映させたものとなっている。

また、こうしたマニュアルの作成と同時に、非日常の事態を想定したマニュアルは、職員一人一人が確認するとともに、そのマニュアルの趣旨に従って、実際の対応が行えることが重要である。そのため、具体的な実施訓練等を行いながら、マニュアルの趣旨の体得を行い、検証していくことも重要であることを強調しておきたい。

2 基本方針

- (1) 利用者・職員の生命、身体を安全を確保することを方針の第一とする。大震災や風水害など自然災害のみならず、不審者の侵入、様々な危機に対し柔軟に対応し、利用者や職員を守る。
- (2) 危機事象の全てを網羅しているものでないが、震災対策の記述等を柔軟に応用して全ての危機事象に対処するものとして位置付けている。
- (3) 震災発生時の初動体制の要となる①情報連絡体制②職員の参集については、対応を具体的に示すことにより、危機管理意識を深め、体制を強化するものとする。

第2 具体的対応ガイドライン

1 緊急時の連絡体制

○職員の参集

緊急事態の発生にあたって、事業所職員は、非常災害の場合において、自宅及び家族の安全

を確認した上、次のとおり参集するための体制の確認を要綱化しておくべきである。

C F：東京都教育委員会

1 非常配備態勢と特別非常配備態勢

災害が発生した場合、応急対策の活動態勢を確保するため、災害の被害その他の状況に応じて「非常配備態勢」と「特別非常配備態勢」の2種類の配備態勢が発令される。

(1) 非常配備態勢

被害その他の状況により、本部長（事業所管理者）が必要と認めたとき。なお、本部長（管理者）が必要と認めたときには、事業所危機管理担当者等を参集させることができる。

（適用する災害）

- ・ 勤務時間内に発生した地震、勤務時間外に発生した震度5強以下の地震、島しょ地域で発生した地震
- ・ 風水害、火山災害 ・ 大規模事故災害等

(2) 特別非常配備態勢

早朝・夜間・休日等の勤務時間外において、震度6弱以上の地震（島しょ地域を除く。）が発生したとき。発令形式は、自動発令とする。

○指示系統

なお、こうした緊急事態にあたって、その指揮系列も明確にしておく必要がある。

災害時には通信手段が制限されるとともに情報が錯そうして混乱する中、迅速かつ適切な対応が求められる。このことから、災害時には、原則として管理者が種別や被害状況、地域の実情等に応じて速やかに判断し、対応する必要がある。

管理者が判断すべき事項を例示しておく。管理者が不在の場合は、職務代理順位に従い、主任等が職務を代理する。

【管理者（職務代理者を含む）が判断すべき事項】

- 事業所内での利用者の避難場所等を決定し、職員に指示すること。
- 災害対策本部の設置
- 職員の参集・配備態勢（震度6弱以上は自動参集）
- 保護者と連絡が取れた利用者の帰宅の可否。（本庁からの判断基準を踏まえ、交通機関の運行状況、周辺の被災状況、児童・生徒の家族構成及び自宅までの道路状況等を確認し、判断する）
- 利用者の保護や帰宅困難者受け入れにかかる施設利用の可否
- 災害時帰宅支援ステーションの開設・閉鎖
- 一時滞在施設及び災害時帰宅支援ステーションの管理・運営
- 備蓄物資の配布（一時滞在施設用、災害時帰宅支援ステーション用、利用者保護用の物資を備蓄しているが、発災時の状況を鑑みて、それぞれの備蓄物資を計画的に配布する。なお、避難所用備蓄物資の配布については事前に区市町村と調整しておく。）
- 利用者のボランティア参加の可否（避難所、一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの管理運営に参加させるかについて、避難住民、帰宅困難者の受け入れ状況と、利用者の状況を考慮し、判断する。）
- 感染症等にかかった利用者、帰宅困難者等への対応（感染症にかかっているか明確に判断できない利用者及び帰宅困難者等の場合でも、他の利用者又は帰宅困難者等から隔離した場所に避難させるなどして、大量感染を回避する。）
- 所属に参集することが困難なために参集してきた他職員等の配置（各職員の参集状況等を確認し、配属する。）

【日常的な危機管理意識の向上】

- 以下紹介する、重大事故、防災、防犯等の課題は、日常的な発生を予測し、その際の機敏

な対応が求められるものである。したがって、日常的にこうした緊急・突発的な事態が発生した場合にも、適切な対応が行えるよう、マニュアルなどの整備や、職員間の役割分担、緊急時の適切な対応等について、事業所全体でよくその意義を共有化することと合わせて、定期的な訓練実施などを行うことで、危機管理体制の確立や危機管理意識の醸成を図っていく必要がある。

第1章 重大事故の発生時への対応

事故等への対応については、これまでのガイドラインでも詳細を整理してきたが、ここでは、直接的な「生命」の危機等につながる重大事故への対応を再掲して、その適切な支援のためのガイドライン等の作成も呼び掛けるものである。

施設等で起こる事故は、利用者の生命・身体等に関する安全の問題として特に注目されている。

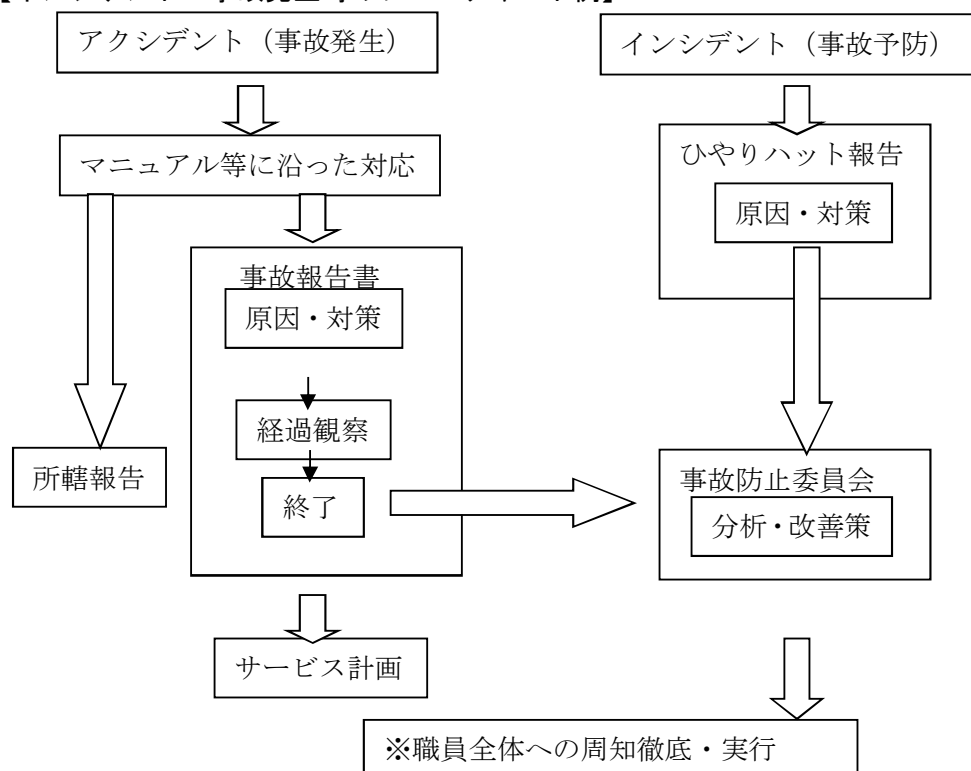
その主なものには、①転倒②転落③誤嚥④誤薬⑤やけど等があるが、こうした重大事故への対応については、旧前のガイドラインを参照いただくこととなるが、こうした重大事故への対応のポイントを再掲しておく。

【重大事故への対応】

こうした重大事故に関しては、以下のような視点の大切さを示してきた。

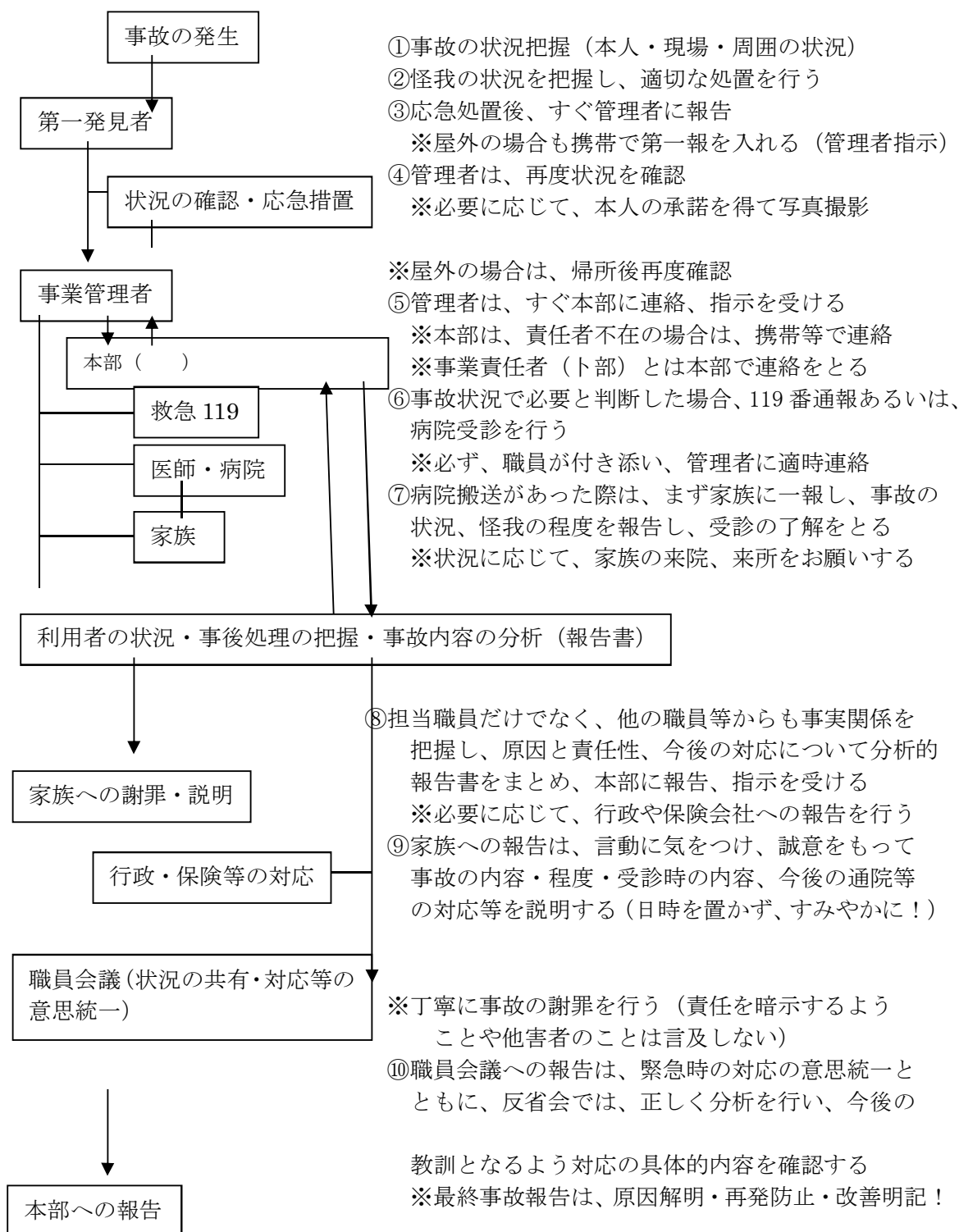
- 1 危機管理を進めるためのシステムづくり
- 2 危機管理を進めていくための日常的な視点を大切に！
- 3 危機管理を考える上での視点
- 4 「リスクマネジメント」の進め方
- 5 事故検討を通して虐待を早期に発見する
- 6 「苦情」への対応
- 7 ひやりハット（インシデントレポートの活用）

【インシデント・事故発生時のフローチャート例】



事故発生時対応フローチャート1（NPO法人大阪障害者センター）

（事業所内外での事故）



◇事故時の対応の原則

事故発生時については、職員も慌てますし、管理への十分な集中なしに対応してしまうことは、非常な危険を伴うとともに、被害者や家族にも多大な不安や不信を与えてしまうことがあります。

したがって、日常的な事故発生を想定したフローチャート等を作成、十分緊急時に適切な判断ができるよう周知徹底を図ることが重要です。

ただし、以下のような場合、個々の法人や行政によって対応が異なりますので、十分内容を精査して対応方針を決めておくことが重要です。

○「重大事故」に伴う、行政への報告

○他傷事故等の場合、被害者・加害者の家族等への連絡をどう行うのか

○行方不明時の家族への連絡をどう行うのか（時間的なもの含め）

○家族等への連絡は誰が行うのか

○謝罪と事故責任の判断は誰が行うのか

※ここでは、大阪障害者センターの事故対応のフローチャートを紹介しておきますが、それぞれの法人・事業所でこうした基準をしっかりと定めておきましょう！

【補足】施設責任のとらえかた

事故が発生した場合に施設の責任が常に認められるということになると、これは施設に無過失責任を認めるに等しいことになってしまう。

施設と利用者間における責任の適切な負担を考えるならば、事故が発生した具体的状況を総合的に判断して施設の責任を検討すべきであろう。判断は主観面（予想可能性）、客観面（結果回避可能性）の両面からなすことが考えられる。

例）痙攣発作による不意の転倒によって利用者が負傷した場合、施設は損害賠償責任を問われるかどうか。主観面としては、通常人を基準として、事故発生場所の設備状況からして、転倒により負傷等の事故が発生するであろう可能性をどれだけ予想することが出来たか、予想すべきであったかを考え（例えば、作業機の角で頭を打って大怪我をした事例であれば、角で頭を打って怪我をするであろうことの予想すべき義務を想定する）、客観面としては、事故発生場所の設備を事故発生しないように対策を講じることが出来たか、対策を講ずべきであったかを考えることになろう（例えば、作業機の角が直角のままであったかそれとも転倒した際に頭部への衝撃を和らげるために丸く加工するなどの対策を講じていたか等を検討することになろうし、また床で頭を打ったのであれば、床面がコンクリートの打ちっ放しのままであったかそれともクッション材等の手当がしてあったか等を検討することになろう。）。

事故発生について、主観面の予想可能性、予想義務と客観面の結果回避可能性と結果回避義務をそれぞれ検討し、いずれも認められる場合には施設に過失責任があるという判断になると考えられる。事故が発生すれば、しばしば、結果の重要性に目が向けられ、そのような結果を招いたというだけであすべきであった、こうすべきであったと責任原因を拾い上げ、だから責任があるというように考えがちであるが、責任の公平な分担という観点も必要であり、そのような観点からは結果責任からではなく、そもそも予想義務、結果回避義務があったかどうかということを冷静に判断する必要がある。

したがって、施設が責任を負うためには、施設が事故の可能性とこれを認識していたというだけでは不十分であり、具体的な事故発生状況との関係において、事故が生じることの危

険性を予想しながらしかるべき対策を講じていなかったという事情が必要と考える。

施設責任の有無を正しく判断するために、事故の実態が正しく、明確に記録されていることが何よりも重要になってくる。

【緊急事態への対応：事例①誤嚥事故】

こうした様々な事故の対応の原則は、基本的にお示ししてきたが、ここではとりわけ「生命」に係る重大事故として「誤嚥事故」への対応ガイドラインをお示ししておく。

○御餅などののどつめや誤嚥事故

これらの事故の特徴として高齢者・障害者層に多く発生しています。こうした方々は、嚙む力、飲み込む力、むせる反応が弱くなってきているのが理由と言える。

◇のど詰めを防ごう！

- ・小さく切って食べやすくする（高齢者は嚙む力や飲み込む力が弱い）
- ・電子レンジに 30 秒程かける（外は柔らかくも中までは柔らかくなっていないため、詰まらせるケースが多い）
- ・お茶などの水分をとりながら食べたり汁物に入れて食べる（高齢者は唾液の分泌量が少ないため）
- ・ゆっくり嚙み、口の中にいれたまま話をしない、話かけない
- ・家族と一緒に食べる（なるべく誰かがそばにいて注意して見ましょう！）
- ・また、直接の介護にあたっては、時間経過とともに、その時々状況を他の介護者等にきちんと引き継ぐことが重要になります。また、嚥下反射の状態を現場に周知する際には、医師や看護師、S T（言語聴覚士）からの情報提供が必要です。食事の形状についても、S T や栄養士からの指示などに注意を払うことが求められます。つまり、随時のチーム連携の仕組みがポイントになる。

誤嚥事故の発生を左右する嚥下反射は、時として急に低下することがあります。例えば、突然の脳梗塞などによって嚥下ができなくなるといったケースがあり、その場合、脳梗塞がもたらす危険性もさることながら、気づかずに食事介助をしてしまうことにより、食べ物を喉に詰まらせて窒息死してしまうなどという危険もつきまといます。そうした時、介助をしている職員がいち早く異常に気が付き、救急救命を行なうとともに医師や看護師に対して迅速な連絡を取ることが、重大な結果を回避するうえで大切になる。

脳梗塞などの場合、突然「ろれつ」が回らなくなるなど、いくつかの兆候が認められます。医師・看護師からそのあたりのポイントについてあらかじめ指示を得ておくことも、チーム内連携として重要なポイントといえる。

◇のど詰めが起ってしまったら

- (1) 咳ができるようならできるだけ継続させ自分で吐き出させましょう
※咳は異物除去に最も効果的である
- (2) 窒息と判断すれば直ちに 119 番通報を誰かに依頼！

(3) 「背部叩打法」

肩甲骨と肩甲骨の間を強く掌で叩きます



(4) 「腹部突き上げ法」

後ろから手を回してこぶしをみぞおちに置きすばやく手前上方に一気に引き上げます
※反応がない方、妊婦や乳児には決して行わないでください！



(3) と (4) を交互に行うのがよいでしょう！

(5) 傷病者の反応（意識）がない又はなくなった場合、普段通りの息がない場合は？

→通常の心肺蘇生法の手順を開始（応急処置の欄参照）

※心肺蘇生法を行っている途中で口の中に異物が見えたら取り除いてください



※また、利用者の状況に応じて、専用バドルと吸引専用の掃除機の準備等を行うことも大切です。

※特に、こうした事故については、日ごろからの対応訓練等を行っておくことが大切です。

◆救急車を呼ぶ必要がある場合とは

○下記のような症状の場合は、救急車を要請します。

- ・意識がもうろうとしたり、うとうとしたりしている。
- ・顔色が悪くぐったりとしている。
- ・けいれん、ひきつけをおこしている。
- ・出血が止まらない。
- ・吐き気や嘔吐をくり返している。
- ・化学物質を誤飲した。
- ・熱傷や火傷の面積が広い。

※救急車要請のタイミングが遅れることで重大な事故につながる場合があります。

現場責任者は、的確に判断して、応急処置と合わせて、躊躇することなく救急要請を行うこと。

※また、要請に際には、的確に（事業所名・現場住所・目印となる個所・搬送要請者氏名・年齢・怪我等の状態・連絡先・担当者等）電話連絡できるよう、必要情報を電話機の傍に掲示する等の準備をしておくとともに、冷静に対応を行うことができるように訓練をしておくことが求められる。

※事前把握の重要性

・救急対応の際には、様々な情報が必要になります。かかりつけの病院・主治医・服薬内容・病歴など緊急時に必要となる情報について、医療アセスメントを取りまとめ、緊急時に、すぐ携帯できるようにファイル化しておくようにする。

・危機管理ガイドラインや「介護ポケットナビ」等は絶えず携帯するなど、緊急時対応ができるよう準備をしておく。

第2章 自然災害（震災編）

1 事業所危機管理計画の作成

管理者は、地域の実情や特別支援学校の障害種別等学校の特性を踏まえ、大震災等に備え、利用者等の安全確保の体制、事業所安全計画、職員の役割分担、情報連絡体制、避難所の運営支援及び一時滞在施設や災害時帰宅支援ステーションの開設に関する運営計画等を記載した「事業所危機管理計画」を作成し、職員、保護者等に周知徹底する。

(1) 事業所危機管理委員会等の設置

管理者、主任等を構成メンバーとする「事業所危機管理委員会」を設置し、事業所危機管理計画を作成するとともに、危機管理体制の整備に努める。

(2) 事業所危機管理計画の項目

事業所危機管理計画の主な項目としては、次のようなものが挙げられる。

ア 事業所危機管理計画の基本方針

災害等危機に対する事業所の基本的取組の考え方

イ 事前対策(予防を含む。)

①危機管理組織の設置と職員の役割

②情報連絡体制

③利用者の安否確認の方法

④事業所施設・設備の安全対策

⑤防災教育、防災(避難)訓練

⑥職員の危機管理研修

ウ 災害発生時の対応

① 事業所災害対策本部の設置

② 情報収集、連絡活動

③ 利用者等の避難誘導

④利用者の保護体制

④ 救護・搬出活動

⑤ 事業所施設・設備の被害状況及び安全の確認と応急対策

⑥ 登下所中の利用者の安全確認と誘導

⑦ 事業所外学習・宿泊行事中の利用者の安全確認と誘導

エ 事後(復旧)対策

① 安否情報、被害状況の収集・把握

②事業所施設の点検、整備及び復旧

③事業再開の準備

④応急教育計画の作成

⑤被災利用者の具体的支援

オ 避難所等開設支援

①避難所の開設

②情報の収集と提供

② 避難所の支援活動

④利用者のボランティア活動

⑤一時滞在施設としての対応

⑥災害時帰宅支援ステーションとしての対応

カ 休日・夜間等に発災した場合の職員の行動と対応

①職員の参集態勢 ④被害情報の収集・把握

③ 情報収集・連絡体制 ⑤避難所等への支援活動

③利用者の安否情報の収集・把握

(地震時・火災時)

連 絡 班

- 発災時の生徒、職員の安否、受傷、心理状態等の把握、処置、関係先への連絡等に関する行動マニュアル作成とその見直し
- 救出・救護・情報等関連資機材、救護エリアの設定及びそれらの整備
- 事業所内に逃げ遅れた利用者がいないか確認
- 関係機関、保護者等との連絡及び情報の収集
- 安全確保の先頭に位置するので、情報の発信元としての立場に立つ側面が強い。事態の掌握、伝達に正確を期す。

施 設 班

- 施設の安全確保を主たる任務とする(消火器の設置・点検など日常的な安全性確保とそのマニュアルの作成と記録簿の作成)。
- 初期消火活動体制の整備
- 初期消火活動の迅速行動
- 「施設・設備等の点検リスト」を持って校内を巡視し、飛散・転倒等の応急措置を実施する。
- 地震後の事業所、関連施設建造物の応急危険度判定の要請
- 一時滞在施設・帰宅支援ステーション・避難所(以下「避難所等」という。)の開設に当たっての施設の安全確認と危険区域内への立入禁止の設置
- 危険排除及び危険区域の立入規制線設定

食 糧 班

- 飲料水、食糧の備蓄、炊飯用具、燃料等関連資器材の整備、管理
- 給食・給水、救援物資の配布等の実施計画とその見直し
- ろ水器の維持管理
- 事業所で保護する利用者への食事の準備
- 避難所支援班の支援(避難所専用の備蓄物資の管理、配給、救援物資の受入れ、整理、管理、配給等)
- 避難所等を開設した場合の食糧等の配布

救 護 班

- セルフケアセット等の薬品や器具の整備と点検
- 搬送資器材の整備
- 応急手当技法の習得
- 搬送先医療機関の特定と連携
- けが人への応急救護(避難所等を開設した場合を含む。)
- 迅速出動の態勢(連絡班等との連携)
- 医療機関の被害程度の確認
- 避難所支援班の支援(医療救護所設置場所の事前確認、トイレ、ごみ集積所等の清掃・衛生管理への支援等)

避難所支援班

- 地域の避難施設としての役割・支援の内容確認(公的防災機関や防災市民組織との連携)
- 帰宅困難者対応への備え(備蓄物資の点検等)
- 自家発電機の維持管理

- 施設班・地域緊急連絡員と連絡を取り合い、避難場所の安全確認が取れるまで避難住民等を事業所で待機させる。
- 避難住民や帰宅困難者を所定の場所に誘導する。
- 施設管理上の制限区域（立入禁止区域）の設置
- 公的防災機関・防災市民組織との連絡調整（秩序維持、衛生保持、施設保全等の側面）
- 災害時帰宅支援ステーションの開設（災害時帰宅支援ステーション等の案内板設置等）
- 災害情報・交通機関運行情報の収集・提供
- 一時滞在施設の開設（特設公衆電話の設置及び避難住民や帰宅困難者への案内等）

経営企画室

- 重要書類の焼失、散逸防止と安全持ち出しの方途策定、管理責任
- 校内設備の安全管理、危険防止
- 消防設備・施設の保守点検
- 上記のマニュアル作成、記録簿作成
- 公印、通帳(印鑑)、耐火金庫等の鍵、重要書類等を持ち出し、安全（水浸しや散逸防止）を図る。

(4) 情報連絡体制の整備

事業所は、在所中、登下所時、夜間・休日等の発災場面に応じた、保護者、区市町村災害対策本部、医療機関、ライフライン事業者等との情報連絡体制を整備し、保護者、職員に周知徹底する。

○災害対策本部等への報告

情報の収集：担当者（氏名）

- ・被害の状況、交通機関の運行状況、ライフラインの状況等の情報収集
- ・地震災害情報（災害地域等）、被害の状況、交通機関の運行状況、ライフラインの情報提供等

(5) 事業所危機管理担当者と地域緊急連絡員

早朝・夜間・休日等の災害発生時は事業所が無人となるため初動態勢に遅れが生じることになる。

初動態勢を迅速にとるための要員として事業所ごとに職員の中から「事業所危機管理担当者」を指定し、地域にも協力を求め、「地域緊急連絡員」を家族会・事業所運営連絡協議会等と協議し選出する。

また、職員は、区市町村が設置主体である避難所の開設・運営に関して、協力・支援を行う。そのため、一刻も早く事業所に参集し、危機管理態勢を整えることが必要であり、事業所危機管理担当者及び地域緊急連絡員の迅速な対応が、その後の活動の円滑な遂行を容易にする。

(6) 家庭との安否確認方法

災害発生時に利用者の安否を迅速に確認すること及び各家庭と連絡を取り合う方法をあらかじめ定めておく必要がある。各事業所においては、個人情報の保護を念頭に置き、保護者の緊急連絡先等を用いた「緊急連絡網」を作成し、活用しているところではあるが、第一連絡先だけでなく、第二、第三連絡先について把握するなど、より確実に連絡がとれるように工夫する。また、ホームページやツイッター等の各種メディアの活用を検討し、保護者に周知しておく。

ア 災害用伝言ダイヤル（１７１） 「声の伝言板」

地震・噴火などの災害の発生により、被災地への通信が増加し、つながりにくい状況になった場合に、NTT西日本等により提供される声の伝言板の使用方法

○ 利用できる電話：固定電話、携帯電話、公衆電話、避難所等に設置する特設公衆電話。

○ 提供開始：地震等の災害発生時に、被災地の方の安否を気遣う通話が増加し、被災地への通話がつながりにくい状況になった場合にこのサービスが提供される。

○ 伝言録音時間・伝言保存期間・伝言蓄積

伝言録音時間：1 伝言当たり 30 秒以内

伝言保存期間：録音してから 48 時間

伝言蓄積：一つの電話番号当たり 1～10 伝言可能

○ 伝言消去：保存期間を経過した時点で消去される。

イ 災害用伝言板「文字の伝言板」

携帯電話会社各社は、インターネット接続に対応した携帯電話で文字によるメッセージの登録・閲覧ができる「災害用伝言ダイヤルサービス」を提供している。

《携帯電話会社の災害用伝言ダイヤル(例)》

ウ 災害用ブロードバンド伝言板 (web171) 「インターネットの伝言板」

パソコンからは音声、画像、テキストの登録・閲覧ができ、携帯電話からはテキストの登録・閲覧ができる。

○ サービス概要

このサービスは、災害等の発生時、被災地域（避難所等含む。）の居住者がインターネットを経由して伝言板サイトにアクセスし、電話番号等をキーとして伝言情報（テキスト・音声・画像）の登録が可能。登録された伝言情報は、電話番号等をキーとして全国（海外も含む。）から閲覧、追加伝言登録が可能。

○ 提供開始

災害用伝言ダイヤルの提供に準じ、地震等の災害発生時に、被災地の方の安否を気遣う通話が増加し、被災地への通話がつながりにくい状況になった場合、速やかに利用が可能となる。

○ 動作環境

・ OS は Windows2000 (SP4) , WindowsXP (SP2)

・ ブラウザソフトは Microsoft Internet Explorer5.5, Microsoft Internet Explorer6.0

○ 伝言情報のサイズ制限値・伝言情報保存期間

・ 伝言情報のサイズ制限値

テキスト情報：1 伝言テキスト情報：1 伝言当たり全角換算 100 文字

静止画ファイル：1 Mバイト以下

動画ファイル：10 Mバイト

音声ファイル：1Mバイト 音声ファイル：1 Mバイト以下

・ 伝言保存期間は登録してから 48 時間

○ 伝言の消去

伝言を預かってから保存期間を経過した時点で自動的に消去される。

【利用方法】

①<https://www.web171.jp/> へアクセスする。

②メッセージの閲覧と登録

メッセージを閲覧又は登録したい電話番号を入力する。

③画面の指示に従って静止画、動画、音声、テキストなどのメッセージを閲覧・登録する。

エ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）は、平常時の利用だけでなく、災害時には安否確認手段としても活用できる。

代表的なSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）は、下記のとおりである。

○ twitter ○ mixi ○ facebook

(7) 避難経路の確保

校庭への避難のみならず、津波や河川の氾濫、がけ崩れ、液状化等、地域の実情をあらかじめ把握しておく。避難にあたっては、大規模火災等、災害の状況により避難経路が断たれることを想定して複数用意する。

また、区市町村から指定されている（広域）避難場所を職員室に掲示し、災害時に円滑に避難できるようにしておく。

※具体的な緊急避難場所及び避難経路については十分周知できるよう、職員室等への掲示等を行うこと。

(8) 通所路等の安全確認

事業所は、登下所時に発災した場合に備え、道路管理者、地域住民と連携の上、利用者の通所路の安全性を定期的に点検する。特に、通所路の危険箇所を洗い直し、ブロック塀の多いところ、落下しそうな看板など、危険箇所を把握する。

(9) 事業所外学習や宿泊行事等実施の安全確保

事業所は、施設外学習や宿泊行事等の実施時に発災した場合に備え、事前に移動経路上や現地にある一時集合場所、広域避難場所、避難所等の確認を確実に行うとともに、発災時における利用者の安全確保対策について実施計画に記載し、あらかじめ教職員の共通理解を図っておく。

(10) 利用者の帰宅方法・保護体制

東日本大震災では、利用者を集団下所及び単独下所させた事業所において、保護者が帰宅困難となったため、事業所だけで自宅で長時間過ごした事例があったことから、地震発生後、事業所所在地域の震度が小さい場合でも、鉄道の運行状況や都内外の被災状況等の把握に努め、保護者が企業等に留め置かれた場合には、利用者を確実に保護者に引き渡すまで、事業所において安全を確保することを原則とする。ただし、保護者と連絡が付いた場合には、安全確認等を総合的に判断して、帰宅が可能と判断できる場合に限り帰宅させることができる。

管理者は、保護者の一斉帰宅抑制時における利用者の施設内保護の原則を保護者にあらかじめ周知しておく。また、電話連絡網や緊急メール、ホームページのほか、災害時に回線がつながりにくい状況を想定し、災害用伝言ダイヤルやツイッター等の各種メディアを使用した、利用者及び保護者双方の安否確認手段を複数用意し、事業所と保護者との連絡手段を確保するとともに、それらの手段もあらかじめ保護者に周知徹底しておく。

なお、利用者の保護者への引渡しについては、保護者から事前に届けられた**緊急連絡用（引渡し）カード**等を利用し、利用者の安全確保に万全を期すこと。

(11) 防災教育及び避難（防災）訓練

防災教育は、利用者たちが災害時に適切に行動できる安全対応能力を身に付けられるよう、「まず、自らを守り、次に身近な人を助け、さらに地域に貢献できる人材」を育てるため、利用者の発達の段階に応じて、事業所安全計画全体計画及び年間指導計画を作成し、適時実施する。

避難（防災）訓練は、年間を通して教育課程に位置付けて計画的に実施する。具体的には、

事業所の種別及び地域の実情に即し、登下所中など多様な場面や状況を想定するとともに、家庭や地域住民、関係機関との連携を密にして実施する。

※地域防災訓練等への参加も計画化すること。

(12) 災害用品等の点検

事業所災害対策本部の各班及び担当者は、食糧・毛布・ろ水器・非常用発電機等の災害用品等の一覧表を作成して所定の場所に保管するとともに、避難訓練時等において定期的に点検し、その保管場所を誰でも分かるよう職員室等に掲示する

2 応急支援計画の作成

応急教育計画とは、事業所活動が正常に実施されるまでの間、管理者が被害の状況を判断して応急的に実施する支援計画をいう。

管理者は、法人本部と十分な連携の下に、施設・設備の被災状況、職員及び利用者の被災状況、交通機関の復旧状況等、諸般の状況を勘案し、応急支援計画を作成する。

応急支援計画に基づく支援活動の再開に際しては、平常時と同様な支援活動が行えない場合が想定されるので、健康・安全教育、利用者支援に重点をおきながら弾力的な支援活動を行えるよう配慮する。また、利用者の心のケア対策にも十分留意する。

○応急支援計画作成に当たっての主な留意点

- ・平常時と同様な支援活動が行えない場合も、可能な範囲の支援活動の維持、推進を図る。
- ・登所する利用者の人数に応じた応急支援を実施する。
- ・地域の実情を踏まえ、適切な応急支援を実施する。
- ・保護者等へ支援再開の連絡を行う。

※この際、法人全体として、重点化事業の位置づけなどを明確化し、必要に応じて重点化事業への緊急職員配置等についても事前の計画を立てておくこと。

3 避難所支援に関する運営計画の作成

避難所の設置主体は区市町村であり、管理運営は区市町村が行うが、職員は避難所の開設・運営に協力・支援することとしている。ただし、発災直後は利用者の安全を確保しながら、職員が中心的な役割を担うことが期待されていることから、区市町村から避難所指定を受けている施設は、事業所危機管理計画の中に避難所の支援に関する運営計画を作成しておく。

(1) 避難所支援体制の整備

ア 避難所指定と施設利用計画の作成

管理者は、①利用者の安全確保のスペース、②教育機能・管理機能のスペース、③高齢者、障害者、病弱者、外国人及び乳幼児等（以下「災害時要援護者」という。）並びに女性に割当てるスペース、④感染症等により他の避難者等と隔離して保護するスペース⑤一般避難者の避難所スペース、⑥一時滞在施設としてのスペースを定めた施設利用計画を作成する。その際、女性の避難者や外国人への対応として、女性による女性用備蓄品の配布や施設状況を踏まえた授乳室の設置や外国語に堪能な職員の配置、外国語での施設案内の表示等を検討する。

※各事業所の実情に合わせ、事前にどこまでの対応を行うのか、各自治体との協議等を行ったうえで、福祉避難所等の対応計画を作成すること。

※各施設の避難所設置については、①施設での受け入れスペースの配置図面②各職員の役割分担（受付、情報・連絡、直接支援等）及び、具体的各担当者の役割の具体等を示した、避難所設置計画を策定するとともに、できるだけ事前訓練等の実施を行うこと。

イ 避難所の管理運営の移行

管理者は、防災訓練等を通して区市町村と連携を図るとともに、区市町村が当該事業所に避難する避難者用（以下「避難所専用」という。）のために備蓄している物資がある場合は、その管理や配布方法について、区市町村とあらかじめ協議する。

なお、職員の避難所運営への協力・支援については、本来の役割である福祉支援活動の再開やそのため準備が必要であるため、おおむね発災後1週間程度を目途とする。したがって、それ以前から、段階的に区市町村防災担当部局職員、避難者自治組織等に避難所運営事務を移行させることが望ましい。

ウ 防災市民組織等との連携

管理者は、防災訓練などを通して防災市民組織等と連携を図るとともに、発災後の避難所運営の役割分担、協力体制を整備することに努める。

エ 施設が避難所となった場合の業務

管理者は、事業所災害対策本部組織を整備するに当たっては、避難所支援担当についても定める。避難所支援担当は、災害当初における避難所の開設、管理運営に従事するとともに、避難者による自治組織づくりへの支援などを行う。

なお、管理者は、職員の避難所業務の従事について、災害時の人員確保の困難性を考慮した体制とし、当日の職員の出勤状況により、各班の中から避難所支援担当者を指名する。指名に当たっては、女性や災害時要援護者にも配慮する。

また、所属先に参集できなかった職員を受け入れた場合には、管理者は当日の出勤状況に応じて、避難所の運営に協力するよう指示する。

(2) 早朝・夜間・休日等に発災した場合に施設を避難所として開設する手順

早朝・夜間・休日等に発災した場合、管理者をはじめ大部分の職員や区市町村職員は事業所への到着が遅れ、管理者不在の場合や少人数で避難所運営業務に従事しなければならない場合が想定される。このため、区市町村防災主管部及び防災市民組織等との協力関係を図っておくことが必要である。

ア 鍵の保管について

管理者は、避難所の円滑な開設のために区市町村防災担当部局と事前に協議する。

その際、門扉の鍵を預ける者として「地域緊急連絡員」を保護者会・事業運営連絡協議会と協議して、防災市民組織や自治会等の協力を得て選任する。

(3) 避難所に必要な物資の確認

避難所となる事業所では、多数の避難者を保護するために必要なものを確保することが望まれる。避難所用に施設内に備蓄してある場合は、区市町村防災担当部局と協力しながら、備蓄品を確認する。なお、区市町村備蓄倉庫に備蓄している場合は、配送・配給計画、手順を確認する。

※当該施設での整備物資一覧の作成と、地域備蓄倉庫の活用を含め、受入等の手順等も整備しておくこと。

(4) 避難者名簿用紙の保管

避難所となる事業所では、避難者の安否確認のための問合せが殺到するため、区市町村所定の避難者名簿用紙を保管する。

4 災害時帰宅支援ステーション及び一時滞在施設の運営計画の作成

(1) 運営計画の作成

各事業所は災害時帰宅支援ステーションとしてとして機能する場合も想定し、「避難所支援に関する運営計画」を参考にそれぞれの保護スペースを確保するとともに、災害時帰宅支援ステーション及び一時滞在施設の運営計画を作成しておく。

(2) 運営体制の整備

あらかじめ、一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーションの開設に係る掲示板及び収容人員の超過等によって受け入れが困難となった旨を掲示するための掲示板を作成し、保管場所を確認しておくこと。(受け入れが困難な場合に備え、近隣の場所等も掲示する。)

更に、事業所を中心に近隣の一時滞在施設や駅等を記載した周辺マップを用意しておき、帰宅困難者等に配布できるように準備しておく。

第3章 応急対応（震災発生後の対応）

第1 発災時の対応

大地震等が発生した場合、事業所は、利用者の安全確保を最優先する。このため、職員は、利用者の避難誘導に当たって、災害の状況、発災時間帯別（在勤時や夜間・休日等の別）や利用者の発災時の所在別（在所時や登下所時、事業所外実習時の別）に応じた的確な指示をするとともに、落ち着いた態度で利用者を励まし、安心感を与えることが重要である。

1 震災が発生した場合の対応

職員は、事業所危機管理計画の役割分担を基本としながらも、災害が発生した場合は、目前にある緊急事態を最優先とするなど、時と場に応じた行動をとり、利用者の安全確保に万全を期する。

(1) 災害発生時における事業所危機管理体制

ア 事業所災害対策本部組織と職員の役割

事業所では、地震等の災害が発生した際、管理者を本部長とする事業所災害対策本部を設置することとなる。なお、管理者が不在のときは、予め指定する代理の者を本部長とする。(代理の者は事前に複数指定の上、順位付けを行う。)

職員は、役割分担に従い、災害応急活動に従事する。なお、職員が出張・休暇等で不在の場合や出勤途中、夜間・休日等で教職員がそろっていない状況においては、一人二役など臨機応変に対応する。

○在勤時…以下のイからキに従って従事する。

○出退勤時、出張・休暇時や夜間・休日

交通機関や道路の状況など被災の状況によるが、自宅・家族の安全を確認の上、可能な限り勤務先に出勤して、以下のイからキに従って従事する。

イ 情報連絡活動

① 情報収集及び提供

連絡班は、利用者、職員の安否の確認や各自治体災害対策本部からの情報連絡など、災害時において必要とされる情報の収集及び提供、連絡に当たる。なお、情報を収集するに当たっては、確実な情報であること及び通信手段が絶たれた場合を想定して複数の手段を確保しておくことが重要である。

② 被害状況の把握と報告

連絡班は、利用者、職員の被害状況を把握し、本部長（管理者）に報告する。施設班は、学

校施設・設備等の被害状況を把握し、本部長（管理者）に報告するとともに被害の状況により立入禁止として法人本部に報告を行う。

ウ 避難誘導

利用者の避難誘導に当たっては、職員は、利用者の安全確保を第一とする。その際、周囲の状況を確認し、最善の避難ルートを選択する。

エ 事業所の消火・巡視

出火防止対策を日頃の避難訓練で実施し徹底する。万一、出火した場合は、利用者を安全に誘導するとともに、施設内放送、ハンドマイク、口頭で火災発生を伝え、できるだけ多くの職員が直ちに初期消火に当たり、延焼を最小限に食い止める。その際、二次災害に遭わないよう 生命・身体の安全に十分配慮する。

巡視に当たっては、＜行方不明の利用者の捜索を行う連絡班＞と＜施設被害状況の確認、ストーブ・火気・ガスの元栓等の点検を行う施設班＞とに分かれて行う。その際、施設被害確認等の施設班は、二人以上で班編成し、点検場所・項目の漏れがないよう注意する。ガスの匂いがする場合には、窓を開けるとともに、利用者を安全に誘導し、ガス供給会社へ連絡する。

オ 救護活動

大震災により大勢の負傷者が出ることが予想される。救護のためのスペースとして保健室、畳のある部屋などを利用し、負傷者への応急救置は、救護班が当たる。救護活動に参加可能な利用者に対しては救護の補助を依頼する。

施設の庭・屋上等に避難する場合、救護班は救急医薬品等を携帯する。

カ 搬出活動

地震等による出火や事業所への延焼のおそれがある場合には、定めてある非常持出品、搬出担当者、搬出場所に基づいて搬出活動を行う。

なお、災害の状況によっては、耐火金庫等校内で保管し、散逸を防止する。

キ 避難所管理運営への支援

避難所の設置主体は区市町村であるが、管理者は、事業所災害対策本部の組織のうち「他班への応援要員」を主として（例えば、庭に避難した時点で）避難所支援班を設置する。避難所支援班は、事業所が避難所となる場合の避難所の 開設、管理運営の協力・支援に当たる。

第2 利用者の避難誘導

大震災時においては、利用者は恐怖心に襲われ、パニック状態になることが予想されるため、職員は、利用者に対して安心感を与える言葉をかけるとともに、常に、利用者一人一人を把握し、避難誘導に努める。

○職員の避難誘導の指針

利用者の安全確保を第一とする。

- 1 お・か・し・も（「押さない」、「かけない」、「しゃべらない」、「戻らない」）を合い言葉として、単純明快な指示で、利用者を掌握する。
- 2 心身に障害がある等、自力で避難できない利用者の安全確保を優先にする。
- 3 発災後、屋外に避難した場合は、事業所内に利用者が残っていないか迅速に確認する。

4 施設の被害状況によっては、施設の避難順序や経路を変更し誘導する。

5 避難の際、出席簿、緊急連絡用（引渡し）カード、ホイッスル、懐中電灯等を携帯する。
なお、出席簿及び緊急連絡用（引渡し）カードを除く携帯品は非常用袋に入れて作業室等に保管する。

第3 利用者の帰宅方法、保護体制

(1) 通所路、通所経路の安全確認

事業所は、登下所時に発災した場合に備え、区市町村、警察署・道路管理者、地域の方々と連携の上、利用者の通所路の安全性を定期的に点検する。特に、通所路の危険箇所を洗い直し、ブロック塀の多いところ、落下しそうな看板など、危険箇所の把握などを行う。

自力通所者については、保護者と相談の上、通所経路の安全性や災害時における登下所時の避難方法を検討させる。その際、通所経路の近くにある一時（いっとき）集合場所、（広域）避難場所、避難所を確認させる。

(2) 保護者への引渡し活動

管理者は、あらかじめ定めてある保護者又は、緊急連絡用（引渡し）カード記載の引取人へ、あらかじめ定める引渡し方法により利用者を帰宅させる。

なお、登録していない人が来た場合は、確認ができるまで引渡しを行わない。

(3) 保護者を欠くこととなった利用者の保護

利用者が在所中で震災が起き、保護者と連絡が取れない場合は、保護者と連絡が取れるまで事業所で保護する。保護者が亡くなり親戚等身寄りがなくなってしまった利用者の心のケアに努めるとともに、他の利用者の保護状況を踏まえ、適切に市町村担当課に引き継ぐ。

利用者が、在宅中などで、学校が児童・生徒の安否確認を行う中で保護者等が亡くなったことが判明した場合は、担当者等が早急に駆けつけ、同様に保護を欠くこととなった利用者を市町村担当課に適切に引き継ぐ。

(6) 登下所時の対応

登下所時に発災し地震が収まった場合、利用者は、自宅に帰宅するか、一時滞在施設又は避難所に避難し、学校、事業者等の保護を受けるよう指導する。通学区域地区担当の職員は、担当地区の利用者のうち、事業所に登所していない利用者又は下所途中で事業所に戻って来ない利用者の確認に努めるとともに、利用者の安否情報、交通機関の状況等の情報収集に当たる。

事業所では、送迎車の情報が即時に事業所に入るように連絡体制を整えておくとともに、運行状況により地域の情報を収集する。送迎車運行中の発災の場合は、バスを停止させ、道路状況、災害状況等をカーラジオで情報収集し、事業所と携帯電話等で連絡を取りながら、事業所に戻るか否かを臨機応変に対応できるよう調整しておく。なお、事業祖に戻ることが困難と判断した場合は、最寄りの一時集合場所、広域避難場所、避難所に避難するとともに、携帯電話等で事業所に避難先を連絡する。

(7) 利用者の保護体制

地震などの災害時の帰宅困難者対策として、一斉帰宅が抑制された場合、保護者を含む就業者等は原則として、3日間程度、企業等に留め置かれることとなる。

このことから、事業所在地域の震度が小さい場合でも、鉄道の運行状況や都内外の被災状況等の把握に努め、保護者が企業等に留め置かれた場合には利用者を確実に保護者に引き渡すまで、災害発生時から3日間程度、事業所において、児童・生徒を保護することを原則とする。

管理者は、災害時や帰宅困難者発生時における利用者の校内保護の原則を保護者にあらかじめ周知する。また、電話連絡網や緊急メール、ホームページのほか、災害時につながりに

くい状況を想定し、災害用伝言ダイヤルやツイッター等の各種メディアを使用した、利用者及び保護者双方の安否確認手段を複数用意し、事業所と保護者との連絡手段を確保するとともに、それらの手段をあらかじめ保護者に周知徹底しておく。

なお、利用者の保護者への引渡しについては、緊急連絡用（引渡し）カード等を利用し、利用者管理に万全を期しておく。

管理者は、帰宅困難者対策として保護者が企業等に留まることになった場合には、利用者を事業所内で保護する。その場合には、利用者の安全を確保するため、避難住民や帰宅困難者等とスペースを分離し、混乱を避けるために動線を切り分ける。利用者を保護する場合は、管理者の指示に従い、職員がその任に当たる。個々の保護者との連絡に当たっては、携帯・固定電話、インターネット、電子メール、ホームページ、災害時伝言ダイヤル、SNS、無線機など多様な手段を適時活用する。

<職員の主な役割>

- ・ 保護している利用者の人員を把握する。
- ・ 保護者に現在の状況と今後の対応を説明する。
- ・ 利用者に、今後の対応を説明する。
- ・ 利用者の安全確保のための環境整備を行う。
- ・ 利用者の毛布・食糧等を確保・配布する。
- ・ 状況に応じて、事業所で保護している利用者の家庭訪問を行う。

(10) 送迎車での上下所に係る対応

■利用者在所中に大地震発生の場合

○運行不可能の場合

事業所災害対策本部設置→家庭と連絡をとる→引渡し場所、時間等について確認する。

■登下所途中で大地震発生の場合

1 運行の可否を見極める

○運行可能の場合

【登所中】安全を確認しながら、事業所と携帯電話等で連絡を取り、そのまま事業所へ進むことについての指示を受ける。安全を確認しながら、また、事業所から指示を受けながら移動する。

警察や消防など公的防災機関の指示に従う。

連絡が取れない場合は、原則として事業所へ進む。または、運行可能な範囲で、あらかじめコース近辺に設置された避難所に向かう。

【下所中】事業所と携帯電話等で連絡を取りながら進行する。

連絡が取れない場合は、原則として事業所へ戻る。または、運行可能な範囲で、あらかじめコース近辺に設置された避難所に向かう。

○運行不可能の場合（「立ち往生」状態）

一般道路の車両通行は、地震の大揺れを感じたときは、静かに左端に寄せて停車し、カーラジオで情報を聞きながら待機することになっている。運転、進行は警察や防災関係機関に制止される。同乗責任者又は運転者は事業所と携帯電話等で連絡を取り、指示に従う。警察や防災関係機関の指示があるときは、その内容を事業所に連絡し、居場所や車内の状態を伝達する。

2 事業所災害対策本部の役割

(1) 送迎車の停車位置を確認する。その付近の避難場所を照会、認識する。

(2) 地図を用意し、停車位置をマーク、移動があれば印を落として記録する。運行表と照合し、追跡する。

(3) 利用者の欠席の届出等を確認し、乗車している利用者と照合する。

3 家庭への電話連絡

利用者を保護している場所（事業所又は避難所）について、保護者に連絡する。

4 自転車若しくは徒歩による現場への支援

各コースの送迎係が、停車地点へ赴き、状況を把握し、学校災害対策本部に連絡する。

5 事業所施設・設備の安全確認と対応

災害による施設・設備の安全確認と応急対策に当たって、消火及び事業所内外の巡視の担当は、二次災害の防止、支援の機能保持、事業所の避難所等としての利用を念頭において対応する。その際、まず、自らの身体の安全を確保し、確認漏れを防止するため複数の担当で行う。

第4 施設・設備の安全確認等

施設・設備の安全確認等は、主に二次災害の未然の防止と支援の機能保持を目的として行う。巡視時はヘルメットを着用するなどして身の安全を確保し、所定の場所に常備してある懐中電灯、マスターキー、ロープ、巡視点検場所・項目一覧等を持って、事業所内を巡視する。ア 発火しやすい室（事務室・給食調理室等）を優先的に巡視し、初期消火が可能な発火に対しては、消火活動を行う。作業室については、化学薬品・包丁等が放置されていないかを確認する。放置されている薬品等は格納し、施錠する。

イ 施設等の躯体が安全と思われても、落下・倒壊の恐れがある箇所（脱落しかけた天井、はくりした壁、落下しかけた照明器具等の非構造部材、倒壊しかかった防球ネット・フェンス・擁壁等）は、余震により落下、倒壊する可能性があるため、人為的に落下、倒壊させる。できない場合は、「危険につき立入禁止」の掲示やロープ等により、立入禁止の措置をとる。被害の状況判断が難しいようであれば、市町村防災担当課等に相談する。

ウ 破損、ひび割れしているガラスの枚数が多い場合は、紙やダンボール等で補修する。少ない場合は、シールを貼る。

オ 横転しかかっている物品（書棚、ロッカー、書庫等）は、横に寝かせて安定させる。

カ エレベーターの中に閉じこめられている人がいないか確認し、いなければ、エレベーターを使用できないように施錠する。中に人がいる時は、エレベーター会社に連絡し、救出の依頼をする（連絡先を災害時緊急連絡先一覧に整理しておく。）。

キ 避難所スペースとして開放しないことをあらかじめ定めてある職員室、備蓄倉庫、保健室等は施錠し、立入禁止の掲示をする。

ク 防火シャッターが地震により自動的に下がっている場合、原則として復旧させない。なお、復旧させる必要があり、かつ、危険のおそれがない箇所は復旧させる。

(2) 事業所を避難所・一時滞在施設・災害時帰宅支援ステーションとして利用するための応急対策

ア 避難者・帰宅困難者に対して立入禁止区域及びトイレ、ごみ集積場の場所等を表示する。

イ 破損物等で往来の妨げになっている場合は、破損物品等を除去し、通行路を確保する。特に公道と事業所入口の間については、救急車両、物資運搬車両の通行が可能な状態にする。

第5 ガス、電気、上水道の安全確認等

ガス、電気、上水道の安全確認等について次のとおり行う。

(1) 都市ガスの安全確認等

家庭用ガスにはガスメーター付近に地震を感知し遮断するマイコンメーターが設置され、より安全なシステムが整備されてきている。

ア 地震発生時の対応

＜ガス遮断機能が無い場合＞

① まずは身の安全を確保する。

② 火の始末 揺れがおさまったらガス器具の火を消す。

※地震で大きく揺れているときは危ないので火に近づかない。

③ 事業所内外の点検

「ガス臭い」と思ったら→ガス栓とガスメーターの元栓を閉める→窓の開放→ガス供給会社まで連絡（ガスのにおいがしたら、火を付けたり、換気扇や電気のスイッチには絶対に触らない。）

＜ガス遮断機能がある場合 → ①から③までは共通である。＞

① まずは身の安全を確保する。

② 火の始末 揺れがおさまったらガス器具の火を消す。

※地震で大きく揺れているときは危ないので火に近づかない。

③ 事業所内外の点検

「ガス臭い」と思ったら→ガス栓とガスメーターの元栓を閉める→窓の開放→ガス供給会社まで連絡（ガスのにおいがしたら、火を付けたり、換気扇や電気のスイッチには絶対に触らない。）

④ マイコンメーターが遮断したとき。

マイコンメーターが遮断した場合、マイコンメーターの赤ランプが点滅するので、マイコンメーターに添付してある復帰の手順に従って復帰操作を行う。ガス漏れなどの異常がない場合には、復帰してガスが使えるようになる。

なお、震度6弱以上の地震が発生した場合は、マイコンメーターから上流で地域一帯のガス供給をガス供給会社が停止している場合がある。この場合は、事業所においてガス漏れなどの異常がなくとも、すぐにガスが使えるようにはならない。マイコンメーターから上流のガス供給が停止しているかどうかはマスコミやインターネット等を通じて行われるガス供給会社の広報により確認する。

■ 注意 赤ランプが点滅している場合は、ガス漏れの疑いがあるため、ガス臭くないか十分確認する。ガス臭いときは、ガス供給会社へ連絡する。

第6 避難所等としての対応

避難所、一時滞在施設、災害時帰宅支援ステーション等の関係は次ページのとおり。

1 概要

管理者は、災害時において、あらかじめ定めた事業所危機管理計画に基づき避難所の開設及び管理運営に協力する。避難所の管理運営は、基本的には、区市町村防災担当部局職員が担当する。しかし、発災初期の段階においては、区市町村首長部局職員による対応が困難な場合も想定されるため、職員がリーダーシップをとることが期待されている。

なお、避難所の管理運営については、日頃から区市町村防災担当部局と十分な調整をし、区市町村防災担当部局、地域住民、事業所それぞれの役割を明確にしておく。

また、現在、避難所指定を受けていない事業所においても、阪神・淡路大震災及び東日本大震災の教訓を踏まえると、災害時には、避難所となる場合も想定されることから、以下の項目に準じた対応が必要である。

(1) 避難所の開設

震災後、区市町村からの要請に基づき、避難所を開設するに当たって、職員又は区市町村防災担当部局職員等は避難場所となる施設等の安全を確認する。二次災害を防止するため安全確認をするまでの間、厳冬期であっても避難者を屋外で待機させる。

職員又は区市町村防災担当部局職員等は、立ち入禁止区域の表示を行った後、避難所となる

スペースへ避難者を誘導するとともに、区市町村災害対策本部へ報告する。

※一時避難所設置の計画と合わせて、「福祉避難所」指定を受けている場合は、避難所設置計画を策定しておくこと。

第7 負傷者への応急手当

大地震が起こった場合には、建物の倒壊や落下物などにより、多くの負傷者の発生が予想される。

呼吸や心臓が止まって生命に関わる状態の負傷者や、救急車や救護班が到着する前に容体が急変する負傷者がいる。このようなとき、迅速・適切な手当をすれば命を救うことが可能になる。応急手当として、骨折ややけどなどの手当とともに、意識がない場合の手当の仕方、人工呼吸や心臓マッサージ、止血の要領を身に付けておく。また、AEDが公共施設等に配置されてきている。その取扱いに慣れておくことが大切である。

応急手当をしっかりと身に付けておくことは、社会人としての大切な務めでもある。

応急手当の手順

心肺蘇生の方法

(資料提供：東京消防庁)

(「救急蘇生法の指針」(2010) 参考)

① 肩を叩きながら声をかける。



わかりますか
わかりますか
わかりますか

返事があれば安心する言葉をかけ、訴えを聞き必要な応急手当を行う。

② 反応がなかったら



誰か来てください！
人が倒れています！
あなたは119番通報
してください！
あなたAEDを持って
きてください！

協力を求め、119番通報とAED（自動体外式除細動器）を持ってくるように依頼する。

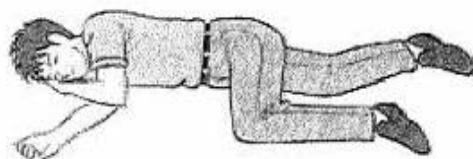
③ 普段どおりの呼吸をしているか調べる。



呼吸の確認！
1・2・3・4・5・6
普段どおりの呼吸なし！

胸と腹部の動きを10秒以内に確認します。
普段どおりの動きがなければ呼吸がないと判断し、
心肺蘇生の対象となります。

※普段どおりの呼吸があれば回復体位にする。



体を横向きにして、空気の通り道を確保し、
吐いた物が自然に流れるような姿勢を取らせる。

※心肺蘇生(CPR: cardiopulmonary resuscitation)の手順

以前は①気道確保→②人工呼吸→③胸骨圧迫であったが、「救急蘇生法の指針」(2010)では、心原性の心停止後の最初の数分間は血液中に多くの酸素が含まれているため、①胸骨圧迫→②気道確保→③人工呼吸の順に改定された。ただし、呼吸原性の心停止が多い乳児の心停止では、血液中の酸素が不足しているので、人工呼吸の準備ができたなら直ちに人工呼吸を実施する。

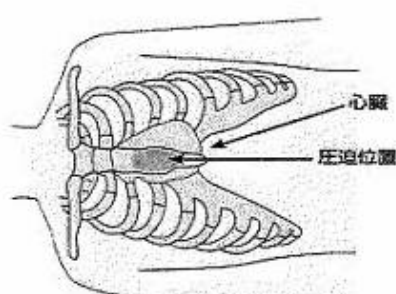
④ 普段どおりの呼吸が感じられない時は、直ちに心肺蘇生を実施する。

◆胸骨圧迫を行う(成人: 16歳以上)

※(心臓の中の血液を脳や全身に送り込む: 低酸素脳症等重大な後遺症を残さないため最も重要)

胸骨圧迫を行うまでの時間が短いほど蘇生のチャンスが高くなるので、一刻も早い処置が必要となる。

◎胸骨圧迫の位置◀胸骨の下半分、目安は胸の真中(胸骨上)▶



・胸の真ん中(胸骨の下半分)に手を置く。

手掌基部(手の根元)

◎十分な強さと、十分な速さで、絶え間なく圧迫する。



胸骨圧迫30回

- ・圧迫位置を垂直に30回圧迫する。
- ・圧迫の強さは胸が少なくとも5cm沈むまで。
- ・圧迫の速さは1分間に少なくとも100回のリズムで。

※小児(1歳以上~16歳未満)の場合

- ・十分な強さと、十分な速さで、絶え間なく圧迫する。
- ・圧迫位置は成人と同じで、小児は体格により片手又は両手で圧迫位置を30回圧迫する。
- ・圧迫の強さは胸の厚さのおおよそ1/3沈むまで。

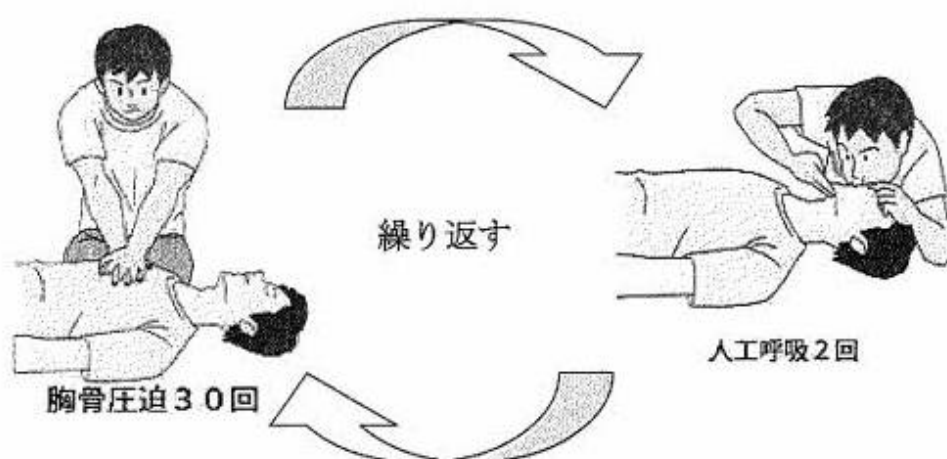


◆気道確保、人工呼吸を行う

あご先を引き上げ、頭を後ろに反らせます。

鼻をつまみ、相手の口を全て覆って、約1秒かけて胸の上がりが見える程度の量を、静かに2回吹き込み人工呼吸を行います。人工呼吸用マウスピースを使用しなくても感染の危険は低いと言われていますが、人工呼吸用マウスピースを使用の方がより安心です。

※訓練を積み素早く人工呼吸ができる場合は実施してください。ただし、人工呼吸ができる人でもためられる場合は、胸骨圧迫だけ行ってください。

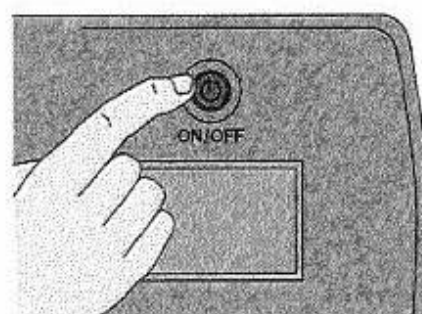


⑤ AEDの到着



傷病者の肩の脇に置くと使いやすい。

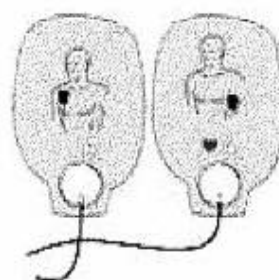
⑥ AEDの電源を入れる



電源ボタンを押すものや、カバーを開けると自動的に電源が入るものがある。

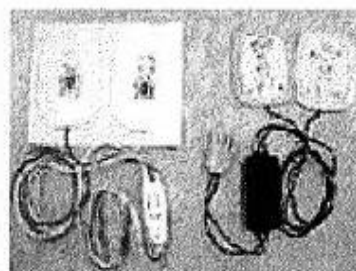
以後、AEDのメッセージに従って行動する

⑦ 電極パッドを傷病者の胸に貼る。



成人用電極パッド

※電極パッドを貼る位置は、パッドに書いてある絵のとおり
一枚は右胸上部の鎖骨の下に、もう一枚は左胸脇の下約5～
8cmのあばら骨の上に、しっかりと密着させて貼り付ける。
※小児には小児用パッドを使用する。
小児用パッドがない場合は、やむを得ず成人用パッドで代用
する。



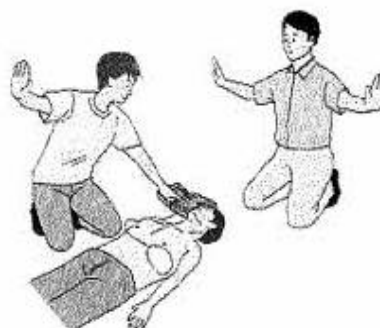
小児用電極パッド

⑧ AEDが心電図を解析する。



※傷病者に誰も触れていない事を確認する。機種に
よっては、電極パッドを貼ると自動的に解析が始
まるものや、コネクターを接続すると解析が始ま
るものなど、機種によって異なる。

⑨ 除細動（電気ショック）を行う。



誰も傷病者に触れていない事を確認し、
ショックボタンを押す。

⑩ 除細動を実施した後の対応

- 胸骨圧迫 30回と人工呼吸 2回を繰り返す。
- AEDのメッセージに従って行動する。
- 何らかの応答や目的のある仕草があるか、救急隊に引き継ぐまで続ける。



※AEDを使用するときの注意事項

- 傷病者の胸が汗や水で濡れている場合は、乾いたタオル等で拭き取る。
- ペースメーカー等が埋め込まれている場合は、でっぱりを避けてパッドを貼る。
- パッドを貼る位置に貼り薬がある場合は、貼り薬をはがしてパッドを貼る。
- ネックレスや貴金属がある場合、すぐに取り外せる場合は外す。

○訓練を受けていないため自信が持てないとき

一刻も早い処置が必要であり、躊躇している時間はない。心肺蘇生法に関して自信が持てないときは119番通報をして、通信指令員の指示を仰ぐようにする。

心肺蘇生の中止時機

- 医師や救急隊に引継いだとき。
- 傷病者に何らかの応答や目的ある仕草が現れたとき。
- 救助者に危険が迫ってきた、あるいは、重度の疲労により継続が困難になったとき。

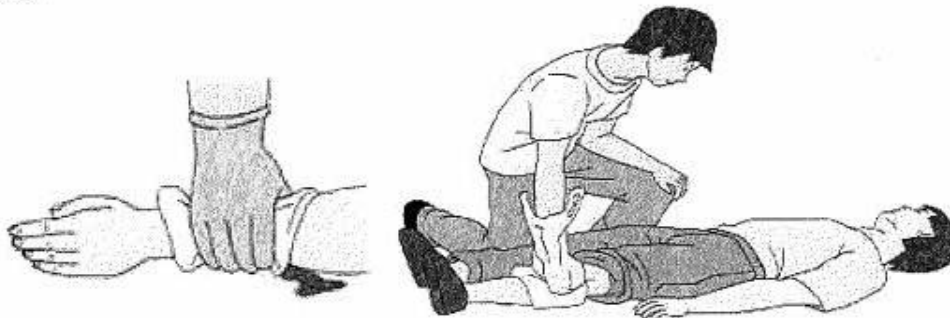
出血の止血方法

① 出血をおさえるもの

- 清潔であること。
- 厚みのあるものであること。
- 出血部位を十分に覆えることができる大きさであること。

② 止血要領

- 出血部位にガーゼや布などを当て、その上から強く圧迫する。片手で止血できなければ、両手で圧迫するか体重をかけ圧迫して止血する。
- ガーゼなどが血液で濡れてくるのは、出血部位と圧迫位置がずれている、又は、圧迫する力が足りないためである。
- 止血を行うときは、感染防止のために血液に直接触れないようにし、ビニールやゴムの手袋を使用する。



◇福祉避難所設置・運営マニュアルの参考例

※福祉避難所職員の役割（例）

責任者・副責任者：避難の判断等防災対策に係る指揮および全体の総括管理

庶務：避難所運営に係る記録の保存、職員体制の確保、行政との連絡調整、情報収集その他全般、避難者の入退所等の管理、入退所届の作成、安否問い合わせへの対応、郵便物等の取り次ぎ

要援護者支援：相談等の要援護者の生活支援

施設管理：福祉避難所スペースの確保、危険箇所への応急措置・修繕、防火・防犯

保健・衛生・救護：衛生管理、ごみ、風呂、トイレ、清掃、医療、応急処置等

物資・食糧（給食）：物資・食材等の手配・受入れ・管理、給食の調理・配食・片付け

○ 災害救助法が適用された場合において、概ね 10 人の要配慮者に 1 人の生活相談員（要配慮者に対して生活支援・心のケア・相談等を行う上で専門的な知識を有する者）等の配置、要配慮者に配慮したポータブルトイレ、手すり、仮設スロープ、情報伝達機器等の器物、日常生活上の支援を行うために必要な紙おむつ、ストーマ用装具等の消耗機材の費用について国庫負担を受けることができる。

○ 福祉避難所の対象者は固定的ではないので、対象者をあらかじめ把握していないときには勿論、あらかじめ把握しているときにも、被災直後の混乱期から一定期間を経過した後は、避難所に対象者が避難していないか調査する。

○ 目の前の被災者をその状況に応じ、災害発生後の限られた移送手段や限定的な福祉避難所確保数の中で、適切な避難所へ誘導するためには、ある程度の専門性が必要となるが、災害発生直後はそのような専門性をもった人的資源を得ることは難しい場合があり、東日本大震災においても、判断に迷うことが多かったといわれている。最近の研究においては、特別な知識がなくとも、スクリーニングすることができる判断基準が示されており、これらを活用し、災害時の判断基準とするための取り決めや訓練等の実現が期待される。

【スクリーニングの例】

	区分	判断基準	実例	避難・搬送
1	治療が必要	・ 治療が必要 ・ 発熱、下痢、嘔吐	・ 酸素 ・ 吸引 ・ 透析	病院
2	日常生活に全介助が必要	・ 食事、排泄、移動が一人でできない	・ 胃ろう ・ 寝たきり	福祉避難所
3	日常生活に一部介助や見守りが必要	・ 食事、排泄、移動の一部に介助が必要 ・ 産前・産後・授乳中 ・ 医療処置を行えない ・ 3 歳以下とその親 ・ 精神疾患がある	・ 半身麻痺 ・ 下肢切断 ・ 発達障害 ・ 知的障害 ・ 視覚障害 ・ 骨粗しょう症	個室 注 1
4	自立	・ 歩行可能、健康、介助がいらない、家族の介助がある	・ 高齢者 ・ 妊婦	大部屋

注 1：個室とは、体育館以外の教室等を指す。

日本赤十字看護大学 国際・災害看護学領域 小原真理子氏 資料をもとに作成した例

福祉避難所の運営体制の整備、活動支援

□ 福祉避難所の設置及び管理に関しては、施設管理者に委託することになることから、市町村は、都道府県と連携し、福祉避難所と災害対策本部等との連絡調整、ボランティアの調整等を行う福祉避難所担当職員を配置するとともに、福祉避難所への専門的人材やボランティアの配置を行う。

□ 市町村は、事前に把握している有資格者や専門家等の情報、事前協定締結団体・事業者及び他の地方公共団体への職員派遣の要請により、有資格者等を確保し、地域における福祉避難スペース（室）に要配慮者班を設置する。要配慮者班は要配慮者からの相談等に対応するとともに、避難所では対応できないニーズ（例：介護職員、手話通訳者等の応援派遣、マット・畳等の物資・備品の提供）については、市町村の災害時要配慮者支援班に迅速に要請する。市町村では対応できないものについては、速やかに都道府県、国等に要請する。

◆ 実施にあたってのポイント・留意点

○ 大規模災害時、スペースや支援物資等が限られた状況においては、避難者全員又は要配慮者全員に対する機会の平等性や公平性だけを重視するのではなく、介助者の有無や障害の種類・程度等に応じて優先順位をつけて対応する。そのため、平時から市町村の災害時要配慮者支援班、避難所の施設管理者、避難所の要配慮者班は、要配慮者への確実な情報伝達や物資の提供等の実施方法について確認しておく。

福祉避難所における要配慮者への支援

○福祉避難所の避難者名簿の作成・管理

□ 市町村は、福祉避難所に避難している避難者の名簿を作成する。避難者名簿は、随時更新する。

◆ 実施にあたってのポイント・留意点

○ 福祉避難所に避難している要配慮者の状況等を把握するため、避難者名簿を作成する。福祉サービスの利用意向、応急仮設住宅への入居、住宅の再建意向について継続的に把握する。

○福祉避難所における支援の提供

□ 市町村は、福祉サービス事業者、保健師、民生委員等と連携を図り、福祉避難所に避難している要配慮者に対して必要な福祉サービスを提供する。

◆ 実施にあたってのポイント・留意点

○ 災害により身体的・精神的負担を受け、症状・状態が悪化する可能性もあることから、福祉避難所に避難している要配慮者の状態には十分に注意し、支援関係者間の情報共有を図る必要がある。

○ 福祉避難所において、要配慮者のニーズを把握し、適切に対応できるよう手話通訳者、要約筆記者、点訳ボランティア、音訳ボランティア等の人材の確保や福祉用具等の確保を図る。

○ 福祉避難所の避難者は、災害前は自宅で暮らしていたことが前提となる。福祉サービスの提供にあたっては、避難者が被災前に有していた自立する能力を損なわないような形で支援を行う。

○ 福祉避難所におけるホームヘルパーの派遣等、福祉各法による在宅福祉サービス等の提供は、福祉各法による実施を想定している。（災害救助法による救助としては予定していない。）

○ 東日本大震災においては、要配慮者のニーズにきめ細かく対応することが難しく、支援

が行き届かなかったといわれている。過去の他の災害においても、多様なニーズをもつ要配慮者への支援には課題が指摘されている。このため、災害時に医療や福祉ニーズが想定される要配慮者を可能な限り平時に把握して対応を検討することが重要となる。また当事者と、その家族や支援者等による自助・共助の取り組みに寄り添い、多様なニーズに応えるための配慮に平時から取り組む必要がある。

○緊急入所等の実施

□ 市町村は、在宅での生活の継続が困難な要配慮者や一般の避難所あるいは福祉避難所での避難生活が困難な要配慮者について、緊急入所、緊急ショートステイ等により適切に対応する。

□ 要配慮者の症状の急変等により医療処置や治療が必要になった場合は、医療機関に移送する。

◆ 実施にあたってのポイント・留意点

○ 緊急入所等が対応困難になった場合は、都道府県において緊急入所施設の確保・調整等の対応を図る必要がある。

(1)福祉避難所で必要と思われる運営担当(例)

福祉避難所運営責任者(総括)

～主な業務内容～

総務・情報

- 市町村災害時要援護者支援班との連絡
- 福祉避難所運営記録の作成
- 避難者名簿の作成
- 被害情報、復旧情報の作成
- 避難者への情報提供
- 問い合わせ、取材への対応など

施設管理

- 危険箇所、要修繕箇所への対応
- 避難所のレイアウト作成
- 公共スペースの管理
- 防火、防犯

食料・物資

- 食料、物資の調達、受入、管理及び配布

保健・衛生

- 医療、介護にかかる相談、対応
- 清掃、ゴミ等の衛生管理
- 避難生活長期化への対応

支援渉外

- ボランティアの派遣要請
- ボランティアの受入・配置
- 支援団体との調整

※学校施設・公民館等(身近な福祉避難所)の場合

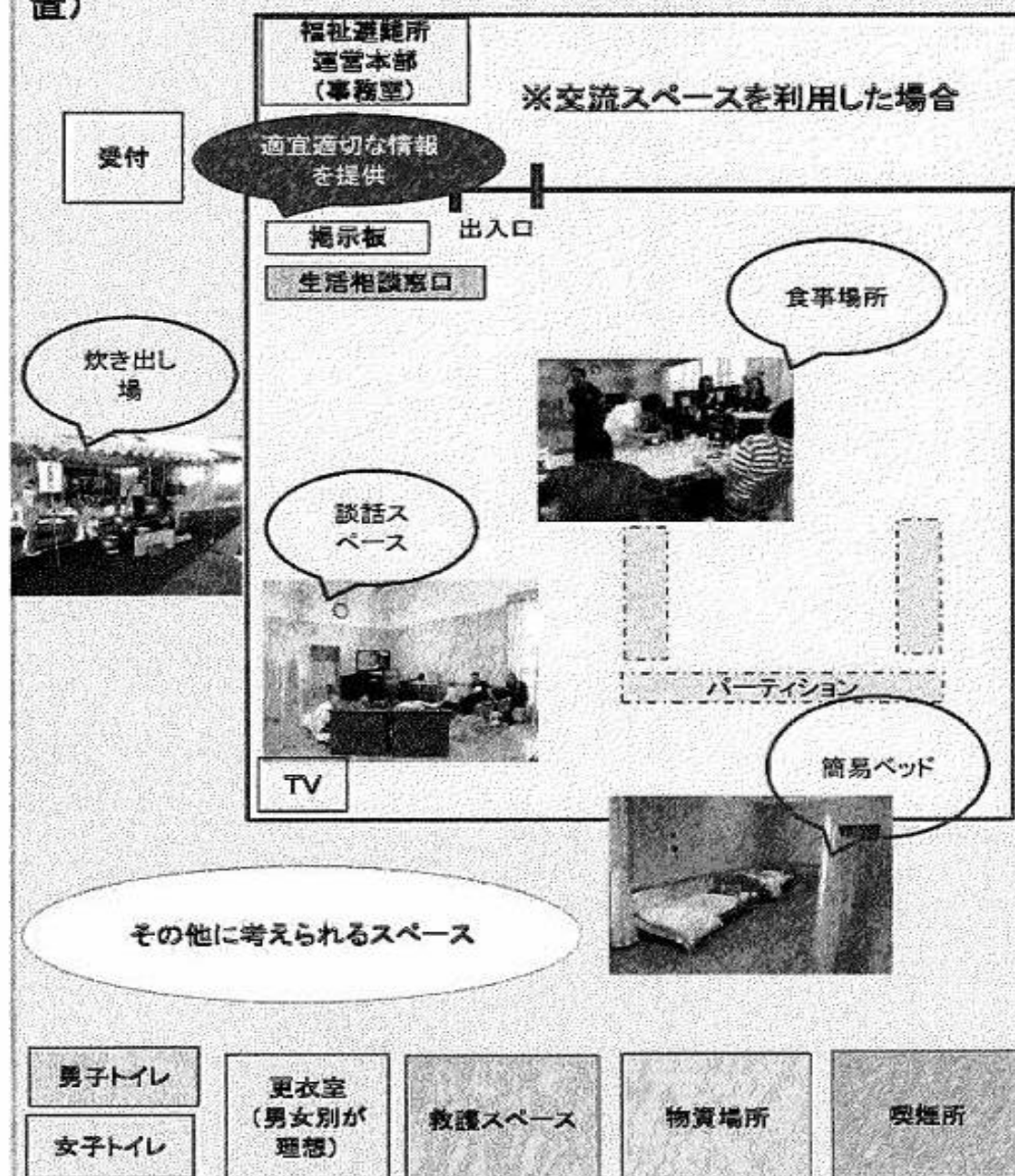
避難所運営組織の中に、「要援護者班」を設置

- ・要援護者の相談、対応
- ・市町村の災害時要援護者支援班との連絡、調整

(2) 福祉避難所運営の参考レイアウト

○指定障害者支援施設 大分県のぞみ園 を参考

○使用可能な範囲を決め必要と考えられるスペースを配置
(簡易ベッドのスペースは男・女別に設けられ、女性は別室に設置)



3 福祉避難所の様子

福祉避難所として使用可能な範囲を明確に決めましょう。必要と考えられるスペースを記載していますが、立上げ直後からすべてのスペースを設置する必要はなく、状況に応じて設置をしていきましょう。

避難者の居住スペース

プライバシーの確保に気を配りましょう。避難者数に応じて、居住組の再編成や居住スペースの移動も検討しましょう。

例) 地域交流スペース
居室の空き部屋 等



受付

建物入口に近く、わかりやすい場所に設置しましょう。

例) 玄関付近等



運営事務室

福祉避難所の運営にあたる職員が集まりやすい場所にしましょう。

例) 職員室、事務室等



生活相談等窓口

女性や乳幼児の避難者がある場合には、ニーズ把握のため、女性相談員も配置するなどの配慮をしましょう。また、窓口に来ない人、来ることができない人に対しては、巡回相談を実施するようつとめましょう。

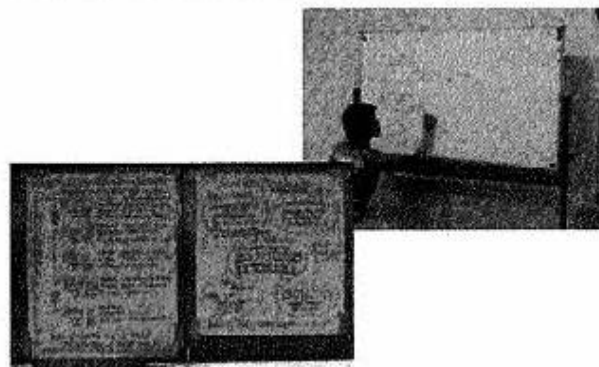
例) 面会室等



情報提供掲示板

避難者の目につきやすい場所に掲示板を設置しましょう。また、掲示板は、貼紙形式やホワイトボードを使ったものが便利です。災害時は情報が錯綜するので、誤報には注意する必要があります。届いた情報がいつの情報か、いつまで有効であるか、についても確認をしましょう。

例) 談話室の付近等



食料・物資保管場所

直射日光の当たらない冷暗所で、物資等の搬入がしやすいところにあり、施設できる場所に設置しましょう。

例) 倉庫、鍵のかかる部屋等



炊き出し

調理室がなければ、屋外にスペースを設けましょう。
(屋外はテントを張るなどして、天候が変化しても対応できるようにしておきましょう。)

例) 調理室、屋外等
※食事については個別対応可



医務室

医務室がなければ、清潔で静かな場所を医務室とし、可能であれば簡易ベッド等を設置しましょう。

例) 医務室、保健室等



談話室

避難者同士の談話や外部の人との面会に使用できるようにしましょう。

例) 地域交流スペースの一面
面会室 等



更衣室・授乳室

更衣室は男女別に設置しましょう。可能であれば、和室やカーペットのある部屋だといいでしょう。
授乳室はお湯が利用しやすい場所に設置し、乳児の危険となるものがないようにしましょう。

例) 和室、休憩室等

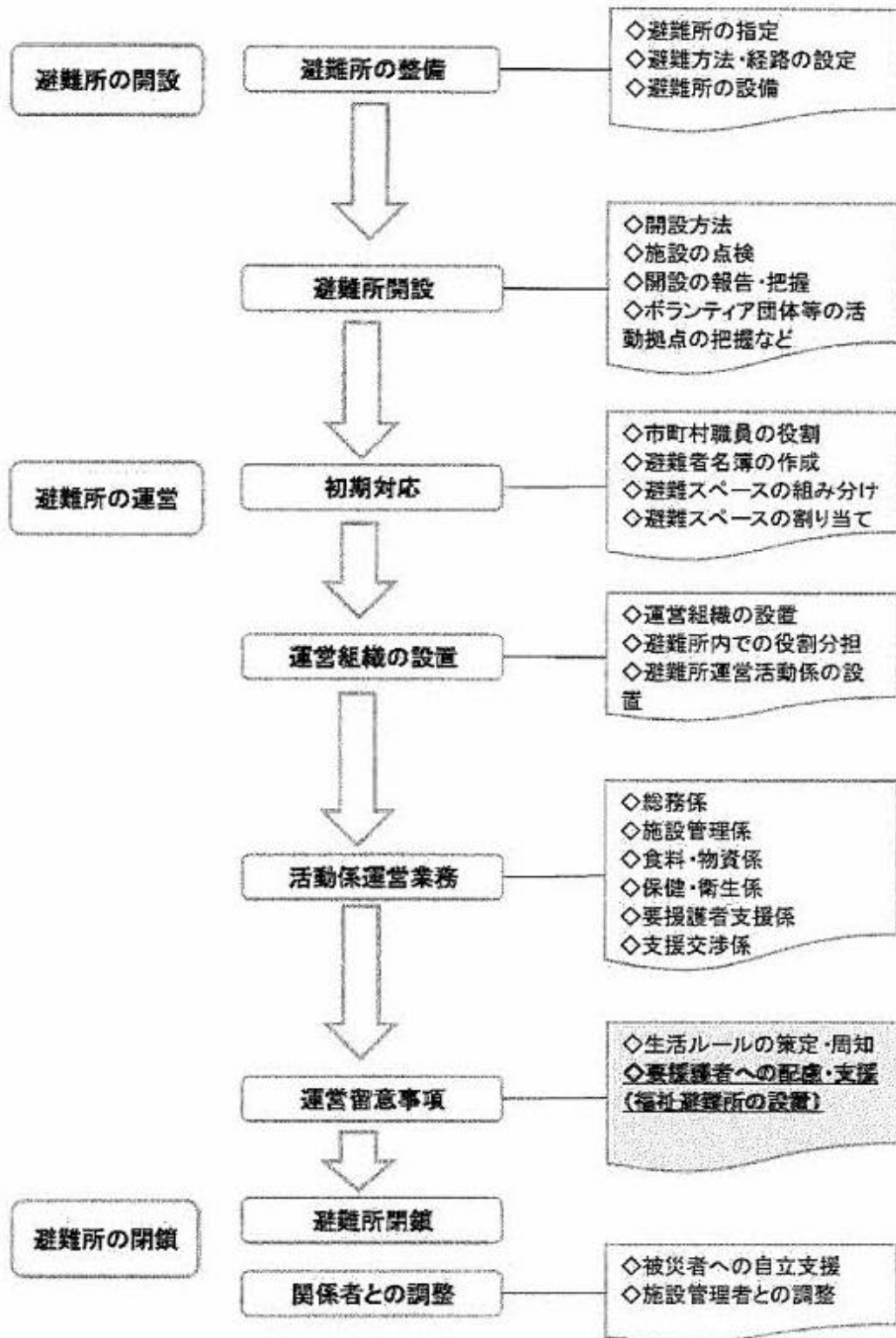


その他

トイレ、お風呂、洗濯場、ゴミ置き場等は、場所がわかるように、表示をしましょう。また、喫煙所については、施設内に喫煙所がない場合は、施設から距離を置き、居住スペースに煙が入らないような場所に、バケツ等をおいて設置しましょう。
ゴミの分別について表示をしている様子→

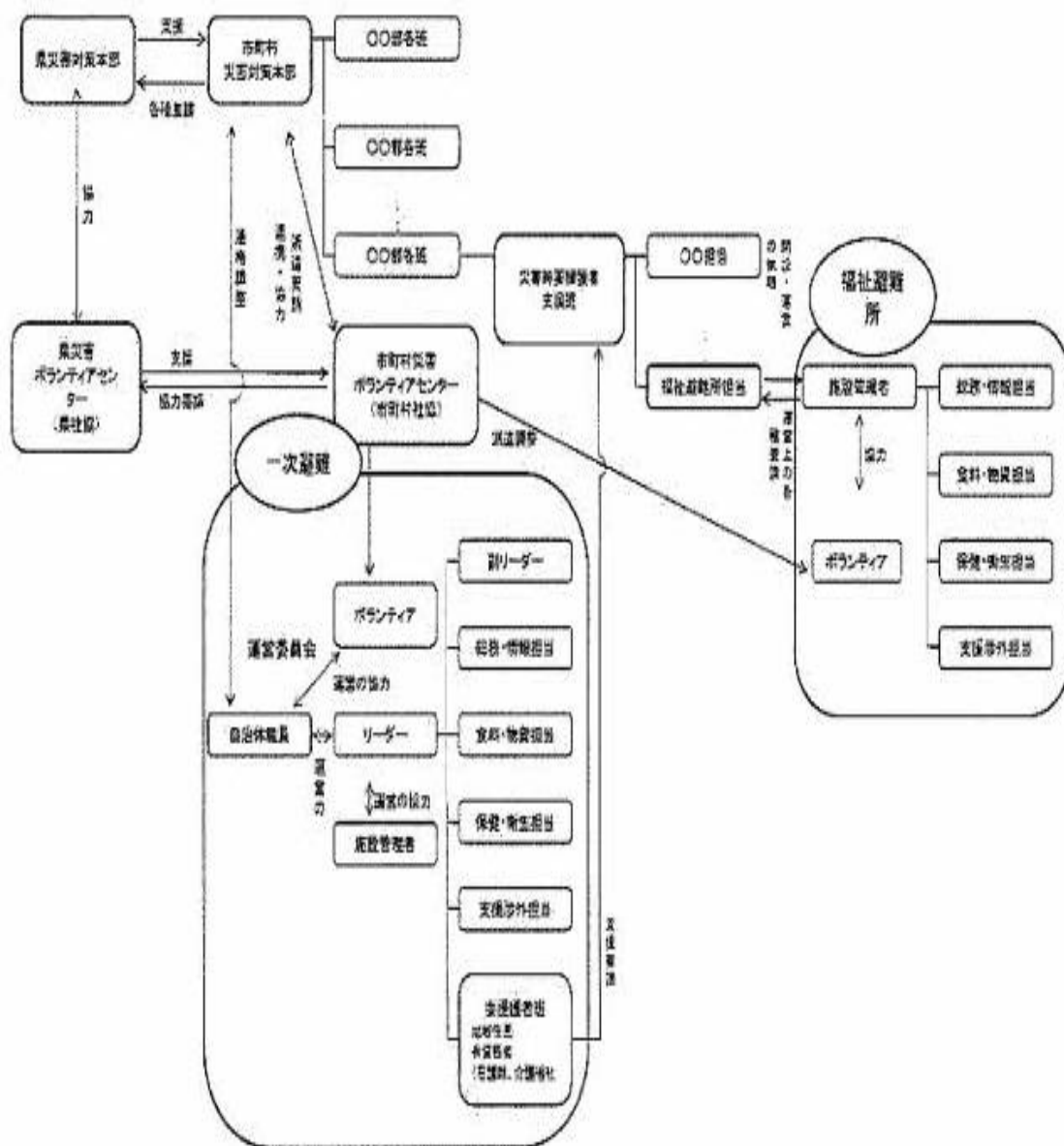


4 一般の避難所開設から閉鎖までの流れ



参考:千葉県(災害時における避難所運営の手引き)

5 避難所運営の体系図(例)



4 福祉避難所の運営

避難者名簿の作成、管理

- ・緊急連絡先、障害等の特記事項を記載。
- ・市町村で管理するとともに県災害対策本部へ報告。

食料・飲料水の配給

- ・限られた少ない物資を有効に活かすよう最大限配慮。
- ・不足がある場合、内容・数量を県災害対策本部へ依頼。
- ・必要な数量などを的確に把握し、余剰を発生させない。

物資・福祉器材等の配給・管理

- ・限られた少ない物資を有効に活かすよう最大限配慮。
- ・不足がある場合、内容・数量を県災害対策本部へ依頼。
- ・必要な数量などを的確に把握し、余剰を発生させない。

【物資・福祉器材の例】

- ・介護用品、衛生用品
- ・ポータブルトイレ、ストーマ用装具

専門的な人材・ボランティア等の支援

- ・必要となる専門的な人材・ボランティアが不足する場合、不足する職種、人数及び必要なニーズ内容を取りまとめ、県災害対策本部へ依頼。
- ※専門的な人材とボランティアの役割を明確にしておく。

トイレに関する対応

- ・施設責任者と協議し、清掃等の衛生管理を行う。

ゴミに関する対応

- ・施設責任者と協議し、集積場所を指定し、周知徹底を図る。
- ・可燃ゴミ・不燃ゴミ等に分別し、指定場所へ置くように指示。

防疫に関する対応

- ・食中毒等の感染症が流行しないように、避難者の協力を得て手洗いの励行等の防疫に注意する。
 - ・風邪等の体調を崩している方の有無を把握。
- ※ドアノブ、手すり、スリッパ等多数の利用者が接する部分やモノについては消毒すること。

施設内の清掃・整理整頓

- ・共有スペース等の清掃は、避難者の中で協力依頼。

電話での問い合わせ・呼び出し

- ・問い合わせがあった場合、避難所名簿と照合。
- ・避難所内の電話は受信専用とし、避難者の発信用電話は特設公衆電話とする。
- ・呼び出しは、放送及び掲示板により伝言し、折り返し避難者から連絡をとる方法を原則とする。
- ・長時間受信状態のままで呼び出しをしない。

生活情報の提供

- ・避難者が必要な情報について、情報を収集し、掲示板等の手段で提供する。

避難者が必要とする情報

- ・被害、安否確認、医療、救護情報、余震、天候情報、生活物資情報、ライフライン、交通機関の復旧情報。
- ・生活再建情報（応急仮設住宅、被災者生活再建支援金、災害援護資金貸付金など）。

情報の集約方法

- ・災害対策本部からの情報及び公開されている情報を収集。
- ・テレビ、ラジオ、新聞等の情報を収集。

情報の周知

- ・収集した情報は、掲示板や放送等の手段を用いて提供。
 - ・被災者同士が情報交換できる「伝言板コーナー」を設置。
 - ・不要となった情報も記録・整理して保管。
- ※いつ時点の情報かわかるよう、「日付」と「時間」を記入すること。

情報伝達・連絡・依頼等の体制

- ・災害対策本部との情報伝達・連絡・依頼等は、様式を定め、FAXまたはメールで行うことを基本とする。
- ・やむを得ず電話による情報伝達を行う場合、必ず内容等の控えを残しておくこと。

引き継ぎ

- ・避難者の状況及び要望事項等を確実に引き継ぎ、後任の方が円滑に業務に従事できるよう努める。

第4章 防犯編（不審者侵入時の事業所内の安全確保）

第1 利用者の事業所内の安全確保（防犯）に関する危機管理の基本方針

施設は、利用者が安心して支援を受け、職員が安心して支援活動を行う安全な場所でなければならない。しかし、ときとして事業所の安全を脅かす事故・事件が発生する。そのようなときに備えて、適切かつ確実な危機管理体制を確立する必要がある。

事業所内の安全確保に関する危機管理の目的は、次の4点である。

- 利用者や職員の命を守ること。
- 危険を察知し、事故・事件の発生を未然に防ぐこと。
- 万一、事故・事件が発生したときは、適切かつ迅速に対応し、被害を最小限に抑えること。
- 事故・事件の再発防止と支援の再開に向けた対策を講じること。

第2 事業所の安全確保（防犯）に関する事業所危機管理計画（防犯編）の作成

事業所独自の施設内の安全確保に関する事業所危機管理計画（防犯編）（以下、「防犯マニュアル」という。）の作成について、例えば、文部科学省は、次の4点の作成上の留意点を示している。

- 文部科学省、各自治体等が作成したマニュアル等を参考にする。
- 警察や防犯協会等の資料や助言を参考にする。
- 各事業所の特性・実態に応じたものとする。
- 具体的で誰にでもわかるような明確な内容や表現とする。

『学校の安全管理に関する取組事例集（平成15年10月発行・文部科学省）』から特に、実効性を高めるためには、

- ・ 職員室が2階にあり、1階の教室に不審者侵入の場合は危険度が増す、校舎の構造上、特別教室の裏が死角になりやすい、など自校の課題を明確にする。
 - ・ 上記の課題を補うため、不審者に対する施設上の独自の弱点箇所を継続的に、教職員の巡視等を行うなど、学校独自の危機管理体制を構築する。
 - ・ 保護者・地域社会・関係機関の実態に応じて、連携を図る上での留意点を共通理解する。
- など、実際に対応する教職員が、自校の実態に即した学校独自のマニュアルを作成することが必要である。

1 施設内の安全確保に関する防犯マニュアル作成の目的

- (1) 施設内の防犯に関する危機管理の具体的な方法及び職員の役割等を明らかにし、危機管理体制を確立する。
- (2) 防犯マニュアルの作成等を通して、事業所の危機管理の問題点を明らかにするとともに、職員の危機管理意識や対応能力の向上を図る。また、訓練などを通して定期的に見直すことにより、その事業所の危機対応の全体的なレベルを高める。
- (3) 家庭及び地域の関係機関・団体等との連携や協力体制を整備する。

2 防犯マニュアル作成の手順

自然災害における校危機管理計画の作成に準じて、安全担当者（主幹・主任）を加えた事業所危機管理委員会において、各事業所の実態や地域等の実情を的確に把握し、それに合った防犯マニュアルを作成する。

第3 事業所の安全確保（防犯）に関する事業所危機管理計画（防犯編）の作成

事業所独自の施設内の安全確保に関する事業所危機管理計画（防犯編）（以下、「防犯マニュアル」という。）の作成について、例えば、文部科学省は、次の4点の作成上の留意点を示している。

- 文部科学省、各自治体等が作成したマニュアル等を参考にする。
- 警察や防犯協会等の資料や助言を参考にする。
- 各学校の特性・実態に応じたものとする。
- 具体的で誰にでもわかるような明確な内容や表現とする。

『学校の安全管理に関する取組事例集（平成15年10月発行・文部科学省）』から特に、実効性を高めるためには、

- ・ 職員室が2階にあり、1階の教室に不審者侵入の場合は危険度が増す、校舎の構造上、特別教室の裏が死角になりやすい、など自校の課題を明確にする。
- ・ 上記の課題を補うため、不審者に対する施設上の独自の弱点箇所を継続的に、教職員の巡視等を行うなど、学校独自の危機管理体制を構築する。
- ・ 保護者・地域社会・関係機関の実態に応じて、連携を図る上での留意点を共通理解する。など、実際に対応する教職員が、自校の実態に即した学校独自のマニュアルを作成することが必要である。

今般のマニュアルは、こうした学校での防犯対策を基礎に、厚労省通知等を参考にした内容のものとして、提案するが、くれぐれもそのポイントを理解の上、各事業所の実態に合った内容とすることが求められる。

1 施設内の安全確保に関する防犯マニュアル作成の目的

- (1) 施設内の防犯に関する危機管理の具体的な方法及び職員の役割等を明らかにし、危機管理体制を確立する。
- (2) 防犯マニュアルの作成等を通して、事業所の危機管理の問題点を明らかにするとともに、職員の危機管理意識や対応能力の向上を図る。また、訓練などを通して定期的に見直すことにより、その事業所の危機対応の全体的なレベルを高める。
- (3) 家庭及び地域の関係機関・団体等との連携や協力体制を整備する。

2 防犯マニュアル作成の手順

自然災害における学校危機管理計画の作成に準じて、安全担当者（主幹・主任）を加えた事業所危機管理委員会において、各事業所の実態や地域等の実情を的確に把握し、それに合った防犯マニュアルを作成する。

3 防犯マニュアル作成の観点と内容例

各事業所が作成する防犯マニュアルに記載する事項は、各事業所の実態や地域の実情等によって異なるが、基本的には、次のような点に留意し、内容を検討する。

- 危機対応に当たっての基本的な考え方や重点に関すること。
- 安全教育及び研修の実施に関すること。
- 緊急事態発生時の緊急対応組織や各係の役割に関すること。
- 不審者侵入時の具体的な対応の仕方に関すること。

【★不審者の発見】

- ・ 事業所に入出入りする人を注意して見る
- ・ 来所の際は記帳してもらう
- ・ 記帳した人に入館証を渡して首からかけてもらい帰る際は返却してもらう

・これら一連の対応を通して来所者の挙動を確認する

【①不審者対応】

- ・不審者を落ち着かせるよう丁寧な対応を行う。
- ・隔離できる場所に連れていく努力
- ・所持品（凶器等危険物）の確認の努力
- ・不審者との距離の確保（1.5m以上）
- ・警察が到着するまでの利用者保護の配慮

※防御

- ・不審者の移動を阻止する。攻撃に備え防御できる身近な道具の活用（ほうき、椅子、机、消火器等）
- ・不審者の注意をそらし、利用者に近づけない配慮

※この際、利用者保護を優先し、同時に自らの身も守ることが重要で、個人で取り押さえるような行動や挑発的行動とならないよう留意することが大切である。

※こうした対応も、利用者・職員の「生命の安全」を最優先した判断を行い、適切な対応が求められる。

【②他職員・警察等への通報】

- ・緊急事態と判断した場合は、まず警察・消防等への通報を先行させる。
- ・他の職員への緊急事態発生の通報

※緊急通報方法の確認

- ・発見時の状況で、職員自身が動揺することもあり、警察等への通報にあたっては、管理者が行うこととするが、夜間や管理者不在の場合には、通報の基準を設けるとともに、PHS等の携帯と「ワンプッシュ通報」のシステムを開発する必要がある。
- ・この際、外部通報と内部通報の二つが必要であり、こうした事態のワンプッシュ通報上の工夫も必要である。

※その際、呼笛や防犯ブザー等の活用についても検討を行う必要がある。

また、PSHと連動した全館放送のシステム等についても検討されたい。

※また、110番通報は、府警本部につながるため、できるだけ地元警察等への緊急通報について、警察との調整を行う必要がある。（通報時には、所在地・状況・連絡先等を確認されるため、冷静に対応する必要があるが、緊急時にこうした対応が困難な場合もあるため、通報システムの開発を急ぐ必要がある。）

※地域警察への直接通報は、現在、銀行・幼稚園等特定の機関しか認められていないが、今後こうした直接通報のシステム等についても、関係機関との調整が必要である。

したがって現状では、「110番通報」ないし「119番通報」が最も早い外部通報となる。（地域警察への連絡より、「110番通報」の方が緊急手配が早いといわれている。また「119番通報」は非常ベル等との連動で必ずしも警察通報とは異なるが、非常手段として外部通報の一助として検討する必要がある。）

○「警備会社」等の活用も検討すべきである。

※夜間・グループホーム等の、少数体制の場合には、最優先して外部への通報を最優先として対応することが望ましい。

（この点では、警備保障会社との契約等による緊急警報装置等の管理も必要となる場合があるが、一般家屋同様の契約等であれば、機器設置料の他、日常の警備契約とは比較的安価で契約できることもあるので、警備会社等との契約についても検討が必要である。なお、こうした対応で警備シール等を表示することは防犯上の抑止力となるメリットもあるといわれている。ただし、警備会社は決して犯行者の逮捕や取り押さえが業務ではなく、必要に応じて警察への通報等も怠りなく行うことが重要である。）

※警備会社への緊急通報は無線通報の手段（ワンプッシュ型の非常通報装置の利用）が取れる場合もあるが、最近はこちらの無線通報が建物の構造上等から困難な場合もあるので、その手法については、警備会社とよく調整する必要がある。

※グループホーム等は、「高齢者一人暮らし用」の緊急通報システムや外部で点滅する緊急警報装置等の設置についても検討する必要がある。

（ただし、防犯カメラ等の設置を行っても、日常的に監視を行うことが困難な面も多く、その設置等については十分検討が必要である。むしろ、玄関口の訪問者の確認等のできるカメラ付ドアチャイム等の設置が望ましい。）

【③管理者等の判断】

- ・通報を受けた管理者は、状況の変化に対応できるような統括と指揮

- ・全職員、利用者等への緊急放送（場合によっては、非常ベルの活用等についても検討しておく。）

【④利用者の安全確保】

※利用者の動揺を鎮めるような冷静な対応

- ・利用者の人数確認と居室等の窓を閉め、扉の前のバリケードの設置、あるいは緊急屋外退去援助を行う。

- ・全館放送等にしながら、待機・避難指示への対応

- ・利用者の安全確保後、不審者対応の応援体制についての指示に従う。

【施錠管理及び防犯カメラ】

※施錠方式等についても、暗証キー等があるが、統一キー管理のあり方については、十分検討を行う必要がある。（職員の利便性が、かえって犯罪危険性を拡大する場合がある。）

※防犯カメラも意図的侵入を防止することは困難であるが、疑似カメラでも防犯性がるとの指摘もある。ただし防犯カメラや移動察知センサー等は個人のプライバシー保護の視点も含め総合的な判断が必要である。

※現在、防犯対策経費が、各自治体を通じて予算化されているが、機械的な導入を図ることなく、「開かれた施設」のあり方や「利用者の権利擁護」の視点を前提として、より適切で実効性のある「防犯設備」のあり方を検討する必要がある。

【具体的マニュアルの整備】

- ・日中活動時・夜間・送迎時・登下所地頭の場面に合わせて、対応フローチャートを作成すること。

○ 施設・設備等の使用等に関すること。

※基本的に来訪者等については、必ず受付を通し、来訪目的、時間、氏名等を確認の上来訪者名簿に記入後、来訪者札の着用を義務付ける。

- ・このため、職員についても、来訪者との区別をつけるため、名札等の着用を義務付ける。

- ・保護者・家族等について、入館管理及び名札着用の協力をお願いする。

○ 的確な情報の収集や提供等に関すること。

※外部からの侵入等を予測されるような、脅迫電話や手紙、あるいはSNS等を使った犯行予告、密告通知等については、ためらうことなく警察・自治体担当課等に報告し、その対応のための相談を行い、できうる限りの防衛的対応を図ること。

○ 家庭や地域の関係機関・団体等との連携に関すること。

○ 心のケアに関すること。

※利用者・職員へのこころのケアについて、必要に応じて心理カウンセラー等の派遣要請も含め丁寧に行う。

※初期的ケアのみならず、「PTSD」等を想定した、一定期間のケアを行う必要がある。
※保護者への説明は、状況を正確に報告するとともに、事業所の対応状況や再発防止策等を明示することで、不安の解消に努める。

○ 支援活動再開に関すること。

○ その他必要な事項に関すること。

※マスコミ等への対応は、必ず当事者への直接取材等が行われないよう配慮を行うとともに、法人・管理者等「個人の責任ではなく、法人・事業所の責任」を明確にしたうえで、責任者が冷静な対応を行うこと。

※犯行事実の確認や現場検証等に当たっての留意点

・現場とすれば、管理者はただちにその現場の検証や状況把握等を行い、行政等への報告書を取りまとめることとなるが、その際、現場に立ち会った職員・利用者からできるだけ詳細な事実関係を聞き取ることとなるが、この際以下の留意点をもって対応する必要がある。

【現場当事者の聞き取りに当たっての留意点】

※まず先行すべきは、現場当事者へのこころのケアが先行されなければならない。

・現場当事者は、大きな精神的ショックを受けていることが予想される。「恐怖心」「無念感」「責任感」等が高揚し、自らを責めるような心理状況が現れるとともに、{PTSD}等の現象が現れる場合が多い。

・まずは、「安心」「慰労」「恐怖への共感」等を行いながら、無理な聞き取りを行うことは極力回避し、本人の気持ちがおさまるのを待って、「再発防止」を一緒に考えようという立場から、協力を依頼していくことが重要である。

・こうした場合は、他の職員や第三者（警察・消防）等からの客観的事実の把握から行っていく必要がある。

・また、職員については「責任追及」的な対応とならないよう十分配慮を行うとともに、事実関係のみを冷静に把握することが重要である。

※報告書については、あくまで犯行前後の状況も含め、この間の事業所としての対応等も組み込み、個人の主観（職員の謝罪等）ではなく、事実関係に基づき「予見性・回避性」の視点から分析を行いながら、当面の対応や再発防止策まで含めた報告となるよう注意する必要がある。

※「事業所責任」については、損害賠償を求められる場合もありますが、安易に施設賠償責任保険の適用を口にすることは避けるべきです。事件発生の責任はあくまでも「犯人」にあります。事業所・職員への損害賠償責任が認められるのは、事業所・職員に過失責任があると認められた場合に限られます。事業所・職員に責任がない場合は、保険金は支払われません。事業所・職員の責任が認められる場合としては以下のようなものがあります。

(1) 債務不履行責任（民法415条）

事業所が利用者とのサービス利用契約に基づく債務の実行を約束どおり実行できていない場合、債権者である利用者は、これによって生じた損害の賠償を債務者である事業所に請求することができます。これを債務不履行責任といいます。

(2) 不法行為責任（民法709条）

故意または過失により第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償する責任を負うことを不法行為責任といいます。

(2)－2 使用者責任（民法715条）

ある事業のために他人を使用する者（使用者）が、被用者が事業の執行について第三者に与えた損害について責任を負うことを使用者責任といいます。使用者責任は、不法行為責任の特殊な類型です。

被用者に不法行為責任がある場合に、使用者にもその責任を追及するものです。使用者

がこの責任を免れるためには、被用者の選任及びその事業の監督について相当の注意をしたこと、または使用者が相当の注意をしても損害が発生したであろうということを証明する必要があります。

(2)－3 工作物責任（民法717条）

土地の工作物の設置または保存のかし（欠陥）により他人に損害を生じさせた場合、その欠陥の原因を誰が作り出したかにかかわらず、一次的にはその工作物の占有者が責任を負い、占有者が損害の発生を防ぐために必要な注意をしたことを証明したときは、最終的に所有者が責任を負うことを工作物責任といいます。工作物責任も不法行為責任の特殊な類型です。

その際、より活用できるものにするため、図を活用することや、次のような内容を盛り込むことも考えられる。

- 対応の手順一覧表
- 利用者の保護者引き渡しに関すること。
- 通報等の文例（関係機関等への緊急通報、支援要請、事業所内放送など）
- 関係機関等の電話番号・FAX 番号一覧表など
- 防犯用器具等に関すること。
 - ・ 種類と使い方並びに使用に当たっての留意点等について
 - ・ 防犯用器具などの配置図等
- 記録用紙等の様式（受付名簿、負傷者一覧表、事件の概要記録用紙、巡回日誌、児童・生徒の引き渡し確認カード、教育委員会への速報用紙など）
- 応急手当の方法並びにそれに必要な用具等の保管場所など
- 職員への緊急連絡の方法など

※緊急時待機等の基準を作成し、自然災害同様の体制表を作成しておく必要がある。

- 不審者チェックの仕方など
- ※侵入可能の経路等の点検を行い、施錠等の確認及び防犯カメラ等の設置についても確認を行う。**
- チェックリスト
 - ・ 危機管理の取組状況を点検するもの
 - ・ 発生時等に必要な対応をしたかどうか点検できるもの

4 防犯マニュアル作成に当たっての配慮事項

防犯マニュアルは、実際に機能し、利用者の安全が確保される対応が迅速・的確に行われるとともに、状況に応じて臨機応変に対応できるものにしておくことが大切である。そのため、作成に当たっては、現実には起こりうることを想定するとともに、平素は職員がいろいろな場所にいることを想定した上で、突然に発生する事件・事故に対応できるものにしておかなければならない。

そのためには、次のような点に配慮することが大切である。

- 利用者の安全確保を最優先にしたものにする。
- 職員室等で情報が集中管理できるとともに、可能な限り職員等が情報を共有できるような内容とする。
- 事業所、家庭、地域、関係機関等の実情にあったものにする。
- 日常の勤務状態からスムーズに担当・班の業務につくことができるものにする。
- 各担当・班が連携を図りながら対応できるものにする。
- 関係機関等の意見も参考にしながら作成する。

○ 多様な事態に対応できるものにする。

・職員が出張・年休等で不在、不審者の状況（様々な凶器、特定できない侵入経路・人数）、支援活動中・休憩中・事業所外実習中・登下所中等における事件・事故発生等

○ 不審者が侵入した場合、登下所などに起こりうる様々な状況を予測し、対応できるものにする。

○ 突然、不審者が事業所内に現れ、危険な行動を起こした場合にも対応できるものにする。

○ あまり複雑でなく、全ての職員等に分かるものにする。

※以下の点検項目・防犯チェックリスト等を実際にチェックしながら、個別の事業所ごとの課題を整理し、実効性のあるマニュアル作成が求められる。

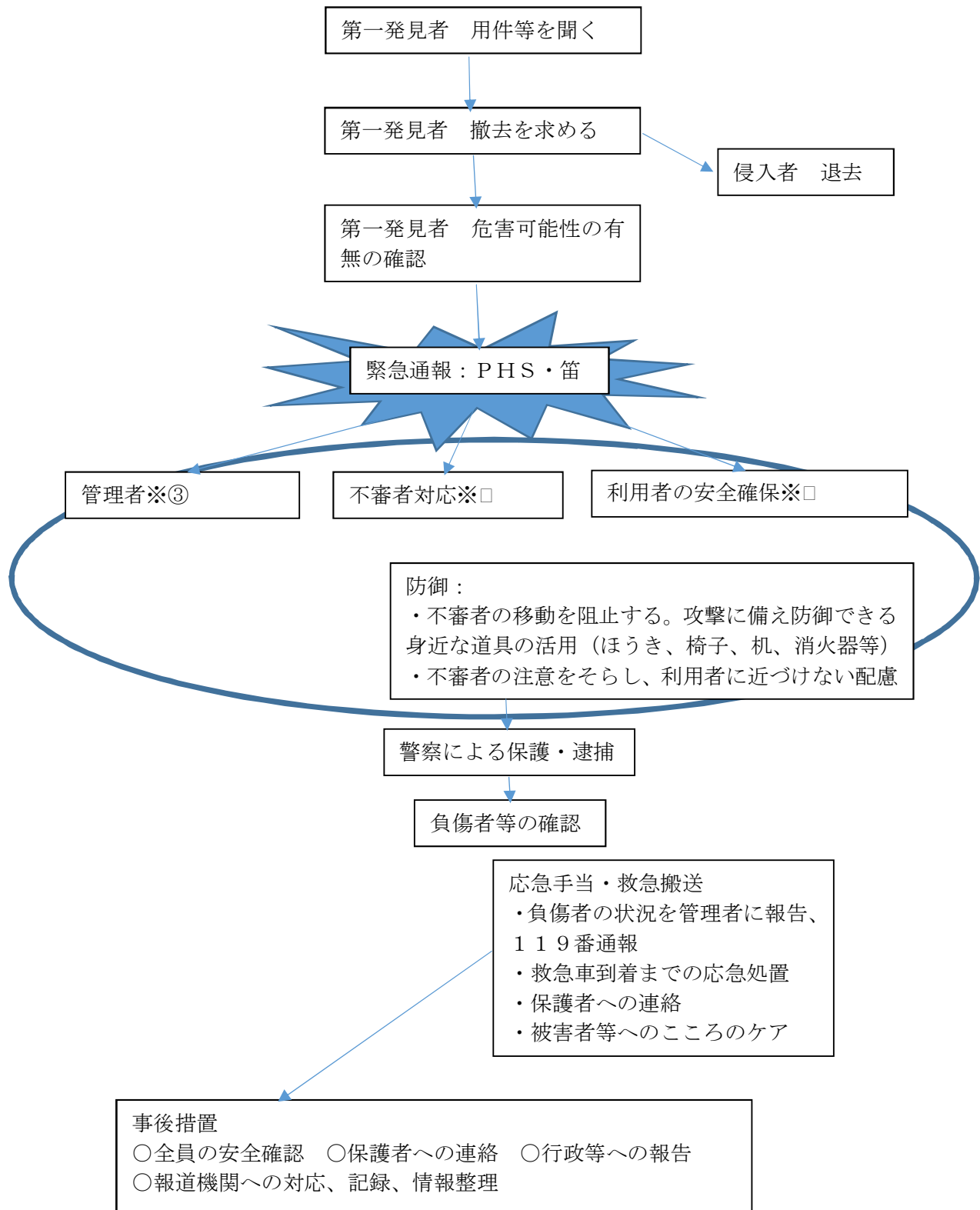
※何よりも非日常的事態への対応となるため、職員自身がこのマニュアル趣旨を十分理解し、即座の判断で実施できることが肝要であるため、マニュアル作成後の職員間での共有化（例えば、通報を最優先し、利用者や職員を守ることを優先するとしても、「相手を取り押さえる方が優先で、それでこそ利用者が守れる。」との正義感から対応してしまう職員も予想される。こうした職員にも、このマニュアルの趣旨を十分理解して対応してもらうための支援方針の共有化が重要である。）するために、実地訓練や様々な検証（「さすまた」等の利用についても、実際に警察からの実地訓練等を実施して、その有効性や利用可能性を検証してみることも大切。）を行うことが重要である。

※全職員に、残念ながらこうした突発事態が起こる可能性があることを認識してもらい、緊急時の対応についての自己研さんも位置付けることが重要である。

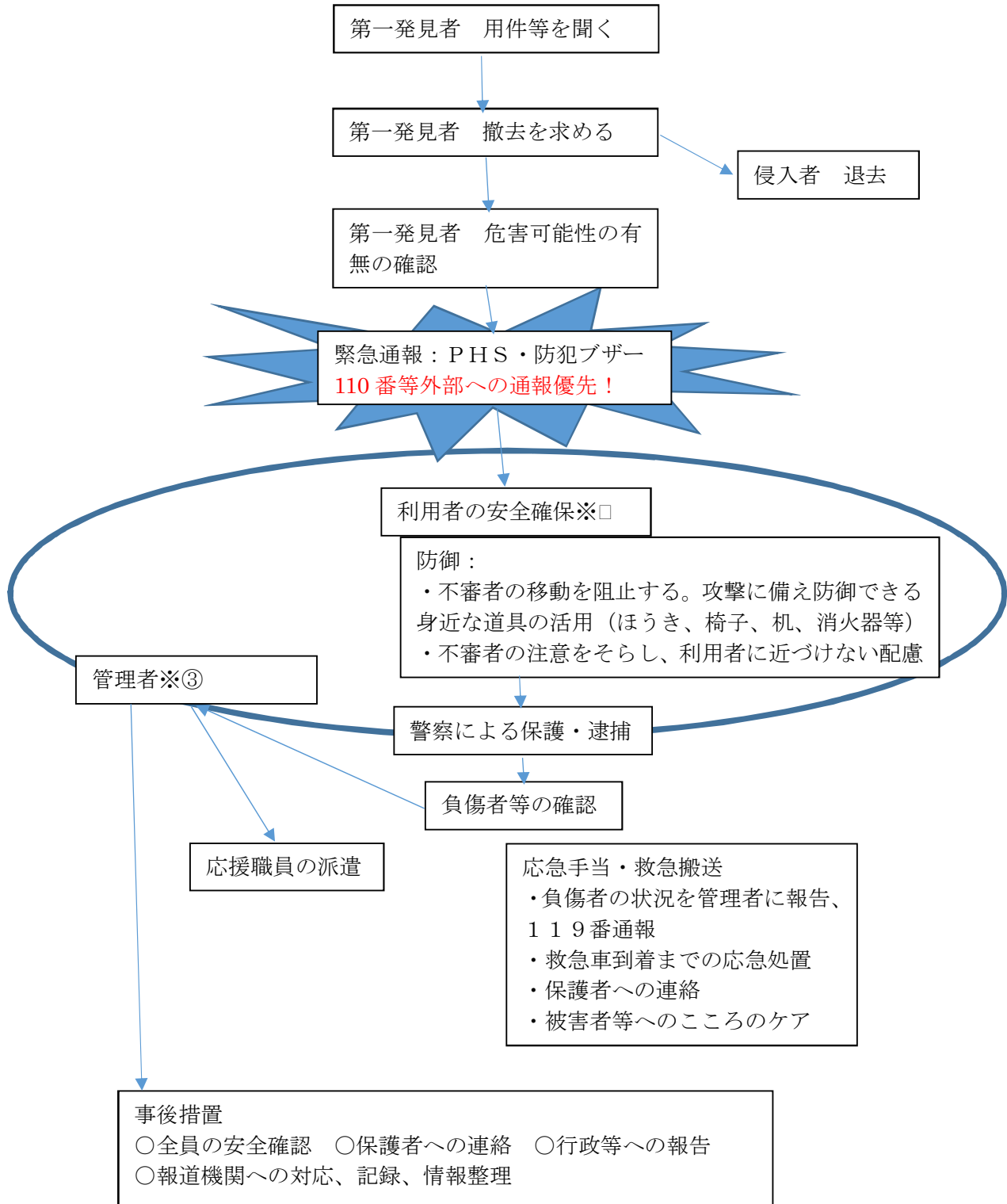
※合わせて、内部の研修とともに、地域や社会に対し、「障害者支援の意味や意義」「障害者の個人の尊厳の重要性」を広めていくことも、広い意味での「防犯・防災対策」となることも役割として職員の課題であることの理解を広げる必要がある。

○以下、モデルフローチャート（実際の事業所例も含め）を紹介しておくが、それぞれの事業所の状況の応じたマニュアルとともにフローチャートの検討をお願いしたい。

【例：防犯対応フローチャート】

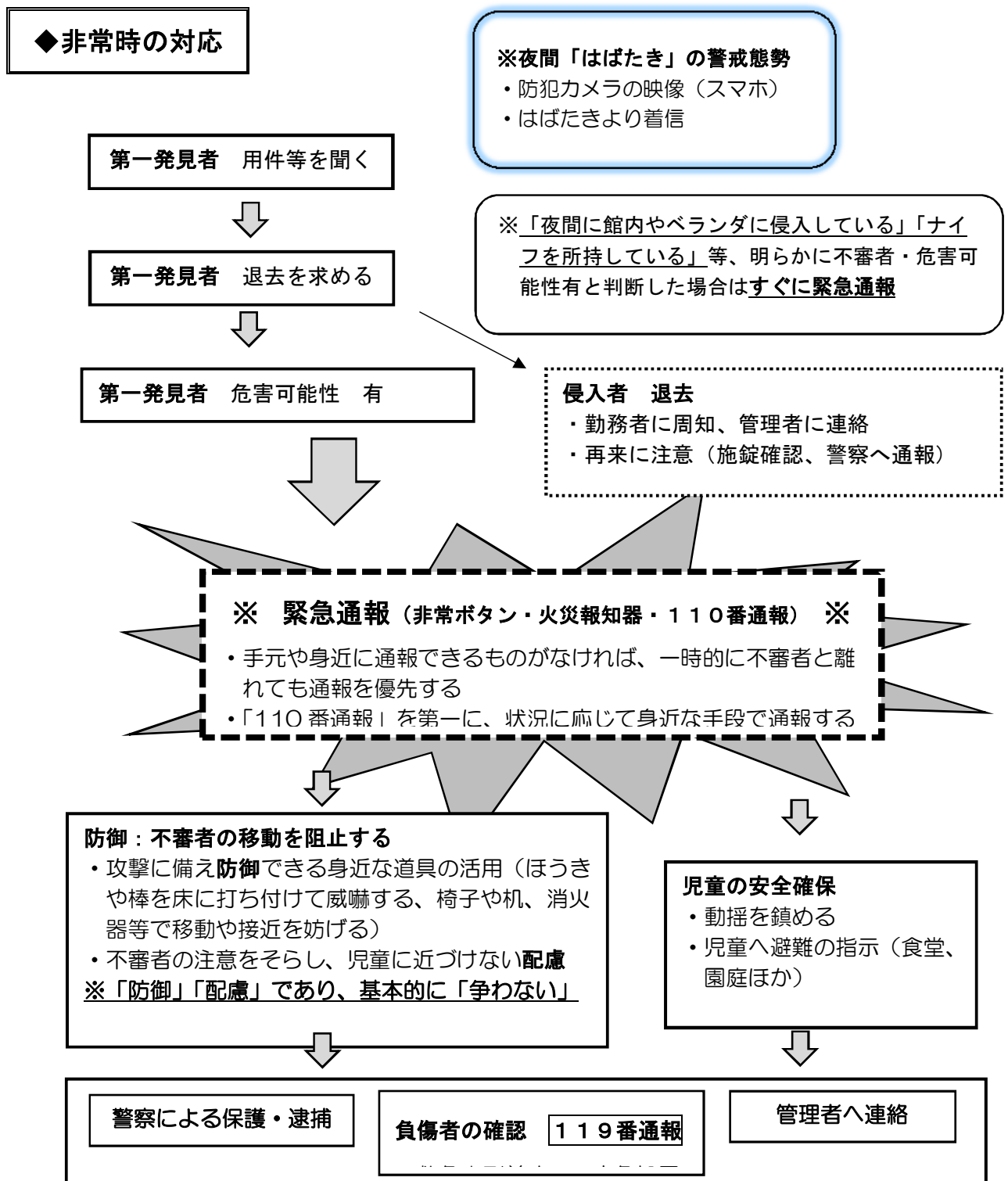


【例：防犯対応フローチャート：夜間・G H等少人数時の対応】



【防犯フォローチャート例：豊里学園のフローチャート】

◎基本的な考え 「児童」「職員」の命を守る



【厚労省通知「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」

（2016.9.15）に伴う、福祉施設等における点検項目】

相模原市の「やまゆり園」での事件を受けて、厚労省では、「相模原市の障害者支援施設における事件の検証及び再発防止策検討チーム」が設置され、その中で事件の検証やその後の対策等の検討が行われている。

その中で、社会福祉施設における防犯対策として、すでに厚労省通知「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」が発信され、その中で、「地域と一体となった開かれた社会福祉施設等となることと、外部からの不審者の侵入に対する防犯に係る安全確保（以下「防犯に係る安全確保」という。）がなされた社会福祉施設等となることの両立を図る上では、社会福祉施設等の規模や、入所施設や通所施設などの施設の態様を問わず、その状況に応じて、日頃から、①設備の整備・点検、職員研修など社会福祉施設等が必要な取組みに努めることはもちろん、②関係機関や地域住民等多様な関係者との協力・連携体制を構築しておくことなどの備えをすることが重要です。」として、「外部からの不審者の侵入に対する危機管理の観点から、現状を点検し、課題を把握すること等によって防犯に係る安全確保に資するため、今回の事件の検証を踏まえ、現段階で必要と考えられる別添の点検項目を整理しましたので、下記の事項にも留意の上、管内市町村及び社会福祉施設等に対し周知をし、取組みを図るよう連絡方よりしくお願いいたします。」防犯対策の点検項目を示している。

以下、その点検項目を紹介しておくので、防犯マニュアル等の策定において、こうした点検項目等を参考にし、より実効性のあるものとする必要がある。

◇社会福祉施設等における点検項目

1 日常の対応

（1）所内体制と職員の共通理解

○ 不審者への対処や、利用者で体力のない人・身体の不自由な人・心身の状況から避難に援助が必要な人の避難のあり方など、利用者の安全や職員（嘱託の警備員等を含む。以下同じ。）の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、職員会議等で取り上げる等により、企図的な侵入を含めた様々なリスクに関する職員の共通理解を図っているか。

○ 防犯に係る安全確保に関する責任者を指定するなど、職員の役割分担を明確にし、協力体制の下、安全の確保に当たっているか。

○ 来訪者用の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認しているか。また、外部からの人の立入りができる場所と立入りを禁じる場所とを区分けしたり、各出入口の開錠時間等を整理した上で施設内に掲示したり、非常口の鍵を内側からしか開けられなくしたりするなどの工夫をしているか。

○ 職員が顔写真入りの身分証を首からかけたり、来訪者に来訪者証やリボンその他を身につけるよう依頼したりする等により、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにしているか。

○ 来訪者に“どこへ行かれますか？”“何かお手伝いしましょうか？”といった声かけをすることとし、実践しているか。

○ 夜間の出入口は限られた場所とし、警備員室等の前を通るような動線となっているか。

○ 来訪者の予定について、朝会などで職員間に情報提供したり、対応する予定の職員に確認したりしているか。

○ 職員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努めるとともに、必要に応じ、

警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等の協力も得つつ、防犯講習や防犯訓練等を実施しているか。

○ 通所時や夜間に加え、施設開放やイベント開催時など職員体制が手薄になりがちな場合の防犯に係る安全確保体制に留意しているか。

○ 万一の場合の避難経路や避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡方法（緊急連絡網）をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。

○ 緊急事態発生時に、利用者に動揺を与えることなく職員間で情報を伝達できる「合言葉」をあらかじめ定めておき、職員に周知しているか。

（２）不審者情報に係る地域や関係機関等との連携

○ 市町村の施設・事業所管課、警察署等関係機関や社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会・防犯協会などの地域団体と日常から連絡を取るとともに、関係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制となっているか。また、共有した関係先電話番号は見やすい場所に掲示されているか。

○ 関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設等内で周知徹底しているか。

（３）施設等と利用者の家族の取組み

○ 利用者に対し、犯罪や事故から身を守るため、施設等内外における活動に当たっての注意喚起を行っているか。また、利用者の家庭でも話し合われるよう働きかけているか。

（４）地域との協同による防犯意識の醸成

○ 自治体や地域住民と協力して、施設やその周辺の設備（街灯、防犯灯など）の維持管理状況を確認し、必要に応じて改善したり行政に働きかけたりするなど、地域住民と協同しながら防犯に向けた対応や交流を行っているか。

○ 地域のイベントや自治体のボランティア活動に積極的に参加し、普段から地域との交流を深めているか。

（５）施設設備面における防犯に係る安全確保

○ 利用者の属性や施設等の態様、周辺の環境等を踏まえ、可能な経費の範囲において、防犯に係る安全確保のために施設・設備面の対策を講じているか。

① 警報装置・防犯監視システム・防犯カメラ・警備室等につながる防犯ブザー・職員が常時携帯する防犯ベル等の導入による設備面からの対策（そのような対策をしていることを施設内に掲示することも含む）

② 対象物の強化（施設を物理的に強化して侵入を防ぐ）

例：玄関、サッシ等に補助錠を取り付ける。

防犯性能の高い建物部品のうち、ウィンドウフィルムを窓ガラス全面に貼り付ける。

防犯性能の高い建物部品（ドア、錠、サッシ、ガラス、シャッター等）に交換する。

③ 接近の制御（境界を作り、人が容易に敷地や建物に接近することを防ぐ）

例：道路と敷地の境界線を明確にし、門扉等を設置する。敷地や建物への出入口を限定する。

④ 監視性の確保（建物や街路からの見通しを確保し、人の目が周囲に行き届くような環境をつくり、侵入を未然に防ぐ）

例：夜間等、人の出入りを感知するセンサー付ライトや、行政による街灯等の設置など照明環境の整備を行う。植木等を剪定し、建物から外周が、外周から敷地内が見通せる環境にする。防犯カメラを設置する。

○ 門扉や囲い、外灯、窓、出入口、避難口、鍵の管理等の状況を毎日点検しているか。

○ 施設管理上重要な設備（例えば、電源設備など）への施錠その他の厳重な管理と、その施錠等の管理の状況を毎日点検しているか。

○ 警報装置、防犯カメラ等を設置している場合は、一定期間ごとに、作動状況の点検、警備会社等との連携体制を確認しているか。また、警報解除のための鍵や暗証番号を随時変更

するなど、元職員や元入所者など関係者以外の者が不正に侵入できないようにする対策を講じているか。

(6) 施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

- 施設や施設外活動場所の周辺にある危険箇所を把握し、利用者・家族に対し注意喚起を行っているか。
- 来所・退所時の経路を事前に指定し、利用者・家族に対する指定された経路の利用に係る依頼・指導等を行っているか。特に児童通所施設においては、来所及び帰宅途上で犯罪、事故に遭遇した時、交番や「こども110番の家」等に緊急避難できるよう、あらかじめ利用者とその家族等に周知しているか。
- 利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握しているか。
- 施設外での諸活動時・来所退所時の連絡受領体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対する施設又は担当者の連絡先の事前周知を行っているか。
- 施設外での諸活動に際し、利用者の状況把握をする責任者を設定し、確実な状況把握に努めているか。
- 施設開放時には、開放箇所と非開放箇所との区別を明確化し、施設内に掲示しているか。
- 施設開放時には、来訪者の安全確保のため、来訪者に、防犯に係る安全確保等に係るパンフレットなどを配付して注意喚起しているか。

2 不審者情報を得た場合その他緊急時の対応

(1) 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制

- 施設等周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制を整備しているか。
 - ・ 不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更なる情報収集を行うこと。さらに、必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供するとともに、市町村の施設・事業所管課等に連絡を行い、近隣の社会福祉施設等への連絡その他を求める。
 - ・ 事前に定めた連絡網その他を活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立する。
 - ・ (利用者の年齢や心身の状態に応じて) 利用者に対して、また、その家族等に対して、情報を提供し、必要な場合には職員の指示に従うよう注意喚起する。
 - ・ 利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会や防犯協会等の地域活動団体等の協力を得る。
- また、事前に構築している連絡体制に基づき、近隣住民等と迅速に情報共有を行う。
- ・ 利用者に危害の及ぶ具体的なおそれがあると認める場合は、警察や警備会社、防犯コンサルティング会社等からの助言を得ることとし、当該助言を踏まえて、必要に応じ、上記1.(5)の施設設備面の増強や職員等による巡回、監視体制に必要な職員の増配置、期間限定での警備員の配置、通所施設においては当該施設を臨時休業するなど、想定される危害や具体化する可能性に即した警戒体制を構築する。

(2) 不審者が立ち入った場合の連絡・通報体制や職員の協力体制、入所者等への避難誘導等

- 施設等内に不審者が立ち入った場合に備え、次のような措置をとる体制を整備しているか。
 - ・ 不審者が施設内に立ち入り、利用者に危害を加える具体的おそれがあると判断した場合は、直ちに警察に通報するとともに、利用者の家族、市町村の施設・事業所管課等に対して

も、速やかに連絡する。

- ・ 事前に整理した緊急連絡網や合い言葉などを活用して、利用者を動揺させないようにしながら職員が相互に情報を共有し、複数の職員による協力体制を速やかに構築する。

- ・ 不審者に対し利用者から離れた場所に移動を求める、直ちに利用者を退避させるなど、人身事故が起きないよう事態に対応する。特に、乳幼児、高齢者や障害者で、円滑な移動に制約のある者の退避については、十分に留意する。加えて、これらの対応の過程においては、やむを得ない場合を除き、不審者をいたずらに刺激しないよう言葉遣い等に配慮したり、利用者の安全が確保済みであることを前提にその場から待避することも視野に入れたりするなどして、対応する職員の安全が確保されるよう留意する。

- ・ 不審者に立退きを求めた結果、相手が一旦退去したとしても、再侵入に備え、敷地外に退去したことを見届けて閉門・しばらく残って様子を見る等の対応をする。

- ・ 不審者の立入りを受けつつ重大な結果に至らなかったときであっても、再度の立入りの可能性について検討し、必要に応じて点検項目を見直すなど体制を整えるとともに、想定される危害や具体化する可能性に即して、上記（１）の体制を確保する。

【施設利用者及び事業所の安全管理チェックリスト】

合わせて、こうした点検項目とともに、以下のチェックリスト等を活用しながら、具体的なマニュアル策定を行うことも肝要である。

評価は、「A：行っている B：おおむね行っている C：不十分である D：全く行っていない」とし、CとDの場合には改善の手立てを記入する。

観点	具体的点検項目	評価	改善の手だて
Ⅰ 活用できる「防犯マニュアル」の作成	1 事業所や地域の実態を考慮した防犯マニュアルを作成しているか。		
	2 防犯マニュアルは毎年見直し、改善を行い、より実効性のあるものになっているか。		
	3 年度当初に、全職員で、防犯マニュアルの内容について共通理解を図っているか。		
Ⅱ 事業所安全に関する事業所内体制の整備	1 事業所安全担当者や安全に係る委員会を設置したり、職員の役割分担を明確にしたりするなど、事業所内組織を整備しているか。		
	2 事業所安全についての報告・連絡・相談体制を整備しているか。		
	3 安全教育に関する年間指導計画を作成し、計画的に実施しているか。		
	4 職員、保護者、地域ボランティア等による校内巡回・防犯カメラなどにより、不審者を早期に発見する体制ができているか。		
	5 不審者情報を把握したり、対応したりするため、関係機関、保護者、地域住民、近隣の事業所との連絡体制を整備しているか。		
Ⅲ 職員の危機管理意識や能力の向上、研修や訓練の実施	1 不審者侵入などに係る情報を収集し、職員間で情報交換や意見交換を行い、日頃から情報収集と整理に努めているか。		
	2 安全（防犯）教育の基礎・基本、知識・技能、応急手当、心のケアなどについて研修を実施しているか。		
	3 不審者侵入に係る防犯訓練や防犯教室（「非常通報体制・110番」の活用を含む。）を実施し、課題を明確にして改善しているか。		
	4 管理者・主任や職員間、また、関係機関への、正確な情報を伝達する方法を共通理解し、割練しているか。		
	5 利用者の緊急避難場所及び避難経路の確保、安全な誘導の仕方について、訓練しているか。		
	6 不審者侵入等を未然に防ぐ事業所敷地内の環境づくりに努めているか。		

Ⅳ 不審者侵入防止のための来訪者の確認	1 登下所時以外は門を閉めるなど、敷地や事業所への出入口を管理可能な範囲に限定しているか。		
	2 使用しない門扉の施錠をしているか。		
	3 不審者の立入りを防ぐ看板や「非常通報装置設置」のプレート等を目立つ箇所に掲示して、注意を喚起しているか。		
	4 来訪者用の入口を限定し、受付等を明示しているか。		
	5 来訪者は、受付で名簿に記入し、来訪証や名札等を着用するようになっているか。		
	6 職員は、来訪者への声掛けなどをして、言動や持ち物等に不審な点はないか確認しているか。		
Ⅴ 管理下における安全確保の体制 1) 登下所時	1 利用者に対して、通所路を通して登下所するように指導するとともに、保護者にも周知しているか。		
	2 職員が実際に通所路を点検し、人通りが少ない、死角が多いなど、地域における危険箇所を把握しているか。		
	3 2について、利用者とともに「地域安全マップ」を作成するなどして、利用者や保護者への注意を喚起しているか。		
	4 万一、危険な状況に遭った場合、交番や「子ども 110 番の家」等の緊急避難ができる場所を利用者に周知しているか。		
	5 万一、危険な状況に巡った場合、対処方法（大声を出す、逃げる等）を日頃から指導しているか。		
2) 事業所公開時	1 事業所公開時における来訪者のチェック体制や事業所巡回体制などを整備しているか。		
	2 外部者に施設を開放する場合、開放部分と非開放部分との区別を明確に掲示し、非開放部分への侵入防止の方策（施錠等を含む。）を講じているか。		
	3 施設を利用する外部者に対して、利用上の注意事項を説明し、理解と協力を得ているか。		
	4 事業所開放などの開放時に、保護者会や地域住民による学校支援ボランティア等の積極的な協力を得ているか。		
Ⅵ 利用者に対する安全教育（防犯教育）の充実	1 安全教育の一環として防犯教育を位置付け、利用者や学校の実態に応じて計画的に実施しているか。		
	2 不審者侵入を想定した避難訓練等を行い緊急事態発生時に利用者に不安を抱かせずに冷静に避難できるようにしているか		
	3 登下所時の通所指導、誘拐や連れ去りに遭わないための対処方法などについて、継続的に指導して		

	いるか。		
	4 利用者が自らの身を守る対処方法を知るとともに、主体的に生活安全について学ぼうとする態度を育成しているか。		
	5 利用者に防犯ベル（ブザー）を持たせている場合、その使い方について指導しているか。		
Ⅶ施設・設備の点検、整備	1 門、塀、外灯（防犯ライト等）、窓・出入口の破損、錠の状況の点検や補修を年度当初及び定期的に実施しているか。		
	2 通報機器（「非常通報体制」、緊急通話システム等）、防犯監視システム、警報装置（警報ベル、ブザー等）等を設置している場合、作動状況の点検、警察、警備会社等との連絡体制の確認を行っているか。		
	3 死角の原因となる立木等の障害物の有無、自転車置場や隣接建物等からの侵入の可能性について確認を行っているか。		
Ⅷ関係機関等との連携	1 日頃から、不審者情報を得たり、不審者があった場合に速やかに事業所周辺のパトロールの協力を得たりするなど、連携を密にしているか。		
	2 「非常通報体制」を活用した防犯訓練（防犯教室を含む。）、「セーフティ教室」などを、地元警察や地域と連携して実施しているか。		
	3 不測の事態が発生したときに利用者の心のケアを依頼できるよう、教育相談機関との連携体制を整備しているか。		
Ⅸ保護者や地域への啓発・連携	1 日頃から、保護者や地域住民、地域の健全育成団体等に対して、利用者の安全確保及び事業所の安全管理についての協力を依頼しているか。		
	2 安全管理や安全確保に関する通知文やパンフレット等を家庭等に配布するとともに、保護者会、町会や地域関係者の慈談会等を通じて、安全・安心な場づくりとその対策について具体的に説明し、理解と協力を得ているか。		
	3 各家庭で、保護者が利用者と安全について話し合うなど、家庭における安全指導を喚起しているか。		
	4 毎日の地域の防犯パトロール、地域でのあいさつ運動、「子ども 110 番の家」の拡大、地域主催による活動など、地域ぐるみの安全（防犯）活動について、具体的取組を依頼したり、その活動に職員が応援をしたりしているか。		
X 不審者の侵入	1 正確な情報がただちに管理者に連絡され、適切な指示が伝達される連絡体制を整備しているか。		

入 など 緊 急 時 の体制	2 不審者侵入の事実を確認した時点で、「非常通報体制」に通報できるようになっているか。		
	3 不審者の移動を阻止したり、別室に隔離したりできるような体制ができていますか。		
	4 恐怖感を与えずに、利用者の避難誘導を迅速に行い、利用者の安全確保を確実にできるようになっているか。		
	5 負傷者が出た場合、迅速に応急処置、病院等への搬送ができる体制を整えているか。		
	6 警察、消防などの関係機関と速やかに連絡がとれる体制を整備しているか。		
	7 直ちに、管理者・法人に通報し、指導・助言を得るとともに、人的支援などが得られる体制を整えているか。		
	8 保護者や地域、近隣等に対して、迅速に連絡がとれる体制等を整えているか。		
	9 保護者等への緊急連絡がとれる体制が整備されているか。		
	10 緊急対応後、情報の整理と提供、保管者への情報提供などの事後対応や、再発防止対策の検討、支援再開準備、心のケア体制の整備等を行うための対策本部を速やかに発動できるようにしているか。		