

参考資料

リスクマネジメントマニュアルについて

はじめに

大和市まごころ地域福祉センター業務仕様書に記載のとおり、指定管理者はリスクマネジメントマニュアルを作成する必要があります。次の内容を参考に、同マニュアルを作成してください。作成したものについては、市側で内容を確認します。

1 施設環境の整備

(1) 施設等の適正な維持管理

① 建物本体、建具、外回り等

市の建物健康診断制度により、指定管理業務統括責任者が年一回以上点検を行い、結果については市に提出します。

また、早急に対応が必要な箇所を発見した場合には、市と対応を協議します。

② 日常的に使用する器具・備品

職員は、それぞれ担当業務に関わる器具・備品の故障や破損による事故を未然に防止するため、利用者の視点で日常的に安全確認を行うものとします。

修理等が必要な箇所については、協定書に定められたところにより迅速に対応するとともに、修理完了までの間、利用者の安全確保対策を講じるものとします。

(2) 専門業者への保守点検等委託

専門的な知識・技術を要する次の設備等の保守点検業務などは専門業者に保守点検業務等を委託し、事故防止及び衛生管理に努めることとします。

- ・ 日常清掃業務
- ・ 定期・特別清掃業務
- ・ 資源回収業務
- ・ 事業系一般廃棄物及び水銀使用製品産業廃棄物収集運搬処理業務
- ・ 植栽管理・害虫駆除業務
- ・ エレベーター保守点検業務
- ・ 消防用設備保守点検業務
- ・ 自動ドア保守点検業務
- ・ 空調設備保守点検業務
- ・ 厨房機器保守点検業務
- ・ 給茶機保守点検業務
- ・ 施設機械警備業務
- ・ 高齢者世話付住宅緊急通報警備業務
- ・ 高齢者世話付住宅緊急通報設備保守点検業務
- ・ 通所介護サービス送迎車運転業務
- ・ 通所介護サービス給食調理業務

(3) センター利用者の意見・要望聴取

施設内を安全で快適に過ごしていただくため、利用者の意見・要望を聴取することとし、投書ポストを設置します。意見・要望についてはできる限り対応し、施設環境の改善、整備に役立てることとします。

2 非常災害対策

非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知するとともに、非常災害時の避難、救出等の対策を講じるものとします。

◎自衛消防訓練

「大和市まごころ地域福祉センター消防計画」（別添資料1）に基づき、総合訓練については年1回、部分訓練については年2回、センター利用者についても参加協力を依頼して実施し、結果について記録し保存することとします。

総合訓練においては、防火管理者は職員に対し、施設内に設置されている火災警報機器への対応、館内一斉放送機器の取り扱い、消火器の設置場所、避難器具の使用方法についても周知することとします。

また、防火管理者は、防火研修についても消防計画に定めるところにより実施することとします。

職員は、こうした訓練等に参加することにより、火災発生や、地震等の緊急事態においても利用者の安全確保を最優先とし、動落ち着いて各自の役割を果たすことができるよう努めるものとします。

3 高齢者世話付住宅緊急通報への対応

県営住宅ハイム桜ヶ丘8号棟内に設置されたシルバーハウジングの入居者は、年々高齢化し、心身の健康に不安を抱える人が増えてきています。このため、緊急時の対応や生活相談等を行う生活援助員（LSA）の役割は従前にも増して大きくなってきています。

非常時の対応に万全を期すためには、緊急通報受信時には施設内にいるすべての職員が対応可能となるよう、定期的に対応訓練を実施するものとします。

4 個人情報保護

大和市まごころ地域福祉センターの指定管理業務内容から、利用者の心身の状況や家族の状況等多くの個人情報を取扱うこととなり、その情報管理には万全を期すことが求められています。また、個人情報保護法の施行に伴い、厚生労働省が示した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」にて、事業者が遵守しなければならない義務について規定されています。

加えて、地域包括支援センターの職員には、介護保険法においても個人情報の守秘義務が規定されており、地域包括支援センターにおける利用者基本情報の収集においても、あらかじめその利用目的を文書で説明した上で本人の同意を得ることとします。

5 利用者・家族とのコミュニケーション

(1) 信頼関係の構築に向けて

対人援助の基本は、コミュニケーションにあるといえます。例えば、老人デイサービスの利用者の家族は、利用者本人の心身の状況を一番よく理解し、デイサービス利用に当たって、職員に対し留意して欲しい点、要望を必ず持っています。他では、シルバーハウジング入居者の体調も日々変化します。子育て支援センターの利用者も、それぞれの利用目的を持って来館されています。

こうしたことから、指定管理業務に携わるすべての職員は、相談者の置かれている立場や心情を察し、共感的態度で接する必要があります。

相手の思いを受け止め、誠実に対応し、ニーズを的確に判断することにより相互の信頼関係が構築されることになります。

利用者・家族との信頼関係が構築されてくると、生活歴や最近の行動、生活習慣や避けるべきことなどに関して十分な情報が得ることができ、転倒・骨折、嚥下困難、機能低下などによる事故を未然に防止することにもつながります。

利用者を尊重した日常的なコミュニケーション、家族との情報交換等により、相互の信頼関係を高めることが、リスクマネジメントの根幹をなすことを理解する必要があります。

6 介護事故防止に向けて

(1) 契約行為と責任

介護事業者として、介護事故等が発生した場合の法的責任について基本的な枠組みを理解しておくことは、管理者はもちろん職員個人にとってもそれぞれの行動基準を自覚することにつながるため、リスクマネジメントの観点からも非常に重要な側面となります。

<事業者の法的責任>

① 民事上の責任（契約違反・債務不履行責任）

サービス提供契約は、利用者とサービス提供事業者との間で締結される。このため、サービス提供事業者には、介護サービス提供契約における債務不履行責任に基づく損害賠償責任が発生することがあります。

サービス提供事業者には、契約に基づき「適切な介護サービスを提供する」義務（債務）があり、これを果たさなかったために事故が起きた場合で、事業者に過失（注意義務違反）がある場合には債務不履行責任が認められ、それと因果関係のある損害について賠償責任が発生します。

② 行政上の責任（介護保険指定事業者の停止・取消し等）

介護事故の原因となった事業者の問題点の内容によっては、指定の取消しあるいは業務改善命令や業務停止といった行政処分が課せられる可能性があります。

<介護担当職員の法的責任>

介護担当職員と利用者との間には介護サービス提供契約を締結しているわけではありません。したがって、介護担当職員が故意・過失によって利用者の権利や利益を侵害した場合には、契約上の責任ではなく、一般の不法行為責任を負うことになります。

利用者は、事業者責任か、個々の職員の責任か、又は両方の責任か、いずれも選択することができるが、一般的には事業者の責任だけが求められます。ただし、介護職員の行為が、故意あるいはかなり悪質なミスであった場合には、介護職員個人の責任が問われることもあり得ます。

<事業所と介護職員との関係>

事業者が契約上の責任（債務不履行責任）を負うのは、事業者の指導・監督責任が問われているわけではないことを理解していることが必要です。個々の職員が行った行為＝事業者の行為とみなされるのであって、個々の職員の過失＝事業者の過失となります。

したがって、事業者は、日常的な指導監督や研修等を実施していたこと等を理由に責任を免れることはできません。

事業者は、介護事故が発生した場合、個人の責任に転嫁することなく、その責任はすべて事業者の責任とするとの姿勢を明確にし、対応する必要があります。なお、民事上の責任の他に、利用者の生命・身体に損害を与えた場合には、刑事上の責任も生じます。

(2) 苦情対応

① 苦情受付時

苦情対応の意義については、苦情対応を徹底することがリスクマネジメントにつながるなどの認識が必要です。むしろ、信頼関係を築くチャンスと捉えて対応することが必要です。

<対応のポイント>

- ・迷惑をかけてしまったことに対して率直に、丁寧に詫げる。
- ・話を十分に聞いて事実を確認し、利用者の苦情の原因・要望が何であるのかを把握する。
- ・対応策を考え、利用者に納得のいく説明をした上で、迅速に行動する。
- ・苦情を寄せていただいたことに感謝し、事後の必要なフォローを行う。

② 苦情処理

- (1) 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情を受けた場合は、迅速かつ適切に対応しなければならない。
- (2) 前号の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録し、下記苦情受付票により市へ報告しなければならない。
- (3) 提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、市が行う調査に協力するとともに、市から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- (4) 市からの求めがあった場合には、前号の改善の内容を市に報告しなければならない。

③ 苦情受付票の作成

苦情について、苦情に至った要因を多角的に分析し、サービス向上につなげます。なお、受付票の記録に当たっては、次の点に留意します。

- ・事実を簡潔に規定します。（職員の判断や感想は不要です。）
- ・時間や状況を正確に記述する。

苦 情 受 付 票 (参考)

苦情受付日	年 月 日	受付者	
利用者名			
苦情申出者		利用者との関係	
サービス区分	1. 施設管理事業 2. 第1号通所事業 3. 地域包括支援センター事業 4. 高齢者世話付き住宅生活援助員派遣事業 5. 子育て支援センター 6. その他 ()		
苦情内容区分	1. 事業の実施内容について 2. 職員の対応(態度・言葉遣い等)について 3. 事故(利用者の所有物の破損、預かった際の紛失等)について 4. 金銭関係(利用料金等)について 5. その他 ()		
苦情の主訴			
苦情内容の詳細			
対応経過			
要因分析			
観点	要因	分析	
サービスマニユアル			
物理的環境			
サービス対象者			
職 員			

(3) ヒヤリ・はっとレポート

単なるアンケートのとりまとめだけではなく、指定管理者として、事業実施に伴うヒヤリ・はっとレポートの提出を求める取り組みを進め、その要因を多角的に分析することによりサービスの質の向上につなげるものとします。

ヒヤリ・はっとレポートは、次の点を明確にして実施することとします。

- ①どのように活用するか明確にすること。
- ②報告したことによる不利益はないこと。
- ③個人の問題として処理しないこと。

なお、記録作成上の留意点は、苦情受付票と同様です。

ヒヤリ・はっとレポート（参考）

提出日： 年 月 日

記入者：

誰が、どこで、何をしたときに		ヒヤリ・はっとした内容	
要因分析			
観 点	要 因	対 策	
サービスマニュアル			
物理的環境			
サービス対象者			
職員			

(4) 各種感染症対策

新型コロナウイルス感染症をはじめ、感染症の疑いがある者が発生した場合、厚生労働省が定める各ガイドラインに沿って、保健所との連携を密にし、常に保健所からの要請に対応できるようにしてください。

7 事故発生時の対応

(1) 緊急を要する場合

対応フローチャート	対応の詳細
<p>施設利用者に事故発生</p> <p>↓</p> <p>利用者の状況確認</p> <p>↓</p> <p>緊急対応を要する事態</p> <p>↓</p> <p>現場責任者の指示により</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 応急措置 ・ 救急車手配 ・ 施設管理者及び市への連絡 ・ 利用者の家族等への連絡 ・ ケアマネジャーへの連絡等 <p>↓</p> <p>救急隊員への状況説明、搬送に同行</p> <p>↓</p> <p>病院内での家族等への状況説明</p> <p>施設内でこうした状況が発生した事実についての謝罪</p> <p>↓</p> <p>事故報告書の作成</p> <p>職員の過失が明白な場合</p> <p>損害賠償について保険会社と打ち合わせ</p> <p>施設管理者、現場責任者が改めて謝罪に伺う。</p> <p>↓</p> <p>関係機関へ事故報告書を提出。また、必要に応じて、リスクマネジメントマニュアルの改正。</p>	<p>・ 意識なし、激しい出血、重度のやけど、激しい痛み、骨折の疑い・・・</p> <p>看護師を交えて状況判断</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 気道の確保、止血、心臓マッサージ等の応急措置。 ・ 119番通報 ・ 家族等・ケアマネジャーに状況を連絡 <p>・ 現場責任者は、救急隊員に必要な情報（事故の状況・利用者の病歴や主治医など）を伝え、ケースファイルを持参して救急車に同乗する。</p> <p>・ 家族等へ事実を簡潔に説明。事実が発生したことに対する謝罪を行う。</p> <p>・ 現場担当者を交えて、事故報告書を作成</p> <p>・ 自宅に伺い謝罪する。併せて、事故報告書に基づき事故の経緯、再発防止策、損害賠償などについて説明する。</p> <p>※損害賠償事故に備え、損害賠償責任保険に加入しなければならない。</p>

(2) 緊急度が低い場合

擦り傷、軽い打ち身など比較的度が軽い場合には、看護師が状況を確認し、応急手当を行うとともに、通院などの必要性について利用者と相談します。

その後、化膿等の可能性がある場合は、サービス提供責任者が、必ず連絡帳あるいは電話にて家族に連絡をとり、状況を説明し、謝罪します。

また、ケアマネジャーにもその旨連絡をいれます。

(3) 事故報告書の作成

介護サービス上の事故に関しては、「介護保険事業者 事故報告書（事業者→市町村）」の書式により、事故報告書を作成し、市介護保険課に提出します。

なお、記録作成上の留意点は、苦情受付票と同様です。

介護サービス以外の事故に関しては、次の書式により事故報告書を作成することとします。

指定管理業務事故報告書（参考） （介護サービス事業に関するものを除く）

対象者	氏名・年齢	(歳)
	住 所	大和市
	連 絡 先	電 話 ()
事故の内容	発生日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分頃
	発生場所	
	事故内容	(事実を簡潔に記載します。)
	対応経過	(時系列的に記載します。)
再発防止に向けた今後の取り組み		(できるだけ具体的に記載します。)

8 事後の対応

指定管理者としては、このリスクマネジメントマニュアルに盛り込まれた「苦情受付票」、「ヒヤリ・はっとレポート」、「事故報告書」作成の業務を通じて、単にその作成をもって終了するのではなく、再発防止さらにはサービスの質の向上につなげるための取り組みがなければなりません。

別添資料 1

大和市まごころ地域福祉センター消防計画（参考）

共同防火管理 該当

年 月 日作成

1 目的と適用範囲

この計画は、火災等の災害の予防と人命の安全及び被害の軽減を図ることを目的とし、この計画で定めたことは、ここに勤務し、出入りするすべての者が守らなければならない。

2 自衛消防組織の編成及び任務等

自衛消防隊長（ ）※管理権原者又は防火管理者

担当名	災害時の任務	警戒宣言発令時の任務
通報連絡担当	(1) 非常ベルを鳴らす。 (2) 119番に通報する (3) 到着した消防隊への情報提供及び関係先へ連絡する。	○情報収集担当とする。 (1) テレビ、ラジオ等による情報を収集する。 (2) 自衛消防隊長の指示により、必要な情報を収集し、伝達する。
初期消火担当	(1) 水バケツ、消火器、屋内消火栓等を使用し、初期消火に努める。 (2) 火が天井に燃え移ったら、初期消火を中止して避難する。	○点検担当とする。 (1) 担当区域の点検を行い、転倒防止、落下防止等の被害防止措置を講ずる。 (2) 危険箇所の補強等を行う。
避難誘導担当	(1) 避難口を開放し、避難経路図に従い、避難誘導にあたる。 (2) 避難誘導は、大声で簡潔に行いパニック防止に努める。	○災害時と同じ (1) 警戒宣言発令の伝達に先立ち、出入口等に配置につく。 (2) 警戒宣言発令の伝達に伴う避難誘導を行う。
応急救護担当	(1) 負傷者に対する応急処置 (2) 救急隊と連携、情報の提供 (3) 負傷者の氏名、負傷程度の記録	○応急措置担当とする。 (1) 危険箇所の補強等を行う (2) 避難通路の確保

3 消防用設備等の点検

- (1) 消防用設備等の外観点検及び機能点検は6か月ごとに実施する。
- (2) 点検結果は、防火管理者が管理権原者に報告し、不備については改修計画を立て改修する。
- (3) 点検結果の記録は「防火管理台帳」に綴じて、保存する。
- (4) 点検時以外で、不備を発見した場合は、直ちに予算措置し改修する。

4 地震対策

- (1) 防火管理者は、工作物の落下防止及び避難通路に物品が転倒落下し、避難に支障を生ずるおそれがないか日頃から確認する。
- (2) 地震時、防火管理者又は従業員は身近にある火気設備器具の使用を停止する。
- (3) 避難にあたっては、身の安全を確保した後、安全な場所へ避難させる。
- (4) 避難は、防災関係機関の避難命令又は自衛消防隊長の命令により行なう。
- (5) 避難誘導は、先頭と最後尾等に避難誘導担当を配置して行なう。
- (6) 避難は、一時集合場所「大和市まごころ地域福祉センター駐車場」に集結し、人員確認後、広域避難場所「引地台公園」に避難する。
- (7) 避難には、車輛等を使用せず全員徒歩とする。
- (8) 地震時の備蓄品を確保し、有事に備えるとともに、定期的に点検整備を実施する。
備蓄品目 飲料水、非常用食料（缶詰、乾パン類）、医薬品、懐中電灯、携帯ラジオ
携帯用拡声器、その他必要と思われるもの

備蓄場所 1階事務室

★（警戒宣言発令時における対応措置） 該当

- 1 防火管理者は、警戒宣言が発せられた旨の内容及び直ちに業務を中止することを事業所内の者に伝達する。
 - 2 防火管理者は、火気使用禁止及び施設、設備の点検を実施し、被害の発生防止措置等を実施する。
 - 3 警戒宣言発令時等における自衛消防組織の編成及び任務は、前2項による。
- (9) 災害発生時の他施設の状況等により、施設を地域防災計画に基づく応急対策活動拠点として利用する要請があったときは、指定管理者は要請内容の運営支援業務にあたるよう努めなければならない。

5 遵守事項

- (1) 避難口、階段、避難通路等には障害となる設備を設けたり、物品を置かないこと。
- (2) 防火戸の付近には、常に閉鎖の障害となる物品を置かないこと。
- (3) 火気設備器具を使用する場合は、周囲を整理整頓し、可燃物に接近して使用しない。

6 放火防止対策

- (1) 建物の外周部及び敷地内にはダンボール等の可燃物を放置しない。
- (2) 倉庫、書庫等は施錠する。
- (3) 終業時には、必ず施錠する。
- (4) 挙動不審者を見かけたら、防火管理者に報告する。
- (5) ゴミ類は、ゴミ収集日の朝までゴミ集積場には出さない。

7 工事における安全対策

- (1) 防火管理者は、工事を行なう場合、工事請負人に対して工事計画書を事前に提出させ、必要な指示を行なうこと。
- (2) 防火管理者は、工事に立ち合うこと。
- (3) 工事請負人に対して、指定された場所以外では裸火の取扱いをさせないこと。
- (4) 工事請負人に対して、火気管理の責任者を指定し、掲示させること。
- (5) その他
 - ア 溶接、その他の火気等を使用する工事を行なう場合は、消火器具等の用意をする。
 - イ 塗装などに危険物を使用する場合は、その都度、防火管理者の承認を受けること。
 - ウ 放火を防止するために、資機材等の整理、整頓をする。

8 訓練

- (1) 総合訓練 消火・通報・避難誘導訓練を連携して行う訓練
- (2) 部分訓練 消火・通報・避難誘導訓練を個別に行う訓練
- (3) その他
 - ア 部分訓練のうち、消火訓練・避難訓練は年2回以上実施する。
 - イ 消火訓練のうち、1回は消火器による放射を実施する。
 - ウ 訓練を実施する場合は、事前に消防機関に通報する。

9 消防機関への連絡、報告

- (1) 消防計画の変更の届出
- (2) 消防用設備等の点検結果を大和市消防長に報告（1年に1回）
- (3) 消防用設備等の設置の届出
- (4) 消火、避難訓練を実施する際の通報
- (5) その他
 - ア 火を使用する設備の届出
 - イ 催物の届出
 - ウ 改装工事を行なうときの「工事中の消防計画」の届出

10 その他防火管理上必要な事項

- (1) 収容人員の適正管理
- (2) 休日、夜間の無人時の緊急連絡先

11 避難経路図の掲示

別紙（略）のとおり、避難経路図を掲示します。