

緊急時対応マニュアル

特定非営利活動法人はとぽっぽ

地域生活支援センターかのん

- ① 利用者の見失い
- ② 災害発生
- ③ 交通事故
- ④ 体調休変
- ⑤ 感染症対応
- ⑥ 不審者対応

かのん携帯①090-1849-1964

②070-2173-4403

③070-3624-7879

災害発生時…災害伝言ダイヤル使用

171+2(再生)+0427364239

利用者の見失い

※利用者の見失いを起こさないために

活動計画は適正か

人員配置は適切か

困難ケースについて対応共有できているか

外出時は人数確認の徹底

見失い発生 ⇒管理者へ報告 片桐（080-9525-2463）または浅田（070-2186-0510）

① 現場の担当者で捜索 5分を限度

② 本部の設置(情報の集約先) かのん() 携帯①() 携帯②() 携帯③()

③ 関係機関に電話 名前、年齢、学校の所属、見た目、見失しまった場所を簡潔に説明

	掛けた人	受けた人	備考
保護者			以下の手順を実施することを確認 保護者不在で確認取れない場合も以下の手順は実施する。
学校 町田の丘 042-737-0570			マチコミメールでの周知依頼
警察署 町田署 042(722)0110			外出先等で所管が分からない場合は 110番
職員へ周知		職員	かのん LINE を使用
町田市障がい福祉課 042-724-2148(虐待防止センター)			市内広域放送を依頼

④ 再捜索

残りの利用者がいる場合は見守りと連絡を受ける職員を残して再捜索。

おおよその地区ごとに分担する。

例) かのん周辺

①かのん→鶴川駅

②かのん→消防署→つるっこ

③太陽の広場→中央公園

④つるのこ公園→5丁目団地

捜索者は10分ごとに状況をかのんに連絡する。

⑤ 発見

利用者の現状把握 保護者、関係機関へ報告 事件性のある場合は警察の指示に従う。

災害発生（主に地震）

災害発生

② 安全確保

②一次避難 かのんは川の近くにあり氾濫の危険が予想されるため迅速な非難を行う。

大蔵小・鶴川市民センター

③情報収集 災害伝言ダイヤル

●防災無線 ラジオで情報収集

●災害伝言ダイヤル 171を活用し被害情報の発信

①避難した人数

②利用者の氏名

③被害状況(ケガのありなしなど)

※災害伝言ダイヤルを受信した非番の職員は出来る限り出勤する。

●状況を見て

送迎の可否の検討（世田谷町田線が緊急時道路として封鎖されるため多くの場合、送迎不可）

2次避難場所の検討

④2次避難(宿泊) 状況を総合的に勘案して現場で判断する。

想定される避難先

避難先	住所	形態	備考
大蔵小学校	大蔵町 286	指定震災時医療拠点	
鶴川市民センター	大蔵町 1981-4		
つるかわ学園	真光寺町 186	指定2次避難所	4日目以降に開設
赤い屋根	大蔵町 360-2	指定2次避難所	4日目以降に開設
花の郷	大蔵町 122	指定2次避難所	4日目以降に開設
子どもセンターつるっこ	大蔵町 1913		

随時災害伝言ダイヤルを更新し、避難先を保護者、関係者へ伝える。

※送迎時や外出中に発生した場合も上記手順を応用し対応する。

※一時避難は迅速に、二次避難は情報収集の上慎重に判断する。

運転中に地震が起きた場合

ステップ 1

焦らず、落ち着いて！道路の左側に車を寄せて停止する



・周囲の車の流れに十分注意しながら、ハザードランプを点滅させるなどして近くのドライバーにも注意を促す。
(利用者にも状況を説明。)

※急ブレーキを踏むことで事故につながる可能性あり。特に前後・左右の車に気を配りながら、ゆっくりと減速する。

※慌てて車外に飛び出るのは危険！

○停車させる場所について

・市街地…自転車や歩行者にも注意。窓ガラスや信号機の落下などの可能性も。

安全に停められるところを探す。

*マンホールや消火栓など、災害時に利用するインフラに注意。

・海や山の近く、高速道路など

津波や落石、がけ崩れなどに注意。停車した後は「避難標識」が近くにあるか車内から確認。

もしも警察や消防などの指示があればそれに従う。

ステップ 2

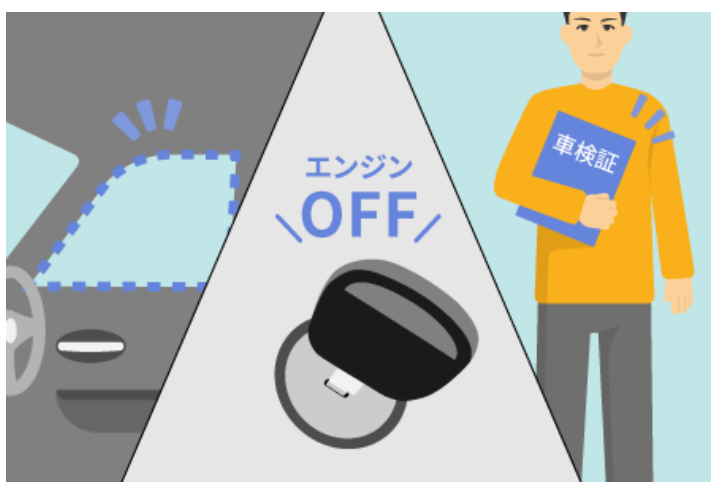
AM ラジオで情報収集する



Twitter などのソーシャルメディアでもよいが、視覚での周囲の安全の確認を。

ステップ 3

避難する際は、窓は閉める！ エンジンは切る！ キーは付けたまま！



その場に留まることが危険だと判断したら、窓を閉めてエンジンを切り、キーは付けたまま車を置いて避難する。

※貴重品、車検証はできる限り持っていく。

※利用者を連れての避難が難しいと判断される場合は、車内に留まるか、車で移動することもある。臨機応変に対応する。

災害時、震度が大きくなればなるほど、道路の陥没やコンクリートの割れ、液状化現象などの理由で自動車を置いて避難せざるを得ない場合がある。一方、緊急車両は慌ただしく行き来する。

警察や消防が円滑に動かせるよう、キーは付けたままにする必要がある。

交通事故

事故発生

①自動車を安全な場所に停車する

②負傷者の確認、救護
(119 番へ連絡)

③かのんへ連絡
代わりの送迎車両の手配 送迎児童の保護者へ連絡

④事故相手の確認
氏名、住所、連絡先、車種等

⑤管理者へ連絡
片桐または浅田

以下は管理者またはかのんスタッフが対応

	証券番号	ナンバー	ジャフ会員番号	
白ハイ				
シエンタ				
リフト車				
トヨペット	042-736-6111 担当：青木さん 火曜日定休			
Jaf	0570-00-8139			
保険会社	0120-119-110 東京海上日動火災			

体調急変（発作 呼吸停止 誤嚥・窒息 転倒・ケガ・火傷 溺水 など）**体調急変**

① 周囲のスタッフへ知らせる

他の利用者の安全確保

②状態観察 安楽な姿勢の保持

③各対応

発作の場合	呼吸停止	誤嚥 窒息	転倒・ケガ・やけど
①対応方法の確認 ・安楽な姿勢の保持 ・様子の観察 ・時間の経過観察 ②保護者連絡 ③119番通報 （10分経過基準）	①心肺蘇生 気道確保 心臓マッサージ AED(交番) ①119番通報 ②保護者へ連絡	①異物の除去 ○背部叩打法 ○ハイムリック法 （意識が無い場合は心肺蘇生に移る。） ②119番通報 ③保護者へ連絡	①応急処置 ②119番 （#7119 緊急安心センター事業） ③保護者連絡

応急処置法

○止血

「直接圧迫法」

傷口がおおえる大きさの滅菌ガーゼや清潔な布を当て、傷口の上から強く圧迫。

※感染症予防のため、ゴム手袋やビニール手袋を着用。ない場合はレジ袋などの防水性のあるものを使用。

「間接圧迫法」

血の流れを止めるため、心臓に近い動脈を、指で骨に向かって押さえつける。

例）ひじから先の出血は上腕の内側中央を親指で強く押す。

脚から出血している場合は、出血している脚を伸ばし、大腿骨の付け根を拳で強く押し付けます。

↓

血が止まったら

- ・傷口を水できれいに洗い流す
- ・滅菌ガーゼなどを当て、包帯で巻いて傷口を保護。

○やけど…大きさにかわからず、とにかく冷やし、出来るだけ早く熱を皮膚から取り除く

〈一般的なやけど〉

患部をすぐに水道水などの清潔な水で熱が取り除かれるまで十分に冷やす（15分以上）。

〈近くに水道水などが無い場合 または病院などに搬送する場合〉

できるだけ清潔な冷水に充分ひたしたタオルや手ぬぐいで熱傷部位をおおい、冷やす。

〈衣類を着ている場合〉

無理やり脱がさず、その上から冷やす。

※水ぶくれが破れると感染を起こしやすくなるので、つぶさないようにする。

〈水ぶくれがある場合〉

タオルで患部をおおって冷やす。

〈顔にやけどを負った場合〉

顔全体を洗面器に浸す。

○安楽な姿勢の保持

基本は仰向け

[背中のケガ、嘔吐している場合]

顔を横向きにしてうつぶせに寝かせる。

[頭にケガをして呼吸が苦しそうなとき]

仰向けに寝かせ、クッションなどを下に敷き上体を起こす。

[お腹のケガ、腹痛を訴えている場合]

クッションなどをしいて上体を起こす。ひざの下にもクッションを当て、ひざが立った状態にする。

[呼吸が苦しそう、胸に痛みがある様子]

脚を伸ばして座らせる。抱えるように脚と胸の間にクッションをはさみ、上半身を預ける。

[呼吸はしているものの意識がない場合]

横向きに寝かせる。気道を確保し、上になった脚のひざを 90 度曲げて安定させる。

[熱中症や貧血、出血性のショック]

脚を高くすることが必要。脚が 15～30cm 上がるように、脚元にクッションを置き仰向けに寝かせる。

○溺水

① 救助

② 普段通りの呼吸をしているか確認

→呼吸なし…心肺蘇生を行う。

→呼吸あり…気道確保、保温

感染症対応（おう吐物の処理）

●汚物セット

- ・処理、消毒の手順マニュアル
- ・使い捨て手袋
- ・マスク
- ・ガウンやエプロン
- ・布やペーパータオル
- ・ビニール袋
- ・次亜塩素酸ナトリウム(ハイター、ブリーチ、ピューラックスなど)
- ・専用バケツ

*処理時、その後は窓を開け、換気扇を回して換気を行う。

- 1 汚物箇所に関係者以外の人が近づかないようにする
- 2 処理をする人は使い捨て手袋、マスク、エプロンを着用
- 3 嘔吐物を使い捨ての布やペーパータオルなどで外側から内側に向けて、拭き取り面を内側に折り込みながら静かに拭き取る
(同一面でこすると汚染を広げるので注意)
- 4 使用した使い捨ての布やペーパータオルなどはすぐにビニール袋に入れしっかりと口を縛って処分する。
(ビニール袋に 0.1%の次亜塩素酸ナトリウムを染み込む程度入れ、消毒。)
- 5 嘔吐物が付着していた床とその周辺を、次亜塩素酸ナトリウムを染み込ませた布やペーパータオルなどで覆うか、浸すように拭く。
*ふき取って 10 分経ったら水拭きする
- 6 エプロン、マスクを外す。手袋は付着した嘔吐物が飛び散らないよう表面を包み込むように裏返して外し、手を洗う。(4 の手順で処分する。)
- 7 室内を換気する

※衣類は捨てるのが望ましい

消毒するのであれば…

- ①目に見える汚れを静かにもみ洗いし、十分に落とす
- ②0.02%に薄めた次亜塩素酸ナトリウムに 30 分浸す(色落ちに注意)
- ③ ほかの衣類と分けて洗濯する

防犯 不審者対応**来訪者があった時**

原則常勤が対応する。利用者対応で出られない場合、その場にいるスタッフが対応。

- ①来訪者を確認（ネームプレートをつけているか・素行、雰囲気等の確認）
 - ②来所目的を確認する
 - ③セールス目的の場合は管理者対応、管理者が不在の場合は再訪してもらう
 - ④玄関内に入れる時は、用件が明らかなことを確認し、他のスタッフにも共有する。
- *来訪者は、原則として玄関対応。または対応できるスタッフがいたら事務所に案内する。

不審者が勝手に敷地内や室内に入った場合の対処法

- ①複数の職員で、子どもを不審者から遠ざける
- ②警察に電話連絡と同時に退去を通告する
- ③ 必要に応じて、椅子・消火器（手洗い場下）・テーブルなど、活動室にあるものを活用し防衛
- ④適当な距離をおき、複数の施設職員でまわりを取り囲む
- ⑤子どもやスタッフに被害が発生した場合は、被害が拡大しないように、全員一丸となって防御態勢をとり、警察が駆け付けるまでの間、利用者の安全を守る。
- ⑥ 退去した場合でも、警察に報告し、施設の周辺のパトロールの強化を依頼する。

●不審者かどうかを見分けるポイント●

- ・名札等をしているか。
- ・問いかけを無視したり、不審な言動をしたりしていないか。
- ・用件が答えられるか。また、正当なものか。
- ・保護者や家族なら、利用者の氏名・生年月日が答えられるか。
- ・施設職員に用事がある場合は、役職が答えられるか。
- ・凶器や不審な物を持っていないか。
- ・不自然な行動や粗暴な態度はみられないか。

緊急事態発生時の対応

・対応手順・役割分担 【不審者侵入時の役割分担】

- ①全体指揮・外部との対応 【管理者(不在であれば支援員)】
- ②保護者や家族等への連絡 【管理者(不在であれば支援員)】
- ③避難誘導・安全確保 【支援員】
- ④不審者への対応 【支援員】
- ⑤応急手当・医療機関等 119番通報 【支援員】
- ⑥電話対応、記録 【支援員】
- ⑦安否確認 【支援員】

・110番通報の要領

110番通報をすると次のことを質問されます。落ち着いて、はっきりと答えましょう

- ① 110番警察です。事件ですか？事故ですか？

「不審者の侵入です。」

- ② いつ？

「今！」「5分前！」など

- ③ どこで？

「町田市大蔵町408 地域生活支援センターかのんです。」

- ④ 犯人は？

犯人の人数、服装、凶器の有無、車のナンバーなど

- ⑤ どうなっていますか？

けが人はいないか、被害者はどうしているかなど

- ⑥ あなたは？

通報者の氏名、電話番号など

・119番通報の要領

- ① 種類 「救急です」
- ② 住所、事業所名、電話番号、通報者名を告げる
- ③ 被害状況 負傷者数、負傷の状態を簡潔に伝える

○関係機関 電話番号

- ・町田警察署 042-724-4003

事件・事故の事後対応

(1) 発生した原因の究明を行う。職員会議やミーティング等で原因や対応結果等を振り返るとともに、再発防止策を講じ、職員に対して周知を徹底する。再発防止策を講じるにあたっては、必要に応じ、関係機関へ相談する。

(2) 再発防止策の実施 再発防止策を実行し、施設として事故等の再発防止に努める。

(3) 記録 不審者の侵入や通所中の事件・事故などによる緊急事態が発生した場合に、その状況や対応したこと及びその結果等を記録する。

① 記録の目的

ア 事実を客観的に把握し、対応、再発防止対策立案、事後評価等の基礎資料とする。

イ 連絡、報告の基礎資料とする。

ウ 施設内、関係機関との情報共有を図る。

② 記録の内容

ア 不審者の状況（人数、場所、凶器、何をしていた等）

イ 利用者の状況（負傷者の状況、避難の状況等）

ウ 施設設備等の破損状況

エ スタッフ等の対応状況（防御、避難誘導、応急手当等）

オ 負傷した施設職員等の状況（だれが、どんな、応急手当等）

カ 関係機関等への連絡、支援状況（警察、消防、病院、県・市町村、保護者や家族等）

③ 記録に当たっての配慮事項

ア 時系列で記録

イ 正確な内容（事実と推察は、区別しておく。不明なものには「？」を記入。

ウ 箇条書きで簡潔な文

エ 重要な箇所にはアンダーライン

オ 情報源を備考欄に明記

カ 記録は、緊急事態が発生した時には一か所で集中管理

保護者や家族、地域、関係機関等との連携体制の構築

- ①職員等による体制の整備のほか、不審者侵入時の危機管理マニュアルの活用のための訓練を行う。
- ②商店会などとの連絡体制を確立する。

安全教育・研修・訓練

- ① 管理者等は従業員等の防犯知識並びに防犯技術及び緊急時対応措置の向上を図るため、防犯に関する教育及び訓練を行う。
- ② 防犯訓練の実施（年1回）訓練の実施内容
 - ・ 防犯上従業員が遵守すべき事項について
 - ・ 緊急時の対応（役割、実施事項等）について
 - ・ 情報の収集、伝達
 - ・ 通報
 - ・ 避難
 - ・ その他必要な事項について