

リスク管理規程

社会福祉法人健悠福祉会

第1章 総則

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人健悠福祉会（以下「本法人」という）が提供する介護保険サービスの安全性を確保し、利用者および職員の生命・身体・資産を守るとともに、健全な法人経営を維持することを目的とする。

(リスクの定義)

第2条 この規程において「リスク」とは、以下の事態をいう。

- (1) サービス提供リスク：転倒・誤薬・誤嚥・離設等の介護事故
- (2) 権利擁護リスク：虐待、身体拘束、個人情報漏洩
- (3) 災害リスク：地震、風水害、火災、広域停電
- (4) 衛生リスク：感染症（新型コロナ、ノロウイルス等）、食中毒
- (5) 運営・経営リスク：役職員による不正、労働災害、サイバー攻撃、不祥事

第2章 管理体制

(リスク管理責任者)

第3条 本法人のリスク管理を統括するため「総括リスク管理責任者」を置き、理事長をもって充てる。
2 各事業所に「リスク管理責任者」を置き、施設長をもって充てる。

(リスク管理委員会の設置)

第4条 各事業所に既に設置されている「事故防止委員会」に「リスク管理委員会」の機能を持たせ、月1回以上の会議を開催する。
2 委員会は、ヒヤリハット事例の分析、再発防止策の検討、マニュアルの見直しを行う。

第3章 緊急事態の範囲と対応方針

(緊急事態の範囲)

第5条 本規程において、直ちに対策本部を設置すべき「緊急事態」とは以下を指す。

- (1) 重大事故：利用者の死亡、または入院を要する骨折・外傷等の発生。
- (2) 災害：施設の一部損壊、停電・断水等によりサービス提供が困難な事態。
- (3) 感染症：同一フロア等で一定数以上の感染者が発生した「アウトブレイク」状態。
- (4) 権利侵害：職員による利用者への虐待、またはその疑い。
- (5) その他：施設への不法侵入、サイバー攻撃によるシステムダウン、マスコミ対応を要する事案。

(対応の基本方針)

第6条 緊急事態発生時は、以下の原則を徹底する。

- (1) 救命優先：負傷者の救護および安全確保を最優先する。
- (2) 即時通報：事故発生後、5日以内（死亡等の重大事案は直ち）に指定権者（市町村）へ報告する。
- (3) 証拠保全：事故当時の状況、写真、記録、関係者の証言を正確に保存する。

第4章 緊急事態対応の手順

(アクションプラン)

第7条 緊急事態が発生した際の標準的な手順は以下の通りとする。

手順	項目	内容
1	初期対応	救急搬送、消火、隔離等の応急処置。二次被害の防止。
2	連絡報告	管理者への報告。家族への電話連絡（第一報）。
3	本部設置	理事長・施設長による「緊急対策本部」の立ち上げ。
4	行政報告	指定権者（市町村）および損害保険会社への速やかな報告。
5	事後対応	原因分析、再発防止策の策定、市町村への最終報告書提出。

第5章 カスタマーハラスメントへの対応

(定義)

第8条 本規程において「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）」とは、利用者またはその家族等からの妥当性を欠く要求、あるいは要求の内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものをいう。

(カスハラの範囲)

第9条 以下の行為をカスハラの対象として定義し、組織的に対応する。

- (1) 暴力・暴言：身体的な攻撃、怒鳴り声、侮辱的な発言、SNS等への誹謗中傷。
- (2) 過剰な要求：契約外のサービスの強要、過度な謝罪の要求、長時間の拘束（不当な居座り）。
- (3) 執拗な言動：同じ苦情の繰り返しの電話、深夜・早朝の連絡、特定の職員への攻撃。

(対応の基本方針)

第10条 カスハラが発生した場合、本法人は職員個人に対応を委ねず、以下の組織的対応を行う。

- (1) 毅然とした態度：不当な要求に対しては、法人として拒否する姿勢を明確にする。
- (2) 証拠の記録：会話の録音、暴言内容のメモ、監視カメラ映像等の証拠を確保する。
- (3) 安全確保：職員に危険が及ぶと判断した場合は、直ちに警察へ通報する。

(具体的対応の手順)

第11条 カスハラが疑われる事案が発生した際は、以下の手順で対応する。

- (1) 複数名対応：担当者一人に対応させず、必ず管理職を含む複数名で対応する。
- (2) 場所の選定：他の利用者の目に触れない応接室等へ誘導し、かつ退路を確保する。

- (3) 警告と退室：暴言等が止まない場合は「これ以上の対応は致しかねます」と警告し、対応を打ち切る。
- (4) 契約解除の検討：改善が見られない場合、運営規定に基づき、サービスの利用契約解除（退所勧告等）を検討する。

第6章 事故防止・事業継続および職員保護

（職員のメンタルヘルスケア）

第12条 カスハラ等の被害に遭った職員に対し、必要に応じて産業医による面談や心理的ケアを実施し、就業環境の改善を図る。

（教育・研修）

第13条 全職員を対象としたリスクマネジメント研修において、介護事故防止に加え、カスハラ発生時の初動対応やロールプレイングを年1回以上実施する。

第7章 雑 則

（守秘義務）

第14条 リスク管理の過程で知り得た個人情報について、役職員は正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

（不利益取扱いの禁止）

第15条 本法人は、事故やヒヤリハット、またはハラスメント被害を報告した職員に対し、その報告を理由として不利益な取り扱いをしてはならない。

（関係規定の準用）

第16条 この規程に定めのない事項については、社会福祉法、介護保険法、その他関係法令および本法人の定款の定めるところによる。

（規程の改廃）

第17条 この規程の改廃は、理事会の承認を経て行うものとする。

附則 本規程は、令和8年4月23日に制定し、令和8年4月1日から施行する。