

# 危機管理マニュアル

平成26年5月18日制定

平成28年3月12日改定

特定非営利活動法人 eワーク愛媛

## 1. 就労支援活動における危機管理について

当事業を実施する施設は、利用者が安心して相談・訓練・講習を受け、スタッフが安心して事業を行う安全な場所でなければならない。しかし、地震、台風などの自然災害や火災、事故などの人災、また、ときとして安全を脅かす事件が発生する可能性がある。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。

### 1) 危機管理の理念

備えは常に。行動は迅速に。危険予知は多方面から。

### 2) 危機管理の目的（何を守るのか）

- (1) 事故、事件、災害から利用者の命を守る
- (2) 危険をいち早く発見して、事件・事故の発生を未然に防ぐ。
- (3) 万一、事件・事故が発生したときは、適切かつ迅速に対応し、被害を最小限に抑える。
- (4) 事件・事故の再発防止と事業の再開に向けた対策を講じる。
- (5) 社会的事業を行う事業者としての社会的信用・信頼を守る

## 2. 危機管理の対応

### 1) 予防的対応

- (1) 事故・事件が起こらないよう日常の運営を行う。
- (2) 日常の利用者の観察記録を行う。
- (3) 利用者、設備など全ての環境の小さな異変やサインを見逃さない。
- (4) 喧嘩、異常行動(自傷行為、逃亡、騒動など)の原因となりえる又は、兆候が確認された場合、確認者は即座にリーダー、統括責任者（以下「統括」）に報告し、対応策を協議し実行する。
- (5) 上記のために、毎日のミーティング、日常の講義、カウンセリングは抜けのないように実施する。
- (6) テレビ、ラジオ、自治会放送など、災害に関する情報を常に入手し危険予知を行う。

### 2) 発生時の対応

- (1) 生じた危機の確認・調査→正確な情報（原因・状態等）
- (2) 危機管理の方針→手段の選択・組織の編成等
- (3) 危機の処理→「迅速に」「的確に」「あらゆる場面」を考えて
- (4) 終結の明確化→組織運営の正常化

## ポイント

- ①状況は、「詳しく」「落ちなく」
- ②対応は、「迅速かつ誠意をもって」～その時、その日のうちに～
- ③3ない方針で、「あきらめない・見逃さない・見捨てない」

### 3. 危機管理システム

#### 1) 報告すべき事項

5W1H (いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように)

#### 2) 報告システム

- (1) 現場 (発見者、スタッフ) → リーダー → 統括 (パラレル報告励行) → 指示 → 処置
- (2) スタッフ、リーダー、統括のうちできる者 → 警察、消防、救急
- (3) 緊急を要する場合は、現場の発見者から → 警察、消防、救急
- (4) 報道関係への連絡は一本化 (統括が担当)
- (5) 行政機関などへの報告 (統括から速やかに行う)

#### 3) 予想される危機管理の範囲

##### (1) 交通事故

- ① 自由時間での交通事故
- ② 職場体験、見学への移動中の交通事故
- ③ スタッフの業務中の交通事故

##### (2) 事務所内での事件・事故

- ① 事務所での事故 (研修中・職場体験・見学中他)
- ② 不審者の侵入、盗難
- ③ 問題行動 (受講者同士の喧嘩、トラブル、騒音、自殺未遂など)
- ⑤ 食中毒 (調理・水道水等)
- ⑥ 受講者、スタッフのけが・病気

##### (3) 人災

- ① 火災 (避難訓練に基づく)
- ② ガス漏れ、爆発
- ③ 停電、ショート、感電

##### (4) 天災 ①風水害 ②地震

#### 4) 事故の内容

- (1) 施設内での事故 (ケンカ・悪ふざけ・施設の欠陥・不注意等)
- (2) 職場体験・見学先などでの事故 (事故・自然災害など)
- (3) 送迎時の事故 (交通事故・自然災害など)

### 4. 事務所における危機管理について

#### 1) 事故発生時の処理と手順

(1) 事故発生 → 応急処置 (搬送を含む) 担当者・発見者



- ① 連絡・応援要請
- ② 負傷者の状況把握
- ③ 時刻・事態の確認
- ④ 関連事故の防止 (指示)
- ⑤ 本人及び周囲を落ち着かせる
- ⑥ 活動 (研修) 等の一時停止 → 安全な避難・誘導

## (2) 事務所外への連絡

リーダー、総括、事務所



受講者の保護者等への連絡（処置について打診が必要な場合は打診）



①救急車出動要請・医療機関への搬送（添乗）

②負傷者に付き添う

③事件・事故の場合は、警察への連絡

## 【救急車依頼について】

電話の対応：TEL 119

①「救急車をお願いします。」

②報告者名「私は・・・です。」

③所在地「新居浜市大生院2151-10」または実際の施設場所の住所

④電話番号「〇〇です」自分の連絡先を明確に言う

⑤負傷・疾病者等の人数・性別・年齢・氏名

⑥負傷・疾病等の状況「いつ」「どこで」「どうして」「意識の有無」「身体状況」

⑦救急車到着までにしておくことは何か。

## (3) 事故対策班の編制（処理分担・外部への窓口 — リーダー）

事故原因の調査と正確な事実の記録 — リーダー

負傷者・父兄への対応（被害者、加害者を訪問・見舞い等）— 総括

本部への報告（電話及び文書）— 総括、リーダー

スタッフ会議（反省と改善策・再発防止等）— 総括が召集

## 2) 配慮事項

(1) 負傷者・父兄に対して総括以下、全スタッフは誠意を尽くすこと。（解決するまで継続して対応する）

(2) 父兄へ速やかに「落ち着いて正確に、要領よく」報告すること。

(3) 医療機関について、父兄の意見(指示)を聞くこと。

(4) 頭部・腹部打撲が予想される場合は、後で症状が出ることがあるので、帰宅後も追跡調査するなど留意すること。

(5) 外部に対し窓口を一本化、同一内容を発表。（報道関係・地域など）

(6) 全スタッフの共通理解のもとに、指導・協力体制を確立すること。

(7) 日時を追って、事故発生後の経緯を克明に記録すること。

## 5. ケンカの対応について

## 1) ケンカ発見

(1) すぐに対応する

(2) 事実を把握し報告する → リーダー、総括

(3) 遺恨がある場合などは、共通理解し対応について協議する。

## 2) 被害者・加害者への指導（統括）

## 3) 父兄への対応（リーダー、統括）

## (1) 被害者の父兄

実状とこれまでの指導の経過や今後の対応について説明する。

## (2) 加害者の父兄

事情を説明し今後の対応(退所、告訴)について理解と協力を依頼する

## 4) 受講者への指導の継続

## (1) 指導を継続し、随時指導の経過を報告する スタッフ → リーダー

## (2) 解決が長引く場合があるので随時観察指導をする。

## (3) 事態が改善されない場合には再度対応策を検討する。

## 6. 台風等接近による対応について

## 1) 勤務中止、避難行動などの決定

## (1) 台風の大きさ・速度・方向等により、人命優先を第一に考え行動する。

## (2) 必要に応じて、統括がスタッフを招集し対応策を協議する。（緊急の場合はリーダーが決定する）

## (3) 実情により消防所などの判断を仰ぎ決定する場合もある。

## (4) 避難時の行動は、消防所などの指示があれば従う。

## 7. 交通事故発生時の対応について

## 1) 人命優先の処置をする

被害者及び加害者の障害の程度にもよるが、人命を第一に尊重し、病院搬送、救急車の要請などを優先する。

## 2) 関係機関へ通報する

## (1) 警察署（110番）

## (2) リーダー、統括

統括が指示したスタッフが現場へ急行し、現場検証に立ち会い事故の状況について、情報収集する。

## (3) 現場での警察署の事情聴取には誠意を持って答える

## (4) 相手の傷病については、誠意を持って対応する

## (5) 再発防止策を協議し、実践する

## 8. 火災発生時の対応

## 1) 初期消火が有効である。迅速に行動し初期沈下に努める。

## 2) 消防所や施設管理者が行なう訓練には積極的に参加し、スタッフ一人ひとりに消防のノウハウを身に付けさせておく。

## 3) 事務所の連絡は緊急連絡網によって迅速に行なう。

## 4) 第一発見者が先ず、迷わず119番へ連絡。

## 9.事件・事故等によるマスコミへの対応

### 1) 取材前に

- (1) マスコミが訪問する前に速やかに対応について協議する。
- (2) 関係機関への連絡…関係省庁（労働局、愛媛県、新居浜市など）

### 2) 基本的な視点

- (1) 取材申し込み等の外部との窓口は一本化(統括)する。
- (2) 電話での取材は内容等の誤解を招くので、応じない方向で進める。
- (3) 取材場所、取材時間を取り決める。
- (4) 場合によっては記者会見を設定し、個々の報道各社の取材に応じないようにする。
- (5) 受講者の人権の保障を常に考えて対応する。
- (6) 取材場所は事務所を使用する。
- (7) 受講者個々への取材は許可しない方向で進める。

### 3) 取材を始める前に

- (1) 報道機関名、担当記者名を確認する。
- (2) 取材に応じる時間を確認する。
- (3) 報道陣の入る場所を限定する。
- (4) 受講者や関係者の実名を公表しない。
- (5) 受講者の顔写真の掲載や発表はしない。

### 4) 取材中の対応

- (1) 憶測や推量で答えない。
- (2) 事実のみ、必要な部分について答える。
- (3) 質問に対し、曖昧なことは「確認中」「まだ確認していない」と答える。
- (4) 質問以外の余分なことに触れないようにする。
- (5) 受講者の人権を守ることを第一に考える。

### 5) 対応の役割分担

- (1) 指揮・総括・・・・・・・・・・・・・・・・統括
- (2) 社内への指示事項伝達・・・・・・・・統括
- (3) 外部関係機関への対応・・・・・・・・統括
- (4) 事故報告(第一報は電話報告)・・・・・・・・発見者
- (5) 事故報告書・・・・・・・・リーダー
- (6) 当事者(受講者)への対応・・・・・・・・リーダー
- (7) 電話対応・・・・・・・・事務所(庶務・総務担当)
- (8) 情報収集、資料整理・・・・・・・・リーダー