

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