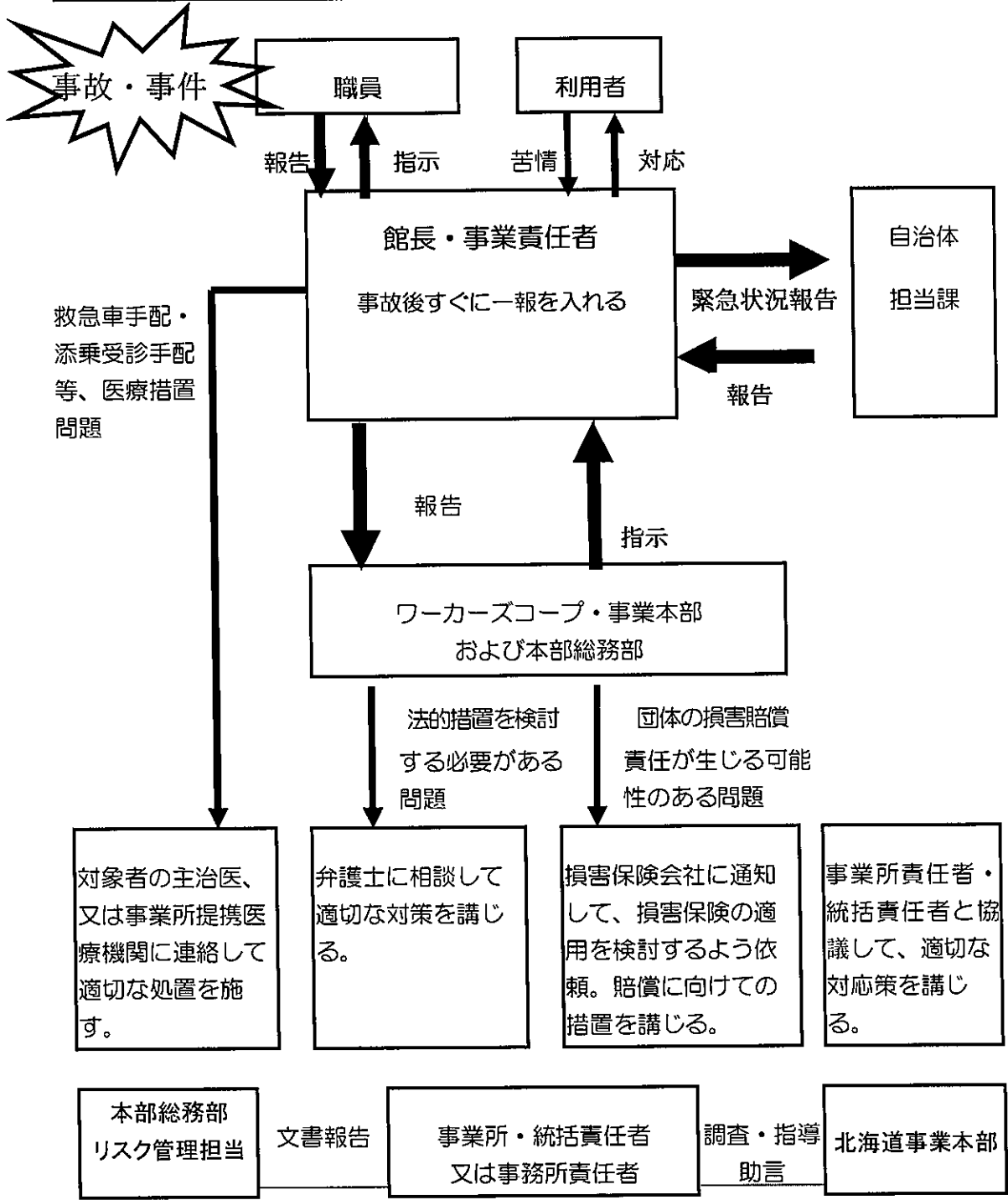


# 危機管理マニュアル

ワークスコープ・センター事業団

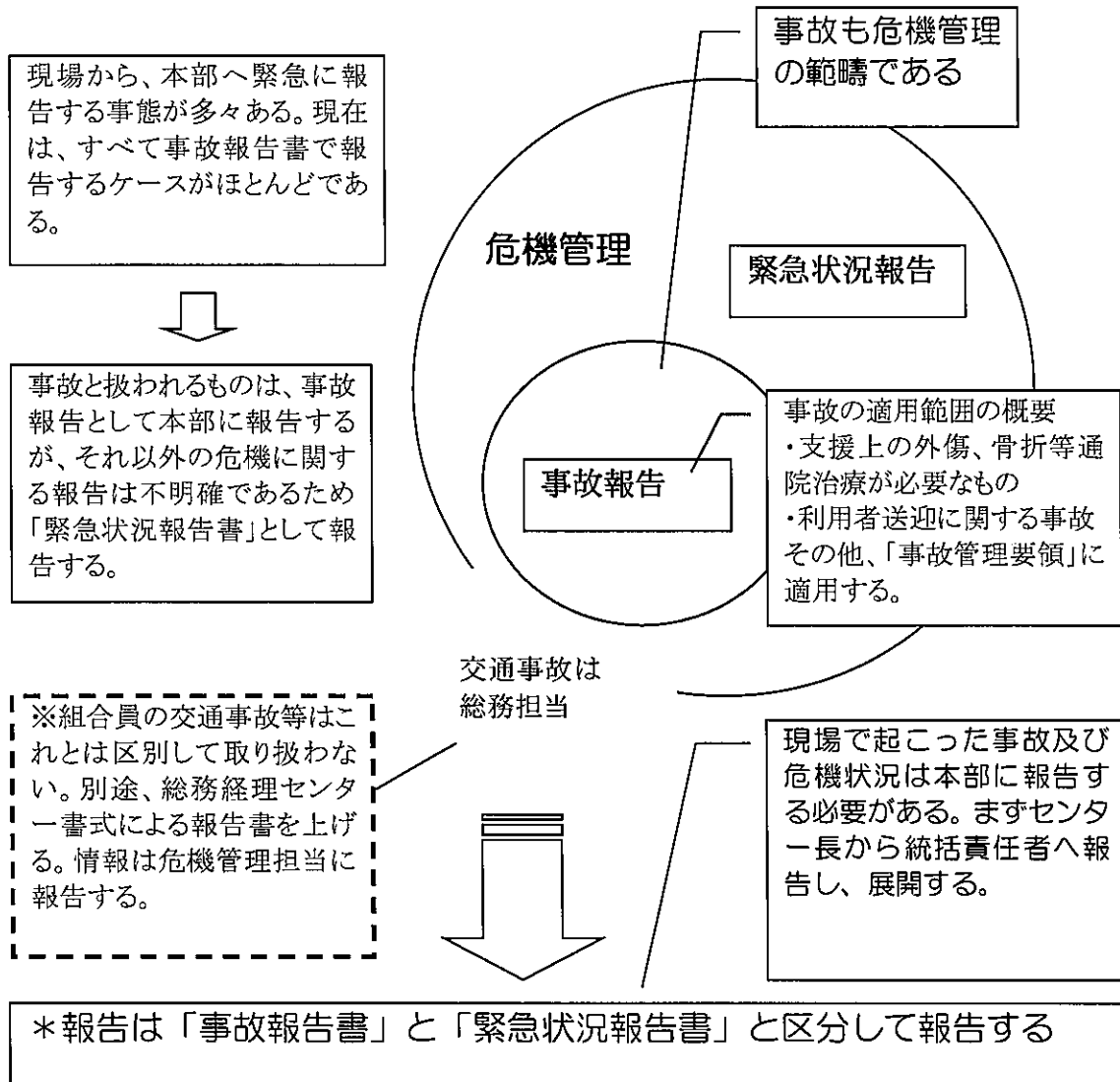
# 緊急事態発生時における対応および苦情処理体制



**\* 事故・事件・苦情等の対処**

速やかに文書で統括責任者に報告書を挙げる。  
 トラブルの内容・経過・結果・考察をまとめ、団会議及び事例検討会等で全組合員の情報の共有と教訓化を図る。

## 本部に上げる「事故報告書」と「緊急状況報告書」の取り扱いについて



- 事故とそれ以外の危機状況について区分することで、これまで以上に現場に起こっている問題が明確になり、対処できる。
- 本部は現場からの報告をしっかり受け、内容の整理ができ対処することができる。また、報告書を検証し、現場が起こりうる危機的状況を未然に防止できる。

⇒ 水平展開の価値・情報の共有化。

※報告の方法は、危機管理綱領及び事故管理要領に基準が明確にされている。不明確な場合は、現場と本部が相談・調整する。

# 緊急状況報告書

事業本部	所長	館長	担当

報告日 平成 年 月 日

事業所	現場名	報告者
		(印)

件名	
----	--

立会者		一次/最終 続きNo.	
-----	--	----------------	--

状況	発生 目	平成 年 月 日	発生 場所
	発生 時間		

状況	
----	--

対応	
----	--

備考	
----	--

# 事故報告書

本部	事業本部	所長	館長	担当

報告日 平成 年 月 日

事業所	現場	報告者
		(印)

件名

立会者	一次/最終 番号No.
-----	----------------

発生日 平成 年 月 日	発生 場所
発生 時間	

状況	事故内容	現場の見取り図

原因の検討		原因の発生	
		原因の発生	

備考 関係機関への連絡 ( 済 ・ 未 )

## ヒヤリ・ハットについて

●事故は未然に防げることが大切である。

事故は、至る前にいくつかの経緯があり、事故に至る原因が必ずある。

問題が発生した場合

なぜ・・・を繰り返し、その至った経緯を徹底検証することが重要である。

### ハインリッヒの法則

アメリカの技師ハインリッヒが発表した法則で、労働災害の事例の統計を分析した結果、導き出されたもの。

1 : 29 : 300

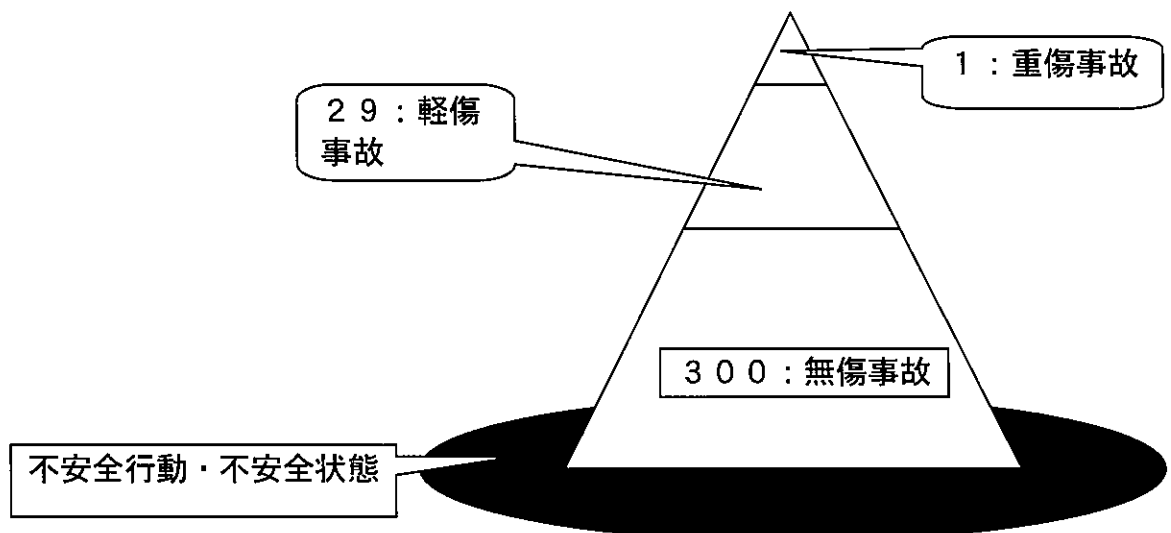
数字の意味は、重大事故を1とすると→

その下には軽傷の事故が29あり、そして無傷の事故が300ある。

つまり、「1件の重大な事故（死亡・重傷）が発生する背景には、29件の軽傷の事故と300件のヒヤリ・ハットが存在している」

日常、ヒヤリ・ハットの状態まではいかないが（もしくは、自覚しない）、実は非常に不安全な状態や行為となると相当な数になるはず。

今までもやっていたことだから・・・。いままで平気だったから・・・。  
というのは危険である。いつヒヤリ・ハットを飛び越して一気に重大な事故になるかわからない。重大な事故を未然に防ぐためには、不安全な状態や行為を認識し、ヒヤリ・ハットの段階で具体的な対策を実行（よい習慣）していくことが重要。したがって、ヒヤリ・ハットを報告できる組織は「気づき」のある職場であると考える。



ヒヤリ・ハット報告書

館長	担当

報告日 平成 年 月 日

事業所	現場	報告者
		印

件名	
----	--

立会者		通報/所報 番号No.	
-----	--	----------------	--

状況	発生 目	平成 年 月 日	発生 場所	
	発生 時間			

状況

対応

原因

対策	課題及び改善点	館長の所見

# 事故がおきたら！

各センター・事業本部又は本部へ通報して下さい

本部 TEL 03-6907-8030 (総務部：坂本)

FAX 03-6907-8031

## 自動車事故

## 賠償責任事故

随時事業所長・担当課に報告

事務所が対応する

- ① 緊急対応後
- ② 事業本部へ連絡  
TEL 011-280-5225  
FAX 011-280-5226
- ③ 事故報告書を本部へ FAX  
・ 状況写真 ・ 事故届 (警察)  
・ 修理見積書  
・ 書類等は後日でもいい
- ④ 本部・事業所より保険会社へ連絡

◆ (株)ソーケン

TEL03-3263-5620  
FAX03-3263-5596

◆ 三井住友海上火災

TEL0120-258-365 24h  
証券番号71-ト NA41261285  
7171C038293448

- ⑤ 示談書を交わす
- ⑥ 保険金支払  
(保険会社が行う)

\*\*\*  
\*\*\* 保険会社が対応 \*\*\*

\*\*\*  
\*\*\* 随時事業所長、担当課へも報告 \*\*\*  
\*\*\* 事業所が対応する \*\*\*

- ① 緊急対応後
- ② 事業本部へ連絡  
TEL 011-280-5225  
FAX 011-280-5226
- ③ 事故報告書を本部へ FAX  
・ 状況写真 ・ 見積書  
・ 診断書 ・ 領収書  
・ 請求書  
・ 書類等は後日でもいい
- ④ 本部より保険会社へ連絡

◆ (株)損保ジャパン

証券番号 3354003812

- ⑤ 示談書を交わす  
事業所が対応する
- ⑥ 保険金請求  
本部より請求します
- ⑦ 保険金支払

(保険会社が支払)



## 自動車<任意保険>加入のお知らせ

事業所使用の車両に下記内容の任意保険を付けましたのでお知らせします。

◆保険会社	三井住友海上火災保険株式会社		
◆保険期限	平成 25 年 4 月 1 日から平成 26 年 4 月 1 日		
◆被保険者	企業組合 労協センター事業団		
◆証券番号	フリート契約	NA41261285	
◆証券番号	ノンフリート契約	C038293448	

### ◆補償内容

対人賠償	自損事故	無保険者傷害	対物賠償	人身傷害
無制限	なし（人身傷害 で対応できま す）	2 億円	無制限	3 0 0 0 万円

### 事故時の連絡先

① 本部 総務部 (坂本)

電 話 0 3 - 6 9 0 7 - 8 0 3 0

F A X 0 3 - 6 9 0 7 - 8 0 3 1

② (株)ソーケン (三井住友海上火災保険代理店)

電 話 0 3 - 3 2 6 3 - 5 6 2 0

F A X 0 3 - 3 2 6 3 - 5 5 9 6

上記に連絡できない場合は 下記へ

0 1 2 0 - 2 5 8 - 3 6 5

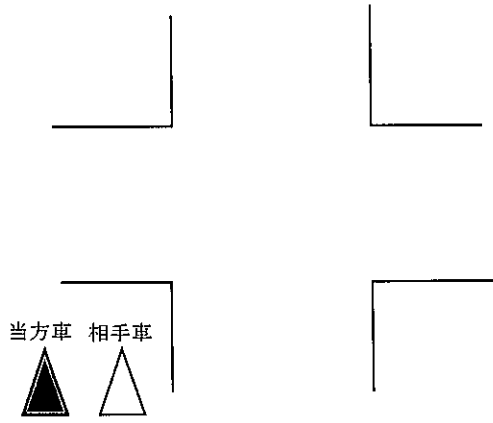
# 交通事故報告書

本部	事業本部	館長	担当

事業所 \_\_\_\_\_ 現場 \_\_\_\_\_

事故日時	年 月 日	午前 午後	時 分頃
事故場所	都道 府県	区市 町村	
当方	氏名	生年月日	年 月 日
	車名	登録番号	
届出警察			

事故状況/説明



相手方	住所		
	氏名	Tel	
	勤務先	Tel	
	車名	登録番号	
	車の修理先	Tel	
	保険会社名	Tel	
ケガのあるとき	ケガの程度		
	病院名	Tel	
目撃者	住所		
	氏名	Tel	
本人の署名・捺印	事故発生時の状況は上記のとおり相違ありません。		
	年 月 日	氏名	印

# 防災対応マニュアル

## 【火災・地震予防】

- ① 事務所・施設内の避難経路、消火器等の防災道具の確認を行う。
- ② 事務所・施設内の避難経路に障害物がある場合は、事前に取り除く。
- ③ 地震に備え、屋外の一時避難場所を利用者とともに確認する。
- ④ 火災の元となる事務所・施設内での喫煙については、定められた場所以外では厳禁とする。
- ⑤ 事務所に防災セットを用意する。

## ●火災発生時の対応

万が一の火災の発生に備え、館長は利用者及び職員の安全確保のため、日頃から点検を行うとともに、実際の火災に備えた訓練を定期的に行うこととする。

また、職員は日頃から施設内での火気の取扱には十分に注意を払い、火災発生防止に努めるものとする。

## 【実際に火災が発生したら】

- ① 火災を発見した場合には、直ちに他の職員に火災の発生を知らせる。
- ② 知らせを受けた職員は速やかに館長又は官長代理の職員に火災の発生を知らせる。
- ③ 館長又は館長代理の職員は火災の状況を確認し、自衛消防隊の編成に基づく各任務の職員に適切な指示を行う。
- ④ 通報連絡班の職員は、消防署に通報する。(119番)
- ⑤ 初期消火班の職員は、消火器を使用して初期消火に努める。
- ⑥ 避難誘導班の職員は、速やかに利用者の状況を把握するとともに、安全な場所に誘導する。
- ⑦ 館長又は館長代理の職員は、消火の状況及び利用者の避難の状況を確認し、必要があれば利用者の家族等へ連絡をする。
- ⑧ センター長又はセンター長代理の職員は、消火後の施設点検を行い、翌日以降の使用状況についての確認を行う。
- ⑨ 被害の状況により、継続しての施設使用が困難と思われる場合には、館長又は館長代理の職員は、主管課及び統括責任者へ連絡を行い今後の対応を協議する。

- ⑩ 館長又は館長代理の職員は、本件について報告書を作成し、主管課及び統括責任者に提出する。

## ●地震発生時の対応

大規模な地震に備え、館長は利用者及び職員の安全確保のため、日頃から、いつ災害が発生しても適切な対応が図れるよう訓練を定期的に行うこととする。

また、職員は日々の業務を行うなかで、施設内において計器機器の転倒防止や落下物防止の点検に努めるものとする。

### 【実際に地震が発生したら】

- ① 職員は、大声で地震発生を告げ、利用者及び他の職員には身の安全を図るため、机の下等に入るなどの指示を行う。
- ② 館長又は館長代理の職員は、初期の揺れが収まった際に、速やかに状況を把握するため、テレビ・ラジオ等で震源地や地震の程度を確認するとともに、自衛消防隊の編成にしたがって、施設内の利用者及び職員のケガ等の状況、火災発生の有無、施設の被害等について確認をするよう職員に指示する。
- ③ 館長又は館長代理の職員は、被害が甚大又は更に余震の恐れがあると思われる場合には、利用者及び職員を避難させることとする。
- ④ 避難は、職員が誘導し、あらかじめ決めておいた一時避難場所へ避難する。
- ⑤ 館長又は館長代理の職員は、施設の被害状況を確認し、火災等が発生した場合には、職員に対し、初期消火と消防署への通報を行うよう指示する。
- ⑥ 地震による揺れや火災が収まったら、館長又は館長代理の職員は、利用者及び職員にケガ等がないか確認する。
- ⑦ ケガ人が出た場合には、応急救護を行ない、救急依頼を行う。
- ⑧ 職員は手分けして利用者の家族に連絡をし、利用者を家族の元へ安全に帰す。
- ⑨ 館長又は館長代理の職員は、被災後の施設点検を行い、翌日以降の使用状況についての確認を行う。
- ⑩ 被害の状況により、継続しての施設使用が困難と思われる場合には、館長又は館長代理の職員は、主管課及びワーカーズコープ本部へ連絡を行い今後の対応を協議する。
- ⑪ 館長又は館長代理の職員は、本件について報告書を作成し、主管課及びワーカーズコープ本部に提出する。

## ●急患発生時の対応

### 急患が発生したときは病状を判断して

1. 意識が無い、または一見して重症と思われる事例のときは消防署（救急車）へ依頼をする。

あわてず！おちついて！「119番通報をする。」	
消防署	⇒ 「火事ですか・救急ですか？」
職員	⇒ 「救急です。」
消防署	⇒ 「場所はどこですか？」
職員	⇒ 『〇〇にある〇〇です。』
	【念のため建物の所在地を告げる。】
	住所は 〇〇市▽▽××
消防署	⇒ 「どうしましたか？」
職員	⇒ 簡潔に。事故の状況や、見たままの状態を説明する。
消防署	⇒ 「分かりました。すぐに向かいます。」
職員	⇒ 「よろしくお願いします。」
	というやりとりで通報を終了する。

2. 通報が終わったら、救急車が到着するまでの間（平均で約7分程度）、他の職員や周囲の利用者と協力し、応急手当（救急救命等の措置）を行う。
3. 状況を家族に連絡すること。（救急車の手配を依頼したことなど。）
4. 館長が不在の時は、上記の処置を行った後に、所長に報告をすること。併せて、団体本部の指示を受けること。
5. 上記の事例が発生したときはその状況を詳細に記録し報告する。  
別紙（事故・急病人対応報告書）に必要事項を記入し、主管課及び所長に提出する。

### なお、軽度の症状の場合には

1. 横になれる場所に移動してもらい、回復するまで休養させる。  
回復するまでの間、職員が付き添うこと。
2. 家族等の連絡先を確認し、家族へ連絡をする。  
本人の状況等を説明し、迎いの依頼等を行う。
3. 事故・急病人については各現場で記録しておく。

## ●不審者侵入時の対応マニュアル

- 1 職員は、日ごろから常に目配りをし、不審者侵入の未然防止に努める。
- 2 不審者が侵入できるような不要な入口を設けないこと。正面玄関以外からの来館はできないようにしておく。
- 3 万が一、不審者が侵入した際は、館長（又は代理の職員）に報告する。
- 4 館長（又は代理の職員）は必ず二人以上で、不審者の話をよく聞き、主訴を早く把握する。

### なお、不当な要求には絶対に応じない。

- 5 不審者の状況（大声を発する。または目つきが怪しいなど）によっては、他の職員は速やかに利用者を安全な場所へ誘導し、不審者が暴力行為等に及んだ場合はすぐに110番通報をする。
- 6 職員及び利用者に生命の危険があるときは、緊急通報装置など緊急を知らせる機器類、または火災報知機など近隣住民等に危険等を周知できる機材などを使用して危険を知らせる。
- 7 事件終結後に、館長（又は代理の職員）は上記の件について、別紙（事故・急病人対応報告書）に記録し、所長へ報告する。

連絡先

館長

電話（自宅）

（携帯）

所長

（携帯）

団体本部

（携帯）



# 119番通報手順

～落ち着いて、手際よく～

1 「火災」ですか「救急」ですか

2 こちらの所在地を知らせる

■住所 ○○市○○町○○丁目○○番○○号  
の「○○○センター」です。

3 目標となる建物を聞かれたら

「○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○」

と答える。

4 火災の箇所（状況）又は事故、急病等の状況  
（見たまま）を伝えること。