

危機管理マニュアル

(2024年2月1日 策定)

(2025年4月5日 改訂)



特定非営利活動法人Unity
みんなの居場所無料塾あじあーと

1 章 特定非営利活動法人Unityにおける危機管理

1 危機管理の必要性

無料塾は、子どもが安心して学ぶことのできる安全な場所でないといけない。

事件・事故災害（危険と同義。以下同じ）は、いつ、どこで起こりうるかを予測することが困難な場合があるが、適切な対策をとることによって、危機的状況の発生を防止したり、発生時の被害を低減することも可能になる。そのため、日頃から適切かつ確実な危機管理体制を確立しておくことが、緊急かつ重要な課題である。

2 危機管理の定義

居場所危機管理とは[定義]

子どもや講師、ボランティア講師の生命や心身等に危害をもたらす様々な危機を未然に防止するとともに、万一、事故・災害が発生した場合に、被害を最小限にするために、適切かつ迅速に対処すること。

（1）リスクマネジメント（危機管理体制の整備、危機の発生を未然に防止する為の事前対策）

①危機の予知・予測

・過去に発生した居場所での事例から、その危機発生の原因や経過等を分析・検討することにより、発生の前兆等を明らかにし、危機の予知予測に努める。

・居場所に参加する子どもや社会の現状・変化等を踏まえ、今後発生する可能性のある危機を想定し、その危機の予知・予測に努める。

②危機の未然防止や日頃の活動の中で安全確保に向けた取組

- ・日頃から、施設・設備に関する定期的な点検や各種訓練等により、危機を予知・予測し、問題の早期発見に努め、危機に至る前に解決する取組を行う。

- ・子ども、保護者、地域住民、行政機関(社会福祉協議会)、提携団体を連携を図り、法人独自の危機管理体制を構築する。

(2)クライシス・マネジメント(危機発生時の対応や再発防止に向けた対策)

①緊急事態が発生した場合、居場所の危機管理マニュアルにそって、適切かつ迅速に対応し、子ども、講師、ボランティア講師の生命や身体の安全を守るとともに、被害を最小限にとどめる。

②事故の危機管理(中・長期対応)

- ・事態が収拾した直後から、保護者及び関係者への連絡、説明を速やかに行う。

- ・事件・事故災害発生時の対応を事態収拾後に総括し、活動再開の準備や再発防止対策、心のケアなど必要な対策を講じる。

3 危機の分類

危機について、被害の対象と原因による分類を以下に示す。

分 類		内 容 (例)
学習活動等	学 習 活 動	学習中の席移動等に伴う事故
	イベント活動	体験活動中の事故
来塾・退塾時	交 通 事 故	死傷事故等
	不 審 者	不審者による声かけ、わいせつ行為
健 康	感 染 症	新型コロナウイルス、インフルエンザなどの集団感染
	ア レ ル ギ ー	食物アレルギーによるアナフィラキシー等
	食 虫 毒	居場所から提供した食品による集団食中毒
問 題 行 動 等	非 行 少 年 等	万引き、暴力、器物破損、性犯罪、飲酒、薬物乱用、深夜徘徊等
	い じ め	いじめに起因する障害
	火災・自然災害	火事、地震、風水(雪)害、原子力災害等
施 設 設 備	施 設 設 備	施設の保守管理、修繕の不備、誤使用等に起因する人身事故
講師/ボランティア	不 祥 事	講師、ボランティア講師による不祥事(飲酒運転、暴力行為、セクハラ等)
	健 康 管 理	心身の不調による活動への影響
	事 故	交通事故
財 務	資 金 管 理	公金の遺失、横領
情 報	個 人 情 報	個人情報の漏洩
	情 報 シ ス テ ム	システムダウンによる影響、ウイルスによる影響
業 務 執 行	保 護 者	保護者に対する不適切な対応による信用失墜
	威 力 業 務 妨 害	不当要求、クレーム
	広 報 ・ 報 道	報道機関に対する不適切な対応による信用失墜

2 章 危機管理の実際

1 未然防止（平常時）の対応

子どもの集まる場所では常に怪我や事故が起こりうる可能性があり、重大な事件・事故を防ぐことが非常に重要になってくる。そのため、以下の通りの取組を行い未然防止に努める。

（1）居場所安全を徹底するための未然防止の取組

留意点	①居場所危機の未然防止に向け、安全の取組を重視する。 ②このため、日々の活動の中で子どもへ安全教育、安全管理に十分取り組むようにする。
活動中における事故を防ぎかつ重大事態に陥らせない	ポイント1 安全教育に関する具体的な取組を確立する。 □活動を安全に行うための指導を行う。 □来塾までの安全、退塾から帰宅までに起こりうる具体的な危険と回避方法について考えさせ、危険予測、回避能力を育成 □過去の事故等を分析した法人独自の取組が必要 □不用物や危険物等を塾に持参しない指導を徹底 □塾内での過ごし方で守るルールを明確化し、指導する。 ポイント2 安全管理の徹底に向けた取組を明記する。 □半年に一回以上定期点検の実施 □定期的に保護者と面談を行い塾内または家庭内での子どもの様子について情報交換を行う □怪我や事故に繋がりやすい設備を全講師が把握をし、模様替えなどで怪我を防ぐ ポイント3 危険行為を繰り返す子どもに対する指導要領を確立する。

体制の確立	□講師が指導を繰り返してもなお変化がない場合は保護者へ連絡し、退塾を促す。 □子どもが危険行為をする原因について分析し講師間、保護者間で分析し、子どもの安全につなげる。 □子どもの危険行為が他の子どもや講師に波及しないように最善の指導を行う。 ポイント4 危機管理マニュアルに掲載し、毎年見直す。
-------	--

(2) 防犯の取組

留意点	保護者・地域と連携した見守り活動や、講師による来退塾の指導、不審者判別対策、防犯教育の充実が必要である。
不審者判別の体制確立	ポイント1 万一来塾に備え、緊急連絡体制を確立する。 ポイント2 不審者かどうかを早期に判別できる体制を確立し、定期的に防犯訓練を行う。 □全講師が保護者の迎えの際は保護者の顔や容姿を覚えておくことを努める。 □日頃から保護者対応を行い、保護者の素振りを把握しておくことに努める。 □防犯対策として監視カメラ設置の教室で活動を行う。 □子どもを一人にさせず、常に講師1名以上が目の届く範囲にいるようにする。 ポイント3 来塾者への対応を明確にする。 □出入り口に「関係者以外の立ち入りを禁止します」などを表示する。 □保護者には青色のネームをタグをつけて来塾してもらうよう依頼する。 □来塾者があればすぐに講師が声かけを行い用件や保護者氏名を聞く。 ポイント4 警察への通報体制を確立する。 □不審者を発見した場合は、発見者が自身のスマートフォンで即座に110番通報する。(他講師に相談や運営情報共有は通報後で問題ない。)

	□警察への通報基準を明確化しておく ○子どもや講師に危険が感じられる場合 ○威圧行為を繰り返したり、脅迫している場合 ○窃盗行為をしようとしている場合 ○覚醒剤やシンナーなどの薬物を使用している場合 ○火災発生の原因となる行為をした場合 ○不審者が強引に子どもとの接触を求めた場合 ○子どもに破廉恥行為を強要している場合
--	--

(3)災害安全の取組

留意点	①居場所防災体制の確立に向け、気象情報や緊急地震速報の入手体制、災害発生時の初期行動、避難行動、指示内容等について明らかにする必要がある。 ②居場所事業に関わる法人役員、講師、ボランティア講師の全体で取り組む。 ③地震への対応について明らかにする。
居場所防災体制	ポイント1 居場所防災体制を整備する。 □情報収拾・連絡体制を確立する。 ・緊急地震速報を活用する。 ・「気象庁防災気象情報」等を活用して、台風、大雨、大雪、土砂災害等の気象情報等を迅速に入手する。 ・子どもや保護者に休校・自宅待機等を早急に連絡するための公式LINEの操作方法についての緊急連絡マニュアルを作成する。 □災害から身を守るために、「台風接近」や「土砂災害警戒情報」発令時の居場所の対応方針について明確にし、子どもと保護者に周知する。

地震への備え	ポイント2 居場所防災計画を整備するとともに、緊急地震速報を活用する。 □ 平常時から対策を徹底するとともに、緊急地震速報を活用した震災時の行動について子ども、講師、ボランティア講師に周知を図る。 □ 緊急地震速報受信後の最善行動は、「落ちてこない」「倒れてこない」場所への移動、机の下に隠れるなどの「身の安全の確保」である。 □ 受信後は、数秒～数十秒で主要動が到来する。瞬時に対応しないと間に合わない。 ポイント3 地震に備え、施設・設備の安全管理を徹底する。 □ 避難通路確保のため、教室と廊下の扉常時開放する。 □ 子どもの背丈以上の場所に物を置かない。 □ 避難通路となる廊下や階段、出入り口等には避難の障害となる物を置かない。 □ 定期的に地震訓練を実施し、講師、ボランティア講師が災害時に瞬時に対応ができるように育成する。
風水雪害への備え	ポイント4 日常から風水雪害への備えが必要である。 □ 風水雪害の来塾方針や避難体制を明確にする。 □ 日常から危険箇所を把握し、避難方法等を考えておく。 ・道路が浸水しやすい場所 ・暴風時に倒木等の被害の恐れがある場所 など ポイント5 台風の接近等、緊急時の対応について、事前に子ども・保護者に伝えておく。 □ 来塾前の時点で、災害の恐れがある場合は、地域の状況により来塾の可否を決定し、家庭連絡などによって速やかに的確な指示を行う。 □ 状況により、講師の引率などについて考慮する。 □ 退塾させる場合には、気象状況、通塾路の状況等を確認を確認し、退塾のタイミングを的確に判断する。早めの退塾を実施し、危険な状況下での退塾はさせない。

ポイント6

天候回復後は、安全点検が必要である。

□居場所施設設備を点検し、安全確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じる。

2 緊急事態発生時の対応

(1) 緊急時の基本的対応と居場所内組織等

留意点

①危機に即応できるように事故発生時の初動対応について明確にする。

②緊急事案に即応する法人組織内の役割分担を明らかにする。

ポイント1

事案発生時の基本的対応について共通理解する。

□子どもを守るためには、事案発生直後の初動対応が何より重要であり、居場所責任者を中心として迅速・的確な意思決定が求められる。

□以下に、初動対応のポイントについてまとめる。

事案発生時基本的対応

項目	取組内容
居場所責任者への報告と最新情報の入手	□5W1Hに基づきメモを取り、居場所責任者へ情報を集約。 □理事長及び居場所責任者は現場を確認し、必要に応じて現場を保存。 □時系列での記録開始と最新情報把握。過去の記録も確認。
緊急支援要請等	□重大事案発生時は、警察へ支援を要請。 □傷病者がいる場合は、生命の安全を最優先し、できる限りの応急措置を施すとともに、救急車出動を要請。

	役割分担 □理事長（居場所責任者）は、講師、ボランティア講師を緊急招集し、以下を指示する。 [A 子どもへの連絡]各講師 □緊急避難を行う際は、子どもの人数を確認した上で最前列と最後尾に講師がつき、子どもがはぐれないよう注意する。 □5分置きに子どもへ体調不良がないかの確認をとり、体調不良があれば居場所責任者へ伝達する。 [B 保護者への連絡]居場所責任者 □関係保護者へ連絡。子どもの容態や居場所の状況を5W1Hに基づき居場所責任者が連絡する。不確定情報は保護者の不安を煽るだけなので、事実だけを伝える。 □公式LINEは使えない場合は緊急連絡先に電話を行い、それでも繋がらない場合はメールで行う。（各連絡先は予約Tolの顧客情報を参照する。この時個人情報漏洩に最新の注意を払う） [C 関係機関と連携] 居場所責任者 □警察と消防等を継続的に連携 □報道対応を一本化
緊急時の法人内組織	ポイント2 緊急時の法人組織内の役割分担を確立する。 □事案発生時は、全講師が協力し、組織的に危機対応に当たる。 □危機対応には、危機管理を担当する班と心のケアを担当する班が必要である。

□以下に班と役割を例示する。

班	役割分担	担当
危機管理班	全体指揮	理事長
	居場所安全担当	居場所運営
	子ども連絡担当	講師/ボランティア講師
	保護者担当	居場所責任者運営
ケア班	応急処置担当	養護学科講師
	心のケア担当	養護学科講師

全体指揮	・事案の全体把握と対応決定 ・警察、行政との連携 ・被害者・被災者への対応(事案により謝罪) ・保護者対応、報道対応 など
居場所安全担当	・最新情報の把握 ・居場所内外の安全状況の把握 ・保護者、関係機関、報道等への連絡・通知 ・報告準備 ・記録(時系列)の整理 ・食事等補給 など
子ども連絡担当	・子どもの状況把握、人数把握 ・子どもに正しい情報を伝達、二次災害を防ぐ。 ・子どもを避難場所へ引率
保護者担当	・該当保護者への状況説明・支援等 ・全保護者への緊急連絡による不安軽減 ・緊急保護者会や通知文の準備 など
応急処置担当	・子どもの応急手当 ・子どもの安否確認 ・学校医・医療機関等との連絡連携 など
心のケア担当	・子どもの不安軽減 ・ハイリスク子どもの把握(ケア会議開催) ・専門家と連携した教育相談 など

ポイント3

迅速・確実な連絡体制を築く。

- 講師・関係機関等への連絡先を常に把握できるような環境を作っておく。
- 日頃より、連絡系統を把握できるように訓練を繰り返し行っておく。
- 特に、第一報は「巧遅より拙速」を優先する。

風水雪害への備え

ポイント4

連絡すべき事項の文例等(関係機関等への緊急通報、支援の要請など)を明示する。

- 警察への緊急連絡は、局番なしの110番をダイヤル(携帯も同じ)

※通報文例

①落ち着いて、「〇〇ビルです。今、不審な男(女)が建物内に侵入して暴れています。子どもが怪我をしています。すぐに支援をお願いします。」

②その後は、質問に答える形で、通報者氏名、居場所住所、電話番号などを正確に知らせる。

- 消防への緊急連絡は、局番なしの119番をダイヤル。110番通報した場合は救急車が連動して手配されるが、重複しても良い。)

※通報文例

①必ず相手が、「火事ですか、事故ですか」と聞くので、はっきりと「火事(事故)です。消防車(救急車)をお願いします」と伝える。

②その後、質問に答える形で、住所番地、通報者氏名、傷病者の性別と年齢、意識や状態などを落ち着いて答える。

□府等への緊急連絡は、法人名と発生事案名、関係者名を第一に伝える。その後、以下の優先順位で、簡潔に概要を報告する。

「WHAT 何が起きた」

「WHO 関係者は」

「WHEN いつ」

「WHERE どこで」

「WHY なぜ」(発生直後は、原因等は分からないことが多い)

「HOW どのように、どうした、現状は、居場所の対応は」

ポイント5

関係保護者へ迅速に連絡する。

□事案発生の第一報入手直後に、5W1H に留意しながら、関係保護者に連絡する。居場所関係者の目撃情報でない場合は、未確認情報であると断った上で伝える。

□関係保護者には、電話連絡だけではなく直接会い、事案に応じて謝罪、最新情報を交換するなど、緊密に連携する。

□加害生徒がいる場合、早期に家庭と連携し、適切な対応を支援する。

□居場所内に、加害者・被害者の当事者がいれば、双方の保護者と連携し、事案解決に向け支援する。

(1) 緊急事態発生時の危機管理

■火災発生時の対応

初動対応	即時対応	火災発生		
		↓		
		通報 初期消火	発見者 近隣車	☐ 緊急連絡(火災報知器等) ☐ 初期消火、防火扉 ☐ 消防への通報(119番通報)
		↓		↓
		避難誘導 安全確保 全講師 ボランティア講師	☐ 子ども・講師の避難誘導、安全確保 ☐ 安全確認(点呼等) ☐ 子どもの不安軽減等に配慮	→ 統括居場所責任者 ☐ 全体指揮(必ず現場確認) ☐ 情報の一元化 ☐ 記録開始
		↓		↓
		救出 救護	講師 ボランティア講師 当日見学者	☐ 救出活動 ☐ 応急手当(心肺蘇生法等) ☐ 警察、行政機関への連絡 ☐ 緊急車両誘導 ☐ 医療機関への連絡・搬送
		消火補助	運営	☐ 危険箇所への立入禁止措置 ☐ 緊急車両誘導 ☐ 消火活動への協力
		搬出	講師 ボランティア講師	☐ 搬出活動(重要書類) ☐ 搬出品管理

■地震発生時の対応

		緊急地震速報発令 あるいは 地震発生		
		↓		
		講師 ボランティア講師	・机の下に潜り頭部を保護 ・揺れが収まるまで待機	☐ 出入り口の確保 ☐ 負傷者の確認

初 動 対 応	即 時 対 応	(大声で右の指示)	・声かけによる不安を軽減	□負傷者の搬出	
		↓		↓	
		居場所責任者 講師 ボランティア講師	□火災の確認 □避難経路の確認と共有 □消火器所持 □声かけによる不安を軽減	→ → →	統括 居場所責任者 □消防へ連絡 □情報の一元化 □消火補助 子どもの人数把握
		↓		↓	
		居場所責任者 講師	・避難経路の指示 ・救出 ・出入り口の確認 ・避難行動に移れ！	□避難前の子どもの人数確認 □頭部を守り、余震に備える □押さない、走らないと声かけ □負傷者とともに避難 □避難後の子どもの人数確認	
		↓		↓	
		一次避難(公園等) 全講師	人員点呼→人数一致 被害情報を責任者報告	□救急車両要請 □応急手当	