

# 港区 危機管理基本マニュアル (改訂版)

指定管理者公募時用  
ホームページ掲載版

※本マニュアルは、ホームページ掲載用の危機管理基本マニュアルであるため、一部抜粋して掲載しています。全事項が掲載されたマニュアルについては、実際に指定管理者として選定された際にお渡しします。

平成 25 年（2013 年） 9 月

港 区

平成 27 年（2015 年） 5 月一部改正版

## 港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちが真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

## はじめに

区では、平成15年度に決定した「危機管理対策整備方針」のもと、これまで、区民生活に重大な影響を及ぼす又は及ぼすおそれのある危機に迅速に対応するため、恒常的な危機管理体制を維持するとともに、平成16年度には「事件・事故等危機情報に関する情報連絡マニュアル」を、平成17年度には「港区危機管理基本マニュアル」を整備し、体制の充実を図ってきました。

この間、平成18年4月以降、区役所・支所改革や、団塊と呼ばれる世代の大量退職に伴う新規採用職員の増加、福祉施設を始めとした多くの公の施設における指定管理者制度の導入など、行政サービスを提供する上での環境は大きく変化しています。

また、他方で、シティハイツ竹芝におけるエレベーター事故（平成18年6月）、新型インフルエンザ（平成21年4月）、東日本大震災（平成23年3月）、北朝鮮によるミサイル発射（平成24年4月、12月、25年5月）、元赤坂一丁目不発弾処理（平成24年10月）など、様々な危機が発生し続けています。

こうした状況を踏まえ、多様な危機に対し、迅速かつ組織力を集中して対応できる体制を確保するため、本マニュアルを全面的に改訂しました。

改訂にあたっては、危機事案を詳細に分類し、事案ごとの対応のレベルや緊急報告事案を具体的に明記し、職員が危機発生時に迅速に行動できるようにするなど、より「わかりやすく」「使いやすい」マニュアルとなるようにしています。

区民の安全・安心な日常生活を守ることは、区の重要な責務です。この新たなマニュアルを十分に活用し、職員一人ひとりが危機対応力の強化に向け、真摯に取り組んでいくことを期待しています。

平成25年9月

港区長 武井雅昭

# 第1章 総則

---

## 第1章 総則

### 第1節 目的

港区危機管理基本マニュアル（以下「基本マニュアル」という。）は、区が実施すべき危機管理に関する基本的事項を定め、危機の発生を未然に防止するとともに、危機が発生した場合、迅速かつ機動的に組織力を集中して対応し、区民の生命、身体、財産等への被害を最小限に留めることを目的とします。

### 第2節 用語の定義

基本マニュアルで用いる用語の定義は、次のとおりです。

#### 1 危機

- ・ 区民の生命、身体、財産に被害又は影響が生じる事態をいいます。
- ・ 区政運営、区民サービスに悪影響を与える、又は区政への信頼を損なう事態をいいます。

#### 2 危機管理

危機を未然に防止し、また、発生したときに被害、影響を最小限に留めるための様々な活動をいいます。危機管理には、「平常時の対応」「危機発生時（緊急時）の対応」「危機収束時の対応」があります。

#### 【参考】「危機管理」の法的定義

国民の生命、身体又は財産に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある緊急の事態への対処及び当該事態の発生の防止。

（内閣法第15条第2項）

#### 内閣法（昭和二十二年一月十六日法律第五号）

最終改正：平成二五年五月三十一日法律第二二号

第十五条 内閣官房に、内閣危機管理監一人を置く。

- 2 内閣危機管理監は、内閣官房長官及び内閣官房副長官を助け、命を受けて内閣官房の事務のうち危機管理（国民の生命、身体又は財産に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある緊急の事態への対処及び当該事態の発生の防止をいう。）に関するもの（国の防衛に関するものを除く。）を統理する。

### 第3節 対象とする危機の範囲

基本マニュアルで対象とする危機の範囲は、事件・事故等と自然災害の2つのカテゴリーに属するものをいいます。

#### 1 事件・事故等

次の6つのジャンルに属するものをいいます。

##### I 区有施設における事件

- 犯罪・被害
- 行政執行妨害
- 不当・威圧行為
- 怪我人、急病人
- 利用者トラブル

##### II 区有施設における事故

- 感染症
- 食中毒
- 誤飲・誤食によるアレルギー症状
- 怪我人
- エレベーターの不具合等
- 設備・機器の故障等

##### III 情報安全

- 個人情報の流出
- 情報システムの障害、停止
- コンピューターウイルス
- サイバー攻撃

##### IV 職員の不祥事

- 業務に関わる違法行為
- 交通事故・飲酒運転
- 職員個人の犯罪
- 業務上過失・不適切行為

##### V 通常の事務処理・事業執行に伴う事件・事故（区の管理下のもの）

- 主催事業における事件・事故
- 業務上過失・管理の瑕疵による事故
- 医療・福祉に関わる過誤
- 区の業務に関わる犯罪の認知

##### VI 区内で発生した事件・事故（区民等への対応が必要なもの）

- 火災・爆発
- 危険物事故
- 大規模交通事故
- ライフライン寸断

#### 2 自然災害

災害対策基本法第2条で定義されている自然災害（地震や風水害など）

##### 【参考】災害対策基本法第2条に定める自然災害

暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象

## 災害対策基本法（昭和三十六年十一月十五日法律第二百二十三号）

最終改正：平成二五年六月二一日法律第五四号

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 災害 暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

## 第4節 危機管理基本方針

### 1 区民の生命、身体、財産の安全確保

多様な危機から区民の生命、身体、財産を守ることを第一とします。

### 2 迅速かつ機動的な対応

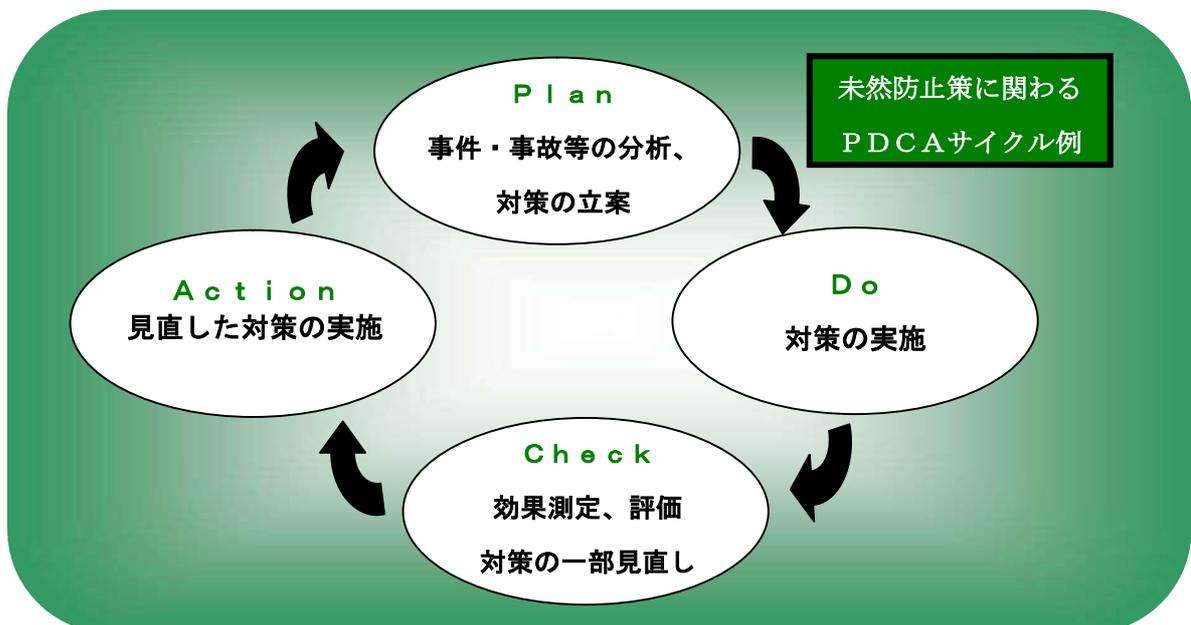
幹部職員を中心に、迅速かつ機動的に組織力を集中して危機へ対応します。

### 3 未然防止策の推進

危機の発生を抑制するため、未然防止策の強化に取り組みます。

### 4 PDCAサイクルの構築

危機管理に関する活動やその結果を点検・見直す仕組み（PDCAサイクル）を構築します。



## 5 危機管理意識の向上等

指定管理者や委託事業者を含めた職員の危機管理意識と危機への対応能力を向上させるため、計画的に研修、訓練を実施します。

### 第5節 危機への対応レベル

多くの危機は「現場」で発生します。そのため、危機発生時は、総合支所・部・所・室・局（以下「支所・部等」という。）の単位で所管課を中心として解決に当たります。

ただし、危機の種類や予測される被害等の規模に応じて、対応レベルを上げ、被害の防止又は軽減を図ります。

レベル1（支所・部等対応）

※ 水防本部、除雪対策本部等も含みます。

レベル2（全庁対応：副区長）…災害応急対策会議、危機管理対策会議

レベル3（全庁対応：区長）…災害対策本部、危機管理対策本部、国民保護対策本部、緊急処理事態対策本部、  
新型インフルエンザ等対策本部

## 【参考】法に基づき設置する本部

自然災害にあつては、災害対策基本法、武力攻撃などの有事にあつては、国民保護法、新型インフルエンザなどの健康被害の発生にあつては、新型インフルエンザ等対策特別措置法というように、法に基づいて対策本部を設置するものがあります。

### 法に基づき設置する対策本部

#### 災害対策基本法に基づき対応するもの (災害対策本部)

■港区の地域において災害が発生し、または災害が発生するおそれがあり、港区地域防災計画に定める非常配備態勢の指令を発する必要があると、区長が認めた場合

#### 国民保護法に基づき対応するもの (緊急対処事態対策本部・国民保護対策本部)

■武力攻撃事態や大規模テロ（緊急対処事態）が発生し、対策本部設置について閣議決定を受けた場合

#### 新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づき対応するもの（新型インフルエンザ等対策本部）

■新型インフルエンザ等が発生し、政府対策本部長（内閣総理大臣）から緊急事態宣言が出された場合

## 第6節 危機発生時の第一報緊急報告

危機の発生時は、被害や影響の度合いに応じて、総合支所長・部長・所長・室長・局長（以下「支所長・部長」という。）、副区長、区長へ第一報として緊急報告する必要があります。

ここでいう、「緊急報告」とは、深夜、休日を問わず、危機発生の実態等を直ちに報告する必要があるものです。

どの職層への緊急報告が必要かは、①区民の生命、身体、財産、②区が負うべき責任（区政運営、区民サービス又は区政への信頼）に与える被害・影響の二つの尺度で判断します。

※ 具体的な事案の分類と緊急報告先については、巻末資料「危機事案の分類と対応・緊急報告表」を参照してください。

### 1 第一報緊急報告判断イメージ

危機に伴う被害・影響を「区民の生命、身体、財産」「区が負うべき責任（区政運営、区民サービス又は区政への信頼）」それぞれについて、3段階で評価します。

#### <例>

- ① 区有施設において、設備・機器の不具合が発生した。施設利用の一部制限が必要である。（巻末資料「危機事案の分類と対応・緊急報告表」通しNo.60）

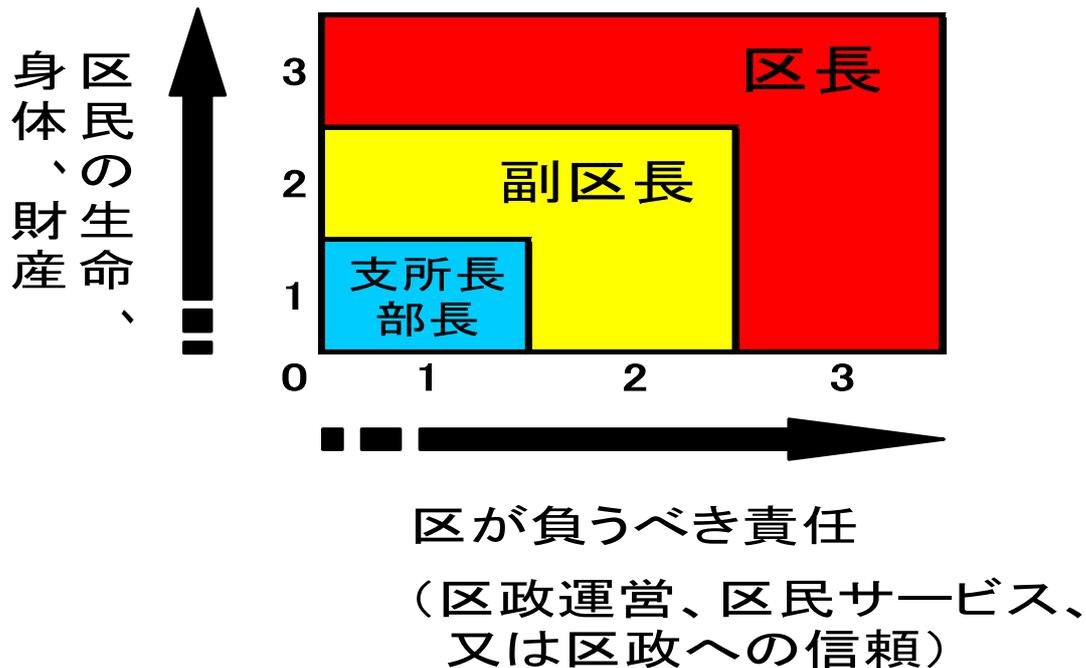
被害や影響を評価する視点		評価
区民の生命、身体、財産		0
区が負うべき責任	区政運営、区民サービス	1
	区政への信頼	1

- ② 委託事業者から個人情報が出た。件数は少なく被害・影響は限定的である。（巻末資料「危機事案の分類と対応・緊急報告表」通しNo.62）

被害や影響を評価する視点		評価
区民の生命、身体、財産		3
区が負うべき責任	区政運営、区民サービス	1
	区政への信頼	3

3つの評価結果のうち、最も高い評価のものが、「1」の場合は支所長・部長まで、「2」の場合は、副区長まで、「3」の場合は、区長までの緊急報告が必要になります。

上記の例の場合、①については、支所長・部長まで、②については、区長まで第一報の緊急報告をします。



## 2 区長への第一報緊急報告を行う主な事案

次にあげる主な事案については、危機に伴う被害・影響の大小に関わらず、全て区長へ第一報として緊急報告を行うことが必要です。

- ① 区有施設における次の事案
  - ア エレベーター、エスカレーターに係る事案
  - イ 施設内での集団感染、食中毒事案
  - ウ 不法行為事案（区民の生命、身体、財産を大きく脅かす立てこもりなど）
  - エ 暴力団関係者等による不当・威圧行為
  - オ 休館等の措置が必要な場合
- ② 区内の火災事案
- ③ 人の死傷事案（区有施設における怪我については、緊急に病院へ搬送した事案に限る。）
- ④ 区民生活に関わる大きな事件・事故（区民への対応が必要な事案）
- ⑤ 情報流出事案
- ⑥ 区民サービスに影響を与える情報システムの障害、停止、コンピュータウイルスへの感染、サイバー攻撃
- ⑦ 区有車両による交通事故（人身事故）
- ⑧ 職員の不祥事

### 3 学校・幼稚園で発生した事件・事故等の第一報緊急報告

巻末資料「危機事案の分類と対応・緊急報告表」の報告先について、支所長・部長を教育委員会事務局の主管課長、副区長を教育委員会事務局次長、区長を教育長と読み替えます。

ただし、表の第一報緊急報告、判断基準において、「全件、区長への緊急報告が必要です。」と表示されている事案（例：火災、エレベーターの不具合等）の発生については、全て区長へ第一報として緊急報告を行う必要があります。

なお、それ以外の事案についても、被害や影響が重大で区長に報告すべきと教育長が判断する場合は、教育長（又は教育委員会事務局次長）から区長へ報告します。

こうした取扱は、学校・幼稚園で発生した事件・事故等のみになり、教育委員会事務局の他の所属（図書館等）については、適用されません。

## 第7節 職員の基本姿勢と組織の役割

### 1 職員の基本姿勢

#### (1) 全職員共通

##### ア 平常時

- (ア) 危機は、いかなる時においても発生することを念頭において、上司、部下、関係部署の緊急連絡先を確認し、常に連絡できるようにします。
- (イ) 日頃から問題意識を常に持ち、日常に埋没しかねない危機を発見しようとする姿勢を持ちます。
- (ウ) 気の緩みが大きな事件・事故につながることを認識し、緊張感を持って業務に取り組むとともに、常に最悪の事態を念頭において、危機発生時の準備をします。

##### イ 危機発生時（緊急時）

- (ア) 慌てず冷静に、人命の安全確保を念頭に置き、他の事務に優先して危機に対応します。
- (イ) 現場に赴き、情報の収集、管理を適切に行います。
- (ウ) 正確な情報を迅速に上司へ報告します。

##### ウ 危機収束時

情報を整理し、再発防止や他の危機発生時への対応に活かします。

## 危機管理における職員の基本姿勢 7か条

### 平常時

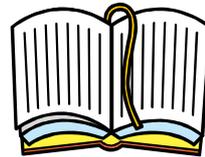
- 1 緊急連絡先を確認し、常に連絡できるようにしておくこと。
- 2 日頃から問題意識を常に持ち、危機の発見に努めること。
- 3 緊張感を持って業務に取り組むとともに、常に最悪の事態を念頭において、危機発生時の準備をしておくこと。

### 危機発生時（緊急時）

- 4 慌てず冷静に、人命の安全確保を念頭に置き、他の事務に優先して危機に対応すること。
- 5 現場に赴き、情報の収集、管理を行うこと。
- 6 正確な情報を迅速に上司へ報告すること。

### 危機収束時

- 7 情報を整理し、再発防止等に活かすこと。



## 2 組織の役割

### (1) 各課の役割

各課は、基本マニュアルの趣旨に則り、平常時において、危機の発見、評価、未然防止策といった措置を講ずるとともに、緊急時は人命の安全確保を最優先に対応します。

危機発生時において、必要と認める場合は、他の部署の応援を躊躇せず求めます。応援を求められた課は、進んで当該課長の管理下に入り一丸となって危機の解決に当たります。

#### ア 危機の所管課が不明確な場合

所管課が明らかでない危機が発生し、緊急対応が必要となった場合、防災危機管理室長が副区長に所管課（案）を示します。（第3章 危機発生時（緊急時）の対応 第3節 4 防災危機管理室における対応 参照）

副区長は必要に応じて危機管理対策会議を招集し、協議のうえ、所管課を決定します。（所管課が決定するまでの間は、防災危機管理室が緊急対応を行います。）

#### イ 複数の課に関わる危機が発生した場合

実際に発生した危機で複数の課が所管する事案の場合、当該事案を最初に認知した課が初動及び区長等への報告に当たります。

#### ＜ポイント＞



危機への対応は、他の事務に優先します。被害や影響を最小限に留めるためには、事態に即した態勢へと速やかに切り替え、組織の力を結集して解決に当たることが重要です。

#### 【参考】区有施設の安全体制

シティハイツ竹芝における痛ましいエレベーター事故の発生を踏まえ、区では、「港区有施設の安全管理に関する要綱（平成21年10月30日・21港総施第579号）」を設置し、区有施設に総括施設安全管理者、施設安全管理責任者、施設安全管理主任者、施設安全管理担当者を置いて、危機の未然防止に取り組んでいます。

それぞれの役割、担任する職員、担任業務は次表のとおりです。

役割	担任する職員	担任業務
総括施設安全管理者	区有施設を所管する部の長	所管する区有施設の安全管理業務を総括する。
施設安全管理責任者	区有施設を所管する課の長または担当課長	所管する区有施設の安全管理業務の責任者として、区職員等の安全管理意識の向上を図るとともに、安全管理業務の実施を徹底する。
施設安全管理主任者	区有施設を所管する係の長または担当係長 指定管理者または事業受託事業者の職員で区有施設の長であるもの	所管する区有施設の安全管理業務の実施者として、安全管理業務を確実に実施する。
施設安全管理担当者	区有施設を所管する係等の職員 指定管理者又は事業受託事業者の職員で区有施設の管理業務に従事するもの	所管する区有施設の現場において、安全管理業務を確実に実施する。

## 第8節 基本マニュアルと個別マニュアル

基本マニュアルは、危機を管理するうえで全庁的に共通する事項や確保すべき水準、基本的な対応手順を示し、これらをもって、区の危機対応能力を向上させる目的で作成しています。

これに対し、個別マニュアルは、所管部署における個別具体的な危機への対応手順を示すなど、現場での危機対応に備えるために作成するものです。

すでに所管課で作成してあるマニュアル等が存在する場合は、当該マニュアル等に基づき危機に対応することになります。ただし、個別マニュアルと基本マニュアルとの整合性を確保するため、適宜、その内容を改訂します。

※ 個別マニュアルの基本項目、整備後の見直しについては、「第2章 平常時の危機管理 第2節 危機発生に備えた準備(いざという時に備えて) 5 個別マニュアルの整備」を参照してください。

## 第2章 平常時の危機管理

---

## 第2章 平常時の危機管理

### 第1節 平常時に行うべきこと

平常時に行うべきこととしては、次の2点があげられます。

第1に行うべきことは、危機発生に備えた準備です。有事（危機発生時の緊急対応）を想定した研修・訓練、情報連絡体制等の整備、機材、機器の準備等がこれに当たります。

第2に行うべきことは、危機の未然防止です。危機の発見、評価、対策の立案、実施といったものがこれに当たります。

#### 平常時に行うべきことは2つ

##### 危機発生に備えた準備

緊急対応を想定した研修・訓練、情報連絡体制等の整備、機材、機器の準備等、幹部職員不在時の代行者の指定、個別マニュアルの整備、関係機関・団体との協力体制の確立、兆候の情報収集

##### 危機の未然防止

危機の発見・評価、対策の立案・実施



### 第2節 危機発生に備えた準備（いざという時に備えて）

#### 1 緊急対応を想定した研修・訓練

各課は、危機への緊急対応を想定した研修・訓練を実施します。

複数の課に関わる危機や共通する対応事項については、防災危機管理室危機管理・生活安全担当が各課と協力して研修・訓練を実施します。

研修・訓練は、概ね次の趣旨に沿って、年1回以上、継続して実施します。

- ① 危機管理に関するマニュアル等の周知
- ② 危機の未然防止
- ③ 危機管理意識の醸成
- ④ 緊急対応に関する知識・技能の修得

## 2 情報連絡体制の整備

各課は、危機に対する情報連絡体制を整備し、連絡網として文書化します。

### ＜ポイント＞

- ① 連絡網は職員全員に配付し、何時でも確認できるようにしておきます。
- ② 連絡網を作成する時は、想定される危機に応じて、関係する部署への連絡先を付記しておく必要があります。
- ③ 連絡網は、人事異動等があった場合、必ず更新します。
- ④ 区長・副区長に対する報告は、発生した危機を所管する部長が行うことが原則です。ただし、危機の被害、影響が大きく全庁体制をとる必要がある場合は、防災危機管理室長が行います。（所管すべき課が不明確又は存在しない場合も同様です。）

全庁的に対応すべき大きな危機事案が発生した際は、防災危機管理室から幹部職員に一斉メールを送信し、正確な情報を迅速に伝達します。

関係機関連絡先一覧（平成27年4月1日現在）

関係機関名		電話番号	ファクシミリ番号
警察署	愛宕警察署	03-3437-0110	03-3437-0340
	三田警察署	03-3454-0110	03-3454-2200
	高輪警察署	03-3440-0110	03-3440-0350
	麻布警察署	03-3479-0110	03-3479-2320
	赤坂警察署	03-3475-0110	03-3475-6230
	東京湾岸警察署	03-3570-0110	03-3529-2402
消防署	芝消防署	03-3431-0119	03-3433-1920
	麻布消防署	03-3470-0119	03-3470-0149
	赤坂消防署	03-3478-0119	03-3478-0149
	高輪消防署	03-3446-0119	03-3447-1421
東京都総務局総合防災部情報統括担当		03-5388-2587	03-5388-1270
近隣区	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課	03-5211-4187	03-3264-1673
	中央区総務部危機管理課	03-3546-5087	03-3546-9557
	新宿区区長室危機管理課	03-5273-4592	03-3209-4069
	江東区総務部危機管理室危機管理課	03-3647-9382	03-3647-9651
	品川区防災まちづくり部防災課	03-5742-6697	03-3777-1181
	目黒区総務部（危機管理室）生活安全課	03-5722-9164	03-5722-9409
	渋谷区危機管理対策部地域防災課	03-3498-9408	03-3498-9410
水道	東京都水道局お客様センター	03-5326-1101	03-3344-2531
下水	東京都下水道局中部下水道事務所お客様サービス課	03-3270-8320	03-3270-7324
電力	東京電力カスタマーセンター（港区担当）	0120-995-006	
ガス	東京ガス総合受付	03-5722-0111 0570-002211	03-3344-9351
	東京ガス総合受付（ガス漏れ専用）	03-6735-8899 0570-002299	
電話	NTT東日本	0120-444-113	
道路	東京都建設局第一建設事務所	03-3542-0682	03-3542-7129
	東京国道事務所品川出張所	03-3799-6315	03-3799-6319
海上 運河	東京海上保安部警備救難課	03-5564-2021	03-3599-0924
	東京港建設事務所高潮対策センター	03-3521-3013	03-3521-2969

## 第3章 危機発生時（緊急時）の対応

---

## 第3章 危機発生時（緊急時）の対応

### 第1節 職員の初期対応

危機の発生を最初に認知した職員は、次のように対応します。

- ① 現場に居合わせた場合は、まず、自らの安全を確保し、負傷者がいるような場合、自分ができる範囲内で救助活動を行います。また、必要な場合は、施設利用者等の避難・誘導を行います。



- ② 第一報報告を行います。
  - ・ 被害が発生しており、警察、消防へ通報すべきと判断した時は、迷わず通報します。
  - ・ 自らが所属する課の係長に報告し、その報告を課長まで上げます。（係長に連絡が取れない場合は、課長に報告します。課長にも連絡が取れない場合は、あらかじめ指定してある代行者に報告し、指示を受けます。）その危機を所管する課に連絡します。

#### 〈例〉

会計室会計管理系の職員が麻布地区総合支所内の施設において事件・事故に遭遇した場合、会計管理係長に報告するとともに、麻布地区総合支所管理課にも連絡します。報告を受けた会計管理係長は、速やかに会計室長に報告します。

- ・ 夜間、休日等執務時間外の場合は、防災警戒待機者に連絡します。
- ③ 他の職員と協力して情報収集を行い、詳細が把握できた場合は、続報します。（警察、消防を除く。）

#### 〈ポイント〉



現場に居合わせた場合、警察、消防、所管課の職員が到着するまで対応を続けます。所管課に引き継ぐまでは、その場を離れてはいけません。

### 第2節 情報連絡

職員は、次の事項に留意し、危機情報を連絡します。

#### 1 第一報緊急報告

危機情報は、「5W1H」（when いつ、where どこで、who 誰が、what 何を、why なぜ、how どのようにして）を明確にして連絡する必要があります。

ただし、第一報として、上司に緊急報告をする場合は、一部不明な項目があっても、状況をありのまま報告してかまいません。（あらたに判明した情報は、別途、続報します。）

＜ポイント＞



- ① 危機情報は、「わかっている事実」を速やかに連絡することが重要です。
- ② 知り得た情報が緊急・異常事態に該当するか、上司に報告すべきか迷った場合は、緊急・異常事態とみなして、至急報告します。
- ③ 連絡は文書をもって行うことが原則ですが、第一報の場合、口頭で速やかに報告します。(追って文書を作成し、改めて「第一報」とします。)
- ④ 第一報については、課長、支所長など、上司が会議中の場合でも、メモ等を活用して直ちに状況を報告します。(危機への対応は、他の事務に優先します。)

2 事件・事故等危機情報連絡票

危機情報の連絡は、原則として、本マニュアルに定める様式「事件・事故等危機情報連絡票」を使用します。(巻末 様式「事件・事故等危機情報連絡票」参照)

ただし、所管課で定める個別マニュアルに様式がある場合は、当該様式を使用することも可とします。

文書をもって危機情報の連絡を行うのは、①正確な情報を伝達する、②危機に適切に対応するための判断材料とする、③再発防止策を講じるための基礎資料とするといった3つの目的によります。

危機の発生時には、混乱により、必要な情報を漏れなく伝達することが困難になることがあります。そのため、文書化によって、被害の状況や対応状況、判明している事実を時系列に整理し、確実に関係者間で共有することが重要になってきます。

こうして整理した情報は、幹部職員が、事態の進展を予測し、職員の配置や必要な機材、機器を配備するための判断材料となります。たとえば、対応が長期化することが見込まれるような場合、現場に配置する職員の数を増員したり、対策本部の設置を検討することになります。

また、危機収束時には、発生原因や対応への経過を確認することで、課題を分析し、再発防止策を講じるための基礎資料とします。

事件・事故等危機情報連絡票は、5W1Hを基本に、確認している事実のみを正確に記入します。新たに判明したものは、次報で記入することとし、第1報、第2報…と作成していきます。危機が収束した場合、再発防止策を記入した終報を作成します。

(1) 何が起きたのか(危機の概要)

具体的な状況、負傷者の数・程度、被害状況、発生原因等を記入します。

事件・事故等危機情報連絡票 (第1・2・3・4・5・終報)

件名	対応レベル
危機管理・生活安全担当にて記入	危機管理・生活安全担当にて記入

(作成日時：平成25年10月15日(水)午前11時30分現在)

記入者 <small>指定管理者等の場合、( )書きで社名を記入する。</small>	山田地区総合支所管理課 管理係 大門 宏
いつ(発生日時)	平成25年10月15日(水) 午前9時15分
どこで(発生場所)	港区山田町3丁目4番5号
住所、施設名、発生階等	山田地区総合支所1階管理課 受付カウンター付近
何が起きたのか (危機の概要)	(何が起きたのか) 一人の来庁者が受付カウンター付近にいた別の来庁者に突然刃物で切りかかった。切りかかった来庁者は、職員制止を振り切り、庁舎外に逃走した。 (負傷者の数・程度) 3名(来庁者1名・職員2名)いずれも軽傷。 救急車手配 (被害及び影響・処置) 上記3名の負傷のほか、記載台1台破壊(その他の状況) 特になし (原因) 不明
どう対応したのか (対応状況) <small>※第2報以降については、第1報に追加する形で作成する。</small>	9時15分 髪、30代くらい、Tシャツに半ズボンの男性が突然、受付カウンター付近にいた来庁者(20代・女性)に切りかかる。管理係職員2名で取り押さえようとしたが振り切って、みなと坂方面へ自転車で逃走した。 9時25分 119番・110番通報。来庁者(20代・女性)は腕を切られるが軽傷。管理係職員2名も腕や足を切られるが軽傷。 9時30分 管理係長から庁内会議室において会議出席中だった課長、支所長に報告。
第一報緊急報告 (口頭)実施状況	□課長報告(10月15日9時30分) □支所長・部長(10月15日9時30分) □副区長(月日時分) □区長(月日時分)
再発防止策 (終報の場合)	
その他特記事項	被害者による顔見知りではないとのこと。
通報者 <small>区長等から連絡があった場合は、氏名・連絡先(個人の場合は身元を隠すものではないが、管理、防犯、個人情報等の保護は記入してください)</small>	住所または所属と氏名 連絡先 ( ) ※連絡が必要な場合
情報連絡窓口	山田地区総合支所管理課 管理係長 新橋純子 電話(3456)7890 F A X (3456)7899

※メール・フランクシミリで送信する場合は、必ず電話で連絡を入れた上で送信すること。

## (2) どう対応したのか(対応状況)

危機の発生から、警察、消防、保健所等関係機関への連絡(日時・内容)、関係機関の職・氏名、関係機関からの指示内容、施設利用者等の避難、所管課への連絡時刻等を時系列で記入します。

### 〈ポイント〉



口頭や文章のみでは、現場の状況がわかりにくいことがあります。映像資料も活用しましょう。

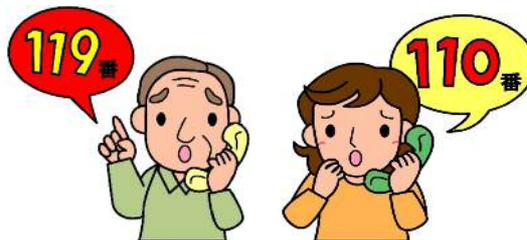
## 第3節 各所管課における一般的な対応

### 1 各課における対応

各課において、事件・事故等の危機が発生した場合は、原則として、順を追って次のように対応します。(対応を定めた個別マニュアルがある場合は、そのマニュアルに従います)



- ① 当該課の職員は、負傷者の応急救護等を行うとともに、他の職員と協力して被害状況等を確認・把握し、第一報の緊急報告を行います。  
(第1節 職員の初期対応 参照)
- ② 課長(又は代行者)は、支所長・部長に報告します。  
※ 区長・副区長への報告が必要な事案については、支所長・部長が区長・副区長に報告します。(資料「危機事案の分類と対応・緊急報告表」参照)
- ③ 課長(又は代行者)は、事案に関係する他課の応援が必要な場合又は予想される場合は、積極的に応援を要請します。
- ④ 課長(又は代行者)は、防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長に連絡します。
- ⑤ 課長は、情報連絡窓口(当該事案を所管する係長)を設置し、情報の集約と区民からの問い合わせへの対応等を行います。情報連絡窓口を設置した際は、防災危機管理室危機管理・生活安全担当、企画経営部区長室報道企画担当、みなとコール・電話交換、宿直に速やかに連絡します。



なお、課長(又は代行者)は、区民、報道機関等からの問い合わせに対応するため、事案の概要等を企画経営部区長室報道企画担当、みなとコール・電話交換、宿直に伝えます。

※ 区民、報道機関等からの問い合わせが午後5時15分以降も想定される場合は、引き続き対応することを原則とします。退庁する際は、防災危機管理室危機管理・生活安全担当、企画経営部区長室報道企画担当、みなとコール・電話交換、宿直に連絡先(課長の連絡先)を伝えます。

- ⑥ 支所長・部長は、区関係課及び関係機関等と調整しながら、今後の対応方針を決定します。

### ＜ポイント＞



- ① 報道機関からの問い合わせは、原則として課長が対応します。（港区報道対応マニュアル参照）危機対応により、報道機関からの問い合わせに対応できない場合は、報道企画担当と相談し、時間を決め、いつから対応できるかを報道機関に伝えます。（その旨を報道企画担当に連絡することも忘れてはなりません。）
- ② 不適正な事務執行が発覚した場合は、プレスリリースします。リリースの内容、時期等については、報道企画担当に連絡のうえ、調整することが必要です。
- ③ 報告は、原則として、「事件・事故等危機情報連絡票」を使用します。ただし、急を要する場合は、口頭又はメモ等で報告し、追って「事件・事故等危機情報連絡票」を作成します。
- ④ 「事件・事故等危機情報連絡票」は、状況の変化に応じて、第2報、第3報と続報を作成します。作成した「事件・事故等危機情報連絡票」は、速やかに支所長・部長、危機管理・生活安全担当へ送付します。

なお、各課から送付された「事件・事故等危機情報連絡票」は、危機管理・生活安全担当から、企画課、区長室（秘書係、報道企画担当）、総務課等、事案に関係する課に配付します。

## 2 係長級施設及び指定管理者制度を導入している施設における対応

いきいきプラザ、児童館、保育園、図書館（みなと図書館を除く。）といった、係長級職員が施設長となっている施設もしくは指定管理者制度を導入している施設において、事件・事故等の危機が発生した場合は、原則として、順を追って次のように対応します。（対応を定めた個別マニュアルがある場合は、そのマニュアルに従います。）

- ① 施設職員は、負傷者の応急救護等を行うとともに、他の職員と協力して被害状況等を確認・把握します。（第1節 職員の初期対応 参照）
- ② 施設職員は被害状況等を直ちに施設長へ報告します。
- ③ 施設長は、所管課長（所管課の職員経由）へ直ちに第一報として緊急報告をするとともに、必要な場合は、警察、消防等へ速やかに通報します。

感染症や食中毒の発生のように、健康危機に関する場合は、みなと保健所生活衛生課庶務係にも速やかに連絡します。

### ＜ポイント＞



- ① 警察、消防といった関係機関や区の関連部署との対応は施設長を中心に行います。
- ② 報告は、原則として、「事件・事故等危機情報連絡票」を使用します。ただし、急を要する場合は、口頭又はメモ等で報告し、追って「事件・事故等危機情報連絡票」を作成します。
- ③ 複合施設の場合は、他の施設にも情報を提供します。

### 3 総合支所管理課、部庶務担当課における対応

各課において、事件・事故等の危機が発生した場合、総合支所管理課・部庶務担当課は、原則として、順を追って次のように対応します。(対応を定めた個別マニュアルがある場合は、そのマニュアルに従います。)

- ① 危機が発生した課から応援要請があった場合、支所・部内で応援態勢を組みます。
- ② 被害、影響が拡大するおそれがある場合、総合支所管理課長・部庶務担当課長は、あらかじめ支所・部内へ周知します。
- ③ 総合支所管理課長・部庶務担当課長は、応援体制を組む必要がある場合において、自らの支所・部のみでは対応が困難と想定される場合、支所長・部長の指示のもと、防災危機管理室危機管理・生活安全担当と協議します。

### 4 防災危機管理室における対応

所管課が明らかでない危機が発生し、緊急対応が必要となった場合、防災危機管理室は、原則として、順を追って次のように対応します。

- ① 警察、消防等、関係機関からの情報収集に努めるとともに、職員を現場に赴かせ、状況を把握します。
- ② 所管課、関連課の態勢を確認するとともに情報を集約します。
- ③ 防災危機管理室長は、所管課が明らかでない危機について、所管課(案)を作成し、副区長に示します。また、危機の広域性、緊急対策の追加実施の必要性等から、危機管理等対策会議、危機管理対策本部の招集を検討します。
- ④ 所管課が決定された場合、所管課の対応を支援します。

### 5 企画経営部区長室における対応 ～報道企画担当、広聴担当(みなとコール・電話交換)～

発生した危機、原因、事実関係、区の対応方針、今後の見通し等をいち早く区民に知らせることは、区の説明責任を果たすとともに、被害の拡大や区民の不安感の解消につながります。こうしたことを踏まえ、事件・事故等の危機が発生した場合、報道企画担当、広聴担当(みなとコール・電話交換)は、次のように対応します。

#### (1) 報道機関への情報提供

##### ア 対応の概要

(ア) 報道企画担当は、報道機関からの問い合わせの調整をします。報道機関からの問い合わせがあった場合、所管課長から回答する旨を伝えます。(課長が直ちに対応できない場合は、その旨も説明します。)

(イ) 報道企画担当は、個別対応ではなく、緊急記者会見にて対応すべきと考えられる場合、所管課、危機管理・生活安全担当、関係課と連携し、準備を行います。

## イ 緊急記者会見

緊急記者会見は、報道機関への効率的・効果的な対応、公平な情報提供等の効用があります。

(ア) 緊急記者会見を開催するケースの基準

- ① 報道機関から集中して取材申し込みがあった場合
- ② 社会的関心が高い重大な事件・事故・健康被害等が発生した場合
- ③ 区の管理責任が問われる死傷事故が発生した場合

(イ) 開催時期

区が事実関係等を把握して公式情報を発表することができるようになった段階で、可能な限り早期に開催します。

(ウ) 開催通知

概ね開催の2時間以上前に、報道企画担当から報道機関にFAX、メールにて通知します。

(エ) 役割分担

- ① 司会・進行は、区長室長が担います。
- ② 原則として、区長が全体説明をします。区長不在時は、副区長・教育長、所管課の属する支所長・部長が対応します。
- ③ 所管課長は説明補助者として出席し、詳細質疑に対応します。

## (2) 広報手段

被害や影響の拡大を防止するとともに、区民の不安を解消するため、正確な情報を迅速に広報します。

### ア みなとコール・電話交換

広聴担当は、所管課が作成した事案の概要とQ&Aをみなとコール・電話交換に周知します。みなとコール・電話交換が対応できない問い合わせは、勤務時間中においては所管課に引継ぎ、勤務時間外においては、相手方の連絡先を確認のうえ所管課に引き継ぎます。

みなとコール・電話交換において、報道機関からの問い合わせがあった場合は、速やかに回答する旨を伝え、相手方の連絡先を聞きます。そのうえで、所管課長の連絡先に電話し、対応を依頼します。

## イ その他

(ア) 報道機関への協力依頼

みなとケーブルテレビジョン等、報道機関に積極的な協力を依頼します。



(イ) 防災行政無線及び広報車

発生直後の応急的な広報手段として防災行政無線や広報車を活用します。

(ウ) 区のホームページ、緊急「広報みなど」かわら版等

迅速に情報を伝達する手段を活用して、積極的に広報を行います。

## 6 総務部契約管財課（宿直）における対応

事件・事故等の危機が発生し、区民等や報道機関からの問い合わせがあることが想定される場合、総務部契約管財課は、次のように対応します。

- ① 契約管財課は、所管課が作成した事案の概要等を宿直に周知します。
- ② 宿直は、区民等から①で対応不可能な問い合わせがあった場合、勤務時間外においては、後日、所管課から回答する旨を伝えます。その場合、相手側からの理解が得られない場合は、所管課長の連絡先に電話し、対応を依頼します。
- ③ 宿直は、報道機関からの問い合わせがあった場合、速やかに回答する旨を伝え、相手方の連絡先を聞きます。そのうえで、所管課長の連絡先に電話し、対応を依頼します。
- ④ 宿直は、勤務時間外に事件・事故等の発生の報告を受けた場合、防災警戒待機者に連絡し、指示を仰ぎます。

## 7 防災警戒待機者における対応

事件・事故等の危機が発生したとの情報がもたらされた場合、防災警戒待機者は次のように対応します。

- ① 事件・事故等の発生の報告を受けた防災警戒待機者は、その危機に関わる課長と防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長に連絡します。両者が不在の場合は、あらかじめ指定している代行者に連絡します。
- ② 報道機関や区民からの問い合わせがあった場合、判明している事実のみを回答します。また、区長室長及び所管課長に速やかに連絡し、以後の対応について指示を受けます。

### ＜ポイント＞



宿直、防災警戒待機者ともに、報告のあった部署の連絡先を必ず聞くとともに、報告があった内容を記録し、区民等からの問い合わせに対応できるように準備しておきます。（回答する範囲については、あらかじめ所管課長に確認しておきます。）

## 第4節 具体的な事例に対する行動要領と報告事項

事例1 いきいきプラザなどで、新型インフルエンザと思われる感染者が来庁した。

### 〈報告事項〉

①感染者の住所、氏名、年齢 ②いつ事案が判明したのか ③事案が判明した場所はどこか ④感染者の症状はどうか ⑤感染者に対する措置はどうか ⑥施設の安全対策（消毒等）は、何をどう講じたか ⑦注意喚起のポスター掲出の必要性はないか ⑧他の感染者はいないか等

発生直後

～

半日以内

1日  
～  
3日程度

#### ① 感染者の隔離

- ・ 感染拡大防止のため、感染者を隔離します。

#### ② 病院へ搬送

- ・ 保健所に直ちに連絡し、指示を受け、病院に搬送します。（又は、119番通報します。）
- ・ 家族に連絡します。

※ 感染の拡大を防ぐため、感染者と関係者との接触は最低限とします。

#### ③ 上司、関係部署へ連絡

- ・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）

※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。

- ・ 支所管理課、みたと保健所、防災危機管理室等に連絡します。

※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

#### ④ 施設内消毒

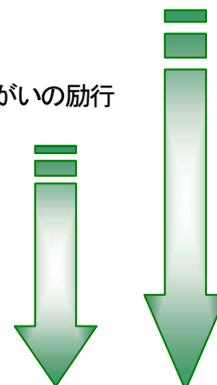
- ・ 施設内の消毒作業を実施します。

#### ⑤ 感染拡大予防

- ・ 職員、利用者への周知を行うとともに、手洗い、うがいの励行等を徹底させます。

#### ⑥ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。



## 事例2 敷地内に人が倒れているのを発見した。

### 〈報告事項〉

①倒れている人はどんな格好か ②身長、髪型、顔型、顔色、服装、体格、年齢、所持品（外形で分かる程度で良い。）③息、脈拍はあるか ④いつ、事案が判明したのか ⑤事案が判明した場所はどこか ⑥119番通報したことと実施した救護の措置 ⑦注意喚起のポスター掲出の必要性はないか

発生直後

～

30分以内



1日

～

3日程度

### ① 状態の確認

- ・ 直ちに倒れている人のところに赴き、様子を観察しながら、声をかけます。（他に職員がいる場合は、応援を求めます。）
- ※ 救急車を呼ぶべきと判断した場合は、迷わず119番通報します。（119番通報した場合、119番からの指示に従い、救急車が到着するまで、救護の措置を取ります。）
- ※ 他に倒れている人がいないか確認します。
- ※ 倒れている人には、外形観察しながら呼びかけます。
- ※ 倒れている人が出血している場合は、血液に触れないよう十分注意します。
- ※ 倒れている現場は、できるだけそのままにしておき、移動させる必要がある場合は、なるべく複数人で丁寧に移動させます。なお、どのように移動したかは必ず覚えておきます。

### ② 上司、関係部署へ連絡

- ・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

### ③ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。



### 事例3 高齢の施設利用者が、廊下でつまずき転倒した。

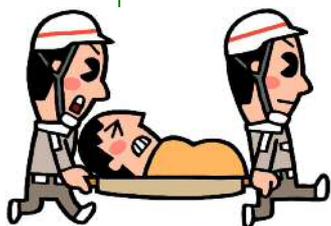
#### 〈報告事項〉

- ①転倒した人はどんな格好か ②身長、髪型、顔型、顔色、服装、体格、年齢、所持品（外形で分かる程度で良い。） ③息、脈拍はあるか  
④怪我の有無、程度、部位はどうか ⑤転倒した原因は何か（自損か、他害か）⑥既往症はないか ⑦いつ、事案が判明したのか  
⑧事案が判明した場所はどこか ⑨119番通報したことと実施した救護の措置 ⑩転倒した方は区民か ⑪家族に連絡したか

発生直後

～

30分以内



1日

～

3日程度

#### ① 状態の確認

- ・ 転倒した方に声をかけ、けがの有無等を聞きます。（他に職員がいる場合は、応援を求めます。）
  - ・ 倒れている人が出血している場合は、血液に触れないよう十分注意します。外形観察しながら呼びかけ、病院搬送を希望するか確認します。
- ※ 本人から病院搬送の希望があったとき、又は職員自身が救急車を呼ぶべきと判断した場合は、119番通報し、救急隊員に委ねます。（119番通報した場合、119番からの指示に従い、救急車が到着するまで、救護の措置を取ります。）
- ・ 本人から住所、氏名、連絡先、既往症、転倒した原因を聞いておきます。
  - ・ 倒れている現場は、できるだけそのままにしておき、移動させる必要がある場合は、なるべく複数人で丁寧に移動させます。なお、どのように移動したかは必ず覚えておきます。
  - ・ 付近に防犯カメラがないか確認します。

#### ② 上司、関係部署へ連絡

- ・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。
- ・ 支所管理課や防災危機管理室等、関係部署に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

#### ③ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。



## 事例4 区有車が、道路上で接触事故を起こした。

### 〈報告事項〉

①物損事故か人身事故か ②人身事故の場合、怪我の有無、程度、部位はどうか 物損事故の場合、車両等の破損の程度はどうか ③事故の相手方は誰か（会社名等） ④事故発生時の状況（例）〇〇通りを〇〇方向から〇〇方向へ時速〇〇kで走行中、〇〇方向から進行してきた相手車両の右バンパーに自分の車両の後部バンパーが接触した物損事故（人身事故） ⑤事故の原因は何か ⑥いつ発生したか ⑦発生場所はどこか（交差点名、通り名等） ⑧110番通報したことと実施した措置

発生直後

～

30分以内



1日

～

3日程度

### ① 状態の確認

- ・ 負傷者がいるか確認し、いる場合は、救護の措置をとります。
  - ・ 他の交通の障害となっている場合は、あとで現場の状況を確認できるよう、映像記録を残したうえで車両を移動させます。
  - ・ 二次被害の防止が必要な場合、非常停止灯や発炎筒を使用し、他の交通車両にわかるようにします。
  - ・ 110番通報します。
- ※ 怪我人が発生しており、明らかに救急車が必要な場合は、119番に通報すれば、110番に転送されます。
- ・ 相手方の住所、氏名、車のナンバー等を控えます。
  - ・ 事故状況と目撃者の確認をします。
  - ・ 事故当事者は、興奮しているので、冷静に対応します。
  - ・ 人身事故の場合、相手の上司に直ちに現場に赴くよう要請します。

### ② 上司、関係部署へ連絡

- ・ 運転者はその場では示談をしないで、直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合、上司は、防災警戒待機者に連絡します。
- ・ 支所管理課や防災危機管理室等、関係部署に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

### ③ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。
- ・ 事故現場調査書（庁有車事故処理マニュアル様式1）事故報告書を作成します。

## 事例5 保育園で職員が写真記録媒体を紛失した。

### 〈報告事項〉

- ①遺失者は誰か ②個人情報記録の有無 ③遺失した記録媒体の特徴は何か（会社名等） ④事案の態様はどうか（例）いつ、〇〇から〇〇へ向かっているとき、ポケットに入れたはずのSDカードがないことに気が付いた。付近を同僚と捜索したが発見に至らなかった。
- ⑤遺失したことに気が付いた日時、場所はどこか ⑥最後に記録媒体を見た日時、場所はどこか ⑦現在、実行している措置は何か

発生直後

～

2時間以内

#### ① 上司へ報告

- ・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）

#### ② 組織力を集中して捜索

- ・ 職員総出で捜索に当たります。（最後に記録媒体があることを確認した場所を中心に捜索します。）職員をグループに分け、紛失した職員が立ち寄った場所を逐次捜索します。

2時間

～

3時間

#### ③ 上司、関係部署へ連絡

- ・ 捜索結果を速やかに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合、事案の発生からの経過を防災警戒待機者に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。（連絡票は、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。）

#### ④ 再捜索・届出

- ・ 記録媒体を紛失した職員から、立ち寄った場所、経路を聞き管轄する警察署会計係に電話で拾得届が提出されていないか確認します。
- ・ 当該職員は、再度、自分のロッカー、仕事着等を確認します。
- ・ どうしても発見されない場合、最寄の警察署又は交番に遺失届を提出します。（遺失届を提出する場合は、製造番号やSDカードに記録されている内容、又はSDカードのケース等に記載されているメモなど、できるだけ特徴を明示して提出すること。）
- ・ 保護者説明会の開催を検討します。



3時間

～

半日程度

## 事例6 小学校内に設置してある給湯器からボヤ火災が発生した。

### 〈報告事項〉

①何が、どこで燃えたのか ②けが人の有無、けが人がいる場合は、何人か、けが人は誰か（児童か、職員か）、負傷の部位、程度、一見軽傷か重傷か ③事案の概要はどうか（例）いつ、〇〇から出火し、現在も燃えている。けが人は、いない。現在消防車5台くらいで放水。立入禁止の措置をとっている。現場は通常、火の気はないが、電気でお湯を沸かしている給湯器の付近から出火した模様。詳細は続報する。報道関係者の姿あり ④いつごろ火災報知機が発報したのか ⑥現在、実行している措置は何か ⑦延焼拡大のおそれはないか（報告時点）

発生直後

～

10分以内

#### ① 初期消火

・ 直ちに消火器を持ち、できるだけ複数の職員で火災現場に急行し、初期消火に当たります。

※ 火が天井まで達しているときは、直ちに火災現場から離脱し、立入禁止の措置をとるとともに、校内に児童等がいる場合は、必要な避難の措置をとります。⇒安全な場所から 119 番通報し、目前の状況を通報します。

#### ② 校長、教育委員会へ連絡

・ 直ちに校長、副校長へ報告します。  
・ 教育委員会事務局の所管課に連絡します。

※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って報告します。



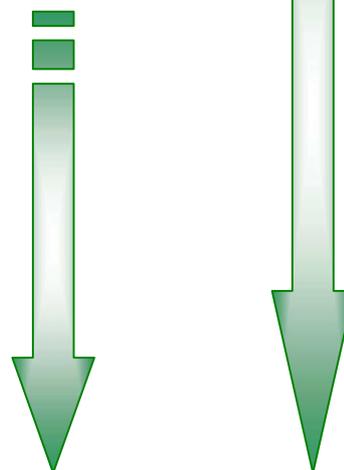
10分

～

鎮火後

#### ③ 正確な情報連絡

・ 保護者や付近住民への説明会の要否を検討します。  
・ 可能な限り現場の写真を撮影し、報告書に添付します。



## 事例7 図書館で利用者が目を離した隙に鞆を窃取されたとの届出を受けた。

### 〈報告事項〉

①誰が被害にあったか ②窃取されたものは何か（主な在中品を含む。） ③被害者は区民か ④事件の概要はどうか（例  
いつ、図書館の〇〇で、荷物を置いたまま、本を探しに行き、〇分位してから戻ったところ、バックが無くなっていた。⑤  
バックを置いた時間はいつか ⑥バックのあるところに戻ったのはいつか ⑦目撃者はいるか

発生直後

～

1時間以内



1日

～

3日程度

### ① 110番通報

- ・ 直ちに110番通報し、警察官の臨場を求めます。
  - ・ トイレ、ごみ箱のほか、利用者が単独で利用できる場所の搜索を実施します。
  - ・ 警察官が到着するまでの間、利用者にキャッシュカード等、金銭被害を受けるおそれのある銀行預金やクレジットカード等の会社に対し電話するように説明し、口座を凍結するよう促します。
- ※ 警察から防犯カメラの記録映像を提出するように依頼されることを想定し、映像がある場合は、警察官に伝え、円滑な捜査に協力します。
- ・ 被害者の立場に立った対応をします。
- ※ 被害品の搜索を依頼されたときは、少なくとも1名の職員は徹底した搜索に協力します。

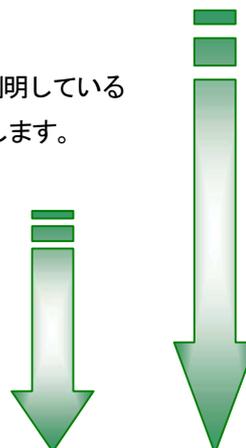


### ② 上司、関係部署へ連絡

- ・ 上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

### ③ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を終報まで作成し、関係部署に連絡します。
- ※ 「事件・事故等危機情報連絡票」は、事件発生の報告（第1報）をもって、終報としてもかまいませんが、報告すべき新たな情報（被疑者が検挙されたなど）がある場合は書面により区長、副区長へ報告すること。



事例8 深夜、区有施設のセキュリティシステムが、敷地内に何者かが侵入したことを知らせる警報を発報した。

### 〈報告事項〉

①いつ、どこで、どこから侵入されたのか ②被害品の有無（破損箇所を含む。）③警察の実況見分の概略（土足痕、手袋痕など）④業者に連絡し、補修の措置をとったか ⑤今後の再発防止対策はとったか

発生直後

～

30分以内

#### ① 警備会社からの第一報

- ・ 防災警戒待機者は、警備業者に現場の状況、警察官の到着の有無について、状況を報告するよう、指示します。
- ・ 防災警戒待機者は、警備会社からの報告を受けたら、建物の損壊状況等（窓、扉の破損、室内が荒らされているかなど）のほか、不審者の有無についても報告するよう、警備会社に指示します。
- ・ 防災警戒待機者は、施設の所管課長、危機管理・生活安全担当課長に連絡します。



#### ② 現場確認

- ・ 施設の所管課長は、支所長・部長に報告します。
  - ・ 施設の所管課長は、施設内の金品が窃取されている状況が疑われる旨の報告があった際は、速やかに現場に向かい、被害状況を確認します。
- ※ 自分より現地の近隣に係長等が在住している場合、必要に応じて、現場に向かうよう電話で指示します。また、青パトを活用し職員が到着するまでの間、付近の警戒を強化させます。
- ・ 警察から防犯カメラの記録映像を提出するように依頼されることを想定し、映像がある場合は、警察官に伝え、円滑な捜査に協力します。

30分

～

2時間程度



2時間

～

翌朝

#### ③ 上司、関係部署へ連絡

- ・ 現場の確認状況は、随時、上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。

2時間  
～  
翌朝

- ・ 施設の所管課長は、当日の施設利用の可否、広報について、支所長・部長と協議し、対応方針を区長、副区長に報告します。

#### ④ 正確な情報連絡

- ・ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

#### 〈ポイント〉



- ① 警備会社に対しては、受傷事故の防止と警察官の到着を待つ敷地内の検索をするよう指示することが重要です。
- ② 所管課長等は、断片的な情報でも上司、防災危機管理室危機管理・生活安全担当、防災警戒待機者に随時、速報します。
- ③ 危機の収束後は、再発防止に向けて、センサーライトや防犯カメラの増設等、再発防止対策を検討します。



事例9 青パトが区立公園内を巡回するため、付近の駐車場に車両を駐車させようとした際、隣地の民家の壁に接触した。

### 〈報告事項〉

①人身事故か、物損事故か ②怪我の程度（破損箇所を含む。）はどうか ③搬送された病院はどこか ④いつ、どこで発生したか ⑤事故の態様はどうか（直進中か、信号待ちか等） ⑥区の職員を現場に向かわせる措置をとったのか、警備業者の責任者に向かわせたのか ⑦誘導員はいたのか ⑧原因は何か

発生直後

～

30分以内

#### ① 青パトからの第一報

- ・ 所管課に青パトの警備業者から第一報が入ります。
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に第一報が入ります。
- ・ 所管課は、怪我人がいるか確認し、いる場合は、救護を最優先に対応するよう指示します。
- ・ 所管課は、青パトの運転者自身に、隣家の所有者と接触するとともに、直ちに110番通報するよう指示します。
- ・ 所管課は、警備会社の責任者に対し、現地へ向かうよう指示します。



30分

～

2時間程度

#### ② 現場確認

- ・ 所管課は、警備業者の責任者を現場に赴かせ、映像データを記録するよう指示するとともに、詳細な状況の報告を指示します。
- ・ 所管課の課長は、現場からの詳細な状況報告を踏まえ、被害の状況に応じて現場に職員を向かわせるほか、必要に応じて自らも現場に赴きます。
- ※ 青パトの損傷部位が大きい場合は、原則として、レッカー車で搬送します。

#### ③ 上司、関係部署へ連絡

- ・ 現場の確認状況は、随時、上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。

2時間

～

#### ④ 正確な情報連絡

- ・ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

#### 〈ポイント〉



事故の影響で、翌日以降のパトロールに間隙が生じないようにするため、総合支所間で調整することも忘れないようにする必要があります。

事例 10 区民から「祖母が区の主催する会に出かけた後、帰宅しない」との連絡を受けた。

#### 〈報告事項〉

①いつ、どこからいなくなったのか ②いなくなった者の身体的特徴 ③持ち物（金銭の有無を含む。）④いなくなった者は、氏名等が言えるか ⑤持病の有無 ⑥区の態勢及び措置

発生直後  
～  
1時間以内



#### ① 上司へ報告

・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）

#### ② 組織力を集中して搜索

・ 職員総出で搜索に当たります。（いなくなった場所を中心に搜索します。）職員をグループに分け、いなくなった場所を中心に区割りをして搜索します。

※ 必要に応じて、青パトに指示し、搜索に当たらせてます。

1時間  
～  
2時間

#### ③ 上司、関係部署へ連絡

・ 搜索結果を速やかに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）

※ 夜間等の場合は、事案の発生からの経過を防災警戒待機者に連絡します。

※ 1時間を超えても見つからない場合、支所長・部長から区長、副区長へ第一報として報告します。

※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は口頭で行います。（連絡票は、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。）

2時間

～

#### ④ 再検索・届出

- ・ 届出者の了解を取り、110番通報します。(届出者が自宅にいる場合は、祖母が単独帰宅することもあるので、家族のうち1名は自宅で待機するよう伝えます。)
  - ・ 搜索を指示してから概ね2時間搜索しても発見に至らなかったときは、区長等に報告し、所要の人員を残して一旦搜索を中止します。搜索を中止した場合は、その旨を警察に連絡し、区側の連絡先を伝えたくて、以後の対応を委ねます。
- ※ 届出者に対し、これまでの区の職員による搜索結果と青パトによる搜索結果について、連絡し、理解を得るよう配慮します。
- ・ 所管課は、危機管理・生活安全担当に連絡し、「安全安心メール」の配信を相談します。

#### ⑤ 正確な情報連絡

- ・ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

#### 〈ポイント〉



閉庁時間帯に、届出者又は警察から問い合わせがあった場合は、防災警戒待機者に連絡があります。その場合、防災警戒待機者は、区が主催した会がいつ、どこで開催されたかを所管課長等に確認して回答します。また、所管課は、青パトに、いなくなった者の特徴等の情報を提供し、通常パトロールを通じて搜索に当たさせます。

## 事例 11 区有施設に爆発物設置の予告電話があった。

### 〈報告事項〉

①いつ、どのような内容の電話が入ったか ②110番通報を始め、どのような初動措置を執ったか

発生直後

～

30分以内



#### ① 上司へ報告し、110番通報

- ・ 直ちに上司へ報告します。(直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。)
- ※ 所管課長は直ちに、支所長・部長、危機管理・生活安全担当課長に連絡します。支所長・部長は、区長・副区長に第一報として緊急報告します。
- ・ 110番通報します。

#### ② 組織力を集中して安全確認

- ・ 職員総出で、区有施設内外の安全点検を実施します。
- ・ 防犯カメラが正常に稼働しているか確認します。

#### ③ 警戒強化

- ・ 青パトに立ち寄り警戒を実施するよう、指示します。
- ・ 「不審物件を発見した場合は、触れずに職員にお知らせください。」などと明記したチラシを掲出し、利用者に注意喚起します。

30分

～

#### ④ 上司、関係部署へ連絡

- ・ 経過を随時、上司へ報告します。  
(直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。)
- ※ 夜間等の場合は、事案の発生からの経過を防災警戒待機者に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は口頭で行います。(連絡票は、判明している正確な情報を2報、3報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。)

## ⑤ 不審な物件が発見された場合

- ・ 絶対に手を触れず、立ち入り禁止及び、利用者等の一時避難の措置をとります。利用者は大きな不安感を抱くので、不安を払拭するよう、落ち着いて、広報します。

「中身は不明ですが、不審な物件がありました。万が一のため、避難をしていただきます。落ち着いて行動してください。」

- ・ 警察の到着を待ち、対応を委ねます。
- ・ 外から施設に人が入らないようにするため、出入口には職員を必ず配置します。(混乱に生じて、施設内の盗難が発生しないようにする意味もあります。)

### ＜ポイント＞



- ① 閉庁時間帯に、爆発物設置の予告電話があった場合、防災警戒待機者は、110番通報するとともに、所管課長及び危機管理・生活安全担当課長に連絡します。

※ 爆発物設置の予告のあった施設が閉鎖されている場合、警察は防災警戒待機者のところに赴きます。そのため、事案の概要を説明できるようにしておく必要があります。また、施設の所管課長に連絡し、警備会社を立ち会わせただうえで、警察官による施設内の検索に協力します。

- ② 防災危機管理室長は、必要と認めるときは、各区有施設の所管課長に情報提供するとともに、一斉検索の実施を依頼し、警戒強化を呼びかけます。
- ③ 防災危機管理室長は、副区長と協議し、必要と認めるときは、危機管理対策会議、危機管理対策本部の設置準備をします。

事例 12 保育園に通園する園児の保護者から「子どもが見ず知らずの人からご飯を食べに行こう。」と声をかけられたとの不審情報が寄せられた。

### 〈報告事項〉

- ①いつ、どこで声をかけられたか ※ 目標物（〇〇店の前）を確認すること。
- ②他に児童、保護者はいたか
- ③どのような格好だったか（身長、髪型、メガネの有無、何色の上着、何色のズボン・スカート、靴の色など）
- ④どのようなことを言われたのか
- ⑤乗り物に乗っていたか。（乗っていた場合、車種、色、ナンバーなど）
- ⑥どちらの方へ逃げて行ったか

発生直後

～

30分以内



### ① 上司（園長）、関係部署へ連絡

- ・ 直ちに上司（園長）へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
  - ・ 園長は、概要を聞き、直ちに所管課長に報告します。
  - ・ 不審者の発生から間がない場合は、110番通報します。
  - ・ 園児の安全を最優先にするため、当日の行事の変更などについて、園内で協議します。
  - ・ 園長は、園内の個室を確保し、警察官が臨場するまで待ちます。
- ※ 保護者に対し、警察官の事情聴取に応じてもらえるよう説得します。保護者の都合で、やむを得ず園を離れる場合は、連絡が取れるよう携帯電話の番号をメモしておきます。
- ・ 園長は、事情聴取に同席することの許可を警察に申し出ます。警察からの許可を得た場合、事情聴取に同席し、保護者の不安感の払拭に努めます。
  - ・ 所管課長は支所長・部長に報告するとともに、危機管理・生活安全担当へ連絡します。
  - ・ 夜間等の場合、園長は防災警戒待機者に連絡します。

### ② 警戒強化

- ・ 所管課長は、他の保育園等にも情報提供し、警戒強化を呼びかけます。

30分

～

### ③ 正確な情報連絡

- ・ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は口頭で行います。

### ＜ポイント＞



閉庁時間帯に防災警戒待機者の元に保護者から不審者情報が寄せられた場合は次のように対応します。

- ① 「いつ、どこで発生したか」等、概要を確認します。
- ② 不審者の発生から間がない場合、届出者に110番通報を依頼します。
- ③ 届出者が110番通報を拒んだ場合、防災警戒待機者が110番通報します。(110番通報した場合はその旨を、所管課長及び危機管理・生活安全担当課長に連絡します。)
- ④ 不審者の発生から相当の時間が経過している場合は、届出者に謝意を伝え、所管課を通じて、青パトによる重点警戒を実施させます。



## 事例 13 区有施設で利用者がエレベーターに閉じ込められた。

### 〈報告事項〉

①いつ、事案が判明したのか ②発生した場所はどこか ③怪我をしている人はいるか ④閉じ込められている人は何人か（子ども、高齢者の内訳） ⑤具合の悪くなった人はいるか ⑥中の様子（照明・操作盤・階数表示は、点灯しているか。異音・異臭・揺れはないか） ⑦エレベーターが停止した際の状況（何階から何階に行く途中だったか。停止の状況は急激だったか、緩やかだったか）

発生直後

～

15分以内

#### ① 状態の確認

- ・ 直ちに現場に急行し、閉じ込められた利用者に扉の外から声をかけます。
- ・ 中の様子とエレベーターが停止した際の状況を聞き取ります。
- ・ 保守業者に通報します。（どのくらいで現地に到着できるかを必ず確認します。）
- ・ 必要と判断した場合、迷わず 119 番通報し、聞き取った状況を通報します。
- ・ 保守業者や 119 番に通報した旨を閉じ込められた利用者に伝え、不安を取り除くとともに、救助作業への協力を依頼します。

#### ② 上司、関係部署へ連絡

- ・ 直ちに上司へ報告します。（直属の上司がいないときは、その上司へ報告すること。）
- ※ 夜間等の場合は、防災警戒待機者に連絡します。
- ※ 断片的な情報であっても、正確な情報が判明した段階で、速やかに順を追って上司に報告します。報告は「事件・事故等危機情報連絡票」を使用しますが、第一報連絡は、口頭で行います。

15分

～

#### ③ 正確な情報連絡

- ・ 「事件・事故等危機情報連絡票」を作成し、判明している正確な情報を 2 報、3 報…と終報まで作成し、関係部署に連絡します。



### ＜ポイント＞



- ① 閉じ込められた乗客を安全かつ迅速に救出することを最優先に行動します。
- ② 閉じ込められた利用者の不安を取り除くようコミュニケーションを取ります。(利用者が興奮して、エレベーターの扉や操作盤を興奮して叩いたりすることのないよう配慮します。)
- ③ 閉じ込められた場合にかかわらず、不具合等によるエレベーターの停止があった場合、運転再開は、必ず、課長の指示に基づき行います。



## 第4章 危機収束時の対応

---

## 第4章 危機収束時の対応

### 第1節 分析・評価と再発防止策

「事件・事故等危機情報連絡票」による緊急対応の記録は、再発防止策を講じる上で極めて重要な資料になります。行った対応は、次のように分析・評価し、抽出された課題を再発防止策につなげるようにします。

#### 1 原因分析

所管課は、危機の発生原因、被害拡大原因を分析し、課題を抽出します。

課題の抽出は、何が問題だったのかが具体的にわかるようにまるまで、掘り下げます。

#### 2 緊急対応の評価

所管課は、危機への対応経過を分析し、人的資源や物的資源が有効に投入され、速やかな危機への収束が実現できているか検証します。

#### 3 再発防止策

所管課は上記1、2を踏まえ、点検方法の見直しや個別マニュアルの改訂など、具体的な再発防止策を立案し、実行に移します。また、実行後は、一定期間を経た後に必ず、その効果を測定します。

# 様式

事件・事故等危機情報連絡票(第1・2・3・4・5・終報)

↑ ○で囲む

件名	対応レベル

(作成日時：平成 年 月 日 時 分現在)

<b>記入者</b> 指定管理者等の場合、( ) 書き で社名を記入する。	課 係 氏名
---	--------

<b>いつ(発生日時)</b>	平成 年 月 日 ( ) 時 分
-----------------	------------------

<b>どこで(発生場所)</b> 住所、施設名、発生階等	
---------------------------------	--

<b>何が起きたのか (危機の概要)</b>	(何が起きたのか) (負傷者の数・程度) (被害及び影響・処置) (その他の状況) (原因)
----------------------------	--

<b>どう対応したのか (対応状況)</b>  ※第2報以降については、第1報に追記する形で作成する。	時 分 時 分 時 分 時 分
---	--------------------------

<b>第一報緊急報告(口頭) 実施状況</b>	<input type="checkbox"/> 課長報告 ( 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 支所長・部長 ( 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 副区長 ( 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 区長 ( 月 日 時 分)
-----------------------------	---

<b>再発防止策 (終報の場合)</b>	
--------------------------	--

<b>その他特記事項</b> 被害拡大の可能性とその理由、 人的・物的要望、今後の対応予 定等	
--	--

<b>通報者</b> 区民等から通報があった場合 は、氏名・連絡先	(個人の場合申告を強制するものではありませんが、警察、消防、法人等の場合は記入してください) 住所または所属と氏名 _____ 連絡先 _____ ( ) ※連絡が必要な場合
---	---

<b>情報連絡窓口</b> 課が記入する。係名まで記入の こと	課 係長 氏名 電話 ( ) FAX ( )
---------------------------------------	---------------------------

※メール・ファクシミリで送信する場合は、必ず電話で連絡を入れた上で送信する。

## 記入例

## 事件・事故等危機情報連絡票(第1・2・3・4・5・終報)

↑

○で囲む

件名	対応レベル
危機管理・生活安全担当にて記入	危機管理・生活安全担当にて記入

(作成日時：平成25年10月15日午前11時30分現在)

記入者 指定管理者等の場合、( ) 書き で社名を記入する。	山田地区総合支所管理課 管理係 大門太郎
いつ(発生日時)	平成25年10月15日(水) 午前9時15分
どこで(発生場所) 住所、施設名、発生階等	港区山田町3丁目4番5号 山田地区総合支所1階管理課 受付カウンター付近
何が起きたのか (危機の概要)	(何が起きたのか) 一人の来庁者が受付カウンター付近にいた別の来庁者に突然 刃物で切りかかった。切りかかった来庁者は、職員の制止を振り 切り、庁舎外に逃走した。 (負傷者の数・程度) 3名(来庁者1名・職員2名) いずれも軽傷。救急車手配。 (被害及び影響・処置) 上記3名の負傷のほか、記載台1台破損 (その他の状況) (原因) 不明
どう対応したのか (対応状況)  ※第2報以降については、第1 報に追記する形で作成する。	9時15分 長髪、30代くらい、Tシャツに半ズボンの男性が突然、受付カウンター付近に いた来庁者(20代・女性)に切りかかる。管理係職員2名で取り押さえようとした が振り切って、みなと坂方面へ自転車車で逃走した。 9時25分 119番・110番通報。来庁者(20代・女性)は腕を切られるが軽傷。管理係 職員2名も腕や足を切られるが軽傷。 9時30分 管理係長から庁内会議室において会議出席中だった課長、支所長に報告。 時 分 時 分
第一報緊急報告(口頭) 実施状況	■課長報告(10月15日9時30分) ■支所長・部長(10月15日9時30分) ■副区長(10月15日9時35分) ■区長(10月15日9時40分)
再発防止策 (終報の場合)	
その他特記事項 被害拡大の可能性とその理由、 人的・物的要望、今後の対応予 定等	被害者によると顔見知りではないとのこと。
通報者 区民等から通報があった場合 は、氏名・連絡先	(個人の場合申告を強制するものではありませんが、警察、消防、法人等の場合は記入してくだ さい) 住所または所属と氏名 _____ 連絡先 _____ ( ) ※連絡が必要な場合
情報連絡窓口 課が記入する。係名まで記入の こと	山田地区総合支所管理課 管理係長 新橋純子 電話 (3456) 7890 F A X (3456) 7899

※メール・ファクシミリで送信する場合は、必ず電話で連絡を入れた上で送信すること。