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

平成２５年（２０１３年）９月

港　区

令和７年（２０２５年）８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。

私たちも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こ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

目　　次

第１章　総則・・・

１　緊急対応を想定した研修・訓練・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34
２　情報連絡体制の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・35
・　危機発生時の緊急連絡網・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
・　関係機関連絡先一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
３　機材、機器の準備等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
４　幹部職員不在時の代行者の指定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
５　個別マニュアルの整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
６　関係機関・団体との協力体制の確立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43
７　兆候の情報収集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43
第３節　危機の未然防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43
１　リスク要因の発見・評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43
２　対策の立案・実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44

第３章　危機発生時（緊急時）の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・47
第１節　職員の初期対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・48
第２節　情報連絡・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・48
１　第一報緊急報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・48
２　事件・事故等危機情報連絡票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・49
第３節　各所管課における一般的な対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・50
１　各課における対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・50
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・・・・・・51
３　総合支所管理課、部庶務担当課における対応・・・・・・・・・・・・・・・52
４　防災危機管理室における対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・52
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）～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・52
６　総務部契約管財課（宿直）における対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・54
７　エレベーター停止に伴う運転再開の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
第４節　具体的な事例に対する行動要領と報告事項・・・・・・・・・・・・・・・56
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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・56
事例２　敷地内に人が倒れているのを発見した。・・・・・・・・・・・・・・・57
事例３　高齢の施設利用者が、廊下でつまずき転倒した。・・・・・・・・・・・58
事例４　区有車が、道路上で接触事故を起こした。・・・・・・・・・・・・・・59
事例５　保育園で職員が写真記録媒体を紛失した。・・・・・・・・・・・・・・60

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。・・・・・61
事例７　図書館で利用者が目を離した隙に鞄を窃取されたとの届出を受けた。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62
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。・・・・・・・・・・・・・・・・・63
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。・・・・・・・・・・・・・65
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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・67
事例 11　区有施設に爆発物設置の予告電話があった。　・・・・・・・・・・69
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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71
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。・・・・・・・73

第４章　危機収束時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・75
第１節　分析・評価と再発防止策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76
１　原因分析・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76
２　緊急対応の評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76
３　再発防止策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・76

様式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・77
事件・事故等危機情報連絡票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・78

資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・81
危機事案の分類と対応・緊急報告表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・84

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■コンピューターウィルス■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

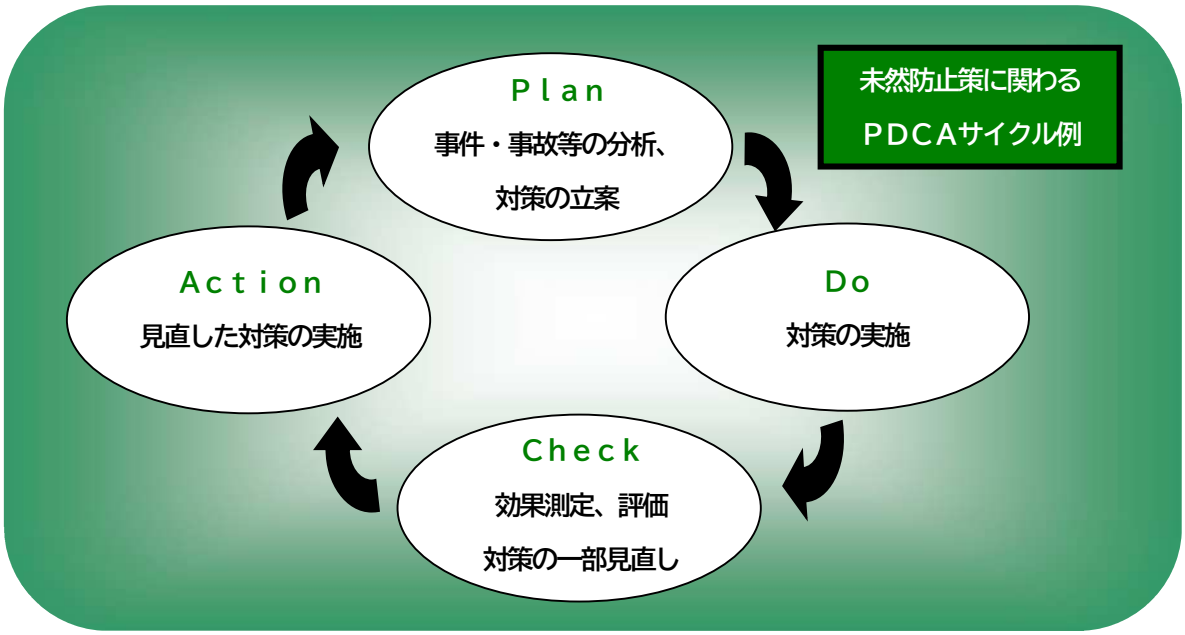
幹部職員を中心に、迅速かつ機動的に組織力を集中して危機へ対応します。

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。

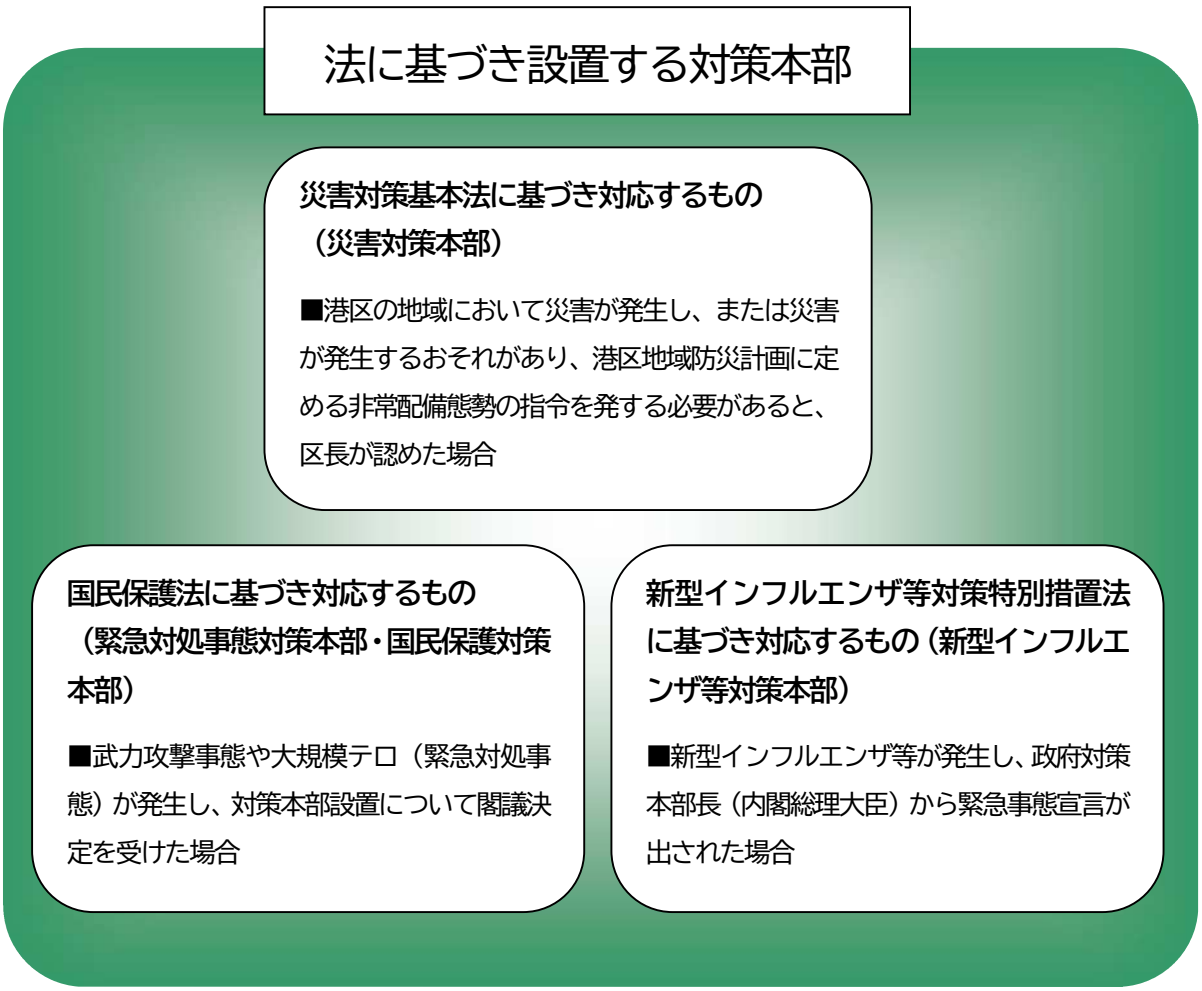
ただし、危機の種類や予測される被害等の規模に応じて、対応レベルを上げ、被害の防止又は軽減を図ります。

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、緊急対処事態対策本部、新型インフルエンザ等対策本部

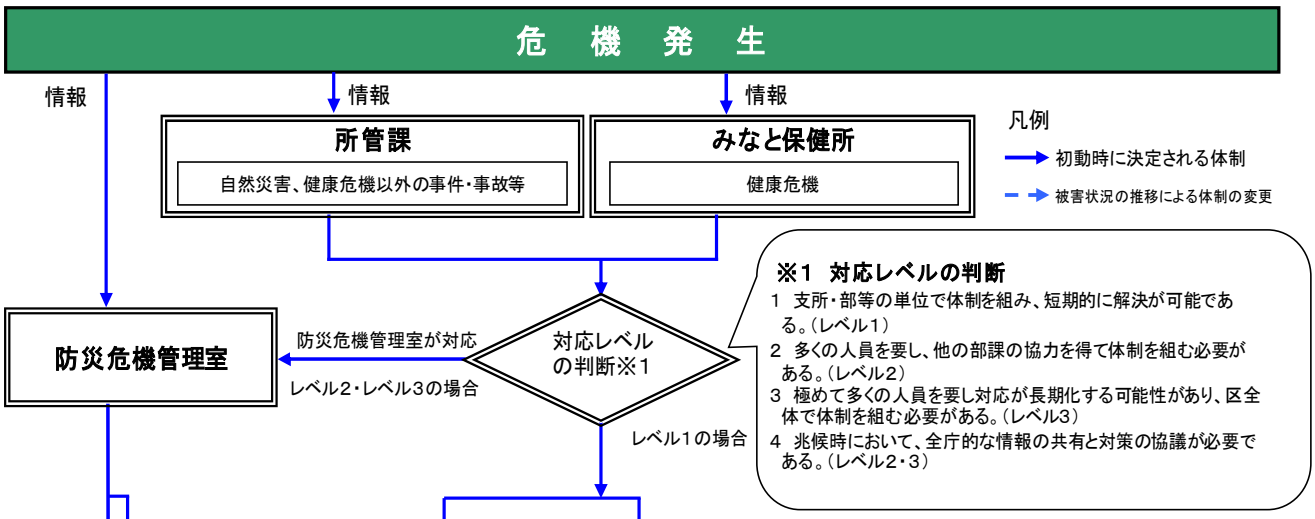
対応レベル	危機の状況	想定被害規模	対策会議の例
レベル１（支所・部等対応）	支所・部等の単位で体制を組み、短期的に解決が可能な危機	区民の生命、身体、財産や区政運営、区民サービスに及ぼす影響が小さいもの	
レベル２（全庁対応：副区長）	① 多くの人員を要する又は、ひとつの支所、部等では解決が困難であり、他の部課の協力を得て態勢を組む必要がある危機 ② 兆候時において、全庁的な情報の共有と対策の協議が必要な危機	区民の生命、身体、財産や区政運営、区民サービスに及ぼす影響が大きいもの及び区政への信頼を著しく失墜させるおそれがあるもの	危機管理対策会議 災害応急対策会議
レベル３（全庁対応：区長）	① 極めて多くの人員を要する又は、対応が長期化する可能性があり、区全体で態勢を組む必要がある危機（国民保護計画などに基づき、全庁的な体制を組むもの） ② 兆候時において、全庁的な情報の共有と対策の協議が必要な危機	区民の生命、身体、財産に重大な被害を生じさせるもの	危機管理対策本部 災害対策本部 国民保護対策本部 緊急対処事態対策本部 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

自然災害にあっては、災害対策基本法、武力攻撃などの有事にあっては、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っては、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。



危機管理体制と対応レベル基本フロー図



対応レベル 責任者	健康危機以外の 自然災害、事件・事故等	健康危機	対象となる危機の例	
レベル1 支所・ 部等	所管部対応 ※2	保健所対応 ※2	事件・事故等	【区有施設における事件】①犯罪・被害　②行政執行妨害　③怪我人、急病人　④利用者トラブル 【区有施設における事故】①感染症　②食中毒　③誤飲・誤食によるアレルギー症状　④怪我人　⑤エレベーターの不具合等　⑥設備・機器の故障等 【情報安全】①個人情報の流出　②情報システムの障害、停止　③コンピューターウィルス　④サイバー攻撃 【職員の不祥事等】①業務に関わる違法行為　②交通事故・飲酒運転　③職員個人の犯罪　④業務上過失・不適切行為 【通常の事務処理・事業執行に伴う事件・事故】①主催事業における事件・事故　②業務上過失・管理の瑕疵による事故　③医療・福祉に関わる過誤　④区の業務に関わる犯罪の認知 【区内で発生した事件・事故】①火災・爆発　②危険物事故　③大規模交通事故　④ライフライン寸断
	※2　部をまたいで対応が必要な場合は、防災危機管理室長が調整を行う。			
	水防本部 除雪対策本部		自然災害	【水防】①大雨・津波・高潮・洪水のいずれかの警報発令　②水防警報の発令　③その他洪水・道路冠水等が発生するおそれのあるもの 【除雪】①大雪警報の発令　②積雪が15cm程度となり、交通障害が発生し、若しくは発生するおそれがある場合
レベル2 副区長	危機管理対策会議		【「事件・事故等」のうち、副区長による対応が必要なもの】	
	災害応急 対策会議		【災害対策基本法に規定する災害のうち、副区長による対応が必要なもの】 ①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　②大規模な火事・爆発　③放射性物質の大量の放出　④不発弾	
レベル3 区長	危機管理対策本部		【「事件・事故等」のうち、区長による対応が必要なもの】	
	災害対策本部		【災害対策基本法に規定する災害のうち、区長による対応が必要なもの】	
		新型インフルエンザ等 対策本部	【新型インフルエンザ・新感染症（全国的かつ急速なまん延のおそれのあるものに限る）】※新型インフルエンザ等対策特別措置法に規定する新型インフルエンザ等緊急事態宣言がされた場合に設置	
	緊急対処事態 対策本部		【大規模テロ等】 ①危険物質を有する施設への攻撃　②大規模集客施設等への攻撃 ③大量殺傷物質による攻撃　④交通機関を破壊の手段とした攻撃 ※国民保護法に基づき緊急対処事態対策本部設置の指定について閣議決定を受けた場合に設置	
	国民保護対策本部		【武力攻撃事態】 ①着上陸侵攻　②ゲリラ・特殊部隊による攻撃　③弾道ミサイル攻撃 ④航空攻撃 ※国民保護法に基づき国民保護対策本部設置の指定について閣議決定を受けた場合に設置	

★発生した危機の所管課がない場合又は不明確な場合は、防災危機管理室が対応を行う。

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ことが必要です。

ここでいう、「緊急報告」とは、深夜、休日を問わず、危機発生の事実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）

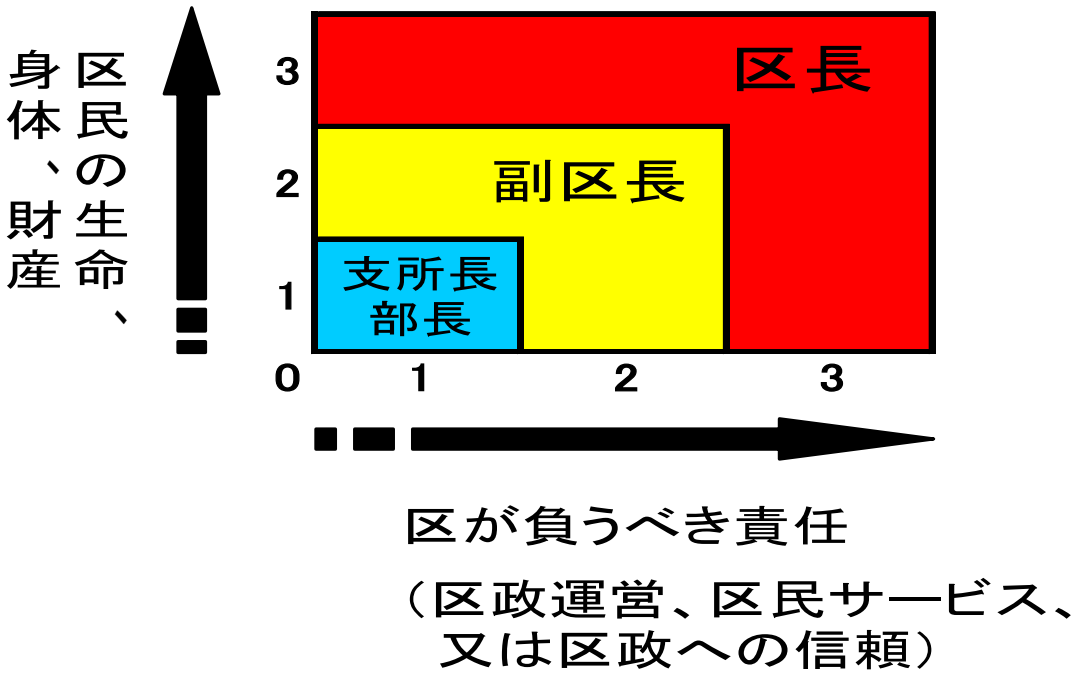
被害や影響を評価する視点		評価
区民の生命、身体、財産		0
区が負うべき責任	区政運営、区民サービス	1
	区政への信頼	1

②　委託事業者から個人情報が流出した。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（区が管理する施設を含む）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で、乗客の閉じ込め又は乗客が扉に挟まれたり転倒するなどし、人の死傷が生じた場合（負傷等については、救急搬送された場合。）

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

ア 区有施設（区が管理する施設を含む）における火災で、負傷者が発生した場合、延焼や放水等に伴う対応を要する場合、又は休館・休止等の措置が必要となる場合

イ 区有施設を除く区内で発生した火災で、負傷者が発生した場合、延焼や放水等に伴う小災害一時滞在場所の設置等の区の対応を要する場合

③ 区の事業等における人の死傷事案（負傷等については、救急搬送された場合。）

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、コンピュータウィルス

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（違法行為）

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、副区長を教育推進部長又は学校教育部長、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（又は教育推進部長・学校教育部長）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。

4　夜間・休日における第一報緊急報告等の連絡方法

（1）管理職への報告

ア　業務用チャット及び電話の併用による報告

（ア）概要

①第一報時の運用

夜間・休日における危機事案発生時の宿日直業務委託事業者（以下「宿直」という。）から管理職への第一報緊急報告は、原則として業務用チャット送信による事案概要の報告及び電話連絡の併用によって行います。

②続報以降の運用

負傷者の救急搬送事案における処置や搬送状況、その後の容態把握をはじめ、事案発生直後の第一報緊急報告後における状況の進行に伴い、施設等から宿直宛てに続報があり、宿直から所管課長に当該内容を報告する際には、原則として業務用チャット送信のみの報告とします。（電話連絡はなし）

なお、所管課長が、続報の確実な認知のために電話による報告を希望する場合には、所管課長は宿直宛てに、チャットグループを通じてその旨を依頼することとします。

（イ）具体的な流れ

① 事案発生

② 宿直が事案に係る業務用チャットグループに事案概要を送信、所管課長及び危機管理・生活安全担当課長に電話連絡（チャットを送信した旨の連絡）（※）

③ 所管課が必要に応じて不足している情報を施設や警察・消防等関係機関に聞き取り

④ 所管課が必要に応じて区長、副区長、又は教育長に報告

⑤ （続報がある場合）宿直が業務用チャットグループに続報の概要を送信（電話連絡はなし）

※ 電話が不通の場合、留守番電話にメッセージ送信の旨を登録する。ただし、重体の者、又は死者が発生した場合や火災において一時滞在場所の開設を要する場合、複数の建物、又は広大な面積での大規模な火災の場合等、極めて緊急性が高い事案は、代行者等に直ちに架電するものとする。

（ウ）業務用チャットの運用方法

業務用チャットグループは、課単位で作成することとし、構成員は、原則して①事案所管支所長・部長、②事案所管課長、③防災危機管理室長、④危機管理・生活安全担当課長、⑤宿直（事業者）とします。※区長・副区長・教育長はチャットグループに含まれません。

なお、代行者となる係長級について、当該代行者が希望する場合には、各課の判断により構成員として加えてよいものとします。

宿直から事案の報告があり、その内容を確認した際、構成員はリアクション機能を用いて、必ず確認済みであることを明確に示します。

イ　電話によらない業務用チャットのみの報告

負傷者を伴わないエスカレーターの一時停止をはじめ、負傷者がいない事案や管理職による判断・指示が不要な事案は業務用チャット送信のみの報告とします（電話連絡はなし）。判別の基準については以下のとおりです。

（ア）危機に伴う被害・影響が軽微なもの（※）（負傷者がいない、物の損壊が若干等）

（イ）事案の性質上、即時対応が求められないもの（速やかに施設等に指示を出す必要がない、警察や消防への通報を伴わないもの等）

※　施設等による被害・影響の程度の判別が困難な場合には、業務用チャット送信及び電話連絡の併用により報告します。

<具体例>

・エレベーターの停止で、ボタンの不具合等、運行に影響がないもの

・エスカレーターの停止で負傷者がいないもの

・区有施設における設備・機器の故障で、使用に大きな支障がないもの

<ポイント>

宿日直業務委託事業者から管理職への電話が不通だった場合、留守番電話にメッセージ送信の旨を登録します。管理職においては、携帯電話の留守番電話機能を使用できる設定にするよう努めてください。

（2）区長への報告

前述項番２の区長への第一報緊急報告を行う主な事案のうち、休日・夜間に発生したものについて、特に重要度の高い事案については電話による報告、それ以外の事案については業務用チャットを使用した報告を行います。

ア　電話による報告

（ア）区有施設（区が管理する施設を含む）における次の事案

① エレベーター・エスカレーターに係る事案で、乗客の閉じ込め又は乗客が扉に挟まれたり転倒するなどし、人の死傷が生じた場合**（負傷等については、重体者・重症者が救急搬送された場合、軽症者が区に起因する理由（疑いを含む。）により救急搬送された場合。）**）

② 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。）

③ 暴力団関係者等による不当・威圧行為

④ 休館等の措置が必要な場合

（イ）区内の火災事案

① 区有施設（区が管理する施設を含む）における火災で、負傷者が発生した場合、延焼や放水等に伴う対応を要する場合、又は休館・休止等の措置が必要となる場合

② 区有施設を除く区内で発生した火災で、負傷者が発生した場合、延焼や放水等に伴う小災害一時滞在場所の設置等の区の対応を要する場合

（ウ）区の事業等における人の死傷事案**（負傷等については、重体者・重症者が救急搬送された場合、軽症者が区に起因する理由（疑いを含む。））**により救急搬送された場合。）

（エ）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。）

（オ）情報流出事案

（カ）区民サービスに影響を与える情報システムの障害、停止、コンピュータウィルスへの感染、サイバー攻撃

（キ）区有車両による交通事故（人身事故）**（負傷等については、重体者・重症者が救急搬送された場合、軽症者が区に起因する理由（疑いを含む。））**

（ク）職員の不祥事（違法行為）

イ　業務用チャットによる報告

（ア）区有施設（区が管理する施設を含む）における次の事案

①　**エレベーター・エスカレーターに係る軽症者の救急搬送事案で、第一報緊急報告を実施するべき時点で原因が区に起因しない理由であることが明らかな場合。**

②　室内での集団感染、食中毒事案

（イ）**区有施設（区が管理する施設を含む）及び区の事業等における軽症者の救急搬送事案で、第一報緊急報告を実施するべき時点で原因が区に起因しない理由であることが明らかな場合。**

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）

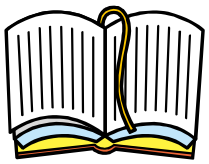
4　慌てず冷静に、人命の安全確保を念頭に置き、他の事務に優先して危機に対応すること。

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）幹部職員（管理職）

多くの場合、危機は、「現場」で発生します。その業務を所管する管理職は、状況を見極め、職員に適切な指示を行い、被害等の拡大防止に努めなければなりません。次のような姿勢で危機に臨みます。

ア　平常時

（ア）危機発生時は、幹部職員が中核となって対応に当たることを常に意識し、速やかに初動態勢を確立できるように準備します。

<具体的な取組>

①　危機発生時を想定した緊急連絡網を職員に周知徹底し、危機発生時は、幹部職員へ迅速に報告が入るようにします。

②　勤務時間中、勤務時間外を問わず、携帯電話を常に身近に備え、職員との連絡が確保できるようにします。なお、やむをえず、携帯電話がつながらない環境に身をおく場合は、家族や不在時の代行者となる係長等にあらかじめ、その旨を伝え、所在を明らかにしておきます。

（イ）危機が潜在化しないよう、その発見に取り組みます。

<具体的な取り組み>

毎年、実施している施設安全総点検や、エレベーター等の保守点検において、職員や事業者から提出される報告書により安全を確認するほか、適宜、自らが現場に赴いて、危険箇所の見落としがないか確認します。

（ウ）過去に発生した事例を踏まえて、効果的な未然防止策を講じます。

<具体的な取り組み>

同種の事件・事故が頻発するような場合、以前に講じた対策を強化する、あるいは別の対策を講じるなど、漫然と同じ対策を繰り返すことがないようにします。

イ　危機発生時（緊急時）

（ア）危機の発生時は混乱しているため、必要と認める時は、自らが現場に赴き、被害や影響度合いを確認し、事案の対応に当たります。

（イ）正確な情報が必ず幹部職員の元まであがってくるよう職員に指示し、事態の進展を予測した上で、職員を配置し、必要な機材、機器を配備します。

<ポイント>

現場での初動対応に追われ、どうしても口頭での報告、指示になりがちですが、事実や対応経過を必ず、「文字」として残すようにしましょう。対応するメンバーがその情報を共有できるようにすることが重要です。たとえば、リーダーである管理職の前にホワイトボードを設置し、メモや地図を貼ったりするといった方法でもかまいません。

これにより、幹部職員が、被害の状況や対応状況を時系列に把握することで、事態の進展を予測し、収束に向けて人的・物的資源をどのように配置していくのかを判断するための材料とします。

⇒　「被害の規模、影響度合いを把握し、迅速かつ機動的に組織力を集中する」、これが緊急対応の大原則です。

（ウ）危機が発生した直後は、予想しないような事態が次から次へと発生します。
他の事務に優先して危機に対応するとともに、対応が後手後手にならないよう、初動対応は、多くの職員で態勢を整えます。危機の収束状況に応じ、態勢は徐々に縮小していきます。（大きく構えて、小さくまとめます。）

ウ　危機収束時

危機の発生原因、対応経過といった情報を分析し、具体的な再発防止策を速やかに講じるとともに、同種の危機が発生しないよう、関係部署との情報共有に努めます。（「のどもと過ぎれば…」にならないよう注意します。）

なお、再発防止策等を講じた場合、その効果が顕著に現れているか、必ず評価します。

危機管理における幹部職員（管理職）の基本姿勢　7か条

平常時

1　危機発生時は幹部職員が中核となることを常に意識し、速やかに初動態勢を確立できるように準備すること。

2　危機が潜在化しないよう、その発見に取り組むこと。

3　効果的な未然防止策を講じること。

危機発生時（緊急時）

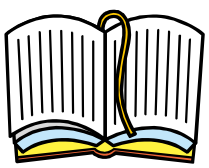
4　必要と認める時は、自らが現場に赴き、被害や影響の度合いを確認し、事案の対応に当たること。

5　事態の進展を予測した上で職員を配置し、必要な機材、機器を配備すること。

6　他の事務より危機対応を優先させるとともに、「大きく構えて、小さくまとめる」こと。

危機収束時

7　再発防止策は速やかに講じるとともに、効果を検証すること。



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に求めます。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。

（2）総合支所管理課、部庶務担当課の役割

総合支所管理課、部庶務担当課は、危機発生時に所管課からの応援要請があった場合、総合支所又は部内での応援体制を構築します。

（3）防災危機管理室の役割

ア　平常時

（ア）自らが所管課となる危機への備え

（イ）危機発生時を想定した研修、訓練の実施

（ウ）各課における情報連絡体制の確認

（エ）全庁的な危機の未然防止策の推進

（オ）その他危機管理に関わる計画の推進、各課への支援等

イ　緊急時

（ア）自らが所管課となる危機への対応

（イ）所管課が明らかでない場合の当面の緊急対応

（ウ）被害、影響の程度から、全庁的な対応を必要とする場合の総合調整

（エ）所管課における対応の支援

（オ）災害対策本部、災害応急対策会議、国民保護対策本部及び緊急対処事態対策本部、危機管理対策本部、危機管理対策会議、新型インフルエンザ等対策本部の事務局運営

（4）災害対策本部

ア　対象とする危機

災害対策基本法第２条に規定する災害

① 暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波、噴火その他の異常な自然現象

② 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

※ 放射性物質の大量の放出、多数の者の遭難を伴う船舶の沈没その他の大規模な事故

イ　組織

（ア）本部長室

本部長　　区長

副本部長　　副区長、教育長

本部員　　各総合支所長、産業・地域振興支援部長、文化芸術事業連携担当部長、保健福祉支援部長、みなと保健所長、子ども家庭支援部長、児童相談所長、街づくり支援部長、街づくり事業担当部長、環境リサイクル支援部長、企画経営部長、用地・施設活用担当部長、区役所・デジタル改革担当部長、防災危機管理室長、総務部長、会計管理者、教育推進部長、学校教育部長、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、区議会事務局長、防災危機管理室防災課長、その他本部長が指名する職員

（イ）部　　災対防災危機管理室、災対各地区本部、災対産業・地域振興支援部、災対保健福祉支援部、災対みなと保健所、災対子ども家庭支援部、災対児童相談所、災対街づくり支援部、災対環境リサイクル支援部、災対企画経営部、災対総務部、災対会計室、災対教育委員会事務局教育推進部、災対教育委員会事務局学校教育部、災対選挙管理委員会事務局、災対監査事務局、災対区議会事務局

（ウ）本部長室の事務局　　災対防災危機管理室

ウ　本部長室の所掌事項

次に掲げる事項について、本部の基本方針を審議し、決定します。

（ア）本部の非常配備態勢及び廃止に関すること。

（イ）重要な災害情報の収集及び伝達に関すること。

（ウ）避難の勧告又は指示に関すること。
（エ）災害に関し、東京都知事に対する要請に関すること。
（オ）東京都及び他の地方公共団体との相互応援に関すること。
（カ）公用令書による公用負担に関すること。
（キ）部長に対する事務の委任に関すること。
（ク）災害対策に要する経費の処理方法に関すること。
（ケ）その他重要な災害対策に関すること。

（５）災害応急対策会議

ア　対象とする危機

災害対策本部を設置するに至らない程度の災害（地震災害を除く。）
例：豪雨、洪水、がけ崩れ、火災等の災害

イ　構成

（ア）議長　　防災危機管理室を担任する副区長
（イ）構成員　　街づくり支援部を担任する副区長、教育長、各総合支所長、産業・地域振興支援部長、保健福祉支援部長、みなと保健所長、子ども家庭支援部長、街づくり支援部長、環境リサイクル支援部長、企画経営部長、防災危機管理室長、総務部長、会計管理者、教育推進部長、学校教育部長、区議会事務局長、防災危機管理室防災課長、その他議長が指名する職員
（ウ）事務局　　防災危機管理室防災課

ウ　所掌事項

（ア）災害情報の収集に関すること。
（イ）応急対策に従事する職員の態勢に関すること。
（ウ）避難及び誘導に関すること。
（エ）避難所の開設及び応急救護に関すること。
（オ）応急対策用車輌及び資器材の確保に関すること。
（カ）民間協力団体に対する協力要請に関すること。
（キ）被災地の応急措置に関すること。
（ク）応急対策に要する経費に関すること。
（ケ）港区災害対策本部設置の要請に関すること。
（コ）その他必要な応急対策に関すること。

（６）国民保護対策本部及び緊急対処事態対策本部

ア　対象とする危機

国民保護対策本部：武力攻撃事態

（着上陸侵攻、ゲリラ・特殊部隊による攻撃、弾道ミサイル攻撃、航空攻撃）

緊急対処事態対策本部：大規模テロ等

（危険物を有する施設への攻撃、大規模集客施設等への攻撃、大量殺傷物質による攻撃、交通機関を破壊の手段とした攻撃）

イ　構成

（ア）本部長　　区長

（イ）副本部長　　副区長、教育長

（ウ）本部員　　各総合支所長、産業・地域振興支援部長、文化芸術事業連携担当部長、保健福祉支援部長、みなと保健所長、子ども家庭支援部長、児童相談所長、街づくり支援部長、街づくり事業担当部長、環境リサイクル支援部長、企画経営部長、用地・施設活用担当部長、区役所・デジタル改革担当部長、防災危機管理室長、総務部長、会計管理者、教育推進部長、学校教育部長、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、区議会事務局長、企画経営部区長室長、防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長、総務部総務課長、区内消防署長又は各消防署長が指名する消防吏員、その他本部長が指名する職員

（エ）事務局　　防災危機管理室防災課

ウ　所掌事項

（ア）国民の保護のための措置(以下「国民保護措置」という。)全体にわたる区の方針に関すること。

（イ）重要な武力攻撃災害情報の収集及び伝達に関すること。

（ウ）他の区市町村長等又は東京都知事への応援の要求に関すること。

（エ）自衛隊の部隊等の派遣要請の求めに関すること。

（オ）国民保護現地対策本部の設置に関すること。

（カ）避難実施要領又は避難住民の復帰に関する要領の策定に関すること。

（キ）他区市町村の避難住民の受入れに関すること。

（ク）救援の実施に関すること。

（ケ）退避の指示に関すること。

（コ）応急公用負担に関すること。
（サ）警戒区域の設定に関すること。
（シ）国民保護措置に要する経費の処理方法に関すること。
（ス）前各号に掲げるもののほか、重要な国民保護措置に関すること。

（7）危機管理対策本部

ア　対象とする危機

災害対策基本法に規定する災害以外の危機
例：健康危機、区有施設での大きな事件・事故、電力危機など

イ　構成

（ア）本部長　　区長
（イ）副本部長　　副区長、教育長
（ウ）本部員　　各総合支所長、産業・地域振興支援部長、保健福祉支援部長、みなと保健所長、子ども家庭支援部長、児童相談所長、街づくり支援部長、環境リサイクル支援部長、企画経営部長、総務部長、教育推進部長、学校教育部長、区議会事務局長、防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長、総務部総務課長、その他本部長が指名する職員
（エ）事務局　　防災危機管理室防災課

ウ　所掌事項

（ア）危機への対応方針等の決定に関すること。
（イ）関係行政機関等に対する応援要請に関すること。
（ウ）危機に関する区民、報道機関等への情報提供に関すること。
（エ）その他危機に対処するために必要な事項

（8）危機管理対策会議

ア　対象とする危機

災害対策基本法に規定する災害以外の危機のうち、危機管理対策本部の設置に至らない程度の危機
例：基幹システムのダウン、区有施設の火災など

イ　構成

（ア）会長　　防災危機管理室を担任する副区長

（イ）副会長　　街づくり支援部を担任する副区長、教育長

（ウ）委員　　防災危機管理室長、みなと保健所長、企画経営部長、総務部長、企画経営部区長室長、防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長、総務部総務課長、その他会長が指名する職員

（エ）事務局　　防災危機管理室防災課

ウ　所掌事項

（ア）危機への対応方針等の協議に関すること。

（イ）危機に関する区民、報道機関等への情報提供に関すること。

（ウ）対策本部設置の要請に関すること。

（エ）その他危機への対応に関し必要な事項

（9）危機管理対策検討委員会

ア　構成

（ア）委員長　　防災危機管理室長

（イ）副委員長　　防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長

（ウ）委員　　各総合支所管理課長、産業・地域振興支援部地域振興課長、保健福祉支援部保健福祉課長、みなと保健所生活衛生課長、子ども家庭支援部子ども政策課長、街づくり支援部都市計画課長、環境リサイクル支援部環境課長、企画経営部企画課長、総務部総務課長、教育推進部教育長室長、学校教育部学務課長、防災危機管理室防災課長、その他委員長が指名する者

（エ）事務局　　防災危機管理室防災課

イ　所掌事項

（ア）全庁的な危機管理対策の推進に関すること。

（イ）区の各組織における危機の内容及び規模に応じた対応策に関すること。

（ウ）その他全庁的な危機管理に関して必要な事項

（10）新型インフルエンザ等対策本部

ア　対象とする危機

感染症法に規定する新型インフルエンザ等感染症、指定感染症（新型インフル

エンザ等対策特別措置法第１４条に基づく報告に係るものに限る。）及び新感染症（全国的かつ急速なまん延のおそれのあるものに限る。）

イ　構成

（ア）本部長　　区長

（イ）副本部長　　副区長、教育長

（ウ）本部員　　各総合支所長、産業・地域振興支援部長、文化芸術事業連携担当部長、保健福祉支援部長、みなと保健所長、子ども家庭支援部長、児童相談所長、街づくり支援部長、街づくり事業担当部長、環境リサイクル支援部長、企画経営部長、用地・施設活用担当部長、区役所・デジタル改革担当部長、防災危機管理室長、総務部長、会計管理者、教育推進部長、学校教育部長、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、区議会事務局長、企画経営部区長室長、防災危機管理室危機管理・生活安全担当課長、総務部総務課長、区内消防署長又は各消防署長が指名する消防吏員、その他本部長が指名する職員

（エ）事務局　　防災危機管理室防災課

ウ　所掌事項

（ア）新型インフルエンザ等の発生段階に応じた区の対応方針に関すること。

（イ）社会機能の維持に係る措置に関すること。

（ウ）広報及び相談体制に関すること。

（エ）感染予防及びまん延防止に係る措置に関すること。

（オ）医療の提供体制の確保に関すること。

（カ）予防接種の実施に関すること。

（キ）物資の確保に関すること。

（ク）生活環境の保全その他住民の生活及び地域経済の安定に係る措置に関すること。

（ケ）東京都、他の区市町村及び関係機関に対する応援及び派遣の要請等に関すること。

（コ）新型インフルエンザ等の対策に係る措置に要する経費の処理方法に関すること。

（サ）前各号に掲げるもののほか、重要な新型インフルエンザ等の対策に関すること。

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。

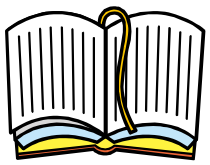
平常時に行うべきことは２つ

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ことが必要です。

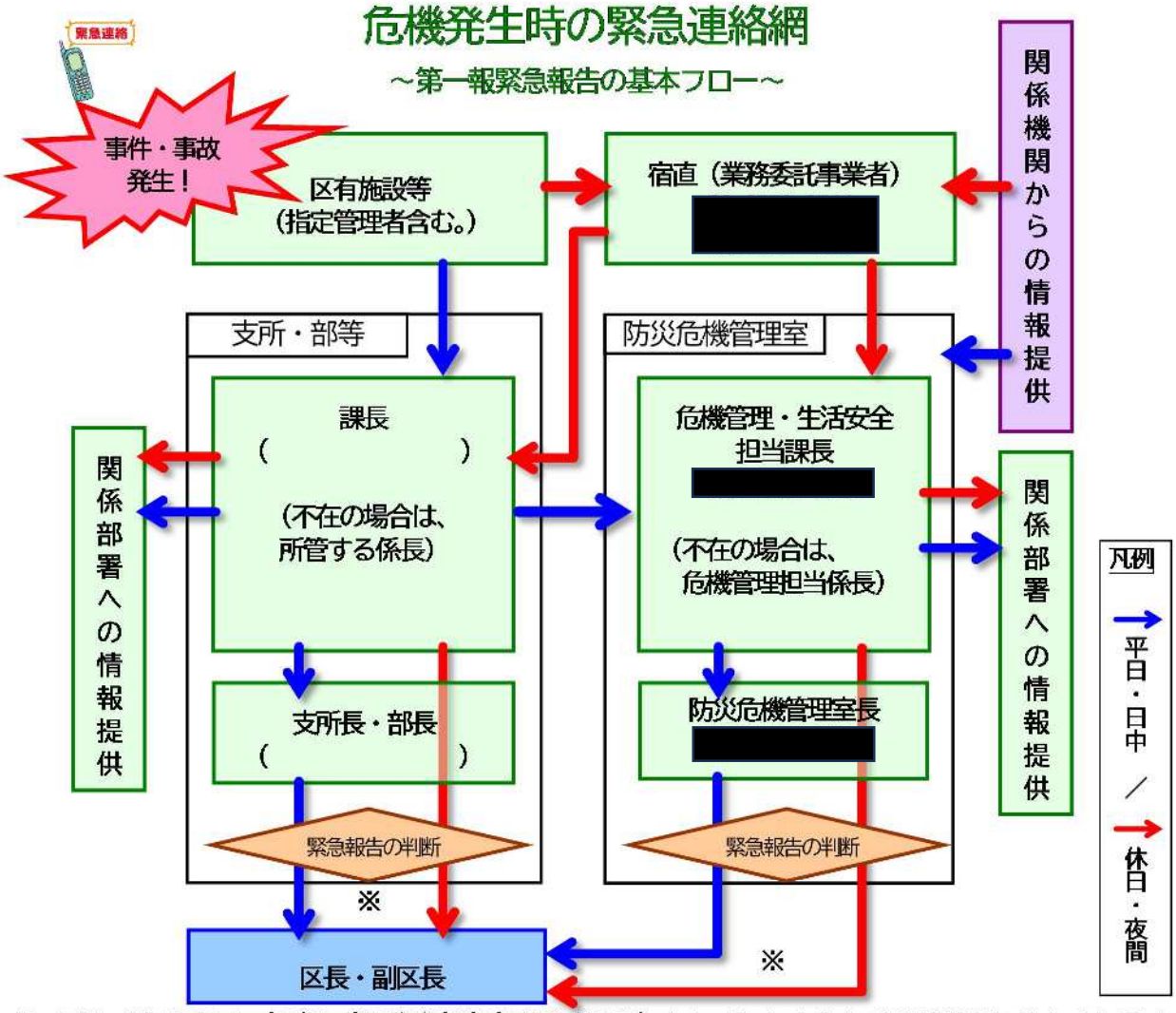
③ 連絡網は、人事異動等があった場合、必ず更新します。

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。

危機発生時の緊急連絡網

～第一報緊急報告の基本フロー～



※　**区長・副区長へは、支所長・部長から報告することを原則**　とするが、次の場合は、防災危機管理室長から区長・副区長へ報告します。（①全庁態勢をとる必要がある大規模な危機の場合　②発生した危機の所管課が不明確又は存在しない場合）

【主な関係部署】

事　案	連絡が必要な課等		事　案	連絡が必要な課等
火災	119番（緊急の場合）・消防署（情報提供）		施設の機器や設備（エレベーター、エスカレーターを含む。）の不具合等	中央管理室（内）[redacted] 各地区総合支所管理課（内）[redacted]
犯罪	110番（緊急の場合）・警察署（情報提供）		見舞金の支給対象事案	総務課総務係（内）[redacted]
健康被害	みなと保健所 [redacted] ※　感染症、食中毒など。		会計に関わる事務処理の過誤・遅延・放置	会計室会計管理係（内）[redacted] 会計室審査係（内）[redacted]
職員の不祥事	区職員	人事課人事係（内）[redacted] 人事課服務監督担当（内）[redacted]		
	教職員	教育人事企画課教育人事担当（内）[redacted] ※　都費教職員、幼稚園教諭	幼稚園・学校における園児・児童・生徒に関わる事件・事故の発生	「事故発生報告等事務処理要綱」（昭和48年12月13日・48港教庶第398号）による主管課
		教育人事企画課教職員人事係（内）[redacted]		
システム障害	当該システム所管部署（内）[redacted]		プレス対応 ※　不適正な事務執行が発覚した場合、所管課は特に忘れずに報道企画担当へ電話相談すること。	区長室報道企画担当（内）[redacted]
庁有車の交通事故	契約管財課管財係（内）[redacted] 三井住友海上火災保険㈱ [redacted] （区が任意保険を付保した車両） ※　休日・夜間等で事故処理担当者が速報対応できない場合は運転者が行う。			

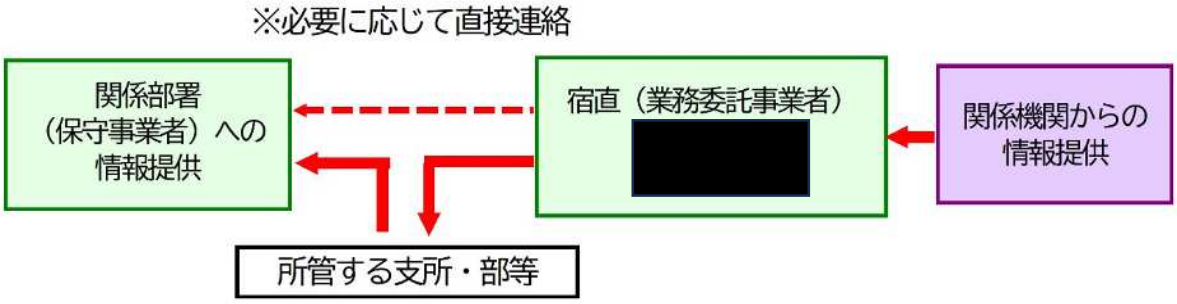
【駅の屋外等に設置しているエスカレーターの不具合・事故発生時の連絡】

区では、ＪＲ線の田町駅、浜松町駅の屋外等に利用者の便を図るため、エスカレーターを設置しています。

夜間、休日等の時間帯において、これらのエスカレーターに不具合や事故が発生した場合、駅員等から宿直に連絡が入った後、所管課長を経て、保守業者に連絡が入るルートとなっています。

しかしながら、これらのエスカレーターは、利用者が非常に多いため、一刻も早く保守業者に連絡し、不具合や事故から復旧させるといったことについても、考慮する必要があります。

そのため、必要に応じて、直接、宿直からも保守業者に連絡を取ることとします。



【火災（ぼやを除く）が発生した場合の区長・副区長への報告】

区有施設で火災（ぼやを除く）が発生した場合は、当該施設を所管する総合支所長・部長から区長まで報告します。

ただし、区有施設以外で火災（ぼやを除く）が発生した場合は、防災危機管理室長から区長までの報告を行うこととします。（火災以外に、区内で大規模な停電があった場合も、同様の取扱とします。）

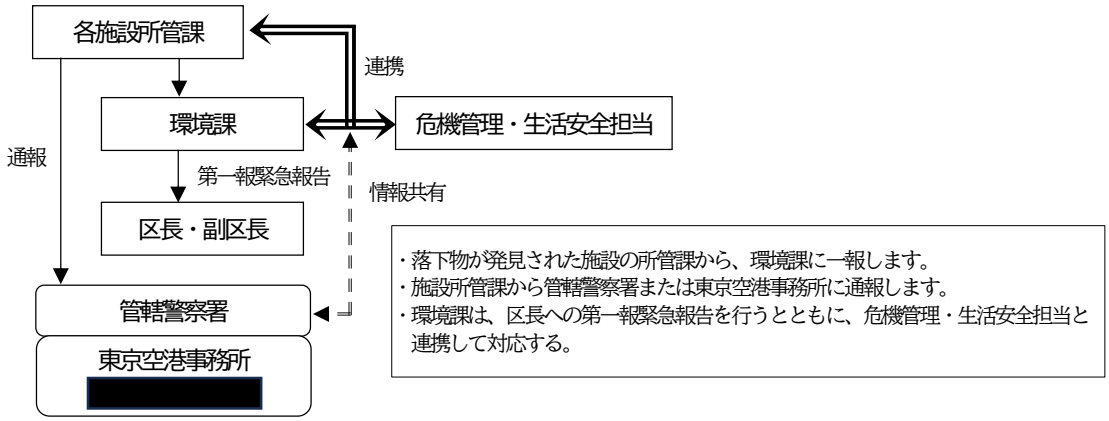
この場合において、区長・副区長から区民対応に関わる指示等があった場合は、防災危機管理室から管轄の総合支所へその内容を伝達します。以降の区民対応に関わる区長・副区長への報告については、必要に応じて、管轄の総合支所から行います。

【航空落下物発生時の連絡】

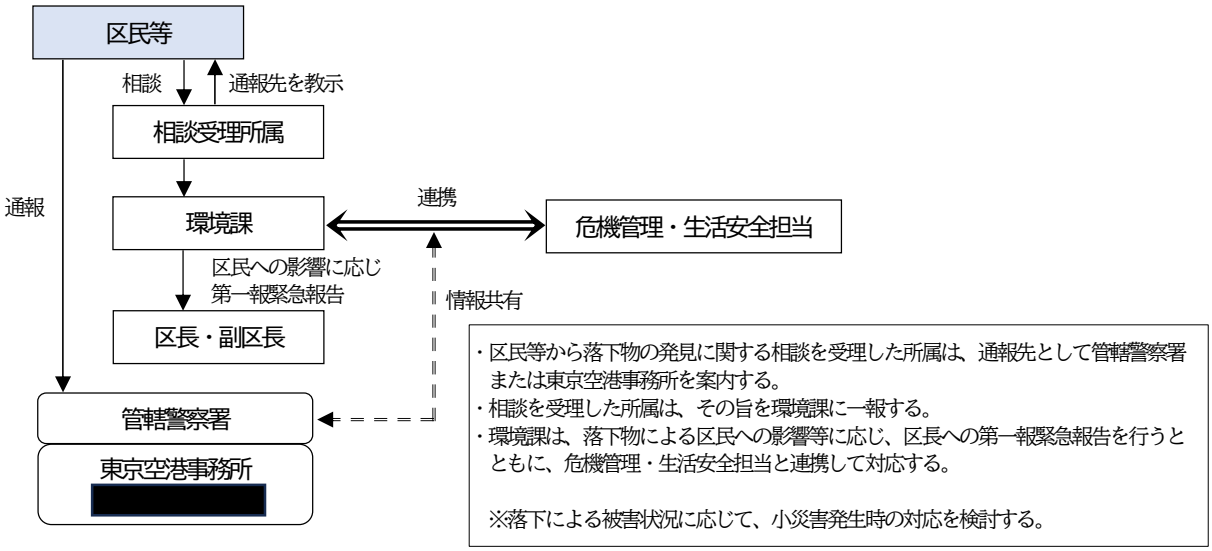
国は、羽田空港における国際線増便に伴い、令和２年３月２９日より新飛行経路の運用を開始しています。

落下物発生時は、管轄警察署及び東京空港事務所が事案対応を行いますが、区民や区有施設への影響に応じて区長・副区長への第一報緊急報告案件となります。

◆区有施設内(区道含む)で航空機からの落下物と思料される物が発見された場合



◆区有施設以外の民有地等で航空機からの落下物と思料される物が発見された場合



【参考】小・中学校、幼稚園で発生した危機の連絡

1　事故発生報告等事務処理要綱に基づく報告

小・中学校、幼稚園で発生した火災、盗難、交通事故、伝染病、食中毒、非行（傷害）、教育活動に伴う事故、施設・設備の不備による事故等については、教育推進部教育長室が定めている「事故発生報告等事務処理要綱」により、事案に応じて、教育委員会事務局の主管課に報告します。

事　　案	主管課
火災・風雪水害、盗難、地域住民からの苦情等で特に報告の必要があるもの、その他	教育長室
児童・生徒の交通事故またはそれ以外による死亡・負傷、伝染病・食中毒の集団発生、流感の集団罹患、光化学スモッグ等公害による健康被害、施設・設備の不備による負傷等	学務課
児童・生徒の非行（傷害）、自殺、行方不明、家出、誘拐、教育活動（クラブ活動を含む）に起因する事故、学校職員（都費）の死亡・傷害・行方不明・非行等	教育人事企画課 教育指導担当

被害・影響の重大性や拡大の可能性により、区長部局に情報を伝える必要があると認められるものについては、上記の各主管課から防災危機管理室危機管理・生活安全担当へ情報を連絡します。

※　事故発生報告等事務処理要綱別表から抜粋。

2　教育関係緊急連絡ネットワーク

「強盗犯人が凶器をもって逃走中」等の児童・生徒の安全に関係する緊急情報は、迅速に情報連絡するため、教育関係緊急連絡ネットワークを使用します。本ネットワークを使用することにより、防災課、各地区総合支所（児童館・保育園等）にも情報が連絡されます。

本ネットワークにより情報が連絡されない区長部局の課へは、必要に応じて、防災課から情報を連絡します。

関係機関連絡先一覧（令和７年３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		
	三田警察署		
	高輪警察署		
	麻布警察署		
	赤坂警察署		
	東京湾岸警察署		
消防署	芝消防署		
	麻布消防署		
	赤坂消防署		
	高輪消防署		
東京都総務局総合防災部防災対策課			
近隣区	千代田区政策経営部災害対策・危機管理課		
	中央区総務部防災危機管理室防災危機管理課		
	新宿区総務部危機管理課		
	江東区総務部危機管理室危機管理課		
	品川区防災まちづくり部防災課		
	目黒区危機管理部危機管理課		
	渋谷区危機管理対策部防災課		
水道	東京都水道局お客様センター		
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		
電力	東京電力パワーグリッド株式会社		
ガス	東京ガス緊急受付		
電話	ＮＴＴ東日本故障受付		
道路	東京都建設局第一建設事務所		
	東京国道事務所品川出張所		
海上運河	東京海上保安部警備救難課		
	東京港建設事務所高潮対策センター		
空港	東京空港事務所（落下物発生時）		

3　機材、機器の準備等

各課は、危機への緊急対応に必要な機材、機器を準備するとともに、「いざという時」にそれを「使える」ようにします。具体的には、不審者侵入対策について訓練するほか、セキュリティ警報装置の設置と使用方法の周知、点検を行います。

また、複数の課に関わる危機については、防災危機管理室危機管理・生活安全担当が各課と協力し、準備等を進めます。具体的には、防犯機器の購入及び各課への配付のほか、感染症に備えたマスクやアルコール消毒液の購入、保管などを実施します。

4　幹部職員不在時の代行者の指定

各課は、職員に指示を出す幹部職員（課長）が休暇、出張等で不在の場合を想定し、当面の指揮を執る代行者（係長等）を具体的に指定します。（課長が兼務となっている場合も、兼務先に赴いている際を想定して指定しておきます。）代行者は必ず複数指定し、代行順位を付します。

【代行者と代行順位の例】

支所長・部長のレベルで対応する事案（レベル１）の代行者と代行順位の例は次のとおりです。

①　支所長の代行者

代行順位１位　副総合支所長（管理課長）

２位　協働推進課長

②　部長の代行者

代行順位１位　部庶務担当課長

２位　適宜指定（部内のその他の課長）

③　課長の代行者

代行順位１位　所管課において当該事案を所管する係長

２位　適宜指定（課内その他の担当課長など）

<ポイント>

危機発生に伴い、幹部職員に第一報の電話連絡をしたが、当該幹部職員に電話がつながらなかった場合、速やかに代行順位１位の職員に電話連絡をします。代行順位１位の職員にも電話がつながらなかった場合、代行順位２位の職員に電話連絡をします。代行者に電話がつながった時点で、当面の指揮は当該代行者が執ることになります。

なお、各課の判断により、課単位で作成される業務用チャットグループに、課長の代行者となる係長級を加えてよいものとします。

5　個別マニュアルの整備

個別具体的な危機への対応手順を定める必要があると認める場合、各課で「個別マニュアル」を整備します。

例えば、保育園の園外活動における子どもの見失い防止対策をまとめたマニュアルや、施設における火災防止マニュアル、子どもの誤食によるアレルギー事故への対応を定めたマニュアルなどがあげられます。

（1）基本項目

個別マニュアルに盛り込むべき基本項目と構成例は、次のとおりです。

個別マニュアルの作成に当たっては、危機の種類や特性に応じて、適宜、項目等を追加・変更してもかまいません。

大項目	中項目	小項目・内容
第１章 総　則	第１節　目的・方針	1　マニュアルの目的
	第２節　用語の定義	1　用語の定義
	第３節　対象とする危機	1　対象とする危機の範囲 2　適用範囲 　マニュアルが定める事項が適用される範囲
	第４節　組織体制	1　当該危機の主管課と関連課 2　役割と責任 　平常時と緊急時の各部署・各職員の役割と責任
第２章 平常時の危機管理	第１節　目標	1　活動目標や改善目標
	第２節　緊急対応の事前準備	1　被害想定 2　事前準備の内容 3　危機兆候の情報収集
	第３節　研修・訓練	1　研修の実施 2　訓練の実施
	第４節　未然防止策	1　未然防止策の具体内容 2　実施者・実施時期・実施手順 3　未然防止策の定期的確認
第３章 危機発生時（緊急時）の対応	第１節　緊急体制	1　緊急体制 ・主管課を中心とする緊急体制（責任者、責任代行者、構成員、設置手順、職員招集、解除等） ・緊急対策会議の構成及び役割 2　全庁的な緊急体制への移行
	第２節　情報収集・連絡・管理	1　収集・連絡体制、情報連絡窓口 2　情報の整理・一元管理・共有化
	第３節　応急対策の実施	1　危機情報分析と対策立案 2　緊急対応の実施及び根拠法令等 3　広報

第４章 危機収束時の対応	第１節　緊急対応の評価と再発防止	1　緊急対応の記録 2　原因分析と課題整理 3　緊急対応の評価 4　再発防止策
参考資料		1　関係法令、要綱等 2　関係機関一覧 3　様式等

（2）整備後の見直し

各課は、環境の変化に対応できるように、個別マニュアルの見直しを継続して実施します。

<ポイント>

特に、次の場合は必ず見直しが必要です。

① 関連する法令、制度、安全基準等の制定・改廃があった場合
② 危機収束時の分析・評価の結果、対策の不備が判明した場合
③ 区が危機管理に関わる新たな方針、施策を決定した場合

【参考】個別マニュアル例

マニュアル名	所管課
港区小災害発生時の緊急対応実施要綱	各総合支所管理課
健康危機管理マニュアル	みなと保健所
医薬用外毒物劇物等危害防止規定	生活衛生課
危険物運搬車両事故発生時における対応マニュアル	生活衛生課
児童施設災害時行動マニュアル	子ども政策課
光化学スモッグ注意報が発令された場合の流れ	環境課
港区報道対応マニュアル	区長室
業務継続計画（震災編）	防災課
防災ハンドブック	防災課
港区災害対応マニュアル	防災課
業務継続計画（新型インフルエンザ編）	危機管理・生活安全担当
不当行為等対応マニュアル	危機管理・生活安全担当
情報安全対策指針・対策基準	情報政策課
情報安全対策実施手順	情報政策課・各課
港区職員服務監察規程	人事課
庁有車事故処理マニュアル	契約管財課
登録運転者安全運転マニュアル	契約管財課
事故発生報告等事務処理要綱	教育長室
港区立図書館トラブル対応マニュアル	図書文化財課

6　関係機関・団体との協力体制の確立

各課は、警察署、消防署等の関係機関や事業実施に関わる各種団体に、危機に対する必要な協力を呼びかけ、緊急時の連絡体制等、円滑な協力体制の確立に努めます。

7　兆候の情報収集

各課は、身近な場所に危機が発生するおそれが常にあることを念頭に置き、所管する施設に被害が及ぶおそれがある気象情報や、主催するイベント等において発生することが予想される危機など、情報の収集に努めます。

<情報の収集元>

ア　メディア、インターネットからの情報
イ　区民、区議会議員、区職員から寄せられた情報
ウ　国、東京都、関係機関からの情報
エ　区内の団体、企業からの情報
オ　委託業者パトロール（「青パト」）が収集した情報

職員は、危機が発生するおそれがあると考えられる情報を入手した場合、発生の防止に向けた対策を速やかに講じるとともに、上司に報告します。

<ポイント>

職員は、区民の生命、身体、財産に関わる被害、影響が発生すると考えられる緊急の場合、自らの判断で直ちに警察等へ通報します。

第３節　危機の未然防止

１　リスク要因の発見・評価

各課は、危機発生のおそれがある物事・言動（以下「リスク要因」という。）の発見に努めるとともに、その可能性と予想される被害、影響の大きさなどについて、評価します。

（１）リスク要因の発見

各課は、リスク要因を発見するため、点検を実施します。

区では、シティハイツ竹芝において発生した痛ましいエレベーター事故を踏まえ区有施設については、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）に基づき、次の安全点検を定期的に実施することとしています。

ア　総点検　…　一斉に総合的な点検を実施する。
イ　日常点検　…　日常的に点検を実施する。

ウ　エレベーター点検確認　…　区有施設に設置されたエレベーターの保守点検作業終了後、エレベーターの異常及び劣化の状況並びにその原因及び対応措置について確認する。

エ　緊急点検　…　台風、集中豪雨、地震等の被害が発生するおそれがあるとき及び発生したとき又は区長が必要と認めたときに、区有施設の緊急点検を実施する。

<ポイント>

各課で定める個別マニュアルに「リスク要因の発見」について規定する場合は、要因の見落としを防ぐため、点検するに当たっての責任と役割、種類と実施頻度、項目とポイントとなる視点、記録や上司への報告方法等を加えます。

（2）リスク要因の評価

各課は、点検で発見したリスク要因について、「発生する可能性」「区民の生命、身体、財産や区政運営等に与える被害、影響度」といった二つの尺度から、「対策を講じるべきリスク要因」と「監視するリスク要因」に区分します。

ア　対策を講じるべきリスク要因

危機が発生する可能性が高く、区民の生命、身体、財産や区政運営等に与える被害、影響が大きいもの

イ　監視するリスク要因

危機が発生する可能性や、発生した際の被害、影響は小さいもの

2　対策の立案・実施

各課は、対策を講じるべきリスク要因について、次の点に留意して対策を立案し、実施します。実施後は必ず、効果を測定（評価）します。

（1）実現可能性

職員の体制や技術的に実施可能な対策なのか。

⇒　実施が困難な対策ではなく、現実的に実施が可能な対策を立案することで、リスク要因を放置することなく、現状の改善を図ることができます。

（2）費用対効果

費用に見合った効果が期待できるのか。

⇒　最小の経費で最大の効果を実現することができるのか、複数の案を十分に比較検討する必要があります。

（3）他の自治体等の対策事例の有無

他の自治体等における先行事例で参考になるものはないか。

⇒　他の自治体等ですでに効果を挙げている事例がある場合、上記（1）（2）の論点を踏まえた対策になっていると考えることができます。

（4）国内外の安全に関する指針（ガイドライン）の参照

対策の水準に関わる指針（ガイドライン）が示されているものはないか。

⇒　国や国際機関から、対策の実施方法や確保すべき水準に関わる指針（ガイドライン）が示されている場合があります。その場合、こうした指針（ガイドライン）に準拠した対策を検討する必要があります。

（5）緊急性

事態が切迫しているのか。社会や法的な要求があるのか。

⇒　複数のリスク要因が存在する場合、緊急を要するものから対策を講じる必要があります。

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>

会計室会計管理係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、宿直に連絡します。

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、口頭等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。

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（水）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　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） 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）特になし （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　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　ＦＡＸ（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。

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。

（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

J：COM 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「広報みなと」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 夜間・休日において事件・事故等の危機が発生したとの情報がもたらされた場合、宿直は次のように対応します。

ア　事件・事故等の発生の報告を受けた宿直は、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。

イ　報道機関や区民からの問い合わせがあった場合、②及び③のとおり対応します。

<ポイント>

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。）

7　エレベーター停止に伴う運転再開の対応

不具合等によるエレベーターの停止があった場合には、負傷者や閉じ込めの有無にかかわらず、運転の再開は、原則として課長の指示に基づいて行います。

ただし、エレベーター内のボタンやモニター、照明の不点灯など、運行の可否に関わらない軽微な不具合にあって、点検を担うエレベーター保守事業者が、当該不具合は重大な事故につながるものでないと明瞭に判断できる事案に限り、課長の指示によらず運転を再開できることとします。

運転再開に伴う課長の指示要否	要　　件	具　体　例
不要	軽微な不具合、かつＥＶ保守事業者が重大な事故につながるものでないと明瞭に判断できる場合	エレベーター内のボタン・モニター・照明の不点灯・明滅・無反応等に伴う点検のための停止　等
必要	その他全ての不具合・事故	センサーの不具合、警報装置の不具合、扉の異音発生（異物落下を含む）、扉の開閉不具合・かごの異常停止などによる緊急停止、施設火災・停電に伴う停止、利用者の閉じ込め、負傷者の発生　等

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　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、宿直に連絡します。
・　支所管理課、みなと保健所、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。

１日
～
３日程度

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　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、宿直に連絡します。

※　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。

1日

～

3日程度

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。

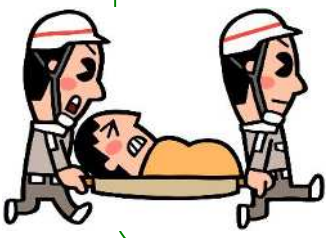
事例３　高齢の施設利用者が、廊下でつまずき転倒した。

<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　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、宿直に連絡します。
・　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。

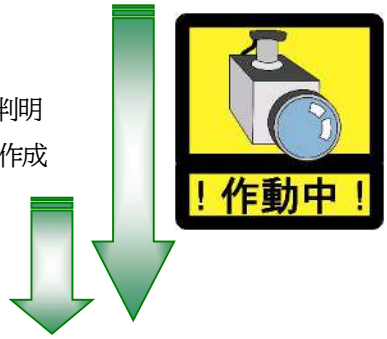
1日

～

3日程度

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　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、宿直に連絡します。
・　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。

1日

～

3日程度

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、○○から○○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宿直に連絡します。
※　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。）

３時間
～
半日程度

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。

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、○○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台くらいで放水中。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
⑤現在、実行している措置は何か　⑥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鞄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○○で、荷物を置いたまま、本を探しに行き、○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

①　110 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捜索を実施します。

・　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。

※　被害品の捜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捜索に協力します。

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、宿直に連絡します。

※　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。

１日

～

３日程度

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

・　宿直は、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。
・　宿直は、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。
・　宿直は、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。

30 分
～
２時間程度

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。

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、宿直に連絡します。

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って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、宿直に随時、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、警備業者の責任者を向かわせたのか　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、宿直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。

２時間

～

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、宿直に連絡します。

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>

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 組織力を集中して捜索

・　職員総出で捜索に当たります。（いなくなった場所を中心に捜索します。）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捜索します。

※　必要に応じて、青パトに指示し、捜索に当たらせます。

１時間
～
２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。）

※　夜間等の場合は、事案の発生からの経過を宿直に連絡します。

※　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　再捜索・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。）

・　捜索を指示してから概ね２時間捜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捜索を中止します。捜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うえで、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捜索結果と青パトによる捜索結果について、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、宿直に連絡があります。その場合、宿直は、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捜索に当たらせます。

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動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宿直に連絡します。

※ 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、宿直は、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、警察は宿直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、必要と認めたときは、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、必要と認めたときは、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、園長は宿直に連絡します。

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>

閉庁時間帯に宿直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、宿直が 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たうえで、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、宿直に連絡します。
※　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、原則として課長の指示に基づき行います（照明の不点灯などの軽微な不具合を除く）。

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：令和　年　月　日　時　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。	課　　係　　氏名
い つ（発生日時）	令和　年　月　日（ ）　　時　　分
どこで（発生場所） 住所、施設名、発生階等	
何が起きたのか **（危機の概要）**	（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）
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。	時　分 時　分 時　分 時　分
第一報緊急報告（口頭）実施状況	□課長報告（　月　日　時　分）　□支所長・部長（　月　日　時　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	
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	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こと。

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：令和元年 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）	令和元年 10 月 15 日（火）　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　ＦＡＸ（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。

資料

― 改 版 履 歴 ―

版	改 版 日	改 版 内 容	備　考
1	平成 25 年 9 月 27 日	「事件・事故等危機情報に関する情報連絡マニュアル」（平成 16 年 6 月制定）を「港区危機管理基本マニュアル」に統合し、全面的に改訂。	・「事件・事故等危機情報に関する情報連絡マニュアル」は廃止。 ・全面改訂したマニュアルの名称は、「港区危機管理基本マニュアル（改訂版）平成 25 年 9 月」とする。
2	平成 27 年 5 月 1 日	運用開始後の区政運営上の環境の変化や事件・事故の発生状況等を踏まえ、一部改正。	
3	令和 2 年 8 月 3 日	運用開始後の区政運営上の環境の変化を踏まえ、一部改正。	
4	令和 6 年 9 月 6 日	運用開始後の区政運営上の環境の変化や事件・事故の発生状況等を踏まえ、一部改正。	
5	令和 7 年 4 月 1 日	運用開始後の区政運営上の環境の変化を踏まえ、一部改正。	
6	令和 7 年 5 月 1 日	感染症法施行規則の改正を踏まえ、一部改正	
7	令和 7 年 8 月 8 日	運用開始後の区政運営上の環境の変化や事件・事故の発生状況等を踏まえ、一部改正。	

港区危機管理基本マニュアル（改訂版）
令和7年8月
編集・発行　港区防災危機管理室　危機管理・生活安全担当
東京都港区芝公園1-5-25
電話：03（3578）2111（代表）内線2515

危機事案の分類と対応・緊急報告表

※　危機事案についての事件・事故等危機情報連絡票は、被害や影響の大小に関わらず、速やかに、確実に、提出してください。

通しNo.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	判断基準（危機に伴う被害・影響）①区長　ひとつでも「3」がある。②副区長　ひとつでも「2」がある。（「3」はない。）③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。（「2」「3」はない。）※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	区が負うべき責任 区政への信頼	区長緊急報告事案（本編十五頁～）	宿直から所管課長への連絡方法	備考
	Ⅰ　区有施設における事件	1　犯罪・被害	1　区有施設への不審者の侵入							
1			（1）被害なし	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		電話+チャット	
2			（2）物の損壊が若干あり（一部、施設利用に制限が必要なものの休館等の措置は不要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
3			（3）物の損壊が大いにあり（施設利用に多大な影響があり、休館等の措置が必要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長		3	2	①オ	電話+チャット	「区政への信頼」とは、区として講ずるべき不審者の侵入防止措置が不十分ということを表します。
4			（4）人への被害が若干あり（怪我人が発生し、病院に通院等した場合）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1		1		電話+チャット	【例】防犯カメラの設置や民間警備事業者の警報システムを導入していないなど
5			（5）人への被害が大いにあり（怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合）	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長	3	2	2	③	電話+チャット	
6			（6）人への被害が極めてあり（死者が発生した場合）	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
			2　区有施設における火災（放火を含む。）								
7			（1）ぼや（施設利用に影響なし）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		電話+チャット	施設利用に影響がなくても、消防署への通報が必要です。
8			（2）小規模な被害（一部、施設利用に制限が必要なものの休館等の措置は不要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			②	電話+チャット	
9			（3）大規模な被害（施設利用に多大な影響があり、休館等の措置が必要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長				②	電話+チャット	
			3　区有施設への器物損壊などの暴力行為								
10			（1）物の損壊が若干あり（一部、施設利用に制限が必要なものの休館等の措置は不要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
11			（2）物の損壊が大いにあり（施設利用に多大な影響があり、休館等の措置が必要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長		3	2	①オ	電話+チャット	
12			（3）人への被害が若干あり（怪我人が発生し、病院に通院等した場合）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1		1		電話+チャット	
13			（4）人への被害が大いにあり（怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	2	2	③	電話+チャット	
14			（5）人への被害が極めてあり（死者が発生した場合）	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
			4　区有施設における毒劇物の散布								
15			（1）物の損壊が若干あり（一部、施設利用に制限が必要なものの休館等の措置は不要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	1	1	①ウ	電話+チャット	
16			（2）物の損壊が大いにあり（施設利用に多大な影響があり、休館等の措置が必要な場合）	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	2	①ウ ①オ	電話+チャット	
17			（3）人への被害が若干あり（怪我人が発生し、病院に通院等した場合）	レベル2・3（全庁対応）	区長	3		1	①ウ	電話+チャット	
18			（4）人への被害が大いにあり（怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合）	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	2	2	①ウ ③	電話+チャット	
19			（5）人への被害が極めてあり（死者が発生した場合）	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	①ウ ③	電話+チャット	

通し No.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響）①区長　ひとつでも「3」がある。②副区長　ひとつでも「2」がある。（「3」はない。）③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。（「2」「3」はない。）※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政への信頼	区長緊急報告事案（本編 十五頁）	宿直から所管課への連絡方法	備考
20			5　区有施設における拉致・誘拐、立てこもり	レベル２・３（全庁対応）	区長	3	3	2	①ウ	電話+チャット	
21			6　職員、利用者の私物の盗難	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	疑いを含む。
22			7　差別発言・差別行為	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
			8　区の備品などの盗難								
23			（１）被害金額が少ない若しくは単発的に発生した事案	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	下記（２）以外のもの 疑いを含む。
24			（２）被害金額が少ない若しくは単発的に発生した事案（第三者に被害を及ぼす危険性のあるものが盗難された場合）	レベル１（総合支所・部対応）	区長	3	2	3	①ウ	電話+チャット	刀剣、硫酸など 疑いを含む。
25			（３）被害金額が多い若しくは連続して発生している事案	レベル１（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長	3	3	3	①ウ	電話+チャット	時価100万円以上のもの（現金を含む。）疑いを含む。
26			9　区有施設における偽札の使用	レベル１（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長	偽札を発見した場合は、区長への緊急報告が必要です。			①ウ	電話+チャット	偽造硬貨を発見した場合も含む。
27			10　区有施設に対する爆破予告	レベル２・３（全庁対応）	区長	3	2		①ウ	電話+チャット	
28			11　職員が業務中に巻き込まれた事件	レベル１（総合支所・部対応）	区長		3		①ウ	電話+チャット	来庁者による暴力など
29		２　行政執行妨害	１　行政執行妨害	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			電話+チャット	
		３　不当・威圧行為	１　暴力団関係者、あるいはその疑いの有る人物、団体等からの圧力、威力妨害								
30			（１）電話、来所による圧力脅迫行為など	レベル１（総合支所・部対応）	区長		3		①ウ ①エ	電話+チャット	・「申請（利用）を受け付けないと××する」等 ・施設等の所在地を管轄する警察署暴力団担当窓口へ通報
31			（２）窓口への居座り、駐車場への車の乗り入れなど	レベル１（総合支所・部対応）	区長	1	3	1	①ウ ①エ	電話+チャット	施設等の所在地を管轄する警察署暴力団担当窓口へ通報
32			（３）職員や施設設備等への直接的な圧力、妨害があった場合	レベル１（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長	3	3	3	①ウ ①エ	電話+チャット	施設等の所在地を管轄する警察署暴力団担当窓口へ通報
		４　急病人、怪我人	１　急病人、怪我人								
33			（１）急病人、怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長	1				電話+チャット	
34			（２）急病人、怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル１（総合支所・部対応）	区長	3			③	電話+チャット	来庁者が持病により倒れた場合や飲酒後の入浴中の事故など、区の施設の不備などに起因しないもの（区側に責任がないもの）
35			（３）死者が発生した場合	レベル１（総合支所・部対応）	区長	3			③	電話+チャット	
36		５　利用者トラブル	１　利用者間でのトラブル	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			電話+チャット	
			２　不適切な施設利用								
37			（１）物の損壊又は他の利用者への迷惑行為が若干あり	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		電話+チャット	
38			（２）物の損壊又は他の利用者への迷惑行為が大いにあり	レベル１（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	

通しNo.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響）①区長　ひとつでも「3」がある。②副区長　ひとつでも「2」がある。（「3」はない。）③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。（「2」「3」はない。）※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政への信頼	区長への緊急報告事案（本編 十五頁）	宿直から所管課長への連絡方法	備　考
39	Ⅱ 区有施設における事故	1 感染症	1 既存の感染症の大流行	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長	3	2	2	①イ	電話+チャット	同時期に４人以上が感染したことが明らかになった場合 ※急性呼吸器感染症（ＡＲＩ）は以下の基準とします。 【学校等（幼稚園・学校・こども園）】 ・感染症が疑われる臨時休業（学級閉鎖・学年閉鎖・休校）を行った場合 【学校等を除く施設・各課（保育園・高齢者施設・障害者施設・各課等）】 ・同時期に１０人以上又は全利用者の半数以上の感染が明らかになった場合（感染が疑われる場合を含む）
40			2 新型感染症の発生	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	2	①イ	電話+チャット	
41		2 食中毒	1 区有施設における食中毒	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	①イ	電話+チャット	
		3 誤飲・誤食によるアレルギー症状	1 おやつ等の誤飲・誤食によるアレルギー症状								
42			（1）保護者へ連絡し経過観察とした場合又は病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
43			（2）病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	アナフィラキシーショックを起こした場合など
44			（3）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
		4 怪我人等	1 怪我人等								
45			（1）怪我人が発生していないが、利用者の衣服等に損傷が生じた場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1				チャット	階段でのつまづき、骨折、時計などの落下、扉による挟まれなどによる負傷
46			（2）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1				電話+チャット	
47			（3）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3			③	電話+チャット	
48			（4）死者が発生した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3			③	電話+チャット	
		5 昇降機の不具合等	1 区有施設におけるエレベーターの不具合、事故								
49			（1）ボタンの不具合等、運行に影響がないもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		チャット	エレベーター内のボタン・モニター・照明の不点灯、明滅、無反応など
50			（2） 扉の開閉不具合、かごの異常停止など、直ちに運行を停止する必要があるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	センサーの不具合、警報装置の不具合、扉の異音発生（異物落下を含む）、扉の開閉不具合、かごの異常停止、施設火災・停電に伴う停止など
51			（3）利用者が閉じ込められたもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			①ア	電話+チャット	
52			（4）利用者が扉に挟まれたり、怪我をしたが、病院に通院するには至らなかったもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1		1		電話+チャット	
53			（5）利用者が扉に挟まれたり、怪我をし、病院に通院等したもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	軽傷
54			（6）利用者が扉に挟まれたり、怪我をし、病院に救急搬送等したもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			①ア ③	電話+チャット	重傷以上
			2 区有施設におけるエスカレーターの不具合、事故								
55			（1）運行に支障をきたしたもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		チャット	安全装置が作動して停止した場合など
56			（2）利用者が転倒するなどの怪我をしたが、病院に通院するには至らなかったもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1		1		電話+チャット	
57			（3）利用者が転倒するなどの怪我をして、病院に通院等したもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	軽傷
58			（4）利用者が転倒するなどの怪我をして、病院に救急搬送等したもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			①ア ③	電話+チャット	重傷以上

通しNo.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響）①区長　ひとつでも「3」がある。②副区長　ひとつでも「2」がある。（「3」はない。）③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。（「2」「3」はない。）※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政への信頼	区長緊急報告事案（本編十五頁）	宿直から所管課長への連絡方法	備考
59		6 設備・機器の故障等	1 区有施設における設備・機器の故障、誤作動など							
59			（1）設備・機器の使用に大きな支障がないもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		チャット	
60			（2）設備・機器の故障、不具合があり、施設利用の一部制限が必要なもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
61			（3）設備・機器の故障、不具合の程度が高く、施設利用の一部制限が一定期間必要なもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
62	Ⅲ 情報安全	1 個人情報の流出	1 職員以外による個人情報の流出（委託事業者、外部からの犯罪行為等）							
62			（1）件数が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	1	3	⑤	電話+チャット	
63			（2）件数が多く、影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長	3	3	3	⑤	電話+チャット	
64			（3）件数が極めて多く、区政全般にわたる影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長	3	3	3	⑤	電話+チャット	
65		2 情報システムの障害、停止	1 災害や事故による情報システムの障害や停止							
65			（1）一時的・限定的な障害であり、短期間での復旧が見込まれるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			チャット	
66			（2）復旧まで長期間が見込まれるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			電話+チャット	区民サービスに関わるシステムを除く。
67			（3）復旧まで長期間が見込まれ、区民サービスに影響があるもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長		3	3	⑥	電話+チャット	
68			2 データの消失							
68			（1）件数が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			チャット	
69			（2）件数が多く、区政運営・区民サービスに与える影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長		3	3	⑥	電話+チャット	
70		3 コンピュータウィルス	1 コンピュータウィルスへの感染							
70			（1）一時的・限定的な障害であり、短期間での復旧が見込まれるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			チャット	
71			（2）復旧まで長期間が見込まれるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			電話+チャット	区民サービスに関わるシステムを除く。
72			（3）復旧まで長期間が見込まれ、区民サービスに影響があるもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長		3	3	⑥	電話+チャット	
73		4 サイバー攻撃	1 外部からの不正アクセス、データかいざん							
73			（1）被害が限定的で短期間での復旧が見込まれ、対策が容易に講じられるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			チャット	
74			（2）被害が大きく復旧まで長期間が見込まれ、対策に時間がかかるもの	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長		3	3	①ウ⑥	電話+チャット	
75			2 サイバーテロ	レベル2・3（全庁対応）	区長		3	3	①ウ⑥	電話+チャット	ネットワークを通じて行われる大規模な破壊活動。情報の大規模な破壊や機器、回線の停止など

通しNo.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	判断基準（危機に伴う被害・影響）①区長　ひとつでも「3」がある。②副区長　ひとつでも「2」がある。（「3」はない。）③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。（「2」「3」はない。）※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	区が負うべき責任 区政への信頼	区長緊急報告事案（本編十五頁）案	宿直から連絡所管課長方法	備考
76	Ⅳ 職員の不祥事	1 業務に関わる違法行為	1 贈収賄	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	被疑者、被害者の両方を含む。
77			2 横領	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
78			3 暴力行為	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長	2	3	3	⑧	電話+チャット	
79			4 脅迫	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
80			5 差別発言・差別行為	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
81			6 個人情報の流出	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑤⑧	電話+チャット	
82			7 公開不可情報の流出（個人情報以外）	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑤⑧	電話+チャット	
		2 交通事故・飲酒運転	1 公用車等の交通事故 ※ちぃばす等を含む。								
83			（1）物損事故（人身事故ではないもの）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
84			（2）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	1	3	3	③	電話+チャット	
85			（3）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	3	③⑦	電話+チャット	
86			（4）死者が発生した場合	レベル1（総合支所・部対応）防災危機管理室支援	区長	3	3	3	③⑦	電話+チャット	
87			2 公用車等の飲酒運転 ※ちぃばす含む。	レベル1（総合支所・部対応）	区長		3	3	④⑧	電話+チャット	
			3 自家用車の交通事故								
88			（1）死傷者が発生した場合	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
89			4 自家用車の飲酒運転	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
90		3 職員個人の犯罪	1 警察に検挙された場合	レベル1（総合支所・部対応）人事課支援	区長		3	3	⑧	電話+チャット	
		4 業務上過失・不適切行為	1 事務処理の過誤								
91			（1）件数が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	副区長		1	2		電話+チャット	
92			（2）件数が多く、影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長		2	3	④⑧	電話+チャット	
			2 事務処理の遅延・放置								
93			（1）件数が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	副区長		1	2		電話+チャット	
94			（2）件数が多く、影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応）	区長		2	3	④⑧	電話+チャット	
95			3 物品の破損、破棄	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		チャット	

通し No.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響） ①区長　ひとつでも「3」がある。 ②副区長　ひとつでも「2」がある。 （「3」はない。） ③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。 （「2」「3」はない。） ※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	第一報緊急報告 区が負うべき責任 区政への信頼	区長への緊急報告事案（本編十五頁）	宿直から所管課長への連絡方法	備考
			4　公文書、公金の紛失								
96			（1）件数・金額が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	副区長		1	2		電話+チャット	
97			（2）件数・金額が多く、影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長		2	3	⑧	電話+チャット	
			5　公文書偽造、不正使用								
98			（1）件数が少なく限定的なもの	レベル1（総合支所・部対応）	副区長		1	2		電話+チャット	
99			（2）件数が多く、影響が大きいもの	レベル1（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長		2	3	①ウ ⑧	電話+チャット	
100			6　談合、不正契約	レベル1（総合支所・部対応） 人事課支援	区長		2	3	①ウ ⑧	電話+チャット	
101			7　事業者との癒着	レベル2・3（全庁対応）	区長		2	3	①ウ ⑧	電話+チャット	
	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） ※中分類、小分類については、Ⅰ区有施設における事件、Ⅱ区有施設における事故の記載事項も準用すること。	1 主催事業における事件・事故	1　参加者の行方不明（迷子、連れ去り、置き去り）								
102			（1）行方不明を認知した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	1日を経過しても発見されない場合、「Ⅰ　区有施設における事件」「1 犯罪・被害」「5　区有施設における拉致・誘拐、立てこもり」における対応となります。（レベル3）
103			（2）行方不明を認知してから、1時間探しても見つからなかった場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長		3	3	④	電話+チャット	
			2　学童クラブの児童の登室・降室の際の事故								
104			（1）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1			電話+チャット	
105			（2）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長		3	2	③	電話+チャット	
106			（3）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長		3	3	③	電話+チャット	
			3　将棋倒し								
107			（1）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			④	電話+チャット	
108			（2）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長				③④	電話+チャット	
109			（3）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長				③④	電話+チャット	
			4　その他								
110			（1）物損事故（人身事故ではないもの）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
111			（2）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
112			（3）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長		3	3	③	電話+チャット	
113			（4）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長		3	3	③	電話+チャット	

通しNo.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響） ①区長　ひとつでも「3」がある。 ②副区長　ひとつでも「2」がある。 （「3」はない。） ③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。 （「2」「3」はない。） ※3段階評価による点数制 区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	区が負うべき責任 区政への信頼	区長へ（本編十五頁）緊急報告事案	宿直から所管課長への連絡方法	備考
114		2 業務上過失・管理の瑕疵による事故	1 区発注の工事現場における事故								
				（1）物損事故（人身事故ではないもの）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
115				（2）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
116				（3）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
117				（4）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
			2 倒木									
118				（1）物損事故（人身事故ではないもの）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
119				（2）怪我人が発生し、病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	
120				（3）怪我人が発生し、病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
121				（4）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
			3 区設置の設備等の不備									
122				（1）設備・機器の使用に大きな支障がないもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長			1		チャット	
123				（2）設備・機器の故障・不備があるもの	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
		3 医療、福祉に関わる過誤	1 保健所や介護等、福祉の現場における過誤									
124				（1）病院に通院等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1	1	1		電話+チャット	予防接種事故や介護サービスの現場における事故など
125				（2）病院に救急搬送等した場合	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
126				（3）死者が発生した場合	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3	3	③	電話+チャット	
127		4 区の業務に関わる犯罪の認知	1 偽造公文書の流通		レベル1（総合支所・部対応）	副区長		2	1		電話+チャット	
128			2 区発行の証明書の悪用		レベル1（総合支所・部対応）	副区長		2	1		電話+チャット	
129			3 悪質業者の出入り		レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長		1	1		電話+チャット	
	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）	1 火災・爆発	1 ビル、店舗等の火災									
130				（1）ぼや（見舞金支給対象でないもの）	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1				電話+チャット	
131				（2）小規模な被害（見舞金支給対象のもの。隣棟又は隣室（マンションの場合）への延焼に至らないもの。）	レベル1（総合支所・部対応）	区長	全件、区長への緊急報告が必要です。			②	電話+チャット	対応手順は「港区小災害発生時の緊急対応実施要綱」に基づく。 一時滞在場所の提供の要否について確認すること。
132				（3）大規模な被害（隣棟又は隣室（マンションの場合）への延焼に至るもの）	レベル1（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長				②④	電話+チャット	

通し No.	事案 大分類	事案 中分類	事案 小分類	対応レベル	第一報緊急報告 報告先 ※夜間等であっても緊急報告するもの。	第一報緊急報告 判断基準（危機に伴う被害・影響） ①区長　ひとつでも「3」がある。 ②副区長　ひとつでも「2」がある。 （「3」はない。） ③支所長・部長　ひとつでも「1」がある。 （「2」「3」はない。） ※3段階評価による点数制	区民の生命身体、財産 ※直接的な被害	区が負うべき責任 区政運営・区民サービス	区が負うべき責任 区政への信頼	区長への緊急報告事案（本編十五頁）	宿直から連絡所管課長への連絡方法	備　考
			2　ガス爆発									
133			（1）ぼや	レベル1（総合支所・部対応）	支所長・部長	1				電話+チャット	
134			（2）小規模な被害	レベル1（総合支所・部対応）	区長	3			②	電話+チャット	
135			（3）大規模な被害	レベル1（総合支所・部対応） 防災危機管理室支援	区長	3			②④	電話+チャット	おおよそ戸建5軒もしくはビル・マンション2棟程度にわたる被害
136		2　危険物事故	1　不発弾の発見処理	レベル2・3（全庁対応）	区長	3	3		④	電話+チャット	
137		3　大規模交通事故	1　航空機の墜落	レベル2・3（全庁対応）	区長	3			④	電話+チャット	大規模な自動車の多重事故を含む。
138			2　鉄道の脱線、追突	レベル2・3（全庁対応）	区長	3			④	電話+チャット	
139		4　ライフライン寸断	1　大規模停電	レベル2・3（全庁対応）	区長	3			④	電話+チャット	地区全体の電力、水、ガスの供給停止を想定
140			2　大規模断水	レベル2・3（全庁対応）	区長	3			④	電話+チャット	
141			3　大規模ガス供給停止	レベル2・3（全庁対応）	区長	3			④	電話+チャット	

※　危機事案についての事件・事故等危機情報連絡票は、被害や影響の大小に関わらず、速やかに、確実に、提出してください。

【学校・幼稚園で発生した事件・事故等の第一報緊急報告】（本編１６ページ）

①　「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、副区長を教育推進部長又は学校教育部長、区長を教育長と読み替えます。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（又は教育推進部長・学校教育部長）から区長へ報告します。

②　上記①にかかわらず、「危機事案の分類と対応・緊急報告表」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。