

# 危機管理マニュアル

御殿場市富士山市民のサロン  
「け や き か ん」

令和 4 年 4 月

## 目次

I	緊急連絡体制について	
II	施設管理における事故等の防止の取組みについて	
1	施設の点検・修繕	2
2	利用者への周知	2
3	避難訓練の実施及び職員の教育	2
III	危機事象発生時の対応について	
1	火災への対応	2
2	地震発生への対応	4
3	風紀違反者を発見した場合	5
4	不審者、不法侵入者を発見した場合	5
5	不審物を発見した場合	6
6	盗難被害の現場を発見した場合	7
7	暴力団関係者が施設に来た場合	7
8	脅迫電話があった場合	8
9	傷病人等が出た場合	8
10	新型コロナウイルス等感染症発生時の措置	9
11	事件を認知した場合	10
12	抗議団が施設に来た場合	10
13	無宿労働者（ホームレス）対策	10
14	施設及び設備機器が故障・破損・汚損した場合	11
15	マスコミへの対応が必要になった場合	11
16	利用者同士のトラブルがあった場合	11
17	その他定めのない緊急事態対処の原則	11
18	あらゆる危機管理項目への対応にあたっての職員の心構え	12
別紙1	御殿場市富士山市民のサロン「けやきかん」情報連絡の基準	13
別紙2	職員連絡系統図	14
別紙3	火災報知機発報時の行動基準	15
別紙4	非常放送マニュアル	16
別紙5	避難誘導経路図	18
別紙6	感染症罹患報告書	19
別紙7	マスコミ対応時の留意事項	20

## 御殿場市富士山市民のサロン 危機管理マニュアル

施設管理における事故等の防止の取組みと緊急事態発生時における即応対応の基本的要領は、次の各号によるものとする。

### I 緊急連絡体制について

所管課等への緊急連絡は、**別紙1**「情報連絡の基準」及び**別紙2**「緊急連絡網」に基づき速やかに連絡すること

### II 施設管理における事故等の防止の取組みについて

#### 1 施設の点検・修繕

- (1) 統括責任者は、施設の安全点検を定期的実施し、問題があれば迅速かつ的確に処理し、その処理結果を記録する。
- (2) 点検及び処理結果について、月に1回、所管課に報告する。
- (3) 統括責任者は、点検により修繕等が必要な箇所を発見した場合、修繕の計画を立てる。ただし、危険と判断される場合は、速やかに修繕又は立入制限等の措置をとる。  
なお、修繕を行う場合において、事前に告知期間が設けられるものについては、ホームページや館内掲示板等で告知を行う。

#### 2 利用者への周知

- (1) 施設利用の受付時には、利用者へ避難経路等緊急時の対応等についての説明をする。
- (2) 施設内の掲示板やデジタルサイネージ等を活用し、利用者に情報の周知を図るとともに立入制限等の看板や標識を設置する。

#### 3 避難訓練の実施及び職員の教育

統括責任者は、所管課と連携の上、御殿場市地域防災計画に従い、有事の際のスタッフの初期動作、利用者の避難誘導及び消防署等への通報訓練等を定期的実施する。  
また、職員相互の防災教育の徹底を図る。

### III 危機管理発生時の対応について

#### 1 火災への対応

- (1) 火災警報が発報した場合  
火災警報を受信した場合は、次の処置をとる。  
なお、警報受信時に迅速かつ的確に行動できるよう、**別紙3**「火災報知機発報時の行動基準」を所定の場所に掲示する。

- ① 発報と同時に、次の処置をとる。
    - ア 発報と同時に、主警報を止める。
    - イ 警報表示盤を確認し、発報現場を特定する。
    - ウ 発報場所に急行する。
    - エ 発報場所の火災発生の有無を確認し、統括責任者に速報する。
    - オ 火災が認められた場合は、次項の「(2) 火災の場合」に従って行動する。
    - カ 火災が認められず非火災通報が確認された場合は、次により処置する。
      - (a) 統括責任者に非火災通報であることを速報する。
      - (b) 警報盤の復旧処置を行う。
      - (c) 館内の利用者に対して、館内放送等により『非火災発報であること』を放送する。(別紙4)「非常放送マニュアル 火災(3)」を放送する。
    - キ 発報原因を究明する。
    - ク 機器故障の疑いがある場合は、設備担当者に報告する。
  - ② 非火災通報であるが次に示す防災機器が作動していた場合は、復旧処置をとる。
    - ア 消火栓用ポンプが起動していた場合は、停止ボタンを押して停止する。
    - イ 防火シャッター・防火ダンパー・排煙ファン等が作動していた場合は、直ちに統括責任者に報告し、所管課の指示を仰ぐとともに、保守点検業者に復旧処置を要請する。
- (2) 火災の場合
- 火災の発生を認めた時は、通報連絡・初期消火・非常放送・避難誘導等の活動を最優先し、次の処置をとる。(別紙4)「非常放送マニュアル 火災(1)」を放送する。
- ① 119番通報するとともに、館内の利用者に対して館内放送または各部屋に行き火災発生について周知し、統括責任者及び所管課に速報する。
  - ② 職員は、火災現場に急行し、初期消火及び避難誘導を行うとともに、立入禁止処置をとる。
  - ③ 排煙ファン・防火シャッター・防火ダンパー・防火扉等の防火及び消火栓用ポンプ等の消火設備の作動を確認する。
  - ④ 所管課の防災・消防対応職員へ出動を要請する。
  - ⑤ 火勢、火災の状況により、迅速に防火・排煙区画を構成する。
  - ⑥ 火災の状況に応じ、火災区画・隣接区画、火災階、直上階の順で避難誘導にあたり、二次災害の防止に努める。
  - ⑦ 消防隊員等を火災現場に誘導し、火災状況を報告する。
  - ⑧ 鎮火後は、現場保存に努め、再発火の警戒及び防災各機器の復旧措置をとり、関係者以外の立入禁止措置をとる。
- (3) 近隣火災の場合

近隣火災が発生し、類焼の危険性がある場合は、緊急に次の処置をとる。

- ① 統括責任者に速報して指示を受け、状況に応じて非常放送で利用者に情報を提供する。
- ② 緊急巡回を実施し、火の粉の飛沫、火気の侵入を警戒するとともに、開口部の閉鎖等の処置をとる。
- ③ 状況に応じ、自衛消防隊の警戒配置を防火管理者に緊急要請する。
- ④ 利用者等から情報を収集し、防火管理者に報告する。

## 2 地震及び噴火発生時の対応

初期行動は、下記のとおり、出火防止及び被災者の救出・救護を重点に活動する。

### (1) 地震予知情報の公表及び警戒宣言が発令された場合

- ① 直ちに統括責任者及び防火管理者に報告し、対策を協議する。
- ② 利用者に地震情報を伝達する。  
(別紙4「非常放送マニュアル 地震(1)、(3)」を放送する。)
- ③ 敷地内に設置されている物件の転倒及び落下防止対策を行う。
- ④ 消防用設備の点検を行い、機能の正常性を確認する。
- ⑤ 防災用備蓄品として、医薬品、その品目、数量、備蓄場所等を確認する。

### (2) 震度4以下の場合

- ① 施設内の緊急巡回により、火気点検及び火災予防を実施する。
- ② 施設・設備の破損及び被害の有無を調査する。
- ③ ラジオ・テレビ等により、地震情報の収集に努め、必要により非常放送や緊急巡回をしてパニックの発生を防止する。  
(別紙4「非常放送マニュアル 地震(4)」を放送する。)
- ④ 被害状況をまとめ、統括責任者に報告する。

### (3) 震度5(弱)以上の場合

- ① 火気を消し、頭部を保護し揺れが治まってから、非常放送または緊急巡回により緊急広報する。
- ② 緊急巡回を実施し、火気点検及び火災予防処置をとる。
- ③ 被害状況を調査する。
- ④ 周囲の状況(道路の閉鎖状況、火災発生状況、建物損壊等)の調査及び監視にあたる。
- ⑤ 火災が発生した場合は、早期消火及び避難誘導を重点とし、対処要領は前項「2火災の場合」による。
- ⑥ 出入口閉鎖により、生き埋め・閉じ込め事故が発生した場合は、緊急救出処置をとる。
- ⑦ 負傷者の応急救護、余震警戒、避難準備等を行う。
- ⑧ ラジオ、テレビ、インターネット等による地震情報を収集し、統括責任者へ報告するとともに、施設内放送及び適時の広報活動によりパニックの発生を防止する。  
(別紙4「非常放送マニュアル 地震(4)」を放送する。)

- ⑨ 避難開始が決定された場合は、次の処置をとる。
- ア 緊急避難場所へ案内誘導する。(別紙5「避難誘導経路図」に基づき誘導する。)
  - イ 緊急巡回による残存者(生き埋め者)検索、救出、延焼防止等を行う。
  - ウ 状況確認のため、警戒及び情報収集を継続する。
  - エ 統括責任者は、関係各所と連携をとり、必要に応じて一時的な閉館(場)措置をとる。

※ 火災及び地震等対応の初期行動後は、御殿場市地域防災計画に基づき行動すること。

### 3 風紀違反者を発見した場合

#### (1) 風紀違反者の定義

- ① 非常識な服装及び裸で昼寝、休息、あるいは運動をしている人
- ② 構内で大声を出して騒いでいる人
- ③ 大きな音を出して楽器等を演奏している人
- ④ 壁、トイレ等に落書きをしている人
- ⑤ 一般利用者に迷惑行為をしている人
- ⑥ その他、公序良俗に反する行為をしている人

#### (2) 風紀違反者を発見した場合の対応

- ① 公共の場所で他の利用者へも迷惑であることを説明し、直ちに止めさせる。
- ② 指導しても止めない場合は、統括責任者へ連絡し指示を仰ぐ。
- ③ 発見し指導した内容は、必ず統括責任者に報告する。
- ④ 状況に応じ110番通報し、警察官に引き継ぐ。

### 4 不審者、不法侵入者を発見した場合

不審者及び不法侵入者を発見した場合は、次のとおり対応をする。

※ 声を掛ける前に応援を呼ぶなど、できる限り複数人数で対応すること。

#### (1) 敷地内において不審者を発見した場合

- ① 挙動・服装・携行品等から不審者と判断した場合は、施設管理権限に基づく業務質問により不審点の解明にあたる。
- ② 利用者の安全確保を第一とする。
  - ・利用者が危険にさらされている場合は、当該危機から脱出させることを第一に考える。
  - ・利用者の安全確保のために、そのままの場所にとどめるほうが良いのか、また別の場所に避難すべきか、判断し、即応する。
- ③ 先行が曖昧で用件がない場合は、事務室に任意同行を求め、住所・氏名・年齢・職業を記録し、統括責任者に報告する。
- ④ 状況に応じ110番通報し警察官に引き渡す。

#### (2) 不法侵入者を発見した場合

空き部屋・トイレ・相談室・倉庫等に潜伏している者を発見した場合には、次のとおり対応する。

- ① 不法侵入者に次の「何をしているのか」「どのような用件があるのか」を質問しながら相手の反応を見て、正当な理由がなく不法に侵入していることを確認する。
- ② 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去するよう説得する。その際相手に近寄りすぎないように、最低2メートル以上の距離を保つ。
- ③ 一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるため、敷地外に退去したことを見届けると共に、しばらくの間は対応したスタッフが様子を伺う。
- ④ 状況により、身分証明書等の提示を求め、住所・氏名・職業・年齢等を確認する。
- ⑤ 状況により、事務所に任意同行を求め、直ちに110番通報して、臨場した警察官に引き渡す。
- ⑥ 不法侵入者を警察官に引き渡す場合は、「現行犯人と認めた理由」を簡潔に説明する。

(3) 不審者、不法侵入者が逃走しようとした場合

原則として敷地外までの追跡は行わず、人相・着衣・性別・老若の別等の特徴を把握するとともに防犯カメラの映像を確認し、110番通報する。

## 5 不審物を発見した場合

(1) 不審物の定義

- ① 管理者及び内容の不明な放置物品
- ② 所有者及び内容の不明な放置物品
- ③ 日頃見慣れず不自然な放置物件

(2) 不審物を発見した場合は、次の対応をする。

いたずらに「近づかない」、「触れない」、「動かさない」に留意して、努めて詳細に外観を観察して発見時間・発見場所・発見前後の状況及び当該物件の特徴等を記録の上、統括責任者に報告するとともに、危険物か否かの判定に努める。

(3) 爆発物及び危険物品

次のような特徴がある場合は、爆発物及び危険物の可能性が高く、十分な注意を払い処置をする。

- ① 密封されており内容が不明の物品
- ② 金属製またはプラスチック製容器の可能性が高い物品
- ③ 一定量の物質を貯蔵できる容器が備わっている物品
- ④ 置かれた場所・時間・状態が不自然な物品
- ⑤ 耳を近づけると、カチカチと時計のような音がする物品

(4) 爆発物及び危険物の処置

- ① 付近の利用者を避難誘導する。
- ② 統括責任者に報告する。



- ③ 110番通報する。
  - ④ 組織的対処を重点に行動し、警戒区域を設置（立入禁止標示）する。
  - ⑤ 施設内避難放送を実施する。
  - ⑥ 警戒員等を配置して警戒・監視し、臨場した警察官に引き継ぐ。
- (5) 爆発物が爆発した場合の対応
- ① 現場に急行するとともに110番通報する。
  - ② 統括責任者へ報告する。
  - ③ 負傷者の応急救護を行う。
  - ④ 利用者を避難誘導する。
  - ⑤ 警戒線の設置、警戒員の配置及び立入禁止処置をとり、二次災害の発生防止に努める。
  - ⑥ 現場保存を行い、付近の目撃者及び参考人等を確保して臨場した警察官に引き継ぐ。
  - ⑦ 非常放送及び適切な広報活動により、パニック防止に努める。

## 6 盗難被害の現場を発見した場合

盗難被害の現場を発見した場合は、次の処置をとる。

- (1) 施設の破損、窓ガラスの破損、室内に物品が散乱等により明らかに盗難被害と認められる現場を発見した場合は、一切手を触れず現場を保存し、統括責任者に報告の上、指示に従い110番通報する。
- (2) 現場の警戒・監視を続け、立入禁止の標示を行い、臨場した警察官に状況説明をして引き継ぐ。
- (3) 事後は、統括責任者の指示を受けて行動する。

## 7 暴力団関係者が施設に来た場合

明らかに暴力団関係者と判断できる利用者においては、利用者、職員等に対する迷惑行為をとる気配がないかを監視し、次のとおり対応する。

- (1) 統括責任者に、人数、服装、行動状況、施設側への要求の有無、暴力行為の有無等について報告するとともに市職員の応援を要請する。
- (2) 対象場所に急行し、動向を監視する。
- (3) 暴力団関係者とは一定の距離（2m以上）を保ったまま来館の目的を訪ねる。対応については、統括責任者の指示に従う。
- (4) 他の利用者に対し迷惑行為に及んだ場合は、警告・阻止する。
- (5) 設置の防犯カメラや、状況により、スマートフォンのカメラ等の録画機器を使用して相手の言動についての証拠を残す。
- (6) 統括責任者の指示により、110番通報する。
- (7) 事件処理に備え現場保存、証拠資料等を収集する。

※ 原則として複数の職員で対応することが望ましいが、応援職員の到着が遅れるなどの



際には、状況により臨機応変に対応する。

## 8 脅迫電話があった場合

脅迫電話があった場合は、次のとおり対応する。

- (1) 電話内容を理解できても質問を繰り返し、冷静に対処して人物の特徴把握に努める。
- (2) 電話内容をメモしながら対応する。
- (3) 爆破予告電話の場合は、爆発物を置いた場所・形態・爆発時刻等を言わせるよう努める。
- (4) 犯人の言葉遣いから、年齢、性別、方言、癖、アクセント、音声の高低等を聞きとる。
- (5) (公衆電話による)硬貨の落下音(カード入替音)、人声、雑音、電車や車の音等周囲の音に注意し、発信場所の特定に努める。
- (6) 受信内容を整理して統括責任者に報告し、指示により110番通報する。
- (7) 統括責任者の指示により、施設内の緊急巡回を実施する。
- (8) 不審物を発見した場合の処置は、前項の「5 不審物を発見した場合」による。

## 9 傷病人等が出た場合

傷病人の発見、届出を受けた時は、「傷病人の意識の状態」、「外傷の有無」、「顔色」等の状態をよく観察し、次の処置をとる。

また、症状の悪化等により病院へ搬送措置が必要と判断した場合には、統括責任者に報告するとともに、119番通報し、救急隊の出動を要請する。

### (1) 初動時確認事項

本人又は同行者から「氏名」、「性別」、「年齢」、「連絡先」、「過去に同様の発作等があったかどうか」等を確認し、記録を取る。(本人の意識がない場合は、客観的判断でも構わない。)

### (2) 軽微な症状の場合(意識がはっきりしている場合)

- ① 応急処置を行う。
- ② 適時傷病人の状態を観察し、悪化の兆候があった場合には、病院等への搬送措置を取る。
- ③ 本人から救急車の要望があった場合には、119番通報し、救急隊の出動を要請する。

### (3) 病院等への搬送措置が必要な場合(意識がない又は意識が混濁している場合や、激しい外傷がある場合)

- ① 119番通報し、救急隊の出動を要請する。
- ② 呼吸があり、意識がない場合には安全姿勢を取らせる。
- ③ 呼吸停止又は心肺停止の場合には、救急隊の出動を要請するとともに、胸骨圧迫、人工呼吸状態及びAED実施等の心肺蘇生処置を救急車の到着まで継続し、救急隊に引

き継ぐ。

※ 傷病者に対しての心肺蘇生措置や止血処置を行う際、傷病者の状態によっては、感染症防止の対策を取るようにする。(マスクやビニール手袋等を使用する。)

- ④ 救急車の到着場所と傷病者の搬送経路を確保し、救急車の到着を待つ。
  - ⑤ 救急車が到着したら、これまでの応急処置の内容等、傷病者に関する情報をできる限り具体的に救急隊員に伝え、傷病者のいるところまで案内誘導する。
  - ⑥ 搬送病院を確認し、傷病者の関係者へ連絡をとる。
- (4) 状況の記録等について
- ① 対応職員は、当該事由の経過状況等について詳細を記録し、統括責任者へ報告する。
  - ② 統括責任者が「重度の事故(死亡した場合を含む)である。」と判断した場合、統括責任者は、速やかに詳細を所管課へ報告し、対応について協議する。
  - ③ 統括責任者と所管課は、損害賠償保険やマスコミ等への対応を協議する。

#### 1.0 新型コロナウイルス等感染症発生時の措置

職員及び同居する家族(以下「職員等」という。)並びに利用者が感染したと診断された場合は、次の対応をすること。また、を速やかに所管課へ提出すること。

- (1) 職員等及び利用者の感染を確認した場合、該当者は、直ちに医療機関の診断結果並びに指示等を統括責任者へ報告する。
  - (2) 職員等が感染した場合、館長は、その職員に出勤停止措置等の指示をするとともに、**別紙6**「感染症罹患報告書」の提出を求めること。
  - (3) 感染者が行動した施設内各所を消毒する。
  - (4) 統括責任者は、所管課へ感染者の症状等の経過を報告する。
  - (5) 統括責任者は、日頃から職員に対し、次の感染防止対策を指示し実行させる。
    - ① 消毒用アルコール剤の施設出入り口及び洗面所等への設置
    - ② 体温計測用サーマルカメラの施設出入り口への設置
    - ③ 施設内への注意書き等の掲示及び利用者へのチラシ配布等による感染防止の啓発
    - ④ 手洗い、うがい及びマスク着用等の徹底
    - ⑤ 不特定多数が使用する場所(ドアノブ、手すり、照明スイッチ等)への消毒用アルコールによる定期的な消毒の実施
    - ⑥ 職員各自の体調管理及び早期申告と休暇取得の促進
    - ⑦ 職員等への新型インフルエンザ等に関する知識の教育
    - ⑧ 新型インフルエンザ等の予防接種の受診を励行する。
- ※ 新型コロナウイルス感染症については、別紙「新型コロナウイルス感染症 感染防止方針」を遵守し、感染拡大防止に努めること。

#### 1.1 事件を認知した場合

暴行、傷害、恐喝等の刑事犯罪を認知した場合は、被害者から犯人の特徴及び状況を聞

き出すとともに、被害者氏名、住所、電話番号等を統括責任者及び警察署へ連絡して必要な処置をとる。

- (1) 人命に関する事案については、人名救護を第一として110番通報及び119番通報を行う。
- (2) 現場保存は、広範囲に実施し、関係者以外の立入りを禁止するなどの措置を取る。
- (3) 犯人、被害者、目撃者、参考人等を確保した場合は、警察官へ引き渡す。

## 1.2 抗議団が施設に来た場合

抗議団が来館した場合は、直ちに統括責任者に報告するとともに、次の処置をとる。

- (1) 正当な行動に干渉しないことに留意し、違法な行為があった場合には、原則として統括責任者の指示により対応する。
- (2) 現場状況が悪化した場合は、統括責任者の指示により110番通報する。
- (3) 警察官が到着してからも、抗議団が解散するまでは抗議団の行動を監視する。

## 1.3 無宿労働者（ホームレス）対策

敷地内及び周辺に無宿労働者（ホームレス）が徘徊、たむろしている場合は、次のとおり対応する。

※ 声を掛ける前に応援を呼ぶなど、できる限り複数人数で対応すること。

- (1) 利用者に迷惑をかけないように留意し、違法行為の監視を行う。
- (2) 統括責任者へ状況を連絡する。
- (3) 無宿労働者が居続けた場合は、言動に注意して迷惑行為の旨を告知し、施設管理権に基づき退去勧告する。
- (4) 退去勧告に応じない場合は、統括責任者の指示により110番通報する。
- (5) 臨場した警察官に、迷惑行為、違法入場及び不退去等の状況を説明する。
- (6) 警察官が到着してからも、無宿労働者が退散するまでは監視する。

## 1.4 施設及び設備機器が故障・破損・汚損した場合

施設及び設備機器の不具合箇所の発見・届出を受けた場合は、直ちに応急措置を行うとともに統括責任者に報告し、指示により関係業者に連絡して修理復旧の要請をする。

ただし、危険と判断される場合は、速やかに立入制限や設備機器の撤去等の措置を取る。

## 1.5 マスコミへの対応が必要になった場合

マスコミへの対応が必要になった場合は、次のとおり対応する。また、「別紙7 マスコミ対応時の留意事項」に基づき、対応や発言には十分注意すること。

- (1) 問い合わせがあった場合

所管課及び統括責任者は、その時点で公表できる内容を明確にするとともに、責任のある回答ができる体制を早急にとり、報道機関からの取材・問い合わせに対応する。

(2) 緊急記者会見を行う場合

緊急対応の体制ができ、事実関係等を把握して公式情報を示すことができるような状態を取り、できるだけ早い時期に開催する。所管課及び統括責任者は、次に掲げる場合には両者協議の上、緊急記者会見を行う。

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

(3) 所管課は、関係部署に連絡をし、マスコミや損害賠償保険等の対応策を、早急に協議する。

#### 1.6 利用者同士のトラブルがあった場合

- (1) 初期段階では、トラブルの原因を探りながら、状況を観察する。
- (2) 他の利用者に迷惑が掛かりそうな場合や施設に危害が及びそうな場合等については、両者の間に入り、両者を制止する。
- (3) 状況により、両者をお互いに見えない場所に誘導するなど環境を変え、落ち着かせてからトラブルの原因等を確認する。
- (4) その場では解決できそうにない場合には、両者の連絡先を確認し、統括責任者の指示により警察等の関係機関へ連絡をするとともに、所管課への報告を行う。

#### 1.7 その他定めのない緊急事態対処の原則

- (1) 緊急事態の発生を認めた場合は、即応対処するとともに速やかに統括責任者へ報告する。
- (2) 緊急事態への直接対処は、原則として初動対処のみとし、二次的な対処については、統括責任者の指示に従って行う。
- (3) 状況に即応して応援が必要と判断される場合には、統括責任者は所管課、関係部署及びサポートスタッフに対して緊急応援を要請する。
- (4) 利用者及び職員の生命に関わる事態が発生した場合には、次の優先順位を念頭に置いて対応する。
  - ① 職員自身の生命と安全の確保
  - ② 利用者の生命と安全の確保
  - ③ 周辺住民の安全の確保
- (5) 当施設が災害時の避難所等に指定された場合、職員は施設管理の立場で、当避難所のボランティアに係る運営の補助業務等を統括責任者の指示に従って行う。

#### 1.8 あらゆる危機管理項目への対応にあたっての職員の心構え

職員は、全ての危機管理項目に対応する際、感情的にならないように注意するとともに、冷静かつ利用者に安心感を与えられるような対応を心掛ける。

また、対応に苦慮するものについてはその都度、統括責任者に報告し、指示を仰ぐこととする。

別紙 1

御殿場市富士山市民のサロン 情報連絡の基準

- 1 情報は、最大限の速さを持って収集し、伝達する。
- 2 小さな情報でも、職員間相互の相談をし、報告・連絡をする。
- 3 情報伝達においては、必要最小限の情報量に整理をしてから発信する。  
対応は以下のとおりとする。

第1報 緊急報告を統括責任者へ連絡する。

- 1 「何時」、発生（発見）時間
- 2 「どこで」、場所
- 3 「何が起きているのか」、異常（問題）の発生している状況

続報（状況変化により再続報）を統括責任者へ連絡する。

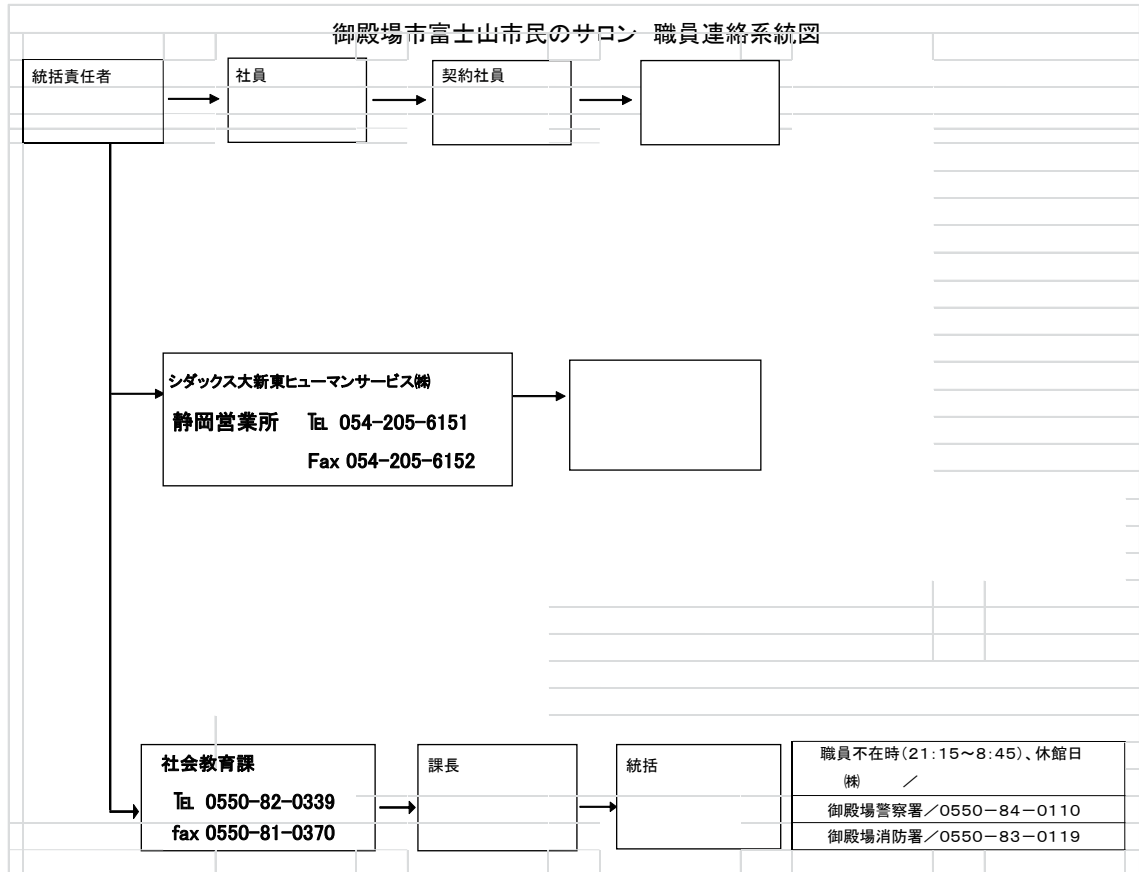
- 4 「誰が」、誰が、異常（問題）を起こしたのか。
- 5 「なぜ」、なぜ、そのような異常（問題）が起きたのか。
- 6 「どのように」、どのようにしたのか（されたか）（主体的に、  
臨機応変な対応が必要な場合がある。）

所管課

統括責任者は、報告を受けた後、以下の対応をする。

- ・発生現場への指示をする。（対処方法を具体的に指示する。）  
また、発生現場から報告を受ける。（対処した結果、何がどうなったかを確認する。）
- ・シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 静岡営業所及び市社会教育課等の関係者へ連絡をする。（御殿場市富士山市民のサロン 職員連絡系統図による。）
- ・委託関係等管理会社が別にある場合は、指示をし、報告を受ける。  
また、必要に応じ夜間警備先へ指示をし、報告を受ける。
- ・必要な場合は、緊急応援連絡をする。

別紙 2





別紙 3

火災報知機発報時の行動基準

火災報知機が発報した場合は、冷静な意識を持ち、機敏な行動で以下のとおり対応する。

- 1 表示盤で発生場所を確認する。
- 2 表示盤の発生場所に印をつける。
- 3 主音響を停止する。
- 4 現場へ急行する。ヘルメット・マスターキーを必ず持って行く。
- 5 現場の状況を確認する。

現場到着後は、以下のとおり対応する。

《火災が発生していた場合》

- 初期消火を行う。 ※ 消火器で消せる目安は、火が2 mに届くまで。

◆ 火が消えない場合

- 1 大声で“火事だ”と叫び、周囲への協力要請及び避難誘導を行う。
- 2 119番通報をする。
- 3 館内放送で避難を伝える。例：「2階〇〇で火災発生！避難してください。」
- 4 所定の場所に避難指示・誘導を行う。
- 5 非常品持出及び避難場所で点呼
- 6 結果報告をする。

◆ 火が消えた場合

- 1 火災報知機を復帰する。
- 2 被害状況を調べる。
- 3 結果報告をする。
- 4 館内放送をする。

◆ 誤報であった場合

- 1 火災報知機を復帰する。
- 2 結果報告をする。
- 3 館内放送をする。

別紙 4

非常放送マニュアル

1 火災

(1) 避難誘導開始案内

「館内の皆様にお知らせします。ただいま ○○（発生場所）で火災が発生しました。安全な場所へ速やかに避難してください。係員が誘導しますので、指示に従って慌てずに避難してください。」

(2) 鎮火案内

「館内の皆様にお知らせします。先ほどの火災は鎮火しました。」

(3) 非火災通報案内

「館内の皆様にお知らせします。ただいま火災報知機が鳴りましたが現場確認をした結果、非火災通報で火災の発生はありませんのでご安心ください。」

(4) 近隣火災案内

「館内の皆様にお知らせします。ただいま近隣の ○○ で火災が発生しました。火災の拡大等により、避難をしていただくこともありますので、ご承知願います。」

2 地震

(1) 東海地震注意情報発生時

「館内の皆様に東海地震に関連する情報をお知らせします。ただいま、気象庁から東海地震に関する注意情報が発表されました。この東海地震注意情報は、東海地区の地震観測データに異常が現れ、これが東海地震に結びつく可能性が高いと思われる時点で発表されます。今後、詳しい情報が入り次第、お知らせします。まずは、館内の皆様におかれましては、各種規制が開始されないうちに帰宅されますようお願いいたします。」

(2) 警戒宣言が発令されたとき（緊急通報である旨をチャイムで繰り返す。）

「館内の皆様にお知らせします。本日○○時○○分、内閣総理大臣から東海地震に関する警戒宣言が発令されました。この警戒宣言は○○日以内（または数時間以内）に東海地震が起こる可能性が極めて高いことを伝えております。館内の皆様は、係員の指示に従い、落ち着いて行動されますよう、ご協力をお願いいたします。  
なお、今後の情報はわかり次第お伝えしますが、できるだけ速やかに帰宅されますようお願いいたします。」

(3) 利用者の避難誘導をするとき

「避難誘導係に緊急連絡。館内にいる利用者を所定の安全な場所へ誘導してください。」

(4) 地震発生時

○ 有感地震で利用者が不安を抱くような場合

「館内の皆様にお知らせします。先ほど、館内で地震が感じられました。ただいま、施設内では地震による影響を調べておりますのでしばらくお待ちください。」

《被害なしの場合》

「館内の皆様にお知らせします。大変長らくお待たせしました。館内では、地震の影響はありませんでしたので、引き続きお楽しみください。」

《被害ありの場合》

「館内の皆様にお知らせします。先ほどの地震によりまして、館内の一部で被害が確認されました。利用者の皆様は、係員の誘導に従って避難してください。」

3 大雨・洪水・暴風

(1) 大雨・洪水警報、暴風警報

「利用者の皆様にお知らせします。ただいま、静岡県東部に大雨・洪水警報（暴風警報）が発令されております。現在屋外は、風雨が大変強く危険が伴う状態となっております。このため、屋外にいる皆様は、館内に避難してください。

また、屋外に出る際は、道路側溝や河川等、増水の危険がある場所にはくれぐれも近づかないようにしてください。」

(2) 大雨・洪水注意報

「利用者の皆様にお知らせします。ただいま、大雨・洪水注意報が発令されております。屋外に出る際は、道路側溝や河川等、増水の危険がある場所にはくれぐれも近づかないようにしてください。」

4 落雷

(1) 落雷注意報・警報発令時

「利用者の皆様にお知らせします。ただいま、雷注意報（警報）が発令されております。落雷の危険がありますので、建物内にとどまり、屋外は、極力歩かないようにお願いします。」

(2) 落雷発生時

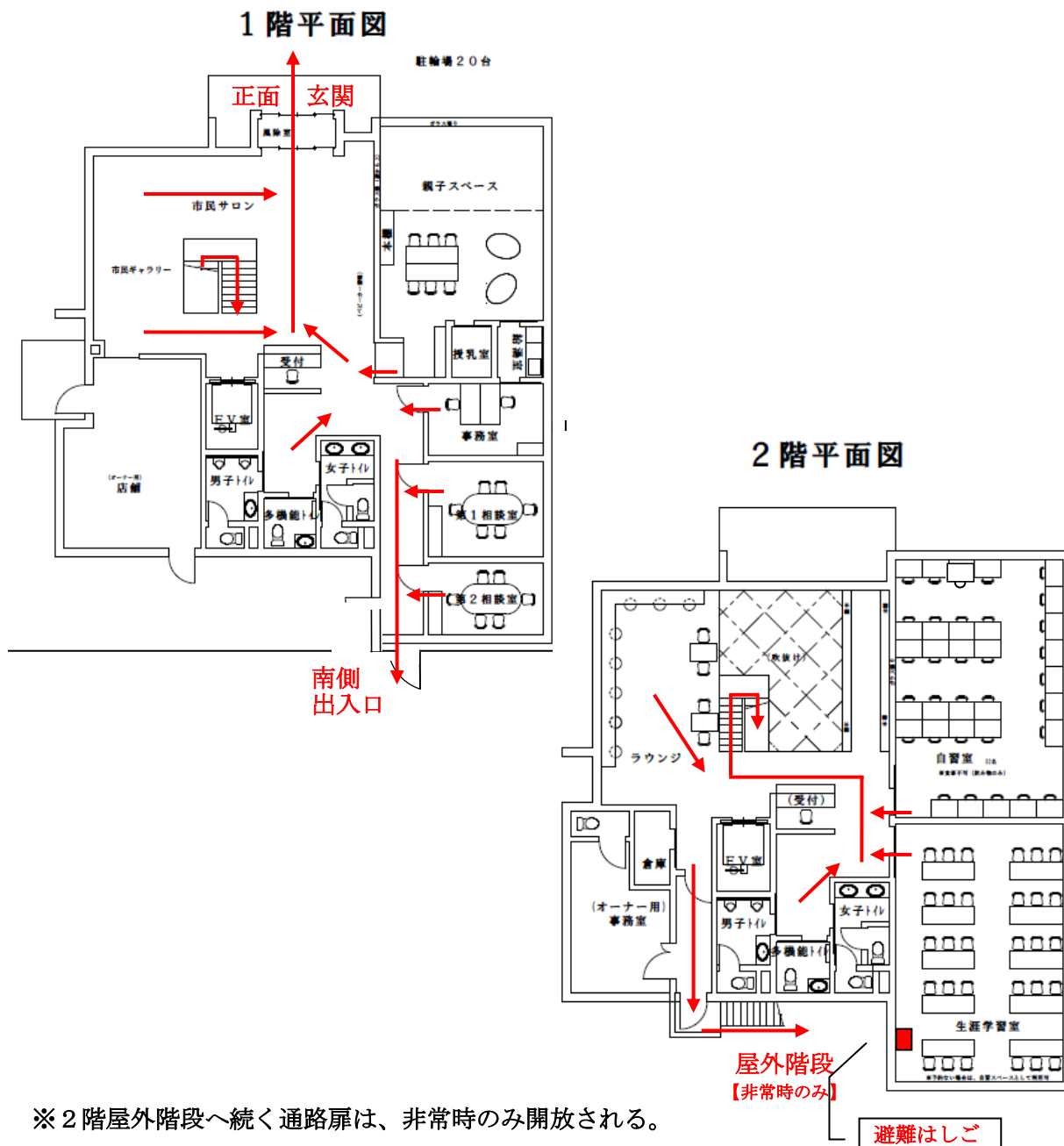
「利用者の皆様にお知らせします。先ほど、施設内（施設付近）に落雷が発生しました。危険ですので、直ちに建物内へ避難してください。」

別紙 5

避難誘導経路図

◎富士山市民のサロン 災害時等の避難誘導経路は以下のとおりです。

→ 屋外への避難経路



※2階屋外階段へ続く通路扉は、非常時のみ開放される。

※2階生涯学習室に設置の「避難はしご」は自習室に持ち運び可能

## 別紙 6

令和 年 月 日

## 感染症等罹患報告書

以下のとおり、（本人・同居人）が感染症に罹患しましたので、報告します。

所属	氏名
罹患した者の氏名（続柄）	（ 本人・ ）
罹患した家族の職業	※学校の場合は学校名・学年
罹患した感染症名	
罹患した者の現在の症状	
罹患した者の発症時期	
保健所からの連絡事項	
治療している医療機関	
医療機関からの連絡事項	
治癒見込み時期	
従業員本人の健康状態	<input type="checkbox"/> 体温 （ . ℃ ） <input type="checkbox"/> 咳の症状 （ あり ・ なし ） <input type="checkbox"/> 全身倦怠などの症状 （ あり ・ なし ） <input type="checkbox"/> その他の症状 （ あり ・ なし 【下記特記事項に記載】）
その他特記事項	

※本人が感染をした場合は、自宅より F A X または電子メール等にて報告をすること

## 別紙 7

## マスコミ対応時の留意事項

### 1 マスコミ対応時の留意事項

- (1) 統括責任者と所管課は、初期のマスコミ対応について、次の点に注意して協議を行うこと。
  - ① 事故・災害等の被害状況や損害賠償保険等を確認すること。
  - ② マスコミ対応の課題は、「誤報、批判、非難報道、責任問題」等を回避すること。
  - ③ 情報公開を基本とする。
  - ④ 初期のマスコミ対応時は、事実関係についてのみ回答する。判断が不明の場合は、後日に慎重に対応する。
- (2) メディア側との無用のトラブルの回避
  - ① 反感、批判を与えない対策
  - ② マスコミ対応担当者の与えるイメージが重要で、取材に協力する姿勢を示す。
- (3) 迅速なマスコミ対応の重要性
  - ① 速やかにマスコミ対応を行う。
  - ② 記者会見は、状況次第で、回数制限をせず柔軟に行う。
  - ③ 個人情報保護等の関係で出せない情報がある場合は、出せない理由をしっかりと説明する。(理由を説明すれば、隠ぺいとは言えない。)

### 2 マスコミ対応上の心得

- (1) 自己保身という意識を持たず、リスク情報を迅速に上司に伝えること。
- (2) 「何とかしなくては・・・」が、結果的に「隠ぺいした」と非難されることにつながる場合があるので注意すること。
- (3) 役所の倫理からではなく、世間一般の「社会的視点からの判断」で対応すること。