

苫小牧市住宅課 危機管理マニュアル

平成25年4月改訂

苫小牧市住宅課危機管理マニュアル

【目的】

平成23年7月12日に大成町市営住宅敷地内通路で、迷惑駐車防止用に設置してある車止めで児童の受傷事故が発生し、市営住宅および敷地内での危機管理が課題として提起されている。

この危機管理マニュアルは、市営住宅及び敷地内(以下「施設内」という。)で事故等が発生した場合に被害を最小限に止めるために必要な事項を定め、もって入居者(利用者)の安全・安心を確保する事を目的とする。

【基本方針】

- ・この危機管理マニュアルは、日常における危機の予知・予防を行う「安全管理」と、事故等の発生時における緊急対応を行う「事故対応」の2つを柱とする。
- ・「安全管理」は職員の安全に対する意識を向上させるとともに、施設内で想定されるリスクを分析、把握し、そのリスクを低減させるための点検体制を構築する。
- ・「事故対応」は、事故の発生時にすばやく適切な対応ができる体制を構築する。

【安全管理】

1 安全管理責任者の選定及び職員の役割分担に関すること

安全管理を進めるため、住宅課長を安全管理責任者として選定する。

安全管理責任者は業務別に担当者を選定するとともに、職員の役割分担を明確化し所掌事務を明らかにする。

2 職員間の情報共有に関すること

職員は、発生した事故、ひやりとした経験に関する情報や対応策を職場内で共有し、組織全体で安全管理に取り組む体制を構築する。

3 連絡体制に関すること

連絡体制の構築は、危機発生時の緊急対応の要であり、常に最新の情報を把握するよう努める。

4 入居者からの苦情処理に関すること

入居者から寄せられた苦情は、見落とししていた問題を発見できる機会となることが多いので、早期対応、解決を心掛けるとともに、その情報を職員間で共有する。

5 施設内の点検、修繕に関すること

職員は施設内の定期的な巡回点検を実施し、問題があれば迅速に対応、処理する。巡回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。危険と判断される場合は、緊急修繕対応または立入禁止、使用禁止等の措置を講じる。

【事故対応】

1 職員の初期対応に関すること

- ① 職員は死亡、重体、重傷といった入居者の怪我、火災の発生、構造物の損傷、設備のトラブルなど重大な事故等が発生した場合、直ちに応急処置を行うと共に安全管理責任者に報告する。
報告を受けた安全管理責任者は、直ちに部長、次長、関連部署、危機管理室に連絡するなど適切な措置を講じる。
- ② 報告内容は「誰が、いつ、どこで、なにを、どうして、どのように」を基本とするが、一部不明な項目があっても知り得た情報の範囲内で、取り急ぎ、第一報を行う。
- ③ 警察署、消防署等の関係機関に通報が必要な場合は、安全管理責任者の判断で通報を行う。なお緊急の場合は、自らの判断で通報を行う。

2 緊急体制の構築に関すること

- ① 必要に応じ初動体制として、安全管理責任者を中心とし、情報収集、分析・評価、緊急対応等、適切な対応ができるような体制を敷く。
- ② 危機管理室および関連部局に連絡するとともに、関連部局と連携し事態の状況把握を行ない、問題解決にあたる。
- ③ 夜間、休日に発生した場合は、安全管理責任者の判断で、必要に応じて部署の職員を緊急招集する。

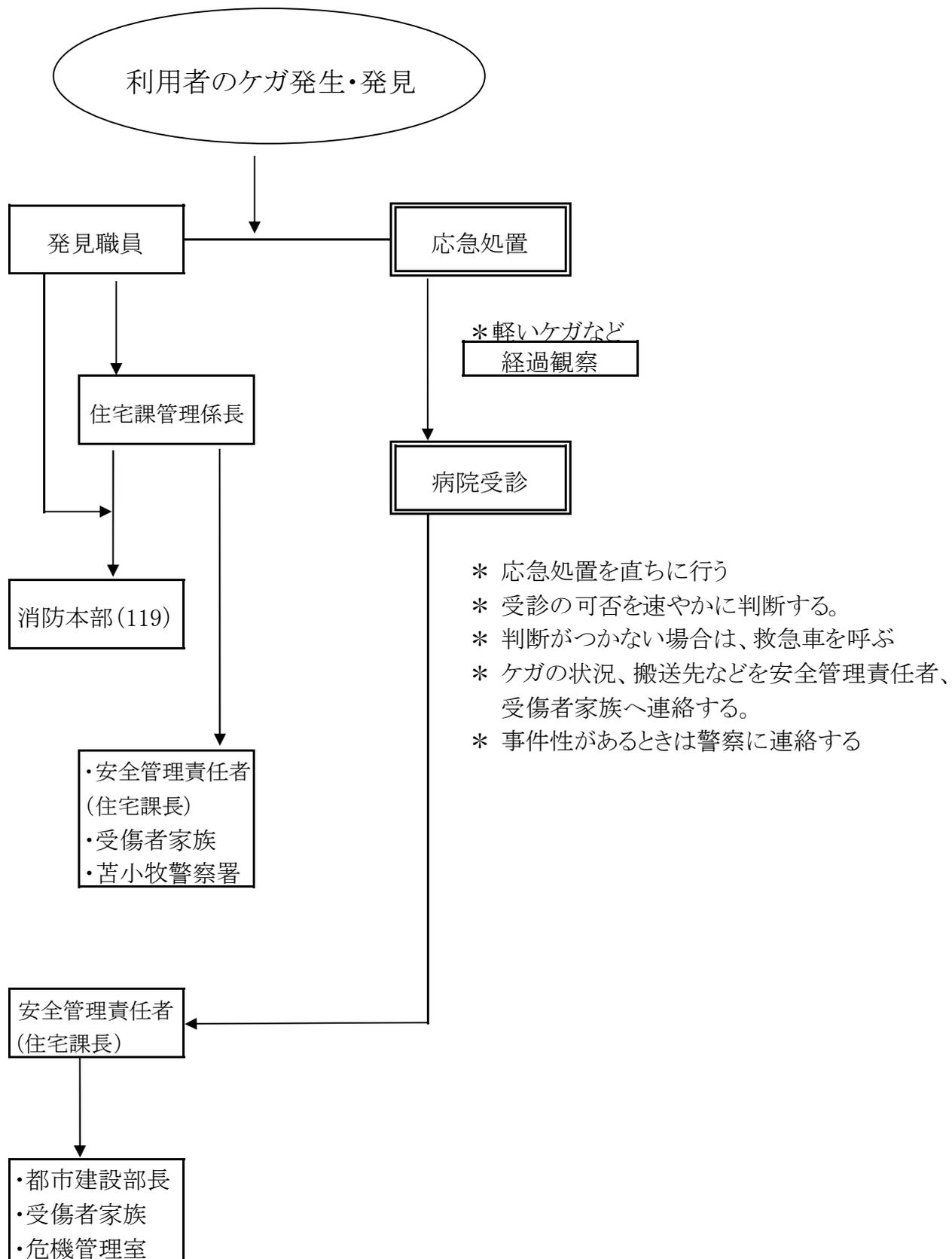
3 情報の収集、管理、発信に関すること

- ① 危機情報の第一報以降、当該危機関連情報を収集する。
- ② 現地の状況を確認すべきと判断した時は、現場に急行して事態の状況把握を行う。その際、写真等による撮影記録に努める。また、この記録については、緊急時の対策を行っている間、行うこととする。
- ③ 収集した情報を一元的に管理する。
- ④ その時点で公表できる内容を明確にするとともに、責任のある回答の出来る体制をとり、報道機関からの取材、問い合わせに対応する。

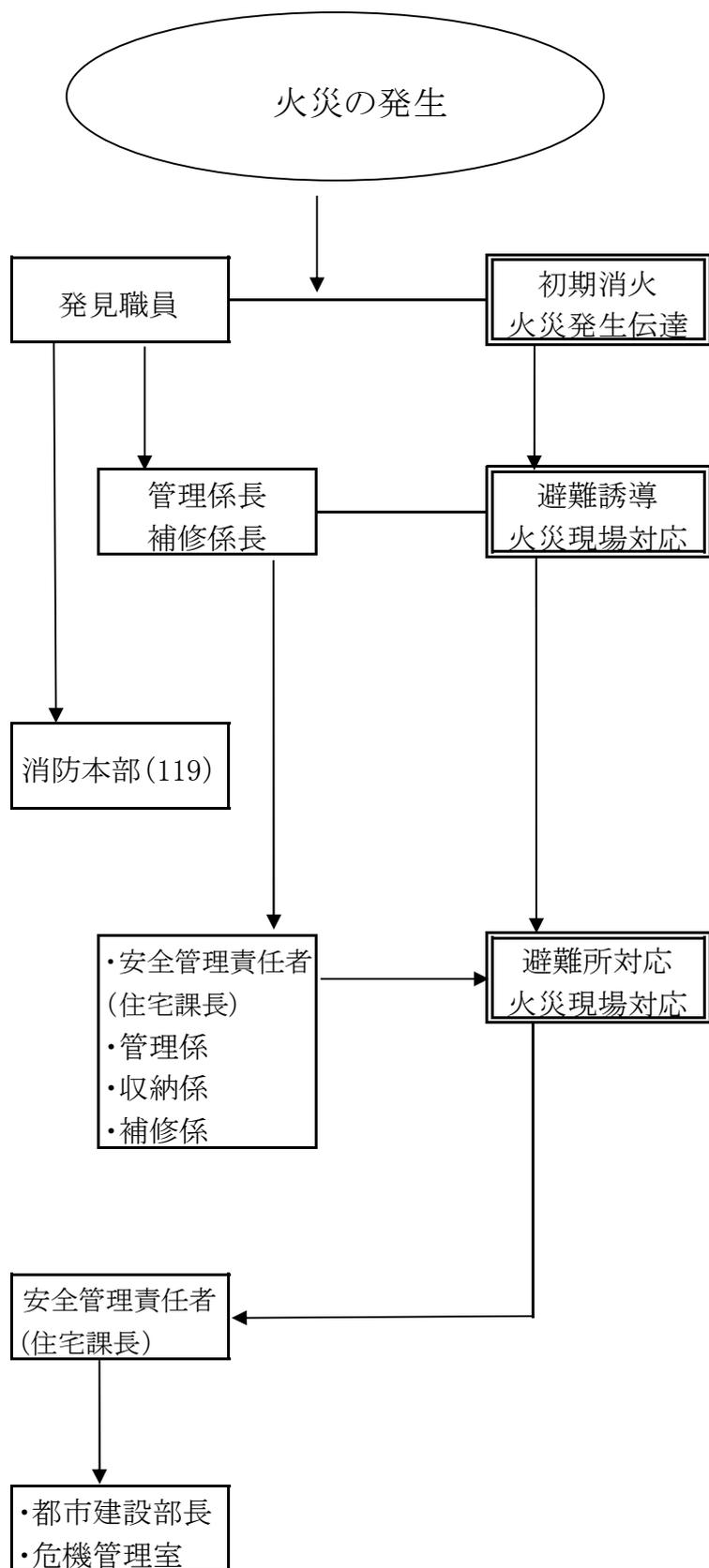
4 危機収束時の対応

- ① 危機の発生状況や、各々が行った緊急対応を時系列で記録、整理する。
- ② 危機の発生原因、被害拡大の原因の分析と課題整理を行なう。
- ③ 危機発生原因の分析により、再発防止策を講じる。
- ④ 被害者に対する損害賠償の要否は、危機発生原因分析により判断するものであるが、必要に応じ関係各課、保険会社、顧問弁護士などの見解を踏まえ総合的に判断する。

事故対応・事例1 入居者、利用者が重傷等を負った場合



事故対応・事例2 火災が発生した場合



- * 火の勢いが強い場合は、直ちに避難する。
- * 不安がらせないように避難誘導する。
- * ケガ人が居ないか確認する。
- * ケガ人がいる場合は消防へ連絡する。

事故対応・事例3 重大な設備・建物の損傷、漏水事故等が発生した場合

