

尼崎市立美方高原自然の家 緊急時等対応マニュアル

2024 年 6 月改定



公益財団法人 日本アウトワード・バウンド協会

目 次

はじめに	2
1 火災発生時の対応について	3-5
2 災害時の対応について	6-9
3 遭難・迷子発生時の対応について	10
4 悪天候による緊急対応について	11
5 傷病者の病院搬送について	12
6 プログラム活動時の緊急対応について	13-14
7 感染症等発生時の対応について	15
8 熱中症対応ガイドライン	16-18
9 プログラムと過去の事故例	19
10 事故防止等への留意点	20-22
11 施設内での野生生物への配慮	23
12 不審者侵入時の対応について	24
13 停電時の対応について	25
14 Jアラート対応について	26
15 苦情対応について	27-31
施設周辺マップ	32-33
緊急時対応図・系統図	34

関係機関連絡先

機関名	電話番号	緊急時
尼崎市教育委員会学校教育課	06-4950-5686	
美方広域消防本部	0796-92-0119	119
香美町小代地域局	0796-97-3111	
小代駐在所	0796-97-2110	
みかた警察署	0796-82-0110	110
豊岡健康福祉事務所	0796-26-3671	
小代診療所	0796-97-2023	
村岡病院	0796-94-0111	
八鹿病院	079-662-3135	
豊岡病院	079-622-6111	

はじめに

安全への対処(Safety Check)

危険な場所、モノ、事柄を知り、その対処方法がわかっているだけで、危険の度合いはより軽くなります。

事前の安全への対処

・自然のリスク

下見による危険箇所やリスクに関する情報収集と把握をして、その場所の気象傾向、天気予報なども含め、リスクの軽減策を考えてスタッフで共有化する

・人のリスク

参加者、スタッフを含めた人の経験値、既往症、アレルギーなど事前の健康調査、聞き取りなどで対策を事前にたてて、それらの情報が必要なスタッフに共有化する。

・道具・装備品、建物等のリスク

装備リストの作成と確認、装備の使用方法、個人情報管理の事前研修や、事故などの補償に対する保険加入、地震、火災などにおける避難経路や避難場所の確認をする。

・緊急時の対応と医療機関の把握

緊急時の役割分担や近隣の医療機関への電話番号や道順などを事前に把握しておきましょう！ ※当施設は、緊急時に公用車で最寄りの病院へお連れできます。

尼崎市立美方高原自然の家におけるリスク例

・自然・・・三ッ滝コース、八反滝、鉢伏山登山コース、森の中での散策など

岩壁、浮石、土砂崩れ、急坂、ヤブ、夜道、落雪、滝、濁流、すべりやすい道、沢の中の歩行 沢の低温水 倒木、かかり木、ガケ、コンクリート斜面、側溝、道迷い

生物 ハチ、イノシシ、ヤマビル、毒ヘビ、クマ、ダニ、ウルシ、イラクサ、毒性キノコ

・気象・・・落雷、強風、豪雨、吹雪、なだれ、濃霧

・道具・・・忘れ物、服装、雨具、防寒着、手袋、帽子、サングラス、刃物、テント、調理器材、道具の使い方 道具の破損、

・食事・・・アレルギー、水分摂取量、食中毒、食欲不振による栄養不足

・人・・・指導方法、注意力不足、体調不良、不審者、病気、ケガ、集団からの離脱

事前のチェックリスト

- ☐ 活動場所の下見や情報収集はできましたか？
- ☐ スタッフが持つべき装備リストとその分担はできていますか？
- ☐ 気象傾向や天気予報は確認しましたか？
- ☐ 参加者やスタッフの健康等チェック体制はできていますか？
- ☐ 近隣の医療機関などは確認できていますか？
- ☐ 緊急時の対応は役割分担できていますか？

1 火災発生時の対応について

発 報



- 1 事務所職員は事務所へ集合
- 2 ランプの位置を確認し火災現場を知る。
- 3 役割分担する。
 - ・無線機、マスターキーをもって火災現場確認
 - ・事務所で待機者は、主音響停止させる
- 4 火災確認
現場確認者は事務所へ無線連絡後、初期消火

事務所はワンタッチ通報ボタンを押し、放送設備で火災放送する



- ・事務所対応職員は宿泊台帳をもち避難誘導をし「**第1駐車場**」で人員把握する
※第1駐車場が危険な場合は、**現場にいる責任者が他の適切な場所を指示する。**
- ・施設責任者へ報告をし、責任者は消防へ伝達する。
- ・初期消火対応者は、程度を見極め、自主避難・応援要請をする。

火災確認・初期消火について

まずは、落ち着いて無線機・マスターキーをもって現場へ
火災発見したら、無線機で事務所へ連絡し、非常ボタンを押す



無線機で現場火災の様子を知らせる。

- ・ 消防へ通報 拡声器で避難誘導
- ・ 館内放送で改めて避難誘導する。
- ・ 客室へ無線機とマスターキー持参でいき、避難誘導及び利用部屋を開錠し避難を確認する

避難場所：第1駐車場

- ・ 消火器をもって初期消火へ向かう。
- ・ 宿泊台帳をもち第1駐車場へ 人員確認補佐
- ・ 救急箱を持参し、避難場所で応急手当対応
- ・ 避難場所へ行き宿泊台帳うけとり人員確認し、避難状況報告

所長へ避難等状況を報告

到着した消防署員へ避難状況、火災状況の報告

2024 年度尼崎市立美方高原自然の家 自衛消防組織図

※火災スイッチを押した時点で、所長、副所長、主任には、自動発信で火災発生連絡が入る。また、他の職員へも連絡し、可能な限り施設へ急行する。

自衛消防隊隊長	所長
---------	----

自衛消防隊の全体の指揮をする。

副隊長	副所長
-----	-----

各種情報収集を行い、隊長の判断の補佐し、非常放送を通じて全館に必要な指示を行う。

係名	隊員名	主な業務名
通報連絡係	副所長	消防機関（１１９）への通報及び関係機関等指定場所への連絡、拡声器等を活用して利用者の避難誘導を行う。
消火係	下村悟	消火器、屋内消火栓等を使用し、状況に応じて初期消火を行う。 火災状況を副隊長へ報告する。
避難誘導係	松本陽央 それ以外の職員	利用者を「第１駐車場」へ避難誘導する。 避難器具の設定を行う。 搬出係と連携し避難場所の人員確認と負傷者の報告を副隊長へ行う。
安全防護係	河井杏理	防火戸、防火シャッター等の操作を行う。 危険物、ガス等火気使用設備に対する安全処置を行う。
応急救護係	小林裕二	負傷者の応急処置を行う。
搬出係	反保美里	貴重品、重要書類等の搬出を行う。 宿泊台帳を搬出し、避難誘導係と連携して人員確認を行う。

2 災害時の対応について

非常配備体制の基準・内容等

区 分			配 備 基 準	配 備 内 容
災害対策警戒配備体制	警戒配備	1号配備	【地震災害】 ①香美町で震度4の地震が観測されたとき。 【風水害等】 ②暴風・大雨警報、洪水警報等が発表されたとき。 ③所長が、警戒が必要と認めたとき。	出勤職員で対応 災害情報をテレビラジオでの収集 巡視で被害状況の把握及び警戒 応急対策 所長、副所長への連絡。 常時監視できる態勢とする。
	特別警戒配備	2号配備	【地震災害】 ①香美町で震度5弱・5強の地震が観測されたとき。 ②地震被害が発生、又は発生が予想され、所長が必要と認めたとき。 ③所長が、特別警戒が必要と認めたとき。 【風水害等】 ④暴風・大雨警報、洪水警報等が発表され、災害の発生が予想されるとき、又は小規模の災害が発生したときで、所長が必要と認めたとき。	《警戒本部設置》 副所長以上職員非常召集 活動は即刻停止、避難所へ退避 被害情報等の収集 携帯電話等で各自情報を得ること 警戒及び現地確認 尼崎市及び関係機関への連絡 応急対策を実施し、状況により災害対策本部に移行できる態勢とする。
災害対策本部体制	非常配備	3号配備	【地震災害】 ①香美町で震度6弱以上の地震が観測されたとき。 ②広範囲にわたり地震被害が発生、又は発生が予想され、所長が必要と認めたとき。 【風水害等】 ③大規模災害の発生が予想されるとき、又は広範囲にわたり被害の発生が予想されるときで、所長が必要と認めたとき。	《災害対策本部設置》 常勤職員以上及び応急対策に必要な人員召集 全員で状況の情報収集等実施 避難誘導 関係機関等への連絡 応急対策、応援要請を実施できる態勢とする。
		4号配備	【地震災害・風水害等共通】 ○大規模災害が発生し、又は広範囲にわたり被害が発生したときで、所長が必要と認めたとき。	《災害対策本部設置》 組織の全力を挙げて、全職員が 応急対策を実施する。

施設からの避難が必要な場合は、**第1駐車場**へ避難し点呼、状況報告と今後見込みを伝える。

降雪、雪崩、土砂崩れ等で通行不能の場合

小代地域局農林建設課Tel97-3111へ連絡し、除雪要請をする。

災害時職員行動マニュアル

平時の心構え

各職員は、利用者の安全確保をするため、行動マニュアルの習熟に努めるとともに、次の項目について日頃から心がけてください。

- 1 職員全員が災害対策要員である。
○災害対応は全職員で対応します。
- 2 判断力の養成
○自らが緊急に判断しなくてはならない状況が発生する可能性もあるため、日頃から災害対策に関する知識の習熟や訓練に努めてください。
- 3 参集方法連絡体制の明確化
○いつ、どのような状況でも直ちに参集できるように、その方法について事前に確認をしておくこと。
○災害時は連絡手段が途絶する場合があるため、日頃から様々な状況を想定し、連絡先リスト、連絡手段(電話、メール等)を把握しておくこと。
○気象情報等の情報取得を速やかに行えるようにしておいてください。

発災時の心構え

- 1 人命の優先
○利用者の生命・身体を災害から守るという重要な責務が課せられている自覚を持ち、人命救助を優先し災害活動に従事します。
○災害発生から72時間は人命を守るうえで極めて重要な時期であり、人命救助およびそれに関係する業務に最優先で人的・物的資源を配分します。
- 2 プロアクティブの原則
○疑わしきは行動せよ(被害報告を待つな)
○最悪の事態を想定して行動せよ(希望的観測をするな)
○空振りは許されるが見逃しはゆるされない。(積極的に対応せよ)
- 3 応援の要請
○職員を総動員し、人的資源を最大限に活かせるよう、再配置をします。
○大規模災害時には積極的に応援を要請します
- 4 速やかな情報発信
○利用者に安心感を与えるため、速やかに自然の家としての方針を発信します。
○マスメディアや SNS などを上手に活用し、被害状況を速やかに発信することで、外からの支援につながります。
○収集した情報は必ず所長副所長へ報告するようにしてください。
- 5 すべては利用者のために
○ボランティアは多様な被災対応ニーズに応えるためには必要不可欠です。積極的な受入れを行います。
○速やかな対応、情報発信ができなければ自然の家への不信感が高まり、その後の対応にも影響を及ぼします。とにかく迅速な対応と情報の発信に心がけます。
○職員は災害対応の貴重な人的資源です。健康管理や勤務管理にも配慮することは、利用者対応支援にもつながります。

初動対応

1 災害発生直後の行動

○職員自身が身を守る。

とにかく身を守る。

○起きたことに対する情報の収集を行う。

地震土砂災害などの関する情報をメディア、ネット、気象庁などで確認する。

今いる場所の周辺での被害状況を確認する。

勤務時間外の対応

○家族での応急措置

まずは、自分と家族の安全確保を図ります。

災害発生直後は、電話が輻輳(ふくそう)しがちとなるために、人命救助のための緊急通報や所長との連絡等公用で使用する場合を除き、電話は使用しないようにします。

避難する場合には、コンセントを抜きブレーカーを切るようにします。(通電火災予防)

家族の安否確認は、災害用伝言ダイヤル、災害用伝言板等を活用することを事前に話し合っておきます。

○ただちに参集する

災害情報や周辺の被害情報を確認し把握する。

自分の配備基準と照合し、参集判断し、配備指令を待つことなく参集する。

自身、家族の被災、要救助者の発見し救助活動引継ぎするまで間、病気介護育児などで参集が困難な場合は、所長へ連絡をすること。

手袋、水、食糧など必要な用具をできるだけ持参します。携行品等は直ちに行動に移せるように普段から準備しておくようにします。

○参集途上での情報収集

自らの安全確保に十分留意し周辺の被災状況等を把握し、所長へ報告します。

災害直後は断片的な情報しかないので多くの職員からの情報が災害対応の戦略上、非常に有益となります。

勤務時間内の対応

○利用者の避難誘導

パニックを抑制するために館内放送で避難を呼びかけ、避難場所をお知らせする。

職員は避難者の安全確保をするため避難誘導を行い安全管理をします。

避難が困難な高齢者や外国人には職員が付き添い避難させます。

エレベーターは使用せず、階段を使用します。

○負傷者への応急措置

全ての施設内を巡回し、救護漏れがないかを点検します。

負傷者は直ちに安全な場所へ退避させ、応急処置を行います。

初動期に優先すべきこと

1 初災直後は緊急初動体制をとる。

○体制指揮者は所長 所長不在の間は、次の代行順位で1位副所長、2位チーフ、3位インストラクターとします。

2 全員で手分けして優先すべき活動を行う(初動体制)

①対策本部設置準備

事務所にて関係機関との連絡調整や人員配置調整を行う。

②人命救助・救出

逃げ遅れ、負傷者の有無を確認します。

救出は人命の危険が切迫している人を優先しますが、多数の要救助者がいる場合に救出しやすい人を優先します。

③避難指示の発令

館内放送や誘導で避難場所への誘導を行う。

④2次災害の防止

施設の火の気、ガラスの破損状況、柱、壁の亀裂など支障となる物の排除をします。

※避難所として使用する場所の点検を優先します。

設備の安全確認、発火漏電等の防止措置

火災場所の初期消火、火災拡大防止を行います。

危険個所についての立ち入り禁止の措置を行います。

⑤情報収集

防災関係機関、職員等からの被害情報の収集をします。

施設と関連設備の被害状況を把握します。

参集した職員の把握をします。

通常業務の停止と非常時優先業務の実施

執務環境の確保

○施設内の安全確認

○ライフラインの途絶時の措置

電気、水道、電話等どれくらい使えるのか？

自家発電機の状態と燃料残量

受水槽の水量把握と生活用水の確保

通信手段の確保と復旧依頼

2次災害に備えたヘルメット、手袋等の安全装備着用

職員配置の調整

○施設内での人員調整

○応援の受入れ

長期化への備え

○安否確認

職員およびその家族 確認次第 OBJ 本部事務局長へ報告をする。

○職員の健康管理

ストレスと過重労働をチームワークで軽減化する

職員の休憩スペースを離れた場所に確保する

非常時優先業務

○連絡調整広報業務

情報収集、状況の公開、関係機関との連絡調整(OBJ、尼崎市、香美町)、避難名簿の作成

○施設の維持管理業務

施設の被害把握と対応、通信手段、燃料、車両、食糧の確保、し尿処理対策、救護所設置

3 遭難・迷子発生時の対応について

遭難・迷子の発生

↓
関係者に対して遭難・迷子者の氏名、年齢、性別、衣服や特徴等発生時の状況を聴取、記録する。

勤務職員を事務所に召集し、発生状況の共有し、初動体制搜索分担をする。

↓
所長、副所長へ連絡し、初動体制を組んで初期搜索にあたる。
山中や沢への搜索は2名以上で行い二次遭難を防ぐ。

↓
救助・搜索区域の確認する。(地図複数枚用意)
無線機は必ず携行し、必要に応じてレスキューセット等所持する。
搜索中は定時連絡(現在位置)を必ず行うこと。

発見時

救急要請の有無と車両合流付近までの搬送について、指示を仰ぐ
危険地帯での救助等については、必ず応援や救助器材が到着して救助者の安全確保が可能な状態になってから救助を行うことを原則とする。

↓
報告書の作成

搜索等難航時

↓
休みの職員の非常呼集を行い、全職員で搜索支援を行う。

↓
初期搜索での発見困難と判断した場合、役場、警察、消防、地元等関係機関への連絡を行う。
美方警察(小代駐在所)、小代地域局、美方広域消防本部、地元消防団

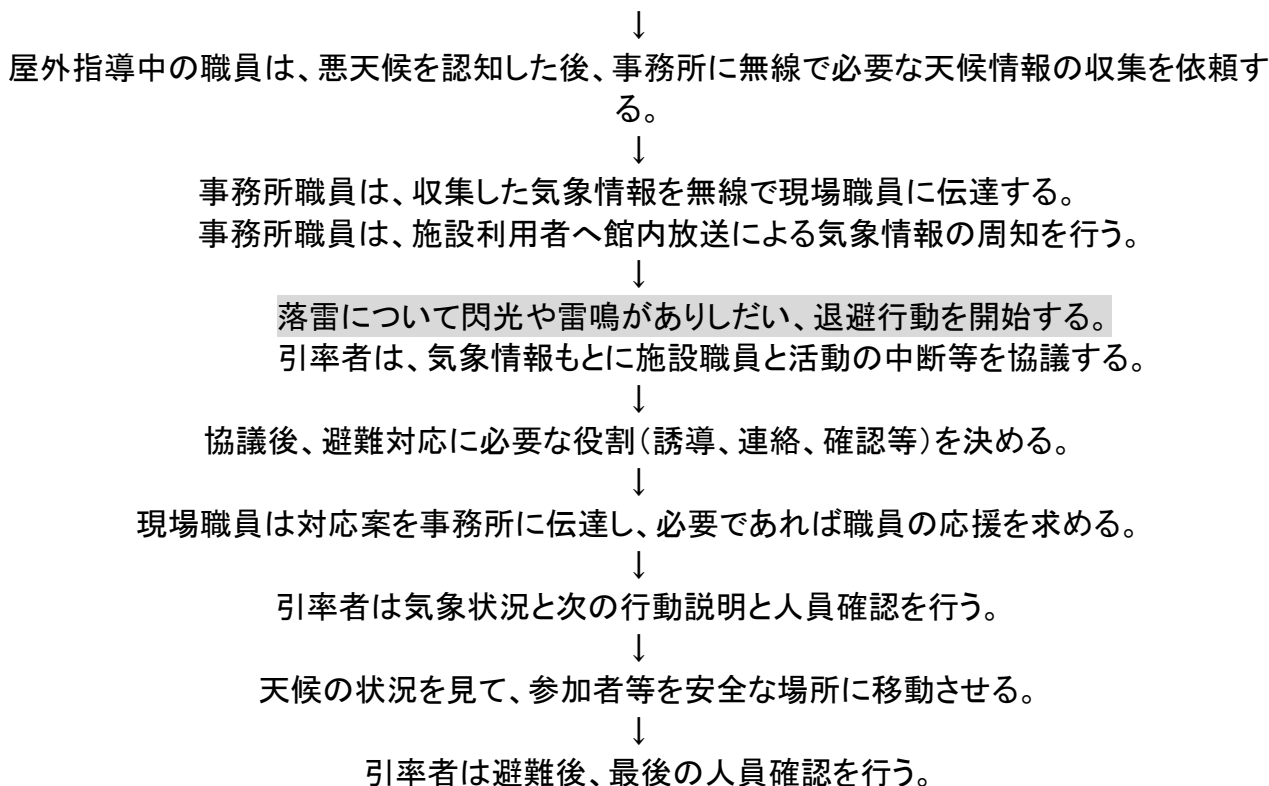
↓
遭難対策組織への協力態勢に参画して共同歩調をとる。
遭難対策本部の設営と器材の提供や、発生からの経緯を情報提供
外部(報道、家族等)関係機関への情報提供窓口の一元化とその記録をする
現在の救助隊の位置・事故現場の状況・天気予報の確認
協力者氏名・借用貸出装備リストの作成

数日の対応が必要な場合

搜索隊入山中の行動食等確保、物品・食料の補給
搜索職員の交替制など長期に備える。
搜索本部隊員と遭難者関係者の休養場所の確保

4 悪天候による緊急対応について

悪天候時



情報源

天気予報－ウェザーニュース 「 <http://weathernews.jp/> 」

気象庁:天気予報 「 <http://www.jma.go.jp/jp/flood/> 」毎日 5 時、11 時、17 時に更新

Yahoo!天気情報 「 <http://weather.yahoo.co.jp/weather/> 」

情報例

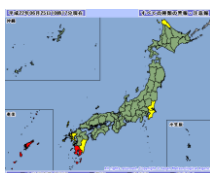
天気予報(今日・明日・週間)

雨雲レーダー

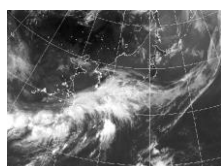
雷

…等

…天気予報－ウェザーニュース より



警報・注意報情報



衛星画像



アメダス(気温/降水量/…気象庁:天気予報 より
風/日照時間/積雪深)

5 傷病者の病院搬送について

傷病者発生



傷病者の状況確認と応急手当(※MFA、WMAに準拠)を行う

※救助者は体液感染予防措置に留意すること。

職員、関係者で病院搬送や救急車要請の有無を判断する。

事務所への連絡(傷病者の状態、氏名、年齢等)



事務所は、状況から受入れ病院へ受入れ要請連絡と傷病者の情報提供する。

救急車要請時は施設付近で職員玄関までの救急車誘導を無線機、誘導ライトを所持して行う。

(夜間スタッフが少ない場合は、救急車誘導より傷病者対応を優先する)

救急車要請時には、所長、副所長への連絡を行う。



公用車搬送対応者は必要に応じてマスク、手袋、毛布、ビニール袋、自然の家携帯電話、無線機、緊急酸素セット、AED等を携行する。



搬送病院到着時、病院出発時における状況連絡を自然の家にする。



搬送完了後の公用車は必要に応じてアルコールスプレーによる消毒処理を行う。

病院搬送記録簿の記載を行う。

降雪、雪崩、土砂崩れ等で通行不能の場合

通常の小規模雪崩による通行の妨げは、小代地域局農林建設課Tel97-3111へ連絡し、除雪要請をする。

積雪による交通不能、かつ緊急を要する場合、職員がタイヤショベルで先導し、公用車を当直員が運転する。(ランクル)往來を支援しながら新屋地区まで行き、救急車は新屋地区で合流するよう要請する。

何らかの理由で上記対応ができない場合、所長もしくは副所長を通じて、中村建材、小代地域局97-3111もしくは兵庫県新温泉町土木事務所道路管理2課 0796-82-5689へ相談する。よって緊急の場合には必ず、所長副所長へ電話連絡をすること。

文中 ※ MFA メディックファーストエイド <http://www.mfa-japan.com/>

WFA ウェルダネスファーストエイド <http://www.wildmed.com/>

施設周辺ではMFA、山間のフィールドではWFAが推奨する応急手当を実施

6 プログラム活動時の緊急対応について

事故(傷病者)発生

- ↓
傷病者を安全な場所へ**退避**させ、**応急処置**(MFA、WMAに準拠)
傷病者への苦痛の緩和処置や勇気づけ、保温等
※火傷応急手当の際に患部の衣類は絶対に脱がせないこと。
- ↓
傷病者の状況確認を**事務所へ状況の連絡**を行う。
事務所は所長副所長主任へ連絡し指示を仰ぐ。
- ↓
現場職員は役割分担する。(応急手当係、記録係、搬送準備係、参加者対応係)
発生時からの状況を時系列で記録する。現場担当スタッフ全員から事故当時の様子を記録する。
※事実と推察は記録上で必ず区分し明記すること。
- ↓
引率者、参加者の人員確認と安全確保、**安全な場所への誘導**等二次災害の防止に努める。
必要に応じて職員の応援要請をする。(現場は必要十分な人員を要求すること)
- ↓
傷病者の**搬出**、病院への**搬送** 職員は傷病者病院搬送マニュアルに沿った行動を行う。
引率者は避難誘導完了後、最終人員確認を行う。
※但し、悪天候や危険な地形状況、傷病者に脊椎や頭部の怪我がある場合、搬送により重篤化しないよう、消防や自然の家からの応援や搬送用カーゴの到着を待ってから搬送する。
- ↓
他の参加者に精神的ショックがある場合、**状況の正確な説明**をするなどの緩和を図る。
- ↓
家族、関係機関、保険会社への連絡。
家族への連絡の際に、推察されること等不明確な内容の話はしない。
※今後の誠実な対応の妨げとなる恐れがあることを認識する。
- ↓
病院での治療や傷病の**状態の確認**する。
傷病者を家族へ**引き渡しと治療概要の説明**する。搬送担当は時系列記録を行うこと。
- ↓
事故の場合、再発防止策ができるまで、同種活動の停止措置を行う。
後日、傷病者のお見舞いによる状況の確認と**家族への状況説明**
- ↓
家族の承諾後、**傷病者から事故当時の状況の聞き取り**
- ↓
インストラクターグループによる事故発生の**原因究明と再発予防策策定**
- ↓
OBJ 本部安全委員会へ**報告と追加防止策等の方策**の指導を受ける。
- ↓
最終報告書作成と傷病者と家族へ**報告と再発防止策説明**。
- ↓
インストラクターグループによる**再発防止研修実施**

天候の急変発生（強風、土砂崩れ、落石、鉄砲水、雷雨等）



事務所への状況連絡と今後の天候変化の**情報提供依頼**をする。



活動の**中断中止退避の判断**は気象情報を参考に、現場の状況を加味して職員、講師と団体責任者の三者で対応を協議し決定する。

活動に変更があれば事務所に連絡する。
必要に応じて参加者の招集する。



引率者の**役割分担**を行う（避難指示、避難誘導、人員確認等）



引率者は参加者へ中止理由と次の**行動説明**を行う。



天候を見ながら、安全確保できる場所への**移動と人員確認**を行う



施設着後、**最終人員確認**を行う。

7 感染症等対応マニュアル

(5類以上の感染症対応)

感染症の疑いが発生した場合

↓

- ・患者は、保健室等で隔離措置を行う。※使用した宿泊室や場所は、消毒を行う。
- ・対応者は感染防止に留意しマスク、手袋等を必ず装着すると共に、対応後、手指の手洗い消毒をすること。
- ・所長・副所長へ報告。(情報収集、関係機関への共有、対応策等を開始する。)

↓

- ・団体側が病院へ患者の状況を伝え、受診の打診を行い、施設側に情報を共有する。

↓

- ・施設側は、尼崎市教育委員会学事企画課・学校教育課および OBJ 本部へ感染疑い利用者発生を知らせる。

↓

- ・受入れ可能な病院へ搬送する。搬送者も必ずマスク等装着にて救急搬送する。
公用車は搬送中、外気導入と換気と使用後消毒等を行う。

↓

受診後、感染症確定した場合 患者が発生した後の処理

↓

- ・陽性者、濃厚接触に該当される者の行動を把握し、感染者発生の情報共有を行い、利用活動の中止の対応。
- ・必要に応じて、次の利用者や関係機関へ状況と対策の情報共有。
- ・部屋及び感染者と濃厚接触者が触れたと想定されている管内全域の消毒
アルコール消毒を行う。しかし、スプレータイプのものは、菌等が噴射の勢いで部屋に蔓延する恐れがあるため、可能な限りガーゼやタオルに消毒剤(アルコール)をしみこませ、菌等をふき取る。
- ・発生状況の記録をとる。

↓

利用者の退所および施設の消毒が終了し次第、関係機関へ連絡し、利用再開する。

嘔吐物の処理

↓

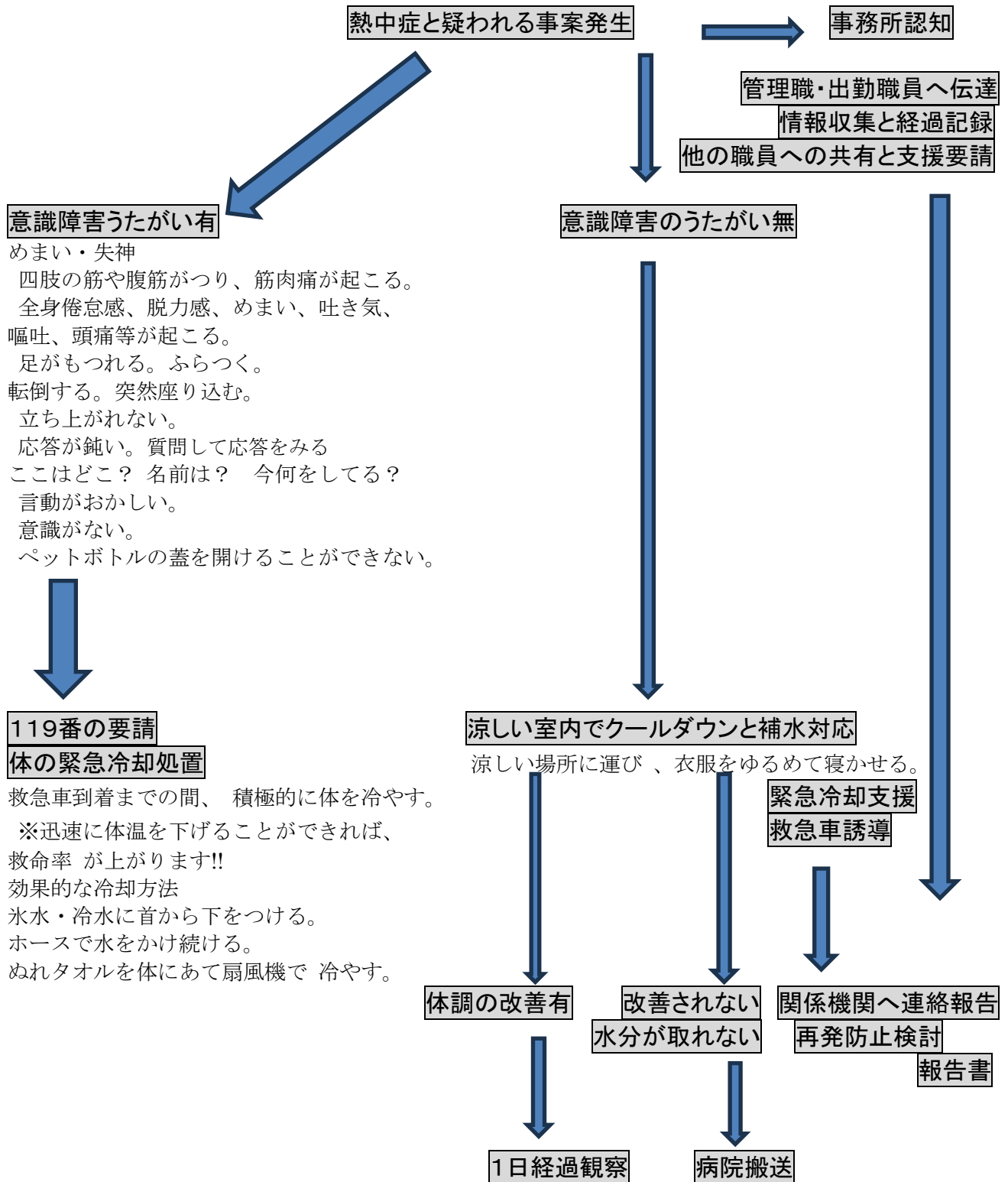
嘔吐物の周囲に利用者が近寄らないように留意する。

嘔吐物にトイレトペーパーをかけ、漂白剤または次亜鉛素などの塩素系の薬品をかけてからゴム手袋(厚手)を装着し専用ちりとりでとり、トイレに流し処理する。

対応者は感染防止に留意しマスク、手袋等を必ず装着すると共に、対応後、手指の手洗い消毒をすること。

8 熱中症対応ガイドライン

事案発生対応



熱中症予防対策

熱中症の危険度を判断する環境条件の指標に暑さ指数(WBGT:Wet Bulb Globe Temperature: 湿球黒球温度)があります。

暑さ指数(WBGT)は、人体と外気との熱のやりとり(熱収支)に着目し、熱収支に与える影響の大きい①湿度、②日射・輻射など周辺の熱環境、③気温の3つを取り入れた指標で、単位は、気温と同じ℃を用います。場所や時間により、値が変動します。活動場所ごと、活動時間ごとに測定することが大切です。

暑さ指数 (WBGT)	注意すべき生活 活動の目安(*1)	日常生活における注意事項(*1)	熱中症予防運動指針(*2)
31℃以上	すべての 生活活動で おこる危険性	高齢者においては安静状態でも発生する危険性が大きい。 外出はなるべく避け、涼しい室内に移動する。	運動は原則中止 特別の場合以外は運動を中止する。特に子どもの場合には中止すべき。
28～31℃		外出時は炎天下を避け、室内では室温の上昇に注意する。	厳重警戒(激しい運動は中止) 熱中症の危険性が高いので、激しい運動や持久走など体温が上昇しやすい運動は避ける。10～20分おきに休憩をとり水分・塩分の補給を行う。暑さに弱い人*は運動を軽減または中止。
25～28℃	中等度以上の 生活活動で おこる危険性	運動や激しい作業をする際は定期的に充分に休憩を取り入れる。	警戒(積極的に休憩) 熱中症の危険が増すので、積極的に休憩をとり適宜、水分・塩分を補給する。激しい運動では、30分おきくらいに休憩をとる。
21～25℃	強い生活活動で おこる危険性	一般に危険性は少ないが激しい運動や重労働時には発生する危険性がある。	注意(積極的に水分補給) 熱中症による死亡事故が発生する可能性がある。熱中症の兆候に注意するとともに、運動の合間に積極的に水分・塩分を補給する。

(*1) 日本気象学会「日常生活における熱中症予防指針 Ver.3」(2013)より

(*2) 日本スポーツ協会「熱中症予防運動指針」(2019)より、同指針補足 熱中症の発症のリスクは個人差が大きく、運動強度も大きく関係する。
運動指針は平均的な目安であり、スポーツ現場では個人差や競技特性に配慮する。

※暑さに弱い人:体力の低い人、肥満の人や暑さに慣れていない人など。

暑さ指数と活動とその対策

危険(WBGT31以上)

日差しにさらされる活動は、活動の変更や中止を含め、徹底した予防対策必要

厳重警戒(WBGT28以上31未満)

日差しにさらされ続ける活動での十分な予防対策必要

警戒(WBGT25以上28未満)

アドベンチャーラリー、室内公式雪合戦、ツリーイングなどの活動での十分な予防対策必要

注意(WBGT25未満)

登山、ロゲイニングなどの活動での十分な予防対策必要

熱中症予防対策とは、WBGT値の鑑み、活動や内容の軽減や変更、こまめな水分補給と水分量

の確認、ミストシャワーの設置、日よけテントの設置など。

計測と記録

・暑さ指数(WBGT)の把握と共有 暑さ指数(WBGT)の測定場所は、ホール棟玄関前、キャンプ場管理棟前、モバイル熱中症計3台で測定する。測定するタイミングは、天気予報、気象情報で熱中症警戒情報が発令された日の、利用者活動時間帯8時、10時、12時、14時、16時、20時に記録(業務日誌)し、職員、利用者へホームページ、無線、館内放送等で伝達する。

その他

- ・職員への啓発 職員で熱中症とその予防について共通理解を図る
- ・利用者への指導 オリエンテーションで自ら熱中症の危険を予測し、安全確保の行動をとることができるように指導する。
- ・実情に応じた対策 近年の最高気温の変化や熱中症発生状況等を確認し、とちのき村の実情に応じた対策を検討する。
- ・体調不良を受け入れる文化の醸成 気兼ねなく体調不良を言い出せる、相互に体調を気遣える環境・文化を醸成する。
- ・情報収集と共有 熱中症予防に係る日々の情報収集(熱中症予防情報配信メール(設定: 兎和野高原標高540m地点)・天気予報・気象情報・熱中症計)の手段と職員への伝達方法を整備する。
- ・暑さ指数(WBGT)を基準とした運動・行動の指針を設定 既存の指標を参考に、活動や各種行事の指針を予め設定する。

日々の熱中症対策のための体制整備 熱中症警戒アラート発表時の対応も含め、設定した指針に基づき、日々、活動や各種行事での対策を決定・指示する体制を整備する。

熱中症特別警戒アラート

全ての方が自ら涼しい環境で過ごすとともに、高齢者、乳幼児等の熱中症にかかりやすい方の周りの方は、熱中症にかかりやすい方が室内等のエアコン等により涼しい環境で過ごさせているか確認してください。また、管理者は、全ての方が熱中症対策を徹底できているか確認し、徹底できていない場合は、運動、外出、イベント等の中止、延期、変更(リモートワークへの変更を含む。)等を判断してください。

熱中症警戒アラート

熱中症による人の健康に係る被害が生ずるおそれがあるので、他人事と考えず、暑さから、自分の身を守りましょう。室内等のエアコン等により涼しい環境にて過ごしましょう。

こまめな休憩や水分補給・塩分補給をしましょう。

皆で、身近な場所での暑さ指数(WBGT)を確認し、涼しい環境以外では、運動等を中止しましょう(皆で熱中症対策を積極的に取りやすい環境づくりをしましょう。)

利用者への情報提供 熱中症対策に係る利用者の理解醸成のため、熱中症対策を利用者とも共有する。

9 プログラムと過去の事故例

プログラムと事故例	対 処
フリークラフト ・刃物による切創	流水洗浄と絆創膏処置
登 山 ・浮石によって転倒頭部打撲で背負い搬送 ・浮石で足をねんざ	病院への搬送 副木固定と病院への搬送
ツリーイング ・ゴミが「目に入る」	涙液による目の洗浄
沢登り ・浮石でバランスを崩し転倒、腰打撲	病院搬送
ウォークラリー ・ぬれた木橋で滑って転倒 腰の強打 ・グループから離れて行方不明	病院搬送 職員の捜索
シャワークライミング ・ウエットスーツ素材によるアレルギー ・長い時間の入水による軽い低体温症	ウエットスーツを脱ぎ安静に 水から上がり暖かい飲み物を与える
マウンテンバイク ・急なブレーキ操作による転倒 腰の強打	病院搬送
美方ロゲイニング ・地図コンパスの未熟な操作による道迷い	職員の誘導
林業体験 ・のこぎりによる軽い切創 ・枝に足をとられ転倒し、腰を強打	絆創膏による処置 病院搬送
とちもち作り ・杵で講師の手を強打	止血と病院搬送
野外炊事 ・リーダーのマキ割で指の切創 ・包丁での切創 ・熱い鍋による熱傷	止血と病院搬送 流水洗浄と絆創膏処置 流水によるアイシング
ゲレンデスキー ・転倒による足首の捻挫 ・てんかん発作	副木固定と病院搬送 安静体位と病院搬送
そり遊び ・衝突による大腿骨骨折 ・ジャンプ着地に際、腰椎骨折 ・タイヤチューブのバウンドによる頸椎痛	固定と病院搬送 " "
その他 ・服装の不備による虫刺され ・水分摂取不足による便秘 ・2段ベッドから寝ぼけて転落 頭部打撲 ・はだしで館内移動 足親指つまはがれ ・部屋の乾燥による咽頭炎 ・坂道を走り転倒による大腿骨骨折	かゆみどめ処置 水分摂取と体操 病院搬送 止血等 加湿とうがい 移動時の注意喚起

10 事故防止等に向けての留意事項

・フリークラフト

- ・刃物、キリなど道具によっては大変危険な物もあるので、安全な使用指導は必ず行い、使用中に危険が無いかを見回り確認する。

・登山

- ・登山ルートを知っているスタッフが1名以上必要。集団登山の場合、先頭、中盤、最後尾にスタッフを配置する。
- ・子ども達の水分補給確保のため、1人1L程度の給水ができるように留意してください。児童の水筒が小さい場合は別に、500ccのペットボトルを用意するか、引率者が2Lペットボトルで補給できる体制を整える。
- ・冬季登山の場合、冬山登山技術、装備や経験と下見が必要。
- ・出発前に必ず、カッパの有無や質（ウインドブレーカーではダメ）をチェックする。
- ・先頭と最後尾の差を確認しながら進める。
- ・悪天候時は、行動食のみで下山後に昼食をとる。
- ・高丸山周辺は絶滅危惧種「ウスイロヒョウモンモドキ」の生息地となっています。周辺の登山や散策には生態系維持のため環境保全に留意する。

・ツリーイング

- ・ヘルメットのおご紐の調整が難しいため、子ども達のサポートをする。
- ・注意事項など引率者の方もインストラクターからの説明を受ける。
- ・途中で雨が降る場合もありますので必ず雨具を持参する。
- ・トイレが近くにないことがあります。集合前に行っておく。
- ・雨天決行ですが、木々の揺れが激しい暴風の場合は中止になる。事前に施設職員との打ち合わせを行う。

・沢登り

- ・沢ルートを知っている団体引率者が1名以上必要。
- ・先頭、最後尾、中盤に団体引率者を配置することが必要。
- ・先頭と最後尾の差を確認しながら進める。
- ・浮石が多いので移動では石から石へ飛んで移らない。また、こけた時にいつでも手をつけるようにしておく。
- ・滝に当たる前には、必ず上流を目視して落下してきそうなものがないか、安全確認をする。
- ・春（5月）や秋（10月以降）においては、滝に打たれる体験をする場合は、天候に留意して冷えによる体調不良を起こさないように注意する。
- ・濁流の場合は、プログラムを中止する。
- ・カエルやイモリなど両生類を触る際には、人の体温で生き物が弱らないように軍手やタオルなどで直接体温が伝わらないようにしてから観察を行って下さい。

・天体観測

- ・天文台室の階段がうす暗く、急なので注意するよう声かけをする
- ・階段で人を押さないよう間隔をとり気を付ける
- ・消灯時刻の22時以降もプログラムをされる場合には、事前に事務所へご連絡をする。（22時以降は全ての出入り口を施錠いたします。）
- ・懐中電灯などの明かりで星が見えづらくなるため、必要以上に明かりをつけない。

・ロッククライミング

- ・サイトは整備しているものの、野生動物の通過などで、落石の可能性がある為、集合から解散まで見学者も含めてヘルメット等の着用を義務付ける。

- ・ 服装は長袖・長ズボンを徹底し、可能であれば身体が動かし易く、厚手の丈夫なもので行う。
 - ・ 見学者は、指定された区画から出ないようにする。
- ・ **クライミングウォール**
 - ・ 準備運動で身体全体を伸ばしておく、また緊張をほぐし、集中できるようにする。
 - ・ 各グループに1人のリーダーの補助をお願いします。
 - ・ クライミング中に、ハンガークリップに触らないようにする。
- ・ **ボルダリング**
 - ・ 準備運動で身体全体を伸ばしておく、また緊張をほぐし、集中できるようにする。
 - ・ 必ず、補助者（落下時にささえてくれる人）と同伴で行う。
- ・ **シャワークライミング**
 - ・ 集合時、服装等で足りないものがあれば申し出る。
 - ・ バス移動時、ウェットスーツの肩を通すと、暑くなり過ぎ、酔ってしまう可能性がある。
 - ・ 先行者が石等を落とすと、水流に乗った石が後者に当たり、怪我をしてしまいますので、できるだけ小石を動かさないようお願いします。
 - ・ 夏でも水温が低く、低体温症の可能性がありますので、装備は1つも欠かさずに装着する。
- ・ **マウンテンバイク**
 - ・ 引率者は、当日インストラクターとも打ち合わせをする。
 - ・ 想像以上に体力が必要な活動です。必ず行動食（おやつ、あめなど）の準備が必要。
 - ・ 団体の場合、必ず活動を補助するリーダーを引率させて下さい。
- ・ **仲間作りプログラム**
 - ・ アクティビティごとに1人指導者がいることがのぞましい。
 - ・ 各アクティビティにリスク管理とグループを観察し声をかけられる指導者が必要です。また指導者の方は事前に一度アクティビティを体験しておく。
 - ・ ふざけていたり、危険と判断した場合には、止めてください。
- ・ **美方ロゲイニング**
 - ・ 各グループに引率者1名がいることがのぞましい。
 - ・ 連絡体制は団体独自で携帯電話等（au かドコモ）で連絡網を構築する。
 - ・ 引率者の方は必ず事前にコースの下見をし、児童の体力と負荷を考慮したコース選びを職員と行う。
- ・ **林業体験**
 - ・ 装備装着から活動終了後に施設に帰ってくるまでヘルメットは原則外さない。
 - ・ 団体引率者も活動中は枝などの落下物の危険性もあるのでヘルメットを装着する。
 - ・ ノコギリは必要な時以外は鞘におさめ、落とさないように腰にしっかり取りつける。
 - ・ ノコギリを使う前に講師から必ず指導を受ける。
- ・ **炭焼き**
 - ・ 高温にさらされるため長袖長ズボン着用で、服の素材はナイロン素材は避ける。
- ・ **田植え・稲刈り・イモ掘り・大根ぬき**
 - ・ 5月や10月は寒暖の差が激しく、「ブヨ・カ」による虫さされが多く発生する恐れがあるため、肌の露出を避けるためにも、服装は長そで・長ズボンを着用。

・ 里山整備

- ・ 「ブヨ・カ」による虫さされが多く発生する恐れがあるため、肌の露出を避ける服装が必要。
- ・ 装備装着から活動終了後に施設に帰ってくるまでヘルメットは原則外さない。
- ・ 団体引率者も活動中は枝などの落下物の危険性もあるのでヘルメットを装着する。
- ・ ノコギリは必要な時以外は鞘におさめ、落とさないように腰にしっかり取りつける。
- ・ ノコギリを使う前に講師から必ず指導を受ける。

・ 地域探訪

- ・ 見通しの悪いカーブでは、クルマがカーブの内側を通ることがあるので、先頭は十分気をつける。
- ・ 車道、片道3.5キロの道のりを移動するため引率者は先頭と後方また中間に配置必要。
- ・ 冬季は路面凍結や民家の屋根からの落雪に十分注意する。

・ ナイトハイク

- ・ 引率者が日中に下見を行い、事前に順路や危険個所の把握を行う。
- ・ 都市部に住み、街灯に慣れた児童にとっては、暗闇に恐怖心を抱くことが多い。出発前に夜の森の不思議さや、生き物の過ごし方などの話を行い恐怖心を十分取り除いてから出発する。
- ・ 懐中電灯は、足元を照らす道具として説明。顔（目）などを照らさないように指導する。

・ キャンプファイヤー・キャンドルサービス

- ・ 団体引率者は活動終了まで活動場所に待機。炎の完全消火、忘れ物確認を行う。
- ・ 大きな炎でのキャンプファイアはやけどや飛び火等の危険性があるので十分注意する。
- ・ トーチ棒をもつ子どもには、事前に十分な指導を行う。

・ かまくら作り

- ・ 雪遊びに行く身支度がきちんとできているか、スパッツはきちんとはけているか確認する。
- ・ 冬季活動は、エネルギー消費が多いので、午前と午後に1回行動食（アメ、チョコ等）を用意する。

・ 歩くスキー

- ・ 外に出ると寒さや雪に触りたくて話が聞きづらくなるので、室内で説明する。
- ・ 子どもたちが装着を終えたところで指導者の目で各個人の足もとを確認する。
- ・ 1日ツアーに出かける場合は、必ず下見が必要。

・ そり遊び

- ・ 引率者はコースの下に待機し、安全に遊べるように管理する。
- ・ 滑り降りるコースとスタート場所に登るコースをわける。
- ・ 替えの手袋を用意し、雪で濡れた時には替える。
- ・ 滑り降りる人と下にいる人がぶつかると大きな怪我につながる可能性があるので団体引率者は十分注意し滑り降りる最終地点で待機し、指導する。
- ・ 破損した「そり」は使用せず、施設職員にその旨を伝え取りかえる。
- ・ 荷物運搬用の「そり」では滑らない。
- ・ うつぶせ乗り、立ち乗り、大人の2人乗りはしない。
- ・ ヘルメットの着用を推奨する。

・ スノーシューハイキング

- ・ 外に出ると寒さや雪に触りたくて話が聞きづらくなるので、室内で説明する。
- ・ 子どもたちが装着を終えたところで指導者の目で各個人の足もとを確認する。
- ・ 休憩中はおしりマットを使い、直接雪の上に座って体を冷やさないよう注意する。
- ・ 子どものスノーシューが雪の中で脱げてしまい紛失することがあります。脱げてしまったらその場から動かず、雪の中からスノーシューを掘り出す。

11 施設内での野生生物への配慮

大型の野生生物

クマやイノシシ、鹿など施設周辺にはたくさんの大型野生生物が暮らしています。森や山道では一人で行動しないこと。また森の中などに入るときは鈴などをもって、自分たちがいることをアピールしながら歩きましょう



ハチ（蜂）

ハチが近づいてきたら、その場を動かずしゃがんで、ハチがその場を離れるまで待ちましょう。また帽子を着用しないと、人の頭をクマと間違えて刺してしまうかもしれません



ヘビ（蛇）

草が生い茂った藪の中には、ヘビがいるかもしれません。足元が見えにくいところには気を付けてはいりましょう。またヘビがいたら触ったり、覗き込んだりしないでその場から離れましょう



ダニ

山や森で長い時間座ったら、衣服をはたいてダニや虫を落しましょう！かまれると、長い間かゆみが続いたり、感染症にかかるケースがあります。予防策は、肌を露出しない長袖長ズボンなどの服装の着用や虫よけスプレー、地面に長い時間すわった後は、衣服をはたくななどがあります。



カラス

野外炊事場で食材を固形容器にパックせずに放置しておく、レジ袋を破ったり、レジ袋ごと食材をもっていったりします。また、ゴミ袋や洗い場の生ごみも同様です。自然の摂理に影響しないように食材管理やごみの管理にご配慮ください。



施設内での植物等への配慮

ウルシ

森の中にある木や、木に巻き付いているツタなどには、肌が弱い人がかぶれてしまう植物もあります。森の中に入るときは肌が見えない恰好をして入りましょう

カエンダケ

赤い色の炎が燃え上がっているような様相をしたキノコです。猛毒があり手で直接触れると害がある場合があります。



12 不審者侵入時の対応

不審者の侵入

↓

不審者かどうか 声をかけて用件を直接たずねる

↓

状況が無線機で事務所に報告する。

退去を求める 職員2名で以下対応する。

来訪目的不明者「目的をいわない、飲酒、薬物等で会話できない状態」

↓

危害を加える恐れはないか

↓ 職員を無視し無理に立ち入ろうとする。退去に説得に応じない。暴力的な言動をする。

所持品に注意する 言動に注意する。(暴力、興奮状態、言動が不自然)

警察等に報告し情報提供する。事務所は所長、副所長へ連絡。

隔離・通報する(組織的対応)

別室に案内し隔離する。暴力行為抑止と退去の説得 110番通報 職員への緊急連絡

↓

子どもの安全を守る

防御(暴力の抑止と被害拡大の防止) 移動阻止 全利用者への周知と掌握

避難誘導 職員の役割分担と連携 警察による保護・逮捕

↓

負傷者がいるか

↓

応急手当などをする

応急手当 119番通報 被害者等への心のケア

↓

事後の対応や措置をする

情報の整理と提供 利用者への説明 心のケア 利用再開準備

13 停電時の対応

停電発生



5 分以上の停電となった場合

場内放送にて現状を利用者へ説明

各トイレ入り口に充電式ランタンをおく。(トイレに非常照明がないため)

電話は、緊急用 4 番回線のみ使用可能(☎97-3601)

関西電力停電情報へアクセスし情報収集(状況確認と復旧見込み)

誘導灯フラッシュは停電解消まで点滅



1 時間以上の停電となりそうな場合

所長、副所長への連絡と記録担当者を選任する。

利用者代表へ状況の説明を行う。

事務所の非常電源からサーバー複合機等の電源供給をする。

非常用発電機の燃料を確認する。1 時間当たり 150L 使用。

食堂などの非常電源での電源確保に努める。

※今後の食事等対応を食堂を交えて検討する。

大型ガスコンロ等での調理や非常食対応等

館内外の巡回を頻繁に行う。

冬季においては毛布等の配布も配慮する。



3 時間を超える停電になりそうな場合

冷凍食品、生鮮食品の対応

食事・入浴の対応を検討する。

利用者に影響している対応について代表者へ説明する。

誘導灯フラッシュはバッテリー充電切れたが、復帰ボタンを押し充電させる

停電時の情報収集先

関西電力ホームページの停電情報を閲覧

サーバーのバッテリー使用可能なら、ノートパソコンで停電でも閲覧可能

事務所の非常発電機からのコンセントであれば給電可能。

電話での問い合わせ先

関西電力豊岡営業所 0800-777-8084

14 Jアラート対応について

弾道ミサイルが落下する可能性がある場合の職員対応について

- 1 ミサイルが日本に落下する可能性がある場合は、注意が必要な地域の方に、国がJアラート（全国瞬時警報システム）を活用して、次の手段により緊急情報をお知らせします。
 - ・防災行政無線等でサイレン音とともにメッセージが流れます。
 - ・携帯電話に緊急速報メールで、警報音とともにメッセージが届きます。
- 2 緊急情報が流れたら、館内放送にて緊急情報の内容、避難方法を利用者に伝え、直ちに次の避難行動を取るようください。
 - 【屋外にいる場合】
 - ・近くのできるだけ頑丈な建物や地下に避難する。
 - ・近くに適当な建物等がない場合は、物陰に身を隠すか地面に伏せ、頭部を守る。
 - 【屋内にいる場合】
 - ・できるだけ窓から離れ、できれば窓のない部屋へ移動する。

以 上

15 苦情対応マニュアル

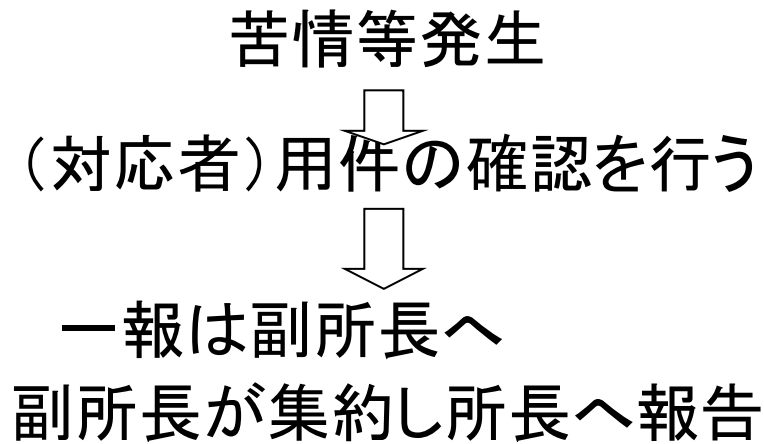
(1) 苦情等対応手順

施設に対する苦情は、様々なケース(電話、来所時、職員宅)があること及び初期の対応がポイントとなることを踏まえ、次の手順を守る。

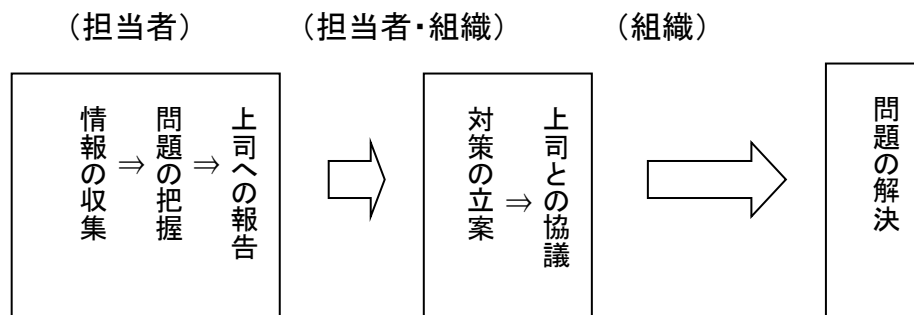
(共通原則)

- ① 窓口を必ず一本化すること、苦情対応記録簿に記載する。(副所長)下記参照
- ② 責務は誠実に履行し、責務以外は原則拒否すること
- ③ 会話は丁寧に、対応は厳格に行うこと

※ 最初に電話を受けた職員の対応により問題がこじれる場合があるので、最初の対応がポイントになる。



電話及び来所者の場合に分けると、基本的な処理の流れは下記のとおり。



①情報は十分得られたか

②解決可能か

③提言者は満足したか

(電話の場合)

1	内 容	注意ポイント
(対応者) 提言者のチェック・情報 の収集	・名前、肩書き、電話番号、用件の確認 ・内容を聴く ・録音する ・復唱する	・担当者が明確な場合には、担当者に速やかに転送し、チェック内容を確実に伝える(内容や担当者を確認しないままのたらいまわしは絶対にしない) ・匿名の場合は無理に聞き出さない。

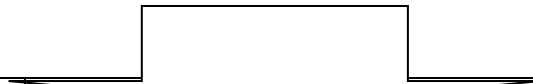
2	内 容	注意ポイント
(担当者) 問題の把握	・事実確認をする ・問題点を定義づける ・前例と比較する ・原因を確認する	・言い訳を最後まで聴く ・話の腰を折らない、口を挟まない ・個人での即答、約束は絶対しない ・間違いを指摘しない ・自分の意見や評価を交えない ・客観的事実を言う ・常習者には、同じ内容の場合、回答済みである趣旨説明する



3	内 容	注意ポイント
(担当者) 上司への報告	・内容を報告する	・苦情等の内容、問題点について報告する。 ・組織としての今後の対応方針を検討する



4	内 容	注意ポイント
(担当者・組織) 対策の立案	・対策案を立案する	・関係者との連絡を忘れない ・内容により青少年課に連絡し、助言等を得る ・解決策の方針案等の作成は迅速に行う。



5	内 容	注意ポイント
(担当者・組織) 上司との協議	・解決方針を協議する	・上司からの指示、了解を得て、組織として解決案を決定する。



6	内 容	注意ポイント
(組織・担当者) 問題の解決	・解決策を伝え対応する	・丁寧に誠意を持って説明する ・善意の提言者には、場合によっては直接会って説明する。 ・関係者との連絡を忘れない

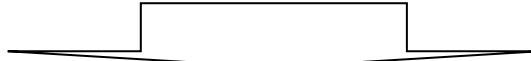


7	内 容	注意ポイント
(組織) 情報の共有化	・事例、対応方法等の情報共有	・担当者だけでなく、職場全体で対応方法を共有

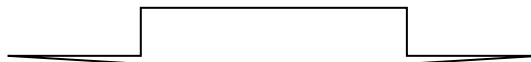
		・苦情等一人で抱え込まないよう組織的対応につなげる
--	--	---------------------------

(来所時の場合)

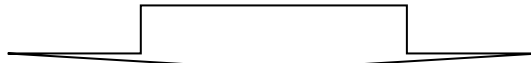
1	内 容	注意ポイント
(受付者) 提言者のチェックと担当者への連絡	・氏名、用件の確認	・担当者に速やかに連絡し、指名、用件を伝える



2	内 容	注意ポイント
(担当者) 相手、用件の確認	・住所、氏名、所属団体、用件の確認	・内容により対応時間を明確に示し理解を得るなどする



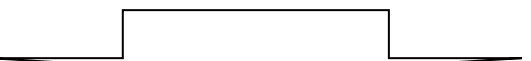
3	内 容	注意ポイント
(担当者等) 応接場所へ案内	・所長室、会議室(管理権の及ぶ場所)で対応	・必ず相手より多い人数で対応する ・原則、湯茶の接待は行わない ・相手の指定する場所には絶対に出向かない



4	内 容	注意ポイント
(担当者) 情報の収集	・内容を聴く ・記録(録音)する ・復唱する	・言い訳を最後まで聴く ・話の腰を折らない、口を挟まない ・個人での即答、約束は絶対しない



5	内 容	注意ポイント
(担当者) 問題の把握	・事実確認をする ・問題点を定義づける ・前例と比較する ・原因を確認する	・間違いを指摘しない ・自分の意見や評価を交えない ・客観的事実を言う ・しつこい場合には厳格に対応



6	内 容	注意ポイント
(担当者) 上司への報告	・内容を報告する	・苦情等の内容、問題点について報告する。 ・組織としての今後の対応方針を検討する
7	内 容	注意ポイント
(担当者・組織)	・対策案を立案する	・関係者との連絡を忘れない

対策の立案		・内容により青少年課に連絡し、助言等を得る ・解決策の方針案等の作成は迅速に行う。
-------	--	--

8	内 容	注意ポイント
(担当者・組織) 上司との協議	・解決方針を協議する	・上司からの指示、了解を得て、組織として解決案を決定する。

9	内 容	注意ポイント
(組織・担当者) 問題の解決	・解決策を伝え対応する	・丁寧に誠意を持って説明する ・善意の提言者には、場合によっては直接会って説明する。 ・関係者との連絡を忘れない

10	内 容	注意ポイント
(組織) 情報の共有化	・事例、対応方法等の情報共有	・担当者だけでなく、職場全体で対応方法を共有 ・苦情等一人で抱え込まないよう組織的対応につなげる

補足

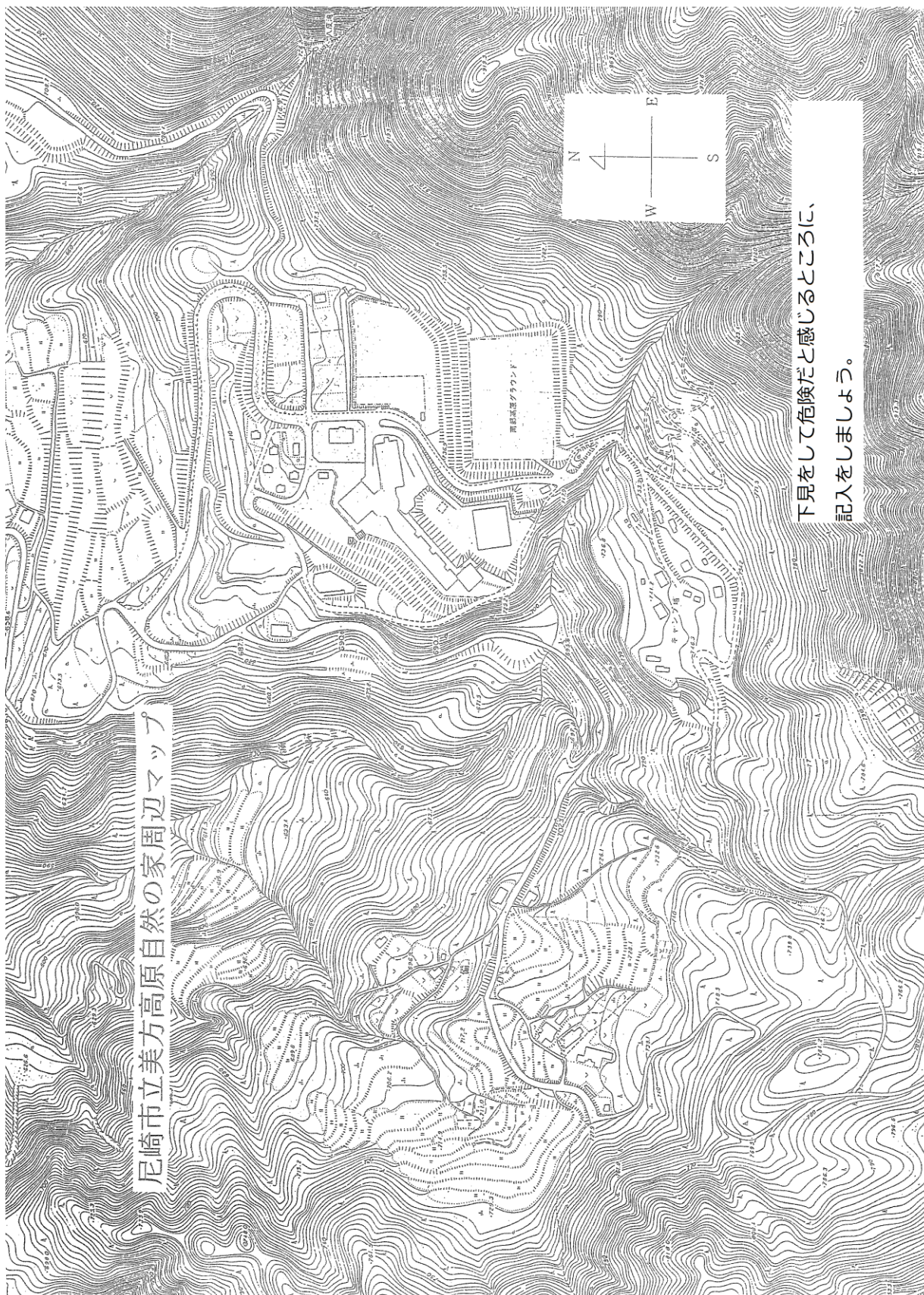
苦情等に対する対応のポイントや手順等を簡単に示しているが、様々な苦情等には組織として対応するのが最も重要である。苦情に対する研修を行い、全職員が対応できるよう努める必要がある。

年 月 日

苦情対応記録簿

報告者 _____

1. 発生日時	
2. 顧客住所・氏名	
3. 顧客連絡先	
4. 発生場所	
5. 内容	
6. 発生状況	
7. 発生原因	
8. 苦情への対応	
9. 今後の対策等	
10. 備考	



下見をして危険だと感じるところに、
記入をしましょう。

[illegible]

緊急時対応系統図

