危機事象発生初期時対応マニュアル
（危機管理マニュアル別冊）

Ver. 3

2015. 5. 1

未来戦略機構第四部門

危機管理マニュアル別冊

危機事象発生初期時対応マニュアル

1. 当マニュアルの目的

危機事象は当然のことながら突然発生する。したがって、発生時に対応可能なスタッフが充分いるとは限らない。

当マニュアルは、発生初期時に実行・対応しなければならない項目を優先順位づけし、少ない人数でも初期対応をこなせるようにするために作成された。

目的：

(1) 緊急時の必須初期対応

① 覚知

② 報告 → 緊急対策本部開設指示 → 開設通知 → 集合指示（連絡網）→ Ji 保険、OSSMA サービスに対応支援要請

③ 保護者に緊急対策本部開設通知

④ 情報収集

⑤ 保護者説明会案内

⑥ 記者会見室準備

(2) 対策本部

① 集合できた要員だけで、役割を分担し対策開始

(3) 目的

① 大学の緊急対策を遅滞なく開始することで、学生の救命、減災を図る。

② 保護者・学生の信頼に応える。

③ 大学に対する期待に応える機能を果たし、同時にその説明責任を果たすことによりブランド・リスクを回避する。

2. 安否確認

(1) 安否確認は、集合できた全員で行う。人数不足のために時間がかかるようであれば、OSSMA サービスを利用する。

(2) 確認した内容を「被災者情報集約カード」（最終ページ資料添付）に書き込む。以降、同じカードに情報を追加していく。

(3) 確認できた情報は、責任者に集約する（「5. 情報共有システム」が確立されている場合は、それに従う）。

(4) 現地状況が変化する場合があるので、安否（安全）が確認できた以降も、引き続き当該学生との連絡を続ける。学生には、電話、電子メール、インターネット（公衆無線 LAN、WiFi なども含める）環境の確保を依頼し、お互いに連絡方法の順序を決定しておく。

3. 担当者決定

(1) 集合したグループ内での責任者を決定する。責任者は、危機管理室または緊急対策本部が本格活動できるまで全体の活動を監視する（予め就任順位を決めておく）。

(2) 情報の収集・記録は、情報共有システムが確立されるまで 1 名が専任であたるものとす

る。システムが確立した時点以降は、上記専任者は情報の管理者としての役割を行う。できれば、上記(1)の責任者とは別の者が担当する。

(3) 上席への報告は上記(1)の責任者（場合によっては、(2)の情報管理者）が一括して行う。

(4) 家族対応は、一家族一担当者とする。（軽症者の場合は、複数家族を担当してもかまわない。）したがって、被災者が複数になると、家族対応担当者が増えていくことになる。

(5) 初期時点で人数不足の場合、外部との対応（保険会社、旅行会社、マスコミ、官庁等）は 1 名が一括して担当する。危機事象の内容より社会的に注目されるような場合は、早い段階で、広報担当を選任する。

4. 情報

初期時点は、情報がかなり混乱し、錯綜する。常に 5W1Hの意識が必要である。

(1) 情報ソースの確認
情報源は何なのか、果たして信頼できる情報源なのかを常に確認する姿勢が必要である。

(2) いつの時点の情報か
情報は刻々と変化するので、いつの時点の情報なのかをはっきりさせる必要がある。時差についても確認を忘れないようにする。

(3) 誰（被災者）の情報なのか
被災者が複数いる場合、誰（被災者）の情報なのか絶対に情報を取り違えてはならない。一度発信した情報を訂正するのは大変であると同時に、担当者の信頼を失う。

(4) 確定した情報か
情報の中には、予想や期待が含まれているものがある。確定した情報か否かの注意を常に怠らないようにする。

(5) 情報の伝達
情報を伝達する際も同様である。確定している情報か否かをはっきりと区別し、確定していない情報を伝える際は、未確定（不確実）であることを充分説明したうえで、伝達する。迅速は金、正確は銀である。未確認情報は未確認として、また確認済情報は確認済として迅速に、こまめに発信する。

(6) 情報を鵜呑みにしない

以上を常にダブルチェックするように心がけ、可能であれば他の情報とすり合わせるようにする。少しでも疑わしい情報は、必ず注釈をつけておく。

5. 情報共有システム

(1) 担当者全員が共通して確実な情報にアクセスできるように、情報共有システム（イントラネットや共有サーバー内共有フォルダ）を確立する。

(2) 危機事象対応の全体がわかる情報と、被災者個々人の情報がわかる情報の 2 種類に分けられる。これらが相互にリンクできるようであればなおよい。

6. 家族対応

(1) 「2. 担当者の決定」で述べたとおり、一家族一担当者を原則とする。また、一度決定した担当者（お世話役）は簡単に変更しない。

(2) 被災状況を伝える際は、最新の注意を払う。マスコミが先に発表する場合があるが、それに従うことなく自ら得た確実な情報を伝達する。

(3) 安否が不明の時点ではもちろん、死亡の情報が間違いない場合でも、「ご遺族」ではなく「ご家族」と呼ぶようにする。

(4) 被災状況が判明すると、ただちに渡航を希望する家族が出てくるので、早めの準備が必要である。その際、海外旅行傷害保険での救援者の補償の範囲（救援者は 3 名まで対象、など）などを念頭において、打ち合わせや手配依頼を行うようにする。

(5) 治療費/搬送費や渡航費用等学生や家族にかかわる費用については、本学に何らかの過失（賠償責任）が認められない限り本学では負担しないので、各自で精算の上、保険会社に請求するように伝える。危機事象の状況から判断が難しい場合は、上席や OSSMA サービスに相談する。万一、その時点で支払えず、OSSMA サービスの立替サービスの適用外の家族がいた場合には、上席に相談のうえ、立て替え念書（危機管理マニュアル参照）を取得する。

(6) 費用については、上記(5)のとおりではあるが、大学の認定した留学/研修である以上、学生の安全確保や保護については全力を尽くす。家族に対しても、同様に誠意をもって対応する。

7. 庶務・経理

(1) 早い段階で対応可能な部屋（将来対策本部になる可能性も踏まえる）を用意する。部屋は電話、ファックス（多機能機）、LAN が配備されていることが望ましい。

(2) 経理上の仕分けのため、当該危機事象専用の勘定科目コードを設定し、各担当者に徹底する。

(3) 必要に応じ小口現金の支出権限を設定する。

8. 外部対応

(1) 保険会社：Ji 保険

保険会社への報告は、詳細が判明してなくとも構わないので、できるかぎり早い段階で行う。通常、事故受付センター（デスク）からの連絡に基づき担当者が決められるので、その担当者の連絡先を確認し、情報共有する。時間外の連絡先も確認しておく。

(2) リスクマネージメント会社：EAJ の OSSMA サービス

契約に基づき緊急対策本部の開設から解散まで運営を支援するので、覚知したらすぐに対応を相談する。

(3) 旅行会社

旅行会社や旅行形態によって旅行会社の関与は異なってくるが、救援家族の航空券手配やパスポート申請の際に依頼する必要が出てくるので、連絡は密に行う。（留学・研修が企画旅行の場合は、旅行特別補償の対象になる。）

(4) マスコミ

社会的に注目される危機事象の場合、マスコミからコメントを求められることがある。初期時点では、「情報収集中であり、また被災者とその家族対応に集中したい」として具体的なコメントは避ける。その後、上席に報告して指示を受ける。

(5) 官庁

外務省とは、現地大使館・領事館の助けを求めることがあるので、当初より連絡を取っておく。文部科学省にも一報を入れておく。

資料　被災者情報集約カード

家族担当者名	携帯電話	携帯メール

学生氏名	生年月日	年齢	学生番号	携帯電話	携帯メール

自宅住所	自宅電話番号	FAX番号	Eメール

現地住所	現地電話番号	FAX番号	Eメール

現地留学先住所	留学先電話番号	FAX番号	Eメール

パスポート番号	有効期限	ビザ番号	有効期限

持病・アレルギー等注意点

親権者1.	携帯電話	携帯メール	親権者2.	携帯電話	携帯メール

海外旅行保険			
保険会社名	保険金額		
	治療・救援費用	治療費用	救援者費用

他保険		他保険	
保険会社名	保険金額	保険会社名	保険種類/保険金額

事故（初診）日	事故（疾病）状況

傷病名	手術名

病院1.	病院2.	病院3.
入院・通院	入院・通院	入院・通院

救援者1.	救援者2.	救援者3.	留守宅連絡先（自宅と同じ場合は記入不要）
			様

出来事（5W1H）	対応内容/結果	概算費用	保険対象可否