海外研修引率教員用マニュアル
（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

海外研修引率教員用マニュアル

1. 当マニュアルの目的

当マニュアルは、海外研修旅行の引率を行う教員のために、危機管理を主眼として作成されている。海外研修旅行の都度、出発前に必ず当マニュアルを担当教員に配布し、内容確認を依頼する。担当教員は、「2. 出発前準備」以降をチェック・確認し、Ji 保険の「海外安心サービスガイドブック」とともに、旅行中携行する。

なお、1 か月以上の研修に関しては、EAJ の OSSMA サービスへの登録が必要である。この場合、海外で危機事象に遭遇したら、OSSMA ヘルプラインに連絡のこと。

2. リスクについて

(1) リスクの回避

回避可能なリスクは、必ず避けて通らなければならない。外務省や Ji 保険のホームページから現地情報を事前入手し、現地特有のリスクを確認しておく。できれば、学生にも同様の情報を共有し、学生の意識付けを図る。集団で行動するときの個人的な勝手な行動が命取りになることもあり、研修などの参加者などに十分に注意を勧告する必要がある。状況によっては、研修内容の実施の再判断を行い、勇気をもって内容・ルート変更を行うことも必要である。

なお、余裕があれば到着後に現地 Ji デスクに連絡をいれ、つながることの確認をしておくとよい。

(2) リスクの縮小

「危機はいずれ起こる。」という意識をもって常にリスクを想定し、発生するダメージを最小限にとどめることをめざして行動する。現実に発生する危機は、マニュアルどおりにはならないこともあるため、常に冷静に事態を見る意識と、発生後は最悪の事態への発展を予測して対応することが必要である。臨機応変な対応が必要になるので、引率者は十分に理解して臨んでもらいたい。特に、危機事象発生当初の混乱時は情報が錯綜することが多々あるため、情報源や時間、信憑性を確定させることが肝要である。また、回避の項と同様に、研修内容・ルートの変更を行う必要性についても考慮する。引率者は、連絡ができる体制を確保し、大学、保険会社から情報を入手し、また報告を怠らないことが必要である。

(3) 損害の補填

発生した損害は､海外旅行保険等への請求が必要になるので､その損害についての 5W1H の記録とエビデンス（写真や請求書、領収書等）を保管しておく。

3. 出発前準備

チェック

- ☐ 国際通話可能携帯電話（出国前から保有しておくこと。HWIP 危機担当窓口は、同電話番号を必ず把握しておくこと）または、必要において、海外仕様の携帯電話を現地で購入し、携帯することも検討する。最近はテザリング機能が搭載されている機種もあり、WiFi を使って、日本で使っているスマートホンでメールや SNS を使うことも可能である。
- ☐ 危機時連絡先一覧表の作成　（当マニュアル最終ページに記録）
- ☐ 重要書類のコピー
- ☐ 海外旅行傷害保険への加入（原則として Ji 保険の包括契約に加入）
  このとき、既往症のある学生には既往症補償のついたオプションを選択させる。
- ☐ Ji 保険の「海外安心サービスガイドブック」の内容確認
- ☐ 海外安全ホームページからの情報入手　（外務省ホームページ）
- ☐ Ji デスクたび情報局の「現地の最新安全&医療情報」からの情報入手
  http://www.wti.ne.jp/ji_login.html）（パスワード　：　jidesk）
- ☐ 持病・既往症を持っている研修生のリスト作成　（重篤な場合は英文診断書を本人が持参、引率者が写しを持つ。個人情報のため厳重保管のこと）
- ☐ 「たびレジ」に登録。
  https://www.ezairyu.mofa.go.jp
- ☐ オンライン安否照会システムの確認。
  http://www.anzen.mofa.go.jp/c_info/online.html

4. 参加学生への事前指導

＜安全対策＞

- 人が多く集まる場所、空港、駅、有名な通り、イベント場所などは盗難事件等が発生しやすいので、特に注意が必要である。不要な場合を除き、人ごみに近づかない、また、このような場所では接触を避け、なるべく早く立ち去るようにする。また、貴重品は持参しない。
- 異常と思える事態が発生したら、即座にその場から避難すること。決して「野次馬」になってはならない。
- 地震の際、建物が古いあるいは弱い構造の場合は、屋外へ退避し、堅牢と思える場合は、屋内にいる。また、海の近くにいる場合は、とにかく少しでも高いところに避難する（日本のような津波警報や警報サイレンはない）。
- 動植物には接触しない。特に野生動物は、狂犬病のキャリアである可能性が高い。
- 熱帯地域、亜熱帯地域に行く場合は、常に蚊の対策を行う。場合によっては、予防接種が必要な場合があるので、確認する必要がある。
- 屋台などの食べ物、水・氷に十分注意する。特に水は購入し、生ものは絶対に口にしない。

＜危機事象発生時＞

- どのような危機事象であっても、必ず引率者に報告すること。（引率者と連絡が取れない場合は、大学の指定した連絡先）
- 引率者またはその代理人が危機事象の状況を確認し、関係各所に連絡をとるので、それまでは家族や友人を含め日本への連絡は控えること。

- 警察等の尋問・質問に対しては、大学関係者か日本大使館関係者が立ち会うまで答えないこと。
- 家族や友人には、自分の容体の連絡のみとし、危機事象の状況や他人の状況の説明は控えること。マスコミに伝わった場合、歪曲や誇張表現により、本人はもとより関係者全員に迷惑がかかります。
- ツイッター等の SNS での連絡は、意図した内容が伝わらない場合があるため、あらぬ誤解を生じ、その誤解を解くのは容易ではない。本人や関係者に多大な迷惑がかかることが多いので、どこにも連絡が取れない場合の最終手段とすること。
- 有事の場合は、必ずまず大学関係者に連絡をしてください。大学が保険会社と連携して必ず対応するので、そのルートを間違えないようにしてください。

5. 引率者 FAQ

参加学生は、海外研修の引率者に対して全幅の信頼を持っている。引率者の行動や発言を真剣に注意深く聞いているので、心理的な問題やホームステイ上のトラブルについては最初に相談する相手となる。このため、学生の精神を傷つける言動があれば、引率者への信用に留まらず、大学への信頼を失うことにもなるため、責任ある行動と適切な指導のあり方が求められている。

幾つかの発生しやすいトラブルへの FAQ を記すので、参考にされたい。なお、治療費は歯科疾病等を除いて、基本的に海外旅行保険で支払われる。詳しくは、本人から Ji 保険の保険契約証をもって確認させること。

(1) 体調不良

日本から持参した薬がすぐに効かない場合は、躊躇せずに現地クリニックに受診させる。その場合、事前に現地 Ji デスクに連絡して予約を取らせ、それに従ってクリニックに行く（日本のいつでもどの医師にも診察を受けられる制度はフリーアクセスと呼ばれるもので、世界では珍しい。現地では予約していくことが通常である)。熱中症、マラリアやデング熱のような熱帯性感染症などは治療開始に一刻を争うので、そのような可能性がある地域に旅行する場合は、事前に医療情報を入手しておくこと。

なお、救急車手配は、宿泊先ホテルから連絡する方が早い場合があるので、臨機応変に対応する。

(2) 危機・ケガ

上記感染症等と同様に一刻を争う場合が多いので、救急車手配をする。救急車の場合、エマージェンシールーム（Emergency Room：ER）に搬送され治療される場合が多い。その場合、病院搬送後に Ji デスクに連絡することになる。

(3) ホームステイトラブル

解決できる問題かどうか話を聞いて、現地コーディネーターとの橋渡しを行う。短期ホームステイのため、ホストファミリーをすぐに変更させるという解決の方法が得策である。

(4) パスポート紛失・盗難

日本大使館・領事館から帰国のために必要な渡航証明書の発行を受ける。現地の警察に行き、紛失届受理書の発行を受け、日本大使館・領事館に行く必要がある。Ji デスクや OSSMA サービスにアドバイスを受けるとよい。

(5) 強盗・スリ

けががない場合は、現地警察に盗難被害届を出す。

けががある場合は、まず治療を優先する。応急手当てを済ませた後、現地 Ji デスクへ連絡し、事故報告を行う。その後、現地警察で盗難被害届を行うが、被害によってはクレジットカード会社への被害届、トラベラーズチェックの再発行手続き等が必要となる。

(6) 授業欠席

体調不良などの単純な問題であればよいが、精神的なダメージから部屋に引きこもったり、遊ぶためにサボタージュしたりするなどいろいろなケースが考えられる。

引率者としてコミュニケーションをよく取り、その結果をもって現地関係者および HWIP 危機担当窓口や教務などと相談し、その時点で学生にとって一番よい解決選択と指示を受け対応する。

なお、メンタル面での問題があれば、速やかに行動する。

6. 危機事象に際して

危機事象とは、海外留学研修中の本学学生の生命にかかわる非常事態を想定し、本学がリアルタイムで現地情報を把握しながら、保険会社や危機管理アシスタント会社と一致協力して事態収拾にあたらなければならない状況をいう。

具体的には

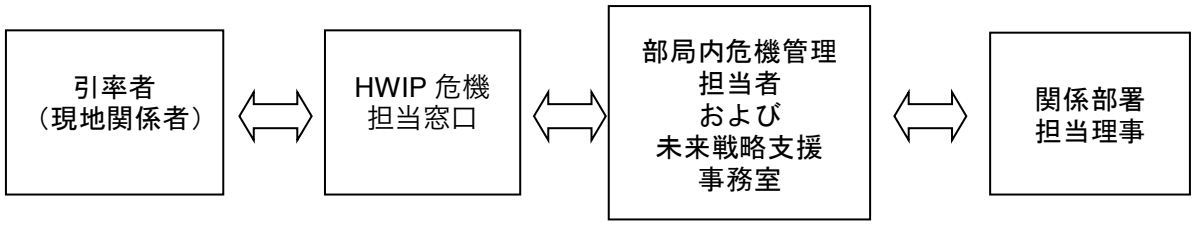
- 交通危機などの不慮の危機や感染症などの病気によって入院したとき
- 不慮の危機や病気により死亡したとき
- 犯罪や事件に巻き込まれ、救出が必要なとき、または行方の捜索が必要なとき

等々

危機事象発生時には以下の「しなければならないこと①②」を参考にして行動する。なお、判断は現地のみで行わずに、日本側海外危機管理室（未来戦略支援事務室）に連絡を取ってからとする。

しなければならないこと①【大学への連絡】

図は連絡・相談のフローチャート



しなければならないこと②【現地での引率者の対応】

◎ 現地 Ji デスク（またはジェイアイ保険緊急ダイレクトコール）、OSSMA ヘルプラインに連絡を入れ対応（入院対応、トラブル解決）を依頼。

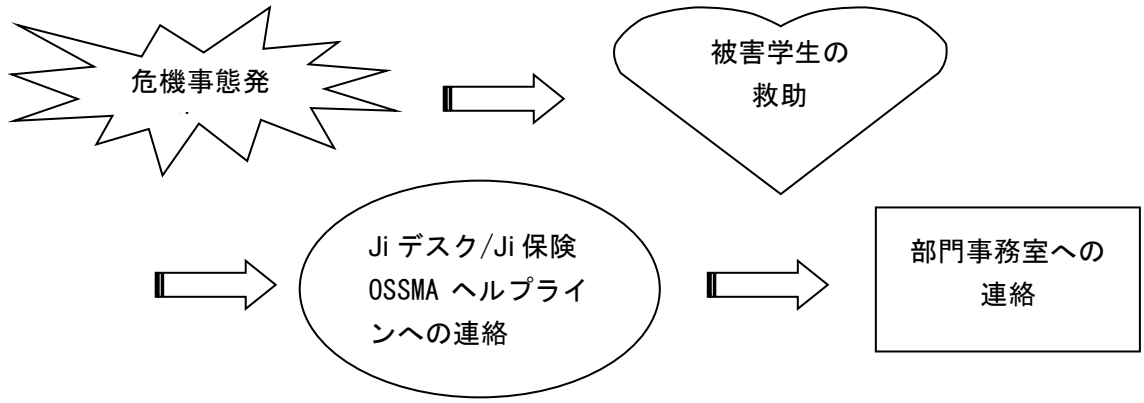
現地ではジェイアイ保険の提携アシスタンス会社または OSSMA サービスが入院中の治療費の支払保証や搬送手配などの対応を行う。

◎ 現地関係者へのアシスト依頼。

携帯電話やＦＡＸなどの連絡ライン確保や他の研修参加者の安全確保の依頼を行う。

◎ 日本への定期連絡。

海外危機管理室（未来戦略支援事務室）と時間を決めて定期連絡を行い、状況が変化した場合は、定期連絡を待たずに連絡をとって、情報が間違いなく日本側に届くように努力する。



危機事象発生時連絡先（電話番号）一覧	
【Ji 保険東京本社】 1. 0800-89-5590（フリーダイヤル） 2. 03-3237-2151 【最寄りの Ji 海外デスク】 1.（営業時間内：フリーダイヤル） 2.（営業時間外：緊急ダイレクトコール） 1 か月以上の研修の場合 【EAJ　OSSMA ヘルプライン】 24 時間・365 日対応 1.（ワールドフリーフォン） 2.（ユニバーサルフリーフォン） 3.（トールフリーフォワーディング） 4.　+81-3-3811-8286（コレクトコールで）	【在外日本国大使館および最寄りの領事館】 TEL: Email: TEL: Email: 【大阪大学代表電話番号】 06-6877-5111（吹田キャンパス） 06-6850-6111（豊中キャンパス） 【HWIP 危機担当窓口】（平日 8:30～17:15） 06-6879-4349 Email: XXXXX@humanware.osaka-u.ac.jp ※緊急連絡網も併せて参照のこと。