

神奈川連盟

危機発生時対応マニュアル

2021年2月17日

日本ボーイスカウト神奈川連盟

SfH・安全委員会

目 次

1. 「危機発生時対応マニュアル」の目的	P 3
2. 危機の定義と、県連盟との連携の基準	P 4
3. 重大な危機発生時の「危機対策本部」の設置	P 5
4. 危機発生時の対応	
①危機の状況確認と情報収集	P 6
②団で危機を把握したときの報告及び対応ルート	P 7
③日本連盟や県連盟で危機を把握したときの対応ルート	P 8
資料1 連絡先リスト	P 9
資料2 危機発生時の対応チェックリスト	P 10～11
資料3 マスコミ対応	P 12～13
資料4 対応記録書式例	P 14

本マニュアルは、2021年2月17日の神奈川連盟理事会の協議を経て、
神奈川連盟各団に宛て発行する。

以降、大きな改定時には理事会の協議を経るものとする。

2021年2月17日 発行

1. 「危機発生時対応マニュアル」の目的

ボーイスカウト活動は、冒険であり、挑戦であり、生きる力を養うための体験活動ですが、そこには様々な危険が伴うことも事実です。

また、自然災害や、組織としての問題など、予防を大切にしながらも、その発生にそなえることが重要です。

予防対策を充分に行っても避けられない危機がどうしても生じた時の県連盟の対応を「危機発生時対応マニュアル」とし、団や地区、そして日本連盟につながる役割と連携を取りまとめました。

危機発生時には思いやる心を大切に有効な連携を持ち、被害を回避、あるいは最少とできるよう、本マニュアルを活用し対応したいと考えます。

本マニュアルの作成にあたっては多くを日本ボーイスカウト大阪連盟の「危機管理委員会作成の資料」を参考にさせていただきました。

深く感謝申し上げます。

2021.1. SfH・安全委員会

2. 危機の定義と、県連盟との連携の基準

予想される危機を分類し、団や地区と、県連盟が連携すべき事態の基準を次の通りとする。

- 事故の状況が深刻で、団内での対応では収束せず、ボーイスカウト組織への影響が考えられ、地区や県連盟と連携が必要な状況
- スカウト活動に深刻な影響が予想される事態が地区や県連盟で把握され、団に対応を要請することが必要な状況

《県連盟と連携する危機事態》

区分	危機の種類	具体的な内容	県連盟の危機事態例
事故・事件	活動中の事故・病気	重篤な怪我・死亡	・活動中に発生した長期の入院や、後遺障害、死亡に至る事態が想定される傷害の発生
		交通事故	・活動に関連して、長期の入院や、後遺障害、死亡に至る事態が自身、あるいは相手方に想定される交通事故の発生
		遭難	・活動での人命にかかわることが想定される遭難状況の発生
		活動中の急病	・活動中に発生した長期の入院や、後遺障害、死亡に至る事態が想定される病気
		食中毒の発生	・活動中の食事が原因で、重傷者の発生、あるいは複数の関係者が医療機関に搬送される事態
		各種伝染病への感染	・活動を原因とする感染の発生
災害	自然災害	地震・津波・台風等	・加盟員に重大な人的・物的被害が発生する事態 ・台風等で活動への危険が高い確率で予想される事態
	人為災害	建物・施設の火災・事故	・活動で利用中の施設で大きな損傷等が発生し、加盟員が被害を受ける事態 ・団・地区・県連盟が責任を持つ施設で大きな損傷等が発生し、被害を与える事態
コンプライアンス・社会環境	セーフ・フロム・ハーム事案	活動でのハームの発生	・事案が団内での対応や地区コミッショナーの支援では収束せず、弁護士相談や第三者機関の設置も検討される事態
	不祥事件	組織内でのコンプライアンス違反	・団、地区、県連盟組織で、横領等の不正事案の発生 ・社会制度や法規の重大な違反
		プライベートでの事件/事故	・加盟員が刑事事件に関連し、逮捕、起訴される事態
	重大クレーム	組織内外からのクレームや告発	・団・地区・県連盟の運営に影響が予想され、弁護士等の専門的対応が必要な事態
報道・風評被害	マスコミの不評報道 SNSなどでの風評被害	・活動にかかわる事案でボーイスカウト組織に影響が懸念される事態	

3. 重大な危機発生時の「危機対策本部」の設置

■ 県連盟が対応する重大な危機発生時は「危機対策本部」を設け、専門的に情報を集中して事案の解決に臨むことができる。

■ 「危機対策本部」は、事案発生地区の地区委員長と県連盟理事長の協議により設置する。

《危機対策本部 構成》

※《 》内は想定する役職

危機対策本部長	役割
正:理事長 副:副理事長	<ul style="list-style-type: none"> ・危機対応全体統括 ・日本連盟等、関係機関対応責任者 ・マスコミへの対応(事案により謝罪)
危機対策責任者	役割
正: SfH・安全委員長 副:地区委員長 副:県連盟コミッショナー 副:地区コミッショナー 副:地区安全委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・危機対応実務担当(対応決定・推進) ・状況の把握と行動指示 ・弁護士相談、第三者機関設置判断と窓口
危機対策本部メンバー	役割
被害者対応等、現地担当 《団委員長等》	<ul style="list-style-type: none"> ・被害者や保護者等関係者への対応 ・危機事態発生現場における対応の責任者(現場常駐) ・現地情勢の把握、危機対策本部への報告
広報担当 《組織戦略委員長》	<ul style="list-style-type: none"> ・発信情報の一元管理 ・報道発表などのマスコミ対応 ・記者会見や発表文の準備・対応
関係機関窓口・記録担当 《事務局長・地区事務長》	<ul style="list-style-type: none"> ・活動内容の時系列記録(文書、写真、電磁ファイル等) ・発行/配布資料の収集・管理 ・行政/警察等との連絡窓口
会計担当 《財務委員長》	<ul style="list-style-type: none"> ・活動資金の確保 ・出納管理 ・その他、会計に関する事項
組織内連絡担当 《総務委員長》	<ul style="list-style-type: none"> ・団や日本連盟等、組織内関係者との連絡窓口 ・各種情報の組織内連絡担当 ・その他、組織内連携に関わる事項

4. 危機発生時の対応

①危機の状況確認と情報収集

危機発生時には、適宜、以下の通り状況の確認と情報の収集に取り組む。

★危機に直面した場合に確認・収集すべき情報

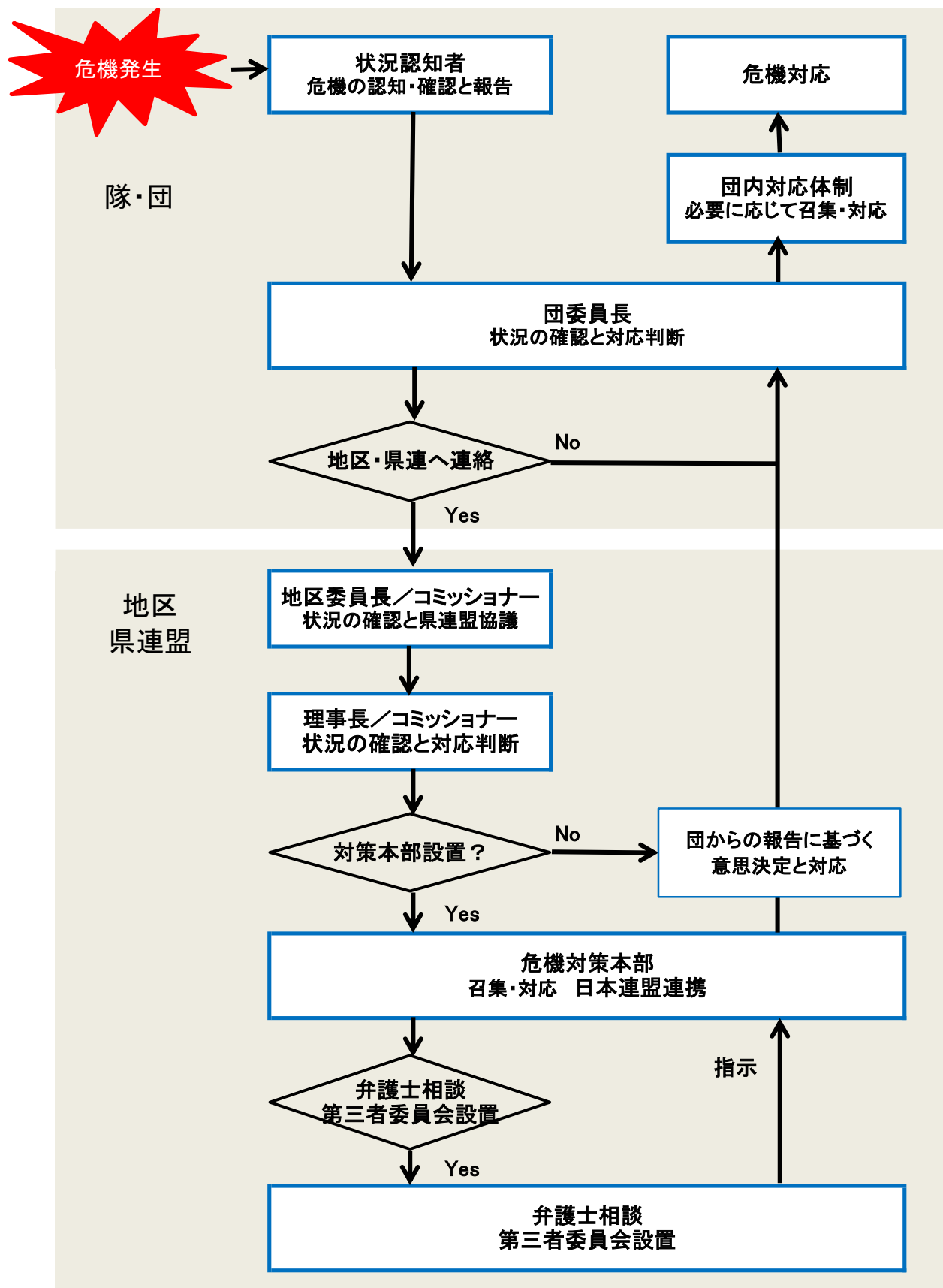
1. 発生した危機の具体的な内容(危機の種類・場所・時間・対象者など)
2. スカウト、指導者及び団・隊に生じている被害や影響(人的・物的)の状況
3. 初動を含め、被害や影響を軽減するために取り組んだ措置や対応の内容
4. 周囲に及んでいる被害や影響(人的・物的)の状況

収集した情報は、後述の報告ルートに沿って適切な責任者に報告するが、その際は確認された内容を遅滞なく報告する。

また、把握した情報や、対応を時系列に記録することが重要になる。

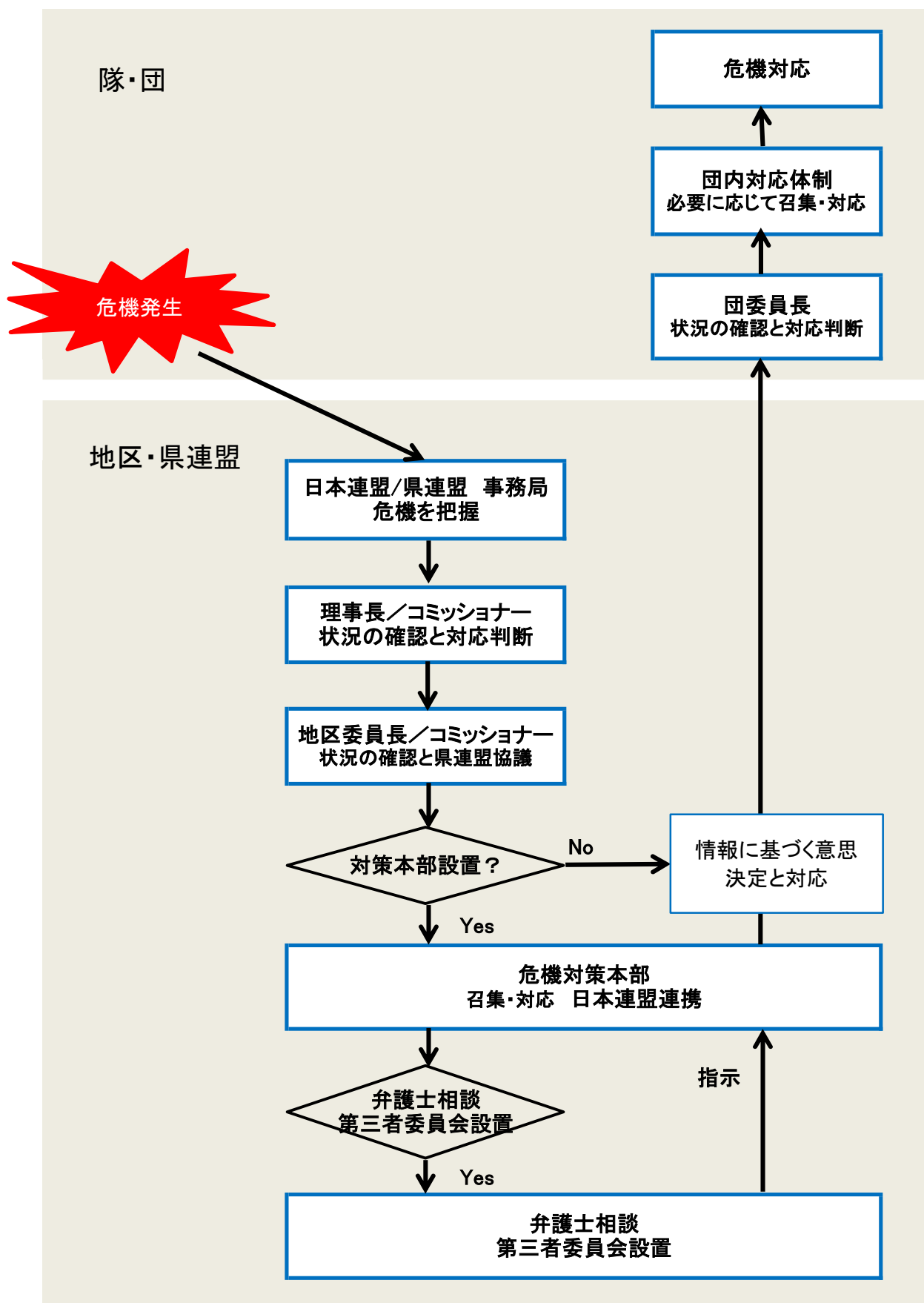
② 団で危機を把握したときの報告及び対応ルート

団での危機発生時の報告・指示のためのルートを以下のように設定し、的確な連携を行う。



③日本連盟や県連盟で危機を把握したときの対応ルート

日本連盟や県連盟で危機発生を把握したときの指示・対応のルートを以下のように設定する。



資料1 連絡先リスト

【危機対策本部】

役 務	担当役職
危機対策本部長	理事長
危機対策副本部長	県連盟コミッショナー
危機対策副本部長	担当副理事長
危機対策責任者	Sfh・安全委員長
危機対策副責任者	地区委員長
危機対策副責任者	地区コミッショナー
危機対策副責任者	地区安全委員長
被害者対応等現地担当	団委員長等事故関係責任者
広報担当者	組織戦略委員長
関係機関窓口・記録担当	県連事務局長・地区事務長
会計担当	財務委員長
組織内連携担当	総務委員長

【外部連絡先】

種 別	名称・部署
行政	神奈川県福祉子どもみらい局子どもみらい部青少年課
日本連盟	公益財団法人ボーイスカウト日本連盟事務局

資料2 危機発生時の対応チェックリスト

1. 情報の収集・管理

(情報収集)

- 情報収集責任者を定めたか
- 通信手段の確保を行ったか
- 危機の発生現場に支援担当者を派遣し、情報収集を行っているか
- 関係機関から必要な情報収集を行っているか
 - 施設管理者等
 - 警察・消防・保健所等
 - 連盟、地区等
- 必要な情報を入手しているか(優先順)
- いつ、どこで、何があったのか(事実確認)
- それは、誰にまたは何に、どのような被害や影響を及ぼしたのか(被害の確認)
- それに対し、どのような対応を行っているのか(対応状況の確認)
- その被害や影響は今後、どのように進展していく可能性があるのか

(被害の進展の可能性)

- マスコミ等の取材はあったのか
- 発生原因は何なのか(原因の確認)

(情報内容の整理・管理)

- 情報を一元管理する担当者を決めたか
- 収集した情報の記録・整理を行っているか
- 対外的に連絡した情報の記録・整理を行っているか
- 集まった情報のすべてを評価・判断して、「公開情報」「非公開情報」「事実」「推測」に分類しているか(情報の共有体制と提供方法)
- 情報を共有すべき者の範囲を定めたか
- 情報を提供していく方法を定めたか

(保護者等への情報提供の検討)

- 現時点で、保護者への情報提供を行うべきか否かについて検討を行ったか
- マスコミへの情報提供について検討を行ったか、連盟、地区へ相談したか

(関係者への報告)

- 日本連盟への連絡は行ったか
- 保護者への連絡は行ったか
- 縣市・警察・消防・保健所等関係機関への連絡は行ったか

(検討・決定)

- 検討事項の整理を行ったか
- 今後の方針を決めたか

2. 対応体制の確立

(役割分担の確認)

- 対策を実施する各担当の役割、責任者、構成員を定めたか

(団関係者の動員計画)

- 人員配置計画を定めたか
- 人員配置計画に基づく人員の確保を行ったか
- 配備する団関係者の指名を行ったか

3. 応急対策の実施

(被害者への対応)

- 二次災害が発生することがないように安全性の確認を行ったか
- 被害者の救出・救助活動を行っているか

- 負傷者に対し必要な応急手当を行っているか
- 被害者の状況の把握を行っているか

(避難誘導)

- 避難場所・避難ルートของ安全性の確認を行ったか
- 避難誘導を迅速・円滑に行っているか

(二次被害の防止)

- 発生個所の安全性の点検を行っているか
- 立ち入り禁止区域の設定を行うなど必要な応急措置を施しているか
- 監視体制をしているか

(連携すべき関係機関への応援要請)

- 関係機関(消防署、警察署、保健所、連盟、地区等)へ応援要請する必要があるか

(連携すべき関係機関との確認事項)

- 連携して対応すべき事項について確認を行ったか
- 連携が必要な事項
- 共有すべき情報とその管理

(スカウト・保護者等への情報提供)

- 危機発生時の混乱を防止し、安全・安心を確保する為に必要な情報の提供を行っているか
- 危機の発生状況
- 二次災害の危険性
- スカウトや保護者が取るべき適切な対応
- 応急対策の実施状況及び実施窓口
- 被害者等への支援の呼びかけ
- 生活関連情報
- 最適な手法で情報の提供が行われているか
- 文書、団だよりの作成・配布
- 保護者説明会の開催
- ホームページの活用
- 保護者等からの問い合わせや要望等の対応窓口を設置したか

(マスコミ対応)

- 団や日本連盟と緊密な連携を取り合っているか
- 記者会見の必要性を検討したか
- 提供する情報内容の整理を行っているか
- ポジションペーパー、想定問答集を準備したか
- 記者会見の場所の選定を行ったか
- 会見に出席する者の選定を行ったか
- 発表時期及び方法を定めたか

(被害者等へのフォロー)

- 被害を受けたスカウト等やその保護者の救済にあたっているか
- 心のケアを実施しているか
- 相談窓口を設置しているか
- その他の相談窓口を設置する必要はないか

4. 正常化に向けた対応

- 正常化に向けた検討を行い、実施したか
- 団内体制の見直し
- 専門家、連盟、地区等による支援の必要性
- 実施すべき取組み(心のケア、スカウト及び保護者への説明など)
- 活動再開の時期
- 備品の充足や施設の修繕

資料3 マスコミ対応

■報道機関への基本的対応

1. 本項の目的

危機発生時の報道機関からの取材申し込みや記者会見への対応を間違えるとボーイスカウト運動全体の信頼を失うことになりかねません。

また、プライバシー保護にも影響が出てしまいます。

報道機関への対応ポイント、記者会見開催手順、説明・質疑応答への留意点を認識し、記者会見次第や報道発表の内容を作成します。

2. 作成の方法と留意点

①報道発表をする際には日本連盟と連携し、弁護士等の専門的な支援を受けることを前提とします。

②報道発表資料(ポジションペーパー等)には、哀悼、謝罪、説明責任など、事故事件の概要、経緯、原因、再発防止策について簡潔に記載します。

また、事実に基づいた内容や実際に対応を決めた内容以外の憶測やその場しのぎの内容は記しません。

③記者会見における受付、司会等の役割分担を予め定め、開催次第を準備します。

④質疑応答に際して、「最低限のルール」を作成します。

3. 報道機関への対応ポイント

- 電話・来訪による取材等の対応窓口を広報担当に一本化する。
- 報道機関の背後には、多くの県民・国民の目や耳があることを認識する。
- 取材に対しては、感情的に反発したり拒否したりするのではなく、主体的に、誠意をもって迅速に対応する。
- 個人のプライバシーや人権に配慮するとともに、守秘事項にも注意しながら、正確な情報を積極的に公開する。
- 取材に対しては、必ず、社名・記者名・電話番号・質問内容等を記録する。
- 正確な受け答えをするために、ポジションペーパー・メモ・資料・想定問答等を準備する。
- 関係者への取材条件(制限事項)を決め、報道関係者に伝える。

(説明・質疑応答に際して)

- 事案に応じて、謝罪と事後の対応に全力で取り組むことを表明する。
- 謙虚な姿勢で分かりやすく説明する。(一問一答を基本に)
- 当該スカウトやその保護者の責任を問う事はしない。
- 今後の方針と具体的な対応策を明確に示す。
- 質疑応答の際は、聞かれたことのみを的確に答える。
- 予想しなかった質問や、確認されていない情報に基づく質問には慎重に対応する。即答を避けることも必要である。
- 背景や原因にかかわることは慎重に発言する。
- 意見、感想を求められた時は、その言葉が記事になることを踏まえ、慎重に回答する。
- 団の指導・対応等に不十分な点があった場合には、率直に認める。
- 失言や事実と異なる話をした場合には、その場で率直に陳謝・訂正する。
- 会見後は速やかに会場を去り、記者のぶらさがり取材にあわないようにする。
- 報道機関によって話す内容を変えない。

上記を踏まえ記者会見の開催手順や進行次第、質疑応答のルール、報道発表資料、想定問答集等を準備する。

4. 記者会見開催時の手順

① 日時・場所等の決定

日本連盟へも連絡・相談し決定する。

開催時間・場所

<午前の場合> 9:30までに開催 ⇒ 昼のニュース、夕刊で報道可能

<午後の場合> 15:30までに開催 ⇒ 夜のニュース・朝刊で報道可能

② 報道機関への連絡

管内の幹事社(新聞と放送局)へ電話・FAX等で連絡する。

- ③ 事前準備
 - 説明資料・報道資料(ポジションペーパー等)・想定問答の作成
 - 役割分担
 - 受付(社名・記者名・連絡先の記入) : ○○担当
 - 司会: ○○担当、説明: ○○、記録・録音: ○○担当
 - 助手(メモ渡し、データ等の確認手配): ○○担当

5. 記者会見進行次第

(1) 概要説明

- ① はじめに
 - 自己紹介、謝罪、...
- ② 事件、事故等の概要
 - 事実の説明、...
- ③ これまでの対応
 - 発生後の取り組み、.....
- ④ 今後の予定
 - 保護者会、活動再開、...

(2) 質疑応答

- ① 質疑のルール
 - 「質問がある方は挙手をお願いします。順に指名させていただきます。」...

6. 報道資料 (ポジションペーパー等)

<p>報道関係者各位</p> <p style="text-align: center;">○○○○事故(事件)について</p> <p>(導入文)</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 被害(災)状況</p> <p>2. 対応及び今後の対応</p> <p>問い合わせ先 広報担当 ○○○○ TEL FAX Mail</p>	<p>○○年○○月○○日○時○分</p> <p>日本ボーイスカウト神奈川連盟 理事長</p>
---	--

