

# 和光幼稚園危機管理マニュアル

学校法人鹿児島竜谷学園 和光幼稚園

〒892-0842

住所 鹿児島市東千石町21-38

Tel 099-222-5693  
Fax 099-226-3148

## ○ 緊急連絡先

救急車	119	鹿児島消防署
警察	110	鹿児島中央警察署 (099-222-0110)

法人本部	099-226-3191	
園長	090-8831-0225	
主幹	090-6893-2478	
園医	植村 健	222-6925
歯科医	牧角新蔵	226-6888
薬剤師	山王菜穂子	250-4246
耳鼻科	江川耳鼻咽喉科	224-2658 [大黒2-3]
整形外科	増田整形外科	223-8511 [易居町1-34-1F]
脳神経外科	厚地脳神経外科	226-1288 [東千石町4-13]
眼科	榊眼科	222-6688 [東千石19-23]

※ 総合警備保障 251-0993

※ 御着屋交番 226-5645

## I 緊急時対応マニュアル

○ 慌てずに連携をとる。

- 誠意を持って対応する。
- 経過を記録する。
- 発生時刻を見る。
- 全館呼び出しで、主任・副園長・園長に連絡する。
- 全身状態、傷の確認をする。応急手当ができる場合は行う。
- 打撲の場合はすぐに氷で冷やし、切り傷などで出血している場合には止血する。
- 意識がないときは救急車を呼ぶ。

### 1 救急車の呼び方・電話のかけ方

- (1) 局番無し 「119」
- (2) つながったら救急車をお願いします」
- (3) 「東千石町21-38和光幼稚園 です」
- (4) つたえること  
「〇時〇分に」  
「〇才の男子・女子 〇〇〇〇が」  
「どのようにして」  
「どうなった」
- (5) 応答  
応急手当の内容を伝え、現在の状況を報告する。  
既往症があれば報告する
- (6) 指示を待ち、指示の通り実行する
- (7) 目標物・目標地点まで救急車を出迎え誘導する

### 2 病院へ連絡・搬送するとき

- ・子どもを静かな場所に移す。動かしてはいけなときはそのままにしておく。
  - ・教諭が子どもの側につき、安心させる。
  - ・園長、副園長、主任の指示の下、他の教諭が病院連絡、準備物用意などを分担して行う。
  - ・出血や嘔吐で衣服が汚れた時は体を動かせるようであれば着替えをさせる。
- (1) 緊急連絡票の病院リストを見ながら、病院へ診察してもらえるかどうかの電話を入れる。
    - ・土曜日の午後の事故は、在宅医情報を調べる。(インターネット等)
    - ・昼休みに入る12時前後、診療が終了する17時前後はすぐに電話をし、急いで連れて行くことを話し、診察してもらおうよう手配する。
    - ・保護者が医療関係に勤務している場合は、どこの病院に連れて行くか、事前に電話して確認する。
    - ・希望の病院の申し出を受けていたらそこに連絡をとる。  
状態報告～傷の場所、血の有無、顔色  
重症の場合は、とりあえずの応急処置を尋ねる。
  - (2) 車の手配をする。園長が不在の場合は、主任が対応する
  - (3) 病院へ持って行く物。
    - ・個人情報ファイルから家庭状況調査票及び出席ノートを出し、持って行く。(取扱注意)
    - ・治療費等の経費として緊急ファイル(5千円在中確認)を持つ。
    - ・ちり紙・タオル・衣類 (おむつ・パンツ・ズボン・上着)
    - ・濡らしたおしぼり ※打ち身の場合は、氷で冷やしながら行く。
    - ・小さい子どもの場合は、小さな玩具・絵本などを持って行くとよい。
    - ・携帯電話を持つ。
    - ・メモ用具
  - (4) 治療の結果や経過を、保護者や幼稚園・保育園に連絡する。

### 3 保護者への連絡と対応 (保護者の気持ちに共感し誠意を持って対応する)

- (1) 子どもを病院へ連れて行っている間に、幼稚園・保育園の方から保護者へ連絡する。

- ・治療後、そのまま保育が継続できるという診断であれば、病院より幼稚園・保育園に帰ってきてから保護者に連絡する
- (2) 事故の状況、病院名、結果を伝える。
  - ・心から「申しわけなかった」という気持ちを伝えること。「注意していたのに気づけなかった」「見ていなかった」「子どもが勝手にした」と絶対に言わない。
  - ・「私のクラスのことではない」と思わない。
  - ・園全体の責任として完治するまでみていく。
- (3) 病院提出のため保険証を持参していただく。
- (4) 次回の診察がある場合には、保護者の都合を聞き、対応不可能な場合は責任を持って園より連れて行くことを伝え、診察カードなど受診の際に必要な物をどうするか、保護者と連携をとる。
- (5) 「園児事故記録」を入力し、完治するまで経過をみて記録する。
- (6) 保護者が付き添って通院した場合は、領収書を園に持って来てもらう。領収書は園名でとってもらう。

#### 4 治療費について

- ・幼稚園でのケガの治療費は和光幼稚園より支払うことを原則とする。
- ・入院（通院）の場合は団体傷害保険より入院保険金（通院保険金）が支給されます。
- (1) 医療機関を利用したら、全私保連保険制度の事故報告書を記入しFAXする。
  - ・入院（通院）治療の終了と同時に〇〇〇から送られてきた保険金請求書に必要な事項を記入してもらうよう保護者をお願いする。
- (2) 幼稚園で病院に行かなくても大丈夫と判断したケガでも、後日保護者が受診した場合は、幼稚園より支払うことがあるので、主幹に報告する。園長の判断で、状況によっては必要ないという場合もある。（ケガをして日にちが経っている・全く受診の必要ないと思えるなど）

## II 防災管理マニュアル

### 1 防災訓練について

#### (1) 避難訓練の意義

- ・教諭がいざというときにあわてずに適切に行動できるようにする。
- ・定期的に必ず実施する。
- ・子どもに災害時の非難行動を繰り返し知らせ、身につけさせる。

#### (2) 避難時における教諭の心構え

- ・責任者(園長、主任)の指示に従って機敏な行動で安全に誘導する。
- ・慌てない。子どもに不安や恐怖感を与えないよう落ち着いて子どもに働きかける。特に3歳未満児は怖がらせない。
- ・避難前、避難後、子どもの人数を確認する。
- ・訓練のために事故を起こさないよう無理のないようにする。

#### (3) 防火防災計画の立案と分担責任の明確化

- ・災害時に誰が何をするのか役割を理解しておく。
- ・保育所周辺の地理をよく知っておく。
- ・避難場所、避難順路を確かめておく。
- ・消火器の場所を確かめておく(毎月確認する)。特に新人職員は実際に歩いて指差ししながら覚える。
- ・常に災害時を想定して避難通路には物を置かない。
- ・通報の仕方を覚える。
  - ① 職員室の「火災通報装置」の通報ボタンを押し119番へ直接通報。
  - ② 装置に取り付けてある「応答用電話機」を使い状況を報告する。

「こちらは和光幼稚園です。火事です。消防自動車をお願いします。」

住所は東千石町21-38の和光幼稚園です。  
私は教諭の〇〇〇〇です。△△室より出火です。」

### 〈避難に必要な道具〉

- ① 教諭が持つ物は最小限にする。
  - ・緊急連絡表(保護者連絡先)・出席表・おんぶひも
  - ・園外保育用リュック(おむつ、下着、タオル、ちり紙、ビニール袋)
- ② 非常時に必要な物と避難用具
  - ・救急用具   ・避難用水筒   ・避難用お散歩車   ・誘導ロープ
  - ・ラジオ      ・携帯電話      ・毛布                    ・懐中電灯

## 2 台風時の対応

- 暴風雨により、送迎時または保育中に子どもが危険にさらされることが絶対にないように、天気予報やインターネットで調べて台風に備える。
- 台風が遅滞在する場合を想定し、事前に食事の手配をしておく。

### (1) 保護者に対して

- 台風の状況により、保育開始時間の変更や早めの迎えの依頼もあり得ることを伝える。  
「もし台風が上陸し激しくなるようでしたら早めにお迎えをお願いすることになります。本日の連絡先はお母様の職場でよろしいですね」と緊急連絡先を確かめておく。
- 緊急連絡携帯システムを使うとともに、必要に応じて電話連絡をする。
  - ① 緊急連絡携帯システム
    - ・ 伝える内容を検討し入力する。
    - ・ 開封確認，再配信ができるようにチェックし配信する。
    - ・ 配信後、「開封確認を閲覧し、未開封者には必要に応じて電話連絡する。
  - ② 電話連絡
    - ・ 保護者への電話連絡責任者を決める。名表を作成し電話表を持つ。(一時保育なども)
    - ・ 電話連絡は名表を見ながらチェックし記録をとる。「何時に誰に伝えたか。どのように答えたか。」留守電の時は伝言を入れる。
    - ・ 最終結果を主幹⇒園長に報告する。

### (2) 避難時の注意事項

- ・ 情報を把握し、早めに保護者と連絡を取る。
- ・ 懐中電灯、ラジオなどを準備しておく。
- ・ 甲突川の増水・城山のがけ崩れ等その状況によっては避難をする。

### (3) 避難解除後の園舎外整備、片付け

強風にあおられて飛んで危険な物、近所に迷惑をかける物など全てを片付ける。

- 職員が揃っている昼の時間帯や風雨が激しくなる前に行く。
- ひもで結ぶときは真結びにはしない。すぐにはずせるように蝶結びにする。
- 室内に置く時には、床に傷をつけないようにシートを敷き、そっと運ぶ。
  - ・ 花が咲いているプランターは職員室ベランダ前やうさぎ小屋ベランダ前に片づける。
  - ・ 園庭玩具は倉庫へ。
  - ・ 洗濯物は屋内に干す。
  - ・ テラスに置いてある履物は室内へ。
  - ・ ポリバケツの蓋をひもで結び、上にブロックをのせる。
  - ・ 三輪車やスクーターは倉庫内へ。
  - ・ 戸外に掛けてある掃除用具はまとめて結わえ、地面に下ろす。
  - ・ その他飛び易いバケツ、たらいなど倉庫に入れる。
  - ・ 風向きにより、サッシの扉下から雨水が入り込むと予想されるところには、レールの部分にバスタオルを置く(玄関等)
  - ・ プールには水をいっぱい張っておく。(風で飛ばないように)
  - ・ 強風のときは、停電になる事があるので、冷蔵庫の温度を上げないために、前日より、多量に氷を作っておく。保冷剤もできるだけ入れておく。

### (4) 職員の勤務確認及び電話連絡

- ・幼稚園の近くに住んでいる職員が早番になる。自転車やバイクで出勤する職員は危険な為、車に乗り合ってくるよう打ち合わせしておく。
- ・職員配置を考え、無理をして出勤しなくてよい体制をとる。できれば前日から休みを決めておく。
- ・職員の緊急連絡先を確かめる。
- ・登園時に風雨が激しく、職員が自宅待機になった時は天候の回復状態によりすぐ出勤できるように準備しておく。「休み」ではない。公共交通機関始動の情報を目安として出勤する。
- ・翌日の後片付けも考慮し勤務体制を組む。

#### (5) 台風の後片付け

- ・園舎内に雨漏りはないか、窓ガラスなどの破損はないか見回る。
- ・園内に危険物(金属やガラスの破片など)が落ちていないか調べ、掃除をしてから子どもを遊ばせる。
- ・園舎周囲、ご近所に飛んでいるものはないか見回る。
- ・落ち葉や木の枝、周辺の道路もきれいに掃き掃除する。
- ・被害があったらすぐに園長に報告する。

### 3 火災時の対応

#### 〈火災はまず防火〉

- 燃えやすいもの、ベンジン・アルコールなどの発火性のある薬品等をストーブまたは火気の近くに置かない、近づけない。
- 消火器、熱・煙感知器、火災報知器等の定期点検の実施。

#### (1) 初期活動

- ① 火元の確認
- ② 大声で近隣へ聞こえるよう叫ぶと同時に防災管理者へ報告。
- ③ 主任(通報連絡班)が火災発生、避難誘導放送を行う。
- ④ 消火係は消火器、消火設備、放水等の初期消火活動を行う。
- ⑤ 避難誘導に当たる担任は避難経路を確保し、園児を安全な場所に避難させ、人数確認(出席簿)
- ⑥ 防災管理者が消防署(119番)・警察署(110番)へ通報を行う。
- ⑦ 消防署、警察署へ火災であることを伝える。
- ⑧ 場所(西本願寺別院、山形屋北側)と目印になる物を伝える。  
・建物の構造(鉄筋コンクリート、木造等)、火元、けが人の有無を伝える。
- ⑨ サイレンが聞こえてきたら、消防車を誘導する。
- ⑩ 救護は救護用品を持ち出し、園児の人数確認及び負傷者の応急救護を行う。  
また、負傷者の手当ての手配を行う。
- ⑪ 運搬係は重要書類、重要物品の安全な場所への搬出を行い、保護者への連絡を行う。

#### (2) 消火・鎮火

- ① 防災管理者は消火または鎮火を確認後、非常事態体制の解除の放送を行う。
- ② 防災管理者は関係者に対し、火災時の状況報告を行う。
- ③ 園長は以降の保育について協議決定し、保護者へ通知する。

#### (3) 避難時の注意事項

- ① すばやく火の始末をする。石油ストーブの火は消す。厨房のガスレンジなどは元栓を閉める。エアコンや電気器具はスイッチを切り、コードは抜く。
- ② 天井に火が燃え移ったら消火作業を止め、屋外に避難する。
- ③ 煙の中では、濡れタオルで口をふさいで姿勢を低くし、床をほうように避難する。
- ④ 火の中は一気に走りぬける。
- ⑤ 防災係は窓ガラス、出入口ドアを閉めてから避難する。
- ⑥ 避難場所へ移動するとき、3歳未満児は、おんぶひも、誘導ロープなどを使う。
- ⑦ 3歳以上児はどこにいても非常ベルが鳴ったら担任のところに集まることや、避難の時は軽く息を止め体を低くする、タオルを口に当て煙を吸わない、

などを繰り返し知らせる。

⑧ 出火場所と反対方向に避難する。風向きを考え風上に避難する。

⑨ 建物には再び戻らない。

(4) 火災の後片付け)

- ・現場検証があるので火元、延焼場所には近づかない。
- ・立ち入る場合は警察、消防署の許可を得てからにする。

4 地震時の対応

- (1) 地震発生の緊急放送を行い、状況に応じた対応(その場で待機、避難場所へ避難など)を指示する。  
※ 津波も発生することを念頭に置き、あらかじめ避難先である職員宿舎入口の鍵を主任は確保しておく。
- (2) 教諭は乳幼児を落ち着かせ、園児たちをテーブルの下などに避難させ、安全を確保し園児数を確認する。
- (3) 防火管理者の指示に従って迅速に行動できるようにする。
- (4) 防災管理者は自身の状況や火災発生の有無を正確に把握し、指示する。
- (5) 地震情報の収集。
- (6) 給食室のガス元栓閉鎖の確認。
- (7) ストープを使用中の場合は消火の確認。
- (8) 全ての電源を切る。
- (9) 登園園児総数の確認(出席簿・児童台帳)。
- (10) 避難出口の確保。避難場所の指示。
- (11) 負傷者の有無の確認を行い、必要に応じて消防署へ救急車の出動を依頼する。
- (12) 火災の発生がある場合、消火器等による初期消火活動を行い、消防署(119番)警察署(110番)へ通報を行う。
- (13) 非常持ち出しの携行。
- (14) 食料、飲料水の確保。
- (15) 余震への警戒、対策を講じる。

※ 避難時の注意事項

- ・あわてて外に飛び出さない。
- ・1か所に園児を集める。(第1避難場所 藤棚園庭前 第2避難場所 別院境内駐車場)
- ・安全な避難経路を確保し物の倒壊やガラスの破損などが想定されるので毛布、布団などを敷き、足などへの怪我を予防する。
- ・靴を履かせ、名札、カラー帽子の着用を確認する。
- ・落下物や、ブロック塀など倒壊の恐れがある場所・狭い路地を避け、山、崖崩れなど発生しそうなところも避ける。
- ・たれ下がった電線には触れないことを知らせる。
- ・風向きを考え、風上に避難する。

4 津波に対する対応

地震発生に対するマニュアルに基づいた避難行動をとると同時に、津波発生に備える。

和光幼稚園の標高4.6メートル。過去に桜島等の活動により9メートルの津波が発生し、城山の麓まで迫った記録が残されている。

そこで、別院職員住宅5階屋上(高さ27.25メートル)に避難し安全確保に努める。

- (1) 地震等により園庭第一避難所の藤棚前又は第2避難所の別院境内に集合。幼児の数の確認と安全確保に努める。
- (2) 津波発生の報により、別院職員住宅5階屋上への避難を開始する。
  - ・地震による避難の際は必ず、職員室鍵保管用引き出しから、主幹が「宿舎入り口用鍵」を持ち出し、年長と年少のチーフに手渡ししておく。避難開始と同時に学園事務局へ連絡し、屋上の入り口の鍵を開けておくように依頼する。
  - ・避難は年長と年少(満3歳児)、年中の二組に分かれて非難する。
  - ・年長、年少は宿舎入口の鍵を受け取り、右側の入り口から階段を上る。

- ・ 年少児は左側の入り口から階段を上る。
- ・ 補助教員は、年少（満3歳児）の補助に付く。
- ・ 園長は非難を最後まで見極めると同時に、保護者に緊急携帯メールで {全保護者へ} 連絡しておく
- ・ 屋上で最終人数を点呼し、安全を確認する。
- ・ 緊急携帯メールで保護者に避難場所と非難状況を報告するとともに、今後の対策を状況に応じて対処できるようにして置く。

### Ⅲ 不審者対応マニュアル

#### 《緊急対応の視点》

- 幼児の生命・安全を確保することを第1に考え、行動する。
- 職員間の迅速な連絡、いち早い通報を行う。
- 職員の負傷等の被害防止につとめる。

#### 1 来園者の確認

- (1) 全ての来園者は午前10時～午後3時は玄関ドア施錠のためインターホンで目的を確認する。
- (2) 全ての来園者は来園目的を受付ノートに記入させる。
- (3) 納入業者・その他の来園者は原則として保育室への入室禁止。
- (4) 登降園時以外の時間に来園した保護者への保育室への入室は職員が同行する。
- (5) 工事関係者には業者名・内容・時間・人数を記入させること。

#### 2 不審者の疑い《挙動不審・あいさつに無反応など》

- おちついて行動する  
「何かご用でしょうか。園長が承ります。どうぞこちらへ」  
\* 間合いをもって対応し、不審者に背を向けない。

#### 3 不審者の園舎への侵入

- 冷静・沈着な対応をする  
「何かご用でしょうか。事務室はこちらです。どうぞこちらへ」  
\* 間合いをもって対応し、背を向けない。

#### 4 危険な不審者の侵入

- 冷静・沈着に行動する。
- 防犯ブザーを鳴らす。
- 大声を上げて注意を喚起する。
- 避難場所を指定するなど具体的な指示を出す。  
\* 二階へ逃げなさい！  
\* お部屋の中へ入りなさい！  
\* お部屋のカギをかけなさい！
- 不審者から園児を遠ざける
- 職員も避難する

#### ○ 不審者が出たときの対応（事例）

例1 不審な男が日中、園舎の周りからジロジロ中をのぞいていた。

##### 〈対処の仕方〉

- ・ 警備会社或いは警察に電話連絡し、急行してもらう。

##### 〈対策〉

- ・ 保育室・休憩室など、夜は外から丸見えなので、外からのぞかれないようにブラインドを下ろす。  
カーテンを閉める。
- ・ 部屋を出るときは電気を消す。
- ・ 職員は、行き帰り不審な人につけられていないか、一人暮らしの職員は特に後ろをふりかえるなどして周囲を見回す。

- ・園舎外から声をかけられても、絶対に中に入れない。変質者が侵入して来ることも考えられる。
- ・夜間に「警察です」と尋ねて来ても、写真と身分証明書を確かめるまでは開けない。

例2 露出狂の男が園裏側のおりに現れ、当園職員をバイクで追いかけた。

〈対処の仕方〉

- すぐ110番 TEL する。
  - ・人相、年齢、服装、体格等の特徴を覚え知らせる。
  - ・逃げた方向、バイクや車のときはナンバーを知らせる。

○ 不審な電話への対応（事例）

☆例1

TEL：「そちらの園の先生に転んだときに助けられました。ぜひお礼がしたいので名前を教えてくださいのですが。」

教諭：「職員の名前をお教えすることはできません。」

☆例2

TEL：「〇〇さんいますか。」

教諭：「どちら様でしょうか？」「勤務中ですのでお取次ぎはできません。こちらから連絡させますので、連絡先をお知らせください。」

- ・親しげに職員の名前を言っても取り次がない。
- ・ローン会社などは個人名で掛けてくる。(会社名は絶対に名乗らない)

☆例3

TEL：「〇〇さんという子どもを探しています。お宅の幼稚園に通っていませんか？」

教諭：「そのような問い合わせについてはお答えできません。」

- ・園児名を公表しない。同姓の子がいても答えない。

☆例4

TEL：「〇〇さんの友だちです。住所(連絡先)を教えてください。」

教諭：「申し訳ありませんが、住所(連絡先)をお教えするわけにはまいりません。」

- ・職員は守秘義務があり、個人のプライバシーを守らなければならない。
- ・保護者には不審な電話があったことを伝える。

\* 不審な電話は、園長や主任にその内容を正確に伝える。

- ・その他ショック症状を呈した場合は緊急時対応マニュアルに基づいて処置を行う。

#### IV 食物アレルギー病状緊急対応マニュアル

- 慌てずに連携をとる。
- 誠意を持って対応する。
- 経過を記録する。

1 発生時刻を見る。

2 全館呼び出しで、主任・園長に連絡する。

3 事実関係をしっかり記録する

- ① 何時何分に食べ始め、何を食べたか
- ② 食べたものの内容は詳しく(ダシの内容も)
- ③ 何時何分に食べ終わり、何時何分に発症したのか
- ④ 病状の発症部位はどこか
- ⑤ 何時何分に全身に症状が出たのか

- ・意識がないときは救急車を呼ぶ。

#### ■ 安全管理

危機管理のための配慮

- 緊急通報のための非常用押ボタン設置場所を確認 (24 時間警備会社と連絡を取るこ

とができる。)

- 園を施錠するときには警備の状態になるようにセットをする。セキュリティシステムを導入しており、異常があればすぐに警備員が出動してくる。
- 玄関や窓に「警備中」のステッカーを貼り保護者にも知らせる。
- 火災通報装置は火災時に電話機を取るだけで、直接消防署に通報できるシステムになっている。
- 緊急時の連絡先、二次的な連絡先、両親の勤務先など、連絡情報の全てを家庭状況調査書で届け出ていただき緊急連絡表とする。
- 夕方暗くなったら、カーテンまたはブラインドを下ろし、外から明るい園舎内をのぞかれないように気をつける。

## 1 非常用押ボタンの使用について

- ・ 緊急時、カバーを強く押し破ると警備保障会社につながりすぐに出動してくる。
- ・ 不審な人が断りもなく侵入して来たときや入口付近をうろついているとき。
- ・ 子どもが出血多量、意識がないなどの事故に合い、至急助けが欲しい時などに利用

### (1) 非常用押ボタンの手順

- ① 透明プラスチックカバーを強く押し破る。音はしない。
- ② ガードセンターに受信され、折り返しTELが入り「〇〇警備保障ですが」と緊急内容を聞かれるので、状況を説明する。

### (2) 設置場所

- ① 職員室事務機の壁
- ② 各保育室

### (3) 園児緊急連絡表の保管場所

- ・ 職員室事務機の書類棚

## 2 子どもが行方不明になった時の対応

- (1) すぐに主幹もしくは園長に知らせ、職員全員に知らせる。
- (2) 担任だけで探さないで他の職員にも協力を求める。
- (3) いなくなった時間、どのような活動中であったかを明確にしておく。

## 3 車を駐車するにあたり

〈保護者が送迎で駐車するとき〉

- (1) 地域の方や別院来訪者に迷惑をかけない為に、指定の駐車場以外に止めていないか気をつけて見る。
  - ・ 行事などで登園時間や夕方のお迎えの時間帯など混雑する時間帯は特に気をつける。
- (2) 送迎の車はエンジンを切ってもらう。出入りの業者や一時保育の来園者にも知らせ徹底する。
- (3) 車上ねらいの盗難も考えられる。車を離れる時には、必ず貴重品を車内に置かず、ドアをロックするように伝える。

## 4 冷房・暖房の使用

- (1) 冷房を使用するとき 夏季の適温 19~27℃  
室温が 30℃以上ある・湿度が高く蒸し暑い(適湿度 50~60%)・風がなく不快である  
・ 子どもの食欲がない・ミルクの飲みが悪い・元気がなく不機嫌・熟睡できない・あせものがひどいときなど
  - ① 使用上の留意点
    - ・ 外気温との温度差が5℃以上には開かないようにする。
    - ・ 子どものいる床面積 50cm 高さに温度計をかけ計測する。  
床にいる子どもは大人よりかなりの冷気を受けることになる。特に昼寝のときはこまめに掛け物を掛ける。大人にはちょっと物足りない程度の温度がよい。
    - ・ 室内温度の均等化を図る。扇風機を回すと室内の空気が攪拌され、摂氏3℃ほど

低く感じ取られるといわれている。

- ・時間毎に窓を3～4分間ほど開放して換気する。

(2) 暖房を使用するとき 冬季の適温 17～22℃

早朝の保育室で室温が12℃以下になっているとき・下着になり着替えるとき・寒さに機嫌が悪く食事が進まないときなど

① 使用上の留意点

- ・床面と大人の高さ、天井では気温の差が大きい。常に子ども高さで計測する。
- ・新陳代謝が活発で動きの激しい子どもは大人が感じるほど寒くはないし、手足は冷たいのが健康な状態であることを認識しておく。

## 5 コンピュータの管理

●コンピュータの適正な運用と情報の保護に関し十分な配慮をする。

(1) セキュリティの設定

- ・パソコンにはパスワードを設定する。

(2) 使用上の留意点

- ・個人情報に関わるデータはハードディスクに保存し、パスワードを設定し読み込めないようにする。
- ・ノートパソコンは盗難にあう可能性が高いので原則として使用しない。
- ・保育便りなどの作成のために写真データを持ち帰る場合はUSBメモリーを使用し、必要最低限の情報のみ持ち帰ることができる。
- ・メーカーが提供するアップデート(OS上の諸問題などの改善)を積極的に利用する。

例 Windows update

- ・ウイルスの感染を防ぐためウイルス対策ソフトを導入する。
- ・出力した印刷物の内、不要な個人情報などはシュレッダーにかけ漏洩を防ぐこと。

(3) コンピュータの処分方法

- ・コンピュータの買い替え。故障による廃棄などにより処分するときは、今まで運用したデータを削除しても再現できるのでハードディスクを物理的、磁氣的に破壊するか、データ消去ソフトで処理をする。または信頼できる業者に処分を委託する。  
他に譲渡する場合、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に抵触する場合があるので充分注意する。

2009.2.13 浄土真宗本願寺派鹿児島教区保育連盟第2回園長研修会資料

## 「幼児教育現場における危機管理のあり方」

筑紫女学園法人本部事務局

将来構想企画推進室長 牧 野 桂 一

はじめに

- (1) 幼児教育を取り巻く情勢  
保育指針や幼稚園教育要領の位置づけの変化と危機管理
- (2) 何も起こらなかった一日に感謝する

### I. 幼児教育現場に危機をもたらす要因

#### 1 危機を生み出す現代社会と保育現場

##### (1) 保育現場における管理領域の拡大

###### ① 責任範囲の拡大

- ・時間の延長・・・・・・・・時間延長によるリスク
- ・年齢幅の拡大・・・・・・・・未満児、未熟児
- ・障がい児の受け入れ・障がい種の拡大
- ② 管理内容の多様化
- ・生命健康の管理・・・・・・・・慢性疾患のある子どもの受け入れ免疫性の低下  
アレルギー体質の複雑化
- ・保護者の管理・・・・・・・・虐待、犯罪・事故との関わり
- ・医療的ケアの導入・・服薬、導尿、吸飲、けいかん栄養
- ・事務内容の多様化と増大化

##### (2) 保護者のニーズの拡大

- ・延長保育　・休日保育　・医療保育

##### (3) 家庭内トラブルの拡大

- ・離婚家庭の増大

#### 2 自己中心的な保護者の増加

幼稚園・保育園に対して「それはおかしいではないか?」「我が子にはこのように対応してくれ」ということを我が子主義的立場に立った自己中心的な視点から、疑問、質問、異議、抗議という形を取って抗議・

要求して来る保護者が年々増加してきているという実感がある。

(1) 我が子主義的立場に立った自己中心的な保護者の特徴

- ①「園」に対して「保護者」という眼でこれまでは協力できていたことを保護者の責任ではなく否定的にとらえて園が行うように厳しく要求してくる
- ②保育内容や園の組織の弱点をよく知っていてこれまで行ってきた善意を逆手にとって小さなトラブルに対しても責任を追及してくる。
- ③保護者の年代が下がるほど自己中心的考え方の傾向が強くなっているという実感がある。
- ④園から支援や協力要請などを行うと保護者としてのプライドが高く自説をなかなか曲げようとしない。
- ⑤納得できないと一方的に話し合いを中断して「行政」「裁判所」「マスコミ」等に苦情として持ち込む傾向が強い。

(2) 自己中心的な保護者への対応

- ①要望や抗議に対しては誠意をもって誠実に受け止めるということが大切。大切なことは受容的態度。
- ②法規制や組織の現状で、園でできることとできないことがあるということを丁寧にしかり毅然とした態度で説明することが大切。そうしないと要望は無制限に拡大する。
- ③きちんとわかりやすく説明する。いいわけと説明は異なる。
- ④最初の対応によって問題の複雑化を防ぐことができる。

### 3 初期対応で過ちを犯さないための「3つのポイント」

- ①「傾聴」・・・相手の言い分を十分に聞き、途中で話をさえ切らないこと  
・・・「聞く姿勢」がこちらの「誠意」を伝える
- ②「面談」・・・「面談」は最大の「誠意の表明」になる  
・・・あの時会っておけばよかったとの悔いを残さないこと
- ③「迅速」・・・行動は迅速に。同じ対応をしても遅いと評価されない  
・・・解決のカギは「コミュニケーションと信頼関係」である

### 4 内部告発の一般化

- ①内部告発は、いつでもどこでも起きるという「時代認識」を持つこと  
・「ピンチをチャンスに変える」前向きの発想転換をすること
- ②予防策  
・「職場の風通しを良くする」こと  
・内部告発は90%が職場内の恨み、反感から発生するといわれている  
・管理職は聞きたくない話や耳の痛い話にも耳を傾けることが大切である

### 5 危機管理意識の欠如

- ①「たぶん、大丈夫だろう・・・」  
・危機管理意識の欠如  
・複数によるチェック機能体制の確立
- ②「前からやっていることだから大丈夫」  
・前例踏襲主義という前例と慣習が招くリスク  
・常に現在現時点での新鮮な感覚でものごとを受け止めることが大切。
- ③問題があってもそれをお互いに指摘しにくい雰囲気  
・「見ざる、言わざる、聞かざる」という雰囲気から問題があればいつでもどこでも何でも自由に指摘し合い、改善していく開放的風土が危機を回避する。  
・聞き役の人を位置づけ、下からの意見を大切にする。

### 6 危機管理体制の見直し・改善

- ・総点検の実施
  - 一日の点検
  - 一週間の点検
  - 一ヶ月の点検
  - 学期の点検
  - 年間点検
  - 行事の点検
- ・危機管理のさしすせそ
  - さ・・・最悪を想定して
  - し・・・慎重に
  - す・・・素早く
  - せ・・・誠実に

そ・・・・・・・・組織的に

## 7 安心安全を確保するための園の施設点検

- ・全員参加の施設改善
- ・バリアフリー化の推進

## II 危機管理のための意識を高めるための視点～ 重要なのは知識よりも意識～

### 1 早期発見、早期対応による問題事象の未然防止

- ・一人一人の教師・保育士がいつも園児に対して「ちょっといつもと違うな…?」「本当に大丈夫かな…?」というような問題意識をもって取り組むことが大切。そのような問題意識が「危機を引き起こしそうな小さな芽」を早期に発見させることにつながり、結果として危機の未然防止になる。

### 2 「外部からいつも見られている」という意識を忘れないこと

- ①無知のために結果として違法行為になることがある。無知は罪なり。
- ②「誰も見ていないだろう」「誰にも分からないだろう」という安易な考えが不正、違反行為に発展してしまう
- ③全ての事柄にきちんと対応するためには「法規制」「組織内規制」に加えて、「いつも誰かがどこかで見ている」という意識をもつ「心理規制」「自己規制」が不可欠である。

### 3 危機管理は「最も大切な子どもを守るため」ということを自覚すること

- ①保護者に心配をかけないため
- ②保護者から批判を浴びないため
- ③保護者から信頼されるため
- ④園を守る(存続させる)ため

危機管理は、誰のためでもない「子どもと私たちの園を守るため」になるのだと自覚することが重要である。そしてそのことが結果として自分のためにもなる。

クライシス(危機)の発生を未然に防ぐためには人からさせられる(他制他戒)危機管理ではなく、なによりも自分自身(自制自戒)の危機管理という基本的態度が大切である。

## III 危機管理から見た初期対応「7つのポイント」

～「最初の3分間」「最初の3時間」「最初の3日間」が重要～

1. 「ちょっと変だな・・・?」と感じたらすぐに園長に連絡を
  - ・何より優先する「第一報」
  - ・ひやり、はっと(インジデント)の報告報告書の形式例①日時②場所③対象者④事故内容⑤対応者⑥対応内容⑦緊急課題⑧即決事項
2. 園長には「30分以内」に第一報を
  - ・「情報のスピードの差」が「対応の遅れ」や「隠蔽疑惑」を生む
  - ・組織内の「情報隠し」に注意すること
3. 「社会の目」で判断を
  - ・不測の事態の判断は「目先の体面ではなく社会がどう見るか」にある
  - ・一市民の目で客観的にみると見えてくる社会の見方
  - ・「園の常識」「学校の常識」は「社会の非常識」ということばがある
4. 「慣習」と「先例」という安易な状況認識に注意を
  - ・「前からあったことだから・・・」「前からこのようにしていたから・・・」という判断がリスクを招く
  - ・隠蔽的職場慣習がことを重大にしてしまう
5. 1つの問題の背後には何倍もの同じような問題があるという認識を
  - ・この意識があれば保護者からのクレームを減らすことができる
  - ・一点突破、全面展開
6. 法的問題だけでなく社会的道義的責任からも判断することが重要
  - ・「法的に問題ない」「手続き上問題はない」では納得されない時代になっている
  - ・「問われる」のは「保護者」や「関係者」への配慮の有無と常識
7. 危機管理は職場全体で取り組むことという自覚をもつことが重要
  - ・「危機管理」のできない教師・保育士では保育はできない時代になっている
  - ・常に報告、連絡、相談を実行すること・・・「ほう れん そう」

## IV 危機発生時の対応

1. 起きたとき「どう対応したか」が問われる
2. クライシス・コミュニケーション

\*クライシス(危機)が発生した場合

\*そのダメージや批判、非難を最小限にとどめるため

\*「情報開示」を基本にした

\*内外のさまざまな対象に対する

\*「適切な判断」に基づく「迅速なコミュニケーション活動」

園にとってのクライシス(危機)とは「園と保護者との関係の悪化状態」であり、園と保護者との間にコミュニケーション・ギャップ(批判、非難、不信感、対立関係)が生じた局面である。

だからこそ「クライシス・コミュニケーション」は園に対する社会からの批判や不信感を軽減する上できわめて重要な役割を果たすのである。人は起こしたことで非難されるのではなく、起こしたことにどう対応したか、によって非難される。

### 3. クライシス・コミュニケーションの「3つのキーワード」

- ・「スピード」(迅速な意思決定と行動)
- ・「情報開示」(疑惑を生まない迅速な情報開示。情報の小出しは逆効果を生む)
- ・「社会の視点からの判断」(園の側の論理からの判断は要注意)

## VI 不測の事態発生時のマスコミへの対応

- ①記者会見の「予定時間」と「場所」を直ちにマスコミに伝える
  - ・現場の記者、カメラマンの不安を解消させる
- ②情報は「現時点では」「現段階では」の限定条件でも公表する
  - ・危機発生時には「5W1H」より「1W」が優先する
- ③公表済みの情報は会見場に紙に書いて張り出す
  - ・遅れてやってきた記者にも状況が一目瞭然
- ④拙速でも図面を用意してわかりやすく説明する
  - ・平面図、立体図、断面図、構造、動線、位置関係など
- ⑤スクープされる前に記者会見をすることが重要
  - ・告発型報道になるか客観型報道になるかによって状況は逆転する

## VII 緊急記者会見における基本的態度

1. 記者会見は、記者が「5W1H」の“裏を取る場”である
  - ①記者の質問はすべて「疑い」と「批判」から出てきている
  - ②“挑発質問”と“意地悪質問”は必ず出る。乗せられないように注意することが大切。
2. 失敗しない心得
  - ①「メラビアンの法則」

「メラビアンの法則」・・・話し手が聞き手に与える印象は何で決まるか

    - ・表情、しぐさ、見た目(視覚情報)・・・(55%)
    - ・声の質、大きさ、テンポ(聴覚情報)・・・(38%)
    - ・話の内容(伝達情報)・・・(7%)
  - ②「説明責任を果たす」こと
    - ・「逃げの姿勢」「言い逃れ」を絶対に見せないこと
    - ・記者は「隠すと暴く」「逃げると追う」傾向がある
  - ③理由や背景の説明は「それには3つの理由がありまして・・・」と前置きする。
  - ・記者に省略させないで記事を書いてもらえる
  - ④記者と議論しないこと。
    - ※挑発質問や意地悪質問は新しい情報を獲得するための常套手段。
    - ・「その点も確かに重要ですがむしろ優先しなければならなかったことは・・・」
    - ・「ご批判もよく分かりますが、あの時点で、最優先の課題だったのは・・・」
    - ・「疑問はごもっともと思いますが、あの時点で最重視すべきことは・・・」
  - ⑤記者会見は法廷ではない。黒白を言い争わないように
    - ・謝るべきことは素直に謝ること
    - ・いいわけや弁解は、意地悪質問の矢を浴びる結果を招く
  - ⑥予定時間が来たからといって、いきなり終了しないこと。
    - ・終了時間(1分前)くらいになった時に司会役が、「そろそろ予定の時間が近づきましたのであと1~2問引き受けて終わらせていただきます」と予告のアナウンスをする。

## VIII 子どもや保護者と信頼関係を作り危機を招かない保育者の姿

- (1)子どもの小さなことにも反応できる保育者
- (2)子どものしていることを見つめる保育者
- (3)子どものしていることをじっくり待てる保育者

- (4) 子どものしていることを受容できる保育者
- (5) 子どものしていることに共感できる保育者
- (6) 子どもの良さを見付けることができる保育者
- (7) 子どものしていることに驚きの持てる保育者
- (8) 子どものしていることに肯定的な言葉かけをする保育者
- (9) 子どものしていることを褒めて励ます保育者
- (10) 一人一人の子どもに応じた対応をする保育者
- (11) 約束をよく覚えている保育者
- (12) 子どもの話をよく聞いてあげる保育者
- (13) 子どもの言うことに素直に反応できる保育者
- (14) 明るくてほほ笑みの多い保育者
- (15) ユーモアに富んだ保育者
- (16) 子どもの名前をよく呼んであげる保育者
- (17) 人として美しい保育者

#### **IX 発達障がいの子どもへ対応の基本**

- ・ Structure (構造化) 構造化した具体的で曖昧さのない環境の提供
- ・ Positive (肯定的) 肯定的な態度と適切な期待で強い所を伸ばす支援
- ・ Empathy (共感) 共感をもつこと
- ・ Low arousal (興奮させない) ストレスを招かない環境の用意  
不安や混乱を起こさないような事前の準備
- ・ Links (連携) 家族、学校、他機関をはじめとする地域資源との連携、