

4 安全の確保と緊急時の対応

(1) 管理の組織・責任体制・業務の担当組織

■ 効果的かつ確実に業務を実施する組織体制

- 施設長には、本施設での 5 年間の責任者業務経験を有し、利用者との信頼関係を構築している現在の施設長を継続して配置し、事業全体を統括することで、指揮命令系統が明確な組織体制とします。
- 各業務のバックアップを他社に委託することなく、当社本社の各事業部のみで実施することにより、より明確で業務に隙間がないバックアップ体制を構築します。(各業務の担当内容については、11 ページを参照ねがいます。)

■ 会議体整備による情報共有化の促進

- 組織内の情報の共有化を図るため、朝礼・終礼、運営委員会等を実施するとともに、日常のミーティングにおいて、従業員間のコミュニケーションを促進し、全従業員が施設の管理・運営に関する情報を共有する仕組みを整備します。

| 会議体 | 頻度 | 対象者 | 内容 |
|------------------------|----|-----|----|
| 朝礼・終礼 | | | |
| 安全衛生委員会 | | | |
| 運営委員会 | | | |
| 連絡調整会 | | | |
| 利用者懇談会 | | | |
| 地域連絡協議会 「三宿池尻まちこま会」 | | | |

会議体の内容

(2) 危機管理に関する考え方

■ 危機管理体制

(1) 利用者の安全を確保する管理体制の構築

- ・利用者の安心・安全な施設環境を整えることは、公の施設の管理代行者としての最も基本的な業務であり、最大のサービスであると認識しています。
- ・当社は、これまでの本施設の管理運営から得た**経験とノウハウ**に基づき、リスクを様々な角度から分析して、**事前防止策と事後対応策**を講じます。
- ・また、リスクに関する情報を利害関係者と**交換・共有**してリスク対応への**主体的な姿勢**を身に付け、**信頼関係を構築**します。



危機管理の考え方

(2) リスク・マネージャーを中心とした迅速・適切な対応体制

- ・施設長を「**リスク・マネージャー**」として選任し、事故や災害、その他非常時に備えた対応体制を予め構築するとともに、緊急事態発生時には、職員がすぐに現場へ急行し、**被害者の救護を最優先**に対応します。
- ・リスク・マネージャーは、区所管課や当社へ事故発生の一報及び処理の報告を迅速に行うとともに、状況に応じて区や当社の本社・支店から対応方法について指示を受け、適切に対処します。

(3) 安全衛生管理委員会の設置

- ・各責任者の出席による、「**安全衛生管理委員会**」を月 1 回開催し、業務上の問題点や改善点を協議し、安全衛生の継続的な改善に努めます。

■ 災害等を想定した事前の取組み

(1) 連絡・参集体制の確立

- ・大規模災害に対して迅速な対応を図るべく、職員の居住地や通勤手段、所要時間を考慮した**招集ルール**を策定します。

| 参集体制 | 行動基準 | 参集人員 | 連絡体制 |
|-------|--------------------|------------------|------|
| 特別配備A | 世田谷区で震度5弱を記録したとき | ①館長 ②館長が指定する者 | 自主参集 |
| 特別配備B | 世田谷区で震度5強以上を記録したとき | 全職員（対応可能な者） | 自主参集 |

緊急招集ルール

(2) 避難等のための準備

- ・避難行動や施設で待機することを想定し、事前に下記の準備を行います。

| 区分 | 概要 |
|------------------|---|
| ① 屋内避難経路図の作成・掲示 | ・消火器の位置や緊急開放する出口を記載した図を作成・掲示 |
| ② 利用者に応じた避難方法の確認 | ・幼児や高齢者、障がい者の特性に応じた避難方法を予め確認 |
| ③ 所要時間の確認 | ・上記②の避難方法に応じた所要時間を確認するため、訓練等の機会を利用して実測する |
| ④ 非常持ち出し品の準備・点検 | ・避難生活、施設の運営再開に必要な持出品を予め選定・準備する ・持出品の機能チェックを定期的実施する |
| ⑤ 非常食等の備蓄 | ・広域災害の場合や、利用者が帰宅できない場合に備え、食料や飲料水を備蓄 |

避難誘導等のための事前準備

(3) 緊急時連絡網の整備

- ・当社では、**日常・緊急時及び夜間の連絡網を整備**しており、緊急時等において**関係各所に迅速に連絡できる体制**を整えております。
- ・有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や当社本社・支店が支援を行います。

(4) マニュアルの策定と日常的な教育訓練

① 危機管理マニュアルの整備

- ・研修等を通じて、全職員に**危機管理マニュアル**を周知徹底します。新たに発生したリスク項目は、随時マニュアルに追加していきます。
- ・職員への日常的な教育・訓練を行い、**対応フローを整備**して不測の事態でも迅速な対応が行えるよう周知徹底を図ります。

② 事故発生に備えた AED の点検と利用研修

- ・厚生労働省の通知に従い、施設長を AED の点検担当者として選任し、日常点検・定期点検を実施します。
- ・全職員を対象に AED の取扱研修を定期的に行い、緊急時に AED を速やかに使用できる体制を整えます。



AED 利用研修

③ 避難誘導・初期消火訓練の実施

- ・消防署等からの指導を仰ぎながら、初期消火訓練等を実施するほか、ミーティングを通じて再確認を行い、有事の際に迅速に対応できるよう注意を喚起します。

④ 危険予知活動の実施とヒヤリハット事例集の作成・活用

- ・安全衛生管理の推進のため、「危険に対する感受性」を高める危険予知 (KY) 活動に取り組み、ヒューマンエラーの防止体制を構築します。
- ・日常的なヒヤリハット、ヒューマンエラーを「ヒヤリハット事例集」にまとめ職員研修資料として活用し、事故防止に努めます。

(5) 救急用品等の完備

- ・けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を始めとした救急救命資器材を完備します。

(6) 傷病者情報引継ぎ記入用紙の準備

- ・予め「傷病者情報引継ぎ記入用紙」を用意し、傷病者発生時は、一時対応職員が傷病者の症状等を記録し、現着した救急隊員に用紙を渡し確実に引継ぎます。

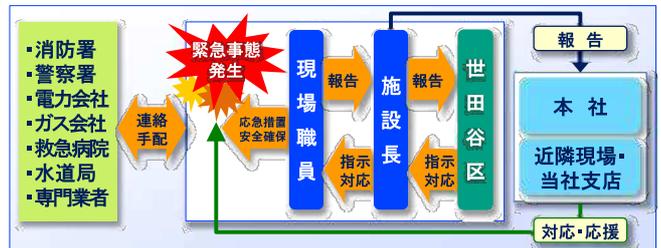
(7) 不測の事態に備えた保険加入

- ・「施設賠償責任保険」に加え、施設外での事業に対応する「国内旅行傷害保険」に加入し、有事の際に適切で誠実な対応を担保します。

■ 緊急時の対応

(1) 迅速な対応を行うための体制

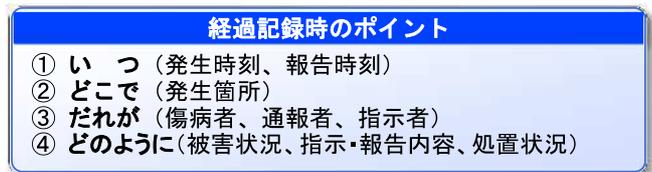
- ・区・消防署・警察署・病院等の連絡先一覧を整備しており、有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や当社本社・支店が支援を行います。



緊急時の初動対応

(2) 適切な初動対応の実施

- ・緊急時には、区へ直ちに報告を行うとともに、職員により立入禁止措置や誘導等を行います。
- ・施設長は、事態の経過を右に掲げるポイントに沿って記録し、各所への報告と職員への的確な指示のベースとします。



(3) 熱中症の対応

- ・重症 (Ⅱ度・Ⅲ度) の場合は救急車を要請するだけでなく、現場で即座に体の冷却を始めます。
- ・下記対応フローに基づき、経過を観察しながら処置を続け、救急車の到着を待ちます。



熱中症の対応フロー(熱中症環境保健マニュアル 2018 より)

(4) 傷病者発生時の対応

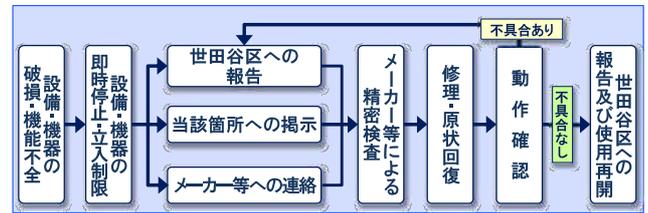
- ・万一事故等が発生した場合には、「救命の連鎖」を踏まえ、心肺蘇生法、AED 取扱いなど迅速な救命活動にあたるとともに、利用者の誘導、記録、救急車の要請や区への報告等を確実にを行います。

(2) 現金の取扱い

- 施設で徴収した料金は、毎日記帳処理と現金照合のうえ、**金庫へ厳重に保管**します。銀行への収納は、少額の現金でも**管理口座へ入金**して多額の現金を保管するリスクを回避するとともに、**収納を定時に行わない**等、犯罪被害に遭わないための対策を講じます。

■ 設備・機器のトラブル

- 異常を検知した際は、**即座に周囲の状況を把握して使用停止・立入制限の措置**を講じて区へ報告するとともに、メーカー等へ早急な検査・修理の依頼を行い、動作確認を経て使用を再開します。



設備・機器トラブル時の対応フロー

■ 施設における集団感染の予防

(1) 新型コロナウイルス感染症対策

- 本施設は、高齢者の利用が約 6 割を占める施設であり、利用者の健康を守るために**厳格な感染拡大防止対策が必要**であると認識しています。
- 当社の感染拡大防止対策については、利用者より「**安心して利用できる**」との声をいただいております。今後も、感染拡大防止に最大限に注力し、**安心して施設を利用**いただけるよう努めてまいります。

| 区分 | 実施事項 | 具体的な内容 |
|--------|-------------------------|--------|
| 入館時・全館 | 検温 | |
| | マスク着用 | |
| | ソーシャルディスタンス確保 | |
| | 手指消毒 (自動アルコールスプレー設置) | |
| | 受付ビニールシート | |
| 運動室 | 飛沫防止パーテーション設置 | |
| | 運動機器等の一斉消毒 | |
| | 更衣室ロッカーの間引き | |
| 交流室 | 交流室前下足ロッカーの間引き | |
| | カラオケ用マイクカバーの配布 | |
| | テーブル上アクリルボードの貸出 | |
| レストラン | テーブル上アクリルボードの貸出 | |

具体的な感染防止対策の一例

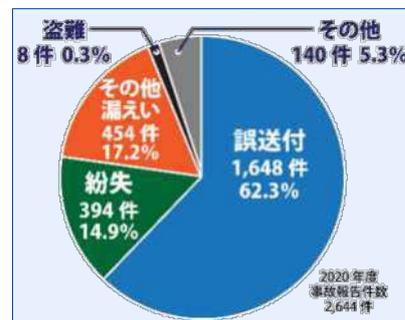
(2) 感染性胃腸炎等に関する取組み

- ノロウイルスやロタウイルス等の感染性胃腸炎に対し、**嘔吐物を介した飛沫感染に十分配慮**します。当社では、「**嘔吐物処理手順書**」を作成しており、**適切な方法で嘔吐物を速やかに回収・消毒**して感染拡大を防止します。
- 吐物処理セットを配備**し、施設内における突発的な排泄物・嘔吐物等の除去並びに清掃・殺菌を行います。

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規程の有無・取組みの方策

■ 情報保護の考え方

- 区の「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」や「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守の上、業務を遂行します。
- 個人情報漏洩の原因比率の多くが誤操作や管理ミスなどの人為的ミスであることを踏まえ、規定の策定・運用だけでなく、日常的な働きかけを通じて業務上取り扱う各種情報を保護します。



当社取得のプライバシーマーク

原因別情報漏えい事故件数と比率 (一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)公表資料より)

■ 情報保護マネジメントシステムの運用

- 当社はプライバシーマークを取得しており、プライバシーマークの認定水準である個人情報に関するコンプライアンス・プログラム要求事項(JISQ 15001)を運用しており、本施設においても適切な情報セキュリティ体制を構築します。

(1) 取り扱う情報の評価

- 業務上取得する個人情報は、「プライバシーマークマニュアル規定」に基づき、情報の資産価値評価とリスク分析を行い、管理します(年1回実施)。

(2) 誓約書の提出

- 当社は、従業員全員から個人情報及び業務情報を保護する旨の誓約書の提出を義務付けています。
- 再委託業務を行う場合に関しても同様に誓約書の提出を求めます。



個人情報の資産価値評価方法 (当社プライバシーマークマニュアル規定より)

(3) 情報管理責任者の選任

- 施設長を情報管理責任者として選任して明確な保護・責任体制を確立し、ミーティングや研修等を通じて意識統一を図り、人為的ミスを予報する強固な情報セキュリティ対策を構築します。

(4) 個人情報保護に関する全社教育の実施

- 全従業員を対象に、実施テストを用いたPMS教育訓練(2回/年)を実施し、各自の意識づけと情報管理の徹底を行っています。

(5) 利用者への説明

- 利用者からの個人情報取得に関しては、利用目的を予め特定したうえで利用者に説明し、最小限の範囲にて提供いただきます。また、利用後は速やかに安全な方法にて消去・廃棄します。

(6) 紙媒体の取扱

- 業務で収集・作成した情報は、本業務専用のファイルにまとめ、施設内のキャビネットにて保管(施錠)します。個人情報及び業務情報が記載された紙の処分には、シュレッダーを使用します。

(7) PC・データ等の取扱

- 個人情報が含まれるデータを参照しているPC等では、当社「情報システム管理規程」に沿って使用します。

| 区分 | 内容 |
|--------------|----|
| PC等の端末 | |
| ユーザーID・パスワード | |
| 複写機 | |
| 情報記録媒体 | |
| メールへの添付データ | |

情報システム管理規定(PC関連を抜粋)

■ ソーシャルメディアの利用について

(1) 利用における理解の促進

- ・当社では、個人がソーシャルメディア（電子掲示板やブログ、SNS等）を利用する際の注意事項等をまとめた**ソーシャルメディア利用時の行動指針**を作成・運用しており、ソーシャルメディアのリスクを理解した利用を通じて、トラブルの未然防止に努めます。
- ・また、日常生活で使用する可能性がある SNS 等における情報発信や活用等については、**守秘義務・情報倫理研修**を通じて周知徹底を図っています。

| ソーシャルメディア利用時の行動指針 | |
|-------------------|---------------------|
| 1 | 一人称で語る(自らの発言に責任を持つ) |
| 2 | 読者や友人、同僚などに敬意を払う |
| 3 | 他者の権利を侵害しない |
| 4 | 自身の過ちは“素早く・丁寧”に対応 |
| 5 | 迷った場合は投稿・送信しない |
| 6 | 日々の仕事を忘れない |

(2) ホームページにおける SSL の導入

- ・近年、悪意のあるネット犯罪が多発しており、ウェブサイトを利用する側においても、閲覧者が犯罪被害に遭わないよう安全対策を講じる必要性が高まっています。
- ・当社では、現在運用しているホームページに **SSL を導入**しており、送信される情報を暗号化することで、**第三者による盗聴・改ざんを防ぎます**。

| SSL (Secure Sockets Layer) | |
|---|--|
| ・ウェブサイトから情報を送信する際に、送信する情報を暗号化 | |
| ・サイトの管理者は送信される情報を、悪意を持った第三者から守ると同時に、送信される情報が改ざんをされていないことを証明することができる | |

■ 内部不正に対する通報制度の運用

- ・当社では、従業員の意図的な情報漏えいや、ソーシャルメディアにおける不適切な投稿・発言など、内部不正が発生した場合の**通報窓口**を本社**内部監査室**に設置しています。
- ・**通報者の保護を堅持しながら健全な労働環境を構築**していくために、当社では、内部不正として注視する項目及び通報窓口の連絡先を明記した**カード（法令遵守カード）**を作成して**全従業員に配布**するとともに、携行するよう求めています。

■ 個人情報漏えい保険への加入

- ・万一の場合に備えて**個人情報漏えい保険**に加入します。

| 区 分 | 請求金額 (1 請求/事故 保険期間中) | 免責金額 (1 請求/1 事故) |
|--------|-------------------------|---------------------|
| 賠償責任担保 | 100,000 千円 | 50 千円 |

賠償責任保険「個人情報漏えい対応費用担保」

■ 情報漏えい時の措置

- ・情報漏えいを確認した場合は、**直ちに事実確認と区への連絡**を行うとともに、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）発行の「**情報漏えい発生時の対応ポイント集**」に基づく、漏えいタイプに応じた処置を行います。
- ・当社役員も加わる**緊急対策会議**を開いて対応策等を協議し、二度と同様の事故をおこさないよう**再発防止策を策定**し、全職員に遵守させます。
- ・被害に遭われた方に対しては、誠意をもって対応し、損害賠償等必要に応じて警察署や顧問弁護士を通じた適切な処置を行います。

■ 情報公開に関する基本的な考え方

- ・「公正な運営」による**管理運営の透明性を確保**すると同時に、区民の知る権利に応じ、「世田谷区情報公開条例」及び「同条例施行規則」に基づく運営を実施します。
- ・本施設の管理運営に関する記録は、**文書を基本とし、事実（決定事項）の継承を確実に**行うとともに、日時や意思決定のプロセスについても記録します。なお、文書には必要以上の個人情報を記載せず、**個人情報の保護に十分配慮**します。

■ 具体的な取組み

- ・非公開情報に抵触しないものについては、区民をはじめとした利用者の方々に、管理運営を評価して頂きたく、**施設の情報開示**については、**積極的に実施**することを考えています。
- ・**情報公開に関する研修や教育を実施**するとともに、この研修を通じて、個人情報等の非公開情報についても認識させ、適正な運用を行っていきます。

(4) 食の安全に関する考え方・内部規程・取組みの方策等

■ 食の安全に関する基本的な考え方

- 食品衛生の3原則「清潔」「迅速」「加熱または冷却」に基づき、厳格な衛生管理に努めるとともに、食品の取扱者は**責任感と人命に関わっているという意識**を持って食の管理にあたります。
- 食材の収納場所は、床・壁と十分に距離を離して設置することで衛生管理を行います。
- **現場を調査したうえで立案した清掃計画**にそって、日常・定期清掃を行います。
- 洗浄によって汚れを取り除くことに加え、物理的・化学的に微生物を死滅・減少させる殺菌を行い、**微生物単位での清潔を確保**します。

■ 独自のマニュアルに基づく食品衛生管理体制の構築

(1) 他施設でのノウハウを活用した衛生マニュアルに基づく運営

- 当社では、「**大量調理施設衛生管理マニュアル**」(厚生労働省)、他施設での経験等も反映し、独自の「**衛生管理マニュアル**」を作成しております。
- 本施設においても衛生管理マニュアルのもとに職員教育を行い、厳格な食品衛生管理を実施しています。
- また、当社レストランでは**点検表に基づく衛生管理**を義務付けており、下表の頻度において確実な衛生点検を行います。



レストラン衛生管理研修

| 点検区分 | 点検内容 |
|-------|------|
| 毎日 | |
| 1ヶ月ごと | |
| 3ヵ月ごと | |

点検表に基づく食品衛生管理

(2) 従業員の健康診断等の実施

- 従業員の定期的な健康診断(年1回)、細菌検査(月1回)を実施します。

■ 調理場における衛生管理対策

(1) 衛生管理

- 使い捨て手袋の着用等、従業員の身だしなみには十分に注意するとともに、**定期的な腸内細菌検査**の他に**健康診断を受診**させるなど、従業員の衛生管理を的確に行います。
- 調理室の出入りの際には、必ず、**靴の履き替え**や規定した手洗い・つめ洗いを義務付ける等、ルール事項を厳重に確立し、徹底した衛生管理を行います。

(2) 食品の衛生管理

- 食材の仕入から保管、調理、提供まで、一連の流れに沿った**管理基準を徹底し、安全・安心な料理提供**を行います。
- **価格よりも信頼を重視**した仕入先から、**安全・安定な食材仕入**を行い、**消費期限、賞味期限を厳守**するとともに、**温度管理や時間管理**を徹底し、安心な食品を提供します。

(3) 調理器具・機器の衛生管理

- 調理用具や調理機器は**日常的に洗浄・消毒**を行うとともに、**専門的な消毒を実施**し、使用する包丁やまな板を肉・野菜類で**分別する等の衛生管理**を実践します。

■ 食中毒が発生した場合等の緊急時対応

- 食中毒や感染症の集団感染が発生、または発生したと疑われる場合には、速やかに**区や施設所管課、保健所、近隣の病院等の関係機関に報告・連絡**します。
- なお、これまで当社レストラン施設で食中毒が発生したケースはございません。

(5) 運動室の運営に関する安全の考え方

■ 運動室内の環境の整備

(1) 運動機器設置における事故防止の考え方

- ウォーミングアップやクーリングダウンを行うことができるスペースを十分に確保し、**利用者のケガ防止**につなげます。
- また、運動目的別にゾーニングし、**ゆとりをもった機器配置**とすることで、快適性を高めるほか、接触による事故やけがを未然に防ぎます。

(2) 見回りによる安全確保

- 従業員が定期的に施設内を巡回し、**利用者の異変を早期に発見できるように徹底するとともに床や機器の汗の拭き取りを行うことで、利用者のけがや事故を未然に防ぎ、安全で快適な利用空間の維持・向上**を図ります。
- 毎日開館前に運動機器の点検を行い、常に正常に作動しているか確認します。
- 休館日などを利用し、**機器の自主点検を実施**します。

| 区分 | 主な点検項目 |
|-------------|--|
| 有酸素運動マシン | <ul style="list-style-type: none"> 心拍系ハンドセンサーは正常に作動しているか ステップは正常に作動しているか ペダルに緩み、回転に不具合がないかどうか |
| 筋力トレーニングマシン | <ul style="list-style-type: none"> 負荷は正常に増減できるか レザー、グリップ、ワイヤー等の破損箇所はないか シート、ヘッドパット等に破損や汚れはないか |

(3) 教室開催時の安全確保

- 教室開催時には、新型コロナウイルス感染拡大防止及び利用者間の衝突事故を防止するために、**適切な間隔を保てる定員数を設定**します。
- また、利用者**個々の体力に応じた無理のない教室指導**を行います。

具体的な点検内容(例)



トレーニング機器の自主点検

■ 利用者への安全指導

(1) 安全かつ公平な運動室利用を目的とした管理の考え方

- 初心者やマシンの扱いに不慣れな高齢者の方から、より本格的なトレーニングを志向される方まで、多様な利用者層に対応できる経験豊富な運動指導員を配置し、**安心・安全で快適に利用できる環境づくり**に努めます。

(2) 利用ガイダンス

- 初めての利用者に対して施設・機具の適切な**使用方法を指導する「利用ガイダンス」**を実施し、**利用者の安全確保**を図ります。

■ 資格者の配置によるスポーツコンシェルジュ機能の充実

- 健康運動指導士及び健康運動実践指導者等の有資格者を配置**し、初心者や高齢の方にも安全で気軽にご利用いただけるよう、健康や運動に関する様々な相談に対応できる「**スポーツコンシェルジュ**」機能を充実させ、親身な対応を行います。

■ 機器のトラブル対応

- 日常メンテナンスは、施設従業員が行いますが、トラブル等が発生した場合には、販売代理店のメンテナンス受付サービスセンターを通じ、迅速な修理を実施します。

■ 事故発生に備えた救命救急及びAED取扱い研修

- けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を完備します。
- 全職員を対象に救命救急及びAEDの取扱研修を定期的に行い、緊急時に**全ての職員が速やかにAEDを利用できる体制を整えます**。

■ 事故発生時の対応

- 事故が発生した場合には、心肺蘇生やその傷病に応じた**応急処置**を行います。
- 予め「**傷病者情報引継ぎ記入用紙**」を用意し、傷病者発生時は、一時対応職員が傷病者の症状等を記録し、現着した救急隊員に用紙を渡し確実に引継ぎます。

AED取扱い研修

有資格者による利用者への指導

傷病者情報引継ぎ記入用紙

【記入日・時間：平成 月 日 () 時 分】

【記入者： _____】

■傷病者氏名【 _____ 】 ■お連れ様【有・無】

■場所【 _____ 】 ■要因【 _____ 】

■傷病者の状態【 _____ 】

※第一発見（第一発見者がお客様の場合は、その場に呼ばれた者）が情報に誤りがないよう、正確に記入。

⇒館で記録している紙に転記必要。また、救急車呼ぶ際は第一発見者が救急隊員に引き継ぐ。）

傷病者情報引継ぎ記入用紙