

小金井市児童館緊急対応マニュアル

第1章 目的

- 1 災害・事故・不審者の侵入などを想定し、職員の危機管理への意識を高める。
- 2 施設利用者の安全を第一とし、点検・整備・訓練といった日常の備えや事故防止に努める。
- 3 施設利用者の安全を第一とした、実際に事が起きたときの、職員の迅速且つ適正な責務を確認する。

第2章 災害への備え

1 児童館職員の備え

- (1) 児童館職員は、館内の整備に努め、災害発生時の来館者の安全及び避難に備える。
 - ① 家具（備品）の転倒、物品の転落の防止
 - ② 避難路の確保と障害となる備品の撤去、通用門等の管理
 - ③ 避難経路図の作成と掲示
 - ④ 非常誘導灯の点灯確認
 - ⑤ 各部屋の消化器の位置と使用方法の確認
 - ⑥ 施設内の非常用設備の位置と用途の確認（火災受信機については訓練で使用するので操作方法も覚える）
 - ⑦ 災害用伝言ダイヤル（171）に関して、体験利用日（毎月1日、15日）を通じて、伝言録音の方法や録音時間を、定期的に訓練する
 - ⑧ 器具使用後のガスの元栓が締まっているかの確認
 - ⑨ ガス器具、高電圧家電機器（電動綿飴製造機、冷暖房機等）の使用方法の確認、日常的な点検
 - ⑩ 可燃物（木材、食用油、シンナー類等）の管理の徹底

- ⑪ 児童の登録と、当日の来館者及び利用状況の把握（誰がどこで何をしているかの把握）
 - ⑫ 救急用具の整理整頓（箱の中まで日常的に点検すること）
- (2) 児童館職員は、「小金井市地域防災計画」（以下、地域防災計画）により、災害に関する勤務先児童館の地域特性や、災害発生時の市や市内事業者の役割等を普段から理解しておくこと。（地域防災計画は小金井市ホームページで公開されている。）
- なお、市児童青少年課職員は、小金井市（多摩東部地域）で震度5弱以上の地震が発生した場合、速やかに施設の被害状況の把握、安全の確保、避難所における児童等の生活支援、各学校と連携した避難所の開設及び運営の支援を行うことが地域防災計画で定められていることから、これらの業務に関連する「避難所運営マニュアル」、「指定要員のための防災活動マニュアル」（共に、全庁共通／08地域安全課／①防災消防係／【防災マニュアル】参照）についても併せて確認すること。
- (3) 防火管理者となった職員は、施設の消防計画を確認する。また消防計画の変更があった場合、速やかに消防署へ届け出る。
- ① 消防計画書の変更（防火管理者の解任及び選任等）と確認
 - ② 消防隊の編成（防火管理者）と他の職員への周知
 - ③ 避難経路図、消火器配置図の作成と掲示

2 訓練

消防計画に基づいた訓練を、防火管理者を中心とし、施設ごとに館内の他施設（学童保育所、公民館）と連携し実施する。なお、他施設が防火管理の責務を負っている場合、訓練の要請に対して必ず協力すること。

- (1) 想定される訓練は以下のとおり
- ① 火災・大地震を想定した通報・避難訓練
 - ② 救護訓練

③ 消火訓練

- (2) 訓練は最低年3回（1学期に1回）行うこととする。
- (3) 訓練実施にあたっては、必ず消防署へ訓練計画を提出する。
- (4) 訓練内容の客観的評価や指導を受ける必要性から、必要に応じて消防署員の派遣を要請する。
- (5) 訓練にあたって職員は、事前打合せ及び事後の反省を必ず行う。

第3章 火災及び地震発生時の対応

1 児童館職員の心得

- (1) 来館者の安全かつ速やかな避難を第一とする。
- (2) 職員は決して慌てずに、行動をおこす。
- (3) 役割分担は消防計画のとおり、施設ごとの組織表に基づき行動するが、当日の勤務、火災の発生場所等で臨機応変に対応できるようにする。

2 児童館職員の行動（通報から避難まで）

(1) 火災発生（地震時の2次災害を含む）の対処

- ① 火災受信機の作動時、及び発見者からの通報の場合は同様に、火災場所を特定し、直ちに放送機器（又は大声で）火災の発生を館内に周知させ、避難の誘導を開始する。
- ② 発生場所近くの職員は、慌てず迅速に直近の消火器を用い初期消火を試みるが、消火が困難と判断したら迷わず、避難誘導に回る。
- ③ 消防機関等への通報は、慌てずに簡潔に行う。

(2) 大地震（震度5強以上の地震）が起きた時の対処

- ① 館内・館庭の利用者に対して、慌てずに窓や壁から離れ、部屋や館庭の中心へ移動するように、放送機器あるいは大声で呼びかける。
- ② 場合によっては外へ避難せず動かない方が良い場合もあるので、利用者

が慌てず、落ち着いて職員の指示に従えるよう誘導する。

③ 避難時、館内を移動する場合は、できるだけ室内・廊下の中心を歩かせ、落下物等に注意する。

④ ガスの元栓は必ず閉め、電気のコンセントはできるだけ抜く。

(3) 避難誘導について

① 避難は職員が来館者を先導し、慌てず迅速に、まず館外への誘導を行う。

② 避難時については、次のことに留意する。

ア 館内（各階ごと）からの完全避難

イ 館庭からの完全避難

ウ 必要物品（救急道具、当日の来館カード、登録名簿等）の搬出

③ 避難路に煙が漂う場合は、服・ハンカチ等で口を覆い、できるだけ頭を低く歩くよう指示する。

④ 館外へ避難したら、周囲の状況に注意（地震の場合には、地面の状況・ブロック塀・木・電柱等）し、安全な場所へ一旦待機させる。

⑤ 館内に最後に残った職員は大声を出し、各部屋に誰もいないことを確認し、責任者へ報告を行う。

⑥ 直ちに点呼をし、来館者全員の安全を確認する。

⑦ 避難時に怪我人が出た場合は、慎重に搬出し、怪我の箇所・度合いを確認する。（怪我の処置については事故の項参照）

⑧ 地震により館を閉館して避難する場合は、一時避難場所又は広域避難場所へ避難誘導する。

(4) 搬出品について

① 搬出品は、登録名簿・（その日に出された）登録カード・救急用具・ラジオ等、必要最低限度にとどめる。

② 避難時に慌てないように、搬出品はできるだけ近くにまとめて配置しておく。

(5) 広報活動について

館を閉館して避難する際は、災害用伝言ダイヤル（171）に「館の閉館と避難先に関するメッセージ」を登録する。なお、安全上、館においてメッセージ登録を行うことができない場合は、一時避難場所等への避難完了後、避難先から速やかにメッセージ登録をすること。

3 避難場所

児童館別避難場所一覧

児童館	広域避難場所	一時避難場所
本町児童館	東京学芸大学	本町小学校
東児童館	東京農工大学（栗山公園を含む）	東小学校
貫井南児童館	多磨霊園	南中学校
緑児童館	小金井公園	緑小学校

※ なお、避難経路の状況によって避難場所を変更する場合は、地域防災計画を参考に迅速に判断し、その旨を災害用伝言ダイヤル等で周知すること。また、避難により安全が確保された後は、速やかに児童青少年課長（児童館長）へ報告すること。

4 避難後の対応

避難後については、避難場所での待機、児童館への帰館など、災害やその被害の状況によってその後の行動は分かれる。以下についての明記は、来館者全員の安全の確保と同様、小学生以上の来館児童の保護については、保護者への引き渡しまで、児童館に責任があることを前提としている。

(1) 来館者の安全確認と報告

- ① 避難終了後、避難場所では、周囲の状況確認など、来館者の安全確保に努める。
- ② 小学生以上の子どもについては、登録簿をもとに氏名・学校・学年・連絡先を確認する。なお、周囲や本人の安全が確認されても勝手に帰さず、職員

が状況を把握する。特に、震災時においては、原則、保護者への直接の引き渡しとする。

- ③ 災害の状況によっては、保護者との連絡がとれない場合があるので、児童の不安に対するケアには慎重に、且つ最善を尽くす。
- ④ 乳幼児を連れた保護者に対しても、周囲の状況がつかめるまで避難場所にとどまるよう呼び掛ける。
- ⑤ 災害の内容と状況、来館者の人数・内訳（大人・子ども等）・怪我人の有無等を児童青少年課に報告をする。報告は簡潔明瞭に行う。

(2) 館内へ戻れる場合の対応（火災・大地震を除く）

- ① 安全が確認でき、避難場所から施設内に戻れる場合は、まず職員のみが立ち入り、業務の継続が可能かどうかも含め、館内の状況を確認する。その際、避難場所に職員1名は残り、待機させている来館者の安全確保に努める。
- ② 館内の状況を確認後、児童青少年課へ状況を報告する。その後の業務の継続等について、児青少年課長（児童館長）の指示を仰ぐ。

(3) その他

震災時にあつては、予期せぬことも多いので、職員同士または関係者と連携をとりながら、冷静に且つ臨機応変に事態の収拾に努める。また、ラジオ等で外部からの情報を得ること。

なお、大地震などで学校に避難した場合、地域防災計画に従い、避難場所に市指定要員による初動期避難所（市立小中学校14校）が開設される場合が想定されるが、その場合は当該の学校職員と共に市指定要員の初動期避難所（体育館等を予定）開設に協力し、保護者の引き取りまでの間、来館者の安全を確保できる環境整備にも尽力すること。

第4章 悪天候への対応

1 悪天候の種類

- (1) 台風
- (2) 雷雨
- (3) 降雪及び積雪

2 天候についての情報収集

- (1) 職員は常日頃、当日及び週間の天気予報を確認すること。
- (2) 天候についての情報収集にはインターネット等を活用すること。
- (3) 1のような悪天候が、予報として出されている場合は、来館者の安全を第一とし、事前にその対応を考え、備えること。

3 悪天候による事業の中止及び延期について

- (1) 以下については、児童青少年課長（児童館長）の指示に従うこと
 - ① 開館時間中の来館者の帰宅指示
 - ② 開館時間の延長の試行の中止
 - ③ 中・高校生世代夜間開館事業の中止
- (2) 上記(1)の指示がない場合でも、以下については各児童館で判断し、責任を持つこと
 - ① 来館者、特に児童の帰宅に対する安全の確保、保護者との必要に応じた連携（雷雨等状況に応じては帰宅させず留まらせる）
 - ② 月間事業計画記載の事業の中止又は延期
 - ③ 事業の事前中止における、参加予定者及び指導者・ボランティアへの周知

4 事前の対応および事後処理について

- (1) 悪天候が予報で出されている場合は、事前に館庭及び敷地内を片づける等して整備しておくこと。
- (2) 天候回復後（天候回復が閉館後の場合は翌日）は館の現状について確認し、状況を児童青少年課長（児童館長）へ報告すること。
 - ① 建物及び敷地内の目視で確認できる損壊（ガラス・物品を含む）
 - ② 雨漏り、浸水（痕跡を含む）

(3) 以下に留意しながら、敷地内の原状復帰のための障害物の排除、清掃、除雪を行うこと。また、近隣への配慮、来館者の安全の確保も考慮し、敷地内外にかかわらず状況に応じて同様の対応を行うこと。

- ①来館者及び周辺住民の通行の確保
- ②防災上の避難路の復旧
- ③積雪の落下の防止

第5章 事故

1 事故の定義

以下の「事故」とは、開館中及び事業実施中に起りうる、来館者の怪我につながるすべてとする。

2 事故防止への責務

(1) 危険物の排除・整理

- ① 館庭に木材を置く場合は、整理して置き、落下・崩壊・腐食を防ぐ。また、釘等は完全に除去しておく
- ② 小屋等の大型工作物も同様に危険箇所を整備し、腐食等があれば修繕または撤去する。
- ③ 館庭は頻繁に点検し、地面・砂場の釘・ガラス等の危険物を除去する。
- ④ 室内は、家具の転倒、物品の配置に注意する。(地震への対策と同じ)
- ⑤ 館庭同様、館内も床の危険物の早期発見に努め、乳幼児の誤飲、来館者の踏みぬきを防止する。

(2) 物品の管理

- ① 工具類・調理道具は管理を徹底する。また、のこぎり・きり・包丁等、危険な物は施錠できる保管庫、あるいは事務室で管理する。
- ② 人体に有害な薬品や塗料類（シンナー系など）も同様に管理する。
- ③ 遊具は毎日安全確認を行い、危険箇所がある場合は使用禁止にして修繕

する。

- ④ 設備機器、備品、その他物品の正しい使用方法を熟知する。

(3) 日常業務の中で

- ① 危険な遊びや行動をしないように注意を掲示等で呼びかける。
- ② 各部屋を頻繁に回り、児童の様子や遊びの内容を把握する。
- ③ 市内及び近隣の医療機関一覧を常備する。

(2) 意識と技術の向上

- ① 職員一人一人が、高い危機管理の意識を持ち、互いに連携しあう。
- ② 小さな事故が続く時は、原因を究明し、大きな事故につなげない。
(ヒヤリハットを意識)
- ③ 医薬品の管理を日常的に行う
- ④ 応急手当の知識と技術を習得する。
- ⑤ 救急法などの講習会に参加する(上級救命資格の取得、更新)。

3 (事故) 発生直後の対応

- (1) 事故の現場にいた職員、また、発生を知った職員は応急手当を行う。

(→「児童館における応急手当」)

- ① どこに痛みがあるかを確認する。
- ② 頭を打った場合は、本人が痛がっていないなくても、無理に動かさずその場で様子を見る。他の場所に打撲が見られる場合も、慎重に対応する。
- ③ 出血がある場合は、その場で止血を試みる。(→「児童館における応急手当」)

(2) 他の子どもへの配慮

- ① 騒がせない・動揺させない・落ち着かせる。
- ② 怪我した本人が話せない場合は、他の子どもに事情を聞く。
- ③ ガラスが割れた場合は、他の子どもを割れたガラスに注意しながら遠ざけ、近くによって来させないようにする。

- ④ 床等に血液が付着している場合は、他者が触れないようにする。

4 通報・連絡

児童が怪我をした場合、状況によっては救急車を職員の判断で呼ぶこととなるが、決断をためらわないこと。(→「児童館における応急手当」救急車の呼び方、救急車を呼んだ方がよいかどうか迷った場合 参照)

判断の後、①保護者への連絡、②児童館主査又は児童青少年課への報告、の順番が原則であるが、臨機応変に対応する。なお、基本的に職員が児童を病院に連れて行くことはしない。

(1) 救急車を要請する場合

- ① 救急車の出動を要請する場合は、慌てずに119番へ（オペレーターの問いに簡潔に答える）。
- ② 救急車が来るまでの間は、側に誰か必ず付き、待つ間はあまり過度な処置はしない。(→応急手当)

(2) 保護者への連絡

- ① 保護者に電話連絡を入れ、怪我の状況や本人の状態を正確に伝える。
- ② 救急車を要請していた場合には、保護者がすぐ児童館へ来館できるかどうかを確認する。来館できない場合には、救急車の搬送先を同乗する職員が確認し、保護者へ連絡する。
- ③ 救急車を要請しない場合は、怪我の程度によって、念のため医療機関を受診させるよう勧める。
- ④ 本人を自力で帰宅させるか、保護者等が迎えに来るか、については、連絡した際に保護者と相談する。

5 保護者への配慮

- (1) 保護者が医師の診察を選択した場合は、児童館保険について明瞭かつ丁寧に説明する。

(2) 受診の有無にかかわらず、職員は翌朝に電話を入れて容態を伺う。

① 再度保険請求の確認を行う。

② 受診した病院、怪我の箇所・状況、今後の診療予定等、必要事項を聞いて忘れずに記録する。

(3) その後、別途対応が必要なときは、上司の指示を仰ぐ。

6 再発防止に向けて

(1) 事故報告書は、早急に作成する。事故の発生に至る経過や原因を詳細に記録する。

(2) 職員間で事故内容を分析、考察し、事故の再発防止に努める。

(3) 遊具等に不備があれば、使用停止、修繕等の処置を行う。

7 応急手当について

別添資料を参照

第6章 不審者への対策

1 日常の安全確保

(1) 職員の意識の向上

① 個人個人が「いつでも起こりうる」という意識を常に持つ。

② 安全管理に対する打ち合わせを実施し、共通理解をもち、施設内の体制整備を行う

③ 防災と同様、常に児童のいる部屋は見回る習慣をつける。

(2) 準備・訓練

① さすまたなどの護身用具を購入し、使い方を研修する。

② 警察署に依頼しての講習会を開催する。

- ③ 定期的な防犯訓練を実施する。
- ④ 警察・学校との連携を図り、地域の情報を可能な限り収集する。

(3) 市民・利用者との相互理解

- ① 複合施設は、他施設への来館者もあるので、建物内への立ち入り者には十分注意し、他施設への来館者であっても笑顔で声を掛ける。
- ② 来館者に対して身分をはっきりさせるため、職員や恒常的にいるボランティアは名札をつける。
- ③ 来館者には事務室に声を掛けてもらうように、張り紙等で促す。

2 不審者の侵入に対して

(1) 利用者に危害を加えるかどうかはまだ不明な場合

- ① 必ず複数の職員で対応する（1人勤務の場合は他施設職員に応援を求める）。
- ② 利用者から離れたところで丁寧に話しかけ、退館を促す。
- ③ 居座ったときは、興奮させないように、警察への通報をほのめかす。
- ④ 出て行った場合は上司に連絡した上で、学校・警察にも連絡する。
- ⑤ 不審者が付近に潜伏している可能性もあるので、場合によっては、児童を帰さずに、保護者へ連絡して引取ってもらうことを検討する。

(2) 暴れだした、あるいは危害目的で侵入してきた場合

- ① 館内の利用者に通報し、非常通報体制「学校110番」を押す。
- ② 利用者の安全確保が第一。不審者との間に入り避難を促し、また、他の部屋の者にも外への避難を呼びかける。
- ③ 警察官到着までの間、護身用具などを用いて抵抗を試みる。
- ④ 相手が逃げ出した場合は、深追いしない。
- ⑤ 警察官の到着後はその指示に従い、避難する。利用者及び職員の安全が確保されたら、児童館主査・児童青少年課・学校に緊急事態の通報をする。

3 不審者に対する役割分担

(1) 通報

館内→ 警察（110番）→市役所（及び他館）

(2) 児童誘導

① 必ず不審者と利用者の上に立ち、複数の担当がいれば、分散して逃げるようにする。

② 職員は児童を先導し、速やかに館外へ逃げる。

(3) 排除

取押さえるのが目的ではなく、利用者から遠ざけ、時間を稼ぐことを目的とする。

4 近隣で不審者の出没情報が出たとき

(1) 前日の閉館後に不審者が出て、翌日に情報を受けたとき

① 近隣の学校に連絡をとり、学校での保護者への周知や対応の仕方を聞く。

② 利用者に対しては、帰宅時の安全に配慮するようにする。

(2) 開館中に情報を受けたとき

① 乳幼児の活動中は、保護者にも情報を伝える。

② 近隣の学校へ連絡をいれて、学校側の対応を確認する。

③ 利用者の安全を第一とし、情報を収集し、場合によっては利用者を館外へ出さないようにする。

④ 利用者の帰宅時の安全に充分配慮する。

第7章 その他

1 防犯対策（不審火）

(1) 施設周辺を常に整理整頓し、周辺に燃えやすいものを放置しない。

- (2) 木材を館庭に置く場合は、不燃性のシート等で覆う。
- (3) 閉館時に外のゴミ捨て場所付近を確認する。
- (4) 子どもの手の届く場所にマッチ等を置かない。

2 防犯対策（盗難）

- (1) 事務室内に（公私に限らず）貴重品を放置しない。
- (2) ロッカー（金庫）には必ず鍵を掛ける。
- (3) 来館者には、持ち物の管理を促し、特に児童に対しては使用しないものは職員に預けるように指導する。
- (4) 現金や備品の盗難に対しては、（夜間侵入も含み）警察に届け出るかどうかを上司と相談する。
- (5) 児童のカード・ゲーム類の紛失は、状況からみて盗難と疑われるケースも多いので、職員で相談し慎重に対処する。

3 アレルギー対策

(1) 定義

食育事業等、飲食をともなう事業が日常的にある中、年々増加する児童の食物アレルギーへの対策も不可欠。だが、アレルギー反応を起こすとされる食材及び成分は数限りなく多く、市販の食材の成分表記が完璧ではないことや、突然反応が出ることもありうる。

よって、完全に防止することが出来ないと考えられ、以下は防止への努力、（アナフィラキシーショックなどのアレルギー反応への）迅速な発見・対応について明記する。

(2) 事前対策

- ① 乳幼児（幼児グループも含む）を対象とした事業は、保護者が同伴しているので、児童が口にするものについては、充分注意するように保護者に呼びかける。

- ② 小学生グループについては、4月の申し込みの時点で、おやつ作り等の料理があることを伝え、アレルギーについての注意を行なう。
- ③ 申し込みを必要とするおやつ作り等の料理の行事は、保護者からの使用する食材の問い合わせには、できるだけ丁寧に対応する。また、講師及びボランティアがメニューを考える場合も、事前に連携し対応できるようにする。
- ④ 夏期クラブ、わんぱく団での食事については、保護者に対して事前に確認し、特に夕食のメニューを決める際には、ボランティアリーダーに指示する。

(3) 発生時の対応

東京都の作成する「食物アレルギー緊急対応マニュアル」を参考に、第5章第4条「通報・連絡」、同第7条「応急手当について」に従い、適切かつ迅速に行う。

個人情報取扱特記事項

受託者は、本委託契約による本業務を通じて記録し、取得する個人に関する情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下「個人情報」という。）の取扱いについて、小金井市（以下「委託者」という。）が定める小金井市個人情報保護条例（昭和63年条例第31号。以下「条例」という。）及び番号法に定めるもののほか、本個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

（基本的事項）

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、本業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報を一切他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 受託者は、本業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても本業務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は本業務以外の目的で持ち出し、もしくは使用してはならないこと等の個人情報の保護に必要な事項を周知させ、その遵守状況の監督その他必要かつ適切な監督を行わなければならないものとする。

（収集の制限）

第3条 受託者は、本業務を行うために個人情報を収集するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第4条 受託者は、本業務において利用する個人情報について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、委託者に無断で第三者へ提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第5条 受託者は、本業務において委託者から引き渡された原票、資料等を委託者の許可なくして複写又は複製してはならない。

（電子計算組織に記録する個人情報の取扱い）

第6条 受託者は、本業務に関して電子計算組織に個人情報を記録する場合には、あ

あらかじめ委託者にその旨を届出し、承諾を得て次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (2) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (3) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (4) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (5) 本業務に関して個人情報を記録した電子計算組織を外部とオンライン接続することは原則として禁止する。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は除く。

(適正管理)

第7条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報の漏えい、紛失、毀損及び改ざんその他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）の防止その他の保有する個人情報の適正な管理のため、次の各号の定めるところにより必要な措置を講じなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠もしくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 事前に委託者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (4) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (5) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(個人情報の取扱責任者等)

第8条 受託者は、個人情報を取り扱う取扱責任者及び従事者を特定し、あらかじめ委託者に書面により報告しなければならない。また、取扱責任者及び従事者を変更する場合は、書面により申請し、承認を得なければならない。

(作業場所の特定)

第9条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、

委託者に書面により報告しなければならない。

- 2 受託者は、委託者の庁舎内に作業場所を設置する場合は、取扱責任者及び従事者に対して受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(社員教育)

第10条 受託者は、本業務に従事する者に対し、社員教育等により秘密保持のために必要な措置をとらなければならない。

(誓約書の提出)

第11条 受託者は、別紙誓約書を取扱責任者及び従事者に署名捺印させ委託者に提出すること。

(職員の立入調査等)

第12条 委託者は、個人情報を保護する必要があると認めるときは、委託者の職員を立ち合わせ、業務について調査し、又は受託者に本業務の実施状況の説明及び報告を求めることができる。その場合、受託者は、当該調査等が適正に行えるよう協力し、速やかに本業務の実施状況を説明し、及び報告しなければならない。

- 2 前項による調査等の結果、委託者は、必要と認めるときは、受託者に対して改善を指示することができる。
- 3 受託者は、前項に定める改善の指示を受けたときは、速やかにそれに応じなければならない。

(個人情報の提出)

第13条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報が記録された資料等を委託者の求めに応じて、委託者に提出しなければならない。

(委託の禁止等)

第14条 受託者は、個人情報を取り扱う業務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、受託者が本委託業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称及び所在地、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に書面により再委託する旨を委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託先のすべての行為及びその結果について責任を負う

ものとする。

- 4 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受託者は、再委託先に対して本業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第15条 受託者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(受渡し)

第16条 受託者は、委託者受託者間の個人情報の受渡しに関しては、委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(提供資料等の返還及び消去又は廃棄)

第17条 受託者は、本業務の終了時に、本業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 受託者は、本業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、本業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(苦情処理)

第18条 受託者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2 受託者は、苦情を受けたときは、直ちに委託者に報告するとともに、適宜、処理経過を報告しなければならない。

(事故報告)

第19条 受託者は、本業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 委託者は、本業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第20条 委託者は、受託者もしくは再受託者等（以下「受託者等」という。）が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は受託者等の責に帰すべき理由による個人情報の漏えいがあった場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者等は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第21条 受託者等が受託者等の責に帰すべき理由により個人情報を漏えいしたときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

(罰則の適用)

第22条 受託者等が、条例又は番号法の規定に違反したときは、条例又は番号法による罰則規定を適用するものとする。

(疑義についての協議)

第23条 本特記事項の各条項もしくは仕様書等で規定する個人情報の管理方法等について疑義等が生じたとき、又は本特記事項もしくは仕様書等に定めのない事項については、委託者受託者協議の上定める。

小金井市児童館相談事業マニュアル

小金井市児童館で受けている、児童に関する相談の基準・対処等については下記のとおりとする。（東児童館で実施している専門相談事業を除く）

1 相談の基準

- (1) 児童本人または保護者が、職員に対して直接「相談」という意思表示をした上で話がされたこと。
- (2) 子育てひろばにおいて、職員又は見守り臨時職員に対して同様に話がされたこと。
- (3) 相談の意思表示がないものの、その話の内容で記録に留めておく必要があると職員が判断したこと。

2 相談の処理についてⅠ（記録・保管）

- (1) 相談を受けた場合は、速やかに所定の相談カードに必要事項を記録する。
- (2) 記録については正規職員がする事とし、臨時職員が受けた相談については、臨時職員から報告を受けた上で正規職員が記録する。
- (3) 相談カードは鍵がかかる書棚等に厳重に保管し、保管については各館の責任者を務める職員が管理する（保存年限原則5年）。

3 相談の処理についてⅡ（連絡・連携）

- (1) 相談を受けた職員が主事又は副主査の場合は、相談カードに記録するとともに、主査に報告する。必要に応じて職場会議を開き、その後の対応について検討する。
- (2) 相談を受けた職員が主査の場合は、相談カードに記録するとともに、必要に応じて職場会議を開き、その後の対応について検討する。
- (3) 相談の内容に、虐待もしくは虐待の疑いがある場合は、児童青少年課長に報告の上、子ども家庭支援センターに連絡する。（子ども虐待防止のための発見・対応マニュアル参照）

4 その他

- (1) 相談内容は重要な個人情報なので、漏洩の防止には厳格に努める。全ての職員は守秘義務について徹底する。
- (2) 相談者の希望により、他の機関・施設を紹介した場合は、その施設名を相談カードに記載する。