

危機管理マニュアル

学校法人 長生学園

長生学園幼稚園

〒297-0121 千葉県長生郡長南町長南 379

危機管理マニュアル目次

I 危機管理における指揮権

- 1 基本的指揮権
- 2 園内において危機的状況が発生した時の指揮権順位
- 3 園外保育における指揮権順位
- 4 特殊な状況

II 危機における対応と予防

- 1 地震・津波発生時における予防と対応
- 2 火災時における予防と対応
- 3 その他の自然災害における予防と対策
- 4 事故発生における予防と対策
- 5 事件発生時における予防と対策

III 苦情解決に係る体制整備

- 1 苦情解決への対応

危機管理マニュアル

はじめに

このマニュアルは、学校法人長生学園長生学園幼稚園における全ての教職員が、火災、災害、事故、事件などのあらゆる危機に対し、的確かつ迅速に対応又は予防するために必要な事項を定めて、園児・保護者・教職員の生命及び健康を守ることを目的とする。

危機管理の定義と要項

幼稚園における危機とは、火災、地震（津波）、風水害、その他の災害、食中毒、感染症、大気汚染、交通事故、その他の事故、事件などについて、園児及び教職員に対して安全を脅かす全ての事象を対象とする。その範囲は、幼稚園の全ての教職員に対して、施設及び敷地の内外、管理の有無及び時間帯を問わず、危機的状況が発生した場合は全ての園児を保護者に安全に引き渡すまでに、このマニュアルを最大限に優先し適用する。

I 危機管理における指揮権

危険発生時において的確な命令を支持する指揮権者の存在は絶対的に必要なことであり、指揮権者が不在の場合の次席者又は代行者を日常から選任していくことが必要である。選任された者はこのマニュアルの対応を基準に、園児・教職員の生命の保全を最大の目的として指揮しなければならない。

1. 基本的指揮権

基本的指揮権とは、日常の保育業務において命令・指示権を持つ職務者を指し、順位としては次の各号通りとする。

- ① 理事長
- ② 園長
- ③ 主任
- ④ 各学年リーダー

指揮権者は生命の安全を最大の目的とし、このマニュアルを基に的確な指示を教職員に伝えること。

2. 園内において危機的状況が発生した時の指揮権順位

通常保育時間中に危機的状況が発生した場合においては次の各号の順位に基づき指揮権命令を受けけること。指揮権者が不在又は、指揮を司ることができない場合は次位者が指揮権者となること。

3. 園外保育における指揮権順位（遠足・宿泊保育等）

1. 遠足 ①園長 ②主任 ③学年リーダー
2. 園外保育 ①園長 ②主任 ③学年リーダー
3. 宿泊 ①園長 ②主任 ③学年リーダー

4. 入園式、参観日、運動会、遊戯会、卒園式、修了式など、保護者が参加する場合の指揮を次のように定める。

1. 全体 ①園長
2. 園児 ①主任
3. 保護者 ①学年リーダー

II 危険における対応と予防

1. 地震・津波発生時における予防と対応

(1) 予防（事前の環境整備）

幼稚園で行う震災避難訓練は大規模地震において、子どもの生命を守るための具体的な方法を職員一人ひとり及び園児が身につける物である。そのためには、いつ地震災害が発生しても適切な対応ができるように環境を整えておくことが大切である。また、地域と密接な協力・連携が出来る関係を築いておくことも必要である。

① 避難訓練計画

- ・大規模地震を想定した訓練を実施
- ・緊急避難訓練の実施
- ・安全確認訓練の実施
- ・避難訓練通路、経路の確認
- ・非常時持出備品の確認と使用方法の習得
- ・地震発生時における各職員の役割分担の確認

② 保護者への事前連絡

- ・保護者へは、事前に緊急時における幼稚園の対応及び避難先を周知する。
- ・保護者からは毎年4月に携帯電話番号などの緊急連絡先を聴取する。

③ 施設整備の点検等

- ・地震時に、転倒しやすい家具、電化製品、備品などが転倒防止されているかを点検する
- ・地震後に、万一出火した時に備え、消火器の所在を確認しておくとともに、正しい使用方法を習得し使用できるようにする。
- ・防火責任者を明示し、責任を持って日常の点検と整備をする。
- ・教諭は、日常の保育環境を整備しておくとともに、保育の中で行動特性をしっかり把握する。
- ・緊急連絡掲示用の掲示が出来るようにしておく。

(2) 大地震発生時の対応

1. 園舎内（遊び・活動・食事など）で地震が起きた場合

- ① 避難誘導・警備・救護（教諭）は、ピアノ、窓ガラス、机、その他の倒れやすいもの等から園児を遠ざけ、園児に安心できるような言葉かけ、具体的に姿勢を低くして落下物から身を守るように指示し、緊急避難させる。
- ② 園児及び教職員は、机等に身を隠し揺れが収まるまで様子を見る。
- ③ 教職員はできるだけ速やかに戸やサッシ等を開けて避難口を確保する。
- ④ 揺れが収まったら、一時園庭に避難し、全園児と教職員の安全と人数確認を行い、初動消火係と

情報伝達・指示係で施設の点検をし、園長又は代理へ報告する。

- ⑤ 教諭は指示があるまで園庭に座って待機する。施設内には安全が確認できるまで立ち入らない。
- ⑥ 初動消火班は、速やかに火の元を閉じ、揺れが収まってからガスや配電盤を点検し安全を確認する。もし、施設内及び近隣において火災が発生した場合は消火活動を行う。
- ⑦ 情報収集係は、全園児と教職員の安全確認と同時に、津波などの二次災害が起きる可能性を鑑み、スマホ等で情報を収集し園長へ報告する。

2. 園舎外

- ① 園庭では、塀・建造物から遠ざけ、できるだけ中央の安全な場所に集めて座り、安心できるような言葉をかけ揺れの収まりを待つ。
- ② 地面の亀裂・陥没・隆起・頭上の落下物に注意する。
- ③ どの場面でも揺れが収まり次第、担任は速やかに担当教室の園児の安全確認を行い、園庭の緊急避難場所で誘導するとともに、園児の人数確認をする。

3. 園外保育（近隣公園等）

- ① 揺れを感じたら直ちに園児を集め、できるだけ塀や建造物や遠ざけ、しゃがんで揺れの収まるのを待ち、その後速やかに人員の確認をする。
- ② 切れた電線などには絶対に触らないよう園児に注意をする。
- ③ ブロック塀・自動販売機・屋根瓦・ガラス・看板その他の落下及び転倒物に注意をする。
- ④ 津波などの二次災害等がないか携帯ラジオ等で確認する。
- ⑤ 携帯電話で幼稚園・園長携帯・主任携帯に連絡を入れ、必要な場合は幼稚園に応援を要請する。連絡がつかない場合は、補助教員が幼稚園に応援を求める。担任は園児と共に近隣の安全な場所で待機する。
- ⑥ 全員無事で自力で園に戻れるようなら安全を確認しながら慎重に園に戻る。

4. 園外保育（遠足等）

- ① <事前調査> 園外保育下見の際に目的地の状況を把握する。
- ② <事前調査> 地震が発生した場合の安全な場所の確認をしておく。
- ③ <園外保育中> 園児の安全を第一に考え対応し落ち着いて行動する。
- ④ <園外保育中> 園外保育は中止し、園児の安全を確保してから携帯電話にて幼稚園・園長携帯・主任携帯のいずれかに連絡を入れる。災害の状況により応援を求めるなどして幼稚園に戻る。連絡が取れない場合は現場の指揮者の判断で行動する。
- ⑤ <目的地までの途中> 窓ガラス・看板などの破片等落下物に注意をする。特に切れた電線は、直接又は水たまり・ガードレールを通して感電することがあるので十分に注意する。

5. 登降園時

登降園時は異年齢集団であり保護者の出入りが激しい等、非常に流動的であることを念頭において、その場にあった対応が必要である。但し、基本的には「1. 園舎内（遊び・活動・食事など）で地震が起きた場合」を参考にし、その他の注意すべき事項を以下の通りとする。

- ① 居合わせた保護者に協力を求め、退避行動を指示する。
- ② 園長は、災害の状況により、その後の幼稚園の業務が維持できるかどうかの判断をして、立て札や張り紙などで入口付近に掲示する。

6. バス送迎時

- ① 園児の安全第一に対応し落ち着いて行動する。
- ② バス送迎は中止し、園児の安全を確保してから携帯電話にて幼稚園・園長携帯・主任携帯のいずれかに連絡を入れる。災害の状況により応援を求めるなどして幼稚園に戻る。連絡が取れない場合は現場の指揮権者の判断で行動する。
- ③ 窓ガラス・看板などの破片等落下物に注意をする。特に切れた電線は、直接又は水たまり・ガードレール等を通して感電することがあるので十分に注意をする。

7. 預かり保育中

- ① 居合わせた保護者に協力を求め、退避行動をする。
- ② 揺れが収まり次第、預かり保育出席者名簿にて子どもの人数及び安全確認を行う。
- ③ 担当職員（預かり担当職員）は教職員の指示に従って行動する。
- ④ 担当職員は教職員の指示に従い、引き渡しに備える。
- ⑤ 揺れが収まり避難後、園児を保護者に引き渡すまでは職務にあたる。
- ⑥ 園長は、災害の状況により、その後の幼稚園の業務が出来るかどうか判断して、立て札又は張り紙にて入口付近に掲示する。
- ⑦ 遅番教職員は園長携帯に現状説明の連絡をする。連絡が取れない場合は遅番教職員が現場責任者となり、危機管理マニュアル通りに指示を出す。

8. 残留園児の保護

保護者が保育時間内に園児を引き取ることが困難な場合は、引き取りに来るまで幼稚園にて原則24時間は、園児を保護する。その後は、行政の設置した救援所へ移動する。

- ① 夜間や建物の倒壊や火災等の恐れがある場合は、第二避難所（中央公民館）へ避難しそこで保護をする。その場合、園長又は代理は避難先等の行き先が分かるように玄関等に立て札や掲示板などで掲示し、保護者に伝達できるよう可能な手段を講じる。
- ② 教職員は残留する園児の人数、その他必要な事項を記録し園長に報告する。
- ③ 幼稚園で震災後24時間が経過し、且つ親の安否が確認できない場合や近隣の親族が引き取りに来られない場合は、災害遺児として第二避難地（中央公民館）に移送する。

9. 避難

大地震が起きてもすぐに幼稚園を離れるのではなく、幼稚園や周囲に火災が発生した場合や、津波の恐れがある場合、園舎の被災が大きく危険であると判断した場合は、第二次避難地（中央公民館）や行政の指示する震災救援所の一時集合場所に避難する。また、津波の恐れがある場合は近隣の高い建物等の屋上に避難する。

① 震災救援所への避難

幼稚園から避難する際は、中央公民館が行政により事前に指定する広域避難場所になっているので、状況を確認しながら避難する。日頃より経路を把握し園児を安全に誘導できるように、列を持続しながら前後にできるだけ複数の職員を配置して移動する。また、避難する際は園児の安全確保を第一とするが、出席簿や非常持ち出しの最低限のものを持ち出す努力をする。

② 広域避難場所等への避難

周囲に大火災が発生した場合、原則として第二次避難地（中央公民館）に行き、そこから地域の

人と一緒に防災市民組織や消防・警察などの誘導により、他の震災救援所に避難する。

③ 津波発生時の避難

津波発生のおそれがあると判断した場合、近隣の高い建物等の屋上に一時避難する。発生から短時間で津波が来ることが予想されるため、状況を確認しながら早急に避難する。日頃より経路を把握し園児を安全に誘導できるように、列を持続しながら前後にできるだけ複数の職員を配置して移動する。また、避難する際は園児の安全確保を第一とするが、出席簿や非常持ち出しの最低限のものを持ち出す努力をする。

④ 幼稚園を離れる際の注意

幼稚園を離れる場合は、迎えに来る保護者に所在を明らかにするために必要な行き先が分かるように必ず行き先が分かるように正門及び建物に掲示をする。

⑤ 指定する避難場所

ア 第一次避難場所 長生学園幼稚園 園庭

イ 広域避難場所 中央公民館

10. 園児又は職員が負傷した場合

① 応急処置は日頃より園に備えてある救急用品で手当てする。

② 中程度以上の負傷者は近隣の病院又は、長南町が設置する医療救護所で手当てを受ける。

③ 更に救命・救急措置が必要な重症者・重篤者は、行政の指定する広報医療施設に搬送し治療を受ける。

11. 震災発生時から時間別対応表

	避難誘導・救護係	指示・情報伝達係	初動消火係
発生	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導（主に担任） 1. 園児の安全を確保する 2. 園庭に避難させる 3. 一時避難完了後情報伝達係へ人数等の報告 ・救護（フリー1名） 1. 救急用品を確保する 2. 負傷した園児の応急処置などを行う 3. 情報伝達係へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・確認（主に主任・園長） 1. 震災を周知させる 2. 指示、火災の確認 3. 園児及び職員の安全確認と人数確認 4. 津波の確認と二次災害の有無を、テレビ・ラジオ・スマホ等で情報収集する 	<ul style="list-style-type: none"> ・初動対応 1. 火の元を閉じる 2. 配電盤の点検 ガス漏れ点検 3. 火災発生の場合は初期消火行動
1時間 6時間 23時間	<ul style="list-style-type: none"> 1. 園児を保護し、保護者へ引き渡す 2. 残留園児を安全な臨時保育室へ移動させ保護する 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 施設の安全点検及び確認 2. 周囲の建物の状況確認 3. 職員の役割分担、指揮権の確認 4. 避難所への経路確認 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 施設の安全確認及び確認 2. 周囲の建物の状況確認 3. 近隣住民が避難してきた場合 4. 事実の状況を情報伝達・指示係へ伝える
1日	<ul style="list-style-type: none"> 1. 園児を保護し、保護者へ引き渡す 2. 園児を第二次避難所（長南町立中央公民館）に移送する 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 状況により教職員を帰宅させる 2. 園児を第二次避難所（長南町立中央公民館）に移送する際の教職員の確保 	/
3日以降	<ul style="list-style-type: none"> 1. 幼稚園再開の組織作り 2. 教職員の確保 3. 保育室の確保一園内で使用可能な部屋の確認 4. 園児・保護者の移住状況の確認 5. 再開の際の周知方法の検討 6. 臨時クラス編成、最低限の書類を事前に作成 		

2. 火災時における予防と対策

幼稚園で行う避難訓練は、様々な災害時に子どもの生命を守るための具体的な方法を職員一人ひとりが身につけるためのものである。そのためには、いつ災害が発生しても適切な対応ができるように環境を整えておくことが大切である。

1. 事前の環境整備

(1) 避難訓練の実施

- ① 火災状況を想定した訓練を実施する
- ② 消火訓練を実施する【初期消火・消火器・消火栓の取り扱いなど】
- ③ 通報訓練を実施する【消防署】
- ④ 避難通路・経路の確認をする
- ⑤ 火災報知設備及び非常ベルの使用方法を習得する
- ⑥ 火災発生時における各教員の役割分担を確認する

(2) 保護者への事前連絡

- ①保護者へは、事前に緊急時における幼稚園の対応及び避難先を周知する
- ②保護者からは年度初めに緊急連絡先を聴取する

(3) 設置設備の点検等

- ①出火元となりやすいガス器具・コンセント・配線・配電等の正しい使用方法を習得及び正常に作動しているか点検する
- ②万一出火した時に備え、消火器の所在を確認しておくとともに、正しい使用方法を習得し使用できるようにする
- ③避難経路に障害物などがいないか常に確認する
- ④防火責任者を明示し、責任を持って日常の点検や整備を実施する
- ⑤職員は、日常の保育環境を整備しておくとともに、日常の保育の中で子どもの行動特性をしっかりと把握しておく

2. 火災発生時の手順

(1) 発生時の基本的な流れ

報告 → 通報連絡 → 避難誘導 → 初期消火

(2) 保育中に火災が発生した場合

- ①火災を発見したら（第一発見者）、大きな声で周りの職員に知らせる
- ②知らせを受けた職員は、速やかに園長及び他の職員に火災の発生を知らせる
- ③第一発見者及び知らせを聞いた職員は、可能な限り初期消火に努める
- ④各職員は、園長の指示に従い無駄なく的確な行動をする
- ⑤消防署への通報
- ⑥子どもの避難誘導（子どもの人数把握及び責任者への報告）
- ⑦地域住民・関係機関への連絡
- ⑧落ち着いて行動することを心がけ、子どもに動揺を与えないように努める
- ⑨出火元・火のまわり具合・煙・風向きなどを考え、より安全な場所に避難する
- ⑩安全な場所まで避難した後で、状況により保護者に連絡をし、子どもの引き渡しをする

(緊急連絡網及び名簿は必ず持って避難する)

⑪火災により翌日以降保育を行うことが困難な場合は、園長より関係各所へ連絡し今後の対応を早急に決定する

3. その他の自然災害における対応と予防

1. 風水害及び台風

(1) 幼稚園で保育中に風水害及び台風が発生した場合

- ①強風や大雨の際は保育室で園児たちが落ち着けるように配慮する
- ②風で飛ばされそうな遊具やその他のものは撤去する
- ③漏水等を発見したら速やかに報告する

(2) 保育開始前に風水害及び台風が発生した場合

- ①ラジオ・テレビ等で情報を収集し、園長が登園・休園を判断する
 - ・休園になった場合は、園長より緊急連絡網にて教職員に知らせる
 - ・休園になった場合は、教職員より緊急連絡網にて各職員に知らせる
 - ・教職員は、可能な限り園に出勤し保護者からの連絡等に対応する
 - ・クラス全保護者に連絡がついたら主任に報告。全園児に連絡がついたら主任から園長に報告すること

(3) 風水害により施設に被害が出た場合

園長が施設の被害を確認し理事長に報告。翌日以降の保育ができるか速やかに判断して保護者と教員に周知できるよう緊急連絡網で知らせる。

2. 落雷

落雷は、発生する前に雷雲が発生し天候の崩れからも予測することができるので、幼稚園にいる場合は建物内に速やかに避難する。また、園庭時は園外保育等の外出時に落雷の恐れを予測した場合は、以下のことを頭に入れて避難するのが望ましい。

(1) 幼稚園で保育中に落雷が発生した場合

- ①落雷前後は雨が降ることが予想されるが、雷（電流）は、物体の中を流れるとき、表面のほうを多く流れ、中心部を流れることは少なくなるという表皮効果があり、この為雨宿り等で軒先にいることは大変危険であるので退避場所は慎重に選択しなければならない。
- ②周囲の木より高い木の幹に寄り添い雨宿りすることも前項の理由により避けること。

4. 事故発生時における対応と予防

全教職員が連携し事故防止に努める必要がある。また、教職員は、事故発生時に備えて応急時に備えて応急手当や適切な事故対応・保護者対応を身につけておくことが必要である。

1. 事故発生時の対応

(1) 事故発生時の基本的な流れ

事故発見→事故児への対応 ・ 応急手当 ・ 状態の観察 ・ 事故発生時の状況確認（時間）
その他の子どもへの対応 ・ 連絡 ・ 通報 ・ 医療機関（救急車）保護者

(2) 事故発生時の対応

- ①園長又は代理は事故の状況を速やかに把握し記録する
 - ア 事故の状況・原因・場所・時間
 - イ 子どもの状態（出血や打撲の有無・顔色・全身の状態）
 - ウ 時間を追って事実に基づいた記録を残す
- ②職員室にいる職員と判断する
 - ア 必要処置の判断は単独で行わない
 - イ 日頃から連絡の分担等の対応の仕方を全職員で確認する
- ③緊急を要さない医療機関への受診は保護者より事前にかかりつけ医などを確認し、受診する旨の承諾を得てから医療機関にかかる
- ④下記のような症状の場合は、救急車を要請しすぐに医療機関に受診する
 - ア 意識がもうろうとしたり、うとうとしたりしている
 - イ 顔色が悪く、ぐったりとしている
 - ウ 出血が止まらない
 - エ 吐き気やおう吐を繰り返している
 - オ 化学物質を誤飲した
 - カ 熱傷や火傷の面積が広い
 - キ 園長やそれに代わるものが判断した場合
- ⑤医療機関に受診する際は事前に病院に連絡をし、フリー職員が付き添い、処置に必要な①の情報と子どもの既往歴やアレルギーの有無等を医師に伝える
- ⑥保護者への対応は事故の発生状況・医療機関の診察・結果・今後の受診の有無を正確に説明し理解を求める。いかなる状況の事故であっても、保育中に発生した事故である以上は、細心の注意と誠意を持って対応する
- ⑦治療費用等に関しては、承諾書に基づき説明を担当職員から伝える
- ⑧園長又は代理は、事故後速やかに「事故発生報告書」を作成し、事故発生の状況分析を行い、今後の事故防止対策及び対応について全職員で確認する

2. 事故対応計画 園長又は代理は、事前に事故に対する計画を作成し職員に周知する

(1) 事前情報収集

- ①園長又は代理は児の既往歴・アレルギーの有無・かかりつけ医師の有無、健康保険証番号、保護者の緊急連絡先など事故発生時に備えた情報を収集し記録する
- ②園長又は代理は幼稚園の近隣に所在する医療機関等の診療内容や診療時間等の詳細な情報を収集し教職員に周知する
- ③園長又は代理は日常において幼稚園における医薬品の把握を行う
- ④園長又は代理は、日常の園内の施設、遊具、保育室内、庭においてあらゆる事故を想定しその危険を取り除く方策を講じなければならない

(2) 事故発生時対応

- ①園長又は代理は、事故発生時の対応をわかりやすくしたものを作成し、全職員に配布し周知徹底を図なければならない

(3) 園外での保育活動についての諸注意

園外保育に行く場合は事前に下見に行き危険箇所や注意箇所を確認する。また、子ども一人ひとりの行動特性や性格を把握することも大切である。園を出る際には、子どもに危険な行為について注意することや、各職員の事故に対する意識の徹底を図ることが重要である

- ①園外保育へ出発前に担当職員は、子どもの人数を把握し引率職員全員に周知する
- ②園外保育へ移動中の際に交通車両や信号などにおいて危険を予測できるような場面においては、引率の職員同士で園児に注意の声かけを積極的に行うようにする
- ③目的地にて視界の利かない範囲や固定遊具には必ず職員が付き添うようにする。また、常に子どもの動きに注意を払い人数確認を怠らないようにする
- ④帰園時は園長又は主任に報告とともに帰園した旨を伝える

5. 事件発生時における対応と予防

幼稚園における子どもの事件は近年確実に増加しており、その内容は第三者における計画的・偶発的な犯罪行為が予想される。そのため幼稚園においてできる限りの防犯対策をしておくことが必要である。

1. 施設面の対応

(1) 幼稚園の出入り口の管理

①幼稚園建物は園児が園庭にスムーズに出入りできるよう考えられているため、建物の出入り口を施錠するのは現実的ではないので、出入り口をできるだけ最小数にし、できるものには施錠するのが望ましい。

②施錠しない出入り口には、フックやカギ等を必ず掛けるように徹底する。ただし、避難時にはすぐに対応できるように工夫をする。

④園長又は代理は、日常的にフェンスや擁壁等の点検を行い、不審な箇所は速やかに補修などの対応を行わなければならない

⑤園長又は代理は、防犯上必要と思われる設備の検討を職員と行わなければならない

2. 職員の対応

(1) 職員

①園長又は代理は、職員一人ひとりの危機管理意識を徹底させるための会議や研修を図らなければならない

②見知らぬ来園者を確認した時の対応を各職員に周知徹底させる

③教諭は園児に対して計画的な安全指導を行う

④園長又は代理は、警察や行政機関等公的機関からの情報に対しては全職員に速やかに周知し園児の保育室への移動や施錠の確認等適切な対応を行う

3. 園児及び職員等に危害が及ぶ事態となった場合の対応

(1) 子どもの安全確保

①園児の安全を最優先に考え職員が複数いる場合は、片方が手近な備品で相手に対峙し、もう片方が園児の退避行動を指導して退避する

②非常ベルを鳴らし、警察に通報する

③相手にはできる限り複数の職員で対峙することが望ましいが、凶暴な場合や凶器を持っている場合は、速やかに退避する

- ④子どもの安全を確保したうえで、保護者に緊急連絡をする

Ⅲ 苦情解決に係る体制整備

1. 苦情解決への対応

(1) 苦情の窓口と相談解決までの流れ

- ①意見や要望、苦情が匿名でも吸い上げられるようご意見ポストを設置する
- ②対応窓口を園長一つにし、職員によって違う対応の無いよう徹底する
- ③全職員へ周知徹底できるよう伝達する
- ④解決が困難な内容の場合は、上部組織へ相談し弁護士、医師、会計士などにも意見を仰ぐ
- ⑤解決後もコミュニケーションを多くし信頼関係を深めていく

附則 この細則は平成 29 年 4 月 1 日より施行する