

サイクリングセンター インシデント対応表

インシデント発生時の対応を迅速かつ的確に行うためのガイドラインです。以下の表に従って対応してください。**「緊急連絡」に該当する場合は、曜日・時間を問わず速やかに電話報告してください。**

インシデントの種類	初期対応	連絡・報告	その後の対応
救急搬送	・119 番通報 ・応急処置	・ 緊急連絡 ・責任者へ即時連絡 ・スタッフ間で共有	・関係機関との連携 ・報告書の提出 ・状況により再発防止策の検討
転倒・軽傷事故	・安全確認 ・応急処置	・スタッフ間で共有 ・責任者へ報告 ・必要に応じて 119 番通報 ※通報した場合は緊急連絡 ・貸出自転車の整備不良が原因の場合は 緊急連絡	・報告書の提出 ・再発防止策の検討
利用者間のトラブル	・冷静な対応 ・関係者の分離	・責任者へ報告 ・事態が収拾しない場合はサービスセンターに連絡 ・必要に応じて 110 番通報 ※通報した場合は緊急連絡	・報告書の提出
自転車の盗難・破損	・現場確認 ・利用者への聞き取り	・責任者へ報告 ・盗難が確定した場合は緊急連絡	・報告書の提出 ・再発防止策の検討
災害・天候不良	・避難誘導 ・安全確認	・スタッフ間で共有 ・責任者へ報告 ・利用者へ案内 ・営業中止が必要な場合は緊急連絡	・報告書の作成と報告
個人を特定できる情報の漏洩	・現場確認	・ 緊急連絡 ・責任者へ即時連絡	・報告書の提出 ・再発防止策の検討
報道対象となる可能性がある場合	・現場確認	・ 緊急連絡 ・責任者へ即時連絡	・報告書の提出
鳥インフルエンザ疑い、池の生き物の大量死を発見	・現場確認	・ 緊急連絡 ・責任者へ連絡	・報告書の提出
差別用語を含んだ落書きの発見	・現場確認	・ 緊急連絡 ・責任者へ連絡	・報告書の提出

- ✔ インシデント発生時は、落ち着いて冷静に対応しましょう。
- ✔ 記録は可能な限り詳細に残し、後日の検証に備えます。特に以下の項目を記録します。
- 発生日時／発生場所／被害者及び加害者の情報※保険対応等で必要な場合のみ収集。個人情報の扱いに注意必要／発生事象と原因／対応内容／関係者の証言／位置図(地図上に場所を示したもの)／写真(事故現場、使用自転車等)／対応者および報告者の氏名

【緊急連絡先一覧】

A.小金井公園、B.公益事業推進課 それぞれに連絡 ※①に繋がらない場合、②→④の順に連絡

A.小金井公園	①	契約締結後に提供
	②	
	③	
	④	
B.公益事業推進課	①	
	②	
	③	
	④	