

危機管理マニュアル

平成29年 4月 1日

学校法人 昌平黌

東日本国際大学

いわき短期大学

目 次

I 学生等の危機への対応	1
①不審者侵入時の対応	2
②授業・課外活動中の事故対応	3
③公共交通機関による重大事故対応	4
④学生による犯罪の対応	5
⑤大学祭での食中毒発生時の対応	6
II 教職員の危機への対応	7
①事件等発生時の対応（教職員が巻き込まれるケース）	8
②事件等発生時の対応（教職員が引き起こすケース）	9
③個人情報漏えい	10
III その他の危機への対応	
①システム障害	11
②施設管理不備による事故	17
③感染症集団発生時の対応	18

I 学生等の危機への対応

(1)初期対応・情報収集

- ① 連絡・情報を受けた教職員は、各々の危機に対するフローチャートに従い速やかに連絡をする。
- ② 情報収集のために現場に急行し、状況等の把握を行い大学・短大学生部長に報告する。

(2)連絡体制

- ① 大学・短大学生部長が中心となり、各々の危機に対して理事長・学内危機管理員及び関係者に連絡をする。
- ② 警察・救急車等への連絡は、状況によっては危機発生確認と同時に行い、学生部長への連絡は事後報告とする。
- ③ 必要に応じて、連絡網を使用し、学生の事件・事故等の状況報告と注意喚起を促す。
- ④ 被害者又は負傷者が発生した場合は、保護者又は家族に大学・短大学生部長を中心として連絡をする。

(3)対策本部

- ① 必要に応じて対策本部を設置する。
- ② 対策本部の本部長には理事長をもって充て、構成は危機管理員をもって充てる。
- ③ 警察・消防署・保健所等関係部署と連絡を密にし、被害者又は負傷者の有無、程度被害状況の把握を行う。必要に応じて事故現場や病院等の現場に直ちに教職員を派遣し対応に当たらせる。
- ④ 被害者又は負傷者の保護者又は家族等への対応について、関係者に適切な指示を行う。また、保護者又は家族が現地へ行かなければならない場合は、迅速に対応する。

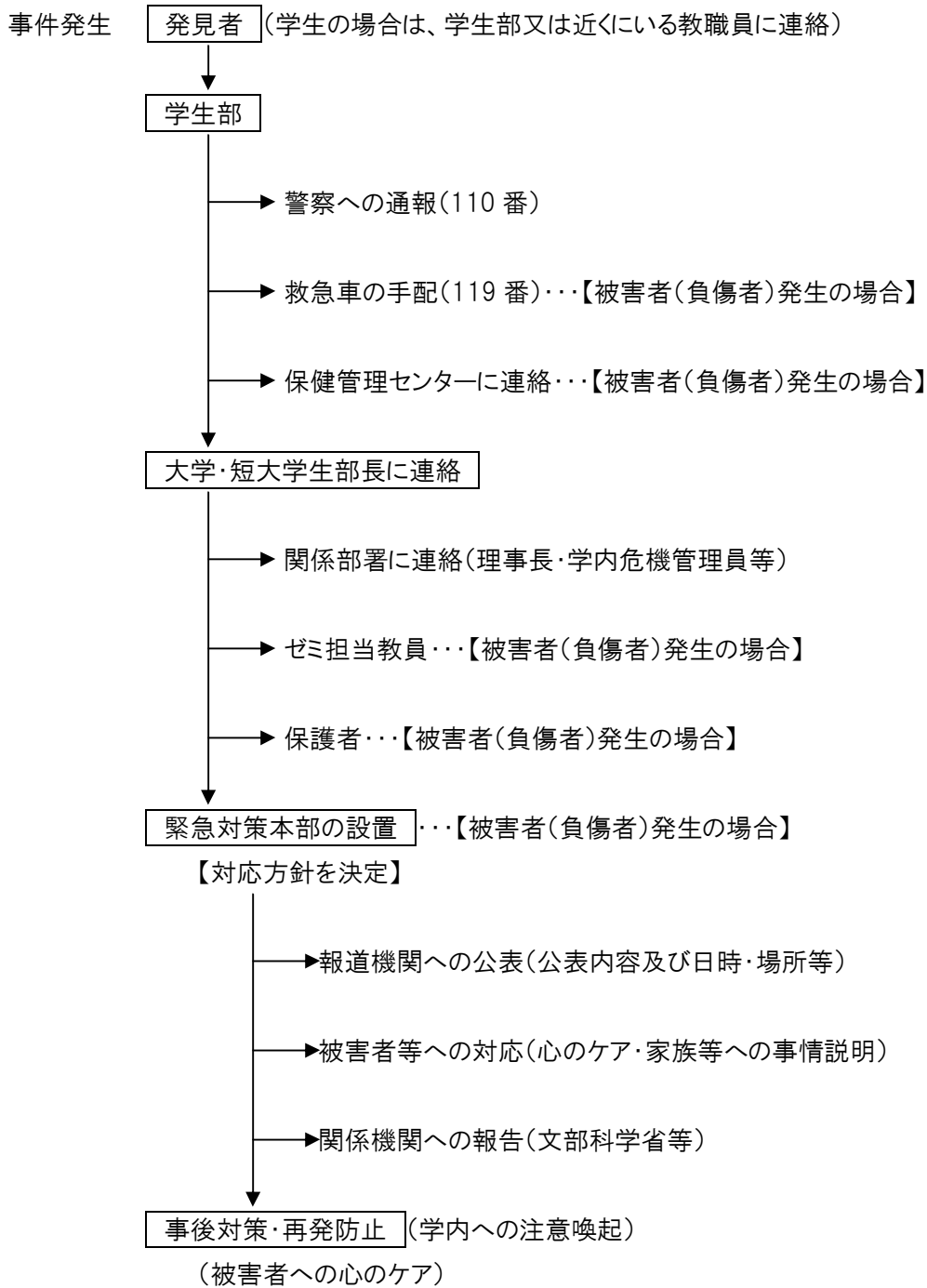
(4)学外対応

- ① 被害者又は負傷者の見舞い等の対応は、学生の所属する学部・学科等の長又はゼミ教員及び部活動監督が行うこととする。
- ② 報道機関への対応は総合企画部が行い、問い合わせ等の対応は学生部次長が行う。また、必要に応じて記者会見を行う。
- ③ 状況により文部科学省等教育関係機関に報告をする。

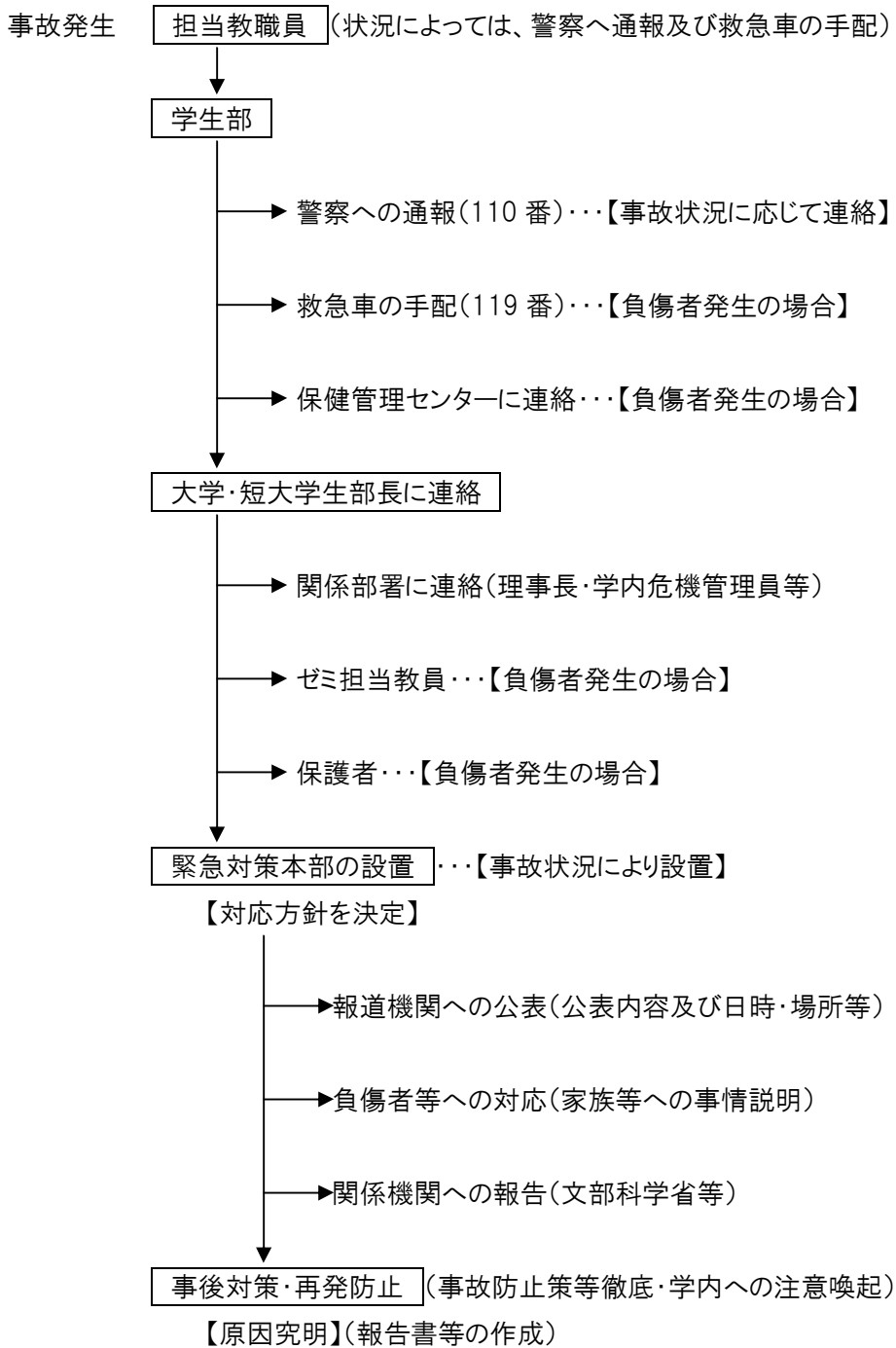
(5)事後対策・再発防止

- ① 被害者又は負傷者及び事件・事故等でショックを受けている学生又は教職員がいた場合は、専門科(専門医)による心のケアを行う。
- ② 事件・事故等については、内容を記した文書等を学内に掲示し、学生・教職員に周知する。
- ③ 事件・事故によっては、事態の終息後、原因究明及び分析を行い再発防止に努める。

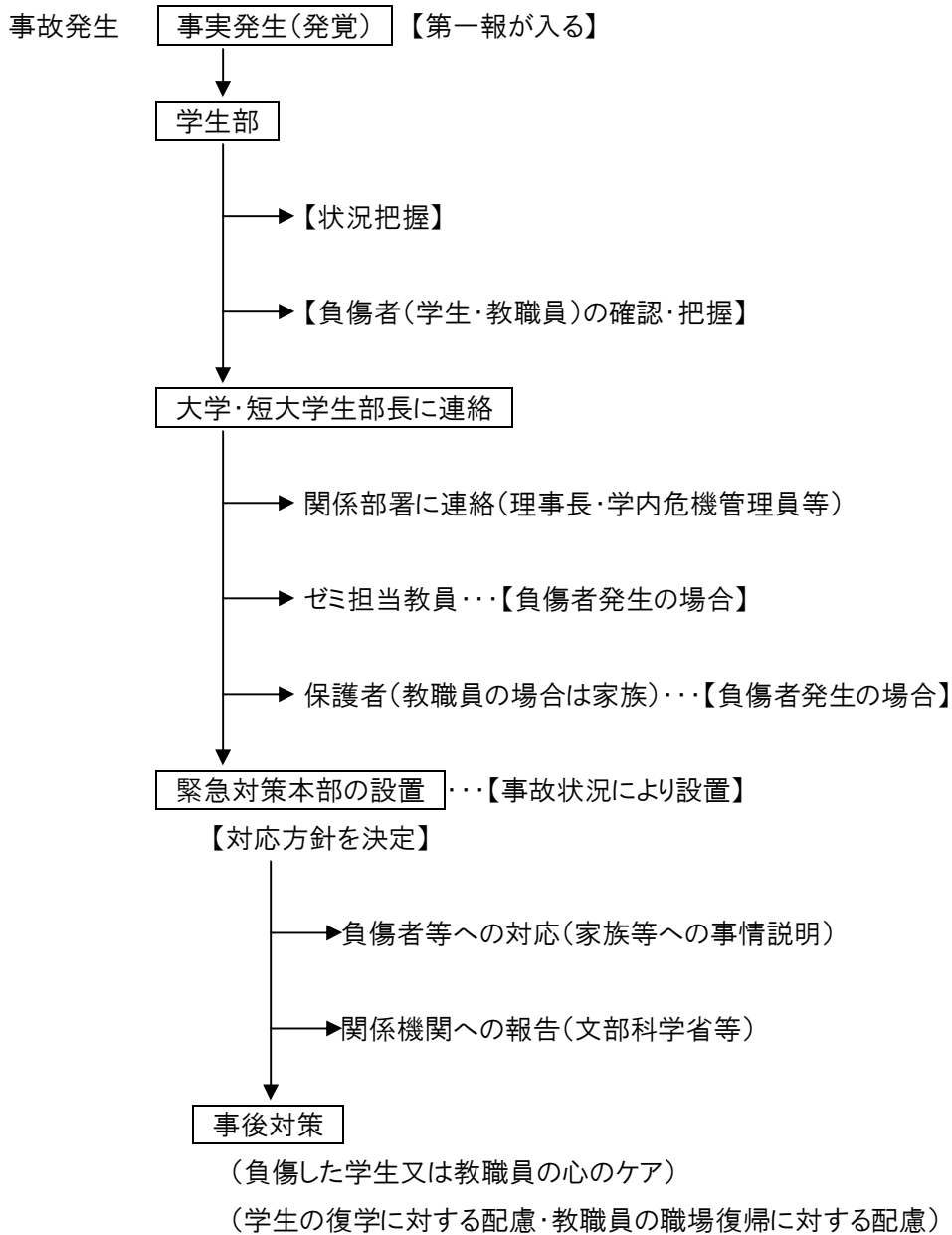
不審者侵入時の対応フローチャート



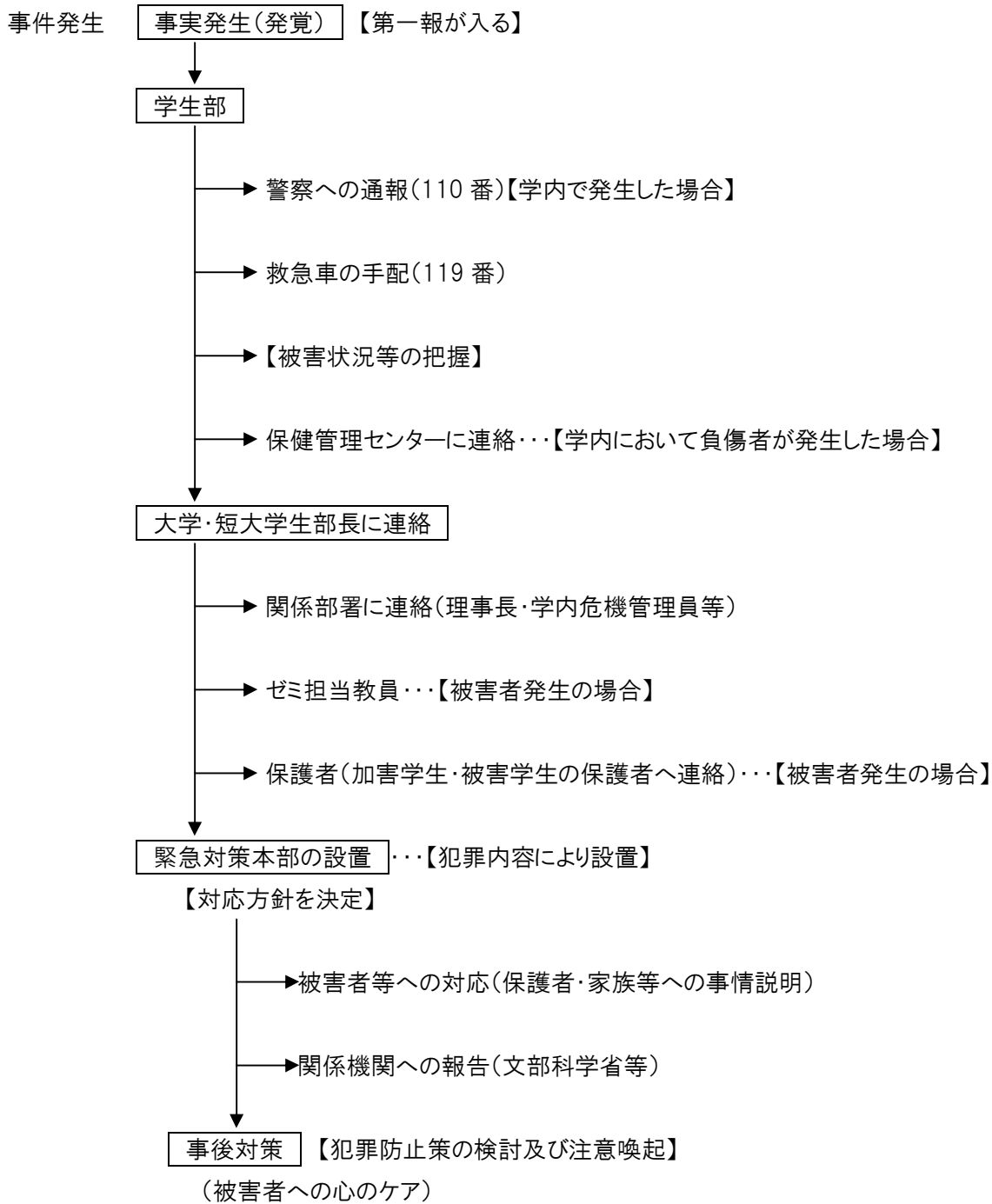
授業・課外活動中の事故対応フローチャート



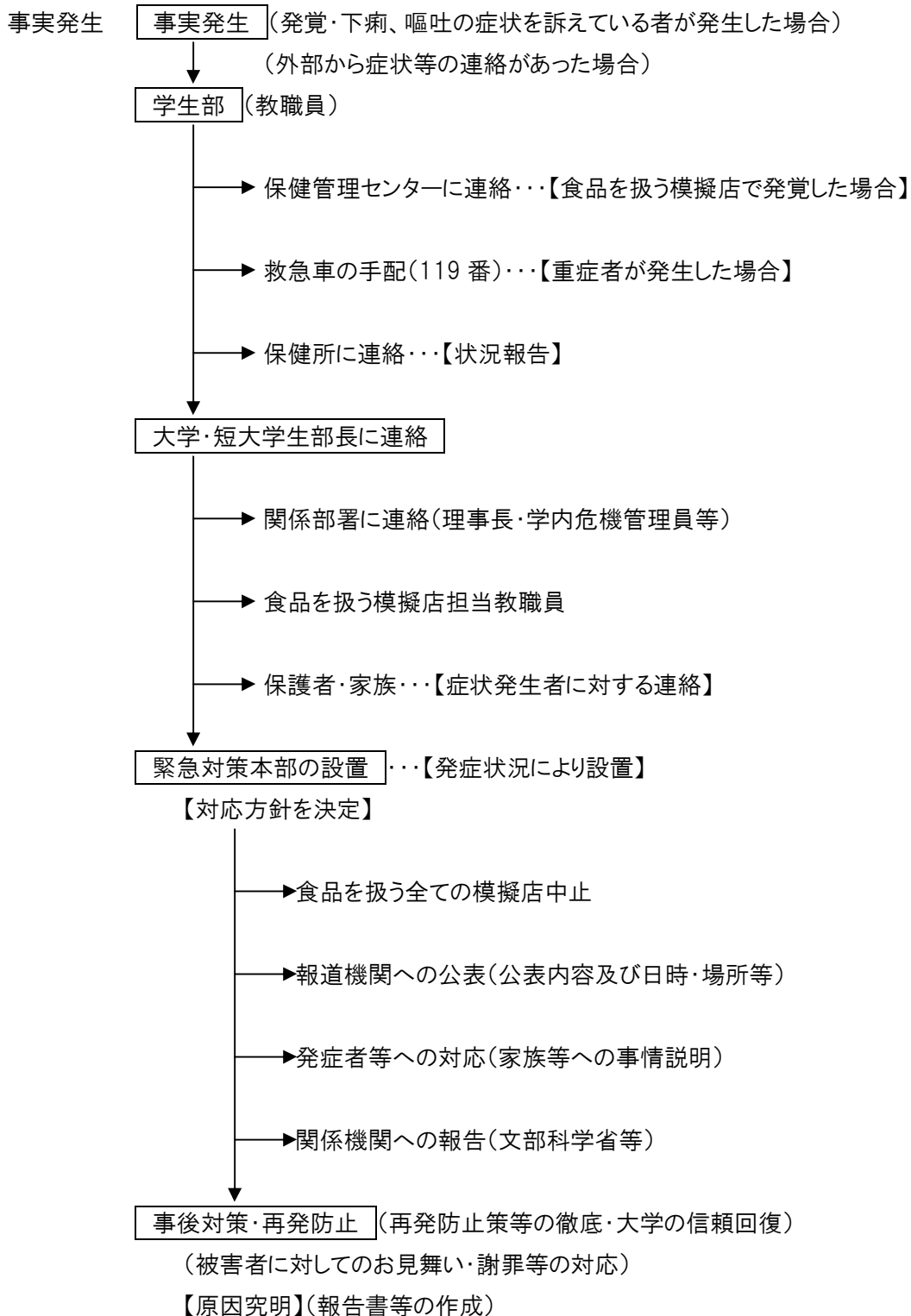
公共交通機関による重大事故対応フローチャート



学生による犯罪の対応フローチャート



大学祭での食中毒発生時の対応フローチャート



Ⅱ 教職員の危機への対応

(1) 初期対応・情報収集

- ① 連絡・情報を受けた教職員は、各々の危機に対するフローチャートに従い速やかに連絡をする。
- ② 総務部長は、事故の状況及び負傷者の状況等について関係機関(警察、消防署、病院等)との連携を図りながら正確な情報を収集整理し、その内容を危機管理員に報告する。

(2) 連絡体制

- ① 第1報を受けた教職員は、その内容を関係部署長に報告し、直ちに総務部長に連絡をする。
- ② 総務部長が中心となり、各々の危機に対して危機管理員及び関係者に連絡をする。
- ③ 被害者又は負傷者が発生した場合は、被害者の家族等へ被害者の容態や事故の状況、搬送先、大学の対応について連絡し説明する。

(3) 対策本部

- ① 必要に応じて対策本部を設置する。
- ② 対策本部の本部長には理事長をもって充て、構成は危機管理員をもって充てる。
- ③ 警察・消防署・保健所等関係部署と連絡を密にし、被害者又は負傷者の有無、程度被害状況の把握を行う。必要に応じて事故現場や病院等の現場に直ちに教職員を派遣し対応に当たらせる。
- ④ 被害者又は負傷者の保護者又は家族等への対応について、関係者に適切な指示を行う。また、保護者又は家族が現地へ行かなければならない場合は、迅速に対応する。

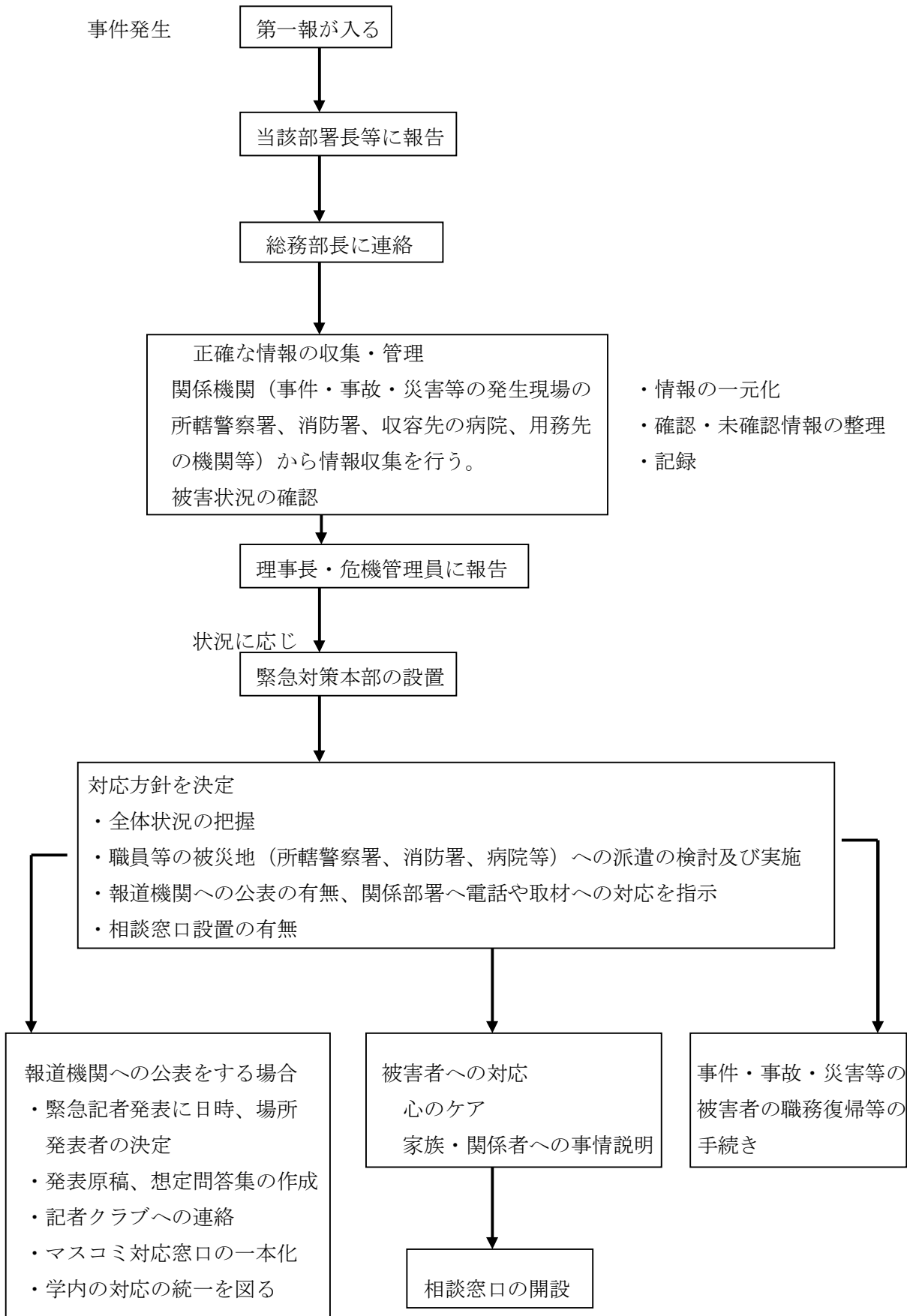
(4) 学外対応

- ① 報道機関等外部への対応は、総合企画部が行い、また、必要に応じて記者会見を行う。
- ② 状況により文部科学省等教育関係機関に報告をする。

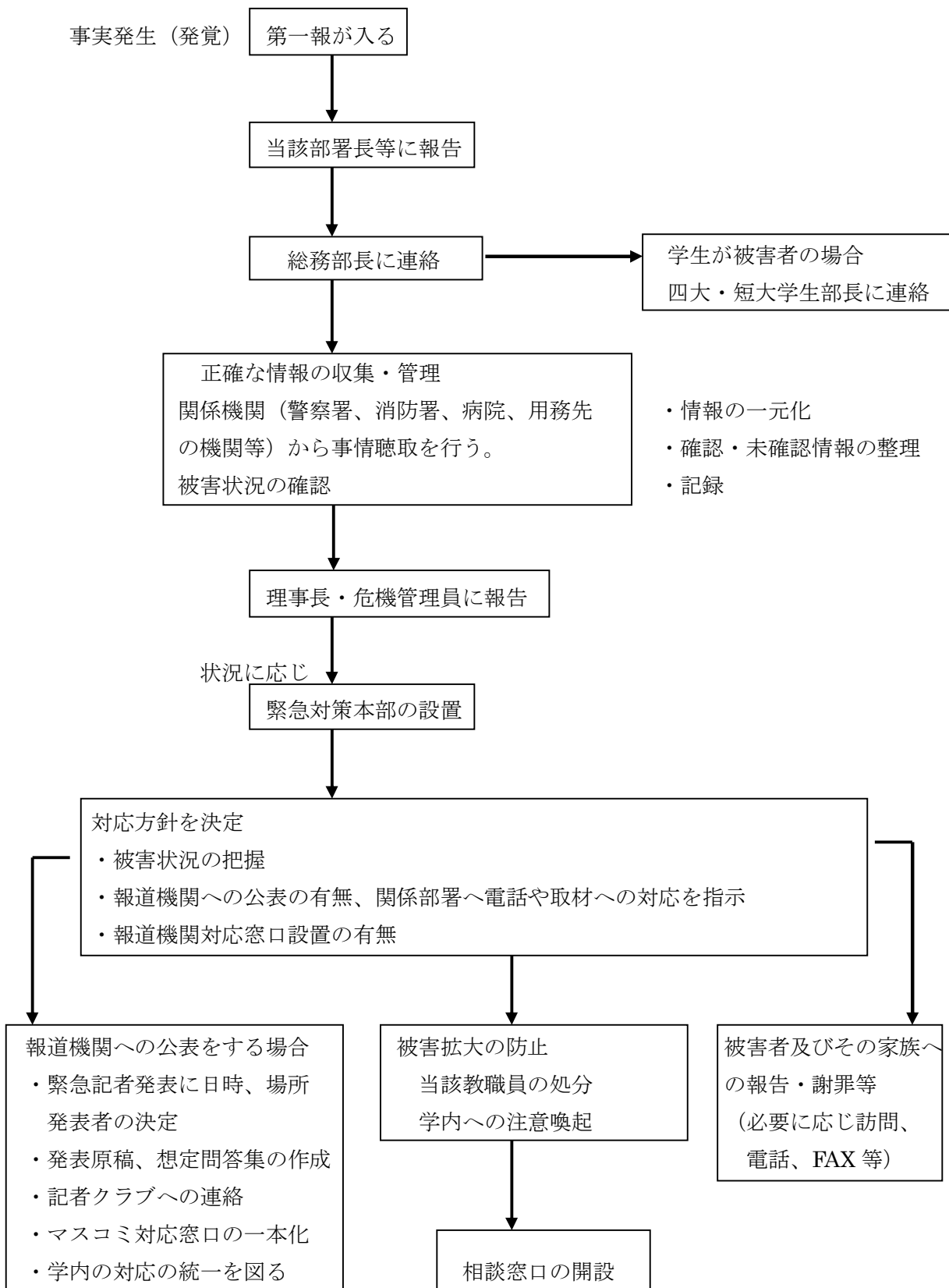
(5) 事後対策・再発防止

- ① 被害者又は負傷者及び事件・事故等でショックを受けている学生又は教職員がいた場合は、専門科(専門医)による心のケアを行う。
- ② 事件・事故等については、内容を記した文書等を学内に掲示し、学生・教職員に周知する。
- ③ 事件・事故によっては、事態の終息後、原因究明及び分析を行い再発防止に努める。

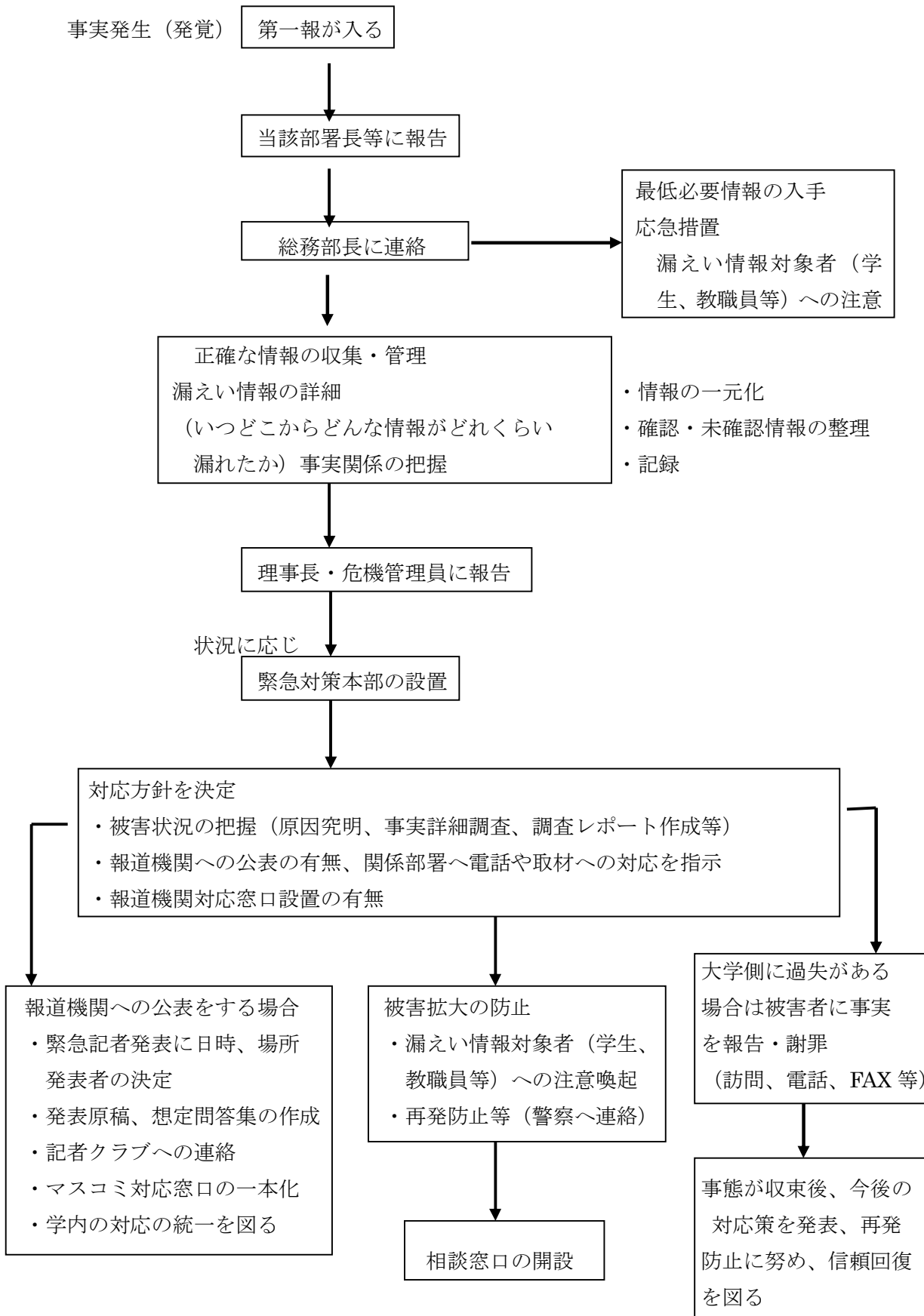
事件等発生時の対応（教職員が巻き込まれるケース）



事件等発生時の対応（教職員が引き起こすケース）



個人情報漏えい発生時の対応



Ⅲ その他の危機への対応

1. システム障害

電算室においてウィルスに感染している可能性のあるパソコンを検知、管理者・ユーザーから感染が疑われる報告を受ける。

学内データの漏えい、改竄が行われた可能性や外部から不正に侵入された形跡があるなど、学内のシステムに障害が発生したと疑われる現象を確認した。

(1) 初期対応・情報収集

① 対応・応急措置

電算室は、パソコン利用者の当該機器のケーブル切断など、ネットワーク接続の遮断を行いウィルス感染の有無を確認する。

当該機器へのウィルス感染が確認された場合、速やかに被害の実態確認を行う。

② 被害状況の確認

電算室は使用者本人等から詳細情報（被害の真偽、発生日時、発生場所、被害内容、被害規模、発生原因等）を入手し、報告書に記載する。（別紙1）

事実関係の確認を行うとともに正確・迅速に情報の一元化を図り、電算室長に連絡する。

電算室は引き続き被害の詳細について情報収集を行い、学内での解決をみない場合、外部「システム保守契約会社」へ連絡をとり、調査を依頼する。

③ 危機管理レベル判定（別紙2）

電算室からの連絡を受けた電算室長は、速やかにシステム管理責任者（以下、発生部署所属長という。）と連絡をとり、危機レベルの判定を行い今後の対応（緊急対策本部設置など）を検討する。

(2) 連絡体制

① 連絡系統

異常を検知した電算室は、電算室長に連絡をします。電算室長は調査を指示し、状況に応じて発生部署所属長に報告します。発生部署所属長は必要に応じて理事長及び学長へ報告する。

また、本学の被害が大きい、または外部への影響が甚大である「危機レベル2」以上と判断された場合には、発生部署所属長は総務部長に連絡する。

(3) 対策本部

① 構成員・指揮命令系統

対策本部の構成員及び指揮命令系統は本学「情報セキュリティポリシー」に定める「組織の構成図」（別紙3）の通りとする。

② 被害状況の把握

電算室は、被害状況の確認・把握を行います。パソコン利用者はウィルスの調査分析を行い、必要な場合は電算室が対応する。

電算室は教職員、学生にウィルス感染被害発生を報告し、二次的ウィルス感染被害を防止するよう注意・喚起する。

③ 調査委員会設置の判断、メンバーの選定

障害の状況を踏まえ、その必要を認めた場合「学術情報委員会」を調査委員会とする。

④ 調査委員の調査

調査委員は、障害に関わるすべての情報を収集し、事実関係に基づき障害の原因や問題点を調査・究明するとともに、障害に関わる情報を整理、記録し報告書としてまとめる。

(4) 学外対応

① 報道機関等への対応

全ての情報は、速やかに発生部署所属長へ報告することとし、報道機関等外部への対応は総合企画部が行う。

また、報道機関等への説明が必要な場合や多数の報道機関等から取材要請がある場合には、発生部署所属長は必要に応じて記者会見を行う。

② 文部科学省への報告

最高情報セキュリティ責任者（学長）の指示により、発生部署所属長は、障害の概要を文部科学省に報告する。

(5) 事後対策・再発防止

① 大学の信頼回復

大学全体で、「情報セキュリティポリシー」の徹底と意識向上を図り、安全快適なネットワーク環境を構築できる体制を整えるようにする。

② 教職員・学生への通知

調査委員会の結果報告と大学としての今後の対応策を全学に通知する。

③ 再発防止の検討

教職員・学生へ情報漏えい防止のための講習会等を開催し、セキュリティ意識向上と被害の再発防止を図る。

システム管理責任者	電 算 室 長

システム障害発生報告書

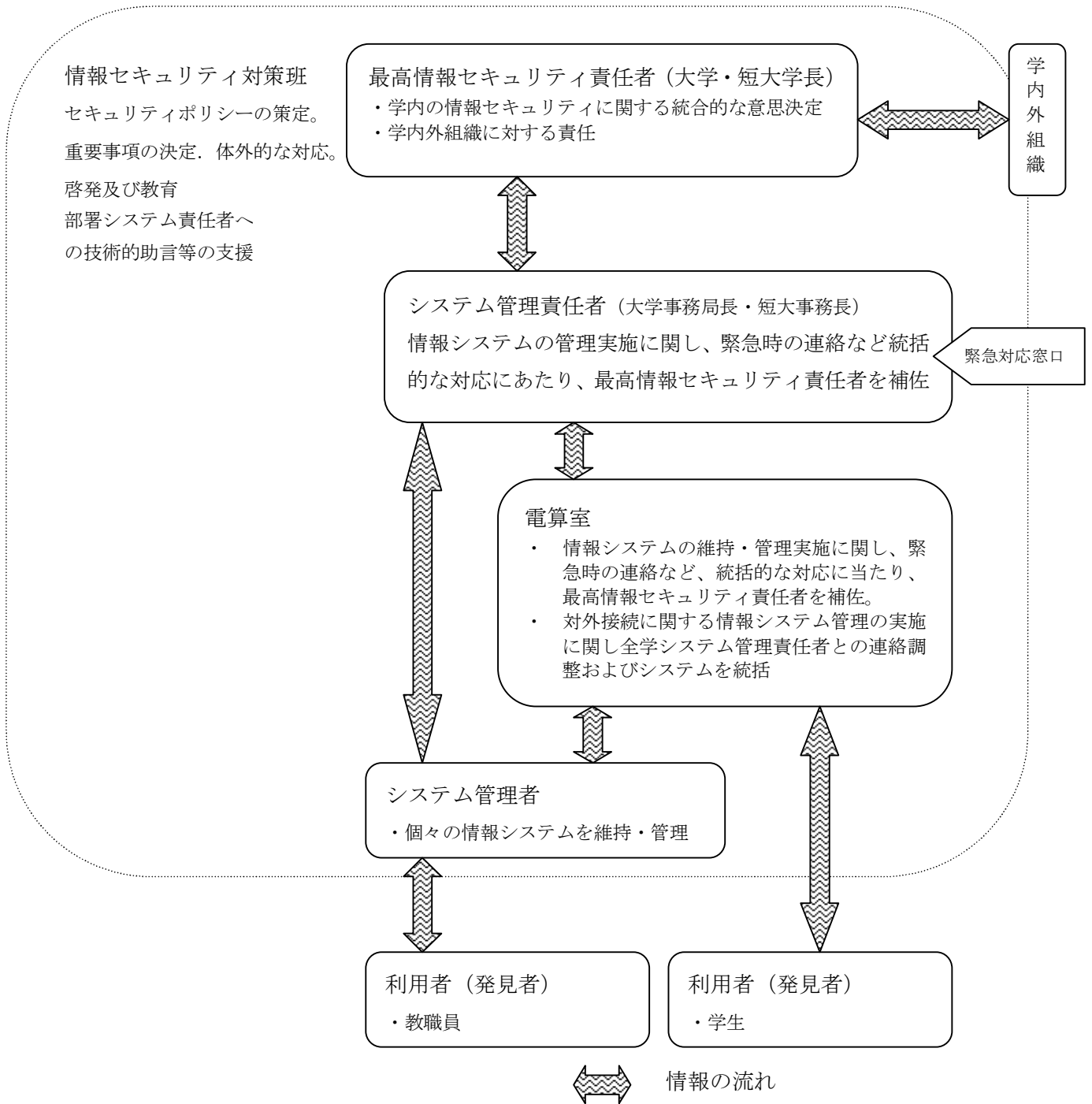
発生確認日時	年 月 日 ()		時 分 秒
対処期間	年 月 日 ~	年 月 日	
確認 (発生) 場 所	発見・連絡者		
	初期対応方法		
確認 (発生) 機 器	機種名・PC名	OS名	
	所有者	駆除ソフト名	
接続サーバ名	共有ファイル		
現 象 (被害内容)	_____ _____ _____		
調 査 方 法	_____ _____ _____		
障 害 原 因	_____ _____ _____		
障 害 対 処	_____ _____ _____		
今後の対策	_____ _____ _____		

記入日 _____ 年 月 日
 記入者 _____

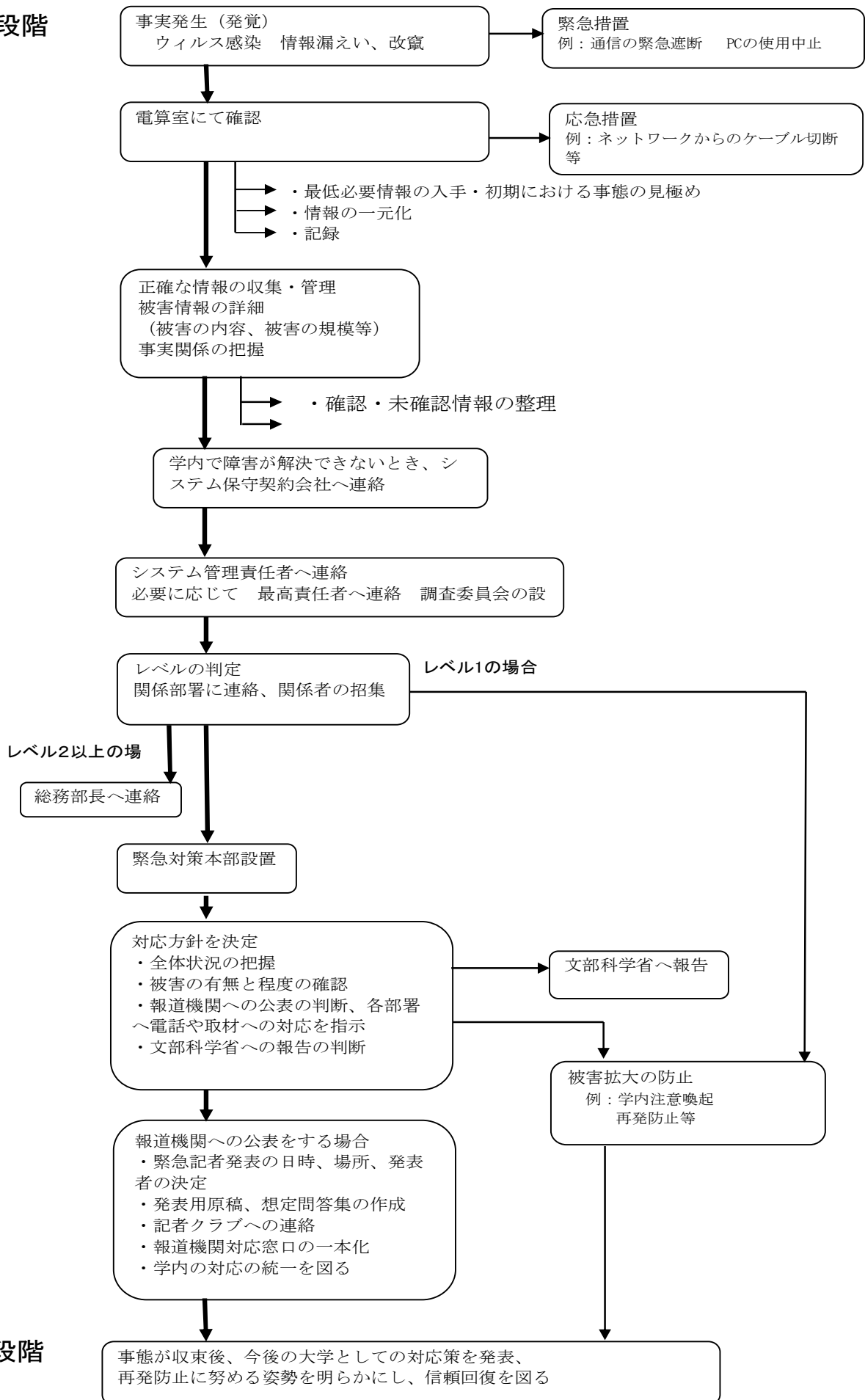
レベル表

危機レベル	レベル 1	レベル 2	レベル 3
世 帯 基 準	<p>ファイル交換ソフト、VPN 等の利用、不正アクセスによる情報漏えい改竄、もしくは外部からのウィルス感染の可能性、又は落雷等によるシステム障害の情報が入った。</p> <p>ファイル交換ソフト、VPN 等の利用、外部からの不正アクセスの確認</p> <p>機器の障害等が確認された。</p> <p>苦情等の連絡は入っていない状況である。</p> <p>【学内のみで対応可能なもの】</p>	<p>ファイル交換ソフト、VPN 等の利用、不正アクセスによる情報漏えい改竄、もしくは外部からのウィルス感染の可能性、又は落雷等によるシステム障害の情報が入った。</p> <p>漏えい・改竄された情報の内容、感染したウィルス、又はシステム障害が深刻な被害、又は業務への重大な支障をもたらすものではない。</p> <p>学生、教職員もしくは学外者からクレームの電話またはメールが届いたが少数である。</p> <p>報道機関からの事実確認の照合または取材の申込があった。</p> <p>【外部に影響が生じるもの】</p>	<p>ファイル交換ソフト、VPN 等の利用、不正アクセスによる情報漏えい改竄、もしくは外部からのウィルス感染の可能性、又は落雷等によるシステム障害の情報が入った。</p> <p>漏えい・改竄された情報の内容、感染したウィルス、又はシステム障害が深刻な被害、又は業務への重大な支障をもたらしている。</p> <p>学生、教職員もしくは学外者からクレームの電話またはメールが多数届いた。</p> <p>報道機関からの事実確認の照合または取材の申込が殺到している。</p> <p>【外部に影響が生じるもの】</p>
学 校	<p>必要に応じて、調査委員会を設置</p>	<p>調査委員会を設置</p> <p>必要に応じて、緊急対策本部の設置を検討</p>	<p>調査委員会を設置</p> <p>必要に応じて、緊急対策本部の設置を検討</p>

組織の構成図

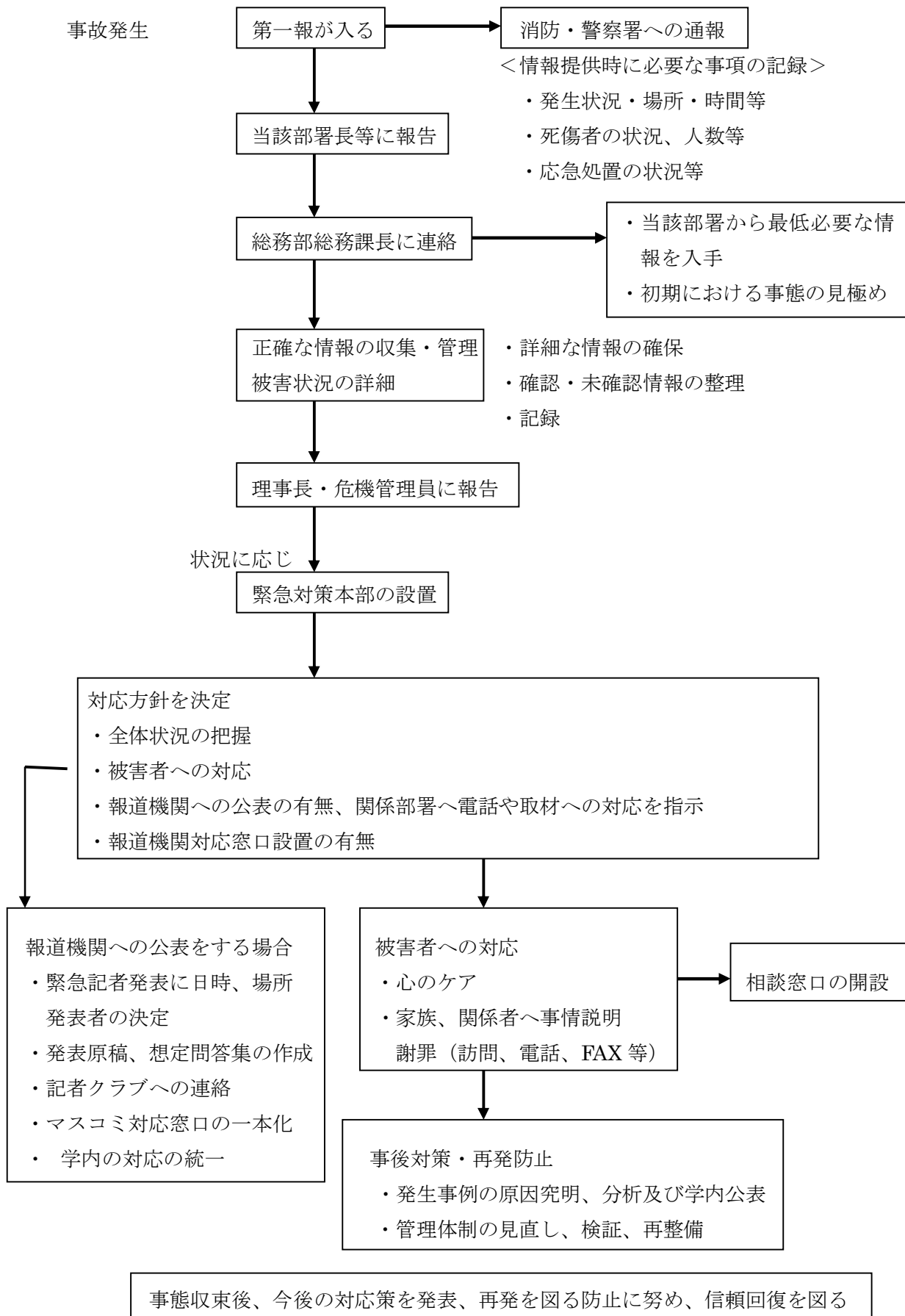


初期段階



次の段階

施設管理不備による事故発生時の対応



感染症の集団発生時の対応フローチャート

