
宇城地域差別事象に対する 危機管理マニュアル(改正版)

一般用

宇城地域人権危機管理連絡協議会

宇城地域差別事象に対する危機管理マニュアル（一般）

1 基本事項

(1)危機管理の目的

この危機管理マニュアル（以下、「マニュアル」という。）は、地域住民が人権侵害に係る差別事象に遭った場合、問題解決に向け適切に対応するため、いち早く宇城地域における情報共有化を目指し、連絡体制の整備を行う。また各関係機関が相互に協力し、今後、再発防止の環境作りの構築を目指す。

(2)マニュアルの携帯・点検

作成したマニュアルは、日頃から関係者間で共有するとともに、携帯し緊急時に備える。また、社会情勢の変化等、状況に応じてマニュアルを点検し修正を行う。

また、マニュアルの共通理解をするため、各関係者が定期的に研修会を開き周知徹底を図る。

(3)マニュアルの適用範囲

このマニュアルは、「宇城地域差別事象に対する危機管理マニュアル」の学校関係者を除くものが関係した場合に適用する。

(4)個人情報の保護

情報の取り扱いにあたっては、個人情報保護に充分留意する。

2 差別事象発生時の危機管理

(1)差別発生時の初期対応

差別事象発生時には、状況を的確に判断し、このマニュアルに沿って冷静に対処する。（別紙フローチャ

ト図参照)

- ①差別発言（行為）が発生し、情報が担当課（総務部局）に入った場合は、直ちに所属長に報告する。
また、通報による差別事象の場合は、以下の点に留意して慎重に行う。
- (ア) まず、相手の話をよく聞く。自分から話しすぎることなく、相手の話を最後までよく聞く。
 - (イ) 通報の内容を真摯に受け止め、誠意をもって対応する姿勢を示す。
 - (ウ) 通報の内容については、正確に確認し記録する。
 - (エ) 通報者がどうしてももらいたいのか、思いを聞きだすよう努める。
 - (オ) 通報者の氏名や連絡先の確認に努める。
 - (カ) 通報者が、どのような立場にあるのか、把握に努める。
 - (キ) 複雑な内容の場合、来庁や訪問の約束を取り付けるよう努める。
 - (ク) 情報の取り扱いにあたっては、個人情報保護に充分留意する。



- ②担当課（総務部局）は、差別発言（行為）を受けた（起こした）当事者から事実確認を行う。
- ・ 差別を受けた（起こした）当事者の感情に十分配慮しながら正確な聴取を行う。（「いつ」「どこで」「だれから（だれに）」「どのような場面で」「どんな内容」）
 - ・ 通報者、被差別者、同席者、差別行為者など、できるかぎり多くの関係者から、事情を聞きとることによって事実を確認する。
 - ・ 双方の関係者（家族・勤務先）との交渉など必要事項を忘れず対応する。
 - ・ 当事者の心のケアが必要と思われる場合は、関係機関（熊本県人権センター）を紹介するなど、応急的対応を行う。
 - ・ 現地の情報を確認すべきと判断したときには、現場に急行して事態の状況把握を行う。



(2)速報後の対応

③事実確認後、担当課（総務部局）は差別発言を起こした場合の、当事者への指導を行う。

- ・差別を起こした者に対して、差別は人として許されない行為であるという基本認識に立ち、説明及び指導を行うこと。過度の謝罪を求めるなど、感情的な対応にならないように配慮する。
- ・情報の行き違いや誤解によって、第2次のトラブル発生も予想されるので、十分注意する。



④担当課（総務部局）は、所属長へ速報をあげ、教育委員会と共に今後の対応について協議する。その後、情報が錯綜しないよう正確な文書（別紙様式）を作成し、担当係からネットワーク（別紙）により連絡する。

速報を受けた担当課（総務部局）は、以下の内容について速やかに対応を行う。また、正確な情報収集（事実確認）や分析に努め、情報を共有化し今後の対応方針などを決定する。

①原因の調査

- ・差別発言に対する情報を整理・記録し原因や問題点を調査する。

②再発防止

- ・当事者、当事者の関係者、地域住民を対象に、学習会などを通し人権問題の基本的認識を高め、人権感覚の向上に努める。

③対外的な対応

- ・危機発生時には、組織的な対応が求められるので、問い合わせ等には、担当課（総務部局）で確認した公開できる情報のみ正確に発信する。個人情報保護に充分留意し、個人的または断片的な情報、偏重した発信はしない。

④成果の報告

- ・差別事象に関する最終報告を取りまとめ、宇城地域人権危機管理連絡協議会（以下「協議会」という。）

へ報告する。

(3)対策チームの設置

関係者が広域にわたるなど、当該市町での対応が難しい場合、当該市町長が対策チーム設置を最終的に判断する。宇城市（人権啓発課、生涯学習課、教育総務課）、美里町（総務課、社会教育課、学務課）、宇土市（総務課、生涯学習課、学校教育課）、宇城教育事務所（社会人権教育担当、学校人権教育担当）、宇城人研の担当者、関係機関（団体）が集まり、担当課（総務部局）、各市町、宇城教育事務所、宇城人研、関係機関（団体）から対策チームを編成し、事件終息まで以下のことを行う。対策チームの主管は担当課（総務部局）が担当する。※状況に応じてメンバーの変更もある。

①情報の共有

・対策チームは、情報を共有化し、今後の対応方針などを確認する。

②支援・援助

・当該市町の必要に応じて、事件終息に向けてのアドバイスやサポートを行う。

(4)報道機関への対応

①個人的な情報については、基本的人権を尊重する立場から個人のプライバシーについて最大限尊重し、非公開とする。

②報道機関に情報を提供する場合は、担当課（総務部局）で確認し公開できると判断した事実の情報のみ提供する。

③報道機関に情報を提供する場合は、情報の量、質等に差が生じないよう各社公平に対応する。

④偏った情報で差別を受けた（起こした）当事者の関係者（家族・勤務先等）をさらに傷つけない為にも、報道機関への窓口は、総務部長（課長）のみとし情報の混乱等を防ぐ。

(5)関係者への対応

- ①担当課（総務部局）は、差別を受けた（起こした）当事者の関係者（家族・勤務先等）へ連絡し、訪問等により事実関係を説明する。
- ②担当課（総務部局）は、差別を受けた（起こした）当事者の心のケアが必要な場合は、関係者（家族・勤務先等）の同意を得て共に心のケアに努める。必要であれば、専門機関の紹介を行う。
- ③必要に応じて、担当課（総務部局）は関係者（家族・勤務先等）に事実関係及び今後の方針を説明する。

(6)法務局との連携

- ①必要に応じて、法務局とも連携を取り対応する。

(7)警察との連携

- ①担当課（総務部局）は、インターネット・携帯電話での差別書き込みなどに対しては、警察を通じ掲示板等の開設者、管理人、プロバイター等に削除依頼をする。
- ②差別落書き、匿名での投書、面識が無いものからの差別発言（行為）など、相手が特定できない場合は、警察に相談する。

3 事後対策

(1)協議会への報告及び終息

担当課（総務部局）は、次の事項について、協議会に最終報告し終息とする。

- ①原因の調査
- ②学習会の開催
- ③再発防止に向けた今後の取組

（※報告書の内容は可能な限り簡潔にし、①～③の各事項毎にA4用紙1枚程度にまとめる。）

(2)二次トラブルの防止

情報の行き違いや誤解等により、「もう人権問題とは関わりたくない」「人権問題で苦労させられた」というマイナス的な感情に傾く可能性があるため、以下のことに留意する。

- ①対応する者の共通意識として、如何なる状況にあっても過度の謝罪を求めるなど、感情的な対応になら

ないこと。

- ②謝罪や補償等の強要にならないようにすること。
- ③関係機関と綿密に連携をとり、情報の共有化を図ること。

(3)再発防止

- ①今回の差別事象に対する最終報告を活用し、各機関が再発防止に向けた取組を行う。
- ②協議会は、総合的な分析により、マニュアルの見直しを含む今後の再発防止策を講ずる。