



筑紫女学園大学リポジット

Present State of Safety Measures and Crises Management in Nursery Schools

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2014-02-07 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 牧野, 桂一, MAKINO, Keiichi メールアドレス: 所属:
URL	https://chikushi-u.repo.nii.ac.jp/records/37

保育現場における安全管理と危機管理のあり方

牧 野 桂 一

Present State of Safety Measures and Crises Management in Nursery Schools

Keiichi MAKINO

はじめに

平成23年3月11日は、保育現場を丸ごと巻き込んだ東日本大震災とそれに伴う大津波が起きた日である。あの大惨事の中で、奇跡的に保育所の現場においては、一人の犠牲者も出すことなく子どもたちを避難させることができたという。

そのことをきっかけに、全国の保育現場では、ほぼ一斉に「安全管理マニュアル」と「危機管理マニュアル」の見直しと検討が行われるようになった。筆者の所属する保育心理士会においても、被災地の心のケアを中心とした支援活動と共に、現地の生々しい現実学びながら「安全管理マニュアル」と「危機管理マニュアル」の全面的な見直しを行い、緊急に「保育心理士通信」注1)を刊行して、全国の保育心理士に向けて発信した。

本研究では、そのような経緯を踏まえて、これまで筆者が関わりながら作成してきたものを総合的に見直し、改めて「安全管理マニュアル」と「危機管理マニュアル」の一般化と質の向上を目指して、「安全管理と危機管理のあり方」を探ることにした。

I 保育現場の安全管理と危機をもたす要因

1 子どもたちの遊びと安全管理

子どもたちの願いは、現実の生活の中でつまずいたり方向転換させられたりしながら揉まれ、憧れへと育てられて、現実を引き寄せ、発達へのエネルギーを燃やす。このような形で展開される子どもたちの活動が、遊びである。遊びは、子どもたちの発達を触発し、発達への願いを生み、葛藤を起こして、それを乗り越えていくエネルギーを生み出していく。このような観点に立って、子どもたちの遊びを見直すと、子どもたちは危険を伴いながらも冒険や挑戦を繰り返し、自らの壁を乗り越え、身体的、精神的、社会的に成長していることがわかる。極端な言い方をすれば、危険を伴わない遊びは、子どもたちにとっては、あまりおもしろい遊びとは言えないのかも知れない。

また、このような遊びを集団の中で行うことにより自発性、自主性を育て、自分の役割を確認するとともに創造性や主体性を育て発達を促している。

子どもたちの遊びが発展していくに従って、これまでできなかったことに対する冒険や挑戦に意欲を燃やし熱中し、周りの大人が予期しないような遊びをすることもよくある。

子どもは、ある程度危険性を内包している遊びに興味関心をもち、このような遊びに挑戦するこ

とにより、発達が進んでいくものである。子どもたちは遊びの中で、危険に向き合うことにより、危険に対する予知能力や事故に対する回避能力も身に付けていくことができるのである。

2 保育現場における事件・事故の増加

昨今の保育現場においては、事件・事故・トラブルの発生の増加傾向に歯止めがかからない現状がある。そこには「待機児童問題」が常に話題に上っているように、入園希望の子どもたちの増加ということが、最も大きな原因である。それに加えて、保育現場の問題としても「保育希望者の低年齢化」「保育時間の長時間化」「障害児の入園希望の増加と受け入れる子どもたちの障害の多様化と重度・重複化」「保育現場における多忙化と管理領域の拡大」「医療的な対応の拡大」等がある。

また、「虐待やネグレクト」「保護者の事故や犯罪」「離婚や家庭内トラブル」等、これまでは家庭内の問題として扱われていたことも保育現場が直接関わるようになっていく。さらに、保護者の養育態度や養育能力に問題がある事件や事故も多くなっている。

3 保育現場に危機をもたらす要因

保育現場に事件・事故の発生をもたらす要因として最初にあげられるのは「保育の年齢の低下」ということである。特に近年は3歳以下の未満児の増加が著しい。子どもは周知のように年齢が下があれば下がるほど保育におけるリスクは高くなり、怪我をしたり病気になったりする子どもも多くなる。

加えて、「保育時間の長時間化」ということも広がりを見せている。子どもによっては、朝の7時から夜の7時、8時まで保育を受けているというような場合も少なくない。長い時間、子どもたちが園で生活しているのであるから、それだけ事件や事故に巻き込まれる可能性は高くなるし、園で発病する病気も多くなる。それだけでなく、家族から離れた長時間保育は、子どもたちにとってストレスが溜まりやすく、子どもたち同士のトラブルや喧嘩等も多くなってくる。

また、障害のある子どもたちの入所希望の増加と障害の多様化や重度化・重複化とともに発達障害を含めたグレーゾーンといわれる子どもたちの受け入れということもある。近年では、ノーマライゼーションということが社会全体に広がってきたために、障害のある子どもたちが地域の園を利用するという傾向が強くなってきている。障害がある子どもたちに対しては、特別な保育ニーズに応えるという極めて高い専門性ととともに職員の加配が要求されるが、それに十分に應えるだけの整備は未だできていないという現状がある。

さらに、虐待やネグレクト、犯罪や事故等の家庭の問題も増加の一途をたどっている。それに、「医療的な保育の問題」も「痰の吸引」「導尿」「与薬」等と保育現場で行う支援の内容は拡大していくばかりである。これらに加えて職員の勤務体制の問題も大きい。土曜保育、延長保育が定着したため職員は、交代制の勤務にならざるを得なくなっている。そのため、一つのクラスの担当が、途中で変わらざるをえないということが日常化しており、子どもたちに対する申し送りの事務が複雑でトラブルの原因になっている。

一方、園の運営に関する問題として、「我が子」主義的立場に立った自己中心的な視点から、園の事務連絡や子ども同士のトラブル、子どもの怪我等に対して、一方的な抗議・要求をしてくる保護者が年々増加してきている。そのような保護者の特徴としては、「これまでは保護者が子どもに

すべきことを否定的にとらえ、全て園が行うように厳しく要求してくる」「保育内容や園の組織の細部にわたってよく知っていて、小さな問題に対しても責任を追及してくる」「間違っていることを指摘しようとしても保護者としてのプライドが高く自説を曲げようとしない」「納得できないと一方的に話し合いを中断して他機関に苦情として持ち込む」というような傾向が強い。

Ⅱ 保育現場における安全管理と危機管理の基本

1 保育現場における管理のあり方

保育現場においては、園の運営の中で「園の生活上の子ども・職員の生死にかかわるような事件や事故」「保育の混乱や保護者のクレーム等、園の運営上極めて困難な状態」「子どもへの体罰等職員による不祥事」「地震・津波・台風や火災等の災害」等に対して、子ども及び職員の生命を守り、日常の保育や園に対する信頼を維持するために、危機を予知・予測し、回避に努めるとともに、危機発生時には、被害を最小限にとどめることが求められる。園の運営においては、「最も大切な子どもの命を守る」「子どもたちの最善の利益を守る」ということを自覚することが大切であり、そのことが、保育現場の安全管理と危機管理の基本となる。

このように考えれば、園の運営において最も重要なことは、事件・事故の発生を未然に防ぐことである。そのためには、人からさせられるというような安全管理・危機管理ではなく、子どもたちの日々の成長を積極的に支えるような自主的、自発的、創造的な安全管理であり危機管理であることが望まれる。

2 事件・事故を未然に防ぐための安全管理・危機管理の基本

保育現場における安全管理・危機管理で最も重要なことは、事件・事故を未然に防ぐことである。そのためには、「事件・事故の予知と予測」「事件・事故の回避」「事件・事故への対応」「事件・事故の再発防止」という基本的なプロセスを想定して具体的に対応していく必要がある。

(1) 事件・事故の予知と予測

過去発生した保育現場における事故の事例や子どもの現状、社会の変化等を踏まえ、今後自分の園で発生する可能性のある事件・事故の予知・予測に努めることが、事件・事故を未然に防ぐためには欠かすことができない。そのためには、多方面からの情報を的確に把握し、それを組織的に管理するシステムを園の中に構築しておくことが重要である。安全管理・危機管理に関わる情報は常に幅広く、園の組織の総力をあげて収集するように努力することが大切である。

事件・事故の予知・予測のための取り組みとしては、日常の保育の中で発生する事件・事故の類似性を全国で発生している事件・事故に学びながら準備しておくことが重要である。そのためには、幅広く事件・事故を予知・予測するための情報を収集することが必要になる。保育現場の事件・事故については、予知・予測の可能なものと困難なものがあるが、危機管理の対応においては、事件・事故に結びつく可能性のある情報は、必ず全職員で共有する体制を日頃より確立しておくことが重要である。

一方、東日本大震災における保育現場においても明らかになったように、安全管理・危機管理に対する研修の充実による職員の安全管理意識の高揚ということも欠かせない。今回の地震・津波時の事例研究や、事故発生時の子どもの効果的な避難のさせ方等をテーマにした実技研修を実施し、

園内における組織体制の確立へ向けて論議を積みあげることで、全職員が積極的に備え、かかわってこうとする意識や態度を身に付けることができるからである。

(2) 事件・事故の回避

事件・事故を回避するためには、日頃から施設・設備に関する定期的な点検を行うとともに、安全管理・危機管理マニュアルの作成が重要である。また、開かれた園づくりを推進し、園の関係者、保護者、地域住民が「心を通わせる」中で、子どもを守る体制づくりを行うことも大切である。事件・事故を防ぐためには、地域が一体となって意識を高めるとともにきめ細かな準備を怠らないことが大切である。

事件・事故回避のための取り組みとしては、まず最初に、施設・設備の安全管理と安全点検とがあげられる。園内の施設・設備の不備等が原因で発生する事故は、本来あってはならないことである。こうした事故の中には、不幸にして当事者が死亡したり、訴訟に発展した例も数多くある。園が、子どもたちにとって常に安心できる安全な場所であるためには、日頃から具体的方策をもって安全点検の徹底を図らなければならない。保育現場の施設・設備の管理については、法令に基づいた園長としての職務であり、これを補佐する副園長や主任・主幹教諭はもとより全職員の職務でもある。

このような中で、施設・設備の状況や条件は日々変化しているということも忘れてはならない。職員全員が「このまま放置しておいたら危ない。事故や怪我が起きる可能性がある」ということを敏感に察知し、素早く対応する体制づくりが必要である。

具体的には、定期的に「安全点検日」を設けて、全職員が園舎のあらゆる施設・設備について安全点検を行うようにし、点検後には、「点検を担当した場所」「異常の有無」「異常や故障の内容」「修理を要すること」等について、「安全点検カード」に書き込み、全員が提出するとともに全員のカード確認行動が大切である。その際、修理や回復のための措置が必要な内容については、園内での修理が可能か、関係機関への連絡や依頼が必要か、緊急性のあるものか、長期的で時間がかかるものか等を判断して対応し、その内容や経過を全職員に周知しておくことも重要である。

次に、子どもの安全指導ということがあげられる。子どもたちの安全指導については、生命を尊重し、安全を確保するための能力を育てるための取り組みを家庭と一体になって進めることが大切となる。そして、危機的状況が発生した場合には、子どもたち自身も自らを守る行動が取れるように育てることが求められている。

また、開かれた園づくりの中での安全確保・安全管理ということも重要である。保育現場では、子どもたち一人一人の個性に合った保育を行い、各地域の特色を生かしていくために、家庭や地域との連携・協力をより一層強くする「開かれた園づくり」が求められている。

大阪教育大学附属池田小学校の教室内に、男が乱入し、児童8人が死亡、児童・教師15人が重軽傷を負った事件が起こり大きな問題になったが、この事件をきっかけに、子どもの安全確保及び施設の安全管理と地域に開かれた園づくりとの関連が、問われることになってきた。しかし、基本的には、保育現場の関係者、子ども、保護者、地域社会の人々が交流し、地域に開かれた園づくりを推進することが、安全管理にも繋がるということを忘れてはならない。特に保護者や地域社会との連携については、十分な配慮が望まれる。

特に「保護者との連携」にあたっては、保護者が園運営の重要なパートナーであるとの認識に立ち、保護者会との連携を図り、日頃から情報提供と保護者の意向把握の取り組みを行い、園と保護者との相互理解を図っておく必要がある。そのため、園と保護者との情報交流の活性化に努め、保育の公開や園行事の開放、地域での懇談会、保護者会や家庭訪問等を通じ、園の現状や保育方針の説明を行い、園に対する理解と協力を求めるとともに、保護者の意向の把握に努めることが大切である。加えて、園の通信等を通して協力関係を築くことも大切であるが、その際、複数の職員により事前に内容を検討するなど、園から出される文書を検討するシステムを確立しておくことも重要である。

また、地域社会や関係機関等との連携については、日頃から地域の人々や関係機関に園の保育方針や現状を伝え、協力関係づくりに努めておく必要がある。特に、地域の民生委員・児童民政委員や保護司等と日頃から連絡を取り合うことにより、地域における子どもの状況が把握でき、虐待などの早期発見にもつながることを忘れてはならない。そして、園の指導だけでは適切な対応ができないと判断される場合は、躊躇なく関係機関等に連絡・相談できる体制を日頃から確立しておく必要がある。その際、連携に係る判断は、個々の職員の判断に委ねることなく、職員間の共通理解の下に園としての判断を行うことが必要である。

さらに、危機を防ぐための危機管理意識ということも大切になる。特に重要になることが「たぶん、大丈夫だろう。前からやっていることだから大丈夫だろう」というような前例踏襲主義的な発想からの脱却といわれている。そして、常に危機への意識を高め早期発見・早期対応による問題事象の未然防止ということに努めていかなければならない。一人一人の保育者が、いつも園児に対して「ちょっといつもと違うな。本当に大丈夫かな」というような問題意識をもって取り組むことが大切であり、そのような問題意識が、「危機の芽」を早期に発見することにつながり、結果として事件・事故の未然防止に繋がるのである。

3 事件・事故に対する対応マニュアル

事件・事故に対する根本的な対応としては、安全管理マニュアル、危機管理マニュアル、緊急対応マニュアルの整備がどうしても必要になる。そこで、これらマニュアルの整備に当たって、これまで経験した事例をもとに、「マニュアルの課題」を関係職員で整理したところ「①マニュアルに書いていないことが起こってしまった。また、想定していた以上の危機が発生し、マニュアルの対応だけでは十分でなかった。②職員の役割分担とその内容が、実際にはマニュアル通りにならなかった。③必要な対応の手順や内容の記述等が不十分で曖昧になっていた。④現在の園の実態とマニュアルの記述にずれが生じていた。また、マニュアルの技術が荒く抜けも多い。⑤混乱した状況で、職員相互の連絡や情報収集が不十分となり、正確な事実の把握に時間がかかった。⑦マニュアルの定期的な見直しやシミュレーションが行われていなかったため、対応についての基本的知識が十分でなかった。また、マニュアルを覚えていない職員もいた。⑧事前の役割分担により自分の役割は理解していたが、緊急対応全体を見通した視点を持っていなかった。」というようなことが数多く出された。そこで改訂に当たっては、特にこれらの点に重点を置いて見直すとともに「①想定外ということを許さない最悪のケースを想定する ②必要な対応手順を非常勤職員やパート職員も含めた全員が共有化できるように明示する ③欠けている項目は早急に追加作成する ④記者クラブに

入っている報道機関等を入れて、関係機関の連絡先を追加し明示する ④見直し作業の中で関係機関等からの助言を得る」ことにも配慮して見直すことにした。

Ⅲ 安全管理と危機管理に対する対応マニュアルの整備

今回の安全管理と危機管理のマニュアルの整備・見直しに当たって、まず最初に重視したことは、想定外と言うことを避けるために「徹底して最悪のケースを想定する」ことにした。子どもたちを預かる現場としては、想定外はあってはならないという自覚は重く重要なことである。

次に、一人残らず全員が完全に実行できるように「必要な対応、手順を明示する」ことにした。マニュアルは、文章で示したものやチャート図等、さまざまな形式が考えられるが、どの形式であっても、緊急時の対応や手順、役割分担等の必要事項が漏れなく明記されているかどうかということを確認していった。状況によって対応順序が変化したり、職員の臨機応変な対応が求められたりするので、マニュアルが絶対的なものでないことも同時に理解しておくことにした。

三番目に、幅広く組織的に取り組むために「関係機関等の連絡先を明示する」ことにも力を入れた。生命にかかわる事件・事故等、一刻を争う場合に備え、あらかじめ緊急連絡先一覧等を作成・掲示するなど、速やかに関係機関等に連絡できるようにした。

さらに、よりいっそうの充実を期するために警察、消防、学校医等の関係機関から専門的な立場からの助言を得てマニュアルを見直していった。このようにしてできあがった安全管理・危機管理マニュアルの目次の例が次の資料1（注2）である。見直し以前に比べると、今回の改訂版は、総体として倍以上のページになっていた。

実際に見直し、作成したマニュアルはそれぞれの園の独自性が反映されていて必ずしも統一されたものではないので、ここでは筆者が理事として園長始め全職員と共に作り上げていったキッドワールド保育園の例を提示することにした。キッドワールド保育園においては、三ヶ月ごとに見直し改訂しており、ここでの例示は2012年9月改訂版である。

資料1 安全管理・危機管理マニュアルの全体の目次例

目次<3>	※< > はページ
保育理念・指針及び方針<7> デイリープログラム<8>	
I 職員の心得	
1 職員の基本マナー <13>(1)態度(2)言葉遣い・話し方①正しい言葉遣い②あいさつ言葉③気をつけるべき言葉遣い④保護者と話をする時⑤電話の受け方⑥病気などで保護者に電話をかける時⑦お客様を案内する時⑧保育中、保護者より連絡のない保護者以外のお迎え(2)人権・虐待①人権について 資料1 基本的人権の尊重②差別用語の禁止③児童虐待について 別表1 虐待防止へのチェックシート 資料2 児童虐待の防止に関する法律④(4)危機管理(リスクマネジメント)①ヒヤリハットについての基本姿勢 別表2 ヒヤリハット記録簿②事故報告 別表3 事故報告届 別表4 事故報告書 別表4	
2 保育の内容と実際<36>(1)保育内容(2)安全な環境整備 別表5 園内外安全点検シート 別表6 屋外遊具安全点検表(3)園舎内外の保育(4)日課に関すること(5)園外保育(6)日帰り園外保育における準備リスト<49>(7)危険を伴う遊びについて(8)食事について①授乳の仕方②調乳手順③調乳器具と殺菌方法④	

冷凍母乳の解凍方法(9)おむつ交換(10)排泄の自立(11)乳児の衣服着脱 3 乳児保育の留意点<51>

II 給食衛生管理<53>

1 調理場・水回りなどの衛生管理<53>(1)原材料の受け入れ、下処理における管理(2)原材料及び調理済み食品の管理(3)検食の保存(4)調理施設・設備の管理(5)調理施設・設備の管理(6)調理従事者の衛生管理(7)器具類の洗浄殺菌 2 手洗い<57>(1)手洗いの目的・方法(2)手洗いの必要な場面(3)手洗いの手技 3 食事の提供<59>(1)除去食、代替食の提供について 資料3 園児のアレルギー除去食に関する診断書(参考例) 4 食事の片付け<60> 5 食中毒について<61>(1)食中毒対応マニュアルフォロー図(2)病状発生時の対応(3)患者発生時の対応 6 水の衛生管理<64>

III 健康管理<65>

1 健康管理・危険予防<65>(1)手の引き方(2)抱き方(3)おんぶの仕方(4)ベビーラックの使い方(5)激しく泣くときの対応(6) 2 事故が起きた場合の対応<68>(緊急時対応マニュアル)(1)重症の場合(2)軽症の場合(3)保護者への連絡と対応(4)治療費について(5)主に利用している病院リスト(6)救急車の呼び方 3 主なけがの対応<72>(1)頭部の打撲(2)擦り傷、切り傷(3)骨折(4)鼻血(5)口腔内の傷(6)眼の打撲や異物(7)虫さされ(8)火傷 4 食物アレルギー病状(アナフィラキシーショック)緊急対応マニュアル<75>(1)日常における対応(2)アレルゲンを誤飲した時の対応 5 誤飲<76>(1)いざという時のために中毒110番(2)誤飲・窒息事故を防ぐために 資料4 誤飲の手当て早見表・家庭との連携 6 SIDSに対応するためのガイドライン<79> 7 体調の悪い子どもを保育する時<81> 8 主な病気の対応<82>(1)嘔吐・下痢(2)中耳炎(3)湿疹(4)とびひ(伝染性膿痂疹)(5)喘息(6)熱性けいれん(7)そけいヘルニア 9 園内におけるスキンケア<84>(1)アトピー性皮膚炎について(2)園内における生活面での配慮 10 生活習慣病についての対応<86>(1)肥満の判定と連携の仕方(2)肥満対策として園で取り組むこと(3)家庭への生活指導のあり方(4)園における虫歯予防対策(5)重症虫歯により生じた生活上の問題への対応(6)慢性疾患のある子どもへの対応 11 感染症への対応<92>(1)園児の健康管理(2)園内の衛生管理(3)感染症発生時の連絡体制 資料5 感染症発病機関の算出方法 資料6 検便判定期間の問題点 資料7 各種感染症リスト 12 感染症についての対応マニュアル<94>(1)特に注意が必要な感染症について(2)予防接種について 13 園児健康診断の受け方<108>(1)健康診断の結果について 資料8 乳幼児身体発育曲線 14 心肺蘇生法<113> 15 くすりについて<115>(1)受け方手順 別表8 与薬依頼書(2)与薬の際の注意事項(3)与薬の仕方(4)救急用具～園に常備しているもの～ 16 嘔みつき対応<122> 17 アタマジラミが発生した時の対応<124>

IV 安全管理<126>

1 危機管理のための配慮<127> 2 不審者緊急対応マニュアル<124>(1)不審者を確認した時(2)不審者侵入時対応フロー図 3 園児の誘拐・拉致(行方不明)への対応<130> 別表9 安全マップ 4 不審な電話・手紙への対応<133>(1)不審な電話について 5 保育所への提案・意見、クレーム処理<135>(1)意見などに対する対応フロー図 別表10 意見書 別表11 苦情、意見・提案記録シート 6 固定遊具の安全管理<138>(1)大型固定遊具(2)小型固定遊具 7 駐車場の安全管理<139>(1)保護者の駐車場の使用について(2)職員の駐車場の使用について 8 冷暖房の使用<140>

V 防災管理<141>

1 防災訓練について<141> 2 災害の種類別の対応<142>(1)台風時（風水害）の対応(2)火災時の対応(3)地震時の対応(4)津波への対応(5)災害時の役割

Ⅵ 情報管理<150>

1 情報公開<150> 2 コンピュータの管理<150> 3 個人情報の取り扱い<151>

4 園におけるプライバシーポリシー <152>

Ⅶ 非常勤、パート職員<153>

1 勤務にあたり<153> 2 保育を実施する上での心構え<153>(1)服装(2)態度 3 引き継ぎ・申し渡し<153>

Ⅳ 事件・事故発生時の緊急対応

1 事件・事故発生時の緊急対応の原則

事件・事故が起きたとき、保育現場では、事件・事故の内容とともに、「どのように対応したか」と言うことが厳しく問われることになる。事件・事故が発生した場合、何よりも子どもたちの安全を確保することは当然であるが、それとともにそのダメージや批判・非難を最小限にとどめるためには、「疑惑を生まない迅速で誠実な情報開示」が重要になる。その上で、内外のさまざまな関係者に対して、園の側の論理ではなく、社会の視点に立った適切な判断に基づいた対応を考えていく必要がある。また、事件・事故の発生によって出会う問題として「園と保護者との関係の悪化」ということが起こり、園と保護者との間に批判、非難、不信、対立関係が生じる場合がある。人は起こした事件・事故によって非難されるばかりではなく、起こした事件・事故に対してどのように対応したかによって非難されることも多い。さらに、事件・事故が発生した時の対応として忘れてはならない心がけとして、「スピード感のある迅速な意思決定と行動」が求められる。同じ対応をしても、行動が遅いと評価されないばかりでなく、「スピードの差」が「対応の全体的な遅れ」や「社会からの隠蔽疑惑」を生むことにも繋がるのである。

2 事件・事故発生時の具体的初期対応の方法

(1) 事件・事故発生時の報告

事件や事故には、よく気をつけているとどこかに必ず予兆があるといわれている。その予兆に気付くか気付かないかがということが初期対応では決定的なことになる。したがって日常の園生活の中で、いつもと違う「ちょっと変だな」と感じるものがあつたら、そのままにしておかないで、必ず管理者である園長に報告するという習慣を付けることが大切である。園長が不在の時は、管理責任者である副園長あるいは主任・主幹教諭に連絡をして、指示を受けるようなシステムにしておくことが必要である。事件・事故発生時には、何よりこの報告が重要である。これがなされなかったり、遅れたりすると最悪の事態にいたることを全員が共通理解しておきたい。

ここでもしこの時、この報告が大事にいたらなかった場合には、これをそのままにしないで「ひやり・はっとの報告」として、事の次第をまとめて全員で共有化するようにしておくと同じような事件・事故の防止に役立つ。医療関係の現場で「ひやり・はっとの報告」（インシデントの報告）の数と実際に事故の起こる数との関連性が報告され、「ひやり・はっとの報告」の数が多い現場は

ど実際の事故は少ないという結果が出ているという。ここで、保育現場における「ひやり・はっとの報告」の記載内容としては、「a日時 b場所 c対象者 d事故内容 e対応者 f対応内容 g緊急課題 h即決事項」等があげられる。実施にあたっては、できるだけ簡潔にしておかないと報告書を書くことがおっくうになって続かなくなる恐れがあるので、趣旨を生かしたメリハリのあるものになるように配慮しておきたい。

(2) 一市民としての常識

事件・事故という不測の事態の判断は、「目先の体面ではなく社会がどう見るか」ということにも注意を向けておかなければならない。一人の社会人として、また一市民の眼で客観的に見るのが大切である。この時、「園の常識は社会の非常識」という言葉があるということも意識して、保身的・自己中心的な考えに陥らないように十分に注意する必要がある。

(3) 1つの事件・事故の背後に隠れている多くの問題

1つの事件・事故が起こった時には、その背後には、何倍もの同じような問題があるという認識を持つことが大切である。このように考えると、ことが起きたことをきっかけに全職員が一体となって園生活全体を見直し、これまで顕在化していなかった危険なところを明らかにしていく好機ととらえることもできるのである。

(4) 法的問題とともに求められる社会的・道義的責任

園に関わる事件・事故の対応に当たって、「法的には問題ない」「手続き上瑕疵はない」ということで、問題と正面からきちんと向き合おうとしないような場合があるが、これは厳に慎まなければならない。このようなことは、一般の社会では許されないからである。対応に当たって「問われる」のは、社会的な責任を負う園の経営者としての常識と「保護者」や「関係者」への誠実な配慮があるか無いかということである。公益的な役割を担っている園としては、法的な問題だけではなく社会的・道義的責任ということからの判断も忘れてはならない。

(5) 職場全体で取り組む危機管理

事件・事故に対する「危機管理」ということには、個人的な対応だけでは当然限界がある。危機管理は個人的な責任をベースにしながら、どこまでも職場全体で取り組むことという自覚を一人一人の職員が持つということが重要である。そこで、職員の間で常に「報告、連絡、相談」を実行するという習慣をつけるようにすることが必要である。この「報告、連絡、相談」を簡略にして「ほう・れん・そう」という職場に馴染む言葉に言い換えて、常に意識から離れないように気をつける取り組みをしているところも多い。

3 事件・事故発生時における管理責任者の緊急対応

事件・事故が発生した場合は、管理責任者は危機管理マニュアルの中の緊急対応マニュアルに基づいて迅速かつ適切な対応を図らなければならないが、その時、マニュアルに示された手順・内容に従い、最優先とする対応は何かを意識しながら、きちんと冷静に対応することが必要である。

(1) 初期対応における基本的態度

事件・事故の発生時の、関係者への対応として配慮の必要なこととして、まず最初に、途中で話を遮らずに相手の言い分を十分に聞く「傾聴の姿勢」が大切である。相手の言い分をよく聞くと

うことがこちらの「誠意」を伝えることにもなるのである。次に、後になって、あの時会っておけばよかったという悔いを残さないためにも「面談」をすることが重要である。「面談」は相手に対する最大の「誠意の表明」になるからである。面談によって言葉では表現できないこちらの思いを相手に伝えることができるからである。さらに、行動は常に迅速でなければならない。同じ対応をしても遅いと相手の不満を買うことになってしまうのである。

一方、危機発生時、管理責任者は状況を判断し、全職員に「緊急対応を行う」旨を明確に伝え、役割分担等についての的確な指示を出すことが大切である。特に、情報を集約したり分析したりして迅速で的確な状況判断と方針決定を行うため、中核的な組織として対策本部を必要に応じて組織することも求められる。なお、管理責任者である園長が不在の時に事件・事故が発生した場合、その対応の判断・指示や関係機関への連絡等について、事前に誰が行うかということを職員間で共通理解し役割分担をしておくことも大切である。

(2) 情報収集と共有化

事件・事故発生した時には、周囲にいた人たちから可能な限り聴き取った情報を対策本部において整理し、要点を文章化するとともにわかりやすく図式化する。そして、対策本部での決定事項を、その構成員である職員が速やかに他の職員に指示・伝達し、全職員でその情報の共有化を図るとともに、園全体で組織的に対応できる体制をつくる必要がある。

また、混乱した状況では、職員の臨機応変の対応が必要となるが、個人の判断で対応することは極力避けるようにする。やむを得ず個人の判断で対応した場合は、必ず事後速やかに管理責任者に報告する等、「報告・連絡・相談」の徹底を図ることが重要である。

(3) 保護者・地域社会・関係機関との連携

事件・事故が起きた時には、保護者会の役員や地域の関係者と協力してその解決にあたるとともに、子ども及び園の保育活動を守る体制づくりをすることが必要である。その際、必要に応じて、緊急保護者会等を開催することも考えなくてはならない。

危機発生時には様々な対応が必要となり、園だけで対応することには限界がある。園だけで抱え込まず、関係機関に助言を求めたり、可能であれば職員の派遣を要請したりすることが必要になる。関係機関には、園が警察等の専門機関と円滑な連携が図れるよう、また、マスコミ等への適切な対応が図れるよう、常日頃から協同・協力体制を確立し、連絡・調整を行えるような体制を作っておくことが必要になる。危機を最小限に抑えるためには、警察、消防、保健所等の関係機関に連絡し、支援を要請することも必要になる。

一方、保護者や報道機関等からの問い合わせが殺到し、園の電話が使用できなくなった場合には、非常用の通信手段を確保することが必要になる。ファクシミリがその手段として有効であるが、例えば、職員の所有する携帯電話を、本人の同意を得た上で、連携を図る必要のある機関に番号を伝え、非常用電話として利用すること等も考えられる。

(4) 緊急保護者会の位置付け

事件・事故の発生した後は、保護者の不安は大きなものがあり、また、憶測や噂が広がることで、事態への対応を困難にさせることも懸念される。こうしたことから、管理責任者である園長は、

関係機関や保護者会役員等と連携を図り、子どもたちの最善の利益を考慮して緊急保護者会を開催し、保護者との連携を深める中で、よりよい問題解決に向けた取り組みを進める必要がある。

その際、園が何を、何のために（目的）、なぜ緊急に開催するのか（理由）、どのように伝えるか（方法）等、明確な方針をもって臨む必要がある。特に、園が収集した情報について、事実と事実でない情報の整理したり、事件・事故の背景等を分析したりして、説明内容について十分に検討・準備しておかなければならない。

また、園長は、職員に対して保護者会での説明内容や協議事項、今後の対応及び方針等について説明し、共通理解を図っておく必要がある。特に、緊急保護者会は突発的な事故や事件の発生に合わせて開催されるので、職員の考えや意識がまとまっていない状況が十分に予想される。そこで、日頃から職員の意思疎通が図られるような雰囲気づくりに努めておくことはもちろんであるが、いざ、緊急事態に当たっては、職員が結束して対応できる組織作りが極めて大切である。

さらに、事件・事故にかかわる子どもの人権やプライバシーの保護については、最大限の配慮を行う必要がある。保護者会は、保護者の理解と協力を求め、信頼関係の基盤づくりをすることが最大の目的である。正確な事実関係や状況報告等は保護者に伝えなければならないが、子どもの氏名やプライバシーを公表することは、厳に慎まねばならない。

一方、保護者会において、さまざまな意見や要望が出されることが考えられるが、それらをきちんと受け止めた上で、誠意をもって対応することが特に重要である。

(5) 報道機関への対応

報道機関に対しては、個人情報や人権等に最大限に配慮しながら、公開できる情報は明確に伝え、誠意ある姿勢できちんと対応することが大切である。プライバシー保護等の理由から伝えられない場合は、その旨を十分に説明し理解を求めることが大切である。その際、窓口を一本化し、園長または副園長・教頭や主任・主幹教諭が対応するとともに、報道機関に情報を提供する場合は、統一見解をどの機関に対しても公平に提供することが大切である。

実際に園が報道機関の取材対象となった場合、取材に対して事前に話せる内容と話せない情報は、明確に区別して対応することが大切である。その他、園として対応を誤らないための重要な留意事項として、以下のことが考えられる。

多くの取材要請が予想される場合、子どもの動揺を防ぎ、正常な園運営を維持するという観点から、取材に関しての依頼を文書等により行うことが必要になってくる。その時の依頼内容としては、「校内の立ち入りに関して」「取材場所、時間に関して」「子どもや職員への取材に関して」について分かりやすく箇条書きの形式で作成するとよい。

電話での取材要請では、対応を迅速にすることも必要であるが、その時にすぐに応えるのではなく、相手の社名、記者名、連絡先等を確認し、こちらから電話をかけ直して取材に応じるなどの慎重な姿勢が必要である。この時、必要があれば信頼できる人のアドバイスをもらって回答内容を吟味することも考えておくといふ。報道機関に公平に対応するためにも、取材要請があった報道機関の社名等とともに、質問内容を必ず記録しておくことが大切である。

取材に対して手早く、的確な回答ができるためには、あらかじめ想定質問に対する回答を用意す

る等の準備が必要である。その際、事実関係が正確に把握できているか、未確認の部分や推測の部分はないか、人権やプライバシー等への配慮はできているか等の点に留意することが大切である。また、不明なことや把握していないことは、その旨を明確に答える。誤解につながるようなあいまいな返答はしないようにすることも大切になる。さらに、取材要請が多い場合は、関係機関と連携を図り、記者会見を開くことで対応することが望まれる。スクープされる前に記者会見をすることにより告発型報道から客観型報道に状況を逆転することができるからである。その際、会見場所、時刻・時間等については、園の運営が混乱しないよう十分考慮した上で決定する必要がある。

記者会見に当たっては、公表済みの情報は、会見場に紙に書いて張り出すようにする。このことにより、遅れて来た記者にも状況が一目瞭然になり、記者は、落ち着いて取材活動ができるようになるからである。この時、平面図、立体図、断面図、構造、動線、位置関係がわかるような図面を用意してわかりやすく説明するように心掛けたい。記者会見は、記者が記事の「裏を取る場」にもなるため、「挑発質問」「意地悪質問」「誘導質問」が出てくることも予測されるので、それに引き回されないように十分に注意することが大切である。

記者会見の会場では「きちんと説明責任を果たす」ことが最も重要であり、「逃げや言い逃れ」をしてはいけない。人には誰でも「隠すと暴く、逃げると追う」という傾向があるといわれているからである。

また、予定時刻が来たからといって、いきなり終了しないような配慮も必要である。終了時刻3分前くらいになった時に「そろそろ予定の時刻が近づきましたので、あと1間か2間くらい引き受けて終わらせていただきます」と予告のアナウンスをすると聞く方も納得できるといわれている。

4 再発防止への取り組み

保育現場において一端発生した事件・事故に対しては、子どもたちの受ける被害を最小限にとどめる取り組みが重要であるが、事後処理が終了した段階になれば、事件・事故の再発防止に向けた体制づくりを急がなければならない。その時、なぜ、事件・事故が発生したのか、さまざまな角度からの分析を行い、原因把握に努めることが重要である。そして、事件・事故の分析をもとに、再発防止に向けた取り組みを行う。たとえば、施設・設備に関することであれば、関係機関と連携を図り、速やかに改善措置を行う。指導体制の見直しが必要とされることであれば、全職員の共通理解の下に改善に努める。このように、事件・事故を契機として、保護者や地域、関係機関等との連携強化に一層努め、子どもを守る体制づくりを確立していくことが大切である。

また、保育活動全体にかかわる事件・事故の未然防止の取り組みについても、定期的に評価し、改善に努めることが重要である。危機の再発を防止するためには、起こった事象に対して、その実態や原因を究明することが、次の危機を起こさないための最大の準備になるからである。

おわりに

現在においても、東日本大震災による災害から、日本の国は立ち直ることができていないといわれるほど大きな衝撃を受けた。その衝撃の中で、保育現場において子どもたちの安心・安全を守ることが、どれほど重いことであるかを改めて思い知らされた。今回、災害や事件・事故がおこっても最大限に子どもたちの生命と利益を守るという立場から安全管理と危機管理の問題を見直すこと

ができた。現場レベルでは、油断をすると忙しさの中で置き去りにされかねない安全管理と危機管理の問題が、これほど重視され、そのことが保育の質の問題として厳しく追及され構築されていく中に身を置くことで、保育現場の子どもを守るという緊張感を実感することができた。

安全管理と危機管理の問題は、大震災以後、様々なところで共同研究し試案を提案してきた。今回は、それらを全般的にとらえ直し、見直していくことが主たる目的であったので、個々の具体例は省略せざるを得なかった。この部分については、共同研究を行った各園において、安全管理と危機管理に重点を置いた「保育マニュアル」として、日常的に活用しながら改善を重ねている。その一部の具体例は、宮崎県保育連盟や浄土真宗本願寺派神戸教区の研修でも取り上げられ、すでに冊子としてまとめ、参加した各園において活用されている。

本調査では、保育現場での取材の中で、多くの保育現場との交流の場が与えられ、日々の生々しい子どもたちと保育者の現実に向き合うことができた。そこでは、保育現場は子どもたちにとってどこよりも楽しい場所であり、安全な場所であるということを改めて教えられた。また、そうあるための努力を園長をはじめ全ての職員が積みかさねていることも教えられた。お世話になった多くの園で作成・見直し・実践している安全・安心に配慮した保育マニュアルを改めて見直してみると「子どもたちへの愛というものは、抽象的なものではなく、どこまでも具体的なものである」ということをしみじみ教えられ、一人の人間として素直に感動することができた。改めて本研究に絶大な支援と協力をいただいたキッドワールド保育園、遊林愛児園、安養保育園、リンデン保育園、パドマ保育園、りんどう保育園、緑第二幼稚園、あそか幼稚園、波佐見幼稚園、みんなの森こども園の園長はじめ教職員の皆様方に心より感謝申し上げたい。

注

- 1) 牧野桂一・今西千春共編 『幼稚園における危機管理マニュアル試案』保育心理士山形・仙台エリア 2012
- 2) 藤本チエ子・牧野桂一共編 『キッドワールド保育園 保育マニュアル2012年9月改訂版』社会福祉法人藤本愛育会 2012
- 3) 牧野桂一・横山槇子・牧野多津子・池脇きん子共編 『保育マニュアル2011年12月改訂版』宮崎県保育連盟 2011

参考文献

- 大分県中央児童相談所 『児童虐待マニュアル』大分県 2001
- 楠凡之『気になる子 気になる保護者』かもがわ出版 2005
- 丸山美和子 『保育現場に生かす気になる子どもの保育・保護者支援』かもがわ出版 2008
- 大分市福祉保健部福祉事務所子育て支援課 『子ども虐待対応のマニュアル』大分市 2009
- 財団法人原子力安全研究協会 『原子力災害時における心のケア対応の手引き』 2009
- 牧野桂一「幼稚園や保育園における危機管理のあり方」『ほいくしんり』Vol.2 エージェル研究所 2010
- 牧野桂一「幼稚園・保育園における危機管理」『第31回全国仏教保育福岡大会紀要～いっしょに大きくなれ まっしょ～』社団法人 日本仏教保育協会 2011
- 岐阜県精神保健福祉センター 『災害時のこころのケア』 2011
- 河鍋好一・牧野桂一・八谷俊一郎 『最新・教育法規の要点－福岡県版－』 オフィスさくた2011

(まきの けいいち：人間科学科 人間形成専攻 教授)