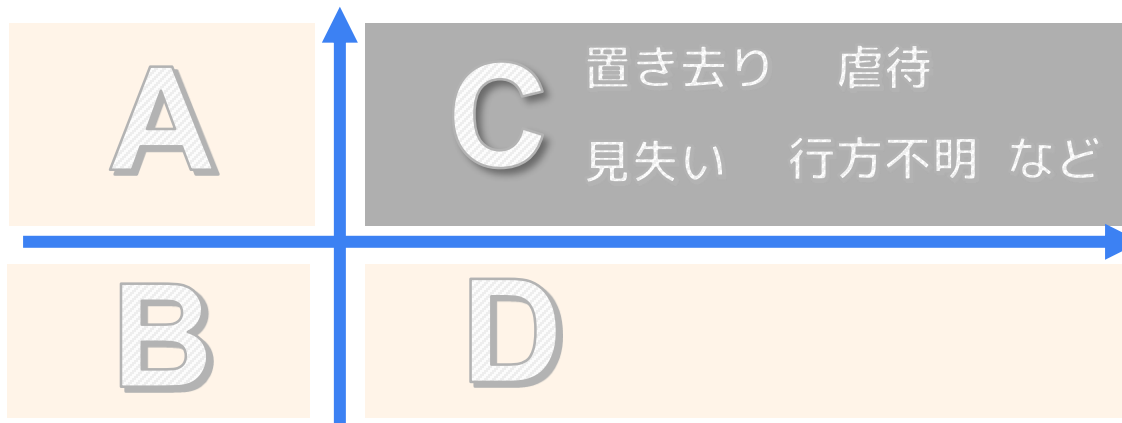


重大事故発生！その時、園長はどう動くか!?
—いざというときに慌てない心構えと備え—

[1] 重大事故とは…

1. リスク分野における重大事故

■ 生命に関わる・重篤な障害“大”

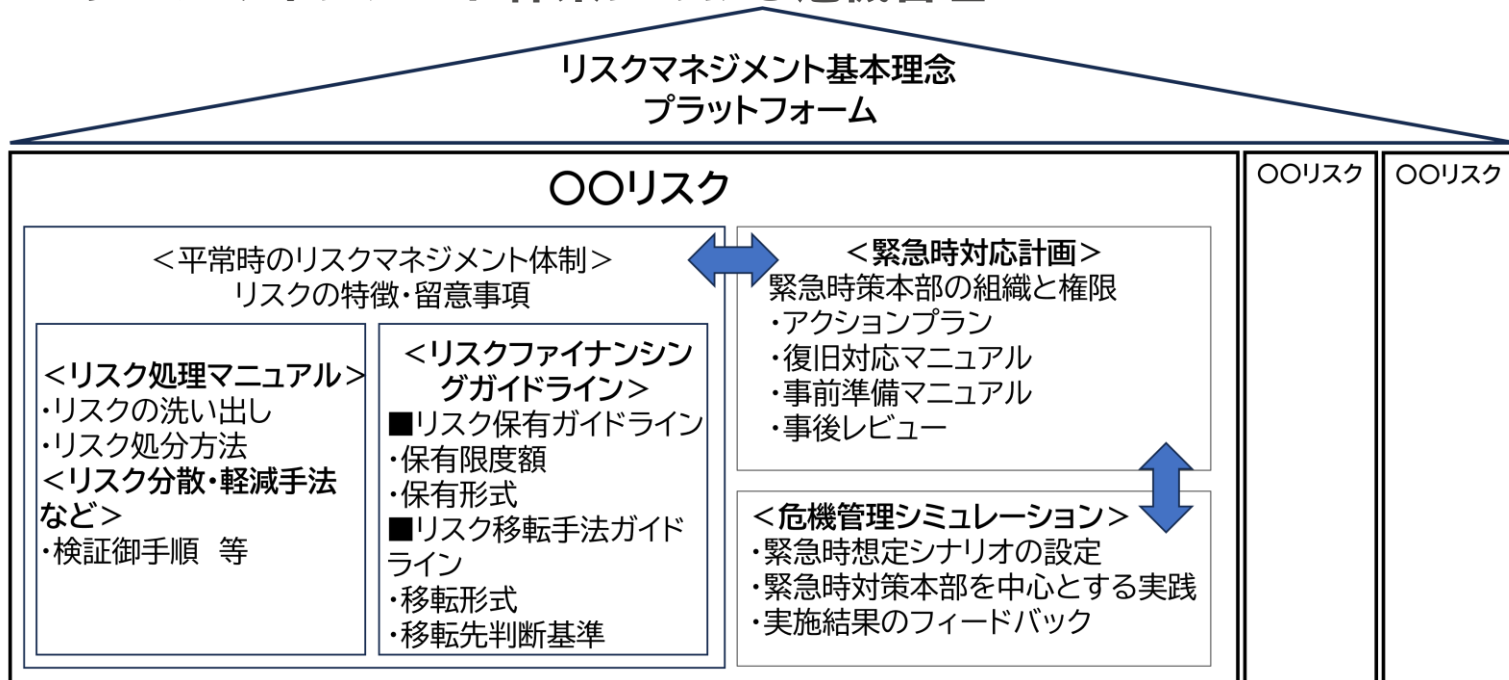


■ 社会的影響
・信頼失墜“大”

- 命に関わる事故（死亡・重篤）
- 社会的影響が大きい事故（報道・SNS拡散）
- 園の信頼を揺るがす事故（不祥事・不適切対応）

[2] 危機管理全体における位置づけ

1. リスクマネジメント体系における危機管理



基本体制

個別リスク対策

出典実践リスクマネジメント要覧をもとに作成

[2] 危機管理全体における位置づけ

2. 求められる危機管理の取り組み

1. 体制整備
2. 基本規定の策定
- 3. 緊急時対応計画の策定**
- 4. 危機管理広報（危機発生時の広報対応）**
5. 教育プログラムの整備・実践
6. 危機管理トレーニングの実施

[2] 危機管理全体における位置づけ

3. 危機管理広報における準備が必要な項目

- 原因究明がされているか
- 情報開示の目的が明確にされているか
- 情報開示の方針が適切に決定されているか
- ツール※は万全か
- 経営トップに適切なサポートが要るか

※ツール：情報マスター・ポジションペーパー・社外用公表文書・想定問答集

[2] 危機管理全体における位置づけ

➤ ツール：用語の定義

情報マスター	緊急時対策本部が把握した全てを網羅記録したもの（未確認の情報、推測に基づく情報等も峻別したうえで記録したもの）。緊急時対策本部内で共有し経過管理し、社外用公表文書を作成する際のベースとするもの。
ポジションペーパー	情報マスターの情報真偽につき、更なる評価を行ったうえで緊急時対策本部の方針・スタンスを踏まえて会社としての公式的・統一的な見解を明らかにしたもの。社内における認識の統一化や社外公表用文書のベースとすることを目的として作成するもの。

[2] 危機管理全体における位置づけ

社外用公表文書	情報マスターおよびポジションペーパーの内容を踏まえ社外に対して発生した事案の事実および会社としての公式的・統一的な見解を説明するための文書（事実のみを記載することもある）。 マスコミ向けに発信するプレスリリースや、各ステークホルダー向けの説明文書などを指す。
想定問答集Q&A	記者会見や取材対応等において想定される質問を洗い出し、回答を整理したもの。

[2] 危機管理全体における位置づけ

4. 危機管理広報の体制と役割

	基本的な役割
緊急対策本部長	<ul style="list-style-type: none">・ 危機管理広報の目的を達成するため、正確かつ十分な情報をタイムリーに開示するために必要となる意思決定を行う。・ 広報部門が立案した広報対応基本方針（情報開示の必要の有無、開示する場合の情報の範囲、開示方法、時期）を決済する。・ 危機管理広報の目的であるステークホルダーの損害拡大防止、自社のイメージダウン回避、信用維持の観点から、常に客観的に公正と評価される合理的な意思決定を行う。

[2] 危機管理全体における位置づけ

	基本的な役割
広報部門	<ul style="list-style-type: none">・ 緊急時対策本部での危機発生時の対応に関する意思決定について、広報の専門家としての立場から助言を行う。・ 広報対応基本方針（情報開示の有無、開示する場合の情報の範囲、開示手法、時期）の立案を行う。・ 緊急時対策本部で決済を得た広報対応基本方針に基づき具体的施策の準備・実施にあたる。
主管部門	<ul style="list-style-type: none">・ 危機管理広報対応にあたって、広報部門の要請に応じ当該危機に関する情報の応援要員の派遣サポートを行う。・ 広報対応はすべての緊急時対策本部が一元的に対応するため、広報部の要請を受けた事項のみを行い、独断に基づく対応は行わない。

[2] 危機管理全体における位置づけ

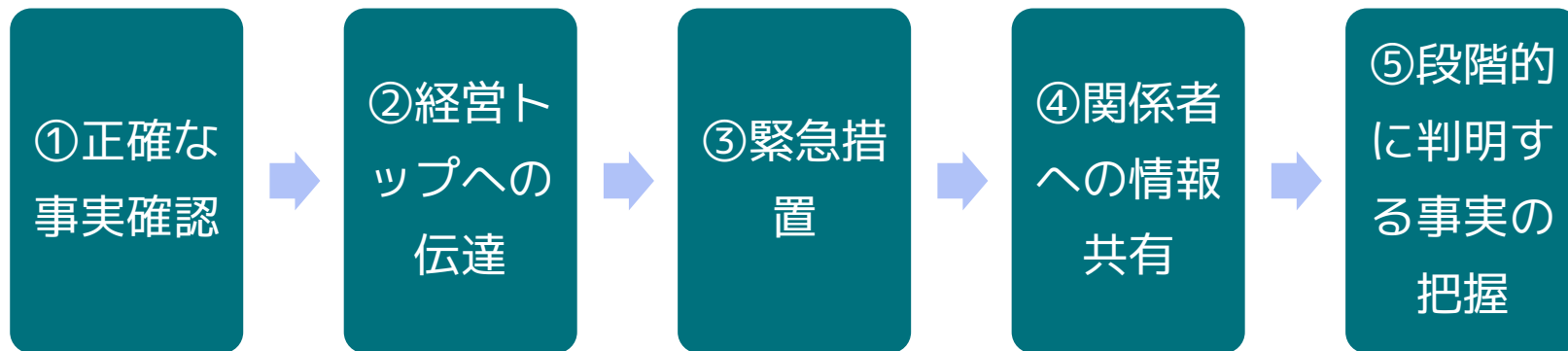
	基本的な役割
主管部門以外の部門	<ul style="list-style-type: none">・ 危機を発見した場合の情報の収集、主管部門への報告を行う。・ 広報対応基本方針に従って、取引先などへの情報開示を準備し実施する。・ 広報部門の許可なくマスコミ対応は一切行わない。

[3] 危機発生時の対応フロー

1. 基本フロー

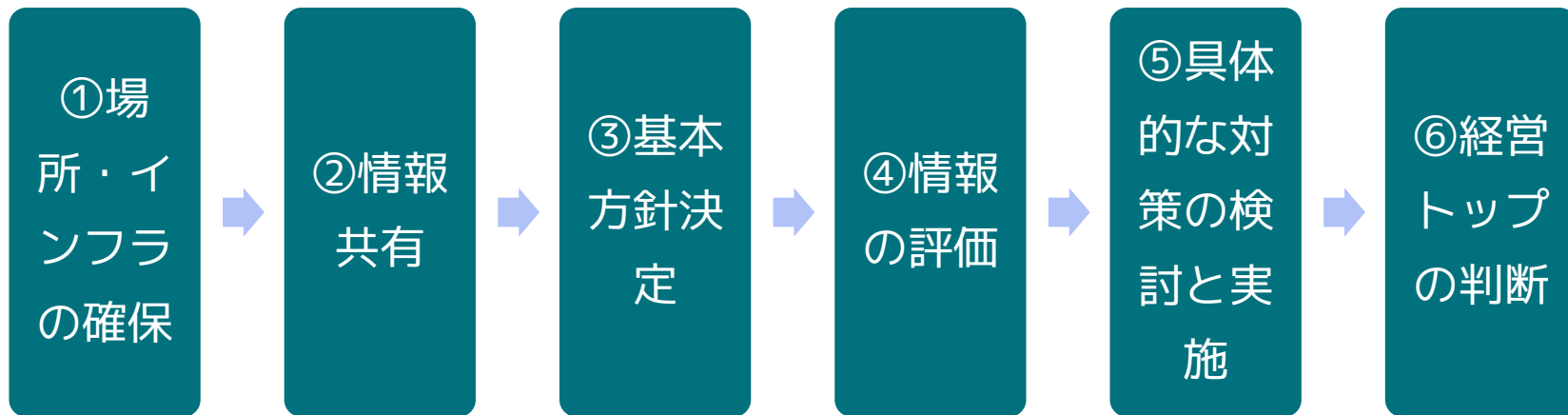
- 危機が発生した場合に企業がとるべき対応と判断

(1) 事実確認・情報共有



[3] 危機発生時の対応フロー

(2) 緊急時対策本部の設置・基本方針の検討



[4] 重大事故に対する基本的な考え方と心構え

1. 基本的な考え方・ポイント

(1) 園長が取るべき具体的な行動ポイント

- リスクマネジメントの基本原則
 - 命を守る（救命・安全確保）
 - 正確に把握する（記録・情報収集）
 - 責任を果たす（説明・報告・再発防止）



園長の
行動3原則

まずは命を守ることが最優先



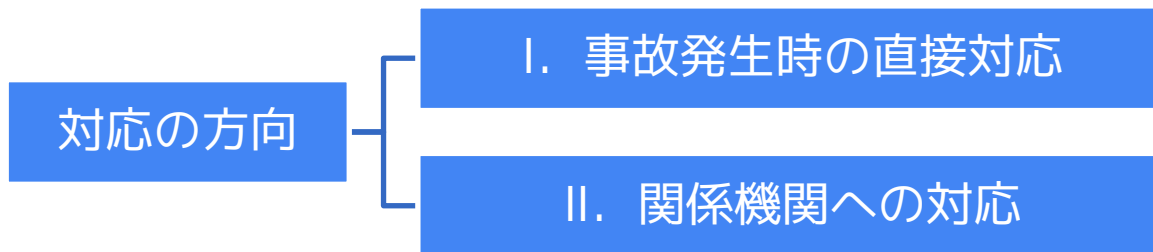
次に憶測ではなく事実を正確に把握する



最終的に説明責任・再発防止に繋げる

[4] 重大事故に対応する基本的な考え方と心構え

2. 対応にあたる園長の具体的な手順



- 対応のポイントと心構え
 - ❑ 初動対応が今後を左右する
 - ❑ 同時に複数の対応を必要とする
 - ❑ 優先順位を意識する

心構えの基本

「慌てず優先順位を守る」こと

[4]重大事故に対応する基本的な考え方と心構え

(1)事故発生時の直接対応

①当事者の救護・ケア

②保護者対応

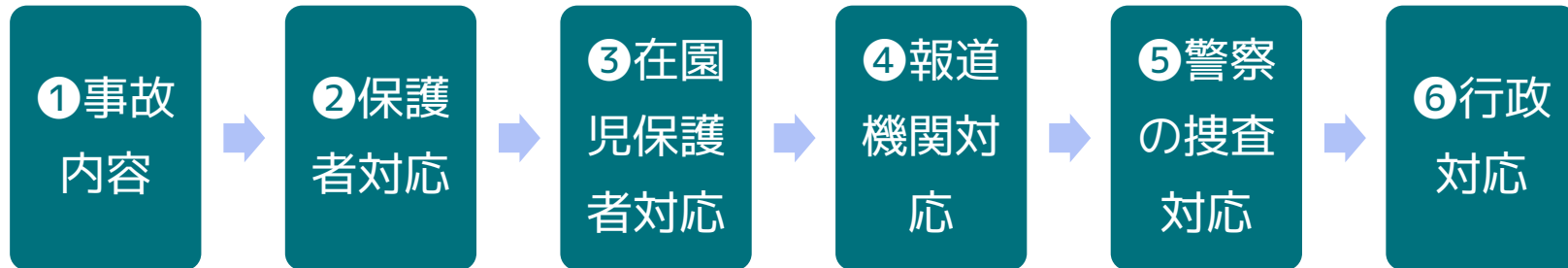
➔ ①謝罪

➔ ②報告



逃げない 隠さない 偽らない

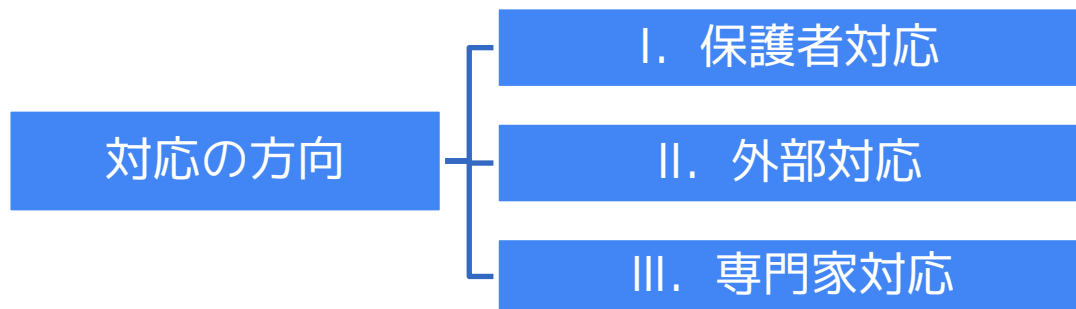
③園内対応



[4] 重大事故に対応する基本的な考え方と心構え

(2) 関係機関への対応

初動対応の後に行う関係機関への3つの対応



➤ 対応のポイント

□ 事実関係の確定

- 最新かつ正確な事実関係の把握が必要

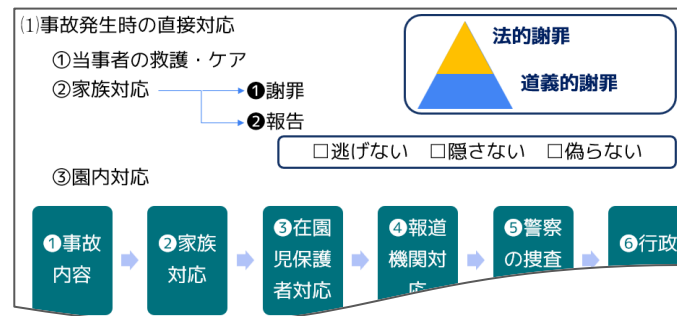
[4] 重大事故に対応する基本的な考え方と心構え

① 保護者対応

【保護者共通】

< 保護者からの主な照会 >

- ・ 発生した事案の内容
- ・ 被害園児の状態
- ・ 園、職員への（強い）意見



➤ Point

- 情報・状況・回答方針の共有

【保護者説明会】

- ・ 開催の目的：園に対する安心感・信頼感の維持
- ・ 実施のポイント：事前準備と当日運営

[4] 重大事故に対応する基本的な考え方と心構え

参考1：保護者会当日の事務・運営準備事項

①会場準備・座席配置	出入口の動線を確保し、前方に園長・職員席、後方に保護者席を配置。混乱を避けるため配置図を事前に決める。
②進行台本・タイムスケジュール作成	開会～挨拶～説明～質疑～まとめまでの流れを分刻みで明記。進行役を決めて混乱防止。
③受付・出欠確認	参加者名簿を準備し、出席者を把握。欠席者には後日資料送付や説明の場を用意。
④資料配布と控えの準備	説明資料・再発防止策の概要・質疑用紙などをセット。急な追加参加者にも対応できる部数を確保。
⑤記録体制の整備	議事録係を決め、録音・メモで正確に残す。後日の誤解防止や再説明に不可欠。
⑥緊急対応準備	感情的な保護者が出た場合に備え、補助スタッフを配置。会場外での待機場所も準備。
⑦広報・外部対応の切り分け	マスコミや外部問い合わせが会場に来た場合の対応ルートを事前に決めておく。

[4]重大事故に対応するための基本的な考え方と心構え

参考 2 : 保護者会当日の準備事項 (重大事故対応)

①冒頭の挨拶・謝罪の確認	園長が最初に誠意を込めて謝罪し、説明の場であることを明確にする。
②事故経過の説明	事実を時系列で簡潔に伝える。感情的表現や曖昧な情報は避け、確定した内容のみ共有。
③園の初期対応の報告	事故発生後に行った対応(救急・警察・行政報告など)を具体的に伝え、隠し事のない姿勢を示す。
④再発防止策の提示	すぐに実施している改善策と、今後の中長期的な取り組みを区別して説明する。
⑤質疑応答の進行管理	想定問答を用意し、感情的な質問にも落ち着いて対応。回答できない内容は後日回答とする。
⑥記録の徹底	会の発言内容や質問、回答を記録係が残す。後日の説明や改善策の根拠となる。
⑦終了時のまとめと再度の謝意	信頼回復に向けて努力することを再度表明し、全保護者への報告の場を設け続ける姿勢を示す。

[4] 重大事故に対応するための基本的な考え方と心構え

②外部対応

【警察】

- 事実のみを正確に伝える
- 対応窓口の一本化
- 記録・証拠を保全

< 準備事項 >

- ・ 事故状況・配置・連絡経過の整理
- ・ 職員への事前周知（事実のみ回答）
- ・ 弁護士等専門家との連携体制

【行政】

- 速やかな報告
- 正確・統一な説明

< 準備事項 >

- ・ いつ？ → 救護・保護者への連絡後
 - ・ 逃げない・偽らない・隠さない
- 「調査をして全容が判明でき次第、すぐに報告いたします」

[4] 重大事故に対応するための基本的な考え方と心構え

【マスコミ】

- 取材対応すべきかの判断
- コメントをする場合
- どう対応すべきか

③ 専門家対応

【保険会社】

- 速やかな報告
- 受傷状況など正確な報告

< 準備事項 >

- ・ 法的義務無き場合は応じないが基本
- ・ コメントが必要な場合の基本話法
「被害に遭われた園児とその後関係者にはお詫び申し上げます」
「現在事実関係の調査中であり、詳細は申し上げられません」

< 準備事項 >

- ・ いつ？ → 救護～職員対応の完了後
- ・ 5W1H・受傷状況・過失の有無（把握できている場合）などを報告
- ・ 平時の保険加入状況の把握

[5]事例から考える重大事故発生時の対応

事例①：園外散歩中の交通事故

4歳児クラスが散歩に出かけ、信号待ちで列を作っていた際、列の間隔が普段から大きく開いている状況であった。近隣住民も「列がばらけている」と日頃から心配していた。園児の列の安全確保や交通安全指導が十分に行われていなかったため、1人の園児が不意に飛び出し、軽自動車と接触して転倒。頭部を打った可能性があり、出血と意識混濁の兆候が見られる。

現場には通行人や他の保護者もあり、目撃している状況。事故現場は交通量の多い道路で、高齢者運転も目立つ地域であった。園では以前から、保護者に対して「散歩時の交通危険」に関する注意喚起を行っていたものの、列の間隔や園児への安全指導の徹底までは十分でなかった。

[5]事例から考える重大事故発生時の対応

事例②：プール活動中の溺水

7月のプール活動中、年長児の一人が水中で動かなくなっているのを、新しく着任した監視員が発見。監視員は今年度入職で経験が浅く、市内の別の保育園でプール事故が発生していたことを心に抱えていた。

引き上げた時点で園児は意識がなく、心肺停止状態。直ちに救急処置を行うが、搬送後も重篤な状態が続く。周囲には目撃した保護者や他園児がおり、地域住民も注目している。

事故発生前、同園では保護者会で「プール遊びの安全性」について質問があり、保護者からも懸念が示されていたが、監視体制や園側の説明は十分になされないまま活動を開始していた。さらに、この保護者会でのやり取りについて一部の保護者はすでに役所へクレームを提出している状況だったため、事故発生後は園に対する非難や報道の関心が非常に高まることが予想される。

[5]事例から考える重大事故発生時の対応

事例③：給食中の誤飲・誤嚥事故

5歳児クラスの給食時間中、園児がブドウを喉に詰まらせて咳き込み始める。最初は軽く咳をしていたが、次第に呼吸が弱まり、唇や指先に青紫色（チアノーゼ）が見え始める。周囲の園児も動揺し騒ぎ出す。担当保育士はパニック状態で、背部叩打法（タッピング）を適切に行えない。

他職員が119通報とAED準備を行い、救急隊の到着まで園長が現場統括と指示を行う。現場は混乱しており、園長は救護班、記録班、他園児避難班の役割分担を即時に指示。救急隊到着後は状況説明と搬送対応を補助しつつ、現場を安全に維持。

事故報告を受けた保護者が激怒し、他の保護者に訴えかけることで、園は保護者間のトラブルや不安拡大の状況に発展。

■参考文献■

- MS&ADインターリスク総研『実践リスクマネジメント要覧 理論と事例』（経済法令）
- 弁護士法人かなめ『幼保事業者の重大事故・不適切保育対応』（中央経済社）