



Title	日本の大学における危機管理体制整備の動向
Author(s)	酒井, 悅嗣
Citation	GLOCOLブックレット. 2014, 13, p. 60-62
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/50026
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka



【第2章】

海外派遣支援団体の 経験から



2-2 日本の大学における 危機管理体制整備の動向

酒井 悅嗣

株式会社日本リスクマネージメント代表取締役
海外留学生安全対策協議会(JCSOS)顧問・海外医療支援協会理事・事務局長

大学の危機管理体制整備は一定のレベルまで進んできているが、未だそれぞれの分野を担うパートに依存し、それらの能力が緊急対策の限界となっている点がみられる。パートの意味は保険会社であり、アシスタンス会社であり、現地医療機関等である。パートはパートの目的を持ち、そのためのマニュアル通り動いており、大学の緊急対策本部の意向に沿って動いているとは言い難い。つまり緊急対策がパッチワーク的になってることは否めない。大学に望まれる次のゴールは、対策本部が主体的にパートを利用して活動するレベルに到達することであろう。

ステークホルダーの大学に求めるものは急激に変化しており、大学は、万一の場合のステークホルダーや社会のニーズと期待に応える対応が求められている。このため、今後は緊急対策本部の覚知機能を高めるため常設の組織が必要となり、万一の場合にその時、その発生地に適合した事象のダメージ・コントロールを迅速的確に実施できる緊急対策本部の活動が期待される。

組織・体制整備の必要性

長年日本人の海外緊急対応の現場を見ていると、過日オリンピックの招致活動で流行語となった「お・も・て・な・し」の文化の中に良くも悪くも存在していることを痛感する。何事においてもお任せし、おもてなしを受けることに慣れている。学生が海外で不測の事態に巻き込まれた場合に保護者や親族の方が自身で対応されることは少なく、多くの場合に契約とか責任を問わず大学に助力を求めていた。大学は、これに応えるために海外危機管理組織を検討し、緊急対策本部体制を整備し、連絡網を整えて実際の運用に供している。2013年には、組織体制を整備する段階を越え、これらを実際に動かすシミュレーション訓練が検討された。

学生が緊急事態に巻き込まれた過去の事例から見ると、緊急対策本部要員が全員揃っているときよりも、長期休暇等で組織要員の多くが出張等ですぐに集まらないとき、特に時差もあり夜間の発生が多く見られた。つまり突然に事象が発生し、対応組織の要員が不足する中で、発生状況も被害程度も十分に把握できないまま対応を強いられることが多い。この状況の中で被害者の生命身体を保護し、保護者の求めや期待に応え、同時に公報を適切に実施して大学のブランドに対する負の報道を最小限にする、これらのダメージ・コントロールは緊急対策本部の大きな目的である。このためにパートである保険会社、アシスタンス会社、現地医療機関も重要な役割を果たすが、大学の緊急対策本部はこれらのパートの機能に依存するあまり、その分野の対応判断まで「お任せ」にすることが散見される。それで良いのであろうか。現場の視点からみていると、今は緊急対策本部を開設すればよい時代が終わり、どのレベルの緊急対策を行えるかの実践能力が問われる時代に入ったと考える。

求められるレベルの緊急対策本部

緊急対策は世界中のどこで発生しても、現地の環境にあった対応策を選択し、目指す結果につながるよう方向性を定め、迅速に対策を講じることが期待される。これに応えるためには、それなりの知識と経験と訓練に基づく実践能力が求められる。この部分を支えるのは危機管理サポートサービスであるが具体的には次の点が考えられる。

(1) パートについて

保険会社、アシスタンス会社、現地医療機関等は、大学の緊急対策に必要なパートでありツールである。それぞれの機能と業務の進め方を熟知して大学の求める結果を出させるように緊急対策本部がこれらのツールを適切に使いこなすことが重要である。例えば、全世界で発生した事故に対して保険会社は、一つの基準で対応しようとしている点がある。これに対し、大学が個別に必要な対応を判断し保険会社に要請しこれを理解させることで緊急対策のレベルアップが図れる。これができると学生や保護者からより高い評価を得ることにつながる。

(2) 世界の医療文化を知る

医学は学問として世界共通であるが、医療はお金が絡むビジネスであり、それに政治形態、経済発展度、歴史、文化、宗教が絡むと、日本

のようにお任せして最善の治療が受けられることは必ずしも期待できない。医療費も価格交渉が必要な場合があり、診断・処置についてもそれが最善かセカンドオピニオンを積極的に得ることも必要である。医学と医療は別物である。これらの違いを知り地域ごとに必要な対応をパートに求め、対策本部の活動として提供させることが次の段階の緊急対策本部のマネージメント能力であろう。

(3) 実際の現場は

事故の発生した場所の環境が、必ずしも倫理観・コンプライアンスの理念を共有できるとは限らない。担当者の意見が分かれる場合もあるが、どのようなときでも指示命令系統は「One Voice」を保ち、議論を排することで迅速な対応が維持出来る。そのためには全責任を本部長が取ることで本部全体が停滞なく機能するようにする。

時代の変化への対応

1990年代は日本の高度成長が終わり、大学に対して無条件の信頼を寄せていたストックホルダーが2000年代には「コンプライアンス」の流行と共に法令遵守がなされているかを確認しようとする姿勢を持ち、2010年代の現在は、大学のガバナンスが問われ、情報開示が求められ、説明責任が要求されるようになっている。いわば、契約や規則を守るだけではなく、ブランドに対する期待や信頼に応えることが大学に求められていると考える。これらに的確に応える組織と体制と能力を維持することが現時点で求められるゴールではないだろうか。