

報告

大学教職員のリスク管理シミュレーションのすすめ

— 海外体験型教育推進の準備と心構え —

安 藤 由香里

要 旨

海外インターンシップや海外フィールドスタディ等の海外体験型教育を行う大学が増えている。海外での学びは言語の壁や物理的距離が伴うが、そうした壁があるからこそ学生の学びは大きい。しかし、その学びを得るためにはリスク管理を徹底する必要があり、安全に帰国してこそ「深い学び」につながる。学生自身がリスク管理の意識を持つと同時に、大学教職員が緊急時の対応をシミュレーションすることが重要である。平成26年度科学研究費「学生海外渡航時のリスク管理（予防・対策）に関する研究」代表研究者 大橋一友（挑戦的萌芽研究 No.26590209）では、緊急事に教職員が敏速に対応できるかどうか現状を分析し、提言を行っている。その中で緊急事を想定した教職員合同リスク管理シミュレーションを筆者が独自に開発し、緊急事に可能な限り敏速に動ける訓練を行い、モデルマニュアルも作成している。教員のみ職員のみでのリスク管理は不可能であり、教職員が協働することにポイントがある。

キーワード

海外体験型教育、海外インターンシップ、海外フィールドスタディ、リスク管理シミュレーション

1 はじめに

海外体験型教育とは、海外インターンシップおよび海外フィールドスタディに代表され、学生が実際に海外へ出かけて行き、様々な体験を通して学ぶ教育手法である。海外インターンシップは基本的には学生が単独で出向いて、現地のスーパーバイザーの指導のもと、研修を実施、就労活動を体験する。他方で、海外フィールドスタディは単独で現場に出向いて調査を行うものから、グループで一緒に行うもの、非政府組織等が企画し行うもの等様々な形態が考えられる。大学の特定部署が企画して引率教職員と共に特定テーマを深める目的で行うものもある。

近年、文部科学省は大学教育におけるグローバル化を推奨しており、海外体験型教育は海外に出向いて、様々な気づきや困難に出会いながら、学生が学びを深める観点から、実際に「グローバル化」を体験する教育手法として優れていると言えよう。

海外インターンシップや海外フィールドスタディのプラス点は、多様な文化や価値観に触れることによって、学生の視野が広がり、積極性や行動力が身に付く機会となり得ることがあげられる。他方で、マイナス点は、不慣れな環境で事故に遭遇したり、不慣れな食習慣や心理的なストレスによる体調不良になったり、言語の壁や生活習慣の違いに起因する精神的な負担等があげられる。そして様々なプラス点とマイナス点がある中で、一般的に、海外での学びは日本の国内よりも様々な点でリスクが高くなることも念頭に置かなければならない。

「深い学び」は万全の準備があってこそであり、その準備の重要な柱がリスク管理である。リスク管理は大きく2つに分けることができる。すなわち、学生に対するリスク管理および大学教職員に対するリスク管理である。前者は海外オリエンテーションとして、学生に対するリスク管理教育を実施している大学は多い。他方で、後者の大学教職員に対するリスク管理研修等を実施している大学はまだ少ないのが現状である。そこで、本稿では、教職員のリスク管理シミュレーションについて、重要点の解説および実際にリスク管理シミュレーションを行った経験から導かれた課題や注意点を示すことにする。

2. リスク管理の重要性

2.1 大学の安全配慮義務

なぜリスク管理は重要か。非常に根本的かつ素朴な点から始めたい。大学が学生を海外に派遣する際、全員が無事に帰国することが最良であることはもちろんである。しかし、リスク管理は、もし何か起こってしまった場合にどう対処するのが最良かを考えることが基本である。なぜならば、どれだけ万前の準備をしたとしても不測の事態は起こり得るが、被害や損害をできる限り最少に抑えられるかどうかは、やはり事前の準備如何にかかってくるからである。また、大学が教育プログラムを行う際には、安全配慮義務が生ずる。法的責任の観点から考えると、大学が最善の注意を払っていたかが問題となる場合がある。これを安全配慮義務と言う。もし何か起こってしまった場合、大学に過失があるかどうかを判断する基準は2つある。1) 事前にそのようなことが起こり得る可能性を予見できたかどうか(予見可能性)、2) それを避けるために適切な措置をとったかどうか(予防措置)である¹⁾。訴訟になった場合、この2つの基準に基づき、損害賠償責任が判断され、損害賠償金が裁定されることになる。例えば、高知学芸高校修学旅行事件は、中国への修学旅行中に列車事故で死傷者を出した。本件における争点のひとつとなったのが、列車を利用することについて高校が事前調査を行ったかどうかであった。つまり、予見可能性を測るためには事前の情報収集が重要となる。そして予防措置を採るためにも情報収集は必須である。事前調査で現地に向向くこと等の事前の情報収集やリスク管理シミュレーション実施等の予防措置が不十分であれば、安全配慮義務に問題ありとなり得るのである。ここにリスク管理シミュレーションを実施することの重要性が見いだされる。

2.2 手配旅行と企画旅行

海外に学生を送る場合に切っても切り話せないのが、渡航にかかわる手配の形態である。個人旅行は個人に責任が課され、一時流行った「自己責任」となる。しかし、助成金を提供したり、

単位を付与したりする大学プログラムとなれば、リスク管理の一環として渡航形態のチェックもリスク管理の重要な要素となってくる。

海外派遣の根拠となる日本の国内法は旅行業法である。旅行業法では、原則として、旅行中の事故等に係る補償について、旅行業者は手配を適切に行えば、旅行者の過失による事故等の責任を負わないことになっている。この点、フランスやドイツ等とは制度が異なっている。ただし、旅行者の利益の保護を図るために、標準旅行業約款では、特別補償規程を含む受注型企画旅行について定めている。企画旅行では、旅行業者の責任の有無にかかわらず、事故の日から3日以上通院または180日以内に死亡・後遺障害・入院した場合、一定額の補償金（特別補償規定）が支払われる。これに対して、手配旅行では旅行中の損害についての補償は一切ない。この点が、リスク管理の観点から、大学が学生を派遣する際に、企画旅行にした方が良いとされる大きな理由である。手配旅行と企画旅行の違いはあまり知られていないが、大学の責任範囲がかなり異なってくる。さらに、企画旅行は、募集型企画旅行と受注型企画旅行に分かれる。企画旅行の中でも受注型企画旅行が良いとされるのは、既製スーツかオーダーメイドスーツかの選択に似ているだろう。募集型企画旅行は、旅行業者が企画した内容に応募者をつるため、既成の旅行である。他方で、受注型企画旅行は、旅行者が希望を伝えオーダーメイドで企画してもらうオーダーメイドの旅行である。既成スーツはオーダーメイドスーツよりも安価ではあるが、体にぴったりあわないかもしれない。しかし、オーダーメイドは既成スーツよりも高価になるが、自分の希望通りに作ってもらうことができるため、体にぴったりあう。したがって、受注型企画旅行は大学の要望に基づいて作られるので、理想的な教育内容になる反面、その分、高額となり、学生負担額が増えてしまう。できるだけ多くの学生に参加してもらいたい意図からすれば、予算を抑えたいのにと悩む点である。そこで、手配旅行にするか、企画旅行にするかどうかの選択は、絶対はずせないところを押さえ、教育効果と価格の妥協点を見出すために、信頼のおける旅行業者と話し合いをしながら作っていくことが大切である。

一例として筆者が受注型企画旅行をあきらめ、手配旅行にせざるを得なかった例を紹介したい。その際、航空運賃は問題ではなかったが、宿泊ホテル代が大きな問題となった。通常、同じ性別の学生をツインに宿泊させる。その方が学生にとって負担額が減るからだ。しかし、参加者の男女割合が半々でなく、例えば、男性が多数で女性が一人になった場合、一人部屋追加料金をその女性の学生だけに上乗せすることが果たしてできるだろうか。一人の学生のみが他の学生に比べ、相当高額になってしまうからだ。かといって、一人部屋追加料金を全体で頭割りしたら、他の学生から反発がでるのではないか。こうした問題から2013年9月に実施した海外フィールドスタディ・イタリア「国際機関の仕事を知る」²⁾では、受注型企画旅行を断念し、手配旅行にした。もちろん手配旅行にする場合もリスク管理に最善の注意をはかることは言うまでもない。宿泊場所を手配する際は、ホテルの周辺地域の治安と施設のセキュリティを考えなければいけない。そこで、事前調査に行った際、実際に数カ所のホテルを訪問し、周辺地域を歩き治安をチェックし、ホテルの施設や部屋を見せてもらって決めたのである。

3. リスク管理シミュレーションの重要点

リスク管理が重要であることを、たとえ頭で理解していても、緊急事に実際に効率的に動くことができなければ意味がない。緊急時に効率的に動くことは難しくないと考えている人は非常に多い。しかし、実はそうでないことを実際に自ら体験してもらい、教職員ひとりひとりに危機感を持ってもらうことも、リスク管理シミュレーションを実施する重要なねらいである。リスク管理シミュレーションのファシリテーターをして実感することは、参加の前と後でシミュレーション参加者に大きな変化が起こることである。「シミュレーションでさえ、混乱極まるのに、実際の緊急時はどうなるのか」との危機感が、「しっかり準備や関係部署と連携をしておかないとまずい」という気持ちを教職員の中に生み出す。そうすると、個々の役割分担はどうすれば良いか、各班の役割分担はどうすれば良いか、班内での情報共有方法はどうか、他班との情報共有方法はどうか、マスコミ対応はどうか、家族対応はどうか等、リスク管理において基本的かつ重要で、抑えておくべきポイントを自らが見出すことにつながる。百聞は一見に如かずで、実際にリスク管理シミュレーションに参加してみないと、その実感は理解できないため、まずとにかく参加してもらうことが重要である。

3.1 リスク管理シミュレーション実施方法

リスク管理シミュレーションは防災訓練と同じで定期的を実施することが重要である。部署移動による人員変化もさることながら、人の危機感はそれほど長く継続しないからである。そして、訓練を重ねれば重ねるほど、実際の緊急時に余裕をもって臨むことができるはずである。

本項では、具体的な例をあげた方が理解しやすいという考えから、2014年7月29日10:00-12:00に大阪大学グローバルコラボレーションセンターで実施したリスク管理シミュレーションを一例として解説する。

上リスク管理シミュレーションでは、目的を3つ設定した。すなわち、1) 架空の海外フィールドスタディ中の事故で、日本国内の各担当者はどのように行動すべきか確認する。2) 従来の連絡網と対応チームの役割分担を再確認する。3) 従来の連絡体制や役割に、問題があれば改善案を検討することである。

実施方法としては、1) 対応チームの各班の役割に分かれ、担当者役のロールプレイを行った。2) 各班は行うべきことを大きな付箋に書き出し、模造紙に時系列で並べた。3) 第三者的評価者がシミュレーションについて講評した。4) 振り返りで各班の気づきを全体で共有した。

内容は全体で120分であり、1) リスク管理シミュレーション参考ビデオ視聴(10分)、2) リスク管理シミュレーションの実施(60分)シミュレーション①事故対策本部、シミュレーション②家族への説明会、3) 第三者の講評、4) 振り返り(全員)、5) ファシリテーターコメント、6) まとめであった。最初に、リスク管理シミュレーション参考ビデオを視聴したことは、参加者にまずシミュレーションに対するイメージを持って欲しかったからである。他学部で既に行ったシミュレーションのダイジェスト版を観ることにより、どのように行うかのイメージをもって臨む方が、実際にどのように動くかがつかめ、効率が良いと考えたからである。この狙いはあたり、実施後の感想からも最初に参考ビデオを観ておいて良かったという意見は少なくなかった。既に

シミュレーションを経験している参加者にはビデオ視聴は不要かもしれないが、シミュレーションに参加したことがない者にはビデオ視聴から始めることは効果的である。

そして、リスク管理シミュレーションは、バングラデシュの海外フィールドスタディ中にビルが崩壊し、学生が事故に巻き込まれたと設定した。臨場感を出すために、現場のビルの崩壊映像を作成してパワーポイントで映写し、テレビニュースの映像を流した。また、携帯電話等の小道具を用意し、バングラデシュ現地にいる設定の引率教員は別室に待機してもらい、電話だけで情報伝達する等諸処工夫し、可能な限り実際に近い場面設定に努めた。

実施ルールとしては、以下のことを事前に説明した。まず配布資料の「事故対策マニュアル」³⁾、付録1「情報整理シート」、付録2「電話・来訪対応メモ」を有効活用して欲しいこと。役割分担にて割り当てられた各役割を演じて欲しいこと。各担当がすべきことについては「事故対策マニュアル」を参照すること。〇〇担当（班）の間の交渉は自由であること。思いつく作業を付箋に記し、時系列で模造紙に貼っていくこと。作業中に出てきた疑問点については、付箋に書いて、質問ボードに貼ってもらい、講評・振り返り・コメントで検討すること。オブザーバーも気づきがあれば、質問ボードに貼って欲しいことである。

班分けは、図1のように、当初は7班（事故対策本部長班、家族担当班、現地担当班、情報収集担当班、マスコミ担当班、手配・渉外担当班、総務・経理担当班）に分け、各テーブルに何班であるかわかるように立札を置いた。そして、参加者は何班に所属しているかわかるように名札をつけた。また、各班の役割がわかるように各班のすべきことについてマニュアルを配布し、そのマニュアルに基づいて行動するように最初に支持しておいた。

事故対策本部長班の任務は、全情報把握および対応判断・指示である。家族担当班の任務は、家族への連絡、各種対応、渡航手続き案内である。現地担当班の任務は、引率教員・現地関係者との連絡窓口、折衝、現地渡航である。情報収集担当班の任務は、情報収集および記録である。マスコミ担当班の任務は、情報受信と情報発信（マスコミ対応・記者会見）およびWEB対応である。そして、手配・渉外担当班、総務・経理担当班とした。しかし、シミュレーション中に、手配・渉外と総務・経理を統合した方が効率的との判断から、自然に業務担当班が形成された。



図1 リスク管理シミュレーション班の配置図例

出所：大学教育改革フォーラム in 東海 2015 パネル発表資料

業務担当班の任務は、会場確保、渡航手配、保険手続、各種調達、文書整理、経理会計である。そして、シミュレーション後の話し合いからすべての情報を対策本部長に上げるのではなく、あげる前に情報整理をする役割を置く方が効率的であるという意見から、対策本部長補佐（教員1名、職員1名）を置くこととし、各班との情報共有、入手した情報の整理、対策本部長との情報共有を任務とすることとなった。

事故対策本部のシミュレーションシナリオは以下のように設定した。バングラデシュ国（日本との時差は3時間）の首都ダッカで海外フィールドスタディを実習中の7月28日（月）に、震度7の地震が発生した。現地時間の午後5時（日本時間午後8時）であった。国内待機担当教員ではない教員が、そのニュースを日本時間午後9時のTVニュースで見て、国内待機担当教員に第一報をいれた。

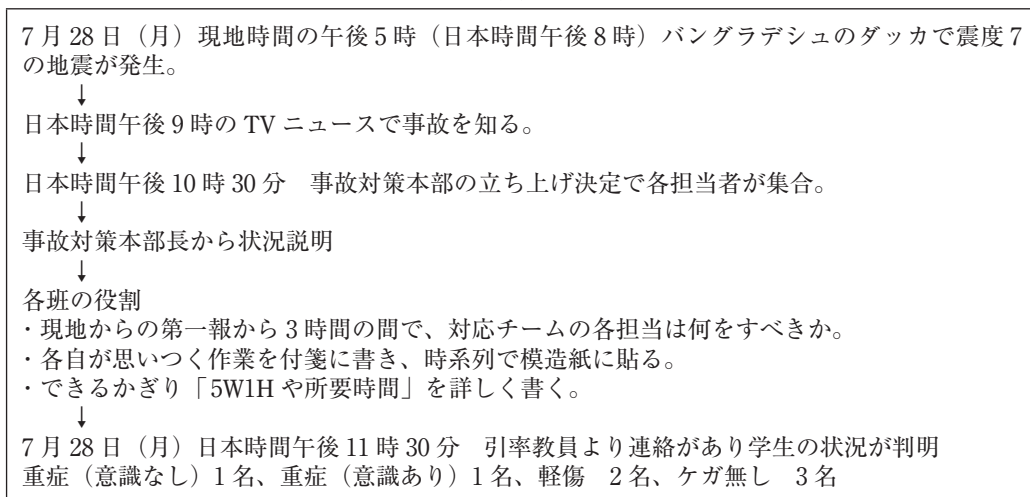
旅行形態は、手配旅行で、航空券のみ旅行者を通して手配し、宿泊等は現地のカウンターパートを通して自主手配していた。参加学生は7名で、引率教員Aが1名で引率していたという設定にした。

シミュレーションの登場人物は、引率教員A、センター長、副センター長、国内待機担当教員①（リスク管理公用携帯持参者）、担当教員②、担当事務①（リスク管理公用携帯持参者）、担当事務②、国際交流課長、国際交流課長補佐、国際連携係長、担当でない教員ら、担当でない事務職員らである。

シミュレーション場面は2編を用意した。（1）事故対策本部編および（2）家族への説明会編である。まず、シミュレーション（1）事故対策本部編は初動を想定した。第一報から3時間で、対応チームの各担当者は何をすべきかについて、各自が思いつく作業を付箋に書き、時系列で模造紙に貼る作業を行った。可能なかぎり「5W1H・所要時間」を詳しく書くように支持した。その中には、担当教員①、担当教員②、担当事務①、担当事務②も各班に分かれロールプレイを行った。対策本部班の構成は担当でない教職員も一緒に協働して行わなければ人員が不足するため、いったん非常時になると担当であるかどうかは関係なくなる。本シミュレーションでは、対策本部立ち上げで緊急に教職員が集まることを想定したため、そもそも、勤務時間外に集合させる手配ができるかどうか論点となった。そして、緊急対策本部設置を判断する手順、その後、緊急対策本部が設置されたら、いったい何の手配が必要か。そして、引率教員Aに何を確認するか。家族への連絡、大学に集まった家族への対応を考えているか。救援者を現場へ派遣するかどうかを判断する手順。メンバーの旅程変更等判断・対応ができているか。学生が所属する部局への連絡はどうするか。マスコミ対応等本部との連絡はどうするか等確認事項は山積みであった。そして、最後に、現地から学生たちが戻ってくる時を想定している。引率教員と院生の空港への出迎えをするか、するなら移動の手配はどうするか。空港での取材陣対応どう準備するか等である。

上項目のチェックポイントにつき、各班に、時系列順にハトロン紙にすべきことを書いてもらった。可視化することで、振り返り時に他の班がどうしたかを共有する目的もある。それとは別に疑問・質問ボードを作っておき、質問があったら書いてもらい、最後の振り返りで見ることにした。

シミュレーション (1) 事故対策本部の流れ



シミュレーション(1)事故対策本部編の次に、シミュレーション(2)家族への説明会編に移った。事故対策本部長および副本部長、家族担当班が説明する側となり、それ以外の参加者は家族役とした。モンスターペアレントを演じてくださいとお願いしていたこともあり、様々な質問が家族役から投げかけられ、説明側が返答に窮する場面もあった。実際にも情報錯綜が起こることが予想されるため、情報の混乱で相当大変になることを参加者に実感してもらうだけでも意味があった。家族対応と同時に、マスコミ対応も非常に重要である。本シミュレーションでは時間の関係上、マスコミの記者会見シミュレーションは省いたが、他のシミュレーション時には言っていないこと、してはいけないことを指摘される場面もあり、記者会見も是非シミュレーションしておくべきである。こうした言っていないこと、してはいけないことを「べからず集」にまとめるべきこともシミュレーション参加者の大きな気づきであり、後に「べからず集」を作成した。

3.2 リスク管理シミュレーションから抽出された問題点

リスク管理シミュレーションは、ただ実施しただけでは定着効果が薄れてしまう。シミュレーション後の振り返り、意見交換が非常に重要であり、全体の振り返りでの気づきを参加者間で共有することがシミュレーション効果を倍増させる。しかし、時間的制約もあることから、十分に意見交換の時間を取れない場合もある。そこで、本シミュレーションではアンケートを記入してもらい、そして後日、個別にインタビューを行って情報収集を行った。以下に、リスク管理シミュレーションに参加した体験に基づく参加者の気づき・意見等を紹介したい。

【対策本部の留意点】

・年1回はシミュレーションを行う必要がある。
・機能の全体の振り返りをする必要がある。
・事件・事故対応の本来の目的を再認識する必要がある。
・現地対策本部の設置を、いつ、どのように、誰が判断・決定するのか、立ち上げのプロセスを明確にしておく必要がある。
・対策本部長にどこまで支持を仰ぐか検討が必要である。
・対策本部長補佐として本部長にはりつき、情報整理し、本部長に伝えたり、原稿を作成したりする者が必要である。
・担当者間の連携、連絡係、グループ内での役割分担等を明確にする必要がある。
・班内での役割分担（例：現地在住者との連絡担当／学内情報収集担当）が必要である。
・何をすべきなのかの説明がないと行動できない、役割についての説明が必要である。
・初動の3時間においては、他の班と横並びの班の一つという位置ではなく、対策本部のなかに「現地対応」班がある方が動きやすいのではないか。
・最悪の事態ではあるが、現地引率教員も負傷・死亡し、まったく対応ができない、というケースのシミュレーションも必要。その場合、引率教員の状況を把握する以前に、現地対策本部設置の決定をし、スタッフの派遣を指示するタイミングが大切になる。
・学生の所属研究科への連絡、連携が必要である。
・対策本部の机の配置、空間の作り方等効果的な空間を検討する必要がある。
・電話、PC、プリンターなど各班に設備の必要がある。
・緊急対応時の現金準備とクレジットカード使用について確認する必要がある。
・現地救援渡航に関して、持ち物等も準備が必要である。
・対策本部の机の配置、空間の作り方等効果的な空間を検討する必要がある。
・電話、PC、プリンターなど各班に設備の必要がある。
・緊急対応時の現金準備とクレジットカード使用について確認する必要がある。
・最初にシミュレーションの様子を伝えるDVDを視聴したのは効果的であった。
・課題点の対策を考え、もう一度シミュレーションを行うと効果的である。
・緊急時、実際にどれだけのスタッフが集まれるか、役割分担やその決め方など、実際にシミュレーションをしてみると怖さが分かった。

【情報共有・対応マニュアル・各種シートの留意点】

・シミュレーションでも情報伝達にずれがあることを実感した。
・対応マニュアル、各種シートを提案すると良い。
・集める情報、発信する情報の雛形を作っておくと良い。
・現地引率教員から何を聞くのか、逆に、現地引率教員に何を伝え、指示するか、についての認識の統一が必要であり、あらかじめリストを作成しておくが良い。
・シミュレーションであっても混乱するので、実際の場面で、臨機応変な対応は期待できず、細かすぎるほどのフローチャートやシステム図があると良い。
・危機対応マニュアル、情報共有シート、ワークシート等を共有する必要がある。
・やるべきことのチェックリスト、禁止事項の語録があると良い。
・分からないことが多かった。やるべきことのチェックリストを作成しておく必要がある。
・チェックリストは小さいと紛失してしまうため、大きな紙に印刷し壁に貼り、各項目を実施した人がチェックしていくと良い。
・情報収集の方法を検討する必要がある。
・情報収集を行う際、自分で各班を回らなければならなかった。情報を一本化し、情報にずれがないようにする必要がある。
・情報の出し入れが課題であった。どこから情報を取って来るのか、どのタイミングで発信していくか。
・情報のとりまとめ担当者を作る必要がある。
・情報を一元管理し、迅速に、スムーズに、偏りなく情報共有するシステムが必要である。
・情報を収集する人は収集専任、発信する人は公表専任とする必要がある。
・情報収集担当者の中で1人はその場を動かさず、PCに向かうなどして集めた資料をまとめる人が必要（情報を集める人、整理する人の役割分担）である。
・情報共有は、ボードに逐次書き、記録を残す専属の記録係を置くことが必要である。
・決定事項を掲示するボードが有効である。決定事項のみピンクの付箋に書くなど、色分けを決めておくと良い。
・情報共有方法としてボードへの張出しも重要だが、最新情報は口頭で一斉に共有もしくは、プロジェクターでスクリーンに映し出すなど方法を検討する必要がある。
・各班が重複して現地に問い合わせることを避けるために、どのような情報が必要かを事前に確認し、リストを用意しておく、効率的に情報収集が行えるのではないか。
・現地の日本大使館や協力機関への連絡は、家族対応班や情報収集班も行ない、現地対応班からも行っていた。あちこちから電話がかかり混乱するのではと思った。初期対応の際、どこかに一本化するほうが良いのではないか。

【大学全体としての留意点】

・大学本部と部局の役割分担を明確にしておく必要がある。
・大学本部の窓口の整理が必要である。
・大学本部が緊急時にどう動くか、確認しなければならないことが多い。
・情報をどのように大学本部にあげるか、何を留意すればよいのか。
・緊急対応時、大学本部から人が派遣されるならば、普段顔を合わせていない者同士が作業するとなると、意思疎通がスムーズに行えるかが不安である。
・大学本部も交えてシミュレーションを行いたい。
・学生の所属研究科への連絡、連携が必要である。

【家族対応の留意点】

・家族から問合せが来る前に、大学側から事故の連絡をすることが大切である。
・シミュレーションのシナリオに、家族やマスコミから連絡が入ることも加えておく。
・家族にどこまで伝えているか情報共有の必要がある。
・家族やマスコミに定期的に情報提供を行う必要がある。
・家族担当とマスコミ担当は密に連絡を取る（いつ、どこに何を発表したのかを共有）。
・家族への説明会や記者会見では、対策本部長がすべてを話す。
・各担当者が話をする場合、「この件に関しては担当者の〇〇〇から」と前ふりをする。
・使ってはいけない言葉例：「迷惑です」「重傷を優先して…」「わかりません」
・使ってよい言葉例：「現在調査中です」
・日本人は照れ笑いをする場合があるが、シミュレーション中に絶対笑わない。
・沈黙に耐え、まじめな顔で対応する。
・面と向かって立たない・座らない、対角線で対応する。
・電話で問合せが来た際、何を言うのか、どのような表現で回答するか、家族説明会の際の発表内容シナリオ、雛形などを作成しておくが良い。
・家族説明会と記者会見までに、入手すべき情報一覧があると良い。それを壁に張り出し、各班が記入できるようにし、何が入手しきれていないか簡単に共有できるようなフォームがあると良い。
・家族一人一人に担当者がつくのであれば、人数が多数必要になる。
・家族対応をするには、確かな情報が必要である。

【マスコミ対応の留意点】

・マスコミはニュース報道後すぐに対応が必要である。
・対策本部にマスコミを入れない、家族と接触させない配慮をする。
・マスコミは家族の自宅まで押しかける可能性があり、配慮が必要である。
・記者会見以外にも担当者がブリーフィングやぶら下がりに対応できるように情報が欲しい。
・マスコミ担当は対策本部の近くにいないと情報が集まらない。
・マスコミ担当の中でも情報を受ける人、情報を発信する人と分けなければ対応が難しい。
・「〇時〇分〇〇〇をした（時系列）」の情報共有が必要である。
・メディアで実際にどのような情報が発表されているかを情報収集が必要である。
・現地の報道についても情報収集する必要がある。
・文部科学省、外務省がいかにマスコミ対応をしているか配慮・注意し、連絡方法共有を行う。
・マスコミ担当は責任者に近いレベルの者が担当する必要がある。

【今後のシミュレーションへの提案】

・緊急対応時に職員の役割が重要なため、職員対象のシミュレーションも今後必要である。
・派遣人数が一人か複数かによって対応が異なる。インターンシップのように一人のパターンでもシミュレーションを行ってはどうか。
・滞在先で急に紛争が勃発する可能性もある。大使館が機能しない場合の対応、判断についてもシミュレーションが必要である。

【オブザーバーからのコメント】

・短時間だったので、最初の DVD 視聴が非常に効果的だった。
・1 部局のシミュレーションは他部局でも実施できる例となるので見学は大変参考になった。
・実際に事故が起こった時のために、シミュレーションを経験することは大いに意味があると思った。
・正しい情報を見極めどう整理していくかが課題である。
・各担当の決定事項を白板に書き出し、全体を把握できるようにすることは有益である。
・どのように十分な数の教職員を集めるのか不安である。
・時間の制約で、家族対応の際に部外者の侵入を除く方策等不安がある。
・同様の緊急事態が、自身が担当するプログラムで夜中に起きた場合、大学における集合場所、事務用品等の準備、電話回線の確保、一定の対応職員の確保など多くの課題があることに気づかされた。
・シミュレーションを定期的に行い、人員や配置、予め準備できる物品等、トラブルが起きた際に余計なストレスを軽減できる形で対応したい。
・リスク管理は、教員だけでなく職員の役割も大きいので、教職共同で行ったことで、よりリアリティが生じていた。

4. おわりに

リスク管理シミュレーションから様々な課題や検討が見いだされたが、特に対策本部での注意点および大学全体での調整の 2 点に絞ってみたい。

対策本部は被害を最少にする対応と同時に、マスコミ対応や家族対応等の様々な対応をすることになるが、情報の扱い方が最大の課題である。すなわち、マスコミや家族への情報提供者はそれぞれ統一し、情報にぶれがないようにすることが非常に重要となる。とりわけ緊急時には情報が錯乱することが予想されるが、情報の混乱はそれだけで信頼性に直結する。異なる情報がばらばらに出されていたらいったいどれが信頼性のあるものかわからず、関係者の混乱を招くだけである。情報源を統一するためには、担当者間の連携を強めることがポイントとなる。そして、対応チーム担当者間の情報共有の方法を精査し、正確かつ効率的な情報共有を行う訓練をしておくことが大切となる。例えば、付録 1 の情報整理シート・フォーマットの活用は重要である。本情報共有シートは、記録用ともなり、後に経過を調べる必要がある場合に貴重な情報となる。ただし、刻々とかわる情報は一見してわかりやすいように大きな紙に書く、パワーポイント等に写しだして、それを専門に記録する係を置く等の工夫も必要であろう。

さらに、各部署だけでなく、大学全体としての動きも確認しておく必要がある。例えば、大学本部への危機発生時の連絡経路を確認しておくことが非常に重要である。24 時間体制でどこに連絡すればよいかは携帯電話に登録しておくことと良い。そして、本部レベルでの対策本部立ち上げの判断についていったい誰が、どのような基準で行うかも把握しておくべきであろう。事態の大

きさによっては、各部署ではなく大学本部に対策本部が置かれる場合もあるからである。

本稿では、あくまでも一例としてリスク管理シミュレーションを説明してきた。各大学の事情等で異なり得るため、どのような連絡体制になっているか、対策本部の立ち上げの基準やプロセス等を確認し、緊急時に即対応できるようにしておくことをお勧めしたい。そして、最も重要なことは教職員の連携である。教員だけでも、職員だけでも効率的に動けない。双方の協働があるからこそ緊急事態に効率的に動けるのである。

以上から、是非危機管理シミュレーションに参加すると同時に、情報共有と記録用として付録1 情報整理シート・フォーマットおよび付録2 電話・来訪対応メモ・フォーマットを有効活用していただければ幸いである。これらは危機管理マニュアルの一部であり、高校等の取組みを参考にして大学用に改訂したものである。また、シミュレーションに参加する機会のない方は、付録3のリスク管理事例練習：テロリズムを是非自主学習用に活用していただきたい。本事例は2015年5月25-26日にボストンで行われたNAFSA⁴⁾の危機管理ワークショップ⁵⁾に参加した際の資料を基に加筆修正し、2015年7月30日に大阪大学GLOCOLで実施したリスク管理シミュレーションで使用した教材である。

リスク管理シミュレーションはいざという時の心理的な準備の意味合いも強い。いざという時にできる限り効率的に動ける心の準備を始めておくことが、最初の一步である。担当者間の連携、連絡係、グループ内での役割分担を各人が日頃から意識するために、リスク管理シミュレーションを活用し、教員と職員が協働してこそ、被害を最少に留めることができるのである。

*本稿は、平成26年度科学研究費「学生海外渡航時のリスク管理（予防・対策）に関する研究」代表研究者大橋一友（挑戦的萌芽研究No.26590209）の成果の一部である。シミュレーション関係者、とりわけ資料準備等、片山歩特任事務職員に感謝申し上げます。

付録1 情報整理シート・フォーマット

情報整理シート	
[について さんから] 取扱注意	
報告者：	作成： 月 日 () 時 分
初期対応	1. 対応日時 月 日 時 分ごろ
	2. 相手 [] 学部・研究科 [] の [] 氏名 続柄
	3. 対応者
	4. 対応手段 電話・面会・メール・書面・その他 ()
	5. 主訴
6. 事実内容確認	
①いつ・どこで	月 日 () 時 分ごろ [] にて
②誰が	[] 学部・研究科 []
③何をどのようにしたか	・ ・ ・
④学生の様子	・ ・ ・
⑤相手の様子・要望	・ ・ ・ ・
7. 対応の経過 (時系列で)	・○/○ ○:○○ - - - - - ・ ・ ・
8. 今後の方針	① ② ③ ④
9. 予想される厳しい内容	
10. 望ましい解決策と結果	
11. 今後の学生への対応	
12. 大学外との連携	
13. その他	

付録2 電話・来訪対応メモ・フォーマット

[電話・来訪] 対応メモ		
月 日 曜日	開始	午前・午後 () 時 () 分
対応者:	終了	午前・午後 () 時 () 分
相手	家族等関係者: の母・父・()	学部・研究科 さん
	地域住民等 (わかる範囲で)	
用件の種類	苦情・要望・相談・()	
用件の内容 (抽象的な表現ではなく、具体的な情報や経過等を、事実に即して客観的に記入する)		
①いつ	②どこで	
③だれが	④なぜ	
⑤何を、どうした		
⑥大学にどうしてほしいか 【重要】		
⑦返答した内容 (回答期限・今後の対応等) 連絡先電話 (- -)		
⑧対応者の印象 (応対して抱いた、直感や印象も大切な情報)		

付録 3 リスク管理事例練習：テロリズム

あなたは、パリで行われる海外フィールドスタディの引率者です。リスク管理の点から引率者は2名以上が望ましいですが、予算不足のため、引率者は1名です。また、現地集合のため、あなたはすでにパリ入りしていました。6名の学生たちが到着予定日の夜、フランスのテレビ局やラジオ局が「パリ市内各所の地下鉄施設3か所で爆発があり、さらにシャンゼリゼ通りでも、エッフェル塔近くでも空港シャトルバスが爆破された模様だが、いずれも未確認」と報道していました。ある目撃者はテレビで「バスが爆発して火だるまになっていた。生存者がいるとは思えない」と証言していました。

1. 本状況であなたはどのように対応するか、具体的な手段を順番通りにリストアップしてください。
2. 上記の質問1に対するあなたの回答を踏まえ、本状況の対応に必要な書類、資料、資源、情報を特定してください。あなたは通常、これらすべてを現地に持参しますか？
3. 本状況への対応を始めてから最初の1時間において、あなたは何を目的に行動しますか？
4. 学生の所在と安全をどのように把握しますか？
5. 本状況下で、あなたはどのような手段で学生と連絡を取りますか？
6. 学生と連絡が取れた際に、以下の事項について彼らに何を伝えますか。
 - 1) どこに行くべきか？
 - 2) 何をすべきか？
 - 3) どうすればあなたや大学と連絡が取れるか？
 - 4) 当面、公共交通機関を利用しても良いかどうか？
7. あなたはテレビ局 *France International* の記者から電話を受けました。この記者は今回の爆破事件について、爆破事件がプログラムに与える影響について、今回の事態にどう対応するか、そしてパリにいる全学生の無事を確認できたか、あなたにコメントを求めてきました。あなたはどのように対応しますか？
8. 爆破事件の一報が流れてから約1時間後、あなたは、ある学生の母親から電話を受けました。爆破事件が報道されて以降、娘の携帯電話が繋がらないと非常に混乱しており、「娘が電話に出ないなんて普通ならあり得ない」と興奮状態です。あなたもこの学生の所在を確認できていません。あなたはこの母親にどのような言葉をかけますか？
9. 海外フィールドスタディ企画部署と大学本部の役割分担はどのように考えますか？
10. 遠隔地で起きる状況に対処するため、大学はどのようなシステムを設けるべきでしょうか？
11. 国際担当理事とリスク管理担当理事は、どのような役割を担うべきでしょうか？

出所：2015年6月25-26日にボストンで実施されたNAFSA国際的なリスク管理に関するアクションプラン策定セミナー資料を基に筆者が作成した。2015年7月30日「全員参加熱！ケーススタディから考える学生海外派遣時のリスク管理」教材

注

- 1) 例えば、高知学芸高校修学旅行事件。平成6年10月17日高知地方裁判所、平成元年（ワ）第78号、損害賠償請求事件。判示事項1）学校側は、修学旅行の企画・実施に当たり教育機関の条理上の義務として、参加生徒の生命身体に危険が生じないよう、安全性の調査確認義務を負う。2）学校側の負う修学旅行コースの安全確認調査義務における安全性の判断は、特段の事情のない限り、平均的な教職員として通常知り得る事情及び学校が通常行うと期待できる事前調査により知り得る事情に基づいて行えば足りる。3）学校側は修学旅行コースの安全確認調査義務を尽しているとはいえないが、十分な調査をしたとしても、列車衝突事故を予見・回避することはできたとはいえないとして不法行為・債務不履行の成立は認められない。
- 2) 海外フィールドスタディ・ローマ「国際機関の仕事を知る」報告書 http://www.glocol.osaka-u.ac.jp/fieldo/fs_130907ita_report.pdf（2015年9月18日最終閲覧）
- 3) セーフ・トラベル・セミナー『スタディツアー/海外研修旅行における事故対策マニュアル（ダイジェスト版）』2012年。
- 4) NAFSA とは 1948 年に米国で設立された National Association of Foreign Student Advisers をさす。1990 年に NAFSA: Association of International Educators に改名した。<http://www.nafsa.org/>（2015年9月18日最終閲覧）。
- 5) “Developing Your International Risk Management Action Plan” by NAFSA and URMIA, 25-26 May 2015, Boston, USA.http://www.nafsa.org/Attend_Events/In-Person/Developing_Your_International_Risk_Management_Action_Plan/（2015年9月18日最終閲覧）。

参考文献

- ・安藤由香里・兼松泰男編『フィールドスタディで国際機関の活動を知る GLOCOL におけるグローバル人材育成の挑戦』大阪大学グローバルコラボレーションセンター、2014年。
- ・海外体験型教育企画オフィス（FIELDO）編『海外体験型教育プログラム 短期派遣手続きとリスク管理 大学におけるより良い海外派遣プログラムをめざして』大阪大学グローバルコラボレーションセンター、2014年。
- ・社団法人日本海外ツアーオペレーション協会『“海外における”「自己処理対応マニュアル」』社団法人日本海外ツアーオペレーション協会、2005年。
- ・セーフ・トラベル・セミナー『スタディツアー/海外研修旅行における事故対策マニュアル（ダイジェスト版）』2012年。

Risk Management Simulation for Faculty and Staff Members at University —Preparation and Preparedness for Study Abroad—

ANDO Yukari (Lecturer, Policy Science, Ritsumeikan University)

Abstract

Many Universities in Japan encourage the Students to participate in Study Abroad Programmes such as International Internships and International Study Tours in these days. The Study Abroad Programmes must be taken into account language barriers and geographical distances, at the same time, students can be educated drastically. The effective learning can be achieved by the appropriate risk management. Not only students but also faculty and staff members must prepare the situation of emergency. For this purpose, the risk management simulation should be encouraged to practice regularly.

KeyWords

Study Abroad, International Internship, International Study Tour, Risk Management Simulation