

安心してスポーツ活動をするための危機管理セミナー【概要メモ】

講師：本間氏

用語の整理

- リスクマネジメント 事前対応と事後対応
- 事後対応を特に危機管理（クライシスマネジメント）という。

13:30~14:40

リスクマネジメントの基本→リスクの種類に軽重を付けた対応を行う。

リスク予防回避の手段

リスクコントロールとリスクファイナンス

- ① 回避 スポーツ（練習）をやらせない
- ② 予防 コーチを厚くする。研修を行う。
- ③ 低減 プロテクターを使う。やわらかいボールを使う
- ④ 分離 データを分ける。内容を分ける。バックアップ

◆損害賠償の責任範囲

責任者には安全配慮義務があり、職員に注意義務を守らせる。

職員には注意義務が課せられている。予見義務と回避義務。果たせてないと、故意・過失があったとみなされて、民事責任（お金、賠償金、治療費・慰謝料）、刑事責任（刑法の業務上過失障がい、過失致死）の責任がトップに及んでいく。

◆責任の範囲は管理下（集合から解散まで）

現場のコーチが責任を取る。（謝金あり、なし関わらず）。

法人・理事長としての責任プラスコーチに係っていく。求償。

法人格無しの場合はコーチのみに責任が掛かっていく。

◆応急手当における法定期責任

何かあった時に応急手当を行う義務がある。その結果に対して悪意や重大な過失がなければ刑事責任、損害賠償責任は問われない。

◆損害保険

傷害保険 定額の保険 入院費

指導者の賠償責任保険 賠償責任保険は不可欠。

◆リスク顕在化時の基本対応

- ① 迅速
- ② 隠さない
- ③ 最悪を想定

この3つを抑える

フロー

◆初期対応

- 1 トップへの報告
- 2 事実確認（怪しい情報もある）
- 3 情報の伝達
- 4 救助・救援、被害拡大の防止
- 5 広報対応→保護者への連絡やHPへの掲載など。関係者に幅広く伝える。
↑活動を止める。

◆復旧対応

再発防止

- 1 原因究明
- 2 再発防止策（関係者の処分）
- 3 本格復旧

※初期対応段階で関係者の処分はそれが軽いのか重いのか分からないので、本格復旧前に行う。

原因究明

◆クレーム対応について

心がけ

- 1 言い分を聞く
- 2 説明する（冷静に）
- 3 満足させる

不当要求 法令用に反する、自説を曲げない

・暴力・脅迫行為、面会の強要、誹謗中傷、業務妨害

対応の基本 組織（複数）で対応する。できることできないことを明確化させる。必要に応じて代案を提示、①受け流す、場所・時間をかける③他部署との連携、警察への通報

15:40

グループワーク

◆事例を「初期対応、復旧・再発防止対応」のワークシートに記入する。

感想発表

・けが、事故の防止の観点から、指導者の配置を考えた。直接指導を行わなくても、監視の点からサポートするスタッフを付けて人員を増やすなども有効であると思う。

・スポーツの場面では厳しい指導が必要だと考える。しかし、指導者が感情的に怒るような指導があってはならない。自分の思うとおりに進まない感情的な指導になってしまいがち。厳しい指導と感情的な指導は別物としっかりと区別する必要がある。

◆質疑応答

- ・保護者から指導者の指導がよくないという相談がありクラブとして対応した。指導者と話をした。
- ・主催者が参加者に対して、「万一のけがの場合の補償を加入する保険の範囲内で行う」等の表記を要項

にうたうが、これは有効か？

→有効ではない。ただし、何かあった場合に責任問題になるのは被害者が訴えてきたときであり、文言を掲載することで一定の抑止効果は期待できる。

・イベントの参加賞としてお菓子を配ることがあるが、アレルギー対応の観点から好ましくないという情報提供があったので共有する。

→その通り。あまり好ましくない。

◆初めに本間氏から用語のリスクマネジメント、クライシスマネジメントの用語解説があり、リスクマネジメントの基本について説明があった。

リスクマネジメントの一步目としては、リスクに軽重を付けた対応を行い、影響が大きなリスクが発生しないよう対処していくことが重要である。また、リスクの予防・回避の手段として資金手当て（リスクファイナンス）とリスクコントロール（対応策）に分けることを具体的な考え方として提示された。また、クラブ組織における責任（損害賠償）の範囲と、リスクが顕在化したときの対応として、組織としての対応の重要点が示された。心構え 3 点、①迅速な対応、②隠さない、③最悪を想定する。対応のフローとしては、初期対応 5 項目（①トップへの報告、②事実確認、③情報の伝達、④救助・救援・被害拡大の防止、⑤広報対応）があり、復旧対応・再発防止 3 項目（①原因究明、②再発防止（関係者の処分）、③本格復旧）を抑えた対応を行うこととなる。

また、クレーム対応についても対応の心がけや不当要求に対する応じ方の説明があった。

休憩をはさみ、ワークシートを使って事例の対応をどう行うべきかをグループで話し合った。