

第14回

## 事故対応③

# 事故報告

市町村アカデミー客員教授

大塚康男



### 事故報告

事故報告という問題がある。通常の報告は、5W1Hの原則に従って報告をする。しかし、事件・事故が起きたときは、5W1Hの原則に従って報告することは必要でなく、また5W1Hの原則に従って報告を求めるとは有害であり、やってはいけないことなのである。では、事件・事故が起きたときの報告はどうすればよいのか。ポイントとは2点ある。第1は、すぐに報告することである。内容を飾ったりする必要はない。第2は、何が起きたか(What)を報告すること。「A保育園で子供の事故が起きた」「B小学校で食中毒が発生しました」である。

事故・事件が起きたとき、第一報を受けた管理職が一番やってはいけないのは何か。事故・事件の第一報が入ってきたときに受け手側とすれば、「けが人はいるのか」「原因は何だ」というように色々な状況を聞くこと

事の際において実効性を確保するためには日常的に繰り返し確認し、肌で覚えるようにしてはならないであろう。

もう一つ大事なものとして「ネガティブ・レポート」がある。先の報告時から変更がない場合でも必ず定時報告をさせるということである。例えば、水害現場などで、河川の状況を確認しに行った場合、午後11時の水位と次に12時に確認した時点で全く変化が見られなかったことから、現場とすれば、11時の報告時点と変わらないから報告しなくていいと判断し、報告しなかったとする。報告を受ける側とすれば、報告が上がつてこないというのは、2つ理由が考えられる。前の報告と状況が変わっていないから報告しなかったのか、もしくは問題が発生し、報告する暇もない状況が生じたことから報告ができなかったのか。報告が上がつてこなければどちらか分からないことになる。一カ所の報告漏れが全体の対応を遅らせる要因になってしまうこともある。従って、先の「中間報告の励行」と同様に職員意識の中に徹底させておかなければならない。

併せて、特に首長に報告するとき、誰かが報告しているであろうと考え報告しなかった結果、首長に事故などの報告が漏れることがある。そのためには「念のため報告」を必ず実施しなければならない。

さらに、事故・事件が起きたとき、いわ

は当然のことである。ただし、事件・事故が起きた直後というのは、原因を含めて全体を把握することは困難だということをまず管理者は認識しておかなくてはならない。従って、当然詳細にわたって質問すれば「これはまだ分かりません」「それもまだ分かりません」ということにならざるを得ない。そのときに受信者、特に管理者が「何でこんな不完全な報告しかできないんだ!」と相手に対して怒ったり、叱責することは、有事のときの受け手側が絶対にやってはいけないことなのである。立場が上がるほど多くやる傾向があるといわれる。

もしこのような対応しできないようであれば、報告する側とすれば、第一報を入れていくのに、叱責されたり、文句を言われるのであれば、今後、同様な問題が生じたときには、ある程度状況が分かっているから報告しよう、と思ってしまうことになる。それでは一報が数時間も遅れてしまい、ど

ゆる有事のときに首長などに対する口頭報告には、4つのポイントがあるといわれる。まず第1点は、有事の際の口頭報告は、必ず結論から先に言うことである。これはよく言われることであるから、多くの職員に周知されていると思われる。

第2点は、結論の言葉「結論」というが、結論の言葉は必ず20字以内にとどめることである。いわゆる端的な言葉でくくりなさいということである。例えば、「A保育園で子供の事故がありました」これが大体20字である。首長の前で結論を申し上げますと言っておきながら、「市の北部にA保育園があり、園長は〇〇、園児は50名おります」と前置きを延々と2分も3分も話をする人がいるが、これでは結論を話しているのではない。

第3点は、報告事項が複数あるときには、必ず内容に入る前に「幾つ報告します」と報告事項の数を言うことである。例えば、首長に報告するとき、ただとりとめなくしゃべることは許されない。「ご報告いたします。今回の報告については3点あります」と始め、1点目について結論から入り、1点目が終わったら、必ず、次は2点目ですと言うようにして、報告内容を区切っていくことである。報告する側は内容を理解しているが、首長などは耳でしか聞いていないわけである。特に、有事のときの報告は、内容が混同されたり誤解されるような

れてしまうことになり、初期対応を遅延させる要因を管理者の一言で招くことにもなりかねない。これを避けるためには、第一報は不完全なものにならざるを得ないことを踏まえて対応を図ることを強く認識することであろう。

そこで大事なことは、その後のフォローである。第一報の時点では不明な部分が多くある。そこで「中間報告」をしっかりとせよということである。一般的には、時間の経過に従って、事実関係は徐々に分かってくる。そこで、どんなに細かいことでもいいから、分かり次第に報告してもらい、次に分かったらまた報告してもらおうことが一番大事なことなのである。最初の報告があつてから、その後3、4時間全然報告がなされず、数時間後にまとめて報告されるというのでは困るのである。これを「中間報告の励行」といって、どんなに細かいことでも、必ず分かり次第、報告を上げるよう徹底させることが一番大事である。これを有

話し方をするのは一番危険なことである。めりはりをはつきりさせて話をすることである。

第4点は、口頭報告は5分以内でまとめ、それ以上に時間を要するときは文書にすることである。有事の口頭報告で延々と10分も15分としゃべられたら、首長がいらいらすることはもちろんのこと、次の指示などを遅らせる要因にもなりかねない。また、書面にする場合でもA4版1枚で報告することである。しかし、書面の作成は口頭報告に比べれば時間を要することになるから、原則は口頭報告とし、複雑な事案などの場合には書面(文言よりも図面やフローが望ましい)にすることになる。

### 筆者プロフィール

#### 大塚康男 (おつかやすお)

1946年東京生まれ。1970年日本大学法学部卒業。1973年市川市職員、同総務部法規係長、企画部企画課長補佐、環境部指導調整室長、総務部法務室長、総務部次長、議会事務局長、教育次長。2007年から市町村職員中央研修所(市町村アカデミー)客員教授(「行政訴訟の実務」「住民監査請求」「議会事務」「危機管理」「債権管理」)。その他、自治大学校、全国市町村国際文化研修所、自治体が行う職員研修の講師。危機管理関連の著書に『実務住民訴訟』『自治体職員が知っておきたい危機管理術』『Q&A議会人のための危機管理』『自治体職員が知っておきたい債権管理術』などがある。