

「危機発生！あなたなら、どう対応する？」No. 1

イベント会場の下り階段で来場者が躓き、階段途中の数名の来場者が折り重なって崩れ落ちる、という事故が発生した・・。

○月×日(木)、10時から16時まで、本庁から車で10分程度の所にあるAコミュニティセンターで、B課主催の高齢者対象のイベント「Q」を開催していた。ところが、13時半ごろ、2階イベント会場から高齢者の市民が階段入り口で何かにつまずいたと見られ転倒し、運悪く階段を下りていた来場者数名を巻き込んで、下まで崩れ落ちるという事故が発生した。

会場にはB課の係長と職員3名及びパート職員3名がいたため、騒ぎを聞いて急いで階段に駆け付け、折り重なっている高齢者8人を助け出した。

しかし、無防備状態での突然の事故だったため、2名の高齢者が意識不明で動けない状態であり、ほかに2名の高齢者が打撲したらしく、腰やひざに痛みを訴えている。

現場のB課職員が直ちに119番通報して、救急車4台を要請し、同時にほかの職員が本庁のB課課長補佐に事故発生^の第一報を伝えた。

事故原因は不明だが、会場内外と階段付近は、前日と当日の朝に職員が点検しており、その時点では異常は確認されていなかった。

あいにく、課長は今日の午前から明日まで出張中のため、報告を受けた課長補佐が、迅速に指示し対応せざるを得ない。現場はパニック状態であり、職員も気が動転している様子である・・。

課題1: 課長補佐として、迅速に指示および対応すべき事項を、①現場に指示すべき事項、②本庁内で対応すべき事項、に分けて列記して下さい。

課題2: 事故の情報をキャッチしたマスコミから、14時ごろから早くも問い合わせがB課と広報課に入り始めました。この電話の問い合わせに、課長補佐として今、どう対応したらいいのでしょうか？瞬時に判断してください。

「危機発生！あなたなら、どう対応する？」No. 2

部下が、仲間の誹謗中傷や職場のマイナス情報をブログに書いていることが判明した・・

日曜日に職員Aが自宅でインターネットを見ていたところ、偶然、ハンドルネーム「Qちゃん」という名前の、明らかに自分と同じ職場の同僚Bが書いたと思われるブログを見つけた。その内容は、①先週金曜日に職員Aの職場(職員Bと同じ)で実際に起きたことが具体的に書かれていた。②日ごろからAがBから聞かされている仲間やC係長に対する批判の内容と同じであった。

月曜日の朝、Aが密かに「こんなブログを見つけたのですが、うちの職場のことではないでしょうか・・」とあって、ブログをプリントアウトしたペーパーを、C係長に届けてきた。

C係長からこの件の報告を受けた課長補佐は、課長に報告。課長から上司に報告した後、直ちに課長として対応をとることになった。

課長が課長補佐とともに直ちにインターネットでこのブログを確認したところ、内容は、ペーパーに書かれていたように、職員A、Bの職場(つまり、課長の管理下にある職場)で先週金曜日に実際に起きた出来事や内容を中心にしたもので、業務にかかわる内容や、C係長(匿名になっているが)の管理能力に対する批判めいた記事や、職場仲間D(匿名)に最近、離婚話が起きていて毎日仕事に身が入らず、周りが迷惑を被っているなど、プライバシーにかかわる内容が書かれていた。匿名とはいえ、職場の者が見れば一目瞭然、誰と分かる内容である。

特に気になるのは、外部の人間が見た場合、「これはコンプライアンス違反ではないのか・・？」と疑惑を与えかねない表現で「業務Z」の契約に関する記述があった(すぐに確認したところ、幸い、「Zの契約」に関しての記述内容は、コンプライアンス違反には該当しないことは確認できた)。

まだ、このブログに気付いている職員はいないようだし、万一、外部の人間が見たとしても直ちに当役所の当課だと判断できる状況にはない。しかし、時間の問題で風評が流れ、いずれ当課であることが判明する可能性は十分にある。

課長として、どのような対応策をとったらいいだろうか・・

課題1. 目下の「急務の課題」は何でしょうか？一つに絞って考えてください。

課題2. その際に、危機管理上、留意しなければならないことがあります。

どんなことでしょうか？

課題3. 「課題1」の「急務の課題」を解決するための具体的な方策を考えて下さい。

課題4. 事実関係の調査の過程で、職員Bが否定した場合の対応を考えて下さい。

課題5. 事実関係の調査の過程で、職員Bが認めた場合の対応を考えて下さい。