

平成22年度 感染症危機管理研修会

リスクコミュニケーションとメディア対応

～ 2009年新型インフルエンザ対応から～

危機管理・広報コンサルタント / 国立感染症研究所協力研究員
田崎 陽典

2010.9.15

1 . 報道対応の基本的な考え方と留意点

(1) 感染症危機における報道のポイント

“ニュース”を追及

- ・ “初” “変更” “動揺と失敗”

詳細をどこまでも追及

- ・ 行政側の必要性とメディア側の必要性のギャップ

独自調査で追求

- ・ 独自 “疫学調査” の実施による本物の調査への悪影響

(2) 感染症危機における報道対応の難しさ

あいまいな点が多いこと

- ・ 発生初期には不明確なリスクと対応方法の説明を求められる
- ・ 「不安定な状態」はネガティブな見出しになりやすい

記者の基本知識に差があること

- ・ 様子を見ながら適度な解説と基礎資料の用意を

発表主体が複数存在する場合があること

- ・ 国-都道府県-市区町村の間の情報連携と姿勢共有を

2 . 報道対応体制の構築

(1) メディア対応担当の確定・役割分担

広報部門

- ・原則はメディア対応の窓口は広報に一本化

専門部門(健康福祉部門)

- ・現場対策と広報対応のバランスを考えて対応を

(2) メディア対応体制の内部での周知と徹底

(3) 報道のモニター

3 . 取材・問い合わせ対応の手順

(1) 話すことができる内容の随時更新と共有

- ・ “ One Voice ” の徹底のために

(2) 問い合わせへの基本確認事項

問い合わせ日時

媒体社名

所属部署

記者名

連絡先

取材概要と回答内容

回答を保留した場合の回答期限

記事化 / 放送の予定日時(緊急の簡単な事実確認の場合は不要)

どのような欄、コーナーで扱うか(同上)

対応者名

4 . 記者会見の実施手順

(1) 記者会見開催お知らせ

- ・ 会見案内から会見実施までの “ 魔の時間 ”
- ・ 次回会見の案内 / 定例化
- ・ (課題 : マスコミ発表 医療現場情報受信のタイムラグ)

(2) スポークスパーソン・会見出席者の選定

- ・ 総責任者か専門家か

(3) プレスリリースの作成

- ・ 初期には分かったことから断片的でOK

(4) Q & A の用意

- ・ 一般市民視点の質問を想定して望むこと

(5) 参考基礎資料の用意

- ・ 誤報や事後問い合わせ対応の労を減らすために

(6) 質疑応答上の注意点

- ・ 予想、見込みについての発言は慎重に

(7) 進行上の注意点

- ・ 初期の多忙期には不要に長引かないよう工夫を

(8) 会見後の注意点

- ・ 会見での説明内容は即関係者での共有を

(9) 最低限のマナー・姿勢

- ・ 見た目も大事

5. “平時”からの準備が大切

(1) 関係機関とのネットワークを築いておく

- ・ 国、県、医師会、教育委員会など内外機関との関係づくり
- ・ 関係先担当者と同顔見知りになっておくことも有効

(2) メディアとの関係構築も

- ・ 記者の基本知識の底上げ ex) 勉強会、見学会・・・
- ・ メディアが取り上げたいくなる市民啓発情報の発信

(3) 訓練・シミュレーションへの記者会見の組み込み

- ・ メディアの質問は一般市民および関係者の素朴な疑問
- ・ 記者会見では対策全般がチェックできる