

災害報道とマスコミ対応

—最近の災害に見る日本のマスコミの現状と、戦略的
かつ能動的な広報とは—

地方公共団体の危機管理に関する研究会

2018年8月28日

神戸学院大学現代社会学部社会防災学科教授

日本災害情報学会理事

人と防災未来センター リサーチフェロー

元読売新聞大阪本社編集委員

安富 信

大阪北部地震概要

●地震被害状況 (読売新聞まとめ)	発生時間	6月18日午前7時58分
	最大震度	6弱
	死者	4人 (大阪 4人)
	負傷者	384人 (大阪 319人、兵庫 37人、 京都 19人、奈良 4人、 滋賀3人、三重2人)
	火災	7件 (大阪 4件、兵庫 3件)
	交通	JRの近畿在来線、私鉄各社で 一時、全線の運転を見合わせ 山陽新幹線全線で一時運転見 合わせ 東海道新幹線 新大阪―名古屋 で一時運転見合わせ 阪神高速、中国道などで一時通 行止め
	その他 (最大)	停電 17万3060戸 ガス 11万1951戸 断水 箕面市 9800戸など

大阪府地震調査委員会 発表

大阪北部地震のポイント①

①命を守るために、救うために

ブロック塀の倒壊で9歳の女兒と80歳のおじいさんが死亡

倒れた本棚に挟まれた85歳のおじいさん、倒れたタンスの下敷きで81歳のおばあさんが死亡。けが人384人。

②交通機関のインフラの弱さ→大量の帰宅困難者を生んだ

JR、阪急、阪神、京阪、近鉄、南海の各私鉄が運休で

道路も阪神高速などの高速道路が不通、通行止め

ポイント②

- ライフライン(電気、ガス、水道)のストップ、電気はすぐに復旧したが、ガス、水道は止まったまま。避難者1200人以上。
- 壊れた家→前は1戸だけ、一部損壊が800戸くらい
- SNSは有効。特に安否確認でLINEを使用する効果が分かった。FBもツイッターも有効。ただし、相変わらず、デマの書き込み→「シマウマが逃げた」、「京セラドームの屋根が壊れた」「阪急が脱線した」など悪質なもののも。
- 逆に、阪神電車の車掌さんが非常に丁寧な情報発信をしたことに対する、感謝の声も。状況が分からない段階での情報発信は非常に難しいが、大切なこと。

ポイント③ テレビの情報発信の失敗

- 発生直後のテレビ報道→「余震に注意」と何度も繰り返しながら、激震地の住民に電話して話を聞く。これは、熊本地震の際、電話の最中に大きな余震が起きたのに、反省が起きていない。
- 午前8時から始まる「ビビッド」(4)「羽鳥モーニング」(6)「とくダネ！」(8)「スッキリ」(10)の放送時間内で対応したが、東京のスタジオからで、緊張感がない。専門家がないので、知ったかぶりの質問を専門家に電話でして、否定される。「阪神・淡路大震災の関連性がありますよね」(by小倉)など
- 落ち着いて来れば、良い企画もあった。

ポイント④ 原因断層は？

- 梅田・京都大学名誉教授の話
- M6クラスでは、断層は出てこない。なので、①有馬—高槻断層帯か②上町断層帯か③生駒断層帯かわからない。
- しかし、1596年の慶長伏見地震によく似ている。
- 有馬—高槻断層帯が動く確率は0.1%と言われているが、これは全断層が全部動き、M7.5以上の可能性。一部が動く可能性はもっと高い。誤解を生む。M6クラスだとその10倍以上発生確率は高くなる。
- 余震は？一両日の余震の数だが、だんだん少なくなっている。熊本のようなケースはないだろう。
- 南海トラフとの関連性は？もちろん発生が近づいているので、ストレスがたまっている。活動期なので起こりやすい。

大阪北部地震 TV報道①



大阪北部地震 TV報道②



大阪北部地震 TV報道③



大阪北部地震 新聞①





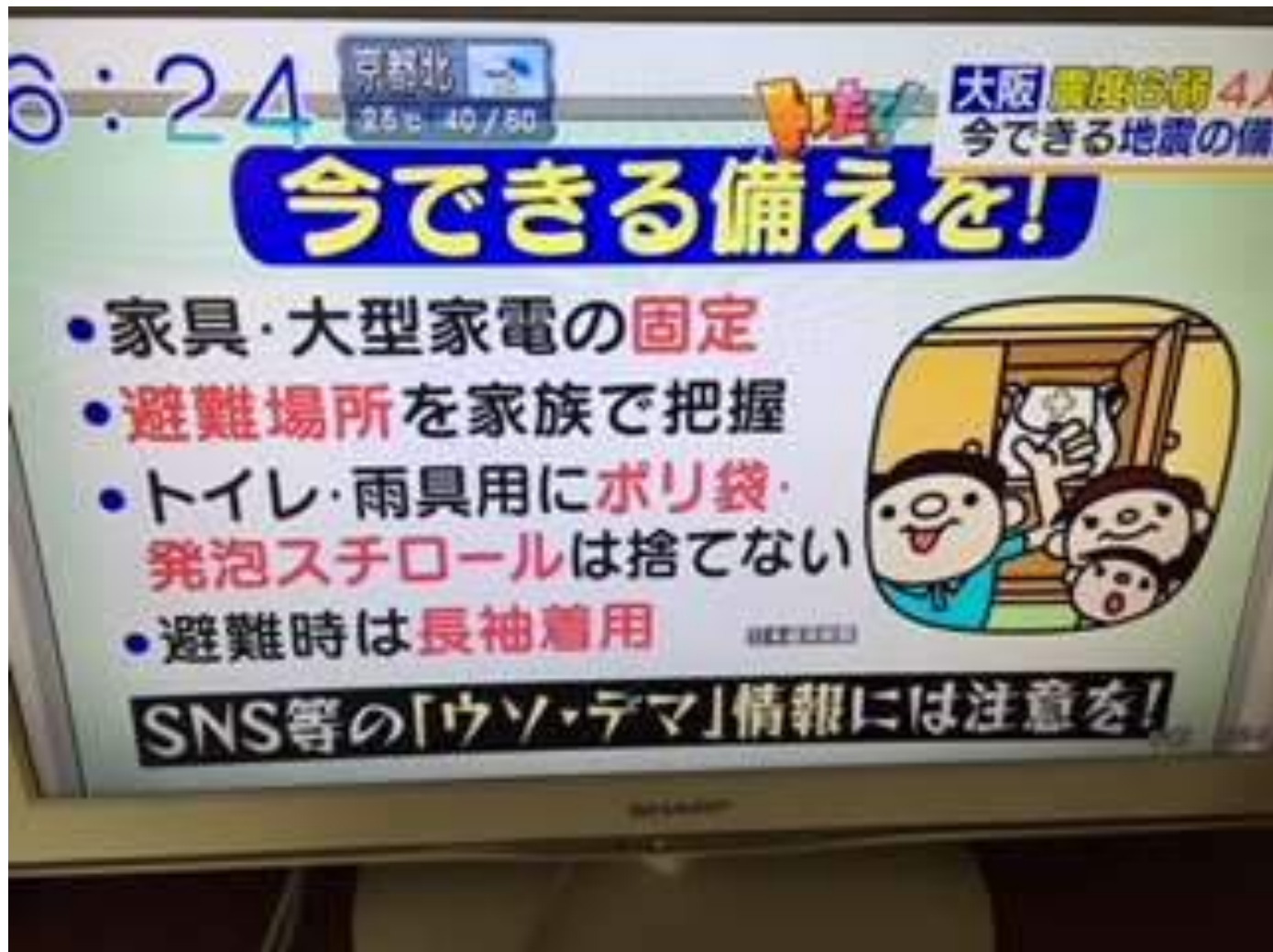
大阪北部地震 震源？①



大阪北部地震 震源？②



大阪北部地震 TV良い例









土砂 住宅押し流す



広島 不明者多数 懸命の捜索

救助未だ、孤立状態

前線停滞し活発化

広島県の雨あすも続く恐れ



屋根の上「助けて」



岡山倉敷 川氾濫 街のみこむ

土砂崩れ工場6人被害

一人一人心肺停止 一人不明

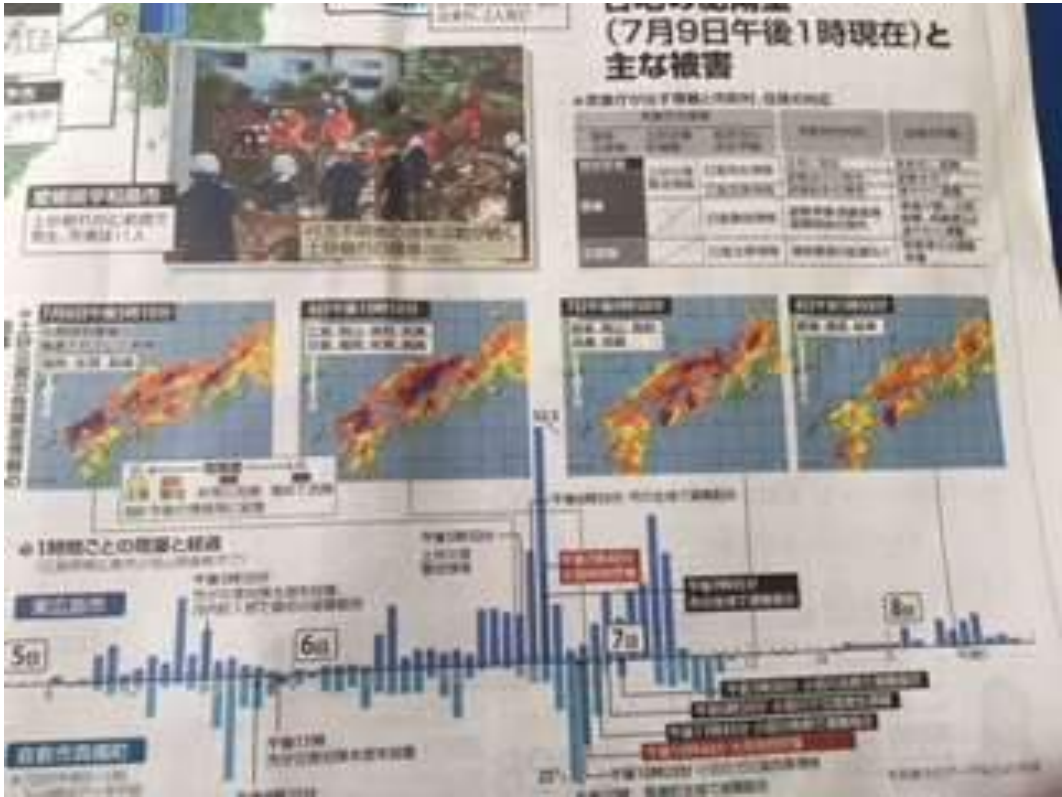
アルミ工場爆発 十数人けが

原因 浸水原因？ 民家窓割れる





2018年西日本豪雨 特集



讀賣新聞

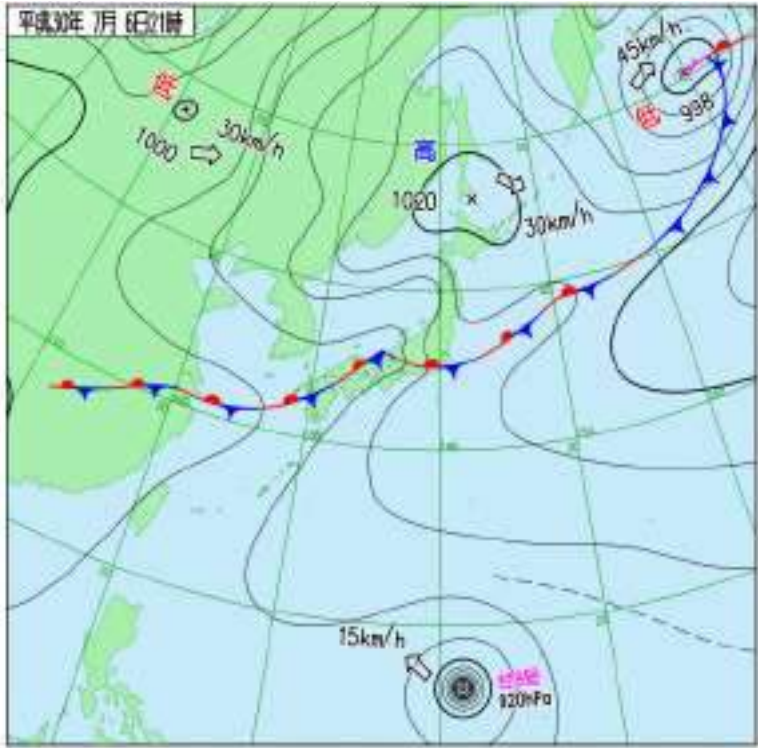
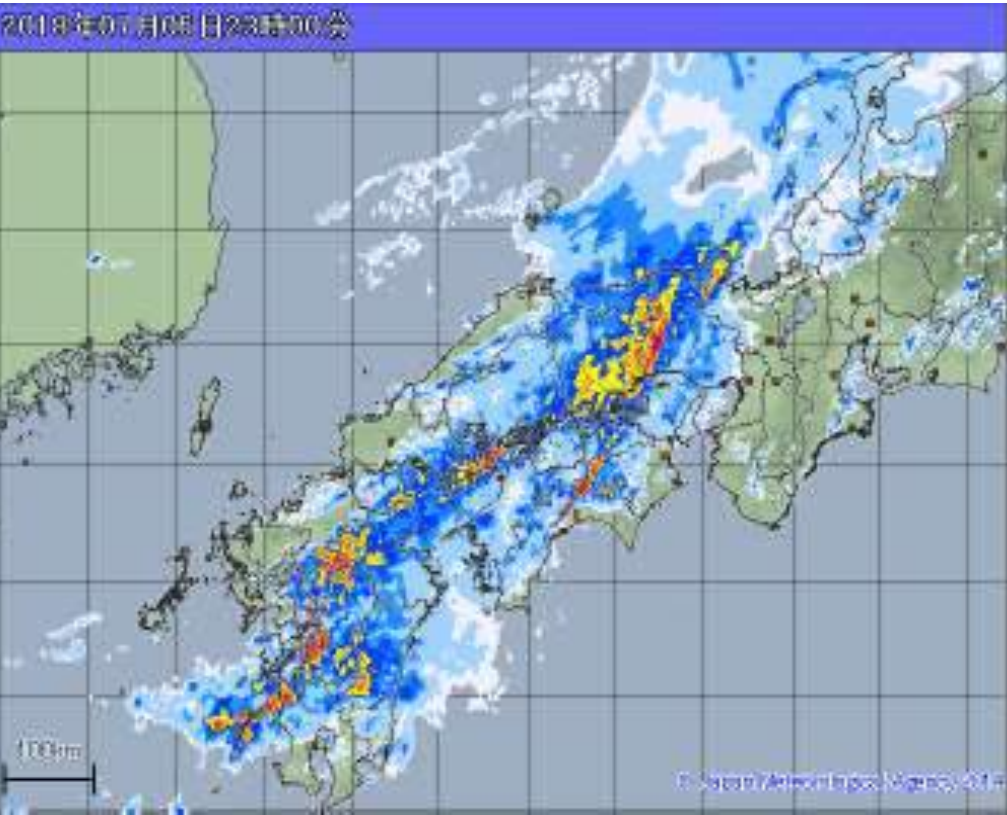
住宅街で
があり、
明者は10

[illegible]

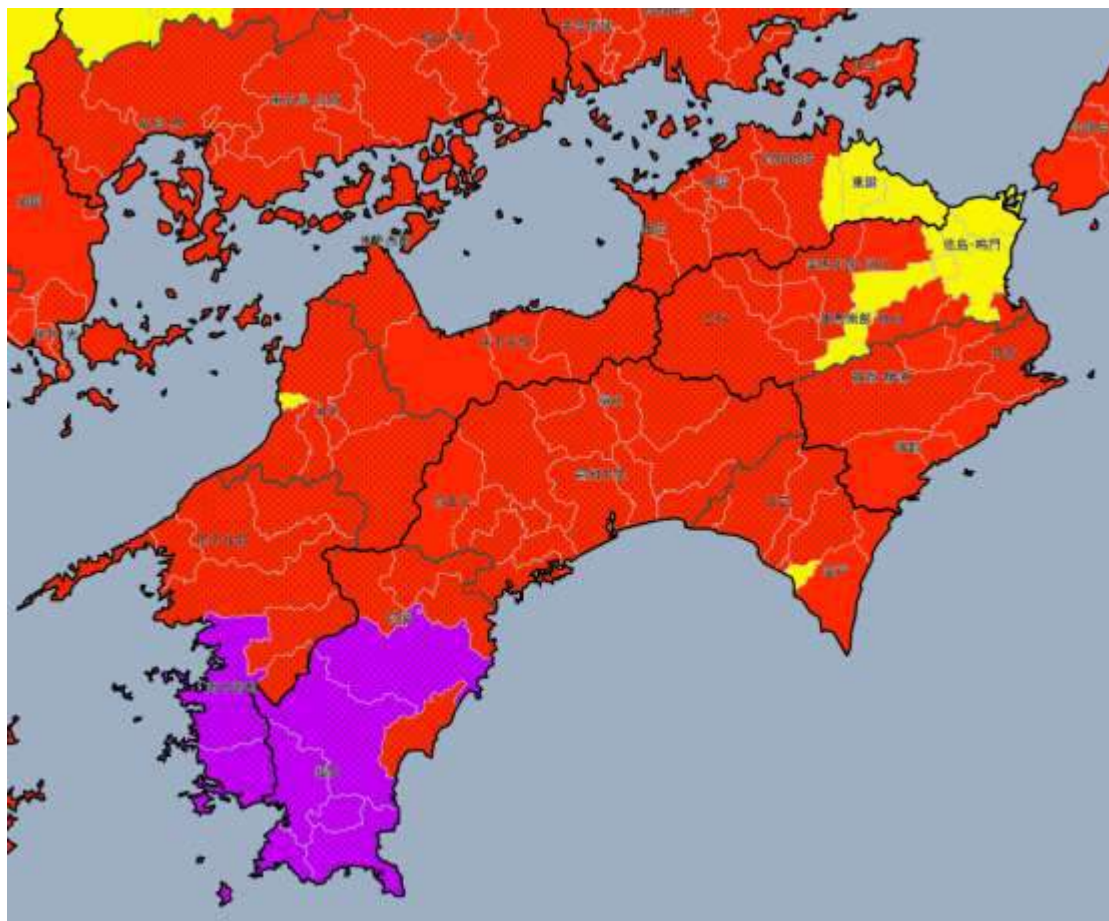
讀賣新聞



2018年7月5日23時 雨雲の様子 & 天気図



特別警報と警報、注意報(7月6日夜)



讀賣新聞



避難情報の出し方に、地方自治体に瑕疵があったのか？



そうは思わないね！ この読売新聞の記事、正しいか？正しくない！



- 死者・行方不明者が出た9府県28市町のうち、6割超の4府県18市町で、特別警報の発表後に避難指示が発令された。
- 国の指針では、避難指示発令の判断基準として、土砂災害は①土砂災害警戒情報が発表されるなど②や万里などの前兆現象など5項目、洪水は①決壊や越水②水位が堤防高に達する恐れ窓4項目で、特別警報は避難を完了した上で必要な措置の再確認に生かすためのもので、「発令の判断基準とするのは適切ではない」とする。
- よくわからない文章のうえ、誰が言っているのかわからない。
- 広島県は「指摘を受けて検討したが、避難勧告を指示に切り替える目安などとして必要と判断した」◎

- 関谷直也・東京大学情報学環准教授はFBで「何か間違っていないか？」と問題提起。
- 「これ以上どう的確にできるのかというのがわからない。ほぼガイドライン通りの対応をしている」
- 気象と土壌のことを分析する気象庁がいくら頑張っても、気象と地理と河川を総合的に判断しなければならない地元の方にはかなわない。気象庁は防災の専門家ではない。
- 片田敏孝・東京大学情報学環教授は、7月末に長野県のトップフォーラムで会った際、「これ以上、自治体の避難情報の発信の仕方をどうしろと言うのだ。今回はほぼ適切な情報発信している。問題は、逃げない住民の方だ。行政に頼り切っている災害過保護の住民の意識をどう変えるかだ」と言い切った。

続いて、またも読売新聞の8月3日朝刊一面の記事



- これは、津久井進・弁護士がFBで 噛みついた。
- もっともらしく、国の非常災害対策本部会議が首相官邸で開かれ、被災者の生活や産業の再建に向けた『支援パッケージ』を決めた、というが。
- 中身を見ると、①住居が全壊した世帯のは最大300万円を支給②廃棄物やがれき処理について、市町村が一括で処理できる制度を作る③中小企業がグループで復興事業計画を作って自治体の認定を受ければ、店舗や工場、生産設備などの復旧費用の最大4分の3を補助する——などだが。
- ①は被災者生活再建支援法で既に支給されている②は当たり前の話。③も。そもそも、この予算、補正を組まずに、予備費でたった1000億円ほど

津久井先生の怒り！

- 今日の読売新聞の見出しを見て、腹が立って、思わず書いてしまいました。
- 天災は繰り返しても、愚かさは繰り返さない！
- 災害のたびにリセットボタンを押すような行動はもうやめよう
- 見出しは「住居全壊世帯に最大300万円支援金 政府決定」とある。しかし、何か目新しい施策が盛り込まれたわけではない。とりわけ、見出しになった「300万円」はずーっとずーと前から被災者生活再建支援法に基づき支給されてきた。今回も支給は決まっている。政府が胸を張っているような話ではない。当たり前のことだ。
- ほかにグループ補助金やがれき土砂処理、災害援護資金貸付など、被災者支援の仕組みがずらずら並んでいるが、いずれも既視感のある政策ばかり。
- 政府をパッケージと言う美名でのごまかし、報道に対しては、法律に書いてある当たり前のことを大見出しで喧伝するのか！もし、被災者生活再建支援法の話をするならば、例えば「半壊以下に適用がない」「同じ豪雨なのに全員に適用されない(同一災害同一支援の原則違反)」「住居の被害しか対象にならない」などこれまでずっと指摘されてきた課題が、今回も見過ごされつつある状況にこそ問題意識を喚起すべきだろう。
- お怒り、ごもつとも！

阪神・淡路大震災以降、マスコミは反省して、それなりの進歩を図ったが、また、ダメになっている。

- 結論から言うと、災害報道に関しては、マスコミは進歩していない
- もっと言えば、退化している
- 一番退化しているのは新聞。テレビはまだまし。放送法があるので、まだ、災害時（たとえば、台風や豪雨情報は決め細やかだ
- ラジオは、AMだけでなく、コミュニティFMなどが発達した。阪神・淡路大震災のFMわいわいや東日本大震災で各地で生まれた。
- 新聞は、阪神・淡路以降、生活情報面だけを新設したが、その後、ほとんど進化していない
- 生活情報→ライフラインの復旧情報や給水情報、お風呂情報などの細かい情報面を作った→読売は「震災掲示板」、毎日「希望新聞」など

その顕著な例が、2014年夏の広島市土砂災害と丹波市豪雨災害

- 2014年7月30日～8月26日ごろにかけて、日本列島には台風の接近と上陸、前線の停滞、持続的な暖かく湿った気流の流入による大雨のために、北から北海道、秋田、石川、岐阜、三重、京都府、兵庫、広島、徳島、高知で大きな被害が出た。
- このうち、兵庫県丹波市は8月16日から17日にかけて局地的な豪雨に見舞われた。
- 住民のお話によると、17日午前2時から4時ごろが一番きつかった。多分、この時点で時間雨量100ミリを超える豪雨が3時間くらいは続いたのでは。
- その結果、9月21日午後3時現在の被害状況によると、死者1(市島町)負傷者4(氷上町2、春日町1、市島町1)、住宅全壊17(市島町)大規模半壊8(市島町)半壊39(氷上2、春日1、市島36)床上浸水140、床下浸水723計928＝住家

丹波市は非住家の被害が膨大だった

- 全壊27、大規模半壊2、半壊10、床上浸水140、床下浸水1433計1612→合計2540に被害
- 林地崩壊も膨大→確認箇所226箇所(うち人家裏104箇所)、流出土砂は焼く50万立方メートル(河川・道路15万m³、農地15万m³、宅地9万m³、山地11万m³→広島市安佐南区→50万m³と発表した

そして、広島で土砂災害が起きた(74人が犠牲に)





そして、広島へ怒涛の報道。

- 8月20日を境に、というか、福知山市街地の水没が大きくテレビ、新聞で取り上げられた後、丹波は少しだけ触れられただけで、ほとんど、広島豪雨災害に取って代わられた。
- 人的被害(犠牲者74人と1人)を除けば、広島土砂災害と丹波のそれは、ほぼ同規模
- 家屋被害は約1/2だが、農地の土砂流入、大規模家屋の被災、なお、住家被害は、佐用水害(1790棟)とほぼ同規模
- 山腹崩壊約200か所以上、流出土砂約50万m³、被災家屋2540棟、農地被害140か所
- 広島→全半壊以上約250棟、被災家屋約5000棟、流出土砂約50万m³
- 被災家屋規模がほぼ半分、人的被害の差で、マスコミの取り上げ方が全然違った。

ほとんど見向きもしなくなった関西のマスコミ

- 読売新聞大阪本社発行の新聞、全国版では、8月20日を境に水害記事はほとんど広島に。地域版を聞いてみると(当該地区は読売では、但馬丹波版。→もちろん、地域版では連日のように、被害情報、ボランティア情報などで満載。しかし、全国版には乗らない。
- テレビも同じくで、MBS局で調べてもらったが、全中はほとんど、広島に、NHKも詳しい情報は出せないと言われたが、ほぼ広島一辺倒。
- 某全国紙の記者に聞いたら、「うちの幹部に丹波も書きましようよ、と言ったら、丹波って被害あった？」という調子だったという。
- マスコミの性(さが)か。大きな被害が出るとそこに集中する→阪神淡路大震災の時も、大きな避難所や大きな被害の所ばかり取り上げる偏重性が指摘されていた。

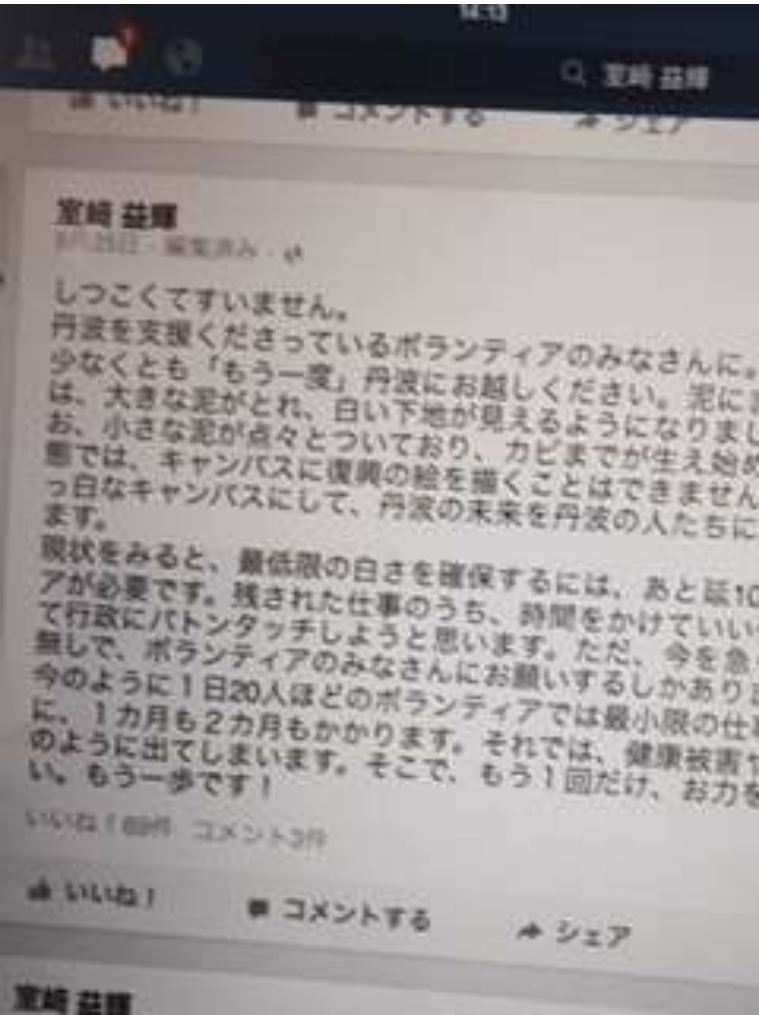
要するに何も変わらないマスコミの報道姿勢

- やっぱり、インパクトがある被災地に行きたがる
- お涙ちょうだいの記事が多い
- 特に肉親を亡くした人、子供を亡くした人、読者が泣いてくれると思っている
- マスコミの取り上げ方が少ないと、どういう影響が出るか？→まず、義援金が集まらない、次にボランティアが来ない、ひよっとすれば、国の支援策にも差が出る？
- 室崎メモを引用すると、「ボランティアは地元のボランティアが積極的な役割を果たす。重機ボランティアや情報ボランティア等の進化が見られる。しかし、神戸新聞を除くメディアによる報道の欠落により、ボランティアが丹波に來ないという状況が生まれた。9月26日現在で約1万4000人（佐用は3週間で1万7000人）最近は一日20人前後の日も。義援金の集まりももう一つ、21日現在で約5600万円（佐用は4億円）、となる。

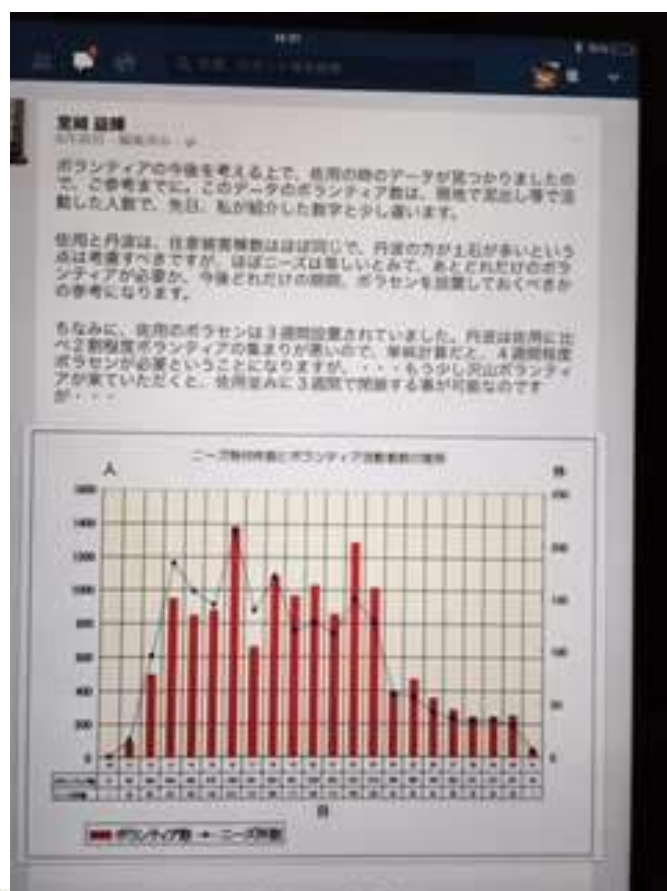
この状況に敢然と立ち向かったのが室崎先生

- 室崎先生はSNSのうち、最近始めたばかりのFacebookを利用した
- 初めのころは半分、脅し。論点は、兵庫県内にある大学、それも防災を標榜している大学からボランティアが来ないのはなぜか！と発信し、時には、名指しで神戸大学、県立大学、関西学院大学、神戸学院大も叱咤激励された
- 夏休み中で非常に動きづらいとき。神戸学院大は9月5日にボランティア支援室の協力を得て、ボランティアバスを出した。学生、引率合わせて40人以上が参加した
- その後も、10月5日、11月3日、そして11月30日にも学生ボランティアが行く
- そのたびの今度は、嬉しいお知らせ(たぶん、40回くらいある)

室崎益輝・神戸大学名誉教授が発信し続けているFacebook。



時にはデータを示し、時には写真で活動を紹介→[緊急支援グループ]丹波豪雨災害に関するグループの誕生



- 神戸学院大学社会防災学科の授業に来た朝日放送の現役記者（人と防災未来センターに研究調査員として出向していた）と話した
- テレビが減災力になっていない、と痛感している
- 広島と丹波の話をすると、「やっぱりマスコミですからねえ」と言われて笑ってしまう。
- しかし、彼は近畿の自治体300以上にアンケート調査をしており、避難情報の出し方など、現場の苦悩を聞いている

災害報道まとめ

- マスコミ出身としては非常に悔しい思いでいっぱいですが、災害時に本当に役に立とうと思っているのか、不審、不信、不振
- なまずの会→10年近く、マスメディアのリテラシーをアップさせるために勉強会をしてきた。年に数回、合宿も。しかし、若い世代が来ない。ほとんどが阪神・淡路経験者→会社の体制が正直言って、阪神もこの20年で大きな区切り(実態は1. 17が終われば、パタッと阪神淡路の記事はなくなる。東北がすでになくなりつつある。←これがマスコミの習性。
- しかし、マスコミが持っている発信力、影響力はまだまだ捨てがたい、どう利用するか？どう感づいても
読賣新聞
えるか、研究。

で、話は変わるが、最近の危機管理対応記者会見などを見て思うこと

- 本当に、危機管理事象に対する記者対応、記者会見の難しさを実感！
- 上手くやれることなんか、無理じゃないか？
- 記者会見ではないが、安倍政権の国会対応や、日大アメフト部の無謀タックル事件や加計学園の記者会見を見て、真実を語らない答弁や会見を何度やっても意味がない。
- 記者会見の基本は、出来るだけ正直にあからさまに語る。特に、災害対応の記者会見では、「隠すことなどない」というのが私の信念です。特に、市長村自治体にとって。

2018年6月18日大阪北部地震大阪府災害対策本部会議①



大阪府北部地震 大阪府災害対策本部会議②



- 地震時の広報は、高槻市に関しては全く機能していなかったというのが現状。そもそも、高槻市では災害対策本部室に各要員が詰める形式で対応せず、各課が原課でバラバラの縦割りで対応する形になってしまった。
- 職員の参集が悪く、三々五々に対応が始まってしまったことや、危機管理室は本館4階にあるのに災害対策本部室は別館6階にあって使いにくかったことなどが原因。

- ブロック塀の女児死亡事故対応に追われたことも要因になった。従って、広報課は普段の広報課で完全に個別対応。入り口で呼ぶと広報課の職員が出てきて用件を聞き、危機管理室などに問い合わせさせて答える形。
- 定例のプレス会見もなし。発表資料は壁に貼り付けられていた。一方、危機管理室には問い合わせの(電話)が殺到し、その対応に追われていた。

- こんな状況ですので、「全庁的対応」や「能動的広報」「広報は災害対策本部の機能」「逐次対応せず定例発表を！」など、これまで私たちが訴えてきた提言は、何も生かされていない。災害時の広報について、平時に準備していない実態が露見した。関大社会安全学部のお膝元なのに、「この程度か」とがっかりさせられる状況だった。

平成21年(2009年)8月9日～13日兵庫県佐用町豪雨災害

(発災:8月9日夜)

多くの報道関係者が、本庁舎2階の災害対応事務室前の廊下で待機しており、副町長と総務課長が**随時その質問に答えて**いたが、8月10日から報道機関控え室を別館2階に設け、そこで町長が**記者の求めに応じて随時対応**した。

8月12日からは、総務対策部に報道担当者を配置し、窓口を一つにして対応を行い、記者会見室を設け、午前9時と午後5時に町長や副町長が**定期的に会見を行う**こととした。

【検証】

町地域防災計画では報道機関への対応は総務対策部が行うこととなっていたが、**平時から広報課等の独立した組織がなく、また、普段から報道機関等への対応が不慣れであったため、十分な対応ができなかった。**

○広報やマスメディア対応に当たるべき情報政策課広報係の職員が、**災害対策本部内に常駐しなかった。**

災害対策本部での検討状況や決定事項等の具体的内容を把握しきれず、マスメディア対応を的確に行うことができなかった。

→災害対策本部には、市民向け広報やマスメディア対応を行う広報担当職員を臨席させ、災害対策本部の動向について把握させる必要がある。

平成27年常総市鬼怒川水害対応に関する検証報告書—わがこととして災害に備えるために—(常総市水害対策検証委員会,2016)

災害時の広報について、事前に準備していない
(地域防災計画や災害対応マニュアルでの位置づけが不明確)



気がついたら報道陣が押しかけていた



対応が後手に回り、必要なことが伝えられない



**災害対応上の問題を厳しく指弾され、
住民の感情も悪化する**

佐々淳行氏の「危機管理・記者会見のノウハウ」という著書

- 記者会見に特化している点は少し違うが、考え方はよく似ている
- サブタイトルで「東日本大震災・政変・スキャンダルをいかに乗り越えるか」
- 「猛獣マスコミを手なずけるにはー「情報の一元化」よりも「発表の一元化」が大事→新聞・テレビの影響力は低下していない→責任と犬と新聞記者は逃げると追ってくる→社会部の記者は猛獣である
- 過去の幾多の記者会見で失脚していった政治家や企業家などの事例を紹介している

- 「守りの広報」と「攻めの広報」。PRの2つの意味。広告は大バタイズメントで攻めの広報だが、広報はパブリック・リレーションズ＝PR。
- しかし、不祥事などでは、一転してPRはプレス・リリースとなり、記者会見は、発表する側と追及する側の真剣勝負となる。事件の時には「守りの広報」になる。
- 広報宣伝とは違って、テレビや新聞の記者からめっちゃめっちゃ叩かれる。小手先の弥縫策では大失敗して、結局、トップまで引っ張り出される結果になる。

- 「守りの広報」の時は徹底的に守りに徹しろ
- トップたちの墓場・記者会見→「私だって寝てないんだ」(雪印乳業・石川社長)「私らが悪いんです。社員は悪くございません」(山一証券・野沢社長)「金を儲けるのは悪いことですか」(村上ファンド・村上社長)「ナント力還元水というものを付けている」(元松岡農水大臣)
- 「あなたとは違うんです」(福田元首相)
- ・ 良き敗者は再起できる

- 守りの記者会見の必須事項
- ネガティブ・リポートを作成し、記者会見は1人に限る
- ただ「一切しゃべるな」では乗り越えられない
- 記者会見の心得10カ条
 1. 嘘は禁物
 2. 言えないことは「言えない」と言う
 3. 知ったかぶりは禁物
 4. ミスリード的相槌を慎む
 5. 逃げない、待たせない

6. 締め切り時間への配慮
7. オフレコの活用
8. 資料は先手を打って配布する
9. 素直な陳謝→放言や失言、明らかに当方に非のあるミスなどについては「申し訳ない」とあっさり謝った方がいい
10. 解禁条件付き(エムバーゴ)の発表方法→発表の期限を段階的に区切る→刻々と変わっていく情報を動態情報といい、解禁条件を付けて発表する、など要するに、記者会見をなめていては、えらい目に遭う

「報道対応」は目的ではなく手段

- 一人の記者に対応することは、その背後にいる数十万、数百万の~~読者・視聴者~~に対応すること

被災者・一般市民・全国・霞が関

- 記者とのコミュニケーションは、記者個人とのコミュニケーションではなく、記者という資質を媒体として行う世論とのコミュニケーション

石川恵子「マスコミ対応緊急マニュアル」(ダイヤモンド社、2004)

災害広報は危機管理である

- 災害広報だけでなく、災害情報の発信自体も危機管理である
- 驚くべき宝塚市の消防報道対応マニュアル
- 「災害に強い安全で安心なまちづくりと住民の信頼を得るためにも、報道広報はなくてはならない重要な消防の責務の一つである」と総則の第1に唱っている。
- 第2「危機管理広報が必要な事例」として①災害や事故②職員の不祥事、を挙げている
- 起きてしまったこと、起こしてしまったことは事実であり、隠しようもないし隠しても意味がない。少しでも正確な事実関係をマスコミの理解を得て、いかに報道させるかに尽きる

宝塚市消防報道対応マニュアル①

- マニュアルの取扱範囲を①小災害時②中災害時③大災害時とし、①の対応窓口を所轄署、②と③は本部として、③はとくに記者会見を開く必要があると、記している
- ②のその他に、報道関係から多数の問い合わせがあった場合、事件性が大きく社会的関心が高い事故(連続殺傷事件、集団食中毒、硫化水素による自損、未成年の犯罪に起因する災害、虐待に係る救急事案等)としている
- 情報共有のために、報道機関だけでなく、消防職員や市関係職員に対しても情報提供する

宝塚市消防報道対応マニュアル②

- 特定の報道に対して情報提供しない
- 特異な災害、珍しい出火原因、放火多発などで個別に取材依頼があった場合、その内容が「火災予防や事故啓発につながる」「消防を広くPRできる」「必要以上に誇張表現をしていない」ことを総合的に判断して取材を受けるかどうか判断する
- 「迅速」を要する情報提供と、「確定」を要する情報提供とが分類されているか、留意する
- 必要な情報を収集し、集約して発表するまでに要する時間を伝え、補完的な情報はいつごろまでに発表出来るかを約束する

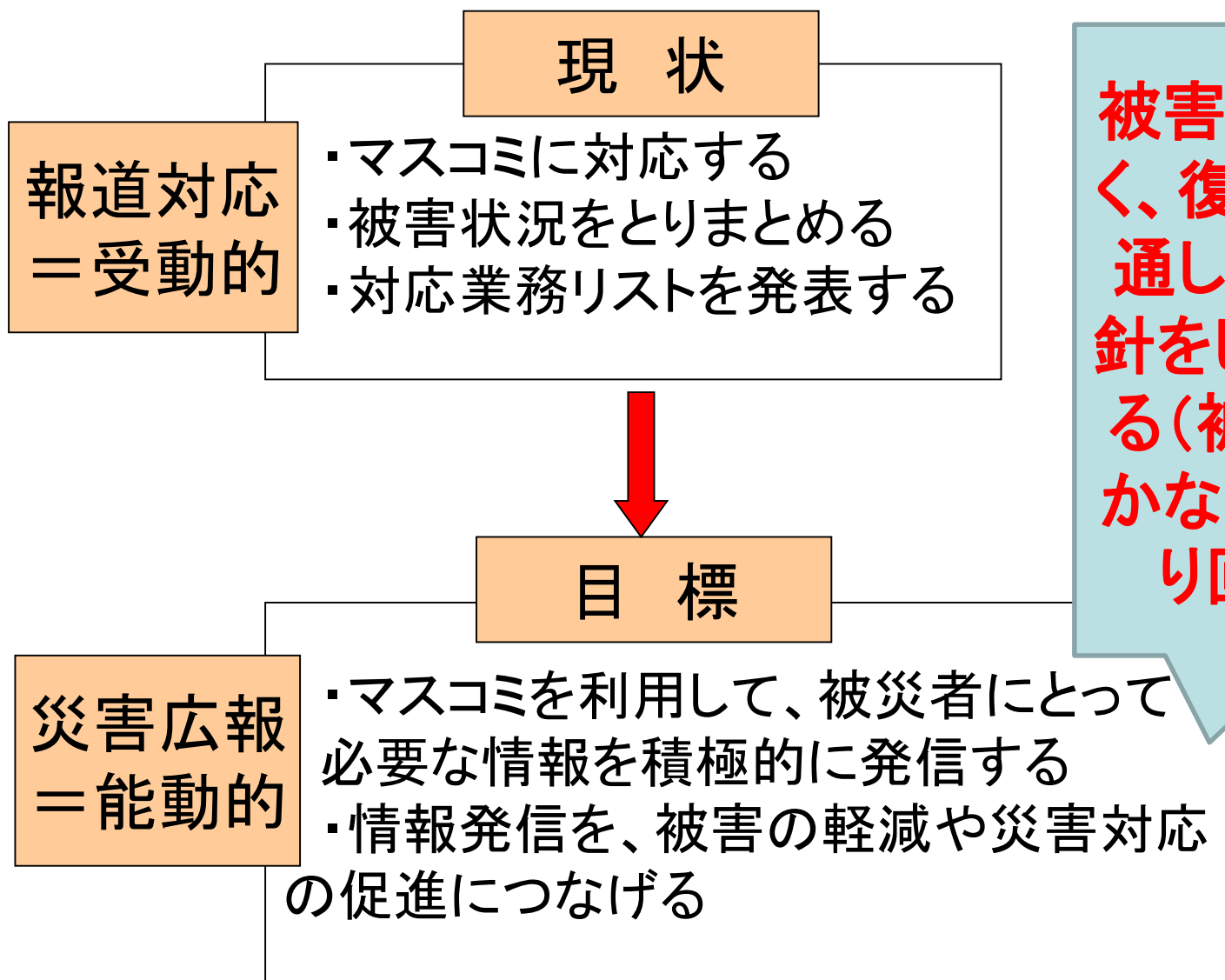
宝塚市消防報道対応マニュアル③

- 記者会見
- 質問を予測し、回答者の役割を割り振りするなど、筋書きを作成し、記者が主導の記者会見ではなく、一見、記者主導の会見に見せかけ、消防主導を意識する
- 知っていながら知らないと言えばウソになる。このような事情があるので言えませんという対応が最良
- 結論は先に話す
- わかりませんで突っぱねるのではなく、今はここまで調査中で、いつ頃には結果が出る予定です、と現状正確に誠実に述べてほしい
- マスコミは住民の代弁者であることを認識する

なぜ、マスコミ対応が難しいのか？なぜ必要なのか（行政にとって）

- 大災害時には多くのマスコミが地方自治体に殺到する
- マスコミ対応を誤ると、大混乱に陥り、他の災害対応に大きな支障が出る
- 日頃、マスコミにあまり縁のない所に大災害が起きがち→慣れていない
- マスコミの欲する情報がよくわからない
- 準備もしていない
- マスコミ側の質問も「暗黙知的」

「報道対応」から「災害広報」へ



被害状況だけでなく、復旧・復興の見通しなど、対策方針をしっかりと伝える（被害状況の細かな変更などに振り回されない）

災害時の戦略的な広報を支えるノウハウ(1)

事前の準備取材＝対応方法をマニュアル化しておく

- ・記者発表資料のフォーマットを作る
- ・報道対応の責任部署、責任者を決めておく
(窓口を一元化し、各課から能動的に情報収集・把握)
- ・記者発表は定時に行うルールを作っておく
- ・記者室を用意する
- ・記者の立ち入りを認めるスペースを確定しておく
(職員の執務室に無制限に入室させない)

★町村など小規模自治体では、多勢の報道陣を相手にした広報経験は持っていない。**災害時には、都道府県が町村などへ広報スタッフをアドバイザーとして派遣してはどうか**

森民夫・新潟県長岡市長「第2回大規模災害発生時における情報提供のあり方に関する懇談会」(2007年3月14日)

発災直後

- ・報道機関から電話の問い合わせが必ず入る。その時点で判明していることだけを答える。TV中継には、総務課長や広報課長など意思決定や広報担当責任者を電話口に出さない方がいい
- ・発災後30分くらいをめぐりに、1回目の被害状況を、事前に作ったフォーマットに記入する(○時○分現在という記述を必ず入れる)

数時間後以降

- ・ホワイトボードを上手に活用する。計画性なしに書き込みを始めてしまうとすぐいっぱいになって使いものにならない。書き込みではなく、古い資料の上に新しい資料を重ねて張り出す方法を継続する。時間を明記する
- ・災害対策本部入り口に最低2～3人の広報担当を置き質問事項を整理する。ホワイトボードを入り口近くに置き、説明する。後から来た記者には、まずこれまでの発表資料に目を通してもらい、一から説明しないで済むよう工夫する。大きな地図を張り出して、記者への説明に利用するのも有効
- ・記者は刷り物を配布されると、ひとまず、落ち着く。簡単なものでもいいから基礎的な資料を配る

災害時の戦略的な広報を支えるノウハウ(4)

徹底した情報公開が大前提。トップがその姿勢を部下に示すべき

公開しても困らない情報まで公開しないと「何か隠しているのでは」と疑われ、記者と対立しかねない

とはいえ、わからないことは「わからない。調べてから回答する」という姿勢を貫く。思いつきで回答するのは厳禁

【事例】

地震発生直後から各報道機関の取材が始まったが、災害対策本部室を24時間公開し、報道機関用スペース(机、椅子)も確保した。対策の決定したものから直ちに発表し、情報は定時・臨時を問わず公開し、知事や県幹部職員も時間の許す限り取材に応じた。このため、取材でのトラブルはほとんど発生しなかった。

平成12年(2000年)鳥取県西部地震 震災誌

災害時にトップがなすべきことは

1. トップはマスコミ等を通じてできる限り住民の前に姿を見せ、「市役所も全力を挙げている」ことを伝え、被災者を励ます。自衛隊や消防の応援隊がやってきたことをいち早く伝えることで住民が平静さを取り戻すこともある。
2. 住民の苦しみや悲しみを理解し、トップはよく理解していることを伝える。苦しみと悲しみの共有は被災者の心を慰めるとともに、帯感を強め、復旧のバネになる。
3. 記者会見を毎日定時に行い、情報を出し続ける。情報を隠さない。マスコミは時として厄介であるし、仕事の邪魔になることもあるが、情報発信は支援の獲得につながる。明るいニュースは、住民を勇気づける。

(「水害サミットからの発信」<http://www.mlit.go.jp/river/suigai/>)

災害対応の陣頭指揮を取るリーダーが、大局的な方針を明確に示すことによって、

- 被災者に安心感・信頼感をもたらす
- 応急対策活動を円滑化する
- 苦しい生活を耐え抜くための希望を与える
- 被災地外からの支援を呼び込む

首長が情報発信する際のポイント

- 被災者の安心感を得るには、発災後、首長の露出は出来る限り早く、多くしたほうがいい。テレビのカメラが入った記者会見にトップが出る。
- 冒頭は決然とした態度でコメントを発する。細かな状況説明は事務方に任せ、今後の見通しや対応方針など、重要事項の説明に時間を割く。この災害に対する自治体の方針を具体的に説明する。
- イニシアチブは行政側が握る。記者の質問にも明瞭、的確に答える。その時点で判明していないことははっきり「わからない」と答え、いつの時点で答えられるかをしっかりと言う。
- 本当に謝らなければならない事態が生じたのなら別だが、記者会見でやたらに頭を下げない。
- 安易に「想定外」と言わない

「現状」だけでなく「今後の方針」を発信する

【市長の発表】

1. 復旧・復興への歩みが少しずつ進んでいる
2. 鉄道の早期再開をJRに要望した
3. 避難所を視察して「市にはよくしていた」と感謝の声をいただいた。ふるさとの再生に向け、助け合って頑張りたい

感想・
やっている業務のリスト



先を見据えた
予測や
目標

1. 生活再建支援策は、どういう内容を考えているのか？
2. 今後、大量のゴミが発生すると予想される。対策は？
3. ガス復旧のめどは？
4. 原発は相当長期にわたって、運転再開できないのではないかとと思うが、どうか？

【報道陣からの質問】

災害時に首長が行う意思決定は

- ①組織間の利害関係が対立するもの
 - ②現場で意思決定がなされないもの
 - ③通常法制度で対応ができないもの
- について判断する機会が圧倒的に多い。

「地方自治体の災害対応の要諦」(人と防災未来センター,2009)

→「超法規的」決断をする覚悟も求められる

首長にしかできない「超法規的」決断

1. 物資（食糧含む）の要請には全て対応すること
2. 経費については、市町村負担とか県負担とか言わないで、全て県でみよとの対応をすること
3. 1、2の方針を直ちに市町村へ知らせること

平成12年（2000年）鳥取県西部地震 震災誌

公平性、平等性というのは大事なことです
すが、それは平時のときの前提です。
(中略)「有事のときは、たとえ法であろう
が破れ。何かあったら、私が責任を取る
からやれ」といつも職員に言っています
＝片岡聡一・岡山県総社市長

野口健「震災が起きた後で死なないために」(PHP新書,2017)

1. 聞かれたことに答える「マスコミ対応」ではなく、報道機関を利用して積極的に情報発信する
2. 目標（例：「混乱の防止」「二次災害の予防」「被災者の不安軽減」「生活再建の支援」「避難所の環境改善」など）を達成するための手段として活用する
3. 個別の被害状況や災害対応ではなく、先を見据えた予測に基づく目標や対応方針（工程表＝ロードマップ）を示す