	複数の記者に囲まれて、質問や意見を浴びせかけられた場合には、特に落ち着いて、公表事項のみを正確に伝えることが重要です。 また、担当者自身の中にも焦りや困惑があると、つい不誠実な態度や行動に出てしまうこともありがちです。 しかし、メディアはそれをも捉え、行政の不適切な対応として報じられてしまうこともあります」
【山川市立病院搬送口】夜 アイソレーター装備付の搬送車で田中が運ばれる 殺到する報道陣	N「その間にＨ５Ｎ１の陽性が確認され、患者はアイソレーター装備付の搬送車によって感染症医療施設へ移送された」
《記者発表時の注意事項》	
【記者会見場】 ざわついている報道陣 空席のままの発表席	N「県が記者会見場を開く時は、事前に厚生労働省に時間と内容について連絡が必要です。 特に、非常事態では情報の共有を図ることが第一です」 記者Ａ「もう１０分も予定時間が遅れているじゃないか」 記者Ｂ「こっちは、締め切りが迫っているんだから…」
司会者を伴って入室する小川 次々とフラッシュがたかれる	司会「お待たせしました。 それでは、記者発表を始めます」 小川「県庁感染症対策課の小川です。 本日午後４時３０分、県内において国内初となるＨ５Ｎ１インフルエンザ患者が発生した旨の届出がありました」

騒然となる会見場 ほとんど資料を見たまま報告する小川	小川「概要、患者は県内在住４０歳代男性で、診断名は指定感染症Ｈ５Ｎ１インフルエンザ。 経緯、９月１日東南アジアＡ国より帰国後、発熱および咳を訴え県内の医療機関を受診。 肺炎像が見られたため、迅速診断でインフルエンザＡ型と特定し入院、その後隔離。 県の衛生研究所での検査の結果Ｈ５Ｎ１インフルエンザを特定したため、現在感染症医療機関に転院させ、入院加療中です」
記者Ａが質問を始める	
	記者Ａ「患者は県内在住ということですが、正確な住所は？」
小川は資料を探している	小川「それは、…ええ、分かりません」 記者Ａ「分からない？！発表できないということですか？」 小川「……」 記者Ｂ「患者の氏名、年齢は？」
汗を拭い動揺を隠せない小川	小川「ええ、…その点については、控えさせていただきます」 渡邊「感染の経路はどうなっていますか？」 小川「現在確認中です」 渡邊「Ａ国からの帰国ということですが、感染したのはＡ国内ということでいいのでしょうか？」 小川「……」 渡邊「その患者は、Ａ国で感染した鳥との接触はあったんですか？」
不誠実な態度を示す小川	小川「…、特にそういうことは…」 渡邊「それじゃ、人からうつされたということなんですか！？」 小川「いや、それは…」 記者Ａ「患者は、一人だけなんですか？ 他に感染者はいないんですか？」 小川「そういう報告は、受けていません」

	渡邊「帰国後、患者が利用した交通機関や施設は特定できているんですか？」 小川「患者は入院加療中で、まだ確認はとれていません…」 渡邊「そんなことも、確認できていないんですか！」
落ち着きをなくす小川	小川「……」 渡邊「こうしている間に、感染が広がっているんじゃないですか？」 小川「……」 渡邊「県の健康政策課としては、現在どんな対策を講じようとしているんですか？ 厚生労働省からは、指示が出ていないんですか？」 小川「……」 記者B「どうなんですか、答えてください」 小川「ええ、発表は以上です」
一方的に会見を打ち切り席を立ってしまう小川	
騒然となったままの会見場に記者たちの声が飛び交う	記者A「他に資料はないんですか？」 記者B「ちゃんと発表できる人を出してくださいよ！」 渡邊「我々には、県民に報せる義務があるんですよ！」
【スタジオ】 女性キャスター	C「この記者会見には、複数の問題点がありました。 まず第一に、会見の開始時間を守らなければなりません。 また、発表する内容に基づいて、記者から発せられる質問を想定した準備が不足しています。 そのために必要な資料等は、あらかじめ用意し、複雑な内容であればあるほど、誤った報道を避ける意味でも、配布資料を用意する

	ことも必要です。 　発表の際には、資料ばかりに目を落とすのではなく、会場全体を見渡すように、落ち着いて話しましょう。 　汗を拭ったり、視線を泳がせるなどの動作は、動揺している印象を与えますから慎んでください。 　もちろん、不誠実な印象を与える笑いや仕草も厳禁です」
《メディア対応上の基本知識》	
【スタジオ】 女性キャスター	C「マスメディアとの良好な関係は、広報活動の要です。
ポイントをテロップ表記	それでは、問題点を明確にするために、改めてマスメディア対応上の基本知識をまとめてみましょう。
１対応窓口は一本化する	その１、対応窓口は一本化する。 　マスメディアからの取材申し込みに対しては、通常広報担当が窓口となって対応します。 　電話のたらい回しなどは好印象を与えず、マスメディアとの信頼関係を悪化させます。
２取材の主旨や内容を確認する	その２、取材の主旨や内容を確認する。 　取材の主旨や内容によって、対応する職員の選定やスケジュールを確認してから返事をします。
３取材拒否はしない	その３、取材拒否はしない。 　仮に、自らに不都合な取材であっても、取材拒否をしてはいけません。 　きちんと対応した上で、答えられない場合は、その旨をはっきりと伝えるのが原則です。
４マスメディアへの連絡は迅速に	その４、マスメディアへの連絡は迅速に。 　取材申し込みなどがあった場合、マスメディア側への日程、場所などの連絡は迅速に行ないましょう。

５できる限りの準備をする	その５、できる限りの準備をする。 取材内容や具体的な質問事項を想定し、適切に分かりやすく答えられるように事前準備をします。
６『言えること』の確認をする	その６、『言えること』の確認をする。 取材に対し、言えることと言えないことをあらかじめ確認し、取材中のあいまいな対応を避けます。
７憶測による発言はしない	その７、憶測による発言はしない。 事前に資料やデータなどを準備し、事実に基づいた回答のみを心がけましょう。 自らの憶測による発言は、誤解や誤報の原因になります。
８答えられない時は、その理由を明確にする	その８、答えられない時は、その理由を明確にする。 答えられない質問に対して、ただ単にノーコメントと答えるのではなく、なぜ話せないかを明確に説明する必要があります。
９関連質問には慎重に答える	その９、関連質問には慎重に答える。 取材テーマから離れた関連質問に対しては、慎重に対応しましょう。 特に他の官庁や企業、個人についての評価や批判などをしてはいけません。 この９つの基本知識をよく理解し、誠実な態度でマスメディアに対応することこそが、広報のあるべき姿だと思います」
～適切な対応例～	
【記者会見場】	
会見を始める小川	小川「それでは、定刻になりましたので、記者会見を始めます。
会場全体を見渡すように話す	私は、県健康政策課感染症係の小川と申します。 お手元の報道発表資料に沿って、この度の新型インフルエンザ、Ｈ５Ｎ１インフルエンザの国内発生につきまして、ご説明させていただきます。

資料を見ながら会見に耳を傾ける報道陣	なお、私からのご説明に続き、県感染症対策課からの、皆様へのお願いがございます。 その後、幹事社の方を中心にご質問をお受けします。 会見時間は、およそ１時間を予定しておりますので、どうぞよろしくお願いいたします」 （以下、ご指導ください）
【スタジオ】 女性キャスター	C「今回の記者発表で、適切な情報が提供されたことによって、新型インフルエンザによる社会的なパニックの発生は、最小限度に留めることができました。 それでは最後に、マスメディア対応の５つの基本姿勢を確認しましょう。 一つ、行政の社会使命として、積極的な情報開示を行ないます。 二つ、社会との信頼関係を築くため、事実に裏づけられた情報のみを、正確に伝えます。 三つ、情報伝達をする相手に適した表現を選び、分かりやすく説明するために、図表などを活用します。 四つ、知る（広聴）、知らせる（広報）という双方向性をもったコミュニケーションによって、マスメディアを含む社会との相互理解が深まります。 五つ、マスメディアに対し、不必要に門戸を閉ざすのではなく、積極的に情報開示することによって、マスメディアを通じて社会の理解を獲得できます。 これらの基本姿勢を保ち、適切なリスクコミュニケーションを確立することが、求められているのです」
E N D	

厚生労働省　御中

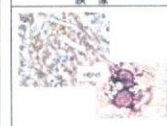
リスクコミュニケーションDVD構成案

※本構成案は、ビデオとしての見せ方をご理解いただくためのもので、制作段階までに実際のシナリオを作成いたします。
画像はイメージ用で、実際のものとは異なります。

2006年8月8日

株式会社電通パブリックリレーションズ

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
	【プロローグ】 増殖するH5N1ウィルスの顕微鏡映像。（資料提供）	BGM♪不安感
		（N＝ナレーションと、C ＝キャスターで映像を補足）
	現地の新聞記事等	N「数日前から、H5N1型いわゆる鳥インフルエンザと思われる重篤なインフルエンザ様疾患の患者が、ベトナムホーチミン市立熱帯病院に来院し続けていた。 高熱と、後による呼吸器疾患に加え、下痢を訴える同様の来院者は、すでに10名を超え、同院はパニック状態に陥っていた」
	センセーショナルな見出しやテレビ写真等	N「ベトナム国内の複数の医療機関からの依頼で、ハノイ市の国立衛生微生物研究所が検査した結果、5名のH5N1陽性患者が確認された」
	旅客機の機影	N「その頃、日本に向かうベトナム航空機の中に、2週間の出張を終え、帰国途中の田中武彦の姿があった」
	（機内）で咳をする田中の口元。	

2

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
	画面が暗転しメインタイトル リスクコミュニケーション（仮題） 【スタジオ】 女性キャスター登場	C「これから皆さんにご覧いただく映像は、情報化社会の中にあって、メディアへの対応がいかに大切であるかをシュミレーションし、その重要性を再認識していただくためのものです」 C「プロローグでお分かりのように、このシュミレーションでは、ベトナムでH5N1に感染したと思われる日本人が帰国したことによって起こる状況に対し、適切なメディアへの対応を通して、広く国民生活に寄与する広報の在り方を検証します」
	成田空港ロビー	
	新幹線	N「成田空港では田中が検疫所を通過。 東京駅で乗り換え、新幹線で自宅に向かっていた」
	病院風景	N「その日の夜に山川市内の自宅に暮いた田中は、 高熱によりそのまま市内の病院に入院。 診断時にA型と判明し、H5陽性の恐れがあることから、ただちに個室に隔離された」

3

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
	毎朝新聞A支局で鳴り響く電話。受話器を取る渡邊記者。	渡邊「毎朝新聞山川支局です。え？市立病院で？」
	電話対応を行う渡邊記者。	渡邊「支局長、市立病院に入院している患者から、感染症が発生しているらしいとの情報です。 患者が1名隔離されて、フロア全体が立ち入り禁止になっているそうです」
	市立山川病院に車で急行する渡邊記者。	
	市立山川病院の診療室で医師が県庁の感染症担当者の小川氏に電話をしている。	医師「患者は先ほど個室に隔離しました。 高熱が持続している状況で、念のためフロアは立ち入り禁止にしています」 小川「検査結果が出るのはいつごろですか？ 新しい情報が分かったらすぐ、県庁にも連絡をもらえますか？」
	医師に近づく看護士。	看護士「先生、毎朝新聞の記者の方が取材にお見えです」 医師「それどころじゃないから、帰ってもらって」 看護士「すでにお伝えしてるんですが・・・。お帰りになりませんので」

4

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
	廊下を足早に歩く医師を追いかけて取材する渡邊記者。	渡邊「いったい、どんな病気が発生しているんですか？ 医師「まだ言える状況じゃありません」 渡邊「何でいえないんですか？ 院内感染でも隠しているんじゃないですか？」
	立ち止まり、振り返る医師。	医師「待ってください。検査が終わるまでは、 ウィルスが正確に特定できないんです・・・」 渡邊「ウィルス、ですか・・・？」
	（小タイトル） 電話による取材対応時の注意事項	
	県庁に電話で確認する渡邊記者。 うろたえる県庁の感染症担当者の小川氏。	小川「はい、県庁の感染症対策課です」 渡邊「毎朝新聞の渡邊ですが、 県立病院で新型の感染症が発生しているらしいですね」 小川「え、ええ・・・。どこでお聞きになったんですか」

5

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
		渡邊記者「市立病院に取材しました。 高熱の患者が入院してますね。病名は何ですか？」 小川「今、検査結果の情報を確認中でして・・・」 渡邊「検査の結果が出るのは何時ですか？ どれぐらいの危険性なんですか？ もっと正確な情報を教えてください。 このままでは噂が広がってパニックになりますよ」 適切な対応と不適切な対応を比較し、 さらに改善点とポイントをキャスターが解説する。
	携帯電話をかけながら、車に乗り込む渡邊記者。	渡邊「支局長、これから県庁に向かいます。 それから・・・これはひょっとして、ベトナムで広がっている感染症じゃないですか・・・？」
	県庁内の会議室。 感染症対策課の課員による対策会議が行われている。	小川「患者は新幹線からJRに乗り換えて市内に入っています」 課員1「そうしたら、電車の中で他の乗員が感染した可能性もあるじゃないか」

6

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
	ノックとともに部屋の中に入ってくる職員3。 （小タイトル） 1対1対応の取材の注意事項 苦立たしげな小川氏に廊下で質問をする渡邊記者。	小川「県民への呼びかけが必要になりますね 課員2「しかし、まだ新型インフルエンザとは決まってないだろう。発表するには早すぎるんじゃないか」 課員3「小川さん、毎朝新聞の方が至急お会いしたいということです」 渡邊「市立病院の件ですが、新型インフルエンザの国内第1号発生の可能性が極めて高い状況ではないですか？」 小川「申し訳ありませんが、情報がまだ確定していないので、現時点で申し上げることはございません」 渡邊「ちゃんと病院の関係者にも取材をかけてますからね。ウィルスの検査結果が30分後に出るでしょう」 小川「情報が確認でき次第、正式に発表いたします」 渡邊「新型インフルエンザ第1号の疑いのある患者が入院中。これは間違いですか？それとも正しいんですか？どっちなんです？」

7

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
   	（小タイトル） 囲み取材による対応時の注意事項 県庁の担当者のもとに殺到する記者。 （小タイトル） 記者発表時の注意事項 記者会見場	適切な対応と不適切な対応を比較し、さらに改善点とポイントをキャスターが解説する。 N「結局、その1時間後に毎朝新聞がインターネットで国内初H5陽性患者の発生を速報。マスコミの各社が県庁と厚生労働省に殺到した」 担当者「しばらくお待ちください。詳しい情報を現在確認中です。後ほど、会見を開きますので…」 適切な対応と不適切な対応を比較し、さらに改善点とポイントをキャスターが解説する。 N「各社の取材に対応するため、深夜の12時から、県庁と厚生労働省では緊急の記者会見を行うことになった」

8

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
		担当者「本日、午後4時30分、県内において国内初となるH5インフルエンザ患者が発生した旨の届出がありました。概要は、患者県内在住50歳代男性。診断名指定感染症H5インフルエンザ。結論、7月1日県内の医療機関を受診。発熱、咳、肺炎像が見られ、迅速診断でインフルエンザA型と特定。現在感染症医療機関に転院し、入院加療中です」 N「この発表を受け、記者たちからは矢継ぎ早に質問が投げかけられた」 「これは、新型インフルエンザの国内発生第一号と考えていいのでしょうか？」 「どのようにして感染したのでしょうか？」 「県ではこれ以上の感染の発生をどのようにして阻止するつもりですか？」 「県内で患者が利用した交通機関とかルートはどうなっているんですか？」 「同じ交通機関を利用していた人への感染の可能性は？」 記者会見での想定問答形式のシュミレーションの中で、良い対応例と悪い対応例を実演。 広報対応のノウハウを盛り込む。 C「今回、記者発表で適切な情報が提供されたことにより、新型インフルエンザによる社会的なパニックの発生は最小限度に留めることができました」

9

リスクコミュニケーション

映像	内容	音声
ポイント1 ポイント2 ポイント3 ポイント4 ・ ・ ・ 	チェックポイント （テロップで表記） まとめ （テロップでも表記）	C「それでは、再びメディア対応でのポイントを確認しましょう」 メディア対応のポイントを解説。 C「最後に、メディア対応の5つ基本姿勢を確認しましょう。 一つ、行政の社会的使命として、積極的な情報開示を行ないます。 二つ、社会との信頼関係を築くため、事実に裏付けられた情報のみを、正確に伝えます。 三つ、情報伝達をする相手に適した表現方法を選び、分かりやすく説明するために、図表などを活用します。 四つ、知る（広聴）、知らせる（広報）という双方向性をもったコミュニケーションによって、メディアを含む社会との相互理解が深まります。 五つ、メディアに対し、不必要に門戸を閉ざすのではなく、積極的に情報開示することによって、メディアを通じて社会の理解を獲得できます。 これらの基本姿勢を基も、適切なリスクコミュニケーションを確立することが、求められているのです」

10

平成１８年度　厚生労働科学研究費補助金　新興・再興感染症研究事業

大規模感染症発生時の効果的かつ適切な情報伝達の在り方に関する研究

研究者名簿（五十音順）

主任研究者

丸井　英二　（順天堂大学医学部公衆衛生学教室）

分担研究者

赤松　利恵　（お茶の水女子大学生活科学部栄養教育学）

柄本　三代子　（東京国際大学人間社会学部）

吉川　肇子　（慶應義塾大学商学部社会心理学）

清水　隆司　（順天堂大学医学部公衆衛生学教室）

谷口　清洲　（国立感染症研究所）

濱田　篤郎　（海外勤務者健康管理センター）

堀口　逸子　（順天堂大学医学部公衆衛生学教室）

研究協力者

石川　直子　（順天堂大学医学部公衆衛生学教室）

柏木　知子　（順天堂大学医学部公衆衛生学教室）、

山上　文　（順天堂大学医学部）

厚生労働科学研究費補助金　新興・再興感染症研究事業

「大規模感染症発生時の効果的かつ適切な情報伝達の在り方に関する研究」

研究報告書

順天堂大学医学部公衆衛生学教室　〒113-8421 東京都文京区本郷2-1-1
TEL:03-5802-1049 ／ FAX:03-3814-0305