

感覚、一般市民の感覚になって考え、その回答を検討しておく。

- ・現時点で分かっていることと、分かっていないことを明確にしておく意味もある。

(5) 参考基礎資料の用意

- ・検査方法、国の行動計画など対策方針、インフルエンザウイルスの特性、ワクチンの効果と製造、など、改めて説明していると時間がかかりすぎてしまうが、記者が正確に理解していないことで誤解を生むような事項については、あらかじめまとめた資料を作成しておくで便利。
- ・会見会場に常備しておいてもよいし、記者クラブに配布してもよいし、都度個別に渡して資料をもとに説明してもよいし、問い合わせに対して口頭ではなく、資料を送れば済む場合もある。

(6) 質疑応答上の注意点

- ・その時点で分かっていることと、分かっていないことの区別を明確に示す。
- ・分かっていないことは、その理由を述べる。判明までの見通しを述べることができればより良いが、無理をしない。
- ・未回答質問については、できれば、次の会見で回答することを約束する。
(※その他注意点は次章で詳説)

(7) 進行上の注意点

- ・できれば会見者以外に進行役としても司会者を立てることが望ましい。
- ・メインスピーカーが専門部門の担当者である場合は、記者会見ばかりに時間を割くことはできないことを記者に理解してもらった上で、会見時間の目安を決めておき、質疑が一巡したところで司会者は終了へと導く。

(8) 会見後の注意点

- ・会見上説明した内容は公式の事項となる。質疑応答の内容もまとめて関係者間で共有しておく。
- ・会見での説明に関連して、確認の電話が集中する場合もある。できるかぎり専門部門ではなく、広報部門レベルで対応できると専門部門の業務を妨げずに済む。

(9) 最低限のマナー・姿勢・・・見た目も大切

- ・メディア対応において重要なのは「内容」である。しかし、写真や映像で会見の様子が市民の目に触れるとイメージが一人歩きする。姿勢の悪さは不遜さ、笑みは無責任、怒りは隠し事や不安を連想させる。会見者は信頼感を損なわないよう、表情への注意と、服装など最低限の身だしなみを整えて登壇しなければならない。

5. 取材対応における一般的注意事項（記者会見・個別取材共通）

～記者の聞き方の特性と回答のポイント～

（1）記者会見に臨む上での基本心得

- ① 一人のカメラマン・記者の背後には数百万人の目があることを意識する。
- ② 「発表を聞け」という考え方は禁物。「情報が収集でき、専門的見地からある判断をしたので、是非聞いてほしい。市民の安全と安心を確保し、適切な行動をとってもらうために、皆さんの判断・解釈のもと、より分かりやすく、より広く伝えていただきたい」との姿勢で望み、マスコミ記者側にも大きな使命感を担ってもらおう。
- ③ 事実に基づいて話し、絶対に嘘や隠し事はしない。
- ④ プレスリリース、想定 Q&A に基づいて事実経過や見解を語る。
- ⑤ 言葉遣いは、明瞭に、適切に、丁寧に。
- ⑥ 通常より1テンポゆっくり話すぐらいで。
- ⑦ 態度は品格を保ち、穏やかに、威張ったり居直ったりしない。
- ⑧ 書面に目線を落とし続けない。
- ⑨ 記者に理解を得られていそうかに気を配る。理解を得られていない場合、機を見て補足説明をする。

（2）質疑応答における心得

- ① 質問した記者のほうを見て話す。
- ② 質問は最後まで聞く（質問が多岐にわたった場合はメモをとる）。
- ③ 質問の数が多く、質問の意図がはっきりしない場合、勝手に解釈しないで、質問を繰り返し「——という質問でよろしいですね」と確認する。
- ④ 「あったかなかったのか」「YesかNoか」など選択回答求められている場合、できるだけ記者の質問形式に沿って答える。「——はどのようにしてか？」などの形式の質問には自由に回答する。
- ⑤ 質問の意図が途中で分かっていても、決して途中で遮るような形で回答を始めない。

- ⑥ 記者の質問をよく聞く。聞きながら「どのように回答するか」ばかりを考えるのではなく、「何を聞こうとしているのか」を理解することにも集中する。
- ⑦ 記者が感情的に厳しい口調で質問することもある。しかし決して会見者が感情的になってはならない。カメラがとらえているのは会見側だけである。
- ⑧ 誘導尋問には乗らない。
- ⑨ 「オフレコ」は通用しないと考える。
- ⑩ 専門用語は極力避ける。使用する場合は簡単な説明を添える。
- ⑪ 例え話は慎重に。かえって分かりにくくなることもある。
- ⑫ 傍観者の立場の発言や態度は避ける。
- ⑬ 推測でモノを言わない。
- ⑭ “内輪”の立場を弁護するような発言、表現はしない。
- ⑮ 国による自治体の対応批判、またはその逆など、関係先を頭ごなしに批判するような発言は慎む。足並みの乱れを印象づけるだけ。
- ⑯ 会見者同士でのヒソヒソ話による相談はできるだけしない。何かを隠している、口裏を合わせているような印象を受ける。
- ⑰ 即答できない質問については、その旨をはっきり伝え、その理由を伝える。
※現在調査中の場合は、いつごろ発表できるかを伝える。
※分からないことは、分からないと言う。調べて後で伝えればよい。
- ⑱ 聞かれたこと以外は話さなくて良い。関係ないことをダラダラと話さない。
※一つの質問に対して、一つの回答をする。二つも三つも補足的に答えない。
- ⑲ 誤解が生じていることが感じられた場合には、後になってもよいので明確に訂正し、正しい事実を説明する。

(3) 動作における注意点

- ① 入室、退室までカメラが追っていることを意識する。
- ② 定時に着席する。(早すぎるとカメラマンのフラッシュ攻撃にあう)
- ③ 想定 Q&A 集に頼るのは最低限に。主体性が疑われる。
- ④ ハンカチで汗をぬぐうのはできるだけ避ける。

※汗をふく動作はカメラに動揺しているように写る。

⑤ うつむいたり、目をキョロキョロ動かしたりしない。

⑥ 意味なく顔を作らない。照れ隠しや失笑も同様。

※「不真面目な態度」としてカメラに撮られることは多々ある。

⑦ 頭を搔く、手遊びをする等、できるかぎり無用な動作をしない。

※報道上では、どのような説明が付けられるか分からない。

⑧ 座る場合は、深く腰掛け、できるかぎり机との隙間を空けないよう椅子は引く。

うっかり悪い姿勢になってしまうのを避ける。足も組まない。

(4) 服装に関する注意点

① 派手な服装は慎む。

② シングルのダークスーツ、白のワイシャツを基本とする。

③ 派手な腕時計やカフスポタン等華美な装飾品は避ける。

④ 髪型は乱れていないか、服装があまりにもだらしなくなっていないか確認する。

6. “平時”からの準備が大切

➤ 平時からの周到的な準備が、危機発生時・緊急時のメディア対応を円滑にする。

(1) 関係機関とのネットワークを築いておく

- ・ 国一自治体、自治体―地元医師会など、関係機関とのコミュニケーションが非常時の混乱の中でも円滑に進むような仕組みづくりをしておく。記者会見など報道対応に必要な情報を迅速に収集し、国と自治体がタイミング、内容ともに足並みを揃えた発表を行う上で重要な役割を果たすはずである。
- ・ 互いの担当者・窓口を決めておくこと。担当者同士が顔見知りになることができれば尚よい。非常時にも電話やメールで直接連絡が取り合える関係になっておく。

(2) メディアとの関係構築

- ・ 新型インフルエンザをはじめ感染症そのもの、またはその対策について、メディアも一般市民も十分な知識を持っているとは言えない。2009年のパンデミックにおいても、報道対応において担当者が非常に苦勞した点である。
- ・ 危機発生時に誤解や曲解を呼ばないようにするため、時間がない中での記者会見でも十分に理解を得るためにも、平時からマスメディア向けの勉強会や懇談会と称して感染症の基礎知識に関する啓発活動を行ってはどうだろうか。
- ・ また平時にも感染症にかかわるニュースを発信していくことでメディアに取り上げてもらい、最終的に一般市民の知識と意識向上にも役立てることができる。

(3) 訓練・シミュレーションへの記者会見の組み込み

- ・ 強毒性の新型インフルエンザの発生を想定してのシミュレーションや対応訓練は国、自治体レベルでも行われているが、対策を練った後に報道発表、質疑応答まで行うことは少ないのではないか。
- ・ 記者から聞かれる質問は極めて一般の感覚と近いものがあり、十分に回答できない事項はつまり対策の盲点とも言える。
- ・ 災害対策、感染症対策は誰かの不祥事ではない。行政とメディアが連携して市民の安全と安心を構築していかなければならない問題であり、両者が対立構造になる必要は基本的にはないことである。訓練において本物の記者に協力を要請し、模擬の記者会見でも厳しい質問をぶつけてもらうことも可能である。
- ・ また、訓練後には情報開示についての意見交換の場を設け、危機発生時に行政の頭を悩ませる個人情報に近い情報の公表や風評対策なども事前に話合うことができる。

