

Risk Management

都市の リスクマネジメント

第16回

事故対応④

情報の一元化

市町村アカデミー客員教授

大塚康男



情報の一元化

情報の一元化というものがある。危機管理にとって最も重要な要素である。情報の一元化とは、もし事件や事故が起きたときには、関係者は事故等に関するあらゆる情報等をすべて特定の者に報告し、その者が情報を集約し、併せて、その特定者が上層部、関係機関、マスコミ、議会等に情報の発信をすることである。つまり、受信・発信を同一人が行うということである。換言すれば窓口の一本化ということになる。事件や事故が大きければ大きいほど現場は混乱し、情報は錯綜する。また、関係者が思い思いの意見を述べれば混乱は必至である。議会、マスコミ対応を含めると入所して数年の職員では無理であり、課長職以上が情報の一元化の主体となることが適任であろう。また、受信・発信を別々の者が行ったり、複数の個所で発信をすることは混乱を招くことになる。特に記者会見をその都度、現場で行ったり、本庁で行ったりし、また説明者がそのたびに変更されることは避けるべきである。

な情報をマスコミに提供することにより、正しい記事を掲載してもらうことに万全の注意を払う必要がある。

一度掲載された記事が誤ったり、不正確であったとして仮に訂正記事がなされたとしても訂正記事部分はわずかなスペースであり、多くの市民は最初に掲載された内容の記事で理解してしまうものである。このようなリスクを自治体側として負わないためにも、情報の一元化の徹底を図る必要がある。

マスコミの取材に関して、それに応ずる者は課長とそれに準じる者に限定し、マスコミが直接取材に来た場合はその者が対応し、電話取材の場合も同様にほかの者が取材に応じてはならない。そのためには、マスコミの取材は一般的に事件等から数日の範囲に限られることが多いので、その間は、食事やトイレであっても特定の2名が同時に席を空けることのないようにして対応することになる。

特に、電話取材の場合は、相手を特定する必要から即答せずに、相手の新聞社名、担当部、記者名、電話番号等を聞いた上で、一度電話を切り、こちらからマスコミにかける慎重な対応も大切である。また、マスコミと名乗る者から職員の所在や経歴等あるいは学校等の児童の情報を求められることがあるが、このような場合は、前述したように存在の事実（例えば、当該職員がいるか否か）を含めて即答せず、相手方の電話番号を聞き、上司と相談の上、責任者から電話をして処理する方

そのような対応を図れば、どうしても事実の把握の齟齬や意見の食い違いが起り得る可能性が出てきてしまう。危機対応に関して事実の把握や評価が異なれば、速やかな指示や行動は当然ながらできないものとなってしまふ。例えば、学校事故に関して、記者会見場を当該学校で行うのか、教育委員会で行うのか、また記者会見で対応すべき者は学校の校長等にするのか、教育委員会の管理者等にするのかは、事件や事故の軽重や児童や保護者などの関心の強弱等で判断することになるが、いずれにしても決定したら、決まった場所ですまされた者が行うことになる。

そのためには、事件や事故が起きてから、誰に情報を集めようというのでは、危機対応としては意味がない。これでは泥縄になってしまふ。そこで、もし万一問題が起きたら誰に情報を集めるか、ということを事前に定め、職員に周知徹底させておかなければならない。しかし、例えば、課長に情報を集めるとしても、その課長が常に職場にいるとは限らない。もしもない場合は課長に準じる者というように、サブ

法が基本であることを知っておくべきである。

情報の一元化に関し、事例を紹介する。筆者が小中学校の校長会・教頭会で「小中学校における事故対応」の研修の際に、A小学校の校長から研修を受けた翌日に早速、情報の一元化を含めた事故対応の研修をA小学校で実施した旨が報告された。どのように実施したかと聞くと、校長は「学校の先生方を職員室に集め、情報の一元化等を含めて、研修で教わったことを話しました」と言うのである。一見するとこれで正しそうであるが、実はこれでは危機管理対応としては合格点はあげられない。どこがいけないのであろうか。学校での事故はいろいろな場所のできる。教室、校庭、体育館、実験室、プール、そして通学路でも起きる。例えば、学校給食で食中毒が起き、10数名の児童が下痢や嘔吐の症状で入院する事態が発生したとしよう。このような場合、当然、マスコミが動く。マスコミはどこに取材に行くか。原因のあった場所に行くのが取材の基本であろう。そうすると給食室に行くことになる。給食室には校長や先生がいるのではない、栄養士や調理員がいる。ところが、先の学校の校長は、これらの人たちに情報の一元化を含めた事故対応の話をしていないのである。そもそもはじめから研修の対象者から外してしまっているのである。

そうなると、先生以外の者には情報の一元化を含めた危機管理対応が徹底されていないわけである。先に述べたように、個々の職員

を含めて事前に決めておくことが大事である。

また、自治体での事件や事故が大きければマスコミの取材は必ず発生する。マスコミが取材に来た場合でも取材に応じるのは事前に決めた者のみが対応する。それ以外の者は、マスコミのインタビューに応じ、べらべらしゃべってはいけない。その場では「申し訳ありません、課長が取材に応じますので、課長のところへ行って聞いてください」というふうに対応し、自分は絶対にはしゃべってはいけないのである。担当者以外の者が取材に応じないというのは、取材を拒否したり、情報を隠すという意味ではない。取材に応じる前提は、その事件や事故に関して全体を正確に把握している人（課長等）がマスコミ対応をすればよいのであり、情報の断片しか把握していない人や不正確な情報しか持っていない人がマスコミのインタビューに応じて答えると、それが記事になってしまうことになる。

職員からの取材であれば、仮に不正確であったとしてもマスコミは訂正記事を書くことはない。従って、自治体側としては、正確がマスコミ取材に応じないようにとの指示がなされていないわけであるから、栄養士や調理員が取材に応じてしまうことは十分考えられる。これでは危機管理の対応としては不十分である。管理職・非管理職、一般職・特別職、常勤・非常勤はもちろんのこと、臨時職員・パート・アルバイト・派遣職員・委託職員も全く区別する必要はない。少なくともその職場のスタッフ全員が情報の一元化の問題を理解していなければ意味がないのである。どうしても管理職は、常勤職員だけでなく、臨時職員やパート等を外してしまうことがある。軽いけが等を含めての事故等が頻繁に起きる保育園や幼稚園では、多くのパート保育士さんで運営されているのが多くの市町村の実態であろう。さらに、時間外保育、延長保育が行われ、その多くは正規職員外で行われている実態を考えると、すべてのスタッフに情報の一元化を含めての対応が強く求められるであろう。

筆者プロフィール

大塚康男 (おつかやすお)

1946年東京生まれ。1970年日本大学法学部卒業。1973年市川市職員、同総務部法規係長、企画部企画課長補佐、環境部指導調整室長、総務部法務室長、総務部次長、議会事務局次長、教育次長。2007年から市町村職員中央研修所(市町村アカデミー)客員教授(「行政訴訟の実務」「住民監査請求」「議会事務」「危機管理」「債権管理」)。その他、自治体大学、全国市町村国際文化研修所、自治体が行う職員研修の講師。危機管理関連の著書に『実務住民訴訟』『自治体職員が知っておきたい危機管理術』『Q&A議会人のための危機管理』『自治体職員が知っておきたい債権管理術』などがある。