

第20回

マスコミ対応①

能動型対応が基本

市町村アカデミー客員教授 大塚康男



自治体とマスコミ

首長をはじめ管理者にとって、マスコミ対応は最も重要な仕事の一つです。今日の社会において市民の「知る自由」に応じ、市政情報を適切な時期に提供し、併せて、その「説明責任」を果たすことはもちろんのこと、危機管理に当たっては、適切な情報提供を速やかに実施することは自治体にとって欠かせないものです。しかし、自治体の広報活動においては、財政的、人的などにおいて制約もあり、限界もあります。自治体が行う新しい事業やイベントを住民に周知徹底させるためには、「広報」や「議会便り」などがありますが、新聞などに掲載してもらったほうが、はるかにインパクトが強く、迅速性もはるかに優れています。現代の高度情報化社会における自治体にとっては、広報活動にマスコミの存在は不可欠なものといえます。

しかし、自治体とマスコミとの関係は基本的には、対極軸にあることも忘れてはなりません。自治体が行う事業も広義においては、行政分野として国家権力の一翼を担っているもの

リット第1は、自治体としての情報開示の姿勢がマスコミに伝わり、少なくとも自治体の隠れ体質あるいは無反省な姿勢は拭き去ることが出来ます。第2は、記者会見によって自治体としての統一的な情報提供および統一見解さらには、今後の方針などをマスコミを通じて市民などに一斉に伝えることが出来ます。第3は、記者会見までに情報を整理し、マスコミからの質問などに対する対策や資料提供の準備が出来ます。

記者会見は首長が出るのが原則

自治体の記者会見においては、トップである首長が出るのが原則です。首長が出る理由は、①リスク管理において記者会見は最も重要なものであること、②自治体は市民に対する説明責任（アカウンタビリティ）を果たす必要があること、その場として記者会見は重要な場所であることから、最も説明者にふさわしいのは首長であること、などが考えられるからです。

記者会見ということになれば、首長が中央に座ります。しかし、首長とすれば、楽しい話ではないことから出席を嫌がりませんが、現実には、逃げ回ったとしても、結局、最後まで逃げ回れるものではありません。逃げ回れば回るほど、どんどん問題を大きく事態を深刻化するだけです。そのためには、仮に不祥事が起きても、いち早く公表して、そしていち早く対応策を図る、そういうやり方をしていった方が、結局のところ早く解決することになります。不祥事などが起きてマスコミに一切叩かれない方法などはありません。

マスコミにとっては、記者会見に誰が出てくるかを自治体にとって発生した事態をどのレベ

です。憲法で保障された表現の自由は主権者としての国民にとって最も重要な権利であり、その担保として報道の自由、取材の自由が重要な位置を占めることとなります。自治体職員としてもこの認識の下にマスコミとの対応を考えなくてはなりません。

マスコミ対応への方法

ましてや、危機発生時でのマスコミ対応の適否は自治体においても決定的な意味合いを持ってきます。そこで、危機管理に対するマスコミ対応の具体的な問題について考えてみることにします。

マスコミ対応は受動型対応と能動型対応

マスコミ対応は、受動型対応と能動型対応があります。「受動型対応」というのは、自治体職員のところ、新聞記者がインタビューに来て、職員が取材に応じることです。職員の立場からすれば受動ということになります。それからもう一つの「能動型対応」というのは、マスコミなどがその事実を知るか否かにかかわらず、自治体側から日時と場所を設定して記者会見を開いて発表していくやり方です。

ルの問題として受け止めているかの指標としてみているところがあります。従って、首長が記者会見に出ない場合は、マスコミはこの事態を軽くみていると判断することがあります。記者会見が混乱し、收拾がつかなくなったあとから首長が出るとしたら最悪のパターンとなり得ることから、これは避けなければなりません。

自治体の法的責任・社会的責任・道義的責任

自治体の責任には、法的責任のほかに社会的責任や道義的責任もあります。記者会見は法廷ではないのですから、事実関係のシロカクロかということよりも自治体の社会的、道義的責任という視点を十分考慮に入れて、「ご迷惑をおかけしました」「ご心配をおかけしました」「配慮に欠けたところがありました」などの発言も発生した事象に対するお詫びという視点から行うこともあります。特に、社会的責任に対する認識が自治体にないと、記者会見で簡単にお詫びや謝罪をしてはならないという考えに陥りがちになります。この点は特に今日的には明確に意識しておかなければなりません。記者会見で法的責任だけを終始説明したり力説するよりも、法的正当性を端的に説明しながらも、それ以上に社会的責任や道義的責任に配慮をおいた見解を述べることを忘れてはなりません。

記者会見に対する基本的事項

記者会見でのメラビアンの法則

自治体で不祥事などが発生した場合には、マスコミ対応は避けられません。特に、カメラが記者会見場に入る場合には、首長などの一挙手

能動型対応のメリット

少なくとも住民や議会やマスコミから関心を持たれる事案、または、職員の不祥事などが発生した場合は、受動型対応の選択は避けるべきです。マスコミが取材に来て初めて、実はこういう事実がありましたとその時点で公表するのではいけません。暴かれた情報は公表された情報よりインパクトが大きく、また、不祥事などマイナスイメージはプラス情報の2倍以上の伝播力があるといわれます。マスコミは自治体の隠れ体質を少しでも感じれば、より早く真相解明に近づけようとする行動を取ることはマスコミの使命であり、マスコミの習性でもあります。従って、このような事案が発生した場合は、いち早く記者会見を設定し、実はこういう問題が起きました、と積極的に開示していく姿勢をとらなくてはなりません。もし、このような行動をとらない場合には、市民はもちろんマスコミからも厳しい批判がなされ、いわゆる「キャンペーン報道」がなされることがあります。場合によっては不正確な情報やウワサが流され、風評リスクを負うこともあります。

そこで、能動的な対応をとることによってのメ

一投足が重要な意味を持つことがあります。首長などが会場で新聞記者などに与える印象をはじめ、カメラを通して市民に与える印象は「表情、しぐさ、見た目」で55%、「声の質、大きさ、テンポ」で38%、「話の内容」が7%といわれます。これを「メラビアンの法則」といいます。少なくとも記者会見に出席する首長などはこの法則を基本的心得として知っておく必要があります。挙動が落ち着かず、目をきよろきよろさせたり、言語も語尾が消え入るよう自信のない発言をすれば、住民やマスコミから良い印象を得ることはできません。

心理的動揺を端的に示すのが「しぐさ」です。具体的には、「汗を拭く」「メガネをすり上げる」「手に持ったペンなどを指先でいじる」「両手の指先を動かす」などは動揺を示すしぐさとみられるから留意しておかなければなりません。ましてや横を向いて回答したり、薄ら笑いを浮かべるなどのしぐさが見られれば、間違いなく反感を買うこととなります。

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、自治大学校、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。