

資料 5

金川構成員からのコメント

0157事件への対応について

(クライシスコミュニケーションの立場から見た考察)

平成17年1月13日

甲子園大学教授 金川智恵

<全体的印象>

- もっとも大きな問題は、疫学的推論の限界についての説明を怠ったところにある。即ち、疫学的推定の結果を「真実」として大臣が発言してしまったことにあると思われる。疫学的推定である限り、当時の厚生省の報告は科学的には正しい。しかしこのことと「真実」は異なる。即ち、推計学的には正しくても、実際には菌が出ていないのだから、真実は神のみぞ知るなのである。
- 従って発表は、「疫学的推論であり、あくまでも確率である。従って特定の業者を指すものではない」ことを強調すべきであった。
- 中間報告や最終報告などの情報公開は、全体としてのクライシスマネジメントの中で適切に位置づけられなければならない。即ち、クライシスをマネージメントする場合、クライシスマネジメントのチーム内で専門家を纏めて使いこなす技術が必要となる。例えば、クライシスについての科学的な知識を提供する専門家、それを公正に伝えるコミュニケーションの専門家、クライシスコミュニケーションを誰にいつどのように実施するかスケジュール構築の担当者をつなぐ一つのチームとして束ねる組織や技術が必要となる。0157事件について言えば、個々の専門家は存在するものの、それを纏める技術が欠落していたと思われる。特に問題は、報告書の内容自体の問題というよりも、その内容の大臣へのブリーフィングの仕方や、大臣のパフォーマンスも含めた対応に問題があったのではないかと考えている。

<クライシスコミュニケーションに関する具体的問題点>

①コンテンツについて

- 報告書の内容は、上述したように、疫学的推論上は、科学的な根拠に基づいたのものであり、その意味では大きな瑕疵が有るとは言い難い。しかし、繰り返すが、それは「あくまでも確率であり、特定の業者を指すものではない」ことを強調することが必要であった。加えて、一般的に確率論の話はわかりにくいので、徹底的にわかりやすく伝える工夫も必要であった。

②プレゼンテーションについて

- 政治家である大臣として白黒つけたがる気持ちは理解できるが、菌が検出されていない段階では、大臣へのブリーフィングの際には、報告書の調査結果はあくまでも可

能性であり、前述したように、まだ原因はわからないということを繰り返し強調すべきであったのではなかったか。

- 国民に向けたクライシスコミュニケーションのあり方に目が向きがちであるが、大臣のように影響力の大きなキーパーソンに正しく理解してもらうというような、足下のクライシスコミュニケーションにももっと目を向ける必要がある。また、国民の多くはマスメディアを通じて情報を得ているのだから、マスメディアに対する効果的クライシスコミュニケーションも重要である。加えて省庁間(特に農水省との関係)でどのようなクライシスコミュニケーションをしているのか、お互いのコンテンツを検討しておく必要があったと思われる。
- プレゼンテーションを行う場合、表情・姿勢・声の調子までコントロールする必要がある。プレゼンテーションは基本的にプロの仕事であり、米国などでは、そのようなトレーニングを受けた人が対応している。
- プレス発表のやり方について、内容をどのように伝えるかの検討も含め、既に述べた、大臣へのブリーフィングの仕方、省庁間の連絡等を含め、きちんとマネジメントシステムを確立しておくことが重要である。