

# 災害時の危機管理広報

[リスク対策.com](http://リスク対策.com) 中澤幸介

# 1. 災害時のあなたの行動

# もし今、大地震が起きたら？



- 震度6弱
- 平日の夕方5時（帰宅準備中）
- 晴れ
- 気温32度
- × 市内全域が停電
- × 建物・人身被害は不明
- × 電話輻輳
- × 断水
- × ガス停止

- 震度6弱 余震が続きます
- 暗くなります
- 電気、エアコンは止まっています
- テレビもつきません
- 天井や壁が一部崩落しているかもしれません
- 死者やケガ人が出ているかもしれません
- 自宅も壊れているかもしれません
- 家族も被災しているかもしれません
- 交通機関はすべて止まっています
- 道路も安全に走れません

あなたが取るべき行動を  
全て書き出して下さい。

直後からやるべきことをすべて書き出す

9月●日(●) 17時 晴れ 32℃

やるべきこと		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

## 2. 災害時の広報の役割

# 広報担当者として、 いつ、何をすればいいですか？

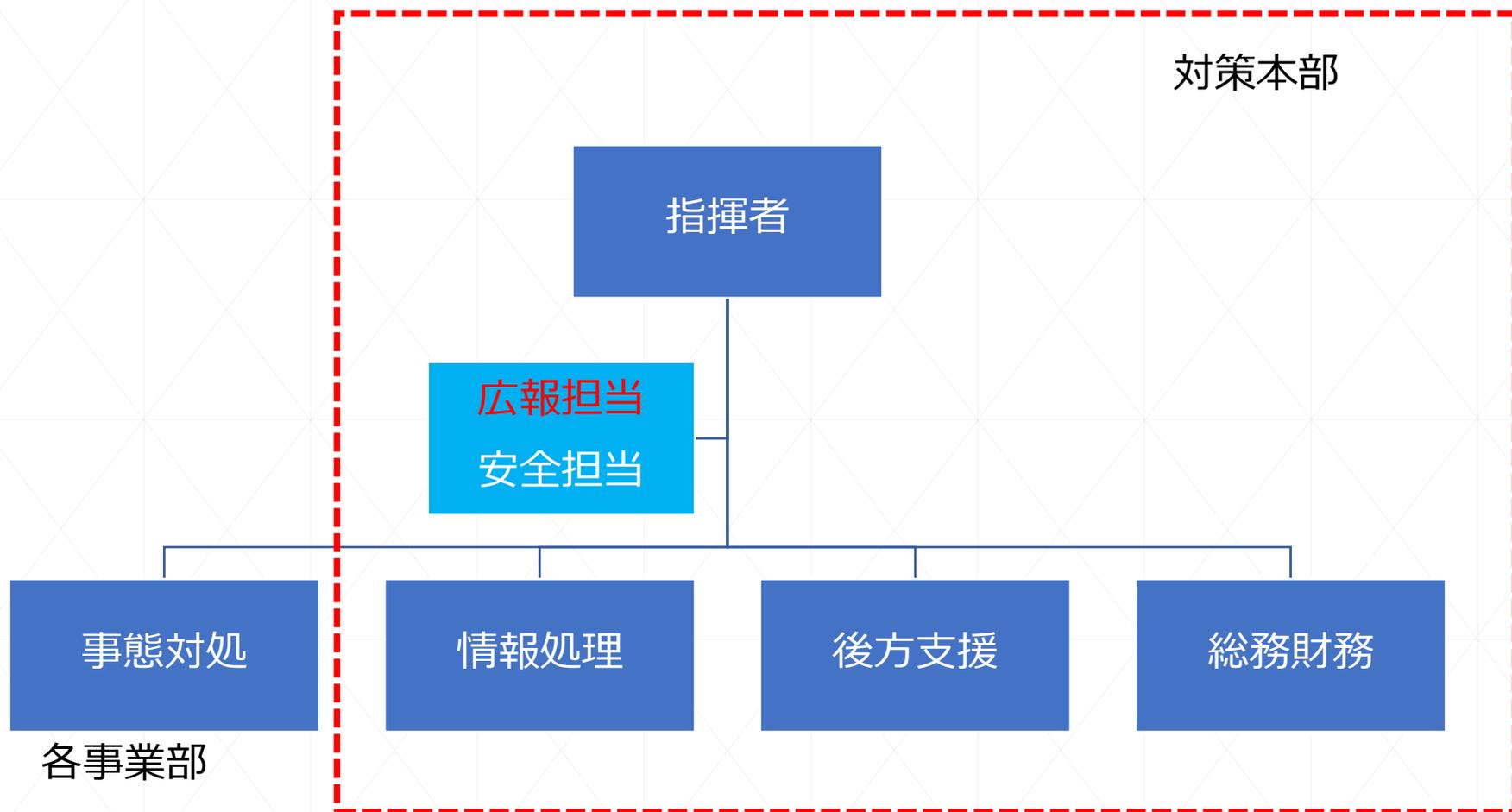
- もし、社屋で火災が発生していたら？
- もし、会社の看板が落ちて、通行人が大けがをしていたら？
- もし、社員で死傷者が出たら？
- もし、広報部が全員会社にいなかったら？

やるべきこと	具体的にどのように行うか	問題点、不安点
1 避難	安全確保を呼び掛けながら安全な場所へ	全員ができない、教育必要
2 負傷者の確認	安全に十分気を付けながら声掛け	もともとの人数が把握困難
3 負傷者を救助	心肺蘇生、止血、固定など	技術なし、要教育
4 建物の安全性を確認/外へ避難	火や躯体被害を確認、会社前広場へ	避難出口1つだけ
5 社員・顧客らの安否確認	各部長からヒアリング	出社・来訪者情報の把握
6 自宅へ連絡	LINEかメール、171で安否報告	連絡つくか不安
7 対策本部設置	社長、総務部長、自分、部長	会社に入れないケース
8 情報収集	Yahoo防災、NHKラジオ放送で	
9 翌日からの対策方針検討	出社メンバー、安否確認方法等	当日の状況次第
10 安否不明社員の確認	部門長からメール、SNSで	社員住所が不明
11 宿泊準備・宿泊	トイレ設置、電気準備、食料、寝袋	トイレの明かり不十分
12 会社内の被災状況確認	目視	会社に入れないケース
13 対策本部会議	社長とはウェブで	WEBが繋がらないケース
14 主要取引先の状況確認	各部長と連携を取りながら	連絡とれない
15 被災社員の支援方針、事業復旧方針	//	

# そもそも、災害時における 広報の役割は何？

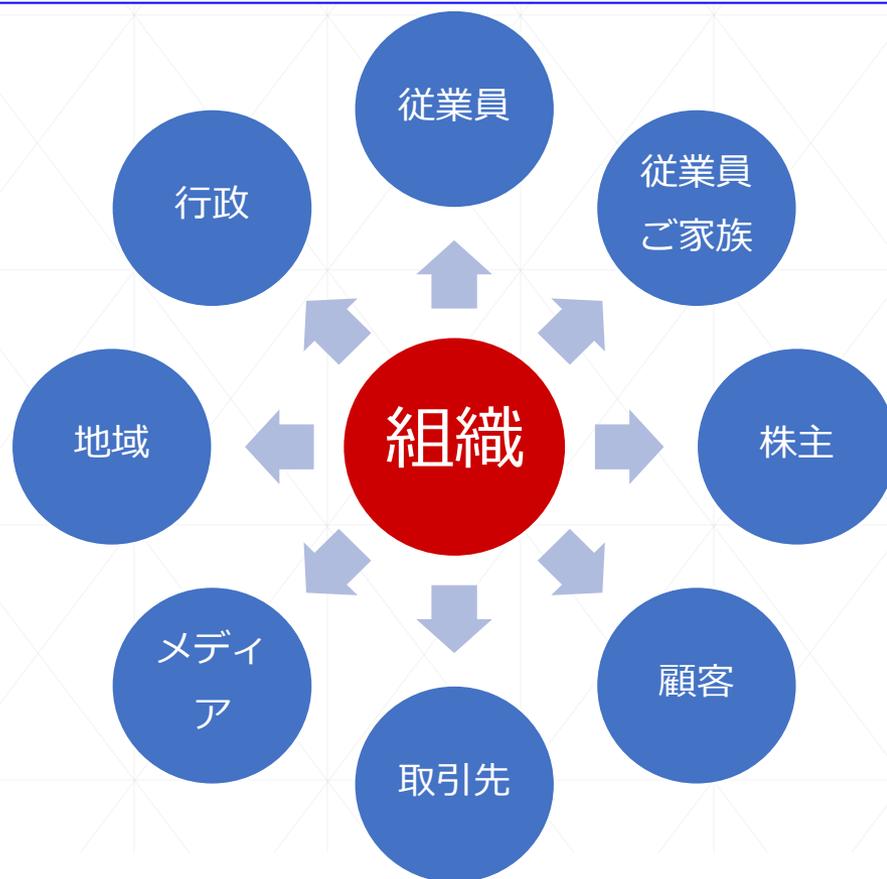
- 被害情報の発表？
- メディア対応？
- 外部からの問い合わせ対応？
- 社内コミュニケーション？

# 対策本部の構成

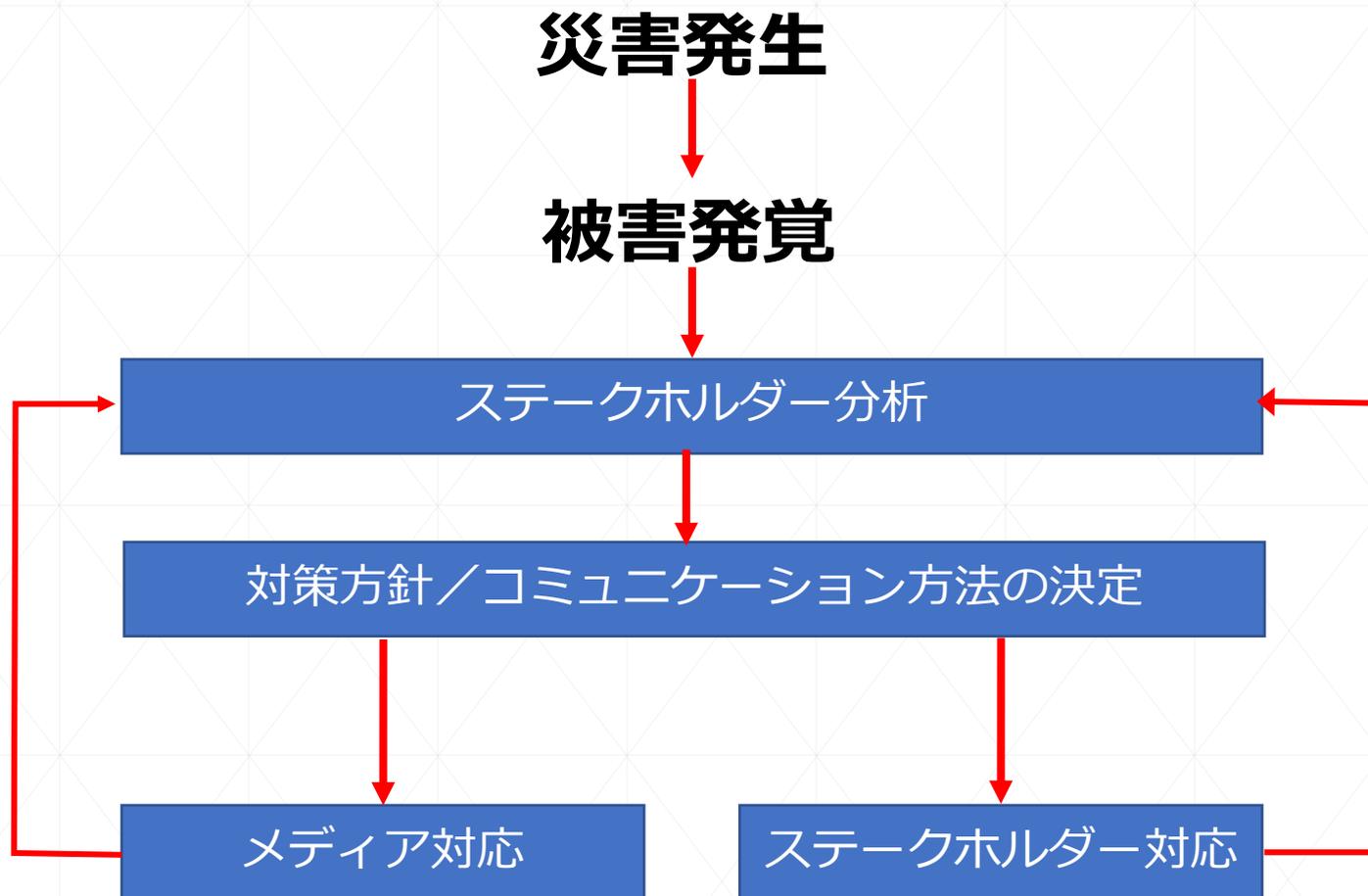


# 災害における広報の役割

- **ステークホルダー**と**信頼**のあるコミュニケーション活動を行い、過度な心配を与えず、組織の復旧に協力を得られるような関係を築く



# クライシスコミュニケーション流れ



# ステークホルダー分析

	現状	想定される 影響	伝えるべき 情報	手法
消費者				
メディア				
A社				
B社				
従業員				
従業員ご家族				
顧客				
● ●				

# ステークホルダー分析

	現状	想定される 影響	伝えるべき 情報	手法
消費者				
メディア				
A社				
B社				
従業員				
従業員ご家族				
顧客				
● ●				

# クライシスコミュニケーション順位

Life Safe

命に関わること



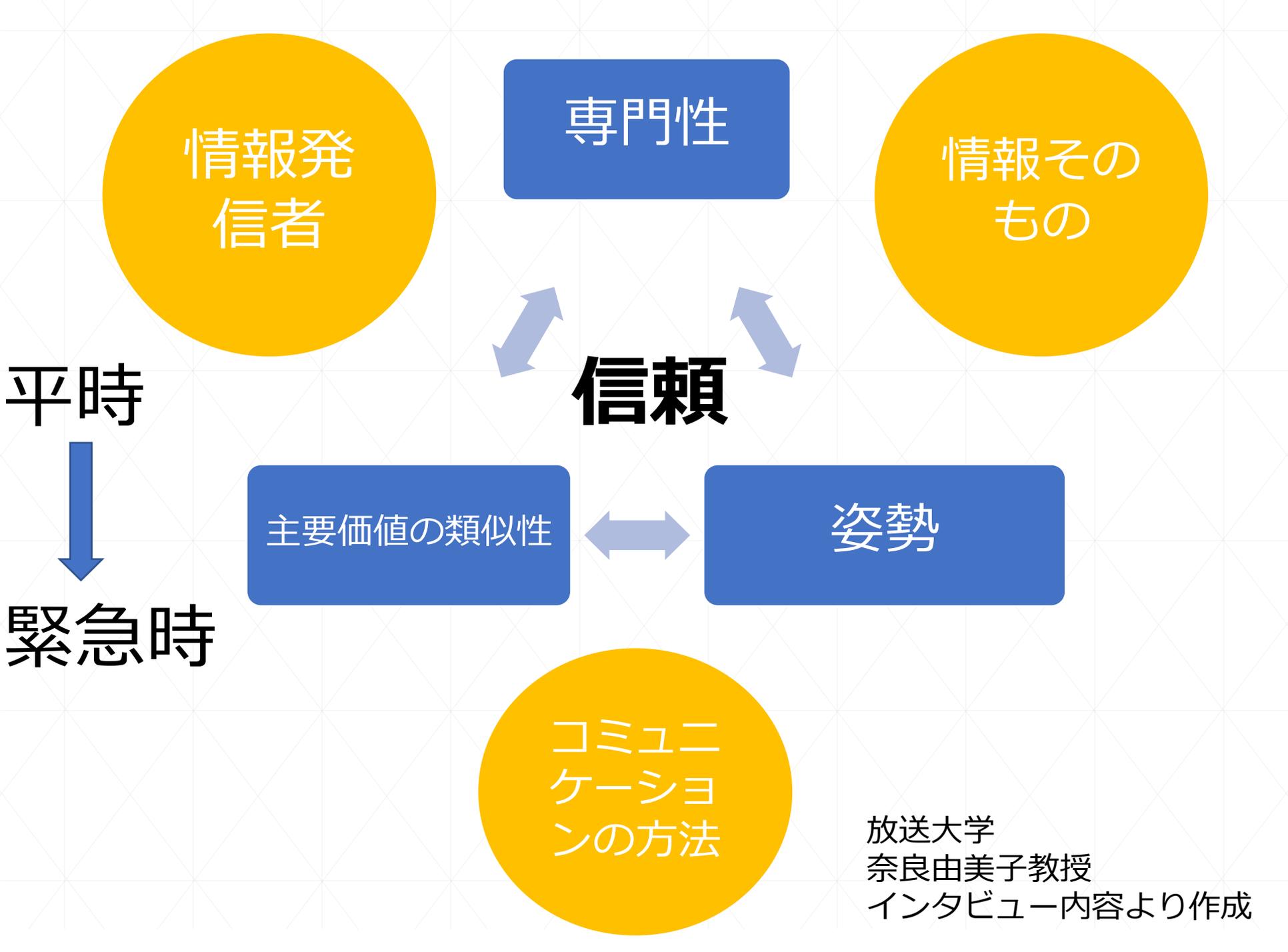
Incident Stabilization

被害拡大の防止

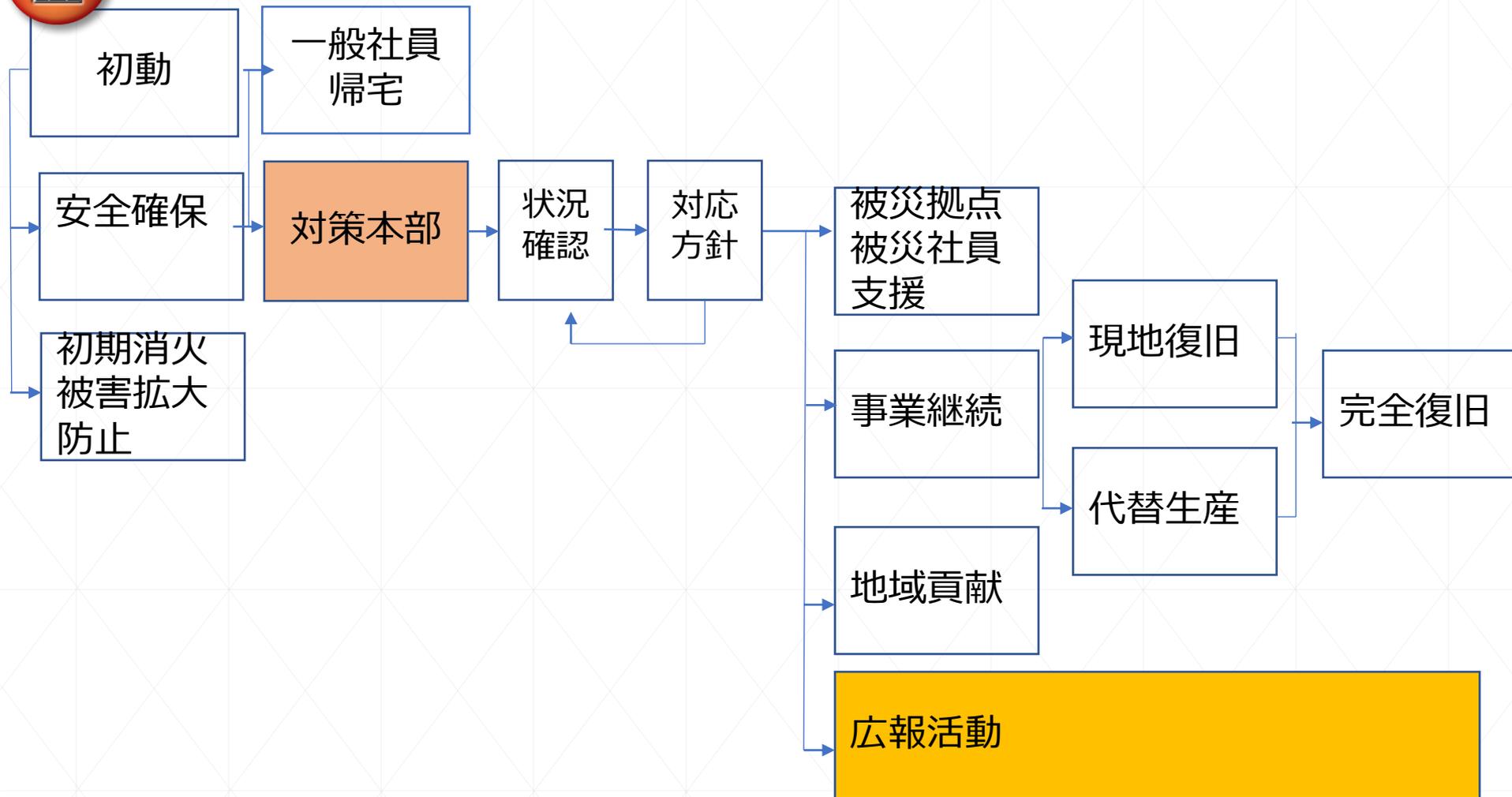


Property Conservation

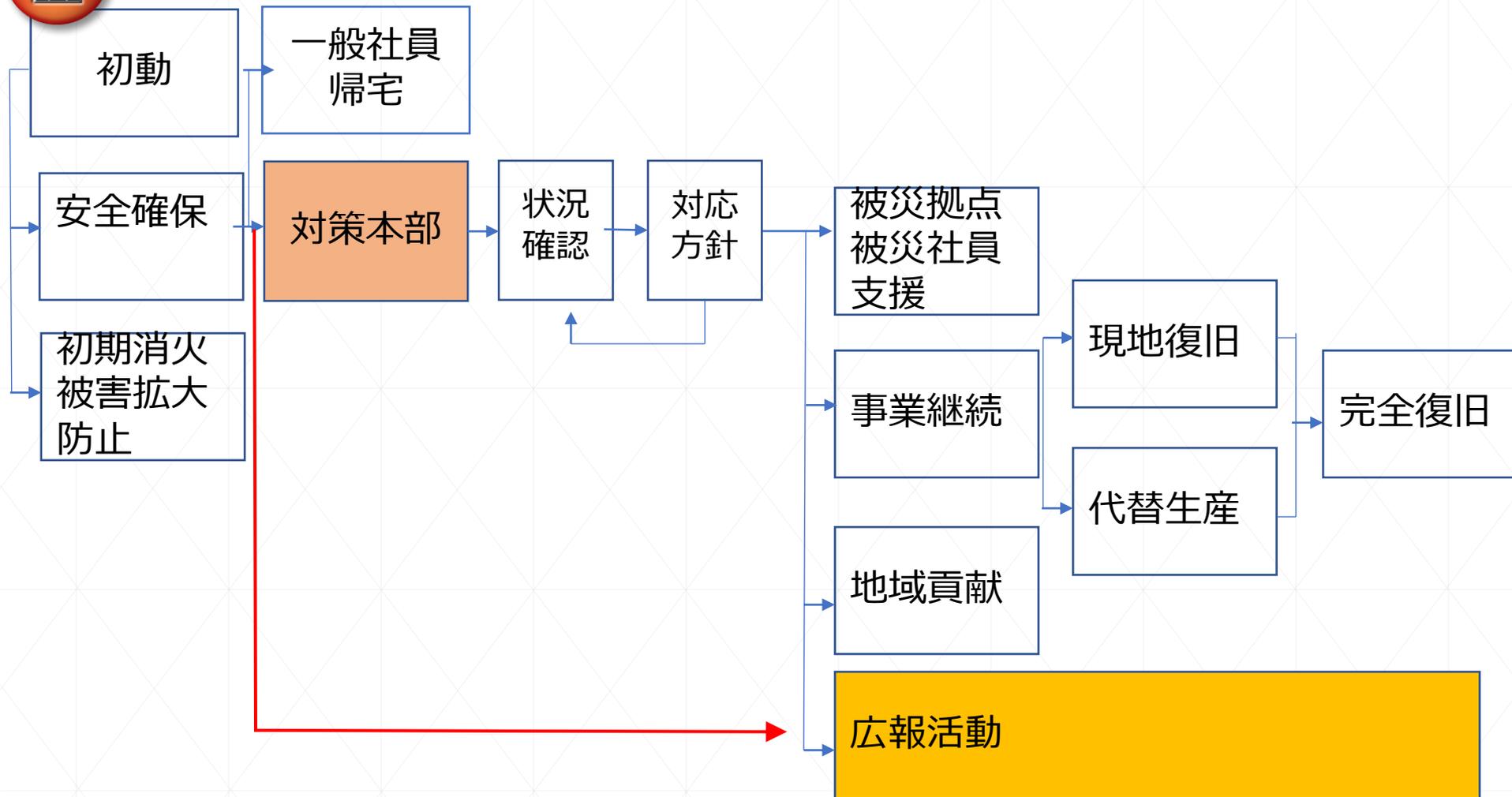
生活・財産の保全



# 災害対応の流れ



# 災害対応の流れ



広報班が取るべき行動を  
全て書き出して下さい。

# どのような順番で何をしますか？

やるべきこと	どうやって	問題点、課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 広報の実施有無の判断</li> </ul>	対策本部メンバーに諮り判断	広報すべきかどうか問われた時の判断基準が曖昧
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 広報体制の確立               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 緊急対応窓口（消防・警察）</li> <li>— 社内連絡体制</li> <li>— メディア対応</li> <li>— 被災ご家族への対応担当</li> <li>— その他</li> </ul> </li> </ul>	考えられる想定に基づき体制を決定	時間がない 誰に対して何を発表すればいいか不明 ↓ あらかじめ検討が必要 担当部門での対応検討
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 文章の作成               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 社外広報資料</li> <li>— メディア対応資料</li> </ul> </li> </ul>	パソコンでそれぞれ文書案作成	適切な文章がすぐに作成できない 更新情報の発表方法が未定 ↓ 事前に文書案を作っておく
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対外的文章を発表</li> <li>● 電話対応</li> </ul>	インターネット、SNS	ネット接続が困難 ネット運営会社と連絡がつかない 電話が輻輳 ↓ 代替拠点からのアップ方法
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被害者家族への連絡</li> </ul>	企業責任	※ 家族連絡先、個人名公表の相談 ↓ 家族連絡先を整理しておく

# 3. 災害時の広報の実際

HPの公表のタイミング／内容について

# 災害対応における危機広報の実際

## ●2016年熊本地震等による企業等への影響について（企業HP・報道より）

東北大学災害科学国際研究所 人間・社会対応研究部門

防災社会システム研究分野教授 丸谷 浩明 ・ 助教 寅屋敷 哲也2016年4月21日（木）9:00現在

## ●北海道地震等による計画停電への対応について

## ●台風19号被災状況について

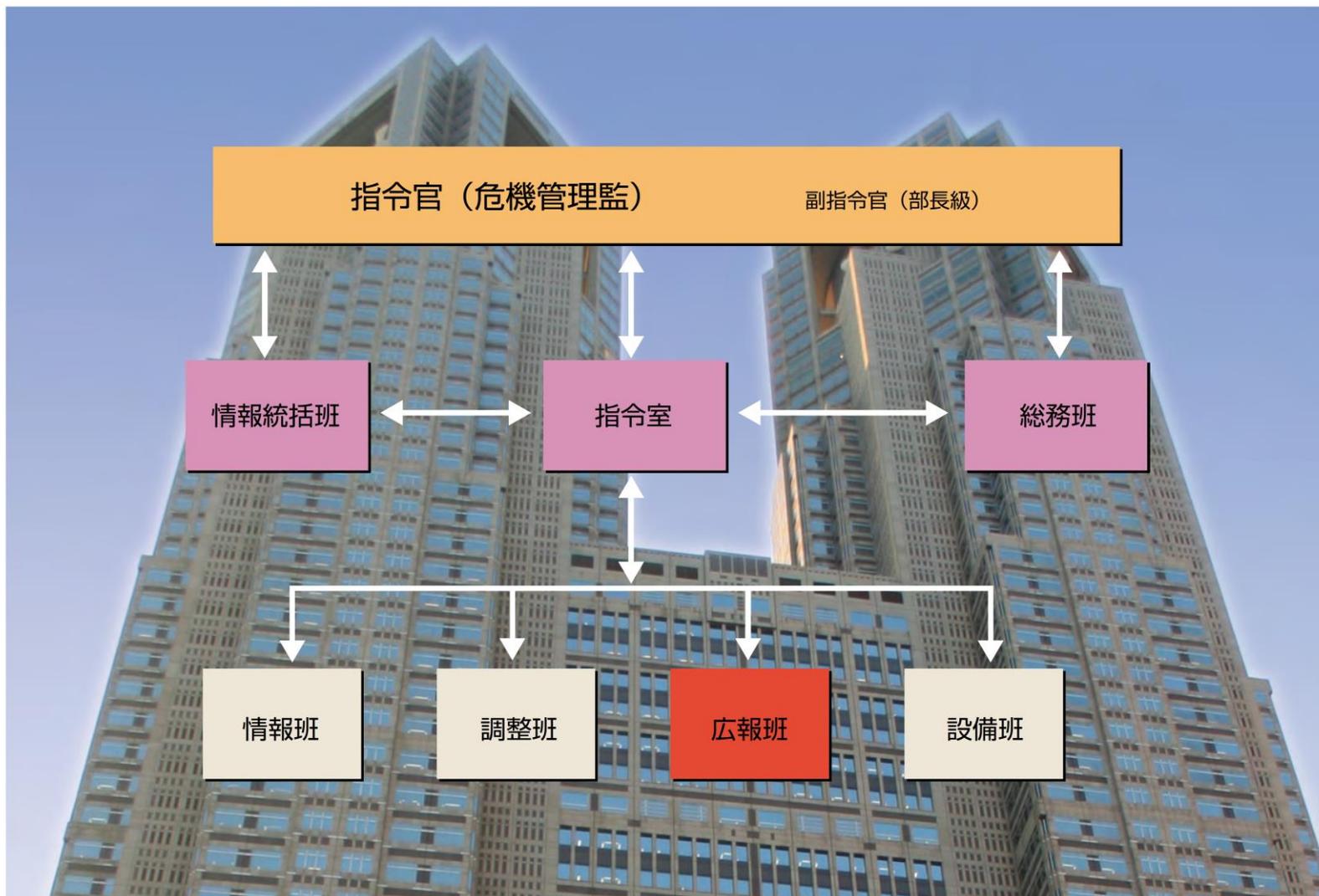
## 4. 広報のBCP

# 広報におけるBCPの事例

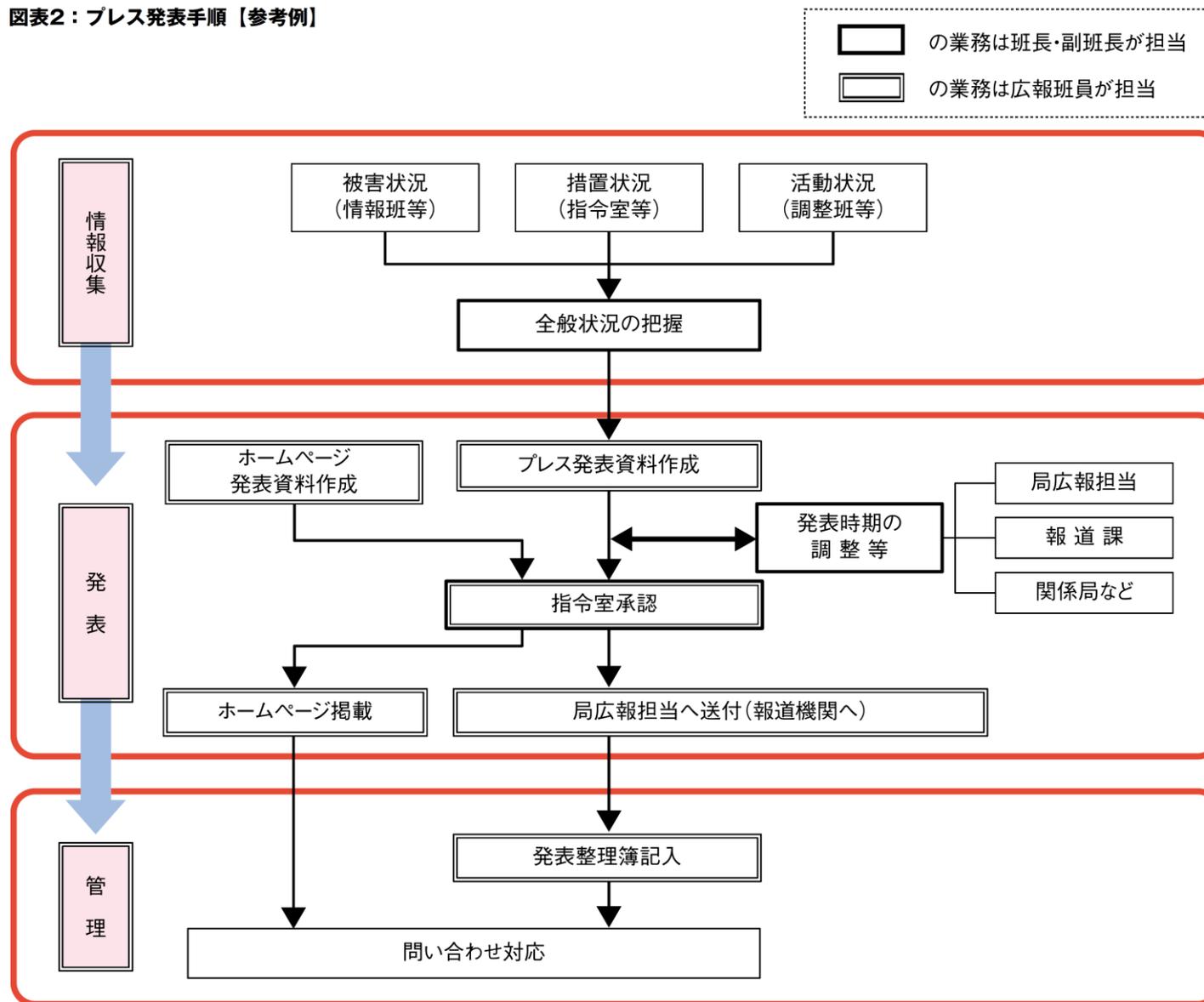
- 広報計画策定
- 緊急時参集体制の確立
- 広報活動に必要なリソースの分析と対策  
(特定のPC、ネットワーク、通信、Webサーバ)
- 広報ポリシーの明確化  
(広報に問い合わせを一元化させるなど)
- 発表手順・フローの明確化

(東京都総合防災部齋藤實氏 2011年1月)

図表1：災害時における部内体制（指揮命令系統）



図表2：プレス発表手順【参考例】



図表3：広報班の役割分担

区 分	時系列の対応予定人員			主な業務内容等	留意事項など	
	概ね30分以内	概ね2時間後	概ね5時間以降			
班長(又は副班長)	1	2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○プレス発表時期の調整</li> <li>○プレス案文の作成指示、確認</li> <li>○放送要請案文の作成指示、確認</li> <li>○班長会議への出席</li> <li>○広報班員(業務要員を含む)への指示</li> <li>○その他広報班の総合調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○……………</li> <li>○……………</li> <li>○……………</li> <li>○……………</li> <li>○……………</li> </ul>	
班員	プレス案文作成	1	1	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話番号の設定、解除</li> <li>○プレス案文の作成</li> <li>○放送要請案文の作成</li> </ul>	
	ホームページ掲載		1	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ホームページへの掲載</li> <li>○インターネットへの公開</li> </ul>	
	情報収集	1 (必要に応じ班長が補佐する)	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報班、調整班等からの情報収集</li> <li>○プレス案文内容の再確認</li> </ul>	
	情報整理			3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種情報の整理(区市町村別被害状況表の作成等)</li> <li>○プレス発表情報の整理</li> </ul>	
	局広報との調整等		1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局広報・報道課・関係局等との調整</li> <li>○プレス案文に係る指令室との調整(部内伝令書の作成)</li> <li>○プレス発表整理簿の作成</li> <li>○プレス発表文の局広報への持ち込み</li> <li>○プレス発表文の黒板への掲示</li> </ul>	
	報道機関の対応		1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○報道機関からの問合せ対応</li> <li>○電話対応受付簿の整理</li> </ul>	
計	3	9	18			

図表4

初動期における広報班活動チェックリスト				
(災害名) _____		平成 年 月 日		
チェック項目	チェック	時 間	担当者	備 考
1	パソコン等の使用確認(プリンター用紙等)			
2	各種様式等の確認 (必要部数のコピー、デスクトップ内に保管)			
	①広報班マニュアル・ホームページ運用説明書			
	②プレス発表様式又は過去のプレス案文			
	③放送要請文(様式)			
	④プレス発表整理簿			
	⑤電話対応受付簿			
	⑥部内伝令書			
	⑦ホワイトボード			
	⑧地図			
3	広報担当係の電話転送 (注)平常時の担当係の電話を転送し、災害時にも対応する			
4	局広報及び報道課への連絡			
5	プレス案文(第1報)の作成準備			
	①新規ホルダーの作成、過去発表文から案作成			
	②被害状況の確認等(情報班などからの情報収集)			
6	ホームページ掲載の準備			
7	広報班員の参集状況把握及び役割分担の確認			
8	プレス案文(第1報)の発表			
	①案文の作成・決定 (災害名の確認、被害状況再確認、関係機関協議、班長確認、指令室長決定=伝令書・整理簿作成)			
	②発表文の持ち込み(局広報へ、不在時は直接報道課へ、両者不在時は直接報道各社へ)			
	③関係機関等への送付			
	④発表文の保存(第2報の案文作成)			
	⑤プレス文の掲示(情報指令室内の黒板へ)			
9	ホームページへの掲載 (テロップ、タイムズで確認、携帯版の確認)			
10	プレス等からの問い合わせへの準備			
11	各種情報の整理(被害状況=プレス発表案件とその他に区分、連番での整理)			

### パソコン内に入れておく様式(例)

- ・ プレス発表基本フォーマット
- ・ 既存のプレス発表資料
- ・ 放送要請文
- ・ プレス発表整理簿
- ・ 電話対応受付簿
- ・ 部内伝令書
- ・ 初動期における広報班活動チェックリスト
- ・ 市町村別の被害状況等一覧
- ・ 連絡先一覧

パソコンやプリンターは常時使用できる状態になっており、24時間365日電源が切られることは無い

## 【プレス発表の時期等】

被害状況の報告があった場合、速やかに第1報を発表。  
新たな被害が発生した場合は、第2報として発表する。  
被害状況などは〇〇時〇〇分現在のものとしてまとめ、その後、できる限り定時発表に努める。

発表内容が一目で確認できるよう、追加箇所はアンダーラインで表記し、修正箇所は削除せず、二重線を引き修正理由を記載する。

## 【発表資料の連番管理】

総合防災部からの発表資料だけでなく、各局からの発表資料についても、総合防災部で連番管理するなど、一元的に対応。

## 【災害時における報道対応】

平時の記者クラブとは別に、通常の電話回線が被災した場合にも防災無線が利用できる部屋を用意している。  
報道機関などからの問い合わせは、受付簿を用意し、対応状況などについて誰でも分かるようにしている

図表7：参考例  
平成21年10月 台風18号に伴う被害状況等のプレス発表

第2報 12:00現在	平成21年10月8日 東京都総務局
平成21年台風第18号に伴う被害状況等について	
平成21年台風第18号に伴う被害状況（平成21年10月8日 午前11時現在）及び都の態勢については、下記のとおりです。	
記	
1 被害状況（区市町村からの被害状況報告を集計したものです。）	
(1) 人的被害	傷者 ○〇区 ○性 ○〇歳（中等症） ○〇区 ○性 ○〇歳（軽症）
(2) 物的被害	床上浸水 ○〇区○〇丁目 1棟1世帯 ○〇区○〇三丁目 1棟（事務所） ○〇区○〇五丁目 1棟1世帯 ○〇区○〇四丁目 1棟3世帯 床下浸水 <del>○〇区○〇三丁目 1棟1世帯</del> ○〇区○〇三丁目 1棟1世帯
※○〇区○〇二丁目は、現地調査の結果、床下浸水ではないと判明	
2 東京都(各局)の態勢	
(1) 総務局	00時55分 情報連絡態勢に移行（現在対応中）
(2) 建設局	01時28分 東京都水防本部を設置（現在対応中）
3 警報発表状況	
00時55分	23区西部・東部に暴風・波浪警報発表
02時07分	大島町に土砂災害警戒情報発表
03時06分	23区西部・東部、多摩北部・南部に大雨洪水警報発表 多摩西部に大雨警報発表
04時55分	○〇区、○〇区、○〇区に土砂災害警戒情報発表
07時35分	多摩南部の洪水警報が解除
10時20分	23区西部及び多摩北部の洪水警報が解除
11時15分	○〇区、○〇区、○〇区の土砂災害警戒情報が解除
11時51分	23区西部・東部、多摩北部・西部・南部の大雨警報が解除
※アンダーライン部は追加情報である。	
問い合わせ先 東京都総務局総合防災部 03-0000-0000	



# まとめ

- まずは個人の防災をしっかりと考えて下さい。
- 災害時の広報の役割は、ステークホルダーから信頼の得られるコミュニケーション窓口です。
- ステークホルダーごとに何を、どのように伝えるべきか、方針、手段を決めて下さい。
- 常に命に関わることを最優先とし、次に被害の拡大を防ぐことを忘れないで下さい。
- 伝える上で最も重要なことは信頼です。平時から信頼のある広報活動を心掛けて下さい。
- 緊急時の広報は、平時から体制や手順書、文書案などを作成しておくことが大切です。

# 読むだけで リスクに強くなる！

リスク対策

検索

<https://www.risktaisaku.com/>

**リスク対策.com**

危機管理とBCPの専門メディア

電話 **03-3556-5525**

株式会社新建新聞社 危機管理メディア事業部

