

危機管理広報ガイドライン



2020 年 9 月 川越市 広報室

(2021 年 2 月変更)

(2022 年 7 月変更)

(2025 年 4 月変更)

目 次

第1章	はじめに「危機管理の基本知識」・・・・・・・・	2
第2章	「危機管理（広報）対応マニュアル」・・・	5
	（1） 自然災害（地震・風水害など）の場合	
	（2） 事件・事故・不祥事など（自然災害以外）の場合	
	（3） 共通事項（自然災害、事件・事故・不祥事など）	
第3章	「記者会見の目的」と「想定質問集」・・・	11
第4章	「記者会見での留意事項」・・・・・・・・・・・	16

第1章 はじめに「危機管理の基本知識」

「危機」とは、市民の生命、身体又は財産に重大な被害を及ぼす事態、市民の生活に重大な不安又は不信を与える事態、行政の信頼を損なう事態及び行政運営に重大な支障を及ぼす事態をいいます。

また、これらの事態をもたらす個別的、具体的な事件、事故及び出来事を「危機事象」といいます。

「危機管理」とは、危機を未然に防止し、及び危機が発生した場合に被害を最小限に抑制して危機の収拾により市民生活等を平常に回復させるとともに、同様の危機の再発防止を図ることをいいます。

(1) 災害

災害とは、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1号に規定する災害をいう。

《危機事象の例》

- 地震、風水害、異常な自然現象などの自然災害
- 列車転覆、航空機墜落、大規模な火災・爆発などの重大事故

(2) 武力攻撃事態等及び緊急対処事態

武力攻撃事態等とは、武力攻撃事態等及び存立危機事態における我が国の平和と独立並びに国及び国民の安全の確保に関する法律（平成15年法律第79号）第2条第2号に規定する「武力攻撃事態」及び同条第3号に規定する「武力攻撃予測事態」をいう。

緊急対処事態とは、同法第22条第1項に規定する緊急対処事態をいう。

《危機事象の例》

【武力攻撃事態】

- 着上陸侵攻、ゲリラや特殊部隊による攻撃、弾道ミサイル攻撃、航空攻撃

【武力攻撃予測事態】

- 武力攻撃事態には至っていないが、事態が緊迫し、武力攻撃が予測されるに至った事態

【緊急対処事態】

- 多数の人が集合する施設に放射性物質、生物剤及び化学剤が大量に散布された事態
- 大量輸送交通機関が走行中に爆破された事態

（３）新型インフルエンザ等

新型インフルエンザ等とは、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成２４年法律第３１号）第２条第１号に規定する新型インフルエンザ等をいう。

（４）その他の危機

その他の危機とは、上記の「災害」「武力攻撃事態等及び緊急対処事態」「新型インフルエンザ等」以外の危機をいう。

《危機事象の例》

- 毒物・劇物の漏えい
- 有害物質による環境被害
- 大規模な集団食中毒
- 重篤な感染症（新型インフルエンザ等を除く。）の発生
- 大規模な断水・停電などのライフラインの機能停止・障害
- 個人情報の漏えい
- 市所管施設への不審者の侵入
- 市主催イベント時の事件・事故
- 職員の不祥事
- 市長等の要人への危害
- コンピューターシステムの機能停止・障害
- 行政に対する業務妨害、不当要求、威圧行為
- 庁舎等、市所有施設の火災・爆発・テロ又はその予告

危機の発生とその対策等について早期に公表できたか否かは、市の危機管理に対する社会からの評価に大きく影響します。

公表の遅れは、市民の安全確保や危機回避行動の遅れにつながり被害の拡大を招くばかりか、市の信頼低下も免れません。

市民への公表が必要と判断された場合は、可能な限り早期に公表を実施することが重要です。

特に、市のミスが原因となったケースや市の信頼低下につながるケースでは、より積極的な情報公開の姿勢と速やかな「市の見解」の公表が求められます。

（川越市危機管理指針から引用）

この「危機管理広報」ガイドラインは、自然災害や事件・事故、職員の不祥事など、危機事象が発生した際にタイミングを逸することなく、報道機関（川越新聞記者会）等を通じた公表・広報活動ができるよう作成したものです。

第 2 章は、危機事象の発生から広報活動（記者発表）までの方法や流れを整理しています。

第 3 章は、記者会見に臨むまでに準備するもの（想定問答など）を具体的に例示しています。

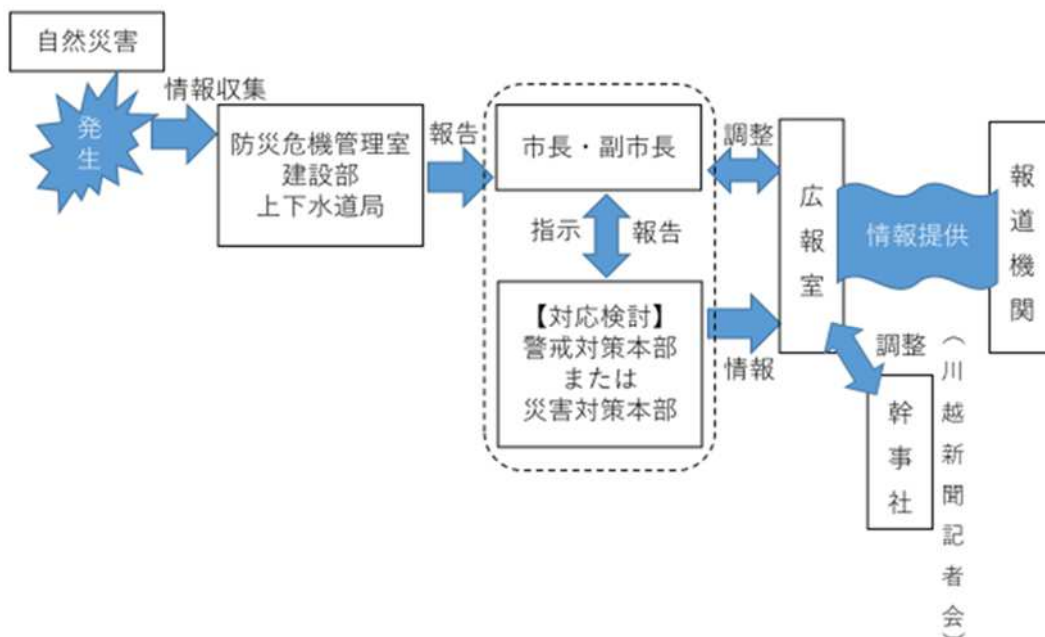
第 4 章は、記者会見場での留意事項を例示しています。



第2章 「危機管理（広報）対応マニュアル」

～危機事象の発生から広報活動まで～

（１）自然災害（地震・風水害など）の場合



台風等の接近に伴い、本市に災害が発生するおそれがある場合は、市民の安全確保や避難行動を促すため、災害対策本部会議等による検討を経て、広報室が主体となり市ホームページや SNS 等を適宜活用し、情報を発信するとともに、**報告事例①②**のとおり報道機関（川越新聞記者会）へ情報提供（パブリシティ）を行う。

人的被害を伴う大規模な災害など、重大な災害が発生した場合は、災害対策本部等に報告後、市民の安全確保や避難行動を促し、被害の拡大を防止するため、広報室が主体となり市ホームページや SNS 等あらゆる手段を活用し、情報を発信するとともに、**報告事例③**のとおり報道機関（川越新聞記者会）へ情報提供（パブリシティ）を行う。

また、状況に応じて**報告事例④**のとおり記者レクや記者会見を実施する。

【報告事例】

① 『川越市における台風第〇〇号への対応について（報告1）』

主に次の事項を記載し情報提供する。

- ・川越市の体制について（警戒体制、非常体制第1 配備など）
- ・避難所の開設情報（第1 報は、開設予定の避難所として発信）

例）【〇〇川流域・〇〇地区】 〇〇小、〇〇中

② （続報）『川越市における台風第〇〇号への対応について（報告2～最終）』

主に次の事項や特記事項を追加して情報発信する。

- ・避難所の避難者数（〇〇日〇〇時現在）

例）〇〇世帯〇〇名、各避難所の避難者人数は以下のとおり

【〇〇川流域・〇〇地区】 〇〇小⇒〇人、〇〇中⇒〇人

- ・被害状況（〇〇日〇〇時現在）

例）人的被害〇件（重症者 〇人、軽症者 〇人）

道路冠水〇件⇒〇〇地内〇〇付近、〇〇町〇丁目交差点

通行止め〇件⇒〇〇橋、〇〇町〇丁目交差点

倒木〇件⇒〇〇地内〇〇付近、〇〇町〇〇交差点

床上、床下浸水⇒〇〇地区〇〇件※調査中である旨記載

- ・その他、特記事項

例）り災証明について、災害ごみの収集状況、消毒の実施、など

③ 大規模災害（人的被害）等が発生した場合

『〇〇による被害状況について』、『〇〇による人的被害の発生について』

可能な限り早期に報道機関（川越新聞記者会）へ情報提供する。

・その際、情報の食い違いを防ぐため、埼玉県災害オペレーション支援システムに入力した情報を必ず確認すること。（テレビ、ラジオ等の放送事業者は、埼玉県災害オペレーション支援システムから Lアラートを通じて情報を入手できるため、確認が必要）

- ・新たな情報が入った場合は、続報として情報提供する。

『〇〇による被害状況について（報告〇）』



《災害発生時の取材対応について》

- 報道機関に情報提供する前に報道機関から取材を受けた場合は、その時点での速報値（倒壊家屋〇件、負傷者〇人など）として伝え、情報収集の最中であり、確定したものでない（数値が変わる可能性がある）ことを理解してもらう。
- 避難所で取材を受けた場合は、避難所運営班のリーダーが対応し、腕章などで報道機関であることを確認した上で対応する。

【避難所での取材対応における留意事項】

- 避難者に対する取材及び撮影は、リーダーが立ち会い、避難者が同意した場合のみとする。
- 避難所は避難者の居住の場であるので、取材については避難者に最大限の配慮をした上で対応する。
- 取材を受けた際には、速やかに概要を電話により広報室に連絡する。また、取材内容を記録に残し、「報道機関取材概要報告書」により広報室に報告する。
- 内容が不明なものや市の方針等、避難所運営班の範囲を超える内容は答えずに、広報室に連絡し、対応を引き継ぐ。

〔広報室 直通 049-224-5495〕

④ 記者レク、記者会見を実施する場合

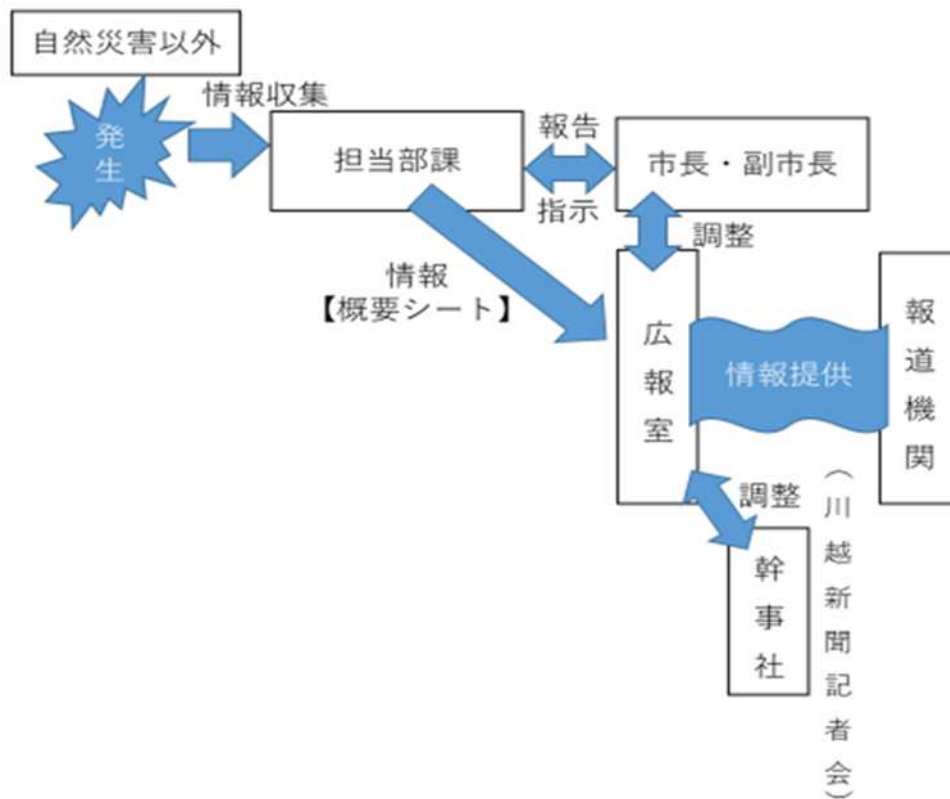
・被害が拡大した際や被害を未然に防ぐ効果が期待できる場合（危険箇所への立ち入り制限や注意喚起など）は、当該災害の対応部署において記者レクを実施する。

・死者、行方不明者など、重大な人的被害が発生した場合は、市長記者会見を実施する。

・死者、行方不明者の氏名公表については、家族の意思を尊重した上で判断する。

・その時点で記者会見が実施できない場合は、「パブリシティシート」により報道機関（川越新聞記者会）へ情報提供し、後日実施することを検討する。

（２）事件・事故・不祥事など（自然災害以外）の場合



事件や事故、職員の不祥事など、市の管理責任が問われる、あるいは市民生活に影響を及ぼす危機事象が発生した場合は、「概要シート」（書式は問いません）を作成し、担当部署の所属長が広報室へご相談ください。

「概要シート」は、以下の①～⑦すべての情報を網羅する必要はありません。その時点でわかる範囲の事柄をまとめて、第一報として作成してください。

- ① 日時
- ② 場所
- ③ 状況（被害、症状、影響など）※現場の地図や図面を添付する
- ④ 原因
- ⑤ 事件・事故の関係者（住所、氏名、年齢、職業、電話番号）
- ⑥ 当面の処理
- ⑦ 今後の対応

その後、①～⑦及びその他特記事項等の情報を整理し、「パブリシティシート」を作成してください。広報室から報道機関へ情報提供を行います。

※各業務において危機が発生した際のマニュアル等がある場合は合わせて確認してください。

（３）共通事項（自然災害、事件・事故・不祥事など）

情報提供（パブリシティ）の方法は以下の３種類です。

- 市長の記者会見（記者会見）
- 担当部署から記者へのレクチャー（記者レク）
- パブリシティシートによる記者への資料提供（投げ込み）

事案の内容や規模、市民生活への影響などの大きさにより情報提供（パブリシティ）の方法を検討します。

記者会見または記者レク（※）が必要な場合は、広報室が電話やFAXで川越新聞記者会へ事前に連絡します。緊急の場合でも、開始の２時間前までに電話連絡し、翌日の朝刊に間に合うように遅くとも 19 時まで実施するなど、川越新聞記者会への配慮が必要です。

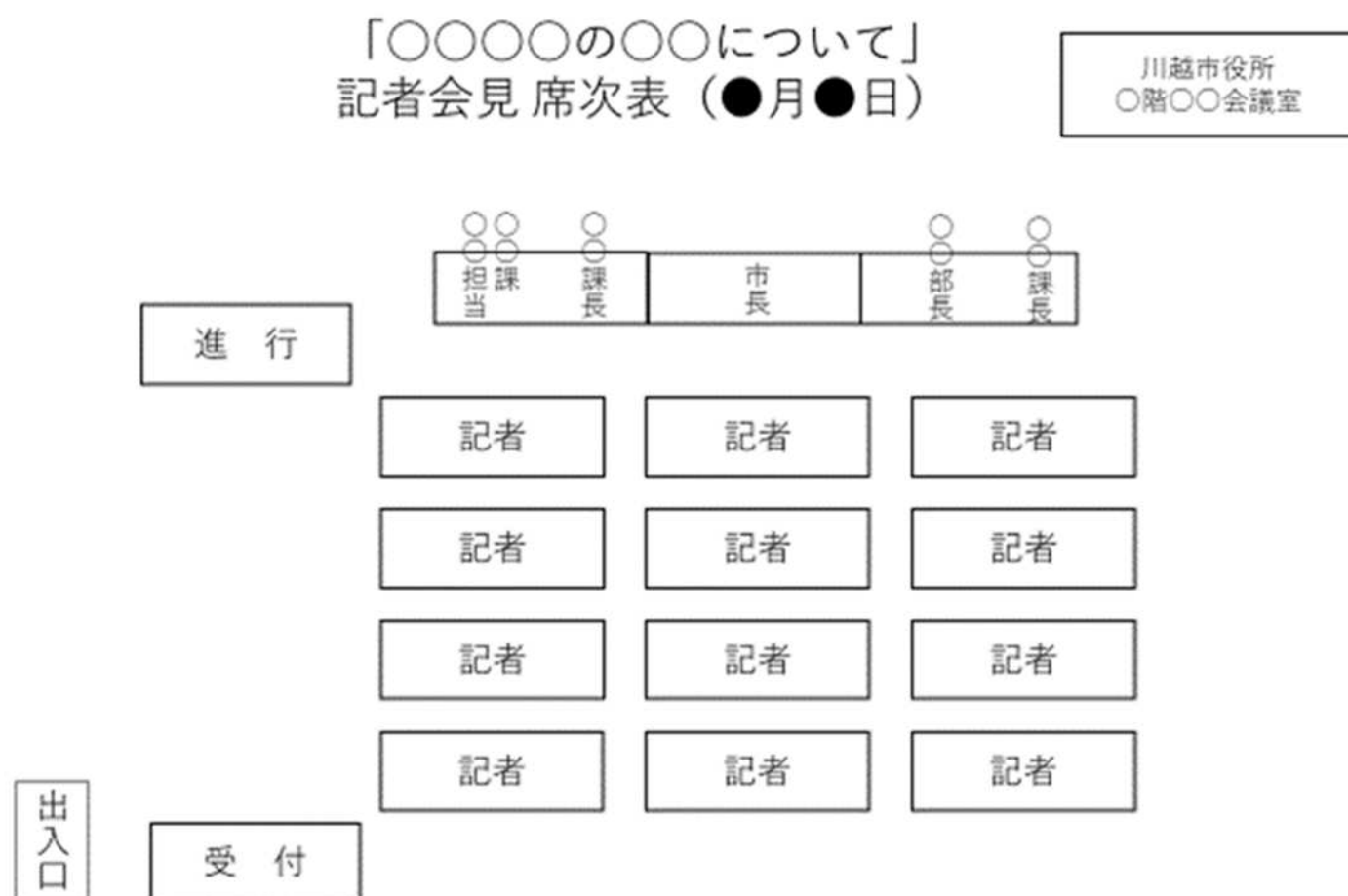
（※）記者レクは、記者に対して丁寧に説明できることや、一度の説明で多くの記者に同じ情報が伝わるので、報道各社からの取材の電話が担当部署に一時的に集中することによるトラブル（対応ができなくなる等）を防ぐことができます。なお、記者レク後にも「報道機関取材概要報告書」を提出してください。

資料提供（投げ込み）の場合は、FAXで「パブリシティシート」を16 時までに送信します。また、取材対応する担当を決めた上で、必ず19 時まで自席待機してください。

◆情報提供の方法や記者会見、記者レクの実施場所、時間など、広報室が川越新聞記者会（幹事社）と事前に調整する必要がありますので、危機事象が発生した際には、「概要シート」を作成し、速やかに広報室へご相談ください。



— 記者会見の会場レイアウト（例） —



第3章 「記者会見の目的」と「想定質問集」

《記者会見の目的》

「自然災害」に係る記者会見は、正確な情報をできるだけ迅速に発表することで、被害の拡大防止や注意喚起を促す効果が期待できるため、次の①「情報開示の場」という認識を持ち、事実関係をしっかり伝えるという姿勢で臨みます。

また、「事件や事故、不祥事の発生」に係る記者会見を行う際には、次の「①から③の場」という認識を持ち、誠意ある態度で臨むことが大切です。

- ① 今、分かっていることを速やかに説明する「**情報開示の場**」
- ② 社会や納税者に不安や不信感、あるいは迷惑を掛けたことに対する「**おわびの場**」
- ③ 社会や納税者の不安感、不信感、不便さを解消するために「**今後の方針を説明する場**」

記者会見はその目的を理解していないと、マスコミ（記者）の批判にさらされるだけでなく、意図とは別の報道を招く結果になることもありますので注意してください。

① 「情報開示」の具体例

（例）大規模災害（人的被害）等が発生した場合

「現時点で（現段階で）判明している負傷者の人数は〇〇人です。」

（例）個人情報漏えいの場合

「現時点で（現段階で）個人情報漏えいが判明している人数は〇〇人です。」

👉 緊急的に実施する記者会見は、全体像がまだ把握できていない状況で行われる場合があるため、会見後に説明内容が変わることは十分あり得ます。

そのため、「現時点では」「現段階では」と、必ず頭にこの言葉を付けた上で説明するようにします。

この一言を前置きして説明することで、今後、人数がさらに増えた場合でも、「前の説明と違うではないか！ 調査がずさんだったのではないか！」といった記者からの詰問を避けられます。



② 「おわび」の具体例

（例）公金を着服した場合

×悪い例・・・「このような不祥事を起こしたことを心から（深く）おわびいたします。」

○良い例・・・「納税者の信頼を裏切る行為をしたことに対して、心から（深く）おわびいたします。」

👉 ポイントは、その「おわび」がどんなことに対して、そして、誰に対しての「おわび」であるか、しっかり認識すること。

一職員の着服によって、納税者が直接「迷惑」を受けることはほとんどないと思われます。このケースでは、行政に対する信用を低下させた行為、不信感を抱かせてしまったことへのおわびになります。



③ 「今後の方針を説明」の具体例

(例) 断水が起きた場合

「原因は何か?」「いつ復旧するのか?」という質問に対して

×悪い例・・・「原因は、目下、究明中です。」「復旧の見込みについては、原因が解明されていないため、申し上げられません。」

○良い例・・・「原因究明と復旧作業に懸命に取り組んでいるところです。市民の利便性を考えて、遅くとも本日夜10時までには何とか復旧のメドをつけたい、と思っております。」

👉 今後の方針について言及せざるを得ない場合は、「市民の利便性」「市民の不信感」など、「市民目線」に立った上で、「遅くとも〇〇までには、何とかメドをつけたい」という『努力目標』を伝えることが大事です。

「メド」という言葉は「約束」ではなく、「努力目標」を示すニュアンスがあります。「原因は究明中」で「復旧の見込みも正確に言えない」この状況で、事実をそのまま伝えると『復旧のメド立たず』『市民に不満の声』といった批判報道をされることが予想されます。

しかし、行政の「今後の姿勢や意思」を伝えることで、『市、懸命に復旧作業』『今夜10時までには何とかメドを』といったニュアンスの報道になる可能性があります。

《想定質問集》

危機のケースに応じた想定質問を作成し、記者会見（発表）までに応答集を準備しておきましょう。想定質問を作成する際のポイントは、「なぜ、そう判断したのか？」「なぜ、今までそれに気がつかなかったのか？」・・・など、「なぜ、～？」を意識することです。

以下、想定問答（Q&A）を作成する際の参考として、ご活用ください。

① 【初動対応についての質問】

- ☐ いつ、気が付いたのか？
- ☐ 1 番最初に気が付いた（情報を得たのは）のは誰か？
- ☐ そのとき、真っ先にとった行動はどんなことだったのか？
- ☐ 上司（市長）には、いつ、誰から連絡したのか？
- ☐ 上司（市長）から、そのとき、どのような指示があったのか？

② 【公表についての質問】

- ☐ なぜ、公表がこんなに遅れたのか？
- ☐ 隠ぺいしようとしたのではないのか？
- ☐ 公表の遅れが、被害拡大（2 次被害）を招いたのではないのか？

③ 【原因についての質問】

- ☐ 兆候を見逃し（軽視）していたのではないのか？
- ☐ 長い間、なぜ、誰も気づかなかったのか？
- ☐ チェック体制（保守点検）は形骸化していたのではないのか？
- ☐ 全庁的に総点検すべきではないのか？（総点検したのか？）

④ 【同様の事案についての質問】

- ☐ 同様の事案が、まだ、ほかにもあるのではないのか？
- ☐ 過去にも、同様な事案があったのではないのか？
- ☐ 過去の同様な事案について、調査をしたのか？

⑤ 【マニュアルについての質問】

- ☐ この事案に対する対応マニュアルはあったのか？
- ☐ そのマニュアルを職員に周知徹底していたのか？
- ☐ マニュアルの不備で、事態の悪化を招いたのではないのか？
- ☐ マニュアルを見せてほしい。

⑥ 【被害者対応についての質問】

- ☐ 被害者には、おわび（事情説明、お見舞い）に行ったのか？
- ☐ いつ、誰が、おわび（事情説明、お見舞い）に行ったのか？
- ☐ 補償はどのように考えているのか？
- ☐ 被害者は市役所の対応に納得したのか？

⑦ 【再発防止策についての質問】

- ☐ 再発防止策をどのように考えているのか？
- ☐ 同様の事案が明日にでも起きるかもしれない、早急に再発防止策を講じるべきではないのか？

⑧ 【責任問題についての質問】

- ☐ 管理職としての責任をどう考えているのか？
- ☐ 当該職員の処分をどう考えているか？
- ☐ 当該職員を告訴しないのか？

⑨ 【（不祥事の場合）当該職員についての質問】

- ☐ 普段の勤務態度に問題はなかったのか？
- ☐ 過去に問題行動（不祥事）などはなかったのか？
- ☐ 勤続年数は？ 入庁何年目でどのような職種だったのか？

第4章 「記者会見での留意事項」

印象を悪くさせないために注意すべきこと・・・

- ✓ 座ったまま、おわびの頭を下げない、必ず起立しておわびすること。
- ✓ 資料に目を落としたまま「読み上げない」（せめて、句読点のところで目線を記者に向けること）。
- ✓ 望ましいのは、自分の言葉で話すこと。
- ✓ 手持ち資料を質問のたびに、めくったりしないこと。
- ✓ 想定外の質問をされても落ち着いて、対応すること。
- ✓ その場で答えることができないときは、一旦持ち帰り、後日回答する旨の対応とすること。
- ✓ 会見の場で、耳打ちや打ち合わせを極力避けること。
- ✓ メガネを拭く、筆記用具をいじる、指先を組むなどしないこと。

・進行（司会者）の留意事項

- ✧ 最初に、会見時間の予定（少なくとも50分以上）を伝えること。
- ✧ 出席者の紹介を行うこと。
- ✧ 記者からの質問を受ける際に「社名とお名前を名乗って下さい」と言わないこと。（記者名が必要な場合は、会見後に確認する）
- ✧ 予定の時間になったからといって、唐突に終わらせないこと。
- ✧ 終了の1～2分前になったら、「そろそろ予定の時間が近づきましたので・・・」と予告し、「あと2～3問お受けして終わりたいと思います。どうぞ・・・」と最後の質問を受けること。

・発表者（説明者）の留意事項

- ✧ 「おわび」は冒頭に述べること。
- ✧ 「ありがとうございます」を口にしないこと。
 - ×「お忙しいところ、ご出席いただきまして、ありがとうございました」
 - 「お忙しいところ、ご出席いただき、誠に申し訳ございませんでした」
- ✧ 冒頭のトップの説明（概要説明）は2分程度で終えること。
- ✧ 質問する記者に目線向け、「傾聴の姿勢」を示すこと。
- ✧ 質問の内容次第では、同席者に振ること。
- ✧ 両手は、卓上に“浅く”のせておくこと。



このガイドラインは、川越市危機管理指針に基づき、『自治体不祥事における危機管理広報（田中正博 第一法規 平成 30 年 7 月 25 日）』を参考に作成しました。今後は、適宜内容の見直しを行います。また、引用部分は、川越市危機管理指針の改訂に合わせて変更します。

2020 年 9 月 17 日 初版発行 川越市 広報室