

# 地域住民、報道機関への対応

事故によって施設に多大な被害が発生したり、周辺地域に影響を及ぼした場合、事業者は関係行政機関のみならず地域住民や報道機関等関係者に対し、速やかに詳細な情報を提供する必要があります。

これらの対応を誤ると、企業イメージの悪化のみならず、事業の存続に大きな影響を及ぼす恐れが考えられます。

この章では、リスクコミュニケーション活動による情報の提供や、事故時の地域住民や報道機関への具体的な対応策について説明します。

## 4-1 リスクコミュニケーション活動

### 4.1.1 リスクコミュニケーションとは

近年、日本有数の企業で発生した事故や不祥事において、情報を隠蔽したり求められた情報を提供しなかったことで、企業姿勢が強く批判され、企業のイメージの悪化のみならず事業の存続に大きな影響を及ぼした例があります。

事故や不祥事によって生ずるこのような影響を最小とするには、「リスクコミュニケーション」を円滑に進めていくことが極めて重要です。

高圧ガス事業所の事故に関するリスクコミュニケーションとは、「万一事故が発生した場合、事故による影響やダメージを最小限にするための、地域住民等関係者に対する迅速・適切な情報提供の活動」であり、「日頃のコミュニケーション活動」と「緊急時のコミュニケーション活動」が考えられます。

### 4.1.2 日頃のコミュニケーション活動

高圧ガス事業所は、地域住民から信頼され、安全で安心な工場として信頼関係を日頃から構築しておくことが、事故時の住民対応においても有効であることが考えられます。

そのためなるべく日頃から、地域活動への参画や町内会等との会合などでコミュニケーションを図るとともに、安全対策の取り組みについてPRし、過剰な不安を与えないように取り組んでおくとうまいでしょう。

例えば、防災訓練の実施状況の見学や、環境報告書等を活用して公害（大気、水質、騒音、振動等）の測定データや化管法（特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律）に基づく化学物質の排出・移動状況のデータなどを公開し、関連情報を提供するなど、日頃から「開かれた企業」として住民の信頼を得ておくとうまいでしょう。

### 4.1.3 緊急時のコミュニケーション活動

事故の発生により周辺への影響が考えられる場合、住民は事故や被害の状況、健康への影響などについて不安感を抱き、事故の規模の大小にかかわらず情報の提供を求めてきます。

もし、地域住民に対して情報の提供が遅れたり、出し渋ったりした場合、かえって住民の不安感が増大したり、事業者に対する不信感が増大することがあります。

住民への情報提供について、特に重要な点は次のとおりです。

#### ①事業者は、事故に対する「説明責任」がある。

高圧ガスによる事故は、全て事業所内にとどまるものとは限りません。特に爆発や毒性ガスの漏えいは、地域住民の生命や財産に大きな影響を及ぼすことがあります。このため、高圧ガス事業者は地域住民に対し、事故に対する「説明責任」があることに留意して下さい。

#### ②「率先」・「迅速」な情報提供に努める。

住民は、健康への影響や被害状況、二次災害の有無など必要な情報を求めています。情報提供の遅れは、事故に対する不安感や事業者に対する不信感が増大することになります。

地域と共存する企業として、率先していち早く住民へ情報提供（自治会の役員等に対して電話や訪問など）することが重要です。

#### ③あらかじめ住民対応の役割分担を定めておく。

住民対応の責任者、担当者を定め、住民説明の資料作成や住民説明会等における役割分担を明確にするとともに、住民からの意見を受け付ける窓口を一本化しておきましょう。

#### ④住民対応のための会議室を設けておく。

住民が情報を求めるため来場した際は、報道機関とは別に会議室を設け、責任ある地位の者が対応しましょう。

#### ⑤地域住民の意見を聞き、誠意をもって対応する。

住民説明会を開催した場合、事故を起こしたことで様々な批判が寄せられると思われます。事故に対して深く反省するとともに、住民へ深く謝罪するなど真摯な態度に徹することが重要です。

また、事故以外のことで批判を受けることがあります。相手の意見を良く聞き、誠意をもって対応する必要があります。

なお、地域住民に対しては、専門用語を使って説明すると理解されないことがあります。わかりやすい言葉で説明しましょう。

#### ⑥事故後の対応にも配慮する。

事故発生直後の住民対応だけでなく、その後の事故の収束、事故原因及び再発防止対策についても適宜情報提供に努める必要があります。事故の収束については、消防等関係機関の指示に基づいて情報提供を行うほか、事故原因が明らかになった場合は、事故の再発防止対策を図ることを説明し、住民の不安の解消に努めましょう。

## 4-2 報道機関への対応

### 4.2.1 報道機関への対応

事故が発生した場合、多くの報道機関が事業所に駆け付けることが考えられます。この時、取材拒否などで報道機関の対応を誤ると、住民の不安感を増大したり、住民に対し悪い企業イメージを与えかねない恐れがあります。

報道機関の社会に対する情報の伝達・広報という役割を踏まえて、**住民の不安や疑問、不信の解消**につなげられるようにしましょう。

報道機関に対応する場合、特に重要な点は次のとおりです。

#### ①取材に対しては、丁寧に対応する。

事故の対応で報道機関の取材に応じることができないことも考えられますが、予め役割分担（自衛防災組織の中で広報渉外隊を設け、報道機関対応に当たらせるなど）を定めておくことで、対応がスムーズに進むと考えられます。

#### ②現場への立ち入りは、安全確保のため制限する。

取材や写真撮影のため、記者が現場に立ち入ろうとすることが考えられますが、爆発や毒性ガスの吸引など二次災害の恐れがあります。ロープなどで立ち入り禁止区域を設け、監視員を配置するなどの措置を講ずる必要があります。

#### ③正確な情報を提供する。

情報は日々刻々と変化していきます。状況がだんだん掴めてくると被害状況などは変わってくるのが考えられます。情報は必ず正確なことを確認して提供しましょう。

また、被害状況等が不明な場合は、消防・警察で状況を把握したうえで提供する必要があります。

#### ④情報は、共通の内容を同時に提供する。

③に述べるとおり情報は刻々と変化してきます。報道機関ごとに違う情報が伝えられることがないよう共通の内容を同時に提供すると良いでしょう。

また、事故の状況をホームページで順次公表すると、問い合わせが減ることも考えられます。

#### ⑤図面等の資料を用意し、具体的に情報を伝える。

提供する情報が不十分な場合（現場の立ち入り制限など）、不信感を持たれたり、誤った報道をされるおそれがあります。説明には図面、フロー図等の資料を用いて行い、具体的な報道がなされるよう配慮しましょう。

## 4.2.2 記者会見の発表内容

報道機関が大勢駆けつけた場合、個々に対応することはできません。そのためには記者会見を行うこととなりますが、できる限り組織のトップ（社長や工場長）が会見に出席するとともに、事故後速やかに行うと良いでしょう。

また発表内容として、次の項目をまとめておくと良いでしょう。

### 【発表内容】

- ① 会社の概要  
（住所、工場長名、従業員数、事業概要）
- ② 事故の発生状況  
（時間、場所、被害の状況、事故の範囲、消火活動状況、原因）
- ③ 事故発生施設  
（製造フロー、事故発生施設の概要、製品の生産状況、製品の用途）
- ④ 高圧ガス・危険性物質の流出  
（高圧ガスの漏えい、危険性物質の流出の有無、周辺環境への影響）
- ⑤ 負傷者の有無  
（負傷者の氏名・年齢・所属、負傷状況、搬送病院名）
- ⑥ 事故の原因  
（人間のミス・設備上のトラブル等…調査中なら後日発表）
- ⑦ 事故の対応  
（応急処置活動、防災活動、消防等関係機関への連絡）
- ⑧ 事故の再発防止対策  
（事故の原因究明調査、ソフト面・ハード面での対策）
- ⑨ その他
  - 工場敷地内での危険性物質の状況  
（高圧ガス・危険物・毒物劇物の種類と量）
  - 従業員に対する安全教育の実施状況
  - 日常点検、定期点検の実施状況
  - 作業マニュアル、事故措置マニュアルの作成状況

