

いざという時の必須知識と心得

を伝授する

危機管理広報

の実践書！

自治体不祥事における 危機管理広報

—管理職の心得と記者会見までの対応—

田中正博 著

A5判・188頁 定価：本体1,850円+税

本書の特色

- 自治体の不祥事対応に焦点を絞り、自治体の管理職に対して「いざという時の必須知識と心得」を伝授する「危機管理広報」の実践書。
- 危機管理広報の中でも、職員の「不祥事」に焦点をあて、「記者会見本番をどう乗り切ればよいか」を示す。加えて、マスコミ対応などの実践例も紹介し、「模擬記者会見」の事例を紹介することで、職員が「構えずに読める」実践書。



第Ⅳ章 危機（不祥事）発生時の初期対応の基本心得

招くおそれがあるということである。「叱る」と「処分」は、問題解決後にいくらでもできる。では、この「第一報」に対して、リーダー・管理職としてどう対応したいか。あれこれいわずに、すばり、「分かった」と伝え、「ありがとう」の一言を付け加えることである。この一言は、部下に「腹の据わった上司」「部下を責めずに、責任を回避しない上司」という上司の姿勢を即座に伝えることだろう。「これは本人のミスもあるかもしれないが、起きた以上は組織の問題である上司としての指導や管理の至らなさもあつたかもしれない」という上司の認識を示している。また「ありがとう」の意味は、「よくぞ」「何の原則で第一報してくれた」とに対する評価の意味を持つ。この言葉を聞いた部下は、改めて深い後悔と反省の気持ちを抱くはずである。

危機発生時にこそ、リーダー・管理職の評価が分かるというのは、こういうことを指している。間違っても、鬼軍曹的な対応をとらないよう、心がけてほしい。

4 公表の遅れで、マスコミの批判を招くな！

不祥事などが起きた場合、最も判断に迷い、そして失敗するのが「公表の遅れ」である。不祥事はマスコミが察知する、はるか前から役所側でキャッチしていることが多い。そのために、「事実関係の発明にひそかに着目」し、事実関係が判明するまでに「時間がかる」ため、「迷う期間が

3 部下を叱るな。報告には「分かった」「ありがとう」を伝えよ！

では、部下から危機情報の第一報が入ってきたときに、リーダー・管理職はどのような応答をしたいだろうか。まず、現場から危機発生時の「第一報」をする職員は立場から考えてみよう。この職員の心に真っ先に思い浮かぶのは、「上司に叱られるかも……」ということであろう。これは、前述したとおりである。自分の仕事のミスや不注意から起きた場合は、なおさらである。この「叱られるかも……」の心理は、次の理由から要注意である。

第1は、この部下の心理が報告を遅延させること。危機発生時は「迅速な対応」が最優先であるのに、「叱られるかも……」という当該職員の気持ちがそれを邪魔してしまふのだ。第2は、10の事実関係があつたとした場合、1から8までは正直に話すかもしれないが、肝心な内容である9と10については、叱られるのが嫌で事実と違ったニュースで報告するおそれがあることである。例えば、「その点は先方にはきちんと説明したはずですが」「そのことは先方も当然理解していたはずですが」などと説明したことが、実際は「その点は十分に説明をしておかなかったかもしれない」ということがある。その報告を基に議会で説明し、マスコミに発表したところ、その報道を見た当の相手から「事実と違う」という指摘をされ、失態を招くことになる。

要は、叱つたり怒つたりしても解決には結び付かないことであり、むしろ、別のマイナス面を



第一法則

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<http://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

目次

はしがき

特別インタビュー

◆頭で理解していることと、実際にできることは全然違うのです◆

足立区長 近藤やよい

研修者インタビュー

◆実際に研修を受けられたお2人に研修の様子をお聞きました◆

足立区監査事務局監査担当課長 紙谷衛

足立区福祉部くらしとしごとの相談センター所長 橋本忠幸

第I章 自治体にとって最大の危機は「不祥事」である

まず、不祥事を起こす「3つの原因」を知ること

- 1 リスクの「3つの分類と特徴」
- 2 自治体にとって、不祥事は最大の危機である
- 3 事例に学ぶ・不祥事を起こす3つの原因を知る
一意外に気がつきにくい原因がこれだ
事例1 「多分、大丈夫だろう……」一甘い気持ちが不祥事を招く
事例2 「前からやっていることだから」一「前例」と「慣例」が不祥事を招く
事例3 「見ざる聞かざる言わざる」一この三猿主義が不祥事を招く

第II章 不祥事防止は難しくない

「知識」より大切な3つの「意識」

- 1 「ちょっと変だな」「本当に大丈夫かな？」という意識
- 2 「誰かが見ている」「誰かに見られている」という意識
- 3 「自分を守るための危機管理だ」という意識

第III章 リーダー・管理職としての平時の危機管理心得

- 1 部下の仕事に関心を示し、声をかけよう！
- 2 ABCの視点からマネジメントせよ！
- 3 360度の角度から、部下の仕事を見守れ！
- 4 「性悪説」の視点を持て！
- 5 職場に潜む「情報ブロック」と「報連相の形骸化」に気をつけよう！
- 6 「傾聴」を軽視するな！
- 7 職場のコミュニケーションを心がけよう！

第IV章 危機（不祥事）発生時の初期対応の基本心得

初期対応の適否が危機を拡大化、深刻化させる

- 1 「一何の原則」と「30分ルール」で「第一報」させよう！
- 2 部下からの報告に「5W1H」を求めるな！
- 3 部下を叱るな。報告には「分かった」「ありがとう」を伝えよう！
- 4 公表の遅れで、マスコミの批判を招くな！
- 5 「自治体目線」ではなく、「社会的目線」で判断せよ！
- 6 「情報の共有化」を怠るな！
- 7 経験則だけで判断するな！

第V章 こんなとき、あなたならどう対応する？

メディア対応の基本知識と心得

- 1 「メラビアン^{いっか}の法則」を知る
- 2 記者の立場に立って想定質問を作成する
- 3 記者会見の目的を知る
- 4 問われるのは「見識」と「認識」である
- 5 メッセージ性の強い言葉で語れ
- 6 挑発的質問には「ブリッジ話法」で応答する
- 7 好意的な質問は見逃すな
- 8 記者会見の是非と個人情報
- 9 記者会見は1回で終了とは限らない

第VI章 危機発生時の広報とマニュアル

危機管理広報と広報マニュアルの基本知識

- 1 情報共有の仕組みと公表の仕組みづくり
- 2 危機管理マニュアルのつくり方
- 3 マスコミ対応のスキルアップの訓練ーメディアトレーニング

第VII章 こんなとき、どう対応する？

危機発生時の対応力のスキルアップのためのノウハウ

- テーマ① イベント会場の下り階段で来場者がつまずき、市民数名が折り重なる事故が起きた
- テーマ② 部下の誰かが、仲間の誹謗中傷や職場のマイナス情報をブログに書いていたことが判明した
- テーマ③ 国民健康保険課の職員が、DV被害者の住所を加害者に伝えてしまった
- テーマ④ 「暴力団員に弱みを握られた部下Aが、取引金額を巧妙に詐取している」という内部告発の手紙が届いた
- テーマ⑤ 部下が紛失した重要資料を「拾った」という男から、脅しめいた電話があなたにかかって来た

詳細・お申し込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>



第一法規

検索

CLICK!

