

広報について今後改善した方がよい点	理由
1. 言葉遣い(1)(2)(3) 冷静な対応 正確な(正しい)情報	「私たちが冷静でないと思っている」と受け取られる 繰り返しが発を招く 「他の人は冷静ではないですよ」と、ヒントを与えることになる 何が冷静な対応なのか、具体的に示されていない 本来入ってくるかもしれない情報収集ができない どこから出てくる情報が「正確」かわからない 「正しい情報」をどうやって判断して良いかわからない 科学的に正しい情報かどうかの判断が短期的には困難
2. 「短く、わかりやすく」への誤解(4) 広告と緊急時の広報を混同	「情報飢餓」にある人に対して十分に情報を提供しないと、他の情報源に当たられて混乱を招く
3. 記者会見(4)(5) 早朝、深夜の記者会見 「1人の」スポークスパーソンという誤解	「冷静な対応」という呼びかけと矛盾 「簡易検査で陽性」は条件付き確率であることを伝えていない 組織内で一致しない情報提供がある問題を軽視
4. 「非理性的な人間観」をもとにしたコミュニケーション (4)(6)(7)(8)(9)(10) 人々はパニックを起こす 風評被害が心配 命令統制モデルに基づく柔軟性を欠いた計画	控えめな情報伝達、曖昧な言葉遣いにつながりやすい 責任を市民に押しつけている印象をもたれる、「新型」という命名が誤報効果対策に影響 危機時に必要な組織間調整や協働の重要性を認識できない 危機に際して新たに人工的な、特殊な権威構造をつくってしまう

引用文献

- (1) Grice HP: Logic and conversation. In P Cole, & JL Morgan(Eds.), Syntax and semantics, 3: Speech acts. pp.31-58. New York:
- (2) Brehm JW: A theory of psychological reactance. New York: Academic Press. 1966.
- (3) von Neumann J and Morgenstern O: Theory of games and economic behavior, Princeton University Press .1944
- (4) Mileti, DS and Peek L: The social psychology of public response to warnings of a nuclear power plant accident. Journal of Hazardous Materials, 75, 181-194. 2000
- (5) 市川伸一他: 認知心理学(4)思考 東京大学出版会 1996
- (6) Covello VT et al: Disaster and crisis communications: Findings and implications for research and policy. In H Jungermann, et al. (Eds.), Risk Communication. KFA Jülich GmbH: Jülich, Germany, Pp. 131-154. 1988.
- (7) Andersen PA, and Spitzberg BH: Myth and Maxims of Risk and Crisis Communication. In RL Heath and HD O' Hair, (Eds.), Handbook of Risk and Crisis Communication. Routledge, 2009.
- (8) 佐々木敏裕: メディアが拡大する「風評被害」ー被害の発生にうわさは関係しているのか 「朝日総研リポート」朝日新聞社総合研究センター No. 151, 70-86, 2001.
- (9) Breznitz, S: Cry wolf: The psychology of false alarm. Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum. 1984.
- (10) 野田隆: 災害と社会システム 恒星社厚生閣 1997.