

令和7年度新型インフルエンザ等対策講習会

リスクコミュニケーション

奈良由美子

(放送大学教養学部/大学院文化科学研究科 生活健康科学プログラム)



はじめにー本講習会の目的

- 新型インフルエンザ等対策政府行動計画（2024年7月2日改定）では、13の対策項目のひとつに「情報提供・共有、リスクコミュニケーション」を位置付け、同項目に対応したガイドラインを策定。「感染症危機に備えた**リスクコミュニケーションマニュアル**」も公表（2024年9月30日）。

https://www.caicm.go.jp/action/survey/surveyr06_risk_communication/files/result.pdf

- リスクコミュニケーションは感染症だけでなく、他の健康問題やエネルギー問題、自然災害など様々なリスク問題において必要となる。
- 本講習会では、リスクコミュニケーションの7つの誤解と正解を整理することで、リスクコミュニケーションの基本と要点を示す。

リスクコミュニケーションとは

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

リスクコミュニケーションとは（1）

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

リスクコミュニケーションの定義と本質

リスクコミュニケーション：個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動

(新型インフルエンザ等対策政府行動計画)

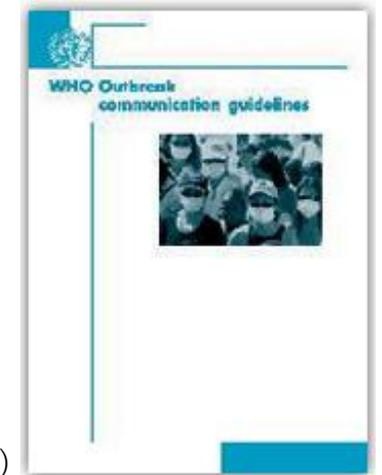
Risk communication refers to the real-time **exchange of information, advice and opinions** between experts or officials and people who face a threat (hazard) to their survival, health or economic or social well-being.

Its ultimate purpose is that everyone at risk is able to take informed decisions to mitigate the effects of the threat (hazard) such as a disease outbreak and take protective and preventive action. (WHO)

専門家や政策担当者と、生存や健康、経済的・社会的福利に対する脅威（ハザード）に直面している人々とのあいだで、情報、アドバイス、意見をリアルタイムに交換すること。

リスクにさらされているすべての人が、疾病などの脅威（ハザード）の影響を軽減するために、情報にもとづいた意思決定を行い、保護・予防措置をとれることが、リスコミの究極の目的。

アウトブレイク、COVID19に関してもWHOをはじめ様々な機関がリスクコミュニケーションを導入、ガイドラインの策定や実践等を行ってきた。



WHO outbreak communication guidelines (2005)

リスクコミュニケーションの定義と本質

リスクについての、個人、機関、
集団間での情報や意見の
やりとりの相互作用的過程
(National Research Council
全米研究評議会1989)

リスクに関係した情報や意見を、
リスク評価者、リスク管理者およ
びその他の関心ある人たちの間で、
双方向的にやりとり（交換）する
プロセスのこと（FAO 国際連合食糧
農業機関 1995）

多くの定義に共通すること
(= 本質)

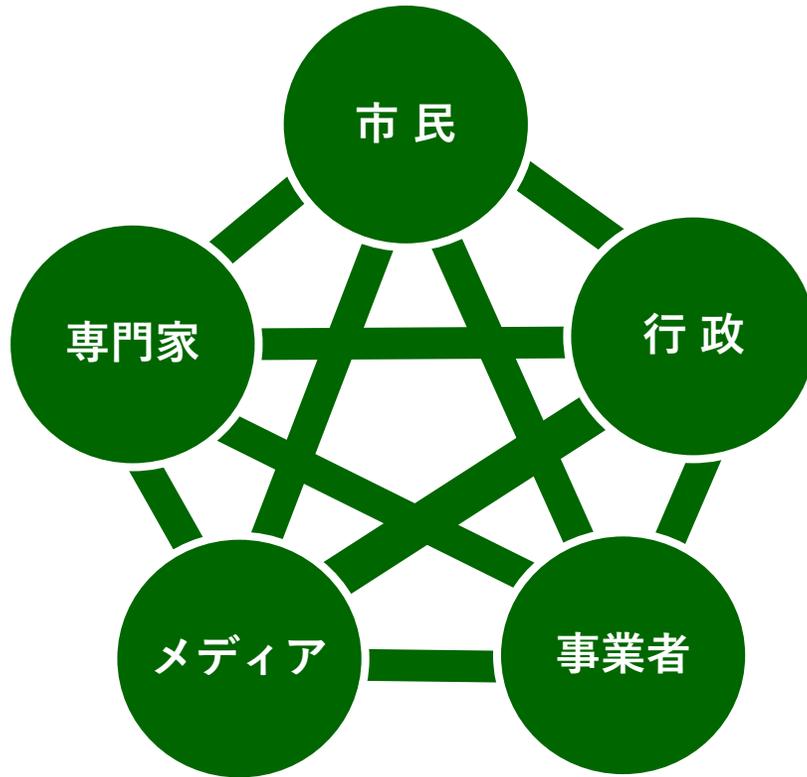
- **リスクへの適切な対応のため**に行われること
- **多様な関与者のなかで**行われること
- **関与者の相互作用**を重視していること
- **信頼**

リスク対象及びそれへの対応について、
関係者間が情報・意見を交換し、その過
程で関係者間の相互理解を深め、信頼を
構築する活動」のこと。（食品安全委員会
「食品の安全に関するリスクコミュニケー
ションのあり方について」2015）

国民、事業者、行政等の関係者が
化学物質のリスクと便益に係る正
確な情報を共有しつつ意思疎通を
図ること（環境省「第五次環境基本
計画」2018）

リスクのより適切なマネジメント
のために、社会の各層が対話・共
考・協働を通じて、多様な情報及び見方
の共有を図る活動（文部科学省「リスクコ
ミュニケーションの推進方策」2014）

リスクコミュニケーションの定義と本質



リスクの多様な関与者（ステークホルダー）
＝コミュニケーションの対象は多様

多くの定義に共通すること（本質）

- リスクへの適切な対応のために行われること
- 多様な関与者のなかで行われること
- 関与者の相互作用を重視していること
- 信頼

- ・ 米国で生成（1970年代）
- ・ 日本では1990年代後半、環境ホルモン問題に伴って重視されはじめる
- ・ さまざまな領域で実践 - 環境問題、科学技術、医療、食品、工業製品、防災、防犯、・・・

コミュニケーションの相手

- 組織**外部**の関与者
- 組織**内部**の関与者

リスクコミュニケーションとは（２）

誤解	正しくは
「リスクミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクミとは情報発信を行うこと」	リスクミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクミのやり方はその都度変わる」	リスクミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクミとは有事のための営み」	リスクミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクミとは広報の1部門」	リスクミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

信頼の重要性

リスクの本質は信頼

- 信頼があるときはリスクが円滑に進みやすい
- リスクを行うことで信頼が醸成されていく

リスク評価機関・リスク管理機関への信頼

- 人々のリスク認知に大きく影響
- リスク対策への支持・不支持や協力傾向を左右する

■ リスク管理者の「専門的能力」

専門知識、専門的技術力、経験、資格 など

■ リスク管理者の「動機づけ」

まじめさ、コミットメント、熱心さ、公正さ、中立性、客観性、一貫性、正直さ、透明性、誠実性、相手への配慮、思いやり など

■ リスク管理者と自らの「主要価値」の類似性

(提示されたリスク問題の見立て方や、そこで何を重視するか)

を、コミュニ
ケーションの相手
が認識

信頼

リスクミの本質は信頼

- 信頼があるときはリスクミが円滑に進みやすい
- リスクミを行うことで信頼が醸成されていく

リスクミにおける信頼

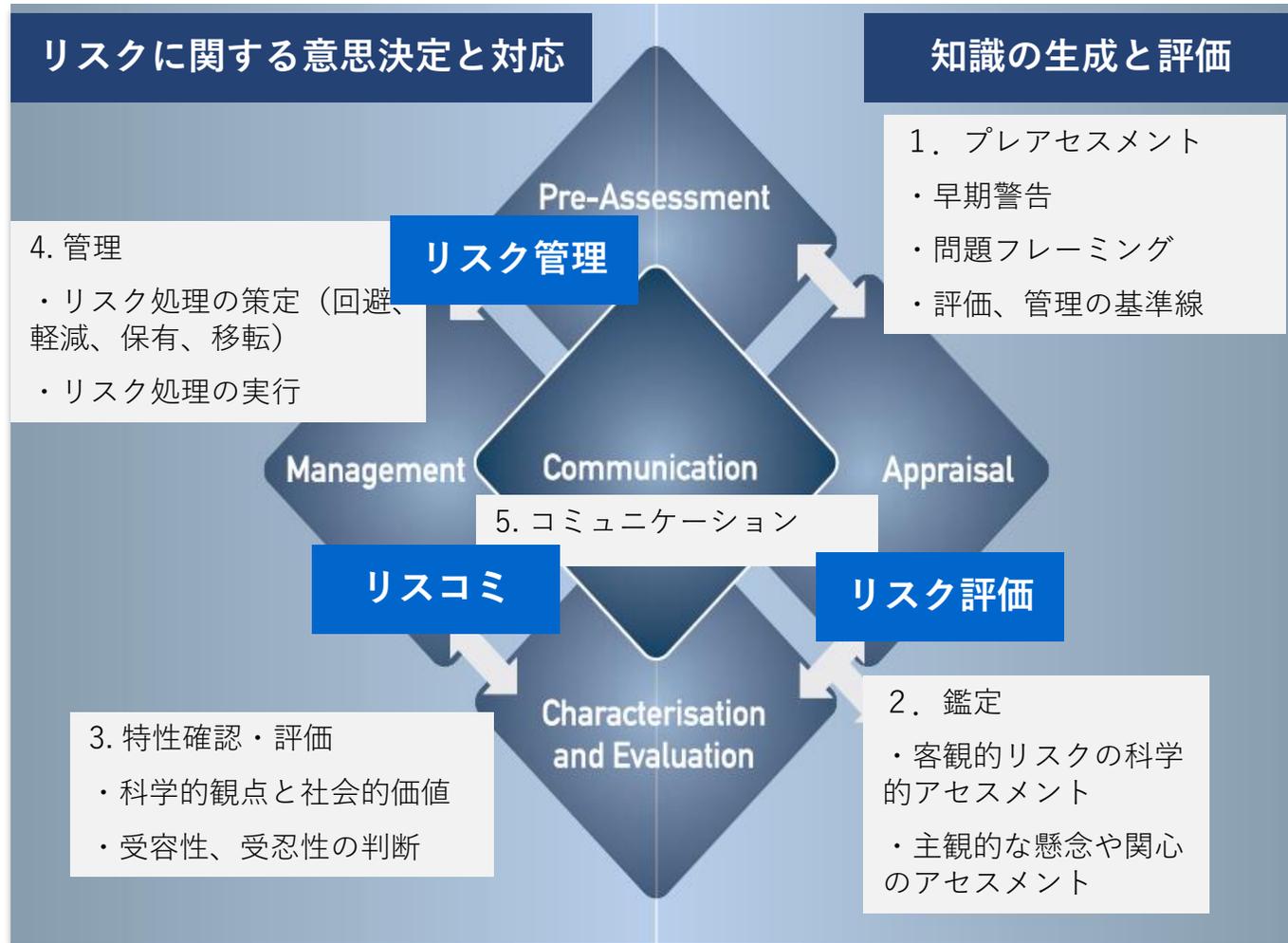
- ① リスク情報に対する信頼
- ② リスク管理者（情報発信者）に対する信頼
- ③ リスクコミュニケーションそのものに対する信頼

③の信頼は、リスクミの相手が以下を「認識」したときに作られる

- ・ 情報のやりとりに適時性がある
- ・ 関係者に意見や質問を表出する機会や場がある
- ・ 意見や質問が意思決定に反映されている
- ・ 意思決定プロセスに利害関係者が参加している
- ・ 意思決定プロセスに透明性がある

双方向性が担保された丁寧なリスクコミュニケーションが②、そして①につながる

リスクガバナンスの枠組み



リスクミットゲーションは単独ではなく、
リスク評価や**リスク管理**も含めた
リスクガバナンスの枠組みの中で捉
えることが重要

リスクガバナンス

リスクに対する社会的判断のためのしくみや具体的制度を設計し、社会のなかの多様な主体（市民、様々な分野の専門家、行政、様々なレベルの団体など）が協働しながらリスク問題に対処していくこと。

リスクミットゲーションを行うこと自体を
自己目的化しない

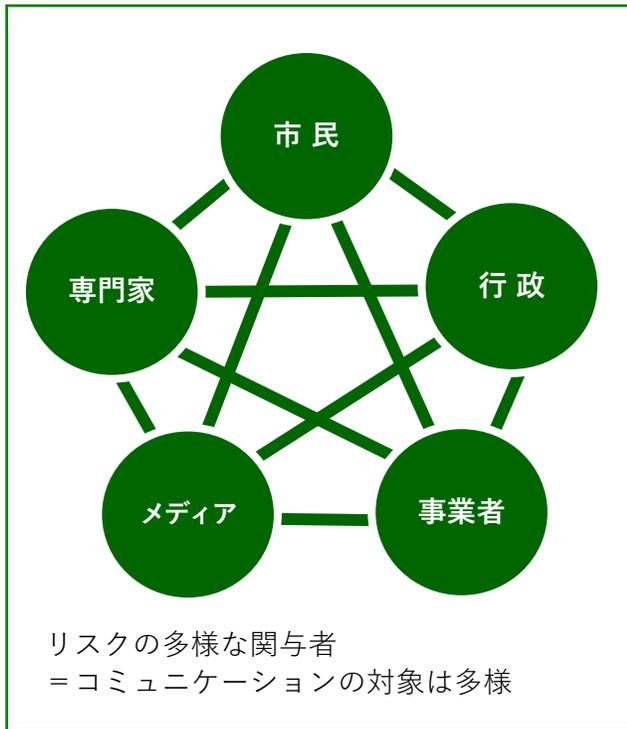
リスクガバナンスの枠組 (Introduction of the IRGC Risk Governance Framework, IRGC, 2005 に加筆)

リスクコミュニケーションとは（3）

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

リスクコミュニケーションの機能

リスクの機能は情報発信だけにとどまらない。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。



- 市民に対して、分かりやすい言葉で科学的・客観的なリスク情報を示すことは重要。それだけでは足りない。
- 「広報」に加えて、「広聴」「対話」。
伝えるコミュニケーションと聴くコミュニケーション。
- 相手はリスク情報をどう受け取ったか、どんな情報が欲しいのか。そもそもリスクをどう思っているのか。どのような対策をとっているのか・とれるのか。とれないのはなぜか……。こういったことを調査・分析する機能が必要。相手の「なぜ」を理解。
- 相手の実態や考えを把握してはじめて、現場に即した実効性のあるリスク管理ができるし、効果的な広報もできる。

東京iCDCの取組 広報としてのリスクミ：都民に伝える

保護者の方へ **5歳から11歳のお子さんの新型コロナワクチン接種について**

お子さんの接種について、ご家族で話し合うときの参考に、接種のポイントをまとめました。

ワクチンの効果は？

- ワクチンを受けると、体の中で新型コロナウイルスと戦う仕組み（免疫）ができます。
- ウイルスが体に入ってきた時に、すぐに戦える準備ができるので、かかりにくく、かかっても症状が軽くなるのを防ぐといわれています。

ワクチンの種類は？

- ファイザー社の5～11歳用のワクチンを使用します。
- 3週間以上あけて2回接種します。
- 接種は筋肉注射です。

事前に調べた方がよいことは？

- ワクチンについて疑問や不安があるときは、かかりつけ医にあらかじめご相談ください。
- お子さんに基礎疾患があるときや、アレルギー、熱性けいれんを認めたことがあるとき、他の予防接種を受けるときも、ご相談ください。
- 副作用に備えて、親子とも、わりのない日程で予約をとりましょう。

当日注意することは？

- 5～11歳のお子さんの接種には、保護者の方の同意と立ち合いが必要です。
- 朝からお子さんの体調を観察を。予診票もよく確認して記入しましょう。
- 接種券、本人確認書類とあわせて母子健康手帳も忘れずに。
- 接種後は、激しい運動はできません。お風呂は入れます。接種したところを清潔にしましょう。

接種後の症状は？

- 接種直後から30分以内に、アナフィラキシーなどの症状があらわれることがあります。接種会場、かかりつけ医に御相談ください。
- 数日以内に出る症状は、接種した部分の痛み・赤み・はれ、疲れた感じ、頭痛、筋肉痛、悪寒、発熱などがあり、数日でよくなると言われてます。
- ごくまれに、心筋炎や心膜炎を疑う事例が報告されています。数日以内に胸の痛みやどろつき、息切れ、むくみがある場合すぐに医療機関を受診してください。

最新情報は [厚生労働省HP](#)

帰宅後、副作用で気になることがあるときは、接種会場・かかりつけ医のほか **都の副作用専用コールセンター**で、看護師等が毎日・24時間対応します。

03-6258-5802

東京都 (令和4年3月10日時点)

副反応が起きたら、子供の世話はどうしよう？
コロナのワクチン接種を迷っている
保護者の皆さまへ

ワクチン接種は、新型コロナウイルス感染症の発症・重症化を予防する効果があります。ご自身とお子さんの健康や暮らしを守るために、接種のこと、具体的に考えてみませんか。

副反応はどんな症状が出るの？

副反応は、ワクチンが体に免疫をつくらせるときにみられる反応です。大人では、1、2回目の接種では次のような症状がみられました。3回目の接種後も同じような症状があらわれることがあります。

接種後すぐに起こる可能性のある症状 (アナフィラキシー)	接種後、数日以内にあられる可能性のある症状
<p>ごくまれに症状が起こることがあります。経過観察中には会場を相談してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 皮膚のかゆみ、じんましん、赤み ■ 喘鳴、吐き気 ■ 視覚の異常、声のがすれ、せき・しゃみ ■ のどのかゆみ ■ 息苦しさ、顔色が青くなる 	<p>多くは2～3日でおさまります。</p> <p>【全身】 疲労、頭痛、関節痛・筋肉痛、悪寒、発熱、吐き気</p> <p>【接種したところ】 痛み、腫れ、赤み</p>

どんな準備をするといいの？

育児や家事・仕事	副反応の備え	接種日の注意
<ul style="list-style-type: none"> ■ 家族や友人などに、育児や家事の分担や支援を相談しましょう。 ■ 近くで支援が得られ、子供の預かりや家事の支援などお住まいの自治体のサービスを検討を。 ■ 仕事の休暇制度も調べましょう。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 熱の備えに備えて、片手でも替替えやすい服で。 ■ 熱に備えて、水分をしっかりと。発熱や頭痛に効く解熱鎮痛剤や保冷剤も活用して。 ■ 動けないときのために、レトルト食品やゼリー飲料も。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 十分な睡眠をとりましょう。 ■ 食事ちきんととりましょう。 ■ 接種前に緊張している場合は、深呼吸をしましょう。 ■ ※ 接種当日は、接種したところを清潔にし、過度な運動は避けてください。入浴は可能です。

接種して帰宅後、副反応で気になることがあるときは、接種会場・かかりつけ医のほか **都の副作用専用コールセンター**で、看護師等が毎日・24時間対応します。

接種後も感染予防対策の継続をお願いします。

東京都 (令和4年3月10日時点)

令和5年度 新型コロナワクチン **接種は無料です**

9月20日から秋開始接種が始まります

初回接種を終了した **生後6か月以上の全ての方** が接種できます。
(最後の接種から3か月以上経過した方)

オミクロン株(XBB.1.5)対応ワクチンを使用します

初回接種も **XBB 対応ワクチン**になります。

ワクチンや接種会場の情報は都のホームページまたは各区市町村にご確認ください。

東京都 [ワクチンコール](#) [検索](#) [ワクチン接種ポータルサイト](#)

東京都 (令和4年9月31日時点)

東京iCDCの取組 広聴・対話としてのリスコミ：都民の声を聴く

・政策・施策の参照情報

・効果的な広報への接続

- リスコミチームでは、令和2年（2020年）10月から、**継続的に都民意識調査を実施**。
- 調査の結果は**東京都モニタリング会議で報告**。東京iCDCの**note**で詳しい解説とともに掲載。
- 東京iCDC note：
https://note.com/tokyo_icdc
- 過去の都民アンケート調査結果：
<https://www.hokeniryu.metro.tokyo.lg.jp/kansen/icdc/tominishiki.html>

時期	対象	方法	有効回答数	トピック
2020年 10月15日～17日	都民（20代～70代）	アンケート	935	・新型コロナ対策の取組状況 ・都のモニタリング分析の知名度 ・新型コロナに関して抱えている問題や不安 等
2021年 2月10日～13日	都民（20代～70代）	アンケート	5,410	・感染対策の取組状況 ・都の対策に対する意識 ・緊急事態宣言解除前と解除後の行動について 等
2021年 2月26～3月3日	都民（20代～70代）	アンケート	10,000	・新型コロナへの意識 ・感染対策の取組状況とその理由 ・受診や検査の意向とその理由 ・情報源 ・都の情報提供への ・新型コロナワクチンについての知識 ・接種意向とその理由
2021年 7月16日～17日	都民（20代～70代）	アンケート	1,000	・ワクチン接種意向とその理由 ・接種インセンティブへの ・感染対策の取組状況 等
2021年 10月21日～22日	都民（20代～70代）	アンケート	1,000	・新型コロナへの意識 ・感染対策の取組状況 ・ワクチン接種意向とその理由 等
2022年 3月15日～25日	都民（20代～70代）	アンケート	10,000	・新型コロナへの意識 ・感染対策の取組状況とその理由 ・受診や検査の意向とその理由 ・情報源 ・都の情報提供への意見 ・ワクチン接種意向とその理由 ・通常医療への影響 ・偏見や差別経験 等
2022年 10月1日～3日	都民（20代～70代）	アンケート	1,000	・現在の感染対策取組状況 ・今後の感染対策への意向 ・季節性インフルエンザとの同時流行に対する意見 ・ワクチン接種意向とその理由 等
2023年 2月15日～21日	都民（20代～70代）	アンケート	10,429	・新型コロナへの意識 ・感染対策の取組状況とその理由 ・コロナの収束への考え方 ・情報源 ・都の情報提供への意見 ・ワクチン接種意向とその理由 ・偏見や差別経験 ・感染経験と後遺症の状況 等
2023年 3月8日～11日	都民（20代～70代）	グループインタビュー	35名 ※6グループ	・新型コロナの影響（ポジティブ、ネガティブ） ・コロナの収束とは ・今後行政に発信してほしい情報 ・今後行政に望む感染症対策 等
2023年 6月1日～21日	都内在住外国人（20代～70代）	アンケート（14言語）	2,000	・感染対策の取組状況 ・感染症の情報源と用いる言語 ・困りごと（情報収集、受診） ・偏見や差別経験 ・都の感染症施策への評価 等
2023年 12月14日～16日	都民（20代～70代）	グループインタビュー	36名 ※6グループ	・現在の感染対策の取組状況 ・新型コロナの振り返り ・将来のパンデミックへの意識 ・新型コロナ以外の感染症 等
2024年 2月9日～19日	都民（20代～70代）	アンケート	10,531	・新型コロナへの意識 ・感染対策の取組状況とその理由 ・情報源 ・都の情報提供への意見 ・ワクチン接種意向と理由 ・感染経験と後遺症の状況 ・新型コロナの振り返り（困ったこと等） ・今後も定着してほしいこと ・新たなパンデミックへの考え・備え等
2025年 2月7日～17日	都民（20代～70代）	アンケート	12,164	・新型コロナの経験・後遺症 ・薬剤耐性・抗菌薬・抗生物質 ・新型コロナに関する気持ち ・ワクチン接種意向とその理由 ・感染症に関する情報について ・災害発生時の感染症対策 ・現在の感染症対策 ・新たなパンデミックへの考え・備え 等
2025年 3月13日～16日	都民（20代～70代）	グループインタビュー	35名 ※6グループ	・コロナ禍当時の感染対策/情報収集 ・現在の感染対策 ・コロナワクチン接種意向および理由 ・将来のパンデミックについて ・抗菌薬と薬剤耐性について ・行政に望む感染症施策 等

東京i CDCリスコミチームによる 都民意識アンケート調査 結果

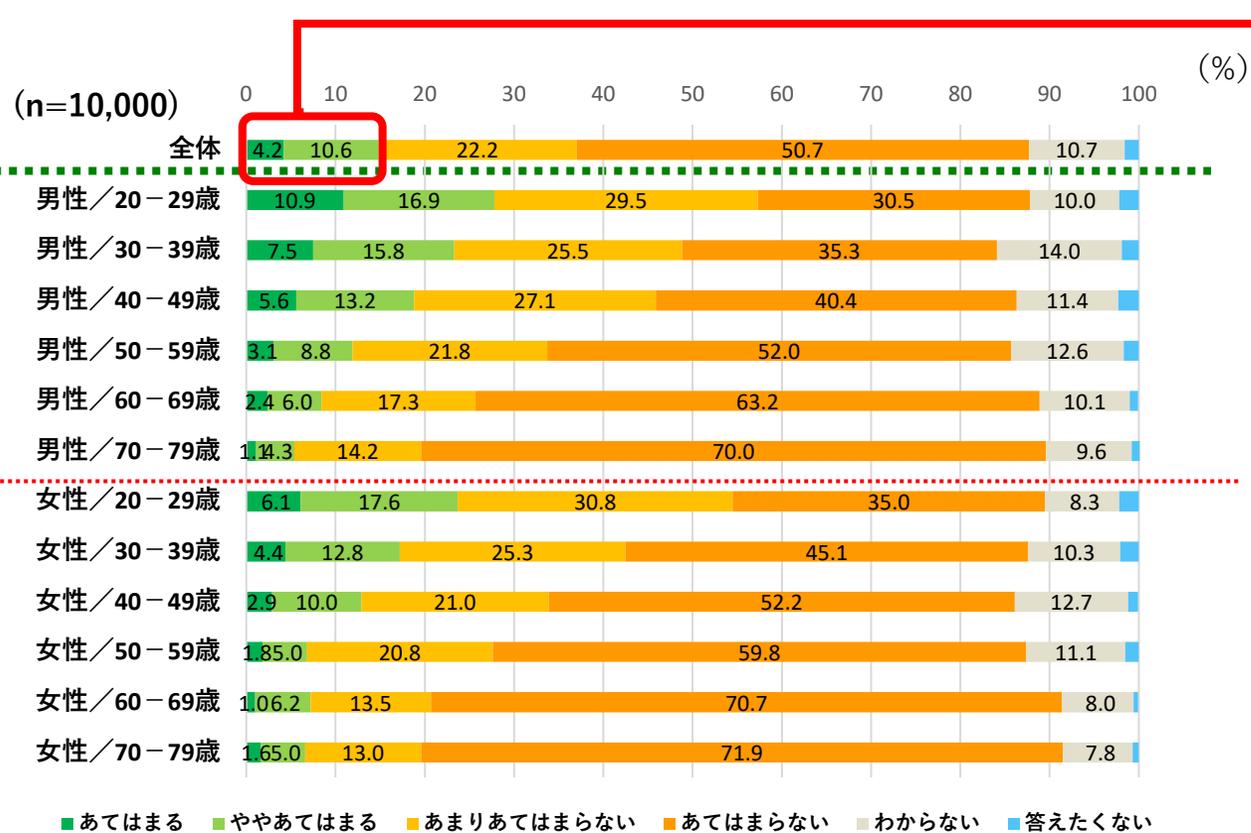
2021. 4. 15.

- **調査方法**：インターネット調査
- **調査対象**：東京都に住所を有する20代から70代までの者
- **サンプリング方法およびサンプル数**：性・年齢構成を東京都の人口比率に合わせた割当抽出。
10,000サンプル。

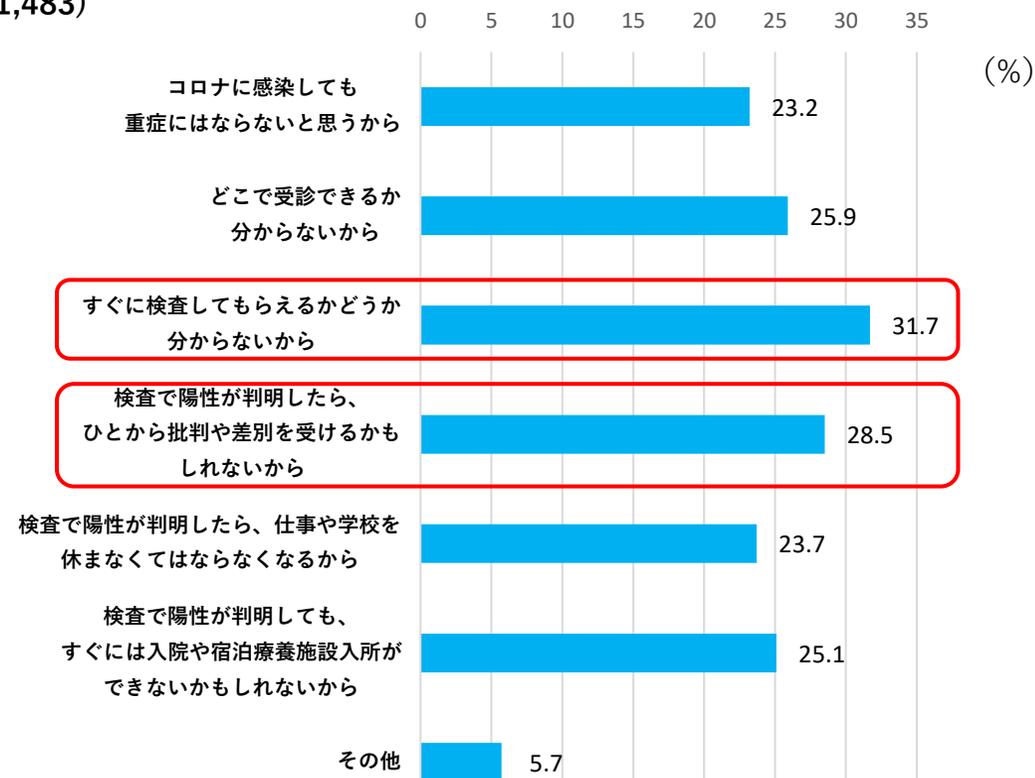
	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	70-79歳	計
男性	793	994	1087	804	755	564	4997
女性	772	953	1048	760	776	694	5003

- **調査期間**：2021年2月26日～同年3月3日（第2回緊急事態宣言期間中）
- **調査項目**：
 - 現在行っている感染予防策（○感染予防対策をとっていない/とれない理由）
 - 新型コロナに関する意識や知識
 - ワクチンに関する意識と知識
 - 仕事や暮らしの変化
 - 新型コロナに関する情報行動
 - 新型コロナの感染・対応についての経験
 - 人間関係、偏見や差別経験
 - 受診に関する意識や経験
 - 健康状態
 - 基本属性
 - など

「コロナかなと思っても受診したくない」×「年代・性別」、およびその理由



「コロナかなと思っても受診しない」で「あてはまる/ややあてはまる」と答えたかたに。その理由として、あてはまるものすべてを選んでください。
(n=1,483)



- ◆ すぐに検査を受けられないイメージが定着した可能性があり、強調した情報発信が必要
- ◆ 感染者への偏見や差別を許さないという強いメッセージを同時に出すことは不可欠

リスクコミュニケーションとは（４）

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

リスクコミュニケーションの進め方

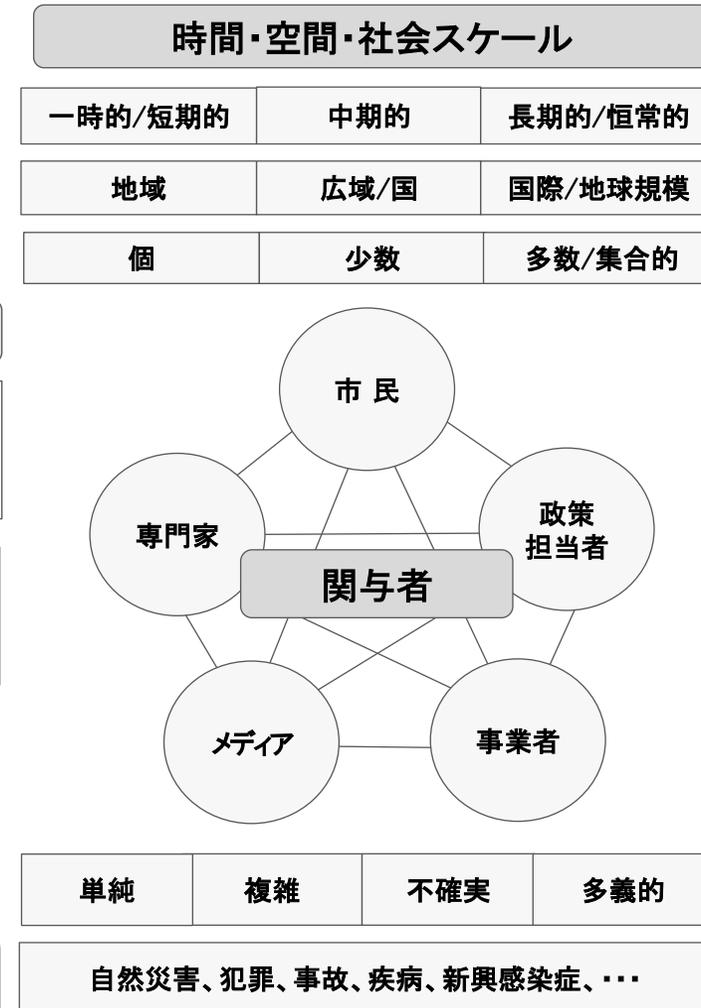
リスコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論/知識と実践/スキルの調和が重要。PDCA。

全体像の把握

自らがこれから行おうとする（いま行っている）リスコミの部分と全体像を意識したコミュニケーションデザインを不断に描き実践する

リスコミの 5W1H

- 「何のために」、「いつ」、「どこで」、「誰に（誰と）」、「何について」
- そのうえで、「どのように」。テクニックに走ってはいけない（しかしテクニックを知っておくと不要な混乱を防ぐことはできる）。



- 目的
- 教育・啓発
 - 行動変容の喚起
 - 信頼醸成
 - 問題発見と論点可視化
 - 合意形成
 - 知識の不定性

リスクコミュニケーションの進め方

リスクは学術的にも蓄積ある知識体系。理論/知識と実践/スキルの調和が重要。PDCA。

リスクコミュニケーションのプロセス

- ①リスクコミュニケーションの目標を設定する
- ②リスクについての事実・現状を把握する
- ③コミュニケーションの相手の属性などをこの段階で可能な範囲内で把握する
- ④メッセージを伝える/受け取る/対話する内容と方法を検討する
(コンテンツ、日時・タイミングや場所、メディア、形態はどうするか。準備時間やコスト、範囲等、それぞれの長所と短所を比較考量)
- ⑤リスクコミュニケーションを実施する
- ⑥リスクコミュニケーションを評価する

念入りな計画と評価が必須

ただし、状況によって、柔軟に取捨選択しながら実施していく。PDCAを回すこと自体を自己目的化しない。

リスクメッセージ

■ メッセージに含むべきリスク情報

- リスクそのものについての**客観的な**情報
- リスクアセスメントの**不確実性**
- **責任主体のリスク管理方法とその有効性**
- **個人が取り得る対策**

■ 分かりやすいメッセージを

- 言語のほか、イラストや画像・映像も有効
- カタカナや専門用語の多様はひかえる
- 実感のわきやすい表現

■ 検証可能性を担保

- さらに詳しい情報にアクセスできるようにする
- 不確かさや見解の相違があるリスク情報の公開の場合にはとくに
- リスク情報の根拠や検討過程、情報の修正・更新の履歴を含めた情報の公開

- 感染症リスクでは**人権への配慮**
(差別や偏見、分断をうまない)
が必須

■ **メッセージの隅々にまでリスクミの原則が行き届いていること**

科学性、客観性、正確性、迅速性、
透明性、一貫性、共感、敬意、パー
トナーシップ、・・・

リスクコミュニケーションの技術と注意

リスクの技術と注意

- リスクはあくまでコミュニケーションのひとつ。
- 何か新しい、あるいは特殊なコミュ手法があるわけではない。これさえあれば上手くいくといったような唯一の正解や特効薬もない。しかし、コミュ技術としては、従来からの心理学等のコミュ研究の成果が生かせる。
- リスクの原則をふまえて慎重に用いること。

- ①**フレーミング効果**：同じ事象であっても表現のしかた（フレーミング）が変わると受け取られ方が異なる。一般に肯定的なフレームで表現された方が好まれる。
- ②一面的コミュニケーションと**両面的コミュニケーション**：その事象の安全性やベネフィットだけ伝えるコミュニケーション（一面的コミュニケーション）とリスクなど反対論も合わせて伝えるコミュニケーション（両面的コミュニケーション）。教育程度が高く知識量が多い、あるいはまたその事象に反対意見を持つ相手には両面的コミュニケーションが有効。
- ③結論明示と結論保留：送り手が結論を出すか、**受け手に結論を引き出すことをまかせる**か。結論保留が効果的に用いられるのは、受け手の教育程度が高い、受け手に関心がある、受け手にこだわりがある場合。また、結論保留されている場合には、受け手は繰り返していろいろと考え、記憶に残る。

リスクコミュニケーションの技術と注意

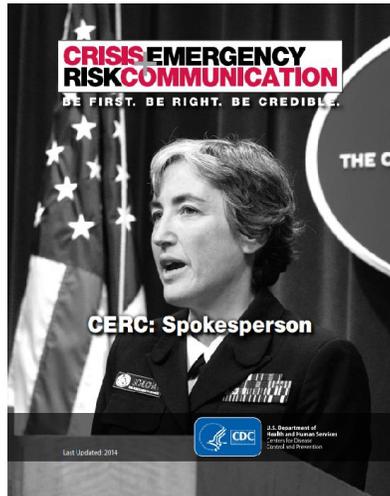
- ④**自分にとっての重要性**：人間は心理的には自己を基点として判断する。リスクを認知してもらう・対処行動をとってもらうには、個人視点、当事者視点での状況や対処行動を、具体的かつ親しみやすく示すことが必要。「**自分にとって**」「**うちの子にとって**」「**うちの会社にとって**」。当事者に近いひとからのメッセージは有効。
- ⑤**感情の重要性**：好ましい、恐ろしい、気の毒だ、・・・といった感情を喚起することでリスクを認知してもらう・対処行動をとってもらうことが有効。統計情報よりも特定可能な一事例の提示がより大きな効果を持つことがしばしばある。ナラティブ・メッセージの有効性。
- ⑥**恐怖喚起コミュニケーション**：相手に恐怖の感情を引き起こすコミュニケーション。当該リスクへの認知を高めて対処行動をとってもらうことを目的として行われることが一般的。この際、**自己効力感、実効感**を持てるような情報をあわせて伝えることが必要。
- ⑦**シングルボイス（ワンボイス）の原則**：**一貫性**のあるリスク情報の受発信を。スポークスパーソンは複数いてもよい。ただし、**組織内部のリスクコミ**が十分されていることが必要。
- ⑧**マスメディアのとらえ方**：レポーターをリスクコミュニケーションのパートナーとして扱う。情報ニーズの周期（1週間、10日、1ヶ月、3ヶ月、半年、1年、周年）。あいまいな表現はNG。

シングルボイスの重要性、「スポークスパーソン」(たち)の重要性

米国CDC CERCマニュアル「スポークスパーソン」

- 「正しいスポークスパーソンを選ぶことが重要だ」
- スポークスマンに求められること、留意すべきこと等がまとめられている。
- **スポークスパーソンの人選の基準**

- 問題となっている事象にどの程度精通しているか
- 明晰かつ自信をもってそれについて語る能力



出典：Centers for Disease Control and Prevention (CDC). CERC: Spokesperson. Atlanta, GA: U.S. Department of Health and Human Services, CDC; 2014. (https://www.cdc.gov/cerc/media/pdfs/CERC_Spokesperson.pdf)

Pocketcard 5-1. You're the Spokesperson—What You Need to Know

CRISIS EMERGENCY RISK COMMUNICATION	
Build Trust and Credibility by Expressing: <ul style="list-style-type: none">• Empathy and caring.• Competence and expertise.• Honesty and openness.• Commitment and dedication.	Prepare to Answer These Questions: <ul style="list-style-type: none">• Are my family and I safe?• What can I do to protect myself and my family?• Who is in charge here?• What can we expect?• Why did this happen?• Were you forewarned?• Why wasn't this prevented?• What else can go wrong?• When did you begin working on this?• What does this information mean?
Top Tips: <ul style="list-style-type: none">• Don't over-reassure.• Acknowledge uncertainty.• Express wishes ("I wish I had answers").• Explain the process in place to find answers.• Acknowledge people's fear.• Give people things to do.• Ask more of people (share risk).	Stay on Message: <ul style="list-style-type: none">• "What's important is to remember..."• "I can't answer that question, but I can tell you..."• "Before I forget, I want to tell your viewers..."• "Let me put that in perspective..."
As a Spokesperson: <ul style="list-style-type: none">• Know your organization's policies.• Stay within the scope of responsibilities.• Tell the truth. Be transparent.• Embody your agency's identity.	CONSISTENT MESSAGES ARE VITAL
BE FIRST. BE RIGHT. BE CREDIBLE.	



さらに必要な資質

- 組織内のリスクミを遂行できる能力
- 強靱な精神力



「東京都モニタリング会議」(5類に移行するまで117回開催)
いわゆる「ぶらさがり」も

写真出典：東京都HP 都政レポート 2021年1月19日
(第28回東京都新型コロナウイルス感染症モニタリング会議「爆発的感染拡大」)
<https://www.koho.metro.tokyo.lg.jp/diary/report/2021/01/19/01.html>

リスクコミュニケーションの技術と注意

- ⑨相手にとって**分かりやすく行動しやすい情報**を：可視的な情報（イラスト、動画など）、とくに緊急時には表現を工夫、生活に即した表現。「では自分はいったい何をどうすればよいのか」。
- ⑩**理由と状況説明**：相手にある対処行動をとってほしいとき、ただ「〇〇して下さい」とだけ伝えるのではなく「〇〇だから〇〇して下さい」と理由や状況説明をセットすることが有効。こちらの「なぜ」をしっ
かり伝える。
- ⑪**情報の受け手のとらえ方**：理性モデルと非理性モデル（「パニック神話」）。非常時にはひとびとの情報ニーズは高い。メッセージを短くすべきというのは誤り。隠蔽などもってのほか。状況説明や理由が必要。
- ⑫**リスクの比較**：リスクデータを説明するには他の数字と比較してみるのもよい。ただし、注意が必要。専門家がやり慣れているこの手法により、市民の不信や反発を引き起こすことがしばしばある。

リスクコミュニケーションとは（5）

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

リスクコミュニケーションの原則

米国環境保護庁

「健康リスクコミュニケーションの原則と実際の手引き」

リスクコミュニケーションの7つの主要ルール

リスクミの原則を共有し、ぶれない。そのうえでの臨機応変、弾力的対応。

- ①**ひとびとをパートナーとして受け入れ、パートナーとして参加させよ**（あなたの目標はひとびとに事実を知らせることであって、ひとびとの懸念をそらしたり、ひとびとの行動を変えたりすることではない）
- ②**入念に計画し、自らの努力を評価せよ**（目標や情報の受け手、伝達媒体が異なれば、異なる手法が必要である）
- ③**ひとびとの具体的な懸念や不安に耳を傾けよ**（ひとびとは、統計データや細かな事実よりも、**信頼性、適格性、公正さ、共感**を重視することが多い）
- ④**正直、率直、オープンであれ**（信頼を得ることは難しい。いったん失った信頼を取り戻すことはほとんど不可能である）
- ⑤**他の信頼できる情報源と協力せよ**（いくつかの組織とのあいだに衝突や見解の不一致があると、ひとびとのコミュニケーションがはるかに困難になる）
- ⑥**メディアのニーズに対応せよ**（メディアは常に、リスクよりも政治的なことから、複雑なものよりも単純なもの、安全よりも危険に興味を持つ）
- ⑦**明確に、そして思いやりの心をもって話せ**（あなたの活動にばかり心を奪われて、病気やケガ、死の悲劇に対して心を閉じることを避けよ）

リスクミの原則(cont.)

CDCによるクライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (Crisis and Emergency Risk Communication, CERC) の6原則

- ①**最初であること (Be First)** : 危機は一刻を争う。情報を迅速に、最初に発信する。
- ②**正しくあること (Be Right)** : 正確な情報を発信する (情報が完全に揃っていない場合、今どこまで分かっているか、更なる情報収集をどのように行っているかを言えばよい) 。
- ③**信頼されること (Be Credible)** : 正直、誠実、透明性を貫く。
- ④**共感を表出すること (Express Empathy)** : 人々の不安や懸念、困難に共感し、これを言葉で伝えることは信頼につながる。
- ⑤**行動を促すこと (Promote Action)** : 人々に意味のある行動を提示し、不安を和らげ、秩序を回復し、コントロール感を促進する。
- ⑥**敬意を表出すること (Show Respect)** : 特に人々が脆弱性を感じているとき、相手への敬意に満ちたコミュニケーションは、協力と信頼を促進する。

流行長期化と行動変容維持のためのリスクコミュニケーション

英国政府の非常時科学諮問委員会 (Science Advisory Group in Emergencies; SAGE)

流行が長期化するなかで**人々に行動維持を促す** 7つのポイント

- ①行動を制限することに対して、よりリスクの少ないポジティブな代替案を提示・支援する。
- ②「**人々はウイルス制御に努力している。その努力が感染拡大を抑え、公益をもたらしている**」といった**ポジティブなフィードバック**を行う。失敗への言及は努力の継続を阻害するので避ける。
- ③**すべての人が感染対策をするうえで重要な役割を担っていることを強調**する。**特定のサブグループや行為を名指ししての非難は避ける**。
- ④感染拡大を抑制するため、人々がそれぞれの環境を変え、新しい社会的習慣を形成することを促す。本人だけでなく周囲の人や属する集団、環境の再構築も必要である。
- ⑤人々がリスクのある行動をとってしまう状況や理由を理解し、受け入れ可能な解決策を一緒に考え、支援する。**主体的で自律的な動機づけ**は行動変容の持続において効果的である。
- ⑥法令やルールを守るよう強調するのではなく、**他の人がとっている感染予防行動とそれへの評価**を具体的に示す。
- ⑦感染防止のためにそれぞれの**集団や行動に応じて必要となる情報やアドバイスを、より集中的、実践的に提供**する。

ヘルスプロモーション（含む感染症対策）とコミュニティ・エンゲージメント

コミュニティ・エンゲージメント：

コミュニティが抱える課題を解決し状態をよりよくするために、ステークホルダーが協力して課題解決に取り組むプロセス、および課題解決を促進する関係を構築するプロセス

Community engagement (WHO):

A process of developing relationships that enable **stakeholders to work together** to address health-related issues and promote well-being to achieve positive health impact and outcomes

健康にプラスの影響と成果をもたらすために、ステークホルダーが協力して健康関連の問題に取り組み、ウェルビーイングを促進できる関係を構築するプロセス（WHO）

- コミュニティ・エンゲージメントは健康とウェルビーイングの推進に必要であり有効。
- その中核は、コミュニティ内の行動、環境、政策、プログラム、実践に変化をもたらすこと。

WHO (2020)
COMMUNITY ENGAGEMENT
A health promotion guide for universal health coverage in the hands of the people



WHO (2022)
WHO policy brief:
Building trust through risk communication and community engagement,
14 September 2022

COVID-19 政策を更新する上で検討すべき重要なアクション

1. 戦略的コミュニケーションを通して**信頼**を深める
2. 解決策を**地域住民**とともに**つくり上げる**
3. 緊急事態でない時にも緊急レベルの**リスクコミュニケーション**と**コミュニティエンゲージメント**の対応能力を維持する（平時の重要性）

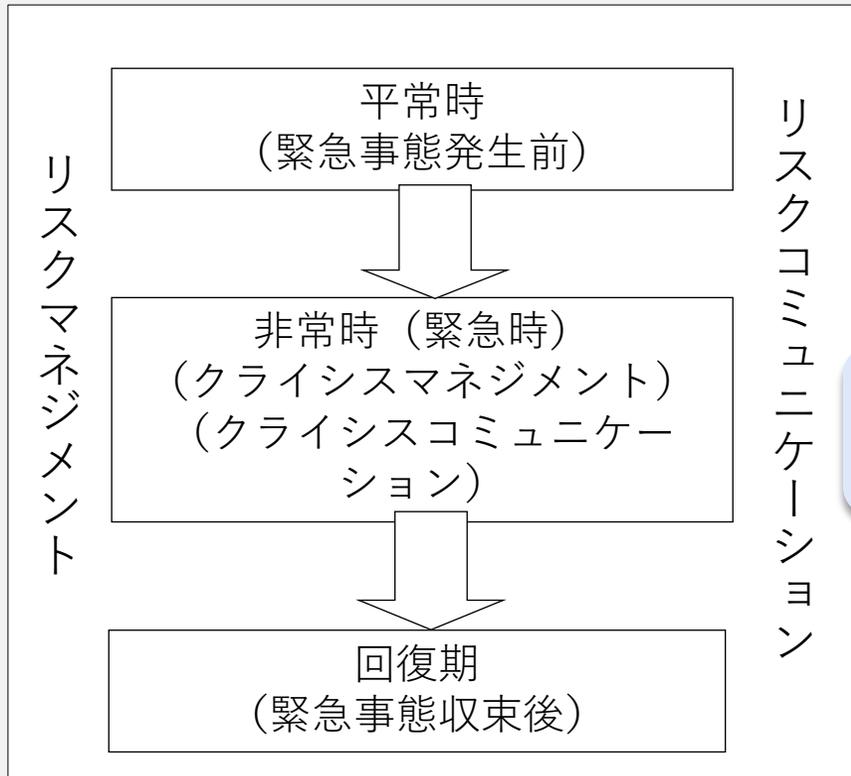
リスクコミュニケーションとは (6) (7)

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。

平時の重要性

リスコミ（広義）は有事のクライシスコミュニケーションを含む、平時からの営み。普段が大事。

平時の業務活動における意識・行動



「普段」が反映

- 組織風土
- 組織構造
- 各人の地位・役割
- 各人の性格

平常時に非常時対応をビルトインするしくみ

リスクマネジメント、リスクコミュニケーションでは、普段やっていないことはできない。

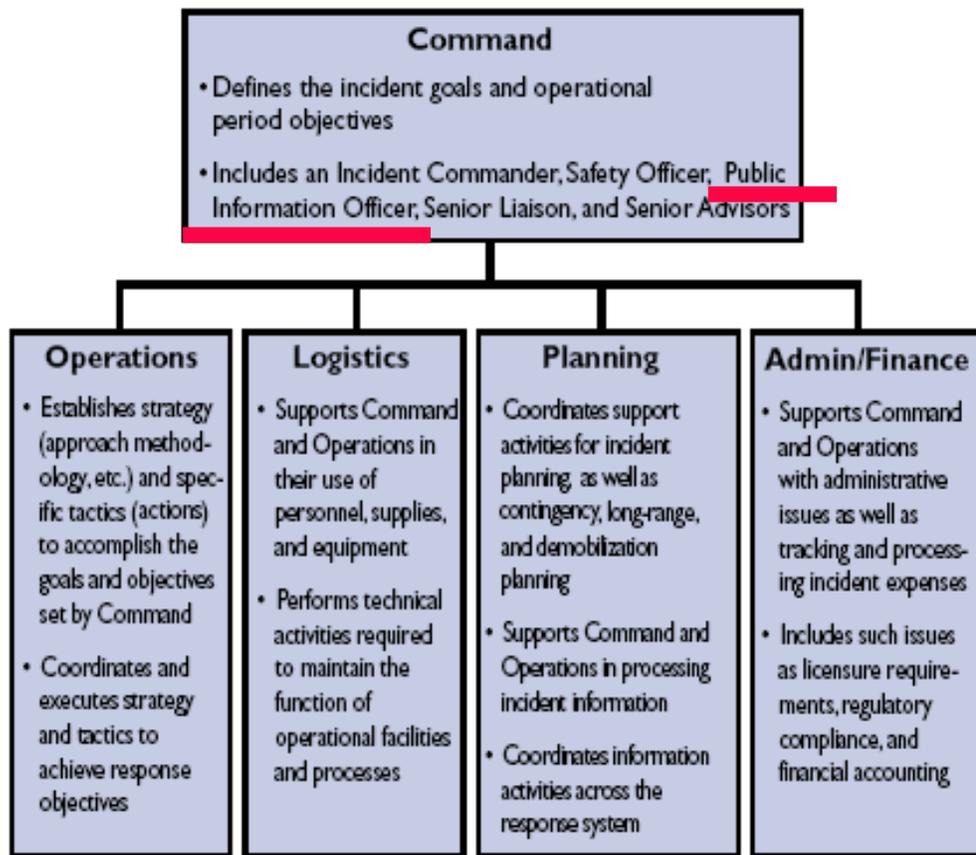
とりわけ非常時において

- 普段とっていないコミュニケーションスタイルはとれない。普段逃げない道・場所へはいざというときにも逃げない。
- 非常時に人は、慣れ親しんだ「人」、「場所」、「役割」、「方法」、「生活」、「行動」、「所有物」に固着する。

- 平時から小さいリスクコミュニケーションをしておく
- 人材育成の重要性
- 組織的にリスクコミュニケーションを位置づける

リスクミを組織に位置づける

リスクコミュニケーションはトップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。



平時・有事ともに、コミュニケーション部門、Associate director for communication、Public Information Officerは、トップに直結しつつ、ほかの各部門とやりとりできるハブとしての位置。

- 内外の関係者間での「状況認識の共有」の重要性
- 矛盾のない一貫性のある情報発信の重要性（シングルボイス）

有事への即応のためには、**平時から**。

U.S. Department of Health & Human Service Public Health Emergency
Emergency Management and the Incident Command System

* 米国ICS（Incident Command System）：政府機関や州政府、自治体等の危機管理組織が備えるべき要件を規定したデファクトスタンダード

<https://www.phe.gov/Preparedness/planning/mscc/handbook/chapter1/Pages/emergencymanagement.aspx#1.3.1>

リスク体制の整備と人材育成

広報・広聴・対話のできる人材
と体制を普段から有しておく

- COVID-19初動時にリスクが比較的うまくいった台湾、韓国、シンガポールは、リスクを含めた体制強化をとっていた。
 - ✓ **台湾**・・・SARSの経験。次のパンデミックに備えるため、国家衛生指揮センターを設置、2005年伝染病防治法の見直し。リスクを含めた体制強化。COVID-19発生前から、研究者としても医療分野に豊富な経歴を持つ専門家が副総統を務めていた。
 - ✓ **韓国**・・・MERSの経験をふまえ、2015年感染症制御・防疫法を改正。2016年、韓国疾病制御・防疫センターにリスクコミュニケーション室（Office of Risk Communication）を設置。地方政府、医療施設、市民に対して信頼のおける情報を迅速に開示する方法のガイダンスを提供。COVID-19パンデミックにあわせてリスク組織を昇格・強化。速やかにリスク管理とコミュニケーション活動を統合的に指揮・監督、内部関連部署がワンボイスでコミュニケーション業務ができるように調整。
 - ✓ **シンガポール**・・・SARSの経験をふまえ、コミュニケーション戦略計画を策定。分野・部局横断的アプローチを実施。国民の理解を促す情報発信。2009年新型インフルエンザ発生時には戦略をさらに進化。COVID-19発生時にはコミュニケーション専門家参画のうえ情報提供。

- 組織へのリスクの恒常的位置付け
- リスク原則の策定、マニュアル作成、リスク研修、広報官の設置等
- 外部からの専門的助言や人材支援を受けられるネットワークを保有しておく
- 普段から小さいリスクを実践し、リスクをやり慣れておく

新型インフルエンザ等対策政府行動計画のリスコミに関するポイント

①実施体制

- ・国、地方公共団体、IHHS、研究機関、医療機関等の多様な主体が相互に連携し、国際的にも協調することにより、実効的な対策を講ずる体制を確保
- ・平時における人材確保・育成や実践的な訓練による対応力強化、有事には政府対策本部を中心に基本的対処方針に基づき的確な政策判断・実行

②情報収集・分析 ③サーベイランス

- ・サーベイランス及び情報収集・分析の体制構築やDXの推進を通じた、平時からの効率的かつ効果的なサーベイランス、情報収集・分析の実施
- ・感染症対策の判断に際した、感染症、医療の状況の包括的なリスク評価、国民生活及び国民経済の状況の考慮

④情報提供・共有、リスクコミュニケーション

- ・感染症危機においては、情報の錯綜、偏見・差別等の発生、偽・誤情報の流布のおそれ
- ・感染症対策を効果的に行うため、可能な限り双方向のコミュニケーションを行い、リスク情報とその見方の共有等を行い、国民等が適切に判断・行動
- ・平時から、感染症等に関する普及啓発、リスコミ体制の整備、情報提供・共有の方法の整理等

⑤水際対策

⑥まん延防止

⑦ワクチン

- ・「ワクチン開発・生産体制強化戦略」に基づき、重点感染症を対象としたワクチンの研究開発を平時から推進し、研究開発の基盤を強化
- ・有事に国内外で開発されたワクチンを確保し迅速に接種を進めるための体制整備を行う
- ・予防接種事務のデジタル化やリスコミを推進

⑩検査

- ・必要な者に適時の検査を実施することで、患者の早期発見、流行状況の的確な把握等を行い、適切な医療提供や、対策の的確な実施・機動的な切替えを行う
- ・平時には機器や資材の確保、発生直後より早期の検査立上げ、流行初期以降では病原体や検査の特性を踏まえた検査実施の方針の柔軟な変更を行う

⑬国民生活・国民経済

- ・感染症危機時には国民生活及び社会経済活動に大きな影響が及ぶ可能性
 - ・平時に事業継続等のために必要な準備を行い、有事に安定化を図ることが重要
 - ・国等は影響緩和のため必要な対策・支援を行う
- ※生活関連物資等の安定供給の呼び掛け、まん延防止措置等の心身への影響を考慮した対策、生活支援を要する者への支援等

- ・平時から、業務負荷の急増に備え、有事に優先的に取り組む業務の整理、ICTの活用等による業務効率化・省力化を行う

※十分な行き渡る仕組みを形成

※医薬品、医療機器、個人防護具等

④情報提供・共有・リスクコミュニケーション

- ・感染症危機においては、情報の錯綜、偏見・差別等の発生、偽・誤情報の流布のおそれ
- ・感染症対策を効果的に行うため、可能な限り双方向のコミュニケーションを行い、リスク情報とその見方の共有等を行い、国民等が適切に判断・行動
- ・平時から、感染症に関する普及啓発、リスコミ体制の整備、情報提供・共有の方法の整理等

リスクコミュニケーションとは

誤解	正しくは
「リスクコミとは相手を説得するための情報戦術」	リスクコミは、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動。
「リスクコミとはコピーライティング」	信頼の構築。リスクコミは適切なリスク対応のために行われ、単独ではなく、リスク評価やリスク管理も含めたリスクガバナンスの枠の中で捉える。
「リスクコミとは情報発信を行うこと」	リスクコミの機能は情報発信だけにとどまらない。広報、広聴、対話。インテリジェンス機能が必須（調査・分析）。
「リスクコミとは“話せば分かる”の精神で行う営み、職人芸」	リスクコミは学術的にも蓄積ある知識体系。理論／知識と実践／スキルの調和が重要。PDCA。
「リスクコミのやり方はその都度変わる」	リスクコミでは、原則（科学的、迅速性、透明性、一貫性、信頼、共感、相手はリスク対策のパートナー等）を共有、ぶれない。そのうえでの弾力的対応。
「リスクコミとは有事のための営み」	リスクコミ（広義）は有事のクライシス・コミュニケーションを含む、平時からの営み。普段できないことはいざというときもできない。普段が大事。
「リスクコミとは広報の1部門」	リスクコミは、トップに直結あるいは近いところに位置しつつ、関連する部局に横断的に関わる。