

## ② 信頼感を高めるために

どれだけわかりやすく情報を伝えようと  
しても、情報公開を遅らせたり、一部の情  
報を非公開にしたりすれば、情報提供者に  
対する信頼感は低くなり、公表した情報さ  
えも信じてもらえなくなります。

要するに、常に最新情報を共有しようと  
する行政機関やその他関係機関の真摯な姿  
勢そのものが、公表した情報の信憑性に影  
響を与えるのです。したがって、迅速かつ  
適切な情報を提供するという姿勢をいつも  
意識しておくことがやはり大切です。

## 2 反応効力感・自己効力感を高める ↓ 恐怖をコントロールする

とはいえ、最新データをもとにした正確  
な情報をわかりやすい形で提供しているだ  
けでは、人々の恐怖心は治まりません。

恐怖を治めるには、効果があると考えら  
れ、なおかつ個人が状況をコントロールす  
るために現実的に実行できる行動の内容を  
伝えることが重要となります。<sup>\*</sup> 具体的には、

「○○な状況だけでも、□□を行えば、  
△△な危険を回避できる」といった、反応  
効力感<sup>\*4</sup>を高めるメッセージをまずは伝える  
ことが大切です。

また、今回の大震災による被災後のよう  
な、長期にわたって多くの人々が協力しな  
がら乗り越えていかななくてはいけない困難

を前に、一人ひとりが希望を捨てないよう  
にするために、「自分は無力な存在ではな  
い。この問題をコントロールするだけの力  
がある」と思ってもらえるようにすること  
も重要です。そのためには、反応効力感<sup>\*</sup>だ  
けでなく、自己効力感<sup>\*5</sup>も高められるような、  
個人で実施できる危険回避行動を提案する  
と良いでしょう。

表に、危険の度合いから、(1)低レベル、  
(2)中レベル、(3)高レベルと三段階に分けて、  
現在、日本政府などにより公表されている  
内容をもとに、具体的なメッセージ例を提  
案してみました。

人間は基本的に、恐怖感情を引き起こす  
危険への感受性とひどさよりも、反応効力  
感と自己効力感を高く感じることができれ  
ば、恐怖を感じていたとしても適切な行動  
をとることができず。しかし今は、危険  
への感受性とひどさを高める情報のほうが、  
反応効力感と自己効力感を高める情報より  
ずっと多く、またタイミングも早く提供さ  
れているように感じられます。このため、  
必要以上に恐怖が高まり、不適切な行動を  
起こす人が少なくないのかもしれない。

最後に、反応効力感と自己効力感の視点  
から、少しでも災害デマについて考えてみ  
たいと思います。

この度の震災に伴う原発事故に際して  
は、被曝を恐れるがあまり、甲状腺に放射  
性ヨウ素が蓄積するのを防ぐために、放射

性でないヨウ素を飲むことが予防になると  
して、それを含むうがい薬を飲むという、  
健康にかえって悪影響を及ぼす行動をとる  
人々がかなりいたようです。その行為は  
誤った行動ではありませんが、危険への感  
受性・ひどさを高めるとともに、「うがい  
薬を飲めば大丈夫」「私なら飲める」といつ  
た反応効力感・自己効力感をも高めるメッ  
セージであったため、そのような情報を得  
た人たちは恐怖や不安を軽減したくて、そ  
のような行動をとったのだと思われます。

誤った情報を伝えるチェーンメールが流  
布したことも同様の原理です。被災地の様  
子をテレビなどで見て、「この状況を少し  
でも改善するために私も何かしたい」と  
思っていたところに、チェーンメールで「こ  
のメールを回すことで人の役に立てる」「私  
なら回せる」と反応効力感、自己効力感と  
もに高められることが書かれていたため  
に、思わずメールを回してしまったので  
しょう。

こうした災害デマが広まるのは、恐怖感  
情を引き起こす情報にさらされると、反応  
効力感や自己効力感を高める情報を人々が  
求めるようになることの表れ、と言えるか  
もしれません。

行政機関やその他関係機関に勤務されて  
いる読者のみなさまには、今後、恐怖感情  
を引き起こしがちである日々変化する情報  
を提供される際に、①情報提供の目標を明

確にする、②反応効力感・自己効力感を高める——の二点を意識していただけたら、と願っております。<sup>\*</sup>

〈注〉

\*1 把握可能感とは、「自分の置かれている状況を理解できている」、または「今後の状況がある程度予測できる」という感覚のこと。把握可能感は、戦争を体験しても良好な健康状態を維持することができた生存者の生き抜く力、専門用語では「首尾一貫感覚 (Sense of Coherence=SOC)」を構成している三つの感覚のうちの一つ(詳細は次号で説明します)。SOCが高いと、危機的な状況であっても、ストレスに上手に対処して、前向きに生き抜けることが、筆者の旧ユーゴ紛争生存者を対象とした研究でも明らかになっています。現在、わが国では、余震の問題や被災者救済問題のみならず、原発放射性物質拡散汚染問題や経済問題など、さまざまな問題に直面していますが、「各問題における最悪な事態とはどのような事態で、そうした事態に至るまでに、どれだけの時間が残されていて、その危険を回避するためには何をしなければいけないのか」が明確に示されていません。そのような情報提供の不足を是はじめ、住民の把握可能感を高める情報が必要であることも少ないことが、さらに不安を高めている一因であるかもしれません。

\*2 Energy News:

<http://enews.com/radioactive-particles-found-massachusetts-rain-location-revealed-official-orders-testing-ordered-video>

\*3 Witte, K., Meyer, G. and Martell, D. (2001),

Effective Health Risk Messages: A Step-by-Step Guide, CA: Sage.

\*4 反応効力感とは、勧められている行動には不幸な結果を回避する効果がある、と感じる程度のこと。

\*5 自己効力感とは、自分ならその勧められている行動がとれる、という自信の程度のこと。

\*6 「恐怖をコントロールする情報提供をしていざといけれど、その自信がない」といって担当者の方は、筆者までご連絡ください。

連絡先: [ehine@globalhealthcommunications.com](mailto:ehine@globalhealthcommunications.com)

表 放射性物質拡散・汚染に関する情報提供を行う際の反応効力感と自己効力感の高め方の例

(1) 低レベル	
<p>(例) 極めて低濃度の放射性物質(放射性ヨウ素)が水道水から検出されたけれど、現状程度の濃度であれば健康への影響はないと考えられる場合</p>	<p>このような場合には、放射性物質やその測定値の意味について、「健康問題を引き起こすのに必要な値」に焦点を当てながら説明し、「全国の水道の放射能濃度は、文部科学省の上水(蛇口水)、定時降下物のモニタリングで毎日確認できます」とホームページアドレス(*1)を伝え、上で、「現在の濃度なら健康への影響はありませんが、気になる場合は、数値レベルが低くなったときの水道水を清潔なボトルに密封しておき(*2)、それを飲むと良いでしょう。ただし、細菌が繁殖しないように、汲み置いた水は日陰で保存し、4日以内に飲みましょう(*3)」という伝え方をしましょうか。</p> <p>このように伝えれば、「数値を毎日ホームページで確認し、数値が低くなったときの水道水を清潔なボトルに密封して、それを飲んだらいいんだ」と危険を回避するための具体的な行動がわかり(反応効力感が高まる)、「ホームページの確認と水道水を汲み置きすることなら、私でもできる」と思わせる(自己効力感が高まる)ことができます。</p> <p>そうすれば、「ただ不安でおどる以外にもできることがあるのだ」と思えるため、少しは気分が良くなるでしょう。</p>
(2) 中レベル	
<p>(例) 基準値を超える放射性物質(放射性ヨウ素)が水道水から検出され、乳児への摂取制限を行う場合</p>	<p>このような場合には、乳児への摂取制限がなされた理由や、入浴などには問題がないことを根拠とともにわかりやすく説明し、「ペットボトルの飲料水(軟水のミネラルウォーター)で粉ミルクを溶くと良いでしょう。ペットボトルの飲料水が手に入らない場合には、放射線量は時間とともに減るため、水道水を清潔なボトルに詰め、一晩置いてから使うと良いでしょう(*4)」という伝え方をしましょうか。</p> <p>このように伝えると、「放射性ヨウ素の線量は時間とともに減るから、ペットボトルの飲料水が手に入らない場合には、水道水を清潔なボトルに詰めて一晩置いてから使ったらいいんだ」という具体的な行動がわかり(反応効力感が高まる)、「それくらいのことなら私にもできる」と思える(自己効力感が高まる)ため、水が手に入らないことに対し、ただやみくもに恐れなくて済むと考えられます。</p> <p>また、情報提供するときには、一貫性を持たせることが大切です。乳児の摂取制限をし、飲料水のペットボトルを配布するとまで言いながら、「ペットボトルが手に入らない場合には、乳児にとっては水分が足りなくなるほうが問題だから、水道水でもかまいません」と言うと、仮にそれが正しいとしても、住民は矛盾を感じて、混乱したり、情報提供者に不信感を抱いたりしやすくなります。</p>
(3) 高レベル	
<p>(例) 非常に高い放射線量(放射性ヨウ素)が観測された場合</p>	<p>このような場合には、その数値の意味や健康への影響、被曝しないための予防などをわかりやすく説明した上で、「最悪、放射性ヨウ素が体内に取り込まれたとしても、その直後に安定ヨウ素剤を服用すれば、放射性ヨウ素の甲状腺への集積の90%以上を抑制することができます(*5)。なお、安定ヨウ素剤は、医療機関で入手できます」という伝え方をしましょうか。</p> <p>このように伝えると、「放射性ヨウ素が体内に取り込まれたら、すぐに安定ヨウ素剤を服用すれば良いのだ」と具体的な対処行動がわかり(反応効力感が高まる)、「安定ヨウ素剤をくれる医療機関へ行くことなら私にもできる」というように、最悪の事態に陥ったとしてもまだ危険を回避する道はあるのだと思えるでしょう。</p>

【表の参考文献】

(\*1) 文部科学省 上水(蛇口水)、定時降下物のモニタリング  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/saigaihou/syousai/1303956.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/saigaihou/syousai/1303956.htm)  
 (\*2) 左巻健男 2011年3月25日朝日新聞3  
 (\*3) 仙台市水道局 水質よくある質問Q&A  
[http://www.suidou.city.sendai.jp/05\\_kouhou/02/03.html#qa0316](http://www.suidou.city.sendai.jp/05_kouhou/02/03.html#qa0316)

(\*4) 日本医学放射線学会(2011年)妊娠されている方、子どもを持つご家族の方へ—水道水の健康影響について—  
<http://www.radiology.jp/modules/news/article.php?storyid=912>  
 (\*5) 原子力安全委員会原子力施設等防災専門部会(2002年)原子力災害時における安定ヨウ素剤予防服用の考え方について  
<http://www.nsc.go.jp/bousai/page3/houkoku02.pdf>