

参考資料

「公衆衛生情報」 2011年4月号、p10-13.

災害を生き抜くための ヘルスコミュニケーション

第1回

恐怖をコントロールする情報提供のポイントとは？

東日本大震災により被害を受けられたみなさまに心からお見舞いを申し上げます。

この原稿を書いている現在も、なお余震が続く、かつ原子力発電所の被災に伴う放射性物質の拡散が生じるなど、予断を許さない状態が継続しています。放射性物質の拡散問題については、不確実な情報が提供されるなどして、かえって恐怖心が高まってしまい、不要な混乱が生み出されているようにも見受けられます。

人々を救う力を持つコミュニケーションではありませんが、一方で、その方法を誤るとそういった混乱を招きかねない側面があるのも事実です。日々情勢が変化する、このような不確実な状況下で、人々の恐怖を高めずに、適切に情報提供を行うには、ど

のような点に留意すればいいのでしょうか。本連載第1回目では、そのポイントについて述べたいと思います。

1

情報提供の目標を明確にする ↓把握可能感・信頼感を高める

今回の震災や津波、そして原発事故に伴う放射性物質拡散汚染問題関連の情報は、恐怖感情を引き起こす次の二つの条件を満たしています。すなわち――

- ①危険への感受性が高い（私は危険にさらされている）と感じさせやすい）
- ②ひどさのレベルが高い（もし被害を受けたら、その害は大きなものであるに違いない）と感じさせやすい）

このため、事実をそのまま客観的に伝えることができたとしても、恐怖感情を引き起こしやすいのです。

しかし、だからと言って、情報提供の側がその責任の重さに躊躇し、「誤解を招くかもしれないから、確証がとれるまでは公表を控えたい」などと、情報提供を行うタイミングを遅らせることは、こうした緊急時において得策とは言えません。

この度の災害に関する記者会見などにおいても、たびたび情報の公開が遅れていますが、現状を見ておわかりのように、そうした情報公開の仕方は危険に対する過剰な防御反応を誘発し、かえって混乱を大きくするだけでなく、「情報を隠しているのではないか？」という猜疑心や疑念を抱かせてしまいます。と同時に、自分の置かれている状況が把握できないがために、今後の状況を予測するための判断基準が得ら

ヘルスコミュニケーション
スペシャリスト
健康社会学者

蝦名 玲子
えびな りょうこ



米国ミシガン州立大学大学院にて修士号（コミュニケーション学）を取得。東京大学大学院医学系研究科にて博士号（保健学）を取得。国立医療・病院管理研究所（当時）、財団法人日本訪問看護振興財団、大阪府立健康科学センターを経て、2002年に保健医療福祉分野の教育会社グローバルヘルスコミュニケーションズを設立し、その代表を務める。現在、ヘルスコミュニケーション、メンタルヘルス（ストレス対処）、ヘルスプロモーション分野を中心に研究・教育活動に関わる。東京大学大学院医学系研究科客員研究員、ヘルスプロモーション・健康教育国際連合（IUHPE）コミュニケーション諮問委員会委員、日本ヘルスプロモーション学会理事、クロアチア・ヘルスプロモーション基金代表等も兼任。
個人ブログ◆<http://ameblo.jp/dr-ebina>
会社URL◆<http://www.globalhealthcommunications.com>

れず、不安や不満をさらに高めたりする結果を招きます。

また、記者会見において、最初は「健康に影響はない」と断言していたのに、しばらくして急に「影響があるかもしれないから、別の対応をとることにします」などと、規制や制限のたぐいの対応を強化する旨を発表すると、たとえそれがより安全サイドに立った強化策であったとしても、人々にとっては、その情報を受け入れるための心の準備が整っていないため、驚き、不安、怒りなどが急激に高まります。

そして、そうした感情の高まりに反比例するように、情報提供者に対する信頼感が一気に崩れ落ちるのです。「大げさすぎた」と批判されても、最初から一貫してより安全サイドに立った人々を守るための対策を促し続ける、もしくははじめは強めの対策を打っておいて事態の把握とともに、だんだんと緩めていくほうが、まだ信頼感は維持できるでしょう。

さらに、今の時代、インターネットと英語ができれば、海外の報道を含め、さまざまな情報を個人レベルでも得ることができまます。もし、海外の報道のほうが日本のものよりも早く、かつ日本の見解と異なり、日本の方針が何度も変わることになれば、人々は情報提供者である政府などの発表に、より強い不信感を抱くようになるかもしれません。また、不信に思った人たちが、

ブログやツイッターなどのソーシャルメディアを用い、それをさらに広く伝えていくことになれば、公的にアウンスしていない誤った、あるいは偏った情報ばかりが広まり、事態は余計に混乱していくでしょう。このような状況になることを避けるため、情報を伝える際には、ただ生情報を伝えるのではなく、情報提供の目標を明確にし、その目標を達成することを意識して伝える必要があります。

不確実な状況のなかで 情報提供をする際の目標

どのような災害時であっても、情報提供により、人々が次のような状態になれば、理想的でしょう。

- ① 把握可能感^{*1}が高まり、冷静かつ迅速に行動するための判断基準ができるようになる。
- ② 情報提供者への信頼感が高まり、安心できるようになる。

① 把握可能感を高めるために

たとえば、本稿執筆中の現在、日本政府が公開している放射性物質拡散汚染関連の情報提供においては、「基準を下回った。健康上の問題はない」などと述べるばかりで、人々が最も関心を持っていると考えられる「健康への影響」について、あまり深

く言及していません。

このため、このような情報を与えられても、その数値の意味と健康への影響との関係が不明確で、「これが原因で将来、病気を発症することはない、と本当に言い切れるのか?」「基準値などというものは相対的なものだし、あてにならないのではないか?」などと感ぜさせてしまい、現状把握の役割が果たせていないようです。しかも、予測も取るべき行動もはっきりしないことから、過剰な行動に至ってしまいかねない状況となっています。

一方、米国マサチューセッツ州公衆衛生局ではこの三月二十七日に、雨水からの放射性物質の測定値を公表し、住民に安全性についての説明をしています。その際、健康への影響が懸念される値について説明した上で、「今回測定された値は、いかなる健康問題を引き起こすのに必要な値より、二五倍低いものである^{*2}」という伝え方をしていました。単に「定められている基準値より低い」と述べるだけでなく、住民が最も関心のある点、すなわち「健康問題を引き起こすのに必要な値」に焦点を当て、それよりも現状は具体的にどの程度高い、あるいは低いのかという解説の仕方をしていったのです。このように解説すれば、数値の意味と健康への影響との関係が明確になり、人々も腑に落ちやすくなるのではないのでしょうか。