

WHO リスクコミュニケーション及び地域社会への積極的な働きかけの準備とコロナウイルス疾患
(COVID-19) への対応 暫定ガイダンス
(日本リスク学会リスクコミュニケーションTG 仮訳 20200622 版)

リスクコミュニケーション及び地域社会への積極的な働き
かけの準備とコロナウイルス疾患(COVID-19)への対応

暫定ガイダンス

2020年3月19日 WHO (World Health Organization)

仮訳：日本リスク学会リスクコミュニケーション
タスクグループ

2020年6月1日 初版
2020年6月22日第2版

【解説】

【リスクコミュニケーション及び地域社会への積極的な働きかけの準備とコロナウイルス疾患 (COVID-19) への対応 暫定ガイダンス】は、2020年3月19日にWHOから公表されました。日本リスク学会は、この内容が今後、地方行政の感染症対策担当者が住民とのリスクコミュニケーションを企画、実践、振り返り、フィードバックする際に重要な観点が多数含まれていると判断し、WHOの許可を得て、日本リスク学会リスクコミュニケーションタスクグループが日本語訳したものです。

<https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses>

ガイダンスは、COVID-19の発生に備える重要な対応である「RCCE：Risk Communication and Community Engagement (リスクコミュニケーションと地域社会への積極的な関与)」(※積極的な関与とは engagement の翻訳であり、深い関わり合いや積極的な行動を引き出すことを含意する。)に関する基本的な考え方と、準備から初期対応に関するチェックリストから成り立っています。

本文中の最初に、以下に示す、公衆衛生に関する緊急時対応におけるリスクコミュニケーションの実施と、それに地域社会が積極的に関与すること必要性が簡潔に述べられています。これは、感染症対策だけではなく、様々なリスクコミュニケーションの基本であり、市民と直接向き合う地方自治体の関係者の皆様の参考になるものと思います。

- ・ 公衆衛生上の対応において最も重要かつ効果的な介入の1つは、予見的かつ積極的に情報を伝達することである。
- ・ RCCEは、「インフォデミック」を防ぐことに役立ち、適切な行動への信頼を構築し、健康に関する助言に従う割合を高める。
- ・ 公衆及びリスクのある集団との、定期的かつ予見的なコミュニケーションと積極的な働きかけは、混乱を緩和し、誤解を避けるのに役立つ。
- ・ 人々には知る権利がある。
- ・ 影響を受ける集団のリスクの認識は、しばしば専門家や当局のそれとは違う。
- ・ 効果的なリスクコミュニケーションは、地域社会を対応に巻き込み、戦略的に連携することが必要。
- ・ リスクコミュニケーションは不可欠。効果的なリスクコミュニケーションは社会的混乱を最小化する。健康だけでなく、仕事や観光、経済も守る。

リスクコミュニケーション及び地域社会への積極的な働きかけの準備と コロナウイルス疾患(COVID-19)への対応

暫定版ガイダンス

2020年3月19日

訳：日本リスク学会リスクコミュニケーションTG

※は訳者追記

背景

この文書は、COVID-19 の発生におけるリスクコミュニケーションとコミュニティへの働きかけ(RCCE : Risk communication and community engagement)に対する備えと初期対応に関するチェックリストです。また、国民の健康を守るのに役立つ効果的な RCCE 戦略の実施方法について、アウトブレイク(※通常発生しているレベル以上に感染症が増加する状態)への準備を行っている国や発症が確認された国に向けたガイダンスでもあります。

WHO は新たな情報が得られ次第、これらの勧告を更新します。この暫定版ガイダンスは WHO の RCCE ガイダンスおよびトレーニング資料を参考にしています。

国の公衆衛生に関する緊急時対応の一部に RCCE を含めることがなぜ重要なのか？

重症急性呼吸器症候群(SARS)、中東呼吸器症候群(MERS)、インフルエンザ A(H1N1 型)、エボラ出血熱のアウトブレイクを含む 21 世紀の主要な公衆衛生上の出来事の中で学んだ重要な教訓の 1 つが、RCCE は健康緊急事態への対応の成功に不可欠である、ということです。すべての公衆衛生上の緊急事態は新たなコミュニケーションの課題に直面しますが、同時に、これまでに学んだ教訓を生かすことができます。COVID-19 のアウトブレイクは、公衆衛生システムへの、そして対象集団と効果的にコミュニケーションをとる能力への挑戦と言えます。コミュニケーションがうまくいかないと、信頼や評判が失われ、経済的な影響を受け、最悪の場合は人命が失われます。学ぶべき新しい教訓は常にありますが、既にうまくいくとわかっていることもあります。この資料は、RCCE が保健緊急時の準備と対応活動の不可欠な要素であることを確実にするための指導者への呼びかけです。

あらゆる事象に対する公衆衛生上の対応における最も重要かつ効果的な介入の 1 つは、生命を救い、有害な結果を最小限に抑えることを目的として、何が知られているか、何が知られていないか、そしてより多くの情報を得るために何が行われているかを予見的な観点

から積極的に伝えることです。

RCCE は、「インフォデミック」(情報量が多すぎて、問題の解決策を決めるのが難しくなること)を防ぐのに役立ち、対応に対する信頼を構築し、健康に関する助言に従う確率を高めます。それは、対応を損ない、さらなる病気の拡大につながるかもしれない噂や誤解を最小限に抑え、管理することができます。

公衆およびリスクにさらされている集団との定期的かつ積極的なコミュニケーションおよび働きかけは、混乱を緩和し、誤解を避けるのに役立ちます。

人々は、自分や愛する人たちが直面している健康上のリスクについて知らされ、理解する権利を持っています。

罹患者が発生した集団におけるリスクの認識は、しばしば専門家や当局のそれとは異なります。効果的な **RCCE** は、人々が何を知っているか、どのように感じているか、疾患のアウトブレイクに対応して何をしているか、アウトブレイクを制御するために何を知っていて何をすべきかを決定することによって、そのギャップを埋めるのに役立ちます。効果的な **RCCE** は、複雑な科学的知識が人々や地域社会に理解され、アクセス可能で、信頼されるように、知識を(易しく)変換して提供することに役立ちます。

効果的な **RCCE** では、地域社会を対応に巻き込む、社会に関与する戦略がとられ、これによって、アウトブレイクのさらなる増幅を阻止し、個人およびグループが予防措置を講じることを確実にするための、受容可能で有益な介入を進めます。

RCCE は、サーベイランス、症例報告、接触者追跡、病人の看護、臨床ケアの提供、対応のためのあらゆるロジスティックおよび運用上のニーズに対する地域支援の収集に不可欠です。

効果的な **RCCE** は社会的混乱を最小化できます。したがって、健康を守るだけでなく、仕事や観光、経済も守ることができます。

COVID-19 の症例が確認されていない国の RCCE 準備チェックリスト

【目標】

- 自国の準備対策と公衆衛生に関するアドバイスを発信する。
- 自国の最初の発症例について発信する準備をする。何が未知であるかを伝え、既知である場合はその不確実性について伝える。
- 国および地域の情報伝達に関する能力(人と資源)を評価する。
- 主要な関係者を特定し、彼らとパートナーシップを形成する。
- RCCE** 計画の活用のための準備をする。
- 緊急時の **RCCE** スタッフ及び潜在的な医療スタッフを特定し、計画及び手順について訓練する。

【アクションステップ】

1. リスクコミュニケーション体制

- ☑ 政府の最高レベルが、準備と対応活動に RCCE を含め、国民の健康を守るための情報を迅速で透明性が高くアクセス可能な方法で公開する準備ができていることを確認する。
- ☑ 既存の RCCE 計画を総括し、COVID-19 のアウトブレイクに調整が必要かどうかを検討する。
- ☑ メッセージの内容確認等、情報のタイムリーな開示を確保するための手続きについて、関係者で合意する。
- ☑ 情報を作成、公開する際のチェック機能を迅速にする。
- ☑ 情報伝達に関する予算を作成する（追加予算を含む）。
- ☑ RCCE チームを立ち上げ、メンバーの役割と責任を明確に定義する。

2. 組織内およびパートナー（※組織外の協力者）との調整

- ☑ パートナー（他の機関、組織、自治体、医療従事者など）の連絡先情報（例えば、農林水産省、観光庁、病院体制等）を確認する。アウトブレイクが発生した場合、これらのパートナーに通知し、部門横断的な RCCE 対応チームとして協力する必要がある。
- ☑ パートナーのコミュニケーション能力を評価しておく。典型的なターゲットオーディエンス（※目標となる聴衆）とパートナーの連絡で使用されるコミュニケーション・チャネル（※情報伝達メディア）を確認する。
- ☑ 標準の運用手順（SOP）を定め、コミュニケーションの役割と責任の所在を決め合意する。（例：どの機関がどの問題について最初に説明するか、どの機関やパートナーから、どの課題とどのオーディエンス（※聴衆）を対応させるのが最適か、どのような順番でメッセージを発するか、を決定する。）

3. パブリックコミュニケーション

- ☑ すべてのレベルの広報担当者名簿を見直し、COVID-19 アウトブレイクに関連する専門分野を列挙し、必要に応じて訓練する。
- ☑ 最初の症例について実施された処置、公衆衛生上のアドバイス、およびフォローアップのためのコミュニケーションを公表するために、メッセージテンプレートを作成し予備テストを行う。
- ☑ 重要なメディアを特定し、ジャーナリストのリストを作成・更新し、アウトブレイクの進展と国の準備状況に関する定期的な情報を提供することで、メディアとの良好な関係を築く。
- ☑ メディアおよびその他のコミュニケーション・チャネルとインフルエンサー（※影響を与える者）を特定し、ターゲットオーディエンスに到達する可能性を評価する。ターゲット

トオーディエンスによって信頼され、好まれ、定期的に使用されているチャネルとインフルエンサーを採用する。COVID-19 との関連では、医療専門家が公衆の懸念を認識し、公衆衛生のアドバイスを提供するための訓練を受けることが極めて重要である。

4.コミュニティへの積極的な働きかけ

- ☑ 主要なオーディエンスの関心、態度、信念を理解する方法を確立する。
- ☑ ターゲットオーディエンスを特定し、その知識と行動に関する情報を収集する。(例えば、誰を信頼しているか、どのように情報を得ているか、日々の習慣、懸念事項)
- ☑ ソーシャルメディアを通じた働きかけ。オーディエンスに積極的に情報を提供し、すべての質問を収集して回答する。
- ☑ 人々が電話をかけて質問できるように、ラジオ番組を通じた働きかけ。
- ☑ コミュニティへの働きかけを支援できるコミュニティのインフルエンサーとネットワークを特定する。(インフルエンサーは、例えば、地域社会の指導者、宗教指導者、医療従事者、伝統的な治療者、代替医療提供者。ネットワークは、例えば、女性団体、地域保健ボランティア、青少年団体、宗教団体、労働組合、およびポリオ、マラリア、HIV の社会運動者など)
- ☑ 障がいのある方や読み書きのできない方のために、特別な情報や関わりのニーズを予測する。

5.不確実性と認識への対処および誤った情報の管理

- ☑ 全容が判明する前の最初の COVID-19 のケースについてコミュニケーションできるように準備しておくこと。これは、罹患者の健康を守る行動を提示しつつ、罹患者の心配や疑問に対応するようにコミュニケーションをとることについて、リーダーたちに事前に同意をとっておくことである。
- ☑ 世間の認識に耳を傾けると同時に、噂や誤報を発見するシステムを確立する。例えば、メディアやソーシャルメディアをモニターし、医療従事者やホットラインからのフィードバックを収集する。必要であれば、噂や誤報への対応、FAQ (※「よくある質問」) への反映の体制を確立する。
- ☑ 一般からのあらゆる疑問を体系的に収集し、回答するために実施するすべての活動において、常に対話を確立することを心がける。

6.キャパシティ・ビルディング(※能力強化)

- ☑ COVID-19 について何が知られていて何が知られていないか、及び現在の計画と手順について、RCCE 担当者にどのような訓練が必要かを考える。加えて、RCCE 対応に必要な地方自治体の準備を確認する。

(1 件以上の)COVID-19 症例が確認された国の RCCE 準備チェックリスト

【目標】

- ☑ 上記の準備チェックリストについて、まだ完了していない場合は、まずそのアクションステップを行う。
- ☑ 誤解、誤報、噂、および FAQ に定期的に対処し、継続的な双方向のコミュニケーションと働きかけを通じて、住民との信頼を確立、構築、維持する。
- ☑ 人々に予防的行動をとるよう奨励する。
- ☑ 人々の要望を管理し、不確実性を伝える。
- ☑ 対応パートナー間の協力を調整し、奨励する。
- ☑ 罹患者が発生した集団とリスクにさらされている集団におけるリスクの初期認識を評価する。
- ☑ 情報とガイダンスを提供する。

【アクションステップ】

1. リスクコミュニケーション体制

- ☑ 既存の RCCE 計画を現実の対応に合わせ、RCCE 対応チームと計画を活発に運用する。
- ☑ 緊急事態のために特定された広報担当者を活用する。
- ☑ コミュニケーションのタイムラインを作成する。
- ☑ 情報の公開を遅らせ、罹患者に混乱をもたらすプロセスを特定することで、RCCE の対応をモニターする。

2. 組織内およびパートナーの調整

- ☑ 他の対応機関やパートナーと RCCE 活動を調整するための SOP を活発化する。
- ☑ 国、地域、地方の RCCE 活動を連携させる。
- ☑ 内部コミュニケーション（各対応機関内および各対応機関間）と外部コミュニケーション（一般市民向け）の責任を割り当てる。
- ☑ メッセージの準備、一貫性、配布について調整する。

3. パブリックコミュニケーション

- ☑ COVID-19 の最初の症例を早期に発表し、リスク評価とリスク認識の分析が行われた後に情報を更新する。
- ☑ 情報が完全でなくても、受け取ったらすぐに情報を提供し、情報が不確実である程度をオープンに説明し（不確実性の管理）、一般市民に最新情報を定期的に提供する。（例えばホットラインやウェブサイト）

- ☑ 公衆衛生上の助言に関する情報を含むメッセージを作成し、テストする。
- ☑ メッセージがセクターおよびレベル間で一貫していることを確認する。
- ☑ ターゲットオーディエンスが定期的に使用している、信頼でき効果的なコミュニケーション・チャネルを使用する。
- ☑ オーディエンス、特に医療従事者のために、信頼できるインフルエンサーに働きかけ、訓練し、活性化させる。

4. コミュニティへの積極的な働きかけ

- ☑ 既存の公式・非公式情報に基づき、迅速なリスク認識分析を実施する。
- ☑ 保護行動を取り入れる際に、ありうる障壁をモニターする。
- ☑ コミュニケーション・レスポンス（※対話に対する反応）のオーディエンスを構造化する。（例えば、罹患者、医療従事者、政治指導者、ドナー）
- ☑ 資料を適切な言語に翻訳し、適切なリテラシーレベルに合わせる。
- ☑ 重要な情報を提供する短いマルチメディア作品を制作する。（例えば、疾患の病因、症状、伝播、自分を守る方法や、誰かが病気になった場合の対処法など。）それは、オンラインで共有し、マルチメディアで送信できる。

5. 不確実性と認識への対処および誤った情報の管理

- ☑ 何が知られていて何が知られていないかを伝え、不確実性の程度を説明する。
- ☑ 噂をモニターして対応する仕組みを活発化し、噂を引き起こしている可能性のある問題を特定することに努める。
- ☑ マスメディア、ソーシャルメディア、ホットライン、患者から医療従事者へのフィードバックにより、地域社会の懸念をモニターし、適応した RCCE 戦略へのフィードバックを継続的に行う。

6. キャパシティ・ビルディング

- ☑ すべての RCCE 担当者に定期的に最新のガイダンスを提供することを計画する。
- ☑ サージスタッフ（※医療従事者）への訓練。
- ☑ 必要に応じて、RCCE ガイダンスに関する指導者、担当者、広報担当者の訓練を検討する。

COVID-19 感染が継続中の国における RCCE 危機と管理チェックリスト

【目標】

- ☑ 上記の、準備と初期対応のチェックリストについて対応がまだ完了していない場合は、アクションステップを行う。
- ☑ 人々の意見に耳を傾け、人々の認識や疑問に応じてリスクコミュニケーションの計画

を変更することで、信頼を維持する。

- 個人、グループ、コミュニティのレジリエンスを強化・育成する。
- 罹患者の集団のニーズに適応できるように、対応のための継続的かつ迅速な支援が提供されることを確認する。
- プロセス（※RCCEの実践の）をモニターして、評価できるようにする。

【アクションステップ】

1. リスクコミュニケーション体制

- コミュニケーターおよびコミュニティ・エンゲージメントの専門家（※地域社会内の協働と連携に関する専門家）の能力を強化する。
- 対応の必要性に応じて、RCCE 戦略を策定し、継続的に更新し、共有する。リスクコミュニケーション、健康教育の推進及び社会科学の専門家などのシステムおよびスタッフは、地方および州の保健部、医療施設および病院、中継地点、およびその他の地域の集会所で活動すべきである。
- RCCE のキャンペーンをモニターする。

2. 内部およびパートナーの調整

- パートナーとの連携を強化して、次のことを実現する。
 - ・ タイムリーに情報を共有し、一貫性のない、あるいは矛盾する可能性のあるガイダンスとなることを避ける。
 - ・ 健康に関する重要なメッセージを広めるためのチャンネルを多様化する。
 - ・ コミュニケーションの題材を相互に結び付けることで新しい聴衆を獲得する。
 - ・ 他人の資金や人材からの協力を得る。
 - ・ 適宜共同で資料を公開する（プレスリリース、状況報告、健康保護ガイダンスなど）。
 - ・ パートナーの強みとアウトリーチ能力を活用して、コミュニティに働きかける活動の範囲を拡大する。

3. パブリックコミュニケーション

- 国民との信頼、伝えるべきメッセージの種類（例えば、政治的コミットメント、技術的専門知識、健康保護について）、状況の深刻さに基づいて、広報担当者を特定する。
- メッセージがセクター間およびレベル間で一貫していることを確認する。
- 定期的に情報を共有する（理想的には毎日同じ時刻に）。
- 国民へのメッセージの中でリーダーシップと対応の意思決定を共有し、困難な意思決定の背後にある理由が明らかになるようにする。
- 重要なメッセージを説明するストーリー、写真、ビデオを共有する。

- ☑ 一般市民が、定期的に最新の情報を入手すべき場所を確実に知ることができるようにする（例えば、ウェブサイト上で、毎日の報道ブリーフィング、ホットライン経由）。
- ☑ ターゲットオーディエンスが利用するチャンネルを通じて、定期的かつ透明なコミュニケーションを提供する。
- ☑ 必要に応じて、従来のメディア、インターネットおよびソーシャルメディア、ホットライン、およびテキストメッセージを使用する。

4.コミュニティへの積極的な働きかけ

- ☑ 影響を受ける人々と双方向のコミュニケーションを維持し、以下のようなメカニズムを通じて、彼らの懸念、態度、信念、保健指導に従う上での障害を理解し、対応する。
 - ・医学生によって運営されているホットライン。ここでは、医学生が電話で回答し、ソーシャルメディアを通じてかかわる。
 - ・情報が提供され、公衆が質問できる聴者参加型番組。
- ☑ 影響を受ける人々をモニターし、彼らが保健指導に従っていることを確認し、保護行動に参加する際の障壁を特定する。
- ☑ 信頼できるインフルエンサー、特に医療従事者が関与することで、罹患者、特に連絡が取りにくい人々とコミュニケーションをとる。
- ☑ 地域の健康保護ニーズをよりよく満たすために、コミュニティと緊急時対応チームとの間で一貫したフィードバックを確立し、緊急時に対応する者が実行可能なガイダンスを提供する。

5.不確実性と認識への対応および誤った情報の管理

- ☑ 定期的なフィードバックの体制を確立し、一般的な質問、誤解、誤報を医療ホットラインや医療従事者や地域を通じて把握する。
- ☑ この目的のために設立されたチームを通じて、従来のメディアとソーシャルメディアのモニタリング結果が迅速に評価されるようにする。
- ☑ インフルエンサーの働きかけにより、インフルエンサーへのフィードバックを通じて人々の認識を把握する。
- ☑ 人々の認識や懸念に応じたガイダンスを作成し、多くの情報チャンネルを通じて繰り返し指導する。

6.キャパシティ・ビルディング

- ☑ 専門用語（の語彙）と明確なガイダンスメッセージが担当者と共有されていることを確認する。
- ☑ 新しい方法論とキャンペーンが展開された場合、RCCE 担当者の技能訓練を更新する。

- 必要に応じて、RCCE の指導者、担当者、広報担当者に対する研修を検討する。

WHO は、この暫定版ガイダンスに影響を与える可能性のある変化がないか、状況を注意深く監視し続けています。何らかの要因が変化した場合 WHO はさらに更新情報を発表します。それ以外の場合は、本暫定版ガイダンスは公開日から 2 年で失効します。

©世界保健機関 2020。一部の権利は留保されています。

この文書は CC BY-NC-SA 3.0 IGO ライセンスの下で利用可能です。

WHO 参照番号:WHO/2019 nCoV/RCCE/2020.2