

クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション CERC: 概念と原則



株式会社グローバルヘルスコミュニケーションズ 代表取締役・博士(保健学)
京都大学大学院医学研究科 健康情報学分野 非常勤講師

蝦名 玲子



21年前から、官公庁、医療機関、企業、国際機関等とヘルス／
 リスクコミュニケーション学の社会実装に向けた活動
 COVID-19下では、感染管理者にリスクコミュニケーション教育の
 提供



2020.02.24
 『週刊保健衛生ニュース』
 第2048号: 53-59
 上の写真は許諾を得て掲載



2020.10.20 出版
 本日のメインの参考書



橋本岳・元厚生労働副大臣より
 ヒアリングを要請
 蝦名玲子の提言が、上記書籍
 のp162-165 に掲載

2021年3月より、専門誌『公衆衛生』で蝦名玲子のリスクコミュニケーションの連載が開始。

そのうちの一記事「緊急時の不確実なことが多いなかでの情報提供に、日々の記者会見が欠かせない理由」(公衆衛生85, 6; pp416-420)は **WHOの研究データベースに掲載** (名前表記に誤りがあるため修正を依頼中)



公衆衛生の緊急事態に
まちの医療者が
知っておきたい
リスクコミュニケーション

Risk Communication
For Public Health Emergencies:
What Community Health Professionals
Need to Know

蝦名玲子
Ryoko EBINA, Ph.D.

リスクコミュニケーション

信頼 + 意思決定 + エンパワメント

危機管理の中で、どんなリスクコミュニケーションが求められるのか?
手応えのあるリスクコミュニケーションを実現するための
世界標準と理論、実践/ノウハウを解説!

2022.10.15 出版
本日の参考書(CERC以外も紹介)

6 2023年3月6日(月曜日) 週刊 医学界新聞 第3508号

座談会 **今、求められるリスクコミュニケーションとは?**
『公衆衛生』誌87巻4号より



「公衆衛生」誌連載「クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション」に大規模な増補・加筆を行った教科書『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』(医学書院)が刊行された。同誌では、刊行記念として著者の蝦名玲子氏(グローバルヘルスコミュニケーションズ)を司会に、COVID-19対応に携わった齋藤智也氏(国立感染症研究所)、鈴木敦秋氏(読売新聞)による座談会を企画。リスクコミュニケーションの専門家、行政、マスメディアというそれぞれの立場から、今求められるリスクコミュニケーションについて議論した。本紙では、その内容をダイジェストでお伝えする(座談会全文は『公衆衛生』誌87巻4号に掲載)。

◆「科学の言葉」をいかに伝えるか—
専門家の役割と果たすべき仕事
鈴木 今回のCOVID-19でもリスクコミュニケーションの課題として感じた
一度発表した見解を後から修正することは大変難しいです。情報の内容は現実に合わせて変化しているのだけれども、一般市民の目からすると意見がコ
鈴木 われわれメディア側も今回のことを反省しながら取材の構え自体を変えていく必要があるでしょう。事件記事とクライシスの記事は違うというこ
の発言をすることを防ぎ、正確で一貫性のある情報の公開が可能になるというメリットもあります。
齋藤 クライシスコミュニケーションと

2023.03.06
『週刊医学界新聞』第3508号
上の写真は許可を得て掲載



COVID-19の3年間を振り返ってみると・・・

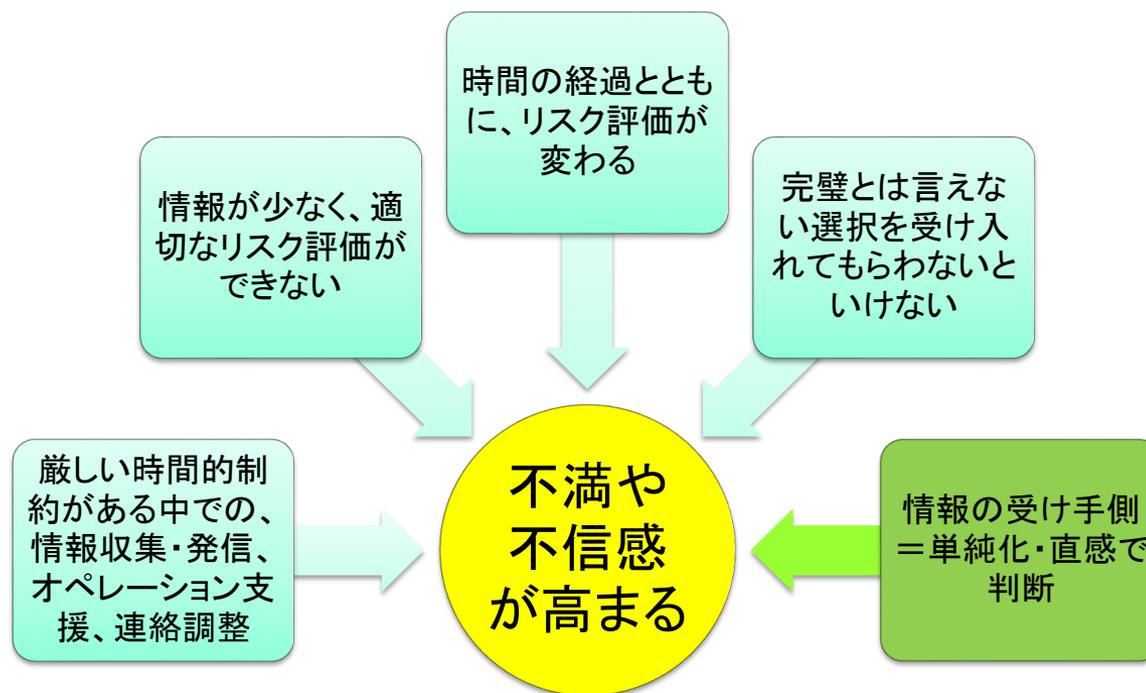
日本の人口比の死者数は
欧米と比べ低い

実際の対応の質
以上に批判

わが国のリスクコミュニケーションの課題

- 「公衆衛生の緊急事態」の文脈に適したリスクコミュニケーションを実装していない

危機下でコミュニケーションをとっていても 人々の不満や不信感が高まるのは、なぜ？



蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp v-vi, 18-20.

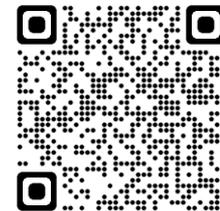
世界の動き

1. WHOは、緊急事態という文脈を考慮した
リスクコミュニケーションの定義
 - オペレーショナルなコミュニケーション
 - パブリックへのコミュニケーション(緊急事態リ
スクコミュニケーション)
2. 米国CDCは、クライシス・緊急事態リスク
コミュニケーションを開発

1. 蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書
院, 2022年; pp6-12
2. 蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康
を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年

医学教育モデル・コア・カリキュラム

- SO-01-05: 健康危機管理
 - SO-01-05-01 健康危機の概念と種類、それらへの対応(リスクコミュニケーションを含む)について理解している。



文部科学省. 医学教育モデル・コア・カリキュラム令和4年度改訂版

https://www.mext.go.jp/content/20230207-mxt_igaku-000026049_00001.pdf

2023年度より、公衆衛生大学院における人材育成の第一歩が踏み出されました！

京都大学大学院医学研究科社会健康医学系専攻に科目「公衆衛生の緊急事態におけるリスクコミュニケーション」が新設（蝦名玲子が担当）



← 京都大学大学院(蝦名玲子撮影)

↓ 新科目のテキスト(蝦名玲子撮影)

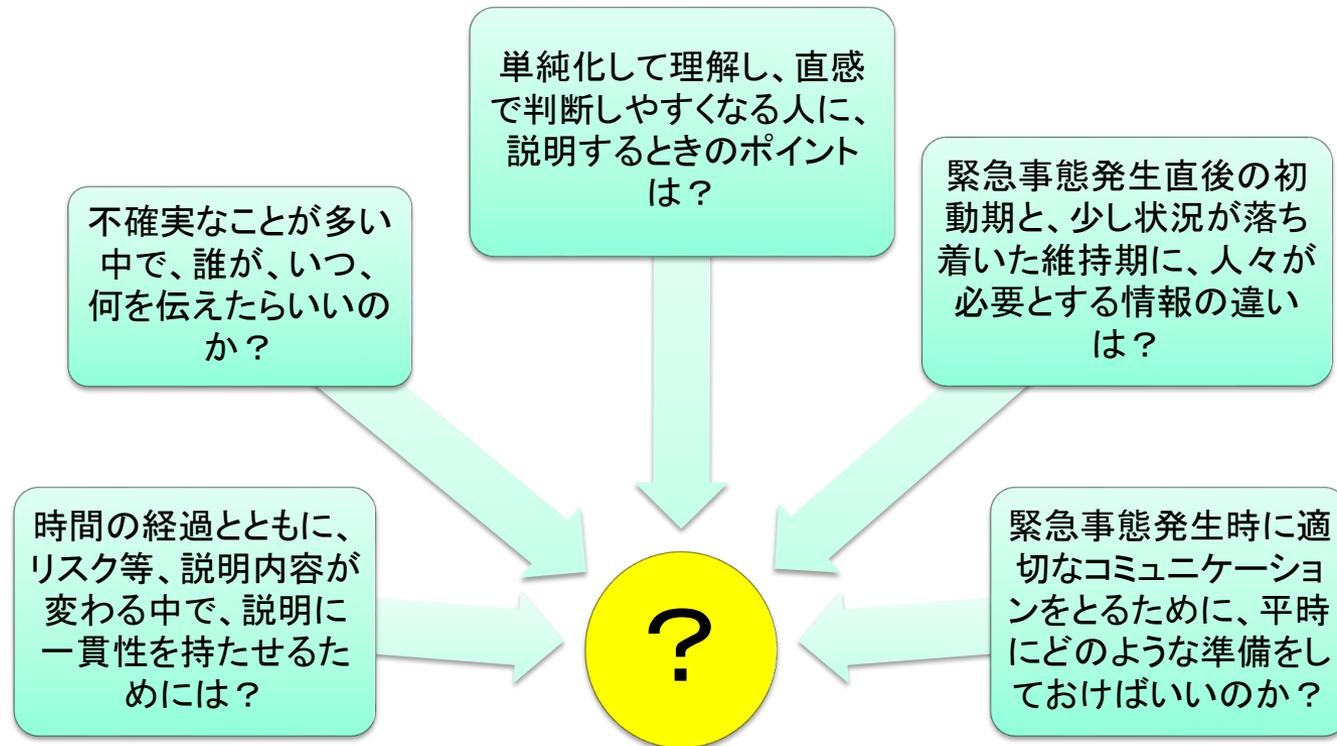


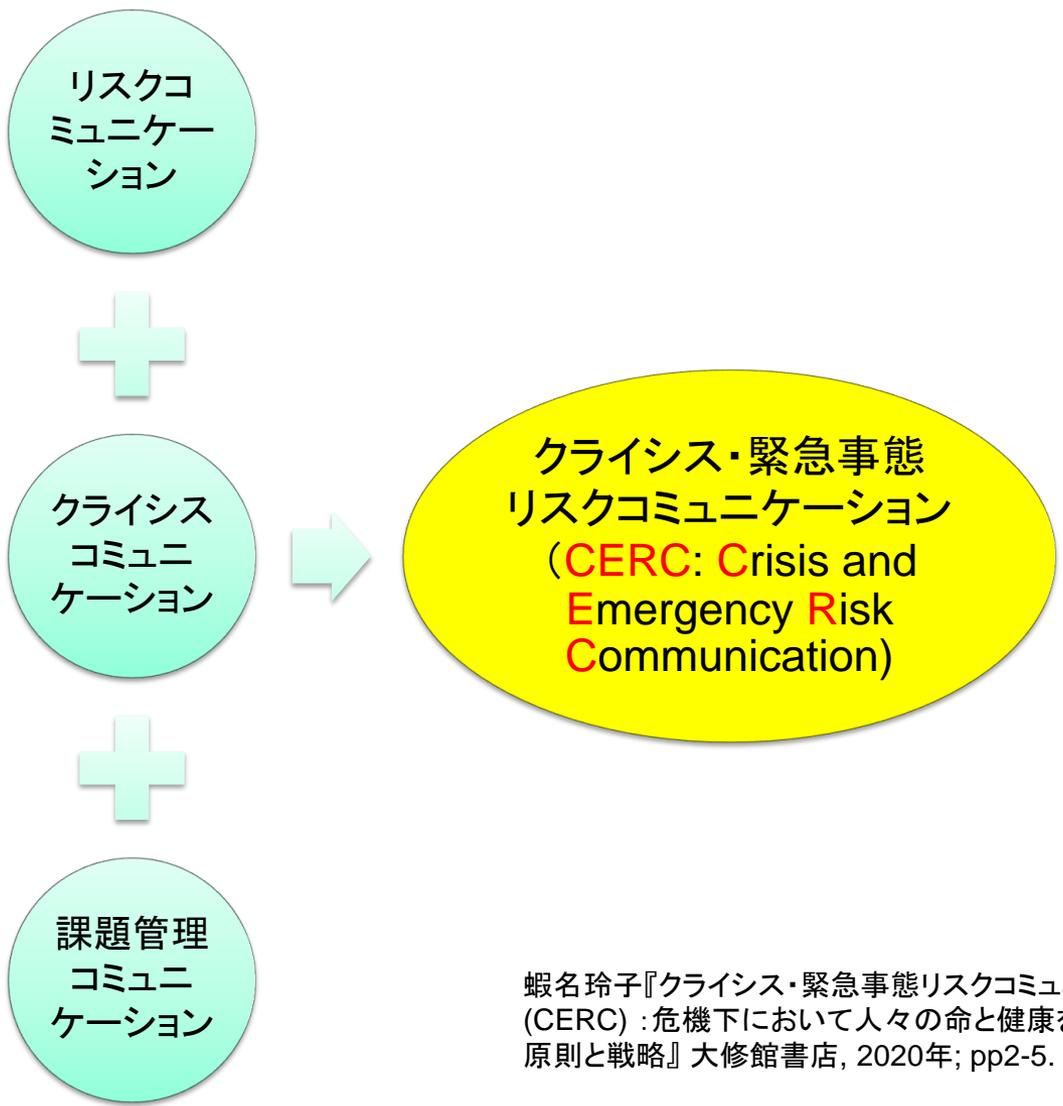
NZが高い信頼を獲得できた理由

- 緊急事態下のリスクコミュニケーションを実現するための準備や体制があったから
 - 個人防護具の数やエビデンスの変化による情報の混乱を見越したリスクコミュニケーション戦略
 - 2020年2月上旬(国内罹患者がいない段階)から保健省が国内でただ1つの情報提供者となる旨が各自治体に通告
 - 3月上旬から毎日会見+民間防衛緊急事態管理法2002で定められた公共サービスメディアRNZ

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp41.

わが国で、準備や体制の構築が なされないのは、なぜ？





蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp2-5.

クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション

(CERC: Crisis and Emergency Risk Communication)

1. 個人、ステークホルダー、またはコミュニティ全体が、ほぼ不可能な時間的な制約のなかで、可能な限り彼らのウェルビーイングにとって最善の意思決定ができるように、また、クライシスの間、人々が選択の不完全な性質を最終的に受け入れるのを助けるための、専門家による情報提供の取り組み
2. 緊急事態による厳しい時間的な制約があるなかで、命と健康を守る最善の意思決定をするのに必要な情報を人々に提供するコミュニケーションのプロセス

CDC: Crisis and Emergency Risk Communication.2002, 2018

1. 蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書院, 2022年; p23
2. 蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; p2

CERCの6原則

危機下で信用と信頼を獲得するために

1. 最初である (Be First)
2. 正しくある (Be Right)
3. 信用される (Be Credible)
4. 共感の言葉を述べる (Express Empathy)
5. 行動を促す (Promote Action)
6. 尊重の気持ちを示す (Show Respect)

CDC: CERC Introduction, 2018.

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC:危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略)』大修館書店, 2020年; pp5-7, 11-13.

CERCリズム

事前準備期、初動期、維持期、解決期



緊急時の時系列の各段階に応じたコミュニケーションを示したCDCの理論

「CERCリズム」

4つの段階

- 事前準備期
- 初動期
- 維持期
- 解決期

常にやるべきこと

- コミュニティ・エンゲージメント
- 意思決定とエンパワメント
- 評価

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC): 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; p9. 図1-1.

事前準備期

- メッセージの下案を作成し、テストする
- 協力関係を構築する
- CERC計画を策定する
- 情報公開の承認プロセスを決定する

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp15-34.

メッセージの下案作成で特に意識する ポイント

- コミュニケーションのゴール
- 対象者別求められる情報
- メッセージ
- スポークスパーソン
- 伝達経路

蝦名 玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; p19

初動期

- 共感の言葉を述べる
- リスクについて説明する
- 行動を促す
- 対応について説明する

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年: pp35-50.

蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書院, 2022年; 38-54.

危機下(特に初動期)のリスク比較は慎重に！

理由

- リスク評価の結果が変わりやすい
- 意図的にリスクを過小に示しているという疑いを招く
 - 非自発的なリスクと自発的なリスクの比較は失敗に終わることが多い

概念

- リスク認知
- アウトレイジ

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp43-44; 54-56

蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書院, 2022年; pp57-58, 62-66, 166-172.

維持期

- 継続中のリスクについて説明する
- 対象者をセグメント化する
- 背景情報を提供する
- 噂の処理をする

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp51-66.

インフォデミック

information + epidemic (感染症などの急増と流行)

- 「私たちは単にエピソードとだけ戦っているわけではなく、インフォデミックとも戦っているのです」

テドロス・アダノムWHO事務局長@2020年2月のミュンヘン会議

- 虚偽情報
 - 誤情報 (misinformation)
 - 偽情報 (disinformation)

蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書院, 2022年; pp239-241.

噂の処理の仕方

一対一の場合

- 共感的な関与から始める

マスに向けて

- 事実を伝えることから始める

※ 即座に、まだ広まっていない段階で正すことが重要

蝦名玲子『公衆衛生の緊急事態にまちの医療者が知っておきたいリスクコミュニケーション』医学書院, 2022年; pp244-256.

解決期

- 警戒意欲を高める
- 学びについて話し合う
- CERC計画を改訂する

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp67-79.

常にやるべきこと

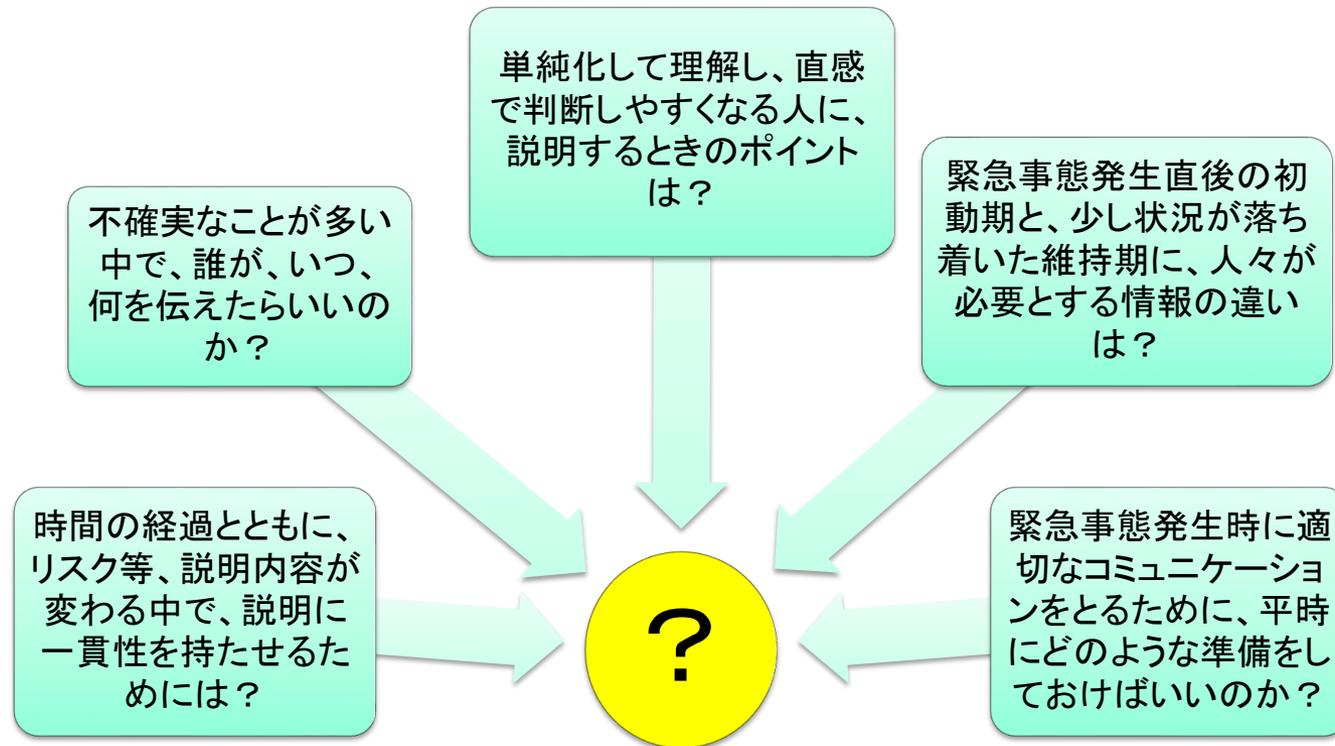
- コミュニティ・エンゲージメント
- 意思決定とエンパワメント
- 評価

CDC: CERC Introduction. 2018

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp9-11.

ワーク

お悩み解決！ 危機管理者からの
よくある5つの質問の答えを考えてみよう



答え

蝦名玲子『クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション (CERC) : 危機下において人々の命と健康を守るための原則と戦略』大修館書店, 2020年; pp94-95



「公衆衛生の緊急事態」という文脈に おけるリスクコミュニケーション

- 対応を振り返り、学びを得て、改善し続けながら発展していく学問

ヘルス／リスクコミュニケーションの無料メルマガ
【GHCヘルスコミュニケーション通信】



今秋、「公衆衛生の緊急事態におけるリスクコミュニケーション」の動画セミナーをリリース予定！

GHC通信(メルマガ)ではそうしたご案内や、手応えあるリスコミの実現に向けたアドバイス(記事)をお届けしています。ぜひ上記2次元バーコードからご登録ください。

緊急事態下のリスクコミュニケーションの書籍

