

COVID-19 に対する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(RCCE)の備えと対応

暫定的ガイダンス

2020年1月26日

この文書には、中国湖北省武漢で最近特定された新型コロナウイルス（COVID-19）に対する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（risk communication and community engagement, 以下RCCE）の備えと初期対応のためにWHOが開発したチェックリストが掲載されています。この文書の目的は、効果的なRCCE戦略を実施するための行動可能なガイダンスを各国に提供することです。これはnCoVへの早期の対応中に市民の健康を守るのに役立ちます。この文書には、nCoV症例に備えている国および2019-nCoV感染の症例をすでに確認している国に対して推奨されるRCCEの目標と、とるべき行動が含まれています。

新しい情報が入り次第、WHOは推奨事項を更新します。この暫定ガイダンスは、WHOのRCCEガイダンスおよびトレーニング資料から改編されました。

なぜ、国内の公衆衛生上の緊急対応にRCCEを入れることが重要なのか？

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型（H1N1）、エボラ出血熱といった、21世紀の公衆衛生的イベントから得られた主要な教訓の一つに、RCCEが健康上の緊急事態への対応を成功させるのに不可欠であるということがあります。どの公衆衛生上の緊急事態も新しいコミュニケーションの課題に直面しており、以前に学んだ教訓から利益を得ることができます。nCoVのアウトブレイクは、公衆衛生のシステムと、システムが対象集団と効果的にコミュニケーションをとる能力に試練をもたらしています。市民の懸念に対処しながら不確実性とリスクを伝えるといった試練によって、信頼や評価を失ったり、経済的な影響が生じたり、最悪の場合には人命が失われるといった、さまざまなアウトカムが生じる可能性があります。学ぶべき新しい教訓は常にあるものの、上手くいくとわかっている行動（アクション）もあります。このガイダンスは、以下の理由に基づき、RCCEが健康危機への備えと対応の不可欠な要素であることをリーダーに呼びかけるものです。

あらゆるイベントに対する公衆衛生の対応における最も重要かつ効果的な介入の1つは、人命を救い、悪い結果を最小限に抑えることを目的として、何がわかっているかがまだわかっていないか、より多くの情報を得るために何が行われているかを積極的に伝えることです。

RCCEは、インフォデミック（情報の感染爆発；ある問題に関して情報が過剰に出回り、解決策を見つけるのが困難になること）を防ぎ、対応への市民の信頼を構築し、健康に関するアドバイスを遵守してもらう可能性を高めます。また、公衆衛生対応を害し、疾病をさらに蔓延させる噂や誤解を管理して、最小限に抑えま

す。

一般市民やリスクのある集団との**定期的かつ積極的なコミュニケーション**および**介入**により、混乱を緩和させたり誤解を防いだりすることができます。

すべての人には、**自分と大切な人が直面する健康上のリスクについての情報を得、理解する権利**があります。

影響を受ける集団のもつリスクへの認識が、専門家や当局の認識と異なることはよくあります。効果的なRCCEは、市民が知っていること・感じていること・疾病のアウトブレイクに対してとっている行動、そしてアウトブレイクを制御するために何を知り、どう行動すればよいかを見極め、認識のギャップを埋めるのに役立ちます。また、複雑な科学的知識を分かりやすく変換して提供することで、一般市民やコミュニティが理解し、アクセスし、信頼してもらえるようにします。

効果的なRCCEは、コミュニティ・エンゲージメント戦略を利用して、コミュニティを公衆衛生対応に参加させます。また、アウトブレイクのさらなる拡大を防ぎ、個人および集団が予防策を講じることを保証するために、コミュニティに受け入れられる、有益な介入を展開します。

RCCEは、サーベイランス、症例報告、接触者の追跡、病気のケア、臨床ケアの提供、対策の実施と環境整備に必要となる現地のサポートの収集に不可欠です。

効果的なRCCEは社会の混乱を最小限に抑えることができます。このため、健康を守るだけでなく、雇用や観光、経済を守ることもできるのです。

COVID-19の感染がまだ確認されていない国でRCCEを準備するためのチェック

リスト

目標

- 準備のための施策、国に対する公衆衛生上のアドバイスについてコミュニケーションをとる。
- 国内の最初の症例についてコミュニケーションをとる準備をする（まだ分かっていないことと、分かっていることの不確実性について）
- 国および地方レベルでのコミュニケーションの能力（人と資源の両方）を評価する。
- 誰が主要な役割を担うかを確認し、パートナーシップを形成する。
- RCCEプランの始動と実装を計画する。
- 緊急時のRCCEスタッフと増員される可能性のあるスタッフを特定し、計画と手順についてトレーニングを行う。

アクション・ステップ

リスクコミュニケーションシステム

- 政府の中核が準備および対応活動に同意しており、迅速かつ透明でアクセスしやすい方法で市民の健康を守るための情報を公開する準備ができていることを確認する。
- 既存のRCCEプランを見直し、nCoV感染のアウトブレイクにたいして修正が必要かどうかを検討する。
- コミュニケーションメッセージや情報の承認手続きなど、情報のタイムリーな発信を確実にするための手続きについて合意形成を行う。手続きの流れはできるだけ短くする。
- コミュニケーションのための予算（予算のスケールアップも含め）を準備する
- RCCEチームを立ち上げ、メンバーの役割と責任を明確にする。

内部およびパートナーとの連携

- パートナー（ほかの組織、機関、コミュニティーパートナー、医療従事者など）を特定し、情報を共有する(nCoVアウトブレイクにおいては、病院システムを管轄する官公庁のほか、農業・旅行・ツーリズムを管轄する官公庁も考慮する)。もしアウトブレイクが起こった場合、これらのパートナーに通知し、多部門から構成されるRCCEレスポンスチームとして協働する必要がある。
- 関係するパートナーのコミュニケーション能力を評価する。典型的な対象者およびパートナーが利用するコミュニケーションの媒体を特定する。
- 標準業務手順書（standard operating procedures; SOPs）を利用して、コミュニケーションの役割と責任を計画し合意形成を行う（例：どの機関がどの問題に関して最初に発信するか、どの特定の議題および対象者がどの機関またはパートナーを通じて最も適切に対応してもらえるか、どのような順番でメッセージが伝えられるか、を決定する）。

パブリックコミュニケーション

- 全てのレベルのスポークスパーソンの名簿を確認する。nCoVアウトブレイクの状況に応じたスポークスパーソンの専門性のリストを作成する。必要に応じてトレーニングを行う。
- 最初の症例、実行した行動、公衆衛生上のアドバイス、フォローアップについて公表するためのメッセージのテンプレートを作成して事前テストする。
- コミュニケーションの鍵となるメディアを確認する。ジャーナリストのリストを作成/更新する。アウトブレイクの発生や国の準備状況に関する情報を定期的に提供することで、メディアとの良好な関係を促進する。
- メディアおよびその他のコミュニケーションチャンネルとインフルエンサーを確認し、ターゲットオーディエンスにつながる上でのそれぞれの潜在的な能力を評価する。ターゲットオーディエンスに信頼され、定期的に利用されるチャンネルとインフルエンサーを使用する。nCoVという観点から、医療従事者が一般市民の懸念事項を認識し、人々に公衆衛生に関するアドバイスを提供できるよう訓練を受けることが重要である。

コミュニティー・エンゲージメント

- 主要なオーディエンスの懸念、態度、価値観を理解するための方法を確立する。
- ターゲットオーディエンスを特定し、彼らの知識や行動についての情報を収集する（例：誰を信頼するか、どのように情報・日常の習慣・懸念を受け取る可能性があるか）

- ソーシャルメディアを介してコミュニティと連携する。オーディエンスに積極的に情報を伝え、彼らの疑問をすべて集めて回答する。
- 人々が助けを求めたり、質問したりできるよう、ラジオ番組を介してコミュニティと連携する。
- コミュニティ・エンゲージメントを支援してくれるコミュニティのインフルエンサー（例：コミュニティの指導者、宗教指導者、医療従事者、伝統医療者、代替療法家）やネットワーク（例：女性団体、地域の医療ボランティア、青少年協会、宗教団体、組合、ポリオ・マラリア・HIVのソーシャルモビライザー）を特定する。
- 障害を持つ人や読み書きができない人のために、特別に必要な情報や介入のニーズを予測する。

不確実性や認知に対処し、誤情報に対応する

- 影響を受ける集団の健康を守るために講じることのできる行動を提供しつつ、その懸念や質問に対処することで集団とコミュニケーションをとることへのリーダーの同意を確実に取り付け、全体像が分かるまえに最初のnCoV症例についてのリスクコミュニケーションの準備をしておく。
- 一般市民の認識に耳を傾け、噂や誤情報を発見するシステムを確立する（例：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ことでメディアやソーシャルメディアを監視する）。必要に応じて、噂や誤情報、よくある質問に対応するシステムを設立する。
- 一般市民から寄せられたすべての質問を体系的に収集し回答するために、実践しているすべての活動において、常に市民と対話を行うことを念頭に置く。

キャパシティ・ビルディング

- nCoVについて分かっていることと分かっていないこと、現時点での計画および実行手順、nCoVに対してどのような準備が地方レベルで必要かについて、RCCEのレスポンスにトレーニングを実施することを検討する。

COVID-19感染が1例以上確認された国でのRCCEの初期対応チェックリスト

目標

- 上記の準備が完了していない場合は、準備のためのチェックリストからアクション・ステップを調整および適用する。
- 誤解、誤情報、噂やよくある質問に定期的に対処する継続的な双方向のコミュニケーションとエンゲージメントを通じて、人々との信頼を確立、構築、および/または維持する。
- 市民に予防のための行動をとるよう呼び掛ける。
- 人々の期待をコントロールし、不確実性に関してコミュニケーションをとる。
- 対応にかかわるパートナー間の連携を調整し、促進する
- 感染を受けた集団と感染リスクのある集団のリスクへの初期認識を評価する。
- 情報および助言を提供する。

アクション・ステップ

リスクコミュニケーションシステム

- 既存のRCCEプランを対応に移し、RCCEレスポンスチームとプランを始動する。
- 緊急事態用にあらかじめ割り出しておいたスポークスパーソンを始動する。
- コミュニケーション活動やコミュニケーションプロダクトのタイムラインを作成する。
- 情報公開を遅らせたり影響を受けた集団内に混乱をもたらすようなプロセスを特定することにより、RCCEの対応を監視する。

内部およびパートナーとの連携

- 対応に当たっている他の機関やパートナーとRCCE活動を連携して行うための標準業務手順書（SOPs）を実行に移す。
- 国や地方、地域のRCCEオペレーションどうしを繋げる。
- 内部のコミュニケーション（各応答チーム内およびチーム間）および外部のコミュニケーション（一般市民に向けて）の責任を割り当てる。
- メッセージの準備・一貫性・拡散を調整する。

パブリックコミュニケーション

- 最初のnCoV症例を早期に発表し、リスク評価とリスク認識の分析を行った後に情報を更新する。
- 情報を受け取ったら、たとえ完全でなくてもすぐに提供し、どれぐらい情報が不確かであるかを率直に説明する（不確実性への対処）。一般市民に、更新した情報を入手できる正規のチャンネル（例：ホットライン、ウェブサイト）を提供する。
- 公衆衛生上のアドバイスを含むメッセージを作成しテストする。
- メッセージが部門や階層全体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利用する、信頼できかつ効果的なコミュニケーションチャンネルを使用する。
- 特に医療従事者を含むオーディエンスのために、信頼できるインフルエンサーを関与させ、訓練し、発動させる。

コミュニティー・エンゲージメント

- 既存の公式および非公式な情報に基づいてリスクを迅速に認識する。
- 予防行動を普及させるのを阻む可能性のある障壁を監視する。
- コミュニケーション対応のため、オーディエンスをセグメント化する（e.g., 感染した人、医療従事者、政治指導者、資金供与者）。
- 資料を母語に翻訳し、コミュニティーのリテラシーレベルに合わせて改訂する。
- 重要な情報（例：病因、症状、感染経路、予防方法、罹患した際の対処法）を伝える短いマルチメディア作品を開発し、オンラインでシェアしたりやTVで流す。

不確実性や認知に対処し、誤情報に対応する

- nCoVについて分かっていることおよび分かっていないことをコミュニケーションする。不確実性の程度

を説明する。

- 噂のモニタリングや対応機構を有効にし、どのような問題が噂を引き起こしているのか究明に取り組む。
- マスメディアや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、コミュニティ内の懸念事項をモニタリングし、適応されたRCCE戦略に継続的にフィードバックする。

キャパシティ・ビルディング

- すべてのRCCEレスポnderに、正規のアップデートされたガイドラインを提供することを計画する。
- 増員されたスタッフを訓練する。
- RCCEガイダンスに関して、必要に応じて、リーダー、レスポnder、スポークスパーソンを訓練することを検討する。

COVID-19感染が起こっている国での、RCCE 危機とコントロールのための チェックリスト

目標

- 上記の準備チェックリストおよび初期対応チェックリストをまだ完了していない場合は、アクションステップを適応する。
- 市民の意見に耳を傾け、認識や疑問におうじてリスクコミュニケーションをとることにより、市民からの信頼を維持する。
- 個人、集団およびコミュニティのレジリエンスを強化し、促進する。
- 影響を受ける集団のニーズに適応するように、継続的かつ迅速なサポートが提供されるようにする。
- プロセスを評価できるよう監視する。

アクション・ステップ

リスクコミュニケーションシステム

- コミュニケーション担当者やコミュニティエンゲージの専門家の対応能力を強化する。
- 対応のニーズに合わせて、RCCE戦略を開発し、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/ヘルスプロモーション・社会科学の専門家などのシステムやスタッフは、地域や都道府県の保健部門、医療施設や病院、中継地点やその他のコミュニティの集会場所などで活動を開始する必要がある。
- RCCEキャンペーンを監視する。

内部およびパートナーとの連携

- 以下の目的のためにパートナーとの連携を強化する。

- 一貫性がなく矛盾している可能性のあるアドバイスを回避するために、タイムリーな情報を共有する
- 関連するチャンネルを多様化し、健康に関する重要なメッセージを拡散する
- コミュニケーション資料を相互リンクさせることで、新しいオーディエンスを獲得する
- 外部から財政的および人的な資源を援助してもらう
- 必要に応じて資料を共同で出版する(例：プレスリリース、状況報告書、予防ガイドライン)
- パートナーの強みとアウトリーチ能力を生かしてコミュニティ・エンゲージメントの活動範囲を広げる

パブリックコミュニケーション

- 市民からの信頼の程度や伝達する必要のあるメッセージ(例：政治的コミットメント、技術的な専門知識、予防)の種類、状況の深刻さに基づいてスポークスパーソンを特定する。
- メッセージが部門や階層全体で一貫していることを確認する。
- 情報を定期的に共有する（毎日、同じ時刻が理想的である）。
- 決断が困難となった背景が明らかになるように、一般市民向けのメッセージでリーダーシップと意思決定の対応を共有する。
- 重要な情報を視覚化させるためのストーリー、写真やビデオをシェアする。
- 最新の情報を手に入れることができる場(例：ウェブサイト、毎日の記者会見、ホットライン)を一般市民が知っていることを確認する。
- 対象となるオーディエンスが利用するチャンネルを通じて定期的な、透明性の高いコミュニケーションを提供する。
- 伝統的なメディア、インターネットやソーシャルメディア、ホットラインやSMSを必要に応じて利用する。

コミュニティ・エンゲージメント

- 影響を受けるオーディエンスとの間に以下のような双方向性のコミュニケーションを維持し、彼らの懸念・態度・信念・健康上のアドバイスに従う上での障壁を理解し、対応する。
 - 電話に対応したりソーシャルメディアに携わることができる医学生が運営するホットライン
 - 一般市民が情報提供を受けたり質問したりできる、視聴者参加型のラジオ番組
- 影響を受けた集団を監視して、健康上のアドバイスに従っているかを確認し、予防のための行動を阻む障壁を特定する。
- 信頼できるインフルエンサー、とくに医療従事者と連携して、影響を受けた集団、とくに支援が届きにくい人々とコミュニケーションをとる。
- コミュニティと緊急対応チームとの間に一貫したフィードバックを確立し、緊急時に対応する人がコミュニティの予防のニーズによりよく応えるための実用的なガイダンスを提供する。

不確実性や認知に対処し、誤情報に対応する

- ヘルスホットライン、医療従事者やコミュニティを通じて定期的なフィードバックを確立し、頻出の疑問

や誤解、誤情報を把握する。

- 伝統的メディア、ソーシャルメディアの観察結果が専任のチームによって迅速に評価されることを確実にする。
- インフルエンサーを巻き込み、そのフィードバックを通じて人々の受け取り方を把握する。
- 人々の受け取り方や懸念に従ってガイダンスを準備し、多数の情報チャンネルを通じて繰り返し伝える。

キャパシティ・ビルディング

- 用語集と明確なガイダンスメッセージを対応への従事者に確実に共有する。
- 新しい方法やキャンペーンが展開されるたびに、RCCE対応の従事者のスキル訓練を更新する。
- 必要に応じてRCCEガイダンスに関するリーダー、対応の従事者、スポークスパーソンのトレーニングを検討する。