

新型インフルエンザ 第2波に向けたコミュニケーション活動の改善

第一波のマスコミ報道

◆マスコミは連日にわたり、新型インフル関連の出来事を大々的に報道



◆外添厚労相を筆頭に、様々なスークスパーソンの発言を取り上げ

- 国立感染症研究所 田代氏「強毒型になるおそれは全くない」(5/3)
- 厚労省新型インフルエンザ対策本部専門家諮問委員会 尾身茂委員長「確保できるワクチンの量によって優先順位を設定することになるだろう」(8/29)
- 厚労省 中嶋感染症情報管理室長「新学期が他地域より早く始まる北海道などでも件数が増えた」(9/2)

◆企業は対応に苦慮。経営・景気への悪影響等が報じられる

- 出張自粛・試食中止 企業活動に支障も(5/19読売)
- 企業の損失2011億円に 東レ試算(6/13日経)
- 新型インフルの影響でJR東海の運輸収入予想比120億円減(7/25朝日)

◆過剰な報道を反省しつつも、政府の情報開示に注文をつける解説記事

- (ワクチンの優先順位の決定の際)重要なのは、どういう目的で、どういう人を優先するのかを、公衆衛生学的な根拠に基づいて決め、国民が納得できるように説明することだ(9/3毎日)
- 今回のH1N1型大流行では対策の緩和や解除に多くの企業が戸惑い、必要以上に対策を長引かせたケースも少なくない(8/13日刊工)
- 危険度についてリスク評価が十分でないまま引きずられ、的確な対策やメッセージを打ち出さなかった。それが結果として空騒ぎ感を強めた(7/25日経)

メディアと企業担当者の声 (当社独自調査より)

メディア

「政府のヒステリックな対応に引きずられて必要以上に大騒ぎしてしまった」との反省が生まれた。狂騒が一段落して以降、新型インフルに関する新聞やテレビの扱いは比較的地味になった。

空騒ぎを助長した責任はメディアにもある。便乗して大騒ぎしながら経過が不利になると責任を転嫁するのは、マスコミの性癖。他方、読者の関心を惹くため大袈裟に報じすぎとの非難を受けても、警鐘を発し続けるのがメディアの役割。

- ✓ <食品>他社の対応はどうなっているか、情報が不足していた
- ✓ <医薬>強毒性の新型インフルエンザを想定して準備していたが、弱毒性らしいと判明してから具体的な毒性の強さに関する情報が不足した。
- ✓ <化学>国の対応方針など、厚労省のWEB掲載にタイムラグがあった。
- ✓ <電気>感染者累計は日々更新されたが、日々治癒していく人との引き算の結果は発表されず、拡大・小康が読めなかった。

コミュニケーション上における評価

1 スークスパーソンや情報源の錯綜

- 国、地方自治体、WHOなど複数方面から情報が発信され、報道をはじめ、情報が錯綜。
- 厚労省関係でも、外添厚労相、田代国立感染症センター長、情報管理室長など、複数のスークスパーソンからメッセージが発信され、混乱に影響を与えたと推察される。
- 報道(特にテレビ)では、医師・大学教授等の有識者(インフルエンサー)のコメントが取り上げられて、更に混乱した。

2 開示姿勢を評価。公式見解が不明瞭

- 樹添大臣による連日の会見等、情報開示姿勢は評価できる。「原因と対応策」について公式見解が不明瞭だった。
- ウィルス毒性(弱毒性・強毒性)、感染力、致死率等について、厚労省関係の各スークスパーソンから発信される情報が異なり、さまざまな憶測報道を招いた。
- 「対応策」でも、「外出自粛要請」、「ワクチン接種」について情報が錯綜し、報道が混乱した。

3 最新情報の入手先が不明瞭

- 企業関係者を中心に、毒性レベル、対処行動等の正確な情勢把握が困難だったとの意見が散見された。
- ホームページを活用した情報提供手法を評価する一方、複雑で使いにくいとの意見も。
- 地方自治体と国との基準の違いが不明瞭との指摘があった。

改善されない場合の想定2次リスク

- ✓ 強毒性が発生した場合、更なる混乱が。
- ✓ 見えないウイルスによる国民のパニック
- ✓ マスコミからの厚労省バッシング
- ✓ 経済活動の低迷や混乱→景気悪化
- ✓ 日本国のレピュテーション低下
- ✓ 感染の拡大

問題解決のための対応策

① ワンボイスの原則

国家的イシューである本件では、危機管理広報の原則に則り、公衆衛生を司る厚労省管轄において統一見解を示すことが必要。情報混乱を回避するため、「スークスパーソン(報道官)」1名からワンボイスで発信し続ける。

科学的見地を背景とする国立感染症研と政策的見地による官邸・厚労省が事前に調整し、「統一見解」を「同一人物」から「同一時点」で「公式の場」で提供する「定時記者会見」を設け、マスコミと継続して対話。

会見時間は、翌朝朝刊掲載と夕方以降のニュース報道を意識して13:30頃を実施。

② バイアスが掛からない情報発信

情報は記者のバイアスがかかる(扇情的・針小棒大になる危険性等)ため、伝えたいメッセージをそのまま国民に報道されない事も多い。

HPを活用し、会見内容をそのまま動画配信する。

情報のコントロールが可能なイシュー広告(ポータルサイトや新聞・テレビ)で定期的に公式見解を伝える。

【参考：クライシス発生時の情報源】

クライシス発生時にはテレビ、新聞、インターネットにおける情報が大きな影響を与える。

「企業・業界団体のHP」は0.4%と少ない。

- 1位：テレビのニュース・情報番組(80%)
- 2位：新聞の記事(43%)
- 3位：インターネットのニュース(18%)

09年4月実施 メーカー不祥事での情報源より(インターネット調査 749サンプル)

③ 経済界向け情報発信強化

工場・店舗閉鎖や事業継続等の意思決定の判断根拠となる指針(基本的対処方針の企業向け版)を策定。

情報到達率を高めるためHPのユーザビリティを改善。定時会見サマリー等最新情報を伝えるメルマガサービスなどを検討。

業界団体との平時の連携強化(行動基準・情報発信)。

新型インフルエンザ - メディアは企業動向をどのように報じたか①

4月(中旬~下旬)

5月(初旬~中旬)

感染状況

- 4/13
メキシコ当局、最初の感染者を確認
- 4/23
メキシコ政府、感染者を確認したことを発表
- 4/24
メキシコ保健省・WHO、感染者数約1000人、死亡者60人と発表
- 4/26~
カナダやアメリカなどでも感染者が広がり始める

- 4/30
成田空港に到着した女性に「陽性反応」

- 5/1(未明)
横浜市の男子高校生が「感染疑い例」に

- 5/9
カナダ訪問の神戸市の男子高校生2人・教員1人が感染。国内初確認となる

公的機関

- 4/25【日本政府】
首相官邸に情報連絡室を設置
- 4/26【日本政府】
情報連絡室を官邸連絡室に格上げ
- 4/27【WHO】
フェーズ4を宣言。
「引き上げは大流行の危険性が高まったことを示す」(チャン事務局長)
- 4/28【日本政府】
麻生首相を本部長とする緊急対策本部を設置
各官庁も対応方針を発表
空港では機内検疫をスタート
- 4/30【WHO】
フェーズ5を宣言

- 5/1【日本政府】
「基本的対処方針」を「弾力的、機動的に講ずる」(朝日09/5/2)

- 5/1(未明)【厚労省】
舛添厚労相による会見

- 5/3【国立感染症研究所】
センター長・田代真人、
「鳥インフルのように強毒性になる可能性はない」

- 5/1【横浜市】
中田市長「厚労相に振り回された」

- 5/9【神戸市保健所】
感染した高校生と同じ飛行機に搭乗していた兵庫県内居住・滞在者に連絡作業を実施

- 5/11【自治体】
感染した高校生と同じ飛行機に搭乗して入国した人たちの健康観察を実施

企業

- 4/26【旅行業界】
JTBや阪急交通社など旅行会社各社、メキシコ行きツアーの中止を発表
- 4/26【産業界】
日立やパナソニックなど、メキシコへの出張禁止や駐在員の家族の帰国を決定

- 5/1
感染疑いの高校生が通う高校の校長による取材対応
- 5/1
米国帰りのトヨタの社員、簡易検査で陽性反応

- 5/9
感染した高校生が通う高校の教育長が会見
「こういうことになって残念」

●4/26~ 各紙、企業の新型インフルエンザ対応についての報道を開始

新型インフルエンザ - メディアは企業動向をどのように報じたか②

