

短 報

一般社会が抱く新型コロナウイルス感染症の疑問：
視聴者参加番組からリスクコミュニケーションへのヒントを探る

勝田吉彰

関西福祉大学

Questions about COVID-19 by the general public: exploring hints for risk communication from questions and comments on TV programs

Yoshiaki KATSUDA

Kansai University of Social Welfare

要 旨：COVID-19に関する一般社会の関心はどこにあるのか、リスクコミュニケーションの参考に資する所見を明らかにすることを目的に、テレビ番組に視聴者から直接寄せられた質問・コメントを分析した。質問者の属性は労働者（職場の人）＞子どもの親＞自宅療養者の順で、質問時点で感染者になってはおらず保健所や医療機関と接触がないケースが多く、一部医療関係者も見られた。質問・コメントの内容はワクチンが最多で、自宅療養/濃厚接触者自己隔離＞規定/制度＞教育の場＞リスク場面＞基礎知識＞メンタル＞人間の行動＞経済＞職場が5件以上となった。その他、医療現場・物の供与・政治・ペット・他疾患との鑑別など幅広く寄せられた。保健所の逼迫が示唆されるコメントも一部あり、保健所や関係機関に接触ができていれば解決していたと思われる内容も見られた。また、個別のニーズに応じた情報が提供される仕組みが求められると思われた。質問・コメントに込められた感情は不安や不満の陰的感情が多数を占め、何らかの思わしくない事象や疑問に直面したときに質問・コメントを寄せるという行動につながる事が分かった。

キーワード：COVID-19, リスクコミュニケーション, テレビ番組, 一般社会の関心, SNS

はじめに

COVID-19のパンデミックが経過する中で、一般社会はどのような情報を求めているのか、それを明らかにして一般社会の関心にフォーカスしたリスクコミュニケーションへの一助となることを目的に、これまで筆者はTV出演時の台本を素材に分析し報告してきた¹⁾。これは熾烈な視聴率競争の中で、各番組とも視聴者が自番組にチャンネルを合わせてくれるよう一般社会の関心を懸命にリサーチしているため、番組のテーマとして採用された内容は一般社会の関心を反映しているとの前提に基づいたものである。しかしながら、その過程で制作スタッフの選択というワンクッションが入るといったバイアスは否定しきれなかった。

今回、筆者が継続的に出演している番組の中で約1か月間の期間限定ながら、視聴者から直接LINEで質問・コメントを募り、番組中で出演者が回答するコーナーが設けられた。そこに直接寄せられた質問・コメントを分析することによりバイアスが排除され、一般社会の関心が直接明らかになった部分を報告する。

方 法

MBS毎日放送「よんちゃんテレビ」²⁾の中「コロナの何で？」コーナーに一般視聴者から直接寄せられた質問・コメントを分析した。これは2022年1月25日から2月25日までの期間限定の企画で、放送中に表示されるQRコードからLINEにアクセスしてアンケートに回答するとともに、自由記入欄から質問・コメントを送ることができるものである。集まった質問・コメントを各出演日の専門家に割り振って答えを番組中で答える形となっている。質問は本文をそのまま提供受けたが、個人

連絡先：勝田吉彰 関西福祉大学

〒678-0255 兵庫県赤穂市新田380-3

TEL：0791-46-2525 FAX：0791-46-2526

E-mail：katsuda@tkk.att.ne.jp

情報は当初より収集されていない。

これらを①質問者の属性（質問内容から明らかなもののみ）、②質問・コメントの内容、③質問・コメントに込められた感情を軸に分類した。

結果と考察

期間中に質問は $n = 68$ 件寄せられた。

① 質問者の属性

もともと質問・コメントの募集時に個人情報収集していないことから基本的に不明であるが、質問・コメントの中に属性が織り込まれ明らかなもののみ ($n = 40$) を図1に挙げた。労働者（職場の人）>子どもの親>自宅療養者が上位となり、その他医療関係者・感染者家族・受験生・感染者・保育士が見られた。質問時点では感染

者となっておらず医療へのアクセスがない視聴者からの質問がさまざまに寄せられており、ここに一般社会の未感染者が求める情報とは何かが反映されていると思われる。また、これは予想していなかったが医療関係者や保育士といった専門職からも質問や意見が寄せられた。上田ら³⁾は、在宅看護の現場で調査を行い、医療者によるリスクコミュニケーションに影響する因子として、「膨大な情報を共有しマネジメントすることの難しさ」と「スタッフのメンタルヘルス」を挙げている。前者からは、膨大な情報から取捨選択する手段の一つとして、テレビ番組に質問を寄せるという行動につながっているのかもしれない。後者からは在宅での感染リスクへの不安、スタッフ間のコミュニケーション不足、恐怖心・気分が落ち込むなどのストレスとともに、「直行直帰でコミュニ

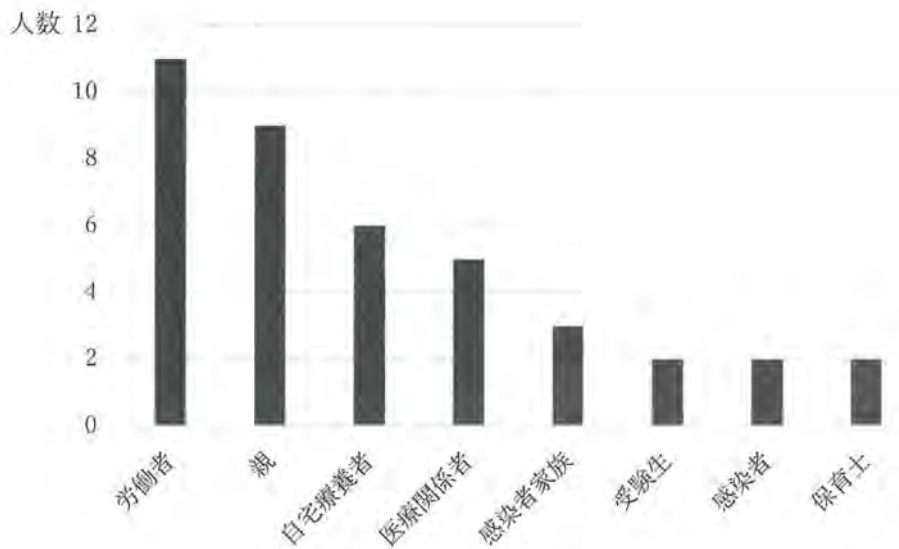


図1 質問・コメントを寄せた人の属性

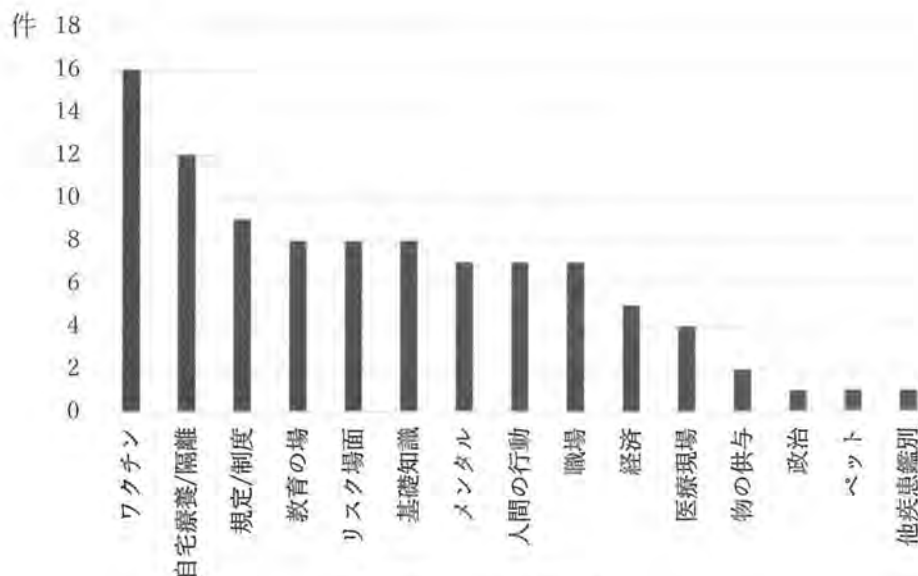


図2 質問・コメントの内容

ケーション不足となり孤独を感じる」という現場の声を紹介しており、こうした要素も、医療関係者からも相談が寄せられる要因となり、テレビ番組が専門職の不安に対しても何らかの軽減効果をもつことがうかがえた。

② 内容

内容(図2)について、表1に示した項目により分類を行った。質問・コメントが複数の項目に該当する場合には、その両方でカウントした。

内容はワクチンに関するものが最多となり、次いで自宅での療養や濃厚接触者自己隔離(以下、自宅療養/隔離と表記)、規定/制度の順に多く、教育の場・リスク場面・基礎知識・メンタル・人間の行動・経済・職場までが5件以上となった。その他、医療現場・物の供与・政治・ペット・他疾患との鑑別など広範囲に寄せられた。

ワクチンについては3回目接種が開始されたがまだ行き渡っていないタイミングに重なり、「(接種券が届かず)ワクチン対応が遅すぎる」「職業上(タクシー運転手)リスクが高いのに接種受けられない」など、接種を受けたいのに受けられない不満が目立った。副反応に関する質問は、「子どもの副反応」「アナフィラキシー歴のある人」など対象の限られたものが寄せられた。これは日本国内でワクチン接種が開始されてから1年以上経過した時点で、テレビ視聴層と重なる比較的年齢の高い層では2回目までの接種は経験し一般的な知識はすでに共有されるため、より限られた対象に関心が移っているものと思われた。

自宅療養/隔離については、「保健所と連絡がとれない」「保健所から同じ連絡が何度も来る」「保健所から連絡が遅い」など保健所の逼迫・混乱をうかがわせるコメントが複数ある一方で、家族で自宅待機を強いられることに対する不満の表明(「なぜこんなに対応が遅いの?」「2年間何も変わらない状況は何とかしてほしい」)のほか、市販解熱薬の服用可否や入浴可否など具体的な行動の情報が求められた。さらに、感染者ではなく濃厚接触者として隔離中の生活に関して(経済的補償・買物・行動制限の範囲)も寄せられた。保健所や医療機関とコンタクトができていれば解決していると思われることも一部含まれ、感染者が急増し保健所のキャパシティを業務量が上回っている状況も示唆され得る部分もあった。Hugeliusら⁴⁾は医療への自由なアクセスが制限されている中で、栄養状態の悪化・活動性低下などとともに、孤独感・抑うつ・焦燥が、家族についてもケア提供者からの情報に対する要望が増えていることを報告している。

③ 質問に込められた感情

質問に込められた感情(図3)は、不満>中立(感情なし)>不安の順に多く、不満・不安・疲弊を合わせ陰

表1 分類

分類	例
ワクチン	3回目接種遅すぎる 予約券なくても接種できる? ワクチン1回目接種遅れても可能? 子どもの接種 副反応 感染後の接種要否 ワクチン有効期限修正
自宅療養/ 濃厚接触	入浴可否 市販薬服用可否 寝具の処理 家族に感染させない予防法 保健所と連絡とれない 保健所から何度も同じ連絡 保健所から連絡遅く宿泊療養できなくなった
規定/制度	検査対象/療養解除基準 濃厚接触者基準 濃厚接触者待期間 濃厚接触者の行動範囲 Go to 商品券有効期限 cocoa 国家試験の追試?
教育の場	学校 保育園 スイミングスクール 学校閉鎖
リスク場面	検査場で怖い思い 会食 店内 タクシー内
メンタル	家族間ストレス 子どものストレス
人間の行動	会食で大声の客 助手席で話す客 店内で大声で話す客 マスクせぬドライブスルー客 助け合い 認知症の家族
職場	葬儀会館 タクシー(運転手) ドラッグストア ファーストフード店 会社側の対応 ハラスメント
基礎知識	疫学 感染経路 免疫抑制剤服用の影響 症状の個人差 子どもの後遺症
経済	補償 雇用 保険
医療現場	クリニックのキャパオーバー 医療従事者帰宅できない 連絡なく入ってくる発熱患者 自費でホテル、帰宅できない
物の供与	検査キット 食糧
政治	国会が普通に開催される理由
ペット	飼い主が感染したらどうすれば良い?
他疾患鑑別	花粉症

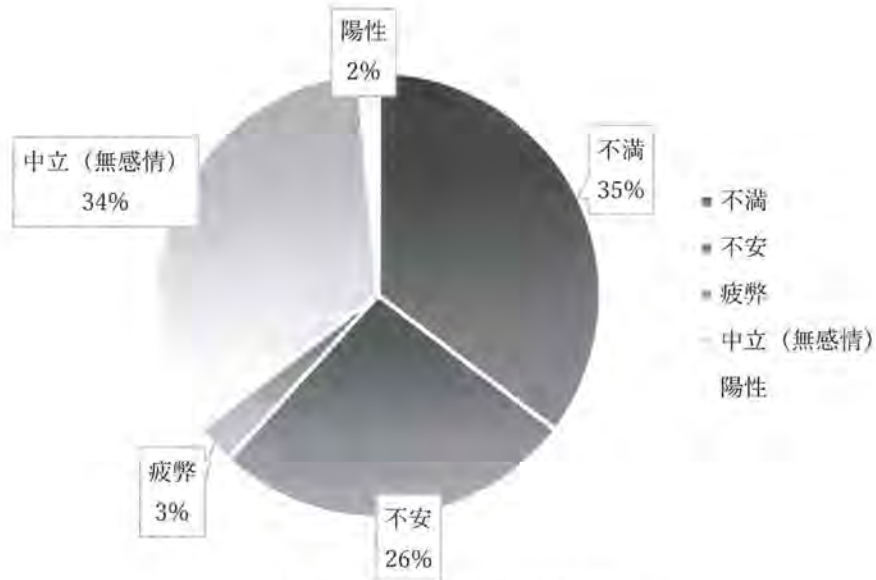


図3 質問・コメントにこめられた感情

性感情が43.9%を占めた。対して陽性感情が込められたのは1.1%とわずかであった。なんらかの思わしくない事象や疑問に直面したときに、不満や不安の感情の中で情報を求めるという行動に結びつきやすくなった。

ここで、リスク認知に対する感情の影響について考察したい。リスクコミュニケーションにあたり、リスクとはhazardとoutrage(強い感情)の掛け算であらわされる⁵⁾。このoutrageが発生する要素として、Maleckiら⁶⁾は、破滅的事態になる潜在可能性・近接感・科学的不確実性の理解・操作可能性・自発性・行政への信頼・メディアの関心を挙げている。当時第6波の中で感染者数の増加が報じられる中、破滅感・近接感・科学的不確実性・行政への信頼感の揺らぎなどの中でoutrageが高まっている状況が反映されていたと思われる。

さらにWafundら⁷⁾は、合理的とはいえない心配や、病気・生死・経済・家族などについてコントロール困難な不安を抱く対象に対して認知療法的アプローチ(目の前の現実のとらえ方に焦点をあてたカウンセリング法の一つ)を行い不安の減少につながったとしており、不安や不満を抱えたところでテレビ番組にLINEメッセージを送りなんらかの回答を得るという行為自体もある意味不安軽減につながる意義も期待したいところではあるが、本研究からは結論づけるには至らない。

④ LINEで質問を募ることについて

今回はテレビ画面にQRコードが表示され、その場でスマホからLINEで質問・コメントが入られるという敷居が低くなる工夫がなされ、約1か月間という短期間かつ関西ローカル放送で視聴者数が限られながらも一定

数の質問が寄せられた。LINEというソーシャルメディアで質問を募りテレビという旧来メディアで答えるという方法について考察する。Abramsら⁸⁾は、アレルギー患者を対象とする報告で、COVID-19のリスク認知にばらつきがあり、リスクコミュニケーションでソーシャルメディアも用いて最新の情報を発信し続ける必要とそれが流言対策として有効であるとしている。Maleckiら⁶⁾は、専門家によるソーシャルメディアを用いた発信で危険(hazard)を速やかに一般社会に知らせることができると同時に、ソーシャルメディアが誤情報を広げ感情を高ぶらせることを指摘し、専門家にリスクコミュニケーションの視点をもつことを提言している。また、Winogradら⁹⁾は、リスクコミュニケーションの比較を行い、焦点を絞って対象の知識レベルにあわせ、目線をあわせ、カスタマイズされたリスクコミュニケーションと、カスタマイズされず均一なリスクコミュニケーションを比較すると、前者がより効果を上げたとしており、今回のようにソーシャルメディアで質問を集めテレビなどでチェックを受けた回答を行うのは一定の意義を期待したいが、ただし、今回の企画は約1か月間と期間が限定的なものであり、継続する仕組みが求められる。

限界

本報告では、期間限定の企画によるもので、日本の第6波、オミクロン株流行が主要話題となっている約1か月の状況のみを示すものとなる。

まとめ

テレビ番組において視聴者から直接寄せられた質問・

コメントから、一般社会の関心を①質問者の属性、②質問・コメントの内容、③質問に込められた感情を軸に検討した。

質問者は、未だ感染しておらず保健所や医療機関へのコンタクトがないケースが多く、また、一部専門職からも寄せられた。内容はワクチン＞自宅療養や隔離＞子どもの順に多く、職場・メンタルヘルス・基礎知識・経済的支援が次いだ。保健所や医療機関にコンタクトがとれていれば解決していたと思われるがコンタクトがないためテレビへ質問を寄せる行動に結びついたと思われるのが見られ、保健所・医療機関以外の継続的なチャンネルが求められると思われた。感情は不満や不安など陰性感情を伴うものが多く、なんらかの思わしくない事象や疑問に直面したときに、情報を求めるという行動に結びつきやすいことが明らかになった。

謝辞 本稿をまとめるにあたり、MBS「よんちゃんTV」スタッフのみなさまにお世話になりました。感謝いたします。

著者は自己申告によるCOI報告書を本会編集委員会に提出しました。本論文の発表に関して開示すべきCOIはありません。

文 献

- 1) 勝田吉彰. 一般社会は「新型コロナ」の何に関心を寄せるのか：テレビ台本から得られる感染症流行のリスク

コミュニケーションに資する所見. 日本渡航医学会誌 2022; 16: 9-17.

- 2) よんちゃんTV. <<https://www.mbs.jp/4chantv/>> (2022年11月23日アクセス)
- 3) 上田泉, 村川奨. 在宅看護分野から考える新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 流行下における訪問看護師のリスクコミュニケーション—国内文献の検討—. 北海道生命倫理研究 2022; 10: 20-7.
- 4) Hugelius K, Harada N, Marutani M. Consequences of visiting restrictions during the COVID-19 pandemic: an integrative review. *Int J of Nursing Studies* 2021; 121: 104000.
- 5) The Peter M. Sandman Risk Communication Website. <<https://www.psandman.com/>> (2022年11月23日アクセス)
- 6) Malecki KMC, Keating JA, Safdar N. Crisis communication and public perception of COVID-19 risk in the era of social media. *Clin Infect Dis* 2021; 72: 697-702.
- 7) Wahlund T, Mataix-Cols D, Lauri KO, Schipper E, Ljotsson B, Aspvall K, et al. Brief online cognitive behavioural intervention for dysfunctional worry related to the COVID-19 pandemic: a randomised controlled trial. *Psychotherapy and Psychosomatics* 2021; 90: 191-9.
- 8) Abrams EM, Greenhawt M. Risk communication during COVID-19. *J Allergy Clin Immunol Pract* 2020; 8: 1791-4.
- 9) Winograd DM, Fresquez CL, Egli M, Peterson EK, Lombardi AR, Megale A, et al. Rapid review of virus risk communication interventions: directions for COVID-19. *Patient Educ Couns* 2021; 104: 1834-59.

(2022年11月28日受付, 2023年3月24日受理)