

(21) 《突発した社会危機の下でのコミュニケーション、効果及び政策研究-SARSの感染ルートの研究を例として》

## 突発した社会危機の下でのコミュニケーション、効果及び政策研究 ——SARSの感染ルートの研究を例として

喻国明 張洪忠  
靳 一 鐘 新

### 【概要】

突然発生した社会危機は社会発展の現段階において避けられない現象となっている。危機的な状況の下で、政府の管理能力は、情報の把握とマスコミをコントロールする能力として表れる。したがって、災害情報の伝達についての研究は、わが国の社会科学研究の中で重要な課題となっている。本文は、SARSが発生した際に、中国社会の災害情報の伝達を例にして、さまざまな側面から実際の例をとりながら研究し分析考察を行った。特に危機発生時の各種メディアの通信手段効果、社会情報の開示度の効果と危機発生時の通信手段の把握などに重要かつ啓発的な意味を持つ。

### 一、我々は、なぜ危機コミュニケーションに関する理論と方法を研究するのか

#### (一) 危機コミュニケーションとは

危機コミュニケーションとは、一般的に 危機災害が発生した時、情報のコミュニケーションに関する現象と行為を指している。危機コミュニケーションの一般的な定義は、企業、組織あるいは政府が危機災害での損失を最小限に食い止めるための、情報交換と政府のイメージ維持のための対策である。危機災害の規模が大きいほど、危機コミュニケーションが重要である。

危機災害研究の先駆者である C.F. ホールマンは次のように定義している。危機災害は、政策決定を行っている組織に優先順位を変更させる事態である。この事態の下では、政策決定を行っている組織が危機災害に対応する時間は短く、しかも事態はいつも政策決定を行っている組織にとって思わぬ方向に発展する。オランダのライデン大学で危機災害を研究しているウリル・ラセンタルは次のように定義している。危機災害は社会とそこに暮らす人々に危険をもたらす脅威である。この脅威の中で、政策決定を行っている組織は、不完全な情報にも関わらず、短時間で決断しなければならない。様々な危機災害の定義からは同じ特徴が見られる。それは、脅威であり、予測不可能ということであり、そして差し迫ったものである。

危機災害は通常四つの段階に分けられる。潜伏期、発展期、爆発期、回復期である。潜伏期の危機災害を正確に判断するために、発展期と爆発期の危機災害の損害を小さくするために、社会秩序を正常化するために、市民の自信と政府のイメージを取り戻すために、正しい態度で臨む国内外のマスコミが重要な役割を果たしている。能力の足りないマスコミは危機災害の状況を一層悪いものにする。

#### (二) 突発した危機災害はすでに現代の社会において避けられない現象である

21世紀に入ってから、人類はさまざまな危機災害と遭遇している。“9.11”事件は世界を驚かせ、各国政府がテロ対策に悩まされている。SARSは直接的に中国人に大きな危機をもたらしている。これら以外にも、常に人類が直面しなければならない危機がたくさんある。水不足、食糧危機、人口問題、環境破壊、エネルギー危機、生物多様性危機などである。事実、人類社会の発展につれて、人間関係は複雑になり、ある一地域で発生する病気でも全人類の危機災害に発展する可能性がある。

このような背景で、人々は以下の認識を持つようになった。突然発生する危機災害は、社会発展の中で起こる現象であり、我々は危機管理を日課のようにしなければならない。この中で、マスコミの役割は無視できない。マスコミは、危機管理の一部として危機災害を防ぎ、損害を最小限に抑えることに貢献できる。また、危機コミュニケーションは、前向きに危機災害に取り組む手段の一つである。

(三) 危機災害が発生した際、政府の管理能力は、情報やマスコミを運用する能力として現れている

政治学から見れば、政府の管理能力を執行するにあたって基本となるものは三つある。1. 軍隊、法廷、安全部門など武力資源。2. 資産、金銭などの財産資源。3. 情報、マスコミなど通信資源。現代社会の発展に伴い、人々の関係がますます密接になった。マスコミが粘着剤のように、人々の関係をさらに密接にし、健康的な社会生活を保証する役割を果たしている。したがって、情報資源は政府が管理能力を執行することにおいて、もっとも重要な管理能力の資源といえる。緊急事態が発生した時に、政府の社会管理能力が、ある程度までは情報伝達とマスコミの管理能力として現れている。したがって、我々が客観的かつ科学的に情報伝達の法則と方法を研究するのは重要なことである。

(四) 危機コミュニケーション研究はわが国の社会科学では重要である

いつも危機にさらされている現実、危機コミュニケーションの研究を促進した。危機コミュニケーションの概念はアメリカの学者が提唱し、今もそれに関する研究が盛んに行われている。危機コミュニケーションに関する研究は、1962年のキューバ危機の時から始まり、その後、政治情勢の研究に使われていた。キューバ危機のようなことが起こったら、どう対応するかが研究された。1982年に起こったTyol 訴訟の事例のなかで、危機コミュニケーション研究は政治の領域から企業の領域へと突入した。1989年エックソン石油漏れ事件が、危機管理計画を広い範囲で商業と企業管理に活用させるきっかけとなった。1990年代、危機コミュニケーションの研究が盛んに行われていた。“9. 11”テロ事件後、危機コミュニケーション (crisis communication) は技術雑誌などで多く扱われるテーマとなった。研究の中身を見ると、事例の研究、危機コミュニケーションの技術的な研究と理論研究からなっている。

最近の文献を検索したところ、中国の危機コミュニケーションの研究は世界の研究から遅れていることがわかった。

“crisis communication”をキーワードにしてYahooの検索エンジンで検索すれば、十万件の検索結果が返ってくる。その中には、学校やマスコミ、あるいは研究機関が含まれている。検索しただけでも、外国では完全な危機コミュニケーションに関する理論研究と細部にいたる研究が行われていることがわかる。たとえば、政府の危機情報機関とマスコミ機関との間にどの程度、物質的な距離を置くかなど細かい研究が行われている。

しかし、中国の検索エンジン“新浪”で検索したら、数件の結果しか帰ってこない。“政府の危機コミュニケーション”をキーワードとして検索したら、いくつかの文章しかなかった。その文章の内容と云えば、ただ基礎概念とわずかな具体事例のみである。世界的に知られている危機コミュニケーションに関する研究機関のページで検索したところ、中国の研究者の論文は見つからなかった。わが国の研究者は、危機コミュニケーションに対して、重要視していないことがわかる。中国のマスコミ研究者にとって、危機コミュニケーションの研究はまったく新しい研究課題となる。社会管理や社会関係の研究者は、危機情報管理の研究に注目しはじめているが、しかし、危機情報の通達についての研究が行われておらず、危機コミュニケーションの理念、ケーススタディの確立と具体的な情報伝達方法などについての研究がゼロに近い。危機コミュニケーションの研究は社会関係の角度から研究が行われれば、研究視野が広くなり、立場が客観的になると思われている。我々は、危機コミュニケーションの研究を危機情報管理の研究から切り離し、新しい研究課題とすべきである。

(五) SARSは我々の危機コミュニケーションの研究に恰好の事例を提供してくれた

2003年前半SARSが中国全土で勃発し、社会安定と国民経済発展に大打撃を与えた。SARSの蔓延に伴い、政府の危機情報に関する処理能力と危機情報の通達能力が高く要求された。突然発生した災害に対して、迅速かつ合理的な情報通達システムを構築する必要がある。

危機情報通達システムは、問題管理の通達と緊急事態情報の通達から構成されている。突然発生した災害に対する危機情報通達システムの目的は、迅速に災害情報を公開することである。人々が公開された情報を基に適切な行動をとることによって、社会の秩序が回復される。図1は危機情報通達システムの内容を示している。

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 危機の発見</li> <li>● 政府に報告</li> <li>● 程度の測定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一回世論調査</li> <li>● 公開資料の準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スポークスマンの資料準備</li> <li>● 報道の対象と内容の選択</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 報道内容と報道ルート</li> <li>● 危機報道の計画作成</li> <li>● ニュースの報道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新たな世論調査</li> <li>● 新たな報道準備</li> </ul>
---	--	---	--	--

図1 完成された対応プロセス

危機情報通達システムの構築案を検討するさい、危機発生が市民へ与える精神的な影響を考えなくてはならない。危機情報通達システムの技術要求なども決めなければならない。表1では危機情報通達システムは、危機問題の管理、社会世論調査、発言者の話し方から構成されている。

表1

危機問題管理	社会世論調査	スポークスマンの技
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 突発した社会危機研究</li> <li>● 危機情報の収集と処理</li> <li>● 危機情報公開計画</li> <li>● 情報公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 危機心理研究</li> <li>● 世論焦点分析</li> <li>● 国民の意見調査と観測</li> <li>● 情報公開計画効果への評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政府内部の情報交換</li> <li>● 報道手段の選択</li> <li>● 報道機関の合同研究</li> <li>● スポークスマンの訓練</li> </ul>

以上の三つの内容と事例の研究によって、突然発生した災害の法則を知ることができ、危機対応の中での役割分担を明確にし、具体的な危機処理業務を把握することができる。それと同時に危機情報伝達システムの構築によって、以下の効果が確保できる。

本研究内容12項目

- (1) 突発的な危機災害の研究
  - SARS 危機の特徴と影響
  - 政府及び民間団体の SARS 対応の役割
  - 突発的な社会危機への事前対策のシステム、観測システムと対応システム
- (2) 危機情報の収集と処理
  - 危機災害勃発後、いかに迅速に情報システムを構築するか
  - 情報源の選択と情報の分別
  - 情報公開制度の研究
- (3) 危機時に際して、どのような組織を形成して情報を通達するかの計画
  - 危機状況の分析方法
  - 危機対応の基本プロセスとそのステップ毎の特徴
  - 迅速な計画立案と主導権をもって危機に対処する
- (4) 危険予測情報の通達
  - 通達効果と目標の設定
  - 通達した情報結果への評価
  - 通達方法と通達形式に対する様々な選択法案の予測
- (5) 大衆意見の観測
  - 大衆意見の構成と影響
  - 大衆意見の社会危機への反応
  - 市民の意見、うわさとデマの解説
- (6) 世論の焦点の分析
  - 世論が発生する構造
  - 世論を先導する研究
  - 社会協議の成立のための議事日程の設定
- (7) 危機心理の研究
  - 突発的な危機が市民にもたらす心理の研究
  - 危機の各レベルでの市民の心理の変化

- 様々な心理状態の下での情報伝達方式の調整
- (8) 通達計画の効果に対する評価
    - 危機発生時に、人々はどのようにして、伝えられた情報を評価するか
    - 通達法案を通じて国民の信用を得る方法と評価の指標を作る
    - 宣伝効果の評価基準と調整方式
  - (9) 関係組織内部での交流
    - 様々な関係部門からの支持の重要性と必要性
    - 政府内部の情報交流と決断モデル
    - 政府情報の統一的な通達
  - (10) 通達手段の選択
    - 市民通達、政府通達、個人通達など様々な通達ルートの特徴
    - 通達手段の選択と対象の分類
    - 対外宣伝手段と情報発信のルール
  - (11) 各種メディアによる共同研究
    - 様々なメディア間の協力の仕方
    - 国内メディアに対しての意見の統一と海外メディアに対する意見の統一、それぞれに適した対応をとる
  - (12) スポークスマンのスピーチ技術
    - スポークスマンを選ぶ基準
    - 政府情報の公表の原則
    - スポークスマンへ求める言動と行動
- 我々は、以上の課題の第一段階しか完成してない。SARS が発生していた期間内に、調査と研究を行い、その成果をまとめた。

## 二、 SARS のピーク期の大衆意見の報告（要約）

SARS は、我々の静かな生活秩序を打ち砕いた。これは人類と病気との戦いであり、新世紀に入ったばかりで中国社会は厳しい挑戦に直面した。このような非常時に、いかに全社会の人々が団結してこの戦いに臨むかが SARS に勝つ鍵となる。

中国人民大学世論研究所と「北京青年新聞」が共同で2003年4月22～23日に北京市民に対して世論調査を行ったところ、今回の世論調査では396世帯の北京市民からアンケートを取ることに成功した。調査の計画では、今回の調査の結論は、北京市民1300万人の状況を推定する際のサンプリングの最大誤差は $\leq 4.9\%$ としている。今回の調査では中国人民大学調査技術研究所が技術的なサポートを行った。今回の調査の主要な発見と分析の結論は次の通り。

### (一) SARS に直面しての、大衆の心理状態

厳しい局面に直面して、大衆は緊張してはいるが、理性的に行動している。北京の市民は党と政府の2003年4月20日以後の率直で誠意ある態度を評価した。大衆が党と政府に与えた点数は“良”であったが、以前につけた点数は“不合格”であった。北京の市民は、党と政府は2003年4月20日の“SARS”問題について、適切な措置をとったと評価した。今まで、巨大な社会の災害事故が発生した際、真実をタイムリーに国民に公開するかどうかについては、意見が分かれていた。今までは、真実を公表すると、人々に理性を失わせることとマイナスの反応行為の発生を誘発する可能性があるため、真実の公表を差し控えていた。しかし、今回の調査によるとこの意見は事実の根拠に欠けている。

調査によると、党と政府が、誠意と責任感のある態度で“SARS”の発生の状況をありのまま、客観的に国民に公表した際、人々は本能的に動揺を見せた。北京市民の半数近く(47.5%)は緊張してはいたが、理性的な行動をとっている。87.3%の人は個人と家庭の“SARS”の予防措置を強化した。54.4%の人は、政府が衛生部長の張文康と北京市長の孟学農たちを処分したことを評価し、効果的に“SARS”を制御する自信を強めた。特に、政府の4月20日の前後で

の態度の相違を大きく評価した:この日以前、65.8%の人が、政府の行動は不合格と評価した。(アンケートの結果、平均点数は48.8点で、不合格とされた)。しかし、4月20日以後、この割合は15.2%まで下がり、逆に84.8%の人が政府の現在の行動について満足と評価した(アンケート結果の平均点数は73.9点で、良好とされた)。その中で、100点満点中、80点以上を出し、「優秀」と評した北京市民は57.2%にもおよんだ。一週間前の数値はわずかに13.5%のみであり、その差は43.7%となった。

これは、政府が行動を公にすることによって国民の信頼を得ることができることを証明している。肝心なときに、国民が政府を支持することも証明された。しかし、政府が支持されるための前提条件とは、国民に政府の誠意を表さなければならない点である。こうすることによって、中国の政府と国民は、SARSのような災害を乗り越えることができる。

付録 本研究テーマのデータ報告

- 4月20日に、政府がSARS感染のデータを公表した。公表後、市民の緊張感が強まったが、市民は政府への信用を強め、多数の市民が予防措置を増強した。これら患者数などのデータの公布は、人々のSARSに立ち向かう意識を向上させ、SARSの蔓延の阻止に役立った。  
(1) 以下の図は、政府がSARSの患者データを公表したあとで、市民の緊張度が増加したことを表している。(図2参照)

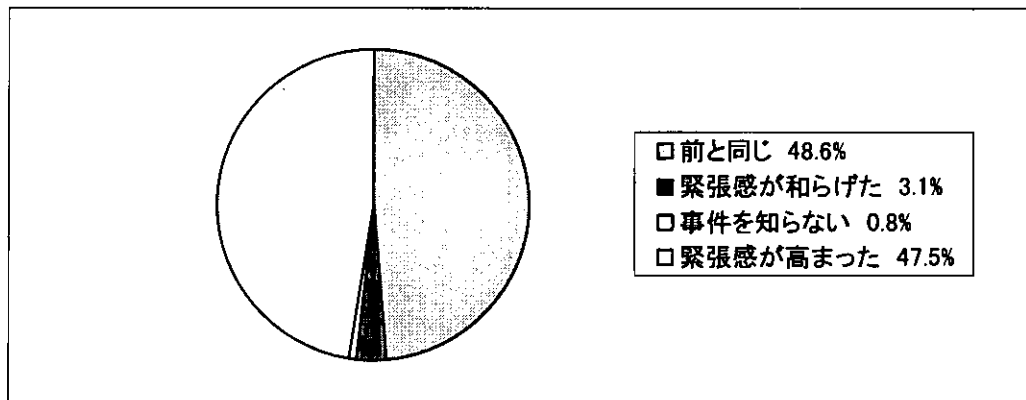


図2 4月20日に政府がSARS患者の状況を報道したあと、市民の緊張感の変化

- 政府がSARSの患者データを公表したあと、4割の市民が政府への信用を増した。4月20日に政府がSARSの患者データを公表したあと、政府は市民の13%から信用を失った。しかし、市民の41.6%は政府への信用を強めた。(図3参照)

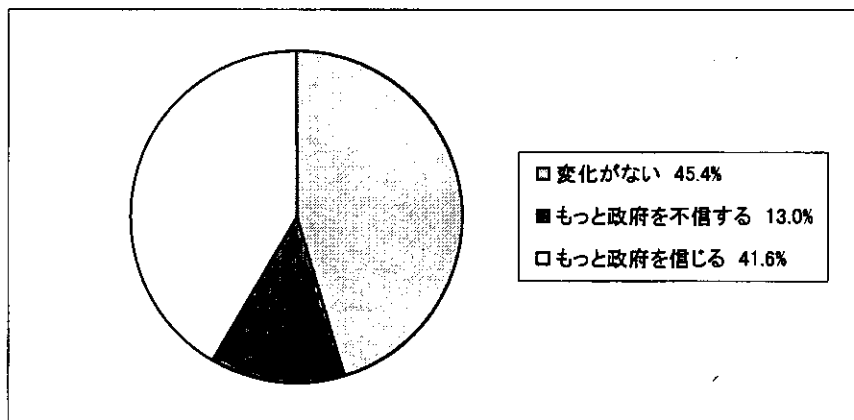


図3 4月20日に政府がSARS患者の状況を報道したあと、北京市民の政府に対する信頼度の変化

- 政府がSARSの患者データを公表したあと、ほとんどの北京市民がSARSへの予防装置を取った。  
調査によると、政府がSARSの患者データを公表したあと、87.3%の市民がSARS

への予防装置を取った。(図4参照)

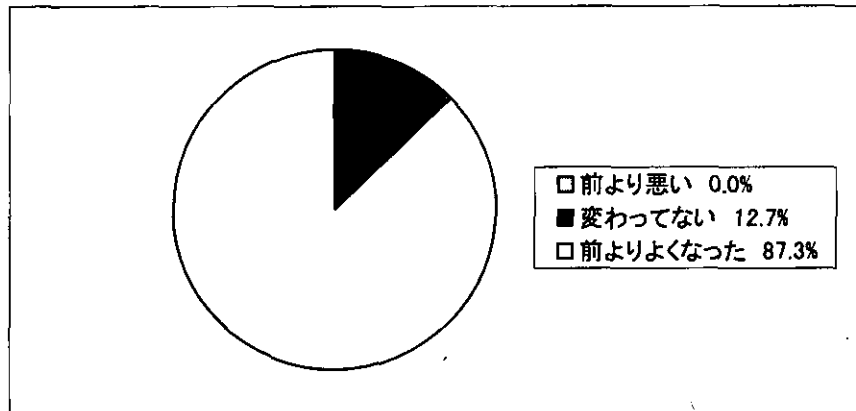


図4 4月20日に政府がSARS患者の状況を報道したあと、北京市民の予防対策の変化

2. 衛生部長の張文康と北京市長の孟学農たちの職務を免除することによって、半分以上の北京市民の信心を強めた。

調査の数値データによると、衛生部長の張文康と北京市長の孟学農たちの職務を免除することによって、55.4%の北京市民の信用を強めた。(図5参照)

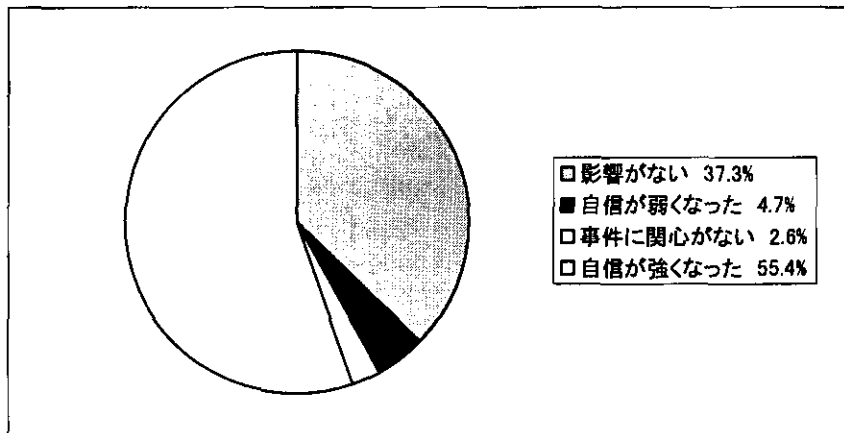
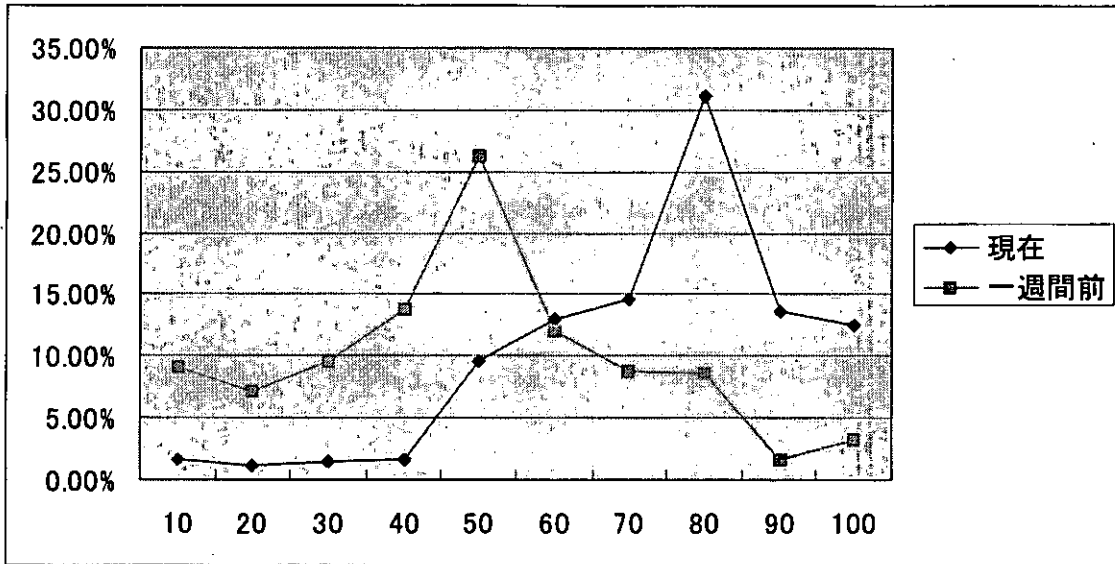


図5 衛生部長張文康と北京市長孟学農を免職したあと、北京市民のSARSと戦う自信の変化

3. 北京市民は、政府のSARSへの対応策に対する“支持”の態度を表明した。

全般的に見ると、4月20日に党と政府が取った対策に、市民のほとんどが賛成した。市民は4月20日の前後では政府に違う点数をつけた。4月20日以降は73.9点で“支持”を表明し、4月20日以前は48.8点で“不合格”という評価であった。(図6参照)



	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
現在	1.6%	1.1%	1.4%	1.6%	9.5%	13.0%	14.6%	31.1%	13.6%	12.5%
一週間前	9.1%	7.1%	9.5%	13.8%	26.3%	12.0%	8.8%	8.6%	1.7%	3.2%

図6 4月20日前後、北京市民の党と政府を評価する点数の状況

(二) 北京市民が依存する“SARS”の情報ルートと消息ルート

北京の市民は様々な情報ルートから情報を収集している。しかし、複数の情報が矛盾する場合、市民は政府が発信した情報を信じる傾向がある。

1. 人々は重大な事件に遭遇する際、単一の情報ルートに依存するのではなく、その情報源と情報伝達ルートは複数となっており、複雑になっている。その中では、テレビと新聞が主要な地位を占めている。

今回のアンケートでは対象者に「この一週間、どこからSARSの情報を入手したか」という質問をした。非常事態の中で、北京の市民は様々な情報入手ルートから情報を獲ているが、テレビは34.0%、新聞は24.5%の割合を占めている。同様にインターネットと人どうしの直接対話による情報交換はそれぞれ10.5%と9.6%だった。(図7参照)

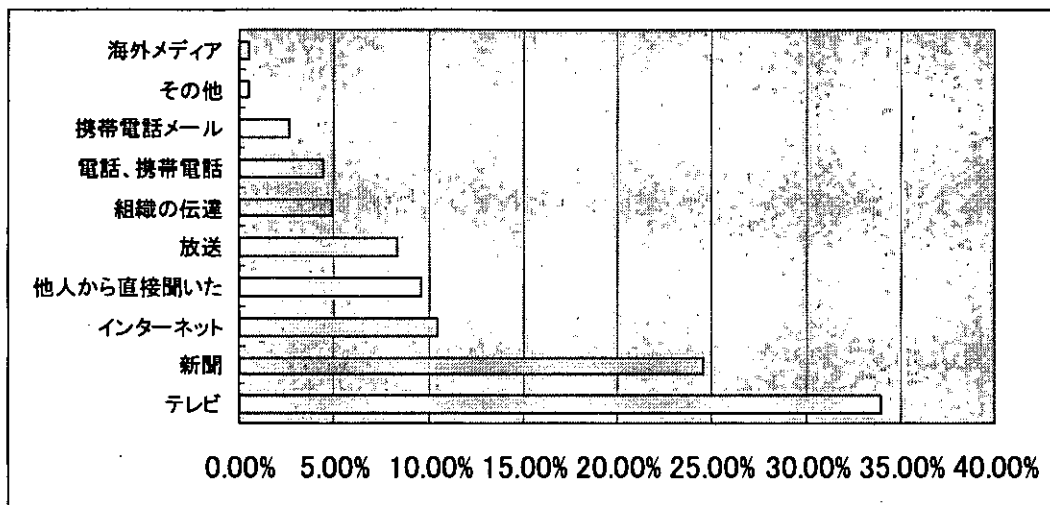


図7 北京市民がSARSについての情報を入手するルートの割合

その他0.5% 海外メディア0.5% 携帯電話メール2.6% 電話、携帯電話4.4% 組織の伝達4.9% 放送8.4%、他人から直接聞いた9.6% インターネット10.5% 新聞24.5% テレビ34.0%

調査によると、様々な情報源や情報ルートが存在する中、緊急事態が発生したとき、市民はテレビへの依存が強くなった。この結果は、2002年10月に中国人民大学世論研究所が北京でとったアンケート調査結果と比較したところ、SARSのような事件が発生した場合、人々はテレビと新聞に対する信頼を強めたことが判った（表2参照）。この現象は、災害が発生した際には、人々は今まで慣れてきた情報収集手段を使って、情報を入手することを証明している。

表2 “SARS”の発生時に国民のマスコミへの信頼度と普段マスコミへの信頼度との比較

	今回の調査	2002年10月調査	割合の差
テレビ	34.0%	29.8%	4.2%
新聞	24.5%	20.8%	3.7%
ラジオ放送	8.4%	10.7%	-2.3%
インターネット	10.5%	10.0%	0.5%

2. 北京の市民は新聞とテレビを信じており、ほかの情報ルートから入手した情報が新聞やテレビと違った場合、北京市民の三分の二は政府の報道を信じている。今回の調査では、危機に直面してマス・メディアがどんな影響力をもっているかを考察した。アンケートの質問は、「もし民間のメディアが政府の報道と違っていたら、あなたはどちらを信じるか」というものだった。調査の結果、市民の66.3%が新聞とテレビの報道を信じる。9.1%の市民がほかのルートから入手した情報を信じる。24.6%の人がどちらも信じないと答えた。（図8参照）

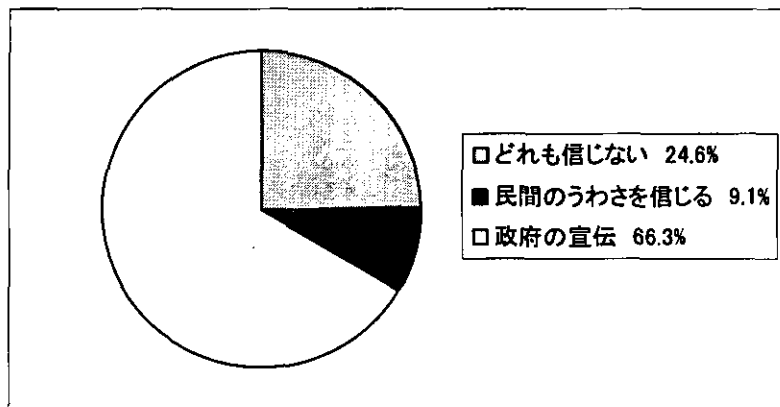


図8 政府の宣伝と民間のうわさが違うとき、市民はどれを信じる？

3. 今北京の市民は、SARSの医学研究とSARS患者の病状や死亡情報、治療情報などに注目している。予防知識も重要視されている。市民の要求などを把握しなければ、報道機関は市民の情報欲求を満足することができない。今回のアンケートの中に次の質問があった。「今回のSARS情報においてあなたの興味は何か」という質問だった。回答の結果、北京市民は、SARSに関する情報の中で、医療研究の発展、SARSによる感染・死亡・治療状況とSARSの予防知識に強い興味を示していることが判った。その割合はそれぞれ27.8%、24.3%と20.9%であった。（図9参照）



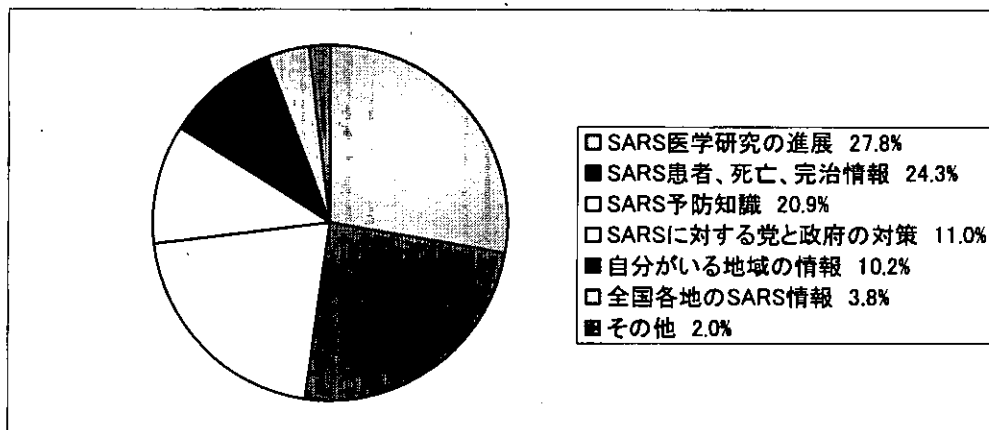


図9 北京市民がSARSに関する情報の中で、一番関心を持つ項目

### (三) “SARS”が北京市民の生活に与えた影響

“SARS”が北京市民の生活に与えた影響を、本調査は二つの側面から考察した。心理的な面と行動的な面に与えた影響とに分けられる。心理的な面では特に北京市民が【SARSが与えた恐怖とその不安が続く中で】市民の生活状況を考察した。行動的な面では特に“SARS”が北京市民の仕事面に与えた影響、及びその影響によって引き起こされた消費活動に与えた影響を考察した。

1. 市民の四分之三が“SARS”を恐怖と感じて生活を送っている。北京市民の四分之三が“SARS”に対して非常に恐怖を感じ、緊張した状態で生活を送っており、市民の半数が多少恐怖を感じて生活を送っていることが分かる。つまり両者の合計は全体の76%を占めている。言い換えると、四分之三の北京市民が“SARS”に対して程度の差こそあれ恐怖を感じ、緊張した状況下で生活を送っていることになる。SARSに対して恐怖を感じていないのは、市民のたった24%にすぎない。(図10参照)

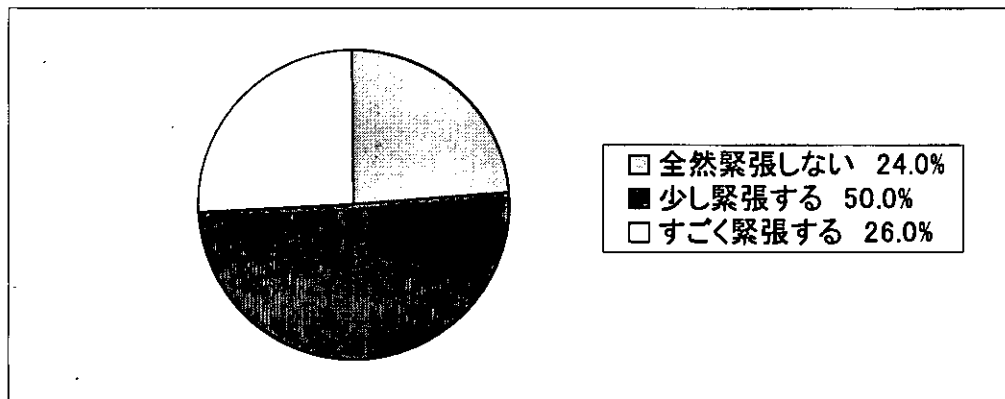


図10 SARSに対する北京市民の緊張度

2. 北京市民は“SARS”が続く期間に関して三ヶ月を1サイクルと捉えているようである。インターネットによる調査の結果、北京市民の“SARS”の持続期間についての考え方には主として二つのグループに分けることができる。一つ目のグループは“SARS”の持続期間に対して漠然としていて、四割近くの市民は予想もつかないと答えた。もう一つのグループは一ヶ月から三ヶ月と予想した。その中で一ヶ月以内と予想した市民は22.0%、二ヶ月から三ヶ月と予想した市民は24.0%いた。このことから、北京市民が考える“SARS”の持続期間には二つのキーとなるサイクルがあるようである。それは一ヶ月と三ヶ月ということになる。特に三ヶ月を超えるということは半分以上の北京市民の心理的な許容範囲を超えることになる。よって、この三ヶ月という期間が“SARS”の蔓延を抑制する限界となる。(図11参照)

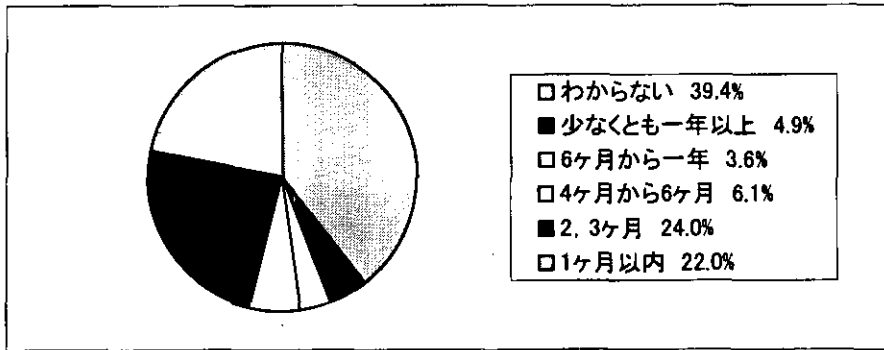


図 11 SARS 危機の存在する期間についての北京市民の予測

3. “SARS” は大部分の市民の仕事面においても大きな支障をきたした。北京市民の仕事面において、大部分の市民は“SARS” が彼ら自身になんらかの影響を与えたと感じているようである。特に半数の市民が多大な影響を受けたと感じ、市民の四割が影響は多少あったがそれほど大きくないと感じているようである。しかし 8.5%の市民は何の影響もないと感じている。(図 12 参照)

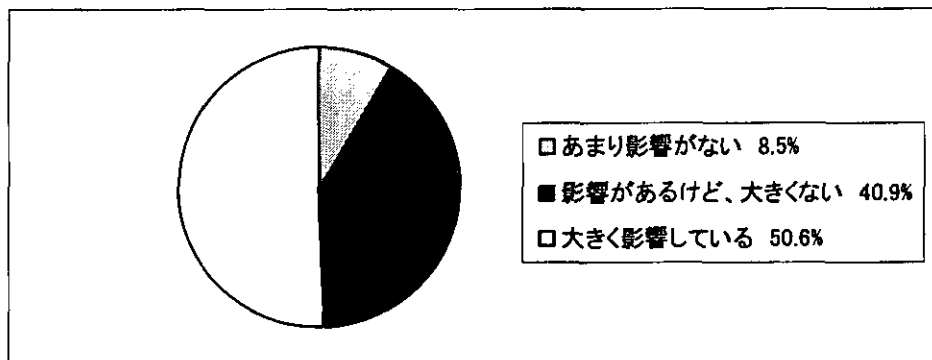


図 12 SARS の北京市民の生活への影響状況

4. “SARS” に対する予防のため、最近一週間で北京市民は予算外の買物をした。調査によると、SARS を予防するために、北京市民が最近一週間、予算外の買物計画を立てている。32.6%の市民が余分に消毒液とマスクを購入することを決めた。もし、北京在住の人口 1300 万人と 400 万人の流動人口から計算すると、最近の一週間で 554 万人が消毒液とマスクを購入する予定がある。21.6%の市民が薬品を購入する予定。総人口 1700 万人から計算すると、約 367 万人が薬品を購入する必要がある。12.4%の人(約 211 万人)が食料品を購入する予定である。9.1%の人(約 155 万人)が日用品を購入する予定である。(図 13 参照)

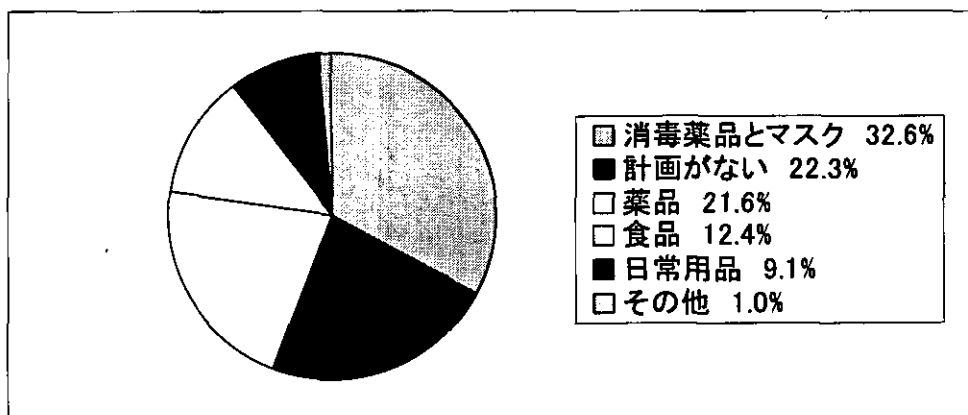


図 13 これから一週間、北京市民の SARS に関連する買物計画

SARS が国民の健康や安全を脅かすとき、党と政府は国民の生命、健康を守ろうとしている。今回の世論調査の結果を見ると以下のような結論が得られた。政府は人的資源と物資的資源を調達し SARS と戦い、また社会秩序を安定させると同時に、情報を即時に公開しなければならない。報道機関としては SARS のような災害が発生したとき、知る権利を十分に民衆に伝え、人々が恐怖を感じた時に、社会への求心力を増加させなければならない。国民としては、SARS が発生すれば、自分を守らなければならない。また、社会の安定と秩序の維持に貢献しなければならない。誰もが災害に会いたくないが、社会全員が協力することによって、SARS などに勝つことができる。

(四) 本調査では、重大な事故が発生する際、マスコミ機関が国民に情報を提供する権利がある。

SARS の発生が人々の注目を集めた。また SARS は人々に様々なことを考えさせた。その中でマスコミ機関のあり方や情報の公開などが重要な課題となった。マスコミ機関が迅速に正しい情報を提示しない限り、デマが流行し、社会の混乱を招く。アメリカ社会学者シブタニが、デマに関して研究している。デマはニュースの代替品であると定義されている。事実上、デマは正当なルートで伝えることができないニュースである。もし、正当な情報伝達ルートが機能しない場合、デマが氾濫する事態となる。また、デマは非常事態が発生する際、民衆が自分自身を守るための一種の手段でもある。デマの流行は国民のせいではなく、情報伝達システムのせいである。SARS が蔓延するにつれて、デマが一時的に猛威を振るった。これは、わが国民の危機に対しての心理的な忍耐力が足りないことを意味する。もう一つにはわが国の情報公開体制が整っていないと思われる。

政治体制は時代の進歩といっしょに進歩しないと、時代に淘汰され、国民に捨てられる。デマの流布が、本当のニュースなどによって止められる。しかし、今まで報道機関を管理してきた人が、50 年間の報道機関を管理してきた慣習に従って、事実情報を即座には報道しないのである。1988 年、上海では肝炎が流行し、そのとき政府の対応はやはり SARS の初期と同じだった。しかし、そのときは大きな社会恐怖に至らなかった。したがって、今まで通りやればいいのではないかという疑問の声があがるかもしれない。

しかし、社会が大きく変化し、今われわれが直面する現実には 1988 年とまったく違うものである。第一に、民衆の権利意識が前より高まってきた。これは市場経済が発展した結果である。人々の権利意識の高まりにつれて、計画経済の時と違って自分の運命を組織や企業または国家に任せるのではなく、自分で自分自身を守る意識も高まってきた。特に自分の健康や利益に対する関心が強くなってきた。健康に関するような災害事故 (SARS) は社会への影響が大きくなってきている。第二に、現在の情報伝達ルートは昔の単一なものとは違って、人々は様々なルートから情報を収集している。昔、政府は古いニュースを報道するやり方やニュースなどを報道しないやり方で世論の自由をコントロールしてきた。これは毛沢東時代に作られた政策である。これは、その時代、敵に周りを囲まれ、国内にも敵の破壊が頻繁に発生していたことを考慮した政策である。その当時は、報道のルートが単一だったので、事件などを報道しないままで、政府が事件を解決してから、国民に報道する方法をとっていた。このやり方で事件がもたらす損害の拡大を防いだ。しかし、このやり方には前提条件が必要である。それは、国民の情報収集ルートが限られたことである。この条件は現在では当てはまらない。人々は、インターネットやメールなどで簡単に情報を交換できるからである。インターネットを完全に管理することはできないし、メールをいちいちチェックすることは不可能に近いのである。このような情報が瞬時の間に広い範囲に情報伝達できることは昔では考えられないことである。もし、現在でも昔の報道方法でニュースを国民に報道したら、その報道自体が国民に疑われる。

オルポートとポストマンのデマ量の計算式によると、デマの量は二つの要因と関係する。一つは民衆の事故に関する関心度と比例すること。もう一つは、報道機関による明確な報道と相対すること。今回の SARS 事故の中で、もっとも怖いものは民衆のパニックより、報道機関の麻痺である。実際、我々の危機対応システムはまだ確立されていない。危機対応システムには、ハードウェアを作り上げる必要がある。たとえば、医薬品、救援物資などの投入が欠かせない。そして、ソフトウェアの建設もまた必要である。たとえば、いかに社会心理を把握し評価するか、いかに民衆と交流するか、いかに民衆に情報を報道するかなどの対策を考えなければならない。

実際、報道の多元化の中で政府が主導権を握っている。政府は報道機関や民間マスコミメディアを利用して、民衆に情報を正確かつ迅速に伝えることが、デマの発生を阻止する唯一の方法である。もし、必要があれば、政府は半日または一日に一回でも情報を公開しなければならない。これは、コミュニケーション学では、“危機コミュニケーション”と言い、政府がより明確に状況と対策を説明するほど、デマの発生する可能性は小さくなる。その結果、社会はデマがもたらす損害を最小限に押さえることができる。

ここで指摘すべきことは、これらの対策を考える際、我々の体制の問題ではなく、政府幹部は意識改革の心の準備が足りないことである。従来の慣習から、幹部たちはいつも「俺が問題を解決する」と言っていて、民衆とマスコミに対応する能力に欠けている。彼らはマスコミは、ただ問題を混乱させるだけで、問題の解決には少しも役に立たないと思っているのである。某幹部が以下のような発言をした。もし、あなたが政府の幹部だったら、マスコミに対する不快な気持ちがあると思う。誰もが知っている通りに、監督がない状況が一番である。しかし、もしあなたがこのポジションにいるのなら、あなたはこの面倒に直面しなければならない。これは民衆の健康と安全にかかわる重大な問題である。幹部としては、民衆に情報を公開する義務がある。監督されるのがいやであれば、職務を辞めればいいし、このような問題を提示する幹部は民主主義の理念がないため、幹部としての資格はない。

人間は本能的に、誰もが監督されて、文句言われるのがいやである。西洋諸国の官僚たちもマスコミが嫌いであるが、しかし、何で彼らは平然とした姿勢で対応できるのかを考えてみると、管理システムの裏に完全な制度が存在するからである。中国にはこのような制度が存在しない。監督されたくなく、マスコミに報道されたくもないのが一般的になってきた。なぜかという、法律でマスコミなどに対応しなければならないことやマスコミは事件が発生した際に迅速に介入すること、そして幹部たちはどの程度の情報を公開しなければならないかを詳しく記述されていないからである。また、どのような状況で民衆に情報を公開しなければならないかも規定されていない。したがって、情報閉鎖の責任が全て官僚たちにあると言い切れない。制度が完全でないことも原因の一つである。制度がないので、誰もやらなくなる。これは、やはり法律を作らないと解決できない問題である。政府は大きな事故が発生した時に、どうやって情報を公開しなければならないか、国民が情報公開を要求する際に、どうやって対応するかの法律を作らなければならないのである。

さらに、国家の情報安全システムを構築するために、まず解決しなければならない問題として次のようなものがある。我々が保障しなければならないのは、国民の安全である。李長春同志は、「マスコミのシステムを改革しながら、仕事を進めなければならない。マスコミの仕事は、時代の要求に満たすべきだ。」と発言した。彼はまたマスコミの発展指標について具体的に指示した。中国共産党は国民の根本利益の代表者であるが、国民の利益以外には、共産党には党自身の利益がない。このことは、マスコミの仕事とは国民に対する責任と党に対する責任と同じであることを意味している。我々は国民の声を重視し、反映し、党の主張と国民の利益を統一しなければならない。マスコミの仕事を評価するさい、国民がこの仕事をどう評価するかによる。

マスコミは、どのようにして党が国民の利益を代表する方針を宣伝するのであろうか。一番肝心なことは、いかにマスコミ関係者は国民の情報を知る権利を尊重しているかということである。多くの人に知られているように、市場経済と計画経済の違いは、個人の生存と発展する権利は個人にあるかどうかである。個人がどのように発展するかは、個人の選択と判断によるものである。そして、社会現象や政府の管理なども個人の意見で判断される。このような選択や判断を正しく行うためには、社会全体の状況を知らなければならないのである。状況がわからないままでは、国民が正しい判断を下すのは難しくなる。したがって、マスコミが国民の利益を最大限に保証するためには、情報を十分に国民に伝えなければならない。今まで、マスコミが国民の世論を導く役割をしてきた。実際、それは計画経済の産物である。国民の世論を導くことは重要であるが、しかし、国民の情報を知る権利を奪い、国民の自らの判断を尊重しないようでは、このように世論を導くこと自体、何の意味も成していない。

国民の情報を知る権利を尊重し保証することは、マスコミが社会の番人の役割を果たしていることを意味する。特に、国民と密接に関係するような重大事故や突発的な事故が発生したときに、まず国民に知らせなければならない。その事故が社会に大きな災害をもたらすほど、迅速に国民に知らせるべきである。これは、わが国のマスコミがもともと政府を対象に活動してきたことが

ら、国民を対象に活動することに変換したことを意味している。マスコミは、事故などを迅速に、客観的かつ十分に国民に報道すべきである。そして、政府はマスコミの管理方法を根本的に変えないといけない。マスコミは、事故が発生したとき、政府の指示を待つのではなく、迅速にその事故の真相を国民に提示しなければならない。マスコミは突発事故の結論や観点などを気にしないで、客観的に事故を報道すれば、国民は自ら事故の性質や影響などを判断することができる。十分に報道するというのは、十分な情報を国民に提示するということである。今まで、わが国の報道機関が古いニュースを報道し、政府の観点から設置してきた。それは、国民の情報を知る権利を奪い、報道機関と政府のイメージを大きく損ねた。

我々の調査結果によると、社会災害が発生するときに、政府の報道機関は以下の原則を守らなければならない。

- (1) 情報の開示原則: 迅速、客観的かつ十分な情報開示は、政府の仕事振りと責任感を表し、国民の情報を知る権利を守ることができる。
- (2) メディアの報道規模や報道内容や報道の角度など、人々がもつ社会問題などに対する理解が大きければ大きいほどメディアが与える影響も大きい。
- (3) 感情の伝達は、社会危機が発生するときに、世論を整合する中で重要な役割を果たしている。感情の伝達は、人々の共鳴を引き起こすことができ、国民全体を動員する力がある。
- (4) 重大な社会危機は、国民の心理的な危機へとつながる。したがって、危機が発生する際には、国民への精神的な救助が重要な課題となる。アメリカの“9.11”テロ事件後、人々にもっとも必要だったのは、精神科医であった。もし、危機が発生した時に、人々の体と健康のみを重視し、精神的な問題を無視すれば、大きな社会問題となる可能性が高い。
- (5) 現代社会では、万能な政府など存在しない。危機に直面するとき、政府の力だけで問題を解決することはできない。国民全員を動員し、団結して問題を解決しなければならない。政府が、独自で政策を立て、問題を解決することは不可能に近い。しかも、国民の支持を得ない政策は難航するはずである。政府が国民と一丸となることは、災害の損害を最小限に食い止め、危機を乗り越える社会的な力となる。

### 三、SARS 事故中の情報の透明化処理における情報伝達効果のメカニズムの分析

#### (その一)<sup>[1]</sup>

#### (一) 問題の提出

このような情報伝達効果を観察することは中国の特殊な国家事情に大きく関連している。中国では多くの重大な事故、特にある一定のマイナス影響を覆う重大な突発事故における関連情報の伝達面において、政府は普通、社会全体に非公開の形式を採っており、あるいは突発事故が過ぎた後で社会に公開する形の処理方法を探っていた。そして社会全体に対して情報を伝達する事が基本責務である新聞でさえも、政府側の関連部署に統治され、一定の束縛を受けており、自主的に事故に対する関連情報を報道する自由もない。この種の対処方法には必要以上に妨害を受けることがなく、事故への対処に集中できるという利点がある。それと同時に、事故に対する情報の公開後に社会が混乱する心配もない。しかしこのような情報の処理法にも多くの不足点がある。例えば、情報の不透明性には対処時の効率が低下し易く、それに監督者の不足によって、政府の役人が自分の利益のために民衆の利益を犠牲にする可能性が生じ、役人の腐敗を招く。それに現在の非公式メディア機構が発達する時代では、正式な情報の欠乏はうわさとなる絶好のチャンスとなり得る。長い目で見ると、このような行動によって、国内外に渡り、政府の関連部門や新聞に対する信頼度に傷を付けるようなマイナス面として受ける。今回の SARS 事故中でこのような伝統的な情報処理方法が十分にそのマイナス面を現わし、一時的には相当な悪影響を生じた。2003年4月20日の記者会見を転機に、共産党や政府が効果的な処理を実施した。SARS 事故の情報に対して透明性を持ったことは、中国の民衆の情報に対する概念や大衆メディアにとって非常に“いい知らせ”である。このような透明性のある情報処理によって、そのような情報伝達効果が引き起こされるのかが、特に注目すべき問題である。

#### (二) 重大な事故に関する情報の透明化処理に対する情報伝達効果の分析

一つの完全な情報伝達過程には膨大な要素がある。中には情報伝達される主体、方法、情報、

対象、効果、発生環境、情報の伝達者と受信者との間の関係及び情報の伝達と受け取りの意向と目的などがある。本文の最終到達点は情報伝達効果となる。情報伝達の効果とは、狭義的というと、情報伝達される主な目的と意向の実現程度が、情報伝達の過程に全体における様々な要因による一緒に作用した結果である。情報の内容、情報伝達の方法、情報伝達のテクニック、情報伝達される内容の信頼度、情報伝達対象の個人的特徴などの要素が異なれば、生じる情報伝達効果にも大きな差異が生じる。本文で研究する情報伝達効果は特に重大事故の透明性のある情報が大衆メディアによって民衆に公開された後に引き起こされる情報伝達効果である。よって、情報の透明性と情報伝達効果の引き起こす関連の影響に重点的に注目し、これを基準として情報伝達効果に対して批評する。

透明性のある情報によって最も直接的に深く影響を受けるのが情報伝達の対象である。それは重大な危機的状況において、情報の内容が情報伝達の対象にとって密接的な利害関係があり、情報伝達の対象の反応は、以下の四段階に区分けられる。(1)情報に対する認識。(2)不安定な心理状態。(3)危機ごとに適した各種行動。透明性のある情報の公開は伝達情報に対しても一定の影響を受ける。その中で最も重要な一点が伝達情報に対する信頼度とそれによる変化の発生である。中国では従来より正面から情報伝達によって世論の操作をおこなってきた。その背景下では、プラスの効果にもマイナスの効果にもなる可能性がある。情報伝達意の主体の知名度が直接に情報伝達効果に対して影響を及ぼすが、その伝達情報に対する信頼度の変化は、主に情報伝達の対象の伝達情報に対する信頼度の評価によるものである。このことから透明性を有するな情報もまた情報伝達の対象に対する反応で以下のものも含まれる。(4) 伝達情報に対する信頼度の変化。これらの透明性のある情報によって引き起こされる伝達情報の受け手の反応はまさに情報伝達効果に対する評価の重要な要因となる。

以上の要素以外にも情報の透明化には直接的な関係はないが、しかし情報伝達効果には大きな影響を引き起こす要素がある。例えば、緊急事故自体の規模、情報公開の客観的環境、情報伝達主体の情報発表以前の信頼度などの要素である。しかし本研究での重点は単純な情報の透明化によって引き起こされる情報伝達効果である。この点に関しては調査の時期とアンケートの結果から実際に得られるものであり、その他の要素は具体的な数値ではなく推測から来るものである。しかし今回の調査はその他の要素に対する抑制を厳重に行ったものではないので、これらの要素が情報伝達効果に及ぼす影響を完全に除去することができなかった。

区分の便宜上、研究中にデータを二種に分けた。一つは、単純に情報の透明化による情報伝達効果の変化であり、“動態数値”という。もう一つは、情報の透明化とその他の要素とによって引き起こされる情報伝達効果の状況であり、“静態数値”という。以上のメカニズムの分析は図 14 によって表す。

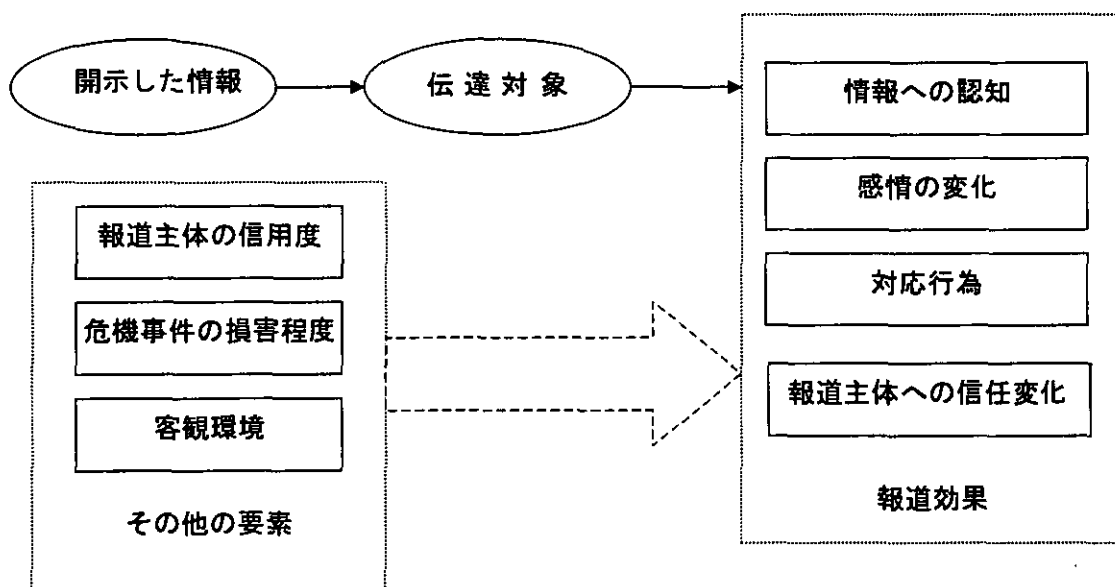


図 14 重大事故における透明性のある処理に対する情報伝達効果のメカニズムの分析

### (三) 調査の背景と関連概念の明確化

本調査は規模の大きな重大事故に対して調査を行ったものである。調査期間は2003年4月22~23日で、北京地方においてRDD様式やコンピューターの補助下での電話調査によって行った。このような時期や期間にしたのは、特別な考慮があったからだ。それは調査全体における研究の計画から目的までのどの項目も調査執行時のSARS事故の状況と密接な関係がある。まず、それについての補足をする。

#### 1. 研究の背景と“情報透明化処理”の意義

2003年4月20日、中国でSARS対策の過程における情報の発表は、大きく転換された。当日午後、國務院新聞科が記者会見を開き、多くの民衆の注目する情報を公開した。それに続いて新華社が国家衛生部部長である張文康を免職し、そして北京市市長である孟学農の党内免職というニュースを発表した。情報伝達の角度から見ると、4月20日以前の情報公開の内容は北京のSARS患者数データに大きな欠陥があり、それに病状を非公開の形によって抑制しようとした傾向がうかがえる。それに比べて、4月20日の記者会見は大きく違っており、政府が以前の対策には欠陥が存在したことを認めた。さらに情報の公開の緩慢さや欠落などが繰り返されないように尽力したいと繰り返し強調し、これからの情報の明確さと透明化を保障した。それに新たな情報データと官僚の免職事実を証拠に、政府が今回の事故に対する決意と政策をアピールした。これらの一連の出来事から、4月20日のSARS事件における情報の透明化処理を特徴とし、本研究ではこの一連の変化を総合的に“情報の透明化処理”ということにする。

#### 2. 本研究における情報伝達効果の操作性の意義

情報伝達効果は短期的効果と長期的効果に分けられ、本研究は情報伝達効果の分析は重大事故中の情報の透明化処理後に起こる変化を基に調査したもので、よって本文中の情報伝達効果は短期的効果を主とする。情報伝達効果にはいくつかの概念がある：情報伝達主体、情報伝達対象、情報内容、情報伝達主体の目的と意向など。本調査中ではこれらの概念には明確な意義を持つ。伝達情報とは4月20日の記者会見主催者及び政府を指す。今回の情報は世界中に発表されるので、情報伝達の対象は極めて広い。4月20日の会見中では、北京が世界から注目を浴びることは疑いようがないことで、北京市民もこの一連の情報には自然と注目し、強烈な反応も引き起こした。よって本調査には代表的ともいえる北京地域を調査対象に選び、本調査の情報伝達対象も北京市民を指す。情報内容は上述した透明化処理の情報を指し、北京でのSARS患者数の数値の上昇や官僚の免職などの具体例を情報内容の具体例とする。伝達情報の意向と目的自身は比較的複雑で、国内外、短期か長期かなど全面的に考慮し、今回は最も基本的で、国内が最も注目するSARSの予防と抑制を目的とする。具体的に本研究の案件における伝達情報の目的は、情報伝達対象がSARSの抑制に対していい効果をだすことを期待したためである。一般的に言えば、本文の情報伝達の全体像は、伝達情報（政府）が情報伝達対象（北京市民）に対して、透明性を有する情報（4月20~23日の関連情報）を公開することによって情報伝達目的（北京市民にSARSの抑制に対していい効果を引き起こすこと）を実現する。

前文で述べたように、情報伝達効果の評判の重要な基準は情報伝達対象の認識、心理、行動、及び伝達情報への信頼度の四方向の反応であり、これが本調査の民意調査で調査したい情報伝達効果の情報である。

### (四) 研究方法と研究問題

本調査は無作為に抽出されたデータをもとに、SPSS11.5ソフトを使用し、データの処理と分析に利用、研究方法は社会調査法や実験法などの特徴を兼用して行った。研究テーマは二つある。一つは、調査データを基に情報伝達効果は総合的に評価する。もう一つは、市民の年齢や教養程度、職業などの個人の特徴と情報伝達効果の関係を分析し、重大な事故における情報伝達の“民衆の受け止め方の細分”にとって参考となるようにしたい。

### (五) 研究結果からの発見

#### 1. 情報伝達効果に対する総合評価

##### (1) 透明性を有する情報に対する認知度と情報公開後の感情の変化

北京市民は4月20日に発表された情報に対してかなり高い認知度を示し、同時に半分近くの人が情報の透明化によってSARSに対する恐怖感を増加させたのだが、それよりもさらに多くの人が

このことによって恐怖感が増したと感ずることはなかった。広州市に比べて、4月20日の情報透明化による市民の情報の変化は全体的に見て、比較的のプラス方向に影響されている。

データ上から見ると、北京市民の4月20日に発表された透明性のある情報に対する認知度はかなり高く、情報公開の二日後には、北京のSARS患者数の数値が大幅に上昇したと官僚の免職の情報をそれぞれ北京市民の99.2%と97.6%の人が知っていた。これは一方ではSARS事故が民衆にとっても注目されているため、そして同時に各種メディアが広く報道したためである。今回の情報に対する市民の認知度は極めて高いものであることは疑いようがない。

重大事故の関連情報が情報伝達の対象にストレスと恐怖を引き起こすことは免れない現象である。患者数の数値の大幅増加を知ると、どのような感情の変化が現われるのかを調査したところ、情報を聞いて47.9%の人が「さらに恐怖感が増した」と答え、49.0%の人が「以前と変わらない」と表明し、あとの3.1%の人が「以前ほどには緊張しなくなった」と答えた。

このデータは情報効果が引き起こした変化であり、民衆の実際の心理状況を反映するものではない。例えば、「さらに恐怖感が増した」と答えた人が最初から大変な恐怖状態であったとは限らないし、反対に、以前ほど恐怖感を感じなくなったと答えた人の中でも依然としてSARSに対して恐怖感を感じている人がいるかもしれない。従って、これは別の項目で感情の静態データと総合的に調査し、SARSに対する恐怖を感じているかどうかという答えに辿り着く。全体的に言うところ、SARSに対して「多少恐怖と感ずる」と答えた人が全体に半分に達し、「非常に恐怖と感ずる」と「少しも恐怖と感ずっていない」と答えた人がそれぞれ約四分の一の割合を占めている。さらにデータを分析すると、「さらに恐怖を強く感ずる」人の中で、39.8%の人がSARSに対して「非常に恐怖と感ずる」、52.7%の人が「少し恐怖と感ずる」、同時にそれ以外の7.5%人は「恐怖と感ずらない」状態である。この調査は情報の公開二日後と三日後に行ったものであるため、この数値は情報を知ってすぐに生じた感情の変化である。これと比べて、情報を知って感ずる恐怖感が「以前と変わらない」と答えた人や「以前ほど恐怖と感ずらない」と答えた人の中で、「非常に恐怖と感ずる」心理状態の人の割合は非常に低く、「恐怖と感ずらない」と答える人の割合が非常に高い(図3参照)。情報の透明化によって恐怖感が和らげられたと答えた人の中で、依然として8.3%の人が「非常に恐怖と感ずる」ということだった。これは、一部の人は恐怖感を和らげられたが、恐怖を完全に除去することができたわけではなく、それに4月21~23日の毎朝、100近くの患者数が新たに増加したことが報道される中で、恐怖を感ずることも免れないだろう。

表3 情報公開後の心理的变化とSARSに対する心理状況の関連表

		SARSに対する精神的な状況			
		非常に緊張した	やや緊張した	緊張しなかった	合計
感情の変化	さらに緊張した	39.8%	52.7%	7.5%	100%
	変わらず	14.7%	46.6%	38.7%	100%
	緊張が和らいだ	8.3%	66.7%	25.0%	100%
	合計	26.5%	50.1%	23.4%	100%

重大な事故の公表がある一定の恐怖感を引き起こすことは必然である。それが一部の責任者が民衆に事故の真相を隠す必要があると考える理由の一つである。事故を隠すこと目的は民衆や社会に恐怖感を引き起こさないためである。今回の北京で行われた国民の意識調査から見ると、情報公開後に確かに心理的にある一定の影響を引き起こしたが、しかしそれが社会に対して大規模なパニックを引き起こすことはなかった。事実上今回のことから、民衆には透明性のある情報に対しての受け止める能力が比較的高いことが判った。広州市の例と比較すれば、透明性のある情報公開と事実の隠蔽が引き起こす結果の違いは一目瞭然である。2003年2月11日までに広州市で100以上の患者が発見されたが、政府側のメディアによってこの数を民衆に公表しなかった。2月8日ごろから様々なうわさが都市内に広がり始め、広州市民の心理状態をデータでもって調査したわけではないが、しかし市内の民衆のパニックから引き起こされた行動はまだ記憶に新しいはずである。まずは各種の動物インフルエンザや炭素菌などのうわさがインターネットや各種個人による情報伝達によって市中に広まり、そしてこれらのうわさから民衆の漢方や酔に対する理性を欠いた購入が始まり、都市全体が不安定な状況へと陥った。このような状況下では、広州



市民の心理状況がどのようなものであるかは想像できるだろう。それに対して、北京での調査中には SARS 患者数が 693 例に上り、それに加えて数値の上昇幅が大きく、患者数が当時の広州市よりも多くなった時に、多くの人は情報の透明化が心理的な不安を引き起こした原因であると調査で分かり、その数は 47.8%に達した。26.5%の人が SARS に対して“非常に恐怖を感じる”状態であった。もし情報の公開と同時に、恐怖を軽減する処置をも実行せずに、宣伝もしなかったのならば、大規模なパニックを阻止することはできなかったであろう。情報を隠蔽した場合はさらに悪い結果を引き起こしたであろう。今回の比較はそれほど詳細なものではない。情報の透明化が両都市の民衆心理における唯一の決定要素ではないが、しかし今回の両都市での差異から問題を見いだすことはできるだろう。

## (2) 病状の情報を知った後の行動

北京市での患者数の大幅の増加を知った後で、大部分の人が予防に重点を置き、SARS に対して“恐怖を感じない”と答えた人でも 78.3%の人が SARS の予防に力を入れた。SARS に対して感じた恐怖の程度が高ければ高いほど、予防に対して敏感である。予防に力を入れる以外にも、人々は SARS 対策に予防用品や医薬品、食料品、生活用品などを大量に購入する予定を立てた。

SARS のようにまだ特效薬や治療法、予防法などが見つからない感染症に対して、予防対策に力を入れることはこの種の伝染病の抑制にとって最も有効な方法である。これはまた今回の透明性を有する情報の伝達効果の重要な評価基準の一つである。データから、87.5%の人が新たに患者数の増加を知ると予防にさらに力を入れた。12.5%の人が予防の程度に変わりはないということであったが、しかし、反対に予防を疎かにした人は 0%であった。これらのことから、情報の透明化が予防対策の強化を積極的に作用していることは明らかである。予防処理と恐怖的心理の総合分析によると、SARS に対して“非常に恐怖とを感じる”人の 95.1%が予防を強化し、SARS に対して“多少恐怖を感じる”人では、87.8%が予防を強化した。しかし、SARS に対して“恐怖を感じない”人で予防を強化したのは、78.3%程度であった。このことから、SARS に対する恐怖と感ずる程度が強ければ強いほど、予防に対する強化が強くなる(その差異は著しく、 $P=0.001$ 、表を参考)。恐怖と感ずることは人々に一定の心理的負担を生じさせるが、しかしこれによって人々に疫病に対する予防の促進を促すことができる。もし単純に、47.8%の市民に恐怖的心理を増加させないために情報を隠蔽すると、87.5%もの人に対して予防対策を疎かにさせることになる。

予防への強化以外にも、患者数の増加情報の公開によって、人々が予防の医薬品や生活用品の消費を計画していることが本調査から分かった。データから、66.5%の人が様々な消費計画を立てていることが分かった(表 4 参照)。消費需要で最も多いのがマスクや消毒液などの予防用品である。その次が医薬品である。このことから、SARS に対する特效薬ができていないので、人々はマスクや消毒液をもって予防対策する傾向がある。またある一部の人が多量の食品や生活用品を購入する予定がある。これは一つには品物の購入回数を減少し、公共な場所を避ける目的があり、もう一つには北京市内が封鎖され、品物不足になるといううわさから来る行動である。情報の透明化は公開された情報に対するうわさを減少できるが、非公開の情報に対するうわさを引き起こす可能性がある。これが情報公開中での注意すべき点である。実際の状況から見ると、北京はやはり短期間で大量購入する風潮となっていた。

表 4 市民の購買計画

購入予定品	予防用品	薬品	食品	日用品	その他	購入予定無
割合(比率)	49.6%	33.0%	15.3%	13.8%	2.0%	33.5%

## (3) 情報伝達対象から見た病状の抑制に関しての伝達情報に対する信頼と期待の変化

透明性を有する情報の公開は北京市民に歓迎され、市民の政府に対する信頼と期待が増加され、良好な結果を引き出した。永遠に過ちのないままの政府は存在しない。すでに存在する過ちを政府がどのように対処するかには二つの方法がある。一つは、今までの過ちを隠し続けて、“政府のイメージ”を損なわないでいること、もう一つは“過ちを認める”ことで民衆にすべて隠さずに公開する。様々な主観的・客観的原因から、北京が SARS 患者数の統計にはもうすでに不足点が存在していたため、4月20日で発表された患者数が一気に 37 から 339 に上った。この点に関しては、政府はすぐに病状の統計制度を整え、4月20日には厳密な統計数値を民衆に公開し、さらに

このような状況を引き起こした二名の官僚に党内免職処分をした。本調査のデータから、北京の患者数の大幅な上昇を知ると、41.9%の人がこのことから政府の SARS 抑制能力に対してさらに信頼を増すことを表明した。政府に対して信頼感を無くしたと表明したのは、たったの 12.7%の人であった。それに官僚が免職されることによって、57.1%の人が政府の SARS 抑制能力に対して信頼感を増し、このことによって信頼感を減少したのは、たったの 4.8%の人であった。(表 5 参照)

表 5 情報開示による政府への信用度の変化と市民の SARS に立向かう自信の変化

SARS 患者増加の情報と政府への信用度の変化		幹部の免職情報と SARS に立向かう自信の変化	
信用度が上がった	41.9%	自信が増えた	57.1%
変わらない	45.4%	変わらない	38.1%
信用度が下がった	12.7%	自信が減った	4.8%
合計	100.0%	合計	100.0%

本調査では、回答者に 4 月 20 日以前と以後の政府に対する SARS 抑制対策の行動に対して 100 点満点で点数をつけてもらった。20 日以前の平均得点は 48.5 点であったが、20 日以後は 74.1 点に上った、20 日の前後での点数差は非常に大きいことが分かる。この数値からも、正直に過ちを認めたことで、北京市民には非常に歓迎されたことがわかる。過ちや不足点はあったものの、そのことに顔を背けないで向かい合い、過ちに対して償う決意も現われたので、今後、さらにいい政府のイメージをつくる決意が北京市民に高得点を付けさせる要因となったのである。

2. メディアによる情報の伝達対象の特徴と情報伝達効果の関係によって大衆が世論より受ける影響に関する詳細な分類

マーケットでの経営販売において、マーケットを詳細に分類することは極めて重要な概念である。マーケットにおける分類の基準は、消費者側の属性を基に区分したものである。マーケットを需要別、性格別あるいは行動別の消費者群に分類することで、販売戦略や商品生産が導かれ、最高の利益を獲得するという目的が実現される。メディアによる情報伝達もこれと同じである。最高の情報伝達効果に到達するためには市場経営と同様に情報伝達の対象に対して必要な分析をし、異なる対象に対しては、異なった情報伝達戦略を必要とする。特にメディアによる情報伝達のように大衆を対象にするものは情報伝達効果を主な目的とする情報伝達行為である。

以下に述べるものは今回の“SARS”事故における情報の伝達対象と情報伝達効果の関係に対して調査結果のデータを基に分析したものである。これは重大な事故が起こっているさなか、情報伝達が大衆に対してどのような影響を与えたのか、その詳細な分類の参考になる。データの種類の特徴を基に二種類の分析方法を用いて情報伝達効果と情報伝達対象の特徴の結果を表 6 に示している。

表 6 報道効果と報道対象の特徴との関連

			報道対象の特徴			
			性別	年齢	教育レベル	職業
報道効果	心理的な側面	感情状況	**	**	—	—
		感情変化	**	**	*	—
	行為的な側面	予防措置	—	—	—	—
		報道機関への評価	信用変化	—	**	—
	自信変化		—	—	—	*
	事前採点		—	**	**	**
	事後採点		**	**	**	**
	評価変化	—	*	—	—	

\* \* 非常に顕著、 $P < 0.01$ ; \* 顕著、 $P < 0.05$ ; — 顕著ではない  $P > 0.05$

量的変化の説明：

“心理状態”は“SARS”に対する緊張、恐怖の程度であり、非常に恐怖を感じた、少し恐怖を感

じた、恐怖を感じていないという三段階の量的変化を含む。

“心理的な変化”は“SARS”の感染者数の大幅な上昇を知った後での恐怖の程度の変化であり、さらに恐怖感が増した、以前と比べてそれほど恐怖を感じなくなった、以前と変わらない、という三段階を含む。

“予防処置”は“SARS”の感染者数の大幅な上昇を知った後に予防処置をとった行動の変化であり、以前にも増して予防に注意した、以前に比べて予防に注意しなくなった、以前と変わらない、という三段階の量的変化を含む。

“信頼の変化”は“SARS”の感染者数の大幅な上昇を知った後で、政府の“SARS”の蔓延の抑制する政策に対する信頼の変化であり、ますます信頼するようになる、ますます信頼しなくなる、変化がない、という三段階の量的変化を含む。

“期待の変化”は“SARS”によって、官僚が辞職させられることを知った後で、政府がとる“SARS”の蔓延の抑制の政策に対する期待の変化であり、ますます期待するようになる、期待しなくなった、変化はない、という三段階の量的変化を含む。

“事前評価”は4月20日以前の“SARS”の蔓延に対しての政府の行動の評価を10点満点で評価したものである。

“事後評価”は4月20日以後の“SARS”の蔓延に対しての政府の行動の評価を10点満点制で評価したものである。

“評価の変移” = 事後評価 - 事前評価 であり、これは最初のデータからの変化を基に換算したもので、10点満点で評価したものである。

“職業”は元々の16業種を基に、ブルーカラー労働者、ホワイトカラー層、学生、定年後及び無職の人の4種類に再分類したものである。

#### (1) 透明性のあるな情報を知った後に心理的な反応

心理的な反応には静的と動的、及び心理状態と心理的な変化の二つのデータを基に示してものである。

##### 1) 性別

- ・ 性別と心理状態の関係：女性は男性に比べると著しくストレスを感じる傾向があるようだ。“SARS”に対して非常に恐怖感を感じている市民の中で女性は62.7%、男性は37.3%という割合を示している。それに対して、“SARS”に対してまったく恐怖を感じていない人の割合はちょうどそれとは反対に女性では38.9%、男性では61.1%という割合を示している。
- ・ 性別と心理状態の変移：心理状態の変移について、データ上の数値では変移の程度は上述の関係と大体同じような結果を示している。“SARS”の患者数が上昇したという情報を聞くと、“さらに恐怖感がある”と感じる市民の中で女性は64.7%、男性は35.3%という割合を示している。

##### 2) 年齢

- ・ 年齢と心理状態の関係：年齢という観点から見ると、20~30歳の市民が“SARS”に対して恐怖とを感じる程度がもっとも多く、中でも83.4%の人が“SARS”に対して非常にあるいは少し恐怖を感じている。それ以外に20歳以下の方は76.0%の人が“SARS”に対して恐怖を感じ、40~59歳の方は74.4%の人が“SARS”に対して恐怖を感じ、60歳以上の方は“SARS”に対して恐怖と知っている人は54.7%を占めている。この割合から年齢を増すごとに“SARS”に対して“気にしていない”割合が増えている。年齢や経験の差からくる認識や心構えを原因とする以外に、おそらく若い人たちは社会とのふれ合う機会が多く、“SARS”に感染する確率が高いという要因もあるのかもしれない。それに加えて“SARS”に多く感染しているのは青年層だという様々な関連報道がある。今回の透明な報道と共にこれらの関連した報道の宣伝効果もこのような影響を及ぼしている。
- ・ 年齢と心理状態の変移：この項目においてもやはり20~39歳の方が“SARS”に対して恐怖とを感じる比率が最も多く、しかしそれと同時に“以前と比べてそれほど恐怖と感じなくなった”と答える比率も最も多いのである。このことから判ることは、様々な年齢層の情報に対する反応の程度も異なっているようだ。20~39歳の方は情報による反応が顕著に現れており、57.6%の人が“SARS”の感染者数が上昇するという情報を聞くと、“さらに“SARS”に対して恐怖とを感じる”あるいは“さらに“SARS”に対して恐怖と感じなくなった”という反応を示した。それから40~49歳の方が心理的に動揺を感じるのは53.4%を示し、20歳以下及び60歳

以上の人々は大部分が“SARS”関連の情報を聞いても“以前と変わらない”と感じ、示した割合もそれぞれ 76.0%、64.2%である。認識や心構えなどの客観的要因以外にも、このような現象が現れたのはおそらく情報への解読能力にも深く関わっている。だからこそ情報伝達においてもこれらの要因は注意すべきものなのである。

### 3) 教養の程度

- ・ 教養の程度と心理状態の関係：“SARS”に対する心理状態の違いは、教養程度の違いによる顕著な差はないようだ。
- ・ 教養の程度と心理状態の変移：“SARS”への感染者数が上昇したという情報に対する恐怖感の増加に関して、教養程度別に示した反応は著しく異なっている。中等以上の教養の人々や大学院以上の人々は恐怖感を抱く程度の変移は比較的高いが、しかし著しい差ではない。それは“SARS”がまったくの新型伝染病であり、医学的にまだ特效薬が見つかっていないことから、教養の高い人々はこの問題において適切な問題分析能力を発揮することができず、かえって反対にこのような恐怖や憂いを引き起こしたのだと思われる。しかしこのような考え方がその他の事故においても同様な影響を引き起こすかどうかはまたさらに調査する必要がある。

### 4) 職業

職業毎による“SARS”に対する心理的反応は著しく異なる。

#### (2) 透明性のある情報の報道を知った後の各層の人の反応

性別、年齢、教養程度、職業の違いによる“SARS”に対する予防上の方法に関しては顕著な相違は見られない。このことから“SARS”のような新型で、感染力の強い病気の予防法には“打つ手が無い”ようだ。このような突発的な事故に対して、教養の程度などの要因が積極的な作用を発揮できるとは限らないようだ。さらには理論的な考え方を習慣的にすることによって大きな心の動揺を引き起こすこともありうる。比較的教養の程度が低い人に比べて、さらに落ち着きをなくし、非理性的な行動起こしてしまう場合もある。北京大学の学生が学校から一時的に離れることが、人々の批判の焦点になっている。彼らの行動は彼らが受けてきた教育に不相応だと人々が批判している。実際に高等教育を受けた人々の行動がこのような未知な事故において、明確な作用を発揮するとは限らないのである。

#### (3) 透明な情報が及ぼすメディアに対する評価の変化

評価の変化には信頼の変化、期待の変化、事前の評価、事後の評価及び評価の変化という五つのデータをもって示される。

#### 1) 年齢

- ・ 年齢と信頼変化の関係：“SARS”の患者数の透明性のある数字を公表した後、年齢が高くなるにつれ、人々はこの数字から政府は“SARS”の蔓延を抑制することができると信頼するようになる。20~39歳の段階の人々はこの数字から“さらに不信感を増す”という反応を示すようになる。その他の三段階の人々は比較的同じような反応を示している。(表7参照)

P15 表7 信用の変化と年齢の関連

		信用度の変化			
		信用度が増す	信用度が減る	変わらない	合計
年齢	20歳以下	27.3%	9.1%	63.6%	100.0%
	20~39歳	34.3%	14.0%	51.7%	100.0%
	40~59歳	50.5%	9.9%	29.4%	100.0%
	60歳以上	60.8%	9.8%	29.4%	100.0%
	合計	42.7%	11.8%	45.5%	100.0%

N=366  $\chi^2=17.659$  df=6  $G=0.217$   $P=0.007$

- ・ 年齢と期待の変化：官僚を辞職させるというニュースに対しても年齢による期待の変化に顕著な差は見られない。
- ・ 年齢と評価の変化：今回の政府の“SARS”に対する対策に対して、年齢により違った評価を