

海外の行政機関等におけるリスクコミュニケーションに関する情報収集

研究分担者 竹田 飛鳥（国立保健医療科学院・健康危機管理研究部・研究員）
研究代表者 富尾 淳（国立保健医療科学院・健康危機管理研究部・部長）

研究要旨：

健康危機への基本的な対応能力を評価するひとつの取り組みである IHR 合同評価（Joint External Evaluation: JEE）で、日本はリスクコミュニケーション（RC）分野の評価が最も低かった。日本の RC 課題として①RC 専門人材の育成、②国と地方のステークホルダーのマッピング、③噂、誤報、フェイクニュースの対処が指摘されていた。JEE で高評価を得た国や先進的な取り組みを実施している国を対象に、緊急時の RC（Emergency RC: ERC）の体制や実態について、文献・現地視察により調査を行った。システム構築から、内部・外部関係者との調整、市民への情報発信、SNS の監視・フェイクニュース等の対処等、日本が今後参考に出来得る様々な取り組みが実施されていた。日本の RC 課題を踏まえて、外部のステークホルダーも交えた定期的な研修の開催や内部・外部調整が必要な際に迅速に活用できる広報担当者リストの作成、持続的な SNS の分析・評価等が参考となり得ると考えられた。

A. 研究目的

国際保健規則(IHR)において、リスクコミュニケーション（RC）は健康危機への基本的な対応能力（コア・キャパシティ）のひとつとなっており、その開発と対応が各国に求められている。IHR 合同評価（Joint External Evaluation: JEE）は、IHR の対応能力を、各国政府と外部の専門家が合同で評価し、改善すべき課題を明らかにする取り組みである。日本が 2018 年 3 月に評価を受けた 19 分野のうち、RC は最も評価の低い分野であった（図 1）。（P1:国内の法令・政策および資金、P2:IHR の調整・連絡およびアドボカシー、P3:薬剤耐性、P4:人獣共通感染症、P5:食品安全、P6:バイオセーフティとバイオセキュリティ、P7:予防接種、D1:国内検査システム、D2:リアルタイムサーベイランス、D3:報告、D4:要員育成、R1:準備態勢、R2:緊急時対応活動、R3:公衆衛生当局と治安当局の連携、R4:危機対応医薬品等と要員展開、R5:リスクコミュニケーション、PoE:入域地点、CE:化学物質による事案、RE:核・放射線による緊急事態）

図 1 日本が JEE で評価を受けた 19 分野の達成度



JEE の枠組みで評価する際には、評価ツール（Joint external evaluation tool: International Health Regulations (2005)）が利用され、現時点で 2022 年 6 月に発行された第 3 版が最新である。日本が受けた評価の際には、第 1 版が利用され、RC 分野は 5 つの指標で評価された（表 1）。

表1 JEE のリスクコミュニケーション分野における5つの指標（評価ツール第1版）

リスクコミュニケーション分野の5つの指標 (評価ツール第1版)	
R5.1	リスクコミュニケーション・システム
R5.2	内部およびパートナー間のコミュニケーションと調整
R5.3	パブリック・コミュニケーション
R5.4	緊急事態の影響を受けている地域のコミュニケーションへの関与
R5.5	積極的な聴き取りと風評管理

5つの指標には詳細な技術的質問が設けられており、指標の達成度をはかる目安となっている。評価ツール第1版RC分野の技術的質問数は、R5.1は14つ、R5.2は13つ、R5.3は12つ、R5.4は12つ、R5.5は7つであった。一方で、WHOが公表している各国評価レポートでは、技術的な質問に対応する評価コメントの整理はされておらず、5つの指標に対応する評価コメントが羅列されているのみであった。日本はRC分野で優先すべき課題として、①RC専門人材の育成、②国と地方のステークホルダーのマッピング、③噂、誤報、フェイクニュースの対処、の3点が指摘された。

健康危機発生時のRC (Emergency RC: ERC) を効果的に行うことは、特に新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 流行初期の行政対応で、重要なキーワードとなっていた。しかしながら、体制構築や地域住民との関与について、十分な経験や知識・技術を持ち合わせている人材を確保している自治体は多くはないと考えられる。一方で、海外では政府、自治体の指示システムを含む体制や役割が明確で、実際の対応や訓練を通してERCに必要な要素を蓄積している国もある。

そこで本研究では、以下の目的を設定し、調査等を行った。

- JEE の RC 関連指標で高評価を得た国の ERC の体制・実態等について文献調査を行い、日本が参考にできる情報を収集し、整理すること
- 海外の行政機関等における効果的な ERC 手法について、先進的な取り組み事例を収集すること

B. 研究方法

1. JEE 高評価国における行政機関等の RC 対応の整理 JEE ウェブサイト

(<https://extranet.who.int/sph/index.php/je>)において、2022年10月14日時点における国別のJEE評価進捗状況（未評価、進行中、評価完了）を調査し、進捗状況が「評価完了」である115か国（日本を含む）を対象とした。各国評価レポートからRC分野5指標5段階の各指標の得点と、それらを合計した総得点（25点満点）を算出し、日本よりも総得点が高い国の評価年、評価ツールの版数（第1-3版）を含めて、リスト化した。総合点の高い上位3か国と、総得点が日本よりも高い国のなかで、日本と同程度またはそれ以上の医療水準を持つ国を3か国抽出した。それらの国の評価レポートで「強み」として指摘された評価コメントから、評価ツール第1版のRC分野各指標「技術に関する質問」に対して、回答となり得る各国の評価コメントを当てはめ、整理をした。さらに、日本のRC優先課題の解決に向けて、上位3か国の参考となり得る各国の共通点や取り組みを抽出した。

2. 海外のERCにおける先進的な取り組み事例の収集

イスラエルの行政機関等である1)国防軍ホームフロント司令部 (Defense Forces Home Front Command)、2)危機管理庁 (National Emergency Management

Authority)、3)保健省 (Ministry of Health)、4)国立救急医療サービスセンター (Megen David Adom in Israel) の ERC を含む健康危機管理体制について、現地の視察を行うとともに、担当者と情報共有・意見交換を実施した。各機関から得られた ERC 関連の情報を、日本と異なる点、注目された点等として整理した。

C. 研究結果

1. JEE 高評価国における行政機関等の RC 対応の整理

JEE 評価が「評価完了」である 115 か国のうち、評価レポートが公表されていたのは、104 か国であった。日本の総得点は 17 点で、日本よりも RC 分野の総得点が高い国は、21 か国存在した (表 2)。上位 3 か国はアラブ首長国連邦 (UAE) 24 点、アルメニア 23 点、シンガポール 23 点であった。

また、日本と同程度またはそれ以上の医療水準を持つ国として、オーストラリア 21 点、カナダ 21 点、米国 20 点を抽出した。高評価を得ていた国は、欧米等の高所得国のみならず、アジアやアフリカ等の中所得国も含まれた。高評価の国は、2018 年 3 月実施された日本よりも前の時期に評価が実施されていることが多かった。上位 3 か国とオーストラリア、カナダ、米国は、日本と同様の評価ツール第 1 版で評価されていた。高評価の国のなかで、評価ツール第 2 版が利用された国は、マレーシア、ブルネイ・ダルサラーム、パラオのみ、第 3 版を利用して評価された国はなかった。

「強み」として評価されたコメントから評価ツール第 1 版の RC 分野各指標の「技術に関する質問」に対して、回答となり得るコメントを資料 1 (上位 3 か国)、資料 2 (米国、カナダ、オーストラリア) に整理した。

表 2 JEE の RC 分野で総得点が高い国と日本の比較

順位	国名	評価年	評価ツール 版数	各指標の得点					総得点
				R.5.1	R.5.2	R.5.3	R.5.4	R.5.5	
1	アラブ首長国連邦 (UAE)	2017	1	5	5	5	4	5	24
2	アルメニア	2016	1	4	5	5	4	5	23
2	シンガポール	2018	1	5	4	5	4	5	23
4	マレーシア	2019	2	5	5	4	4	4	22
4	オマーン	2017	1	4	4	5	4	5	22
6	オーストラリア	2017	1	5	5	4	3	4	21
6	カナダ	2018	1	4	5	5	4	3	21
6	キルギス	2016	1	4	4	4	4	5	21
9	スイス	2017	1	5	4	5	3	3	20
9	タイ	2017	1	4	4	4	4	4	20
9	米国	2016	1	4	5	4	3	4	20
12	バーレーン	2016	1	4	4	4	4	3	19
12	ベルギー	2017	1	4	5	4	3	3	19
12	ブルネイ・ダルサラーム	2019	2	4	4	4	3	4	19
12	フィンランド	2017	1	4	4	4	3	4	19
12	ルワンダ	2018	1	1	5	5	4	4	19
12	セーシェル	2018	1	3	4	5	4	3	19
12	スリランカ	2017	1	2	5	3	4	5	19
19	インドネシア	2017	1	3	3	4	4	4	18
19	パラオ	2019	2	4	4	4	4	2	18
19	韓国	2017	1	4	3	4	3	4	18
22	日本	2018	1	3	4	4	3	3	17

表3 JEEで指摘された日本のリスクコミュニケーション優先課題の参考となり得る上位3か国の共通点や取り組み

日本の優先課題	 UAE (人口* : 937万人)	 アルメニア (人口* : 279万人)	 シンガポール (人口* : 545万人)
① 人材育成	危機管理庁 (NCEMA) 定期的な研修の開催 対象者： 政府やパートナー機関、赤新月、ボランティア	緊急事態省 (MES) 定期的な研修の開催 対象者： 政府や医療従事者、メディア関係、民間組織	情報通信省 (MCI) 定期的な研修の開催 対象者： 政府やパートナー機関
② ステークホルダーのマッピング	広報担当者リストの作成 国、自治体レベル 影響力がある人物の配置 宗教指導者等	広報担当者リストの作成 国、地域、自治体レベル	国と地域の連携確立
③ 噂、誤報、フェイクニュースの対処	多様なプラットフォームの活用 SNSで噂の変化過程を分析 対処能力の定期的な評価	多様なプラットフォームの活用 組織間の情報共有の体系化	多様なプラットフォームの活用 対象を絞ったメッセージの発信 対処が必要な医療機関を政府が支援

* 2021年現在の人口を示す

各国の評価コメントからすべての国で回答が当てはまる可能性があった質問は、R5.1.1（計画）、R5.2.2（内部調整）、R.5.5.1（噂、誤解の監視・対応）であった。これらの国は、国内の対策計画に RC のための機能として、役割と責任が盛り込まれていたり、国と対策実施機関とのコミュニケーションを調整する枠組みが設定されていたり、噂や誤報を監視し、これに対応するためのコミュニケーション機能を有していた。

日本の優先課題①RC 専門人材の育成、②国と地方のステークホルダーのマッピング、③噂、誤報、フェイクニュースの対処、の3点に対して、上位3か国の評価レポートで「強み」として評価されたコメントから、日本の RC 優先課題の解決に向けて、参考となり得る各国の共通点や取り組みを表3に整理した。①人材育成では、高評価国は定期的な研修を開催し、その対象者は政府や自治体のみならず、医療従事者やメディア、ボランティアと連携していた。②ステークホルダーのマッピングでは、国や自治体レベルで広報担当者リストを作成したり、ステークホルダーに宗教指導者等の影響力がある人物を配置したりしていた。③噂、誤報、フェイクニュースの対処では、SNS で噂の変化過程を分析したり、自国の対処能力を定期的に評価したり、対象を絞ったメッセージを発信していた。

2. 海外の ERC における先進的な取り組み事例の収集

イスラエルの以下の行政機関等における ERC の日本と異なる点、注目された点等の結果を示す。

1) 国防軍ホームフロント司令部 (Defense Forces Home Front Command)

イスラエルは長期に渡り、パレスチナ自治区ガザ地区から断続的な砲撃の対象となっており、それに伴い市民に対する ERC が発達していた。国防軍ホームフロント司令部の公衆衛生準備局には、リスクコミュニケーショ

ン・クライシスコミュニケーション課があり、さらに情報係、デジタル係、市民訓練係等に担当が分かれていた。緊急時のメッセージは多言語で対応し、ウェブサイトやソーシャルメディア (Facebook, Twitter)、YouTube 等を通じて発信をしている。緊急時にスポークスマンは、テレビやラジオにほぼ毎日出演し、統一されたメッセージを発信することで市民の不安を払拭し、信頼を得ていた。また、コールセンターを設置して担当者が市民と直接対話をすることで、市民の問い合わせに対応していた。ソーシャルメディアを監視し、誤報やフェイクニュースを見つけた場合は、公式情報と照らし合わせて対処を行っていた。市民の危機意識、セルフディフェンス能力を高めるために、幼稚園や学校に職員が出張し、幼少期から ERC について訓練を実施していた。

2) 危機管理庁 (National Emergency Management Authority: NEMA)

NEMA は、防衛省直下の組織ではあるが、緊急時に前線に立つ他省庁を調整、統括する役割がある。イスラエルの省庁は各組織で個別に緊急時対応センター (EOC) を設置しているが、組織間の調整が必要なときは、NEMA が介入していた。一方で、他省庁の個別案件に関わったり、指示をしたりすることはなく、他組織からリエゾン派遣もない特殊な立ち位置の組織であった。NEMA が担当するシナリオは、戦争や地震、パンデミック、サイバーアタックである。平時は市民への情報配信を調整したり、緊急時は緊急サービスに関する市民への情報配信を調整したりと、ERC に関連した役割も担っていた。

3) 保健省 (Ministry of Health: MOH)

イスラエルの COVID-19 対応の課題として、平時のヘルスケアサービス、クイックレスポンス、ICU ベッドや検査のサージキャパシティ等が生じていた。そこで、COVID-19 対応の6つの柱として、①リアルタイム

データ、②政策から実行までの迅速な対応、③政策開発のためのイノベーション、④公衆衛生プロバイダーとの国際的なネットワーク、⑤市民の意識向上とエンゲージメント、⑥ヘルスケアレジリエンス、を設定し ERC も含めて推進をしていた。疫学調査は i-CDC（イスラエル疾病管理センター）が担っていた（i-CDC は、感染症のみならず、癌等の慢性疾患も担当していた。）。COVID-19 対応からのベネフィットは、在宅診療や在宅療養、遠隔診療が推進されたことや、EOC のオンゴーイングトレーニングを実施できたことであった。また、デジタルヘルスの推進により、MOH が患者のカルテを含むデータを一括管理し、病院やクリニック等でこのデータにアクセスすることができる。少数の医療機関でカルテを手書きしているところはあるが、データ登録は電子媒体上で行われており、保健医療データの分析がしやすい環境にあった。

4) 国立救急医療サービスセンター

(Meggen David Adom in Israel:
MDA)

イスラエルの MDA は、緊急医療サービスと血液センターを担う組織で、警察や消防、国防軍と連携している。全国に 25,000 名のボランティアを配置し、応急処置等のトレーニングを実施し、ファーストレスポnderとしての役割が期待されている。ボランティアが要救助者の写真を撮り、What's up 等のアプリで救急コールセンターに状況を共有することもできる。市民からの通報で誤報が疑われるようであれば、その情報源を調査して確かめていた。もし、悪質な通報が続く場合は、電話番号や SNS アカウントからその人物と特定し、情報をシャットダウンすることができる。

D. 考察

海外の行政機関等から RC に関する情報収集を行ったところ、システム構築から、内

部・外部関係者との調整、市民への情報発信、SNS の監視・フェイクニュース等の対処等、様々な取り組みが実施されていた。今回調査を行った JEE の各国評価レポートは、本来は多国間の比較をする目的で作成されたものではないが、高評価国の評価レポートを重点的にレビューすることで、効率的に良い取組みを抽出することができた。日本が指摘された RC 課題の一つ目である RC 専門人材の育成については、高評価国は年に数回の定期的な RC 研修を開催し、参加者は主催の政府のみならず、調整が必要なパートナーを交えて実施していた。高評価国は、緊急事態またはコミュニケーションを司る省庁を常設し、人材育成を担っていた。日本は省庁による縦割りの業務分担が根付き、RC 人材育成を担う分野横断的な組織がないように思われる。今後、感染症危機管理統括庁が内閣官房に新設されるが、対応は感染症に限られる。オールハザードの危機に対応するためには、RC を管轄する組織を常設して、人材、財源を投資する必要があるだろう。日本が指摘された RC 課題の二つ目である国と地方のステークホルダーのマッピングについては、高評価国は広報担当者のリストを作成することで、組織間の情報共有がし易い環境を整備していた。取組みを抽出した、高評価国であった UAE、アルメニア、シンガポールは、人口規模が 1,000 万人以下で比較的小さく、地域や地方自治体レベルのステークホルダーを把握し易いと思われた。日本の政府や地方自治体は短期間の人事異動が多いため、専属人材または組織固定の連絡先を登録等が有用だろう。日本が指摘された RC 課題の三つ目である噂、誤報、フェイクニュース対処については、高評価国は幅広い年代をカバーするメディア、SNS を活用していた。迅速な SNS 分析により、噂の追跡や対象を絞ったメッセージを発信、定期的な対処能力の評価を実施していた。高評価国は、フェイクニュース等の対処における役割を明確化す

ることで、初動が迅速で持続的なコミュニケーションを達成していた。日本は政府、地方自治体で分野横断的な RC 対処の役割や責任を明確にしていく必要があるだろう。JEE の各国評価レポートの総得点を利用した限界として、各国を評価した審査員は異なること、公表済みの各国評価レポートは、評価ツール第 1 版と第 2 版により評価されたものが混同していること（ただし、RC 分野は大きな変更点なし）等が考えられた。

イスラエルの行政機関等の現地視察、意見交換を行った結果、イスラエルの ERC の特徴として、政府・防衛軍と市民との距離感近いことや、砲撃対応の成果として多くの市民の信頼を獲得していること、市民を巻き込んだ研修を実施していること等があった。ただし、イスラエルは砲撃の脅威に常に晒されていることや、人口規模が小さく比較的小回りが利く政策を打ち出しやすい等、日本と公衆衛生の背景も大きく異なるので、対応を参考にすることは考慮する必要があるだろう。

日本は COVID-19 流行初期の行政対応で、国と地方自治体、市民とのコミュニケーションの課題を指摘されていた。本研究結果が今後の RC の課題解決、ERC モデル案の作成に向けて検討を行う基礎資料となることを期待したい。

E. 結論

海外の行政機関等から RC に関する情報収集を行ったところ、システム構築から、内

部・外部関係者との調整、市民への情報発信、SNS の監視・フェイクニュース等の対処等、様々な取り組みが実施されていた。日本の RC 課題を踏まえて、外部のステークホルダーも交えた定期的な研修の開催や内部・外部調整が必要な際に迅速に活用できる広報担当者リストの作成、SNS の分析・評価等が参考となり得ると考えられた。

F. 研究発表

1. 論文発表

特になし

2. 学会発表

- 竹田飛鳥, 奥田博子, 齋藤智也, 富尾淳. リスクコミュニケーションの課題を解決する上で日本が他国から学べること—JEE (Joint External Evaluation : IHR 合同外部評価) から—. 第 28 回日本災害医学会総会・学術集会 (盛岡). 2023 年 3 月.

G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

特になし

2. 実用新案登録

特になし

3. その他

特になし

資料1 各指標の「技術に関する質問」の回答として当てはまる可能性がある各国の評価コメント（上位3か国）

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
R.5.1 リスクコミュニケーション・システム			
1. 国内の対策計画には RC のための機能があるか。	<ul style="list-style-type: none"> RC 機能は、危機管理庁（NCEMA）のメディア・広報緊急支援計画、保健予防省（MHP）のメディア対応計画、および地方の保健当局に存在する。 	<ul style="list-style-type: none"> 国、地域、地方レベルで責任を持って中心的な役割を果たす緊急対応計画に、RC システムに関する規定が含まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 保健省（MOH）は、政府全体の危機管理体制に統合された、RC に関する完全に運用可能なシステムがある。
2. 緊急時に必要となる公的情報に非公式に対応するコミュニケーション担当の人員または政府部門が存在するか。	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に RC を専門に担当するのは、常勤スタッフおよび緊急時配備スタッフである。 	<p>（すべての政府機関においてホットラインが機能している。）</p> <p>（国と地域の両レベルで 911 コールラインが十分に機能している）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高度な訓練と経験を積んだコミュニケーションの専門家チームが、平時と緊急時のコミュニケーションを管理している。
3. 緊急時に RC に専念する常勤スタッフまたは緊急時配備スタッフがいるか。	<p>（再掲）緊急時に RC を専門に担当するのは、常勤スタッフおよび緊急時配備スタッフである。</p>	—	<p>（再掲）高度な訓練と経験を積んだコミュニケーションの専門家チームが、平時と緊急時のコミュニケーションを管理している。</p>
4. RC スタッフの役割および責任は、対策計画の中で言及されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 政府機関、非営利団体、民間企業など、役割と責任を明確にした複数のステークホルダーが、メディア・広報緊急支援計画に参加している。 	—	—
5. 緊急時の国民およびパートナーとのコミュニケーション改善のうえで、スタッフ配置、プラットフォーム、資金源、またはその他の要因に対して実施可能な大きな改善点があるか。	<ul style="list-style-type: none"> 医療・保健の専門家は、MHP と地方の保健当局により、緊急時のリスクに関する国民からの問い合わせに対応するよう定められている。 	<ul style="list-style-type: none"> 共同情報センター（MES）に緊急時のリスクを軽減するための国家プラットフォームが設置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 革新的なアプローチと新しい技術が常時開発され、国民とのコミュニケーションに利用されている。RC システムをさらに強化するために、学んだ教訓が取り入れられている。

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
6. 公安、司法、病院、緊急時対応、赤十字社/赤新月社、および（または）防衛省、農業省、食品/医薬品省等の政府機関等、他の関連機関との間で共有されるコミュニケーション計画、合意、および（または）標準業務手順書が用意されているか。	—	—	—
7. コミュニケーション担当人員、資料、および緊急時の対策に関する専用の予算組み（枠）はあるか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> MOH のコミュニケーションエンゲージメントグループは十分な人的資源と予算を持ち、情報通信省（MCI）のサージキャパシティを利用することができる。
8. 緊急時の国民に対するコミュニケーションは、保健省以外の別の政府機関、または保健省に関連している政府機関にも自動的に伝達されるか。	—	—	—
9. この計画は年 1 回以上の頻度で試験されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 計画とその有効性は、政府機関間の合同訓練を通じて定期的に検証される。 	—	—
10. RC 担当人員に対して、地域ハザード対策に関する訓練が提供されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 通信対応担当者は、NCEMA が開催する定期的なワークショップを通じて、更新情報を認識し、それに対応するための訓練を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な訓練が実施されている。2016 年 7 月 19 日～20 日に行われた MES による最新の訓練は、政府機関の代表者が参加した緊急（大地震）時のセクター間共同情報センターの設置と機能に関するものであった。 	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
11. 国民に向けたメッセージのクリアランス（内部決裁）に関する所属機関内の取り決めがあるか。	—	—	—
12. 訓練または実際の対策実施から得た知見に基づき、対策計画に変更が加えられたか。	<ul style="list-style-type: none"> • MHP やその他の機関・当局の対応計画には、実践的な演習や訓練、実際の対応の経験や成果に基づいて、継続的な改善が行われている。 	—	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニケーションプロトコルは、定期的に演習でテストされ、実際の出来事で使用されている。
13. コミュニケーション対応スタッフは、対策計画の変更を知らされているか、および（または）それについて訓練を受けているか。	—	—	—
14. コミュニケーションシステムの維持および改善のための専用予算があるか。	—	—	—
R.5.2 内部およびパートナー間のコミュニケーションと調整			
1. 緊急時に所属部門内のコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> • 健康危機に迅速に対応するため、政府のあらゆるレベルにおいて強固な RC 体制が確立されている。
2. 緊急時に国の関係者と対策実施機関とのコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	<ul style="list-style-type: none"> • NCEMA が締結した協定に加え、国の対応枠組みを通じて、市民社会組織や民間セクター間のコミュニケーションを調整する正式なメカニズムがある。 	<ul style="list-style-type: none"> • 通信は、MES、保健省（MOH）、医療施設が組織されている領土行政省の危機管理センターと広報ユニット間で調整されている。 	<p>（再掲）健康危機に迅速に対応するため、政府のあらゆるレベルにおいて強固な RC 体制が確立されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOH は、他の政府機関のコミュニケーションチームと緊密な協力関係にある。
3. 緊急時に海外の関係者と対策実施機関とのコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
4. 緊急時に関係者/パートナー機関が所属機関との情報と一致しない、または矛盾する情報を発表したという事例があったか。	—	—	—
5. 緊急時にどの機関が対応すべきかに関する合意がなかったために、貴重な時間を割く事例はあったか。	—	—	—
6. パートナー機関との間でもっと適切に調整できたであろうと思われる緊急事態または事象の例があるか。	—	—	—
7. 緊急時に病院と医療部門とのコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	<ul style="list-style-type: none"> • MHP では、緊急時の病院（公立および私立）との連絡は、NCEMA の緊急・危機・災害オペレーションセンターおよび院内のコントロールルームを通じて行われる。地方保健当局の病院でも、同様のプロセスが行われる。さらに、私立病院との調整も地方保健当局の権限である。 	<p>（訓練では、医療従事者、メディア関係者、国内外の非政府組織などが積極的なパートナーとして参加し、学んだ教訓から計画を修正している。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MOH は、公立医療機関のコミュニケーションチームと緊密な協力関係にある。
8. 緊急時に市民社会団体間のコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • 市民保護局長と関連する地元のボランティアは、地元のステークホルダーと対話し、新しい緊急行動計画についてフィードバックを行う。彼らは、国のコミュニケーションプランの地方版を作成し、独自の限られた予算を持っている。 	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
9. 緊急時に民間部門とのコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時には、MESの広報部門が関係者の参加を得て定期的にメディアブリーフィングを行い、MESのウェブサイト上で情報を更新している。 	—
10. 所属機関は、パートナー機関とのコミュニケーションの調整を試す訓練を実施しているか。	<ul style="list-style-type: none"> パートナー機関との調整とコミュニケーションは、NCEMAの演習や参加機関との訓練を通じて毎年テストされている。 	—	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションの役割と責任が明確に定義されたプロセスとプロトコルが、定期的にテストされ、緊急時に適用される。
11. 所属機関は、パートナー機関とのコミュニケーション調整が試された、実際の緊急事態において対応したか。	<ul style="list-style-type: none"> NCEMAは実際の緊急事態に対応し、それによって関係するパートナーとのコミュニケーションの調整に関する経験を検証し学んできた（例：H1N1パンデミック、MERS CoV）。 	—	—
12. 所属機関は、外部のパートナーおよび関係者と共に、コミュニケーションに関する対応計画を定期的に作成しているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> マルチステークホルダーの役割と責任を含むすべてのリスクコミュニケーション計画が実施されている。 	（再掲）コミュニケーションの役割と責任が明確に定義されたプロセスとプロトコルが、定期的にテストされ、緊急時に適用される。
13. 所属機関は、外部パートナーおよび関係者と調整したコミュニケーション対応予算を有しているか。	—	（再掲）市民保護局長と関連する地元のボランティアは、地元のステークホルダーと対話し、新しい緊急行動計画についてフィードバックを行う。彼らは、国のコミュニケーションプランの地方版を作成し、独自の限られた予算を持っている。	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
R.5.3 パブリック・コミュニケーション			
1. 所属機関は、国民とのコミュニケーションのための正式な機能を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> すべての公的機関は、政府のコミュニケーション部門を通じて国民とコミュニケーションをとっている。 	<ul style="list-style-type: none"> MES の共同情報センターを含む危機管理センターは、国民に語りかけるための信頼できる資産である。 	—
2. 所属機関は、指名され、訓練を受けた広報担当者を有するか。	<ul style="list-style-type: none"> MHP とすべての保健当局には、MHP の部門ごとに、訓練を受けた公式の広報担当者のリストがある。 	<ul style="list-style-type: none"> RC に携わる専門家のトレーニングは、MES の危機管理ナショナルアカデミーが行っている。 アルメニア CDC の広報部長は、RC に関する WHO の研修を受け、それがトレーナーズプログラムになった。 	(MOH は、迅速な情報発信のため、地域組織との連携が確立されている。)
3. 所属機関は、メディアおよびソーシャルメディアによるアウトリーチに特化したコミュニケーションチームを有するか。	<ul style="list-style-type: none"> 専門チームがメディアや社会への働きかけを正式に委託されている。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 高度に専門化したコミュニケーションチームが、パブリックコミュニケーションとエンゲージメントのあらゆる側面を管理している。
4. 所属機関は、対象者の言葉、信頼されている情報源、および好まれているコミュニケーションチャンネルを適切に理解するためのターゲット対象者分析を実施しているか。	—	—	—
5. 所属機関は、コミュニケーションのメッセージを特定の対象者に向けて発するため、新聞、ラジオ、テレビ、ソーシャルメディア、ウェブ等の様々なメディアプラットフォームに積極的に働きかけるコミュニケーション戦略を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時には、マスコミ、ニュース、記者会見、テレビなどを通じての定期的なメディアブリーフィングや最新情報、啓発・教育キャンペーンなど、さまざまなレベルや方法で国民 	<ul style="list-style-type: none"> マスメディアのジャーナリストを対象に、アルメニアで発生リスクの高い病気や風土病に関するトレーニングが行われている。 緊急時の行動に関する RC は、就学前からの基本的な学校カリ 	<ul style="list-style-type: none"> 多様なコミュニケーションプラットフォームを採用し、国民の懸念や風評に対応するため、幅広い層にリーチすることができる。

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
	とのコミュニケーションが行われる。	キュラムの中で教えられている。 •アルメニア語は人口の95%以上が話し、全員が理解しているが、MESのウェブサイトでは3つの言語が使用されている。	
6.所属機関は、対象者が必要とする場合、現地の言葉で情報を提供しているか。	—	—	—
7.所属機関は、ターゲットとする対象者のメンバーにメッセージが届いているかを評価するメディアリサーチを実施しているか。	(MHPと地方保健当局のコールセンターは、緊急時の国民のニーズに対応する。)	—	—
8.所属機関は、地理的位置、言語、およびメディア嗜好性に応じて、公衆衛生メッセージの内容を変えているか。	(メッセージは、NCEMAと連携している連邦メディア機関の許可を得なければならず、公共メディアを通じて配信できる情報を指定している。)	—	—
9.緊急時または訓練時に、所属機関はメディア向け定期会見を実施し、マスメディアおよびソーシャルメディアを介して情報を更新しているか。	—	—	•相互の信頼に基づくメディアとの良好な関係は、緊急事態の際に役立つ。
10.所属機関は、どのようなコミュニケーション法がターゲットとなる対象者による緊急時の行動変化を最適に促すかに関するエビデンスベースに寄与しているか。	—	•視覚的なパブリックコミュニケーション資料は、発行前に対象となる者にテストされる。	—
11.所属機関は、コミュニケーション対策を継続的に改善するために、経験および新しい戦略をパートナー機関と共有しているか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
12.所属機関は、噂および誤解を監視しているか。検知した場合、速やかにこの問題に対処しているか。	—	—	—
R.5.4 緊急事態の影響を受けている地域のコミュニケーションへの関与			
1.所属機関は、緊急時のコミュニケーション対応に用いるための、社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時対応チームと保健教育推進部は、世界保健デーのキャンペーンなど、医療分野と連携した啓発イベントやキャンペーンを実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> • 健康増進は、地域や地方の保健所によって実施されている。 • パブリックコミュニケーションを形成するための公共委員会が国レベルで設置されている。 	—
2.所属機関は、所属機関内のメディア部門または連絡担当者との定期的な連携のための、社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	—	—	—
3.所属機関は、公衆衛生上の緊急事態の発生時に、影響を受けている集団またはリスクのある集団にリーチするための、社会的動員、健康促進、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	—	—	—
4.社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントは、国内の対応計画に含まれているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • 自治体やボランティアグループの関与は、すべての緊急対応計画、役割、責任において想定されており、地域で策定された対応計画に概要が示されている。 • 最近、1万人以上の参加者を対象に、信頼できる情報源と好ま 	<ul style="list-style-type: none"> • 国の対応計画には、社会動員やコミュニティへの関与が含まれている。

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
		しいコミュニケーションチャネルに関する調査が実施され、より良いリスクコミュニケーション計画の構築に役立てられた。	
5.所属機関は、中間（地区/州）レベルで機能する社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントの機能を有しているか。	—	—	●緊急時には、より強固で集中的なコミュニティ参加策が実施される。
6.中間（地区/州）レベルのコミュニティエンゲージメントの機能は、国レベルのリーダーシップが中間レベルから学び、また他の中間レベルから学んだ教訓を共有することができるよう、垂直方向に働いているか。	—	—	—
7.地域へのアウトリーチプログラムは、ターゲットとする対象者をメンバーとして、情報教育コミュニケーション（IEC）資料の試験を定期的実施しているか。	—	—	—
8.所属機関は、経験豊富なコミュニティエンゲージメントの専門家と緊急時のボランティア、サージキャパシティに関する情報共有と訓練の機会を提供しているか。	● NCEMAと赤新月との協力・連携により、ボランティアは応急処置や緊急時・災害時の対応について訓練を受けている。	—	（一部再掲）緊急時には、より強固で集中的なコミュニティ参加策が実施される。これには、リスクの高いコミュニティを巻き込むための草の根リーダーや訓練を受けたデング熱予防ボランティアが配備されていることが含まれる。
9.所属機関は、既存のコミュニティエンゲージメントの能力を、緊急時に展開を拡大させるための計画を有しているか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
10. リスクのある集団または影響を受けている集団と対応実施機関との間に、現在進行形で機能しているフィードバックループが存在するか。	—	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理センターは24時間体制で運営されている。これにより、被災した人々や危険にさらされている人々と対応チームとの間の双方向のコミュニケーションが可能になる。 	—
11. 所属機関は、対象者のフィードバック、誤解、および質問に対処するために、メッセージの内容を定期的かつ速やかに変えているか。	<ul style="list-style-type: none"> 様々なコミュニケーションチャネル（コールセンター、ソーシャルメディア、コミュニティ支援プログラム、記者会見など）を通じて国民の反応を把握し、視聴者からのフィードバックや疑問に対応するために、定期的かつ迅速にメッセージを発信している。 	—	<ul style="list-style-type: none"> リスクの高いコミュニティのニーズに応じて、的を絞ったメッセージを作成する。 メッセージは、クリエイティブ・コンセプトの開発プロセスでテストされる。
12. 直近に実際に発生した緊急時または訓練時に、対象者のフィードバックまたは質問を受け取るための明確な機能が存在したか。	<ul style="list-style-type: none"> インフルエンザ H1N1 パンデミックのマネジメント（例：24時間365日対応のコールセンター）を成功させ、特定のリスク（例：MERS CoV、エボラ）に立ち向かう MHP の緊急管理支援計画を実際にテストしたことから、教訓が得られた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地震訓練や Artik 洪水緊急事態の際に被災住民から寄せられたフィードバックシステムは、改善が必要な問題を特定するために利用された。 	—
R.5.5 積極的な聴き取りと風評管理			
1. 所属機関は、噂および誤報を監視し、これに対応するための正式なコミュニケーション機能を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> 正式なコミュニケーション機能が、コールセンター、MPH と地方保健局の政府広報部を 	<ul style="list-style-type: none"> 各省庁の広報部において、風評を日々監視し、報告する体制が整っている。 	<ul style="list-style-type: none"> MOH の研究チームはメディアの監視を行い、MOH の意思決定者と連携してフェイクニュ

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
	通じて、風評や誤報を監視し、対処している。		ースや風評に迅速に対応できる。 ● 確立された標準作業手順書（SOP）は、噂やフェイクニュースに対する公的医療機関の対応に戦略的なガイダンスを提供する。
2. 所属機関は、公衆衛生上の問題に関する一部の噂について話を聞く特別な方法を有しているか（医療従事者、ホットライン情報など）	● ソーシャルメディアサイトは、定期的にスキャンされ、メッセージの伝達に利用されている。	● 多くのチャンネル（ホットライン、メディア、ソーシャルメディア、地元関係者）を通じて、ダイナミックなリスニングが体系的に行われている。情報はダブルチェックされ、RC はそれに応じて適応される。	—
3. 所属機関は、噂および誤報に対処するための方法を有しているか。	● 特定のテーマに関する噂がどのように変化しているかを確認するため、ソーシャルメディアの活動も測定している。	● ダブルチェックされた噂・誤報についての報告書と、必要に応じてそれに対抗するコミュニケーション戦略が、各政府機関の管理下で整理され、必要に応じて政府機関間で共有されている。	● 政府全体の通信ネットワークにより、各機関は様々なプラットフォームで誤報を払拭することができる。
4. 所属機関は、噂の誤りを証明するか、誤報を正すのに用いる方法またはメッセージ効果を追跡しているか。	（再掲） 特定のテーマに関する噂がどのように変化しているかを確認するため、ソーシャルメディアの活動も測定している。	—	—
5. 所属機関は、噂および誤報、およびこれらに対処するための方法およびメッセージを定期的に収集し、メッセージの一貫性を担保するために、それらをパートナーと共有しているか。	● 他部門の計画を取り入れた詳細な RC 計画がある。	（再掲） ダブルチェックされた噂・誤報についての報告書と、必要に応じてそれに対抗するコミュニケーション戦略が、各政府機関の管理下で整理され、必要に	—

各指標の技術に関する質問	UAE	アルメニア	シンガポール
		じて政府機関間で共有されている。	
6.所属機関は、コミュニケーション対策を改善するための政策決定プロセスにおいて、国民からの噂および誤報を含むコミュニケーションのフィードバックを考慮しているか。	<ul style="list-style-type: none"> • タイムラインを含むプレスリリースのテンプレートがある。例えば、緊急事態を察知した後の最初の連絡は、12分以内に行うよう定められている。 	—	—
7.所属機関は、コミュニケーション対応および噂や誤報への対応能力を定期的に評価し、対応が行動を変えたのか、および（または）噂の拡大を止めたかを判断しているか。	<ul style="list-style-type: none"> • 噂や誤報に対応するコミュニケーション対応と能力は定期的に評価され、行動が変化し、噂が広まるのを食い止めることができることを確認している。 • 例えば、自閉症とMMR ワクチンを結びつける噂を管理するなど、出来事から教訓を学び、行動を変えることが証明されている。 	—	—

資料2 各指標の「技術に関する質問」の回答として当てはまる可能性がある各国の評価コメント（米国、カナダ、オーストラリア）

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
R.5.1 リスクコミュニケーション・システム			
1. 国内の対策計画には RC のための機能があるか。	<ul style="list-style-type: none"> • 国家対応フレームワークの統合的なコミュニケーションが計画中有る。 • 複数の危機・RC ツールやテンプレートがある。 • 学んだ教訓が文書化されている。 	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時対応計画に RC の役割と責任が盛り込まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> • RC が複数の感染症および緊急事態対応計画に統合されている。
2. 緊急時に必要となる公的情報に非公式に対応するコミュニケーション担当の人員または政府部門が存在するか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • 保健ポートフォリオに専門チームがあり、コミュニケーションと政策・プログラム担当者間で RC 能力および緊急時対応機能を構築している。 	—
3. 緊急時に RC に専念する常勤スタッフまたは緊急時配備スタッフがいるか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> • 様々なコミュニケーション分野のスキルを持つ経験豊富なスタッフが配置されている。
4. RC スタッフの役割および責任は、対策計画の中で言及されているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時のコミュニケーションについて、連邦/州/準州 と地元当局の間に明確な責任分担がある。 	—
5. 緊急時の国民およびパートナーとのコミュニケーション改善のうえで、スタッフ配置、プラットフォーム、資金源、またはその他の要因に対して実施可能な大きな改善点があるか。	<ul style="list-style-type: none"> • 複数のコミュニケーション・プラットフォームや伝達システム、技術ベースのネットワークを利用している。 	—	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
6. 公安、司法、病院、緊急時対応、赤十字社/赤新月社、および（または）防衛省、農業省、食品/医薬品省等の政府機関等、他の関連機関との間で共有されるコミュニケーション計画、合意、および（または）標準業務手順書が用意されているか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> システムとプロセスには、パートナー、セクター、管轄区域、国内および国際的な利害関係者が関与している。
7. コミュニケーション担当人員、資料、および緊急時対策に関する専用の予算組み（枠）はあるか。	—	—	—
8. 緊急時の国民に対するコミュニケーションは、保健省以外の別の政府機関、または保健省に関連している政府機関にも自動的に伝達されるか。	—	—	—
9. この計画は年1回以上の頻度で試験されているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> システムは定期的に演習でテストされ、教訓が学ばれ、すべてのレベルで共有されている。 	—
10. RCの担当人員に対して、地域ハザード対策に関する訓練が提供されているか。	—	（再掲）システムは定期的に演習でテストされ、教訓が学ばれ、すべてのレベルで共有されている。	—
11. 国民に向けたメッセージのクリアランス（内部決裁）に関する所属機関内の取り決めがあるか。	（キーメッセージの文書、ウェブコンテンツの配信、調整電話などで、正確性を確保することが奨励されている。）	—	—
12. 訓練または実際の対策実施から得た知見に基づき、対策計画に変更が加えられたか。	<ul style="list-style-type: none"> 教訓の記録、報告、計画への反映が確立されている。 	—	<ul style="list-style-type: none"> システムは定期的に演習や緊急事態でテストされ、得られた教訓は能力強化のために適用される。

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
13. コミュニケーション対応スタッフは、対策計画の変更を知らされているか、および（または）それについて訓練を受けているか。	—	—	—
14. コミュニケーションシステムの維持および改善のための専用予算があるか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニケーション・スタッフのための資金が継続的に確保されており、緊急時には追加的なリソースが利用可能である。
R.5.2 内部およびパートナー間のコミュニケーションと調整			
1. 緊急時に所属部門内のコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • あらゆるレベルで、パブリックコミュニケーションと RC を調整するための強力なコミュニケーションネットワークが存在する。 	<p>（RC は、意思決定と対応に情報を提供するため、事故管理システムに統合されている。）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 信頼された情報共有ネットワークは、重要インフラ部門との情報共有とコミュニケーション計画の調整を行う。
2. 緊急時に国の関係者と対策実施機関とのコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	<ul style="list-style-type: none"> • 北インディアナ図書館コンピュータ・コンソーシアム（NICCL）は、連邦政府省庁の主要なコミュニケーターのネットワークであり、統一された声と一貫したメッセージで発言するためのものである。 	<p>（再掲）あらゆるレベルで、パブリックコミュニケーションと RC を調整するための強力なコミュニケーションネットワークが存在する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 国立保健医療研究機構（NHEMRN）はセクター、管轄区域、利害関係者間の RC を調整し、コミュニケーションプランと製品を共同で開発し共有している。
3. 緊急時に海外の関係者と対策実施機関とのコミュニケーションを調整する枠組みが非公式または公式に存在するか。	—	<p>（再掲）あらゆるレベルで、パブリックコミュニケーションと RC を調整するための強力なコミュニケーションネットワークが存在する。</p>	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
4. 緊急時に関係者/パートナー機関が所属機関との情報と一致しない、または矛盾する情報を発表したという事例があったか。	—	—	—
5. 緊急時にどの機関が対応すべきかに関する合意がなかったために、貴重な時間を割く事例はあったか。	—	—	—
6. パートナー機関の間でもっと適切に調整できたであろうと思われる緊急事態または事象の例があるか。	—	—	—
7. 緊急時に病院と医療部門とのコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	—	—	—
8. 緊急時に市民社会団体間のコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	(文化的規範や緊急事態との関係に基づく、メッセージの好みや人々のニーズに関する調査が実施されている。)	—	—
9. 緊急時に民間部門とのコミュニケーションを調整する公式の枠組みが用意されているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時には、NGO や民間セクターとのコミュニケーション活動も調整できる。 	—
10. 所属機関は、パートナー機関とのコミュニケーションの調整を試す訓練を実施しているか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> 調整は定期的に演習や緊急事態でテストされ、得られた教訓は能力強化のために適用される。
11. 所属機関は、パートナー機関とのコミュニケーション調整が試された、実際の緊急事態において対応したか。	—	<ul style="list-style-type: none"> 特定のコミュニティと関わり、この対象者に適切なメッセージを開発することができる（例えば、ファースト・ネーションズ）。 	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
12. 所属機関は、外部のパートナーおよび関係者と共に、コミュニケーションに関する対応計画を定期的に作成しているか。	<ul style="list-style-type: none"> 地方、州、部族地域、連邦政府のコミュニケーターによる包括的なアプローチ、および統合モデル CERC は、政府全体、世界各国、学術機関において教えられている。 	—	—
13. 所属機関は、外部パートナーおよび関係者と調整したコミュニケーション対応予算を有しているか。	—	—	—
R.5.3 パブリック・コミュニケーション			
1. 所属機関は、国民とのコミュニケーションのための正式な機能を有しているか。	—	—	—
2. 所属機関は、指名され、訓練を受けた広報担当者を有するか。	—	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に様々な聴衆に情報を伝えるため、すべての政府レベルにおいてスポークスパーソンが任命され、多数のパブリックコミュニケーション・チャンネルが用意されている。 	<ul style="list-style-type: none"> さまざまなレベルの政府機関において、訓練を受けた広報担当者が任命されている。
3. 所属機関は、メディアおよびソーシャルメディアによるアウトリーチに特化したコミュニケーションチームを有するか。	—	—	—
4. 所属機関は、対象者の言葉、信頼されている情報源、および好まれているコミュニケーションチャンネルを適切に理解するためのターゲット対象者分析を実施しているか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
5.所属機関は、コミュニケーションのメッセージを特定の対象者に向けて発するため、新聞、ラジオ、テレビ、ソーシャルメディア、ウェブ等の様々なメディアプラットフォームに積極的に働きかけるコミュニケーション戦略を有しているか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> • 伝統的なメディア、ソーシャルメディア、ウェブサイト、ホットライン、印刷物など、緊急時に聴衆に到達するための多数のパブリックコミュニケーションチャンネルが使用されている。 • 連邦政府のウェブサイトを近代化し、国民がより簡単に情報にアクセスできるようにするための作業が進行中である。
6.所属機関は、対象者が必要とする場合、現地の言葉で情報を提供しているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • 政策と計画により、政府は緊急時のリスクについて適切な言語でコミュニケーションすることを保証している。 	<ul style="list-style-type: none"> • メッセージや資料は、影響を受ける人々に届くように多言語に翻訳することができる。
7.所属機関は、ターゲットとする対象者のメンバーにメッセージが届いているかを評価するメディアリサーチを実施しているか。	—	—	—
8.所属機関は、地理的位置、言語、およびメディア嗜好性に応じて、公衆衛生メッセージの内容を変えているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> • パブリックメッセージは、イベントに関連する社会的、宗教的、文化的、政治的、経済的側面といったコミュニティ特有のニーズも考慮している。 	—
9.緊急時または訓練時に、所属機関はメディア向け定期会見を実施し、マスメディアおよびソーシャルメディアを介して情報を更新しているか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
10.所属機関は、どのようなコミュニケーション法がターゲットとなる対象者による緊急時の行動変化を最適に促すかに関するエビデンスベースに寄与しているか。	—	—	—
11.所属機関は、コミュニケーション対策を継続的に改善するために、経験および新しい戦略をパートナー機関と共有しているか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態や演習で得た教訓は、管轄区域を越えて共有されている。
12.所属機関は、噂および誤解を監視しているか。検知した場合、速やかにこの問題に対処しているか。	—	—	—
R.5.4 緊急事態の影響を受けている地域のコミュニケーションへの関与			
1.所属機関は、緊急時のコミュニケーション対応に用いるための、社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> すべてのレベルの政府が、公衆衛生に関する幅広い話題についてコミュニティに関与し、緊急時には彼らを動員することができる。 	—
2.所属機関は、所属機関内のメディア部門または連絡担当者と定期的に連携するための、社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	—	—	—
3.所属機関は、公衆衛生上の緊急事態の発生時に、影響を受けている集団またはリスクのある集団にリーチするための、社会的動員、健康促進、またはコミュニティエンゲージメントを担当する部門または作業部会を有しているか。	—	—	—

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
4.社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントは、国内の対応計画に含まれているか。	—	—	—
5.所属機関は、中間（地区/州）レベルで機能する社会的動員、ヘルスプロモーション、またはコミュニティエンゲージメントの機能を有しているか。	—	<ul style="list-style-type: none"> •地域のコミュニティチームは、コミュニティが行動できるような関係やネットワークを構築している。 	<ul style="list-style-type: none"> •緊急事態において、すべての管轄区域が分散的なアプローチでコミュニティに関与している。
6.中間（地区/州）レベルのコミュニティエンゲージメントの機能は、国レベルのリーダーシップが中間レベルから学び、また他の中間レベルから学んだ教訓を共有することができるよう、垂直方向に働いているか。	—	—	—
7.地域へのアウトリーチプログラムは、ターゲットとする対象者のメンバーを対象として、情報教育コミュニケーション（IEC）資料の試験を定期的実施しているか。	—	—	（キャンペーンに重点を置いた調査により、脆弱な人々へのアプローチなど、緊急時のコミュニケーションに情報を提供している。）
8.所属機関は、経験豊富なコミュニティエンゲージメントの専門家と緊急事態発生時のボランティアまたは潜在的緊急時対応能力との間で行われる情報共有と訓練の機会を提供しているか。	—	—	—
9.所属機関は、既存のコミュニティエンゲージメントの能力を、緊急事態の発生時に展開を拡大させるための計画を有しているか。	—	—	—
10.リスクのある集団または影響を受けている集団と対応実施機関との間に、現在進行形で機能しているフィードバックループが存在するか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> •コミュニティがフィードバックを提供するための複数のチャネルが利用可能である。

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
11. 所属機関は、対象者のフィードバック、誤解、および質問に対処するために、メッセージの内容を定期的かつ速やかに変えているか。	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティメッセージ戦略は、的を絞った積極的なものである。 	—	—
12. 直近に実際に発生した緊急時または訓練時に、対象者のフィードバックまたは質問を受け取るための明確な機能が存在したか。	—	—	—
R.5.5 積極的な聴き取りと風評管理			
1. 所属機関は、噂および誤報を監視し、これに対応するための正式なコミュニケーション機能を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時にソーシャルメディアを継続的に監視することで、コミュニティが何を求めているかを早期に把握することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時に伝統的なメディアやソーシャルメディアを監視し、誤報や噂を正す。 	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急時に従来のメディアやソーシャルメディアが監視され、誤報の訂正、誤解の解消、意見の把握が行われる。
2. 所属機関は、公衆衛生上の問題に関する一部の噂について話を聞く特別な方法を有しているか（医療従事者、ホットライン情報など）	—	—	—
3. 所属機関は、噂および誤報に対処するための方法を有しているか。	—	—	—
4. 所属機関は、噂の誤りを証明するか、誤報を正すのに用いる方法またはメッセージ効果を追跡しているか。	—	—	—
5. 所属機関は、噂および誤報、およびこれらに対処するための方法およびメッセージを定期的に収集し、メッセージの一貫性を担保するために、それらをパートナーと共有しているか。	—	—	<ul style="list-style-type: none"> • 誤報の訂正はパートナーと共有される。

各指標の技術に関する質問	米国	カナダ	オーストラリア
6.所属機関は、コミュニケーション対策を改善するための政策決定プロセスにおいて、国民からの噂および誤報を含むコミュニケーションのフィードバックを考慮しているか。	—	—	(再掲) 緊急時に従来のメディアやソーシャルメディアが監視され、誤報の訂正、誤解の解消、意見の把握が行われる。
7.所属機関は、コミュニケーション対応および噂や誤報への対応能力を定期的に評価し、対応が行動を変えたのか、および(または)噂の拡大を止めたかを判断しているか。	—	—	—