リレーエッセイ vol.5

感染症とともに生きる

●企画／堀 成美（国立国際医療研究センター 客員研究員）

感染症に伴う恐怖や偏見から組織やその構成員を守るために

わかりやすく、バランスの取れた短いメッセージを、思いやりとともに届ける

執筆者

小山 和博

こやま かずひろ

PwCあらた有限責任監査法人 シニアマネージャー

1998年慶應義塾大学法学部法律学科卒業。小売業、税理士事務所、リスク管理専門のコンサルティング会社を経て、2017年からＰｗＣあらた有限責任監査法人勤務。現在同法人ガバナンス・リスク・コンプライアンス・アドバイザリー部シニアマネージャー。「負けに不思議な負けなし」（松浦静山）を座右の銘として、失敗を未然に防ぐためのコンサルティングを生業としている。

私は医療従事者ではなくコンサルタントです。２０００年代から、感染症が社会や組織に与える影響に向き合い、危機管理体制の構築に関する助言を行ってまいりました。感染症による社会や組織への影響は、まず恐怖とともに現れ、偏見とともに増幅し、人々の受容によって収束していくというプロセスを辿ることが多いです。私はコンサルタントとして、このプロセスを常に頭に置きながら網羅的なリスク評価を行い、整合的な対策を助言するよう心がけています。

◆◆◆

リスクが高いか低いかは、最終的には組織や個人のリスク許容度によって変わります。「考えたこともなかった」というような事象が起きないように、考えられるリスクを極力洗い出すことを「網羅的なリスク評価」といいます。

一方、感染症対策のためにやるべきことをどんどん増やしていっても人は守られないものです。リスクの高い人や場所等に対策を集中するためには、リスクの低いところで頑張り過ぎないことが大事です。これを「整合的な対策」といいます。リスクベースアプローチと呼ぶこともあります。

◆◆◆

私が日頃、仕事をする上で心がけているのは「わかりやすく、バランスの取れた、短いメッセージを、思いやりとともに」ということです。「わかりやすく」とは、リスク評価の結果や取るべき対応が相手に明確に伝わることだと理解しています。「熱があったら出社するな」のような否定形では、取るべき対応が明確には伝わりにくいことがあります。対して「熱があったら上司に連絡」であれば、取るべき対応がわかりやすくなります。そのため、メッセージはなるべく肯定の形にするようにしています。

「バランスの取れた」とは、網羅的なリスク評価と整合的な対策だと理解しています。対策の対象となる感染症のリスクはどの程度なのか、感染症リスクに対して脆弱な組織の構成員はどのくらいいるのか、組織の活動の中で感染リスクが高まる場面は何か、という3つの問いかけはリスク評価において重要です。感染症が流行すると強い措置を求める方々、逆にリスクの認識に関する判断や対策を拒絶する方々が現れます。組織としては、どちらの感情にも配慮しつつバランスの取れた対策を実行することが重要です。

「短いメッセージを」というのは、英語であれば3単語、日本語であれば20文字程度を想定しています。メッセージは放っておけば長くなりがちで、短くするのは難しいものです。しかし、長いメッセージは実行されません。すぐ口に出せる程度のメッセージでなければ実行されないのです。

「思いやりとともに」というのは、人権の尊重と感情への気配りという意味合いです。危機管理で大事なことは、支援が必要な組織の構成員が、他の構成員の恐怖、差別等から保護され、組織から支援を受けられるようにすることだと考えています。そのため感情、特に恐怖心に対して気を配ることは重要であり、温かいメッセージをトップが発信することが重要だと考えています。

◆◆◆

予防接種で防げる感染症は予防接種で防ぐのが大原則です。しかし、本邦では予防接種による副作用の被害を受けた方への公的な被害救済制度の整備が遅れたことが、今でも予防接種を受ける側の心理的抵抗になっているように思われます。現在では救済制度も充実してきていますが、このような被害救済が組織や構成員を感染症から守る重要な基盤だと思います。

なお、本稿における見解は、筆者の私見であることを申し添えます。