

【報 告】

青森市・東津軽郡における COVID-19 優先メッセージ

江連敏和

青森公立大学

abstract

This paper investigates the official information about COVID-19 available on the official websites of five local municipalities in Aomori-shi and eastern Tsugaru-gun to identify the priority information being provided. We found that each organization put different priority for delivering the information: the reservation of vaccines, the final support for small business owners, and the brief explanation of COVID-19. From the findings of the research, we need further investigations in more serious situations, for improving local service and delivery of such information to the public.

1. はじめに

新型コロナウイルス(COVID-19)の被害は世界中で拡大している。その被害の状況は人々の心に暗い影を落とすこともある。しかしこの状況は、非常時において自治体がどのメッセージを優先的に発信していくか考察する契機となる。本稿では青森市・東津軽郡において COVID-19 関連の優先メッセージの内容にどのようなテーマが選択されているのか調査報告を行う。調査からえた知見を元に、地域の自治体が COVID-19 に対して今後どのメッセージを優先的に伝達するべきか論考を加える。

非常事態における行政府からの情報伝達について、先行研究ではリスク評価の困難さ、そして情報発信者として行政府のあるべき姿勢という点から論じられてきた。例えば、Drabek (1990, p.130)では“Undoubtedly the most difficult policy area that local emergency management agency directors have had to confront during the past decade was crisis relocation planning (CRP).”と述べる。軍事衝突が起きた場合、地域内での被害予測とその対策を練る事が困難であるとする。また、大規模テロを念頭に、Larabee (2003, p.25) では“The aim of crisis management is to protect corporate image, usually presenting the organization as a rationale entity against the irrational forces of victims and critics.”と主張する。軍事衝突や大規模テロと同様、COVID-19 に関しても、感染危険性が高い場所を予測し、その対策を実践することが自治体には求められる。そのうえで、どのようなメッセージを優先的に発信するかが自治体への評価につながると考える。

2. 調査

2.1 調査対象

調査は、青森市と東津軽郡の五市町村の公式ウェブサイトおよびサイト内 COVID-19 関連情報を対象として実施した。本稿ではその報告を行う。

どのメッセージが優先されているのか判断する基準は以下の通りである。ウェブサイト内に COVID-19 の特別サイトが設けられている場合は、そのサイト上のテーマを画面上位から順に抽出した。特別サイトが存在しない場合は、各市町村のホームページを参照し、画面上部から抽出した。専用のバナーがサイト内に設けられた場合は、そのテーマは優先順位が高いと判断した。本稿では優先順位第3位までを記載した。

調査期間は、2021年8月26日から12月27日である。各テーマの記載日は、ウェブサイト上に日付が明記されている場合はそれに準拠した。日付の記載がない場合には、著者が確認した日付を記載した。下の各表の日付は全て著者により確認された日付である。

2.2 調査結果

各市町村の優先メッセージを以下に示した。メッセージの名称は各市町村が付けた表題に従った。

2.2.1 青森市

表1は青森市における COVID-19 優先メッセージを記したものである。調査においては、青森市公式ウェブサイト(<https://www.city.aomori.aomori.jp/>)を参考にした。

表1 青森市における COVID-19 優先メッセージ

期間	1位	2位	3位
8月26日 - 9月6日	新型コロナウイルスワクチン接種の予約	青森市内発生状況	緊急経済対策
9月7日 - 12月27日	新型コロナウイルスワクチン接種の予約	青森市内発生状況	新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口

青森市については、調査期間を通して、第1-2位のメッセージは不変である。第3位は、8月26日から9月6日までは、「緊急経済対策」が掲載された。そして9月7日から12月27日には「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口」に変更された。なお第3位以降の優先メッセージとして、「新型コロナウイルス感染症に関する情報について」、「青森市受診・相談センター相談対応状況」、「青森市におけるワクチン接種状況」、「新型コロナウイルス感染症患者の青森市内の発生状況について」等が記載された。

2.2.2 平内町

表2は平内町における COVID-19 優先メッセージを記したものである。調査においては、平内町公式ウェブサイト(<http://www.town.hiranai.aomori.jp/index.cfm/1>, <http://www.town.hiranai.aomori.jp/index.cfm/1>)および平内町「新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ」(<http://www.town.hiranai.aomori.jp/index.cfm/1>)

hiranai.aomori.jp/index.cfm/11,16910,95,html)を参考にした。

表2 平内町における COVID-19 優先メッセージ

期間	1位	2位	3位
8月26日 - 10月5日	新型コロナワクチンの接種について	新型コロナウイルス感染症について	家・避難所でのごみの捨て方(新型コロナウイルス対策)
10月6日 - 12月27日	新型コロナウイルスの追加接種(3回目)について	新型コロナワクチンの接種について	新型コロナウイルス感染症について

平内町では、ワクチン接種や感染症についての説明に加えて、8月26日から10月5日までは、「家・避難所でのごみの捨て方」に言及する点が特徴である。表内には記載がないが、8月26日から10月5日まで「感染症対策としてのマスクやティッシュ等の捨て方」が第4位のメッセージとして記載された。この二つのことから平内町ではマスク着用や三密回避といった一般的な COVID-19 感染対策に加え、日常生活の細かな対策を提示していることが分かる。また、10月6日からは、ワクチンの追加接種(3回目)を第1位のメッセージとして記載した。公式ウェブサイト内で「3回目」と明示して掲載するのは、平内町が青森県内の自治体で最も時期的に早い。

2.2.3 今別町

表3は今別町における COVID-19 優先メッセージを記したものである。調査においては、今別町公式ウェブサイト(<https://www.town.imabetsu.lg.jp/>)を参考にした。

表3 今別町における COVID-19 優先メッセージ

期間	1位	2位	3位
8月26日 - 9月12日	新型コロナウイルス関連の今別町からのお知らせ	新型コロナウイルスワクチン接種について	新型コロナワクチン接種証明書(ワクチンパスポート)について
9月13日 - 11月16日	新型コロナウイルス関連の今別町からのお知らせ	新型コロナウイルスワクチン接種について(ファイザー社、モデルナ社、アストラゼネカ社)	新型コロナワクチン接種証明書(ワクチンパスポート)について
11月17日 - 12月27日	新型コロナウイルス関連の今別町からのお知らせ	新型コロナウイルスワクチン接種(1,2回目)について	新型コロナウイルスワクチン接種(3回目)について

今別町の特徴は、COVID-19 ワクチンについての情報提示方法が変化する点である。8月26日から9月12日まではワクチン接種について一つにまとめて記載していたが、9月13日から11月16日では、ワクチンを製造するメーカー別の接種情報を掲載した。また11月17日から12月27日までは、ワクチン接種1,2回目希望者と追加接種(3回目)希望者向けに情報を振り分けた。町内の接種進捗状況や町民のニーズに基づいて情報の提示方法を切り替えているといえる。

2.2.4 蓬田村

表4は蓬田村におけるCOVID-19優先メッセージを記したものである。調査においては、蓬田村公式ウェブサイト(<http://www.vill.yomogita.lg.jp/>)および同サイト画面下部の「新型コロナウイルス感染症関連情報」を参照した。

表4 蓬田村におけるCOVID-19優先メッセージ

期間	1位	2位	3位
8月26日 - 9月9日	よもぎた応援商品券のお知らせ	中小企業者事業継続支援金のお知らせ	事業継続支援金(飲食)のお知らせ
9月10日 - 9月27日	アストラゼネカ社ワクチン接種のお知らせ(青森県HPへリンク)	よもぎた応援商品券のお知らせ	中小企業者事業継続支援金のお知らせ
9月28日 - 12月27日	特例郵便等投票について	アストラゼネカ社ワクチン接種のお知らせ(青森県HPへリンク)	よもぎた応援商品券のお知らせ

蓬田村の特徴は、時期により様々な情報が提供される点である。8月26日から9月9日は第1-3位全て地域振興や事業者支援の情報である。しかし、9月10日からは、第1位としてアストラゼネカ社のワクチン接種情報が掲載された。また9月28日からは、「特例郵便等投票について」が第一位として記載された。

2.2.5 外ヶ浜町

表5は外ヶ浜町におけるCOVID-19優先メッセージを記したものである。調査においては、外ヶ浜町公式ウェブサイト(<http://www.town.sotogahama.lg.jp/home.html>)および外ヶ浜町「新型コロナウイルス感染症関連(<http://www.town.sotogahama.lg.jp/kenkou/corona/index.html>)」を参照した。

表5 外ヶ浜町におけるCOVID-19優先メッセージ

期間	1位	2位	3位
8月26日 - 12月27日	コロナワクチン予防接種予約専用ダイヤルの訂正について	新型コロナウイルスとは	対策・支援策について

外ヶ浜町の特徴は、COVID-19関連情報の優先順位を固定している点である。表中のテーマ以降に、第4位として「各種お知らせ」、第5位に発熱等の症状があった場合の「相談窓口」を提示する。これらの第4-5位も含めて、調査期間中一度も優先度の変更がない。この点が外ヶ浜町の特徴である。

2.2.6 調査結果のまとめ

調査結果をまとめると、各自治体によって優先的に伝達するメッセージは異なってい

た。青森市はワクチン接種の予約や感染状況、そして経済支援や相談窓口の提示を行った。平内町は、細かな生活習慣での注意点に言及した。今別町は、ワクチンの種類別・回数別情報を提供した。蓬田村は地域振興・支援策から様々な情報が提供されるようになった。そして外ヶ浜町は COVID-19 関連情報の優先度が固定されていた。それぞれの自治体が各地域の実情を鑑みて、優先メッセージを決定したと考えられる。

3. 論考

COVID-19 の情報提供における優先メッセージの配信について青森市・東津軽郡の特性をワクチン接種情報の提示と今後の情報提示のあり方の二点から論じる。

本稿の調査結果からは、全ての自治体がワクチン接種に言及していた。この点からは、自治体の規模に関わらず、ワクチン接種に関する情報が等しく提供されていると考えられる。すなわち自治体の情報提供における格差が存在しないことを意味する。江連(2021:p.6,9)によると、外国では、ワクチン接種会場の検索や予約等を行う場合、インドの CO-WIN システムやオーストラリアの Vaccine Eligibility Checker のように、中央省庁の公式ウェブサイト上や専用アプリケーションをダウンロードして行うとされる。それゆえワクチンの予約等は中央省庁が管理し、実施は各医療機関等で行われる。一方、日本では地域の自治体が主体となり、接種の予約や実施を行う。それゆえ、COVID-19 拡大防止という観点から、自治体、住民双方にもっとも重要な対策の一つであるワクチン接種の予約情報がどの自治体でも優先的に提供される。接種に関して情報提供の格差がない点は大変な強みとなる。ワクチン接種が感染拡大予防の有力手段である限り、青森市・東津軽郡の各自自治体は、今後も優先的に情報を提供すべきである。

ワクチン接種以外のメッセージについてはどう優先順位をつけるべきであろうか。本稿の調査では、陽性者の「発生状況」について、青森市以外は優先度 3 位以内には含まれていない。この理由は、調査期間内では、COVID-19 の発生状況が落ち着いており言及する必要がないからと考えられる。しかし本稿の調査期間終了後、2022 年 1 月からは、COVID-19 の陽性者情報が報告される日が青森市でも増えた。感染状況が深刻になる中で、青森市以外でも「発生状況」が優先度の高いメッセージとして報告されるのか今後観察していく必要がある。東津軽郡において COVID-19 に対するリスク評価に変更があるかもしれないからである²⁾。また感染状況の深刻化に伴い、イベントの休止情報や行動抑制の住民への呼びかけが各自自治体より優先メッセージとして発信されるのか注視する必要もあろう³⁾。また、困難な状況にある時こそ、支援が必要な事業者や地域住民への情報を優先的に伝達すべきだという考え方もあろう。COVID-19 の感染状況の変化に伴い、各自自治体がどのメッセージを優先的に選択し住民に伝達するのか今後も調査を継続する⁴⁾。その知見を元に、世界規模での感染症が広がる中で、地域の自治体は何を伝えるべきなのか論じることが重要である。Larabee(前掲書)が指摘するように、住民の求める情報を自

自治体が正確に伝達することにより、その価値を高めることができると考えるからである。Austin (2016, p.297)では、リスクを適切に処理できず、過小評価した場合にこそ、個人や組織への損失が発生するとしている。COVID-19の現在の状況を把握し、その状況を想定される情報の受け手に正確に伝達し、リスクを適切に評価した上で、対策を施す。その結果、被害を最小限に抑えることができる。この目的のために、具体的にどのような優先メッセージが提供されるのか今後も調査を続けるつもりである。

4. おわりに

本稿では、青森市・東津軽郡の各自治体を対象に、COVID-19関連情報の優先メッセージを調査した。調査結果を元に、ワクチン接種情報と今後の優先メッセージの提供という観点から論考を加えた。研究の課題として、調査対象および調査期間が限定されることが挙げられる。今後は青森市・東津軽郡の各自治体に加え、青森県内の他の自治体にも調査対象を拡大し、調査を継続することにより、研究の深化に努めたい。

注

- 1) 「特例郵便等投票について」は公式サイト上の「新型コロナウイルス感染症関連情報」内には記載されておらず、同公式サイト内の「役場からのお知らせ」に記載されている。「特例郵便等投票について」(http://www.vill.yomogita.lg.jp/sonsei/sonsei_11B.html)では、この制度を「新型コロナウイルス感染症で宿泊・自宅療養等をしている人で、一定の要件に該当する人は、令和3年6月23日以後の国政選挙又は地方選挙から『特例郵便等投票』ができます」と説明する。このためCOVID-19に関連するテーマとして表内に含めた。
- 2) 大塚 (2012, p.16) では、リスク管理を予測可能な「被害や損害が発生する問題」、危機管理を予測不能な「人間の生死や組織の存亡に関する問題」と定義する。COVID-19に関しては未知の部分も多く、想定されるリスクの予測可否が困難であるかもしれない。しかしCOVID-19に関連するリスクを測る基準として参考となろう。
- 3) 浅見 (2015, p.84)では企業の危機管理の立場から、世間が不安になるのを防ぐために、「今何が起きているのか」という事実を説明することが不可欠としている。地域住民の不安解消のためには、状況が深刻化していることを伝え、イベントの休止や感染予防対策の徹底を呼び掛けることも必要となろう。
- 4) Mahony (2017, p.75) では“general public”では情報提供における受け手として曖昧であるとして、“... practitioners think more precisely about who they want to hear messages, what they need to do to reach them...”と述べて、情報提供の受け手とその受け手への提供方法を正確に考えるよう推奨する。地域住民のニーズに合致するように発信内容と方法を適宜変更することが求められる。

参考文献

- 浅見隆行 (2015). 『危機管理広報の基本と実践』. 中央経済社.
- Austin, C. L. (2016). Risk as Feeling in Risk Taking and Risk Management in Organizations. In T. J. Andersen

- (Ed.). *The Routledge Companion to Strategic Risk Management*. 296-312. Routledge.
- Drabek, T. E. (1990). *Emergency Management Strategies for Maintaining Organizational Integrity*. Springer-Verlag.
- 江連敏和 (2021). 「政府機関が発信した COVID-19 に関する英文情報の優先テーマの特質」. 青森公立大学論纂第7巻第1号 3-16.
- Larabee, A. (2003). Empire of Fear: Imagined Community and the September 11 Attacks. In L. Clarke (Ed.). *Terrorism and Disasters: New Threats, New Ideas. Research in Social Problems and Public Policy 11*, 19-31. Elsevir.
- Mahony, J. (2017). *Public Relations Writing* (3rd ed.). Oxford University Press.
- 大塚康男 (2012). 『新版 自治体職員が知っておきたい危機管理術 リスクマネジメント完成へのステップアップ』. ぎょうせい.

参照ウェブサイト

青森市公式ウェブサイト

<<https://www.city.aomori.aomori.jp/>> 情報取得日: 2022年1月20日

平内町公式ウェブサイト

<<http://www.town.hiranai.aomori.jp/index.cfm/1,html>> 情報取得日: 2022年1月20日

平内町公式ウェブサイト内「新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ」

<<http://www.town.hiranai.aomori.jp/index.cfm/11,16910,95,html>> 情報取得日: 2021年12月27日

今別町公式ウェブサイト

<<https://www.town.imabetsu.lg.jp/>> 情報取得日: 2022年1月20日

外ヶ浜町公式ウェブサイト

<<http://www.town.sotogahama.lg.jp/home.html>> 情報取得日: 2022年1月20日

外ヶ浜町公式ウェブサイト内「新型コロナウイルス感染症関連」

<<http://www.town.sotogahama.lg.jp/kenkou/corona/index.html>> 情報取得日: 2021年12月27日

蓬田村公式ウェブサイト

<<http://www.vill.yomogita.lg.jp/>> 情報取得日: 2022年1月20日

