オピニオン＆フォーラム

マスク依存社会

耕論

新型コロナウイルスの影響で、マスク姿の人が目立つ。もともと日本には、花粉症予防などでマスクをつける人も多い。今回の騒動で加速した「マスク依存社会」の先には、何が待ち受けるのか。

元気な人の予防なら不要

久住 英二さん 内科医

1973年生まれ。専門は血液内科。医学部卒業後、医師が受診しやすいよう駅ビルにナビタスクリニックを開設。感染症にも詳しい。

日本では「予防策」のためのマスク着用が、2009年の新型インフルエンザ流行の頃から広まりました。新型コロナウイルスの感染症でも、いまや公共の場でマスクをつけていないと逆に目立ち、「非常識」と思われてしまいそうです。

しかし通常のマスクには、感染症から身を守る効果はほとんどありません。

病原体そのものを通さないとされる、直径0.1マイクロメートルの新型コロナウイルスは通してしまいます。咳症状が出始めに高い「N95マスク」もそうです。そもそもN95のマスクは医療従事者の着用を想定しており、隙間ができないようにぴったりと顔に密着させる必要があります。

また、マスクをしていても、目などから感染することもあります。人から人へ感染する飛沫感染を防ぐ効果はあるかもしれませんが、自分の周囲に感染者がいれば、感染防止の効果があります。SARS（重症急性呼吸器症候群）などに比べて新型コロナウイルスの力がそれほど強くないこと、感染しても症状が出ない人が多いこと、ウイルスが付着したマスクをつけるだけでは感染を防げないことなどを考えると、マスクの着用が広がっても、感染者が減るとは考えにくいのです。

マスクの買い占めも起き、医療現場である本当に必要な人に行き渡らない事態になっています。ただ、そこまで感染への恐れが強いのに不合理な予防策がとられていないことです。感染症が広がりやすい要因が多くあると言えます。

マスクの買い占めも起き、医療現場である本当に必要な人に行き渡らない事態になっています。ただ、そこまで感染への恐れが強いのに不合理な予防策がとられていないことです。感染症が広がりやすい要因が多くあると言えます。

マスクをつけることで、「感染に気を使っています」というポーズに終わっているのです。

「マスクをつけているから大丈夫」という安心感から、手洗いをおろそかにしたり、人を near 寄せつけたりすることも問題です。

日本では体調が悪くても「休めない」と無理して来る人が多いですね。人口密度が高く、満員電車で通勤する人も多いので、感染症が広がりやすい要因が多くあると言えます。

マスクの買い占めも起き、医療現場である本当に必要な人に行き渡らない事態になっています。ただ、そこまで感染への恐れが強いのに不合理な予防策がとられていないことです。感染症の予防は手洗いが基本ですが、マスクをつけている人がどれだけ、正しい手洗いを実践しているでしょうか。マスクが無くなる「節約に気を使っています」というポーズに終わっているのです。

「マスクをつけているから大丈夫」という安心感から、手洗いをおろそかにしたり、人を near 寄せつけたりすることも問題です。

医学的な根拠はあるかもしれませんが、現時点では、お客様の安心安全の観点から、接客する側もマスクをしてはしいという要望があるのではないでしょうか。

今後の対応のヒントは、マスクを通常から着用している業界から得られます。

たとえば飲食店から「口元が隠れるので、患者さんから『目が怖い』と言われる、どうすればよいか」といった相談を受けていました。食品メーカー工場なども、昔設からマスク着用をする職場です。マスク着用でお互いの表情が見えにくいままでは、従業員の間の意思疎通も円滑には進みません。

こうした業界向けに何度か研修を担当したのですが、その際に私が伝えてきたことは、笑顔の大切さです。

たとえマスクをしていても、目で笑顔はつくれます。とはいえ、目の動きだけで笑顔をつくるのは難しいのです。口元の筋肉を動かして口角を上げないと、目元の筋肉は動きません。マスクの下に隠れているからといって口元を動かさないと、目元も動かず、笑顔はつくれません。

東京五輪を控え、海外からのお客様も増えることが予想されます。マスク姿でも接客するおもてなしのコミュニケーションを、業界の垣根でも考えていく必要があると思います。

（聞き手・藤田さつき）

円滑な意思疎通 考える時

藤村 純子さん 接客戦略コンサルタント

全日空の客室乗務員をへて、現在、ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役、日本接客リーダー育成協会代表理事。

当選、出張で飛行機に乗ったのですが、客室乗務員も乗務員もマスクをしていました。機内で飲み物を出す際には外もしていました。おそらく、乗務員がマスクを見せることを控える傾向にあるようです。

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、サービス業でもマスク着用は広がりつつあります。口元が見えないので感情になってきます。マスクをしたまま話すと、声がこもって聞こえやすくなったり、明るいトーンで話したりすることも必要でしょう。マスクに慣れていない初対面の人の前に、マスク着用はしばらくおもてなしの一環であると説明する場面があってもいいかもしれません。

多事奏論

編集委員 吉岡 桂子

ひとりの医師が死んだ。

岡北省武漢市の病院で働く李文亮さん（34）は、誤報された患者の存在を昨年末にSNSで伝えた。「デマ」と当局から批判されたまま、コロナウイルスに感染してこくなった。「健全な社会の声は一つであるべきではない」という言葉を残して。

ひとりの記者が消えた。

武漢市に高速鉄道で乗り込み、取材を続けていたジャーナリスト・弁護士の陳秋実さん（34）が行方不明だ。中国では認められていないが、独立した市民記者として、病院や郵便局で遺族の証言を収集しながらインターネットを通じて伝えていた。「記者は現場に入るものだ」と。

ひとりの医師がまた、葬られた。

許志永さん（46）。2003年の重症急性呼吸器症候群（SARS）を機に広がった市民運動の旗手だった。人権や民主を訴えた活動で何度も捕らえられた。駅家から約2年が過ぎた今月、新型肺炎への対応を批判して「封建的国家主義に退化した」と断じた論考を発表した。「罪人ではないが、政治家にあるべき賢さがない」。そして、論考が検閲された。

ひとりの大学教授が軟禁された。

「憤怒する人々はもう恐れない」。そんな文章をインターネットに発表した清華大学教授の許章潤さん（57）の自宅前に、監視がついた。「勇気を示し、感染拡大を防ぐ機会を逸した」と政権を批判したからだ。

それでも、5000人超の知識人が公開書簡で訴えた。李医師の名誉回復と言論の自由を強く求めている。SNSのアカウントを閉鎖されながらも。

これに対して、中国共産党中央宣伝部は300人の記者を湖北省に投入するという。感動的で前向きなニュースを報道、世論を「正しく導く」ためだ。現場の人々の論争や葛藤りまでも、権力は動員し、体制維持を支える物語として回収していく。

国家が事実とウソの線を引く中国で、ロシアのノーベル賞作家、故ソルジェニーツィンがよみがえっている。「収容所群島」などでソ連の全体主義による民衆への抑圧を告発した彼の言葉として、中国のネットをさまよう詩を見つけた。ロシアに伝わるアネクドート（風刺小話）が、ソルジェニーツィンの名を借りて拡散しているのかもしれない。

我々は彼らのウソを知っている
彼らも 彼ら自身がウソをついていることを知っている
我々が彼らのウソを知っていることを知っている
我々も知っている 彼らは我々が彼らのウソを知っていることを知っている
それでも彼らはウソをつき続ける

17年前のSARSを機に中国各地で環境NGOが活発化した。私も民主主義の学び舎を期待した。伝染病も公害も、貧富の格差や思想信条を超えて国じ苦しみを広く国で与える、高度成長期の日本では、公害が地方自治体の首長を次々に交代させた。自由な選挙がない中国でも、人々が連帯して権力に物申し、実質として政治のパワーを持つかもしれないと思ったのだ。

しかし、いや、だからこそ、中国共産党は人々の連帯を徹底的に警戒し、政治系NGOという例外した組織に収斂させていった。社会の分断は市民の力をそぎ、権力者のウソが追及されるおそれを減らす。そして、権力は増長し、情報は隠蔽される。

新型肺炎だけだろうか。

文書が改竄に消えてしまう国では、経験の共知も仮説に崩れる。ともに声をあげなければ、それはウソだと言わなければ、彼らはウソをつき続けられる。事実とウソの境界が溶けたとき、不信は連鎖し、社会は不安に陥る。

私は声をあげるひとりでありたい。

隠される情報 **声をあげなければウソは続く**

ことばサプリ

やさしい日本語

お役所言葉もバリアフリー

「たすけてください。てがみをいっぱいもらいましたけどよめません。みなさん、おしえてください」。こんな言葉が、画像付きでツイッターに投稿されました。発信は東京都内のネパール・インド料理店。

「てがみ」というのは、都からの「飲食店における受動喫煙防止対策にかかるアンケート」。ほどなく「みせでおきゃくさんがたばこをすいますか、というしつもんです」など投稿への反応が来ました。店の経営者はネパールから来日して18年。漢字が多い文面は難しいそうで「とても助かりました」と話します。

「お役所言葉」は硬くなりがちですが、外国にルーツをもつ人がお隣さんになる時代。約160カ国・地域からの10万人の外国人が住む横浜市では「やさしい日本語」での発信が進んでいます。使うのは、日本語初級レベルの1500程度の語彙と簡単な文法。これで役所がつくる文章の8割を言い換えることができるそうです。受け身形などは避け、漢字には読みがな。「国や市の負担で医療を受ける」→「医療を受けることができます。国や市がお金を払います」などと表現も工夫します。

「母語もさまざま。英語より「やさしい日本語」の方が分かるという人が多い」と広報課。文が難しすぎるかどうか診断する「書き換え支援システム」も取り入れました。システムを監修した庵功雄・一橋大教授（日本語学）は、やさしい日本語の「居酒所作り」としての役割を挙げます。「外国から来て、ことばに不安を抱える人々には安心感が何より大切。意味を補い、必要な情報を整理して伝える「日本語の翻訳」が必要でしょう」

誰にでも分かりやすい「バリアフリーの日本語」とは。新聞も学ぶことは多いと感じています。

（校閲センター・丹羽のり子）

◇朝日新聞のニュースサイト「ウィズニュース」（withnews.jp）では「やさしい日本語ニュース」を原則毎週土曜日に配信しています。