

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（準備期）

第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション

第1節 準備期

1 目的

感染症危機において、対策を効果的に行うためには、国から提供される情報を踏まえ、市民等、国、県、医療機関及び事業者等とのリスク情報とその見方の共有等を通じて、市民等が適切に判断・行動できるようにすることが重要である。このため、市は、平時から、市民等の感染症に対する意識を把握し、感染症危機に対する理解を深めるとともに、リスクコミュニケーションの在り方を整理し、体制整備や取組を進める必要がある。

具体的には、市民等が、可能な限り科学的根拠等に基づいて、適切に判断・行動できるよう、平時から普及啓発を含め、感染症対策等について適時に必要な情報提供・共有を行い、感染症に関するリテラシー⁵⁸を高めるとともに、市による情報提供・共有に対する認知度・信頼度の一層の向上を図る。

また、新型インフルエンザ等が発生した際の円滑な情報提供・共有や、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づいたリスクコミュニケーションができるよう、発生状況に応じた市民等への情報提供・共有の項目や手段、情報の受取手の反応や必要としている情報を把握し、更なる情報提供・共有にいかす方法等について整理し、あらかじめ定める。

2 所要の対応

(1) 新型インフルエンザ等の発生前における市民等への情報提供・共有

ア 市における情報提供・共有について【保健医療部、総務部、福祉部、教育部】

市は、平時から国、県、J I H S 及び県衛生環境研究所等と連携して、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策（換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等）、感染症の発生状況等の情報、新型インフルエンザ等に関する情報や発生時にとるべき行動等その対策等について、市民等の理解を深めるため、マスメディアを含む各種媒体により、可能な限り多言語で、継続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・共有を行う⁵⁹。なお、情報提供・共有の際には、より多くの市民等に効果的に情報を届けることができるよう、ウェブサイト、SNS、

⁵⁸ 健康に関する医学的・科学的な知識・情報を入手・理解・活用する能力（ヘルスリテラシー）の一環。

⁵⁹ 特措法第13条第1項

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（準備期）

安心ほっとメール等の情報伝達媒体を活用し、柔軟に対応する。これらの取組等を通じ、市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。

その際、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することについて啓発する。

なお、保育施設や学校、職場等は集団感染が発生する等、地域における感染拡大の起点となりやすいことや、高齢者施設等は重症化リスクが高いと考えられる者の集団感染が発生するおそれがあることから、関係部局と連携して、感染症や公衆衛生対策について丁寧に情報提供・共有を行う。また、学校教育の現場などでは、子どもに対しても分かりやすい情報提供・共有を行う。

イ 偏見・差別等に関する啓発【保健医療部、総務部、市民部、福祉部、教育部】

市は、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について啓発する⁶⁰。これらの取組等を通じ、市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。

ウ 偽・誤情報に関する啓発【保健医療部、総務部】

感染症危機において、偽・誤情報の流布、さらにSNS等によって増幅されるインフォデミック⁶¹の問題が生じ得ることから、市は、AI（人工知能）技術の進展・普及状況等も踏まえつつ、市民等のメディアや情報に関するリテラシーの向上が図られるように、各種媒体を活用した偽・誤情報に関する啓発を行う。

科学的知見等に基づいた情報を繰り返し提供・共有する等、市民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。

これらの取組等を通じ、市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。

(2) 迅速かつ一体的な情報提供・共有体制の整備【保健医療部、総務部、福祉部、教育部】

ア 市は、新型インフルエンザ等の発生状況に応じて市民等へ情報提供・共有する内容について整理する。また、市民等が必要な情報を入手できるよう、高齢者、こど

⁶⁰ 特措法第13条第2項

⁶¹ 信頼性の高い情報とそうではない情報が入り混じって不安や恐怖と共に急激に拡散され、社会に混乱をもたらす状況。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（準備期）

も、日本語能力が十分でない外国人、視覚や聴覚等が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、関係部局と連携して情報提供・共有する媒体や方法について整理する。

イ 市として一体的かつ整合的ないわゆるワンボイス⁶²での情報提供・共有を行うことができるよう、必要な体制を整備するとともに、関係部局間で情報提供・共有の方法等を整理する。

ウ 市は、新型インフルエンザ等の発生時に、国、県、県内の他市町村、業界団体等を通じた情報提供・共有を円滑に行うことができるよう、あらかじめ双方向の情報提供・共有の在り方を整理する。

エ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。

(3) 双方向のコミュニケーションの体制整備や取組の推進【保健医療部、総務部】

ア 市は、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づいたリスクコミュニケーションを適切に行うことができるよう、情報の受取手の反応や必要としている情報を把握し、更なる情報提供・共有にいかす方法等を整理し、必要な体制を整備する。

イ 市は、新型インフルエンザ等発生時に、市民等からの相談に応じるため、コールセンター等を設置できるよう準備する。

ウ 市は、市民等が理解しやすい情報提供・共有を行うため、関係部局と連携してリスクコミュニケーションの手法の充実や改善に努める。

⁶² ワンボイスの原則とは、スポークスパーソンを一人に限定することではなく、危機管理を担う多様な情報源からであっても一貫した情報提供・共有をすること。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（初動期）

第2節 初動期

1 目的

新型インフルエンザ等の発生又は発生の疑いを踏まえ、感染拡大に備えて、市民等に新型インフルエンザ等の特性や対策等についての状況に応じた的確な情報提供・共有を行い、準備を促す必要がある。

具体的には、市民等が、可能な限り科学的根拠等に基づいて、適切に判断・行動できるように、市民等の関心事項等を踏まえつつ、その時点で把握している科学的根拠等に基づいた正確な情報について、当該感染症に関する全体像が分かるよう、迅速に分かりやすく提供・共有する。

その際、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づいたリスクコミュニケーションを行うよう努める。また、感染者等に対する偏見・差別等は許されず、感染症対策の妨げにもなること等について情報提供・共有するとともに、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえ、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、市民等の不安の解消等に努める。

2 所要の対応

市は、国、県、J I H S等から提供された、その時点で把握している科学的知見等に基づき、新型インフルエンザ等の特性、市内外における発生状況、有効な感染防止対策等について、当該感染症に関する全体像が分かるよう、市民等に対し、次のとおり情報提供・共有する。

(1) 迅速かつ一体的な情報提供・共有【保健医療部、総務部、福祉部、教育部】

ア 市は、市民等が情報を受け取る媒体やその受け止めが千差万別であることから、準備期にあらかじめ定めた方法等を踏まえ、利用可能なあらゆる情報媒体を整備・活用し、上記の情報について、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。

その際、市は、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策（換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等）、感染症の発生状況等の情報、新型インフルエンザ等に関する情報やとるべき行動等その対策等について、マスメディア、SNS、安心ほっとメール等の活用により、市民等に対して効果的に周知を行い、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することを含めて、行動変容に資する啓発を進めるとともに、冷静な対応を促すメッセージを発出するよう努める。

また、市民等が必要な情報を入手できるように、高齢者、こども、日本語能力が十分でない外国人、視覚や聴覚等が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、理解しや

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（初動期）

すい内容や方法での情報提供・共有を行う。

イ 市は、市民等の情報収集の利便性向上のため、新型インフルエンザ等に係る関係部局の情報等について、必要に応じて、集約の上、総覧できるウェブサイトを立ち上げる。

ウ 市は、国やJ I H Sが発信する感染症の特徴や発生状況等の科学的知見等について、市民等に分かりやすく情報提供・共有を行う。

エ 市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、業界団体等を通じた情報提供・共有を行う。

オ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。

(2) 双方向のコミュニケーションの実施【保健医療部、総務部】

ア 市は、感染症対策を円滑に進めていく上で、関係者の理解や協力を得ることが重要であることから、一方向の情報提供だけでなく、SNSの動向やコールセンター等に寄せられた意見等の把握を通じて、情報の受取手の反応や関心を把握し、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づくリスクコミュニケーションを行うよう努める。

イ 市は、新型インフルエンザ等発生時に、市民等からの相談に応じるため、コールセンター等を設置する。コールセンター等に寄せられた質問事項や国から配布されたQ&A等から市民等の関心事項等を整理するとともに、関係部局で共有し、情報提供・共有する内容に反映する。

ウ 市は、外国人相談支援センターを活用し、日本語能力が十分でない外国人に対して、必要な情報を適切に提供できるよう支援する。

(3) 偏見・差別等や偽・誤情報への対応【保健医療部、総務部、市民部、福祉部、教育部】

市は、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について、その状況等を踏まえつつ、適切に情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する国、県、市、NPO等の各種相談窓口に関する情報を整理し、市民等に周知する。

また、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、市民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（対応期）

第3節 対応期

1 目的

感染症危機において、対策を効果的に行うためには、リスク情報とその見方の共有等を通じて、市民等が適切に判断や行動できるようにすることが重要である。このため、市は、市民等の関心事項等を踏まえつつ、対策に対する市民等の理解を深め、リスク低減のパートナーとして、適切な行動につながるよう促す必要がある。

具体的には、市民等が、可能な限り科学的根拠等に基づいて、適切に判断・行動できるよう、市民等の関心事項等を踏まえつつ、その時点で把握している科学的根拠等に基づいた正確な情報について、迅速に分かりやすく提供・共有する。

その際、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づいたリスクコミュニケーションを行うよう努める。また、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することや、感染者等に対する偏見・差別等は許されず、感染症対策の妨げにもなること等について情報提供・共有するとともに、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえ、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、市民等の不安の解消等に努める。

2 所要の対応

市は、国、県、J I H S等から提供された、その時点で把握している科学的知見等に基づき、国内外の新型インフルエンザ等の発生状況、感染拡大防止措置等の対策等について、対策の決定プロセスや理由（どのような科学的知見等を考慮してどのように判断がなされたのか等）、実施主体等を明確にしなが、市内の関係機関を含む市民等に対し、次のとおり情報提供・共有を行う。

(1) 迅速かつ一体的な情報提供・共有【保健医療部、総務部、福祉部、教育部】

ア 市は、市民等が情報を受け取る媒体やその受け止めが千差万別であることから、準備期にあらかじめ定めた方法等を踏まえ、利用可能なあらゆる情報媒体を整備・活用し、上記の情報について、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。

その際、市は、初動期に引き続き、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策（換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等）、感染症の発生状況等の情報、新型インフルエンザ等に関する情報やとるべき行動等その対策等について、マスメディア、SNS、安心ほっとメール等の活用により、市民等に対して継続的に周知を行い、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与することを含めて、行動変容に資する啓発を進めるとともに、冷静な対応を促すメッセージを発出するよう努める。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（対応期）

また、市民等が必要な情報を入手できるよう、高齢者、こども、日本語能力が十分でない外国人、視覚や聴覚等が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、理解しやすい内容や方法での情報提供・共有を行う。

イ 市は、市民等の情報収集の利便性向上のため、新型インフルエンザ等に係る関係部局の情報等について、必要に応じて、集約の上、総覧できるウェブサイトを運営する。

ウ 市は、国やJ I H Sが発信する感染症の特徴や発生状況等の科学的知見等について、市民等に分かりやすく情報提供・共有を行う。

エ 市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、業界団体等を通じた情報提供・共有を行う。

オ 市は、国が示す感染症の発生状況等に関する公表基準等を踏まえ、個人情報やプライバシーの保護に留意しつつ、感染症対策に必要な情報提供・共有を行う。

(2) 双方向のコミュニケーションの実施【保健医療部、総務部】

ア 市は、感染症対策を円滑に進めていく上で、関係者の理解や協力を得ることが重要であることから、一方向の情報提供だけでなく、SNSの動向やコールセンター等に寄せられた意見等の把握を通じて、情報の受取手の反応や関心を把握し、可能な限り双方向のコミュニケーションに基づくリスクコミュニケーションを行うよう努める。

イ 市は、初動期に設置したコールセンターの体制を強化する。コールセンター等に寄せられた質問事項や国から配布されたQ & A等から市民等の関心事項等を整理するとともに、関係部局で共有し、情報提供・共有する内容に反映する。

ウ 市は、外国人相談支援センターを活用し、引き続き、日本語能力が十分でない外国人に対して、必要な情報を適切に提供できるよう支援する。

(3) 偏見・差別等や偽・誤情報への対応【保健医療部、総務部、市民部、福祉部、教育部】

市は、感染症は誰でも感染する可能性があるもので、感染者やその家族、所属機関、医療従事者等に対する偏見・差別等は、許されるものではなく、法的責任を伴い得ることや、患者が受診行動を控える等感染症対策の妨げにもなること等について、その状況等を踏まえつつ、適切に情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する国、県、市、NPO等の各種相談窓口に関する情報を整理し、市民等に周知する。

また、その時点で得られた科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有する等、市民等が正しい情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（対応期）

（4）リスク評価に基づく方針の決定・見直し

病原体の性状（病原性、感染性、薬剤感受性等）等が明らかになった状況に応じて、次のとおり対応する。

ア 封じ込めを念頭に対応する時期【保健医療部、総務部、市民部、福祉部、教育部】

国内での新型インフルエンザ等の発生の初期段階には、封じ込めを念頭に、感染拡大防止を徹底することが考えられる。その際、市民等の感染拡大防止措置に対する理解・協力を得るため、病原体の性状（病原性、感染性、薬剤感受性等）等について限られた知見しか把握していない場合は、その旨を含め、政策判断の根拠を丁寧に説明する。また、市民等の不安が高まり、感染者等に対する偏見・差別等が助長される可能性があることから、市は、改めて、偏見・差別等が許されないことや感染症対策の妨げにもなること、また、個人レベルでの感染対策が社会における感染拡大防止にも大きく寄与すること、市が市民等に不要不急の外出や市町村間又は都道府県間の移動等の自粛を求める際には、それらの行動制限が早期の感染拡大防止に必要なものであること、事業者においても速やかな感染拡大防止対策の取組が早期の感染拡大防止に必要なこと等について、可能な限り科学的根拠等に基づいて分かりやすく説明を行う。

イ 病原体の性状等に応じて対応する時期

（ア）病原体の性状等を踏まえたリスク評価に基づく対策の説明【保健医療部】

病原体の性状（病原性、感染性、薬剤感受性等）等を踏まえたリスク評価の大括りの分類に基づき、感染拡大防止措置等が見直されることが考えられる。その際、市民等が適切に対応できるよう、その時点で把握している科学的知見等に基づく感染拡大防止措置等について、従前からの変更点や変更理由等を含め、分かりやすく説明を行う。

（イ）子どもや若者、高齢者等が重症化しやすい場合の対策の説明【保健医療部、福祉部、教育部】

病原体の性状（病原性、感染性、薬剤感受性等）等を踏まえたリスク評価や影響の大きい年齢層に応じて、特措法に基づく措置の強度や市民等への協力要請の方法が異なり得ることから、当該対策を実施する理由等について、可能な限り科学的根拠等に基づいて分かりやすく説明を行う。その際、特に影響の大きい年齢層に対し、重点的に、可能な限り双方向のリスクコミュニケーションを行いつつ、リスク情報とその見方の共有等を通じ、当該対策について、理解・協力を得る。

第3部第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション（対応期）

ウ 特措法によらない基本的な感染症対策に移行する時期【保健医療部、総務部】

ワクチン等により免疫の獲得が進むこと、病原体の変異により病原性や感染性等が低下すること及び新型インフルエンザ等への対応力が一定水準を上回ることに
より、特措法によらない基本的な感染症対策へと移行していく段階では、平時への移行に伴い留意すべき点（医療提供体制や感染対策の見直し等）について、丁寧に情報提供・共有を行う。また、個人の判断に委ねる感染症対策に移行することに不安を感じる層がいることが考えられるため、可能な限り双方向のリスクコミュニケーションを行いつつ、リスク情報とその見方の共有等を通じ、当該対策について、理解・協力を得る。また、順次、広報体制の縮小等を行う。