

第2節 情報提供・共有、リスクコミュニケーション

I 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、市民、医療機関、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、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。

2 所要の対応

（1）感染症に関する情報提供・共有

ア 市は、平時から国及び県と連携して、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、各種媒体を利用し、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、継続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・共有を行う。

イ 市は、保育施設や学校、職場等の感染拡大の起点となりやすい施設や、高齢者施設等の重症化リスクが高いと考えられる施設について、庁内の関連部署で連携の上、感染症や公衆衛対策について丁寧に情報提供・共有を行う。
また、学校教育の現場を始め、こどもに対する分かりやすい情報提供・共有を行う。

（2）偏見・差別等に関する啓発

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。³⁵

（3）偽・誤情報に関する啓発

市は、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の問題が生じ得ることから、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。

また、例えば、ワクチン接種や治療薬・治療法に関する科学的根拠が不確か

³⁵ 特措法第13条第2項

な情報等を踏まえつつ、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。

(4) 双方向のコミュニケーションの体制整備や取組の推進

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・共有に活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の発生時に、市民等からの相談に応じるため、必要に応じて、コールセンター等の設置の準備を進める。

【情報提供・共有の形態及び方法】

形態	方法
直接的な提供・共有	記者会見、記者発表
	ホームページ、市民だより、デジタルサイネージ
	リーフレット、パンフレット、ポスター
	市公式 LINE、市公式ポータルアプリ「あいかり」、市公式「X」、市公式インスタグラム、健康推進課公式インスタグラム
	コミュニティバス「かりまる」
メディア等を通じた広告、提供・共有	新聞
	KATCH ネットワーク、PitchFM
	地区回覧板
間接的な提供・共有	民生委員等を通じた情報提供・共有

【リスクコミュニケーションの形態及び方法】

形態	方法
ツール等を通じた意見や関心の聴取	ホームページへの意見、アクセスの分析
	コールセンターへの質問・意見
	ソーシャルリスニング (SNS 等での発信状況の収集・分析)
イベントを通じた意見や関心の聴取	市民講座
間接的な意見や関心の聴取	各種団体からの要望や情報提供・共有等

Ⅱ 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、準備期にあらかじめ定めた方法等により、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、状況に応じた的確な情報提供・共有を行い、感染拡大に備えて、準備を促す。

2 所要の対応

（1）情報提供・共有について

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、その時点で把握している科学的知見等に基づく新型インフルエンザ等の特性、国内外における発生状況、有効な感染対策等について、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。

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、高齢者、子ども、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。

（2）双方向のコミュニケーションの実施

市は、市民等の感染症危機に対する不安や意見を把握するため、必要に応じて、コールセンター等を設置する。

また、コールセンター等に寄せられた質問事項等から、市民等の関心事項等を整理し、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、国及び県と情報共有を図る。

（3）偏見・差別等や偽・誤情報への対応

市は、準備期と同様、引き続き、偏見・差別等や偽・誤情報への対応を行う。

【主な情報提供・共有の内容】

- ・感染症の特性に関する情報
- ・感染症発生状況に関する情報
- ・有効な感染防止対策に関する情報
- ・水際対策に関する情報
- ・検査に関する情報
- ・医療提供体制、治療法に関する情報
- ・（生活関連物資を含めた）物資の供給状況に関する情報
- ・各種相談窓口（コールセンター等）に関する情報

Ⅲ 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、感染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。

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

(1) 迅速かつ一体的な情報提供・共有

市は、初動期同様、引き続き、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。

(2) 双方向のコミュニケーションの実施

市は、初動期同様、引き続き、コールセンター等に寄せられた質問事項等から、市民等の関心事項等を整理し、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、国及び県と情報共有を図る。

(3) 偏見・差別等や偽・誤情報への対応

市は、初動期同様、引き続き、偏見・差別等や偽・誤情報への対応を行う。

【主な情報提供・共有の内容】

- ・感染症の特性に関する情報
- ・感染症発生状況に関する情報
- ・有効な感染防止対策に関する情報
- ・水際対策に関する情報
- ・まん延防止対策に関する情報
- ・ワクチンに関する情報
- ・検査に関する情報
- ・医療提供体制、治療法に関する情報
- ・(生活関連物資を含めた)物資の供給状況に関する情報
- ・各種支援策に関する情報
- ・各種相談窓口(コールセンター等)に関する情報