

**情報提供・共有（リスクコミュニケーション）
に関するマニュアル**

目 次

第1	目的	27
第2	県における対応	28
1	情報収集体制の整備	28
2	情報提供体制の整備	29
3	情報提供の内容	31
4	情報提供の方法	32
第3	市町村における対応	35
第4	国、市町村、関係機関等との連携	35
1	国及び市町村との連携	35
2	医療関係者、指定(地方)公共機関との情報共有	36

第1 目的

新型インフルエンザ等発生時の県民の不安と混乱を解消するためには、県民に対し、国内外の正確な情報を伝達することが重要である。特に、新型インフルエンザ等の国内発生が確認された以後は、感染の拡大を防ぎ県民の健康を守る観点から、適切かつ効果的に可能な限りの情報提供を行う。

このため、県としては、事前に情報の収集・提供体制を整備するとともに、個人のプライバシーや人権に配慮しつつ、迅速に正確な情報を提供するため、盛り込むべき項目、内容、提供方法、表現等の留意事項について整理する。

なお、その際、コミュニケーションに障がいのある方（視覚障がい者、聴覚障がい者等）や外国人など受け手に応じた情報提供を行うよう配慮する。

また、平常時より報道機関等と共通理解を前提とした意見交換を行い、新型インフルエンザ等に関する報道のあり方について検討しておく。

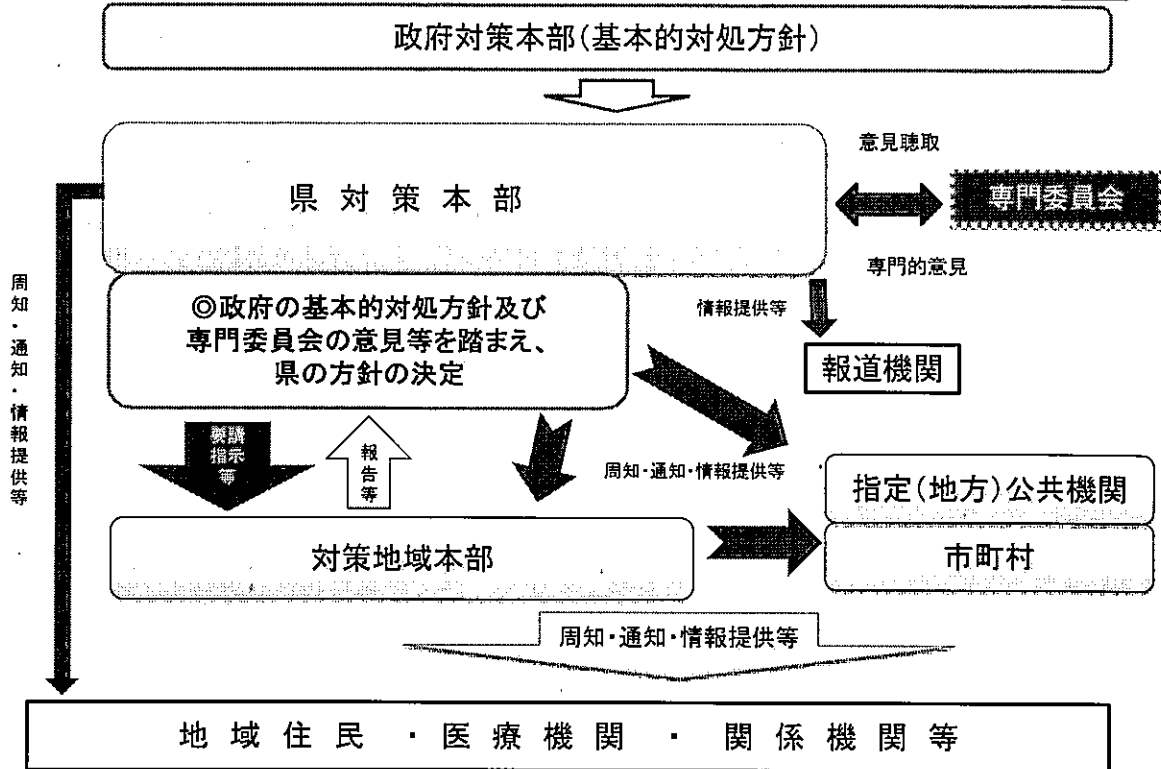
国、県及び市町村の対策に加え、県民一人一人が新型インフルエンザに関する正しい知識を持ち、事前の準備を行い、発生時には冷静な対応をとることが重要であることから、平常時から、手洗い・咳エチケット等インフルエンザの感染予防策、流行時に備えた食料等の備蓄、発生時の対応等を県民に広く周知する。

感染拡大防止及び社会・経済機能の破綻を回避するための対策として、県内発生早期における学校等の臨時休業（学校閉鎖、学年閉鎖、休校）の実施や、緊急事態宣言が発出された場合には、不要不急の外出自粛要請や興行場等の使用制限、催物の開催制限等の要請が実施されることも併せて周知しておく。

本マニュアルは、このような認識の下、新型インフルエンザ等対策を実施する主体別に、実施すべき情報収集・提供に係る体制、県民との間での情報共有等の在り方について、予め整理し、規定するものである。

第2 県における対応

対策実施における情報の流れ(イメージ図)



1 情報収集体制の整備

詳細については、「サーベイランスに関するマニュアル」参照

- (1) 県は、海外及び国内の鳥インフルエンザの発生状況、新型インフルエンザ等が疑われる事例の発生状況(以下「鳥インフルエンザ等の発生状況」という。)並びに最新の知見等に係る情報を国や関係機関等から収集する。
- (2) 県は、海外及び国内における「鳥インフルエンザ等の発生状況」の情報収集並びに日常的に収集した情報を、各部局、医師会や医療機関等の関係機関との間で共有するよう努める。

【情報収集に係る留意事項】

ア 海外・国内・県内における鳥インフルエンザ等の発生状況に係る情報収集においては、その内容及び収集源に関し、次に掲げる点について留意する必要がある。

	海外発生情報	国内・県内発生情報
収集すべき情報	<ul style="list-style-type: none"> ・発生国、地域 ・発生日時、発表日時 ・確定診断の状況等 ・健康被害の内容(症状、重症度等) ・感染拡大の状況(家族以外への感染等) ・現地での対応状況(初動対応の内容) ・住民、国民の反応 ・諸外国やWHO等関係機関の動き ・情報の発信元及びその信頼度等 	<ul style="list-style-type: none"> ・発生地域 ・発生日時・報道発表の状況 ・確定診断の状況等 ・健康被害の内容(症状、重症度等) ・感染拡大の状況(家族以外への感染等) ・現地での対応状況(初動対応の内容等) ・住民の反応 ・情報の発信元
収集源	<ul style="list-style-type: none"> ・WHO ・諸外国 	<ul style="list-style-type: none"> ・検疫所からの報告 ・各保健所からの報告 ・各市町村からの報告 ・県衛生研究所からの報告 ・法に基づく届出(注) 等

(注)感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(平成10年法律第114号。)第12条及び第14条の規定に基づき、医師等から届出が行われる。

2 情報提供体制の整備

- (1) 県は、県民に対して迅速かつ一元的な情報提供を行うため、福島県新型インフルエンザ等対策本部(以下、「県対策本部」という。)における実務担当責任者(広報班長)とは別に、新型インフルエンザ等に関する広報担当の責任者(総括班班長が兼務)を置くものとし、発生時には広報班とともに定期的に新型インフルエンザ等に係る記者発表を行う。当該記者発表については、その頻度を特定し、県庁記者クラブ等には予め周知を図る。

【広報担当の責任者(総括班班長が兼務)】

ア 県は、新型インフルエンザ等の発生時に、以下の視点を考慮して広報担当の責任者(総括班班長)を置く。また、未発生期からそのための準備調整を行う。

(ア) 広報担当の責任者(総括班班長)は、感染症全般に関する一定の知識を有するとともに、新型インフルエンザ等対策の実施に当たって、県における意思決定にある程度関与できる立場の者であることが求められる。広報担当の責任者(総括班班長)は、発生前から研修等を通じて、コミュニケーションスキルの向上に取り組む。

イ 広報担当の責任者(総括班班長)は、新型インフルエンザ等の発生時には、記者発表等を通じて、発生状況や対策に関する情報を一元的に分かりやすく継続的に提供するスポークスパーソンとしての役割を有する。

【情報収集班・広報班】

ア 新型インフルエンザ等の発生時においては、広報業務の範囲は多岐にわたることから、県は、情報を集約・整理するため情報収集班を、県民、市町村、医療機関等及び報道機関に対して一元的かつ効果的に情報提供を行うため、広報班を設置する。

また、発生前からそのための準備・調整を行う。

イ 新型インフルエンザ等の発生時において、以下の業務を行う。

《情報収集班》

(ア) 新型インフルエンザ等の発生状況や実施する対策の状況等についての情報の集約・整理を行う。

(イ) 対策の実施主体となる各部局及び関係機関等が適切に情報を提供できるよう、情報を収集し、調整する。

(ウ) 市町村、医療機関及び報道機関等に対して、ニーズに沿った情報を提供するため、受け手や媒体に合わせ、情報を分かりやすく編集・加工する。

《広報班》

(ア) 新型インフルエンザ等の発生状況や実施する対策の状況等についての情報の提供や窓口業務を行う。

(イ) 市町村、医療機関及び報道機関等に対して、ニーズに沿った情報を提供する。

(ウ) 市町村、医療機関及び報道機関等からの問い合わせ等に対応する。

ウ 新型インフルエンザ等の発生時に、一体的な情報提供を行うため、広報班の運営は以下のようにする。

(ア) 市町村、医療機関及び報道機関等に対する窓口をそれぞれ一本化する。

(イ) 市町村、医療機関及び報道機関等からの問い合わせ内容を集約・整理し、Q&Aの作成等に反映させる。

(ウ) 日に複数回開催される予定の対策に関する連絡会議において、収集された情報や実施する対策の内容を集約し、記者発表等で提供すべき情報の整理を行う。

(エ) 集約した情報を総括班及び情報収集班と共有する。

(2) 県は、国や市町村、関係機関等への情報提供を行う体制を整備し、必要に応じて、訓練を実施する。

(3) 県は、国や各部局との情報連絡網を整備するとともに、リスクコミュニケーションの担当者を養成するなど、広報体制の強化を図る。

(4) 県は、住民の新型インフルエンザ等に対する正確な知識の普及を図るため、インターネット、パンフレット等により、新型インフルエンザに関する基本知識、各家庭で実施できる基本的な感染防止策、県等が実施する対策等について、情報提供を行っていく。

(5) 発生前においては、以下の準備を行う。

ア 発生前から感染症対策業務に携わる担当者が、研修等を通じて広報技術の向上を図り、新型インフルエンザ等の発生時には専従で広報活動を担当できるよう体制を整える。

イ 感染症危機発生時を想定した広報活動の核となるべき者を、発生前から指名してお

く。

3 情報提供の内容

(1) 発生前の情報提供

- ア 県は、発生時の危機に対応する情報提供だけでなく、予防的対策として、平時においても、新型インフルエンザ等の予防及びまん延の防止に関する情報や国等の調査研究の結果などを県民に情報提供する。
- イ 学校等は集団感染が発生したり、地域への感染拡大の起点となりやすい特性があることから、発生前から保健福祉部や教育委員会と連携して、児童生徒等に対し感染症や公衆衛生について情報提供し、丁寧に指導していく。
- ウ 誰もが感染する可能性があり、同時に他の者に感染させる可能性があり、それが責められるようなことではないという認識を県民が持つように情報提供する。

(2) 海外発生情報等に係る情報提供

新型インフルエンザ等の海外発生状況の情報提供に当たっては、国等が公表した次に掲げる情報をベースとし、情報提供を行う。

- ア 発生状況(発生国・地域の名称等)
- イ 確定診断の状況
- ウ 健康被害の状況
- エ 我が国への流入の危険性の評価
- オ 感染防止策
- カ 問い合わせ先(コールセンター等)
- キ その他

(3) (国内発生・県内発生)情報に係る情報提供

新型インフルエンザ等が県内で発生した場合の情報提供について、サーベイランスの実施状況との関連で、発生段階に応じた項目の選択はあり得るものの、基本的には、次に掲げる内容を含む。

- ア 発生状況
- イ 発生地域
- ウ 確定診断の状況
- エ 健康被害の状況
- オ 感染防止策(特に、対策の理由/実施主体/実施状況)
- カ 症状が出現した場合の行動(受診の方法等)
- キ 行政の対応
- ク 問い合わせ先
- ケ その他

4 情報提供の方法

(1) 記者発表

新型インフルエンザ等の発生時における記者発表に当たって、以下の点に留意して適切な情報提供に努める。

ア 記者発表に際しては、政府対策本部及び厚生労働省と情報を共有し、タイミングと内容を合わせることによって、情報提供の一元化を図る。

イ 記者発表については、その頻度を特定し、関係記者会に予め周知を図る。

ウ 個人情報の公表の範囲について、プライバシーの保護との公益性のバランスを考慮する必要がある。プライバシーを保護することは重要であることは当然であるが、福島県情報公開条例第9条(公益上の理由による裁量的開示)の趣旨を踏まえ、県民の生命、ひいては県民生活・県民経済に多大な影響を及ぼすおそれがある状況下における新型インフルエンザ等の発生状況等に関する情報伝達の公益性に留意して情報提供を行う。

エ 発生地域の公表に当たっては、原則、市町村名までの公表とするが、患者と接触した者が感染している可能性を考慮し、感染者から不特定多数の接触者への感染の危険性が極めて高く、公衆衛生上、当該接触者への対応が必要な場合はその程度に応じて、患者が滞在した場所、時期、移動手段等を発表する。ただし、個別事例の公表は原則として県内発生早期までとし、一般の医療機関において新型インフルエンザ等の患者を診療するようになった県内感染期以降は、集団的事例や重症・死亡例等とする。

こうした発表の方法等については、政府対策本部や厚生労働省、市町村や報道関係者と予め検討を行っておく。

(2) 記者発表後

記者発表後は、報道状況によって以下の対応を行う。

ア 発表の趣旨や内容が正しく伝わっているかどうか確認し、十分に伝わっていなければ再度の説明を行う。

イ 報道に関する県民の意識(どのような情報を求めているか)を把握し、更なる情報提供に活用する。

ウ 風評被害の問題を含め、誤った情報が出た場合は、具体的にその内容を把握し、個々に打ち消す情報を迅速に出すことが重要である。万一、報道内容に明らかな誤りが見られた場合、当該報道機関に対して事実や経緯を丁寧に説明し、今後のために相互の信頼関係を確立するよう努めるとともに、ホームページ等で当該報道への対応や、正しい情報を再度公開する等して、速やかに県民の誤解を解消するよう努める。

エ 報道内容等について県民、市町村、医療機関等から寄せられた意見を、新型インフルエンザ等対策に対する反応、ニーズ、疑義と捉え、場合によっては、それらを県対策本部における意思決定の議論に反映させるよう努める。

オ 県は、記者発表の情報をホームページやソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)でも提供し、県民が情報を得る機会を増やすよう努める。また、提供した情報は、一つ

のホームページにまとめて掲載し、情報提供元の一元に努める。

(3) コールセンター

ア 新型インフルエンザ等の発生時において、県は、一般相談窓口(コールセンター)を設置し、県民からの問い合わせに対応する。また、市町村に対し、相談窓口の設置を依頼し、地域住民に対し、その旨を周知するよう要請する。

イ 一般相談窓口(コールセンター)の設置に当たっては、119番や発生国からの帰国者や患者との濃厚接触者で発熱を有する患者からの相談に対応する帰国者・接触者相談センターとの役割分担と連携体制を確認する。

ウ 一般相談窓口(コールセンター)への問い合わせの多い内容を定期的に取りまとめ、Q&Aを作成してホームページで公開する等、県民の知りたい情報を予め提供するよう努める。

エ 県は、一般相談窓口(コールセンター)の設置に関し、現場の実情に応じた対応を行う。その際には、保健所等の医師・保健師等の専門職が担当すべき他の公衆衛生業務に支障を来さないようにするため、下記について検討を行う。

(ア) 一般相談窓口(コールセンター)機能を各保健所に設置するのではなく、集約する。

(イ) 一般的な問い合わせには事務職員を活用する等、医師・保健師等の専門職との役割分担を図る。

(ウ) 発生時から一定期間は、地方公共団体の職員で対応し、Q&Aを作成した上で外部の民間業者に委託する。

(エ) 一般相談窓口(コールセンター)機能を外部民間業者へ全面委託する。

(オ) 一般相談窓口(コールセンター)の設置に当たって、音声ガイダンスでの番号入力により、相談内容を事前に振り分ける。ただし、耳の不自由な方や高齢者等への対応も併せて検討する。

(カ) 一般相談窓口(コールセンター)の設置に当たって、一般の問い合わせと医療機関からの問い合わせが混在しないよう、医療機関からの問い合わせを受け付ける専用窓口を設置する。

(4) 管内発生情報に係る情報提供

ア 県は、県内で新型インフルエンザ等が発生した場合は、国と随時連携をとりながら、情報提供を実施する。また、患者のプライバシーの保護に十分留意し、個人が特定される情報については、公表を差し控える。

イ 県は、厚生労働省より示された診断、治療に係る方針について、管内の医療機関に対して、周知する。

ウ 県は、随時ホームページ等により、最新の情報や有効な感染防止策等につき、公表する。

エ 地域医師会との連携の下、医療機関からの相談にも対応する。

オ 県は、医療機関、薬局及び行政関係者に対して、福島県感染症危機管理ネットワー

クシステムを活用し、迅速な情報提供を行う。

(5) 受け手に応じた情報提供

- ア 県は、未発生期から、ホームページ、パンフレット等により、新型インフルエンザ等対策の周知を行う。
- イ また、県は、新型インフルエンザ等対策に係る県民の認識について、継続的に把握するよう努めることとし、その対策の計画・立案に当たっては、可能な限り県民の意見を聞く場を設ける。
- ウ 県は、県民への情報提供を行う手法として、利用者の増大しているSNSの活用について、検討する。
- エ 県は、市町村に対し、従来の方法では情報が届きにくい方(避難者等を含む)に対しても、可能な限りの手段を用いて発生前及び発生時に情報を提供するように依頼するとともに、避難者に対する情報提供の手段について、受入都道府県や県内の受入市町村等との調整を行う。

下記の方法について活用を検討する。

- (ア) ホームページ
- (イ) 回覧板、タウン誌・紙等、地域独自の媒体(タブレット等)
- (ウ) 民生委員等を通じた情報提供
- (エ) 電子看板
- (オ) 広報車
- (カ) 防災無線

(外国人に対する情報提供手段)

発生時において県は、外国人が利用する可能性が高い機関・媒体を通じて、外国人ができる限り速やかに情報を得られるよう努める。

(障がいを持つ方に対する情報提供)

発生時において県は、障がい者団体等にも情報を提供し、団体等を通じて、障がいを持つ方ができる限り速やかに情報を得られるよう努める。

また、障がいに応じた情報提供方法を工夫するよう努める。

(例) 目の不自由な方向けに、ホームページの読み上げ機能の活用 等

(そのほか検討が考えられる情報提供手段)

- ア 地上デジタルテレビのデータ放送等の活用
- イ 携帯電話、スマートフォン等による情報提供サービスの活用
- ウ 日本語以外でもホームページ上に情報を掲載する等、外国人ができる限り速やかに情報を得られる機会の増加

第3 市町村における対応

- 1 市町村は、最も住民に近い行政主体であることを踏まえ、新型インフルエンザ等の発生時には、住民に対する詳細かつ具体的な情報提供及び住民からの相談受付等について、中心的な役割を担うこととなる。したがって、発生前から、情報収集・提供体制を整備し、国及び県等が発信する情報を入手することに努める。また、関係部局間での情報共有体制を整備する。
- 2 市町村は、新型インフルエンザ等が発生した場合は、国及び県等が発信する情報を入手し、住民への情報提供に努める。また、地域内の新型インフルエンザ等の発生状況や地域内で今後実施される対策に係る情報、地域内の公共交通機関の運行状況等について情報提供する。
- 3 市町村は、東日本大震災による原発避難者に対しても、国及び県等が発信する情報の提供に努める。
また、避難者に対し、避難先市町村の情報を自ら積極的に収集するよう周知する。
- 4 新型インフルエンザ等に関する相談窓口を設け、疾患に関する相談のみならず、生活相談等広範な内容にも対応できる体制について検討する。

第4 国、市町村、関係機関等との連携

1 国及び市町村との連携

- (1) 県は、新型インフルエンザの発生に備えて、発生前から、国と市町村との間で、互いに窓口となる担当者を設定しておく。また、緊急時の連絡先電話番号・メールアドレスについて事前に共有し、新型インフルエンザ等の発生時において、相互に直接連絡がとれるよう準備しておく。
- (2) 新型インフルエンザ等の発生時において、県は、下記の方法により国及び市町村とより密な情報共有を図る。
 - ア 発出した通知等の内容に関する市町村からの問い合わせ等に対応する窓口(総括班)を設置する。
 - イ 市町村からの問い合わせ等を取りまとめ、Q&Aの形で速やかに共有する。
 - ウ 実施する対策の決定の理由やプロセス等についても、WEB会議システムの活用、メールでの配布、メーリングリストや動画配信又はホームページへの掲載等により、できる限りリアルタイムで情報を共有する。

2 医療関係者、指定(地方)公共機関との情報共有

- (1) 新型インフルエンザ等の発生時において、県は、国等が決めた新型インフルエンザの診断、治療に係る方針を、医師会等を通じ、医療関係者に対し周知する。
- (2) 県は、感染症危機管理ネットワーク等を通じて、医療関係者と直接情報を共有する。併せて、医療関係者からの情報や問い合わせに対する回答を感染症危機管理ネットワーク等でフィードバックする。
- (3) 各部局は、所管する指定(地方)公共機関と適宜情報を共有する。