

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

<目的>

感染症危機において、対策を効果的に行うためには、区民、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、区民等が適切に判断・行動できるようにすることが重要である。このため、区は、平時から、区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、区民等が、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⁶⁴を高めるとともに、区による情報提供・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、発生状況に応じた区民等への情報提供・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。

1-1 新型インフルエンザ等の発生前における区民等への情報提供・共有

1-1-1 感染症に関する情報提供・共有

- ① 区は、平時から、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について、区民等の理解を深めるため、各種媒体を利用し、可能な限り多言語や障害者に配慮した方法で、継続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・共有を行う⁶⁵。また、コールセンター等の設置準備を始め、可能な限り開かれたリスクコミュニケーションができる体制整備を進める。これらの取組等を通じ、区による情報提供・共有が有用な情報源として、区民等による認知度・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。

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、社会福祉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、区は、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、学校教育の現場をはじめ、こどもに対する分

⁶⁴ 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

⁶⁵ 特措法第13条第1項

第2部 各対策項目の考え方及び取組

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

かりやすい情報提供・共有を行う。【総務部、健康部、地域振興部、福祉部、障害福祉部、こども未来部、教育委員会事務局】

- ② 区立学校に対しては、国や都の通知を参考に、学校における換気、マスク着用等の咳エチケット、手洗い、人混みを避ける等の基本的な感染対策について定め、周知する。

【教育委員会事務局】

- ③ 新型インフルエンザ等についての正確な知識と適切な予防策について周知を図ることが重要であり、区民一人一人が感染予防策を理解することで、初めて感染拡大防止が可能となる。そのため区は、ホームページ、SNS等により、新型インフルエンザ等の感染予防策を周知し、発生した場合は、都などからの情報に従って医療機関を受診するなど、感染拡大防止策の普及啓発を図る。【政策経営部、総務部、健康部】

【情報提供・共有の形態及び方法】

形態	方法
A 直接的な提供・共有	記者会見・ブリーフィング
	ホームページ
	リーフレット、パンフレット、ポスター
	SNS（文字ベースのもの）
	SNS（動画ベースのもの）
B メディア等を通じた広告、提供・共有	新聞等広告
	インターネット広告
	電子看板、街頭ビジョン
	テレビCM
	ラジオCM
	回覧板、掲示板、タウン誌その他の地域独自の媒体（＊）
C 間接的な提供・共有	民生委員等を通じた情報提供・共有（＊）
	公共交通機関の車内放送・駅・空港等でのアナウンス
	防災行政無線（＊）

（注）（＊）印については、国が情報提供・共有した内容を参考に、地方公共団体において活用することが想定されるもの

出典：新型インフルエンザ等対策政府行動計画ガイドライン（情報提供・共有、リスクコミュニケーションに関するガイドライン）

【リスク情報の伝え方】

リスク情報は、科学的知見に基づくものであるが、理解しやすい形で分かりやすく伝えるためには、以下のような点に留意することが重要である。

- a 実際のリスク認知は、客観的な要素と主観的な要素を基に、立場等に応じて、総合的に判断される。このため、リスク情報を伝える際には、本人や社会にとって意味があると感じられる、自分を取り得る対策を、併せて伝えることが重要である。その際、推奨される行動等は、実行しやすいよう、可能な限り、具体的で肯定的な伝え方をすることが望ましい。
- b 現時点で分かっていることと不確実なこととの線引きをワンボイスで明確化しつつ、さらに、現在のみならず将来を含めた一貫性を確保するため、情報は現時点におけるものであり、更新され得る旨をあらかじめ付記しておくことや、残っている古い情報に依拠してしまうことによる混乱をできるだけ防ぐため、各種情報には更新時期を明記しておくことも重要である。
- c リスクの有無は程度の問題であることを理解しやすくするため、換算可能な数値や身近にある例を挙げて、イメージしやすいものにする工夫も考えられる。また、統計を示して説明する場合、直感的に分かりやすく、誤解の可能性も低くするため、割合だけでなく分母や実数といった生の数値も示しつつ、視覚化することが望ましい。

出典：新型インフルエンザ等対策政府行動計画ガイドライン（情報提供・共有、リスクコミュニケーションに関するガイドライン）

1-1-2 偏見・差別等に関する啓発

区は、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、帰国者、外国人その他の新型インフルエンザ等に関連する者に対する偏見・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など、正確な知識等が情報の受取手に適切に伝わるよう留意しながら、啓発する⁶⁶。【総務部、地域振興部、健康部】

1-1-3 偽・誤情報に関する啓発

- ① 区は、感染症危機において、偽・誤情報の流布、更にSNS等によって増幅されるインフォデミック⁶⁷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、区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、情報の受取手に適切に伝わるよう留意しながら、各種媒体を活用した偽・誤情報に関する啓発を行う。【政策経営部、総務部、健康部】

⁶⁶ 特措法第13条第2項

⁶⁷ 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

- ② 感染症に関して科学的根拠が不確かな情報等、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえつつ、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、区民等が正確な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、区による情報提供・共有が有用な情報源として、区民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。【総務部、健康部】

1-2 新型インフルエンザ等の発生時における情報提供・共有体制の整備等

区は、情報提供・共有の体制整備等として、以下の取組を行う。

1-2-1 迅速かつ一体的な情報提供・共有の体制整備

- ① 区は、新型インフルエンザ等の発生状況に応じて区民等へ情報提供・共有する内容について整理する。また、区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、目や耳が不自由な方等への適切な配慮をしつつ、情報提供・共有する媒体や方法について整理する。【総務部、健康部、地域振興部、福祉部、障害福祉部、こども未来部、教育委員会事務局】
- ② 区として一体的・整合的ないわゆるワンボイスでの情報提供・共有を行うことができるよう、必要な体制を整備する。【総務部、健康部】
- ③ 区は、新型インフルエンザ等の発生時に、都や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・共有の対応方法を整理する。【総務部、健康部】
- ④ 区は、国から示される感染症の発生状況等に関する公表基準等に基づき、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。【健康部】

1-2-2 双方向のコミュニケーションの体制整備や取組の推進

- ① 区は、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、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえつつ、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。【政策経営部、総務部、健康部】

【広聴の形態及び方法】

形態	方法
A 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
	ホームページのアクセス分析
	ソーシャルリスニング
	(SNS等での発信状況の収集・分析)

第2部 各対策項目の考え方及び取組

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

	コールセンターへの質問・意見（＊）
	世論調査（ネット、郵便等による選択肢への回答方式）
	世論調査（対面形式でオープンクエスチョン）
	パブリックコメント
B イベントを通じた意見 や関心の聴取	公聴会
	シンポジウム
	車座対話
	ワークショップ
C 間接的な意見や関心の 聴取	地方公共団体をはじめとする各種団体からの要望や情報提供・共有等

（注）（＊）コールセンターでの応答の基となるQ&Aは、ホームページで公表するなど、利用者の利便性に資するよう運用する。

出典：新型インフルエンザ等対策政府行動計画ガイドライン（情報提供・共有、リスクコミュニケーションに関するガイドライン）

- ② 区は、新型インフルエンザ等の発生時に、国からの要請を受けて、コールセンター等を設置する準備を進める。【健康部】
- ③ 区は、区民等が理解しやすい情報提供・共有を行うため、アンケート調査等をはじめ、リスクコミュニケーションの取組を推進するとともに、職員に対する研修を実施し、手法の充実や改善に努める。【総務部、健康部】

第2節 初動期

<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、区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、区民等が、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、区民等の関心事項等を踏まえつつ、その時点で最新の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・差別等は許されるものではなく、感染症対策の妨げにもなること等について情報提供・共有し、理解を求めるとともに、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、区民等の不安の解消等に努める。

2-1 迅速かつ一体的な情報提供・共有

- ① 区は、準備期に整備したリスクコミュニケーションの実施体制について、本格的に体制を強化し、区民に対して必要な情報提供・共有、リスクコミュニケーションを行う。感染症の発生状況及び感染対策等について、報道発表、記者会見、ホームページへの掲載、SNSでの発信等により迅速かつ積極的に情報提供・共有を行う。【政策経営部、総務部、健康部】
- ② 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。【総務部、健康部】
- ③ 発生段階や政府の緊急事態宣言に応じて区長コメントを発表し、感染症対策の徹底などを呼び掛ける。【政策経営部、総務部、健康部】
- ④ 区は、区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、目や耳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。【総務部、健康部、地域振興部、福祉部、障害福祉部、こども未来部、教育委員会事務局】
- ⑤ 区は、患者や医療従事者及びそれらの家族等関係者への偏見をなくすため、区民や報道機関等に対しては偏見や誤解を生まない適切な情報発信を促す。【政策経営部、総務部、健康部】
- ⑥ 区は、感染症の発生状況や留意すべき点をまとめた特設サイトの開設を必要に応じて準備する。【政策経営部、総務部、健康部】
- ⑦ 区は、都から区内に関する情報提供・共有があったときは、区民への情報提供を行う。【総務部】

- ⑧ 区は、都と連携して学校や社会福祉施設等へ情報提供・共有する。【福祉部、障害福祉部、こども未来部、教育委員会事務局】
- ⑨ 区は、国から示される新型インフルエンザ等の発生状況等に関する公表基準等に基づき、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。【健康部】
- ⑩ 区は、外国人にも理解しやすいようなホームページやSNS等を通じての広報に努める。【各部】

2-2 双方向のコミュニケーションの実施

- ① 区は、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、アンケート調査等を通じて、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。【総務部、健康部】
- ② 区は、国から提供されたQ&Aをホームページなどへ掲載するとともに、国からの要請を受けてコールセンター等を速やかに設置する。【健康部】

2-3 偏見・差別等や偽・誤情報への対応

- ① 区は、感染症は誰でも感染する可能性があるものであり、感染者やその家族、所属機関、医療従事者、帰国者、外国人その他の新型インフルエンザ等に関連する者に対する偏見・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区民及び事業者に理解を求める。また、その状況等を踏まえつつ、情報の受取手に適切に伝わるように留意しながら情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する各種相談窓口に関する情報を整理し、区民等に周知する。【総務部、健康部】
- ② 区は、感染症に関して科学的根拠が不確かな情報等、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえつつ、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、区民等が正確な情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。【総務部、健康部】

第3節 対応期

<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、区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、区は、区民等の関心事項等を踏まえつつ、対策に対する区民等の理解を深め、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、区民等が、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、区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・差別等は許されるものではなく、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、区民等の不安の解消等に努める。

3-1 基本的方針

3-1-1 迅速かつ一体的な情報提供・共有

- ① 区は、区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、迅速かつ一体的に情報提供・共有を行う。また、患者や医療従事者及びそれらの家族等関係者への偏見をなくすため、区民や報道機関等に対して偏見や誤解を生まない適切な情報発信を促す。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。【総務部、健康部】
- ② 発生段階や政府の緊急事態宣言に応じて区長コメントを発表し、予防策の徹底などを呼び掛ける。【総務部、健康部】
- ③ 区は、区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、目や耳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。【総務部、健康部、地域振興部、福祉部、障害福祉部、こども未来部、教育委員会事務局】
- ④ 区は、区民等の情報収集の利便性向上のため、必要に応じて、関係部局等の情報を集約の上、総覧できる特設サイトを運営する。【政策経営部、総務部、健康部】

- ⑤ 区は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の対応方法を踏まえ、都や業界団体等を通じた情報提供・共有を行う。【総務部、健康部】
- ⑥ 国は、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・共有を行うため、新型インフルエンザ等の発生状況等に関する公表基準等に関し、地方公共団体における具体的な対応の目安となりやすいよう、改めて、感染症の特徴等に応じて必要な見直しを行いつつ、関係法令等の解釈や運用の明確化や周知を行う。
- ⑦ 区は、外国人向けを含めたホームページやSNS等を通じての広報を行う。【各部】

3-1-2 双方向のコミュニケーションの実施

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、区は、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、アンケート調査等を通じて、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。【政策経営部、総務部、健康部】

また、区は、国から提供されたQ&Aをホームページへ掲載するとともに、国からの要請を受けてコールセンター等を継続して運営する。【健康部】

3-1-3 偏見・差別等や偽・誤情報への対応

- ① 区は、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、帰国者、外国人その他の新型インフルエンザ等に関連する者に対する偏見・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、区民及び事業者に理解を求める。また、その状況等を踏まえつつ、情報の受取手に適切に伝わるよう留意しながら情報提供・共有する。あわせて、偏見・差別等に関する各種相談窓口に関する情報を整理し、区民等に周知する。【総務部、地域振興部、健康部】
- ② 区は、感染症に関して科学的根拠が不確かな情報等、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえつつ、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、区民等が正確な情報を円滑に入手できるよう、適切に対処する。【総務部、健康部】

3-2 リスク評価に基づく方針の決定・見直し

区は、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、以下のとおり対応する。また、ウイルスに変異があった場合は、以下の対応を繰り返し実施することもあるため、速やかにリスク評価・分析を実施する。【健康部】

3-2-1 封じ込めを念頭に対応する時期

- ① 区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、区は、区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、感染症対策の根拠を丁寧に説明する。【総務部、健康部】

- ② 区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、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、区民等に不要不急の外出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であること等について、区は、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。【総務部、健康部】

3-2-2 病原体の性状等に応じて対応する時期

3-2-2-1 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

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きくりの分類に基づき、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、区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。【総務部、健康部】

3-2-2-2 こどもや若者、高齢者等が重症化しやすい場合の対策の説明

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区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。【総務部、健康部】

3-2-3 特措法によらない基本的な感染症対策に移行する時期

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。順次、広報体制の縮小等を行う。【総務部、健康部】