

第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション

第4章 情報提供・共有、リスクコミュニケーション

概 要

感染症危機においては、様々な情報が錯綜しやすく、不安とともに、偏見・差別等が発生したり、偽・誤情報が流布したりするおそれがある。

こうした中で、表現の自由に十分配慮しつつ、各種対策を効果的に行う必要があり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を迅速に提供するとともに、可能な限り双方向のコミュニケーションを行い、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。

準備期

国の取組

- 感染症対策について国民等が適切に判断・行動できるよう、
- ・ 感染症危機に対する理解を深める。
 - ・ リスクコミュニケーションの在り方の整理・体制整備。

市の取組

感染症に関する情報提供・共有

- 国や県等と連携して、感染症に関する基本的な情報、基本的な感染対策、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、市民等の理解を深めるため、各種媒体を利用し、可能な限り多言語で、継続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・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、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、関係部署と連携して、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。
- 学校教育の現場をはじめ、こどもに対する分かりやすい情報提供・共有を行う。

偏見・差別等に関する啓発

- 感染症は誰でもり患する可能性があるので、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。

偽・誤情報に関する啓発

- 有事において、偽・誤情報の流布、さらに、SNS等によって増幅される等の問題が生じ得ることから、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よう努める。

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

- 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検討する。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、情報提供・共有する媒体や方法について検討する。
- 新型インフルエンザ等の発生時に、様々な機関・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・共有について確認する。
- また、市民等からの相談に応じるためのコールセンター等が設置できるよう準備する。

初動期

国の取組

- ・ 感染拡大に備えて、科学的知見等に基づく正確な情報を国民等に的確に提供・共有し、準備を促す。

市の取組

情報提供・共有

○ 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、以下のとおり情報提供・共有する。

① 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、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。

② 市民等の情報収集の利便性向上のため、国、県、指定地方公共機関の情報等について、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。

③ 市は、様々な機関・団体等を通じた情報提供・共有を行う。

④ 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。

双向のコミュニケーションの実施

- ① コールセンター等を設置する。
- ② 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。
- ③ 国が作成したQ & A等をホームページ掲載するとともに、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、庁内で共有するとともに、情報提供・共有する内容に反映する。

偏見・差別等への対応

- 感染症は誰でも罹る可能性があるので、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・差別等に関する各種相談窓口に関する情報を整理し、市民等に周知する。

対応期

国の取組

- ・ 国民等の関心事項等を踏まえつつ、対策に対する理解を深め、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

市の取組

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、以下のとおり対応する。

封じ込めを念頭に対応する時期

- 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、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、市民等に不要不急の外出や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であること等について、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。

病原体の性状等に応じて対応する時期

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。

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

- 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。

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。