

第2章 情報提供・共有（リスクコミュニケーション）

1 はじめに

新型インフルエンザ等対策においては、国や地方公共団体が、検疫、医療等の各分野における検討を進め、その体制を整備することは極めて重要であるが、それのみでは対策が有効に機能しないおそれがある。新型インフルエンザ等の発生時には、検疫、医療等の各分野における施策の実施に当たって、県民一人一人が、新型インフルエンザ等に対する正確な知識に基づき、適切に行動することで、はじめて、まん延の防止が可能となる。このため、県は、平時から情報提供に努めるとともに、発生時において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県民に提供するとともに、継続的に県民の意見を把握し、県民が主体的に対策に参画できる体制を整備する必要がある。その際、コミュニケーションに障害のある方（視覚障害者、聴覚障害者等）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。

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、あらかじめ整理し、規定するものである。

2 県における対応

- ・県は、新型インフルエンザ等の発生時には、記者発表により随時県民に対して情報提供を実施することとなることを踏まえ、実務担当の責任者とは別に、新型インフルエンザ等に関する対策本部事務局に健康福祉部次長（技術）を班長とする広報班を置くなど、国の体制を参考に必要な体制を整備する。
- ・各関係部局や国との情報連絡網を整備する。リスクコミュニケーションの担当者の養成を行う等、広報体制の強化を図る。
- ・県は、県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等に関する基本知識、各家庭で実施できる基本的な感染対策、県が実施する対策等について、情報提供を行っていく。

（1）未発生期の情報収集・提供体制の整備

詳細については、「第1章サーベイランス」参照

1）体制の整備

健康福祉政策課は、新型インフルエンザ等の発生に備え、発生時に設置する県対策本部において情報を一元的に管理する体制を整える。

2) 未発生期の情報収集

県庁疾病対策課、健康福祉政策課及び畜産課は、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収集を行う。

県庁疾病対策課、健康福祉政策課及び畜産課等は、日常的に収集した情報を関係部局等との間で共有するよう努める。

(情報収集に係る留意事項)

海外及び国内の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。

	海外発生情報	国内発生情報
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(初動対応の内容等) ・ 県民の反応 ・ 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) ・ 県民の反応 ・ 情報の発信元
収集源	<ul style="list-style-type: none"> ・ WHO ・ 国の関係省庁 ・ 新型インフルエンザ等相談窓口等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 農林水産省、検疫所等のホームページ ・ 法に基づく届出(注)等

(注) 感染症法第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。

3) 未発生期における情報提供

① 県庁疾病対策課は、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等に関する基本知識、各家庭で実施できる基本的な感染対策、県が実施する対策等について、情報提供を行っていく。

② 県庁疾病対策課は、ホームページ等により、季節性インフルエンザの発生情報や感染対策を県民に周知する。

- ③ 健康福祉センター（保健所）は、ホームページ等により、管内の季節性インフルエンザの発生状況や感染予防対策を管内住民に周知する。
- ④ 県庁疾病対策課、健康福祉政策課は、発生前から、国等と協力し、市町村及び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。
- ⑤ 発生時には、対策本部事務局に広報班を置くが、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等に携わる者が、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専従で広報活動を担当する。

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

- ⑥ 健康福祉センター（保健所）は、県が提供する情報を管内市町村等関係機関に周知する。

4) 情報提供の内容

- ① 県庁疾病対策課は、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様々な調査研究の結果などを県民に情報提供する。
- ② 県庁疾病対策課、学事課及び教育庁は、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。
- ③ 健康福祉政策課及び県庁疾病対策課は、新型インフルエンザ等は、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持つように県民に情報提供する。

(2) 海外発生期から県内感染早期の情報提供

1) 海外発生期から県内発生早期時における情報収集

- ・ 対策本部事務局に情報班を置き、情報を集約・整理する。
 - ・ 情報班は、健康危機対策室及び兼務の職員で構成する。
 - ・ 健康福祉政策課は、発生前から準備・他部局との調整を行う。
- ① 情報班は、対策の実施主体となる部局庁が適切に情報を提供できるように、国、各部局庁の情報を収集・整理し、調整する。
 - ② 集約した情報を対策本部の部、健康福祉センター（保健所）、市町村、関係機関に適切に提供する。
 - ③ 健康福祉センター（保健所）は、総務企画課において管内の情報を集

約し、対策本部事務局に送付する。¹

ア 新型インフルエンザ等相談窓口での相談件数、内容

イ 帰国者・接触者外来の設置及び受診状況

ウ その他

④ 対策本部事務局情報班は、以下の情報を収集する。

ア 国が発表する情報（発生状況、病原性など）

イ 帰国者・接触者外来設置状況

ウ 新型インフルエンザ等相談窓口での相談件数・内容

エ 他都道府県の状況等

オ その他

2) 海外発生期から県内発生早期時における情報提供

① 情報提供の方法

- ・ 対策本部事務局に広報班を置き、広報を行う。
- ・ 広報班は、報道広報課、健康危機対策室兼務の職員で構成する。
- ・ 広報班は、県民、マスコミ、市町村、医療機関等に対して一元的かつ効果的に情報提供を行う。また、発生前からそのための準備・調整を行う。

ア 広報班長は、新型インフルエンザ等に関する情報について、県民に対して迅速かつ一元的な情報提供を行うため、定期的に新型インフルエンザ等に係る記者発表を行う。

(記者発表における留意事項は(5) 情報提供方法を参照)

イ 広報班長は、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。

ウ 広報班長は、新型インフルエンザ等の発生時に、以下の視点を考慮する。

(ア) 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) 広報班長は、行政的及び専門的な発言をするため、必要に応じ他部局や専門家等に協力を要請する。

エ 広報班は、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。

(ア) 情報班が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整理した情報の発信。

¹ 患者等の情報はサーベイランスによる。

(イ) マスコミ、市町村、医療機関等に対して、ニーズに沿った情報を発信する。その際、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。

(ウ) マスコミ、市町村、医療機関等からの問い合わせ等に対応する。

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

(ア) マスコミ、市町村、医療機関等に対する窓口をそれぞれ一本化する。

(イ) マスコミ、市町村、医療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、本部事務局の班長の連絡会議において、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。

② 情報提供の内容

ア 海外発生情報等に係る情報提供

対策本部事務局広報班は、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、国が公表する情報をベースとし、発生状況のみならず、感染対策等についても情報提供を行う。具体的には次に掲げる内容を含む。

(ア) 発生状況（発生国・地域の名称等）

(イ) 確定診断の状況（患者数等）

(ウ) 健康被害の状況（病原性の情報等）

(エ) 感染対策

(オ) 新型インフルエンザ等相談窓口（帰国者・接触者相談センター）の問い合わせ先

(カ) その他

イ 国内及び県内発生情報に係る情報提供

対策本部事務局広報班は、ホームページ等により、新型インフルエンザ等が国内で発生した場合の情報提供を行う。情報提供は、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（患者数等）

- (エ) 健康被害の状況（病原性の情報等）
- (オ) 感染対策（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) 県の対応
- (ク) 新型インフルエンザ等相談窓口（帰国者・接触者相談センター）の
問い合わせ先
- (ケ) その他

ウ 県内患者等についての公表

県内発生早期における患者等の公表については、5. 情報提供方法を参照し、患者等のプライバシーの保護と公益性のバランスを考慮する。

③ 県内発生情報に係る情報提供

ア 対策本部事務局は、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 県庁疾病対策課は、厚生労働省より示された診断、治療に係る方針について、県内の医療機関に対して、周知する。

ウ 対策本部事務局は、随時ホームページ等により、最新の情報や有効な感染対策等につき、公表する。

エ 新型インフルエンザ等相談窓口の設置に当たっては、119番や帰国者・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。

オ 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。

(3) 県内感染期における情報収集・提供

1) 県内感染期における情報収集

引き続き、対策本部事務局情報班は、情報を集約・整理する。

① 情報班は、対策の実施主体となる部局庁が適切に情報を提供できるよう、国、各部局庁の情報を収集・整理し、調整する。

② 集約した情報を対策本部の部、健康福祉センター（保健所）、市町村、関係機関に適切に提供する。

2) 県内感染期における情報提供

引き続き、対策本部事務局広報班は、広報を行う。

広報班は、県民、マスコミ、市町村、医療機関等に対して一元的かつ効果

的に情報提供を行う。

3) 情報提供の内容

① 県内発生情報等に係る情報提供

対策本部事務局広報班は、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、国が公表する情報をベースとし、発生状況のみならず、感染対策等についても情報提供を行う。

また、ホームページ等により、新型インフルエンザ等が国内での発生状況の情報提供を行う。基本的には次に掲げる内容を含む。

- ア 発生状況（国内・県内の地域等）
- イ 確定診断の状況（患者数等は推定の場合を含む）
- ウ 健康被害の状況（病原性の情報等）
- エ 感染対策（特に、対策の理由/実施主体/実施状況）²
- オ 症状が出現した場合の行動（受診の方法等）
- カ 県の対応
- キ 新型インフルエンザ等相談窓口の問い合わせ先
- ク その他

(4) 小康期における情報収集・提供

1) 小康期時における情報収集

引き続き、対策本部事務局情報班は、情報を集約・整理する。

情報班は、実施した対策についての情報や対策実施に係る意見を各部局庁、健康福祉センター（保健所）、市町村、医師会等関係団体から収集し、整理する。

2) 小康期における情報提供

引き続き、対策本部事務局広報班は、必要な広報を行う。また、以下について県民、マスコミ、市町村、医療機関等に対して情報提供を行う。

- ① 第一波の終息
- ② 第二波の可能性や準備
- ③ 県の今後の方針等
- ④ その他

² 新型インフルエンザ等対策緊急事態宣言時で特定都道府県となっている場合、区域・期間を定めての「外出自粛要請」や「施設の使用の制限の要請・指示」を行うため、公表・周知が必要となる。

(5) 情報提供方法

1) 記者発表

① 記者発表における留意事項

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、対策本部事務局広報班は、以下の点に留意して適切な情報提供に努める。

ア 県内発生初期における記者発表に際しては、県対策本部が国と情報を共有し、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、関係記者会にあらかじめ周知を図る。

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、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年法律第42号）第7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、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。

こうした発表の方法等については、国やマスコミ関係者とあらかじめ検討を行っておく。

② 記者発表後の対応

対策本部事務局広報班は、記者発表後は、マスコミの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い場合は再度の説明を行う。

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、当該マスコミ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 対策本部事務局情報班は、マスコミの報道内容や、報道について県民、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の意思決定の議論に反映させるよう努める。

2) 情報提供における県対策本部と庁内の調整

- ① 新型インフルエンザ等の発生時においては、対策本部事務局広報班が情報発信することを原則とするが、内容に応じて、各部が主体となって情報発信を行う場合、対策本部事務局は、庁内の中で情報を共有し、対策の実施主体となる部が適切に情報を提供できるよう調整する。
- ② 対策本部事務局広報班は、記者発表の内容に関する情報を提供し、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、情報提供元の一元化に努める。

(6) 新型インフルエンザ等相談窓口

新型インフルエンザ等の発生時において、新型インフルエンザ等相談窓口を本庁（疾病対策課、健康福祉政策課）及び健康福祉センター（保健所）に設置し、新型インフルエンザ等の一般的な相談に対応する。実施においては現場の実情に応じた対応を行う。

健康福祉センター（保健所）は、一般的な問い合わせには事務職員を活用する等、医師・保健師の専門職との役割分担を図り、医師・感染症担当者等に過度に負担がかからないよう留意する。

1) 未発生期における準備

県庁疾病対策課及び健康福祉政策課は、新型インフルエンザ等発生時に直ちに設置できるよう関係部局（総務部等）、市町村、関係団体と調整する。

2) 海外発生期から県内発生早期における対応

- ① 対策本部事務局調整班は、本庁、健康福祉センター（保健所）に新型インフルエンザ等相談窓口の設置を指示するとともに、市町村、関係機関にも設置を要請し、情報班及び広報班へその旨を報告する。

なお、医療機関からの問い合わせの専用窓口は県庁疾病対策課とする。

また、調整班は、他部局（農林水産部等）に関する相談についての窓口について調整する。

- ② 広報班は、ホームページ等により県民、市町村、関係団体へ周知する。
- ③ 県庁疾病対策課は、Q&Aを作成し、広報班を通じて各新型インフルエンザ等相談窓口へ配布する。
- ④ 対策本部事務局調整班は、県の新型インフルエンザ等相談窓口の人員について、発生時から一定期間は、県の職員で対応するが、事前の調整に基づき、できる限り速やかに外部の民間業者に委託する。

外部の民間業者への委託による24時間体制の相談業務の開始後、健康福祉センター（保健所）での夜間受付はしないこととする。

夜間での新型インフルエンザ等相談窓口変更について広報班を通じて県民等に周知する。

- ⑤ 県庁疾病対策課、健康福祉政策課及び健康福祉センター（保健所）は、新型インフルエンザ等相談窓口での問い合わせ内容、件数を適宜、対策本部事務局情報班へ報告する。
- ⑥ 対策本部事務局情報班は、新型インフルエンザ等相談窓口への問い合わせの多い内容を定期的に取りまとめ、その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提供しよう努める。

3) 県内感染期における対応

- ① 引き続き、新型インフルエンザ等相談窓口を継続し、相談内容について対策本部事務局情報班で集約する。
- ② 対策本部事務局調整班は、必要に応じて、新型インフルエンザ等相談窓口の体制を強化する。

4) 小康期における対応

- ① 対策本部事務局調整班は、国の要請に基づき、状況を見ながら、新型インフルエンザ等相談窓口を縮小する。
- ② 対策本部事務局調整班は、県の新型インフルエンザ等相談窓口を縮小した場合には市町村、医師会等の関係機関に周知し、縮小を要請する。
- ③ 対策本部が廃止された場合には、新型インフルエンザ等相談窓口は本庁（健康福祉政策課、疾病対策課）とし、健康福祉センター（保健所）は通常の相談体制とする。また、その旨を市町村、医師会等関係機関に周知する。

(7) 帰国者・接触者相談センター

海外発生期には、県及び保健所設置市に、帰国者・接触者相談センターが設置される。県は新型インフルエンザ等相談窓口内に設置する。また、県内感染期に移行した場合は、帰国者・接触者外来は中止となるため、帰国者・接触者相談センターを廃止するが新型インフルエンザ等相談窓口は継続する。

(詳細は、「第5章医療体制」を参照)

(8) 受け手に応じた情報提供

対策本部事務局広報班は、市町村等に対し、従来の方法では情報が届きにくい方に対しても、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。

(例)

- ・ 回覧板、タウン誌・紙等、地域独自の媒体の活用
- ・ 民生委員等を通じた情報提供
- ・ 電子看板の活用
- ・ 公共交通機関の車内放送の活用
- ・ 防災無線の活用

1) 外国人に対する情報提供手段

対策本部事務局広報班は、発生時において政府対策本部が行う情報提供について、国際課等と協力し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。

2) 障害を持つ方に対する情報提供

① 県対策本部は、発生時において政府対策本部が行う、厚生労働省等を通じて障害者団体等への情報提供に協力し、障害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。

② また、障害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

3) そのほか検討が考えられる情報提供手段

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

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) 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。

4 国、市町村等との連携

(1) 国、市町村の連携

- 1) 県は、新型インフルエンザ等の発生に備えて、発生前から、国、市町村及び九都県市との間で、互いに窓口となる担当者を複数名設定しておく。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、下記の方法により国、市町村及び九都県市がより密な情報共有を図る。
 - ① 国が発出した通知等の内容に関する市町村等からの問い合わせ等に対応する窓口を対策本部事務局に設置する。
 - ② 健康福祉政策課及び県庁疾病対策課は、国が問い合わせ等を取りまとめたQ&A等を速やかに関係部局庁、市町村等と共有する。
 - ③ 健康福祉政策課は、国が実施する対策の決定の理由やプロセス等について、メール、国のホームページへの掲載等を確認することにより、できる限りリアルタイムで関係部局庁、市町村と共有する。

(2) 医療関係者、指定地方公共機関との情報共有

- 1) 県庁疾病対策課は、新型インフルエンザ等の発生時において、感染症指定医療機関、協力医療機関及び医師会を通じ各医療機関へ、国からの新型インフルエンザ等の診断、治療に係る情報を提供する。
- 2) 対策本部事務局は、関係部局庁を通じ、所管する指定地方公共機関と適宜情報共有する