

## 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

#### 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、国が示す方針等を踏まえながら、市民等、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、本市は、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。

具体的には、市民等が、可能な限り科学的根拠等に基づいて、適切に判断・行動できるように、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を高めるとともに、道による情報提供・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、発生状況に応じた市民等への情報提供・共有の項目や手段、情報の受け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・共有に生かす方法等について、あらかじめ整理しておく。なお、根拠のない批判・非難や過度な不安、偏見・差別、偽・誤情報などの根底にある原因や心理に働きかけるメッセージ（リスクを無くすことはできないが、市民等の協力によりリスクを下げることができるなど）の発信やコミュニケーションの在り方について、感染状況に応じた検討を行う。

#### 2 所要の対応

##### 1-1. 新型インフルエンザ等の発生前における市民等への情報提供・共有

###### 1-1-1. 感染症に関する情報提供・共有

本市は、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、可能な限り多言語（やさしい日本語を含む。）で、継続的かつ適時に、分かりやすい情報提供・共有を行う。また、市民等が感染症に関する不確かな情報に惑わされることのないよう、報道機関の協力を得ながら正しい情報を発信する。これらの取組等を通じ、本市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・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。また、具体的にどのような行動がリスクを低減できるのかについて、行動レベルで実践しやすいものから並べていくなど、メッセージの発信の仕方について工夫する。

なお、保育施設や学校、職場等は集団感染が発生するなど、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、本市は、函館市教育委員会等と連携して、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、年代により情報を入手する広報媒体に違いがあることを意識しながら、多様なツールの活用による情報発信を進める。学校

### 第3部 第4章 情報提供・共有, リスクコミュニケーション

教育の現場をはじめ、こどもやその保護者など、受け手の反応や必要としている情報を把握し、市民等の意見や関心を踏まえつつ、不安の軽減や理解の促進に資するよう、分かりやすい情報提供・共有を行う。

#### 1-1-2. 偏見・差別等に関する啓発

本市は、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、所属組織、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、医療従事者等の士気の維持に影響するおそれがあること、患者が受診行動を控えるなど感染症対策の妨げにもなることなどについて、国および道とも連携しながら啓発を行うとともに、報道機関の協力を得ながら正しい情報を発信する。これらの取組等を通じ、本市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。

#### 1-1-3. 偽・誤情報に関する啓発

本市は、感染症危機において、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、国による啓発内容も踏まえながら、各種媒体を活用した偽・誤情報に関する啓発を行うとともに、報道機関の協力を得ながら正しい情報を発信する。

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な情報等、偽・誤情報の拡散状況等のモニタリングを行い、その状況等を踏まえつつ、科学的知見等に基づく情報を繰り返し提供・共有するなど、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。

これらの取組等を通じ、本市による情報提供・共有が有用な情報源として、市民等による認知度・信頼度が一層向上するよう努める。

#### 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

本市は、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) 本市は、国および道の方針等を踏まえ、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整理する。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など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。
- (2) 本市は、国および道の方針等を踏まえ、新型インフルエンザ等の発生時に、業界団体等と連携した市民等への情報提供・共有を円滑に行うことができるよう、情報提供・共有の在り方を整理する。
- (3) 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、感染症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、感染症の特性等に応じて必要な見直しを行い

### 第3部 第4章 情報提供・共有, リスクコミュニケーション

つつ、関係法令等の解釈や運用の一層の明確化や周知を図る。本市は、国の方針を踏まえ、公表基準を検討する。

#### 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) 本市は、国および道の方針等を踏まえ、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のモニタリングを含め、情報の受け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・共有に生かす方法等を整理し、必要な体制を整備する。
- (2) 本市は、新型インフルエンザ等の発生時には、国からの要請を受け、市民等からの相談に応じるためのコールセンター等を設置することを想定し、準備する。
- (3) 本市は、市民等が理解しやすい情報提供・共有を行うため、国が実施するアンケート調査やリスクコミュニケーションの研究や取組について、保健所等の職員へ情報共有する等により、必要な体制整備に努める。

## 第2節 初動期

### 1 目的

新型インフルエンザ等の発生または発生の疑いを踏まえ、感染拡大に備えて、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の状況に応じた適確な情報提供・共有を行い、準備を促す必要がある。

具体的には、市民等が、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、市民等の関心事項等を踏まえつつ、その時点で国等から提供された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・差別等は許されず、感染症対策の妨げにもなることなどについて情報提供・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・共有するなど、市民等の不安の解消等に努める。

### 2 所要の対応

本市は、国等から提供された、その時点で把握している科学的知見等に基づき、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。

#### 2-1. 迅速かつ一体的な情報提供・共有

- (1) 本市は、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つつ、利用可能なあらゆる情報媒体を柔軟に整備・活用し、上記の情報について、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、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など、情報の受け手に応じた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) 本市は、市民等の情報収集の利便性向上のため、関係部局の情報等について、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ほか、SNS等を活用し、市民等へ迅速な情報発信を行う。
- (3) 本市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、業界団体等を通じた情報提供・共有を行う。
- (4) 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、感染症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、感染症の特性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図る。本市は、国の方針を踏まえ、本市における公表基準を検討する。

### 2-2. 双方向のコミュニケーションの実施

本市は，国からの要請を受けて，市民等からの相談に応じるためのコールセンター等を設置する。

### 2-3. 偏見・差別等や偽・誤情報への対応

#### 2-3-1. 偏見・差別等への対応

本市は，国および道と連携し，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，所属組織，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，医療従事者等の士気の維持に影響するおそれがあること，患者が受診行動を控えるなど感染症対策の妨げにもなることなどについて，実際に生起している状況等を踏まえつつ，報道機関の協力を得ながら適切に情報提供・共有する。また，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。併せて，偏見・差別が生じないように，科学的知見に基づいた情報提供・共有をしていく。その際，その時点で得られた科学的知見等に基づく情報であることを踏まえ，誤解を招かないよう表現に留意する。

#### 2-3-2. 偽・誤情報への対応

本市は，国および道と連携し，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な情報など，偽・誤情報の拡散状況等のモニタリングを行い，その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・共有するなど，市民等が正しい情報を円滑に入手できるよう，速やかに広く発信する。その際，その時点で得られた科学的知見等に基づく情報であることを踏まえ，誤解を招かないよう表現に留意する。

また，国は，偏見・差別等や偽・誤情報への対策として，SNS等のプラットフォーム事業者が行う取組に対して必要な要請や協力等を行う。

### 第3節 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ができるようにすることが重要である。このため、本市は、市民等の関心事項等を踏まえつつ、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必要がある。

具体的には、市民等が、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、市民等の関心事項等を踏まえつつ、その時点で国等から提供された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・差別等は許されず、感染症対策の妨げにもなることなどについて情報提供・共有するとともに、偽・誤情報の拡散状況等を踏まえ、その根底にある原因や心理に働きかけるメッセージの発信やコミュニケーションの在り方について、感染状況に応じた検討を行い、市民等の不安の解消等に努める。

#### 2 所要の対応

本市は、国等から提供された、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、対策の決定プロセスや理由（どのような科学的知見等を考慮してどのように判断がなされたのかなど）、実施主体等を明確にしなが、市内の関係機関を含む市民等に対し、以下のとおり情報提供・共有を行う。

#### 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) 本市は、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、国が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、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など、情報の受け手に応じた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) 本市は、市民等の情報収集の利便性向上のため、関係部局の情報等について、必要に応じて、集約の上、総覧できるウェブサイトを運営する。

(3) 本市は、準備期にあらかじめ整理された情報提供・共有の在り方を踏まえ、市町村や業界団体等を通じた情報提供・共有を行う。

(4) 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、感染症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

### 第3部 第4章 情報提供・共有, リスクコミュニケーション

る具体的な対応の目安となりやすいよう、感染症の特性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一層の明確化や周知を図る。本市は、国の方針を踏まえ、本市における公表基準を検討する。

#### 3-1-2. 双方向のコミュニケーションの実施

- (1) 本市は、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を通じて、情報の受け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。
- (2) 本市は、国の要請を受け、第2節（初動期）2-2で設置したコールセンター等を継続する。

#### 3-1-3. 偏見・差別等や偽・誤情報への対応

本市は、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、所属組織、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、医療従事者等の士気の維持に影響するおそれがあること、患者が受診行動を控えるなど感染症対策の妨げにもなることなどについて、その状況等を踏まえつつ、報道機関の協力を得ながら適切に情報提供・共有する。併せて、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。

本市は、国および道と連携し、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な情報など、偽・誤情報の拡散状況等のモニタリングを行い、その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・共有するなど、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。

国は、偏見・差別等や偽・誤情報への対策として、SNS等のプラットフォーム事業者が行う取組に対して必要な要請・協力等を行う。

#### 3-2. 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。

##### 3-2-1. 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、本市は、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提供されていない場合は、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、本市は、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、また、基本的な感染対策に個人レベルで取り組むこと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

### 第3部 第4章 情報提供・共有, リスクコミュニケーション

で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などについて、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。

#### 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

国による病原体の性状（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。

##### 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

国による病原体の性状（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，本市は，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，重点的に情報提供・共有しつつ，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。

##### 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

ワクチン等により集団の免疫獲得が進むこと，病原体の変異により病原性や感染性等が低下することおよ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。