

Ⅲ 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

### Ⅲ 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

#### 目次

#### 第1章 始めに

#### 第2章 市における対応

##### 1. 情報提供体制の整備

#### 第3章 国及び県等との連携

##### 1. 国及び県との連携

##### 2. 医療関係者，指定地方公共機関との情報提供

## 第1章 始めに

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、市民一人一人が、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、市は、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市民に提供するとともに、継続的に市民の意見を把握し、市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。

## 第2章 市における対応

### 1. 情報提供体制の整備

#### （1）市における対応

ア 市は、最も市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、市民に対する詳細かつ具体的な情報提供及び市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とともに必要に応じて、訓練を実施する。

イ 市は、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住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広報担当責任者の下に情報提供担当チームを置く等、必要な体制を整備する。

ウ 関係各課や国及び県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。

エ 市は、市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対策、市が実施する対策等について、情報提供を行っていく。

#### （2）情報提供方法

ア 記者発表

市は、市内で新型インフルエンザ等の患者が確認された段階で、上記の情報提

### Ⅲ 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

供体制により、国及び県と連携を図りつつ記者発表を行う。

なお、発表の方法等については、国及び県やマスコミ関係者とあらかじめ検討を行っておく。

#### イ コールセンター等の相談窓口

新型インフルエンザ等の発生時において、市は、コールセンター等を設置し、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配慮することとする。

また、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を整える。

(例)

- ・ 相談件数が増加した場合には事務職員を配置する等、医師・保健師等の専門職との役割分担を図る。
- ・ 発生時から一定期間は、市の職員で対応し、Q&Aを作成した上で外部の民間業者への委託を検討する。
- ・ コールセンター等の設置に当たって、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。
- ・ コールセンター等の設置に当たって、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。

### (3) 県内発生情報等に係る情報提供

ア 市は、県内で新型インフルエンザ等が発生した場合は、国及び県と随時連携をとりながら、国及び県が発信する情報を入手し、市民及び関係機関への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する。

イ 市は、厚生労働省から示された診断、治療に係る方針について、市内の医療機関に対して、周知する。

ウ 市は、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。

エ 市は、随時、ホームページ、相談窓口等を通して、地域の感染状況、新型インフルエンザ等に係る帰国者・接触者相談センターや帰国者接触者外来に関する情報を市民等に提供する。

オ 情報提供の実施にあたり、情報入手が困難なことが予想される外国人や視聴覚障害者等の情報弱者に対しても、受取手に応じた情報提供手段を講じる。

カ コールセンター等の設置に当たっては、119番及び発生国からの帰国者や患者との濃厚接触者で発熱等を有する患者からの相談に対応する帰国者・接触者相談

### Ⅲ 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

センターとの役割分担と連携体制を確認する。

キ 盛岡市医師会との連携の下，医療機関からの相談にも対応する。

## 第3章 国及び県等との連携

### 1. 国及び県との連携

市は，新型インフルエンザの発生に備えて，発生前から，国及び県との間で，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. 医療関係者，指定地方公共機関との情報提供

(1) 新型インフルエンザ等の発生時において，市は医師会を通じ，できるだけ早期に新型インフルエンザ等の診断，治療に係る情報を医療関係者に対し提供する。

(2) 各関係部局は，所管する指定地方公共機関と適宜情報共有する。