

# 主要検討項目① 情報提供

## 論点

- 住民に最も近い基礎自治体の責務として、特措法上、市町村は、「新型インフルエンザ等に関する情報の事業者及び住民への適切な方法による提供」に関する事項を行動計画に定めるものとされている。
- このため、正確かつ迅速な情報提供を行うことはもとより、本市の地域特性を踏まえて、高齢者及び障害者、外国人、観光旅行者、一人暮らしの大学生等のいわゆる情報弱者に対し、きめ細かな情報提供を行う必要がある。
- また、本市内で実際に患者が発生した場合には、注意喚起という公益性の確保のために、当該患者の属性等に関する情報を発信する必要があるが、一方で、プライバシーへの配慮も必要であり、個人情報の公表範囲についても予め想定しておく必要がある。

## 1 正確かつ迅速な情報提供体制の構築

- 人は、緊急時等において情報が限られている場合、流言・パニック等の不適応行動に陥りやすく、その結果として社会的混乱を招くこととなる。
- 同時に、ありとあらゆる情報が飛び交う現代社会においては、個々人が、何が正しい情報で信頼できるものであるかの取捨選択と、個々の情報に基づき、自分が何をすべきであるか判断する必要がある。

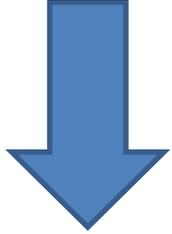


### <課題と対応>

- |                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| ◆ 平時からの情報収集の不足による対策の混乱    | → 国等との連携による情報収集体制の確立             |
| ◆ 情報発信源が複数になることによる混乱      | → 情報発信担当者の責任の明確化、一元化             |
| ◆ 最新情報を更新しないことによる誤解       | → リアルタイムでの情報発信、発信頻度の高密度化         |
| ◆ 市民の間の情報格差への対応           | → あらゆる媒体による情報発信、地域団体によるきめ細かな周知活動 |
| ◆ 情報発信の空白時間が生じることによる不安の増大 | → 情報発信の定期化                       |
| ◆ 市民からの相談殺到への対応           | → 専用相談窓口の設置及び一般的な相談体制の整備         |
| ◆ 情報の浸透、理解度の把握の必要性        | → 市民からの相談内容等の集約、分析               |
| ◆ 流言、デマによる風評被害            | → 安全情報の発信、誤った情報の打ち消し等適切な広報       |
| ◆ 対策の必要性等への理解不足           | → 対策の決定プロセス等、背景や根拠の開示            |

## 2 情報弱者に対する情報提供のあり方

- 本市の地域特性を踏まえ、一人暮らしや要介護の高齢者及び障害者、外国人、観光旅行者、一人暮らしの大学生等のいわゆる情報弱者に対して、予防に係る普及啓発や、感染した場合の医療機関への受診案内等、それぞれの対象者の特性に応じた適切な情報提供のあり方(伝える内容、伝える手段)を検討していく必要がある。



### <対策のポイント>

- ・要支援・要介護高齢者数:約7.3万人、一人暮らし高齢者数:約7万人(要支援・要介護との重複あり)
- ・障害者数:身体障害者手帳交付者数:約8万人、療育手帳交付者数:約1.2万人  
精神障害者保健福祉手帳交付者数:約1.2万人(それぞれ重複交付者あり)
- ・年間外国人宿泊者数:約100万人
- ・年間入洛観光旅行者数:約5,000万人
- ・大学生・専門学校等学生数:約156,000人

- ◆情報弱者全般 → それぞれの対象者の特性に応じて、必要とされる情報を適時適切に提供
- ◆高齢者 → 地域包括支援センター及び介護サービス事業所との連携による周知活動  
(うち特に支援が必要な者) → 老人福祉員等による各戸訪問等を通じた周知
- ◆障害者 → 点字版チラシ等の作成、障害者福祉団体及び障害福祉サービス事業所との連携による周知活動  
(うち特に支援が必要な者) → 民生・児童委員等による各戸訪問等を通じた周知、聴覚言語センター等の関係機関との連携による手話通訳派遣の検討
- ◆外国人 → 外国語版チラシ等の作成、ホームページでの外国語での情報発信、国際交流協会、コンベンションビューロー等の関係機関との連携による周知、外国語FM放送の活用  
(うち特に支援が必要な者) → 国際交流協会等の関係機関との連携による通訳派遣の検討
- ◆観光旅行者 → 観光協会及び観光業界団体等との連携によるチラシ等の関係施設への配布
- ◆一人暮らし大学生等 → 大学、専門学校等との連携によるチラシ等の関係施設への配布、各大学等のネットワークシステムの活用による周知

# 情報提供体制の全体スキーム

一元的な  
情報管理・発信

国・京都府等

連携

本市新型インフルエンザ対策本部  
(広報担当スタッフ)

集約

伝達

関係部局

ステップ1【すべての市民・事業者】

ステップ2【情報弱者】

【情報弱者へのきめ細かな情報提供】

- 対象者の特性に応じた内容
- 関係機関・団体を通じた周知等

連携

関係団体等

高齢者

- ・地域包括支援センター、介護サービス事業所を通じた周知

障害者

- ・点字版チラシ
- ・障害者福祉団体及び障害福祉サービス事業所を通じた周知

外国人

- ・外国語版チラシ等の作成
- ・ホームページでの外国語での情報発信
- ・国際交流協会、コンベンションビューロー等を通じた周知
- ・外国語FMIによる放送

観光旅行者

- ・観光協会及び観光業界団体等との連携によるチラシ配布

学生

- ・大学等を通じた周知

ステップ3【特に支援が必要な者】

高齢者

- ・老人福祉員等の各戸訪問等

障害者

- ・民生・児童委員等の各戸訪問等
- ・手話通訳の派遣の検討

外国人

- ・通訳派遣の検討

【特に支援が必要な者への情報提供】

- 戸別訪問、通訳派遣等による支援

### 3 市内で患者が発生した場合の個人情報の提供範囲

#### 平成21年の新型インフルエンザ発生時のリスクコミュニケーションに問題のあった事例【国有識者会議資料より】

(事例1)大阪府茨木市

○茨木市内のA中学・高等学校の生徒，教職員，その家族が多く感染した。

→ A中学・高等学校への誹謗中傷(その結果，学校再開に当たって必要のない校舎等の消毒を実施せざるを得なかった。)

(事例2)東京都

○東京都在住の高校生が罹患し，東京都はプライバシー保護の観点から高校生の最終下車駅を公表しなかったが，結局報道され，個人が特定された。→ 当該高校生，学校への誹謗中傷

(事例3)神戸市

○神戸市内の高校生から国内第1号の患者が発生した。→ 学校への誹謗中傷

#### <対策のポイント>

##### ◆誹謗中傷

- ・誹謗中傷は，正しい情報の不足が引き起こす不安や忌避が原因の一つ  
・新型インフルエンザは誰もが感染する可能性があること(感染したことについて，患者やその関係者に責任はないこと)について，普及啓発を行い，市民の理解を広めることが重要

##### ◆個人情報の提供範囲

- ・感染予防のための注意喚起という公益性の確保と，プライバシーの確保のバランスを考慮することが必要  
・ウイルスの毒性や感染力等に応じて，注意喚起の度合いも変わってくるため，現行のマニュアルによる情報提供範囲を基本としつつ，立ち寄り先等も含めて，状況に応じた対応が必要

#### 【参考】京都市新型インフルエンザ対策マニュアル(抜粋)

##### ① 新型インフルエンザ発生初期

PCR検査の結果，新型インフルエンザ陽性患者の発生があれば，個々の発生事例として広報する。

(公表内容)・患者情報(居住地(区単位)，性別，年齢，職業，症状) ・本市の対応

##### ② 新型インフルエンザ拡大期

個別対策から集団対策に移行することにあわせ，大規模集団発生や患者の症状が重篤な場合等特殊な事象が発生した場合のみ広報する。

(公表内容)・集団の情報(所在地(区単位)，種別，患者の発生状況) ※本市施設の場合は施設名を公表

・重篤患者情報(居住地(区単位)，性別，年齢，職業，症状) ・本市の対応

# 本市行動計画における主な取組(案)

## ★・・・本市独自の取組項目

### 【未発生期】

#### (2)サーベイランス・情報収集

- 本市は、国等の関係機関を通じて、新型インフルエンザ等の対策等に関する国内外の最新情報を収集する。(保健福祉局)

#### (3)情報提供・共有

- 本市は、「インフルエンザ相談窓口」を常時設置し、市民からの来所及び電話での一般的なインフルエンザに関する相談に対応する。(保健福祉局)

### 【海外発生期】

#### (1)実施体制

- ★ 本市は、海外において新型インフルエンザ等が発生した疑いがある場合は、新型インフルエンザ等対策情報室を設置し、情報の収集、共有を行う。(保健福祉局)

#### (3)情報提供・共有

- 本市は、市民に対して、海外での発生状況、現在の対策、国内発生した場合に必要な対策等を、対策の決定プロセス、対策の理由、対策の実施主体を明確にしながら、テレビ、新聞等のマスメディアの活用を基本としつつ、詳細に分かりやすく、できる限りリアルタイムで情報提供し、注意喚起を行う。(総合企画局、行財政局、保健福祉局、関係各局)

- ★ このため、本市対策本部に一元的な情報管理及び情報発信を行う広報対策スタッフを設置し、新型インフルエンザ等の予防及び感染拡大を防ぐため、安全情報等の正確な情報について広報を行うことはもとより、新型インフルエンザ等の流行による風評被害軽減のため、広報物の配布、ホームページ、SNS等あらゆる媒体を用いて戦略的な広報を実施する。(総合企画局、行財政局、保健福祉局、関係各局)

- 本市は、「インフルエンザ相談窓口」を「帰国者・接触者相談センター」に切り替えるとともに、国のQ&A等に基づき統一的な回答例を作成し、市民からの一般的な問い合わせは「京都いつでもコール」においても対応できるよう、相談件数の増加に対応した体制を整える。(総合企画局、保健福祉局)

- 本市は、市民からの問い合わせを集約し、必要に応じて国等へ報告するとともに、市民が必要とする情報を精査して次の情報提供に反映する。(総合企画局、保健福祉局)

## 【国内発生早期】

### (3) 情報提供・共有

- 本市は、引き続き、利用可能なあらゆる媒体・機関を活用し、本市対策本部の広報対策スタッフを中心として、国内外の発生状況と具体的な対策等を対策の決定プロセス、対策の理由、対策の実施主体とともに詳細に分かりやすく、できる限りリアルタイムで情報提供を行い、市民、観光客、事業者や報道機関に対する戦略的な広報を継続する。(総合企画局、行財政局、保健福祉局、関係各局)
- 本市は、特に、個人一人ひとりがとるべき行動を理解しやすいよう、新型インフルエンザ等には誰もが感染する可能性があることを伝え、個人レベルでの感染予防策や、感染が疑われ、また患者となった場合の対応(受診の方法等)を周知する。また、関係機関と連携し、学校・保育施設等や職場での感染拡大防止策についての情報を確実に周知する。(保健福祉局、関係各局)
- 本市は、引き続き、市民からの問い合わせを集約し、必要に応じて国等へ報告するとともに、市民が必要とする情報を精査して、市民の不安等に応じるため、次の情報提供に反映する。(総合企画局、保健福祉局)
- ★ 市民への周知に当たっては、市政協力委員、保健委員等を通じた広報物の配布等により、できる限りきめ細かな対応を行う。(文化市民局、保健福祉局)
- ★ 情報が行き届きにくい高齢者及び障害者等の要援護者や外国人、観光旅行者、学生等に対しては、それぞれの対象者ごとの特性に応じた内容、表現とすることに留意するとともに、以下の対応により確実に必要な情報が行き渡るよう留意する。
  - ・ 要介護や一人暮らし高齢者等に対しては、地域包括支援センターや介護保険サービス事業所等の関係機関と連携した周知を行うほか、特に支援が必要な者には、老人福祉員等が各戸訪問し、きめ細かな情報提供を行い、支援が必要な場合の連絡先等の周知を図る。(保健福祉局)
  - ・ 障害者に対しては、視覚障害者向けの点字版広報物を作成するほか、障害者福祉団体及び障害福祉サービス事業所等を通じた周知を行う。また、特に支援が必要な者には民生・児童委員等が各戸訪問し、きめ細かな情報提供を行い、支援が必要な場合の連絡先等の周知を図るとともに、必要に応じて、京都市聴覚言語センターと連携し、手話通訳の派遣を検討する。(保健福祉局)
  - ・ 本市滞在中の外国人及び日本語を母国語としない本市在住の外国人に対しては、国際交流協会、京都文化交流コンベンションビューロー等の関係団体と連携し、外国語による広報物の作成及びホームページでの情報発信、FMラジオを通じた英語による市政広報番組において情報提供を行う。また、特に支援が必要な者には、必要に応じて、京都市国際交流協会と連携し、通訳の派遣を検討する。(総合企画局)
  - ・ 本市滞在中の観光旅行者に対しては、京都市観光協会及び旅行業界団体等と連携し、観光旅行者向けの広報物を観光案内所や、ホテル・旅館等に配布する。(産業観光局、保健福祉局)
  - ・ 一人暮らしの大学生、専門学生等に対しては、各大学、専門学校を通じて、広報物の配布及び掲示、各大学等の学生向け情報ネットワークシステムを活用した情報発信を行う。(総合企画局)
- ★ 本市は、本市内において新型インフルエンザ患者の発生があれば、個人情報に十分留意したうえで、個々の発生事例として、患者情報及び対応状況についての広報や記者会見を行う。(総合企画局、行財政局、保健福祉局、関係各局)

## 【国内感染期】

### (3) 情報提供・共有

- 本市は、引き続き、利用可能なあらゆる媒体・機関を活用し、本市対策本部の広報対策スタッフを中心として、国内外の発生状況と具体的な対策等を対策の決定プロセス、対策の理由、対策の実施主体とともに詳細に分かりやすく、できる限りリアルタイムで情報提供を行い、市民、観光客、事業者や報道機関に対する戦略的な広報を継続する。(総合企画局, 行財政局, 保健福祉局, 関係各局)
- 本市は、引き続き、特に、個人一人ひとりがとるべき行動を理解しやすいよう、流行状況に応じた本市の医療体制を周知し、学校・保育施設等や職場での感染拡大防止策についての情報を確実に周知する。また、社会活動状況についても、情報提供する。(総合企画局, 保健福祉局)
- 本市は、引き続き、市民からの問い合わせを集約し、必要に応じて国等へ報告するとともに、市民が必要とする情報を精査して、次の情報提供に反映する。(総合企画局, 保健福祉局)
- ★ 本市は、引き続き、市政協力委員、保健委員等を通じた広報物の配布等や、情報が行き届きにくい高齢者及び障害者等の要援護者や外国人、観光旅行者、学生等に対しても確実に必要な情報が行き渡るよう、それぞれの対象者ごとの特性に応じて必要とする内容を取りまとめたうえで、きめ細かな情報提供を行う。(総合企画局, 文化市民局, 産業観光局, 保健福祉局)
- ★ 本市は、市民や観光客等に過度の不安を与えないよう、季節性インフルエンザとの比較等により、ウイルスの特性やリスクの度合いに応じた、分かりやく正確な情報提供を行う。(総合企画局, 保健福祉局)
- ★ 本市は、新型インフルエンザ患者の発生に関し、個別対応から集団対策に移行することに合わせ、大規模集団発生や患者の症状が重篤な場合等特殊な事象が発生した場合のみ、個人情報に十分留意したうえで、広報や記者会見を行う。(総合企画局, 行財政局, 保健福祉局, 関係各局)

## 【小康期】

### (3) 情報提供・共有

- 本市は、引き続き、利用可能なあらゆる媒体・機関を活用し、第一波の終息と第二波発生の可能性やそれに備える必要性を情報提供する。(総合企画局, 行財政局, 保健福祉局, 関係各局)
- 本市は、市民から寄せられた問い合わせ等をとりまとめ、情報提供のあり方を評価し、見直しを行う。(総合企画局, 行財政局, 保健福祉局, 関係各局)