

# 広報体制における課題と対応案

平成22年4月12日  
川崎市(全国衛生部長会/政令市)

## 国から国民への広報（課題）

- 新型インフルエンザが発生した当初は特に国民の不安が増大し、多くの情報の中で、国民が必要とする正しい情報の積極的な広報が少なかった。
- 国からの広報・PR・説明が少ないうえに、患者の発生情報が大きくマスコミで取り上げられ、国民の不安が増大した。
- ワクチンの接種順位など、国民に広く理解を求めるような場合は、国が中心となって広報を！自治体には限界がある。

### 対応案

**国民の関心が高い時期、内容は  
国が中心となって広報を実施！！**

- ① 国からの情報発信は頻繁に(特に発生初期)。
- ② 自治体と国の情報発信の役割分担。
- ③ テレビ・ラジオ・新聞等を利用した広報の実施。

## 政令市から住民への広報（課題）

- 発生初期の報道機関への患者発生情報に関する公表における情報内容の選択は困難であった。(患者の行動などを公表することにより、患者が特定されるおそれが生じ、個人情報保護との関係で課題が残った。)
- インターネットによる情報発信や、町会の回覧板及び新聞を活用した広報は、様々な情報を周知するには有効な手段であった。しかし、本市の町会組織率や新聞購読率等の低下や、インターネット環境が整備できていない世代や世帯に対して迅速な情報発信を必要とするような事態が発生した場合を考慮すると、今後の広報の手段のあり方について更なる検討が求められる。

### 対応案

**患者発生情報の公表のあり方  
について再検討を！！**

- ① 患者の発生状況の公表にあたり、国が情報提供項目や留意事項について具体的に設定。
- ② 発表方法について、マスコミ関係者との事前の検討やルール作り。
- ③ 迅速な広報手段の確立(特にインターネットができない高齢者への広報手段の整備)。

## 国から政令市への情報伝達（課題）

●マスコミが報道しているものと同程度の情報しか所有していないことが多く、報道後に増加する市民からの相談対応に現場の混乱が生じた。自治体に対しては報道発表前に速やかな情報提供が望まれた。

●神奈川県を通じてもたらされる情報もあり、情報を得るまで時間を要した（特にタミフルについて）。国の意向を把握するためにも、迅速な政令市への情報提供が必要である。

●度重なる情報の変更で、現場は非常に混乱を極めた。

## 住民からの相談体制（課題）

●本庁と7保健所に発熱相談センターを設置。発生初期は1日の相談件数が約1,000件あり、各相談センターは混乱した。

●7月中旬まで24時間体制で相談を受けたが、臨時職員を配置するまでの期間は、休日・夜間の対応を職員で行ったため、職員の負担が大きかった。

●トリアージを担う発熱相談センターには、発熱者以外からの相談も非常に多く、対応に苦慮した。

●患者発生に伴う市民や企業からの相談（患者の行動地域等）について、個人情報保護の観点から回答できないものが多く苦慮した。

### 対応案

## 自治体への情報提供は迅速に！！

- ①マスコミ情報が先行しないよう、情報公開のタイミングの検討。
- ②自治体内で医師会等の外部機関と調整を伴う案件は、報道前に協議及び情報提供が必要。
- ③国と自治体の情報共有体制の整備・強化。

### 対応案

## 住民への周知徹底で 発熱相談センターのトリアージ機能 維持と相談体制の充実！！

- ①一般相談と有症状者への対応電話を分けるなどの対応が必要。
- ②一般的な相談対応については事業の委託化と委託費の国による財源措置による自治体の負担軽減。
- ③情報提供に係る具体的な対応策や留意事項の取り決めの設定。

## 国・都道府県・政令市の連携

情報の共有にあたり、国、都道府県及び政令市間での緊密な連携と連絡体制の強化が必要！！