

広報体制における課題と対応案

平成22年4月12日
大阪府(全国衛生部長会/都道府県)

国から国民への広報

(課題)

早い段階での適切な情報がなく、国民の不安が増幅

- どんな情報が必要か…
ウイルスや病気の知見等、正しく知って恐れるというメッセージ
- どんな情報が問題か…
ものものしい検疫体制の報道、危険な地域との風評の原因となった国による「地域指定」など
- ・誹謗中傷・風評被害
集団感染や停留対象となった府内高校等に対する誹謗中傷
大阪・関西への観光キャンセル
- ・不十分な感染予防知識
マスクに対する過度の期待(マスクの品切れ)

都道府県から住民への広報

(課題)

自治体広報には、情報の質・量、予算面で限界

- ・自治体の広報は、広報紙、HP、首長の会見等であり、テレビ・新聞のニュースのような即時性がなく柔軟な対応ができなかった。
(突然の方針変更による広報紙の修正不可)
- ・提供されていない情報が突然ニュースで流れ、問い合わせに追われた。
- ・国はひな型を提示する程度で、自治体任せ。
財政的支援もなかった。

新型インフルエンザは
国の危機管理事象であり、
国挙げての広報が大切！

(対応案)

- ①国民の不安を払拭するため、早め早めの情報提供が肝心。
- ②単発的な広報ではなく、毎日定時に、繰り返し、簡潔で、わかりやすいメッセージを発信。
- ③テレビ、ラジオ、新聞による効果的な政府広報を実施。
- ④公共交通機関での車内放送の活用。
- ⑤報道機関との密接な協力・連携が不可欠。
- ⑥住民からの相談に対応できるよう、自治体に対して迅速な情報提供を行う。
- ⑦国による、初期段階における統一のポスター、チラシの提供、配布
- ⑧国の危機管理事象であり、自治体の広報予算についても国が負担すべき。

国から都道府県への情報伝達

(課題)

国からの情報提供が遅い

- ・国が方針等を公表する場合、事前に自治体へ情報提供がなかった。
- ・相談業務に不可欠な知見、相談、診療マニュアルの提供が遅かった。
- ・度重なる方針変更で、保健所、市町村、医療機関等の現場で混乱があった。
例) ワクチン接種スケジュール、接種回数の変更など
- ・国担当者不在のケースが多く、内容確認に時間を要し、相談業務に支障が出た。

住民から都道府県への相談

(課題)

情報不足により相談窓口が混乱

- ・都道府県に届いていない情報が、テレビニュースで先行して報道され、住民からの相談に対応できなかった。
- ・医療機関からの問い合わせも多く、新型インフルエンザに対する正確な最新情報が不十分であった。
- ・既に相談窓口を設置し、周知していたが、国から未調整のナビダイヤルが提示された(結局運用されず、徒労に終わった。)

情報伝達は事前に！

(対応案)

- ①公表前に自治体に早めの情報提供
・重要な方針決定などの場合には、自治体と事前に協議や情報提供を行う。
- ②相談業務に不可欠な知見、相談、診療マニュアルなどの迅速な提供
- ③ホットラインの構築
・平時からの担当者間のホットラインの構築が大切
- ④都道府県からの相談、迅速な情報提供に対応するための、厚生労働省の体制の強化
(特に初期)

(対応案)

- ①公表前に自治体に早めの情報提供
- ②医療体制の整備には、医療機関に対する、エビデンスのある最新情報の迅速な提供が大切。
- ③国においても24時間体制のコールセンターの設置、全国共通の電話番号を使用するナビダイヤルの検討