

事 務 連 絡  
令和 2 年 6 月 22 日

各都道府県消防防災主管部 御中

消防庁防災情報室

新型コロナウイルス感染症対策の関連情報の入手手段等に関する  
総務省行政評価局レポートについて（情報提供）

平素より消防防災行政の推進について格別のご尽力を頂戴し、誠にありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症対策については、「新型コロナウイルス感染症対策に関する住民への独自の情報発信について」（令和 2 年 3 月 31 日付け消防情第 107 号）を踏まえ、各自治体において、防災行政無線の戸別受信機をはじめとする様々な情報伝達手段を活用した情報発信を行っていただいているところです。

今般、総務省行政評価局において、全国の行政相談委員に対して感染症関連情報の入手手段等について聞き取り調査を実施し、その結果をとりまとめた総務省行政評価局レポート「新型コロナウイルス感染症対策の情報提供と高齢者—行政相談委員からの聞き取り—」（別添参照）が総務省ホームページに公表されましたので、お知らせします。

（URL：[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/hyoka01000142101.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyoka01000142101.html)）

高齢者の感染症関連情報の入手手段や求める情報の内容等について記載されていますので、これを参考に、貴都道府県におかれましては、引き続き、防災行政無線等の様々な情報伝達手段を活用した情報発信に取り組むとともに、戸別受信機の配備促進に努めるよう、管内の市町村に周知をお願いします。

（連絡先）

消防庁防災情報室

担当：竹本、浅井、中川

電話：03-5253-7526

## 総務省行政評価局レポート

新型コロナウイルス感染症対策の情報提供と高齢者  
—行政相談委員からの聞き取り—

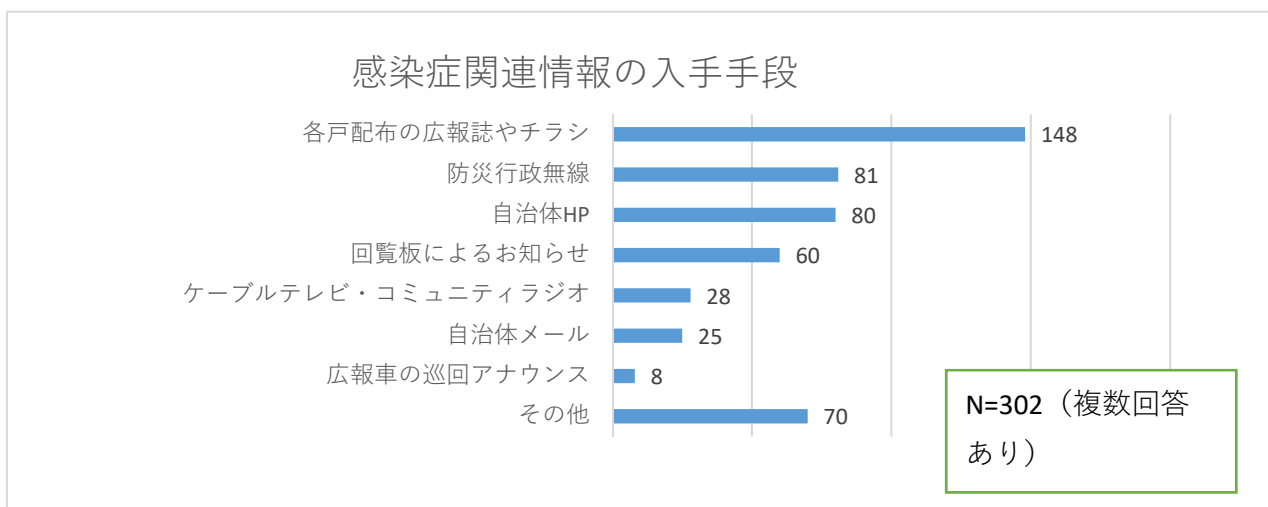
## 【聞き取り調査の方法等】

- 対象：70歳以上の行政相談委員 302人（管区局等50の出先の単位ごとに6人程度）
- 期間：令和2年4月9日から24日にかけて
- 聞き取り事項：①感染症関連情報の入手手段及びそれについての意見  
②求める感染症関連情報の内容  
③その他、気づき、意見等

## 聞き取り結果概要

## ① 感染症関連情報の入手手段（テレビ、新聞、ラジオ以外）

マスコミ以外の感染症関連情報の入手手段としては、i) 各戸配布の広報誌やチラシ、ii) 防災行政無線、iii) 自治体ホームページ、iv) 回覧板によるお知らせが上位を占めている。



（注）「その他」は、インターネット、自治会、世帯ごとに役場が設置した情報端末など。

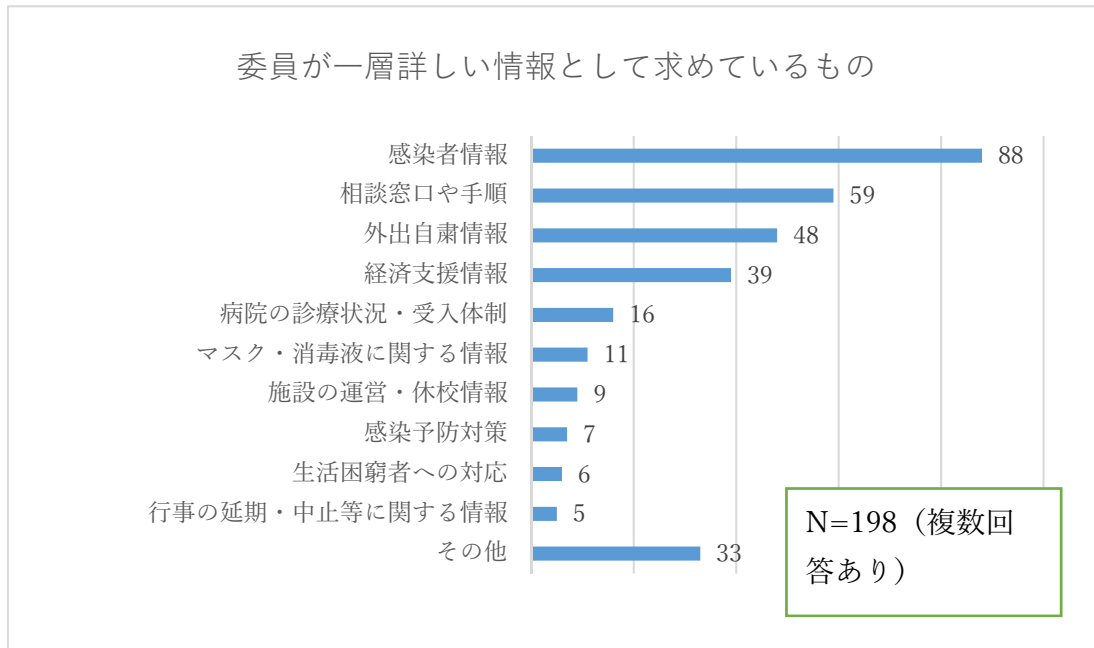
## ○ 感染症関連情報の入手手段に対する意見

情報 ソース	入手手段に対する意見	
	利点	課題等
各戸配布の広報誌やチラシ	・手元に残る情報は重要	・文字の大きさなどのわかりやすさに工夫して欲しい。 ・紙面の制約から「詳細はホームページをご覧ください」と記載されていることがあるが、インターネットを利用している高齢者は少ないと思われ、不親切。 ・周知回数を増やして欲しい。
防災行政無線	・高齢者は防災行政無線での広報をよく聞いている模様。特に早期に伝えたい場合には有効な手段	・耳が遠い高齢者には不向き。 ・設置状況や天候によってはうまく伝わらない。
自治体ホームページ	・人との接触を避ける観点から、IT等を活用した情報伝達は有効	・ITに不慣れで活用できない。 ・多くの高齢者は活用していない印象。
回覧板によるお知らせ	・回覧板は高齢者には有効	・文字の大きさによっては読めない。 ・情報の内容が古い。 ・情報が手元に残らない。

## ② 求める感染症関連情報の内容

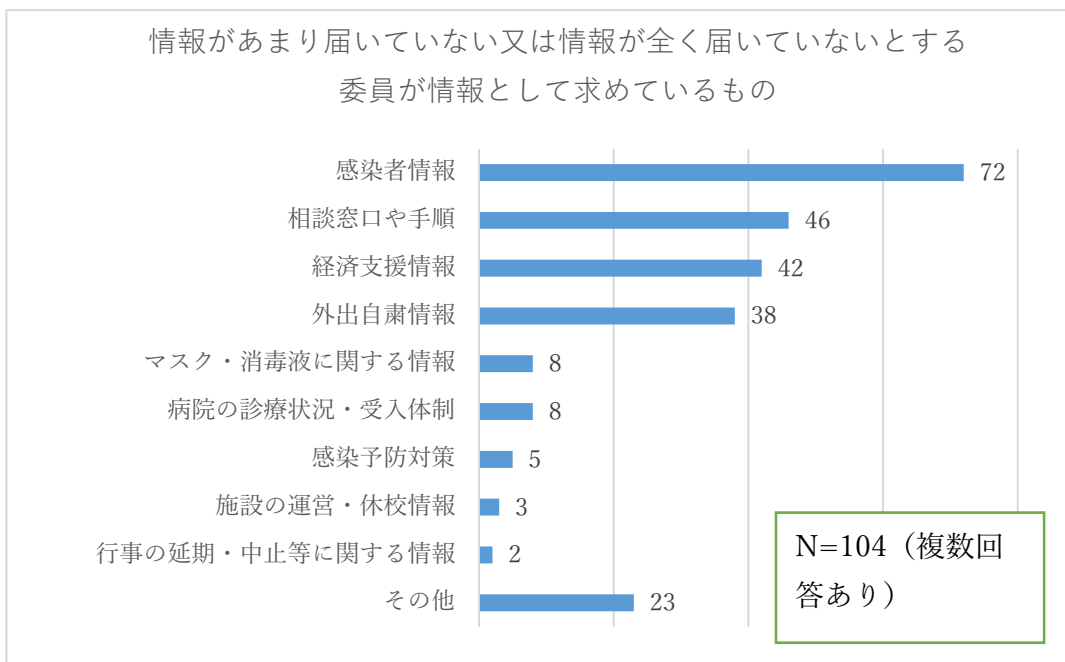
意見聴取した行政相談委員（302人）のうち、約7割（198人、65.6%）は必要とする情報はほぼ入手しているとしている。

これら行政相談委員が、既に得ている情報に加え、一層詳しい情報として求めているものは、i) 感染者に関する情報、ii) 感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口や手順に関する情報、iii) 不要不急の外出自粛の具体的な判断に関する情報、iv) 経済支援に関する情報が上位を占めている。



(注)「その他」は、電話での悩み相談のボランティア募集情報、新型コロナウイルス関連の詐欺への注意喚起、外国人や留学生への周知が来ているのか、その方法など。

一方、情報があまり届いていない又は情報が全く届いていないとする行政相談委員(104人)が、情報として求めているものは、i) 感染者に関する情報、ii) 感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口や手順に関する情報、iii) 経済支援に関する情報、iv) 不要不急の外出自粛の具体的な判断に関する情報が上位を占めている。



(注)「その他」は、新型コロナウイルス関連の詐欺への注意喚起、高齢者向けの読みやすい情報、各市町村の独自の支援策など。

## ○ 感染症関連情報に関する意見等

求める情報	意見等
感染者情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な感染予防対策や不安払拭のためにも、個人情報の取り扱いに配慮しながら詳細な情報が必要。</li> <li>・なお、個人情報であることから現に公表されている内容もやむを得ないとの意見もあり。</li> </ul>
相談窓口や手順	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口に関する情報が必要。</li> <li>・感染した場合のわかりやすい手順を示した情報を手元に置いておきたい。</li> </ul>
外出自粛情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要不急の外出自粛が求められているが、範囲が不明確で判断に迷う。</li> </ul>
経済支援情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活困窮者や小規模事業者等への関連の詳細な情報が欲しい。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染拡大防止のため、医療機関によっては、電話再診による処方箋発行に対応しているところがあるが、当該情報が高齢者等に届いていない。</li> <li>・ゴミ収集車が収集時に「不要不急の外出は避けて」などのアナウンスを実施しており、耳が遠い高齢者などに対し、より身近な周知方法としては効果的。</li> </ul>

## ③ その他、情報提供に関する委員の気づき、意見等

欲しい情報	委員の気づき、意見
医療機関の電話再診等の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染拡大防止のため、医療機関によっては、電話再診による処方箋発行に対応しているところがある一方、その情報が高齢者に行き届いていないのではないかとと思われる。</li> </ul>
カタカナ用語の使用抑制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カタカナ言葉が多数使われているが、それらがどんな意味なのか、丁寧な説明書きを付けるなどして欲しい。</li> <li>・高齢者から、テレビ、雑誌、新聞等に外国語が多すぎるという話をよく聞いている。</li> </ul>
厚生労働省からのラインへの対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンに厚生労働省からラインで、「新型コロナウイルス対策のための全国調査」のメッセージが届くが、これに回答してもいいのか、それとも不審なメッセージなのか、分からなかった。</li> </ul>

# 参 考 資 料

## <目次>

資料 1 : 感染症関連情報の入手手段等	1
<u>(1) 感染症関連情報の入手手段</u>	1
<u>(2) 感染症関連情報の入手手段に対する意見</u>	2
○各戸配布の広報誌やチラシ	2
○防災行政無線	3
○自治体ホームページ	4
○回覧板によるお知らせ	5
○自治体のメール等	6
○広報車の巡回アナウンス	6
資料 2 : 求める感染症関連情報の内容	7
<u>(1) 感染症関連情報の入手状況</u>	7
<u>(2) 一層詳しく求めている情報</u>	7
○感染者情報	8
○相談窓口や手順	10
○外出自粛情報	10
○経済支援情報	11
○病院の診療状況・受入体制情報	11
○マスク・消毒液に関する情報	11
○デマ、詐欺防止関連情報	12
○介護関係情報	12
○その他の情報	13
資料 3 : その他、情報提供に関する委員の気づき、意見	14
○医療機関の対応	14
○民生委員への情報	14
○カタカナ用語の使用抑制	15
○厚生労働省からのラインへの対応	15
○その他	15

## 【資料 1】感染症関連情報の入手手段等

(基本情報)

- 調査対象：行政評価局の出先機関である北海道管区局等 50 局所（※ 1）が管内で抽出した 70 歳以上の行政相談委員（※ 2）合計 302 人

※ 1 北海道管区局の、旭川、釧路、函館のセンターを含む。

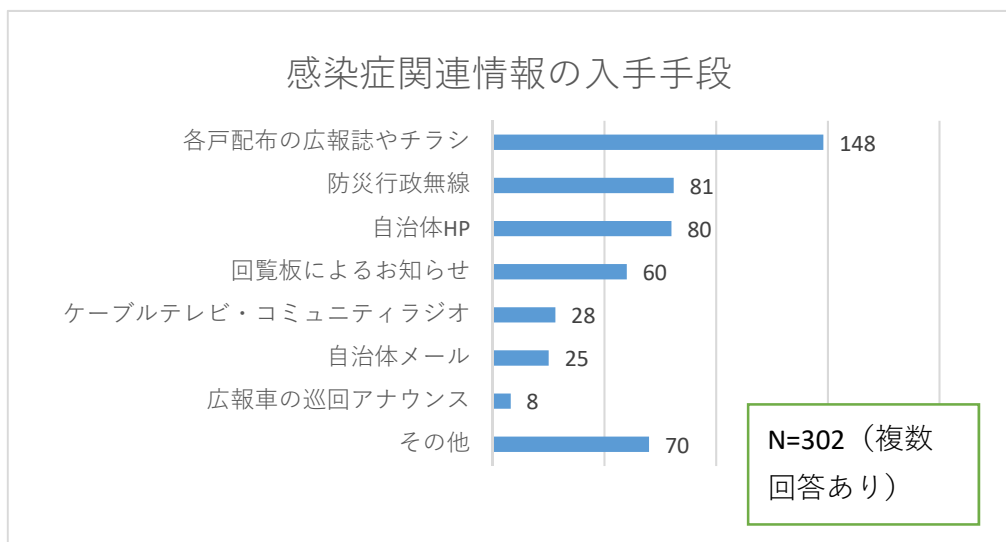
2 行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）に基づき、総務大臣が委嘱する民間有識者（全国で約 5,000 人）

【管区別行政相談委員数 302 人の内訳】 (人)

北海道	21	東北	41	関東	60	中部	36	近畿	46
中四国	31	四国	21	九州	41	沖縄	5		

- 調査期間：令和 2 年 4 月 9 日～24 日

(1) 感染症関連情報の入手手段としては、テレビ、新聞、ラジオのほか、「各戸配布の広報誌やチラシ」(148 人、49.0%)、「防災行政無線」(81 人、26.8%)、「自治体ホームページ」(80 人、26.5%)、「回覧板によるお知らせ」(60 人、19.9%) が上位を占めている。



(注)「その他」は、インターネット、自治会、世帯ごとに役場が設置した情報端末など。

(2) 上記(1)の感染症関連情報の入手手段については、それぞれ一長一短がある旨の意見が聞かれた。高齢者に対する感染症関連情報の発信においても、各種情報媒体の長所を活かしつつ、できる限り多くの媒体で情報発信することが必要。

○ 「各戸配布の広報誌やチラシ」

手元に残る情報は重要としながらも、文字の大きさなどのわかりやすさに工夫を求める意見あり

- ・ 町からは、これまでに感染症関連情報（手洗い、外出自粛要請、学校休校等）が記載されたチラシが3回送付されている。手元に残る情報は重要と考えるが、チラシは、高齢者にとって内容が難しいので、もう少し文字を大きくし、絵や図などを用いて、わかりやすいチラシにして欲しい。
- ・ 高齢者に対する情報伝達方法は、広報誌やチラシ、回覧板による周知などでほぼ伝わっていると思う。ただし、チラシの文字を大きく読みやすく、周知の回数を多くすることは必要。
- ・ 高齢者に対しては、連日のマスコミの報道に加え、町の社会福祉協議会、各種団体独自のチラシや、町独自の全戸配布のチラシ、回覧板等により必要な情報はほぼ届いていると考える。
- ・ 町が独自に作成したチラシが4月の広報誌に折り込まれ全戸配付されたが、基本的な内容であるため、あまり参考にしていない。
- ・ 状況の変化の都度、町からは月1回の広報誌に加え、不定期にチラシによる情報提供がある。
- ・ 高齢者に対しては、地域包括支援センターや老人クラブからチラシによる情報が提供されている。



## ○ 「防災行政無線」

高齢者は防災行政無線での広報をよく聞いている模様。特に早期に伝えたい場合には有効な手段。ただし、耳が遠い高齢者や設置状況から聞き取りにくい地域もある。

- ・ 早期に多数の者に情報を届けるには、防災行政無線は有効な手段であると考え  
る。
- ・ 昼夜2～3回、防災行政無線で感染症関連情報が放送され、施設の閉鎖、学校の休校、予防に関する情報等が提供されている。
- ・ 防災行政無線は天気や風の向きで聞き取れないことがある。
- ・ 地区の防災行政無線で朝夕に感染症関連の注意喚起を町が行っているが、聞き取りにくかったため町に改善の申入れをしている。
- ・ 高齢者は、文字を読むのが面倒だという人が多いため、防災行政無線のような音声による情報伝達も行った方がよい。
- ・ 防災行政無線の戸別受信機が全世帯に貸与され、各家庭に外出自粛や手洗い等に関する情報が定期的に届けられることは、町民への感染予防の意識付け等の観点からは有益であると思われる。
- ・ 防災行政無線で毎日、朝昼夜繰り返し、三密は避けること、外出を極力避けることを放送しているが、耳の遠い高齢者は防災行政無線の放送も分からないのではないかと危惧される。
- ・ 当市においては、市からIP告知放送機器「お知らせ端末」が貸与されて各戸に設置されており、一日3回、最新の感染予防や支援制度等について朝・昼・夜の定時に放送されている。

## ○ 「自治体ホームページ」

人との接触を避ける観点から、IT等を活用した情報伝達は有効という意見がある一方で、ITに不慣れで活用できないとの意見もある。

- ・ 自然災害では自助、共助が重要だが、感染症は他人と接触しないことを前提としているので、IT等を活用した伝達手段の早急な検討が必要ではないか。
- ・ 市のホームページは必要な情報が掲載されているが、ITの利用環境を持たない住民には情報が不足していると考え。特に高齢者のための情報は、別途提供する必要があると考える。
- ・ インターネット等で容易に情報を入手できない高齢者は疎外感を感じるのではないか。これらのツールを持っていない人たちは、住んでいる地域の感染症関連情報はチラシや回覧板に頼るしかないと考える。
- ・ IT（デジタル）に頼りすぎ、自治体のホームページで国の感染症対策とリンクさせる手法では、年配者やお年寄りには、なかなか情報が行き届かないのではないか。
- ・ 高齢者の半数以上は自治体のホームページを閲覧できていないのではないか。
- ・ 広報誌やパンフレットなどに、「詳細はホームページをご覧ください。」と記載されていることがあるが、インターネットを利用している高齢者は少ないと思われる。

## ○ 「回覧板によるお知らせ」

回覧板は高齢者には有効との回答がある反面、情報量や文字の大きさによっては読まれないという意見等もある

- ・ インターネット環境のない方も多いため、緊急事態宣言が出されてからの県及び自治体の詳細な自粛要請内容等を自治会の回覧を利用するなど、紙ベースでの情報提供も必要と考える。
- ・ 回覧板は月1回のみ回付され、また、市広報紙も見てはいるが、感染症関連情報は数週間遅れ。
- ・ 身近に感染者が出ていない時はそれほどの緊張感は感じなかったが、近隣の市に感染者が出たため緊張感を持つようになった。マスコミ等から情報は入ってくるが、身近な行政機関からの情報を手に入れる方法が広報誌や回覧板になってしまうため、タイムリーに情報が入手できず困っている。
- ・ ボリュームのある市のお知らせ版では、大事な情報を見逃すおそれがある。「3密チラシ」のような一目でわかる情報が必要ではないか、また、回覧は手元に残らずしかも年配者には分かりにくい。
- ・ 市長名の緊急のお知らせを回覧板で見たが、回覧のため手元に情報が残らない点は、改善の余地があると感じている。特に高齢者のための情報は、別途提供する必要があるのではないか。
- ・ 現在、市からの情報として回覧板はストップしており、自ら市の地域事務所又は本庁に取りに行かないといけない。より近い公民館や地域センターは閉鎖されており、わざわざ感染症関連情報だけを取りに行く人はいない。

## ○ 自治体のメール等

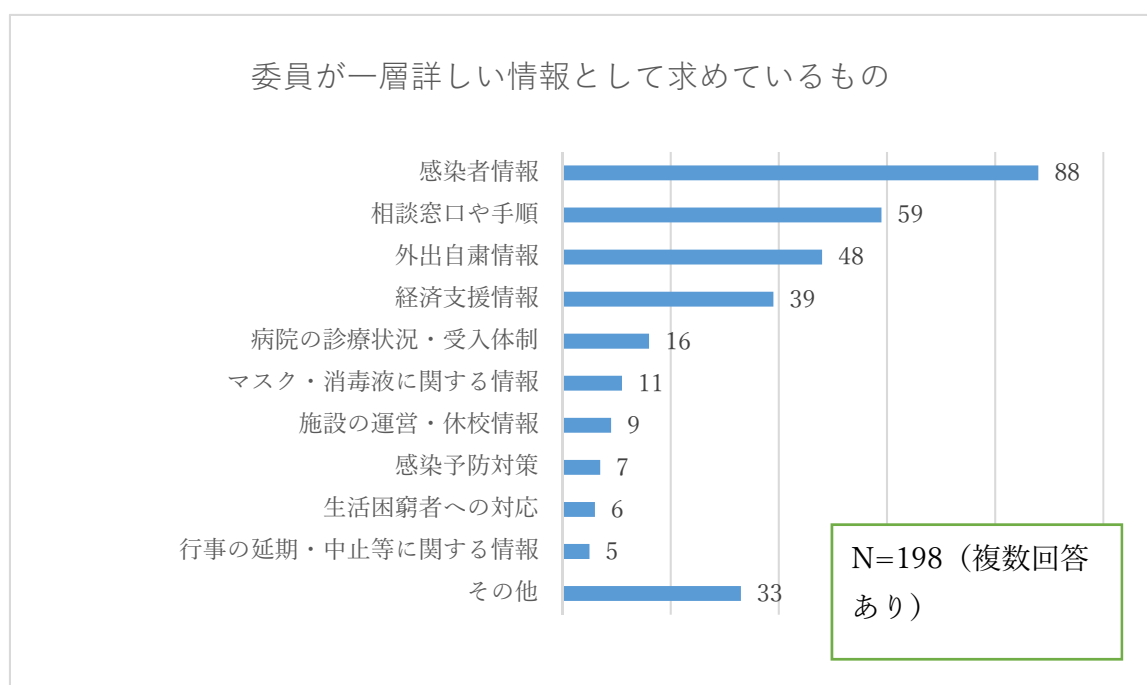
- ・ 当市はスポーツジムでのクラスターが早い時期に発生したため、初期の段階から危機感をもって対策に取り組んできており、市民への情報発信はかなり充実していると思われる。スマホで登録しておけば、毎日市から情報が配信される。感染者の年齢、性別や発生場所が公的施設であれば個別名称などの情報も含まれる。
- ・ 公民館の休館情報など地域内の必要な情報の大半は、町のメールマガジンから入手できている。極力、外出を控えているので、特に必要な情報はない。
- ・ 当市では、市民のスマートフォンに、防災担当から、感染症関連情報を含めて様々な情報（悪い情報と良い情報）が流れてくるので、比較的、安心して生活できているとしている。しかし、スマートフォンを持っていない住民については、各種情報が十分に行き届いていないおそれがあるのではないかと。

## ○ 広報車の巡回アナウンス

- ・ 当市の場合、緊急事態宣言が発出された後、ゴミ収集車が収集時に「不要不急の外出は避けて」などのアナウンスを実施しており、耳が遠い高齢者などに対し、より近い位置での周知方法としては効果的だと感じた。
- ・ 高齢者など、外部からの情報を取りにくい人にとっては、防災情報等の車からの呼びかけや、回覧板での周知は有効。
- ・ 「3密を避けましょう」、「頑張りましょう」という内容の、市の広報車による音声情報（注意喚起）が行われ始めた。

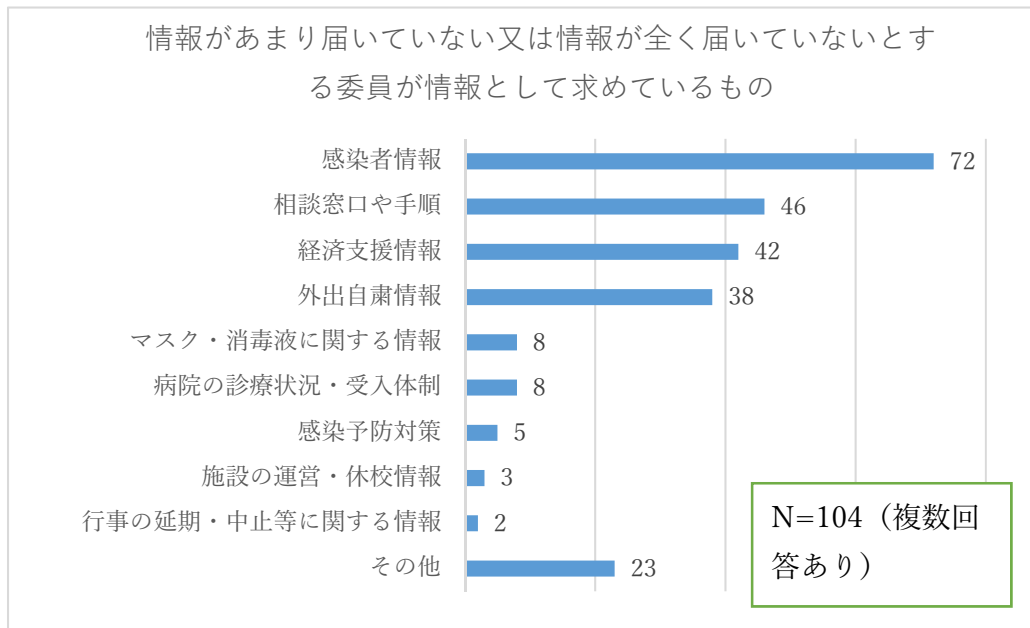
## 【資料2】 求める感染症関連情報の内容

- (1) 意見聴取した行政相談委員(302人)のうち、約7割(198人、65.6%)は必要とする情報はほぼ入手しているとしている。
- (2) これら行政相談委員が、既に得ている情報に加え、一層詳しい情報として求めているものは、i) 個人情報に配慮した上での感染者に関する情報、ii) 感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口や手順に関する情報、iii) 不要不急の外出自粛の具体的な判断に関する情報、iv) 経済支援に関する情報が上位を占めている。



(注)「その他」は、電話での悩み相談のボランティア募集情報、新型コロナウイルス関連の詐欺への注意喚起、外国人や留学生への周知が来ているのか、その方法など。

一方、情報があまり届いていない又は情報が全く届いていないとする行政相談委員(104人)が、情報として求めているものは、i) 感染者に関する情報、ii) 感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口や手順に関する情報、iii) 経済支援に関する情報、iv) 不要不急の外出自粛の具体的な判断に関する情報が上位を占めている。



(注)「その他」は、新型コロナウイルス関連の詐欺への注意喚起、高齢者向けの読みやすい情報、各市町村の独自の支援策など。

## ○ 「感染者情報」

緊張感を持って対応するためにも、個人情報の取り扱いに配慮しながら詳細な情報を求めている。

- ・ 私の住む地域では、市町村名まで公表されているのは消防士や病院関係者など一部に限られている。これでは感染拡大が当市まで迫ってきている状況なのか分からず、どの程度まで行動を自粛すべきか判断できない。国民の命を守るために、感染者の発生した地域についてより具体的な情報を公表すべきである。
- ・ 県内の感染者数が0人であると公表されているが、検査を受けたいと思っている人が全員検査を受けることができているのか疑問。保健所に電話をしても検査の窓口までつながらない例やそもそも電話が繋がらない人が県内にもたくさんいるのではないかと。より詳しい情報が欲しい。
- ・ 当町を含む保健所管内では1人（聴取日時点）しか感染者がいないが、このことがポジティブな理由（検査体制が万全である等）によるものか、ネガティブな理由（検査件数が少ない等）によるものかが分からないため、地域住民として不安である。国や地方公共団体には、後者の場合であっても可能な限り、わかる範囲で情報提供して欲しい。

- ・ 感染者が発生した市町村で、感染源が明確な場合、濃厚接触者が判明しなければ、基本的に安全と考えてよいのかわからない。全国的に、大多数の市町村では感染者も少なく、また、感染源が明確だと思う。感染源と濃厚接触者の関係などについて広報をしてもらいたい。
- ・ 住民から受ける要望のうち、最も多いのは感染者に係る情報をより詳細に公表できないものかというもの。感染者がどのような場所でどのように行動したのかということについて、高齢者はかなり敏感になっている様子。
- ・ 近隣市町村で感染者が発生した際も、当該感染者に係る情報はなかなか入ってこなかったため不安を感じる時期があった。プライバシーの問題もあるが、感染者に係る情報は、市民の感染予防の観点から欲しい情報である。
- ・ 感染者の居住地域が分かれば、同人が利用した病院やスーパーなどが推測でき、当該地域でのこれらの施設等への出入りを自粛できるなどリスク回避のための行動がとれる。県は、県民の命を守る観点から、感染者の立ち寄り先に関する詳細な情報を発表して欲しい。
- ・ 近所のスーパーの従業員に感染者が出たため、そのスーパーは1週間ほど閉鎖されたが、その際に周辺住民の間ではその従業員が近所に住んでいる人ではないかと疑心暗鬼になっていた。そのため、市が新たな感染者の発生を公表する際に、個人情報保護の観点から難しいかもしれないが、もう少し詳細な情報を公表してもいいのではないか。
- ・ 感染者の情報が欲しいとよく言われるが、差別につながる可能性もあるので、あまり必要な情報とは思わない。
- ・ 感染者情報について、以前は市区町村ごとに公表されていたが、現在は保健所単位での公表のみのものである。個人情報であるためやむを得ないとする。

## ○ 「相談窓口や手順」

感染の疑いがある場合の具体的な相談窓口や手順に関する情報を求める意見がある。

- ・ 実際に感染した場合の手順を示したフローがあれば慌てないで済む。
- ・ 対処方法や感染予防の手順を示したものを、手元において常に参考とできるようなチラシやパンフレットといった形態で提供すればよいのではないか。
- ・ 自治体等は、感染の疑いが生じた場合における具体的な流れ（保健所等への連絡から、病院への向かい方など想定される行動を時系列に示したもの）や注意点（自宅待機時における家族等との接し方等）を記載した1枚紙の資料（保存版として冷蔵庫に貼れるようなもの）を作成し全戸配布して欲しい。
- ・ 近隣市に在住する知人の知り合いが濃厚接触者の疑いで2週間程度、自宅待機を余儀なくされ結果的に陰性であったが、その間、どこに相談していいか分からず不安だったとのことであった。そういった方々に対してもフォローの手を差し伸べる必要性を感じている。
- ・ 感染した場合、どの医療機関が対応してくれるのかの情報がない。
- ・ 地区の高齢者が最も関心があるのは、感染予防には具体的にどういうことをすればよいかということだと思うが、そのような情報は地区の回覧では回ってこない。

## ○ 「外出自粛情報」

不要不急の範囲が不明確

- ・ 「不要不急」について、どこまでが対象なのか尋ねられたことがあり、そうしたことが分からない人もいたので、もっと分かりやすく説明することが必要なのではないか。



- ・ 「不要不急の外出を控えるように」と言われているが、こういったものが「不要不急」に当たるか判断に迷う。

## ○ 「経済支援情報」

相談者の要望等を踏まえて関連情報を求める意見がある。

- ・ 農林水産業者に対する経済的支援情報についても発信して欲しい。
- ・ 生活困窮者は、どこに支援を求めたらよいのか、相談窓口が分からないのではないかと。
- ・ 中小企業・小規模事業者に対する給付金の支給については、その仕組みや手続を早く周知して欲しい。

## ○ 病院の診療状況・受入体制情報

- ・ 感染拡大防止のため、医療機関によっては、電話再診による処方箋発行に対応しているところがあるが、その情報が高齢者に行き届いていないのではないかとと思われる。自治体から、電話再診に対応している医療機関の一覧を情報提供するとともに、緊急を要しない受診は控えるなどの呼びかけを行う必要があるのではないかと。

※ 厚生労働省は、各都道府県等の衛生主管部局に通知を発出し、国民・患者に対して、電話や情報通信機器等による診療を受けられる医療機関の情報を提供するため、情報を収集、公表することとしている。

## ○ マスク・消毒液に関する情報

- ・ 現在、布マスクを手作りする動きもあるため、有償・無償問わず、どこに問い合わせると入手先を紹介してもらえるか情報が欲しい。
- ・ マスク等の物品を提供するというような情報の場合には、高齢者や障害者が実際に手続きや行動した場合に、対応ができるか否かを考慮した上で、実現できる情報を提供すべきである。

## ○ デマ、詐欺防止関連情報

- ・ 特別定額給付金の支給に際しては、銀行口座への振込みにより行われることから、特に高齢者が詐欺被害などに遭うのではないかと危惧している。支給開始までは時間を要するので、今後の支給開始に向けた手続きと詐欺被害などに遭わないための周知啓発を図るべきである。
- ・ 「・・・すると感染しない」などのデマ情報のメールが2通届いた。注意喚起を行って欲しい。方法は回覧板であれば多くの人が目にすると思う。
- ・ 意味のない差別が起きないように行政側が周知広報することも必要。また、ネット上で誤った情報も流れているのでそれらも気になる。
- ・ 行政機関は、新型コロナに関連した詐欺への注意喚起や差別防止などの2次的な被害を防止するための周知広報や啓蒙活動を行うべき。
- ・ 最近、知人から聞いた話では、「携帯電話会社を通じて10万円の給付金を配布・振込する。ついては、所在確認のため、下記のURLにアクセスしてください。職員がお宅に向かうことがあります。」との怪しい電子メールが出回っているとのこと。このようなコロナ問題に便乗した詐欺による被害を防止するために、政府は、給付金の支給手続きを明確に周知する必要があると思う。

## ○ 介護関係情報

- ・ 高齢者施設等（特別養護老人ホーム）に関わりがある人から聞くと、国からの情報は、紙媒体による関係通知の周知が県経由で比較的早く届くが、紙媒体の通知以外の情報伝達がない。高齢者施設等に対しては、一般的な公表情報ではない、より詳細な感染者の発生情報やその他のタイムリーな情報をメール等で逐次、送信してもらえれば、各施設の感染防止対策により有益な情報になると思われる。

- ・ 介護施設で勤務しなければならない職員に対する支援や情報は何もないように感じる。
- ・ 市内又は地域での介護施設福祉施設の利用の動向についての情報(面会の制限等を含む)も必要だと感じる。

## ○ その他の情報

- ・ 死亡以外の状況を発表していないので、快方に向かい退院したなどの状況も発表して欲しい。

※ 岐阜県、京都市は症例ごとに入院日、退院日を公表

## 【資料3】 その他、情報提供に関する委員の気づき、意見

### ○ 医療機関の対応

- ・ 私は定期的にかかりつけ医を受診して薬を処方してもらっている。3月は、病院で受診する必要があると医師に言われたため、待合室で新型コロナウイルスに感染する恐れを感じながらも、通常どおり受診した。しかし、4月に再度かかりつけ医に電話したところ、電話口で医師に体調などを伝え、病院では窓口ですぐに薬を処方されたため、待合室で診察を待つことはなかった。
- ・ 感染症が心配で近くの病院に相談にいったとしても、ここでは専門的なことは対応できないなど診察拒否に近い扱いを受けたことがあると聞いている。今後は、一人暮らしで相談相手もない高齢者に対する情報伝達などのフォローが大切になってくると思う。
- ・ 持病があり、定期的に病院に通っている人から、薬は1ヶ月分ではなく、3ヶ月分くらいは出して欲しい、高齢者は薬がなくなるのが困るという話があり、薬をもらうにはかかりつけ医に行かないといけないが感染の恐れがあり不安との声も聞いている。
- ・ 病院に行くのが危険、医者に行くのが怖いという話も聞く。また、病院の医師からは、熱があるなど感染症の恐れのある人に病院に来られては、そこで感染が発生すると病院が機能しなくなって、病院運営上とても困るので来てもらいたくないという話も聞いている。

### ○ 民生委員への情報

- ・ 民生児童委員の会議等で重要な情報の伝達が行われていたが、3密回避等の関係で各種会議が開催できなくなった。このため、必要最小限の情報を文書で伝達されることになっているため、十分な情報伝達ができない。今後の課題ではないか。

- ・ 2月と、本市に感染者が発生した4月上旬に市からチラシが各戸配布された。高齢者は、字が小さかったりするとチラシをよく読まず、身近な人のうわさ話を信じて行動する傾向がある。その意味で、直接、会うことができる民生児童委員への情報伝達が重要と思われる。
- ・ 民生委員から高齢者に電話により安否確認を行いまた、コロナ関係情報提供も行っており、今後も続けて欲しい。

### ○ カタカナ用語の使用抑制

- ・ カタカナ言葉が多数使われているが、それらがどんな意味なのか、丁寧な説明書きを付けるなどして欲しい。
- ・ 高齢者から、テレビ、雑誌、新聞等に外国語が多すぎるという話をよく聞いているので、あまり横文字を使うのではなく、日本語を使ってもらいたい。

### ○ 厚生労働省からのラインへの対応

- ・ 厚生労働省から、新型コロナウイルス対策のための全国調査（アンケート）が3月31日と4月5日の2回にわたり、ラインを活用して行われた。については、ラインで結果のフィードバックをして欲しい。
- ・ スマートフォンに厚生労働省からラインで、「新型コロナウイルス対策のための全国調査」のメッセージが届くが、これに回答してもいいのか、それとも不審なメッセージなのか、分からなかった。

### ○ その他

- ・ 高齢者に対してあまり情報供給過多になっても、その情報を消化しきれないと思われる、また、高齢者に情報を供給しすぎると、かえって不安をあおる結果になるのではないか。