



# “いつも”と“もしも”の新型コロナウイルスに備えよう 風評被害の防止に向けた対応ガイドブック

## 目次

### 第一章 事前準備篇

- 1：有事に備えて“今から”できること P1
- 2：平時のコミュニケーションの重要性 P2
- 3：備えレベルチェックシート P3

### 第二章 感染発生時の対応篇

- 1：新型コロナウイルス感染者が発生してしまったら P4
- 2：新型コロナウイルスの感染者発生時の情報発信手段 P7
- 3：新型コロナウイルスの感染者発生時の情報発信の基本事項とポイント P9

### 第三章 感染収束時の対応篇

- 1：事態が収束したら P10



新型コロナウイルス感染症を通して、全国各地で誹謗中傷やいわれの無い差別的な取り扱いなどの、いわゆる風評被害が発生しました。感染発生時には、利用者や職員の安全確保と感染拡大防止に最優先で取り組まなければなりません。そのようななかでの風評被害は、時間的にも精神的にも利用者や役職員、関係者にとって大きな負担となります。

また、SNSの発達により、誰もが一瞬で情報を発信でき、真偽を問わず拡散される昨今では、情報発信のあり方や報道機関への対応などにも留意が必要です。そこで、全国経営協では、「風評被害の防止に向けた対応ガイドブック」を作成しました。平時の準備と感染が起こった際の対応を、対外・対内向けに情報発信の観点からまとめています。施設の利用者によっても対応が異なるため、それぞれの福祉施設・事業所で感染が発生したと想定し対応を検討するきっかけとなれば幸いです。ぜひこのガイドブックをもとに、法人内や施設内で準備ができていないか確認し、対策の検討を始めてください。

## 風評被害とは

感染者や感染が発生した施設に対する誹謗中傷、関係者に対するいわれの無い差別的な取扱い、事実とは異なる情報（流言・デマ）が流されるなどの被害を総称して「風評被害」としています。具体的には、以下のような事例があります。

- 福祉施設において、感染者が発生したことを公表したところ、「責任をとれ」「感染者の居住区を教える」といった電話が昼夜を問わずかかってきた。
- 職員に対して、「外を出歩くな」という匿名のメールが届いた。
- 感染防止対策を徹底し、感染発生を1名で抑えているにも関わらず、福祉施設内で感染が蔓延しているというウワサが流れた。





# 第一章 事前準備篇



## 1 有事に備えて“今から”できること

新型コロナウイルスに限らず、有事の際には様々な対応が生じます。いざと言うときに慌てないために、平時からその対応フローや役割分担などあらかじめ確認し、**組織全体で共有、準備しておくことが大切です。**

### 正しい対応フローを確認する

- 風評被害のリスク軽減のためには、正しい情報に基づいて行動することが不可欠です。有事の際には、情報が氾濫し、正しい情報を見つけることが難しくなります。信頼できる情報源として、行政機関（厚生労働省、自治体など）や関係団体が公表する情報を確認しましょう。
- 全国経営協では、行政機関等の情報をもとに、福祉施設・事業所に向けて新型コロナウイルスに関する情報をメールニュース「経営協情報」やホームページにおいて発信しています。
- 自法人に適した情報を入手するには所属する業界団体の情報を参考にしましょう。

### 【新型コロナウイルスに関する政府・団体の公表】

#### ▶ 厚生労働省（新型コロナウイルス全般）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html)

#### ▶ 厚生労働省（社会福祉・雇用・労働）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00110.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00110.html)

#### ▶ 厚生労働省（介護）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00089.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00089.html)

#### ▶ 厚生労働省（障害福祉）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00097.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00097.html)

#### ▶ 厚生労働省（保育）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_09762.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09762.html)

#### ▶ 全国経営協

<https://www.keieikyo.com/keieikyo/news/>

### 情報収集 / 発信における体制を整える

- 風評被害だけでなく、新型コロナウイルスの感染の拡大を最小限に抑える、また、利用者・職員・施設を混乱から守る意味でも、正しい情報を収集するとともに、**対外・対内の情報発信の体制を整えておくことが必要です。**
- ✓ いつ、誰が（役割分担）、誰に（ステークホルダーは誰か）、どんな情報を（発信する内容と発信するかどうかの判断基準）発信するかについて、検討・役割分担ができていますか。
- ✓ 危機レベルごとに情報発信方針が決まっているか。
- ✓ 情報発信する際には、いつ、誰が（役割分担）、誰に（ステークホルダーは誰か）、どんな情報を、どんな方法で発信するか決まっているか。



## 2 平時のコミュニケーションの重要性

新型コロナウイルスは、社会的に関心が高い話題のため、感染の疑いが出たり、感染者が発生した際、法人・施設への注目が集まる可能性があります。ウワサ話や、口コミ、SNS を通じたネガティブな評判の拡散や、風評被害を低減するため、また、有事の際に応援してもらえる環境づくりのためには、「日頃からの地域社会とのコミュニケーション」が非常に重要です。

よって、風評被害の根源である、ネガティブな評判・ウワサ話を出さないように、また、有事の際に応援してもらえるように、日頃から社会とコミュニケーションを図ることが重要になってきます。



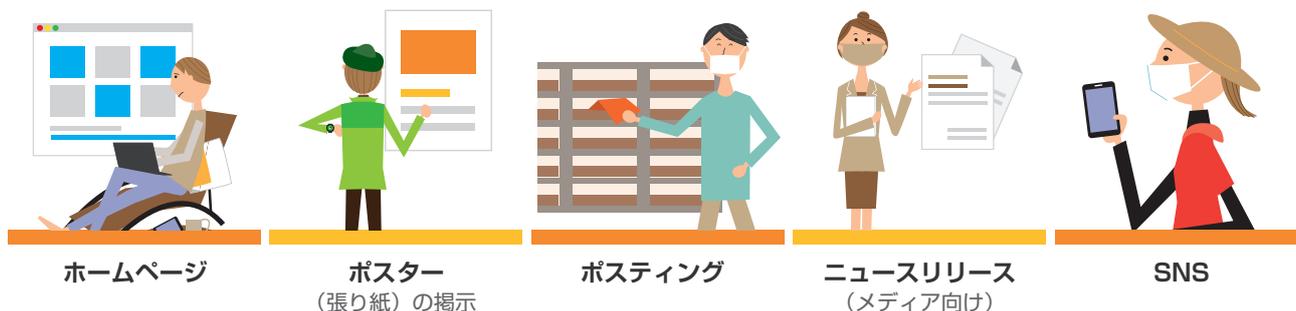
### 社会福祉法人に対する世間のイメージ

- 本会の調査では、社会福祉法人に対する一般国民の理解が進んでいないことが明らかになっています。地域住民やその他ステークホルダーで施設・事業所内のことを理解している人は少ないと考えるべきです。人は知らないことに対し不安を抱きます。その不安が大きいと偏見や差別、嫌悪につながる可能性が高くなります。
- 特に有事の際には、社会福祉法人に対して社会の目は厳しくなります。地域住民や近い人たちだけでなく、SNS を通じて法人や接点のない人たちやメディアも含め注目されていることを認識しておくとい良いでしょう。

### 社会とのコミュニケーションの重要性

- よい評判を作るには福祉施設が、健全に運営されていることを理解してもらうことが必要になります。
- 日頃からターゲット別に HP、SNS、ポスター、メディアなど様々なコミュニケーションツールを利用し、関係性を深めておきましょう。
- 特に新型コロナウイルスに関しては、不安払しょくを図る上でも、法人・施設が正しい情報に則って感染防止対策に万全を期していることをしっかりと周知することが大切です。
- 地域住民が安心できるように実施している対策に下記のような要素があれば情報発信に取り入れましょう。
  - ・新型コロナウイルスが発生した時のための対応策、準備が整っていること。
  - ・行政機関、関係団体など信頼できる機関の情報に基づき対応を図っていること。
  - ・当該施設だけの判断だけでなく、行政、保健所、病院、専門機関等と連携していること。
  - ・当該施設の種別や所在する地域の特性を考慮した対応を図っていること。

### 【代表的なコミュニケーションツール（例）】





## 平時のインナーコミュニケーション

- 新型コロナウイルスの感染が発生した場合、職員間でのインナーコミュニケーションも重要となってきます。インナーコミュニケーションは、平時のうちに体制や方法を整備しておくことで、いざという時もスムーズに対応ができます。

### 【代表的インナーコミュニケーション（例）】

- ✔ 緊急連絡網など情報伝達経路の作成
- ✔ 情報リテラシーの研修・トレーニング
- ✔ ソーシャルメディアポリシーの作成
- ✔ ソーシャルメディアガイドライン等の規則の作成 等



## 3 備えレベルチェックシート

ここまでご説明したことが、現時点でどのくらいできているか確認できるチェック一覧です。できている項目にはチェックして、現状を把握しましょう。

No	項目	チェック欄
1	新型コロナウイルスの予防策や感染者（疑いを含む）が発生した際にとるべき行動の正しいフローを確認、理解しているか？	✔
2	対外的、対内的な情報発信方針は決まっているか？	✔
3	情報発信先（ステークホルダー）の洗い出しができていますか？	✔
4	情報発信における検討体制・実施体制（役割分担）はできていますか？ ※次のような役割を設け、体制を整備する ・検討メンバー・スポークスパーソン・情報収集・情報整理・資料作成・問い合わせ対応 等	✔
5	施設利用者とその家族・取引先等への連絡担当者を決定しているか？ ※特に感染者と接触のあった施設利用者とその家族・取引先等に対する連絡担当者を想定	✔
6	ステークホルダー別の伝達方法（法人内メール、法人内・職員向けサイト、電話）を決定できているか？	✔

チェックが付かなかった項目が多い場合には、検討会を設定し職員みんなで話し合う場を作ると効果的です。集まることが難しい場合には、法人内メールなど法人内ツールを利用し、共有できる機会をつくりましょう。

### ● こんなときどうする？

職員間で新型コロナウイルスに関する医学的 / 科学的根拠に乏しいうわさが広がっています。

ex

- ・お湯を飲む、
- ・うがい薬の活用が効くなど



### ● 対応例

様々な情報が飛び交う中、職員は不確かな情報に振り回されてはいけません。SNS の情報は不確かな情報が多く、エビデンスがないもの、デマも多くあります。公的機関の情報を確認し、正しい情報かどうか把握し、行動を確認しましょう。

施設長や管理者など責任ある立場の職員が、職員に対して正確な情報を速やかに共有することで職員がデマに惑わされないように注意喚起を図りましょう。

## 第二章 感染発生時の対応篇



# 1 新型コロナウイルス感染者が発生してしまったら

新型コロナウイルス感染が発生したら、利用者やその家族、職員、取引先、地域住民などのことを考えて正しい情報を適切な方法で発信することが重要です。

情報発信する第一の目的は、感染拡大防止です。よって、利用者とその家族、職員、取引先など感染の可能性が高い順に知らせることが大事です。また、不正確な情報を発信してしまうと、ウワサ話やデマなど信憑性のない情報が拡散してしまう恐れがあるため、正しい情報を発信することは、風評被害を最小限にするために重要です。

## 情報発信のフローイメージ



### 情報収集

ポジションペーパー（※）の作成に向けた事象の確認を行い、行政等の情報の再確認をする。

### 情報発信を検討する

情報発信方針（P.1 参照）に沿って、情報発信の方法等を定める。  
とくに新型コロナウイルスの感染にかかる情報発信の要否については、行政と十分に協議する。  
問い合わせに対する担当者を定める。ポジションペーパーを作成し、想定 Q & A を検討する。

### 情報発信

行政・保健所等と連携をとり、検討段階で定めた発信方法に基づき  
各ステークホルダーに合わせた方法でポジションペーパーに沿って事実を発信する。  
情報発信後は問い合わせがくる可能性があるので想定 Q&A を用意しておく。

## ※ポジションペーパーとは

ある問題が発生した時に、問題の状況確認や組織内での認識の統一化を目的とした危機発生時の情報管理シートです。組織としての「公式見解」「統一見解」として情報をこのシートにまとめ、情報発信はこの内容に基づいて行います。そのため、記入者は事実を正確に、客観的に記載することが重要です。

情報発信をしないことによって SNS で拡散も・・・

### 【家電量販店の例】

- ・3月末まで店舗にいた、メーカーの販売促進員 → 4/1 に発熱、4/4 に PCR 検査。4/7 に陽性。
- ・4/8 の段階で、Twitter に同店を名指して、感染者を「隠蔽」しているとの投稿。（1500 以上の RT やいいね）
- ・4/9 にようやく公表。ネットニュースなどでも話題になってしまった。





## ● こんなときどうする？

日ごろからコミュニケーションを心がけていても、誹謗中傷をする人はいます。

クラスター発生を公表したら

「責任をとれ」「県民みんな怒っている」など

電話が入った場合は、次のように対応しましょう。



## ● 対応例

「この度はご心配をおかけして申し訳ありません。現在行政・保健所と連携し、対応を進めております。」など、以下の二点をポイントにし対応しましょう。

- ① 起こってしまった事象については、ご迷惑をおかけしている、お騒がせしていることについて謝罪の意を表す。
- ② 現在行政とのやり取りで鋭意対応策を講じており、皆さんはもちろん、近隣の皆様にもご迷惑を極力おかけしない施設運営を行っていることを伝える。

また、いきなりこちらから電話を切るのは避けましょう。向こうから電話を切るか、きちんとやり取りを終えた後に電話を切るようにしてください。

## ポジションペーパー作成に向けて

組織内の認識の統一化を目的に、集めた情報を精査し、見解をまとめたポジションペーパーを作成します。情報発信はこの統一見解をもとに行います。そのためには、次ページ(6P)の項目を中心とした状況把握が大事です。もし自分がこのリスクの当事者・発見者になった場合やリスクの判断・情報発信を検討する責任者・担当者になった場合を想定し、事前の研修などによって確認事項を意識しておくことはとても重要です。

## ポジションペーパーの活用のポイント

ポジションペーパーは、情報発信の内容を一元管理するとともに、コロナ感染者発生の状況と情報発信の状況の両面を把握することができます。活用方法としては、以下のような方法があります。

- ・現状のステータスの進捗確認
- ・法人内および関係者の共通認識
- ・誰に、何の情報を発信するのかの情報発信スタンスを判断、理解していく上での検討資料
- ・情報発信ツールを作成する上での情報素材
- ・ステークホルダー(マスコミ、地元住民など)からの想定問答を考えるための情報素材
- ・関係各所への報告書、経緯書などを作成するための情報素材



部外秘

責任者		記入者

## コロナ感染者発生における情報発信について

（令和●年●月●日 ●時●分時点）

令和○年○月○日  
社会福祉法人●●会 危機対応委員会

### 1) 発生場所

特別養護老人ホーム●●園（定員●名）  
●●県●●市●●町 123

### 2) 感染者・濃厚接触者の判明状況・経過

#### ①感染者

- 月●日●時●分 利用者●名、職員●名に発熱していることを確認。保健所に連絡。
- 月◇日◇時◇分 利用者●名、職員●名にPCR検査を実施。
- 月◆日◆時◆分 利用者◆名、職員◆名がPCR検査の結果、陽性。
- 月○日○時○分 利用者◆名は○○病院に入院。職員◆名は無症状のため自宅療養。

#### ②濃厚接触者（保健所が特定）

- 月◇日◇時◇分 感染者と同ユニットの利用者◇名、同担当職員◇名が濃厚接触者として特定し、保健所の指導のもと同ユニットをゾーニングし、担当者を特定し、ケアを継続。

### 3) 行政機関、保健所、家族等への連絡

- 月●日●時●分 保健所（○○氏）に連絡済（連絡者：○○）
- 月◇日◇時◇分 ○○市福祉課（○○氏）に連絡済（連絡者：○○）
- 月◆日◆時～◇時 感染者・濃厚接触者の利用者のご家族に連絡済（連絡者：○○、◇◇）

### 4) 行政機関、保健所からの指示（施設名発表の方針など）

- ①●月●日●時●分 マスコミに対して○○より発表。  
（施設名の公表予定 有 or 無し or 現状不明）
- ②その他、留意事項。

### 5) 現在行っている対応策

- ①●月●日●時●分 感染者の濃厚接触者を自宅待機
- ②●月●日●時●分 濃厚接触者全員へのPCR検査を実施

### 6) 情報発信方針

いつ、誰に、どのような情報を何の目的で、どのような方法で発信するのか確認

### 7) 各ステークホルダー（職員、取引先、地域住民、メディア）への連絡予定

- 月●日●時●分 その他ステークホルダーへの連絡（担当者○○）
  - 月●日●時●分 その他ステークホルダーへの連絡（担当者○○）
- ※各ステークホルダーへの公表時間について、公的機関へ確認したか。

### 8) マスコミからの問い合わせ対応担当者と問合せ状況

問い合わせ対応担当者 ○○  
問い合わせ状況 ○月○日○時○分 NHK ○○支局（部署）、氏名、連絡先  
○月○日○時○分 ○○新聞 ○○支局（部署）、氏名、連絡先  
対応内容 ステークホルダー情報発信文章を中心に説明 等。

### 8) 風評被害の状況

○月○日○時○分 感染者が出たことを脅す内容。（匿名）（電話受者○○）  
対応策 顧問弁護士に相談済。

## 書き方のポイント

- ・要素の整理であがってきたものをもとに検討組織で決定した発信内容を正確かつ詳細に記載。
- ・経過では、発生から判明、対応、現状を詳細に記載。
- ・対応策では、再発防止や信頼回復のために行うことを、各ステークホルダーを意識して記載。
- ・問い合わせ先は、担当者名も記載。



## 2

# 新型コロナウイルスの感染者発生時の情報発信手段

各ステークホルダーに向けて、ポジションペーパーの作成過程で収集した情報をもとに、発信の手段と内容を整理しましょう。適切な方法と内容で情報発信を行うことで、対内外のステークホルダーに安心を与え、誹謗中傷や風評被害が起きにくい環境づくりをめざします。

## 感染者発生に関する対外への情報の発信方法と内容イメージ

対外への情報発信は、その後拡散されることが想定されるので、発信の時期・内容・対象者・方法等について**法人内のみならず行政機関や保健所と十分な協議・検討が必要**であることを確認しましょう。

対外的に情報発信する方法としては、**法人のWEBサイトやSNSおよびマスコミ向けのプレスリリース**が考えられます。ポジションペーパーをもとに文面を作成しましょう。

- ・保健所、行政との連携を行っていること
- ・現在の感染者および濃厚接触者への対応
- ・消毒や濃厚接触者のPCR検査の結果など安心を伝える文章を記載し、関係各所との連携によって、適切に対応していることを伝えましょう



## プレスリリース、WEBサイト発表文例

●月●日、××株式会社の△△(拠点名または場所)に勤務している職員(または派遣、協力会社、アルバイト)●名がPCR検査の結果、新型コロナウイルスに感染していることが判明しました。  
(※個人の特定に繋がる情報は極力触れない)

弊社では本件を受け、所轄保健所と連携し、下記の対応を行っています。

当該職員の職場での行動履歴の調査、ならびに濃厚接触者の調査・特定。

濃厚接触者、またはその疑いのある職員に対し●月●日より2週間の自宅待機を指示。

保健所の指導による、当該職員の職場および共有スペースの消毒作業(●月●日に完了、または予定)

### 安心を強調する例文

所轄保健所からは、当該職員が在宅勤務のため●日以降出勤していないことから、消毒の必要はないとの判断をいただいておりますが、利用者の皆様および職員の安全を考え、職場内の消毒作業を実施しました。

### ※濃厚接触者のPCR検査結果を待ち、あわせて記載

なお、本件の濃厚接触者は●名と特定され、PCR検査の結果、全員の陰性が確認されました。

【その他】業務への影響／現在、取り組んでいる感染予防策など

## SNS 発表文例

本日、弊社運営の△△(拠点名または場所)の職員●名がPCR検査の結果、新型コロナウイルスへの感染が判明しました。所轄保健所と連携し、適切な対応および消毒等を行っております。皆様にはご迷惑をおかけしますが、感染予防対策を徹底してまいります。URL：

### ● こんなときどうする？

リリースを配信したらマスコミから電話での取材がきました。しかし、電話に出た職員は詳細を把握しておらずうまく返答できません。そんなときは次のような言葉で一時対応しましょう。

### ● 対応例

「申し訳ございませんが、担当者の●●が不在のため、折返しのお電話によるご回答とさせていただきますと幸いです。恐れ入りますが、ご連絡先をお伺いできますか」など、担当者(スポークスパーソン)から折返しの電話をすることを伝えましょう。また、その際には、折返し先の確認を忘れてはいけません。社名、氏名、折返しの電話番号はきちんと確認しましょう。**絶対にしてはいけないことは、あいまいな情報を伝えることです。気をつけましょう。**



## 感染者発生に関する対内向けの情報の発信方法と内容イメージ

対外向けへの情報発信より先に既に感染発生を知っている可能性が高い職員には、ポジションペーパーをもとに適切な情報を伝えるとともに、対策など安心できることもしっかりと伝えましょう。また、対外向けに情報を発信し、問い合わせなどを受けることも考えられます。その際の対応についてもしっかりと伝えましょう。

### 連絡文イメージ

本日、施設内にて PCR 検査の結果、  
利用者の●名が新型コロナウイルスに感染していることが確認しました。

すでに保健所には報告し、保健所の指導の下、濃厚接触者の把握や消毒作業を進めています。

今後も感染の再発が起こらないよう手洗い、手指消毒、マスク着用等を徹底し、十分に気を付けて業務を行ってください。

また職員、利用者含め体調がすぐれない人がいれば、●●まですぐに報告ください。

#### 対外向け情報発信と・問い合わせの集約について

●月●日●時にホームページへの掲載、同時に利用者のご家族へも通知を行います。  
本件の問い合わせ担当者は●●と●●です。ご家族やその他メディア等からの問い合わせは、担当者までお願いします。

#### その他

現在、取り組んでいる感染予防策などの再掲など

### ● こんなときどうする？

感染者発生時には、対応する職員も医療従事者同様に、強い「不安や恐れ」を感じます。また平時とは異なる対応を迫られるなどストレスも多く抱えています。職員やその家族も含めインナーのケアも重要です。連日の対応に奔走する職員には、以下のようなインナーコミュニケーションをしましょう。

### ● 対応例

対応する職員のケアは重要です。次のような対応を検討しましょう。

こころの健康を維持するための 4 要素	コロナ対応者のためにできること
職務遂行基盤 (スキル、知識、安全)	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新情報の提供</li> <li>コロナ対応者が感染防御に関する知識・技術を身につけるための仕組みづくり</li> <li>巡回 (ねぎらい・承認)</li> </ul>
個人のセルフケア	<ul style="list-style-type: none"> <li>ストレス対処法・セルフケアの方法の情報提供</li> </ul>
家族や同僚からのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員へのねぎらい</li> <li>対応した部署全体に対するフォロー・声掛け</li> </ul>
組織からのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>当法人として一丸となって取り組む宣言 (家族へも協力を求める)</li> <li>体制づくり (業務・担当・ローテーション等)</li> <li>守秘義務の徹底</li> <li>家族支援窓口の設置</li> </ul> <p>【活動後】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労務管理：濃厚接触者に対する健康観察期間への支援復帰調整</li> <li>精神保健支援：個人面談・相談窓口の紹介 (内部・外部)</li> <li>生活支援：健康観察期間を過ごす場所の提供等</li> </ul>



# 3 新型コロナウイルスの感染者発生時の情報発信の基本事項とポイント

情報発信のポイントをおさえることで、些末なことをきっかけとした誹謗中傷や風評被害をリスクを軽減することができます。



## 情報発信の基本事項

### 発信情報の精査

収集した情報を、しっかり精査する必要があります。都合の悪いことを隠すと、もしそれが判明した際にはとても大きなダメージとなって返ってきます。嘘をつかないことは情報発信の大前提です。しかし、洗いざらい公表をすれば良いとは限りません。たとえば、感染者や職員のプライバシーに関する点は公表すべき事項か慎重に検討が必要です。情報発信の最大の目的は感染拡大防止なので、その視点に立って公表情報の精査をすることが大事です。

### 保健所や行政機関との連携で方針を決定

保健所は消毒、濃厚接触者の特定、感染経路の追跡、クラスターの有無の確認はもちろん、物流や清掃等の出入業者、外部の取引先従業員との接触などを含めて情報を広く収集し、所要の措置を講じます。自法人の判断だけでなく、保健所や行政機関とのやりとりを重ね、方針を決定することが重要です。

### 個人情報の取り扱い

個人情報保護の観点から、感染者やその家族が差別や人権侵害を受けることを防ぐため、個人を特定されないようにする配慮が必要です。性別・年齢などの公表は事前に検討する必要があります。一方、感染経路に関わる行動については、感染拡大防止の観点から行政・保健所が公表せざるを得ない場合があります。

### 問い合わせ窓口は一元化

感染者が発生した場合は、メディアからの問い合わせや、あらゆるステークホルダーからの問い合わせも考えられます。情報が錯そうしないように広報窓口を一元化することも大事です。

## 情報発信の注意点

- 事実確認や情報発信の方針ができるまでは、五月雨式に情報を外部へ流さないようにしましょう。一部でも情報を出せば、記事先行となり、開示内容のボリュームとの整合性がつかなくなる上、記事が継続して露出し、ネガティブな印象が長期間続くことになりかねません。
- 危機管理広報の事業継続計画（BCP）基準を作成している場合は、その手順も情報発信の検討材料になります。
- 濃厚接触者の数や感染経路につながる情報などは、専門家による詳細な調査が不可欠であり、確定情報でない限り、情報提供は一切避けましょう。
- 不明なことや、明確に答えられる状況に無い場合は安易に答えず、原因および感染経路については「詳細を確認中」とし、明言を避けるのが無難です。



情報発信の大きな目的の一つは感染拡大の防止です。それを念頭に対応することが望ましいです。行政機関との連携を密にし、法人・施設内での感染拡大防止に努めてください。そして、利用者やその家族、職員、取引先、地域住民などステークホルダーのなかでも、感染リスクが高い人たちに対しての情報発信を優先しましょう。たとえ小規模な法人であっても、風評被害や誹謗中傷を防ぐことを目的に担当者を1名は決定し、情報を集約させることが大切です。間違った情報を発信しないようにするため、情報の集約と発信者の限定をしましょう。

# 第三章 感染収束時の対応篇



## 1 事態が収束したら

- 全員が陰性になった際は、保健所などの判断を受けて収束したことを前提に、ホームページ等で情報発信することが望ましいと考えられます。ステークホルダーに迷惑をおかけしたことや、感染防止に引き続き努めることなどを合わせて簡単な文章にまとめましょう。
- 応援してくださった地域住民や関係者の方がたへの御礼についても、役職員でいていねいな対応を図ることが肝要です。
- 感染は収束した後も、社会福祉法人・福祉施設は、地域住民とのつながりのなかで、事業を継続していくこととなりますので、今回の自法人の対応について、地域住民の方からのご意見等をうかがう機会をつくることも有効であると考えられます。
- そのうえで、今後の危機対応に活かすためにも、今回の対応のポイントなどを、裏表紙のチェックリストをもとに確認してみましょう。

風評被害の種は、社会や人びとの心の中に潜んでいます。  
平常時は隠れていますが、不安や不満を感じる出来事があると表面化し、  
自分より弱い者に向けて攻撃する力が働き、一種の社会的ないじめや断絶を引き起こします。  
この背景にあるのは、未知なるものに対する恐怖から生じた排除の風潮にほかなりません。

地域共生社会の構築が求められるなかでは、新型コロナウイルスを正しく恐れ、  
冷静に対応し、ウィズコロナの時代の新たな生活様式を提案していくことも、  
今後の社会福祉法人の役割といえます。

多くの施設がいかに感染予防に努めているか、また感染者が発生した施設が、  
その後どう感染防止策を講じているかなどの事実を積み重ね、  
社会に正しい理解を求めていくことが必要です。





① 発信する情報は正確で信頼できる情報であること			メモ
1	発信情報の情報源は行政・省庁など公的機関のものを参照しているか？	✓	
2	1の発信情報の情報は更新されているか？ ※対応が変わる可能性があるため、こまめに出典元の確認を行う	✓	
② 新型コロナウイルス感染者発生時に取る行動は政府等の公式フローに忠実に			メモ
3	新型コロナウイルスの感染者（疑いを含む）が発生した際にとるべき行動の正しいフローを理解しているか？ ※正しいフローを知らない場合は各施設の責任者が指定する機関の定めるフローを確認する	✓	
③ 新型コロナウイルスの感染者発生時情報発信に関するフロー			メモ
4	法人の情報発信方針を定めているか？ ※定めていない場合は責任者、担当者を決め制定する	✓	
5	行政等が公表している確認フローのチェックは行ったか？ ※3のものを再度確認する	✓	
6	感染源や濃厚接触者の特定と措置を保健所に確認したか？ ※濃厚接触者に対する指示内容や手法も合わせて確認し決定する	✓	
7	感染者発生に関する情報開示の必要性の判断、またその内容・手法について検討したか？	✓	
8	行政からの施設名や法人名に関する公表内容と手法を把握したか？	✓	
9	行政からの感染者発表の時期（タイミング）等を確認したか？	✓	
10	情報発信先（ステークホルダー）の洗い出しができていないか？	✓	
11	10に対応する情報発信方法を定められているか？	✓	
12	情報発信における体制が整備されているか？ ※出来ていない場合は例として以下のような役割を設け、体制を整備する ・スポークスパーソン ・情報収集 ・情報整理 ・資料作成 ・問い合わせ対応	✓	
13	自法人の発表時期（タイミング）と手法を決定したか？ ※公表は保健所、行政の発表直後に遅滞なく行うケースが一般的	✓	
14	各種発信情報は個人のプライバシーに配慮しているか？	✓	
15	情報は随時ポジションペーパー等に一元集約したか？ ※ポジションペーパーは、事実経過、自法人の対応等を時系列にまとめた書類	✓	
16	ポジションペーパーで決定した開示情報以外は発信していないか？	✓	
17	最終的な情報の外部発信前に、責任者の確認を経ているか？ ※責任者が不確定の場合は決定する	✓	
18	情報開示後は風評監視を行い、虚偽の書き込みなどは必要に応じて削除要請等の対応を行なっているか？	✓	
④ 各ステークホルダーを意識した内容と方法で情報発信を			メモ
職員への情報発信			
19	職員からの問い合わせと内部対応を、検討し、統合・整理する組織を決定できているか？	✓	
20	職員への説明内容と時期（タイミング）を決定できているか？	✓	
21	職員への伝達方法（法人内メール、法人内・職員向けサイト、電話）を決定できているか？	✓	
22	濃厚接触者以外の職員への指示をどうするか決定したか？ ※保健所から濃厚接触者の認定を受けなかった職員を想定	✓	
23	職員からの問い合わせに対する想定 Q&A を作成できているか？	✓	
24	職員での情報共有を行なったか？	✓	
感染者の家族や法人外濃厚接触者向け情報発信			
25	感染者の家族や法人外濃厚接触者等への伝達・対応を行ったか？	✓	
施設利用者とその家族への情報発信			
26	施設利用者とその家族・取引先等の問い合わせに対するコメントや想定 Q&A を作成したか？	✓	
27	施設利用者とその家族・取引先等への説明内容と時期（タイミング）、手法を決定したか？	✓	
28	施設利用者とその家族・取引先等への連絡担当者を決定しているか？ ※特に感染者と接触のあった施設利用者とその家族・取引先等に対する連絡担当者を想定	✓	
メディア・その他への情報発信			
29	地域住民など一般の方からの問い合わせ先（電話窓口・メールアドレス）の設置や対応方針を決定したか？	✓	
30	メディアや地域住民などからの問い合わせに対する、コメントや想定 Q&A を作成したか？	✓	
31	メディアに向けて配信するリリースはポジションペーパーに基づき書かれているか？	✓	
32	メディア等からの問い合わせ担当（広報担当者として情報を一元的に集約）を決定したか？	✓	