

ネット社会にどう対応するか  
“住民と保健所との共同のために”

# S N Sの活用を始めて (Social Networking Service)

墨田区保健所長 西塚 至



ひと、つながる。  
墨田区



# 本日の構成

- 墨田区の紹介
- 第1章 インシデント・コマンド・システム
- 第2章 リスクコミュニケーション
- 第3章 墨田区シティプロモーション戦略
- 第4章 Social Networking Serviceの活用
- 第5章 共感を集める

# 墨田区について



面積 13.77 km<sup>2</sup>

人口 276,099人



# 墨田区について（区内メインスポット）

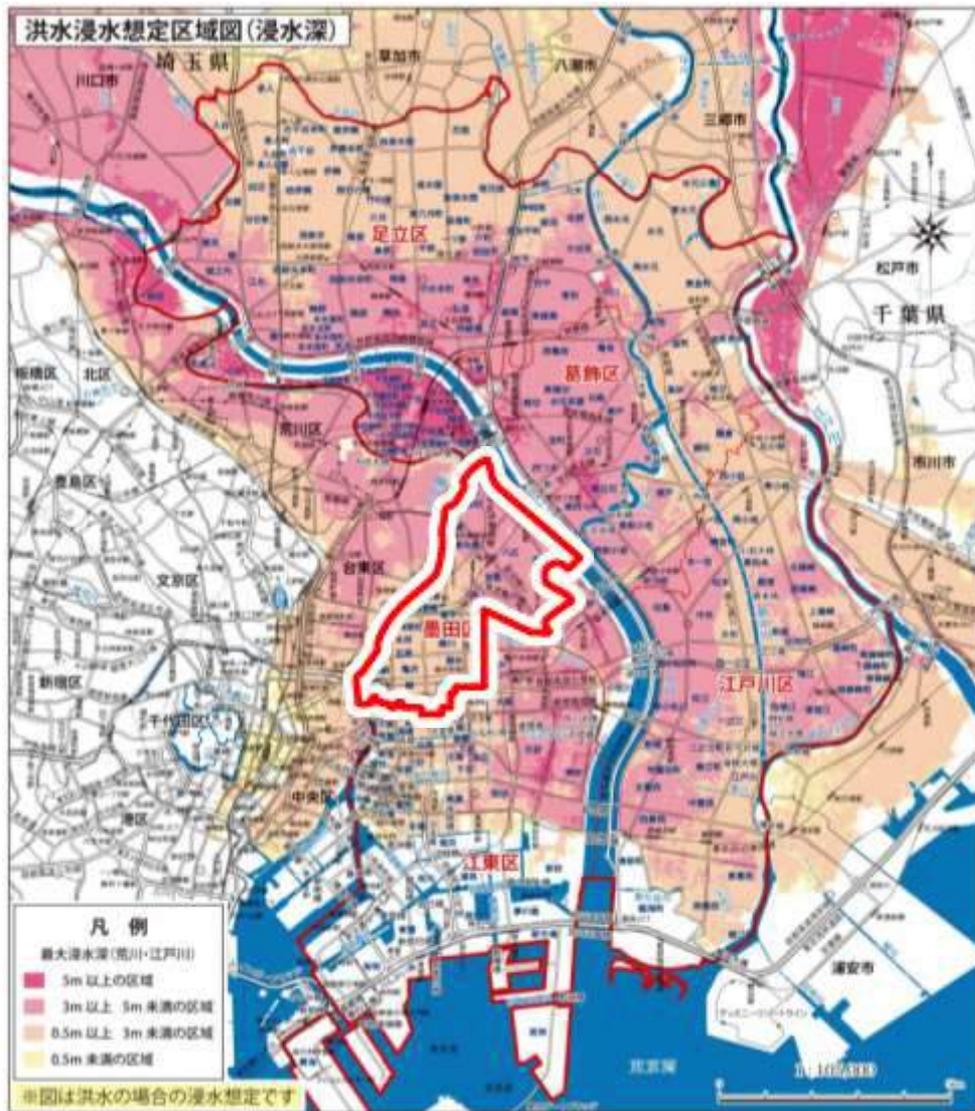


# 墨田区について



墨田区は、東京の東部、隅田川と荒川に挟まれた江東デルタ地帯に位置している。海抜ゼロメートル地帯であるため、常に堤防に守られている。

# 墨田区について（地理的な災害リスク）



いざ堤防が決壊すれば、  
9割の範囲が3メートル  
ほど浸水する、いつでも  
災害が目の前にある





## 第1章

# インシデント・コマンド・システム

～機能する感染症危機管理対策本部～

# 墨田区保健所の体制強化 (イメージ)

## 人的サージキャパシティ



## 墨田区保健所危機管理体制



2021年9月30日時点

広報担当は組織横断的に事態対処に係るコミュニケーションを担当



## 第2章

# リスクコミュニケーション

～墨田区のリスクコミュニケーションについて～

# Crisis and Emergency Risk Communication; CERC

## クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション

### ◆ クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション（CERC）の関連概念

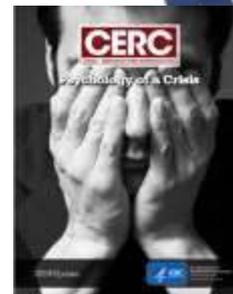
	クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション（CERC）	リスク・コミュニケーション	クライシス・コミュニケーション	課題管理 コミュニケーション
目的	説明、説得、意思決定とエンパワメント	意思決定とエンパワメント	説明、説得	説明、説得
タイミング	予測不可能な緊急事態が発生したとき（厳しい時間的制約がある）	平時や予測不能なとき（時間的余裕がある）	予測不可能な緊急事態が発生したとき（厳しい時間的制約がある）	予測可能で、好評のタイミングがコントロールできるとき（時間的制約はあるが、調整する時間はある）
担当者	緊急事態への対応の結果により影響をうける組織の専門家	対応の結果により直接影響を受けることのない専門家	危機の影響を受けた（緊急事態への対応を担う）組織の職員	危機の影響を受けた（緊急事態への対応を担う）組織の職員

# 危機下における人々の4つの情報処理プロセス

## Four Ways People Process Information during a Crisis



U.S. Department of Health and Human Services Centers for Disease Control and Prevention (CDC). "CERC (CRISIS & EMERGENCY RISK COMMUNICATION) Psychology of a Crisis guideline. 2019 Update.



	人々の心理	特徴の説明	メッセージのポイント
1	直感で判断する	危機に際し人々は情報を単純化して理解する傾向にある。激しいストレスや情報過多になると脳は疲れ、人は熟考するより「直感」で物事を判断しがち。メッセージの内容を単純化する。心理的に、茫然として事実を否定したり、都合よく誤った解釈しがち	簡潔明瞭に伝える
2	信念を変えられない	「私の家は安全だ」「前回ほうまく難を逃れた」などと自分に言い聞かせ、災害時に専門家から避難の勧告に耳を貸さなくなる傾向。 <u>自分に都合の悪い情報を過小評価する心理（正常性バイアス）</u>	信頼できる情報源から発信する
3	追加情報や意見を探す	不安で、複数のテレビチャンネルに変更したり、有名人の発言を求めるようになる。このとき、情報が発言者によってバラバラであると疲弊した脳と心はさらに混乱	一貫性のあるメッセージを伝える
4	最初の情報当てにする	何が起きているかわからない状況下で、人は噂や根拠のない推測で空白を埋めようとする。この場合、新しいより正確な情報に接したとしても最初に受け取った情報を捨てることは困難。もし誤った情報を最初に受け入れてしまうと修正ができない	正確な情報を迅速に公開する

# Crisis and Emergency Risk Communication; CERC

## ◆ クライシス・緊急事態リスクコミュニケーション（CERC）の6原則

原則

1

**Be First**

最初である（時間が命）

原則

2

**Be Right**

正しくある

原則

3

**Be Credible**

信用される（正直さ）

原則

4

**Express Empathy**

共感の言葉を述べる

原則

5

**Promote Action**

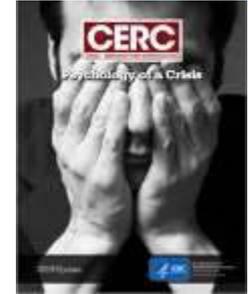
行動を促す

原則

6

**Show Respect**

尊重の気持ちを示す



# CERCリズム

The CERC (Crisis & Emergency Risk Communication) Rhythm

## コミュニティ参加・意思決定エンパワメント・評価

### 事前準備期

- メッセージ下案、リハーサル
- 協力関係を構築
- CERC計画を策定
- 情報公開の承認プロセスを決定

### 初動期

- 共通言語使用
- リスクを説明
- 行動を促す
- 対応について説明する

### 維持期

- 継続中のリスクを説明する
- 対象者をセグメント化
- 背景情報提供
- 噂を処理

### 解決期

- 警戒意欲を高める
- 学びについて議論する
- CERC計画を改訂する

緊急事態の種類にかかわらず、状況は時間の経過とともに変化する。



## 第3章

# 墨田区シティプロモーション戦略

～「伝わる」広報活動で区民と区の信頼関係を高める～

# 区民とのリスクコミュニケーションを絶やさず 果敢にチャレンジする

## 区民の命を守る

区として、最前線で  
やるべきことを  
全庁体制で取組む

- ・ 積極的疫学調査
- ・ PCRセンターの運営
- ・ ワクチン接種会場の運営
- ・ 自宅療養者支援物資の運搬
- ・ 各種報道対応 など



## 持続的な安心感を

不安によるパニックを防ぎ、  
デマに惑わされないようにする

- ・ 区長メッセージ
- ・ 区報特集号の全戸配布
- ・ SNSを用いた即時発信
- ・ 各種報道対応 など



▲ 区長メッセージ

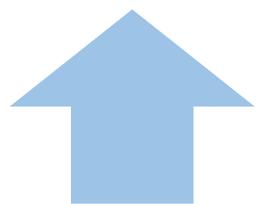
※ 第1回 緊急事態宣言 (4月7日)  
を受けて直ぐに発信

# 墨田区シティプロモーション戦略

墨田区におけるシティプロモーションの目的  
地域力の向上のために持続的にシビックプライドを醸成していく

## 戦略の視点 1

各主体の広報活動を活性化して、まちの魅力の伝えあいの好循環を創出する



**伝えあいの好循環を支える  
基盤となる**

## 戦略の視点 2

職員一人ひとりが区民目線に立った情報の発信と共有に努めて、信頼関係を一層高める

# 墨田区シティプロモーション戦略

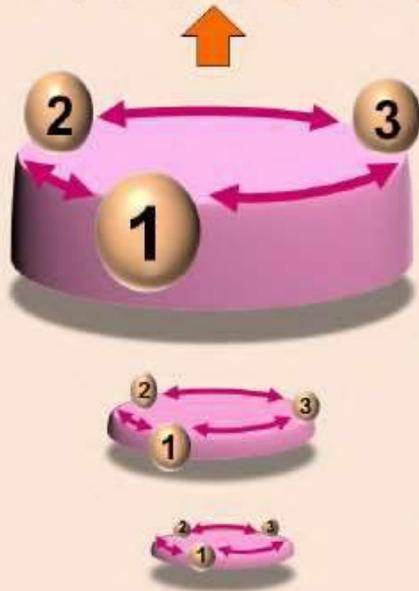
①②③の要素が好循環することで伝え合いが広まるとシビックプライドが醸成されて、さらに伝え合いが広まる

地域の活動に関わってみたい!

すみだの魅力を  
もっと伝えたい!

もっと知りたい!

シビックプライドの醸成



まちの魅力の伝え合い

## [戦略の視点1]

各主体の広報活動を活性化して、まちの魅力の伝え合いの好循環を創出する

### 活性化に必要な3つの要素

- 1 地域情報を発掘して磨き上げることによって、多くの人々が「すみだ」を知る
- 2 共感の輪を広げることによって、多くの人へ「すみだ」を伝えたいくなる
- 3 プロモーション媒体の有効活用によって、多くの人に「すみだ」が伝わる

## [戦略の視点2]

職員一人ひとりの区民目線に立った情報発信によって、信頼関係を一層高める

区民と区の信頼関係が高まることで  
伝え合いの好循環を支える基盤が整っていく

# 区長メッセージの配信

令和2年4月8日 ※国の第1回 緊急事態宣言 4月7日を受けて直ぐに発信



手作りで  
40回以上発信

区民との  
リスクコミュニケーションを  
積極的に図るために



# 区長メッセージの配信



## キャッシュレス決済ポイント還元キャンペーン

### 墨田区 PayPay ポイント還元 キャンペーン概要

実施期間：令和3年9月1日  
～9月30日

対象店舗：区内キャンペーン  
対象店舗(約3,000店)

実施内容：  
購入額に応じたポイント還元  
※付与上限：3,000円相当/回  
12,000円相当/期間中

（支払日から起算して  
30日後にポイント付与）

詳細は区の公式ウェブサイトをご確認ください。

## 抗体カクテル（ロナプリーブ）療法について

### 現状について

- 国内初の軽症者用治療薬として7月19日特例承認
- 区では7月27日「抗体カクテル療法」を開始
- 区内5病院で9月17日までに96例に実施
- 「抗体カクテル療法」を受けた全症例が経過良好

【参考】COVID-19重症度別マネジメント

重症度別 マネジメント	軽症	中等症Ⅰ	中等症Ⅱ	重症
呼吸療法			酸素療法 （高流量酸素吸入）	人工呼吸 （機械的換気）
抗ウイルス薬			レムデシビル	
免疫抑制剤			ステロイド パルス療法	
抗凝固薬			ヘパリン	
中和抗体	ロナプリーブ			

## 学校等に抗原検査キットを配布します

新型コロナウイルス  
抗原検査キット

体調が  
すぐれない

すぐに  
検査を  
実施

内容例

検査方法  
説明書

# 報道機関の積極的な受け入れ



区民に安心を  
伝えるために





## 第4章

# Social Networking Serviceの活用

～ソーシャルメディアの特性と効果的な活用方法～

# SNSの種類

SNSの種類	SNSアプリ（例示）
交流系日記型	 facebook  ミクシィ (mixi)  LinkedIn LinkedIn
交流系拡散型	 Twitter  Mastodon
チャット型	 LINE  Wechat (微信)
写真投稿型	 Instagram  SnapChat Snapchat
動画投稿型	 YouTube  TikTok
音声型	 Clubhouse
ライブ配信型	 TwitCasting (ツイキャス)  LINE LIVE  17LIVE  B612  mixChannel  SHOWROOM

# (参考) SNSのユーザー数

	国内月間アクティブユーザー	ユーザー層	特徴
	8,900万	全世代が利用 幅広い	<ul style="list-style-type: none"><li>・インフラ化したメッセージツール</li><li>・プッシュ通知を使った情報発信</li><li>・LINE APIを使った自社サービス連携</li></ul>
	4,500万	20代が多い 平均年齢は36歳	<ul style="list-style-type: none"><li>・リアルタイム性と情報拡散力</li><li>・興味関心でつながる</li><li>・短文のコミュニケーション</li></ul>
	3,300万	10代と20代で半数以上を占める	<ul style="list-style-type: none"><li>・雑誌感覚、ビジュアル訴求</li><li>・フィードとストーリーズの使い分け</li><li>・ハッシュタグからの流入</li></ul>
	2,600万	登録者数は20代と30代が多い	<ul style="list-style-type: none"><li>・実名性が高くリアルなつながりを反映</li><li>・ビジネスシーンでの活用</li><li>・コンテンツの自由度が高い</li></ul>
	950万	10代と20代で半数以上を占める	<ul style="list-style-type: none"><li>・さくっとみられる短尺動画中心</li><li>・豊富な動画編集機能</li></ul>
	200万	30代から40代の男性が多い	<ul style="list-style-type: none"><li>・ビジネスシーンでの活用が中心</li><li>・世界中のプロフェッショナルをつなぐ</li><li>・求人やキャリアについての情報発信</li></ul>

情報提供：株式会社コムニコ



<https://www.comnico.jp/library>

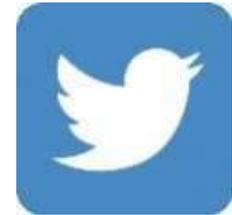
2021年12月1日時点

# ツイッター・フェイスブックを活用するメリット

特徴	メリット
リアルタイム性	インターネットにつながる環境があれば、いつでもどこでも即時的に情報発信を行うことができる。
双方向性	発信した情報に対して、利用者は気軽にコメントなどの意思表示を行うことができる。
拡散性	発信した情報を利用者が他の利用者と共有することにより、情報が更に広がっていく。

# フォロワー数

2022年1月5日現在



21:51 4G

← 人 つながる 墨田区

墨田区

フォローする

**墨田区役所**  
@sumida\_official

墨田区の公式アカウントです。最新の区政情報や観光・イベント情報などを発信します。当アカウントは情報発信専用ですので、フォローやリプライは行いません。墨田区へのご意見等は区ホームページよりお寄せください。墨田区危機管理ツイッター@sumidaku\_kouhou

city.sumida.lg.jp

令和2年11月からTwitterを利用しています

0 フォロワー中 **3,843** フォロワー

21:51 5G

← 墨田区 危機管理

墨田区 危機管理

フォロー中

**墨田区危機管理** ✓  
@sumidaku\_kouhou

墨田区の危機管理アカウントです。防災防犯のほか感染症等の健康被害などに関する注意喚起と緊急情報を発信します。区からの情報だけでなく国や東京都などが発信するアカウントのフォローやリツイートを行います。墨田区へのご意見等は区ホームページよりお寄せください。墨田区公式ツイッター@sumida\_official

city.sumida.lg.jp

平成23年11月からTwitterを利用しています

8 フォロワー中 **19,684** フォロワー

# 投稿内容の整理

- ① イベントの告知
- ② 案内、事業紹介
- ③ 注意喚起
- ④ その他（啓蒙など）

# ① イベントの告知

墨田区役所  
577件の画像と動画

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

墨田区役所 @sumida\_official · R3/05/31 ...

本日14時から、墨田区内のホテル・旅館等の宿泊施設を対象に『HACCPサポート講習会』を開催します。まだまだ参加者を募集しています！！ふるってご参加ください。（詳細はホームページを参照）[city.sumida.lg.jp/eventcalendar/...](http://city.sumida.lg.jp/eventcalendar/)  
#食品衛生 #食中毒予防 #HACCP #墨田区



1 5

墨田区役所  
577件の画像と動画

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

墨田区役所 @sumida\_official · R3/02/05 ...

医療従事者を除く区民向けの新型コロナウイルスワクチン接種会場については、令和3年2月4日現在、以下の施設で行われる予定です。その他の会場については決定次第お知らせします。



16 35

# ②案内・事業紹介

話題 最新 ユーザー 画像 動画

**墨田区役所 @sumida\_official** - R3/03/24

【墨田区・千葉大学共同で作成！ワクチン接種会場の誘導サイン】

千葉大学の全面協力のもと、接種会場の密集、密接を生まないための誘導デザインを作成しました！

今後、千葉大学墨田サテライトキャンパスの開設を機に、様々な分野における共同事業を実施していきます！

[chiba-u.ac.jp/others/topics/...](http://chiba-u.ac.jp/others/topics/...)

8 34

ホーム 基本データ 写真 レビュー 動画 投稿 コ

**墨田区役所**  
令和3年12月20日

本日、墨田区と千葉大学が共同開発したワクチン接種会場の案内サインについて、区長への表敬訪問を実施しました。

「グッドデザインベスト100」と「レッドドットデザイン賞」、2つの賞を受賞したこの案内サインは、ワクチン接種会場において、入室から退出までをサポートし、会場の密集・密接を生まないようにしています。

今後も大学の知見を活用しながら、区の課題解決を目指していきます！！



飯田 理香さん、他86人 シェア 8件

いいね！ コメントする シェア

# 予約空き状況をSNSで積極発信

 墨田区危機管理 @sumidaku... · R3/10/29 ...

**【予約枠空き情報！】**  
 新型コロナワクチン接種に関して、ドクターランド錦糸町の10月30日(土)、31日(日)、11月6日(土)の予約に空きがあります。接種を希望される方は以下ホームページからご予約ください。※電話でのご予約は行っていません。  
[dr-land-kinshicho.com](http://dr-land-kinshicho.com)

1 13 18

 墨田区危機管理 @sumidaku... · R3/07/24 ...

先ほどお知らせしました、墨田区役所における新型コロナウイルスの余剰ワクチンの接種について、定員に達しました。  
 ご協力ありがとうございました。

1 30 122



西塚 至  
 @Stove\_san

返信先: @sumidaku\_kouhouさん

24日墨田区で余剰になったワクチンですが、16時30分に11人が来所され全員に接種を行いました。  
 ご協力ありがとうございました。

17:16 · R3/07/24 場所: 墨田区役所 · Twitter for iPhone

|| ツイートアクティビティを表示

3件のリツイート 23件のいいね

← 墨田区危機管理 ツイート 6,829

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

 墨田区危機管理 @sumidaku... · R3/08/18 ...

**【新型コロナワクチン接種予約枠の拡充情報】**  
 8月18日正午に以下の集団接種会場（武田/モデルナ社製）の予約枠を拡充します

- ・旧向島中学校（接種時間 15時～17時）
- 8月23日・24日・27～31日：各日100名
- ・東京スカイツリーイーストタワー（接種時間 19時30分・19時45分）
- 8月23日～31日：各日40名

1 240 139

# ③ 注意喚起

ホーム 基本データ 写真 レビュー 動画 投稿

墨田区役所  
令和3年12月15日

【年末年始（ねんまつねんし）にイベントするときは、気（き）をつけて！】  
... もっと見る

飯田 理香さん、他17人

いいね! コメントする シェア

墨田区危機管理 ツイート 6,829

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

墨田区危機管理 @sumidaku... · R3/12/20 ...  
低温調理でも中までしっかり加熱を！ #すみだこと一緒に確認しよう！  
#低温調理 #肉の生食 #HACCP #ハサップ #墨田区 #墨田区保健所 #食中毒予防

中心温度計等を用いて、中までしっかり温度が上がるまでの時間を確認しましょう。

厚生労働省は食肉の中心、中心を7らちで1分間加熱するか、それに同等の加熱が必要としています。設定温度における必要な加熱時間を確認しましょう。

75℃で1分間と同等の加熱条件	
設定温度(℃)	60 65 68 70 75
加熱時間(分)	30 15 11 8 5 4 3 1

低温調理の調理時間 = 中心温度が上がるまでの時間 + 加熱時間

【調理例】  
鶏のG/PSCOs (厚さ3cm) 設定温度63℃  
調理時間100分  
70分+30分=100分

- 中心温度が63℃になるまで、70分かかります。
- 設定温度63℃と、中心温度からさらに30分の加熱が必要になります。

特に、高齢者や子ども、妊娠中の方、免疫力が低下している方は、

墨田区保健所

53 91

# 墨田区施設での患者の発生を公表

## 墨田区立小学校における新型コロナウイルスに関連した患者の発生について（令和3年10月4日報告分）

更新日：2021年10月4日 ページID：638090080

令和3年10月4日（月曜日）までに、墨田区立小学校の関係者1名が新型コロナウイルスに感染していることが、墨田区保健所の調査により判明しました。

引き続き、墨田区保健所が必要な対応を進めています。

### 施設

名称：墨田区立 [ ]  
所在地：東京都墨田区 [ ]  
規模：生徒数208人（令和3年5月1日現在）

### 判明後の対応

- 本件については、校長から保護者に通知済み
- 当該関係者との濃厚接触者には、10月12日

## 墨田区立保育園における新型コロナウイルスに関連した患者の発生について（令和3年9月17日報告分）

更新日：2021年9月17日 ページID：776994960

令和3年9月17日（金曜日）までに、墨田区立保育園の関係者1名が新型コロナウイルス感染症に感染していることが、墨田区保健所の調査により判明しました。

現在、墨田区保健所が必要な対応を進めています。

### 施設

名称：区立 [ ]  
所在地：東京都墨田区 [ ]

### 判明後の対応

- 本件については、当該保育園から保護者に通知済
- 墨田区保健所は管理者に消毒会合を実施済

# ④ その他（啓蒙など）

話題 最新 ユーザー 画像 動画

墨田区役所 @sumida\_official · R3/08/29 ...

墨田区 墨田区  
♡誰もが心を通わす暮らしやすいまちへ♡

【マスクをつけられない方へのご理解を！】  
発達障害や感覚過敏、皮膚炎、呼吸器の病気などで、マスクの着用が難しい方がいます。思いやりの心で接しましょう。



7 146 306

墨田区役所  
577件の画像と動画

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

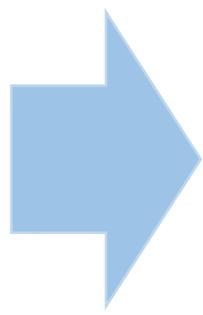
墨田区役所 @sumida\_official · R3/07/28 ...

墨田区 墨田区  
【人権への配慮について】新型コロナウイルス感染症に関連する不当な差別、偏見、SNSでの誹謗中傷等は人権侵害であり、あってはなりません。人権侵害に遭われた方はひとりで悩まず区ホームページに掲載の人権に関する相談窓口をご利用ください。[city.sumida.lg.jp/kuseijoho/jink...](http://city.sumida.lg.jp/kuseijoho/jink...)



1 10

# 1年後、 視聴数が10倍に



# 医療非常事態宣言を受けて区長動画 (2021年8月25日)

## 新型コロナウイルス感染症に関する墨田区長からのメッセージ (令和3年8月25日付け)

更新日：2021年8月25日 ページID：875097992

- 8月17日、東京都は、新規陽性者、重症者が爆発的に増加し、もはや「災害レベル」として、**「医療非常事態」宣言を発出しました。**
- こうした中、区では、**本日、対策本部会議を開き、「医療提供体制を拡充する緊急対策」を取りまとめ、区民の命を守ることを最優先に、総力をあげて取り組むよう指示**しました。
- まず、コロナ専用病棟を有する「入院重点医療機関」を新たに1施設指定することで、「コロナ専用病床」を23床拡張します。うち2床を重症用とします。
- 現在、コロナの検査入院のために使用している**「疑似症病床」81床のうち、33床を搬送困難とされた患者のための「緊急対応病床」として整備**します。その上で、賛育会病院に「周産期病床」を7床確保して、特に入院先が見つかりにくい、コロナに感染した妊婦や小児の入院を確実に受け入れてもらいます。



お知らせ・案内

補足説明

対話

公式  は  
返信不可

伝わる言葉で  
公式情報に誘導



【新型コロナウイルス感染症に関する山本区長からのメッセージ】

新型コロナウイルス感染症に関する最新動向、ワクチン接種について、山本亨・墨田区長からのメッセージを公開しました。  
こちらからご覧ください。  
[city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...](https://city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...)



18:51 · R3/12/28 · Twitter Web App

9件のリツイート 2件の引用ツイート 33件のいいね



西塚 至 @Stove\_san · R3/12/28

返信先: @sumidaku\_kouhouさん

3回目前倒し 高齢者1月22日スタート

墨田区は、1月31日開始とお知らせした高齢者3回目接種を、「1月22日開始」に早めます。開始時期の前倒しにより1月だけで6,000人が接種できます。  
予約は、1月18日（火曜日）午前9時から受け付けます。

墨田区長メッセージ12月28日

[city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...](https://city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...)



墨田区役所さんとは他2人

1 5 12

公式  は  
内容が弱い

お知らせ・案内

補足説明

対話

“医療非常事態”  
強いインパクト



西塚 至 @Stove\_san · R3/08/28

8月25日、山本亨 墨田区長が新型コロナ対策本部を招集し、医療非常事態宣言のなか区民を守る緊急対策を指示しました。

- ✓コロナ重点 1 病院 
- ✓コロナ専用 23 病床 拡充
- ✓搬送困難解消！ 緊急対応 33 床
- ✓感染妊婦と小児の周産期 7 病床
- ✓抗体カクテル 1 泊入院 

[city.sumida.lg.jp/anzaen\\_anshin/k...](http://city.sumida.lg.jp/anzaen_anshin/k...)



墨田区危機管理   
@sumidaku\_kouhou

【新型コロナウイルス感染症に関する山本区長からのメッセージ】

新型コロナウイルス感染症に関する最新動向、ワクチン接種に関すること、キャッシュレス決済促進・ポイント還元事業について、山本亨・墨田区長からのメッセージを公開しました。

[city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...](http://city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...)

話題 最新 ユーザー 画像 動画



小池百合子  @ecoyuri · R3/08/19

都議会臨時会で、新型コロナウイルス対策を中心とした質疑を行いました。都が日本財団から借り受けている宿泊療養施設を活用して、軽症・中等症患者を受け入れる体制を整えます。都庁の総力を挙げて、災害級の非常事態に対応します。



19:49 · R3/08/25 · Twitter Web App

19件のリツイート 5件の引用ツイート 89件のいいね

緊急2 墨田区における緊急的な医療提供体制の拡充

- 「入院患者の確保」を主眼とすることでの「コロナ専用病棟」増設（23病棟、うち2病棟は重症部）
- 緊急対応（PCR検査用の検査が利用できないがコロナ検査ができる患者を対応する病棟）を設け、検査結果待ち（待機室）に医師待機・看護師待機を行う「緊急対応病棟」を新設（33病棟を予定）。
- 「緊急対応病棟」のうち、緊急対応（待機室を緊急対応センター）に緊急対応病棟（重症対応病棟）として整備（7病棟を予定）、入院患者が少ない妊婦と小児の入院需要に応じる体制を整備
- 「緊急対応病棟」を医師待機室等の待機室にも活用し、中絶対応（**待機室23室**）を取り入れる「**重症患者対応**」。
- 自宅療養者の検査体制の強化、（1）オンラインサービス（24時間）、（2）検査、**検査待機室**（24時間）を「**重症患者対応**」を併設、**緊急対応病棟**（**待機室23室**）と連携し、「**緊急対応病棟**」を「**重症患者対応**」に併設し、（3）検査待ち室を設け、また、墨田区医師会と連携し、地方官を派遣する、「**重症患者対応病棟**」に併設し、**重症患者対応**（22室）。

<イメージ>墨田区の「緊急対応病棟」の整備イメージ

現状	コロナ患者の入院確保 重症患者 152 病床	軽い患者専用の個室 緊急対応病棟 33 床	回復者用 後方病棟 5.6 床
拡充後	コロナ確定患者 重症患者 152 病床	搬送困難例 緊急対応病棟 33 床	回復者 後方病棟 5.6 床

墨田区役所さん和他2人

医療提供体制の確保策をリツイート  
▶ 区長動画に誘導

お知らせ・案内

補足説明

対話

窓口  
パンク

墨田区役所 @sumida\_official

今回のワクチン・予約枠は十分確保しています。

すぐにつながらなくても安心して、あせらず、ご対応をお願いします。

■墨田区の高齢者61,034人に対して既に56箱（1箱は195バイアル）確保しています。

1バイアル6回分とすると56箱×195バイアル×6回=65,520回分

■2回目のワクチンも順次配分されます。

14:11 · R3/05/01 · Twitter Web App

10件のリツイート 2件の引用ツイート 26件のいいね

公式  は  
リンク不可

資料引用し  
信頼を確保



西塚 至 @Stove\_san · R3/05/01

墨田区は、現時点（ワクチン配分第5クール時点）で、高齢者用に、すでに56箱（1箱は195バイアル）確保済み。

1バイアル6回分とすると、  
56箱×195バイアル×6回=65,520回分

高齢者61,034人が1回完了。

第6クール（5月24日の週）以降2回目分のワクチンも配分されます。

[fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/co...](https://fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/co...) - 場所: 墨田区役所



3 58 127

墨田区役所 @sumida\_official

【お知らせ】

本日5月1日のワクチン接種予約コールセンターの受付時間を午後9時15分まで延長します。

午後4時30分現在、約13,500件の予約がありました。ワクチン・予約枠は十分確保しています。

時間を空けてアクセスいただくなど、安心して、あせらずにご対応をお願いします。  
[city.sumida.lg.jp/kenko\\_fukushi/...](https://city.sumida.lg.jp/kenko_fukushi/)

17:01 · R3/05/01 · Twitter Web App

お知らせ・案内

補足説明

対話

ワクチン回収  
当該ロットが  
区内で使用済

公式  では  
平易な表現、  
慎重な発言が  
求められる

話題 最新 ユーザー 画像 動画



墨田区危機管理 @sumidak... · R3/08/26 ...

返信先: @sumidaku\_kouhouさん

詳細な内容や今後の対応が決まり次第、改めて区HP等で周知をさせていただきます。  
[city.sumida.lg.jp/kenko\\_fukushi/...](http://city.sumida.lg.jp/kenko_fukushi/)

【担当】

〈ワクチン接種について〉

墨田区コロナワクチン接種問合せダイヤル  
(コールセンター)

電話：03-6734-0307

受付時間：8時30分～17時15分



新型コロナウイルスワクチン接種について  
[city.sumida.lg.jp](http://city.sumida.lg.jp)

1 8 28

このスレッドを表示



墨田区危機管理 @sumidak... · R3/08/26 ...

【モデルナ製ワクチンの異物混入について】

本日26日、厚生労働省からモデルナ製ワクチンの一部に異物が混入されていたとの発表がありました。現在、本区への健康被害等の報告はございません。

3 28 75

Q 回収対象の有効性は？



【秘密の】 たつくさん @himitsuk... · R3/08/26 ...

@Stove\_san いわゆる、モデルナの不純物が混ざったロットに当たってしまいました。墨田区は迅速な対応な分、そのロットが当たるのはやむを得ないと考えますが、特に変な症状が出ない限り、効果はあると考えておいてよいでしょうか？

1 1



西塚 至 @Stove\_san

返信先: @himitsukurabuさん

ご心配をおかけしました。「COVID-19 ワクチンモデルナ筋注」は、毎ロット、in vitro 翻訳試験やRNA含量などを管理され、治験薬ロットと生物活性が同等であることを確認しています。問題のロットもこうした品質管理のもと国家検定合格しており、十分な効果が期待できます。

[niid.go.jp/niid/images/pl...](http://niid.go.jp/niid/images/pl...)

A 当該ロットも検定合格  
しており効果期待

品名	製造元	ロット	検定結果
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082601	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082602	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082603	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082604	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082605	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082606	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082607	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082608	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082609	合格
モデルナ製COVID-19ワクチン(筋注)	モデルナ株式会社	2023082610	合格



お知らせ・案内

補足説明

対話

Q 病床が逼迫して中和抗体薬を受けられない？

A 優先病床を確保した



宮地 達夫 @s4ljAvRjaAa3CVY · R3/08/04

医療機関で受ける治療で、症状が出てから速やかに投与する必要があります。

しかし、感染の急拡大で自宅療養者や入院できずに待機している患者が急増し始めている今の状況では、すぐに受けられるか、保障されないような状態も考えられます 難しいですね

1 1 1



西塚 至  
@Stove\_san

返信先: @s4ljAvRjaAa3CVYさんと@ikaryakuchanさん

ご指摘のとおり、抗体カクテル療法は発病後7日までに始めなければなりません。

墨田区では、登録医療機関4施設と治療を受けるため入院できる優先病床を20床確保しています。

重症化を防ぎ、医療ひっ迫を抑えています。

Q ワクチン副反応は？

A 100万接種に対し72件



副反応の状況はどうなのでしょう？

うちの子たちは三種混合ワクチン1回目でも過剰反応が出てそれ以降受けられず、ある種の抗生物質が使えません。私自身もイソジンなんてもっての外です。アレルギーを持ってる方々の反応は知りたいです

西塚 至 @Stove\_san · R3/04/19

墨田区が高齢者向けワクチン接種リハーサル(TOKYO MX)

東京・墨田区では5月から始まる予定の、高齢者への集団接種のシミュレーションも...

[このスレッドを表示](#)

1 2 1



西塚 至 @Stove\_san · R3/04/19

副反応のデータを集めています。

墨田区では、今回のワクチン配分で医療従事者8000人の3割が2回、残る7割が1回目の接種が完了します。

医療従事者の優先接種で得られた副反応に関するデータは、今後の安全対策の強化に役立てられます。

1 3 7 1



西塚 至 @Stove\_san · R3/04/19

4月4日現在、全国で「アナフィラキシー」の副反応疑いが350件(1,096,698回接種中)報告されました。

このうち国際的基準を満たすアナフィラキシー(ブライトン分類1~3)は79件。100万回に72件の頻度。

# 誤った噂へ対処

お知らせ・案内

補足説明

対話

ある機関からF社ワクチンは  
6月末に使用期限切れと聞いた

話題 最新 ユーザー 画像 動画



保坂展人 @hosakanobuto · R3/05/08  
ある機関から、ファイザー社のワクチン期限が「6月末」で、そこまでに打ち終わらないと使えなくなるという相談を受けている。いったい、出荷はいつだったのだろう。



ひめのんリトリバリア☆媛野愛 · R3/05/11  
ワクチンの使用期限問題が気になります。

Q 使用期限問題が気になる

1

1

5



西塚 至 @Stove\_san · R3/05/11  
ご懸念の「使用期限問題」とは、ファイザー社ワクチン期限が『6月末』ではないかとの情報を指すと思われます。

墨田区ではワクチンの使用前点検を徹底しています。

現在、集団接種で使用しているワクチンを点検しました。使用期限は2021年8月（有効期間6ヶ月）で『6月末』の製剤はありませんでした。

2

34

58



西塚 至  
@Stove\_san

返信先: @Stove\_sanさんと@tyst3103さん

ご懸念 使用期限が6月末ではないか？

【回答】ラベルに「08/2021」（注）と使用期限の記載あり。

（注）使用期限2021年8月の意味

写真 5月11日に墨田区が集団接種で使用したファイザー社製コロナワクチン「コミナティ筋注」の使用期限ラベル面（2021年5月11日撮影）



A 使用期限「08/2021」

20:04 · R3/05/11 場所: 墨田区役所 · Twitter for iPhone



## 第5章

# 共感を集める

～人に刺さるメッセージを届ける～

# 「人と人とのつながり」を大切に



区内小学校全校から医療従事者への感謝のメッセージ  
令和2年12月21日



ひと、つながる。  
墨田区

# 「人と人とのつながり」を大切に



墨田区すみだ清掃事務所への感謝のメッセージ

令和2年5月14日



ひと、つながる。

墨田区

# 「人と人とのつながり」を大切に



声を出さず「BRAVO!」手ぬぐいで  
クラシックコンサートに賛辞  
令和3年9月13日



ひと、つながる。  
墨田区

# 各種デザイン賞を受賞しました



red dot デザイン、GOOD デザイン賞 を受賞

# 地域のご厚意を取り上げる

国技館接種の落選者のため、病院が接種枠。全員“当選”

接種希望する妊婦に病院が特別な優先枠を設定

医師会の協力で年末年始も発熱外来は毎日診療

返信先: @Grand\_Fleetさん

落選者の接種...病院のご好意に深謝

5月24日の両国国技館集団接種に多数応募を頂き感謝申し上げます。

応募764通のうち抽選で235名を国技館にご招待しました。

残念ながら529名には、ご希望に添えませんでした。

近隣病院が、救済として落選者全員分の予約枠を追加。今月中に応募者全員が接種可能に。



**墨田区危機管理** @sumidaku\_kouhou

【妊娠中の方への新型コロナワクチン接種について】

妊娠中の方で接種を希望される場合は、現在「同愛記念病院」（墨田区横網2-1-11）で予約を受け付けています。パートナーの方も予約が可能です。ワクチンはファイザー製です。ご予約の方は、区のコールセンター（03-6734-0307）へご連絡ください。

3:55 · R3/09/09 · Twitter Web App

57件のリツイート 2件の引用ツイート 75件のいいね

**西塚 至** @Stove\_san · R3/12/24

毎日診療！ 年末年始の発熱外来

年末年始も急な発熱等に備え、墨田区では休日応急診療所はもちろん、以下の医療機関で、発熱外来を毎日診療します。医療機関リストを「すみだ区報」12月21日号に掲載中。お近くの医療機関を確認してください。

墨田区長メッセージ12月23日  
[city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...](https://city.sumida.lg.jp/kuseijoho/kuty...)

診療所	12/29	12/30	12/31	1/1	1/2
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●
同愛記念病院	●	●	●	●	●

墨田区危機管理さんと他2人

3 109 210

# インフルエンサーの力も借りて

麻木久仁子氏  
(タレント)

江川紹子氏  
(ジャーナリスト)

ぼうご なつこ氏  
(漫画家)



麻木久仁子    ... R3/03/18 ...

墨田区、次々と手を打つ！「打つ手がない」なんてことはない。墨田区の対応を見ていると、いくらでも出来ること、やるべきことがあるとわかります！

 西塚 至 @Stove\_san · R3/03/18

錦糸町の飲食店に独自検査  
◇ 墨田区、1,435店舗に実施呼びかけ (朝日新聞 3/18)

都内の新型コロナウイルス感染者の減少が頭打ちになる中、墨田区は、都内有数の飲食街・錦糸町の飲食店従業員を対象に、独自のPCR検査を始めた。  
無症状感染者を洗い出し、感染拡大防止をはかる。22日まで実施する。



**錦糸町の飲食店に独自検査**

都内の新型コロナウイルス感染者の減少が頭打ちになる中、墨田区は、都内有数の飲食街・錦糸町の飲食店従業員を対象に、独自のPCR検査を始めた。

検査を始めた。無症状感染者を洗い出し、感染拡大防止をはかる。22日まで実施する。

緊急事態宣言後、区内の新規感染者を下げ止まらなくなった。区は、要因の一つとみられるが、無自覚に感染を拡げかねない無症状感染者の存在。区は、感染者が出ても店舗を公表しない条件で、錦糸町地区の飲食店1,435店舗に検査を呼びかけた。これまでに200店舗近くを希望があった。

区保健所の西塚浩所長は「一度検査のリアバンドを打つためにも、協力してもらいたい」と話した。

(産経新聞)



Shoko Egawa  @amneris84

40代、50代のワクチン接種がダントツに速い墨田区。なぜそれが実現できたのか、聞いてきました。各地の自治体で参考にしてください →東京・墨田区のワクチン接種はなぜ速いのか (江川紹子) [#Yahoo ニュース](#)



news.yahoo.co.jp

東京・墨田区のワクチン接種はなぜ速いのか (江川紹子) - 個人 - Yahoo!ニュース

17:55 · R3/08/16 · Twitter Web App

1.4万件のリツイート 1776件の引用ツイート



なすこ @nasukoB

#100日で収束する新型コロナウイルス 95日目  
収束まであと5日



16:42 · R3/03/26 · Twitter for iPad

1008件のリツイート 45件の引用ツイート

2268件のいいね

# 墨田区の地域完結型医療提供体制の視察

令和3年2月12日



小池百合子東京都知事

# 墨田区のワクチン接種体制の視察

令和3年8月26日



菅義偉内閣総理大臣(当時)

# 墨田区の第5波対策の視察

令和3年10月21日



後藤茂之厚生労働大臣

# まとめ

- 墨田区は災害が目の前にある地域で、平時から行政と地域住民の間で良好な関係構築が不可欠
- 墨田区保健所の指揮命令系統において、広報担当が指揮専属スタッフとして位置付けられている。
- リスクコミュニケーションは被害の提言にとどまらず、シビック・プライド醸成にもつながる。



墨田区は、  
「地域の力」で  
どんな荒波も  
乗り越えていく。



墨田区は持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています