

新型コロナウイルス感染症 流行下における発熱等受診相談 センターの役割

静岡県健康福祉部感染症対策局

新型コロナウイルス対策推進課 山本愛 中村大輔 山本祥充
天野浄宏 西河美由希

新型コロナウイルス対策企画課 川田敦子

新型コロナウイルス感染症流行下の相談体制

年月日	相談体制	内容
令和2年 1月15日	—	国内初の新型コロナウイルス感染者を確認。 ※県内初の感染者確認は2月28日
2月10日	帰国者・接触者 相談センター 設置	県内各保健所に設置。 有症状者等からの相談に応じ、新型コロナウイルス感染症の疑い例を「帰国者・接触者外来」への受診につなぐ。 R2.2.18以降24時間体制で対応。
5月1日	帰国者・接触者 相談センターの 外部委託開始	県域の相談窓口を集約して外部委託。 有症状者等からの相談に応じ、「帰国者・接触者外来」への受診を要する事例を保健所に引き継ぐ。疑い例に該当しない相談者には、一般医療機関への受診を勧奨。
11月16日	発熱等受診相談 センターに移行	インフルエンザの流行にも備え、発熱等の症状のある者からの相談に応じ、受診を要する者に最寄りの適切な医療機関（発熱等診療医療機関等）を案内。



I 背景・目的

- 新型コロナウイルス感染症が疑われる者を診療体制の整った帰国者・接触者外来に確実につなぐための受診相談窓口として、令和2年2月に「帰国者・接触者相談センター」を各保健所に設置。同年5月に受診相談窓口を集約して外部委託化し、継続的な相談体制を構築。
- 同年11月に、インフルエンザの流行にも備え、発熱等の症状がある県民からの相談に広く応じる「静岡県発熱等受診相談センター」に変更し、受診医療機関を案内する等の対応を実施。
- しかし、感染拡大に伴う入電数の急増による応答率の低下や、医療ひっ迫による受診困難等の問題に直面した。
- 新型コロナウイルス感染症流行下における発熱等受診相談センターの対応状況を振り返り、受診相談窓口に求められる役割を整理することで、今後の新興感染症発生時の効果的・効率的な相談体制整備に役立つ。

Ⅱ 方法

- 静岡県発熱等受診相談センター（以下「相談センター」という。）において相談対応ごとに作成した記録票を基に、相談件数・時間帯別受電状況・対応所要時間・相談対応結果等を集計。
- また、相談センターの受電システムデータを基に、応答率を算出。

【対象期間】 令和2年5月1日～令和5年10月31日

Ⅲ 結果

1 相談件数

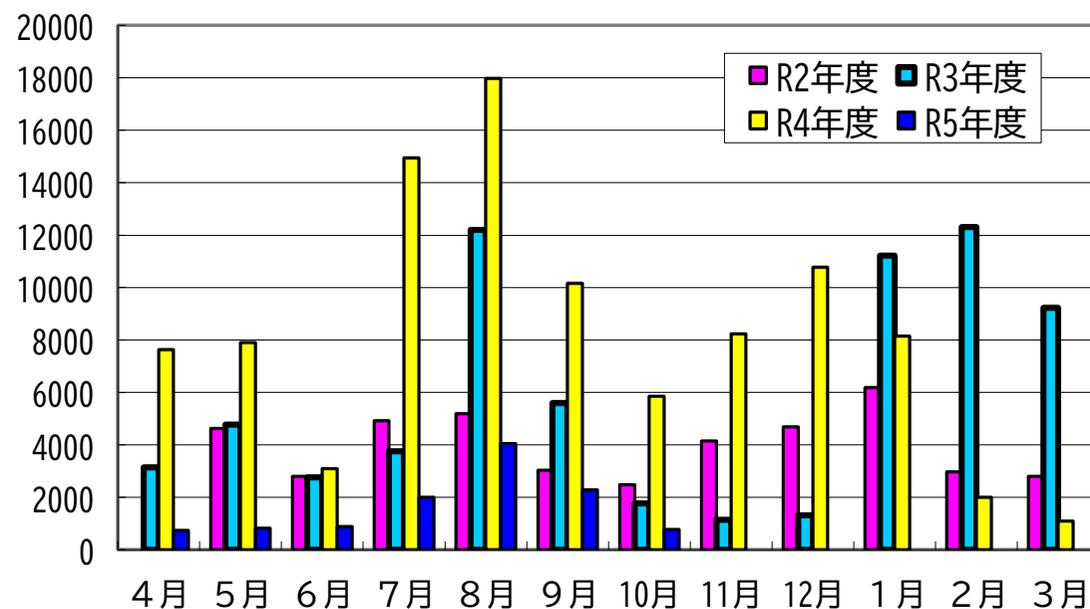
<相談体制>
受付時間：24時間
相談員：看護職
回線数：日中6～16回線
夜間3～4回線

【年度別相談件数】

	相談件数 (件)	うち有症状者から の相談件数 (件)
令和2年度 (5月～)	43,827	36,248
令和3年度	69,211	52,306
令和4年度	97,806	82,476
令和5年度 (~10月)	11,515	10,888
計	222,359	181,918

※1日当たり最大対応件数：759件 (令和4年7月25日)

【月別相談件数】

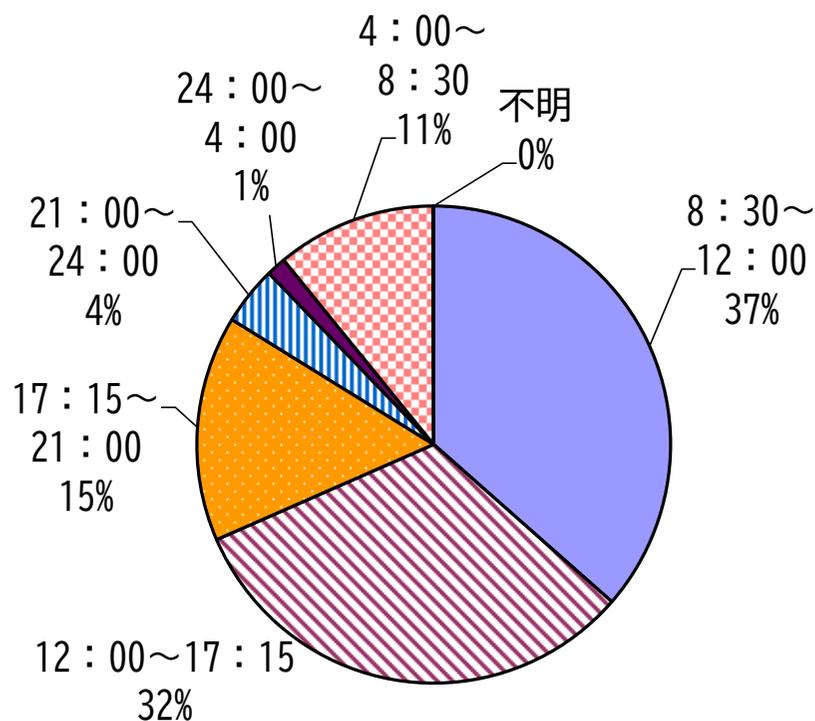


2 時間帯別受電状況

【時間帯別受電件数割合 (R2.5~R5.10)】

期間中相談件数：222,359

有効データ数：218,599 (※)

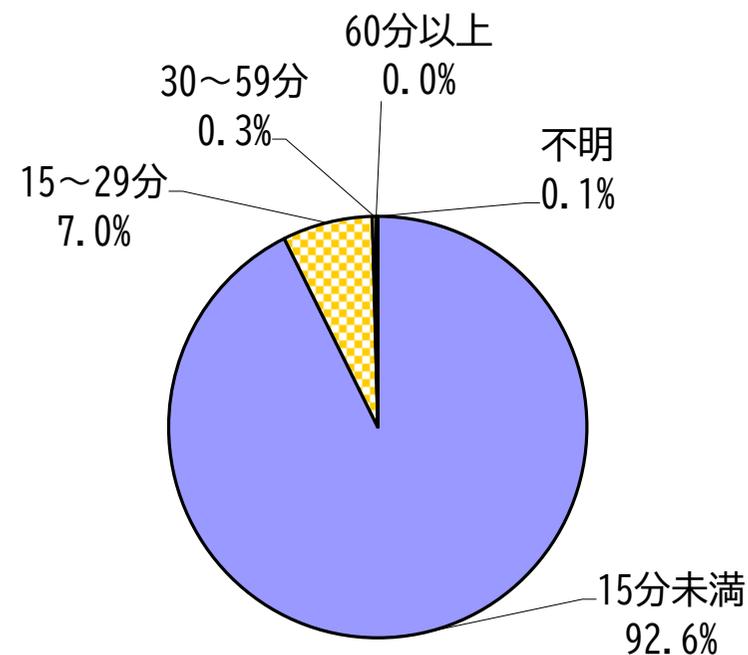


3 対応所要時間

【対応所要時間割合 (R2.5~R5.10)】

期間中相談件数：222,359

有効データ数：218,687 (※)



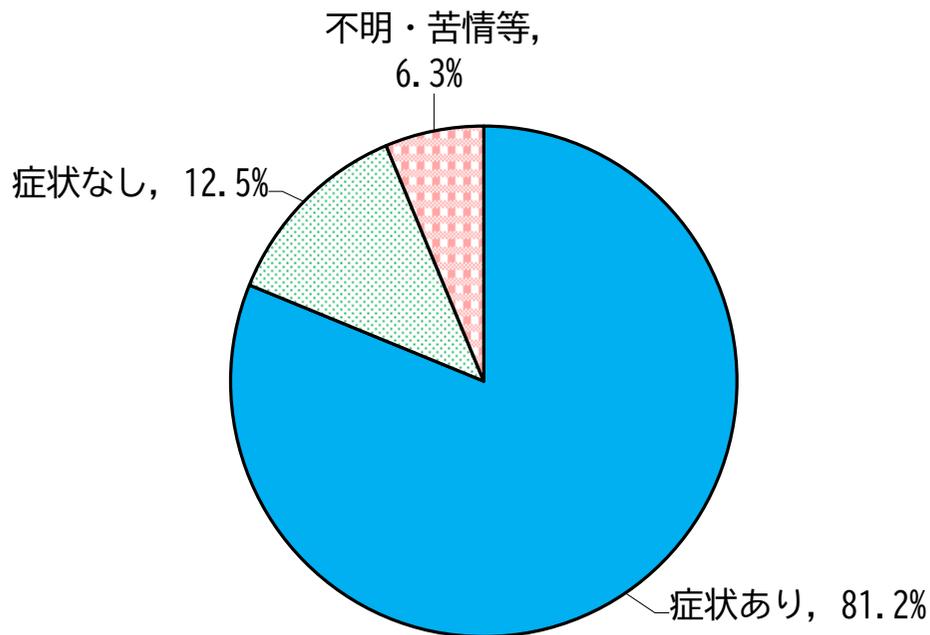
※対象期間内の集計データに一部欠損があり、相談件数と有効データ数が一致しない

4 相談対象者属性

(参考)

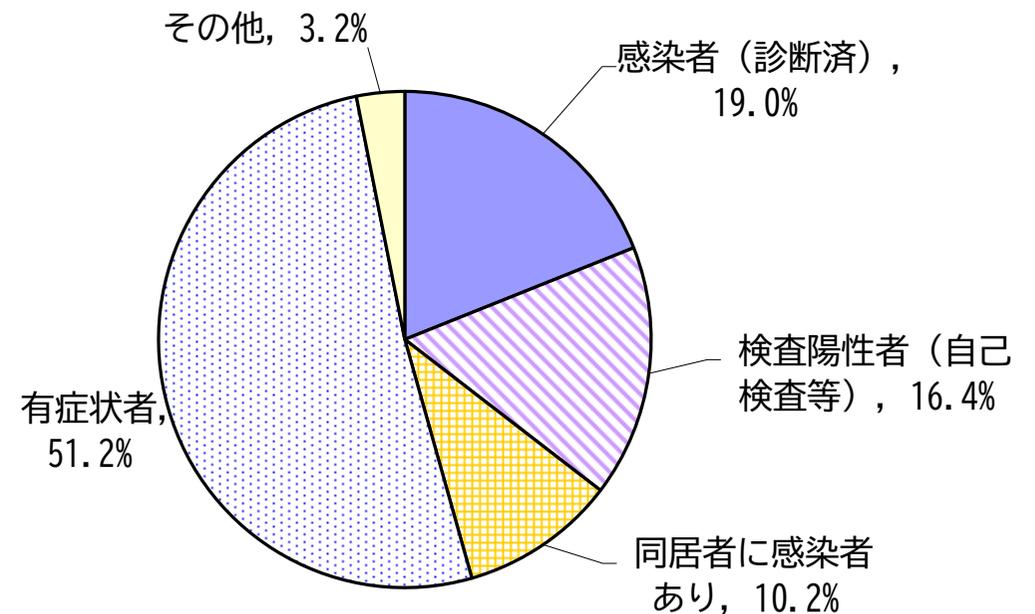
【相談対象者症状の有無 (R2.5.1~R5.5.7)】

期間中相談件数：211,878
有効データ数：208,077 (※)



【相談対象者属性 (R5.5.8~R5.10)】

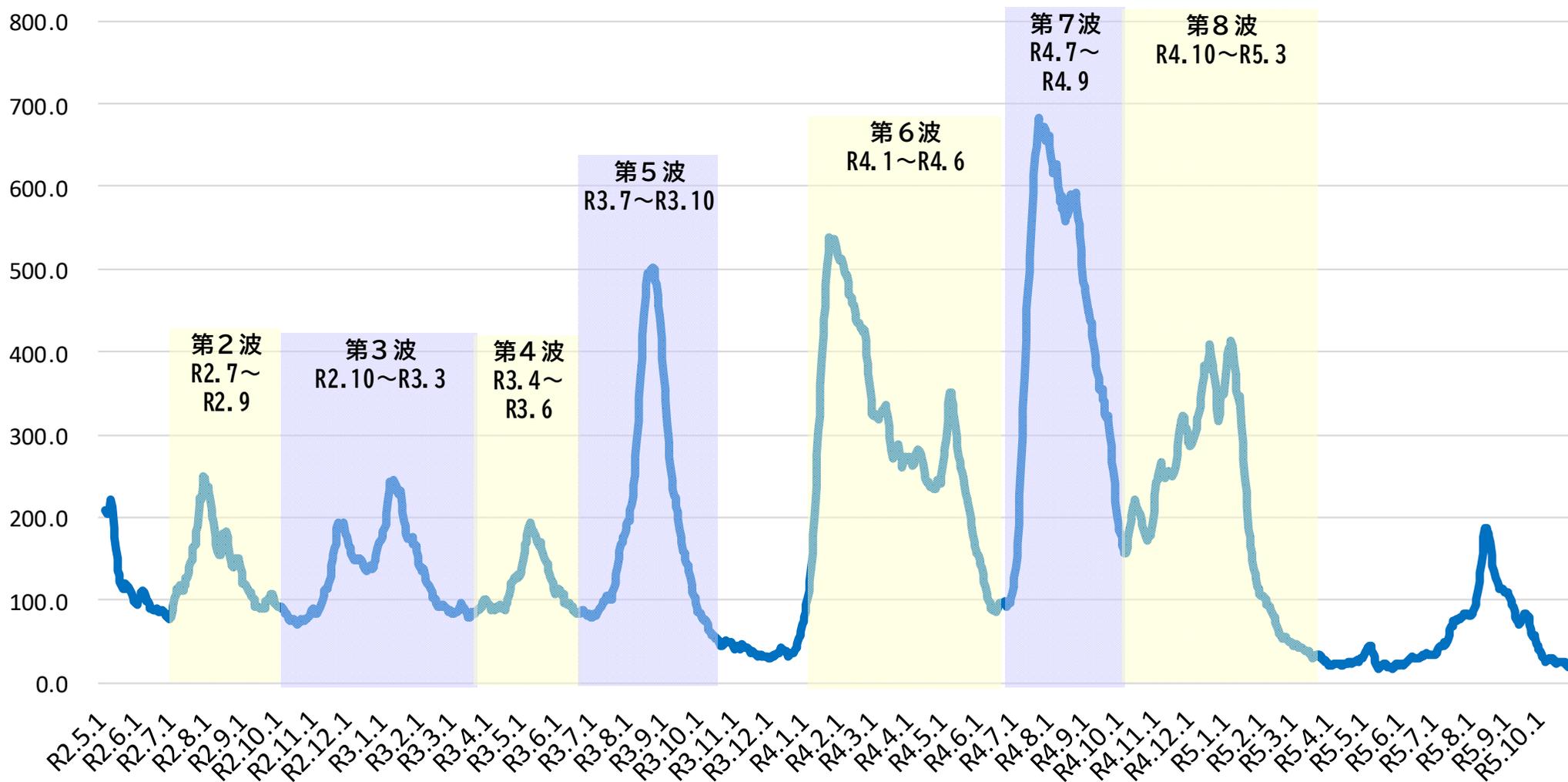
期間中相談件数：10,482
有効データ数：10,482



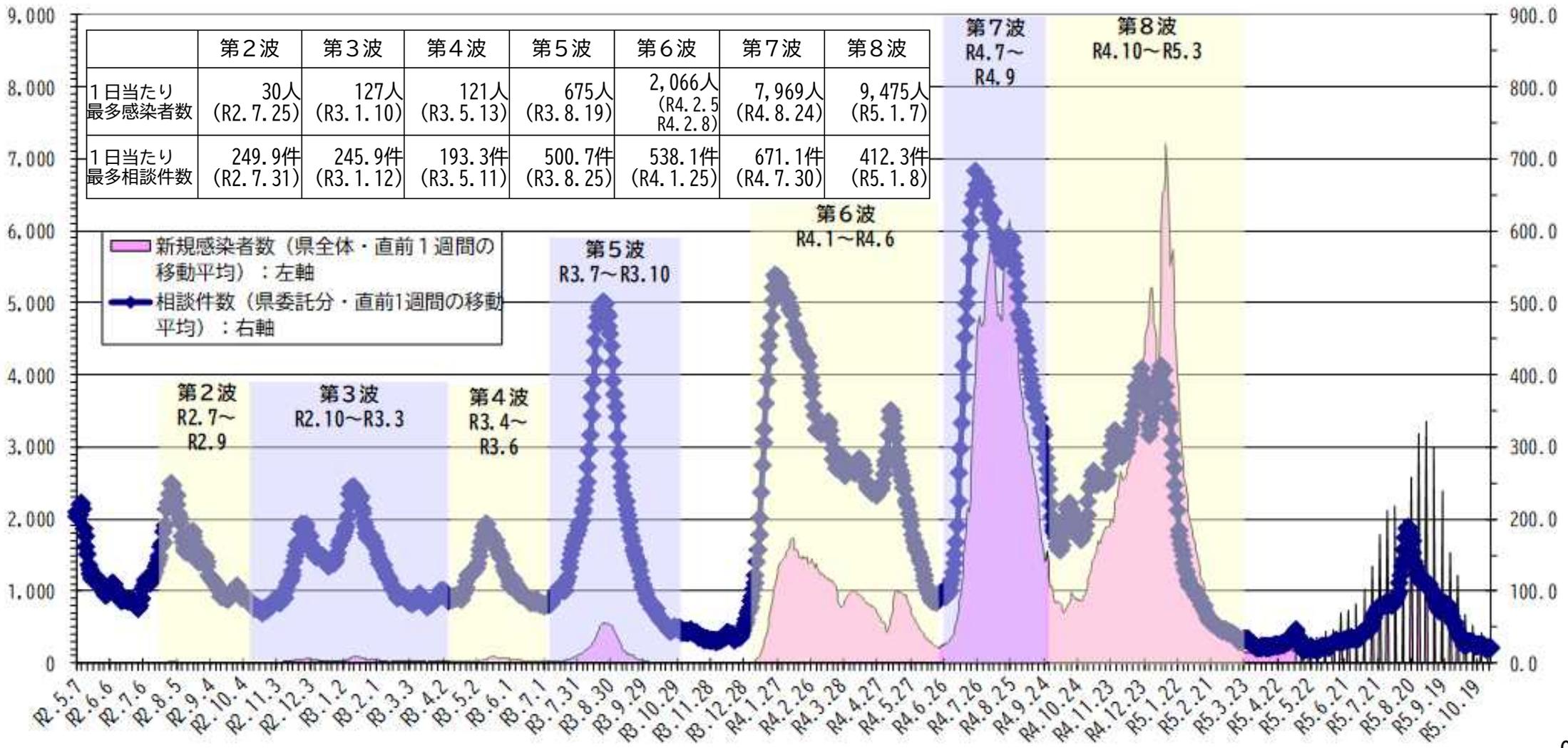
※対象期間内の集計データに一部欠損があり、相談件数と有効データ数が一致しない

5 相談件数推移

【相談件数の推移】

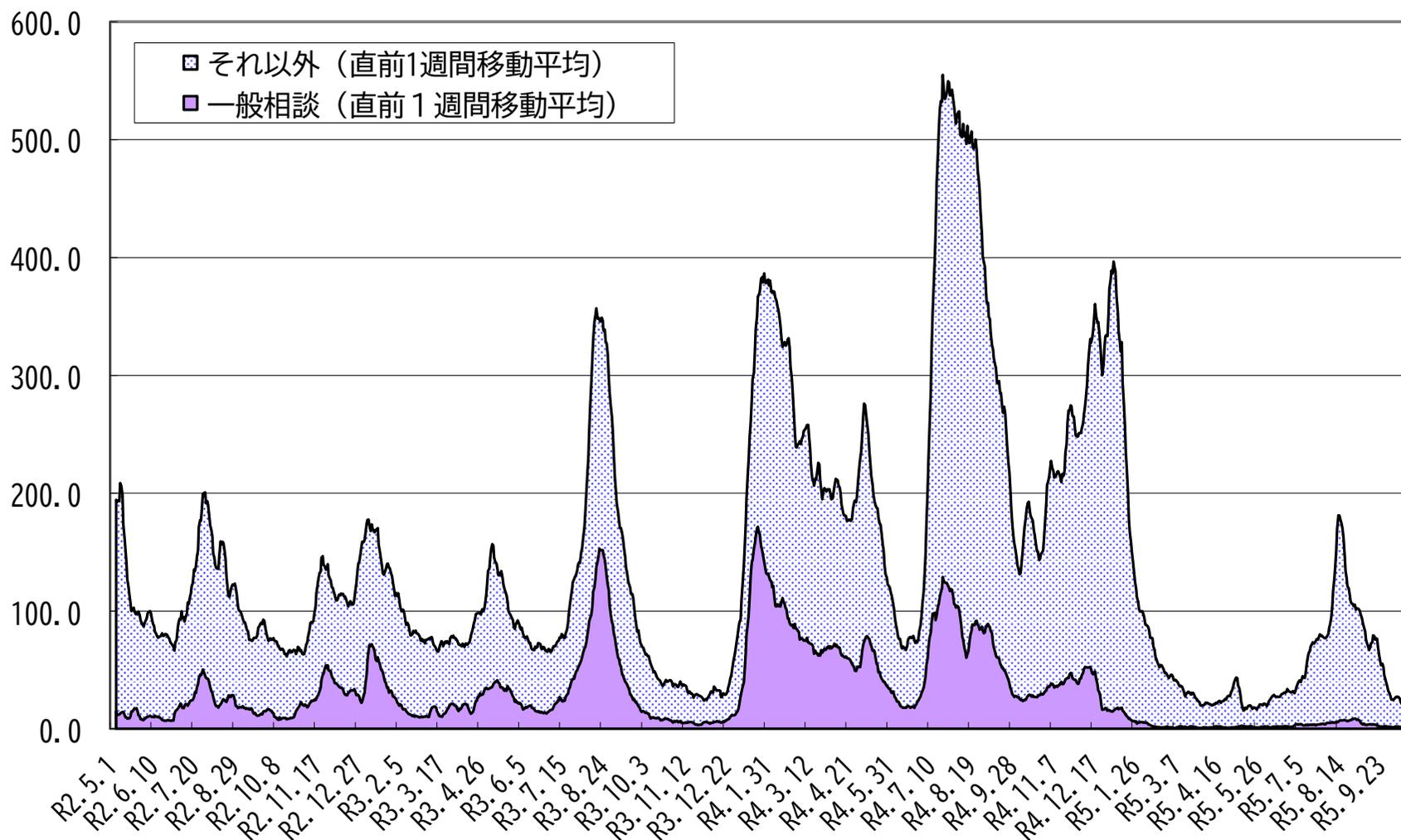


【感染者数及び相談件数の推移】



【相談件数推移（一般相談・それ以外）】

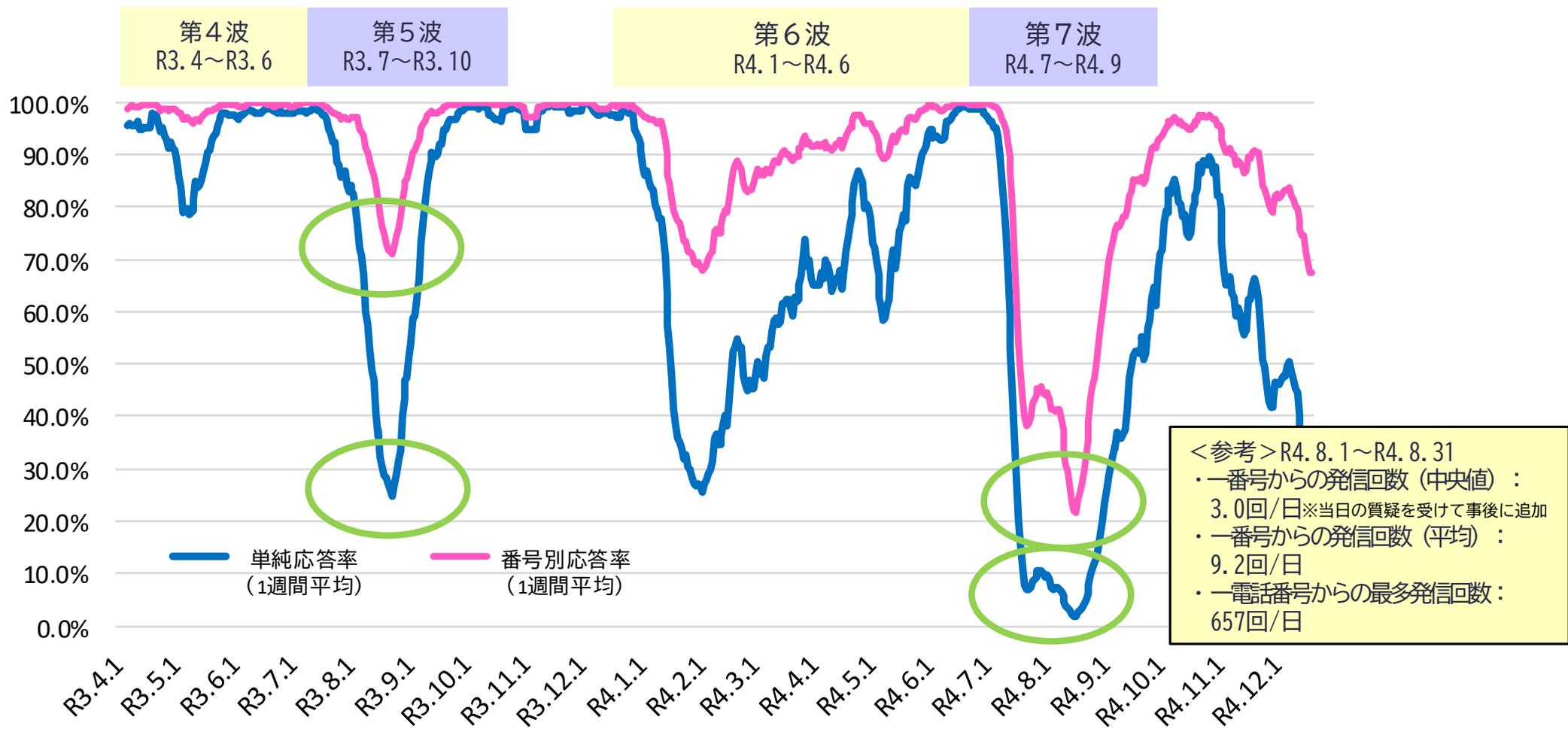
※一般相談：無症状者からの相談、体調不良に関すること以外の相談



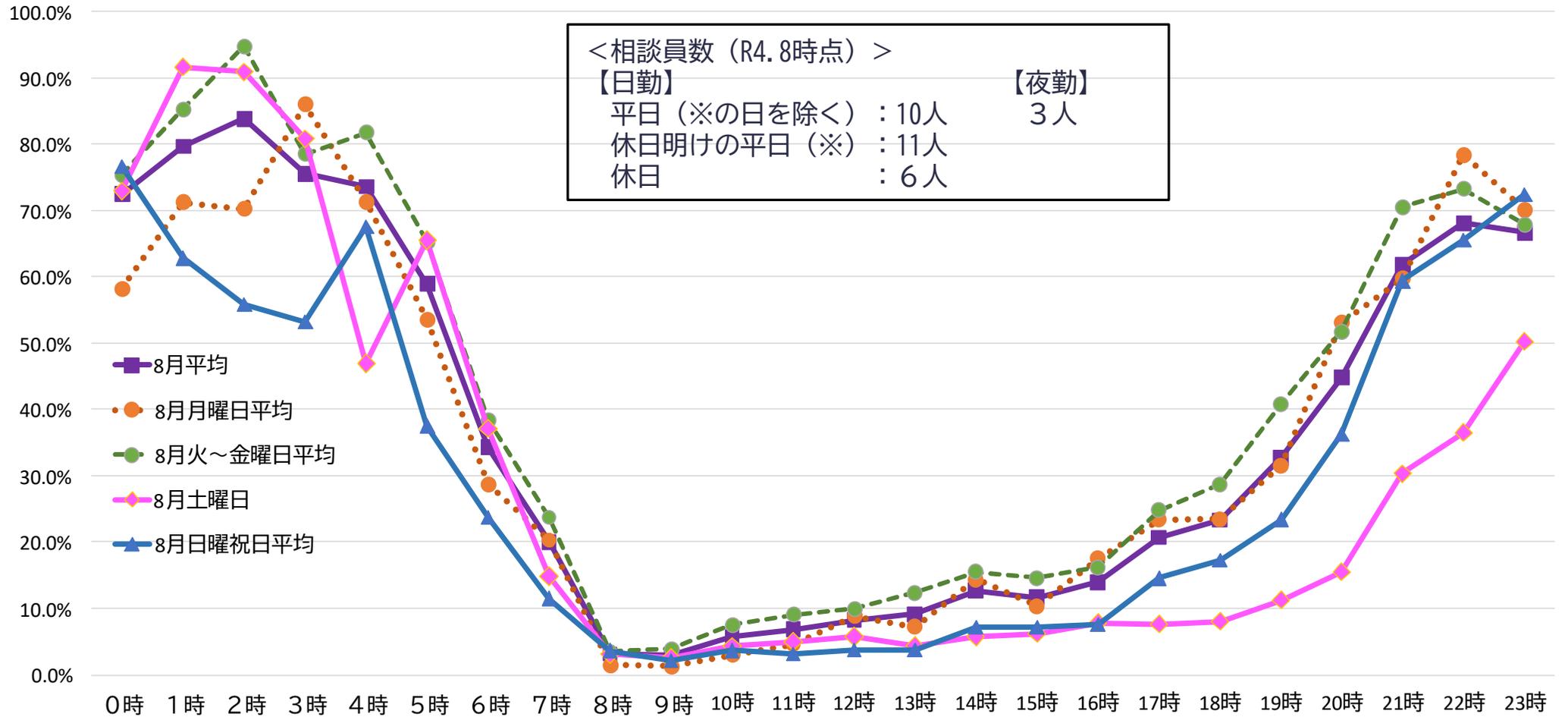
6 応答率

【応答率の推移 (R3.4~R4.12.20)】

※単純応答率： $\frac{\text{通話成立した件数}}{\text{当日入電した全件数}}$ ※番号別応答率： $\frac{\text{1回以上通話成立した電話番号数}}{\text{当日の電話番号別入電実件数}}$



【時間帯別単純応答率 (R4.8)】



【感染者数及び相談件数の増加率】

第5波	新規感染者数 (直前1週間の 移動平均)	増加率
R3.7.21	35.6	基準
R3.7.28	76.9	2.2
R3.8.4	132.1	3.7
R3.8.11	210.6	5.9
R3.8.18	388.1	10.9
R3.8.25	560.0	15.7
R3.9.1	499.9	14.0

第5波	相談件数 (直前1週間の 移動平均)	増加率	応答率 (直前1週間の移動平均)	
			単純応答率	番号別応答率
R3.7.21	108.6	基準	96.7%	99.1%
R3.7.28	167.0	1.5	85.5%	96.8%
R3.8.4	196.3	1.8	82.3%	97.2%
R3.8.11	295.7	2.7	57.5%	90.5%
R3.8.18	466.4	4.3	32.2%	78.5%
R3.8.25	500.7	4.6	27.0%	72.8%
R3.9.1	416.0	3.8	47.5%	85.4%

第6波	新規感染者数 (直前1週間の 移動平均)	増加率
R4.1.7	21.4	基準
R4.1.14	220.0	10.3
R4.1.21	720.6	33.7
R4.1.28	1306.1	61.0
R4.2.4	1487.4	69.5
R4.2.11	1725.3	80.6
R4.2.18	1441.0	67.3

第6波	相談件数 (直前1週間の 移動平均)	増加率	応答率 (直前1週間の移動平均)	
			単純応答率	番号別応答率
R4.1.7	111.1	基準	85.5%	98.4%
R4.1.14	275.0	2.5	57.3%	85.5%
R4.1.21	455.3	4.1	41.1%	80.1%
R4.1.28	537.3	4.8	28.3%	70.9%
R4.2.4	513.1	4.6	27.2%	68.2%
R4.2.11	470.0	4.2	34.6%	74.9%
R4.2.18	435.3	3.9	47.8%	83.9%

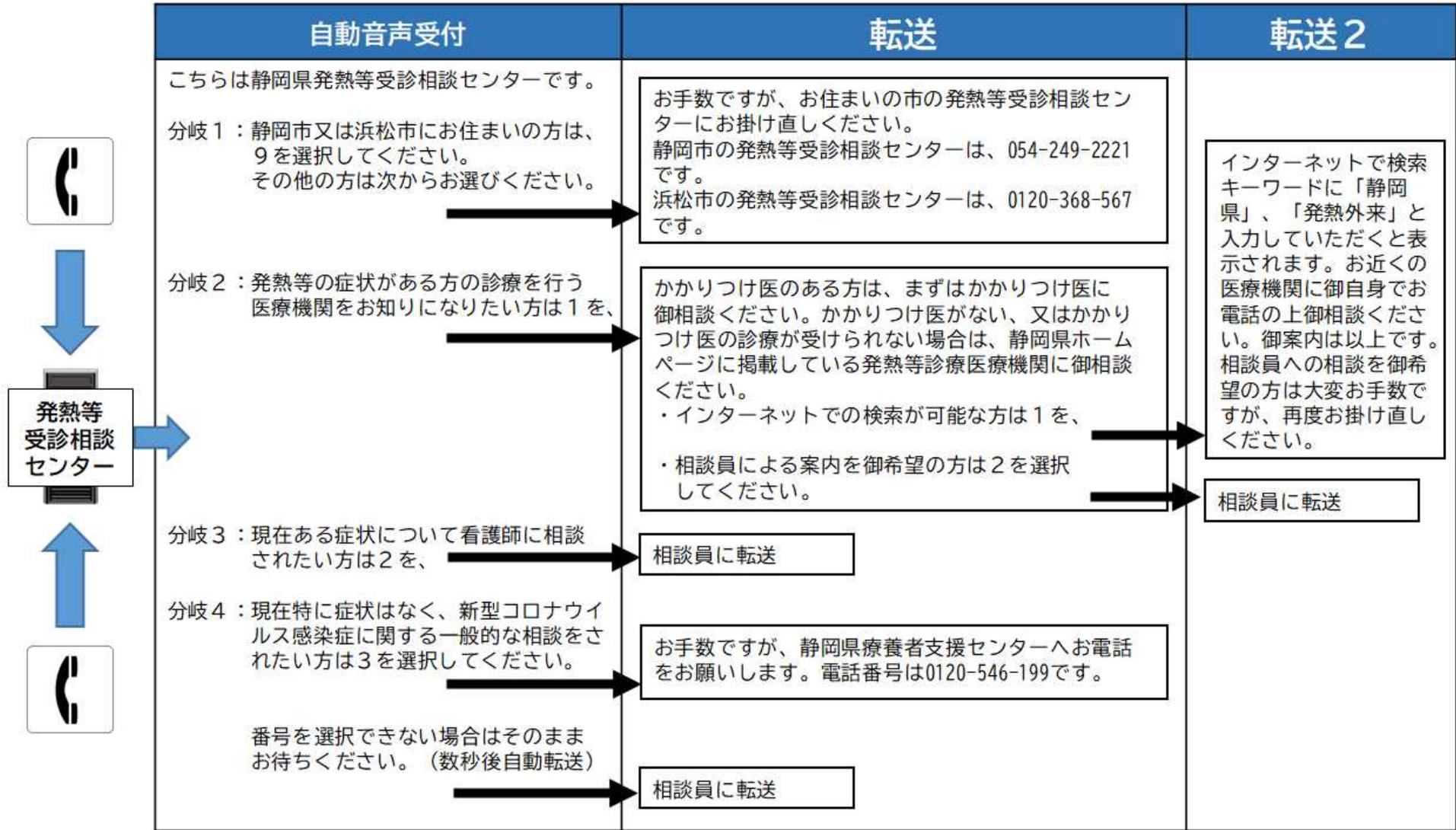
【応答率向上に向けた対応】

検討した対応策	課題	結果
相談員（看護師）の増員	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症関連業務（健康観察、ワクチン接種等）のため看護師需要が増加し、人材確保困難 ・相談対応の質の確保のため、新たな従事者へのOJT等のフォロー体制が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期に準夜勤や早番を配置（R3.8～） ・東京サテライトの設置（R4.12.19～R5.2.28／日勤相談員5名増員） ・リーダー相談員の配置（R4.4～）
一次対応を行う非看護職の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・二次対応（要看護師対応）への適切な引継体制 ・場所の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ療養者支援センター開設により一般相談は同センターにて対応
自動音声受付の導入	<ul style="list-style-type: none"> ・過不足なく看護師対応につなげられるか不明確 	<ul style="list-style-type: none"> ・R4.12.21～導入

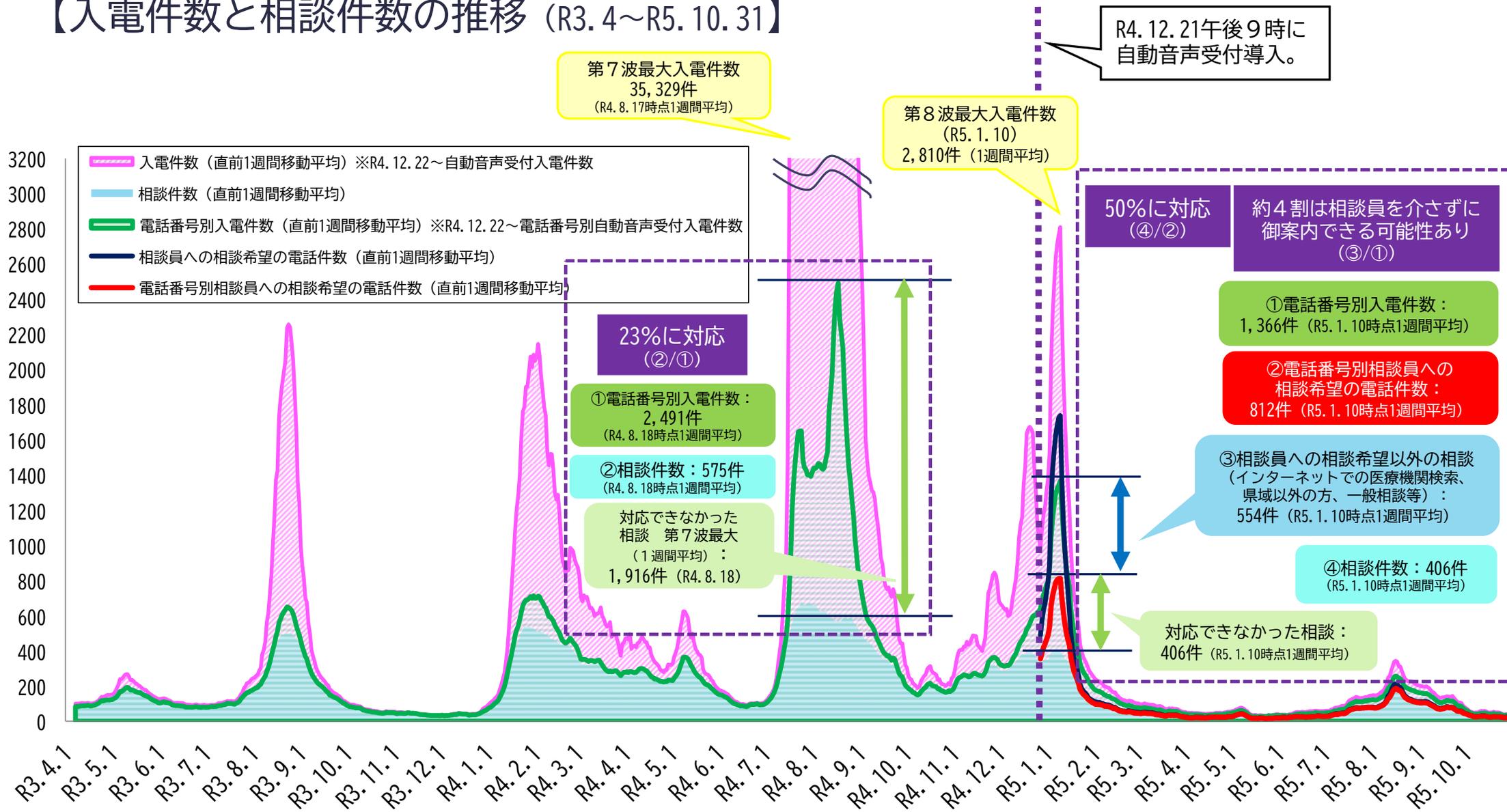
【参考】

年月日	相談等体制	内容
令和4年8月1日	療養者支援センター設置	新型コロナウイルス感染症の感染者への支援サービス向上や保健所の負担軽減等のため、これまで保健所で行っていた業務の一部を集約化。発生届のデータ入力、重症化リスクのない患者へのSMSによる連絡、食料品等の希望受付等に加え、体調以外の相談（一般相談）に対応。
令和4年12月21日	発熱等受診相談センターにおいて自動音声受付導入開始	受電時に自動音声にて受付を行い、該当者に他の窓口やインターネット検索を案内することにより、相談員による対応が不要な相談を迅速に他の窓口等につなぐ。

【相談センターにおける自動音声受付フロー】



【入電件数と相談件数の推移 (R3.4~R5.10.31)】



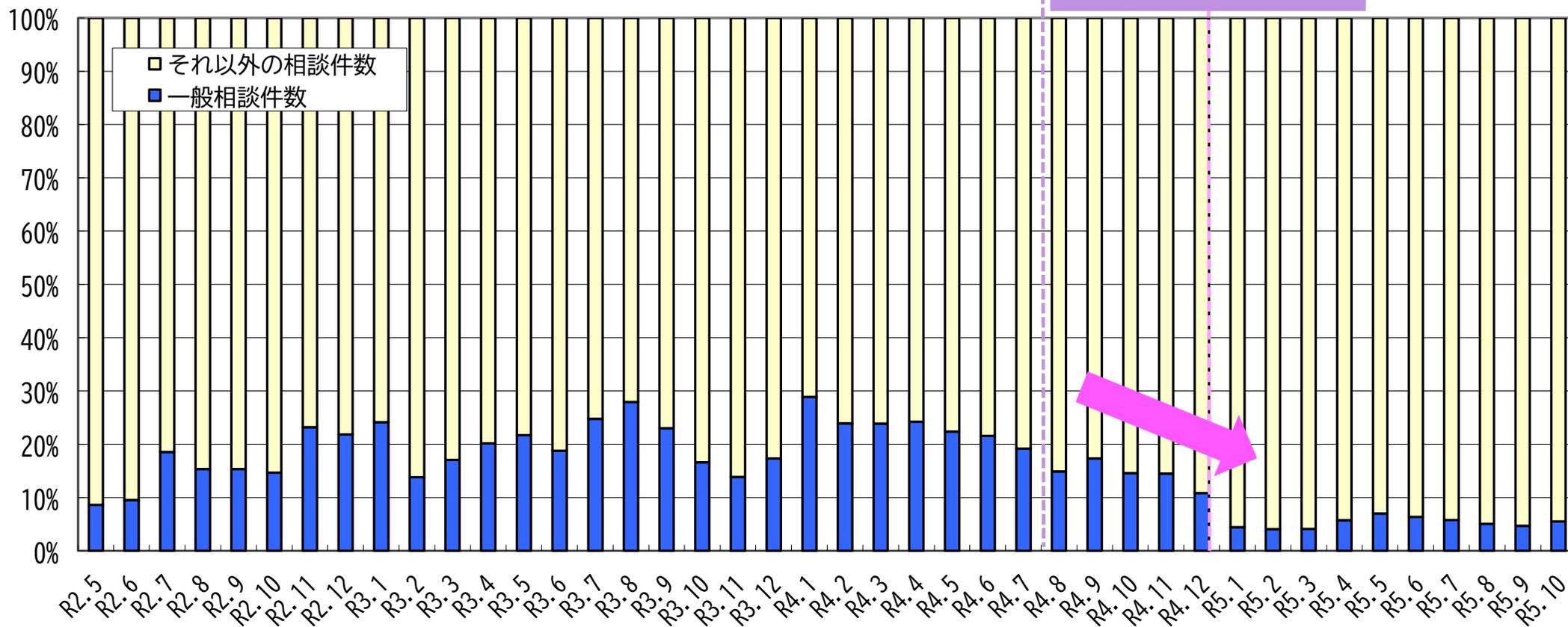
※ホームページ掲載用に当日発表資料を一部改編

【一般相談割合】※一般相談：無症状者からの相談、体調不良に関すること以外の相談

自動音声受付導入
(R4. 12. 21~)
一般相談以外の割合：
平均94.5%

療養者支援センター設置
(R4. 8~R5. 6)
一般相談以外の割合：
平均90.3%

一般相談以外の割合：
平均80.5%

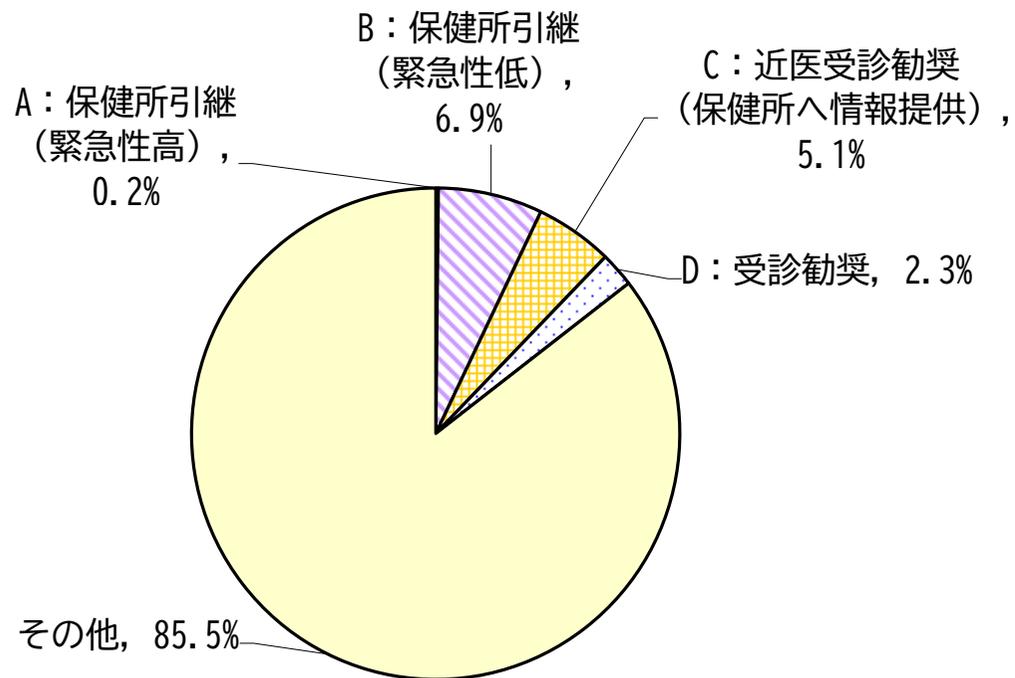


7 相談対応結果

【R2.5～R2.10】 ★帰国者接触者相談センター

期間中相談件数：23,032

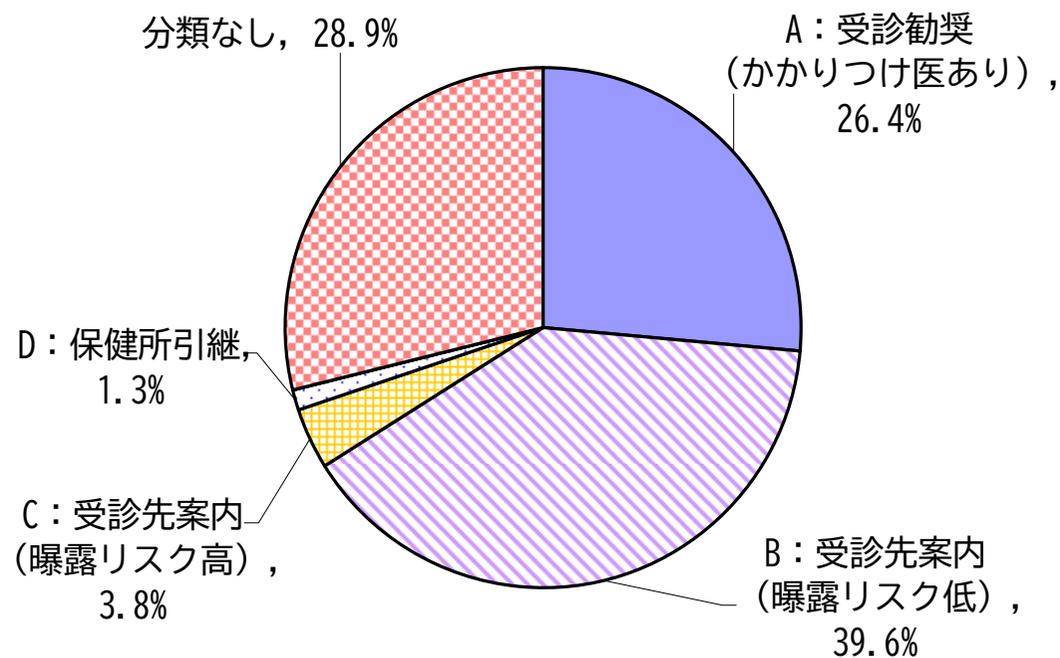
有効データ数：21,080 (※)



【R2.11～R4.12】

期間中相談件数：176,587

有効データ数：175,480 (※)

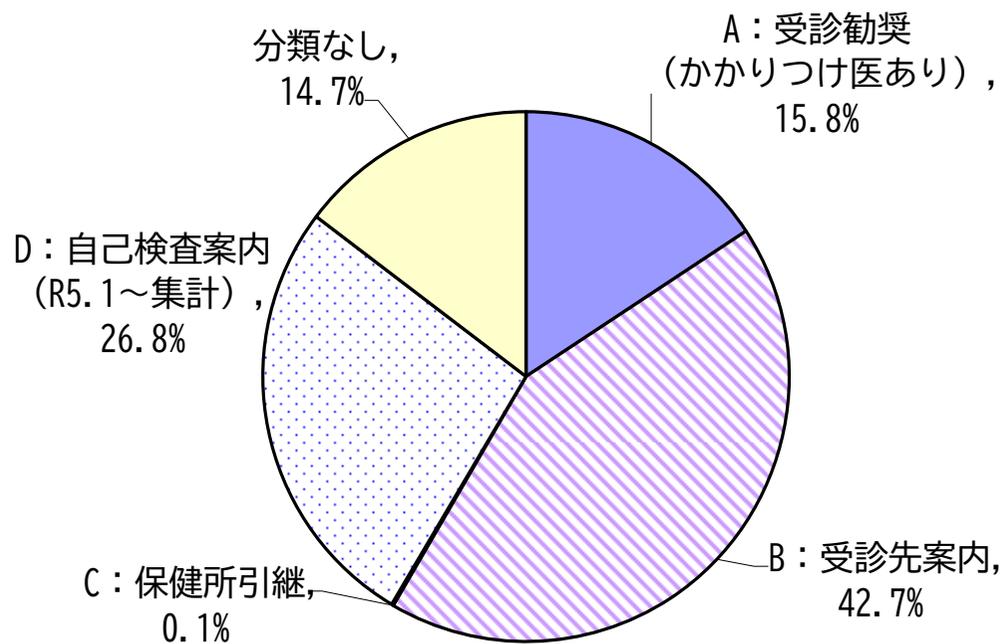


※対象期間内の集計データに一部欠損があり、相談件数と有効データ数が一致しない

【R5.1～R5.5.7】

期間中相談件数：12,259

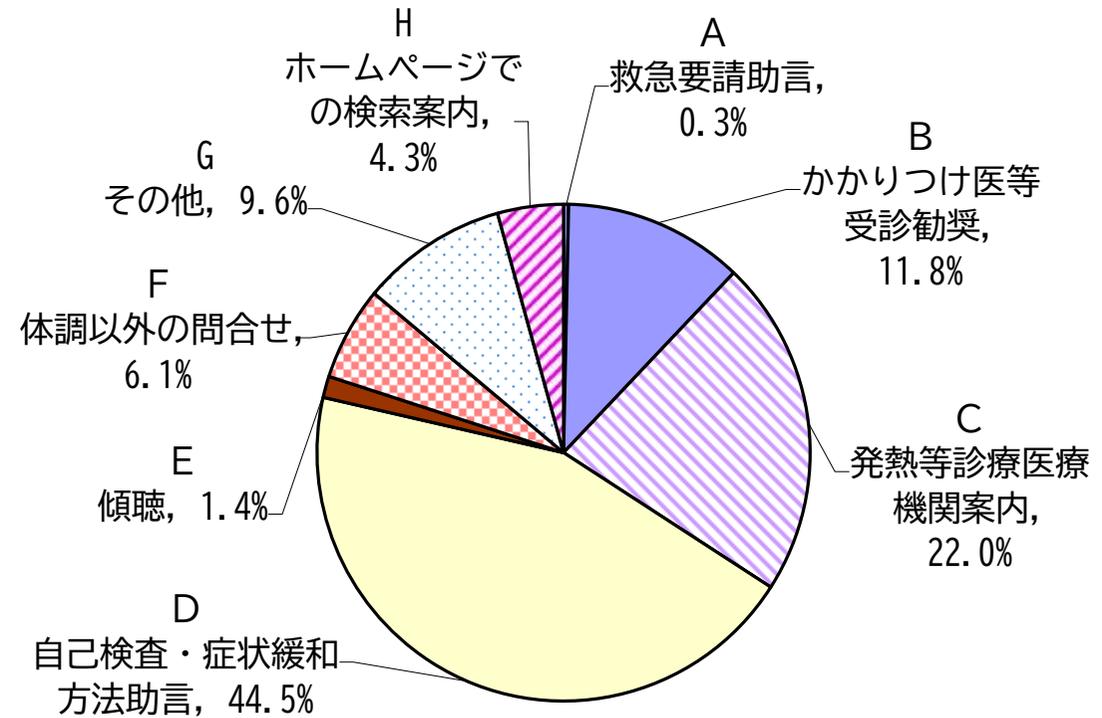
有効データ数：12,259



【R5.5.8～R5.10】

期間中相談件数：10,482

有効データ数：10,482

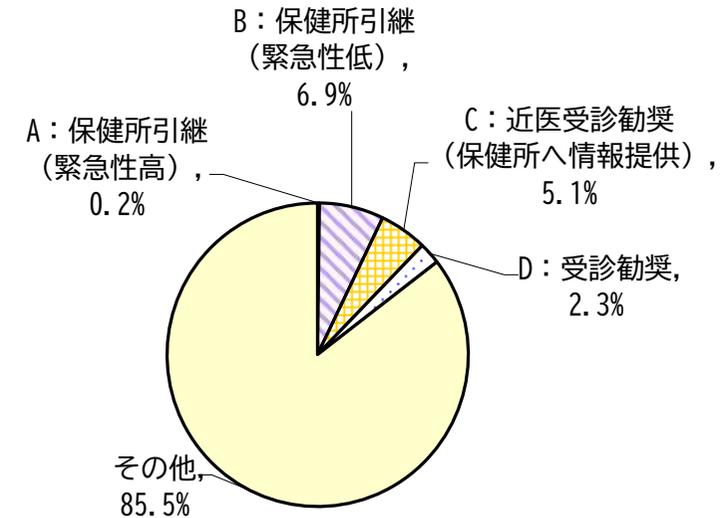


IV 考察

【流行初期】

- 当該感染症が疑われる方を速やかに適切な医療につなぐことにより、感染拡大を防ぐ必要がある。
- 未知の病原体に対する漠然とした不安を背景に、様々な相談や行政の対応に関する意見等が寄せられることが考えられる。

	第1波	第2波	第3波	第4波
期間	R2.3~R2.6	R2.7~R2.9	R2.10~R3.3	R3.4~R3.6
県のミッション (※)	未知のウイルスへの不安と混乱を 最小限に抑える		①検査体制の強化等によりクラスターを封じ込める ②誰もがワクチン接種ができる体制を作る	
感染者数(人) (1日当たり最多)	8 (R2.4.8)	30 (R2.7.25)	127 (R3.1.10)	121 (R3.5.13)
感染者数(人) (期間累計)	82	460	5,174	3,603
死亡者数(人) (期間累計)	1	1	116	32
相談件数(件) (1日当たり最多)	336 (R2.5.7)	361 (R2.7.27)	305 (R3.1.12)	215 (R3.5.17)
相談件数(件) (期間累計)	7,412	13,130	23,285	10,686
相談員数(件) (1日当たり最多)	17 日勤14 夜勤3	15 日勤12 夜勤3	17 日勤13~14 夜勤3~4	16 日勤13 夜勤3



※出典：静岡県における新型コロナウイルス感染症対策～前例のない感染症への対応記録～ https://www.pref.shizuoka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/058/917/honpen.pdf

【流行初期】

受診相談窓口の役割

- ・相談対応時のアセスメントを確実にを行い、当該感染症が疑われる方を適切に把握する。
- ・当該感染症が疑われる方を早期に受入可能な医療機関受診につなげるため、保健所との情報共有等の連携を図る。
- ・相談対象者の症状の有無にかかわらず、県民の漠然とした不安や恐怖、疑問を受け止め、感染症に関する正しい情報の提供や科学的根拠をもった助言を行うことによりそれらの軽減を図るとともに、感染者に対する差別を防ぐ。



必要な準備

■マニュアルの整備、更新

適切なアセスメントや正しい知識の提供を行うため、相談員が最新の知識や情報を把握できるよう支援する必要がある。また、相談対応の標準化のため、アセスメントや保健所との連携等に関する対応フローを明確化する必要がある。これらをマニュアルとして整備するとともに、随時更新される様々な情報を踏まえてタイムリーに更新していく必要がある。

■相談体制の充実

早期の相談体制整備に加え、今後の感染拡大に備え、相談体制の充実に向けた準備を進める必要がある（相談員人材の確保、配置人員調整やデータ集計等を行うロジスティクスも含めた基盤構築等）

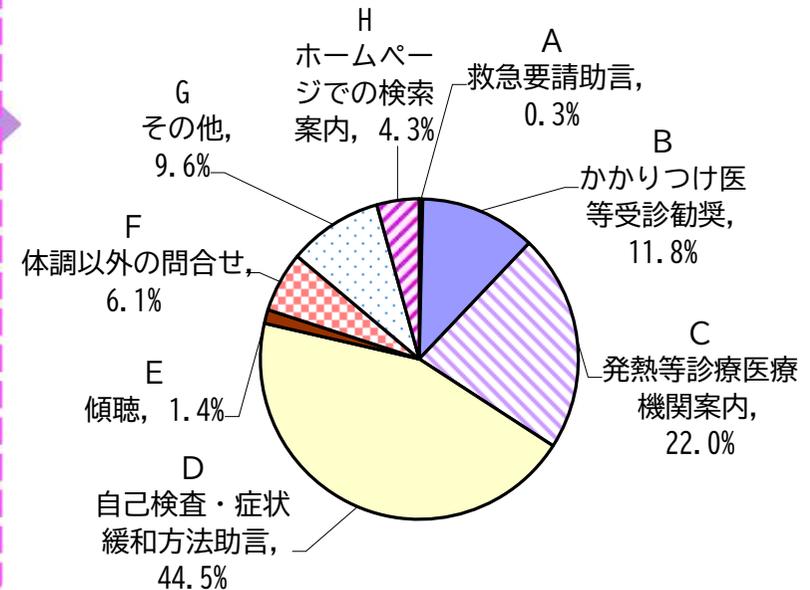
■県民への情報発信

よくある相談（FAQ）や当該感染症に関する一般的な情報をホームページに掲載する等して、早期から県民への情報発信をする必要がある。

【流行初期以降】

- 当該感染症が市中で拡大して感染者数が増加するのに伴い、相談件数が増加して電話応答率が低下し、受診相談窓口としての機能が十分に果たせなくなる可能性がある。
- 受診を希望する感染者からの相談が増加するが、外来医療のひっ迫により受診困難な状況が生じる可能性がある。

	第5波	第6波	第7波	第8波
期間	R3. 7～R3. 10	R4. 1～R4. 6	R4. 7～R4. 9	R4. 10～R5. 3
県のミッション (※)	医療が必要な方を速やかに医療につなぐ体制を作る	増え続ける自宅療養者への支援体制を作る	未曾有の感染拡大に対応する支援体制を作る	①インフルエンザとの同時流行に備えた体制を作る ②5類移行に伴う混乱を最小限にする
感染者数(人) (1日当たり最多)	675 (R3. 8. 19)	2,066 (R4. 2. 5&2. 8)	7,969 (R4. 8. 24)	9,475 (R5. 1. 7)
感染者数(人) (期間累計)	17,435	152,540	313,740	373,592
死亡者数(人) (期間累計)	59	212	325	651
相談件数(件) (1日当たり最多)	547 (R3. 8. 23)	602 (R4. 1. 31)	759 (R4. 7. 25)	512 (R5. 1. 4)
相談件数(件) (期間累計)	23,311	51,387	43,087	36,100
相談員数(件) (1日当たり最多)	21 日勤16・夜勤3 準夜2	19 日勤15・夜勤3 準夜1	19 日勤15・夜勤4	23 日勤15・夜勤3 サテライト日勤5



【流行初期以降】

受診相談窓口の役割

- ・相談対応時のアセスメントを十分に行い、受診の要否や緊急度を判断し、適切なタイミングでの受診を勧奨する。
- ・必ずしも（すぐに）受診を要さない軽症者が、自宅で安全安楽に、かつ、安心して過ごせるよう、症状緩和方法の助言や症状悪化時の対応案内等の支援を行う。
- ・受診相談にもれなく対応する。



必要な準備

■相談員のバックアップ体制の確保

スーパーバイザーやオンコール医師を配置し、相談員が判断に迷った場合に助言を受け、受診の要否や緊急度の判断を確実かつ適切に行えるようなバックアップ体制を確保する必要がある。

また、OJTとして対応事例の共有や振り返り等を積み重ね、アセスメント力も含めた相談対応スキルの向上を図る等、相談員が安心して業務を行える体制を整備する必要がある。

■応答率向上に向けた体制の整備

看護職のマンパワーを最大限効率的に活用するため、自動音声受付の活用、体調相談と一般相談を区別して対応する工夫、記録の整理や集計等を行う職員の拡充等を行う必要がある。SMSを活用した情報提供や一般相談へのチャットボットの活用等、ICTの活用も検討する必要がある。

また、県内で看護職が確保できない場合に、都市部にサテライトを設置して相談対応を行う方法も選択肢として考えられる。その場合、相談対応の標準化や円滑な情報共有の担保等のサポート体制の確保について留意する必要がある。