

# 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

感染症対策局新型コロナ対策推進課 ○山本愛 中村大輔 山本祥充 天野浄宏 西河美由希  
感染症対策局新型コロナ対策企画課 川田敦子

## I 背景及び目的

県では、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）患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、令和2年2月に「帰国者・接触者相談センター」を各保健所に設置し、同年5月に集約化して外部委託した。同年11月に「発熱等受診相談センター」（以下「相談センター」という。）に変更し、発熱等の症状がある県民からの相談に応じて受診医療機関を案内する等の対応を行ったが、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。

そこで、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てることを目的に、相談センターの対応状況を整理し、受診相談窓口に求められる役割について考察する。

## II 方法

相談センターにおいて相談対応ごとに作成する記録票を基に、相談件数、受電時間帯、対応所要時間、対応結果を集計した。また、相談センターの受電システムデータを基に、応答率を算出した。

対象期間は、令和2年5月1日から令和5年10月31日までとした。

## III 結果

対象期間の相談件数は、累計で222,359件であった。（表1）

時間帯別の受電状況は、約7割が日勤帯（8:30～17:15）であった。（図1）

相談対応に要する時間は、9割以上が15分未満であった。（図2）

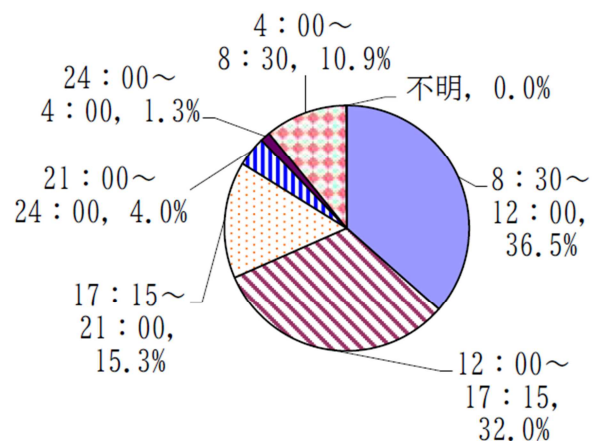
相談件数は感染者数の増減を反映して大きく変動した。（図3）

体調不良に関すること以外の新型コロナに関する相談（一般相談）も一定の割合を占めたが、令和4年8月に静岡県療養者支援センターが稼働開始するとその割合は低下した。（図4）

【表1】年度別相談件数

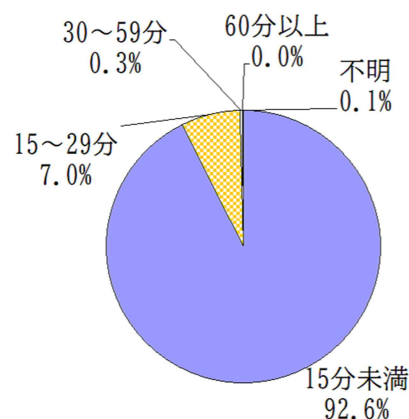
	相談件数（件）	うち有症状者からの相談件数（件）
令和2年度（5月～）	43,827	36,248
令和3年度	69,211	52,306
令和4年度	97,806	82,476
令和5年度（～10月）	11,515	10,888
計	222,359	181,918

【図1】時間帯別受電件数割合

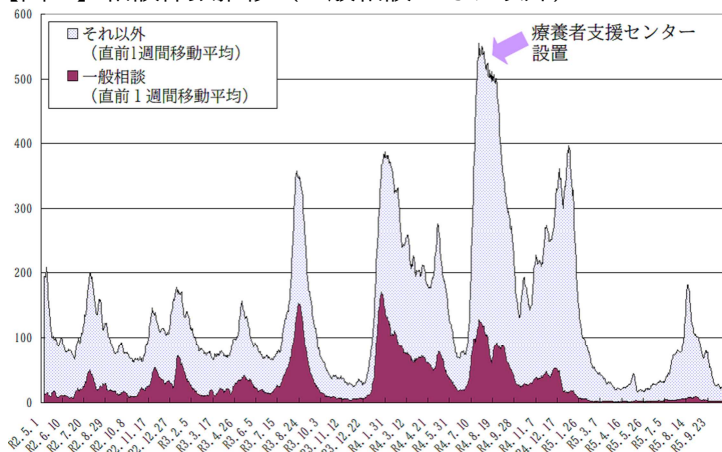


相談員による電話応答率は、感染拡大時には著しく低下した。（図5）第5波から第7波の感染者数の増加率に比べて相談件数の増加率が小さく（図3）、応答能力の限界があったことを示している。

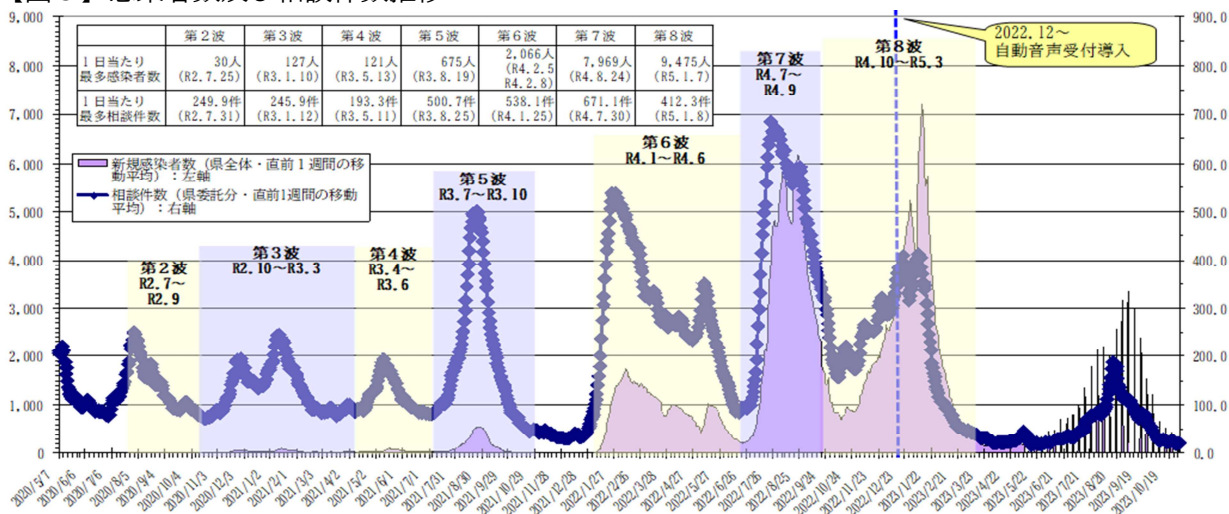
【図2】 対応所要時間割合



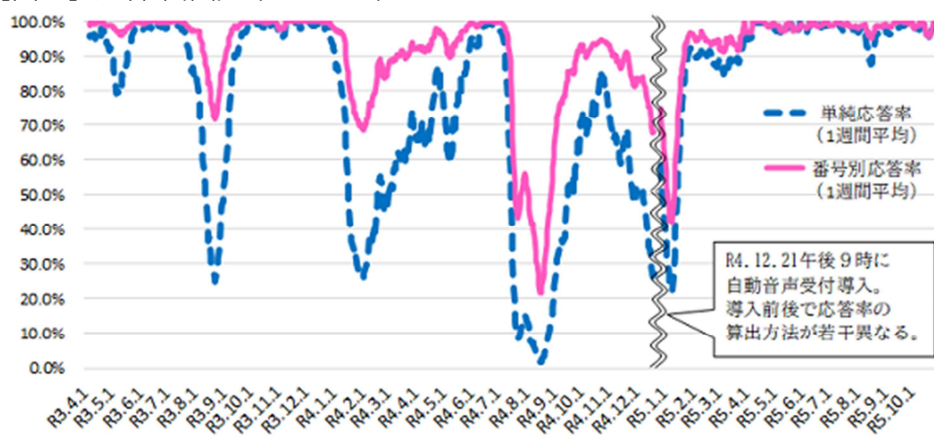
【図4】 相談件数推移（一般相談・それ以外）



【図3】 感染者数及び相談件数推移



【図5】 応答率推移（R3.4.1~）



相談への対応結果をみると、令和2年10月頃までは、帰国者・接触者外来への受診調整が必要な者を保健所に引き継ぐことが主な役割だったが、それに該当しない者（行動歴から新型コロナウイルスのリスクが低い者又は無症状者）からの相談が9割弱を占めた。（図6）

その後は、広く地域の医療機関にて診

療が行われる体制となり、かかりつけ医をもたない相談者に受診先を案内することが主な役割だったが、受診勧奨を要さない相談も3割弱あった。（図7）

令和4年8月に自己検査・療養受付センターの運用が開始されると、必ずしも受診を要さない相談者に対し、自己検査による感染確認と自宅療養の勧奨を行う

割合が増加した。(図8)

新型コロナの5類移行後は、半数近くの相談者に自己検査の勧奨や症状緩和方法の助言等、受診勧奨以外の対応を行った。(図9)

#### IV 考察

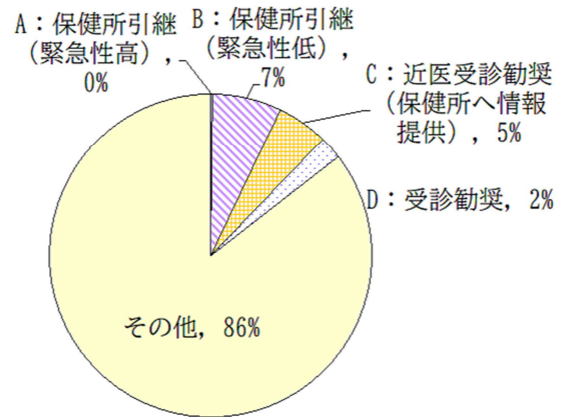
・新たな感染症の流行初期には、体調や受診先に関する相談に加え、漠然とした不安や体制に関する意見等、様々な相談等が寄せられる。受診相談窓口では、感染拡大防止のために感染が疑われる者を早期に医療につなげるとともに、感染症に関する正しい情報の提供により漠然とした不安や疑問の軽減を図る必要がある。

・感染症が市中にて一定程度拡大した流行初期以降においては、感染者数の増加により外来医療がひっ迫し受診困難な状況が生じるため、受診の必要性や緊急度を踏まえた受診勧奨に加え、症状緩和方法等を助言し、軽症者が自宅で安全かつ安心して過ごすための支援を行う必要がある。

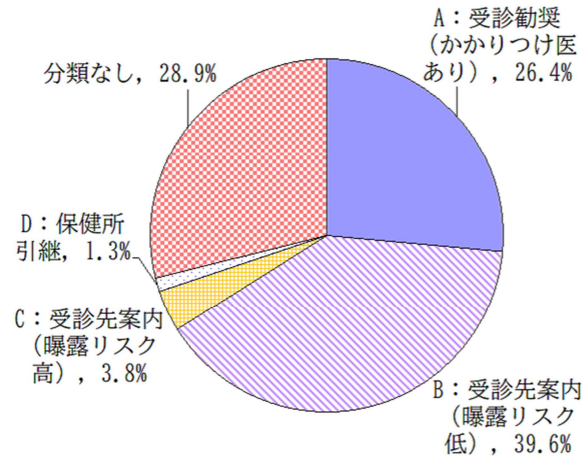
・感染拡大に伴う相談件数の急激かつ大幅な増加を見据え、受診を要する者からの相談に効率的に応じるため、自動音声受付等を活用して体調相談と一般相談を区別し、体調相談に看護職が対応する体制が有用と考える。また、自動音声受付からSMSを活用してホームページ等に誘導し相談員を介さずによくある疑問等に関する情報提供ができると、相談者にとって迅速に疑問が解決する可能性があり、相談員の対応の効率化にもつながる。

・フェーズの変化による役割の変化に応じて、相談員にはその都度適切なアセスメントに基づく対応が求められることから、相談員のフォローやバックアップを行う医師やスーパーバイザーの配置も有効であると考えられる。

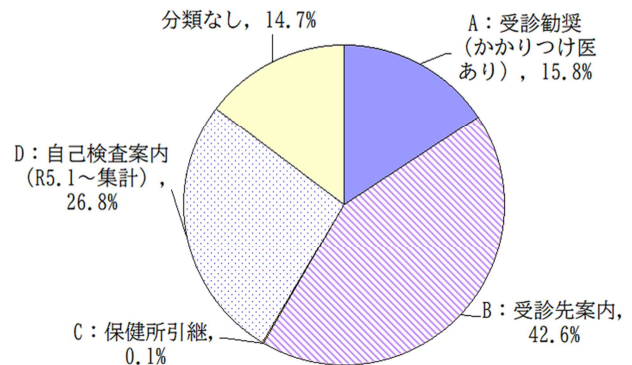
【図6】相談対応結果(R2.5~R2.10)



【図7】相談対応結果(R2.11~R4.12)



【図8】相談対応結果(R5.1~R5.5.7)



【図9】相談対応結果(R5.5.8以降)

