

帰国者・接触者相談センター 委託業務



令和2年12月17日
AWAナース
千郷ひとみ

目的

新型コロナウイルス感染症対策として県内各保健所に設置している帰国者・接触者相談センターにおいては、全国的な感染拡大に伴い、相談件数の増加及び受診調整等の業務が増加している。

今後の感染者数の増加に伴い、クラスター発生防止のため、積極的疫学調査等の業務に多数の職員が対応する必要があることから、帰国者・接触者相談センター業務の委託に係る必要な事項を定める。

委託業務内容

【内容】

- ・新型コロナウイルス感染症が疑われる方の電話相談
- ・新型コロナウイルス感染症に係る医療機関等からの電話相談
- ・保健所長等の医師の指示のもと、帰国者・接触者外来との受診調整
- ・その他、新型コロナウイルス感染症に係る関連事業

【業務場所】

- ・徳島保健所

【業務日及び業務時間】

- ・休日・祝祭日を除く平日
- ・8時30分から17時15分

【派遣人数】

- ・2名または3名

【派遣期間】

- ・令和2年4月22日から令和3年3月予定



新型コロナウイルス感染症発生状況(徳島県)

(令和2年11月30日22時現在)

【累計】

感染者数	181人	(全国)	149612人
死亡者数	9人	(全国)	2165人

【月別感染者数】

2月	1人	7月	20人
3月	2人	8月	107人
4月	2人	9月	15人
5月	0人	10月	16人
6月	1人	11月	17人

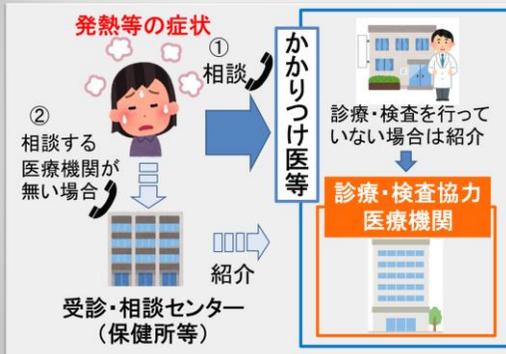
【性別】

男性	95人
女性	86人

【年齢構成】

年齢区分	人数	比率(%)
10歳未満	1人	0.6%
10代	13人	7.2%
20代	41人	22.6%
30代	16人	8.8%
40代	11人	6.1%
50代	21人	11.6%
60代	24人	13.3%
70代	21人	11.6%
80代	17人	9.4%
90代以上	16人	8.8%

発熱等の症状がある場合の「相談・受診」の方法



- 令和2年11月9日以降は、まず身近な「かかりつけ医」に電話相談し、受診や検査の指示を受ける
- 各保健所に設置していた「帰国者・接触者相談センター」は「**受診・相談センター**」に名称を変更
- 「かかりつけ医」がなく、相談できる医療機関もない場合は「**受診・相談センター**」に電話し、受診可能な「**診療・検査協力医療機関**」を案内してもらう

受診・相談センター(各保健所)

【保健所】
徳島保健所

【管轄地域】

徳島市、鳴門市、小松島市、勝浦町、上勝町、佐那河内村、石井町、神山町、松茂町、北島町、藍住町、板野町、上板町

吉野川保健所
阿南保健所
美波保健所
美馬保健所
三好保健所

吉野川市、阿波市
阿南市、那賀町
牟岐町、美波町、海陽町
美馬市、つるぎ町
三好市、東みよし町

電話相談受付時間：月～金曜日（午前9時から午後5時まで）

診療・検査協力医療機関

(令和2年11月26日現在)

新型コロナウイルス感染症と季節性インフルエンザの同時流行に備え、発熱患者等の診療・検査を実施する医療機関を「**診療・検査協力医療機関**」として指定し、令和2年11月9日から運用を開始

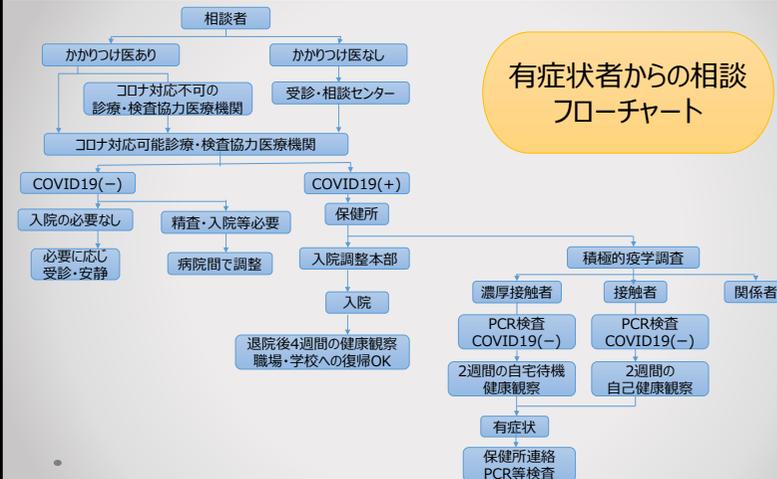
診療・検査協力医療機関(288)

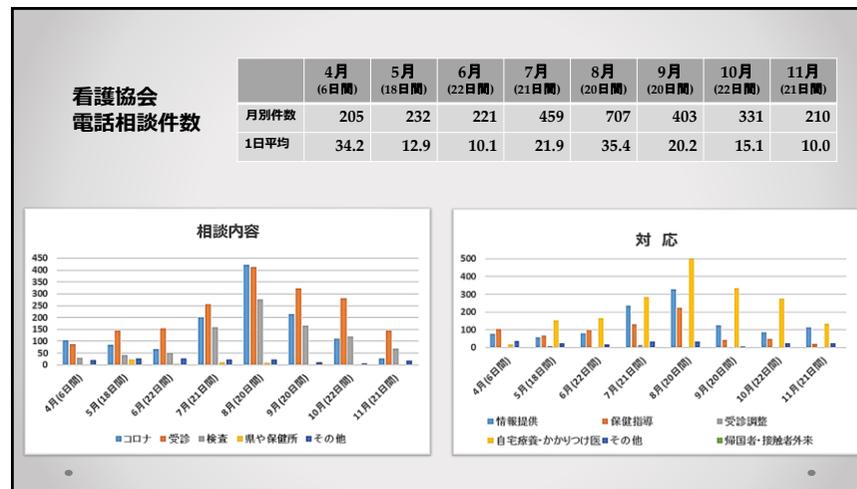
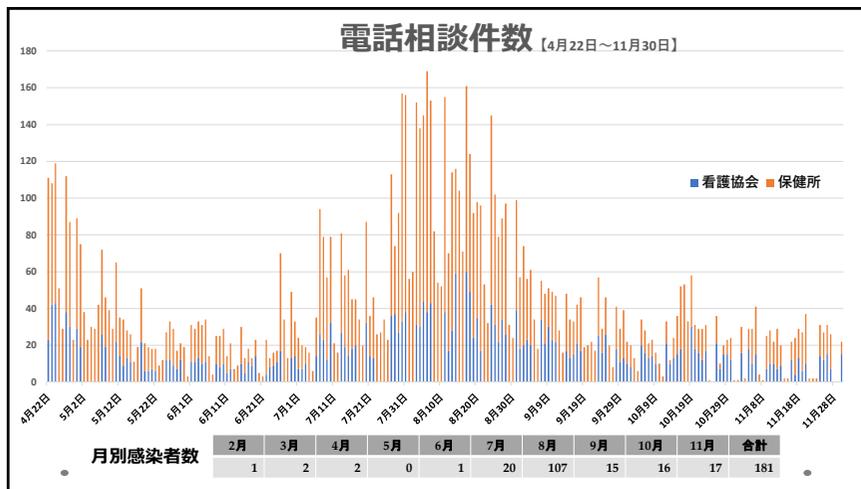
徳島市	118	阿波市	10
鳴門市	25	阿南市	21
小松島市	13	那賀郡	4
勝浦郡	2	海部郡	10
名西郡	15	美馬市	11
板野郡	32	三好市	6
吉野川市	18	三好郡	3

基幹病院(11)

徳島市	2	三好市	2
鳴門市	1	海部郡	1
小松島市	1	板野郡	1
阿南市	1	美馬郡	1
吉野川市	1		

有症状者からの相談フローチャート





相談センター業務での良かった事

- 新型コロナウイルス感染症に関する事項、感染状況や対応について、県の医療体制等、保健所からタイムリーに最新情報を知ることができ、適切な対応につながった
- 相談業務の役割を担うことになり、新聞やインターネットで情報収集し勉強する機会になった
- 相談者への対応について、医師や保健師などの保健所職員からの助言が得やすく、難しい内容の電話は対応してもらえる
- 相談者からの感謝の言葉や安心してもらえた実感できた
- 保健所業務の多忙な状況、大変さが理解できた

相談センター業務での困った事

- 電話対応は限られた時間の中で、的確で迅速な対応が必要であり、新型コロナウイルス感染症の知識や情報が追いつかないことがあった
- 現行の医療や検査等や県の体制への不満や公表に関する事、風評被害的な事へのクレーム対応
- 相談者の内容が非公表であったり、詳細が伝達されていなかった時の対応
- 相談者の顔が見えないため、不安の内容や相談したい事を推察し、寄り添う必要がある
- 新型コロナウイルス感染症以外の内容での相談に時間をとられた
- 業務に携わっていない期間の情報収集が大変である

