

図5 外国人医師事例時の国からの情報伝達速度

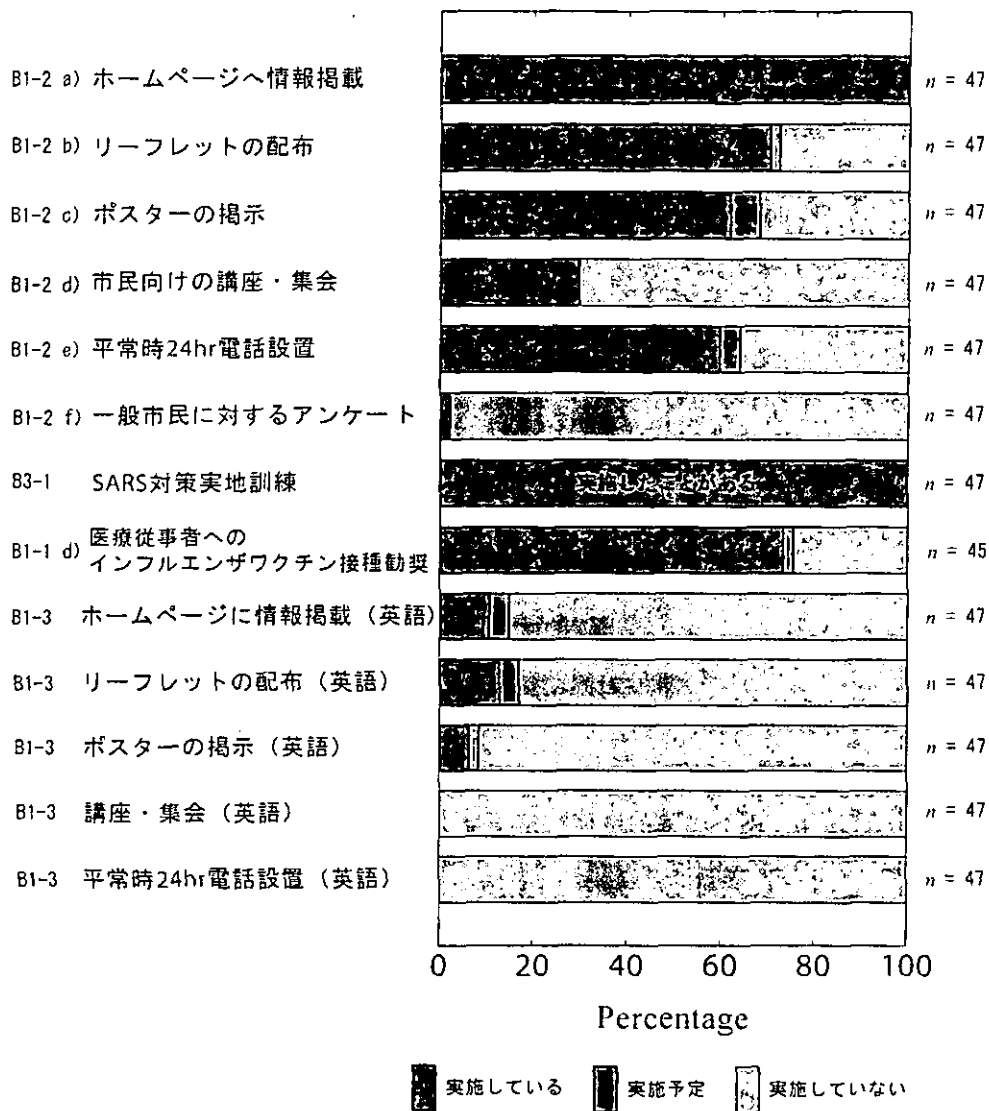


図6 各都道府県の事前対策の実施状況

表1 事前対策に関する総合得点の算出法

項目	該当質問	得点条件
1. HP, リーフレット, ポスター	B1-2 a)-c)	2つ以上「実施している」
2. 24時間電話受付(平常時)	B1-2 e)	「実施している」
3. 一般市民向け講演会	B1-2 d)	「実施している」
一般市民向けアンケート調査	B1-2 f)	「実施している」
4. インフルエンザワクチン接種の勧奨	B1-1 d)	「実施している」
5. SARS 実地訓練	B3-1	「実施したことがある」

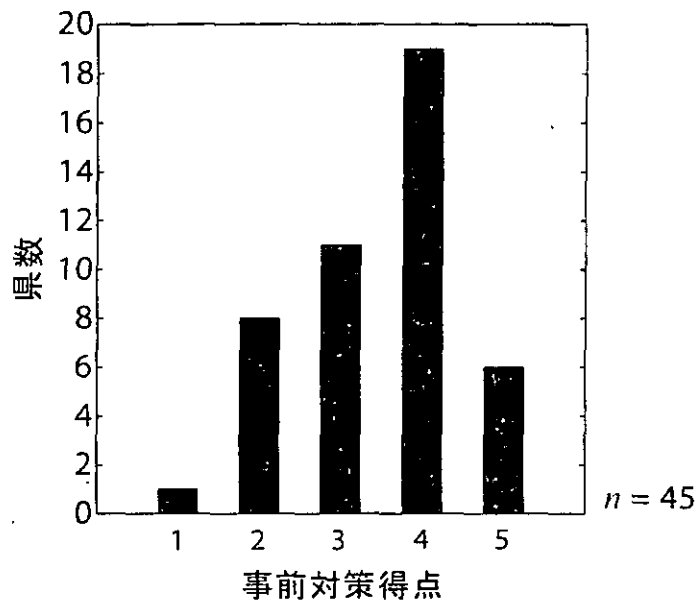


図7 事前対策に関する総合得点別の県数

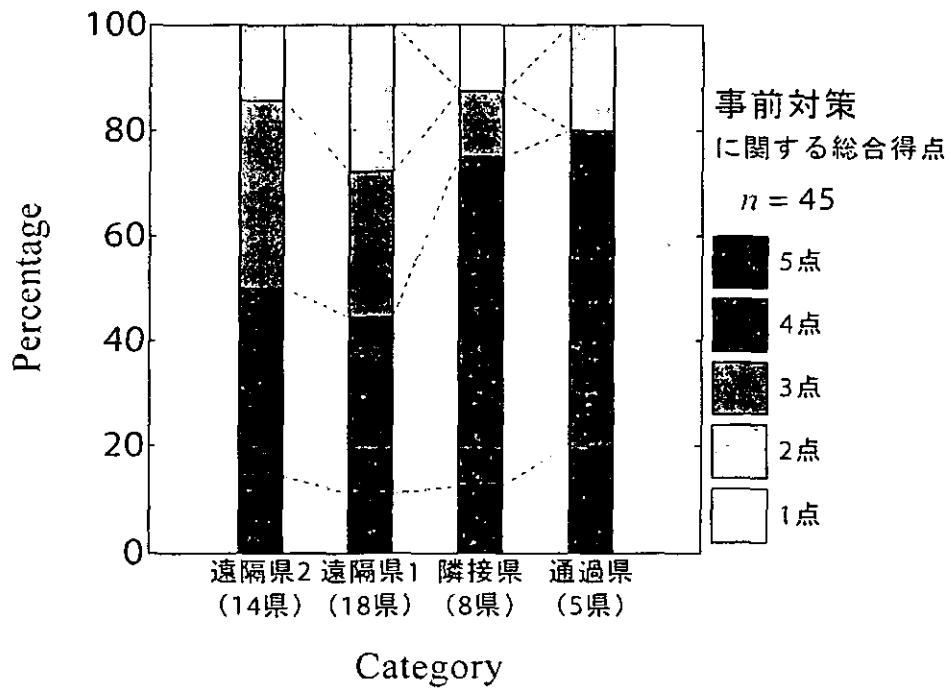


図8 事前対策の総合得点と都道府県分類との関係

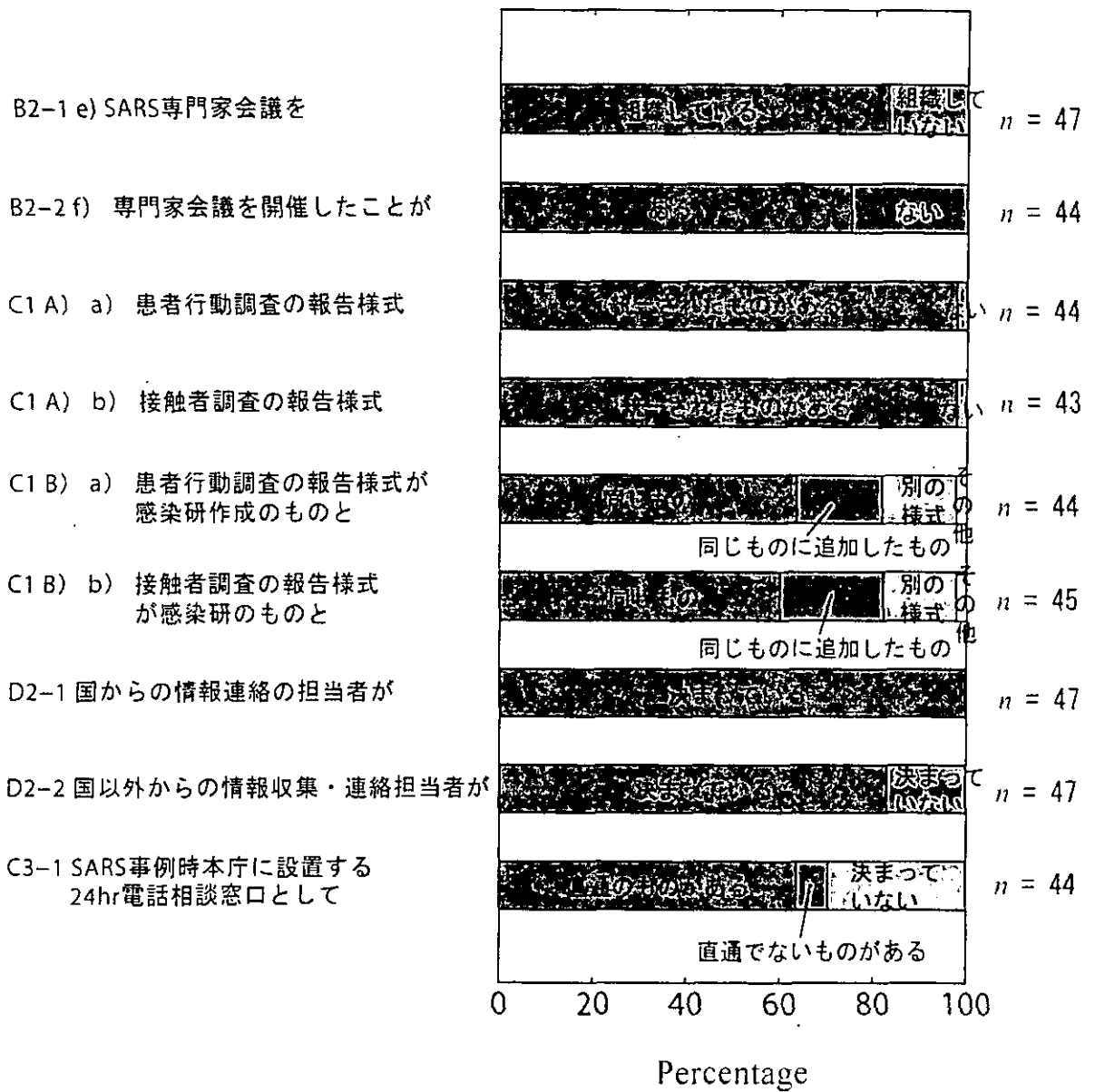


図9 各都道府県の情報共有に関する対策の実施状況

表2 情報共有に関する総合得点の算出方法

項目	該当質問	得点条件
1. 専門家会議の組織	B2-1	「組織している」
2. 専門家会議の開催の有無	B2-2	「開催したことがある」
3. 4. 報告用紙	C1 a) b)	行動調査・接触者調査ともに「統一されたものがある」ならば1点 国立感染症研究所作成と「同じもの」あるいは「同じものに追加したもの」ならばさらに1点
5. 国からの SARS 関連情報の担当者	D2-1	「決まった担当者がある」
6. 国以外からの SARS 関連情報の担当者	D2-2	「決まった担当者がある」
7. 8. 24 時間電話受付(事例時)	C3-1	「直通のもの」「直通でないものを設定」どちらを回答しても2点

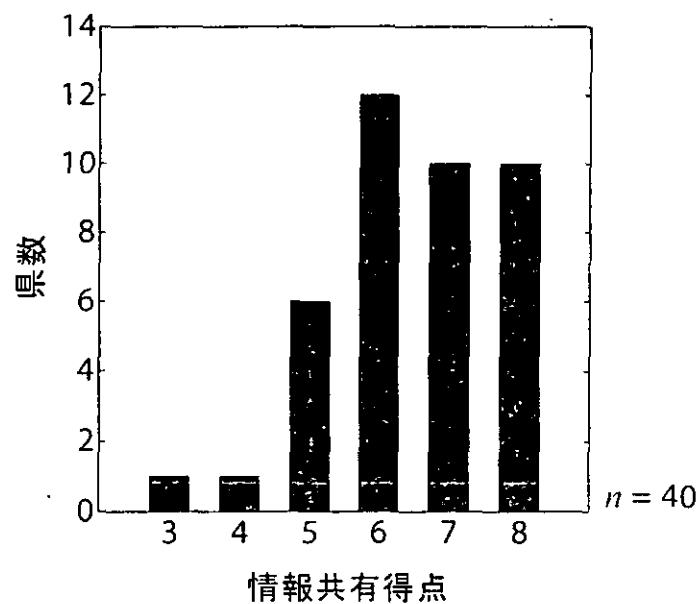


図 10 情報共有に関する総合得点別の県数(B・情報共有)

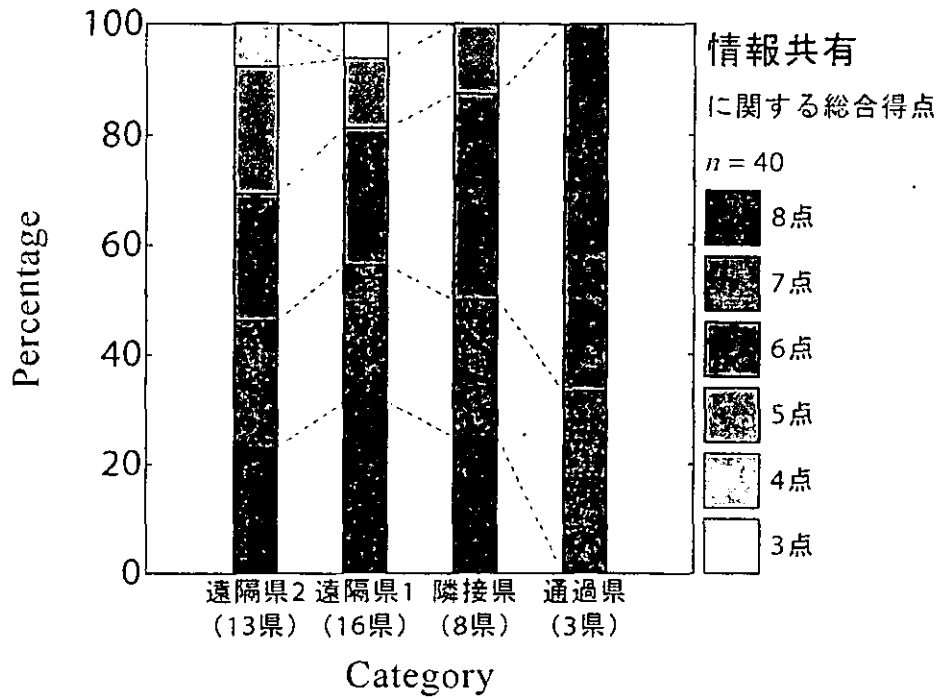


図 11 情報共有の総合得点と都道府県分類との関係

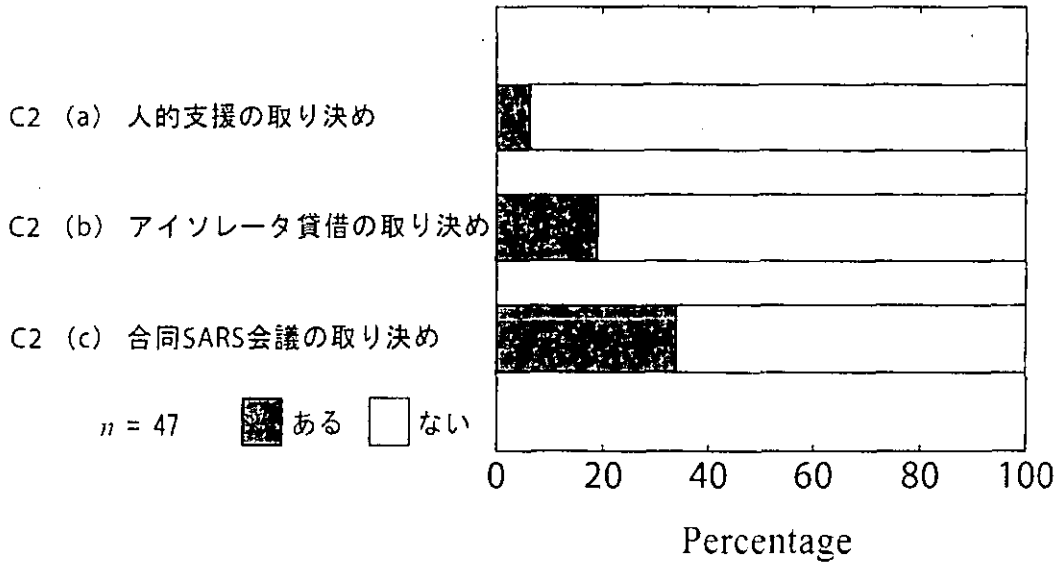


図 12 各都道府県の連携に関する対策の実施状況

表 3 連携に関する総合得点の算出方法(B・連携客観)

項目	該当質問	得点条件
1. 人的支援	C2(a)	「ある」
2. アイソレータ貸借	C2(b)	「ある」
3. 合同 SARS 会議の開催	C2(c)	「ある」

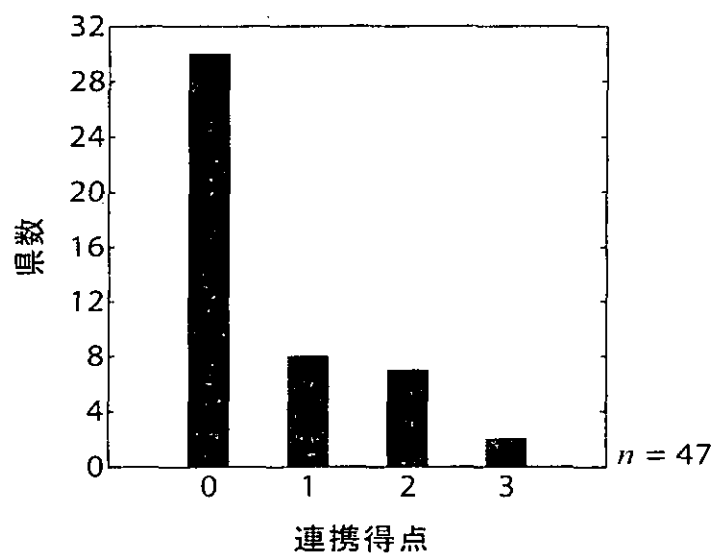


図 13 連携に関する総合得点別の県数

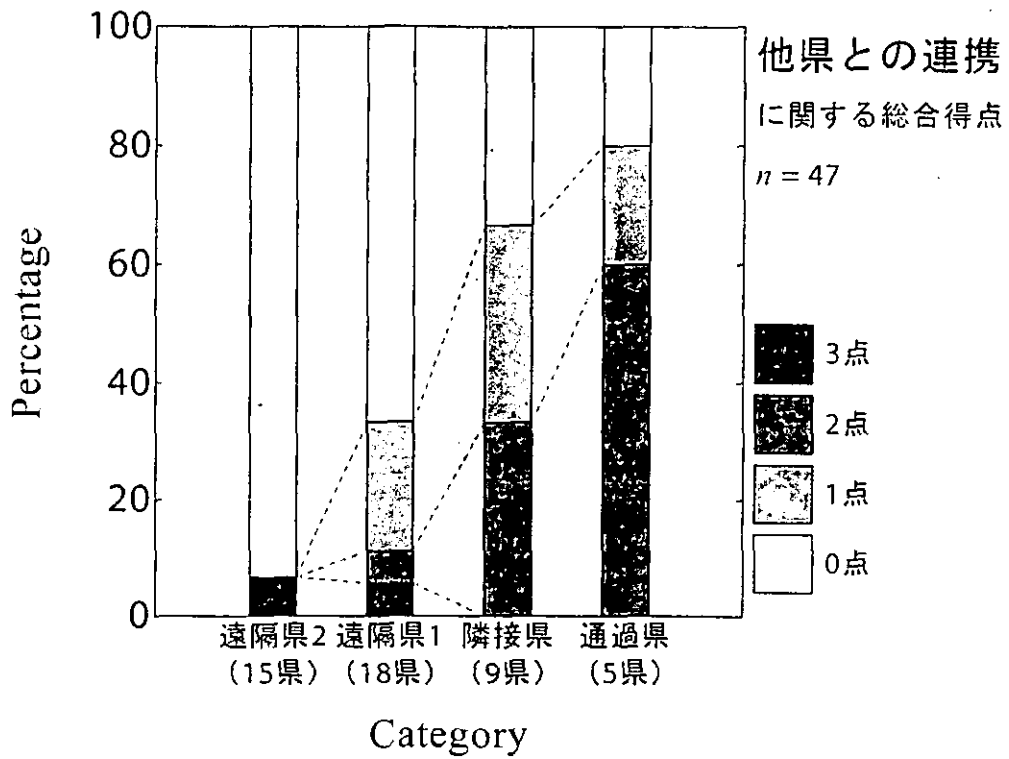


図 14 連携の総合得点と都道府県分類との関係

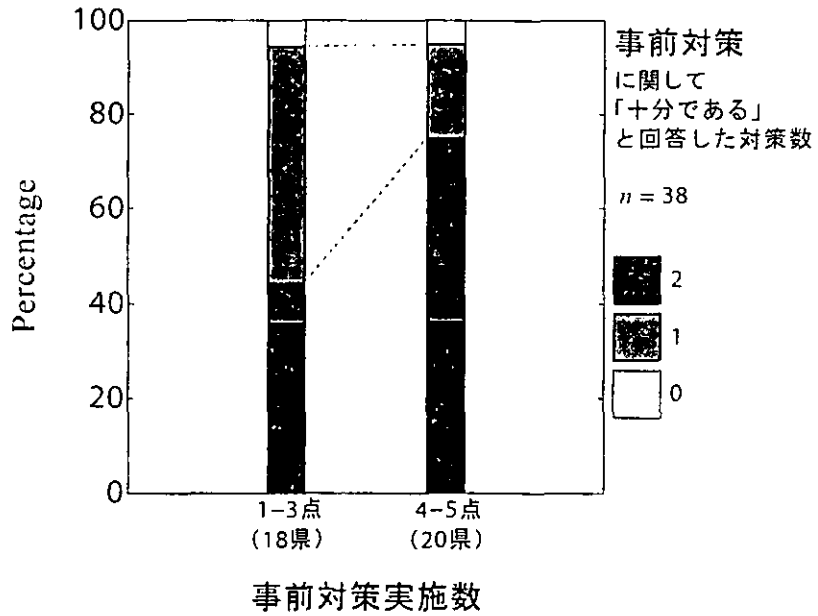


図 15 担当者の主観的評価と SARS 対策実施状況との関連 (1)

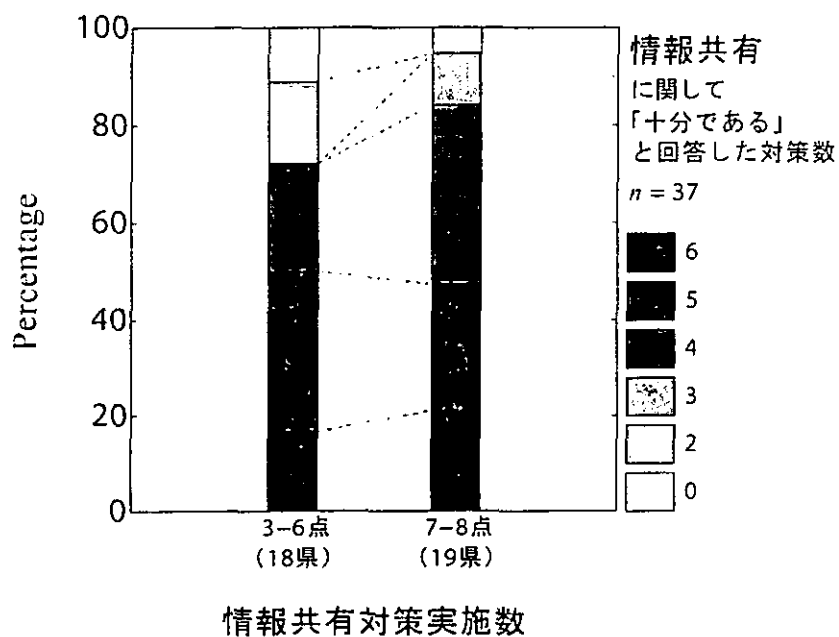


図 16 担当者の主観的評価と SARS 対策実施状況との関連 (2)

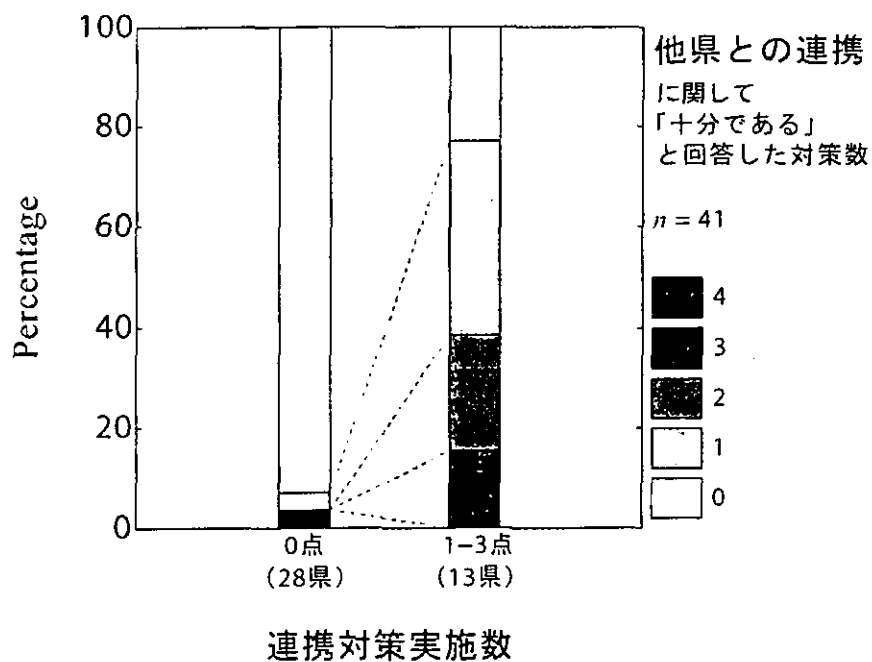


図 17 担当者の主観的評価と SARS 対策実施状況との関連 (3)

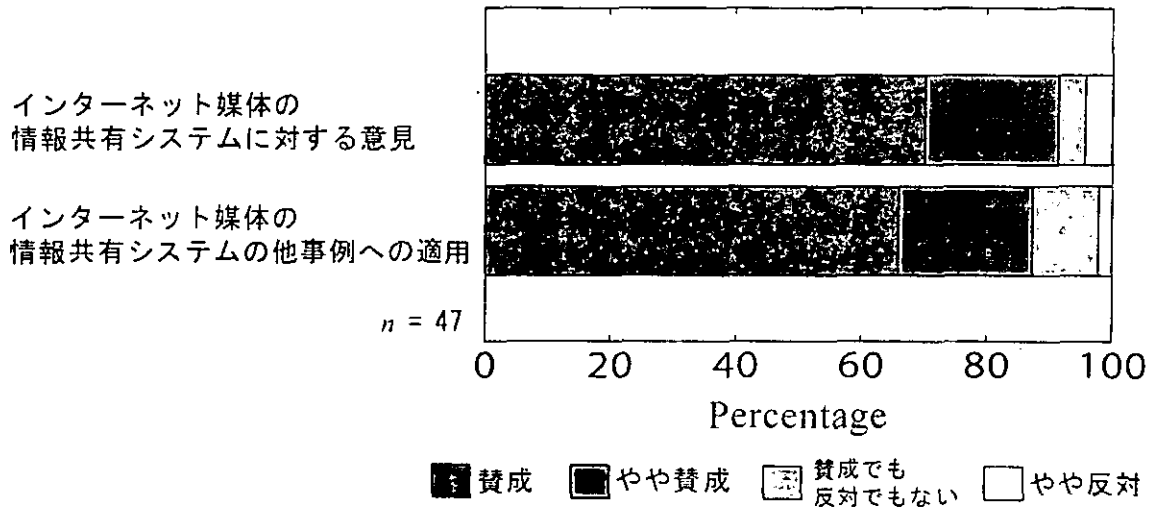


図 18 インターネットを利用した情報共有システムに対する意見

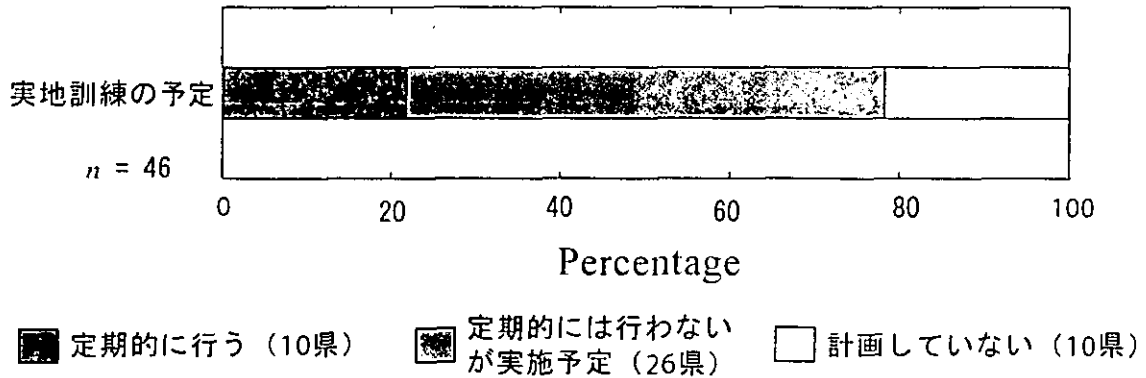


図 19 将来的な実地訓練の実施計画

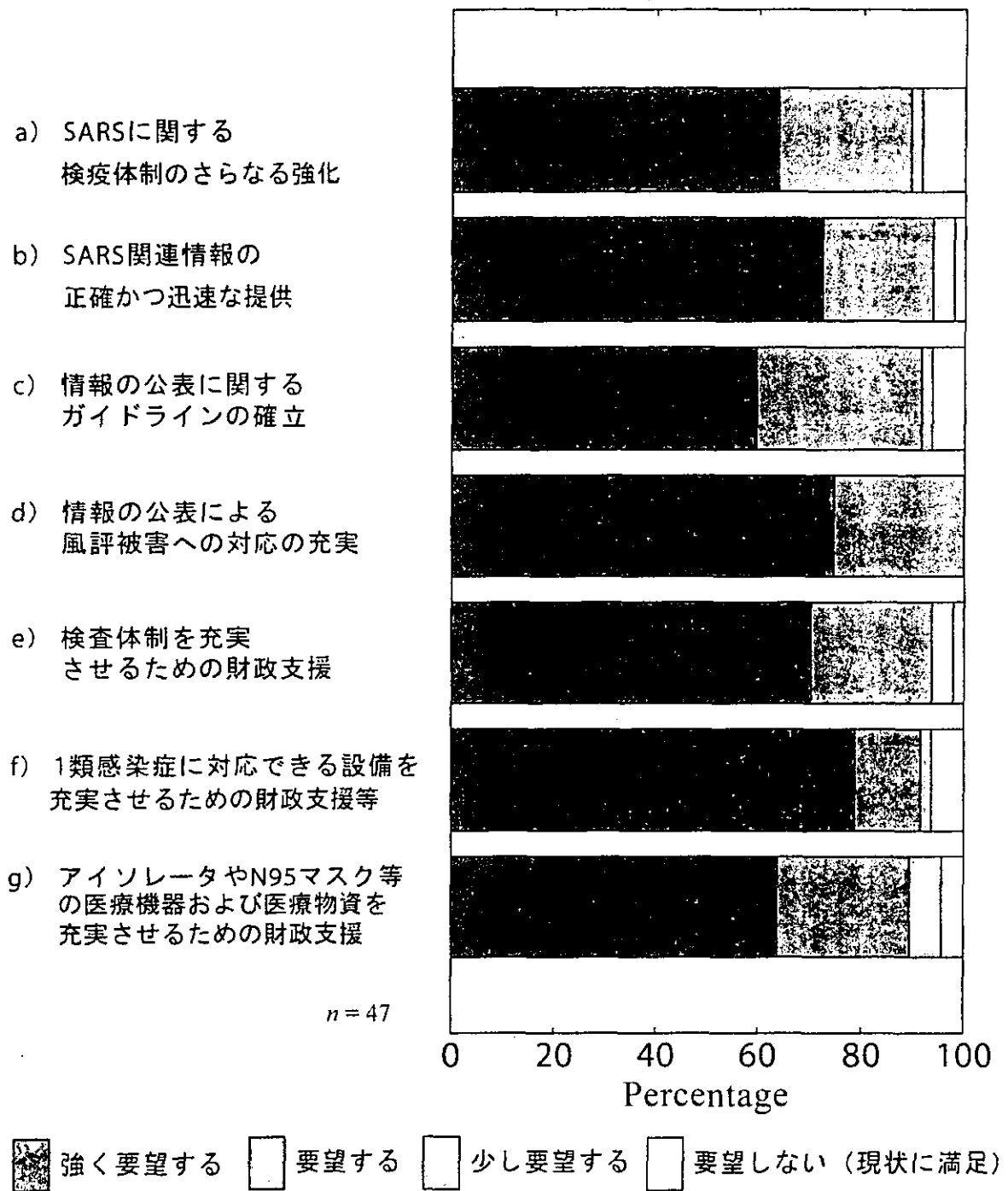


図 20 SARS 対策に関する国への要望

厚生労働科学研究費補助金(SARSに関する緊急研究)

分担研究報告書

SARSに関するリスクコミュニケーション研究

重症急性呼吸器症候群 (SARS) に対する一般市民からの電話相談について

分担研究者 内山 巖雄 京都大学大学院工学研究科 教授

研究協力者 松井 利仁 京都大学大学院工学研究科 助教授
村山留美子 京都大学大学院工学研究科 助手
宮川 雅充 京都大学大学院工学研究科
枡谷 清太 京都大学大学院工学研究科

研究要旨

SARS に関する市民の問い合わせに対応するために、NPO 法人バイオメディカルサイエンス研究会に電話相談窓口を開設し、同 NPO 職員に相談への対応を依頼した。

その結果、2003 年 10 月 22 日から 2004 年の 2 月 2 日までの SARS に関する相談は 61 件で、実際の SARS 事例の発生した 2003 年 4 月 - 6 月に窓口を開設した際の 1272 件と比較すると非常に少なかった。個々の相談に対しては WHO, CDC, 厚生労働省, 国立感染症研究所の Update な情報も含めて回答することができ、風評などによる市民の誤解や混乱を軽減させることが出来たと考えられる。今後は市民に対する相談窓口を継続すると共に、これらの相談の経験から、保健所や都道府県が問い合わせを受ける際の参考となるようなマニュアルを作成する予定である。

A. 目的

2002 年春の重症急性呼吸器症候群 (Severe Acute Respiratory Syndrome : SARS) の世界的な流行や、SARS 感染者とされる外国人医師が日本国内を旅行した事例を受け、各自治体や保健所、厚生省などへ一般市民からの SARS に関する問い合わせが多く寄せられている。新型のコロナウイルスが原因とされる SARS は、致死率が高いなどの発表があった一方で、当初感染経路などが不明であったことや、急な発熱と呼吸器症状が主で、臨床症状だけでは他の感染症と区別がつかない場合が多いといったことが次々と報道され、一般市民の不安を強めているものと思われた。一方このような新興感染症については、感染症や病原体についての深い知識や Update な情報に対応できる専門性が必要であり、市民の不安に対応するためには保健所や自治体のみでは難しい場合が出てくることが考えられる。そこで、医学、薬学、獣医学、農学等生物科学を専攻する、国公立研究機関、大学

等の出身専門家によって構成され、予防医学活動をを行っている非営利集団である NPO 法人バイオメディカルサイエンス研究会 (BMSA) に SARS に関する電話相談窓口を委託し、SARS に関する市民の問い合わせに対応した。また、問い合わせの状況を検討することで、市民の持つ疑問点などを明らかにして、今後の対応に役立てることを目的として検討を行った。

なお、本報告では 2002 年 10 月から実施している電話相談の現時点での単純集計等の結果に加え、既に BMSA が 4 月から 7 月 5 日 SARS 終息宣言が出されるまでに受けた相談についても参考として記載した。

B. 電話相談窓口について

B.1. 実施機関

窓口を開設したのは、NPO 法人バイオメディカルサイエンス研究会 (BMSA : 東京都新宿区高田馬場 1-28-3 工新ビル 801 号) である。BMSA は、医学、薬学、獣医学、農学等生物科

学を専攻する国公立研究機関、大学等の出身専門家によって構成され、予防医学活動を行っている非営利集団である。既に2002年4月から6月末までSARSに関連した電話相談窓口を開設しており、専門知識を有した職員が専従で電話相談に応じていた。

B.2.実施期間、対応日時及び手段

今回はSARS及びインフルエンザの電話相談として実施したが、本報告ではSARSに関連した相談のみを対象とする。実施期間は2003年10月20日～2004年3月19日で、月～金曜日(祝日除く)の9:30～17:00で対応している。電話回線は1回線のみであるが、電話の他、faxとe-mailによる相談も受け付けている。

同電話相談についての情報は厚生省ホームページ(<http://www.mhlw.go.jp/>)の「重症急性呼吸器症候群(SARS)関連情報」に掲載されている。

C. 電話相談(2003.10.22～)の結果及び考察

2003年10月22日より開始したSARSに関する相談についての結果を述べる。なお、本稿は2月2日時点のもので、3月後半までの予定で相談を受け付けているところであるために、今回は簡単な集計結果のみを報告する。

SARSに関連する受付相談総数は2004年2月2日の時点で61である。ただし、電話回線が1回線のみであるために、問い合わせが集中した場合には相談が受け付けられない場合が出ているため、実際の相談希望者はさらに多い可能性がある。

相談の方法は、e-mailが45%、電話が55%であった(巻末図1:以後図表については巻末参照)。電話によるものがe-mailよりやや多い程度であったが、これは上に述べたように、相談が電話に集中している場合には電話相談が受けられないことや、その際インターネットを使用できる環境にある人はe-mailによる相談に

切り替えて相談を行ったことも考えられる。

相談者は図2に示したように、女性が36%、男性が43%で、不明が21%あった。また年代別では20代が23%、30代が15%、40代が16%、50代が6%、60代が2%で、不明が39%あった。職業は職業についての回答があった相談者については会社員等(旅行業やペット業を含む)が最も多く、次いで医療関係者(医師、薬剤師、病院勤務者等を含む)であったが、38%は不明であった(図3)。本相談窓口においては、相談者に年齢、職業、居住地域を相手の応じる範囲で尋ねているが、特にe-mailによる相談者についてはそれらの記載がない場合が多い。回答の際に性別や年代について返信してもらうように依頼しているが、返信のない場合も多く、不明の回答が多くなった。

相談者の所在が分かった46の相談のうち一件が海外であった他は、16の都道府県から寄せられていた。最も多かったのは12件の東京都であった。

質問の内容は多岐にわたるが、多かったものは出張や旅行での渡航予定先となっている国のSARS発生状況についての問い合わせであった。主な質問内容を表1に示した。SARSや感染症についての基礎知識、予防に関する情報等については、相談員が感染症等の専門家で知識を持っており、対応は十分可能であった。また、BMSAで対応できない、あるいは対応すべき問題ではないことについては、必要に応じて厚生省や外務省、地方自治体などのしかるべき問い合わせ先を伝えると共に、分かる範囲で電話番号やURLを教えた。

相談時間は短いもので5分程度、最も長い場合で25分程度とのことであった。1回線のみで電話を使用しているため、1件の相談時間が長くなると他の相談を受けることが難しくなり、相談が集中する場合には対応できないことがあるが、相談内容や相手の不安の程度によっては、理解できるまでに時間がかかったり、詳細な説明が必要になることもあり、相談時間の短縮は

難しいものと思われる。今回は、日本国内には SARS 疑い例なども出ておらず、2003 年春の台湾人医師のような事例もなかったことから、SARS については大きな混乱はなく、1 回線での対応でも問題は少なかったが、今後の流行の仕方や状況によっては、また多くの相談を受ける必要が出る可能性もある。今後は、状況と必要に応じて回線数と相談員を増やして対応できる体勢を整える必要がある。

なお、相談についてはトラブルはなく、相談者も納得して相談を終えることが多い。専門知識を有した相談員が相談窓口として専従できるために、国内、国外の機関からの最新情報ふまえたきめ細かい対応や解説が可能であり、さらに 2002 年の春から千件を超える電話相談に応じている経験から、相談の要点をつかみやすく、また市民にわかりやすい説明が可能になっている。「敷居が高くないので相談しやすい」などの相談者からの声もあり、相談窓口としては利用しやすいものになっていると思われる。SARS に関する市民の不安の解消の機能を十分果たしているものと思われる。

D. 電話相談(2003.04.07-07.05)の結果について[参考]

BMSA では先に述べたように 2003 年秋の相談窓口設置以前にも、SARS に関する電話相談を行っている。その結果を参考資料として以下に示す。

なおこの内容の主なものについては BMSA が発行している病原微生物検出情報 第 24 巻 10 号に掲載されている。

相談窓口設置期間は 2003 年 4 月 7 日から WHO の SARS 終息宣言まで相談総数は 1,272 件であった。年代が判明している相談件数は全体の 47%のみであるが、年代が分かっている相談のうち最も多いのは 30 代の 30%で、次いで 40 代、20 代および 50 代の順であった(図)。相談は居住地域が分かっている回答だけでも、高知県と大分県を除く全国から寄せられていた

が、地域的な大きな違いや特徴は認められなかった。また少数ではあるが、海外在住の日本人からの国際電話による相談があった。2003 年の 5 月に関西地方を旅行した外国人医師が帰国後 SARS 感染が判明した事例が起こった際には一時的に関西からの問い合わせが増える傾向があり、SARS に対する消毒法や、ウイルスの生存期間、関西地方への旅行の是非などの内容の相談があった。

表 2 に、性別による主な質問内容と、職業別による主な質問内容を示した。男性については仕事に関連したものが多く、女性では家族や旅行に関する質問が多かった。また、特に 30 代前後の女性で、感染症に関する非常に基礎的な質問が多く、この種の知識量の低い傾向が見られた。

個々の相談に対しては WHO、CDC、厚生労働省、国立感染症研究所の Update な情報も含めて回答することができ、風評などによる市民の誤解や混乱を軽減させることが出来たと考えられる。

E. まとめ

SARS に関する市民の問い合わせに対応するために、NPO 法人バイオメディカルサイエンス研究会に電話相談窓口を開設し、同 NPO 職員に相談への対応を依頼した。

その結果、2003 年 10 月 22 日から 2004 年の 2 月 2 日までの SARS に関する相談は 61 件で、実際の SARS 事例の発生した 2003 年 4 月 - 6 月に窓口を開設した際の 1272 件と比較すると非常に少なかった。個々の相談に対しては WHO、CDC、厚生労働省、国立感染症研究所の Update な情報も含めて回答することができ、風評などによる市民の誤解や混乱を軽減させることが出来たと考えられる。今後は市民に対する相談窓口を継続すると共に、これらの相談の経験から、保健所や都道府県が問い合わせを受ける際の参考となるようなマニュアルを作成する予定である。

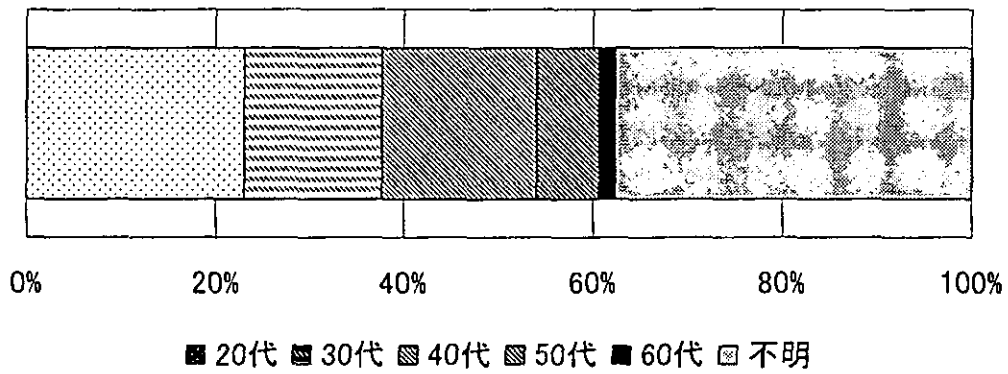


図1 相談者の性別(2003.10.22-2004.02.02)

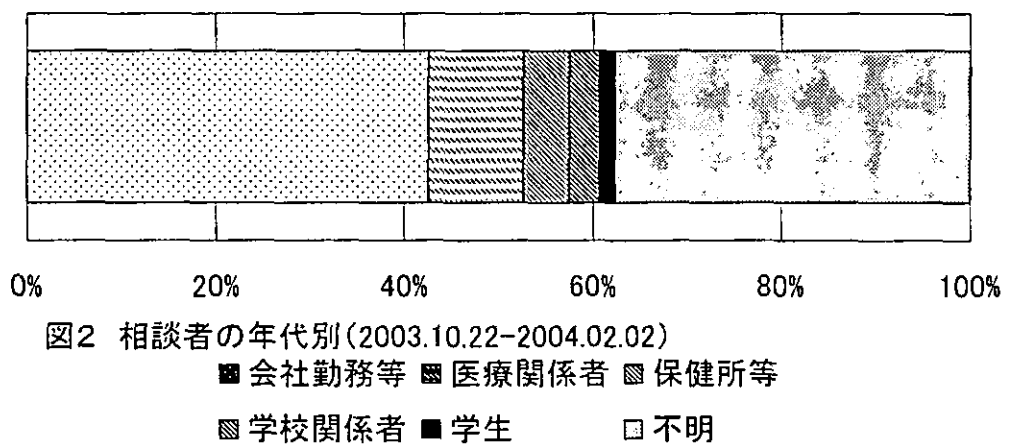
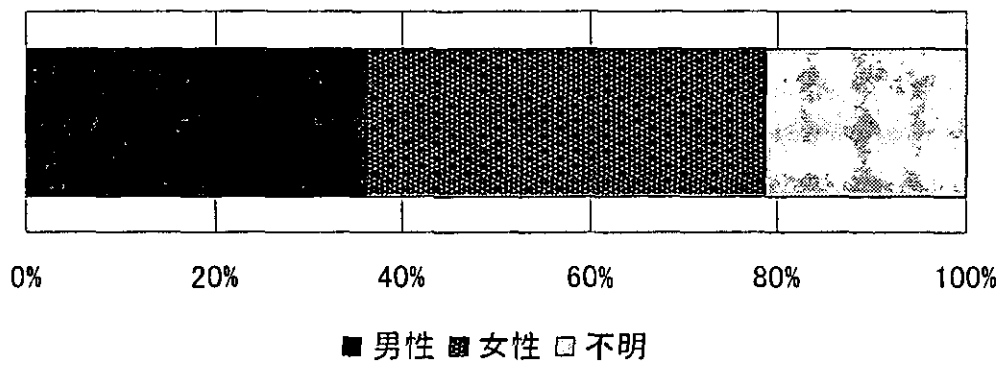


図2 相談者の年代別(2003.10.22-2004.02.02)

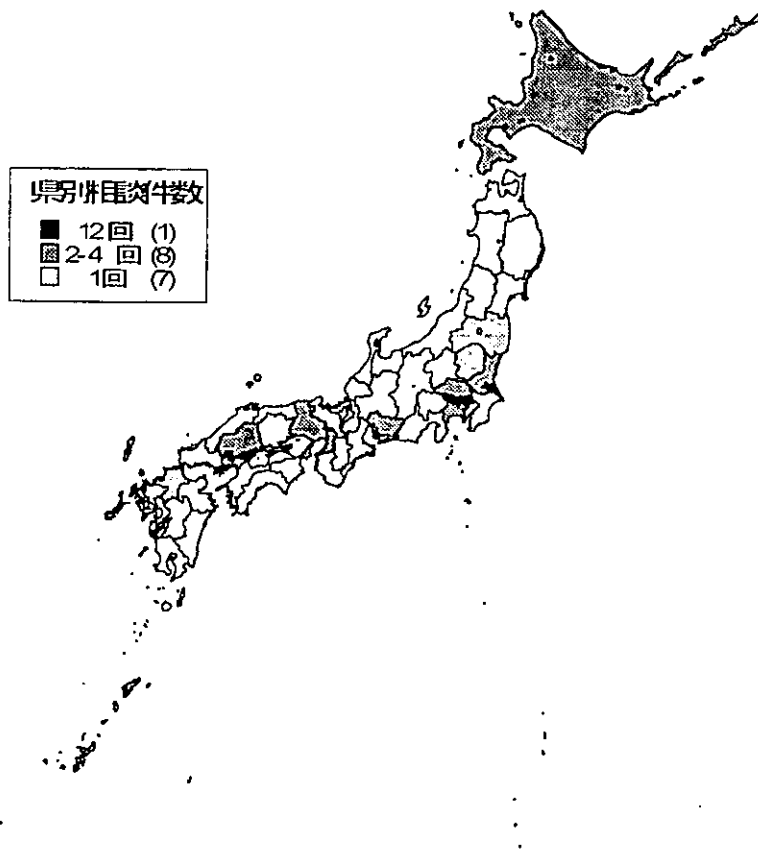


図4 県別の相談者数(2003.10.22-2004.02.02)

表1 2003.10.22-2004.02.02 間に受付た相談の主な内容について

旅行・出張等について
<input type="radio"/> 旅行先・出張先の SARS の流行状態は？/行っても大丈夫か？
<input type="radio"/> 家族の出張先の SARS の流行状態は？/行っても大丈夫か？
<input type="radio"/> 「10 日以内に SARS の流行地域から帰国するとき…」にトランジットは含まれるか？
<input type="radio"/> 中国から帰国するが、幼児に菌をうつすのではないか？予防接種を受けた方が良 いか？
<input type="radio"/> 流行地域からの帰国者に対して 10 日間人と接触することを控えるようにとの文言は ないが、接触を自粛する必要はないという判断があったのか？
<input type="radio"/> 症状について
<input type="radio"/> 咳などがあるが SARS ではないか？
<input type="radio"/> 旅行後発熱したが SARS ではないか？
<input type="radio"/> 香港から DVD を輸入しが、SARS に感染する可能性があるか？
<input type="radio"/> 企業で感染者が出た場合、営業停止になるか？
<input type="radio"/> 咳などがあるが SARS ではないか？
SARS 関する一般的な事柄
<input type="radio"/> SARS が疑われる時はどんなときか？
<input type="radio"/> インフルエンザと SARS の相違点は？
<input type="radio"/> インフルエンザ予防接種は SARS 対策に役立つか？
<input type="radio"/> SARS の指定医療機関を教えて欲しい
<input type="radio"/> SARS は予防接種ができるか？/SARS の予防接種はどこで受けられるか？
<input type="radio"/> SARS の疾病分類は？
<input type="radio"/> テレビや新聞で報道された SARS 予防のための家庭用洗剤について教えて欲しい
<input type="radio"/> リーフレットを入手したい
<input type="radio"/> SARS の指定医療機関を教えて欲しい
<input type="radio"/> SARS が疑われるのはどのような条件か？
<input type="radio"/> インフルエンザと SARS の相違点は？
<input type="radio"/> インフルエンザ予防接種は SARS 対策に役立つか？
<input type="radio"/> SARS の指定医療機関を教えて欲しい
<input type="radio"/> SARS は予防接種ができるか？/SARS の予防接種はどこで受けられるか？
サービス業・旅行業等
<input type="radio"/> 旅行先で SARS に感染した場合の対応は？現地で入院した場合、どのような状態で 帰国できるのか、また帰国後はどのような対応になるのか？
<input type="radio"/> ホテルのチェックイン時に SARS 患者と思われる人の宿泊を断れるか

表1 2003.10.22-2004.02.02 間に受付た相談の主な内容について(続き)

病院・保健所等
<input type="radio"/> 病院の施設について、どのような準備が必要か。他所はどのようにしているか
<input type="radio"/> SARS 疑い例来院時の対処法について。どの程度の検査が必要か？
<input type="radio"/> SARS 患者を診断・治療した場合の対処法について
<input type="radio"/> SARS 疑い例患者発生時の調査・消毒方法について
<input type="radio"/> SARS の迅速診断はどこで受けられるか？
<input type="radio"/> 防護服・消毒法について

表2 2003.04.07-2003.07.05 間に受付た相談の主な内容について

1) 性別による主な質問内容
* 男性
<input type="radio"/> SARS に罹患した場合の治療・入院費は国で負担するのか？
<input type="radio"/> SARS 流行国に出張、帰国後、家族や同僚に接して良いか？10 日間ホテルで過ごすべきか？
<input type="radio"/> 海外出張後どこで SARS の検査がうけられるか？
<input type="radio"/> マスクの入手先は？
<input type="radio"/> 治療薬・ワクチンはいつ頃出来るか？
<input type="radio"/> SARS は生物テロではないか？
* 女性
<input type="radio"/> 夫が SARS 流行国から帰国したが、家族の予防法と注意すべきことは？
<input type="radio"/> 中国(香港など)の駐在員の家族が帰国した。子供をすぐに学校に登校させても良いか？
<input type="radio"/> 海外から帰国した人と会った(会う予定がある)が、SARS に感染していないか心配
<input type="radio"/> 生後6ヶ月の乳児をつれてイタリアに行きたいが大丈夫か？
<input type="radio"/> 流行国以外の海外への観光旅行は大丈夫か？
<input type="radio"/> 海外旅行で空港、飛行機内でのマスクの着用は必要か？
<input type="radio"/> SARS の症状が出る前の潜伏期間でも感染するか？
<input type="radio"/> 官舎の同じ棟にフィリピン帰りの人が住むことになっているが、どのような感染予防対策が必要か管理当番として心配だ。
2) 職業別による主な質問内容
* 企業・会社関係
<input type="radio"/> 職員の海外出張と帰国後の予防対策はどうしたらよいか？
<input type="radio"/> 輸入物品の取り扱いの注意事項について
<input type="radio"/> 駐在員の駐在または帰国について
<input type="radio"/> 修学旅行に関西へ中学生を案内するので注意とウイルスの生存期間について教えて欲しい

表 2 22003.04.07-2003.07.05 間に受付た相談の主な内容について(続き)

2) 職業別による主な質問内容(続き)
* 企業・会社関係(続き)
○ (飼料会社)中国から輸入した原料の安全性のためにウイルスの生存状態について知りたい。
* デパート・スーパー・小売店(輸入品関係)
○ 不特定多数の客が集まるが, SARS 対策をどのようにしたらよいか
○ 輸入野菜・お茶・冷凍食品の安全性について
○ 流行国で製造した衣類, おもちゃ, 雑貨から SARS の感染の心配は?
○ 客への庵遠視の説明はどうすればよいか? WHO の見解は出ているか?
* 学校・PTA 関係
○ 大学教師(中国人)が母国に帰り再来日するが, 学生への予防法は?
○ 中国などからの帰国時の入学式への参加, また編入をさせてもよいか? 他児童への感染予防は?
○ 潜伏期間を自宅待機するように言われたが, 従わねばならないか?
○ 教師なので, 中国帰りの息子と接触したら治部は学校を休んで感染を広げないようにしたいが…
* 医療関係(医師・薬剤師・保健師)
○ SARS 患者が来院したときの対策は?
○ 流行国から帰国後肺炎で入院している患者がいるが, 病院名が出ると困る。プライバシーの保護をしてもらえるか?
○ 消毒剤の情報をしりたい
○ 手洗いに有効な石けんや, 床・壁のふき取りには何がよいか。また患者が来たらどうしたらよいか。
○ 出張先の患者数と状況について
○ 新型コロナウイルスの検査法に最適な採取材料, 採取時期による差は?
○ 中国帰りで肺炎で入院している患者がいるが, どう対処したらよいか
* 船員・船舶労働者関係
○ SARS 流行地域から来る荷物や船の消毒方法は?
○ 船の仕事を流行国の人とするときはマスクをした方がよいか?
○ 客船に SARS 検査キットを用意して SARS が疑わしいときに使いたい
* マスコミ関係
○ SARS のスパースプレッダーについて教えて欲しい
○ 子供向け新聞に掲載するために SARS についてわかりやすい説明は?
○ SARS 予防法について聞きたい。専門家を紹介して欲しい
○ BMSA はどのような組織か? 電話番号を掲載してよいか?

SARS に関するリスクコミュニケーション研究

— わが国と諸外国の現状と対策及び米国炭疽菌テロ事件における
リスクコミュニケーション事例について —

2004 年 1 月

オフィスアイリス
