

200829046A

厚生労働科学研究費補助金

新興・再興感染症研究事業

感染症情報国民コールセンター設置と実施に関する研究

平成 20 年度研究報告書

主任研究者 菅又 昌実 北村 敬

平成 21 年 3 月 31 日

目次

研究報告書（総括）

感染症情報国民コールセンター設置と実施に関する研究

菅又 昌実 北村 敬

1. はじめに	1
2. 研究班の構成	1
3. 本研究の必要性と意義	2
4. 研究目的	2
5. 研究成果（概略）	
5-1. 体制整備	3
5-2. 海外調査（協力体制の確立）	3
5-3. 国内調査（対面調査と協力体制の確立）	4
5-4. 新型インフルエンザコールセンター構築マニュアルの作成	4
5-5. 新型インフルエンザ Q&A マニュアルの作成	5
6. 考察	5
7. 2年度に向けての課題	6
8. 本報告書利用に際しての注意、およびお願い	6
9. 本報告についての問い合わせ・連絡先	6

平成 20 年度厚生労働科学研究費補助金（新興・再興感染症事業）
研究報告書（総括）

感染症情報国民コールセンター設置と実施に関する研究

主任研究者 菅又 昌実
バイオメディカルサイエンス研究会 理事
公立大学法人 首都大学東京
大学院人間健康科学研究科 衛生学・公衆衛生学 教授

主任研究者（前任） 北村 敬
バイオメディカルサイエンス研究会 理事

1. はじめに

本研究はバイオメディカルサイエンス研究会理事北村敬を研究代表者として、平成 20 年 4 月 1 日より開始された。その後研究代表者不測の事態により、班員および研究協力者による協議の結果、代表者を菅又昌実とすることになり、変更届けを厚生労働大臣に提出し、平成 20 年 11 月 19 日に研究代表者の交代が承諾された。

2. 研究班の構成

主任研究者：菅又 昌実（バイオメディカルサイエンス研究会 理事
公立大学法人 首都大学東京 大学院人間健康科学研究科
衛生学・公衆衛生学 教授）

分担研究者：清水 一史（日本大学総合科学研究所 教授）
小船富美夫（バイオメディカルサイエンス研究会 正会員）
吉澤 重克（バイオメディカルサイエンス研究会 常任理事）

研究協力者：吉田靖子（首都大学東京客員研究員、元東京都健康安全研究センター
微生物部ウイルス研究科長）
本間玲子（バイオメディカルサイエンス研究会 参与）
吉村好晴（バイオメディカルサイエンス研究会 参与）

3. 本研究の必要性和意義

本研究は新知見を得ることを目的とした基礎研究ではない。地球規模の感染症の生態学の変化により、新興・再興感染症として我々人類の健康を脅かしている現状に対して、感染症発生の早期発見を目指した世界レベルの監視体制強化、水際の侵入阻止を目的とした検疫の強化、抵抗性を賦与するためのワクチンの開発、症状の抑制と治癒の促進を目指した薬品の開発等々、感染症対策に携わる者の総力による感染症の予防と流行の最小化対策の一環としての、公衆衛生学的システムの構築と機能の継続を目指す体制を整備することを目的としている。

具体的には感染症情報国民コールセンターの設置と運営であり、これが目指すところは、危機管理上対策が必要とされる新型インフルエンザを始めとして、季節性インフルエンザ、狂犬病等のウイルス感染症や、輸入ウイルス感染症としてのエボラ出血熱や、ラッサ熱等の全身出血性ウイルス感染症や、SARS等の重度呼吸器感染症、更には地球温暖化によってその発生範囲が拡大しているマalaria等の熱帯病等々の新興・再興感染症について、適正で標準化された情報を、国民の求めに応じて、あらゆる情報伝達手段を用いて、いつでもどこでも提供するところにある。

“感染症情報国民コールセンター”が全国自治体との連携により機能することで、情報提供ソースの拠点分散化によりアクセス集中による情報麻痺を防ぐことが出来る。同時に、感染症に対する備えは国の責任によるだけでなく、国民自身一人ひとりの適正な情報の収集とそれによる備えがまず必要であるという意識を啓発するための持続的な働きかけを行う重要な機能を担うものである。

4. 研究目的

具体的には以下を研究目的として掲げた。

様々な通信媒体による適正で標準化された感染症情報を国民の求めに応じ提供するために、

1. 標準化した相談対応マニュアルを作成すること。
2. コールセンター構築・改良を目指すために、自治体感染症対策部門との相互協力体制を確立すること。

3. コールセンターの実用的運用を、平成 21 年度末を目途に体制構築を行うこと。

5. 研究成果

コールセンター構築のためには多面的な活動が必要であり、本研究における班員、及び研究協力者の初年度における実施内容の概略を示した。

5-1. 体制整備（コールセンター運用のための機器整備）

コールセンターの試行を前提として、高機能・軽量で情報セキュリティーも考慮した通信機能を装備した持ち運び容易なパソコンを 5 台整備した。試行の初期段階においては、班員による HP の閲覧修正、および運用ソフトの評価と改良とに用いる。

5-2. 海外調査（協力体制の確立）

コールセンターが対象とする感染症は多岐にわたるが、現在最も問題になっている新型インフルエンザに対する対策状況を精査し、参考にすることは感染症全般に対するコールセンターを整備する上で重要であり、国内外において情報提供の実態を調査交差すると共に、関係諸機関との協力要請を行うために訪問を行った。

研究班代表者は、感染症コールセンター構築の国際的な状況を把握するために対面形式の現地調査を実施した。

対象としたのは、WHO-EU (Copenhagen, Denmark), WHO (Geneva), Ontario Telehelp Line, Medical Science Center, Toront University (Toront, Canada), Rockey Mountain Laboratory, NIH (Hamilton, Montana, USA), Department of Health, Washington State (Washington, USA) の 5 施設である。

上記施設において、コールセンターの実際の運用上における必要性や問題点等の意見交換を行うと共に、本研究班で設置と運用を検討しているコールセンターの質的向上に関わる多くの事について将来に渡って協力を得ることの約束を得た。特に、WHO-EU、及び WHO Geneva において、新型インフルエンザ担当責任者より日本における研究班のコールセンター構築の運用に向けた協力を惜しまない旨の約束を得た。特に、Geneva における担当者からは、研究班が考えるのと同じく感染症だけではなく、非感染症や中毒も含めたコールセンターが将来的な目標となるのではというコメントも得た。

上記調査施設におけるコールセンターに対する期待度や、現時点での重要度等についての印象からは、緊急性やひっ迫感等が強くないという印象が強かった。しかし、ひとたび新型インフルエンザがヒトにおいて発生した場合には、

コールセンターへのアクセスの集中による情報機能の麻痺や、相談者における心理的パニックの発生とその連鎖的拡大への対策等検討すべき課題は多い。アメリカ合衆国政府における新型インフルエンザのHPで示されている“1日24時間、週7日の対応”に加えて、相談者の心理的ケアも含めたコールセンターの機能整備が重要と考えられる。

5-3. 国内調査（対面調査と協力体制の確立）

オンラインによる調査：

我が国における地方自治体の新型インフルエンザ対策状況をオンラインにより調査した。47都道府県総てについて、公開されている新型インフルエンザ対策状況を、行動計画、行動ガイドライン、相談体制、住民への教育啓発体制に分類整理した。この調査は、優れた体制構築内容を抽出し各自治体で共有することにより、自治体間による準備状況の差異をなくすことに効果を発揮する（詳細は研究成果参照）。

対面調査：

2009年1月28日より2月19日の期間、研究代表者が直接、京都府、大阪府、鳥取県、山口県、長崎県、鹿児島県、および北海道に出向き、研究班が作成した特に新型インフルエンザ対策のための“コールセンター構築マニュアル（案）”を提示し、各自治体での構築状況と照らし合わせて、改良点および追加点等について、情報の相互交換とマニュアルの改良等についての協力関係を持つことで合意した。その後、研究班で作成した新型インフルエンザQ&Aについても送付し、改良のための情報交換を行い、マニュアルの改良に活用した。

5-4. “新型インフルエンザコールセンター構築マニュアル”の作成

研究班では、より高度のコールセンター構築を行う際に有益と考えられる全国自治体の新型インフルエンザ対策部門が公開している基本体制を調査し、各自治体間の整備状況を一覧で比較できるように資料を作成した。この資料は、4部構成にファイルを整理した。

都道府県における体制（資料1：都道府県における相談窓口）

政令指定都市における体制（資料2：政令都市等における相談窓口）

東京都における体制（資料3：東京都における相談窓口）

各対策部門への直接連絡先一覧（資料4：所管部連絡先）

資料 1、2、3 では、都道府県における新型インフルエンザ対応を、「行動計画・対応マニュアル」、および「HP・リーフレット等」の二つに分けて整理した。

この資料は厚生労働省ホームページの新型インフルエンザにおいて、新型インフルエンザ対策に関するリンクとしての都道府県の対策に記載されている情報を一覧で確認できるようにひとつのファイルにまとめてあり、各自治体における対策準備状況を容易に確認することができる。

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou15/04.html#prefecture>

また、資料 1-3 でも各自治体に直接連絡を取るための情報を入れてあるが、連絡先だけを抽出整理したものが資料 4 である。

資料 1~4 に記載の情報いずれも 2009 年 3 月 31 日現在のものである。

5-5. “新型インフルエンザ Q&A マニュアル” の作成

研究班は、新型インフルエンザの相談体制上必要な“Q&A マニュアル”を作成した。このマニュアルは約 300 の Q&A からなり、これを改良のためのデータベースとして、フェーズ 3 まで、およびフェーズ 4 以降とに分けて利便性の向上も意識した改良に着手した。

新型インフルエンザの Q&A マニュアルについては、約 300 組の Q&A のセットを作成した(資料 5)。フェーズ 4 以降については資料 6 にまとめた。このマニュアルについては、上記 7 府県の新型インフルエンザ対策部門担当者による内容確認と修正意見を基に改良が加えられている。同様の作業は、残り 40 都県の担当者にも依頼しており現在進行中である。この確認改良作業は非公開で行われており、マニュアルの最終案が作成後厚生労働省との協議後にコールセンターの標準マニュアルとして、コールセンターのホームページ上での公開、及びセンターの運用ソフトに組み込まれて相談業務に使用されることとなる。

6. 考察

研究班は、現時点での緊急性という観点から、まず新型インフルエンザに絞ってマニュアルを作成した。これは、情報提供拠点を少なくとも 47 都道府県に一つ置くこと、その際に使用するマニュアルは標準化されたものであること、以上 2 点を念頭に置いて作成した。このやり方は研究班本来の目的である、危機管理上重要と考えられる種々の新興再興感染症についての相談体制を整える

ための雛型として重要であり、特に各感染症のQ&Aマニュアル作成に活用することとしている。今回立ち上げた各自治体新型インフルエンザ担当者との協力関係を基に、研究班が作成していく各種感染症対応マニュアルの改良を迅速に効率よく進めていきたい。

7. 2年度に向けての課題

初年度では、新型インフルエンザ対策用マニュアルを整理作成した。これは、コールセンター設置と運営のためのシステムに組み込む、いわば中身のモデルであり、この中身の種類を増やすことと並行して、コールセンターのホームページ開設、相談業務上使用する運用ソフトの設計と評価、運用のためのオペレーター要員の養成等が2年目の主要課題である。

研究班としては、3年度の研究機関の内2年度までに、運用体制の実際的試行とその評価を終了することを具体的な目標として掲げる。

8. 本報告書利用に際しての注意、およびお願い

本報告書に記載されているマニュアルの内容については原案であり、最終的に厚生労働省担当部署との確認修正を経て公開されるべきものであり、利用に際しては対象者の範囲等に十分な配慮をお願いします。

本報告書記載内容の更新情報やご意見等下記にお寄せ下さい。

9. 本報告についての問い合わせ・連絡先

公立大学法人 首都大学東京
大学院 人間健康科学研究科
教授 衛生学・公衆衛生学
医学博士 菅又昌実
〒192-0397 東京都八王子市南大沢 1-1
電話：直通 042-677-2865
ファックス：042-677-2961
e-mail: bmsasuga@tmu.ac.jp
bmsasugatmu@gmail.com

〔資料1〕

都道府県における相談窓口

都道府県における相談窓口

		<p>制定</p> <p>平成17年12月</p>	<p>行動計画〔相談窓口の設置〕</p> <p>http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iks/newinflu/actionplan/actionplan.htm</p> <p>フェーズ4A・4B・5A・5B・6A＝本庁及び保健所に、道民からの問い合わせに対応する電話相談等の窓口を設置し、適切な情報提供を行います。(保健福祉部)</p> <p>フェーズ6B＝必要に応じ、相談窓口を縮小します。(保健福祉部)</p>	<p>HP・リーフレット等による掲載</p> <p>http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iks/newinflu/top/newpage1.htm</p> <p>新型コロナウイルス対策について 福祉部疾病対策課感染症グループ 011-204-5253(直通)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスとは ・これまでの流行は ・鳥インフルエンザとの関係は ・予防するためには ・かかったかと思った時は ・関連情報 世界保健機構(WHO)による現在のパンデミックインフルエンザフェーズ(国立感染症研究所のパンデミック対策ページ) ・国の新型コロナウイルス対策のページ <p>〔リーフレット〕「備えよう！ 新型コロナウイルス」 http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/4ED8CE91-34AE-47CB-BC6A-05AFDB20F27B/0/sekitrasi.pdf H20年12月22日北海道保健福祉部保健 医療局健康推進課 TEL 011-204-5253 新型コロナウイルスを予防するために</p> <p>http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/4ED8CE91-34AE-47CB-BC6A-05AFDB20F27B/0/sekitrasi.pdf</p> <p>〔リーフレット〕「備えよう！ 新型コロナウイルス」 H20年12月22日北海道保健福祉部保健 医療局健康推進課 TEL 011-204-5253</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスって何ですか？ ・これまで、この病気はなかったのですか？ ・被害規模の推計について ・道として、どのような対策をとるのですか？ ・道民の皆様へお願い 咳エチケット、2週間分の備蓄 ・健康推進課ホームページ http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/iks/newinflu/top/newpage1.htm
--	--	---------------------------	--	---

都道府県における相談窓口

	制定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
	<p>平成18年1月</p>	<p>http://www.pref.aomori.lg.jp/welfare/health/pandemicflu_aomori_plan.html</p> <p>フェーズ1～3B＝発生段階に応じた相談体制について、事前に検討し、必要な準備を行う〔健康福祉部〕。健康福祉部内・各保健所内に、専用回線による電話相談体制の整備を図るとともに、相談対応マニュアルを作成する〔健康福祉部〕。</p> <p>フェーズ4A＝健康福祉部内及び保健所内に専用電話を設置し、新型インフルエンザ発生国・地域への渡航者、発生国・地域からの帰国者等からの電話相談を開始する。</p> <p>フェーズ4B・5B＝相談件数の増加が予想されることから、健康福祉部・保健所での電話相談体制を継続・強化する。〔健康福祉部〕</p> <p>フェーズ5B・6A＝県民からの相談の増加に備え、健康相談のほか、生活福祉を加えた相談等に関する電話相談を市町村の協力を得て整備するよう努める。〔健康福祉部〕</p> <p>フェーズ6B＝市町村の協力を得て、健康や生活福祉に関する電話相談体制を継続する。〔健康福祉部〕</p> <p>後パンデミック期＝相談、検査体制は、「流行終息宣言」が発表されるまで継続する。〔健康福祉部〕</p>	<p>http://www.pref.aomori.lg.jp/welfare/health/Aomori_pref_Pandemic_Flu.html</p> <p>〔新型コロナウイルス情報〕更新日：2008年9月10日 保健衛生課 健康福祉部保健衛生課新型コロナウイルス対策推進担当 電話：017-734-9215 FAX：017-734-8047 hoken@pref.aomori.lg.jp</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザとは ・高病原性鳥インフルエンザとの関連 ・過去におけるインフルエンザの世界的大流行の発生状況 ・青森県新型コロナウイルス対策行動計画・マニュアル ・青森県新型コロナウイルス医療確保計画 ・訓練に関する資料 <p>平成20年度青森県新型コロナウイルス対応訓練実施要綱 訓練想定事象の進展と国や県が行う対策 訓練想定事象の進展と社会への影響 平成20年度青森県新型コロナウイルス対応訓練フロー</p>
2	青森県	<p>http://www.pref.aomori.lg.jp/soshiki/kenko/hoken/files/consultation.pdf</p> <p>〔青森県新型コロナウイルスに関する相談対応マニュアル―ヒトの健康編〕 ヒトの健康に関する相談〔未発生期〕</p> <p>東地方保健所 青森市道達3-25-1 TEL017-741-8116 FAX017-742-7250</p> <p>弘前保健所 弘前市大字吉野町4-5 TEL0172-33-8521 FAX0172-33-8524</p> <p>八戸保健所 八戸市大字尻内町字鶴田7 TEL0178-27-5111 FAX0172-27-1594</p> <p>五所川原保健所 五所川原市末広町14 TEL0173-34-2108 FAX0173-34-7516</p> <p>上十三保健所 十和田市西二番町10-15 TEL0176-23-4261 FAX0176-23-4246</p> <p>むつ保健所 むつ市大湊新町11-6 TEL0175-24-1231 FAX0175-24-3449</p> <p>青森市保健所 青森市道達3-25-1 TEL017-765-5200 FAX017-765-5202</p> <p>保健衛生課 青森市長島1-1-1 TEL017-734-9284 FAX017-734-8047 〔海外発生期〕</p> <p>県民、関係機関からの相談が多数となり、単一の専用回線では対応できない状況が想定される場合、必要に応じて専用回線を複数にするほか専用FAXを設置することを検討し、これらが設置された際には、県民、関係機関に速やかに周知する。 〔国内発生期～大規模流行期〕</p>	<p>http://www.pref.aomori.lg.jp/soshiki/kenko/hoken/files/2009-0227-1805.doc</p> <p>〔リーフレット：1頁〕 新型コロナウイルスに備えよう 【問合せ先】青森県健康福祉部保健衛生課 TEL017-734-9215 fax 017-734-8047</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知っていますか？新型コロナウイルス ・家庭や個人で出来る対策 ・食糧や日用品などを備蓄しておきましょう ―最低2週間、できれば8週間分が必要ですよ！― ・食糧、医薬品、対インフルエンザ用品、日用品

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画(相談窓口の設置)	HP・リーフレット等による掲載
		<p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=2898</p> <p>危機管理レベルに応じ、県本庁及び保健所に電話等による問い合わせに対応する専用窓口を整備する。また、市町村や医療機関に対し、県民からの問い合わせ等に対応し、県からの情報を提供する窓口の設置を要請する。</p>	<p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=346&pp=373&cd=2898</p> <p>(新型インフルエンザについて)2008年12月11日 保健福祉部 保健衛生課 電話: 019-629-5466 内線番号: 5466 FAX: 019-629-5474</p>
3	<p>岩手県 改訂: 平成18年6月</p>	<p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8369 (はじめに、目次)</p> <p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8369 (情報提供)</p> <p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8368 (医療体制)</p> <p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8365 (医療物資)</p> <p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8366 (監視及び対応等)</p> <p>http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?nd=373&of=1&k=3&pn=17&np=60&pp=34&pp=373&cd=8367 (大規模流行に備えて)</p>	<p>基本的な感染予防対策 ・新型インフルエンザとは ・岩手県新型インフルエンザ対策対応方針 ・新型インフルエンザ対策本部 ・岩手県新型インフルエンザ対策ガイドライン(レベルⅣ以降) 平成20年1月策定</p>
		<p>岩手県新型インフルエンザ対策ガイドライン(レベルⅣ以降) 平成20年1月策定</p> <p>・情報提供 情報提供・共有(リスク・コミュニケーション)について2008年01月23日</p> <p>・医療体制 医療体制について、医療施設等感染対策について、検体の取扱いについて</p> <p>・医療物資 新型インフルエンザワクチン接種について、抗インフルエンザ薬について</p> <p>・監視及び対応等 サーベイランスについて、積極的疫学調査について、発生初期対応について、検疫対応について</p> <p>・大規模流行に備えて 個人・一般家庭及び市町村の感染対策について、事業者・職場の新型インフルエンザ対策について、埋火葬について</p>	

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画(相談窓口の設置)	HP・リーフレット等による掲載
4	宮城県 平成17年12月 改訂:平成18年11月	<p>http://www.pref.miyagi.jp/situkan/kansensho/newtypeinfluenza/maunyu-hokenio.pdf</p> <p>フェーズD(4A・5A・6A)＝健康対策課及び各保健所に、新型インフルエンザに関する県民からの相談窓口を設置するとともに、新型インフルエンザの発生状況について、ホームページ及びマスメディアを通じて、県民への迅速かつ正確な情報提供を行う。</p> <p>フェーズE(4B・5B)＝新型インフルエンザに関する県民からの相談窓口対応を継続するとともに、健康対策課及び各保健所に、新型インフルエンザ患者(その感染が疑われる患者を含む。)の診療に関する医療機関からの問合せに対応する相談窓口を設置し、県医師会及び感染症に携わる専門家等の協力を得て、対応する。</p> <p>フェーズF(5B・6B)＝新型インフルエンザに関する県民及び医療機関からの相談や問い合わせに的確に対応できる体制の継続強化に努めるとともに、情報提供にあたっては、広報窓口を一本化し、対応する。新型インフルエンザの感染拡大に伴い、新型インフルエンザに関する住民からの相談が増加することが想定されることから、各市町村に対し、住民相談対応について協力を要請することにも、ホームページ及び広報誌による新型インフルエンザに関する正しい知識の普及について、協力を要請する。</p> <p>フェーズG(6B)＝情報提供及び県民等からの相談や問い合わせに対応する要員並びに専用の電話回線、ファクシミリなど機材の確保を図る。</p>	<p>http://www.pref.miyagi.jp/situkan/kansensho/newtypeinfluenza/maunyu-hokenio.pdf</p> <p>【保健所・保健環境センター対応マニュアル】(第1版)平成19年10月</p> <p>保健所向 け健康相談窓口を設置し、専用の電話・メール・ファクシミリにより対応を行う。なお、状況に応じて、国によるフェーズ4Aの宣言前に健康相談窓口を設置する場合もある。</p> <p>フェーズD＝予め定めた相談対応班、フェーズE・F＝予め定めた相談対応班＋相談増加による相談対応班の増員等</p> <p>疾病・感染症対策室＝原則、国によるフェーズ4Aの宣言後、直ちに新型インフルエンザに関する県民向け24時間健康相談窓口(休日対応も実施)を設置し、専用の電話・メール・ファクシミリにより対応を行う。なお、状況に応じて、国によるフェーズ4Aの宣言前に健康相談窓口を設置する場合もある。</p> <p>共通対応事項＝新型インフルエンザへの感染が疑われる県民又は感染が疑われる患者を診察した医師から相談があった場合は、下記の対応例、11ページの対応フロー(図2)及び「新型インフルエンザに関するQ&A(仮称)」を参考に対応する。なお、医療機関からの相談には、診断・治療に関する相談の他、十分な感染対策を講じての診療が困難なため感染症指定医療機関等又は県立循環器・呼吸器病センターへ、患者を転院させたい旨の相談もあり得ることに留意する。</p> <p>http://www.pref.miyagi.jp/situkan/kansensho/shin-influhm#kekaku</p> <p>【新型インフルエンザについて】 保健福祉部 疾病・感染症対策室 結核感染症班 電話:022-211-2632</p> <p>・宮城県新型インフルエンザ対応行動計画(平成17年12月策定) ・宮城県新型インフルエンザ対応行動計画別冊資料 「宮城県新型インフルエンザ対応マニュアル(第1版)」(平成19年10月作成)</p>

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
5	<p>平成17年12月 第5版、平成20年1 月 第6版、平成21年3 月</p>	<p>http://www.pref.akita.lg.jp/www/contents/1153816457975/files/P-fleplan6.pdf</p> <p>専用回線による電話相談体制を整備するなど、フェーズ毎の状況に応じた相談体制を構築する。「高病原性鳥インフルエンザ相談窓口」により、高病原性鳥インフルエンザに関する住民不安等に対応する。 フェーズ4A・5A・6A＝県等は、関係各課及び保健所に「新型インフルエンザ相談窓口」を設置し、県民の不安等に対応する。 フェーズ4B＝県等は、相談件数の増加が予想されることから、フリーダイヤルによる「新型インフルエンザ相談窓口」の一本化を図る。 フェーズ5B・6B＝県等は、相談件数の増加が予想されることから、フリーダイヤルによる「新型インフルエンザ相談窓口」の一本化を図る。</p>	<p>http://www.pref.akita.lg.jp/city/browser?ActionCode=content&ContentID=1153816457975&SiteID=0</p> <p>〔新型インフルエンザについて〕〔2009年3月30日更新〕 健康福祉部 健康推進課 TEL: 018-860-1422 FAX: 018-860-3821 E-mail: kenkou@pref.akita.lg.jp</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋田県新型インフルエンザ対策行動計画(第5版)(440KB)(PDF文書) ・秋田県新型インフルエンザ対策行動計画(第5版)概要(411KB)(PDF文書) ・秋田県インフルエンザ(H5N1)対応マニュアルフェーズ3ー(本編)(3MB)(PDF文書) ・秋田県インフルエンザ(H5N1)対応マニュアルフェーズ3ー(資料編)(3MB)(PDF文書)
秋田県	<p>第6版: 平成21年3月</p>	<p>【情報提供・共有体制】 ○発生時の情報提供。共有(リスコミュニケーション) 国：内閣官房・厚生労働省は、毎日複数回、定時の記者会見を行う。厚生労働省は、コールセンターを設置し、各都府県はHPにより情報提供を行う。 県：定例記者会見、HPによる情報提供、住民向け相談窓口設置、コールセンターの設置を行う。 市町村：生活相談を含む相談窓口の設置を行う。</p> <p>○県及び市町村窓口 〔県〕 定時の記者会見・HP情報提供(第一段階=海外発生期～第四段階=小康期) 相談窓口(保健所)(第二段階=海外発生期～第四段階=小康期) 発熱相談センター(保健所)(第三段階=海外発生期～第四段階=小康期) コールセンター(災害対策本部)(第二段階=国内発生期～第三段階=拡大、まん延、回復) 〔市町村〕 相談窓口(健康・生活)(第一段階=海外発生期～第四段階=小康期) 発熱相談センター(第一段階=海外発生期～第四段階=小康期)</p>	

都道府県における相談窓口

		<p>制定</p>	<p>行動計画(相談窓口の設置)</p>	<p>HP・リーフレット等による掲載</p>
<p>6 山形県</p>	<p>平成17年12月 改訂:平成18年12月</p>	<p>http://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukukushi/090005/shingatainforuenzandf/kokugaihassei2han.pdf</p> <p>フェーズ4A＝県民からの問い合わせに対応するため、県庁、総合支庁及び保健所に相談窓口を設置する。(県庁、総合支庁、保健所)→相談窓口では、県民生活相談、渡航関係相談及び健康相談に対応する。市町村及び医療機関に対して、相談窓口の設置について協力を依頼する。(保健業務課)</p> <p>フェーズ4B＝県庁、総合支庁及び保健所に設置した相談窓口の体制を強化する。(県庁、総合支庁、保健所)→相談窓口では、県民生活相談、渡航関係相談及び健康相談に対応する。</p> <p>フェーズ4B・5B＝県庁、総合支庁及び保健所に設置した相談窓口の体制を継続する。(県庁、総合支庁、保健所)→相談窓口では、県民生活相談、渡航関係相談及び健康相談に対応する。</p> <p>フェーズ6B＝県庁、総合支庁及び保健所に設置した相談窓口の体制を継続する。(県庁、総合支庁、保健所)→相談窓口では、県民生活相談、渡航関係相談及び健康相談に対応する。</p> <p>後パンデミック期＝「終結宣言」が発表されるまでは、県庁、総合支庁及び保健所に設置した相談窓口の体制を継続する。なお、必要に応じて、相談窓口の体制について見直しを行う。(県庁、総合支庁、保健所)</p>	<p>http://www.pref.yamagata.jp/health/6090005/shingatainforuenza.html</p> <p>〔新型コロナウイルスについて〕 担当課:保健業務課 担当:感染症予防担当 TEL/FAX:023-630-2315</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスはなぜ流行するのか? ・現在の流行状況はどうなのか? ・鳥インフルエンザ感染が疑われるのはどんな場合か? ・新型コロナウイルスに感染した場合、どのような症状がでるのか? ・新型コロナウイルスの予防方法は何か? ・通常のインフルエンザの予防接種は、新型コロナウイルスに効果があるのか? ・新型コロナウイルスの治療法はあるのか? ・新型コロナウイルスにかかったかどうか、どうしたらわかるのか ・山形県の対策は? <p>http://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukukushi/090005/imadekirukoto.pdf</p> <p>〔リーフレット:4頁〕2008年10月 新型コロナウイルスの発生に備えて今できること 山形県健康福祉部 保健業務課 感染症予防担当 TEL 023-630-2315 ホームページアドレス http://www.pref.yamagata.jp/</p>	

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
7	<p>福島県</p> <p>平成17年12月 改訂：平成18年4月 改訂：平成18年5月</p>	<p>http://www.pref.fukushima.jp/imu/flu/flu_keikaku.pdf</p> <p>フェーズ4＝関係部局及び関係機関において新型インフルエンザに関する相談窓口の設置を行い、適切な情報提供を実施する。【海外、国内発生】 フェーズ5＝関係部局及び関係機関において設置した相談窓口やホームページを通じて、県民に適切な情報提供を行う。【海外、国内発生】 フェーズ6＝県民に対し、相談窓口や各種メディアを通じて新型インフルエンザについての適切な情報の周知を行う。【海外、国内発生】</p> <p>新型インフルエンザに関して県民の疑問や不安に対応するため、次の機関に相談窓口を設置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福島県保健福祉部健康衛生領域医療看護グループ 024-521-7238 ○ 県北保健所生活衛生部医療事業グループ 024-534-4113 ○ 県中保健所生活衛生部医療事業グループ 0248-75-7818 ○ 県南保健所生活衛生部医療事業グループ 0248-22-6405 ○ 会津保健所生活衛生部医療事業グループ 0242-29-5512 ○ 南会津保健所生活衛生部医療事業グループ 0241-63-0306 ○ 相双保健所生活衛生部医療事業グループ 0244-26-1328 ○ 郡山市保健所地域保健課 0246-27-8595 <p>（相談受付時間は、月曜日から金曜日までの午前8時から午後5時15分）</p>	<p>http://www.pref.fukushima.jp/imu/flu_keikaku.htm</p> <p>新型インフルエンザ対策について 福島県保健福祉部健康衛生総室医療看護課 電話 024-521-7221 FAX 024-521-2191</p> <p>○福島県の新型インフルエンザ対策 福島県では新型インフルエンザ対策行動計画（平成17年12月26日策定）に基づき、対応します。「福島県新型インフルエンザ対策行動計画」</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国の行動計画、ガイドライン等 ・新型インフルエンザQ&A（厚生労働省） ・個人でできる対策（厚生労働省） ・事業所・職場でできる対策（厚生労働省） ・新型インフルエンザ対策行動計画（厚生労働省） ・新型インフルエンザ対策ガイドライン（フェーズ4以降）（厚生労働省） ○ 新型インフルエンザ情報・関連機関（リンク） ・厚生労働省「新型インフルエンザ対策関連情報」 ・国立感染症研究所感染症情報センター「インフルエンザパンデミック」 ・厚生労働省検疫所「海外旅行者のための感染症情報」 ・外務省海外安全ホームページ

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
8	新潟県 平成18年1月	<p>http://www.pref.niigata.jp/HTML_Article/1.5.pdf http://www.pref.niigata.jp/HTML_Article/2.pdf</p> <p>フェーズ3A＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる窓口を保健所に設置し、適切な情報提供ができるよう体制を整備する。併せて、Q&A、正しい知識の普及、推奨する感染症予防策の周知（一般的な感染症予防策や健康管理、発症地域等への不要不急の旅行の自粛等の呼びかけ等）をホームページに掲載するとともに、市町村、医師会等関係機関に情報提供する。（福祉保健フェーズ3B＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる窓口を本庁及び保健所に設置し、適切な情報提供ができるよう体制を整備する。併せて、Q&A、正しい知識の普及、推奨する感染症予防策の周知（一般的な感染症予防策や健康管理、発症地域等への不要不急の旅行の自粛等の呼びかけ等）をホームページに掲載するとともに、市町村、医師会等関係機関に情報提供する。（福祉保健フェーズ4A＝医師会等との連携の下に、医療機関（医師）からの相談に対応する窓口を設置する。併せて、診断・治療ガイドライン、Q&A等を配布する。（福祉保健部） フェーズ4B＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる相談窓口を本庁及び保健所に設置する。（福祉保健部） ・医師会等との連携の下に、医療機関（医師）からの相談に対する窓口を設置する。（福祉保健部） ・国が示した、診断・治療ガイドライン、Q&Aを県ホームページに掲載するとともに、市町村、医師会等関係機関へ配布する。 フェーズ5A＝〔相談窓口の充実〕 ・ナンテミックに向けて、本庁及び保健所の相談窓口を充実する。（福祉保健部） ・医師会等との連携の下に、医療機関（医師）からの相談に対する窓口を設置</p>	<p>http://www.pref.niigata.jp/bukyoku/hoken/196286603435.html</p> <p>高病原性鳥インフルエンザ及び新型インフルエンザ対策について 健康対策課（025-280-5200）または最寄りの保健所にお問い合わせください。 健康対策課：住所：950-8570 新潟市中央区新光町4番地1；電話：025-280-5197 ファクシミリ：025-285-8757</p> <p>○県の新型インフルエンザへの対応 (1) これまでの対応 ・高病原性鳥インフルエンザ対策を実施 ・健康対策課【サーベイランス（発生動向調査）の強化、厚生労働省作成のQ&A配布等の関係機関への情報提供、県ホームページでの県民への情報提供及び注意喚起、保健環境科学研究所における検査体制の整備】 【生活衛生課】食肉の安全確保のための検査、ペット（畜玩鳥類等）の飼育相談、検査。家庭などで愛玩鳥を飼育している場合の留意点（生活衛生課） 【畜産課】家禽類の防疫（発生防止・まん延防止）体制の確保、防疫演習の実施、関係14課で構成する県庁内連絡会議の設置 (2) 今後の対応 「新潟県新型インフルエンザ対策行動計画」を策定し、「新潟県新型インフルエンザ対策推進本部（本部長：福祉保健部長）を設置しました。行動計画に基づき、今後の対策を推進します。」</p>
9	茨城県 平成17年12月 平成20年2月改定	<p>http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/hoken/yobo/kansen/infuenza-taisaku/infuluenza_kaitetu.pdf</p> <p>フェーズ3A・3B＝住民からの相談対応や感染拡大防止等を目的とする発熱電話相談センターを本庁及び各保健所に設置する等、住民に適切に情報提供ができるような体制を検討する。市町村に対して、住民の不安を解消するため住民相談窓口の設置の検討を要請する。 フェーズ4A・4B・5A・5B・6A・6B＝住民からの問い合わせに対応できる発熱電話相談センターを本庁（24時間体制）及び各保健所に設置し、住民に適切に情報提供を行うとともに不安解消に努める。市町村に対して、住民の不安を解消するため住民相談窓口の設置を要請する。</p>	<p>http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/hoken/yobo/kansen/infuenza-taisaku/shingata-index.html</p> <p>保健予防課 〒310-8555 茨城県水戸市笠原町978番6 TEL. 029-301-1111(代表) FAX: 029-301-3239 E-mail:yobo@pref.ibaraki.jp</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザとは ・茨城県新型インフルエンザ対応マニュアル(平成20年8月) ・茨城県新型インフルエンザ行動計画(平成20年2月改訂) ・新型インフルエンザ対策ガイドライン(フェーズ4以降) ・新型インフルエンザに関するQ&A ・国立感染症研究所感染症情報センターのホームページ ・厚生労働省のホームページ

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
10	栃木県 平成17年12月	<p>http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/02phase.pdf</p> <p>フェーズ2B-I＝県民の不安解消や感染防止対策等の周知として、必要に応じ、「高病原性鳥インフルエンザ相談窓口」を設置する。併せて、県民への「高病原性鳥インフルエンザQ&A」を作成し、周知を図る。</p> <p>フェーズ3A＝〔新型インフルエンザ相談窓口〕</p> <p>・県民の不安解消や感染防止対策等に関する問い合わせに際して「新型インフルエンザ相談窓口」を設置する。</p> <p>・併せて、フェーズ2Bで作成した「高病原性鳥インフルエンザQ&A」を活用し、引き続き県民への周知を図る。</p> <p>フェーズ3B-I＝フェーズ3Aで設置した「新型インフルエンザ相談窓口」を必要に応じて拡充する(国内における高病原性鳥インフルエンザの鳥-ヒト感染の確認を受けて、県内においても相談窓口を強化し、正しい知識の普及に努める)。併せて、フェーズ2Bで作成した「高病原性鳥インフルエンザQ&A」を活用し、引き続き県民への周知を図る。</p> <p>フェーズ3B-II＝総務班、〔国との専用窓口設置〕国(厚生労働省)との専用窓口を一本化し、情報の統一を行う。</p> <p>・各庁との専用窓口について、各事務局において担当を決定し、連携を強化する。</p> <p>〔新型インフルエンザ相談窓口〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民の不安解消や感染防止対策等に関する問い合わせに際して ・「高病原性鳥インフルエンザ相談窓口」、「新型インフルエンザ相談窓口」機能を充実する(県内における高病原性鳥インフルエンザの鳥-ヒト感染の確認及び県内での鳥の高病原性鳥インフルエンザの両方発生を受けて、高病原性鳥インフルエンザに関する相談窓口をさらに強化し、正しい知識及び対策の普及を行い、無用な社会混乱の防止に努める)。 フェーズ4A・4B・5A・5B・6A・6B＝「新型インフルエンザの国外発生を受け、県民の不安解消や感染防止対策等の周知のため、必要に応じ、フェーズ3Aで設置した「新型インフルエンザ相談窓口」を拡充し、受付時間を2時間として対応することとする。 後バンデミック＝県民からの相談状況に応じ、相談窓口の体制を縮小することとし、徐々に通常の業務体制へ移行する。 	<p>HP・リーフレット等による掲載</p> <p>http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/1237888359885.html</p> <p>新型インフルエンザについて 健康増進課 電話番号: 028-623-3089 ファックス番号: 028-623-3920 Eメール: kenko-zoshin@pref.tochigi.jp</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザによる健康被害の予測(栃木県) http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/1237890468965.pdf ・栃木県新型インフルエンザ対策行動計画(平成17年12月策定) ※現在、改定作業中です ・栃木県新型インフルエンザ対策ガイドライン ※現在、策定作業中です。 ・新型インフルエンザQ&A(栃木県版) http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/1237890468944.pdf ・栃木県の取組 平成20年度(2008.4～2009.3) 栃木県新型インフルエンザ対策ガイドラインの策定(保健分野の4ガイドライン) 関係機関との検討組織を設置 入院医療体制の整備(人工呼吸器等を整備) 感染症病床全病床の陸上完了 普及啓発の実施 ・新型インフルエンザに関するお問い合わせは… 栃木県では、平成17年11月に各広域健康福祉センターに相談窓口を開設しました。 連絡先はこちら(表2)(PDFファイル 9KB) http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/1237890468980.pdf http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/in_01.pdf <p>保存版 新型インフルエンザ№1 平成21年3月29日発行 栃木県保健福祉部健康増進課 028-623-3086 FAX028-623-3920 Email=kenko-zoshin@pref.tochigi.jp</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザとは? ・新型インフルエンザウイルスへの変異の過程 <p>http://www.pref.tochigi.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/in_02.pdf</p> <p>保存版 新型インフルエンザ№2 平成21年3月29日発行 ・新型インフルエンザが大流行すると… ・新型インフルエンザの症状、ウイルスの感染経路について</p>

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画〔相談窓口の設置〕	HP・リーフレット等による掲載
10	栃木県	<p>フェーズ4A＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる窓口を本庁及び保健福祉事務所に設置し、適切な情報提供を行う。あわせて、Q&A等を配布する。(保健予防課、保健福祉事務所) 新型インフルエンザホットラインの開設 (TEL 027-224-8200)(保健予防課) 医師会等との連携の下に、医療機関(医師)からの相談に対応する窓口を設置する。(保健予防課、厚生労働省)</p> <p>フェーズ4B＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる窓口を本庁又は保健福祉事務所に設置し、適切な情報提供を行う。あわせて、Q&A等を配布する。(保健予防課、保健福祉事務所) 新型インフルエンザホットラインの開設 (TEL 027-224-8200)(保健予防課) 医師会等との連携の下に、医療機関(医師)からの相談に対応する窓口を設置する。(保健予防課、厚生労働省)</p> <p>フェーズ5A＝〔相談窓口の充実〕パンデミックに向けて、本庁及び保健福祉事務所に相談窓口を設置する。新型インフルエンザホットラインの開設 (TEL 027-224-8200)</p> <p>フェーズ6B＝必要に応じ、県民、自治体向けの相談窓口の専任者を縮小する。(保健予防課)</p> <p>http://www.pref.gunma.jp/cts/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_LAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=31378</p>	<p>HP・リーフレット等による掲載</p> <p>http://www.pref.tochigi.lg.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/in_03.pdf</p> <p>保存版 新型インフルエンザ№3 平成21年3月29日発行 ・新型インフルエンザの治療薬 ・私たちが取り組むべきこと</p> <p>http://www.pref.tochigi.lg.jp/welfare/hoken-eisei/kansen/resources/in_04.pdf</p> <p>保存版 新型インフルエンザ№4 平成21年3月29日発行 ・新型インフルエンザ発生後にとるべき対応 「感染した」と思ったら・・・発熱電話相談センターに電話しましょう</p>
11	群馬県	<p>フェーズ4B＝県民からの一般的な問い合わせに対応できる窓口を本庁又は保健福祉事務所に設置し、適切な情報提供を行う。あわせて、Q&A等を配布する。(保健予防課、保健福祉事務所) 新型インフルエンザホットラインの開設 (TEL 027-224-8200)(保健予防課) 医師会等との連携の下に、医療機関(医師)からの相談に対応する窓口を設置する。(保健予防課、厚生労働省)</p> <p>フェーズ5A＝〔相談窓口の充実〕パンデミックに向けて、本庁及び保健福祉事務所に相談窓口を設置する。新型インフルエンザホットラインの開設 (TEL 027-224-8200)</p> <p>フェーズ6B＝必要に応じ、県民、自治体向けの相談窓口の専任者を縮小する。(保健予防課)</p> <p>http://www.pref.gunma.jp/cts/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_LAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=58074</p> <p>群馬県新型インフルエンザ医療対応マニュアル(第1版)(修正版)(平成20年2月)</p>	<p>群馬県 保健予防課 〒371-8570 前橋市 大手町1-1-1 電話 027-226-2615 FAX 027-223-7950 hokenyobo@pref.gunma.jp</p> <p>＜連絡先＞ 群馬県 保健予防課 〒371-8570 前橋市 大手町1-1-1 電話 027-226-2615 FAX 027-223-7950 hokenyobo@pref.gunma.jp</p> <p>・新型インフルエンザについての詳細な内容について ・群馬県の新型インフルエンザ対策について ・医療対応マニュアル ・社会対応マニュアル(市町村編) ・社会福祉等における新型インフルエンザ対応の引き ・新型インフルエンザについてのリーフレット ～知ってこー！ 新型インフルエンザ～ 日本語 英語 中国語 ポルトガル語 スペイン語 タガログ語 海外帰国者で症状があったり、不安がある方は最寄の保健福祉事務所(9箇所)と保健予防課に</p>

都道府県における相談窓口

	制 定	行動計画(相談窓口の設置)	HP・リーフレット等による掲載
11	群馬県	<p>http://www.pref.gunma.jp/cts/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=57935</p> <p>新型インフルエンザ社会対応マニュアル(市町村編)(第1版)</p> <p>http://www.pref.gunma.jp/cts/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=51254</p> <p>社会福祉施設等における新型インフルエンザ対応の手引き(平成19年9月)</p>	
12	埼玉県	<p>http://www.pref.saitama.lg.jp/A04/BU00/newinflu/honbun.pdf</p> <p>レベルⅡ以降の保健所の組織体制は以下のとおりとする。 県民相談担当＝県民の相談に応じるとともに適切な情報の提供を行う。 レベルⅣ＝県民の健康不安に対応するため、疾病対策課及び各保健所に下記により相談窓口を設置する。 疾病対策課 全日午前8時30分～午後5時15分 レベルⅤ・Ⅵ＝県民の健康不安に対応するため、疾病対策課及び各保健所に設置する相談窓口の体制を強化する。 疾病対策課 平日2・4時間 土・日午前8時30分～午後5時15分 各保健所全日午前8時30分～</p>	<p>http://www.pref.saitama.lg.jp/A04/BU00/newinflu/top.html</p> <p>埼玉県新型インフルエンザ対策関連情報 ・埼玉県新型インフルエンザ対策行動計画の概要 ・埼玉県新型インフルエンザ対策行動計画(平成19年4月1日) ・新型インフルエンザに関するQ&A ・H5N1型インフルエンザに関する情報</p> <p>保健医療部疾病対策課 Tel:048-830-3572 Fax:048-830-4809</p>