

## 「新型インフルエンザ健康相談窓口」での対応マニュアル

### 1. 健康相談票に沿って症状を聴き取る

※相談内容は、必ず「新型インフルエンザに関する健康相談票」（様式 8）に記録する。

時刻、年齢、相談者、居住区、症状の有無など。相談項目の□にチェック、または相談項目が複数ある場合は主な相談に◎を記入する。

### 2. 聴き取る内容

相談者は、急な発熱や新型インフルエンザの報道によって、発熱などの体調不良に強く不安を感じている。また電話がなかなか繋がらず、苛立っている相談者もいる。そこで、すぐに発熱の状況から受診先を判別するのではなく、まずは相談者の話に耳を傾け、症状を十分に聴き取る。

#### 対応方法

##### 電話に出るとき

「はい、発熱相談センターです。大変お待たせいたしました。どうなさいましたか？」

##### 内容を聴くとき

傾聴:相手の伝えたいことを共感的な態度で聴き、相手を理解すること。

(例)「熱が〇〇度あるのですが...」「そうですね。熱が〇〇度あるんですね。」

「昨夜から咳がとまらないんです。」「それはご心配ですね。」

##### 電話を切るとき

「お大事になさってください」

- 1) どんな症状ですか？（すべて記録する）
  - ①熱は何度ありますか？ いつからですか？（なるべく月日で）
  - ②咳はありますか？
  - ③喉の痛みはありますか？
  - ④関節痛はありますか？
  - ⑤その他の症状はありますか？
- 2) 周囲に新型インフルエンザと診断された方はいますか？  
「いる」場合は、どんな接点があるのかを聴き取って下さい。
- 3) 持病があり、かかりつけ医で治療していますか？
- 4) 海外渡航歴はありますか？

### 3. 夜間対応の注意点

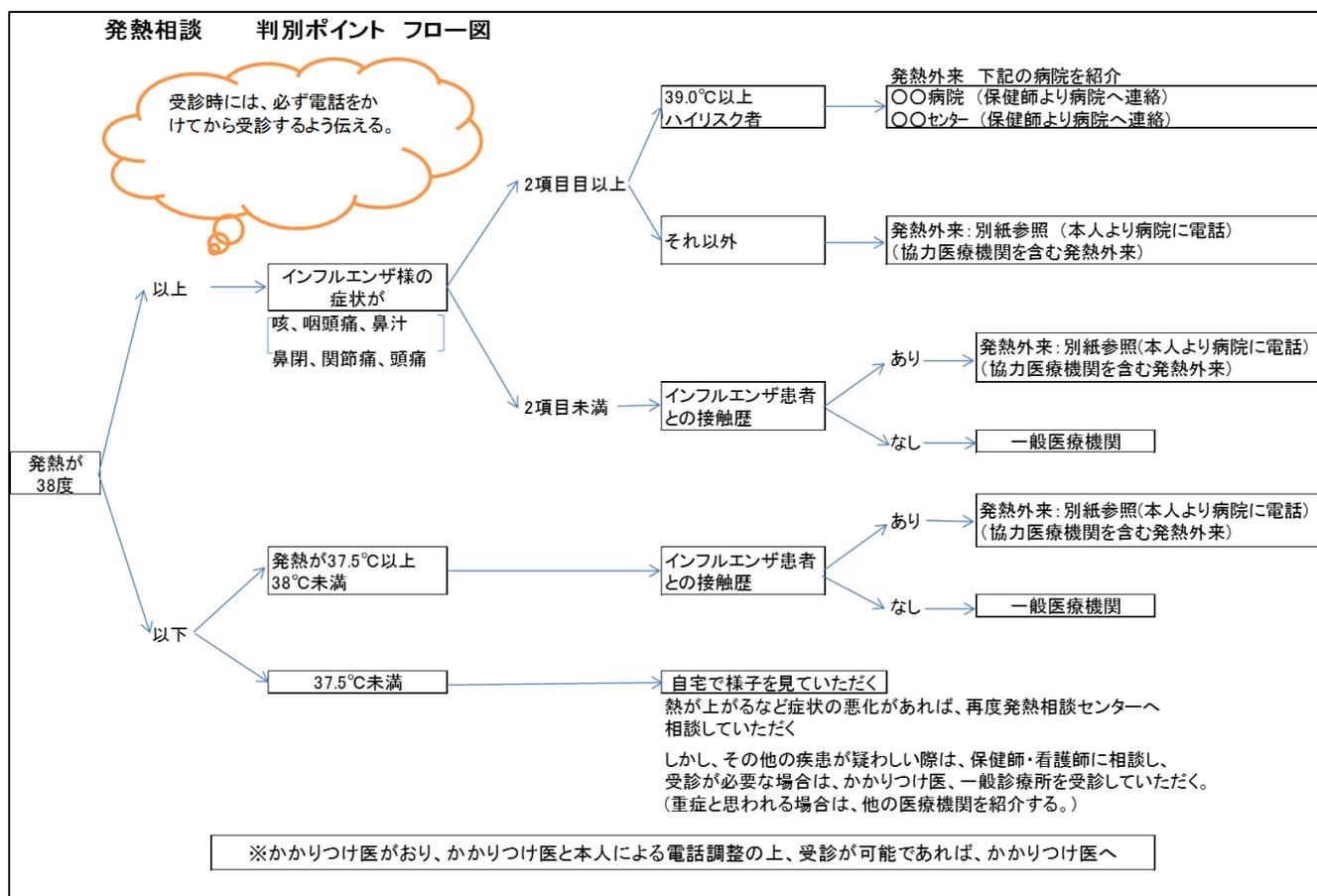
夜間は受診できる医療機関が限られるため、症状をよく聴き取り可能な限り、自宅で様子をみることを勧める。

受診を希望される場合、対応できる医療機関は

- ・急病診療所
- ・発熱外来(〇〇病院、〇〇医療センター)

⇒発熱外来については、受診に当たり調整が必要なため、電話を切らずに保健師に引き継ぐ

\* どちらの医療機関を紹介するかは、フロー図に従う。急病診療所を受診する際は、念のため、本人より電話をするよう説明する。  
 〈発熱相談 判別ポイントフロー図〉



持病などのインフルエンザ様症状が悪化するリスク要因 (参考)

- ・免疫抑制療法中 (抗がん剤治療、膠原病、血液疾患など)
- ・呼吸器疾患 (喘息、在宅酸素を使用など)
- ・心疾患 (狭心症、心筋症、慢性心不全, など)
- ・腎疾患 (腎不全、人工透析、ネフローゼなど)
- ・肝疾患 (肝炎、肝硬変など)
- ・糖尿病
- ・65歳以上
- ・妊娠中
- ・1歳未満

出典) 神戸市保健福祉局予防衛生課  
 (兵庫県看護協会健康危機対策委員会の一部内容変更)