

新型インフルエンザ 相談窓口の手引き（Q & A）

平成20年6月

鳥取県福祉保健部

目 次

1 相談窓口とは

新型インフルエンザ海外発生期以降に、原則として、県民室、各総合事務所県民局に設置する。

二次感染予防のため、電話相談を基本とし、なるべく来所相談を行わない。

2 設置の目的

新型インフルエンザに関する住民の多岐にわたる相談内容について、相談（病気に関する専門的な相談を除く）に応じるとともに、適切な該当部所を案内することにより、住民の不安を解消することを目的とする。

3 対応者

(1) 取次ぎ優先順位（事前に各部所で決めておくこと）

：
：
：

(2) 休日、夜間の対応（事前に各部所で決めておくこと）

発生未確認期・海外発生期等相談件数が少ない段階

国内発生期以降の相談件数が増える段階

4 相談対応の目的

(1) 相談者の不安の除去

(2) 新型インフルエンザに関する正しい知識、情報の提供

(3) 相談内容に関する適切な相談部所の紹介

(4) その他

電話（来所）相談のポイント

1 電話等で相談があった場合には、別紙「相談受理票」及び「Q & A」により対応する。

2 来所相談の場合の対応

(1) 相談時の相談者と対応者の距離は、可能であれば2メートル以上を、少なくとも1メートル以上を確保する。

この際、相談者に感染予防のために距離をおくことを説明する。

(2) 国内発生期、特に県内発生期以降に相談対応を行なう場合、相談者に症状がない場合でも相談者にマスクの着用を求め、対応者もマスクを着用する。

- (3) 国内発生期、特に県内発生期以降に、相談者に発熱等の症状がある場合には、最寄りの発熱相談センター（福祉保健局：保健所）を紹介する。
- (4) 国内発生期以降に、相談者から咳などの飛沫が飛散した場合には、汚染箇所を消毒用アルコール、漂白剤（ハイター等）で消毒する。
- (5) 特に県内発生期以降の相談終了後は、必ず石けんで手洗いをを行う。
（アルコール含有ウエットティッシュも便利）

電話相談フローチャート

このフローチャートは、感染症担当者以外の方が電話相談を受ける時に使うことを想定して作成しています。

新型インフルエンザ発生後には、発生状況にあわせ、各発生段階で修正が必要になると思われます。

フェーズが進むにつれて、電話相談窓口が苦情受付となってしまう可能性も大きいと思われます。

電話で答えられることには限りもあります。詳しい情報の入手方法を助言することも必要です。（ちらし「備えよう新型インフルエンザ」参照）

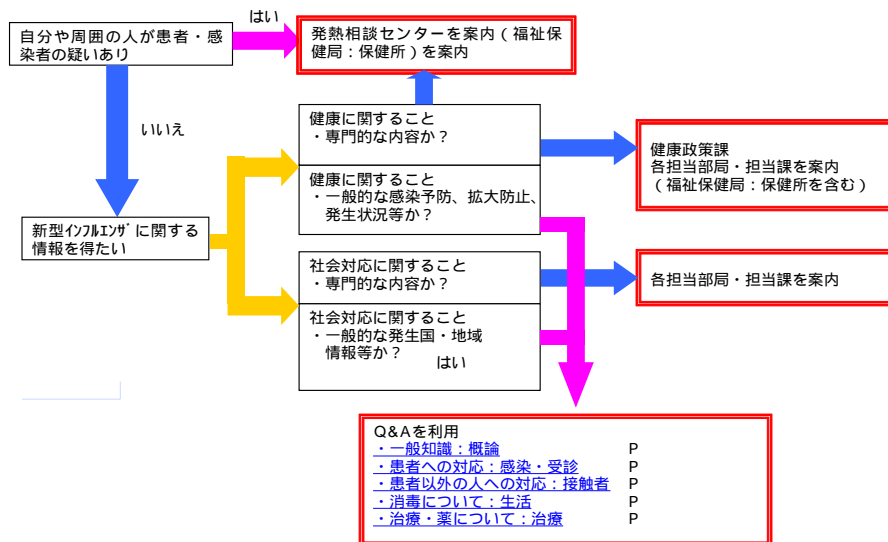
ホームページで ：厚生労働省、県など

報道で ：テレビ、ラジオ、新聞など

自治体からのお知らせで：有線放送、防災無線など

はじめに、現在の状況を確認しましょう。
(現在の発生段階、発生源・地域、
受入医療機関状況など)

次に、現在の状況での電話相談を受ける目的を確認しましょう。
海外発生期：発熱相談センターの案内(診指示)、パニック防止、正確な情報の提供
国内・県内発生期：正確な情報の提供、感染拡大予防策の提供・周知
各種相談の対応部所案内
大規模流行期：医療機関の適正利用、感染拡大予防策の提供・周知、
各医療圏域の対応に応じた受診案内、
感染予防策の周知
各種相談の対応部所案内



相談窓口に係る Q & A

1 はじめに

この想定問答は、WHO（世界保健機構）による新型インフルエンザ発生宣言（フェーズ4宣言）以後の内容について、現時点で想定される質問等に基づき記載したものである。

また、質問の内容によっては、新型インフルエンザ発生後に、各発生段階で、回答内容が異なってくることもありうるため、今後時点修正や問の追加が必要となる。

2 新型インフルエンザ概論

(問1) 新型インフルエンザが発生したそうだが、これまでのインフルエンザと何が違うのか。

<回答> 先般、WHO（世界保健機関）が、 国でH N という型の
新型インフルエンザが発生したことを確認し発表しました。

現時点において、感染者 人うち死亡者が 人であると発表

されています。

ヒトは、このH N というインフルエンザウイルスに対する免疫を持っていないため、今後大きな流行に発展する可能性があります。

発生国から帰国した方などで、インフルエンザ様の症状がある方は感染した疑いがありますので、感染症指定医療機関で診断していただきますが、その場合は、必ず事前に福祉保健局へ電話で相談いただくよう広報しているところです。

新型インフルエンザの予防策は、これまでのインフルエンザと基本的に同じです。手洗い・うがいの励行、人込みを避ける、マスクを着用するなど一人ひとりが感染予防に取り組むことが非常に重要です。

(問2) 感染したらどんな症状が出るのですか？

<回答> **発生時の症例定義等に応じて変更。**

(例) 38度以上の発熱、のどの痛み、咳、呼吸困難がみられています。
重症になると、肺炎を起して死亡することも多くなっています。
また、おう吐、下痢などもみられています。

(問3) 新型インフルエンザの予防方法は？

<回答> 新型といっても、通常のインフルエンザと感染の仕方には変わりがないので、予防の基本は同じです。

「マスクを着ける」、「手洗い・うがい」、「人ごみを避ける」、「室内の乾燥・換気に注意する」、「咳エチケット」を行なう等の一般的な予防法が有効です。

もし大流行になった場合は、公共交通機関での通勤通学の自粛、多数が集まる施設への立入の自粛(映画館、大型ショッピングセンター等)、集会の自粛等の行動制限が必要となる可能性があります。

また、それに伴い外出をする機会も少なくなりますので災害時と同様に生活用品や食料品など2週間分の備蓄を推奨しています。

(問4) 予防のためのワクチンはあるのか。

<回答> 新型インフルエンザに対するワクチンは現在のところありません

(平成20年6月現在)

ワクチンは、新型インフルエンザウイルスを入手して初めて製造可能になります。

新型インフルエンザが確認されてから、ワクチンが開発され接種出来るようになるには、1年から1年半が必要と考えられます。

* なお、高病原性鳥インフルエンザ(H5N1)ウイルスを基にしたプレパンデミックワクチンは、国が2000万人分を備蓄(平成20年3月末現在)しています。平成20年秋から約6000人を対象に安全性等の確認をし、医療従事者や救急隊員・警察官などを優先して接種することが想定されています。

(現時点では、一般市民の方への接種は難しいと考えられます。) ニュースなどでプレパンデミックワクチンの接種を見た方は、「自分もしてほしい」と考えられる可能性があります。

(問5) 通常のインフルエンザワクチンは効果がありますか。

<回答> 通常のインフルエンザワクチンは、基となったウイルスの型が異なるので、新型インフルエンザのワクチンとしての効果は見込めません。(通常は、Aソ連型(H1N1)、A香港型(H3N2)、B型の混合ワクチン)

なお、通常のインフルエンザを予防する目的で接種することはお勧めします。

(問6) 新型インフルエンザに対する鳥取県の備えは？

<回答> 県では、「鳥取県新型インフルエンザ対応行動計画」を平成18年1月に策定し、新型インフルエンザの発生に備えています。

また、知事を本部長とする「鳥取県新型インフルエンザ対策本部」を設置して、対応マニュアル(保健医療対応版(全14章)と社会対応版)により対応していくことにしています。

また、新型インフルエンザの県内発生時等には直ちに知事が「発生宣言」を行い、県民の皆さんに広く予防方法、医療機関受診方法等と呼びかけるとともに、外出自粛や不特定多数の方が集まる集会の自粛等をお願いすることになっています。

感染方法

(問7) どのようにして感染するのですか。

<回答> 患者さんが咳やくしゃみをしたり話している時に飛び散るしぶき等を通じて感染します(「飛沫感染」: 主な感染経路)。

また、患者さんの唾液、鼻汁等に触れた手指で目・鼻・口・目などを触って感染することもあります(「接触感染」)。

飛沫は5ミクロン(5/1000mm)以上の比較的大きな水粒子ですので、1メートル程度しか飛びません。患者さんの咳やくしゃみを直接浴びたり、患者さんと長時間同じ部屋にいたりしない限り感染する可能性は高くありません。

(問8) 感染した可能性があるときから、何日経てば心配はなくなりますか。

<回答> インフルエンザの潜伏期間は、(*2~8日程度)であり、必要な観察期間は、インフルエンザに感染した鳥やヒトとの接触があった時から10日間です。10日間は自宅待機をし、毎日朝晩の体温を測定してご自身で健康チェックをしてください。

* 新型インフルエンザが発生した時に潜伏期間が変わる場合もある。

(問9) 症状の出る前や症状が治まった後でも、周囲の人に感染しますか。

<回答> 高病原性鳥インフルエンザ(H5N1)をもとに考えますと、高熱などの症状が出る1日前から感染する(うつる)可能性があります。

また、排泄されるウイルスの量は個人差がありますが、13歳以上では症状が治まったあと1週間、小児では発症してから3週間は感染の可能性があります。この期間は周りの人への感染に注意をさせていただくとともに、外出を自粛するなどの対応をお願いします。

(問10) もしも同じ飛行機に患者さんが乗っていたら感染しますか。

<回答> 近くの座席の場合には、感染の危険は高くなります。

同じ航空機と同乗者すべての人に同じような危険があるわけではありませんが、念のため10日間はご自身で健康チェックを行い、朝晩の体温測定を行い、インフルエンザ様の症状が出た場合には発熱相談センター(福祉保健局:保健所)にご相談ください。

(問11) バス(列車)に乗った際に、ひどい咳をしていた人がいたが大丈夫

ですか。

< 回答 >

【海外発生期】

現在、国内での新型インフルエンザの流行は確認されていないため、同乗した人が新型インフルエンザである可能性は低いと考えられます。

なお、人混みの中に出る際には、マスクを着用することをお勧めします。

【国内発生期】

現在、国内の（ 地方等）で患者が出ています。県内で新型インフルエンザの流行は確認されていませんが、念のため10日間のご自身で健康チェックを行い、朝晩の体温測定を行い、インフルエンザ様の症状が出た場合には発熱相談センター（福祉保健局：保健所）にご相談ください。

なお、人混みの中に出る際には、マスクを着用することをお勧めします。

【県内発生期・大規模流行期】

現在、県内でも新型インフルエンザが流行していますので、同乗していた人が、新型インフルエンザである可能性は否定できません。

10日間のご自身で健康チェックを行って、発熱等の症状が現れた場合は、最寄りの発熱外来を受診してください。

受 診

（問12）発熱があります。必ず受診しなければならないのですか。

< 回答 >

【海外発生期】

発熱があっても、必ず新型インフルエンザとして受診しなければならないものではありません。新型インフルエンザの疑いにあてはまるのか、今から聞き取りを行ってから、判断させていただきます。

（・チェックリスト等で確認し、少しでも怪しいと考えられる部分があれば、一旦電話をきり、所長等上司へ報告し検討後、電話をかけなおす。

・必要に応じて、指定医療機関等の受診を勧奨する。)

【国内発生期・県内発生期】

発熱相談センタ - (福祉保健局：保健所) を紹介しますのでご相談ください。最寄りの発熱相談センターは、 総合事務所福祉保健局 (保健所) 電話 の 番です。発熱相談センターでは、
新型インフルエンザの疑いにあてはまるか、聞き取りを行って判断します。

【県内発生後期・大規模流行期】

38 以上の発熱などインフルエンザ様の症状がある場合は、発熱外来での受診をお勧めします。

発熱外来は、 病院、 病院です。最寄りの発熱外来を受診してください。

あらかじめ病院に連絡し、いつどこに行けばよいか確認し、受診の際は必ずマスクを着用してください。

(問13) 疑わしい症状がでたら、どうすればよいですか。

< 回答 >

【国内発生期・県内発生期】

今すぐマスクを着用し、**咳エチケット** を心がけてください。

マスクがない場合は、タオル等で口を覆い、咳・くしゃみが飛散しないように注意してください。

発熱相談センタ - (福祉保健局：保健所) を紹介しますのでご相談ください。最寄りの発熱相談センターは、 総合事務所福祉保健局 (保健所) 電話 の 番です。発熱相談センターでは、
新型インフルエンザの疑いにあてはまるか、聞き取りを行って判断します。

周囲の人への影響を最小限に食い止めるため、不要不急な外出はしないでください。

【大規模流行期】

今すぐマスクを着用し、**咳エチケット** を心がけてください。

マスクがない場合は、タオル等で口を覆い、咳・くしゃみが飛散しないように注意してください。

38 以上の発熱などインフルエンザ様の症状がある場合は、発熱

外来での受診をお勧めします。

発熱外来は、 病院、 病院です。最寄りの発熱外来を受診してください。

あらかじめ病院に連絡し、いつどこに行けばよいか確認し、受診の際は必ずマスクを着用してください。

周囲の人への影響を最小限に食い止めるため、不要不急な外出はせず自宅内で療養してください。

【子どもの場合】

同上ですが、看護者が接触を避けることは不可能と考えられるので、互いにマスクを装着し、可能な限り接触は避けるようにしてください。

咳エチケットについて

咳・くしゃみの際は、ティッシュなどで口と鼻を押さえ、他の人から顔をそむけ1m以上離れる。使用後のティッシュは、ふた付きの箱またはビニール袋などに捨てられるよう準備する。

(問14) 受診方法を教えてください。

<回答>

【海外発生期(国内非発生)患者発生1例目等の場合】

発熱相談センタ - (福祉保健局:保健所)を紹介しますのでご相談ください。最寄りの発熱相談センターは、 総合事務所福祉保健局(保健所)、電話 の 番です。発熱相談センターでは、新型インフルエンザの疑いにあてはまるか、聞き取りを行って判断します。

【国内発生期、県内発生期】

発熱相談センタ - (福祉保健局:保健所)を紹介しますのでご相談ください。最寄りの発熱相談センターは、 総合事務所福祉保健局(保健所)、電話 の 番です。発熱相談センターでは、新型インフルエンザの疑いにあてはまるか、聞き取りを行って判断します。

【大規模流行期】

今すぐマスクを着用し、**咳エチケット** を心がけてください。

マスクがない場合は、タオル等で口を覆い、咳・くしゃみが飛散し

ないように注意してください。

38 以上の発熱などインフルエンザ様の症状がある場合は、発熱外来での受診をお勧めします。

発熱外来は、 病院、 病院です。最寄りの発熱外来を受診してください。

受診の際には、あらかじめ病院に連絡し、いつどこに行けばよいか確認し、受診時には必ずマスクを着用してください。

受診までは、周囲の人への影響を最小限に食い止めるため、不要不急な外出はせず自宅内で療養してください。

また、受診の際にはできるだけ自家用車で受診してください。

公共交通機関・タクシーは使用はお控えください。

*【追加質問】我が家には車がない。どうしたらいいか。

<大流行期**初期**> 県や市町村の公用車、必要に応じて社会福祉協議会等の福祉車輛の手配を予定。

要検討：大流行となり手配ができなくなった場合

(問15) 同居者(接触者)も受診すべきですか。

<回答> 症状がある場合には、一緒に発熱外来等への受診をお勧めします。症状がない場合には、感染の可能性を考えた場合の潜伏期間を考慮する必要がありますので、10日間自宅待機をし、毎日朝晩の体温を測定してご自身で健康チェックをしてください。

(問16) どのような検査をするのですか。

<回答> 発熱相談センター(福祉保健局:保健所)を紹介しますのでご相談ください。最寄りの発熱相談センターは、 総合事務所福祉保健局(保健所) 電話 の 番です。

(問17) 医療費は公費負担がありますか。

<回答>

【県内発生期】

福祉保健局(保健所)から入院を指示された(入院勧告が出された)場合にはその日から、解除されるまでの入院費用は公費で負担されることになっています。

それ以外の場合は、通常の医療保険による自己負担が必要です。

【大規模流行期】

通常の医療保険による自己負担となります。

治 療

問 1 8) 治療方法はあるのか。

< 回答 > 現在、治療薬として使用されている「抗インフルエンザウイルス薬」が新型インフルエンザにも有効だと考えられています。経口薬のリン酸オセルタミビル（商品名タミフル）と、吸入薬のザナミビル（商品名リレンザ）の2種類の薬がありますが、いずれも発症後48時間以内の服用が必要です。

必ず医師の指示を守って服用してください。

詳細は、発熱相談センターを案内

（問 1 9 ）タミフルを購入したいのだが。

< 回答 > タミフルは医師から処方される薬なので、一般の方は購入できません。医療機関を受診された方へ必要に応じて処方されます。

なお、国と県では入手困難な場合に備えて（国全体で発生が予想されている2500万人分のタミフル、135万人分のリレンザ）備蓄していますので、必要に応じて処方できるように医療機関へ配布します。

* 感染の不安が広まり住民から予防・治療薬として効果のあるタミフルを入手したいと要望がでることが考えられる。医師による処方方法でしか入手できないことを伝えることが大切。

（問 2 0 ）県で備蓄しているタミフルは、無料で分けてもらえるのか。

< 回答 > 県備蓄タミフルは、大規模な流行となり入手困難となる場合に備えて備蓄しているものです。不足する場合には医療機関へ配布し、治療に使います。

タミフルは医師から処方される薬なので、医療機関を受診された方へ医師が必要に応じて処方しますので通常の医療費の中に含まれます。

(問21) タミフルの服用は大丈夫か(副作用が不安)

<回答> タミフルに限らず医薬品は、人体にとって本来異物であり、何らかの副作用が生じることは避けがたいものです。このため、薬の有効性と副作用の両者を考慮したうえで使用することが重要です。医療機関を受診し、タミフルの投与をすすめられた場合には、医師からの十分な説明を受けてください。

詳細は、発熱相談センターを案内

(問22) タミフルは異常行動などの報告があるが、大丈夫なのか。

<回答>

現在まで飛び降り自殺等の異常行動との因果関係ははっきりしていませんが、患者さんが一人にならないよう配慮することが必要です。(10歳以上の未成年の患者さんが服用する際は、特にきをつけてください。)

詳細は、発熱相談センターを案内

生活

(問22) 何を食べてもよいですか。

<回答> 食べ物で感染することはありませんので、特に問題はありません。なお、発熱等で脱水症状となりやすいですので、水分補給を心がけてください。

罹った場合には、調理従事は避けてください。(接触感染予防)

(問23) 食料(日用品)の確保はどうしたらよいですか。

<回答>

【海外発生期・国内発生期】

今のうちに、大規模流行に備えて2週間分の食料・日用品を備蓄しておきましょう。

* 備蓄品の例：ちらし「備えよう新型インフルエンザ」参照

【県内発生期・大規模流行期】

非常用の保存食があれば、まずそれに対応してください。頼める人がいれば、必要なものを持ってきてもらってください（接触がないように注意、出前も可）。方法が無い方は、（最寄りの市町村役場等：今後検討）相談してください。

（問 2 4）同居者は一緒にいてよいですか。

< 回答 > 患者さんは、個室にて療養していただくことが好ましいです。個室がない場合には、1 m 以上（可能なら 2 m 以上）の間隔をとり、できるだけ接触は避けるようにしてください。また、各部屋は十分に換気し、加湿をしてください。

看護をする必要から患者さんの近くに行く必要があるときは、できるだけ患者さんにマスクを付けて貰い、同居の方も必ずマスクを着用してください。

詳細は、発熱相談センターを案内

（問 2 5）浴室・便所は一緒に使ってよいですか。

< 回答 > 使ってもかまいません。罹っている方の入浴は一番最後に行い、使用後は、よく換気をしてください。咳・痰などの症状がひどいときには、入浴は避けてください。

（問 2 6）消毒はした方がよいですか。

< 回答 > 患者さんが接触した箇所（特に同居者との共有箇所）については、拭き取り清掃を行ってください。

明らかに患者由来の血液、尿、便、喀痰、唾液等が付着している箇所は、消毒を行なってください。

消毒は、次亜塩素酸ナトリウム溶液あるいは消毒用エタノールに浸したタオルを用います。

家庭では、次亜塩素酸ナトリウム溶液の代わりに塩素系の漂白剤（ハイターなど）が使用できます。消毒剤の噴霧はしないでください。

消毒の際は、マスクと手袋を着用し、実施後は十分に手洗いを行

ってください。

詳細は、発熱相談センターを案内

接触者

(問27) 新型インフルエンザが疑われる患者の家族で、外出を控えるように言われたが、日常生活上外出が必要な場合はどうするのか。

(例・買い物)

<回答> 患者本人との接触時期から計算して、潜伏期間中(10日間)はできるだけ外出を控えてください。

どうしても外出が必要な場合は、マスクを着用のうえ、できるだけ他人との接触を避けてください。

詳細は、発熱相談センターを案内

(問28) 発熱者と同居している者(接触者)はどう対応したらよいですか。

<回答> 不要不急な外出は控えてください。手洗い・うがいの実施はもちろんですが、同居者もマスクを着用することをお勧めします。(完全にウイルスの吸入を防ぐことができるわけではありませんので注意が必要です。)

また、感染の可能性を考え、潜伏期間(10日間)を考慮する必要がありますので、患者さんと接触した最終日から10日間は自宅待機をし、毎日朝晩の体温を測定してご自身で健康チェックをしてください。

詳細は、発熱相談センターを案内

(問29) 職場や学校には行ってもよいですか。

<回答> 職場については、多くの人が集まる場所であるため感染の拡大が心配されます。接触せずにすむような手段(例:電話やメール、インターネット、時間差勤務など)について、会社で相談してみてください。

出勤等が必要な場合は、マスクを着用したり、できるだけ人混みを避けるなど感染予防に十分留意してください。

学校については、学校の指示に従ってください。

詳細は、発熱相談センターを案内

(問30) 海外から帰ってきた人と会ってもいいですか。

<回答> すべての国で新型インフルエンザ患者が発生しているわけではありません。発生している国であっても地域内で感染が広がっていないこともあります。

帰国日あるいは感染を受けたと考えられる時期から10日を過ぎても症状がなければ、新型インフルエンザに感染している可能性は低いと考えられます。

詳細は、発熱相談センターを案内

通 報

(問31) 近所の方が、海外から帰国して発熱しているようだ。自分からは言えなが取り締まらなくていいのか。

<回答> (ご連絡いただいたことにお礼。)

海外から帰国した方は、環境の変化により体調を崩す場合もありますので、即、新型インフルエンザの疑いとは言い切れません。

ご近所や親族の方などを通じて受診を勧めてくださいませんかでしょうか。

どのようにして当該者に連絡を取るかが難しい。連絡をくれた方に不利益が生じないようにしないといけない。

詳細は、発熱相談センターを案内

事前準備

(問32) 今(海外発生期)新型インフルエンザに備えて、私は何をしておいたらいいでしょうか？

<回答> 日頃から関心を持ち、海外での発生状況を新聞等のニュースやインターネット等で調べておくことが大切です。また、災害に備えるのと同様に、万が一のために日用品や食料品等を自分で備蓄しておくことが大切です。県では2週間分の食料や日用品の備蓄を推奨しています。

その他

(問33) 海外に支店がある企業だが、発熱している職員がいる。日本に帰国させていいか。

<回答> 地元の病院で治療し、治ってから帰国することが望ましいでしょう。

飛行機などで、まわりに感染を広げることになりますし、その社員の方は検疫所で隔離されることになり、飛行機と同乗者は空港に停留されることになります。

外務省からの勧告等に注意して対応する。

(問34) 社会的混乱が起こるのでしょうか。

<回答> (何よりも安心させる対応を心がけましょう。マスク着用など、個人予防を示してあげましょう。)

新型インフルエンザに対する備えは、国や県や企業など、日本の国全体で、以前から対策を図ってきており、国や県、お住まいの市町村から正確な情報を素早く提供するようにしておりますので、県民の皆さんが情報に惑わされることなく、落ち着いて行動を行えば、社会的混乱は起きません。

お住まいの地域で提供される情報に基づいて行動をお願いします。

そして、外出時(咳をされている方がおられる場合は、家の中でも)にはマスクを付けてください。

急な発熱など心配になる症状があった場合は、発熱相談センターに相談ください。

(問35) 今、海外旅行に行ってもいいですか。

<回答>

【海外発生期】

出来るだけ避けてください。

国、地域では、ヒト-ヒト感染の新型インフルエンザの発生が確認されており、WHOよりこれらの地域へは渡航自粛の指定がなされています。

これを受けて外務省からは、感染症危険情報が、厚生労働省からは渡航延期勧告が出されています。

なお、これらの状況は変更されることが予想されますので、今後の情報にご留意ください。