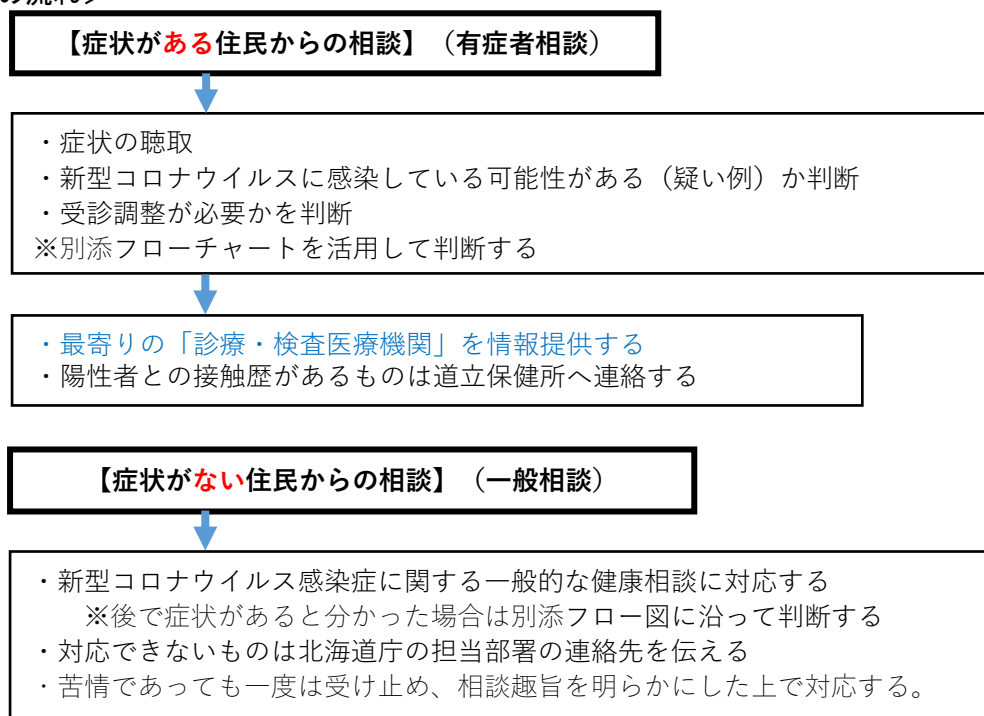


### <相談窓口の概要>

- ・発熱や呼吸器症状がある、もしくは新型コロナウイルス感染症に関する疑問・不安のある北海道民からの相談に対応し、症状のあるものは「診療・検査医療機関」に確実に受診できるよう案内する。  
原則、道内の保健所設置市（札幌市、旭川市、函館市、小樽市）に所在のある住民は除く。
- ・陽性者との接触が明らかであるなど感染の可能性が高く、帰国者・接触者外来の受診が必要な住民について、管轄道立保健所に確実につなぐ。
- ・保健所は、連絡を受けた相談者に対し、帰国者・接触者外来のマッチングや検査受検の調整を行うことを役割とする。

### <相談の流れ>



### <手順>

手順	内容
①相談受理	<p>・相談窓口の趣旨（「北海道の新型コロナウイルス感染が疑われる症状がある方の相談窓口であること」、「電話相談であり診療ではないこと」、「感染の疑いがある場合は当センターから保健所へ連絡すること」）を説明する。</p> <p><b>症状がある場合</b></p> <p>・症状を聴取し、【別紙１－１】（対応フローチャート）、【別紙２】（症状診断チェックリスト）にそって「<u>感染の疑いがあるか</u>」「<u>緊急性</u>」「<u>受診の必要性</u>」を判断する。</p> <p>・判断の際は必要に応じ、医師の判断を仰ぐ。</p> <p><b>症状がない場合</b></p> <p>・FAQ や北海道庁ホームページ、厚生労働省ホームページ等を参考に助言指導する。</p> <p>・明らかに苦情と分かるものでも一度受け止め、FAQ を参考に対応する。</p> <p>※「COCOA アプリ」から通知があった場合は「②※その他」を参照。</p>

手順	内容
② <u>症状がある</u> <u>場合の対応</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染の疑いがあるかどうか」「保健所への連絡が必要か」の回答をする。</li> <li>・症状に応じた対処方法等について助言する。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>○<b>症状の判断：</b>  別紙2 「症状判断チェックリスト」を用いて判断する。  「緊急性の高い症状」における項目については、患者自身の自覚症状と、同居家族がいる場合はその客観的情報を含め総合的に判断する。</p> </div> <p><b>＜接触歴があり症状が軽い・無症状の場合＞※フローチャート①</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染の疑いがあると思われるため、居住地の道立保健所にあなたの状況を伝える」「居住地の道立保健所がさらに詳しく体調や行動を聞き取り、最終的に受診・検査の必要性を判断する」ことを説明。</li> <li>・【様式1】「相談受付票」に沿って相談者の氏名、住所、連絡先等を聞き取る。</li> <li>・居住地の道立保健所の名称、代表電話番号を伝える。</li> <li>・保健所から連絡があるまでは自宅待機をすること、緊急を要する症状が出た場合の対処方法、家族の感染予防等について指導する。</li> </ul> <p><b>＜接触歴があり緊急性の高い症状がある場合＞※フローチャート②</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染の疑いがあると思われるため、居住地の道立保健所にあなたの状況を伝える」「居住地の道立保健所がさらに詳しく体調や行動を聞き取り、最終的に受診・検査の必要性を判断する」ことを説明。</li> <li>・チェックリストに該当する緊急性の高い症状があり、自力での受診が困難な場合は保健所へ即時連絡（電話）。その後、保健所の指示にしたがい、救急車を要請するよう助言する。</li> </ul> <p>※救急車要請や夜間救急センター受診の場合：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最寄りの夜間救急センターか夜間当番病院へ受診する場合は、事前に電話を促す（受診先は北海道救急医療情報案内センター電話番号を紹介）。</li> <li>・受診の際は公共交通機関やタクシーは極力使わず、自家用車で、付き添いは同居家族とし、人数も最小限にすることを説明する。</li> <li>・自力受診不可能な場合は救急車を要請するよう助言する。</li> </ul> <p><b>＜接触歴がなく症状が軽症である場合＞※フローチャート③</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最寄りの「診療・検査医療機関」を情報提供し「症状があるので、念のため居住地の保健所にあなたから相談があったことを情報提供します」と伝える。</li> <li>・かかりつけ医のある人はかかりつけ医への相談を勧め、相談に不安がある等の場合は最寄りの「診療・検査医療機関」を情報提供。居住地の保健所に相談があったことを伝える。</li> <li>・自力での相談が難しいと判断された場合は、本人の同意を得て相談員から医療機関へ連絡し、状況について伝えた上で指示を仰ぐ。</li> <li>・受診をせず様子を見たいという意向が強い場合は、ハイリスク者との同居の有無を確認のうえ、不要不急の外出を避けての自宅安静や症状等に応じた対処法等を助言する。</li> </ul>

手順	内容
	<p>＜接触歴がなく緊急性の高い症状がある場合＞※フローチャート④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ以外の急性呼吸器疾患または基礎疾患の悪化の可能性が高いため、一般と同様の救急対応と判断される。</li> <li>・夜間救急病院の受診か、救急車を要請するよう促す。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>○保健所に電話連絡をする場合の対応：</p> <p>相談者へ→「お聞きした情報を保健所へ伝えますが、症状経過などは大切な情報なので、保健所からも確認される場合があります。体調が悪いところ申し訳ありませんがご説明をお願いします」と伝えておく</p> <p>保健所へ→相談者の状況及び状態像判断を簡潔に伝え、指示を仰ぐ（状況を聞いて保健所がその後の対応を判断する）</p> <p>※必ず保健所が対応を引き継がなくても良い場合があることに留意。</p> </div> <p>※その他</p> <p>（既に濃厚接触者として健康観察をされている場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽症であれば、管轄保健所に指定されている電話番号に連絡するよう促す。</li> <li>・緊急性の高い症状がある場合は、フローチャート②と同様に対応する。</li> <li>・症状に応じた対処方法を助言する。</li> </ul> <p>（COCOA アプリからの通知を受けたが無症状の場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知の内容について聞き取り、接触が確実であることを確認する。</li> <li>・管轄保健所への連絡（夜間であれば翌日の日中、休日であれば開庁日）を促す。</li> <li>・保健所と連絡ができるまでは不要不急の外出を控え、咳エチケット・手洗いの励行やソーシャルディスタンシングについて指導する。</li> </ul>
③保健所への情報提供	<p>（接触歴があり症状が軽い・無症状の場合）※フローチャート①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>時間帯により指定された方法で保健所に電話で情報提供する。</u></li> <li>・<u>【様式１】に必要事項を記載し、パスワードを付与し保健所にメールする。</u></li> </ul> <p>※メールアドレスは別添参照</p> <p>（接触歴があり緊急性の高い症状がある場合）※フローチャート②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>時間帯によらず保健所に電話で情報提供する。</u></li> <li>・<u>速やかに【様式１】に必要事項を記載し、できあがり次第、パスワードを付与し管轄保健所にメールする。</u></li> </ul> <p>※メールアドレスは別添参照</p> <p>（接触歴がない場合）※フローチャート③④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住地の保健所ごとに分けて【様式２－１】に必要事項を記載し、<u>翌日朝９時まで</u>にパスワードを付与し各保健所にメールする。</li> <li>・状況に応じ電話連絡が必要な場合、可能なかぎり保健所の開庁時間に連絡する。</li> </ul>
④記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容は別紙「分類表」によりカテゴリー分類し、【様式２－１】に要約して記載する。</li> <li>・個人情報漏洩しないよう、鍵のかかる場所に保管し、持ち出さないこと。</li> </ul>

手順	内容
⑤報告	<p>報告先：対策室相談対応班</p> <p><b>相談内容</b>（相談内容の集計・分析のため） １日ごと、【様式２－１】を道庁対策室相談対応班へメールで送信する。</p> <p><b>相談件数</b>（健康相談センターの国報告のため） ・【様式２－２】翌日１２時まで ※いずれもパスワードを付与すること。</p>
⑥一時的な対応変更について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道立保健所において、一時的に通常以外の対応が必要な事案が発生した場合は、保健所から道庁コロナ対策本部相談対応班に連絡し事案について伝達する。</li> <li>・相談対応班は対応内容を確認して【様式３】に必要な事項を記入し、相談センター担当者あてメールを送付（cc:当該保健所担当者）する。（緊急の場合は、メール送信後、相談センター担当者あて確認の電話をする） （※事案の例）             <ul style="list-style-type: none"> <li>・不特定多数の接触を広く周知し濃厚接触者を特定する必要がある場合</li> <li>・集団発生等により一時的に保健所が窓口を開設する場合                                  など</li> </ul> </li> <li>・相談センターは指定の日（もしくはメールを受理した時点から）対応を開始する。</li> <li>・一時的な対応が終了した時は、保健所は道庁コロナ対策本部相談対応班に連絡する。 相談対応班は【様式３】に必要な事項を記入し、相談センター担当者あてメールを送付する。</li> <li>・相談センターは、メールを確認した時点（もしくは指定された期限）で対応を終了する。</li> </ul>
⑦その他	<p><b>（医療機関・消防からの相談について）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・救急搬送先、受診先についての相談の場合、所管保健所に電話連絡し、保健所からの対応を依頼する。</li> </ul> <p><b>（札幌市・函館市の市民からの相談）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この電話番号は各市以外の地域に住む道民を対象に行っていることを伝える。</li> <li>・札幌市民は＃７１１９を伝え、つながらない、直接紹介の希望がある等の場合は最寄りの診療・検査医療機関を紹介する。</li> <li>・函館市民は開庁時間であれば市立函館保健所への相談を促し、つながらない・時間外、直接紹介の希望がある等の場合は最寄りの診療・検査医療機関を紹介する。</li> </ul> <p><b>（旭川市、小樽市の市民からの相談）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記２市については、各市の相談センターが医療機関を紹介することになっていることを説明し、各市の相談センターの電話番号を伝える。</li> </ul>

北海道新型コロナウイルス健康相談センター 全体フロー図

道民からの相談

北海道庁新型コロナウイルス  
健康相談センターです

発熱、呼吸器症状などが

ある

ない

お住まいはどちらですか？

4 市 (札幌市、旭川市、  
函館市、小樽市) **以外**

4 市 (札幌市、旭川市、  
函館市、小樽市)

●別紙フロー図を参照

最寄りの受診・検査医療機関の名称・  
電話番号を紹介(別紙)、または管轄  
の道立保健所へ情報提供する。

●函館市：受診・検査医療機関を紹介

●札幌市、旭川市、小樽市：受診相談センターを案内

札幌：#7119、011-272-7119 (24h 対応)

旭川：0166-25-1201 (24h 対応)

小樽：0134-22-3117 or 22-3110 (各 24h 対応)

お住まいはどちらですか？

4 市 (札幌市、旭川市、函館市、小樽市) **以外**

4 市 (札幌市、旭川市、函館市、小樽市)

【一般相談】

例：予防方法、検査や治療について、苦情、  
公表に関するご意見 等

○各種資料を参考に対応

○別途対応する部署がある場合は紹介

◆一般的な相談内容は、可能な範囲で回答

例：予防方法、検査や治療について 等

◆各市の施策等に関することは、次の電話番号を案内

札幌市 011-632-4567  
(9:00~21:00)

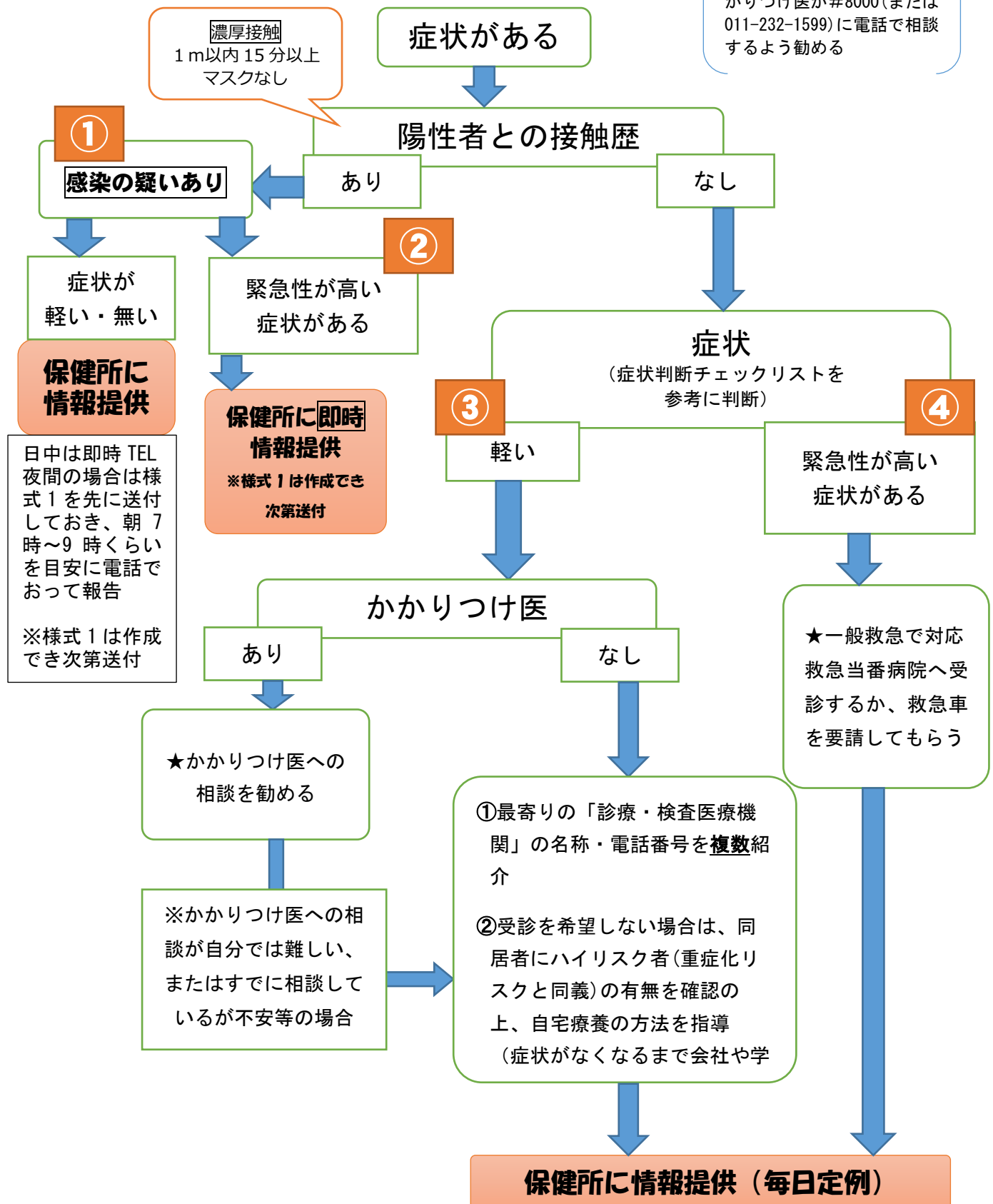
旭川市 0166-25-1201 (24 時間)

函館市 0138-32-1547 [ 平日 8:45~17:30  
土 8:45~12:00 ]

小樽市 0134-22-3110 (平日 8:50~17:20)

## 【相談対応フローチャート】

※小児の場合、小児科医での診察が望ましいため、かかりつけ医か#8000(または011-232-1599)に電話で相談するよう勧める



参考：●令和 2 年 5 月 8 日付け事務連絡 厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部  
「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安について」  
●令和 2 年 8 月 3 日付け事務連絡 厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部  
「新型コロナウイルス感染症の感染が疑われる患者の取扱いについて」



## 【保健所設置市対応フローチャート】11月～

(札幌市・旭川市・小樽市・函館市) ※申し送りは様式1不要

※小児の場合、小児科医での診察が望ましいため、かかりつけ医か#8000(または011-232-1599)に電話で相談するよう勧める

症状がある

濃厚接触

1m以内 15分以上  
マスクなし

陽性者との接触歴

あり

なし

感染の疑いあり

症状が軽い

緊急性が高い、かつ症状があ

緊急性が高い症状がある

(症状判断チェックリストを  
参考に判断)居住地保健所へ  
自分で連絡して  
もらう日中～即時  
夜間～翌日開庁  
時間に

【函館市】保健所に  
即時情報提供  
**0138-32-1547**  
※土日祝は裏番号

★ご自身でお電話して頂く

【札幌市】

**011-272-7119 または #7119(24h 対応)**

【旭川市】

**0166-25-1201(24h 対応)**

【小樽市】

**0134-22-3117 or 011-22-3110**

(閉庁時間帯は保健師携帯へ転送がかかる)

**緊急時は 119 へ**

(※1) #7119 とは  
「救急安心センター事業」  
救急車を呼ぶかどうかの判断  
医療機関受診するかの判断  
★保健所ではありません★  
★当相談センターから電話不可★

★ご自身で  
救急当番病院へ受診か  
救急車(119)を要請

【札幌市】

**011-272-7119 または #7119(24h)**

※繋がらない、直接紹介の希望がある等の場合は  
最寄り医療機関を紹介

【函館市】

**0138-32-1547**(平日 8:45～17:30 土 8:45～12:00)

上記以外の時間や土日祝は最寄り医療機関を紹介

【旭川市】

**0166-25-1201(24h 対応)**

【小樽市】

**0134-22-3117 or 011-22-3110** (各 24h 対応)

(閉庁時間帯は保健師携帯へ転送がかかる)

※旭川市、小樽市は当センターから医療機関の  
紹介は出来ません。

参考：●令和2年5月8日付け事務連絡 厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部  
「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安について」  
●令和2年8月3日付け事務連絡 厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部  
「新型コロナウイルス感染症の感染が疑われる患者の取扱いについて」

## 症状判断チェックリスト

- ・★に1つでもチェックがあれば「重症化リスクあり」と判断する。
- ・●にあてはまる場合は「緊急性が高い症状がある」と判断する。
- ・陽性者との接触があり既に濃厚接触者として健康観察中であって、症状が出てきた場合は、当該保健所かフォロアップセンターに連絡するよう促す。

		チェック	緊急性の高い 症状等	内容	備考
接触歴	明らかな接 触			濃厚接触者との接触あり（健康観察中である場合も含む）	
				海外渡航歴のある者との接触あり・又は自身に渡航歴あり（2週間以内）	
				不明	
重症化リスク	基礎疾患		★	糖尿病、高血圧、心血管疾患、慢性呼吸器疾患、がん、免疫疾患	
	年齢		★	50歳以上である	
	経過		★	発症10日以内である	
	妊婦		★	妊婦である	
症状	発熱			平熱より高い日が続いている	
			●	解熱剤を使用しても38℃以上の熱が続いている	
				平熱である	
	表情・外見		●	顔色が明らかに悪い	
			●	唇が紫色になっている	
			●	いつもと違う、様子がおかしい	
	呼吸苦		●	急に息苦しくなった	
			●	肩で息をしている・ゼーゼーしている	
			●	横になれない、座らないと息ができない	
			●	息が荒くなった（呼吸数が多くなった）	
			●	日常生活の中で少し動くと息があがる	
			●	胸の痛みがある	
				特にない	
	倦怠感			起きているのがつらい	
				動けるが、いつもよりだるい	
				特にない	
	意識障害		●	ぼんやりしている（反応が弱い）	
			●	もうろうとしている（返事がない）	
			●	脈がとぶ、脈のリズムが乱れる感じがする	
	咳・痰			いつもどおり反応できる	
				ひどくなっている	
				いつもよりある	
	鼻汁・鼻 閉、咽頭 痛、頭痛			特にない	
				ひどくなっている（症状： ）	
				いつもよりある（症状： ）	
	味覚・嗅覚			特にない	
				全く感じない	
				いつもより感じにくい	
	嘔吐・下痢			特にない	
				嘔吐や吐き気が続いている	
				下痢が続いている（1日3回以上）	
	その他		●	食事が食べられない（普段の半分以下）	
			●	半日で一度も尿が出ていない	
				その他（ ）	
受診・検査等	受診歴			あり（受診先：帰国者・接触者外来、発熱外来、一般内科、その他）	
				なし	
	肺炎像			あり	
				なし	
その他	その他			不明	

参考：「新型コロナウイルス感染症の軽症者等に係る自宅療養の実施に関する留意事項（第3版）」R2.6.15事務連絡 厚生労働省新型コロナウイルス感染症対策推進本部

「新型コロナウイルス感染症（COVID-19）診療の手引き第2版」



## 北海道新型コロナウイルス感染症健康相談センター相談受付票

※色つきセルはプルダウンから選ぶ

担当者氏名（ ）

受付日時	R 年 月 日 ( )	受電	:	所管保健所	
連絡理由					
具体的内容及び判断					
【基本情報】					
フリガナ		続柄		連絡先	
相談者氏名					
フリガナ		性別	年齢	生年月日	年 月 日
対象者氏名					
住所					
連絡先	本人:			家族（緊急連絡先）:	所有者（ ）
所在地			その他の所在地（ ）		
基礎疾患				服薬	(薬剤名など)
職業		家族構成			(同居家族)
ADL			特記事項（ ）		
認知の問題			特記事項（ ）		
【症状・経過】					
症状経過	※発症日	月 日	※肺炎像		( 月 日 時点 )
バイタルサイン	( 月 日 : 時点 )				
	意識レベル		脈拍数	回/分	血圧 / mmHg    体温    ℃    SpO2    %
呼吸状態				その他（ ）	呼吸数    回/分
表情・外見など					
検査	<input type="checkbox"/> 胸部レントゲン <input type="checkbox"/> 胸部CT <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 他感染症の検査（ ）				
その他特記事項					

■□■北海道新型コロナウイルス感染症健康相談センター 相談受付実績報告書(個票)■□■

[illegible]

様式2-2

相談経路	発生時 対応準備	施設内体 制	疑似症例	その他有症 者の相談	保健所の 対応	治療・ 検査方法	予防 方法等	行動歴等 の公表	苦情	その他	その他再 掲 帰省者等	合計
一般住民	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宿泊施設等事業者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医療機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他公的機関等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
上記以外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			↓	↓								
再掲：相談結果	保健所を紹介		0	0								
	療・検査医療機関等を紹		0	0								
	医療機関受診勧奨		0	0								
	保健所・相談センターを		0	0								
	その他		0	0								

## 対応変更届

日 時	令和 年 月 日 ( ) :
変更点	
内 容	
<p><input type="checkbox"/> 以下のとおり、対応の変更をお願いします。 変更期間 ( 月 日 : ~ 月 日 : )</p> <p><input type="checkbox"/> 以下のとおり、対応変更を終了します。 終了日 ( 月 日 : ~ )</p> <p>担当：北海道庁新型コロナウイルス対策本部 相談対応班 TEL：011-206-0192</p>	