

## IV 名古屋市委託事業

### 1 なごや新型コロナワクチン長期的な副反応相談窓口事業

#### 1) 目的

新型コロナワクチン接種後の長期的な副反応が疑われる症状のある市民に対して、専用の電話相談窓口を開設し、看護職が相談に応じ、治療および予防接種健康被害救済制度につなげることを目的とする。

(長期的とは、接種後概ね2週間以上経過しても継続するような症状を想定)

#### 2) 対象

名古屋市民等

#### 3) 期間

令和4年3月25日(金)～令和6年3月31日(金)……令和6年4月以降も継続中

#### 4) 相談受付時間

平日 午前9時から午後5時まで

#### 5) 相談体制

①対応方法は電話相談とした

②相談員として看護職4名を採用し、常時3人体制で対応した。

③専用電話は携帯電話で開設当初3回線、4月以降5回線とした。

#### 6) 事業内容

##### (1) 相談対応

専用の電話相談とする。

名古屋市民等からの電話での相談に対応し、かかりつけ医または名古屋市医師会の協力医療機関を紹介し、治療へ繋げる。

すでにかかりつけ医から、副反応と説明を受けた者へは、予防接種救済制度について紹介し、申請方法や申請機関等を案内する。

##### (2) 記録および報告

日報:名古屋市指定の様式に受電件数、対応件数、協力医療機関案内件数、主たる相談件数、症状の内訳、相談者の属性、相談内容、助言内容等を記録する。

相談終了後は、毎日メールにて名古屋市に報告する。

月報:名古屋市指定の様式にて1か月分の日報の集計結果と相談の主な内容と傾向についてまとめる。

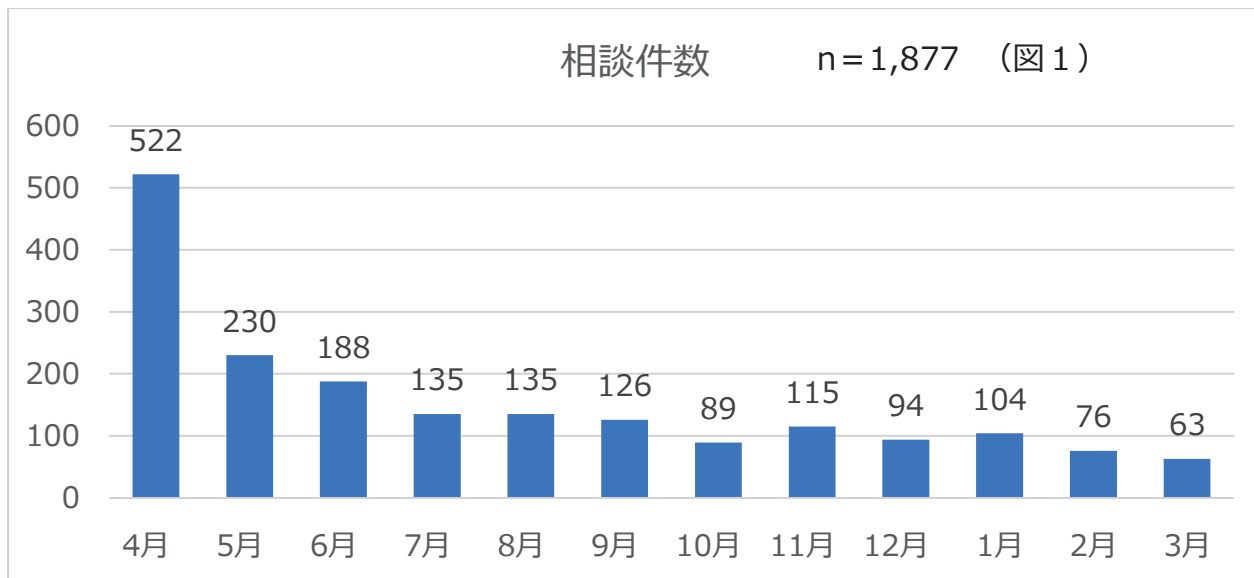
1か月ごとにメールにて名古屋市に報告する。

##### (3) Q&Aの作成

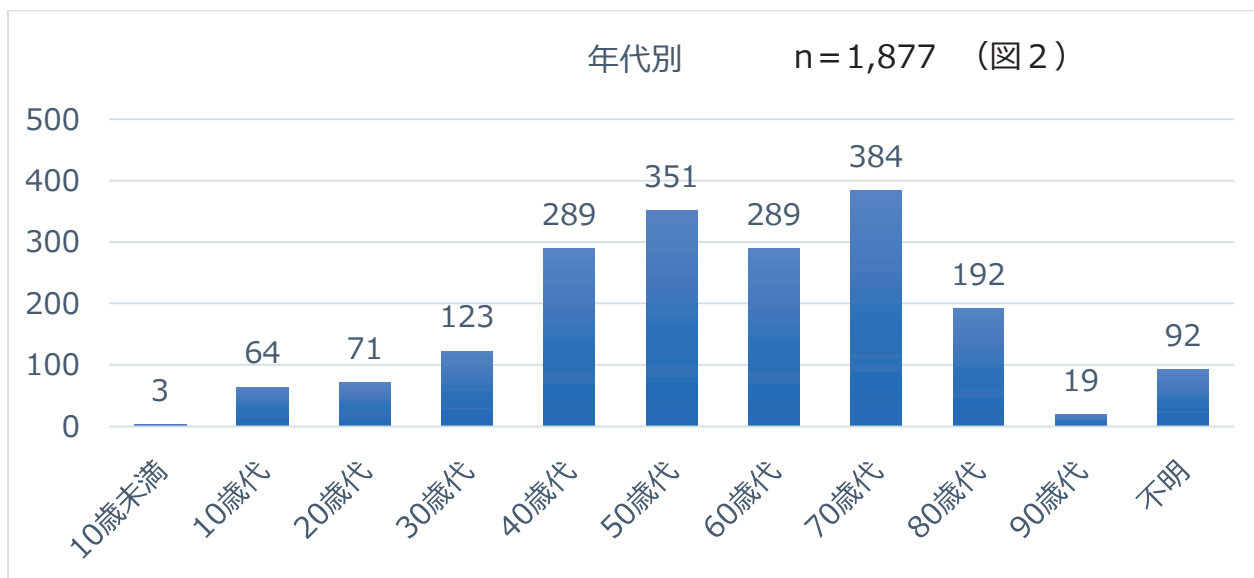
随時、相談対応についてまとめ、Q&Aを作成し、随時更新する。

7) 事業実績 令和4年4月1日～令和5年3月31日

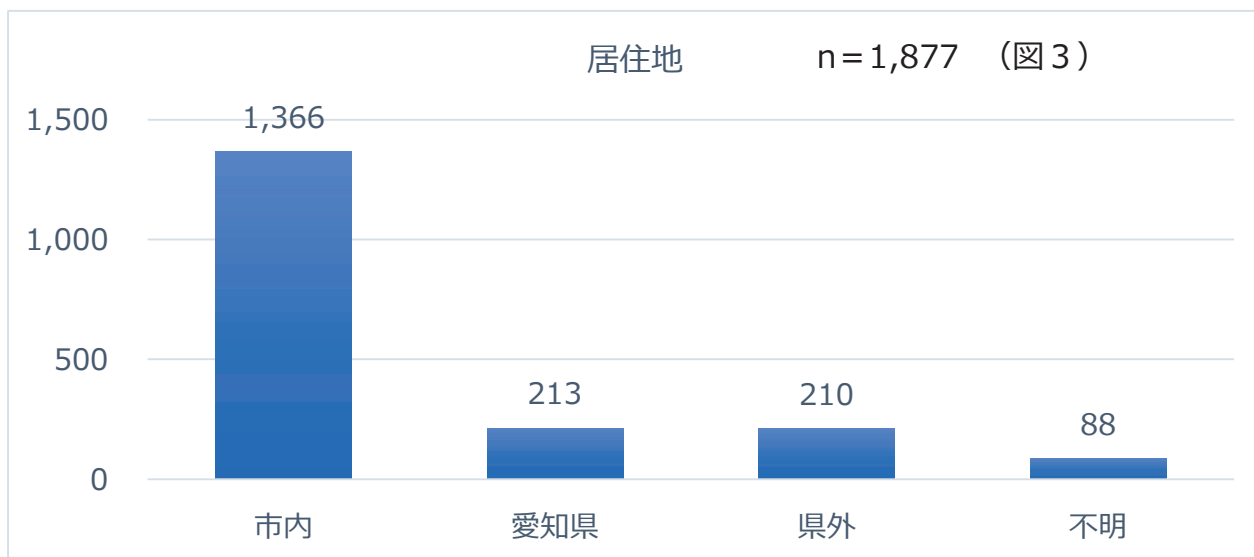
(1) 相談件数



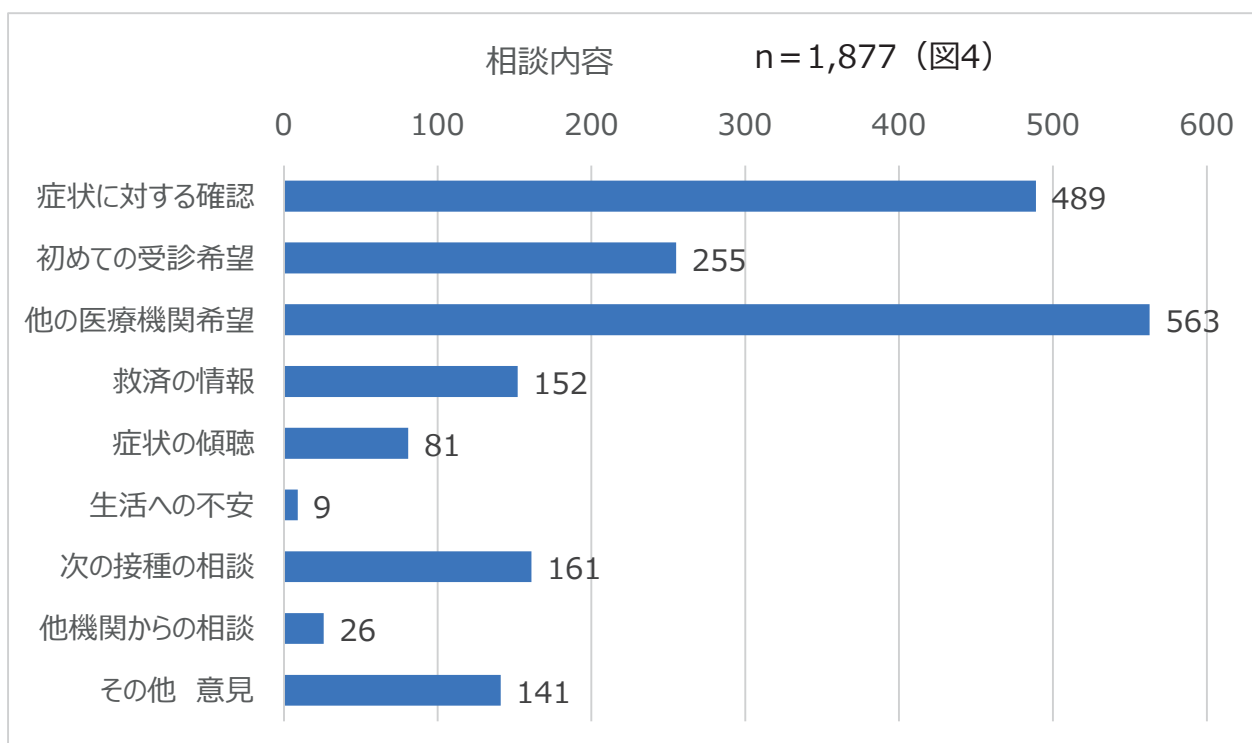
(2) 年代別



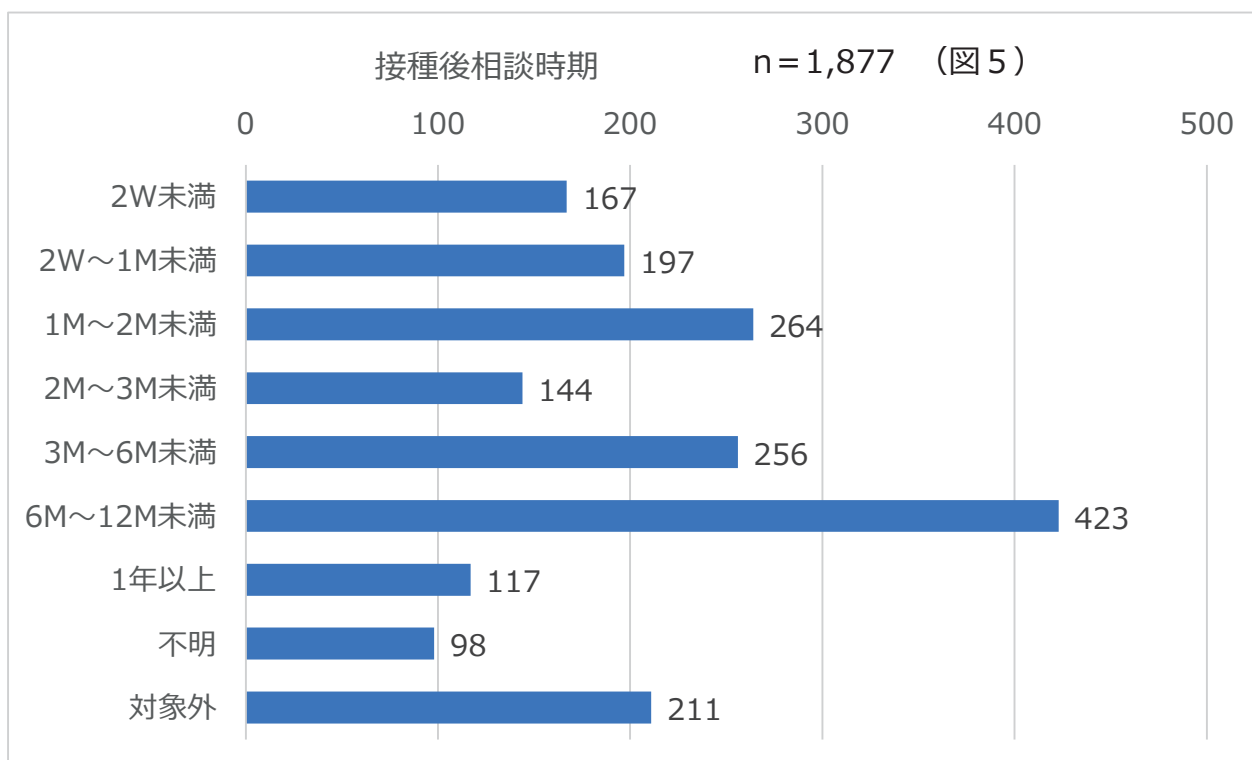
(3) 居住地



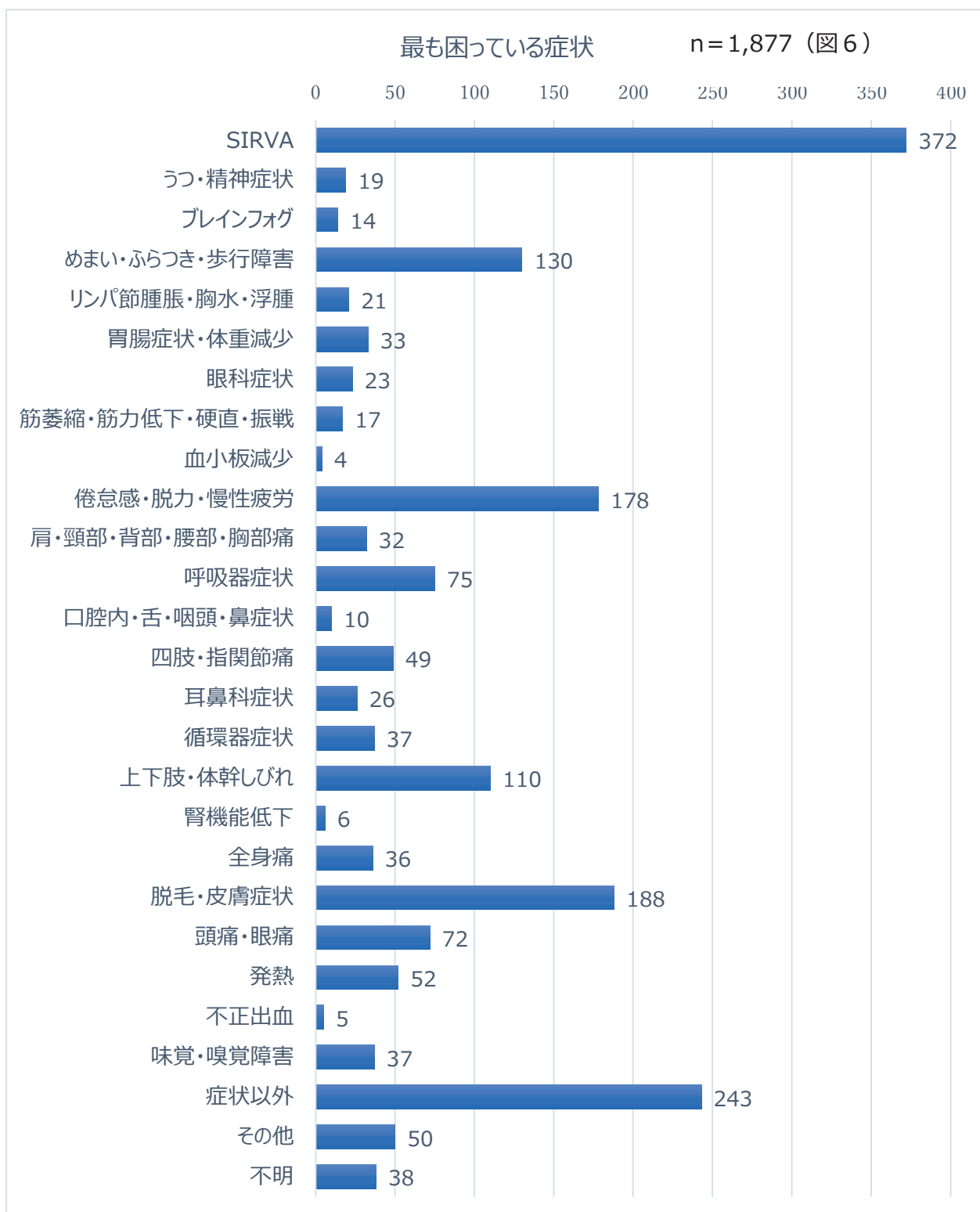
(4)相談内容



(5)相談した時期



(6)最も困っている症状



## 8) 結果

- ・相談者の年齢分布は40～80歳代が多くを占めた。
- ・相談の居住地は名古屋市内在り70%、愛知県内15%、県外からが15% (17都道府県)であった。
- ・相談内容はワクチン接種後の他の医療機関紹介希望が30%と最も多かった。
- ・ワクチン接種後の症状は年代を問わず多岐にわたり、6カ月～1年と長期間身体的精神的苦痛を伴っていた。
- ・最も困っている症状は、「SILVA」と想定される症状が20%を占め、ワクチン接種後に生じる肩の急性症状(肩関節周囲炎、滑液包炎、腱板炎等)であった。

## 9) まとめ

- ・医療機関の紹介を含め必要に応じ具体的な情報を正確・迅速に伝えることで、40%の相談者が診療所を受診した。
- ・予防接種救済制度の情報提供は7%の相談者に提供できた。
- ・本相談事業を看護師が行うのは全国的にも初めてであり注目度が高く、17都道府県からの相談が寄せられた。
- ・相談員は日々相談者に寄り添い話を傾聴し、問題を一緒に考え副反応に悩む多くの方々が安心と納得をして次の健康行動に移行できることを目指し相談に応じた。相談窓口はワクチン接種に関する行き場のないあらゆる意見を聴く場となった。救済制度や自治体における見舞金の情報提供を行うと共に、医学的知識やデータなどの客観的数値を提供することで不安の軽減につなげることができた。
- ・複数回入電されるリピーター事例に対しては、事例検討を行いどの相談員も統一した対応がとれるよう努めた。

新型コロナウイルス感染症は令和5年5月には感染症法2類相当から5類に分類されるが、ワクチン接種後半年～1年と長期副反応に苦しむ市民の存在は続くことが予測されるため、本相談窓口は令和5年度も規模を縮小して継続する。

## 10) 資料

### (1) 報道資料



### (2) 相談場面写真



## 2 高齢者施設等を対象とした新型コロナウイルス感染症相談窓口事業

### 1) 目的

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、高齢者福祉施設・居住系事業所における施設内療養者の救急搬送先が見つからず、施設内療養を継続する等、事業所の負担が増大していることを受け、感染対策の対応を支援するとともに、事業所職員の負担軽減を図るため相談窓口を設置する。

### 2) 対象者

名古屋市内高齢者施設・居住系事業所等

事業所種別	事業所数
介護老人福祉施設(地域密着型含む)	121
介護老人保健施設	74
介護医療院・介護療養型医療施設	7
特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)	112
住宅型有料老人ホーム	353
サービス付き高齢者向け住宅	107
認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	204
養護老人ホーム・経費老人ホーム	27
短期入所生活(療養)介護(ショートステイ)	215
合 計	1,220

### 3) 期間

令和4年9月13日(火)～令和5年5月31日(水)

### 4) 相談受付時間

平日 午前9時から午後5時まで

### 5) 相談体制

- ①対応方法は電話相談とした
- ②相談員として看護職4名を採用し、常時3人体制で対応した。
- ③専用電話は携帯電話3回線とした。

### 6) 事業内容

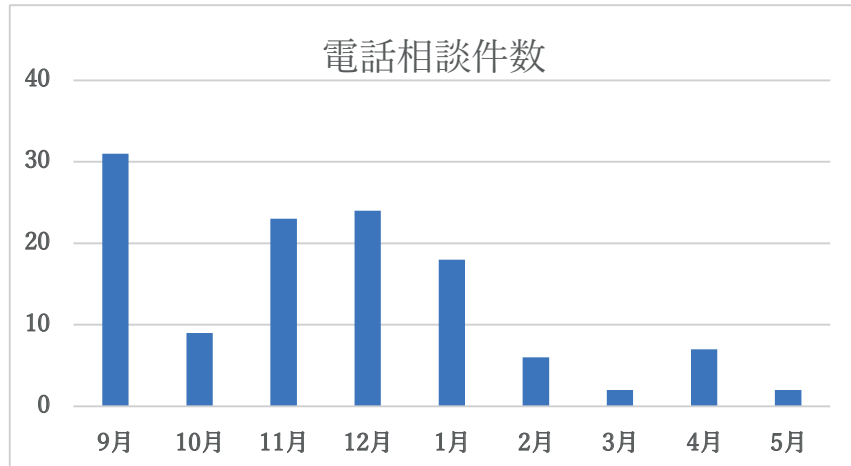
項目	業務内容
各事業所における感染防止対策に関する相談	感染症発生前及び発生初期における相談・助言 DMAT 等介入後の継続的な助言 ・ゾーニング、個人防護具の使用方法 ・食事・排泄・洗濯・ごみ処理方法等における感染防止対策 ・環境整備(換気・清掃・消毒等)
その他、上記相談に付随する業務	業務対応 FAQ の作成・更新 相談対応の記録作成

※上記以外の相談があった場合、名古屋市が提供する情報に基づき、現状の説明や他の相談窓口等の案内を行うほか、相談者の直面する困難な状況を傾聴し、看護師または保健師としての経験に基づき助言・指導を行う。

7) 事業実績 令和4年9月13日～令和5年5月31日

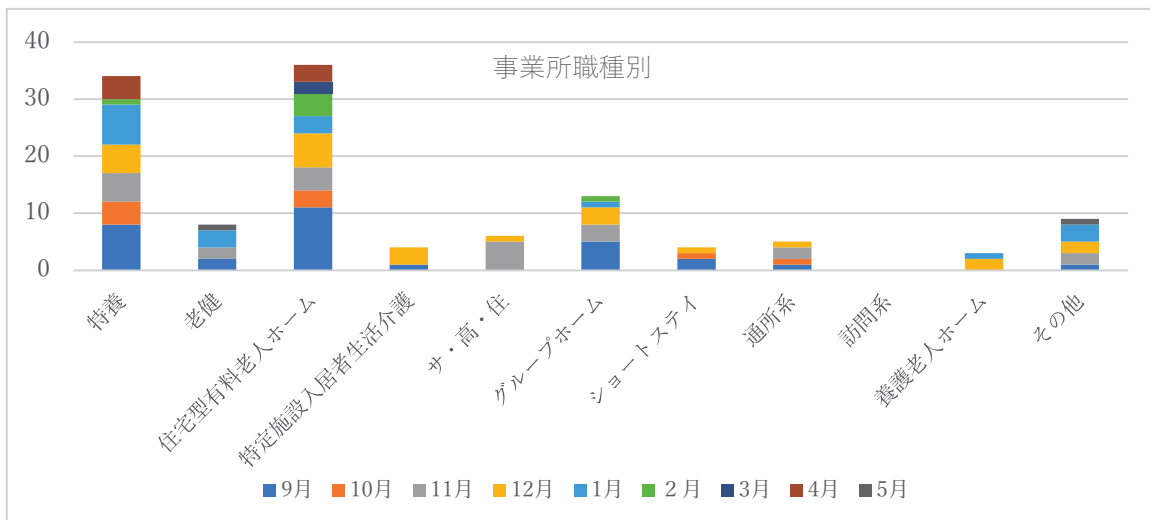
(1) 相談件数

月	件数
9月	31
10月	9
11月	23
12月	24
1月	18
2月	6
3月	2
4月	7
5月	2



(2) 事業所種別

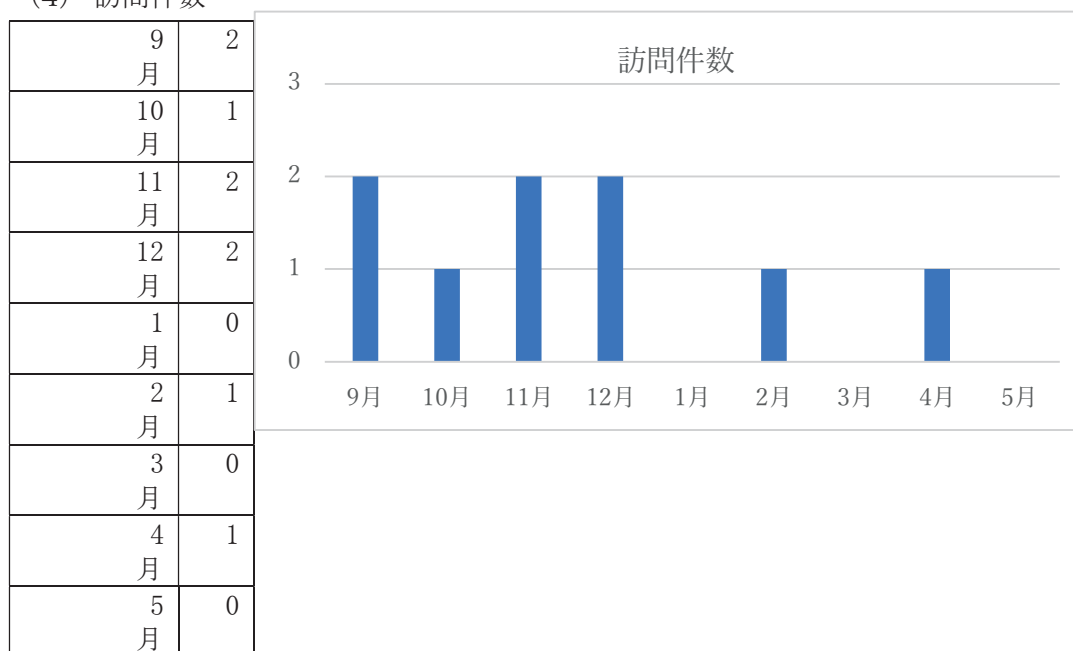
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
特養	8	4	5	5	7	1	0	4	0	34
老健	2	0	2	0	3	0	0	0	1	8
住宅型有料老人ホーム	11	3	4	6	3	4	2	3	0	36
特定施設入居者生活介護	1	0	0	3	0	0	0	0	0	4
サ・高・住	0	0	5	1	0	0	0	0	0	6
グループホーム	5	0	3	3	1	1	0	0	0	13
ショートステイ	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
通所系	1	1	2	1	0	0	0	0	0	5
訪問系	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
養護老人ホーム	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
その他	1	0	2	2	3	0	0	0	1	9
合計	31	9	23	24	18	6	2	7	2	122



(3) 相談者職種

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
施設長・管理者	16	2	18	16	6	4	1	5	
事務長	1	4			2				1
看護職員	5	1	1	1	1	2	1	1	1
介護職員	3		2						
生活相談者	2	1		2	4				
ケアマネ			1	1					
その他	4	1	1	4	5			1	
合計	31	9	23	24	18	6	2	7	2

(4) 訪問件数



(5) 電話相談内容

- ① 相談内容は、陽性者発生時の対応、ゾーニング、具体的な感染対策の確認、物資・人員不足の問い合わせ等、多岐にわたったが、特に高齢者施設での日常生活(食事・排泄・清潔)に直結した対策方法の質問が多かった。
- ② ゾーニングの方法、適切なPPE着脱については、各施設の特色に応じて実践可能な方法を一緒に模索し助言した。
- ③ 管轄の保健センターへの報告状況の確認や、管理者からの適切な運営方法などの問い合わせもあり、不明点は名古屋市高齢福祉課と情報共有し、「新型コロナ感染症相談窓口Q&A」に沿って、追加・修正しながら案内を行った。
- ④ 現場訪問の要望は100%対応した。



(6) 訪問指導内容

- ① 施設の特徴に応じたゾーニング
- ② 感染防止対策(PPE 着脱方法・手洗い・手指消毒・環境整備)の実技確認
- ③ 陽性者発生時の初動動作の確認
- ④ 従事者の支援体制(システム)の案内
- ⑤ ガントチャート作成方法

(7) まとめ

- ① 新型コロナの感染拡大に伴い、重症化しやすい高齢者の安全を守るために各々施設内では適切な感染防止対策に取り組んでいた。高齢者施設・居住系事業所等は共同生活の為クラスターが発生しやすい状況であった。「何とかクラスターを阻止しよう」「リスクを最小限に」と人的・物的に尽力している様子を電話相談・訪問にて知ることができた。
- ② 訪問指導では陽性者が発生していない落ち着いた状況下で、現場のスタッフと対話し具体策を考え、実技の確認・感染対策方法を習得してもらえたことは意義深い関わりができたと考える。
- ③ 感染者のみならず、スタッフの安全・安心な環境下で業務に従事できるようなサポートも必要であると痛感した。特に精神面のサポートとして傾聴・共感し専門家が対応する「こころの相談窓口」の案内も積極的にした。
- ④ 複数回、相談・実技訪問指導を利用された施設もあり、当窓口が気軽に相談でき疑問を解決できる場所だと認識され、必要な情報と安心感を提供する事ができたのではないかと考える。