

保健福祉委員会資料
令和3年11月5日
杉並保健所保健予防課

新型コロナウイルス感染症死亡事案 に関する検証結果報告書

令和3年11月

杉並区新型コロナウイルス感染症死亡事案検証委員会

目次

1	検証の目的	1
2	検証委員会の設置	1
3	事案の概要と事実経過	1
4	当時の区内感染状況と保健所の対応状況	4
5	関係者等へのヒアリング等の調査結果	5
6	検証結果	8
7	検証結果を踏まえた再発防止策	10

別紙1	新型コロナウイルス感染症死亡事案検証委員会名簿
別紙2	杉並区受診・相談センター派遣看護師ヒアリング結果報告
別紙3-1	杉並保健所内の電話回線の通話履歴（照会）
別紙3-2	回答書
別紙4-1	「通話明細内訳」問合せ受付票（郵送用）
別紙4-2	通話料金明細内訳書
別紙5	新型コロナウイルス感染症の情報提供におけるB区の対応について

1 検証の目的

新型コロナウイルス感染症の急激な拡大に伴い、7月初旬には50人程度だった区内の自宅療養者がわずか1か月の間に1,000人規模にまで急増した。そうした中、同居家族への感染防止の配慮等から、自主的に区内勤務先の自営業店舗で隔離療養していた区外の住民の方（以下「自主隔離療養者」という。）が、療養方針等の決定のための杉並保健所（以下「保健所」という。）との連絡が付く前に、死亡に至るといふ事案が発生した。このため、亡くなる前に保健所が本人と接触・対応することができなかつた原因について、できる限り明らかにし、説明責任を果たすとともに、今後、同様の事案の再発を防止するための対策を講じるため、検証を行う。

2 検証委員会の設置

上記目的を達成するため、庁内関係部課長による新型コロナウイルス感染症死亡事案検証委員会を設置し、検証を行った。（別紙1参照）

3 事案の概要と事実経過

（1）事案の概要

A区内の医療機関において、新型コロナウイルス感染症の「軽症」と診断され、療養場所が本区内勤務先の自営業店舗であった自主隔離療養者について、症状を確認し、療養方針等を決めるために、発生届に基づき、保健所が本人への接触を試みていたが連絡が取れず、居所も確認できなかったため、8月5日に対応を終了した。その後、8月8日の警察署からの連絡により、療養していた区内の勤務先において、8月7日に本人が亡くなった状態で発見されたことが判明した。

（2）事実経過

※はマスコミ報道により確認した情報

令和3年 7月31日	<ul style="list-style-type: none">・ A区内の医療機関において、区外の住民の方が発熱と頭痛の症状から新型コロナウイルス感染症の「軽症」と診断された。・ A区保健所が当該医療機関から新型コロナウイルス感染症発生届（以下「発生届」という。）を受理：1件目（所在地には建物名称の記載なく、住居表示と3Fとのみ記載）
8月1日	<ul style="list-style-type: none">・ A区保健所から住所地であるB区保健所に発生届がHER-SYS（感染者等の情報について、インターネットを介して管理・共有するシステム）により転送される。・ B区保健所による本人への聞き取りにより、療養先が本区勤務先の自営業店舗であることが判明したことから、HER-SYSにより、保健所に発生届が転送された。

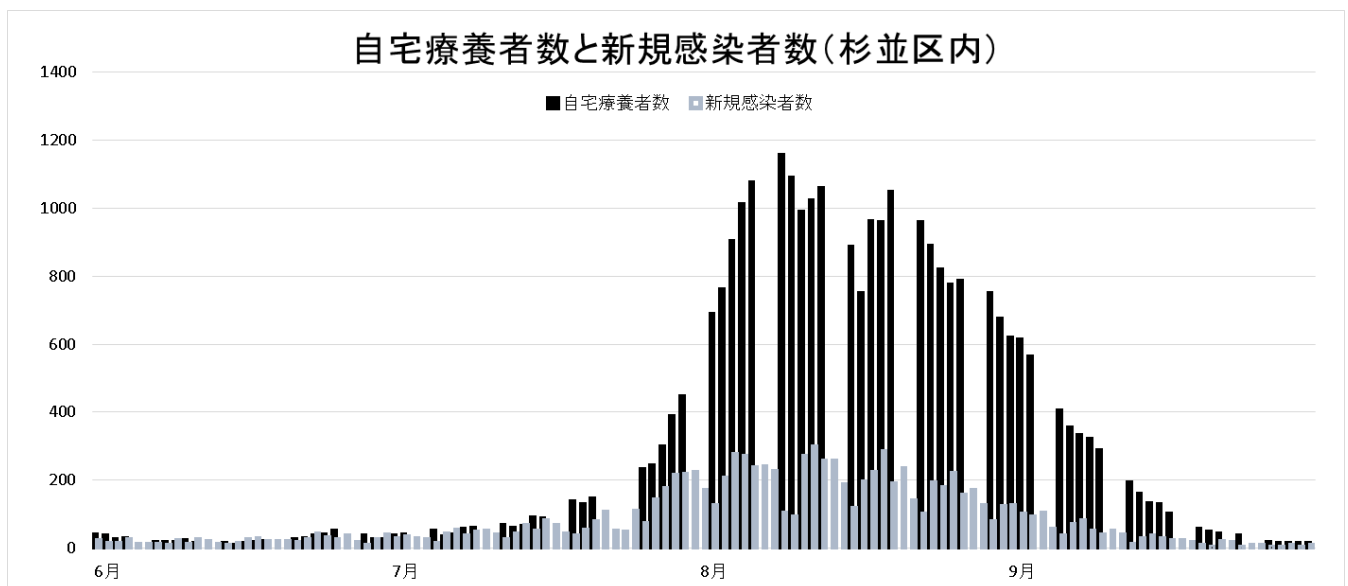
8月2日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 13:40① 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 (不応答の詳細不明) ・ 17:55② 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 (不応答の詳細不明)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 18:48 当該自主隔離療養者から受診・相談センターへの架電 (通話時間 7 秒) ※
8月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9:05③ 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 「電源が入っていないか電波の届かないところにいる」旨の アナウンスが流れる。 ・ 保健所職員がA区内の医療機関に連絡し、携帯電話番号は、 合っていること、当該医療機関から本人には新型コロナ陽性で あった旨通知済であることを確認した。 ・ 9:45 当該自主隔離療養者から受診・相談センターへの架電 (通話時間 33 秒) ※ ・ 11:15④ 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 (不応答の詳細不明) (通話時間 9.5 秒) ・ 13:37 (日本語版) / 13:57 (英語版) 保健所職員が携帯電話 に以下のショートメールを送付 「杉並保健所です。連絡不通のため、感染症法に基づき必要に 応じ、警察や消防庁と連携し、これより安否確認に伺います」 ・ 17:40 当該自主隔離療養者から受診・相談センターへの架電 (通話時間 22 秒) ※
8月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 16:45⑤ 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 (不応答の詳細不明) ・ 18:31⑥ 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 「電源が入っていないか電波の届かないところにいる」旨の アナウンスが流れる。
8月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9:40⑦ 保健所職員が携帯電話に架電したが不応答 (「電源が入っていないか電波の届かないところにいる」旨の アナウンス) が流れる。 ・ 保健予防課の係長級の職員も加わり検討し、訪問することを 決定した。 ・ 16:14 発生届に記入されている所在地を保健師が訪問し、該 当すると思われる居住用建物 3 階を訪問するが別の住民が居 住しており、当該自主隔離療養者の居住を確認できなかった。 ・ 杉並区内での居住確認ができなかったため、保健予防課の係 長級の職員も加わり検討し、以後の対応を終了した。

8月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・9:00 当該自主隔離療養者から受診・相談センターへの架電（通話時間3分27秒）※
8月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・杉並警察署から保健所に「昨日（8月7日）家族の通報で区内の店舗に入ったところ、新型コロナ陽性者が亡くなった状態で発見された」との連絡が入る。 ・杉並警察署から受けた説明では「亡くなった新型コロナ陽性者の母親からの聞き取りによると、本人はA区のPCRセンター(民間検査機関)にて陽性と判明し、PCRセンターが提携する医療機関を受診するようメールが来たが、体調が悪く直ぐには行けないので、少し良くなったら受診するとのことであった。このため発生届が出されていないと思われ、杉並区民ではない方」との説明があった。情報の内容から、当該自主隔離療養者と同一人であるとは即座に結び付かなかった。
8月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・杉並警察署から保健所に電話があり、8月7日に発見した新型コロナウイルス陽性者の死因は新型コロナウイルス感染症による肺炎であることが判明したと連絡が入る。
8月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・都監察医務院から保健所に発生届(HER-SYS)が送付される：2件目（建物名称の記載あり）
8月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都から、8月10日に都監察医務院から送付された発生届については、既に発生届が提出されているため、HER-SYSから削除するようメール連絡が入った。 ・保健所職員が2件目の発生届に記載があった建物名称や症状（咳以外の呼吸器症状、肺炎像、重篤な肺炎、全身倦怠感）、重症度（重症）などの追加情報を基に、1件目の発生届内容の更新を行い、2件目の発生届は削除した。 ・更新作業の中で「発生届」タブとは異なる「ID管理」タブの自由記述欄に、B区保健所による「杉並区内の自営業店舗で療養を行うこと」、「持病があること」、「緊急連絡先（母親の携帯番号）」の記載があることを確認した。
8月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・上記職員の報告を受け、保健所として、8月8日に杉並警察署から連絡を受けた事案が8月1日にB区保健所から発生届が転送された事案と同一事案であることを初めて確認した。
8月31日	<ul style="list-style-type: none"> ・当該事案についてのニュースがテレビで報道される。 ・建物名称など新たに確認した情報に基づき、改めて保健所職員が現地確認を行ったところ、発生届の所在地には建物が2棟あり、8月5日に訪問した居住用建物の隣に、当該自主隔離療養者が療養している店舗用ビル及び店舗の看板があることを確認した。

4 当時の区内感染状況と保健所の対応状況

(1) 区内感染状況

本事案が発生した時期における区内の1日の新規感染者数は、当該発生届が転送された8月1日は126人だったが、8月3日には270人を超え、区内基幹病院の新型コロナ専用病床もほぼ満床に近い状態が続いていた。そのため、保健所が入院を必要と判断しても即時に入院できず、中等症以上でも自宅療養を余儀なくされ、急激な症状悪化により、救急搬送される事案もあった。さらに、軽症や無症状者を受け入れるはずであった東京都の宿泊療養施設にも空室が無く、ほとんどの患者は入所できなかったため、8月1日には1日あたり689人だった自宅療養者数が8月3日には901人、8月4日には1,010人と急激に増加した。



(2) 新規感染者及び自宅療養者の対応状況

○新規感染者及び自宅療養者の大幅な増加に対し、保健所では、保健予防課保健師に加え、派遣看護師や全庁の応援保健師による総勢80名を中心に事務職等の応援体制もとり、休日、夜間も含め対応に当たっていた。

○受診・相談センターの電話回線は、9回線で派遣看護師9名が対応していた。積極的疫学調査の応答者、健康観察対象者、濃厚接触者、家族、医療機関、関係施設等からの様々な相談が間断なく寄せられる状況であったため、電話は、つながりづらくなっており、対応待ちが多く発生する状態であった。

(7月31日～8月6日のセンター開設日5日間の相談件数：809件)

- 感染源や濃厚接触者の把握及び療養方針を決定するための積極的疫学調査を発生届受理日当日に行うことが困難な状況となり、同時に、体調の悪い方が増加したことから、積極的疫学調査は、療養方針決定に関する調査に重きをおき、年齢、基礎疾患の有無、症状の状態等を踏まえて、順次調査を実施していた。本事案についても、療養方針を決定するために本人への連絡を行っていた。
- こうした状況の中で、受診・相談センターにも、「保健所から電話がこない。具合が悪いので早く対応してほしい。」といった感染者本人や親族からの電話が著しく増加した。その際には丁寧に症状を確認し、軽症であれば、「順次連絡を取っているため、待っていてほしい」旨の回答をしていたが、折り返し電話の約束や相手先電話番号を控える等はしていなかった例もあった。また、受けた電話の中には、架電者本人が名前を名乗らないケースもあった。
- 自宅療養者の健康観察は、7月中旬までは派遣看護師中心に1日1回の架電により、行っていたが、特に若い世代の方は1回で電話に応答することが少なく、1日中連絡がつかないという状況も多くあった。その後は、自宅療養者の急増に伴い、派遣看護師や応援保健師に加えて、事務職等の応援職員も軽症者の健康観察に従事するよう、体制を強化した。
- 電話連絡不応者に対しては訪問による安否確認を実施していたが、自宅療養者の増加に伴い訪問件数も増加し、一人の保健師が1日に4～5件の訪問に行くことも珍しくなかった。

5 関係者等へのヒアリング等の調査結果

事実経過及び当時の保健所の状況を踏まえると、当該自主隔離療養者に接触できなかった要因は、電話が繋がらなかったこと及び本人の正確な療養場所を特定するに至らなかったことにある。そこで、より詳細にその原因を究明するために関係者等へのヒアリング等を行った。その調査結果は以下のとおりである。

(1) 受診・相談センターに従事する派遣看護師へのヒアリング及び相談票の調査

- 陽性と診断されたが療養方針が決まっていない方から、「保健所からの連絡が無いので、電話した」との問い合わせが多くあったが、症状を確認して軽症と判断した場合は、「順次連絡をとっているため、待っていてほしい」旨の回答を行っていた。架電者が名乗らないことも少なくなかったが、緊急に対応が必要と認めたケース以外はあえて名前や連絡先を確認していないことが多かった。

- 新規感染者や自宅療養者からの相談電話の中で、聞き取り内容から症状がかなり悪化し、往診や入院調整等、保健師による即時の支援が必要と判断した場合には、氏名、症状等を詳しく聞き取り、保健師に引継ぎを行っていた。相談全件について相談票を作成することにはなっていなかった。
- 当該自主隔離療養者の携帯電話に受診・相談センターへの発信履歴があった 8 月 6 日に従事していた委託事業者の派遣看護師全員にヒアリングを行ったが、該当すると思われる電話に対応した記憶のある者はいなかった(別紙 2 参照)。
- 受診・相談センター相談票は、陽性者や自宅療養者からの相談を想定して作成していなかったことから、氏名、連絡先の記入欄はなく、陽性者や自宅療養者の氏名、連絡先、問い合わせ内容については「状況欄」等に記載していた。
- 7月 31 日から 8 月 6 日の期間におけるセンター開設日 5 日分、809 件の相談票について内容を確認したが、当該自主隔離療養者とのやり取りを記録したと思われる相談票は確認できなかった。

(2) 東日本電信電話株式会社への照会

- 東日本電信電話株式会社に対し、9 月 24 日付で当該自主隔離療養者の発信履歴を裏付ける 8 月 1 日から 8 月 7 日までの間の保健所内の電話回線の着信履歴と通話記録の開示を求めたが、開示できない旨の回答があった(別紙 3-1・2 参照)。
- 保健所作成の新型コロナ患者に関する記録(進行管理表)により、保健所が当該自主隔離療養者の携帯電話に合計 7 回架電していたことを確認しているが、東日本電信電話株式会社へ 10 月 7 日に請求し、提供された通話料金明細内訳書で通話を確認できたのは、8 月 3 日(午前 11 時 15 分、通話時間 9.5 秒)の 4 回目 の架電のみであった(別紙 4-1・2 参照)。(当内訳書には、留守電に切り替わった場合を含め電話がつながった場合にのみ記録される。)

(3) 他自治体における HER-SYS の活用方法等についての調査

- 令和 3 年 7 月 29 日から 8 月 4 日の間に 14 自治体からメール送信により移管された事案 102 件のうち、「ID 管理」タブの自由記述欄には 21 件の記載があったが、安否確認に必要な重要情報が含まれていたものは B 区保健所からの 2 件のみであった。

○B区保健所は、7月8日の特別区保健予防課長会において、他自治体への患者情報の提供については、HER-SYSの「ID管理」タブ上で行い、患者の勤務先や行動歴等は同「ID管理」タブの自由記述欄に記入する旨の説明を行うとともに、通知文による周知も行っていった。(別紙5参照)

○B区保健所が8月1日に当該自主隔離療養者に架電した際の聞き取りでは、高齢の両親と同居しているため、自宅での療養はせず、本区勤務先の自営業店舗で療養すること、療養に当たっては食料品等の準備はしているため問題はないこと、入院や宿泊療養の希望は特になかったということだった。

(4) 事務職員、保健師へのヒアリング

① 事務職員

- ・当時の HER-SYS を経由しての発生届の事務処理手順は自治体間で統一されておらず、これまで初期対応に必要な情報は発生届に記載されているのが実態であったため、事務職員は発生届のみを出力し、保健師に引き渡していた。
- ・B区保健所からの HER-SYS 「ID管理」タブを利用した情報提供に関する通知文については、通知の存在を記憶していた職員はいたものの、関係職員全員に共有がされてはいなかった。
- ・8月上旬においては、一日あたりの発生届の受付数が連日200件を超え、感染症係の事務職員7名に都からの応援職員1名を加えた体制により、連日時間外も含めて処理に追われていた状況にあった。

② 保健師

- ・当時、HER-SYS の操作は事務職員が担当し、保健師は、直接操作することになっていなかったため、自由記述欄の情報についても共有されていなかった。
- ・受診・相談センターに従事する派遣看護師から引継ぎのあった患者や自宅療養者に対しては、保健師が直接連絡をとり、緊急性に応じて、往診や入院調整等を行っていた。当該自主隔離療養者については、引き継ぎを受けた記録はなく、8月6日に従事していた保健師5名に対してヒアリングを行った結果、記憶に残っている者もいなかった。
- ・本事案のように療養方針を決めるための積極的疫学調査の初回連絡がとれない場合の対応について、警察や消防への協力要請等を含む詳細なマニュアルが作成されていなかった。

- ・他の電話連絡不応者への対応と同様に、本事案についても発生届に記載のあった住所を訪問したが、その時点では同住所に居住用建物とは別の店舗ビルがあることは認識しておらず、また、療養場所は住宅であるとの先入観があったことから、周辺の店舗ビルで療養している可能性にまで考えが及ばなかった。

6 検証結果

(1) 要因分析

以上の事実経過や当時の感染状況、関係者等のヒアリング結果等を総合的に勘案すると、本事案の自主隔離療養者が亡くなられたのは、以下の複合的な要因によるものと考えられる。

① 医療提供体制の未整備

- ・新型コロナウイルス感染症は、感染症法上、指定感染症に位置づけられており、感染者は隔離が原則であり、入院若しくは軽症であれば宿泊療養施設において治療と療養を行う体制が確保されるべきである。これは、一義的には国と東京都が責任をもって行うべきことであるが、それが果たされず、コロナ病床や都の宿泊療養施設が絶対的に不足し、次善の策としての訪問診療などの医療提供環境も整備されなかったため、医療の手が届かない自宅療養者が爆発的に増える結果を招いた。
- ・保健所は、そのしわ寄せを短期間に一手に引き受ける形になった。本事案の発生時には、1,000人を超える自宅療養者への対応を余儀なくされ、一人ひとりへの対応をきめ細かく行うことには自ずと限界があった。

② 保健所からの連絡に対する不応答

- ・当該自主隔離療養者に対しては、保健所から7回の電話及びショートメール送信を行ったが応答がなかった。保健所から当該自主隔離療養者への架電のうち、通話料金説明内訳書で通話記録が確認できたのは1回のみであった。残りの6回のうち3回は、「電源が入っていないか電波が届かないところにいる」とのメッセージが流れたことが確認できている。あとの3回は、同じく「電源が入っていないか、電波の届かないところにいる」状態だったか、もしくは、呼び出しに対して応答がなかったかのいずれかであったと推察される。この間、当該自主隔離療養者は家族とLINEで連絡を取り合い、保健所に4回架電している記録も残っている。このことから、療養場所の中には電波が届く場所があったものと考えられる。保健所からの7回にわたる電話とショートメールに対し、一度も応答がなかった理由や事情は不明である。

③ 保健所内の情報共有・情報収集体制の不備

- ・B区保健所からの情報提供が所内で共有されていなかったことが、HER-SYSの「ID管理」タブ上に入力された情報を見落とす原因となった。本来、重要な情報については、関係するすべての職員に情報共有の徹底を図るため、供覧に加え、口頭による注意喚起が行われるべきだが、供覧のみにとどまっていた。
- ・8月5日の訪問時に療養場所を確認できなかった時点で、B区保健所に発生届の情報に誤りはないか、追加情報はないかなどを確認すべきところであったが、それを行わずに対応を終了していた。当時の保健所に療養方針を決めるための積極的疫学調査の初回連絡がとれない場合における対応終了の基準がなく、その判断をする体制も整備されていなかった。
- ・受診・相談センターにかかってきた電話について、相談者が名乗らなかった場合や簡易な相談の場合も含め、すべての相談の記録を作成することになっていなかった。そのため、仮に相談者が名乗らなかったとしても、名前を聞いて相談票に記録を残していれば、今回の事案を含め、より適切な対応につながった可能性は否定できない。

(2) まとめ

以上述べたとおり、本事案への対応をめぐっては、保健所としても不十分な点があったことは否めない。区長もその点を認め、9月7日にご遺族に直接お会いし、お詫びとお悔やみを申し上げたところである。

ただし当時は、多くの識者が述べているように、制御不能な災害レベルの感染拡大状況にあり、保健所においても「4 当時の区内感染状況と保健所の対応状況」で振り返ったとおり、限界を超える負荷がかかっていたと言わざるを得ない。災害時がそうであるように、区による公助のみで迅速・的確な対応を行うことは困難であり、公助についても国や東京都による対策や支援、加えて、自助、共助による対応にも頼らざるを得ない状況であったことは事実である。

こうした認識の下に、本事案の反省を踏まえ、次項に記載の通り、第6波に備えて、様々な対策を講じるとともに、国や東京都に対しても必要な取組を求め、区民等に対しては区が取組の周知と協力を求めることこそ、今後区が果たすべき責務であると考えます。

7 検証結果を踏まえた再発防止策

(1) 既に実施済みの取組

○発生届の記載事項全てを紙に印刷し、担当職員による確認と職員間での情報共有を徹底するよう事務改善を図るとともに、1日2回以上の電話連絡をしても24時間連絡がつかない場合は、直ちに安否確認の訪問をするなど、「電話不在時の安否確認」の実施方法を見直した。

○9月1日から自宅療養者支援ステーションを3か所開設し、自宅療養者に対して丁寧な体調確認を行うとともに、杉並区医師会及び区内訪問看護事業者との連携・協力により、訪問診療・訪問看護等を実施する体制を整備するほか、パルスオキシメーターや酸素濃縮装置を確保するなど、区内で自宅療養されている方が安心できるよう自宅療養者支援体制を強化した。

○受診・相談センターの相談票の改善として、氏名、連絡先に加えて、陽性者や自宅療養者からの問い合わせ内容や対応、引継者名の記載欄の追加等、様式変更を行うとともに、全ての相談について相談票を作成することとした。また、新たに記録マニュアルを作成し、全保健師及び派遣看護師に共有し、徹底した。

(2) 第6波に向けた今後の取組（予定）

① 保健所体制の強化

○新規患者の急増に伴う保健所への多種多様な相談の増加にも即座に対応できるよう、受診相談体制を拡充する。

- ・受診・相談センター従事相談員(派遣看護師)及び受付電話台数の増 ※
- ・自動通話録音装置の設置 ※
- ・音声応答転送装置の設置 ※

○相談から療養終了までの患者等の情報を一元管理できる新たなシステムを導入し、業務の効率化を図るとともに、各担当間及び医療機関等において確実な患者支援を行う。

- ・陽性患者等管理システムの導入 ※

○専門職である保健師が直接行うべき業務に注力できるよう、保健師が担ってきた業務のうち、委託可能な業務は民間事業者に委託する。

- ・健康観察業務（自宅療養者支援ステーション業務の一部）の民間委託 ※

② 医療提供体制の強化

○自宅療養中の急激な症状悪化を防ぎ、安全に自宅療養ができるように医療提供体制を強化する。

- ・ 中和抗体投与病床の確保
- ・ 中和抗体投与ステーションの設置 ※
- ・ 患者移送委託費の増 ※
- ・ 酸素濃縮装置の確保 ※

※関連経費を一般会計補正予算（第9号）に計上

新型コロナウイルス感染症死亡事案検証委員会名簿

区分	所 属	氏 名
委員長	保健福祉部長	喜多川 和美
副委員長	杉並保健所長	増田 和貴
委員	総務部長	白垣 学
委員	総務部秘書課長	浅川 祐司
委員	総務部広報課長	藤山 健次郎
委員	保健福祉部管理課長	白井 教之
委員	保健福祉部地域保健調整担当課長	笠 真由美
委員	杉並保健所健康推進課長	渡邊 秀則
委員	杉並保健所保健予防課長	滝川 陽一

杉並区受診・相談センター派遣看護師ヒアリング結果報告

8月6日に杉並区受診・相談センターで相談に対応した派遣看護師9名に対して、ヒアリングを実施した（8月31日、9月28、29日、11月1日）が、当日9時に当該自主隔離療養者からの相談があったことは確認できなかった。

	受診相談センターの状況	6日9時の電話対応
A看護師	<ul style="list-style-type: none"> 電話を置いたらすぐに架ってくるという状況 有症状者が多く、高熱で息遣いも苦しそうな様子で受診を希望する相談が多かった。クリニックを紹介しても受診できず、改めて病院を紹介する人もいた。 主訴、声の張り、話すペース等から状況を判断して、症状が重い場合には、保健師にメモで引継ぎをした。 「陽性と言われたが保健所からまだ連絡がこない」といった相談には、体調の詳細を確認して軽症の方には「保健所からの連絡を待ってください」と説明した。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>もし不応でこれまで対応していた人だとわかれば、記録を探して引継ぎを行うし、症状等を聞きとっていれば記録票は作成している。</p>
B看護師	<ul style="list-style-type: none"> 電話が多く、出るとやっとながったと言われる状況。 陽性者や医療機関から、「保健所からの連絡がまたこない」といった電話がきていた。 息苦しい等の訴えには、起き上がっていないとしんどい位か、顔色がどうか等、具体的に確認して、対応が必要な場合はメモで保健師に引継ぎをした。 陽性者で区と連絡がとれていない不応者の場合には保健師に引継ぎをしている。保健師がその場で対応できない時はメモを渡した。 有症状の単身者にはより注意深く対応した。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>もし不応でこれまで対応していた人だとわかれば、記録を探して引継ぎを行っているはず。</p> <p>・3分以上話していれば記録している。</p>
C看護師	<ul style="list-style-type: none"> 一言目に「やっとながった」との発言がよく聞かれた。 症状によらず、悪化時には救急車を呼ぶようにと説明した。 濃厚接触者についての問い合わせが多かった。 陽性者の親（別居）からの問い合わせも多かった。 相談票は、全数は書けていないが、症状が悪い人の分は書いていたはず。特に、陽性判明日が2日以上前の場合は、発生届が出ているかを、4階だけでなく2階事務にも確認をしていた。 発生届未収受で症状が悪い人から連絡があったときには、リーダー保健師に口頭かメモで引き継いでいた。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>カルテを見に行くときに保留にすることはあるが、会話せずに、電話を3分も待たせないと思う。</p>
D看護師	<ul style="list-style-type: none"> 受話器を置くとすぐに電話がかかってくる状況だった。 重症者は必ず名前を聞いて、救急要請の説明をしていた。 息苦しい人が多かった。 確認することがあった場合などには、お待たせせずに、折り返すことにしていた。3分も待たせることはなかった。 発生届が出ているかどうかは、2階事務にも確認をしている。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>朝一番に重い症状の人の相談を受ければ、印象に残っているはず。メモを残すのが普通だと思う。</p>

<p>E 看護師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入電が多かった。特に「陽性がわかったけど、保健所から連絡がこない」といった電話が多かった。 ・陽性者からの連絡の時には、体調・処方薬があるか、などの状況をまず聞き、進行管理票（カルテ）を探すのに時間がかかると分かっていたので、必ず折り返しの連絡にしていた。 ・進行管理票（カルテ）を探して、名前、電話を聞いて、折り返しということもあった。 ・救急要請が必要と思われる症状が悪い人の対応をした記憶はない。 ・相談票は、ほぼすべて書いている。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>3分超えているなら、重い症状の可能性もある。常勤保健師につなぐことになると思うが記憶にない。</p>
<p>F 看護師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・とにかく電話が多く、電話をおいたらすぐ鳴る状況。 ・「陽性になったけど、保健所から連絡がない」との問い合わせが多かった。その際には、陽性判明日・症状は必ず聞き、急ぎの対応が必要と判断すれば、保健師に相談している。 ・1件につき5分以上対応に時間がかかるケースが多かった。 ・消毒方法などの一般的な相談は相談票に書いていないが、陽性者など聞き取りが必要な場合には相談票を書いている。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p> <p>症状などを聞き取る場合には、3分半の相談時間は短いという印象</p>
<p>G 看護師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発生届が多く、電話は繋がりにくい状況だった。なるべく多くの電話を取ろうと心掛けていた。 ・「陽性になったが保健所からの連絡がない」、「家族が陽性になり、体調が悪そう」との問い合わせが多かった。 ・相談内容を早く聞き取り、必要なことを保健師に引き継ぐようにした ・保留にする場合は、必ず名前と連絡先を聞いている。 ・ほぼ全数、相談票は書いている。 ・電話対応中に、直接相談票にメモする人と、自分用のノートにメモし、それを相談票に書き写す人がいる。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p>
<p>H 看護師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が対応していたらどうしようと不安だが、陽性者で電話がかかってこないという相談だったら、必ず名前は聞いているので保健師に引き継いでいたと思う。 ・とにかく電話がひっきりなしにかかってきていた。 ・濃厚接触者や家族からの相談が多かったように思う。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p>
<p>I 看護師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話がひっきりなしにかかってきていた。 ・内容や本人の様子から、心配な方がいれば、氏名、連絡先、症状等を確認して、必ず保健師に報告していた。 ・「陽性と言われたが保健所からまだ連絡がこない」といった相談には、体調の詳細を確認して軽症の方には「保健所からの連絡を待ってください」と説明したが保健所からの電話を待つ間に具合が悪くなった場合には、救急車を呼ぶようアナウンスしていた。 	<p><u>対応した記憶はない</u></p>

3 杉並第 3 3 1 2 5 号
令和 3 年 9 月 2 4 日

東日本電信電話株式会社東京事業部

様

杉並区長 田中 良



杉並保健所内の電話回線の通話履歴について（照会）

日頃から、杉並区政にご理解とご協力を頂きまして、ありがとうございます。
標記の事項について、下記のとおり照会をさせていただきます。
業務多忙の折、大変恐縮ですが、10月1日までにご回答くださいますようお願いいたします。ご回答までの期間が短く、ご負担をおかけしますが、何卒ご協力くださいますようお願いいたします。

記

- 1、下記杉並保健所電話回線と特定の電話番号の令和3年8月1日から令和3年8月7日までの間の通話履歴について

○杉並保健所側電話回線

- | | |
|---------------|---------------|
| ・03-3391-1299 | ・03-3391-1355 |
| ・03-3391-1015 | ・03-3391-1025 |
| ・03-3391-1991 | ・03-3391-0015 |
| ・03-3391-1379 | |

上記杉並保健所電話回線の通話履歴一覧をご回答くださいますようお願いいたします。
ご回答をいただくことができない場合、その理由も合わせてご回答ください。また行政機関以外の警察や弁護士からの照会があった場合の回答の可否についても、あわせてご回答ください。

- 2、通話履歴の保存期間について

通話履歴はどれくらいの期間、保有しておりますでしょうか。ご回答をいただくことができない場合、その理由も合わせてご回答ください。

ご不明な点等につきましては、下記担当者宛にお問い合わせください。

問合せ先：杉並保健所健康推進課

杉並区荻窪五丁目20-1
03(3391)1355

令和3年10月1日

杉 並 区 長
田 中 良 様東日本電信電話株式会社
東 京 事 業 部

回答書

令和3年9月24日付け「杉並保健所内の電話回線の通話履歴について（照会）」（3杉並第33125号。以下「本照会書」といいます。）にてご照会いただきました事項について、下記のとおり回答致します。

記

1、貴区杉並保健所電話回線と特定の電話番号の令和3年8月1日から令和3年8月9日までの間の通話履歴について

本照会書による通話履歴の回答は致しかねます。

通信履歴は、通信の構成要素であり、電気通信事業法第4条第1項の通信の秘密として保護される情報であり、弊社はこれを慎重に取り扱うこととしており、行政機関以外の警察や弁護士からの照会があった場合の回答の可否についても、個別具体的な状況に応じた判断が必要となるため、回答致しかねます。

2、通話履歴の保存期間について

本照会書による通話履歴の保存期間の回答は致しかねます。

通話履歴は、弊社が利用目的に必要な範囲で保存しており、当該利用目的を達成した後は、通話履歴を遅滞なく消去するものとしております。

3、その他

ご契約者さまが発信された電話のうち、通話が成立したものについては、一定の条件に限り、弊社所定のお申込み手続きにより当該電話の電話番号の一部等を回答することは可能です。

また、上記とは別に弊社Web明細サービス「@ビリング」（別途お申込みが必要）では、通話記録（ご契約者さまが発信された電話のうち、通話が成立したもののみ）を、インターネットで確認できることとなっております。

以上

「通話明細内訳」問合せ受付票(郵送用)

お申込日:西暦 年 月 日

NTT東日本 料金請求管理センタ

① お申込者名
フリガナ スギナミク
杉並区

② お客様連絡先
電話番号 (03) 3391 - 1355
(法人の場合)担当部署 杉並保健センター推進課 担当者名

③ 「通話明細内訳」の送付先
(ご希望される該当番号のいずれかに○印をご記入ください)

① 請求書送付先 2. 契約者住所 3. 電話の設置場所
下記のとおり申し込みます。

記

お問い合わせ電話番号等

④電話番号	(03) 3391 - 1299
⑤対象期間	2021年7月1日 ~ 2021年9月30日分
⑥契約者名	杉並区
⑦契約者の住所	杉並区阿佐右南1-15-1
⑧電話の設置場所住所	杉並区萩窪5-20-1
⑨請求書送付先住所	杉並区萩窪5-20-1
⑩料金支払者名	杉並区
⑪電話の恒常的利用者	杉並区

<記入例>

①:当社へお問い合わせされたお客様のお名前

<書類同封のお願い>

お手数ですが、以下の内容に該当する場合は、書類の同封をお願いします。

A.お申込者が契約者ではあるが恒常的利用者ではない場合

・恒常的利用者の同意書

B.お申込者が契約者・恒常的利用者ではないが料金支払者である場合*

・恒常的利用者の同意書

・恒常的利用者に対する契約者の証明書

*契約者が恒常的利用者の場合

・契約者の証明書兼同意書

C.お申込者が契約者ではないが恒常的利用者である場合

・契約者の証明書

②:お客様の連絡先電話番号

③:「通話明細内訳書」の送付先

④:「通話明細内訳書」を希望される電話番号

⑤:「通話明細内訳書」を希望される対象期間

⑥:電話のご契約者名

⑦:電話のご契約者住所

⑧:電話が設置されている住所

(⑦と同じであれば、記入不要)

⑨:電話料金請求書送付先住所

(⑦と同じであれば、記入不要)

⑩:電話の料金を支払われている方のお名前

⑪:電話をいつも利用されている方のお名前

※太線内のみ記入願います。

本書面に記載いただいた個人情報については、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます。)の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他NTT東日本の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

また、本書面に記載いただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、NTT東日本が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。また、NTT東日本の契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

ご注意)「通話明細内訳」については、プライバシー保護の観点から原則として保存期間を該当料金支払期限日から2ヶ月としており、それ以上を経過した場合は自動的に該当データを消去する場合がありますので、お手数をおかけしますが、本受付票到着後、速やかにご返送いただくようお願い申し上げます。

お問い合わせ先 NTT東日本 料金問合せ受付センタ

0120-002-992 【無料】

受付時間:9:00~17:00 土曜・日曜・祝日・年末年始は休業させていただきます。

NTT東日本使用欄
受付No.

料金請求管理センタ統一様式№31-1(2020.11.1版)

検印	照合	受付
----	----	----

通話料金明細内訳書

別紙4-2

【NTT東日本ご利用分】

通話			通話開始時刻	通話元	通話先電話番号	通話先地域名	通話時間	通話料等	通話種別	割引種別
月	日	曜日	時:分:秒	電話番号						
8	3	火	11:12:26.0	03-3391-1299		携帯等	0:2:42.5	36.0		
8	3	火	11:12:37.0	03-3391-1299		携帯等	0:0:24.0	12.0		
8	3	火	11:13:2.0	03-3391-1299		携帯等	0:2:6.0	36.0		
8	3	火	11:13:3.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:1.0	12.0		
8	3	火	11:13:10.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:43.0	12.0		
8	3	火	11:14:9.5	03-3391-1299		携帯等	0:13:12.0	168.0		
8	3	火	11:14:30.5	03-3391-1299		携帯等	0:2:21.5	36.0		
8	3	火	11:14:39.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:26.5	12.0		
8	3	火	11:14:44.0	03-3391-1299		携帯等	0:0:16.0	12.0		
8	3	火	11:15:23.5	03-3391-1299		携帯等	0:20:50.0	252.0		
8	3	火	11:15:29.0	03-3391-1299	090-	携帯等	0:0:9.5	12.0		
8	3	火	11:16:59.5	03-3391-1299		携帯等	0:28:13.5	348.0		
8	3	火	11:17:12.5	03-3391-1299		携帯等	0:24:44.5	300.0		
8	3	火	11:17:25.0	03-3391-1299		携帯等	0:2:29.5	36.0		
8	3	火	11:17:32.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:20.0	12.0		
8	3	火	11:17:59.0	03-3391-1299		携帯等	0:20:45.5	252.0		
8	3	火	11:19:25.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:20.5	12.0		
8	3	火	11:19:28.0	03-3391-1299		携帯等	0:12:31.0	156.0		
8	3	火	11:19:49.0	03-3391-1299		携帯等	0:1:12.5	24.0		
8	3	火	11:20:12.0	03-3391-1299		携帯等	0:41:55.0	504.0		
8	3	火	11:20:19.5	03-3391-1299		携帯等	0:4:34.0	60.0		
8	3	火	11:20:51.5	03-3391-1299		携帯等	0:38:22.0	468.0		
8	3	火	11:21:9.0	03-3391-1299		携帯等	0:4:5.0	60.0		
8	3	火	11:21:21.5	03-3391-1299		携帯等	0:4:55.0	60.0		
8	3	火	11:21:47.5	03-3391-1299		携帯等	0:3:0.0	36.0		
8	3	火	11:22:8.0	03-3391-1299		携帯等	0:2:45.5	36.0		
8	3	火	11:22:38.0	03-3391-1299		携帯等	0:3:54.5	48.0		
8	3	火	11:23:25.0	03-3391-1299		東京	0:1:26.5	5.0		
8	3	火	11:23:29.0	03-3391-1299		携帯等	0:6:12.0	84.0		
8	3	火	11:24:39.5	03-3391-1299		埼玉	0:6:3.5	16.5		
8	3	火	11:26:27.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:5.5	12.0		
8	3	火	11:26:45.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:3.0	12.0		
8	3	火	11:26:46.0	03-3391-1299		携帯等	0:3:19.5	48.0		
8	3	火	11:26:54.5	03-3391-1299		東京	0:0:45.0	5.0		
8	3	火	11:27:17.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:1.5	12.0		
8	3	火	11:27:29.5	03-3391-1299		携帯等	0:8:45.5	108.0		
8	3	火	11:27:33.0	03-3391-1299		携帯等	0:6:48.5	84.0		
8	3	火	11:27:38.0	03-3391-1299		携帯等	0:6:43.0	84.0		
8	3	火	11:27:41.5	03-3391-1299		携帯等	0:12:34.0	156.0		
8	3	火	11:28:4.0	03-3391-1299		東京	0:19:24.5	35.0		
8	3	火	11:28:31.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:18.5	12.0		
8	3	火	11:29:21.5	03-3391-1299		携帯等	0:0:3.0	12.0		

新型コロナウイルス感染症の情報提供における 区の対応について

区民における陽性者発生に係る他自治体への情報提供について、今後はHER-SYSでの対応とさせていただきますこととしました。

なお、調査依頼文の場合については、従来通りの対応とさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

記

メールでの連絡方法

1. 情報提供先の保健所宛に、メールで、陽性者のHER-SYS ID及び所属等に係る情報提供をHER-SYSで行う旨について、連絡する（別紙参照）。
2. HER-SYS上のID管理タブにおいて、情報提供先の保健所を関係保健所に追加し、通知設定でメール送信する。

HER-SYS「ID管理タブ」上での情報提供

1. 情報提供に係る陽性者の所属等について、
（ア）勤務先・学校等の場合は、「勤務先」に名称、所在地、電話番号を記入。
連絡先担当者については、「自由記述欄」に記入。
（イ）習い事、イベント等の場合は「自由記載欄」に詳細を記入。
2. 陽性者本人の行動歴等についても、「自由記載欄」に記入。

ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

区保健所 保健予防課 結核・感染症予防係