

『中津市新型コロナ電話相談事業』について

1. 背景と趣旨

中津市では、新型コロナウイルス感染者が全国的に増加している状況や、中津市での発生を鑑み、市民の皆様が抱えている不安が、少しでも軽減できるように、健康に関する相談を受け付ける「中津市新型コロナ電話相談窓口」を設置しました。

2. 内容

「専用電話回線による電話相談窓口」（平日の日中）

設置場所 中津市役所 4F 図書室

電話番号 0979-22-5551

相談員 保健師・看護師・医師

受付時間 平日 9:00～17:00

対象者 中津市民

業務内容 市民からの発熱等の新型コロナに対する不安などに対する電話による相談を専門的な知識のある保健師・看護師である相談員が受けて、家庭での対処方法や医療機関への受診について助言を行う。

相談員だけでは、対応が難しい内容については、医師が携帯電話を使い受診の助言を行う。

※相談の受付は、保健師または看護師が対応するが、必要に応じて医師が携帯電話による対応を行う。

「LINE AiCall」を活用した自動応答システム（夜間）

受付時間 夜間 17:00～翌日 9:00(日曜日～木曜日※休前日除く)

電話番号 050-3185-7675

対象者 中津市民

業務内容 音声による自動応答システムLINE AiCallを利用し、夜間にAIによる発熱等の自覚症状のある住民に対する自動電話相談業務を行う。自動電話相談で受付けた症状のヒアリング結果を元に、医師の支援体制のもと保健師・看護師が翌日症状の聞き取りや医師による医療機関への受診の助言を行うことにより市民の不安の解消を図る。

3. 実績

【期間】令和2年4月15日（水）～令和2年4月22日（水）

○「専用電話回線による電話相談窓口」（平日の日中）……104件（うち 医師への相談 3件）

○「LINE AiCall」を活用した自動応答システム（夜間）……7件

【日別相談件数】

(件)

| | 4/15(水) | 4/16(木) | 4/17(金) | 4/20(月) | 4/21(火) | 4/22(水) | 合計 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|
| 電話相談(専用) | 10 | 12 | 17 | 7 | 22 | 36 | 104 |
| ※うち医師へ相談 | | | 1 | | 1 | 1 | 3 |
| LINE AiCall | | 2 | | 2 | | 3 | 7 |

【問合せ先】

生活保健部 地域医療対策課
市民健康推進係 担当：上村
TEL：0979-22-1111（内線311）