

4. 新型インフルエンザワクチン接種相談室の実践報告

小林記久代、神谷美穂、大平滋子（社団法人長野県看護協会）

要旨：（社）長野県看護協会は長野県衛生部健康づくり支援課（現：健康福祉政策課）の委託を受け、2009年11月5日から2010年3月31日まで新型インフルエンザワクチン接種相談室を開設した。委託期間中の相談総数は2755件で、相談内容の総数は3928件であった。相談は11月が最多で、感染の縮小に伴って急速に減少した。相談内容の約半数はワクチン確保、1/3がワクチン接種の安全性に関わるものであった。また、相談内容は行政が提示したスケジュール、報道との関連がうかがえた。相談に当たっては、行政との連携や相談者の不安を傾聴する姿勢が重要であると思われた。

キーワード：新型インフルエンザ、電話相談、相談内容分析、傾聴

A. 目的

2009年3月、メキシコに端を発した新型インフルエンザは季節性インフルエンザと抗原性が大きく異なった。そのため、多くの国民が免疫を獲得しておらず、全国的に急速な蔓延による、国民の生命や健康への影響が懸念された。流行期に入り、不安をつのらせた県民から、長野県の相談窓口（県庁、保健福祉事務所）に、週に3000件近い相談が寄せられた。当相談室はワクチン接種に関する相談を担ったが、新興感染症のワクチン接種相談に関する事前情報は乏しかった。

そこで、毎日の相談内容を分析することで、相談の傾向を察知できないかと考えた。また、傾向を知ることにより、よりよい相談の実践に役立てたいと考え、相談内容の検討を行うことにした。

B. 方法

①相談の先行事例、ガイドラインの検討

SARS流行時に行われた電話相談、季節性インフルエンザの電話相談（感染症雑誌）、厚生労働省の鳥インフルエンザガイドライン、リスクコミュニケーションの文献をあたる。SARSでは規模が、季節性インフルエンザでは新興感染症としての特徴を捉えきれなかった。自治体等が公表するインターネット情報は患者数と相談数を比較するものが主であった。

厚生労働省のガイドラインより、都道府県における相談窓口の役割、吉川馨子らの「健康危機管理におけるクライシスコミュニケーションのあり方の検討」を参照し、相談窓口の役割についての知識を得た。

②相談用紙の分析

一件の電話について一枚ずつ記載した記録用紙から、一つの相談内容を一文として記した。相談業務開始から一ヶ月の段階で、全相談を類似した相談内容ごとに17項目に区分し期間を通じ集計、相談の傾向と対策を検討した。

③県の感染症情報、メディア情報と相談の傾向を比較した。

C. 結果（表参照）

相談の約75%は11月と12月に集中し、県の感染のピークを過ぎた1月以降は急速に相談数が減少した。

17項目分類を相談者の立場にたって、4項目の区分を作成した。4項目区分で最多の相談は、ワクチン確保のための相談で全体の48%を占め、11月中旬が相談のピークであった。また、県からのスケジュール発表前後日に相談が増える傾向があった。

4項目区分での安全性は全体の34%で、なかでも接種間隔に関する相談が最多であった。季節性のインフルエンザワクチンの接種時期と重なったことによる接種日程の相談、同時接種の是非、予防接種スケジュールの過密な乳幼児の母親からの他ワクチンを含めた接種日程に関する相談が目立った。小学校低学年の接種が開始された12月中旬までが相談のピークであった。

県内でワクチン接種後の死亡事例が報告されると、副反応に関する情報提供を求める相談が増えた。安全性に関する相談のピークは11月と1月の二峰性で、11月は多くが乳幼児と基礎疾患を有するものからであった。1月の相談の多くは受験生の保護者からであった。

インフルエンザ罹患後や潜伏期間のワクチン接種に関する相談は11月最終週から12月中旬がピークで、長野県の定点観測地点における感染者の増減と一致した動きであった。

行政に関する相談では、苦情を除いたワクチン施策に関する問合せが最多であった。なかでも、5大都市圏がワクチン接種を前倒しする報道を見聞きしての相談が散見された。

苦情は乳幼児の予約期間に該当する、11月第3週と4週に集中した。予約がとれなかった母親が、病医院の対応や国の施策への非難を泣きながら訴えることもままあった。話をよく聞き、今後の見通しや、できうる対応について具体的に説明するように心がけた。

D. 考察

17項目区分の相談内容総数				4項目区分	
項目名	定義	計	%	項目	計 (%)
スケジュール	行政がだすスケジュールの確認	672	17	確保	1891 (48%)
予約	接種予約に関する相談	521	13		
優先	優先順位に関する相談	396	10		
病院案内	病院案内	302	8		
接種間隔	新型・季節・他ワクチン間の接種間隔	364	9	安全性	1331 (34%)
安全性	卵アレルギー、安全性などの相談	239	6		
罹患	インフルエンザ罹患後ワクチン接種の是非	238	6		
妊娠	妊娠中のワクチン接種の是非	167	4		
効果	効果、持続期間の問合せ	155	4		
副反応	副反応情報、副反応か否かの問合わせ	131	3		
接種回数	接種回数	37	1		
行政	苦情を除いたワクチン施策に関する問合せ	221	6	行政	421 (11%)
要望と苦情	ワクチンに関わる要望と苦情	160	4		
費用と補償	接種費用、負担軽減措置、補償の相談	40	1		
インフルエンザ	インフルエンザ全般の知識的質問	76	2	その他	285 (7%)
季節	季節性インフルエンザに関する相談	59	2		
その他	その他	150	4		
				合計	3928

相談の約半数がワクチン確保に関する相談であった。そのため、ワクチン施策に関する県や国からの事前情報収集と、一貫した情報提供のあり方が不可欠であると考えられた。その意味で、県から常に適切な情報提供が得られ、必要時にすぐに相談ができた体制は幸いした。一件の苦情もなく業務を終えられた大きな要因と思われた。

相談の3割強が安全性に関する相談であった。疾病に関わる相談には専門的知識が求められた。医療関係者が相談に当たる意義は大きいと思われた。

不安を訴える相談者の話を十分に傾聴することは大切である。不安の原因を特定したうえで、情報提供にあたるための手段であることを強く認識した。