

# 都保健所ヒアリング調査結果

## 都保健所ヒアリング調査概要及びとりまとめの論点

- 多摩地域の都保健所5か所にヒアリング調査を行い、新型コロナウイルス感染症対策業務における課題と対応の特徴、保健所の考える今後の新興感染症発生に備えた平時・有事の対応について整理した

## 調査の概要

## 目的

- 今後の新興感染症対策を踏まえた保健所の在り方検討が行えるよう、都保健所における新型コロナウイルス感染症対策の実態を把握する
  - ① 新型コロナウイルス感染症対策の全体像を明確にする
  - ② 新型コロナウイルス感染症対策の対応業務の課題、要因及び対応策を整理し、今後に向けた業務改善の方向性を検討する

## 対象

- 多摩地域の都保健所5か所（西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所）

時期・  
実施方法  
回数

- 令和3年11月下旬～12月上旬
- 対面式 2回

## 調査項目

- 【第1回】業務フローの詳細、業務遂行上の課題やその要因、業務負荷の状況等を中心に確認
- 【第2回】課題に対する対応策、都の支援による業務負荷の軽減効果、業務効率化及び業務改善（DX推進等含む）の取組、今後の感染症対応等について確認

## とりまとめ

- 第一期～第六期における保健所の新型コロナウイルス感染症対応業務の状況及び保健所が考える今後の新興感染症対応に向けた課題と対策について、以下の4つの論点に整理した（第六期は、都提供資料をもとに整理）
  1. 保健所の体制強化
  2. 保健所業務の負担軽減
  3. 関係団体との連携
  4. 保健所業務のデジタル化の推進

# 1. 保健所の体制の状況とこれまでの取組

## 保健所の状況と取組

### 状況

### 取組

- 【発生初期】ウイルス特性等が不明な中、都民や医療機関からの多くの相談に対応。保健所に業務が集中
  - 【第二期】陽性者の増加に加えて、高齢者施設や医療機関でのクラスターが発生。保健所や応援職員だけでは対応困難
  - 【第五期】自宅療養者の健康観察業務が増大、対応人員が不足
  - 【第六期】陽性者急増に対応する人員が事務職を含めて不足
- 保健所内や本庁の応援のほか、会計年度任用職員、人材派遣により体制強化
  - 管内大学のネットワーク等を活用して大学職員や学生等応援職員を受入れ、健康観察等を実施
  - 第六期は、医療機関による自宅療養者の健康観察を実施

人員確保

マネジメント

人材育成

- 保健対策課だけでは全体管理が困難な状況
  - 大人数の人材派遣職員の受入に伴うマネジメント人材の不足、研修業務の負荷が増大
  - 保健所業務の重点化対応等について、関係団体（医療機関）に十分浸透するまでに時間を要した
- 相談、発生届受理、疫学調査等の業務マニュアルの作成・更新
  - 専門職、事務職で各々が対応すべき業務を整理したうえで、人材派遣、トレーサーへの業務の切り出しを実施
  - 専門職が疫学調査に集中できるように事務職等が他業務を実施、また調査を簡略化
- 保健所・本庁・人材派遣の専門職を活用したが、それだけでは感染症対策に精通した人材が不足
  - 人材派遣看護師に対して疫学調査の指導・育成が必要
  - 短期間で入れ替わることの多い応援職員や外部人材に対する業務引継や育成で負荷が増え、時間を要した
- 保健所内の全職員が都民等からの相談に対応できるよう、Q&Aの作成や研修会を実施
  - 疫学調査の指導・育成、勉強会を実施
  - 事務職が対応可能な業務について、研修を実施

## 保健所が考える今後の新興感染症対応に向けた課題と対策の方向性

### 課題

### 平時からの対策

### 有事の対応

- 応援職員（実務を行う人材、意思決定のできる人材等）に加えて、外部人材の活用が必要であり、そのための活用スキームが未確立
  - 感染症対策の専門性を有した人材の確保
  - 応援職員等の受入に伴う調整のマネジメント人材の配置、研修等の負担軽減
- 有事の際に計画的に人員確保ができるような仕組みや外部人材の登録制度の検討
  - 感染症対策、疫学調査の研修・実地訓練の実施
- 感染状況に応じた人員配置の実施
  - 第六期で効果的であった医療機関による健康観察の実施
  - 管内大学のネットワーク等を活用して大学職員や学生等応援職員を受入
- 多くの応援職員や外部人材を受入れるため、マネジメント、執務環境の整備、研修の実施等が課題
  - 保健所業務や疫学調査における優先順位、疫学調査に注力するための他業務への対応が課題
- 組織的な調整を行う専任担当職員の配置
- 感染拡大期の業務や疫学調査の優先度の設定
  - 応援職員の計画的な派遣
  - 応援職員・外部人材の配置調整や情報収集・発信等を担う職員の配置
- 感染拡大期に即戦力となれるよう感染症対応の経験（専門職・事務職の業務分担別に）
  - 応援職員や人材派遣の頻繁な入替えにより、配置調整のほか、研修や人材の育成に時間を要することの負担
- 感染症対策、疫学調査のローテーション研修・実地訓練の実施
  - 事前に研修・育成をした人材が派遣されるよう人材派遣会社と調整
- 感染症対応の知識を有した職員の配置や、事前に研修を受けた応援職員・外部人材の配置

## 2. 保健所業務の負担増加の状況とこれまでの取組

### 保健所の状況と取組

#### 状況

- 相談対応では、増加する件数に加えて、内容が多岐にわたるため、効率化の検討が必要
- 【第二期～】保健所が行うPCR検査のキャパシティには限界があり、地域の医療機関における検査体制の整備が必要
- 【第五期・第六期】自宅療養者の増加による健康観察の業務が増大

#### 取組

- **相談対応等**
  - 保健所内の全職員が都民等からの相談に対応できるよう、Q&Aの作成や研修会を実施
  - 専門職対応が必要な電話相談のみ専門職が対応するスキームを構築
- **疫学調査等**
  - 医師の優先度判断に基づき、優先度が高い場合は保健師が対応、それ以外は看護職以外の職員も含めて、安否確認、緊急連絡先の伝達等及び疫学調査を実施

業務の標準化・効率化

各種業務の集中・膨大な業務量

- 【発生初期】保健所業務としての想定を超える入院調整や検査対応に加え、疫学調査や患者移送業務などに保健所職員が同行する必要があった
- 【第三期～】発生届受理後の速やかな疫学調査開始、陽性者への連絡が課題
- 【第三期～第五期】膨大な疫学調査により、業務がひっ迫し、調査方法の効率化が課題
- 【第六期】疫学調査については、オミクロン株の特性により重点化が可能となったが、陽性者数数の増加により療養証明や入院勧告等の事務量は増大

- 【第六期】オミクロン株で急増する患者に対し、応援職員でも実施可能とするため、調査方法を簡易化、マニュアルの周知、Q&Aの更新を実施
- 【第六期】早期からSMSにより療養支援に関する情報を発生届受理後翌日までに送信し、患者の不安軽減と保健所側安否確認、緊急連絡先の伝達等の業務負担を軽減
- **健康観察等**
  - 所内外から看護職を確保し、健康観察を実施
  - 【第五・六期】症状に応じて健康観察頻度を調整
  - 患者搬送業務について、陰圧車運行の委託化を実施

### 保健所が考える今後の新興感染症対応に向けた課題と対策の方向性

#### 課題

- 各保健所ごとに業務マニュアルを整備することで、作成及び更新作業の負担が生じ、また応援職員は、保健所ごとに業務を覚える必要がある
- 感染症事務に関しては、保健所のデジタル化推進や事務処理の省力化・効率化が必須

#### 平時からの対策

- 《再掲》
- 有事の際に計画的に人員確保ができるような仕組みや外部人材の登録制度の検討

#### 有事の対応

- 都保健所全体で活用できる共通の業務マニュアルの作成
- 事務作業で集約化できるものは一か所集中した処理
- 感染症業務に係わる書類の事務作業も現行システムに連動させ、書類の発行業務と業務管理を一体化・効率化

- 保健所が行うべきコア業務を明確にし、都全体の感染症体制の中における保健所、本庁・外部委託機関等との役割別の業務フローが必要
- 同時に保健所以外で担える業務に関しては、外部化の促進が必要
- 外部委託できるものを早期に委託化し、負担を軽減することが必要

- 保健所が行うべきコア業務を明確にし、都全体の感染症体制の中における保健所、本庁・外部委託機関等との役割別の業務フローの検討
- 新興感染症の診断確定後、保健所が介在せずに入院調整等を実施できる仕組みや夜間入院調整機能に関して、平時から必要な取組や準備を検討

- 感染流行初期から外部委託等の支援の導入
- 膨大化する業務を整理し、外部委託化で負担を軽減
- 療養調整のコントロールを本庁で一元化し、適切な入退院を調整
- 健康観察センターを設け、健康観察等を実施できる体制の構築

### 3. 関係団体等との連携に係る状況とこれまでの取組

#### 保健所の状況と取組

##### 状況

- 【第三期～】陽性者数の増加に伴い、FAXによる発生届のHER-SYS入力業務が大きな負担
- 【第二期～】高齢者施設や医療機関でクラスターへの対応や体制強化を図る必要
- 【第三期・第五期】病院や宿泊施設の満床により、入院・入所が出来ず、自宅療養せざるを得ないケースも発生
- 感染状況が変化の中で、療養調整や自宅療養者のフォロー等に柔軟に対応するため、管内医療機関と密に連携することが必要
- 【第三期以降～】感染拡大に伴い、健康観察に係る人員体制の不足や受診調整に課題が発生
- 【第六期】自宅療養者の割合が多く、保健所の業務が逼迫

##### 取組

- 医療機関へHER-SYSを通じた発生届の届出勧奨を実施し、医療機関による入力が増加
- 医師会や公立病院の集団検査への協力、感染管理認定看護師ラウンドによる感染防止策等の連携した実施
- 医師会、地域の医師及び看護師が地域の施設に訪問する協力体制を構築
- 地区医師会に、電話等診療・往診、健康観察実施について協力を依頼
- 管内の医療機関に調査し、往診等対応可能な医療機関を把握して調整に活用
- 【第六期】医療機関と連携し、検査結果通知の際に自宅療養者に対して食料支援の直接申込の勧奨等を実施

#### 保健所が考える今後の新興感染症対応に向けた課題と対策の方向性

##### 課題

- 都内感染期に移行すると、感染症指定医療機関だけでは対応できない状況となる
- 随時更新されていく国や都からの通知に関する関係機関等との情報共有
- 新薬や感染症対策に関する疑問等専門職向けの問い合わせへの対応

##### 平時からの対策

- 病院だけでなく感染症に係る診療や検査、健康観察に対応可能な診療所等の体制確保
- 新興感染症に係る研修・訓練を実施し、有事に備えた感染防御の体制づくり
- 遠方施設の感染防止対策で、管内公立病院感染管理認定看護師との連携の継続
- 管内医療機関とのICTを活用した連携や情報共有
- 新型コロナウイルス感染症対応について評価・検証を行い、必要な診療体制等を検討

##### 有事の対応

- 医療機関向け専用相談窓口の設置を検討
- 地域の医療機関間の役割分担等を調整する仕組みづくり

医療機関との連携

市町村との連携

- 市町村との情報共有に係る連絡会が業務逼迫により実施困難
- 市町村から感染者の情報提供に関する問合せがあったが、個人情報の取扱いに係る整理が困難
- 陽性者の増加により、自宅療養者の支援が困難

- 自宅療養者の個人情報を市町村へ提供することで、パルスオキシメーターの貸与等の個別対応や支援を市町村と連携して実施

- 陽性者に関する個人情報の提供など、管内市町村との円滑な情報共有
- 感染者数が増加した際の迅速な情報提供や、一般相談、感染者及び濃厚接触者への生活支援

- 有事に個人情報の提供、市町村が住民支援ができるよう、各市町村と事前に協定を結ぶ等の体制づくり
- 迅速な情報共有ができるよう、情報発信の方法やweb会議等の活用を検討

- 市町村と連携した一般相談対応、自宅療養者の支援等



## 4. デジタル化の推進に係る体制とこれまでの取組

### 保健所の状況と取組

#### 状況

- 国から新型コロナウイルス感染症対応に関する数多くの通知が発出され、情報管理・共有が煩雑となる状況
- 【発生初期～第五期】カルテが紙であり、情報管理が煩雑であったため、効率的な管理・検索が可能な仕組みの構築が必要

#### 取組

- 所内共有フォルダの活用や電子掲示板に国からの通知文をカテゴリ化して閲覧できるページを開設
- 【第六期途中～】進捗管理カルテの電子化、感染者対応初動のトリアージにおいてエクセルによる自動判定と保健師による判定の組み合わせにより、迅速かつ適切に対応

### 保健所が考える今後の新興感染症対応に向けた課題と対策の方向性

#### 課題

- 膨大な量の感染症対応業務を効率的に実施するためのシステム導入

#### 平時からの対策

- 感染症業務全体（発生届の受理から療養終了まで）を電子化し、ペーパーレス化
- 医療機関向けに、発生届の入力方法等のweb説明会等を実施し、システムを利用した届出を普及

#### 有事の対応

- 電子カルテのような患者の状態・経過を管理するシステムの導入
- 本庁主導でシステム導入を実施し、保健所の意見をシステムに反映

保健所内における情報管理

デジタル化の推進

- 【第三期以降～】HER-SYSをはじめ複数のシステムの運用、保健所独自のPCR検査対象者、入院勧告通知対象者等のExcelによる個別管理など、重複した入力作業が発生し、業務がひっ迫
- 保健所独自のデータベースは特定の職員のスキルに依存しており、メンテナンスが困難
- ピーク時は1日中電話回線が混雑している状況が発生

- HER-SYSの情報を他システムへ活用できるよう、HER-SYSから患者データを吸い上げ、患者情報データベースに自動入力する独自のマクロを作成
- 入力に関しては、全所員がアクセス・入力できるように設定
- SMSを活用したファーストコンタクトの実施
- インターネット回線を使用した電話や携帯電話で架電回線を確保

- 目的の異なるシステム間のデータ連携がないため、データの重複入力が必要
- 保健所内にITに関する専門人員が配置されておらず、システム導入における現場ニーズの把握、システム導入時の技術的なサポートが不足
- 多数の外部人材が関わる中でシステムへの入力規則統一に課題があり、マニュアル整備だけでなく、システム改修も必要

- システムの運用・支援に習熟した技術職の確保

- デジタルツールの導入を早期に検討
- システム間の連携による重複入力を回避
- 専門人員による技術的なサポート
- 新たなシステム導入にあたっては、応援人員の使用を想定したマニュアルの作成、ヘルプデスクの設置