



「発熱患者対応」の神奈川モデル ～発熱等診療予約センター構想 KERS2020～

2020/10/30

神奈川県 医療危機対策本部室

季節性インフルエンザ流行期に向けた施策

発熱等風邪症状の患者増加に対応できる仕組み

← インフルエンザワクチン接種

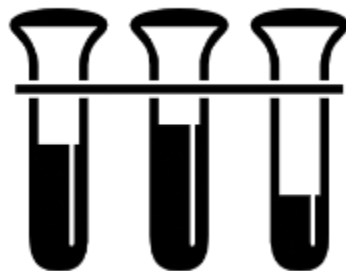
必要な人にワクチン接種するように県と各自治体が連携して提供する



- 優先的ワクチン接種対象者
(≥ 65 yo, ≥ 60 yo+基礎疾患)
10月接種、自己負担なし
神奈川県医薬品卸業協会との連携

← 検査体制の確立

季節性インフルエンザと新型コロナウイルスを検査できる体制を構築



- 発熱患者に対する検査
①⇒ Flu検査
②Flu陰性の場合⇒コロナ検査
* 同時検査も可能

← 診療体制の確立

各医療機関と連携して受診体制を整える



- 「発熱診療等医療機関」指定
■ 受診希望者が指定機関を受診するための予約の仕組み「発熱等診療予約センター」稼働



受診難民を生じさせない

- 風邪症状の患者の受診先探しを支援
- 患者情報のセキュリティ



診療医療機関の負担軽減

- **医療機関名称匿名化**
- 患者からの**問い合わせ対応負担軽減**

発熱診療等医療機関の参加促



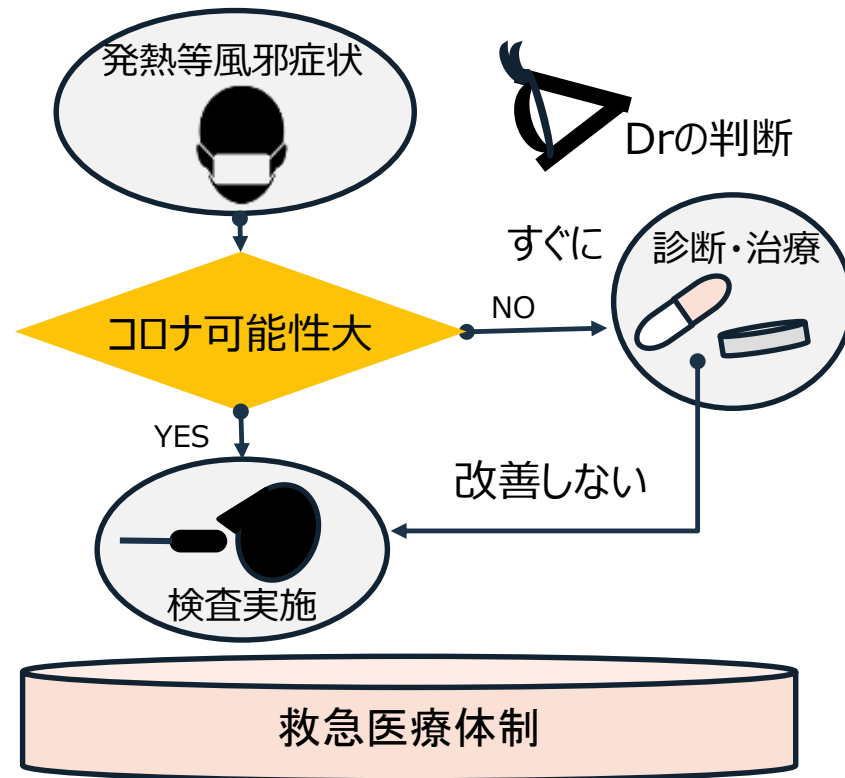
保健所の負担軽減

- 保健所、市町村への相談負担増加を回避

検査を前提にしない

- ① 診療を受ける
- ② コロナの可能性が高いなら検査実施
- ③ コロナ以外の可能性が高くない場合
診断、投薬治療等開始可能

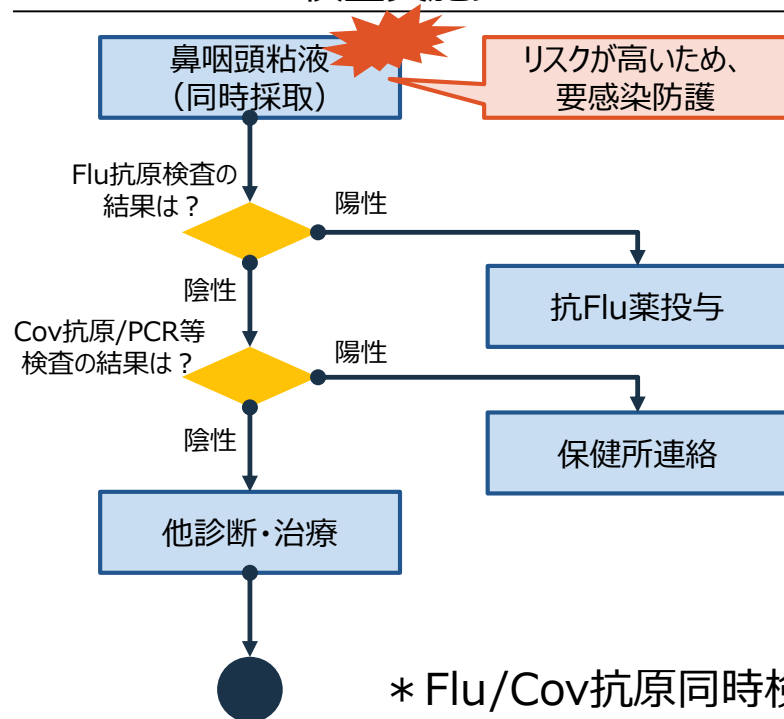
施設特性に応じて
診療 6 パターンを例示
(その他様々なアレンジあり)



検査方法①：一段階検査法（鼻咽頭粘液）

一段階で鼻咽頭粘液を採取する

検査実施フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ FluとCov両者検体を同時採取できる
- ✓ 診療所等その場（30分程度）で判定可能
- ✓ 広い対象者（小児/高齢者等）

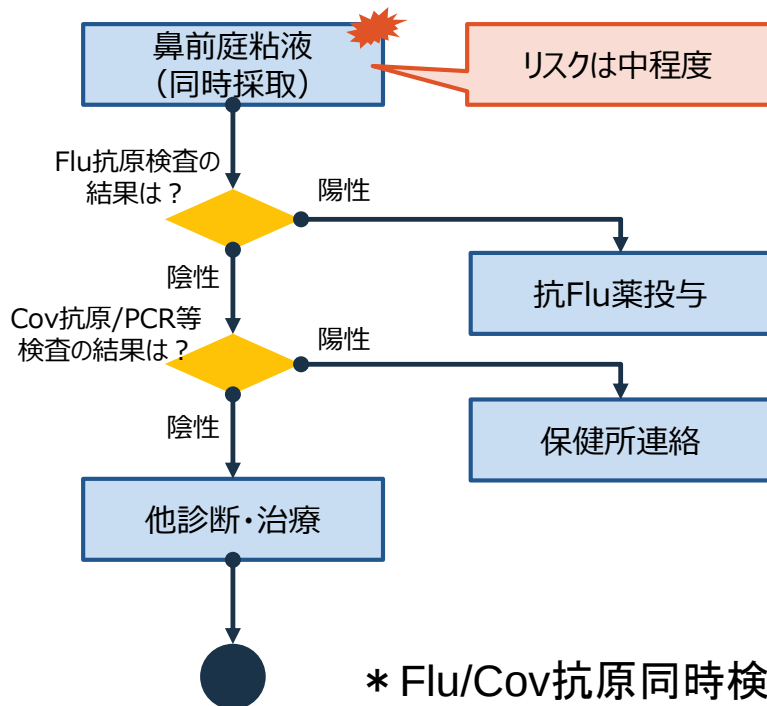
デメリット

- ✓ 鼻咽頭粘液採取のため適正な感染防護が必要

検査方法②：一段階検査法（鼻前庭粘液）

一段階で鼻前庭粘液を採取

検査実施フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ FluとCov両者検体を同時採取できる
- ✓ Flu検査は感染リスクを中等度まで軽減できる
- ✓ Cov検査も唾液採取によりリスク軽減できる

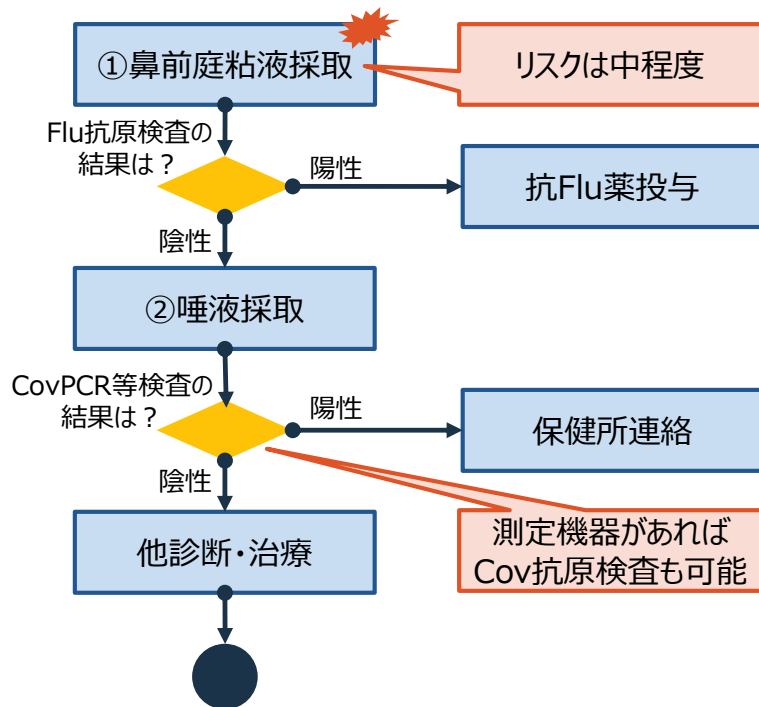
デメリット

- ✓ PCR等の検査は外注検査等一定時間を要する

検査方法③：二段階検査法（鼻前庭粘液＋唾液）

二段階で鼻前庭粘液→唾液を採取

検査実施フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ Flu検査は医療者の感染リスクを中程度まで軽減できる
- ✓ Cov検査も唾液採取によりリスク軽減できる

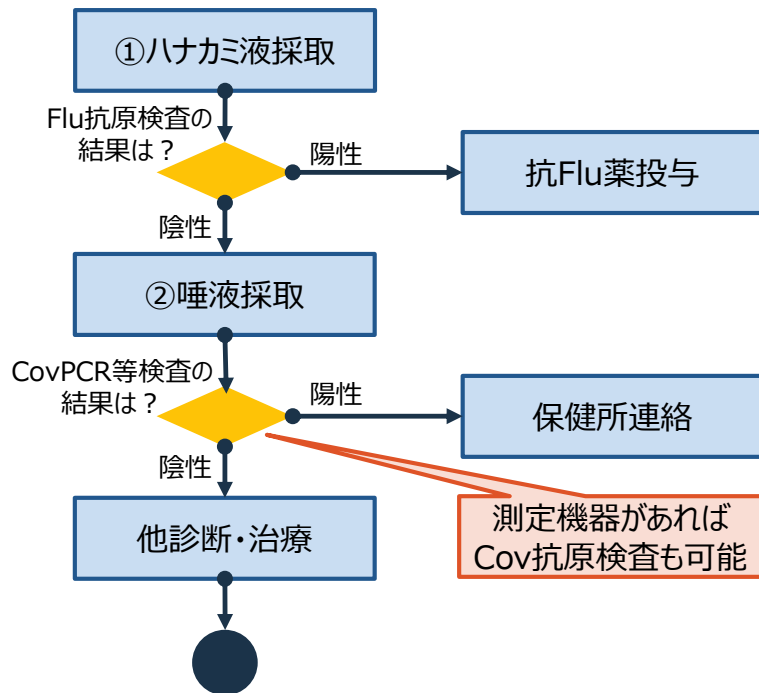
デメリット

- ✓ 2段階検査なのでFlu陰性の場合に改めて検体採取
- ✓ PCR等の検査は外注検査等一定時間を要する

検査方法④：二段階検査法（ハナカミ液＋唾液）

二段階でハナカミ液→唾液を採取

検査実施フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ Flu検査は医療者の感染リスクを軽減できる
- ✓ Cov検査も唾液採取によりリスク軽減できる

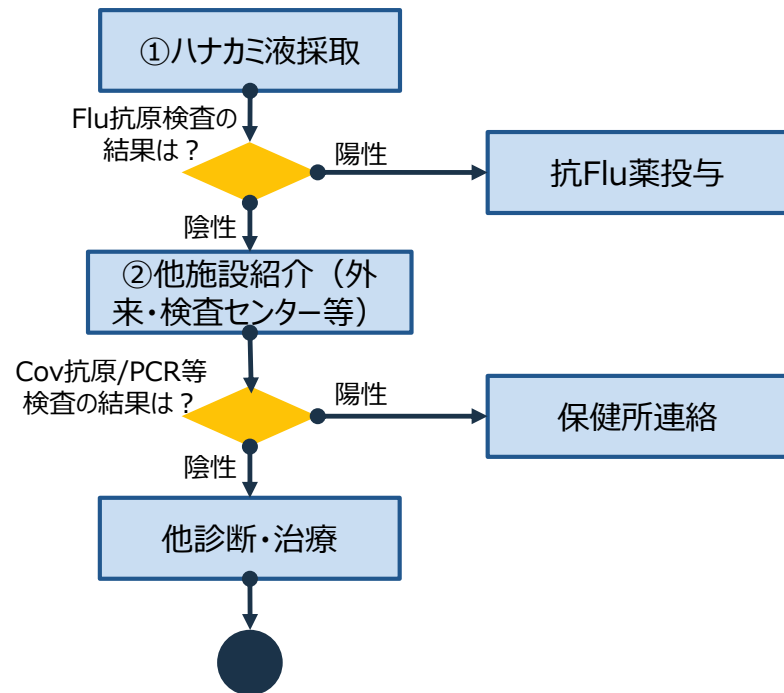
デメリット

- ✓ 2段階検査なのでFlu陰性の場合に改めて検体採取
- ✓ PCR等の検査は外注検査等一定時間を要する

検査方法⑤：二段階検査法（ハナカミ液＋他施設）

二段階でハナカミ液（Flu）→他施設検査（Cov）

検査実施フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ Flu検査は医療者の感染リスクを軽減できる
- ✓ Cov検査は対応施設へ紹介できる

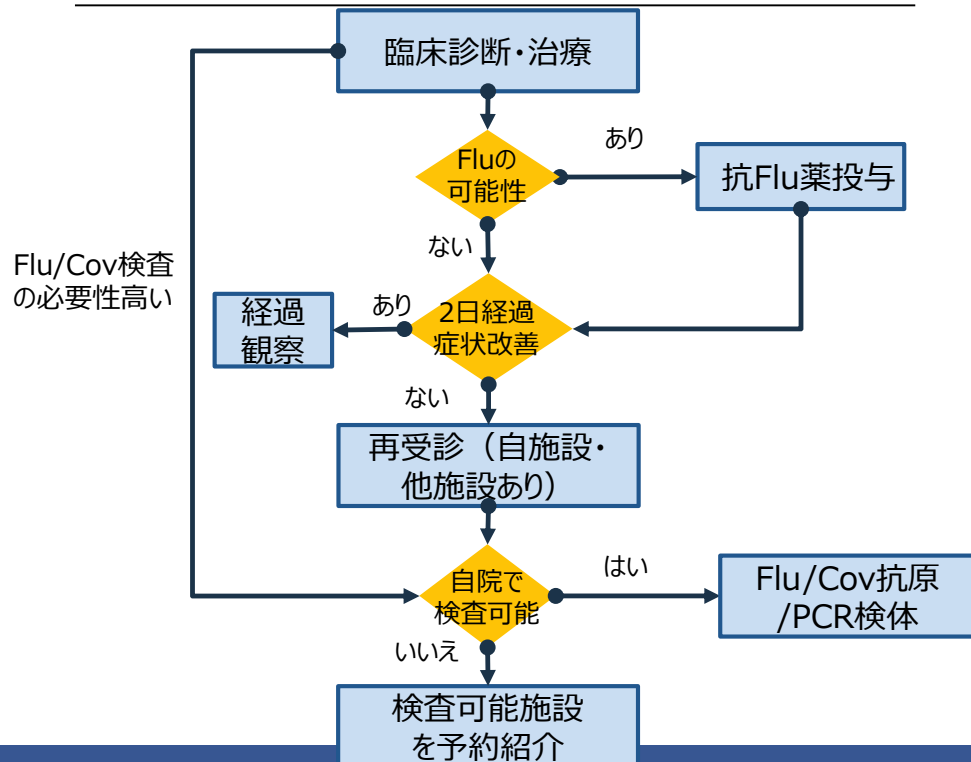
デメリット

- ✓ 2段階検査なのでFlu陰性の場合に他の施設の予約・紹介が必要
- ✓ PCR等の検査は外注検査等一定時間を要する

検査方法⑥：臨床診断優先

初回検査回避、再受診時検査法実施は下記

臨床診断優先フロー



メリット・デメリット

メリット

- ✓ 感染リスクを回避し対応可能施設が多くなる
- ✓ オンライン診療しやすい

デメリット

- ✓ 自施設完結不可なら他の施設の予約・紹介が必要
- ✓ 小児は臨床診断で投薬に抵抗ある
- ✓ 改善ないとき2回目受診
- ✓ PCR等の検査は外注検査等一定時間を要する

補足) オンライン診療

対象：発熱・呼吸器症状を有する成人
(16歳以上)の本人希望者

- Flu検査なしで抗インフルエンザ薬処方
- 2日後改善ない場合または症状が増悪した場合にはFlu/Cov検査を前提にした受診

検査法⑥で運用しやすい

選択例

選択基準

- 十分な防護体制構築が可能：①
- 施設条件が少なく選択しやすい：⑥>②⑤
- 地域としての連携：⑤⑥
- 小児、高齢者等：①②⑤
- オンライン診療：⑥

- ①発熱・呼吸器症状患者を診療する医療機関を広く確保
- ②外来/検査センターや休日夜間診療センター等を活用し必要な検査体制確保

発熱、呼吸器症状等の症状のある患者に対して

検査法パターン

- 
- A : 自施設で診療して、Flu検査/Cov検体採取実施 : ①, ②, ③, ④, ⑥
 - B : 自施設で診療して、Flu検査はするがCov検体採取はしない : ⑤
 - C : 自施設で診療するが、Flu/Covともに検体採取しない : ⑥
 - D : 自施設での診療をせず、地域で定められた施設を紹介する

「発熱診療等医療機関」指定。

検査に固執せず
臨床診断活用

Flu+Cov検査実施施設のパターン

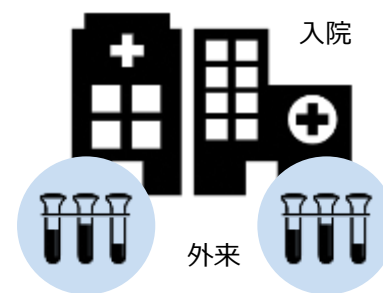
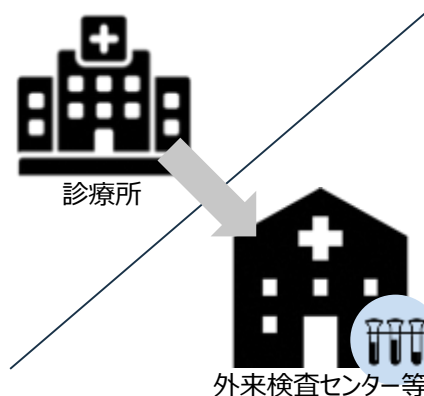
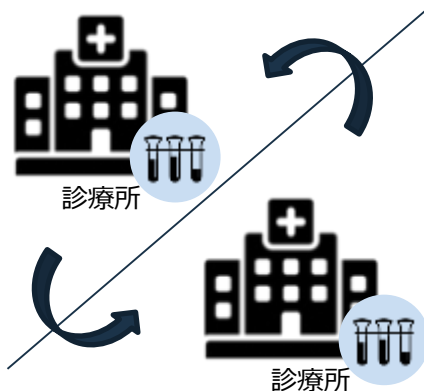
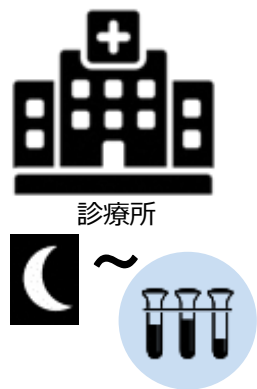
下記の通り4つのパターンが想定され、郡市医師会と調整しながら診察・検査可能機関確保

ア.単独診療所時間分離制

イ.複数診療所輪番制

ウ.外来検査センター等

エ.病院の外来
(帰国者・接触者外来)



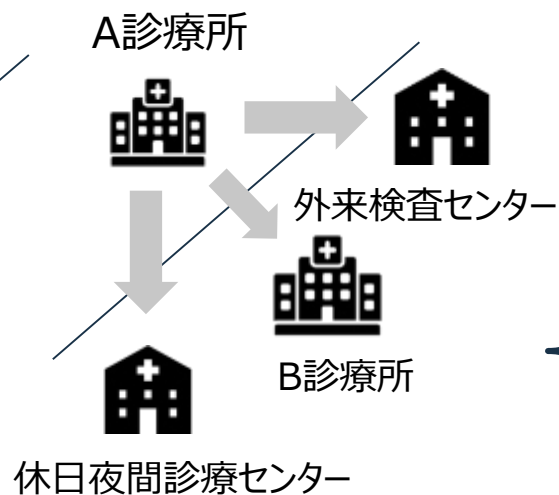
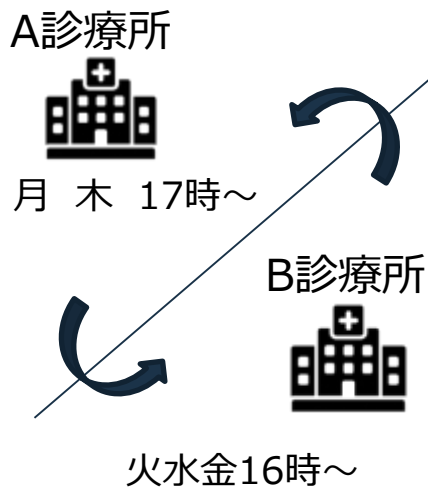
- * 投薬機能の整備
- * Cov抗原検査キット準備

郡市医師会と共同で、診察・検査可能機関確保と投薬・入院フローを確立

ア.単独診療所時間分離制

イ.複数診療所輪番制

ウ.外来検査センター等

エ.病院の外来
(帰国者・接触者外来)

郡市医師会と共同で、診察・検査可能機関確保と投薬・入院フローを確立

神奈川モデル 発熱等診療予約センター

受診予約センター機能は全県を対象地域にする

1. 受診予約申し込み

- 受診予約センターへ電話またはアプリで申込み
- かかりつけ患者が直接医療機関へ予約申込み

2. 医療機関問い合わせ

- 受診予約センターから発熱診療等医療機関間で受診枠確認・確定

3. 予約結果返答

- 受診予約センターから患者へ予約確定結果を伝達

予約センター取り扱い症状

- ・発熱（度数問わない）
- ・咽頭痛
- ・咳
（いずれかの症状）

事前医療的質問項目 （定形）

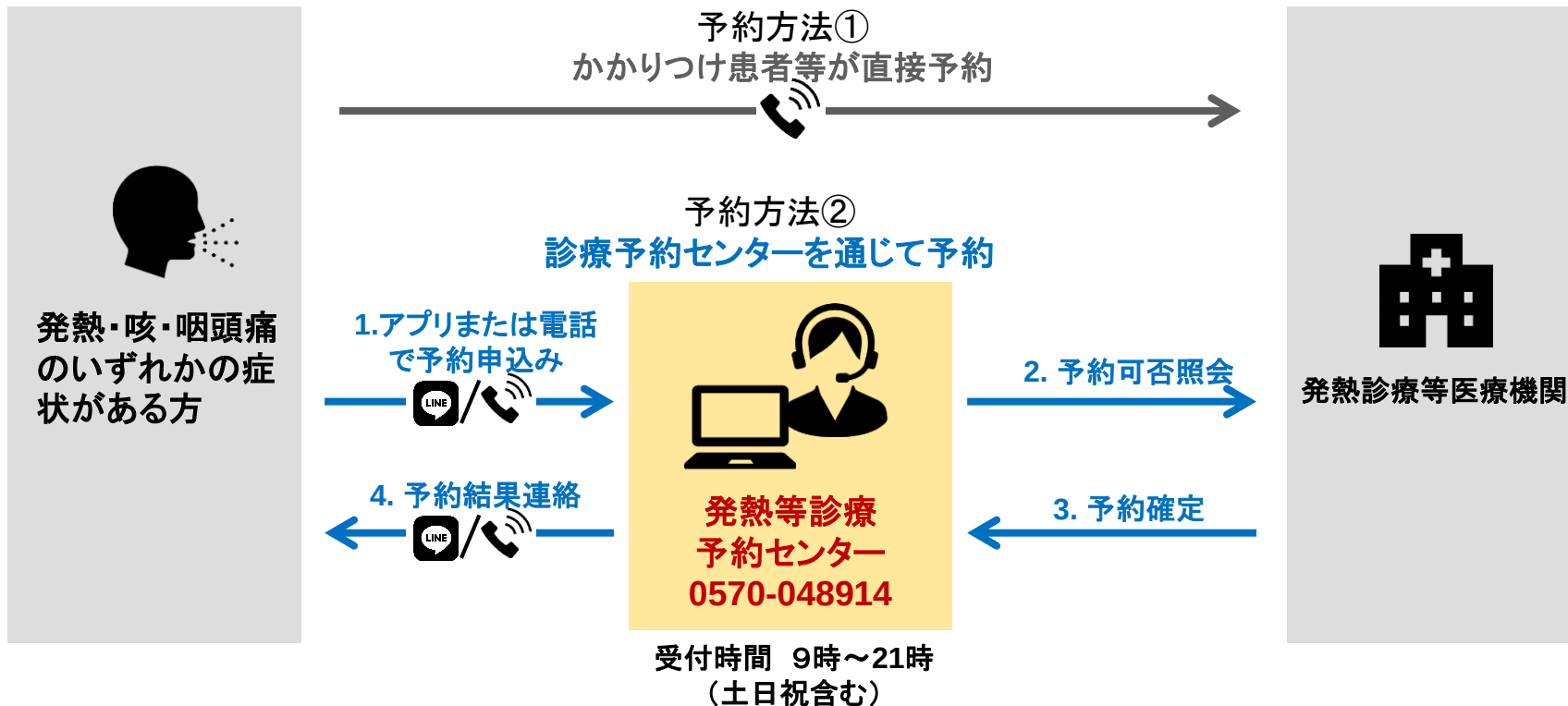
- ・発熱：体温
- ・咳がある
- ・のどが痛い
- ・鼻づまり、鼻汁が出る
- ・発疹がある
- ・節々が痛い
- ・下痢
- ・味覚/嗅覚障害
- ・吐き気/嘔吐
- ・頭が痛い
- ・その他（セットで自由記載欄あり）

患者へ伝える特記事項

- ・個別聞き取り
例）施設の入り口特性
例）受付の仕方

項目を極力抑えて予約をスムーズに

* 医療機関の都合で変更・キャンセルの場合は、医療機関から患者へ直接連絡





神奈川モデルのベースとなった情報基盤を今後も活用し、円滑な運用体制を目指します。

Step.1

- 医療機関・予約センター・相談センター等への問い合わせ
患者が発熱時、診療が可能か確認する診療予約

Step.2

- 受診
予約した医療機関にて診療・を行う（時間指定や、輪番制の指定機関など調整）

Step.3

- 検査の実施
新型コロナウイルス・季節性インフルエンザの検査を実施する（自施設での検査が難しい場合は、別の施設を紹介する）

1

かかりつけ医

2

発熱等診療予約センター

3

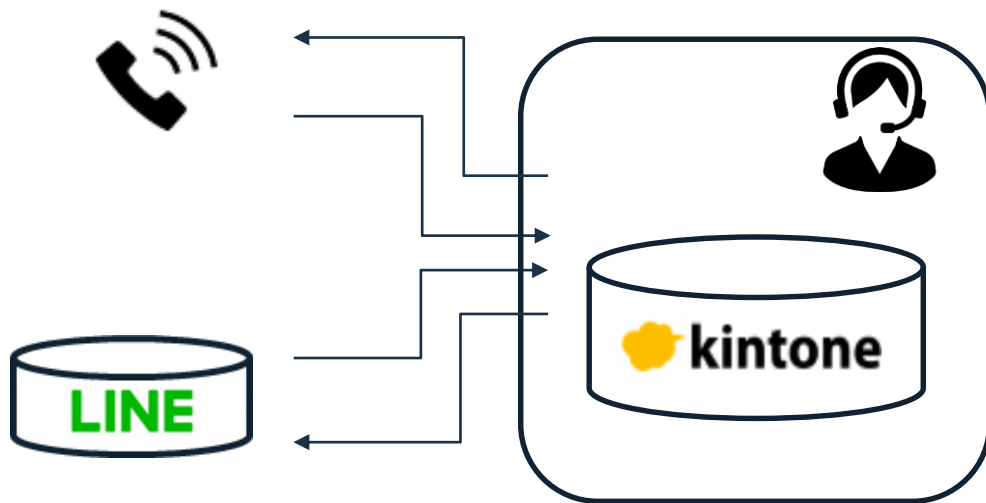
郡市医師会/
受診相談センター

- 地域ごとのシステムの把握・情報共有
各医療機関や相談センターと情報を共有し、円滑な運用を目指す。



参考

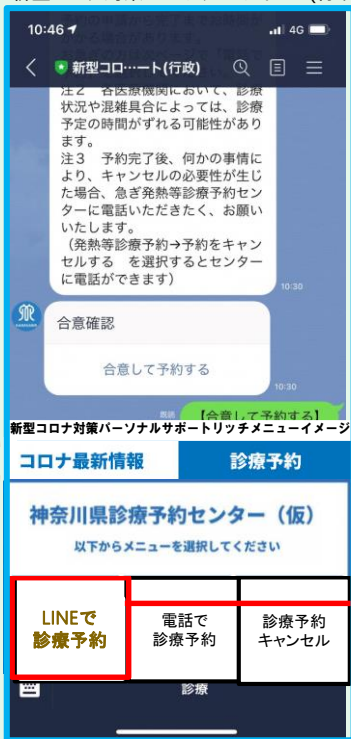
インターネット系データベース「kintone」をシステムの骨格にしてあります



* LINEとの接続はしてあるのでデータ接続ができます

参考：発熱患者の利用イメージ①（予約時動線）

新型コロナ対策パーソナルサポート(行政)

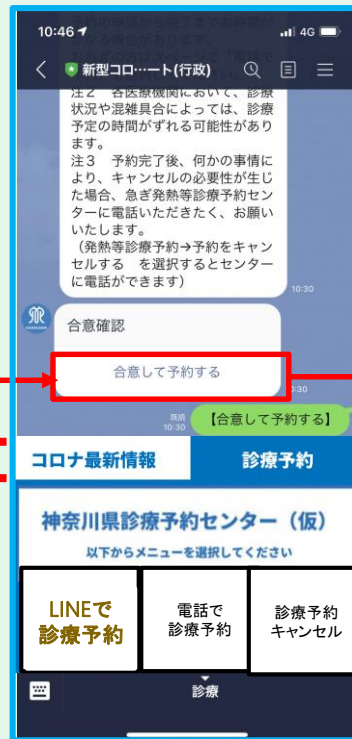


タブでメニューが切り替わる

アカウントメニューより
「診療予約」をタップ

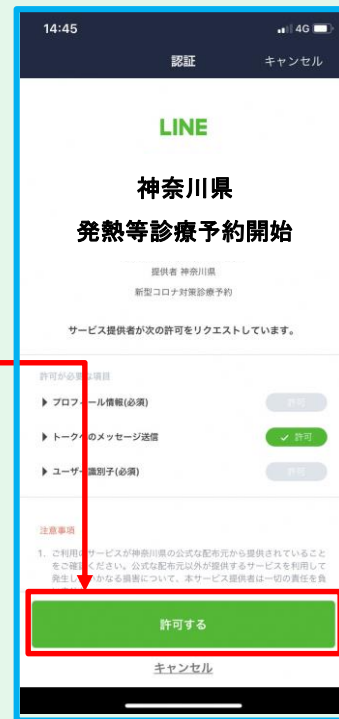
「LINEで予約」を選択して予約スタートします。

- 電話で診療予約
予約センターに電話につながります。
- 診療予約キャンセル
Phase1:予約センターに電話につながります
Phase2:LINE上で予約キャンセルできます



タブでメニューが切り替わる

個人情報取扱い利用規約等
・注意事項を確認し「合意して予約」をタップ



次ページ

「許可する」をタップして予約フォームへ

参考：発熱患者の利用イメージ②（予約受付フォーム）

予約受付フォームにて必要事項を入力



発熱等診療予約センター (…)

form.kanagawaapp.com

神奈川県

発熱等診療予約センター（予約受付フォーム）

お名前(カナ)*

電話番号(ハイフンなし)*

年齢

※年齢はパーソナルサポートから取得できるか？

申込単位*

☒ 個人(1人)

☐ 家族

☐ 会社

☐ その他

予約者の情報を入力します。

●家族分まとめて入力可能

●症状を入力できます。



症状チェック*

※当てはまるものを全て選択してください

☐ 熱がある

☐ 喉が痛い

☐ せきがでる

☐ 節々が痛い

☐ 皮膚が紅い/ブツブツがある

☐ 鼻つまり/鼻水がでる

☐ 気持ち悪い/嘔吐

☐ 下痢

☐ 味が分からない/においが分からない

☐ 頭が痛い

☐ その他

補足

※症状の補足があればご記入ください

●希望する新郎所の情報を入力できます



希望日時(From)*

希望日時(To)*

希望場所(住所)

例：横浜市中区日本大通1丁目など

希望場所(最寄駅)

例：日本大通り駅・関内駅など

その他の希望

※かかりつけ医がいる場合は、診療所名を入力してください

注意事項：

通常の診療予約とは異なるため、ご希望のお時間でのご予約ができない場合がございます。

そのため、お時間に余裕のあるご希望日時を入力ください。

※テーブルはスマホでは視認性が悪いため、改修が必要

※希望日時 (from-to) は枠で登録させる (2時間単位など)

確認



発熱等診療
予約センター

入力データは発熱等診療
予約センターに飛び
オペレーターが診療所の
確認を行っていきます。

●「確認」をタップし入力確認画面

●「回答」をタップして申請完了

参考：発熱患者の利用イメージ②（予約完了通知）



発熱等診療
予約センター

予約センターにて診療所の
予約を確保しましたら
完了通知がユーザーに
発信されます。

新型コロナ対策 パーソナルサポート
(行政)のアカウントに予約の完了の
通知が飛んできます。

予約完了のトークイメージ

●●様

発熱等診療予約の医療機関、日時が以下の通り確定
しました。下記の日時、医療機関にお越しください。

- ・予約ナンバー
- ・名前①
- ・医療機関名
- ・住所
- ・最寄り駅
- ・診療(予約)日時
-

【混雑時等に関する留意】

各医療機関において、診療状況や混雑具合
によっては、診療予定の時間がずれる
可能性があります。

【医療機関にお越しになる際の留意】

医療機関へお越しの際は、必ず保険証をお持ちくだ
さい。また、マスク等を着用するなど、十分に感染防
止対策を行いお気をつけてお越しください。

【電話による確認等について】

予約の内容の確認等のため、発熱等診療予約セン
ターや医療機関から電話でご連絡を行う場合があり
ますので、あらかじめご了承ください。

【予約のキャンセルに関するお願い】

予約完了後、何かの事情により、キャンセルの必要
性が生じた場合、急ぎ発熱等診療予約センターに
電話いただきたく、お願いいたします。

キャンセルはこちらに電話してください

発熱等診療予約センター:0570-048914

(メニュー画面の「予約キャンセル」からも電話がで
きます)

(繋がらない方はこちら:045-285-1015)

希望者には予約状況を確認できる画面を用意する

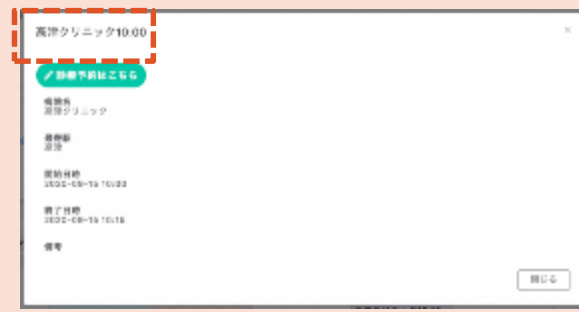
※設計中

医療機関毎に個別のID/Passを発行する

画面イメージ(診療所用画面)



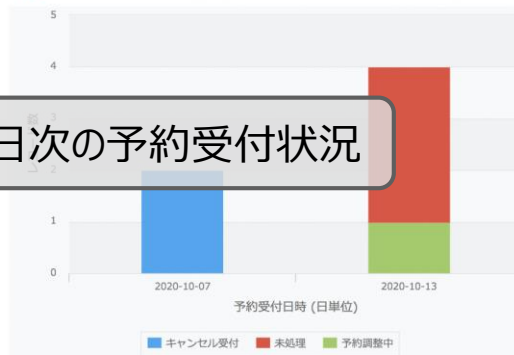
診療所で受けた予約は、ここから登録することも可能



診療所用の画面を提供予定ですが、
自所で受けた予約については
電話やLINEでも対応可能です

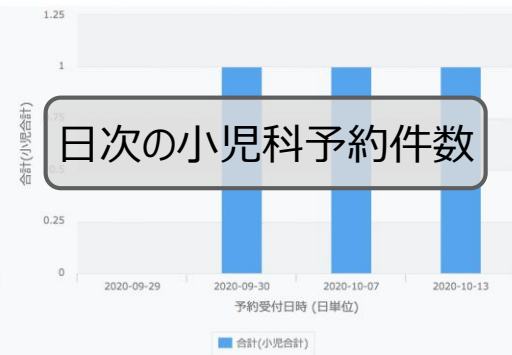
必要な統計機能を有します

予約受付: 予約受付状況(日次)



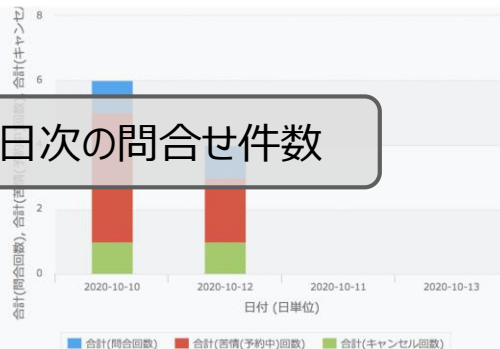
日次の予約受付状況

予約受付: 小児件数(日次)



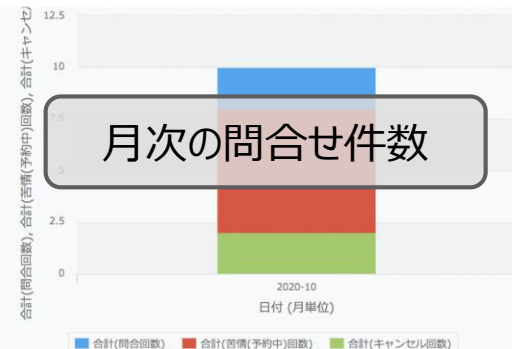
日次の小児科予約件数

電話応対履歴(集計用): 積み上げ(日次)



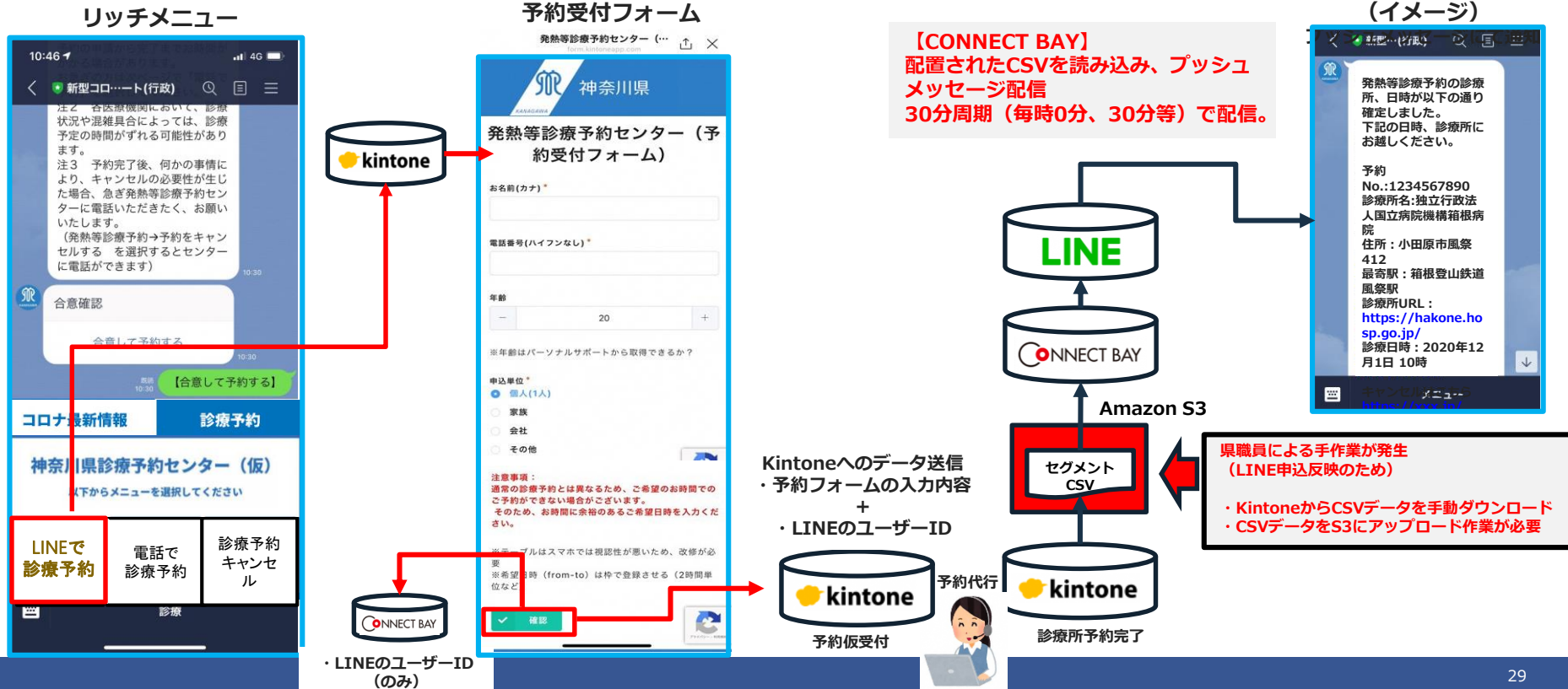
日次の問合せ件数

電話応対履歴(集計用): 積み上げ(月次)



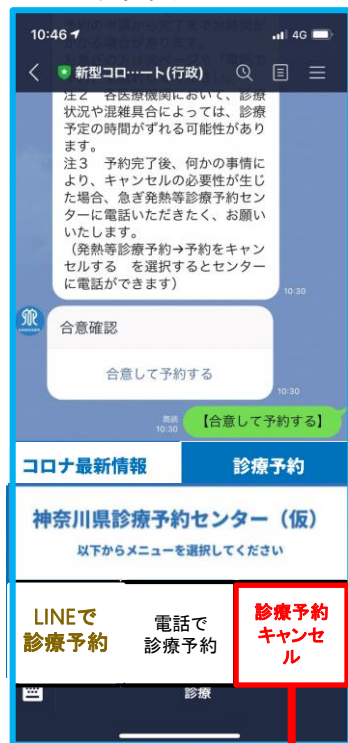
月次の問合せ件数

基本設計：画面遷移と裏のデータベース

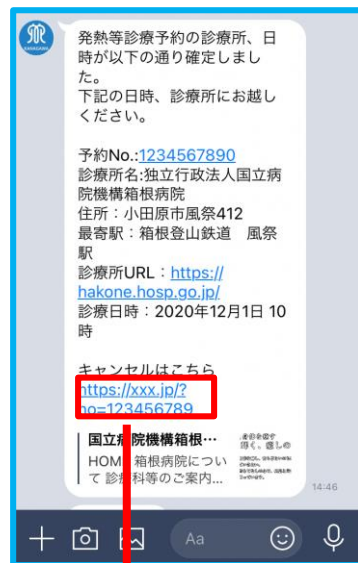


基本設計：画面遷移と裏のデータベース

リッチメニュー



予約確定メッセージ (イメージ)



LINE上での予約キャンセル申請の実装間に合わず
コールセンターに架電してキャンセル申請実施

コールセンターに架電
・予約Noを伝える

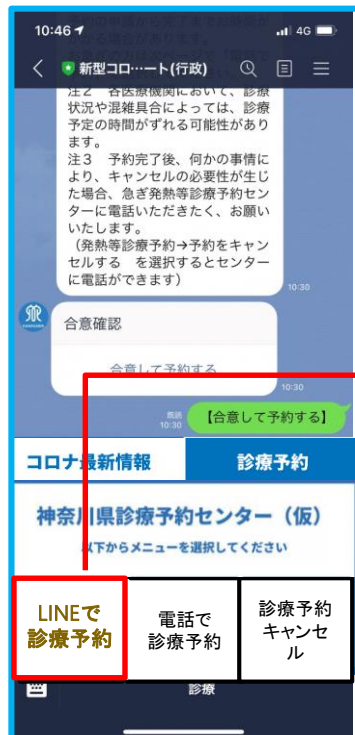
予約キャンセル実施



予約キャンセルはオペレーターが実施

基本設計：画面遷移と裏のデータベース

リッチメニュー



予約受付フォーム

発熱等診療予約センター（予約受付フォーム）

お名前(カナ)*

電話番号(ハイフンなし)*

年齢

申込単位*

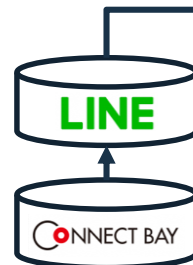
注意事項

確認



・LINEのユーザーID
(のみ)

【CONNECT BAY】
配置されたCSVを読み込み、プッシュ
メッセージ配信
30分周期（毎時0分、30分等）で配信。



Amazon S3



30分おきに自動アップロード
(県職員作業なし)

Kintoneへのデータ送信
・予約フォームの入力内容
+
・LINEのユーザーID



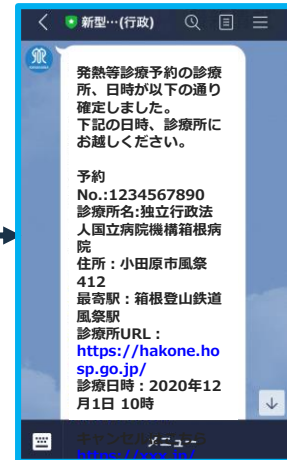
予約仮受付



診療所予約完了

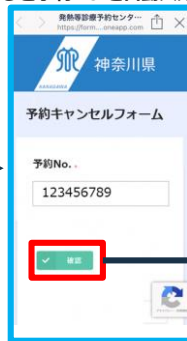
予約完了メッセージ (イメージ)

プッシュメッセージにて通知



予約キャンセル完了メッセージ
(イメージ)
プッシュメッセージにて通知

予約キャンセル申請フォーム
(予約確定メッセージからアクセス
すると予約No.を自動入力)



【CONNECT BAY】
配置されたCSVを読み込み、プッシュ
メッセージ配信
30分周期（毎時0分、30分等）で配信。

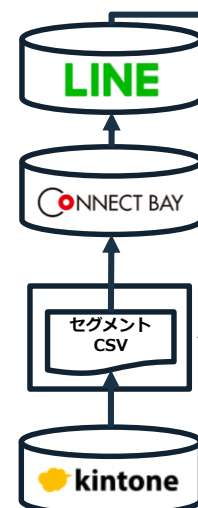
予約キャンセル申請フォーム
(予約No空欄)



- ・ 予約No.の入力内容
- +
- ・ LINEのユーザーID
(CONNECT BAY配信用ID
に変換してお渡します)



予約キャンセル実施



予約キャンセル完了情報

予約キャンセルはオペレーターが実施



30分おきに自動アップロード
(県職員作業なし)