

## 新型コロナウイルスに係る厚生労働省電話相談窓口 (コールセンター)の対応状況等について

	相談を受けた件数			回線数
	コールセンター	FAX(*1)	メール(*2)	
1月28日(火)	99件	-	-	3
1月29日(水)	250件	-	-	3
1月30日(木)	306件	-	-	3
1月31日(金)	512件	-	-	3(9時-)→4(15時-)→12(18時-)
2月1日(土)	840件	-	-	12
2月2日(日)	716件	-	-	12(9時-)→22(12時-)
2月3日(月)	1,129件	-	-	22(9時-)→72(14時-)
2月4日(火)	982件	-	-	72
2月5日(水)	929件	-	-	72
2月6日(木)	829件	-	-	72
2月7日(金)	1,331件	-	-	85(*3)
2月8日(土)	673件	-	-	85
2月9日(日)	625件	-	-	85
2月10日(月)	958件	-	-	100
2月11日(火)	624件	-	-	100
2月12日(水)	1,185件	-	-	155
2月13日(木)	893件	-	-	155
2月14日(金)	2,142件	0件	-	155
2月15日(土)	2,732件	0件	-	155
2月16日(日)	3,415件	0件	-	155
2月17日(月)	6,368件	1件	-	180
2月18日(火)	4,427件	3件	-	180
2月19日(水)	3,596件	4件	0件	180
2月20日(木)	3,303件	3件	1件	180
2月21日(金)	3,756件	4件	2件	180
2月22日(土)	3,466件	0件	3件	180
2月23日(日)	3,264件	0件	4件	180
2月24日(月)	4,651件	1件	2件	180
2月25日(火)	5,608件	1件	3件	180
2月26日(水)	5,153件	3件	6件	180

### ＜これまでの主な相談内容(例)＞

- 現在の症状に対する不安
- 予防法、消毒、対処法等医療に関する一般的事項
- 政府の対策についてのご意見
- 渡航に関する相談
- 国内発症例の詳細な行動履歴について
- その他

### ＜報道各社に御願い(2)＞

最近、FAXに一般の方からのお問合せや営業活動が散見されてきております。全日本ろうあ連盟のご要望に基づき、聴覚に障害のある方をはじめ、電話での御相談が難しい方のために設置しております。必要な方にお使いいただけるよう、周知にあたりましてはご配慮をお願い致します。

(\*1) 2/14正午設置。

(\*2) 2/19正午設置(全日本ろうあ連盟ホームページで周知)。

(\*3) フリーダイヤル化・外部委託に移行