

令和2年3月5日
記者発表資料

新型コロナウイルスに関する情報提供、サポートを LINEで行います

～個人の状態に合わせた情報を、一人ひとりに提供します～

神奈川県は、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）について、専用ダイヤル等を設け電話相談を実施しておりますが、多くのお問合せが殺到しており、パンク寸前です。

そこで、今後もお問合せにしっかり対応できるよう、LINE を活用し、県民の皆様からの問合せに AI による自動応答で、適切な相談先等を案内する LINE 公式アカウントを本日、開設しました。

1 本取組の概要

LINE 株式会社の協力のもと、新たに開設する LINE 公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート(行政)」(以下、「LINE アカウント」という。)を活用し、次の3点を実施します。

(1)個人の状態に合わせた情報提供

御自身の体調や年齢、お持ちの病気、御自宅の郵便番号などの情報を LINE 上で入力することで、その人に合った、適切な行動に向けた情報を提供します。例えば、「帰国者・接触者相談センター」への連絡の必要性や、お住まいに応じたセンターの連絡先、御自身に必要な対策、新型コロナウイルスに関する最新の情報などをお届けします。

(2)チャットボットによるお問合せ対応(随時、機能を追加予定)

新型コロナウイルスに関する質問を LINE 上で選択することで、自動で回答が返ってくる機能を実装します。これにより、県民の皆様が知りたいことに、素早くお答えできるようにいたします。

(3)蓄積したデータの分析による実態把握

本取組を通じて収集・蓄積したデータについて、アカデミア等と連携して分析を行い、実態を把握します。これにより、公衆衛生学的観点から有効な対策を検討します。

2 本取組の実施期間

LINE アカウントの開設日 令和2年3月5日(木曜)から当面の間

※公開後、随時、機能の充実を図ります。

3 LINE アカウントの利用方法

次の神奈川県ホームページから、LINE アカウントと「友だち」になることで利用できます

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/bukanshi/line/>

さらに、神奈川県にお住いで LINE アプリを利用されている方に対し、LINE アプリ上で本取組をお知らせするバナーを表示します。

これにより、本 LINE アカウントの利用を、県民に広く呼びかけます。
※LINE アカウントの画像を希望される場合は、お問合せ先まで御連絡ください。

問合せ先

神奈川県新型コロナウイルス感染症対策部会

技術支援班 齊藤（総務局 ICT・データ戦略課） 電話（045-285-0529）

副部会長 森（健康医療局健康危機管理課） 電話（045-210-4790）

神奈川県LINE公式アカウント「新型パーソナルサポート（行政）」

（取組の背景）

神奈川県とLINE株式会社は2018年9月に「連携と協力に関する包括協定」を締結し、これまでもLINEを活用した「いじめ相談」や「DV相談」などの取組を実施してきました

今回、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にあたり、LINE社に無償で公式LINEアカウントを開設いただき、この取組を開始しました

神奈川県から始まった本取組は、3月23日現在、愛知県、滋賀県、京都府でも開始されており、その他、多くの自治体で実施に向けて検討されていると伺っています。

利用方法

県のホームページ・SNSや、LINEアプリから「友だち」に



「新型コロナ対策
パーソナルサポート」を
利用！

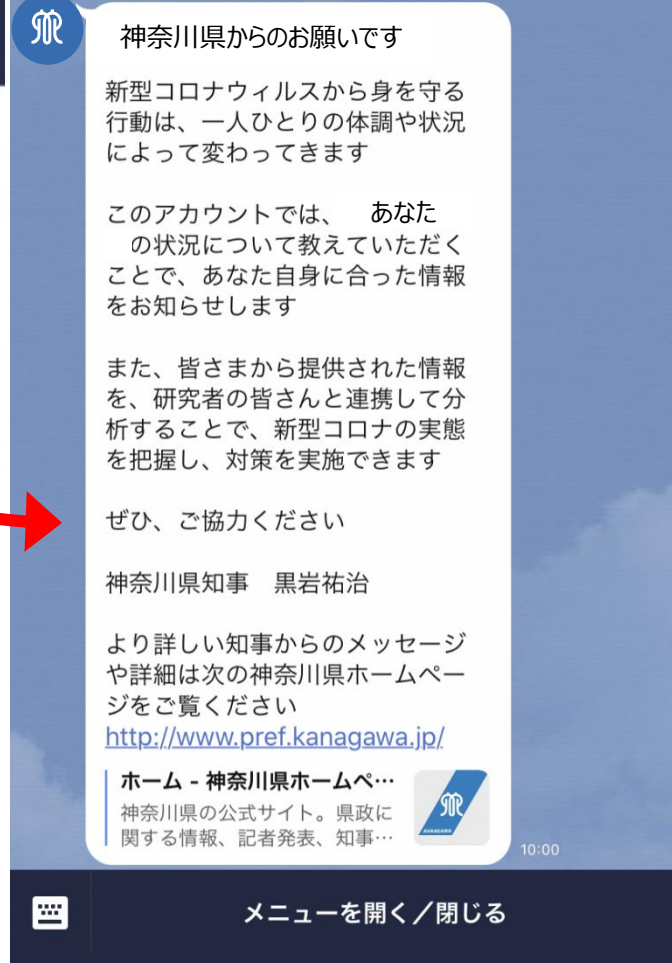


友だちを追加



新型コロナ対策パーソナルサポート (行政)

追加



①個人の状態に合わせた情報提供

まず、自分の状態を入力

発熱・息苦しさ
年齢など

個人の状態に合わせた情報をフィードバック

本アカウントは、皆さまのお持ちの病気や、普段飲まれているお薬、通院の状況などの情報（要配慮個人情報）をお尋ねすることがあります。これらの要配慮個人情報は、神奈川県が取得し、新型コロナウイルスの感染拡大の防止その他個人情報保護方針に記載の目的で使用します。また、今後の感染症対策等の研究のため、これらの情報は行政機関等、地方自治体等のほか、学校法人慶應義塾に提供されます。

質問の記入にご協力をお願いいたします。

STEP PART.3
ステップ その3

基本のご質問

入力いただいた内容を元に、あなたの状況に合った情報をお届けします。新型コロナウイルス感染症対策にも活用いたします。開始ボタンから質問にお答えください。

開始

質問開始

伺います。「現在」以下の症状で該当するものがあれば選択してください。

発熱や強いだるさや息苦しさは、新型コロナウイルスにも見られる症状です。その症状がどの程度続いているかは、電話相談が必要か否かの判断に影響します。また、今後この判断が、他の病気との組み合わせで、変化する可能性があります。こうした状況に基づいて、ひとりひとりに必要な情報を提供します。

1-A.“37.5℃”以上の発熱 **必須**

選択して下さい

有りの場合は何日前から発熱があるかを選択ください。

1-B.強いだるさや息苦しさ **必須**

選択して下さい

有りの場合は何日前から症状があるかを選択ください。

1-C.解熱剤解熱剤（ロキソニン、カロナールなど）の服用 **必須**

選択して下さい

は、COVID-19関連の症状である“風邪の症状や37.5℃以上の発熱（解熱剤を飲み続けなければいけない時を含みます）”あるいは“強いだるさ（倦怠感）や息苦しさ（呼吸困難）がある”が4日以上（高齢者や基礎疾患等のある方は2日以上）続いている状態です。

受診が必要かどうかについて、「新型コロナウイルス感染症帰国者・接触者相談センター」に相談して下さい。必要のない状態にも関わらず受診してしまうと、あなたがコロナウイルスでなかった場合にかえって感染する可能性があります。

あなたのお住まいの地域の「新型コロナウイルス感染症帰国者・接触者相談センター」の連絡先は以下です。

<https://weburl.jp/dhKNGf>

今後も状況の変化に基づいて、皆様の状況に合わせた情報をフィードバックさせていただきます。

Q新型コロナウイルスへの感染が心配される場合、直に医療機関を受診しないように、複数の医療機関を受診することを控えるように、とされているのはなぜでしょうか？

<https://weburl.jp/8GK1Pw?>

②知りたい・不安なことにAI月自動で応答



新型コロナについて質問

働省が指定した重症化リスクが高い条件にも該当していません。今後も状況の変化に基づいて、皆様の状況に合わせた情報を提供させていただきます。

Q. コロナウイルスに対して私たちが出来ることは何ですか？
<https://webl.jp/OPV0ef?openExternalBrowser=1>

Q. 洗濯するとウイルスを取り除く効果はありますか？また衣服にもアルコール消毒をするべきでしょうか？
<https://webl.jp/PWbw6m?openExternalBrowser=1>

13:48

症状が現れた方

当初は症状が無かったが、ご登録後に発熱や強いだるさ・息苦しさなどの症状が現れた方へ
こちらを押してご登録ください。



よくあるご質問



最新情報

提供：LINEヘルスケア



スマホで
お医者さん相談



メニュー

チャットボットと会話



潜伏期について

潜伏期間はどれくらいか

武漢帰国者や客船乗客の帰宅理由

なぜ客船下船後に陽性判明するか

下船外国人乗客が自国で隔離の訳

14:02

既読
14:02

[menu]潜伏期間はどれくらいか



WHOの知見によれば、現時点で潜伏期間は1-12.5日（多くは5-6日）とされており、また、これまでのコロナウイルスの情報などから、未感染者については14日間にわたり健康状態を観察することが推奨されています。

<https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Q&A on coronaviruses (...)
WHO is continuously monitoring and respondin...



14:02

まずは友だちになって
お試しください！



<友だち追加用QRコード>

LINE 公式アカウントに備える機能等

1 利用条件

- ・ スマートフォンアプリ「LINE」をインストールし、当該LINE 公式アカウントを「友だち」追加し、県が定める利用規約・個人情報の取扱等に同意された方
(PC 版 LINE アプリからの利用はできない)
- ・ 主に県民を対象としているが、県外の方も利用可能。
(現在のところ、「帰国者・接触者相談センター」の連絡先などは県の情報に限る)

2 備える機能

(1) 個人に合わせたフィードバック（適切な行動に向けた情報提供）

LINE 公式アカウント上で最初に入力した、自身の状態（年齢、性別、持病、郵便番号、現在の症状等）に合わせた、フィードバックを行う。

例えば、37.5 度以上の発熱が 4 日以上続く方には、相談センターへの連絡を促したり、高齢者や基礎疾患を有する方などは、症状が無くてもハイリスク者として注意を促すメッセージを送信する。

また、症状が無い方についても、4 日後に症状の変化を確認するほか、症状が出た際は最新の状態を入力することで、適切なフィードバックを行う。

(2) AI による自動質問回答

LINE 公式アカウント上のメニューボタン「よくある質問」をタップすることで、新型コロナウイルスに関する質問項目が表示される。

利用者は、項目の中から自分が知りたい項目を選択していくことで、LINE 公式アプリ上で回答が自動で表示される。

(3) 県ホームページ等、最新の情報へのリンク表示

LINE 公式アカウント上のメニューボタン「最新の情報」をタップすることで、県の最新情報へのリンクを表示される。

(4) 県からのお知らせ等

県からの重要情報について、利用者に一斉配信を行う

若い年代にターゲットを絞った配信も可能。

(これまでも、政府の専門家会議による若者世代に向けたメッセージを配信した)