

新型コロナウイルス感染拡大に伴う庁内関係課の相談・対応状況について

資料 4

	課名	項目	概要	対応
1	健康増進課	症状や医療に関する相談	発熱などの症状があったり、これから感染を疑う症状がでてきたら、どのようにすればよいかの相談。	症状を聞きながら、相談窓口等の紹介を行った。マスク着用や手洗い等の基本的な感染症対策を伝えた。
2		マスクや物資不足に関する相談	マスクやトイレトペーパーが入手できず、市からの配布等はないのかとの問い合わせ。	話を伺い、危機管理課に電話をつないだ。
3		感染に対する不安や、感染しない方法に関する相談	感染に対する不安を伴う相談で、市内での感染者発生が分かった時期に多かった。また、市内でのクラスター発生に伴い、事業所名や陽性者の住所など、詳しい情報を求める問い合わせがあった。	不安に対しては傾聴し、正しい感染予防行動について説明した。また、事業所名や陽性者の住所等の個人情報に関しては、お答えできないことを伝え、怒りを覚えられるケースが多かった。
4		自傷行為について	(関係機関からの連絡) 長い休校が明けて登校がストレスとなり自傷行為に及んだ人への対応についての相談。	自殺対策リスクアセスメント会議を開いて関係機関で支援方針を検討した。

5		<p>児童育成クラブ在籍条件の相談時に就労の相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務先から、雇用解除された。新しい仕事を探そうにも、求人がない。 ・勤務先が、休業手当を支払い雇用継続してくれているが、内情を察して退職を願い出た。 	<p>どのような職種で探しているのかわからないが、今回の件で、人手不足の事業所もある。職種にこだわらずに、再度探されてはどうかと伝える。</p>
6	<p>子ども若者政策課</p>	<p>児童育成クラブ保育料返還条件および申請書提出締切日、返還日等の相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感染リスクを避けるためにクラブへの登所を自粛した場合、保育料は返還されるか。 ・返還申請書の提出締切日や返還日はいつになるか。 <p>※いずれも、離職や給与減などの状況を伴うケース有</p>	<p>経済的困窮者の自殺等があるとはならないため、一刻も早い返還の対応をとった。対応方法が3～5月の各月で異なったため、クラブ、保護者との対応で混乱が生じた。(3月は退会日以降分、4月と5月は登所しなかった日分をそれぞれ日割りで返還)</p>

7	子育て相談センター	母子(親子)健康手帳交付について	窓口に来所しての交付について、感染への不安があるため、母子手帳を郵送で交付して欲しいとの問合せがあった。	妊娠届出書を郵送で受理した後、母子(親子)健康手帳一式を郵送。通常は窓口で行う面談については、電話にて実施した。
8		休園・休校に伴う育児負担の増加について	乳幼児健診や事後フォロー、総合相談時に、子どもの在宅時間が増え、母の育児負担が増加したという訴えをきいた。	母の訴えを傾聴し、毎日の頑張りを労い、しんどさについて共感した。また、自粛期間後に相談を聞いたケースでは、登園・登校が開始された後は、母の負担感は軽減し、精神状態も落ち着いていたことが多かった。
9		新生児訪問、乳児家庭全戸訪問のキャンセルについて	新生児訪問、乳児家庭全戸訪問について、感染の不安があり、キャンセルしたいという問合せが増えた。	延期を希望された場合は、再度日程調整を行い、キャンセルの場合は、電話で心配や困りごとがないか確認し、必要時は電話相談を実施した。
10		乳幼児健診の受診について	受診することによる感染の不安があり、受診日の先送り、受診をしないという相談の増加。	感染予防策を講じて実施することを説明。不安が高く未受診を希望する人には電話で子どもの成長発達の聞き取りや育児相談を実施した。
11		自傷行為について	休校が明けて、登校再開後に不適応を起こし、大量服薬を凶ったケースの相談があった。	自殺リスクアセスメント会議で決定した支援方針に従い、本人と実母に対して支援を実施している。

12	商工観光労政課	失業に伴う就労相談	数年派遣で働いていたが、コロナの影響で派遣先の業績が悪化し雇止めされたので、新たな仕事を探したいという相談が増えた。	新たな求人情報の提供に努めたが、コロナの影響で求人がかなり減っており十分な情報を提供できなかった。 雇用保険制度や職業訓練など、求人以外の支援制度についても案内した。
13	少年センター	家族からの相談	匿名(小学校3年生)家族からの相談電話。登校をしづる。コロナによる休校が長引いたことが一因かもしれない。	担任の先生と相談されるよう返した。また何かあれば連絡しますとのこと。
14	人権センター	職場での風評差別	(人権相談の中で) 4月から勤めた職場で、上司から同僚等の多くの人がいる前で、「栗東から電車で来ているのね。」と、コロナウイルスを拡散しているかのように言われた。 (但し、居住、勤務先とも市外の方です。)	この件の他にも労働に関する相談もあったことから、差別事象についての記録を残しておくように、アドバイスをした。
15	納税課	税金の納付に関する相談	コロナの影響で収入が減り、納付が困難という相談が増えた。	納期限内の納付が難しい方に対して、納付が困難になった状況(いつ頃から、どのくらい収入が減ったのか等)を聞き取った上で、分割納付や猶予申請等、今後の納付について提案した。

16	男女共同参画課	自分の特別定額給付金を受け取りたい	DV被害を受けて避難していたり、しんどさを抱えながら同居をしているが、定額給付金は渡してもらえないと相談が多数あった。また同居家族から暴力を受けているケースもあった。	どこにもDV被害の相談をしたことがなかった方も多く、しんどい気持ちの傾聴をし、定額給付金受給のための確認書を交付した。交付できなかった人にも適切な情報を提供し、継続して相談をお受けすることを伝えた。
17		就職先がない 解雇された	コロナ禍で解雇になったり求職活動をしているが、求人数が少なく困っている。	状況と不安な気持ちを傾聴し、産業労政係就労相談員につないだ。
18		高齢者施設入所中の親族と面会ができない。	県外親族は面会が許可されず、許可される親族が動いてくれない不満も心配を増幅している状況だった。	不安で心配な気持ちを傾聴した。
19		感染に対する不安	地域役員をされている方から1か月に2回程度ゴルフの誘いがある。感染の不安があるが毎回は断り切れない。市役所として啓発してもらえないか。	傾聴し感染の不安を共有する。市役所から個人に注意を促すことはできないと伝え、自分で断っているように願います。本課から担当課(危機管理課)に相談の内容を伝えることを申し添えた。

20	家庭児童相談室	別室登校や不登校について	長期の休校で、生活リズムが乱れ、昼夜逆転やゲーム生活となった結果、6月の登校は全欠となり、学校から家庭への連絡がつきにくくなったという相談が学校からあった。	学校から家庭へ連絡がつきにくくなったことで、情報が停滞し、家庭児童相談室として再アセスメントが必要となった。個別ケース会議を順次開催し、関係機関で支援計画、方針を立てた。
21		子育て相談について(育児不安・イライラ)	父親が在宅ワークになったことで、育児、家事に協力的になった。母親のイライラが軽くなり落ち着いていた。	電話相談による対応となったが、コロナの影響で生活を見直したり工夫されている点で改善ケースもあった。
22			休校・休園に伴い、子どもが自宅にいて宿題などやるべきことをしないのでイライラするという相談があった。	育児負担の軽減を図るために相談に応じた。
23		特別定額給付金について	DVを理由に夫と別居している母子から世帯主である夫ではなく母子に給付金を支給してほしいと相談があった。	相談内容に応じて配偶者暴力被害申出受理確認書を交付した。
24		DV相談について	休業や在宅勤務の増加に伴い、夫婦間でのトラブルが増えたとの相談があった。	子の面前でのDVIは心理的虐待にあたるため、今後ないように指導するとともに、DVを予防したり避難するための相談に応じた。
25			近隣に住む父方祖父母や父から、妊婦が感染しないようにと外出制限をかけられていることへのストレスがあった(日常の買い物や子の散歩)。	母が市に相談していることは父方祖父母には内緒にしているため、常に父方祖父母の目を気にしている。今は支援者が会うことができないため、電話による相談を継続して受けている。

26	こども家庭課	収入減や失業等経済的困窮に関する相談	子の休校、休園に伴う収入減、休業による収入減、派遣切りや内定取り消しで経済的困窮を訴える相談。	社協での貸付や給付金制度について説明し利用を促す
27		離婚、調停の停滞	家裁での調停が中止となり事態の打開策や今後の見通しが見出せない。	経済的困窮に関しては社協の貸付や給付制度の説明。精神的不安については、じっくりと話を聞き取りし、いつでも相談できる場があることをお伝えし安心してもらうことを心がけた。
28		子の休校、休校に対するストレス	コロナの影響により、子と過ごす時間が増え外出の機会も少なくストレスを抱える。	母の思いに傾聴し、家での過ごし方の提案や、母がストレスを抱え込まず相談されることを提案。家児相に繋ぐ。

29	障害福祉課	障害者手帳の申請・交付について	本来は窓口での申請・交付であるが、感染への不安があるため、郵送での申請・交付希望の問合せがあった。	郵送にて対応した。
30		グループホームへの入所について	グループホームへの入所をしたいが、感染予防のため見学・体験の受け入れをしてくれず、入所を進められないとの問い合わせがあった。	緊急事態宣言解除まで、見学・体験を断念した。
31		一般就労先や障害福祉サービス事業所の休業について	就労や通所している事業所が感染予防のため休業となり、日中の活動の場がなくなったため、保護者の介護負担増や本人の精神面での体調不良があるとの相談があった。	他の障害福祉サービスの利用を検討した。
32	人とくらしのサポートセンター	経済的困窮	社協特例貸付や住居確保給付金制度他、経済緊急対策制度等に関する相談	制度利用に関する相談対応を実施。特例貸付や住居確保給付金制度利用者は継続相談中。

33	生活支援課	感染に対する不安に関する相談	市役所に行きたいが、コロナ感染が怖くて行けないとの相談。	郵送や電話での対応を行った。
34		市役所の開庁時間に関する問い合わせ	市役所の開庁時間に変更はあるかとの問い合わせ。	開庁時間に変更はないことを伝えた。
35		失職や収入減少による生活困窮に関する相談	コロナ感染拡大に伴う休業等により失職したり、収入が減少したりすることで生活が困窮することについての相談。	相談者の状況を聞き、必要に応じて生活保護の制度説明等を行った。
36		失職や収入減少に伴う生活困窮による生活保護申請	コロナ感染拡大に伴う休業等により失職したり、収入が減少したりすることで生活が困窮したことによる生活保護申請。	申請者の困窮状況をから、生活保護の要否判断を行った。
37	まちづくり協働課	地域活動の実施に対する不安	市内で感染者が増えていた3～5月に問い合わせが多く、地域の会合の開催の是非や清掃活動等の地域活動を実施する町内会に対して市から中止の指導をするように求める問い合わせがあった。	不安に対しては傾聴し、正しい感染予防行動について説明した。 市から町内会へ活動の自粛要請はしているが、強制的に中止させる指導はできないと伝えると、怒りを覚えられるケースもあった。

38	長寿いきがい課	地域サロンやいきいき百歳体操団体参加者から、活動自粛に関する相談	感染拡大により、地域活動団体の活動が自粛となり、人に会えないストレスや下肢筋力の低下の訴えなどの相談があった(約5件)。また、緊急事態宣言解除後、活動再開時期や活動再開の条件などの問合せがあった(約15件)。	いきいき百歳体操団体、地域サロン代表者、希望者に対して、自宅でできるいきいき百歳体操のパンフレットを配布。また、体操のラジオ放送、動画配信、広報紙での健康維持のためのポイントの掲載を行った。また、活動再開に関して、注意点をまとめたものを団体代表者に送付し、7月より、感染対策を講じたうえで活動を再開している団体が増えてきている。
39		感染に対する不安	緊急通報システムの受信センターが対象者に電話で近況確認している際、「コロナでいろんな規制があって気持ちがしんどい。」「コロナが怖い、心配。」等の声があった。	不安については傾聴し、手洗いや外出自粛などの感染予防対策やコロナの給付金詐欺に注意されるよう話した。
40		ロクハ荘、なごみの郷の温浴施設について	「なぜ、お風呂が開いていないのか。早く開けてほしい。」と意見、苦情があった。	感染拡大防止対策に理解と協力を促した。