

神戸市新型コロナウイルス感染症対策
第1次対応検証結果報告書

令和2年7月

神戸市新型コロナウイルス感染症対策

第1次対応検証チーム

はじめに

本検証は、新型コロナウイルス感染症の第1次というべき感染拡大期において、神戸市役所が刻々と変化する状況にどう対応してきたか、時系列で振り返るとともに、分野別にその対応のあり方を検証することを通じ、感染警戒期において準備しておくべき備えと、近い将来に予想される次なる感染拡大期において適切に対応するための方針を示すために行ったものである。

阪神淡路大震災という未曾有の自然災害を経験し、市民の力でそれを克服してきた神戸市にとっても、今回の感染症との戦いは全く未経験の事態の連続となった。自然災害の場合には、発災直後が最もダメージが大きく、そこからは復旧・復興への取組みを一つ一つ、積み重ねていく流れとなる。一方、今回の感染症対策では、まずは中国で発生した感染が次第に日本国内に拡大し、神戸市内でも確認されるようになり、3月中旬にいったんは小康状態になったかと思えば、最初の波を上回る感染拡大が続き、中核的な医療機関での院内感染などにより危機がじわじわと、しかも長期にわたり継続することとなった。

また、自然災害ではダメージの大きさや対処すべき損害の状況を目視することができるが、感染症においては、ウイルスそのものも、感染拡大の状況も目に見えない。特に今回の感染症は、感染しても症状が出にくく、多くの人が軽症あるいは無症状で軽快する一方で、一部は重症化し、生命の危険にも晒されるという特徴をもっている点で極めて難しい対応を迫られた。

さらに、感染拡大防止のため、学校園の臨時休業をはじめ、市民生活や経済活動は大きな制約を受けることとなり、コロナ禍ともいえるべきその影響は深刻であった。

神戸市役所では、この「見えない敵」を相手に、持てる資源をこの感染症対策に最優先で投入する体制で対策を講じてきた。職員も懸命になって、与えられた任務を遂行した。

しかしながら、今回の感染症に対応するための事前準備が十分であったとは到底言えず、状況が刻々と変わりゆく中で、決定、実行してきた個々の対策に対しても、評価と課題の抽出が必要である。

次なる感染拡大期がいつに来るか予想ができないことから、できるだけ早期に検証報告を行う必要があったことから、今回の検証作業は短期間で庁内各局の副局長を中心に市役所内部で行うこととした。このため、この検証報告書については、できる限り多くの皆様に目を通していただき、各方面からご意見やご批判を頂戴したいと考えている。

「with コロナ」の時代は当分の間、継続する。市民生活や経済活動をできる限り維持・回復させつつ、感染症による死者数を最小限に抑えるためにも、今回の検証報告が神戸市の今後の感染症対策に活かされることを願う。

新型コロナウイルス感染症対策 第1次対応検証チームリーダー
神戸市副市長 寺崎秀俊

(検証対象期間)

特に定めがない限り、令和2年1月30日～6月5日までの対応について検証する。

(検証の経緯)

令和2年

5月27日 市長会見で検証チームの設置を公表

29日 第1回検証チーム会合

(以後、オンラインやウェブ会議を用いて、検証作業を実施)

(検証チームメンバー：敬称略)

局室区	氏名
市長室広報戦略部長兼広報官	多名部 重則
危機管理室長	馬場 栄二
企画調整局つなぐ担当部長	藤岡 健
行財政局副局長	久安 隆弘
文化スポーツ局副局長	平野 敦司
福祉局副局長	小林 令伊子
副局長	上田 智也
健康局長	花田 裕之
担当局長	伊地智 昭浩
保健企画担当部長	山崎 初美
こども家庭局副局長	高田 純
経済観光局副局長	豊永 太郎
消防局警防部救急担当部長	塩谷 壮史
交通局副局長	中村 聡
教育委員会事務局総務部長	工藤 健一

事務局：危機管理室 室長 馬場 栄二
防災体制整備担当課長 吉見 文浩

令和2年7月1日現在

目次

第1章 時系列で見る国・県の動きと神戸市の対応	5
第2章 対応の検証	27
第1節 医療提供体制と感染拡大防止対策	27
(1) 総論	27
(2) 健康局（3月末までは保健福祉局）の体制	28
(3) PCR検査	29
(4) 市民に対する電話相談窓口	33
(5) 積極的疫学調査	35
(6) COVID-19患者への医療確保	37
(7) 宿泊療養施設	41
(8) クラスターへの対応	46
(9) 救急体制	48
第2節 報道対応と広報	51
(1) 広報班の設置と活動	51
(2) 患者に関する情報の公表	52
(3) 記者会見を通じた積極的広報	54
(4) ホームページ・SNSの活用	56
(5) データ解析と啓発	57
(6) 不当な偏見・差別の防止	62
(7) 医療従事者支援の啓発	62
(8) こうべ医療者応援ファンド	63
(9) ふるさと神戸ダブル応援基金	65
第3節 市立学校園	67
(1) 学校園の臨時休業	67
(2) 学習指導、生活支援等	74
第4節 保育所・学童保育施設等	82
(1) 保育所等	82
(2) 学童保育施設	85
(3) 療育センター	88
(4) 保護者の感染時の児童の緊急一時保護	89
第5節 社会福祉施設等	92
(1) 社会福祉施設（高齢者・障害者施設）	92
(2) 放課後等デイサービス事業所等運営支援・補助	96

(3) 社会福祉施設への新たな支援	98
第6節 個人向け支援策	100
(1) 特別定額給付金	100
(2) 暮らし相談窓口（福祉局・区役所・支所）	105
(3) 住居確保給付金	106
(4) 生活福祉資金	108
(5) ネットカフェ利用者への対応	109
(6) 保険料減免関係（国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険・国民年金）	110
(7) 傷病手当金（国民健康保険・後期高齢者医療）	112
(8) ICTを活用した生活困窮者学習支援事業	112
(9) こどもの居場所づくり（昼食提供型）支援助成事業	113
(10) ひとり親家庭のサポート	113
(11) DV相談	114
(12) 子育て相談ダイヤル	116
(13) 子育て世帯への臨時特別給付金	117
(14) その他	117
第7節 事業者向け支援策	119
(1) 資金調達支援（融資）、市長認定窓口	119
(2) 事業者調査（アンケート、ヒアリング等）	120
(3) 中小法人等の店舗家賃負担軽減補助金	121
(4) 中小企業チャレンジ支援補助金	122
(5) 先払い利用券による飲食店等支援	123
(6) 飲食店支援－Uber Eats・出前館との連携－	124
(7) 兵庫県からの休業要請への対応	125
(8) 事業者向け各種相談窓口の設置、広報	126
(9) 卸売市場機能の維持、消費生活センターにおける市民啓発	128
第8節 職員・組織・庁舎	130
(1) 職員体制	130
(2) 市役所における緊急雇用の実施	134
(3) 市職員の感染発生への対応	135
(4) 区役所	137
(5) 市役所本庁舎	140
第9節 物資備蓄体制	142
(1) 備蓄体制	142
(2) 医療物資の寄付等	144
第10節 市有施設等	147

(1) 社会教育施設（図書館、博物館・美術館）	147
(2) 文化ホール、国際会議場、国際展示場	148
(3) 文化センター等文化施設	149
(4) 屋内体育施設	150
(5) 地域福祉センター	151
(6) 公園施設	151
(7) 屋外活動を通じた子どもの居場所の確保	153
(8) イベント	155
(9) 港湾関係	156
(10) 市バス・地下鉄	159
第11節 意思決定	164
(1) 本部員会議等による情報共有・意思決定	164
(2) 事業者への情報伝達	167
第3章 次なる波への備え	168
第1節 感染警戒期において準備しておくべき備え	168
(1) 医療提供体制と感染拡大防止策	168
(2) 報道対応と広報	171
(3) 市立学校園	172
(4) 保育所・学童保育施設等	174
(5) 社会福祉施設等	175
(6) 個人向け支援策	176
(7) 事業者向け支援策	178
(8) 庁内対応	179
(9) 物資備蓄体制	180
(10) 市有施設等	180
(11) 本部員会議等情報共有と意思決定	181
第2節 感染拡大期において適切に対応するための方針	182
(1) 医療提供体制と感染拡大防止策	182
(2) 報道対応と広報	184
(3) 市立学校園	184
(4) 保育所・学童保育施設等	185
(5) 社会福祉施設等	185
(6) 個人向け支援策	186
(7) 事業者向け支援策	186
(8) 庁内対応	186
(9) 物資備蓄体制	187

(10) 市有施設等	187
(11) 本部員会議等情報共有と意思決定	187
巻末資料	188

第1章 時系列で見る国・県の動きと神戸市の対応

月日	感染状況・医療提供体制	市の対応	国・県の動き
1月6日			国事務連絡「武漢市における非定型肺炎発生に係る注意喚起」
1月7日		市医師会宛に注意喚起文書送付（以降、順次、関係機関に送付）	
1月16日		➤第1回連絡調整会議（庁内課長級）	国内患者発生1例目
1月22日		感染症対策加算1病院宛に、国内患者発生に伴う注意喚起文書送付	
1月28日		➤保健所危機管理対策連絡会議	
1月29日		➤第1回神戸市新型コロナウイルス関連肺炎情報連絡会（市長・副市長・局長級） 【市長定例会見】 ・新型コロナウイルスへの対応	
1月30日	環境保健研究所で検査体制整備(国立感染症研究所から地方衛生研究所実施に移行)		・新型コロナウイルス感染症対策本部設置 ・WHO「国際的に懸念される公衆衛生上の緊急事態」宣言
1月31日		・新型コロナウイルスに関する経営等相談窓口の設置 ・神戸港保安委員会を開催 (神戸港における22機関の連携による保安の向上、入出管理の強化を図るために設置)	
2月1日	健康相談に関する土日・祝日用の電話相談窓口の設置		・14日以前に湖北省に滞在歴がある外国人、中国旅券所持外国人の入国拒否 ・指定感染症法の施行
2月3日			横浜港にダイヤモンドプリンセス入港
2月4日		➤保健福祉局健康危機管理対策連絡会議	

2月6日	神戸市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設置		
2月7日			指定感染症指定（政令施行）
2月14日	環境保健研究所で初めて新型コロナウイルス PCR 検査実施(2件、結果は陰性)	➤第2回神戸市新型コロナウイルス関連肺炎にかかるとの情報連絡会（副市長・局長級）	
2月16日		・クルーズ船入港（2船とも健康異常なし） ぱしふいっくびーなす 120 名下船 オーシャンドリーム 350 名下船	
2月17日			・相談、受診の目安を 発表 ・検査対象を拡大
2月19日	ダイヤモンドプリンセス号下船者の健康フォローアップの開始		
2月20日	健康相談に関する専用電話相談窓口を毎日：24 時間に拡充		
2月25日		県市協調融資制度「経営円滑化貸付（新型コロナウイルス対策貸付）」の受付開始	「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」の策定/新型コロナウイルスクラスター対策班の設置
2月26日		➤第3回神戸市新型コロナウイルス関連肺炎にかかるとの情報連絡会（局長級）	
2月27日			首相による学校園休校要請
2月28日		神戸市の対応方針（第1弾） 【市長臨時記者会見】 ・3月3日より市立学校園休校決定	

3月1日			<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県内患者1例目（西宮市在住） ・兵庫県対策本部設置
3月2日		<ul style="list-style-type: none"> ➤第1回局室区対策会議 ・神戸市危機レベル3へ引き上げ ・海洋博物館を休館 ・融資に関するセーフティネット保証4号指定市長認定受付開始 <p>〈神戸市会〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策に関する市会傍聴者への協力依頼 	<p>制度融資に関するセーフティネット保証4号の指定</p>
3月3日	<p><u>市内1例目の患者発生</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・12:15から会見発生報告と合わせ、市民への冷静な行動、感染予防、症状がある場合の外出自粛を呼びかけ ・19:45から再会見2例目として大阪府ライブハウス参加者の陽性確認を発表（翌日の会見で、ライブハウス参加者に帰国者・接触者相談センターへの相談呼びかけ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市新型コロナウイルス感染症対策本部の設置 ➤第1回対策本部員会議 ・神戸市危機レベル4へ引き上げ ・予算特別委員会保健福祉局審査の延期（対応方針第1弾） ・市内学校園臨時休業 ・保育所等における家庭保育の要請 ・学童保育施設で低学年児童の午前中からの受け入れ開始 ・放課後等デイサービス事業所等の開設時間延長による受入れ要請 ・企業等へ在宅勤務等の緊急要請（以後、継続して適宜、要請を実施） ・ポートオアシス（ホール・会議室）、ポートタワーを休館 ・地域福祉センター、区民・勤労市民センター、地域体育館、ポートアイランドスポーツセンター、勤労会館、美術館、水族園、青少年会館、こべっこランド等は3月15日まで閉館 ・王子動物園、有料公園等は屋内施設部分を閉鎖して開園 	
3月5日		<p>【市長定例会見】</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対応について</p>	

3月6日	ダイヤモンドプリンセス号下船者の健康フォローアップの終了	<ul style="list-style-type: none"> ・融資に関するセーフティネット保証5号追加指定市長認定受付開始 ・消費生活センターHPに、新型コロナウイルス関連情報の専用ページを開設 	制度融資に関するセーフティネット保証5号における指定業種追加(以後随時)
3月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫区役所勤務の職員に患者発生 ・認定こども園勤務職員に患者発生 	<p>兵庫区役所の一時閉鎖(10日再開)</p> <p>➤第2回対策本部員会議</p>	
3月10日	患者が発生した認定こども園の休園	<ul style="list-style-type: none"> ・「子ども向け屋外プログラム」募集・活動助成開始(4月7日まで) 	
3月9日 (一部6・11日)	保健所で大阪府のライブハウス参加者の検査実施(17名、うち1名陽性、10日発表)		
3月11日		<p>➤第3回対策本部員会議</p> <p>神戸市の対応方針(第2弾)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市立学校園の臨時休業期間の延長を決定 ・屋外活動を通じた児童の居場所の確保 ・閉館中の図書館は一部サービスを制限し3月17日から開館 ・博物館及び美術館は感染防止策講じた上で3月17日から開館 ・その他の市内施設については、原則としてこれまでと同様の措置を3月25日まで継続 ・3月25日までの市主催イベント等について、不要不急のものについては開催を延期・中止 	WHO「パンデミック(世界的な大流行)と見なせる」と表明
3月13日	市内介護保険通所事業所内で患者発生の広報	<ul style="list-style-type: none"> ・学校園臨時休業に伴う放課後等デイサービス事業所等への補助制度(市独自)を創設<神戸市会> ・新型コロナウイルス感染症対策に関する市会傍聴者への協力依頼の延長について 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザ等対策特別措置法の一部改正公布、翌14日施行 ・制度融資に関する危機関連保証の発動

3月14日	市内介護保険通所事業所のサービス休止		
3月16日		<ul style="list-style-type: none"> ・「子どもの居場所づくり(昼食提供型)プログラム」募集・活動助成開始 ・融資に関する危機関連保証指定市長認定受付開始 ・融資に関する市長認定窓口の拡充(以後、5月13日まで順次拡大) ・県市協調融資制度「経営円滑化貸付(新型コロナウイルス危機対応貸付)」、「経営活性化資金(新型コロナウイルス対策)」、「借換等貸付(新型コロナウイルス対策)」の受付開始 	
3月17日		神戸商工会議所との意見交換会	
3月19日		<ul style="list-style-type: none"> ・一般社団法人神戸経済同友会、兵庫県中小企業家同友会との意見交換会 【市長定例会見】 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症への対応について 	政府専門家会議「新型コロナウイルス感染症の状況分析・提言」 (オーバーシュート懸念・3密を避ける)
3月21日			国内感染者数1,000人超
3月23日		<p>➤副市長・関係局長会議</p> <p>神戸市の対応方針(第3弾)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館、博物館、美術館は現行の感染防止策を徹底し開館継続 ・その他の市有施設は原則、これまでと同様の措置を3月31日まで継続 ・3月31日までの市主催イベント等については、不要不急のものについて開催を延期・中止 	
3月25日	休園していた認定こども園の保育再開	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急雇用対策(内定取り消し) 会計年度任用職員の募集開始 	
3月26日	3月17日以来の感染者発生(27日発表、3月18日から25日は感染者無)		「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法」に基づく、政府対策本部開催

3月30日	市内介護保険通所事業所のサービス再開	<p>➤第4回対策本部員会議 神戸市の対応方針（第4弾）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館、博物館、美術館は現行の感染防止策を徹底しながら開館を継続 ・その他の市有施設は、原則これまでと同様の措置を4月13日まで継続 ・神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場等における5月31日までの利用で、新型コロナウイルス感染症の影響により予約をキャンセルする場合、当該キャンセル料を全額免除 ・4月13日までの市主催イベント等は、不要不急のものについて開催を延期・中止 ・第50回神戸まつりについては、その開催を1年間延期 	
3月31日		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急雇用対策（ひとり親家庭支援） 会計年度任用職員の募集開始 	国内感染者数 2,000 人超
4月1日			政府専門家会議「新型コロナウイルス感染症の状況分析・提言」（医療供給体制の強化が喫緊の課題）
4月3日		<p>➤第5回対策本部員会議（場所を大会議室へ変更、WEB 会議拡大） 神戸市の対応方針（第5弾）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「感染確認地域」神戸市の医療体制について公表 ・図書館、博物館、美術館は現行の感染防止策を徹底しながら開館を継続 ・その他の市有施設は原則としてこれまでと同様の措置を、4月30日まで継続 ・5月31日までの市主催イベント等で不要不急は開催を延期・中止し、屋内に50名以上が集まる会議や集会は開催しない ・複数の通所系サービス利用の高齢者、障害者に対し、出来る限り利用先を1か所に限 	国内感染者数 3,000 人超

		<p>る呼びかけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 港運業界等代表者と副市長との懇談会 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症に対する医療提供体制について 	
4月6日		<p>神戸市の対応方針（第5弾追加）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 教育委員会へ学校園の臨時休業継続の要請、決定（5月6日まで） <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 神戸市立学校園の臨時休業等について 	国内感染者数 4,000 人超
4月7日	市発表感染者数 50 人超	<p>新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく「新型コロナウイルス感染症対策本部」設置</p>	<p>「改正新型インフルエンザ等対策特別処置法」に基づく「緊急事態宣言」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月7日から5月6日まで兵庫県は緊急事態措置をすべき区域として公示される（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県・大阪府・兵庫県・福岡県）
4月8日		<p>➤第6回対策本部員会議</p> <p>神戸市の対応方針（第6弾）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症対策最優先宣言 ・ 不要不急の外出等の自粛要請 ・ 感染者数のリアルタイム公表の導入 ・ 電話相談体制の強化 ・ 教育委員会へ入学時説明会・分散登校の見合わせ要請、決定・個別面談の実施 ・ 図書館、博物館、美術館、神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場、市役所展望ロビーなどは5月6日まで閉館 ・ 王子動物園、都市公園内のテニスコート、野球場などの運動施設についても閉鎖 ・ その他の市有施設は現行の閉鎖等の措置を 	

		<p>5月6日まで延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月6日までの市主催イベントや会議等については開催を延期・中止 ・神戸空港ターミナルビル4階展望デッキ閉鎖 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針-第6弾- 	
4月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市立医療センター中央市民病院の入院中の患者で感染症患者の発生 ・この日から、患者発生の広報を12時現在の発生速報と、夕方（この日は20時）の追加情報提供に切り替え（提供資料の様式を変更） 	<ul style="list-style-type: none"> ・保健所支援班・広報特命班・データ解析チーム発足 ・都心部への人や車の流れについて可視化 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・軽症者向けの宿泊療養施設の確保について ・データ解析 Vol.1 -行動変容の可視化- ・サイトの開設 - 情報を可視化しわかりやすく提供 - 	国内感染者数 5,000 人超
4月10日		<ul style="list-style-type: none"> ・子育て応援ダイヤルの開設（24時間3か所） ・Uber Eats との連携による飲食店・家庭支援策「Uber Eats + KOBE」の発表（4月13日から実施） ・三宮エリア歩行者数の可視化 	東京都、休業要請先を公表
4月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・COVID-19 の軽症者向け宿泊療養施設開設（㈱ニチイ学館ポートアイランドセンター宿泊棟 100 名） ・中央市民病院の入院患者、職員等計 13 名の感染例について会見 	<ul style="list-style-type: none"> ・くらし相談電話設置（本庁：土日のみ） ・宿泊療養班発足 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・中央市民病院では外来・入院・救急・手術を原則停止等の対応 ・市発表感染者数 100 人超 		
4月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・市内医療機関に勤務する職員の感染を発表 ・同医療機関では13日にも職員4名の感染を発表し、以降、外来、救急の停止や入退院を制限 		
4月13日	<p>新型コロナウイルス感染症患者の死亡(12日死亡確認)を発表(以降、5月22日までに計12件の死亡例を発表)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・風評被害相談電話の設置 【市長臨時会見】 ・感染拡大防止のための更なる取り組みについて 	兵庫県が15日からの休業制限を要請
4月14日		<ul style="list-style-type: none"> ・保育所、学童保育施設等の特別保育への移行 ・学校園における幼児・児童の特別受け入れへの移行(5月6日まで) ・市独自の「新型コロナウイルス対策の手引き(障害者(児)施設(入所系・通所系)」を作成し施設、事業所へ通知 <p><神戸市会></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言下における議会対応に関する協議結果公表 	
4月16日		<p>医療関係者への感謝を込めた#LightItBlueの取り組み(神戸市内の施設を青い光でライトアップ)を開始</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・政府が緊急事態宣言の対象地域を7都道府県から全国に拡大(5月6日まで) ・所得制限を設けず一

			律 10 万円支給公表
4 月 17 日	環境局須磨事業所職員 2 名の感染確認 (18 日発表。以降、事業所では計 17 名の感染確認)	<p>➤第 7 回対策本部員会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療物資の提供協力依頼 ・市社協に生活福祉資金特例貸付コールセンターを開設 ・企業等へ緊急事態宣言に伴う外出自粛要請 ・市営地下鉄の券種別データから、詳細に通勤客動向を可視化 ・新規感染者数の推移を年代別に可視化 ・緊急アンケート調査① (外出自粛状況調査) 実施 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染拡大防止のためのさらなる取り組みについて 	
4 月 18 日			国内感染者数 1 万人超 (クルーズ船除く累計数)
4 月 20 日	環境局須磨事業所閉鎖		「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」の変更閣議決定
4 月 21 日	市発表感染者数 200 人超	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ対応医療機関助成制度創設 ・港湾関連事業者の賃料及び港湾施設使用料等の納付期限の猶予 (令和 2 年 4 月 1 日から 9 月 30 日までの賃料等の納付期限を 9 月 30 日まで猶予) ・検査班発足 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関等への支援について <p><神戸市会></p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市会新型コロナウイルス感染症対策会議の開催及び市長への要望の申し入れ 	
4 月 22 日		国・県・市が打ち出す施策を一つにまとめたサイト「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト」の公開	新型コロナ専門会会議 「接触 8 割減への提言など」
4 月 23 日		コロナ対策緊急補正予算案発表 (第 1 弾) (医療体制の強化のほか、店の家賃減額 8 割補助	

		等) 【市長定例会見】 ・新型コロナウイルス感染症対策に伴う補正予算（第1弾）【予算】 ・神戸発！新型コロナウイルス感染拡大で浮かび上がる社会課題への挑戦スタートアップ育成プログラム 500 Startups Kobe Accelerator の参加企業6月より募集開始	
4月24日		・出前館との連携による飲食店支援策「KOBE 出前シフトサポート」の発表（5月1日から実施） 【市長臨時会見】 ・新型コロナウイルス感染症対策～こうべ医療者応援ファンドの創設ほか～	
4月26日	新規陽性患者0件 （3月30日以来）		
4月27日		・神戸市とmobimaruの連携による飲食店・家庭・地域支援策～住宅団地へのキッチンカー提供実験～発表（5月7日から実施） ・緊急アンケート調査② （こどもの生活状況調査）実施	
4月28日		➤第8回対策本部員会議（WEB会議を更に拡大） 神戸市の対応方針（第7弾） ・宿泊療養施設2例目確保、市立学校園の臨時休業延長（5月31日まで）、経済対策の実施、市営地下鉄・バスの減便、大型公園の駐車場閉鎖等 ・高齢者施設に市作成の感染拡大防止対策に係る対応マニュアルを通知 ・住宅街の商店街やスーパーなどの状況について一部可視化 【市長臨時会見】 ・新型コロナウイルス感染症対策について	休業要請支援金申請受付開始
4月29日		・かもめりあ休館 ・須磨海岸及び港湾局所管公園のパトロール	

		<p>を開始（4月29日から5月31日までの土日祝日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・須磨海岸、メリケンパークにおいてはスピーカーにて注意喚起 ・駐車場3か所（ポートタワー南、オークラ北、かもめりあ北）閉鎖 	
4月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・COVID-19の軽症者・無症状向け宿泊療養施設開設（ホテルパールシティ神戸200名） ・入院前の滞在施設としても活用 		10万円一律給付（特別定額給付金）を含む補正予算成立
5月1日	PCR検査件数（市環境保健研究所分）累計2,000件超	<ul style="list-style-type: none"> ・市長メッセージ（家賃の減額を行ったビルオーナーへの経済的支援：4・5月の賃料1/2以上減額の場合、減額分の8割補助） ・特別定額給付金（給付対象者1人につき10万円）のオンライン申請受付開始 ・神戸エムケイ株式会社による無償輸送開始 ・COVID-19対策における児童の一時受入の開始 ・神戸空港ターミナルビル3階フロア閉鎖 ・先払い利用券による飲食店等支援事業開始 ・緊急アンケート調査③（買物・公園利用状況調査）実施 ・県市協調融資制度「新型コロナウイルス感染症対応資金」の受付開始 <p>【予算】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策に伴う補正予算可決 	<p>政府専門家会議「新型コロナウイルス感染症の状況分析・提言」（長丁場を前提とした新しい生活様式の提案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国知事会9月入学議論 ・持続化給付金申請受付開始 ・制度融資に関するセーフティネット保証5号における指定業種を全業種に拡充
5月2日	市内医療機関を2度のPCR検査陰性結果で退院した患者の再陽性確認（3日発表。5月20日までに再陽性は計5件）	市バス、地下鉄の土日・祝日の減便開始	厚労省レムデシビル特例申請手続開始

5月3日	中央市民病院外来患者1,000人の血液検査で3.3%抗体保有(市民4万人相当)		
5月4日			<p>政府対策本部「緊急事態宣言」5月31日まで延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全都道府県対象(専門家会議の今後の提言を受け)5月14日を目途に地域ごとに医療体制のひっ迫状況などを判断 ・政府専門家会議で「相談・受診の目安の改訂」「PCR検査件数」について議論
5月5日		<p>➤第9回対策本部員会議</p> <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策について 	大阪府が、自粛解除へ向けた独自3指標「大阪モデル」の公表
5月6日	須磨環境事業所業務再開		
5月7日		<ul style="list-style-type: none"> ・サンテレビジョンとの連携による「テレビ授業」の実施 ・駐車場3か所(ポートタワー南、オークラ北、かもめりあ北)を再開 ・中央卸売市場内事業者の事業継続支援策として、使用料等の納付期限猶予を実施 	新型コロナウイルス治療薬初承認「レムデシビル」(特例承認)
5月7日			兵庫県、休業や外出自主要請の基準を作成する意向
5月8日		<p>ふるさと神戸ダブル応援基金の創設</p> <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策について 	<p>相談・受診の目安改訂</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「息苦しさ、強いだるさ、高熱等」へ ・37.5度以上や4日以上続く場合の削除

5月9日		<ul style="list-style-type: none"> 神戸空港ターミナルビル運営時間の短縮 (6:00~24:00 ⇒9:00~19:00) 	WHOが9日付状況報告 世界の感染者数400万人超
5月10日	<ul style="list-style-type: none"> 市内の医療機関に入院中の患者2名及び勤務する職員1名、計3名の感染(5月7~9日感染確認)について会見 9日より外来・入院・救急・手術等を中止 		政府「特定警戒都道府県」以外の34県、5月末までの緊急事態宣言の解除検討
5月11日	<ul style="list-style-type: none"> 中央市民病院一部再開 重症者への看護体制を優先し救急患者の受け入れ、一部手術の再開 新規の一般外来は予約のみ 		
5月12日		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度の保健師の採用枠を当初予定の約20名から約55名増を発表(合格者の一部を前倒し採用) しあわせの村における市内医療従事者の宿泊受入開始 第1回「こうべ医療者応援ファンド配分委員会」を開催し、1次配分先を決定 COVID-19に関する事業者向け専門相談窓口(社会保険労務士)の業務開始 神戸市の陽性率、ICU等の重症病床利用率を算出し公表 緊急アンケート調査④ (高齢者の生活状況調査)実施 	
5月13日	この日の速報発表で3例の報告以降、再	「テイクアウトスターターキット」送付による飲食店支援×飲食店・市民等への衛生管理	厚生労働省コロナ抗原検査キット承認

	陽性等を除き、新規発生はゼロとなる。	<p>啓発の取組みの発表（5月18日から実施）</p> <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こうべ医療者応援ファンド 第1回配分結果のお知らせ ・特別定額給付金の申請書発送を開始します! 	<ul style="list-style-type: none"> ・診療報酬 6,000 円 ・医師が感染を疑った場合は患者の自己負担分は公費補助
5月14日		<p>特別定額給付金の郵送での申請書類（5月14日から25日）までに各世帯へ送付</p> <p>【市長定例会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗家賃負担軽減補助金およびチャレンジ支援補助金について ・神戸 里山・農村地域活性化ビジョン～コロナを踏まえた新たな暮らしのあり方～ 	<p>「解除の目安」決定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直近1週間の新規感染者数の合計が人口10万人あたり0.5人以下を目安 ・患者急増に対応できる医療体制確保 ・医師が必要とする遅滞ないPCR検査実施 ・39府県に緊急事態宣言の解除（北海道、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県は特定警戒都道府県に指定） ・「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」の変更
5月15日		<p>➤第10回対策本部員会議</p> <p>神戸市の対応方針（第7弾）改訂</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中高で20日から29日に2回登校日設定 ・図書館、博物館、各区文化センターの貸会議室等の一部利用再開の決定 ・有料都市公園等、屋外運動施設の順次再開 ・社会福祉施設等の介護職員等の確保支援事業開始 ・ICTを活用した生活困窮者学習支援事業（中3受講生・大学生講師募集開始） ・越境EC事業支援補助金の申請受付開始 ・リモートワークによるデザイナー等活用促 	<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県、大阪府、京都府の休業要請を一部解除 ・18日から県立高校登校可能日設定 ・厚生労働省、1万人規模での抗体検査実施を発表（東京都、大阪府、宮城県） ・世界の死者数30万人超

		<p>進補助の申請受付開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 政府が示す指標等について神戸市の状況を HP で公開 <p>【市長定例会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症対策について 	
5月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 神戸市医師会が PCR 検査センター開設を公表（1日最大12人程度）、6月中旬の開設 ・ 市がシスメックスなどと連携し、PCR検査機関を6月1日に開設と発表「神戸市新型コロナウイルス警戒官民連携によるPCR検査機器の設置は全国初」 ・ シスメックスがポアアイに持つ検査所で検査 ・ SRL が検体輸送や結果報告を実施 ・ 市環境保健研究所（実施中）72検体（最大142） ・ シスメックス（6月から）50検体（段階100） ・ 病院等（実施中）200検体 ・ 市医師会（6月から）12検体 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特別定額給付金の給付開始 ・ 神戸空港ターミナルビル3階フロアの閉鎖解除 ・ 「テイクアウトスターターキット」第1回募集開始（100店舗） ・ ICT 導入支援助成金の申請受付開始 ・ PCR 検査件数を整理し、全検査数とその内訳を可視化 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 神戸医療産業都市における新たな PCR 検査体制の構築に向け、神戸市、シスメックス、エスアールエルの三者が合意 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内閣府18日発表1月から3月期の GDP は年率3.4%減 ・ 4月から6月期は更に落ち込見通し（20減%を超える戦後最悪のマイナスを予想する見方も市場では多い） ・ 兵庫県、大阪府、京都府の近畿3府県の緊急事態宣言の一括解除を検討
5月19日		<ul style="list-style-type: none"> ・ 「店舗家賃負担軽減補助金」「チャレンジ支援補助金」 専門コールセンター設置 	

		・「店舗家賃負担軽減補助金」の郵送申請受付開始（オンライン申請は5月29日から）	
5月20日		臨時休校中の神戸市立の学校で20日、希望者を対象とした分散登校日開始（3月3日からの臨時休校を5月末まで延長し、5月20日から29日までで2回の登校日を設け、学習状況を確認）	観光庁、日本への訪日外国人客4月前年同月比99.9%減を発表
5月21日		「しあわせの村保養センターひよどり」において在宅高齢者及び障害者の一時受入事業開始	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス特措法に基づく緊急事態宣言に関し、大阪府、京都府、兵庫県の近畿3府県が解除（44日ぶり） ・新規感染者数の増加に歯止め、病床数や検体数に目途がたったと判断 ・兵庫県が休業要請を大幅縮小 ・兵庫県がコロナ病床を感染状況に応じ、4段階に分け運用と発表
5月22日		<p>神戸市の対応方針（第8弾）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市立学校園を6月1日より再開 ・夏休みを小学校は26日間、中学・高校は17日間に短縮 ・保育所等の特別保育を5月31日まで継続 ・図書館は感染防止のため必要な措置を講じた上、当分の間サービスの一部を制限して5月29日から開館 ・屋外運動施設における更衣室等及び屋内運動施設は5月31日まで閉鎖を継続 ・神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場については、感染防止のため必要な措置を講じた上、6月1日から、100人 	衆議院厚生労働委員会厚労相「感染の有無を調べるPCR検査を妊婦が希望すれば実施」と述べる

		<p>以下、かつ収容人員の半分以下の利用に って利用を再開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他の市有施設については、感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して5月23日以降、順次再開 ・市主催イベントや会議等は5月31日までの間、開催を延期・中止するとともに、6月1日以降当分の間、人数制限等の開催基準に合致するものに限り実施 ・かもめりあ・ポートオアシス（会議室（夜間除く））再開 ・外出抑制が新規感染者発生に及ぼす影響について可視化 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策にかかる対応方針について 	
5月23日		<ul style="list-style-type: none"> ・市立施設23日より順次再開 ・市バス・地下鉄の土日・祝日ダイヤを通常に戻す 	
5月24日		<ul style="list-style-type: none"> ・ICTを活用した生活困窮者学習支援事（大学生講師募集締切、260名うち56名選定） 	
5月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・4月11日より患者・職員等が感染した市内医療機関で1か月ぶりに新規外来、入院、昼間の救急外来の受入れ再開。手術も一部再開 ・5月7～9日に患者・職員計3名が感染した市内医療機関で外来、救急、新規入院業務再開 	<p>商工会議所、一般社団法人神戸経済同友会との意見交換会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言全面解除（首都圏4都道府県と北海道）、4月7日以降49日ぶり ・基本対処方針の改訂 ・社会経済活動を段階的に緩和する方針と医療体制の充実への予算の積増
5月26日		<ul style="list-style-type: none"> ・神戸空港ターミナルビル運営時間の短縮を 	兵庫県、6月1日より

		<p>解除 (9:00~19:00 ⇒ 6:00~24:00)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市テイクアウトスターター支援事業に係る募集店舗数の増枠および衛生管理啓発用リーフレットのオープンデータ化 	<p>全ての業種で休業要請解除と表明</p>
5月27日		<p>新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく「新型コロナウイルス感染症対策本部」廃止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対策本部を警戒本部に切り替え ・新型コロナウイルス感染症対策第1次対応検証チームの設置 ・熱中症対策の実施 ・図書館は5月29日から当分の間サービスの一部を制限して開館、6月16日から全館でサービス制限を緩和 ・屋内運動施設等は感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して6月1日から順次再開 ・神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場は感染防止のため必要な措置を講じ6月1日から、100人以下、かつ収容人員の半分以下の利用に限って利用を再開 ・その他の市有施設は感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して順次再開 ・市主催イベントや会議等は6月1日から人数制限等の基準に合致するもの限り実施 ・令和2年度の須磨海水浴場の開設中止を発表 ・兵庫県中小企業家同友会との意見交換会 <p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策にかかる対応方針について <p><神戸市会></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策に関する市長への要望の申し入れ 	<p>政府コロナ2次補正について閣議決定、補正予算としては過去最大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用調整助成金の日額引上 ・医師や看護師等に対する慰労金など

5月28日		<p>【市長定例会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・with コロナの時代における新たな暮らしのご提案～「神戸ふるさと再発見」デザインコンテストの作品を募集します～ 	
5月29日		<p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市・神戸市医師会が協力して新型コロナウイルス検査センターを開設します 	
6月1日		<ul style="list-style-type: none"> ・ポートタワー・ポートオアシス（ホール）再開 ・「テイクアウトスターターキット」第2回募集開始（200店舗） <p>【市長臨時会見：共同会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症 感染警戒期における戦略的サーベイランスの実施」について 	自民党ワーキングチーム：9月入学本年度見送
6月2日		<ul style="list-style-type: none"> ・神戸海洋博物館再開 <p>【市長臨時会見：共同会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央市民病院の診療体制 ・「こうべ病院安心サポートプラン」について 	
6月3日		<p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市と株式会社メディカロイドの連携による新型コロナウイルス感染症対策 ～自動PCR検査ロボットシステム等の開発・社会実装支援について～ 	
6月4日		<p>【市長臨時会見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市と株式会社メディカロイドの連携による新型コロナウイルス感染症対策 ～自動PCR検査ロボットシステム等の開発・社会実装支援について～ ・神戸市と日本マイクロソフト株式会社との包括連携に関する協定の締結について 	

(参考) 神戸市内における患者発生状況

3月3日	1例目	2月27日から発熱があり、3月2日に医療機関入院、3月3日にPCR検査の結果陽性と判明した40歳代男性
3月3日	2例目	前日に帰国者・接触者相談センターに相談のあった、2月15日大阪府Arcほか複数のライブハウス参加者（3月3日夜に再びの会見）
3月9日	3例目	10時30分より、行財政局と会見。市職員（派遣職員）が2月18日に大阪府Rumioに参加、3月8日発症（兵庫区役所を9日9時30分から一時閉鎖、庁舎消毒、関係者を自宅待機として、3月10日8時45分業務再開）
3月9日	4例目	21時30分より、こども家庭局と会見。認定こども園職員の感染、翌10日から当該園の臨時休園
3月10日	5例目	神戸市から、大阪府ライブハウス参加者への呼びかけに応じて検査を実施した17人中の1人
3月11日	6例目	水道局東部センター勤務のシルバー人材センター会員
3月11日	7～9例目	認定こども園の職員3名の感染確認
3月12日	10例目	
3月13日	11～16例目	接客を伴う会食での感染例、2月19日大阪府Soc参加者、デイケア利用者、市外のクラスター関連施設勤務者
3月15日	17～20例目	海外渡航での発症、デイケア利用者、市外のクラスター関連施設関係者
3月16日	21例目	海外渡航での発症
3月17日	22～24例目	デイケア利用者、市外在住者
3月27日	25例目	市内医療機関の看護師。外来を休止。市内医療機関に関しては速報対応
3月27日	26例目	留学から帰国の10歳代学生。外国で友人が発症との連絡。
3月29日	27～31例目	同僚が感染、プロ野球選手と会食、海外渡航（観光）からの帰国者
4月1日		市内病院勤務医師感染（兵庫県発表）に伴う速報（病院は早朝に施設消毒等し10時から診療開始）
4月1日	32・33例目	会社員が業務で感染者と接触
4月2日	34例目	広島県の公務員のケース。広島県も記者会見。
4月3日	35～37例目	会食等で感染疑い会社員、市内サッカーチーム関係者、20歳代学生で海外渡航者（神戸大学が学生3人の感染を公表）
4月4日	38・39例目	38は会社員、道路工事中断。39は10歳代学生で親族知人との会食で感染疑い
4月5日	40～43例目	会社員、教室参加、東京出張など。経路不明が目立つようになる
4月6日	44～49例目	飲食業、販売業、東京旅行者など
4月7日	50～52例目	資料提供（投込み対応）。自営業、販売業など
4月8日	53例目	市内の医療機関に勤務する看護師のため、緊急会見で対応
4月8日	54～58例目	資料提供（投込み対応）。会社員等で一部は感染源推定

4月9日	59～76 例目	この日から、12時現在の発生速報と、夕方（この日は20時）の追加情報提供に切り替え（提供資料の様式を変更）
4月9日	77 例目	中央市民病院で、入院中の患者が感染した事例について会見
4月10日		このころ、兵庫県警、海上自衛隊等公務員職場の感染例が増加
4月11日	91～103 例目	中央市民病院の入院患者、職員等計13名の感染例について会見。中央市民病院では患者7名、職員等29名、合計36名の感染確認。外来・入院・救急・手術を原則停止等の対応
4月12日	113 例目	市内の医療機関に勤務する職員。今後、当該医療機関では患者14名、職員等23名、合計37名の感染確認。外来・入院・救急・1病棟閉鎖等の対応
4月13日		新型コロナウイルス感染症患者の死亡（12日死亡確認）を発表（以降、5月22日までに計12件の死亡例を発表）
4月18日	162・166・179 例目	環境局須磨事業所職員の感染発表会見。今後、事業所では計17名の感染確認
4月19日		会見で①環境局須磨事業所職員2名（速報）、②中央市民病院入院患者、職員計3名、③市内介護施設入所者1名（②③は追加情報）の感染状況を順番に報告
4月22日	165・176 例目	市内介護施設入所者、市内介護事業所職員の感染事例について会見
4月24日		市内の医療機関（113例目と同）にて入院患者等のPCR検査したところ、新たに患者9名、職員5名、計14名感染確認され、当該医療機関とともに会見
4月25日		この日より速報発表数は0～1桁台で推移
4月27日	241 例目	市内介護保険施設職員の感染例について会見 GW期間中も、中央市民病院、市内医療機関、環境局須磨事業所での感染者の追加例について会見や資料提供。新規発生は1～3人で推移
5月3日	262 例目	市内医療機関（113例目と同）を2度のPCR検査陰性の結果により退院した患者が、再陽性確認。以降、5月20日までに再陽性患者は計5人
5月10日	273・274・277 例目	市内の医療機関において入院患者2名、職員1名が感染確認され、当該医療機関とともに会見
5月13日	279～281 例目	この日の速報発表で3例の報告以降は、再陽性等を除き、新規発生はゼロとなる
5月21日	284・285 例目	284例目は再陽性。285例目は市外保健所が自宅療養後隔離解除（PCR検査無し）したが、職場復帰前にPCR検査し陽性判定。 以降、新規発生、再陽性判定ともなし

第2章 対応の検証

第1節 医療提供体制と感染拡大防止対策

(1) 総論

今回の COVID-19 対策において、最大の課題となったのは医療提供体制の確保であった。未知のウイルスによるこの感染症は、治療法もワクチンも確立していない。また、その多くが軽症や無症状で治癒する一方、基礎疾患を持つ患者、高齢の患者では短期間に重症化するリスクが高いという特徴を有している。

PCR 検査で陽性と判定され、医師が診断した場合には COVID-19 が感染症法上の「指定感染症」に定められているため、患者は入院・隔離が必要となる。患者をケアする上でも、感染リスクがあるため、感染防御策を確実に講じることが求められるが、マスクやガウンといった医療資機材が全国的に不足する事態となり、医療現場においてはギリギリの対応が迫られた。

2009 年の新型インフルエンザでは、5 月 16 日、国内で初めての感染例が神戸で報告され、直後に迫った神戸まつりが中止され、複数の病院に設置した発熱外来が診察を求める市民で溢れた。本市におけるこの貴重な経験を踏まえ、「感染症神戸モデル」が構築されるなど、その教訓を生かした取り組みも進められてきたが、医療資機材、PCR 検査体制、多くの感染症患者を入院・治療するための体制づくりなどにおいて、今回の COVID-19 のような感染症流行への神戸市の備えが万全であったとは言い難い。

3 月 3 日に神戸市内で一例目となる患者が発生し、3 月 17 日を最後にいわゆる第 1 波が終わるまでの間は、市内の医療提供体制そのものは揺るぐことはなく、複数発生したクラスターへの封じ込め対策が功を奏して、次なるクラスターが生まれることはなかった。むしろ、全国各地で感染が確認される中、市民や報道に対して患者の属性や行動歴について、どこまで公表するか、という点について非常に悩ましい状況が続いた時期であったといえる。

その後、8 日間にわたり、市内患者の発生がゼロという状況が続き、このまま小康状態が継続するかと期待されていたが、3 月 26 日に市内で連続して感染例が報告されてから、欧米からの帰国者を中心とするいわゆる第 2 波が神戸市内にも押し寄せた。この第 2 波においては、市民に対する医療の最後の砦であるとともに、COVID-19 重症患者への治療を一手に引き受けていた中央市民病院において院内感染が発生、医療スタッフの多くに自宅待機が生じたことで、3 次救急をはじめとする通常の医療提供体制が大きく制約されることとなった。

この時点で、事前準備を進めていた宿泊療養施設がちょうど稼働開始することができ、

中央市民病院に入院中の COVID-19 患者を同施設へ移送することにより、同病院の負荷を下げることはできたのはまさに僥倖であった。

また、兵庫県が「自宅療養は発生させない」という強い方針の下で、神戸市内の患者を市外の病院で受け入れる入院調整を積極的に行っていたことが大きな役割を果たしたことを忘れてはならない。

市民・事業者の行動自粛や医療・保健関係者の奮闘により、一時は懸念された神戸市内での医療崩壊は発生することなく、第2波の終焉を迎えることができた。

以下、項目別にその対応を検証する。

(2) 健康局 (3 月末までは保健福祉局) の体制

1 月 16 日、国内で初めての患者が確認されたこの日、保健福祉局内で、COVID-19 に対する検討会を開始した。この時点では、前回の SARS 同様に日本で大きな流行を迎えることを予想する声は少なかった。

1 月 29 日には久元市長の指示で、「第 1 回神戸市新型コロナウイルス関連肺炎情報連絡会」を報道陣公開のもとで開催、その後、横浜港へのダイヤモンドプリンセス号入港により、首都圏では大規模な患者発生への対応が広域的に行われる中、兵庫県内への波及は見られなかった。

局内では、市内で感染者が発生した際の対応などの検討を行っていたが、3 月 3 日に市内初の感染者が発生した。報道機関や市民などからは、患者の公共交通機関の利用状況や居住する区についてなどについて、もっと詳しい情報開示を求める声が強くなり、記者会見でどこまで何を公表するか、非常に悩ましい対応に迫られることとなった。

局内においても、情報を公表するためには患者本人の同意を得る必要があることから、本来は感染源の特定及び濃厚接触者の調査等や感染拡大の防止の観点の主目的とすべき保健所の疫学調査に大きな負担を与えた。

会見にあたる幹部職員とそれを支える事務職員は、報道対応の観点からできる限りの開示とそのため患者同意を保健所側に求める一方、感染拡大防止のためにできる限り正確な情報把握とそれと引き換えに求められるプライバシー保護も重視する保健所の専門職との間の溝が深まった。局内での打ち合わせ結果に応じ、何度も患者本人に接触し、情報公表への理解を求めるようなことが繰り返され、対応に当たる保健師の疲弊が蓄積されていった。

情報を開示すべき範囲を事前に決め、できる限り機械的な判断ができるような整理が必要であり、日常的に事務職と専門職のコミュニケーションをもっと深めていくべきであったなど反省すべき点も多い。

市内でのクラスター発生なども相次ぐ 3 月において、4 月 1 日に迫った保健福祉局の

分割を予定通り実施するかどうかが庁内で議論されることとなった。体制の激変を避ける観点から見送るべきとの意見もあったが、分割のために進められていた事務的な作業をストップすることはかえって保健福祉局の事務負担を増し混乱を招く、という意見が大勢を占め、4月1日に保健福祉局の中で医療・保健に関する部局が健康局として分割・発足することとなった。

これにあわせて、健康局について COVID-19 対応のための臨時的な人事強化措置を図られるとともに、局長は5階、保健所は6階と分割されていた従前の体制と異なり、1フロア（6階）で完結する組織となったことによって、情報共有が密になり一体感が生まれるという副次的効果を生んだ。その後、さらに応援職員の増加や相談電話窓口の統合により、21階へ保健所が移動することとなったが、スペース的な余裕もできて、更に組織として強固なものになった。

第1次の対応を振り返ると、本市保健師をはじめとする保健所職員の使命感・意識の高さによる献身的な頑張り・士気の高さと総動員体制によって、乗り切ることができた感が強い。また、昼夜を分かたず PCR 検査に当たった環境保健研究所の正確な検査体制、検査増加に柔軟に対応した検査員の頑張りも大きい。

また、毎朝、開催された市長・副市長との打ち合わせにおいて、現場（健康局）からの意見・要望が直ちに受け入れられ、迅速で柔軟な全庁的な応援業務により、必要な体制強化（保健所支援班、広報支援班、宿泊療養班、検査班、病院支援班など）が随時行われたことも極めて有効であった。

一方、保健所（保健師などの専門職）の激務・過重労働が発生し、個人的犠牲の上でギリギリのところ業務が回る状況が続いた。上司からもこうした職員に対し、「なるべく休むように」「応援体制は組めるか」などと抽象的な呼びかけはしていたが、組織としてもっと迅速に、体制強化・交替制の導入や負担軽減策を講ずるべきであった。

保健師の体制について、今後、継続的に強化を図ることが重要である。

(3) PCR 検査

(検査の実施とその対象)

COVID-19 は未知のウイルスによる感染症であり、その確定診断の方法として、最も有効かつ、当初はほぼ唯一の方法が PCR 検査であった。

この検査については、インフルエンザの迅速抗原検査のようにその場で結果が判明する検査ではなく、設備とスタッフの整った施設が必要であるとともに、検体採取の際にはくしゃみ等の飛沫感染のリスクが非常に高いことから、誰でもどこでも実施可能な検査ではない。

我が国においては、新型インフルエンザの発生後も国内の PCR 検査体制が大幅に増強

されることはなく、本市においても市の組織である環境保健研究所における行政検査以外には実施できる機関が存在しなかった。

国の通知により、当初、行政検査の対象となる者は、発熱や呼吸器症状に加え、濃厚接触者であること又は流行地域への渡航歴のある者等に限られていたが、要件が徐々に緩和され、2月17日からは、医師が感染を疑う者に対しても対象が広げられた。

検査開始当初、医療機関からは、上記の対象に当てはまらない症例への検査や「(自分が)呼吸器症状のある患者を診察した。診察時には、マスク、手袋を装着していたが、心配だから検査をしてほしい」といった依頼も多く寄せられた。

初期の頃は、正確な情報が入手できた医療従事者であっても、感染への不安が強く冷静な判断が難しかったと思われる。保健所では毎週、医師会の対策会議に参加し、医療機関への周知徹底に努めた。しかし、医師が必要と認める検査について柔軟に対応するという政府方針について、医療機関側と保健所側で解釈の齟齬があった可能性も否定できない。

諸外国で膨大な量のPCR検査を実施していることが連日報道されたことなども影響し、PCR検査への過剰ともいえる期待が高まった。保健所・保健センターでは疾患の特徴や検査対象の説明を繰り返し行ったが、「どうして検査してくれないのか」という苦情もあり、検査対象の限定について納得していただくことが難しい状況であった。

検査対象の基準や流行地域が刻々と変わっていく中で、医療機関からの検査依頼内容と突合し検査対象かどうかを見極め、検査の受け入れ調整を行った。

検査の受付においては、患者の症状や接触歴など詳細な聞き取りを行う必要があるため、対応に時間を要した。検体の回収には、車2台を使用し、市内全域の医療機関を回ったが、回収先の増加に伴い回収に時間がかかり、検体搬入時間が遅れ検査結果判明も遅くなる状況が生じた。このため、回収車の台数を5台に増やし対応した。

毎日、回収先が変わるため、少ない台数で効率的に市域を回ることができるよう細やかに調整したが、医療機関から急ぎで回収を依頼されることも多く、回収ルートの変更・再調整に時間を要した。

また、検体は取り扱いに注意しなければ、周囲に感染を広げる可能性があるため、誰でもが対応できるものではなく、応援職員等に依頼する際には、事前に検体の取り扱いや医療機関の検査室への入室手順など詳細なオリエンテーションが必要であった。

(検査体制)

本市におけるPCR検査は、環境保健研究所において実施する体制を構築している。同研究所では、1月30日から検査受け入れ態勢が整い、2月14日から実際の検査を開始した。3月1日以降は、土・日・祝日を含めて毎日検査を行う体制へ移行した。

検査能力は当初、1日最大24検体でスタート、その後、3月補正予算で購入したPCR検査機器2台を加え、1日最大72検体の体制となった。

3月末からの検査数の急増に対応して生活科学部からの応援により態勢を臨時的に整え、5月1日には検査員17名で最大142検体まで対応できる体制を構築できた。段階的に検査態勢を拡充し、職員のジョブローテーションをある程度維持できたことから、第1波においては、他施設が経験したような検査報告の遅れや結果の誤報告をきたすことなく、また、検査員の体調面・メンタル面での不調をきたすことなく、おおむね、順調に検査対応を行うことができた。

検査試薬のうち、RNA（核酸）を抽出する試薬については、4月下旬から5月上旬にかけて全国的に不足し、検査試薬の供給不足が顕在化した。数週間以内に備蓄が枯渇する一方、追加試薬の入荷の目途が立たないという危機に直面した。国内メーカー品を含めて複数の代替試薬の評価を急遽行い、試薬の切り替えにより、この危機を乗り切ることができた。

5月中旬頃には状況が改善し、物資不足の懸念は基本的に解消した。これらの物資の備蓄についても事前にある程度の準備をすべきであったといえる。現在は、142検体を1ヶ月間実施できる試薬を備蓄している。

また、検査機器の老朽化と検査数増加による負荷による機器の動作不良が生じ、再検査を行ったことが数回あった。これらの機器の修理は終えており、また、PCR装置の新規購入など、検査関連機器の整備を進めてきたので、現在はより安定した運用が可能となっているが、機器の整備については引き続き必要である。また、移動制限がかかった状況下では、機器の修理への対応も遅滞することを想定しなければならない。

国の方針により、行政検査のほかに保険適用によるPCR検査も行われることとなったが、神戸市内には民間検査機関が営業所を置く以外、市内で検査できる機関は存在しなかった。

3月24日には中央市民病院において、院内でPCR検査を実施できる体制が整い、その後順次、他の医療機関にも拡大していった。

4月に入ってからの神戸市内の感染拡大状況を踏まえ、さらなる検査体制の拡充に向けての検討が進められた。まず、4月上旬からシスメックス社との協議により、医療産業都市ポートアイランドⅡ期のBMI内のシスメックスラボにてPCR検査を行う検討を開始した。環境保健研究所では、新型コロナウイルスPCR検査の経験を生かして、この官民連携による新たな検査センターの立ち上げにおいて、感染防御のためのBSL2+の設備の設計、PCR検査の導線の確認などの技術的指導を行った。また、2度の精度管理試験を実施し、問題点の洗い出しと改善を行った。

6月1日から当初50検体、段階的に100検体を目標に運用開始することとなった。これは、環境保健研究所（行政検査）を補うことを目的に神戸市からの委託業務という形をとっている。

6月3日、市長と(株)メディカロイドの橋本社長との共同記者会見において、川崎重工の人共存型双腕スカラロボット「duAro (デュアロ)」を活用した、PCR 検査支援ロボットシステムの導入を公表した。これにより、検査院の感染リスクが高い検体の不活化処理が自動で行えるだけでなく、PCR 検査そのものも前工程を含め、自動化されることで大幅な検査能力向上が期待されている。このロボットシステム導入はまず、BMI 内のシスメックス PCR センターにおいて実施する予定である。

これとは別に、保健所を通さずに医師の判断による PCR 検査の実施をするスキームについての検討が 4 月上旬、神戸市医師会からの提案を受けて開始された。この医師会 PCR 検査センターについては、検体採取の場所や人員体制、PCR 検査を行う民間検査機関の確保などの調整を経て、6 月 8 日から 1 日最大 20 件の検体採取の運用開始に至っている。

これらの機関等との調整を行うため、4 月 21 日に新たに健康局内に「検査班」（部長級 1 名含む専従 5 名）を設置した。増大する事務に追われていた従来の体制だけでは、検討調整が不十分になっていた恐れがあり、この体制強化は非常に有効であった。

環境保健研究所において、最大 142 検体の検査体制を維持し、なおかつ、疫学調査に資する遺伝子解析ができるよう、本格的に 24 時間体制を確保することとしている。このため、新たに化学試験員 2 名を採用する予定のほか、PCR 検査経験のある監視員に研修を行い研究所への応援体制を構築するなど、引き続き検査体制を強化する予定である。

以上のような官民連携による PCR 検査体制の拡充の取り組みにより、PCR 検査能力は、当初の 24 検体から 462 検体まで拡充することができた。これらの検討や調整に時間を要したが、感染拡大期においても市内で PCR 検査のため、他都市で見られたような「検査待ち」は一度も発生していない。つまり諸条件から見て検査すべきであるのに、検査能力の上限に達し検査ができずに自宅等で待機してもらう状況が発生しなかったことは幸いであった。

その後、国の方針見直しにより、唾液による PCR 検査や抗原検査の適用範囲の拡大等が行われたことから、実質的な検査能力はさらに向上が図られることとなる。

【検査体制強化による能力拡大】 1 日最大 462 検体の検査体制

- 1) 環境保健研究所
24 検体 ⇒142 検体/日 (24 時間体制)
- 2) シスメックス検査センター
50 検体 ⇒100 検体/日
- 3) 医師会検査センター
20 検体/日

- 4) 民間病院での検査
200 検体/日

(4) 市民に対する電話相談窓口

(相談体制)

令和2年1月中旬より、各区の保健センターでは市民からの COVID-19 に関する相談に対応していたが、平日の日中対応が基本であったことから、2月1日に「新型コロナウイルス感染症相談センター（一般健康相談）」を開設し、土日祝日（日中）にも相談を受け付ける体制へと拡充した。

さらに、2月6日、神戸市保健所内に帰国者・接触者相談センターを開設し、流行地域からの帰国者や患者との接触者からの24時間相談体制（土日休日および夜間は携帯電話への転送）を整備した。

2月20日には、一般健康相談も24時間体制とし、帰国者・接触者相談センターの機能を併設し、2月25日からは聴覚障害者等からの相談に対応できるよう、FAXによる相談体制を整備した。

2月下旬ごろから国内各地での感染例の報道が相次ぎ、健康に不安等を感じた市民からの相談が徐々に増え始めた。市内1例目の患者発生があった3月3日前後には市内で1日400件以上の相談が寄せられ、ピーク時には1日1,000件以上の相談に対応した。

相談センターの体制は、開設当初は2回線を看護職で対応することから開始し、3月3日の患者発生時には10回線に、緊急事態宣言前のピーク時は17回線に拡充して対応した。（看護職のみならず事務職の応援もあり）

4月8日、市民からの相談を一体的に受け付けられるよう、上記2つの窓口を統合した「専用健康相談窓口」（以下、相談センター）を設置した。

4月30日からは神戸市看護大学の看護職も出務の上、市民からの問い合わせの対応にあたった。

市内新規陽性者がみられなくなった5月20日頃から1日あたりの相談件数は200件を切るようになり、6月からは日中7回線、夜間3回線に減らした。

5月20日にチャットボットによる受診先・相談先案内をホームページ上に開設。時間や場所を問わず、また聴力障がいがあっても簡単に受診先や相談先が案内できるようになった。

この間、毎日、相談件数の状況を確認し、人員体制の調整を小まめに行ったことによって、「電話がつながらない」等の苦情が寄せられることはほとんどなかった。

一方、増加する相談件数に対応する相談従事者の確保が難航した。特に保健師におい

ては、患者への疫学調査や職場調査、入院調整、移送などにも従事していたため、相談センターへの出務が難しくなることが度々あった。出務体制の再調整に労力を要した。また、相談数の増加とともに保健師だけでは対応が困難になると考え、派遣職員（看護師）の活用や事務職員の応援協力を進めたが、市民からの相談に円滑に応じるため経験を積むという観点から、事務職員の応援体制についても、ある程度固定化させておく必要があった。相談スタッフについては、派遣職員にもお願いすることとなったが、概ね1か月前には派遣職員数を決定しておかなければならず、感染状況や相談件数の傾向に対応した派遣職員の増員をタイムリーに行うことは困難であった。

上記のように、多くの職員の協力があり相談センターの機能を維持することができたが、従事する職員が日替わりとなるため、後方支援として本庁保健師が24時間体制で出務し、従事職員へ市内の集団感染発生状況の周知や保健所・保健センターとの調整の役割を担った。

また、相談体制の強化に伴い、相談センターで勤務する職員数が増え、相談センター自体が過密状況となった。随時、そのスペースの拡充を図ったが、職員の中に感染者が発生した場合、相談センターの機能が大きく損なわれる可能性があったため、相談センターを移設し、広いスペースを確保した。

（相談内容）

市内施設での感染や院内感染の発生、著名人の感染や死亡などの報道があった直後には、放送を見た市民から、報道内容の問い合わせ等の相談が急増することがあった。人員体制などの準備が整わず、当日に対応する職員の負担となった。

相談内容の多くは、発熱や咳などの風邪様症状があり、受診すべきかどうか、どこに受診したらよいかといった受診に関する相談であり、患者等との接触歴や症状などを聞き取り、必要に応じて帰国者・接触者外来に案内するなど対応した。また、市内での患者発生においては、自身の感染への不安から情報開示や検査に関する相談や苦情が寄せられるようになった。感染や予防策・消毒などの正しい知識を提供し、市民の不安に寄り添った対応を行った。

相談センターの従事者（保健師、看護師、事務職員）の対応を統一するため、「対応マニュアル」や「フロー図」を作成した。しかし、厚生労働省が規定する届出基準や検査対象者の変更、流行地域に対する検疫強化などの対応方針が日々更新されたこと、さらに、クラスター発生に伴う感染不安の相談、医療機関のクラスター発生等に伴う診療体制の縮小に関する相談への対応、労働関係の相談窓口の案内等、刻々と変化する市民ニーズへの対応が求められたため、対策の構築と並行して対応マニュアルを随時更新した。

対応マニュアルの整備とタイムリーな更新作業に多大な時間と労力を費やすこととなったが、このことにより初めて従事する職員であっても迷うことなく市民の相談に応

えることができ、市民サービスの質が担保できたと思われる。

院内感染発生による受診制限や一部の医療機関の受診拒否等により、受診先医療機関の案内に一定の困難が生じた。

医療機関においても、相談センターの役割の理解について差異が見られた。発熱があれば、すべからず相談センター経由で発熱外来へ受診調整されるものと誤解しているケース、医療機関で診察を行う前に COVID-19 でないことを判断するため PCR 検査をしてもらうよう受診者に指示するようなケースも見られた。また、かかりつけ医に受診を拒否された患者から相談があり、改めて、「保健所が『かかりつけ医で診てもらってください、と言っています』と伝えてください」と答え、その通り患者が医師に伝えると、無事受診できた、というケースも少なくなかった。

(5) 積極的疫学調査

(調査の体制と実施)

COVID-19 については、感染症法第 15 条に基づき、感染源の探求と新たな感染者発生防止のため患者や関係者の健康状態や行動調査（以下、積極的疫学調査）を実施することとされている。

調査にあたっては、保健師が患者と直接対面して行うことで信頼関係を築き、患者から必要な情報を正確に聞き取ることができた。また、PCR 検査の結果、COVID-19 に感染しているとの連絡を受け不安を抱える患者に寄り添いながら支援した。

調査の現場に向かう際、区によっては移動手段の確保が困難であったため、局内で協力体制を調整し対応した。

積極的疫学調査では、患者宅又は医療機関に訪問し、防護具を着用の上、患者の聞き取り調査や、患者の勤務先など接触者の調査・健康観察・消毒の指導、帰庁後記録の作成等、多くの業務が必要であるため、各保健センターに配置されている保健師だけで対応することが難しい状況が生じた。そのため、他区の保健センターや本庁から保健師の応援を派遣するなど工夫したが、人員が足りず保健センターの負担は大きかった。

疫学調査を実施する保健師の人員、経験の不足とともに、防護具（マスク・手袋等）の不足が課題であった。保健師については制服がなく、私服で感染症患者宅や病院での調査に取り組まざるを得なかった。

積極的疫学調査の未経験者も多かったが、調査を 2 人体制で実施したことや、帰庁後に複数人で事例の共有をすることで、聞き取り内容や重要な視点が抜けていないか確認し、調査の質を担保した。また、患者からの問い合わせに対しても複数の保健師が対応できるため、患者へのタイムリーな支援につなげることができた。

各保健センターでは感染ルートについて、つながりが見えなかった事例でも市全体で見ると関係性が見えてくることもあり、その都度、保健所から各保健センターに情報提

供した。

最終的には、丁寧な聞き取りと保健所・保健センター間の情報共有、環境保健研究所によるウイルスゲノム情報の解読などによって、大多数の患者において感染源の把握ができたことは、感染拡大防止において大きな効果を発揮したといえる。

死亡事例では、遺体の移動による感染拡大防止のため、保健所・保健センターの保健師が病院を訪問し、遺族へ「ご遺体の移動制限等」の通知を行うとともに、遺族の意向に沿った葬儀ができるよう関係機関と調整しながら支援を行った。また、遺族の中には大切な家族を失った悲しみに加え、周囲からの心ない言葉に深く傷ついておられる方も多く、精神的なケアも必要であった。

(疫学調査と患者情報の公表)

患者情報の公表については、市民への注意喚起と個人への風評被害との両側面を考慮しながら進めた。しかし、市が公表した内容によって、結果的に患者個人が特定され、患者宅に問い合わせの電話が入り、近所で噂になり生活しづらさを訴える事例が見られた。また、公表内容について患者から保健所や保健センターに苦情が入ることもあり、その対応にも苦慮した。

通常、患者支援を行う保健師は患者との信頼関係を基盤として活動しており、知りえた情報を公表することを前提とはしていない。しかし、今回の COVID-19 では、できるだけ詳細に感染者の情報を公表すべきとする各方面からの声が強く、ある程度、患者個人の情報を公表せざるを得ない状況であった。

積極的疫学調査に携わる保健師は、通常患者支援に加え、公表の可否についても患者や関係者と何度も調整を行わなければならなかった。感染により体調が悪く、また、ショックを受けている患者に公表を迫り、さらに精神的負担を強いる状況は、保健師と患者との信頼関係の構築を困難なものとし、その後の患者支援活動に大きな支障が出た。中には聞き取りや公表同意に対し、感情を顕わにする患者もおられ、保健師の精神的負担は非常に大きかった。

逆に感染そのものをバッシングするような風潮が広がり、感染情報が細かく報道される中、「公表されたくない」という理由から、正確な情報を提供していただけない事例もあった。

公表した内容に対する市民からの問い合わせも保健所・保健センターに多く寄せられた。「患者はどの電車のどの車両に乗っていたのか。分かればその電車は使わないようにする」「なんで言えないのか。感染したら役所は責任を取るのか」など、公表できないことや公表する必要性がないことを何度伝えても納得していただけないことも多く、1件の問い合わせに 30 分～1 時間と長時間を要するケースも見られ、対応に当たる職員の疲労感は大きかった。

こうした背景から市長がツイッター上で患者のプライバシー保護の必要性を訴えた

投稿に対しても、一時、批判の声が殺到することとなった。

今回の一連の感染事例では、例えば兵庫区役所の事例のように不特定多数の市民が利用し、接触した可能性があるケースにおいては、緊急案件として直ちに施設の実名を公表し、注意を促した。大阪のライブハウスや他のクラスターについても同様の対応を行った。

感染へのおそれから感染者の情報をできるだけ知りたいという思いは理解できるとはいえ、積極的疫学調査はあくまでも感染拡大を防止するために行われるものであることを十分に理解してもらうための努力が関係者に求められる。

(感染源調査と拡大防止)

保健センターでは患者がどこで感染したのかを特定するため、発症2週間前からの行動について聞き取りを行った。この中から、同じ感染源から感染を受けたであろう集団を早期に見つけ、有症状時には速やかに受診につなげるなど次への感染を広げないよう対策を講じてきた。こうした調査を重ねることで感染源となる危険性が高い状況（休憩室での接触、医療機関の場合、応援職員が入ったタイミング等）が浮かび上がってくることで、未然に感染を防止の方策を講じることができ、感染拡大防止につながったものと考えている。

一方、感染源を突き止める作業は、いわば「犯人探し」に類した行為でもあり、患者や関係者の理解を得ながら進めていく必要があった。

また、患者の職場や利用施設に出向き、濃厚接触者の特定及び健康観察、対策の助言を行ってきた。この中から、患者から感染を受けたであろう集団を早期に見つけ、有症状時には速やかに受診につなげるなど次への感染を広げないよう対策を講じてきた。

そのため、患者からの二次感染は、保健所が接触者として健康観察している範囲から確認されており、疫学調査及び感染拡大防止策は適切に実施できていたものと考えている。

(6) COVID-19 患者への医療確保

(帰国者接触者専用外来)

COVID-19の発生に備え、1月の中国での患者発生時点から感染症指定医療機関に帰国者接触者専用外来（以下、専用外来）の設置を依頼し、2月6日に開設した。

3月に入り、急速に市内において患者や濃厚接触者が増加し、こうした状況に対応するため、2009年の新型インフルエンザ発生以降、年3～4回継続してきた「新型インフルエンザ等病院連絡会」や病院訪問などで日頃から協力を依頼していた医療機関へ専用外来設置を依頼し、設置可能と回答のあった医療機関に外来設置した（6月5日現在、9か所開設）。

専用外来への受診調整は各区保健センター、相談センターが実施した。

マスク、ガウンなどの個人防護具の不足については、地域医療課、危機管理室から、また行政検査（PCR 検査）の効率化を図るための検体採取用スピッツ、綿棒を環境保健研究所から配布した。

夜間・休日の受け入れについては、マンパワーの面から対応が難しく、感染症指定医療機関のみとなった。

自家用車を持っていないなど、家族の送迎ができない方については、「公共交通機関を使わない」受診が難しいという難点もある。

また、感染管理体制の整備と国庫補助のタイムラグがあり、専用外来開設後の整備に間に合わず、医療機関に経済的負荷がかかっていた。

専用外来を含む地域の中核的医療機関へ、近隣医療機関より発熱患者の診療依頼や検査目的の紹介が急増し、中核的医療機関の外来を圧迫するような時期があった。

(病床の確保)

感染症法に基づく市内の感染症指定医療機関の感染症病床は 10 床であり、当初はこの病床だけで受け入れ態勢を整え、初期の COVID-19 患者に対応した。

厚生労働省の通知では、多くの患者が発生した場合には、まず感染症指定医療機関の一般病床を確保し入院治療を行い、また、感染症指定医療機関以外の適切な感染予防対策がとれる医療機関に入院させることが可能となっており、感染者の増加を見込み、感染症指定医療機関及び感染症予防対策がとれる医療機関と調整し、「30 から 50 床」を目標に確保調整を行いながら 3 月末までの病床対応を行った。

この調整と並行して、病床の更なる確保のために、症状の落ち着いた軽症者・無症状者を病院から受け入れる宿泊療養施設についての検討を開始し 4 月 11 日からの運用開始となった。後で詳述するが、この宿泊療養施設の運営開始がなければ、市内病床は早々にオーバーフローしていた可能性が高い。

4 月上旬からは県の病床確保目標 500 床を踏まえ、本市の目標を 120 床とした。県は公立病院を中心に病院ごとに確保数を定め、空床補償を行い、病床を確保していたが、本市は中央市民病院で重症病床を確保し、他の病院には協力を求めながら柔軟に調整し確保をしてきた。

特に 4 月 9 日に中央市民病院で院内感染が発生してからは、ひっ迫した病床運営となり入院調整は困難を極めることとなった。このため、入院調整の際に保健所は個々の医療機関の状況を把握し、課題を踏まえた上で、個別に病院への調整を丁寧に続けた。

昨年には、地域の中核的医療機関（19 箇所）へ訪問し、今後、新型インフルエンザ等が発生した場合の医療体制について情報・意見交換を行っていた。また、その後、「新型インフルエンザ等対策病院連絡会」においても説明を重ね理解を得たところであった。そのため、市内の中核的医療機関が地域の救急医療や高度医療の機能を確保し COVID-

19 以外の医療体制も維持する重要性を共通認識していたため、COVID-19 発生時においても多くの医療機関の協力を得ることができた。

また、中央市民病院の院内感染による影響を低減するため、市内の病院がそれぞれの能力を生かして中央市民病院の機能代替を支えた。市民病院機構の西市民病院と西神戸医療センターは、臨時にコロナ専門病棟を作り約 50 床を確保するなどにより、市内病床 120 床を確保し続けることができた。

兵庫県が県内病床の確保に尽力して、神戸市民の患者の市外病院での受入に全面的に協力いただいたことも特筆すべきである。

以上のことにより、ピーク時（4/17～4/28）の入院数は、市内宿泊療養施設入居数と市外入院数を併せて、120～140 人の対応を何とか乗り切ることができた。

5 月 14 日以降は再陽性等を除くと新規感染患者の発生はなくなり、6 月 1 日現在入院患者は 9 名（うち重症 2 名）となったため、県の病床運営の考え方に合わせて、感染小康期として病床数を 50 床（重症 16 床）に段階的に縮小することとした。

また、中央市民病院において、本館西側の職員駐車場に臨時コロナ重症病棟 36 床をプレハブで設置（9～10 月共用開始予定）することとした。

さらに、市内病院に対して「こうべ病院安心サポートプラン」を提供し、院内感染対策や発熱救急搬送患者受け入れに対する補助、医療従事者等の相談窓口の開設などを行うこととした。

（入院調整と患者移送）

患者発生後、保健所・保健センターで、入院調整・患者移送・患者調査や接触者への対応等を行った。

当初、市内では感染者が入院できる医療機関は中央市民病院だけであったが、感染者が増えていく中で、順次、他の医療機関にも受け入れをお願いし、入院先の確保を行った。

上記のように入院先の医療機関を増やすことができた背景には、平時からの地道な取り組みの効果であったと考える。神戸市では 2009 年に流行した新型インフルエンザの教訓から「感染症 神戸モデル—早期探知地域連携システム」（以下、神戸モデル）として、保健所・保健センターの保健師等による平時からの施設巡回や早期に感染症の発生を探知する「発生状況連絡票」の活用、「新型インフルエンザ等対策病院連絡会（年 3～4 回）」を継続して実施してきた。この活動を通じて、医療機関との顔の見える関係が構築されており、感染者の受け入れについても快く了承していただける結果につながったと言える。

入院調整では患者の病状の重症度や既往歴など、家族状況など配慮すべき患者の生活背景等から入院先の選定を行い、医療機関と調整を行った。患者ごとの状況に応じた細

やかな対応が必要であるため調整に時間を要し、患者数の急増によって業務量が膨大となった。

入院調整する際、子どもや障害を持つ家族、ペットを残して入院できないと、入院を躊躇される事例が複数件あった。

移送にあたっては、患者の病院への引継ぎや、移送中に容体が急変する恐れがあるため、自宅から入院先までの患者搬送には保健師が同乗した。患者の増加に伴い保健所の移送車2台では足りず、消防局から救急車を2台借り受けて対応した。さらに、酸素吸入が必要など重症な患者の移送にあたっては、保健所の移送車ではなく、消防局の救急車にて移送した。また、5月11日には、自動車関連グループから、患者搬送車両5台を無償で提供いただいた。

4月に入ると患者数が急激に増加（発生届受理件数 3月33件→4月225件）したため、患者の個別対応にかかる業務量が爆発的に増えていき、保健所・保健センターの負担はピークに達した。4月9日から事務職員の応援が、4月13日には福祉局からの保健師の応援が入り、移送体制は拡充されたが、効率的な移送体制の確立は大きな課題といえる。

また、移送後は車両の消毒を行ったが、COVID-19 流行時には消毒作業に必要な物品（手袋、マスク、エタノールなど）の品薄状態が続いたため、事前に十分な量の備蓄しておく必要がある。

（医師会との調整）

令和2年1月6日に、厚生労働省から武漢市における肺炎集団発生にかかる注意喚起が発出された直後より、神戸市医師会と情報共有を図り、継続的に診療体制について協議を実施した。

神戸市医師会において1月30日に設置された「新型コロナウイルス感染症対策会議」（毎週1回開催）に、保健所等の職員が出席し、患者のトリアージフローなどについて意見交換（累計6回出席）を行った。

3月9日に神戸市医師会長より市長あてに「新型コロナウイルス感染症対策に関する要望書」が提出され。迅速な情報提供、トリアージフローの広報、個人防護具の確保、診療に携わった医療従事者、医療機関への支援、医師会対策会議意見の反映等が求められた。

3月12日に要望書に関する神戸市医師会長、市長の意見交換を実施、3月31日、4月14日、4月21日に神戸市医師会役員及び保健福祉局・健康局とのトリアージフロー及びPCR検査外来等の意見交換が行われた。

また、宿泊療養施設の医師の派遣（6月1日から予定。後に厚生労働省の宿泊療養解除の基準変更により中止）、新型コロナウイルス検査センターの運営受託（6月8日か

ら)が決定された。

このように医師会とは緊密な連携が行われたものの、PCR検査のあり方など、保健所の考えと現場の医療機関の考えに齟齬をきたすような場面も少なくなく、COVID-19対策とともに、通常の医療体制を守る観点からも、医師会との丁寧なコミュニケーションは引き続き重要である。

(7) 宿泊療養施設

(開設に至る経緯：ニチイ学館ポートアイランドセンター)

全国的に感染拡大が続く中、COVID-19は軽症者の占める割合が大きいくことがわかってきた。患者が増大した場合、医療機関の病床確保のための努力だけでは追い付かなくなる事態を想定し、市長指示により3月中旬ごろから、症状の落ち着いた軽症者・無症状者を病院から退院させ、その後、2度の陰性確認が終了するまで受け入れる宿泊療養施設についての検討を開始した。

複数の宿泊施設が候補にあがったが、急変時に搬送する中央市民病院に近接した施設であること、個室が多いことなどから最終的にニチイ学館に絞り込み、3月23日から協議を開始した。3月26日には「使用の1週間前に申し入れること」などを条件に協力いただける旨の内諾をいただけた。

局内では、当時、市内病床使用数が20床を超えたらニチイ学館に申し入れを行う方針を固め、4月5日(日)に市内病床使用数が20床を超え25床となったため、6日(月)にニチイ学館へ申し入れを実施した。

ここから並行して、常駐スタッフ(医師、看護師・保健師、事務)の調整、患者とスタッフの動線など感染防止対策の検討、備品(冷蔵庫、Wi-Fiなど)の発注、弁当業者の手配などを急ピッチで調整し、県内最初の宿泊療養施設として4月11日(土)からの100室について運用開始の運びとなった。

市内病床使用数は、運営開始時点(11日)では既に77床であり、かなり逼迫した状況にあっただけでなく、4月11日には中央市民病院、4月13日は神戸赤十字病院で院内感染が発生したことから、これらの病院の軽症患者をこの宿泊療養施設へ移送する必要があるがあった。

まさにギリギリのタイミングで医療崩壊を防ぐ最大の効果を発揮することとなったのは、事前の検討作業を早めに開始していたこと、ニチイ学館に迅速な協力をしていただけたことが大である。一方で、4月6日の開設申し入れから、11日の開設までの実際の準備作業は多忙と困難を極めたことについては、反省すべき余地がある。

住民説明などを行うにあたって、地元警察署への説明・協議を行った。具体的には説明内容など住民・企業向け文書の共有、開設時期、患者搬送ルート、警備配置計画などを説明し指導を受けた。

(2 か所目の宿泊療養施設の開設：ホテルパールシティ神戸)

市内感染者の増加に伴いニチイ学館への入所者も急増しつつあるなか、ニチイ学館に次ぐ宿泊療養施設の2施設目としてニチイ学館を補完するとともに、兵庫県との協議を経て、今後感染拡大がさらに進み入院調整に時間を要することが発生した場合には、自宅待機に代わる「入院前の滞在施設」としても活用することを想定してホテルパールシティ神戸（以下、パールシティ神戸）に2か所目の療養施設を4月30日に開設した。あくまでも自宅療養の代替施設ではないのは、ニチイ学館と同様である。

立ち上げに当たった、4月16日に兼務発令を受けた職員（部長級・事務1名、課長級・事務1名、係長級・事務1名、係長級・設備1名、担当・事務1名の計5名）が、健康局内の医師、保健師、看護師、管理栄養士、衛生監視員との連携・協働のもと、借り上げる宿泊施設の開拓・交渉、周辺住民団体・企業への説明・調整、ゾーニングのためのパーテーション施工手配、入所者搬送業務等各種の民間事業者の手配、職員配置計画、職員研修等を行った（途中から自宅療養検討のため兼務発令されていた課長級・事務1名、係長級・事務1名も加わり、入所者向け説明資料、職員業務マニュアル作成等を担った）。

両施設の開設に当たっては、地元住民や隣接する観光施設・企業に対して事前説明を行った。同時期に他県で周辺住民の反対により開設出来ない事例が発生していたことから、慎重に対応した。その際、SNS等による誤った情報を基にした風評被害・誤解から、周辺住民や周辺企業・店舗に不安感が少なからずあったことから、その対応・説得に労を要した。中には企業側からの反対の声もあったが、職員が訪問し、時には行政医師から医学的な見地より説明するなど丁寧な対応を行った。

(入居対象と入所実績)

無症状者または軽症患者で、入院後、医師が症状等から必ずしも引き続き入院が必要でないと判断した者（※）である。

他府県のように、自宅療養の代替施設として利用するのではなく、必ずいったん入院を経てから、入居していただくことを前提としたのが神戸方式である。

※原則、以下に該当しない者

- ・高齢者
- ・基礎疾患がある者（糖尿病、心疾患又は呼吸器疾患を有する者、透析加療中の者等）
- ・免疫抑制状態である者（免疫抑制剤や抗がん剤を用いている者）
- ・妊娠している者
- ・入院中に重症化した者

<入所実績>

	ニチイ学館 (令和2年6月8日現在)	パールシティ神戸 (令和2年6月4日)
延べ滞在者数	980人	14人
実入所者数	132人	2人
実退所者数	132人	2人
現在滞在者数	0人	0人
一日最大滞在者数	41人(4月22日)	2人(5月13~16日)
平均滞在日数	7.4日	7.0日

※パールシティ神戸は5月13日～入所開始

(運営体制)

運営体制については、4月2日に厚生労働省が示した宿泊療養の指針・基準(マニュアル)よりも手厚い水準で、保健師・看護師を配置し入所者の健康管理や相談等に対応した。ニチイ学館開設後、施設運営にかかる責任体制を明確化し、その下で着実に課題解決を図っていくため、各部門の責任者による運営会議を毎週開催し、運営方針の決定、課題の抽出及び解決策の検討、部門間の情報共有を実施。のちにパールシティ神戸との一体運用を図るため合同メンバーによる運営会議の開催となった。

- ・医師：行政医師が日中数時間出務し、それ以外の時間はオンコール対応。当初は市民病院機構に中央市民病院の初期研修医の派遣を依頼したが、同院の院内感染発生により中止。また市医師会からの医師派遣等を調整していたが、国の方針により治癒確認のための検体採取が不要となり、6月以降は行政医師による24時間オンコール対応に変更。
業務内容は、PCR検査の検体採取、健康観察・診察、オンコール対応、施設のゾーニングやスタッフ感染予防策への指示、助言。
- ・看護師：各施設につき行政看護師・保健師による統括1名のほか、各フロアに常時2名を配置。神戸市看護大学から毎日日勤・夜勤各1名出務いただき、神戸在宅医療・介護推進財団からも看護師の応援をいただいた(会計年度任用職員としての採用や、覚書締結による職員派遣)。それ以外は人材派遣による看護師で対応した。特に看護大学の出務者には業務マニュアルの作成支援等、施設の運営改善に貢献いただいた。
業務内容は、各種マニュアルの作成・整備。感染予防対策(ゾーニング、看護手技・動線・換気等実施状況の確認、徹底)、入退所に関する本庁所管課や区役所との連絡調整、入退所時の案内・説明、1日2回、電話での健康観察・健康相談、PCR検査準備・介助・検体搬送調整・検査結果の説明。

必要に応じて、入所者のストレス軽減対策、心のケア。居屋のセッティング、弁当の配膳（ホテルパールシティ神戸では事務職が対応）、週1回のシーツ交換・週2回のタオル類のためのリネン類の設置、家族等からの差し入れやネット注文配達物への対応（ホテルパールシティ神戸では事務職が対応）、医療関係物品の在庫管理、補充。

- ・事務職員：各施設につき、常時2名を配置。兼務発令された職員（各施設 係長4名・担当4名、4週間で交代）による日勤・夜勤シフトを構築。また、現場の後方支援（契約・支払事務等）を行うため、本庁に課長2名・係長2名・担当2名を配置（兼務発令）。施設管理と物品調達・管理を実施。
- ・衛生監視員：開設当初は想定していなかったが、館内の消毒や感染性廃棄物の処理などのため、各衛生監視事務所等から1～2名が日中出務。

それぞれの居室にはポット・ドライヤーのほか、入所者自身で室内清掃ができるよう清掃用品を各室に配置（ニチイ学館開設当初納品が間に合わず、職員自らホームセンターで調達）。入所が一定期間になることから、全室でWi-Fiが使用できるよう館内に機材を設置し、電波状態改善のため数回にわたり中継器を追加設置した（パールシティ神戸は既設）。

食事については1日3回弁当を提供したほか、栄養補充のため野菜ジュース等を配布した。ただし、食物アレルギーや糖尿病等食事制限のある入所者に対しては弁当会社のみでは対応が困難であった。また、業者によっては、週半分以上の1日当たりの総カロリーが成人男性の所要量に満たなかったことから、補食（パン）の提供を行った。全室に冷蔵庫を配置すべく発注したが納品が間に合わなかったため、当初は各階に共用での設置となった（現在は全室に設置済み。パールシティ神戸は既設）。

入所者が各自で1日2回検温、看護師が電話で体調とともに聞き取り、健康観察表に記録することとした。必要に応じて看護師が対面で健康観察、入所時には血中酸素飽和度を測定するとともに、共有スペースにパルスオキシメーターを常時配置した。

汚染区域に入る場合には防護服を着用することとし、事務職員は汚染区域に入らないことを徹底するなど、対応マニュアルを整備した。

急変時には救急車を要請し中央市民病院等へ搬送することとしていたが、これまでそういう事案は発生していない。

健康観察に使用する体温計が不足していたことから、庁内各局に提供を依頼したところ、ただちに各局の職員から200本もの体温計の提供があった。また、パルスオキシメーターについても4月中旬に発注するもすでに医療機器販売代理店には在庫が全くな

くなっていたため、当初は消防局、市看護大学、県予防医学協会、神戸在宅医療・介護推進財団から借りていたが、のちに医療機器メーカーから 100 台余りの納品があり事なきを得た。

また、入所者は隔離生活を送るため、運動不足解消や気分転換などが困難である。また客室が個室のためプライバシーを確保できる反面、健康状態の確認が難しい状況にある点は課題である。

入所基準外の入所者（※）への対応、とりわけ精神的に不安定等リスクの高い入所者の受け入れにあたり、既往歴の把握など病院や関係部署間の情報共有体制を整備するとともに、メンタルケアのフロー図を作成し、精神科医師による訪問（週 1 回）も開始した（常備薬の配置についても検討中）。

※医療機関の病床確保のため、高齢者や基礎疾患のある方についても、個々の状況を踏まえ、医療機関・保健所・療養施設の間で連絡調整の上、入所の可否を判断し、ニチイ学館ではこれまで複数名受入れた。

館内を清潔区域と汚染区域にゾーニングし、患者と職員の動線を分離した。ノウハウや資材が無いなか、ニチイ学館ではゾーニングのための間仕切りは市役所内にあるパーティション等のほか、建築業を営む職員の親族から資材の提供を受けて設置し、急場を凌いだ。必要な物品についても職員が立替払いをして市内のホームセンターなどからかき集めるなどして、患者の入所に間に合わせた。

そのことを踏まえ、パールシティ神戸では、入所者が入る前にホテルの形状や広さを活かしたパーティションを入れることで弁当配膳といった事務職員が行える業務を増やし看護職の負担を軽減する工夫を行った。なお、ニチイ学館の入所者の減少後、ゾーニングの間仕切りを改修し、汚染区域への弁当・物品の搬入を容易に行えるようにした。

一方、パールシティホテルでは、客室の特性上、照明が暗く、長期間過ごすには室内の照明に課題があった。卓上照明を配置するなど工夫はしたが、施設の選定にあたっては専門職種との連携をより密にして、入所者が一定日数生活するという視点でも、事前調査をしておく必要がある。

また、入所者の外出防止や防犯のため、当初は事務職員が 1 時間毎に館外を見回っていたが、警備会社と契約し警備員を館外に 24 時間配置するとともに、非常階段前に機械警備を設置。

火災・地震等発生時の対応についても、施設管理者と協議した上で現場に周知した（ニチイ学館）。

さらに、スタッフ及び患者との間での連絡を取るための手段としてスマートフォンを急ぎ 100 台確保した。

現在、市内での新規感染者が出ていないこと、医療職・看護職等の資源の集中を図るため、当面はニチイ学館への入所を優先することからパールシティ神戸は 5 月 28 日、

一時的に閉鎖した（契約期間は7月末日まで）。

（8）クラスターへの対応

（クラスターの封じ込め）

同一の場において、5人以上の感染者の接触歴等が明らかとなっている集団を、いわゆるクラスター（集団）として捉えて、感染拡大防止に努めた。

保健センターでは、患者発生の届を受理すると共に患者の職場や利用施設に出向き、環境面なども含め調査と助言指導を徹底することで、更なる感染拡大の防止のため迅速な対応に努めた。

市内で、集団感染が発生した施設は下記7か所である。

- | | | | | |
|-----|-----------|-----|-----|--------------------|
| i | 認定こども園 | 陽性者 | 6名 | (3/10～3/24 閉鎖) |
| ii | 介護保険通所事業所 | 陽性者 | 5名 | (3/14～3/29 閉鎖) |
| iii | 西警察署 | 陽性者 | 12名 | (4/8～4/27 自宅待機) |
| | | | | ※兵庫県等発表の6例を含む |
| iv | 中央市民病院 | 陽性者 | 36名 | (4/10～5/10 病院機能縮小) |
| v | 神戸赤十字病院 | 陽性者 | 37名 | (4/13～5/24 病院機能縮小) |
| | | | | ※尼崎市発表の1例を含む |
| vi | 環境局須磨事業所 | 陽性者 | 17名 | (4/21～5/5 閉鎖) |
| | | | | ※明石市発表の1例を含む |
| vii | 神戸労災病院 | 陽性者 | 3名 | (5/11～5/24 病院機能縮小) |

集団内で感染が拡大した要因として、COVID-19 では感染しても多くの人が無症状や発症しても軽症の経過を取るため、患者が発症に気づかず職場などで感染を広げたことが考えられる。

環境局須磨事業所では、最初の陽性者が複数の職員へ感染を広げており、また、そこから再度、感染が広がったと考えられる。COVID-19 では発症2日前から周囲に感染させるとの報告もあり、症状が出てから対策を講じても手遅れとなる場合がある。このため、当事業所のように多くの職員との接触が濃厚（浴場・食堂・休憩室を多くの職員で共用する等）となる職場環境の場合には、全職員のマスク着用や手洗いの徹底、毎日の健康チェックの実施、定期的な換気等を行うことが重要であると思われる。

社会福祉施設で陽性者が発生した事例では、施設を閉鎖する必要がある、利用者への説明や閉鎖期間の代替え策の立案、再開に向けての調整を行った。また、健康観察対象者が100名を超える施設もあり、健康観察や相談対応などに人員が必要となった場合には、他の保健センターから保健師の応援体制を組むなど工夫を行った。

サービス休止に伴う高齢者、障害者、乳幼児に対する代替サービスの調整を担う機

関・関係者との調整、施設職員の自宅待機に伴う施設サービス継続への相談など、所管部局と保健センター・保健所の連携・役割分担が必要であった。

医療機関で集団感染が起こると、一時的ではあるが病院機能を縮小せざるを得ない状況となる。神戸市では、陽性者が急増した4月に中央市民病院と神戸赤十字病院で集団感染が発生し、陽性者の入院調整が難航する状況が起こった。兵庫県の入院コーディネートセンターを通じ、入院調整を依頼したが、遠方の医療機関への入院となることもあり、入院される市民の不安と負担は大きかったと思われる。

また、医療機関は他の施設と違い、集団感染の発生を理由に病院機能をストップさせることが難しい。このため、陽性者への対応を継続することで新たな感染へのリスクを負いながら、さらに感染した職員や自宅待機職員の代わりに応援に入る職員の感染リスクなど、複数のリスクを抱えるため集団感染の収束までに時間を要した。

院内感染発生時、保健所では医療機関を訪問し、病室の配置や職員の動線及び患者の受け持ち状況、感染防止対策の状況、入院患者の状況など詳細な聞き取りを行い、医療機関と一緒に感染経路の特定や課題の抽出、改善策の検討を行った。院内感染への対応で混乱している医療機関にとって負担が大きかったと思われるが、初動の段階で感染経路の特定と対策が行えたことにより、更なる感染拡大を防ぐことができたと考えられる。

収束時には医療機関と環境保健研究所、保健所にて、院内の情報、疫学情報、ゲノム情報のすり合わせを行い感染源や感染経路対策などについての振り返りを行った。

さらに、保健所では院内感染への対応で得られた知見を「新型インフルエンザ等対策病院連絡会」で共有するなど、他の医療機関へも提供し、新たな院内感染を防ぐ取り組みにつなげている。

施設における集団感染においては、庁内の様々な関係部署から、保健センターや保健所に何度も問い合わせがあり、業務の中断、現場の混乱が起こった。庁内の窓口は保健所に集約する、情報共有の流れを決めておく等の対応が必要であった。また、所管外の部署に個人情報を出す際の取り扱いルールを徹底する必要があった。

「神戸モデル」として、2009年より実施してきた保健所・保健センターの保健師等による平時からの施設巡回や早期に感染症の発生を探知する「発生状況連絡票」の活用により、施設関係者が保健センターに相談できる関係が構築されていた。

今回のCOVID-19発生時においても、施設関係者が感染者発生時の対応や感染拡大予防対策について保健センターと相談し事前に対応を検討できたことで、医療機関を除く施設での2次感染が最小限で抑えられたのではないかと考える。

(風評被害)

集団感染が発生すると市民の不安が高まり、その結果として「誰が悪かったのか?」「〇〇をしたから感染した」「〇〇施設の職員が家族にいる人は出勤しないで欲しい」

など、犯人探しや誹謗中傷につながる事例が多くみられた。相談センターや保健センターでは被害を受けた方に寄り添った対応を心がけた。また、ホームページでもメンタルヘルスについての情報発信を行った。

施設名の公表については、市民への注意喚起と施設への風評被害との両側面を考慮しながら進めた。医療機関や介護施設など、高齢者や基礎疾患を持った集団への感染の危険性がある場合には、施設内で1人の陽性者が出た時点で施設名を公表するなどの対応を行った。また、他都市で同業種の施設で集団感染が発生している事例では、まだ集団感染に至っていない状況で施設名や業種を公表することで市民の不安を煽る可能性や当該施設への風評被害の大きさを考慮し、公表しないことを決めたものもあった。

どちらの事例においても、保健所・保健センターの保健師が積極的疫学調査とは別の観点からの聞き取りや、関係者への説明、説得等を何度も行う必要があり、現場の負担を大きくした。施設関係者から「施設名を公表されたら、施設を閉めるしかない。従業員も解雇せざるを得ない」という声も聞かれた。COVID-19の感染をきっかけに、精神的に追い詰められ、自死しかねない状況に陥っている事例もあった。

公表については正解がない中、調査にあたった保健師は一事例一事例、手探りで公表の可否を決めていく作業を行い、精神的負担が非常に大きかった。

COVID-19では、感染症という疾患への対応だけでなく、風評被害による精神状態の悪化や外出頻度が減ることによる高齢者のフレイル状態の加速への対応等多側面からの患者・家族支援及び対応が必要であった。

(9) 救急体制

(救急隊員の感染防止対策)

消防庁通知(令和2年2月1日付消防消第24号・消防救第28号)に基づき、市内で月5000件以上ある救急事案に出動する救急隊等の全部隊が全ての患者に対し、標準感染予防策(感染防止衣上下、手袋、ゴーグル、マスクを着用)で対応すること、救急車内の消毒を行い、二次感染を防止することを徹底した。

また、感染防止用資器材(特にマスク)が安定して供給されず、臨時に調達したほか、国や県、寄付等の支援により、必要数量を確保した。資器材の安定的な在庫確保や感染防止対策の徹底により、現在まで消防職員への感染を防止することができた。

一方で、従前より入念な搬送後の救急車・資器材消毒が必要となり、救急隊員の負担が増加したほか、感染防止用資器材の供給が一時途絶したため、新規取引業者を含めた複数の業者に供給を依頼したが、入荷が不安定な状況が続いた。

また、疑い患者を搬送した場合は、自分が感染しているのではないかと不安感を持つ救急隊員がおり、しばらく家族と別室で過ごした職員もいた。救急隊員及びその家族の不安を払しょくするためにも、搬送患者のPCR検査結果を救急隊に迅速に共有する必要がある。

(傷病者の病院受け入れへの対応)

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、救急出動件数が減少した。

前年度比で4月は21%（2019年：6,769件→2020年：5,332件）、5月は22%（2019年：6,979件→2020年：5,461件）減少している。

〈救急出動件数〉

期間	2020年	2019年	昨年比
4月	5,332件	6,769件	21%減
5月	5,461件	6,979件	22%減

医療機関において、発熱や呼吸器症状を有する救急患者（以下「発熱等救急患者」という。）であっても新型コロナウイルスの感染を疑い対応していたことから、救急搬送時の病院交渉において、交渉回数が増加し、搬送先が決定するまでの時間が長くなった。

具体的には、病院交渉に4回以上要した事案は、前年度比で4月は210%（2019年：84件→2020年：176件）、5月は203%（2019年：87件→2020年：177件）に増加した。

〈病院交渉回数4回以上〉

期間	2020年	2019年	昨年比
4月	176件	84件	210%
5月	177件	87件	203%

病院交渉難航時には兵庫県広域災害・救急医療情報システム（HEMIS）を積極的に活用するとともに、医療機関に対して状況説明を行い、救急受け入れに関して協力を要請するなどの対応を行った。

その結果、病院交渉に4回以上要した事案は、4月中旬をピークに、減少傾向を示した。また、病院職員等の感染発生により、4月11日以降、中央市民病院をはじめとする救急病院の救急受け入れが一時制限された。他の2次及び3次救急病院の協力で、重症者の救急搬送において搬送先決定に時間を要する等の問題は生じなかった。

(COVID-19患者及び疑似患者への対応)

消防庁通知（令和2年2月4日付消防消第26号・消防救第32号）に基づき保健所との連携体制を強化し、下記のとおり搬送体制を構築した。

119番通報受信時や救急現場でCOVID-19患者と判明した場合は、搬送先の医療機関等について保健所に連絡、調整等を行った上で救急車により搬送した。

医療機関や宿泊療養施設等において保健所が覚知した新型コロナウイルス確定患者で、重症の場合は救急車で搬送した。軽症者は保健所が搬送するため、予備救急車2台

を保健所へ貸し出した。

令和2年2月14日から5月31日の間に確定患者34名、疑い患者75名を救急隊が搬送した。

(消防局における職員体制)

密接する活動が多い消防職員が感染すると、市民や消防署単位での影響が懸念される。そこで、災害対応力を維持・継続すること、「うつさない」「うつされない」行動を徹底すること、の2点を組織目標として掲げた。

全職員へのマスクの着用、交代制勤務者の仮眠室、食堂、浴室での感染予防策の徹底のほか、日常生活面での留意点も含めて行動基準を示し周知を図った。

消防職員の感染時からでなく、PCR検査受診時からの職場での対応手順等もまとめた独自の「消防局新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、他都市の発生事例も踏まえて適宜改定充実を図った。新型インフルエンザ等対策行動計画をそのまま活用することができず、その都度作成しなければならなかった。

全国で30名規模の消防職員の感染事例が報告されている中、こうしたきめ細かい取り組みにより現在のところ職員の感染者は発生していない。

新型コロナウイルスに特化した対策チームを設置し、各種情報収集やガイドラインの策定、救急対応をはじめとした各種データ解析を行うことで、刻々と変化する状況に柔軟に対応できた。

今回の対応では、新型インフルエンザ等対策行動計画をそのまま活用することができず、その都度作成しなければならなかった。また、新型コロナウイルスの陽性患者等に対応する職員への処遇も含めた総合的なケアの構築が必要である。

第2節 報道対応と広報

(1) 広報班の設置と活動

3月3日の感染発生を受け、3月13日には、市民や事業者に正確かつ迅速に情報を伝えるため、患者の発生状況などに特化したページを市の公式ホームページ上に開設した。その後徐々に市内の感染症患者が増加傾向にあるにも関わらず、土日の情報更新に対応していないなど、市民の関心の高まりに対応できていない側面があった。

そこで、広報課におけるLTE端子の台数を増やすなどし、リモートで休祝日・夜間におけるホームページ更新、SNS発信が可能な環境整備をした。さらに、4月9日には専従の応援職員を配置の上、「広報班」を設置し、報道経験者や動画編集・デザイン・SNS操作等に長けた職員による広報課の体制の強化を図った。

この体制強化により、

- 1) 市長会見のプレゼン・読み上げ資料を一括して作成し、特に局横断案件では不統一であったプレゼンデザインを統一、朝発覚した案件を午後に会見で発表するなど、迅速でわかりやすい情報の発信が可能となった。
- 2) 様々なデザイン編集能力のある職員により、広報物（チラシ・ホームページ、動画作成等）の迅速な制作と伝わりやすいデザインの両立を図った。
- 3) 記者並びに会見対応を行う報道ラインを2班体制とし、報道ラインに感染者が発生しても別班による対応を可能とするとともに、4月以降4月25日まで、毎日新規の感染症患者が発生する中、土日祝含めた報道機関への対応を実施した。特に4月は土日を含め39回、多い日は1日に4回会見を実施し、迅速かつ丁寧な報道機関への情報発信に努めた。
- 4) 3月に開設したホームページの特設サイトについて、データを更新することで自動的に発生状況の資料が更新される仕組みを構築し、分かりやすい発信に努めるとともに効率化を図った。4月22日には、市民・事業者への支援情報をまとめた「神戸市支援総合サイト」公開する等、ホームページでの分かりやすい情報発信に努めた。また、他の関連ページも、「子育て・教育」「相談窓口」など分野ごとに分かりやすく整理するなど、ニーズに応じて迅速かつ臨機応変なサイトの整備を行った。

< 広報班体制 >

部長級	課長級	係長級	担当	派遣等	合計
1名	3名	9名	12名	5名	30名

(2) 患者に関する情報の公表

(報道を通じた公表)

神戸市において1例目の感染が発生する以前から、感染者の発生に備えて、公表内容の検討を行い、年代、性別、経過、同居者を発表することをあらかじめ決定していた。

保健福祉局予算特別委員会の当日である3月3日に感染者が発生した。1例目であることに鑑み、一刻でも早くその事実を公表することを優先し、積極的疫学調査を全く行っていない発生届の状況のみで会見を実施することとなった。このため、記者からの質問には、ほとんど回答できなかった。

その後、調査結果を踏まえた続報の会見では、西宮市の事例で県が利用交通機関を回答していたこととの対比で、交通機関や住所区などの質問が何度も繰り返され、それに対する「プライバシーの観点からお答えできません」というやり取りが多発することとなった。

こうした経緯から、神戸市はあまり情報を公表しないという誤解による批判が生じたため、3月3日より、感染患者への聞き取り調査がある程度終了してから公表する方針に変更した。

自治体によって公表の範囲やスタイルがまちまちであり、国による統一的な方針も明確に示されなかったことから、できる限り詳細な情報を開示すべきという要請と、患者のプライバシー保護のバランスをどうとるか、ジレンマは大きかった。

3月中旬になるにつれ日々感染者数が増加。毎日、昼夜を問わず会見が開催されることになり、広報班、報道記者の双方の負担が増加した。こうした負担軽減のために、記者クラブとの協議を行い、神戸市が特異と判断する内容については会見を設定し、それ以外のケースはまず、紙による資料配付を行ったうえで、説明を求められるケースにおいてはその都度健康局と調整し必要に応じて会見等の対応を行うこととした。

その後、4月7日の兵庫県への緊急事態宣言発令までの間に感染者数がさらに拡大。個別事案ごとの公表から件数の公表にシフトする上で、これまでの公表方法では感染判明から公表までの期間にずれが生じることから、より迅速かつ効率的な情報提供の方法について、4月9日に幹事社と調整を行い、以下のとおり「リアルタイム速報形式」へと公表方法を変更した。

- ・ 毎日12時までに発生届が出た件数を速報として14時に提供
- ・ 速報時点では感染患者への聞き取りができていないことから、年代・性別のみ速報として記載しそれ以外は「問い合わせ不可」と明記
- ・ 聞き取りができたものから順に追加情報として公表（基本、公表できる内容はすべて記載することで問い合わせ対応を軽減）
- ・ 市の施設や市職員の感染など、市民生活に影響のある案件に関しては会見を実施

一方、死亡例の発表は年代・性別・死亡日のみとし、発表のタイミングは家族の同意が取れてからとした。「なぜ、発表例を特定しないのか」という報道機関の求めに対し、「患者・家族は風評被害・差別に合うので、息を潜めて暮らしており、葬式も出来ないような状況がある」といった状況を説明して、理解を求めた。

(市ホームページを通じた公表)

市民に対しての広報については、検査数、患者数だけでなく、感染症患者対応に忙殺されながら、入院先での重症度や退院者数の情報を、ホームページを通じてリアルタイムに情報公開を行った。感染症拡大防止に資する情報提供は、非常に重要な業務の一つである。

当初は、保健所による患者の発生数や患者の属性などの情報のみの掲載であったが、他都市の広報も参考にしながら、分かりやすさの工夫を重ねて、データの掲載を行った。

東京都が作成した感染者情報のページが、表やグラフが見やすいため評価が高く、そのオープンソースを利用した神戸市の特設サイトを作成し4月9日公開。それに併せて市のホームページにも検査数と感染者累計のグラフと新規患者の発生状況をグラフで掲載し、分かりやすい発信に努めた。同じデータが特設サイトと市のホームページに掲載されており、分かりにくかったので統合して解消した。

3月中旬～

- ・市内での発生状況についてページを開設

4月上旬～

- ・新型コロナウイルス特設サイトを開設
- ・患者の発生情報を速報として24時間以内に公表
- ・患者の経過等の概要を追加情報として公表（速報と追加情報を分けることで、より迅速に分かりやすく）

4月中旬～

- ・感染者の年代別状況（感染拡大防止のため傾向を把握）
- ・全体的にグラフを活用し、分かりやすく可視化

5月中旬～

- ・市内陽性率の推移、入院患者数と重症者数の推移（収束傾向の把握）
- ・政府の基準による指標（直近7日間の新規患者数と陽性率）を公開

5月下旬～

- ・検査数推移（第二波への備え）
- ・日ごと、週ごとの患者発生数や属性をグラフ化して見やすくするなど、HPをリニューアル

(3) 記者会見を通じた積極的広報

市長定例会見及び市長臨時会見を 27 回（最大週 4 回）実施し、市長の声を市民・事業者に直接伝えるようにした。

また、局の臨時会見も 46 回開催し、正確かつ迅速な情報発信に努めた。

市長会見については、動画撮影を行い、後日、市ホームページに掲載していたが、新型コロナウイルスに関する市長会見は社会的関心が高く、市民や市会議員からもライブ配信を望む声があった。そこで、4 月 13 日の市長会見よりライブ配信を開始したところ、リアルタイムで最新情報に接することができるとして、市民からも好評であった。さらに、取材等のため会見場に来られないメディアからの評価も高く、在東京のメディアなど複数社からの視聴があった。今後は、さらに多くの市民に市長の声をリアルタイムで聞いて貰えるように周知が必要である。

またリモートによる会見を実施し、オンラインで参加する記者の質問に質疑 URL を設けて受け付け対応した。

記者会見場は、通常時は 1 号館 16 階「会見室」を使用するが、場所が狭小なため「密」な状態を避けることを目的に、4 月 15 日から 1 号館 14 階大会議室に会場を変更した。

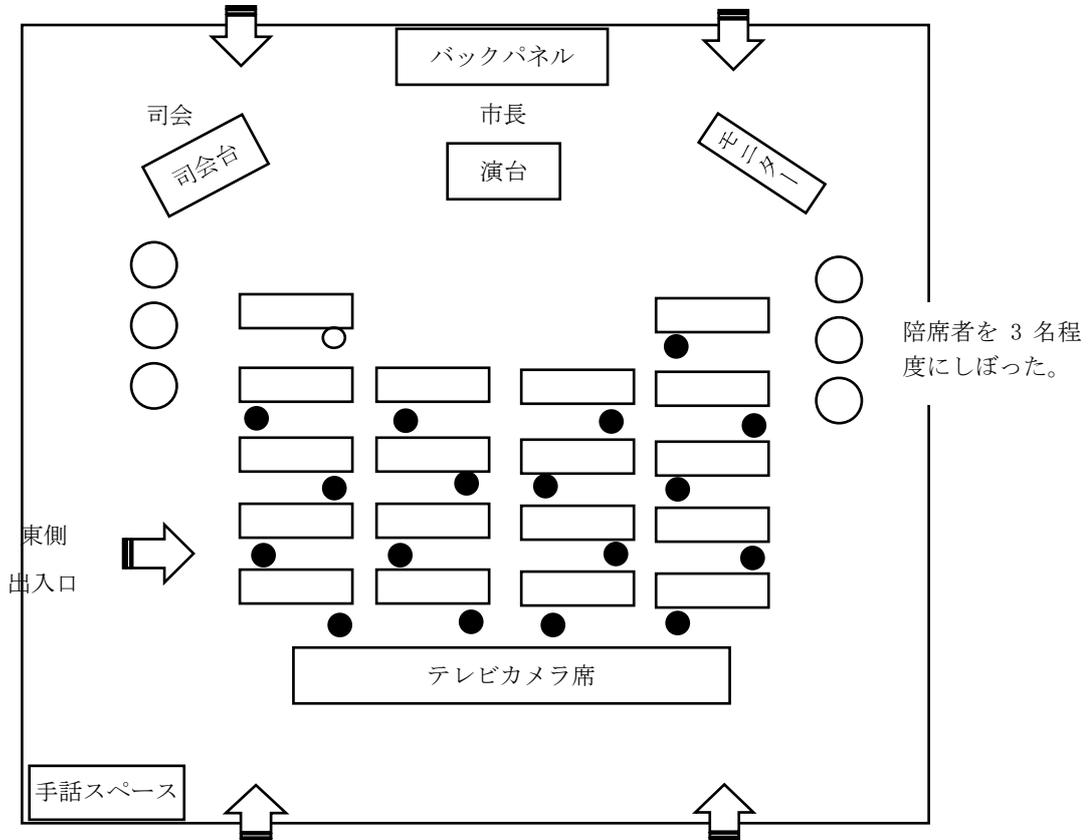
コロナの影響で各種事業が中止となり 14 階大会議室を貸し切りの状態にすることができたが、会見仕様になっていないため、会見の都度、設営の負担が生じた。

会見場での感染防止策としては、会見場の換気口、扉はすべて開放した状態での会見の実施。3 月当初より会見場の入口にアルコール消毒液を設置。また、4 月以降は会見場入口に予備マスクを設置。報道機関のマスク着用が徹底されてからはマスクの設置は廃止。記者席は記者間の距離を確保するため、長机 1 台につき記者 1 名の席とした。テレビカメラの配置が遠くなりすぎないようにすると、記者席を配置できる数が制限されるため、記者の出席が多い会見では、長机 1 台に対して記者 2 名に座ってもらうこともあった。

会見場での飛沫拡散防止のため、4 月 6 日の臨時会見から市長がマスクを着用して登壇。マスクを着用すると聴覚障害の方が口の動きを読めなくなるため、4 月 13 日の臨時会見よりライブ配信する会見にはすべて手話通訳を導入。

緊急事態宣言が解除となり新たな感染者の発生が落ち着いた 5 月 26 日の会見からは、マイクの消毒、記者席との距離を確保した上で、最前列の記者席にアクリル板を設置するなど十分な感染拡大防止策を講じた上で、発表者はマスクをはずして会見を行うという対応に切り替えた。

<会見場のレイアウト>



(プレスリリース)

配付プレスリリースについては、緊急事態宣言以降、コロナ関連のリリースに特化しそれ以外の不要不急のリリースは控えるように各部局に依頼、これによりイベントや事業案内などの通常のプレスリリースが減少したことや、記者・職員のリモート対応、接触機会の低減を目的として、4月16日からコロナ期間の暫定対応としてメールによる情報発信に切り替えることとした。

なお、事件・事故関係やコロナウイルス発症速報・続報については、紙配付を行うとともに支局あてにFAX送信を行った。

コロナ期間の暫定対応として行っているが、記者からは好評であるため、今後の配付方法を検討する。

(4) ホームページ・SNS の活用

1月16日、中国で発生した新型コロナウイルスに関連した肺炎についてページを開設した。

国内で新型コロナウイルスが確認され、広がりを見せ始めた1月31日に、専用健康相談窓口の設置に合わせて、ホームページおよびSNSで注意喚起を開始した。SNSでは、相談窓口についての情報発信をトップに固定して警戒を呼びかけた。

3月3日の感染発生以降、発生に併せて患者の属性や集団感染の恐れのある施設の対応状況などを、土日祝関わらず更新。さらに感染が拡大する中で、患者の発生状況などに特化したページを3月13日に公開。当初は、平日のみの更新であったが、休日も含めて1日2回の更新と併せてSNSでの配信を実施した。

学校園の休業や税の支払いの猶予をはじめとした支援情報など、市民生活に重要な情報の増加に伴い、新型コロナ対策のページが情報過多となり、利用者が情報を探しにくい状態になった。そこで、市民・事業者への支援情報をまとめた「神戸市支援総合サイト」を4月22日に公開、その後も支援策に応じて内容の充実を図った。個人向けサイトは累計8万5千PV、事業者向けサイトは28万PVを記録した。

新型コロナウイルス対応関連では、特別定額給付金をはじめ50を超えるページを作成し公開した。累計85万PVを記録し、多くの市民が利用するサイトになった。

新型コロナウイルスの情報は、外国人にも関心が強くかつ、社会全体で注意する必要があることから、感染情報および特別定額給付金のページについて、英語・中国語・ベトナム語の3カ国語に翻訳して公開した。

広報課のSNSアカウントでの情報発信は、新型コロナウイルスに関する情報に特化させるとともに、緊急事態宣言の発令を受けて、各局が運用するSNSについても同様の対応を行った。

発生前から、拡大期・緊急事態宣言の解除後まで、リアルタイムに発信・情報更新を行い、ホームページでは一日平均約38万PV（平常時は21万）、一日最大で90万を超えるPV（4月7日 緊急事態宣言時）があった。また、ツイッターでは1日平均約17万インプレッション（※平常時は約9.5万/日）が、フェイスブックには、1投稿に最大で7万3千を超えるリーチがある（3月29日、市内27～31例目の患者発生）など、多くの市民に情報を届けることができた。

このほか、『BE KOBE』モニュメントを『STAY HOME』に加工した画像を、神戸市のトップページおよびフェイスブック、ツイッターのカバー画像に掲載して、ステイホームを呼びかけた。

(5) データ解析と啓発

(データ解析チームの発足)

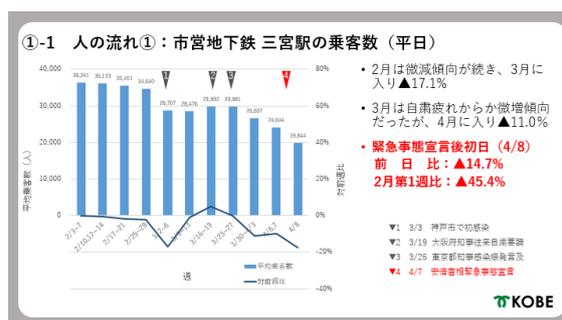
「データ解析チーム」は、緊急事態宣言が出された2日後の4月9日に発足した。そのミッションは、効果的な新型コロナウイルス対策を推進していくため、行政データに留まらず多様なデータを収集、解析すること、また、その結果を可視化し、ホームページなどでわかりやすく市民の皆様にお知らせし、行動変容につなげていただくことにあった。

(人の動きの解析)

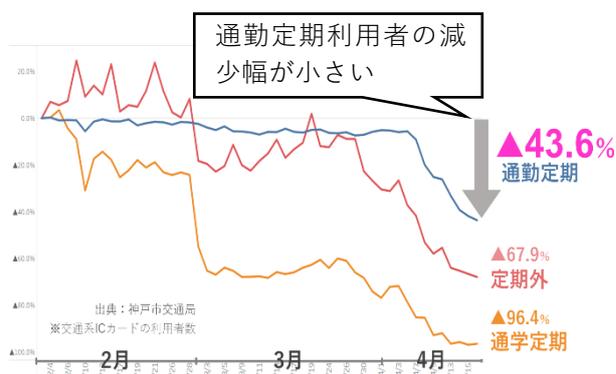
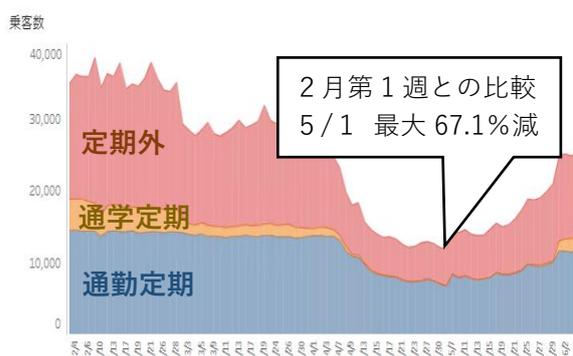
チームが発足した当日の9日には、緊急事態宣言をうけて、三宮エリアの人の動きを神戸市交通局から提供された市営地下鉄の乗客数データや関西電力から提供された赤外線センサーで計測したデータなどを使っていち早く可視化し、外出の8割抑制を目標に市民の行動変容を促した。同日、ホームページでの公開も開始した。このデータを可視化し、市民に情報提供を行い、行動変容をお願いする手法は、自治体の取り組みとしては先進的と受け止められ、以後、たびたび報道各社に取り上げられた。

外出抑制の目標は、2月第1週と比較して8割減であった。休日の外出抑制は、4月12日以降おおよそ達成が継続できたが、平日では最大で67.1%減と外出抑制がなかなか進まなかった。

平日の外出抑制が進まない原因を探るため交通局から市営地下鉄の券種別データを入手し可視化した。4月16日時点で、通学定期96.4%減、定期外67.9%減、通勤定期43.6%減と働く世代の外出抑制が進んでいないことがわかり、在宅勤務などによる通勤の抑制を市民に訴えかけた。



4月9日市長定例会見資料抜粋

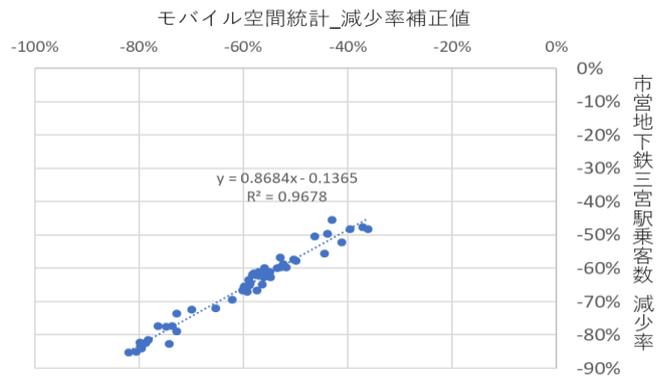
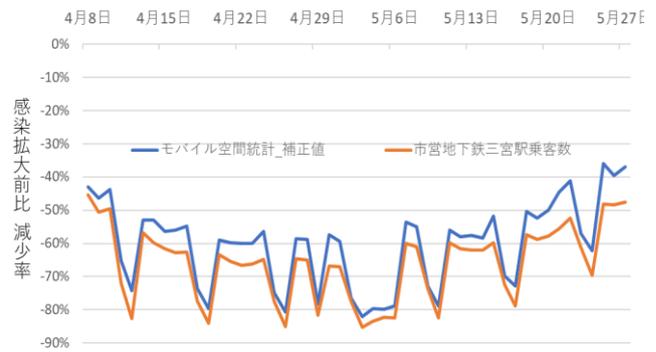


三宮駅におけるICカードの区分別の増減率比較（平日）

(市営地下鉄乗客数と民間データとの比較)

NTT ドコモ・モバイル空間統計の各都市を 500m メッシュで集計した人口推移が、内閣府のホームページで公表され、新聞記事などでも頻繁に取り上げられた。神戸市では、継続して三宮の人の流れを示す指標として市営地下鉄三宮駅の乗客数をモニタリングしていたことから、NTT ドコモ・モバイル空間統計の数値と矛盾がないか、感染拡大前比の推移を比較分析した。分析の結果、減少率の動きは、平日、休日に関わらずほぼ一致しており、相関性が高いことがわかった。

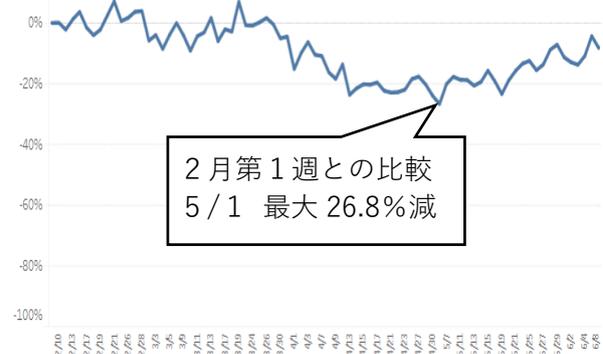
券種別で属性を分析できる市営地下鉄の乗客数は、都心の人動きをモニタリングするデータとして、より適していると言える。



(車の動きの解析)

人の動きと併せて車の動きも解析した。神戸市道路公社から山麓バイパスの通行車両数のデータ提供を受け可視化し、ホームページで公開したが、市営地下鉄の乗客数の減少に比べ、車の動きは平日では最大で 26.8%減と最後までほとんど減少しなかった。

その原因を追究するため、車種別や時間帯別にデータ解析を進めると、軽自動車や普通車については、朝の出勤時間帯と夕方帰宅時間帯の通行量が極端に多いことがわかった。このことから、山麓バイパスは通勤利用者が多い道路で、在宅勤務が進まない中で、特に人と人の接触がない車は比較的 안전한移動手段であることも併せてなかなか減少しなかったことが推察された。



山麓バイパス通行車両数減少率の推移（平日）

(データ解析サイトの運用)

4月9日に、感染状況などを公開する外部サイトを東京都が公開したオープンソースを活用し立ち上げるとともに、交通データなどを解析し公開するデータ解析サイトを同時に立ち上げた。

データ解析サイトはその後、市営地下鉄の券種別データやアンケート調査結果などを掲載し内容の充実を図るとともに、可視化ツールとしてGISやBIツールも活用しながら、より視覚的にわかりやすいサイトに改良していった。また、オープンデータを活用した自動更新なども可能になったことから、6月1日には外部サイトを閉鎖し、複数あったデータ関連サイトを1つに統合した。

(オープンデータ)

ホームページには、当初から市交通局から提供された市営地下鉄の乗客数や関西電力から提供された赤外線センサーで計測した三宮の歩行者数のオープンデータも併せて公開した。

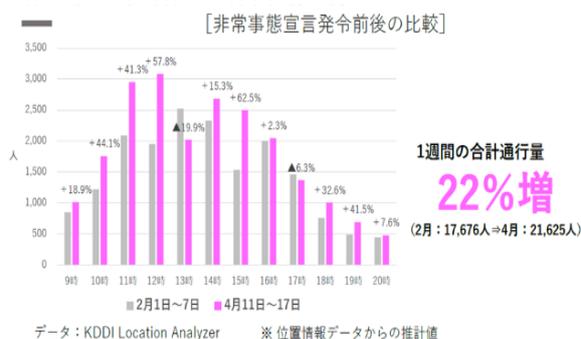
このオープンデータを使用し、報道各社が独自に分析し、記事作成に活用され、強力な市民への情報発信につながった。



オープンデータが活用された新聞

(住宅街の買い物施設などの状況)

都心部である三宮への人の流入が減少するのとは逆の動きで、在宅者が増加する中、住宅街の商店街やスーパー、公園に人が密集するという現象も発生した。KDDIの位置情報データを使用し、住宅街にある買い物施設、公園のデータ解析を行った。確かに、2月第1週と比較して増加している商店街、スーパーがあることが判明した。そこで、市民にできる限り3密をさけていただくように、おおよその時間帯が混雑するのか、時間帯ごとの人の動きのデータを可視化し、お知らせすることで市民に行動変容をお願いした。



住宅街にある商店街の時間帯別通行量比較

(緊急アンケート調査の実施)

外出抑制下の市民の意識や状況を直接確認するため、緊急アンケートとして、「外出自粛状況」「こどもの状況」「買い物施設・公園の利用状況」「高齢者の状況」と4回に

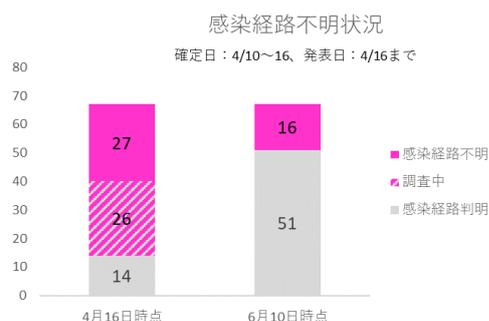
わたり状況調査を実施した。これらは、質問項目の検討段階から関係局と連携を取り、結果を解析した上で今後の対策に繋げていくことを目的とした。

緊急アンケートは「KOBE ぼすと」をインストールしている方（38,688人：「外出自粛状況」アンケート調査時点）を対象に実施した。「KOBE ぼすと」は、短期間で直接市民の声を聞くツールとして非常に有用であった。

（感染者の状況）

感染者の状況については、「市内の感染者発生状況」「年代別状況」「感染経路不明状況」などを順次ホームページで公表していった。その中で、数値として公表する際に議論があったのが「感染経路不明状況」についてである。感染経路については、すぐ判明する場合もあれば、聞き取り調査に時間がかかる場合もあり、また、一旦判定が確定してもその後の遺伝子検査で判定が変わる場合もある。つまり時間の経過によって経路不明者数が変動する。

右の図は、新規感染者数が最も多かった4月12日を含む4月11日から4月16日時点の感染経路不明状況について、4月16日時点のデータと6月10日時点のデータを使用して感染経路不明者数の比較を行ったものである。これを見ると、感染経路不明者数が変動していることがわかる。よって、感染経路不明者数については、少なくとも即時に公表する指標としては不向きといえる。



感染者発生の抑制が進み、緊急事態宣言解除に向けて市民の陽性率への関心が高まったことから、陽性率を週別、7日間移動平均でそれぞれ算出し公表した。併せてICU等の重症病床利用率を算出した。その後、政府が「直近7日間の新規感染者数が人口10万人あたり0.5人未満」と「直近7日間の新規感染者数が減少傾向にある」との2つの指標を示したことから、神戸市の状況をホームページで公開した。

「感染経路不明状況」と同様に公表する際に議論となったのが「陽性率」である。陽性率は、陽性件数をPCR検査数（退院時の確認検査数を含まない）で除して算出することとした。母数となるPCR検査数については、当初は環境保健研究所の行政検査のデータだけを対象にしたが、その後、民

市内の陽性率の推移 [神戸市発表分(週別)]

KOBE
Kobe City of Design



間病院における検査も加えることとした。また、国による検査対象の変更が行われたことによる変動要素にも留意が必要である。

さらに濃厚接触者は無症状であっても検査対象とされたことから、今後の陽性率にも影響を及ぼす可能性がある。



（次の感染拡大期に向けた考察）

次の感染拡大期に向けた考察として、それまでに行ってきた市営地下鉄三宮駅の乗客数と新規感染者数の推移を、7日間移動平均をとって重ね合わせ、分析を行った。それによると、外出抑制の効果は少し遅れて新規感染者の抑制に寄与する（概ね1週間後）ことがわかった。特に志村けんさんが逝去したニュースや緊急事態宣言の報道がなされたことが社会的に大きなインパクトを与え、それまでなかなか進まなかった働く世代の外出抑制が進み、全体として急激に外出抑制が進んだことがグラフから読み取れる。また、感染者の入院期間が平均で20日前後とかかかってしまうことから、緊急事態宣言以後、入院・入居患者数がピークアウトするまで、約3週間かかることもグラフから読み取れた。感染拡大の早期抑制が、医療提供体制の維持には欠かせないということが考察できた。

市営地下鉄三宮駅乗客数、新規感染者数、入院・入居患者数の7日間移動平均のピーク比推移



外出自粛による新規感染者数への影響等の分析

（データの収集と内部の体制）

データを解析してアウトプットする点において、今回新型コロナウイルス対策としては、平常時では、収集が困難だった交通関係のデータや民間事業者のデータについて、早い段階で協力が得られ、集めることができたことが迅速なアウトプットにつながった。また、データを活用した広報が報道各社によく取り上げられたことから、社会的にインパクトを与えることもわかった。

行政内部の調整について、新規感染者の発生など常に状況が変わる厳しい状況の中、健康局内にデータ担当の窓口があったことが、データを可視化し公開する際に非常に役立った。どのように集計し可視化するのが適切かを、連日コミュニケーションを密に取りながら、時には議論し、双方の意思統一を図り進められたことが効果的だった。

(6) 不当な偏見・差別の防止

COVID-19 の感染拡大が進むに従い、感染した人やその関係者（家族、学校、職場等）、医療従事者らへの誹謗中傷や心ない書き込みに関する報道が増えた。このため緊急事態宣言後、4月13日からCOVID-19に関して風評被害を受けた方の相談窓口を設置した。

この相談窓口は、すでに設置してある人権相談窓口の対象を、COVID-19の感染拡大の影響で風評被害を受けた人にも広げたものであり、相談体制は、月曜日から金曜日（休日を除く）の8時45分から17時30分とし、職員が電話を受ける体制で行った。

相談窓口ダイヤルは、市ホームページに記載した。また、4月14日には、広報課公式ツイッターにて、相談窓口の設置についてだけでなく、不当な偏見・差別の防止を呼びかけた。

また、区および支所の保健センターによる保健師や精神保健福祉相談員による相談について、市ホームページに掲載した。

開設当初の相談は、外出自粛、感染リスク、仕事の減少などに対する、漠然とした不安からストレスがたまっている印象の相談が多く、COVID-19の現在の状況の説明をするなどして相談者の不安解消に努めた。

相談窓口寄せられた電話相談は6月5日現在で30件、1日最大3件であった。そのうち医療従事者への風評被害に関するものは2件である。

相談者は、何かを解決してほしいというよりも、悩みを傾聴してもらっただけで安心したように電話を終える人が多かった。

職員は健康相談に出務していたことが、健康不安に関する相談に対しても寄り添った対応をすることに役立ったと考えている。また、新型コロナウイルスが、目に見えない、正体がよくわからないものであることから、漠然とした不安を受け止めることも大事な役割であると認識している。

引き続き、市民の不安やストレスを和らげ、心身を健康に保つ方法とともに、「感染者等に対する中傷をしない・させない」という市民への継続的な啓発・意識醸成が必要である。

(7) 医療従事者支援の啓発

(ブルーライトアップ)

神戸市内でも中央市民病院などにおいて、医療関係者の感染が確認される状況の中で、医療の最前線で従事する医療関係者に感謝の気持ちを伝えるための施策を検討。

毎週木曜日に、青い光で施設をライトアップする取り組み「#LightItBlue」がロンドンから世界中に広がり始めていたことから、神戸市もこの取り組みに賛同し、毎週木曜日に市内施設を青い光でライトアップする事を決定した。

既存の取り組みである「KOBE ライトアップ DAY」に参加している BEKOBE モニュメ

ント等を中心に調整し、当初は民間の施設も含め 10 箇所のライトアップを 4 月 13 日（月）に市長会見で発表し、全国に先がけ 4 月 16 日（木）より開始した。また、ライトアップを実施することで、外出を誘発することが無いように、「STAY HOME」も同時に呼びかけた。

市の施設だけでなく、民間施設の賛同も得て、4 月 23 日には、市内 22 施設に広がった。また、他都市等から取り組みに関する問い合わせも多数あり、他都市での取り組みのきっかけともなった。

（ブルーライトメッセージ）

医療従事者を応援するメッセージを SNS から収集し、AI アナウンサーが読み上げる音声番組「ブルーライトメッセージ」を、ポートライナー医療センター駅で放送した（4 月 30 日から 5 月 14 日まで）。中央市民病院等に通勤する医療従事者等に市民の思いをお届けする取り組みを実施した。

この取り組みは、平素から防災行政無線や SNS 情報共有システム等で関係がある企業と連携し、保有する技術で何か貢献できないかを検討して実現することができた

本来業務である危機管理業務に負担をかけない効率的なスキームづくりの工夫の一例として、メッセージの募集選定は市役所では一切行わず、twitter 上で「#医療従事者に感謝」「#神戸の医療従事者に感謝」で投稿してもらい、事業者にピックアップしてもらう形とした。

（8）こうべ医療者応援ファンド

（ファンドの創設と反響）

4 月に入り、COVID-19 の感染が急速に拡大し、治療にあたっている医療機関の体制が逼迫。医療従事者の勤務環境の悪化やストレスが大きな問題となっていた。

そうした中、4 月 20 日、篤志家から神戸市民病院機構を通じ、「現場で奮闘されている医療従事者を支援するため寄付をしたい」という申し出があり、直ちに医療従事者の支援を行うための基金創設に向けた内部検討を開始した。

検討に当たっては、受け皿となる基金を早急に立ち上げるとともに、寄せられた資金を迅速かつ柔軟に医療従事者へ届けることを最優先課題とし、市の公金としてではなく、外部の公益財団法人に設置する方法を選択することとした。

4 月 21 日の市長臨時会見において、「新型コロナ対策こうべ医療者応援ファンド（仮称）」創設し、こうべ市民福祉振興協会を造成先とすることを公表した。

役割分担としては、市は基金管理運営に関する後方支援を担い、基金の広報については、振興協会、広報課、福祉局政策課が連携すること、基金立ち上げと同時に HP を開設し、著名人を中心に応援メッセージを掲載して、基金創設を PR していくことを確認した。

4月24日には市長臨時会見で、久元市長と協会の三木会長から、「こうべ医療者応援ファンド」の創設を正式に発表、募金の受け入れ先口座やファンド配分委員会のメンバーもあわせて公表された。なお、三井住友銀行からの入金については同行の協力をいただくことで、手数料を無料とすることとなった。関係者の多大なる努力により、提案からわずか4日でファンド発足に至ることができた意義は大きい。

ファンドのキャッチフレーズは、内部選考の結果、「いのちをまもってくれる、あの人たちに届けます」に決定し、ファンドのPRに使用するロゴマークについては、広く公募することとした。この公募は4月27日から5月3日まで行われ、短期間にもかかわらず、38人56点の応募があった。5月4日、庁内で審査を行い、5月5日に市内在住のイラストレーターの作品を最優秀賞として採用することを発表、その後、ファンドのホームページや各種広報、医療従事者や寄付者に配布する缶バッジ等のデザインに活用されることとなった。

このファンドを応援いただく趣旨から、ヴィッセル神戸のアンドレス・イニエスタ選手をはじめ、神戸ゆかりの著名人や企業団体人からは「医療従事者への応援メッセージ」をお寄せいただき、特設のホームページ上で掲載することとした。

寄付の受付に伴い、寄付者からのメッセージも多くいただき、本人同意の上、HPに掲載（6月1日時点で372名。）した。5,000千円を超える大口寄付者については、プレスリリースを行った。

5月15日には手数料を振興協会が負担する形で、クレジットカード決済が可能となり、オンラインでの寄付もできるようになった。調整に時間を要したが、5月21日にはゆうちょ銀行での受付を開始した。

窓口における通常払込みについては手数料が不要であるが、ATMからの通常振込みは有料の取り扱いである。

（ファンドへの寄附の広がり と 配分実施）

このファンド創設は市民や企業等から広い支持を集め、大口の寄付も含め、5月8日には約2億円（197,395,528円）もの寄付金が集まった。一日も早く医療従事者に届けるとの観点から、5月8日の市長会見で、5月12日に第1回ファンド配分委員会を開催して一次配分を実施することを発表した。

5月12日に開催した第1回ファンド配分委員会（ウェブ会議）において、5月7日までの受入れ患者数や検査数に基づいて、市内16の医療機関に3億円の配分を行うことを決定した。配分にあたっては、各医療機関に対して、基金の趣旨、配分委員会の委員の意見（出来る限り医療従事者に直接渡るようにすること等）を振興協会会長より説明した。医療機関名や配分額、用途については2か月後に公表数するということも含めて書面で承諾いただいたうえで入金。一部医療機関より、配分内容について意見をいただいたため、配分額を補正（約6,000千円加算）し、6月16日までに16すべての医療

機関への配分手続きが完了した。

配分委員会での議論にあたっては、配分対象機関ないし配分額の決定にあたっての基準をどうするかが大きな課題となった。配分委員会では医療従事者数を中心に考えるべきとの意見もあったが、医療機関の実情によって対象とすべき従事者の線引きに差があったことから、入院者数やPCR検体採取数（外来設置機関は採取数×2倍）により各医療機関の負荷を算定する形をとった。こうした数値を健康局・保健所の現場で収集する作業負担も課題となった。

配分後、特に公立の病院については医療従事者への個別支給について組織内での手続き面で苦勞するところもあり、大阪府の新型コロナウイルス助けあい基金のように、ファンド事務局が従事者に直接支給することを希望する声も聞かれた。

他都市の例と比較すると、例えば大阪府では、6月15日まで医療従事者から申請を受け付けて審査する仕組みとのことであり、本市のように公益財団が事務をおこなって配分後は医療機関の裁量にゆだねる方式は、5月15日から配分を開始できたというスピード面で大きなメリットがあった。基金の用途については、医療機関の報告を受けて検証を行う必要がある。

その後も寄付金は順調に集まり、6月30日時点で約5億1000万円の寄付をいただいた。これだけ短期間で多くの方々から多額の寄付が集ったのは驚くべきことであり、それだけ医療関係者に対する感謝の念を持つ市民や企業が多かったことを示すものであろう。開設から配分実施までのスピード感も他の取り組みではあまり見られない。

6月19日には、第2回配分委員会を開催し、今後の配分方法についての検討を行った。寄付者からのメッセージを多くいただいたため、それらの声を直接医療機関等に届けようと、6月1日、メッセージポスターを作成し、配布を行っている。

(9) ふるさと神戸ダブル応援基金

市内の飲食店や観光事業者、文化芸術活動従事者をはじめ多くの方々の仕事や生活に甚大な影響が生じている状況に対して、神戸出身者をはじめとする神戸にゆかりのある方々から、「困っている人たちを是非応援したい」といった声が寄せられた。

こうした声を踏まえ、内部で検討を行い、5月8日、市長の臨時会見において、「ふるさと納税」の仕組みを活用した「ふるさと神戸ダブル応援基金」を創設することを発表、同日からふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」での受付を開始した。

この基金は、8つの幅広い分野から寄付者が応援したい分野を選択できること、寄付いただいた額と同額を神戸市が拠出し、寄付の効果をも2倍（ダブル）にして困っている方々へ届ける仕組みであること、返礼品についても売り上げ減少などに直面している市内事業者から新たに募集することなどが特徴である。

この基金は、個人からだけでなく、企業版ふるさと納税の仕組みも活用することで、企業からの寄附についても税の軽減効果が最大約9割にもなる仕組みである。

こうべ医療者応援ファンドと比較すると、まだ寄附受け入れ実績（6月30日現在で322件 2,021万円）は伸びていないが、今後の広報強化により、より多くの個人・企業からの寄附を募っていくことが課題であるとともに、一定額が集った段階で予算措置を行い、支援措置を実行する必要がある。

第3節 市立学校園

(1) 学校園の臨時休業

(臨時休業の決定)

2月27日夕方、総理官邸で開催された政府の第15回新型コロナウイルス感染症対策本部の会議の席上、安倍総理から、「全国全ての小学校、中学校、高等学校、特別支援学校について、来週3月2日から春休みまで、臨時休業を行うよう要請します」との発言がなされた。

文部科学省からの通知などが何もない中での指示であったことから、とまどいが広がり、教育委員会においては情報収集と対応協議に追われた。翌28日には教育委員会会議臨時会を開催し、総理要請から一日ずらし、3月3日から3月15日までの間、市立学校園の臨時休業を決定した。

合わせて高校入試等は予定通り実施すること、中学校の卒業式を延期すること、学校園において幼児児童生徒の受け入れを実施すること等を決定した。

学校園に対しては、自宅学習教材の作成や学習指導・生徒指導について通知したものの、当初、国の方針も明確でなかったことから、具体的な学習内容や次年度に引き継ぐべき単元等について詳細な指示を出すことができなかった。

学校現場では、「卒業式はどうなるのか。明日で生徒と会うのは最後になってしまうのか。代わりの授業をいつ行い、通知表はどう渡すのか。どの学校もひどく混乱するのは間違いない」と動揺が広がった。

保護者、企業からも「休校の決定が急過ぎる。子どもを留守番させて仕事には行けない。出勤可能な従業員の把握や情報収集を急ぐ。」との困惑が広がった。

特に、学童保育などを利用している家庭で、保護者が休めない場合の対応などが大きな問題となった。こども家庭局と教育委員会の調整により、1～3年生については原則、日中から学童保育で預かり、4～6年生についてはまずは学校で受け入れ、放課後に学童保育を利用することとしたうえ、教職員を学童保育へサポートとして派遣することや、学童保育の実施スペースが過密にならないよう、学校の空き教室や校庭などを使用することなど、学校と学童保育の連携についても決定し、学校園に通知を行った。

この決定後、3月2日は課題受け渡しのため午前中だけの登校を行わせ、十分な準備ができてない状況下で学校休業が始まった。

当時は学校園において感染者が発生した場合の対応について、例えば1名でも児童生徒や教職員に感染者が出れば、念のため当該校全体を学校閉鎖することなどの検討は行っていた。しかし、市内の学校のすべてを臨時休業させるための準備や検討は行われておらず、学校現場や保護者、児童生徒に多大な混乱を与えてしまったことは、大変申し訳なく、残念である。学校園の休業は生活の隅々にまであらゆる局面に影響が及ぶため、

学校園、保護者、企業等が十分に準備できるよう、できる限り早い段階からの説明が必要である。

（臨時休業の延長）

3月15日の臨時休業の期限が迫る中、神戸市内においても感染症患者が増加傾向となったことなどを踏まえ、3月11日、臨時休業について、春休みまで延長することを決定した。

あわせて、児童生徒の生活状況の把握や春季休業中の学習指導等を行うため、3月17日から19日にかけて、学年を限定して児童生徒の登校日を設ける「分散登校」を実施すること、その際に公費負担で給食を実施すること、卒業式等の学校行事は感染防止に配慮の上、簡素化して実施すること等を決定した。

卒業式は卒業生本人のみの出席としたことから、保護者など関係者からは、卒業式に保護者を参列させてほしい、柔軟な対応をしてほしいとの多数の意見が寄せられ、学校現場に混乱がみられた。

児童生徒にとっては、一生に一度の卒業式であり、保護者とともに卒業を祝いたい教職員の感情も大きかったが、学校現場では苦渋の選択を迫られることとなった。

（学校園再開の動き）

3月20日、政府は専門家会議の見解を受け、全国の小中学校などに対する春休みまでとしていた一斉休校要請を延長しないこととした。また、3月24日には文部科学省通知により、学校再開に向けた具体的な通知が発出された。

学校園の臨時休業は、児童生徒にとって、学習指導が受けられない、友達と会えない、給食が食べられないなど多くの我慢を強いるものであるとともに、保護者にとっても子供がずっと家庭にいることが負担となるケースもある。

本市においても、こうした状況を踏まえ、感染防止のために必要な方策、各教科の授業にどのような影響があるのかなど、再開に向けた具体的な対応の検討に入った。そして「学校園における新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」も策定し、児童生徒や教職員が感染者あるいは濃厚接触者になった場合の対応方針などの準備を進めていた。

兵庫県知事は3月27日、子供たちを正常な生活に戻すため、県立学校を新学期から再開する方針を発表した。

神戸市においては、3月26日から新規の患者発生が再び連続的に確認されたことなどから、より慎重に、3月30日に決定した対応方針―第4弾―において、「新年度における市立の学校園における教育活動の再開（入学式開催を含む）については、政府の対応方針や近隣の感染拡大の状況をさらに見極め、4月6日までに改めて判断する。学校園の現場においては、教育活動の再開が決定された場合、速やかにその実施が可能となるよう所要の準備を進める。」ことを決定した。

この時点では、神戸市の方針として学校再開を決定したものではなかったが、市民からは休業を延長すべきとの意見が多数寄せられた。また、学校現場からは、教育委員会、市長部局から情報が断片的に流れてきて一層混乱したとの意見があった。

(臨時休業の再延長)

4月3日、兵庫県が8日に再開する方針を発表した。阪神間の自治体を中心に、県の決定に倣う動きが続いた。これに対し、高校生による休校延長を求める署名活動がインターネット上で行われるなど、再開への不安の声が多く寄せられた。

本市においても非常に悩ましい判断を迫られたが、さらに週末の感染状況を見極めた上で最終的な判断を、当初予定どおりの4月6日に下すこととし、4月3日に決定した本市の対応方針—第5弾—において、「市立学校園については、教育活動を再開するかどうかについて、政府の動向や近接するエリアにおける感染拡大の状況等を見極めたうえで、4月6日に判断する。」とした。

何とか学校を再開できる環境を願いつつ、週末を迎えたが、4月4日に5名(10代の1名を含む)、5日に7名、とそれぞれ過去最大の感染者数が報告されたほか、感染リンクが不明な方が非常に多くなっていた。PTAなど関係者の意見も再開を求めるもの、休業の継続を求めるものに分かれ、まとまった見解が得られる状況にはなかった。

4月1日に文部科学省が示した「新型コロナウイルス感染症に対応した臨時休業の実施に関するガイドライン(令和2年4月1日改訂版)」によると、臨時休業をする場合の考え方について「地域の感染状況に応じて、自治体の首長が地域全体の活動自粛を強化する一環として、学校の設置者に臨時休業を要請することも考えられます。」とされていた。

このため、4月6日の朝、久元市長から長田教育長に対し、「市立学校園の臨時休業等に関する要請」を行い、5月6日までの間、市立学校園において臨時休業するよう要請した。あわせて、休業期間中の分散登校の実施なども要請された。

この要請を受けて直ちに教育委員会会議を開催、5月6日まで休業を継続することを決定した。また入学式は当面見合わせ、保護者同伴の入学時説明会を実施するほか、感染防止に万全の措置を講じた上で、学年ごとに半日程度の登校日を設け、分散登校を実施し、給食を公費で実施すること、登校しない場合であっても欠席扱いにしないこと、臨時休業中の部活動は行わないことなどを決定し、同日の対応方針—第5弾(追加)—にその内容を盛り込んだ。

一方、兵庫県においては、4月6日、3日に発表した学校再開方針を撤回し、4月休業延長方針へ転換することとなった。

(緊急事態宣言と分散登校の中止)

市民からは、臨時休業の延長について、支持する声が相次ぐ一方で、入学時説明会や分散登校についても実施すべきでないとの意見が相次いだ。

4月7日、政府から緊急事態宣言が発せられ、神戸市を含む兵庫県も緊急事態措置を実施すべき区域とされた。政府の基本的対処方針では「最低7割、極力8割程度の接触機会の低減を目指す」とされ、本市においても市民に不要不急の外出等の自粛を要請することとなった。

こうした情勢の変化を受け、4月8日、市長から教育長に対し、「入学時説明会や分散登校及び給食の提供については、その実施を見合わせ、担当教諭による個別面談や指導などの方法をご検討いただくよう要請する」という緊急要請を行った。

この市長要請を受けて教育委員会では直ちに、入学時説明会、分散登校、給食提供を中止するとともに、代わりに担任との顔合わせや教科書の配布等を行う個別面談を実施することとした。

3月末から4月上旬を振り返ると、学校については、再開の準備から休業延長の決定、さらに分散登校の中止へ、入学式についても、実施方針から入学時説明会への転換、さらに中止への変更など、短期間で的大幅な方針変更を余儀なくされる結果となった。結果として学校現場は方針変更のたびに、様々な準備をやり直さねばならず、保護者等への連絡に追われるという事態が発生した。また教育委員会から送られる大量の通知文への対応に苦慮したとの声が聞かれた。

これらは新型コロナウイルスの感染拡大の状況、さらにはそれを踏まえた政府の方針変更などによるものではあるが、学校現場を混乱させたことは事実である。

また、政府の方針等に従って、まず市長が判断し教育委員会に要請、その後、教育委員会会議等で協議・決定し、学校園へ通知、さらにそこから保護者へと連絡するという流れとなったが、それには一定の時間を要することとなった。その間、市長要請の段階においてツイッターなどのSNS上でその内容を知った保護者から、学校園に問い合わせる状態が相次いだ。学校現場で混乱が生じたことは事実であり、現場への情報提供や共有のあり方において、反省すべき点があった。

(臨時休業の再々延長)

大型連休前の4月27日、市長から「予断を許さない状況にあり、外出自粛の取り組みを徹底する必要がある」ため、臨時休業を5月31日まで延長するよう要請があり、翌日28日に休業延長を決定した。

5月15日、兵庫県が休業要請の緩和を決定したことを受け、同20日から29日の間に2回登校可能日を設定し、分散登校により児童生徒の学習状況等の確認や学習指導を行った。学校図書の貸し出しや、校庭での軽い運動を実施した学校もあった。一方、児

児童生徒数が多い学校では、手洗いに時間がかかるなど課題も浮かび上がった。

ようやく実施することができた分散登校時には、児童からは「早く友達と話したい。勉強したい。」との声が、教員からは子供たちの元気な姿に、「元気そうでほっとした。日常が戻りつつあってうれしい。」との声が聞かれた。また、登校しない児童生徒に対しては、基本は家庭訪問を行い、訪問を希望しない家庭には電話連絡を行った。

学校現場からは、教育委員会から次々と送られる通知文や内容の変更、添付される大量の文部科学省資料への対応、また毎回市長会見が午後 2～3 時頃行われ、教育委員会からほぼ同時に通知があり、その後職員への周知、保護者への連絡となることが多く、十分な時間が取れず大変苦労したとの声が聞かれた。

(学校再開)

6 月 1 日より学校園を再開、2 週間の慣らし期間中は分散登校を実施し、15 日から以下の感染防止対策を徹底した上で、通常授業を実施している。

- ・家庭での検温、風邪症状がみられる場合に登校させない
- ・こまめな手洗いとマスクの着用（気温が高い時期の登下校時や体育の授業等ではマスクの着用は必要なし）
- ・多くの児童生徒等が手を触れる箇所を 1 日 1 回以上消毒
- ・換気の徹底や児童生徒間の距離の確保、近距離での会話を控える など

学校現場からは、「学校再開については早めに教育委員会から情報提供が得られ、スムーズにスタートできた。」「慣らし期間中は 1 クラスが半数になり、落ち着いた状況で迎えることができ良かった。」との声が聞かれた。

また、特別支援学校については、分散登校を継続しているが、「毎朝スクールバスのバス停で教員が健康観察カード、体温を確認しており負担が大きい。」「また指導内容が児童生徒と教員が身体接触して行うことが多く、感染リスクへの心配がある。」との声がある。

なお、学校園の再開にあたり、感染防止対策を徹底してはいるものの、感染の不安等を理由に登校しない場合には、当面の間欠席扱いしないこととしたが、兵庫県は 15 日以降、欠席扱いとしているため、対応を検討する必要がある。

【感染の不安等を理由に欠席した幼児児童生徒数】

6/1（一部 6/2） 246 人

幼稚園 13 人、小学校 153 人、中学校 36 人

高等学校 6 人、特別支援学校 38 人

6/8（一部 6/9） 208 人

幼稚園 7 人、小学校 131 人、中学校 34 人

高等学校 7 人、特別支援学校 29 人

6/15 118人
幼稚園 6人、小学校 67人、中学校 20人
高等学校 6人、特別支援学校 19人

(休業期間中の幼児児童生徒の受け入れ)

学校園の臨時休業が急に決定されたことから、家庭で保育できない幼児児童の居場所の確保が課題となった。本市の学童保育は児童館を中心に実施しており、運営場所の面積が限られていることから、高学年児童を学校で受け入れる役割分担により、密集性回避を図った。しかしながら、短時間での調整・準備となったため、教職員の手配など学校現場を中心に混乱が生じた。一方で、預け先に苦慮していた保護者に対し、良い支援ができたと評価する声もあった。

また、慣らし期間中は、分散登校と受け入れとを並行して実施する必要があることから、学校園を支援するため、教育委員会事務局から応援教員を3校(魚崎小、だいち小、井吹東小)に対して、延べ32名を派遣した。

【小学校における1日あたり平均受け入れ人数】

- ・3月 911人、6.7人/校 ・4月 10～13日 748人、5.8人/校
(特別受け入れ期間中)
- ・4月 14～30日 332人、3.0人/校、 ・5月 376人、3.3人/校
(慣らし期間中)
- ・6月 401人、3.5人/校

(学校園と保護者の連絡ツール)

ほとんどの学校園では、メール連絡網(ミマモルメなど)を導入しているが、メール連絡網を登録していない世帯もあり、学校園のホームページによる周知や個別の電話連絡が必要となった。また、新1年生に対してはメール連絡網のIDを入学時説明会(個別面談)まで配布できず、活用できなかったが、学校ホームページの閲覧が浸透していたため、大きな混乱にはならなかった。なお、メール連絡網については、学校園がそれぞれ導入しており、事務局として十分に把握できていない。

電話については、保護者への連絡の増加に対応するため、学校間緊急連絡用携帯電話の運用を変更し、各校あたり6回線の利用を可能とし、さらに大規模校15校に対して携帯電話2台を追加配布した。また、これまでは非通知対応としていたが、保護者の着信拒否も発生したため、番号発信に運用を変更した。

(教育委員会会議)

教育委員会会議については、定例会及び臨時会を2月28日以降、6月15日までに15

回開催した。学校園における COVID-19 対策について、教育長・教育委員の間で協議を重ねた。例えば、学校再開にあたっては、トイレ清掃のあり方について児童生徒の安全安心や教員の負担を踏まえた検討や、帽子や日傘の利用等熱中症対策の積極的な検討が必要であること、児童生徒・教員の効率的な学習・業務執行のため、ICT を活用した学校運営を早期に推進することが大切等の意見や、運動会・音楽会・文化祭・宿泊行事などの行事実施方針を教育委員会として早急に示す必要があること、生活困窮者学習支援の継続検討、消毒作業などにより増加する各学校の負担軽減策の検討、急速な ICT 化に合わせた教職員への ICT 研修の実施、通常とは異なる対応をしている若手教員等への支援が大切等の意見があった。

会議開催にあたっては、教育委員間の距離を確保できる会議室への変更や WEB 会議の実施等、感染防止対策にも取り組んだ。なお、文部科学省によれば現時点では WEB 会議による議決はできないとされており課題となっている。

(卒業式・入学式)

卒業式は簡素化して実施することとしたが、保護者を参列させてほしいとの要望が多数寄せられた。そのため、小学校・中学校の卒業式については、式の様子をビデオ撮影し、保護者へ DVD 等は無償配布することや、式の生中継などできる範囲で思い出に残る工夫を図ることとしたが、教育委員会の方針決定が二転三転したため、丁寧に準備していたことが無駄になるなど、学校現場に混乱が生じた。また、DVD 配布などが実施できなかった学校もあり、保護者の間で不満が生じることとなった。

入学式についても式典としては実施しなかったが、新 1 年生や保護者が入学の喜びを感じられるよう、新入生をお祝いする会を実施した。

【各学校における「入学お祝いの会」実施時の工夫事例】

- ・ 学校長や在校生が新一年生や保護者に向け、お祝いの言葉を述べた。
- ・ 在校生が学校生活について紹介した。
- ・ 校歌を音源で流した。
- ・ 掲示物（おめでとうの言葉・花飾り等）で校内を装飾した。
- ・ 保護者参観エリアを確保した。
- ・ 記念写真が撮れるような看板等を掲出した。

卒業式や入学式の見直しについては、感染防止の観点から、慎重に協議・判断したものであるが、保護者・市民から様々な意見をいただいた。卒業式や入学式は、対象の児童生徒はもちろんのこと、保護者にとっても特別なものであることから、見直し理由等をより丁寧に説明するとともに、学校現場の負担も勘案しながら、できる限りの対応を図る必要がある。

(学校行事)

修学旅行については、1学期実施を予定していた学校は2学期に延期することとした。2学期以降の実施については、今後の状況を見極める必要があるが、子供たちの成長のために必要なものであると考えており、できるだけ中止とせず、実施できるように努力することとしている。また、その他の学校行事についても、授業時間の確保と同様、子供たちの成長のために必要なものであるため、可能な限り、回数や日数の縮減、事前準備・練習や事後の振り返りの短縮などにより対応することとした。

(例) トライやるウィーク (中2)	5日	⇒	2日
自然学校 (小5)	4泊5日	⇒	2泊3日
環境体験事業 (小3)	年3回以上	⇒	年1回以上

(2) 学習指導、生活支援等

(3学期における学習指導)

臨時休業の決定に伴い、学校園に対し自宅学習教材の作成及び学習指導、臨時休業中における生徒指導について通知した。また、学習支援ツールである「みんなの学習クラブ」の活用等、各校の取り組みを全校に紹介した。

分散登校日の学習指導及び年度内に指導が行えず、次年度に引き継ぐべき単元について、進級生(小1～5、中1、2)については、次学年の授業において指導すること、小学校6年生は進学先の中学校に、次年度に引き継ぐべき単元について文書で共有することとした。

学校現場からは当初課題の提示が難しかったとの声が聞かれた。

(臨時休業中の学習指導)

休業の長期化に伴い学校再開後の授業で取り上げる内容の「予習」を課すことを中心とし、家庭学習において教科書に基づく「予習」に取り組むことができるよう、学習のねらいや取り組む手順等を丁寧に記した「学びの手順書」(事務局で975件作成し提供)を各学校で作成、提示し、子供たちが見通しを持って学習に取り組めるように工夫した。手順書では学習支援ツールを使用する場面を組み込んだ。

また、教科書に基づきながら、学習支援ツール、授業動画、プリント等の教材を組み合わせた学習課題を提示した。学習課題の提示は学校HPやメール配信等のICTの活用を基本としたが、学校により取り扱いの差異が生じてしまった。

児童生徒の学習状況の把握のため、学習支援ツールの「マイページ」機能を活用することで、個々の児童生徒の学習の自己評価(理解度)を適宜確認し、学習状況の把握に努めた。さらに、ICT環境のない児童生徒、学習支援ツールの学習履歴に記録がない児童生徒、学習履歴はあるが学習の定着が見られない児童生徒には最低週1回電話による

連絡や指導を行うようにした。

なお、4月の分散登校以降、学校HPによる連絡や課題提示のみとなっている学校も多く、定期的に児童生徒に電話連絡を行った学校と頻度の低い学校との差が生じた（上記週1回等の電話連絡を行うよう通知した）。学校間や個人間で対応に大きな差が生じないよう、最低限実施すべきことを通知・徹底する必要がある。臨時休業中、学校園から保護者への郵送物が大量に発生したため、導入した料金後納について、学校現場から導入時期は遅かったが評価するとの声があった。なお、保護者からは大量の学習課題が送付されるだけで学校からのフォローが少なかった、家庭学習だけでは限界あるとの声も寄せられた。

（配慮を要する児童生徒への見守り）

長期の臨時休業となったため、児童生徒の在宅時間が大幅に増加したことに加え、保護者もテレワーク等の在宅勤務により、自宅で過ごす時間が増加したことによって、児童生徒や保護者のストレスや不安感が、今まで以上に増大していると考えている。なお、4月以降、学校からこども家庭センター及び各区役所へ相談・通告を行ったものは19件であった。

臨時休業中においては、24時間フリーダイヤルで電話相談ができる窓口や、兵庫県が実施しているSNSによる相談窓口について、各校のホームページに掲載するとともに、メールや学習教材等の配布時に通知又は配布するよう周知徹底した。

また、児童生徒や保護者のストレスや不安に対する心のケアとして、スクールカウンセラーによる相談について、通常行っている面談による相談に加えて、スクールカウンセラーが公用として所持している電話によって相談できるようにした。

さらに、学校再開に備えて、スクールカウンセラーを講師として、児童生徒の登校に際しての注意点に関し、スクールカウンセラーから、教職員に対して、登校後に児童生徒に起こりうる状況（例えば、腹痛、頭痛や不眠、うつ、頑張りすぎる等の症状があり、心や体のバランスを崩すことがあるなど）や、登校前、登校後に学校として行うべきことなどについて研修を実施した。

また、登校再開後、児童生徒や保護者に、体調や休業期間中の生活の様子などを質問する「生活アンケート」を実施しており、それをもとに児童生徒の現状把握に努めることとした。

現在、順次、生活アンケートを実施しており、その結果については、教職員のみならず、スクールカウンセラーとも情報共有することとしている。アンケートの結果も含めて、児童生徒の様子をていねいに観察し、声かけや時には個別の面談などを行っているところである。

なお、休業期間中は、全児童生徒に対して定期的に電話連絡等を行い、生活状況や心身の健康状態等の把握に努めたが、登校や家庭訪問ができず表情やしぐさが分からない中で、児童生徒のストレスやSOSを発見するのは難しい面もあった。

(授業時数の確保)

長期にわたって授業が実施できなかつたため、長期休業期間の短縮や時間割編成等の工夫、行事の見直しなどにより、授業時数の確保を図ることとしたが、近隣市に比べ夏季休業が長いことなどに対して不安の声が寄せられた。

改めて、授業時数の確保にあたっては、子供たちの学びを保障する一方、登下校等における熱中症リスクを考慮して夏季休業期間中の授業を設定するとともに、時間割編成の工夫や学校行事の内容変更により準備時間を縮減するなど、様々な方法をバランスよく組み合わせ、標準授業時数を上回る授業時数を確保したことについて、保護者に対して丁寧な説明を行った。

【中学3年生の例】

臨時休業や慣らし期間の設定により実施できなかった授業は212時間であるが、長期休業中の授業の実施により102時間、新たな授業時間の設定により80時間、卒業式の後ろ倒しにより30時間の合計212時間を確保。

(学習支援ツール「みんなの学習クラブ」)

学習支援ツールの個別配信については、昨年度完了していたが、3月の臨時休業前は小中ともアクセス率が1割程度に留まっていた。休業期間中の家庭学習に学習支援ツールの活用を強力に推し進めた結果、5月のアクセス率は中学校で7割、小学校で4割まで上昇した。(中学校のアクセス率3月：10.3%→5月：68.3%、小学校3月：15%→5月：43%)

ただし、学校間での差が依然としてあること、中学校より小学校の活用率が低いこと、約1~2割とみられるICT環境のない家庭への対応等が課題である。また、現行のツールは、応用編が充実していない、小学校低学年向けには保護者の協力が必要、ICT端末に回答が入力できずプリントアウトが必要、スマートフォンから閲覧しづらいなどの課題もある。

一方で、担任教師による手書きの自宅学習教材については、気持ちや温かさが伝わり、学習意欲が高まるとの声もあり、効果的な組み合わせで家庭学習を進める必要がある。

(オンライン学習)

各家庭のICT環境の状況についてはこれまで把握できていなかったため、個別面談時にICT環境の状況調査を実施した。調査結果はWi-Fiはあるが、PCがない家庭が10%

強、どちらもない家庭が中学校で3%強、小学校で10%弱であった。

臨時休業の決定後、早々にWi-Fi ルータ付きのPCの調達に着手、様々なルートを探りなんとか2,000台を確保し、ICT環境が整わない児童生徒（小学6年生、中学1～3年生）に対し貸与することができた。しかし、各家庭のICT環境はプリンターの有無や回線速度の違い、複数人での利用など様々であり、多くの学校が学習資料を印刷して紙ベースで配布した。

また、各学校のホームページ上に、学習指導関係の連絡等に活用できる「こうべっ子家庭学習のページ」を新設し、教育委員会で制作した授業動画や各学校の学習課題（手順書）を掲載するとともに、児童生徒から質問を送信できる「問い合わせフォーム」を作成した。

同時双方向のオンライン授業やICT機器を使用した児童生徒とのコミュニケーションを求める保護者の声が多く寄せられており、GIGAスクール構想に対応した児童生徒「1人1台」の整備を進める方針であるが、市場でのICT機器の早期調達が困難な状況や、教育委員会の体制が脆弱であること、教職員・児童生徒の活用スキルの向上など、ハード・ソフト両面で課題がある。

（テレビ学習・動画授業）

㈱サンテレビジョンと連携して、広く子供たちが視聴できるテレビ放送を利用し、教育委員会の指導主事等が番組を制作し、自学自習が難しい小学校低学年を中心に、こうべっ子@ホーム学習チャンネル「おうちDEまなぼう」を放送した。5月7日（木）～6月10日（水）の間、32番組（1番組15分）を制作した。放送後、同内容の動画を「サンテレビ公式YouTubeチャンネル」で配信した。

好意的な評価もある一方で、番組数が少ない、授業内容が容易すぎるとの声もあった。また、番組作成については、事前準備を含め、事務局職員の負担が想像以上に大きかった。

また、各学校のホームページ上に「こうべっ子家庭学習のページ」を開設し、「神戸授業マイスター」等が作成した授業動画（73本制作）を配信したが、教職員が独自で動画を作成する学校もあるなど学校園の取り組みに差が見られた。

（学習の遅れへの対応）

学習の遅れを取り戻していくためには、担任等による指導だけではなく児童生徒一人ひとりの学習定着度に応じた学習支援が効果的である。このため、国における学習指導員の追加配置補助事業を最大限に活用し、小中学校に配置している教員免許を有する者等による「学ぶ力・生きる力向上支援員」（371名）を全小中学校に対して1～2名程度追加配置し、長期休業期間中や時間割編成の工夫で増加する授業に対応する等、児童生徒の学びの保障に必要な体制を強化することとした。

また、学習の遅れへの対応のためには、家庭の負担も十分配慮しながら引き続き、家庭学習を課していく必要がある。家庭学習では定着を図るための反復学習や学習した内容のまとめ直し等にとどまらず、適切に予習を課すことで授業での理解が深まるようにする必要がある。休業期間中の家庭学習として、オンライン教材である学習支援ツールの積極的な活用を図ったが、休業時においても学びを止めることのないよう引き続き、学習支援ツールを活用した家庭学習の習慣化も行っていく。

(ALT 外国語指導助手)

小学校英語の教科化を機に、すべての小学校授業を ALT との協同授業で実施することとしていたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、新たな ALT の来日が厳しい状況になっており、任期満了の ALT を特例的に任期延長することができないか検討中である。ただし、現在の状況が続く場合には、増員が難しく、すべての小学校授業を ALT との協同授業で実施するのは困難な状況である。

(部活動)

臨時休業中の生徒の運動不足やストレスを解消するため、春休み期間中、平日限定で週 2 日まで部活動を再開した。部活動顧問からは「ほっとした。練習ができずフラストレーションがたまっているのでは。」「けがをしてもいけない。まずは体づくりを。」との話があった。一方、その後の感染状況を考えると、再開の判断は検証する必要があるとの意見があった。なお、地域の一部からは、中学生が騒ぎながら登校する状況に対する苦情もあった。

春休み後の臨時休業期間中は部活動を中止していたが、高等学校は 6 月 1 日から、中学校は 15 日から慣らし期間を設け再開した。

中学校においては、長い自粛期間中に、部活動に参加する生徒が運動不足であったり、ストレスをかかえたりしていることを十分に踏まえて、基礎体力・スキル等を元の状態へ徐々に回復させるため、6 月中は活動日及び活動時間を限定した。

部活動を頑張ってきた高校 3 年生、中学 3 年生のために、これまでの集大成の場を設けてほしいとの要望もあり、部活動成果の発表の場や代替大会の設定などを検討している。

(水泳授業)

水泳授業は、水の中という特殊な環境での教育活動であり、水に親しむ楽しさや喜びを味わうことができる、非常に大切な学びの機会であるが、専門家からは、プールの中で児童生徒がきっちり距離をとることが難しいこと、更衣場所における密集・密接による感染リスク等が指摘された。

また、リスクへの対策として少人数で授業を行う場合でも、教職員による見守り・監

視の体制を手厚くしていく必要があるが、感染防止対策に様々な対応が求められている状況の中、水泳授業を実施するために、更に特別の配慮を要する感染防止対策を徹底していくことは非常に困難であることから、今年度の水泳授業を見送ることとした。

なお、部活動については、部員だけの活動で参加人数が限られており、一度に利用する更衣室の人数を制限するなどの、感染防止対策を講じた上で実施する。

(給食の提供)

3月の分散登校日において給食を提供したが、分散登校は、必ず登校させるものではない(出席を要しない)ため、保護者の負担とすることが困難と判断し、公費による給食とした。また、感染防止の観点から、教職員の配膳により給食を提供したが、学校によっては職員総動員で実施するなど、教職員対応での給食実施は大きな負担となった。さらに、給食によって感染が発生してはならないとの緊張感から、教職員は相当に気を遣うことになった。学校現場、地域からは感染防止の観点から給食は避けるべきであったとの意見が多くあった。一方、特に小学校6年生は最後の給食を思いがけず食べることができて良かったという声もあった。

また、6月の慣らし期間中の分散登校時には、小学校においては配膳等が容易なパン・牛乳等の簡易給食を実施し、15日からは通常通りの提供を開始した。中学校では、配膳等の必要のないランチボックス形式での給食のため、6月1日より申込者に提供を開始した。

臨時休業に伴う給食中止により、すでに発注していた食材については、他に転用ができず廃棄されたものは、文部科学省等が示した考え方にに基づき、食材補償を実施することとした。また、調理事業者に対しては委託料の支払いができない状況となったが、臨時休業は不可抗力であり、契約締結時には想定できなかったことなどの理由から、調理事業者と協議の上、一定のリスク分担のもと、業務継続に必要な経費を負担する方向で調整している。

(就学援助世帯への食品送付)

COVID-19 拡大防止のため学校の臨時休業措置に伴い、3月2日から急遽給食を中止することとなった。

4月当初予定していた分散登校も中止となり、学校の臨時休業が長期化される中で児童生徒への栄養面への影響が心配される場所であったため、就学援助世帯等経済的な配慮が必要な世帯を対象に、緊急的かつ効果的な支援として昼食補助となる食品送付を行うこととなった。

1万6千人分の食品調達は困難を極めたが、連携協定企業や市内の企業の協力を得て、なんとか調達することができた。また、食品梱包は湊小学校体育館において、調理師等含め各部署からの応援職員で実施した。

5月11日から順次発送を行い、新規の就学援助世帯の申請者も含めて6月9日までに対象世帯約16,000名に送付を完了している。

取り組みに対して多くのお礼のお手紙やメールをいただき、経済的に配慮を必要とする世帯での昼食補助に役立ててもらえたと考えている。

<送付内容>

主食（米）、おかず類（レトルトカレー等）、飲み物（牛乳等）、おやつ類（ドーナツ等）の約20品目

（熱中症対策）

今年は臨時休業が長期間に渡り継続したこともあり、子供たちの体が暑さに慣れていないことや、マスクを着用していること、また夏季休業期間の短縮等による影響で、より熱中症への注意が必要となっている。

本市ではCOVID-19対策を踏まえ夏の熱中症予防対応指針を策定しているが、学校園においては、気温が高い時期の登下校において、十分な距離を保った状態で、マスクは着用しないこととした。

空調設備について普通教室は整備が完了しており、特別教室についても順次整備を進めているが、クーラーが整備されていない特別教室については、気温が高い日は使用しないよう通知した。

また、緊急対策として、全小中学校に、学校の規模に応じて、2台又は3台のスポットクーラーを配備した。配備にあたっては、学校の臨時休業が終了した時点で配置しておく必要があるため、早急に手続きを進め、5月中には配備が完了している。具体的な活用方法としては、分散授業等をするために、空調のない教室を利用する場合や体育館でのスポット冷房などの活用を想定している。

（地区統括官）

休業期間中は、今年度から配置された地区統括官により、校長・教頭に対して電話で学校園の状況や抱えている課題について聞き取りを行い、相談に応じた。様々な現場の声を地区統括官が吸い上げていることがありがたいとの評価があった。学校現場と教育委員会事務局との相互理解を図るという配置の当初目的がまずは果たせたのではないかと。

（教職員の勤務体制）

これまで、学校園に勤務する教職員については、児童生徒と直接かかわる職務の性質上、在宅勤務については導入を見送ってきた。

しかし、COVID-19の感染拡大防止のため、3月2日より、学校等の臨時休業により、子の世話をを行うことがやむを得ないと認められる場合等、一定の利用要件を設けた上で、

試行的に導入を行った。

その後、兵庫県下への緊急事態宣言の発令を受け、4月9日から5月末までの期間、学校園に勤務する全教職員に対して導入を行った。

個別面談が実施されていた4月中旬時点では、在宅勤務利用者の割合は3割程度であったものの、個別面談の終了後は、概ね5割程度、校種によっては7割程度の制度利用があった。

また、子の世話をを行うため、職務専念義務が免除された教職員や、年次有給休暇等の休暇制度の利用者を合算すると、4月中旬～下旬にかけて、7割前後の教職員が出勤調整を行っており、本市が掲げる水準を概ね達成した。

6月以降は緊急事態宣言の解除や、学校園再開といった状況を踏まえ、妊娠中の女性教職員に対して医師等から特別な指示があった場合等、制度を利用できる要件を再び設定し、運用を行っている。

学校現場からは、「しっかりとした通知があり、計画的に在宅勤務が利用できた」、「在宅勤務が取れたことは教職員の安心につながった」、「自動車通勤の要件緩和は評価できる」との声があった。

第4節 保育所・学童保育施設等

(1) 保育所等

(家庭保育の要請)

2月28日に策定した「新型コロナウイルス感染症対策における神戸市における対応方針」の中で、共働き家庭の子どもの保育環境を確保しつつ、感染防止を実施するために、保育園等については市立、私立とも、臨時休業は行わないが、感染防止の観点から可能な限り家庭保育を要請することとした。

この要請は、園に対し保護者に要請するように依頼する形で実施し、同要請を受けて家庭保育を実施した場合には休んだ日数分の保育料を減額する旨もあわせて周知したが、登園率は7割程度にとどまった。

なお、家庭保育の要請について、保護者からは「保育所も休業にしてほしい。保育所が開いているから会社を休めない。」「休めない業種や家庭の経済状況で勤務の必要な人もいるので保育所を開けておいてほしい。」といった声が、園からは「受け入れ可能な業種を制限するなど、真に必要な人を絞り込めるようにしてほしい。」といった声が寄せられた。

(特別保育の実施とその解除)

4月7日の緊急事態宣言を受け、翌4月8日には初めて保護者向けに家庭保育の要請を本市から直接行ったが、登園率が下がらなかったため、効果的な方法を模索した結果、特別保育に移行することを4月10日に発表した。

特別保育とは、園における感染防止をより一層徹底し、子どもの命を守ることを目的として、医療従事者や警察、消防、介護等社会の機能を維持するために就業を継続することが必要な方など真にやむを得ない場合に限り受け入れを行うもので、保護者に対しては、神戸市からの通知を園から渡してもらうことで周知を行った。

なお、実施にあたって勤務先との調整等が必要となることから4月14日から実施することとし、受け入れにあたっては、保護者から園に対し特別保育申出書の提出を求めることとした。

特別保育では、受け入れ対象職種を限定せず例として示した上で、保育が必要な場合は受け入れるよう園に依頼していたため、「受け入れを断られた」といった声が市に寄せられることは少なかったが、その際には、保育が必要である事情を聴きとったうえで、まずは特別保育の趣旨を説明し、家庭保育への協力を要請、その上で保育が必要と判断した場合は、保護者・園児の名前を聞き取り、園に連絡し受け入れの検討を依頼した。

その他、保護者から「職場に配慮を求めやすくなった。」という声が、施設からは「特別保育を実施したことで、保護者に家庭保育の協力が得やすくなった。」という声が寄

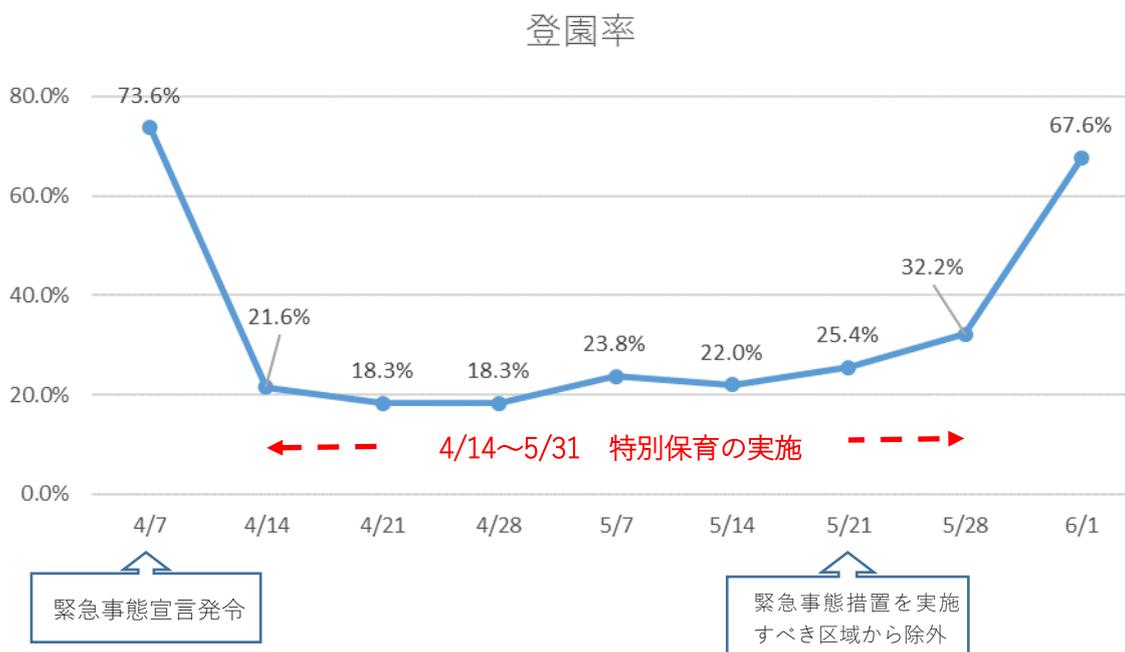
せられた。なお、特別保育実施期間（4月14日から5月31日まで）中の登園率は概ね2割程度に抑えることができた。

5月21日に兵庫県が緊急事態措置を実施すべき地域から除外されたことを受け、特別保育は予定通り5月31日まで実施することとするが、緊急事態措置を実施すべき地域から除外されたことに伴い保護者の勤務再開などにより保育が必要となった方については特別保育の対象として受け入れることとした。

また、園からは「通常保育を実施するためには、感染対策を定着させる必要がある。特別保育を解除するにあたっては、登園率の急激な上昇を抑えてほしい。」という声もあり、本市としても保育の安全性を確保する上で徐々に登園率を上げていくことが望ましいと判断したため、特別保育終了後、段階的に通常保育に移行していくこととし、6月1日から6月14日の間は可能な限り家庭保育を要請することとした。

5月22日にこれらの周知を行った後、登園率は徐々に回復を見せてきた。

国や県の動きに応じて本市の保育の方針を決定する必要があることから、園や保護者への連絡が直前になることが多かったにもかかわらず、これらに協力いただいた結果、登園率の抑制に一定の効果を上げることができた。



※私立幼稚園に対しては、臨時休業中においても、家庭で保育できない幼児については預かるよう要請。（4/14時点の登園率 2.4%）

（市内認定こども園のクラスター対応）

3月9日、市内認定こども園の職員の感染が発覚したため、直ちに園の休園を判断し

た。職員が感染した事実の公表に際し、市民生活への影響や市内施設利用者への関心の高さを考慮して園名を公表した。認定こども園関係者の記者会見への同席も検討したが、感染拡大により対応可能な関係者が見当たらず、実現しなかった。保護者に対しては園から患者発生の事実と休園について連絡し、不安が広がらないように努めた。

当面の間、園の休園を決定したが、職員・園児の感染の状況によっては一部再開することも検討しており、その対応を模索していた。濃厚接触者でない児童の受け入れ態勢をどう整えるのか検討していたが、他の園での受け入れは感染に対する不安から調整の難航が予想され、当該園で受け入れる場合は対応する保育士が確保できるのかという課題があり、対応に苦慮していた。

その後、園職員から複数の患者が発生し、全職員・全園児が濃厚接触者とされたため、健康観察期間の2週間を目処に休園期間とすることとした。

健康観察期間中は保健所において園児の保護者に対して電話連絡を行い、感染に対する不安が広がらないように努めた。認定こども園の職員は全員濃厚接触者に指定され、自宅待機とされたため、保護者への連絡対応や保育再開に向けての対応するマンパワーが不足した。園に対しては、保護者からの電話照会に対応できる最小限の体制を求め、保育再開の検討や保護者への情報発信については、こども家庭局職員がサポートした。

園に対しては園児の保護者や職員から感染の具体的な状況を求める声が寄せられていたが、誰が感染しているのかという情報は個人情報に該当し、個人情報保護の観点から詳細な説明ができないという課題があった。また、一部ではあるが、感染者が特定しうる情報が流れ、職員のプライバシーが脅かされる事態になった。

施設名が公表されたことから、周辺地域からは東灘区役所に対して不安の声が寄せられた。周辺の地域団体関係者に対しても保健所・東灘区役所・こども家庭局職員が状況を説明し、風評被害の防止、感染拡大防止の取り組みに対し、理解を求めた。

保育再開に当たり、保護者に対して園から直接説明ができておらず、感染に対する不安も予想されることから、園と協議のうえ健康観察期間終了後に園舎にて保護者説明会を開催することとした。保育再開に向けては、保健所の指導の下、園職員により消毒は実施していたが、不安解消のため専門業者に依頼し、園舎の入念な消毒を行った。

保護者説明会は2回に分けて開催し、3密を回避した。説明会には、約8割の保護者が出席し、園から感染状況や保育再開後の感染防止の取り組みについて説明した。園職員とともに保健所・こども家庭局の職員も出席し、健康管理や保育利用などの質問に対して回答し、不安解消に努めた。

また、翌日の保育再開に際しては、保健所・こども家庭局職員も立ち会い、保育再開のサポートに努めた。報道に対する自粛要請も受け入れられ、結果、大きな混乱もなく円滑に通常の保育運営に移行できた。

(その他)

家庭保育要請期間及び特別保育期間中、登園していないにも関わらず、給食費等の実費負担部分を減額せず満額徴収している園が一部あり、同園に通う保護者から改善を求める声が市に寄せられた。食材の調達等、園により費用の発生状況が異なる中ではあったが、全園に対し「給食費や延長保育料、1号児童への預かり保育料等で月額徴収されている部分については、利用日数に応じて減額いただくなど、実情に応じた徴収」を要請した。

また、感染拡大防止のために各園において、衛生用品を確保する必要があった。そこで、3月には、国制度を活用し保育所等におけるマスク・空気清浄機等の購入費への補助制度を創設し、438施設に対して総額約1億4,500万円の補助を実施した。

また、国による消毒用エタノール優先供給（斡旋販売）や、保育所等職員向け布製マスクの配付の事務の一部を市で担った。消毒用エタノールに関しては、申し込み時から一定時間が経過しての販売となったため流通状況に改善が見られており、園からは「価格が割高」という声が市に寄せられた。

認可施設の利用者に対しては、市の要請を受けて家庭保育を実施した場合は、休んだ日数分の保育料を減額する旨、国より方針が示されていたが、認可外保育施設について保育料の減額に係る公的な補助がなく、施設関係者から支援を求める声が本市にも寄せられた。そこで、認可外保育施設へ子どもを預けている無償化の対象外である課税世帯の0～2歳児について、4月1日から5月31日の間、新型コロナウイルスの影響で家庭保育に協力した世帯の保育料を施設が減額した場合、減額した保育料（月額上限42,000円）の8割を施設へ補助する、市独自施策を実施することとした。42,000円を超える部分の取り扱いについても検討したが、認可外保育施設の保育料は各施設が設定しており、中には付加的なサービスを提供している施設もあることから、無償化の対象の42,000円を、助成対象の上限額とした。

(2) 学童保育施設

(運営体制の確保)

2月27日夜、政府による学校の臨時休校要請が行われたことを受け、本市においても、3月3日から15日の間、すべての市立学校園を臨時休業とすることが決定された。

一方、学童保育に関する対応については、同日厚労省より「新型コロナウイルス感染防止のための学校の臨時休業に関連しての保育所等の対応について」が発出され、感染の予防に留意したうえで、原則開所する方針が打ち出された。

これを受け、こども家庭局において直ちに対応を協議し、小学校の臨時休業期間中、共働き家庭等の児童受入のため長期休業中と同様に午前中から学童保育施設を開所する方針（以下「臨時特別対応」という。）を決定し、2月28日、児童館・学童保育コー

ナーの指定管理者並びに民間学童保育施設の運営者に対して当該方針を通知した。

政府の休校要請が突然打ち出されたことに伴う急な決定であったため、学童保育支援員の人員確保が最大の課題となることが想定されたが、神戸市独自の措置として、臨時特別対応に要する人件費を通常の1.5倍で措置するとともに、人員確保が困難な場合は開設場所の集約を可とする対応を行ったことなどにより、結果的に9割以上の施設において、必要な人員を確保したうえで開所することができた。

しかしながら、学童保育支援員の多くが税法上の扶養控除の範囲内の年収となるよう勤務時間の調整を行っているところ、臨時特別対応に伴う総労働時間数の増加及び給与単価の加算により給与が増額した結果、年途中で扶養控除の上限に達する職員が一定数見込まれる事態となった。このため、年後半の人員確保が困難になることを見越して職員の勤務抑制を検討せざるを得ない状況が多く施設の発生した。

また、今回の臨時特別対応については、年当初であったため全ての職員が扶養控除の上限額に達しておらず、比較的容易に人員確保が可能であったが、今後、年後半に同様の対応が求められた場合は、人員確保が行えず複数の施設で開所が困難となるケースも想定される（令和2年後半においてもそのような事態が発生する可能性がある）ため、早急な対応を検討する必要がある。

(衛生用品の確保)

感染予防対策については、当初は、児童及び施設職員の感染を予防するためのマスクや消毒液などの衛生用品の確保が課題となったが、これらの購入経費を市が補助するとともに、国の優先供給等により必要最低限の備品を確保することができた。ただし、全国的にマスク不足の時期などには、入手困難な状況が4月中頃まで継続し、平時からの衛生用品の備蓄の課題が顕在化した。

(感染リスクの拡大)

臨時特別対応は、当初は3月3日から3月15日までの予定であったが、3月中旬以降、全国的にCOVID-19が拡大したことにより、学校の臨時休業が繰り返し延長される事態となり、3月下旬頃から学童保育施設における感染リスクの拡大が日に日に深刻化していった。

当初から、利用児童の保護者に対しては可能な限りの家庭保育を要請していたが、3月は利用率40%前後で推移し、4月2日には新1年生の利用が開始されたことにより利用率は約60%となり、この間の利用率のピークに達した。

この頃より、施設運営者や職員からは、「子ども達が多く3密を避けられない。感染が怖い」、「学校の方が広く学校で全児童を受入れる方が安全だ」、「身分が保障されている学校の先生達が休みなのに非正規雇用の私たちがなぜ全ての責任を背負わなくてはならないのか」といった不安の声が多く寄せられ、長期にわたる臨時特別対応により、

学童保育施設の職員が心身共に疲弊していることが浮き彫りとなった。

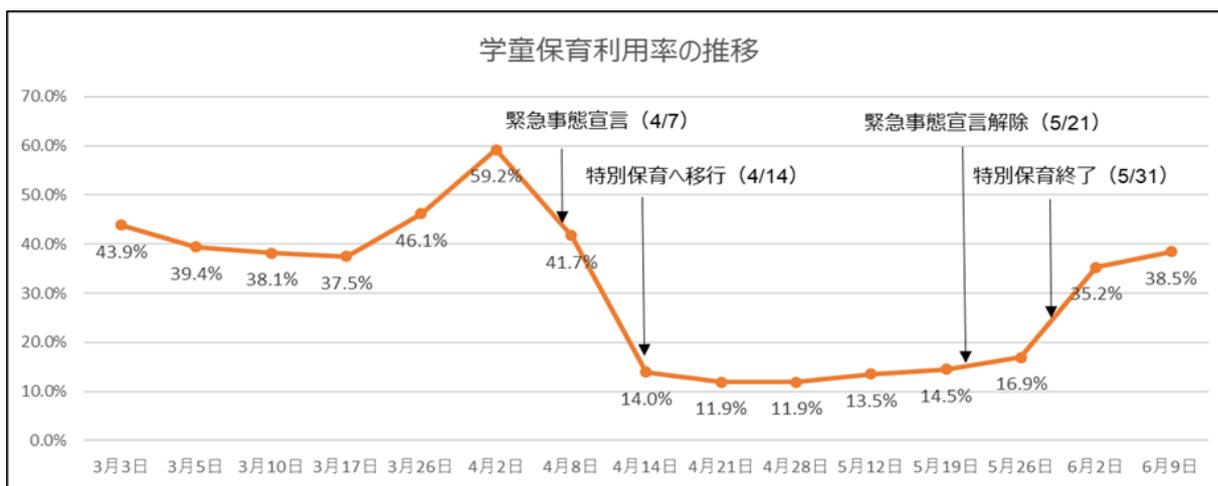
学校の臨時休業は、保護者やこどもだけでなく、学童保育施設の現場に対し大きな負担と犠牲を強いるものであることを忘れてはならない。

(特別保育への移行)

4月7日に緊急事態宣言が発令されたことを受け、保護者に対し利用自粛をより強く要請したが、利用率は、ピーク時よりは下がったものの40%前後で推移し、抜本的な感染リスクの解決には至らなかった。

この状況を打開し、感染リスクから子どもたちの命を守るため、4月10日、医療従事者など真に保育が必要な方を対象とした特別保育へ移行する事を決定・発表し、4月14日より特別保育に移行した。これにより、利用率が約15%まで一気に下がり運営が安定した。

なお、できる限り家庭保育の要請を行ったこと等を踏まえ、子育て世帯の経済負担の軽減を図るため、3月～5月の利用料を無料とする措置も併せて実施した。



(教育委員会との連携・役割分担)

学校の臨時休業に伴う特別対応においては、当初から密集性を回避することを目的に、低学年児童については、午前中から学童保育で受け入れ、高学年児童については、まずは学校で受入れ、放課後以降は学童保育を利用する役割分担を行った。

学校の臨時休業が延長されたまま春季休業期間に移行する際、こども家庭局としては、この役割分担を継続するよう教育委員会に要請したが、学校は通常の春季休業対応とすることとされたため、春季休業期間中は、全学年を学童保育で受入れることとなった。その結果、学童保育施設の利用率が急激に上昇し、先述したような困難な運営を強いられることとなった。

また、学校の臨時休業が3月25日まで延長されたことに伴い、人員体制確保のため

教員の派遣要請を行うことを可能とする方針が文科省より示されたが、教員派遣に関する学校現場と学童保育施設の考え方の相違などから、実際に要請を行った児童館は2館にとどまり大きな効果は得られなかった。

その他、今般のコロナ対応における教育委員会との連携に関しては、あくまで学童保育施設を運営する立場からの意見であるが、以下のような課題が浮き彫りとなった。

まず意思決定の面では、こども家庭局と教育委員会の間で迅速かつ円滑な対応が可能となる仕組みがなく、案件毎に個別に所管課との協議が必要となったため合意形成に時間がかかった。

また、情報共有の面では、教育委員会との協議済みの決定事項について、各学校によって異なった判断や扱いがなされ現場が混乱するケースが少なからず発生した。

(3) 療育センター

COVID-19の感染拡大が進むにつれ、感染による重症化リスクの高いことから、療育センターを利用する障害児の保護者からは、来所を自粛する動きや感染に対する不安の聲が高まった。

医療機関や福祉サービスは、原則業務を継続することになっていることから、療育センター内の診療所は4月中旬まで通常業務を継続した。児童発達支援センターでは、3月に家庭保育の協力要請を行ったが、登園率は約80%で推移し、感染リスクの不安を抱えながら業務を継続した。3密を避けられない児童発達支援センターへの通園バスの過密解消も課題となった。

同時期に、マスク、消毒液、非接触型体温計、フェイスシールド等が発注できなくなり、マスクや消毒液等の衛生資器材の在庫がひっ迫した。

緊急事態宣言発令に伴い、診療所では、緊急を要さない診察、相談面接、発達検査、障害児訓練を原則延期した。児童発達支援センターでは、家庭保育を強く要請するとともに、知的・発達クラスの分散登園を行った。このような療育センターの業務縮小は、来所者を減少させることにつながり、感染リスクを減らす効果は大きかった。

5月末までの療育センターの業務縮小期間中に、診療所や児童発達支援センターの利用者が不安にならないよう、職員（ケースワーカー、セラピスト、保育士等）が利用者へ定期的に電話連絡することで児童や家庭の状況を確認し、必要な相談支援等を継続したことで、大きな混乱はなかった。

しかし、緊急事態宣言期間が長期化したため、電話での相談支援等のみならず、家庭で取り組めるホームプログラムの必要性が議論された。診療所の障害児訓練の一部（難聴など）及び児童発達支援センターの家庭保育中の児童に対しては教材の送付を始めた。子どもの発達の特性により個別の映像教材が効果的であるが、YouTubeでの動画配信（限定公開）やオンラインでの療育が確立されておらず、DVDを作製・配布した児童発達支

援センターもあった。DVD編集機器等も整っておらず、手探り状態の中の試みであった。

業務縮小期間に診療所では電話診察も行ったが、顔の見えない診察は医師・利用者双方から、やり取りが難しかったとの声があった。

また、児童発達支援センターから保護者への一斉配信メールを導入していなかったため、家庭保育中の利用者への連絡が電話か郵送となり、時間・労力・費用が嵩んだ。

感染予防の観点から療育センターの設備環境をみると、これまでに診療所内の部屋数を増やしたことによる窓のない部屋が複数あり、換気がしにくいため活用ができなかった。また、空気清浄機などの必要性が確認された。

3療育センターの地域性や機能の違いもあり、業務縮小期間中の対応や考え方に差異があったため、療育センター間の調整にかなりの時間を要した。

緊急事態宣言解除後の療育センターの対応を検討する際に、感染予防と療育の保障のどちらを優先するかが度々議論になった。感染予防対策と療育の提供のバランスを取ることの難しさを痛感した。

(4) 保護者の感染時の児童の緊急一時保護

(施設の設置)

4月7日の国における緊急事態宣言以降、県下においてCOVID-19の感染者が増加する中、児童養護施設等で児童が発症した際の対策の検討を行っていた。そのような状況の中、フリーアナウンサー赤江珠緒氏の感染状況が報道されると、一気に、感染が疑われる児童、いわゆる濃厚接触者となった児童の生活支援をどのように行うのかといった課題が浮き彫りとなった。

濃厚接触者でなければ、こども家庭センター内の一時保護所で保護をすることが基本となるが、両親が感染者となり医療機関等に入院せざるを得ない状況となった家庭の児童の場合、当該児童は濃厚接触者となり発症のリスクがある。そのため、発症のリスクがほとんどない一時保護所での受け入れは難しく、別の施設で一時保護することが必要となった。

児童福祉施設や病院、宿泊施設などでの運営を検討したが、濃厚接触児童同士が接触せずに生活することが必要だったため、トイレや浴室が個別に用意されている必要があり、さらに三度の食事を提供できる施設でないと別に用意する手間がかかることになる。このような視点から、宿泊施設での選定作業を行った。

宿泊施設の選定にあたり、平素から社会的養護に理解がある宿泊施設があり、当該施設への選定を検討した。

当該施設との協議については、4月17日に事業内容について説明し、施設の借上げを打診したところ、同日に快諾が得られ、5月1日からの開設に向けて本格的な準備に入った。施設の借上げについては、6月末までの2か月間ということになった。

一時保護所設置までに、保護者が発症し、児童の処遇についての相談が数件発生した。結果的には、児童が中高生であり、児童と保護者の意向で、自宅での生活を区役所の保健師の支援を受けながら行うといったケースや、保護者の入院に併せて、医療機関の協力により児童も一緒に生活するケースなど、関係機関との連携により何とか開設までの相談ケースについては支援をすることはできた。

(運営体制の確保)

現地の運営スタッフについては、運営の責任者として、市職員(課長級または係長級)を日中・夜間とも1名、看護師を日中2名・夜間3名、保育士を日中4名・夜間2名で行うこととした。看護師については人材派遣を活用した。

当初、看護師の派遣の確保については難しいと考えていたが、事業内容をしっかり伝えることで、業務への理解を深めてもらい、日勤者3名、夜勤者8名を確保することができた。保育士については公立保育所に勤務する正規職員である保育士を従事させることに決定した。従事する保育士の人選にあたっては、感染拡大防止の観点から、独居・若年などの要件で選定したほか、当該業務への従事を自ら志願した保育士もいた。

児童の受け入れにあたり、児童の保育、生活全般の支援は保育士が、児童の健康観察及び、体調不良時における対応は、看護師が中心となって実施することを想定した。児童の年齢により、児童の生活支援に係る業務(食事補助、排泄補助等)については、保育士・看護師相互の協力のもとで実施することを想定した。児童受入れ時や退所時、有症時における関係機関との連絡調整の業務については、運営の責任者が行うこととした。

また、入所中に児童が発症した場合に備え、課長級職員(医師)に携帯電話で24時間連絡が取れるよう対応した。さらに、児童の受入れにかかる保健所との調整は、部長級職員(保健師)が担当した。

(児童の受け入れ)

受入児童については、一時保護の対象となる18歳未満の児童を原則としたが、中学生・高校生の児童で、自宅において自粛生活を送れるような場合には、保護者の意向も確認してもらい、当施設の利用は控えてもらうよう意向を伝えた。兄弟姉妹がいる世帯については、世帯ごとにひとつの生活空間を共有してもらう運用とした。

児童の生活支援において、課題となったのは、生活支援する公立保育所に勤める保育士には、未就学児童の保育経験しかなく、小学生以上の児童の対応の想定が難しいということであった。この課題については、こども家庭センターにおける一時保護所の対応を参考に他の職員からのアドバイスをもらうことで対応した。

スタッフの感染防止対策として、児童が生活するゾーンとそれ以外のゾーンとを区分するゾーニングを行うとともに、児童が生活するゾーンでの業務においては、防護具を着用して業務を行うことで、安全対策を行った。

看護師は、防護具の着用経験はあったが、保育士にはなかったため、事業の説明会時に実践研修を行ったり、開設後の看護師の指導の下、着脱の練習を繰り返し行ったりすることで、ノウハウを高めていった。

受け入れに必要な資材及び人材の確保ができたことから、5月1日からの開設にこぎつけた。ただし、5月1日までに全ての準備が整っていたわけではなく、開設後、現場スタッフとなった看護師、保育士及び保健師が協力して、準備を行い、施設内の改良を重ねていった。このような現場におけるスタッフ同士の話し合いが、看護師と保育士のコミュニケーションを取ることに繋がり、結果的として、ひとつのチームとして機能していくことになったと考えている。

残された課題としては、濃厚接触者の移送方法であるが、当初タクシー会社で対応できないか、市内タクシー会社数社に問い合わせを行ったが、どの会社も対応は難しい、あるいは、そのための人材を確保する必要があるとの回答であったため、タクシーの利用は断念した。移送用の公用車の借上げについて検討し、リース会社に問い合わせたところ、リース会社（トヨタレンタリース）より車両を無償提供するとの申し出があり、当該車両に、飛沫感染を防ぐビニールシートを施すことで、濃厚接触者の移送専用の車両を確保することができた。

（まとめ）

本事業は、初めての取組みであり、本市保健師の感染症対策のノウハウなくして、この事業スキームを確立することはできなかった。また、スタッフとして雇い入れた看護師のスキルは非常に役にたった。施設の選考においては、当該施設の運営者のご厚意がなければ約2週間という短期間での施設の開設には至らなかった。

市民のセーフティネットとしてこのような施設が用意できたことを公表することは必要であったが、受入れ施設名を公表するかどうかといった点で様々な意見があった。公表することで協力いただいた施設側のご厚意に応えるという方法もあったかもしれない。結果的に、入所児童に対する誹謗中傷の可能性を理由として施設名の公表は控えることとした。

5月1日の開設以降、この間、この施設を利用した児童はいない。この施設を利用する児童数の予測は困難であり、施設に必要な規模をどの程度とするかという課題は残る。また、市民のセーフティネットとして、このような施設の必要性は市民の理解を得られるとは思いますが、態勢を確保するための経費が日々発生していることも忘れてはならない。

第5節 社会福祉施設等

(1) 社会福祉施設（高齢者・障害者施設）

(感染防止策の徹底)

国通知や市の方針について、各施設に徹底を図るべく、FAXで市内全事業所に送付し、情報提供に努めた。国の通知が五月雨式で発出されたため、通知そのものだけで事業者にはわかりにくいと思われたことから、市として独自にマニュアルやQ&Aの形式にとりまとめたり、リンクを掲載した通知文の送付を行ったりと工夫を行ったが、更新作業がかなりの量となり、その事務に追われることとなった。

国の施設向け感染症予防マニュアルは、高齢者施設用、保育所用のみで障害者施設用がなかったため、本市独自の「新型コロナウイルス対策の手引き<障害者(児)施設(入所系・通所系)>(第1版 令和2年4月)」を作成し、市ホームページに掲載して周知を行った。入所施設においては、職員の感染予防対策に加え、出入りの委託事業所に対する予防対策、利用者の家族の面会停止など外部からの感染を防ぐことに最大限の努力を行っていただき、障害者入所施設での感染、クラスターの発生は起こっていない。

4月3日には、感染経路の特定や感染拡大防止の観点から、複数の通所サービスを利用している方に対して、できる限り1か所のサービス利用とするよう呼びかけを行い、協力を求めた。

このサービス利用の限定は、利用者に対して制限を行うこととなるため、サービス契約上疑義があったが、国と事前協議した上で「依頼」という位置づけで対応することとした。なお、障害者施設については、通所系事業所へ調査を行い、回答のあった250事業所のうち、98事業所(39%)が複数利用を1か所に集約したと回答があった。集約後の一方でのサービス量が増えているとは思えず、結果として介護する家族等の負担が増えてしまったおそれがある。ただ、高齢者・障害者の場合、COVID-19による重症化リスクが高いこと、施設内でクラスターが発生した場合に複数事業所への拡大を防止する必要があることから、今回の措置は感染拡大防止のためにやむを得ない措置であったと考える。

また、事業者については、「3密」を避けるための感染防止対策にかかる負担や、利用者のサービス利用の自粛や集約のため、サービス利用が減少したことなどから支援や損失補償を求めるところもあった。なお、通所の代替として、訪問又は電話での健康状況確認等の支援を行った場合には、通常の報酬請求が可能とされている旨、事業所に繰り返し通知文を送付して周知を行った。

日々緊張を強いられているサービス事業者や、サービス調整するケアマネジャーや相談支援員の負担が継続的にある。

業界団体（ケアマネジャー連絡会、シルバーサービス事業者連絡会、老人福祉施設連盟、介護老人保健施設協会、障害者施設連盟等）と適宜、意見交換を行い、情報共有や要望対応を迅速に実施した。その中でも、感染者が発生した場合には、予防措置としてPCR検査を職員全員に実施して欲しいと事業者から強い要望があった。

高齢福祉サービスにおいて、デイサービス利用縮小で最も危惧されるのは入浴サービスであり、一方で訪問入浴介護サービスの提供量も少なく（市内14事業者）、家庭での入浴は困難が予想された。訪問介護は職員が非常勤8割かつ60歳以上が半数程度を占めており、濃厚接触者へのサービス提供など負担を強いる対応は困難な面が多い。介護サービスの利用控えが顕著になっており、また、地域主体での介護予防や居場所サービスの休止により、高齢者の心身の機能低下が危惧される。

障害福祉サービスについては、サービス利用自粛中の障害者が在宅で過ごす時間が増えることにより、家族の負担が増えたのではないかと考えられる。入所施設においては、家族との面会停止によって生じる利用者、家族の不安に対応する支援が必要となった。訪問系サービスでは、濃厚接触者へのサービス提供など負担を強いる対応は困難な面が多い。

（サービスの提供維持）

ア 介護職員等派遣事業

社会福祉施設等で感染者が発生し、事業継続が困難になる事業所に、応援職員を派遣した場合の人件費の助成を市単独で行った。応援職員の派遣及び調整については、概ね各団体と協議し協力を得ることとなったが、一部の応援体制の構築は課題として残っている。

イ 在宅高齢者・障害者の一時受入事業

在宅の高齢者・障害者で、介護者が新型コロナウイルス感染のため入院し、在宅での生活が困難になった障害者の一時受入施設を5月21日に設置した（しあわせの村「保養センターひよどり」）。一時受入れ施設には、介護職員及び看護師を配置。障害者への介護職員の確保・調整は、神戸市知的障害者施設連盟に委託し利用者の支援を行うこととした。一時受け入れ施設での受け入れ時の位置づけ（事故発生時の対応や責任体制）、医療機関との連携体制など整理すべき課題も多かった。6月4日現在、利用実績はない。

今後は、「保養センターひよどり」の宿泊施設としての機能の維持も踏まえ、施設の設置期間や、どの程度の体制を維持すべきか、利用者の支援応援後の自施設に戻ってからの従事時期の担保などの検討が必要である。

(マスク等の物資供給)

当初は、市の備蓄であった期限切れのマスクを高齢者・障害者施設の団体に支給したが、市として社会福祉施設向けの物資備蓄はなされていなかった。各施設においても独自の備蓄を有しているところは少なく、マスク等が入手困難になると、多くの施設で物資不足に直面することとなった。

4月以降、国、県の支援をはじめ、徐々にマスクや消毒液の入手が可能となり、優先順位を付けて、必要性の高いサービスから順に配布を行った。寄付等でいただいた物資についても、高齢者団体や事業所での感染予防に活用していただいた。

障害者施設については、通所系事業所に対しては、調査の上5月当初にマスク及び消毒液の配布を行った。さらに訪問系事業所に対しても6月中に配布することとしている。また、国より優先配布された医療的ケアを要する障害児等のいる家庭への消毒用エタノールジェルについて、人工呼吸器装着児を中心に重症心身障害児のいる家庭に配付を行った。

備品（マスク・防護服・ゴーグル・消毒液等）の備蓄がなかったためその都度対応となったり、無償配布と有償配布の区別がつきにくかったり、配布方法の検討や整理が必要であった。一部、マスク等の確保ができず休止した施設があった。

(クラスター発生施設の対応ー通所事業所①)

<通所リハビリテーション事業所（利用者4名、職員1名が陽性）>

3月13日に通所事業所（通所リハビリテーション）において2名発生（その後、利用者4名、職員1名の計5名となる）し、3月14日より2週間ほど事業を休止した（3月30日再開）。

事業休止に伴う、利用者（約100人）のサービス調整については、神戸市内事業所での初の事例であり、必要な対応を検討しながら緊急的に行う必要があったことや、事業所での対応が困難な状況であったため、市が全面的に支援を行った。具体的には、市がケアマネジャーへの連絡（約30事業所）や利用者名簿の突合などの調整を行った。利用者確認に時間がかかったことから、平常時からの情報整理の周知徹底を再認識した。3月14日には市内全事業者（約2,600）に対して感染拡大防止に向けた注意喚起文書を発出した。

ケアマネジャーとの個別調整と同時に、何らかの応援の要請も考えられることから、各関係団体へ周知。ケアマネジャー連絡会、シルバーサービス事業者連絡会、老人福祉施設連盟、介護老人保健施設協会にも情報を提供した。併せて国（厚生労働省）、兵庫県にも連絡。以後、関係機関には適宜情報提供を行った。

また、利用者の代替サービスとして、市の外郭団体である在宅医療・介護推進財団に対して、訪問看護の派遣を依頼し、緊急時対応に備えた。

当初の患者2名のサービス提供時の行動の詳細が把握困難であったことから、利用

者全員を「濃厚接触者疑い（若しくは健康観察中）」として対応。濃厚接触者とそれ以外の方を明確に分けることができれば、訪問系の代替サービスの導入がスムーズに進展していた可能性もあったのではないかと推察される。

(感染者発生施設・事業所の対応ー有料老人ホーム①・特別養護老人ホーム②・訪問介護・障害福祉訪問系事業所①)

<A 特別養護老人ホーム（ユニット型）（利用者1名が陽性）>

4月17日第1報、4月14日に入所した利用者が陽性となった。

全室個室で他利用者について症状なし。陽性者にサービス提供した職員6名は濃厚接触者として4月30日まで自宅待機。併設デイサービスについても事業者から利用者に利用自粛を依頼した。その後、新たな陽性者の発生はなかった。施設としての初期対応が早くて確であった。

<B 有料老人ホーム（利用者1人、職員2人が陽性）>

4月18日第1報、有料老人ホームの利用者1名が陽性となった。

介護記録上濃厚接触者の特定が難しいため、少しでも利用者と接触したと思われる職員25名が濃厚接触者として2週間の自宅待機対象となる。

陽性者の病院搬送に随伴した施設管理者も濃厚接触者となったため、当初、施設の連絡対応責任者が不在（主任ケアマネジャーが代行）となったが、現場の状況を把握するために、管理者は感染防御を徹底のうえ一人施設事務室に限定して勤務した。

4月22日及び23日に自宅待機中の職員2名が陽性となり、4月23日に感染拡大防止の観点から、マスク及び消毒用エタノールを市より供給。

福祉局から4月24日法人代表に対し、法人内他施設から応援体制を確保すること、または、住宅型有料老人ホーム利用者に対しては外部サービス（訪問介護など）の導入を検討することなどを伝えた。

4月26日法人代表から福祉局あて、法人内他施設からの応援職員だけでは運営継続が厳しいことから、自宅待機中の職員に対するPCR検査実施または欠員補充支援についての要望があった。

これに対し、4月27日、福祉局から法人代表にPCR検査はできないこと、人員基準については柔軟に対応することも可能であるので、さらに法人内他施設からの調整も含め、出勤可能な人員で必要なケアを継続すること、今後さらに陽性者が出た場合は、市としても関係団体に協力を要請すると伝える。

5月1日、新たな陽性者の発生はなかったため、5月2日より自宅待機を解除し、通常施設運営を再開した。

<C 訪問介護・障害福祉訪問系事業所（職員1名が陽性）>

4月19日健康局から情報提供を受け、福祉局担当者から法人代表に聞き取りを行った。当該陽性者は登録ヘルパー（非正規）、支援対象者は（高齢者・障害者）合わせて8名で、新たな陽性者の発生はなかった。陽性者が登録ヘルパーの場合、複数事業所に登録している可能性が高く、利用者の特定に時間がかかる。

その後、利用者からの陽性者の発生はなかった。

<D 特別養護老人ホーム（ユニット型）（職員1名が陽性）>

4月24日第1報、派遣介護職員（非正規）1名が陽性となった。

職員6名、同一ユニット利用者7名の計13名が濃厚接触者となった。職員は5月6日まで自宅待機。併設デイサービスは5月10日まで休止。その後、新たな陽性者の発生はなかった。

施設からの情報提供を徹底していたが、初期の段階では福祉局への陽性者の発生報告が遅くなることがあり、早期の情報把握が困難であった。4月28日、全施設・事業所に対して、陽性者発生情報の早期報告の徹底を通知。なお、施設での陽性者発生に際して、周辺他施設・事業所から濃厚接触者情報の早期公表を求める要望が強かった。

ユニット型以外の施設で職員の業務の切り分けができていない場合、陽性者と接触した機会が多いと思われる職員は全員濃厚接触者として自宅待機の対象となり、事業継続が厳しい状況となった。また、非正規従業者（登録ヘルパー、介護職員）の場合、発熱症状が軽い場合、無理をして介護に従事しているケースがあった。

国マニュアル上の感染が疑われる者や濃厚接触が疑われる者の定義（施設が判断（特定）する）は、施設・事業所職員に伝わりにくく、施設・事業所職員が不安になった。

市の記者発表以前に、施設での患者発生情報が当該施設から周辺他施設・事業所に広まったケースがあった。事業者名公表は、事業者側の承諾を得ていたが、地域での反響の大きさに事業者は大変戸惑っていた。

マスク、消毒用エタノール等の備蓄が市にも多少あり、発生直後に届けることができたが、十分な量が保有できておらず、多数発生した場合は供給できなかった可能性がある。

（2）放課後等デイサービス事業所等運営支援・補助

（学校園臨時休業に伴う放課後等デイサービス事業所への受け入れ要請）

2月27日の政府による学校臨時休業要請を受け、28日に神戸市における対応方針として、3月3日からの学校園臨時休業が決定した。放課後等デイサービスは、学校休業中のこどもの居場所となることが求められたことから、28日に事業所に対して開設時

間延長等による受入れ要請を行った。

さらに事業所が休業初日よりすみやかにこどもの受け入れができるよう、国と協議を重ねて具体的な対応Q&A（第1版）を作成し、3月2日に事業所に通知した。事業所からはQ&Aに対する確認等の細かな問い合わせはあったものの、3月3日から約7割の事業所で時間延長するなどして、こどもの受け入れを行うことができた。

その後も、事業運営、報酬請求等の臨時的対応について五月雨式に発出される国通知を随時事業所に周知するとともに、できるだけ具体的なQ&Aを示して事業所からの問合せ対応を行った。

臨時休業期間の延長のたびに再要請を行い、また4月7日の緊急事態宣言を受け、4月14日より実施された学童保育、保育所等の特定保育実施に際しては、放課後等デイサービスに加え児童発達支援事業所に対しても、こどもの受け入れ要請を行った。開設時間延長は、特別支援学校の分散登校終了日の6月26日まで実施。

学校臨時休業期間中、こどもの受け入れを行った放課後等デイサービス、児童発達支援事業所の実態を把握するために、3月3日時点、3月10日時点、4月13日時点の3回にわたって、開設状況、受け入れ状況、マスク等配布希望等実態調査を実施した。実態調査によって、全事業所231か所中、約7割の事業所が時間延長して学校の休業中のこどもの受け入れ先となっていたが、事業所としては、急な体制変更による職員の確保や保護者対応、さらに経営面での負担増やマスク等の衛生用品が不足していること、などの課題も判明した。

放課後等デイサービス事業所、児童発達支援事業所は学校臨時休業中の児童の居場所、受け皿としての機能を期待されているが、一般に小規模で人員確保にも苦勞する体制の事業所が、通常業務を拡充して学校園、保育所等の代替をせざるを得ない状況が長く続いた。事業所の負担感、疲弊感は多大であった。事業所調査においても、

- 1) 急な体制変更（延長等の判断、職員の確保）に伴う負担増
- 2) 利用方法変更等についての保護者への対応などの負担増
- 3) 経営面での負担増（延長対応・利用者増による人件費増、利用者の自粛により利用者が減少した事業所では報酬大幅減）

など、複数の声が寄せられた。

臨時休業等の方針を受けて事業所への受け入れ要請や対応について通知を行ったが、学校の臨時休業、保育所・学童保育の特別保育の方針を事前に情報を得ることが難しく、事業所には直前の通知にならざるをえず、苦慮した。児童への支援にあたって、学校園との連携が必要であるが、実際には難しい。

（感染予防対策・物資の供給）

実施にあたっては、感染予防対策を徹底させた。適宜、国通知や市の方針についての徹底をFAXで市内全事業所に送付し、情報提供に努め、国の施設向け感染症予防マニ

ュアルは、高齢者施設用、保育所用のみで障害者施設用がなかったため、本市独自の「新型コロナウイルス対策の手引き<障害者（児）施設（入所系・通所系）>（第1版 令和2年4月）」を作成し、市ホームページに掲載して周知を行った。

4月3日には、感染経路の特定や感染拡大防止の観点から、複数の通所サービスを利用している方に対して、出来る限り1か所のサービス利用とするよう呼びかけを行った。

また、マスク・消毒液等については、小規模の事業所では、マスク、衛生用品の備蓄も少なく、確保することも難しく、時間延長、受入れ要請を行っていながら、日々必要なマスク、衛生用品を配布、支援するまでに時間を要した。

当初は、市としての確保が十分でなかったため、市の備蓄であった期限切れのマスクの一部を、まず放課後等デイサービス事業所の中でも最も必要性の高い重症心身障害児対応事業所（15事業所）に対して3月16日に配付した。

4月以降、国、県の支援をはじめ、徐々にマスク、消毒液等の入手が可能となったことから、優先順位を付けて必要性の高いサービスから順に配布することとし、4月17日に全放課後等デイサービス事業所、児童発達支援事業所対象にマスク、消毒液配付した。

（放課後等デイサービス事業所等への運営費補助）

学校臨時休業による放課後等デイサービス事業所の時間延長に伴う人件費等支援を目的に、本市独自の「新型コロナウイルス感染症防止予防のための学校園臨時休業に伴う放課後等デイサービス事業所等への補助制度」を創設し、3月13日に事業所に案内した。

補助金を支給した事業所は、3月分として145事業所、4月分として131事業所で、全事業所の約6割にあたる。

（3）社会福祉施設への新たな支援

（福祉サービス事業所給付金）

介護・障害の福祉サービス事業所は、市民生活に欠かせないサービスとして、感染防止対策と職員の健康管理を徹底しながら事業の継続を要請した。

そのため、市の要請に応じて4月以降も事業を継続している市内全ての介護・障害福祉サービス事業所（約4,000事業所対象）に対して、一律20万円の給付金を支給することとし、4月補正予算に事業を計上し、5/28より申請受付を開始した。

事業者からの申請は、定例の介護報酬等の支払を委託する兵庫県国民健康保険団体連合会などとの緊密な連携により、事業所の負担の少ない方法による電子申請を実現し、開始二日間で約1,100件の電子申請を受け付ける一方、電子申請の方法に関する問い合わせもほとんどなく、スムーズに事業を進めることができた。

ただ、福祉サービス事業所のために活用可能な財源（介護保険財源等）には限りがあ

ることや、事業所の種別ごとに 20 万円ずつの給付としたが、1 事業所で複数の事業を実施している場合の事業所種別の整理に時間を要した。

(社会福祉施設等の多床室の個室化事業)

高齢者介護・障害者支援施設等において、COVID-19 の感染が疑われる入所者が発生した場合に備え、多床室を区切り、感染が疑われる入所者を空間的に隔離するための個室化を行う際の国庫補助制度が、令和 2 年 3 月 10 日に創設された。国からの当該案内を受け、本市は、各法人に当該補助制度の周知及び利用希望の確認を行った。

このうち、令和元年度補正予算分については、国から案内があったものの、短期間（2・3 日）での書類の提出を求められたことから、法人が対応を十分に検討するための時間を確保できなかった。

一方、令和 2 年度予算（当初・補正）分については、複数回に渡り案内があったが、いずれも、締め切りまでに期間があったことから、法人が検討するための一定の時間を確保できている。

（高齢：2 法人 2 施設エントリー（6/5 時点））

（障害：1 法人 1 施設エントリー（6/5 時点））

第6節 個人向け支援策

(1) 特別定額給付金

(給付金制度創設における国の方針の変遷と市の対応)

令和2年3月下旬には、緊急経済対策として非課税世帯・収入減少世帯等の一定の所得制限を付して給付金の支給が検討されているとの情報があり、その制度趣旨や過去の臨時福祉給付金の実績から、福祉局で対応する方向での準備・検討に着手していた。

4月初旬、国においてどのような所得制限が設定されるのかを注視しつつ、限られた情報の中で「市役所内の既存の情報をどこまで抽出・活用できるか（市税関連部署との情報共有）」、「収入減少をどのような資料によって証明するのか（国民健康保険減免等の事例収集）」等について情報を集める必要があった。

特に収入減少にかかる取り扱いについては実務が混乱することは必至であったため、非常に危惧していた。国からは「自治体の判断を簡易にするため、みなし基準を設ける」とされたが、世帯主の収入減少のみに着目する点を批判する意見（報道）等もあり、情報が錯綜したため、具体的な事務フローの検討に入ることが難しい状況であった。

その後、4月中旬に「一律10万円給付を検討」との報道がなされ始め、自治体にとっては複雑な判定がなくなることを歓迎する一方、対象者の拡大により、支給業務自体や郵送量の増加、問い合わせ対応にかかる業務量が当初の想定の比ではなくなり、事業者との検討事項に大幅な修正が生じた（事業者での人員確保・コールセンターの回線数）。

(特別定額給付金室の設置)

一人当たり一律10万円給付が国において決定し、神戸市での給付対象は764,063世帯（1,531,244人）にも及ぶため、専門部隊が必要であると判断し、4月中旬以降、行財政局および福祉局を中心に市役所職員の体制構築を進めた。同時に、事業者への業務委託を想定した調整を開始した。

4月23日に特別定額給付金準備室（課長1、係長2、担当4）として専門部隊を設置し、5月1日に特別定額給付室へと改組した。

委託事業者において、コールセンターを4月23日に仮開設し、5月8日には本開設として回線数を拡充した（最大平日55回線、休日15回線に対応）。また、5月18日には給付作業を行う給付金事務センターを開設した（6月1日には特別定額給付金室の担当職員も同センターと隣接した場所へ移動）。

(事業推進体制と事業者への委託)

本市の人口規模に鑑みれば、給付金事業において事業者への委託が必須であり、対応できる事業者も僅かであることから、大規模自治体間で事業者の取り合いになることが

想定された。

そこで、いち早く（4月上旬の時点で）、本市の行政事務センターを受託している㈱パーソルテンプスタッフ（以下、事業者）に連絡を取り、制度設計や事業スキームが日々変わる中で「一般的な給付金支給事務における事業者と市との役割分担」「過去の事例から早期に準備が必要な事項」について検討を開始。

郵送申請については事業者にも多くのノウハウがあったが、オンライン申請について具体的な情報が無く、どのように扱うべきかイメージできないまま検討を進めざるを得なかった。

事業者が早期に、コールセンターの体制や印刷業者のスケジュールを仮押さえしていたため、他の政令市と比較して迅速な動き出しにつながったと考えている。

事業者に対して、「5月中に給付を始めること」「給付の最盛期が予想される6月に人員を集中配置すること」を基本方針として伝え、事業者の尽力により迅速で機動的な給付体制の確立につながったと思われる。

人員の確保のみならず、入力用のPCの確保にも困難を極めた。ここでも事業者の尽力で当初150台、後に200台が確保できるに至ったが、コロナ状況下で企業活動が停滞する中、機材の確保という点も課題となった。

業務場所については、三密を避ける必要から、広大なスペースが必要であり、当初はハーバーランドセンタービルや市役所旧2号館も検討したが、内装工事から取り掛かる必要があり、工期に時間がかかる状況であった。幸い、市税務部門が長田区へ移転した後の民間ビルに空きフロアがあり、(600㎡×2フロア)、内装工事が既に完了していたことや、住基基盤システムの工事のしやすさ、市役所に近く、かつスタッフ確保が容易な立地であったことから、すぐに確保し、迅速な給付金事務センターの開設につながった。

（オンライン申請に関する対応）

神戸市におけるオンライン申請の受付開始は、国において準備が完了した5月1日同日とし、5月18日に給付を開始したことは、100万人以上の都市で最速となっており、6月上旬には申請の約90%の給付を終えた。

（郵送申請に関する対応）

神戸市における郵送申請は、早期の効率的な給付を実施するため、対象者情報を事前に印字した申請書を送り、必要事項を記入した上で返信用封筒にて申請してもらう形で実施することを4月下旬に決定した。

印刷業者に5月9日にデータを持ち込んで印刷を開始し、5月14日に申請書の発送を開始した。これは100万人以上の都市で最速となっており、5月20日に申請書の発送を完了させている。各郵便局の拠点への持ち込み量を計算した上で印刷データを提供

することで、効率的な郵送が可能となり、5月25日には全世帯への配達を終了した。

6月上旬で全世帯の約90%からの申請を受けており、5月28日より給付を開始した上で、6月上旬からは土日等を除き、オンライン申請分を含めて毎日約4万件の給付を実施し、6月末時点で申請数に対する給付率は96%強となった。

(DV被害者、施設入居児童等への対応)

「世帯単位での支給」および「申請権者は世帯主」とする制度設計の例外事項として、DV等被害を申し出た者や措置により施設に入居している児童・高齢者・障害者については、従前の世帯から切り離すという特別な措置が必要となった。

対象者に新しい申請者番号を与える一方で、対象者が含まれていた世帯についても対象者を除いた形で再設定する必要があると、2,000人近くの個別データを管理する必要性が発生している。特にDV等被害の申し出は、支給開始後も受け付けている状態であり、どうしても最新の情報反映にタイムラグが生じてしまう課題が生じる。

また、住民基本台帳の検索方法や表示内容、DVや入所措置に関する専門知識を要すると共に、給付金専用システムへの取り込み方法を見据えた管理方法の設定や関係所管とのイメージの共有が重要であった。

(早期支給と窓口対応の回避)

早期の支給が命題となり、福祉局に限らず市内の多くの部署に関係が及んだが、本来一定の期間が必要な事項について、各部署とも優先対応を行ったことが早期支給につながった。

オンライン申請については、当初は国から送られてくるデータに不備(住基情報との突合に使うシリアル値のフォーマットが異なっており変換作業が必要となった等)が多く、1件毎の目視での確認および手入力作業を余儀なくされていたが、住基システムとのデータによる突合が可能となって以降は、正しい申請をした方への早期支給を目指し、データである利点も生かして、効率的かつ迅速な審査を前提にエクセルファイルを用いて処理し、5月下旬～6月上旬に申請の大半を処理した。

一方で、二重支給防止や注意すべき対象者の管理、基準日住民票異動の把握、効率的な事務処理を行うためには専用のシステム開発が必要であり、本市でも4月下旬から事業者との協議を開始した。制度設計から支給準備開始までのスケジュールが非常に限られていたため、オンライン申請給付や郵送申請書発送と並行して専用システムの開発を進めた。十分なテスト期間がない状態で稼働させるため、不安が大きかったが、現在のところ大きな問題は生じていない。

専用システムは、遡及しての異動情報にも対応できる形で住民基本台帳データの取り込み、郵送申請書のバーコード読み取りによる受付、各世帯の申請・審査・振込状況等の進捗確認ができるようになっている。事業者がバーコードリーダーやPC等の機器を

多数確保できたこともスムーズな作業につながったと考える。

過去の給付金と大きく異なるのは、新型コロナウイルスの感染防止が必要であるため、区役所等における窓口での丁寧な対応ができないことである（専用窓口は設置していない）。市民の中には、申請書の書き方等についてどうしても電話対応では不安を持つ方がおり、区役所や本庁舎ロビーへの訪問者も一定数はいたが、緊急事態宣言下ということもあり、対応に苦慮するほどの事態には至っていない。

（申請書における工夫）

総務省から示された申請書の標準様式では、「給付金の受給を希望されない方はチェック」とする欄があるのみで（「希望する」欄はない）、誤って「希望しない」にチェックしてしまう可能性が予想された。

そこで、市独自に受取の「希望」及び「不要」のチェック欄を並べ、いずれかを選んでチェックできるよう工夫した他、①「不要」の文字は印字を薄くして目立たないよう②「希望」「不要」の両方にチェックした場合や両方にチェックがない場合は希望する取扱いとすることを明記する等の工夫をした。

以上から、間違いはほぼ生じていないが、万一「不要」にのみチェックがあった場合でも、振込口座の写しが添付されている等、給付意思を思わせる場合は改めて本人の意思を確認している。

また、早期の支給を行うため、事前に申請者特定のためのバーコードを付した申請書を送付し、返送後受付時に読み取ることで、事務は非常に効率化されている。（ただし、レイアウトのせいか、バーコード部分を切り取って返送してくる例がある。）

そのほか、本人確認書類の例として「健康保険証」を含め、多くの例を明記した。「身分証が無い」という問い合わせ・相談を抑制することができたと考えている。

ゆうちょ銀行については、独自表記と振込用の読み替え表記が混在しがちであるため（事実、オンライン申請では多発）、申請書に桁数や「1」表記などわかり易く表示することとした。

（その他特記事項）

住所地不明で申請書が返戻されるケースが一定量発生した。申請書が届いていない人に向けて、「郵送完了。不達の場合は、連絡してほしい。」と広報紙やHP等で呼びかけを行っている。

また、当初、「支給（不支給）決定通知書」を発送することとしていたが、国の方針変更でこれを必須としない扱いとなったことから、給付作業を優先させるため、この通知は行わないこととした。一方で、「きちんと申請書が受領されているか不安」「いつ振り込まれるのか知りたい。」といった問い合わせがコールセンターへ殺到することが想定されたため、市民への情報提供の方法として、パソコンやスマートフォンから、申請

状況等を確認出来る照会システムの準備を進め、5月29日からその運用を開始した。

このシステムは、外部委託ではなく、市役所内部で日本マイクロソフトの「Microsoft Automate Platform」を活用して開発したもので、「申請者番号」(10桁)で検索すると「審査中」「振込手続き中」「振込済み」「保留中」の4段階で確認できる。併せて、パソコンやスマートフォンをお持ちでない方への対応として、6月5日からは、全国初となる申請者番号から電話の自動応答により申請状況等を確認出来るサービスの稼働も開始した。この照会システムの稼働により、市民サービスの向上につながっただけでなく、コールセンターへの照会は大幅に低減したものと評価できる。また、このシステムは報道などでも取り上げられ、その後、大阪市、西宮市、東京都北区からも情報提供を求められるなど、反響は大きかった。

また、申請書の中に感謝やねぎらいのメッセージを同封される方が多く(350件以上)、スタッフの励みになっている。

特別定額給付金の給付状況

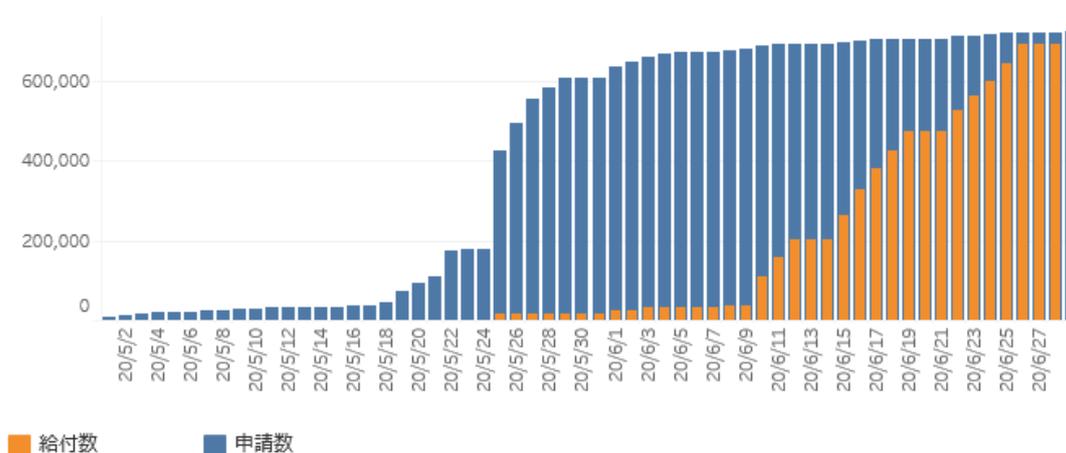
神戸市全世帯数**764,063**世帯

2020年6月29日時点

申請数 724,672 件 うちオンライン申請数 37,358件	申請率 94.8% 神戸市全世帯数 に対する割合	給付数 697,522 件	給付率 96.2% 申請数に対する割合
---	---	--------------------------------	---

※申請数には、オンラインでの重複申請や、郵送とオンライン申請の重複申請を一部含みます。
 ※速報値のため、後日変更される場合があります。

申請と給付の状況 (累計)



(2) くらし相談窓口（福祉局・区役所・支所）

(設置フレーム)

緊急事態宣言発令中、市民の生活がひっ迫し、暮らしに関するさまざまな生活相談のニーズが高まることを想定し、「くらし相談窓口」を4月9日に設置した。

平日は各区の生活支援課、土日・休日は本庁所管課が分担する方法で、市民の暮らしに関する電話相談体制を強化した。(令和2年4月8日「新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針―第6弾―」の「電話相談体制の強化」として位置付け)

さらに、緊急事態宣言は、市民が初めて経験するものであり、生活に混乱をきたし、食糧不足による健康や生命に危機が生じる事態も想定して、緊急的な食糧支援も準備した。

これらに加えて、各区役所が連続して閉庁する5月の大型連休中は、至急対応が必要な相談に備えるため、5月4日～6日の休日3日間には、各区役所・支所に延べ94人の区役所職員を配置して、市民のくらしを守るために万全を期した。ただし、この安全寄りに余裕を持たせた職員体制は、実際の相談件数と比べて結果的に過剰となった面があり、想定業務と必要な体制の確保の兼ね合いは課題である。

なお、この休日における相談対応の実施は、優良実施事例として厚生労働省から評価を受けた。

(相談の内容)

生活相談のニーズとしては、ア) 失業して家賃が払えない、イ) 減収や失業に伴い、新しい仕事を探したい、ウ) 貯金が少なくなり、今後の生活が不安、などといったものが増えることを念頭に置き、次の支援策に関する情報提供を行うため、情報収集の上、各区生活支援課（くらし支援窓口）及び本庁関係課の間で情報の周知を図った。

特に社会福祉協議会とは、本庁所管課と日頃から密接にやりとりをしており、情報伝達が速やかに進み、生活福祉資金に関する内容はすぐに更新された。

- ・生活困窮者自立相談支援事業（就労支援、住居確保給付金）
- ・生活保護に関する情報（保護の申請、緊急援護資金の活用）
- ・国が実施する「小学校休業等対応助成金」、「雇用調整助成金」
- ・社会福祉協議会が実施する「生活福祉資金の貸付（新型コロナウイルス）」
- ・「ひょうご・神戸経営相談センター」など事業者向けの経営相談窓口
- ・国民健康保険料の徴収猶予の取扱い、住宅ローンや個人の事業性のローンの返済に関する窓口

・くらし相談窓口実績

	健康 問題	住宅 問題	生活費	就労 関係	食料 不足	借金 問題	苦情	特別定額 給付金	その他	合計	相談 実件数
4月	37	38	167	31	0	6	17	97	101	494	440
5月	18	56	111	12	1	3	17	64	68	350	304
合計	55	94	278	43	1	9	34	161	169	844	744
割合	7%	11%	33%	5%	0%	1%	4%	19%	20%	100%	

本窓口を「市民の暮らしに関する相談」と銘打つことで、未確定情報（個人事業者の生活に関する相談、学童、保育園での特別保育の受け入れ、公共料金の支払い猶予の期間・手続きなど）に関する問い合わせも多数ある。雇用、生活費、住居の確保など、くらしに関する総合的な相談窓口として最新の情報を相談者に提供できるよう、速やかな情報収集に努める必要がある。

また、初動期には各コロナ対策に対応したコールセンターが未整備であったり、土日は対応していなかったりしたことから、「くらし相談窓口」に個人・事業者からの相談が集中した。

現在、各種のコールセンターが設置され、「くらし相談窓口」への問い合わせは減少している。一方で、「専用のコールセンター」の応答率が低かった際に、まずは「くらし相談窓口」に架電する利用者が増えている。そのような場合は、本来のコールセンターに架電するようお願いせざるを得ず、市民に“たらい回し”と感じさせる恐れがあった。

（3）住居確保給付金

（制度概要）

住居確保給付金は、生活困窮者自立支援法に基づく必須事業で、経済的に困窮し、家賃を負担することが困難な方に対して、自治体が直接家主に家賃相当額を負担することで原則3か月間（最長で9か月）住居を確保するものである。

合わせて、専任の相談員が寄り添って、就労に向けた支援を実施することで、困窮世帯の自立を図るものであるが、現状は要件が緩和され、「月に1回の書面による求職活動の報告」にまで緩和されている。

この事業は、本市では各区のくらし支援窓口が実施しており、相談員が様々な生活の相談支援に応じ、ハローワークと連携して支援を実施している。

（制度対象の拡大・緩和）

これまで住居確保給付金には、年齢要件として、「65歳未満の方に限定」されてい

たが、令和2年4月1日より、年齢制限が撤廃された。

さらに、4月20日以降、国の省令改正が行われ、これまでの対象である「離職後2年以内」に加えて、「個人の都合による理由以外で収入が減少し、離職や廃業と同程度の状況にある者」についても、対象が拡大された。

また、今般の COVID-19 対策を踏まえた対象拡大に加え、厚労省では、申請者個々人の生活状況に応じた就労支援のプランの作成を不要、窓口での対面による申請書受理ではなく、郵送申請も可能とするなどの通知を発出しており、幅広い方への制度利用を図っているところである。

この結果、4月1日以降、5月末までに約1,330件程度の申請を受理している。

○これまでの実績					○R1年度実績	
R2	4/1~19	4/20~30	5/1~末	合計	R1	合計
	40件	460件	830件	約1,330件		123件

※4/20~対象拡大

(職員の応援体制)

生活に困った方の相談に対応する各区の生活支援課で、住居確保給付金の相談業務を生活保護の面接員が応援するなど、課内の職員による応援体制を組んでいる。

また、応援が円滑に進むように各区の生活困窮者自立支援統計システムの使用可能台数を増やした。

さらに、相談業務だけでなく、データ入力や支給などの内部事務については、区役所全体で応援体制が組めるように、4月14日付で行財政局長と福祉局長連名で事務連絡を発出し、体制整備を行った。

(急増する申請への効率的な対応)

また、住居確保給付金の対象拡大に合わせて、国からは、郵送による受付などの依頼も来ており、4月27日からは、全市的に郵送による申請を開始している。

今後、毎月一定額の家賃相当額を支給する制度の趣旨を踏まえ、支給事務については、人材派遣職員の配置により、本庁で集約するなど、事務の効率化を図る予定である。

増加する業務に対応する手段として、生活支援課内、区役所全体での職員の応援依頼を行ったが、区の職員配置状況が異なることに加え、出勤調整と業務応援のバランスに苦慮した。今後の感染再拡大に備え、効率よい業務処理と派遣会社等外部人材の要員確保について検討をしておく必要がある。

（国の対象拡大による影響）

この制度の趣旨は本来、給付と自立（就労）に向けた支援をセットに進めるものであるが、現状は国の要件緩和により、求職活動が形式的なものになっている可能性がある。

また、国の制度要件の見直しが頻繁なため、見直しの都度、周知のために HP 等での情報発信が必要になるとともに、窓口対応をする区役所から本庁に対する問い合わせも増加し、事務が輻輳した。

（４）生活福祉資金

（制度概要）

従来は低所得者が対象であったが、「新型コロナウイルス感染症の影響により、有業等により収入の減少がある世帯」にも拡充され、全国共通の制度として、3月25日より開始。神戸市でも、各区の社会福祉協議会が窓口として実施している。

【緊急小口資金】 (一時的な資金が必要な方「主に休業された方」)		【総合支援資金（生活支援費）】 (生活の立て直しが必要な方「主に失業された方等」)				
	本則	特例措置		本則	特例措置	
貸付対象者	緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする低所得世帯等	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする世帯		貸付対象者	低所得世帯であって、収入の減少や失業等により生活に困難となっている世帯	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入の減少や失業等により生活に困難し、日常生活の維持が困難となっている世帯
貸付上限	10万円以内	学校等の休業、個人事業主等 ^(※) の特例の場合、20万円以内 その他の場合、10万円以内		貸付上限	(二人以上)月20万円以内 (単身)月15万円以内 貸付期間：原則3月以内	同左
振置期間	2月以内	1年以内		振置期間	6月以内	1年以内
償還期限	12月以内	2年以内		償還期限	10年以内	同左
貸付利率	無利子	無利子		貸付利率	保証人あり：無利子 保証人なし：年1.5%	無利子

※世帯員の中に個人事業主等がいること等のため、収入減少により生活に要する費用が不足するとき

注：総合支援資金(生活支援費)については、本来、自立相談支援事業等による支援を要件としているが、貸付申請が増加している現状に鑑み、基本的に自立相談支援事業等による支援を不要としている。

償還免除について：今回の特例措置では新たに、償還時において、なお所得の減少が続く住民税非課税世帯の償還を免除することができることとし、生活に困窮された方の生活にきめ細かに配慮する。

（申請増とその対応）

開始当初は、全市で50～70件程度であったが、緊急事態宣言の発令直前（4/9）では、全市で100件を超え、申請件数が増加した。

また、この貸付制度は、区社協の窓口（区役所）でのみ申請を受け付けていたことや申請には住民票が必要で、市民課の窓口が混雑し、区役所庁内で市民が滞留する要因となっていたことなどより、4月17日からは、市社協において、「新型コロナウイルス特例貸付コールセンター」を設置し、貸付に関する電話問合せの受付を開始し、同時に郵送による申請も可能とした。

加えて、貸付の手続きにあたって必要な住民票については、社協職員が代理取得する

ための委任状を取得することで、市民課で滞留する要因を解消した。

これらの結果により、現在も申請総数（令和2年5月末時点：11,300件）は伸びているが、平日の平均で130件程度は、郵送による申請となっており、区役所での市民の密集の緩和や、結果として、区社協職員の負担緩和につながっている。

（財政措置）

貸付制度に関する原資は、厚生労働省から配分（国費10/10）されるが、市社協で実施しているコールセンターや郵送申請処理に必要な事務費の配分については、兵庫県社協が決定する。今後、申請件数が増加し、国から十分な事業費が配分されなければ、市社協の持ち出しとなり、結果的に神戸市、神戸市社協の財政的な負担が増える可能性がある。

緊急小口資金

	3/25~末	4月	5月	合計
件数	442	4,076	4,875	9,393
金額(千円)	72,890	650,940	804,099	1,527,929

総合支援資金

	3/25~末	4月	5月	合計
件数	0	122	1,790	1,912
金額(千円)	0	63,300	919,640	982,940

（5）ネットカフェ利用者への対応

（ネットカフェ利用者の状況）

緊急事態宣言を受け、ネットカフェに対して自粛要請が出たため、主たる生活拠点としている者が居住拠点を喪失し、行き場を失う可能性が考えられた。その受入対応を検討したが、市として市内のネットカフェの所在及び生活の本拠としている者を把握しておらず、実態把握は困難であった。

（相談対応）

対象者は、各区くらし支援窓口にて相談することとなるが、本庁にもくらし相談窓口（新設の電話相談窓口）を開設し、休日の相談も対応できるよう整備した。また、ネットカフェを出た者が、ホームレス化することも考えられたことから、その対応としてホームレス巡回相談員による巡回を実施、緊急事態宣言後も継続した。ネットカフェ営業停止により、新たにホームレスとなった者については、更生援護相談所や更生センター、一時生活支援事業による宿泊所において対応を行う対応を図っている。

（６）保険料減免関係（国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険・国民年金） （国民健康保険の保険料減免・徴収猶予）

COVID-19 の影響への対応に伴い、国から各保険者に対して保険料の徴収猶予制度の周知も含め適切に運営するよう通知があった（令和 2 年 3 月 10 日付通知）。これを受けて、国の通知をホームページで公開して徴収猶予制度の概要の広報を図るとともに、区に対しても適切な対応を周知した（令和 2 年 3 月 12 日）。

続いて、保険料の減免について、国から COVID-19 の影響で収入が下がった方等に対して保険料の減免を行った場合の財政措置の基準が示された（令和 2 年 4 月 8 日概要通知。令和 2 年 5 月 1 日付正式通知）。これを受けて、COVID-19 影響により収入が減少した被保険者等に係る保険料減免を新たに設けるとともに、市民への広報のため、市ホームページに、制度概要を掲載した（「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト（個人）」にもリンクを掲載）。

事務的には、規則を制定し（令和 2 年 6 月 3 日付公布）、令和 2 年 6 月から COVID-19 に伴う新たな減免制度の受付を開始した。また、来庁が例年以上に多くなることを想定して、同封チラシに来庁の抑制に関するお願いと合わせ、新たな減免制度及び徴収猶予の制度の案内を掲載した。

上記の対応については、被保険者に安心感を与えるため、周知と早期対応、また区役所への来庁者数を抑えることに主眼をおいて検討を行った。

国の正式通知や詳細な疑義回答が遅く、また、国基準通りの減免対応は現行の国保システムで対応できなかったため、運用方法の方針決定に時間を要した。

なお、保険料の減免費用は国の財政措置が行われるものの、新制度の実施にあたって必要となる事務費については、財政措置がなされず市費での対応となった。

（後期高齢者医療の保険料減免・徴収猶予）

後期高齢者医療においても、国民健康保険と同様に国から保険料の徴収猶予及び COVID-19 の影響により収入が減少した被保険者等に係る保険料減免に関する通知があり、また、4 月 9 日付けで広域連合より国基準を踏まえた保険料減免規則を新たに制定する旨の通知があった。

これを受けて、各区の保険年金医療課に周知するとともに、市ホームページの「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト（個人）」と後期高齢者医療制度のサイト内に保険料の減免及び徴収猶予の制度概要を掲載した。

また、徴収猶予について、市の広報紙（広報 KOBE 5 月号）に掲載し、7 月中旬に発送する「後期高齢者医療保険料のお知らせ」の同封チラシの保険料減免制度の中にも追記する予定である。

国民健康保険との大きな違いは、後期高齢者医療制度では市町で構成する広域連合が保険者であり、各市町と役割分担を行いながら運用していることである。減免等の制度

設計は広域連合が行うが、被保険者の窓口対応は、国民健康保険と同じく、区の保険年金医療課で行っていることから、国民健康保険の制度と合わせながら周知広報を行い、現場での混乱がなるべく少なくなることに留意した。

(介護保険の保険料減免・徴収猶予)

国からの保険料減免や徴収猶予に関して、国民健康保険と同様の趣旨で同時に通知がきた。これを受けて、各区には必要な周知を行った。

また、制度の広報については、市ホームページ上の「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト（個人）」への掲載、介護保険の全被保険者（43万人）に対して6月16日に送付する保険料のお知らせと同封するチラシへの記載をしている。さらに、7月に減免の可能性のある方（約8万人）に対して制度案内を個別郵送、電話相談のためのコールセンターを1～2か月程度設置する予定となっている。

保険料減免について規則改正を行い、6月より申請受付を開始している。

(国民年金の臨時特例免除)

政府における「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」（4月7日閣議決定）に基づき、COVID-19の影響により収入が減った被保険者等の国民年金保険料免除（臨時特例免除）制度が創設されたが、国からの通知等が4月23日になされ、十分な対応方法を検討できない状態で、5月1日からの受付開始となった。

従来の免除制度（特例免除）では、失業・廃業等した場合しか適用できなかった。

免除制度の周知・案内については、新しい免除制度が創設されるまでは、COVID-19の影響により、失業や事業の廃止（休止）した被保険者等から「特例免除」を受付し、5月1日からは、失業、廃業までには至っていないが、収入が減少した被保険者等からも「臨時特例免除」の受付を開始した。

また、ホームページに新しい臨時特例免除制度について掲載し、申請書様式をダウンロードして申請できるようにするとともに、広報こうべ7月号に臨時特例免除の記事の掲載を予定している。

国民年金の免除制度は、国保・後期と比べて制度開始が早く、対応が急がれた。国へ直接問い合わせる等、情報収集にも努め迅速に対応方針を決定するとともに、区役所の受付事務を円滑に行うため、緊急対応でシステムを改修することで、事務の効率化を図り、区の負担軽減にも努めた。

すでに一部免除が承認されている者に対する免除の始期や、保険料の還付の扱いについての照会に対して、受け付けが開始された後も国からの回答がなかったため、区役所現場は市民への説明に苦慮した。

同一の窓口で受付をしている国民健康保険と国民年金の加入者は、今回の臨時特例免除や国保保険料の減免の手続きの対象者としても重なるケースが多いと考えられたた

め、6月以降は、それぞれの制度をもれなく説明するよう、窓口での連携強化を区役所に依頼した。

(7) 傷病手当金（国民健康保険・後期高齢者医療）

(国民健康保険)

新型コロナウイルス感染症に関する緊急対策一第2弾一（新型コロナウイルス感染症対策本部決定）を受けた厚生労働省（令和2年3月10日付通知）及び兵庫県（令和2年3月27日付通知）からの要請に基づき、COVID-19に感染した被保険者等に対する傷病手当金制度を創設した。

市内でも感染が拡大する中、速やかな対応が必要なことから、臨時市会に上程した（5月1日議決、5月8日公布及び施行）。

申請受付は5月11日から開始とし、併せて市ホームページ上にも説明及び申請様式等を掲載し、郵送による受付にも対応した。さらに、広報紙こうべ（6月号）でも制度PRを積極的に行った。

今回の傷病手当金は、対象者が被用者限定で、給付対象者が限られることから実施の効果が限定的と考えられたこと、また、国通知も実施を強制するものではなかったため、実施については、他都市の動向も見据えながらではあったが、感染拡大状況に鑑み、実施しないという選択肢はないとの判断で、早く方針を固めた。

(後期高齢者医療)

国からの通知関係は国民健康保険と同様。保険者である兵庫県後期高齢者医療広域連合において、傷病手当金制度を創設した（広域連合条例・規則改正：4月15日公布、5月1日施行）。

申請の受付事務は本市が行うため、本市の条例改正を行った（5月1日議決、5月8日公布及び施行）。広報については、国民健康保険と併せて実施した。

(8) ICTを活用した生活困窮者学習支援事業

長期休校により学習の遅れが懸念される生活困窮世帯の中学3年生と、休業要請でアルバイト収入が減少した大学生講師をマッチングして、マンツーマンの同時双方向型オンラインの学習支援事業を行った。

オンラインで実施するにはインターネット環境が整っている必要があるが、すべての家庭に整っている訳ではないことから、タブレットの貸与、ルータの設定等など、ICT環境整備への支援や中3生への周知など教育委員会と連携して実施することが重要であった。

(9) こどもの居場所づくり(昼食提供型)支援助成事業

平時から「こどもの居場所づくり」事業を実施している団体を対象に、学校園休校期間中の子どもを見守るとともに、購入した弁当を昼食として配布する支援活動に対し、1プログラムあたり15,000円を上限に助成金を交付する事業を実施。

活動主体は地域団体や任意団体であるため、感染危険性と活動人員の確保の調整に困難を伴う様子であったこと、活動できる団体がある地域とそれ以外の地域の地域格差(偏在)、期間の長期化に伴う報告書処理業務の負担、活動実施場所である公共施設の使用(開館、休館)に関する対応のばらつきなどがあり、実施団体ごとにきめ細かい対応が必要となった。

(10) ひとり親家庭のサポート

(支援策の検討)

ひとり親家庭は、就労しながら家事や育児をひとりで担わなければならないことが多く、学校の休校によって子どもの養育のため会社を休まざるをえない、昼食代などの出費が増える、職場の休業などにより収入が減少するなど、COVID-19の影響を受けやすい。

ひとり親家庭を支援する2団体からも令和2年3月3日付けで休業補償や、お弁当の準備、学習面でつまずきが見られる子への支援など7項目にわたって、要望があった。

4月上旬には、国による特別定額給付金(一律10万円)の制度が創設される中、近隣自治体においても、別途新型コロナウイルスの影響を受けるひとり親家庭を支援するため、児童扶養手当に現金を上乗せするという案が提案され始めた。

本市においても、既存施策において、経済的支援・就労支援・生活支援・養育費確保対策など幅広い施策展開を行ってきたが、今回の新型コロナの影響を受けて厳しい状況下にあるひとり親家庭をサポートする必要性が生じたため、具体的な支援内容の検討を可及的速やかに行った。

その結果、学校休校や会社の休業により在宅で過ごす親に向けて、中長期的な視点で転職やスキルアップも含めた支援の実現を目指して、新しく資格取得WEB講座や就職準備金の施策を打ち出すと共に、既存施策である相談や給付金の補助率の充実等を行うこととした。

この事業では、就業等に関する相談から、資格取得WEB講座に繋ぎ、資格が取れば就職準備金を支給するといった支援の流れも構築し、ひとり親家庭がより有機的に制度に繋がる仕組みづくりに努めた。

(就業相談)

まず、就業相談では、緊急事態宣言中は電話相談ができる体制を4月末に整え、開設

日を拡充し、毎日（月曜から金曜）相談に対応したところ、相談件数は、対前年比7割増となっている。相談歴のある方にはこちらから電話をかけ単なる就労・資格取得の情報提供にとどまらず、COVID-19の拡大に対して不安な日々を過ごしているひとり親の不安や悩みを聞き、市職員の募集や、生活福祉資金貸付等、最新のコロナ対策の情報提供により、寄り添い支援を実施した。

（資格取得 WEB 講座）

資格取得講座はこれまでも実施していたが、集会式を採用していたため、今年度の開催自体が危ぶまれていた。コロナ禍においても実施できる方法を検討する中で、WEBでの授業配信という方法を導入した。WEBでのメリットは、忙しいひとり親家庭の方が、家にいながら好きな時に何度でも学習していただけるという点がある。今回の目的に照らして、受講料・テキスト代を無料にし、新型コロナの影響を受けて収入減少した方も対象に加えた。無料講座の場合、「とりあえず何か資格を取得すればよい」、と目的が不明確になりやすいが、比較的人気が高いと思われる講座を厳選することで、自分にとって必要な資格を考えていただくきっかけとなったのではないかと考えている。

なお、新型コロナウイルスの影響により収入減少した方も対象にしたことや、集会式ではなくWEBでの授業配信にしたこともあって、これまで申し込みのなかった父子家庭の父から、初めて申し込みを受け付けた。

資格取得WEB講座の申込の際、経済的に非常に困窮していると思われる方から、資格が取れなくてもお金を給付して欲しいというような、現金給付への訴えもいただいた。確かに、現金での給付という支援の方法も選択肢の一つではあるが、単なる現金給付ではなく、ひとり親家庭の就業自立という明確な目的をもって事業を展開することで、将来の自立につながる中長期的な支援を行うことができるのではないかと考えている。

（既存事業の補助率の充実）

自立支援教育訓練給付金事業については、補助率を6割から10割に拡充し、新型コロナの影響を受けて収入減少した方も対象にすることとした。新型コロナの影響で授業がストップする中、この補助率の拡充は、資格取得のための勉強を継続することを迷っていた方に対して、就業自立に向けたモチベーション維持に効果的であったのではないかと考えている。

現在対象としている60件の内、令和2年度に新規で申請を受付けたのは18件で、今後の追加で対象となる予定の方は21件となっている。

（11）DV相談

COVID-19の拡大を受け、経済不安や外出自粛による家族関係の変化がDV被害に悩

む人に影響を与えることが考えられた。特に昼間は stay home で相談窓口につながりにくい状態があることを考慮して、神戸市配偶者暴力相談支援センター(神戸市DVセンター)の対応時間外である 17 時から翌朝 9 時に相談できる体制が必要と判断し、令和 2 年 4 月 23 日に「こうべDV夜間相談ダイヤル」を開設した。

運営は、DV被害者支援を行っている民間支援団体に委託した。相談は、一箇所で受け付ける体制はとらず、10 人の相談員に専用の携帯電話を貸与し、1 日 2 名の輪番制で対応した。相談対応の方法は、相談員が相談者に寄り添って話を聞き、相談内容を整理し、必要な支援について相談先や対応方法のアドバイスをすることである。システムとしては一斉呼出転送サービスを利用。転送処理結果が随時メールで届くため、通話時間等の確認が可能。

相談窓口の広報については、記者資料提供を行いNHKや神戸新聞にも取り上げられた。広報紙やホームページ等でも周知した。

携帯電話の購入や民間支援団体との交渉などをスピーディに行い、事業の構想から 1 週間という短期間で開設することができた。また、実施方法を工夫し、一斉転送サービスを活用したことから、相談員が自宅に対応することができ、民間支援団体の負担を極力少なくすることができた。神戸市DVセンターの相談件数は 4 月下旬から増加しているが、主な原因は特別定額給付金のDV申出に係る相談の増加によるもので、内容としても COVID-19 拡大に関する経済不安や外出自粛に起因したDV被害相談は、ほとんどない状況である。

また、夜間相談ダイヤルについては平均相談件数が 1 日 1 件にも満たない状況で少なく、内容的にもコロナウイルス感染症拡大が関係した相談はほとんど寄せられていない。

国は 4 月 20 日にDV被害者相談窓口「DV相談+(プラス)」(電話・SNS・メール)を開設し、24 時間対応しているため、現在の状況では市独自で夜間対応する必要性は低いと思われる。

<相談件数>

	4 月(23~30 日)	5 月(1~31 日)
相談件数	5	26
開設日数	8	31
1 日平均件数	0.63	0.84

<相談内容>

	4 月(23~30 日)	5 月(1~31 日)
給付金問い合わせ	4	1
コロナ関連相談	0	2

(12) 子育て相談ダイヤル

3月下旬頃から、外出自粛の要請が強まり、さらに、学校や幼稚園等の休校が春休みまで延長される中、4月7日には緊急事態宣言が発令され、さらに学校等の休校が長期化することになり、家庭内で保護者と子どもが過ごす時間が長時間に及ぶことになった。

さらに、緊急事態宣言の発令により、保育所・認定こども園における特別保育が実施されれば、ストレスを抱える子育て家庭が一気に急増することも予想できたため、その対策を急ぐ必要があった。

保護者のストレス解消については、子育てに関する悩みや不安を誰かに聞いてもらうことで和らぐといった効果があること、また、そのような保護者からの相談電話は、1日の中で子どもの世話が一旦落ち着く、子どもの就寝後になされる場合が多いといったことから、夜間も対応できる「子育て相談ダイヤル」を早急に設置する必要があった。

相談窓口の開設には人材と資器材が必要であり、迅速に対応するために地域に根差した子育て支援機能を持つべく活動している「児童家庭支援センター」の活用を検討した。

当センターについては、すべての市民に広く知られているという状況ではなかったため、本市から広報することにより、市民に対する認知度をあげ、さらに、コロナ禍以外の場合であっても、その活用が進むのではないかとの思惑もあった。4月10日に市内3か所の児童発達支援センターにおける「子育て相談ダイヤル」の開設について記者発表を行った。

4月10日から5月末までの間に寄せられた相談件数は、3センターで129件にのぼり、そのうち継続支援に繋がった事案は9件であった。相談内容の主な例は、「親子だけの生活が続く、子どもの成長が心配」「小学校低学年と幼稚園の兄弟、休校・休園中の自宅での過ごし方」「コロナの影響で、母子ともにイライラが続く」といった内容である。

相談窓口	相談件数
児童家庭支援センター「神戸真生塾」	75件
児童家庭支援センター「しらゆり」	25件
児童家庭支援センター「おるおるステーション」	29件

この「子育て相談ダイヤル」の開設にあたっては、既存の開設ダイヤルを利用することで、開設までの期間をスピーディに行うことができたが、相談ダイヤルとして、3つの電話番号を掲示したため、利用者がどの番号に連絡すべきか迷わせる要素となった可能性があった。子育て相談を日頃から受けている職員が対応することで、対応自体に対する苦情は全くなく、継続支援につなげることができる事案もあったことから、この「子育て相談ダイヤル」開設の意義はあったものと考えている。

引き続き、「子育て応援ダイヤル」を継続することで、地域に根差した子育て相談窓

口をめざす「児童家庭支援センター」の認知度をあげていきたい。

(13) 子育て世帯への臨時特別給付金

COVID-19の影響を受けている子育て世帯を支援するため、国の施策として、児童手当を受給する0歳から中学生のいる世帯に対して臨時特別の給付金を支給することになった。

まだ詳細の制度設計がなされていない4月半ばに、「手続不要6月支給。子ども1人当たり1万円」といった報道が先行したことから、いつでもスタートを切れるように、児童手当のシステム事業者と早くから打合せを行い、政令指定都市間でも情報交換を行ってきた。

国からはできるだけ6月中に支給することを目指すことを求められる中、公務員以外の方については、手続として、受給者からの申請は不要であるが、市から個別の受給者に対して制度の内容と辞退申し出の通知を行う必要があることになった。

このため、11万世帯を超える受給者の抽出条件の調整、名簿の作成といった既存システムでの対応の検証のほか、通知内容や印刷・発送等業務の委託などの検討を速やかに行った。

その結果、5月25日に給付金のコールセンターを立ち上げ、6月5日に通知を発送することができた。6月17日を辞退申し出の締め切りとし、6月29日に一斉に支給を行った。

政令指定都市では、6月10日のさいたま市、北九州市、福岡市の支給日が最も早く、神戸市はちょうど真ん中となっている。阪神間の市町では、6月半ばから開始されている。支給日程は、受給世帯の規模やシステムの状況により、調整されることになるが、新型コロナウイルス感染症の自粛要請で、システム事業者や委託先事業者にもマンパワーの限界がある中、最大限の調整を行うことができたのではないかと考えている。

通知発送の翌日は、コールセンターに100件を超える問い合わせがあり、関心の高さが伺えた。主な内容は支給の時期や手続の可否などであった。

広報については、早い時期からの情報提供が必要という考え方から、とり急ぎ概要段階の内容を5月15日にホームページに掲載した後、支給時期が定まった5月25日に詳細内容を記者資料提供し、ホームページに掲載するとともに、広報紙6月号でもお知らせをしており、今後、進めていく公務員への支給についても、段階的に詳細な広報を行っていく予定である。

(14) その他

(上下水道料金)

COVID-19の影響を受け、収入が大幅に減少した等の事情により、水道料金の支払いが困難な方に対しては、3月18日付の厚生労働省通知に基づき、より丁寧な対応をす

ることをただちに決定し、水道局各センター（以下「センター」）に対応を指示するとともに、督促業務の委託事業者に対しても相談を受けた場合はセンターへの相談を案内するように指示した。

一方、4月15日、堺市が水道料金のうち、基本料金を4か月、8割減額することを発表し、各地の自治体でこれに同調する動きが強まっていった。5月1日には、県下25市町に供給している兵庫県営水道が減免を実施する市町に対しては、最大で受水費の3か月分免除することを表明し、さらに県下自治体において減免を決定する団体が増加していった。

こうした動きを受け、神戸市においても、同様の減免措置を講じることの是非について内部での検討作業を行うこととなった。

神戸市の水道事業は、市内に大きな河川に乏しく水源の約4分の3を阪神水道企業団からの受水で確保したうえで、配水池やポンプ場、配水管といった多くの水道施設を維持管理することで、起伏に富んだ広大な市域に安定して水を供給している。なお、兵庫県営水道への依存度は、水源全体の3%程度と低い。今後も安定して水を供給していくには、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、大容量送水管等の水道施設の耐震化を進め、経年化が進む水道施設を計画的に更新していく必要がある。

節水型社会の進展や人口減少などにより水道料金収入が減少していくなか、阪神・淡路大震災直後の平成9年に料金改定を行って以来、約20年以上、水道料金を値上げすることなく収支均衡の事業運営に努めてきたが、COVID-19の影響により更なる料金収入の減が見込まれ、水道事業を取り巻く環境はより厳しさを増している。

他都市のように、例えば3か月間基本料金を免除した場合、上下水道あわせて約40億円もの影響があり、兵庫県営水道による免除約2億円を差し引いても、38億円の財源が必要となる。水道事業会計・下水道事業会計の負担で減免を実施すれば、今後の耐震化や経年施設の更新等の必要な投資への影響や、近い将来の料金引上げにつながりかねない。一方、一般会計でも限られた財源の中で、個人向け、事業者向けに様々なCOVID-19対策を検討・実施することとしており、38億円もの負担を行うと財政調整基金の残高（当初115億円⇒補正後50億円）がさらに減少し、今後の経済情勢の変化や災害などの備えの観点から、不適當であると判断した。

このような理由で、神戸市は水道料金の一律減免を見送るとの判断にいたったが、この検討の内容について、市民にわかりやすく解説するため、市の水道局HPに「新型コロナウイルス感染拡大による水道事業の経営への影響について」という資料を掲載することとした。

支払いが困難な方については、水道局各センターにおいて支払い猶予の相談に応じることとしており、市民への周知広報を図った。6月26日（金）時点での相談件数は、945件（うち支払猶予件数685件）となっており、個々の事情に応じて丁寧な相談に応ずるようにしている。

第7節 事業者向け支援策

(1) 資金調達支援（融資）、市長認定窓口

国内における COVID-19 の感染拡大に伴い、事業者への影響が次第に拡大、資金繰り支援が喫緊の課題となった。

2月14日、県市協調融資で経営円滑化貸付の強化を図るとともに、3月10日に既往債務の返還負担の軽減に資する借換等貸付の要件緩和を行ったほか、3月16日には国の危機関連保証発動に連動して、経営円滑化貸付をさらに拡充した。

国においては、日本政策金融公庫及び商工中金において「実質無利子・無担保」の特別貸付を3月から4月にかけて受付を開始した。さらに5月1日から公的融資制度を活用した民間金融機関における「実質無利子・無担保」の特別貸付が創設されたことから、これに連動した「新型コロナウイルス感染症対応資金」を県市協調融資として創設した。

一方、融資に必要な市長認定に係る受付は、当初、窓口が少なく混雑し、ピーク時に最終発行が23時を超える事態が発生した。

その混雑を解消するため、窓口の拡大を進めようとしたが、申請書類のチェックができる金融知識を有する窓口対応人材を急に確保することは非常に難しく、限られた人数での対応を余儀なくされたため、利用者から不満の声があがるほか、窓口担当者の負荷の増大が生じた。人員が確保されない期間においては経済観光局職員の応援が必要となり、各課の負担となった。また資金繰りに関する電話問合せが増大し、その対応のため、金融担当事務職員の業務に支障をきたした。

3月16日以降、体制等が整い次第、順次受付体制を強化した。その結果、窓口は2箇所から9箇所へ、人員は2名から19名に拡大した（窓口数は3/16に3箇所→4/13に4箇所→4/15に5箇所→4/22に7箇所→5/13に9箇所）。しかしその体制は、金融機関からの派遣、複数社からの人材派遣、会計年度任用職員など様々な職種となったため、管理する職員の負荷が増大した。

窓口を増設するにあたってのスペースの確保や電話回線・パソコン・コピー機等のインフラ整備も課題となった。

体制強化のほか、呼び出し機能付き受付端末の設置（5/18）や、特例として申請書類の大幅な簡素化（5/19）を行った結果、17時30分から18時には市長認定の発行を終えることができるようになり、利用者の負担を軽減できた。さらに6月9日からは郵送受付の導入も始めた。

【県市協調融資の制度変更（概要）】

1) 経営円滑化貸付の拡充

- 対象要件の緩和、貸付利率の引下げ、限度額の拡充、資金使途の拡充
- 2) 経営活性化資金の拡充（融資実行の迅速化への対応）
限度額の拡充、融資期間の延長
 - 3) 借換等貸付の拡充（既往債務の借換需要への対応）
貸付利率の引下げ、限度額の拡充
 - 4) 経営円滑化貸付のさらなる拡充（危機関連保証への対応）
 - 5) 新型コロナウイルス感染症対応資金の創設（国無利子貸付への対応）
保証認定に応じた特別利子補給、保証料率の減免

【市長認定の状況】

- ・セーフティネット保証4号受付開始（3/2～） 6/2時点 3,267件認定
- ・セーフティネット保証5号受付開始（3/6～） 6/2時点 535件認定
- ・危機関連保証受付開始（3/13～） 6/2時点 2,096件認定

（2）事業者調査（アンケート、ヒアリング等）

COVID-19の感染拡大による事業者への影響を把握するため、調査を行うこととなったが、ヒアリングは相手事業者に負担のかけない範囲で経済観光局内各部局を通じて業界団体・組合約50団体、企業・個人事業主約90事業者に対して、経営への影響や従業員確保の状況等について随時実施した（1月下旬・2月中旬・3月上旬）。

3月には民間調査会社を活用した市内中小企業2,000社への緊急アンケート調査を実施した。調査は、新型コロナウイルスによる影響の大きい業態を対象（中小企業2,000社）に実施し、856社から回答があり、影響の程度や不足している情報、行政に求めること等について、客観的に把握することができ、4月補正予算に反映することができた。

また外郭団体を通じて中小企業診断士協会と連携して電話でのヒアリングを実施した（3月）。支援を実施している事業者を対象（中小企業1,344社）にヒアリングを実施し、344社から回答があり、具体的に困っている事項について把握でき、4月補正予算に反映することができた。

3月と5月には、市長・副市長と経済3団体との意見交換会を実施した。多くの会員企業の状況を集約した情報や、具体的に困っている事項について意見交換が行われ、4月補正予算に反映することができた（例：経営相談体制の強化）。

その他、経済団体や業界団体、金融機関等が独自に行うアンケート等の情報を収集した。

また、市内事業者から「売上が減少しているなかでも固定費である家賃は必ず発生するので支援をしてほしい」という切実な声があった。

経済団体や業界団体等への直接のヒアリングに関しては、それぞれの団体や事業者

においても非常に多忙な状況であり、あまり高い頻度で実施することは相手側の負担が大きく、また経済観光局の関連団体だけでは、市内全体の事業者の情報収集は難しい。

アンケートに関しては、集計等に一定時間を要するため、緊急事態宣言に基づく休業要請等のタイミング等での状況変化に即応した情報収集が難しかった。

(3) 中小法人等の店舗家賃負担軽減補助金

市内において1例目の患者が3月3日に発生し、COVID-19による事業者の業績や資金繰り等への影響が懸念されたことから、3月10日、外郭団体・出資団体に対して、取引事業者の家賃の納付期限の延長や分割支払い等、柔軟に対応するよう要請を行った。

緊急事態宣言(4/7～5/21)に伴う休業要請や外出自粛等により市内経済が深刻な影響を受けている中で、市内事業者から「売上が減少しているなかでも固定費である家賃は必ず発生するので支援をしてほしい」という切実な声があった。

こうした声をふまえて、5割以上の家賃軽減を条件に家主側に軽減額の8割補助を行うことにより、家主と店舗双方に一定の負担を求めながらも家賃軽減に取り組みやすくする仕組みとして「店舗家賃負担軽減補助金」の制度設計を行い、4月23日、コロナ対策緊急補正予算案(第1弾)において発表した(10億円)。なお、助成対象については、資金繰りなどの観点からより必要性の高い中小企業等に限定することとした。

また外郭団体・出資団体に対して、取引事業者の家賃減免、納付期限の延長や分割支払い等、柔軟に対応するよう4月24日に要請した。

事業者の関心は極めて高く、補正予算の発表後、数日間は1日あたり100件程度の電話問い合わせがあり、うち8割程度は不動産オーナーであった。不動産オーナーからは「制度を前向きに検討したい。どうすればよいか」といった問い合わせ内容が9割であった一方、1割程度の方からは上限額が少ないという声も聞かれた。

5月1日には、ビルオーナーやテナント向けの市長メッセージ(動画)を発信した。また不動産業界団体(兵庫県宅地建物取引業協会、全日本不動産協会兵庫県本部)に市長メッセージと制度概要の周知を依頼した。

申請受付の開始に向けて、準備期間が短く、受託事業者手配やスペース確保等に職員が追われた。またその期間が短すぎたため、専門コールセンターでの初期対応の人員を受託事業者で手配することができず、経済観光局の職員を動員(2日で延べ16名)せざるを得なくなった。

申請書類は可能な限り少なくし、事業者の手続きの簡素化を工夫した。

5月19日に店舗家賃負担軽減補助金と中小企業チャレンジ支援補助金の専門コールセンターを設置し、郵送による申請受付を開始(5月29日からはオンライン申請を開始)。コールセンターへの問合せは5月末(9日間)までに1,764件、申請件数は839件と殺到しており、コールセンターへの問い合わせが集中して繋がりにくい時間帯が発生

したため、状況に応じて電話対応と審査業務の人数配分を調整するなど柔軟な対応を行うとともに、6月22日よりコールセンターを増員（全体人数23名から32名）し、審査体制も含めた体制強化を行った。さらに、7月以降はさらに体制を強化（全体人数60名）し、問い合わせ対応や迅速な審査を実施する予定である。

国会においても、「神戸市の家賃負担軽減補助制度を参考にして中小事業者の支援を行う必要がある」との質疑がなされ、その後、国の第2次補正予算で家賃支援給付金が創設されるきっかけとなった。

問い合わせや申請件数から、店舗やオーナーからのニーズが高く、制度策定の効果は非常に高いが、同時に多額の予算が必要となる。申請件数が想定より多く、また郵送の申請書類に不備も多く、審査に一定時間がかかっている。

【神戸市中小法人等の店舗家賃負担軽減補助金】

- ・中小企業等の店舗の家賃を1/2以上減額した不動産オーナーに対して、4・5月分の家賃の減額総額の8割を支援（1オーナーあたり補助上限200万円）
- ・申請受付期間 令和2年5月19日～6月30日
- ・受付時の密を避けるため「電子申請」（又は郵送）で手続きが可能。また可能な限り必要書類を少なくし手続きの簡素化を行っている。

（4）中小企業チャレンジ支援補助金

COVID-19の拡大による国の緊急事態宣言を受け、イベントの中止や外出自粛等により経営に甚大な打撃を受けている観光、飲食、小売等の対人サービス業や、販路や原材料調達などのサプライチェーンの毀損、生産調整等により影響を受けている製造業や建設業など様々な業種に深刻な影響が広がっていた。

中小企業においては、厳しい経営状態にある中、事業継続、販路開拓や商品開発等のため、新たな取り組みにチャレンジする事業者が出てきた。

その取り組みを応援するため、COVID-19拡大に伴い経済的影響を受ける市内中小企業等を対象に、感染症対策や事業の継続、売上げ向上などの「新たな取り組み」に挑戦するための経費について、補助率四分之三、上限100万円の支援を実施することとした。

制度設計から短期間で実施することとしたため、問い合わせ受付の早期開始に向けて、準備期間が短く、事業者手配やスペース確保等に苦勞することとなった。また専門コールセンターでの初期対応の人員を事業者で手配することができず、経済観光局の職員を動員（2日で延べ16名）せざるを得なくなった。

5月19日に店舗家賃負担軽減補助金と中小企業チャレンジ支援補助金の専門コールセンターを設置し、問い合わせ対応を開始したところ、5月末（9日間）までに750件の問い合わせがあった。問い合わせが集中し、繋がりにくい時間帯が発生したため、状況に応じて電話対応と審査業務の人数配分を調整するなど柔軟な対応を行うとともに、

6月22日よりコールセンターを増員（全体人数23名から32名）し、審査体制も含めた体制強化を行った。さらに、7月以降はさらに体制を強化（全体人数60名）し、問い合わせ対応や迅速な審査を実施する予定である。特に対象事業および対象経費について問い合わせが多いため、ホームページや要領をわかりやすく更新する必要があった。

問い合わせ等では、「利用しやすい制度でありがたい」「申請しやすい」と全体として評価をいただいているが、一部の方からは「コロナで大変な状況の中で新しいことにチャレンジするような体力がない。」との不満の声も聞かれた。

申請書類は可能な限り少なくし、事業者の手続きの簡素化を工夫し、6月8日からオンライン申請および郵送申請受付を開始している。特に、オンライン申請はスムーズに申請できると申請者から評価を頂いており、約8割がオンライン申請となっている。

問い合わせや申請件数から、中小企業等からのニーズが高く、制度の誘発効果は高いことが期待されるが、ニーズにあわせて予算を増額するなど多くの経費を投じていることから、事業実施の効果について検証を行う必要がある。

【神戸市内中小企業チャレンジ支援補助金の概要】

- ・事業継続、販路開拓、新商品・新サービス開発等の新たな取り組みに挑戦する中小企業及び個人事業主を支援する（補助上限100万円、補助率3/4）
- ・申請受付期間 令和2年6月8日～6月30日（当初6月19日までであったが延長）
- ・当初予算額は5億円（50万円×1,000社）を計上。申込件数の増加が見込まれることから、6月補正予算において10億円増額を計上し、総額15億円（50万円×3,000社）とし、受付期間を6月19日から6月30日まで延長した。
- ・受付時の密を避けるため「電子申請」（又は郵送）で手続きが可能。また可能な限り必要書類を少なくし手続きの簡素化を行っている。

（5）先払い利用券による飲食店等支援

COVID-19の感染拡大と緊急事態宣言の発令により、市内の飲食店や小売業、サービス業、宿泊施設などは来客と売り上げが大きく減少し、事業継続を危ぶむ声も聞かれた。

その中で、複数の民間事業者によって、先払いによる飲食店・宿泊施設等の応援システムが立ち上がったため、4月補正予算により飲食店等を中心とした中小商業者に対して民間事業者による先払いシステムを活用した事業継続支援策「まちの元気応援プロジェクト」を実施することとした。

利用者からは、「先払いで馴染みの店舗を応援したい」「プレミアムが付いてお得に利用できる」「行きたいと思う店舗を新たに発見した」との声をいただいた。

飲食店からは「収入が激減していたので、先払いがあれば助かる」「登録料などの費

用が発生しないのが良い」「折角なので良いサービスを提供したい」「新たな顧客獲得のチャンス」との評価をいただいているが、一部の方からは「先払いの仕組みがよく分からない」との不満の声も聞かれた。

システム事業者によって手数料の負担者が異なるなど制度のスキームが複雑であることや、飲食店等や利用者に対する先払いシステムの周知が課題である。

【まちの元気応援プロジェクト（先払い利用券による飲食店等支援）概要】

- ・先払い利用券が購入できる仕組みを持つ事業者（ハロトコ・さきめし・CHEER UP!!）と連携
- ・システムに登録する飲食店等が先払い額に20%のプレミアム（上限額2,000円）を付与し、市はプレミアム分の3/4を支援
- ・実施期間
（ハロトコ・さきめし）5月15日～3月31日
（CHEER UP!!）5月29日～3月31日
※予算額に達した時点で終了
- ・登録状況 延べ326店舗（6/25時点）

（6）飲食店支援—Uber Eats・出前館との連携—

COVID-19拡大防止による外出自粛等により、外食する人が大幅に減り、市内の飲食店やその就労者は経済的に大きな影響を受けていた。こうした状況を踏まえ、従前より連携の可能性を探っていたUber Eatsとの間で3月下旬から宅配支援の連携スキームの協議を開始した。こういう形での同社と自治体の連携は全国初のケースとなったため、短期間での協議や制度設計に苦労したが、4月10日には飲食店支援策「Uber Eats+KOBÉ」として、対象飲食店が負担する代金割引費用の助成などの内容を公表した。

その後、同様にデリバリーサービスを行う「出前館」からの協議の申し出を受け、4月24日には同社との連携により「KOBÉ出前ソフトサポート」事業の実施を発表した。

これら2社と連携により、飲食店の支援だけではなく、宅配に携わる雇用を生み出すとともに、外出を自粛している家庭への支援が可能となった。また、飲食店利用者等からサービス提供エリア外であるとの問い合わせがあった場合に、もう一方の事業者を案内する等、両社の事業をうまく利用してもらうことができている。なお、これらの事業に要する経費は、4月の第1次補正予算で予算措置を行った。

一方で課題としては、配達パートナーの交通ルールが守られていない、という指摘も少なくないことから、事業者を通じた指導を継続していく必要がある。

【Uber Eatsとの連携】

- ・注文者が受けられる割引について、対象飲食店が負担する費用（注文1件あたり100

～500円)を助成

- ・実施期間 5月11日～7月12日
※4月13日～5月10日はUber Eatsが助成実施
- ・登録店舗数 連携前の中小店舗 560店舗
連携後の中小店舗 624店舗(5/25時点)(64店舗 11%増)
- ・注文件数 連携前(3月14日～4月12日)と
連携後(4月13日～5月25日)を比較した
1日当たり注文件数の伸び率 32%増
- ・配達員の人数
令和2年3月末と5月末を比較した伸び率 48%増

【出前館との連携】

- ・出前館のサービス利用料10%のうち、2.5%を助成
※出前館も半分を助成
- ・500円分のポイントを還元またはクーポン配布の半分を助成
※出前館も助成を実施
- ・実施期間 5月1日～14日(クーポン利用期限7月31日)
- ・登録店舗数 連携前の神戸市内登録店舗 281店舗
連携後の神戸市内登録店舗 377店舗(5月25日時点)
(96店舗 34%増)
- ・注文件数
5月1日～5月14日 神戸市昨年対比 162% (キャンペーン期間)
5月1日～5月25日 // 152%
- ・配達員の人数
令和2年3月末と5月末を比較した伸び率 3割増

(7) 兵庫県からの休業要請への対応

4月7日に「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法」に基づく、緊急事態宣言が発令され、兵庫県が4月7日から5月6日まで緊急事態措置をすべき区域として公示された。

これを受けて4月13日に、兵庫県知事より4月15日から5月6日までの間、遊興施設等に対して休業要請がなされた。

飲食店等の事業者から「飲食店等の家賃に対する神戸市支援」を求める要望が出される等、緊急事態宣言により不安の声が広がった。

4月17日に、兵庫県が休業要請をしている事業者に対して、最大100万円の「休業

要請事業者経営継続支援金」を行う旨を表明した。市町村の負担を3分の1相当求める制度であったが、この事業の実施主体は、県との意見交換等の結果、県が窓口として行うこととなり、懸念された区役所等での事務負担は回避されることとなった。

4月23日、コロナ対策緊急補正予算案（第1弾）において、兵庫県の「休業要請事業者経営継続支援金」について県市協調で実施する補正予算（市負担 9億800万円）を発表した。

4月28日より兵庫県において「休業要請事業者経営継続支援金」の申請受付が開始された。市内事業者支援のため、申請書類を経済観光局の窓口置き、書類の配布や簡単な説明等の事業者対応を実施した。市内事業者が書類の受け取りに多数来所し、職員が対応に追われる（配布資料は500部用意）とともに、庁内での感染発生が懸念される状況となった。

一方、感染拡大防止対策として区役所等の身近な場所に書類を置くことができなかつたため、市内金融機関や市営地下鉄全駅に申請書類を配架した。休業要請事業者経営継続支援金のために設置した兵庫県のコールセンターに電話が繋がらず、市への問合せが相次ぎ職員が対応せざるを得ない状態となった。

その後、大型連休期間中の外出抑制のために宿泊施設等へ休業の協力依頼、さらには5月7日から最大5月31日までの休業要請の延長が兵庫県において実施された。

休業要請事業者経営継続支援金を含めて、国・県・市等による支援制度の概要を案内する相談窓口を兵庫区(5/29～)、長田区(6/15～)に設置した。兵庫区の相談窓口においては6月4日までに94名の相談に対応している。

(8) 事業者向け各種相談窓口の設置、広報

(事業者向け相談窓口の設置)

1月31日、兵庫県、神戸商工会議所との連携により、ワンストップでそれぞれの支援制度の案内、提案を行う「ひょうご・神戸経営相談センター」に新型コロナウイルスにかかる相談窓口を設置した。5月末時点で1,306件の相談があった。

経済団体との意見交換会において、「中小企業の中には、総務課のないところが多く、社長が忙しく、国や自治体の支援策について検討する余裕がないため、支援策の活用が遅れる」という意見があった。

こうした意見もふまえて、5月12日、感染症拡大を受け、厳しい経営状況にある市内中小企業の事業者が抱える経営上の相談に対して、社会保険労務士（兵庫県社会保険労務士会所属）が専門的な観点から回答する無料の電話相談を開設した。5月末時点で12件の相談があった。

さらに、5月29日には、国・県・市・金融機関等において様々な支援制度が創設、実施される中、「自分にどのような給付金・補助金が適用されるか」、「相談できる相

手がない、誰に相談したらいいか分からない」等、新型コロナウイルスに起因して、経営上困難にある市内中小企業経営者・個人事業主に対し、悩みに応じた窓口や制度を案内する対面式の気軽な相談窓口を兵庫区（5月29日）と長田区（6月15日）に開設した。6月4日時点で94件の相談があった。

6月9日には、国の持続化給付金の電子申請について、「普段、パソコン等を使用しないため端末操作が不安である」という市民からの声に対応するため、各区役所、北須磨支所、西神中央出張所に国の持続化給付金の電子申請の端末入力支援を行う窓口を、兵庫県行政書士会神戸支部・明石支部の協力のもと開設した。

相談窓口の開設に際しては、不安を抱える事業者へ迅速に対応するために、相談窓口設置の決定から開設までを短期間で行う必要があるが、新規で窓口を開設する場合、場所・人材・必要物資の確保を一から行う必要があり対応に大変苦慮した。特に対面相談においては、感染拡大防止策が必要であり、市場で不足している衛生資機材をいかに確保するか検討が必要である。また、市の制度に加え国・県の制度を含めた相談窓口の場合、市の応援職員や人材派遣等への研修、仕様書の作成等、市担当職員の事務負担が非常に大きかった。

（支援制度の広報）

国（雇用調整助成金の拡充、持続化給付金等）・県（休業要請事業者経営継続支援事業等）による経済・労働対策事業のほか、市においても4月補正予算成立後、相次いで経済対策を実施し、その結果、市内事業者が活用できる支援制度が多数あることとなり、事業者にとって分かりにくい状況となった。

その状況に対応するためコロナ特設サイト内「事業者の皆さまへ」のコーナーを4月21日に大幅に修正し、見やすさの向上を図った。

さらに、新型コロナウイルス関連支援策や窓口が多岐にわたり、自社にあてはまる支援策にたどり着けないといった中小企業からの声があることから、事前に中小企業が活用できるセルフチェックシートを作成し（4月24日）、国の補正予算などを反映して適宜更新することで、迅速に支援に結び付くようにした。

4月補正予算発表後からは、事業者・市民からの電話・メールによる問合せが殺到し、問い合わせ内容は、市の支援制度だけでなく、他行政機関による制度にも及んだ。

事業者としては、自分が活用できる給付金・支援金・補助金制度について実施機関横断的な情報を求めており、生活に身近な市役所がそれらの情報を概括的に提供してくれるという期待を持っているため、他行政機関による支援制度の状況をリアルタイムで全体把握し、事業者に対して分かりやすく広報する必要があった。そのため、悩みに応じた窓口や制度を案内する対面式の気軽な相談窓口を兵庫区（5月29日）と長田区（6月15日）に設置した。

また、業界団体に組織化されていない事業者（個人事業主に多い）に対する広報手段の検討や、新聞やインターネットからの最新情報を確認することが難しい事業者に対する分かりやすい案内や相談業務を実施する必要がある。

（９）卸売市場機能の維持、消費生活センターにおける市民啓発

（卸売市場機能の維持）

場内に感染者が発生した場合に備えた対応として、場内事業者と協議を行い、消毒資材の確保や消毒対応業者との調整など、対応協力要請等を行った（３～４月）。

場内感染予防策の実施としては、卸売会社や仲卸組合、買出人など外部からの入場者にマスクの着用や手洗いうがいの励行、発熱などの症状がある方の場内入場を禁止する看板や啓発ポスターの掲出、場内放送での注意喚起を行った。

しかしながら、マスク、アルコール消毒液、防護服など衛生資機材の入手が困難であり、事業者でも同様の状況であった。マスク入手困難な場内事業者に対しては対応可能な範囲で備蓄していたマスクの一部を供出したが、感染者が発生した場合に拡大が懸念される状況であった。

場内事業者への資金面での支援策として、売上高割使用料、施設使用料、電気等償還金の使用料等の納付期限延長について猶予申請の受付を開始するほか（５月７日～）、市有物件にかかる店舗への賃料減額の考え方にに基づき場内関連事業者（飲食業・物販業）の施設使用料２分の１減額についても申請受付を開始した（５月２５日～）。

また、本場では場内事業者の国給付金や融資等の申請手続きを支援するため、行政書士及び社会保険労務士による無料の個別相談会を場内で実施した（５月２１日・２２日・２６日）。

市場の勤務体制としては、緊急事態宣言期間中、最大７割の職員に在宅勤務を指示することになったが、今後の人員体制と業務遂行について見直しが必要である。

（消費生活センターにおける市民啓発）

COVID-19 拡大に伴う消費者トラブルを防止するため、１月３０日から Facebook にて最新情報の発信を開始し（１５７回発信５月末時点）、３月６日に消費生活センターホームページに関連情報をまとめた専用ページを開設した（週１から２回更新）。

また、可能な限り広く情報を届けるため、J:COMチャンネル「デイリーニュース」「コロナウイルス関連情報」、広報紙こうべ、神戸新聞等を活用し情報発信を行った。

ステイホームという状況下において、日頃インターネットを利用しない市民に対する効果的な情報発信の手段の確保が課題である。

【主な啓発内容】

- マスク入手を悪用する詐欺や、県内で発生した新型コロナウイルスに便乗した悪質商法、詐欺の情報を紹介し注意喚起を行うとともに、学校の臨時休校中に子どもがゲームや動画配信アプリで知らないうちに課金し高額請求された事例を紹介し注意喚起を行った。
- トイレtp>ーパーや一部食料品等が品薄になった際には、誤った情報により過度な買いだめや買い急ぎをせず、落ち着いた消費行動をとるよう協力を呼びかけた。
- 4月末の特別定額給付金（10万円）給付決定にともない、詐欺や悪質商法についての相談が全国で相次いだため、福祉局と連携し Facebook やホームページでの注意喚起に加え、コープこうべ店舗、地下鉄駅でのポスター掲示、地下鉄・市バスでの車内広告、市内ローソン、老人クラブ等へのチラシ配布を行った。

第 8 節 職員・組織・庁舎

(1) 職員体制

(新型コロナウイルス感染症対策最優先宣言と職員の応援体制について)

4月8日、緊急事態宣言の発令を受けて、市として「新型コロナウイルス感染症対策最優先宣言」を発し、市役所が持てる資源を COVID-19 の感染拡大防止、適切な医療・救急体制の確保、市民の生活や秩序の安定、公共インフラの安定的提供などに集中させる一方、その他不要不急の業務については、当面実施を見合わせることにした。

同日、それまでの「帰国者・接触者相談センター」を、「新型コロナウイルス専用健康相談窓口」に統合し、24時間の電話相談体制を強化した。この電話相談は市の保健師を中心に、外部からの派遣職員での対応を基本としたが、相談件数の増加が予想された4月8日から5月4日までの間については、全庁的なローテーションによる応援体制を構築し、最大1日16名、延べ248名の職員が従事することで体制を強化した。

4月9日には、「保健所支援班」「広報特命班」「データ解析チーム」を設置し、58名(別途、電話応援体制80名)の応援体制を構築した。

「保健所支援班」は、保健所及び各区に設置する保健センターの後方支援として、当初40名(保健所7名、各区保健センター33名)を配置し、その後、順次体制の拡充を行い、最大47名体制で応援にあたった。

「広報特命班」は、市民に対する迅速かつ正確な情報提供を行うため、市長室及び健康局に当初9名を配置し、その後の業務量に応じて、最大12名体制まで体制を拡充した。(緊急事態宣言解除後、一部縮小)

「データ解析チーム」は、最新の感染動向や人の動きなどを分析してサイトで公表し、拡大防止につなげていくため、企画調整局において9名体制で業務にあたった。(緊急事態宣言解除後、一部縮小)

4月中旬以降、新たな応援体制として、軽症者等の療養施設の運用、新規開拓等のための「宿泊療養班」を、PCR検査センターの設置及び民間検査実施の調整を行うための「検査班」をそれぞれ健康局に設置した他、これらの応援体制の受け入れ調整等を円滑に行うため、全体調整機能の強化もあわせて行った。

健康局以外の COVID-19 対策への応援として、医療物資の受け入れ・提供体制を確立するため、危機管理室に医療物資班を設置し、5名の配置を行い、特別定額給付金については、福祉局に特別定額給付金準備室を設置し、10名体制で支給準備を進めたほか、中小企業緊急支援についても必要な応援体制を確保した。

このほか、市立中央市民病院での院内感染発生等、COVID-19 対策のため、独立行政法

人神戸市民病院機構からの要請に基づき、中央市民病院事務局に5名、西神戸医療センター事務局に1名を派遣した。

上記応援体制については、緊急事態宣言が延長された5月7日時点で、最大151名の体制を確保したが、「最優先宣言」を発し、不要不急の業務の実施を当面見合わせ、COVID-19対策を最優先とするという明確な方針が全市的に共有できたため、応援体制構築の調整を円滑に行うことができた。

なお、緊急事態宣言解除後、一部宿泊療養施設の休止に伴う宿泊療養班の縮小、各区保健センターへの兼務解消など、順次応援体制を縮小しており、6月1日時点では、91名の体制となっている。

緊急事態宣言中は新たな応援の要請が立て続けにあったため、各局室区からの応援の人員確保を計画的に行うことが困難であった。各局室区での事業再開するフェーズに移行した際の応援体制の確保が困難であり、特に長期スパンでの応援の確保が課題である。

(担当者等定例異動の延期)

4月20日付発令を予定していた担当者等の定例異動について、異動の発令に伴い、一定規模の職員の勤務公署が変更となり、業務の引継ぎ等の機会を含めて、人と人との接触機会が増えることが想定されること、また、出勤抑制状況下での異動の発令が各職場において混乱を招く恐れがあることから、4月13日に異動の当面の間の延期を決定し、庁内向けに周知を行った。異動延期の対象は、保健師を除く、係長級1名、担当者(新規採用職員除く)949名、新規採用職員209名、再任用職員とした。

COVID-19対策のために早期に欠員等を解消し安定的な体制に移行する必要があることから、保健師の異動(30名)及び保健師の新規採用職員の配属(22名)については、予定通り発令を行った。

新規採用職員(保健師除く)については、異動の延期に伴い、在宅研修を継続することとなったが、配属後、円滑に業務に従事できるよう、予定通り16日に配属先の内示を行ったうえで、配属先の所属における業務内容が分かる資料やマニュアル等を新規採用職員に事前に配布することとし、職員研修所において、各所属から関連資料のとりまとめを行った。

緊急事態宣言が延長された5月7日には、再度当面の間、異動の延期を行うことを周知するとともに、今後、異動の発令に向けて、人事異動発令後の出勤調整の継続と勤務体制の検討を各局室区に依頼を行ったが、5月15日、新型コロナウイルス感染症対策本部員会議において、緊急事態宣言解除後の対応を見据えて、各職場における欠員状況等の解消を図り、安定的な体制を確立するため、異動の発令を行う旨周知を行った。

異動の発令にあたっては、出勤率抑制のため、5月18日に新規採用職員の配属、5月21日に新規採用職員以外の職員の異動の発令を行うこととした。なお、新規採用職員含む異動対象者については、発令日当日に出勤が重ならないようにするなど、各所属に

において、職場の実態に応じて、発令日以降の転入者や新規採用職員も含めた所属内の勤務体制（ローテーション等）の調整を各局室区に依頼した。

異動の延期により各所属における欠員状況が長期化することとなったが、不要不急な業務について、当面の間、見合わせることにしたため、大きな混乱は生じなかった。

COVID-19の影響により業務が増加している所属等で、欠員の状況への対応が課内・局内での応援体制を含めて困難な所属については、異動予定者をあらかじめ配属先に兼務発令するなど、個別対応を行った。

（在宅勤務・フレックスタイム制の運用拡大）

通勤混雑の回避及び接触機会の低減のため、在宅勤務・フレックスタイム制ともに会計年度任用職員や短時間勤務職員等を含めたすべての職員を対象とするとともに、在宅勤務については利用上限を「週4回まで」から「上限なし」に拡充した。また、フレックスタイム制では「新型コロナウイルスの感染拡大防止のための通勤混雑の回避」を取得要件に追加するとともに、土曜日及び日曜日に加えて、週休日の設定を可能とした。

在宅勤務については、実施可能な業務に限界がある（区役所等の窓口・労務職・会計年度任用職員）ほか、多くの職員が一度に在宅勤務を利用する際の環境整備ができていないなどの課題が明らかになった。

在宅勤務を行うため、職場のPCを自宅に持ち帰り、作業を行う必要が生じたが、PCに付随するLTE端末が500台と制限されており、システム上、それを早期に拡張することができなかった。在宅勤務に対応したシステム上の準備が不足していたことは明らかである。

また、在宅勤務やフレックスタイム制取得時において職場内でのコミュニケーション不足により業務が停滞したことや、在宅勤務時に個人携帯を利用した電話応対を行う必要がある職員のプライバシー及びつながらない権利の保護についても課題となった。

（職場での感染拡大防止と出勤調整等）

兵庫県下への緊急事態宣言発出と本市の対応方針第6弾を受け、主にCOVID-19対応にあたる所属や市民の安全・安心に関わる業務に従事する所属を除き、各所属における在宅勤務、フレックスタイム制、年次有給休暇等を取得する職員の割合が概ね7割程度となるよう出勤調整を依頼した。また、市内の保育所等が特別保育へ移行した際には、原則、市職員は家庭保育とすることを通知した。その結果、4月24日（金）には出勤調整を行う職員が約69%となるなど、期間を通じて概ね7割の職員が出勤調整を行った。

その後、緊急事態宣言解除を受け、努力目標の目安として、出勤調整を行う職員の割合を概ね3割と設定した。また出勤前の健康状態の確認を徹底し、発熱等、普段とは異なる症状がみられる職員は、所属長へ報告を行うよう周知した。なお、緊急事態宣言解

除後の、5月25日（月）時点で、約34%の職員が出勤調整を行っている。

庁内の打合せ等による直接的な接触を避けるため、全庁通知にてWeb会議の積極的な利用を促すとともに、外部事業者等との会議においても、配布iPadを利用したWeb会議対応を促している。なお、庁内のWeb会議システム(IC3)については、利用者の急増においても安定した稼働を維持すべく、接続環境の増強対応(同時接続数の追加等)を併せて実施した。

(職員の健康管理等)

職員の健康管理・メンタルヘルスについては、平常時においても通常業務を行いながら、突発的に重大事案が発生した場合は、適宜、産業医・産業保健スタッフを中心に緊急対応を行ってきた。

新型コロナウイルス対策についても、平常時と同様に心身不調者をはじめとする職員や所属からのこころと身体の相談を継続(緊急事態宣言発令以降は、極力電話による相談を勧奨)するとともに、安全衛生委員会出席時の感染症対策の研修や職員誌(あじさい通信)による予防啓発など、通常業務の中での対策を行ったほか、適宜、通知文や産業医メッセージにより職員全体に対して、手洗いやマスク着用などの感染症対策の基本やコロナ差別に対する注意喚起を行った。

職員のマスクの取扱いについては、当初、「個室や訪問等対面で一定時間以上、市民と対応する職員は感染防止の観点からマスクを着用すること」と通知していたが、4月22日に国が示す「濃厚接触者」の定義が変更されたことを受け、職員に対し「マスク着用を徹底すること」を周知した。なお、6月4日付で、熱中症リスクの高まりを勘案して、「新しい生活様式」における熱中症予防対応の観点から、人と十分な距離(2m以上)が保てる時には、適宜マスクをはずすなど、マスクをはずす時間を増やすよう、改めて職員に通知した。

緊急事態宣言の発令を受け、長時間勤務者の面談を4月中旬以降原則中止し、電話や「疲労度アンケート」による状況確認を行い、必要に応じて産業医面談を行った。

COVID-19対策で多忙な健康局に、産業医・産業保健スタッフが職場巡視・声かけを行い、長時間勤務者の産業医面談に来所できない健康局の職員に対しては、産業医が出張面談を行った。

宿泊療養施設開設に伴い、配属される職員に対して、相談窓口の再周知および感染予防研修を実施し、勤務者および元所属における正しい理解とメンタルケア、安心確保を図った。COVID-19対策の最前線で働く職員を中心に長時間勤務が増加している、通常業務とは異なる業務や出勤抑制・在宅勤務、外出自粛等によりストレス 負荷がかかるなど、職員全体に少なからずストレスの多い状況が続いていると考えられることから、5月下旬に、全職員及び支援・対策に関わる職員向けにメンタルケアのリーフレットを作成し、周知を行った。今後実施予定の定期健康診断やメンタルヘルスチェック等と合

わせて、新型コロナウイルスの影響も踏まえた職員の健康管理を行っていく予定である。

(職員の総合相談窓口)

緊急事態宣言を受け、市役所本庁舎の市民開放施設（1号館1階喫茶・市民ロビーおよび24階等）が閉鎖となったことに伴い、急遽4月10日より職員の総合相談窓口は新クレセントビルに移転した。

移転後は、原則、対面での面談を避け、固定電話をすぐに引くことはできなかつたため、臨時に危機管理室の防災携帯を借りて、携帯電話及び電子メールによる相談業務を行うこととした。その内容についてデスクネッツ掲示板（トップページ）やあじさい通信5月号で周知を図った。急遽の移転であったが休業日を活用した引っ越しにより、1日も休むことなく、窓口の運営を行うことができた。

(2) 市役所における緊急雇用の実施

3月中旬ごろから COVID-19 による経済状況の急激な悪化に伴い、就職内定の取り消しや、雇用を失うなどの事例が少しずつ報道されるようになった。

こうした状況を踏まえ、3月19日の市長会見において、企業等から内定を取り消された学生等100名を対象に、神戸市職員として緊急雇用することを全国に先駆けて公表した。任用形態は、1会計年度を超えない範囲で任用する会計年度任用職員として採用することとし、3月25日から募集を開始した。

応募対象は、市内在住又は市内大学等に通学する新卒者とし、任期は採用日から令和3年3月31日までとした。

さらに3月27日には、緊急雇用第2弾として、COVID-19の影響により離職を余儀なくされた「ひとり親家庭」の方を対象とした緊急雇用対策を発表し、3月31日から募集を開始した。応募対象は、市内在住者とし、任期は原則6か月、最長令和3年3月31日まで延長を可能とした。

両対策ともに、約100名程度を雇用の上限とし、現時点においても引き続き随時募集を行っている。

申込者数は、内定取り消しが8名、ひとり親家庭支援が32名。採用者は、内定取り消しが7名、ひとり親家庭支援が15名。（令和2年5月31日現在）

配属先については、緊急経済対策や特別定額給付金支給など COVID-19 対策等で業務量が増加している所属や、応募者の経験・スキルが発揮できる所属を中心に配属を行っている。

この緊急雇用の実施により、困窮者の雇用が確保されただけでなく、緊急経済対策や特別定額給付金支給など COVID-19 対策等で業務量が増加している所属へ採用者を配属することにより、既存職員の負担軽減につながったと評価できる。

なお、こうした内定取り消し者等に関する緊急雇用事業は、その後、全国の自治体に広がった。

(3) 市職員の感染発生への対応

(兵庫区役所における感染と区役所閉鎖)

3月9日(月曜)8時頃、兵庫区役所に勤務する職員(人材派遣)が新型コロナウイルスに感染したことが判明した。この事実は直ちに市長・副市長に報告され、当該職員が多くの人と接する可能性のある総合窓口で勤務していたことから、感染拡大を防止する観点から兵庫区役所を9時30分から一時閉鎖することが決定された。

9時30分に記者発表を行うとともに、兵庫区役所では、来庁者窓口を閉鎖する一方で、電話対応等の窓口以外の業務は継続することとした。

しかしながら、閉鎖を知らずに来庁した市民もあり、正面玄関の外で窓口閉鎖の説明し、他区でも可能な業務(証明発行)や郵送申請(限度額適用認定証等の交付申請など)に対応できる業務説明と案内を行った。なお、当日対応が必要な業務(生活保護費の窓口払など)については、担当者が正面玄関まで出向き終日対応した。

また、他区への応援業務の依頼(兵庫区から長田区に市民課の住民異動届の受付、本庁国保年金医療課から中央・長田区に国民健康保険の短期証発行などを依頼)を行った。

区では、濃厚接触が疑われる職員を調査、把握のうえ、該当者を別室待機とするとともに、同日13時頃より、保健所の職員による消毒作業を行った(2時間程度で終了)。なお、消毒範囲は、感染者が業務を行っていた総合案内、エレベーター、階段、各フロアの窓口カウンター、トイレで、アルコールを噴霧し、ペーパータオルで拭き取った。

同日17時頃、翌日(3月10日)から通常どおり開庁することを決定し(17時記者発表)、職場の濃厚接触者10名へ自宅待機を指示した。

なお、感染した職員の濃厚接触者10名及び感染した職員と接触した市民25名については、2週間の健康観察期間に適宜調査を行ったが、新たな感染者は出なかった。

3月10日から、通常通り、区役所業務を再開したが、感染者が発生した総合案内業務は、他区からの応援職員(人材派遣)の派遣により対応した。

3月3日に神戸市内最初の感染例が報告されたばかりであったが、区役所など来庁者と接する部門で感染者が出た場合の対応が事前に明確に決定されておらず、区役所閉鎖時にどう業務を継続するのか等の整理や市民への周知、並びに開庁時期の速やかな広報に課題があった。また、区役所閉鎖時の対応について、業務毎に詳細な手順を定めていなかったため、検討に時間を要した。発生確認から区役所閉鎖までは1時間あまりの短時間で実施できた点は評価できる一方、事前に市役所内での感染発生時のマニュアルを整備しておく必要があった。

また、区役所閉鎖時の緊急対応は、他区に来庁あれば対応代行したが、責任権限等の法的根拠があいまいとの意見もあった。

また具体的に、後期高齢者医療の業務において、区役所閉鎖時に、市システムの仕組みや設定上の問題から、他区では対応できない業務があった（現在、改善する方向で調整中）。

（環境局須磨事業所における感染クラスター発生）

4月17日（金）、環境局須磨事業所に勤務する職員2名が新型コロナウイルスに感染したことが発覚し、須磨事業所窓口を一時閉鎖した。

同事業所では、来庁者窓口を閉鎖する一方で、電話対応等の窓口以外の業務は継続した。なお犬猫の死体引き取りは、長田事業所で対応した。もともと、来庁者は少ないため、大きな影響はなかった。

濃厚接触が疑われる職員を調査するため、17日（金）には保健師による現場検証や聞き取りを行ったほか、保健所職員の簡単な指導により、4月17日（金）及び18日（土）に班長以上の職員にて消毒作業を行った。

感染者が業務を行っていた事業所全体及び収集車両・連絡車等について、適量に薄めた次亜塩素酸を噴霧しタオル等で拭き取りを行った。

4月17日（金）から20日（月）にかけて事業所内で合計7名の陽性者が判明（クラスター認定）。20日の収集作業終了後、須磨事業所を全面閉鎖。

同時に、須磨事業所職員、須磨事業所に関連する民間請負事業者・シルバー人材センター会員等を濃厚接触者として、自宅待機を指示及び依頼（最終的には、職員15名、民間請負事業者1名、シルバー人材センター会員1名、計17名の陽性が判明）した。翌4月21日（火）から、須磨区内のごみ収集を他事業所応援職員により実施した。

【応援体制】

（ア）日時 4月21日（火）～5月20日（水）

（イ）応援拠点 苅藻島クリーンセンター

（ウ）応援部隊 東灘、灘、中央、兵庫、北、長田、垂水、西事業所
パッカー11台 ミニダンプ6台（他、備車4台）

※5月6日以降、応援体制を順次縮小

5月5日（火）に須磨事業所職員等の健康観察期間が終了。非感染の職員が復帰し、再度、須磨事業所内の消毒作業を実施。翌6日（水）から同事業所職員によるごみ収集作業再開し、7日（木）から窓口を再開した。

市民サービスに大きな影響はなく対応できたと評価できるが、結果として神戸市内では3番目に大きな規模の感染クラスターが発生させてしまったことは、事業所内における感染防止対策が十分ではなかったといわざるをえない。

職員に感染者が出たとしても、それが事業所全体に拡大することがないよう感染防止

策を十分に講ずる必要がある。事業所内の待機スペースやシャワーなど感染リスクの高い3密の空間が多い職場においては、特に留意が必要である。

(対応マニュアルの策定)

4月18日環境局において本市職員のCOVID-19の陽性患者が発生したことを受けて、陽性患者が発生した際に市庁舎への市民等の立入禁止措置・消毒等を適切かつ迅速に行うこと、職員の罹患状況等の把握することを目的として、4月28日に「所属職員に新型コロナウイルス感染症の感染(疑い)が発生した場合の取扱い(対応マニュアル)」を策定した。

所属職員にCOVID-19の感染の疑いが発生した場合(PCR検査受検することになった場合等)は、感染者発生後の対応準備のための庁舎管理者に報告を行うとともに、行財政局人事課・市長室秘書課と情報共有を行うこととした。なお、職員のプライバシー等を鑑み、本人が自主的に職場に申し出た場合に限り、適用することとした。

マニュアルでは、陽性が確定した場合の対応として、感染者調査及び庁舎消毒等の対応の基本的な対応方針及び庁内の連絡フローを明確化した。また、感染拡大防止の観点から必要とされる情報の公表、庁舎や窓口等の閉鎖による行政サービスへの影響の説明の観点から、記者会見や資料提供等のプレス対応を行うことを想定し、各局室区において、市長室広報課との連携を図ることとしている。

(4) 区役所

(区役所における感染拡大防止策の実施)

区役所では、COVID-19に伴い、市民にとって必要な区役所窓口での相談機能の維持を図るため、感染拡大防止策、不要不急の外出・来庁自粛要請、生活困窮者等対応を以下のとおり実施した。

○ 区庁舎内における感染拡大防止策の実施

区役所では、消毒液の設置、飛沫拡散防止装置(アクリル板、フェイスシールド等)の設置等を行ったほか、各階E V前や入口及び窓口付近への消毒液の設置、窓やドアを開放するなど換気、手すりやドアノブなどの消毒を徹底した。また、窓口対応職員や案内職員のマスク・フェイスシールドの着用を行った。

なお、飛沫拡散防止装置(アクリル板・ビニールシート)の設置については、全市的な方針・仕様等が示されず各区别々の対応となる課題が発生した。このことにかんしては、6月4日付で、窓口における飛沫拡散防止装置のうち、応急対応として設置したビニールシートについて、火災防止・衛生面の確保等の観点から、耐久性を有したアクリルボード等への変更するよう、周知した。

○ 待合スペース等のソーシャルディスタンス確保等

来庁者間での感染を防止する観点から、ロビーにある待合ベンチ・椅子の間隔の確保、証明発行窓口等での立ち位置表示の設置を行ったほか、混雑時に待合スペースとして会議室を活用するとともに、スマートフォンで待ち時間を確認できるサイトを紹介し、庁舎外へ誘導した。

また、市民参画スペースである市民向け貸会議室や地域活動交流コーナー、おやかふらっとひろばの利用停止及び新規開設の延期を行った。

○ 市民対応方法の変更等

このほか、平日夜間特別窓口の休止や三宮証明サービスコーナーの休止・時間短縮、マイナンバーカード新規受付（写真撮影等）・マイナポイントサポートデスクの休止、おくやみコーナーの受付時間短縮等を行うとともに、来庁抑制を目的として、生活福祉資金の住民票添付の省略等の制度変更や各種手続きの郵送・電子申請への誘導を行った。

一方で、特に高齢者については、インターネットを使用していないケースが多く、電話で問い合わせを受けたうえで、区役所から書類を送付する形とならざるを得ないことが多かった。

（区民への不要不急の外出・来庁自粛要請（広報）等）

市民に不要不急の外出や区役所への来庁を控えていただくよう、広報紙による広報、HPやSNS（Facebook、Instagram）での発信、広報車による外出自粛要請の呼びかけ、感染予防及び外出自粛を呼びかける庁内放送、区庁舎への看板・ポスター・懸垂幕・横断幕掲示を行ったほか、各地域団体への啓発、ポスター掲示依頼を行い掲示板等での啓発ポスターの掲示を行った。また、主要6紙の新聞折込広告（約42万部。4月24日）や、神戸新聞紙面広告（約16万部。4月27日）等の外部メディアも活用し幅広く要請を行った。

しかしながら、区役所においては、特別定額給付金関連の手続きなど区役所に対応窓口を持たない新規事業や制度等に関する問合せや、区代表交換への電話が繋がりにくい状況が続いたことなどにより区役所へ来庁者が集中し、また来庁者が集中したこと等で、区役所職員の出勤率抑制が困難となった。

特に、行政が不急と考える手続きであっても市民は不急と思っていないなど、行政と市民との意識のずれ、また、各種申請・相談等で「わからないことがあれば、とりあえず区役所へ行って聞いてみる」などの行動が、来庁者抑制の面でマイナスに働いた。

（区役所窓口における具体的対応例）

○ 市民課関連

転出入の増加が予想される3月中旬を前に、市政記者への資料提供及びホームページ

等により、混雑緩和を呼びかけるとともに、ホームページでの混雑情報確認方法の案内、来庁以外の手段、特別窓口を案内、郵送による転出届を案内、来庁せずに証明書を取得する方法（コンビニ交付サービス、電子申請による請求、郵送請求）を案内した。

特別定額給付金のオンライン申請開始が5月1日に開始されたことに伴い、電子証明書の発行に一日最大874件、5月7日から7日間で3,693件であり、来庁者が急増した。郵送申請よりオンライン申請の受付の方が早かったためオンライン申請に殺到したが、電子証明が必要であることや通知カードでは申請できないことなどの広報が不十分であったこと、またシステムの問題により、マイナンバーカードの処理に時間がとられた。（新規交付、電子証明の暗証番号忘却等）

○ 国民健康保険・国民年金・介護保険等

国民健康保険については、毎年4月が退職による国保加入が非常に多く（他の月の2倍以上）、来庁者が増加する大きな要因となっていたため、4月17日から国保加入届（社会保険脱退）の郵送申請受付を開始した。

ホームページに申請書等を掲載し、サービスの周知を図ったことで、ホームページの閲覧や電話問い合わせも多かった。

国民年金については、例年であれば、一部免除該当者や免除非該当者には、納付の説得が必要となることから、窓口での申請を促していたが、今年は前年所得に基づく免除基準に該当しない場合でも、COVID-19の影響により、収入が減少した場合は「臨時特例免除」で全額免除が受けられる場合もあり、また現状では、申請時に納付説得することよりも窓口来庁者を抑制することを優先し、全員に郵送申請を促した。

介護保険についても、郵送対応可能な申請について、ホームページに申請書等を掲載し、郵送申請が可能である旨の周知を図った。生活困窮者減免については、年度当初に申請勧奨し、併せて、郵送でできる旨を記載することで、納入通知書発送時期の混雑の緩和を図った。

○ 生活支援業務

緊急事態宣言発出を受け、生活保護業務についての事務連絡発出を受け、4月8日付で各区生活支援課へ業務のあり方について①不要不急の訪問を控える、②やむを得ない訪問時は、短時間で感染リスクの低減に努める。③保護費給付については、口座支払いを徹底し、やむを得ず窓口払いとなる場合は、三密を避ける取組を図る、④就労支援は原則休止等の指針に基づいて実施した。

また、経済活動の停滞に伴う離職者・減収者が増大したことによるくらし支援係の相談業務増大に対し、生活支援課で保護の相談を主とする面接員、ケースワーカーも含め、区役所の部を超えての応援体制の構築を行った。

大型連休期間中（5/4～6）の休日用くらし相談窓口については、より切迫した相談状

況も想定し、相談内容に応じ各区生活支援課にて相談対応できる余裕を持った万全の体制を組んだが、相談対応は計 11 件であった。想定業務と必要な体制の確保の兼ね合いは課題である。

一方で、経済活動の停滞により、離職者・減収者が増大し、くらし支援係での相談業務が増大し、住居確保給付金等生活困窮者自立支援法での支援が主となった。くらし支援課で保護の相談を主とする面接員、ケースワーカーも含め、相談対応の体制をとったが、緊急事態宣言解除後、徐々にケースワーク業務が本来業務に戻りつつある状況での、応援体制に課題がある。さらに今後、経済活動停滞の長期化に伴い、新規申請が増えることが想定される。

また、緊急事態宣言解除後の定期訪問に際して、感染リスクを極力避けた場合、生活保護の適正実施上の定期訪問が達成できない可能性があることから、実務上、どの程度までの訪問を求めるのか、コロナ禍の第 2 フェーズにおいて、生活保護の適正実施をどう判断するか、今後整理していく必要がある。

○ その他

区役所内にある区社会福祉協議会が緊急小口資金の窓口となっており、多くの区民が来庁した。

(5) 市役所本庁舎

(庁舎における感染拡大防止策の実施)

○ 具体的染拡大防止策

執務室内の窓や扉の開放など換気について、庁内通知（「市役所本庁舎における新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴う対応について」）を行うとともに、機械換気の出力量強化を行った。仮移転中の部局が入居する民間ビルについても、趣旨を伝え協力をお願いした。

また、市役所 1 号館 19 階サテライトオフィスの座席を間引くとともに、感染防止の注意喚起掲示を行うなどの対応を行った。

6 月 4 日付で、窓口における飛沫拡散防止装置のうち、応急対応として設置したビニールシートについて、火災防止・衛生面の確保等の観点から、耐久性を有したアクリルボード等への変更するよう、周知を行った。

窓や扉の開放による換気強化に伴う空調負荷の増大により、光熱費コストの増大が懸念される。

○ 市民開放施設の閉鎖と再開

緊急事態宣言が発せられたため、市役所における市民開放施設の利用停止を決定し、4 月 8 日より 24 階展望ロビー、1 階市民ロビーを閉鎖し、それに伴って喫茶・レストラ

ンの営業自粛の協力要請を行った。

なお、緊急事態宣言が解除された5月25日より市民開放を再開したが、再開にあたって1階市民ロビーのベンチの間引き、24階展望ロビーの展望禁止エリアの設定（人と人の距離確保）、手指消毒液の設置、感染防止の注意喚起の掲示を行った。また24階来場の団体客に対しては、20人以下の人数制限（依頼）を行った。

開放再開後は、展望ロビー、エレベーター、トイレ等の人がよく触れる箇所の清掃消毒を実施している（4回/日）。

○ 対応マニュアルの策定等

環境局須磨事業所における職員の新型コロナウイルス感染確認を受け、対応マニュアルを作成したが、同じく本庁舎内での職員のコロナ感染者発生時における建物・事務室内消毒手順要領を作成した。同対応マニュアルは、各局室総務担当課へ配布、仮移転部局へも参考送付している。

マニュアルでは、消毒作業について、共用部は庁舎課、事務室内は当該部局が実施するものとし、消毒資材は庁舎課から支給することとしたが、消毒資材は、入手困難な状況が続いたことから、長期化することも想定して、備蓄量を十分確保しておく必要がある。

（庁舎施設等を利用した市民広報）

庁舎玄関に、区役所と統一したデザインの「来庁を控える」「混雑緩和の協力依頼」ポスターを掲示するとともに、庁舎のエレベーター内に、分散利用等の感染防止の注意喚起を掲示した。

このほか、公用車にマグネット式の「STAY HOME」プレートを設置し、市内走行時の広報に活用した。

（共用会議室等の執務スペースへの転用）

電話相談センターや健康局の6階執務スペース等が増員により過密状態となったため、21階共用会議室全体を健康局フロアに転用し、過密状態の解消、感染防止を行った。

また、記者会見においては、多くの記者やテレビカメラクルーによって16階の記者会見場が密な状態となっていたことから、14階大会議室の会議利用を停止し、もっぱら記者会見と対策本部会議専用のスペースに転用した。

今回はCOVID-19対策に従事する職員や組織体制の充実に合わせて、比較的スムーズに会議室の執務スペースへの転換ができたが、ICT環境や電話回線を含め、有事備えて柔軟に対応できるよう準備を行っておく必要がある。

第9節 物資備蓄体制

(1) 備蓄体制

(備蓄物資の提供)

1月下旬から2月上旬にかけて中国本土での感染拡大や死者増加が報道され、国内でもチャーター便の帰国や客船乗客の感染あるいは国内での散発的な感染が発生し、感染防止対策としてマスクほか个人防护具の不足が一気に表面化した。この時期より、神戸市医師会、神戸市2次救急病院協議会及び神戸市民間病院協会あるいは各加盟医療機関から个人防护具の供給要望が繰り返されるようになった。

COVID-19の感染拡大が進むに従い、マスク・消毒液等衛生資器材については、世界的な供給不足により市場にほとんど流通しない状況となった。特に、1月から3月にかけて、入手困難な状況が継続した。地域限定での局地的災害と異なり、全世界でほぼ同時に物資の供給自体が無くなる想定外の状況となった。

災害時の対応としては、製薬企業等との優先供給協定を持つのみであり、医療機関に向け、个人防护具や医療資器材を直接供給することを想定していない。また、地域が限定された局所的な災害とは異なり、全世界でほぼ同時に物資が必要とされたことから、供給自体が無くなることも想定外であった。

本市において健康局における備蓄は、新型インフルエンザ発生当時のサージカルマスクが倉庫（生活衛生課横）に2箱2,000枚、その他には環境保健研究所や各区保健センターに僅かのサージカルマスク、ガウンを保有するのみであった。本市全体では、新型インフルエンザ対策でノエビアスタジアムに備蓄していたサージカルマスク18万枚があったものの、使用期限切れであった。

感染症対策のための物資は流通備蓄に頼る発想が強く、実際の備蓄が乏しかったことは今回の大きな反省点である。

この18万枚のマスクは、使用可能であることを確認後、医療従事者など、保健福祉部門を中心に、また、教育・子育て部門、市民と接する区役所窓口部門に割り当てを行った。医療機関へは、感染症指定医療機関である中央市民病院や医療物資がひっ迫していた感染防止対策加算1算定病院に配布した。

防護服については、様々な機関へ供給依頼を行った。特に、水害時に本市が支援を行った南相馬市から、防護服2000着（3月15日到着）を緊急調達することができた。

手指消毒用アルコール等は、全国的に不足していたため厚生労働省から、都道府県または保健所設置市に対して一括供給（有償）が行われた。厚生労働省が委託した業者より、医療機関や高齢者施設等に対し、直接配送するというものであったが、品目の詳細や個数が指定できず、支払いスキームも煩雑であったため、危機管理室で対象施設を有

する局へ照会を行い、取りまとめて一括支払いを行うこととなった。(3月30日～31日に商品到着)。令和2年度以降アルコール斡旋については、兵庫県にて取りまとめを行うこととなった。

効率的な配分はもとより望むべくもないが、国から医療機関へ直接供給される物資については供給対象・時期・内容など全体把握はいまだにできていない。

4月の聴き取り調査では、価格が平時の10倍以上、あるいは供給時期が明示されないなど、需給バランスが極端に崩れていたため、計画的な発注は困難であった。

その後、徐々にではあるが衛生資材の市場からの調達が可能となったことから、民間企業等からの有償資材提供の申し出情報を危機管理室で整理のうえ、全庁に情報共有を行い、各局室区で必要資材の購入が可能な仕組みとした。

危機管理室で管理することで、全市的な施設等(学校園・福祉施設・窓口事務施設・公共施設等)のニーズに対しても対応することができたため、必要な物資の迅速な供給を行うことにつながった。

(医療物資班の設置)

当初、医療用物資の寄付受けは地域医療課、それ以外は危機管理室という棲み分けとし、3月初旬に天津事務所を通じてマスク寄贈の申し出を受けたことを皮切りに、次々と寄贈を受けることとなり、市民病院、感染防止対策加算1算定病院を中心に配布した。

国内生産が整わなかった4月中下旬までは海外からの寄付申出も多く、一旦、市長室国際課がその窓口となった後、医療用物資の配分決定及び配送については地域医療課で担当した。

4月23日には、危機管理室に資材調達及び市民等からの寄付受入窓口として課長級1名及び係長級1名が発令され、地域医療課では医療用物資の配分決定のみを担当することとなった。また、企画調整局つなぐラボには、企業等からの様々な支援申出を受け付け、医療機関等と調整するため課長級1名があたることとなった。

体制強化に伴い、迅速な調達が行えるようになった一方、寄付については、仲介をどの部局が受けたかで、主たる受け持ち部局が決まること、市民から寄贈された物資の整理等に時間を要したこと、どのような物資が望ましいか市民病院ほか医療機関の意向確認が必要であることなどから、寄付受付から医療機関の供給まで機動的に行っていくうえで、当初計画した通りの役割分担のみでは十分機能しない面もあった。

(医療機関への供給)

物資の確保が一定可能となった一方、格納場所の確保のための調整や提供先との必要数量の事前調整を行う必要が新たに生じることとなった。

一度に大量の物資を備蓄し、かつ出し入れが容易な保管場所の確保が求められ、条件的には十分ではないが組合棟会議室及び4号館本部員会議室に保管することとなった。

また、医療機関に対する供給について具体的に生じた課題として、市民病院との調整にあたっては、病院の在庫状況をリアルタイムで把握することが難しく、調達を終えた段階で、医療機関においてすでに充足されている場合があった。また、民間病院や診療所については、必要物資数の把握のための連絡調整に時間を要した。

不足資材の把握については、民間病院協会事務局を通じて、主要な個人防護具に関して必要数量及び在庫数量を聴き取るアンケートを4月下旬に実施し、配分及び購入の基礎資料としたが、国・県あるいは院内でも同様の調査・ヒアリングが継続的・五月雨式に行われたため、医療機関の回答部門の負担感も大きく、本市アンケートに不満を示す医療機関もあり、時期・内容等を十分に考慮する必要がある。

刻一刻と状況が変化する中で、断片的に供給要望という形で情報が入ることが続いた。また、大幅な患者発生までは各医療機関の受入体制も確立されず、役割分担が明確でないこともあり分配ルールを素早く確立できず、特に初期段階では備蓄での対応が適切と考える。

(今後の災害に備えた物資の確保)

5月中旬以降、不足していた医療物資についても調達を通じて必要数の確保ができ、現時点において、今後の感染拡大期に備えた必要備蓄を一定確保することができた。

また、複合災害への対応を図るために、大雨・台風等への備えに加え、感染症への対応を図るための体温計・消毒液等を始めとする備蓄の確保を図った。比較的、早期に調達の準備に着手したため、出水期までに必要数の確保を行うことができた。今後、市民に対しても、備蓄品の準備の呼びかけを行う必要がある。災害時の避難所運営においても、3密を避けた避難スペースの確保をはじめ感染予防の徹底等を図っていくことが求められる。

今回の検証期間内においては、医療機関、高齢者福祉施設、教育・子育て施設、市民と接する機会の多い行政機関への物資供給を行った。今後は、各機関による備蓄体制強化を呼びかけるとともに、国・県における医療資機材及び感染拡大防止資機材の供給体制の確保に向けた動向も見ながら、全体を補完する備蓄体制について、検討・構築していく必要がある。

(2) 医療物資の寄付等

(医療物資の寄付等)

医療用物資の寄付受付については、3月初旬に天津事務所を通じてマスク寄贈の申し出を受けたことを皮切りに、次々と寄贈を受けることになった。

また、COVID-19の治療に当たる神戸市内の病院などにおいて、医療物資、特に「防護服」「ゴーグル」「シールド付きマスク」「アイソレーションガウン」「手指消毒剤」の備

蓄が非常に乏しくなっている状況を踏まえ、4月17日（金）より事業者及び市民の皆さまに、有償・無償に関わらず、本市を通じて、医療機関へのご提供をホームページ上で呼び掛けを行った。（5月22日で手指消毒液を除き一次受付終了）

（有償物資の情報提供）

有償の物資提供については、300件近い情報が寄せられた。提供頂いた情報を活用し、不足している医療物資等の調達にあたることで、寄付物資と合わせ、必要な物資の確保につなげることができた。その一方で、実際に発注する企業は10社程度で、大半の情報は利用されず、提供情報の一覧整理や問合せ対応に時間を要する面もあった。

（無償物資の寄付受付）

5月22日の一次受付終了時点で、国内外の自治体、事業者、地域団体等の196団体と、個人として212名の皆様から、マスクを始めとする様々な医療物資を無償提供いただいた。

寄付物資については、短期間の間に非常に多くのご提供をいただいたところである。提供を申し出る物資について、ホームページ公開直後に、事前にどのような仕様が望まれるか、問合せを受けたことから、できる限り仕様を明確にするため、よくある質問回答を追記するなどの対応を行った。また、当初1週間に提供が集中したため、危機管理室内でも、随時応援体制を組むなどの対応を図った。

寄付受けにあたっては、感染症対策の観点から、原則郵送のみの受け付けとし、対面での受付は極力避ける対応を図ることで、受領時の迅速な物資受付と医療機関等への配送につなげることができた。一方で、海外からの寄付、あるいは国内有志者からの寄付に関しては、本市あるいは医療機関が通関業務、送料等を負担することや写真等の返信が条件とされ、対応に苦慮した例もあった。また、受領時の感謝状贈呈、寄贈式、資料提供、ホームページ上でのご紹介などの事務対応についても、課題が散見された。

結果的に、多くの市民、企業等から数多くの物資を提供いただいたことに感謝したい。

寄付物資	団体：250件 ・危機管理156件 ・他局94件
	個人：227人
サージカルマスク（枚）	1,372,363
N95マスク（枚）	120,123
フェイスシールド（枚）	29,976
ゴーグル（個）	2,376
アイソレーションガウン（枚）	25,703
防護服（枚）	26,214
手指消毒剤（L）	4,176

（企業からの提案による物資提供）

医療用ガウンについて、神戸市内に本社を置く株式会社ワールドが、自社の国内工場において医療用ガウン（アイソレーションガウン）、マスクを生産開始し、国等へ納入するのにあわせ医療用ガウン 20,000 枚を供給いただく申し出を受けた。

また、消毒用アルコールとして、手指消毒用エタノールが不足している状況において、厚生労働省からの事務連絡において、医療機関での手指消毒用エタノール以外の高濃度エタノール製品が手指消毒用エタノールの代替品として使用可能となった。このことから、アルコール分 77% の 5 リットル／ポリ容器を 79 本寄贈いただき、その後製造にあわせ市内医療機関に有償供給を行うなど、新たに、企業からの提案による医療物資の供給が行われることとなった。

第 10 節 市有施設等

(1) 社会教育施設（図書館、博物館・美術館）

(図書館)

市立図書館については、学校園の臨時休業にあわせて、3月3日から15日まで、臨時休館を行うこととなった。

この臨時休館中は、予約図書の出貸と電話やメールによる対面によらないレファレンスサービスのみを継続、休校中の子供たちのため電子図書館に新たに300の児童書コンテンツを追加した。また、市立の児童館と学童保育コーナー全119か所に、合計約1,600冊の絵本を譲渡した。

3月11日の対応方針-第2弾-において、学校園の臨時休業は継続するものの、3月17日から一部サービスを制限して開館することとした。

具体的には、館内滞在時間を30分に制限するとともに、年代区分による推奨利用時間の設定、閲覧室や自習室の閉鎖、机・座席の利用禁止などにより3密の状況を回避する形で通常業務を行った。来館者には、館内のポスター掲示や放送により感染防止の協力依頼を徹底し、大きな混乱なく業務を遂行できた。利用者からは、休校中の子どもにとって図書館の再開は非常にありがたかったことや、サービスは制限されていたが感染症対策がとられていたことで安心できたことなどの声が寄せられた。

緊急事態宣言の発令に伴い、4月9日から再度、図書館についても閉館することとなった。その後、5月28日まで続いた閉館期間中は、ローテーション業務により職員間の感染防止を徹底しながら、対面によらないレファレンスを継続するとともに、蔵書点検や館内のレイアウト変更等を行った。その間、4月8日までに受け付けた予約図書が40,000冊以上滞留し、再開方針を決定したものの、通常貸出までに時間を要することとなった。一方で、電子書籍の利用期間の延長等による利用促進に努めた結果、電子図書の利用件数が増えるなど、来館を伴わない図書館サービスを提供できた。

利用者からは、外出自粛を余儀なくされているこんな時こそ図書館を利用したかった、せめて図書の受取窓口だけでも設けてほしかったことや、専門書や住宅地図など学業や仕事に必要なものが閲覧できなくて困った、といった声もあった。

一方で、兵庫県の休業要請解除後直ちに、5月16日から全館で臨時窓口において予約図書の貸出を開始し、5月29日には座席の廃止やサービスを制限するなど感染防止を徹底したうえで、全館で通常貸出業務を再開することができた。

市民からはサービス再開を歓迎する声を多くいただき、特に29日の通常貸出業務の再開時には各館で多数の来館があり、一般図書・児童図書ともに貸出冊数が通常より大きく伸長した。

6月16日からはサービス制限を緩和し、一定の距離を確保しながら対面サービスや

机・座席等の利用を再開するとともに、館内閲覧用資料（当日新聞や最新号雑誌）等の制限も解除した。

全体として、感染防止を図りながら可能な範囲で図書館サービスを提供できたと考えているが、予約図書や電子図書館の運用など、閉館中であっても提供可能なサービスのあり方などについて、今後検討が必要である。

（博物館・美術館）

市立博物館、小磯記念美術館、ゆかりの美術館については、学校休業とあわせ、3月3日から15日まで閉館することとなった。

その後、3月17日から4月8日までの開館期間は、博物館では特別展等の開催時期ではなかったため、1階の神戸の歴史展示室や2階のコレクション展示室を公開した。一方でできるだけ密状態を回避するため、カフェやショップ、情報コーナー体験学習館を閉鎖した。緊急事態宣言の解除後、3月17日から4月8日まで開館期間の感染対策に加え、検温チェック等の新たな対応を講じた上で、他の施設に先駆け5月19日から再開できた。

コートールド美術館展については、その開催を期待する多くの市民の皆様からの声が寄せられていたため、市や民間企業で組織する実行委員会において、会期の延長も含め開催に向けての調整を行った。一方、作品の返却期限を踏まえると、会期の短縮による来館者の集中が予想され、安全面の確保が困難と判断せざるをえず、残念ながら5月21日に中止を決定、公表した。

コートールド美術館展やボストン美術館展といった集客力のある特別展が中止となったが、入館料などが大きな減収となっている。

小磯記念美術館・ゆかりの美術館は、開催延期となっていた企画展を再開した。開催準備が進んでいたため、博物館と同様に、検温チェック等の新たな対応も加え、他の施設に先駆け5月19日から再開することができた。

ミュージアムカード（年間パスポート）については、休館期間を踏まえ有効期間を3か月延長した。博物館については特別展中止の影響が大きいため購入料金の払い戻しを行うなど、利用者に配慮した対応も行った。

屋内施設における感染リスクや外出自粛など、広報の内容についてどのように配慮すべきか悩ましい要素もあった。

（2）文化ホール、国際会議場、国際展示場

2月上旬、ダイヤモンドプリンセス号の乗船客等の大規模感染が明らかになる中、国内ではCOVID-19感染拡大への懸念から、これらの施設を利用するコンサート、イベント、催事を中止する動きが強まっていった。

特に学会等海外からの参加者も多い催事は開催可否の判断を早い段階で行う必要があり、市の対応方針が出される以前の2月上旬にはキャンセルの判断を行わなければならない事案もあった。

主催者の事情によるキャンセルの場合、キャンセル料も主催者側に負担を求めることが原則であるため、このキャンセル料減免に関する要望が多数寄せられた。

3月3日から市有施設で貸館事業を行う屋内施設の多くが臨時休館することとなった一方、文化ホール、国際会議場、国際展示場についてはこの時点では使用予約が入っていたことを踏まえ、4月8日まで開館することとした。しかしながら、この期間においても、感染拡大などの影響でそれぞれの主催者による開催自粛の判断が相次いだ。

4月9日から5月末までの催事が全て主催者の判断によりキャンセルされたことを踏まえ、5月末まで他の市有施設と同様に閉館することを決定した。感染拡大防止の観点から開催の自粛をいただけたが、主催者に対し苦しい判断をお願いすることとなった。

キャンセル料については、3月4日に、行財政局より「3月3日から3月15日の期間を対象としたキャンセル料の減免に対する方針」が通知されたが、その前後の期間の催事的主催者からの問合せが相次いだ。後日、3月16日以降の期間の催事への減免措置の延長方針が提示されたが、主催者からはかなり先に開催する催事についての問合せが多く寄せられた。

3月30日に決定された神戸市の対応方針「第4弾」において、「5月31日までの利用について、新型コロナウイルス感染症の影響により予約をキャンセルする場合、当該キャンセル料を全額免除する」との方針が示されたことにより、明確な対応が可能となった。

6月1日以降は、国及び県の指針に沿って、100人以下（6月19日以降は1000人以下に緩和）、かつ収容人員の半分以下の利用に限って利用を再開した。

キャンセルの受付については6月末までと設定したことから、学会等キャンセルの判断に一定の手続きを要する主催者からは、もう少し時間をもらえないか等の相談が寄せられた。

今後、施設の閉鎖を行う場合におけるキャンセル料等の取り扱いについて、できるだけ早期に市の方針を決定し、施設管理者を通じて利用者に丁寧に伝えることが必要である。

休館中の指定管理施設の収入減少等への対応については、6月5日に行財政局から市としての支援方針を示した。今後、自主事業における収支悪化への対応などについても注視する必要がある。

(3) 文化センター等文化施設

屋内体育施設を含め、全市方針にあわせて休館期間が延長される度に、利用者対応に

ついで指定管理者と調整を行い、また指定管理者においても施設の休館・開館にかかる準備を行うこととなったが、閉館継続か否かの判断が期限直前であることが多かったため、予約者からの利用可否の問い合わせが多発し、現場や利用者への混乱を招いた。

感染拡大を事前に予期することは難しいが、できる限り、決定から休館実施まで周知期間を十分にとることが望ましい。

5月14日に兵庫県を含む特定警戒都道府県を除く39府県で緊急事態宣言が解除され、屋外運動施設や文化センター等の貸会議室の利用再開が決定し、各施設では新型コロナウイルス感染予防の観点と指定管理者の体制構築の観点から、施設内のどの部屋、設備の使用を再開するか指定管理者と調整を行うとともに、国や他の自治体、関係団体等が公表したガイドライン等を踏まえ、文化センター等の貸会議室に関する全市共通の利用指針を策定し、感染防止措置を講じたうえで利用方法を制限し順次再開した。

その後、休業要請の段階的緩和を踏まえホールの利用指針を策定した。この利用指針では施設管理者の遵守事項に加え、利用者への周知事項も記載し、使用者の安全確保にも努めている。この利用指針の策定により、各施設の再開に向けた準備や再開後の施設管理、再開後の利用者への対応が円滑に進められたと考えており、今後、事態の変更に合わせて適宜改訂していく。

生涯学習支援センターでは、利用者に占める高齢者の割合が高いため、感染した場合の重症化リスクを考慮し、同時期での再開は見送るなど、個別の対応を行った。

(4) 屋内体育施設

5月21日に兵庫県に対する緊急事態宣言が解除され、兵庫県の休業要請も緩和される中で、屋内体育施設については、6月1日から順次再開することとなった。施設再開に向けて、文化センター等の貸会議室に続き、国や他の自治体、関係団体等が公表したガイドライン等を踏まえ、屋内体育施設の利用指針を策定した。

この利用指針では施設管理者の遵守事項に加え、利用者への周知事項も記載し、利用者の安全確保にも努めている。この利用指針の策定により、各施設の再開に向けた準備や再開後の施設管理、再開後の利用者への対応が円滑に進められたと考えており、今後、事態の変更に合わせて適宜改訂していく。

体育施設等の貸館再開にあたっては、収容数の利用制限があるため、抽選で複数団体の予約が入っている日については、利用制限の下でどの団体が利用するのかかわからず、利用団体の選定に苦慮した。

体育施設においては、中央体育館等一部開いている施設があったため、閉館している施設との違いの説明を市民から求められたケースがあった。

感染防止のため必要な措置を講じた上での開館としているが、同種の民間施設が市有施設より先に営業を再開した際に、利用者から早期に施設を再開するよう要望が寄せら

れた。

窓口でのキャンセル料の返還対応については、感染症拡大防止の観点から施設開館後に実施することとしたが、施設利用者から一定の理解が得られており、大きな混乱なく実施できている。

（５）地域福祉センター

他の施設同様に長期間にわたり休館が続くこととなったが、ひとり親や休みが取れない保護者の児童の受け皿として、以前から学童保育コーナー及び子どもの居場所づくり事業（子ども食堂等）の開催場所に利用している地域福祉センターにおいては、必要に応じて閉館期間中も利用できるよう個別に対応した。

地域福祉センターは地域活動の中核であり、閉館中は地域活動の拠点が失われるなどの影響があったものと考えられる。5月19日、再開する一方で以下のとおり段階的に利用内容を拡大するなど、施設の特徴を踏まえた慎重な対応をおこなった。

5月19日～ 少人数の会議での貸室利用

6月19日～ 会議、着席で行う講座・学習会、飲食を伴わない地域福祉・交流活動、趣味の活動や講座（カラオケ、コーラス、卓球、囲碁将棋等）

※地域福祉センターについては、地域団体が管理運営しているため、一律の再開・利用拡大にはなっていない。

（６）公園施設

（都市公園）

2月中旬頃から、運動施設等の予約者から感染防止のため利用をキャンセルしたいとの問い合わせが増え始めたが、3月4日まではキャンセル料の扱いが未確定であったため、対応に苦慮した。予約者からは、感染拡大を防止する目的で施設利用を自粛するのにキャンセル料を徴収するのはおかしいのではないか、キャンセル料を徴収されるのなら感染リスクがあっても利用せざるを得ないといった意見を頂いた。

閉鎖の際は予約者に閉鎖の連絡を行う必要があったが、対象となる予約者数が多く、連絡がつかない方もいて処理に追われた。また、市民の自粛の程度の認識に差があり、閉鎖に対する反対意見もあった。例えばテニスコートの閉鎖に関して、家族でのテニスなら感染リスクがないと思うので利用させて欲しいといった意見があった。現在は、市民の意識も変化していると思われるが、幅広くわかりやすい広報啓発が重要である。

また、指定管理施設である有料公園や公園施設では、市の方針に基づく施設閉鎖により指定管理者の自主事業の収入も大幅に減少し、指定管理者からは収支悪化を訴える声があった。施設閉鎖にあたっては指定管理者等の経営への影響も考慮する必要がある。

各施設の再開に際しては、施設の規模や人員体制等から施設毎に再開準備作業が異なり、施設管理者との調整にも時間を要したほか、再開日に差異が生じた。今後は、できるだけ差異の解消に努めるとともに、利用者への迷惑が最低限となるよう広報に努めたい。

施設の閉鎖、再開にあたっては、兵庫県をはじめ、大阪府、大阪市等の近隣の大都市と情報交換を行い、対応に著しい差が出ないように調整を図ることができた。今後の閉鎖・再開時にも継続していきたい。

また、運営事業者との関係が多様なため、全体として調整に苦慮した。

(公園における利用者への対応)

兵庫県が3月20日から4月5日の期間中、一般花見客の来園・食事は妨げないが、飲酒の禁止を要請することとした。また、滞留防止のため当該期間の露店等の出店を不可とした。本市でも飲酒を伴う花見の宴会による感染拡大を防止するため、3月23日の本市対応方針により、都市公園において花見期間中は一般花見客の来園・食事は妨げないが、飲酒の禁止を要請することとした。また、滞留防止のため当該期間の露店等の出店を不可とした。これに伴い、生田川公園や宇治川公園などに例年設置している花見期間中の仮設トイレやごみ箱の設置を取りやめた。また、しあわせの村や生田川公園などで例年実施している桜の夜間照明も中止した。さらに、これら花見利用の多い公園を中心に、長時間の滞留と飲酒の禁止要請の看板を園内に設置した。

4月7日の国の対処方針では自粛の対象とならない外出の具体例の一つとして屋外での運動や散歩が示され、4月13日に人との距離を保つよう呼びかけを市民に行ったが、この頃から公園利用者の増加傾向が見られるようになり、市民の方から公園で若者がスポーツをしている、子どもが密集して遊んでいるといった電話が寄せられるようになったため、利用者の増加が見られる公園に人との距離をとって利用するなどの利用ルールを記した看板を掲示した。その際、利用者に対して公園での飲食禁止を要請したケースでは、表現が過度ではないかとの指摘があり、家族以外での飲食をしないことの要請へと表現を改めた。

公園の混雑傾向は全国的に見られるようになり、4月22日の国の専門家会議の状況分析でも「公園やスーパーなどにおいて週末に多くの人が集まっている場での感染対策の必要性が課題」と記された。

そこで、4月23日からは建設事務所及び公園部で密集、密接が形成される可能性がある公園約90ヶ所のパトロールを開始し、公園利用ルール順守の呼びかけや、密な利用となっている利用者への個別指導を始めたほか(5月27日まで実施)、放送施設のある公園では放送による利用ルール順守を呼びかけた。

また、4月24日からは、新たな公園利用ルール看板として、望ましい利用方法と望ましくない利用方法の写真を使った分かりやすい公園利用ルール啓発看板を新たに作成

し、密な状況が生じやすい公園に順次掲示するとともに、市ホームページにも掲載した。

さらに、バスケットゴール付近など密集、密接な状況が生じている場所は、部分的に閉鎖するなどの措置を講じた。

5月に入ると、一部の公園では引き続き混雑が見られたが、このような地道な取組の積み重ねが奏功し、全体としては落ち着きを取り戻した。市民の意識は常に変化するので、今後の感染拡大時における啓発については、検討が必要である。ただ、市民に対する対応は、あくまでも要請であり、違反する利用者を通報する市民もいる一方で、禁止要請することで利用者とのトラブルも引き続き懸念される。

(王子動物園)

2月28日の市の対応方針を踏まえ、3月3日以降は屋内施設を閉鎖した。来園者数は例年の3割ほどであったが、日曜日・祝日は非常に多くの来園者があり、園内の複数の場所で密集が発生した。この時期は、発熱の確認、間隔を空ける等来園者への対応が十分ではなかった。

緊急事態宣言の発令後、4月9日からは閉鎖することとなり、飼育員の感染や濃厚接触者を極力減らすため、飼育員の詰所となるスペースの確保や、作業工程の見直し、共用スペースの消毒などを行った。

休園中はSNS等を通じて動物の様子を積極的に発信し好評であった。

閉鎖期間中には、ジャイアントパンダの「タンタン」が中国に返還することが決定し、開園にあたっては園内で密な状態が発生することが想定された。そこで、まずは入園対象者を神戸市内在住の方及び兵庫県内在住の動物サポーターに限り、また入園者数を1日2,000人に限定する予約抽選制を導入したほか、園内入口での検温や園内での密集回避のため導線を明確にするなど、感染防止措置を講じたうえで、6月1日より開園した。

6月1日以降は、抽選による入園制限を行ったため、動物園に来園できない方から早く動物園に行きたい（中国に帰る前にタンタンを見たい）等の意見が非常に多かった。

試行錯誤も多かったが、多くの来園者が訪れる中、動物の飼育という他の施設には無い課題にも対応でき、次の感染拡大期に向けて大きな成果を得たと考えている。

(7) 屋外活動を通じた子どもの居場所の確保

(神戸ならではの資源を活用した子どもたちの居場所づくり)

3月3日からの学校園の臨時休業等に伴い、子どもたちが屋外で体を動かす機会が減少し、体力低下やストレスが懸念された。神戸の豊かな自然を生かして、子どもたちの野外の居場所づくりを進める観点から、3月1日以降、森林植物園、須磨離宮公園、神戸総合運動公園、再度公園、しあわせの村において、感染拡大に配慮したうえで、園内クイズラリーや園内ビンゴゲーム、自然観察会などの子ども向けプログラムを実施した。

(春休み期間にあわせ4月7日に終了)。

平磯海づり公園においても、緊急事態宣言発令前は、感染予防対策を講じながら通常営業を行い、子どもの居場所づくり対策の一環として、本来3月20日から開催予定とされていた春休み親子釣り大会の開催時期を早めて同月10日から開催した。

外出自粛という状況ではあったが、学校園が休業となる中で、各園の特徴を生かしながら、屋外で子どもたちに元気をもたらすことができたと考えている。

(子どもの安全な居場所確保のための屋外活動助成)

地域住民や団体による少人数で身体接触を伴わない「子ども向け屋外プログラム」に対し、3月10日～4月7日を対象期間として助成事業を実施した。

当該助成については、最終的に227プログラム、36団体、参加者総数1,863人、助成総額2,207,593円となっており、申請団体から好評を得ており、継続を望む声も複数寄せられた。また、子どもの居場所確保につながっただけでなく、世代間交流が行えた事例や、地域で会員のみを対象に活動している団体が、会員外の子どもも対象となったことにより活動の幅が広がった事例、若い子育て世帯が参加することで今後の地域人材の掘り起こしとなり得た事例など、波及効果もあった。

申請から活動開始までの期間不足に伴い、助成対象外となった活動(子どもの保険加入が間に合わず助成対象にならなかった活動(23プログラム))や広報不足等により人数が集まらなかった活動があった。

事業実施の迅速化のため、既存の助成事業(団体向け・最大100万円助成)の枠組みを活用したことで以下の課題が発生し、申請者・事務局の事務が煩雑になり、交付額確定・支払いまでの時間がかかり、職員の負担も増えた。

(課題)

- ・ペーパーレス化に対応していない
- ・少額助成・大量の申請・複数回申請に対応していない
- ・申請手続きや書類の書き方が一般市民にとってわかりにくい

助成事業は準備段階から短期間での実施であったが、多くの市民、団体が異常事態下の子どもたちのために立ち上がる一助となり、子どもたちのストレス緩和、地域活動の活性化に一定の成果を得られた。

(8) イベント

【参考】主なスポーツ・文化イベントの対応状況（令和2年4月～11月）

開催月	イベント名	対応状況
4月	神戸市民体育大会（22競技）※10月まで	中止
	第59回神戸市障害者スポーツ大会（卓球）	中止
5月	ワールドマスターズゲームズ2021関西1年前イベント	中止
	東京2020オリンピック聖火リレー・ミニセレブレーション	延期
	新開地ミュージックストリート	中止
	神戸まつり	延期
	第59回神戸市障害者スポーツ大会（フライングディスク・水泳・陸上競技）、第28回全国身体障害者野球大会	中止
6月	サッカー日本代表選（ワールドカップ予選）	延期
	五色塚古墳まつり	中止
7月	サッカー日本代表選（U-23）	中止
	ラグビー日本代表戦	中止又は延期
8月	神戸市総合体育大会（15競技）※11月まで	中止
	第33回全日本高校・大学ダンスフェスティバル	中止
	アジア・フルートコンGRES	中止
9月	神戸2021世界パラ陸上競技選手権大会1年前イベント	延期
11月	第10回神戸マラソン	延期

（イベントの中止・延期）

COVID-19感染拡大に伴い、多くのイベントが中止・延期されることとなった。

3月の時点では、その後の感染拡大の先行きが見通せず、経済的損失や参加者への信頼喪失などイベントの中止等に伴う影響も大きいことから、どの時点で中止を決定するか主催者の判断は難しく、その判断がギリギリになるケースも見られた。特に、興行系のイベントの場合、中止に伴う損失額が大きく、市や施設管理者としても助言等を行うのは困難であった。

個別の事例では、第50回記念となる神戸まつりについては、全国的な大規模イベントであり、3密（密閉・密集・密接）対策における（密集・密接）の点において新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じることが困難であるという点と、参加者、参加団体が練習会場である施設の閉鎖のため、事前の練習ができないという状況を踏まえ、開催延期を3月30日に発表した。今年度のために準備を進めていた演目・内容で引き続き来年度に実施する予定であることを参加団体等に連絡した。

こうした市関連のイベントの中止に関しては、広報・周知も行き届き、大きなトラブルや参加者からの苦情も見られなかった。

また、催事を中止する主催者に対しては、キャンセル料の返還等の踏み込んだ負担軽減措置や一部施設利用料の減額等を実施しているが、主催者が的確な判断をできるよう、できるかぎり早期に方針を通知するなどの配慮について留意する必要がある。

(9) 港湾関係

(港湾関連事業者等との連絡調整)

国の新型コロナウイルス感染症対策本部が設置された翌日の1月31日に、国、県、市、業界団体22機関から構成される神戸港保安委員会を開催し、対応状況の把握、意見交換を行った。

また、市内の感染状況をはじめ新型コロナに関する情報を逐次、兵庫県港運協会等の港湾業界団体(12団体)や港湾労組(6団体)を通じて情報提供するとともに、港湾局が開設したHP「神戸港ポータルサイト」にも掲載し、広く周知した。

さらに、4月3日には、主な港湾業界団体と懇談会を開催し、神戸市からの情報を提供するとともに、各業界の生の声を伺った。

緊急事態宣言後は、港湾業界団体を通じて港運事業者等に対する出勤削減要請を行うとともに、取引先企業への周知を依頼した。

課題としては、港運事業者は、緊急事態宣言期間中も事業継続を要請される物流・運送サービス提供者であり、感染者が発生した場合でも速やかな事業再開が必要であるが、そのための初期対応(消毒・保健所調査等)等に関する情報が不足していたことが挙げられる。

【参考】神戸港保安委員会

神戸港における各機関の連携による保安の向上、入出管理の強化を図るため設置。
(事務局：神戸市港湾局)

構成員：神戸海上保安本部、兵庫県警察本部警備部、
神戸税関監視部はじめ22機関

(検疫所の連携と市民向け広報)

2月16日(日)に長崎から客船『ぱしふいつくびいなす』が、また、横浜から『オーシャンドリーム』が神戸港のポートターミナルに入港した。2隻とも神戸から出港し中国等の港に寄港し神戸に戻ってくる航路で、外国の港に最後に寄港してから14日以上が経過しており、神戸帰港前の時点で体調不良者は船内にいないことをまず確認した。

2隻とも日本に帰ってきた時点で国内の他港に入港しており、すでに各港で検疫済の

状態であったため、通常、神戸検疫所は関与しないが、事前に協議した結果、神戸検疫所の協力が得ることができた。入港 24 時間前に神戸検疫所が乗客、乗員の健康状態を確認するとともに、2 時間前に神戸市が再度確認をし、さらに、着岸時には検疫官 2 名が船に乗り込み、船医に確認後、問題がなかったため、乗客を下船させた。

感染症予防策として、ターミナル内各所への消毒液の設置、乗客へのマスクの配布を行ったほか、乗客の動線上を中心に、手すりやエレベーターのボタンなど、人の触れやすい箇所を重点的に、消毒清掃を実施した。両船の乗客には、下船後も感染症に関する問題が生じることはなかった。

客船の受け入れ体制については今後も引き続き、これまで以上に検疫所と密に連携するなど、各種ガイドラインに沿い感染症拡大防止に努めていく。

一方で、SNS 上で神戸港に検疫なしで何も対策をせずにクルーズ客船から下船しているといった誤った情報が流され、拡散し、結果として市民が不安を感じる事となった。

今後、市民へのさらなる積極的な広報を行っていく必要がある。

(事業者向け支援策)

港湾局として、国民生活や経済活動を根幹から支える港湾の物流機能を確保及び COVID-19 の影響を受け資金繰りに困っている事業者の側面的な支援をするため、賃貸借契約を結んでいる事業者の令和 2 年 4 月 1 日から令和 2 年 9 月 30 日までの賃料の納付期限を令和 2 年 9 月 30 日とするとともに、港湾施設使用料等についても令和 2 年 9 月 30 日まで支払いを猶予することとした。

実際の影響をどのようにとらえるかが難しく、事業形態によって受ける影響も個々に差異があるため、支援するべき要因について、どのようなエビデンスで、明らかにするかが課題である。

(イベント中止)

【第 50 回みなとこうべ海上花火大会の中止】

2020 年 10 月 31 日(土)に開催を予定していた「第 50 回みなとこうべ海上花火大会」について、主催するみなとこうべ海上花火大会実行委員会において協議した結果、開催を中止することに決定した。

○概要

- ・開催予定日：2020 年 10 月 31 日(土)
- ・開催予定場所：神戸港(新港突堤～メリケンパーク沖海上)
- ・主催：みなとこうべ海上花火大会実行委員会
(神戸市、神戸新聞社、神戸商工会議所、サンテレビジョン、ラジオ関西、神戸観光局、神戸海事広報協会)
- ・中止理由：①次の感染拡大期、第 3 波が懸念される中、全国から 30 万人を超える

来場者を集める大規模イベント開催に伴う、クラスター発生リスク、②短時間の内に密集・密接し、感染防止対策を徹底することが困難、③厳しい経済状況の中で協賛金の確保が困難であるため。

- ・中止の対応（広報対応等）：6月9日にプレスリリースを行い、市及び実行委員会のホームページで広報した。

【須磨海水浴場の開設中止】

令和2年度の須磨海水浴場については、開設を中止し、休憩施設（旧「海の家」）の営業も行わないこととした（建設局所管のアジュール舞子海水浴場も開設中止）。

○概要

- ・中止理由：ご来場いただく皆様に万全の感染症対策やライフセーバー及び監視員の人員確保が困難なことから水難事故防止対策が困難であるため。
- ・中止の対応（広報対応等）：5月27日にプレスリリースを行った。

【客船フェスタ】

例年2～3月頃に外国客船の入港にあわせ、市民に客船・港に親しみ、魅力を感じていただくために、客船ターミナルにおいて大人から子供まで楽しめるイベントや客船に関するセミナーを開催する「客船フェスタ」を開催している。今年は4月9日の客船クイーン・エリザベス号の入港に併せ、「客船フェスタ」を開催する予定としていたが、COVID-19の影響でクイーン・エリザベス号の寄港自体がなくなったため、「客船フェスタ」の開催を中止とした。

客船の入港キャンセルについての問い合わせは数件あったが、「客船フェスタ」自体の実施についてはプレス前であったこともあり、苦情等は特になかった。

○概要

- ・開催日：令和2年4月9日（木）
- ・場所：神戸ポートターミナル
- ・参加予定人数：約3万人（通常の客船フェスタは3,800人程度）
- ・実施主体：神戸市客船誘致協議会
- ・中止を決定した理由：客船の入港がキャンセルになったため（2月19日船社発表）
- ・中止の対応（広報対応等）：広報紙KOBEでクイーン・エリザベスの4月9日入港、市民海上見学会の実施について掲載し、「客船フェスタも同時開催」とだけ告知、「客船フェスタ」の開催自体のプレスは未実施であった。神戸市客船誘致協議会の事務局である神戸観光局から2月20日に市民海上見学会中止のプレスをするともに、市ホームページ、神戸観光局SNSで情報発信を行った。

(10) 市バス・地下鉄

(減便ダイヤでの運行 (バス))

国の「公共交通機関は通常運行」の方針のもと通常運行を行ってきたが、不要不急の外出自粛により一層のご理解をいただくため、減便することを決定した。

具体的には、三宮を中心とする繁華街に乗り入れている路線やそれにつながる路線で、往復合計 200 本/日、昼間時 5 本/時以上の路線を対象に選定した。

緊急事態宣言後の利用状況を踏まえ、5月2日(土)～5月17日(日)の土日祝日合計9日間について、主要路線(2, 7, 16, 36, 64, 92 系統)、観光路線(25 系統)で減便ダイヤでの運行を実施した。

通常運行と異なることから、お客様の混乱を避け、分かりやすいダイヤとするため、パターンダイヤを編成する工夫を実施した。

週末の利用が増えてきたこと、店舗等の開店状況、緊急事態宣言の解除の見込みから図書館・博物館など公共施設の再開も順次予定されていたことを勘案、5月23日(土)より通常ダイヤに戻した。

対象となる営業所では、短期間での勤務体制の変更に労力を要した。特に、運転士への乗務の割当てが複雑となった委託営業所において、その調整に困難を伴った。

また、減便・減便解除の告知時期が実施の直前となったため、バス停での告知を短時間で実施しなければならないなど準備作業に多大な労力を要した。

お客様からは、減便による密の発生を懸念するご意見をいただいた。

密を防ぐ観点から、減便ダイヤ実施日には、主要停留所(地下鉄三宮、阪急六甲等)で職員が交代で利用状況の確認にあたった。

また、バスの座席数(2人掛けを1席とカウント)に合う「20人」を判断基準とし、ご利用の多い系統・時間帯(16, 36, 64 系統)については、前日夜間に各営業所に臨時便の運行を指示したが、該当する営業所では運転士の確保に奔走することとなった。

平日の減便については、朝夕の通勤利用が多く困難と判断した。

土曜日と日曜・祝日では、利用状況が異なった。また、天候によっても利用状況が異なったため、密に近い状況が発生する時間帯があり、その対応に苦慮した。密を発生させないため、減便の実施には、利用者が十分に減少していることを確認する必要があった(バス、地下鉄に共通)。

今後、利用者の大幅な減少に伴う収支への影響が大きな課題となる(バス、地下鉄に共通)。

(減便ダイヤでの運行 (地下鉄))

国の「公共交通機関は通常運行」の方針のもと通常運行を行ってきたが、不要不急の外出自粛により一層のご理解をいただくため、減便することを決定した。

緊急事態宣言後の利用状況を踏まえ、5月2日(土)～5月17日(日)の土日祝日、合

計9日間について、概ね2割の減便を行った。

(西神・山手線 153本⇒121本、海岸線 110本⇒84本)

減便前から土・日の全時間帯で多くの列車で空席がかなり目立つ状態となっており、減便による密は発生しないと判断した。

利用者からの減便実施に関する苦情は無く、ご乗車にあたり混乱した様子は見られなかった。

週末の利用が増えてきたこと、店舗等の開店状況、緊急事態宣言の解除の見込みから図書館・博物館など公共施設の再開も順次予定されていたことを勘案、5月23日(土)より通常ダイヤに戻した。

課題になった事項として、通常の土休日ダイヤを単純に間引くことでしか減便ができないので、運転間隔にバラつきが生じたことが挙げられる。

また、地下鉄では長期に亘りダイヤ改正を行ってきていない。このため、減便のダイヤ作成、確認作業に時間を要することとなった。こうしたダイヤ作成に携わる職員の養成、技術の涵養の必要がある。

このほか、運行管理システムに保存できるデータ容量には制約があり、事前に減便ダイヤにかかるデータを準備し、システムに保存しておくことができないため、対応に苦慮したほか、乗り入れ他社との調整に時間を要した。

(お客様の感染予防)

お客様の感染予防として、車両清掃時に、つり革や手すりなど車内の消毒を実施したほか、バス、地下鉄とも一部の窓を開けて運行を行った。

消毒用剤の供給が細り価格が高騰する状況で、物資の調達が困難な時期が生じたほか、車内の消毒はどれだけの回数・規模が必要なのか判断が難しい状況であった。

また、地下鉄車内の換気は、感染予防の観点から重要であると考え、窓を開けての運行については、地下線内を走行するため騒音や粉じんの影響を考慮せねばならず、また西神・山手線が一部地上を走行するため、気象についても考える必要があった。

バスの窓開け運行に際しても、天候やトンネル通過時の排ガス、空調の効果が無くなること等を考える必要があったため、どのように実施するか検討に時間を要した。

特に騒音については、車内の案内放送を頼りにされる視覚障害者に対する情報伝達の支障となり、安全な乗降を妨げるのではないかなどを考慮し判断に窮した。

実際に、窓を開けての運行に関しては、賛否両方のご意見、苦情を多数いただいた(寒暖、雨天時やトンネル走行時の雨・排ガスの流入、開けられる窓が少ないタイプの車両、窓を閉じる乗客がいるなど)。

(職員の感染予防)

職員の感染予防として、安全運行に係る交代勤務(隔勤勤務)者の勤務体制を見直し、

事務所内レイアウトを変更（対面防止）し、休憩室、浴室、仮眠室を分散使用した。

また、バスの運転席の近傍席の使用停止、運転席近傍での立乗車禁止、運転席へのビニールカーテン設置したほか、地下鉄駅の窓口にビニールカーテン設置した。

乗務員、地下鉄の保守整備、駅窓口などの運行業務に従事する職員は、テレワークができない、仕業（ダイヤ）毎に乗務割当を行う必要があり、職員間での接触機会を減らすべく極端な出勤抑制を図ることができない等、感染防止のための勤務体制を敷くことが困難であった。また、24時間勤務、深夜早朝勤務者が多くを占める中、職員同士の接触を最小限にするため対策に苦慮した。

運転席近傍席の使用停止、運転席近傍での立乗車禁止の措置については、多数の苦情が寄せられた。運転士への感染を防ぐことが、バス車内のクラスター発生防止、公共交通の維持につながることをご理解いただくよう周知することが困難であった。

このほか、運転席へのビニールカーテンの設置は、運転士のシートポジション、車外の明るさによって、左折時の左側方の確認に支障が生じる場合があり、カーテンの開け閉めを運転士ごとの判断任せる必要があった。

駅窓口で接客対応を行う職員の感染予防対策として、手作りで急ごしらえのビニールカーテンを設置したが、感染防止の観点からは、より効果的な対策を検討する必要がある。また、バス車内での磁気カードの販売、地下鉄駅の窓口業務、車いす使用者の乗降介助など、バス乗務員や駅務員とお客様との接触を無くすことはできない状況であった。

（参考）時系列で見る市バス・地下鉄における対応

感染予防啓発	
1/31	駅の行先表示機を用い予防啓発テロップを表示
2/ 3	日本観光局の訪日外国人旅行者向けコールセンター「Japan Visitor Hotline」の案内を全駅で掲出
2/ 5	駅構内・地下鉄車内で予防啓発アナウンス
2/10	感染症対策の基本を告知するチラシ（内閣官房）を全駅で掲出
2/25	駅構内・地下鉄車内放送でテレワーク・時差出勤を呼びかけ
3/ 3	バス車内・ターミナルでのテレワーク・時差出勤の勧奨の掲示 （交通局コロナウイルス感染症対策本部員会議を設置）
4/ 8	緊急事態宣言発令中告知ポスター（神戸市）を主要バスターミナル、主要バス停、駅構内に掲示
4/ 9	市内の人や車の往来の視覚化のため地下鉄三宮駅・西神中央駅の乗客数を市のHPで公開
6/ 1	地下鉄車内、駅構内放送で県境を跨ぎ移動する外出自粛を呼びかけ 地下鉄車内、駅構内放送でマスク着用、会話控え目を呼びかけ

お客様の感染予防	
2/13	地下鉄多客駅での手指消毒用アルコールの配置（三宮駅）
2/28	地下鉄、バスの車両清掃時に手すり・吊り手の消毒開始
3/ 5	バス車両は全車「換気」モードで運行（車内エアを常に車外へ）
3/13	駅舎の手すりやベンチ、改札機の IC 読取部等の消毒を開始
3/17	地下鉄全 26 駅 31 改札口での手指消毒用アルコールの配置
4/ 7	バス車両全車で窓開け運行開始
4/ 9	西神・山手線で窓開閉可能のアナウンス開始 窓開閉可能のステッカー貼付
4/28	地下鉄車両出庫時の窓開け運行開始
定期券等の払戻し	
3/ 3	通学定期券の払い戻し開始（文科省の休校要請を受け 2/28～のもの）
4/ 7	通学定期券の払戻し対象を拡大（休校延長を受け 4/1～のもの）
4/10	緊急事態宣言を受け定期券を払戻し（通勤, 通学, U-15 ほか 4/7～のもの）
職員の感染予防	
1/29	運転士・車掌・駅務員・定期券発売所など お客様と接する機会の多い職場に対し、勤務中マスク着用など感染防止対策の実施を指示 各職場に手指消毒用剤を設置、マスクを配付開始
2/ 2	局内全職場に対し、手洗い、うがい、咳エチケットなど感染防止対策の徹底を指示
4/9- 13	西神・山手線の駅窓口にビニールカーテン設置
4/12	バス営業所の点呼場所にビニールカーテン設置
4/14	海岸線の駅窓口にビニールカーテン設置
4/20	運転席近傍席の使用停止
4/24	運転席近傍での立乗車禁止、運転席へのビニールカーテン設置
随時	安全運行に係る交代勤務（隔勤勤務）者の勤務体制を見直し 事務所内レイアウトを変更（対面防止）、休憩室、浴室、仮眠室を分散使用 乗務職員、保守・整備職員が感染した場合についての運行確保に向けたシミュレーションを実施

減便ダイヤでの運行	
5/2- 17	外出自粛をPRするため土日祝の減便ダイヤを実施
主催イベントの中止	
3/1	「鉄道コレクション販売会」(於：イオンモール神戸南) 延期

第 1 1 節 意思決定

(1) 本部員会議等による情報共有・意思決定

(初期段階における情報共有体制)

武漢市において、新型コロナウイルス関連肺炎が発生して以降、関係部署による必要な情報共有を早期の段階から開始した。1月14日より、厚生労働省からの情報等をはじめ、必要な情報を庁内関係部署で共有するため、関係部署で連絡会議を随時開催し情報共有と必要な対応についての協議を開始した。(計6回)

1月29日には、市長をトップとし、各局長級による「新型コロナウイルス関連肺炎にかかる情報連絡会」を庁内で開催し、その後も副市長をトップに複数回開催して市内での感染発生への対応準備を進めた。

3月1日に西宮市で県内初感染を受けた翌日3月2日に、全局室区長による「新型コロナウイルス関連肺炎局室区対策会議」を開催するなど、対策本部設置に先立つ情報共有体制を早期に構築していたことが、その後の対策本部運営へスムーズに移行することにつながった。

(対策本部等の開催)

本市においては、3月3日(火)に神戸市内で初の感染者発生に伴い、「神戸市新型コロナウイルス感染症対策本部」を設置し、5月25日までの間、延べ11回の会議を開催し、対策に取り組んできた。

新規感染者数の増加が顕著になってきた4月上旬より、毎日、担当副市長と情報と方向性を整理した後、市長・3副市長を交えた打ち合わせを行った。毎朝の打ち合わせは定例化させたほか、国や県の対応方針の追加・変更、院内感染の発生など、様々な情勢変化に応じて随時実施した。この打ち合わせでは、健康局から最新の市内の感染状況や医療提供体制等の情報が報告され、市として講ずべき措置や他機関と調整すべき事項について、協議、決定した。例えば、保健所などへの人員体制の強化、宿泊療養施設の確保、PCR検査体制の拡大への取組み、兵庫県との調整方針の決定などもこうした打ち合わせの中で決定された。感染防止のため、参加人員を限定しての実施となったが、日々刻々と変化する情勢の中で、市長のリーダーシップのもとで情報の集約と意思決定がスムーズに行われ、危機管理室等を通じて、庁内の各部局に対応方針が指示されていくシステムが確立した。

災害時同様、今回のCOVID-19対応においても、スピード感が求められたことから、このトップダウンでの意思決定方式は、早急な対応実行につながったと評価できる。

対策本部の本部員会議も14階大会議室で人数を限定しての開催に切り替え、臨席しない本部員はテレビ会議室システムでの参加することとした。3密を避けるうえでも、

在宅勤務している幹部職員も参加が可能となり、効率的な運営が可能となった。会議決定から通知まで1日程度しかない中、在宅勤務での参加も可能であり、この方式が概ね有効に機能したと考えられる。

一方で、会議資料については、会議ギリギリまで担当副市長等による手が増えられ、資料が確定しないことが多く、関係部局に対する事前の情報共有が不十分となってしまった。また、机上配布資料の準備も直前となる場合が多く、事務が錯綜する場面もあった。

対策本部は冒頭の情報提供と市長指示を報道陣に公開するとともに、終了後に決定事項を市長から記者会見等で知らせることにより、報道を通じて市民への迅速な情報提供を行った。あわせて、速やかに市会へ情報提供を行うとともに、市ホームページでの掲載による情報発信を行った。

(国・県との調整)

神戸市の対応方針の決定にあたっては、国の対応方針及び国の方針を踏まえた兵庫県の対応方針の決定を待つ必要があった。特に、法律に基づく知事の権限で行われる休業要請の内容は重要であったが、市町村に対する事前情報提供が乏しかったことから、県の方針の公表から市の会議開催までの限られた時間的制約の中で、資料作成、取りまとめを行う必要があった。

そうした制約の中、兵庫県との連絡調整について、実務担当者間においては、兵庫県災害対策課と神戸市危機管理室間で、また、県防災監と神戸市危機管理監との間の局長級での情報共有を図ったほか、県対策本部会議に、市職員が出席する対応を取った。

国の対応方針決定から、兵庫県の対策本部会議開催までの時間が短い中、議題や検討内容を速やかに情報共有するうえで、比較的有効に機能したと考えられる。

また本部員会議には、会議当初から兵庫県警察神戸市警察部長の参画を得て、県警との必要な情報共有を図った。特に、外出自粛を要請する際のパトロール実施に際しては、市の防災無線・ドローンによる呼びかけと連携した対応を取った。

国の方針についても、総務省職員（神戸市勤務経験者）1名が神戸市担当として指名され、政府方針や神戸市の対応状況、課題や国への要望事項等について、担当副市長と毎日メールや電話等による情報交換が行われた。

(全局室区にわたる課題対応の取りまとめ等)

国及び県の方針決定から、市の対応方針決定まで限られた時間の中、各局室区との事前の調整は困難であったが、市の対応方針に沿って、施設の閉館・開館やイベントの休止等について、各局室区で迅速に対応が行われた。

情報共有の仕組みとして、この度の対応では、庁内チャットラックツールによるコロナ対策関連ルームの活用や、幹部 LINE グループを通じた情報発信など、比較的新しい

情報共有ツールが、一定程度機能したと考えられる。

また、全市にわたる方針については、対策本部名で、事業者・事業所向けの通勤抑制やあいさつ回りの自粛依頼文を発出したほか、施設等の再開にあたっての利用指針を发出するなど、全庁的な呼びかけを行った。

今後、国や県の方針決定から市の方針決定を受けた後の、各局への通知、及び各局から各施設等への連絡までの一連の情報連絡については、都度の対応ではなく、できる限り仕組み化することが必要と考えられる。

(危機管理室における業務分担と情報共有)

国内患者発生から神戸市内患者発生、対策本部の立ち上げ等に至るまでの初動期は、危機管理室内においても、情報と業務が一元的に集約する中で事務局運営にあたった。

4月以降、対策本部員会議の運営と併せ、市有施設等の休業や閉館、市民・事業者への情報発信等にかかる調整を含め、関係局が多岐にわたることから、危機管理室内においても、事務局機能の強化を図るため、プロジェクト型の体制を取り、課長級以上の職員による定例打ち合わせを毎日実施した。日々の情報共有とその課題等の確認を通じて、迅速な意思決定と対応につなげた。

また、患者発生状況等について、健康局及び危機管理室で日々情報の共有を行った。更に3月から4月上旬にかけて記者会見についても同席するなど情報共有を図った。4月8日「新型コロナウイルス感染症対策 最優先宣言」を発し、健康局に広報特命班が設置されて以降、情報共有がより円滑に行われるようになった。

(新型インフルエンザ対策時を踏まえた対応)

この度の対応にあたっては、新型インフルエンザ対策時の実績・課題を踏まえ、庁内体制・関係機関との全庁的な情報共有体制を早期に確立するとともに、医療・相談体制を速やかに構築して対応にあたった。

一方で、必要な備蓄の確保や出勤体制など、長期間にわたり対策が必要な場合の業務継続の仕組みについては、改めて検討が必要と考えられる。

また、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく国及び県の対処方針を踏まえながら、市民への外出自粛や出勤者の削減要請を周知・広報したほか、催物・イベントの中止、施設の閉鎖・閉館等の対応を実施した。緊急事態宣言の発令に基づき県が講ずる緊急事態措置より前段階において、必要に応じ、不要不急の外出自粛の呼びかけや学校園休業に伴う対応、市主催イベントの休止・延期、市有施設のサービスの制限や閉館等を決定した。

新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発令後は、国及び県の対処方針を踏まえながら、不要不急の外出自粛の呼びかけや、市主催イベントの休止・延期、市有施設のサービスの制限や閉館等を決定した。

措置法に基づく自粛要請や施設使用の制限の要請等の権限は都道府県知事に属するため、特に、外出自粛の制限緩和や市有施設の再開の方針決定にあたり、県の方針を事前に確認しておく必要があり、市としてのサービス再開に向けた方針決定、準備に影響した。限られた時間の中で、県の方針の趣旨・目的・考え方を速やかに市と情報共有できる仕組みが求められる。

(2) 事業者への情報伝達

対策本部員会議の決定を受け、不要不急の外出等の自粛要請の呼びかけとして、緊急事態宣言前の3月31日に1回、宣言後に4月14日、4月17日、4月28日、5月11日、5月25日に、各回とも2万を超える事業者・事業所・団体等への呼びかけを実施した。

通知文の発出は、各局室区が連携し、迅速に事業者・事業所に通知することができた。

一方で、事業者向け通知文については、短期間に在宅勤務に関する呼びかけを複数回実施している点等を含め、事業者・事業所にどのように受け止められていたか、検証を通じて、より効果的な呼びかけについて、検討する必要がある。

第3章 次なる波への備え

次なる COVID-19 感染拡大の波が、いつ、神戸に来るかわからないが、スペイン風邪など過去の教訓や感染者が 1000 万人を超える世界的なパンデミックの現況を踏まえれば、今後当分の間、常に警戒と備えが必要であることは言うまでもない。

3月から5月にかけての感染拡大の第1次対応においては、十分な準備や想定ができていない中で対応せざるを得なかったが、その間、多くの経験を積むことができた。

COVID-19 による死者を最小限にすること、市民生活や経済活動をできる限り維持・回復すること、この2つの戦略目標を掲げ、次なる感染拡大期の到来に備えなければならない。

以下、分野ごとに「感染警戒期において準備しておくべき備え」、「感染拡大期において適切に対応するための方針」を明らかにする。

第1節 感染警戒期において準備しておくべき備え

(1) 医療提供体制と感染拡大防止策

(検査体制)

- ① 早期に感染拡大の兆しをキャッチするとともに、クラスター対策を万全にするため、積極的 PCR 検査、抗原検査などによる戦略的サーベイランスを実施する。
- ② 環境保健研究所の 24 時間体制への移行や PCR 検査機器、体制のさらなる拡充を図るとともに、ロボット化・自動化の推進等による効率化により、PCR 検査能力（現行：1 日 462 検体）の拡充を図るとともに、抗原検査などを組み合わせた効果的な検査体制を推進する。
- ③ 検査の受付、検体の回収、PCR 検査の実施、PCR 検査結果の交付等を行うための人員や車両等の体制を構築する。あわせて、適切な民間委託の併用を検討する。
- ④ 検査の専門的技術・知識を持った職員の確保を進める。

(相談窓口)

- ① 感染者の状況に合わせた相談センターの人員配置と開設時間拡充について、相談件数に応じた体制整備を準備する。
- ② これまでの相談事例を関係機関（医師会等医療機関）に報告し、相談センターの役割について周知を図る。
- ③ 市民への感染や感染予防策、備えに関する正しい情報発信・提供を行う
- ④ 受診先医療機関の感染対策の整備支援（衛生材料の確保等）により、有症状者の受診先を確保する。

(積極的疫学調査)

- ① 感染拡大期において積極的疫学調査を適切に実施するために必要となる保健師の人員確保、人材育成を進める。
- ② 積極的疫学調査を円滑に実施するための調査様式等を改善する。
- ③ 報道を通じて公表した内容が市民に安心をもたらしたのか、感染拡大防止に寄与したのか、検証を行ったうえで、公表内容や基準の検討を行う。

(医療提供体制の確保)

- ① 兵庫県の方針を踏まえ、市民病院機構や民間医療機関と緊密な連携を図りながら、フェーズに応じた入院体制、病床の確保を行う。(感染拡大期には、病床数120床、うち重症者用病床数39床の確保を目指す。)
- ② 中央市民病院における COVID-19 の院内感染防止と重症者に対する対応強化を図るため、COVID-19 患者(重症)受け入れ臨時病棟(36病床)の建設を進め、10月の供用開始を目指す。
- ③ 「こうべ病院安心サポートプラン」による医療機関への補助を行い、医療機関の院内感染防止を促進するとともに、発熱のある救急患者の入院受け入れしやすい環境を整える。
- ④ 中央市民病院等における院内感染の実例検証を行い、そこから得られる教訓等について市内医療機関に啓発を行う。
- ⑤ 医療用資機材について、市と医療機関ともにローリングストック方式によって概ね3か月程度分を目途に必要な備蓄に努める。あわせて備蓄場所の確保を行う。
- ⑥ 専門家による電話による個別相談窓口を設置、運用し、COVID-19 対応に当たる医療従事者、介護スタッフ等の心のケアを行う。あわせて、精神保健福祉センターによる患者・家族等の心のケアを行う。

(宿泊療養施設)

- ① 入院後、症状が安定した患者を移送するとともに、無症状者等を入院前に待機させるための入所施設として、宿泊療養施設を100室以上、当分の間は常時確保する。
- ② PPE など必要な防護具が、感染拡大期に十分な確保ができるよう備蓄量や使用量を把握し備蓄数の確保を行う。
- ③ 宿泊療養施設の円滑な運営を図るため、運営マニュアルを改訂・整備する。
- ④ 医療物品の確保やパーテーションの改修を行い、安全かつ快適に入所者が過ごせるよう、また職員も安全で作業効率が向上するよう設備の改善を図る。
- ⑤ スマートフォンのアプリやウェアラブル機器など ICT の活用を進めるとともに、

患者支援ロボットの開発を進め、患者とスタッフの接触を最小限に減らすための工夫を行う。

- ⑥ 入居される患者に関する情報を事前に把握するための体制整備を行う。
- ⑦ 入所者への食事提供内容の見直しや、栄養バランス（野菜や果物など）を再検討し、療養患者に適した食事提供を行う。また、食物アレルギー等の制限食にも対応できるように食物アレルギー対応食品等の備蓄を確保する。
- ⑧ 退所時アンケートで要望のあった項目（洗濯用品、入所者用消毒薬他）について検討を行い必要な備品を確保する。また、運動不足解消、気分転換に資する対策を検討する。

(感染防止のための市民等への啓発)

- ① 職場など人が密集する場所でのマスクの着用、咳エチケット、手洗いの徹底、健康チェックの実施など、感染防止のために必要な行動について、市民に対する意識啓発を継続する。
- ② 熱中症患者多発による医療機関の逼迫を防止するため、熱中症を十分に警戒するよう市民への啓発を図る。あわせて児童生徒の登下校時のマスク着用はやめるなど、外での適正なマスク利用を推進する。
- ③ 感染症神戸モデルを継続し、クラスターが発生しやすい高齢者施設等の巡回によって状況確認や顔の見える関係づくりを進めるとともに、実務者研修等を行う。

(救急体制)

- ① 救急隊員の感染防止対策のため、感染防止用資器材（マスク、感染防止衣、消毒液等）の収納場所を確保し、必要な備蓄するとともに、発熱等救急患者の PCR 検査結果を迅速に救急隊に伝える体制を構築する。
- ② 発熱等のある救急患者を受け入れる医療機関の確保を進め、陽性であることが確認された後は、発熱等救急患者受け入れ医療機関から、陽性患者受け入れ医療機関へ円滑に移送する体制を構築する。
- ③ 救急搬送に関連する以下の項目について、消防局と保健所において連携を図る。
 - ・ 119 番通報受信時や救急現場で COVID-19 陽性患者と判明した場合の連絡体制と搬送先医療機関の調整
 - ・ 医療機関や宿泊療養施設等において保健所が覚知した COVID-19 確定患者で、重症の場合は救急車で搬送し、軽症者は保健所が搬送
 - ・ 陽性患者に対応する医療機関の情報提供
 - ・ 陽性患者移送のための予備救急車の貸し出し
 - ・ 救急隊が搬送した感染症が疑われる患者の PCR 検査結果の提供

(2) 報道対応と広報

(広報全般)

- ① 第1次の対応を踏まえ、患者情報の公表をはじめ、感染拡大期における記者会見、報道対応のあり方を検討し、報道機関の意見も踏まえつつ、COVID-19 広報対応マニュアルを作成する。
- ② 患者発生情報等について、記者会見やホームページを通じ、リアルタイムで市民にわかりやすく速報する体制を維持し、市内の感染状況についての情報提供と危機意識の共有を図る。
- ③ 今後、COVID-19 への関心が薄れる時期があっても、市ホームページなど市の広報媒体を通じ、わかりやすいデータ等を示しながら、継続的に感染防止のための広報啓発を行う。



(データ解析)

- ① 次の感染拡大期において、市民に外出自粛等の行動変容を呼びかけるために効果的なデータ解析の手法やアンケートの実施等を検討する。
- ② 人流、物流に関するデータとして、利用可能なものについて、関係企業や団体等との調整を行う。
- ③ 少しでも早く次の感染拡大期の兆候をつかむために、緊急事態宣言解除後も、引き続き新規感染者数や入院患者数、PCR 検査数などの「感染者の情報」、市営地下鉄などの「人流データ」、国、他自治体の状況についてモニタリングを行い、庁内関係局と情報共有を行う。
- ④ 在宅勤務や子ども居場所づくりなど、緊急アンケートのデータ解析に基づいて浮かび上がった課題への対応について、対策を検討する。
- ⑤ 市の保有するデータのオープンデータ化を進め、シビックテックの活用、官民の連携による COVID-19 対策を促進する。
- ⑥ データを分かりやすくかつ効率的に可視化するためには、BI ツールの活用が有用であり、庁内のシステム環境を整えるとともに、研修など学習環境の充実、大学や民間企業との連携により、ツールを使いこなせる職員を増やす。

(不当な偏見・差別の防止、医療従事者等への支援)

- ① 医療従事者に対する不当な偏見や差別を防止する観点から、国内では神戸から広がったライトイットブルーや、こうべ医療者応援ファンドなど「感謝」を形にして伝える取り組みを継続するとともに、わかりやすく共感を生むような広報啓発を通じ、不当な偏見や差別を許さない市民風土を涵養する。

- ② こうべ医療者応援ファンドの支援を受けた医療機関の使途の状況や医療従事者の声など発信し、引き続きファンドへの寄附を広く募集する。

(3) 市立学校園

(全般)

- ① 市の方針や国・県などからの通知について、学校園の現場に迅速かつわかりやすく周知・伝達するための手法について、検討を行い、改善を進める。あわせて、学校園から保護者への連絡手段についても、必要な改善・充実を図る。
- ② 教育委員会、学校園ホームページについて、臨時休業時に大幅に閲覧が増加した経緯を踏まえ、市の方針や保護者への通知等について、できる限りわかりやすい表示・表記や、外国籍の家庭等向けの平易な日本語の利用や多言語対応などを進める。
- ③ 幼児児童生徒に感染症に対する正しい知識と理解を深め、毎朝の検温、風邪症状の確認、こまめな手洗い、マスクの適切な着用など「新しい生活様式」の定着を支援するとともに、保護者・市民にも理解を図る。
- ④ 学校園において感染者等が発生した場合の対応マニュアルを改訂・整備し、以下の基準を明示する。
 - ・ 臨時休業の範囲（学級、学年、学校全体など）の判断基準
 - ・ 臨時休業する際の保護者等へのできるだけ早い通知
 - ・ 学校園でクラスターが発生した場合など、学校園を特定した公表が必要となる場合の対応

(学習・生活への支援)

- ① 臨時休業等に伴い実施できなかった授業時数の確保と子どもたちの学びの保障について、児童生徒の心身への過度の負担とならないように学習状況を的確に把握し、習熟度に応じた指導を行うなど、できる限りの措置を講ずる。
- ② 学習指導員やスクールサポートスタッフの追加配置などにより、学習内容の定着が不十分な児童生徒などに対するきめ細かなフォローを実施する。
- ③ 国の補正予算に計上された学びの保障のための教員加配を活用し、少人数による授業を実施するため、空き教室等の調査を早急に実施する。
- ④ 学校園を再び臨時休業せざるを得なくなった場合における在宅での学習指導について、検討を進め、必要な準備を行う。また、家庭学習での課題や指導内容について、学校間で差異が生じることがないように、教育委員会において統一的な学習指針を定める。
- ⑤ オンライン学習の実施環境を整えるため、できるだけ早期に児童生徒1人1台パソコンを実現するとともに、その実現までの間は、必要な家庭にリースにより調達し

たPC等を貸与できる体制を構築する。

- ⑥ オンライン学習の推進のため、教職員の意識や技術の向上のため、研修制度を構築する。また、オンライン学習には教員がクラス全員に授業映像を流すものや一对一で面談を行うもの、ホームルーム型など様々な形態があるため、同時双方向の授業について、効果的な実施方法・内容を検討する。
- ⑦ 現行の教職員端末ではサーバー容量の関係等から、いっせいにアクセスするとスムーズに作動しない状況を改善するため、神戸市情報教育基盤サービスの再構築（令和3年1月完了予定）を進めるとともに、それまでの間に取りうる対応策を検討する。
- ⑧ 通常授業の実施後も家庭学習の定着を図るため、学習支援ツールの家庭での継続的な活用を図る。
- ⑨ 休業が長期にわたったことから、ストレスや心身の不安の増加が危惧されるため、スクールカウンセラーなどによる配慮が必要な児童生徒への見守りに特に注意を払う。
- ⑩ 夏季休業が短縮されること、休業によって子どもたちの体力や暑さへの適応力が低下していることが懸念されることなどから、教室内における適切かつ十分な冷房の使用や水分補給、登下校時などにマスクを外すことなど、子どもたちの熱中症対策を徹底する。
- ⑪ COVID-19の影響により、著しく収入が減少した世帯に対し、就学援助など丁寧な制度の周知・対応に努める。
- ⑫ 感染の不安を理由に欠席する児童生徒についても、家庭訪問や電話連絡により、丁寧な学習指導、生活支援を行う。あわせて、欠席扱いとするかについての検討も行う。
- ⑬ 修学旅行、運動会、文化祭など学校行事についての感染防止対策を講じたうえで、可能な限り実施する。そのために必要となる学校行事の実施方針を教育委員会で作成し、学校園に周知する。

（衛生用品、設備整備）

- ① マスク、消毒液、ハンドソープ、手袋など保健衛生用品の学校園での備蓄を進めるとともに、市場でひっ迫している非接触型体温計について様々な方法で調達に努める。
- ② 給食調理室への配備などスポットクーラー等の追加調達を検討する。
- ③ 空調が未整備の特別教室、小学校の体育館について、早期の空調整備を検討する。

（運営体制等）

- ① 臨時休業中の教職員の出務体制の検証を行い、感染拡大期における学校園の運営体

制のあり方を検討する。

- ② 学習支援員やその他外部人材の活用が増加することが想定されるため、教育人材センターへの積極的な登録を推進する。

(4) 保育所・学童保育施設等

(保育所等)

- ① 各園と保護者とのコミュニケーションをとるための手段としてメールなどの効率的な手法をあらかじめ確保するよう、適切な助言を行う。
- ② 保育現場において実施可能な感染防止対策、職員や園児等が感染した場合の対応方針などについて検討を行い、各園に周知徹底する。
- ③ 園で感染者が発生した場合、濃厚接触者でない園児の代替保育ができる仕組みについて、検討する。
- ④ 家庭保育に協力いただける保護者及び園児に対し、保育所からの適切なフォローのあり方を検討する。
- ⑤ 各園において、衛生用品の購入ルートの確保及び一定量の備蓄を行う。
- ⑥ 実費徴収部分の減額、認可外保育施設利用者の保育料の減額等、園の判断によるものについては、事前に取り扱いを定め、保護者に伝えておくよう、園に周知する。

(学童保育施設)

- ① 学校の臨時休業時において、速やかに学童保育施設で保育する対応が可能となるよう、各施設において人員確保体制の構築などの準備を進める。
- ② 人員確保の観点から、神戸市社会福祉協議会による応援体制や、人材派遣会社の活用による有資格者の確保等の方策を検討する。あわせて、見守りカメラの設置など、職員の負担軽減に向けた施設環境整備を促進する。
- ③ 学校と学童保育施設との役割分担について、事前に方針を決定するとともに、子ども達の安全を守るための意思決定を行う仕組みの構築を検討する。
- ④ 学童保育施設における密な空間を避けるため、学校の多目的室や運動場、地域福祉センター等の一時利用場所の確保に関する方針を検討し、教育委員会等との協議を進める。
- ⑤ アルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進める。
- ⑥ 児童情報の管理や保護者への情報提供について、ICT を活用した仕組みの構築を検討する。
- ⑦ 感染者の発生状況や段階(小学校単位、地区単位等)に応じた対応策を事前検討のうえ、各施設の指定管理者と情報共有する。

(療育センター)

- ① 児童発達支援センターから保護者へ連絡手段として、一斉配信メールの導入を検討する。
- ② アルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進める。
- ③ 児童発達支援センターの通園バスの乗車状況を確認し、密が生じる可能性があれば対応策を検討、実施する。

(保護者の感染時の児童の緊急一時保護)

- ① 保護者が感染した場合の児童の緊急一時保護について、適切な施設と人員体制を確保する。
- ② 乳児については、母と同じ医療機関での受入れ検討を要請することとし、医療機関等との調整を行う。

(5) 社会福祉施設等

(社会福祉施設)

- ① 施設における感染防止対策、感染者が発生した場合の対応などについて、支援マニュアルを作成・改訂し、正しい知識・対処方法・必要な対応についての周知を図る。
- ② 職員の健康管理の徹底等により、施設内感染のリスクを低減させる。
- ③ 施設内で患者及び濃厚接触者が発生することを想定し、職員研修や施設における対応マニュアルの整備、施設の階ごとやユニットごとでの従業者と利用者の特定や記録の作成等が行われるよう助言指導を行う。
- ④ 施設内感染の発生を想定した近隣医療機関との連絡・相談体制の構築を促進する。
- ⑤ アルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、各施設において概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進める。市としてもバックアップのための備蓄を行う。
- ⑥ 市から各施設への通知等が確実に届くよう、メール・FAXの確認を行うとともに、介護保険サービスを提供しているみなし指定事業所を把握し、確実な連絡体制を整備する。
- ⑦ 感染拡大防止の観点から、国の補助制度等の活用による多床室の個室化事業を推進する。

(放課後等デイサービス事業所)

- ① 施設における感染防止対策、感染者が発生した場合の対応などについて、支援マニュアルを作成・改訂し、正しい知識・対処方法・必要な対応についての周知を図る。

- ② 教育委員会、こども家庭局との連携体制を再確認するとともに、学校、保育所等との役割分担を整理する。
- ③ 市から各施設への通知等が確実に届くよう、現状 FAX による連絡をメーリングリストの活用に変更するなど、確実な連絡体制を整備する。

(6) 個人向け支援策

(特別定額給付金)

- ① 今後、類似の給付事業が行われる場合、より効率的かつ迅速な給付を実現するため、以下のような改善が必要であることについて、国など関係機関へ情報提供を行う。
 - ・ オンライン申請に必要な世帯主のマイナンバーカードにかかる手続きや、郵送申請の記入方法の問い合わせなど、市役所や区役所に多くの市民が来庁することで、感染が拡大につながる恐れがあることから、簡素で誰にでもわかり易い申請方法の確立が必要
 - ・ マイナポータル機能を拡充し、重複申請や申請内容の不整合などを許容しない仕組みや、申請状況（受付済、審査中、差し戻し、審査完了など）を確認できる機能を設ける等、全国的に統一されたオンライン申請方法の構築が必要
 - ・ 給付金事業にかかる、DV、施設入居児童等への必要な配慮については、取り扱い、周知、市町村間情報連携の環境整備などパッケージ化し、効率の良い事務を目指すことが必要
- ② 特別定額給付金の給付が概ね終了した段階で、市独自の検証作業を行い、類似の給付事業が行われる際の参考となる報告書を作成する。

(くらし支援全般)

- ① 生活に困窮した市民からの相談に適切に対応できるよう、ニーズに応じたくらし支援窓口の体制整備を行うとともに、必要な人が必要な支援を受けられるよう広報や連携を強化する。
- ② 住居確保給付金制度について、申請者が急増した場合における受付対応体制の強化、事務の効率化、集約化等を検討する。また、住居確保給付金を利用する市民について、適切な就労支援が行われるよう努める。
- ③ 生活保護受給者の増大も想定し、従来の職員配置基準から柔軟な対応が図れるよう関係所管課と連携を進める。あわせて経済活動の状況を踏まえ、生活保護受給者への就労指導について、どの程度の活動を求めるのか、また、定期訪問についてもどの程度実施するのかなど指針について整理する。
- ④ 生活福祉資金について、一定数の申請が継続している間は、現状の体制を維持し、申請を迅速に対応できる体制を確保するとともに、申請状況に応じた体制の縮小あるいは強化を柔軟に行う。

- ⑤ ネットカフェについて、休業した場合やクラスターが発生した場合に備え、事業者情報及び利用の実態把握を進める。

(保険料全般)

- ① COVID-19の影響により収入が減少した世帯等に対し、国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料等の減免申請に対し、円滑に審査・対応できるよう、必要な体制を構築する。
- ② 保険料の減免制度、国民年金の免除制度などについて、各制度の説明、手続き方法や各種申請様式の掲載を充実するなどホームページ等を通じてわかりやすい広報を行う。
- ③ 保険料納入通知書発送時の対応について、例年、発送後～月末までは、区への来庁者や電話による問い合わせが急増、集中するため、3密を回避するため、以下の対策を講じる。
- ・ 区保険年金医療課における来庁者抑制の呼びかけ
 - ・ 大量の郵送物の場合には分散配達（3日間）の実施
 - ・ 郵送申請の手続きの拡大
 - ・ 市民からの問い合わせ対応のための専用コールセンターを設置する。
- ④ 国民年金の郵送対応について、日本年金機構と調整しつつ、可能なものは郵送申請を検討する。

(その他)

- ① ICTを活用した生活困窮者学習支援事業について、参加者拡大のための広報、大学生講師調整などを進めるとともに、今後の参加者の増加、対象拡大を見据えた執行体制・執行方法（機器の調達・配備、使用方法の周知、トラブル対応など）の検討を行う。
- ② こどもの居場所づくり(昼食提供型)支援助成事業について、学校休業時には再開できるように、地域住民の理解涵養や体制づくりなどを進める。
- ③ ひとり親家庭のサポートのうち就業相談（電話での相談）について、相談が継続できる体制を整備するとともに、資格取得WEB講座、就職準備金の支給について、必要に応じ、追加で講座開催等の実施を検討する。
- ④ DV夜間相談ダイヤルについて、現在の相談件数の状況も踏まえ一時休止する一方、必要に応じて速やかに再開できる体制を整える。
- ⑤ 子育て相談ダイヤルについて、児童家庭支援センターの通常業務へつなげ、地域に根差した子育て相談窓口を確立するとともに、相談内容の分析を行い、適切な支援につなげるよう対応を検討する。
- ⑥ 子育て世帯への臨時特別給付金について、迅速な給付を実施する。

(7) 事業者向け支援策

(事業者支援全般)

- ① COVID-19による企業・事業者への影響や必要とされる支援について、的確に現状把握を行うため、庁内各局が有する企業等とのネットワークを活用する仕組みを構築するとともに、広範囲な事業者を対象とした状況変化に即応できるアンケート方法（オンライン等）について検討する。
- ② 資金調達支援にかかる市長認定窓口について、申請件数が一定数増加した場合の専門人材の派遣について関係機関と事前に取り決めておく。また、窓口増設に対応できるスペースの確保、経済観光局内および市全体として応援体制の準備を行う。あわせて申請書類を簡素化する基準について、検討を進める。
- ③ 飲食店等支援について、市内事業者等への効果的な周知・伝達方法を検討する。

(事業者向け各種相談窓口)

- ① 窓口を設置する場合に必要な場所、資材・通信機器・人員についてあらかじめ想定し、意思決定から実施までのスケジュールを確認する。
- ② 経済観光局及び市全体として窓口業務の応援体制準備を行う。
- ③ 感染に起因して発生しうる中小法人等・個人事業者の相談ごとを想定し、必要な士業等専門家（あるいはその団体）に早めに協力要請を行う。
- ④ 国、県、市が行う事業者支援に関する情報が、適切に各事業者まで届くよう、効果的な広報手法、広報ルートを検討、確保する。特に組織化されておらず、普段行政との接点がないような事業者に対する広報手法について検討する。
- ⑤ 国・県・市の情報を一元的にリアルタイムで把握し、問合せ対応・広報・相談支援事業につなげるための臨時担当体制の構築を検討する。
- ⑥ 対面相談の際の感染防止に必要なアルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進める。

(その他)

- ① 市民生活に必要な不可欠な卸売市場機能を維持するため、勤務体制の検討と構築を行う。
- ② 詐欺防止など消費生活センターが行う広報啓発について、SNS やホームページでの情報発信を強化するとともに、広報ルートとして活用できるよう各種団体等とのネットワークを構築する。

(8) 庁内対応

(職員体制)

- ① 「感染拡大期」が再度到来した際に、迅速に応援体制の構築するため、各局室区における「感染拡大期」に優先すべき業務を再整理し、不要不急の業務を見合わせるにより応援に拠出できる人員をあらかじめリストアップし、行財政局と共有する。
- ② LTE 接続端子を当初の 500 台から 2000 台に拡充し、出勤調整など在宅勤務の需要が急激に増加しても即座に対応できるよう、各局室区へ供給する。
- ③ 庁外のネットワーク回線（インターネット回線）で利用できる公用のメールアドレスの付与を行い、事務処理用 PC の有無にかかわらず、緊急時においても連絡・調整ができる環境整備を進める。
- ④ 在宅勤務時に電話対応を行わなければ、業務が著しく滞ると見込まれる所属に対し、公用携帯の付与を進める。
- ⑤ 在宅勤務制度、フレックスタイム制の更なる改善について検討を行う。

(職員の健康管理等)

- ① 延期・縮小されてきた通常業務を再開する中で、特に 3、4 月の長時間勤務者への産業医面談等を通じて、新型コロナウイルスの影響を含む健康対策についての課題を抽出し、今後の対策を検討する。
- ② 長時間勤務者および平常時と異なる勤務状況下でのストレス等によるメンタル不調を生じている職員への、職場の管理監督者によるケアの周知を図るとともに、既存の相談窓口の広報を改めて行う。
- ③ 職員への感染予防啓発（感染経路、マスク・消毒の正しい方法等）、職場における換気等の感染拡大防止対策の継続・徹底を図る。
- ④ 熱中症対策と相反する要素のある今夏におけるマスク着用の取り扱いの周知（6 月上旬済）を行うとともに、各職場の実態に合わせた適切な運用を図る。
- ⑤ 感染拡大期とインフルエンザの流行ができるだけ重ならないようにするため、インフルエンザ予防接種を勧奨（助成制度の周知等）する。
- ⑥ 新型コロナウイルス（COVID-19）のワクチンが出来た場合の職員向けの接種（医療職等の優先接種等）について検討する。
- ⑦ 職員の健康相談・面談等をオンラインでも実施できるよう、導入を検討する。

(区役所)

- ① 来庁者への対応、職員の勤務において、3 密にならない環境を維持するとともに、来庁しなくてもできる手続き（郵送・電子申請）の拡大を検討するなど、市民の利便性向上・区役所の事務の効率化を図る。

- ② 来庁自粛の呼びかけや窓口取扱事務の一時停止、相談窓口の設置など、区役所において感染拡大期に実施した対応を迅速かつ効果的に再実施できるよう必要な準備を行う。
- ③ 対面相談の際の感染防止に必要となるアルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進めるとともに、対応窓口における常設の亚克力板を設置する。
- ④ 感染防止のため区役所を閉鎖する必要が生じた場合、市民への区役所サービスをどのように代替提供できるか等について、検討・準備を行う。
- ⑤ 緊急事態が発生した際における本庁業務所管課と区役所の役割分担、対応等を検討、整理する。

(9) 物資備蓄体制

- ① アルコール消毒液やマスク等の衛生用品、医療機関等で必要とされる防護服等について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進めるとともに、物資毎の消費期限を踏まえ、ローリングストックによる物資管理体制を構築する。特に、アルコールについては、危険物扱いとなり、大量備蓄が困難なこと等に留意する。
- ② 危機管理室、健康局、市民病院機構において、必要な物資の備蓄状況、購入方針等についての情報共有できる体制を整備する。
- ③ 国・県から直接医療機関等への供給される物資の内容・方法、医療機関における在庫や必要物資の分量について、情報を把握できる体制を構築する。
- ④ 医療機関だけでなく、高齢者・障害者施設等における物資供給の仕組みを構築する。
- ⑤ 品質や規格が多様となる無償物資について、活用可能なニーズを集約するルートを整理する。また、物資提供の呼びかけを行う際のルールについて、あらかじめ定める。

(10) 市有施設等

(施設・イベント等)

- ① 感染防止に向けたガイドラインを作成、公表するとともに、利用者向けのチェックリストの配布を行う。あわせて、感染状況の推移に合わせて人数制限等の施設利用制限の方針変更について適時適確に判断・公表できる基準を設定する。
- ② クラスタが発生した場合に参加者へ注意喚起情報を提供するため、「兵庫県新型コロナ追跡システム」の活用を推進する。
- ③ 利用者とスタッフとの接触の機会を減らすために、ネットでの利用申し込みや、キャッシュレス等への対応を推進する。
- ④ 感染拡大期に移行した場合においても、市民の鑑賞の機会や文化芸術活動が著しく

縮小することを避けるため、音楽や舞台芸術の公演やアート作品の展覧会等を、動画配信で対応できるよう必要な準備を行う。

- ⑤ 施設利用制限の方針変更に対応できるよう、職員の意識醸成及び情報発信体制の整備を各施設に徹底するとともに、臨時休館や活動自粛の際にキャンセル料の減免等の方針を速やかに示す。
- ⑥ 各施設において、感染防止に必要なアルコール消毒液やマスク等の衛生用品について、概ね3ヶ月程度分を目途に必要な物量の備蓄を進める。
- ⑦ 各施設の換気設備等を見直し、できる限り密閉状況を作らない環境を整備する。
- ⑧ 公園や広場、ハイキング道などでは、外出自粛時でも市民が屋外で簡単な運動や散歩ができるような視点での管理運営や整備を検討する。
- ⑨ 臨時休館や施設利用制限による指定管理者の収支面の影響等を検証し、必要な対応を図る。

(港湾関係)

- ① 陽性者などが発生した場合の「感染者発生時の初動対応マニュアル」を策定し、港湾関連事業者へ配布する。
- ② 神戸港 BCP（感染症編）を今後、速やかに策定する。

(市バス・地下鉄)

- ① 日本バス協会、鉄道連絡会の策定したガイドライン（5月14日）を踏まえ、必要な感染予防対策を実施する。
- ② 感染防止の観点から時差通勤を推奨するとともに、地下鉄の混雑状況をホームページ上で公開する。
- ③ 「公共交通を止めない」の考えに基づき、最低限の運行を確保するため、職員に感染者が出た場合の事業運営のあり方（ダイヤ、運行体制、バス営業所間の応援等）についてさらに検証を進める。
- ④ 外出自粛の必要性が高まった場合、実施済みの休日に加え、平日についても減便ダイヤの実施が可能かどうかの検討を行う。

(11) 本部員会議等情報共有と意思決定

- ① 国及び県の方針をできる限り迅速に情報共有できるよう、所管部署との連絡調整を平時から行う体制を構築する。
- ② 市対応方針決定後の各局室区への情報伝達および各局室区から各施設等への情報伝達が円滑に行われるよう、必要な見直しを行う。
- ③ 対策本部で決定した事項の事業者への効果的で有効な情報発信の方法について、必要な見直しを行う。

第2節 感染拡大期において適切に対応するための方針

(1) 医療提供体制と感染拡大防止策

(検査体制)

- ① 市内医療機関における帰国者接触者外来を適切に運営し、必要な検査を速やかに実施する。
- ② 患者が発生した場合、濃厚接触者について無症状であっても PCR 検査等を積極的に行うなどサーベイランスの強化によってクラスターの連鎖的発生を抑制し、感染拡大を防止する。
- ③ クラスターが発生した施設の利用者等に対して、必要に応じて検査実施の呼びかけを行う。
- ④ 環境保健研究所の 24 時間体制化などを図り、市内における PCR 検査能力を最大化する。
- ⑤ 国が示す検査対象の基準をわかりやすく公表し、医療機関だけでなく、広報により市民とも十分な共有を図る。
- ⑥ PCR 検査、抗原検査の適切な役割分担により、必要な検査を速やかに実施し、「検査待ち」を発生させない。
- ⑦ 検査受付、検体回収等に必要な人員、車両等の体制を強化し、検査を円滑に実施する。

(相談窓口)

- ① 市民からの健康相談に対して電話による応答待ちを発生させないように、感染拡大の状況に対応し、相談窓口が 24 時間十分に機能するよう人員体制を随時強化・充実させる。
- ② 相談の結果、必要となるケースにおいて迅速に帰国者接触者外来へのつなぎを実施する。
- ③ 相談窓口に従事する職員等の感染リスクを低減するため、適切な執務環境を提供するとともに、長時間勤務を防止する。
- ④ 市内の COVID-19 の感染状況や相談、医療提供体制、感染予防策等について、市民に対する適切な周知広報を実施し、市民の負担を軽減する。

(積極的疫学調査)

- ① 必要な積極的疫学調査が実施できるよう、保健師等の人員体制を強化・確保する。
- ② 感染拡大防止に必要な聞き取りが十分に行える環境を整備するため、報道発表など

においても患者のプライバシー保護に万全の措置を講ずる。

- ③ 感染拡大防止に必要があると認められる際には、クラスター発生関連施設の名称等の公表を行う。

(医療提供体制確保)

- ① 兵庫県の方針を踏まえ、フェーズに応じた COVID-19 患者の入院体制、病床の確保を実施する。
- ② COVID-19 患者について、自宅療養や自宅待機が発生しないよう、兵庫県と緊密な連携により入院調整や宿泊療養施設の運用を確実に行う。また患者移送のために必要な体制を構築する。
- ③ 中央市民病院が COVID-19 重症者への対応によって、3 次救急受入れなどの通常機能が低下せざるを得ない場合、神戸大学附属病院、災害医療センターなど他の病院との連携・機能代替によって COVID-19 以外の疾病等に対する医療が適切に提供されるような体制を維持する。
- ④ 医療機関における医療用物資の充足状況を把握し、必要に応じて市の備蓄物資の提供を行うほか国、県を通じた支援を確実に実施する。
- ⑤ 医療機関において院内感染が発生した場合でも、拡大させないための対策を徹底する。
- ⑥ 急速な感染拡大にも余裕をもって対応できる体制を構築するため、保健所を中心に健康局などへの支援班の配置等を早め早めのタイミングで随時、実施する。あわせて職員の感染リスク低減のための執務環境改善や接触を最小限にした交代制勤務を行う。

(宿泊療養施設)

- ① 宿泊療養施設について、ニチイ学館に加えて入居可能な施設をさらに確保し、余裕ある体制を構築し、自宅療養や自宅待機を発生させない。
- ② 宿泊療養施設内でスタッフ等への感染が発生しないよう、万全の感染防止策を実施する。
- ③ 「宿泊療養班」を配置し、宿泊療養施設の運営体制を強化する。

(感染防止のための市民等への啓発)

- ① 緊急事態宣言の発令など国、県の方針に基づき、市民への外出自粛や感染予防のための必要な行動について、あらゆる広報を徹底する。
- ② 流言やデマに惑わされないよう、正確な情報に基づく冷静な行動を市民に呼びかける。

(救急体制)

- ① 救急隊員の感染防止対策をより徹底するため、すべての患者に対する感染防止対策の実施、感染防止用資器材の安定した現場供給、2次感染防止のため、現行の消毒体制の徹底・堅持を行う。
- ② 発熱等救急患者のPCR検査結果を迅速に救急隊に伝える。
- ③ 発熱等救急患者は、対応可能な二次救急医療機関へ搬送する。また、119受信時や救急現場でCOVID-19患者と判明した場合は、保健所と連絡を取りながら、陽性患者受け入れ医療機関へ搬送する。
- ④ 救急需要が増加した場合には、救急隊を増隊して対応する。

(2) 報道対応と広報

(広報全般)

- ① 患者発生の新たな情報等について、記者会見やホームページ等を通じ、リアルタイムで市民にわかりやすく広報するとともに、入院患者や検査の状況などのデータを提供する。
- ② 「広報班」を配置し、市が発表する報道資料や会見資料、市ホームページへの記載などについて、わかりやすく誤解が生じないような内容となるよう整理や助言を行うとともに、広報全体の司令塔機能を強化する。

(その他)

- ① 「データ解析チーム」を配置し、市民に外出自粛等の行動変容を呼びかけるために効果的なデータ解析とその公表、様々な課題に対する状況把握のためのアンケートの実施等を行う。
- ② 医療従事者に対する不当な偏見や差別を防止する啓発を強化する。
- ③ こうべ医療者応援ファンドを通じて、医療従事者への適時適切な支援を実施する。

(3) 市立学校園

(全般)

- ① 学校において感染者等が発生した場合、速やかに臨時休業の範囲（学級、学年、学校全体など）を決定し、保護者等に連絡する。
- ② 神戸市保健所との情報連携により、市内の感染状況やクラスター発生の状況など、学校を取り巻く最新の感染状況を把握する。
- ③ 感染状況に応じて、分散登校や分割登校、個別面談を検討し、実施する。

(学習・生活支援)

- ① 児童生徒や保護者と定期的に連絡を行い、積極的に学習状況や生活状況等の把握に努める。
- ② 実現可能なあらゆる方策を用いて在宅での学習指導やオンライン学習を行うとともに、ICT環境が整わない児童生徒に対し、PCやルータの貸し出しなどの支援を行う。
- ③ 在宅での学習について、児童生徒とともに保護者に対しても適切なフォローを実施する。
- ④ 児童生徒や保護者のストレスや不安に対する心のケアとして、スクールカウンセラーなどによる相談体制を拡充する。
- ⑤ 配慮を要する児童生徒に対し、必要な面談やICTを活用した遠隔カウンセリングなどの実施により、生活状況等の把握に努める。
- ⑥ 就学援助世帯への食品送付など昼食支援を実施する。
- ⑦ 教職員の在宅勤務時において、児童生徒・保護者に対する連絡手段として、学校園での携帯電話の追加配備を行う。
- ⑧ 学童保育施設と緊密な連携を図り、学校園での受け入れなど子どもの居場所の確保に努める。

(4) 保育所・学童保育施設等

(保育所等)

- ① 感染拡大の状況に応じ、家庭保育の要請、さらには特別保育の実施を行い、保護者に対する周知を徹底する。
- ② 在宅で保育する家庭に対し、保育所等が電話・メール等によって育児の相談に対応するとともに、家庭での異変等に対し、適切に対応する体制を構築する。

(学童保育施設)

- ① 感染拡大の状況に応じ、家庭保育の要請、さらには特別保育の実施を行い、保護者に対する周知を徹底する。
- ② 学校と緊密な連携を図り、子どもの居場所の確保に努める。

(5) 社会福祉施設等

- ① 施設内で感染が発生した場合、感染のさらなる拡大を招かないよう、保健所の適切な指導による感染封じ込めを確実に実施する。
- ② 感染防止の観点から、複数の通所系サービスを利用されている高齢者・障害者に対し、家族の介護の状況も考慮しつつ、利用先を1か所に絞るよう呼びかける。

- ③ 施設で使用する衛生用品の不足により、サービス提供が困難に陥った施設に対して、市の備蓄物資の中から可能な限り支援を行う。

(6) 個人向け支援策

- ① くらし支援窓口について、土日・休日を含む相談体制を強化し、必要な方に必要な支援を確実に実施する。
- ② 住居確保給付金、生活福祉資金について、十分な相談受付体制を構築し、必要な支援を確実に実施する。
- ③ 居場所を失った市民に対し、市営住宅などの居所を確保し、必要に応じてそれを提供する。
- ④ 子育て相談ダイヤルを通じた子育てに関する相談体制を強化する。あわせて必要に応じ、DV夜間相談ダイヤルを再開する。
- ⑤ 感染防止に配慮しながら、こどもの居場所づくり(昼食提供型)支援助成事業を実施する。

(7) 事業者向け支援策

- ① 市内での感染状況、市民や中小企業の声を踏まえ、国や県および他都市の支援制度の動向を考慮しながら、可能な限り速やかに必要な施策を実施する。
- ② 資金調達支援にかかる市長認定窓口について、窓口の混雑状況に応じて、体制等を拡大する。
- ③ 事業者向け各種相談窓口について、各機関の政策内容を把握し、サポートが必要と判断すれば早急に会場・支援体制を強化する。
- ④ 国・県・市・金融機関等が相次いで多種の支援制度が創設・実施された場合、市HPにおける情報の適切な発信のほか、事業者の全般的な理解を助けるための相談窓口を設置する。

(8) 庁内対応

- ① 新型コロナウイルス感染症対策最優先宣言を再発令し、不要不急の業務を見合わせ、必要な部門への応援を随時、強化する。
- ② 徹底した在宅勤務を実施するほか、出勤が必要な部署についても、交代制によるローテーション勤務などによる感染リスクの低減を図る。
- ③ 長時間勤務者の面談を実施しやすいよう、産業医の出張面談等の円滑な実施方法を検討する。
- ④ 職員の健康管理の窓口となる健康局側の部署の明確化など、局間での情報共有が円

滑になされるための仕組みを確保する。

- ⑤ 区役所への来庁の自粛、来庁前の電話相談の実施を呼びかける。

(9) 物資備蓄体制

- ① 医療機関における在庫数量・必要数量を品目毎に速やかに把握する。不足する医療機関がある場合は、備蓄からの供給を行う。
- ② 庁内各局室区における在庫数量・必要数量を速やかに把握する。不足する局室区がある場合は、必要性・緊急性を把握の上、備蓄からの供給を行う。
- ③ 感染拡大に伴う物資供給の必要性に応じ、「物資班」を設置するなど段階的に人員体制の拡充を図る。

(10) 市有施設等

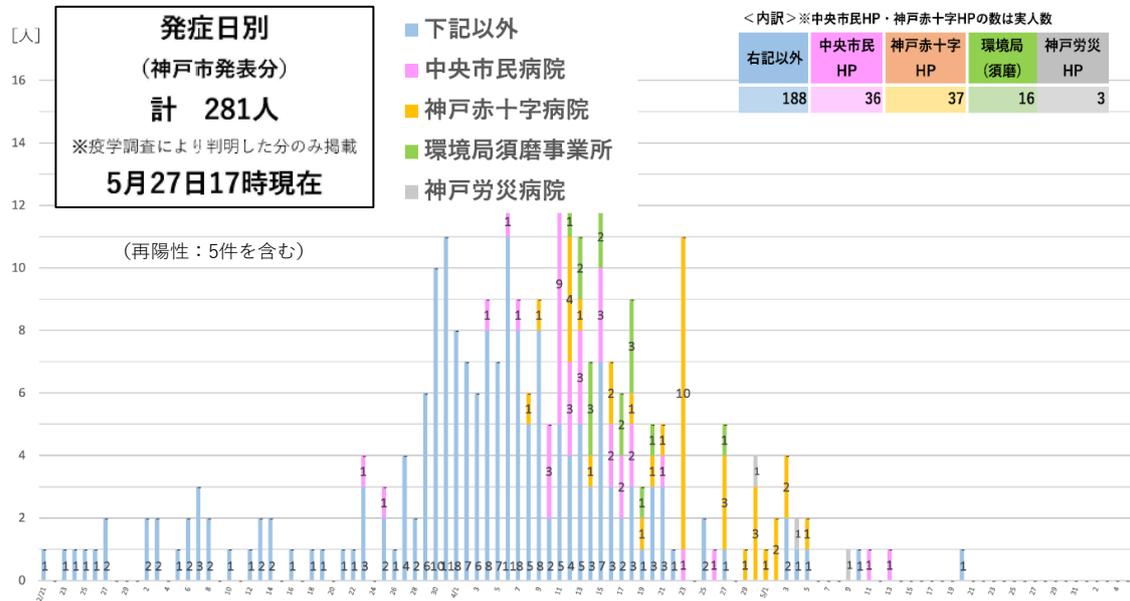
- ① 市有施設を閉鎖する場合、キャンセル料や管理料の取り扱いについて、できる限り早期に決定し、公表する。
- ② 市有施設再開の方針が示された場合に遅滞なく対応できるよう、休館期間中に準備を進めることができる勤務体制の計画を策定する。
- ③ 港湾関係について、物流等を確保する観点から、感染者が発生した場合でも速やかに事業を再開するために必要な初期対応について、保健所との緊密な連携を図る。
- ④ 市バス・地下鉄について、減便実施の有無を速やかに決定する。

(11) 本部員会議等情報共有と意思決定

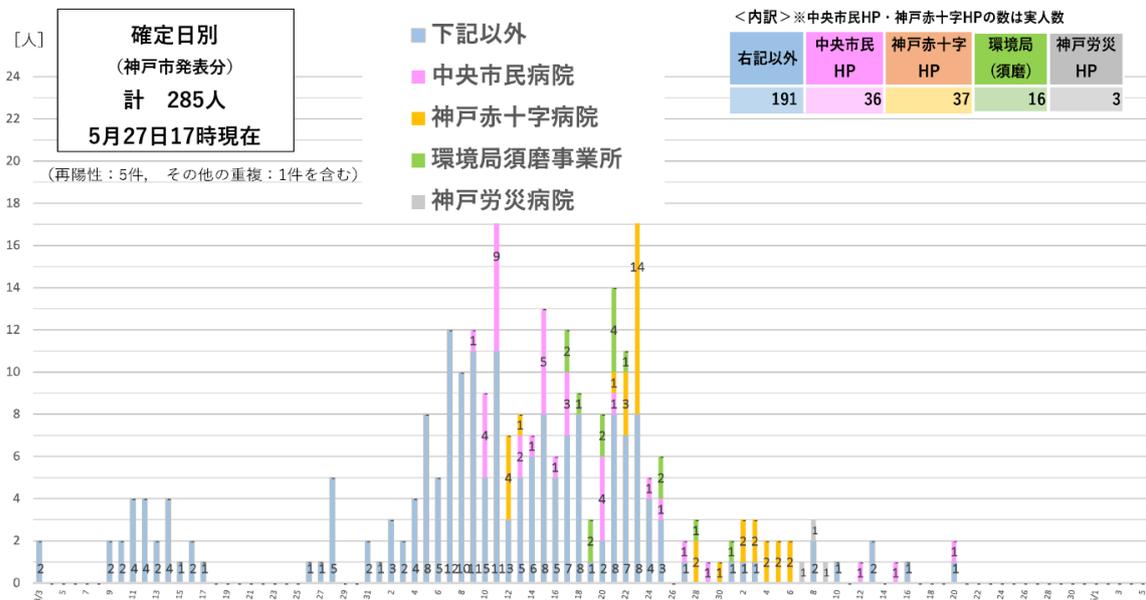
- ① 対策本部を設置し、必要に応じて本部員会議を開催し、市としての対応方針を決定する。あわせて、議事概要の作成などによる情報公開に努める。
- ② 市長・副市長との打ち合わせなどで決定した事項について、速やかに庁内での情報共有を図る。

巻末資料

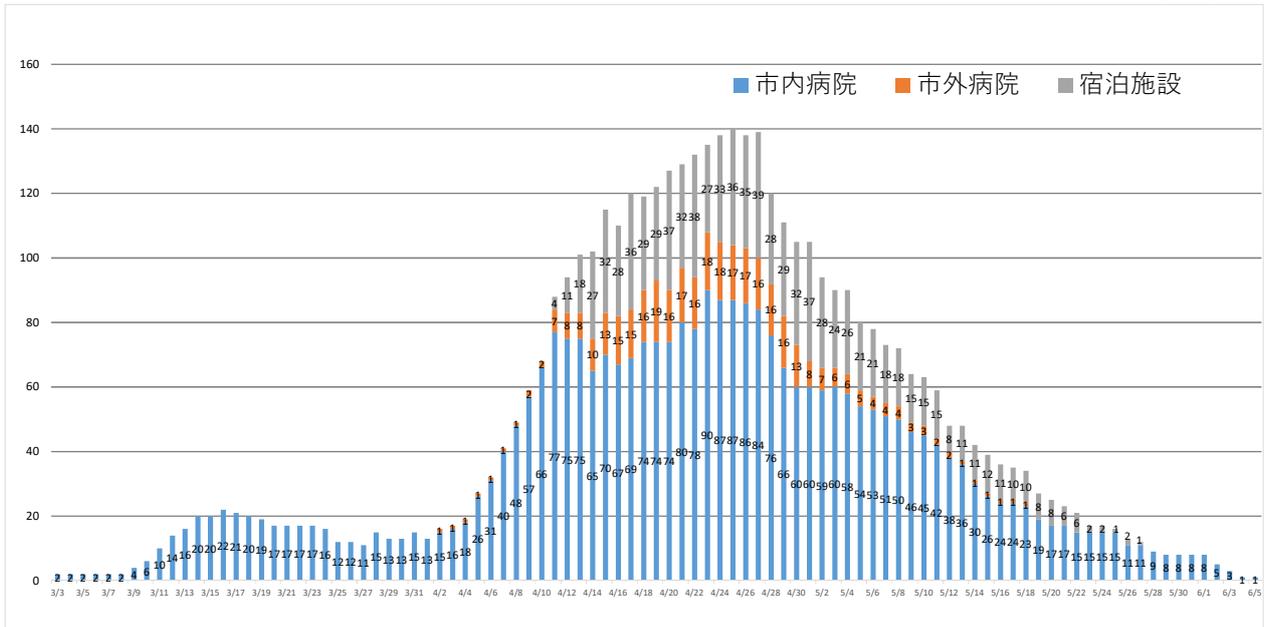
市内の感染者発生状況（発症日別）



市内の感染者発生状況（確定日別）



入院・入居者数の推移



神戸市立医療センター中央市民病院の診療体制について

1 これまでの診療制限

新型コロナウイルス感染症の重症患者への対応に万全を期すため、診療体制を一部制限していた。

4/10～ 救急：新規コロナ重症患者以外の受入を原則停止

4/13～ 外来・入院：新規受入停止

4/18～ 手術：原則停止

2 診療体制の復元、拡充

重症患者数や市内の新規感染者数の減少に伴い、6月3日以降は下表のとおり

		(現在)5月11日以降	6月3日以降
コロナ 受入 病床	重症	34床	16床
	中等症	17床	16床
	疑い	最大17床	最大16床
		} 最大51床	} 最大32床
救急	3次救急	・原則受け入れ停止（3次救急のバックアップ） ・重症コロナ患者は受入	・受け入れを再開（ただし病床数に制限あり）
	2次救急	・当院に通院・加療中の患者の増悪について対応	
	ホット ライン	・小児及び周産期のみ受け入れ	
救急外来	・原則、受け入れ停止	・6月10日以降、段階的に受け入れを再開	
入院	・重症コロナ患者への看護体制を優先しつつ受け入れ	・重症コロナ患者の減少に伴い受け入れ患者数を拡大	
手術	予定	・重症コロナ患者への看護体制を優先しつつ実施	・重症コロナ患者の減少に伴い実施件数を拡大
	緊急	・原則停止 （入院中の患者や通院・加療中の患者の増悪は実施）	・受け入れ可能な病床数の範囲内で再開
一般外来	・予約による新規患者受け入れ実施 ・再来患者の診察・外来化学療法等 ・電話再診の実施	・通常通り（電話再診は継続実施）	

新型コロナウイルス感染症対策における神戸市における対応方針

令和2年2月28日

神戸市においては、未だ感染事例は確認されていないが、今般の政府方針を踏まえ、子どもたちを市民ぐるみ・地域ぐるみで守るとともに、関係機関の連携・協力により、共働き家庭の子どもの保育環境を確保しつつ、感染防止のために以下の措置を講ずることとする。

1. 学校教育施設について(教育委員会)

3月3日(火)から3月15日(日)まで、市立の小学校、中学校、高等学校、高等専門学校、特別支援学校を臨時休業とする。

あわせて、市立図書館、公民館、博物館等の社会教育施設については、3月3日(火)から3月15日(日)まで閉館する。

市立幼稚園については、家庭で保育できない幼児について預かることとする。

私立幼稚園については、家庭で保育できない幼児について預かる対応を要請する。

2. 保育園等について

市立、私立とも、臨時休業は行わないが、感染防止の観点から可能な限り家庭保育を要請する。

3. 学童保育について

3月3日(火)から、通常の長期休暇と同様、午前中からの保育を実施することとするが、限られた空間での感染防止の観点から、小学校3年生以下の児童を対象とする。

これら学童保育にあたる職員を確保するため、職員の人件費について、市単独で特例加算及び民間施設に対する特別補助等の措置を講ずる。

小学校4年生以上の家庭で保育することができない児童は、該当の小学校において、預かる。

4. 企業等への緊急要請について

子どもを養育する従業員、職員で必要がある者に配慮し、休暇の取得、在宅勤務等が可能となるよう緊急の対応を求める。

5. その他の市有施設について

屋内における感染防止の観点から、地域福祉センター、区民・勤労市民センター、地域体育館、ポートアイランドスポーツセンター、勤労会館、美術館、水族園、青少年会館、こべっこランド等については、3月3日(火)から3月15日(日)まで閉館する。

王子動物園、有料公園等については、原則として、屋内施設部分を閉鎖して開園する。

6. その他民間施設等について

感染防止の観点から、特に重症化するリスクの高い高齢者等が集まる施設や場については、市の方針を踏まえた対応を要請する。

7. 補正予算の編成

上記を含む新型コロナウイルス感染症対策に必要な予算について、早急に補正予算を編成し、今議会に追加提案を行う。

新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針 —第2弾—

令和2年3月11日

神戸市においては、これまでに9例(兵庫県発表分を合わせると10例)の新型コロナウイルス感染症(以下、「感染症」という。)患者が発生した。今後、当分の間、市民、企業、関係機関等の協力を得ながら、さらなる感染拡大防止に向けて、最大限の努力を継続する。

一方、この感染症との戦いは世界的な流行拡大を踏まえると、短期間で収束することが見通せない状況であることから、感染拡大防止に努めながらも、子どもたちの居場所づくり、市民の暮らし、経済活動等をできる限り回復・維持していく努力も必要である。

このため、本市として以下の措置を講ずることとする。

1. 感染拡大防止への取り組み

神戸市内においても感染症患者が増加傾向にあるとともに、感染症患者クラスターの発生が濃厚な状況にある。これまでの感染拡大防止の取り組みを進めながら、国のクラスター対策の専門家の知見も活用しながら、保健所を中心とした関係組織の持てる力を

* クラスターが新たなクラスターを生み出すことを防ぐ

* 重症化した患者、あるいはそのリスクの高い患者に対し、適切な医療を確保することに集中投下することが必要である。

あわせて、市民の皆様に対し、集団感染を防ぐため、

① 換気が悪い、不特定多数の人が密集して過ごす空間は避けましょう

② 風通しの良い空間づくりを心がけましょう。

また、引き続き、感染症対策の3つの基本

① こまめな手洗いをしよう

② 咳エチケットに努めよう

③ 発熱等の風邪症状の時は外出を控えよう

を守っていただき、冷静な行動を呼びかける。

2. 学校園について(教育委員会)

3月15日(日)までとしていた市立の幼稚園、小学校、中学校、高等学校、高等専門学校、特別支援学校の臨時休業を、下記のとおり春休み開始まで延長する。

・ 3月19日(木)まで 高等専門学校

・ 3月23日(月)まで 高等学校

・ 3月25日(水)まで 幼稚園、小学校、中学校、特別支援学校

ただし、児童生徒の生活状況を把握するとともに、春季休業中の指導等を行うため、登

校前の検温の徹底、感染防止対策に十分に配慮した上で、3月17日(火)から小学校、中学校において分散登校(この登校は授業日ではないため、必ず登校させるものではない。)を実施する。

(小・中学校の分散登校日)

- ・ 3月17日 小1・小4
- ・ 3月18日 小2・小5・中1
- ・ 3月19日 小3・小6・中2

※ただし、小規模校等については上記と異なる場合がある。

その際、小学校においては、登校児童全員(分散登校日に指定された学年)に通常献立の給食、中学校においては給食申込者(分散登校日に指定された学年)のみ給食を提供する。これらの給食の食材費は公費負担とする。

特別支援学校では、小集団でも感染リスクが高いため、分散登校は実施しないが、年度末までに1回の登校をお願いする。

市立幼稚園については、引き続き、家庭で保育できない幼児について、預かることとする。

私立幼稚園については、引き続き、家庭で保育できない幼児について、預かる対応を要請する。

3. 社会教育施設(教育委員会)、その他市有施設等について

閉館中の市立図書館については、3月17日(火)から開館する。ただし、年代区分による入館時間帯の設定(協力依頼)など感染防止のための必要な措置を講じた上、閲覧室・座席の利用の禁止など一部サービスを制限し、館内滞在時間を30分以内とする。

神戸市立博物館及び美術館については、団体による来館など密集した観覧の禁止、接触する展示物の撤去など感染防止の必要な措置を講じた上、3月17日(火)から開館する。

神出自然教育園については、子どもたちの野外活動の場の確保の観点から、3月17日(火)より開園する。

その他の市内施設については、原則としてこれまでと同様の措置を3月25日(水)まで継続する。

4. 保育園等について

市内施設において感染例が発生したことから、体調不良者について出勤・登園させない措置をさらに徹底したうえで、引き続き、市立、私立とも、臨時休業は行わない。あわせて、感染防止の観点から可能な限り家庭保育を要請する。

5. 学童保育について

体調不良者について出勤・来所させない措置をさらに徹底したうえで、春休みまでは引き続き、通常の長期休暇と同様、午前中からの保育を実施することとする。学童保育にあたる職員確保に資する特別加算、教員のサポート派遣についても継続して実施する。

- ・ 3年生以下 午前中から学童保育で預かり
- ・ 4年生以上 学校で受入、放課後、必要な場合は学童保育で預かり

6. 企業等への要請について

引き続き、子どもを養育する従業員、職員で必要がある者に配慮し、休暇の取得、在宅勤務等が可能となるよう対応を求める。

7. 経済対策について

中小・小規模事業者に対する経営等相談窓口「ひょうご・神戸経営相談センター」を産業振興センターに設置し、融資制度をはじめ各種相談を実施するとともに、新型コロナウイルス対策のための「経営円滑化貸付」を通じて、引き続き、市内事業者の資金調達を支援する。

また、国の緊急対策においても、「新型コロナウイルス感染症特別貸付制度」による金利の引き下げや中小・小規模事業者等に対する実質的な無利子・無担保の資金繰り支援、雇用調整助成金の特例措置の拡大など、各種支援策が打ち出されており、状況に応じてこれら施策を効果的に活用する。

8. 屋外活動を通じた児童の居場所の確保

3月10日(火)～3月31日(火)までのうち、市立学校の臨時休業期間及びこれに準じる措置が終了するまでの期間、地域・NPO 等が行う子ども向けプログラムの支援(3月10日より市ホームページで受け付け開始済)を行い、神戸の資源を活用した屋外活動による児童の安全な居場所確保を進める。

その他公園等を活用した屋外プログラムも3月31日まで実施する。

9. イベント等について

3月25日(水)までの市主催イベント等について、会場の状況等を踏まえ、開催の必要性を改めて検討し、不要不急のものについては開催を延期・中止する。

10. 予算措置について

上記について、追加で必要な予算については、既存予算や予備費等により迅速・柔軟に対応する。

令和2年3月23日

兵庫県内や近接する大阪府内においても新型コロナウイルス感染症の患者数が増加しており、神戸市内でも複数の小規模患者クラスターが発生している。

こうした患者数の動向や、政府の専門家会議による「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」(令和2年3月19日)を踏まえ、爆発的な感染拡大(オーバーシュート)が神戸市で発生することがないように、感染拡大防止に向けて最大限の努力を継続する。

一方で、感染拡大のリスクが低いと考えられる活動については、子どもたちの居場所づくりを進めるとともに、市民の暮らし、経済活動等をできる限り維持していく努力も続ける。

このため、本市としてこれまでの措置に加え、以下の措置を講ずることとする。

1. 感染拡大防止及び医療確保への取り組み

既に発生済みの2か所の小規模患者クラスターについて、濃厚接触者や施設利用者への健康観察を徹底し、新たなクラスターを発生させないように、封じ込めに全力を傾注する。必要な措置が完了したことが確認できたクラスターについては、風邪等の有症者の利用を禁止したうえで、施設の再開等を進める。

今後、患者数が増加することも想定し、重症化した患者、あるいはそのリスクの高い患者に対し、適切な医療を確保するため、高水準の医療サービスを提供する市内の医療機関との連携調整を強化する。

風邪等の症状がある方は、まず自宅で経過を見ていただき、症状が長く続く方やその心配がある方は、市の相談窓口への相談をしていただく。

海外からの帰国者の感染事例が全国的に増加していることから、帰国者に対し、風邪症状の時は外出を控えていただくとともに、不安がある場合は市の相談窓口への積極的な相談を呼びかける。

2. 市民に対する呼びかけの徹底

全国の感染事例においては、風邪症状が出ながらも仕事を続け、結果的にほかの方を感染させてしまった例が少なくないことから、「風邪症状が出たら休む」ことを社会全体で徹底いただく。

これまでクラスターの発生が確認されたのは、①換気の悪い密閉空間、②人が密集していた、③近距離での会話や発声が行われた、という3つの条件が同時に重なった場であることを踏まえ、こうした条件が重なる空間への外出やイベントの開催は避けていただく。

これらについて、市の広報媒体を通じ、市民に対する呼びかけを徹底する。

3. 市有施設について

市立図書館、博物館、美術館については、現行の感染防止のための方策を徹底しながら、開館を継続する。

その他の市有施設については、原則としてこれまでと同様の措置を3月31日(火)まで継続する。

4. イベント等について

3月31日(火)までの市主催イベント等については、不要不急のものについて開催を延期・中止する。

都市公園においては、花見期間中は、一般花見客の来園・食事は妨げないが、飲酒の禁止を要請する。また、滞留防止のため、露天等の出店は不可とする。

新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針 ―第4弾―

令和2年3月30日

神戸市においては、小規模患者クラスターとなっていた認定こども園とデイケア施設が無事再開できることとなり、3月29日現在では、市内在住の33名の患者のうち、18名の治癒確認がされたところである。しかしながら、昨日、新たに確認された5件の感染者のうち、3名は海外からの帰国者であり、世界の感染者数が70万人を超える中で、全国的にも海外からの感染者流入に対する懸念が高まっている。

東京都や大阪府においては、感染経路が不明な感染者が増加し、特に東京都については「感染爆発の重大局面」にあるとされている。また、3月26日には「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法」に基づく政府対策本部が設置、今後の展開によっては、政府による「緊急事態宣言」が発令されうる状況となっている。

我が国におけるまん延状況が予断を許さない中、引き続き、神戸市内で爆発的な感染拡大が発生することがないように、感染拡大防止に向けて最大限の努力を継続する。あわせて、新学期からの学校再開に向けての準備をはじめ、市民の暮らし、経済活動等をできる限り維持していく努力も続ける。

このため、本市としてこれまでの措置に加え、以下の措置を講ずることとする。

1. 感染拡大防止及び医療確保への取り組み

新たな患者クラスターの発生を防止するため、積極的疫学調査や濃厚接触者の健康観察を徹底する。

海外からの帰国者の感染事例が全国的に増加していることから、帰国者に対し、入国から14日間は、不要不急の外出を控えていただくとともに、不安がある場合は市の相談窓口への積極的な相談を呼びかけることとし、企業や大学等を通じた周知を徹底する。

今後、患者数が増加することも想定し、重症化した患者、あるいはそのリスクの高い患者に対し、兵庫県とも必要な連携を図りながら、適切な医療が確保できる体制を構築する。

2. 学校園について(教育委員会)

新年度における市立の学校園における教育活動の再開(入学式開催を含む)については、政府の対応方針や近隣の感染拡大の状況をさらに見極め、4月6日までに改めて判断する。

学校園の現場においては、教育活動の再開が決定された場合、速やかにその実施が可能となるよう所要の準備を進める。

また、再開が決定された場合、以下の措置を徹底することとする。

- ① 3月24日付文部科学事務次官通知により示された学校再開ガイドラインを踏まえ、児童生徒等及び教職員について、毎朝の検温及び風邪症状の有無についての確認を徹底するほか、感染防止のために十分な措置を講ずる。
- ② 入学式、始業式、離任式、着任式については、感染症対策を徹底した上で、簡素化して実施する。
- ③ 万一、児童生徒等又は教職員が感染者になった場合については、直ちに当該学校園を臨時休業とするなど、感染拡大防止のための万全の措置を講ずる。

3. 市有施設等について

市立図書館、博物館、美術館については、現行の感染防止のための方策を徹底しながら、開館を継続する。

その他の市有施設については、原則としてこれまでと同様の措置を4月13日まで継続する。

神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場等における5月31日までの利用について、新型コロナウイルス感染症の影響により予約をキャンセルする場合、当該キャンセル料を全額免除する。

市が関与する喫煙所のうち、感染拡大の可能性のあるものについては、屋内屋外を問わず、当分の間、閉鎖する。

4. イベント等について

4月13日までの市主催イベント等については、不要不急のものについて開催を延期・中止するとともに、その他の大規模な屋内イベントについては、開催の自粛を呼びかける。

5月に予定されている第50回神戸まつりについては、その開催を1年間延期する。

都市公園においては、花見期間中は、一般花見客の来園は妨げないが、飲酒の禁止を要請する。また、滞留防止のため、露天等の出店は不可とする。

5. 経済対策について

中小・小規模事業者からの相談に対応する相談窓口「ひょうご・神戸経営相談センター」等において、融資制度をはじめ各種相談を兵庫県等と協力して平日・休日問わず実施する。あわせて要件緩和等を行った「経営円滑化貸付」等の各種融資を通じて、市内事業者の資金調達を支援するほか、「新型コロナウイルス感染症特別貸付制度」など国や県市等が実施する各種支援策について十分な周知を図る。

6. 緊急雇用対策について

3月25日から募集を開始した「内定を取り消された新卒者向け」の会計年度任用職員(100名)に加え、「ひとり親家庭で、新型コロナウイルス感染症の影響により離職を余儀なくされた方」を対象とした会計年度任用職員を100名採用することとし、今後、速やかに募集を開始する。

7. 屋外活動を通じた児童の居場所の確保

地域・NPO等が行う子ども向けプログラムの支援を行うことにより、神戸の資源を活用した屋外活動による児童の安全な居場所確保事業を進めているが、同事業の助成対象期間を3月31日(火)から春休み(4月7日(火))まで延長する。

その他公園等を活用した屋外プログラムも3月31日(火)から春休み(4月7日(火))まで延長する。

8. あいさつ回りの自粛

市役所及び市外郭団体における新年度の異動に伴うあいさつ回りについては、行わないこととする。

神戸市内の企業・団体に対しても、同様の取り扱いを呼びかける。

新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針 —第5弾—

令和2年4月3日

4月1日、政府の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」(以下、「提言」という、)を取りまとめ、地域ごとのまん延の状況を判断する際に考慮すべき指標等が示された。

本市において、今後の対応方針を定めるため、現時点におけるこれら指標等を分析したところ、以下のとおりである。

(新規確定患者数) 図1及び図2参照

神戸市在住者では、昨日までに38名(市外発表分6名を含む)の感染者が確認され、このうち20名が既に治癒確認済みであり、18名(うち、重症は3名)が入院中となっている。

このうち、神戸市発表分32名について、確定日別に示したものが図1であり、それぞれの発病日(感染者からの聞き取りにより何らかの症状が最初に出た日)別に示したものが図2である。発病日ベースで見ると神戸市内においては、毎日0~3名程度ずつ、継続的に感染者が発生しているものの、1週間前と比較して大幅な増加は確認されない。

(リンクが不明な新規確定患者数)

これまでの積極的疫学調査の結果、神戸市発表分32名のうち、30名について何らかの疑わしい感染ルートが判明している。このため、感染ルートが全く不明であるのは2名程度にとどまり、その数が増えているという状況にはない。

(帰国者・接触者外来の受診者数) 図3参照

受診者数のこれまでのピークは、大阪のライブハウス関連の案件が多かった3月13日であり、その後の増減はあるが、最近1週間の受診者数が増えている状況にはない。

(相談表の数項目) 図4及び図5参照

帰国者・接触者外来受診を指示された件数のピークは、大阪のライブハウス関連の案件が多かった3月13日であり、最近1週間はゼロの日もあるなど増えている状況にはない。

医療機関からの相談件数のこれまでのピークは、3月24日であり、最近1週間の相談件数が増えている状況にはない。

(PCR検査等の件数及び陽性率) 図6参照

これまでのPCR検査数448件のうち、陽性は32件で陽性率は7.1%である。クラスタ

一が発生して濃厚接触者の検査を行うと陽性率が上がるなどの傾向があるが、この1週間で陽性率が大きく変化しているという状況にはない。

以上のことから、現時点では神戸市は、提言における「感染確認地域」に該当する、と評価する。

この評価に関しては、新たな感染者発生状況を踏まえ、兵庫県とも密接な連携をとりつつ、随時見直すこととする。

この評価を踏まえ、以下のとおりの措置を講ずることとする。

1. 神戸市における医療提供体制の確保

4月1日に開催された新型コロナウイルス感染症対策専門家会議において、重症者を優先した医療提供体制の確保を図っていく必要があること、軽症者には自宅療養以外に施設での宿泊の選択肢も用意すべきであることが示されている。

現在、重症患者は3名だが、医療機関との協議により、重症者に対応した約50床の確保の目途が立っている。今後も、高度医療に対応できる医療機関と協議し、重症患者対応病床の確保に向けて努力していく。

また、患者が大幅に増えた場合、軽症者は原則自宅療養となるが、宿泊ができる施設の確保に向けて具体的に協議を行う。

2. 市民への呼びかけ

「感染確認地域」であるとの評価を前提に、提言を踏まえ、市民に以下の行動変容を呼びかける。

- ① 人の集まる場所や「3つの密」を徹底的に回避してください。特に、
 - ・ 屋内で50名以上が集まる集会・イベントへの参加は控えてください。
 - ・ 人混みや近距離での会話、特に大きな声を出すことや歌うことを避けてください。
 - ・ カラオケ・ライブハウスへの出入りを控えてください。
 - ・ 夜間から早朝にかけて営業しているバー、ナイトクラブなど、接客を伴う飲食店業への出入りを控えてください。
 - ・ ジム、卓球など呼気が激しくなる室内運動の場面で集団感染が生じていることも踏まえた対応をしてください。
- ② 東京都及び大阪府は、「感染拡大警戒地域」と評価されていることから、これらの地域との不要不急の往来を避けてください。

3. 市立学校園の再開と今後の対応(教育委員会)

市立学校園については、教育活動を再開するための所要の準備を進めることとするが、市長として一斉臨時休業の継続を要請するかどうかについては、政府の動向や近接するエリアにおける感染拡大の状況等を見極めたうえ、4月6日に判断する。

4. 社会福祉施設等の利用

全国的に社会福祉施設等において規模の大きいクラスターが発生しており、提言においても「福祉施設での通所サービスなどの一時利用を制限(中止)する」等の対応が求められている。

万一、これらの施設でクラスターが発生した場合でも、他の施設に新たなクラスターを生み出すことなく、また、サービスの休止を招くことがないよう、複数の通所系サービスを利用されている高齢者、障害者に対し、できる限り利用先を1か所に限るよう呼びかけを行う。社会福祉施設等に対しても、同様の要請を行うほか、さらなる感染防止のための方策の徹底を依頼する。

5. 市有施設の扱い

市立図書館、博物館、美術館については、現行の感染防止のための方策を徹底しながら、開館を継続する。その他の市有施設については、原則としてこれまでと同様の措置を4月30日まで継続する。

6. イベント等の開催

5月31日まで、市主催イベント等については、不要不急のものについて開催を延期・中止するとともに、屋内に50名以上が集まる会議や集会は開催しない。

5月31日までの間、屋内に50名以上が集まるイベント等については、開催の自粛を呼びかける。

神戸市立学校園の臨時休業等について

(新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針 ―第5弾(追加)―)

令和2年4月6日

神戸市では、新型コロナウイルス感染症対策の感染拡大防止のため、3月3日から市立学校園を臨時休業し、春季休業を含めると1か月以上にわたり子どもたちが学校に通えない状況が続いている。4月は子どもたちにとって進学、進級する重要な節目にあたることから、学校園での教育活動の再開を目指し、その準備を行ってきた。

しかしながら、直近の一週間、東京都や大阪府においては感染者が急増し、その中でも感染リンクが不明な方が非常に多くなってきている。

神戸市は、4月3日の対応方針で示した通り、国の専門家会議の提言における「感染確認地域」にとどまるものと考えられるが、4月4日には新たに10代の感染者が確認され、4月5日には現時点でリンク不明な感染者が複数発生している。

これらの感染者数は、1～2週間前の感染の状況を示すものであること、東京都や大阪府と神戸市との間の人の往来が多いことを踏まえれば、急激な感染拡大が、神戸市に波及してくる可能性を十分考慮しなければならない。

このため、さらなる感染拡大防止の観点から、5月6日までの間、市立学校園を臨時休業するとともに、子どもたちの居場所を確保するため、以下の措置を追加することとする。

1. 不要不急の外出等の自粛

感染拡大防止のために市立学校園を臨時休業することにより、子どもたちと子どもたちのいるご家庭に我慢を強いていることを十分ご理解いただき、できるだけ早期に感染拡大を収束させ、学校再開にもつなげていくことができるよう、市民一人ひとりが自らだけでなく、他人に感染させないために必要な行動を強く願います。

このため、市民の皆さまに対し、不要不急の外出や会合、家族以外の大人数での会食などを行わないようお願いする。

また、子どもたちがカラオケや繁華街などに入出入りすることがないように、強く自制を求めるとともに、保護者の皆さまにも協力をお願いする。

大学生など若年層が屋内で飲食などをともにすることにより無自覚に感染拡大が発生した事例を踏まえ、大人数でのコンパや歓迎会などを主催したり参加したりすることがないように願います。

東京都、大阪府との間の不要不急の往来の自粛とともに、これらのエリアから通勤などにより止むを得ず往来される場合も、人混みには立ち寄らないなど感染防止のための行動をお願いする。

2. 市立学校園の臨時休業

市立学校園について、5月6日まで臨時休業する。

入学式の実施は見合わせ、保護者同伴の入学時説明会を実施する。始業式は実施しない。

臨時休業中の生活状況の把握や学習指導を行うため、感染防止に万全の措置を講じた上で、学年ごとに半日程度の登校日を設け、分散登校を実施し、給食を公費で実施する（小学校においては希望者のみ）。なお、登校しない場合であっても欠席扱いにはしない。

臨時休業中の部活動は行わない。

3. 幼稚園について

市立幼稚園について、やむを得ない事情で家庭により保育できない幼児に限り預かる対応を行う。

私立幼稚園について、やむを得ない事情で家庭により保育できない幼児に限り預かる対応を要請する。

4. 保育園等について

市立、私立とも、臨時休業は行わないが、感染防止の観点から可能な限り家庭保育を強く要請する。なお、保育料は日割り計算による。

5. 学童保育について

4月8日から、やむを得ない事情で家庭により保育できない小学校3年生以下の児童に限り、通常の長期休暇と同様、午前中からの保育を実施する。

やむを得ない事情で家庭により保育できない小学校4年生以上の児童は、該当の小学校において預かるが、学童保育については可能な限り家庭保育を強く要請する。

6. 企業等への要請

子どもを養育する従業員、職員で必要がある者に配慮し、休暇の取得、在宅勤務等が可能となるよう緊急の対応を引き続き求める。

新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針 ―第6弾―
～政府による緊急事態宣言発令を受けて～

令和2年4月8日

「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法」(以下、「法」という。)に基づく政府の「緊急事態宣言」が発令され、5月6日までの間、兵庫県が緊急事態措置を実施すべき区域として公示された。

これを受けて本市においては、直ちにこれまでの対策本部を改組し、法に基づく「新型コロナウイルス感染症 神戸市対策本部」を設置した。

我が国において初めて経験する事態に直面することとなったが、神戸市としては引き続き、感染拡大防止と適切な医療・救急体制の確保を最優先としながら、市民に対する迅速かつ正確な情報提供、安定的な生活確保などに全庁体制で取り組む。

市民の皆さまにおかれては、デマや噂話に惑わされることなく、正確な情報に基づき、これまで以上に感染拡大防止のための冷静な行動をとっていただくよう強く願います。

今後は、法に基づく「新型コロナウイルス感染症に係る兵庫県対処方針」(令和2年4月7日)に定める緊急事態措置について必要な対応を行うほか、本市として当面、以下の措置を講ずることとする。

1. 「新型コロナウイルス感染症対策 最優先宣言」

「新型コロナウイルス感染症対策 最優先宣言」を発し、市役所が持てる資源を新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止、適切な医療・救急体制の確保、市民の生活や秩序の安定、公共インフラの安定的提供などに集中させる一方、緊急性の低い業務については、当面実施を見合わせる。

直ちに、保健所支援班(当面は100名規模)、広報特命班(10名規模)、データ解析チーム(10名規模)を設置する。

職員の在宅勤務を大幅に拡充するとともに、新型コロナウイルス対策に関連しない対外的な会議や会合の開催、出席は、原則禁止する。

市役所及び区役所等への来庁を極力控えるよう市民へ呼びかけるとともに、営業や挨拶などを目的とした来庁をお断りする。

市役所及び区役所のロビーについて、椅子を撤去するなどにより密集や滞留を避ける工夫を行う。

2. 不要不急の外出等の自粛要請

感染拡大防止のためには、人と人との接触をできる限り減らすことが重要であり、8割程度の接触機会の低減を目指すこととし、市民に対して以下について要請する。

- ① 生活の維持に必要な場合を除き、みだりに家から外出しないこと
- ② 東京、大阪などの人口密集地との不要不急の往来を行わないこと
- ③ 通勤などにより②のエリアとやむを得ず往来する場合も、人混みには立ち寄らないなど感染防止のための行動をとること
- ④ 夜間から早朝にかけて営業し接客を伴う飲食店、カラオケなどの利用をしないこと
- ⑤ 不要不急の帰省や旅行など都道府県をまたいだ移動をしないこと
- ⑥ 不要不急の会合や家族以外の大人数での会食などを行わないこと
- ⑦ 「三つの密」(密閉・密集・密接)が重なる懸念のある集会・イベントに参加しないこと
- ⑧ 食料、医薬品、生活必需品について、無用な買いため、買い占めを行わず、冷静な行動をとること

3. 感染者数のリアルタイム公表の導入

現在は、PCR 検査で陽性反応が出た後、主治医等による「感染症発生届」が保健所に提出されてから、入院のための移送、入院時の諸手続きや所要の検査を経た後、保健師の個別聞き取りによる積極的疫学調査を行い、それらの情報を整理した上で、感染者が発生したことを公表している。このため、保健所が覚知してから、公表までに1～2日程度の遅れが生じている。

今後、感染者の急増も懸念され、さらに積極的疫学調査に時間を要する可能性もある一方、神戸市内で新たな感染者がどのくらい発生したかについて、できる限りリアルタイムで公表することが、最新の感染拡大の状況を市民と情報共有する上で重要である。

このため、明日以降、毎日 12 時まで「感染症発生届」が出された件数、性別、年代の一覧表を 14 時まで報道機関に提供するとともに、市ホームページで公表することとする。

その後、感染者のうち、新たなクラスター発生が懸念されるものについて優先的に積極的疫学調査を行い、必要な情報を随時公表する。

その他の感染者に関する情報についても、調査や取りまとめの状況に応じ、随時公表する。

4. 電話相談体制の強化

「帰国者・接触者相談センター」を「新型コロナウイルス専用健康相談窓口」に統合し、24時間の電話相談体制を強化する。

生活ひっ迫など市民の暮らしに関する相談については、区役所等に「暮らし相談窓口」を設置し、土日・休日を含む毎日9時から17時30分までの間、電話相談できる体制を構築する。

中小・小規模事業者からの相談に対応する相談窓口「ひょうご・神戸経営相談センター」等において、融資制度をはじめ各種相談を兵庫県等と協力して平日・休日問わず、引き続き実施する。

5. 市有施設等について

市立図書館、博物館、美術館、神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場、市役所展望ロビーなど現在、開館している屋内の市有施設については、4月9日から5月6日まで閉館する。

王子動物園、都市公園内のテニスコート、野球場などの運動施設についても同様に閉鎖する。

開園する都市公園においては、人と近接する利用を控えるよう呼びかけるとともに、飲食の禁止を要請する。

その他の市有施設については、現行の閉鎖等の措置を5月6日まで延長する。

6. イベント等について

5月6日までの間、市主催イベントや会議等については、開催を延期・中止するとともに、その他のイベントについても、開催の自粛を強く呼びかける。

令和2年4月28日

4月7日に「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下、「法」という。）に基づく政府の「緊急事態宣言」が発令され、本市が緊急事態措置を実施すべき区域とされてから3週間となる。

本市においては、「新型コロナウイルス感染症対策 最優先宣言」を発し、市役所が持てる資源を感染拡大防止等に集中させるとともに、市民や事業者に対して「人と人との接触機会の8割削減」を実現するための外出自粛への協力を求めてきた。

この結果、外出自粛については、中心市街地については週末を中心に8割削減が概ね実現した一方、平日については目標水準に達していない。感染者数についても、一定数の発生が継続しているほか、複数の医療機関において院内感染が発生するなど予断を許さない状況にある。

また、この感染症の影響で多くの個人や事業者が経済的な困難に直面していることから、市民の生活と神戸経済を守るため、国や県の施策と連携を図りながら、支援策を講ずる必要がある。

このため、本市として当面、以下の措置を講ずることとする。

1. 医療提供体制の確保

現在、病院や宿泊療養施設に入院・入居している患者数は132人である。今後のさらなる感染拡大の可能性を十分考慮し、さらなる病床の確保に努め、今月中に市内の医療機関に約120床を確保するとともに、入院後、軽症あるいは無症状であることが確認された患者の宿泊療養施設についても現在のニチイ学館（100室）に加え、新たにホテルパールシティ神戸（200室）の運用を4月30日から開始する。

短期間に感染症患者が急増する場合には、入院調整に時間を要する場合も想定されることから、ホテルパールシティ神戸については、軽症・無症状者についての「入院前の滞在施設」としても活用し、できる限り患者の自宅待機が発生しないような運用体制を構築する。

特に重要となる重症者（現在、10人）の病床については、中央市民病院を中心に最大50床確保することとする。

感染リスクと隣り合わせで働く医療従事者に対する感謝の気持ちを表すための「こうべ医療者応援ファンド」や「#LightItBlue」などの活動を促進するとともに、医療従事者や感染者、その家族に対する不当な偏見や差別を防止するための啓発を進める。

2. 外出自粛のさらなる徹底

感染拡大防止のためには、人と人との接触機会を8割削減する必要がある。これまでの取組みにより、休日を中心に中心市街地の外出抑制は概ね8割程度達成できている一方、商店街やスーパー、公園においては、平常時よりも人出が多くなっている場所もあることから、さらなる外出自粛の徹底とともに、人と人の距離の確保が必要である。

特にゴールデンウィーク期間中、帰省や旅行、観光地などへの移動や外出を行わないよう、県や県内の市町と連携し、市民に強く呼び掛ける。

また、平日については、外出自粛が十分ではないことから、さらなる在宅勤務（テレワーク）やローテーション勤務などへの取組みを強く要請する。

区役所への来庁は控え、やむを得ない場合も来庁前に電話をするよう求める。

3. 市立学校園の臨時休業

市立学校園について、5月31日まで臨時休業期間を延長する。

児童生徒が登校できない期間が長期化することから、休業期間中の家庭学習を支援する取組みや児童生徒の生活状況等の把握、相談体制の確保に一層努める。

休業期間中、長期に渡って給食が中止されている状況をふまえ、経済的に配慮を要する就学援助世帯（生活保護世帯を除く）への食品送付を緊急援助として実施する。

幼稚園、小学校、義務教育学校前期課程について、医療従事者や警察、消防、介護等社会の機能を維持するために就業を継続することが必要な方など真に止むを得ない場合に限り受入れを行う「特別受け入れ」の実施期間を5月31日まで延長する。

4. 保育所・学童保育施設等の特別保育の延長

保育所・認定こども園・地域型保育事業・学童保育施設について、医療従事者や警察、消防、介護等社会の機能を維持するために就業を継続することが必要な方など真にやむを得ない場合に限り受入れを行う「特別保育」の実施期間を5月31日まで延長する。

5. 高齢者施設、障害者施設等における感染防止の徹底

重症化するリスクの高い高齢者、障害者に関する施設について、感染防止対策の厳重な徹底を改めて確認するとともに、通所・短期入所サービス利用者については、複数の事業所を利用しないなど可能な限り利用の自粛を要請する。

6. 経済対策の実施

4月20日に閣議決定された「特別定額給付金（仮称）」事業について、感染拡大防止に留意しつつ、簡素な仕組みで迅速かつ的確に家計への支援につなげるため、5月中の申請書送付及び給付開始を目指す。

経済活動の急速な縮小により疲弊している市内事業者を全力で支援するため、特に緊急を要するものを補正予算（第1弾）として編成する。

（主なもの）

- ①休業要請等を行った中小法人及び個人事業主を対象にした「経営継続支援金」を県と協調して実施する
- ②ビルオーナーによる中小企業の店舗の家賃軽減を促すため最大200万円を補助する
- ③中小企業が事業継続や売上向上のために行う新たな取り組みに対して最大100万円を補助する

7. 市有施設・都市公園の扱い

現在、閉鎖・閉館している市有施設については、その扱いを5月31日まで延長する。

都市公園については、開園は継続するが、大規模公園については5月6日まで駐車場を閉鎖するとともに大型遊具の利用を一部制限する。また、公園の利用にあたっては、わかりやすい表示とともに以下の遵守を要請する。

- ①人と人との距離を十分にとっていただき、散歩や軽い運動程度に止めること
- ②長時間同じ場所に留まることや家族以外での飲食をせず、密集・密接となる利用を避けていただくこと
- ③手洗いやマスク着用などの感染予防対策を徹底すること

8. イベント等について

5月31日までの間、市主催イベントや会議等については、開催を延期・中止するとともに、その他のイベントについても、開催の自粛を強く呼びかける。

9. 市営地下鉄・市バスの減便

休日における利用減少の状況を踏まえ、さらなる往来自粛を促すため、5月2日から当分の間、土日祝日における運行本数について、市営地下鉄は概ね2割、市バスは主要6路線で概ね4割の減便を行うとともに、観光客のご利用が多い路線（25系統）については約5割の減便を行う。

平日については、減便を行わない。

令和2年5月15日

「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下、「法」という。）に基づく政府の「緊急事態宣言」について、昨日、緊急事態措置を実施すべき区域が変更されたが、兵庫県については、引き続き、「特定警戒都道府県」として5月31日までの間、対象区域とされている。

本市における感染状況を見ると、5月以降、新規感染者数（確定日別）が数名にとどまっているほか、その感染経路についても判明している。これまでの市民・事業者等の外出自粛の成果によるものと評価される一方、感染の再拡大を防ぐためにも、これまでの感染拡大防止のための取組みを継続していくとともに、市民の健康的な生活を維持するための対応も必要である。

このため、政府の新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針及び兵庫県の「新型コロナウイルス感染症に係る兵庫県対処方針」が変更されたことを踏まえ、4月28日に決定した対応方針第7弾の一部を以下のとおり修正する。

3. 市立学校園の臨時休業

市立学校園について、5月31日まで臨時休業期間を延長する。

児童生徒が登校できない期間が長期化することから、休業期間中の家庭学習を支援する取り組みや児童生徒の生活状況等の把握、相談体制の確保に一層努める。登校可能日を5月20日から29日の間に2回設定し、希望する児童生徒に対し、感染防止対策を徹底したうえで、学習状況等の確認や学習指導を行う。

休業期間中、長期に渡って給食が中止されている状況をふまえ、経済的に配慮を要する就学援助世帯（生活保護世帯を除く）への食品送付を緊急援助として実施する。

幼稚園、小学校、義務教育学校前期課程について、医療従事者や警察、消防、介護等社会の機能を維持するために就業を継続することが必要な方など真に止むを得ない場合に限り受入れを行う「特別受け入れ」の実施期間を5月31日まで延長する。

7. 市有施設・都市公園の扱い

現在、閉鎖・閉館している市有施設のうち、市立図書館については、閉鎖を継続するが、5月16日から予約図書の出しのみを行う。

博物館、美術館については、感染防止に十分な措置を講じたうえで、5月19日から、その利用を一部再開する。

また、有料都市公園等について、5月18日より順次、開園する。屋外運動施設についても、更衣室等は閉鎖のうえ、5月18日から順次再開していく。

各区の文化センター、地域福祉センター等の貸会議室については、利用方法を限定するなど感染防止に十分な措置を講じたうえで、5月19日から順次その利用を一部再開する。

その他の市有施設については、現行の閉鎖等の措置を5月31日まで延長する。

令和2年5月22日

「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下、「法」という。）」に基づく政府の緊急事態宣言に関し、昨日、本市を含む兵庫県については緊急事態措置を実施すべき区域から除外された。

市内の感染者の新規発生は、5月14日以降再陽性等4件を除くとゼロが継続しており、直近1週間における人口10万人当たりの感染者数も0.26人と、政府が示す基準を大きく下回っているほか、入院患者数も最大時（4月25日）の140人から32人へと大きく減少するなど本市における感染拡大は収まりつつある。これは懸命の医療活動はもとより、外出自粛や経済活動の制約などにご協力ご尽力いただいた全ての皆さまの努力の成果であり、心より感謝申し上げたい。

一方、新型コロナウイルス感染症については、今後、再度の感染拡大に備えた息の長い、持続的な対策が必要であることに十分留意するとともに、基本的な感染対策の継続など新しい生活様式の定着を図りながら、市民生活・経済活動をできる限り回復させていくことが必要である。

このため、本市として当面、以下の措置を講ずることとする。

1. 医療提供体制・検査体制の確保

新型コロナウイルス感染症の再度の感染拡大に十分対応することができるよう、ICUなどの重症者病床（34床）を含む病床（120床）を確保するほか、軽症あるいは無症状の患者に対応するための宿泊療養施設についても引き続き確保するなど万全の準備を進める。

医療機関や高齢者・障害者施設など感染クラスターが発生するリスクの高い施設については、感染防止策の徹底とともに、施設内での感染発生等の早期の覚知・対応体制を構築する。

市中の新たな感染拡大の兆しを早期に把握するため、市が実施する検査に加え、官民連携による検査機関の設置や市医師会による検査センターの設置等により、一日最大450検体を超えるPCR検査体制を確保し、必要なPCR検査を継続的に実施するとともに、国の動向等を踏まえ、抗原検査による迅速診断の活用、抗体検査による市内の感染状況の把握についても関係機関と連携しながら検討を行う。

今後、高齢者を中心に気温上昇に伴う熱中症の増加が懸念されるが、十分な水分補給や冷房使用を呼びかけるなど熱中症予防対策に万全を期す。また、それにより医療救急体制の安定にもつなげていく。

医療従事者や感染者、その家族に対する不当な偏見や差別を防止するための啓発を進める。

2. 感染拡大予防の取り組みの周知

「3つの密」を避ける、「人と人との距離の確保」「マスクの着用」「手洗いなどの手指衛生」といった基本的な感染対策など、感染拡大を予防するための「新しい生活様式」の定着が図られるよう市民・事業者呼びかける。

在宅勤務を引き続き推進するとともに、職場に出勤する場合でも、ローテーション勤務、時差出勤等人との接触を低減する取り組みの推進や業種毎のガイドラインに沿った、職場における感染防止のための取り組みを呼びかける。

3. 市立学校園の再開

市立学校園の臨時休業は5月31日までとし、6月1日から感染防止対策を徹底した上で再開する。再開当初2週間（特別支援学校は4週間）は、慣らし期間を設定し、分散登校を実施する。

臨時休業中に実施できなかった授業時数の確保のため、夏季休業期間等を短縮し授業日を設定するとともに、時間割編成の工夫や行事の見直しを行う。なお、夏季休業期間は下記のとおりとする。

- ・ 幼稚園 ; 7月22日から8月23日まで
- ・ 小学校・義務教育学校前期課程・特別支援学校 ; 7月23日から8月17日まで
- ・ 中学校・義務教育学校後期課程・高等学校 ; 8月1日から8月17日まで
- ・ 高等専門学校 ; 8月11日から8月30日まで

4. 保育所・学童保育施設等の通常保育の再開

保育所・学童保育施設等については、5月31日まで特別保育を継続するが、保護者の勤務再開などにより保育が必要となる児童については、特別保育の対象とする。

6月1日からは可能な限り家庭保育を要請しつつ、段階的に通常運営へ移行する。

5. 社会福祉施設等の利用

高齢者・障害者施設等については、複数の通所系サービスを利用されている高齢者・障害者に対し、家族の介護の状況も考慮しつつ、利用先を1か所に限るよう呼びかけを行うなど、引き続き、感染防止のための取り組みの徹底を依頼する。

6. 経済対策の実施

補正予算（第1弾）で編成した事業を順次実施し、経済活動の急速な縮小により疲弊している市内事業者への早期支援を全力で進める。

（主なもの）

- ① オーナーによる中小企業の店舗の家賃軽減を促すための「店舗家賃負担軽減補助金（最大200万円）」について、5月19日から申請受付を開始（オンライン申請は5月29日から）。
- ② 中小企業が事業継続や売上向上のために行う新たな取り組みに対する「チャレンジ支援補助金（最大100万円）」について、5月19日から相談受付を開始。申請受付は6月8日に開始。

また、持続化給付金については、市内事業者に周知徹底し、確実に受給できるよう全力で支援する。

今後も、必要な予算措置を迅速に講じ、感染症拡大予防のための新しい生活様式の徹底等、社会の変化に対応した効果的な事業者支援に取り組む。

7. 市有施設等の再開

市立図書館については、感染防止のため必要な措置を講じた上、閲覧室・座席の利用の禁止、30分以内の館内滞在、年代区分による入館時間帯の設定など当分の間サービスの一部を制限して5月29日から開館するとともに、その後、段階的にサービス制限の緩和を進める。

なお、博物館・美術館については、当面の間、現在の対応を継続する。

屋外運動施設における更衣室等及び屋内運動施設については、5月31日までは、閉鎖を継続するとともに、感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して6月1日以降、順次再開するための検討を進める。

神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場については、感染防止のため必要な措置を講じた上、6月1日から、100人以下、かつ収容人員の半分以下の利用に限り利用を再開する。

その他の市有施設については、感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して5月23日以降、順次再開する。

8. イベント等について

市主催イベントや会議等については、5月31日までの間、開催を延期・中止するとともに、6月1日以降当分の間、以下の基準に合致するものに限り実施する。

- ・ 屋内のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で100人以下、かつ収容人員の半分以下の参加人数であるもの
- ・ 屋外のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で、

200人以下、かつ人と人との距離（できるだけ2m）を十分に確保できるもの

その他のイベントや会議等についても、当分の間、同様の基準での開催を呼びかけるとともに、全国的かつ大規模な催物等の開催については、中止又は延期を要請する。

9. 市営地下鉄・市バスの通常運行再開

土日祝日における運行について、市営地下鉄・市バスについて、減便を終了し、5月23日から市営地下鉄・市バスともにすべての路線で通常のダイヤに戻して運行する。

10. 庁内勤務体制等について

引き続き、在宅勤務やフレックスタイム制等、人との接触を低減する取り組みを推進するとともに、各職場における感染予防対策の徹底を図る。

また、今後の感染再拡大や複合災害に備え、必要な備蓄物資の確保を図る。

令和2年5月27日

「改正新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下、「法」という。）」に基づく政府の緊急事態宣言が5月25日に解除された。

今回の新型コロナウイルス感染症は未だ不明な点も多く、治療法やワクチンも確立していないことから、今後も感染拡大のリスクが存在する。このため、感染状況等を継続的に監視するとともに、再度の感染拡大期に備え、医療提供体制の確保など万全の準備を進めることが必要である。

一方で、これからの感染警戒期においては、「新しい生活様式」を定着させながら、市民生活や経済活動をできる限り回復させなければならない。

このため、緊急事態宣言の解除後においても、本市においては、新たに「神戸市 with コロナ対応戦略」を策定し、神戸市の施策のあり方を「with コロナ」の時代に対応したものへと転換させていくとともに、「神戸市新型コロナウイルス感染症警戒本部」を設置し、必要な警戒体制を維持・継続することとし、当面、以下の措置を講ずることとする。

1. 医療提供体制の確保

新型コロナウイルス感染症の再度の感染拡大期に十分対応することができるよう、最大でICUなどの重症者病床を含む病床（120床）を確保できる体制を構築するほか、軽症あるいは無症状の患者に対応するための宿泊療養施設についても必要室数が速やかに確保できるようにするなど万全の準備を進める。

また、市民からの電話相談に対応するための「新型コロナウイルス専用健康相談窓口」を継続して設置することとするほか、帰国者・接触者外来における感染症が疑われる患者への外来医療をはじめ、市中の医療機関との緊密な連携による適切な医療提供体制を維持する。

あわせて、感染症以外の疾患等に対する医療機能の確保にも努める。

今後、高齢者を中心に気温上昇に伴う熱中症の増加が懸念されるが、新型コロナウイルス感染症の医療救急体制を確保するためにも、これまでよりもさらに徹底した熱中症予防対策が必要となる。このため、市長を本部長とする神戸市熱中症対策本部を設置するとともに、「神戸市熱中症警戒宣言」を発出し、十分な水分補給や冷房使用の徹底した呼びかけ、公共施設における給水機の設置、学校におけるスポットクーラーの増設などの対策を講ずる。

また、医療従事者や感染者、その家族に対する不当な偏見や差別を防止するための啓発を進めるとともに、相談体制を整備する。

2. サーベイランス・情報収集体制の確保

市中の新たな感染拡大の兆しを早期に把握するため、市が実施する検査に加え、官民連携による検査機関の設置や市医師会による検査センターの設置等により、一日最大 450 検体を超える PCR 検査体制を確保し、これまでの検査対象に加え、重症化、院内感染予防のための積極的 PCR 検査を行える体制を構築する。あわせて、国の動向等を踏まえ、抗原検査による迅速診断の活用を検討を行う。

これまでの市内の感染状況を把握するため、抗体検査についても関係機関と連携しながら検討を進める。

医療機関や高齢者・障害者施設など感染クラスターが発生するリスクの高い施設については、感染防止策の徹底とともに、施設内での感染発生等の早期の覚知・対応体制を構築する。

3. 感染拡大予防の取り組みの周知

「3つの密」を避ける、「人と人との距離の確保」「マスクの着用」「手洗いなどの手指衛生」といった基本的な感染対策など、感染拡大を予防するための「新しい生活様式」の定着が図られるよう市民・事業者呼びかける。

在宅勤務を引き続き推進するとともに、職場に出勤する場合でも、ローテーション勤務、時差出勤、自転車通勤等、人との接触を低減する取り組みの推進や業種毎のガイドラインに沿った、職場における感染防止のための取り組みを呼びかける。

4. 市立学校園の再開

市立学校園については、6月1日から感染防止対策を徹底した上で再開する。再開当初2週間（特別支援学校は4週間）は、慣らし期間を設定し、分散登校を実施する。

臨時休業中に実施できなかった授業時数の確保のため、夏季休業期間等を短縮し授業日を設定するとともに、時間割編成の工夫や行事の見直しを行う。なお、夏季休業期間は下記のとおりとする。

- ・幼稚園 ; 7月22日から8月23日まで
- ・小学校・義務教育学校前期課程・特別支援学校 ; 7月23日から8月17日まで
- ・中学校・義務教育学校後期課程・高等学校 ; 8月1日から8月17日まで
- ・高等専門学校 ; 8月11日から8月30日まで

5. 保育所・学童保育施設等の通常保育の再開

保育所・学童保育施設等については、6月1日から可能な限り家庭保育を要請しつつ、6月中旬をめどに通常運営へ移行する。

6. 経済対策の実施

補正予算（第1弾）で編成した事業を順次実施し、経済活動の急速な縮小により疲弊している市内事業者への早期支援を全力で進める。

（主なもの）

- ① オーナーによる中小企業の店舗の家賃軽減を促すための「店舗家賃負担軽減補助金（最大200万円）」について、5月19日から申請受付を開始（オンライン申請は5月29日から）。
- ② 中小企業が事業継続や売上向上のために行う新たな取り組みに対する「チャレンジ支援補助金（最大100万円）」について、5月19日から相談受付を開始。申請受付は6月8日に開始。

また、持続化給付金については、市内事業者に周知徹底し、確実に受給できるよう全力で支援する。

今後、国の補正予算に対応し、市としても新型コロナウイルス感染症対策補正予算（第2弾）を速やかに編成し、感染症拡大予防のための新しい生活様式の徹底等、社会の変化に対応した効果的な事業者支援に取り組む。

7. 市有施設等の再開

市立図書館については、5月29日から、感染防止のため必要な措置を講じた上、閲覧室・座席の利用の禁止、30分以内の館内滞在、年代区分による入館時間帯の設定など当分の間サービスの一部を制限して開館する。さらに6月16日から、利用人数を制限した閲覧室の利用や新聞・最新号雑誌の閲覧再開など全館でサービス制限を緩和する。

博物館・美術館については、当面の間、現在の対応を継続するが、順次サービス制限の緩和を進める。

屋内運動施設等については、感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して6月1日から順次再開する。

神戸文化ホール、神戸国際会議場、神戸国際展示場については、感染防止のため必要な措置を講じた上、6月1日から、100人以下、かつ収容人員の半分以下の利用に限って利用を再開するとともに、6月19日からは、この制限を1,000人以下、かつ収容人員の半分以下に緩和する。その後、感染状況や感染拡大リスク等について評価を行いながら、イベント開催制限の段階的緩和の目安（別紙1参照）を踏まえ、制限のさらなる緩和を検討する。

その他の市有施設については、感染防止のため必要な措置を講じた上、サービスの一部を制限して5月23日以降、順次再開する。

8. イベント等について

市主催イベントや会議等については、6月1日から以下の基準に合致するものに限り実施する。

- ・ 屋内のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で100人以下、かつ収容人員の半分以下の参加人数であるもの
- ・ 屋外のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で、200人以下、かつ人と人との距離（できるだけ2m）を十分に確保できるもの

また、6月19日からは、この制限を以下の基準に緩和する。

- ・ 屋内のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で1,000人以下、かつ収容人員の半分以下の参加人数であるもの
- ・ 屋外のイベント・会議等のうち、感染防止のため必要な措置を講じた上で、1,000人以下、かつ人と人との距離（できるだけ2m）を十分に確保できるもの

その後、感染状況や感染拡大リスク等について評価を行いながら、イベント開催制限の段階的緩和の目安（別紙1参照）を踏まえ、制限のさらなる緩和を検討する。

その他のイベントや会議等についても、同様にイベント開催制限の段階的緩和の目安を踏まえた開催を呼びかけるとともに、各段階の一定規模以上の催し物等の開催については、リスクへの対応が整わない場合は中止又は延期するよう、主催者に慎重な対応を求める。

9. 市営地下鉄・市バスの運行

市営地下鉄・市バスについて、業種毎に定められた新型コロナウイルス感染予防対策ガイドラインを踏まえ、感染防止対策を講じる。

10. 庁内勤務体制等について

web会議や在宅勤務、フレックスタイム制のさらなる活用など、人との接触を低減する取り組みを継続するとともに、各職場における感染予防対策の徹底を図る。

また、今後の感染再拡大や複合災害に備え、必要な備蓄物資の確保を図るほか、市民への備蓄品の準備を呼びかける。

災害時の避難所運営においても、3密を避けた避難スペースの確保をはじめ感染予防の徹底を図るほか、配慮を要する避難者の不安解消を図るため、妊産婦

や重症心身障害者等が避難所に代えてホテル等宿泊施設へ避難する場合の宿泊費助成制度を新設する。

記者会見の開催

【市長会見】

・2月

28日(火) 11:00～臨時会見(対応方針①)

・3月

3日(火) 13:15～本部員会議①(冒頭撮影、終了後囲み取材)

5日(木) 15:00～定例会見(新型コロナウイルス感染症への対応)

9日(月) 11:30～本部員会議②(冒頭撮影、終了後囲み取材)

11日(水) 18:00～本部員会議③(冒頭撮影、終了後囲み取材、対応方針②)

19日(木) 15:00～定例会見(新型コロナウイルス感染症への対応②)

30日(月) 16:00～本部員会議④(冒頭撮影、終了後囲み取材、対応方針④)

・4月

3日(金) 16:00～本部員会議⑤(冒頭撮影)

17:00～臨時会見(対応方針⑤、市の医療体制について)

※神戸市医師会、神戸市立医療センター中央市民病院との共同会見

6日(月) 14:45～臨時会見(対応方針⑤追加、学校園の休業)

※教育長との共同会見

8日(水) 10:00～本部員会議⑥(冒頭撮影)

13:00～臨時会見(対応方針⑥)

9日(木) 15:00～定例会見(宿泊療養施設確保、データ解析、サイト開設)

13日(月) 15:00～臨時会見(医療・救急体制の状況と市民への呼びかけ、

LightItBlueの実施表明)

※この会見より YouTube による中継配信を開始

※この会見より 1 4 階大会議室で実施

17日(金) 14:00～本部員会議⑦(冒頭撮影)

15:00～臨時会見(医療・救急体制の状況とさらなる市民への呼びかけ、

学校園の取り組み)

21日(火) 15:00～臨時会見(医療機関助成、こうべ医療者応援ファンドの概要)

23日(木) 15:00～定例会見(コロナ対策緊急補正予算第1弾、500Startups)

24日(金) 15:00～臨時会見(こうべ医療者応援ファンドの創設)

28日(火) 13:30～本部員会議⑧(冒頭撮影)

14:30～臨時会見(対応方針⑦)

・5月

5日(火) 11:00～本部員会議⑨(冒頭撮影)

13:00～臨時会見(国、県の方針をふまえた市長指示)

8日(金) 15:00～臨時会見(こうべ医療者応援ファンドの状況、ふるさと神戸ダブル

応援基金の創設)

- 13日(水) 15:30～臨時会見(こうべ医療者応援ファンド第1回配分、特別定額給付金手続きの前倒し)
- 14日(木) 15:00～定例会見(家賃補助・チャレンジ支援、里山農村活性化ビジョン、ごっこランド自治体初出展)
- 15日(金) 15:00～本部員会議⑩(冒頭撮影)
16:30～臨時会見(対応方針⑦改訂版)
- 18日(月) 15:00～臨時会見(新たなPCR検査体制の構築)
※シスメックス(株)、(株)エスアールエルとの共同会見
- 22日(金) 15:00～本部員会議⑪(冒頭撮影)
16:30～臨時会見(対応方針⑧)
- 27日(水) 13:30～警戒本部員会議①(冒頭撮影)
15:30～臨時会見(緊急事態宣言の解除に伴う対応方針①、第1次対応検証チームの設置、熱中症対策の実施)
- 28日(木) 15:00～定例会見(六甲山上スマートシティ、「神戸ふるさと再発見」デザインコンテスト)
- 29日(金) 13:00～臨時会見(新型コロナウイルス検査センターの開設)
※神戸市医師会との共同会見

・6月

- 1日(月) 14:00～臨時会見(戦略的サーベイランスの実施)
※神戸市立医療センター中央市民病院との共同会見
- 2日(火) 15:00～臨時会見(中央市民病院の診療体制、こうべ病院安心サポートプラン)
※神戸市立医療センター中央市民病院との共同会見
- 3日(水) 14:30～臨時会見(株)メディカロイドとの連携による新型コロナウイルス感染症対策)※(株)メディカロイドとの共同会見
- 4日(木) 15:00～臨時会見(日本マイクロソフト(株)の協働による新型コロナウイルス感染症対策及び包括連携協定)※日本マイクロソフト(株)との共同会見

【広報官会見】

・4月

- 10日(金) 14:00～Uber Eatsとの連携
- 20日(月) 15:00～アーバンイノベーション神戸の募集
- 22日(水) 14:00～JOINSとの連携による企業支援
- 24日(金) 13:00～出前館との連携
- 27日(月) 14:00～住宅団地へのキッチンカー提供実験

・5月

- 13日(水) 14:00～テイクアウトスターターキットの配布×食中毒予防啓発

- 15日(金) 10:00～家庭教師のトライとの連携による学習支援
- 20日(水) 14:00～TikTok との連携による情報発信
- 25日(月) 14:00～留学生への生活支援事業
- 26日(火) 14:00～谷上プロジェクト

【局会見】

・2月

- 14日(金) 第2回情報連絡会のブリーフィング
- 26日(水) 第3回情報連絡会のブリーフィング

・3月

- 2日(月) 第4回情報連絡会のブリーフィング
- 3日(火) 12:15～ 市内1例目の感染者公表
19:45～ 1例目(第2報)の感染者公表
- 4日(水) 14:30～ 2例目の感染者公表
- 9日(月) 10:30～ 3例目(兵庫区役所)の感染者公表
21:30～ 3例目(第2報)4例目の感染者公表
- 11日(水) 17:00～ 4例目、6例目(第2報)7～9例目の感染者公表
- 12日(木) 18:20～ 10例目の感染者公表
- 13日(金) 18:30～ 11～16例目の感染者公表
- 15日(日) 18:00～ 17～20例目の感染者公表
- 16日(月) 第4回本部員会議のブリーフィング
- 17日(火) 18:30～ 14、16、18、22、23例目(第2報)22～24例目の感染者公表
- 27日(金) 12:00～ 25例目の感染者公表
- 28日(土) 16:30～ 25例目(第2報)の感染者公表
- 29日(日) 16:00～ 27～31例目の感染者公表

・4月

- 1日(水) 13:30～ 32・33例目の感染者公表
- 2日(木) 20:20～ 34例目の感染者公表
- 3日(金) 21:00～ 35～37例目の感染者公表
- 4日(土) 16:30～ 38・39例目の感染者公表
- 5日(日) 16:00～ 40～43例目の感染者公表
- 6日(月) 20:00～ 44～49例目の感染者公表
- 8日(水) 09:00～ 53例目の感染者公表
20:30～ 54～58例目の感染者公表
- 9日(木) 22:00～ 77例目の感染者公表
- 10日(金) 16:00～ 特別保育への移行に関する発表
- 11日(土) 11:00～ 91～103例目の感染者公表

12日(日) 13:00～ 113例目の感染者公表
 13日(月) 11:00～ 82例目(第2報)122～125例目の感染者公表
 15日(水) 11:00～ 132・133例目(第2報)139例目の感染者公表
 17日(金) 11:00～ 151～155例目(第2報)158例目の感染者公表
 18日(土) 18:00～ 162・166・179例目(環境局)の感染者公表
 19日(日) 19:00～ 168～170例目(中央市民)183・184例目(環境局)161例目の感染者公表
 20日(月) 13:30～ 185・186例目の感染者公表
 21日(火) 19:00～ 194～197例目(環境局)の感染者公表
 22日(水) 13:00～ 188～191(第2報)203例目の感染者公表(中央市民)
 23日(木) 13:00～ 212例目(第2報)214例目の感染者公表
 24日(金) 18:00～ 227～240例目(赤十字)の感染者公表
 27日(月) 18:40～ 241例目(介護施設)の感染者公表
 29日(水) 13:00～ 252例目(中央市民)の感染者公表

・5月

1日(金) 18:00～ 257例目(中央市民)の感染者公表
 3日(日) 18:30～ 258・262・263例目(第2報)264・265例目の感染者公表(赤十字病院)
 6日(木) 18:45～ 264・265・267～270例目(第2報)271・272例目の感染者公表(赤十字病院)
 9日(土) 13:00～ 中央市民病院の診療等の一部再開
 10日(日) 18:00～ 273・274.277例目の感染者公表(労災病院)
 11日(月) 13:30～ 家庭保育に対する補助に関する発表
 14日(木) 18:00～ 279例目の感染者公表(中央市民)
 16日(土) 13:30～ 282例目の感染者公表(中央市民)
 29日(金) 18:00～ 熱中症予防対応指針の策定

様々な媒体を活用した情報発信

【広報紙】

- ・新型コロナウイルス感染症に対する市民の関心の高まりをうけ、4月号から6月号の3回にかけて新型コロナウイルス関連の表紙にするとともに、5月・6月号では特集を組み、状況に応じた必要な感染症対策や各種支援策をわかりやすく紹介。
- ・表紙と特集面では、デザインも感染状況などの状況に合わせて変更。表紙は、通常時は特集面に合わせた写真を基本的に載せているが、この期間中は最優先に伝えるべき内容を文字やピクトグラムで表現した。
- ・表紙の情報を主としたチラシ・サイネージ画像・ホームページバナーも併せて制作し、情報の周知を行った。
- ・特集面以外のページでも、可能な限り新型コロナウイルス対策に結び付く記事の選定や掲載。また、イベント中止でお知らせ面などのページ面が減る中で、市民に少しでも不安を和らげてもらえる紙面（動物園小特集）を掲載。
- ・状況が刻一刻と変わってしまう中で、入稿時から市民の手に届くまでのタイムラグが課題であった。

4月号（3月23日発行）

- ・新型コロナウイルス感染症の広がりを受け、表紙面を当初案から変更。基本的な感染症対策、相談窓口に加え、市長からの市民向けメッセージを掲載。中面でも、基本的な感染症対策を掲載。

5月号（4月20日発行）

- ・特別号と位置づけ、表紙面と特集面で、市民に向けた行動変容のお願いや、市民・事業者への支援策を掲載。
- ・市長の神戸を想うでは「震災以来の危機を乗り越えるために」と題し、市長から市民の皆さまに向けた直筆メッセージを掲載。
- ・他の紙面でも、気分転換につながる家の中でできる簡単な体操の紹介や、中小飲食店や家庭を支援することを目的とした事業者と連携した取組み（Uber EATS）、また医療関係者への感謝を表すための取組み（#LightItBlue）を掲載するなど、支援に関連する記事を紹介。

6月号（5月25日発行）

- ・5月号に引き続き特別号第2弾と位置づけ、表紙と特集面4面で新型コロナウイルス感染症に関するお知らせを行った。
- ・表紙には、今後新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」への移行を見据え、これからの日常生活を営む上での基本的な生活様式の実践例を掲載。

- ・特集面には、「特別定額給付金」の申請方法や「子育て世帯への臨時特別給付金」などの個人向け支援策と、休業要請に応じた事業者への支援やオーナー向け家賃補助などの事業者向け支援策を掲載。

【動画】

- ・より多くの市民に発信できるよう、民間事業者等の協力を得て、サイネージをはじめとするあらゆる媒体で放映。
- ・市長が市民に対し、必要な情報のみならず安心や元気を届けるため、市長自ら出演しメッセージを伝える動画を作成。
- ・より多くの市民に注目してもらうため、ヴィッセル神戸、コベルコスティーラーズの協力を得て、影響力のある選手が登場するコンテンツを作成。
- ・外出自粛により家で過ごさなければならない状況下で、家に居ながらも楽しんでもらうために、KOBE_TV や TikTok による発信をおこなった。
- ・ホームページのトップ画像と同様に、基礎的な情報をその時々に必要な情報を適宜発信。より関心を持ってもらえるように、音声が発信できるサイネージには音楽を加えた。

YouTube による発信

- ・市長による市民向けメッセージ動画を制作し、YouTube で公開するとともに、市ホームページに掲載し、動画による啓発を行った。(3回)
- ① 4月13日 緊急事態宣言発令に伴い外出自粛等のお願い
- ② 4月27日 GW 期間中における外出自粛への協力の呼びかけ
- ③ 5月7日 家賃助成制度、持続化給付金など民間事業者向け支援について

KOBE_TV による発信 (企画調整局つなぐラボ・広報課)

- ・若年層を中心に訴求できるよう、実際にクラスターとなったライブハウスに居合わせたシンガーソングライターをはじめ、神戸を拠点に活動する若手音楽アーティストによる外出自粛を促すメッセージを配信し、意識啓発を行った。
- ・神戸ゆかりのアーティストから動画を募集し配信することで、市民への外出自粛の啓発や在宅しながら気軽にアートを楽しめるコンテンツを提供。

TikTok による発信

- ・TikTok と「神戸の魅力発信・地域経済等活性化・新型コロナウイルス感染症対策等に係る事業連携協定」を締結し、第1弾として” #こうべ癒し学び隊” キャンペーンを実施。
- ・若年層を含む幅広い世代の市民向けに、家にいながら楽しむことができる動画ならびに教育動画コンテンツを、TikTok 上での動画投稿を通じて募集した。

サイネージ・ビジョン・チャージスポットによる発信

(実施内容)

- ・感染症基本対策、外出自粛などホームページのトップ画像と同様の対策基本情報や、市長から市民に宛てたメッセージ動画や特別定額給付金関連情報を放映。
- ・民間事業者の協力を得てヴィッセル神戸、コベルコスティーラーズの選手が登場する、外出自粛や新しい生活様式についての啓発動画を制作放映。

(実施箇所)

○市所有のサイネージ (※放映枠を所有)

- ① Charge SPOT (公共施設 40 か所) ※緊急事態措置に伴う休館施設も含む。
- ② ミント神戸、神戸空港、さんちか (神戸新聞社所有ビジョン) ※
- ③ BOSビジョン (三宮センター街) ※
- ④ 谷上駅大型ビジョン
- ⑤ Uラインビジョン (市営地下鉄 主要駅)
- ⑥ 新神戸駅大型サイネージ
- ⑦ Charge SPOT (市営地下鉄駅)
- ⑧ 車両扉上デジタルサイネージ (トレインビジョン)

※地下鉄の発車案内表示器に、外出自粛の呼びかけメッセージを配信

○民間のサイネージ (放映枠について、民間事業者に協力を得た)

- ⑨ さんちかビジョン (神戸地下街株式会社)
- ⑩ 神戸国際会館デジタルサイネージ (株式会社神戸国際会館)
- ⑪ JR 三ノ宮駅デジタルサイネージ (JR 西日本株式会社)

※JR 三ノ宮駅改札口上部サイネージにもホームページのトップ画像を活用

【ポスター・チラシ・掲示板等】

- ・緊急事態宣言を受け、外出自粛のポスターを制作し、区役所、地下鉄駅など公共施設に掲出。さらに、英・中・ベトナム語版も制作し、同様に掲出。(市長室広報課)
- ・市役所 1 号館のエレベーター内及び 1 階呼び込みボタン付近に、咳エチケットへの配慮やエレベーター内での会話抑制等を呼びかける貼り紙を行い、職員を含む来庁者に対し、感染予防の協力を依頼。結果、分散乗車を意識するようになった。(行財政局庁舎課)
- ・緊急事態宣言の発令を受け、庁舎出入口付近に市役所への来庁を控えるようお願いする貼り紙を行った。代表電話番号を記載し、事前連絡してから来庁するように呼びかけたため、不要不急の来庁の抑制につながった。(行財政局庁舎課)
- ・緊急事態宣言発令当初より、各区にて公用車を用いた拡声器による呼びかけて

いたが、聴覚だけでなく、視覚にも訴えかけるため、5月8日～21日まで、本庁・各区の公用車にマグネットシートを張り付けることで不要不急の外出を控えるように呼びかけた。より通行人の視覚に訴えかけるよう、シンプルかつ分かりやすいデザイン（新型コロナ対策神戸市支援総合サイトと同様のカラー（白地に紺色）など）とした。

また、緊急事態宣言の発令・解除や運行車両の変更にも対応できるよう、簡単に取り外しができるマグネットシートを採用。本庁に17台分、各区に3台分のマグネットシートを配布し、複数台の公用車にて絶えず呼びかけを行うことで、市民への外出自粛啓発へとつながった。（行財政局業務改革課）

- ・外出自粛が要請される中で公園利用の増加傾向が見受けられたため、密集・密接の状況が生じやすい公園に、○と×の写真を使ったわかりやすい啓発看板を設置した。（建設局公園部管理課）
- ・3月に入り、市内でも感染者が確認されたので、さらなる周知のため、買い物で多くの人が集まる市内の商店街・小売市場に、神戸市保健所作成の感染予防ポスターを掲示し、啓発・周知を図った。222団体に送付。（経済観光局商業流通課）
- ・例年熱中症の広報へ協力頂いている市営地下鉄全駅・JR三ノ宮駅・阪神神戸三宮駅内のスクロール表示板で、熱中症予防を目的に、短い文での注意喚起として「コロナの影響で外出自粛による暑さへの慣れが見込めないため、特に今年は注意しましょう」と掲載。（消防局救急課）
- ・特別定額給付金の給付決定に伴い、詐欺や悪質商法についての相談が全国で発生し、神戸市でも被害が懸念されたことから注意喚起を行った。高齢者への啓発は、インターネットやSNSによる情報発信のみでは不十分であると判断し、コープこうべ61店舗、地下鉄全駅でのポスター掲示、市バス・地下鉄全車両への車内広告の掲出、市内ローソン等24か所及び老人クラブ連合会415単位クラブへチラシ配布し、注意喚起を行った。（消費生活センター）
- ・ホームページでの広報だけでは、区役所への来庁者数の減少に繋がらなかったことから、さらに来庁者に対しても感染予防を意識してもらえよう外出・来庁自粛要請を区庁舎への看板・ポスター・懸垂幕・横断幕に掲示するだけでなく、感染予防ポスター（手洗い、咳エチケットなど）も区庁舎へ掲示し呼びかけた。行財政局区役所課・区役所）

【新聞広告】

- ・外出・来庁自粛要請を、主要6紙の新聞折込広告で呼びかけた。（約42万部、4月24日）（行財政局区役所課）
- ・外出自粛等について、新聞広告を利用して啓発した。神戸新聞社の提案により安価で広告掲載の協力を得て実施。掲載日を指定できない中で、時期に応じた

啓発となるよう特に留意。カラー3段の枠をいかして印象的なデザインとするとともに、詳細情報についてはQRコードを活用してホームページに誘導するなどの工夫を行った。各回約16万部（下記③は約30万部）の発行。

①神戸新聞4月23日朝刊：STAYHOME+特設サイト周知

②神戸新聞4月27日朝刊：区役所来庁自粛

③神戸新聞4月30日朝刊：医療者応援ファンド+LightItBlue

④神戸新聞5月2日朝刊：ゴールデンウィークにおける外出自粛

⑤神戸新聞5月3日朝刊：STAYHOME+医療従事者への応援（市長室広報課）

- ・中小企業向けの家賃軽減補助制度について、テナント店舗の家賃で悩んでいるオーナーや店舗へ制度利用を促すために、5月29日の神戸新聞朝刊に制度概要を記載した広告の折り込みを実施。インパクトのあるデザインに加え、掲載する情報を必要最小限に絞り、事業者に補助金の制度概要をわかりやすく訴求した。（経済観光局経済政策課）

※折込広告日前後1週間の申請数の比較

折込前10日間（5月18日～28日） 申請数：631件

折込後10日間（5月29日～6月7日）申請数：1,021件

【テレビ・ラジオ】

テレビ

- ・月に1回市政情報を放映しているサンテレビの「情報スタジアム 4時！キャッチ」で、外出自粛により自宅で過ごす時間が多くなっていたことから、自宅で取り組める内容を紹介
- ・4月の放映（4月30日）では、神戸の学生が考案した簡単に作ることのできるレシピ本「朝食ラブレシピブック」を紹介。
- ・5月の放映（5月21日）では、運動不足やフレイル予防につながる「元気！いきいき！！体操」を紹介。
- ・こうべっ子@ホーム学習チャンネル「おうち DE まなぼう」の放映広く視聴できるテレビ放送の利用で臨時休業期間の子供たちの家庭学習を支援。（教育委員会事務局）
- ・4月8日、28日、6月1日に「情報スタジアム 4時！キャッチ」で、市長の生出演による、市民向けメッセージを発信
（参考）
- ・「4時！キャッチ」 毎週月曜～金曜 16:00～16:55のうち約5分。
- ・月1回程度、市政・イベント情報を放送。

ラジオ

- ・毎週日曜日朝9時から放送の「サンデー神戸」(ラジオ関西)において、3月以降市からのお知らせとして、新型コロナウイルス関連の最新情報や、緊急事態宣言発令下での外出自粛の呼びかけ、特別定額給付金関連情報を発信。

(参考) 広報ラジオ番組

- ・ラジオ関西による広報番組・コーナーの放送
- ・「サンデー神戸」 毎週日曜 9:00~9:30

【その他】

アプリ

- ・公式Twitter、Facebook、LINEを通じて広報が行われていたが、それらに合わせて、さらに広く広報を実施するため、ひょうご防災ネットやYahoo 防災アプリを活用して、4月15日から7回(週1~2回)、外出自粛・在宅勤務等の感染拡大防止への取り組みの呼びかけを実施した。

同一内容の発信を繰り返すと利用者によるアプリの削除などの恐れがあり、本来の趣旨である緊急時の災害情報が伝わらなくなる可能性があった。

また、ひょうご防災ネットは兵庫県からの発信もあったため、混乱を招かないよう配慮する必要があった。そのため、本部員会議の後など神戸市の対応方針が決まった時などに、その方向性をわかりやすく伝えるような文面を心がけ、効率的・効果的な発信を心がけた。(危機管理室)

- ・環境省より公表された「新型コロナウイルスなどの感染症対策としてのご家庭でのマスク等の捨て方」に関するチラシの内容について、4月2日にスマホアプリ「KOBE ぽすと」のプッシュ通知を活用して周知。4月1日時点のアプリダウンロード数は37,080。プッシュ通知を活用し、若年層等に重点的に感染防止の観点を踏まえたごみの排出方法の啓発を行った。(環境局業務課)

- ・イベント情報サイト「ためまっぷ中央」を活用して、外出自粛中の買い物支援のため、商店街・小売市場で食料品や生活雑貨、飲食の持ち帰り、宅配等が可能な商店街・市場のお店を検索できるマップを作成。より多くの店舗に登録いただけるように、商店街・小売市場の組合等を通じて積極的に店舗への声かけを行ったほか、職員から直接店舗に働きかけた。

市民に対しては、感染拡大防止の観点からお住まい近くの商店街・小売市場の店舗情報を、より広く周知する必要があった。(経済観光局商業流通課)

防災無線・ドローン

- ・人との接触機会を軽減しながら、繁華街や公園など密集のおそれのある場所に対し、音声による直接的な広報を実施するため、4月17日からは、外出自粛・在宅勤務等の感染拡大防止への取り組みの呼びかけを休日に防災行政無線に

より繁華街と公園に向けて行った。場所ごとに放送内容を変更した（繁華街：帰宅を促す内容、公園：感染予防の徹底）。

- ・女性の声で落ち着いた調子で音量を絞り込んだ音声を録音し、聞きやすい放送を心がけた。また、実際に密集が発生している場所だけを選択して発信することにより、無関係な方（外出自粛を実践している方）を苛立たせることなく、効果的な広報を実施できた。
- ・ドローンに関してはマスクミから多数の問い合わせや現地取材があり、広報効果は大きかった。コロナに関する放送に対して、苦情などのトラブルはなかった。
- ・災害時に用いる情報発信手段を組み合わせることで、市民に対して、通常時とは違い、強く市民へ働きかける際の情報発信ツールとして有効に機能したと考えられる。（危機管理室）
（防災行政無線の実施場所）繁華街… 1日1回（17:30）、JR 主要7駅（住吉・三ノ宮・元町・神戸・兵庫・新長田・垂水）
公園… 1日3回（10:00、11:50、15:00）、
公園等5ヶ所（メリケンパーク、須磨海岸等、サンシャインワーフ、住吉川河口、HAT なぎさ公園）
- ・ドローン及び高性能スピーカーを活用し、生田神社上空から、周辺の繁華街に向け、不要不急の外出自粛要請を呼びかけた。（4/17、24、26）ただし、ドローンの聴取可能範囲は広くないので、防災行政無線の聴取困難区域における補完という役割にとどまる。（危機管理室）

パトロール等

- ・4月下旬から、区役所・建設局・港湾局・消防局が連携し、市内を公用車等でパトロールしながら、外出自粛の呼び掛けを行った。効率的な啓発を行うため建設局・区役所・港湾局・消防局の役割分担・調整が必要であった。気象条件や建物の配置、車両の運航速度等により聞こえにくくなるがあった。

（パトロールの実施概要）

区役所…区内全域をパトロール。

- ① 4月14日から灘区
 - ② 4月22日から須磨区
 - ③ 4月24日から兵庫区、垂水区、西区
 - ④ 4月27日から東灘区、北区、北神、長田区
 - ⑤ 4月28日から中央区
- で毎日実施。

建設局…

- ・4月23日から建設局所管の公園約90ヶ所、平日及び休日（隔日）にパトロー

ルを実施して、適切な公園利用ルールを呼びかけた。

- ・また、4月28日から市内6建設事務所の公用車に搭載されている音声再生機能を利用し、外出自粛・区役所への来庁抑制、公園での3密の防止広く市民に呼びかけた。

港湾局…

- ・4月29日から港湾局所管の公園等6ヶ所(メリケンパーク等)、休日に合計14日間実施。
- ・神戸市の対応方針第7弾(4月28日)において、「都市公園は開園継続の一方、大規模公園は5月6日まで駐車場の閉鎖、大規模遊具の利用を一部制限し、ソーシャルディスタンスの確保、密集・密接の利用を避けていただくこと、手洗い、マスク着用などの感染症予防対策の徹底の遵守を要請すること」とされた。GWの期間を含む5月末までの期間の土日祝日に港湾局所管の緑地等のパトロールを実施。職員2名が巡回し、密な状況などを確認した場合、ソーシャルディスタンスの確保、密集・密接の利用を避けていただくこと、手洗い、マスク着用など感染症予防対策の徹底をいただくよう注意喚起。天気により大きく変化はあったが、密な状況は、あまり見当たらず、マスク着用、ソーシャルディスタンス確保もほぼ図られていた。

消防局…

- ・4月28日から区役所と重ならない場所・時間帯に毎日実施。

SNS

- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法や詐欺の情報、学校の臨時休校中に子どもがゲームや動画配信アプリで知らない間に課金し高額請求された事例の紹介、トイレットペーパーなど生活必需品等が品薄になった状況を受け、誤った情報に惑わされて、食料や医薬品、生活必需品について過度な買いだめや買い急ぎをせず落ち着いた消費行動をとることなど、新型コロナウイルスに関連した消費者トラブルの拡大、未然防止のため、フェイスブックによる情報発信、注意喚起を行った。(消費生活センター)

データ解析チームの活動レビュー (第1次)

令和2年6月5日

神戸市

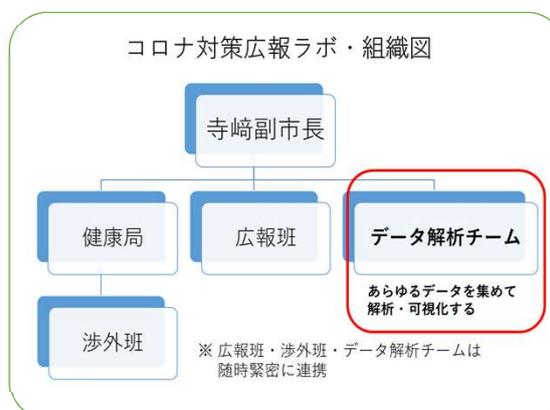
4月8日 データ解析チーム発足

データ解析チーム設置の主旨

- 緊急事態宣言が発令される中、神戸市内の人や車の流れなどが、どの様に変化しているかを分析し、その結果を市ホームページを通じ、市民に広くお知らせする
- 外出などの自粛がどのように表れているかを可視化することにより、市民により一層の行動変容をお願いする
- 今後データ解析の対象や方法を検討し、進化させていく

メンバー：9名

- 企画調整局企画課 4名
(課長級1、係長級1、担当2)
- 企画調整局つなぐラボ 3名
(課長級1、係長級1、担当1)
- 企画調整局交通政策課 1名(担当1)
- 企画調整局情報化戦略部 1名(担当1)

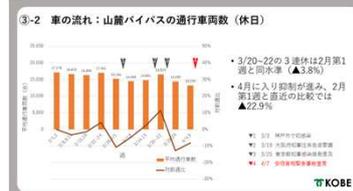


4月9日 市長定例会見、解析結果をホームページで公開

- 4月7日の緊急事態宣言をうけて、三宮エリアの人の動きをいち早く可視化し、外出の8割抑制を目標に市民への外出自粛を呼びかけた。
- ホームページでの公開も開始

<可視化したデータ>

- ・市営地下鉄の三宮駅と西神中央駅における、平日及び休日の乗客数の推移
- ・山麓バイパスの平日及び休日の通行車両数の推移



4月10日 三宮エリア歩行者数をバブルチャートで公開

- 関西電力株式会社及びオプテージ株式会社より、三宮エリアに設置されている赤外線センサーで計測した歩行者数データの提供を受け、GISを使用しバブルチャートでの公開を開始



4月13日 市長臨時会見

- 緊急事態宣言後の休日では、概ね8割減の自粛が進んでおり、継続を呼びかけた。
- 平日の外出は、5割減程度にとどまっており、さらなる自粛をお願いした。
- センター街やサンキタ通りの歩行者数を可視化することで、買い物や飲み屋街の人の動きも可視化した。

人の流れ：市営地下鉄 三宮駅の乗客数（平日）



人の流れ：市営地下鉄 三宮駅の乗客数（休日）



センター街東側 毎週土曜日 日中の歩行者数（11～19時）



サンキタ通り 毎週金曜日 夜の歩行者数（19～24時）



データ提供：関西電力株式会社、株式会社オプテージ

データ提供：関西電力株式会社、株式会社オプテージ

<参考>オープンデータの公開と活用事例

- 市営地下鉄の乗客数や三宮の歩行者数のオープンデータを公開することで、報道各社が独自に分析し、記事作成に活用され、強力な市民への情報発信につながった。

R2.5.22 神戸新聞（夕刊）



神戸新聞のほか、朝日新聞（R2.5.14）や読売新聞（R2.5.13）などで、オープンデータを活用したグラフが掲載された。

R2.4.14 神戸新聞（朝刊）



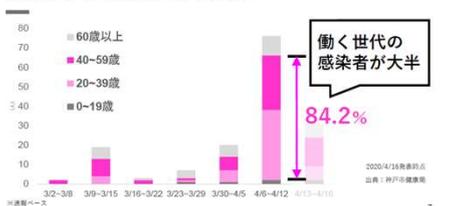
4月17日 市長臨時会見

- 内閣府公表資料において、神戸市の外出抑制が他の緊急事態宣言が出された都市と比べ最も進んでいなかったことを受け、市営地下鉄の券種別データを使用し詳細に通勤客動向を分析
- 直近で20歳～60歳の働く世代の感染者が大半であることを可視化し、在宅勤務などによる通勤の抑制をお願いした。

緊急事態宣言が出された7都府県の人口変動分析



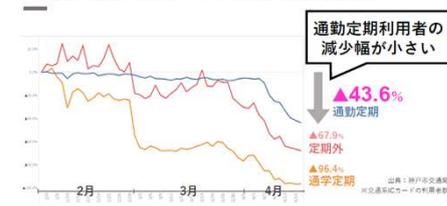
感染者の年代別状況 [神戸市発表分]



市営地下鉄 三宮駅におけるICカード区分別の利用状況



市営地下鉄 三宮駅におけるICカード区分別の増減率比較



<参考> 市営地下鉄乗客数とNTTドコモ・モバイル空間統計分析レポートの相関関係

- NTTドコモ・モバイル空間統計の各都市を500mメッシュで集計した人口推移が、内閣府のホームページで公表され、新聞記事などでも頻繁に取り上げられていることから、神戸市でモニタリングしている市営地下鉄三宮駅の乗客数と感染拡大前比の推移を比較した。
- 比較した結果、減少率の動きは、平日、休日に関わらずほぼ一致しており、相関性が高いことが分かった。
- 都心の人の動きをモニタリングするデータとして、券種別で属性を分析できる市営地下鉄の乗客数は、適している。



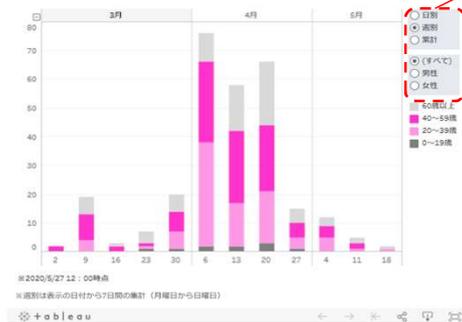
※ NTTドコモ・モバイル空間統計は、住民も含んで計測しており、住民が多いほど、減少率は低くなることから、自粛が進んだ4/18夕方から4/19朝にかけての最小値をグラフから読み取り、差し引いて算出した補正值と比較した。

4月18日 BIツールを活用したグラフの公開

- 市長会見で使用した年代別感染者数及び市営地下鉄の券種別乗客数の推移に関するグラフをBIツールを活用し公開
- 集計方法をホームページ上で切り替えて表示できるようになり、閲覧者の利便性が向上

感染者の状況

年代別の感染者数



人の流れ：市営地下鉄三宮駅の乗客数



4月～ 問合せ内容分析とチャットボット導入支援

- 電話相談の内容を分析した結果、チャットボットで対応可能な問合せが7割以上であったことから、チャットボットの導入を支援した。(5/20導入済み)

電話相談内容分析結果

	3/1~4/23 合計	チャットボット対応可否	
		件数	割合
経過観察	9,220	可	29,001 71.9%
その他	5,647		
検査対象要件の説明	5,312		
感染予防策の説明	3,617		
市の感染対策状況について説明	1,901		
#7119 (救急相談ダイヤル) の紹介	2,356		
二次救急病院の紹介	557		
こころのケア	391		
かかりつけ医への受診勧奨	10,520	不可	11,354 28.1%
区保健センターの案内	800		
帰国者接触者外来への案内	34		
合計	40,355		40,355 100%

導入支援

KOBE 新型コロナウイルス健康相談チャットボット

新型コロナウイルス感染に関してセルフチェックできます。コールセンターに問い合わせる前に確認して下さい。
質問に『はい』または『いいえ』でご回答ください。

次の1から3のいずれかにあてはまりますか？

- 息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱などの強い症状がある
- 高齢者もしくは糖尿病や心不全、透析治療、抗がん剤治療を受けているなど基礎疾患がある方で、発熱や咳などの比較的軽い風邪症状がある
- 1,2以外で発熱や咳など比較的軽い風邪症状が続いている（解熱剤を飲み続ける必要がある場合も含む）

4月17日～4月19日 緊急アンケート調査①（外出自粛状況調査）

○働く世代の動向を把握するため、情報共有アプリ「K O B E ぽすと」をインストールしている方（38,688人）を対象に、アンケート調査を実施

- ・調査内容：4月11日（土）～17日（金）の1週間の外出状況に関するアンケート調査
- ・実施期間：4月17日（金）～19日（日）
- ・回答者数：3,291人
- ・分析結果公開：4月27日

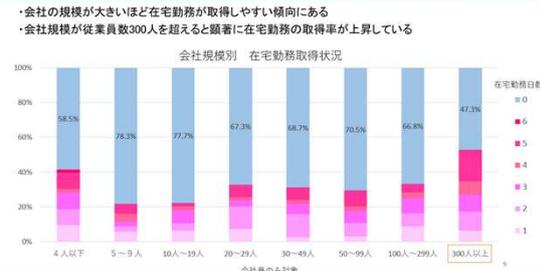
主な結果

- 在宅勤務の取得率は、従業員数が300人以上の会社において顕著に高かった。
- 在宅勤務が進んでいない理由として「勤務先にICT環境が整っていない」または「ルールが整っていない」という回答が一定数あった。
- 出勤日数が収入に連動しやすい「自営業」「パート・アルバイト」で1日も勤務していない方の割合が高く、また、会社員のうち「建設」や「製造」などの業種においても、1日も職場へ入社していない割合が約20%あった。
- 98.7%とほとんどの方が不要不急の外出を控えるように意識している中で、外出回数は確実に減少している。その中で、出勤を除くと外出目的は、買い物と軽度な運動、通院の占める割合が大きい。
- 外出の時間帯は、分散している。

11

4月17日～4月19日 緊急アンケート調査①（外出自粛状況調査）

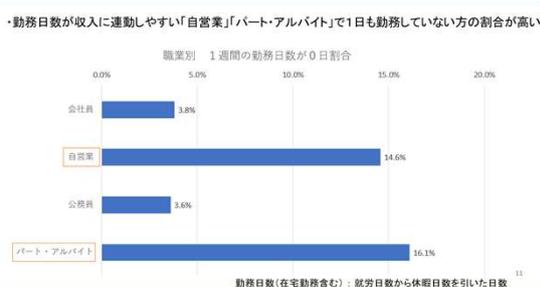
外出自粛状況調査① 会社規模別在宅勤務取得状況



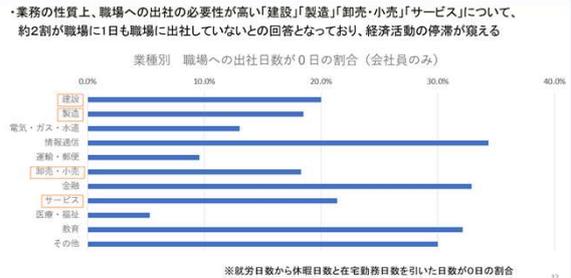
外出自粛状況調査② 在宅勤務を取得しない理由



外出自粛状況調査③ 職業別1週間の勤務日数が0日割合



外出自粛状況調査④ 勤務状況について

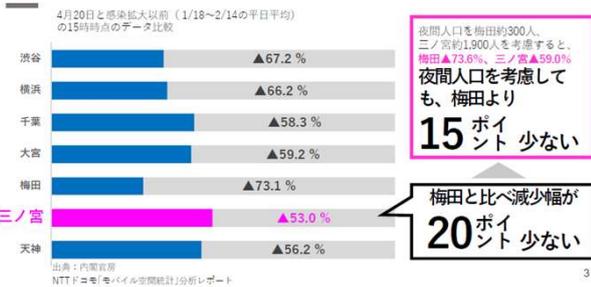


4月21日 市長臨時会見

- 内閣府が公表した他都市比較資料に対し、夜間人口も考慮し補正值で梅田と比較した結果、減少率の差は縮小するものの、なお**15ポイント**少なかった。
- 休日は8割減を達成しており自粛の継続と平日のさらなる自粛を呼びかけた。

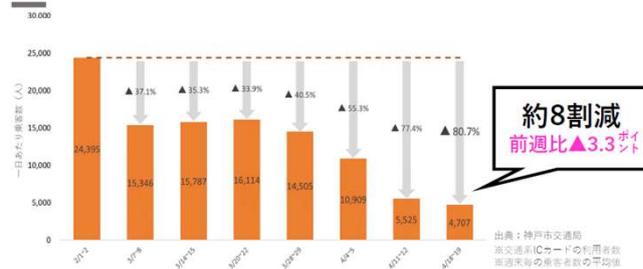
当初緊急事態宣言が出された7都府県の人口変動分析

KOBE CITY
INSICO City of Design



市営地下鉄 三宮駅の乗客数の推移 [休日]

KOBE CITY
INSICO City of Design



4月28日 市長臨時会見

- 外出自粛が進む中、住宅街の商店街やスーパーなどに人が集まる場合があることが課題となり、その状況を可視化

- ・ KDDIのデータを活用し、住宅街の商店街やスーパーについて可視化
- ・ Yahoo Japanの検索データを活用し、検索ワードとして「公園」が急増していることを可視化

検索ワード「公園」2年間の検索数推移 [全国の合計値]

KOBE CITY
INSICO City of Design



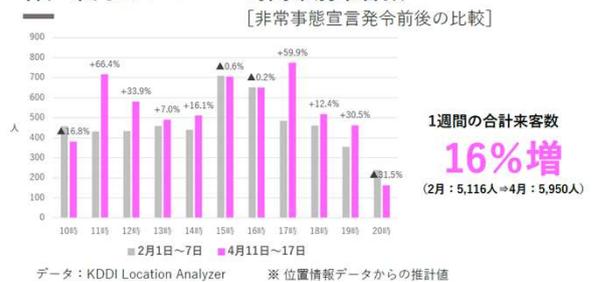
神戸市内A商店街 時間帯別通行量

KOBE CITY
INSICO City of Design



神戸市内Bスーパー 時間帯別来客数

KOBE CITY
INSICO City of Design



4月27日～4月29日 緊急アンケート調査②（こどもの生活状況調査）

○休校・休園などが続く中のこどもの状況を把握するため、情報共有アプリ「K O B E ぽすと」を使用し、アンケート調査を実施

- ・調査内容：こどもの生活状況
- ・実施期間：4月17日（金）～19日（日）
- ・回答者数：1,488人
- ・分析結果公開：5月18日

主な結果

- 保育所・学童保育を利用していたと回答した方の70%が、休校などの影響により「自分」または「配偶者」が面倒を見ることとなっており、さらに「自分」がこどもの面倒を見ている人の職業を確認すると「会社員」「公務員」の割合が増加していることから、仕事と子育てを両立している状況が示唆される。
- 若い子どもがいる家庭ほど「子育て」に関する負担、親子喧嘩が増えた割合が高く、こどもの年齢が上がるほど「精神的」「経済的」負担が増えた割合が高い。
- 休校などにより家でテレビやゲーム、スマホを見て過ごす時間が増えている一方、運動では50%、勉強では14%が「していない」との回答であり、またこどもの年齢が上がるほどその傾向が顕著で体力・学力の格差が生じることが懸念される。

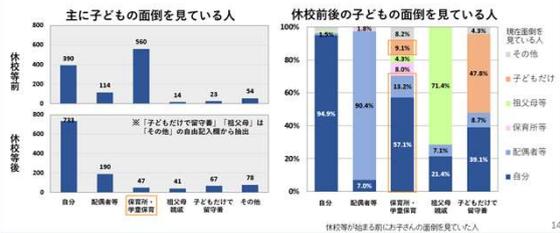
15

4月27日～4月29日 緊急アンケート調査②（こどもの生活状況調査）

こどもの生活状況調査① 主に子どもの面倒を見ている人

※集計対象：子どもがいる（父母）と回答した人

- 保育所・学童保育を利用していたと回答した方のうち、70%が自分または配偶者で面倒を見る一方、9%が子どもだけの留守番を余儀なくされている



こどもの生活状況調査③ 家で増えた子どもの行動

※集計対象：子どもがいる（父母）と回答した人

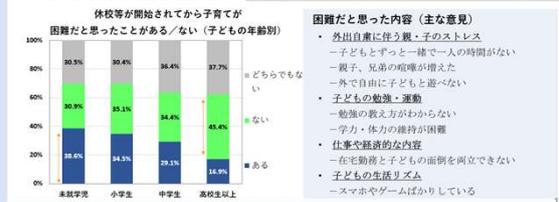
- 若い子どもほど「テレビ」をみて過ごす時間が増え、年齢が上がるほど「スマホ」を見て過ごす時間が増えたと回答した割合が高い
- 小学生の子どもがいる家庭で「ゲーム」の時間が増えたと回答した割合が最も高い



こどもの生活状況調査② 子育てについて

※集計対象：子どもがいる（父母）と回答した人

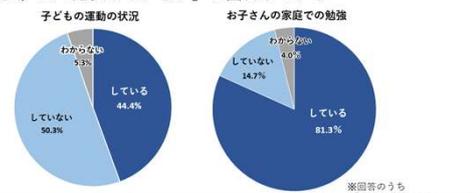
- 若い子どもがいる家庭ほど、休校等が開始されたことで子育てが困難だと思う割合が高く、子どもの年齢が上がるにつれてその割合は下がる傾向となっている



こどもの生活状況調査③ 子どもの運動および勉強の状況について

※集計対象：子どもがいる（父母）と回答した人

- 「運動していない」と回答した割合が50%を占める
- 「勉強している」と回答した割合が81%を占める一方、15%（約8人に1人）は「勉強していない」と回答している



5月1日～5月6日 緊急アンケート調査③（買物・公園利用状況調査）

○在宅する機会が増加する中で、人が密集・密接する空間が生じることが懸念される買物施設や公園への外出状況を把握するため、情報共有アプリ「K O B E ぽすと」を使用し、アンケート調査を実施

- ・調査内容：買物及び公園の利用状況
- ・実施期間：5月1日（金）～6日（水）
- ・回答者数：2,328人
- ・分析結果公開：5月18日

主な結果

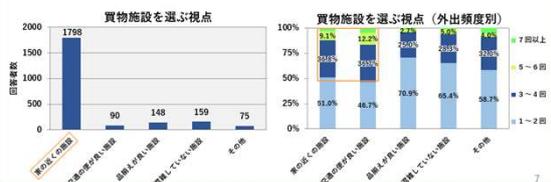
- 買物する際の移動手段は「徒歩・自転車」「自家用車」が96%を占めており、「家の近く」の買物施設を選ぶ割合が80%となっている。
- 買物・公園利用ともに、外出する時間帯は朝から18時までの時間で分散しており、また外出頻度や滞在時間が「減った」という回答が多いことから、外出自粛を意識して行動していることが考えられる。

17

5月1日～5月6日 緊急アンケート調査③（買物・公園利用状況調査）

買物の外出状況

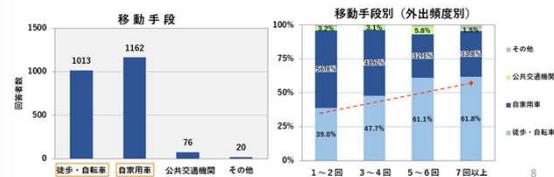
- 回答者の80%が「家の近く」の買物施設を選んでいる
- 「家の近く」または「交通の便が良い」買物施設を選んでいる人は、週に3回以上買物する割合が高くなっている



7

買物の外出状況

- 「徒歩・自転車」「自家用車」で買物に行く割合が96%を占める
- 1週間の買物頻度が多くなるほど「徒歩・自転車」割合が高く、「自家用車」の割合が低い



8

買物の外出状況

- 1週間のうち買物で外出する頻度が多くなるほど、インターネット通販、宅配を利用していないと回答する割合が高い



公園の利用状況

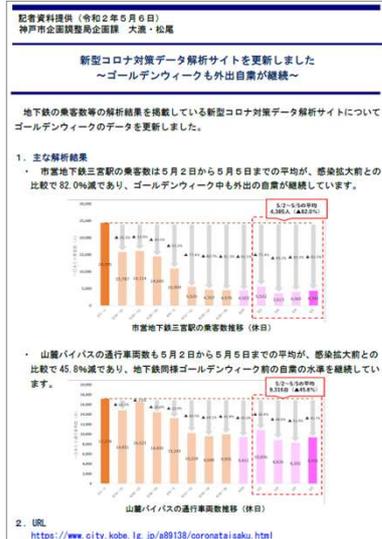
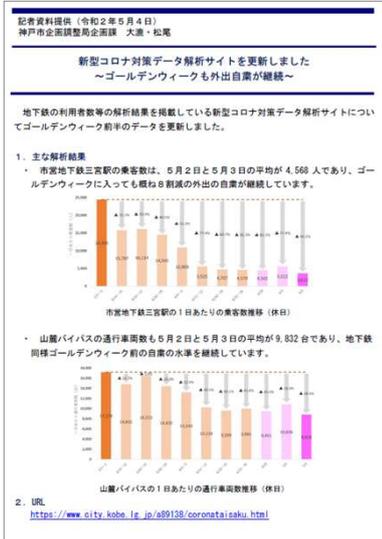
- 「徒歩・自転車」で公園に行く割合が90%を占める
- 自分・子どもの「運動」を目的としての公園利用が多く、それについて「気分転換」が多い



18

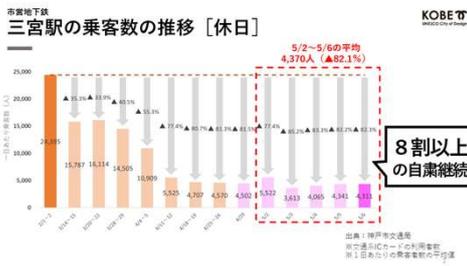
5月4日、5月6日 ゴールデンウィーク中の記者資料提供

- GW中の人動きについて、期間中に2度集計し記者資料提供を行った。
- GW期間中も外出は概ね8割減で推移している。



5月12日 記者資料提供① ～ゴールデンウィーク前後の人の流れ～

- GW中は8割以上の自粛が継続したが、GW後は乗客数が16%増となった。
- 自粛が継続する中、主に住宅地で人が集まりやすい買い物施設があることを可視化



ゴールデンウィークの人の流れに関する指標の前年比較



ゴールデンウィークの買い物に関する各指標の前年比較



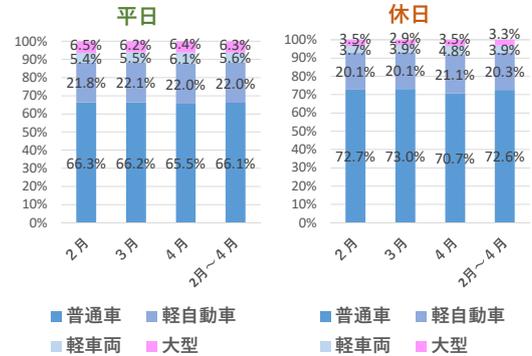
<参考> 山麓バイパスの通行車両数はなぜ減少幅が小さかったか

- ・車種別の割合は、平日、休日ともに普通車が7割前後で、2月から4月までほとんど変動がない。
- ・普通車には、普通貨物自動車（8t未満）も含まれ、車種別では自家用と業務用の分類が分かりにくいことから、時間帯別の通行車両数を車種別で分析した。

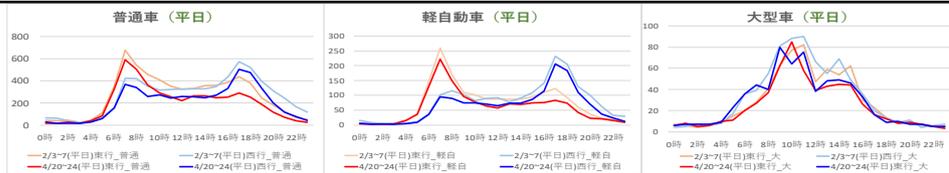
時間帯別の分析（次ページ）から示唆されること

- 時間帯別・車種別データから、平日は通勤利用者が多く、自家用車が最も多いと考えられる。
- 自家用車が3密を避ける比較的安全な通勤手段であることから、平日は減りが限定的であったと考えられる。
- GW中も遠出が抑制された分、近場の交通手段として利用、減少幅が少なかった可能性が考えられる。

車種別利用割合



平日



- ・普通車と軽自動車は東行は7時台に西行は17時台にピークがあり、通勤目的の自家用車での利用が多いことが推測される。
- ・また、ピーク値がほとんど変わっていないことから、通勤目的での利用はほとんど変わらなかったと言える。
- ・普通車の日中が減っていることから、物流やその他の目的での通行数が減ったことが推測される。

日曜



- ・日曜日の比較では、普通車、軽自動車ともに、4月は2月から半減しており、自粛が進んでいるが、8割減とならなかったのは、買い物等、近場の外出等で使われやすい道路だからと言える。
- ・日曜日は、大型車がほとんど通行していないことから、業務での通行はほとんどないことが推測される。

土曜



- ・土曜日は、全車種において平日と日曜の中間的な動きとなっていることから、通勤目的の利用が一定数あることが分かり、地下鉄や他の人流データでも日曜日より土曜日の方が多くなるのは、通勤目的の利用が一定数あるためと推測される。

5月12日 記者資料提供② ～直近の感染状況～

- 新規感染者発生抑制が進み、緊急事態宣言解除に向けて陽性率への関心が高まったことから、神戸市の陽性率を週別、7日間移動平均でそれぞれ算出し公表
- ICUなどの重症病床利用率を算出

市内の陽性率の推移 [神戸市発表分 (週別)]



入院患者数と重症者数 [神戸市発表分]



市内の陽性率の推移 [神戸市発表分 (7日間移動平均)]



5月12日～5月14日 緊急アンケート調査④ (高齢者の生活状況調査)

- 外出自粛が続く中、高齢者の状況を把握するため、情報共有アプリ「K O B E ぽすと」を使用し、アンケート調査を実施

- ・調査内容：買物及び公園の利用状況
- ・実施期間：5月12日(火)～14日(木)
- ・回答者数：1,297人
- ・分析結果公開：6月4日

主な結果

- 同居家族から見て、「インターネットを閲覧できる環境にない」高齢者が全体の約28.5%存在する。
- 高齢者の情報収集源は「テレビ」と「新聞」が78%を占めている。
- 全体の3割が自宅にいてもできることで社会に役立てたいことがあると回答。
- 23.7%の高齢者が「2月頃と比べ、以前は楽にできていたことを今ではおっくうに感じることはある」と回答している。
- 外出自粛要請前と比べて「身体の可動範囲が狭まった」という回答は、全体の約15%であった。
- 外出の機会が減少した近隣の高齢者に必要なこととしては、「体を動かす機会の提供・啓発」「家族・友人などと交流する機会」「声掛け・見守り」の3項目が全体の70%以上を占めた。

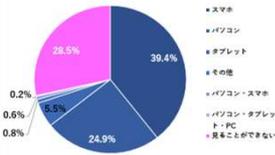
5月12日～5月14日 緊急アンケート調査④（高齢者の生活状況調査）

ICTの活用状況について②

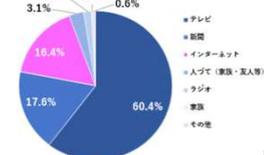
※集計対象：同居者からみた65歳以上

- 同居家族からみて、インターネットを閲覧できない65歳以上の高齢者は28.5%
- 情報収集源は「テレビ」と「新聞」が78%を占めており、「インターネット」は16.4%

インターネット閲覧可否・媒体



情報収集源



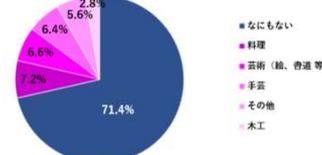
8

生活状況について③

※集計対象：回答者本人が65歳以上及び同居者からみた65歳以上

- 全体の3割が自宅にいてもできることで社会に役立てたいことがあると回答。その他の回答としては、「近隣児童の学習支援」や「仕事（テレワーク）」という回答も一定数見受けられた。

自宅にいてもできることで社会に役立てたいこと



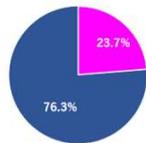
13

健康状態について②

※集計対象：回答者本人が65歳以上及び同居者からみた65歳以上

- 23.7%の高齢者が、「以前は楽にできていたことをおっくうに感じることもある」と回答している。
- 「おっくうに感じることもある」と回答した人の10%が、1日3食の規則正しい食事を「あまり食べていない」又は「食べていない」と回答している。

2月頃と比べ、以前は楽にできていたことを今ではおっくうに感じることはありませんか



おっくうに感じるものの有無と食事

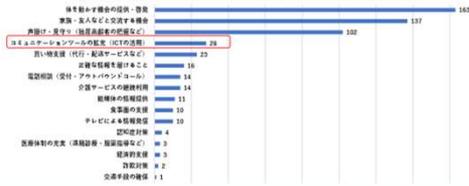


16

近隣の高齢者の様子について③

- 運動やコミュニケーションの機会、声掛け・見守りの3項目に関する回答が大半を占めている。
- 次いで意見が多かった「ICTを活用したコミュニケーションツールの拡充」に関しては、上位3項目における解決策となりうるものが期待される。

外出の機会が減少した高齢者にはどのようなことが必要だと思うか



23

25

5月15日 政府が示す指標等について神戸市の状況を公開

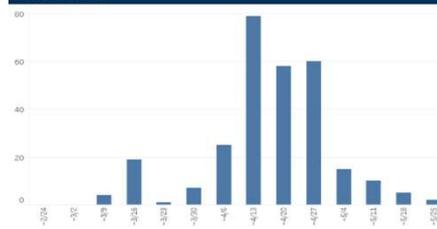
- 緊急事態宣言解除に向けて、政府が示す基準に対し、神戸市の状況をホームページで公開
- 関連するグラフをBIツールで作成し、集計方法を閲覧者が選択できるようにした結果、平均ページ滞在時間が上昇

神戸市内の状況

	直近7日間の新規感染者数		入院・入居中の患者数	陽性率 7日間の平均（日） ※5/24までの集計
	前週比較	人口10万人あたり		
政府が示す指標	減少傾向	0.5人未満	-	-
5/25現在	▲3人	0.1人	17人	0.9%
(参考)過去の最高値	+65人 (4/5~11)	5.2人 (4/7~13)	140人 (4/25)	23.6% (4/6~12)

※政府が「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」で示した指標等に関して、神戸市の状況を示したものです。
※陽性率の平均値は算出される場合があります。
※神戸市発表のみ。
※人口は令和元年10月1日時点の推計人口。

新規感染者数の推移



5/15 新規グラフ追加▼

平均ページ滞在時間 対 指標を選択

● 平均ページ滞在時間

4m

2m

5月18日 市長臨時会見

○「神戸医療産業都市内における新たなPCR検査体制の構築について」の参考資料としてPCR検査件数を整理し、全検査数とその内訳を可視化した。

PCR検査件数の推移

KOBE
UNESCO City of Design



5月22日 市長臨時会見

○第2波に向けた考察として、市営地下鉄三宮駅の乗客数と感染状況の推移を7日間移動平均で重ね合わせて分析

市営地下鉄 三宮駅乗客数、新規感染者数、入院・入居者数の7日間移動平均のピーク比推移



- ・外出抑制の効果は少し遅れて新規感染者の抑制に寄与する（概ね1週間後）。
- ・緊急事態宣言後、急激に外出の抑制が進み、新規感染者の抑制に大きく寄与した。
- ・緊急事態宣言から入院・入居患者数がピークアウトするまで、約3週間かかっており、感染拡大の早期抑制が、医療提供体制の維持には欠かせない。

<参考> 追加考察

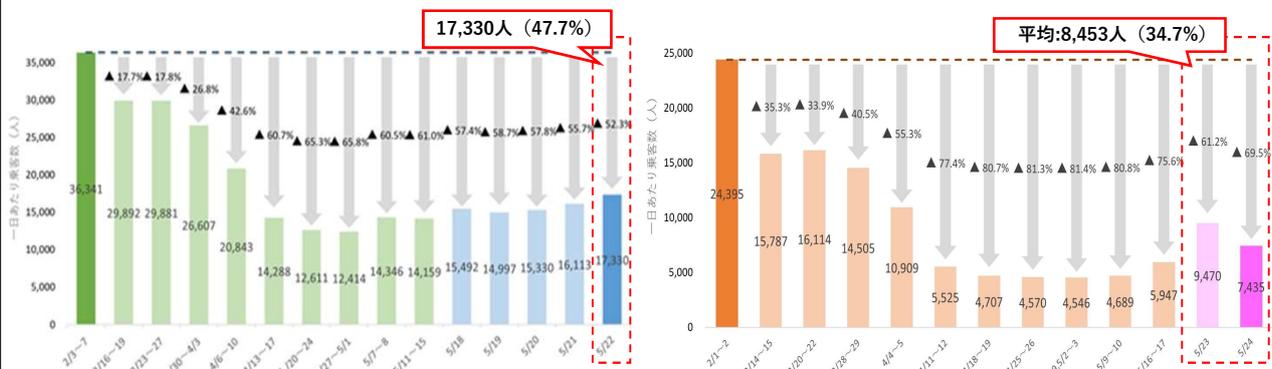
- 「緊急事態宣言」以外にも、「学校の休校」や社会インパクトの大きなニュースが外出抑制につながり新規感染者発生抑制につながったこと、外出抑制の効果が新規感染者発生抑制に遅れて寄与することが読み取れる。

市営地下鉄 三宮駅乗客数、新規感染者数、入院・入居者数の7日間移動平均のピーク比推移



5月25日 緊急事態宣言解除後の外出回復状況を記者資料提供

- 緊急事態宣言解除後の外出状況を集計し、記者資料提供
- 平日、休日とも緩やかな増加傾向で、外出の回復状況を確認



6月1日 データ可視化サイトの統合について記者資料提供

- 3種類あったデータ可視化サイトをトップページからリンクしているページに統合



統合



<参考> 「市内での患者の発生状況について」の閲覧状況



- サイトビュー数は4/10に最大ビュー数57,425ビューを記録
- 新規患者数のグラフ等の追加でページ滞在時間が増加傾向に

<参考> 「新型コロナ対策データ解析サイト」の閲覧状況



- サイトビュー数はサイト開設2日目に最大ビュー数7121ビューを記録
- グラフの追加でページ滞在時間が増加傾向に

6月～ 特別定額給付金の取組に対する支援

○特別定額給付金の給付状況について、BIツールを活用し、ホームページで分かりやすく公開する支援を行うとともに、音声通話による申請状況等自動案内サービスの導入支援も行った。

音声通話による申請状況等自動案内サービス

さらに、スマートフォンやパソコンなどインターネットの環境を持たない方向け



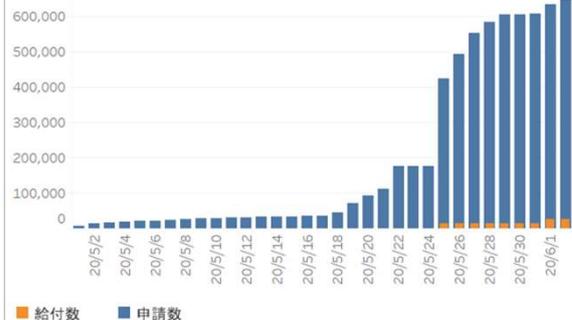
特別定額給付金の給付状況

神戸市全世帯数764,063世帯 2020年6月2日時点

申請数	申請率	給付数	給付率
648,629件 うちオンライン申請数 38,468件	84.9% 神戸市全世帯数 に対する割合	25,162件	3.8% 申請数に対する割合

※申請数には、オンラインでの重複申請や、郵送とオンライン申請の重複申請を一部含みます。

申請と給付の状況(累計)



新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた主な市有施設の対応経過

施設	3月																															4月																															5月																															6月																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8																																																				
開館（館内の全施設が利用可。人数制限等の利用制限がある場合も含む）																																																																																																																										
一部施設が利用できない状態での開館 ※色が濃いほど制限が強い																																																																																																																										
閉館																																																																																																																										
デザイン・クリエイティブセンター神戸	閉館	閉館（オフィス利用は可）																																																																																												貸会議室・ホール等は利用可																												
ふたば学舎	閉館	閉館																																																																																												少人数での会議利用は可																												
丸山コミュニティセンター	閉館	閉館																																																																																												貸会議室・ホール等は利用可																												
地域福祉センター	閉館	閉館																																																																																												少人数での会議利用は可																												
男女共同参画センター（あすてつば）	閉館	閉館																																																																																												情報メディア等再開 閉館（貸会議室は午前使用不可）																												
文書館	閉館	閉館																														閉館（メール等による問合せ対応可）																																																														一部サービス制限して閉館																												
相楽園会館	閉館	閉館																														閉館																															閉館																																																											
御影公会堂	閉館	閉館																																																																																												会議・講習会利用のみ再開 閉館																												
西公会堂	閉館	閉館																																																																																																																								
中央体育館	閉館	閉館																																																																																												閉館 ※トレーニング室は閉鎖																												
地区体育館（東灘・須磨・垂水・西）	閉館	閉館																																																																																												閉館 ※トレーニング室は閉鎖																												
ポートアイランドスポーツセンター	閉館	閉館																																																																																												閉館																												
神戸ポートアイランドホール	工事のため1/4～6/30まで閉館																																																																																																																									
洞川教育キャンプ場	閉館	宿泊施設の閉鎖 ※屋外施設は利用可																														閉館																															屋外施設は利用可 ※宿泊施設は閉鎖																															テントも利用可 ※家族・単身のみ																												
自然の家	閉館	宿泊施設の閉鎖 ※屋外施設は利用可																														閉館																															屋外施設は利用可 ※宿泊施設は閉鎖																															宿泊施設も利用可 ※収容人数の1/2以下																												
王子スポーツセンター	閉館	陸上競技場・テニスコートの利用再開 ※更衣室は閉鎖																														閉館																															スタジアム・テニスコートは利用可 ※更衣室は閉鎖																															閉館 ※トレーニング室は閉鎖																												
神戸アートビレッジセンター	閉館	閉館																																																																																												貸会議室・ホール等は利用可																												
神戸文学館	閉館	閉館																														閉館																																																														閉館																												
文化ホール 大・中ホール	閉館	閉館																														閉館																																																														閉館																												
文化ホール練習場	閉館	閉館																																																																																																																								
勤労会館	閉館	閉館																																																																																												貸会議室は利用可																												
文化センター（10館）	閉館	閉館																																																																																												貸会議室は利用可																												
葺合文化センター・大ホール	閉館	閉館																																																																																												貸会議室は利用可																												
生田文化会館	閉館	閉館																																																																																												貸会議室は利用可																												
灘区民ホール	閉館	閉館																																																																																												貸会議室・ホール等は利用可																												
コムスタこうべ	閉館	閉館																																																																																												貸会議室・体育施設等は利用可																												
埋蔵文化財センター	閉館	閉館																																																																																												閉館																												
五色塚古墳	閉館	閉館																														閉館																																																														閉館																												
風見鶏の館・ラインの館	閉館	閉館																														閉館																																																														閉館																												
中央図書館	閉館	入館時間帯の設定など感染防止措置を講じ、閲覧室・座席の禁止など一部サービスを制限したうえで閉館																														閉館																															予約図書の出し直し再開																															一部サービス制限して閉館																												
地域図書館（10館）	閉館	入館時間帯の設定など感染防止措置を講じ、閲覧室・座席の禁止など一部サービスを制限したうえで閉館																														閉館																															予約図書の出し直し再開																															一部サービス制限して閉館																												
博物館	閉館	感染防止措置を講じたうえで閉館																														閉館																															閉館																																																											
小磯記念美術館	閉館	感染防止措置を講じたうえで閉館																														展示替え休館																															閉館																															閉館																												
ゆかりの美術館	閉館	展示替え休館																														閉館																															閉館																															閉館																												
総合福祉センター（貸会議室）	閉館	閉館																																																																																												閉館																												
しあわせの村 宿泊施設・会議室（福祉島）	閉館	宿泊施設は営業継続、会議室は閉鎖																														閉館																																																														会議室・宿泊施設（本館・宿泊のみ）利用可																												
こうべ市民福祉交流センター	閉館	閉館																																																																																												閉館																												
市民福祉スポーツセンター	閉館	閉館																																																																																																																								
市立点字図書館	閉館	閉館（電話等による貸出は対応可）																																																																																												閉館																												
青少年会館	閉館	閉館																																																																																												閉館																												
国民宿舎須磨荘（シーラル須磨）	閉館	閉館																														閉館																																																																																										
摩耶ロッジ	閉館	閉館																														閉館																															カフェ・レストランを再開																															宿泊を再開（大浴場は利用不可）																												
有馬温泉観光交流センター	閉館	閉館																														閉館																															閉館																																																											
神戸国際会議場・神戸国際展示場	閉館	閉館																														閉館																																																														閉館																												

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた主な市有施設の対応経過

施設	3月																															4月																															5月																															6月																																																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8																																																																
開館（館内の全施設が利用可。人数制限等の利用制限がある場合も含む） 一部施設が利用できない状態での開館 ※色が濃いほど制限が強い																																																																																																																																																										
閉館																																																																																																																																																										
フルーツラワーパーク	開館	室内イベント中止	5/10～ゴーカート・バターゴルフ営業中止																												5/12～遊園地営業中止																															遊園地、ゴーカート、バターゴルフ営業再開																															開館																																																													
海づり公園	開館																															閉館																															開館																																																																																											
有馬温泉の館（金の湯・銀の湯）	開館																															閉館																															開館																																																																																											
北野工房のまち	開館（4/7及び4/8は時短営業）																															閉館																															開館（5/31までは時短営業）																																																																																											
ファッションmartイベントフロア	開館																															利用中止																															開館																																																																																											
六甲山牧場	開場	食体験中止																													開場																															開場 ※レストランは5/23～再開（食体験は6/8まで中止）																																																																																												
農業公園	開館	貸会議室・フイナリーツアー・陶芸館休止																													休園																															貸会議室は利用可																															陶芸館も利用可																																																													
産業振興センター	開館	貸館施設の閉鎖																																																																																																																								開館																																
太閤の湯殿館	開館	閉館	開館																												閉館																															開館																																																																																												
神戸ファッション美術館	開館	閉館																													展示室開館																															閉館																															展示室・セミナー室は利用可																															ギャラリー・ホールも利用可																														
須磨海浜水族園	開園	閉園																																																																																																																							開園																																	
農村環境改善センター	開館	閉館																													農産加工室除く会議室等は利用可																															開館																																																																																												
自然環境活用センター	開館	閉館																													開館																																																																																																																											
水産会館	開館	閉館																													貸会議室は利用可																															開館																																																																																												
水産体験学習館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
神戸総合運動公園	開場	トレーニングジム閉鎖																													体育館・屋外運動施設閉鎖																															屋外運動施設開場 ※体育館は6/5～再開（トレーニング室は閉鎖）																																																																																												
大原山公園・菟谷公園（テニスコート・駐車場）	開場	閉鎖																													更衣室は閉鎖したうえで開場																															開場																																																																																												
ノビアスタジアム神戸	開場	トレーニングジム閉鎖																													閉鎖																															開場																																																																																												
ほっともつフィールド神戸	開場	閉鎖																																																																																																																								開場																																
球技場（磯上公園、小野浜公園他）	開場	閉鎖																													更衣室は閉鎖したうえで開場																															開場																																																																																												
テニスコート（瀬戸公園、住吉公園他）	開場	閉鎖																													更衣室は閉鎖したうえで開場 ※垂水健康公園テニスコートは5/21～開館																															開場																																																																																												
野球場（G7、瀬戸公園、名谷公園他）	開場	閉鎖																													更衣室は閉鎖したうえで開場																															開場																																																																																												
北神戸田園スポーツ公園	開場	体育館等閉鎖																													トレーニングジム閉鎖																															屋外運動施設閉鎖																															更衣室は閉鎖したうえで屋外運動施設開場 ※メイン球場は5/24～開館																															開場																														
布引ハーブ園	開園	一部屋内施設閉鎖																													閉鎖																															開園																																																																																												
相楽園	開園																																																																																																																																																									
森林植物園	開園	一部屋内施設閉鎖																													閉鎖																															開園																																																																																												
須磨離宮公園	開園	一部屋内施設閉鎖																													閉鎖																															開園																																																																																												
しあわせの村（建設局）	開館	体育館・プール等閉鎖																													屋外運動施設閉鎖 ※温泉健康センター等は4/11～閉鎖																															更衣室は閉鎖したうえで屋外運動施設開場 ※馬事公苑は5/19～再開																															開館																																																													
王子動物園	開園	一部屋内施設を閉鎖して開園																													閉園																															屋内施設（一部除く）含め開園																																																																																												
菟谷公園体育館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
神戸市立こうべまちづくり会館	開館	閉館																													1階市民トイレ・古書店のみ再開																															閉館																															開館																																																													
ポータルタワー	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
海洋博物館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
神戸港福利厚生施設 神戸ポートオアシス	開館	閉館																													貸会議室の利用再開（夜間除く）																															開館																																																																																												
水の科学博物館	開館	閉館																																																																																																																							開館	博物館前庭・芝生広場の再開																																
青少年科学館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
婦人会館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																
公民館	開館	閉館																																																																																																																								開館																																

神戸市新型コロナウイルス感染症対策

第1次対応検証結果報告書

令和2年7月

神戸市広報印刷物登録 令和2年度第254号（広報印刷物規格A-1類）