

## 第8章

# 市民相談体制

新型コロナウイルスの発生以降、体調不良に関する相談や経済支援に関すること等の多岐にわたる問合せが本市に数多く寄せられた。

本市では、新型コロナウイルスに関する問合せに対応するため、令和2年2月に、「新型コロナウイルス専用ダイヤル（帰国者・接触者相談センター）」を設置した。令和2年4月には、様々な相談を適切な窓口案内するため、「北九州市新型コロナウイルス相談ナビダイヤル」を設置した。感染者が急増した第7波では、相談件数も大幅に増加したことから回線を大幅に増強するなど、適宜必要な対策を講じてきた。

本市コールセンターにおいても、新型コロナウイルスに関する問合せが増加したため、年始期間（1月1日～1月3日）の臨時開設や、オペレーターを増員する等、市全体で応答率の向上に取り組んだ。

また、感染者や医療従事者等に対する偏見や差別などの相談に対応するため、相談窓口の設置や、電話相談等による市民のこころのケアにも取り組んできた。

### 国・県の主な動き

厚生労働省は、新型コロナウイルス関連の相談に対応するため、令和2年2月にコールセンターを開設した。福岡県においても、県内すべての保健所に帰国者・接触者相談センターを設置した。その後は、「一般相談窓口（コールセンター）」や「陽性者相談ダイヤル（平日・昼間）」、「後遺症診療相談窓口」、体調急変時に相談に応じる「休日・夜間専用ダイヤル」等の相談窓口を追加で設置してきた。

また、国においては、消費者庁が特別定額給付金の支給等に便乗した特殊詐欺に対する注意喚起を行った。

## 1 問合せ対応

### (1) 新型コロナウイルス受診・相談センター（帰国者・接触者相談センター）

- 新型コロナウイルスに関する問合せに対応するため、令和2年2月1日に、保健所内に新型コロナウイルス専用ダイヤルを設置した。（同月7日から「帰国者・接触者相談センター」に位置付け）

#### 【新型コロナウイルス専用ダイヤル概要】

- ア 名称：新型コロナウイルス専用ダイヤル（帰国者・接触者相談センター）
- イ 受付：24時間対応（土日・祝日対応可）
- ウ 運用期間：令和2年2月1日～令和4年9月25日

#### 主な対応内容

- ・ 感染に疑いがある体調や症状の相談、検査医療機関の紹介
- ・ 濃厚接触者等への感染対策の案内

- 令和3年10月18日から自宅療養者相談コールセンターを開設し、自宅療養者からの各種相談の受付・入院調整等を開始した。
- 当初は、感染拡大に伴い、保健所職員だけでは対応ができず、本庁職員等の応援を受けて対応した。その後、電話対応については、外部事業者と職員（看護師）の派遣契約を締結し、有資格者による24時間対応（3交代制）とした。
- 令和4年9月26日からの全数把握の見直しに伴い、自宅療養者からの相談等に対応する健康フォローアップセンターの開設が求められた。これを受けて、従来のコロナ専用ダイヤルを拡充し、陽性者等からの問い合わせに対応した（最大合計50回線に増強）。
- 「自宅療養者健康コールセンター」、「自宅療養者専用相談ナビダイヤル」が閉鎖した後は、新型コロナウイルスに関する市民、陽性者、医療機関及び施設からの問合せは、「コロナ受診・相談センター」で一元的に対応している。

#### （対応を振り返って）

感染拡大に伴い、保健所職員だけでは対応ができず、他部署の職員の応援を受けて対応した。また、令和2年4月からは、電話対応について外部委託を行ったことで、保健所職員の負担軽減に加え、市民対応能力の拡充につながった。

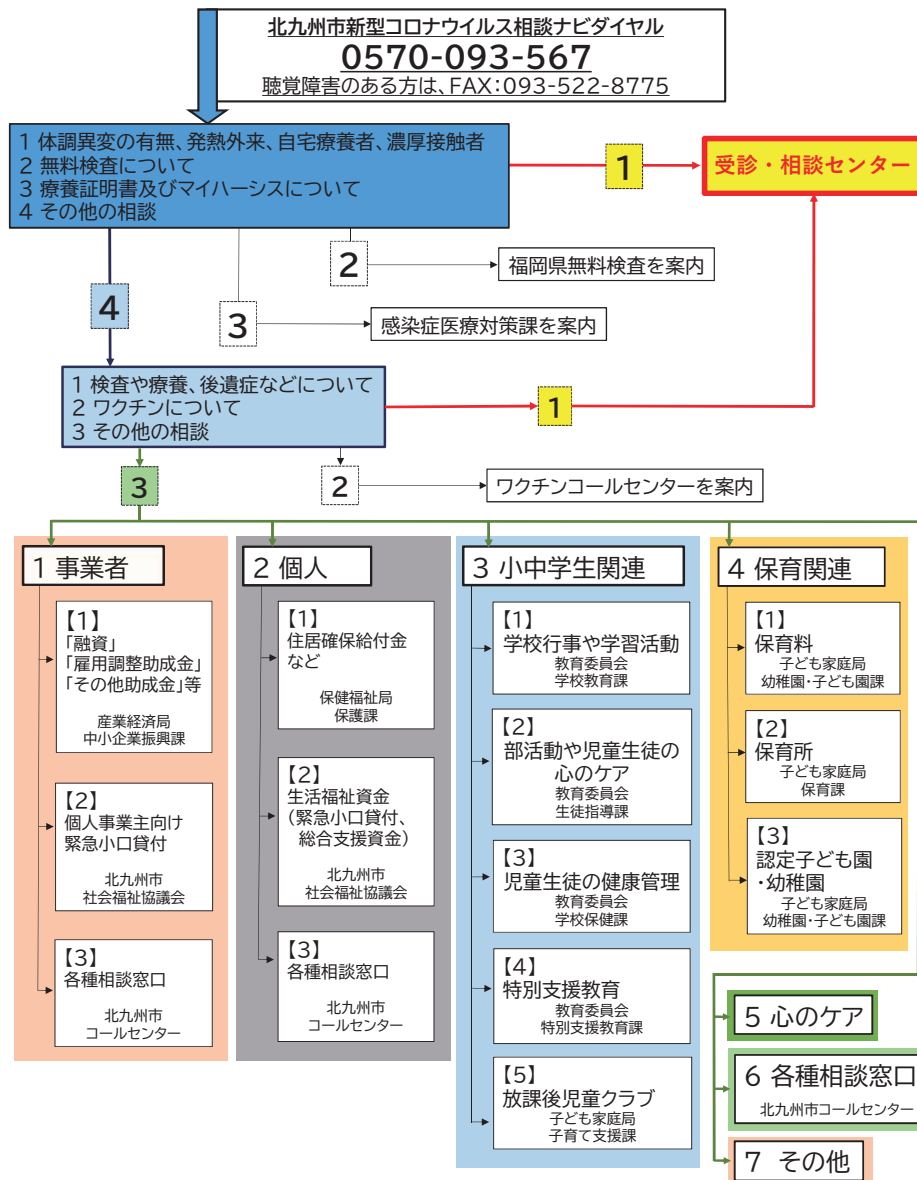
### (2) 北九州市新型コロナウイルス相談ナビダイヤル

- 新型コロナウイルスに関する問合せは、体調不良に関する相談や経済支援など多岐にわたり、ナビダイヤル導入前は、これらの相談が保健所に集中し、電話が繋がりにくくなっていた。保健所における「電話回線の混雑緩和」、「適切な窓口の案内」を行うため、ナビダイヤルを開設した。
- 相談ナビダイヤルは、新型コロナウイルスに関する相談に対して、音声ガイダンスにより、各相談窓口へ案内する仕分け機能としての役割を担った。

概要

- ア 名称：北九州市新型コロナウイルス相談ナビダイヤル
- イ 電話番号：0570-093-567  
(みんなで0570(行おう!) -093(北九州) -567(コロナ) 克服)
- ウ 運用期間：令和2年4月15日～令和5年3月31日

相談ナビダイヤルのフロー



利用件数

令和2年度	令和3年度	令和4年度
66,392件	205,930件	402,361件

- 令和5年2月時点で、相談件数の98%が保健所関連の内容となったため、新型コロナウイルスに関する電話相談は、直接保健所等の各窓口で相談できる体制に変更し、ナビダイヤルは令和5年3月31日にて廃止した。

**(対応を振り返って)**

ナビダイヤルでは、架電件数や応答率の把握が可能で、その結果を分析し、関係部署と調整のうえガイダンス内容の変更、オペレーターの増員や回線増強等、適宜必要な対策を講じることができた。

**(3) 北九州市コールセンター**

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、給付金やワクチン接種等の問合せが急増した。応答率を向上させるため、オペレーターの増員や勤務シフトによる傾斜配置等に取り組んだ。
- 新型コロナウイルスに関する問い合わせの増加に対応するため、1月1日～3日の年始期間も臨時的に開設した。(令和3年～令和5年実施)

**(対応を振り返って)**

オペレーターの感染によるコールセンター閉鎖を避けるため、フェイスシールドの着用やヘッドセットの個人管理など、個人で感染防止対策に取り組んだ。また、万が一閉鎖した場合に備えて、運営事業者において復旧支援班を立ち上げ、復旧訓練を実施した。

**2 相談対応**

**(1) 人権相談／こころのケア**

**ア 人権相談**

- 新型コロナウイルスへの感染が拡大する中で、感染者・濃厚接触者、医療従事者やその家族等へのいわれのない誹謗中傷、いじめや差別的な対応が社会的な問題となった。
- 人権相談窓口では、新型コロナウイルスに関する偏見・差別も含め、様々な人権に関する相談を受け付けてきた。

**概要**

ア 相談受付日時：月曜日～金曜日 8時30分～17時

※ 祝日及び、12月29日～1月3日を除く

イ 相談員：人権擁護委員10名(曜日ごとに2名ずつ対応)

ウ 内容

- ・ 電話、面接、書面(電子メールを含む)による相談に対する助言、指導
- ・ 相談内容に応じた、法務局や市担当部局の関連機関への引き継ぎ

**相談件数**

年度	件数
令和元年度	271件
令和2年度	564件
令和3年度	662件
令和4年度	598件

**イ こころのケア**

- 令和2年以降の新型コロナウイルスの感染拡大等により、未知の感染症に対する不安、日常生活への影響、偏見など、多くの方が様々なストレスを受ける状況となった。こうした状況を受け、新型コロナウイルス陽性者等のこころのケアが必要と考えられたため、更なるこころのケアの強化に取り組んだ。

**【主な取組】**

- ・ 電話相談
- ・ ホームページや市政だより等への情報掲載
- ・ 「いのちとこころの情報サイト」内に、「新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うこころのケア」特設ページを開設
- ・ クラスターが発生した施設の職員に対するこころのケア
- ・ チラシの作成・配布(自宅療養者向け、女性向け、高校生向け等)
- ・ 動画「ストレスと上手に付き合うために」の作成・公開
- ・ 自殺予防に関するシンポジウムの開催

- 福岡県、福岡市、北九州市の各精神保健福祉センターにより「ふくおかこころのケアチーム」を立ち上げ、宿泊療養施設へ出向き、電話による相談を行った。

**(対応を振り返って)**

新型コロナウイルスは、ウイルスによって引き起こされる疾病のみならず、感染に対する不安や恐怖から生じる差別や偏見の問題が生じる。電話相談等では、傾聴しながら、考えを整理し、不安などを軽減できるよう支援した。

**(2) 困難を抱える女性に寄り添う緊急支援事業**

- 令和3年3月、コロナ禍において、孤独・孤立で不安を抱える女性が社会との絆やつながりを回復することができるよう、内閣府「地域女性活躍推進交付金」に相談支援などを充実させるメニューが新たに設定された。(つながりサポート型)
- 本市でも女性を中心に、外出自粛等による孤独感、子育て等の不安や悩みを抱える女性が増加傾向にあったため、上記交付金を活用し、新規事業「困難を抱える女性に寄り添う緊急支援事業」として、市の緊急相談窓口とNPO等への委託事業の両輪で支援を行った。

【取組内容】 ※内閣府「地域女性活躍推進交付金（つながりサポート型）」を活用

### ア 女性のための寄り添いホットライン（コロナ禍における緊急電話相談窓口）

- ・ 実施期間：令和3年8月11日～令和4年3月30日
- ・ 概要：専任の相談員を1名配置し、専用窓口を設置。適切な支援機関を案内するなど、内容に応じた対応を行った。
- ・ 相談件数：101件

### イ NPO法人等への委託事業

- ・ 実施期間：令和3年7月1日～令和5年3月31日
- ・ 概要：行政だけでは手が届きにくい支援をNPO等の団体の知見や能力を活用し実施。（関係機関との連携や生理用品等の提供等）
- ・ 相談等件数：電話・面接(5,392件)、同行支援(103件)、生理用品の配布(762件)

### ウ 市における実施事業

- ・ 実施期間：令和4年6月1日～令和5年3月31日
- ・ 主な内容：NPO法人等との連絡会議、相談員の研修、生理用品の配布等

### （対応を振り返って）

コロナ禍における健康問題や孤独・孤立で不安を抱える相談者の受け皿となり、問題解決に向けた支援を行ってきた。

## (3) 消費生活センター

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、旅行や結婚式などを中止にしたことによる相談や、店頭におけるマスク不足などに関する問い合わせが多く寄せられた。
- 令和2年4月の特別定額給付金の支給決定の際には、便乗した特殊詐欺が懸念され、消費者庁による注意喚起が行われた。

### 新型コロナウイルスに関する相談件数

年度	件数
令和元年度	135件
令和2年度	1,260件
令和3年度	502件
令和4年度	217件

**(対応を振り返って)**

新型コロナウイルスに関連した特殊詐欺の発生を防ぐため、消費者庁などのテレビCMによる広報に加え、消費生活センターにおいても、注意喚起のメールマガジンの配信、ホームページへの掲載など様々な啓発を行った。