

新型コロナウイルス感染症の影響による相談対応実績(令和3年12月末時点)

資料5-1

業務名称 (事業・制度等)	担当課	相談件数		前年度 と 比較	相談内容(内訳)	主な相談内容・対応	こころの健康に関する内容について	主な課題(体制・内容等について)	今後の対応策
		令和3年 12月末時点	令和2年 12月末時点						
新型コロナウイルスに関する相談		-	-	-	①医療機関への受診方法に関する相談 ②ワクチン接種に関する相談 ③PCR検査に関する相談 ④健康相談 ⑤その他(問い合わせ先等)	【相談内容】 医療機関への受診方法やワクチン接種、PCR検査に関する相談がほとんどで、健康状態等に関する相談は少なかった。 【対応】 ワクチン接種間隔やPCR検査、問い合わせ先の情報提供を行った。	新型コロナウイルス感染症による精神的な落ち込みや不安等に関する相談はなかった。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況により、市民の不安が高まることが考えられる。市民の不安軽減のため、正しい情報を迅速に提供していく必要がある。	新型コロナウイルス感染症にかかる情報について、県からの情報を正しく迅速に市民へ提供するために、ホームページや広報等で周知啓発を行う。
湖南いのちサポート相談事業	すこやか生活課	12件	7件	増加	<精神既往の有無> あり：7名 <原因>*複数回答あり 家庭問題：2名 身体疾患：2名 精神疾患：1名 経済・生活問題：3名 勤務問題：3名 男女問題：1名 学校問題：1名	【相談内容】 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、仕事が休みとなり、収入が減ったことで不安が高まり、自殺未遂に至った方や、家族や友人との交流が減ったことで気持ちが落ち込み、自殺未遂に至った方がみられた。 【対応】 ・草津保健所と連携し、訪問や面談を行った。必要時、関係機関(医療機関、社会福祉協議会、生活支援相談課等)と情報共有し、支援につなげた。	・精神疾患の既往があり、通院していた方が7件。診断はないが、精神科に通っていた方が1件。 ・12件のうち4件は、過去にも自殺未遂歴があり、またどの対象者も以前から精神的な不安定さを抱えていた。	・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、生活環境や経済状況等が変化し、不安が高まり、精神的に不安定になる人が今後増加することが考えられる。 ・不安の要因は様々であるため、関係機関と連携し対応する必要がある。	・多様な生活様式にあった相談方法として、対面・非対面に関わらず相談環境を整えていく。 ・不安や悩みを抱える市民が必要な時に相談ができるよう、相談窓口について広く周知啓発していく。 ・ゲートキーパー講座やこころの健康づくりに関する動画配信を行い、気軽に講座が受講できる体制の整備をすることで、「自殺」や「精神疾患」に対する市民の理解促進を図っていく。 ・自殺と関連の深いうつ病の早期相談・早期支援を促すため、うつ病の顕著な身体症状である不眠症状に着目し、不眠症状からうつ病への気づきにつなげるための周知啓発を行う。
スクールカウンセラー配置事業	学校教育課	455件	338件	増加	①いじめ：1件 ②不登校：15件 ③対生徒関係：77件 ④対教師関係：9件 ⑤学業・進路：46件 ⑥性格・身体：79件 ⑦家庭の問題：80件 ⑧発達障害：7件 ⑨暴力行為：0件 ⑩その他：141件	・友達との関わり方や、クラスでの居場所のなさなどについての困り感 ・進路の相談 ・家庭の問題(主に親子関係)についての相談 ・新型コロナウイルス感染症に関する相談はなし	・自傷行為についての相談 ・強迫性障害についての相談	・現在は、新型コロナウイルス感染症に関する直接的な相談はないが、今後、新型コロナウイルス感染症に関する不安等を訴えた児童・生徒に対する対応の仕方を学校と共有していく必要がある。 ・新型コロナウイルス感染症による家庭の経済的不安が見込まれるため、その影響が児童、生徒にも及ぶ可能性があることに留意しておく必要がある。	・新型コロナウイルス感染症に関する不安等を訴えた際に、「異常な事態に対する正常な反応」としてどのようなものが起こりうるか、その不安に対する対処法を伝えていくなどの心理教育を行う。 ・家庭の経済的不安が見込まれたときには、SSW等と情報共有を行い、関係機関と連携していく。
家庭相談・ひとり親家庭支援	こども家庭相談課・子育て応援室	①家庭児童相談 実件数806件 ②ひとり親家庭 相談延べ件数 (11月末実績) 1,396件 *新型コロナウイルス感染症以外の相談含む	①家庭児童相談 実件数537件 ②ひとり親家庭 相談延べ件数 1,821件 *新型コロナウイルス感染症以外の相談含む	-	<相談内容> ①家庭児童相談実件数：806件 うち児童虐待相談389件 ②ひとり親家庭相談延べ件数(11月末実績) 母子家庭1,347件 父子家庭 49件	・ひとり親家庭の失業等収入減による生活の不安、生活安定のために資格取得の相談や就労相談。 ・こどもと過ごす時間の増大による育児ストレス ・家族の新型コロナウイルス感染症による生活について	・子どもと一緒にいる時間が長くイライラする。 ・減収により、経済的に不安がある。	・新型コロナウイルス感染症に関連した相談の中に、潜在的に児童虐待やDVの可能性があり、早期把握、対応が必要である。 ・令和3年度は長期化するコロナ禍において、家庭相談、児童虐待が増加している。 ・子育て、経済面等、不安の要因は様々であるため、関係機関と連携し対応していく必要がある。	・子育て、就労支援等各種相談について、必要に応じ関係機関と連携を図るなか対応を行うとともに、児童虐待やDVなどに緊急を要する案件については一時保護を含めた必要な対応を行う。 ・経済的困窮については、生活支援相談課と連携して支援を行う。

業務名称 (事業・制度等)	担当課	相談件数		前年度 と 比較	相談内容 (内訳)	主な相談内容・対応	こころの健康に関する内容について	主な課題 (体制・内容等について)	今後の対応策
		令和3年 12月末時点	令和2年 12月末時点						
総合相談	地域包括支援センター	14,140件 (延) ※新型コロナウイルス感染症に関する相談以外も含まれる。	12,887件 (延) ※新型コロナウイルス感染症に関する相談以外も含まれる。	増加		<p>【介護サービス利用について】</p> <p>①通所介護の利用者が、病気のある同居家族への新型コロナウイルス感染を心配し、利用を中止される。</p> <p>②複数の家族を介護している者が、負担軽減等のため通所介護の利用を希望されるが、本人が新型コロナウイルスへの感染の心配から利用を拒否し、介護負担の軽減を図れない。</p> <p>【コロナによる面会制限について】</p> <p>③病院、施設等での面会が制限され、本人の状況がわからず不安。</p> <p>【通いの場の休止について】</p> <p>④新型コロナウイルス感染症の影響により、地域のサロン、認知症カフェ、自主グループ活動等の通いの場が休止になり、自宅に閉じこもりがちになっている。この状況が長期化している。</p>	<p>①④人との関わりの減少</p> <p>②介護負担の増大</p> <p>③家族の生活状況、健康状態がわからず心配、不安</p> <p>④刺激の少ない生活</p>	<p>①意欲低下や閉じこもりにより活動量の減少による筋力低下が心配される。</p> <p>②介護負担の軽減支援</p> <p>③本人の治療経過や生活状況がわからないことによる家族の不安への対応。</p> <p>④人と交流する機会の減少による孤立化防止への取組が必要。</p>	<p>①ケアマネジャーや介護サービス事業所、民生委員等の地域支援者と連携し、家族介護者訪問等アウトリーチの取組を活用し、介護負担の状況把握を強化する。</p> <p>①、②ケアマネジャーや介護サービス事業所、医療機関、民生委員等の地域支援者等と連携し、高齢者およびその家族が孤立しないよう、感染予防を考慮しながら継続して訪問活動や電話等を行い、生活状況の把握に取り組む。また、高齢者の実態に応じ、必要なサービス利用の提案等を行う。</p> <p>③病院 (医療連携室等)、施設等と情報を共有し、本人、家族の不安軽減のための取り組み対応を依頼する。(TEL、WEBの活用等)</p> <p>④感染対策を講じた通いの場の運営について、地域の百歳体操等の自主グループ活動への助言等を行う。また、自宅で簡単に運動に取り組めるよう、医療機関・広報・YouTube・自治会回覧等を活用し、もりやまプラス体操の周知に努める。</p> <p>⑤その他 民生委員等の地域支援者との課題共有による見守り活動を強化する。</p>
自立相談支援事業	生活支援相談課	826件 (延べ件数、新型コロナウイルス感染症以外の相談含む)	766件 (延べ件数、新型コロナウイルス感染症以外の相談含む)	増加	<p>・住居確保給付金：88件 (28人)</p> <p>・社協の特例貸付 (緊急小口資金、総合支援資金)：575件</p> <p>・生活困窮者自立支援金：115件 (実49人)</p>	<p>・住居確保給付金の対象要件が拡大 (①離職者および廃業者に加え、新型コロナウイルス感染症等で休業された者も追加。②再々延長申請により、9か月までの支給が12か月までに延長。③再支給申請が可能) されたことにより、相談件数が急増した。</p> <p>・社会福祉協議会の特例貸付 (緊急小口資金、総合支援資金) の対象要件が拡大 (低所得者以外も対象) されたことや、総合支援資金の延長申請や再貸付申請が新設されたことにより、相談件数が急増した。</p>	<p>・相談者の多くが、新型コロナウイルス感染症の影響で生活費がなくなり、直ちに家賃や公共料金、税や借金等が支払えない。</p>	<p>・相談者の多くが金銭面の支援を求められたため、住居確保給付金の支給や社協の貸付、国や市からの各支援内容の案内等を行った。</p> <p>・住居確保給付金については、家賃の一部を大家 (管理会社等) に代理納付する制度であるが、最大12か月間の支給にとどまり、その後の支援を必要とする方には、具体的な支援プランを考えていく必要がある。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の状況を注視するとともに、相談者の悩みに対して寄り添った相談を実施し、必要な支援制度を案内していく。また引き続き、困窮からの脱却に向け、本人と課題を共有し、法テラスの巡回相談を効果的に活用するなか、自立に向けた支援に取り組む。</p> <p>さらに、重層的支援体制の枠組みの中で、あらゆる相談を受け止め、相談者に寄り添った支援を行うとともに、重層的支援会議を実施することで、制度の狭間にあるケースや複雑なケースに対応できるよう努める。</p>

業務名称 (事業・制度等)	担当課	相談件数		前年度 と 比較	相談内容 (内訳)	主な相談内容・対応	こころの健康に関する内容について	主な課題 (体制・内容等について)	今後の対応策
		令和3年 12月末時点	令和2年 12月末時点						
生活保護面接相談	健康福祉政策課	109件	119件	減少	・解雇失業、低収入、預貯金、病気等による収入減等104件 ・新型コロナウイルス感染症の影響による失業・収入減等 5件 (3人)	・低収入、病気等による収入減等で貯蓄がなくなり、生活できないため相談してきたというものが主な相談内容であるが、一部、新型コロナウイルス感染症の影響による収入減等に関する相談もある。	・生活できないことによる不安等に関する訴えはあるものの、具体的な支援について検討していくことで解消される場合が多く、こころの健康や精神的な落ち込みの面で心配するようなケースは、現在のところは見受けられない。	・現在、生活保護の相談や申請数は多くはないが、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化すれば、生活保護の相談が増えてくると想定されることから、生活支援相談課や市社協他、関係部署と連携を図りながら対応していく必要があると考えている。	・他機関等と連携を図りつつ、適切な相談対応に努める。
就労安定推進員による 相談受付活動	商工観光課	173名 (322名) * () は延べ人数	209名 (363名) * () は延べ人数	減少	就労に関する相談	・就労困難者 (ひきこもり、精神障害者、知的障害者、身体障害者、ニート、被差別部落出身者など)、およびその親族からの就労にかかる相談。 ・以前からの相談者が大半であり、新型コロナウイルス感染症の影響による相談者は現時点で無し。	・心理的に不安定な相談者が多く、慎重な対応が必要ではあるが、特段懸念されるような状況は認められない。 ・感染するから就職しない、誰とも会わない等、感染に対する警戒心がやや過剰な相談者も見受けられる。 ・精神障害者の中には、感染への警戒心が強い一方で、適切な感染防止対策が理解できずにストレスを感じている方もいる。	・複合的な要因を抱える相談者が多く、就労につながるまでの長期にわたり、様々な支援が必要である。	・関係課、関係機関等と連携する中で、相談者一人ひとりに寄り添った相談を実施し、就労に結びつけていく。
若者しごと悩み相談事業 (障害などの理由から就労が困難である若者に対して、臨床心理士によるカウンセリング)		21名	13名	増加	就労等に伴う悩み相談	・上記就労相談者のうち、専門家 (臨床心理士) によるカウンセリングが必要と判断された相談者等に対応。 ・就労者からは、新型コロナウイルス感染症の影響で就業時間が短縮される等、生活スタイルの変化への順応が難しいとの相談あり。	・知的障害等の就労者においては、新型コロナウイルス感染症に伴う就労時間の変化、除菌・消毒作業の徹底、新しい生活様式などへの臨機応変な対応が困難であり、心理的な負担が増えている。	・就労から家庭環境等、若者の様々な悩みに対して相談を受けており、メンタル面において長期にわたるケースも多く、臨床心理士による支援が必要である。	・臨床心理士による就労者・就労希望者のメンタルヘルスケアを実施し、若者の悩みの解決につなげていく。
新型コロナウイルス感染症の影響による経営が悪化した事業者への資金繰り相談		未集計	未集計	—	セーフティネット保証認定申請の他、市の金融・経営支援制度の相談等。 セーフティネット保証 (コロナによる経営悪化) の認定件数は次のとおり。 4号: 10件 5号: 13件 6項: 25件 合計: 48件	・昨年度は国・県・商工会議所等の支援制度について相談に来られるケースが多く見られたが、各支援制度および相談窓口が広く知られるようになったことから、今年度は相談に来られる事業者は限定的である。	・個人事業主等の小規模事業者は、売上状況が生活に直結するため強い心理的負担が想定されるが、事業者の多くは商工会議所 (中小企業相談所) へ相談を持ち込むため、当課でのこころの健康に関する相談は無い。	・事業継続支援に関する金融・経営支援の相談に留まり、精神衛生を含む生活支援相談には至らない。	・個人事業主の場合、経営相談と生活相談が重複する場合があります、必要に応じて生活支援相談課や社会福祉協議会等と連携し対応する。