

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２年度)

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２年度	前年度						
新型コロナウイルスに関する相談	すこやか生活課	23件	－	－	①健康相談 6 件 ②市内発生状況（感染者情報） 7 件 ③その他（マスクの配布・問い合わせ先等） 10件	【相談内容】 ・発熱や身体症状等の健康状態や医療機関に関する相談と、感染者や市内の発生状況の問い合わせが半数以上だった。 【対応】 ・受診目安や方法、感染症対策等について情報提供を行い、相談窓口の案内を行った。	・精神的な落ち込みや不安等に関する相談はなかったが、闘病中の家族が感染を恐れてノイローゼ気味であるとの相談が 1 件あった。 ・新型コロナウイルス感染症に関する不安を訴え、外出を控えている方が 1 件あった。	・担当業務以外の問い合わせや、問い合わせ先を確認するような電話が入ることがあり、正しい相談窓口の周知が不足している可能性がある。	・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		9 件	4 件	増加	<精神既往の有無> あり：3 名（うつ診断） <原因> 仕事関係：3 名 家族関係：3 名 身体疾患：1 名 精神疾患：1 名 男女関係：1 名	【相談内容】 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、仕事が休みになったことから、不安や無力感が高まり、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、地域包括支援センター等）と情報共有し、支援につなげた。	・精神疾患（うつ）の既往があり、通院していた方が 3 件。診断はないが、心療内科に通っていた方が 2 件。 ・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、テレワークや休校になったことにより、生活環境等が変化し、不安が高ま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。	・新たな生活様式に対応するため、オンライン相談を開始。（健康相談、栄養相談） ・自治会回覧で健康づくりやメンタルヘルスに関する啓発を行う。 ・ゲートキーパー講座などの動画配信を行い、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。
スクールカウンセラー配置事業	学校教育課	519件	288件	増加	①いじめ：2 件 ②不登校：63件 ③対生徒関係：79件 ④対教師関係：6 件 ⑤学業・進路：17件 ⑥性格・身体：34件 ⑦家庭の問題：61件 ⑧発達障害：24件 ⑨暴力行為：1件 ⑩その他：232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 ・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	・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。	・不安を訴えた際の対応の仕方を学校と共有していく。 ・令和 3 年度より市内小中学校全てに SSW を配置し、家庭背景などによる影響がないかアセスメントを行い、必要があれば関係機関と連携をしたうえで必要な支援を行う。
家庭相談・ひとり親家庭支援 (新型コロナウイルス感染症関連の相談)	こども家庭相談課・子育て応援室	422件	実績なし	－	<相談内容> ①子育て：27件 ②経済：33件 ③健康：2 件 <相談種別> ①家庭相談：27件 ②養育支援：2 件 ③ひとり親家庭：33件 <児童扶養手当現況届時の家計急変> 360件	・新型コロナウイルス感染症の影響による減収やそれに対応できるよう資格取得の相談 ・失業等収入減による生活の不安を起因とした夫婦間のトラブル ・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。 ・父が家にいる時間が長くなり、精神的DVがある。 ・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自体はあるものの、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。 ・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、経済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になど緊急を要する案件については迅速な対応を行う。 ・経済的困窮については、生活支援相談課などを通じた支援について案内を行う。

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２年度	前年度						
総合相談	地域包括支援センター	19,545件（延） ※新型コロナウイルス感染症に関する相談以外にも含まれる。	12,522件（年間）	増加		【介護サービス利用について】 ①通所介護の利用継続を希望するが、病気のある同居家族へのコロナ感染を心配し、当面の利用を中止した。 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たが、本人が新型コロナウイルス感染症の心配から利用を拒否し、介護負担が大きくなっている。 【コロナによる面会制限について】 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。 【通いの場の休止について】 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。	①④家族以外の人と交流する機会が減り、意欲低下・孤立が心配される。 ②介護負担からストレスが溜まりやすい状況である。 ③本人の状況がわからず家族の不安が高まっている。	①意欲低下や閉じこもりとともに筋力低下が心配される。 ②介護負担の軽減支援 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。 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。	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等と連携し、家族介護者訪問等を活用して介護負担の状況把握を行うなど、アウトリーチの取組を強化する。 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、継続して訪問活動に取り組む。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。 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支援体制を構築する。（TEL、WEBの活用等） 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。 フレイル予防のため、自宅で取り組むことができる体操のDVDを作成し、２月から高齢者、自治会、民生委員、ケアマネジャー、医療機関等へ配布した。（DVD配付約3,000枚。他にYoutubeへの掲載、冊子の自治会回覧）また、今後は市内医療機関からも高齢者へ配付していただけるよう協力体制を構築し、より多くの高齢者へ配布し活用していただけるよう努める。 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体制の強化。タブレットの活用による訪問相談支援の実施。
自立相談支援事業	生活支援相談課	1,070件 (延べ件数、新型コロナウイルス感染症以外の相談含む)	686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	・住居確保給付金：237件（97人） ・社協の特例貸付（緊急小口資金、総合支援資金）：1,184件	・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。 ・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。	・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。	・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。 ・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。	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。 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。

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２年度	前年度						
生活保護面接相談	健康福祉政策課	140件	43件	増加	・解雇失業、定収入、預貯金、病気等による収入減等 126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 14件	・主な相談としては、無収入や無年金等で貯蓄がなくなり、生活できないため相談しにきたというものである。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による相談は140件中14件あり、事業所や店舗等の休業等による収入減や解雇等により、何か支援が受けられないかといった相談である。	・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。	・新型コロナウイルス感染症の影響が今後も続くことを踏まえ、令和２年８月にケースワーカーを１名増員し、相談支援体制の強化を図っている。
就労安定推進員による相談受付活動	商工観光課	274名（471名） ＊（）は延べ人数	－	－	身体障害者：10名 知的障害者：7名 精神障害者：17名 ひとり親家庭：4名 若年者：10名 ひきこもり：1名 外国人：3名 不安定就労者：18名 高齢者：8名 その他：1名	・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、被差別者など）またはその親族から就労にかかる相談。（従前からの既存相談者が大半であり、新型コロナウイルス感染症拡大に起因する相談者は現時点で無し。）	・往々にして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、特段懸念は認められない。	・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に長期にわたり、様々な対策が必要と考えられる。	労働市場は依然厳しい状況にあることから、今後も就労相談・生活相談を一体的に対応する。
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）		19名	－	－	全て就労に伴う悩み相談	・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に対応。 （新型コロナウイルス感染症に係る相談内容） ・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。	・知的障害者などの就労者は、臨機応変な判断が困難ななか、新型コロナウイルス感染症に伴う変化（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）への対応が困難であり、心理的な負担が増えている。	・機微な相談内容となるため密室（相談室）での実施となるが、感染リスクが敬遠され令和２年５月は中止した経緯がある。今後、感染拡大の波が発生した場合は実施が困難となる可能性がある。	感染対策を徹底しつつ、就業者・就業者希望者のメンタルヘルスケアを継続する。
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		※令和２年２月以降、事業者および金融機関から連日多数相談に対応。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が多い。	－	－	相談内容多岐にわたり、件数の内訳を計数していない。なお、セーフティネット保証（コロナによる経営悪化）の認定件数は以下。 ４号：374件 ５号：159件 ６項：309件 合計：842件	・認定申請の相談の他、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う景気後退により、急激に経営が悪化したことにより、手持ち資金が枯渇し固定費を賄えず、経営支援・金融支援・補助金・給付金などの各種制度を知りたいなどの内容。	・新型コロナウイルス感染症収束の見通しが立たず、一方で収入が減少したことから固定費を賄うことが困難である状況であり、特に個人事業主は売上減少が生活に直結するため常に強い心理的負担が伺える。	・相談対応として、事業継続支援に関する金融・経営支援に留まり、精神衛生を含む生活支援相談への対応には限界がある。しかしながら、特に個人事業主の場合は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などの協力により対応する。	金融支援制度を拡充し、資金需要にローコストで対応する体制を整備。同時に、相談内容が生活困窮に及ぶ場合は、生活支援相談課と連携の上で対応。