

## 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に感染防止

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。