

(掲載日：R6.12.13)

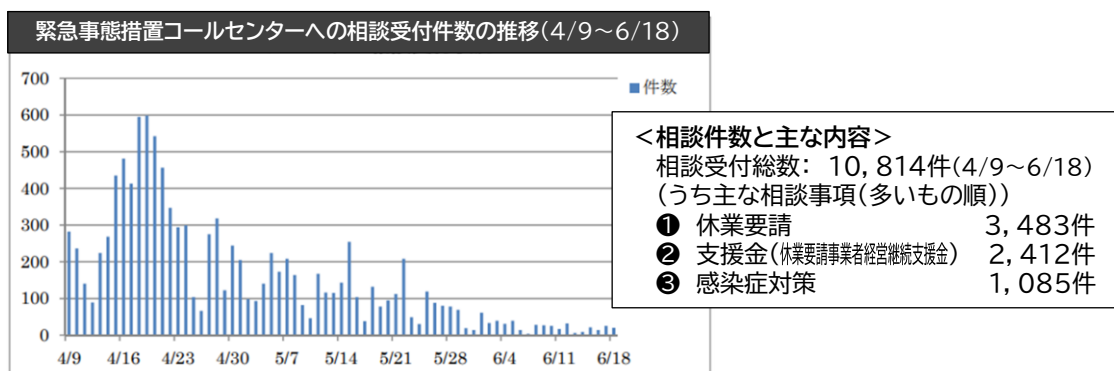
分野／取組	保健医療／コールセンター、対策支援基金
当時の所属・役職	企画県民部防災企画局防災企画課長（R2.4～R3.3）
現在の所属・役職	危機管理部 次長
氏名	小野山 正

## 1 主に担当した業務

コロナ発生初期の緊急事態宣言後に急増した県民相談への対応のほか、寄附金公募による医療従事者支援など、対策本部事務局総務班長（防災局筆頭課長）として、事務局各班にまたがる、新たな業務に果敢に取り組みました。

### (1) 緊急事態措置コールセンターの設置・運営（R2.4.9～R2.6.18）

- 国の緊急事態宣言の発令（令和2年4月7日）に伴い、県への電話相談が急増したため、翌々日（9日）に県災害対策センター3階に「緊急事態措置コールセンター」を設置しました。急ごしらえで電話回線工事のほか、電話対応様式やQ&A等を作成し、当初4回線で防災部局と広聴課の職員で対応をスタート。更に県が休業要請を開始した15日からは10回線に増やし、本庁や県民局・県民センターの管理職員等の応援も得て、県民の不安や疑問の解消につなげました。
- 休日を含め71日間にわたり、10,814件の相談に応じました（@152件/日）。



### (2) ひょうご新型コロナウイルス対策支援基金の設置・運営（R2.4.27～R5.3.31）

- コロナ対策に昼夜を問わず奮闘している医療従事者に対し、県と市町（神戸市を除く。同市は独自に同様の基金創設。）が協働して、医療従事者支援のための基金を創設しました（令和2年4月）。

- 3年余にわたり、寄附金を募集しました。医療従事者の勤務環境の改善などを支援するため、有識者等で構成する配分委員会を開催のうえ、医療機関を通じて配分（3回）しました。

**<寄附金額と配分>**

寄附金総額：4,536件 **7億3,911万9,249円**  
 ①第1次配分決定(R2.10月) 4億8,665万円  
 ②第2次配分決定(R3.12月) 1億8,680万円  
 ③第3次配分決定(R5.7月) **6,493万1,259円**  
 配分合計 **7億3,838万1,259円**

※寄附金総額と配分合計の差は、配分金に係る振込手数料等



基金のチラシ

## 2 印象的だったこと

### (1) 緊急事態措置コールセンターの設置・運営

外出自粛や休業・休校の要請、営業時短、イベントの開催制限の要請など、県民・企業の社会活動を制限することに関し、県民の方々から沢山のご苦情やご質問がありました。ご自身の生活や生業の死活問題に関わることであり、かなり厳しいご意見も多々ありました。電話対応を行う県職員は本当に大変でした。なかには半日程度にも及ぶ長時間の電話対応を行った職員もいました。

一方、疑問・不安の解消・緩和等につながった県民の方も多くいらっしゃったことも事実です。

コロナの流行拡大は未知・未経験の感染症危機であり、県民の方々からの相談対応の重要性を痛感・再認識しました。

### (2) ひょうご新型コロナウイルス対策支援基金の設置・運営

4月末の基金創設から5か月で5億円の寄附金が集まり、10月の第一次配分につなげることが出来ました。

コロナ感染症への関心の高さ、医療従事者への応援の熱意と拡がりを感じるとともに、感謝の気持ちで一杯でした。この事業をやって良かったと思いました。

## 3 うまく対応できたこと (○)・反省点 (●)

### (1) 緊急事態措置コールセンターの設置・運営

- 約2か月で1万件超の県民の疑問や不安の解消・緩和に貢献出来ました。
- 相談ニーズは時間と共に変化する中、それに応じたQ&Aを迅速・柔軟に整備し、電話対応者と共有すると共に、県ホームページで公開しました。

- ウェブ上で定型的な問合せに 24 時間対応出来るよう、4 月 24 日から自動応答サービス（chatbot）を県ホームページ上に導入しました（4/24～9/10 まで、1,643 件の質問に対応）。
- 全庁的な応援職員に加え、5 月 18 日から人材派遣企業から電話対応スタッフの派遣を受け、6 月 18 日の設置終了まで継続・安定した運営体制を確保しました。
- 当コールセンターの他、県では健康面での相談に応じる「新型コロナ健康相談コールセンター」や、休業要請に伴う県支援金関係の問合せ・申請等に応じる「経営継続支援金専用ダイヤル」も設置されていました。県民の方からの問合せがたらい回しにならないよう留意しましたが、これらの相談窓口との役割分担の明確化、県民への分かりやすい窓口の周知、受電時のファースト・レスポンス等が十分ではなかった部分もあったと感じています。

## (2) ひょうご新型コロナウイルス対策支援基金の設置・運営

- 基金創設から短期間で多額の寄附金（5 か月で 5 億円）が集まり、一定の配分につなげることが出来たことが最大の成果です。
- とりわけ、①県ホームページに当該基金の特設ページを開設し、寄附累計件数と寄附金額を日毎に更新、兵庫ゆかりの著名人・芸能人等からの写真・メッセージも順次アップしたほか、②金融機関の口座振り込みに加え、5 月 18 日からはクレジットカード等（VISA、Mastercard、Pay-easy）による寄附金の申込みを開始。夜間・休日の寄付も可能（24 時間寄付可能）となりました。これらの取組により寄附の促進に大いに結び付いたと思います。
- 当初、寄附金の口座振り込みだけでスタートしましたが、県内主要金融機関の振込口座の開設に時間を要しました。金融機関によって異なりますが、最短で数日、2 週間程度掛かったところもあります。このため、チラシやホームページの内容を逐次更新する必要がありました。

## 4 今後の新たな感染症への対応に活かしてもらいたいこと

### (1) 緊急事態措置コールセンターの設置・運営

今回、概ね都道府県で本県同様のコールセンターが設置されました。今後、同規模・同程度の新たな感染症危機が起こった場合にも、同様の対応を行う必要があると思います。重要なことは、速やかな県民相談窓口の設置と安定・継続した運営が確保できるよう、今回の取組をベースに、時宜に応じ、臨機応変な対応をとって頂きたいと思います。

県民や企業からの問合せや疑問・不安に応えるためにも、全庁及び民間企業

と連携した体制を整備するとともに、親切・丁寧な県民等への対応が何よりも重要です。

## (2) ひょうご新型コロナウイルス対策支援基金の設置・運営

今後、今回同旨（医療従事者支援）の基金創設が必要か否かは、その時の感染症危機の規模・程度等に因ると思います。同旨の基金が全都道府県で設置された訳ではありません。今回は県独自・任意の取組なのです。

なお、基金を設置する場合には、設置の目的・範囲（何をするのか、支援対象は何かなど）を明確化することがとても重要です。今回、創設後に医療従事者のみでなく、社会福祉施設従事者、救急隊員、ごみ収集員など、感染の危険や不安と闘いながら業務に尽力されている方々にも支援を拡大すべきではないかといった意見も寄せられました。しかし、寄附金が集まってきている中で、途中から支援の対象を変更することは大変困難です。基金創設前にこの点は十分に検討の上、寄附金集めの広報と配分を行う必要があることに留意しなければなりません。加えて、金融機関や市町との連携と、積極的な広報（県ホームページでの特設ページ開設と SNS と連動した拡散など）が肝要です。

## 5 その他

上記と連携した取組を紹介します。コロナ禍をみんなで頑張って乗り越えようと、兵庫ゆかりの著名人の方々に県民向け応援メッセージを依頼し、賛同頂いた30名超の方々の写真とメッセージを県ホームページに掲載しました。併せてコロナ対策支援基金の寄附金募集サイトにもリンクさせ寄附の促進を図りました（対策本部事務局総務班（防災企画課）・広報課・地域創生課が連携して実施）。

・USHとは？・USH兵庫五国連邦 各国紹介・エピソードを投稿する・CONTACT

### 新型コロナウイルス 感染症拡大防止に向けて



兵庫県ゆかりの方から  
県民のみなさまへメッセージをいただくとともに  
ひょうご新型コロナウイルス対策支援基金の  
趣旨に賛同いただきました。

