

西宮市 新型コロナウイルス感染症 対応検証報告書【概要版】

令和6年9月

西宮市

1. 検証の基本事項（目的・期間・方法）

① 目的

今後の新たなパンデミックに備えて、本市の対策改善の手掛かりとするために、今回の新型コロナウイルス感染症への対応を通じて**得た知見や経験を整理**する。

② 検証期間

令和2年（2020年）1月22日



令和5年（2023年）5月7日

※対策調整会議の開催

※市対策本部の廃止

③ 検証方法

西宮市感染症対策連携協議会に危機管理体制検討部会を設置し、各局部への照会、インタビューにより自己評価を実施。

※部会構成員

防災危機管理課長、人事課長、デジタル推進課長、広報課長、警防課長、
教育総務課長、環境衛生課長、斎園管理課長

1. 検証の基本事項（報告書の構成）

④ 検証報告書の構成

| 章 | 内容 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 検証の基本事項 | 検証報告書における定義や構成内容等 |
| 2. 新型コロナウイルス感染症の経過と影響 | 本市の感染状況、経済への影響及び人流への影響等 |
| 3. 本市の新型コロナウイルス感染症対応の変遷 | 本市の主な対応を時系列に沿って整理 |
| 4. 本市における対応の検証 | 以下の6分野に分けて検証を実施 ①体制（本部体制、市政機能維持 他） ②保健医療（医療体制、感染者対応 他） ③福祉（保育所・福祉施設支援 他） ④教育（臨時休業、学校園の感染予防 他） ⑤生活支援・社会活動（各種給付金支給 他） ⑥広報（情報発信、情報収集 他） |
| 5. 新型コロナウイルス感染症の対応を経て | ・西宮市感染症予防計画の策定 ・その他計画等の改定 |



本検証報告書の内容を踏まえ、令和7年度以降に

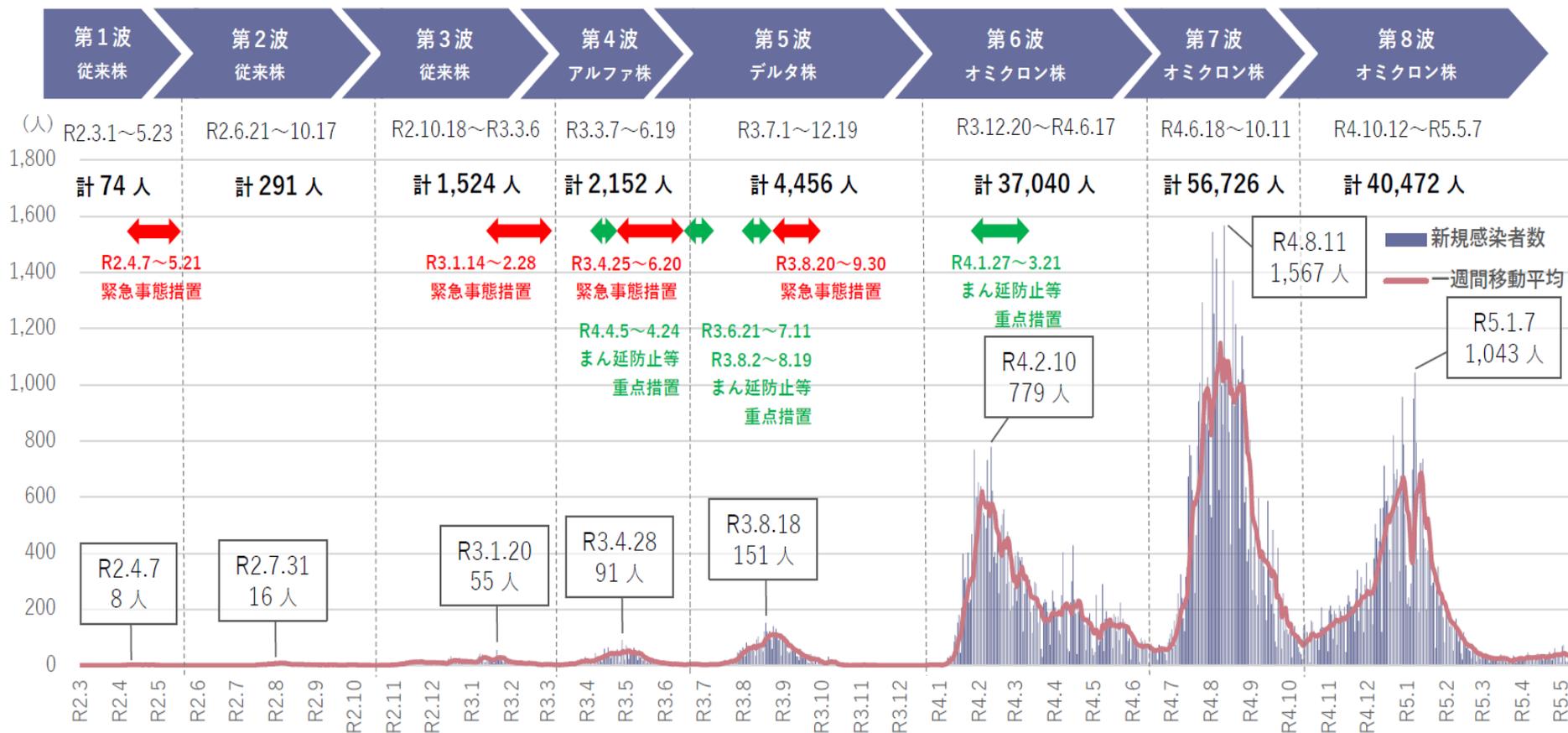
「西宮市新型インフルエンザ等対策行動計画」の改定を予定

2. 新型コロナウイルス感染症の経過と影響_1

① 新規感染者数の推移

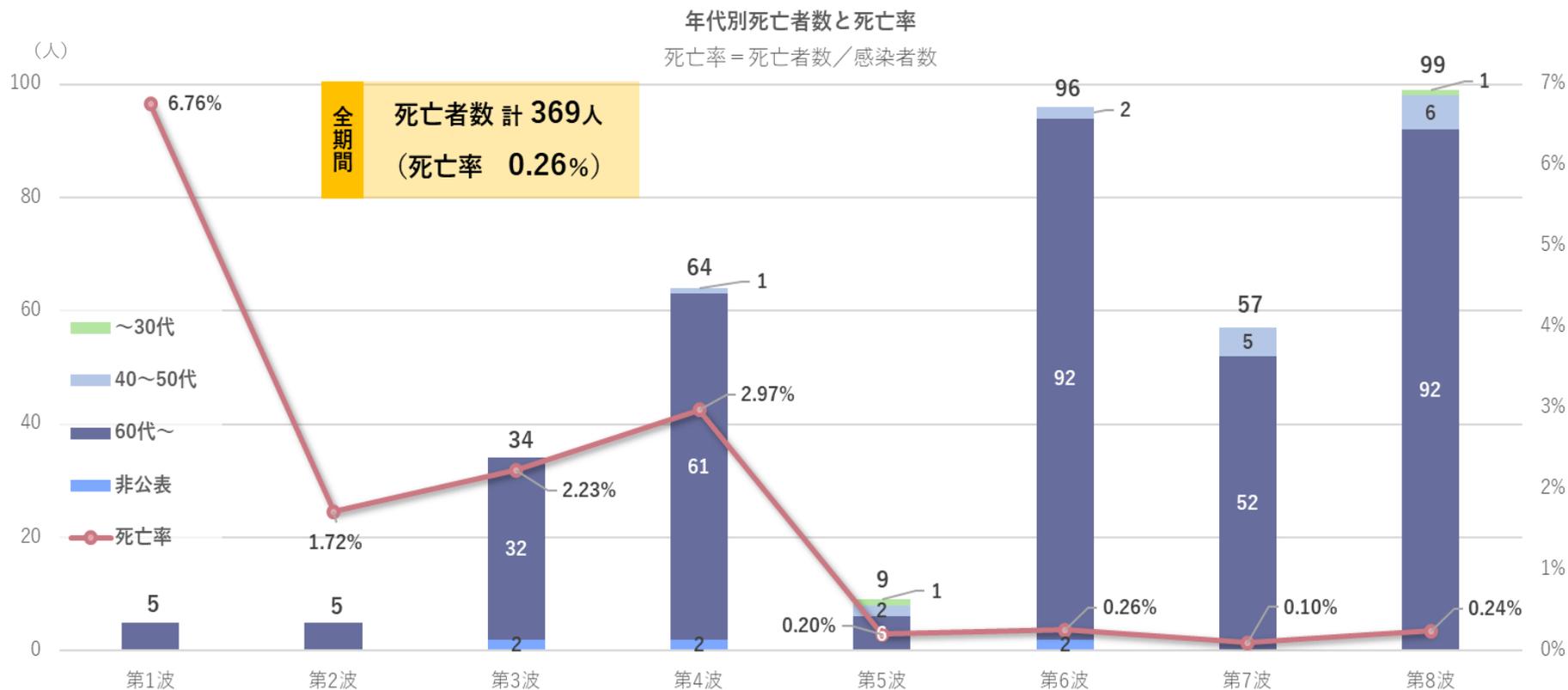
全期間
計 142,770 人
R2.3.1～R5.5.7
※R3.6.20～R3.6.30 の
感染者 35 人含む

新規感染者数と各波における最大感染者数



2. 新型コロナウイルス感染症の経過と影響_2

② 年代別死亡者数と死亡率



3. 対応の検証 > (1) 体制 (主な取組_1)

報告書 P.33~

【主な取組】 (報告書 > ①,②,③ : P.33~35, ④ : P.35~36, ⑤ : P.39~40)

- ① 令和2年(2020年)1月22日に**対策調整会議**を開催
- ② 1月29日に「**新型コロナウイルス危機対策室**」を**設置**(県内の感染者確認前)
- ③ 2月27日に「**新型コロナウイルス感染症対策本部**」を**設置**
- ④ 本部事務局(危機管理室)の対応
 - ・ 本部会議の運営
 - ・ 国及び県からの通知等の内容確認と庁内共有
 - ・ 国及び県との調整と市の対応に係る庁内調整
 - ・ 新型コロナウイルス感染症に係るホームページの管理
 - ・ 市民からの電話やメール等の問合せ回答
- ⑤ 3月2日に西宮市業務継続計画(**BCP**)を**発動**
(3月1日に市内在住者の感染確認による)

3. 対応の検証 > (1) 体制 (主な取組_2)

【主な取組】 (報告書> ① : P.36, ② : P.41~42, ③ : P.37,P43~45)

- ① 厚労省・医療機関からの情報や医療職である保健所長の意見を反映し、本市の対処方針を検討・推進
- ② 全庁的に職員配置体制を構築し、**臨時組織の設置**や**保健所等の人員増強**を実施
- ③ **市政機能維持**のために以下の**感染防止対策**を実施

- ・ 対策本部会議やその他会議のオンライン化
- ・ 職員がPCR検査等を受検した際の行動要領の作成
- ・ 換気の徹底、マスクの配布、パーテーションやアルコール消毒液などの設置
- ・ 職員の感染防止対策として、在宅勤務や時差出勤の実施



3. 対応の検証 > (1) 体制 (評価)

報告書 P.33~

評価

(報告書> ① : P.38, 40, ② : P.40, ③ : P.42, ④ : P.46)

- ① 国内での感染者確認を受けて、**早期に警戒体制を設置し、当初は土日祝日も含め連日、本部会議を開催したことで、市内初（県内初）の感染者を確認した際でも、本市の対処方針及びBCP発動を速やかに決定**できた。
- ② BCPは、大規模災害（地震）発生時をイメージして作成しており、感染症のように数年に亘ることを想定しておらず、職員の感染症対策への注力意識が徐々に減衰した。
- ③ 他部局から応援職員を動員して対応できたものの、受入側としては、**応援職員が短期間で交替するため、非効率な側面**があった。
- ④ 職員がPCR検査等を受検したタイミングで、消毒等の各種感染防止対策を事前に実施したことで、庁舎の閉鎖に伴う市政機能の停止を回避できた。

3. 対応の検証 > (1) 体制 (今後の取組)

報告書 P.33～

今後の取組

(報告書 > ①,② : P.38, ③ P.40, ④ : P.42, ⑤ P.46)

- ① 不慣れな職員でも円滑な本部運営ができるよう、今回の経験を踏まえた**各種計画やマニュアルの見直し**
- ② 本部事務局が迅速かつ正確に庁内へ情報共有できるよう、**保健所等と連携強化の体制づくり**
- ③ **長期間のBCP発動を想定した非常時優先業務の選定方法の検討**
- ④ 応援職員の中長期間の動員について、業務経験職員への要請や外部委託を行うなどの体制を検討
- ⑤ 市民の生活に特に必要不可欠な業務を行う部課において、勤務の二部体制を執るなど**クラスター発生による市政機能停止の回避方法の検討**

3. 対応の検証 > (2) 保健医療 (主な取組_1)

【主な取組】 (報告書 > ①,② : P.47, ③ : P.53～54, ④ : P.62)

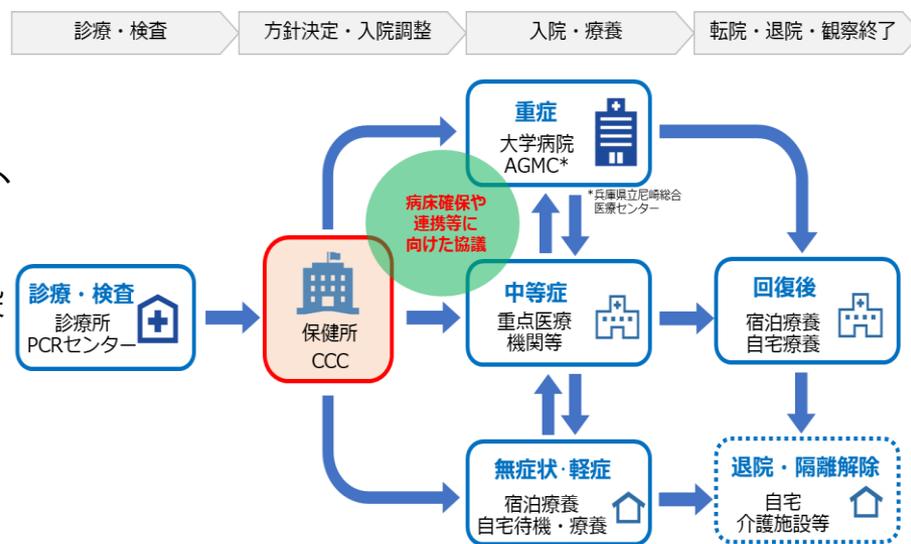
① 令和2年4月10日に保健所内に「**新型コロナウイルス感染症対策室**」を**設置**

② 4月13日に対策室内に**以下のチームを発足**

- ・「**調査チーム**」 積極的疫学調査を実施
- ・「**医療相談チーム**」 市民からの医療相談対応
- ・「**調整チーム**」 関係機関等との調整

③ 保健所は、重症度に応じて療養先を決定し、入院先については市内医療機関の調整を行った。調整が困難な場合は、新型コロナウイルス入院コーディネートセンター (CCC-hyogo) により感染者の入院・宿泊療養先を調整

④ **西宮市PCR検査センターを設置し、**民間業者への委託と併せて検査を実施



地域医療体制における感染症対応の役割分担

3. 対応の検証 > (2) 保健医療 (主な取組_2)

報告書 P.47～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.59, ②,③ : P.65～66, ④ : P.79～80)

- ① 感染者への**積極的疫学調査、健康観察及び受診・入院調整** (感染拡大を受けて、健康観察対象を限定化・調査項目を重点化)
- ② 感染拡大により保健所職員のみでの感染者の移送が困難となったため、県が委託した民間救急搬送業者の活用及び**保健所と消防局が連携した救急搬送**を実施
- ③ **救急搬送体制強化**の施策を実施
 - ・ 甲東分署に救急隊1隊を増隊
 - ・ 搬送困難事例の対応として、救急隊長の判断により救急隊の交替や待機場所の確保について要請できる体制を構築
 - ・ 救急出動体制ひっ迫時には、ポンプ車と非常用救急車を乗換え運用し、常時11隊の救急隊を最大14隊に臨時増隊
- ④ 相談窓口を設置し、相談件数の増加に合わせて順次体制を拡大

3. 対応の検証 > (2) 保健医療 (主な取組_3)

報告書 P.47～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.69, ② : P.71,73,76～77)

- ① 令和3年2月1日に保健所内に「**新型コロナワクチン接種課**」を**新設**
(国・県・市のワクチン接種の役割分担は下表のとおり)

| 区分 | 役割 |
|----|-----------------------------------------|
| 国 | ・接種順位決定 ・ワクチン確保 ・ワクチン接種円滑化システムの整備 等 |
| 県 | ・医療従事者への優先接種 ・ワクチン流通支援 ・市町支援 ・専門的相談対応 等 |
| 市 | ・高齢者への優先接種 ・住民への接種 ・ワクチンの管理 ・一般相談対応 等 |

- ② 新型コロナワクチン接種を推進するために、以下の施策を実施
- ・3月から、医療従事者⇒65歳以上の方⇒64歳以下の方の順で接種を開始
 - ・医療機関での個別接種に加えて、**大規模接種会場** (にしきた接種会場等) の**設置**等によりワクチン接種を促進
 - ・ワクチン接種の実施に付随する窓口対応、電話相談及び事務処理等の業務を外部委託し、「**西宮市新型コロナワクチン接種コールセンター**」及び「**西宮市新型コロナワクチン接種事務センター**」を設置

3. 対応の検証 > (2) 保健医療 (評価_1)

報告書 P.47～

評価

(報告書> ① : P.52, ② : P.58, ③,④ : P.61, ⑤ : P.64)

- ① 夜間救急対応や「西宮市療養サポートセンター」業務を外部委託したことで、職員の負担軽減や感染者支援の迅速性・効率性が向上した。
- ② 保健所と医療機関が**顔の見える関係作り**に努めたことで、入院調整時等においてスムーズな連携に繋がった。
- ③ キントーンやバイタルリンク、ショートメッセージなどICTの活用により、業務効率が向上した。
- ④ 感染者の増加に伴い保健所職員を増員したが、**慢性的に人員が不足**した。
- ⑤ 積極的疫学調査は、感染拡大防止には一定の効果が見られたものの、1件の調査時間が数時間に及ぶことから、第3波の時点で実施が困難となった。

評価

(報告書 > ① : P.67, ②,③,④ : 78～79)

- ① 第5波から保健所に消防局職員を配置したことで、入院調整や書面のトリアージ等が円滑に行われた。
- ② ワクチン接種の予約受付開始当初にコールセンターへ予約電話が殺到したことを受け、電話回線数の増設や予約受付を年齢で区切る等、臨機に対応した。
- ③ **大規模接種会場の開設**にあたっては、動員された技術職の職員や契約事務等のノウハウを有する職員等が**迅速に対応**した。
- ④ 時間的制約の中で委託事業者への過信が生じ、管理監督に対する意識が希薄となり、コールセンターにおける過大請求を防げなかった。

今後の取組

(報告書 > ①② : P.61, ③ : P.63, ④ : P.64, ⑤ : P.68)

- ① 感染拡大の局面に合わせた派遣職員やIHEAT※の投入を迅速かつ効果的に実施できる体制の構築

※ IHEAT : 感染症のまん延等の健康危機が発生した場合に、地域の保健師等の専門職が保健所等の業務を支援する仕組み

- ② 感染者情報の管理や各関係機関との情報共有・連携等のICT化推進による業務効率化
- ③ 検査担当者の人材育成や、県及び他市検査部門との連携強化など、**保健所の検査機能向上**
- ④ 積極的疫学調査内容の限定化・重点化、調査対象の見直しなどの迅速な意思決定・調整機能の確立
- ⑤ 衛生資機材は、**品薄状態になることを考慮**し、衛生面に配慮した保管場所の確保を踏まえた**備蓄運用計画の検討**

3. 対応の検証 > (3) 福祉 (主な取組)

報告書 P.82～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.82, ② : P.83, ③ : P.84, ④,⑤ : P.85～86, ⑥ : P.88)

- ① 市立保育所で、家庭保育の協力依頼や陽性者が確認された場合の自宅での健康観察要請などの感染防止対策を実施 (民間保育所等に対しても市立保育所の対応内容を周知)
- ② 留守家庭児童育成センターは、学校園の臨時休業中に長時間の児童受入を実施
- ③ 要配慮者に、体調確認及び体調悪化時の受診・入院調整等支援を実施
- ④ クラスタ発生施設に対し、スクリーニング検査や濃厚接触者の特定、体調確認、施設職員向けに感染防止対策の研修等の支援を実施
- ⑤ 感染症のまん延期においても高齢者・障害者向けサービスが継続できるよう、事業者に対して各種補助・支援を実施
- ⑥ ご遺体の火葬は、感染者と非感染者の時間帯を分けて実施

評価

(報告書> ①,② : P.83, ③,④ : P.87, ⑤ : P.88)

- ① **民間保育所等に市立保育所の対応等を周知**することで、民間保育所等が同様の対策を実施し、**感染拡大を抑制**できた。
- ② 家庭保育の協力依頼や登園自粛要請、特別保育の実施等、保護者の理解を得ることが難しいケースの対応に苦慮した。
- ③ 高齢者、障害者向けサービスの各事業所に対して必要な支援を実施し、休業・廃業を可能な限り防ぐことができた。
- ④ 5類感染症移行後も、福祉施設等における感染症の集団発生時には保健所及び法人指導課への報告が必要であることから、一部支援を継続した結果、発生から平均2週間程度での収束に抑制できた。
- ⑤ 火葬の時間を変えるなどの感染防止対策を徹底することで、火葬場を閉鎖することなく、火葬業務を継続できた。

今後の取組

(報告書 > ①,② : P.83, ③ : P.87, ④ : P.88)

- ① エssenシャルワーカーによる社会機能維持のために保育所等での児童受入れは必須であることから、保護者に十分説明したうえでの適切な特別保育の実施
- ② **保育所**での職員不足は児童の受入停止にも繋がるため、感染防止対策に**必要な物資を配布する体制の構築**
- ③ 各福祉サービス事業所と平時から情報共有・連携できる体制の構築
- ④ クラスター等により**火葬場を閉鎖**せざるを得なくなった場合などの**業務継続計画の検討**

3. 対応の検証 > (4) 教育 (主な取組_1)

報告書 P.89～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.89～91, ② : P.93～94)

① 医師会・歯科医師会・薬剤師会等の意見を参考にしながら、**市独自の感染防止対策マニュアルを作成**

- ・ 検温や健康観察の実施と有症状者に対する休養の徹底
 - ・ 正しいタイミングと方法での手洗い
 - ・ 適切な換気と身体的距離が十分に取れない場合のマスクの着用
- ※ 体育の授業や熱中症などの健康被害が生じる恐れのある場合を除く

② 各種学校行事は、実施可否を学校判断としながら、規模を縮小する等して実施



3. 対応の検証 > (4) 教育 (主な取組_2)

報告書 P.89～

【主な取組】 (報告書 > ①,② : P.99～100, ③ : P.103～105)

- ① 令和2年3月3日から5月31日の間、市立小学校、中学校、義務教育学校、高等学校及び特別支援学校の**臨時休業を実施**
- ② 令和2年6月1日からの学校園再開にあたり、6月14日までは2グループに分かれて**分散登校を実施** (6月15日からは一斉登校)
- ③ 生徒・児童への支援として、以下の支援を実施



学びの支援 : 学習コンテンツをまとめた自宅学習支援サイト「まなみや」の作成、学習支援アプリの導入、「学びの指導員」の配置 等

こころの支援 : 学校医と連携した健康相談の実施、スクールカウンセラー等による心理面・福祉面からの支援、新型コロナワクチン接種に係る差別・いじめ防止の啓発 等

3. 対応の検証 > (4) 教育 (評価)

報告書 P.89～

評価

(報告書 > ①,② : P.102, ③,④ : P.105～106)

- ① 臨時休業は、準備期間の1日进行、3月3日からとした。保護者等へは2月28日に通知したこともあり、混乱を一定抑えることができた。しかしながら、4月8日からの臨時休業の延長の際には、通知が4月6日となったことにより、**混乱を招くことにもつながった。**
- ② 教育活動再開にあたり、分散登校（2部制登校）を2週間実施した際には、学校・教員に一定の準備と労力を要した。
- ③ 『学びの支援』について、各種支援により新型コロナウイルス感染症による学習面への影響を低減できた。
- ④ 感染拡大期に**オンライン学活**に取り組んだが、**学校や学級によって内容に差が生じた。**



オンライン学活の実施状況

今後の取組

(報告書 > ① : P.92, ② : P.97, ③,④ : P.105～106)

- ① マスク等の衛生資機材が品薄状態になることを考慮して、**学校園での備蓄を検討**
- ② 感染拡大防止策の徹底と児童・生徒の経験・成長を両立した各種学校行事の実施方法の検討
- ③ 臨時休業・学級閉鎖時にオンライン学活を円滑に実施できるよう、指導主事の派遣等サポート体制の構築
- ④ 感染症に対する正しい知識や心構えを児童・生徒に身に付けさせる指導体制の構築
- ⑤ 児童・生徒や保護者の不安や負担を考慮し、休業期間中の短縮授業実施日も栄養面に配慮した通常献立の実施を検討

【主な取組】（報告書>①：P.107～113, ②:P.114～115, ③：P.118, ④：P.119～120, ⑤：P.123）

- ① 市民生活支援として、**水道料金の減免など各種支援を実施**
- ② 市施設等の休館やイベントの中止・制限等を実施
- ③ ごみ収集事業継続のために、にこやか収集※の申請受付の一時中止や粗大ごみの一日当たりの件数制限

※にこやか収集：ゴミステーションまでのごみ出しが困難な高齢者等を対象に、職員が玄関先まで出向いて、ごみの収集を行うサービス

- ④ 緊急事態宣言等や外出自粛、営業時間短縮の要請に伴う経済活動の停滞の影響によって、**経営継続の危機に瀕した個人事業主・事業者等に対して、各種支援を実施**
- ⑤ 接触機会の削減や待ち時間の短縮のために、新たな手続き方法を導入し、「新しい生活様式」を実践
 - ・ 行政手続きの電子申請システム導入
 - ・ 貸出予約した図書館の資料の受取ロッカー設置

評価

(報告書> ① : P.113, ② : P.116, ③ : P.118, ④ : P.120, ⑤ : P.123)

- ① 各種支援によって、市民の経済的負担を軽減できた一方で、支援業務に携わる職員の負担や超過勤務時間が増加した。
- ② 施設の休館やイベントの中止によって、不要不急の市民の移動を抑制することができ、**各施設におけるクラスター発生は報告されていない。**
- ③ ごみ収集事業において、業務の分散・抑制等の感染対策によって、ライフラインであるごみ収集機能を維持できた。
- ④ 緊急事態宣言等によって経済活動は停滞したが、各種施策により、**市内実質総生産はコロナ禍以前の水準まで回復した。**
- ⑤ 「新しい生活様式」を実践したことで、人流及び対人接触機会の抑制による感染機会の削減だけでなく、市民サービスの利便性向上に繋がった。

今後の取組

（報告書 > ① : P.113, ② : P.116, ③ : P.118, ④ : P.120）

- ① 支援施策実施に伴う職員の負担増加に対して、体制構築やICT化等による負担軽減策の検討
- ② **公共施設等の利用制限・緩和**について、市内の他施設における対応と**整合性を図る**など、各施設管理者との**連携体制の強化**
- ③ ライフライン事業において、感染拡大防止対策と事業継続を両立させる施策の検討
- ④ 市民活動の維持や経済活動の発展を見据えた個人事業主・事業者等の経営存続への適切な支援

3. 対応の検証 > (6) 広報 (主な取組_1)

報告書 P.125～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.125, ② : P.125～126, ③ : P.126～127)

① 「市民に正確かつ適切に伝わる広報」として、様々な媒体で以下の情報を発信

- ・市内の感染状況や感染対策等の感染症関連情報
- ・外出自粛や感染拡大防止の啓発
- ・新型コロナワクチン接種関連情報
- ・市民や事業者への支援策 等

② 重要な情報や市民の関心が高い情報は、市長自らが情報発信

③ 令和2年1月28日に、市HPに新型コロナウイルス感染症関連情報の特設サイトを開設



令和2年3月1日の会見の様子 (22:30開始)



3つ市長メッセージ動画 (感染防止対策の徹底) ます

3. 対応の検証 > (6) 広報 (主な取組_2)

報告書 P.125～

【主な取組】 (報告書 > ① : P.134, ② : P.134～135)

① ビッグデータを活用した啓発

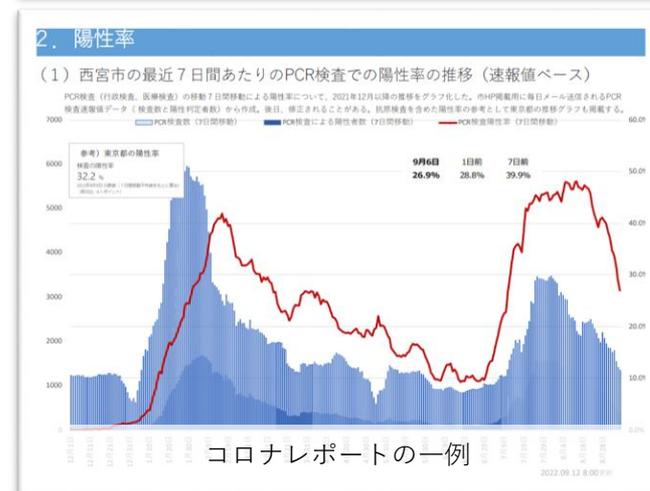
- ・ 駅周辺地区の人流を可視化し、緊急事態宣言に基づく外出自粛要請の結果が**目標に達していない**ことを示した上で、不要不急の外出を控えるよう定量的な啓発を実施
- ・ 携帯電話の検索ワードを基に、市民の関心を抽出し、市民ニーズに対応した情報を発信

② コロナレポートの発信

職員が市内の感染状況を客観的に把握できるよう、感染状況等を毎日発行



市長会見：令和2年4月28日



評価

(報告書 > ①,② : P.132, ③,④ : P.136)

- ① **感染者情報の発信**には、感染拡大防止への視点と**個人情報保護の視点**が必要であった。
- ② 従来の広報媒体での広報に加え、状況に応じて**様々な広報手段を用いて**情報を発信することができた。
- ③ 国等から発出される通知内容が**専門的**であるため、対策本部事務局（危機管理室）の職員が内容確認に時間を要し、各所管局への**情報伝達等が遅れる**ことがあった。
- ④ 人流データに係るビッグデータを活用することで、外出自粛要請に対する成果を可視化することができ、定量的な根拠に基づいて市民に対して行動制限を呼びかけることができた。

今後の取組

(報告書 > ① : P.132, ②,③,④ : P.136)

- ① 効果的な広報を行うための情報内容に合わせた適切な広報媒体の選択
- ② 各関係機関から発出される通知等処理するにあたり、**事務局に発生する事案に精通する職員を配置**するなど、速やかな情報伝達体制の構築
- ③ 中長期的な感染症対応となる事態を見据え、初動・応急期以降の情報収集と分析について、対策本部事務局のみならず、復興施策を担う政策局が携わる体制の構築
- ④ ビッグデータやコロナレポートによる分析作業の委託と分析結果の効果的な広報の検討