

2020年5月15日

「新型コロナウイルス感染症何でも電話相談会」の結果と今後の取り組みについて

京都社会保障推進協議会

京都社会保障推進協議会は、「新型コロナウイルス感染症・なんでも電話相談会」を5月9日、10日の二日間、京都社会保障推進協議会・自由法曹団京都支部・京都総評 労働相談センター・京都民主医療機関連合会・全京都生活と健康を守る会連合会・京都府商工団体連合会の共催で開催しました。

相談会は、のべ50人の各専門分野のボランティア相談員が、250人の市民の皆さんの相談をお聞きしました。

相談内容は、貸付に関わること96件(38.4%)、生活に関わること61件(24.4%)、雇用・労働に関わること35件(14.0%)、医療に関わること28件(11.2%)が主な項目でした。

相談の電話をいただいたかたは、フリーランス、花屋、美容室、家主、学生、パート、派遣社員、工務店経営者、婦人服店、ホテル従業員、呉服店、居酒屋、病院職員、警備会社、介護職員、医師、鉄工所、タクシー運転手、絵画教室、民泊経営者、飲食店、保育園職員、紳士服店、旅行会社、百貨店店員、弁当屋、通訳、工芸家、音楽家、日雇い、マッサージ師、学習塾経営者、スナック経営者、各種チケット販売、自営業、ダンス教室、仲居、個人商店、大家、喫茶店経営、製造業、建築業など、さまざまな職種のかたでした。

250件のいずれの相談も切実かつ、さまざまな分野にわたる内容であり、強い危機感を感じておられる市民の状況が明らかになりました。

京都府では、今後、緊急事態宣言が解除されることになるかもしれませんが、市民のくらしも雇用・営業もすぐに改善されるとは思えません。京都府・京都市や府内の自治体に相談の結果を伝え、施策の改善を求めていきたいと思えます。

また、今回の相談では応えきれなかった方が多数おられることもあり、多くの専門家の支援をいただきながら、6月に第二回目の電話相談会を予定したいと思えます。引き続きのご支援をよろしくお願いいたします。

1 相談会の状況

- (1) 日時 2020年5月9日(土) 10時から17時
10日(日) 10時から16時

- (2) 相談件数 250件

すべて電話相談。FAX、メールの相談はありませんでした。

① 内容

給付・貸付 96件(38.4%) 生活 61件(24.4%)

労働	35件 (14.0%)	医療	28件 (11.2%)
介護	6件 (2.4%)	休業・失業	6件 (2.4%)
学校	2件 (0.8%)	障害	1件 (0.4%)
税	1件 (0.4%)	その他	14件 (5.6%)

② 相談者の住所

・京都府 103件

京都市93件・木津川市3件・舞鶴市1件・亀岡市1件・長岡京市1件
宇治市1件・城陽市1件・京田辺市1件・その他1件

・府外 83件

大阪府47件・兵庫県14件・奈良県9件・滋賀県7件・和歌山県4件
石川県1件・埼玉県1件

・不明 64件

③ 相談者の年齢

20代 4人 (6.3%)	30代 2人 (3.1%)
40代 15人 (23.4%)	50代 21人 (32.8%)
60代 21人 (32.8%)	70代 0人 (0.0%)
80代 1人 (1.6%)	不明 186人 (74.4%)

④ 相談を知ったのは

テレビ 49人 (69.0%)	新聞 11人 (15.5%)
Twitter 4人 (5.6%)	友人 3人 (4.2%)
総評 2人 (2.8%)	家族 1人 (1.4%)
ビラ 1人 (1.4%)	

⑤ 電話回線

9日：4台＋自由法曹団、10日：4台

⑥ 事前広報

・京都市内の新聞・テレビ・ラジオに訪問し、事前報道と取材のお願い。亀岡・乙訓社保協は、地域で新聞折り込み広告を実施。

・報道は、京都・毎日 (5/8)、朝日・民報 (5/10)、赤旗 (5/12) 取材は、NHK テレビ、関西テレビ、KBS、朝日新聞、赤旗

・社保協加盟団体・個人の Twitter や Facebook、ホームページなどに書き込みをしていただきました。

(3) 相談会の位置づけ

① 感染拡大が広がる4月に入って、緊急事態宣言が出される可能性が強くなってきた時期、京都社保協加盟団体の中にも、マスクなどの医療資材の不足、営業が続けられない、解雇されそう等々の声が聞かれるようになりました。また、国の後手後手の対応と不十分な自治体の対応・体制が問題となってきました。

② こうした中で、新型コロナウイルス感染症についての市民の不安を直接聞き、京都府・自治体にその改善の政策を求めることを目的に、電話相談会に取り組むことにしました。

③ ワンストップ体制をとるために、すでに電話相談の取り組みを予定していた自由法曹団との共催企画にいただき、京都総評 労働相談センター・京都民主医療機関連合会・全京都生活と健康を守る会連合会・京都府商工団体連合会と6者で取り組むことにしました。

(4) 相談の体制

医師、弁護士、ケースワーカー、ケアマネジャー、生活と健康を守る会役員、京都商工団体連合会役員、労働組合役員、保育士、元教員、京都府職員労働組合役員など、のべ50人の専門家が相談に対応しました。

(5) かつてない件数の相談があった理由

① なによりも市民のいのち・暮らし・雇用にかつてない不安が広がっていること。そのなかで、どこにも相談するところがない市民が多数おられたことと思われまます。

② マスコミの注目（特にテレビ報道 NHK・関西テレビ・KBS京都）

＝市民のかつてない不安、府内「初」のワンストップ。在京の新聞・テレビ・ラジオ、ほぼすべてのマスコミに要請し、広報に強めました。

(6) 相談の主な特徴

① 分野では、給付・貸付。複合的な相談が多数。

給付・貸付に体知る分野としては、給付・貸付に関する相談が多く（96件38.4%）、また、個人やフリーランスなどからの生活・雇用に関わる相談が多い結果となりました。

相談内容は、「会社から自宅待機を命令されているが、休業手当が出ない。会社は、持続化給付金の対象ではない」「フリーランスだが、生活ができない。なにか使える制度はないのか」など様々な複合的な相談内容がほとんどでした。

＝この点、専門家が集結した今回の「ワンストップ」相談会は、具体的な解決を図る上で、各専門家の知識・経験を生かすことができました。

② オンライン申請では、申請できない

持続化給付金に関わる相談では、手続きは（いまのところ）オンライン申請しかできないが、そのためのパソコンがない、パソコンが不得手なので、オンライン申請ができない方の不満の声がありました。

また、昨年起業した会社は、昨年実績と比較できないため申請できないなどの声もありました。

＝こうした相談にたいしては、民商が申請を援助するとの対応に、多くの方が喜ばれた。引き続き、寄り添い型の対応が求められます。郵送による申請、または、無料Wi-Fi、オンライン申請の場所を多数作る必要があります。

③ 「制度の狭間」の業種からの切実な訴え

京都府などの指定した休業要請対応業種ではないが、対象業種の休業や外出自粛などによる影響を受けている方々（お花屋さん、開業したばかりの店舗、カップ・トロフィー販売店等）から、「なにか制度はないのか！」と悲痛な訴えがありました。

＝「制度の狭間」が起きている。すべての市民・業者を救う施策が求められています。

④ 強い不安感を持つ市民にしっかりと向き合う行政が必要

PCR検査に関する相談や先行きの見えない状況に対して、やり場のない不安や心配を訴える声が多くありました。

＝行政の「丁寧でない」対応（就職内定しているのに生活福祉資金を使えない、生活保護のケースワーカーが「定額給付金10万円の扱いはわからない」など）行政窓口が申請を受け付ける、という姿勢が不足（ワンストップになっていない。職員の余裕のなさの反映か？）

⑤ 「もう持たない、早くお金を」「もっと丁寧に手続き教えて」

自治体による定額給付金支給日の違い（遅さ）に対する不満、「マイナンバーカードをもっていないと受けられないのか？」など、受給手続きに対する相談が多い状況でした。

また、とにかく話を聞いて」「不安で仕方がない」など、1時間近くお話を聞くケースも多数あり、メンタル面でのサポートが必要です。不安で仕方がないと言われる方もたくさんおられました。

＝一日も早い支援をすべての人に、そして、メンタル不全とも思われる方がたくさんおられます。これらの方々に対する丁寧な広報と相談が必要です。

⑥ 学生への支援制度の拡大を

授業料補助制度はいくつかの大学で実現していますが、「自宅生、5回生以上は除く」など支給条件に合わずに支援を受けられない方もおられました。支給条件を広げることが必要です。

⑦ その他の特徴

- ・家賃補助に対しては、借り主だけでなく貸主からの相談もありました。
- ・雇用については、労働者はもちろん雇い主（社長）からも悩みが寄せられました。休業手当は60%しか出ないため不足分をどう埋めるのかも要求となっています。「休むなら、有休を使え」など違法な対応も多くありました。
- ・相談者は、50代、60代が多い状況でした。
- ・電話がつながらなかったとの声が多数（50回かけてようやくつながったとの声あり）ありました。
- ・「コールセンターがつながらない」どこに相談したらいいのかと悩んでいたら、この相談会があって本当に良かったと喜ばれる声がたくさんありました。

2 今後の取り組み

(1) 明らかになった課題を自治体に要求し、問題解消を求めています。

(2) 次回以降の相談会開催の課題

・一層の相談員の連携による相談内容の早期の解決をはかる（ワンストップの徹底）。交代要員の確保が必要です。

・青年、学生、子ども、障害等相談件数が少なかったところへのアプローチも課題です。

・宣伝方法の工夫。さらに広く知ってもらうために努力をしていきます。

・青年や子育て世代などは、スマホで情報収集して、「どうせかわらない」「自分たちには関係ない」という諦め感も強いのではないか。この青年・子育て世代などへの働きかけが必要です。

・相談の記録をできるだけ詳細にし、今後に生かせるようにしていくこと（そのためにも相談員の配置を増やす）も改善が必要です。

・電話台数増、宣伝拡大、オンライン相談会などのために財源の確保も課題となっています。

・打ち出しが「生活・雇用」という面が強調されたきらいもあります。子育て、学生、障害などの相談もあるという打ち出しの工夫も必要です。

・各地域（市町村役場などを会場）相談会の検討

(3) 政府が進める政策との関係で（社会保障改悪、ベッド減らし、医師・看護師・介護職員減らし、介護保険改悪など）、今回の電話相談会の結果を生かしていくことが大切です。

以上