

(4) 情報発信

時 期		国・道の主な動き（●は報道発表関係）
I 期	R2. 1. 28	●道内 1 例目の患者の発生の報道発表
	R2. 2～	○道ホームページに「新型コロナウイルス感染症に関する情報」を公開（多言語での公開）
	R2. 4	○新型コロナウイルスに関する新聞折り込みチラシを発行
	R2. 4～	○信号機横や道路等の電光表示板で外出自粛メッセージを発信
	R2. 4～5	○TVコマーシャルによる外出自粛の呼びかけ
	R2. 10	○すすきの地区で注意喚起のチラシ配布
	R2. 11	○差別・偏見防止ポスターを作成し、道内小中学校等へ配布
II 期	通年	○道の対策に併せて啓発ポスター作成（駅・空港・応援団企業等へ配布）
	R3. 3～4	○飲食の場面での注意を呼びかける動画をSNSで発信
	R3. 6. 20	●報道発表項目の変更（個別公表取り止め、振興局毎感染者数公表等）
	R3. 7	○羽田空港において空港利用者のPCR検査の受検を啓発
	R3. 10	○ワクチン接種啓発チラシの学校等への配布、コンビニ等への配架
III 期	R4. 4・5・12	○映画館におけるワクチン接種啓発知事メッセージ動画の上映
	R4. 5～6	○地下鉄全線全車両へのワクチン接種啓発中刷り広告（札幌市と共同）
	R4. 7	○大学生と専門家とのワクチン接種座談会の開催
	R4. 8	○首都圏のどさんこプラザにおける知事メッセージ動画の配信
	R4. 9. 27	●報道発表項目の変更（全数把握取り止めに伴い「療養者数」等週一公表に）
	R4. 10	○感染体験談をSNSで発信
	R5. 3	○リーフレットの配布等によるマスク着用の見直しに関する啓発

取組の背景・経過等
<p>< I 期 (R2. 1～R3. 3) ></p> <p>・感染拡大初期においては、新型コロナウイルス感染症の毒性・感染力等の特性が明らかではなかったことから、感染拡大の防止や道民等の不安解消に向け、新型コロナウイルス感染症に関する最新情報や道民等向けの支援情報などについて、市町村との連携や知事記者会見の場、道ホームページ、SNSなど、あらゆる広</p>

報媒体の活用により正確かつ迅速な発信に努めた。

- ・関係機関や民間企業等の協力も得て、信号機横や道路等の電光表示板で外出自粛メッセージを発信、店頭や自動販売機、フリーペーパーも活用して外出時や日常生活における留意事項を発信した。
- ・感染者や医療技術者への差別・偏見に関して、意識改善を促すため、差別・偏見防止用ピクトグラムやポスターを作成。ポスターは道内小中学校等に配布した。
- ・毎日の報道発表は、公衆衛生上の対策と個人情報の保護とを比較衡量し、感染者の年代や性別、居住地（本道の広域性や人流も鑑み、振興局単位）等を公表（本人同意を基本）した。

<II期 (R3.3~R4.1) >

- ・感染が起きやすい状況について徐々に知見が深まる中、アルファ株やデルタ株といった変異株が次々と発生し、感染の拡大・収束がめまぐるしく変化するようになったことから、感染状況に応じて場面（飲食等）や時期（年度末等）を絞った注意喚起を実施した。
- ・令和3年4月から高齢者、8月から65歳未満の方へのワクチン接種が開始されたことから、チラシの学校等への配布やコンビニ等への配架などのワクチン接種啓発を行った。
- ・令和3年6月20日、毎日の報道発表について、市町村アンケート調査結果や地域単位での感染状況の分析・評価を重視する国の方向性などを踏まえ、感染者の症状・経過等を含む個別公表はやめ、振興局毎の感染者数等を毎日公表、市町村毎の7日間累計数を週1回公表するといった見直しを実施した。

<III期 (R4.1~) >

- ・デルタ株より感染力が強い一方で軽症者が中心といった特徴を持つオミクロン株が感染の主流となり、「陽性者登録センターの設置」など医療ひっ迫回避のための新たな取組が開始されたほか、自宅療養期間が見直されるといった変更も行われたことから、道民や事業者等に混乱が生じないようわかりやすい情報発信に努めた。また、ワクチン接種については、特に接種率が低い若年層などをターゲットに啓発を実施した。
- ・令和5年3月13日から「マスクの着用は個人の判断が基本」となったことから、本人の意思に反してマスクの着脱を強いることのないよう注意喚起するとともに、マスク着用が推奨される場面などについて情報発信を行った。

【主な広報ツール】

- 知事記者会見（合計157回）
- SNS（Twitter、Facebook、YouTube）
- WEB広告（道の公式Twitterと同時配信）
- 道ホームページ
- 広報紙「ほっかいどう」
- テレビ番組 道政広報番組
- 新聞、フリーペーパー広告掲載
- TV・ラジオコマーシャル
- メールマガジン「Do・Ryoku」
- ピクトグラム（啓発素材）の作成
- 民間企業との連携
 - ・デジタルサイネージ
 - ・店内放送・館内放送（駅・空港等）
 - ・店内・館内等ポスター掲示
 - ・レシート広告
 - ・自動販売機電光掲示板
- 市町村との連携
 - ・本部会議や記者会見資料等の情報共有
 - ・市町村長からの意見集約（振興局長等）
 - ・住民や事業者への周知等の協力
 - ・共同メッセージの発出（知事、札幌市長、道市長会長、道町村会長）

(5) 市町村との連携

主な取組一覧	
1	<p>新型コロナウイルス感染症への対応に関する共同メッセージ等を発信</p> <p>○ゴールデンウィークの前後に道、札幌市、道市長会、道町村会とともに、札幌市との往来や都道府県間の往来を控えることを呼びかける「緊急メッセージ」を計3回発出（R2.5）した。</p> <p>○入院患者の急増を踏まえ、道・札幌市・関係7団体とともに「札幌市医療非常事態宣言」を発出（R3.5.5）した。</p> <p>○その後、道内新規感染者も過去最高を記録し、各地で一般患者の入院の予定を延期せざるを得ない状況になりつつあったことから、道、道市長会、道町村会、道医師会とともに「北海道医療非常事態宣言」を発出（R3.5.15）した。</p>
2	<p>道から市町村への情報提供体制の明確化</p> <p>○北海道町村会役員の「新型コロナウイルス感染症対策に関する会議」（R2.2.26）において、知事から道独自の学校の休業要請に関する説明を行ったが、急を要する対応だったことから、全市町村への事前の情報提供を実施することが困難であった。</p> <p>○このため、令和2年3月以降は、道の対策本部や知事の記者会見の送付、市町村長からの意見等の集約及び情報共有が適切に行われるよう、市町村への情報提供体制を明確化した。</p>
3	<p>市町村の保健福祉部門との連携を強化</p> <p>○地域住民からの健康相談対応や、高齢者や障がい者、妊産婦や乳児など療養上配慮を要する陽性者の支援について、情報の共有や福祉サービスの調整など必要な連携を行った。</p>
4	<p>市町村の協力による広報</p> <p>○各市町村が発行する広報誌等の活用により、道が発出した注意喚起や各種支援等について広く周知した。</p>
5	<p>自宅療養者情報の共有</p> <p>○災害時における迅速な災害応急対策のため、令和3年12月から自宅療養者情報を市町村と共有した。</p>

第4章 市町村、関係団体等、道民の皆様のご意見

1 調査の概要

検証結果の取りまとめに反映させるため、市町村、関係団体を対象としたアンケート調査及び道民意識調査を実施するとともに、地域の事業所及び医療機関、福祉施設等へのヒアリングを実施した。

◆道民意識調査

(調査対象)

調査地点・対象：北海道全域・道内に居住する満18歳以上の個人

標本数・地点数：1,500名・150地点

有効回収数：615 (41.0%)

(実施期間)

令和5年7月26日(水)～8月14日(月)

(調査項目)

参考1のとおり

◆市町村、関係団体等アンケート

(調査対象)

対象：179市町村、関係団体：参考2のとおり(65団体)

有効回収数：市町村179(100%)、団体等65(100%)

(実施期間)

令和5年7月26日(水)～8月14日(月)

(調査項目)

参考1のとおり

◆地域の事業所、医療機関、福祉施設等へのヒアリング

(調査対象)

対象：45市町村・61箇所

※ヒアリング調査対象業種 (※日本標準産業分類(大分類)による)

- ・ 宿泊業、飲食サービス業、運輸業、卸売業、小売業、生活関連サービス業、娯楽業、製造業、建設業、教育、学習支援業、サービス業(他に分類されないもの)
- ・ 医療、福祉

(実施期間)

令和5年8月18日(金) ~ 10月20日(金)

(調査項目)

- ・ 事業への影響と現在の状況
- ・ 影響の要因や対策、支援制度の活用状況
- ・ 新型コロナ対応に関する意見

※参考1：アンケート調査項目

大区分	設 問	道民	団体等
感染対策	感染対策の取組	○	○
	新たな感染症が発生した場合に取り組む感染対策	○	
	市町村や団体との情報提供・共有・連携		○
	行動制限を伴う措置のタイミングや内容		○
	大型連休や年末年始等、時機を捉えた呼びかけ		○
	新北海道スタイルの普及		○
	第三者認証制度の導入・運用		○
	自由記載	○	○
保健医療	保健医療提供体制の充実・確保に向けた取組	○	○
	新たな感染症が発生した場合に取り組んでほしい保健医療提供体制の対応	○	
	発熱外来の確保や病床確保など、医療へのアクセス向上		○
	療養者への支援		○
	検査体制の充実等		○
	相談窓口の強化		○
	自由記載	○	○
経済・雇用	需要喚起策	○	○
	新たな感染症が発生した場合に必要な取組	○	
	事業継続や雇用維持等への支援		○
	生活困窮者への支援		○
	自由記載	○	○
差別・偏見	差別・偏見の防止に向けた取組	○	○
	情報発信や啓発に当たり活用したもの		○
	自由記載	○	
教育活動	学校における一斉臨時休業や分散登校の取組		○
	児童生徒の学びの保障に必要な環境整備		○
	自由記載		○

情報発信	情報発信の取組	○	○
	新たな感染症が発生した場合に必要なとする情報	○	
	市町村や団体との連携		○
	住民や会員団体等への情報発信において参考とした情報		○
	自由記載	○	
その他	意見・要望など（自由記載）	○	○

※参考2：関係団体アンケート調査実施対象

(経済分野：11 団体)

北海道経済連合会、一般社団法人北海道商工会議所連合会、北海道経済同友会、北海道商工会連合会、北海道中小企業団体中央会、公益社団法人北海道観光振興機構、一般社団法人北海道建設業協会、北海道商店街振興組合連合会、一般社団法人日本旅行業協会北海道支部、北海道ホテル旅館生活衛生同業組合、一般社団法人北海道ライブ・エンタテインメント連絡協議会

(労働分野：1 団体)

日本労働組合総連合会北海道連合会

(医療・福祉分野：16 団体)

一般社団法人北海道医師会、公益社団法人北海道看護協会、北海道自治体病院協議会、NPO法人北海道病院協会、北海道老人福祉施設協議会、一般社団法人北海道老人保健施設協議会、北海道社会福祉法人経営者協議会、一般社団法人北海道薬剤師会、一般社団法人北海道歯科医師会、公益社団法人北海道食品衛生協会、北海道生活衛生同業組合連合会、一般社団法人北海道介護福祉士会、社会福祉法人北海道社会福祉協議会、北海道保育協議会、社会福祉法人日本保育協会北海道支部、北海道学童保育連絡協議会

(文化・スポーツ分野：3 団体)

公益財団法人北海道スポーツ協会、公益財団法人北海道障がい者スポーツ協会、公益財団法人北海道文化財団

(教育・生活分野：18 団体)

公益財団法人北海道私立専修学校各種学校連合会、公益財団法人北海道私立幼稚園協会、北海道私立中学高等学校協会、北海道小学校長会、北海道中学校長会、北海道高等学校長協会、北海道特別支援学校長会、北海道PTA連合会、北海道高等学校PTA連合会、北海道高等学校体育連盟、北海道高等学校文化連盟、北海道高等学校定時制通信制体育連盟、北海道高等学校野球連盟、北海道中学校体育連盟、北海道特別支援教育関係PTA連絡協議会、一般社団法人北海道消費者協会、北海道女性協会、北海道地域活動振興協会

(交通・物流分野：11 団体)

一般社団法人北海道バス協会、一般社団法人北海道ハイヤー協会、北海道地区レンタカー協会連合会、北海道旅客船協会、北海道船主協会連合会、公益社団法人北海道トラック協会、北海道通運業連盟、北海道通運業連合会、北海道港運協会、北海道旅客鉄道株式会社、北海道エアポート株式会社

(一次産業分野：5 団体)

北海道農業協同組合中央会、ホクレン農業協同組合連合会、北海道漁業協同組合連合会、北海道森林組合連合会、北海道木材産業協同組合連合会

2 道民意識調査集計結果

(1) 感染対策に関する評価

主な設問	評価/どちらか と言えば評価	どちらとも 言えない	評価できない/ どちらかと言え ば評価できない
感染対策の内容に対する評価	90.4%	4.2%	4.4%

<今後、新たな感染症が発生した場合に取り組もうと考えている感染対策>

(複数選択可)

マスクの着用	93.5%
手洗い等の手指衛生	90.9%
ワクチンの接種	60.0%
効果的な換気	57.6%
テレワークや時差出勤	9.3%
その他	5.2%

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

- ・自己感染対策が大切である。より細やかな情報提供を望みます。
- ・感染対策を個人の判断に任せることなく、行政の指針を示す事により、早期の対策・効果につながる。
- ・対策が発表されるが、国、道、各自治体の発表が曖昧で統一性がない。
- ・飲食店の休業で、打撃を受けたのはその当時だけではなく、現在までもその負債を引きずる事態になっているため。
- ・テレワークの促進が進んでいない。全国的に見ても低いので、もっと促進すべき。ワーケーションにも絶好のロケーションなので全国展開する取組が必要と感じる。
- ・ワクチン接種をしなくてはいけないという風潮になってしまうので、強制しないほしい。
- ・ワクチンについては、インフルエンザの様に高齢者や生活困窮者の支援が大事と思います。

(2) 保健医療提供体制に関する評価

主な設問	評価/ どちらかと言え ば評価	どちらとも 言えない	評価できない/ どちらかと言え ば評価できない
保健医療提供体制の充実・確保に向けた取組に対する評価	82.6%	6.2%	8.6%

<今後、新たな感染症が発生した場合に行政に取り組んでほしいもの>

(複数選択可)

検査・外来に対応する医療機関の確保	82.3%
入院が可能な医療機関の確保	67.8%
発熱等の際の相談窓口の設置	57.2%
ワクチン接種体制の整備	49.4%
宿泊療養施設の設置	33.2%
その他	4.4%

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

- ・ コロナ以外での発熱時、受診医療機関を探すのが大変だった。
- ・ 相談センターは電話が繋がらない、問い合わせても明確な回答もらえずたらい回し。問い合わせ、相談する電話番号がわからない。
- ・ 重症と判断されなければ入院も無理で、高齢者施設での対応に限界を感じた。
- ・ 発熱外来も予約制、朝から何十回電話してもつながらず、つながったらすでに予約で一杯。発熱したら、むしろ病院にいけない状況だった。
- ・ 自宅療養者への支援物資が届くのが遅かった。
- ・ 検査キットを迅速に入手できるようにしてほしい。
- ・ 発熱外来のある病院まで行く手段がないこと。公共交通機関やタクシーも利用できず、自家用車もない。
- ・ 自宅療養でも安心して療養できる体制を作してほしい。市販薬でもすぐに手に入るようにしてもらった方がいい。
- ・ 独居老人へのケア。高齢者へのワクチン接種を続けてほしい。
- ・ 小さな地域で発生した場合の入院可能な医療機関と宿泊療養施設の充実を求めます。
- ・ 医療、福祉はもう少し物品がほしかった。ガウンなど手に入りづらい。
- ・ どうしたら良いのかマニュアルをきちんと示して欲しい。
- ・ 検査、ワクチンなどはなるべく安い金額で統一してもらいたい。
- ・ コロナになってしまった時にどういう手続きをしたらいいのか、わかりづらかった。ホームページは少し複雑で、混乱するところがあった。

(3) 需要喚起策等に関する評価

主な設問	評価/どちらか と言えれば評価	どちらとも 言えない	評価できない/ どちらかと言え ば評価できない
需要喚起策等に対する評価	68.5%	14.5%	14.6%

<今後、新たな感染症が発生した場合に行政に取り組んでほしいもの>

(複数選択可)

生活に困窮される方々への支援（相談窓口、生活福祉資金貸付等）	59.2%
雇用継続に向けた事業者支援（事業継続支援金等）	44.9%
事業者への事業継続支援（補助金や融資、専門家派遣等）	40.7%
感染対策を前提とした飲食店の利用促進	31.5%
再就職支援（相談窓口、奨励金等）	30.7%
道産食品等の消費喚起	29.9%
感染対策を前提とした旅行支援等の需要喚起	24.2%
その他	3.9%

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

- ・公金を使って無理に旅行を勧めたり、飲食をさせることは、利益を受けるのは一部の
人であり、極めて不公平である。
- ・どうやったら利用できるのかわからない。インターネットで調べないと詳しくわから
ない状況。年寄り世代は紙でわかるようにしてくれなければわからないし、不便・不
平等。
- ・なぜ飲食と旅行関係だけに策を出すのかよくわからない。困ってる所なんて他にもあ
ると思う。
- ・メディアなどの報道で知ったときには、すでに売り切れていたり、手続の窓口なども
わかりにくかった。広報手段や手法を改善すべき。
- ・単なるバラマキの一種に感じた。
- ・事業者が事業や雇用を安定して継続できないと、社会が回らないので、短期でなく長
期の支援を基にした対策を行ってほしい。
- ・感染症が広がると雇用止めや、それによって生活に困る方が増えるので、そうならな
いよう取り組んでほしい。
- ・事業者支援ばかりではなく、その下で働く者にも支援してほしい。
- ・飲食店応援クーポンの購入に際し、日中勤務していると購入時間が過ぎていたり、土
日、購入場所を見つけても現金のみなど、一度も利用する事が出来なかった。
- ・特に医療従事者の方へ、現場で対応される方への手当など十分に手厚くしてほしい。

(4) 差別・偏見防止の取組に関する評価

主な設問	評価/ どちらかと言え ば評価	どちらとも 言えない	評価できない/ どちらかと言え ば評価できない
差別・偏見防止に向けた取組に対する評価	77.7%	10.9%	7.0%

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

- ・差別、偏見はあってはならないが、SNSの発達などにより加速されていると思う。道（行政）の取組は広く浸透していくものと思うので、ぜひこれからもお願いしたい。
- ・若者や大人だけでなく、小中学生にもメッセージが届くようお願いしたい。
- ・コロナ禍において、医療・福祉従事者がどれだけプライベートを犠牲にして働いているかをもっと理解してほしい。
- ・医療従事者等への差別につながらないように、ウイルスに対しての情報をもっと早くに発信する方が良い。
- ・コロナウイルスに対して過剰な恐怖心を煽ったことが原因である。
- ・取り組みを身近に感じなかった。
- ・感情論的な呼び掛けが目立ち、エビデンスの点で弱かったように感じる。
- ・もう少し早く道が声を上げて欲しかった。

(5) 情報発信に関する評価

主な設問	評価/どちらか と言え ば評価	どちらとも 言えない	評価できない/ どちらかと言え ば評価できない
情報発信に対する評価	84.6%	6.7%	6.2%

<今後、新たな感染症が発生した場合に必要とする情報>

(複数選択可)

発熱等の症状がある場合の医療機関の受診方法	69.6%
道内の感染状況	68.6%
基本的な感染対策に関する情報	56.7%
感染に不安を感じる時の検査方法	48.9%
ワクチン接種に関する情報	43.6%
その他	2.9%

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

- ・今、何人が感染しているかより、今、どこで相談、治療をしてもらえるのか具体的な機関を伝えるべきでは。

- ・北海道全体の感染者数は把握できるが、市内の感染者数は把握出来ないので、感染が身近に感じ取る事が出来なかった。
- ・様々な媒体から様々な情報が流れていたため、どれが最新で正しいのかわかりにくかった。
- ・各媒体ごとに見合ったターゲット層に対する表現をすべき。
- ・対応可能な病院を明らかにしてほしい。
- ・感染症の原因や有効な対策を早く発信してほしい。必要以上に不安をあおるような情報は不要。
- ・北海道が発信する情報と私が住む市の情報が統一されるとわかりやすい。初期の頃は発信時期がずれたり、混乱した事があった。

(6) その他（行政に求めることやその他の意見）

- ・高齢の人達は紙ベースの情報しかないので、「詳しくはWEBで」が困る。

3 市町村・関係団体アンケート集計結果

(1) 感染対策に関する評価

主な設問		評価（妥当、十分）/どちらかと言えば評価（妥当、十分）	どちらとも言えない	評価（妥当、十分）できない/どちらかと言えば評価（妥当、十分）できない
感染対策	総合評価（Ⅰ期）	89.4% 92.3%	6.1% 6.2%	4.5% 1.5%
	〃（Ⅱ期）	91.6% 92.3%	5.6% 4.6%	2.8% 3.1%
	〃（Ⅲ期）	91.6% 90.8%	6.7% 7.7%	1.7% 1.5%
	情報提供・共有・連携（Ⅰ期）	83.2% 87.7%	9.0% 9.2%	7.8% 3.1%
	〃（Ⅱ期）	87.2% 90.8%	7.2% 7.7%	5.6% 1.5%
	〃（Ⅲ期）	90.5% 92.3%	6.1% 6.2%	3.4% 1.5%
	（行動制限）措置のタイミング	88.8% 88.9%	9.0% 4.8%	2.2% 6.3%
	（行動制限）措置の内容	87.2% 87.5%	3.3% 4.7%	9.5% 7.8%
	時期に応じた呼びかけの実施	93.9% 95.2%	6.1% 3.2%	0.0% 1.6%
	新北海道スタイルの取組	92.2% 93.8%	7.8% 3.1%	0.0% 3.1%
	第三者認証制度の取組	74.9% 85.0%	18.4% 10.0%	6.7% 5.0%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

（総合評価（Ⅰ期））

- ・第Ⅰ期では感染者の情報等、振興局、保健所、市への情報共有の流れが確立されておらず、市としてどのように判断すべきか混乱する事が多々あった。（市町村）
- ・全国に先駆けて先手を打ったことは評価するが、地域ごとの実態を把握し、振興局単位の取組が必要と思われた。（市町村）
- ・感染症に関する詳細な情報が乏しい中、市としても短期間で様々なことを決めなければならなかったが、道からの情報が少なく混乱が生じた。（市町村）
- ・休業・時短要請に当たって、職種・業態指定の根拠が不明確であった。また、協力・支援金としてわずかな給付があったのみであった。（経済・労働）
- ・道独自の休校など、あまりに急すぎて、仕事と両立できず失職したひとり親の方などへの対応に問題があったと考える。（経済・労働）

（総合評価（Ⅱ期））

- ・ワクチン接種の円滑な実施に向けて、振興局に相談したが十分な支援が得られず、接種体制の構築に苦慮した。（市町村）
- ・ワクチンの広域接種は、札幌圏のみでの実施であり、北海道の地域特性を踏まえた取組となっていなかった。（市町村）
- ・今後、新たな感染症が生じた際には、行動制限ありきではなく、効果的な感染防止対策や医療提供体制の充実を優先的に対応すべき。（経済・労働）

（情報提供・共有・連携（Ⅰ期））

- ・保健所から市町村へ感染者に関する情報が下りてこないため、感染拡大防止や住民の不安解消に効果的に対応できない場合があった。（市町村）
- ・ウイルスに対する知識が十分でなかったため、正確な情報が伝わるのに時間がかかった。（医療・福祉）

（情報提供・共有・連携（Ⅱ期））

- ・各自治体が感染対策を取り組む上で、一番重要な感染者の情報やクラスターの情報の共有が不十分であった。（市町村）
- ・道からの情報提供が金曜日の夕方になることが多く、町としての対応を検討する時間や対策を行うための準備期間を持つことが難しかった。（市町村）

（（行動制限）措置のタイミング）

- ・措置の開始、解除のタイミングが、年度が経過するにつれ、指標に基づくものではなく、措置のタイミングに一貫性がなくなってしまった。（市町村）
- ・まん延防止等重点措置を伸ばしすぎた。飲食店への休業補填はあったが、そのサプライチェーンまで十分な支援が行き届かなかった。（市町村）
- ・地方と札幌などの都市部では、対応が違っていきしかるべき。（経済・労働）
- ・全国に先駆けて道独自に緊急事態宣言を講じたことは、感染拡大の抑制に効果的であ

った。一方、社会経済活動への影響を考えると、緩和または解除の対応が遅れた印象。

(医療・福祉)

- ・交通事業者にとって外出自粛による影響は甚大であった。(交通・物流)

(行動制限) 措置の内容)

- ・外出自粛やイベント制限は一定の効果はあったと思うが、そこまでしなくても沈静化はしたと思うので行き過ぎた措置であったと思う。(市町村)
- ・全道一律に休校の対応まですべきであったか。オンライン授業や児童預かりなどの体制ができていない中、町民の不満につながった。(市町村)
- ・措置の必要性は認めるが、関係者への対応や影響への準備が不十分であった。(経済・労働)
- ・行動制限ありきではなく、効果的な感染防止対策や医療提供体制の充実を優先的に対応すべき。(経済・労働)

(時期に応じた呼びかけの実施)

- ・受け側が年を追うごとに呼びかけに応じていかなくなっていて、効果的だったかと考えると、大変だとは思いますがもう一工夫が必要であった。(医療・福祉)

(北海道スタイルの取組)

- ・流される情報の頻度や情報量が増え、長期化するとともに「情報疲れ」を感じた部分がある。(教育・生活)

(第三者認証制度の取組)

- ・第三者認証は、認証後、店舗側の運用実態を把握することは事実上困難であり、実効性に疑問がある。(市町村)
- ・第三者認証について、北海道としての本格導入が9月以降となり、対策が後手となった印象。(市町村)
- ・備品等の補助は、もう少し早く実施した方が良かった。(市町村)
- ・第三者認証は、認証率が低率で終わってしまった。(経済・労働)

(道に対する意見)

- ・道と市町村における平時からのネットワーク構築や役割分担の整理が必要。また、新たな感染症が発生した場合は、市町村においても迅速に対応・準備できるよう、対応方針等を共有すべき。(市町村)
- ・第三者認証制度について、認証店と非認証店への要請内容(営業時間・酒類提供など)に大きな差を設けるなど、認証店のインセンティブを高めることにより、更なる普及が可能になるものとする。(市町村)
- ・北海道は面積が広く、地域により状況が異なることから、各地域の実情に合わせた対策が必要。(市町村)
- ・新たな感染症危機を乗り越えるために行動制限はやむを得ない場合があることは理解

する。道民が安心して社会経済活動を抑制できるよう、休業補償を基本とした政策検討や制度設計について、国に働きかけてほしい。(市町村)

- ・感染対策を徹底する際は、事情によりマスクをできない方などがある事についても十分な周知が必要であった。(市町村)
- ・ワクチン接種は義務だと思ってしまうことにより、対応に苦勞したこともあり、正しい情報発信のあり方について検討が必要(市町村)
- ・今後、新たな感染症が生じた際には、行動制限ありきではなく、効果的な感染防止対策や医療提供体制の充実を優先すべき。やむをえず行動制限を行うにしても、北海道の広域性等を十分に考慮し、必要最小限の地域・対象とすべき。(経済・労働)
- ・第三者認証制度は、申請から認証までの時間がかかり、対応に課題。(経済・労働)
- ・事業者に対し休業や時短などの行動制限を求める場合には、感染拡大の因果関係を明確に説明し、相応の補てん(補償)を行うべき。(経済・労働)
- ・道が実施した感染対策については、国の動向を踏まえたものであり、考えられる最善の方策であった。(教育・生活)
- ・初期の感染拡大期においては、規制にもっと強制力をもたせてもよいと感じた。(教育・生活)
- ・新たな感染症等が発生した場合は、物流に従事する方もエッセンシャルワーカーとして位置付けていただき、ワクチンの優先接種など物流が滞らないような対策を検討いただきたい。(交通・物流)

(2) 保健医療提供体制等に関する評価

主な設問		評価(妥当、十分)/どちらかと言えば評価(妥当、十分)	どちらとも言えない	評価(妥当、十分)できない/どちらかと言えば評価(妥当、十分)できない
保健医療	総合評価(Ⅰ期)	86.0%	10.1%	3.9%
		83.9%	9.6%	6.5%
	〃(Ⅱ期)	88.3%	7.2%	4.5%
		90.3%	8.1%	1.6%
	〃(Ⅲ期)	88.3%	8.3%	3.4%
		95.2%	3.2%	1.6%
	入院(病床)・外来の確保	84.9%	10.1%	5.0%
		82.0%	9.8%	8.2%
	療養支援(宿泊療養施設等)	78.2%	9.0%	12.8%
		91.8%	3.3%	4.9%
	検査体制	83.2%	9.5%	7.3%
		93.4%	5.0%	1.6%
	相談体制	89.9%	6.7%	3.4%
		80.3%	13.1%	6.6%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

（総合評価（Ⅰ期））

- ・検査体制の整備について、今回のように長期的な対応となる場合、2次医療圏ごとの設置・運営管理を検討する余地がある。（市町村）
- ・離島では検査から結果まで郵送だけで3～4日を要するほか、島外への患者搬送にも時間がかかることから、こうした点に配慮した対応が必要。（市町村）
- ・早期に十分な検査体制が整備できるよう仕組みづくりが必要。（市町村）
- ・病床数が足りず、高齢者等のハイリスク者も在宅や施設内療養となる場合があった。（市町村）
- ・保健所において、市町村などの保健機関との連携がうまくいっていなかったと感じた。（経済・労働）
- ・初期においては、発熱外来、検査センターとも開設数が少ないまたは情報が少なく混乱があった。（教育・生活）

（総合評価（Ⅱ期））

- ・健康観察業務のデジタル化の導入では、北海道と保健所設置市で導入のタイミングやツールの種類が異なった。統一的な運用が可能となれば、現場の負担軽減が図れたと思われる。（市町村）
- ・医療提供体制に負荷がかかり、発熱外来を受診できない、検査を受けることができない状況があった。（市町村）
- ・感染者は公共交通の使用を制限されたが、代替の措置がなく現場が大変であった。（市町村）
- ・デジタル化は、もっと早期に取り組むべきであった。（教育・生活）

（総合評価（Ⅲ期））

- ・ワクチン接種について、乳幼児接種や接種間隔の短縮など、市町村での検討事項が極めて多く、また市町村毎に対応方針が違ふことで住民が混乱した。道で検討段階から情報収集を進め、市町村と共有する対応も必要だったのではないかと。（市町村）

（入院（病床）・外来の確保）

- ・難しい状況は理解するが、入院病床の確保には課題があると考えた。（市町村）
- ・診察・検査及び入院可能な医療機関の数が少なかった。（市町村、医療・福祉）
- ・感染が拡大した時期に発熱外来にかかれないう相談が市にも多数寄せられた。（市町村）

（療養支援（宿泊療養施設等））

- ・療養者のもとへ、パルスオキシメーターや日用品が届くのが遅延し、症状が回復してからという状況となっていた。（市町村、医療・福祉）
- ・自宅療養セットの配送は、北海道と保健所設置市で申込先、運用も異なっていた。統一的な運用を行うことで、現場の負担軽減が図れたと思われる。（市町村）

- ・道の支援物資については、道が直接配送するのではなく市町村が実施し、事業に対しての財政面での支援の方が有効だったと思われる。(市町村)
- ・宿泊療養施設が遠方であり、移動手段がない方からの相談が多かった。(市町村)

(検査体制)

- ・検査キットの配布はもっと早い段階で取り組んでいただけるとよかった。(市町村)
- ・無料検査事業ではなく症状がある人など必要な方への検査に絞った方が良かったのではないかと。医療機関での無料検査は、常時人が殺到し、通常業務に支障を来していた。(市町村)
- ・無料検査事業所については、検査可能な人数が少なく、希望する方が十分に利用できなかった。(市町村)

(相談体制)

- ・北海道としての相談窓口の設置は妥当であったが、各自治体の相談窓口との役割分担や連携に課題があった。(市町村)
- ・道の健康相談センターと市町村の役割が明確でなく、相談者がたらい回しにされている印象を受けた。(市町村)
- ・相談窓口については回線数の問題や、人員配置がたりなかったという問題があったと感じる。(経済・労働)
- ・相談窓口に問い合わせを行っても、たらい回しにあったり、対応者によって説明が異なるなど、対応が統一されていなかった。(医療・福祉)

(道に対する意見)

- ・地域により医療提供体制は異なるが、住民は住み慣れた地域での治療を望んでおり、可能な限り住所地で検査から治療、療養まで出来る体制を整備すべき。(市町村)
- ・体調が悪化した場合等に相談対応する窓口の開設は、深夜を問わず対応していただいた。(市町村)
- ・平時より市町村との協力体制を確認しておく必要がある。特に、自宅療養者の対応は、市町村でもかなりの労力を費やした。(市町村)
- ・クラスターが発生した際、問い合わせが寄せられたが、保健所でどのように動いているのか情報提供がなく、対応に苦慮した。(市町村)
- ・保健所業務ひっ迫のため保健師の応援派遣依頼があり長期間にわたり人員を派遣したが、通常業務に加えワクチン業務による業務過多の状態で、負担感が大きかった。(市町村)
- ・行動制限よりも医療提供体制の充実を優先させ、「病床をひっ追させない」「入院が必要な方が着実に入院できる」「症状のある方が着実に受診できる」体制を早期に確立することが、道民・事業者の安心の面でも重要である。(経済・労働)
- ・普段からの連携やシミュレーションなど、市町村、振興局が中心となり、人が替わっても、引き継がれていく体制づくりが必要。(経済・労働)
- ・通常医療への影響を意識した取組を心掛けてほしい。(医療・福祉)

- ・「物が無い」「情報が無い」中で道が基点となり地方都市をしっかりと支えていただいた。今後も顔の見える関係で連携に努めていきたい。(医療・福祉)

(3) 需要喚起策、事業者支援等に関する評価

主な設問		評価(妥当、十分)/どちらかと言えば評価(妥当、十分)	どちらとも言えない	評価(妥当、十分)できない/どちらかと言えば評価(妥当、十分)できない
需要喚起策等	需要喚起策(旅行, 飲食, 交通)	81.0%	12.3%	6.7%
		82.0%	8.2%	9.8%
	事業継続・雇用維持	79.9%	19.0%	1.1%
		83.3%	16.7%	0.0%
	生活困窮者への支援	87.2%	10.1%	2.7%
		84.7%	13.6%	1.7%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見(一部抜粋)】

(需要喚起策(旅行, 飲食, 交通))

- ・旅行支援は、割引を前提としたいいわゆる便乗値上げ等もあり健全な支援とは評価できない。(市町村)
- ・電子クーポンの対応が困難な者へのフォローが弱かった。(市町村)
- ・旅行支援については、大いに利益を受けた人と全く受けることができなかつた人がおり、公平性の面では、やや疑問が残る。また、手続きが複雑で高齢者には難解だつたと思われるため、シンプルな制度にすべきだつた。(教育・生活)

(事業継続・雇用維持)

- ・事業継続や雇用維持のためにすべきは、経営基盤の維持に向けた支援や離職を前提とした再就職支援よりもそうさせないための休業補償。道の財政措置で賄える規模ではないので、国に強く働きかけることが重要。(市町村)

(生活困窮者への支援)

- ・エネルギー・食品の物価高騰とも重なり、生活困窮者へは、さらに幅広い対策が必要ではなかつたか。(教育・生活)

(道に対する意見)

- ・事業者支援については、少額なものが多く、申請書類作成の手間とのバランスが悪く不評であつた。(市町村)
- ・今回のコロナ禍での各種対策は有効だつたと考えてるので、同様に新たな感染症等が発生した場合にも、迅速で効果的な対策をお願いしたい。(市町村)

- ・飲食店への休業要請時は、関連事業者への影響についても配慮が必要。(市町村)
- ・細かい分野、内容に配慮し事業者支援を行っていたと評価している。今後においても市町村と情報交換を緊密に連携できればと考えている。(市町村)
- ・市町村でも支援策の検討を行う必要があることから、道で実施する支援策について、検討段階等から情報提供をお願いしたい。(市町村)
- ・予算規模の少ない町村では、道の施策と連携して実施することで支援の強化ができることから、道の施策について情報共有を早く行ってほしい。(市町村)
- ・今後の有事の際に有効な支援策を確立するためにも、地域の事業者の声を丁寧に拾い、検証をお願いしたい。(経済・労働)
- ・経済が基盤であり、幅広かつ継続的な事業者支援が必要と考える。(経済・労働)
- ・旅行支援については、宿泊事業者が支援に感謝する一方で、関連事業者に支援の手が届いていない部分があった。(経済・労働)
- ・事業者への支援金は必要であるが、事業所の規模をもう少し細かく段階的にするなど、不公平のない対策が必要。(医療・福祉)

(4) 差別・偏見防止の取組に関する評価

主な設問	評価(妥当、十分) / どちらかと言えば評価(妥当、十分)	どちらとも言えない	評価(妥当、十分)できない / どちらかと言えば評価(妥当、十分)できない
差別偏見対策	91.6%	7.3%	1.1%
	95.1%	4.9%	0.0%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

<情報発信や啓発にあたり活用または参考としたもの>

(最大3つまで選択可)

啓発チラシ、ポスター、ピクトグラム	82.1%
	56.9%
知事メッセージ	50.3%
	52.3%
啓発動画、インターネットバナー広告、ホームページ	36.3%
	29.2%
広報紙、新聞に掲出した啓発広告	29.6%
	26.2%
人権相談専用ダイヤルに寄せられた事例の紹介チラシ	8.4%
	7.7%
その他	4.5%
	4.6%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

（差別偏見対策）

- ・ I 期、II 期では差別があった。啓発が足りなかった。（市町村）
- ・ 対応が遅かった。今後はこのような差別がないよう今から取り組んでおけばよいと思う。（市町村）
- ・ 感染者情報が SNS 上で「犯人探し」のようにあふれた時期があった。個人情報の観点から法整備などが必要と感じた。（医療・福祉）
- ・ 報道機関の報道内容が道民の不安や懸念を高めたように感じる。冷静に道民が行うべき対策を伝えて頂くよう工夫してほしい。（教育・生活）

（5）教育活動に関する評価

主な設問		評価（妥当、十分）/どちらかと言えば評価（妥当、十分）	どちらとも言えない	評価（妥当、十分）できない/どちらかと言えば評価（妥当、十分）できない
教育活動	一斉臨時休業	83.2%	12.9%	3.9%
		77.0%	18.1%	4.9%
活動	安心して学べる環境整備	92.2%	7.8%	0.0%
		85.0%	13.3%	1.7%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見（一部抜粋）】

（一斉臨時休業）

- ・ 一斉臨時休業については、対応に苦慮した保護者が多かった。（市町村）
- ・ 学校のみが先行し臨時休業を行ったが、社会全体で足並みを揃えるべき。（市町村）
- ・ 学校を休むということは、子どもたちの発達にとって、コミュニケーション力や体力に大きな影響を与えた。できるだけ休ませない方法をとるべきであり、臨時休校にする場合の基準を明確に定めるべきであった。（医療・福祉）

（道に対する意見）

- ・ 当初は感染力も強く、病状も重かったため、取組は妥当であったと考える。（市町村）
- ・ 宿泊行事に関わるバス代や部屋数増に関わる補助があったが、条件を満たすための手続きが複雑で、負担が大きかった。（市町村）
- ・ 臨時休業・分散登校は地域の感染状況や実態に応じて、地域が決められるようにしてほしい。（市町村）
- ・ 一斉臨時休業については、全道一律の対応は検討すべきと思う。教育局ごとで判断する裁量があっても良いのではないか。（市町村）
- ・ 臨時休業の要請期間が長期化するのであれば、学びの保障だけでなく、子どもたちの居場所の確保（共働き世帯への子育て支援など）についても対策を講じる必要がある

る。(市町村)

- ・安全策を取って中止とされた活動が多かった。子供にとって一生に一度しか経験できないことも多く、感染予防をしつつ、どうしたら教育活動を中止せず行えるのか検討が必要。(市町村)
- ・学校現場では初めてのことばかりで戸惑いはあったが、一貫した通知(指示)により、混乱なく一斉臨時休業や分散登校を行うことができた。(教育・生活)

(6) 情報発信に関する評価

主な設問		評価(妥当、十分)/どちらかと言えば評価(妥当、十分)	どちらとも言えない	評価(妥当、十分)できない/どちらかと言えば評価(妥当、十分)できない
情報発信	情報発信	93.3%	5.6%	1.1%
		95.2%	3.2%	1.6%
	情報発信に関する連携	86.6%	11.7%	1.7%
		93.7%	6.3%	0.0%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

<道からの情報発信の中で参考としたもの>

(最大3つまで選択可)

道が作成した感染対策啓発リーフレット・ポスター	83.8%
	64.6%
道ホームページのコロナ特別サイト	79.3%
	72.3%
道の対策本部会議資料	73.2%
	50.8%
知事の記者会見、メッセージ動画	16.8%
	21.5%
道のSNS(ツイッター、フェイスブック、ユーチューブ等)	2.8%
	3.1%
その他	1.1%
	3.1%

※上段は市町村/下段は団体からの回答結果

【評価できないとした理由及び道に対する意見(一部抜粋)】

(情報発信)

- ・道のホームページでのワクチン接種情報、無料検査事業所の案内などは、わかりにくく、ほしい情報にたどり着くのが難しかった。(教育・生活)

(情報発信に関する連携)

- ・道と市町村の連携は十分にとれていたと思うが、感染者数の公表がタイムリーにできない事やそれに伴う注意喚起の上でやや課題があったと感じた。(市町村)

(道に対する意見)

- ・感染状況が変化した際や対策の変わり目は、住民の不安感が高まり、問い合わせが増えることから、速やかに自治体への情報提供をお願いしたい。(市町村)

(7) その他(調査全体、道に対する意見・感想)

- ・北海道が当初より独自の対策を実施されたことは評価する。それが道民に感染対策の強化を意識づけすることにつながったと思う。(市町村)
- ・当町は管轄の保健所を頼りにし、困ったことや相談事はスピーディーに対応いただいた。緊急時の対応は、日頃から関係機関との連携が図られていると、スピード感が違って来る。(市町村)

4 事業所及び医療機関、福祉施設等へのヒアリング結果

(1) 事業への影響

(宿泊業)

- ・コロナ発生初期が宿泊も宴会も大きく影響を受けた。(ホテル)
- ・令和4年にはホテル稼働率は8割、令和5年はコロナ前と同水準まで回復。但し、宴会は8割までしか回復していない。なお、売上は宿泊より宴会の方がやや多い。(ホテル)
- ・宿泊者は元々ビジネスの方が多く、周辺の工事の作業員等で平日はほぼ埋まっており、宿泊面での影響はなかったが、宴会や貸会議室はほぼゼロとなってしまう、その関連での影響が大きかった。(ホテル)
- ・日帰り入浴事業は地元住民に利用されていたが、コロナの影響で密接を避ける傾向から売上が落ちた。その時に退職したスタッフの補充も中々できなかった。その影響でレストラン事業は閉店してしまい大打撃だった。(ホテル)
- ・支援金の手続きは会計士が対応したが、他の会社では、パソコン上で何回申請してもはじかれる、これは難しい、無理だという声や、もう少し気持ちよく貸してくれればいいのにといい声をよく耳にした。(ホテル)
- ・Go To トラベルはビジネス系のホテルは恩恵がなかったのでは。全部の施設に平等は難しい。旅行支援は手続きが非常に難しかった。制度内容も事前に教えてほしかった。(ホテル)
- ・テイクアウトの弁当などを企画したが、収入の柱にはほど遠かった。(ホテル)
- ・毎年、借り入れせずに設備投資を計画していたが、コロナの影響で設備更新が出来なかった。今は売上が戻らない中で、設備投資が必要になり、資金繰りが大変な状況。宿泊単価を上げることも中々出来ない。(ホテル)
- ・企業や地域の住民にチラシを配布し営業活動をしたら、地元の方たちが泊まりに来てく

れたり、愛犬と泊まれるプランを作ってみたら好評で泊まりに来てくれる方がいた。
(ホテル)

・新たな宿泊プランを考えたり、営業活動をしたり、コロナがあって考え方を考えることができた。(ホテル)

・形態をゲストハウスにすることも考えたが、支援・補助を探すことができず断念した。
(旅館)

(飲食サービス業)

・宴会部門はコロナ拡大後の5月には売上がゼロになってしまった。(レストラン)

・コロナ前は毎年参加していたオータムフェストやよさこいなどのイベントが無くなった影響が大きかった。(レストラン)

・レストランと菓子等の土産販売をメインにしているが、特に、レストランへの影響は大きかった。休業の間はもちろん売上ゼロ。再開後もコロナ前の5分の1、10分の1といった客入りの状況が続いた。(レストラン)

・客入りについては、緊急事態宣言などの終わりが見えてきた段階で混み出すが、実際に宣言が解除になると他の施設にも流れる影響なのか、客が減る傾向があった。(カフェ)

(運輸業)

・コロナ禍でも年配者の病院送迎などの昼間の利用はあったが、夜は飲食に出る人がいなくなっかなり影響が大きかった。(ハイヤー)

・行動制限の中にあっても、バスは止めるなどということだったので、ほとんどカラの状態
で走っていた。(バス)

・運転手等の基本給は維持したが、その他の手当を支給できなかったため、別の仕事に移
った人が多かった。(バス)

・学校が休校でも路線バスを動かさなければいけないジレンマがあった。(バス)

・コロナ禍で都市間高速バスで8割、路線バスで4割程度の減収となった。(バス)

・社内でクラスターが発生し、濃厚接触者を含めると45名程度の規模となったことか
ら、バスの運行が日祝限定運行となった時期もあった。(バス)

・学校の一斉休業で、バス定期券の払い戻しがあり資金繰りが大変だった。(バス)

・コロナを原因とした運転手の退職はなかったが、新規採用を見送ったので、運転手は不
足している。(バス)

・行動制限などにより、会社の売上・輸送量の激減につながったのが一番大きい影響。観
光客の利用は減ったが、生活物資の輸送は多少増えた。(フェリー)

(卸売業、小売業)

・コロナの影響による休業中に店の退職者が出たりして人材は不足しているが、求人アプ
リを利用してなんとか人手不足を解消している。(土産物販売)

・コロナ禍でも小学校の修学旅行があったので店として助かった。(土産物販売)

- ・コロナ禍でパート職員の採用は苦戦すると予想していたが、やはり客対応ということもあるのか、中々採用は増えなかった。(商業施設)
- ・コロナ禍では、不特定多数の方との接触の不安や、マスクの供給に対する苦情対応などがストレスで退職希望者が一定数いたので、住民への広報を工夫してほしかった。(商業施設)
- ・行動制限に伴い部活動やグループ活動の停滞により、売上は約2割程度減少した。(スポーツ用品)
- ・スポーツウエアやシューズは海外などから仕入れていたが、コロナの影響により供給が滞るようなことはなかった。(スポーツ用品)
- ・コロナ禍においても青果部門については、売上はさほど減らなかった。お客様はお年寄りが多いが、お年寄りは普通に買い物に来ていた。(青果販売)

(生活関連サービス業)

- ・展望台の入場料が主な収入のため、客が減った分を補てんするため入場料を値上げした。(観光施設)
- ・ゴールデンウィークが年間の来館者のピークだが、令和2年4月から5月は休業した。また、それにより、商品の賞味期限切れが出たので、宅配をやったり、割引販売をしたりした。(観光施設)

(娯楽業)

- ・コロナの休業中に、固定客が離れてしまった。(リラクゼーション施設)
- ・コロナの影響でゴルフ場の来場者数が非常に少なくなり、2～3割減った。コンペのキャンセルも多く、当初の頃は相当苦戦した。(ゴルフ場)
- ・ゴルフ場会員は高齢者が多く、本州で発生した観光船内での感染拡大以来、恐怖心を持ち、寄り付かなくなった。(ゴルフ場)
- ・ゴルフ場から空港が近いので海外の団体客もいたが、中国・韓国の直行便がなくなったので打撃があった。売上の的には数千万の落ち込みがあった。(ゴルフ場)

(製造業)

- ・内食需要が高かったため、コロナ禍による売上減少はなかった。(菓子製造)
- ・コロナ禍でデパートや空港の店舗は菓子の売上が減った時期もあったが、スーパーなどの店舗では、逆に売上が増えた。(菓子製造)
- ・コロナ禍では、外食、観光土産物店、ホテルなど、どこも客が来なくなって食品の売上が落ちたが、地元のスーパーや物産展での売上は良かった。(食品製造)
- ・当初は感染症の正体がわからなかったので専門家の指示に従わざるをえなかった。行動制限は仕方ないと思っている。(食品製造)
- ・コロナ禍で従業員の就業日数を減らしたが、リストラは行わなかった。食品販売などの就業日数が減った分の補助を会社だけでなく、個人でも申請してもらった。社員は手当

の2割カットを実施したが、去年は業績回復したため、カットした分を支給した。(食品製造)

- ・繁忙期に工場内で感染者が拡大したのが大きな影響。延べ50名弱の感染者が出た。パートを送迎するバスの運転手も感染してしまった。人のやりくりが大変だった。(食品製造)
- ・ダメージが大きかったのが学校給食がゼロになったこと。物流が止まってしまった。その反面レトルトカレー、カップヌードル系の数字が伸びたので結果としてカバーできた。(食品製造)
- ・コロナ禍において外食が避けられ、自宅での食事が好まれるようになったことから、加工商品がよく売れるようになり、売り上げも増加した。(水産加工)
- ・加工原料の多くを海外から輸入しており、コロナ禍では現地の働き手の不足により、原材料費が高くなった。(水産加工)
- ・加工工場で海外の研修生も受け入れていたが、入国できずにストップしてしまった。帰国したい人もいた。(水産加工)
- ・海外への渡航禁止や正月帰省が自粛されていた頃、おせち需要がものすごくあった。令和4年になってからは正常に戻ってきた。(水産加工)
- ・加工商品の落ち込んだ分は、都市圏のスーパーに営業して販売できるようにしたり、インターネット販売を開始したりした。(水産加工)
- ・コロナ禍において酒瓶工場が閉鎖。その影響で、現在、瓶不足に陥っている。また、後片付けが楽ということで紙パックの安いお酒が選ばれる傾向も出てきた。(酒類製造)
- ・関連する観光施設を令和元年度にリニューアルしたため、リニューアル効果による来客もあり、コロナ禍でどの程度ダメージを受けたか単純な数字での比較はできないが、一番影響を受けたときにはコロナ前の1割程度まで減った印象。(酒類製造)
- ・ワインも業務用の販売が落ち込んだことから、減収となった。(酒類製造)
- ・酒類販売のイベントの実施などには慎重にならざるを得ず、国や道には、イベント実施にあたる業種ごとのガイドラインを早期に示していただければ、それを後ろ盾にイベント等を実施できたかと思う。(酒類製造)

(建設業)

- ・海外でのコロナ拡大により、輸入がストップし、国内の木材価格が上昇するといった影響が大きかった。(建設資材販売)
- ・製材業界では木材単価の上昇により売上が大幅に増加し、従業員の賃金も上げることができた。(建設資材販売)
- ・コロナで工事が中止になることがなかったので会社の売上は減少せず、支援金は申請していない。(土木工事)
- ・業態として公共工事が8割を占めており、工期の多少の後ろ倒しはあったものの、工事の受注については、コロナ禍において大きな影響は受けていない。(機械施工)

(教育、学習支援業)

- ・観光事業・バス事業については、コロナ前と比べ2割まで激減。スクールバスの運行業務なども行っていたため、運転手はそちらの業務にシフトした。バスも多くがリース車両であったことは幸いしたが、観光・バス部門だけでは車両や人件費の維持はできていなかった。(自動車学校)

(医療、福祉)

- ・当初、患者を受入れしている病院だとこのことで、住民感情として、受診控えの影響があった。患者が増加してからは、逆に受入れしてくれる病院だと評価が一変した。(医療)
- ・患者が減少した要因が、受診控えなのか、人口減少によるものなのか、分析は難しい。(医療)
- ・症状に応じた医療機関の役割分担のコンセンサスが無く、軽症の患者が運ばれてくることが多かった。(医療)
- ・医業利益は数億円規模で減少するなどの影響があった。(医療)
- ・町外の患者を受け入れた際の退院時の対応について、管轄保健所により異なっていたので、統一してほしい。(医療)
- ・病院勤務しているという理由でご近所の方から家族が避けられる例が一部あった。スタッフの感染等でどうしても適切な配置ができない日が1日あり、国からの指摘があった。もっと柔軟な対応をしてほしい。(医療)
- ・保育所登園にあたり、医療従事者への差別が辛かった。(医療)
- ・一時50名以上の欠勤者が出て、病棟運営が困難な状況となり、一部の診療制限を行った。(医療)
- ・施設の職員体制確保には苦慮し、超過勤務等で減益となり、運営上、初めて増収・減益となった。(福祉)

(2) 支援制度

(宿泊業)

- ・旅行支援はクーポンの管理や事務手続きなど、ホテルの人手が足りない上に手間がかかって大変だった。(ホテル)
- ・宿泊業はどこも人手不足でこれからは人手がなくてもやっていけるように考えていかなければならない。例えばオートチェックインなど。ホテル業の規制を緩和するために法律の改正も必要ではないか。(ホテル)
- ・支援制度は助かったが、手続きが煩雑で手間がかかったことでホテルの人件費などのコストが増加したのももう少し簡素化していただきたい。(ホテル)
- ・時短要請等の支援金の額は売上規模等で細かく分けても良かったのではないかと。影響が大きい事業者への支援が手薄になっていたように思う。(ホテル)
- ・支援制度について、短期間で制度を作るのは大変なのは理解するが、支給される金額は一律ではなく、その会社の規模に合わせたものにしていただきたい。(ホテル)

- ・旅行支援事業はお客さんが電子クーポンの使用方法がわからず、スタッフが説明するのに大変だった。ホテル的には紙の方がありがたい。(ホテル)

(飲食サービス業)

- ・カフェ経営の他にインターネット販売の売上があったため、持続化給付金の対象にならなかった。(カフェ)
- ・菓子売上の減少等の影響がなかったため、支援金は申請しなかったが、制度や支援金の種類等について周知不足と感じた。(カフェ)
- ・行動制限や時短要請は仕方なかったと思う。実施した期間に不満はない。但し、期間が明けた後に、間髪入れずに飲食店への支援策が欲しかった。(仕出し)
- ・宴会などの仕事がない時期は従業員を休ませた。雇用調整助成金は非常に助かった。これがないと持ちこたえれなかった。(仕出し)
- ・飲食店へのまん延防止支援金や持続化給付金は入ってきてもすぐに支払いに回さなければならず、余裕が全然なかった(仕出し)
- ・令和2年5月に新店舗のレストランをオープンする予定であったが、コロナの影響で延期になった。その際、家賃支援給付金はまだ店舗の使用実績が無いとの理由で対象外となってしまった。(仕出し)
- ・飲食店への道や市のクーポンは十分役に立った。売上の補填に効果があったと思う。(レストラン)
- ・Go To トラベルなど需要喚起策が行われている期間は、飲食店の売上は回復し、ほぼコロナ前の状況だった。(レストラン)
- ・休業中は飲食店従業員を休ませた時期もあった。厳しい期間ではあったが、その間に社内のルールや制度の整備を行うなど有効に活用できた部分もあった。(レストラン)
- ・家賃支援給付金はもっと続けてほしかった。当社はテナントを借りているものもあれば、テナント貸ししているものもあり、払う立場、払ってもらう立場、両方の立場で苦しい思いをした。(レストラン)
- ・行政の対応は概ねよくやっていただいた印象だが、助成金や給付金などが急に決まることが多く、その都度対応に追われたので、長期的なプランニングのもと、実施していただければありがたいと感じた。(レストラン)
- ・支援金の情報について、パソコンやスマホが苦手な年配の事業者には情報収集が難しかった。(居酒屋)
- ・支援金の申請先の窓口がバラバラだし、手続きも煩雑で年配者には難しかった。(居酒屋)

(運輸業)

- ・コロナの支援は、飲食店向けのもが多く、他の業種も影響があったのにあまり目を向けてもらえなかったように思う。(ハイヤー)
- ・コロナでの借入額は数億円で、少しずつ返済はできているが業績悪化で大分厳しい状況

- のため、例えば、更に借入可能な制度や延滞出来る制度等のフォローがほしい。(バス)
- ・「ぐるっと北海道」はタクシー会社等の異業種との連携がくれたことは大きく、今後つながりができたことは有益であった。(バス)
 - ・例えば、バスの運行継続支援として、人流を抑制しても路線バスなどを動かすのであればそれに対する補助を、若しくは、止めてもよいとの判断をさせる等の支援があると非常に助かる。(バス)
 - ・一時金等での支援ではなく、年間の収支等で判断しての支援方法を検討してはどうか。(バス)
 - ・各種補助金や助成金は使えるものは使ったが、バス会社の社員数からして効果は限定的。また、単なる支援金支給ではなく、何か事業を実施しなければならないなど、活用するにしても事業者側に負担が生じるものが多かった。(バス)

(卸売業、小売業)

- ・支援金については、常にホームページなどで情報収集して、使えるものは使った。特に雇用調整助成金は非常に助かった。無利子の融資も活用した。(土産物販売)
- ・ホテル業には「旅行割」などの支援があったが、レストラン、土産物店にはそういった支援がなかった。同じく大変だったのに声が届いていなかったのかと感じる。(土産物販売)
- ・各種支援制度の案内は商工会や市から頂いていた。雇用調整助成金等を活用したが、不慣れなこともあり、手続きに苦労した。もう少し簡略化しても良いと思う。その他支援制度についても売上要件などハードルが高いので活用できなかったものもある。要件の緩和など改善して欲しい。(スポーツ用品)
- ・売上減が要件となっている支援制度については、独自の工夫により、頑張って売上を維持しているお店にとっては不公平だと感じる。(青果販売)

(生活関連サービス業)

- ・行政からの支援は、持続化給付金や雇用調整助成金、まん延防止等重点措置協力金を活用。情報は商工会を通じて入手していた。各種申請手続きは会計士に実施してもらっていたため対応はできたが、煩雑な印象。支援に関する広報、わかりやすい説明があると良かった。(観光施設)

(娯楽業)

- ・まん延防止等重点措置協力支援金の対象が飲食店だったので、支援を受けることができなかった。他の業種も影響を受けたのだから支援があってもよかったと思う。(リラクゼーション施設)
- ・国と道の融資を活用した。他の補助金は前年対比の条件などで中々該当しなかった。借入金は助かったが、借りやすくなったので必要以上に借りてしまうケースが多いと思う。(ゴルフ場)

- ・陰性であることを確認するための検査キットが高いので、次の危機の際には一部補助があればありがたい。(ゴルフ場)

(製造業)

- ・持続化給付金が一番ありがたかった。簡単な手続きですぐに支給された。(食品製造)
- ・補助金の解釈で、国でもらえない部分を道からもらえると理解していたがそうでないところもあり、認めてもらえないところもあった。会社の登記書類を添付しなければならなかったが、法務局が都市部にあり、取り寄せるのに時間がかかった。(食品製造)
- ・COCOAアプリはユーザーが使いやすいようにしてほしい。(食品製造)
- ・陰性になったときの検査証明を無料にしてほしい。従業員は無料にしないと受けてくれない。高額なため、従業員に受けてこいとは言えない。それなりの措置が必要だと思う。(食品製造)
- ・持続化給付金は要件が厳しく申請できなかった。小売業で要件の3割減は死活問題レベルの状況であるため、1.5割減程度でもいただけると助かる。(食品製造)
- ・電子クーポンでアプリをインストールしないといけないタイプのクーポンは、お店の対応が大変なので改善してほしい。一人一人の接客に時間がかかり現場が混乱した。バスツアー客が多いとバスガイドも車内でアプリのインストールなど対応しきれないようだ。紙クーポンの時はその分だけお店の売上に貢献していた。(酒類製造)
- ・子供がいない人は休めませんというのは不公平なので、「小学校休業等対応補助金」の制度は採用しなかった。(容器製造)

(建設業)

- ・前年比売上増のため支援金や持続化給付金は対象にならなかった。(建設資材販売)
- ・今後、新たな感染症が発生した場合は、感染した人や感染者が出て売上が減少した企業への支援だけでなく、感染者を出さなかった企業に対する奨励金のようなものがあると、より多くの企業で感染症対策に対する意識が高くなるのではないかと。(機械施工)

(教育、学習支援業)

- ・市の補助金は事業者同一金額であったが、従業員数に応じて補助してほしい。(自動車学校)
- ・今後の融資の支払いが大変になってきているので、国が中小企業の銀行金利を負担してほしい。(自動車学校)

(サービス業)

- ・クーポン、プレミアム商品券は車検で使う人も結構いて、経営的に助かった。(自動車整備)
- ・地元自治体の融資制度を活用した。道や民間公庫に比べ条件が良かった。(自動車整備)
- ・個人でやっている飲食店の廃業はなかったと聞いているが、なぜ飲食にだけ支援という話も聞こえてきていた。(自動車整備)

(医療、福祉)

- ・令和2年2月～3月において、コロナ対応に伴う入院外来診療制限に対する補助制度が無く、大幅な赤字収支となった。(医療)
- ・補助金のおかげで何とかだったが、1割くらいは収入が落ちた。ただ、収入面では以前のレベルに戻っておらず、地域医療を継続するのは大変。(医療)
- ・介護従事者の派遣を受ける場合、職員手当などの条件も、依頼する施設が決めなければならない、事務負担が非常に大きい。ICT化や単価の全道統一化が出来れば良い(福祉)
- ・コロナ禍の中でチャレンジ奨励金を利用し、3名雇用した。(福祉)

(3) 感染対策

(宿泊業)

- ・宴会場のテーブルの着席を4人制にしたり、距離を取るなど感染対策に苦労した。(ホテル)
- ・アクリル板や消毒液、バイキングの際の手袋、体温測定器などの感染対策に必要な備品購入は支援金を活用した。(ホテル)
- ・初期の頃に、感染していることを知りながら宿泊した客がいて、大がかりな消毒作業を行わなければならない、大変だった。(ホテル)
- ・コロナになってから1室3名だったものを1人1部屋の仕様に変更せざるをえなかった。その分、稼働につながらず、売上が減少した。(旅館)
- ・感染対策として食堂と部屋に空気清浄機を置いたが、高額であり、リース払いにした。リースの場合、補助の対象にならなかった。結構な負担になっている。(旅館)

(飲食サービス業)

- ・新店舗のレストランの席の背もたれを高くしたり、個室化したり、できるだけ感染対策仕様にした。(仕出し)
- ・以前はビュッフェスタイルだったものをオーダースタイルに変更した。コロナ後もコロナ感染のイメージや迷惑動画のイメージ、原価高騰の影響などもあり、ビュッフェスタイルには戻していない。(レストラン)

(運輸業)

- ・運転手がコロナに感染しないように、運転手同士の接触機会を減らすため、出勤時間をずらしたりしたので、感染による人手不足はなんとか回避できた。(ハイヤー)
- ・船員を含めた従業員が感染してしまい、フェリーの減便を余儀なくしなければならなかった。感染対策のマスクや検査代などの経費が結構かかった。特に体温感知するカメラなど高額だった。修理する場合も国内に部品などがなく、時間がかかった。(フェリー)
- ・パーテーション等の感染防止対策に関する補助金は助かったが、できれば事業者負担が無い制度にしてほしかった。(バス)

(卸売業、小売業)

- ・コロナで土産物店でもキャッシュレス決済が進んだように思う。手数料のことを考えると厳しいが、今はどこでも使えるようになってきているので整備しなければと思っている。(土産物販売)

(生活関連サービス業)

- ・アクリル板の設置や消毒液の購入など感染対策に経費がかかった。(観光施設)
- ・店内でのマスクの脱着について、お客様同士で言い争いとなり、警察を呼んで対応するといったトラブルがあった。様々な制限のある生活でストレスを抱えている方が多かったのではないかと。(観光施設)
- ・エレベータの人数制限、消毒液の設置など感染対策の設備に経費がかかった。(観光施設)
- ・職員の休憩所をバラバラにするなどして感染を防いだ。(観光施設)
- ・店内の感染対策をしっかりとやって営業したが、営業を開始したら周りから何か言われるのではないかとビクビクしながら営業した。(観光施設)

(娯楽業)

- ・コンペルームでの会食・表彰式が出来なくなった。食事する場合は、通常の黙食で対応してもらった。(ゴルフ場)
- ・感染対策に係る経費がかかった。受付入口に設置する体温センサーもほしかったが手が回らなかった。(ゴルフ場)

(製造業)

- ・社内で感染者が出たときの業務継続ガイドライン（BCP）を作成した。振興局主催の勉強会にも参加した。(食品製造)
- ・工場で使う手袋・マスクの調達コストが結構かかった。手袋の入手困難は本当に困った。死活問題だった。(食品製造)
- ・PCR検査キットの経費も大きかった。研究用キットの精度もいまいちだった。陽性の人でも反応が出なかった。(食品製造)
- ・社内でまん延しないように調子が悪い人には積極的に休ませた。(容器製造)
- ・工場内では従来から衛生対策をしているので特段、コロナ対策をしていないが、事務所では、パーテーションの設置や消毒液の設置、体温計測などの対策は行っていた。(水産加工)
- ・コロナ禍で社員が感染等した場合は特別休暇、5類以降後は有給休暇とした。(水産加工)

(建設業)

- ・社内の感染対策でアクリル板や消毒液の設置で経費がかかった。(土木工事)

(教育、学習支援業)

- ・アルコール消毒の準備や従業員の車両消毒等の手間は増えたが、経営的にコロナ禍の影響はほぼ受けていない。(自動車学校)
- ・教習生のオンライン授業を導入した直後にコロナが発生したため、授業で密になることを避けることができた。集団で実施する教習なども人数を減らすなどの対応を行った。(自動車学校)

(医療、福祉)

- ・感染防護具を着用しての患者対応、電話対応、PPE着脱、廃棄物処理等の手間が大幅に増加。廃棄物処理対応については、捨てるのにも経費がかかり、事務サイドでの負担が大きかった。(医療)
- ・医師、看護師などの医療スタッフが、ガウンなどの感染防護具を着用して万全の体制で診療などの対応を行っていたため、負担が大きかった。(医療)
- ・院内クラスターは全ての時期においてあったが、最初の頃に、道の医療参事に来てもらい、ゾーニングなどの支援をしてもらい大変助かった。その後は、その時のノウハウがあったので、順調に進めることができた。(医療)
- ・手術室で使用する衛生材料が不足し、海外製の物資は中々届かないケースがあった。(医療)
- ・クラスターの収束まで、長い時で1ヶ月ほどかかった。その際には、道の保健所が対応してくれたが、PCR検査も実施してもらい、特に不満はなかった。(福祉)
- ・障がい者向けの就労支援事業会社の職場が古い建物だったので冬場の換気は難しかった。(福祉)

(4) 事業環境の変化等

(宿泊業)

- ・コロナ前は「会議+懇親会」というセットが多かったが、ほぼゼロとなった。自粛期間が終わっても、懇親会は行わず弁当のみなどの予約が多かった。(ホテル)
- ・常連の方々がコロナ感染を不安がり、非常に少なくなった。将来を考えると、外国人の需要は時代に左右されるため、コロナ前から団体のインバウンドはお断りしていた。そういうことから、コロナ禍では他の宿泊施設は外国人客の減により1割しか稼働していない状況でも、弊社は国内客の利用で6割くらいは稼働していた。(ホテル)
- ・設備業者へ発注してもモノが入りづらかったり、人手不足により、対応が遅れることが多い。(ホテル)
- ・冬場になると宿泊が減るので、コロナ前はその間、地元の宴会需要があったが、渦中の頃はゼロになり、今も宴会はやらなくてもいいのではという雰囲気がある。(旅館)

(飲食サービス業)

- ・カフェ来店者が減少したため、お菓子のインターネット販売に切り替えた。(カフェ)

- ・コロナを機に法事や宴会のスタイルが変わった。昔のように大勢で集まるようなものが見直しされ、良くも悪くもシンプル化が広まった。利用者の意識も変化してきたと感じている。(仕出し)
- ・以前の法事はお膳で、配送と回収が必要であったが、今は、お膳から弁当スタイルに変化し、配送のみの対応となった。(仕出し)
- ・時短などの影響で、コロナが落ちついた今でも、2次会へという流れが無くなって、飲食に出ても早く切り上げて帰るようになったように感じる。スナックは営業を続けていくのが厳しい状況だろうと思う。(居酒屋)
- ・通販、お取り寄せがブームになった時期には、今までの10~20倍の通販注文が入った時期もあった。地元のアスパラと当社の製品をセットで販売するなど、これまでになかった取組もできた。(レストラン)

(運輸業)

- ・テレワークの普及により、都市間バスを利用する乗客が減少した。(バス)
- ・バス業界では、人材が退職する傾向にあり、反面、トラック業界は巣ごもり需要で賃金アップされるなど人材確保の面で厳しい状況となっている。(バス)

(卸売業、小売業)

- ・カフェ部門は低迷。なんとかしようと自宅での飲食需要増に合わせて、テイクアウトできるカットフルーツの販売を開始し、順調である。(青果販売)
- ・最近の傾向として店舗の無人化等が進んでいるが、商売は対面でコミュニケーションを図りながら行うことが大事だと思う。最近、お年寄りが怒りやすいと感じる。コロナ禍によるコミュニケーション不足が原因ではないかと思っている。(青果販売)
- ・当初、商品販売は高齢者向けに電話・FAXで受付としていたが、子ども世代が親に代わってネット等で注文を行うといった需要に気がつき、持続化給付金を活用してネット環境を整えた。(青果販売)
- ・コロナ禍では、アパレルや旅行関係は減収、食料品はあまり影響なし。また、ネットスーパーの認知が広がり、以前より売上が拡大した。(商業施設)
- ・コロナ禍における消費者の行動としては、特売日などの混むタイミングを避けて、まとめ買いをする人が増えた。(商業施設)

(生活関連サービス業)

- ・お客が来ない暇な時間があったので、施設の改装などの設備投資を行い、お客が戻ってきた時のための準備ができた。(観光施設)

(製造業)

- ・コロナで売上が落ちたときに「ワケあり商品」としていろいろなものを詰め合わせにして買い取り、販売してくれた会社があって大変助かった。(食品製造)

- ・容器製造については、行動制限で住民が町に出ないことから、百貨店に行かなかったり、化粧品需要が落ち込んだり、観光客が来なくなるなど、物が売れない影響も出た。その反面、消毒に関する物がものすごく売れ、カバーできたおかげで極端な売上減にはならなかった。(容器製造)
- ・宅配の需要が増えた影響により、家庭用の冷凍食品が売れて、売上をカバーしている状態。外食が減ったので家でつまめる珍味の需要があった。急に忙しくなった時期もあった。(水産加工)
- ・人員も限られているのでオンラインに本格的に力を入れた場合、発送業務等に対応できない等の懸念材料もあった。(酒類製造)

(医療、福祉)

- ・コロナの影響で実習が中止になり、現場未経験のまま就職してきた看護師は、コミュニケーション能力やメンタル面等に不安を抱える人材が多いと感じる。(医療)
- ・コロナ対応が負担で辞職した医者がいた。看護師、薬剤師だけでなく、給食調理員など関係するスタッフが戻りきっていない。(医療)
- ・施設の嘱託医が感染した際には、医療面でのバックアップがなくなる。施設に看護師はいるので、オンライン診療が広がれば安心出来るのではないか。また、こうした際には、道立病院の医師に対応していただくなどがあれば更に安心できる。(福祉)

第5章 今後の対応の方向性

1 これまでの対応についての評価等

有識者会議においては、様々な分野の委員の皆様から、それぞれの専門的見地で、道の対応に対するご意見をいただくことができた。また、道民の皆様や事業者の方々からは、道の対応への率直なご意見や自身を取り巻く当時の厳しい状況についてもご意見をいただいたほか、市町村や関係団体の方々からは、道とともに感染対策に取り組む中で生じた課題などについて、ご意見をいただくことができた。

3年以上に渡る、新型コロナウイルス感染症への対応について、こうした様々な観点から、改善すべき課題も指摘されたところであり、これらを踏まえ、今後、起こりうる新たな感染症危機への備えに活かしていくこととする。

2 取組実績及び課題と今後の対応方向

<保健医療>

【有識者からの意見】

- ・保健医療については、道において強制力のある権限がない中で、医療提供体制をしっかりと構築されてきたという意味では、苦慮されたのだと思うし、十分力を尽くされたと思う。

(1) 入院医療体制の確保

【取組実績及び課題】

- ・関係団体、保健所設置市などと連携し、各医療機関のご協力の下、各圏域ごとに必要な病床を確保するとともに、病床使用率などに応じて速やかにフェーズを切り替えるなど、通常医療等の地域実情にも配慮しながら効率的な運用を図った。
- ・急速に入院患者が増加した際には、マンパワーの確保も含め、一時的に病床等の医療ひっ迫が見られた。

【有識者等からの意見】

- ・高齢者は、感染が悪化し重症化する場合と、感染の影響により持病が悪化するという2つの場合があるが、後者では入院調整に時間を要したことから、こうした点についても、今後の病院の体制として検討してほしい。
- ・入院については、重症度や病院の体制に合わせて対応できるよう、整理していくことが必要。患者が増えたときには、医療機関の中でも感染を起こし、実際あるベッド数をきちんと運用することもできないような状況になるので、そうしたこ

とも考慮しながら、病床数を確保するということが必要。

- ・道民、事業者の安心を考えた場合に医療をひっ迫させないこと、入院が必要な方が着実に入院できるということ、症状のある方がスムーズに医療機関を受診できること、そうした体制をしっかりと確立することが、何よりも重要。
- ・原則入院であった初期の頃は、日々の道の発表をみても、入院調整中の人数が多く報告されていたが、外から見ていて状況が分からなかった。
- ・「通常医療に配慮しつつ、迅速的確な感染対応を行うための医療提供体制の確保に努める」というのは、そのとおりであるが、入院の場合、Ⅱ期目では、準備していた病床が急激な感染の拡大に間に合わなくなった中で、非常事態宣言をしながら、注意喚起をしてなんとか抑えてきた。それを踏まえると、もっと医療機関と調整をしながら、病床確保のスピードを上げていくということが必要だった。その部分を今後の対応の方向性の中にしっかりと明記をし、それがどういう形がいいのか、もちろん強制力はないので、医療機関に準備をしていただくかということ、しっかりとここに位置づけることが、外来の確保も同様だと思うが、新たな感染症の際の準備として重要。
- ・病床確保事業について、会計検査院の報告書では、病床が利用されているのは、50%くらい。従ってその分の交付金は本来では返還をしなければならないという書き方をしているが、実際には、看護師が足りなくて受け入れられなかった、既往の基礎疾患があってマッチングしなかったという理由がある。そういった状況は、道としても押さえておくと次の有事にも役立つ。

【今後の対応方向】

- ・改正感染症法に基づき、平時から各医療機関と病床確保や個人防護具の備蓄について、協定締結の協議を進め、新たな感染症の発生・まん延時に、通常医療に配慮しつつ、迅速かつ適確な感染症対応を行うことができるよう、医療提供体制の構築に努めていく。
- ・また、入院調整については、新興感染症の発生時、保健所と医療機関の円滑な情報共有により医療機関の状況を把握し、迅速な入院調整に努めていく。

(2) 診療検査医療機関（発熱外来）の確保

【取組実績及び課題】

- ・患者数の増加に対応するため、各医療機関のご協力のもと、診療・検査医療機関の増加に努めるとともに、連休や土日、祝日などの診療体制の強化に取り組んだ。
- ・限りある医療資源の中で、高齢者等の重症化リスクの高い方々に適切な医療を提供していくことが課題であったため、重症化リスクの低い軽症の方々にはご自身での健康管理を呼びかけ、道民の皆様にもご協力いただき、医療機関への受診の集中の緩和に努めた。

【有識者等からの意見】

- ・外来は、重症患者が入院できるような連絡体制などもきちんととられたので、これからもそうしたシステムができれば良い。
- ・医療全体のひっ迫感というのを抑えるためには、外来医療の確保ということが非常に重要な論点であり、初期に外来医療をどう確保できるかということについて検討が必要。
- ・外来受診可能な病院の充実と受診可能な医療機関に関する情報の伝え方について検討が必要。
- ・感染症の発生やまん延時に、医療資機材が不足しないよう、あらかじめ対応を検討しておくことが必要。

【今後の対応方向】

- ・改正感染症法に基づき、平時から各医療機関と発熱外来の対応や个人防护具の備蓄について、協定締結の協議を進め、新たな感染症の発生・まん延時に、通常医療に配慮しつつ、迅速かつ適確な感染症対応を行うことができるよう、医療提供体制の構築に努めていく。
- ・新興感染症についての受診可能な医療機関に関する情報については、感染症発生時の国の対応方針も踏まえながら、道のホームページ等の各種広報媒体による周知や相談窓口等での個別の案内を通じ、適切かつわかりやすい情報発信に努める。

(3) 検査体制の整備

【取組実績及び課題】

- ・令和2年1月下旬以降、道では国から試薬を入手次第PCR検査を開始し、新たな検査機器の導入も含め、1日の検査可能数を可能な限り早期に拡充した。
- ・また、その後も医療機関や民間検査機関の協力により検査可能数は大幅に増加し、検査が円滑に実施された。

【有識者等からの意見】

- ・抗原検査キットが薬局等で手に入るようになったが、高齢者等に対する検査方法の周知や、陽性となった時に、どこにどうやって報告すれば良いのだろうかという、細かいところにも配慮が必要。
- ・検体輸送に関して触れられてない。北海道は広く各振興局単位でもかなりの距離があり、検体を回収するまでに時間を要していた。感染対策の観点からは2、3日後に検査結果が分かって、その間に感染が広がるということになる。検査の数や円滑に行われていたという記載に、検体輸送をどのように工夫して行うかということも盛り込む必要。
- ・振興局を超えた検査が非常にやりにくい、これは検査だけではなく患者の移送に関しても同様であるが、振興局の中で解決するというのは平時の考え方であって、大災害時には柔軟な対応が必要。

【今後の対応方向】

- ・改正感染症法に基づき、各民間検査機関等と検査の実施について、協定締結の協議を進め、新たな感染症の発生・まん延時に、必要な検査が円滑に実施されるよう、医療機関や民間検査機関との協力関係を構築するほか、国と連携したゲノム解析の検査精度の確保など、平時からの備えを行う。
- ・PCR検査は採取した検体を分析可能な機関等へ輸送する必要があるため、新たな感染症の発生・まん延時には、感染状況や検査体制など各地域の実情等に応じて、より柔軟に保健所間の連携を図りながら、迅速な検体輸送及び検査の実施に取り組んでいく。

(4) 検査体制の整備（無料検査事業等）

【取組実績及び課題】

- ・検査が身近となり、「感染に不安のある方」や「感染リスクの高い活動を予定しているワクチン未接種の方」が自主的に検査を受ける体制を整備することにより、感染リスクの低減、感染拡大防止につながった。
- ・全国的な感染拡大に伴い検査需要が増加した際に、抗原定性検査キットの一部の製品で、納品の遅れや不足が生じることがあり、検査予約がしづらい状況となることがあった。

【有識者等からの意見】

- ・検査キットが流通し始めた頃には、自主的に検査したいという方が多くいたが、供給量が満たされずに医薬品の量販店でも入手することが難しかったり、いつ再入荷するのかわからなかったりといった時期があった。そうした中で道も色々のご検討いただき、無料の検査場を開設したことは取組実績として高く評価。
- ・今後、新たな感染症においても、検査キットが開発された際には、自主的な検査に対応できるよう、国に対しても計画的な供給をしてもらえるよう、要望していただきたい。

【今後の対応方向】

- ・新たな感染症が発生し、感染拡大の傾向が見られる場合に、日常生活等における感染リスクの引き下げを図るとともに、陽性者の早期発見、早期治療につなげていくため、無症状ではあるが感染に不安を有する者が自ら検査を行うことができる環境を国において整備していくことが必要。
- ・薬局等で安価かつ容易に国の承認を受けた検査キット等を購入できる体制を国において構築していくことが必要。

(5) 相談体制の充実

【取組実績及び課題】

- ・未知のウイルスに多くの方が不安を抱える中、道内27箇所に相談窓口を速やかに設置し、対応を開始した。
- ・旅行者を対象とした窓口を令和2年4月に設置したほか、水際措置の緩和を踏まえ、窓口の多言語化を進めた。
- ・感染急拡大時に、相談件数が大幅に増加し、一時的に相談センターへの電話が繋がりにくい状態になったほか、紹介可能な外来対応医療機関が相談数に対して不足する時期があった。

【有識者等からの意見】

- ・相談窓口で電話してもなかなか繋がらないということや、一般の患者さんには回答が分かりにくいという相談が医療機関に寄せられていた。相談対応は分かりやすい説明が必要であり、そのための訓練や、きちんと対応できる人が相談体制の中に入ることで解決できる。

【今後の対応方向】

- ・新たな感染症の発生・まん延時に、速やかに旅行者や外国人からの問い合わせにも対応できる相談体制を整備するとともに、関係部局とも連携し、こうした方々への周知を行う。
- ・新たな感染症危機が生じた際には、数多くの相談が寄せられることから、保健所業務のひっ迫を回避するため、速やかに外部委託等を含めた体制を整備するとともに、多様な相談内容に的確に対応できる相談体制の構築について、あらかじめ検討を行う。

(6) 療養体制の整備（宿泊療養）

【取組実績及び課題】

- ・当初（R2）は、施設の確保から運営開始までにホテル事業者との交渉や周辺関係者への説明に時間を要したほか、1～2ヶ月の準備期間を要するなど施設の設置には多くの関係者との調整やご協力が必要であったが、高齢者等の重症化リスクの高い方への家庭内感染や医療体制のひっ迫を防ぐ等の観点から有効な取組であった。
- ・運用に当たっては、医師・看護師等、医療従事者の確保が課題。

【有識者等からの意見】

- ・宿泊療養や自宅療養については、非常に効果的であった。一方で、介護を受けていた方が残されて、その方をどうしたらよいのだろうかというような、残された家族の問題ということも、配慮しなければならない課題。

【今後の対応方向】

- ・新たな感染症の発生・まん延時に、医療提供体制のひっ迫等や自宅療養者等の家庭内感染を防ぐため、改正感染症法に基づき、平時から宿泊事業者等と協定締結についての協議を進め、宿泊療養施設の体制整備に向けた計画的な準備を行う。
- ・また、家族等が療養することになり、その支援を受けられなくなった要介護者の方については、高齢者や要介護者への支援を担う市町村と連携して対応する。

(7) 療養体制の整備（自宅療養）

【取組実績及び課題】

- ・病床のひっ迫回避に資する取組として、患者の症状に応じ、入院、宿泊療養、自宅での療養を柔軟に組み合わせて対応した。
- ・災害等が発生した場合に備え、平時から市町村と自宅療養者情報の共有を行う体制を構築した。
- ・離島などの地理的条件や自宅療養者の急増などにより、自宅療養セットやパルスオキシメーターの配送などの速やかな支援に課題が残った。

【有識者等からの意見】

- ・病状があまり重くならない患者への対応としてうまくいったと思うが、食料等の送付が遅延するといった問題があった。流通を早くするとともに、事前に食料等を準備することのアナウンスが重要。
- ・パルスオキシメーターの貸与を行う中で、数値がかなり低くなった状態でもすぐ入院する体制がとれない、連絡がとれないという問題があった。自宅療養は医療ひっ迫を抑える意味では大切な事業であるが、そのフォローアップをきちんとできるよう、保健所で重症と思われる方は何日かに1回は連絡するなどの体制をとっておくということも重要。
- ・「視覚障がい者への自宅療養セットの配送に合理的配慮」といった記載があるが、障がいのある方に対するきめ細かな配慮は今後も大切にしていきたい。
- ・コロナ後半には無症状者、軽症者は自宅療養という取扱いの経験も積んでいるので、その経験を活かし、早期のうちから、自宅療養者へのサポート体制や、無症状陽性者の過ごし方の周知徹底を講じていくことが必要。また、入院の可否、自宅療養の対象の合理的な基準を示していくことが、次の感染症がきた初期の段階において極めて重要。
- ・陽性者は原則入院から、家庭環境上、やむを得ない場合に自宅療養となり、その後、自宅療養が可能な軽症者、無症状者は自宅療養へと推移してきたが、どの段階においても、真に入院が必要な方が着実に入院できたのかどうか、改めて検証することが、道民の安心にとって重要。
- ・初期の頃は感染者のほぼ全員が入院か宿泊療養施設に入って自宅療養はわずかであったが、感染者数の増加に伴い9割以上が自宅療養となった。このことを時系列に応じて分析するということが次につながるのではないかと考える。

【今後の対応方向】

- ・ 自宅療養者の急増や症状の急変時などに対応するため、有事の際の速やかな体制の構築や健康観察などに必要な人材確保の仕組みについて、平時から、あらかじめ検討していく。
- ・ 感染症流行時において災害が発生することも想定し、自宅療養者について、市町村との情報共有体制を再点検するとともに、迅速な支援が可能となるよう、研修や訓練など、連携を強化していく。
- ・ 離島等の地理的条件や自宅療養者の急増などを考慮した体制の構築、障がいのある方への合理的配慮を含めた自宅療養者への速やかな支援のあり方を平時から、あらかじめ検討していく。

(8) 保健所体制の構築

【取組実績及び課題】

- ・新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中、保健所業務のひっ迫回避に資する取組として、外部委託の推進や本庁集約化など、業務の効率化を進めた。
- ・道のホームページ上にユーザーが選択した質問に自動で返答してくれるチャットボットシステムを立ち上げたほか、様々な広報媒体を活用し、わかりやすい情報発信に努め、利便性の向上と保健所における問い合わせ事務の軽減を図った。
- ・保健所業務がひっ迫する中、市町村、医療機関、社会福祉施設、消防機関等、関係機関との役割分担が明確でない部分があり、調整が難航し時間を要した。

【有識者等からの意見】

- ・保健所に相談をした際に、人によって答えがまちまちといったことがあった。保健所側もかなり混乱していたのではないかと思うが、相談体制をきちんとしていくことが必要。
- ・保健所業務の電子化を進める必要がある。特に、保健所間、道庁と保健所、保健所と市町村などの関係がうまく繋がるよう検討が必要。
- ・保健所と関係機関との連携も、年に一回、災害訓練を行うかのように枠組みを作って繋いでいく、何らかの訓練をするといった仕組みとして残すということを考えていくことが必要。
- ・新たな感染症が発生した場合、各関係機関の役割を明確にすることが鍵となる。情報連携、行動連携の内容を示す、感染症連携対策マニュアルといったようなものができるとうい。
- ・患者を搬送するときに、ある地域では市町村の救急車が使える、ある地域では使えないというような、これは国が統一的な対応とすべきではあるが、やはり道としても、各機関、例えば消防機関など、そういうところと普段から協力体制を取れるようにしておくべき。
- ・感染拡大時の患者輸送の円滑化のため、平時からの関係者間での役割分担等の協議が重要。
- ・保健所に連絡をしても、なかなか電話が通じない上に、ちょっとした確認をしても望んだ回答がなかなか得られないというような場合があった。医療機関が何かを確認した時にきちんと対応を指示してもらえるとということが大事なので、北海道と各市、協力体制を構築することで、大災害時に円滑に進めることができる。
- ・保健所の体制、専門職より事務職が足りなかったという認識。そのため、保健所所在市町村ではなく、所在しない市町村との連携が非常に滞ったという話を聞いており、平時からの体制づくりとして、日常的なワーキングチームなどをつくり、人が変わっても関係者が繋がっていくという体制が必要。

- ・ クラスタが発生した施設では、保健所に現地対策本部を設置していただき、専門家を派遣していただいた。この派遣によって封じ込めというものが速やかにできたので、今後もこうした応援体制は重要。
- ・ 職員の人材育成や関係機関間の役割分担・連携を図っていくため、日頃から顔の見える関係を作っていくことが必要。
- ・ 消防部局と保健部局において、今後の感染症危機を踏まえた協定を結ぶことも必要。国の問題でもあるので、国に対する要請も必要。
- ・ 医療資源に限られる地域の高齢者施設や離島において、クラスタが起きた時の体制は平時の備えの中で検討すべき。

【今後の対応方向】

- ・ 今後、新たな感染症危機が生じた際にも、地域の実情に応じてしっかりと対応できる保健所体制を構築するため、平時からの組織体制や業務体制の見直しを行う。
- ・ 感染症危機発生時の速やかな有事体制への移行を図るため、業務量の想定とICTツールの活用や外部委託、一元化といった業務効率化などについて検討し、それらを踏まえて必要な人員数を想定するとともに、必要な人材確保・育成に向けて取り組む。
- ・ また、保健所間や衛生研究所はもとより市町村や医療機関、薬局、訪問看護事業所等、検疫所、消防機関、福祉施設、学校、保健所等の関係機関の役割分担を明確化し、会議や研修等を通じた「顔の見える関係」を構築していく。
- ・ 特に、患者の移送については、消防機関と連携の下、感染症の患者の病状を踏まえた移送の対象及び感染症の特性を踏まえた安全な移送体制について、地域の救急搬送体制の確保の観点にも十分留意して役割分担を協議し、必要に応じて協定を締結する。

(9) ワクチン接種

【取組実績及び課題】

- ・ ワクチン接種は、道民の生命や健康はもとより、社会経済を守るために重要な対策であり、希望する全ての方を対象に迅速に接種することが必要との視点から、道や市町村、医療機関、関係団体等が一体となり、総力を挙げて取り組んだ結果、道内の接種率が、初回接種（82.9%）、3回目接種（71.4%）と、全国平均を上回った。 ※接種率は令和5年5月7日現在（5月8日公表）
- ・ 一方で、広域で医療資源の地域偏在が大きい本道においては、当初、多くの市町村が接種体制の構築に苦慮したとの声が寄せられた。
- ・ 市町村のワクチン接種を補完し、接種の促進を図るため、道として、長期間にわたり直営の集団接種会場を設置し、約10万回の接種を行った。
- ・ SNSなど多様な媒体を活用して、道独自の積極的な広報、啓発に取り組んだ。

【有識者等からの意見】

- ・ 当初、ワクチンが不足し、対応がうまくいかない部分もあったが、集団接種体制もでき、かなり迅速に対応することができたと思う。国の方でも検討しているが、紙ベースでの業務について、電子化を進めていくことが必要。
- ・ ワクチン接種に関する今後の対応の方向性では、道は地域における調整に積極的に関わりをもっていただきたい。
- ・ 感染対策は国民の理解と協力のもとで、国や地方自治体の責務として実施するものであることから、過請求事案のような残念なことが二度と起きることのないように徹底していただきたい。

※対応等については、基礎資料編157ページ参照

【今後の対応方向】

- ・ ワクチン接種を進めるためには、対象者の抽出、接種券の印刷・送付、集団接種会場の準備、医療機関との調整、予約システムの構築やコールセンターの設置、接種記録の把握など多岐にわたる膨大な業務が生じるため、電子化の推進等により、業務の省力化を進める。
- ・ 各市町村は、ワクチンの供給量や接種希望者の動向に合わせて、接種体制を柔軟に変更することが必要。医療資源が乏しい自治体は、医療従事者の確保に苦慮することが多いため、平時から複数市町村による接種体制の広域化の検討を進める必要がある。道としても地域における調整に積極的に関わっていく。
- ・ また、公平なワクチンの配分や集団接種会場の設置・運営などを通じて道内におけるワクチン接種を推進していく。

<社会経済活動>

【有識者からの意見】

- ・全体を通してこの三年間の感染対策、まったく異論はない。
- ・北海道は広域なので、地域ごとの感染状況を把握した上で対策を実施することが必要。また、どのような感染症が起こるかわからない中で、急激に増えた場合にはどこまで対策をとるべきか、今から検討しておかなければならない。
- ・今後の対応の方向性は、道や各振興局と市町村が一体となって、道民・事業者への周知及び対応を図られるよう考慮していくことが必要。
- ・感染拡大局面に先手先手で対応する観点から、前もって関係者間で合意形成し、「その時にはこういうことをする」と共有することが重要。

(1) 道民・事業者への要請（道独自の緊急事態宣言）

【取組実績及び課題】

- ・前例がなく、知見も限られる中、道独自の緊急事態宣言の発出を判断し、感染拡大防止に努めた。
- ・行動制限を伴う要請などを行う場合には、道民や事業者の理解と協力をいただけるよう、分かりやすい情報発信を行うことが重要。

【有識者等からの意見】

- ・北海道独自のいろいろな対策を最初に打ち出してもらったが、それは非常に評価されるべき。またこうした中では、いかに伝えるかということが非常に大事だと思っている。
- ・これだけの規模の感染が起きた時の対策は、地域が混乱することのないよう、国において速やかに対策方針を定めて実施すべきという整理が必要。

【今後の対応方向】

- ・感染症への対応については、国において、ウイルスの特性に応じた明確な基準等を設定し、それを踏まえ、道として対策を検討していくことが必要。
- ・今後、新たな感染症危機が生じた際には、国と連携しながら、地域の感染状況等を的確に捉え、広域性といった本道の実情を踏まえて迅速に対応する。その際、医療提供体制の状況や流行している感染症の特性などに関する情報をできる限り分かりやすく丁寧に発信する。

(2) 道民・事業者への要請（特措法に基づく緊急事態措置）

【取組実績及び課題】

- ・地域の感染動向を慎重にモニタリングし、更なる感染拡大が見込まれる場合や医療のひっ迫が懸念される場合などに、緊急事態措置等の必要な措置を講じ、感染拡大防止に努めた。
- ・道民や事業者の理解と協力をいただけるよう、分かりやすい情報発信を行うことが重要。
- ・人の移動等に伴って拡大する感染症は、面的な対応が必要となる一方、広域な北海道では地域の感染状況に応じた措置とすべきとの意見もあった。また、休業要請等に伴う経済面での影響は幅広い業種に及んだ。

【有識者等からの意見】

- ・第Ⅲ期でこれまでとは比較にならない感染者数となっているときに、国が緊急事態宣言等の行動制限を行わないことは、一般の方々には分かりにくい。感染者が非常に増えていてもリスクは一年前とは違うということを道民に十分知っていただくということが感染対策を徹底していくうえで必要。
- ・対策の打ち方を地域別に変えていったというのは北海道ならではの感染症対策の考え方であり、今後もそういった取組をしていくことが必要。
- ・経済へのダメージは、感染症自体で生じたのではなくて、行動制限によるもの。巨大な経済的なダメージに見合った感染防止効果が行動規制にあったのか分析が必要。
- ・「今後の対応の方向性」の「行動制限を伴う措置については、国の方針の下、実施していく必要がある」という表現について、行動制限ありきのような捉え方をする表現は避けるべき。
- ・行動制限の効果については、人口動態を見据えながら、死亡率や重症化率などとの対比を見ていくことが必要。
- ・事業者へのヒアリングで示された厳しい状況、また、道内GDPで1兆円もの減少をもたらしたのは、行動制限であることをしっかりと残す意味では、「行動制限を課さない」という趣旨の文言を明確に入れていただくことが必要。
- ・「休業要請等」は、行動制限の主要な一類型であることから、基本的には行わないことを明文化することが必要。
- ・行動制限をできるだけ課さない方向性については、経済に配慮した場合、当然の意見であるが、感染症の状況によっては、何らかの行動制限が必要な局面がありうる。

- ・ 行動制限を極めて限定的に必要なときだけやっていくというニュアンスについてはできる限り整理する必要があるが、そこよりもさらに一歩進めるのは、感染症対策全体のバランスとしては均衡が崩れる可能性がある。

【今後の対応方向】

- ・ 行動制限等、特措法に基づく措置については、道民の生命と健康を守るとともに、道民生活や道内経済への影響が最小となるよう検討することが必要。このため、ウイルスの特性に応じた国の基準の下、地域の感染状況や医療提供体制を踏まえ、本道の広域性を十分考慮するとともに市町村と情報共有し、有識者や専門家の意見を伺いながら、時期を逸することのないよう取り組んでいく。
- ・ その際、医療提供体制の状況や流行している感染症の特性などに関する情報をできる限り分かりやすく丁寧に発信する。
- ・ 休業要請等については、経済や雇用への影響が大きいことから、国とも連携しながら感染症の広がり具合や重篤度などを正確に把握した上で地域ごとの感染状況に応じた措置とするなど、本道の広域性を十分に考慮した対応を検討する。また、そうした状況においても事業を継続していけるよう、事業者への支援に努める。

(3) 道民・事業者への要請（新北海道スタイル）

【取組実績及び課題】

- ・国が示した「新しい生活様式」の道内での実践に向け、「新北海道スタイル」として各種メディアやステッカー・ポスター等PRツールの活用により、取組を幅広く発信した。
- ・デジタルツールを活用した「北海道コロナ通知システム」を運用し、約6万件の施設登録や50万人を超える利用があり、感染防止対策のための道民の行動変容を促した。
- ・道内1,957の事業者等により「新北海道スタイル推進協議会」を設立し、民間との連携の下、先進的な事例の収集や発信等を行い、道民や事業者のコロナ禍における新たなライフスタイル・ビジネススタイルに向けた行動変容を後押しした。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症危機が生じた際にも、民間企業等と連携した分かりやすい情報発信は有効であり、平時から感染防止に資する情報等の共有に取り組むなど、こうしたノウハウを活かすことができるよう、これまで構築してきた企業等とのネットワークを維持していく。

(4) 道民・事業者への要請（第三者認証制度）

【取組実績及び課題】

- ・全国の第三者認証店における10万店舗当たりの集団感染の発生件数は、それ以外の店舗の5割程度となっている。

集団感染発生件数（非認証店：0.30件/日、認証店：0.12件/日）

- ・大都市に比べ、認証取得が進まない地域もあったことから、制度の必要性・重要性の周知を図るとともに、SNSを活用した認証店の利用促進キャンペーンや認証店応援クーポンの販売など認証店の利用促進に努めた。

【有識者等からの意見】

- ・症状がある方が飲食店に来て、そこで感染が広がったという例が多かった。飲食店が悪いというのは誤解であり、丁寧に説明をすべきであった。
- ・事業者のネットワークのみならず、応援クーポンとの紐づけも含め、今回の運用でよかった点、悪かった点の評価を踏まえて、有事において具体的にどうするのかを明確にすべき。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症危機が生じた際にも、これまでに構築してきた事業者とのネットワークは、有効な情報共有等のツールになりうることから、平時においても、道のメールマガジンなどにより、情報提供する体制を整備するなど、引き続きネットワークを維持していく。

(5) 道民・事業者への要請（レベル分類等）

【取組実績及び課題】

- ・警戒ステージやレベル分類により、その時々の感染状況や医療のひっ迫状況を道民や事業者に伝え、注意喚起を行ってきた。
- ・基準の運用に当たっては、感染動向を踏まえ、近く基準が超えることが見込まれる場合など、早期の対応や注意喚起について検討することが必要。
- ・流行株が変異した際に、国において、基準の考え方が示されず、当初設定した基準が分かりにくいとの意見もあった。

【有識者等からの意見】

- ・わかりやすい基準の設定は、感染性や重篤性など流行株の特徴を踏まえ、国が必要な方向性は示すべきであり、それを踏まえ、各都道府県で対策を練っていかなければならない。
- ・「国の統一的な基準」や「国が全国一律に設定した上で」という表現を「今後の対応方向」で用いることについて、国が一定の基準を示すべきというのはその通りであるが、道民生活や道内経済を守るためにも、北海道の広域性や地域性を踏まえた判断を道としてすべき。

【今後の対応方向】

- ・分かりやすい基準の設定は、道民に協力を求めていく上で重要であり、国において感染性や重篤度など流行株の特徴を踏まえた基準を設定し、それを踏まえ、道として対策を検討していくことが必要。
- ・基準の運用に当たっては、指標や医療提供体制、地域の感染状況などを把握し、本道の広域性を十分考慮しながら、措置を行うタイミングにも留意して対応する。
- ・流行株の変異により、当初設定した基準が当てはまらなくなることも想定され、そうした際には、国において流行株の特性について分析を行い、速やかに基準に反映させることが必要。

(6) 事業者への事業継続支援

【取組実績及び課題】

- ・「新型コロナウイルス感染症対策支援相談窓口」においては、各種相談対応を行ったほか、必要に応じて関係団体とも連携の上、各種制度や支援金等を案内した。
- ・ゼロゼロ融資の実績は、61,754件、1兆1,716億円。
融資先は41,506事業者で、道内中小企業の約3割が利用。
- ・令和5年度にゼロゼロ融資の返済が本格化するが、エネルギーや原材料価格が高騰する中で、事業者の資金繰り悪化が懸念。
- ・感染症の影響による売上減少や原材料・エネルギー価格の高騰による影響を受けている事業者への事業継続に向けた支援等を各種支援金により行い、多くの事業者を活用された。
- ・道特別支援金は、国の一時支援金や月次支援金の支給対象とならない事業者等を対象に累計3回支給。

【有識者等からの意見】

- ・デイサービス事業者が廃止しているという状況がある。再開する場合、新規雇用が非常に大きな課題ともなることから、事業継続に対する視点というものが必要だったと考えている。
- ・前提として今回のコロナ禍によって北海道がどれだけ大きな経済的ダメージを被ったのかという点について、認識する必要がある。
- ・個別の影響も少しきめ細かく見ていく必要があるが、道で行った売上・利益への影響の調査の推移を見ても、いわゆる二極化が進んでいる。
- ・社会経済活動を議論する上での施策として「事業者への支援」について、しっかり分析し、次の感染症危機に向けて有効な仕組みを検討することが重要。
- ・データを示すことで、行動制限に伴う経済的リスクの大きさについて、認識の共有化に繋がった。また、事業者の支援については、臨時交付金の大きなウエートを占めており、論点として挙げるべき重要な項目であったと改めて感じた。
- ・事業者への支援については、地域での聞き取りなどできめ細かく実態を把握していただき、次の有事があれば、その際によりよい制度設計ができるように役立てていただきたい。
- ・「国に対し、中小事業者等の支援に必要な予算を確保するよう求めていく」とあるが、道としての対応についても記載すべき。
- ・国の制度の評価を踏まえて、どういう支援を国に求めていくのか明確にしてほしい。また、道としても、国の対策が実現する前に当面何をするのか、国の対策を補完する上で何をするのか、今回の「道特別支援金」等の評価を踏まえて、道と

しての施策の方向性を具体的に示すべき。

【今後の対応方向】

- ・ 今後、新たな感染症が発生し、行動制限を伴う要請などが行われた場合には、道内経済への大きな影響が懸念されることから、そうした事業者の相談対応を行いながら、地域の状況を速やかに把握するとともに、国に対し、道独自の措置に対する経費なども含め、中小事業者等の支援に必要な予算を確保するよう求めていく。

(7) 労働者・雇用等への支援

【取組実績及び課題】

- ・国は、休業中に賃金を受けることの出来なかった方に対する休業支援金・給付金など、経済的給付を実施してきたところであるが、道としてもホームページはもとより経済団体等を通じて制度の周知を図った。
- ・ジョブカフェ・ジョブサロンにおける相談体制の拡充や企業説明会の開催等により、これまで延べ40,661人のカウンセリングを実施し、20,562人の就職に繋げることができた。
- ・一方で、観光業や飲食業など経済活動が持ち直してきた業種においても、解雇した従業員の穴埋めができない等、人材の確保が難しい状況となっており、人手不足業種への就職を促していくことが必要。

【有識者等からの意見】

- ・人手不足は、コロナ前から問題であるが、とりわけ宿泊業や観光バスなど、コロナ禍に伴う休業等により、職を離れた人材が戻っていない。
- ・感染状況が収まった時に、従業員が戻らないという状況を避ける意味では、事業を縮小しながら回していくといった対策をとっていくことも重要。
- ・雇用が戻らないことについて、全体感としてどういった結果が残っているかということを少し整理すると、経済社会全体としての状況把握ができる。
- ・経済的な給付について、労働者側が制度をうまく使えず、使用者側とのやり取りのなかでもうまく出来なかったという事例もあり、労使双方の理解が必要。
- ・就職に繋がった方について、その後、この方たちがどういうふうに残っているのか、本当はそこをもう少し追いかけることができると、かなり良い材料になると思っている。難しい面はあるが、次の対策を打つために、後がどうだったのかということを実は追いかけられると良い。
- ・人手不足については、統計データや関係団体等の話でも、宿泊・飲食・交通といったコロナ禍でダメージを受けたところだけでなく、あらゆる業種、事務職を除くほとんどの職種で、深刻化しているのが実態。「業種によっては人手不足が深刻化」という表現だと少し事実と違う。また、道として、どのような人材確保対策を行っていくかをできるだけ明確にする必要。
- ・コロナの後、運送や宿泊、サービス、飲食といった業種の人材が戻ってきていない。経済対策についての言及も、あるとより良いのではないか。
- ・コロナで労働市場から退出した人が一定数いて、戻ってきていないというところがあるのではないか、コロナの対応という流れで、そういう所をどうするかという視点が必要。

【今後の対応方向】

- ・ 今後、新たな感染症が発生し、行動制限を伴う要請などが行われた場合には、道内経済が大きな影響を受け、厳しい雇用情勢も懸念されることから、地域での雇用の維持・安定等を図るため、国に対し、雇用調整助成金等の雇用や収入を維持する各種助成金等について、必要な予算を確保するとともに、今後も雇用情勢を踏まえた柔軟な対応を行うよう求めていく。
- ・ ジョブカフェ・ジョブサロンにおいて、離職者等に対するきめ細かな職業カウンセリングや就活セミナー等により、就業支援に取り組む。
- ・ コロナ禍で一時的に悪化していた需要が回復することにより、多くの業種で、人手不足が深刻化しており、こうした業種の企業等の人材確保に向け、効果的な情報発信や就業支援等に取り組む。

(8) 需要喚起策等（旅行への支援）

【取組実績及び課題】

- ・「どうみん割」、「HOKKAIDO LOVE！割」等の実施により、コロナ禍において甚大な被害を受けていた観光需要を下支えしてきたほか、クーポンの利用により飲食や土産品など様々な消費拡大にも結びついた。
- ・依然として来道外国人数はコロナ禍前の水準に至っていないが、観光入込客数や宿泊客数の指標で改善傾向が見られており、本格的な回復の兆しが見えてきている。

【有識者等からの意見】

- ・旅行に関する需要喚起策は、非常に効果があった。教育旅行支援についても、道外からの修学旅行生の取り込みを含めて、有効であったと評価している。
- ・旅行需要喚起について、一定の効果があったと評価しているが、「HOKKAIDO LOVE！割」の際に、地域クーポンが事実上、電子クーポンのみの取り扱いになり、利便性の低下や現場での対応に問題が生じた例もあった。デジタル化も重要であるが、制度の趣旨を考えると、利用者目線で事業者の負担軽減という観点も必要かと思う。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症が発生し、行動制限を伴う要請などが行われた場合には、国に対し、事業者の影響緩和に加え、利用者の利便性や公平性にも配慮した適切な支援を求めるなど、速やかに対応していく。
- ・今後は、感染症に強い観光事業体制の構築に向け、効果的な情報発信やプロモーション等を官民連携で行い、道内外からの観光需要回復に引き続き取り組む。

(9) 需要喚起策等（飲食への支援）

【取組実績及び課題】

- ・感染状況に応じ、利用条件を「テイクアウト、デリバリーのみ」に限定するなど柔軟な対応が図られ、約83億円が利用された。また、登録店舗に対しては、感染防止対策の徹底に取り組むことが条件とされた。
- ・1枚1,000円の額面設定であることから、利用しにくいとの声があった一方、客単価の向上に繋がったとの声も寄せられた。

【有識者等からの意見】

- ・飲食店への支援としての対応は、とても良かったのではないかと考えている。
- ・飲食への支援については、感染症対策の要件がきめ細かく従業員数の少ない小規模飲食店においては申請へのハードルが高かった。
- ・購入する際の利便性に欠けている面があった一方、プレミアム率が高く利用者にとってはメリットが大きく、評価できる。今後の対応の方向性については、一部の事業者・利用者への支援とならないよう、広範な利用が可能になるような需要喚起策等を期待したい。
- ・「需要喚起策」について、実効性に照らして今回の各施策の評価、それを踏まえて、次回はどうしていくか、国の対策が実現する前に道として何をやるのかといったことについても、できるだけ明確にする必要。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症が発生し、行動制限を伴う要請などが行われた場合には、大きな影響が想定される飲食店への影響緩和に加え、利用者や事業者の利便性や公平性に配慮した適切な支援を国に求めるなど、速やかに対応していく。

(10) 需要喚起策等（移動への支援）

【取組実績及び課題】

- ・ コロナ禍による活動自粛で失われた交通需要の喚起や道内周遊の促進を図るとともに、道内の交通事業者による新北海道スタイルの推進を図った。
- ・ コロナ禍前と比較した乗車率について、JRやバスで8割程度まで回復してきたが、依然として厳しい状況となっている。
- ・ 複数の交通モードが連携した割引切符等を造成する場合、補助率のかさ上げを行った結果、航空券とバスチケットがセットになった商品や、一部エリアで鉄道とバスが自由に乗り降りできるフリー切符が造成され、利用者の利便性向上に繋がったとの声も寄せられた。
- ・ JR北海道の「道内6日間周遊パス」や北海道ハイヤー協会の「割引クーポン」は、想定を上回る好調な販売となり、販売期間の終了前に完売した。

【今後の対応方向】

- ・ 今後、新たな感染症が発生し、行動制限を伴う要請などが行われた場合には、国に適切な支援を求めるなど、速やかに対応していく。
- ・ 本道の交通を取り巻く環境は未だ厳しい状況にあることから、今後も、交通事業者をはじめ、市町村や関係団体との連携を強化しながら、地域の暮らしや産業を支える交通ネットワークの実現に向けて取り組む。

(11) 生活困窮者への支援

【取組実績及び課題】

- ・生活福祉資金の特例貸付など様々な支援はもとより、全道域での相談対応や、社協窓口での専門相談員の増員を行い、コロナ禍において生活困窮者の生活の下支えに取り組んだ。
- ・生活困窮者支援のためのプラットフォームを整備したが、民間団体が少ない地域においては、さらに効果的な支援体制を確保する必要がある。

【有識者等からの意見】

- ・社協の窓口だけでは大変であり、関係者間の「繋げ役」をどうしていくのかということを詰めていくということが重要。
- ・労働者・雇用等への支援、生活困窮者への支援、ひとり親世帯への支援において、コロナ前の既存制度については、利用者数、金額などのコロナ前からの推移をふまえておくと、これらの制度がどれだけの下支えを担ったかが検討できると思う。そういう意味で、生活保護についても含めてはどうか。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症が発生し、社会経済活動が停滞した場合には、生活困窮者への影響が大きく、速やかな支援が必要であることから、全国一律での機動的な制度の創設や、財政措置を講じるよう、国に要望する。
- ・生活困窮者の支援ニーズに対応するため、官民連携によるプラットフォームの運用状況を把握しつつ、引き続き、より効果的な支援体制の検討や、民間支援団体の掘り起こしに加え、関係者間の連携強化や研修等の実施など、生活困窮者支援に取り組む。

(12) ひとり親世帯への支援

【取組実績及び課題】

- ・各種給付金による経済的支援、就労支援や母子家庭等就業・自立支援センターにおける相談支援等により、ひとり親世帯の生活の下支えに取り組んだ。
- ・母子世帯の約半数が非正規職員であり、約8割が年収300万円未満の世帯であることから、ひとり親家庭の経済的な自立を図るため、支援制度を有効活用していく必要がある。

【有識者等からの意見】

- ・エッセンシャルワーカーがひとり親という場合に一番ダメージがある。こういったところに少し目を向けていくことが振り返りの大事な部分。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症が発生し、社会経済活動が停滞した場合には、子育て世帯への影響が大きく、速やかな支援が必要であることから、全国一律での機動的な制度の創設や、財政措置を講じるよう、国に要望する。
- ・各種支援制度を周知、積極的な活用を図るため市町村、学校、関係機関などと連携し、サポート情報を集約したリーフレット等の配布等を引き続き実施していく。

(13) 差別偏見対策

【取組実績及び課題】

- ・感染症に関連した差別等の人権問題に対応するために相談窓口を設置し、令和5年5月末までに300件以上(うち人権関係事案は約130件)の相談が寄せられ、法務局などの関係機関と連携して偏見・差別などを受けた方々に対する助言や相談支援を行った。
- ・人権への配慮と新型コロナウイルス感染症の正しい理解を促進していくため、知事記者会見、動画メッセージ、各種広報媒体を活用した呼びかけを行った。
- ・差別や偏見を助長するおそれのある報道も見られた。

【有識者等からの意見】

- ・感染した有名人の謝罪報道など、感染するのは悪いことと見えてしまう。報道、伝え方、これも問題だと思っている。
- ・差別偏見防止の取組については今後も重要。数多く寄せられた相談内容などのデータを整理しておくこと今後の取組にも生きてくる。小・中学校、高校向けの啓発資料、教材開発の基礎データにも使える。
- ・感染症と差別・偏見の問題は歴史上、繰り返されてきた。新たな問題ではないことを踏まえ、今後とも教育や公衆衛生の分野など、あらゆる機会を捉えて、この問題に取り組んでいただきたい。
- ・「差別偏見対策」については、道教育委員会と道立学校及び各市町村立学校、知事部局と私立学校との日頃の意見交換等を通じて、道徳や特別活動の授業での差別偏見の対策に係る取り扱いを要請することも可能ではないか。

【今後の対応方向】

- ・引き続き、関係機関と連携しながら、差別や偏見などの相談に対応するとともに、相談事例の整理を行い、今後の取組に活用していく。
- ・学校においても、児童生徒がお互いに思いやりの気持ちを持ち、差別や偏見等が生じないように指導していく。
- ・今後、新たな感染症危機が生じた際には、感染症に関する不確かな情報に惑わされることのないよう、報道機関の協力を得ながら正しい情報を速やかに発信する。

(14) 学校教育活動（一斉臨時休業要請）

【取組実績及び課題】

- ・未知のウイルスによる感染が拡大する状況下において、感染症のまん延を防ぐため、接触機会を減らす一斉臨時休業の措置を講じた。
- ・一方で、実施に当たっては、市町村や学校関係者及び保護者などに混乱が生じることのないよう、十分な説明が必要。
- ・新型コロナウイルス感染症の流行の期間を通じて、不登校の増加や、体力・運動能力等調査における体力合計点の低下が見られる。
- ・一斉臨時休業に伴い、エッセンシャルワーカーである保護者のうち、とりわけ低学年の子どもを持つ保護者が在宅せざるを得なくなり、社会活動に一定の影響が生じた。
- ・一方で、国のGIGAスクール構想が前倒しされ、早期整備が実現された。

【有識者等からの意見】

- ・休業では、学校に加え、厚労省の所管となる保育園の問題。家庭にとってどういう施策が一番重要なのかという視点も必要。
- ・学校教育の一斉臨時休業自体は全く否定しないが、学校と子どもと保護者が納得すればできるものではなく、保護者が働く事業者もそれを理解して容認しないと休めない。学校・子ども・家庭だけではなく、社会全体の理解が必要。
- ・学校の一斉臨時休業はやむを得なかったが、コミュニケーション能力が欠如した世代が出来てしまったことは、未来に対する大きな損失を作ってしまった。
- ・一斉臨時休業は、当時まだ治療薬やワクチンがない中で、児童生徒あるいは教職員を守っていくためには、やむを得ない措置であった。
- ・休業措置が決まった段階では、保護者の協力が本当に得られるのだろうか、お仕事を持っている保護者がほとんどなので、子どもが自宅で過ごすとなったときにどうすれば良いのか。あるいは、毎日健康観察を行うにあたり、どのような手段を用いるかなど、色々な課題があり、それぞれの課題に対する役割分担と窓口をきめ細かく整理することで、今後の学校運営がやりやすくなる。

【今後の対応方向】

- ・感染症は全国統一的な基準で対応することが必要であることから、一斉臨時休業の要請については、国において、ウイルスの特性に応じた明確な基準を示すとともに、子どもたちに与える影響や社会活動への影響を踏まえ、慎重に検討していくことが必要。
- ・今後、新たな感染症危機が生じた際にも、子どもたちの学びの保障や基本的な生活

習慣の維持に向けた配慮、子どもたちの居場所の確保に関する対策を講じるとともに、保護者等への丁寧な説明に加え、事業者等、社会全体の理解と協力も得ながら、対象期間を設定して適切に行う。

(15) 学校教育活動（学校での感染対策）

【取組実績及び課題】

- ・新たな対策を講じたり、対策を大きく変更したりする場合には、臨時の教育長会議等で事前説明を行った。
- ・「スクール・サポート・スタッフ」の配置拡大について、学校の負担軽減に効果があったという声が寄せられた。
- ・児童生徒や保護者の理解促進に向けて、校長会や市町村からの要望も踏まえ、リーフレットや動画による周知に努めた。

【有識者等からの意見】

- ・学校の感染症対策改善セミナーに関わったが、教育庁や教育委員会、北海道が本当にわかりやすい形で学校に伝えたり、学校側もそれを理解して色々な対応してくれた。生徒を守るという意味で素晴らしい対応であった。
- ・「スクール・サポート・スタッフ」は非常に役に立ったと意見をいただいている。一方で需要が過ぎた後のこの方々が職を切られるというようなことが続いていたようで、二次被害的な要素もあるのだということも対応方向に整理すべき。平時からそういった人材の配置の予算を含めて、国に要請をしてはどうか。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症危機が生じた際には、関係部局等と連携し、感染状況を把握しつつ、感染拡大が見込まれる際には時期を逸することのないよう、対応していく。
- ・学校・児童生徒・保護者に対し、様々な媒体を活用しながら、分かりやすく丁寧な情報発信に努める。
- ・学校における感染対策において、「スクール・サポート・スタッフ」が担った役割を踏まえ、平時の対応について、引き続き国に検討を要請していく。

<行政の対応>

【有識者等からの意見】

- ・ 今回の行政の対応に示されている4つの論点とその内容について異論はない。
- ・ 抽出された課題と今後の対応の方向性については、特段の異論はない。改善すべき点は見えてきているので、このことがかけ声だけに終わらず、本当に改善に向けて進んでいくことが重要。
- ・ 行政の対応では、基本的に平時に何を残すかという論点が特に重要。
- ・ 取組実績及び課題、今後の対応の方向性については、全般的に良くとりまとめられており、原案に対し賛成する。

(1) 専門人材の確保・育成

【取組実績及び課題】

- ・ 発生当初、緊急時の人材派遣については、感染症危機を想定した制度はなく、道が調整し、各医療機関や関係団体の協力により、医療従事者等を派遣する取組が行われた。
- ・ 感染症対応の専門人材としては、医療機関での患者の治療に当たる医療専門職や福祉施設等で感染防止対策を行う際の感染管理の専門家のほか、行政においても疫学や対策の立案を行う人材など、多様な人材が必要であった。

【有識者等からの意見】

- ・ 新たな感染症に対する研修等について実施していくことが必要。
- ・ 行政から各施設長に対し、年に1回でも研修を実施するよう呼びかけてはどうか。
- ・ 職員を研修に派遣する場合、代替の職員について超過勤務を行うなど、非常に苦しい中でやりくりをして研修を行っているというのが現状であり、そうした場合の財政的な支援や、防護服、マスク等の装備に係る助成について、国に要望してほしい。
- ・ 新しく人材をゼロから作るというのは非常に難しい。既存の組織等の活用を検討していくべきであり、基礎的な部分ができているものを応用していく、発展させることが効率的。
- ・ 感染症が起きていない時期に、クラスターを抑えていくための対策を作っておくこと、定期的な訓練や体制づくりが大切。
- ・ 道から要請があり、人材が足りない病院への派遣に協力してくれた医師や看護師などの実態はどうだったのか確認をしていくことは、今後、役に立っていく。

- ・多くの病院でクラスターが起これ、医師や看護職が感染したり、濃厚接触者になり1週間以上、職場を離れざるを得ない状況があったという点にも留意が必要。
- ・専門人材の確保を平時から進めるという事は大変重要。
- ・エッセンシャルワーカーの方が派遣で、道内の都市部から地方へ応援に行ったというケースの中で、その行った先での処遇が酷かったという状況があるということを知っており、そういったことは振り返っておく必要がある。
- ・訓練については、医療機関や行政機関に止まらず、福祉施設や介護施設のほか、学校や幼稚園、保育園などにおいても必要。
- ・支援ナースについては、看護師経験の有無やブランクなど対応する業務について整理し、互いの施設で共有することが必要。派遣側においても、具体的な提案があれば選出しやすい。

【今後の対応方向】

- ・改正感染症法に基づき、道内の医療機関と医療人材派遣（医師、看護師、その他医療従事者）の事項を含む医療措置協定の協議・締結を進め、平時から人材確保を進めるとともに、安心して派遣を行うことができるよう、受入体制を整備していく。
- ・大学や医療機関等と連携しながら、医療機関、保健所を含めた行政職員等の研修・訓練の機会の確保と内容の充実を図り、感染症に対応する人材の育成・資質向上につなげていく。

(2) 道の体制整備

【取組実績及び課題】

- ・感染初期の段階で、速やかに本部組織を整備するとともに、地方本部を併せて設置し、国や市町村との連携を強化しながら対応してきたほか、感染状況やその時々への対策に応じ、指揮室の班体制を追加するなど柔軟に対応してきた。
- ・対策の立案・実施にあたっては、節目節目で有識者や専門家から意見を聴取し実施してきた。
- ・新たな取組の実施や一部業務のひっ迫を回避するため、各部局や振興局等からの応援体制を整備していく中で、受入側の体制や環境整備に時間を要する場合があった。

【有識者等からの意見】

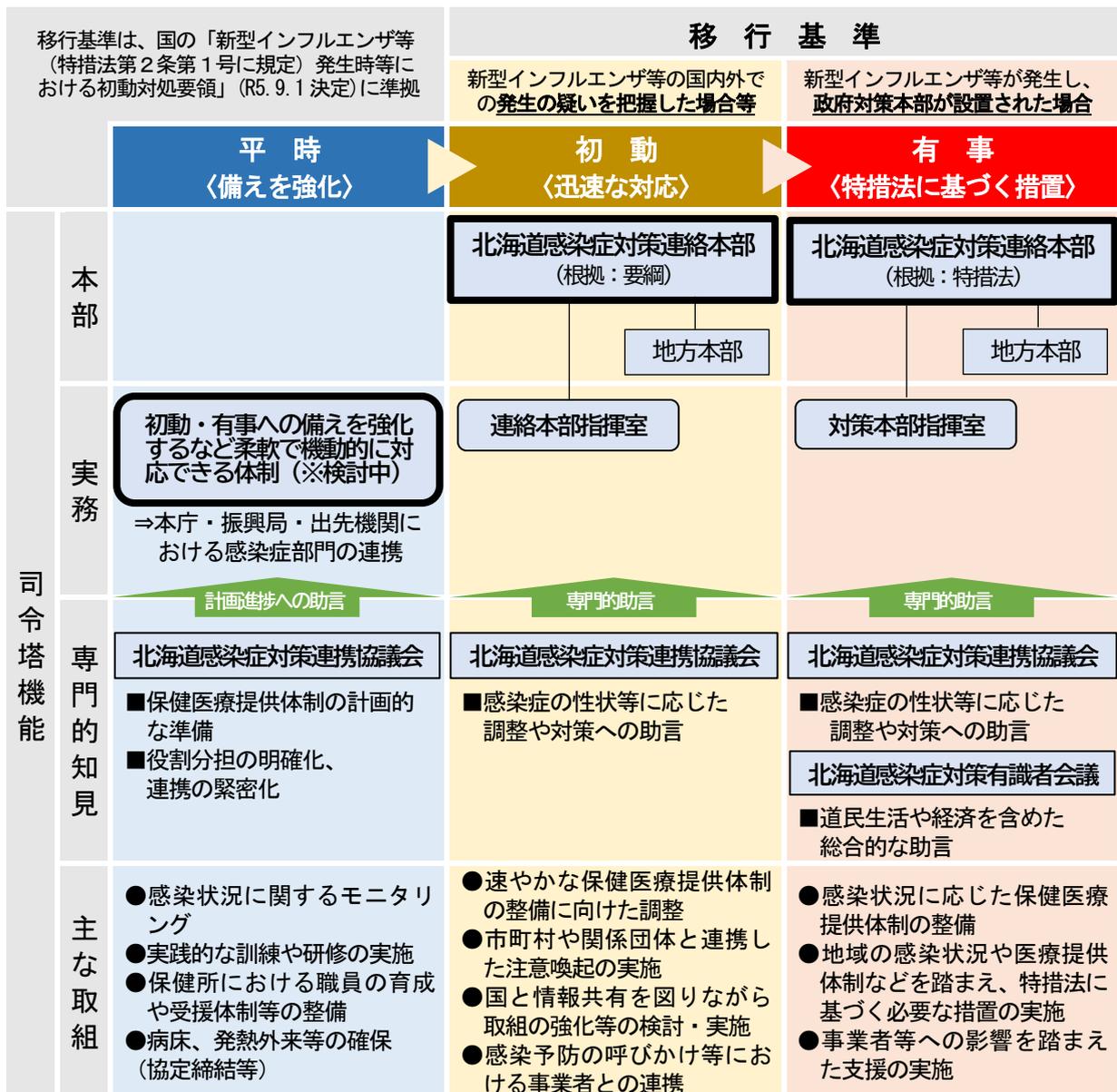
- ・本部としての体系図が掲載されているが、各振興局の対応はどういった形になるのかという点が疑問に思った。
- ・指揮室は細かく班体制が分かれており、どこに相談すれば良いか分かるようすることが重要。
- ・市町村の立場では、道の本庁からの指示や振興局（保健所）からの指示、こういったものが色々なところからくるという意味では、道と市町村の間でも窓口の一元化ということが重要。
- ・組織が大きいと一元化した窓口があった方が、様々な問い合わせに効率的に対応できる。
- ・全庁体制が資料からはなかなか見えてこなかった。部局間の業務上の縦割りにとらわれない機動的かつ柔軟な、道庁の人的リソースを最大限活用できるような体制づくりが重要。
- ・指揮室が司令塔的な機能を果たしていくことの重要性和、広大な本道において緊急時に振興局が市町村等の窓口を担うということの難しさが明らかになったと考えている。
- ・指揮室においては、職場環境が非常に悪かったということがあった。緊急時の対応が、ある種ノーマルの職場環境でできるくらいの体制整備というものを考えていただきたい。
- ・これまでも多くの職員にご尽力いただいたが、感染拡大時には、人材の不足が考えられる。速やかな協力体制の構築が可能となるよう、庁内の体制づくりが必要。
- ・感染症対策の窓口の一元化は必要。また、道の体制整備・強化については、国に財政措置を求めていくことも必要。

【今後の対応方向】

- ・ 今後、国が国内外での新型インフルエンザ等の発生の疑いを把握した場合には、
「北海道感染症対策連絡本部」の下、医療機関や関係団体とも連携しながら、速やかに外来・検査体制や入院体制の構築に向けた準備を進めるとともに、発生が確認された場合には、国の動きを踏まえ、特措法に基づく対策本部を設置し、必要な措置を実施していく。併せて、具体的な実務や感染症対策の総合的な窓口を担う指揮室を設置し、取組を推進していく。
- ・ また、平時から実践的な職員研修や訓練の実施をはじめ、司令塔機能や検査・研究機能の強化に取り組むなど、柔軟で機動的に対応できる体制を整備していく。

※道の体制のイメージ

体制の移行については、今後、特措法に基づき策定する北海道行動計画において位置づけることを想定。



< 平時・初動・有事における留意点等 >

【有識者等からの意見】

- ・ 一番重要なのは何も無い時に、いかに備えをしておくかということ。初動・有事の際に柔軟で機動的な対応ができるよう備えを強化していただきたい。
- ・ 今後、ここで挙げられている平時からの取組を実現していくことが重要。およそ10年前の新型インフルエンザのときの教訓が、残念ながら十分に生かされていなかったように見受けられた。だからこそ、コロナ禍で得た教訓は、次の危機に必ず生かすため、平時からの対応を続けていくことが必要。
- ・ このたび掲げている対策をこのように実現してきたとトレースできるような方策も整えてはどうか。改まって検証というよりは、道としての自己点検の仕組みがあると良いのではないか。
- ・ 「平時、初動、有事」、それぞれの対応時期について、可能な限り明確化することが必要。
- ・ 平時における実務の機動性を高めておくため、学校教育との連携教育に関わっては、道教育委員会と小学校長会、中学校長会、高等学校長協会等の事務局との顔の見える日ごろからの連携が必要。また各教育局と関係校長会との連携、市町村関係部局と各地区校長会との連携などについて検討が必要。
- ・ 今回のコロナの対策を時間軸で振り返ると、トータルとしては取り返していたものの、平時の備えがなくて初動が少しくましくいかなかった。平時の対応と初動へのモードの切り替えが重要。

【今後の対応方向】

- ・ コロナ禍で得た教訓を新たな感染症危機に活かしていくためには、平時における備えが重要。このため、初動・有事の際に柔軟で機動的な対応ができるよう、本書の【今後の対応方向】で示した、平時における取組を具体化し、市町村や医療機関、関係団体と連携を図りながら、研修や訓練を重ねるなど、必要な準備を進め、初動・有事に向けた備えを強化していく。

(3) 国への要請（道・全国知事会）

【取組実績及び課題】

- ・当初、全国的に感染が広がり、医療従事者や入院患者の感染や感染経路不明の感染者が相次いで確認されるなど、道民・国民の不安が増す中、まずは、検査体制の強化や治療・相談体制の充実など、医療提供体制の確保に向けた支援を求めてきたほか、マスクや消毒液といった物資の不足などへの対応を中心に国に求めてきた。
- ・その後は、感染状況に応じて、取組の実施に伴い必要となる交付金の確保や休業要請に協力いただく事業者への支援のほか、事業継続への支援、雇用の維持に向けた支援などを国に求めるとともに、全国的な人の移動に伴う注意喚起の実施など、全国知事会とも連携しながら、国に求めてきた。
- ・また、流行株が変異した際に、国において、基準の考え方が示されず、当初設定した基準が分かりにくいとの意見もあり、こうした点についても国に求めてきた。

【有識者等からの意見】

- ・発生事例の公表について、国に対し全国統一基準を求めることは以前から求めており、未だに実現されていない。こうした長年の課題については、国に対し、より効果的な働きかけをお願いしたい。
- ・国が一定の基準を示すべきというのはその通りであるが、国が基準を示されて、それをそのまま鵜呑みということではなく、北海道の特性を十分勘案し、北海道の事業者や住民に納得感が得られるような合理的な判断をお願いしたい。
- ・国への要請・要望については、当初から、基本的な方向性に関して各都道府県が判断に迷うような局面があったので、改めて申し入れをすべき。
- ・財政支援については、かなり手厚い支援であったが、倒産件数が減るところまで支援をする必要性というのは、一般的にはなかなかない部分もある。企業等に対する支援の効果、医療機関についてもいろいろ批判的なご意見もあり、効果と課題、そこは国が検証すべき論点かと思うので、検証を求めていくべき。
- ・国における対応を望む部分について、道におかれては、国への一層の働きかけをお願いしたい。

【今後の対応方向】

- ・感染症への対応については、国全体での統一的な方針の下で進める必要があり、感染状況や科学的知見を踏まえたレベル分類等の設定をはじめ、全国民に向けた注意喚起や適切な水際措置の実施、医療機関や事業者への必要な支援などを、今回のコロナにおける対策の効果や課題等を踏まえ、国の責任の下で実施するよう、全国知事会とも連携しながら求めていく。
- ・国の方針の下、都道府県が地域の実情に応じた対策を講じるにあたっては、十分な財政措置を講じることについて、状況に応じて国に求めていく。

(4) 情報発信

【取組実績及び課題】

- ・ 感染防止に向けた注意・啓発や、「緊急事態宣言」などにおける要請内容、事業者や道民が活用できる各種支援制度などについて、市町村や民間企業とも連携しながら、ホームページや知事記者会見、広報紙やSNSをはじめ、多様な広報ツールを活用し、迅速かつ正確な情報発信に努めた。
- ・ 報道やネット情報等の受け止め方によっては、感染者や感染が発生した施設等への差別や偏見が生じる場面があった。
- ・ 感染者情報の公表については、国から「1類感染症が国内で発生した場合における情報の公表に係る基本方針」が示されたものの、2類感染症等に関しては、具体的な取扱いが示されなかったため、都道府県毎に公表内容が異なるなど、対応に苦慮した。

【有識者等からの意見】

- ・ 情報発信については、年代に応じた広報ツールを活用することが重要。
- ・ 児童・生徒に向けた情報発信では、民間企業と連携したピクトグラムが子ども達にとってわかりやすい、親しみやすいものであった。
- ・ 多様なツールを活用し、情報発信を行ってきたが、それぞれのツールによる効果について、もう少し分析し、実効性の高い情報発信のあり方を見出していくことが重要。
- ・ SNSの情報発信について、フォロワーやアクセス数の数字を大きいと見るか少ないと見るかなど、その利用については、もう少し検証が必要。
- ・ 情報発信は、道なり国サイドからの情報発信に問題はなかったが、世の中全体としては、時によって、過剰反応するほどの、ある種の恐怖心が広がったという現実もあった。軽すぎても重すぎても弊害が大きかったということも分かってきているので、そういった視点でも考えていただきたい。
- ・ 情報発信については、市町村のみならず民間企業等との連携がより一層重要になる。速やかな連携方法、手段について具体的にまとめていくことが必要。
- ・ ポータルサイトやチャットボットについて、緊急時における道民の情報収集や不安、悩みを解消する上で、極めて有効な手段であるので、その活用に向けての啓発と使いやすい検索機能の充実が必要。
- ・ 新聞での情報が的確かつタイムリーであった。職員への発信や対策をたてる上でもとても助かった。
- ・ 職場で感染者が出た時の対応について、初期には多くの職場で一種の過剰反応があった。濃厚接触者の定義や、必要な対応を明確にするとともに、感染対策上、必要の無い対応というところも併せて周知することが重要。

- ・今後の対応について、どのように道民の方に周知し、理解いただくかということがポイントとなる。それぞれにとって必要な情報をスムーズに提供できるか、工夫して伝えることが重要。

【今後の対応方向】

- ・今後、新たな感染症危機が生じた際には、感染症対策への理解や協力を得られるよう、市町村や民間企業等と連携し、様々な広報ツールを活用しながら、わかりやすい情報発信に努める。
- ・また、平時から感染症に関する知識を深めていただくため、年代により情報を入手する広報媒体に違いがあることを意識しながら、多様なツールの活用による情報発信を進めていく。
- ・感染者情報の公表については、これまでの新型コロナウイルス感染症対策における経過も踏まえ、偏見や差別を招くことのないよう個人情報の取扱い等に配慮するとともに、自治体毎に公表内容が異なることを防ぐため、全国統一的な扱いをあらかじめ示すよう国に働きかける。

(5) 市町村との連携

【取組実績及び課題】

- ・道や市町村との連携による共同メッセージの発出や、道や市町村が持つ広報ツールの活用により、感染拡大防止のための注意喚起や各種支援制度の周知等に北海道全体で取り組んだ。
- ・初期においては、市町村との情報共有が遅れる場面もあったことから、情報提供体制の明確化を図った。

【有識者等からの意見】

- ・今後の対応の方向性は、道や各振興局と市町村が一体となって、道民・事業者への周知及び対応を図られるよう考慮していくことが必要。
- ・市町村との連携という論点も重要。道民・事業者への様々な自粛要請や支援に当たっても、市町村が主体的・直接的な働きかけを行ってきた。一斉休業や学校における感染対策、これらを実施していたのは、市町村の教育委員会であり、市町村が設置している小中学校。ワクチン接種を担っていたのは市町村。情報発信においても、特に高齢の方などは、市町村の広報誌などを情報源として参考にされていた。そういった意味で市町村との連携ということも検証をして、今後の新たな感染対策に備えるということも必要。

【今後の対応方向】

- ・改正感染症法（R4.12 成立）に基づき設置した北海道感染症対策連携協議会を活用し、平時から保健所設置市や道市長会、道町村会等の関係機関と感染症の発生予防やまん延防止のための施策の実施などについて協議するとともに、必要な連携協力体制を整備する。
- ・今後、新たな感染症危機が生じた際には、道から市町村へ速やかに必要な情報提供を行うとともに、市町村、関係機関等と連携し、道民への注意喚起等を行っていく。