

第 10 節 市有施設等

(1) 社会教育施設（図書館、博物館・美術館）

(図書館)

市立図書館については、学校園の臨時休業にあわせて、3月3日から15日まで、臨時休館を行うこととなった。

この臨時休館中は、予約図書の出貸と電話やメールによる対面によらないレファレンスサービスのみを継続、休校中の子供たちのため電子図書館に新たに300の児童書コンテンツを追加した。また、市立の児童館と学童保育コーナー全119か所に、合計約1,600冊の絵本を譲渡した。

3月11日の対応方針-第2弾-において、学校園の臨時休業は継続するものの、3月17日から一部サービスを制限して開館することとした。

具体的には、館内滞在時間を30分に制限するとともに、年代区分による推奨利用時間の設定、閲覧室や自習室の閉鎖、机・座席の利用禁止などにより3密の状況を回避する形で通常業務を行った。来館者には、館内のポスター掲示や放送により感染防止の協力依頼を徹底し、大きな混乱なく業務を遂行できた。利用者からは、休校中の子どもにとって図書館の再開は非常にありがたかったことや、サービスは制限されていたが感染症対策がとられていたことで安心できたことなどの声が寄せられた。

緊急事態宣言の発令に伴い、4月9日から再度、図書館についても閉館することとなった。その後、5月28日まで続いた閉館期間中は、ローテーション業務により職員間の感染防止を徹底しながら、対面によらないレファレンスを継続するとともに、蔵書点検や館内のレイアウト変更等を行った。その間、4月8日までに受け付けた予約図書が40,000冊以上滞留し、再開方針を決定したものの、通常貸出までに時間を要することとなった。一方で、電子書籍の利用期間の延長等による利用促進に努めた結果、電子図書の利用件数が増えるなど、来館を伴わない図書館サービスを提供できた。

利用者からは、外出自粛を余儀なくされているこんな時こそ図書館を利用したかった、せめて図書の受取窓口だけでも設けてほしかったことや、専門書や住宅地図など学業や仕事に必要なものが閲覧できなくて困った、といった声もあった。

一方で、兵庫県の休業要請解除後直ちに、5月16日から全館で臨時窓口において予約図書の貸出を開始し、5月29日には座席の廃止やサービスを制限するなど感染防止を徹底したうえで、全館で通常貸出業務を再開することができた。

市民からはサービス再開を歓迎する声を多くいただき、特に29日の通常貸出業務の再開時には各館で多数の来館があり、一般図書・児童図書ともに貸出冊数が通常より大きく伸長した。

6月16日からはサービス制限を緩和し、一定の距離を確保しながら対面サービスや

机・座席等の利用を再開するとともに、館内閲覧用資料（当日新聞や最新号雑誌）等の制限も解除した。

全体として、感染防止を図りながら可能な範囲で図書館サービスを提供できたと考えているが、予約図書や電子図書館の運用など、閉館中であっても提供可能なサービスのあり方などについて、今後検討が必要である。

（博物館・美術館）

市立博物館、小磯記念美術館、ゆかりの美術館については、学校休業とあわせ、3月3日から15日まで閉館することとなった。

その後、3月17日から4月8日までの開館期間は、博物館では特別展等の開催時期ではなかったため、1階の神戸の歴史展示室や2階のコレクション展示室を公開した。一方でできるだけ密状態を回避するため、カフェやショップ、情報コーナー体験学習館を閉鎖した。緊急事態宣言の解除後、3月17日から4月8日まで開館期間の感染対策に加え、検温チェック等の新たな対応を講じた上で、他の施設に先駆け5月19日から再開できた。

コートールド美術館展については、その開催を期待する多くの市民の皆様からの声が寄せられていたため、市や民間企業で組織する実行委員会において、会期の延長も含め開催に向けての調整を行った。一方、作品の返却期限を踏まえると、会期の短縮による来館者の集中が予想され、安全面の確保が困難と判断せざるをえず、残念ながら5月21日に中止を決定、公表した。

コートールド美術館展やボストン美術館展といった集客力のある特別展が中止となったが、入館料などが大きな減収となっている。

小磯記念美術館・ゆかりの美術館は、開催延期となっていた企画展を再開した。開催準備が進んでいたため、博物館と同様に、検温チェック等の新たな対応も加え、他の施設に先駆け5月19日から再開することができた。

ミュージアムカード（年間パスポート）については、休館期間を踏まえ有効期間を3か月延長した。博物館については特別展中止の影響が大きいため購入料金の払い戻しを行うなど、利用者に配慮した対応も行った。

屋内施設における感染リスクや外出自粛など、広報の内容についてどのように配慮すべきか悩ましい要素もあった。

（2）文化ホール、国際会議場、国際展示場

2月上旬、ダイヤモンドプリンセス号の乗船客等の大規模感染が明らかになる中、国内ではCOVID-19感染拡大への懸念から、これらの施設を利用するコンサート、イベント、催事を中止する動きが強まっていった。

特に学会等海外からの参加者も多い催事は開催可否の判断を早い段階で行う必要があり、市の対応方針が出される以前の2月上旬にはキャンセルの判断を行わなければならない事案もあった。

主催者の事情によるキャンセルの場合、キャンセル料も主催者側に負担を求めることが原則であるため、このキャンセル料減免に関する要望が多数寄せられた。

3月3日から市有施設で貸館事業を行う屋内施設の多くが臨時休館することとなった一方、文化ホール、国際会議場、国際展示場についてはこの時点では使用予約が入っていたことを踏まえ、4月8日まで開館することとした。しかしながら、この期間においても、感染拡大などの影響でそれぞれの主催者による開催自粛の判断が相次いだ。

4月9日から5月末までの催事が全て主催者の判断によりキャンセルされたことを踏まえ、5月末まで他の市有施設と同様に閉館することを決定した。感染拡大防止の観点から開催の自粛をいただけたが、主催者に対し苦しい判断をお願いすることとなった。

キャンセル料については、3月4日に、行財政局より「3月3日から3月15日の期間を対象としたキャンセル料の減免に対する方針」が通知されたが、その前後の期間の催事的主催者からの問合せが相次いだ。後日、3月16日以降の期間の催事への減免措置の延長方針が提示されたが、主催者からはかなり先に開催する催事についての問合せが多く寄せられた。

3月30日に決定された神戸市の対応方針「第4弾」において、「5月31日までの利用について、新型コロナウイルス感染症の影響により予約をキャンセルする場合、当該キャンセル料を全額免除する」との方針が示されたことにより、明確な対応が可能となった。

6月1日以降は、国及び県の指針に沿って、100人以下（6月19日以降は1000人以下に緩和）、かつ収容人員の半分以下の利用に限って利用を再開した。

キャンセルの受付については6月末までと設定したことから、学会等キャンセルの判断に一定の手続きを要する主催者からは、もう少し時間をもらえないか等の相談が寄せられた。

今後、施設の閉鎖を行う場合におけるキャンセル料等の取り扱いについて、できるだけ早期に市の方針を決定し、施設管理者を通じて利用者に丁寧に伝えることが必要である。

休館中の指定管理施設の収入減少等への対応については、6月5日に行財政局から市としての支援方針を示した。今後、自主事業における収支悪化への対応などについても注視する必要がある。

(3) 文化センター等文化施設

屋内体育施設を含め、全市方針にあわせて休館期間が延長される度に、利用者対応に

ついで指定管理者と調整を行い、また指定管理者においても施設の休館・開館にかかる準備を行うこととなったが、閉館継続か否かの判断が期限直前であることが多かったため、予約者からの利用可否の問い合わせが多発し、現場や利用者への混乱を招いた。

感染拡大を事前に予期することは難しいが、できる限り、決定から休館実施まで周知期間を十分にとることが望ましい。

5月14日に兵庫県を含む特定警戒都道府県を除く39府県で緊急事態宣言が解除され、屋外運動施設や文化センター等の貸会議室の利用再開が決定し、各施設では新型コロナウイルス感染予防の観点と指定管理者の体制構築の観点から、施設内のどの部屋、設備の使用を再開するか指定管理者と調整を行うとともに、国や他の自治体、関係団体等が公表したガイドライン等を踏まえ、文化センター等の貸会議室に関する全市共通の利用指針を策定し、感染防止措置を講じたうえで利用方法を制限し順次再開した。

その後、休業要請の段階的緩和を踏まえホールの利用指針を策定した。この利用指針では施設管理者の遵守事項に加え、利用者への周知事項も記載し、使用者の安全確保にも努めている。この利用指針の策定により、各施設の再開に向けた準備や再開後の施設管理、再開後の利用者への対応が円滑に進められたと考えており、今後、事態の変更に合わせて適宜改訂していく。

生涯学習支援センターでは、利用者に占める高齢者の割合が高いため、感染した場合の重症化リスクを考慮し、同時期での再開は見送るなど、個別の対応を行った。

(4) 屋内体育施設

5月21日に兵庫県に対する緊急事態宣言が解除され、兵庫県の休業要請も緩和される中で、屋内体育施設については、6月1日から順次再開することとなった。施設再開に向けて、文化センター等の貸会議室に続き、国や他の自治体、関係団体等が公表したガイドライン等を踏まえ、屋内体育施設の利用指針を策定した。

この利用指針では施設管理者の遵守事項に加え、利用者への周知事項も記載し、利用者の安全確保にも努めている。この利用指針の策定により、各施設の再開に向けた準備や再開後の施設管理、再開後の利用者への対応が円滑に進められたと考えており、今後、事態の変更に合わせて適宜改訂していく。

体育施設等の貸館再開にあたっては、収容数の利用制限があるため、抽選で複数団体の予約が入っている日については、利用制限の下でどの団体が利用するのかわからず、利用団体の選定に苦慮した。

体育施設においては、中央体育館等一部開いている施設があったため、閉館している施設との違いの説明を市民から求められたケースがあった。

感染防止のため必要な措置を講じた上での開館としているが、同種の民間施設が市有施設より先に営業を再開した際に、利用者から早期に施設を再開するよう要望が寄せら

れた。

窓口でのキャンセル料の返還対応については、感染症拡大防止の観点から施設開館後に実施することとしたが、施設利用者から一定の理解が得られており、大きな混乱なく実施できている。

（５）地域福祉センター

他の施設同様に長期間にわたり休館が続くこととなったが、ひとり親や休みが取れない保護者の児童の受け皿として、以前から学童保育コーナー及び子どもの居場所づくり事業（子ども食堂等）の開催場所に利用している地域福祉センターにおいては、必要に応じて閉館期間中も利用できるよう個別に対応した。

地域福祉センターは地域活動の中核であり、閉館中は地域活動の拠点が失われるなどの影響があったものと考えられる。5月19日、再開する一方で以下のとおり段階的に利用内容を拡大するなど、施設の特徴を踏まえた慎重な対応をおこなった。

5月19日～ 少人数の会議での貸室利用

6月19日～ 会議、着席で行う講座・学習会、飲食を伴わない地域福祉・交流活動、趣味の活動や講座（カラオケ、コーラス、卓球、囲碁将棋等）

※地域福祉センターについては、地域団体が管理運営しているため、一律の再開・利用拡大にはなっていない。

（６）公園施設

（都市公園）

2月中旬頃から、運動施設等の予約者から感染防止のため利用をキャンセルしたいとの問い合わせが増え始めたが、3月4日まではキャンセル料の扱いが未確定であったため、対応に苦慮した。予約者からは、感染拡大を防止する目的で施設利用を自粛するのにキャンセル料を徴収するのはおかしいのではないか、キャンセル料を徴収されるのなら感染リスクがあっても利用せざるを得ないといった意見を頂いた。

閉鎖の際は予約者に閉鎖の連絡を行う必要があったが、対象となる予約者数が多く、連絡がつかない方もいて処理に追われた。また、市民の自粛の程度の認識に差があり、閉鎖に対する反対意見もあった。例えばテニスコートの閉鎖に関して、家族でのテニスなら感染リスクがないと思うので利用させて欲しいといった意見があった。現在は、市民の意識も変化していると思われるが、幅広くわかりやすい広報啓発が重要である。

また、指定管理施設である有料公園や公園施設では、市の方針に基づく施設閉鎖により指定管理者の自主事業の収入も大幅に減少し、指定管理者からは収支悪化を訴える声があった。施設閉鎖にあたっては指定管理者等の経営への影響も考慮する必要がある。

各施設の再開に際しては、施設の規模や人員体制等から施設毎に再開準備作業が異なり、施設管理者との調整にも時間を要したほか、再開日に差異が生じた。今後は、できるだけ差異の解消に努めるとともに、利用者への迷惑が最低限となるよう広報に努めたい。

施設の閉鎖、再開にあたっては、兵庫県をはじめ、大阪府、大阪市等の近隣の大都市と情報交換を行い、対応に著しい差が出ないように調整を図ることができた。今後の閉鎖・再開時にも継続していきたい。

また、運営事業者との関係が多様なため、全体として調整に苦慮した。

(公園における利用者への対応)

兵庫県が3月20日から4月5日の期間中、一般花見客の来園・食事は妨げないが、飲酒の禁止を要請することとした。また、滞留防止のため当該期間の露店等の出店を不可とした。本市でも飲酒を伴う花見の宴会による感染拡大を防止するため、3月23日の本市対応方針により、都市公園において花見期間中は一般花見客の来園・食事は妨げないが、飲酒の禁止を要請することとした。また、滞留防止のため当該期間の露店等の出店を不可とした。これに伴い、生田川公園や宇治川公園などに例年設置している花見期間中の仮設トイレやごみ箱の設置を取りやめた。また、しあわせの村や生田川公園などで例年実施している桜の夜間照明も中止した。さらに、これら花見利用の多い公園を中心に、長時間の滞留と飲酒の禁止要請の看板を園内に設置した。

4月7日の国の対処方針では自粛の対象とならない外出の具体例の一つとして屋外での運動や散歩が示され、4月13日に人との距離を保つよう呼びかけを市民に行ったが、この頃から公園利用者の増加傾向が見られるようになり、市民の方から公園で若者がスポーツをしている、子どもが密集して遊んでいるといった電話が寄せられるようになったため、利用者の増加が見られる公園に人との距離をとって利用するなどの利用ルールを記した看板を掲示した。その際、利用者に対して公園での飲食禁止を要請したケースでは、表現が過度ではないかとの指摘があり、家族以外での飲食をしないことの要請へと表現を改めた。

公園の混雑傾向は全国的に見られるようになり、4月22日の国の専門家会議の状況分析でも「公園やスーパーなどにおいて週末に多くの人が集まっている場での感染対策の必要性が課題」と記された。

そこで、4月23日からは建設事務所及び公園部で密集、密接が形成される可能性がある公園約90ヶ所のパトロールを開始し、公園利用ルール順守の呼びかけや、密な利用となっている利用者への個別指導を始めたほか（5月27日まで実施）、放送施設のある公園では放送による利用ルール順守を呼びかけた。

また、4月24日からは、新たな公園利用ルール看板として、望ましい利用方法と望ましくない利用方法の写真を使った分かりやすい公園利用ルール啓発看板を新たに作成

し、密な状況が生じやすい公園に順次掲示するとともに、市ホームページにも掲載した。

さらに、バスケットゴール付近など密集、密接な状況が生じている場所は、部分的に閉鎖するなどの措置を講じた。

5月に入ると、一部の公園では引き続き混雑が見られたが、このような地道な取組の積み重ねが奏功し、全体としては落ち着きを取り戻した。市民の意識は常に変化するので、今後の感染拡大時における啓発については、検討が必要である。ただ、市民に対する対応は、あくまでも要請であり、違反する利用者を通報する市民もいる一方で、禁止要請することで利用者とのトラブルも引き続き懸念される。

(王子動物園)

2月28日の市の対応方針を踏まえ、3月3日以降は屋内施設を閉鎖した。来園者数は例年の3割ほどであったが、日曜日・祝日は非常に多くの来園者があり、園内の複数の場所で密集が発生した。この時期は、発熱の確認、間隔を空ける等来園者への対応が十分ではなかった。

緊急事態宣言の発令後、4月9日からは閉鎖することとなり、飼育員の感染や濃厚接触者を極力減らすため、飼育員の詰所となるスペースの確保や、作業工程の見直し、共用スペースの消毒などを行った。

休園中はSNS等を通じて動物の様子を積極的に発信し好評であった。

閉鎖期間中には、ジャイアントパンダの「タンタン」が中国に返還することが決定し、開園にあたっては園内で密な状態が発生することが想定された。そこで、まずは入園対象者を神戸市内在住の方及び兵庫県内在住の動物サポーターに限り、また入園者数を1日2,000人に限定する予約抽選制を導入したほか、園内入口での検温や園内での密集回避のため導線を明確にするなど、感染防止措置を講じたうえで、6月1日より開園した。

6月1日以降は、抽選による入園制限を行ったため、動物園に来園できない方から早く動物園に行きたい（中国に帰る前にタンタンを見たい）等の意見が非常に多かった。

試行錯誤も多かったが、多くの来園者が訪れる中、動物の飼育という他の施設には無い課題にも対応でき、次の感染拡大期に向けて大きな成果を得たと考えている。

(7) 屋外活動を通じた子どもの居場所の確保

(神戸ならではの資源を活用した子どもたちの居場所づくり)

3月3日からの学校園の臨時休業等に伴い、子どもたちが屋外で体を動かす機会が減少し、体力低下やストレスが懸念された。神戸の豊かな自然を生かして、子どもたちの野外の居場所づくりを進める観点から、3月1日以降、森林植物園、須磨離宮公園、神戸総合運動公園、再度公園、しあわせの村において、感染拡大に配慮したうえで、園内クイズラリーや園内ビンゴゲーム、自然観察会などの子ども向けプログラムを実施した。

(春休み期間にあわせ4月7日に終了)。

平磯海づり公園においても、緊急事態宣言発令前は、感染予防対策を講じながら通常営業を行い、子どもの居場所づくり対策の一環として、本来3月20日から開催予定とされていた春休み親子釣り大会の開催時期を早めて同月10日から開催した。

外出自粛という状況ではあったが、学校園が休業となる中で、各園の特徴を生かしながら、屋外で子どもたちに元気をもたらすことができたと考えている。

(子どもの安全な居場所確保のための屋外活動助成)

地域住民や団体による少人数で身体接触を伴わない「子ども向け屋外プログラム」に対し、3月10日～4月7日を対象期間として助成事業を実施した。

当該助成については、最終的に227プログラム、36団体、参加者総数1,863人、助成総額2,207,593円となっており、申請団体から好評を得ており、継続を望む声も複数寄せられた。また、子どもの居場所確保につながっただけでなく、世代間交流が行えた事例や、地域で会員のみを対象に活動している団体が、会員外の子どもも対象となったことにより活動の幅が広がった事例、若い子育て世帯が参加することで今後の地域人材の掘り起こしとなり得た事例など、波及効果もあった。

申請から活動開始までの期間不足に伴い、助成対象外となった活動(子どもの保険加入が間に合わず助成対象にならなかった活動(23プログラム))や広報不足等により人数が集まらなかった活動があった。

事業実施の迅速化のため、既存の助成事業(団体向け・最大100万円助成)の枠組みを活用したことで以下の課題が発生し、申請者・事務局の事務が煩雑になり、交付額確定・支払いまでの時間がかかり、職員の負担も増えた。

(課題)

- ・ペーパーレス化に対応していない
- ・少額助成・大量の申請・複数回申請に対応していない
- ・申請手続きや書類の書き方が一般市民にとってわかりにくい

助成事業は準備段階から短期間での実施であったが、多くの市民、団体が異常事態下の子どもたちのために立ち上がる一助となり、子どもたちのストレス緩和、地域活動の活性化に一定の成果を得られた。

(8) イベント

【参考】主なスポーツ・文化イベントの対応状況（令和2年4月～11月）

開催月	イベント名	対応状況
4月	神戸市民体育大会（22競技）※10月まで	中止
	第59回神戸市障害者スポーツ大会（卓球）	中止
5月	ワールドマスターズゲームズ2021関西1年前イベント	中止
	東京2020オリンピック聖火リレー・ミニセレブレーション	延期
	新開地ミュージックストリート	中止
	神戸まつり	延期
	第59回神戸市障害者スポーツ大会（フライングディスク・水泳・陸上競技）、第28回全国身体障害者野球大会	中止
6月	サッカー日本代表選（ワールドカップ予選）	延期
	五色塚古墳まつり	中止
7月	サッカー日本代表選（U-23）	中止
	ラグビー日本代表戦	中止又は延期
8月	神戸市総合体育大会（15競技）※11月まで	中止
	第33回全日本高校・大学ダンスフェスティバル	中止
	アジア・フルートコンgres	中止
9月	神戸2021世界パラ陸上競技選手権大会1年前イベント	延期
11月	第10回神戸マラソン	延期

（イベントの中止・延期）

COVID-19感染拡大に伴い、多くのイベントが中止・延期されることとなった。

3月の時点では、その後の感染拡大の先行きが見通せず、経済的損失や参加者への信頼喪失などイベントの中止等に伴う影響も大きいことから、どの時点で中止を決定するか主催者の判断は難しく、その判断がギリギリになるケースも見られた。特に、興行系のイベントの場合、中止に伴う損失額が大きく、市や施設管理者としても助言等を行うのは困難であった。

個別の事例では、第50回記念となる神戸まつりについては、全国的な大規模イベントであり、3密（密閉・密集・密接）対策における（密集・密接）の点において新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じることが困難であるという点と、参加者、参加団体が練習会場である施設の閉鎖のため、事前の練習ができないという状況を踏まえ、開催延期を3月30日に発表した。今年度のために準備を進めていた演目・内容で引き続き来年度に実施する予定であることを参加団体等に連絡した。

こうした市関連のイベントの中止に関しては、広報・周知も行き届き、大きなトラブルや参加者からの苦情も見られなかった。

また、催事を中止する主催者に対しては、キャンセル料の返還等の踏み込んだ負担軽減措置や一部施設利用料の減額等を実施しているが、主催者が的確な判断をできるよう、できるかぎり早期に方針を通知するなどの配慮について留意する必要がある。

(9) 港湾関係

(港湾関連事業者等との連絡調整)

国の新型コロナウイルス感染症対策本部が設置された翌日の1月31日に、国、県、市、業界団体22機関から構成される神戸港保安委員会を開催し、対応状況の把握、意見交換を行った。

また、市内の感染状況をはじめ新型コロナに関する情報を逐次、兵庫県港運協会等の港湾業界団体(12団体)や港湾労組(6団体)を通じて情報提供するとともに、港湾局が開設したHP「神戸港ポータルサイト」にも掲載し、広く周知した。

さらに、4月3日には、主な港湾業界団体と懇談会を開催し、神戸市からの情報を提供するとともに、各業界の生の声を伺った。

緊急事態宣言後は、港湾業界団体を通じて港運事業者等に対する出勤削減要請を行うとともに、取引先企業への周知を依頼した。

課題としては、港運事業者は、緊急事態宣言期間中も事業継続を要請される物流・運送サービス提供者であり、感染者が発生した場合でも速やかな事業再開が必要であるが、そのための初期対応(消毒・保健所調査等)等に関する情報が不足していたことが挙げられる。

【参考】神戸港保安委員会

神戸港における各機関の連携による保安の向上、入出管理の強化を図るため設置。
(事務局：神戸市港湾局)

構成員：神戸海上保安本部、兵庫県警察本部警備部、
神戸税関監視部はじめ22機関

(検疫所の連携と市民向け広報)

2月16日(日)に長崎から客船『ぱしふいつくびいなす』が、また、横浜から『オーシャンドリーム』が神戸港のポートターミナルに入港した。2隻とも神戸から出港し中国等の港に寄港し神戸に戻ってくる航路で、外国の港に最後に寄港してから14日以上が経過しており、神戸帰港前の時点で体調不良者は船内にいないことをまず確認した。

2隻とも日本に帰ってきた時点で国内の他港に入港しており、すでに各港で検疫済の

状態であったため、通常、神戸検疫所は関与しないが、事前に協議した結果、神戸検疫所の協力が得ることができた。入港 24 時間前に神戸検疫所が乗客、乗員の健康状態を確認するとともに、2 時間前に神戸市が再度確認をし、さらに、着岸時には検疫官 2 名が船に乗り込み、船医に確認後、問題がなかったため、乗客を下船させた。

感染症予防策として、ターミナル内各所への消毒液の設置、乗客へのマスクの配布を行ったほか、乗客の動線上を中心に、手すりやエレベーターのボタンなど、人の触れやすい箇所を重点的に、消毒清掃を実施した。両船の乗客には、下船後も感染症に関する問題が生じることはなかった。

客船の受け入れ体制については今後も引き続き、これまで以上に検疫所と密に連携するなど、各種ガイドラインに沿い感染症拡大防止に努めていく。

一方で、SNS 上で神戸港に検疫なしで何も対策をせずにクルーズ客船から下船しているといった誤った情報が流され、拡散し、結果として市民が不安を感じる事となった。

今後、市民へのさらなる積極的な広報を行っていく必要がある。

(事業者向け支援策)

港湾局として、国民生活や経済活動を根幹から支える港湾の物流機能を確保及び COVID-19 の影響を受け資金繰りに困っている事業者の側面的な支援をするため、賃貸借契約を結んでいる事業者の令和 2 年 4 月 1 日から令和 2 年 9 月 30 日までの賃料の納付期限を令和 2 年 9 月 30 日とするとともに、港湾施設使用料等についても令和 2 年 9 月 30 日まで支払いを猶予することとした。

実際の影響をどのようにとらえるかが難しく、事業形態によって受ける影響も個々に差異があるため、支援するべき要因について、どのようなエビデンスで、明らかにするかが課題である。

(イベント中止)

【第 50 回みなとこうべ海上花火大会の中止】

2020 年 10 月 31 日(土)に開催を予定していた「第 50 回みなとこうべ海上花火大会」について、主催するみなとこうべ海上花火大会実行委員会において協議した結果、開催を中止することに決定した。

○概要

- ・開催予定日：2020 年 10 月 31 日(土)
- ・開催予定場所：神戸港(新港突堤～メリケンパーク沖海上)
- ・主催：みなとこうべ海上花火大会実行委員会
(神戸市、神戸新聞社、神戸商工会議所、サンテレビジョン、ラジオ関西、神戸観光局、神戸海事広報協会)
- ・中止理由：①次の感染拡大期、第 3 波が懸念される中、全国から 30 万人を超える

来場者を集める大規模イベント開催に伴う、クラスター発生リスク、②短時間の内に密集・密接し、感染防止対策を徹底することが困難、③厳しい経済状況の中で協賛金の確保が困難であるため。

- ・中止の対応（広報対応等）：6月9日にプレスリリースを行い、市及び実行委員会のホームページで広報した。

【須磨海水浴場の開設中止】

令和2年度の須磨海水浴場については、開設を中止し、休憩施設（旧「海の家」）の営業も行わないこととした（建設局所管のアジュール舞子海水浴場も開設中止）。

○概要

- ・中止理由：ご来場いただく皆様に万全の感染症対策やライフセーバー及び監視員の人員確保が困難なことから水難事故防止対策が困難であるため。
- ・中止の対応（広報対応等）：5月27日にプレスリリースを行った。

【客船フェスタ】

例年2～3月頃に外国客船の入港にあわせ、市民に客船・港に親しみ、魅力を感じていただくために、客船ターミナルにおいて大人から子供まで楽しめるイベントや客船に関するセミナーを開催する「客船フェスタ」を開催している。今年は4月9日の客船クイーン・エリザベス号の入港に併せ、「客船フェスタ」を開催する予定としていたが、COVID-19の影響でクイーン・エリザベス号の寄港自体がなくなったため、「客船フェスタ」の開催を中止とした。

客船の入港キャンセルについての問い合わせは数件あったが、「客船フェスタ」自体の実施についてはプレス前であったこともあり、苦情等は特になかった。

○概要

- ・開催日：令和2年4月9日（木）
- ・場所：神戸ポートターミナル
- ・参加予定人数：約3万人（通常の客船フェスタは3,800人程度）
- ・実施主体：神戸市客船誘致協議会
- ・中止を決定した理由：客船の入港がキャンセルになったため（2月19日船社発表）
- ・中止の対応（広報対応等）：広報紙KOBEでクイーン・エリザベスの4月9日入港、市民海上見学会の実施について掲載し、「客船フェスタも同時開催」とだけ告知、「客船フェスタ」の開催自体のプレスは未実施であった。神戸市客船誘致協議会の事務局である神戸観光局から2月20日に市民海上見学会中止のプレスをするともに、市ホームページ、神戸観光局SNSで情報発信を行った。

(10) 市バス・地下鉄

(減便ダイヤでの運行 (バス))

国の「公共交通機関は通常運行」の方針のもと通常運行を行ってきたが、不要不急の外出自粛により一層のご理解をいただくため、減便することを決定した。

具体的には、三宮を中心とする繁華街に乗り入れている路線やそれにつながる路線で、往復合計 200 本/日、昼間時 5 本/時以上の路線を対象に選定した。

緊急事態宣言後の利用状況を踏まえ、5月2日(土)～5月17日(日)の土日祝日合計9日間について、主要路線(2, 7, 16, 36, 64, 92 系統)、観光路線(25 系統)で減便ダイヤでの運行を実施した。

通常運行と異なることから、お客様の混乱を避け、分かりやすいダイヤとするため、パターンダイヤを編成する工夫を実施した。

週末の利用が増えてきたこと、店舗等の開店状況、緊急事態宣言の解除の見込みから図書館・博物館など公共施設の再開も順次予定されていたことを勘案、5月23日(土)より通常ダイヤに戻した。

対象となる営業所では、短期間での勤務体制の変更に労力を要した。特に、運転士への乗務の割当てが複雑となった委託営業所において、その調整に困難を伴った。

また、減便・減便解除の告知時期が実施の直前となったため、バス停での告知を短時間で実施しなければならないなど準備作業に多大な労力を要した。

お客様からは、減便による密の発生を懸念するご意見をいただいた。

密を防ぐ観点から、減便ダイヤ実施日には、主要停留所(地下鉄三宮、阪急六甲等)で職員が交代で利用状況の確認にあたった。

また、バスの座席数(2人掛けを1席とカウント)に合う「20人」を判断基準とし、ご利用の多い系統・時間帯(16, 36, 64 系統)については、前日夜間に各営業所に臨時便の運行を指示したが、該当する営業所では運転士の確保に奔走することとなった。

平日の減便については、朝夕の通勤利用が多く困難と判断した。

土曜日と日曜・祝日では、利用状況が異なった。また、天候によっても利用状況が異なったため、密に近い状況が発生する時間帯があり、その対応に苦慮した。密を発生させないため、減便の実施には、利用者が十分に減少していることを確認する必要があった(バス、地下鉄に共通)。

今後、利用者の大幅な減少に伴う収支への影響が大きな課題となる(バス、地下鉄に共通)。

(減便ダイヤでの運行 (地下鉄))

国の「公共交通機関は通常運行」の方針のもと通常運行を行ってきたが、不要不急の外出自粛により一層のご理解をいただくため、減便することを決定した。

緊急事態宣言後の利用状況を踏まえ、5月2日(土)～5月17日(日)の土日祝日、合

計9日間について、概ね2割の減便を行った。

(西神・山手線 153本⇒121本、海岸線 110本⇒84本)

減便前から土・日の全時間帯で多くの列車で空席がかなり目立つ状態となっており、減便による密は発生しないと判断した。

利用者からの減便実施に関する苦情は無く、ご乗車にあたり混乱した様子は見られなかった。

週末の利用が増えてきたこと、店舗等の開店状況、緊急事態宣言の解除の見込みから図書館・博物館など公共施設の再開も順次予定されていたことを勘案、5月23日(土)より通常ダイヤに戻した。

課題になった事項として、通常の土休日ダイヤを単純に間引くことでしか減便ができないので、運転間隔にバラつきが生じたことが挙げられる。

また、地下鉄では長期に亘りダイヤ改正を行ってきていない。このため、減便のダイヤ作成、確認作業に時間を要することとなった。こうしたダイヤ作成に携わる職員の養成、技術の涵養の必要がある。

このほか、運行管理システムに保存できるデータ容量には制約があり、事前に減便ダイヤにかかるデータを準備し、システムに保存しておくことができないため、対応に苦慮したほか、乗り入れ他社との調整に時間を要した。

(お客様の感染予防)

お客様の感染予防として、車両清掃時に、つり革や手すりなど車内の消毒を実施したほか、バス、地下鉄とも一部の窓を開けて運行を行った。

消毒用剤の供給が細り価格が高騰する状況で、物資の調達が困難な時期が生じたほか、車内の消毒はどれだけの回数・規模が必要なのか判断が難しい状況であった。

また、地下鉄車内の換気は、感染予防の観点から重要であると考え、窓を開けての運行については、地下線内を走行するため騒音や粉じんの影響を考慮せねばならず、また西神・山手線が一部地上を走行するため、気象についても考える必要があった。

バスの窓開け運行に際しても、天候やトンネル通過時の排ガス、空調の効果が無くなること等を考える必要があったため、どのように実施するか検討に時間を要した。

特に騒音については、車内の案内放送を頼りにされる視覚障害者に対する情報伝達の支障となり、安全な乗降を妨げるのではないかなどを考慮し判断に窮した。

実際に、窓を開けての運行に関しては、賛否両方のご意見、苦情を多数いただいた(寒暖、雨天時やトンネル走行時の雨・排ガスの流入、開けられる窓が少ないタイプの車両、窓を閉じる乗客がいるなど)。

(職員の感染予防)

職員の感染予防として、安全運行に係る交代勤務(隔勤勤務)者の勤務体制を見直し、

事務所内レイアウトを変更（対面防止）し、休憩室、浴室、仮眠室を分散使用した。

また、バスの運転席の近傍席の使用停止、運転席近傍での立乗車禁止、運転席へのビニールカーテン設置したほか、地下鉄駅の窓口にビニールカーテン設置した。

乗務員、地下鉄の保守整備、駅窓口などの運行業務に従事する職員は、テレワークができない、仕業（ダイヤ）毎に乗務割当を行う必要があり、職員間での接触機会を減らすべく極端な出勤抑制を図ることができない等、感染防止のための勤務体制を敷くことが困難であった。また、24時間勤務、深夜早朝勤務者が多くを占める中、職員同士の接触を最小限にするため対策に苦慮した。

運転席近傍席の使用停止、運転席近傍での立乗車禁止の措置については、多数の苦情が寄せられた。運転士への感染を防ぐことが、バス車内のクラスター発生防止、公共交通の維持につながることをご理解いただくよう周知することが困難であった。

このほか、運転席へのビニールカーテンの設置は、運転士のシートポジション、車外の明るさによって、左折時の左側方の確認に支障が生じる場合があり、カーテンの開け閉めを運転士ごとの判断任せる必要があった。

駅窓口で接客対応を行う職員の感染予防対策として、手作りで急ごしらえのビニールカーテンを設置したが、感染防止の観点からは、より効果的な対策を検討する必要がある。また、バス車内での磁気カードの販売、地下鉄駅の窓口業務、車いす使用者の乗降介助など、バス乗務員や駅務員とお客様との接触を無くすことはできない状況であった。

（参考）時系列で見る市バス・地下鉄における対応

感染予防啓発	
1/31	駅の行先表示機を用い予防啓発テロップを表示
2/ 3	日本観光局の訪日外国人旅行者向けコールセンター「Japan Visitor Hotline」の案内を全駅で掲出
2/ 5	駅構内・地下鉄車内で予防啓発アナウンス
2/10	感染症対策の基本を告知するチラシ（内閣官房）を全駅で掲出
2/25	駅構内・地下鉄車内放送でテレワーク・時差出勤を呼びかけ
3/ 3	バス車内・ターミナルでのテレワーク・時差出勤の勧奨の掲示 （交通局コロナウイルス感染症対策本部員会議を設置）
4/ 8	緊急事態宣言発令中告知ポスター（神戸市）を主要バスターミナル、主要バス停、駅構内に掲示
4/ 9	市内の人や車の往来の視覚化のため地下鉄三宮駅・西神中央駅の乗客数を市のHPで公開
6/ 1	地下鉄車内、駅構内放送で県境を跨ぎ移動する外出自粛を呼びかけ 地下鉄車内、駅構内放送でマスク着用、会話控え目を呼びかけ

お客様の感染予防	
2/13	地下鉄多客駅での手指消毒用アルコールの配置（三宮駅）
2/28	地下鉄、バスの車両清掃時に手すり・吊り手の消毒開始
3/ 5	バス車両は全車「換気」モードで運行（車内エアを常に車外へ）
3/13	駅舎の手すりやベンチ、改札機の IC 読取部等の消毒を開始
3/17	地下鉄全 26 駅 31 改札口での手指消毒用アルコールの配置
4/ 7	バス車両全車で窓開け運行開始
4/ 9	西神・山手線で窓開閉可能のアナウンス開始 窓開閉可能のステッカー貼付
4/28	地下鉄車両出庫時の窓開け運行開始
定期券等の払戻し	
3/ 3	通学定期券の払い戻し開始（文科省の休校要請を受け 2/28～のもの）
4/ 7	通学定期券の払戻し対象を拡大（休校延長を受け 4/1～のもの）
4/10	緊急事態宣言を受け定期券を払戻し（通勤, 通学, U-15 ほか 4/7～のもの）
職員の感染予防	
1/29	運転士・車掌・駅務員・定期券発売所など お客様と接する機会の多い職場に対し、勤務中マスク着用など感染防止対策の実施を指示 各職場に手指消毒用剤を設置、マスクを配付開始
2/ 2	局内全職場に対し、手洗い、うがい、咳エチケットなど感染防止対策の徹底を指示
4/9- 13	西神・山手線の駅窓口にビニールカーテン設置
4/12	バス営業所の点呼場所にビニールカーテン設置
4/14	海岸線の駅窓口にビニールカーテン設置
4/20	運転席近傍席の使用停止
4/24	運転席近傍での立乗車禁止、運転席へのビニールカーテン設置
随時	安全運行に係る交代勤務（隔勤勤務）者の勤務体制を見直し 事務所内レイアウトを変更（対面防止）、休憩室、浴室、仮眠室を分散使用 乗務職員、保守・整備職員が感染した場合についての運行確保に向けたシミュレーションを実施

減便ダイヤでの運行	
5/2- 17	外出自粛をPRするため土日祝の減便ダイヤを実施
主催イベントの中止	
3/1	「鉄道コレクション販売会」(於：イオンモール神戸南) 延期