

西宮市新型コロナウイルス生活一般相談窓口 日次集計

2020年		多言語利用										多言語利用		0件		
		合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計			
着信件数		154	60	75	210	187	161	144	177	83						
応答件数		133	60	69	180	167	135	129	142	78						
放棄呼		21	0	6	30	20	26	15	35	5						
応答率		86.4%	100.0%	92.0%	85.7%	89.3%	83.9%	89.6%	80.2%	94.0%						

大区分	中区分	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	
医療相談 (保健相談)	転送(西宮市保健所)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0.0%
	電話番号案内(西宮市保健所)	47	27	27	43	23	21	20	24	32	35.6%
	電話番号案内(厚労省・県コールセンターなど)	10	7	1	26	41	33	25	28	9	10.0%
	転送なし	5	2	10	15	9	6	6	12	3	3.3%
新型コロナウイルス感染症に関する こと (医療相談以外)	新型コロナウイルスに関する情報・知識(どのような病気か、など)	3	4	3	3	2	0	1	2	1	1.1%
	市内での感染状況についての問合せ	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0.0%
	診療・入院・隔離・自己隔離に関すること	11	8	9	11	6	10	19	9	8	8.9%
	感染の可能性がある人からの生活相談(帰国者・濃厚接触者など)	0	1	0	7	0	0	2	0	1	1.1%
	日常生活における注意点(外出・消毒・予防方法など)	2	2	1	1	2	5	0	2	2	2.2%
	緊急事態宣言及び関連事項について	10	3	1	11	15	4	4	6	3	3.3%
	漠然とした不安・心配(メンタルな部分で)	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0.0%
企業・事業者 からの相談	融資・資金繰りなど、経営に関する相談	3	1	0	2	1	5	1	3	1	1.1%
	企業への給付金(100万・200万)	4	1	0	17	12	10	6	6	1	1.1%
	休業補償など、その他の補助・支援策について	0	0	0	5	3	3	0	1	0	0.0%
	企業としての対応について(休業・従業員対策)	0	0	0	1	1	0	1	5	1	1.1%
個人からの 相談	労働相談(失業など)	0	0	0	1	1	1	5	2	2	2.2%
	個人への給付金	23	5	4	43	51	36	29	22	7	7.8%
	個人に対する貸付(社協など)	4	2	0	5	2	8	2	1	2	2.2%
	生活用品の入手・不足など	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0.0%
	その他、個人の仕事・暮らしに関する相談	5	2	4	9	9	8	8	8	4	4.4%
子育て・教育	幼稚園・保育所に関すること	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小学校に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	留守家庭児童育成センター(学童保育)、学校預かり	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0.0%
	中学校・高校・その他学校に関すること	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	その他、子育てに関すること(妊娠含む)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0.0%
施設・イベント 関連	公立施設の開館状況	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	公立施設予約のキャンセル等手続き	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	民間施設に関すること	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	イベント実施等に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	その他、施設・イベントに関すること	2	0	0	2	1	0	3	3	2	2.2%
その他・苦情	市の対応について	0	0	0	2	16	10	15	29	2	2.2%
	市に対する苦情・意見	10	3	3	5	7	9	3	14	2	2.2%
	市以外に関する苦情・意見	0	0	0	1	2	3	0	1	4	4.4%
	繋がらない苦情(当コールセンター)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	繋がらない苦情(保健所)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	その他	2	1	0	1	3	3	2	1	3	3.3%
合 計		147	72	64	216	208	177	153	183	90	