

## 第6節 個人向け支援策

### (1) 特別定額給付金

#### (給付金制度創設における国の方針の変遷と市の対応)

令和2年3月下旬には、緊急経済対策として非課税世帯・収入減少世帯等の一定の所得制限を付して給付金の支給が検討されているとの情報があり、その制度趣旨や過去の臨時福祉給付金の実績から、福祉局で対応する方向での準備・検討に着手していた。

4月初旬、国においてどのような所得制限が設定されるのかを注視しつつ、限られた情報の中で「市役所内の既存の情報をどこまで抽出・活用できるか（市税関連部署との情報共有）」、「収入減少をどのような資料によって証明するのか（国民健康保険減免等の事例収集）」等について情報を集める必要があった。

特に収入減少にかかる取り扱いについては実務が混乱することは必至であったため、非常に危惧していた。国からは「自治体の判断を簡易にするため、みなし基準を設ける」とされたが、世帯主の収入減少のみに着目する点を批判する意見（報道）等もあり、情報が錯綜したため、具体的な事務フローの検討に入ることが難しい状況であった。

その後、4月中旬に「一律10万円給付を検討」との報道がなされ始め、自治体にとっては複雑な判定がなくなることを歓迎する一方、対象者の拡大により、支給業務自体や郵送量の増加、問い合わせ対応にかかる業務量が当初の想定の数ではなく、事業者との検討事項に大幅な修正が生じた（事業者での人員確保・コールセンターの回線数）。

#### (特別定額給付金室の設置)

一人当たり一律10万円給付が国において決定し、神戸市での給付対象は764,063世帯（1,531,244人）にも及ぶため、専門部隊が必要であると判断し、4月中旬以降、行財政局および福祉局を中心に市役所職員の体制構築を進めた。同時に、事業者への業務委託を想定した調整を開始した。

4月23日に特別定額給付金準備室（課長1、係長2、担当4）として専門部隊を設置し、5月1日に特別定額給付室へと改組した。

委託事業者において、コールセンターを4月23日に仮開設し、5月8日には本開設として回線数を拡充した（最大平日55回線、休日15回線に対応）。また、5月18日には給付作業を行う給付金事務センターを開設した（6月1日には特別定額給付金室の担当職員も同センターと隣接した場所へ移動）。

#### (事業推進体制と事業者への委託)

本市の人口規模に鑑みれば、給付金事業において事業者への委託が必須であり、対応できる事業者も僅かであることから、大規模自治体間で事業者の取り合いになることが

想定された。

そこで、いち早く（4月上旬の時点で）、本市の行政事務センターを受託している㈱パーソルテンプスタッフ（以下、事業者）に連絡を取り、制度設計や事業スキームが日々変わる中で「一般的な給付金支給事務における事業者と市との役割分担」「過去の事例から早期に準備が必要な事項」について検討を開始。

郵送申請については事業者にも多くのノウハウがあったが、オンライン申請について具体的な情報が無く、どのように扱うべきかイメージできないまま検討を進めざるを得なかった。

事業者が早期に、コールセンターの体制や印刷業者のスケジュールを仮押さえしていたため、他の政令市と比較して迅速な動き出しにつながったと考えている。

事業者に対して、「5月中に給付を始めること」「給付の最盛期が予想される6月に人員を集中配置すること」を基本方針として伝え、事業者の尽力により迅速で機動的な給付体制の確立につながったと思われる。

人員の確保のみならず、入力用のPCの確保にも困難を極めた。ここでも事業者の尽力で当初150台、後に200台が確保できるに至ったが、コロナ状況下で企業活動が停滞する中、機材の確保という点も課題となった。

業務場所については、三密を避ける必要から、広大なスペースが必要であり、当初はハーバーランドセンタービルや市役所旧2号館も検討したが、内装工事から取り掛かる必要があり、工期に時間がかかる状況であった。幸い、市税務部門が長田区へ移転した後の民間ビルに空きフロアがあり、(600㎡×2フロア)、内装工事が既に完了していたことや、住基基盤システムの工事のしやすさ、市役所に近く、かつスタッフ確保が容易な立地であったことから、すぐに確保し、迅速な給付金事務センターの開設につながった。

### （オンライン申請に関する対応）

神戸市におけるオンライン申請の受付開始は、国において準備が完了した5月1日同日とし、5月18日に給付を開始したことは、100万人以上の都市で最速となっており、6月上旬には申請の約90%の給付を終えた。

### （郵送申請に関する対応）

神戸市における郵送申請は、早期の効率的な給付を実施するため、対象者情報を事前に印字した申請書を送り、必要事項を記入した上で返信用封筒にて申請してもらう形で実施することを4月下旬に決定した。

印刷業者に5月9日にデータを持ち込んで印刷を開始し、5月14日に申請書の発送を開始した。これは100万人以上の都市で最速となっており、5月20日に申請書の発送を完了させている。各郵便局の拠点への持ち込み量を計算した上で印刷データを提供

することで、効率的な郵送が可能となり、5月25日には全世帯への配達を終了した。

6月上旬で全世帯の約90%からの申請を受けており、5月28日より給付を開始した上で、6月上旬からは土日等を除き、オンライン申請分を含めて毎日約4万件の給付を実施し、6月末時点で申請数に対する給付率は96%強となった。

### (DV被害者、施設入居児童等への対応)

「世帯単位での支給」および「申請権者は世帯主」とする制度設計の例外事項として、DV等被害を申し出た者や措置により施設に入居している児童・高齢者・障害者については、従前の世帯から切り離すという特別な措置が必要となった。

対象者に新しい申請者番号を与える一方で、対象者が含まれていた世帯についても対象者を除いた形で再設定する必要があり、2,000人近くの個別データを管理する必要が発生している。特にDV等被害の申し出は、支給開始後も受け付けている状態であり、どうしても最新の情報反映にタイムラグが生じてしまう課題が生じる。

また、住民基本台帳の検索方法や表示内容、DVや入所措置に関する専門知識を要すると共に、給付金専用システムへの取り込み方法を見据えた管理方法の設定や関係所管とのイメージの共有が重要であった。

### (早期支給と窓口対応の回避)

早期の支給が命題となり、福祉局に限らず市内の多くの部署に関係が及んだが、本来一定の期間が必要な事項について、各部署とも優先対応を行ったことが早期支給につながった。

オンライン申請については、当初は国から送られてくるデータに不備(住基情報との突合に使うシリアル値のフォーマットが異なっており変換作業が必要となった等)が多く、1件毎の目視での確認および手入力作業を余儀なくされていたが、住基システムとのデータによる突合が可能となって以降は、正しい申請をした方への早期支給を目指し、データである利点も生かして、効率的かつ迅速な審査を前提にエクセルファイルを用いて処理し、5月下旬～6月上旬に申請の大半を処理した。

一方で、二重支給防止や注意すべき対象者の管理、基準日住民票異動の把握、効率的な事務処理を行うためには専用のシステム開発が必要であり、本市でも4月下旬から事業者との協議を開始した。制度設計から支給準備開始までのスケジュールが非常に限られていたため、オンライン申請給付や郵送申請書発送と並行して専用システムの開発を進めた。十分なテスト期間がない状態で稼働させるため、不安が大きかったが、現在のところ大きな問題は生じていない。

専用システムは、遡及しての異動情報にも対応できる形で住民基本台帳データの取り込み、郵送申請書のバーコード読み取りによる受付、各世帯の申請・審査・振込状況等の進捗確認ができるようになっている。事業者がバーコードリーダーやPC等の機器を

多数確保できたこともスムーズな作業につながったと考える。

過去の給付金と大きく異なるのは、新型コロナウイルスの感染防止が必要であるため、区役所等における窓口での丁寧な対応ができないことである（専用窓口は設置していない）。市民の中には、申請書の書き方等についてどうしても電話対応では不安を持つ方がおり、区役所や本庁舎ロビーへの訪問者も一定数はいたが、緊急事態宣言下ということもあり、対応に苦慮するほどの事態には至っていない。

### （申請書における工夫）

総務省から示された申請書の標準様式では、「給付金の受給を希望されない方はチェック」とする欄があるのみで（「希望する」欄はない）、誤って「希望しない」にチェックしてしまう可能性が予想された。

そこで、市独自に受取の「希望」及び「不要」のチェック欄を並べ、いずれかを選んでチェックできるよう工夫した他、①「不要」の文字は印字を薄くして目立たないよう②「希望」「不要」の両方にチェックした場合や両方にチェックがない場合は希望する取扱いとすることを明記する等の工夫をした。

以上から、間違いはほぼ生じていないが、万一「不要」にのみチェックがあった場合でも、振込口座の写しが添付されている等、給付意思を思わせる場合は改めて本人の意思を確認している。

また、早期の支給を行うため、事前に申請者特定のためのバーコードを付した申請書を送付し、返送後受付時に読み取ることで、事務は非常に効率化されている。（ただし、レイアウトのせいか、バーコード部分を切り取って返送してくる例がある。）

そのほか、本人確認書類の例として「健康保険証」を含め、多くの例を明記した。「身分証が無い」という問い合わせ・相談を抑制することができたと考えている。

ゆうちょ銀行については、独自表記と振込用の読み替え表記が混在しがちであるため（事実、オンライン申請では多発）、申請書に桁数や「1」表記などわかり易く表示することとした。

### （その他特記事項）

住所地不明で申請書が返戻されるケースが一定量発生した。申請書が届いていない人に向けて、「郵送完了。不達の場合は、連絡してほしい。」と広報紙やHP等で呼びかけを行っている。

また、当初、「支給（不支給）決定通知書」を発送することとしていたが、国の方針変更でこれを必須としない扱いとなったことから、給付作業を優先させるため、この通知は行わないこととした。一方で、「きちんと申請書が受領されているか不安」「いつ振り込まれるのか知りたい。」といった問い合わせがコールセンターへ殺到することが想定されたため、市民への情報提供の方法として、パソコンやスマートフォンから、申請

状況等を確認出来る照会システムの準備を進め、5月29日からその運用を開始した。

このシステムは、外部委託ではなく、市役所内部で日本マイクロソフトの「Microsoft Automate Platform」を活用して開発したもので、「申請者番号」(10桁)で検索すると「審査中」「振込手続き中」「振込済み」「保留中」の4段階で確認できる。併せて、パソコンやスマートフォンをお持ちでない方への対応として、6月5日からは、全国初となる申請者番号から電話の自動応答により申請状況等を確認出来るサービスの稼働も開始した。この照会システムの稼働により、市民サービスの向上につながっただけでなく、コールセンターへの照会は大幅に低減したものと評価できる。また、このシステムは報道などでも取り上げられ、その後、大阪市、西宮市、東京都北区からも情報提供を求められるなど、反響は大きかった。

また、申請書の中に感謝やねぎらいのメッセージを同封される方が多く(350件以上)、スタッフの励みになっている。

## 特別定額給付金の給付状況

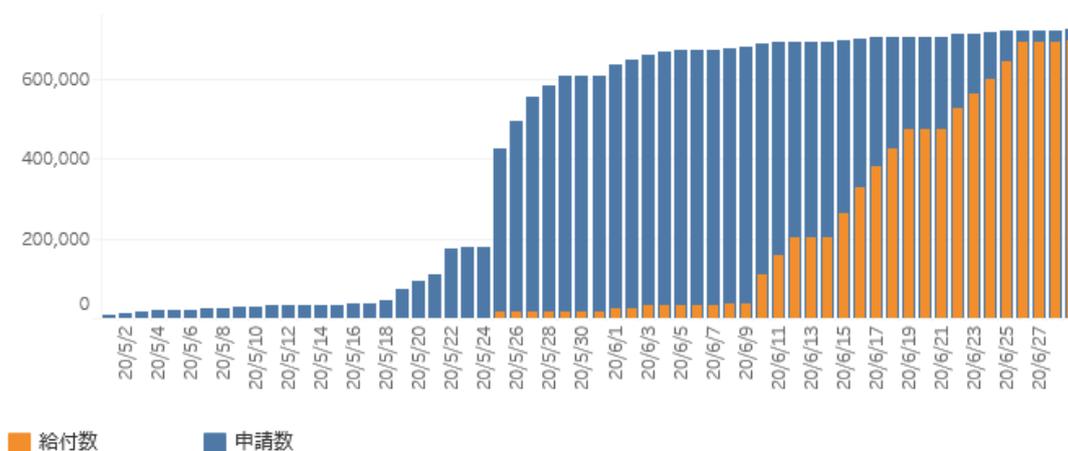
神戸市全世帯数**764,063**世帯

2020年6月29日時点

<b>申請数</b> <b>724,672</b> 件 うちオンライン申請数 37,358件	<b>申請率</b> <b>94.8%</b> 神戸市全世帯数 に対する割合	<b>給付数</b> <b>697,522</b> 件	<b>給付率</b> <b>96.2%</b> 申請数に対する割合
---	---	--------------------------------	---

※申請数には、オンラインでの重複申請や、郵送とオンライン申請の重複申請を一部含みます。  
 ※速報値のため、後日変更される場合があります。

### 申請と給付の状況 (累計)



## **(2) くらし相談窓口（福祉局・区役所・支所）**

### **(設置フレーム)**

緊急事態宣言発令中、市民の生活がひっ迫し、暮らしに関するさまざまな生活相談のニーズが高まることを想定し、「くらし相談窓口」を4月9日に設置した。

平日は各区の生活支援課、土日・休日は本庁所管課が分担する方法で、市民の暮らしに関する電話相談体制を強化した。(令和2年4月8日「新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針―第6弾―」の「電話相談体制の強化」として位置付け)

さらに、緊急事態宣言は、市民が初めて経験するものであり、生活に混乱をきたし、食糧不足による健康や生命に危機が生じる事態も想定して、緊急的な食糧支援も準備した。

これらに加えて、各区役所が連続して閉庁する5月の大型連休中は、至急対応が必要な相談に備えるため、5月4日～6日の休日3日間には、各区役所・支所に延べ94人の区役所職員を配置して、市民のくらしを守るために万全を期した。ただし、この安全寄りに余裕を持たせた職員体制は、実際の相談件数と比べて結果的に過剰となった面があり、想定業務と必要な体制の確保の兼ね合いは課題である。

なお、この休日における相談対応の実施は、優良実施事例として厚生労働省から評価を受けた。

### **(相談の内容)**

生活相談のニーズとしては、ア) 失業して家賃が払えない、イ) 減収や失業に伴い、新しい仕事を探したい、ウ) 貯金が少なくなり、今後の生活が不安、などといったものが増えることを念頭に置き、次の支援策に関する情報提供を行うため、情報収集の上、各区生活支援課（くらし支援窓口）及び本庁関係課の間で情報の周知を図った。

特に社会福祉協議会とは、本庁所管課と日頃から密接にやりとりをしており、情報伝達が速やかに進み、生活福祉資金に関する内容はすぐに更新された。

- ・生活困窮者自立相談支援事業（就労支援、住居確保給付金）
- ・生活保護に関する情報（保護の申請、緊急援護資金の活用）
- ・国が実施する「小学校休業等対応助成金」、「雇用調整助成金」
- ・社会福祉協議会が実施する「生活福祉資金の貸付（新型コロナウイルス）」
- ・「ひょうご・神戸経営相談センター」など事業者向けの経営相談窓口
- ・国民健康保険料の徴収猶予の取扱い、住宅ローンや個人の事業性のローンの返済に関する窓口

・くらし相談窓口実績

	健康 問題	住宅 問題	生活費	就労 関係	食料 不足	借金 問題	苦情	特別定額 給付金	その他	合計	相談 実件数
4月	37	38	167	31	0	6	17	97	101	494	440
5月	18	56	111	12	1	3	17	64	68	350	304
合計	55	94	278	43	1	9	34	161	169	844	744
割合	7%	11%	33%	5%	0%	1%	4%	19%	20%	100%	

本窓口を「市民の暮らしに関する相談」と銘打つことで、未確定情報（個人事業者の生活に関する相談、学童、保育園での特別保育の受け入れ、公共料金の支払い猶予の期間・手続きなど）に関する問い合わせも多数ある。雇用、生活費、住居の確保など、くらしに関する総合的な相談窓口として最新の情報を相談者に提供できるよう、速やかな情報収集に努める必要がある。

また、初動期には各コロナ対策に対応したコールセンターが未整備であったり、土日は対応していなかったりしたことから、「くらし相談窓口」に個人・事業者からの相談が集中した。

現在、各種のコールセンターが設置され、「くらし相談窓口」への問い合わせは減少している。一方で、「専用のコールセンター」の応答率が低かった際に、まずは「くらし相談窓口」に架電する利用者が増えている。そのような場合は、本来のコールセンターに架電するようお願いせざるを得ず、市民に“たらい回し”と感じさせる恐れがあった。

### （3）住居確保給付金

#### （制度概要）

住居確保給付金は、生活困窮者自立支援法に基づく必須事業で、経済的に困窮し、家賃を負担することが困難な方に対して、自治体が直接家主に家賃相当額を負担することで原則3か月間（最長で9か月）住居を確保するものである。

合わせて、専任の相談員が寄り添って、就労に向けた支援を実施することで、困窮世帯の自立を図るものであるが、現状は要件が緩和され、「月に1回の書面による求職活動の報告」にまで緩和されている。

この事業は、本市では各区のくらし支援窓口が実施しており、相談員が様々な生活の相談支援に応じ、ハローワークと連携して支援を実施している。

#### （制度対象の拡大・緩和）

これまで住居確保給付金には、年齢要件として、「65歳未満の方に限定」されてい

たが、令和2年4月1日より、年齢制限が撤廃された。

さらに、4月20日以降、国の省令改正が行われ、これまでの対象である「離職後2年以内」に加えて、「個人の都合による理由以外で収入が減少し、離職や廃業と同程度の状況にある者」についても、対象が拡大された。

また、今般の COVID-19 対策を踏まえた対象拡大に加え、厚労省では、申請者個々人の生活状況に応じた就労支援のプランの作成を不要、窓口での対面による申請書受理ではなく、郵送申請も可能とするなどの通知を発出しており、幅広い方への制度利用を図っているところである。

この結果、4月1日以降、5月末までに約1,330件程度の申請を受理している。

○これまでの実績					○R1年度実績	
R2	4/1~19	4/20~30	5/1~末	合計	R1	合計
	40件	460件	830件	約1,330件		123件

※4/20~対象拡大

### (職員の応援体制)

生活に困った方の相談に対応する各区の生活支援課で、住居確保給付金の相談業務を生活保護の面接員が応援するなど、課内の職員による応援体制を組んでいる。

また、応援が円滑に進むように各区の生活困窮者自立支援統計システムの使用可能台数を増やした。

さらに、相談業務だけでなく、データ入力や支給などの内部事務については、区役所全体で応援体制が組めるように、4月14日付で行財政局長と福祉局長連名で事務連絡を発出し、体制整備を行った。

### (急増する申請への効率的な対応)

また、住居確保給付金の対象拡大に合わせて、国からは、郵送による受付などの依頼も来ており、4月27日からは、全市的に郵送による申請を開始している。

今後、毎月一定額の家賃相当額を支給する制度の趣旨を踏まえ、支給事務については、人材派遣職員の配置により、本庁で集約するなど、事務の効率化を図る予定である。

増加する業務に対応する手段として、生活支援課内、区役所全体での職員の応援依頼を行ったが、区の職員配置状況が異なることに加え、出勤調整と業務応援のバランスに苦慮した。今後の感染再拡大に備え、効率よい業務処理と派遣会社等外部人材の要員確保について検討をしておく必要がある。

## （国の対象拡大による影響）

この制度の趣旨は本来、給付と自立（就労）に向けた支援をセットに進めるものであるが、現状は国の要件緩和により、求職活動が形式的なものになっている可能性がある。

また、国の制度要件の見直しが頻繁なため、見直しの都度、周知のために HP 等での情報発信が必要になるとともに、窓口対応をする区役所から本庁に対する問い合わせも増加し、事務が輻輳した。

## （４）生活福祉資金

### （制度概要）

従来は低所得者が対象であったが、「新型コロナウイルス感染症の影響により、有業等により収入の減少がある世帯」にも拡充され、全国共通の制度として、3月25日より開始。神戸市でも、各区の社会福祉協議会が窓口として実施している。

【緊急小口資金】 (一時的な資金が必要な方「主に休業された方」)		【総合支援資金（生活支援費）】 (生活の立て直しが必要な方「主に失業された方等」)				
	本則	特例措置		本則	特例措置	
貸付対象者	緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする低所得世帯等	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする世帯		貸付対象者	低所得世帯であって、収入の減少や失業等により生活に困難となっている世帯	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入の減少や失業等により生活に困難し、日常生活の維持が困難となっている世帯
貸付上限	10万円以内	学校等の休業、個人事業主等 <sup>(※)</sup> の特例の場合、20万円以内 その他の場合、10万円以内		貸付上限	(二人以上)月20万円以内 (単身)月15万円以内 貸付期間：原則3月以内	同左
振置期間	2月以内	1年以内		振置期間	6月以内	1年以内
償還期限	12月以内	2年以内		償還期限	10年以内	同左
貸付利率	無利子	無利子		貸付利率	保証人あり：無利子 保証人なし：年1.5%	無利子

※世帯員の中に個人事業主等がいること等のため、収入減少により生活に要する費用が不足するとき

注：総合支援資金(生活支援費)については、本来、自立相談支援事業等による支援を要件としているが、貸付申請が増加している現状に鑑み、基本的に自立相談支援事業等による支援を不要としている。

償還免除について：今回の特例措置では新たに、償還時において、なお所得の減少が続く住民税非課税世帯の償還を免除することができることとし、生活に困窮された方の生活にきめ細かに配慮する。

### （申請増とその対応）

開始当初は、全市で50～70件程度であったが、緊急事態宣言の発令直前（4/9）では、全市で100件を超え、申請件数が増加した。

また、この貸付制度は、区社協の窓口（区役所）でのみ申請を受け付けていたことや申請には住民票が必要で、市民課の窓口が混雑し、区役所庁内で市民が滞留する要因となっていたことなどより、4月17日からは、市社協において、「新型コロナウイルス特例貸付コールセンター」を設置し、貸付に関する電話問合せの受付を開始し、同時に郵送による申請も可能とした。

加えて、貸付の手続きにあたって必要な住民票については、社協職員が代理取得する

ための委任状を取得することで、市民課で滞留する要因を解消した。

これらの結果により、現在も申請総数（令和2年5月末時点：11,300件）は伸びているが、平日の平均で130件程度は、郵送による申請となっており、区役所での市民の密集の緩和や、結果として、区社協職員の負担緩和につながっている。

### （財政措置）

貸付制度に関する原資は、厚生労働省から配分（国費10/10）されるが、市社協で実施しているコールセンターや郵送申請処理に必要な事務費の配分については、兵庫県社協が決定する。今後、申請件数が増加し、国から十分な事業費が配分されなければ、市社協の持ち出しとなり、結果的に神戸市、神戸市社協の財政的な負担が増える可能性がある。

緊急小口資金

	3/25~末	4月	5月	合計
件数	442	4,076	4,875	9,393
金額(千円)	72,890	650,940	804,099	1,527,929

総合支援資金

	3/25~末	4月	5月	合計
件数	0	122	1,790	1,912
金額(千円)	0	63,300	919,640	982,940

## （5）ネットカフェ利用者への対応

### （ネットカフェ利用者の状況）

緊急事態宣言を受け、ネットカフェに対して自粛要請が出たため、主たる生活拠点としている者が居住拠点を喪失し、行き場を失う可能性が考えられた。その受入対応を検討したが、市として市内のネットカフェの所在及び生活の本拠としている者を把握しておらず、実態把握は困難であった。

### （相談対応）

対象者は、各区くらし支援窓口にて相談することとなるが、本庁にもくらし相談窓口（新設の電話相談窓口）を開設し、休日の相談も対応できるよう整備した。また、ネットカフェを出た者が、ホームレス化することも考えられたことから、その対応としてホームレス巡回相談員による巡回を実施、緊急事態宣言後も継続した。ネットカフェ営業停止により、新たにホームレスとなった者については、更生援護相談所や更生センター、一時生活支援事業による宿泊所において対応を行う対応を図っている。

## **(6) 保険料減免関係(国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険・国民年金)** **(国民健康保険の保険料減免・徴収猶予)**

COVID-19 の影響への対応に伴い、国から各保険者に対して保険料の徴収猶予制度の周知も含め適切に運営するよう通知があった(令和2年3月10日付通知)。これを受けて、国の通知をホームページで公開して徴収猶予制度の概要の広報を図るとともに、区に対しても適切な対応を周知した(令和2年3月12日)。

続いて、保険料の減免について、国から COVID-19 の影響で収入が下がった方等に対して保険料の減免を行った場合の財政措置の基準が示された(令和2年4月8日概要通知。令和2年5月1日付正式通知)。これを受けて、COVID-19 影響により収入が減少した被保険者等に係る保険料減免を新たに設けるとともに、市民への広報のため、市ホームページに、制度概要を掲載した(「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト(個人)」にもリンクを掲載)。

事務的には、規則を制定し(令和2年6月3日付公布)、令和2年6月から COVID-19 に伴う新たな減免制度の受付を開始した。また、来庁が例年以上に多くなることを想定して、同封チラシに来庁の抑制に関するお願いと合わせ、新たな減免制度及び徴収猶予の制度の案内を掲載した。

上記の対応については、被保険者に安心感を与えるため、周知と早期対応、また区役所への来庁者数を抑えることに主眼をおいて検討を行った。

国の正式通知や詳細な疑義回答が遅く、また、国基準通りの減免対応は現行の国保システムで対応できなかったため、運用方法の方針決定に時間を要した。

なお、保険料の減免費用は国の財政措置が行われるものの、新制度の実施にあたって必要となる事務費については、財政措置がなされず市費での対応となった。

### **(後期高齢者医療の保険料減免・徴収猶予)**

後期高齢者医療においても、国民健康保険と同様に国から保険料の徴収猶予及び COVID-19 の影響により収入が減少した被保険者等に係る保険料減免に関する通知があり、また、4月9日付けで広域連合より国基準を踏まえた保険料減免規則を新たに制定する旨の通知があった。

これを受けて、各区の保険年金医療課に周知するとともに、市ホームページの「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト(個人)」と後期高齢者医療制度のサイト内に保険料の減免及び徴収猶予の制度概要を掲載した。

また、徴収猶予について、市の広報紙(広報 KOBE 5月号)に掲載し、7月中旬に発送する「後期高齢者医療保険料のお知らせ」の同封チラシの保険料減免制度の中にも追記する予定である。

国民健康保険との大きな違いは、後期高齢者医療制度では市町で構成する広域連合が保険者であり、各市町と役割分担を行いながら運用していることである。減免等の制度

設計は広域連合が行うが、被保険者の窓口対応は、国民健康保険と同じく、区の保険年金医療課で行っていることから、国民健康保険の制度と合わせながら周知広報を行い、現場での混乱がなるべく少なくなることに留意した。

### **(介護保険の保険料減免・徴収猶予)**

国からの保険料減免や徴収猶予に関して、国民健康保険と同様の趣旨で同時に通知がきた。これを受けて、各区には必要な周知を行った。

また、制度の広報については、市ホームページ上の「新型コロナ対策神戸市支援総合サイト（個人）」への掲載、介護保険の全被保険者（43万人）に対して6月16日に送付する保険料のお知らせと同封するチラシへの記載をしている。さらに、7月に減免の可能性のある方（約8万人）に対して制度案内を個別郵送、電話相談のためのコールセンターを1～2か月程度設置する予定となっている。

保険料減免について規則改正を行い、6月より申請受付を開始している。

### **(国民年金の臨時特例免除)**

政府における「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」（4月7日閣議決定）に基づき、COVID-19の影響により収入が減った被保険者等の国民年金保険料免除（臨時特例免除）制度が創設されたが、国からの通知等が4月23日になされ、十分な対応方法を検討できない状態で、5月1日からの受付開始となった。

従来の免除制度（特例免除）では、失業・廃業等した場合しか適用できなかった。

免除制度の周知・案内については、新しい免除制度が創設されるまでは、COVID-19の影響により、失業や事業の廃止（休止）した被保険者等から「特例免除」を受付し、5月1日からは、失業、廃業までには至っていないが、収入が減少した被保険者等からも「臨時特例免除」の受付を開始した。

また、ホームページに新しい臨時特例免除制度について掲載し、申請書様式をダウンロードして申請できるようにするとともに、広報こうべ7月号に臨時特例免除の記事の掲載を予定している。

国民年金の免除制度は、国保・後期と比べて制度開始が早く、対応が急がれた。国へ直接問い合わせる等、情報収集にも努め迅速に対応方針を決定するとともに、区役所の受付事務を円滑に行うため、緊急対応でシステムを改修することで、事務の効率化を図り、区の負担軽減にも努めた。

すでに一部免除が承認されている者に対する免除の始期や、保険料の還付の扱いについての照会に対して、受け付けが開始された後も国からの回答がなかったため、区役所現場は市民への説明に苦慮した。

同一の窓口で受付をしている国民健康保険と国民年金の加入者は、今回の臨時特例免除や国保保険料の減免の手続きの対象者としても重なるケースが多いと考えられたた

め、6月以降は、それぞれの制度をもれなく説明するよう、窓口での連携強化を区役所に依頼した。

## **(7) 傷病手当金（国民健康保険・後期高齢者医療）**

### **(国民健康保険)**

新型コロナウイルス感染症に関する緊急対策一第2弾一（新型コロナウイルス感染症対策本部決定）を受けた厚生労働省（令和2年3月10日付通知）及び兵庫県（令和2年3月27日付通知）からの要請に基づき、COVID-19に感染した被保険者等に対する傷病手当金制度を創設した。

市内でも感染が拡大する中、速やかな対応が必要なことから、臨時市会に上程した（5月1日議決、5月8日公布及び施行）。

申請受付は5月11日から開始とし、併せて市ホームページ上にも説明及び申請様式等を掲載し、郵送による受付にも対応した。さらに、広報紙こうべ（6月号）でも制度PRを積極的に行った。

今回の傷病手当金は、対象者が被用者限定で、給付対象者が限られることから実施の効果が限定的と考えられたこと、また、国通知も実施を強制するものではなかったため、実施については、他都市の動向も見据えながらではあったが、感染拡大状況に鑑み、実施しないという選択肢はないとの判断で、早く方針を固めた。

### **(後期高齢者医療)**

国からの通知関係は国民健康保険と同様。保険者である兵庫県後期高齢者医療広域連合において、傷病手当金制度を創設した（広域連合条例・規則改正：4月15日公布、5月1日施行）。

申請の受付事務は本市が行うため、本市の条例改正を行った（5月1日議決、5月8日公布及び施行）。広報については、国民健康保険と併せて実施した。

## **(8) ICTを活用した生活困窮者学習支援事業**

長期休校により学習の遅れが懸念される生活困窮世帯の中学3年生と、休業要請でアルバイト収入が減少した大学生講師をマッチングして、マンツーマンの同時双方向型オンラインの学習支援事業を行った。

オンラインで実施するにはインターネット環境が整っている必要があるが、すべての家庭に整っている訳ではないことから、タブレットの貸与、ルータの設定等など、ICT環境整備への支援や中3生への周知など教育委員会と連携して実施することが重要であった。

## **(9) こどもの居場所づくり(昼食提供型)支援助成事業**

平時から「こどもの居場所づくり」事業を実施している団体を対象に、学校園休校期間中の子どもを見守るとともに、購入した弁当を昼食として配布する支援活動に対し、1プログラムあたり15,000円を上限に助成金を交付する事業を実施。

活動主体は地域団体や任意団体であるため、感染危険性と活動人員の確保の調整に困難を伴う様子であったこと、活動できる団体がある地域とそれ以外の地域の地域格差(偏在)、期間の長期化に伴う報告書処理業務の負担、活動実施場所である公共施設の使用(開館、休館)に関する対応のばらつきなどがあり、実施団体ごとにきめ細かい対応が必要となった。

## **(10) ひとり親家庭のサポート**

### **(支援策の検討)**

ひとり親家庭は、就労しながら家事や育児をひとりで担わなければならないことが多く、学校の休校によって子どもの養育のため会社を休まざるをえない、昼食代などの出費が増える、職場の休業などにより収入が減少するなど、COVID-19の影響を受けやすい。

ひとり親家庭を支援する2団体からも令和2年3月3日付けで休業補償や、お弁当の準備、学習面でつまずきが見られる子への支援など7項目にわたって、要望があった。

4月上旬には、国による特別定額給付金(一律10万円)の制度が創設される中、近隣自治体においても、別途新型コロナウイルスの影響を受けるひとり親家庭を支援するため、児童扶養手当に現金を上乗せするという案が提案され始めた。

本市においても、既存施策において、経済的支援・就労支援・生活支援・養育費確保対策など幅広い施策展開を行ってきたが、今回の新型コロナの影響を受けて厳しい状況下にあるひとり親家庭をサポートする必要性が生じたため、具体的な支援内容の検討を可及的速やかに行った。

その結果、学校休校や会社の休業により在宅で過ごす親に向けて、中長期的な視点で転職やスキルアップも含めた支援の実現を目指して、新しく資格取得WEB講座や就職準備金の施策を打ち出すと共に、既存施策である相談や給付金の補助率の充実等を行うこととした。

この事業では、就業等に関する相談から、資格取得WEB講座に繋ぎ、資格が取れば就職準備金を支給するといった支援の流れも構築し、ひとり親家庭がより有機的に制度に繋がる仕組みづくりに努めた。

### **(就業相談)**

まず、就業相談では、緊急事態宣言中は電話相談ができる体制を4月末に整え、開設

日を拡充し、毎日（月曜から金曜）相談に対応したところ、相談件数は、対前年比7割増となっている。相談歴のある方にはこちらから電話をかけ単なる就労・資格取得の情報提供にとどまらず、COVID-19の拡大に対して不安な日々を過ごしているひとり親の不安や悩みを聞き、市職員の募集や、生活福祉資金貸付等、最新のコロナ対策の情報提供により、寄り添い支援を実施した。

### **（資格取得 WEB 講座）**

資格取得講座はこれまでも実施していたが、集会式を採用していたため、今年度の開催自体が危ぶまれていた。コロナ禍においても実施できる方法を検討する中で、WEBでの授業配信という方法を導入した。WEBでのメリットは、忙しいひとり親家庭の方が、家にいながら好きな時に何度でも学習していただけるという点がある。今回の目的に照らして、受講料・テキスト代を無料にし、新型コロナの影響を受けて収入減少した方も対象に加えた。無料講座の場合、「とりあえず何か資格を取得すればよい」、と目的が不明確になりやすいが、比較的人気が高いと思われる講座を厳選することで、自分にとって必要な資格を考えていただくきっかけとなったのではないかと考えている。

なお、新型コロナウイルスの影響により収入減少した方も対象にしたことや、集会式ではなくWEBでの授業配信にしたこともあって、これまで申し込みのなかった父子家庭の父から、初めて申し込みを受け付けた。

資格取得WEB講座の申込の際、経済的に非常に困窮していると思われる方から、資格が取れなくてもお金を給付して欲しいというような、現金給付への訴えもいただいた。確かに、現金での給付という支援の方法も選択肢の一つではあるが、単なる現金給付ではなく、ひとり親家庭の就業自立という明確な目的をもって事業を展開することで、将来の自立につながる中長期的な支援を行うことができるのではないかと考えている。

### **（既存事業の補助率の充実）**

自立支援教育訓練給付金事業については、補助率を6割から10割に拡充し、新型コロナの影響を受けて収入減少した方も対象にすることとした。新型コロナの影響で授業がストップする中、この補助率の拡充は、資格取得のための勉強を継続することを迷っていた方に対して、就業自立に向けたモチベーション維持に効果的であったのではないかと考えている。

現在対象としている60件の内、令和2年度に新規で申請を受付けたのは18件で、今後の追加で対象となる予定の方は21件となっている。

## **（11）DV相談**

COVID-19の拡大を受け、経済不安や外出自粛による家族関係の変化がDV被害に悩

む人に影響を与えることが考えられた。特に昼間は stay home で相談窓口につながりにくい状態があることを考慮して、神戸市配偶者暴力相談支援センター(神戸市DVセンター)の対応時間外である 17 時から翌朝 9 時に相談できる体制が必要と判断し、令和 2 年 4 月 23 日に「こうべDV夜間相談ダイヤル」を開設した。

運営は、DV被害者支援を行っている民間支援団体に委託した。相談は、一箇所で受け付ける体制はとらず、10 人の相談員に専用の携帯電話を貸与し、1 日 2 名の輪番制で対応した。相談対応の方法は、相談員が相談者に寄り添って話を聞き、相談内容を整理し、必要な支援について相談先や対応方法のアドバイスをすることである。システムとしては一斉呼出転送サービスを利用。転送処理結果が随時メールで届くため、通話時間等の確認が可能。

相談窓口の広報については、記者資料提供を行いNHKや神戸新聞にも取り上げられた。広報紙やホームページ等でも周知した。

携帯電話の購入や民間支援団体との交渉などをスピーディに行い、事業の構想から 1 週間という短期間で開設することができた。また、実施方法を工夫し、一斉転送サービスを活用したことから、相談員が自宅で対応することができ、民間支援団体の負担を極力少なくすることができた。神戸市DVセンターの相談件数は 4 月下旬から増加しているが、主な原因は特別定額給付金のDV申出に係る相談の増加によるもので、内容としても COVID-19 拡大に関する経済不安や外出自粛に起因したDV被害相談は、ほとんどない状況である。

また、夜間相談ダイヤルについては平均相談件数が 1 日 1 件にも満たない状況で少なく、内容的にもコロナウイルス感染症拡大が関係した相談はほとんど寄せられていない。

国は 4 月 20 日にDV被害者相談窓口「DV相談+(プラス)」(電話・SNS・メール)を開設し、24 時間対応しているため、現在の状況では市独自で夜間対応する必要性は低いと思われる。

<相談件数>

	4 月(23~30 日)	5 月(1~31 日)
相談件数	5	26
開設日数	8	31
1 日平均件数	0.63	0.84

<相談内容>

	4 月(23~30 日)	5 月(1~31 日)
給付金問い合わせ	4	1
コロナ関連相談	0	2

## (12) 子育て相談ダイヤル

3月下旬頃から、外出自粛の要請が強まり、さらに、学校や幼稚園等の休校が春休みまで延長される中、4月7日には緊急事態宣言が発令され、さらに学校等の休校が長期化することになり、家庭内で保護者と子どもが過ごす時間が長時間に及ぶことになった。

さらに、緊急事態宣言の発令により、保育所・認定こども園における特別保育が実施されれば、ストレスを抱える子育て家庭が一気に急増することも予想できたため、その対策を急ぐ必要があった。

保護者のストレス解消については、子育てに関する悩みや不安を誰かに聞いてもらうことで和らぐといった効果があること、また、そのような保護者からの相談電話は、1日の中で子どもの世話が一旦落ち着く、子どもの就寝後になされる場合が多いといったことから、夜間も対応できる「子育て相談ダイヤル」を早急に設置する必要があった。

相談窓口の開設には人材と資器材が必要であり、迅速に対応するために地域に根差した子育て支援機能を持つべく活動している「児童家庭支援センター」の活用を検討した。

当センターについては、すべての市民に広く知られているという状況ではなかったため、本市から広報することにより、市民に対する認知度をあげ、さらに、コロナ禍以外の場合であっても、その活用が進むのではないかとの思惑もあった。4月10日に市内3か所の児童発達支援センターにおける「子育て相談ダイヤル」の開設について記者発表を行った。

4月10日から5月末までの間に寄せられた相談件数は、3センターで129件にのぼり、そのうち継続支援に繋がった事案は9件であった。相談内容の主な例は、「親子だけの生活が続く、子どもの成長が心配」「小学校低学年と幼稚園の兄弟、休校・休園中の自宅での過ごし方」「コロナの影響で、母子ともにイライラが続く」といった内容である。

相談窓口	相談件数
児童家庭支援センター「神戸真生塾」	75件
児童家庭支援センター「しらゆり」	25件
児童家庭支援センター「おるおるステーション」	29件

この「子育て相談ダイヤル」の開設にあたっては、既存の開設ダイヤルを利用することで、開設までの期間をスピーディに行うことができたが、相談ダイヤルとして、3つの電話番号を掲示したため、利用者がどの番号に連絡すべきか迷わせる要素となった可能性があった。子育て相談を日頃から受けている職員が対応することで、対応自体に対する苦情は全くなく、継続支援につなげることができる事案もあったことから、この「子育て相談ダイヤル」開設の意義はあったものと考えている。

引き続き、「子育て応援ダイヤル」を継続することで、地域に根差した子育て相談窓

口をめざす「児童家庭支援センター」の認知度をあげていきたい。

### **(13) 子育て世帯への臨時特別給付金**

COVID-19の影響を受けている子育て世帯を支援するため、国の施策として、児童手当を受給する0歳から中学生のいる世帯に対して臨時特別の給付金を支給することになった。

まだ詳細の制度設計がなされていない4月半ばに、「手続不要6月支給。子ども1人当たり1万円」といった報道が先行したことから、いつでもスタートを切れるように、児童手当のシステム事業者と早くから打合せを行い、政令指定都市間でも情報交換を行ってきた。

国からはできるだけ6月中に支給することを目指すことを求められる中、公務員以外の方については、手続として、受給者からの申請は不要であるが、市から個別の受給者に対して制度の内容と辞退申し出の通知を行う必要があることになった。

このため、11万世帯を超える受給者の抽出条件の調整、名簿の作成といった既存システムでの対応の検証のほか、通知内容や印刷・発送等業務の委託などの検討を速やかに行った。

その結果、5月25日に給付金のコールセンターを立ち上げ、6月5日に通知を発送することができた。6月17日を辞退申し出の締め切りとし、6月29日に一斉に支給を行った。

政令指定都市では、6月10日のさいたま市、北九州市、福岡市の支給日が最も早く、神戸市はちょうど真ん中となっている。阪神間の市町では、6月半ばから開始されている。支給日程は、受給世帯の規模やシステムの状況により、調整されることになるが、新型コロナウイルス感染症の自粛要請で、システム事業者や委託先事業者にもマンパワーの限界がある中、最大限の調整を行うことができたのではないかと考えている。

通知発送の翌日は、コールセンターに100件を超える問い合わせがあり、関心の高さが伺えた。主な内容は支給の時期や手続の可否などであった。

広報については、早い時期からの情報提供が必要という考え方から、とり急ぎ概要段階の内容を5月15日にホームページに掲載した後、支給時期が定まった5月25日に詳細内容を記者資料提供し、ホームページに掲載するとともに、広報紙6月号でもお知らせをしており、今後、進めていく公務員への支給についても、段階的に詳細な広報を行っていく予定である。

### **(14) その他**

#### **(上下水道料金)**

COVID-19の影響を受け、収入が大幅に減少した等の事情により、水道料金の支払いが困難な方に対しては、3月18日付の厚生労働省通知に基づき、より丁寧な対応をす

ることをただちに決定し、水道局各センター（以下「センター」）に対応を指示するとともに、督促業務の委託事業者に対しても相談を受けた場合はセンターへの相談を案内するように指示した。

一方、4月15日、堺市が水道料金のうち、基本料金を4か月、8割減額することを発表し、各地の自治体でこれに同調する動きが強まっていった。5月1日には、県下25市町に供給している兵庫県営水道が減免を実施する市町に対しては、最大で受水費の3か月分免除することを表明し、さらに県下自治体において減免を決定する団体が増加していった。

こうした動きを受け、神戸市においても、同様の減免措置を講じることの是非について内部での検討作業を行うこととなった。

神戸市の水道事業は、市内に大きな河川に乏しく水源の約4分の3を阪神水道企業団からの受水で確保したうえで、配水池やポンプ場、配水管といった多くの水道施設を維持管理することで、起伏に富んだ広大な市域に安定して水を供給している。なお、兵庫県営水道への依存度は、水源全体の3%程度と低い。今後も安定して水を供給していくには、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、大容量送水管等の水道施設の耐震化を進め、経年化が進む水道施設を計画的に更新していく必要がある。

節水型社会の進展や人口減少などにより水道料金収入が減少していくなか、阪神・淡路大震災直後の平成9年に料金改定を行って以来、約20年以上、水道料金を値上げすることなく収支均衡の事業運営に努めてきたが、COVID-19の影響により更なる料金収入の減が見込まれ、水道事業を取り巻く環境はより厳しさを増している。

他都市のように、例えば3か月間基本料金を免除した場合、上下水道あわせて約40億円もの影響があり、兵庫県営水道による免除約2億円を差し引いても、38億円の財源が必要となる。水道事業会計・下水道事業会計の負担で減免を実施すれば、今後の耐震化や経年施設の更新等の必要な投資への影響や、近い将来の料金引上げにつながりかねない。一方、一般会計でも限られた財源の中で、個人向け、事業者向けに様々なCOVID-19対策を検討・実施することとしており、38億円もの負担を行うと財政調整基金の残高（当初115億円⇒補正後50億円）がさらに減少し、今後の経済情勢の変化や災害などの備えの観点から、不適當であると判断した。

このような理由で、神戸市は水道料金の一律減免を見送るとの判断にいたったが、この検討の内容について、市民にわかりやすく解説するため、市の水道局HPに「新型コロナウイルス感染拡大による水道事業の経営への影響について」という資料を掲載することとした。

支払いが困難な方については、水道局各センターにおいて支払い猶予の相談に応じることとしており、市民への周知広報を図った。6月26日（金）時点での相談件数は、945件（うち支払猶予件数685件）となっており、個々の事情に応じて丁寧な相談に応ずるようにしている。