

In April 2022, Osaka City University and Osaka Prefecture University merge to Osaka Metropolitan University

Title	(第3章)八尾市における特別定額給付金未申請者訪問勧奨事業について
Author	岡本 由美子
Citation	URP「先端的都市研究」シリーズ. 25巻, p.31-37.
Published	2021-03-15
ISBN	978-4-904010-40-2
Type	Book Part
Textversion	Publisher
Publisher	大阪市立大学都市研究プラザ
Description	感染症と都市のたたかい：分断都市から包摂都市へとつなぐ実践
DOI	10.24544/ocu.20210429-007

Placed on: Osaka City University

Osaka Metropolitan University

第3章

八尾市における特別定額給付金

未申請者訪問勸奨事業について

岡本由美子

1 はじめに

八尾市は、大阪市に隣接する人口約26万5千人の中核市である。都市部でありながら歴史遺産が多く、中小企業によるものづくりが盛んなまちである。また、河内音頭のふるさとでもあり、まつりをはじめとした地域活動が活発なまちであることが特徴的である。

今回は、このまちのコロナ禍の中での市民の生活実態に迫った取り組みの報告をさせていただくこととする。

2 特別定額給付金給付事業から見えたもの

2-1 特別定額給付金給付事業

国の新型コロナウイルス感染症緊急経済対策として、迅速かつ的確に家計への支援を行うための施策として「特別定額給付金給付事業」が市町村事業として実施されることとなった。この事業は、2020年4月27日を基準日として、住民基本台帳に記載されている方に対して1人あたり10万円を給付するというもので、世帯主の申請が必要な制度である。

申請方法は、原則、郵送またはオンラインによるものとし、さらに本市の場合は、給付を急ぐという人向けにダウンロード申請という手段を用意し、この3パターンでの申請を受け付けることとした。

事業準備に十分な時間がなく、当時は1日でも早く受付を開始することが求められたため、国の示す申請様式を参照して申請書を用意し、5月9日

から申請受付を開始することになった。なお、申請期間は 8 月末までとした。

2-2 申請ができない人たち

給付金の申請は、氏名や口座番号などの必要事項を記載し、本人確認書類や通帳のコピーをつけて提出をするだけのものであり、行政の申請手続きの中では非常に簡素なものであったが、短期間で全市民、全世帯からの申請を受け付けるという初の試みによって、実はこの申請書が不親切なものであることを思い知らされた。申請は密を避けるために来庁不可としたが、中には申請の仕方のわからない人がいるだろうと設置した「書き方支援窓口」には、結果的には約 6 千人が来庁され、特に当初は殺到するという結果になった。これは、ご家族や近隣の方のほか、民生委員、ケアマネジャー、地域包括支援センター、出張所など多くの人や機関の協力をいただいた上での結果だと思いと想像を超える状況である。

書き方支援窓口には、コピーの仕方が分からない。添付資料は何をつけたらいいかわからないという人が、高齢者を中心に大多数であり、若い世代でも内容を読まずに来庁する人も多かった。お隣に住む高齢者を連れ、一人では手続きができないからと近隣の方が同行されることも多く、外国人の方が連れ立って来られるケースもあった。また、外出自粛で誰とも話しておらず不安だった、1 か月ぶりに人と話せてうれしかったと涙を流される方がおられたことが印象に残った。

2-3 1 人も取り残さないために

日々、窓口に来られる方の声に耳を傾ける中で、窓口に来ることができる人はいいけれども、この他にも誰かの支援がないと申請できない人がいるのではないかと、コロナ禍の中、情報弱者や手続き困難者など、本当に困っている人に支援が届いていないのではないかとこの思いが強くなった。私たちは、地域共生社会づくりを推進する地域福祉部として、これから誰ひとり取り残さないまちづくりを推進する立場でありながら、このような状況を放置できない。

また、例外なくすべての人に10万円を渡す事業はこれが最初で最後ではないか、実態把握ができるチャンスはこの機会を逃すと二度と訪れないのではないか、だからこそ、何とかして未申請者の方々にアプローチをしたいと考えるようになっていった。

2-4 未申請者訪問勸奨事業の提案へ

7月半ば時点での申請の状況から、3%程度の未申請がある想定すると、約3,500件の訪問は相当な事務量になる。庁内応援で対応することも考えられるが、短期間で効率的にアプローチするとなると十分な研修もできない。それでは、効果的な方法をとることができないと考えた。

一方で、勸奨は給付金の事務費の範囲で認められており、その手法は問わないという国の見解があったことから、未申請者の全件訪問はまず委託事業者などで集中的に行い、その後に課題のありそうなケースには直接市が介入することで、未申請者の実態がつかめるのではないかと考えた。また、折よく、7月にコロナ関連の予算に関する市議会の臨時議会が開かれるというチャンスがやってきた。

3 未申請者訪問勸奨事業の実施

3-1 事業スキーム

予算規模は、1,218万6千円で、当初は対象者3,500人程度を想定した。委託先の事業者は、特別定額給付金事務の委託先事業者と地域包括支援センターとした。委託内容は、給付金未申請者に対する個別訪問、制度説明、留守世帯へのポスティングを行うものとし、訪問時に気づいたことを記録して報告することとした。委託期間は、議会の議決後できるだけ早い時期から申請期限となる8月末までの間とした。

3-2 委託事業者による訪問

2020年8月13日から27日の平日計11日間で委託事業者による訪問を実施した。見込みは約3,000世帯を想定したが、実績は1,749世帯となった。

というのも、日々申請が出たものを消し込みしながら訪問対象を洗い出していたため、最後のほうはかなり対象者を絞り込むことができた。そのため、1回目の訪問時に不在でポスティングのみになっている世帯を再訪問することもでき、のべ2,936件の訪問を実施することができた。

訪問隊として2人1組で10チームを編成。訪問は動きやすさを重視して自転車を利用した。実施本部を本庁舎の1階に置き、常に各チームの動きをコントロールすることにした。万が一のサポートを考え、各チームがある程度まとまった地域をまわる方法を取り、常に無線でやりとりをすることにした。チームの動きはコールセンターと連動させ、給付金詐欺を防ぐための体制にも万全を期して、市民からの問い合わせに即時に対応できるバックアップ体制に力を入れた。

毎日、訪問の結果は市に報告され、少しでも不安のあるケースについては、市で引き継ぎ、すぐに市職員が実態把握訪問を行った。

また、高齢者のうち、要介護認定を受けている方は、地域包括支援センターによる勧奨を行い、必要に応じて実態把握を別途実施してもらう体制をとった。こちらは、300世帯ほどを想定していたが、実際は115世帯が対象になった。

3-3 市職員による訪問

生活保護受給者、入所中の高齢者、重度障がい者（視覚障がい者等）の250世帯については、各担当課の職員が対応した。また、委託事業者の訪問後の実態把握は98世帯であり、締め切りの前日には最後まで申請のなかった241世帯を対象に部内職員を動員して最終の実態把握を行った。

3-4 訪問勧奨の際には

訪問隊に抜擢されたメンバーは普段は夏のイベントなどで動員される若いアルバイト職員が多く、在宅訪問をするのは初めてという人が多かった。また、コロナ禍での事業でもあり、その配慮を徹底する必要もあった。そのため、勧奨事業としての訪問手法の確立をするために、詳細なマニュアルの作成を委託事業者とともに行った。また、事前の郵送勧奨を行うとともに、

市政だよりやごみ収集車でのごまり返しのアナウンスも実施した。また、八尾管轄の警察署や消費者相談の窓口にも勧奨活動を事前に情報共有をさせてもらった。

また、お盆過ぎの夏の最も暑い時期に相当したため、休憩や水分補給に至るまで、熱中症のリスクへの対応も徹底して行った。

やるからには徹底してやる。この事業に関わった事業者や職員らの意識がどんどん変わっていった。

4 未申請者訪問勧奨事業の結果

4-1 訪問勧奨の結果

9月11日現在で、給付対象者 265,768 人、対象世帯 125,951 世帯のうち、125,717 世帯、99.81%の申請率となった¹。また、振込件数は、125,641 世帯で支給金額は 265 億 4,670 万円で、金額での給付率は 99.89%という結果になった²。

4-2 訪問勧奨の効果

本事業では、委託事業者との明確な役割分担により、短期間で十分なアプローチができた。日々消し込み作業をして翌日のルートを作成する難しさは、スキルのある事業者だからできたことであり、私たちだけでは困難であった。また、ケアマネジャーや地域包括支援センター、民生委員に協力を求めることや、踏み込んだ調査は市ですみやかに対応するようにするなど役割分担ができたことが、短期間での成果につながった。結果、申請方法の分からない人や様々な理由で申請できない人が申請につながったといえる。その証拠に、締切日を過ぎてからの問い合わせや申請は 1 件もなかった。

また、訪問によって、市民生活の実態に触れることができ、地域力を実感

¹ 最終報告では、給付対象者 265,787 人、対象世帯 125,975 世帯のうち、125,741 世帯、99.81%の申請率となった。

² 最終報告では、振込件数は、125,689 世帯で支給金額は 265 億 5,040 万円で、金額での給付率は 99.89%という結果になった。

することができた。訪問した委託先の訪問隊のメンバーからは、「やりがいがあった」「地域の人にたくさん協力してもらえた」との声があり、約2週間で急速に成長した姿が見られた。訪問先の世帯には何らかの課題を抱えているケースも多く、職員の意識改革にもつながった。

4-3 訪問対象者の属性

9月11日時点での集計で、単身世帯数はおよそ85%であり、男女比率では、男性対女性で6対4の比率となった。また、集合住宅は55%、年齢は、40代が一番多く、全体の20%を占め、次いで50代、20代、30代となった結果になった³。また、最後まで申請が出てこなかった人は、そのほとんどが単身世帯であり、男性で集合住宅に住む人が圧倒的に多く、年齢については、訪問対象者と同様の傾向となった。未申請者は高齢者が多いのではという予測に反して、40代、50代が多いという結果になった。

4-4 こんな事実が明らかに

対象者には、認知症の初期症状の方や足が不自由で出かけることができない高齢者もおられたが、比率は非常に低い。そのため、地域力の大きさと高齢者に対する制度の充実を実感する結果となった。一方、住所を置いたまま所在の分からない若年、中年層が多いことが分かり、ポストに郵便物が満杯になったまま放置された状況を見て、早く誰かに相談できなかったのかと課題を強く感じる結果になった。また、手続きが面倒だと言う若者が少なからずいるという事実や、近所との交流が全くない40代、50代の存在も明らかになった。さらに、近所の方への聞き取りから、8050問題の現実が見えてきた。親が同居する間は自宅に引きこもる子の課題は見えない。親が病気になる入院する、亡くなるなどのその後に残された子がどこにもつながらない実態は氷山の一角だと実感した。住宅などの状況から、事例が集中している地域も明らかになった。

³ 最終報告では、単身世帯数は84%であり、男女比率では、男性が68%、女性が32%となった。また、集合住宅は54%、年齢は、40代が一番多く、全体の19%を占め、次いで50代、20代、30代となった結果になった。

4-5 これから私たちがやるべきこと

今後は、まず、訪問した対象者を再度見直しして、何らかの支援が必要だと思われるケースにしっかりと向き合っていく必要がある。支援につないだものもその後の経過の確認が必要である。

次に、今後の市民への分かりやすい情報発信が必要であることが身に染みて分かった。私たち行政職員での当たり前は非常識だと認識し、書きやすい書類や説明文の工夫を怠ることのないようにしたい。

また、「おせっかい」を地域の力へつないでいくことの大切さを実感した。多様な主体が見守る体制をさらに強化し、八尾市版の地域共生社会づくりへ踏み出していく必要があると感じた。

特に、40代、50代の何らかの支援が必要と思われる人の相談の受け皿づくりは重要で、さらに8050などの複数の課題を抱える世帯の総合的な支援体制の構築を進めていく必要性を強く感じた。

またこれらの体制構築の際には、役割を見極めた上での公民連携の推進や地域との連携の強化を進めていきたいと考えている。

5 おわりに

この事業を通じて学ぶことが多かった。また、コロナ禍の大変な中、地域の中のSOSを受け止めてくださった民生委員さんをはじめとした地域のみなさん、ケアマネジャー、地域包括支援センターほか事業者のみなさんには尊敬と感謝の気持ちでいっぱいである。

また、粘り強く市民の声を受け止め、私たちの要求に全力で応えてくれた特別定額給付金の委託事業者のみなさんのほか、少数でやりきった特別定額給付金のプロジェクトチーム他、部内の職員には本当にお疲れ様でしたと伝えたい。

この事業に賛同し、参画してくださったすべてのみなさんにも、感謝の気持ちを伝えつつ、これからの地域共生社会づくりに共に参画してもらうことをぜひお願いしたいと思う。