

第6節 個人向け支援策

(1) 暮らし支援臨時特別給付金（住民税非課税世帯に対する給付金）

(令和3年度住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金)

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、様々な困難に直面した方々が、速やかに生活・暮らしの支援を受けられるよう、住民税非課税世帯等に対して、1世帯あたり10万円を給付した。

令和4年（2022年）2月16日から順次対象の約23万4千世帯に対して確認書等の必要書類の送付を開始し、2月24日には振込手続きを開始した。今回の給付金は「住民税が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯」は給付の対象とならないが、「親の扶養を受けている単身の学生」や「課税者の扶養を受けている老人世帯」「単身赴任中の夫の扶養を受けている世帯」など、市では実態を把握できない対象外の世帯があるため確認書を送付した。確認書については、令和4年6月20日を返送期限としていたが、6月末には全体の90%以上の返送があり、対象となる世帯からの返送があった内99%の支給が終了した。7月以降は、申請に関しての不備があるものに関する処理・対応が業務の大半を占める形となった。

(令和4年度住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金)

コロナ禍における「原油価格・物価高騰等総合緊急対策」（令和4年（2022年）4月26日閣議決定）を受け、令和3年度（2021年度）は課税世帯であったが、令和4年度（2022年度）の住民税均等割が非課税となる世帯に対し、1世帯あたり10万円を給付した。なお、令和3年度非住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金を受給した世帯は対象外とした。

令和4年（2022年）7月1日から順次対象の約2万4千世帯に対して確認書等の必要書類の送付を開始し、7月11日には振込手続きを開始した。

令和3年度（2021年度）の給付金と同様に、今回の給付金は「住民税が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯」は給付の対象とならないが、「親の扶養を受けている単身の学生」や「課税者の扶養を受けている老人世帯」「単身赴任中の夫の扶養を受けている世帯」など、市では実態を把握できない対象外の世帯があるため確認書を送付した。確認書については令和4年9月20日を返送期限としていたが、9月末には全体の80%以上の返送があり、対象となる世帯からの返送があった内98%の支給が終了した。10月以降は、申請に関しての不備があるものに関する処理・対応が業務の大半を占める形となった。

(電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金)

令和4年（2022年）9月9日に政府で開催された物価・賃金・生活総合対策本部において、電力・ガス・食料品等（灯油等を含む）の価格高騰による負担増を踏まえ、特

に家計への影響が大きい低所得世帯（住民税非課税世帯等）に対して、1世帯あたり5万円を給付した。

令和4年11月1日から順次対象の約24万世帯に対して確認書等の必要書類の送付を開始し、11月15日には振込手続きを開始した。

これまでの給付金においては、問い合わせは専用コールセンターのみとしていたため、区役所に給付金専用の窓口は用意していなかったが、必要書類送付後に区役所に直接問い合わせに来る住民が一定程度いたため、区職員が市民対応に時間を取られてしまうケースが発生していた。

そこで今回は、給付金窓口の配置をする区役所に対しては、書類発送から2週間限定ではあるが、専用スタッフを配置し対応を行った。

令和3年度（2021年度）、令和4年度（2022年度）の給付金と同様に、今回の給付金は「住民税が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯」は給付の対象とならないが、「親の扶養を受けている単身の学生」や「課税者の扶養を受けている老人世帯」「単身赴任中の夫の扶養を受けている世帯」など、市では実態を把握できない対象外の世帯があるため確認書を送付した。確認書については令和5年（2023年）1月31日を返送期限としていたが、令和5年1月末には全体の90%以上の返送があり、対象となる世帯からの返送があった内99%の支給が終了した。2月以降は、申請に関しての不備があるものに関する処理・対応が業務の大半を占める形となった。

（共通の対応）

視覚障害者に対しての確認書等の郵送に当たっては、封筒に点字シールを貼り、音声コードを掲載したチラシを同封して給付金の案内であることがわかるようにした。

銀行口座を持たない対象者（刑務所等刑事収容施設入所者を含む。）に対し、窓口、現金書留による給付を行った。居住が安定していない、いわゆるホームレスの対象者については、担当部署と連携し、本人確認の上、給付を行った。窓口給付の際には、混雑を避けるため、1時間ごとのスケジュールを組み、来庁人数を管理した。

申請期限が近付いた際には、未申請者に対し勧奨チラシを同封した申請書の再送を行った。

（事務局・コールセンターの体制について）

10万円給付時は事務センターを最大35人程度で運営していた。そのため、受付処理が滞り、確認書発送1か月後にいつ振り込まれるのか等の問い合わせが多数発生した。また、その問い合わせに対応するために、事務処理が進まないといった悪循環が発生した。

そこで、住民税非課税世帯等に対する臨時給付金（10万円給付）の反省から、電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金（5万円給付）では、執務スペースを約3倍、

スタッフを最初の2か月間は100人体制とした。また、最初の2か月のうち1ヶ月半は18時から21時の夜間の部も設け、こちらも100人体制とし、いつ振り込まれるのかといった問い合わせは劇的に減った。

コールセンターについては、10万円給付では、必要書類発送後60回線に対応していたが、一時応答率が10%を下回る事態となり、回線数を増やし最大81回線に対応して以降、応答率は改善していった。その後、給付の進捗に合わせて回線数も徐々に減らした。5万円給付では、スタートから100回線とし、また、混雑時間をさけてもらうためヒートマップも同封した。これにより応答率が90%を下回ったのは1営業日のみであった。

(事業終了後の対応)

申請書等に不備がある場合には、相応の期間を設けて不備解消に努めたが、それでも解消できなかった世帯については確認書及び申請書にて通知のとおり、申請取り下げの扱いとした。

また、申請後支給するまでの間に世帯主が死亡して相続人が不明である世帯については、国の通知に基づき、供託を行った。

給付金事業が終了にあわせて、申請書の保管場所を確保するとともに、事業終了以降も申請者からの給付状況の問い合わせや官公庁等からの照会等への対応が必要であることから、支給情報検索システムを構築した。

令和5年(2023年)3月末には専門部隊である暮らし支援臨時特別給付金担当が解散となり、残務整理については福祉局くらし支援課内の既存体制で対応することとした。

(2) 住居確保給付金

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り、コロナ禍において多くの方へ給付した。(令和元年度(2019年度):123件、令和2年度(2020年度):2,894件、令和3年度(2021年度):1,442件、令和4年度(2022年度):594件)

令和3年(2021年)2月からは、コロナ特例として再支給(3ヶ月)の制度が創設され、再支給については令和5年(2023年)3月末をもって申請受付を終了した。

(3) 生活福祉資金

(制度概要)

新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が減少した世帯に対し、生活福祉資金(緊急小口資金、総合支援資金)の貸付要件を緩和した特例貸付(最大200万円の貸付)が令和2年(2020年)3月25日より開始され、本市においても、各区の社会福祉

協議会が窓口として実施し、令和4年（2022年）9月30日をもって受付を終了した。

（償還開始後の対応）

令和5年（2023年）1月より特例貸付の償還が開始されており、判定する課税年度において住民税非課税世帯であった場合、兵庫県社会福祉協議会へ申請することで償還が免除となる。

本市においては、借受世帯数も多く、償還免除手続きに必要な住民票や非課税証明書を取得するために、区役所への来庁者が増えることも想定されたため、神戸市社会福祉協議会や兵庫県社会福祉協議会と調整し、借受人への案内文の発送時期を分割したり、区役所に来庁せずとも必要書類を取得できる方法を案内したチラシを同封したりする等、来庁者抑制に向けて取り組んだ。

また、特例貸付の借受人に対しては、兵庫県社会福祉協議会とも連携し、償還困難な場合は、生活再建に向けて各区くらし支援窓口で相談するよう勧奨する等、プッシュ型でのフォローアップを実施した。

（4）生活困窮者自立支援金

コロナの影響により生活に困窮する世帯には、社会福祉協議会が実施する生活福祉資金の特例貸付などによる支援を行ってきたが、コロナ禍の長期化により、貸付の利用が上限に到達するなど、特例貸付をこれ以上利用できない世帯が存在し、こうした世帯に対して、就労による自立を図ること、また、それが困難な場合に円滑に生活保護の受給へつなげることを目的として実施した。

令和3年（2021年）12月から再支給の制度が創設され、令和5年（2023年）12月末をもって、再支給を含む当支援金の申請受付は終了した。

（当初支給決定件数：5,235件、再支給決定件数：2,905件）

また、当支援金の受給が終了してもなお生活再建が困難な世帯に対しては、各区くらし支援窓口で相談するよう勧奨する等、SMS 一斉送信機能を使ってプッシュ型でのフォローアップを実施した。

（5）子育て世帯への給付金

- ・令和3年度子育て世帯への臨時特別給付金（児童1人当たり10万円）

「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」として令和3年（2021年）11月19日閣議決定。新型コロナウイルス感染症が長期化しその影響が様々な人々に及ぶ中、その影響により苦しんでいる子育て世帯について、我が国の子供たちを力強く支援し、その未来を拓く観点から支給した。対象は、児童手当受給者相当の所得水準の世帯の0歳から18歳まで。（予算12,370,000千円）

- ・令和4年度子育て世帯生活支援特別給付金（児童1人当たり5万円）

コロナ禍における「原油価格・物価高騰等総合緊急対策」として令和4年（2022

年) 4月26日閣議決定。新型コロナウイルスの影響による失業や収入減少の中で、食費等の物価高騰等の影響を受けている低所得のひとり親世帯や非課税世帯を見舞う観点から支給した。対象は、児童扶養手当受給者や非課税世帯など低所得の子育て世帯の0歳から18歳まで。(予算 2,020,000千円)

【子育て世帯への給付金】

給付金名	令和3年度 子育て世帯への 臨時特別給付金	令和4年度子育て世帯に対する 子育て世帯生活支援特別給付金		
		ひとり親世帯分	ひとり親世帯以外分	
財源	国100%補助	国100%補助		
支給対象者	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当受給者(令和3年9月分、令和3年9月～令和4年3月生の新生児分) 高校生の養育者 	<ul style="list-style-type: none"> 児童扶養手当受給者(令和4年4月分) 公的年金給付等受給者 家計急変者 	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当or特別児童扶養手当の受給者(令和4年4月分、令和4年4月～令和5年2月生の新生児分) 高校生の養育者 家計急変者 	
児童の年齢	・高校生以下	<ul style="list-style-type: none"> 高校生以下 児童が障害者である場合は20歳未満 		
所得 制限	期間	令和2年中	令和2年中	令和3年中
	水準	特例給付未満	児童扶養手当全部支給 停止未満	住民税非課税
支給額	児童1人10万円	児童1人5万円		
支給時期	令和3年12月27日～	令和4年6月23日～	令和4年7月15日～	
支給人数	119,088人	11,241人	9,101人	

(6) 保険料減免関係

(国民健康保険の保険料減免・徴収猶予)

新型コロナウイルス感染症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り、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(2020年)3月12日)

続いて、保険料の減免について、国から新型コロナウイルス感染症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ことから、

新型コロナウイルス感染症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を新たに設けた。

保険料減免の財政措置は令和2年度（2020年度）分までとされていたが、その後、令和3年度（2021年度）相当分及び令和4年度（2022年度）相当分の保険料についても財政措置の基準が示されたことから（令和3年3月12日付、令和4年3月14日付）継続実施した。なお、本減免制度は令和4年度相当分の保険料を以って終了した。

（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新型コロナウイルス感染症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、後期高齢者医療制度の保険者である兵庫県後期高齢者広域連合（以下「広域連合」という。）において、保険料の減免を行った。

保険料減免の財政措置は当初、令和元年度（2019年度）分から令和2年度（2020年度）分までとされていたが、その後、令和3年度（2021年度）相当分及び令和4年度（2022年度）相当分の保険料についてまで財政措置の基準が示されたことから（令和3年3月12日付及び令和4年3月14日）、広域連合が継続実施した。なお、本減免制度は令和4年度相当分の保険料を以って終了した。

（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。

保険料減免について規則改正を行い、令和2年（2020年）6月より申請受付を開始していたが、令和3年度までとされていた保険料減免の財政措置が、令和4年度分についても財政措置の基準が示されたことから（令和4年3月14日付）継続実施した。

令和2年度以降、保険料減免制度等の周知を行ってきたため、令和4年度の継続実施についても特に、大きな混乱はなかった。

今後についても、国民健康保険と同様に当初の広報等が重要であると考えられる。

なお、本減免制度は令和4年度相当分の保険料を以って終了した。

（国民年金の臨時特例免除）

国民年金については、新型コロナウイルス感染症新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減った被保険者等の保険料免除（「臨時特例免除」という）制度が新たに創設され、令和2年（2020年）5月1日から区役所において受付を開始した。

臨時特例免除の適用期間については、令和4年度（2022年度）サイクル（申請免除：令和5年（2023年）6月分まで、学生納付特例：令和5年3月まで）をもって終了とした。

(7) 傷病手当金

(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―第2弾―(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、新型コロナウイルス感染症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。

適用期間については、当初は令和2年1月1日から同年9月30日の間とされていたが、令和2年8月と11月、令和3年(2021年)2月、5月、8月及び11月、令和4年(2022年)2月、5月、9月及び11月、令和5年(2023年)2月の計11回にわたり国からの財政支援に関する通知があり、最終的に、令和5年5月7日まで期間が延長された。

(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で、対象者は被用者限定。保険者である広域連合において、傷病手当金制度を創設した(広域連合条例・規則改正:令和2年(2020年)4月15日公布、同年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い(令和2年5月1日議決、同年5月8日公布及び施行)、令和2年5月11日より申請受付を開始した。広報については、国民健康保険と併せて実施した。

適用期間については、国民健康保険と同じく、当初は令和2年1月1日から同年9月30日の間とされていたが、令和2年8月と11月、令和3年(2021年)2月、5月、8月及び11月、令和4年(2022年)2月、5月、9月及び11月、令和5年(2023年)2月の計11回にわたり国からの財政支援に関する通知があり、最終的に、令和5年5月7日まで期間が延長された。

(8) ICT を活用した生活困窮者学習支援事業

生活困窮者自立支援法に基づき、経済的な事情や不登校・長期入院による学力格差が懸念される中学生等に対して、同時双方向型のオンラインによる個別学習支援を実施。コロナ禍を機に開始し、現在も多くの受講生に利用されているため、今後も事業を継続する。

(令和3年度(2021年度):329名、令和4年度(2022年度):234名、令和5年度(2023年度):300名程度)

(9) DV相談

令和3年度(2021年度)以降の神戸市DVセンターにおける延べ相談件数は、コロナ以前の相談件数にもどっている。引き続き、国が24時間対応として設置したDV被

害者相談窓口「DV相談+(プラス)」(電話・SNS・メール)と連携しながら、神戸市DVセンターにおける通常の相談対応を続けた。

(10) 児童家庭支援センター相談窓口

児童家庭支援センターの既存のダイヤルを活用することにより、より迅速に相談窓口を開設することができた。また、児童家庭支援センターには子育て支援の専門職が常勤しているため、相談に関しては、より適切な助言などの支援を行うことができた。

【児童家庭支援センター 相談件数】

実施施設	令和2年度 相談件数	令和3年度 相談件数	令和4年度 相談件数
神戸真生塾	2,516 件	2,527 件	3,206 件
しらゆり	1,649 件	1,813 件	1,608 件
おるおるステーション	1,433 件	2,874 件	4,435 件
計	5,598 件	7,214 件	9,249 件

(11) 子育て世帯への食を通じたつながり支援

コロナ禍で課題を抱える世帯が増加していることを背景に、令和3年(2021年)8月から、生活が厳しい状況にある子育て世帯を対象に、食品等の提供をきっかけに、地域や行政等の支援機関につなげる民間団体(市内12か所)の取り組みを支援してきた。

本事業において子育て世帯に提供する食品等は、協力企業やふるさと納税による個人からの寄附により確保していたが、コロナの長期化に加えた物価高騰などの影響により、食支援の需要が高まっている状況を踏まえ、令和4年(2022年)9月補正予算においては、市が直接食品等を購入し、食支援を行う団体に提供した。さらに、令和4年10月補正では、食支援を行う団体が、利用者のさらなる支援へのつなぎのための人材確保等を行う場合の追加支援を行った。

本事業の利用者は、事業を開始した令和3年度(2021年度)は、月平均で延べ約2,200世帯の利用だったが、令和4年度(2022年度)には、延べ約3,000世帯となった。利用者からの相談を受け、行政等の支援機関へつながった事例もあり、本事業は、当面の生活を立て直すきっかけや、ふだん行政等とかかわりのない、または、行政等の窓口ハードルを感じている方との大切な接点になった。

(12) 納税の猶予

(固定資産税(土地)の負担調整措置)

平成29年(2017年)1月1日から令和2年(2020年)1月1日までの期間において地価が上昇傾向にあったことから、本来であれば、その上昇分が令和4年度(2022年

度)の税額に反映される予定であった。しかし、令和4年度地方税法改正(令和4年4月1日施行)に伴い、地価の上昇により税額が増加する非住宅用地については、令和4年度に限り、負担調整措置(評価額の上昇に連動して上昇する土地の税負担を一定範囲に抑えるための激変緩和措置をいう。)の算出方法を変更し、上昇する税額を緩やかにする措置を実施した。

【概要】

対象者：地価の上昇に伴い評価額が上昇する非住宅用地(負担水準(※)が60%未満のものに限る。)の納税義務者

課税標準額算出方法：前年度課税標準額+評価額×2.5%

(令和3年度及び令和4年度税制改正前：前年度課税標準額+評価額×5%)

負担軽減額：約6億円

※負担水準=前年度課税標準額/評価額