

新宿区長 吉住健一 殿

特別定額給付金に関する緊急申し入れ（申し入れその5）

2020年6月2日

日本共産党新宿区議会議員団

日本共産党新宿地区委員会

国の特別定額給付金事業については各自治体に事務が委任され、新宿区は実施のための補正予算を区長の専決処分で決定しましたが、私たちは準備段階にさしかかっていた5月22日、区長に対し申し入れを行った際に特別定額給付金を漏れなく急いで支給することを求め具体的提案を行ってきたところです。

新宿区では、オンライン申請の受け付け開始が5月11日、申請書発送は5月29日で、翌30日（土）にようやく区民のポストへ届きました。職員のみなさんが土日返上で業務にあたられていることに敬意を表するものです。ところが、送付された申請の案内文書中に、本来必要のない「押印」を求める記述があったり、申請書に記載の必要がない「金融機関コード」欄があったり、ゆうちょ銀行の口座番号はキャッシュカードや通帳では8桁ですが記入欄は7桁に見えるため迷ったり、また本人確認書類の例示が3つしかなく、特に健康保険証を持たない生活保護受給者が困惑するといった事態が発生しました。加えて、オンライン申請分の5月29日と6月3日付で振り込んだもののうち、ゆうちょ銀行への振り込みが不能となるなど、大きな混乱が生じています。

問い合わせをしようにもコールセンターはなかなか繋がらず、6月1日区役所地下1階の特別定額給付金対策室には長蛇の列ができ、激しい3密で危険さえ感じるような状態でした。こうした状況を一刻も早く改善し、区民が一日も早く給付金を受け取ることができるよう、以下、申し入れるものです。

記

1. 申請書（金融機関コード）と申請の案内文（押印）になぜミスがあったのか、事前チェックがどのようになされたのか、原因を究明すべき。区の広報でも直ちに訂正・周知すること。その際、申請書の上部にある「新宿区受付印」の円が紛らわしいので、押印欄ではないことをあわせて説明すること。

2. ゆうちょ銀行への振り込み不能問題の原因究明と、今後に向けた改善を早急に行うこと。

3. ゆうちょ銀行の口座番号は銀行の口座番号とキャッシュカードや通帳では8桁となっているが、記入欄は7桁に見える。ゆうちょ銀行の番号の最後の「1」は共通番号であることから、申請書に最初から記載されているがその「1」が8桁の一部であることは分かりづらく記入ミスにつながっている。HPなどで丁寧に説明すること。

4. コールセンターが繋がりにくい状況を直ちに改善すること。区のミスによって想定外の問い合わせが増えていることから、委託事業者に経費を追加して電話受付体制を強化すること。（5月29日現在15人の受付体制と聞いているが、トラブル発生後増員しているか。）

5. 区民に申請書が届いた直後の6月1日は、地下1階の狭くて風通しが悪い特別定額給付金対策室に外国人や高齢者などが殺到し、激しい3密状態となっていた。3密の解消のためにも、地域センターなど各地域ごとに相談窓口を開設し、外国人のための自動翻訳機の配置や、コピーサービスも含めて申請の支援を行うこと。

6. 6月1日、区のホームページに「ただいま、窓口が大変混みあっております。※窓口にお越しいただいても、給付金を受け取ることはできません。※窓口で提出いただいても、郵送申請の場合と給付金の支給時期は変わりません。」などというお知らせ文がアップされたことでもわかるように、一刻も早く現金を必要とする区民が窓口には殺到している事態を受け止め、直接支給できる窓口を開設すること。

7. 外国人に対する説明と相談体制の充実については、外国語でのコールセンターの設置を求めてきたところだが、その実施とあわせてラインなどSNSでの発信と相談受付を早急に実施すること。

8. 書類の送付先が京都中央郵便局になっていることに不審を抱く区民に対し、HPのトップに近いところに区の書類送付の送り先として「安心してください」と周知すること。

9. 申請の案内文書には、本人確認書類の例示が健康保険証・運転免許証・マイナンバーカードの3点しかなく、特に健康保険証を持たない生活保護受給者が困ってコールセンターに問い合わせをしても的確な案内ができていない事例もあった。本人確認書類として有効なものすべてを明確にするとともに、少なくともホームページには直ちに掲載し、区の広報で周知すること。

10. 本人確認書類としては、2020年4月27日現在区民であるという要件を考慮し、国民健康保険資格証明書を可能とし、4月送付の生活保護支給決定通知書は7月1日以降に申請する場合でも可能とすること。

11. 生活保護受給者には担当ケースワーカーが全ての受給者に対し申請が完了するまで支援を行うこと。必要なら生活保護受給証明書を直ちに発行すること。

12. 高齢者には、ケアマネージャーや民生委員などの力を借りて申請の支援を行うこと。

13. DV等の相談で窓口に来たDV等被害者には、定額給付金が世帯主に支払われたと

しても被害者本人に支払うことができる旨を必ず伝え、具体的手続きの支援を行うこと。

14. 申請書を汚損・破損したり紛失した区民や、長期旅行中等で8月末までに帰宅できない区民のために、申請書をホームページ上からダウンロードできるようにすること。(封筒に「特別定額給付金」の申請書が入っていることが明記されていないため紛失もありうる。離れて暮らす親族がホームページで様式を確認しながら申請の支援をしたいとの要望あり。)

15. 申請書のデータ入力を行う委託事業者の人員は50人で一日4000件(5月29日時点)と聞いているが、紙の申請書による受け付け開始当初は相当数の申請が一斉に寄せられるため、人員を増やし一日あたりの処理能力を何倍にも増強すべき。そのための経費を委託事業者に追加してでも体制強化すること。

16. 振り込み業務を行う金融期間はみずほ銀行のみ、1日12000件で週に1日か2日しか新宿区分の振り込みを行わないと聞いているが、申請が集中しても速やかに振り込みができるよう、みずほ銀行だけにとらわれず他の金融機関とも協議し振り込み業務を依頼すること。

17. 申請後何日で振り込まれるか、その都度進捗状況をホームページで情報開示を行うこと。

18. 以上の項目について、直ちに改善するとともに、広報の臨時号を発行して周知徹底すること。

以上