

## 高山市新型コロナウイルス総合窓口の対応状況について

### 1. 総合窓口の設置について

設置場所：高山市役所 地下 市民ホール

設置期間：令和2年4月16日（木）～令和3年3月31日（水）【継続中】

当面は土・日、祝日も開設。終期については今後の状況により変更の場合あり

開設時間：午前9時から午後7時

体制：12名程度(企画部・総務部・財務部・福祉部・市民保健部・商工観光部の主たる関係部に加え、支所職員等も加わっての全庁協力体制)

\*4月27日～高山商工会議所も体制に協力

### 2. 受付状況について

※上段：4/16～5/15 1か月間 下段：《 5/1～5/15 15日間 》

①対応件数 延べ4,506件（1日平均150件）

《 3,013件（1日平均201件） 》

\*うち、窓口1,609件(36%)、電話2,511件(56%)、メール64件(1%)、資料交付322件(7%)

《 窓口1,020件(34%)、電話1,949件(65%)、メール43件(1%)、資料交付1件(0%) 》

[資料交付:県休業要請に対する協力金関係資料を渡すのみの対応]

②相談等項目別集計 延べ5,221件（1日平均174件）

《 3,289件（1日平均219件） 》

区分	主な内容	件数（割合）	
事業者向け 給付・助成	県:休業要請に対する協力金（資料交付含む）	881 (17%)	1,894 (36%)
	市:家賃等に対する助成など	751 (14%)	
	国:持続化給付金	262 (5%)	
事業者向け融資	セーフティーネット保証認定、利子・保証料補給	384 (7%)	
納付猶予・減免	市税、国民健康(介護)保険料、上下水道料	216 (4%)	
個人向け給付	特別定額給付金、子育て世帯応援給付金	2,210 (42%)	
事業者の 雇用継続	雇用調整助成金	103 (2%)	
個人向け貸付	緊急小口資金、福祉金庫資金	82 (2%)	
その他	感染拡大防止、支援等の要望、市営住宅関係など	332 (7%)	
合計		5,221 (100%)	

※複数の相談を受けた場合、それぞれに計上

### ③傾向や特徴

#### <全体傾向>

- ・ 5月9日～11日に特別定額給付金の申請書が各家庭に郵送されたことにより11日～13日の間、件数が急増
- ・ 対応件数が4月で最も多かった日は258件だったのに対し、5月前半の最高は5月12日の782件、11日～13日の3日間だけで1,757件となる

#### <特別定額給付金関連>

- ・ 延べ対応数は2,196件で全体の42%を占める
- ・ 5月11日～13日の3日間だけで1,491件
- ・ 5月1日からオンライン申請が可能となったため、5月上旬は「手続き手順」、「操作が上手く進まない」などオンラインによる申請方法等の相談が多数
- ・ 5月11日からは「申請書が届いていない」「養育者の取扱い」「基準日前後の転出入や死亡・出生」「施設入所者の対応や代理記入」など支給要件等の問い合わせが多数
- ・ また、「記入のしかた」「添付書類」「記載されていない家族がいる」など提出に際しての手順等の相談も多数（感染症予防のため、電話やメールでの問い合わせを推奨しているが、窓口を訪れての確認等も多くあった）

#### 【参考】特別定額給付金手続き状況

##### (1)申請開始

- ・ オンライン申請 5月1日(金)～
- ・ 郵便申請 5月11日(月)～
- ・ 申請期限 郵便申請開始から3か月間のため、申請締切日は8月11日(火)

##### (2)給付開始

- ・ オンライン申請 5月8日(金)～
- ・ 郵便申請 5月20日(水)頃～ (予定)

##### (3)申請給付状況 (5月15日正午時点)

	郵便申請	オンライン申請	計
申請書提出	23,071件	910件	23,981件
給付決定	—	853件 2,211人	853件 2,211人

給付済金額 約2億2千万円

\*受給対象者数(4/27現在) 約3万6千世帯、約8万7千人

#### <岐阜県新型コロナウイルス感染症拡大防止協力金関連>

- ・4月是对応件数の占める割合が最も高かったが、5月に入り「今後の休業解除の予定は」といった問い合わせが若干程度
- ・理美容業関連について「整体業は対象なのに、休業要請対象になぜならないのか」といった業種取扱いの相談が4月に続きある

#### <事業者関連>

- ・4月20日に発表した市の第2弾の経済対策関連の相談が増加傾向
- ・市の事業者向け助成等に関する相談が4月の2週間の281件に対して、5月前半の2週間は470件と7割増。市の経済対策(第2弾)の中では、依然として商業機能等持続化事業補助金(テナント家賃助成)が1か月間で515件と最多であるが、新ビジネス創出応援事業補助金が131件、観光振興事業補助金が84件と他の制度の相談も増えてきている
- ・国もテナント家賃助成を打ち出したため、国と市制度の兼ね合いを心配する相談もある
- ・「オンラインでリモート教室を始めたい」など、仕事の状況を変化させたいといった相談もある

#### <個人、労働者関連>

- ・解雇や勤務時間が短くなったなど今後の就労や生活支援の相談は、4月の2週間の56件に対して、5月前半の2週間では26件に減少。なお、「漠然とした今後の生活への不安、心配」から「市役所の臨時職員の緊急雇用に申し込みたい」など具体的な相談となってきた

【参考】経済対策による緊急雇用職員として5月15日現在、22名を雇用

- ・市税や国民健康保険料、上下水道料金等の支払い猶予に対する相談は、4月の2週間の114件に対して、5月前半の2週間では102件とほぼ横ばい。
- ・具体的な手続きに入っているものも多く、1件当たりの相談時間が1時間余を費やすものもあり、丁寧に対応している

#### <感染防止対策関連>

- ・4月の2週間の212件に対して、5月前半の2週間では120件と約半減
- ・4月はGWを目前に、「多くの観光客が押しかけてくるのが心配であり対策を」という声が多かったが、現実には町の状況は閑散としており、電話をかけてくる市民も減少したと考えられる
- ・なお「〇〇のお店に、〇〇の公園に市民が多数いるが良いのか」「〇〇ナンバーの他県の車が〇〇に停車している。締め出すことはできないのか」といった問い合わせが、毎日のように複数入ってきている

\*全体を通して、5月前半は特別定額給付金の問い合わせが集中した。電話がつながりにくい、密集を避けるため会場外に待っていただくなどの状況も生じ、ご不便をかけたところもあったが、最近は一時期より減少してきている。じっくり時間をかけて相談に応じるべき案件も多いことから、引き続き丁寧かつ解決に向けた具体的な対応に努めていく。

問 合 先	
担当課	新型コロナウイルス総合窓口 (企画部 企画課)
課長	北村 幸治
統括(東京事務 所長)	林 秀和
係長	前田 研治 担当 小椋 直
連絡先	電話 (直通 0577-36-0024) (内線 2097)