

事 務 連 絡
令和 2 年 3 月 2 7 日

各都道府県民生主管部（局）長殿
全国社会福祉協議会会長殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課
生活困窮者自立支援室

緊急小口資金等の特例貸付にかかる相談体制の強化について（依頼）

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた緊急小口資金等の特例貸付については、3月25日より、全国で申込の受付が開始されました。

本特例貸付は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入が減少し、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等を対象とするものであり、相談や申込については、円滑かつ迅速に対応することが求められており、相談窓口となる各市区町村社会福祉協議会においては、受付開始後の相談者数や待ち時間の状況等を踏まえた、必要な相談体制の強化を進める必要があります。

一部の社会福祉協議会では、既に体制の強化に向けた検討や取組を進めていただいていると承知しておりますが、受付を開始して最初の休日を迎えることとなるため、下記に示す体制強化の具体的な例等を踏まえ、お困りの方の相談や申込を確実に受け止められるよう必要な対応をお願いします。

記

1 市区町村社会福祉協議会における対応

（1）人員体制の強化

- 相談窓口の体制の強化に当たっては、受付開始以後の相談件数の動向に応じた受付対応する職員の配置状況や、相談窓口を設置する会場の混雑状況等を勘案の上、次に掲げる取組を参考としながら、必要な対応をお願いします。
 - ・ 市区町村社会福祉協議会内の他部署からの応援職員の配置
 - ・ 市区町村社会福祉協議会や都道府県社会福祉協議会の元職員の臨時的雇用

- ・ 単純入力作業等の外部委託

(2) 開設時間の延長等の相談環境の充実

- 相談需要を勘案しつつ、相談者が相談しやすい環境整備のため、次に掲げる取組を参考としながら、必要な対応をお願いします。
 - ・ 相談窓口の開設時間の延長または前倒し、後倒し
 - ・ 相談窓口の開設日の追加
 - ・ 相談者の希望時間を踏まえた予約制による対応
 - ・ 特例貸付の専用相談ブースの設置または増設
 - ・ 特例貸付の基本的な内容に関する集団説明会の開催
 - ・ 電話での問合せ等に円滑に対応するため専用ダイヤルの設置
- 相談窓口の開設日の追加の一つの方法として考えられる土日祝日の全部又は一部の開設については、平日の相談件数の動向を踏まえるなど、地域の実情に応じた対応をお願いします
- 特に、今週末の3月28日及び29日は、受付を開始してから初めて迎える土日当たることから、土日の相談需要への対応として、職員の感染予防も配慮しつつ、次に掲げる取組を参考としつつ、可能な範囲での対応をお願いします。
 - ・ 電話相談や予約のあった相談に限った対応。
 - ・ 午後1時から3時までといった、特定の時間に限定した対応。
 - ・ 特定の地域の社会福祉協議会に限って受付を行う対応。(一定の規模のある市社会福祉協議会の場合など)
 - ・ 急を要する相談である場合の電話連絡先等に関する広報やウェブサイトにおける掲示。
- なお、首都圏など外出自粛によって市区町村社会福祉協議会の事務所のある公共施設が使用禁止になる場合も考えられますので、その場合には、代替方を検討しつつ、可能な範囲でご対応をお願いします。

2 都道府県社会福祉協議会における対応

- 都道府県社会福祉協議会では、市区町村社会福祉協議会における相談の状況や体制強化の取組の検討状況等を把握しつつ、必要な助言や支援をお願いします。
- 具体的な支援については、次に掲げる取組を参考とされたい。
 - ・ 市区町村社会福祉協議会への派遣のため、都道府県社会福祉協議会内の他部署の職員の招集(応援に伴い欠員となる部署への臨時職員の配置などを含む)
 - ・ 都道府県社会福祉協議会による土日用の相談窓口となる会場の借り上げ
- なお、都道府県社会福祉協議会においても、入力作業等の外部委託などを積極的に活用をお願いします。

3 体制強化に伴い発生する経費への対応

- 特例貸付については、貸付原資と特例貸付の実施にかかる事務費として、国庫補助率10/10により、約300億円を措置している。
- この事務費には、都道府県社会福祉協議会内における事務費に加え、市区町村社会福祉協議会における対応に必要な経費としての所要の額に関する委託費も含まれている。
- 市区町村社会福祉協議会において、記1の体制強化を行う際の事務費（追加で雇用する職員にかかる経費や、相談ブースの増設等の会場経費、パンフレットの印刷費用等の経費等）については、都道府県社会福祉協議会から委託費として支出することが可能であるので、都道府県社会福祉協議会においては、各市区町村社会福祉協議会における所要額を聞き取り、委託費の増額等について、柔軟に対応していただきたい。

以上