

【令和4年第1回臨時会 総務委員会委員長報告資料】

令和4年1月14日 総務委員長 斎藤 伸志

○「議案第1号 令和3年度川崎市一般会計補正予算」

《主な質疑・答弁等》

* コールセンターの体制について

開設に向けて現在準備を進めており、詳細な体制については調整しているところであるが、確認書発送直後の問合せが多く想定される時期においては、最大30ブースを設置する予定である。また、従前のコールセンターと同様に平日のみの開設となる。

* 区役所の問合せ窓口の開設時期について

区役所、支所の9か所に窓口を開設する予定であるが、開設時期については現在検討しているところである。

* コールセンターの質の確保に向けた取組について

詳細な想定問答の作成やコールセンタースタッフへの研修の実施等を通じて、質の向上に取り組むたいと考えている。また、国から今後、新たな情報が提供された場合には、随時情報共有を図りながら対応していきたい。

* 臨時特別給付金の給付における取扱い困難事例への対応について

支給要件にかかる判断については、様々なパターンが考えられるため、適時国に確認しながら進めていきたい。また、給付不備等が生じた場合は、国の基準等を随時確認し、適切に対応していきたい。

* 支給対象者の範囲の考え方について

本件は、新型コロナウイルス感染症対策に向けた国の経済対策として、国庫負担金による非課税世帯及び家計急変世帯に対する給付であるため、国の方針に従って速やかに支給を実施していきたい。

* ホームレスの方に対する周知方法について

支給に当たっては、住民登録されていることが前提となるため、区役所等と連携し、対象者を取りこぼすことがないように、支給に向けてあらゆる方法を検討していきたい。

* 確認書の送付における視覚障害者への配慮について

視覚障害者の方への確認書送付方法について、詳細を調整している段階であるが、今後、関係団体と連携して、支給に向けて手続を進めていく。

* 新たに住民税非課税となった世帯への対応について

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場合は、家計急変世帯として給付対象者となるが、支給要件の判断や周知方法等については、今後、早急に検討していく。

* 家計急変世帯への周知方法について

区役所窓口等、通常周知のためにチラシ等を配付している場所に加えて、関係団体等に対しても配布することを考えている。

* 職員体制及び兼務の考え方について

1月7日付けで、課長級2人、係長4人、職員6人に異動が発令されたが、住民基本台帳や税の情報を扱う権限が必要であるため、財政局市民税管理課、区役所等への兼務も発令されている。また、会計年度任用職員を3名配置予定である。

*** 欠員が生じた部署への対応について**

4月1日付け新規採用予定の職員を前倒しで採用し配置するなどの対応を行っていく。

《意見》

* 部署の新設により欠員が発生している局があるため、定期人事異動のタイミングを捉えて、適切に対応してほしい。また、問合せが多く寄せられる区役所の体制についても同様に、適切に対応してほしい。

* 支給に関しては迅速性が求められるものの、支給誤り等が発生しないよう、適切に支給を行ってほしい。

* ホームレスの方への給付に向けて、関係団体との連携を図り、支援を行ってほしい。

* 本事業を特集した臨時の市政だより等を発行することについて検討してほしい。

* 支給対象となる可能性がある方への周知方法を工夫し、支給漏れがないようにしてほしい。

* 支給に向けた新たな組織への異動に伴って発生する欠員については、正規職員を増員することで対応してほしい。

* 家計急変世帯として自身が給付対象者に該当するかどうかにつき判断する手段として、AIチャットボット等の活用に向けた検討を進めてほしい。

《審査結果》

全会一致原案可決