

## 特別定額給付金事業の実施結果について

### 1 主旨

令和2年5月から開始した特別定額給付金の実施結果について報告する。

### 2 対象世帯・支払状況

(単位：世帯)

	対象世帯数	支払件数	未申請件数
オンライン申請	492,620	31,066	1,920
郵送申請		459,634	
配慮を要する方の申請	884	881	3
合計 (給付率)	493,504	491,581 (99.6%)	1,923
支払額 (支払人数)		91,896,200千円 (918,962人)	

### 3 最終支払いに向けた対応

申請書は届いていたが書類や記入の不備などにより支払事務に進めなかった38世帯に対して、令和2年12月7日付で不備書類の提出を求める最終通知を特定記録郵便にて発送した(返送期限：12月25日消印有効)。そのうち24世帯から書類提出があり、最終支払いを完了した。

### 4 今後の事務処理に向けて

事業の開始にあたり準備期間が十分に確保できない場合にあっても、より迅速、的確な給付の実現に向け検証を実施した。具体的には、作業スケジュールの進捗状況に応じた運営体制と進行管理の工夫、業務委託を前提とした事業者との役割と対応方針、進捗状況に応じた情報提供と問い合わせへの適切な回答等の観点から整理し類似業務に活かしていく。上記検証にあたっては、川崎市、練馬区の特別定額給付金担当部署の視察を行い、世田谷区での取り組みと比較し、検討した。

なお、川崎市、練馬区との比較の概要は裏面に参考として記載したとおりである。

裏面あり

(参考) 他自治体との比較

	川崎市	練馬区	世田谷区
実施形態概要	委託が主	直営が主	委託と一部直営
主な業務委託	申請書作成、発送、給付金システム開発・運営、 <u>不備対応、代理人申請・死亡等の個別対応、コールセンター運営等</u> <u>運営事務全体を1契約として委託した。</u>	申請書印刷、封入封緘、申請書スキヤニングと給付金システム構築、運用・保守業務を分けて委託した。	申請書(一斉発送、勸奨)印刷、封入封緘、開封受付、審査、コールセンター運営、窓口運営と給付金システム構築、運用・保守業務を分けて委託した。
人材派遣の活用	市への問い合わせについて派遣社員が対応した。(4人/日)	給付業務全般とコールセンター運営に派遣職員を活用した。 派遣職員(80人/日) <u>人材派遣の活用</u>	なし
体制・役割	<u>臨時給付金業務経験者を配置した。</u> 給付金担当職員は、対応方針や個別ケース判断、支出事務等市として判断が必要な部分を担い、 <u>調整事務に専念した。</u>	直営により給付処理全般、コールセンター運営、支出処理、苦情対応等給付業務を実施した。 応援職員(65人/日) 給付処理を担当職員、応援職員、派遣職員で最大155人/日体制で実施。	給付金担当職員は、全体調整、要配慮者対応、支出処理等委託業務以外の業務を実施した。データ入力、不備対応等の大量処理において延1,500人の応援職員が対応した。

下線部は、今後の類似業務において区として参考にできる事項