

	<h2>新型コロナウイルス感染症に関する 「生活相談コールセンター」を開設</h2>
と き	令和2年4月27日（月）から
と ころ	練馬区役所（豊玉北6-12-1）
<p>区は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、区民に最も身近な自治体として、生活にお困りの方々を迅速な支援につなげていくため、「生活相談コールセンター」を4月27日（月）から開設した。様々な生活相談に適切に対応するため、コールセンターでは区の総合福祉事務所の職員と練馬区社会福祉協議会の職員が、それぞれの相談内容に応じてきめ細かく対応する。開設時間は平日9時から午後5時まで。電話番号 03-5984-4703</p> <p>開設初日は、緊急小口資金貸付や住居確保給付金の問い合わせなど、100件を超える問い合わせがあった。</p>	

【コールセンター導入の背景】

- ・特例貸付が設けられた3月25日以降、緊急小口資金・総合支援資金は、一日約200件を超える相談が申請窓口の社会福祉協議会に寄せられており、電話がつながらない状況が続いている。
- ・国は度重なる要件緩和を行い、郵送申請も認めるなど、迅速な支援に結びつけられるよう区も社会福祉協議会も取り組んでいるが、依然として特例貸付への需要は高い。
- ・特例資金貸付の窓口である練馬区社会福祉協議会に電話がつながらないこともあり、区の総合福祉事務所にも、一刻も早く支援を求める生活相談が急増している。
- ・4月30日には、今月3回目の住居確保給付金の制度改正による要件緩和も予定されており、今後の相談がさらに急増することが見込まれる。

【コールセンターの概要】

- ・区は、練馬区社会福祉協議会の生活サポートセンターと連携し、10名体制で「生活相談コールセンター」を運営する。生活にお困りの区民への迅速な支援につなげていくため、運営体制そのものを強化する。
- ・区民からの相談に適切に対応できるよう、コールセンターの開設に先駆け、4月24日（金）に、従事職員に対し、緊急小口資金貸付、総合支援資金貸付、住居確保給付金などの制度や実際の対応を想定したロールプレイングなど、事前の研修を実施した。

【参考】国の対応状況

- ・国は、独自にコールセンターを開設するほか、迅速な貸付が実施できるよう各自治体や各地方公共団体に相談体制の強化を求めている。

【問い合わせ】 練馬区 生活福祉課 管理係

電話03-5984-1532