

国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの活動報告

● 国民目線に立った業務プロセス改善推進チームについて

発足：令和2年7月 厚生労働省改革実行チームに設置

目的：広聴機能を活用してニーズを把握し、業務プロセス等の改善策を検討し、省内の横展開を目指す。

● 活動内容

第6回厚生労働省改革実行チームでテーマ「ひとり親家庭への支援」を決定（令和3年7月）

「支援施策の周知・情報発信」と「総合的な相談対応」の2つに焦点を当て、現状把握⇒事例分析を通じた課題の抽出⇒改善策の提案を行うこととした。

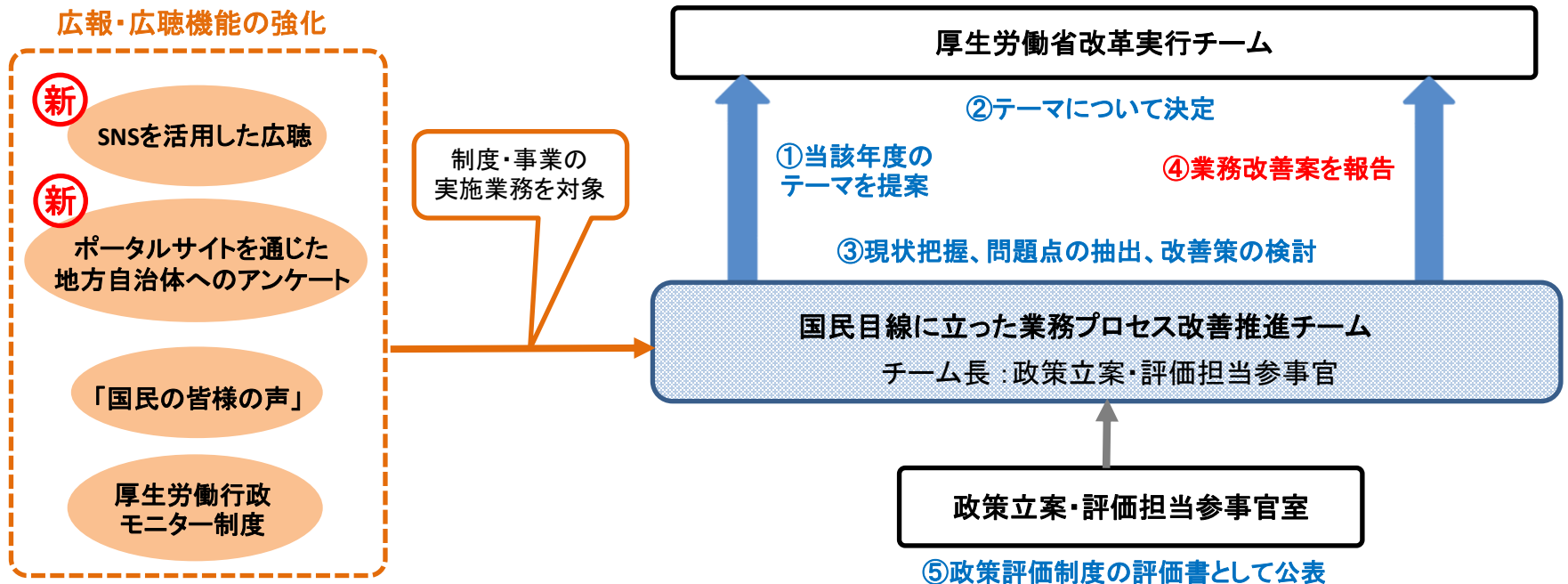
【現状把握】

(1) 自治体アンケート（令和4年8月）

厚生労働省の「ひとり親家庭等に対するワンストップ相談体制強化事業（以下「モデル事業」）の実施自治体（11自治体）を対象に新たなポータルサイト（One Public）を活用して実施

(2) 支援団体ヒアリング（令和4年8月）

当事者中心の支援団体である認定NPO法人「しんぐるまざあず・ふぉーらむ」に実施



アンケート対象自治体及びヒアリング対象支援団体の概要

① モデル事業実施自治体（※）を対象としたWebアンケート調査

※ 三重県、徳島県、高知県、福岡県、札幌市、入間市、富山市、南砺市、枚方市、神戸市、徳島市の11自治体

② ひとり親家庭支援団体である認定NPO法人しんぐるまざあず・ふぉーらむへのヒアリング

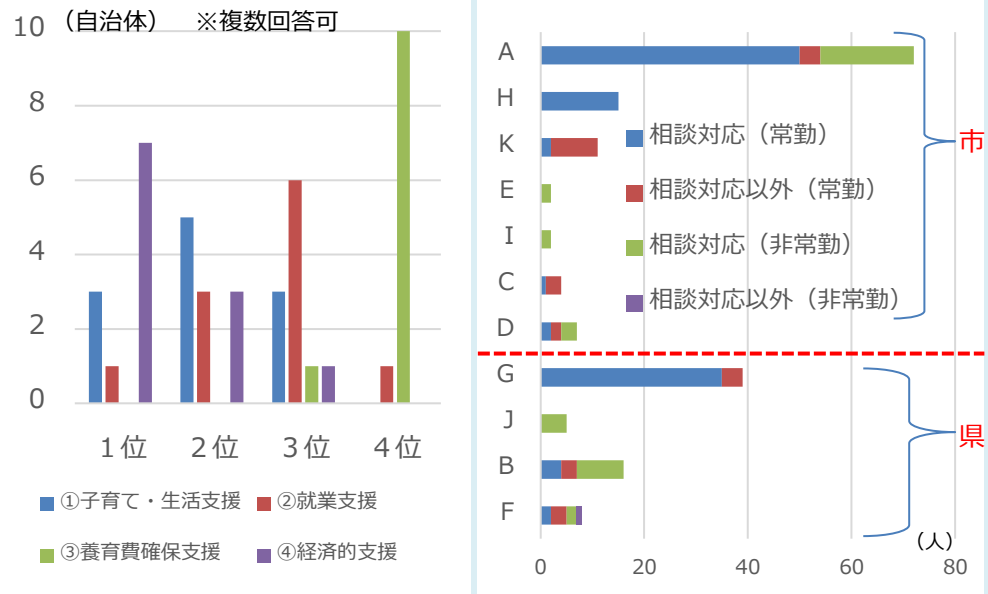
調査対象自治体の人口とひとり親世帯数

自治体	人口 (万人) ①	ひとり親世帯数 (世帯) ②	②/① (%)
G	511	35,641	1.43
A	197	18,000	1.09
J	175	15,522	1.13
H	151	12,036	1.25
B	70	8,532	0.82
F	68	7,988	0.85
K	41	2,773	1.48
E	40	3,000	1.33
I	24.9	2,969	0.84
C	15	1,148	1.31
D	5	330	1.52

(注) 人口及びひとり親世帯の世帯数は、調査時点で各自治体の保有している各種情報から回答があったもの。

- 調査対象自治体は4県7市。人口規模は最大511万人から最小5万人まで幅がある
- 各自治体のひとり親世帯数は人口に概ね比例し、最大約35000世帯から最小330世帯まで幅がある

相談件数の多い相談内容 (左グラフ) と支援体制 (右グラフ)



- ひとり親世帯からの相談内容は「経済的支援」「子育て・生活支援」「就業支援」「養育費確保支援」の順に多くなっている
- 支援体制は各自治体によりばらつきあり。相談対応職員数も常勤・非常勤あわせて最多68名から最小2名まで幅がある

◆認定NPO法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ

- 1980年任意団体として発足。2002年NPO法人、2018年認定NPO法人に認定。全国組織として各地の支援団体とネットワークを形成。(しんぐるまざあず・ふぉーらむ北海道、しんぐるまざあず・ふぉーらむ沖縄等)
- メールマガジン登録のある利用者・・・約7,600世帯。(うち父子家庭は約1.5%)
- 行政の統計「全国ひとり親世帯等調査」では拾えない、別居中のひとり親家庭も含めて支援実施。



国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの調査結果

テーマ

- 「ひとり親家庭への支援」をテーマとして、「支援施策の周知・情報発信」と「総合的な相談対応」の2つに焦点を当て、現状把握⇒事例分析を通じた課題の抽出⇒改善策の提案を行う。

【現状把握】

- ① 自治体の取組の把握
 - ・ 所管課の協力を得て、特にひとり親家庭への支援(情報発信、総合的な相談対応)に積極的な取組をしている自治体を選定
- ② 支援団体の取組の把握
- ③ 当事者のニーズや選好の把握

【事例分析を通じた課題の抽出】

- ・ 当事者のニーズ等を踏まえ、取組事例を分析
- ・ ひとり親家庭の方が接しやすい方法での情報発信、気軽に相談できる体制の実現に向けた課題の抽出

【改善策の提案】

現場で実現可能な改善策の提案

調査結果

現状把握

- ①モデル事業実施自治体(11自治体)
⇒☆ワンストップ型支援
SNSの利用:3県4市、AIチャットボットの利用:1県2市
☆部局の統廃合による組織改編:なし
☆相談内容とその方法
人口規模に関わらず、経済的支援が最多。次いで子育て・生活支援、就業支援の順。最少は養育費確保支援。
相談方法はSNSは約55%の自治体で導入済。約45%の自治体で電話が主。
- ②支援団体(しんぐるまざあず・ふぉーらむ)
⇒☆メルマガ、電話、SNS、HP(信頼の高い正しい情報を子育てシングルに応援サイト「イーヨ」で発信)を活用
- ③支援団体の当事者のニーズの把握状況等
⇒☆相談内容とその方法
相談方法はコロナ禍以前は約70%が電話。コロナ禍以降はスマホ等を介したメール、SNSが約55%。相談・情報発信に関して、当事者が支援の情報を広く貰えるツールの提供と同時に、行政側も当事者から意見を貰える体制の構築も必要。特にデザインが行政は不得手。支援に必要な情報の行政内での横展開による共有も必要。
当事者の相談のしにくさ(どこにもアクセスしてよいのかわからない、支援メニューの存在自体を知らない、不必要な個人情報を聞かれるのではないかと恐れ等)や、世代的・経済的にもSNSを用いたコミュニケーションが中心となっている現状に留意が必要。

事例分析

- ・自治体の規模によらずSNSを利用も、その度合いや利用ツールの組み合わせは様々。依然として電話相談が多い
- ・相談内容に当事者と行政にミスマッチはないが、利用者目線の情報発信や相談対応に工夫の余地あり
- ・各施策を所管する部局が多岐にわたり、相談・情報発信の一元化が困難

支援施策の周知・情報発信における課題

- ①支援の情報を広く貰えるツールの提供
- ②SNS利用の個人情報等取扱の安全性確保
- ③広報コンテンツやデザインの工夫
- ④当事者の意見反映のための行政側のパブコメ以外の別体制構築

総合的な相談対応における課題

- ⑤当事者の意見反映(パブコメ以外)
- ⑥必要な情報の行政内での共有

支援施策の周知・情報発信及び総合的な相談対応における課題解決のための提案

行政による十分な支援に結び付いていない者(具体的には、複合的な支援ニーズを抱え、どこにもアクセスしてよいのかわからない者、支援メニューの存在自体を知らない者、また、特にプライバシーに配慮する必要があり、(過去の窓口での経験から)行政に支援を求めたくない者等)の存在は、ひとり親家庭支援の他にもみられ、横展開が有効な余地があることから以下提案する。

提案1:効果的なツールの組合せや、各行政内での連携の在り方等好事例の更なる調査・分析と好事例の周知によるノウハウ提供

提案2:相談しにくさをはじめとする当事者の視点を踏まえた支援にあたっての留意事項等の整理

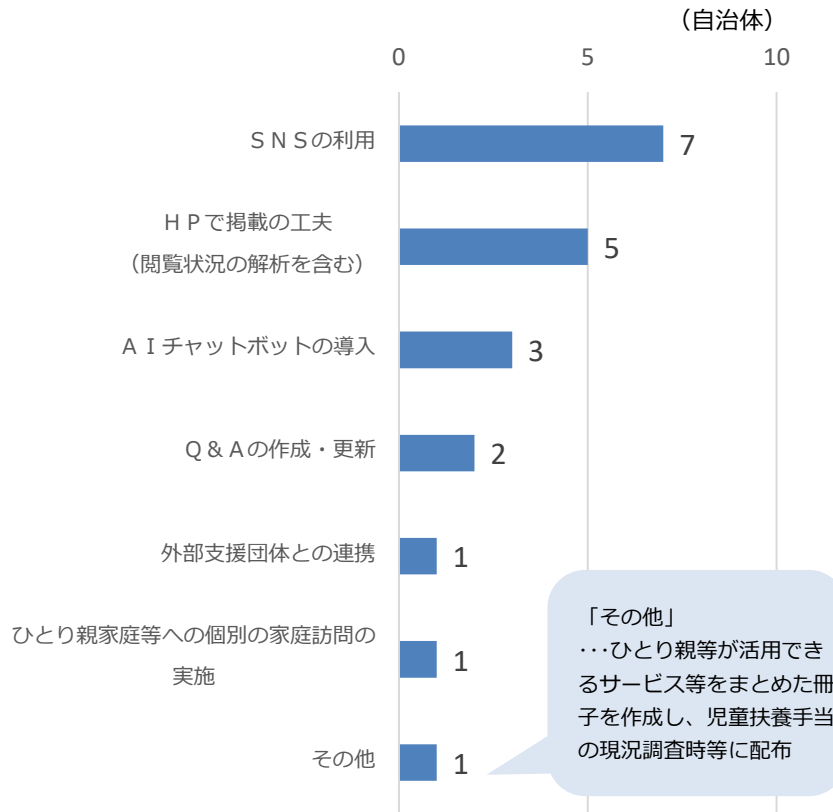
参考 1 モデル事業実施自治体アンケート調査結果のポイント①

- 自治体の規模に関わらず、「ワンストップ支援」の推進のためSNSを利用した情報発信に取り組んでいる。
- 「プッシュ型支援」としてはSNSを用いたプッシュ通知による情報提供が多くあげられている。
- 「伴走型支援」としては、母子・父子自立支援プログラム策定事業（※）をあげる自治体が多く、学習支援・食品等の無料配布を事業に含む交流拠点づくりといった回答もある。一方で、母子・父子自立支援プログラム策定事業の利用ハードルが高く、活用できていない、とのコメントも見られた。

（※）福祉事務所等で児童扶養手当受給者の現状に応じたプログラムを策定し、継続的にフォローして自立支援を図る事業

相談・情報発信を行うに当たっての工夫

（「ワンストップ支援」の推進のために取り組んでいる主な取組）



「プッシュ型支援」として取り組んでいること（自由回答）

- 市やひとり親家庭支援センターの公式LINEで各種支援をご案内している（同旨4自治体）
- ひとり親家庭向けに市で主催しているイベントで職業紹介等と併せてガイドブックの配布等により支援制度の周知を図っている
- 子育て支援アプリによる子育て情報の随時提供（プッシュ通知）
- 事前登録者へのメールによる情報提供

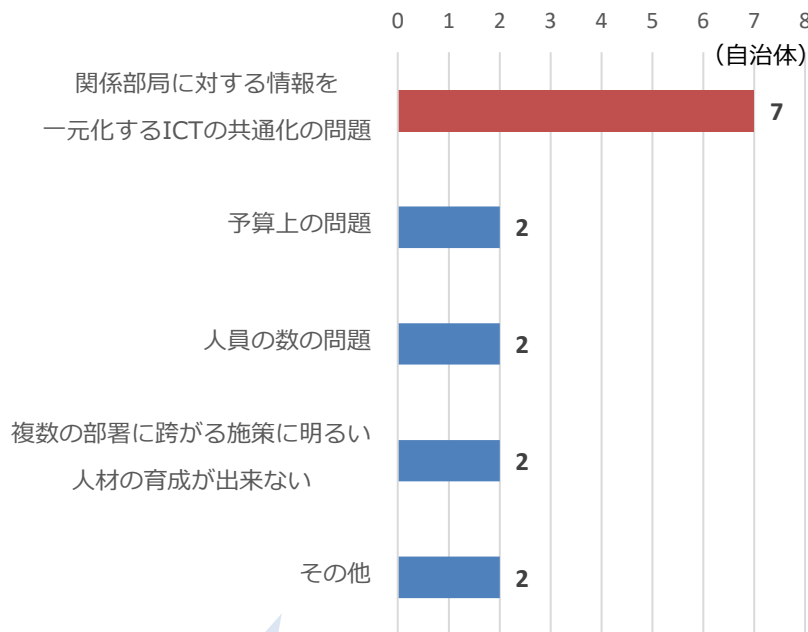
「伴走型支援」として取り組んでいること（自由回答）

- ひとり親家庭の交流の場となる拠点作り事業を実施する団体に補助金の交付を実施。補助対象の事業としては、週3日以上、1日当たり3時間以上実施、交流の場・相談・親を対象とした無料の学習支援・食品等の無料配布としている。
- 母子・父子自立支援プログラム策定事業
- 母子・父子自立支援員を2名配置し、電話で相談を受け、その家庭が受けられる支援について案内・説明を行い、自立支援給付金等の申請等を受け付けている。
- 母子・父子自立支援員とハローワークの連携による就労支援や母子家庭等対策総合支援事業を活用した高等職業訓練促進給付金ならびに高等職業訓練修了支援給付金の支給など

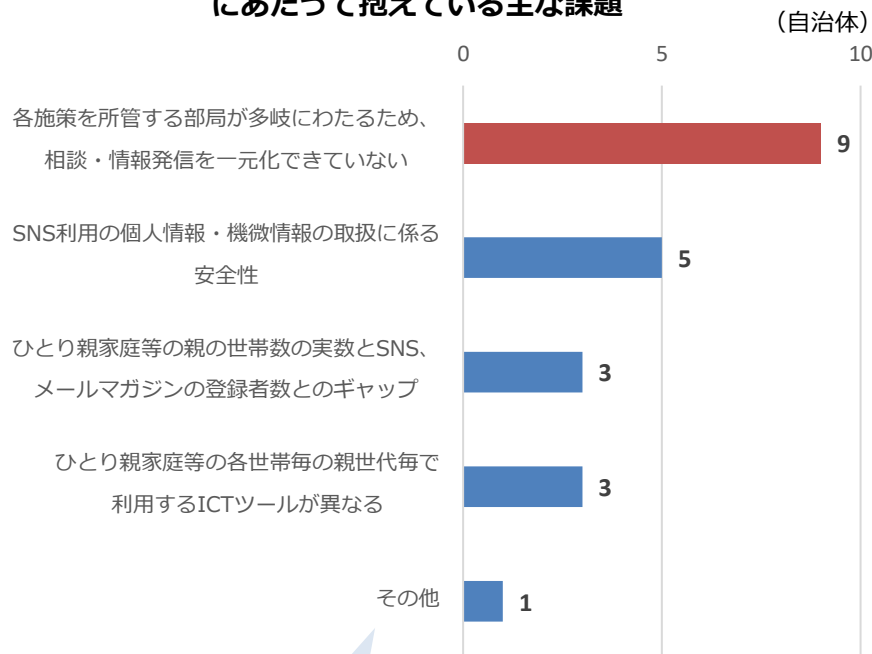
参考2 モデル事業実施自治体アンケート調査結果のポイント②

- 「ワンストップ支援」の推進に当たっては、
 - ① 利用者からの情報を関係部局間で共有・連携するための取組を行っているとは回答したのは11自治体中4つにとどまり、共有・連携が困難な理由としては、「関係部局に対する情報を一元化するICTの共通化の問題」が最も多い
 - ② 相談・情報発信を行うにあたって抱えている主な課題としては、「各施策を所管する部局が多岐にわたるため、相談・情報発信を一元化できていない」が最も多く、「SNS利用の個人情報・機微情報の取扱いに係る安全性」が続く

「ワンストップ支援」の推進のため、利用者からの情報を関係部局間で共有・連携することが困難な理由



「ワンストップ支援」の推進のため、相談・情報発信を行うにあたって抱えている主な課題



「その他」の回答内容

- ・関係部局がもつ個人情報を集約、共有するための根拠がない
- ・支援制度の窓口が各学校や市町村役場等である場合が多く、同一組織内での共有や連携だけでは完結しない

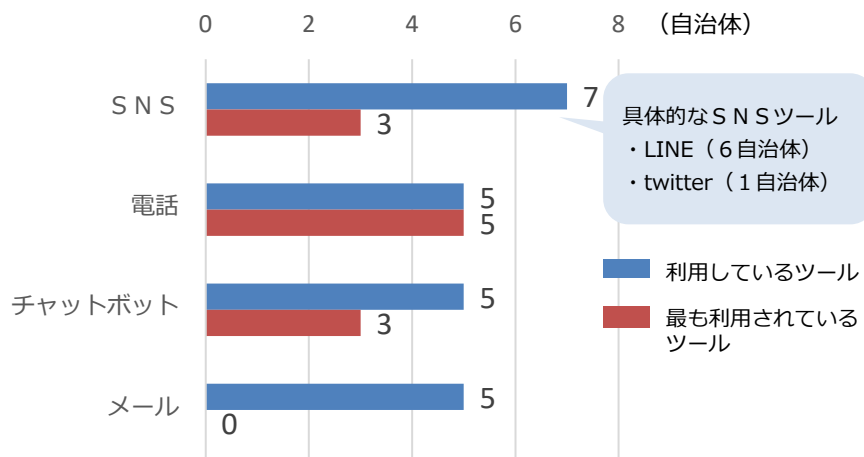
「その他」の回答内容

- ・ひとり親家庭等を含め、子育てに関する悩みごとを抱える保護者等が「どこに相談したらよいかわからない」、「相談するのが恥ずかしい・ためらいがある」、「相談しても仕方がない」などの理由から適切な支援につなげられていないケースがある

参考3 モデル事業実施自治体アンケート調査結果のポイント③

- モデル事業の実施にあたっては、
 - 利用者からの相談にもSNSやチャットボットを用いているが、最も相談の多いツールとしては電話があげられている。
 - 工夫していることとしては、自治体内の他部門とも連携して支援のあり方を検討するほか、SNSやチャットボットを用いて24時間受付可能とする等、ひとり親家庭の生活スタイルに鑑み利便性の高い形で支援を提供しようとする回答が見られる。

モデル事業で利用者相談に用いているコミュニケーションツールと、最も相談の多いツール※



モデル事業を行う上で工夫していること (自由回答)

- ・ デジタル部門・広報部門・行政改革部門とも横の連携によりDX方針の下でワンストップサービスやプッシュ型支援のあり方について検討
- ・ 児童福祉部局以外にも参加してもらい多面的視点で導入を検討
- ・ 公式LINEで自動対話システムのチャットボットを使い、スマホで24時間いつでも情報取得や法律相談の予約をできるようにした
- ・ 24時間・365日相談を受け付けられるようAIチャットボットの導入に着手
- ・ 就業相談予約をLINEで24時間受付可能。相談時間も6:00～24:00まで対応

※実際に各自治体のSNS等の事例を見てみると、一口にSNSやチャットボット活用による相談といっても、利用者が利用可能な内容には以下のようなグラデーションが存在するように見受けられ、利用者の相談ツールの選択については更に調査が必要と考えられる。

- ①アプリ内で相談・質問等ができる
- ②SNS上で相談まではできないが法律相談・専門家相談の予約はできる
- ③相談事項を選択すると相談窓口の連絡先がわかる (各窓口で電話連絡が必要) 等

アプリ上での相談画面
(南砺市「なんとHug」▶)



参考4 モデル事業実施自治体アンケート調査結果のポイント④

- モデル事業を行う上での課題としては、①**人員体制や財源の確保**、②**個人情報の取扱い**、③**システム運用**、④**事業周知・登録者数に関する課題**があげられている。特に、**SNS等を運用する自治体が多いことから、システム運用に伴う課題（稼働後の業務負担等）が見られる。**
- モデル事業を行う上での要望や意見としては、大きく①**ひとり親家庭支援分野以外でのデジタル活用事例の共有と、他分野から横展開可能な取組についての補助メニュー化の検討**、②**個人情報の共有に係る取扱いの提示**、③**システム導入後の保守運用に対する補助**の3点があげられている。

モデル事業を行う上での課題（自由回答）

【人員体制・財源の確保】

- ICTを活用したワンストップサービスの実現や個人ごとにカスタマイズされた情報発信等の構想はあるが、人的体制に限られている上に、「ひとり親支援」といった小規模分野では予算がつきにくい面がある

【個人情報の取扱い】

- 個人情報の共有に関して根拠がなく、必要な情報の集約ができない。本人同意が得られないケースもある（特に祖父母等の家族）

【システム運用】

- チャットボットの精度向上、FAQの定期的なブラッシュアップ
- LINEチャットを利用した相談件数増への対応（相談業務の委託先における）
- 子育て支援分野は幅広く、ひとり親家庭等が質問する内容が多岐にわたる（病気・けが、仕事、お出かけスポットなど）ため、市のAIチャットボットでは全て対応しきれず、整理が難しい。

【事業周知、登録者数】 LINEの登録者数、相談数の伸び悩み

【その他】

- センター公式LINE(都道府県)における市町村(ひとり親支援担当)との連携
ひとり親の就労に対する希望と企業のニーズとのミスマッチ
- 様々な支援制度があるものの、行政の担当部署が国・県・市町等の複数に
わたり、また各内容が複雑で相違がわかりにくい

モデル事業を行う上での要望・意見（自由回答）

【デジタル活用事例の共有】

- 他省庁（特に内閣府、文部科学省、経済産業省）が管轄する子育て・教育分野におけるデジタルの活用事例を幅広く共有
いただくとともに、ひとり親支援分野での導入として効果的
と思われる取組については補助メニュー化を積極的に検討
いただきたい。

【個人情報の共有に係る取扱い】

- 個人情報の共有に関する取扱指針等を出していただきたい
（既にある場合は改めて共有いただきたい）。

【システム導入後の補助】

- システム導入に係る経費について、導入後の保守運用に係る
経費についても補助対象にしてもらいたい。
- AIチャットボットによる支援システムに係るランニングコスト
についても補助をお願いしたい。

ワンストップ窓口の取組について行政に望むこと

- **当事者が支援の情報を広く貰えるツールが必要。**優しい雰囲気、文字以外の要素で伝える等のデザイン面での工夫も重要。同時に**行政側も当事者からの意見を貰える体制を構築することや必要な情報の行政内での横展開も必要。**
※例えば、団体ではひとり親家庭に向けた情報発信サイトとして、子育てシングルの応援サイト「イーヨ」を運営。デザイン面にも配慮して、わかりやすく伝わりやすい内容を心がけて設計。また、クラウドシステムを活用して情報を管理し、必要な連携を図ることも検討。
- **多くのひとり親家庭にリーチできるよう「支援のフック」を可能な限り多く用意すること。**また、登録すれば必要な情報を得られると認識してもらうため、信頼を高める工夫（※）を行うことも重要。
※有益な情報の提供のほか、例えば、情報発信の際にその会員に情報を届けていることが伝わるような工夫など。
- **ワンストップ相談体制以前の問題として、ひとり親家庭、特に母子家庭にとっては児童扶養手当の窓口での「傷つく窓口」問題（※）を踏まえ、対応マニュアルの作成段階から当事者を入れて意見を貰う、あるいは思い切って同組織でも審査と窓口相談は分けて対応する等、考えてもらいたい。**
※児童扶養手当受給資格の更新時に申請者のプライバシーに過剰に踏み込み、行政への不信が生じている問題。

【参考】コロナ禍の下、団体においても相談件数が顕著に増加。電話受付時間外でも相談可能なメールでの相談が主に

<2019年度以前>

年間延べ約900件前後

（電話が約7割、メールが約3割）



<コロナ禍の下>

・2020年度

年間延べ2,700件（電話約36%、メール約64%）

・2021年度

年間延べ2,000件（電話約45%、メール約51%、SNS約4%）

※相談内容は経済的支援、生活・子育て支援が主

現状と課題

- 自治体規模によらず、SNS等を活用した「ワンストップ支援」の体制づくりに取り組まれており、従来の来所や電話による相談対応以外の利用ニーズが存在
- 他方で、その支援の内容は自治体ごとにグラデーションがあり、自治体側においても特に以下のような点に課題を感じている
 - 関係部局間の情報連携を図るためのシステムの共通化（予算面等）
 - 関係部局が多岐にわたることに由来する相談・情報発信の一元化
 - 利用者の個人情報の取扱い（関係部局間での連携、委託先との連携等）
 - SNSシステム導入後の運用（ランニングコスト、精度向上、相談件数増への対応等）
- また、支援団体からは、窓口対応を含め、当事者の視点をもって支援設計に当たるべきとの意見もあった



今後に向けて

- 今回はモデル事業実施自治体への簡易アンケート調査かつ一支援団体へのヒアリングに留まるものであったため、今後更に以下の点を調査研究等の実施を検討することが考えられる
 - システムの共通化や、相談・情報発信の一元化等に当たって「ワンストップ支援」の取組の好事例の収集（その際、自治体の規模別に整理するとともに、ひとり親支援以外の分野で参考となる取組があればあわせて収集）
 - 相談しにくさをはじめとする当事者の視点から支援に当たっての留意事項等の整理
- 当該調査結果を踏まえ、モデル事業についても見直しを検討