

子発 0201 第 1 号
令和 3 年 2 月 1 日
一部改正 こ支家第 238 号
令和 5 年 9 月 27 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生労働省子ども家庭局長

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の実施について

ひとり親家庭等が必要な支援に繋がり、自立に向けた適切な支援を受けられるよう、IT機器等の活用を始めとしたひとり親のワンストップ相談体制の構築・強化を図るため、別紙のとおり「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実施要綱」を定め、令和 2 年 4 月 1 日から適用することとしたので通知する。

各都道府県におかれては、管内市町村（特別区を含み、指定都市及び中核市を除く。）に対して周知をお願いするとともに、本事業の適正かつ円滑な実施に期されたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言である。

(別 紙)

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実施要綱

1 事業の目的

母子家庭及び父子家庭並びに寡婦（以下「ひとり親家庭等」という。）は、自分が支援対象であることに無自覚な場合や、育児や仕事に追われ、行政等への相談ができていない場合など、必要な支援を受けられていない家庭が存在する。こうしたひとり親家庭等に対し、個々の状況に応じた適切な支援が提供されるよう、IT機器等の活用を始めとしたひとり親家庭等のワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化を図ることを目的とする。

2 実施主体

実施主体は、都道府県、市（特別区を含む。）及び福祉事務所設置町村（以下、「都道府県等」という。）とする。

なお、都道府県等は事業の全部又は一部を母子・父子福祉団体、NPO 法人等事業を適切に実施できる者に委託することができる。

3 事業内容

ひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化を図るため、地域の実情に応じて次の①～⑥を組み合わせて実施するものとする。

- ① チャットボットを活用した相談支援
- ② 入力フォームを活用した支援施策の案内等
 - ・ ひとり親家庭等が入力した情報より、活用可能な支援施策等を案内
 - ・ ひとり親家庭等が入力した情報より、その家庭の状況をまとめた電子個人票を作成
- ③ ひとり親家庭等の個々の情報を管理及び関係部署と共有するためのシステムの構築
- ④ 電子個人票などを活用したプッシュ型支援
- ⑤ 各種支援施策のオンライン申請
- ⑥ その他、ひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化に資する取組

4 事業計画書等の提出

都道府県等は、本事業を実施する場合については、別に定める期限までに、別紙1の事業計画書を提出するものとし、事業終了後においては、翌年4月末日までに別紙2の実施状況報告書を提出するものとする。

5 個人情報の保護

事業に携わる者は、事業により知り得た個人情報等を漏らしてはならないものとする。

また、事業終了後及びその職を退いた後も同様とする。

なお、本事業を実施する都道府県等が、事業の全部又は一部を委託する場合は、個人情報の保護を十分に遵守させるように指導しなければならない。

6 留意事項

本事業を活用した取組事例については、こども家庭庁においてとりまとめの上、他の都道府県等に共有する予定であること。

本事業を実施する都道府県等は、とりまとめの上で必要となる取組内容の詳細や成果等の参考資料について、こども家庭庁からの求めに応じ、提出するものとする。

7 費用

本事業に要する費用の全部又は一部について、国は別に定めるところにより補助するものとする。

こども家庭庁支援局長

(自治体名)

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計画書

1. 事業の実施時期（予定）

令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日

2. 都道府県等におけるひとり親家庭等に対する相談支援体制等

(令和 年 月 日時点)

- ・ 相談支援担当職員の配置状況 (常勤 名、非常勤 名)
うち母子・父子自立支援員の配置状況 (常勤 名、非常勤 名)
うち就業支援専門員の配置状況 (常勤 名、非常勤 名)

- ・ 相談支援の取組として工夫されている点

※ICTの利活用や相談マニュアル作成など既に工夫している取組があれば記載すること

[]

3. 事業内容（予定）

例)

- ・ SNSを活用してAI搭載型チャットボットによる相談支援を実施。
- ・ チャットボットによる対応後、入力フォームに誘導し、当該ひとり親家庭の名前や連絡先、支援施策に関する情報提供の要否などを入力させ、電子個人票を作成。
- ・ 電子個人票を管理・共有するためのシステムの構築し、関係部署間で個々のひとり親家庭の情報を共有。
- ・ 関係部署は、ひとり親の個々の情報を確認し、活用可能な支援施策等があれば、メール又は電話等によるプッシュ型の支援を実施。
- ・ 支援施策の利用を希望するひとり親家庭に対し、電子個人票のデータを活用したオンラインによる利用申請・受付を実施。

※実施する取組の欄に「○」を記載すること

① チャットボットを活用した相談支援	
② 入力フォームを活用した支援施策の案内等	
③ ひとり親家庭等の個々の情報を管理及び関係部署と共有するためのシステムの構築	
④ 電子個人票などを活用したプッシュ型支援	
⑤ 各種支援施策のオンライン申請	
⑥ その他、ITを活用したひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化に資する取組	

(1) チャットボットを活用した相談支援を実施する場合

① チャットボットの仕様

例) 人工無脳、AI搭載型

② チャットボットの設置場所及び利用可能時間

例) 県のホームページ、県の公式SNSに設置し、356日24時間の利用を可能とする予定。

③ チャットボットの対象カテゴリ

例) 子育て、住まい、医療、労働、介護、生活 など。

④ その他 (付随機能や導入にあたり配慮した点など)

例) ・ウェブアンケートへのリンクを張り、利用者の満足度を確認。
・入力フォームへのリンクを張り、行政からの連絡希望の有無及び連絡先を確認し、希望者に対するプッシュ型の支援を実施する予定 など。

(2) 入力フォームを活用した支援施策の案内等を実施する場合

① 入力フォームの設置場所及び利用可能時間

例) 県のホームページ、県の公式SNSに設置し、356日24時間の利用を可能とする予定。

② 入力フォームの項目

例) ①お住まい、②お困りごと（「子育て」、「DV」、「心の健康」、「仕事」、「住まい」、「家計」などから選択）、③こどもの年齢、④前年度収入、⑤活用している公的支援（「児童扶養手当」、「公営住宅」「母子父子寡婦福祉資金貸付金」等から選択）、⑥行政からの連絡の可否、⑦連絡先 など。

③ 電子個人票の共有範囲

例) ひとり親支援担当課、生活困窮担当課、戸籍担当課、公営住宅担当課、介護担当課、障害担当課 など。

④ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

例) ・入力フォームに入力されたデータを元に活用可能な支援施策を案内した後、そのデータを元にオンラインによる利用申請を可能とする予定。
・入力フォームに入力されたデータを元に電子個人票を作成。入力フォームの項目に個人情報の取扱いに関する同意の有無を設け、同意のあったものの電子個人票を関係部署間で共有する予定。

(3) ひとり親家庭等の個々の情報を管理及び関係部署と共有するためのシステムを構築する場合

① 共有する情報

例) ①名前、②住所、③連絡先、④世帯構成、⑤活用している公的支援、⑥母子・父子自立支援プログラムの内容、⑦相談対応履歴 など。

② 情報を共有する範囲

例) ひとり親支援担当課、生活困窮担当課、戸籍担当課、公営住宅担当課、介護担当課、障害担当課 など。

③ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

例) 市の規定により、個人情報の共有が制限されているため、規定を改訂し、関係部署間での共有を可能とする予定。

(4) 電子個人票などを活用したプッシュ型支援を実施する場合

① プッシュ型支援の実施方法

例) 共有された情報を元にメールにより活用可能な支援施策を案内する予定。

② その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

例) ・ひとり親家庭に対し、あらかじめ情報提供の要否を確認する予定。
・情報が残るようメールにて支援施策を案内する予定。

(5) 各種支援施策のオンライン申請を実施する場合

① オンライン申請を受け付ける支援施策

例) 児童扶養手当 など。

② オンライン申請の受付方法

例) 県のHPに専用ページを設け、各種支援施策のオンライン申請を受け付ける予定。

③ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

例) 電子個人票のデータを引用するなど、手続の簡素化を図る予定。

(6) その他、ITを活用したひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化に資する取組を実施する場合

① 取組内容

--

4. 事業経費（予定）

経費区分	支出予定額	積算内訳
合 計		

※必要に応じて適宜行を追加すること

こども家庭庁支援局長

(自治体名)

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実施状況報告書

1. 事業の実施時期

令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

2. 事業内容

--

※実施する取組の欄に「○」を記載すること

① チャットボットを活用した相談支援	
② 入力フォームを活用した支援施策の案内等	
③ ひとり親家庭等の個々の情報を管理及び関係部署と共有するためのシステムの構築	
④ 電子個人票などを活用したプッシュ型支援	
⑤ 各種支援施策のオンライン申請	
⑥ その他、ITを活用したひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化に資する取組	

(1) チャットボットを活用した相談支援を実施する場合

① チャットボットの仕様

② チャットボットの設置場所及び利用可能時間

③ チャットボットの対象カテゴリ

④ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

(2) 入力フォームを活用した支援施策の案内等を実施する場合

① 入力フォームの設置場所及び利用可能時間

② 入力フォームの項目

③ 電子個人票の共有範囲

④ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

(3) ひとり親家庭等の個々の情報を管理及び関係部署と共有するためのシステムを構築する場合

① 共有する情報

② 情報を共有する範囲

③ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

(4) 電子個人票などを活用したプッシュ型支援を実施する場合

① プッシュ型支援の実施方法

② その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

(5) 各種支援施策のオンライン申請を実施する場合

① オンライン申請を受け付ける支援施策

② オンライン申請の受付方法

③ その他（付随機能や導入にあたり配慮した点など）

(6) その他、ITを活用したひとり親家庭等に対するワンストップ相談及びプッシュ型支援体制の構築・強化に資する取組を実施する場合

① 取組内容

--

3. 事業経費

経費区分	支出予定額	積算内訳
合 計		

※必要に応じて適宜行を追加すること

4. 事業の効果

--

5. 今後の課題

--

6. 添付資料

- ・ 取組内容の概要イメージ図
- ・ 当該事業に係る仕様書及び契約書
- ・ その他参考となる資料（チャットボットの画面、電子個人票のひな形など。）