

令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業  
「ひとり親家庭等への支援等に関する調査研究」

ひとり親家庭に対するワンストップ相談体制強化事業

【事例集】

(令和6年3月)

# 目次

※凡例：●...ワンストップ事業を活用した取組、○...独自予算やその他補助事業を活用した取組

自治体名	取組のカテゴリ					ページ 番号
	チャットボット	SNS相談	プッシュ型情報発信	相談支援ツール	情報管理システム	
北海道札幌市	●		●			2
埼玉県入間市			●	●	●	5
富山県			●			9
富山県富山市	●		○			10
富山県南砺市	●	○	○			13
三重県	●					15
大阪府堺市	●	●	●			17
大阪府枚方市		○	●	●		20
大阪府四條畷市				●	●	23
広島県	●		○			25
徳島県	○	●	●			28
徳島県徳島市	●					30
高知県	●	●	●			33
福岡県	●	○	●			36

※各ページ上部のタグについて、**チャットボット** (濃い黄色)はワンストップ事業を活用した取組、**チャットボット** (薄い黄色)は独自予算やその他補助事業を活用した取組を表しています。

※自治体の並び順は、全国地方公共団体コード順です。

※各自治体の人口は住民基本台帳人口(令和5年1月1日時点)を引用しています。児童扶養手当受給者数は福祉行政報告例61表(令和5年12月分報告 月末現在数)の数値によりますが、富山県、広島県、高知県、福岡県については、管内政令指定都市、中核市における児童扶養手当受給者数を含めています。また、母子・父子自立支援員は、令和6年3月時点の数字です。

従来からの対面での相談支援に加え、プッシュ型情報発信とAIチャットボットによる情報提供の手段を拡充し、ひとり親支援施策の周知普及を図った。開庁時間外の相談ニーズに対応するほか、有人才オペレーターの監視によって回答の即時修正などの柔軟な対応を行う。

## 基礎情報

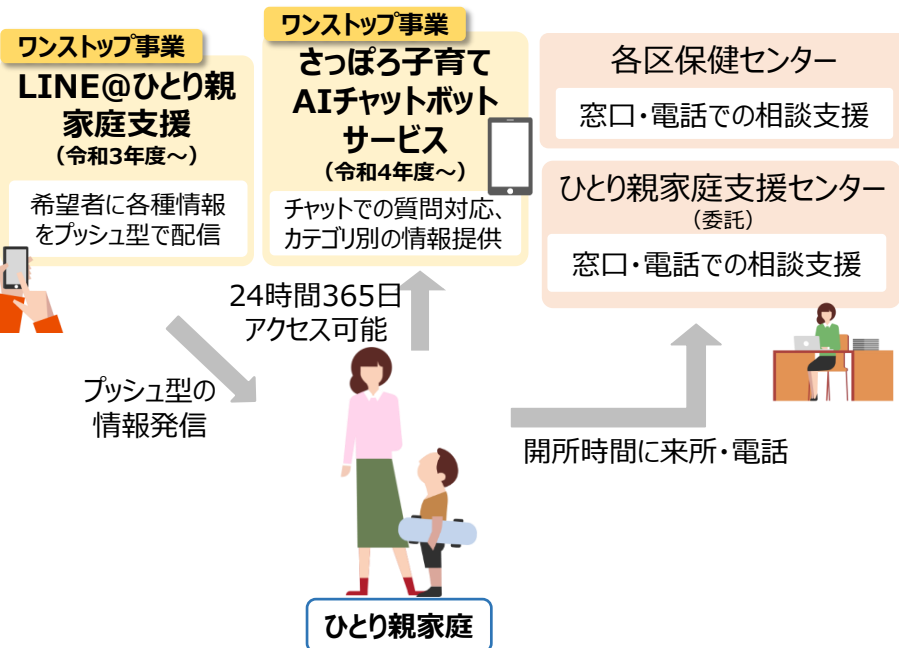
人口: 1,959,512人

ひとり親家庭支援の所管: 子ども未来局 子育て支援部 子育て支援課

児童扶養手当受給者数: 16,608人

母子・父子自立支援員: 18人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ

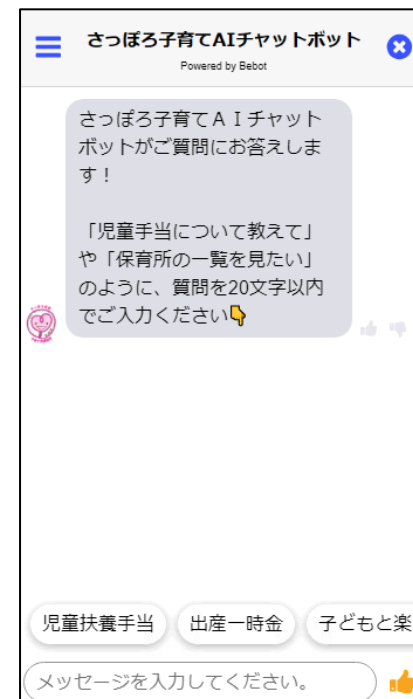


## システムの長所・取組がもたらした変化

AIチャットボットについては、夜間帯の相談者からのメッセージ発信が約4割であり、開庁時間外での相談ニーズに対応できている。

当自治体の場合、  
システム導入後にこんな変化も  
ひとり親向けの就業支援に関するイベントで来場者アンケートを実施したところ、来場者の7~8割がLINEのプッシュ型情報発信をきっかけとして来場しているとの結果があった。制度の周知という面では一定の効果が表れている。

AIチャットボットの実際の画面  
出所: 札幌市より提供



## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

ひとり親支援施策の認知度に課題があった(市民向けのアンケートにて、いずれの制度も「利用した」あるいは「利用していないが知っている」割合が4割を下回っている)。それまでは、児童扶養手当の現況届の封筒へのチラシ封入や、支援制度等をまとめた冊子を作成して区役所窓口で配布していたが、ワンストップ事業を活用し、ITを活用した情報提供を行いたいと考えた。庁内の相談窓口は、物理的な問題があったり、日中仕事をしていて来庁が難しいひとり親家庭も多かったため、AI等の活用が適していた。

## ワンストップ事業を活用した取組

### LINE@ ひとり親 家庭支援



#### ▶システムの機能等

利用者に対して、ひとり親支援施策(給付金、児童扶養手当等)や子育て世代を対象とした制度、資格取得に関するイベントに関する情報等を定期的に発信。地域の関係団体から食料品寄付の申出等があった場合にも情報提供を行っている。

#### ▶システム利用の手順

希望者が友だち登録を行うと、各種情報がプッシュ型で発信される。返信機能は設けていないが、投稿の中に各種事業の問い合わせ先を記載している。

#### ▶活用実績(※いずれも令和4年度時点)

LINEの友だち追加は約5,800人(児童扶養手当受給世帯のおよそ3人に1人)

#### ▶周知方法

サービス開始のタイミングでチラシを作成・配布したほか、広報誌でも周知。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

広報印刷物、LINEライセンス、通信料

#### ここがポイント!

投稿数は月6件程度。年間で投稿計画を作成しており、基本的には計画に沿って発信を行う。子育て支援課が所管していない各種制度についても、他課から投稿依頼があった場合、投稿文案を提供してもらい、子育て支援課が投稿する。

### さっぽろ 子育て AIチャット ボットサービス



#### ▶システムの機能等

市の公式HP及び公式LINEにAIチャットボットのリンクを設定。委託事業者にて有人才ペレーターを24時間配置しており、AIによる回答に不備等があった場合は即座に回答を修正したり、緊急的な問い合わせ(制度の申込期日が迫っている等)があった場合は所管課につなぎ、市担当者が引き継いで対応することができる。

#### ▶システム利用の手順

市の公式HPや公式LINEからチャットボットにアクセスして利用。

#### ▶活用実績(※いずれも令和4年度時点)

AIチャットボットの延べアクセス数:約8,000件(1日あたり52件程度)

チャットの延べ利用件数:約4,200件(1日あたり28件程度)

メッセージの延べ利用件数(チャットのやり取りやボタンを押す等、利用者からの発信の件数):約15,000件(1日あたり102件程度)

## ワンストップ事業を活用した取組

### さっぽろ子育てAIチャットボットサービス (続き)



#### ▶周知方法

周知方法は「LINE@ひとり親家庭支援」と同様。また、市の子育て支援に関するサイトにAIチャットボットを設置している。

母子保健所管部署と連携し、母子手帳と一緒にチャットボットのチラシを配布してもらっている。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

FAQの更新などはシステム会社が運用。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

広報印刷物、通信料、AIチャットボットサービスの運用経費

### ここがポイント！

導入初年度(令和4年度)は、AIが回答する対象領域を絞ることでAIの学習スピードを高め、情報の精度を上げることを目的に、ひとり親家庭を対象としたサービスとして打ち出した。次年度からは子育て世帯全般を対象にしたサービスとして広報している。

### ここがポイント！

チャットボットを先行して子育て支援分野に導入している自治体(人口規模が近い政令市、もう少し規模が小さい基礎自治体含む)は多くあったため、事業開始前にヒアリングや情報収集を行った。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

当市では、ひとり親家庭の支援施策の認知度に課題があり、ワンストップ事業を活用して対応したが、前提として、ひとり親の支援にあたっては、離婚届の提出窓口や母子手帳の交付窓口、児童扶養手当の窓口など、最初の機会をうまくとらえて支援につなげることが重要。



### LINE@ひとり親家庭支援のロゴ

出所:札幌市「LINEひとり親家庭支援」公式アカウント  
(令和6年2月27日確認)



### さっぽろ子育て情報サイト

出所:札幌市「さっぽろ子育て情報サイト」  
<https://kosodate.city.sapporo.jp/mokuteki/others/10914.html> (令和6年2月27日確認)

電話相談の自動文字起こし、相談記録の一元的管理、他課の保有する関連データの閲覧システムなどの導入により、業務が効率化されるとともに、担当課職員の相談支援スキルの平準化や、ひとり親家庭が抱える多様な課題を踏まえた効果的な支援が可能となっている。

## 基礎情報

人口: 145,718人

ひとり親家庭支援の所管: こども支援部 こども支援課

児童扶養手当受給者数: 917人

母子・父子自立支援員: 1人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ

### ワンストップ事業

**ひとり親相談記録管理システム**  
(令和5年度~)  
ひとり親の相談記録を管理

### ワンストップ事業

**AI記録作成支援システム**  
(令和5年度~)  
電話相談の自動文字起こし、リアルタイムでのガイダンス表示

### ワンストップ事業

**プッシュ型通知システム**  
(令和5年度~)  
予め登録した項目について一斉にメール配信

### ワンストップ事業

**福祉健康情報共有システム**  
(令和5年度~)

他課が保有するひとり親の情報をデータベース化

活用  
活用  
活用  
こども支援部 こども支援課  
窓口・電話での相談支援

来所・電話

プッシュ型  
情報発信

ひとり親家庭

## システムの長所・取組がもたらした変化

- AI記録作成支援システム: 経験の浅い職員が対応する場合や、対応の難しいケースの相談でも、専門職からチャットやメモにより助言を受けることができ、安心して的確な対応を行える。
- ひとり親相談記録管理システム: 以前は母子・父子自立支援員が相談記録をExcelで管理しており、他職員との情報を共有しにくかったところ、システム導入により情報共有がスムーズになった。
- 福祉健康情報共有システム: 以前は関係部課に照会しても、該当する情報を保有していないということも多かったが、導入後は情報があると分かっている内容について照会すればよくなった。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

システム導入後、母子・父子自立支援員の残業が減った。特にAI記録作成支援システムは、当初予定していたよりも使い勝手が良かった。福祉分野の総合相談窓口でも需要があるようで、当課のシステムを参考にしたいと、他課から相談に来ることもある。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

ひとり親の相談内容は多岐に渡ることから、面談を重ね、時間をかけて対応する必要がある。他方で、何度も面談をする中で初めて把握できる情報もあり、申請のタイミングを逃してしまうこと、母子・父子自立支援員1人で対応するには業務負担が課題になっていたこと等を踏まえ、デジタル活用により効率的な支援の必要性を感じていた。さらに、事務職員は相談支援に関するノウハウの不足や他業務との兼ね合いでこれまでひとり親に対応する余裕がなかったが、課全体として相談対応の体制を整える必要があると考えていた。また、課内で分野間の情報連携ができておらず、他の担当者が既に別件で関わっていたことが後から判明することも多かった。このような個別支援にかかる課題を解決するためにワンストップ事業を活用することにした。



## ワンストップ事業を活用した取組

### AI記録作成 支援システム



#### ▶システムの機能等

音声に基づき相談の内容が自動で文字起こしされ、AIがキーワードに基づき、対応職員の判断や知識を補完するためのガイダンスを表示する。相談対応中の職員以外が、別のPCから文字起こし結果をリアルタイムで閲覧することもできる。

窓口では、音声認識のマイクの前で正直に話しづらいと感じる相談者も多いため、電話相談のみに活用している。

#### ▶システム利用の手順

電話で相談を受けた職員が、記録する必要があると判断した場合に、システムの起動スイッチを押下することで文字起こしが開始される。

#### ▶活用実績

日々の業務の中で活用している。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

基本的に導入時のまま運営が可能。

▶ワンストップ事業補助金を活用した部分  
システムの開発導入。

### ひとり親相談 記録管理 システム



#### ▶システムの機能等

児童相談などの中でひとり親に関する相談があった場合も含め、ひとり親に関する相談記録を全て管理している。

#### ▶システム利用の手順

ひとり親の相談対応を行った際、同システム上で相談記録を入力する。AI記録作成支援システムにより作成された相談記録を同システムに反映させることも可能。

#### ▶活用実績

日々業務の中で活用している。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

国や県に提出する報告様式に則った情報を事前に登録できるようにしているため、その変更の際は事前に申請が必要。それ以外の部分では大きな改修は不要。

▶ワンストップ事業補助金を活用した部分  
システムの開発導入。

## ワンストップ事業を活用した取組

### 福祉健康情報共有システム



#### ▶システムの機能等

他課が保有する情報(生活保護受給の有無、障害者手帳の情報、学校の所属情報など)を一元的に吸い上げて閲覧するシステム。

対象者がひとり親であるかは他課では分からないため、ひとり親の情報のみ限定して吸い上げることはできない。そのため、ひとり親の同意がある場合や、要支援児童などの法的根拠に基づいた情報共有が認められているケースに限定して閲覧が認められている旨の注意喚起が行われ、該当すれば閲覧できるという仕組みとなっている。

#### ▶システム利用の手順

こども支援課の職員においても閲覧権限が細かく付与されており、同課の相談でのみ活用している。主に窓口等でひとり親の相談を受けた際に、同意に基づいて情報閲覧、相談支援に繋げる。

#### ▶活用実績

日々の業務の中で活用している。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

基本的に導入時のまま運営が可能。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

システムの開発導入。

### ここがポイント！

現状はこども支援課のひとり親家庭に関する情報だけに限定して利用しているが、今後さらに幅広く相談支援に活用することを見据え、閲覧権限の付与は細かく設定できる仕様となっている。

### プッシュ型通知システム



#### ▶システムの機能等

欲しい情報の項目を利用者にあらかじめ登録してもらい、市から登録者に向けてメールを一斉送信している。

高等職業訓練促進給付金や、自立支援教育訓練給付金の受給者の利用登録も多い。給付金の受給に当たって月ごとの就業報告のリマインドメール等も送信している。

その他、県が主催するひとり親に関する無料相談会、就職支援の講座などの情報も発信している。

#### ▶システム利用の手順

ひとり親にチラシを配布しており、メールでの情報提供を希望する場合に登録することで利用できる。

#### ▶活用実績

プッシュ型通知の利用登録者は115人ほどいる。

利用者は児童扶養手当の受給者が最も多いが、児童扶養手当の受給者は1,000人以上いるため、今後も登録を増やしたいと考えている。

情報のニーズとしては、児童扶養手当以外では、資格取得や就職に関することが多い。次いで学習支援に関する情報のニーズも高い。

#### ▶周知方法

児童扶養手当の現況届の時期や証書の発送時に、ひとり親が使える制度などの情報をまとめた「親と子のしおり」と併せてチラシを配付している。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

基本的に導入時のまま運営が可能。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

システムの開発導入。



## 導入までのステップ

### 担当課との調整

令和3年6月～令和4年6月

- システム管理をしている情報政策課、システムの分野横断的連携を進めているデジタル行政推進課と連携し、毎週1回以上会議を開いた。
- 児童相談、生活保護等の情報連携のために、担当者と調整した。
- 具体的なサービスやシステムの検討には1年近くかかった。

### 方針・実施内容の決定

令和4年1月～令和4年6月

- AI記録作成支援システムや情報共有システムについては、先行して導入している自治体に問い合わせた。
- 福祉健康情報共有システムについては、他課が保有する個人情報を取り上げるハードルもあったため、丁寧に調整した。

### 委託業者の選定

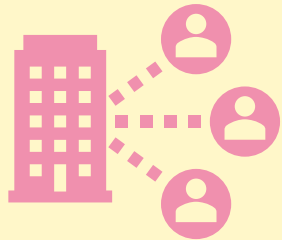
令和4年7月頃

- 事前に様々な企業からの宣伝や相談があり、実施方針を固めるまでに半年かかった。
- 実施したい内容が定まった上で、令和4年6月にプロポーザルを実施した。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

制度変更の度にアップデートが必要な場合もあるが、4つのシステムとも他自治体での導入は可能と考えられる。

プッシュ型通知システムは、今後メールが使われなくなる可能性があるため、その場合は需要が減るかもしれない。AI記録作成支援システムや、ひとり親相談記録管理システムは、どの自治体でも需要があると考えられる。特に、AIは使用するほど学習する仕組みであるため、各自治体で導入が進むほどメリットは増える。福祉健康情報共有システムについては、情報連携する関係課が増えるほど、調整が難しいため、小規模での実施を検討すると良いかもしれない。



ひとり親家庭が利用可能な各種支援情報を集約したポータルサイトを運用。多忙なひとり親家庭の方が支援にアクセスしやすくなり利便性が向上。

## 基礎情報

人口：1,028,440人

ひとり親家庭支援の所管：厚生部 こども家庭室 こども未来課 家庭福祉担当

児童扶養手当受給者数：4,697人

母子・父子自立支援員：2人

## ワンストップ事業を活用した取組

### ポータルサイトの運用



#### ▶システムの機能等

●ひとり親向けのポータルサイト「シングルママ・シングルパパ ひとり親支援ナビ」を運用。

●金銭面、住居、就労、子育て・生活等に関する支援策について手軽に検索できる機能として、カテゴリごとに情報を集約・一覧化し、居住している市町村や、子どもの年齢、児童扶養手当の受給有無などによる絞り込み機能を設定。

●集約した情報は、「ひとり親が利用できる制度」といった観点からその他家庭も対象となる支援策・制度についても取りまとめている。

●ポータルサイトに、メールマガジンの登録フォームを設置し、プッシュ型の情報発信にも活用。

●そのほか、母子家庭等就業・自立支援センター実施の講座申込フォーム、富山県ひとり親家庭応援事業（長期化するコロナ禍や物価高騰などの影響を大きく受けるひとり親への支援策として、「応援セット」を配布する事業）の申込フォームをサイト上に設置。

#### ▶システム利用の手順

●ポータルサイトは、アクセスすれば誰でも閲覧可能。

●メールマガジンは、登録フォームから居住している市町村と知りたい情報の内容を登録すると、その内容に基づいて、各種支援制度やイベント情報等が自動でメールアドレスに発信される。

#### ▶活用実績（※令和5年11月30日時点）

メールマガジンの登録者数：103人

#### ▶周知方法

サイトを見ればひとり親が利用できる支援の情報が得られることを確実に知ってもらうため、開設時にはSNS等に広告を掲出し、サイトへの誘導を図った。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

HPの改修は原則所管課が対応。関係機関（市町村等）からの情報集約を行い、システムへ反映。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

ポータルサイトの開設業務費

子育て支援施策に関する情報発信を強化するため、子育て支援に特化したHPの作成や母子健康手帳アプリのリニューアル等と併せて、ひとり親家庭を含む全子育て世帯が利用できるAIチャットボットを導入。約半数が閉庁時間中に質問されており、利便性の向上に貢献できている。

## 基礎情報

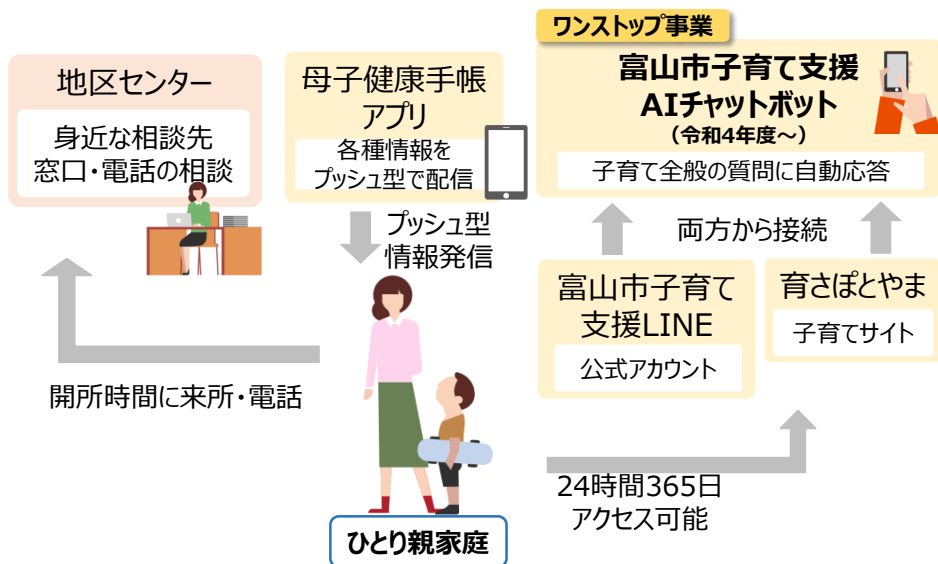
人口：409,075人

ひとり親家庭支援の所管：こども家庭部 こども福祉課

児童扶養手当受給者数：1,970人

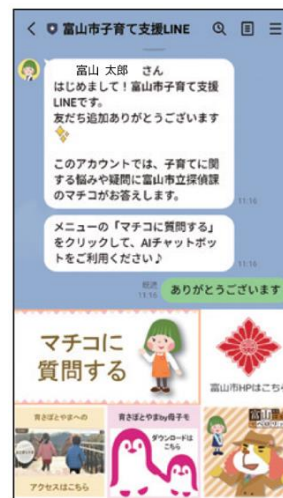
母子・父子自立支援員：2人

## ワンストップ事業を活用した取組等によるひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

市役所の開庁時間外(夜間、休日)の問合せにも対応できるようになった。  
質問内容に関しては、ひとり親に関する支援制度や保育所の利用等に関する質問だけではなく、子育ての中での困りごとや子どもの病気等に関する質問も多くみられる。いつでも利用できるからこそ、日常的な困りごとの相談に活用されているのではないかと。



富山市子育て支援LINEの画面  
出所：富山市より提供

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

児童扶養手当の受給資格のある家庭に対しては紙のパンフレットを送付しているが、市民からは「初めて聞いた」「もっと早く知りたかった」という声もあり、各種支援施策が子育て世帯に伝わりづらいという課題がある。今の時代にあった情報発信をする必要があると考えており、これまでも市の公式HPとは別に、子育て支援に特化したHP(育さぼとやま)や母子健康手帳アプリのリニューアル等も進めてきた。また、情報発信の手段を複数持つことも重要であると考えており、補完する取組の一つとしてAIチャットボットの導入を決めた。



## ワンストップ事業を活用した取組

### 富山市子育て支援AIチャットボット



#### ▶システムの機能等

ひとり親をメインターゲットにした取組ではあるが、全ての子育て世帯がAIチャットボットを利用することができる。

#### ▶システム利用の手順

「富山市子育て支援LINE」の登録、又は「育さぼとやま」のトップページからチャットボットにアクセス。チャットボットに質問事項を直接入力するか、チャット画面の「よくある質問」の選択肢(相談したい/保育所の入所/児童手当/ひとり親家庭の支援/生活困窮支援)からカテゴリを選択する。

#### ▶活用実績

令和4年度実績では、13,123件(平均で月1,000件以上)の質問があり、そのうち「ひとり親」というキーワードが含まれる質問は620件。また、13,123件のうち、開庁時間(平日9時~17時)外の利用は46%であった。

令和5年4月~10月の質問実績は5,792件。

#### ▶周知方法

市の広報(月2回全戸に配布)、子育て支援ガイドブック、「育さぼとやま」等で周知した。また、リーフレットを各地区センター(市内79か所)に置いたり、名刺サイズのカードを母子手帳と一緒に配布した。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

月次の質問数やAIチャットボットで回答できなかった質問について、委託事業者から毎月報告がある。必要に応じて各担当課に依頼し、FAQの改善を行っている。

FAQは、令和4年度では550件からスタートし、現時点では805件に増えた。回答できなかった質問や、新しい事業等について情報を逐一更新・追加している。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

AIチャットボットのシステム構築費、周知用リーフレット・名刺サイズカードの作成等に活用。



## 導入までのステップ

### 方針の決定

令和2年度

- 令和3年3月補正で予算を計上した。
- AIチャットボットはあくまで補助ツールであり、対人での相談支援が重要。踏み込んだ相談や難解な制度については、直接の説明や支援が必要だが、簡易的な内容についてはチャットボットを活用して補完していけるとよい。

### 業者の選定

令和3年8月～

- プロポーザルを実施し、AIチャットボットの開発・運用を委託する事業者を選定した。金額、これまでの実績、デザインの提案等をもとに審査した。

予算計上からAIチャットボットの導入まで1年ほどであった。こうしたスピード感は、10分の10の財政支援があったからこそ。

### システムの構築

令和3年11月頃

- 子ども・子育て支援関連の各施策に関する内容は、各所管課と調整して回答を作成した。その他は、生活困窮支援等、福祉保健部の所管課とも連携した。

### システムの導入

令和4年4月～

- 令和4年度から運用を開始。
- システム全体の運用保守は子ども支援課が担当。


ひとり親の支援強化ではあるが、子育て世帯全般が使うサービスも含まれるため、様々な調整が必要だった。

### 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

市がAIチャットボットを導入した翌年に、県でもAIチャットボットを導入した。同じ県内や近隣自治体で制度が共通する場合、あるいは国の制度等全国的に内容が同じ制度であれば、FAQの回答を参考にしたり、統一することができると考えられるため、導入前に他の自治体との連携も含めて幅広く検討するとよい。

AIチャットボットでの様々な質問方法  
出所：富山市より提供

富山市子育て支援AIチャットボット Language

 こんにちは。  
富山市立探偵課のマチコです。  
ペロリツチさんに代わって、子育てに関する質問にお答えします！  
聞きたいことをキーワードで入力してください。  
まだまだ勉強中で答えられないこともあります  
が、経験を重ねると良くなるのでたくさん質問  
してくださいね！

下記の選択肢からも質問できます！

相談したい


保育所の入所

児童手当

ひとり親家庭の支援

生活困窮支援

※個人情報保護のため、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

質問を入力してください 

子育て支援アプリや子育て支援に関するサイトからAIチャットボットに接続し、情報提供・相談支援体制のチャンネルの1つとして活用。

## 基礎情報

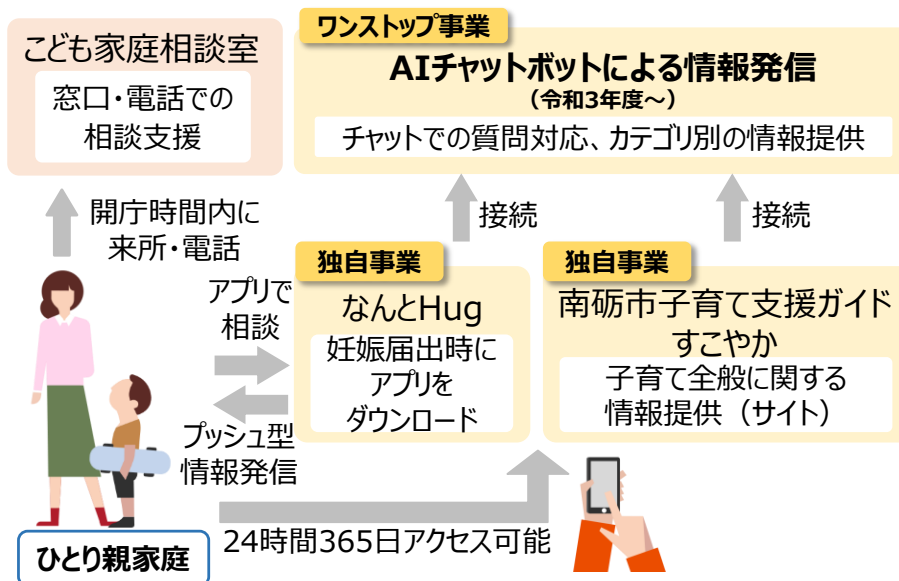
人口： 47,778人

ひとり親家庭支援の所管： 総合政策部 こども課 子育て応援係

児童扶養手当受給者数： 167人

母子・父子自立支援員： 1人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

保育所の入所申し込みの時期や現況届の案内後には、その内容に関するAIチャットボットでの問い合わせ・質問が増えていることから、情報収集に活用されているのではないかと推察。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

子育て支援アプリの「なんとHug」ではアプリ上で相談員に相談できる機能を搭載している。個別的な相談も多いため、電話や来庁、アプリ上で直接相談員に相談しながら情報を探す人も多いのではないかと推察。(相談室での相談件数も年々増加している)。他方で、AIチャットボットは緊急時の使用が多いという性質の違いがある。利用者がいつでも相談できるよう、様々なチャンネルを用意することが重要であり、AIチャットボットもその中の1つ。その他の機能との目的や用途のすみ分けが大切。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

市民意識調査にて、各種制度のオンライン申請やデジタルを活用した情報提供のニーズが高かったため、AIチャットボットによる情報提供を開始した。



AIチャット  
ボットによる  
情報発信



▶システムの機能等

AIチャットボットによる情報発信を実施(24時間365日の利用が可能)。対象となるカテゴリは、「出産」(妊娠・出産に関する助成や支援事業等)、「子育て」(子育て支援制度、子どもの一時預かり制度、就学援助費・就学奨励費制度、子育てに関する各種相談窓口等)、「生活」(定住支援事業、民間賃貸住宅家賃支援事業、空き家バンク活用促進事業等)。

▶システム利用の手順

南砺市HP、南砺市公式SNS、子育てアプリ(「なんとHug」)、子育て支援に関する情報を集約したサイト(「南砺市子育て支援ガイドすこやか」)にAIチャットボットへのリンクが掲載されているため、そこからチャットボットに質問事項を入力、又は対象カテゴリから該当する情報を取得する。

▶活用実績

令和5年10月のアクセス件数は70件。  
メッセージでのやり取りの合計は790件程度(延べ件数)。

▶周知方法

ひとり親家庭に限らず、妊娠届時に「なんとHug」とチャットボットが搭載されている電子ガイドブックを周知。毎月の広報にて、子育て支援に関する情報掲載ページの欄外に二次元コードを掲載。

▶システムの定期見直し等の必要性

保守作業はシステム会社に委託。月次の利用報告に基づき、質問に対する回答について適切性の疑義があれば適宜修正している。  
回答内容については所管課が確認をした後、違和感がある回答については担当課に仰いで修正をしている。

▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

システムの初期設定、開発費用及びAI学習、FAQの最適化等の保守経費。

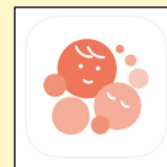
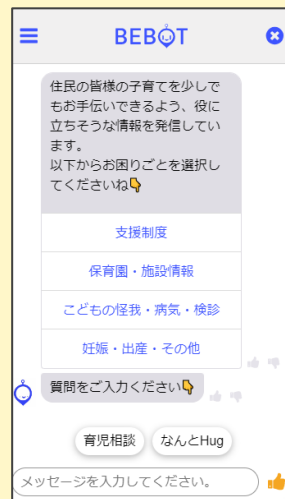
ここがポイント!

庁内他部門にてAIチャットボットの導入があったため、それらの情報を参考にして業者選定を行った。

取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

AIチャットボット単体で費用対効果を考えるのではなく、相談支援体制全体の中で様々なチャンネルを確保し、チャットボットもそのうちの1つという位置づけで考えるとよい。

自治体単独でプラットフォームを開発・構築することが難しい場合、都道府県と管内市区町村が共同利用することも考えられるのではないかな。



(上)「なんとHug」のアプリアイコン

出所:南砺市移住ガイド「なななんと」  
<https://kurashi.city.nanto.toyama.jp/parenting/>(令和6年2月27日確認)

(左)AIチャットボット画面

出所:南砺市子育て支援ガイドすこやか  
<https://sukoyaka.city.nanto.toyama.jp/>  
(令和6年2月27日確認)

ひとり親相談の委託先法人のHP上に支援制度に関する質問にいつでも回答できるAIチャットボットを設置することで、潜在的なニーズを抱える層にリーチ。

### 基礎情報

人口: 1,772,427人

ひとり親家庭支援の所管: 子ども・福祉部 家庭福祉・施設整備課

児童扶養手当受給者数: 11,473人

母子・父子自立支援員: 5人

三重県母子・父子福祉センター  
ひとり親家庭の困窮をなくすの使命

もう一人ではない。  
一緒に悩んで、一緒に笑って

三重県母子・父子福祉センターでは、  
ひとり親家庭の方に就業支援や各種相談・くらしの支援を行っています。

お困り事、24時間  
AIロボットがお答えします!

お困りではありませんか?

AIチャットボットの画面

出所: 三重県母子父子福祉センターHP  
<https://mie-hitorioya.com>  
(令和6年2月27日確認)

お困りではありませんか?

三重県母子・父子福祉センター  
ご利用ありがとうございます。

お知りになりたい事柄、ご質問されたい内容に沿った項目を選択いただくか、ご質問されたい内容を簡潔または、キーワードを入力いただき、送信ボタンをクリック(タップ)してください。

システムが判定して、ご回答を表示するまで、少々お時間がかかりますので、ご了承ください。

- ・お金のこと
- ・子どものこと
- ・仕事のこと
- ・住まいのこと
- ・離婚のこと
- ・その他の相談

ここにメッセージを入力してください

送信

### システムの長所・取組がもたらした変化

●開庁時間に窓口に来られない潜在的なニーズを抱える層にも、利用してもらえると思う。

●また、直接聞くのはハードルが高い質問(特に金銭面に関する内容)も、チャットボットであれば気軽に質問しやすいようだ。

#### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

AIチャットボットの導入後、「AIチャットボットでうまく回答を得られなかった」との理由から母子父子福祉センターの窓口で電話してくる人が増えた。また、金銭面での内容について、AIチャットボットで一度検索すると、窓口で直接相談することへの抵抗が小さくなるようで、窓口で相談に来る人が増えた。

### ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

開庁時間でないと相談を受け付けられなかったことから、相談につながっていないが潜在的に課題を抱えているひとり親が多いのではないか、という問題意識があった。また、時間帯を問わず必要な情報を幅広く得られる仕組み、潜在的なニーズを抱える層(昼間に窓口に来る時間がない人、物理的に外出が難しい人など)にアウトリーチができる仕組みが必要と考えていた。





## ワンストップ事業を活用した取組

### ひとり親家庭等 相談用 AIチャットボット



#### ▶システムの機能等

母子父子福祉センターの公式HPに設置したAIチャットボットで、ひとり親が利用可能な制度(ひとり親向けの各種給付金、児童扶養手当、養育費相談などのほか、生活保護制度なども含む)について質問ができる。

#### ▶システム利用の手順

利用者が質問ボタンから検索(お金のこと/子どものこと/仕事のこと/住まいのこと/離婚のこと/その他の相談)又は自由記述式で質問すると、AIが回答を提示。更に詳しく知りたい場合等は、行政のHPや関係機関のリンクを表示(市町ごとの関係機関が一覧表示され、利用者が自分で居住地の情報を探す)。

#### ▶活用実績

1か月あたり30回の利用回数、最大70回。  
利用時間帯は、基本昼間が多いが、深夜・早朝もある。

#### ▶周知方法

各市町において、現況届の封筒にチラシを封入してもらった。また、これからひとり親になる層もカバーするため、県庁の少子化対策課を通じて、小児科・産婦人科、歯科などにチラシを配布した。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

FAQのアップデート、制度改正等に応じた改修が必要。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

AIチャットボットの開発。

## 導入までのステップ

### 仕組みの検討

令和4年春頃

- 県もバックアップしつつ、母子父子福祉センター(委託先)主体で仕組みを検討。
- 県内の各市町にヒアリング。

### 事業者(再委託先)との協議

令和4年春頃

- AIチャットボット以外の選択肢も含め、様々なアイデアを出して会議を重ねた。

### FAQの作成

令和4年5月～令和5年3月頃

- 相談経歴の長い元・母子父子自立支援員がプロジェクトに参加し、FAQの案を作成。
- 県とセンターでFAQ確定。

### 取組スタート

令和5年4月

- チャットボット運用開始。



児童扶養手当の具体的な金額などは、個別の状況を窓口で確認する必要があり、チャットボットでは正確な回答が難しいとの意見が多かった。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

基本的な設計の横展開は可能だと思う。ただ、シナリオやFAQは自治体によって工夫の余地がある。三重県では、まず居住市町の選択ボタンから入る設計とする案もあったが、実際の相談の場面を想像すると、居住地よりも相談内容の説明から入るのが自然と思われたため、そのような設計にした。

キャリアカウンセラー等による対人相談とIT技術を組み合わせ、窓口に来られないひとり親にもLINEで就業支援を行える仕組みを構築。また、システム開発・運用の前提として、ひとり親の雇用に関わる各部署と連携して企業開拓を行ったり、就業セミナー等の支援メニューを充実させたりしている。

## 基礎情報

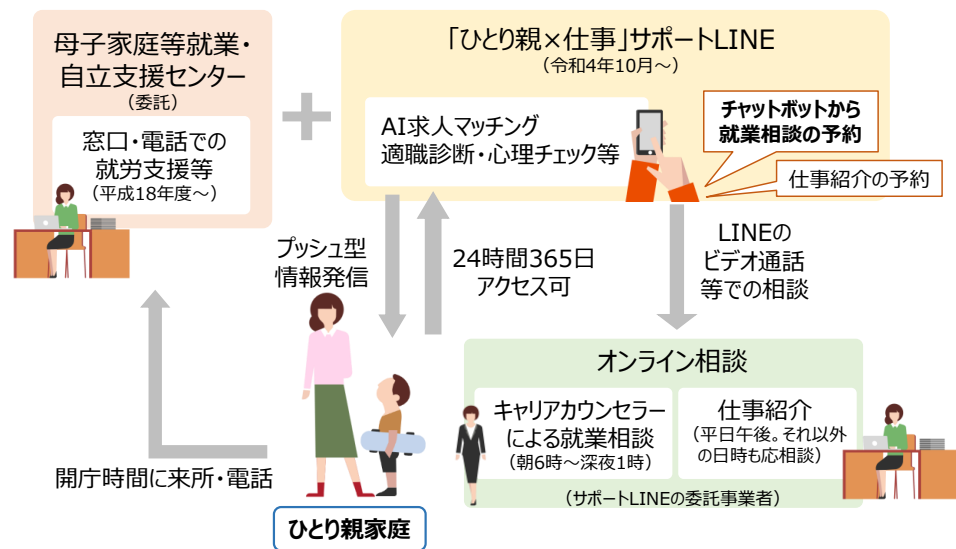
人口: 821,428人

ひとり親家庭支援の所管: 子ども青少年局 子ども青少年育成部 子ども家庭課

児童扶養手当受給者数: 6,828人

母子・父子自立支援員: 7人(各区1人)

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

- LINEを活用した就業相談:ひとり親は、子育て、仕事、家事を一人で担っているため多忙な状況にあり、仕事をしている人ほど、時間的・物理的に窓口へ相談に来るのが難しいと思われるが、LINE相談の導入により、こうしたひとり親も就業相談につながりやすくなった。
- LINEを活用した情報配信:時間のないひとり親が必要な情報を得やすい。LINE配信を始めてから、LINEで周知したセミナー等への申込みが増加した。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

企業側は、LINE相談経由の求職者がひとり親であることを承知の上で面接実施を決めるので、ひとり親の求職者は安心して面接を受けられ、ひとり親の状況に理解ある職場への就職につながりやすくなっている。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

令和2年度の本市アンケートによると、9割のシングルマザーが就労しているが、6割がパート・アルバイトなどの非正規雇用であった。また、4割のシングルマザーが就職・転職を希望しているものの、就職活動ができているのはうち3~4割であった。そこで、シングルマザーの経済的自立を支援する取組として、忙しくてもスマートフォンで気軽に就職活動できる仕組みを検討し、上記取組を行うこととした。



「ひとり親×  
仕事」  
サポートLINE

▶システムの機能等

- ①チャットボットによるキャリア相談の予約、LINEを活用したキャリア相談
- ②仕事紹介
- ③AI求人マッチング(本人の性格と社風等をマッチした求人の提示)
- ④適職診断・心理チェック
- ⑤セミナー情報掲載
- ⑥LINE配信(資格取得セミナーの情報や求人情報等の配信)

▶システム利用の手順

<①キャリア相談>

チャットボットで予約後、キャリアカウンセラーがLINE上のチャットやビデオ通話などでキャリア相談を実施(土日・祝日含め朝6時～深夜1時)。

<②仕事紹介>

仕事紹介の登録後、面談日時を予約すると、ビデオ通話等で仕事の紹介を受けられる(平日午後。それ以外の日時も応相談)。

<③AI求人マッチング>

LINE上で全10問の選択式質問に回答すると、AI がマッチする企業を3社提示。ひとり親は、通勤時間や職種等で希望条件を狭める傾向にあるため、可能性や選択肢を広げるためのツールとして実装。その企業に興味があれば、仕事紹介の相談予約も可能。

<④適職診断・心理チェック>

LINE トーク画面で、面接や履歴書に役立つストレスチェック、仕事の価値観チェック、パーソナリティ診断を行うことができる。

<⑤セミナー情報>

堺市、大阪府、ハローワークなどの支援機関が実施するセミナーの中から、ひとり親に役立つ情報をピックアップして掲載している。

<⑥LINE配信>

LINEの友だち追加者に、求人情報などを一斉配信。

▶活用実績(※令和6年2月末時点)

LINE友だち追加者数7,085人/キャリア相談124件/仕事紹介(延べ)1,937件/就職80件。

▶周知方法

児童扶養手当申請者に、本取組を記載したちらしを配付。また、児童扶養手当現況届の案内に、同ちらしを同封して周知。

▶システムの定期見直し等の必要性

仕事紹介、AI求人マッチングの企業情報の更新は随時必要。また、利用者の実用性や利便性を考慮し、リッチメニューデザインの変更やプロダクトの改修等も適宜検討が必要。

ここがポイント！

就労相談自体は、一般的にチャットボットが対応するのは難しい(回答精度が低い)ため、堺市では人間が対応する仕組みとした。



サポートLINEの画面

出所:堺市HP  
<https://www.city.sakai.lg.jp/kosodate/hughug/hitorioya/72753420220929172344402.html> (令和6年3月19日確認)

## 導入までのステップ

### 企画検討

令和3年4月

- 子どもの貧困対策として、子育て家庭の中でも困窮状態であることが多いひとり親家庭の支援を重点化。
- ひとり親家庭への支援策を整理・体系化し、経済的な自立支援の強化に向けて、必要な支援策の検討開始。

### 情報収集・準備

令和3年9月

- ワンストップ事業の先行自治体や、事業者ヒアリング実施。
- 予算要求に向けた準備。

プロポーザル方式により事業者を公募、選定した結果、委託先は、「ワーキングペアをなくす」というミッションを掲げ、「テクノロジー×就業相談」を強みとするスタートアップ企業に決定。

### 事業者の選定等

令和4年5～8月

- 事業者の公募(5月)
- 事業者の選定、契約(8月)

### 取組スタート

令和4年10月

- 「ひとり親×仕事」サポートLINE運用開始。

ひとり親が働きやすい企業の開拓や、就職に役立つセミナーの情報発信等に当たっては、庁内の関係各課と連携して実施している。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

「ひとり親×仕事」サポートLINEのようなシステムは、あくまで支援ツールの一つなので、システム構築の前提として、めざすべき支援のあり方や相談体制の全体像をデザインしておく必要がある。

AI求人マッチングは、他自治体にも比較的横展開しやすいと思われる。質問設定に当たり、それぞれの地域の特性を踏まえた内容に工夫すると、より意味のあるシステムになるのではないかと。質問数については、利用者の回答負担も考慮し、適度な数に設定するのがおすすめ。

## 堺市における、その他のひとり親支援の取組(例)

- 令和5年度ひとり親スタート応援「セミナー&交流会」(ひとり親になって概ね1年以内の方が対象)
- ひとり親キャリアチャレンジ事業(半年以内に転職して収入を増やしたい方を対象に、半年間転職活動を全面サポート)
- ファミリー・サポート・センターひとり親家庭支援事業(ファミリー・サポート・センターを利用した際、利用料の半額を給付)
- ひとり親家庭応援フードパントリー事業「エス・パン！」(児童扶養手当が全額停止の方などを対象に、区役所等での食料応援を通じてタッチポイントを創出)
- リユース制服×ひとり親応援プロジェクト「Re制服」(リユース学生服を半額で購入できる民間事業者との連携プロジェクト)

「ひとり親家庭応援ガイド」、LINEを活用した相談支援、LINEを活用したプッシュ型情報発信それぞれの機能をいかし、ひとり親家庭への情報提供・相談対応を包括的に実施。ひとり親応援ガイドを活用して情報提供することで、限られた時間で行う直接の相談支援も効果的に行う。

## 基礎情報

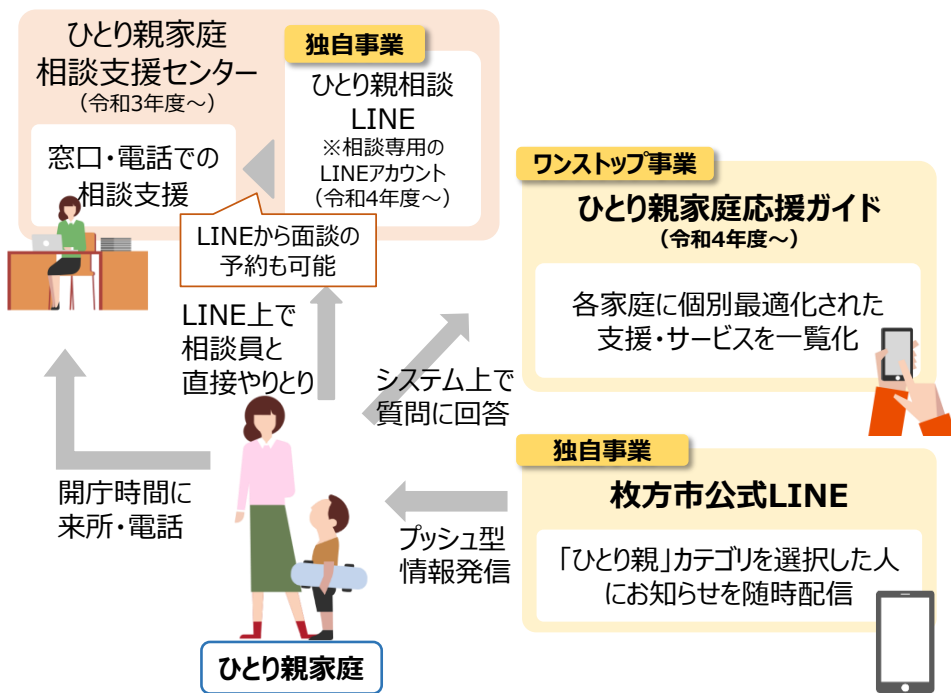
人口：396,252人

ひとり親家庭支援の所管：子ども未来部 まるっとこどもセンター

児童扶養手当受給者数：2,951人

母子・父子自立支援員：2人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

「ひとり親応援ガイド」の運用前は、支援策をまとめた情報冊子を作成していたものの、全ての制度を盛り込んでいたため情報量が多く、利用者目線では、「自分がどのサービスを使えるのか」が分かりにくかった。システムを活用することで、個別最適化された支援策を提案できるようになった。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

利用者がひとり親応援ガイドを確認してから窓口に来ると、事前知識を持った上で相談に臨んでもらうことができ、限られた時間でも余裕をもって制度を説明できるようになった。電話相談の場合、口頭だけでは相手が十分に理解したか把握することが難しい。

そこで、応援ガイドを後から確認してほしいと伝えている。説明を受けた内容を改めて確認してもらえるので理解度が深まる。職員側に良かったこととして、相談対応に応じる際、情報提供漏れの不安があったが、ガイドがあることで情報の補完、補足ができていないのではないかとと思う。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

ひとり親家庭相談支援センターでは平日の日中にしか相談対応にあたることができず利便性に課題があった。ひとり親家庭からも、「閉庁時間にも対応してほしい」「時間がなくて電話をかけられない」「離婚前の相談をしたいが、周りに家族がいるので電話が難しい」等の要望があり、対応策を検討していた。加えて、ひとり親支援にあたってはどの制度の対象になるのか分かりにくいという課題があり、利用が進んでいない制度に関しては周知策を検討する必要があったことで、応援ガイドの着想に至った。



## ワンストップ事業を活用した取組

### ひとり親家庭 応援ガイド



#### ▶システムの機能等

●システム上で、具体的な個人情報を入力なしに24問程度の質問項目に答えてもらうことで、その家庭が利用できる支援・サービスを一覧で紹介。

●案内する支援メニューは、ひとり親家庭の方が対象となる扶養手当や経済的支援だけでなく、離婚に伴う行政手続や一般的な子育てサービスも含まれる。

#### ▶システム利用の手順

●利用者は、枚方市公式LINEや市HP等に掲載しているURLや二次元コードからシステムにアクセスする。

●子どもの年齢や障害の有無等24問の質問に答えると、回答をもとに利用できるサービス一覧が表示される。

●画面上では、サービス名、サービス内容の簡単な説明、担当課名、市HPの担当課へのリンク、及びワンプッシュで担当課に電話がかけられる。実際のサービス利用については、利用者が担当課への連絡や訪問により申請する。

### ここがポイント！

令和3年9月の補正予算で要求を行い、予算決定後、実際の作業としては約半年程度の準備期間があった。  
質問内容の検討や分岐等は委託事業者と相談しながら進めた。

#### ▶活用実績

●夜間ではなく、朝夕の通勤時や昼休憩時と思われる時間帯の利用が多くみられる。

●回答のあった利用者数は883件(令和4年度)。

●対面の相談時に支援制度を情報提供した際、「応援ガイドを見たので知っている」という声や、「応援ガイドで見た制度やサービスを知りたい」という具体的な問い合わせが来庁時やLINE相談上で来ることもある。

#### ▶周知方法

枚方市公式LINEや市HP上にて周知。  
他課が所管する児童扶養手当の現況届郵送時に案内チラシを同封。  
ひとり親向けの情報冊子に記載し庁内関係課にて配付。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

制度の変更など応援ガイドの内容を更新する場合は、所管課がシステム上で直接修正する。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

システムの設計・構築費に活用。

### ここがポイント！

委託先であるシステム会社と一緒に検討を進めたが、複数年度にわたり委託事業者が関与するにはコストがかかるため、情報の更新等については所管課で管理できるよう持続可能なシステムとした。

ひとり親相談  
LINE



▶システムの機能等

●開庁時間(平日午前9時から午後5時)に、日頃から窓口で相談業務に携わっている母子・父子自立支援員がLINE上で相談を受け付け、テキストで回答をする。

●利用者は閉庁時間でも相談を送信することができ、その際は自動で開庁時間に返信する旨のメッセージを送信し、翌開庁時間に支援員が順次返信する。

●LINE上で面談予約ができ、対面での相談支援にもつなげている。

▶活用実績

●支援員とやり取りを行った利用者数は266件(令和4年度)。

●LINE相談は、ひとり親家庭相談支援センターの対面を含む相談全体の4分の1を占める。LINEだからこそつながれている人もいるのではないかな。

▶周知方法

枚方市公式LINEや市HP上にて周知。他課が所管する児童扶養手当の現況届郵送時に案内チラシを同封。

ひとり親向けの情報冊子に記載し庁内関係課にて配付。

ここがポイント！

市の公式LINEは、ひとり親家庭に向けた支援情報をプッシュ型で配信している。市民が市公式LINEの「受信設定」のアイコンから、「ひとり親」のカテゴリを選択すると、ひとり親に特化した情報が発信される。

「ひとり親家庭応援ガイド」、「ひとり親相談LINE」、市の公式LINEは、それぞれ担っている役割は異なる。応援ガイドだけではより深い相談はできないため、支援員と直接やり取りできるLINE相談があることも重要で、各サービスが担う役割は意識して設計している。

取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

「ひとり親家庭応援ガイド」については、自治体によって、対象となるサービスの内容は異なるが、システムは汎用性があるため、横展開可能。

LINE相談もシステムの横展開は可能だが、口頭で説明する場合と違い、テキストでのやり取りのみで市民に理解してもらうために、ひと言ひと言をより丁寧に入力する必要がある。また、利用者が増えたときに回答を待たせずに対応できるだけの人材の確保も重要である。



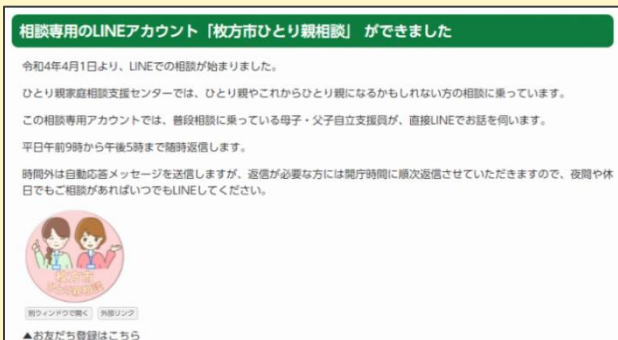
(上)ひとり親家庭応援ガイド画面

出所:ひとり親家庭応援ガイド  
<https://ttzk.graffer.jp/city-hirakata>(令和6年2月27日確認)

(左)「枚方市ひとり親相談」の周知ページ

(右)枚方市公式LINEアイコン「枚方市キャラクター ひこぼしくん」

出所:枚方市HP  
<https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000038116.html>(令和6年2月27日確認)



窓口用PCの導入によって、相談者が母子・父子自立支援プログラム策定の電子申込や職務経歴書の作成をその場で職員と一緒にできるようになり、利用者の利便性が向上。また、相談記録を電子フォーム化し、窓口用PC上で入力することで職員の効率化にも繋がった。

## 基礎情報

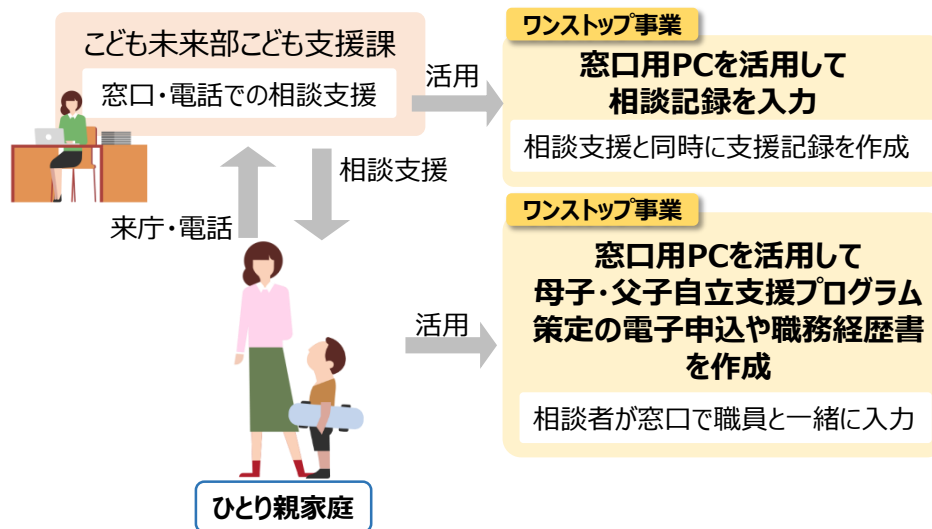
人口： 54,765人

ひとり親家庭支援の所管： こども未来部 こども支援課

児童扶養手当受給者数： 400人

母子・父子自立支援員： 1人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

- 窓口で職員と相談しながら職務経歴書を作成することで、職務経歴書を作ったことがない、自宅にPCがない等の状況の相談者に対し、就職活動の支援ができるようになった。
- 以前は、相談者からの質問に対して、職員が自席に戻って調べた内容を印刷して窓口で配布・説明するという手間が発生していたが、窓口用PCの導入後は、職員と本人が同じ画面を見ながらその場で検索・情報提供できるようになった。対応時間の短縮に加え、対応の説得力が増し、相談者の安心感にもつながっている。
- 以前は、窓口対応中に相談内容を手書きで記録し、終了後にPCで転記するという二度手間が生じていたが、導入後は、相談対応中に窓口用PCでフォームに記入したものを自席のPCに転送でき、業務効率化されている。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

窓口で把握しきれていない制度(企業が独自に提供している奨学金等)についても個別のニーズに合わせてその場で情報提供できる。



## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

セキュリティの観点から自席のPCを窓口に持ち出して使用することができないため、窓口用PCを設置し、相談支援の際に支援制度の検索や情報提供、相談記録の作成等に活用できたらよいと考えていた。あわせて、「職務経歴書」をPCで作りたいが、そもそもPCを所有しておらず、作成方法もわからないため、応募にすらたどり着けない」という声が挙がっており、窓口用PCで一緒に書類作成等を行うことができるとよいと考えた。



## ワンストップ事業を活用した取組

窓口用PCの  
入力フォーム  
を  
活用した  
支援施策



### ▶システムの機能等

- ①職務経歴書の作成フォーム
- ②母子・父子自立支援プログラム策定事業の申込書作成フォーム
- ③相談記録フォーム(職員がその場で相談記録を作成できる)

### ▶システム利用の手順

#### <①職務経歴書フォーム>

相談者が窓口用PCのデスクトップ上のショートカットからフォームにアクセスし、内容を入力。記入したものは印刷し、本人に渡す。

#### <②母子・父子自立支援プログラム策定事業の申込書フォーム>

相談者が窓口用PCのデスクトップ上のショートカットからアクセスし、内容を入力。フォームにはニーズを記載する欄(求職、転職、資格取得などキャリアアップのための支援制度の案内がほしい等)があり、チェックをしてもらう。それを踏まえ、母子・父子自立支援員が支援を行う。(なお、申込書の申請は紙でも受け付けている)。

#### <③相談記録フォーム>

職員が窓口で相談対応を行う際に、窓口用PCを使って相談記録を入力。対応終了後は、セキュリティがより高い自席のPCにデータを転送し、窓口用PCからは削除する。

### ▶活用実績

職員が窓口対応する際には、窓口用PCを使用し、いずれも日々の業務の中で活用している。

職務経歴書については、特に若年層においてはこれまで職務経歴書を書いた経験がなく、記入内容やPCの使い方が分からない方もいるため、就労支援を所管している他課の職員も交えながら、窓口で一緒に経歴書を作成している。

### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

窓口用PC、窓口用インターネット環境設備一式、プリンター一式の購入。

### ここがポイント！

本市は人口規模がさほど大きくなくひとり親家庭の数も絞られる。そのため、AIチャットボット等を活用して一般的な情報提供を行うよりも、窓口で一人一人の状況に応じた支援を充実させることを主眼に置いてワンストップ事業を活用した。

広島県ひとり親家庭サポートセンター公式LINEに、AIチャットボットを搭載したひとり親家庭相談システムを導入。時間や場所を問わず相談できる体制が整備され、簡易的な質問はAIチャットボットで解決できるようになるとともに、より深い悩みについてはサポートセンターがより活用されるようになった。

## 基礎情報

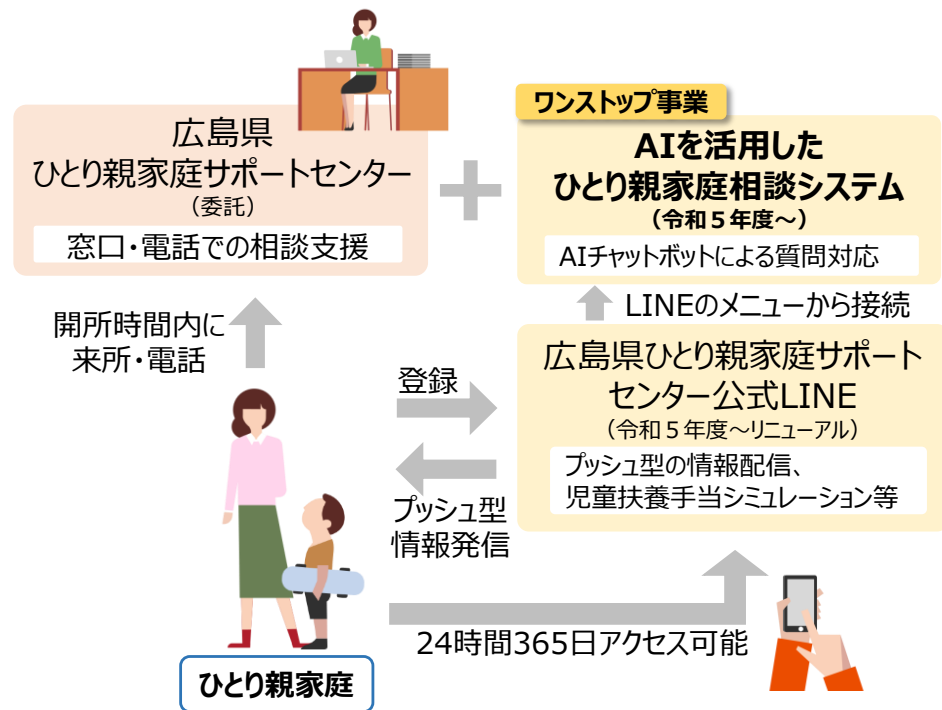
人口：2,770,623人

ひとり親家庭支援の所管：健康福祉局 こども家庭課

児童扶養手当受給者数：18,698人

母子・父子自立支援員：1人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

日中働いている方が、広島県ひとり親家庭サポートセンターの相談受付時間(平日9:00-17:00、うち2日は20:00まで、土日祝日10:00-17:00)外にも相談できるようになった。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

- AIチャットボットの導入前と比べると、サポートセンターの窓口や電話では、より深い悩みに対応できるようになった。簡易的な質問はAIチャットボットで、より深い悩みやAIチャットボットで解決しなかったものはサポートセンターに直接相談されるといったすみ分けができつつある。
- AIチャットボットの導入後にサポートセンターの公式LINEの登録者が増加し、LINEを活用したプッシュ型配信で情報を届けられる対象者が増加した。さらに、サポートセンターの認知度も向上したため、必要があればサポートセンターを利用してもらえるようになった。



### 公式LINEのリッチメニュー(※)画面

出所：広島県健康福祉局こども家庭課「AIを活用したひとり親家庭相談システムについて」  
<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/uploaded/attachment/533314.pdf> (令和6年2月27日確認)  
 (※トーク画面の下部に固定で表示されるメニュー機能)

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

令和元年度に県でひとり親家庭等自立支援施策の需要調査を実施した結果、ひとり親になる前後における情報の入手先として、「インターネット」が38.5%であったことを受け、IT機器を活用した相談支援体制を整備し、AIで解決できる問題はシステム上で完結できるようにした。また、サポートセンターの活用状況が低く、相談件数も他県と比べて少なかったため、AIチャットボットの利用を通してサポートセンターの存在を認知してもらうという目的もあった。



## ワンストップ事業を活用した取組

広島県ひとり親家庭サポートセンター公式LINE



### ▶システムの機能等

- AIを活用したひとり親家庭相談システム(24時間365日)
- プッシュ型情報配信(就業支援の講座、離婚前後親支援講座、サポートセンターが実施する支援等に関する情報)
- 児童扶養手当のシミュレーション等

### ▶システム利用の手順

#### <AIチャットボット>

- ①検索画面から、知りたいことをボタンで選択(悩みごとから支援を探す/主な相談機関を探す/多く寄せられるお悩み)。又は、自由入力スペースに質問を直接入力。
- ②質問に対する回答、より深く相談したい場合の連絡先、講座の予約画面にアクセスできるURL等が提示される。

#### <プッシュ型情報配信>

LINEの友だち登録者に、情報を一斉配信する。

### ▶活用実績

<サポートセンター公式LINE>(※令和5年10月31日時点)  
登録者数:976人。AIチャットボットの導入後に登録者が急増。

#### <AIを活用したひとり親家庭相談システム>

(※令和5年4月1日~10月31日時点)  
ユニークユーザー数:244人、会話総数:2,756件  
(うち、サポートセンターの相談時間外の会話総数は54.0%)  
平均ヒット率(ユーザーの質問をチャットボットが認識して回答した割合):97.5%  
主な相談内容(表示回数が多かったFAQ):経済的支援、離婚前後のこと、就職に関すること、サポートセンターについて

### ▶周知方法

市町の協力を得て、AIチャットボットに関するチラシを現況届の送付時に同封したほか、市町の窓口において、LINE登録用の二次元コードを設置した。また、公式LINEのキャラクターの愛称募集、記者クラブでの発信や、新聞への記事掲載も行った。さらに、市町の相談支援員やひとり親支援の担当者が集まる研修にて、AIチャットボットを宣伝した。

### ▶システムの定期見直し等の必要性

AIチャットボットの利用後アンケートで問題が未解決とされた項目については、月1回の頻度で修正(委託事業者の修正案に県がフィードバックを行う)。

令和5年度は委託事業者が運用保守を担当しているが、令和6年度以降は、バグ修正等の対応を除き、県が直接運用保守を行う予定。操作説明書に従えば、県の職員が管理できる仕様となっている。

### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

AIを活用したひとり親家庭相談システムの導入。

### ここがポイント!

ひとり親家庭を直接支援するのは市町であるため、AIを活用したひとり親家庭相談システムから市町の相談窓口へ繋ぐ設計としている。  
そのため、シナリオの構築段階から市町に参加してもらい、内容を確認してもらった。

## 導入までのステップ

### 予算要求

令和3年度

- 夏～秋頃に課内で実施を決定し、事業経費、ターゲット、目指す効果等に関する庁内での協議や、サポートセンターとの協議を実施。
- 10月頃から予算要求を開始し、令和4年2～3月頃に予算成立。
- 国から運用補助は出ないため、単年度事業として実施を決定。

システム構築後の運用経費の負担については、先行自治体や国の担当者に確認した。

### 実施内容・方針の決定

令和4年4月頃～

- 庁内のシステム所管課や、すでにAIを活用している事業課に、セキュリティに関して確認。また、他のシステムの委託事業者に実現可能性について相談。
- 先行自治体から提供してもらった仕様書をたたき台にしたが、搭載したい機能や実施方式(委託か直営か)等は自治体ごとに異なるため、検討を重ねた。

県の職員だけでシステムを管理できるか、効果測定のためにどのようなデータを取得できるか、シナリオをタイムリーに修正できるかなどの点を重視し、仕様に盛り込んだ。

### 事業者の選定

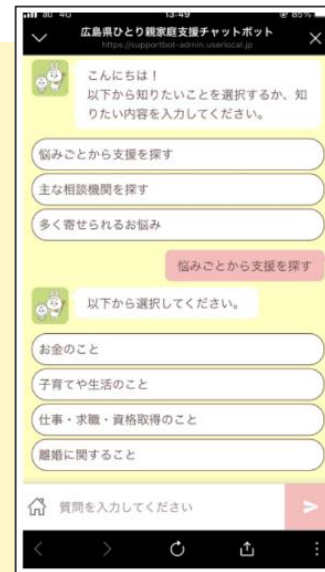
令和4年8月頃

- 仕様書が完成し、公告。子ども家庭課、システム所管課、男女共同参画所管部門、働く女性の支援に関する部門の各課長が選定委員として参加。

### システムの構築・運用

令和5年1月頃～

- 「悩みごとから支援を探す」の各カテゴリにおける項目や制度に関する回答は、関係部門に確認した。
- テストモニター(20名)に依頼し、システムの試用期間を設け、市町の相談員やサポートセンターの相談員、庁内に対して限定的に公開し、使用感や意見を聴取。
- 令和5年4月1日から運用を開始。



#### AIチャットボットの質問画面

出所:広島県健康福祉局子ども家庭課「AIを活用したひとり親家庭相談システムについて」  
<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/uploaded/attachment/533314.pdf>  
(令和6年2月27日確認)

主に役所が閉庁している時間帯を中心に、支援実績の豊富な相談員がSNS上で相談支援を実施。相談内容はAIチャットボットのバックデータとしても活用。

## 基礎情報

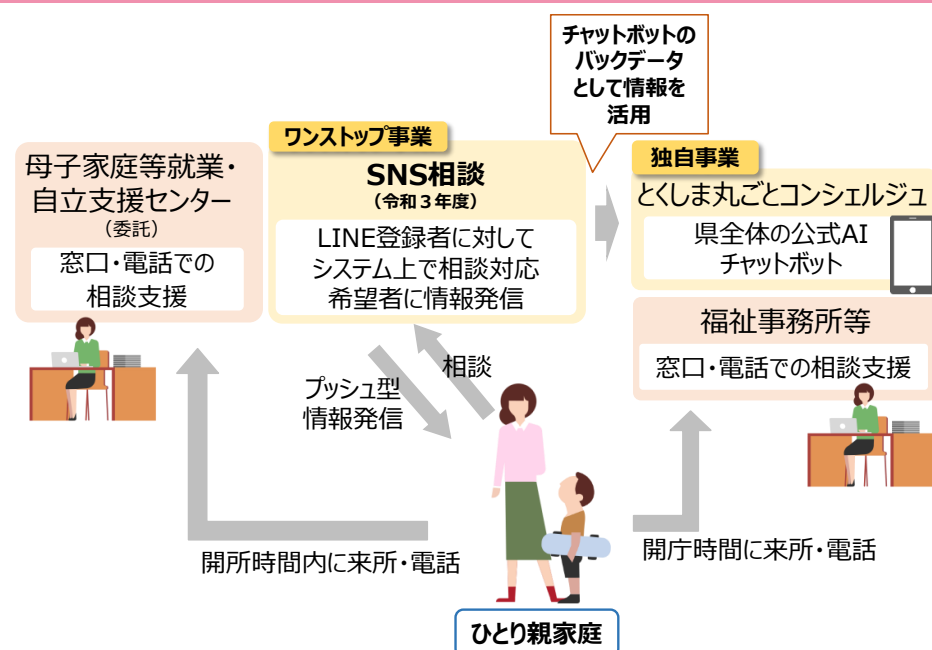
人口： 718,879人

ひとり親家庭支援の所管： こども未来局 こども家庭支援課

児童扶養手当受給者数： 5,345人

母子・父子自立支援員： 9人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

SNS相談の運用は母子家庭等就業・自立支援センターへ委託(実際の相談対応業務については実績のある民間団体に再委託)していた。行政ではなく、民間団体が相談支援にあたることで、相談者にとっても相談しやすい体制ができていたのではないかと。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

SNSでの相談、かつ「ひとり親支援」という枠組みでの相談支援の中で、利用者が自分の気持ちを相談することができ、今後虐待につながる可能性もある深刻な悩みをキャッチし支援につなげることができた。

「子育てに限界を感じる」「手を出してしまいそう」等、児童虐待に関する対面での相談窓口では、なかなか自分の悩みを話づらい人も多い中で、ひとり親に関する相談に対応する中で、虐待につながるケースを未然に防ぐことができた。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

ひとり親に対する相談体制を強化することを目的として、相談者の利便性向上のためにSNS相談を開始した。あわせて、ひとり親家庭それぞれの関心事を把握して、適切な情報提供を行うためにプッシュ型情報発信を行いたいと考えていた。



## ワンストップ事業を活用した取組

### SNS相談・ AIチャット ロボットへの相談 内容の活用



#### ▶システムの機能等

●SNS相談：母子家庭等就業・自立支援センターの公式LINEを入り口として、別途構築した「相談システム」上で、相談員がチャットで相談に対応。相談内容は、県他部門が運用しているAIチャットボット（「とくしま丸ごとAIコンシェルジュ」）のFAQのバックデータの作成・更新に活用

●プッシュ型情報発信：SNS相談の利用者の中から希望者に対して情報を発信

#### ▶システム利用の手順

##### <①SNS相談>

●利用者が何か相談したいことがあった場合は、システム上で相談員にチャットで相談ができる。（利用時間は、ひとり親支援団体や母子・父子自立支援員による電話相談が可能である日中を避けた18時～22時に設定）

##### <②プッシュ型情報発信>

●SNS相談の登録時に、利用者が入力フォーム上で「居住地」「困りごと」「子どもの人数・年齢」「活用している公的支援」、「プッシュ型の情報提供の可否と希望する情報種別」「連絡先」等を登録

●登録した情報種別に関わる情報をLINEで発信

#### ▶活用実績

SNS相談では夜間帯の相談もあり、行政の開庁時間や母子家庭等就業・自立支援センターの開所時間外の相談ニーズにも対応。

#### ▶周知方法

SNS相談に関するリーフレットを作成し、各窓口で資料配布。HPでの掲載・周知を図った。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

SNS相談およびプッシュ型情報発信については単年度で事業終了したため、定期見直しは行っていない。県全体で運用しているAIチャットボットについては、ひとり親施策に関するFAQの作成を所管課が担当。SNS相談でのやり取り（どのような質問が多かったか）や現在の窓口業務でのやり取り等を踏まえて、毎年度FAQの更新を行っている。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

相談システム構築の初期費用・システム利用費、SNS相談業務費、周知啓発費等。

### ここがポイント！

SNS相談の相談員業務を、県内で女性支援に関わっている団体に委託したため、専門性を有する相談員が、福祉制度に関わる専門的な内容についても、比較的スムーズに支援を実施できた。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

ひとり親支援について全国共通の制度（児童扶養手当等）については、相談対応の内容を共通化できるとよいが、施策の中には自治体の独自制度も多くある。また、自治体によって関係機関とどこまで連携・対応できるか等の状況は異なるため、留意が必要。

AIチャットボットの導入により、ひとり親家庭に特化した情報を利用者に素早く提供。相談者がAIチャットボットで制度の概要を調べ、より詳細な内容については電話で丁寧に対応することで重層的な支援体制を構築。

### 基礎情報

人口: 249,040人

ひとり親家庭支援の所管: 子ども家庭総合支援室

児童扶養手当受給者数: 1,954人

母子・父子自立支援員: 2人

### ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



AIチャットボットの画面

出所:株式会社ビースポーク「ひとり親家庭からの問い合わせに、休日、深夜問わずAIが回答」  
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000072.000018663.html>(令和6年2月27日確認)

### システムの長所・取組がもたらした変化

AIチャットボットの導入により、対応内容の均一化が図れる。また、来庁せずともいつでも相談対応ができるため、ひとり親の相談機能が強化された。

スマートフォンの活用が盛んな子育て世代にとっては、電話で質問しづらい内容であってもAIチャットボットなら気軽に相談できるという効果もある。

#### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

相談者がAIチャットボットで制度の概要を調べた上で、さらに詳しい事業内容を知りたい場合に電話等で問い合わせがくるといった既存の体制とのすみ分けができている。そのため、簡易的な内容についてはAIチャットボットで対応でき、個別対応が必要な相談に注力できるとともに、業務負荷の軽減にもつながっている。

### ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

制度の概要をひとり親自身が調べられるツールがあれば、窓口・電話相談では限られた時間を有効活用して、具体的な内容について相談できると考えていた。また、ひとり親に対する支援については認知度に課題もあった中で、国の補助事業をきっかけに、まずはひとり親家庭に関する情報提供を始めようと考え、AIチャットボットの導入を検討した。子ども家庭総合支援室の電話対応時間は8:30~17:00であるが、働いているひとり親はこの時間内での電話相談が難しい。またHPの情報量が多くひとり親に特化した情報にたどり着くのは難しいという課題があったことから、AIチャットボットから必要な支援情報を素早く提供したいという目的があった。



## ワンストップ事業を活用した取組

### 徳島市 ひとり親家庭 AIチャットボット



#### ▶システムの機能等

子育て支援制度全般にわたる様々な質問にAIチャットボットで応答しており、ひとり親だけでなく誰でも利用可能。子育てガイドブック「さんぽ」の中で特に問合せの多い制度や、徳島市の独自事業についても回答している。回答の中で制度の所管部署の連絡先が表示される。

#### ▶システム利用の手順

市HP内の「子育て・教育」タブや、その中のカテゴリをクリックすると、AIチャットボットのアイコンが表示され、アクセスできる。また、LINE徳島市公式アカウントのリッチメニュー（トーク画面の下部に固定で表示されるメニュー機能）からもアクセスできる。

チャット画面から質問したい内容のカテゴリを選択し、選択肢から質問を探す。（カテゴリ：経済的支援、住居支援、生活支援、学習支援、相談窓口、その他子育て関係）そのほか、入力フォームに質問を直接入力することも可能。

#### ▶活用実績

利用時間帯は月によって異なるが、開庁時間を問わずアクセスがある。

質問が多いのは、児童扶養手当等、経済的支援について。

#### ▶周知方法

AIチャットボットの二次元コードを記載した名刺型のカードを作成し、児童扶養手当の受給者に配布した。

市の各支所でも二次元コードを記載したチラシを配布している。

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

年度末や年度途中において事業の新設や変更、廃止があるため、定期的な見直しが必要。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分

AIチャットボットの導入・開発。

#### ここがポイント！

システム開発を委託した事業者から、AIチャットボットを既に導入している自治体や企業のアクセス数や利用者のメッセージ内容、利用頻度、利用時間帯等に関するレポートを提供してもらい、それらを参考にシステムを導入した。



## 導入までのステップ

### 予算確保

～令和3年度末

- 令和3年12月補正で予算を確保。

### 仕様書等の作成

～令和4年6月頃

- 令和4年4月から、業者選定に向けて話し合いを行った。
- AIチャットボットのゴールイメージを共有するために、関係部課と協議を行った。先行してAIチャットボットを導入している他自治体の事例等、先行自治体の取組も参考にした。

### 委託業者の選定

令和4年8月頃

- プロポーザルを実施し、委託業者を選定。5社から手挙げがあった。
- ひとり親家庭に特化した情報も搭載すること、24時間365日対応できること、質問に対してAIチャットボットで最適な回答を提供することを依頼した。

### システムの構築・運用開始

～令和4年度末

- AIチャットボットに掲載する内容は、市の子育てガイドブック「さんぽ」の内容を網羅することを目指した。掲載内容は関係機関に確認しながら作成を進めた。
- 令和5年3月に試運用し、令和5年4月から本格運用を開始した。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

どの自治体にも共通する基本的な事業もあるため、他自治体でもAIチャットボットの導入は可能だが、自治体の規模等によって制度の有無や事業の実施状況が異なるため、AIチャットボットで回答する内容は自治体に合わせて変える必要がある。電子申請については本人確認や添付書類の提出の必要もあるため、システム導入のハードルがあるのに対し、AIチャットボットでは個人情報収集しないため、導入のハードルは比較的低いと考えられる。

### 徳島市HP

出所:徳島市HP「徳島市ひとり親家庭AIチャットボット」  
[https://www.city.tokushima.tokushima.jp/kosodate/ikuji/hitorioya\\_shien/chatbot.html](https://www.city.tokushima.tokushima.jp/kosodate/ikuji/hitorioya_shien/chatbot.html)(令和6年2月27日確認)



ひとり親家庭支援センターの公式LINEにて、センターからの情報配信やお悩みチャット相談機能を搭載。LINEでも相談できるようになったことで相談の間口が広がり、ひとり親家庭支援センターへの直接の相談も増加。

## 基礎情報

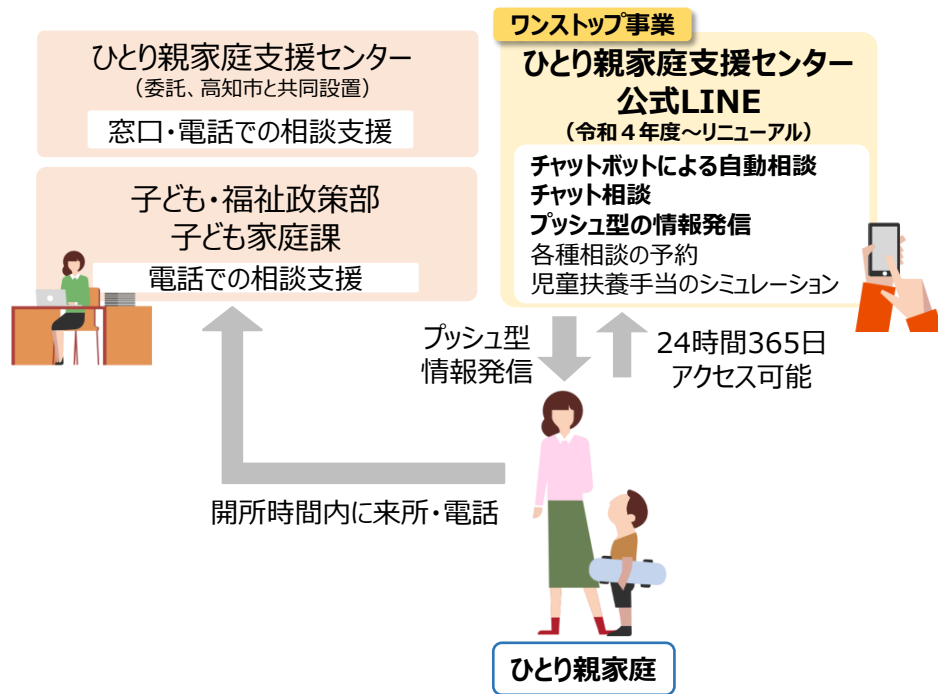
人口： 684,964人

ひとり親家庭支援の所管： 子ども・福祉政策部 子ども家庭課

児童扶養手当受給者数： 6,218人

母子・父子自立支援員： 2人

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

スマートフォンから必要な支援情報にアクセスでき、チャット相談ではいつでも質問を入力でき、質問への回答はセンター開所時間内に行われる。センター閉所時間でもチャットボットにより自動応答が可能。

チャットボットで基本的な情報を確認してもらい、それでも解決できない場合は、チャット相談や電話、訪問での相談につなげることができる。

### 当自治体の場合、システム導入後にこんな変化も

公式LINEのリニューアルによってセンターの認知度が向上し、電話・来所による相談件数も増加した。センターによる相談受付総数(電話、来所、LINEを活用した相談の累計)は、令和3年6月～令和4年3月の691件から、令和4年度の1,713件に増加した(うち、電話・来所は1,308件)。

LINEのリニューアルにより、奨学金やフードパントリーに関する情報発信も可能になった。

適切なタイミングで必要な情報を届けられるため、他の課から「集客に苦慮しているので情報発信してほしい」という依頼が来ることもある。

## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

令和2年度から当時のセンター委託先法人の提案により、LINEを活用した支援を実施していた。令和3年6月からは現委託先となり、LINEの更なる活用について提案を受けたため、ワンストップ事業を活用して令和4年4月にLINEをリニューアルした。

県としてもひとり親家庭の方々に向けて、支援制度や相談窓口などの情報を容易に把握できる環境を整え、確実に支援につなげていくため、ひとり親家庭支援センターの相談支援体制や情報発信を強化する必要があると認識していた。



## ワンストップ事業を活用した取組

### ひとり親家庭 支援センター 公式LINE



#### ▶システムの機能等

- チャットボットによる自動応答
- お役立ち情報(フードパントリー、NPO法人の支援情報等)を登録者に対して定期的に発信。この情報は検索して何度でも見る事が可能
- チャット相談:センターの相談員がチャットにて相談に対応。応答はセンターの開所時間内だが、相談内容の送信は24時間可能
- 無料法律相談・各種専門家による相談の予約:弁護士、社会福祉士、キャリアコンサルタント等、各専門職の無料相談の予約が可能
- 児童扶養手当のシミュレーション:世帯人員、所得を入力すると月額試算が可能
- ひとり親家庭支援センター公式ホームページへのリンク

#### ▶システム利用の手順 <チャットボット>

LINEに登録すると、LINE上で上記6つのメニューが表示される。「困り事から解決策を探す」ボタンから知りたい内容を選択、又は、自由入力スペースに質問を直接入力。

#### ▶活用実績

LINE登録者数:1,843人(※令和5年3月末時点。リニューアル前の令和4年3月時点から約3.5倍に増加)

利用時間帯:7時頃、12時頃、19時~23時など、ひとり親家庭支援センター開所時間以外の時間帯でLINE相談やチャットボットの稼働率が高い。

LINEでの相談件数:405件、平均では月約30件(※令和4年度)。

生活に関する相談、奨学金・お金、住まい、仕事・資格、離婚等に関する問合せが多い。

#### ▶周知方法

- 市町村やマスコミによる広報
- LINEをリニューアルする際のプレスリリース、新聞記事の掲載
- 県の広報番組での案内
- 児童扶養手当の現況届の機会を活用し、窓口でLINEのリニューアルに関するチラシを配布

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

ひとり親家庭支援センターの委託法人にLINEの運用保守も委託。年1回程度、制度改正の対応等のため、内容を更新・拡充。

▶ワンストップ事業補助金を活用した部分  
システムの開発費用に活用。

## 導入までのステップ

### 委託契約

令和3年11月頃

- システム開発はセンターの事業として、センターの委託先法人と随意契約を締結。再委託も可能とした。

### 方針の決定

令和3年11月～令和4年1月頃

- 発注後すぐに要件定義についての会議を行い、必要な機能について検討。
- 会議にはひとり親本人、センターの委託先法人も参加。

### 再委託先事業者の選定

令和3年12月頃

- アプリケーションの機能や希望する装備等について、県から仕様書を提示。
- デジタル政策課に仕様書の確認を依頼。

先行自治体の事例を参照し、仕様書を検討した。

### システム構築

令和3年12月～令和4年3月頃

- 関係部課にもチャットボットの回答作成の協力を依頼。
- システムの設計・開発は再委託先が実施。

## 取組を参考にしたい自治体の方へのアドバイス

開発したシステム自体は、他の自治体でも同様に導入できると考えている。当初はLINEではなく独自のアプリケーションを想定していたが、専用アプリケーションを開発したが登録が進まず、利用が低迷しているという課題を聞いたこと、また、利用者にとって身近なツールであるLINEを活用してはどうかと委託先から提案があったことを受け、LINEでの構築に切り替えた。

**ひとり親家庭支援センターの公式LINEでできること**

- 1 困りごとから解決策を探す
- 2 離婚を考えている人の味方になる
- 3 ひとり親の皆さんへお役立ち情報をお届け

LINE、チャットボットのお知らせ及び画面イメージ図

出所:ひとり親家庭支援センター「LINE公式アカウント」  
<https://kochi-boshi.net/line.htm> (令和6年2月27日確認)

お悩みの解決方法を探す

チャットで相談

AIチャットボットとプッシュ型情報発信に加え、SNSでの相談支援体制も構築することで、時間に制約がある方でも気軽に相談・情報を取得できる体制を整え、相談にかかる心理的ハードルを下げる。

## 基礎情報

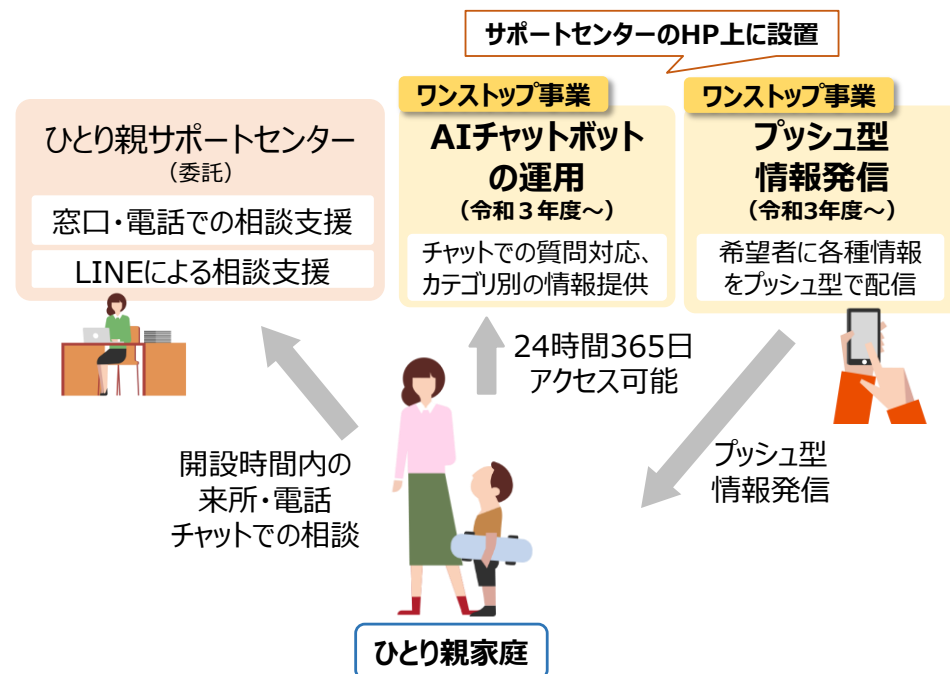
人口: 5,104,921人

ひとり親家庭支援の所管: 福祉労働部 こども未来課 こどもの育ち・ひとり親支援係

児童扶養手当受給者数: 49,028人

母子・父子自立支援員: 26人(県内9か所の福祉事務所)

## ワンストップ事業を活用した取組等による ひとり親家庭支援の体制・流れ



## システムの長所・取組がもたらした変化

従来の相談支援体制は、来所又は電話がメインで、距離や時間の制約がある相談者も多くいた。

AIチャットボットの導入により、24時間365日、利用者が望むタイミングでの情報提供が可能になった。

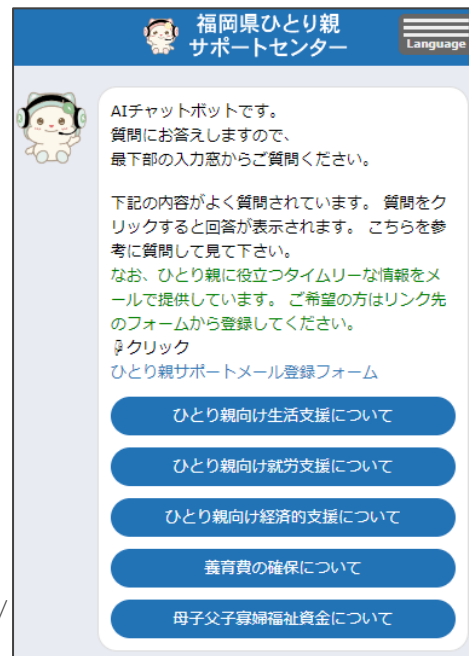
### 当自治体の場合、システム 導入後にこんな変化も

相談者からすると、電話や来所相談は心理的ハードルが高いのではないかと考えた。

オンライン上で完結できるAIチャットボットでの支援情報の取得はハードルが低いことから、年間4,000件を超える利用実績につながっていると考えている。

### AIチャットボットの画面

出所: 福岡県ひとり親サポートセンターHP  
[https://fukuoka.public-edia.com/webchat/fukuoka\\_hitorioya/](https://fukuoka.public-edia.com/webchat/fukuoka_hitorioya/)  
 (令和6年2月27日確認)



## ワンストップ事業を活用したきっかけ(又は取組を始めたきっかけ)

サポートセンターの相談員が対応できない夜間帯にも対応できるよう、HPに24時間365日使えるAIチャットボットを導入し、支援に関する情報提供を開始した。他方で、AIチャットボットを活用する人は、そもそも支援策に興味を持っている層と考えられるため、上乘せ的に情報発信をすることで多くの方に支援策を活用してもらえと考え、あわせてプッシュ型の情報発信についても実施することになった。

## ワンストップ事業を活用した取組

### AIチャットボットとプッシュ型の情報発信



#### ▶システムの機能等

●ひとり親サポートセンターのHPにAIチャットボットによる相談受付機能を設置(365日24時間対応可能)。提供している情報は、子育て支援全般に関する内容というより、ひとり親支援に特化した内容が主。(離婚前の方に向けて、経済的支援や養育費確保に関する情報等も提供)

●サポートセンターのHP上で希望する情報のカテゴリや連絡先を入力してもらい、希望者にメールで情報を発信。発信した内容は、給付金、無料弁護士相談、公正証書作成時の補助金等に関する情報。

#### ▶システム利用の手順

●AIチャットボットは、ひとり親サポートセンターHPからアクセス。

●プッシュ型の情報発信は、ひとり親サポートセンターHP上の入力フォームで、メールアドレス、得たい情報のジャンル(就業等)、居住自治体、困っていることを入力すると、該当する情報が発信される。

#### ▶活用実績

●AIチャットボットの回答件数(延べ):令和3年度(9月以降)4,738件、令和4年度4,064件

●プッシュ型情報発信の登録者:64件、メッセージの発信は108件

### ここがポイント!

AIチャットボット、プッシュ型の情報発信に加え、令和5年度からはひとり親サポートセンターがLINE相談を実施。ひとり親家庭のニーズに合わせて様々な形で相談支援を提供。

#### ▶周知方法

●県の公式X(旧Twitter)や公式LINEでの周知、チラシ作成

●チラシは、児童扶養手当の現況届で来所した際の窓口配布、福祉事務所への配布などがメイン

#### ▶システムの定期見直し等の必要性

●掲載情報の更新は所管課担当職員が収集・更新。

●照会先は、子育て支援所管課や保護援護課(生活困窮支援)、放課後児童クラブ等の子どもの居場所を所管する部署等。県内市町村(政令市・中核市を含む)や支援団体に対しても掲載情報の照会をかけて情報を集約している。

#### ▶ワンストップ事業補助金を活用した部分システムの開発。

#### プッシュ型情報発信の入力フォーム

出所:福岡県ひとり親サポートセンターHP  
<https://hitorioya-support.net/>  
(令和6年2月27日確認)

ひとり親サポートセンターでは、希望される方に対して、ひとり親家庭向け支援策についての情報を、ジャンルに応じてメールで提供しています。提供を希望される方は、下の入力フォームに必要事項を入力してください。

メールアドレス (必須)

希望ジャンル。複数選択できます (必須)

就業支援  
 養育費確保  
 生活・子育て支援

居住市町村

その他、困っていること、お子さんの年齢、現在活用している支援などご自由に

※システム運営の参考させていただくものです。ここに種別や質問を入力し、いただいたご返信はできません。届出や登録のある方は、ひとり親サポートセンターまでお電話ください。

個人情報の取り扱いに同意して (必須)

個人情報の取り扱い  
ひとり親サポートセンターメール配信システム(以下、システムという)をご利用になる方々の個人情報をメールマガジンを、お問合せ(区画)、お問合せ(区画)ににつきましては、適切な安全管理を行います。

個人情報に関する法令を遵守し、個人情報の取扱いの目的と取組みを厳守し、個人情報の取り扱いに同意します

同意します