

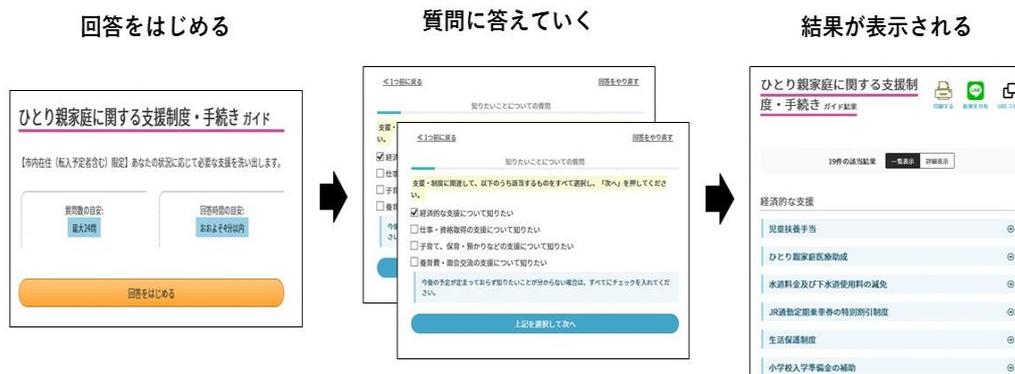
ひとり親家庭をワンストップで支援

自分に合った制度探せるシステムとLINE相談、プッシュ配信スタート

◎イメージ画像あり

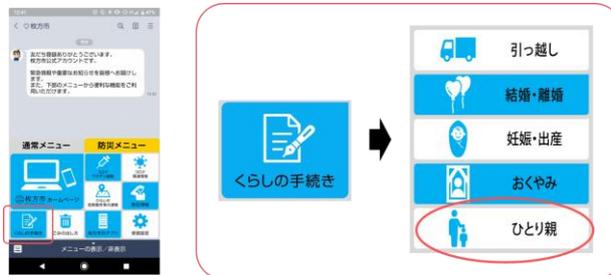
市は、ひとり親の人やこれからひとり親になるかもしれない人へ漏れなく支援に繋げるため、スマートフォンやタブレットなどから簡単に自分にあった支援制度を探せる「ひとり親応援ガイド」を4月から導入する。また、同じく4月から専用のLINE公式アカウントを開設し、LINE相談も開始する。時間がない中でも相談しやすい仕組みを作り、有効な支援につなげていく。

- ★市は、ひとり親家庭の人が安心して生活や仕事ができるよう、ひとり親家庭相談支援センターを設置し、総合相談窓口として母子・父子自立支援員があらゆる相談を受け、支援に繋いでいる。しかし、ひとり親の人は仕事や育児により、相談や問い合わせをする時間の確保が困難であったり、支援制度の存在自体を知らなかったりといった状況が多く、自分でどんな制度が受けられるか調べようとしても、どの制度が自分に当てはまるのかが分かりにくいなどの課題があった。
- ★課題を克服するため、スマートフォンやタブレットなどから利用でき、簡単な質問に回答することで自分の家庭の状況にあった支援制度を調べられるシステム「ひとり親応援ガイド」をスタートする。例えば、現在ひとり親か、今後ひとり親になるのか、子どもの年齢や出産予定・子どもの障害の有無などの質問に答えていくと、サービスの種類や相談窓口が案内される。質問数は最大24問で、所要時間は最大4分程度。調べたい支援制度を大きく4種類のカテゴリに分けている。状況に合わせてどれか一つに絞って利用することもでき、その場合は8問程度で、所要時間も1～2分程度。
- ★「ひとり親応援ガイド」のシステムを提供する株式会社グラファ어의担当者は「枚方市職員の『1人でも多くの市民に自治体の支援を知ってほしい、情報を届けたい』という意気込みに応えた。今後も枚方市民の利便性の向上に努めていきたい」と話す。ひとり親家庭の支援に特化した手続き案内サービスは同社でも初めての試み。市の担当者も「全国初では」と話す。



★専用の LINE 公式アカウントを活用した相談もスタートする。相談者の心理的なハードルを下げ、有効な支援に繋げていくことが目的。平日午前9時～午後5時30分に相談すると、ひとり親家庭相談支援センターの母子・父子自立支援員が随時回答する。時間外は自動応答で24時間繋がる電話番号やひとり親家庭応援ガイドを案内し、回答が必要な人には改めて支援員が返信する。平日開庁時間に電話で問い合わせる時間が取れない人でも、LINEであれば時間外に送信しておき、仕事の合間に支援員からの回答を確認することができる。

★いずれも、市公式LINEのアカウントのメニュー「くらしの手続き」⇒「ひとり親」、もしくは市ホームページから利用可能。



★4月から、LINEの市公式アカウントを活用し支援情報のプッシュ配信を開始する。受信設定のカテゴリ選択に「ひとり親」を追加し、受信設定をした人に、今後はひとり親支援に関するお知らせを随時配信していく。児童扶養手当の現況届の時期や、制度改正が行われた際など、支援情報を漏れなく周知していく。

<お問い合わせ>

子ども青少年政策課 ☎ : 050-7102-3234 FAX : 072-846-7952