

## お悩みハンドブック 北九州市版 の導入について

### 1. お悩みハンドブックとは

行政サービスのデジタル変革を手掛ける株式会社グラファァーが制作した一人ひとりの悩みに合わせた支援を利用しやすくするサービス。スマートフォン・ウェブから質問に答えていくだけで、自分にあった様々な公的な支援を調べることができる。

病気や困窮、家庭内の暴力といった個人での対処が難しい困難に直面したときに利用できる様々な支援制度があるが、これらの制度は、担当する役所・部署がばらばらであったり、複雑な申請が必要であったりして、実際に困難に直面したときに使いこなすことが難しい実態がある。

そこで、システムを相手にあてはまるお悩みにチェックをつけるだけでその軽減や解決に役立つ支援制度、相談窓口、情報提供サイトなどの役立つ解決手段の情報をかんたんに集めることができる。

案内される解決手段は、お金、しごと、住まい、病気・障害、子育て、介護といったベーシックなものから、家庭内の暴力やいじめ、学び直しなどの領域まで 228 種類あり、幅広い悩みに対応している。

### 2. 孤独・孤立対策の推進、重層的支援体制を整備する上での本市の課題

- ① 本市においても、孤独・孤立対策の推進や、重層的支援体制の整備に取り組んでいく上で、行政内部や官民の連携など、支援の輪の拡大、連携が求められている。
- ② 様々な行政の支援制度や NPO 法人等民間団体の活動などの社会資源の情報を集約し、一元的に管理・提供することで、必要な情報を必要な方に簡単に届けられる体制を整える必要がある。

### 3. 本市で導入した場合に期待される効果

- ① お悩みハンドブックで、各種制度の情報提供だけでなく、NPO 法人等の地域資源の情報など、提供できる情報が増えることで、支援の輪が拡大していることが目に見えて実感できる。
- ② アクセス状況を分析することで、支援を必要とする方の実態把握が可能となる。
- ③ 相談者にとっても、予め相談内容について整理することができるため、窓口での事情説明の負担感の軽減につながる。
- ④ 気軽に誰にも知られずに、利用可能な制度の把握や相談先を知ることができ、支援に

たどり着くまでの負担感を減らすことができる。

#### 4. 「お悩みハンドブック 北九州市版」の内容

- ① 「お悩みハンドブック 全国版」をベースに、各種制度の北九州市内における相談窓口が分かるようにカスタマイズ。
- ② 制度だけでなく、NPO 法人等の地域資源の情報も適宜追加できるようにする。
- ③ 基本的には相談者向けの内容であるが、相談窓口で担当職員と一緒にハンドブックを活用するなどの運用により、相談者、窓口担当者双方にとって有益なものとなるようにしている。

#### 5. 周知方法

- ① 北九州市地域福祉推進課の HP に「お悩みハンドブック 北九州版」の紹介ページを作成し、「お悩みハンドブック 北九州版」のリンクを張り付ける。
- ② 北九州市公式 HP のトップページにお悩みハンドブックのバナーを貼る。
- ③ 株式会社グラファターのプレスリリースや SNS での周知・拡散。
- ④ リスティング広告や SNS 広告での周知。

#### 6. 開始時期

令和4年12月15日予定