

お悩みハンドブック（全国版・地方自治体版）

■取組の概要、経緯

◆「お悩みハンドブック」について

長い人類の歴史の中で膨大な議論と複雑な合意形成を経てようやく築き上げられた社会保障制度。しかしあと一步のところ、必要なときに活用しづらく、また行政・民間支援者ですらどこに行けば何ができるのか把握しきれない現状があります。

こうした課題を解決するため、株式会社グラファーは 2022 年に「お悩み」から逆引きできる支援情報案内サイト「お悩みハンドブック 全国版」を無償公開いたしました。

■基本情報

○官民連携事例

○取組の実施機関：株式会社グラファー

- ・対象地域：北九州市/京都市/兵庫県洲本市/大阪府枚方市/広島県坂町/神戸市
- ・連携の実施機関：北九州市（地方公共団体）、京都市（地方公共団体）、
兵庫県洲本市（地方公共団体）、大阪府枚方市（地方公共団体）、
広島県坂町（地方公共団体）、神戸市（地方公共団体）

○対象者のライフステージ区分：

年齢や属性を問わない

○URL：

- ・サービス紹介資料

<https://speakerdeck.com/grafferhandbook/onao-mihandobutukushao-jie-zi-liao>

- ・「困難に直面する人に支援を確実に届けたい」なぜ北九州市は支援情報を見つけ出せるサービスを開始したのか

<https://graffer.jp/govtech/articles/kitakyushu-handbook>

■課題や苦労した点

プロトタイプをもとに当事者や支援者にヒアリング調査を行った段階では「システムを作ったところで当事者が自分自身で解決するのは難しい」といった否定的な声が多くありました。

議論や見直しを 300 回以上繰り返し、難しい言葉を極力排除し、支援を必要とする方が回答する負担を感じないようにすることで、現在のお悩みハンドブックの形に辿り着きました。

今後も、利用者や関係者と議論を交わしながらよりよい形で情報を届けられるサービスになるよう改善を続けてまいります。

製作者インタビュー

「あのとき、もし知っていれば」自身の困難な経験をもとに生まれた「お悩みハン

ドブック」開発者の想い | GOVTECH TRENDS

<https://graffer.jp/govtech/articles/onayami-handbook-developer>

■取り組みの効果

提供開始以来 SNS 上の口コミを通じて急速に利用が拡大し、同年 12 月には自治体向けにカスタム機能の提供を開始。2025 年 1 月時点で累計利用者数は 66 万人を超え、国内有数の支援情報プラットフォームとして誰もが必要な支援にアクセスしやすい社会の実現を目指します。

「親から逃げるときに役立った」「訪問診療で使っている」といった利用者の声も寄せられています。

2022 年 2 月末には参議院予算委員会にて、困難に直面する人に寄り添った支援情報提供サイトとして紹介されました。そのほかメディア等で多数紹介されています。

●実際に寄せられた声

"うつ病を患い仕事を辞めたときにこのサイトを見つけました。もう少し頑張って生きてみます。ありがとうございます。"

"素晴らしいサイトだと思いました。今本当に行き詰っている人の多くの問題の支援を本人の意思で探すことができます。"

"ほんとこれ、助かった。うちの場合は親本人の気持ちの問題もあるし、これからどうなっていくかわからないけど何処に相談したらいいのかさえわからないってめちゃくちゃ不安だから。わかりやすいし見やすいしあらゆる状況の人達を想定してあって尊敬する。"

【導入実績の増加】

その後、汎用的な「全国版」をベースに、より地域に即した支援情報を掲載できる「カスタム版」の導入が進みました。

令和 5 年度は北九州市、京都市へ導入、令和 6 年度は新たに兵庫県洲本市、大阪府枚方市、広島県坂町、神戸市に導入いただいております。

【WHO 研修会での事例紹介】

WHO と国立精神・神経医療研究センター精神衛生研究所が共催する各国の精神保健政策関係者向けの研修会 "REGIONAL LEADERSHIP AND CAPACITY BUILDING WORKSHOP ON COMMUNITY-BASED MENTAL HEALTH" に「お悩みハンドブック」企画開発者の佐藤が "person with lived experience" という立場で登壇し、お悩みハンドブックの開発背景と取組を紹介しました。

・研修会概要

<https://regionalframework.jp/workshops/>

◆事業における課題の改善

【課題】

——利用状況の詳細な把握

「お悩みハンドブック」は、利用者が安心して使えるように、個人情報アカウント登録せず利用できる設計を採用しています。一方で利用者のお悩みに関する回答傾向の取得もできないなど、改善につながる示唆を定量的なデータから得にくいという課題がありました。

【取組】

——公開から現在までに蓄積してきた定量的なデータを可視化

ユーザーの回答傾向を取得する機能実装や、サイト内のアクション（「問い合わせボタンを押す」など）を計測し可視化するダッシュボード作成の企画、作成などを行いました。

【成果】

——よりよい価値を提供するための改善施策につながる示唆を得られるように

- (1) 「お悩みハンドブック」がより良い価値をお届けするための改善に役立つ定量的な判断材料を得られるようになりました。
- (2) 各連携自治体様へ、導入後の広報や支援施策の強化などにお役立ていただけるデータをレポートや報告書としてご提供できるようになりました。

【経緯】

——官民の壁を超えた協働

指標の作成にあたり、先行して導入いただいていた北九州市をはじめ、導入自治体のみなさまの積極的なご協力のもと、現場のニーズや課題点、施策の検討に必要な情報をたくさんご共有いただくことができました。

個別の利用者を識別せずプライバシーを守りながら回答状況の傾向を取得するための企画立案・技術的な実装は難易度が高く困難な道のりでしたが、数か月にわたり徹底的に議論しました。

官民を超えそれぞれ専門とする知見をもちあい同じ課題に取り組み続けた結果として、改善施策に有用なデータを提供できるようになりました。

◆今後の目標

行政が制度や住民情報のデータ整備を達成し、支援が自動適応（必要ない場合に手続きをするオプトアウト型）されるその日まで、お悩みハンドブックは困難に直面するひとから"お金を取らない"かたちで、情報を届け続ける必要があります。

「カスタム版」の提供をはじめ、必要な社会的意義と持続可能性が両立する体制をつくるために、今後も精一杯取り組んでまいります。

■取材をして

株式会社グラファーは、課題を抱えた人が自身の「お悩み」から逆引きして活用可能な支援策にたどり着くための、完全無料・登録不要の支援情報案内サイト「お悩みハンドブック（全国版）」を発行している。また近年では、それを自治体ごとにカスタマイ

ズした「自治体版」も作成し、北九州市など複数の自治体に導入されている。

特徴的なのは、単なる支援策の IT メニュー化ではなく、トップページに「製作者のお悩み歴」なる記述がついていること。そこには「重症筋無力症」「いじめ」「虐待」「失業状態」などの深刻な事象が並ぶ。さまざまな困難を抱えた当事者が製作したプロダクトなのだ。

どんな経緯で、このお悩みハンドブックが出来上がったのか？製作の苦労は？全国版と自治体版の違いは？製作者の佐藤まみさん、同じ部署の青木亜耶琴さんに聞いた。

(「お悩みハンドブック」のトップページと「製作者のお悩み歴」。

<https://compass.graffer.jp/handbook/landing>)

「結構すごい環境で育ってきた」と言う佐藤さんが、「お悩みハンドブック」の構想を抱いたのは大学生のとき。グラファーの代表と出会い、この会社なら自分のやりたいことができるんじゃないかと思い、ハンドブックの構想を持ちかけたところ、社内事業として手がけることを承諾してもらって、グラファーに就職。2022 年に全国版をリリースした。

…とおおざっぱに概略を述べればこのように数行に収まってしまいが、私には見過ごせないいくつかの疑問があった。取材はその疑問に答えてもらう形で進んだ。

* * *

佐藤さんの生育歴は、なかなか壮絶なものだ。「幼少期から社会的に孤立した閉鎖的な家庭で育ち、物心ついたころには各種虐待がありました。父の暴力や怒鳴り声、視線から逃れるため、荒れ始める兆候（飲酒、大声、雰囲気）が現れるたびに、押入れやカーテン裏、屋根瓦の上など、家中を死にものぐるいで逃げ隠れする毎日でした。小学 6 年からは統合失調症を発症した母の看病と、妹の世話をしながら育ちました」（ホームページより）。しかも大学在学時には「重症筋無力症」という難病も発症しており、

長時間同じ姿勢でいることができない（インタビューも介護ベッドの上で受けてもらった）。大変な境遇にいたからこそ「お悩みハンドブック」を思い立ったことは間違いないが、しかし実際は、大変な境遇にいればいるほど、こうした企画の構想に至るのは難しい。なぜ佐藤さんにはそれができたのだろうか。

まず、こどもが自らの生育環境を客観視して相対化するのは簡単ではない。私などは、55 歳になった今でも、何かのきっかけで「これってあたりまえじゃなかったんだ」と、自身に染みついた生活習慣や生活感覚の特殊性に気付かされることがある。虐待のある家庭環境は「異常」だから、当人もおかしいと気づくはずだと思いがちだが、虐待を虐待と認識するためには二つの「飛躍」になる。第一に、保護者の対応は普通じゃないと気づけること。第二に、日々の具体的行為が「虐待」という抽象的概念に括られるものなのだと理解できること。

かつて死の直前まで「ごめんなさい」と謝り続けていた 5 歳児の虐待死が報道されたことがあった。すべてのこどもは保護者の全面的な保護下で育ち、見放されたら自己の生存が立ち行かないことを本能的に察知している。自身の生殺与奪を握る圧倒的な権力者・支配者から叱責・殴打されるのは、自分に至らない点があるからだと自責の念に駆られるのが「ふつう」だ。「両親が喧嘩ばかりしているのは、自分がうまく振る舞えていないから」と成年になっても感じ続けている人は珍しくない。ゆえに第一の飛躍が必要になる。

ただ、この飛躍は、多くのこどもに訪れることも確かだ。たとえば就学によって他の家庭の様子を見聞きする機会が生まれること、また教育を通じてもたらされる。多くのこどもは、小学校高学年くらいになれば「うちの親はやばい、ふつうじゃない」と認識するに至る。佐藤さんもそうだったろう。

だが、その保護者の日々の言動が「虐待に当たる」と認識するには第二の飛躍が必要で、これは他の家庭との違いを認識することから自動的に導き出されるわけではない。

「児童相談所に保護されるその日まで、自分が受けているのが『虐待』だとは思っていなかった」と述懐する児童養護施設出身者は多い。保護されたとき高校生だったという年齢でもそう言う。佐藤さんも大学に入るまで気づけなかったそう。両親が年老いた祖父母の面倒を見るのに疲れているなど感じ取ったからといって介護保険制度の諸課題を意識するとは限らない、アルバイト先の同僚がちょっとしたことで辞めさせられて店長ひどいと思ったからといって労働問題に目が向くとは限らない、のと同じだ。

さらに言えば、自分が虐待を被ってきたと認識できたとして、それを社会的な課題、社会的な不当性、社会的な怒りに転化するためには第三の飛躍も必要だ。「やばい親」が「虐待の加害者」になったからと言って、加害者への怒りが「お悩みハンドブック」構想に結びつくためには飛躍がいる。長期間のサバイバル生活でエネルギーを使い切ってしまう、わかっているけど社会に働きかける気力がどうしても湧いてこない、という人も少なくない。佐藤さんはどのようにして、この第二・第三の飛躍を遂げたのだろうか。

「大学で弁論部に所属したのがきっかけになったかもしれません」と佐藤さん。佐藤

さんの母親は、父親の暴力が原因で統合失調症を発症していたが、弁論部の取組みで統合失調症患者を取り巻く現状や政策課題についてスピーチした。その際に、自身の母親への関わり方が間違いだらけだったこと、知らなかった福祉や支援の制度が山ほどあったことを知ったのだと言う。知らなかった…は、なぜ誰も教えてくれなかったのか、かゆいところに手が届くガイドがあれば自力で支援策にたどり着ける人も出てくるのではないか…に転化し、「お悩みハンドブック」の原型となる企画が構想された。

成長に伴う知育の発達、社会や制度を学ぶ機会を提供する大学という環境、その中でも「意識高い」人たちが集まりそうな弁論部…。たしかにそれは大きな転機になっただろう。ただちょっと「左脳のすぎる」とも感じた。そこで聞いてみた。「大学は自宅から通っていましたか?」。「早々にパートナーを見つけて、そこに転がり込んでました(笑)」と佐藤さん。うん、それで納得。探していたピースが見つかった感じ。飛躍にはやはり「身体性」のレベルの変化も必要だ。大学も弁論部も重要だが、実家にいれば、たとえその時点で虐待や暴力が止んでいたとしても、その記憶と自身を切り離すことは難しい。たとえ部屋にこもって家人と一言も話さなかったとしても、隣室や階下で「その人」が動く気配や物音、他の家族との会話の影響を日常的に受け続ける。声が大きくなっていったり、苛立ちや怒気が含まれているように感じたりすると、自分が対面していなくても、落ち着かなくなっていく。佐藤さん自身の言葉で言えば、「荒れ始める兆候(飲酒、大声、雰囲気)が現れるたびに…家中を死にものぐるいで逃げ隠れする毎日」の記憶が身体に呼び起こされてしまう。それを私は「波紋を受けてしまう」と表現してきた。実家では震源地たる加害者の波紋が届いてしまう。波紋の届かないところまで、身体的・物理的な距離をとれるとよい。佐藤さんは、パートナーのところに転がり込むことで、「安全安心に眠れる場所が、ようやく、本当によろよくできて、自分の環境を振り返られるようになった」と表現した。

佐藤さんは、大学時代にこれらの条件が揃い、当事者として「お悩みハンドブック」を構想することが可能となった。それは、佐藤さん自身および社会にとって、幸運なことだったと思う。

* * *

しかしまだ疑問は残る。このように自身の経験を社会的な課題解決の企画構想にまで昇華できる当事者がいたとして、企業はふつうそこに自身のリソースを提供しない。

「お悩みハンドブック」を作りたいという佐藤さんの構想を受け止め、彼女を雇い、「儲かる」見込みがあるとは言えない企画に2年以上の開発投資を行って、リリースまでこぎつけたグラファーとはどんな会社なのか。

グラファーのミッションは「プロダクトの力で行動を変え 社会を変える」だ。プロダクトには、あらゆる行政手続きをスマートフォンで完結させる「Graffer スマート申請」や、質問に答えていくと自分に必要な手続きがわかる手続きガイド「Graffer 手続きガイ

ド」などがある。これらは行政を顧客にしており、219 の自治体等の行政機関で導入の実績があるという。「お悩みハンドブック」は、質問に答えていくと自分に必要な手続きがわかるという意味で、行政手続き全般をカバーする「Graffer 手続きガイド」の姉妹版だ。佐藤さんは、代表が「Graffer 手続きガイド」の紹介をしているのを聞いて、自分がやりたかったのはこの「福祉版」を作ることだ、とひらめいたと言う。

しかし「お悩みハンドブック全国版」は無料でリリースされており、会社に利益をもたらしてくれる「Graffer 手続きガイド」とは決定的に異なる。「当時は、重症筋無力症を発症したために無職だった（笑）」という若者の提案を、そんな簡単に受け入れるだろうか。

湯浅「で、代表はそんなとき、『いいよ、やってみ』って感じだったんですか」

佐藤「そうなんですよね…。ほんと、変わってるんですけど」

湯浅「へーそれはなかなかの人ですね。入社するにあたってなんか面倒なことってなかったですか」

佐藤「まったくなかったんですよね。ほんとに変わってる人で…とにかく価値あるものをつくれって言われ続けました…。私も、これどうやってマネタイズするんだろうと我ながら疑問で、スタートアップ企業だし、マネタイズできなかったら企画を潰されるんじゃないかと思ったこともあるんですが、このプロダクトだけは別軸で、まずはこの社会で最も困っている人にとって価値あるものをつくる事に集中してください。だから収益がどうか、そういう細かいことは考えなくていいって、めっちゃ怒られたことがあるくらいです（笑）」

…と、聞いているこちらが拍子抜けするくらい、本当にすんなり受け入れてくれたらしい（笑）。

たしかに、創業者で代表取締役の石井大地氏の経歴は異色だ。東大医学部入学後、文学部に転部し、小説家としてデビュー。本名で複数の受験参考書を出版している他、今村友紀というペンネームでも小説を発表している。その後、実業家に転身し、グラファァー創業に至っている。今回、石井氏に直接話を聞くことはできなかったが、グラファァーのホームページで石井氏が「お悩みハンドブック」に言及している箇所があるので、紹介しておきたい。

そのほか、リリース後1年で47万人ユーザーに使われるに至ったウェブサービスである「お悩みハンドブック」は、1人のメンバーが自身の困難に直面した経験をもとに企画したプロダクトです。病気や障害、家庭環境、経済苦など、様々な困難に直面する人を支援する制度はたくさんあるのに、それを見つけ、使いこなすのが難しい——そうした課題意識に共鳴して立ち上げた事業ですが、このプロダクトによって実際に人生を前向きに変えられた、というユーザーの皆様の声もたくさん耳にしています。

私は、自分自身の考えを強烈に打ち出して組織を率いるタイプの人間ではありません。そうではなく、この社会で様々な課題に直面し、それを解決しようと考えている人々の声を聞き、それに共鳴した上で、課題解決に取り組むためにチームと社会を動かすこと

に力を注いでいます。

グラファーは様々な社会課題の解決に挑んでいます、どれも共通しているのは、「人と組織の課題を解決することで、社会に価値をもたらす」という考え方です。行政機関がデジタルサービスを使いこなすにも、企業が生成 AI を使いこなすにも、あるいは一人一人の市民が様々な支援制度を使いこなすにも、多くの困難や障壁があります。そうした困難や障壁をなくしていくことで、人々はより自由で豊かな時間や、多くの選択肢を手にすることができるはずです。

(株式会社 Graffer 私たちについて「Message」) <https://graffer.jp/about>

このように、私からすると奇跡的とも思えるような数々の偶然が重なって世に送り出された「お悩みハンドブック」は、当然ながら多くのユーザーの支持を得た。代表メッセージで「47 万」とあるユーザー数は、現在では 66 万に増えている。

ユーザーからの反応で、佐藤さんが一番うれしかったのは「両親から逃げるのは無理だと思っていたので、補助いただけるのはすごく心強いです。なんとか一人で生きていけそうです」というものだった。佐藤さん自身、妹が実家を出るときには、行政の相談窓口への付添いから DV シェルターの手配から、すべてを付きっきりでサポートしなければならなかった。「お悩みハンドブック」があれば、詳しい支援者が身近にいらなくても「一人で生きていけそう」と感じるができる…。このハンドブックを作った苦労が報われた気持ちになったことだろう。

* * *

そうした中、現在、佐藤さん、青木さんたちが取組んでいるのが「自治体版」の製作だ。北九州市を皮切りに、京都市、兵庫県洲本市、大阪府枚方市、広島県坂町、神戸市と導入自治体が増えつつある。きっかけは、あるツイートがバズったことだという。「世の中には困ってる人を助ける制度がたくさんあるのに何が使えるかを教えてくれないうって理不尽仕様なんだが、そんな世界をなんとかしようとしてる人たちがいて、そのための Web ページがこの前リリースされたってことを僕はフォロワーさんに知っておいて欲しいと思ったんよ」——全国版リリースの際にこういうことをつぶやいた人がいて、それが 13 万 9 千リツイートされ、18 万 9 千の「いいね！」がついた。それを見た北九州市職員が自治体版の製作を持ちかけてきた。

この職員が、北九州市の孤独・孤立対策担当係長・中江伸也氏で、北九州市は、この年（2022 年度）に初めてついた国の孤独孤立対策予算を活用して、「北九州市版 お悩みハンドブック」を製作、2022 年 12 月にリリースした。

中江氏は、グラファーのインタビューで次のように語っている。

中江：「北九州市版 お悩みハンドブック」は、漠然とした困りごとを抱えて生活している方が、自分の悩みを言語化する手助けをしてくれるサービスです。

支援を必要とする方の中には、「悩みがたくさんあって整理できない」、「具体的に言葉にするのが難しい」という状況の方も多くいます。

そんなときに役立つのが「北九州市版 お悩みハンドブック」です。悩みが明確になっていない方でも「いやな気分や感情が続いている」、「体調が悪くても病院に行けないことがある」など、表示される質問に答えるだけで支援情報を調べることができます。経済的な困窮やいじめ、暴力は、支援が必要だとぎりぎりまで自覚しにくいこともあります。受けられる支援はないかどうか確認することで、さらなる問題に至らないようにする予防的な観点を大切にしています。

(「困難に直面する人に支援を確実に届けたい」なぜ北九州市は支援情報を見つけ出せるサービスを開始したのか <https://graffer.jp/govtech/articles/kitakyushu-handbook>)

氏は、生活保護のケースワーカー経験があり、困りごとを抱えている人が、自身の困りごとを整理して言語化することの難しさを肌身で感じる機会を持っていた。その経験を孤独・孤立対策担当係長として生かしてくれた。

ユーザーのツイートが多くの人々の共感を得て情報が広がり、それを見たケースワーカー経験のある行政職員から持ちかけられて生まれた、という自治体版誕生の経緯も、いかにも「お悩みハンドブック」にふさわしいものだと感じる。製作者である佐藤さんの想いが、同じような課題を感じていた人から人へと伝わっていった、そして今、各自治体で悩みを抱えている人たちに届いている。

自治体版では、各施策へのアクセス数などを自治体にフィードバックするオプションサービスをつけており、自治体は「お悩みハンドブック」の利用状況から、住民の主な困りごとを把握することも可能となっている。

(フィードバック資料の一例 (グラファァー提供))



とはいえ、自治体版の製作にはそれなりの手間がかかる。導入するには、それぞれの制度を担当する多くの部署に対して、なぜこの取り組みが必要であるかを一つひとつ丁寧に説明し、合意形成を図る必要がある。自治体版を製作しようとする中江氏のような職員が、その調整を担わなければならない。部署ごとに異なる専門的観点や日々の業

務負担などがある中で、「制度がどれほど優れていても、その情報が必要とする市民に届かなければ意味がない」という企画の趣旨から説明して理解を得る必要があるし、中には非協力的な部署もあるかもしれないし、解説文の文言をめぐって細かい調整が発生することもあるだろう。北九州市も製作には6ヶ月を要したと言う。単なる「制度の羅列」ではなく、「見つけやすく、理解しやすく、利用しやすい」情報提供を実現するには、熱意ある職員が中心となり、各部署に粘り強く働きかけ、地道な調整と合意形成を積み重ねていく必要がある。

それでも、社会保障制度が本来の役割を発揮する情報基盤づくりに向け、佐藤さん、青木さんとともに、より多くの自治体が、それらの手間を引き受けて自治体版の製作に関心を持ち、問合せをくれることを期待している。やはり住民にとって一番身近なのは国ではなく自治体。自治体にこのようなサービスが実装されていて「何かあったときにはこれを使えば、適切な支援策に導いてくれる」という安心感があれば、行政に対する信頼感も自然と高まるだろう。

* * *

最後に。私自身は、しばしばこども食堂の現場を訪れるが、こども食堂での参加者の会話を聞いていて思うのは、雑談（口コミ）の豊かさだ。たとえば地域の病院について、あそこの病院へ行くにはどここのバス停から乗ってどこどこで降りるのがいいとか、何科の何曜日のお医者さんはよく話を聞いてくれるとか、病院の売店では何々は買えるが何々は買えないので、それについては近くにドラッグストアがあるからそこで買うのがいいとか、とにかく豊富な生活情報が飛び交う。スーパーのお買得情報を得々と語り、教えてくれる人なども珍しくない。中には不正確な情報もあるだろうが、親切だ。対して、行政のホームページには病院の一覧は載っていて、それは正確で信頼に足るものなのだが、素っ気ない。「行政情報は、正確だが不親切。雑談・口コミは、ときに不正確だが親切」というのが私の評価だ。

「自治体版 お悩みハンドブック」は、行政情報の正確性を可能な限り損なわず、その上で不親切を親切に転化させようとする試みだ。各種施策はないわけではないんだが、住民に届いていない、と日々の業務の中で感じている自治体職員は少なくないだろう。また、孤独・孤立対策地域協議会を作ったはいいが、さて何をやったものか…と悩んでいる担当者も少なくないはずだ。「お悩みハンドブック」は、当事者である佐藤さんが、当事者目線で、かゆいところに手が届くITツールにこだわって製作された。それは自治体内で困りごとを抱えた人の助けになるはずだ。正確な上に親切な行政情報の提供を目指して、あなたの自治体でもぜひ検討してもらえれば幸いだ。

（取材者 湯浅誠）

お悩みハンドブック

当事者



サイト閲覧

悩みに気づく・整理する



支援を見つける

支援の利用

利用手続き・相談

制度

健康・医療・介護
年金関係・子ども・子育て
福祉・介護・雇用保険・労災 など

相談窓口

福祉課・介護課・子ども家庭課・保険年金課
保健所・法テラス・児童相談所・ハローワーク
労働基準監督署・地方版孤独孤立対策官民連携プラットフォーム加盟団体 など

支援情報の更新・反映（全国共通・連携自治体）
システムメンテナンス・改善

地域の関係部署・団体へ情報照会

実施機関



株式会社グラファァー

利用状況のレポート

連携

地域の支援情報

行政機関（連携自治体）



北九州市・京都市・枚方市
洲本市・坂町・神戸市