

## 4 ひとり親家庭等に対する相談対応状況等

### (1) 相談対応の体制と実施状況

#### 【制度の概要】

「令和3年度全国ひとり親世帯等調査」によると、市区町村福祉関係窓口を利用して  
いる又は利用したことがあるとする母子世帯は46.0%、父子世帯は31.3%にとどまっ  
ている。

ひとり親家庭等に対する相談支援に関しては、地方公共団体における窓口が統一され  
ておらず、各種制度を詳細に把握する職員体制も希薄であること等も指摘されており、  
ひとり親家庭等が数ある制度から必要な支援にたどり着くことができるか課題となっ  
ている。

このような状況を踏まえ、「こども政策の新たな推進体制に関する基本方針<sup>37</sup>」（令和3  
年12月21日閣議決定）や「こども大綱<sup>38</sup>」（令和5年12月22日閣議決定）においては、  
相談に来ることを待つことなくプッシュ型による積極的な相談支援を行うことや、様々  
な課題にワンストップで必要な支援につなげることができる相談支援体制を強化すると  
され、ひとり親家庭等が必要な支援につながり、自立に向けた適切な支援を受けられる  
よう、IT機器等の活用をはじめとしたワンストップ<sup>39</sup>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した「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」が実施されている。当該事業について、こども家庭庁は、地方公共団体に対し、チ  
ャットボットによる相談への自動応答や支援制度・担当窓口の案内、関係部署との情報  
共有システムの構築など、IT機器等の活用をはじめとした相談機能強化を図ることを求  
めている。

また、こども家庭庁は、「ひとり親家庭相談支援体制強化事業（相談支援パッケージ）」  
として、ひとり親家庭等の就労時間外の相談ニーズに対応できるよう、休日や夜間に相  
談対応を行った場合に追加的に要する費用の補助や、相談関係職員の資質向上のための  
研修会の開催や研修受講支援等を行うといった支援をすることで、相談支援体制の質・  
量の充実を図り、総合的な支援体制を構築・強化するといった取組を実施している。

ひとり親家庭等からの相談対応の根幹を担う母子・父子自立支援員は、母子及び父子  
並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）第8条に基づき、次の業務を行うものとさ  
れており、こども家庭庁では、毎年度、全国の母子・父子自立支援員を対象とした研修を  
実施している<sup>40</sup>。

- ① 配偶者のない者で現に児童を扶養しているもの及び寡婦に対し、相談に応じ、その  
自立に必要な情報提供及び指導を行うこと。
- ② 配偶者のない者で現に児童を扶養しているもの及び寡婦に対し、職業能力の向上及  
び求職活動に関する支援を行うこと。

<sup>37</sup> 資料4-(1)-①参照

<sup>38</sup> 資料4-(1)-②参照

<sup>39</sup> ワンストップとは、一般的に、一つの場所で様々なサービスが受けられる環境、場所のことであり、「行政手  
続のワンストップ化」とは、複数の部署や機関にまたがる手続を、一つの窓口で完結できるようにすることを  
指す。

<sup>40</sup> 令和7年度の開催状況は<https://www.cfa.go.jp/policies/hitori-oya/guide/d0313286> 参照

## 【調査結果】

### (IT 機器等を活用した相談体制・窓口の整備)

調査対象 28 市区町村におけるチャットボットの整備状況を調査した結果、当該市区町村における行政全般のチャットボットの中に、ひとり親家庭等への一般的な支援策の情報が搭載されていた事例は 15 市区町村あったものの、ひとり親家庭等への支援に特化したチャットボットを整備している市区町村はみられなかった。この点、国でも、ひとり親家庭等への支援に特化したチャットボットは整備されていないところではあるが、ひとり親家庭等がいつでも支援情報を探することができるツールとして、こども家庭庁のプラットフォームがある。プラットフォームでは、ひとり親家庭等が求める支援情報をカテゴリ別（「せいかつ」、「しごと」等）に整理しており、最後に自分が居住する市区町村を選択することで、その市区町村における相談窓口や支援情報にたどり着ける作りとなっており、プラットフォームを利用することで、ひとり親家庭等がワンストップで必要な支援にたどり着くことができ、一定の効果が期待される。

次に、調査対象 28 市区町村中、ひとり親家庭等の就労時間外の相談ニーズに対応できるように工夫している事例を調査した結果、通常の開庁時間に加えて、土日・夜間にもひとり親家庭等からの相談に対応できる体制を構築している事例が 7 市区町村みられたほか、次の表 4-(1)-①のとおり、オンライン相談を実施している市区町村もみられた。なお、今回の調査対象都道府県ではないが、当該都道府県内の調査対象市区町村への調査において、都道府県が広域で、当該都道府県内に居住するひとり親家庭等向けにオンライン相談を実施している事例も複数みられた。

表 4-(1)-① 相談対応で工夫している市区町村の事例

| No. | 事例の内容                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 一般的な電話対応では個人を特定することが困難であるが、別途、オンライン通話回線を開設し、事前に入力してもらう個人情報と当日画面に映る顔を確認して個人を特定した上で、相談に対応。オンライン相談のメリットは、相談者の表情を確認しながら相談を進められることである。また、インターネット上の情報を画面共有し、インターネット上のシステム操作の説明も可能なため、対面に近い形での相談ができることである。このオンライン相談は、通常の開庁時間に加え、毎月第 3 土曜日も開設されている。【江戸川区】 <sup>41</sup> |
| 2   | ひとり親家庭等を対象に、LINE を使った就職・転職支援を実施。チャット、電話、ビデオ通話で相談でき、来所の必要がないため利用しやすく、働きながらも隙間時間で仕事を探すことができる。相談時間は、朝 6 時から深夜 1 時までの 1 時間（予約制）で、平日のほか、土曜日、日曜日、祝日も相談可能である。【堺市】 <sup>42</sup>                                                                                        |

<sup>41</sup> 江戸川区・ひとり親相談室すずらん

<sup>42</sup> 堺市・「ひとり親×仕事」サポート LINE

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 休日・夜間に電話・LINE でひとり親家庭等の相談・支援を行う窓口を開設。経緯としては、コロナ禍の影響もあり、困った時に頼れる相手がいない、行政の窓口に行きたくても行けず土日に手続きしたい、制度や手続きが難しく分からないため手続きを手伝ってほしいとの声や、支援団体等から、ひとり親家庭等の孤立を防ぐ積極的な相談・支援、土日夜間・オンラインでの相談が必要との意見があり、ひとり親家庭等の孤立と困難を防ぐために、ひとり親家庭等に寄り添いながら行政や必要な支援につなげるサポートが必要と判断し開始した。【岡山市】 <sup>43</sup> |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(注) 当省の調査結果による。

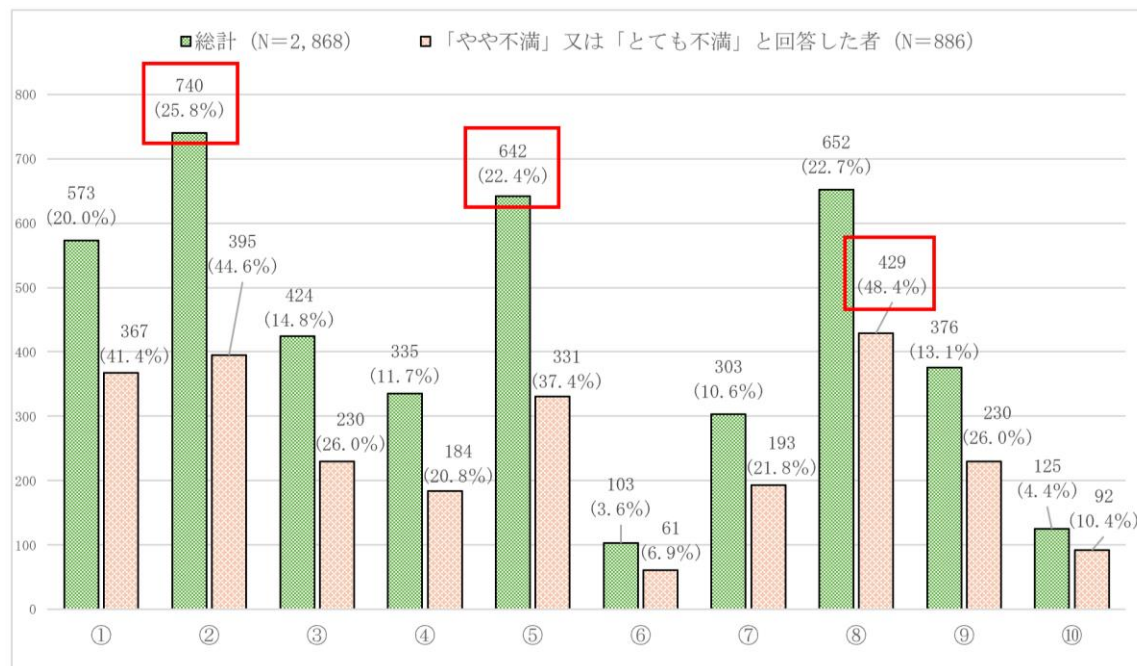
ひとり親家庭等アンケートにおいて、居住する市区町村における相談対応のどのようなところを改善した方が良いと思うか聞いた結果、次の図4-(1)-①のとおり、「②土日や夜間でも相談できるようにしてほしい」や「⑤メールやチャット（LINE など）で時間を気にせず対応できるようにしてほしい」といった、いつでも時間を気にせず相談したいという回答が多いほか、「⑧適切な相談員（相談者と同性的人や、ひとり親支援に詳しい人など）を配置してほしい」、「①自分のニーズに合った具体的な提案をしてほしい」という相談員の質の向上に関する回答が多かった。

また、ひとり親家庭等アンケートにおける相談対応に対する満足度で「③やや不満である」又は「④とても不満である」と回答した、現在の相談対応に不満を抱えるひとり親家庭等に限定してみると、次の図4-(1)-①のとおり、「⑧適切な相談員（相談者と同性的人や、ひとり親支援に詳しい人など）を配置してほしい」と回答した者が最も多かった。

<sup>43</sup> 岡山市・さえざりホットライン

図 4-(1)-① 市区町村の相談対応に係るひとり親家庭等からの改善意見

(単位：人(％))



- ①自分のニーズに合った具体的な提案をしてほしい
- ②土日や夜間でも相談できるようにしてほしい
- ③相談しやすい場所（家や駅の近くなど）に相談窓口を開設してほしい
- ④電話やオンライン通話でも相談できるようにしてほしい
- ⑤メールやチャット（LINE など）で時間を気にせず対応できるようにしてほしい
- ⑥相談している間にこどもを預かってほしい
- ⑦プライバシーに配慮した相談場所（別室を用意する、パーティションで仕切るなど）を整備してほしい
- ⑧適切な相談員（相談者と同性の人や、ひとり親支援に詳しい人など）を配置してほしい
- ⑨市区町村の職員だけでなく、ハローワークや税務署、弁護士などとも連携して相談できるようにしてほしい
- ⑩その他

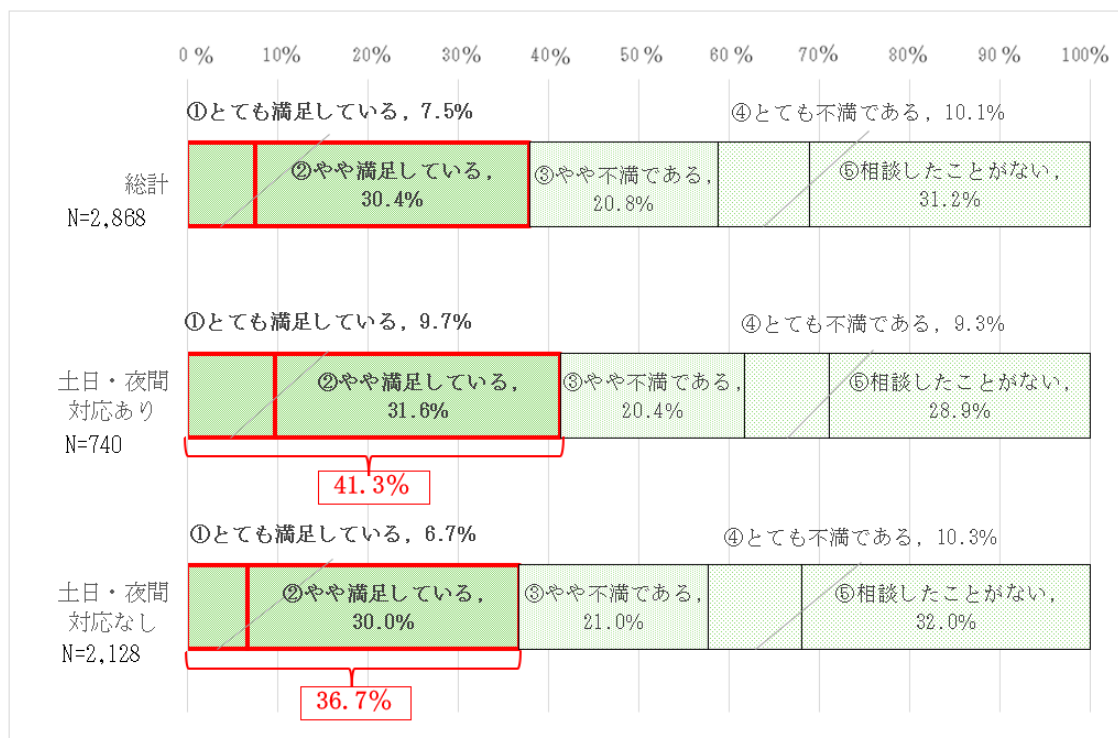
(注) 1 ひとり親家庭等アンケート結果による。複数選択可  
2 複数選択可の設定であるため、図中の割合は、合計が 100 にならない。

この点、上述のとおり、調査対象 28 市区町村中、土日・夜間でも対応している市区町村が 7 市区町村みられ、ひとり親家庭等アンケートにおける市区町村の相談対応に対する満足度は、次の図 4-(1)-②のとおり、土日・夜間でも相談対応を実施している市区町村において 41.3%となっており、実施していない市区町村の 36.7%に比べて高くなっていた<sup>44</sup>。

<sup>44</sup> この差について、2つの集団の比率（割合）に差があるかを調べる統計的検定（z 検定）を行ったところ、p 値（片側）は、0.050 となった。ここでいう「p 値（片側）」とは、「土日・夜間でも相談対応を実施している

図 4-(1)-② 相談対応に対する満足度（土日・夜間でも対応しているか否か別）

（単位：％）



（注） 1 ひとり親家庭等アンケート結果による。

2 図中の割合は、小数第二位を四捨五入しているため、合計が 100 にならないことがある。

一方、ひとり親家庭等インタビューにおいて、土日・夜間の窓口が開設されている市区町村に居住するひとり親家庭等から、「土日・夜間に窓口が開設されていることを知らなかった。」といった意見も聴かれており、土日・夜間にも対応していることが十分に認知されていない状況がうかがわれた。

#### （母子・父子自立支援員を含む相談員の質の向上）

調査対象 28 市区町村における相談員の配置状況を調査した結果、いずれの市区町村においても、その市区町村の規模に応じて、母子・父子自立支援員をはじめとする相談員が複数人配置されており、その経験年数は、1 年未満の者から 20 年以上にわたる者まで様々であった。また、その保有資格も、社会福祉士、保育士、教員など様々であった。

ひとり親家庭等アンケートでは、先の図 4-(1)-①のとおり、「⑧適切な相談員（相談者と同性の人や、ひとり親支援に詳しい人など）を配置してほしい」と回答したひとり親家庭等は、「②土日や夜間でも相談できるようにしてほしい」に次いで多く、また、ひと

市区町村と実施していない市区町村という 2 つの集団の間に差がないと仮定したときに、実施している市区町村の満足度が、偶然、本文中に記載した差以上に実施していない市区町村を上回る確率」を表す。これが小さいほど本文中に記載した差が偶然とは言い切れず、結果として、2 つの集団の間に差がある（実施している市区町村の方が満足度は高い）と判断できる。

り親家庭等アンケートにおいて、現在の相談対応に不満を抱えるひとり親家庭等に限定してみると、上記⑧の回答は、最も多く改善点として挙げられた選択肢であり、相談員の質の向上が求められている状況がうかがわれる。

さらに、ひとり親家庭等インタビューでも、次の表4-(1)-②のとおり、相談員の質の向上を求める意見が聴かれた。

表4-(1)-② 相談員の質の向上を求めるひとり親家庭等からの意見

| No. | 意見の内容                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | ひとり親支援部門の窓口に行き、利用できる制度を全て教えてくださいと言ったのに、駐輪場や水道料金の減免など「要件を満たせば受けられる制度」については説明が抜けていた。制度ごとに担当部署が分かれていて、様々な部署をまわらなければいけないので、ワンストップで全ての情報を網羅して説明してもらえると有り難い。   |
| 2   | ひとり親になった当時は、何がこれから大変になるのかなど分からないことが多かったため、「ひとり親になるとこういうものがもらえます」、「こういう人はこのような制度を使っています」などの例示を用いた説明のように、自由に何でも言ってくださいという形ではなく、行政側から提案してもらえると有り難い。         |
| 3   | 窓口でいろいろ教えてもらう方がいいが、制度の詳細を把握していない相談員は不安であるため、きちんと詳しく教えてもらえる窓口を案内してほしい。                                                                                    |
| 4   | 役所の対応にいろいろと振りまわされたので、あまり信用していない。必要な手続きだけして終わったが、後から母子家庭の友人に聞いたところ、スキルアップの学校に行けることを知り、そのような話は全然聞いていないということもあった。こどもがいると書類を読む時間もないので、役所に行ったときにきちんと説明をしてほしい。 |

(注) ひとり親家庭等インタビュー結果による。

この点、ひとり親家庭等からの相談対応の根幹を担う母子・父子自立支援員の資質を向上させるべく、独自に研修を実施している市区町村もみられたほか、国としても、こども家庭庁が全国の母子・父子自立支援員を対象に研修を開催している。当該研修については、今回の調査対象市区町村から、開催時期や参加対象者、開催方法に対する意見・要望も聴かれたところではあるが、こども家庭庁では、研修開催後に参加者に対してアンケートを実施し、その内容を踏まえて、その開催の在り方については随時見直しを図っている。また、令和7年度には「ひとり親家庭支援における相談支援従事者の人材養成研修に関する調査研究」を実施し、母子・父子自立支援員等が必要な知識や技術を身につけ、資質向上を図ることができるよう、経験等に応じた階層別の研修カリキュラムを作成し、支援の質の向上を図るべく検討が進められている。

### 【まとめ】

今回の調査では、ワンストップ相談窓口、土日・夜間対応といったひとり親家庭等の相談ニーズに対応すべく、行政全般を対象とするチャットボットの中でひとり親家庭等に関する一般的な支援情報を提供している市区町村はみられたものの、ひとり親家庭等の

支援に特化したチャットボットを整備している市区町村はみられなかった。一方、こども家庭庁では、ひとり親家庭等がいつでも支援策を探ることができるプラットフォームを整備しており、プラットフォームを利用することで、ひとり親家庭等からの相談対応ニーズに対する一定の効果が期待されるところ、上述 3 (1) のとおり、プラットフォームの掲載内容の一層の充実や周知が必要であると考えられる。

また、プラットフォームの整備に加え、土日・夜間対応を実施している市区町村では相談対応への満足度が相対的に高いという点も踏まえ、既に土日・夜間対応やオンライン相談を実施している市区町村の事例も参考にしつつ、ひとり親家庭等からの相談対応ニーズに対応できるよう、市区町村において工夫する必要があると考えられる。その際には、土日・夜間対応等を実施していることを知らなかったというひとり親家庭等の意見も聴かれたことを踏まえ、そうした工夫した相談対応を実施していること自体の周知にも努める必要がある。

このほか、ひとり親家庭等アンケートでは、現在の相談対応に不満を抱えるひとり親家庭等が、適切な相談員の育成・配置を最も多く改善点として挙げており、その改善に向けた取組が必要であると考えられる。この点、こども家庭庁では、相談対応の根幹を担う母子・父子自立支援員向けに研修を実施し、資質の向上に努めており、当該研修については、参加者の声を聴いて随時、実施方法の見直しが図られているほか、研修内容の見直しに資するべく調査研究も進められており、こうした取組の一層の推進が求められる。

### 【所見】

こども家庭庁は、ひとり親家庭等が相談しやすい環境を整備する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 相談体制について、ひとり親家庭等からのニーズが高いワンストップ相談窓口の開設や土日・夜間対応といった工夫事例の提供や、関連する補助事業の活用促進などにより、地方公共団体を支援すること。
- ② こども家庭庁が実施する母子・父子自立支援員向け研修について、相談員の質の向上を図るため、その内容を一層充実させること。

## (2) 児童扶養手当手続きを活用した相談対応状況

### 【制度の概要】

児童扶養手当は、ひとり親家庭等の生活の安定と自立の促進に寄与する主要な経済的支援として昭和36年に創設されており、令和7年9月の受給者数（全部支給者と一部支給者の合計）は全国で約79万人と、ひとり親家庭等（「令和3年度全国ひとり親世帯等調査」で約134万世帯）の6割程度が受給していると試算できる。

### （現況届）

児童扶養手当を継続して受給するためには、児童扶養手当法施行規則（昭和36年厚生省令第51号）第4条に基づき、毎年8月に、受給者の所得や家族構成、養育状況等を報告する現況届<sup>45</sup>を居住する市区町村に提出する必要がある。提出しなかった場合には、児童扶養手当法（昭和36年法律第238号）第22条の規定に基づき、手当の支給を受ける権利が、2年を経過した時から消滅する。現況届においては、就労収入や、元配偶者からの養育費の受給状況を申告させ、それらの金額を踏まえて児童扶養手当の支給額が決定されるため、その世帯に内縁関係の養育者がいないかなど、不正受給が発生しないように個別に状況を確認する必要がある。この点、法令にその確認方法に関する規定はないが、適正な受給を確保する観点から直接資料を渡しなが資格喪失要件を周知できるなどの利点があるため、厚生労働省<sup>46</sup>は、「児童扶養手当の現況届等について」（平成28年6月16日付け厚生労働省雇用均等・児童家庭局福祉課長通知。以下「平成28年通知」という。）により、現況届の提出期間をひとり親家庭等への集中相談期間として設定し、ひとり親家庭等への支援の充実を図るために、現況届について、特段の事情<sup>47</sup>がない限り対面による手続きを徹底することとし、子育て・生活、就業、養育費の確保等ひとり親家庭等の抱える様々な課題をまとめて相談できる体制を構築して継続的にひとり親家庭等をフォローしていくことを都道府県等に求めてきた。

### （行政相談をきっかけとした実施方法の見直し）

当省は、特に全部支給停止者<sup>48</sup>については不正受給の問題は生じることがないことから、現況届を郵送でも提出できるようにしてほしいという行政相談をきっかけに、平成29年2月、厚生労働省に対し、平成28年通知の見直しを行うようあつせん<sup>49</sup>した。これを受け、厚生労働省は、同年4月、平成28年通知を改正し、「全部支給停止者であって、既にひとり親や児童に対する支援が十分に行き届いており、かつ、受給資格の変更や支給停止の解除の検討に必要な情報が不要であり、対面の必要性がないと判断した場合は、対

<sup>45</sup> 資料4-(2)-①参照

<sup>46</sup> こども家庭庁の設置に伴い、令和5年度からは同庁に児童扶養手当に係る事務が移管されている。

<sup>47</sup> 特段の事情とは、受給者の傷病等や居住地が離島であることなどにより来庁することが著しく困難な場合を指す。

<sup>48</sup> 現況届の手続きをするものの、所得制限等の理由により支給額がゼロとなる者

<sup>49</sup> 「児童扶養手当の現況届の提出の見直し（あつせん）」（平成29年2月10日付け総評相第8号総務省行政評価局長通知）（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000464655.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000464655.pdf)）

面によらない手続きを行っても差し支えありません。」としている<sup>50</sup>。

その後、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、対面による円滑な手続きが困難な状況となったことから、厚生労働省は、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止等のための児童扶養手当業務における対応について（その２）」（令和２年６月１９日付け厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課事務連絡）<sup>51</sup>において、児童扶養手当の現況届については、当該地域における感染状況や実施されている感染対策等を踏まえ、地方公共団体における組織的判断の下、柔軟な対応を行うことは差し支えない旨を周知している。

最新の運用としては、令和６年１月に平成２８年通知を改正<sup>52</sup>し、現況届については、地方公共団体の判断により、郵送やオンラインによる手続きを行うこととしても差し支えないが、その場合であっても、現況届の時期等を集中相談期間として設定している趣旨を踏まえ、必要に応じた電話確認や面談の強化等により、支援が十分に行われるよう留意するよう通知するとともに、同年３月、マイナポータルを利用した児童扶養手当の手続きについて周知している。

マイナポータルを利用した児童扶養手当の手続きについては、デジタル庁が推進する行政手続きのオンライン化において、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き」の中に掲げられており、その整備状況<sup>53</sup>としては、多くの地方公共団体において、オンライン手続きが可能となっている。

#### （児童扶養手当と公的年金併給時の同意・承諾書）

児童扶養手当に係る手続きの中には、法令等に特に明記されたものではないが、「公的年金給付又は遺族補償等の給付が行われる場合の児童扶養手当支給事務の取扱いについて」（平成２６年１０月１７日付け雇児福発１０１７第１号厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）に基づく「公的年金給付又は遺族補償等の給付が行われる場合の児童扶養手当支給事務の取扱いに係る事務処理要領<sup>54</sup>」により、年金と児童扶養手当の併給時において、物価スライド等によって年金の支給額が変動した際に、地方公共団体が職権に基づいて児童扶養手当額の改定を行う場合には、その改定年度ごとに、事前に受給者に対してその同意を求め承諾を得る必要があるという運用となっている。

#### 【調査結果】

##### （現況届の対面での提出）

調査対象 28 市区町村における児童扶養手当の現況届の提出方法を調査した結果、25 市区町村が対面以外の提出を認めている一方で、３市区町村では、全部支給停止者を含む

<sup>50</sup> 「児童扶養手当の現況届等について」（平成 29 年 4 月 28 日付け厚生労働省雇用均等・児童家庭局福祉課長通知）

<sup>51</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11920000/000642020.pdf>

<sup>52</sup> 「「児童扶養手当の現況届等について」の一部改正について」（令和 6 年 1 月 17 日付けこども家庭庁支援局家庭福祉課長通知）（[https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/teianbosyu/doc/r04/tb\\_r4fu\\_98cfa\\_009.pdf](https://www.cao.go.jp/bunken-suishin/teianbosyu/doc/r04/tb_r4fu_98cfa_009.pdf)）

<sup>53</sup> 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きのオンライン化取組状況に関するフォローアップ調査（[https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/f1e530a8-428b-4cb1-918b-fbc91c2e9493/74084f06/20260220\\_policies\\_administrative\\_procedures\\_online\\_01.xlsx](https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/f1e530a8-428b-4cb1-918b-fbc91c2e9493/74084f06/20260220_policies_administrative_procedures_online_01.xlsx)）

<sup>54</sup> 資料 4-(2)-②参照

全ての受給者に対して対面での提出を求めている。

対面以外の提出を認めている 25 市区町村における実施方法については、全部支給停止者など一部の受給者のみ郵送等での提出を認めている市区町村や、特段の制限を設けずに全ての受給者に対して郵送等での提出を認めている市区町村のほか、原則として全ての受給者に郵送での提出を求めている市区町村や、郵送による提出は認めておらず、対面又は電子申請で提出することとしている市区町村など、市区町村によってその方法は様々な状況であった。中には、地方厚生局の監査において、対面での受付が望ましいとされたことを受け、郵送での提出が可能であるにもかかわらず、現況届の案内文書には郵送も可能であることを明記せず、実態としては、対面での受理件数がほとんどを占めている市区町村もみられた。

全部支給停止者を含む全ての受給者に対して対面での提出を求めている 3 市区町村からは、次の表 4-(2)-①のような理由が聴かれた。

表 4-(2)-① 全部支給停止者を含む全受給者に対して対面での提出を求めている市区町村の理由

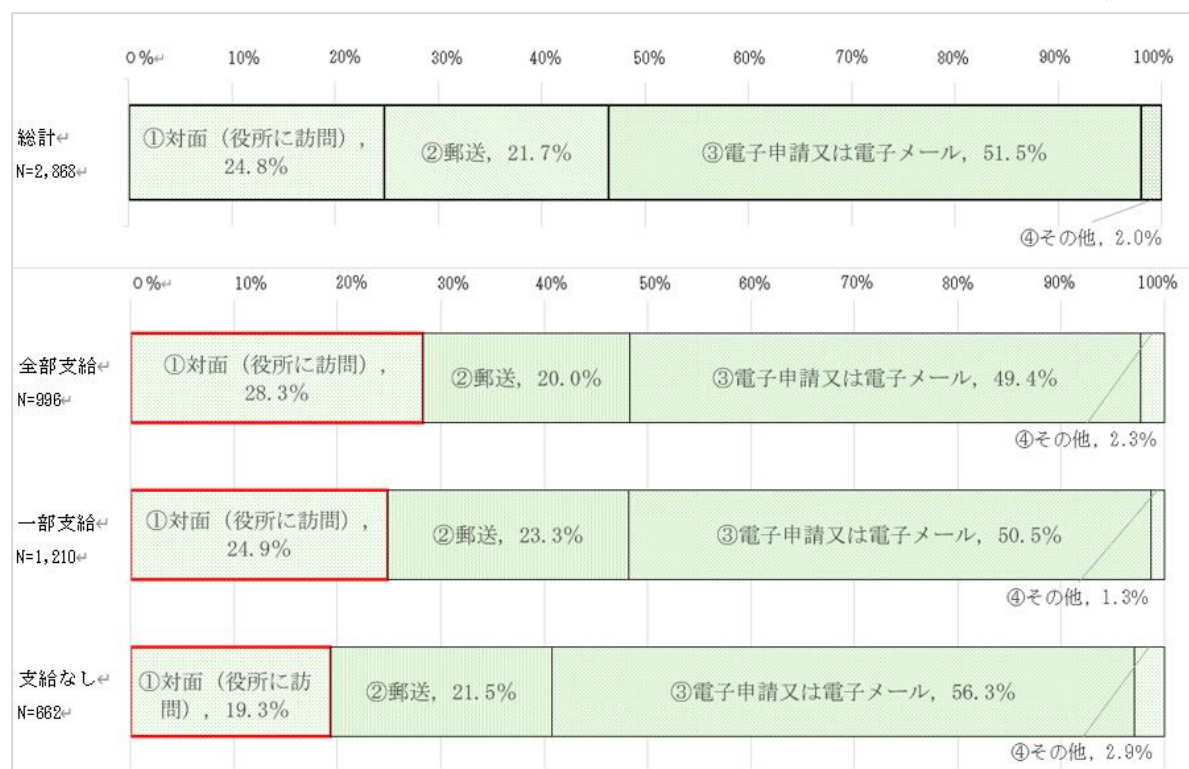
| No. | 理由の内容                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 聞き取りをしながら現況届の様式に記載を求めており、その過程で生じた気付きから困りごとを引き出し、必要な支援につなげたいため。              |
| 2   | 事実婚の有無等の受給資格要件の確認や支援制度の案内は、対面以外の方法では困難であるため、全て対面での提出を求めている。                 |
| 3   | 現状、現況届を正確に記載できないひとり親家庭等が多く、郵送による提出の場合、書類に不備がある際のやり取り等事務負担が増大するため、対面が最も望ましい。 |

(注) 当省の調査結果による。

この点、ひとり親家庭等アンケートから、希望する現況届の提出方法を児童扶養手当の受給状況別に分析したところ、次の図 4-(2)-①のとおり、全部支給停止者は、全部支給者や一部支給者に比べて、対面での提出を希望する者が相対的に少なかった。

図 4-(2)-① 希望する現況届の提出方法（児童扶養手当の受給状況別）

（単位：％）



（注）ひとり親家庭等アンケート結果による。

さらに、ひとり親家庭等インタビューでは、次の表 4-(2)-②のとおり、対面での提出が受給者の負担となっており、地方公共団体における対応とひとり親家庭等の希望との間にギャップが生じている状況がうかがえた。

表 4-(2)-② 現況届の対面での提出に対するひとり親家庭等からの意見

| No. | 意見の内容                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 役所に行くのは手間であり、提出時も、こちらから特に相談することはなく、また職員からも単なる確認事項以上のことを問われなかったため、特にメリットを感じず、これなら対面でなくて良いと思った。                                     |
| 2   | 対面は、提出可能な日時が限定されて、窓口が混雑しているため、できれば時間を気にせず提出したい。また、対面での提出にメリットは感じておらず、毎年同じことの繰り返しであり、今年も書類を見せただけで終わり、特に相談もしないため、わざわざ窓口に行く必要性を感じない。 |
| 3   | 私は全部支給停止者であるが、状況も大きく変わっていないため、昨年度の内容を書き写し、今年度の現況届の面談は5分程度で淡々と終了した。昨年とあまり変わらないという場合は対面でなくて良いと思う。                                   |
| 4   | 私は児童扶養手当の面談の時に相談したいと思わないため、対面はデメリットが多い。人に会うと、児童扶養手当の申請だと分かってしまう。また、職場からなぜ休むのかと思われる。役所の職員は手続だけ行っており、最後に困りごとや相談があるか                 |

|   |                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | といったことは聴かれたことはない。                                                                                                                                              |
| 5 | 役所は平日しか開いていないため、対面で提出するためには仕事を休む必要があり、負担である。情報を必要としている者であれば、現況届の提出時に役所の窓口で相談したいこともあるだろうが、私のように自分で情報を集めていて特に相談によって情報を得る必要のない場合は、対面での提出にこだわる必要はないと思う。            |
| 6 | 限られた提出期間中に役所に出向いて提出するのは負担が大きい。手続の際に、周りに人がいる窓口で、踏み込んだことを大きな声で聞かれることも負担に感じる。手続は、負担が少ないに越したことはなく、昨年とあまり状況が変わらないため、電子申請で「昨年と状況に変化なし」といった項目を選択するのみで終われば、負担が少なく有り難い。 |

(注) ひとり親家庭等インタビュー結果による。

また、国は、毎年8月の現況届の時期を集中相談期間として設定しているが、市区町村からは、次の表4-(2)-③のとおり、この時期は、提出された申請を処理することで精一杯で相談対応を強化することは困難といった意見も聴かれており、対面で現況届が提出されるからといって、必ずしも支援につなげられていない実態もみられた。

表4-(2)-③ 8月の集中相談期間に対する市区町村の意見

| No. | 意見の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 全て対面で実施していた時代には、炎天下の中、小さい子を連れたひとり親が日陰を探しながら待ち続けていたこともあったと聞いており、そこまでして対面での実施にこだわる必要がないと考えている。対面で聞き取るには、相当なスキルが必要となり、対面の機会を増やすということはそれに対応できる職員を増やす必要があるが、それは現実的には難しいのではないかと。                                                                                                                    |
| 2   | 現況届時の対応は受給資格等の審査が中心になるため、現況届を対面で提出してもらった際にはそれほど相談に応じるゆとりがない。                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3   | 現況届の手続は、ひとり親家庭等から困りごとを把握することができる機会であるため、対面により対応しているが、待たせることがないよう現場をまわすことで精一杯で、職員側に困りごとを聞く余裕がないこと等により、基本的にひとり親家庭等からの申出によらざるを得ず、どのような方法で把握すれば良いか悩ましい。                                                                                                                                           |
| 4   | 担当外の職員も動員して対応に当たっているが、ひとり親家庭等を待たせずにいかにまわすかで職員の心の余裕がない中、最後に困りごとはないか一言添えて確認するが、ひとり親家庭等は、仕事を休むか休憩時間に昼食を削って15分だけ時間を確保して来所しているためか、「特になし」として、すぐに帰ってしまうことが多い。相談の申出があっても、担当課につなぐことしかできない現状において、現況届の受付対応の中で相談を受ける体制を確保することは困難。また、ひとり親家庭等も時間がない中で来所し、困りごとを話すことなく退出することが多く、相談支援はお互いが時間の余裕を確保した上で行うべきである。 |

|   |                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 困りごとを話す良いタイミングではあると思うが、困りごとがあるか聞いても、実際に相談する者は少ないため、相談を受ける体制を強化することは考えていない。                                                                                                      |
| 6 | 現況届の受付で忙しくて相談対応まで十分に手がまわっていないのが現状。                                                                                                                                              |
| 7 | 相談について押売は難しいと考えており、自然な流れで他に相談事がないか聞くことはしているが、それ以上の深掘りはしていない。全て対面で実施していた頃は、毎年8月に他部局の職員に応援を依頼していたが、対面が困難となったコロナ禍を経て、新型コロナウイルス感染症が落ち着いた令和5年度以降は、郵送での提出を推奨しており、他部局に応援を依頼する必要はなくなった。 |

(注) 当省の調査結果による。

このように、i) 地方公共団体の取組状況とひとり親家庭等の受け止め方の間に生じるギャップや、ii) 申請が集中した場合、ひとり親から困りごとを聞き出しにくいといった問題点を解消するためには、現況届を郵送や電子申請で対応していても支援が十分に行き届くように工夫している市区町村の先進事例を示すことが有効であると考えられる。この点、調査対象 28 市区町村のうち、現況届の郵送又は電子申請を認めている 25 市区町村における困りごと等の把握状況を調査したところ、次の表 4-(2)-④のとおり、対面での手続が発生する新規申請時に支援につなげられるよう工夫している市区町村や、現況届等を発送する封筒の中に悩みごとや困りごとの有無を確認する調査票等を同封して提出してもらうように工夫している市区町村もみられた。ひとり親家庭等インタビューでは、現況届の対面での提出時に困りごとはないかと聴かれてもその場ではすぐに思いつかないというひとり親家庭等も多く、時間的に考える余裕のある、郵送等のやり取りで困りごとを把握するということには一定の効果があるのではないかと考えられる。

表 4-(2)-④ 現況届の提出以外の方法で困りごとを把握する工夫事例

| 区分                | 事例の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 新規申請時に困りごとを把握する工夫 | <p>現況届は郵送又は電子での提出を可能としている。来庁させることは、なかなか時間が確保できないひとり親家庭等に負担を強いることになり、また、不正受給を防止するための事実婚等の確認は、対面で面談を実施したとしても、確認できることには限界があり、申請内容に誤りがないという申告書を提出させることで対応している。</p> <p>一方、新規申請者はもれなく全員、対面での手続後、ひとり親相談支援につなげており、相談時期として一定時期に集中するというよりも、年間を通じていつでも相談できる体制があることを新規申請時に周知している。その結果、母子・父子自立支援プログラム等の利用実績が増加した。</p> <p>【江戸川区】</p> |
|                   | <p>児童扶養手当の新規申請時の認定請求書について、国の様式に、申請者本人に関する情報を関係機関に提供することについての同意を追加しており、この同意に基づいて、支援策やイベント等の情報をひとり親家庭等に対してプッシュ型で提供している。また、国の様式とは別に、独自の「調</p>                                                                                                                                                                             |

|                           |                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>査票」を作成しており、ひとり親家庭等の収入、家賃、養育費の受給の有無、子育てのサポートをしてくれる方の有無など、ひとり親家庭等の困りごとが把握できる項目について記載してもらえそうな様式にしている。</p> <p>【八王子市】</p> |
| <p>郵送(書面)で困りごとを把握する工夫</p> | <p>児童扶養手当に類する東京都独自の経済的支援制度である児童育成手当の審査結果通知にアンケートを同封し、「支援情報や困りごとについて個別相談を希望する」と回答したひとり親にアプローチした。【足立区】</p>                |

(注) 当省の調査結果による。

### (現況届の電子申請)

調査対象 28 市区町村中、令和 6 年度の現況届が電子申請で提出されていた市区町村はわずか 3 市区町村にとどまっていた。

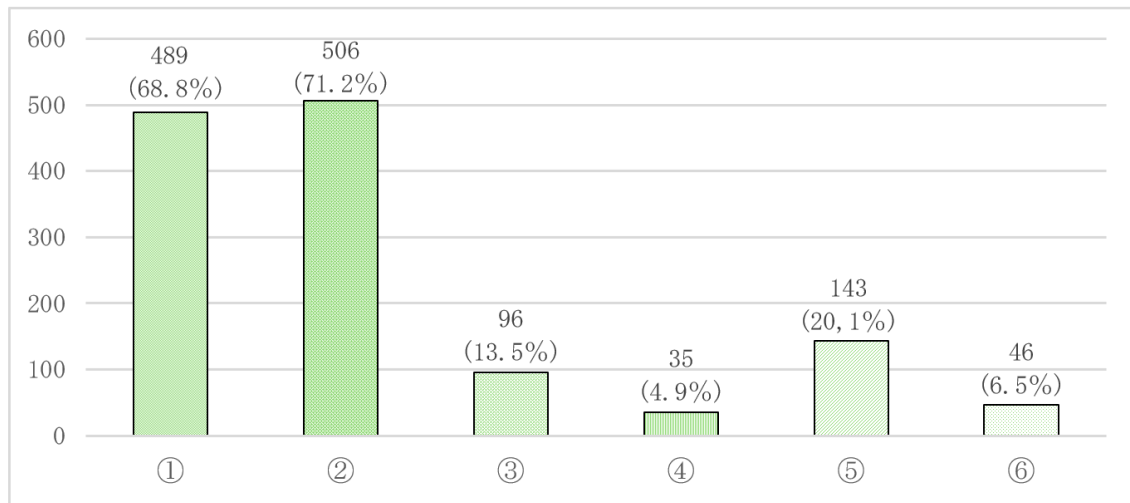
一方、ひとり親家庭等アンケートで最も希望が多かった提出方法は、先の図 4-(2)-①のとおり、「③電子申請又は電子メール」であり、半数以上の回答者が電子申請を希望していた。

ひとり親家庭等アンケートにおいて、「①役所に訪問して対面で提出」を希望すると回答したひとり親家庭等に、その理由を聞いたところ、次の図 4-(2)-②のとおり、「①書類の書き方や提出すべき書類が分からず、対面で相談しながら記載・提出したいから」、「②書類の修正や再提出をしたくない(1 回の手続で終わらせたい) から」といった手続面の理由を挙げる者が多く、「⑤現況届の手続と併せて、日常生活への支援などさまざまな相談をしたいから」という理由を挙げる者は少なかった。

図 4-(2)-② 「役所に訪問して対面で提出」を希望するひとり親家庭等の希望理由

N=711

(単位：人(％))



- ①書類の書き方や提出すべき書類が分からず、対面で相談しながら記載・提出したいから  
 ②書類の修正や再提出をしたくない（1回の手続で終わらせたい）から  
 ③郵送や電子申請・電子メールで個人情報を送ることが嫌・不安だから  
 ④郵送や電子申請・電子メールで提出することが面倒だから  
 ⑤現況届の手続と併せて、日常生活への支援などさまざまな相談をしたいから  
 ⑥その他

(注) 1 ひとり親家庭等アンケート結果による。複数選択可

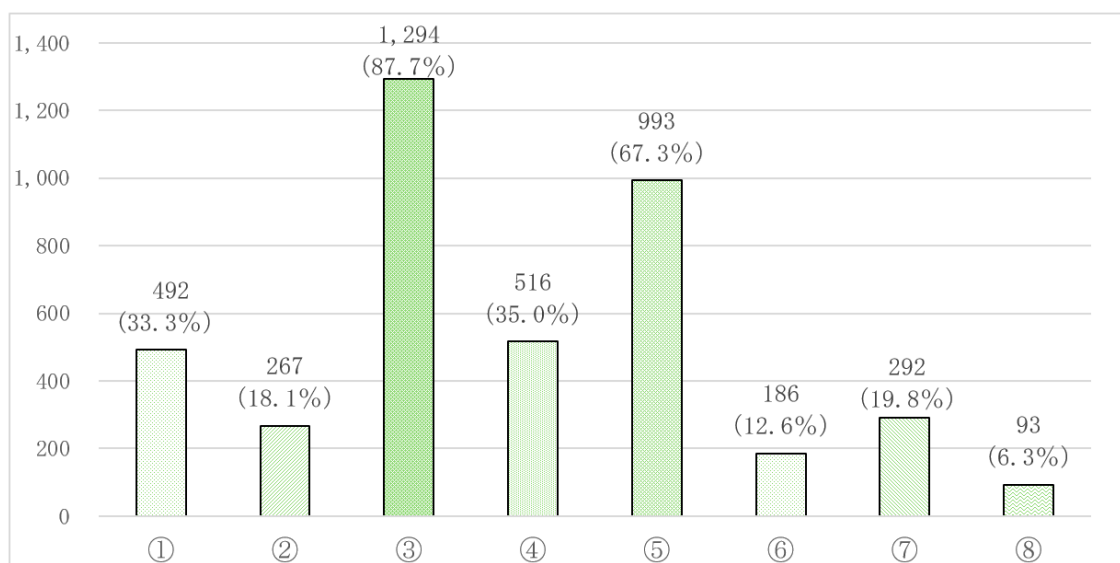
2 複数選択可の設問であるため、図中の割合は、合計が100にならない。

同様に、「③電子申請又は電子メール」を希望すると回答したひとり親家庭等の希望理由をみると、次の図4-(2)-③のとおり、「③自分の都合に合わせて、時間を気にせずにつつでも提出できるから」、「⑤役所に行くことが負担だから」という回答が多く、主に、手続に当たっての時間的拘束が少ない点を挙げる者が多かった。

図 4-(2)-③ 「電子申請又は電子メール」を希望するひとり親家庭等の希望理由

N=1,476

(単位：人(％))



- ①これまでと収入や生活状況に変化がなく、対面で提出する必要がないと思うから  
 ②書き方や提出書類に不明なところがなく、対面で提出する必要がないと思うから  
 ③自分の都合に合わせて、時間を気にせずいつでも提出できるから  
 ④こどもの面倒をみながらでも提出できるから  
 ⑤役所に行くことが負担だから  
 ⑥対面で個人的な生活状況を質問されることがないから  
 ⑦手続きをしているところを、周囲に見られなくて済むから  
 ⑧その他

(注) 1 ひとり親家庭等アンケート結果による。複数選択可

2 複数選択可の設問であるため、図中の割合は、合計が 100 にならない。

また、ひとり親家庭等インタビューでも、次の表 4-(2)-⑤とおおり、電子申請を希望する意見が聴かれた。

表 4-(2)-⑤ 現況届の電子申請に対するひとり親家庭等からの意見

| No. | 意見の内容                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 申請内容が専門用語ばかりで非常に難しいため、申請書を窓口を持参し説明を受けながらその場で書いているが、働いて家事育児をして疲れており、もう少し分かりやすい内容にして、自宅から電子申請ができるようにしてほしい。                                                     |
| 2   | 現況届はこれまで対面で提出してきたが、自分の都合に合わせて、時間を気にせずいつでも提出できるため、できれば今後は電子申請が望ましい。一方、現況届の記載方法が難しいため、毎回、申請書類を担当窓口を持参して、全て教えてもらいながら記入しており、現状の現況届の様式のままでは、自分一人で提出するのは難しいかもしれない。 |

|   |                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------|
| 3 | 毎年書く内容は同じなので、電子申請ができるのであればその方が楽だと思う。説明を受けながら書いているが、説明がないと書けないものでもない。 |
|---|----------------------------------------------------------------------|

(注) ひとり親家庭等インタビュー結果による。

このように、ひとり親家庭等側は電子申請を希望し、国としても、令和6年3月の通知で、マイナポータルによる申請を受け付けても差し支えないと市区町村に通知しているが、市区町村からは、次の表4-(2)-⑥のとおり、電子申請で提出されるとかえって手間が発生するとして電子申請を拡大させるインセンティブが市区町村側に生じていない状況があり、電子申請を導入することをためらっている市区町村がみられた。

表4-(2)-⑥ 現況届の電子申請に対する市区町村からの意見

| 区分                               | 意見の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| i)<br>電子申請で提出されるとかえって手間が発生する     | <p>マイナポータルによる申請が提出されてくると、その内容をそのまま取り込めないのが現状で、電子申請で提出された帳票を印刷してからその内容を職員が入力し直しているため、郵送での提出よりも電子申請の方が印刷等の手間がかかり、職員側の使い勝手が良くないのが実情である。</p> <p>電子申請で提出されると、データを取り込めないなどにより、審査・入力時に印刷及び既存のシステムへの入力作業が生じるなど、二度手間になっており、職員の負担はかえって増加する。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ii)<br>電子申請の導入に当たっては入力欄の精査が必要である | <p>現況届の様式を電子化することで、書面での提出では不要だった氏名や住所、所得等の情報を改めて当該様式に細かく入力する必要があるため、かえって確認作業が増える懸念がある。</p> <p>マイナポータルは、児童扶養手当の現況届の様式の設問をそのまま電子フォームにしたような内容となっており、担当職員でも間違えるような難易度であり実用的ではないため、現況届を電子化したいが実行できずにいる。</p> <p>マイナポータルによる申請が非常に難解であり必ず間違えるので、対面で申請した方が早く手続が終わるため、電子申請を導入する予定はない。</p> <p>マイナポータルによる現況届の申請については、個人で所得や控除の欄を入力することが難しく、利用者がいるのか疑問である。また、現況届に添付する資料は、別途提出することになるので、電子申請の利便性はあまりないのではないか。</p> <p>現況届の電子申請は予想を超えるニーズがあるものの、特に年金欄は、遺族年金や障害年金など欄が分かれているほか、加算の有無など、申請者が感じる様式の難しさを改善しなければ、一般の受給者が正確に記入することは難しく電子申請の更なる進展は困難ではないか。</p> |
| iii)<br>困りごとを把握する機               | <p>現況届の提出は、窓口に来た方や郵送でチラシを見た方を相談支援につなげる契機や、生活上の困りごとを把握する機会としての機能も有しており、そうした機能を担保した上で電子申請を導入する必要があると考えている</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|            |                                                                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会の担保が必要    | が、どのようにしてそのような担保ができるか検討ができていないため、令和7年度については電子申請の導入を見送った。                                                                        |
| iv)<br>その他 | 現況届については、オンラインによる届出の検討が必要だと感じている。他方、課にタブレット端末が1台しかないためオンラインによる届出に対応するには厳しく、タブレット端末の支給に補助があったとしても、それに係る手続も業務の負担になるため、やはりちゅうちょする。 |

(注) 当省の調査結果による。

この点、i) 電子申請で提出されるとかえって手間が発生するといった市区町村からの意見については、国のマイナポータルでは、申請されたデータはPDFやXML、CSV等の自動処理に適した形式のファイルでの出力が可能であり、市区町村側の児童扶養手当のシステムでそれらを取り込むことができれば業務負担の軽減につながると考えられる。また、市区町村の児童扶養手当のシステムは、現在、市区町村ごとに区々となっており、それらを標準化すべく作業が進められており、標準化された児童扶養手当のシステムであれば、マイナポータルの申請データを、申請管理機能を用いて取得することが可能となることが想定されており、将来的に標準化された児童扶養手当のシステムが全国の市区町村に拡大すれば、マイナポータルで提出されたデータを児童扶養手当システムに取り込めるようになることが見込まれる。

一方、ii) 現行のマイナポータルのままでは電子申請の導入は困難であるといった市区町村からの意見を踏まえての入力欄の精査や、iii) 困りごとを把握する機会の担保が必要といった市区町村からの意見に対する困りごとを把握する欄の追加といった検討については、現在、政府全体として、次期オンライン申請サービスとして、児童扶養手当を含む様々な行政手続について、各地方公共団体で保有している税情報等が自動で入力されるようなプレフィル機能の導入などが検討されており、そうした政府全体の動向も踏まえる必要があると考えられる。

調査対象 28 市区町村の中には、次の表4-(2)-⑦のとおり、電子申請を積極的に導入している事例もみられた。

表4-(2)-⑦ 現況届の電子申請を積極的に導入している事例

| 事例の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>当市では、現況届の案内において、対面による提出が必要な者と、電子申請による提出が可能な者に分け、後者には、電子申請方法を記載した案内書を併せて送付している。</p> <p>電子申請による提出が可能となる要件は、全部支給、一部支給等審査結果にかかわらず、i) 前年度も現況届を提出しており、前年度から内容に変更がないこと、ii) 住民税の申告をしており住民税情報が確認できること及びiii) 児童扶養手当の認定にかかる追加提出書類（別居監護申立書等）が不要であることである。</p> <p>また、電子申請の入力項目は、前年度から内容に変更がない者が入力する最低限のものとしており、ii) で確認した税情報も税部門からひとり親支援部門に役所内で共有するこ</p> |

とについての本人同意を得ているため、ひとり親側は入力不要である。

このほか、国からの事務連絡で、電子申請導入に当たっては8月が集中相談期間とされている趣旨を踏まえることとされており、入力フォームには、面談による相談希望の有無を尋ねる項目を設けている。

当市の児童扶養手当システムは、標準化されたものではなく、独自のものを活用しているところ、電子申請で提出された現況届は、RPA<sup>55</sup>を活用して、自動的に取り込めるようになっている。

受給資格者は入力フォームに沿って記入する形であるため、不備は発生しにくいと認識している。まれに入力内容の疑義や不備が発生した際は、行政側から当事者に連絡して内容を確認・修正することで対応しており、電子申請による現況届の受付に特段の支障や課題はない。

このように、電子化やRPAを活用することにより業務負担が軽減された。また、全員分の現況届を8月に集中して対面で受け付けていた際は、書類審査での形式不備の修正も8月の現況届時にまとめて処理していたが、そうした修正が9月以降の審査期間に行政側のタイミングでできるようになることで、業務量が平準化されて負担が軽減されていると感じる。【宮崎市】

(注) 当省の調査結果による。

当該市区町村では、国のマイナポータルではなく、独自のオンライン申請システムを構築しているが、令和6年度の現況届の全体数のうち、3割以上が電子申請で提出されており、ひとり親家庭等インタビューで、実際に当該市区町村において電子申請で現況届を提出したひとり親家庭等から意見を聴いたところ、次の表4-(2)-⑧のとおり、電子申請に特段の不都合は生じていないとの意見も聴かれた。

表4-(2)-⑧ 電子申請導入市区町村で実際に電子申請により提出したひとり親家庭等からの意見

| No. | 意見の内容                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 現在電子申請により現況届を提出しているが、好きな時間に申請できるため助かっている。提出に当たっても、これまで問題なく提出できていて、提出後に役所から記載内容の修正を求められたこともない。 |
| 2   | 今年度の現況届は電子申請で行った。記載方法について、特段、職員に聞きながらでなくても問題はない。また、誤記など役所から訂正をお願いされたことはない。                    |

(注) ひとり親家庭等インタビュー結果による。

#### (児童扶養手当と公的年金併給時の同意・承諾書)

児童扶養手当に係る手続には、現況届のほかにも、年金と児童扶養手当の併給時ににおいて、年金額の改定に伴い児童扶養手当の額の改定を職権で行う際に、法令等に特に明

<sup>55</sup> RPAとは「Robotic Process Automation」の略語で、パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。

記されたものではないが、その改定年度ごとに、その改定に対する同意を求めて承諾を得ることとなっており、この同意・承諾書を対面や郵送でやり取りする運用となっている。

この同意・承諾書について、調査対象市区町村からは、次の表4-(2)-⑨のとおり、ひとり親家庭等・市区町村の双方の事務負担になっているとの意見が聴かれた。

表4-(2)-⑨ 児童扶養手当と公的年金の併給時の同意・承諾書に関する市区町村からの意見

| 意見の内容                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 毎年度、ひとり親家庭等にその承諾書を持参又は郵送してもらう手間が発生しており、ひとり親家庭等側からも、毎年度提出しなくても勝手に調べてくれればよいのにとよく言われる。1回承諾すれば、来年度分は同意・承諾できないという者もいないと思われ、毎年度提出してもらう必要はないのではないか。 |

(注) 当省の調査結果による。

#### 【まとめ】

児童扶養手当に係る現況届の提出方法については、対面による提出と、対面以外（郵送・電子申請）の提出があるところ、当省の調査結果を踏まえ、市区町村とひとり親家庭等の双方の立場から、それぞれの提出方法に係るメリットとデメリットを整理すると、次の図4-(2)-④のとおりである。

図 4-(2)-④ 現況届の提出方法に係るメリット・デメリット

|                | メリット                                                                                                                                                                                                                                                             | デメリット                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対面提出           | <p><b>ひとり親家庭等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提出に併せて困りごとを相談可能</li> <li>・職員に確認しながら記載することで、書類の修正や再提出の手間は減少</li> </ul> <p><b>市区町村</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面で確認する過程で、ひとり親から困りごとを聴取可能</li> <li>・記載不備等による再提出への対応減少</li> </ul> | <p><b>ひとり親家庭等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提出のために役所に行くことが負担<br/>⇒ <u>郵送・電子化で解消可能</u></li> </ul> <p><b>市区町村</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親を待たせないよう処理するので精一杯で、申請が集中した場合、ひとり親から困りごとを聞き出しにくい<br/>⇒ <u>全員一律ではなく、困りごとを抱えて真に対面が必要な者に絞って面談することが有効</u></li> </ul>                                                         |
| 対面以外の提出（郵送・電子） | <p><b>ひとり親家庭等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役所に行く必要がなく、いつでも提出可能</li> </ul> <p><b>市区町村</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親を待たせることなく自分のペースで処理ができるようになり、業務負担軽減、事務処理向上</li> </ul>                                                 | <p><b>ひとり親家庭等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記載不備があった場合、修正・再提出といった手間が発生<br/>⇒ <u>行政側で把握できる部分をあらかじめ記載することで発生を抑制可能</u><br/>また、自力で記載できる者には、このデメリットは発生せず</li> </ul> <p><b>市区町村</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親から対面で困りごとを把握する機会は減少<br/>⇒ <u>対面での現況届時以外にも、困りごとを把握している工夫事例あり</u><br/>また、困りごとがない者には、このデメリットは発生せず</li> </ul> |

(注) 1 当省の調査結果に基づき作成した。

2 図中、⇒に続く下線部の記載は、当省において、デメリットを解消又は低減するための考えられる方策等を示したもの

このように、現況届の提出に当たっては、その方法ごとにメリット・デメリットの両面があり、対面での提出については、市区町村にとって、ひとり親家庭等から困りごとを聴取する機会となるメリットがある一方、特に、全部支給停止者であって、受給資格の認定に当たって追加で必要となる情報が特にないようなひとり親家庭等の場合には、対面のメリットはあまり発生せず、役所に行かなければならないという負担が大きく発生することとなる。

そのため、現況届の提出方法（対面・対面以外）については、双方のメリット・デメリットを勘案しつつ、全ての受給者に対して一律に対面での提出を求めるのではなく、真に必要な場合に対面での提出を求めるなど、ひとり親家庭等のニーズや市区町村の実情に応じた対応が望まれる。この点、こども家庭庁では既に、そうした柔軟な対応を行うことは差し支えないとしているが、今回の調査対象市区町村の中には、提出方法の選択肢

をひとり親家庭等に与えずに、全部支給停止者を含む全ての対象者に対して対面のみに限定している事例もみられた。しかし、対面での提出は、ひとり親家庭等からは負担となっているとの意見、また、市区町村からは、8月の集中相談期間は事務処理に追われて相談対応に応じる余裕がないとの意見も聴かれており、例えば、対面によらずともひとり親家庭等の困りごとを把握し、支援につなげられるよう工夫している市区町村の取組事例を参考とするなどして、一律に面談を実施する必要はない旨を改めて周知する必要があると考えられる。

また、現況届の対面以外の提出方法について、ひとり親家庭等も市区町村も電子申請の活用を望む一方で、その活用が進んでいない状況がみられたため、国としては、様々な行政手続のオンライン申請化の取組に併せて、児童扶養手当の現況届についても、電子申請の活用に向けた方策を検討する必要があると考えられる。その検討に当たっては、導入をためらっている市区町村の意見や、ひとり親家庭等からの意見も参考にしつつ、対面によらずとも支援につなげられるような工夫のほか、既存の手続を所与として現状の書面の内容を単に電子化するのではなく、デジタル化のメリットを生かして、市区町村側で保有している情報についてプレフィル機能を活用した事前の入力や申請手続・事務の省力化・効率化などの工夫も併せて必要となると考えられる。

このほかの児童扶養手当に係る手続として、児童扶養手当と公的年金の併給時の同意・承諾書については、その手続が、ひとり親家庭等・市区町村の双方の負担になっているという意見を踏まえ、その必要性を改めて検討した上で、今後は、例えば、改定のたびではなく、新規の認定請求時に一度だけ、今後の改定があった場合も含めた包括的な同意・承諾を得れば足りるという運用に変更するといった見直しを図ることで、ひとり親家庭等・市区町村双方の負担を軽減することが必要であると考えられる。

## 【所見】

こども家庭庁は、ひとり親家庭等の利便性の向上とともに、地方公共団体における業務の効率的な実施を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 児童扶養手当の現況届について、対面以外でも支援につなげられるよう工夫している事例を示すなどにより、一律に面談を必須とする必要はなく、対面によらない柔軟な対応を行っても差し支えない旨改めて周知すること。

また、現況届の電子申請について、プレフィル機能の導入といった国における行政手続のオンライン申請化の動きも踏まえつつ、困りごとを把握する欄の追加など、必要な見直しを検討するとともに、地方公共団体に対して、一層の活用を促すこと。

- ② ひとり親家庭等に公的年金と児童扶養手当を併給する際の同意・承諾書について、その必要性を含め、見直しを検討すること。