お悩みハンドブック

紹介資料

Graffer

「お悩みハンドブック」とは

「お悩み」から制度や相談窓口を**逆引き**できる支援情報案内サイトです。悩みに関する質問に答えるだけで自身の状況を整理でき、役立つ制度や相談窓口が見つかります。

質問画面

結果画面

解説記事

悩みに
気づく・整理する

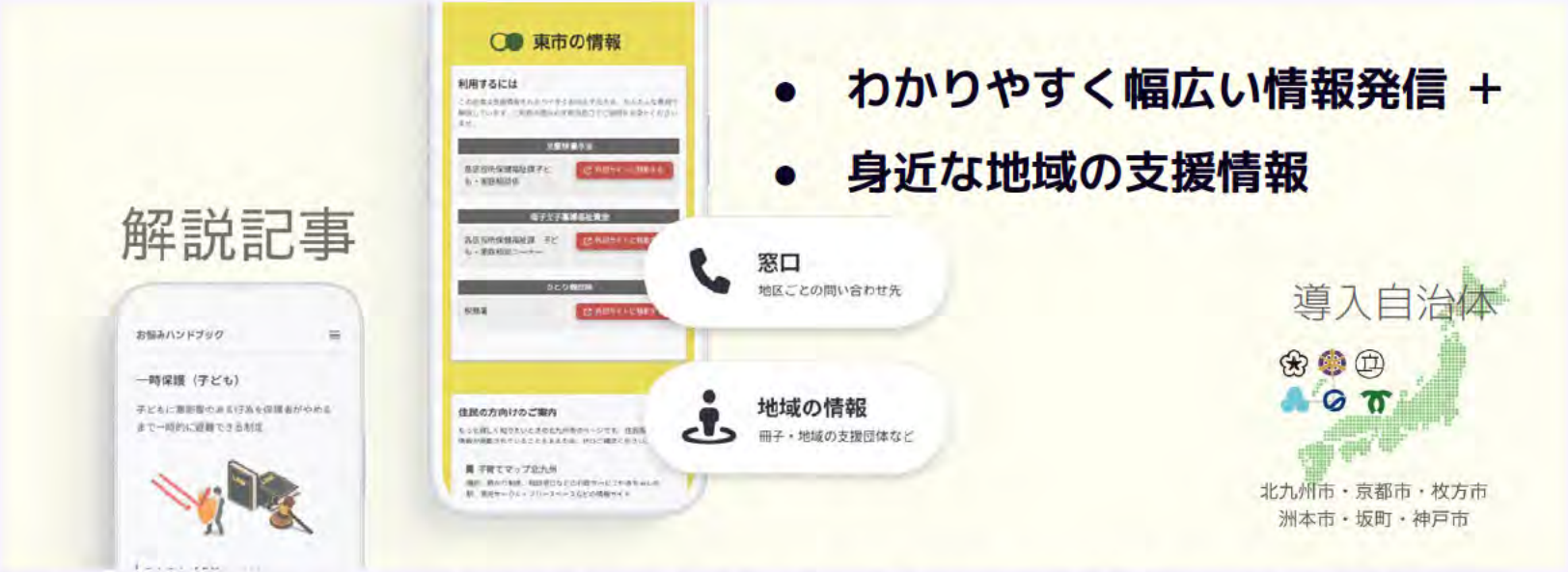
支援を
知る・調べる

支援の
使い方がわかる

反響のまとめ：https://handbook-help-graffer.notion.site/f2dd423c29784b3c856644337f6dbda1

「お悩みハンドブック」自治体向けカスタム機能

支援情報案内サイト「お悩みハンドブック」の各解説記事（※）内に、住民に役立つ情報を掲載できます。制度の問い合わせ先や関連情報として地域の実情に即した各自治体独自の支援事業や民間・NPOの取り組みなどを、Excelシートに入稿するだけでかんたんに掲載いただけます。



※ 居住地によらず利用可能な公的支援を中心に、実施主体や根拠法ごとに散在する支援情報を幅広く集約

利用者の声

2022年1月の「全国版 お悩みハンドブック」公開直後から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。2026年1月時点で累計利用者数は74万人を超え、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推進します。

2026年1月時点

利用者数

744,194

突破

反響のまとめ：https://handbook-help-graffer.notion.site/f2dd423c29784b3c856644337f6dbda1

利用者の声 （2/3）

虐待から逃げるときに役立った

両親から逃げるという選択肢は無理だと思っていたので、補助頂けるのはものすごく心強いです。
なんとか一人で生きていけそうです。

もう少し生きてみます

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。

利用者の声 （3/3）

悩みを整理できた

困ったことがあっても
人にうまく伝えられる気がしないし、
モヤモヤにフタをする、
を繰り返してきましたが、

こちらのサイトを使って、それぞれを
分けて考えることができました。

ようやく支援を見つけた

長年漠然と困っていることがありましたが、どう調べたらいいのかも解決できるのかも分からず、このサイトに偶然辿り着き利用しました。

適切な支援を受けられる場所がありそうだということがわかり**とても安心しました。**

反響のまとめ：https://handbook-help-graffer.notion.site/f2dd423c29784b5c856644337f6dbda1

参議院予算委員会基本的質疑

2022年2月25日

内閣官房「支援情報ナビ」と比較して、支援を必要とする人への情報の届け方の好例として取り上げられる

2022年2月には参議院予算委員会で、大臣が「本当にわかりやすい」「ありがとうございます」と応じ、**政府が情報提供する際、お悩みハンドブックを参考に、利用者目線で作っていくことを基準としたいという主旨の答弁**につながりました。

西田議員
公明党参議院会長

利用者に歩み寄った情報提供~(中略)~問われていると思います。

非常によくできた民間のサイトで「お悩みハンドブック」というのを紹介したいと思います。

御礼申し上げます。~(中略)~
本当に分かりやすいですよね。

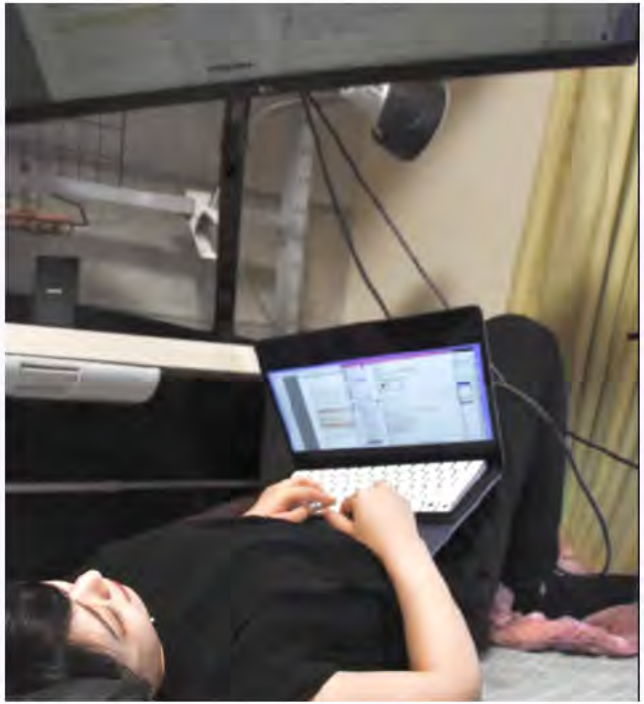
山際議員
元経済再生担当大臣

https://www.youtube.com/watch?v=HAd20mPxMTg&t=14736s

Graffer　お悩みハンドブック

お悩みハンドブック開発経緯 ——製作者紹介（1/5）

当事者としても家族としても、支援の対象となる困りごとを比較的多く経験しました。



佐藤まみ / Mami Sato

🏥 体調の不安定さ

重症筋無力症（指定難病），多発性子宮筋腫 etc.

❤️‍🩹 気分や感情の不安定さ

うつ, C-PTSD

🐾 その他

社会的孤立，閉鎖的な家庭環境で虐待被害，
統合失調症・DV被害（母）

参考リンク: 自己紹介（ブログ）

お悩みハンドブック開発経緯 ——製作者紹介（2/5）

一番大変だった頃

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。

	課題	使えたはずの支援
父	- 依存症（アルコール、ギャンブル） - 家庭不和	- 精神科医療（アルコール、ギャンブル依存症、家庭不和）
母	- DV - 統合失調症 - 専業主婦	- 配偶者暴力被害者支援（DV） - 障害年金、デイケア（統合失調症） - 職業訓練（経済的自立）
娘	- 虐待被害 - うつ病 - 複雑性PTSD	- 一時保護、児童養護施設（虐待）

参考リンク: 自己紹介（ブログ）

お悩みハンドブック開発経緯 ――支援の機会損失について

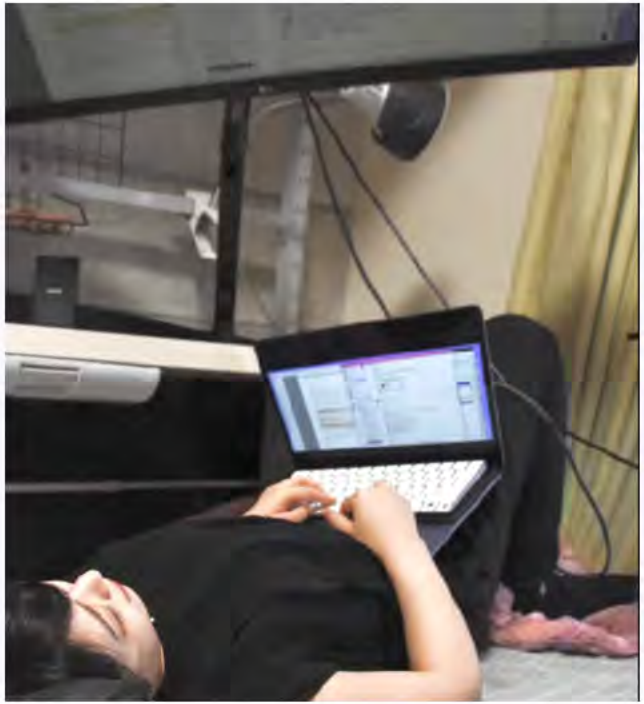
「もし当時、母が支援を使えていたら？」

DV被害、統合失調症、専業主婦
（経済的依存）

- **配偶者暴力被害者支援機関、一時保護、シェルター（DV）**
…DVに気づいていれば、そもそも父と結婚しない可能性もあったかもしれない。強いストレス環境がなければ統合失調症を発症せずに済んだかもしれない。
- **障害年金、デイケア（統合失調症）**
…入院費などがかさんで家庭が荒れる大きな要因になっていたが、障害年金を知っていれば、経済的に少しは助かったかもしれない。デイケアがあれば孤立した家庭にとどまらずに社会適応能力をつけられたかもしれない。
- **職業訓練（経済的自立）**
…経済的困難の解決手段を知っていれば、子どもを連れて逃げることも出来たかもしれない。

お悩みハンドブック開発経緯 ——製作者紹介（3/5）

必要なときに支援を活用できず何度も事態が悪化した実体験をもとに、支援情報案内サイト「お悩みハンドブック」を製作しています。

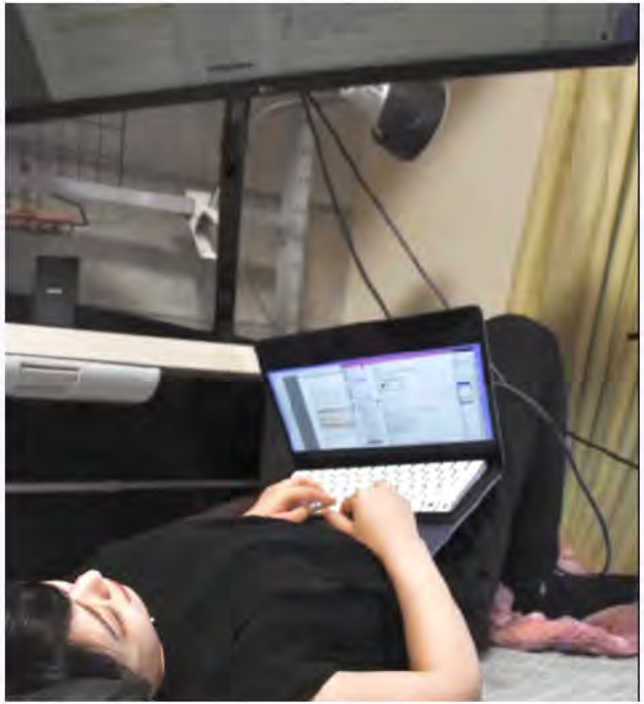


佐藤まみ / Mami Sato

しかし、その時々で使っていれば助かった支援の存在に気づきはじめるまで15年以上かかりました。それも**運と偶然、場当たり的に知る機会があっただけ**で、いつも**事態が悪化しきったあと**でした。
あとになってから知るたびに、あの時支援を活用できたら、ここまで苦しまなくても済んだかもしれないのに…と、どうしようもない気持ちになりました。

お悩みハンドブック開発経緯 ——製作者紹介（4/5）

必要なときに支援を活用できず何度も事態が悪化した実体験をもとに、支援情報案内サイト「お悩みハンドブック」を製作しています。



佐藤まみ / Mami Sato

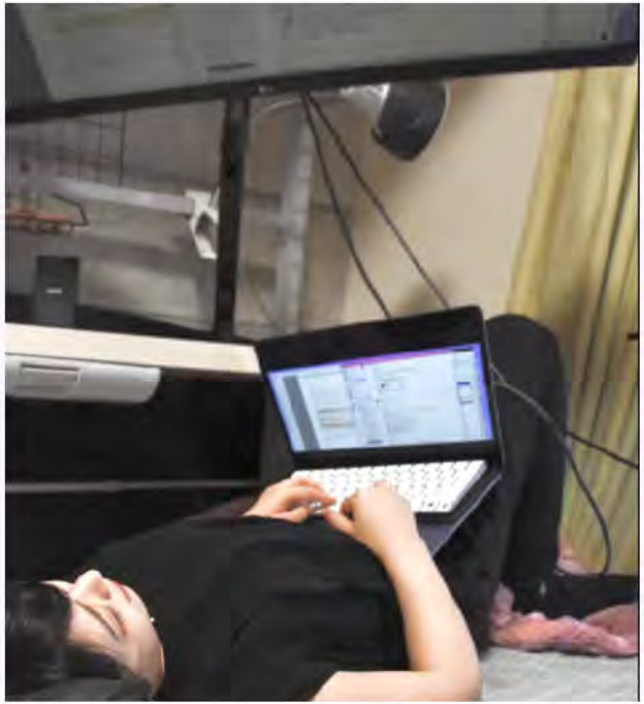
こうした経験が重なり疑問に思い調べてみると、日本には困ったときに頼れる支援がたくさんあるようでした。

それも気が遠くなるほど**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現在の手厚い社会保障制度は築き上げられた**ようでした。

しかしあと一歩のところで**必要なときに活用しづらい**、というもったいない現状を知りました。

お悩みハンドブック開発経緯 ——製作者紹介（5/5）

必要なときに支援を活用できず何度も事態が悪化した実体験をもとに、支援情報案内サイト「お悩みハンドブック」を製作しています。



佐藤まみ / Mami Sato

毎月のように虐待や自殺など悲しい報道が流れてくることからも、こうした思いをしているのは自分だけではないことは明らかでした。

「つらい、もう耐えられない」と思ったときに、
誰でもかんたんに支援を利用できる社会にしたい！

そんな思いで製作をはじめました。

参考リンク：　活動の動機 ①福祉を知ったきっかけ～知った後

支援の利用障壁と工夫

支援が必要だと気づけない

気づく　見つける　理解する　選ぶ　利用する

要因① 状況変化に時間がかかり違和感を覚えにくい

支援の必要性に気づけない

事故によるケガとは対照的に、状況がだんだんと変化するDVや虐待などの困難は、いつのまにかその状態があたりまえになり日常化しやすいです。
支援の必要性に気づかないまま深刻化しやすく、虐待死や自殺などで「事件」として顕在化することもあります。

要因② 向き合うのがつらく考えられない

一般的に偏見やネガティブな印象がある困難の場合、そのことを少し考えるだけでも強い心理的な負担がかかることがあります。
直面している事実を受け入れたり向き合ったりすることが難しい状況にあると、支援の必要性に気づけないことがあります。

失業

貧困

精神疾患

家賃滞納

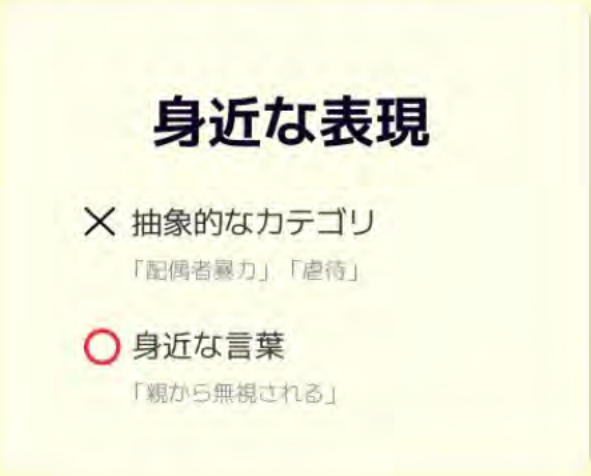
家庭内不和

誤解や決めつけによる
周囲のレッテル
「甘え」「自己責任」

「理解できないから距離を置く」

悩みに気づき・整理できる

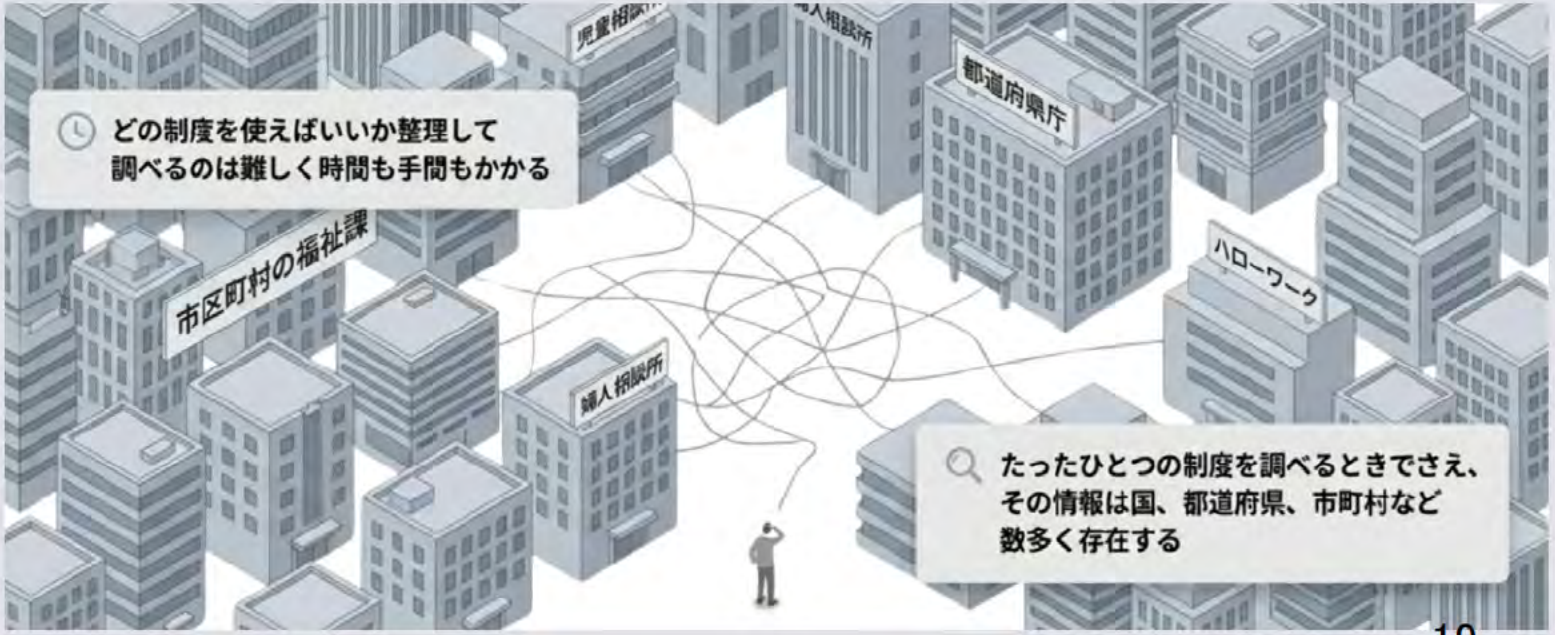
いまは言葉にできない悩みも、ひとことで説明できないほど複雑な状況でも大丈夫。
「配偶者暴力」「虐待」といった抽象的なカテゴリではなく、「親から殴られる」のように当事者が普段感じている具体的な設問表現で問いかけ、支援の必要性に気付きやすくなるよう工夫しています。また、システム相手にチェックをつけるだけなので、自己開示や考える負担を最小限に抑えます。



困ったときに支援を使いづらい要因

情報がバラバラに管理されていて一か所で探せない

支援制度の情報は、実施主体・根拠法ごとに散在しています。
全ての制度を一元管理する手段は存在しません。そのため、いざ自分に支援が必要だと気づけても、使える支援を探し当てるのは、時間も手間もかかります。



調べなくても支援が見つかる

居住地によらず利用可能な公的支援を中心に支援情報を自社調べにより集約しています。
生活困窮や家庭内暴力、障害といった深刻なものから、子育てや学び直しなどライトなテーマまで228種類あり、幅広い悩みに対応しています。

困ったときに支援を使いづらい要因

支援の内容がわからない

気づく → 見つける → 理解する → 選ぶ → 利用する

利用者目線のデータ規格や表記ルールの未整備

支援の内容が分かりづらい

せっかく支援情報にたどり着いても、肝心なリンク先の説明が理解しづらいことがあります。

支援情報の表現が難解

- 法的な厳密さが重視される一方で、利用者には理解しづらい

利用者目線のデータ規格が整備されていない

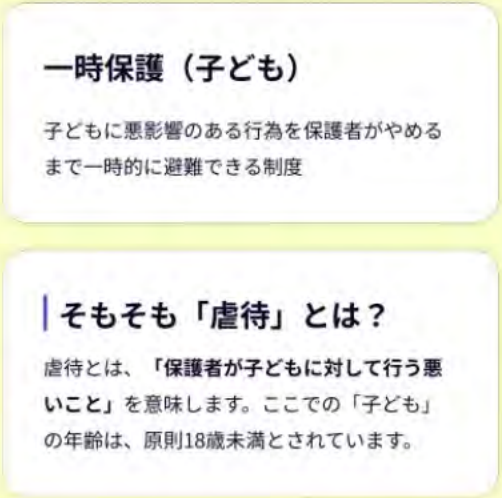
- 制度・相談窓口・情報提供サイトなど性質が異なる支援情報が区別されず羅列されている
- 読み手が明示されず、必要な情報を判別できない（利用者向け・事業者向けなど）
- 類似するが詳細が少しずつ異なる支援がたくさんあり見分けがつかない（実施主体や対象者、提供される支援の手厚さ、正式名称など）

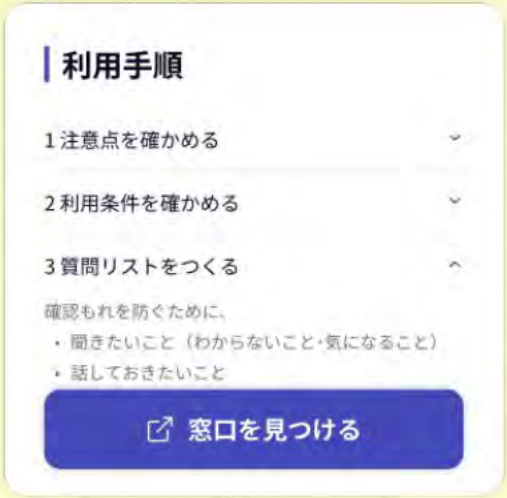
例：教育費をサポートする制度の一例

高等学校等就学支援金制度高等学校等奨学給付金事業 給付型奨学金（JASSO）国の教育ローン 生活福祉資金貸付の教育支援資金母子父子寡婦福祉資金貸付金制度の修学資金

わかりやすく、使いかたで迷わない

確実に利用までたどり着けるように、専門用語や難解な言葉をなるべく避けつつ、制度概要や利用上の注意点、必要な手続きや窓口まで、必要な情報が丁寧にまとめてあります。また、支援情報は制度・窓口・情報提供サイトに分類されており、利用者目線で使う決め手になる情報を用意しています。





困ったときに支援を使いづらい要因

深刻で複雑な悩みほど、意思決定が難しい

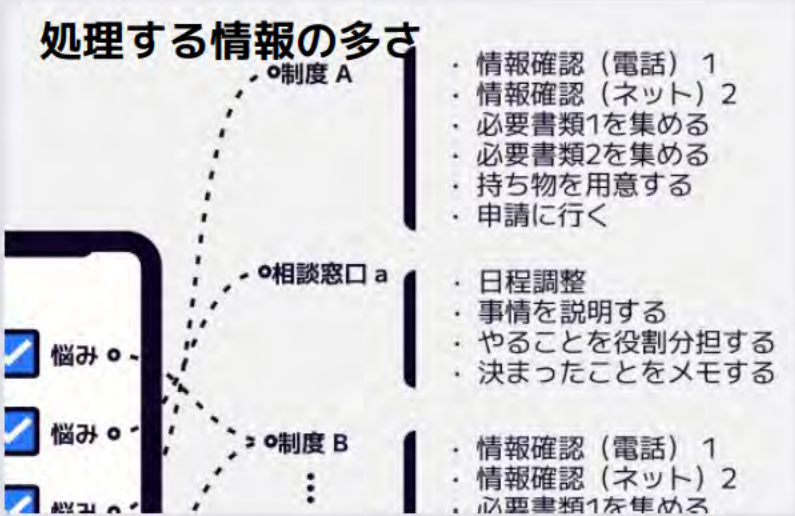
そもそも処理すべき情報量が多かったり、重い意思決定をする必要があったりします。また、家庭内暴力や虐待など、いつ怒鳴られるか分からない状況や長時間労働、経済的な余裕の無さから落ち着いて考える時間や余裕がないこともあります。

判断の重さ

- 「離婚すべきかどうか」「親を通報すべきかどうか」といったように人生を左右する判断が必要なことも

考える余裕がない状況

- 多忙や精神疾患、家庭内暴力といった要因から、毎日生き延びるのが精一杯で、そもそも考える余裕をとりづらい



困ったときに支援を使いづらい要因

「相談」の難しさ

使い方が難しい

「相談」で自分の悩みや要望を 漏れなくわかりやすく伝えるのは難しいです。
初対面である相談員のかたに、悩みや要望を整理して、漏れなくわかりやすく伝えるのはとても難しいという課題がありました。自分の状態を正確に伝えられないと、支援が受けられないこともあります。

事情を伝える
むずかしさ

つらく、深刻な悩みほど、言いたいことが言葉にできなかったり、混乱したりする

何をどう頼れ
ばいいか
わからない

事情を伝えられても、
相談相手にどんな協力を求めてもいいかわからない

就労：職場の失敗体験
お金：現在の収入、借金
人間関係：いじめ、嫌がらせ　など

「助けて」が言える相談準備機能（1/2）

身近な人や支援者に事情を伝えて力を借りる準備ができます。相談前に読んでもらうことで、説明する時間を削減し、心理的負担も軽減します。複数の窓口で何度も同じ説明をする負担も減らします。

支援者 や 身近な人 に
事情をかんたんに伝えられる

- 回答結果を**紙**か**URL**で共有できる
- 窓口で何度も同じ説明をしなくて済む

相談前に5分程度目を通してもらうことで、
つらいことを言葉にしなくても、漏れなくかんたんに伝えられます

お悩みチェックリスト ＋ 気になる支援

を、

印刷してわたす

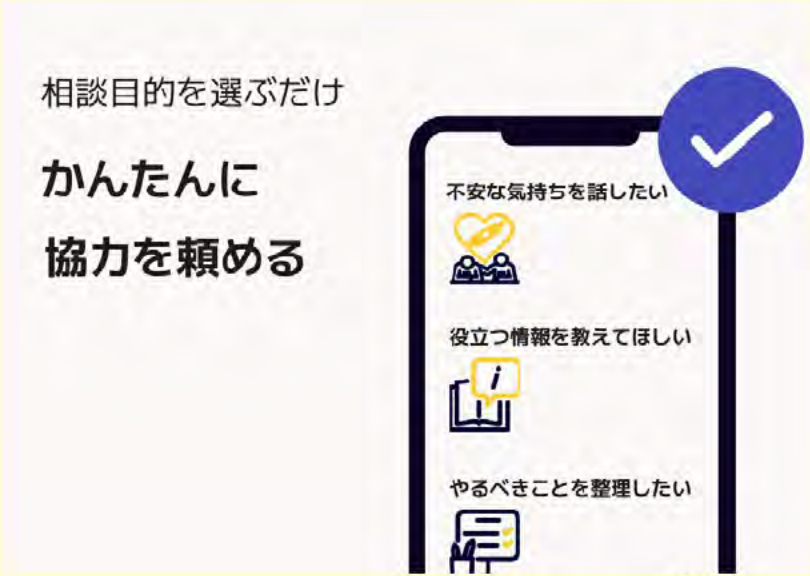
URLを送る

「助けて」が言える相談準備機能（2/2）

悩みの状況に加えて、相談相手に頼みたいことをかんたんにまとめられます。相談を受けた側としても何をすれば本人の力になれるかが明確になり、話を進めやすくなります。

支援者 や 身近な人 に 事情と合わせて
協力依頼もできる

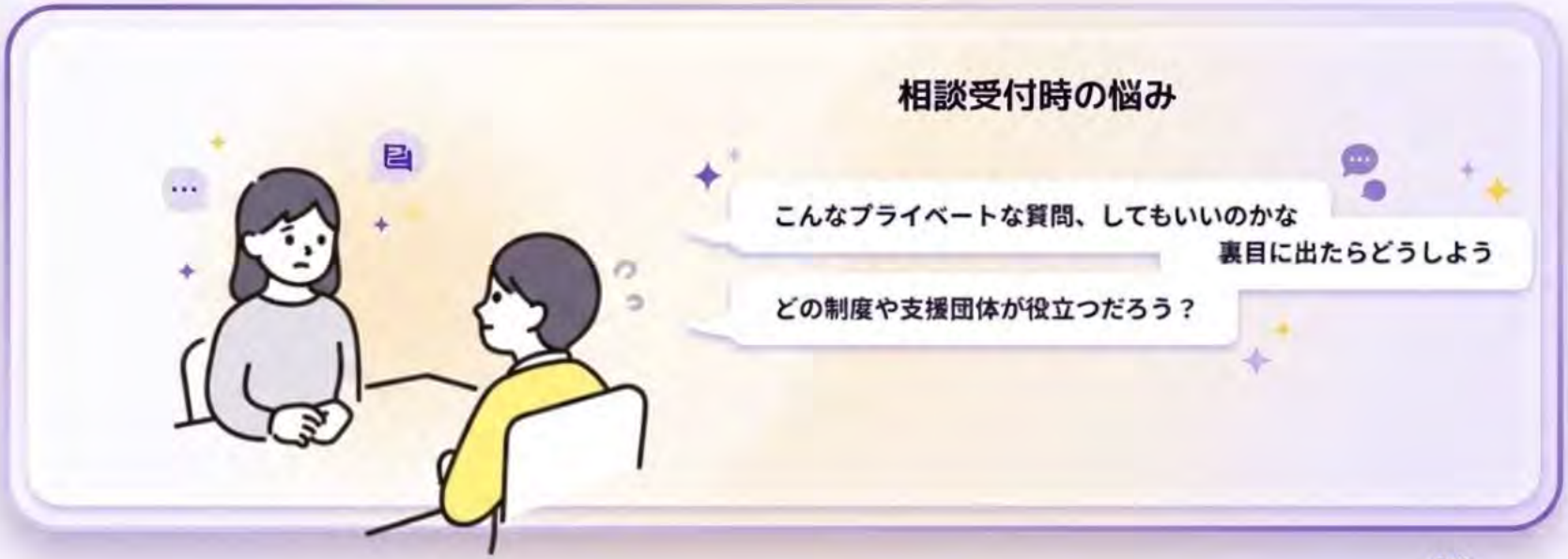
- ひとりで頑張らなくても大丈夫
- 回答結果とあわせて、
  相手に協力してほしいことを追記できる



支援者向け活用アイデア

窓口の相談受付ツールとして

相談に入る前にお悩みハンドブックの回答を依頼し、結果を共有してもらうことで、
本人の**「悩みの状況」「関係する支援」「相談の目的・希望」**が分かります。 知っておきたい情報を把握してから相談に臨めるので、**限りある時間で踏み込んだ話し合いをしやすくなります。**



※ひとりで回答が難しそうなときは、その場で一緒に回答を進めながら相談にのることもできます。

支援者向け活用アイデア

窓口の相談受付ツールとして

相談に入る前にお悩みハンドブックの回答を依頼し、結果を共有してもらうことで、
本人の**「悩みの状況」「関係する支援」「相談の目的・希望」**が分かります。 知っておきたい情報を把握してから相談に臨めるので、**限りある時間で踏み込んだ話し合いをしやすくなります。**

[回答結果画面] →[回答結果をシェア]→[自動作成された例文]を選択、出てきたテキストをメールやSNSで送ってもらう。

「相談にあたり力をお借りしたいこと」などを確認。末尾に記載がある回答結果ページURLにアクセスし「悩みの回答一覧」「役立つ支援一覧」「気になる支援リスト」を確認。

「状況の把握」「役立つ支援の調査」「ニーズの聞き取り」がある程度できた状態で相談を始められる。

※ひとりで回答が難しそうなときは、その場で一緒に回答を進めながら相談にのることもできます。

支援者向け活用アイデア

窓口の相談受付ツールとして

相談に入る前にお悩みハンドブックの回答を依頼し、結果を共有してもらうことで、
本人の**「悩みの状況」「関係する支援」「相談の目的・希望」**が分かります。 知っておきたい情報を把握してから相談に臨めるので、**限りある時間で踏み込んだ話し合いをしやすくなります。**

当事者

- 初対面のひとに自分をさらけだす不安、苦しさを減らせる
- 希望もかんたんに伝えられる

満足度の高い相談

支援者

- 聴き取り時間の大幅削減
- 聞き取り漏れの防止
- 支援の調査時間の削減
- 支援の案内もれを減らせる
- 着任したばかりで不安な時もお守り代わりに使える

※ひとりで回答が難しそうなときは、その場で一緒に回答を進めながら相談にのることもできます。