

令和4年度

子ども・子育て支援推進調査研究事業

**要保護児童等に関する情報共有システムの効果的な活用方法
及びその他のシステムとの効果的な連携のための調査研究**

—報告書—

株式会社 野村総合研究所

令和5(2023)年3月

目次

第 1 章 はじめに	2
1. 背景・目的	3
2. 調査手法	4
第 2 章 情報共有システムの 利用実態に関する ヒアリング調査	5
1. 調査手法	6
2. 児童相談所 A 県	9
3. 児童相談所 B 県	15
4. 児童相談所 C 県	19
5. 児童相談所 D 市	22
6. 自治体 E 市	25
7. 自治体 F 市	29
8. 自治体 G 市	32
9. 自治体 H 市	35
第 3 章 情報共有システムの 今後の方向	36
1. 調査手法	37
2. システム利活用における課題検討	38
3. システム利活用課題に対する施策	44
4. システム利活用課題に対する施策の優先順位	57

第1章

はじめに

1. 背景・目的

1-1 本調査研究の背景及び目的

児童虐待などの早期発見においては、関係機関の緊密な情報連携が必須であり、国では「要保護児童対策地域協議会情報共有モデル事業」を通じて、要保護児童等に関する情報共有システム（以下、情報共有システムと記載）を構築し、関係機関間の迅速な情報連携を実現しようとしている。情報共有システムは、令和2（2020）年度はじめに開発事業者が決定され、令和3（2021）年9月から運用が開始されている。

同時に、令和4（2022）年度にはSNS版189の運用が開始される他、令和6（2024）年度にはAIを活用した児童虐待リスクの判定ツール（以下、AI虐待リスク判定ツールと記載）が供与開始される予定となっており、これにより国が提供する児童相談業務関連システムは計3システムとなる。しかし、情報共有システムの運用もままならない中で、複数のシステムが乱立することは、システム利用の観点から望ましいとは言えず、効果的かつ効率的なシステム運用の在り方を講じる必要がある。

そこで、本調査研究では情報共有システムの利活用促進に向けた検討を行うとともに、国が提供する児童相談業務関連3システムの将来的なシステム連携を見据えたデータ連携の進め方について検討する。

2. 調査手法

2-1 調査手法

本調査研究は、情報共有システムの利活用実態に関するヒアリング調査と、情報共有システムに関する将来的な施策の検討の2部から構成される。

以下、それぞれの調査手法について簡単に述べる。なお、詳細については第2章、第3章に記載する。

(1) 情報共有システムの利用実態に関するヒアリング調査

令和3（2021）年9月から運用が開始されている情報共有システムについて、主なユーザーである児童相談所及び市町村に対して、情報共有システムの利用状況や運用上の課題、システムに対する要望などについてヒアリングを行った。

ヒアリング調査は令和4（2022）年11月から12月にかけて、児童相談所及び自治体（市町村）計8か所に対して実施した。なお、児童相談所へのヒアリング調査にあたっては、都道府県内の児童相談所の状況を網羅的に把握するため、各都道府県の児童相談業務所管課へヒアリングを行っている。

(2) 情報共有システムに関する将来的な打ち手の検討

「(1) 情報共有システムの利用実態に関するヒアリング調査」の結果を踏まえ、今後情報共有システムの利活用を促進するにあたって効果的な打ち手についての検討を行った。

なお、本調査研究は、当初児童虐待防止に関連する国システムが複数立ち上がることから、児童相談業務に関する国3システム（情報共有システム、SNS版189、AI虐待リスク判定ツール）及び児童相談所・自治体の独自システム間の情報連携効率化に関する調査を目的としており、将来的な打ち手としても情報連携効率化に向けた打ち手の検討を想定していた。

しかしながら、「(1) 情報共有システムの利用実態に関するヒアリング調査」にて、児童相談所と自治体のいずれからも、システム間連携の効率化以前に、エラー解消やシステム運用方針の統一等、情報共有システムそのものに対する改善要望が強く見られた。

そのため本調査研究では、原課と相談の上、情報共有システムの利活用促進に向けた検討を実施した。

第2章

情報共有システムの 利用実態に関する ヒアリング調査

1. 調査手法

1-1 ヒアリング調査の概要

本調査研究においては、令和3（2021）年9月から運用が開始されている情報共有システムの利用状況を把握し、運用上の課題やシステムに対する要望などについて現場の意見を収集するため、ヒアリング調査を実施した。以下、ヒアリング調査の概要について記載する。

（1）調査対象

ヒアリング調査は、児童相談所（各都道府県の児童相談業務所管課）4か所及び自治体（市区町村）4か所に対して実施した。

児童相談所の実態調査を行うヒアリング先としては、情報共有システムの現状及び課題を正確に把握するため、情報共有システムの仕様作成段階から検討に参加し、情報共有システムに対して高い知見を持つ都道府県を対象として選定した。

自治体の実態調査についても同様に、情報共有システムの現状及び課題を把握するため、情報共有システムのシステムベンダーから情報共有システムの利用状況に関するデータの提供を受け、システムアクセス回数が多い自治体をヒアリング先として選定した。

（2）調査内容

ヒアリング調査にて聴取した項目は以下の通りである。

なお、自治体は情報共有システムの本格的な利用開始時期が児童相談所よりも半年程度遅く、児童相談所に比べて情報共有システムの利用が本格化していないことを踏まえ、自治体ヒアリングでは、主に情報共有システムの利用事例及び課題について聴取した。

一方、児童相談所ヒアリングでは、今後、児童相談所が情報共有システムに加えてAI虐待リスク判定ツール及びSNS版189の運用が必要となることを踏まえ、国3システムに対する要望やシステム間連携の必要性について重点的に聴取した。

【自治体向けヒアリング項目】

■ 基本情報

- 業務概要
- 人員体制（職員数）
- 年間相談受付件数の推移

■ 業務に関する内容

- ケース管理手法
 - ・ ケース管理媒体（紙、独自システム、Excel等）
 - ・ 決裁媒体（紙、独自システム等）
- 児童相談所との役割分担

- ・ 児童相談所への送致や児童相談所からの逆送致のルール
- ・ 送致・逆承知の際の書類のやり取り手法や媒体

■ 情報共有システムの利用状況

- 情報共有システムの利用に関する基本情報
 - ・ 利用開始時期
 - ・ システム利用者（アカウント開設者、実際の利用者）
 - ・ システム利用が可能な端末数（LGWANにつながる端末数）
 - ・ システム利用頻度（毎週金曜日の17時に1回、等）
 - ・ システム利用ルール（児童記録票の更新タイミング、児童記録票のシステム登録判断）
 - ・ 主に利用している機能（児童記録票、CA情報等）
- 情報共有システムの利用事例
 - ・ 管轄元児相、他市との情報共有への利用の有無
 - ・ その他の場面への情報共有システムの利用
 - ・ 上記利用により業務がうまくいった事例

【児童相談所向けヒアリング項目】

■ 基本情報

- 児童相談所業務の概要
 - ・ 職員数
 - ・ 年間相談件数
 - ・ 児童相談所業務に利用しているシステム
 - ・ 上記システムの概要等

■ 情報共有システムの利用実態

- 情報共有システムの利用業務
 - ・ 情報共有システムに登録している内容
 - ・ 情報共有システムの利用業務/業務内容/利用頻度
 - ・ 情報共有システムを用いた業務フロー
 - ・ 情報共有システムの利用業務にかかる工数

■ 国3システムの運用方針

- 国3システムの運用方針
 - ・ 実装予定のシステムに相当する独自システムを有しているか
 - ・ 国3システムの利用方針の検討状況

- ・ 各システムの運用方針・想定業務フロー
- 国3システムに対する要望
 - ・ 国3システムの統合運用に向けて求める機能および運用ルール

■ システム間の情報連携

- 情報共有システムと独自システムの情報連携
 - ・ 情報共有システムと独自システム間の情報連携の実態
(工数や更新頻度など)
 - ・ API連携ニーズの有無、優先順位
 - ・ API連携を実施する場合の具体的な連携内容
(独自システムから情報共有システムへの連携情報の範囲・頻度、
情報共有システムから独自システムへの情報連携の必要性・情報の
範囲・頻度、など)
- その他システム間の情報連携
 - ・ 国3システムと独自システム間の情報連携の必要性
(実装されていないシステムについては想定)

(3) 調査期間

令和4(2022)年11月7日から令和4(2022)年12月14日にかけて実施した。

(4) 調査結果

次頁以降、児童相談所及び自治体へのヒアリング結果を記載する。

2. 児童相談所 A 県

■情報共有システムの利活用状況

児童記録票情報の登録

A 県では、独自システムにて児童情報を管理しているため、情報共有システムへの児童記録票情報登録にあたっては CSV ファイルでの連携を行っている。

CSV ファイルでの連携作業は本庁の担当者にて一括で実施しており、具体的には下記の 7 ステップの作業を実施している。

- ①独自システムから CSV 形式にて児童記録票データを出力
- ②情報共有システムに登録
- ③登録結果を情報共有システムより CSV 形式にて出力し、独自システムに取り込み
- ④エラー修正
- ⑤修正後の児童記録票データを独自システムから出力
- ⑥情報共有システムに再登録
- ⑦登録結果を情報共有システムより出力し、独自システムに再取込

A 県では扱うケース数が多い関係上、④エラー修正の数が莫大な数にのぼり、本庁担当者では対応しきれないため、独自システムのベンダーにて、1 か月程度かけてエラー修正作業を行っている。

エラー内容は多岐にわたるが、A 県にてもっとも多く生じているエラーは、県内での転居に関するエラーである。上記エラーは、情報共有システムが都道府県間の転入・転出による移管など都道府県間の情報共有を目的としており、都道府県内での転入・転出が想定されていなかったことに起因するものである。A 県では、県内での転入・転出があった場合、児童相談所間で、電話や対面での引継ぎに加え、独自システム上で迅速に移管作業及び情報共有を行っている。A 県では、県内転出入においては独自システム上で遺漏なく速やかな情報共有が達成されており、情報共有システムを介することで逆に迅速な共有に支障があるため、本庁からは児童相談所間での情報共有システムによる移管作業については指示せず、エラーが出るたびに本庁及びベンダーで一括して修正対応を行っている。

また、②の登録作業についても、本庁担当者が管轄下の自治体の児童記録票情報を一括で登録している関係上、本庁担当者が県内全自治体の ID/パスワードを用いて、1 自治体ずつログインして児童記録情報を登録するといった運用になっており、作業負荷が高い。

上記については、令和 4 年度に、上位機関にて下位機関の児童記録票情報を一括で登録できるよう改修がなされているが、A 市の予算の問題から独自システムの改修が追いついていない状況である。

上記の通り、児童記録票情報の登録は作業負荷が大変高くなっているため、A 県では情報共有システムの運用開始以降、3 回しか児童記録票情報を登録できていない。

管轄下の自治体の児童記録票の確認及び利用状況等

多くの自治体が情報共有システムに最新の情報を掲載していないため、情報共有システムを用いて管轄下の自治体の児童記録票確認は行っておらず、自治体との情報交換が必要な際は、書面や電話にて行っている。

令和 4 年 7 月に、A 県が管轄下の自治体に情報共有システムの利用状況について調査を行ったところ、以下の結果であった。

「利用している」9 団体

「利用に向けて準備中」9 団体

「検討中」25 団体

「利用する予定はない」14 団体

「未回答」5 団体

利用に当たっての課題としては、主に、「個人情報取り扱いの法的根拠があいまいであること」、「既存システムとの連携（情報セキュリティやフォーマットの違い）が難しいこと」、「利用自治体が少ないこと」、「市町村は当該システムの利用、利用が義務になっていないこと」などがあげられた。

A 県としてはすべての自治体が利用し、適切なデータ登録をしてくれば、児童相談所として初期調査が迅速に行えるほか、夜間土日の対応が正確になるなどメリットが大きいが、市町村側のメリットは運用にかかる負担と比して小さいと思われる。そのため、A 県では管轄下の自治体に本システムの運用状況などについて情報提供するものの、積極的な利用を依頼するまでには至っていない。

他児童相談所の児童記録票の確認

情報共有システムに最新の情報を掲載していない児童相談所が多いため、情報共有システムを用いて他県児童相談所の児童記録票の確認は行っておらず、他県児童相談所との情報交換が必要な際は、書面や電話にて行っている。

移管

A 県では、情報共有システムの運用開始当初、移管先の児童相談所に対してシステムを利用した移管連絡を試みていた。しかしながら、児童相談所ごとに情報共有システムの利用状況が異なるため、移管の度に移管先の児童相談所に対して情報共有システムの利用可否の確認をする必要があり、かえって作業負荷が高くなっていた。

そのため、結果的に従来通りの電話での移管連絡の方が簡便という結論になり、現在は利用しなくなってしまっている。

CA 情報の登録・確認

CA 情報の登録・確認機能は、大変有用であり、積極的に活用している。従来の FAX で

の CA 情報共有時よりも簡単に全国に CA 情報を発信できるようになったため、CA 情報登録も以前より積極的に行うようになっている。

しかしながら、受信側においては、「1 日 1 度ログインして確認すればよい」、「厚労省から 2 週間以上の未ログインを注意されるまでは問題ない」という誤った認識の児童相談所（A 県及び他県児童相談所も含む）も一部あることから、CA 情報が届いた旨の通知と URL を添付したメールの通知があると望ましい。

■児童相談所におけるシステムの利活用促進に向けた要望

新機能の追加：移管に関する様式 1-1 及び 1-2 のシステム化

全国児童相談所長会のケース移管ルールにて、移管を行う際は、移管元の児童相談所にて様式 1-1「児童・保護者等の転居に伴う相談ケースの移管・情報提供について（通知）」及び様式 1-2「ケース（移管・情報提供）票」を作成し、児童記録票の写し等参考となる書類を付して、移管先児童相談所に提供することが定められている。

上記に従って、児童相談所では様式 1-1 を Word で、様式 1-2 を Excel で作成しているが、独自システムに入力されている項目を Word 及び Excel へ手打ちで転記するため、効率化したい業務の一つとなっている。

そのため、情報共有システム上で様式 1-1 及び 1-2 を作成できる機能が追加されると、移管業務の効率化につながるため、情報共有システムの利活用促進につながると考えられる。

様式 1-1 及び 1-2 のシステム化にあたっては、情報共有システム内に登録されている情報が、自動的に入力されると、情報共有システム内に最新の児童記録票情報を登録する具体的なメリットとなるため、情報共有システムへの情報登録も促進されることが考えられる。

システム間連携に関する要望

情報共有システムと独自システムの情報連携作業は、情報共有システムの利活用状況にて述べた通り、作業負荷の高い業務となっており、API 連携による自動化ニーズは存在するが、A 県において現状もっとも工数を費やしている作業はエラー修正である。そのため、情報連携作業が API 連携により自動化されたとしても、エラー修正業務が解消されない限り、自動化のメリットはあまりない。むしろ、自動化により情報連携頻度が上がると、対応しなければならぬエラー数が増えるため、デメリットの方が大きいと感じる。

■自治体におけるシステムの利活用促進に向けた検討

新機能の追加：要保護児童対策地域協議会（実務者会議）資料のシステム化

自治体においても、児童相談所における様式 1-1 及び 1-2 のシステム化と同様に、現在の業務を代替するような機能があれば、情報共有システムの利活用促進につながると考えられる。具体的な業務としては、要保護児童対策地域協議会の実務者会議における名簿作成に関する機能の需要が高いと考えられる。

現在、自治体では 4 半期に 1 度、実務者会議資料として要保護児童及び要支援児童、特定妊婦に関する名簿を作成しているが、名簿作成業務にかなりの時間を要している。その理由としては、児童相談所が扱うケースについて、自治体から児童相談所に対して最新のケース進行状況の確認を依頼し、児童相談所にて最新のケース進行状況を記入するなど、情報の照合作業が必要であることがあげられる。

様式 1-1 及び 1-2 のシステム化と同様、情報共有システム内に登録されている情報が、自動的に名簿に入力された状態で出力できると、情報共有システム内に最新の児童記録票情報を登録する具体的なメリットとなるため、情報共有システムへの情報登録も促進されることが考えられる。また、児童相談所としても、最新の児童記録票情報を登録することにより、最新のケース進行状況を自治体ごとの Excel に記入するという作業が軽減されるため、児童相談所の情報共有システムの利活用促進にもつながると考えられる。

ただし、現状システムには要保護児童以外の情報を登録する根拠法がないため、上記機能の追加にあたっては、要支援児童及び特定妊婦の情報登録に関する根拠法の設定もしくは、情報の開示対象を同一自治体内に限定する等の対応が必要となる点には、留意が必要である。

図表 1 様式 1-1

「児童・保護者等の転居に伴う相談ケースの移管・情報提供について（通知）」

様式 1-1

年 月 日

児童相談所長殿

児童相談所長

児童・保護者等の転居に伴う相談ケースの移管・情報提供について（通知）

次の児童について、貴所管内に転居しましたので（移管・情報提供）します。今後ともよろしくご配慮下さい。

1 児童氏名 (男・女) 年 月 日生

2 保護者氏名

保護者住所
(電話番号)

3 添付資料一覧
(1) 様式 1-2
(2)
(3)

4 事前協議の確認 済・未済
(未済の場合は、文書送付前に必ず事前協議を実施して下さい。)

5 その他

出所) 全児童相談所長会

図表 2 様式 1-2 ケース（移管・情報提供）票

ケース（ ☐ 移管 ☐ 情報提供）票				
旧住所				新住所
(ふりがな) 児童氏名				学 年
				生年月日 H 年 月 日 生
最初に相手方児相に 連絡した日付と内容	日付	平成 年 月 日 (曜日)		
	内容			
直近の家族状況・リスク要因、及びこれまでの指導経過等概略				
主 訴	☐ 虐待(☐ 身 ☐ 心 ☐ ネ ☐ 性) ☐ その他 (具体的に記載)		内 容	
ケース・家族状況の特記			家族のジェノグラム	エコマップ
直近情報				
リスク要因 (簡潔に箇条書き)				
主な指導経過 (簡)	H 年 月 日			
	H 年 月 日			
	H 年 月 日			
	H 年 月 日			
	H 年 月 日			
これまで関わっていた関係機関				
機 関 名	担当者1	(担当者2)	電話連絡先	備 考 そ の 他
() 学校・保育所				
() 保健所・保健センター				
() 福祉事務所				
転居先ですでに情報が入っている関係機関(引き継ぎ時になければ未記入)				
機 関 名	担当者	(担当者2)	連 絡 先	備 考 そ の 他

出所) 全児童相談所長会

3. 児童相談所 B 県

■情報共有システムの利活用状況

児童記録票情報の登録

B 県では独自システムにて児童情報を管理しているため、情報共有システムへの児童情報登録にあたっては CSV ファイルでの情報連携を行っている。

情報共有システムへの情報連携作業は、週に 1 回、各児童相談所の担当者にて実施している。具体的な作業は、独自システムから管轄下の市町村ごとに分割した児童記録票データを CSV 形式にて出力し、市町村ごとに情報共有システムに登録、翌日情報共有システムの登録結果を CSV 形式にて出力し、独自システムに取り込む、という流れになっている。

情報共有システムへの情報連携にあたっては、市町村ごとにデータを登録する必要があるため、管轄の市町村の数だけ、ID 及びパスワードを用いて情報共有システムにログインした上でデータを登録する必要がある、非常に作業負荷が高くなっている。

そのため、情報連携作業は 1 週間に 1 回の実施を目安としているものの、繁忙期などは手が回らず、情報連携が滞ることもある。

なお、ログイン回数の問題については、令和 4 年度に情報共有システムの改修が行われており、上位組織（児童相談所）の ID を用いてログインした場合、下位組織の ID を用いてログインし直すことなく、下位組織（市町村）の児童記録票を一括で登録することが可能となっている。もっとも、現時点では、B 県の独自システムの改修が追いついておらず、現時点では作業負荷が高いままとなっている。

管轄下の自治体、同一自治体内の児童相談所の児童記録票の確認

管轄下の自治体及び、同一自治体内の児童相談所における児童記録票の確認に関しては、以下の理由からほとんど行っておらず、従来通り電話もしくは対面で確認を行っている。

① 登録されている情報量が少ない

管轄下の自治体は、情報共有システム上で児童記録票第 1 面（図表 3 児童記録票 第 1 面図表 3）に該当する基本情報のみ登録しているため、情報共有システム上の児童記録票を確認しても、最新の経過記録等について十分な情報が得られない。そのため、情報の確認が必要な場合は、従来通り電話での確認が必要であり、情報共有システムを閲覧する必要性が低い。

② 情報更新に気づきづらい

情報共有システム上で住所変更などの情報更新や問い合わせ、情報提供がされた場合に通知が来ないため、情報更新がされた際にすぐ気付けない点が課題となっている。電話での情報提供であれば、着信で必ず気づくことができるため、従来通り電話での情報提供の方が確実であり、情報共有システムを利用する必要性が低い。

なお、情報共有システムと独自システムを連携し、情報共有システム上に通知が来た際に、独自システムにポップアップ等の通知を行うことによって上記問題は解消される

が、独自システムの改修が必要となり、改修費用がかかるため、望ましい解決方法ではないと考えている。

③ 定期的に最新情報を確認する場が設けられている

B 県では数か月に一度、児童相談所とその管轄自治体間で、扱うすべてのケースについて一件ずつ進行管理を行う会議を開催している。そのため、必要な情報は当該会議の場で確認できており、情報共有システムを通じて別途情報連携を行う必要性を感じていない。

他自治体の児童相談所の児童記録票の確認

管轄下自治体及び同一自治体の児童相談所の児童記録票確認と同様、①登録されている情報量が少ない、また②情報更新に気づきづらいという理由から、他自治体の児童相談所の児童記録票の確認も基本的には実施しておらず、従来通り電話もしくは対面での確認を行っている。

また、全国で情報連携をする際のセキュリティに関して懸念を抱いており、特に不用意な情報の流出や流入が行われないかという点について不安が大きい。セキュリティポリシーや厳しさが県ごとに異なるため、虐待情報であれば円滑に共有できるという想定はされておらず、全国での情報共有はハードルが高いと考えられている。

CA 情報の登録・確認

CA 情報は、中央児童相談所の担当者が毎日、情報共有システムにログインして確認し、新規 CA 情報を独自システムに一件ずつ手作業で登録している。そのため、中央児童相談所に関しては作業負担が高くなっているが、その他の児童相談所は独自システム上で CA 情報が確認できる形となっている。

■自治体における情報共有システムの利活用促進に向けた検討

独自システムと情報共有システム間の連携自動化

自治体における情報共有システムの利活用促進に向けては、現在手作業で行っている独自システムと情報共有システムの情報連携が自動化されることが望ましい。

両システム間の連携が自動化できれば、作業負担が大幅に軽減され、職員がより積極的に情報共有システムを活用できるようになると考えている。

■情報共有システム以外の児童相談所関連システム間の連携に関する検討

SNS 版 189 と独自システム間の連携

B 県では既に独自の SNS を用いた相談システムでも相談対応を行っているが、現状の業務において、SNS を用いた相談システムから独自システムに連携が必要となる場面はほとんど生じていない。SNS を用いた相談システムを通じて相談が始まり、その後虐待ケースとして受理される場合であっても、初期調査結果など様々な情報を統合した上で児童記録

票を起票するため、SNS を用いた相談システムでの会話情報そのものを独自システムに登録することはない。そのため、同様の仕組みの SNS 版 189 に関しても、独自システムとの情報連携の必要性は低いと考えている。

なお、現在、B 県では独自の SNS を用いた相談システムを運用するにあたり、SNS 相談件数のカウント等の統計処理を手作業で行っており、当該作業の負荷が高くなっている。そのため、将来的に SNS 版 189 と独自システムの連携を検討する際には、SNS 版 189 上の統計データが独自システムに自動的に連携されると、作業負荷が軽減されるため望ましい。もっとも、SNS 版 189 の説明会では、SNS 版 189 の福祉行政報告例と連動した統計処理が想定されていないように感じられたため、今後検討が必要になるのではないかと考えている。

AI 虐待リスク判定ツールと独自システム間の連携

AI 虐待リスク判定ツールにて実施したリスクアセスメントの内容やリスク判定結果について、AI 虐待リスク判定ツールから独自システムに PDF 等で連携できると、独自システムでもリスクアセスメント結果を確認できるため便利だと感じる。

将来的には、AI 虐待リスク判定ツールを用いて、一時保護に関するリスクだけでなく、ケース進行中のリスクも判定できると、システムとして有用性がさらに向上すると感じる。

SNS 版 189 と AI 虐待リスク判定ツール間の連携

リスクアセスメントを実施する段階では、既にケースが児童相談所の管轄となっており、初期調査等も進んでいるため、SNS 版 189 と独自システムの連携と同様、SNS 版 189 上のやりとりを直接 AI 虐待リスク判定ツールに連携する必要性は低いと考えている。

なお、現在の AI 虐待リスク判定ツールの機能としては存在しないが、AI を用いて SNS 版 189 に寄せられる相談の対応優先順位付けを補助できると良い。SNS 版 189 には一度に多くの相談が寄せられることがあり、重篤度の高い相談から優先的に対応するといった判断が必要になる。相談者の相談内容から危険度や優先対応事項などを AI がピックアップできると、重篤度の高いケースの取りこぼしが減ると考えられる。

図表 3 児童記録票 第1面

受理年月日		平成 年 月 日				相談歴 有・無			
事例番号		種別				担当者			
子ども本人	ふりがな 氏 名 (通称)	()		性 別	男 女	生 年 月 日 (S・H) 年 月 日		年 齢	
	保育所 等利用	保育所 幼稚園	保育所・学校等名 担任		その他の関係職員		学年 年		
	本籍地	都 道 府 県 (外国籍)							
	現住所								
保護者	氏 名								
	現住所				続柄				
	電 話				勤務先 (留意)				
保護者	氏 名								
	現住所				続柄				
	電 話				勤務先 (留意)				
相談者		子どもとの関係							
家族状況	続 柄	氏 名	生 年 月 日	年 齢	職 業 (就業時間)	健 康 状 況	備 考 (居住等)		

4. 児童相談所 C 県

■情報共有システムの利活用状況

児童記録票情報の登録

C 県では独自システムにて児童情報を管理しているため、情報共有システムへの児童記録票情報登録にあたっては CSV ファイルでの連携を行っている。

CSV ファイルでの連携にあたっては、まず、独自システムから情報共有システムに連携するケースのデータを CSV 形式で抽出する。その後、抽出したデータについて、不足項目や情報共有システムの規格に合わない項目（全角・半角のズレ等）を精査及び修正した後、情報共有システムへの掲載可否を起案する。起案後、掲載許可が取れたケースから、ケースを管轄する自治体ごと仕分けて、1 件ずつ情報共有システムに登録している。登録の際には、自治体ごとに情報共有システムにログインし、管轄するケースデータを登録する必要があるため、作業負荷が高くなっている。

情報共有システムへの児童記録票情報登録は、基本的に会計年度任用職員が行っており、週に 1 回の登録を目標として作業を行っている。しかしながら、会計年度任用職員のいない児童相談所もあり、そのような児童相談所では登録作業の時間が確保できず、繁忙期では月 2 回程度の登録となってしまっている。

情報共有システムには、主訴が虐待のケースのみ、児童記録票第 1 面の基本情報を登録している。全件共有に関する法的根拠があるケースは虐待ケースのみとなっており、その他ケースについてはどの程度の情報を情報共有システムに登録してよいかの判断が難しいため、虐待ケースのみを登録している。

管轄下の自治体の児童記録票の確認

C 県内の多くの自治体では、情報共有システムへの入力作業が間に合っておらず、利用自治体が非常に少ない。C 県内の一定の人口規模がある市で、児童記録票の登録件数が 0 件だったため問い合わせたところ、情報共有システムの使い方がわからないと言われたこともあり、情報連携以前にシステム利用開始の時点でつまづいてしまっている状態である。

そのため、情報共有システムを用いて管轄下の自治体の児童記録票の確認は行っておらず、自治体との情報交換が必要な際は、書面や電話にて行っている。

特に C 県では電話での連絡を密に行っているため、自治体・児童相談所ともに情報共有システム利用のメリットが感じづらくなっており、児童記録票登録の活用が進んでいないと考えている。

他自治体の児童相談所の児童記録票の確認

情報共有システムを用いて他自治体の児童相談所の児童記録票の確認は行っておらず、他自治体の児童相談所との情報連携が必要な際は、書面や電話にて行っている。C 県は他自

治体と情報交換が必要なケースの件数があまり多くないため、電話で十分情報連携ができ
ており、情報共有システムを利用する必要性はあまり感じていない。

移管

移管についても、「他自治体の児童相談所の児童記録票の確認」と同様、移管ケースがあ
まり多くないため、電話・対面にて十分移管業務を実施できており、情報共有システムは利
用していない。

移管における情報共有システムの運用ルールが定めればその運用に従うが、運用ルール
が定まっていない現状においては、情報共有システムを利用して移管作業を行う必要性は
あまり感じていない。

■自治体におけるシステムの利活用促進に向けた検討

独自システムと情報共有システム間の連携自動化

システム間連携が自動化されていないことによる業務負荷の増加が児童相談所の負担に
なっているため、独自システムと情報共有システムの情報連携自動化による業務負荷軽減
ニーズはあると考えている。

情報共有システムの目的から考えると、情報共有システムには基本情報だけではなく、経
過記録などの情報も連携すべきだと考えているが、一方で基本情報以外の詳細なケース情
報が情報共有システムに掲載されることに、情報セキュリティ上のリスクも感じている。そ
のため、情報共有システムとの API 連携が実装されたとしても、経過記録など最新情報の
掲載は進まないのではないかと考えている。

また、API 連携が実装された場合、API 連携に対応できるよう独自システムの改修が必
要となるが、システムの改修には多額の費用がかかることが予想される。情報共有システム
と独自システムを連携した当時はシステム改修費用の半額まで補助金が出されたが、今後
も API の実装などを独自システムの改修を伴う機能を実装する場合は、自治体のコスト面
の課題をクリアする必要があると考えている。

なお、C 県では経過記録などの詳細情報を、独自システムではなく Word で作成してい
る。そのため、独自システムと情報共有システムを API 連携するだけでは、経過記録等を
含む最新の詳細情報がすべて情報共有システムに登録されるわけではない。今後、Word で
運用している部分も独自システムに組み込む方向でシステム更新の準備を進めているが、
API 連携を実装すればすべての情報が連携されるわけではない児童相談所・自治体が存在
することについても、留意が必要である。

■児童相談所関連システム間の連携に関する検討（情報共有システム以外）

SNS 版 189 と独自システム間の連携

C 県では、すでに自治体独自の LINE 相談システムを実装しており、LINE で特定妊婦や

虐待などの相談が来た場合は児童相談所職員と連携している。連携の際は、LINE の相談内容を印刷して児童相談所職員に手渡しているため、SNS 版 189 と独自システムが連携されると、手渡しで行っている情報連携業務が効率化される。

ただし、連携に事務作業等の手間がかかると緊急時の連携が遅れてしまうため、情報連携を行うのであれば、簡便に情報連携できるシステムが構築されることが望ましい。

AI 虐待リスク判定ツールと独自システム間の連携

AI 虐待リスク判定ツールと独自システムが連携され、情報が相互に閲覧できるとシステムの利便性が高まると感じている。また、現在の AI 虐待リスク判定ツールは一時保護の必要性のみが判定されるツールとなっているが、将来的にはどのような児童が家庭復帰できるかなど、各児童への対応方針なども判定できるとさらに有用なツールになると感じている。

SNS 版 189 と AI 虐待リスク判定ツール間の連携

SNS 版 189 と AI 虐待リスク判定ツール間の連携に関しては、直接連携が必要な情報はあまりないため、システム間連携に対するニーズはあまりない。

なお、将来的には LINE で相談者とやり取りをしている際に、AI がその場でリスク判断をしてくれるような連携ができると理想的だと考えている。LINE 相談は問い合わせの数が多く、それぞれの相談に対応している際はどのような返答をすべきか考えることに集中しているため、相談を受けながらリスクを判断することが難しい。対応後に改めてリスク判断を行った結果、高リスクであることに気づいたとしても、既に相談者と連絡が取れなくなっているケースもあるため、対応後のリスク判定では遅い。そのため、相談中にリスク判断ができる AI 補助ツールがあると良いと感じている。

5. 児童相談所 D 市

■情報共有システムの利活用状況

児童記録票情報の登録

D 市では、移管の必要が生じた際に、移管する児童の児童記録票情報を情報共有システムに手入力で登録しており、独自システムと情報共有システムの定期的な情報連携は行っていない。そのため、D 市が扱う虐待ケースの一部のみが情報共有システムに登録されており、情報共有システムの全国検索では D 市が扱う虐待ケースすべてを検索することはできない状態となっている。

情報共有システムと D 市独自システムの CSV ファイルを用いた情報連携に向けて、D 市独自システムから CSV ファイルを出力できるよう改修を行ったが、D 市独自システム側の児童番号登録方法等の問題により、情報共有システム側でエラーが生じてしまうため、CSV ファイルを用いた情報連携は現時点では実施していない。

現在、D 市独自システムのベンダーとともに、CSV ファイルを用いた全件アップロードに向けて改修を検討しているが、情報共有システムに本番環境しかなく、テスト環境がないため、情報アップロード前のエラーチェックができず、検討があまり進んでいない。

他自治体の児童相談所の児童記録票の確認

他自治体における児童相談所の児童記録票の確認は行っていない。現在の運用として、情報共有が必要な場面において、情報共有システム上で当該児童の経過記録など最新の情報が確認できれば、情報共有先の児童相談所に連絡しなくて良いという運用にはなっておらず、情報掲載の有無にかかわらず必ず電話などで連絡を行う、という運用になっている。そのため、現場としても情報共有システムを確認するメリットや、情報共有システムに最新情報をアップロードするメリットをあまり感じられない状況となっている。

移管

移管機能を用いて移管の一報を入れることで、確かに移管を行ったという証跡になるため、有用だと感じている。

以前、移管ケースの引継ぎについて移管先との連携がスムーズにできなかったことがあったので、移管機能を用いて IN と OUT の日時を記録することが重要だと考えている。

一方で、経過記録等の詳細な情報については、対面での引継ぎが推奨されているため、情報共有システムでは実施できない。そのため、情報共有システムには一報に必要な基本情報だけが掲載されていればよく、経過記録等の詳細な情報について情報共有システムに掲載する必要はないのではないかと考えている。

CA 情報の登録・確認

CA 情報の登録・確認機能は、従来 FAX で行っていた CA 情報関連作業を、情報共有システム上で完結することができるため、業務の効率化につながり、大変有用である。また、システムを利用することで CA 情報の送信履歴も管理できるため、記録管理の観点からも有用であると感じている。

■児童相談所における情報共有システムの利活用促進に向けた検討

機能改修：情報共有システムと独自システムの情報連携自動化

API 連携により情報共有システムと独自システム間の情報連携が自動化した場合、独自システムと情報共有システム間の情報連携作業の負荷が軽減され、日次での情報更新も可能になるというメリットがある。

もっとも、現在の情報共有システムの運用実態を踏まえると、情報共有システム上に常時最新情報が掲載されることによるメリットは薄く、API 連携のニーズはあまりない。

また、API 連携機能が実装された場合、API 連携に対応するため再び D 市独自システムの改修が必要となり、コスト負担が大きくなるため、情報共有システムの利活用促進に向けた施策としては、優先順位は低いと感じている。

なお、抜本的な機能改修が可能なのであれば、ケース管理を児童単位ではなく相談単位での管理とし、同一児童に関して複数相談の登録ができるようにしてほしい。多くの児童相談所や自治体が相談単位でのケース管理を行っているため、情報共有システムとの情報連携が困難となっている。

システムユースケースの作成

情報共有システムと独自システムとの連携以前に、情報共有システムをどのように運用すれば、情報共有システムの目的に合致した形で、児童相談所及び自治体の業務フローに落とし込めるのかを検討すべきと考えている。システム間の連携を行ったとしても、現状情報共有システムがあまり利用されていない以上、システム間連携機能もあまり利用されないことが想定されるため、まずはシステムの利用率を上げていくことが必要である。

情報共有システムが現状利用されていない理由としては、自治体・児童相談所の業務の中で、どのシーンで、どのように情報共有システムを利用することができ、利用することでどのようなメリットがあるのか、ということが明確化されておらず、ユーザーがどのように情報共有システムを利用すべきかわからずにいるためと考えられる。そのため、情報共有システムの利活用促進に向けては、システムのユースケースの作成が必要だと考えている。

■情報共有システム以外の児童相談所関連システム間の連携に関する検討

SNS 版 189 と独自システム間の連携

県内では既に独自の SNS を用いた相談システムでも相談対応を行っており、D 市でも同

様のシステムを利用しているが、独自システムとの連携は行っていない。業務としても、委託先より SNS でのやり取り内容を受け取り、児童相談所職員にて初期調査等を行ったうえで受理しているため、直接独自システムに SNS でのやり取り内容を連携するニーズは低い。そのため、同様の機能を持つ SNS 版 189 についても、独自システムとの連携は不要だと考えている。

なお、SNS 版 189 は相談者が転居した際に、児童相談所側で移管作業を行う運用となっているため、相談者本人では住所地変更ができず、移管がされるまで転居先の児童相談所への相談はできない仕様となっている。もっとも、SNS 版 189 では通告ケースは扱わず、軽微な相談のみを扱うことを前提としているため、移管とはあまり馴染まず、効率的ではないと感じる。

また、SNS 版 189 は LINE アカウント 1 つにつき 1 件の相談となっているため、複数ケースについて相談したい場合であっても、トークルームを分けることができない。複数ケースを同じトークルームで対応しなければならないため、不便さを感じる。

AI 虐待リスク判定ツールと独自システムの連携

D 市の独自システムはリスクアセスメント機能を備えているため、D 市ではリスクアセスメントシートの作成及び管理を独自システムにて実施している。

AI 虐待リスク判定ツールの機能・運用方針次第ではあるが、AI 虐待リスク判定ツールにて D 市のリスクアセスメント関連業務を実施できるのであれば、AI 虐待リスク判定ツールの利用によるメリットは大きく、また AI 虐待リスク判定ツールにて完結するため、独自システムにリスクアセスメント結果を連携するニーズは低いと考えている。

6. 自治体 E 市

■ケース管理に関する状況

E 市では自治体独自のケース管理システムを利用しており、独自システムを核としたケース管理を実施している。独自システムを利用可能な端末は 1 人に 1 台用意されており、職員は自分の端末から独自システムにアクセスし、経過記録等を記載する運用となっている。なお、決裁は紙媒体で実施されているため、決裁が必要なタイミングで、独自システムから必要書類を紙媒体で出力し、決裁した後、ケース管理台帳に綴じている。

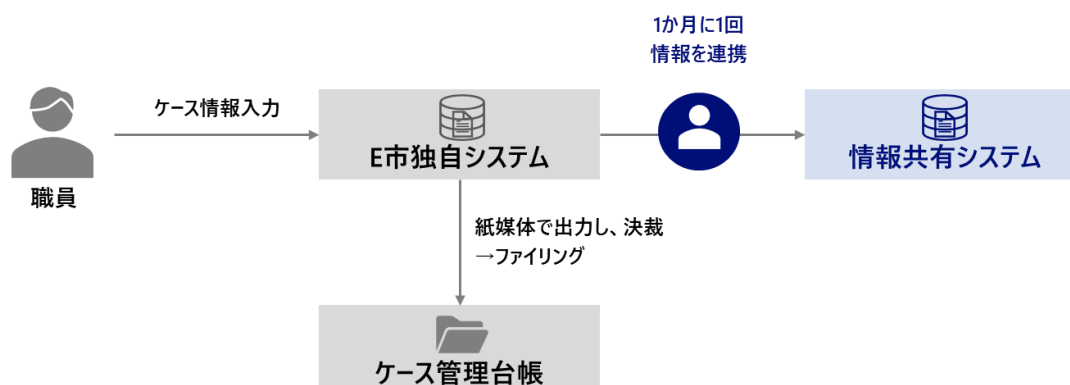
当該独自システムは、E 市がシステム会社と話し合いを重ね、一から作り上げたシステムであり、管轄元児童相談所が利用しているシステムとは別物となっているため、システム間連携などは行っていない。そのため、児童相談所とのケース送致等、情報のやり取りは紙媒体で実施されており、手渡しまたは郵送でのやり取りが基本となっている。

■情報共有システムの利用状況

E 市では令和 3（2021）年 9 月より情報共有システムの利用を開始しており、担当者 1 名のみが情報共有システムを利用している状況である。独自システムの入った端末が職員に 1 台ずつ用意されており、すべての端末が LGWAN につながるため、情報共有システム利用が可能な端末は 7 台があり、全職員がいつでも情報共有システムにアクセスできるようになっている。もっとも、担当者以外の職員は情報共有システムの使い方がわからないため、実際に情報共有システムにアクセスしている端末は 1 台のみである。

担当職員は、毎月末に独自システムより CSV 形式にて児童記録票データを抽出し、情報共有システムに登録している。情報共有システム利用開始時に、まとめて児童記録票データを入れて以来しばらく情報共有システムを利用していなかったが、登録の期間が空くとエラー件数が増え、エラー修正に時間を要することがわかった。そのため、令和 4 年度 4 月からは情報更新頻度を上げて、月に 1 回に情報更新を実施することを決定した。

図表 4 E市における情報共有システム利用状況



■独自システムと情報共有システムの情報連携作業

情報共有システム利用開始当初は、情報共有システムに情報をアップロードしてエラーが出た場合、そのまま放置してしまっていたが、本格的に情報共有システムの利用を開始することを決定した際に、システムベンダーにエラー修正を依頼し、同時に独自システムの改修検討を行った。

上記検討の結果、E市の独自システムは、前回登録時以降に登録された新規ケースや情報変更が行われたケースを独自システムから抽出し、情報共有システムに自動でアップロードできるシステムへと改修されている。そのため、現在は月末にシステムを動かすだけで情報更新できる仕組みが作られており、情報更新の作業負担はあまり高くない。情報共有システムへの重複登録の確認も、システムから自動でメッセージが出るようになったため、手作業が不要となり、効率化が進んだ。

もっとも、エラー修正については、依然として手作業で実施する必要があるため、エラー対応作業の負担軽減は必要だと感じている、

■情報共有システムの利用方針

基本的な利用方針として、独自システムに入っているすべてのケースの児童記録票等のデータを、情報共有システムにアップロードしている。また、行方不明児童について管轄元の児童相談所と電話上でやりとりをすることはあるが、情報共有の際に情報共有システムは活用していない。

管轄元の児童相談所でも児童記録票データを情報共有システムに登録しているため、管轄元児童相談所とE市はお互いのデータを確認できる状況は整っている。しかしながら、以前に管轄元児相の情報を閲覧したところ、最新情報が入っていないことがわかったため、それ以降管轄元児童相談所の児童記録票は閲覧していない。そのため、現在動いているケースの管理や連携を取るために情報共有システムを使った例や、情報共有システム上のデータ

だけを見て承認を取ったような例はまだ存在しておらず、お互い事後的にデータを入力しているだけとなっている。

また、転入・転出時の移管機能も利用したことがないため、情報共有システムの本来の趣旨に沿った活用が出来ていないのではないかと感じている。

■情報共有システムの利用に関する要望事項

① 情報共有システムに情報を登録する際の作業負担の軽減

システム間で情報連携を行う際にエラーが多く出てしまい、エラー修正作業が負担になっているため、負担軽減およびトラブルシューティングができるとよい。情報連携の際にエラーが起きると、そこで修正できずに連携をあきらめる担当者も少なくないと聞いている。

② 入力情報の充実

情報共有システムには知りたい情報が入っていないことが多く、情報共有のためのシステムとしては使いづらい。より多くの児童相談所や自治体が情報を入れれば、システムの有用性が高まると考えられるが、現状は最低限の情報すら入っていないため、システムを見ることなく電話で聞いているのが実情となっている。情報共有システムと独自システムの API 連携についても、情報共有システム上に登録される情報がさらに充実し、システムの有用性が高まれば、活用されと考えられる。

また、現在は管轄元の児童相談所に相談したいことがあったとしても電話がつかないことが多く、返答が次の日以降になってしまうこともあるため、このような状況を解決するために情報共有システムが活用できると良い。本格的な情報共有は電話で行うことになると思うが、補助的に情報共有システム上で児童相談所の対応方針やケースの状況がわかれば、折り返しを待つ間にシステムを確認しながら支援方針を決めることが可能となり、システムの有用性が向上すると感じる。

③ 情報共有システム運用方針の統一

自治体ごとに情報共有システムの児童記録票を作成・更新するタイミングが異なっており、タイムリーな情報更新がされないため、情報共有システム上で最新の情報が確認できない。全国で情報共有システムの運用方法の統一ができれば、最新情報が登録されるようになり、更新のタイミング等がわかりやすくなるため、システムの有用性が向上すると感じている。

④ 情報共有システムからの情報の出力方法

児童記録票を情報共有システムに登録すると、翌日に情報共有システム側の採番結果が表示され、その番号を独自システム側で記録する必要がある。この際、情報

共有システムにて連番で採番されなかった場合は、手作業の番号入力が発生し工数がかかる。そのため、採番された番号について情報共有システムからデータを出力できれば、作業負担が軽減され则认为している。

なお、API 連携により情報共有システムと独自システム間の情報連携が自動化された場合は、本課題は解決されるため、対応不要になると認識している。

7. 自治体 F 市

■ケース管理手法

F 市ではベンダーのパッケージの児童記録票管理システム（以下、独自システムと記載）を利用しており、日々の経過記録等のデータは独自システムに登録している。なお、ケースの管理は紙媒体で行っており、決裁の際には独自システム上のデータを紙媒体にプリントアウトして決裁する形を取っている。

■自治体と児童相談所の役割分担

F 市から児童相談所への送致や、児童相談所から F 市の逆送致のルールについては、全国統一のルールに準拠している。また、送致・逆送致の際は紙媒体でのやり取りが基本だが、F 市の担当課と中央児童相談所が同じ建物の中にあるため、直接対面でやり取りすることも多い。

■情報共有システムの利用状況

F 市は令和 3 年 9 月に情報共有システムの利用を開始しており、同時期に独自システムの利用も開始した。現状、各児童相談所 2 名ずつ（主担当 1 名、副担当 1 名）が情報共有システムの担当者として情報登録を担当しており、アクセス可能な端末は児相ごとに 1 台ずつ、計 3 台を配置している。システムの利用頻度は月に 1 度となっている。

■情報共有システムの利用開始時の検討

情報共有システムが公開される以前から、独自システム構築の話が進められており、その検討過程で情報共有システムの提供が開始された。そのため、独自システム構築の際に、情報共有システムへの CSV を用いた情報連携が可能となるように検討し、独自システムのカスタマイズを行っている。

■情報共有システムの利用方針

F 市では情報共有システムの利用方針として、F 市が取り扱う全ケースを登録するのではなく、要保護や要支援などの重要度が高いケースについてのみ情報を登録している。CA 情報の機能は児童相談所間のやり取りに使うものと認識しており、市側で使ったことはない。また、他の児童相談所の情報を確認する目的で、情報共有システムを使ったこともない。

ケース移管については、昨年児童相談所側で情報共有システムを活用した事例が存在しているが、F 市では行ったことはない。

F 市では既に独自システムを利用しているため、情報共有システムをケース管理システムとして利用していないが、独自のケース管理システムを持っていない自治体では、情報共有システムをケース管理に活用できるのではないかと考えている。

■情報共有システムの利用に関する好事例

F市側の事例ではないが、中央児童相談所が他県からケース移管を受けた際に、その情報をシステム上で確認した事例が過去に存在する。情報共有システムはケース移管の際の連絡のすれ違いや、認識の齟齬を改善するために構築されたのがはじまりと認識しているため、このような移管ケースで情報共有システムを積極的に活用すべきと考えている。

■情報共有システムの利用に関する要望事項

① 登録入力情報の選別

移管が必要なケースや要保護・要支援などの重要度が高いケースなど、最低限情報を情報共有システムに載せなければいけないケースは確かに存在するが、全ケースの情報を情報共有システムに載せることは望ましくないと考えている。その理由として、例えば事件が発生し、報道で児童名が出た際に、情報共有システム上で全国の児童相談所・自治体から当該児童の情報が閲覧される、といったような事例も考えられるためである。

個人情報保護の観点から、情報共有システム上に全児童の全情報が登録されるのは望ましくないと考えているため、そもそもすべてのケースを情報共有システムに登録するか、登録するとしてもケース情報をどの程度登録するのかについては、利用者側で選択できるのが良いと考えている。

② API 連携

F市の独自システムはインターネットや庁内ネットワークにもつながっておらず、一切ネットワーク回線につながっていないため、情報共有システムにAPI連携が実装されたとしても、情報共有システムと独自システムのAPI連携はできないと考えている。

また、API連携に関しては、個人情報インターネットを経由することにより意図しない情報流出が起こらないか、懸念を持っている。個人情報流出に関してはどの自治体も年々厳しくなっているため、他の自治体でも同様の考えを持つところが少なくないと考えている。

③ 情報共有システムに情報を登録する際の作業負担の軽減

独自システムからCSV出力した後、情報共有システムに載せるまでの間に、姓名の間のスペース入力などエラー修正作業が発生する。これらを手動修正する作業が負担になっているので、修正が自動化されるか、もしくはエラー発生頻度が下がる改修が行われる等により、作業負担が軽減されるとよい。

CSV出力ではなく、情報共有システムに直接児童記録票情報を入れる際の操作も

意外と難しく、時間がかかってしまう。現状、情報共有システムの利用頻度は低いが、利用頻度が低いシステムにしては入力に労力がかかっているので、操作の簡略化と使いやすさが向上すると良いと感じている。

エラー修正が必要になる例としては、児童の名前や生年月日がわからず、これらの項目を空白で独自システムに登録するケースがある。児童の名前や生年月日などの項目が、情報共有システム上必須入力項目になってしまっているため、何かしら入力しなければならず、修正作業が発生している。データ入力条件の厳しさや、不足情報への許容度の低さは解決してほしいと考えている。

8. 自治体 G 市

■ケース管理手法

G 市では、ベンダーのパッケージシステムを一部カスタマイズした独自システムを利用している。同じベンダーのシステムを県内の何自治体かが利用しているが、県内の全自治体と同じシステムを利用しているわけではないため、自治体間のシステム連携は行われていない。

また、基本的にはペーパーレスで業務が実施されており、紙でプリントアウトする必要があるものは、要保護児童対策地域協議会の準備など一部業務に限られている。決裁についても同様で、システム上に供覧機能があるため、決裁のためのプリントアウトなどは実施していない。

■自治体と児童相談所の役割分担

G 市から児童相談所への送致・児童相談所から G 市への逆送致のルールについては、全国の児童相談所で統一されたルールと同じルールで運用しており、一時保護が必要なケースについては児童相談所に送致している。一方で、児童相談所から G 市に逆送致を行うケースはあまり存在していない。

送致・逆送致の際の書類のやり取りは、基本的に手渡しもしくは郵送で行っているが、ルールとして手渡し・郵送での送致が定められているわけではない。そのため、今後システム化可能な領域だと認識している。

■情報共有システムの利用状況

情報共有システムは令和 3（2021）年 9 月に利用開始している。主に担当者及び副担当者の 2 名がアクセスを行っているが、全職員の端末が LGWAN に接続可能な状態になっている。担当者のみが月に 1 度、情報共有システムへの情報登録作業を行っており、1 回の情報登録にかかる時間は 1 時間程度である。

情報登録の際には、多くのエラーが出ているが、基本的にエラーは修正していない。エラーを修正するとなると、さらに時間がかかるため、情報共有システムの利用は困難となると考えている。

■情報共有システムの利用方針

月に 1 度、前回の登録以降更新があったケースを全件独自システムから抽出し、情報共有システムに登録している。登録内容については基本情報の登録を行っており、経過記録は登録していない。情報共有システムでは児童記録票のみ利用しており、CA 情報や移管等その他の機能は利用していない。

■情報共有システムの利用に関する活用事例

同県他自治体より、情報共有システムを用いて転出登録を行った連絡を受けたことがあったが、情報共有システム上で通知が届かず転入処理を行うことが出来なかった。

■情報共有システムの利用に関する要望事項

① エラーへの対応

独自システムからデータを抽出する際と、情報共有システムにデータを登録する際の両方で多くのエラーが出ているので、これらのエラーを解消したいと考えている。エラーの例として、情報共有システムに既に同一児童が登録されている等のメッセージが出てくることがあるが、基本的に放置しているため、どのようなエラーが出ているのかについて、すべてを正確には把握していない。

② 全国自治体での運用ルール統一・情報の登録

情報共有を円滑に行うためには、全自治体が当たり前のように情報共有システムを運用しているという状況が前提として必要だと考えている。最低限、連携の業務負担が高い要対協ケースだけでも、情報共有システムに登録してあるという状況が作られている必要があると考えている。

現状では、移管の際にまず電話を受けて、その後紙媒体の郵送を受ける流れになっているが、郵送物を受け取るまで2週間程度かかることもあるため、このタイムラグが情報共有システムで解消できると良いと考えている。しかし、現在の移管は紙媒体のため、移管の際には課内での決裁が必須となっている。そのため、情報共有システムでの移管が可能とする場合は、決裁をどのような形で実施するかを検討も必要だと認識している。

なお、動きが多いケースについては、経過記録票を見るだけでは詳細がわからないため、今後も引き続き電話でのやり取りは続くと考えている。

■情報共有システムの利用にあたっての懸念事項

① 情報共有システムと独自システムの自動連携について

経過記録票も含めた情報がAPI等で自動連携され、児童相談所で扱っているケースの最新データが常に情報共有システムでも閲覧できるようになると便利だと考えている。

一方で、経過記録等が他の児童相談所から確認できる状態になると、経過記録票入力時に他自治体や児童相談所から閲覧されても問題ない書き方をしなければならぬため、業務中のプレッシャーが増えるのではないかと懸念している。

② 情報開示請求について

情報共有システムを用いて自治体から児童相談所へ情報提供したという事実に対して、情報開示請求がされる可能性がある。現時点では問題として顕在化していないが、今後課題となる可能性はあると考えている。

■情報共有システムの利活用促進のために必要な事項

自治体は他の自治体の動きを踏まえて検討を行うため、情報共有システムの利活用促進に向けては、他の自治体におけるシステム利活用事例がもっとも重要である。他の自治体が使っているとなると、自自治体としても検討の必要性に迫られるため、利用が促進され则认为している。

9. 自治体 H 市

■ケース管理手法

取り扱いケースがあまり多くないため、業務量がそこまで逼迫していない状況にある。そのため、システム等は利用せず、紙媒体で管理や決済を実施している。児童相談所との情報交換についても、手渡しもしくは郵送で情報をやりとりしている。

■情報共有システムの利用状況

児童相談所から情報共有システムを利用するよう依頼があり、令和 3 年 9 月に利用を開始した。今は職員 2 名がシステムにアクセスしており、接続可能な端末は 4 台存在している。利用頻度は月 1 回となっている。

■情報共有システムの利用方針

児童記録票の入力に関しては、要保護等の重要度が高いケースのみ入力・登録を行っている。児童相談所や他自治体の情報閲覧については、最新情報が入っていない現状のため行っておらず、転出・転入時の移管や CA 情報等の機能も利用したことはない。

■情報共有システムの利活用促進のために必要な事項

児童相談所と比べて、自治体には情報共有システムを活発に利用するインセンティブが少ないと感じている。利活用を推進するためには、国からの働きかけを行い、全自治体がタイムリーにまとまった情報を入れるような運用を行う必要があり、そうでなければ情報共有システムとして機能しないのではないかと考えている。

第3章

情報共有システムの 今後の方向

1. 調査手法

1-1 本調査研究の背景及び目的

本調査研究は当初、児童虐待防止に関連する国システムが複数立ち上がることから、児童相談業務に関する国3システム（情報共有システム、SNS版189、AI虐待リスク判定ツール）及び自治体・児童相談所の独自システム間の情報連携効率化に関する調査を目的としていた。しかしながら、第2章「ヒアリングによるシステム利活用実態調査」にて、児童相談所・自治体のいずれからも、システム間連携効率化以前に、情報共有システムの利活用促進に向けた要望が強く見られた。

そのため本調査研究では、原課と相談の上、情報共有システムの利活用促進に向けた検討を実施した。

2. システム利活用における課題検討

2-1 システム利活用における課題

情報共有システムはユーザーとして児童相談所及び自治体が想定されている。もっとも、児童相談所と自治体では取り扱うケースの種類や独自システムの利用率など様々な条件が異なるほか、情報共有システムの利用開始時期や利用率、利用機能も異なる。そのため、システム利活用課題の特定にあたっては、児童相談所と自治体は個別に検討した。

利活用課題の検討にあたっては、情報共有システムの目的である情報連携までに必要なステップを下記の図表 5のように、「利用者情報登録」→「初回ログイン」→「児童記録票登録（初回）」→「児童記録票の更新」→「情報連携」の5つのステップに分解し、児童相談所及び自治体がそれぞれ、どのステップに課題を抱えているのかを検討した。

図表 5 情報共有システムの利用ステップ

情報共有システム 利用ステップ	利用者情報登録	初回ログイン	児童記録票登録 (初回)	児童記録票の更新	情報連携
タスク内容	・利用者情報及び部署 情報を登録	・上位部署にて設定したID・ パスワードの確認 ・LGWAN端末より、情報 共有システムにログイン ・パスワードを変更	・児童記録票の登録 ・登録結果確認 ・エラー修正	・1週間に1回、最新の 児童記録票を登録 ・登録結果確認 ・エラー修正	・他市町村、児相の児童 記録票（第1面）閲覧 ・移管 ・CA情報の発出・確認

（1）児童相談所におけるシステム利活用の課題

児童相談所では、令和3（2021）年9月にすべての児童相談所が一斉に情報共有システムを利用開始している。そのため、システムへの初回ログインは全児童相談所の99%が実施済みであり、児童記録票の初回登録も84%が実施済みと、初期3つのステップに関してはほぼすべての児童相談所が完了している。

もっとも、「児童記録票の更新」及び「情報連携」については、ヒアリングを行った児童相談所の多くが課題を抱えていることが分かった。

「児童記録票の更新」に関する課題

児童記録票の更新については、情報共有システム上に常に最新の情報が確認できるよう、1週間に1回の情報更新が望ましいとされているが、ヒアリングを行ったほぼすべての自治体が1週間に1回の頻度で情報更新することは困難と回答していた。

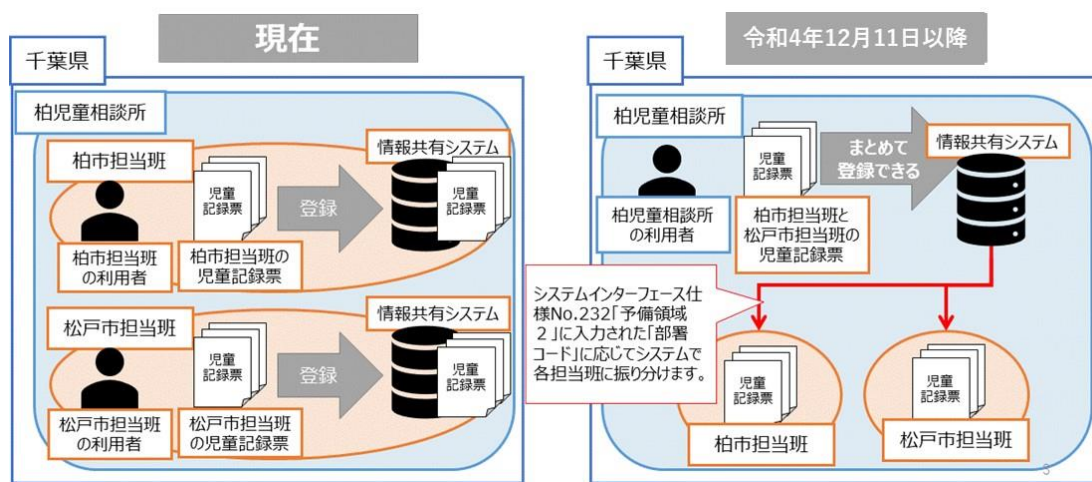
その理由としては、以下2点による作業負荷の高さが挙げられている。

①ログイン回数

児童相談所にて情報共有システムに児童記録票情報を登録する際に、管轄下の自治体ご

とに児童記録票情報を登録する必要がある関係上、登録されている管轄下市町村の数だけ情報共有システムにログインし直して、児童記録票を登録するという作業が生じている。そのため、例えば図表 6の例であれば、柏市と松戸市の児童記録票登録するためには、図表 6左図にあるように、柏市のID・パスワードでログインし、柏市の児童記録票情報を登録した後ログアウトし、改めて松戸市のID・パスワードでログインし、松戸市の児童記録票情報を登録しなければならず、計2回のログイン・登録作業が必要となる。

図表 6 令和 4 年度機能改修 複数部署の児童記録票の登録



出所) 富士通Japan 令和4年度機能改修

なお、この問題については令和 4 年度の機能改修にて対応が行われており、図表 6右図のように、児童相談所にて複数自治体分の児童記録票情報が一度に登録できるようになっている。

②システムエラー

情報共有システムは不完全な情報取込を避けるため、情報登録の際に一部でも入力形式の間違いや入力必須項目の未入力等によりエラーが発生した場合は、同時に登録作業が行われた情報すべての登録を行わない仕様となっている。そのため、情報共有システムへの情報登録においてエラーが生じた場合には、必ずエラーを解消しなければならないが、エラーの発生件数が多く、エラーの解消作業が負担となっている。

特に多く発生するエラーとしては、同一都道府県内での転居ケースに対するエラーがあげられている。情報共有システムは、都道府県間での移管を目的としており、同一都道府県内での転居への対応を想定した設計となっていない。そのため、同一都道府県内で転居が行われた場合、転居元のA自治体として登録されていた児童記録票を削除しなければ、転居元のA自治体と転居先のB自治体に同一児童の児童記録票が登録されることとなり、同一児童の重複登録としてエラーが生じることとなる。

以上の通り、「児童記録票の更新」においては、ログイン回数の多さ及びエラーの多さによる情報連携作業負荷の高さが課題となっている。

「情報連携」に関する課題

情報連携については、他都道府県の児童相談所への移管や情報提供等、自治体をまたいだ情報共有をスムーズに実施することを目的としており、CA情報機能¹及び移管機能が設けられている。

このうち、CA情報機能については全国の児童相談所で利用が進んでおり、ヒアリングでも肯定的な意見が多くみられた。その理由としては以下の2点があげられている。

①全ユーザーがCA情報機能を利用しており、運用方針が統一されている

情報連携機能の利活用促進にあたっては、システムを利用することで確実に情報共有相手に情報連携可能な状況の担保が最低条件となるため、すべての関係者が定められた運用方針に従ってシステムを利用していることが必要となる。

CA情報機能については、課長通知によりすべての児童相談所が一斉に利用を開始しており、また国にて定期的に情報共有システムにログインしているかを確認しているため、CA情報に係るすべての関係者が定期的にシステムを確認されている状況が担保されている。そのため、CA情報機能を利用することで確実に全児童相談所に対して情報連携可能となっており、情報連携の確実性が担保されている。

②システム利用により業務が効率化・質が向上する

情報共有システム実装以前は、CA情報は主にFAXでやり取りされていたが、送信・受信したFAX用紙の管理やCA情報データベースの作成など業務が生じており、煩雑な業務となっていた。

情報共有システムが実装されたことより、CA情報関連業務（CA情報の発出、確認、情報提供、履歴確認等）がすべて情報共有システムに一本化され、紙媒体での情報管理やシステム外作業がすべて不要となり、業務が効率化された。

また、情報共有システムにCA情報の送信・受信履歴が自動で記録されるため、FAXで来た内容を手作業でデータベース化していた従来の運用と比べて記録の確実性が高く、CA情報関連業務の質向上にもつながっている。

一方、移管機能はヒアリングを行った多くの児童相談所であまり利用されておらず、CA情報機能と同じく自治体をまたいだ情報連携機能でありながら、利用状況に大きな差が出ている。移管機能が利用されていない要因についてヒアリングしていくと、先ほどCA情報

¹ 児童相談所が児童虐待ケースとしてかかわったケースにおいて、児童相談所としての指導が必要であるに関わらず、転居又は行方不明により指導が中断された事例について、他県の児童相談所に情報提供するための機能

で指摘されていた肯定的なポイントが実現されていないことが理由としてあげられた。

①一部のユーザーしか利用しておらず、運用方針が統一されていない

移管業務は現在、電話にて移管先の児童相談所に移管の第一報を行い、その後、原則として対面にて引継ぎを実施する、という流れとなっているが、情報共有システムの移管機能は電話での第一報を代替する機能として設計されている。

移管機能については、CA情報機能と異なり、運用シーンが十分に児童相談所の業務フローに落とし込まれておらず、児童相談所ごとに移管機能の利用状況や運用方針にばらつきが生じた。そのため、情報共有システム上で移管先の児童相談所に対して移管連絡を行っても確実に情報が届くとは限らず、従来通り電話での第一報の方が確実性の高い連絡手段となっている。

②システム利用により業務が効率化されない

①にて述べたように、情報共有システムの移管機能の利用状況や運用方針にばらつきが生じたため、情報共有システムを用いて移管連絡を行う際には、事前に情報共有システムを利用した情報連携が可能かを電話で確認するなど、システム外での作業が必要となっている。また、現時点では情報共有システムの利活用が進んでおらず、情報共有システムの利用頻度が低い場合、情報共有システム上にて連絡を行っても移管先が気づかれない可能性が高く、別途、電話などで移管連絡を行ったことの連絡が必要となっている。

情報共有システムを利用することにより移管の第一報業務は効率化されず、むしろ従来利用していた電話に加えて情報共有システムを利用しなければならないため、かえって業務が増加することとなり、電話での移管業務の代替としては活用しづらい形となっている。

以上の通り、「情報連携」においては移管機能の利用が遅れており、その理由としては、本機能を一部ユーザーしか利用しておらず、運用方針が統一されていないこと及びシステム利用により移管業務が効率化されない（現行業務の代替としては活用しづらい）ことが挙げられている。

児童相談所におけるシステム利活用の課題 総括

以上により、児童相談所のシステム利活用状況及び課題は「図表 7 児童相談所におけるシステム利活用状況及び課題」のように整理される。

図表 7 児童相談所におけるシステム利活用状況及び課題

情報共有システム 利用ステップ		児童記録票登録 (初回)	更新	システムを用いた情報連携 (移管、CA情報機能の利用)
児童相談所	システム 利活用状況	- すべての児童相談所が利用開始済み - 児童記録票の初回登録も、ほぼすべての児相が対応済み（84%）	情報連携作業の作業負荷が高いため、1週間に1度の情報更新は実施できていない児童相談所が大半を占めると想定される	- CA情報については、従来のFAXに比べて利便性が高いため、比較的積極的に利用されている - 移管については、従来通りの電話及び紙での移管の方が簡便なため、情報共有システムを用いた移管はあまり実施されていない
	課題	すべての児童相談所が利用開始しているため、課題はない	自治体独自システムから情報共有システムへの情報連携作業の作業負荷（特にエラー修正）	- 現状の移管業務の代替とならないため、情報共有システムを用いた移管のメリットがあまり感じられない - 運用方針が統一されていないため、システム移管可否の確認が必要で面倒

（２）自治体(市区町村)におけるシステム利活用の課題

自治体では、情報共有システムに一度もログインを行っていない自治体も 20%程度存在し、さらに情報共有システムに児童記録票を一度も登録したことのない自治体が約 75%と大半を占めている。

システム利用開始自治体数が少ない理由としては、そもそもシステムの利用方法がわからない、システムの利用シーンが想定できないためシステム利用を開始すべきかがわからない、情報共有システムへの CSV 連携には独自システムの改修が必要となるが、独自システムの改修コストが重いこと、といった理由があげられている。

また、情報共有システムの利用を開始した自治体においても、情報連携作業の負荷が高いため、情報更新頻度は月に 1 回程度にとどまっている。情報更新頻度が低い原因としては、職員の数が限られる中で独自システムから情報共有システムへ情報連携するための CSV 出力・登録という作業負荷が重いこと、エラー発生時のトラブルシューティングが困難であること、といった課題が挙げられている。

なお、自治体においても児童相談所と同様、移管機能が設けられており、自治体間の移管の第一報を情報共有システムで実施できるようになっている。もっとも、現時点では大半の自治体が情報共有システムを利用していないため、システムを用いた移管事例が少なく、課題の特定には至っていない。

以上により、自治体におけるシステム利活用の課題は、「図表 8 自治体におけるシステムの利活用状況及び課題」のように整理される。

図表 8 自治体におけるシステムの利活用状況及び課題

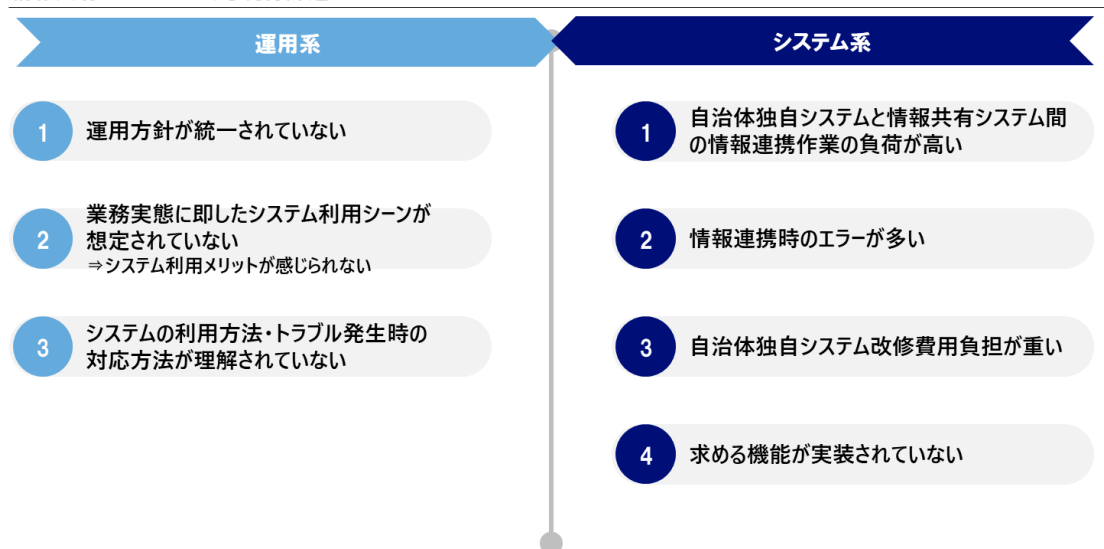
情報共有システム 利用ステップ		児童記録票登録 (初回)	更新	システムを用いた 情報連携
自治体	システム 利活用状況	- 初回ログインを実施した自治体は全体のうち80%程度 - 児童記録票の初回登録を実施した自治体は26%と少ない	情報連携作業の作業負担が高いため、システム利用頻度が高い自治体であっても、情報更新は月に1回程度	利用自治体が少なく、利用している自治体もシステム操作に不慣れなため、システムを用いた情報共有はほとんど実施されていない
	課題	- システムの利用方法がわからない - 情報共有システム実装後2年間システム改修の補助金が支給されていたが、活用されなかった - 利用シーンが想定できず、システム利用メリットが感じられない	- 情報連携作業の作業負担 - 自治体独自システムの改修費用負担 - エラーへの対応が困難	— (実施されていない)

(3) 情報共有システム利活用の課題の総括(児童相談所・自治体)

「第3章 2-1 (1) 児童相談所におけるシステム利活用の課題」及び「第3章 2-1 (2) 自治体(市区町村)におけるシステム利活用の課題」にて検討した内容を総括すると、情報共有システムに関して運用・システムの面から、「図表 9 情報共有システムにおける現行課題」に記載した7つの課題に整理される。

図表 9 情報共有システムにおける現行課題

情報共有システムにおける現行課題



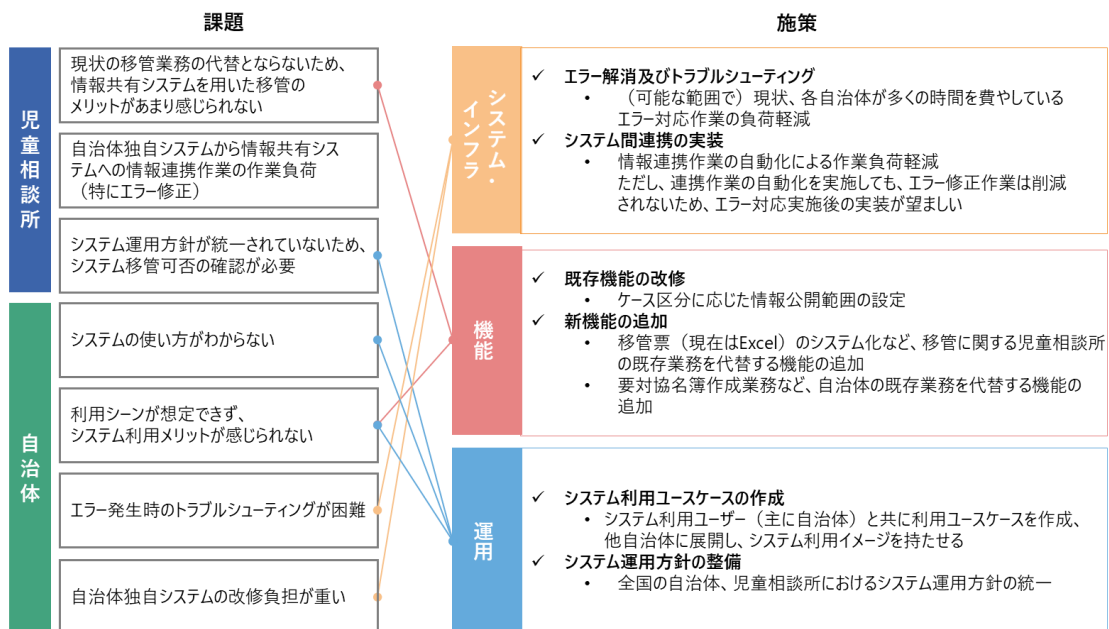
3. システム利活用課題に対する施策

3-1 システム利活用課題に対する施策 全体像

「第3章 2-1（1）児童相談所におけるシステム利活用の課題」及び「第3章 2-1（2）自治体（市区町村）におけるシステム利活用の課題」において把握した7つの課題に対して、施策を機能、システム・インフラ、運用の3つの観点から検討を行った（図表10 システム利活用課題に対する）。

以下、各施策の詳細を記載する。

図表 10 システム利活用課題に対する施策



3-2 システム利活用課題に対する施策：システム・インフラ

（1）エラー解消及びトラブルシューティング

ヒアリングを通じて、情報共有システムの利用を開始した自治体であっても、エラーが発生してしまうと対処法がわからずに利用が止まってしまい、児童記録票情報の登録が進んでいないという状況が把握された。

そのため、情報共有システムの利活用促進に向けては、エラーの発生数を抑えるための改修やエラーに対するトラブルシューティングを行うことが必要であると考えられる。

情報共有システムで発生しているエラーは、令和3（2021）年に児童相談所及び自治体に対して実施された、情報共有システムの改修要望に関するアンケートにて調査が行われて

いる。そして、その際に多くの児童相談所・自治体から声があがったエラーについては、既に大部分が令和 4 年度改修にて対応済み、もしくは令和 5 年度改修にて対応予定となっているため、既にある程度解消されているようにも思える。

もっとも、本アンケート実施当時、情報共有システムのユーザーの大半は児童相談所であり、自治体の意見がほとんど反映されていないことを踏まえると、本アンケートではエラーや改修要望の一部しか拾えておらず、このほかにも多くの改修要望が存在すると想定される。

実際、今回実施したヒアリングでは、過去のアンケートでは出ていなかったエラー対応要望もあり、解消すべきエラーを特定するには、あらためて調査が必要になる。

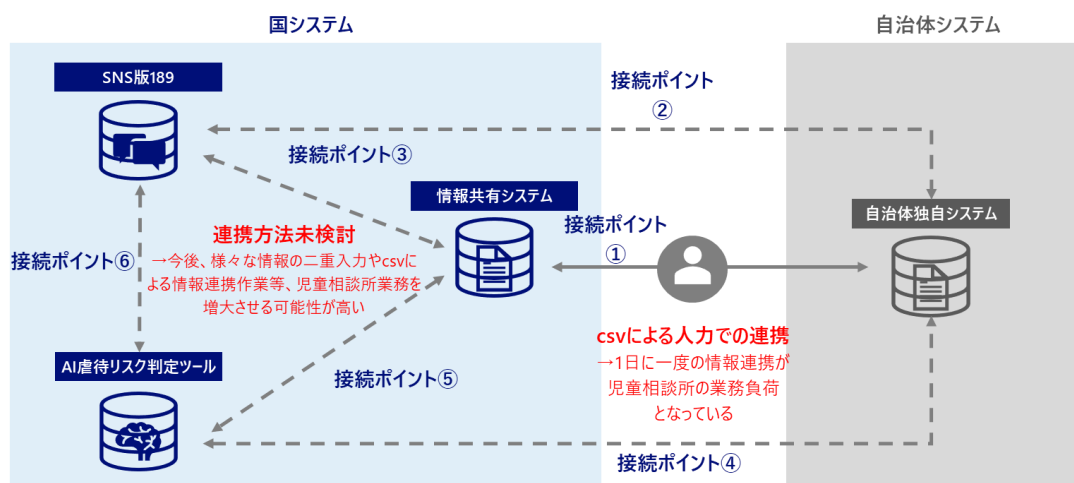
(2) システム間連携の実装

独自システムから情報共有システムへの CSV ファイルを用いた情報連携作業の負荷の高さに対する施策としては、API によるシステム間情報連携の自動化が考えられる。

現在、情報連携作業負荷の問題が生じているのは情報共有システムと独自システム間の情報連携のみだが、その他、国が提供する児童相談業務関連システム（SNS 版 189（令和 4 年 3 月提供開始）、AI 虐待リスク判定ツール（令和 6 年度提供開始予定））と独自システム間でも同様の問題が生じうる。

そのため、国 3 システム（情報共有システム、SNS 版 189、AI 虐待リスク判定ツール）と独自システム間で情報連携の可能性のある 6 カ所（図表 11 の接続ポイント①～⑥）について、情報連携の必要性及び自動化ニーズについて検討を行う。

図表 11 国 3 システムと独自システム間で情報連携可能性のあるポイント



情報連携ポイント① 独自システムと情報共有システム

独自システムと情報共有システム間の情報連携は、現在、図表 12 の左図のような業務フローとなっており、職員による手作業が発生している。この情報連携作業については、令和 3（2021）年度に児童相談所及び自治体に対して実施された、情報共有システムの改修要望に関するアンケート調査でも、複数の自治体から負担軽減要望が挙げられており、情報連携の自動化ニーズは強い。

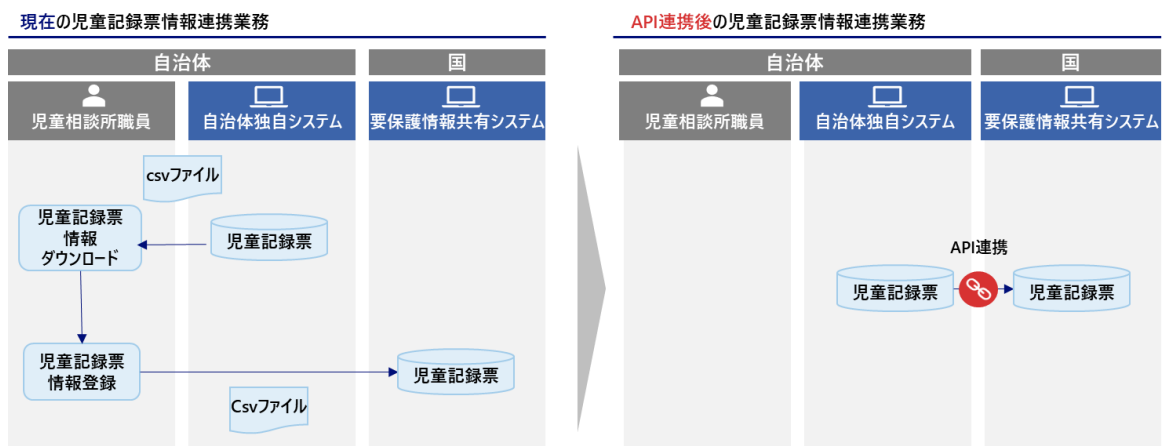
もっとも、今回ヒアリングを行った児童相談所及び自治体からは、情報登録作業そのものよりも、情報登録の際に生じるエラー修正に時間がかかっており、情報連携の自動化により情報連携頻度が上がった場合、修正すべきエラー数が増加し、かえって情報連携に要する作業負担が高まるのではないかと懸念が示されている。そのため、情報連携の自動化ニーズは強いものの、情報連携の自動化はエラー解消後の実装が望ましいと考えられる。

なお、API 連携の検討にあたっては、下記の 2 点についてさらに詳細な検討が必要となる。

まず、児童相談所及び自治体ごとに、情報共有システムに登録しているケースの範囲及び項目は異なるため、API 連携による情報連携自動化を行う場合であっても、児童相談所・自治体ごとに情報共有システムに連携する情報を選択できるようにする等、CSV ファイルでの連携時と同様に共有する情報の範囲を任意に選択できるようにする必要がある。

また、現在の情報連携は独自システムから情報共有システムへの情報登録がメインとなっているが、今回ヒアリングを行った児童相談所の中には、情報共有システム上の CA 情報を独自システムに手作業で情報入力している児童相談所も存在したため、移管情報や CA 情報など共有システムから独自システムへの情報連携の必要性についても別途検討が必要となる。

図表 12 情報共有システムと独自システム間の情報連携業務の
現在業務フロー及び API 連携実装後の想定業務フロー



情報連携ポイント② 独自システムと SNS 版 189

情報連携ポイント③ 情報共有システムと SNS 版 189

SNS 版 189 とは、従来電話のみで行われていた虐待相談児童相談所虐待対応ダイヤル「189」を、LINE でも対応できるように開発されたシステムであり、令和 5（2023）年 2 月よりシステム供与が開始されている。

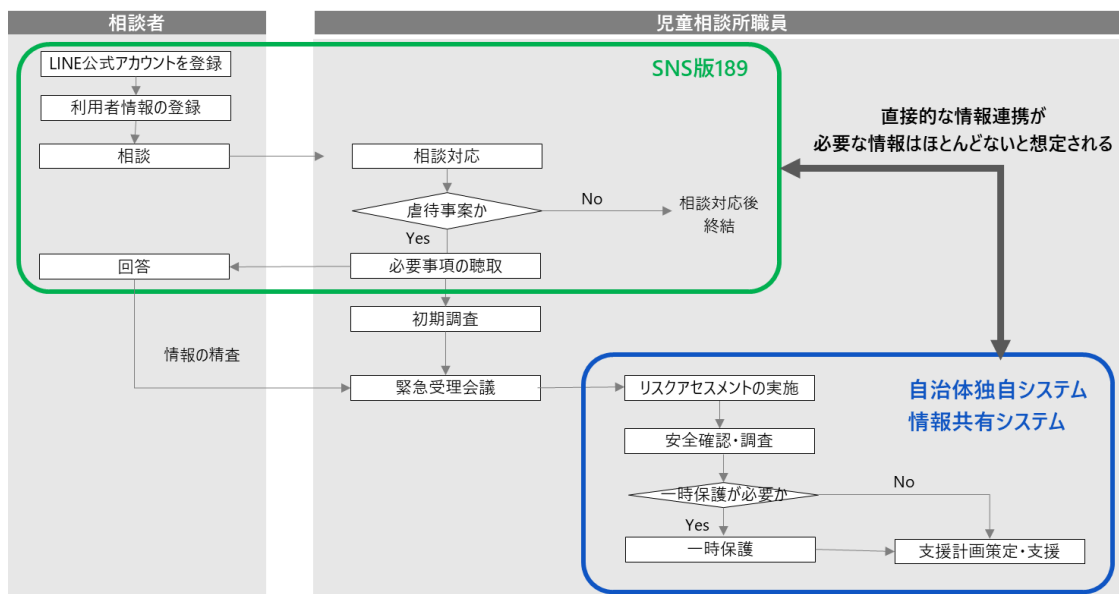
SNS 版 189 では虐待相談や養護相談等の対応が行われているが、虐待通告受付は行わず、通告受付は従来通り電話での実施が想定されている。そのため、児童相談所において独自システムにて管理が必要な虐待ケースは、SNS 版 189 では扱われない。また、業務としても図表 13 に示される通り、相談内容がそのまま独自システムに入力されるわけではなく、初期調査等を経て解釈された情報が独自システムに入力されるため、業務フローの面からも、SNS 版 189 と独自システムの情報連携の必要性は低いと考えられる。

実際に、既に独自で SNS 版 189 と同様の SNS 相談システムを実装している自治体においても、SNS 相談システムから独自システムへの情報連携は行っておらず、連携が必要な情報はほとんどないことが確認されている。

また、情報共有システムについても、独自システムとほぼ同じ位置づけであり、基本的には通告受付を経たケースが取り扱われるため、独自システムと同様、SNS 版 189 との情報連携の必要性はあまり高くない。

以上により、SNS 版 189 と独自システム間、SNS 版 189 と情報共有システム間においては、情報連携の必要性が低く、情報連携自動化の必要性も低いと想定される。

図表 13 SNS 版 189 と独自システム/情報共有システムが扱う業務の関係性



情報連携ポイント④ 独自システムと AI 虐待リスク判定ツール／

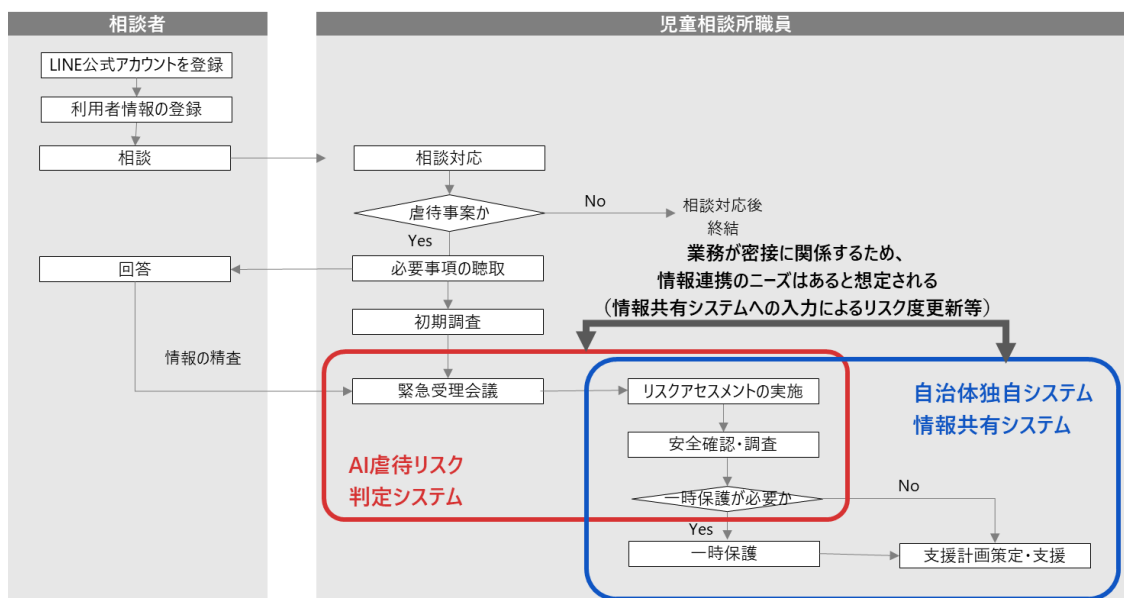
情報連携ポイント⑤ 情報共有システムと AI 虐待リスク判定ツール

AI 虐待リスク判定ツールは、一時保護決定に向けてのリスクアセスメントシート入力内容から、AI を用いて当該ケースのリスク度、一時保護の必要性を判定するとともに、リスク低減につながる可能性が高い実施事項や当該ケースと類似する過去ケースの対応方針等を示すことで、特に経験の浅い児童相談所職員を補助するツールであり、令和 6（2024）年度からシステム供与開始予定となっている。

当該ツールは、リスクアセスメントシートの作成業務をシステム化するものであるため、受理会議前後での利用が想定されている。児童相談所ごとに受理会議前・中・後のいずれのタイミングで独自システムの児童記録票の起票を行う運用となっているかは異なるが、いずれの場合においても、図表 14 AI 虐待リスク判定ツールと独自システム/情報共有システムが関係性に示す通り、AI 虐待リスク判定ツールと独自システムの利用タイミングは近しく、両システムへの入力情報も一部共通する部分がある。

そのため、AI 虐待リスク判定ツールと独自システムの情報連携の必要性は高く、情報連携自動化のニーズも高い。

図表 14 AI 虐待リスク判定ツールと独自システム/情報共有システムが扱う業務の関係性



上記のようなリスク判定ツールと独自システムの入力内容の近しさを踏まえて、AI 虐待リスク判定ツールでは、独自システムとの API 連携機能を提供する予定となっている。

AI 虐待リスク判定ツールで提供する API の方向は、独自システムから AI 虐待リスク判定ツールとなっており、児童相談所職員が独自システムにて AI 虐待リスク判定ツールへの

登録を実行した場合、独自システムに登録されている児童氏名や性別、住所等の基本情報及び、一時保護の判断に関するリスクアセスメントシートの入力内容が、AI 虐待リスク判定ツールへ連携される形となっている。

なお、セキュリティ確保の関係上、API 連携にあたっては認証を必要とし、認証された外部連携先システムのみが許可された API の利用が可能となる形を想定している。

また、現時点では情報共有システムの利用率があまり高くないため、情報共有システムと AI 虐待リスク判定ツールの API 連携は考慮されていないが、情報共有システムの利用率が上がってきた際に改めて検討が必要となる。

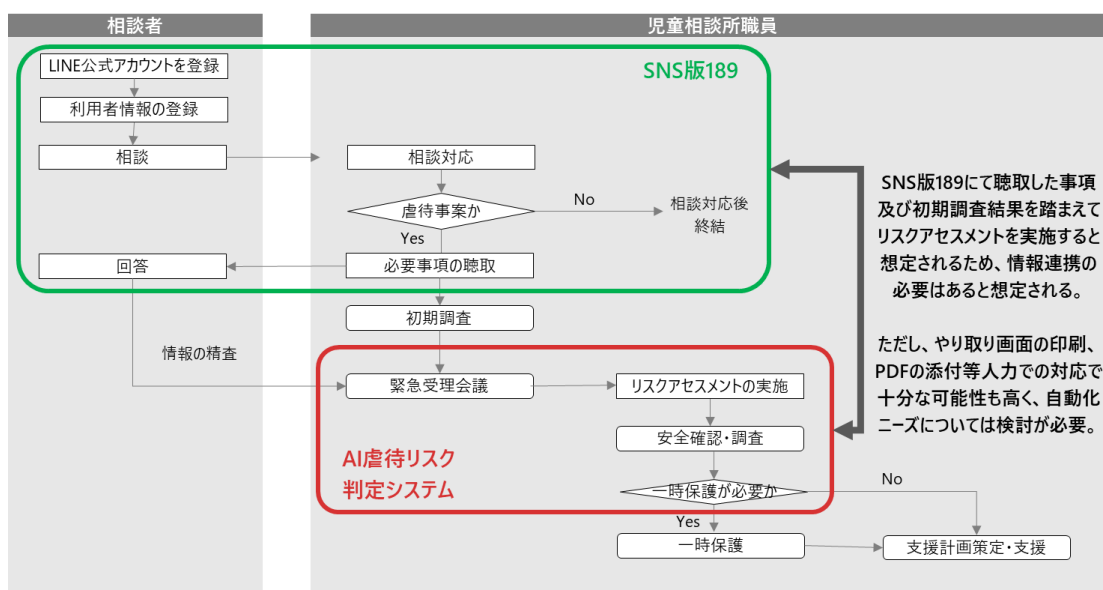
情報連携ポイント⑥ SNS 版 189 と AI 虐待リスク判定ツール

現時点では SNS 版 189 での通告受付は行わず、通告受付は従来通り電話での実施が想定されている。そのため、AI 虐待リスク判定ツールで一時保護の必要性判断が必要なケースについては SNS 版 189 では扱われず、AI 虐待リスク判定ツールと SNS 版 189 の連携の必要性はあまり高くない。また、業務内容としても、図表 15 に示す通り、相談・通告にて聴取した内容や初期調査を行った結果などを児童相談所職員が総合的に判断し、リスクアセスメントを行うため、SNS 版 189 の相談内容をそのまま AI 虐待リスク判定ツールに連携する必要性はあまり高くない。

なお、現在の AI 虐待リスク判定ツールの機能としては存在しないが、AI を用いて SNS 版 189 に寄せられる相談の対応優先順位を補助できると良いという意見が、既に独自で SNS 版 189 と同様の SNS 相談システムを運用している自治体より上がっている。

SNS 相談システムには一度に多くの相談が寄せられることがあり、重篤度の高い相談から優先的に対応するといった判断が必要になるが、相談を受けながら同時並行でリスクを判断することは困難な場合も多々ある。相対応後に改めてリスク判断を行った結果、高リスクであることに気づいたとしても、既に相談者と連絡が取れなくなっているケースもあるため、対応後のリスク判定では対応が遅れる。そのため、相談中にリスク判断ができる AI 補助ツールの検討も必要となる。

図表 15 SNS 版 189 と AI 虐待リスク判定ツールが
扱う業務の関係性



情報連携機能に関するニーズ 総括

上記検討結果を総括すると、図表 16 のようにまとめられる。

SNS 版 189 は通告ケースを扱わないため、通告後の他の 3 システム（独自システム、AI 虐待リスク判定ツール、情報共有システム）とは独立したシステムとなり、他システムとの情報連携の必要性は低くなっている。

一方、SNS 版 189 以外の 3 システムについては、ケース対応に係るシステムのため、互いに情報連携の必要性が高く、また、情報連携の作業負担を軽減するため情報連携の自動化のニーズも高い。このうち、AI 虐待リスク判定ツールと独自システム間の API 連携については既に検討が進んでいるため、その他のシステム間の情報連携について、今後実装に向けた検討が必要となる。

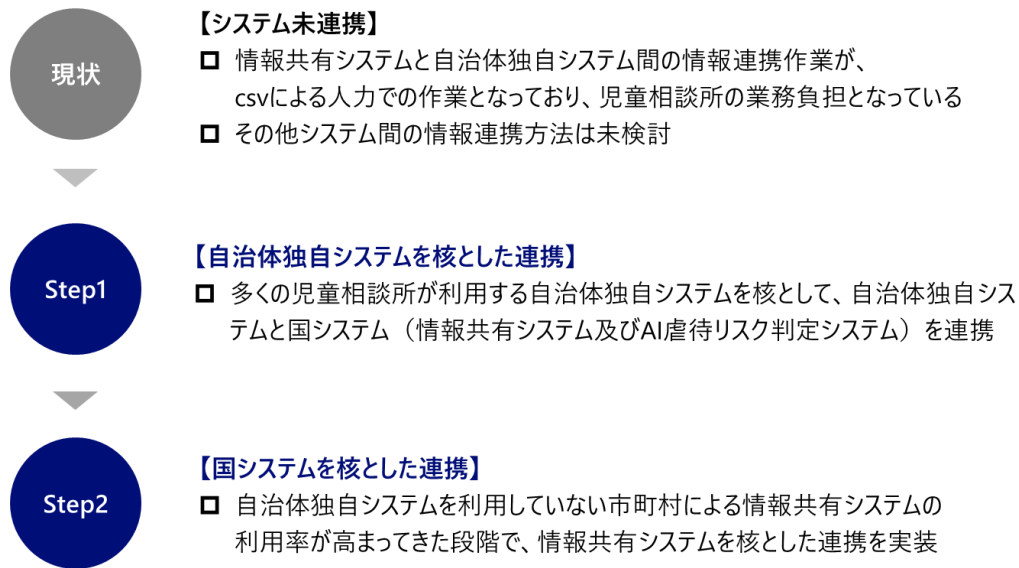
図表 16 システム間の情報連携の必要性及び自動化の必要性

	1. 情報連携の必要性	2. 情報連携自動化（API実装）の必要性
① 自治体独自SYS ⇄ 情報共有SYS	➤ 情報共有システムを用いて全国規模の情報共有を実現するため、 情報連携は必須	➤ csvによる情報連携は、児童相談所の業務負担となっており、 自動化の必要性は高い （自治体要望調査※でも複数自治体が回答）
② 自治体独自SYS ⇄ SNS版189	➤ SNS版189でのやり取りは、児童記録票記載情報に直結しないため、 情報連携の必要性は薄い	（情報連携の必要性が薄いため、検討を行わない）
③ 情報共有SYS ⇄ SNS版189	➤ SNS版189でのやり取りは、児童記録票記載情報に直結しないため、 情報連携の必要性は薄い	（情報連携の必要性が薄いため、検討を行わない）
④ 自治体独自SYS ⇄ AI虐待リスク判定SYS	➤ リスクアセスメントに必要な情報は、児童記録票記載情報に直結し、またリスクアセスメント結果を参考に対応を実施するため、 情報連携の必要性は高い	➤ 同一システム上で児童記録票及びリスクアセスメント結果を一括で確認するニーズはあると考えられるが、 システム利用フローと合わせた検討が必要
⑤ 情報共有SYS ⇄ AI虐待リスク判定SYS	➤ リスクアセスメントに必要な情報は、児童記録票記載情報に直結し、またリスクアセスメント結果を参考に対応を実施するため、 情報連携の必要性は高い	➤ 同一システム上で児童記録票及びリスクアセスメント結果を一括で確認するニーズはあると考えられるが、 システム利用フローと合わせた検討が必要
⑥ SNS版189 ⇄ AI虐待リスク判定SYS	➤ SNS版189は通告受付に利用しない（通告は従来通り、電話で受付）想定のため、 情報連携の必要性は薄い	（情報連携の必要性が薄いため、検討を行わない）

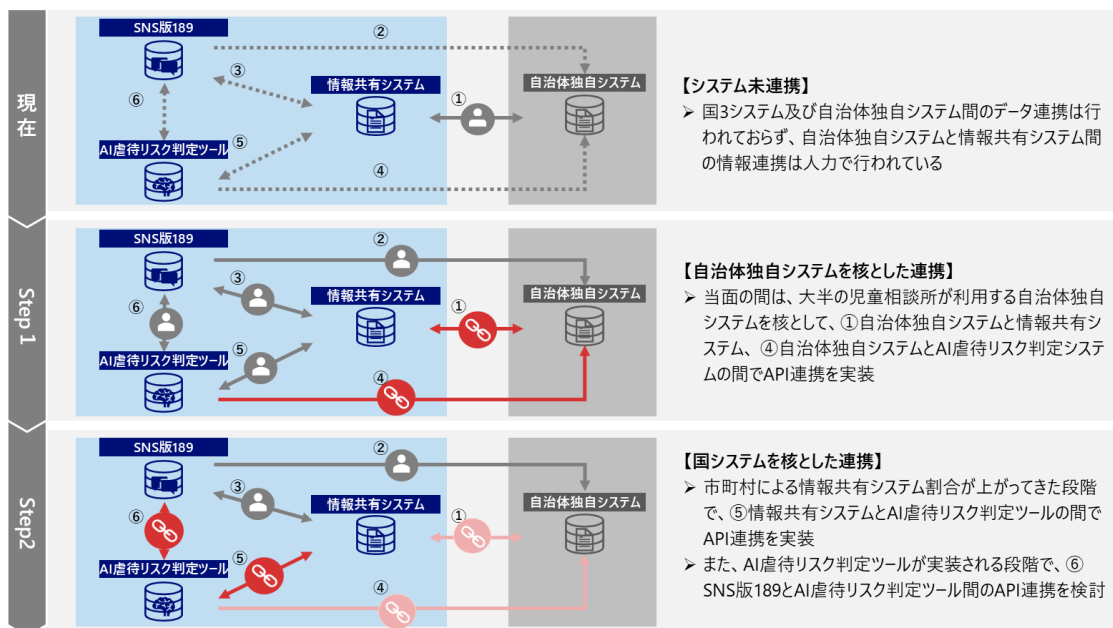
※令和3年度実施 自治体要望調査（富士通Japan実施）

また、現時点では情報共有システムの利用率はあまり高いとは言えず、各自治体の児童相談業務は独自システムを核として回っている。そのため、システム間連携機能の実装にあたっては、図表 17 及び図表 18 の通り、まず独自システムと国システム（情報共有システム及び AI 虐待リスク判定ツール）の連携を実装し、その後情報共有システムの利用率が高まってきた段階で情報共有システムと AI 虐待リスク判定ツールの連携を検討するのが、システム利活用促進の観点から合理的である。

図表 17 システム間連携機能の実装ステップ（概要）



図表 18 システム間連携機能の実装ステップ



3-3 システム利活用課題に対する施策：機能

（1）既存機能の改修：児童記録票の公開範囲の変更

現在、情報共有システムでは登録したすべてのケースについて、児童記録票第1面（図表3）に該当する情報が全国に公開される仕様となっている。

情報共有システムに登録可能なケースのうち、虐待ケースについては児童虐待の防止等に関する法律 13 条の 3²を根拠条文として、全国に児童記録票第 1 面に該当する情報を公開することが可能と解釈されている。一方で、非行や障害ケース、特定妊婦ケースについては、虐待ケースのように根拠条文が明確に定まっていないため、全国に児童記録票第 1 面に該当する情報を公開すべきではないと判断するユーザーが多く、情報共有システムにそもそもこれらのケースに登録していないユーザーも多い。

情報共有システムは、システム未利用の自治体におけるケース管理システムとしての利用も想定したシステムとなっているが、自治体は養護相談や育成相談、障害相談等も多く取り扱うため、一部のケースしか情報共有システムに登録できない状態では、ケース管理システムとしての利便性は高いとはいえない。

上記問題に対しては、図表 19 のように、ケース種別ごとに情報公開範囲を設定し、虐待ケースのみ従来通り全国公開とし、虐待以外のケースは同一管轄内の児童相談所と自治体間のみ閲覧可とすることで対応可能である。もっとも、自治体・児童相談所ごとに登録ケースの公開に関する見解は異なっているため、運用指針等による見解の統一が必要となる。

図表 19 既存機能の改修 児童記録票の公開範囲の変更

	システム登録の 法的根拠	情報公開範囲		
		全国	同一管轄内※	同一組織内
虐待ケース	あり (虐待法13条の3)	第1面のみ公開	全情報を公開	全情報を公開
虐待以外の 要保護・要支援ケース	なし	【現在】 第1面のみ公開 ↓ 【改修後】 閲覧不可	全情報を公開	全情報を公開
特定妊婦ケース				

※市町村及び児童相談所内の当該市町村担当班を指す

(2) 新機能の追加: 要保護児童対策地域協議会の進行管理台帳作成機能

情報共有システムの利用開始が進んでいない自治体からは、情報共有システムの利用メリットが感じられないという声が上がっていた。この問題に対しては、自治体が抱える業務

² 児童虐待の防止等に関する法律 第十三条の三

地方公共団体の機関は、市町村長、都道府県の設置する福祉事務所の長又は児童相談所長から児童虐待に係る児童又はその保護者の心身の状況、これらの者の置かれている環境その他児童虐待の防止等に係る当該児童、その保護者その他の関係者に関する資料又は情報の提供を求められたときは、当該資料又は情報について、当該市町村長、都道府県の設置する福祉事務所の長又は児童相談所長が児童虐待の防止等に関する事務又は業務の遂行に必要な限度で利用し、かつ、利用することに相当の理由があるときは、これを提供することができる。ただし、当該資料又は情報を提供することによって、当該資料又は情報に係る児童、その保護者その他の関係者又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

課題に対してシステムからアプローチ可能であることを示す必要があるが、ヒアリングにおいて自治体が抱える業務課題の 1 つとして、要保護児童対策地域協議会の進行管理台帳作成業務があがっている。

自治体及び児童相談所では、四半期に 1 度、要保護児童対策地域協議会の実務者会議に向けて、取り扱っているすべてのケースに関する進行管理台帳を作成しているが、多くの自治体において記入情報が多く、負担の重い業務となっている。また、進行管理台帳の作成にあたっては、自治体及び児童相談所間で記載の突合等が必要となるが、自治体と児童相談所の独自システムが独立しているため、メール等でのやり取りが必要となり、突合作業にも工数を要している。

現時点では情報共有システムに進行管理台帳作成機能は実装されていないが、情報共有システムは自治体と児童相談所間の双方が利用可能なシステムとなっている。そのため、情報共有システム上に登録された情報をもとに進行管理台帳を作成・自治体及び児童相談所の双方で更新できる機能が実装されれば、自治体として情報共有システムを利用するメリットにつながると考えられる。

なお、要保護児童対策地域協議会の実務者会議では、虐待ケースだけでなく、非行ケースや特定妊婦ケースも共有されている。そのため、進行管理台帳機能の第 3 章 3-3 (1) で述べた児童記録票の公開範囲の変更が必須となる。

また、進行管理台帳は国にて図表 20 を参考様式として提示しているものの、自治体ごとに項目が異なっており様式が統一されていない。図表 21 及び図表 22 は今回ヒアリングを行った自治体より提供を受けたケース進行管理台帳のひな型となっているが、それぞれ様式・項目共に異なっている。その他、進行管理台帳のシステム化にあたっては、ある程度項目の設定を任意に変更できるようにするとともに、様式の統一に向けた検討が必要となる。

図表 20 ケース進行管理台帳：国が提示する参考様式

(新規挿入：別添 1)
ケース進行管理台帳

番号	児童氏名	生年月日 年齢	児童 の 所属	保護者 氏名・住所	相 談 受理日	管理記録				備考
						第 1 回	第 2 回	第 3 回	第 4 回	
						会議日				
						主担当機関				
						状況等				
						会議日				
						主担当機関				
						状況等				
						会議日				
						主担当機関				
						状況等				

図表 21 ケース進行管理台帳：自治体より提供を受けたひな型 その1

令和4年度 関係機関共同管理台帳 (〇月分)																			
連番	市福祉	保護所	市児童	児相	生保	児童氏名	性別	生年月日	年齢	学籍等の区分	所属	登校状況確認	相談内容	主な虐待者	種別	ヤンキー	校区	現在の状況	子家支区分
1																			
2																			
3																			
4																			

図表 22 ケース進行管理台帳：自治体より提供を受けたひな型 その2

ケース進行管理台帳

R5.3.27 現在

1 要保護児童

No.	受理年月種別	児童氏名	生年月日	所属	住所
		(男)	(123)	年	

2 世帯情報

続柄	氏名	生年月日	続柄	氏名	生年月日	続柄	氏名	生年月日
	(女)	(123)		(男)	(123)			(123)
	(男)	(123)		(女)	(123)			(123)

3 支援方針

4 管理記録

令和 年度第 回要保護児童対策地域協議会				令和 年度第 回要保護児童対策地域協議会			
関係機関	日付	状況等		関係機関	日付	状況等	

(3) 新機能の追加:全児相の移管ルール様式のシステム化

情報共有システムは、ケース移管の第一報での利用を目的としており、第一報後の引継ぎに関しては対面が原則とされている関係上、利用が想定されていない。もっとも、コロナ禍によりオンライン会議での引継ぎも増加していることを踏まえると、これまで紙媒体の書類を用いて行われていた引継ぎについても、システムでの実施余地はあると考えられる。

引継ぎ業務のシステム化にあたっては、独自システムに格納されている経過記録や添付写真等を含めて、大容量のファイルを送信できる必要がある他、現在 Word で作成している全国児童相談所長会の移管ルール様式 1-1 (図表 1) 及び Excel で作成している様式 1-2 (図表 2) をシステム上で作成・決裁できるよう、情報共有システムの改修が必要となるため、実現ハードルは高い。しかし、上記機能が実装された場合、移管に関する業務が第一報から引き継ぎまで一気通貫で実施可能となり、児童相談所における移管業務の効率化に資するシステムとなる。

3-4 システム利活用課題に対する施策：運用

(1) システムユースケースの作成

ヒアリングを行った自治体及び児童相談所からは、情報共有システムに関する説明会には参加し、システムの使い方は理解したが、具体的にどの機能をどのようなシーンで利用するのがイメージできず、システムがうまく活用できていない、という声が複数あげられた。

そのため、システムのユースケースを作成し、情報共有システムが児童相談所及び自治体の業務のどのシーンで、どのように利用すると、業務の効率化・質向上に資するのか、を実際のケースに沿って詳細に示す必要がある。

(2) システム運用方針の整備

情報共有システムは現状、CA 情報機能を除いて明確にはシステムの運用方針が定まっておらず、情報共有システムに登録されているケースの種類や記載要領、情報更新頻度等が自治体・児童相談所ごとに異なっており、ユーザー間の情報共有が困難となっている。

上記の問題に対しては、システムの運用方針を整備し、ユーザー間での情報連携を可能とする必要がある。

なお、情報共有システム上の児童記録票は、基本的には独自システムの児童記録票と同内容となるため、記載要領は独自システムと同様となるが、自治体ごとに児童記録票の詳細な記載要領は異なっている。そのため、情報共有システムの記載要領の整備にあたっては、全国の児童相談所・自治体の現在の記載要領を把握する必要がある、そのうえで、児童記録票の望ましい記載要領を検討する必要がある。

4. システム利活用課題に対する施策の優先順位

最後に、「第3章3 システム利活用課題に対する施策」にて検討した施策に対して、優先順位を検討する。

優先順位の検討にあたっては、実現工数及び利用促進効果の面から評価を行い、実現工数が低く、利用促進効果が高い施策を優先順位の高い施策とした。各施策の実現工数及び利用促進効果の評価は図表23の通りとなっている。

最も優先順位の高い施策としては、システムユースケースの作成及びエラー解消及びトラブルシューティングがあげられる。これらの施策はヒアリングを行ったほぼすべての自治体及び児童相談所より要望として出されており、かつ、実現工数も全体的に低い傾向にあることから、最優先で対応すべき事項となる。

一方、エラー解消及びトラブルシューティング以外のシステム系の施策に関しては、利用促進効果は十分に望めるものの、大掛かりなシステム改修が必要となる。情報共有システムの改修が行われた場合、同時に独自システムの改修も強いることとなるため、改修は慎重な検討が必要となるが、その中でもケース区分に応じた情報公開範囲の設定及び要保護児童対策地域協議会の実務者会議における進行管理台帳のシステム化は若干優先順位が高くなっている。その理由としては、進行管理台帳のシステム化が、現在利用が進んでいない自治体に対して高い利用促進効果を持つと想定されるためであり、さらに進行管理台帳のシステム化にあたっては、根拠法の問題からケース区分に応じた情報公開範囲の設定が必要不可欠となるためである。

図表 23 施策の優先順位

	施策	実現工数	自治体 利用促進効果	児童相談所 利用促進効果	優先順位
運用系	✓ システム利用ユースケースの作成 ・ システム利用ユーザー（主に自治体）と共に利用ユースケースを作成し、システム利用イメージを持たせる	軽 特段実施ハードルなし	高	高	◎
	✓ システム運用方針の整備 ・ 全国の自治体、児童相談所におけるシステム運用方針の統一	中 全児相との調整が必要	高	高	○
システム系	✓ エラー解消及びトラブルシューティング ・ （可能な範囲で）現状、各自治体が多く時間を費やしているエラー対応作業の負荷軽減	軽～中 エラー毎に工数差あり	高	高	◎
	✓ システム間連携の実装 ・ 情報連携作業の自動化による作業負荷軽減 ただし、エラー対応実施後の実装が望ましい	重 システム開発が必要	中	中	
	✓ 既存機能の改修 ・ ケース区分に応じた情報公開範囲の設定	中 既存機能の改修が必要	中	中	△
	✓ 新機能の追加 ・ 移管票（現在はExcel）のシステム化など、移管に関する児童相談所の既存業務を代替する機能の追加	重 システム開発が必要	低	高	
	✓ 新機能の追加 ・ 要対協名簿作成業務など、自治体の既存業務を代替する機能の追加	重 システム開発が必要	高	中	△

令和4年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業

要保護児童等に関する情報共有システムの効果的な活用方法
及びその他のシステムとの効果的な連携のための
調査研究報告書

令和 5(2023)年 4 月

株式会社 野村総合研究所

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-2

大手町フィナンシャルシティ グランキューブ

TEL : 03-5533-2111(代表)

〔ユニットコード: 7889348〕