

児童相談所における業務負担の実態

現在児童相談所においては調査・資料作成に最も多くの時間を要しており、特に電話や面接内容を単純に書き起こす作業に充てる時間が長いことが分かった。ヒアリングでは、業務経験が短い職員で特に時間を要するという意見もあり、職員によってばらつきの大きい業務項目でもある。

事務処理の負担は都道府県によって異なるものの、一定程度システムが導入されており、徐々にではあるが負担軽減が図られていた。また事務処理を主に担当する職員を配置することで、特に児童福祉司の事務処理の従事時間を減らす取組も見られた。

AIやICTを導入し得る業務

今回の調査の結果、業務実態調査を踏まえると、デジタルツールの活用用途としては、記録作成、情報共有、人材育成・対応の質の向上の大きく3つが挙げられた。記録作成については、電話や面接の会話内容を、AIを用いて自動で書き起こすツールが有用であると考えられるほか、タブレット型端末を用いて、面接などの場でおおよその記録を作成できるようにすることも一つの方法である。情報共有については、共有先によって①職員間、②関係機関、③保護者のおおよそ3通りに分けられるが、①については、児童宅等への外出が多い児童相談所の業務では、外出先との情報共有のニーズが高く、テキストメッセージだけでなく、写真の共有ニーズも高いが、これらはチャットツールを使用することで対応可能である。また、②のうち児童養護施設やフォスティング機関との調整は、新規入所・委託可否の調整や自立支援計画の作成などで、定期的に連絡調整の機会があるため、記録の共有だけでなく、チャットツールなど日常的な情報共有の仕組みも含めて、デジタルツールの導入が検討されるべきである。③については、現在ほとんどが電話でやり取りされているが、平日の昼間は電話がつながりにくい保護者もいることや、文字に残らないため日程調整の確認などでやり取りが増加するという課題がある。この点、保護者とのやり取りにおいてもチャットツールの導入が考えられる。

AIやICT等の導入における留意点

児童相談所においてAIやICT等のツールを導入するにあたって、ICTリテラシーやインフラ整備といった一般的な観点に加え、児童相談所業務の特性にも留意すべきである。

児童相談所の職員のICTリテラシーは職員によってばらつきがあり、幅広い年代・バックグラウンドの職員が使用できるようユーザビリティに配慮したツールの導入が求められるとともに、児童相談所においても職員のICTリテラシーの向上への取組が期待される。

インフラ整備について、児童相談所の中にはネットワーク環境が十分でなかったり、業務用端末が十分にいきわたっていないなかったりする児童相談所も存在する。こうした状況を踏まえ、インフラ面の整備から始める必要があり、一定の初期投資が必要な点に留意が必要である。

さらに、児童相談所業務が行政事務に該当することや、強い権限を有することを踏まえると、文書での適切な記録の作成・保管が求められることや、保護者等の関係者との関係性構築が重要な業務であることを踏まえ、デジタルツールの活用について十分な検討を要する。また、活用推進に向けては、通知の発出も含めた法律上の解釈の整理が期待されるところである。