

令和4年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業

**児童相談所における ICT や AI を活用した業務効率化に関する
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 本調査研究の背景・目的及び手法	2
1. 背景・目的	3
2. 調査手法	4
第2章 業務実態調査	7
1. 調査手法	8
2. 調査結果	12
タイムスタディ結果 個票	15
1. A 都道府県	16
2. B 都道府県	22
3. C 都道府県	26
4. D 都道府県	32
第3章 取組事例調査	40
1. 調査手法	41
2. 調査結果	43
ヒアリング個票	45
1. E 県	46
2. F 市	50
1. 児童相談所 電話対応支援 AI ソリューション	52
第4章 総括	56
総括	57

第1章

本調査研究の背景・目的及び手法

1. 背景・目的

1-1 本調査研究事業の背景

我が国における児童虐待相談対応件数は増加の一途をたどっており、令和3年度の全国の児童相談所における同件数は過去最多の207,659件に達した。児童相談所の業務が年々増加する中、児童相談所の職員の業務負担も比例する形で重くなっている。増加し続ける児童相談所の業務への対応能力を補うため、児童相談所に配置する児童福祉司の人数の増員も進められているものの、それを上回る相談件数の急増や、経験年数の短い児童福祉司の育成が追いつかないことなどから、現場負担は未だ重いままである。児童の命に直結する緊急度・深刻度の高いケースも取り扱う児童相談所において、職員の業務負担を軽減するとともに、各案件に十分な時間を費やすことができる環境整備は、喫緊の課題である。

一方、児童相談所の業務範囲は多岐にわたっており、その緊急度にもばらつきがある。また、相談対応・介入・支援の各業務においては、必ず記録の作成・保管が求められ、事務的な業務に充てる時間も多いため。その結果、各案件の聞き取りや支援に向き合うための十分な時間を確保することが難しい状況となりかねない。

そこで、児童相談所において、支援に係る業務により多くの時間を充てるため、業務負担の軽減・再構築を図る必要がある。具体的には、児童福祉司によって担われるべき業務とその必要性が低い業務に整理したうえで、人の手を介する必然性の低い業務についてはICTやAI等の活用も含めた業務効率化を図る取組が求められる。

1-2 本調査研究事業の目的

上記の背景認識のもと、本調査研究では、児童相談所の業務実態を明らかにし、特に業務負担の高い業務項目を抽出するとともに、児童相談所やその他の保健福祉領域の先進事例から、児童相談業務の中でICT・AI等を活用することで業務負担軽減を図ることのできる業務及びその効果を明らかにすることを目的に実施した。

2. 調査手法

2-1 調査手法

(1) 業務実態調査

前章でも述べたように、我が国における児童虐待相談対応件数は増加の一途をたどっており、令和3年度の全国の児童相談所における同件数は過去最多の207,659件に達した。児童相談所の業務が年々増加する中、児童相談所の職員の業務負担も比例する形で重くなっている。こうした職員の業務負担の増加について課題意識が持たれている一方、児童相談所職員の業務実態は定量的には十分に把握されていなかった。そこで、本調査では、業務実態調査として、定量的な従事時間割合を測定するとともに、職員の心理的負担感などの定性的な調査を合わせて行い、業務実態を把握することとした。

1) 調査対象

全国の児童相談所のうち、4都道府県・計8児童相談所において業務実態調査を実施した。調査対象・都道府県の概要および実施概要は以下の通り。

		A都道府県	B都道府県	C都道府県	D都道府県
都道府県概要	総人口	124.6万人	1,401.0万人	359.4万人	132.7万人
	児童人口	16.7万人	185.1万人	54.9万人	18.5万人
	総相談件数 (令和3年度)	4,746件	53,695件	18,445件	5,791件
	虐待通告件数 (令和3年度)	1,693件	26,047件	5,804件	1,537件
タイムスタディ実施概要	参加児相数	2	2	2	3
	参加人数	A-1 : 9 A-2 : 8	B-1 : 15	C-1 : 10 C-2 : 10	D-1 : 27 D-2 : 9 D-3 : 10
	実施期間	2022/11/24～12/28	2023/2/13～3/10	2023/1/26～2/28	2022/11/21～12/27

2) 調査方法

タイムスタディ及び職員ヒアリングを実施した。

○タイムスタディ

タブレット型端末を用いたタイムスタディツールにて、20の業務項目の従事時間を測定し、総従事時間に占める各業務項目の従事時間割合を算出した。

○ヒアリング

タイムスタディ終了後に、タイムスタディ参加者のうちご協力いただける職員数名を対

象に、ヒアリング調査を行った。

3)調査期間

令和 4 (2022) 年 11 月 21 日 (金) から令和 5 (2023) 年 3 月 20 日 (月) にかけて実施した。なお、タイムスタディの期間は原則 20 開庁日とし、終了後に担当者へのヒアリングを実施した。

4)調査内容

タイムスタディでは、以下に示す 20 の業務項目の従事時間をリアルタイムで測定し、総従事時間に占める各業務項目の割合を算出することで、特に従事時間の長い業務を特定した。また、他の児童相談所の結果と比較することで、児童相談所ごとの特性の抽出を試みた。

タイムスタディの結果を踏まえ、ヒアリング調査では、各児童相談所の職員に対して、定量的に従事時間の長い業務項目の詳細や、従事時間が長くなる背景について聞き取りを行った。また、定性的な業務負担についても聞き取りを行い、定量的には把握の難しい、心理的負担感についても把握を試みた。さらに、タイムスタディの結果で従事時間が長い結果となった業務項目や、本来時間を割くべきではない業務項目の業務負担を軽減するため、児童相談所における ICT 活用の可能性についても聞き取りを行った。その際、児童相談所の業務特性を踏まえ、ICT を活用すべきでない業務や、導入時の留意点についても併せて聞き取りを行った。

(2) 取組事例調査

1)調査対象

全国の児童相談所等の児童福祉の相談対応の現場において AI や ICT を活用して業務負担の軽減や業務の再構築に取り組んでいる事例を対象とした。ただし、本調査研究の趣旨に鑑み、児童情報や記録の管理を担う児童相談システムを導入しているのみの事例は対象外とした。

2)調査方法

インターネットを用いた記事検索を行うとともに、各都道府県の調達情報から、児童相談所のシステムに関連する仕様書が公開されている場合はそれを取得し、その内容を把握したのち、特に詳細を把握すべき事例について、各自治体担当者に対するヒアリング調査を行った。

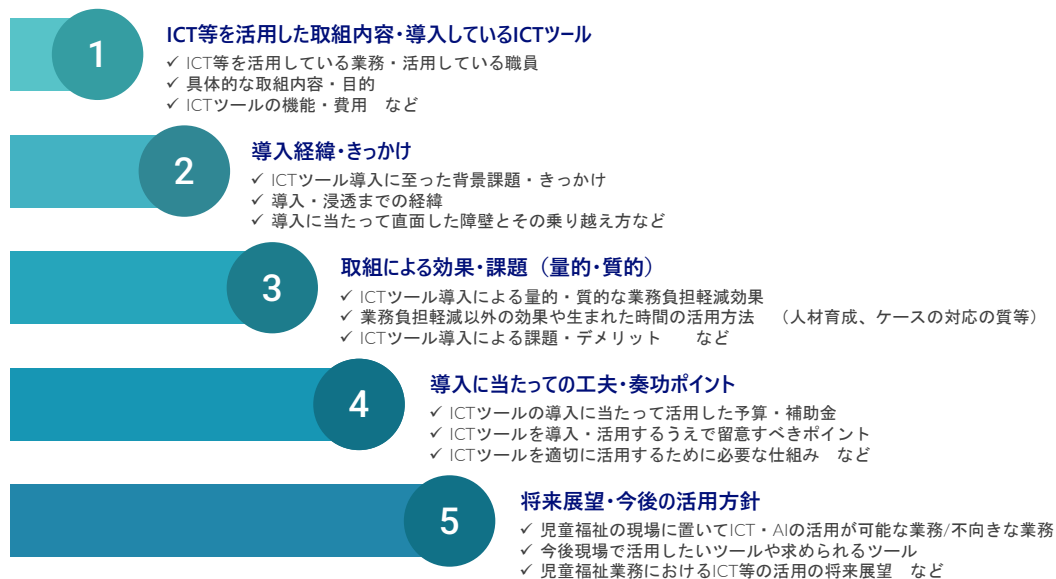
3)調査期間

令和 4 (2022) 年 11 月下旬～令和 5 (2023) 年 3 月上旬

4)調査内容

各児童相談所における AI や ICT の活用状況やシステムの概要を聞き取るとともに、定量的・定性的な導入効果や導入上の課題、今後 AI・ICT 等の活用の方針について聞き取りを行った。具体的なヒアリング項目は以下の通り。

図表 1 ヒアリング項目



第2章

業務実態調査

1. 調査手法

1-1 業務実態調査の概要

(1) 調査対象

全国の児童相談所のうち、4 都府県・計 8 児童相談所において業務実態調査を実施した。調査対象・都道府県の概要および実施概要は以下の通り。

図表 2 業務実態調査参加都道府県概要

		A都道府県	B都道府県	C都道府県	D都道府県
都道府県概要	総人口	124.6万人	1,401.0万人	359.4万人	132.7万人
	児童人口	16.7万人	185.1万人	54.9万人	18.5万人
	総相談件数 (令和3年度)	4,746件	53,695件	18,445件	5,791件
	虐待通告件数 (令和3年度)	1,693件	26,047件	5,804件	1,537件
タイムスタディ実施概要	参加児相数	2	2	2	3
	参加人数	A-1 : 9 A-2 : 8	B-1 : 15	C-1 : 10 C-2 : 10	D-1 : 27 D-2 : 9 D-3 : 10
	実施期間	2022/11/24～12/28	2023/2/13～3/10	2023/1/26～2/28	2022/11/21～12/27

(2) 調査方法

タイムスタディ及び職員ヒアリングを実施した。

○タイムスタディ

タブレット型端末を用いたタイムスタディツールにて、20 の業務項目の従事時間を測定し、総従事時間に占める各業務項目の従事時間割合を算出した。

○ヒアリング

タイムスタディ終了後に、タイムスタディ参加者のうちご協力いただける職員数名を対象に、ヒアリング調査を行った。

調査全体の流れは以下の通り。

図表 3 業務実態調査の流れ

	①事前ヒアリング・打合せ 	②タイムスタディ 	③本ヒアリング 	④集計・取りまとめ 
実施概要	- タイムスタディ実施前に事前のヒアリングを行い、児相の組織体制や業務概要を把握する。 - タイムスタディツールの使用方法を確認する。	タイムスタディツールを用いたタイムスタディを実施し、各業務項目の従事時間を収集する。	- 業務実態や負担感に関するヒアリングを行う。 - 業務におけるICT活用状況・意向を聞き取る。	タイムスタディの結果及びヒアリングの聞き取り結果から、業務実態及びICT活用効果が高いと考えられる業務を特定する。
目的	- 児相の業務概要を把握することで、効果的・効率的に調査を実施すること。 - タイムスタディツールの使用方法を説明し、円滑に調査を実施すること。	児相業務の実態を定量的に把握し、特に従事時間の観点での業務負荷を可視化すること。	- 従事時間以外の観点での業務負荷を把握すること。 - 時期による業務の偏りなど、タイムスタディの集計結果の取扱いに当たって留意すべき点を把握すること。	児相の業務負荷の実態を定量・定性両面から可視化するとともに、ICTの活用余地や想定効果を示すこと。

実施プロセス	実施事項	分担
A) プレヒアリング	組織体制・業務項目に関するヒアリング	NRI・各児相
B) 協力者情報のご提供	協力いただける方の情報のご提供 (氏名等の個人情報不要)	各児相
C) アカウント・業務項目登録	アカウント登録	NRI
D) タブレット型端末の配布・操作説明	タブレット型端末・ツールの配布 タイムスタディツールの操作方法の説明	NRI
E) タイムスタディの実施	タイムスタディツール上での従事時間の測定 ※ツールに関する問い合わせは当社にて対応	各児相
F) 本ヒアリング	業務実態や負担感に関するヒアリング	NRI・各児相
G) 集計	タイムスタディ結果の集計	NRI

(3) 調査期間

令和4(2022)年11月21日(金)から令和5(2023)年3月20日(月)にかけて実施した。なお、タイムスタディの期間は原則20開庁日とし、終了後に担当者へのヒアリングを実施した。

(4) 調査内容

タイムスタディでは、以下に示す20の業務項目の従事時間をリアルタイムで測定し、総従事時間に占める各業務項目の割合を算出することで、特に従事時間の長い業務を特定した。また、他の児童相談所の結果と比較することで、児童相談所ごとの特性の抽出を試みた。

具体的な調査項目は以下の通り。

図表 4 業務項目一覧

#	分類	内容	備考
1	電話対応	虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など	
2	その他相談受付	電話以外（SNSなど）での相談対応	
3	面接・助言指導	情報提供等により問題が解決されると考えられる児童・保護者への助言指導など	「助言指導」と「インテーク」を統合
4	初期調査	通告受理後の初期調査（48時間ルールに基づく安全確認含む）	
5	法律に基づく安全確認	臨検、捜索など	
6	検査・カウンセリング等への同席	児童心理士等が行う児童・保護者に対する心理検査・心理面接やカウンセリング等への同席など	
7	所内協議	（緊急）受理会議、援助方針会議、その他ケースに関する協議・打合せなど	
8	所外協議	要保護児童等に関する児童相談所以外との情報共有、協議など ※他の児童相談所との協議を含む	
9	ケース処遇検討・準備	ケースの処遇検討（法令、制度などの調査含む）、面接などの下準備	新規追加
10	資料確認・検索	過去のケース記録等の確認、検索	
11	記録票、会議資料作成	児童記録票、会議資料の作成など、機械的に行うのではなく担当者が情報整理し作成する必要があるもの	「資料作成」を詳細化
12	電話、面接の記録作成	電話対応、面接の記録作成など、やり取りを機械的に文章に起こすもの	「資料作成」を詳細化
13	決裁	児童福祉司が作成した資料の内容確認・決裁	
14	スーパーバイズ	児童福祉司及びその他相談担当職員への助言・指導など	
15	移動・移送	訪問先当への移動、児童の移送	
16	一時保護対応	一時保護している児童の行動観察や一時保護所との調整等	
17	研修	所内研修、所外研修（準備、参加など）	
18	事務処理	経費精算や所内申請等の事務処理	
19	整理、清掃、片付け	所内の整理や清掃など	
20	休憩・食事・その他	業務から解放された時間（食事・休憩など）と、上記のいずれにも当てはまらない業務	「休憩・食事」と「その他」を統合

タイムスタディの結果を踏まえ、ヒアリング調査では、各児童相談所の職員に対して、定量的に従事時間の長い業務項目の詳細や、従事時間が長くなる背景について聞き取りを行った。また、定性的な業務負担についても聞き取りを行い、定量的には把握の難しい、心理的負担感についても把握を試みた。さらに、タイムスタディの結果で従事時間が長い結果となった業務項目や、本来時間を割くべきではない業務項目の業務負担を軽減するため、児童相談所における ICT 活用の可能性についても聞き取りを行った。その際、児童相談所の業務特性を踏まえ、ICT を活用すべきでない業務や、導入時の留意点についても併せて聞き取りを行った。

具体的なヒアリング項目は以下の通りである。

＜ヒアリング項目＞

■ 結果を見たご所感

- 皆さまの負担感と従事時間割合の結果の差異
- 特に従事時間の長い業務について
- 集計結果を見る際に留意すべき点（時期の特徴や児相の特性など） など

■ 定性的な業務負担について

- （従事時間には表れないが）心理的負担の大きい業務
- 職員によって従事時間に差異が生じやすい業務 など

■ 児童相談所業務における ICT 導入について

- ICT の導入により効果が見込まれる業務・負担軽減を図りたい業務
- ICT 導入が望ましくない業務
- ICT 導入の際の留意点や課題（職員の ICT リテラシー・個人情報保護など）
- その他使ってみたい ICT ツール など

2. 調査結果

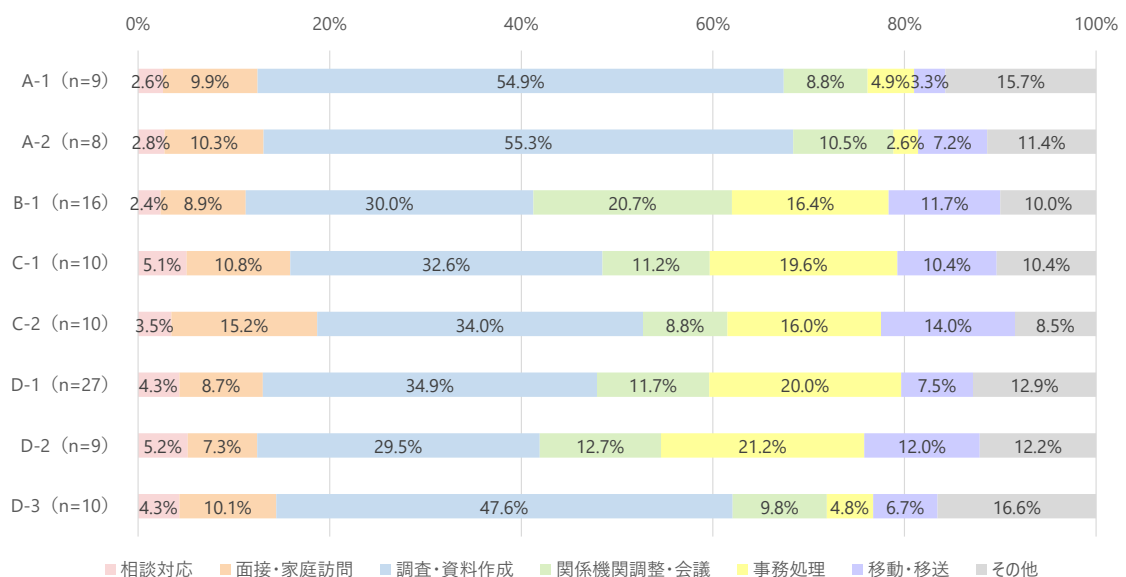
2-1 タイムスタディの結果概要

(1) 全体の従事時間割合の傾向

全体の従事時間割合の傾向について、以下に示す通り、調査したすべての児童相談所において調査・資料作成に最も多くの時間が当てられていた。多い児童相談所では全体の半分以上の時間を調査・資料作成に割いている一方、相談対応件数が多い児童相談所では、面接・家庭訪問や移動・移送にも時間を要している傾向にあった。

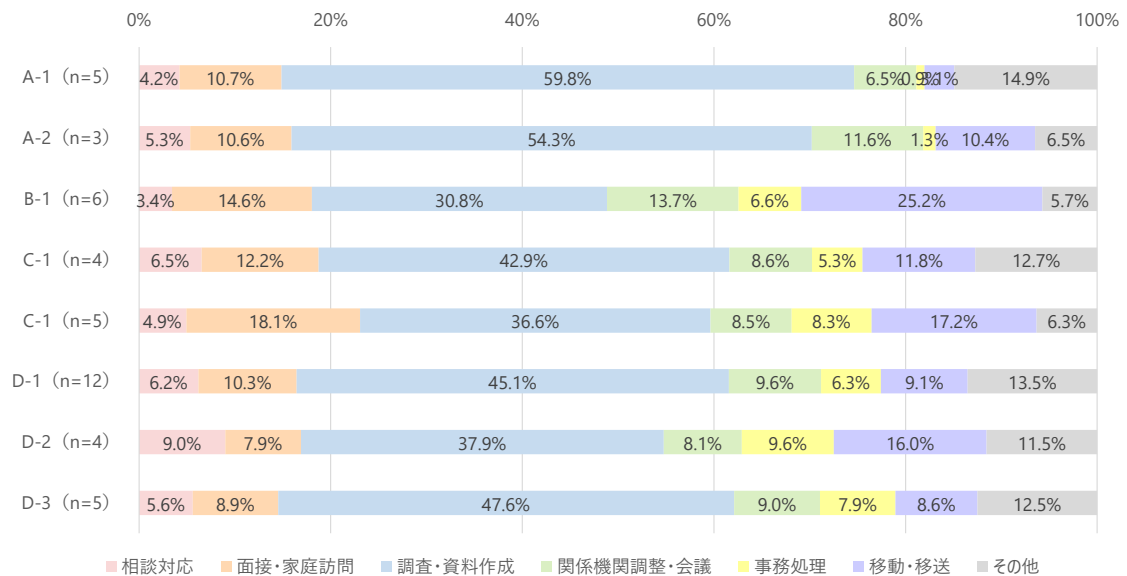
事務処理については児童相談所によって従事時間割合に差が生じているが、これは各児童相談所の本調査への参加職種の違いがあること、また都道府県により事務処理のフローに差があることが影響していた。

図表 5 従事時間割合(全体)



また、児童福祉司のみの従事時間割合についてみると、全体と比較して面接・家庭訪問や調査・資料作成、移動・移送に多くの時間を割いている一方、事務処理の従事時間は減る傾向にあった。ただし、全体の事務処理の従事時間割合が大きい児童相談所では、児童福祉司に限定しても事務処理の従事時間割合が大きい傾向にあるため、都道府県ごと、児童相談所ごとの事務処理のフローや手法が影響している可能性が示唆された。

図表 6 従事時間割合(児童福祉司のみ)



なお、児童相談所ごとの詳細の従事時間割合については、タイムスタディの結果個票を参照されたい

2-2 ヒアリング結果

各児童相談所でのタイムスタディ終了後ヒアリング結果の概要は以下の通りである。

(1) 業務従事時間割合を見た所感

業務従事時間割合を見た所感は、どの児童相談所でもおおよそ体感と一致していたが、調査・資料作成に多くの時間を充てている児童相談所では、想定以上に時間を要しているという意見もあった。また、調査・資料作成に時間を要している児童相談所では、面接・家庭訪問により多くの時間を充てたいという意見が多かった一方で、虐待対応件数が多い児童相談所では、記録作成やケース検討に十分な時間を充てられていないことに課題意識を持っていた。ただし、単純に面接や電話の内容を記録するのみの時間を削減したいという意向は共通していた。

(2) 定性的な業務負担

定性的な業務負担として、心理的なプレッシャーが大きい場面は、保護者や児童と対峙する場面という意見が多かった。特に初回面談など関係性が構築できていない場面での対応は負荷が大きいという意見もあった。

また、わずらわしさを感じる業務としては、二重入力やシステム間の転記といった作業や、

一度システムに入力したものを紙媒体に出力して綴じるなど、単純作業を挙げる意見が多かった。

(3) 児童相談所業務における ICT 活用可能性

児童相談所業務における ICT 活用の可能性について、記録作成、会議、情報共有、育成・対応の質向上の 4 つの観点での整理することができた。全体を通して、児童相談所における ICT の活用は、まずは職員の負担軽減に資するものから導入していくべきであるという意見があった。育成や対応の質の向上は、職員に時間の余裕が生まれ、自身の対応の振り返りを行ったり研修に参加したりする時間ができれば、自ずと実現されていく面もあるという意見であった。

記録作成については、手書きで作成しているメモをテキスト化する作業に時間を要しており、自動でテキスト化される仕組みがあるとよいという意見や、電話や面談などの内容が自動で書き起こされる機能があるとよいという意見が聞かれた。一方、書き起こしについては、精度面での懸念や会話内容すべてが書き起こされたメモの有用性への疑問も聞かれた。

会議のオンライン化については、既に複数の児童相談所で導入されていた。所内会議や定例的な会議では一定の活用余地が見込まれる一方、オンラインでの開催による会議の形骸化やプライバシー保護の観点から懸念する意見もあった。

情報共有については、所内での情報共有の観点と、関係機関や保護者といった所外での情報共有についてそれぞれ意見が挙げられた。所内での情報共有については、一定程度進められている都道府県もあるが、テキストメッセージに加えて写真の共有に特にニーズがあった。所外との情報共有については、日程調整などの定型的な連絡では有用とする意見が多い一方、業務時間内・外の切り分けが難しくなる点や、本人確認が難しいという点の指摘もあった。

育成・対応の質向上については、経験年数の短い職員を SV がサポートするために電話のリアルタイム書き起こしが活用できるのではないかという意見が複数あった。SV がいつでもサポートできる体制ができることで、心理的負担の軽減につながるとともに、後から対応の振り返りを行うことができるため、対応の質の向上を図ることもできる。

タイムスタディ結果 個票

1. A 都道府県

(1) 実施期間

令和 4（2022）年 11 月 28 日～12 月 28 日

※調査期間中に A 県内にて全庁対応事案が生じたため、一部期間のデータを除外した。

(2) 調査参加者

A 県では、県内の 2 か所の児童相談所にご協力いただき、業務実態調査を実施した。A-1 児童相談所では計 9 名の職員に、A-2 児童相談所では計 8 名の職員が参加した。職種の内訳は以下の通りである。

図表 7 A 県の職種別調査参加者数

	A-1 児童相談所	A-2 児童相談所
SV	1 名	1 名
児童福祉司	5 名	3 名
児童心理司	3 名	2 名
障害相談対応	-	1 名
里親専任	-	1 名
計	9 名	8 名

(3) スケジュール

A 県では、以下の日程で調査を行った。

図表 8 A 県の調査スケジュール

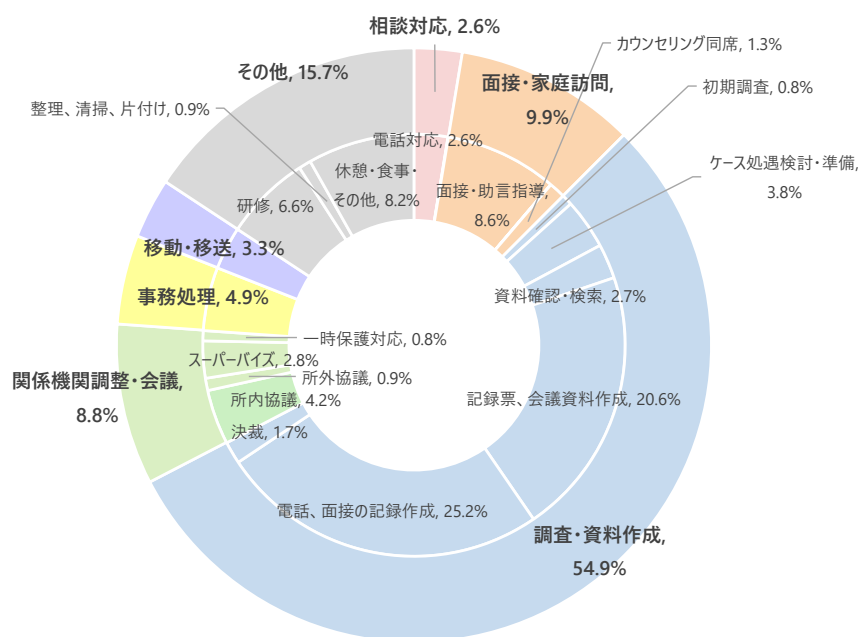
	A-1 児童相談所	A-2 児童相談所
1. 導入時説明・調査開始	令和 4 年 11 月 22 日	令和 4 年 11 月 24 日
2. タイムスタディ開始	令和 4 年 11 月 28 日	令和 4 年 11 月 28 日
3. タイムスタディ終了	令和 4 年 12 月 28 日	令和 4 年 12 月 28 日
4. 終了後ヒアリング	令和 5 年 2 月 15 日	令和 5 年 2 月 15 日

(4) タイムスタディ結果

■A-1 児童相談所の従事時間割合

A-1 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 54.9% を投じていた。次に長いのは面接・家庭訪問で 9.9%、関係機関調整・会議で 8.8% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 25.2% であり、全体の従事時間の 1/4 以上を占めており、また面接・家庭訪問に割く時間の 1.5 倍近い時間が掛かっていた。

図表 9 A-1 児童相談所全体の従事時間割合(N=9)

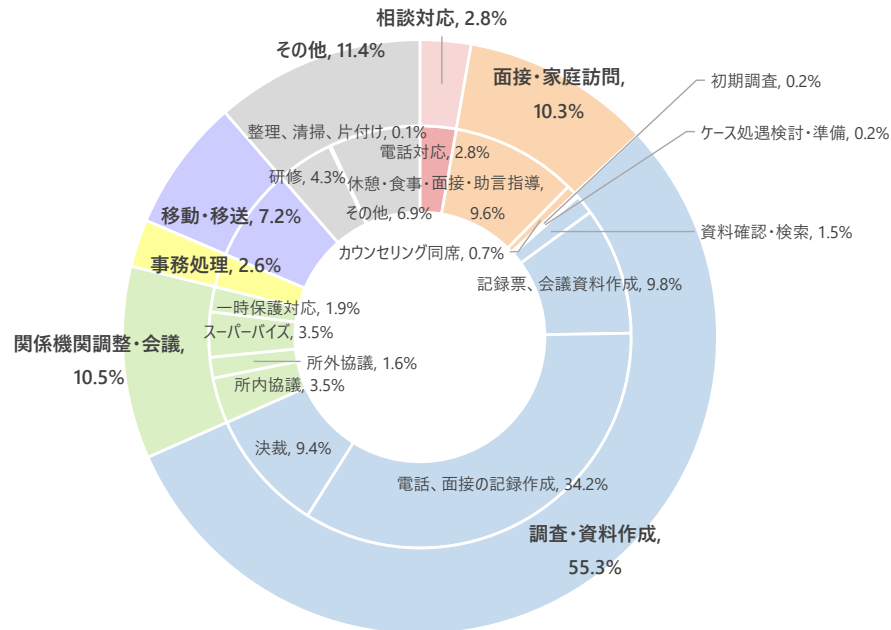


N=9

■A-2 児童相談所の従事時間割合

A-2 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 55.3% を投じていた。次に長いのは関係機関調整・会議で 10.5%、面接・家庭訪問で 10.3% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 34.2% であり、全体の従事時間の 1/3 以上を占めており、また面接・家庭訪問に割く時間の 3 倍近い時間が掛かっていた。

図表 10 A-2 児童相談所全体の従事時間割合(N=8)



(5) ヒアリング結果

■A-1 児童相談所

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ 体感でも電話、面接の記録作成に多くの時間を割いている。単純な記録、要約等を要する記録のどちらにも時間を割いている印象である。
- ・ 検査よりも検査の記録作成の方に時間がかかっているのは体感とも合っている。
- ・ 一時保護をお願いしている施設が近隣にあるため、移動・移送にかかる時間は短い。実施期間中に長時間の移動・移送が必要になるケースが少なかった影響もあるように思う。
- ・ A-1 児童相談所の場合、管内の最も遠い地域まで出向くと片道 2 時間かかる。

○定性的な業務負担について

- ・ 管理職の立場では、面接の段取りと実際に面接をしている時間の負荷が大きいように見える。
- ・ 面接の前にプレッシャーは感じるが特段負荷が大きい業務だとは感じない。
- ・ 通告があって最初の相談、調整は負担が大きい。面接も初回はプレッシャーが大きい。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

記録の作成・保管・管理

- ・ 既に A-1 児童相談所では、持ち出し用のタブレット型端末が導入されており、臨検の際の写真撮影はタブレット型端末で行っている。
- ・ 個人情報システム上で管理し、それ以外の情報は個人情報とは紐付かない形で残しているが、統合して見られるようになるとよい。タブレット型端末等からどちらも見る事ができれば負荷軽減に繋がる。最長で1件につき約30分を要する場合もある。
- ・ 手書きしたメモをテキスト化しタブレット型端末に保存できると便利である。記録は紙媒体での保存が義務付けられているため、テキストデータ化が必要となるが、記録に起こすことが手間となっている。
- ・ いつどこから電話が掛かってきたかを1件ずつ記録してもらえるとありがたい。記録を起こすべき案件の件数を把握ができ、電話記録を入力する手間も省ける。
- ・ 現在、過去事例を参考にしたり応用したりするのは職員の記憶頼みで属人的なので、ツールを使った支援ができれば有用である。
- ・ 過去のケース資料は紙しか存在しない場合があるため、手書きの文字をテキスト化することができれば非常に便利である。

会議

- ・ 所内会議ではオンライン会議ツールを使用しているが、ケースの内容を扱う場合は対面の方が望ましい。セキュリティ面の課題に加え、実のある議論をするために対面の方が良い。家庭とのコミュニケーションにおいてオンライン会議ツールを使用したことはなく、乗り越えるべき課題が多いように思う。
- ・ 要保護児童対策地域協議会是对面開催の方が望ましいと考えている。オンライン開催としてしまうと、なし崩し的に形骸化に向かってしまう懸念がある。

情報共有

- ・ 個人にスマホを配布すると業務上、楽になる場面はあるが、休日や夜間であっても電話に出ざるを得なくなるため一長一短である。

■A-2 児童相談所

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ 調査・資料作成に想像よりも多く時間を割いていると感じた。電話、面接の記録作成の時間を短縮し、面接・家庭訪問等に時間を割くことが望ましいと考えている。
- ・ 電話、面接の記録作成にかかる時間には経験の差が影響している。慣れるまでは長い時間を要してしまい、記録だけで半日が終わってしまうような場合もあるだろう。特に若手の場合は電話で話している時間以上の時間を記録に要している。
- ・ 決裁にかかる時間が長すぎる自覚がありタイムスタディ結果からもそれが分かる。ここでの決裁は、記録の内容の確認なども含んでおり、事務手続き上の決裁にかかる時間はほとんどない。若手が多い職場なので差戻しや手直しに時間がかかっているが、育成のために必要な時間だと考えている。
- ・ 郡部に位置しながら市部も管轄しているため、相談の多くは市部から受けるが、どちらの市に行くにも 30～40 分かかる。そのため、移動・移送の割合が高くなってしまいう。また、交通の便があまり良くないこともあり、保護者に来所してもらえない場合が多く、職員が出向く必要があることも影響している。

○定性的な業務負担について

- ・ 保護者や児童と対峙する場面は、常に精神的にプレッシャーがかかっている。
- ・ 一度作成した記録を、システム上に再度打ち込むような場面があり、わずらわしさを感じている。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

記録の作成・保管・管理

- ・ 記録は紙で管理しているが、所長を含む全職員にタブレット端末を行き渡らせることができれば、すべて電子管理としてもよいと考えている。ただし、年代によって ICT リテラシーには差があり、年配の職員はタブレット型端末を使ってみるところから始める必要がある。
- ・ 電話の書き起こし内容をそのまま記録として残しても、分量も多くわかりづらい。会話内容をそのまま残す必要のある場面では役に立つ可能性はある。
- ・ タブレット型端末で手書きした文字がテキスト化されるアプリは、手書きでメモを取ることの多い児童相談所の業務に適しており、導入されるとよい。
- ・ 紙媒体で保管されている文書や手書きのメモを検索することができるとよい。

会議

- ・ 少しずつオンライン会議を活用する形に変わってきている。市町村とは会議後に別のケースの相談をされることが多いので、対面の方が柔軟に関係構築できる。医療機関のようになかなか時間を調整しづらい方が相手の場合はオンライン会議を活用し

た方が良いように思う。

- ・ 要保護児童対策地域協議会の実務者会議はオンライン実施にすると形骸化する懸念がある。

情報共有

- ・ 外出先から傷あざ写真などを所内と共有できるようになれば便利と感じる一方、B-1 児童相談所ではネットワーク環境が十分でなく、インフラ面で課題が生じる可能性がある。

育成・対応の質向上

- ・ 近隣の児童相談所との間でケースの対応方針に差が出ることがある。各児童相談所における過去の類似事案の判断に影響を受けていると考えられるが、判断のブレをなくするため、他の児童相談所も含めた過去の対応結果が共有できる仕組みがあるとよい。
- ・ 電話内容の書き起こしは、記録作成での活用は難しいと考えている一方、リアルタイムで書き起こし内容が、他の職員も含めて見られる点が便利であると感じている。若手職員が電話の対応に困っている場面で、SV が状況を把握して指示を出すことができれば、対応の質の向上につながるとともに、職員の心理的負担の軽減にもなる。

2. B 都道府県

(1) 実施期間

令和 5（2023）年 2 月 13 日～3 月 10 日

(2) 調査参加者

B 都道府県では、1 か所の児童相談所（以下、B-1 児童相談所とする。）にご協力いただき、業務実態調査を実施した。計 15 名の職員が参加した。職種の内訳は以下の通りである。

図表 11 B 都道府県の職種別調査参加者数

	B-1 児童相談所
SV	2 名
課長	2 名
児童福祉司	5 名
児童心理司	4 名
管理担当（事務）	2 名
計	15 名

(3) スケジュール

B 都道府県では、以下の日程で調査を行った。

図表 12 B 都道府県の調査スケジュール

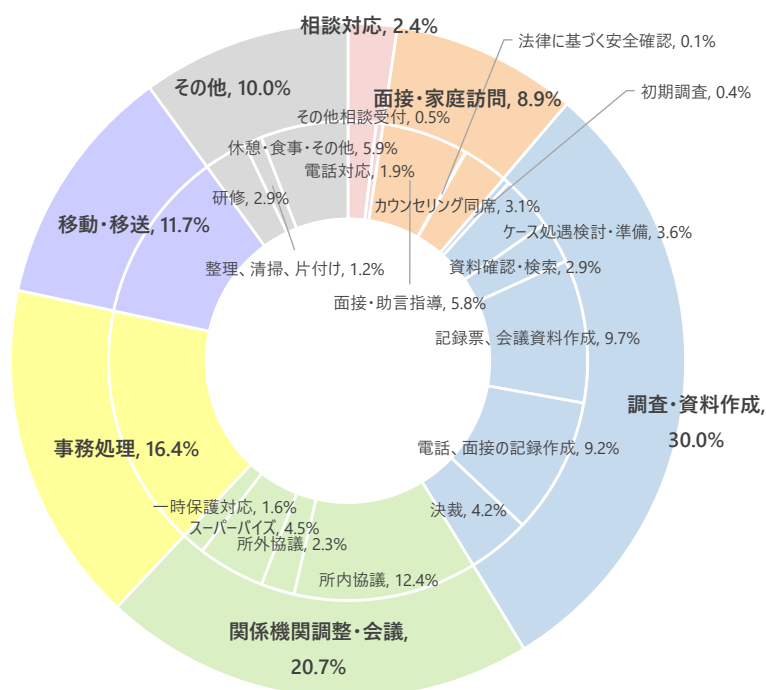
	B-1 児童相談所
1. 導入時説明・調査開始	令和 5 年 2 月 3 日・ 2 月 8 日
2. タイムスタディ開始	令和 5 年 2 月 13 日
3. タイムスタディ終了	令和 5 年 3 月 10 日
4. 終了後ヒアリング	令和 5 年 3 月 20 日

(4) タイムスタディ結果

■B-1 児童相談所の従事時間割合

B-1 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 54.9% を投じていた。次に長いのは面接・家庭訪問で 9.9%、関係機関調整・会議で 8.8% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 25.2% であり、全体の従事時間の 1/4 以上を占めており、また面接・家庭訪問に割く時間の 1.5 倍近い時間が掛かっていた。

図表 13 B-1 児童相談所全体の従事時間割合(N=15)



(5) ヒアリング結果

■A-1 児童相談所

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ 移動に時間を要しているのは、体感とも合致している。一時保護所があるため保護所への訪問に要する時間はほとんどないものの、児童養護施設に訪問する必要がある場合、都道府県内であっても遠距離の移動が必要となっている。
- ・ 記録作成にもっと時間をかけるべきと考えている。入力が中途半端なところで中断してしまったり、記載が不十分なままで確定せざるを得なかったりする場面もある。
- ・ 本来はケースの対応方針の検討により多くの時間をかけるべきであると感じているが、対応件数の多さや施設との連絡などで時間が割かれてしまっている。

○定性的な業務負担について

- ・ 電話やメールといった業務の割り込みが多く、予定通りに業務を進められないことが頻繁にある。そのたびに業務の優先順位を頭の中で整理する必要があり、精神的に負担となっている。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

記録の作成・保管・管理

- ・ 警察からの通告を電子化できればよいと感じている。口頭通告の場合、電話で定型文が読み上げられるが、その内容を手書きで書きとって、さらにシステムに入力するのは手間である。電話の書き起こしから自動的に記録が作成されるとよい。
- ・ 電話の書き起こしは、B 都道府県において一部導入されているが、誤字が多く訂正に手間取ることとなった。精度が向上すれば、活用余地があるだろう。
- ・ 電話メモが電子化される仕組みがあるとよい。児童相談所では、一日に大量の電話がかかってくるため、不在にしている職員のデスク上に大量に電話メモが積みあがってしまうこともある。電話を受けながら PC で入力するのは難しい職員もいるため、タブレット型端末上でメモが作成できるとよい。さらに、対応状況を一覧で確認できるよう、チーム内で共有できる仕組みが必要と感じている。
- ・ 研修資料や会議資料は未だに紙が多いが、PDF の共有で十分な場面も多い。仕組みとしては整っているものの、職員の意識が変わらないと、電子化は進まないだろう。

会議

- ・ 少しずつオンライン会議を活用する形に変わってきている。市町村とは会議後に別のケースの相談をされることが多いので、対面の方が柔軟に関係構築できる。医療機関のようになかなか時間を調整しづらい方が相手の場合はオンライン会議を活用した方がよいように思う。
- ・ 要保護児童対策地域協議会の実務者会議はオンライン実施にすると形骸化する懸念がある。

情報共有

- ・ 児童養護施設との間での自立支援計画などのやり取りをシステム化できればよいと考えている。施設によって計画の質にばらつきがあり、児童相談所としても助言の必要性を感じているが、記入状況がわからずやり取りにも手間がかかるため十分に行えていない。
- ・ 施設とのやり取りには、チャットが使えるとよい。
- ・ 施設や保護所との日程調整をシステム上で行えるようになるとよい。一般的な日程調整アプリで十分に対応可能だろう。
- ・ 保護者との間のチャットは、日程調整などの簡易な要件であれば便利に感じる一方、その中で相談された場合の対応が難しく、課題もある。

- ・ 里親やフォスタリング機関からは、チャットを解禁してほしいという声強いが、使用できるようにすると、夜間・休日関係なく連絡が来る状態になってしまう懸念がある。児童相談所の業務は、中には緊急性の著しく高い業務もあり、連絡に気づいてしまった以上、どんな要件であっても対応せざるを得なくなるのではないかな。

育成・対応の質向上

- ・ コールセンターのように、電話対応している職員の横で SV やチーフが会話内容を聞ける仕組みがあると、育成の観点でよいのではないかな。
- ・ 職員の属性や経験を電子上で管理できる仕組みがあるとよいのではないかな。現在は、人事情報には基本的な属性や資格の情報はあるものの、その職員の経験してきた業務の詳細は分からず、配属の際には前の職場に聞き取りに行くなどアナログな方法で人となりを確認している。経験してきたケースや業務が自動的に蓄積していく仕組みがあれば、配属やマネジメントにおいて役立つと考えている。

3. C 都道府県

(1) 実施期間

令和 5（2023）年 1 月 30 日～2 月 24 日

(2) 調査参加者

C 都道府県では、県内の 2 か所の児童相談所にご協力いただき、業務実態調査を実施した。C-1 児童相談所では計 10 名の職員が、C-2 児童相談所では計 10 名の職員が参加した。職種の内訳は以下の通りである。

図表 14 C 都道府県の職種別調査参加者数

	C-1 児童相談所	C-2 児童相談所
SV	1 名	1 名
課長	1 名	1 名
児童福祉司	5 名	5 名
児童心理司	1 名	2 名
事務	2 名	1 名
計	10 名	10 名

(3) スケジュール

C 都道府県では、以下の日程で調査を行った。

図表 15 C 都道府県の調査スケジュール

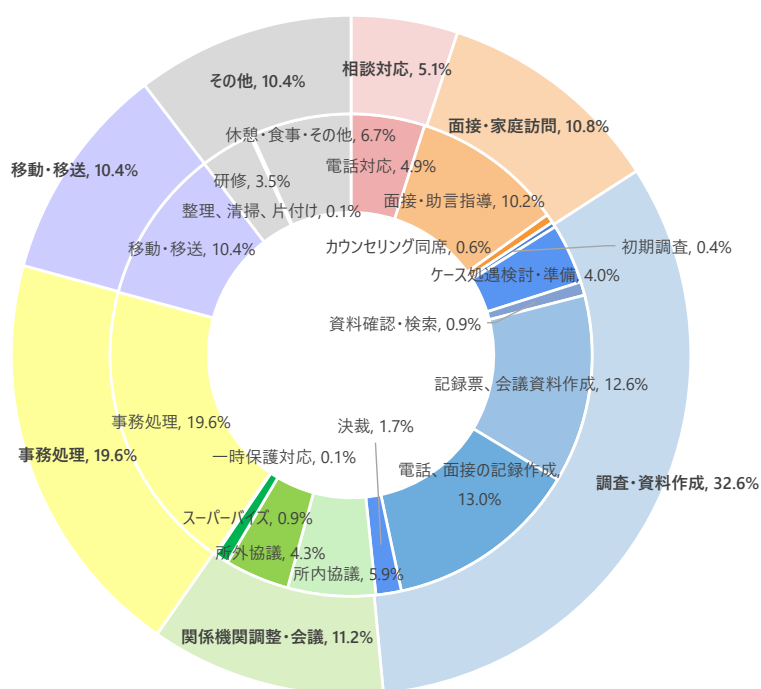
	A-1 児童相談所	A-2 児童相談所
1. 導入時説明・調査開始	令和 5 年 1 月 27 日	令和 5 年 1 月 26 日
2. タイムスタディ開始	令和 5 年 1 月 30 日	令和 5 年 1 月 30 日
3. タイムスタディ終了	令和 5 年 2 月 24 日	令和 5 年 2 月 24 日
4. 終了後ヒアリング	令和 5 年 3 月 1 日	令和 5 年 3 月 1 日

(4) タイムスタディ結果

■C-1 児童相談所の従事時間割合

C-1 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 32.5% を投じていた。次に長いのは事務処理で 19.5%、関係機関調整・会議で 11.2% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 13.0% であったが、記録票、会議資料作成も 12.6% とほぼ同じ時間をかけていた。

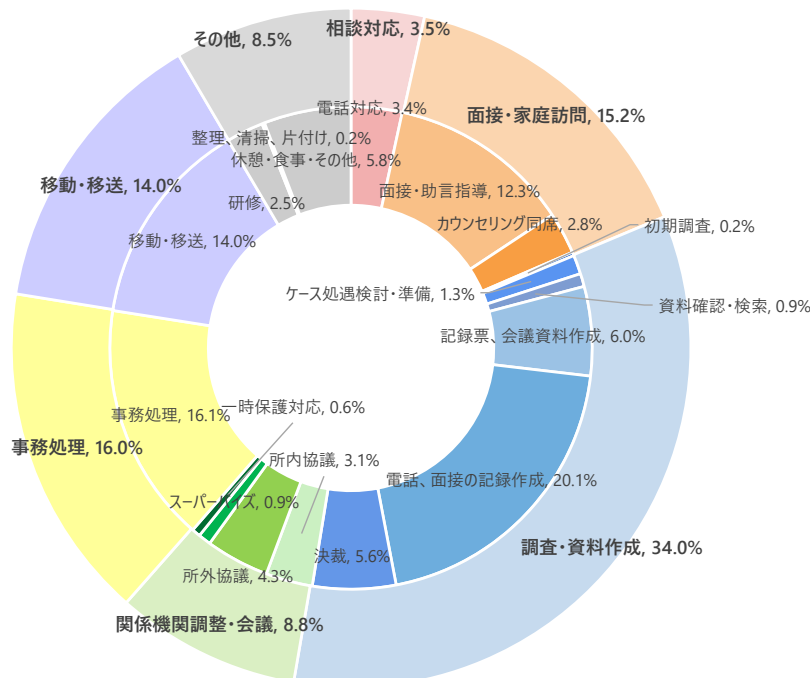
図表 16 C-1 児童相談所全体の従事時間割合(N=10)



■C-2 児童相談所の従事時間割合

C-2 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 34.0% を投じていた。次に長いのは事務処理で 16.0%、面接・家庭訪問で 15.2%、移動・移送で 14.0% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 20.1% であった。

図表 17 C-2 児童相談所全体の従事時間割合(N=10)



(5) ヒアリング結果

■C-1 児童相談所

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ 調査や資料作成の従事時間割合は、予想よりも少なかったが、概ね業務割合に違和感はなく、実態を反映しているように感じる。
- ・ 児童福祉司は面接や家庭訪問になるべく時間を割きたいと考えている。
- ・ 支援の場合、一から資料を作る機会は少ないが、介入の場合、一から資料を作る場合があるため、介入を主に担当する職員の方が、一件にかかる書類作成業務にかかる時間は長い。
- ・ 所管する範囲がそれほど広くなく、管内の各市役所まで 30 分で行ける程度の広さなので、移動時間が少なく済んでいる。ただし、施設入所のケースでは、管内に児童養護施設がなく、長時間かけて遠方の施設まで出向く必要があるため、移動に時間を要することがある。
- ・ 心理司の方が移動を伴う面会等に出向く頻度は高い。

○定性的な業務負担について

- ・ 初回の面接や訪問の通知など、ファーストコンタクトの場面は心理的負担が大きい。
- ・ 話を聞きながらタイピングするのが苦手で、まず手書きでメモをしている。二重入力となるためわずらわしさを感じている。従事時間を減らすことができる可能性があるのは、この二重入力の部分である。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

記録の作成・保管・管理

- ・ 現状、顔と肩で電話を挟むような形で、電話をかけながらメモを取ったり、タイピングしたりしている。ハンズフリーのイヤホンマイクを用いることができれば、記録を取りやすくなる。
- ・ 音声の書き起こしは精度が低く修正作業の手間を要するため、活用は難しいと感じている。
- ・ 保護者面接等では面接しながらタイピングすることが難しく、多くの場合、面接の間では手書きでメモをしている。タブレット端末に手書きペンでメモを取り、それがテキスト化されるようなアプリを導入した場合、テキスト化の精度に問題があると面接にも支障が出かねないため心配である。

情報共有

- ・ 電話が苦手な保護者、仕事等で電話に出られない保護者もいるため、そうした場合は保護者とのチャットツールがプラスに作用するのではないかと。

育成・対応の質向上

- ・ AI の活用等により、経験の少ない職員の業務サポートになるようなものがあれば有用である。
- ・ 傷あざ写真を撮るときの撮り方（どんな角度からの写真が必要か、大きさがわかるようなスケールなど）を指示してくれるツールがあると便利である。

■C-2 児童相談所

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ 面接や家庭訪問の時間を削ることは難しいため、総勤務時間が長いほど、記録作成時間の比率が少なくなる傾向があるのではないかと。日中の勤務時間に面接や家庭訪問を行い、業務時間外で記録作成などを行っている可能性がある。
- ・ 電話対応や面接の記録を、対応した当日中に書ききれない場合がある。
- ・ 職員によって記録の記載量にばらつきが生じている。
- ・ C 都道府県では一時保護件数に占める一時保護委託件数が多いため、個別に訪問する必要があり、移動時間が長くなっている可能性がある。
- ・ 面接の準備により時間を使いたいと感じる。経験年数が長い職員は準備すべきポイントを経験上わかっているが、経験年数の浅い職員は限られた時間の中で準備するのに苦労している。

○定性的な業務負担について

- ・ 初回面接の心理的負担が大きい。
- ・ 決裁や通知を出したり保管したりする業務にわずらわしさを感じる。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

全体

- ・ ICT ツールの活用は、第一に職員の負担軽減を目的に進めていくべきであると考えている。

記録の作成・保管・管理

- ・ 音声データの書き起こしは、話し言葉をそのまま記録にできるかが問題となる。C 都道府県では既に音声データをテキスト化するシステムが導入されているが、記録としては使用できない精度であった。逐語でテキスト化するだけでなく、文章を整えたり要約したりできるのであれば、有用と感じる。
- ・ タブレット型端末で使えるメモアプリなどは有用であるが、端末の故障などのトラブル時に困らないよう、他の手段でもメモが取れるような準備が必要と考える。

情報共有

- ・ 一時保護委託先の空き情報を一覧で見て予約できるシステムがあるとよい。施設や飲食店等の予約システムと仕組みは変わらないため、実現可能性は高いと考えている。
- ・ 保護者とのチャットができるようになると、夜間や休日にも連絡が来ないか気になったり、連絡が来た場合に対応しなければならないと感じたりと、業務の切り替えができなくなる懸念がある。心理的負担の大きい職場であるため、業務の切り替えができないと職員のメンタルに悪影響を及ぼす恐れがある。
- ・ 職員間で気軽に相談できるチャットツールがあると便利である。

- ・ オンライン会議システムの導入は、相手が施設や関係機関の場合は良いが、児童や保護者を相手にする場合は使いにくい。オンラインでは表情や所作の把握が限定的になり、部屋の様子も映る範囲のことしか分からないデメリットがある。
- ・ 保護者との面接において、初回面接のオンライン実施は難しいが、継続的に行うペアレントトレーニングをオンラインで実施したり、遠方の関係者向けにオンラインを活用したりすることは考えられる。

育成・対応の質向上

- ・ 最新のマニュアルや児童虐待対応の手引きなどをタブレット型端末に入れて、必要なときにいつでも見られるようになると便利である。通知や手引きなどは頻繁に改訂されるが、改訂内容をすべて把握できてないことも多く、また最新のものがどこにあるかわかりにくい。

4. D 都道府県

(1) 実施期間

令和 4（2022）年 11 月 21 日～12 月 28 日

(2) 調査参加者

D 都道府県では、県内の 3 か所の児童相談所にご協力いただき、業務実態調査を実施した。D-1 児童相談所では計 27 名の職員が、D-2 児童相談所では計 9 名の職員が、D-3 児童相談所では計 10 名の職員が参加した。職種の内訳は以下の通りである。

図表 18 D 都道府県の職種別調査参加者数

	D-1 児童相談所	D-2 児童相談所	D-3 児童相談所
所長	0 名	1 名	0 名
SV	2 名	1 名	1 名
課長	2 名	1 名	0 名
児童福祉司	12 名	4 名	5 名
児童心理司	6 名	1 名	3 名
警察出向職員	2 名	0 名	0 名
その他	3 名	1 名	1 名
計	27 名	9 名	10 名

(3) スケジュール

D 都道府県では、以下の日程で調査を行った。

図表 19 D 都道府県の調査スケジュール

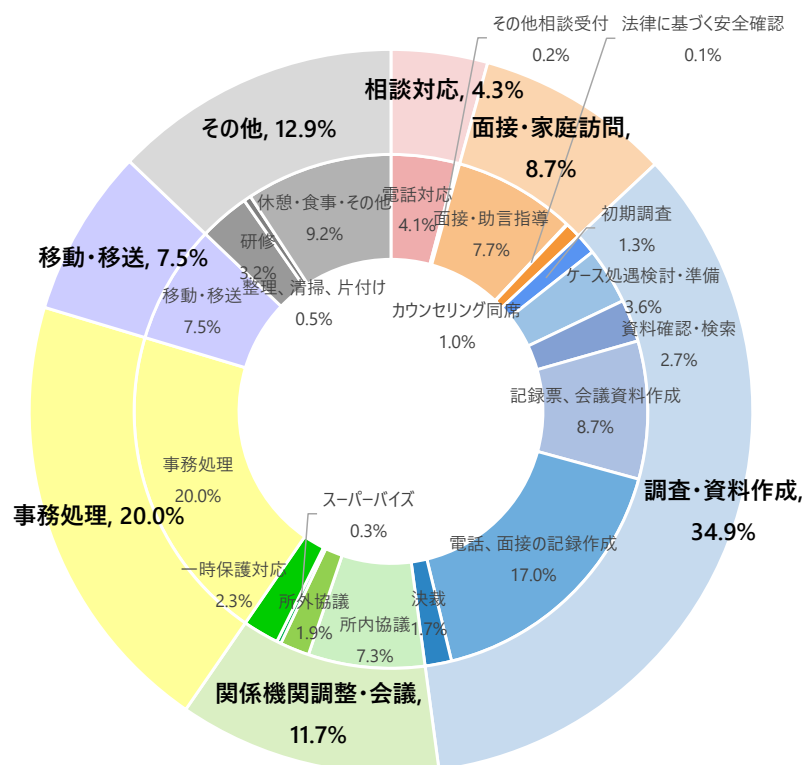
	D-1 児童相談所	D-2 児童相談所	D-2 児童相談所
1. 導入時説明・調査開始	令和 4 年 11 月 18 日	令和 4 年 11 月 18 日	令和 4 年 11 月 17 日
2. タイムスタディ開始	令和 4 年 11 月 21 日	令和 4 年 11 月 21 日	令和 4 年 11 月 21 日
3. タイムスタディ終了	令和 4 年 12 月 28 日	令和 4 年 12 月 28 日	令和 4 年 12 月 28 日
4. 終了後ヒアリング	令和 5 年 2 月 16 日	令和 5 年 2 月 16 日	令和 5 年 2 月 17 日

(4) タイムスタディ結果

■D-1 児童相談所の従事時間割合

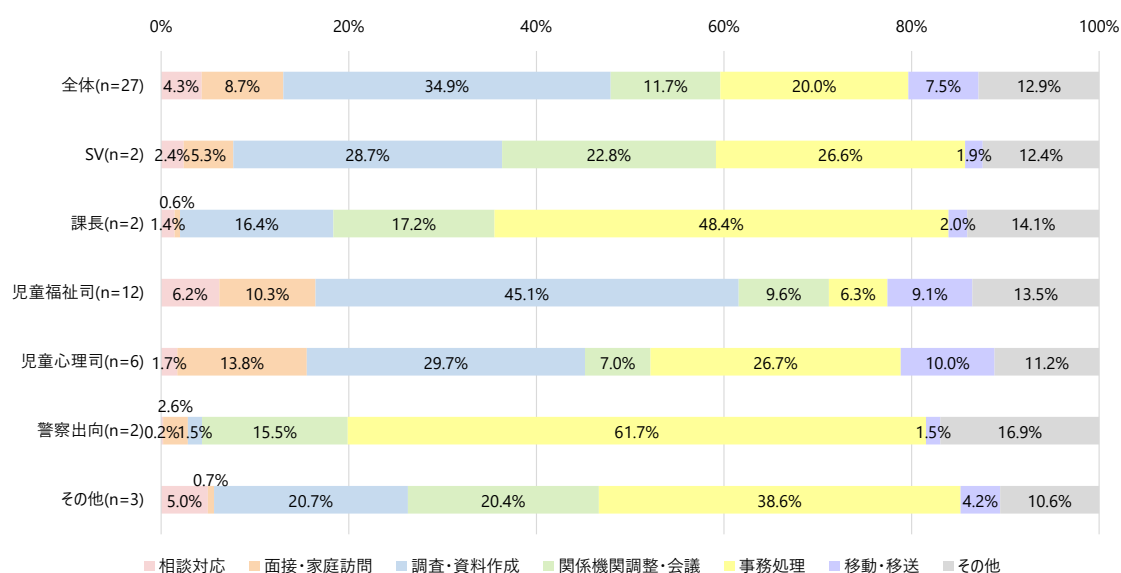
D-1 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 34.9% を投じていた。次に長いのは事務処理で 20.0%、関係機関調整・会議で 11.7% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 17.0% であり、面接・家庭訪問に割く時間の 2 倍近い時間が掛かっていた。

図表 20 D-1 児童相談所全体の従事時間割合(N=27)



また、職種別にみると課長や警察出向者は事務処理の時間が長く、児童福祉司は調査・資料作成の時間が長い傾向にある。児童福祉司では、全体の 45.1%を調査・資料作成の時間に要している。

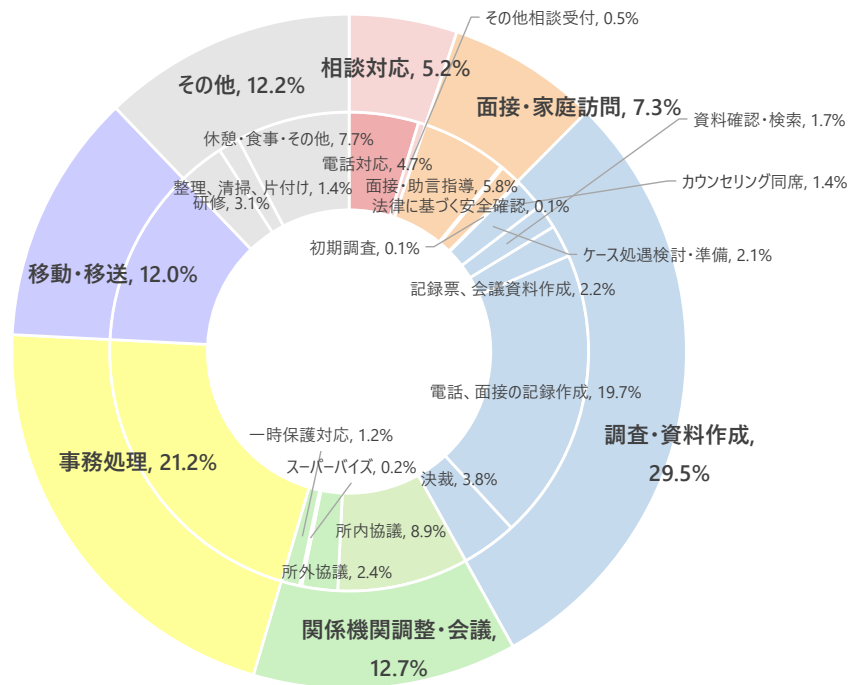
図表 21 D-1 児童相談所職種別の従事時間割合(N=27)



■D-2 児童相談所の従事時間割合

D-2 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 29.5%を投じていた。次に長いのは事務処理で 21.2%、関係機関調整・会議で 12.7%という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 19.7%であり、また面接・家庭訪問に割く時間の 2 倍以上の時間が掛かっていた。

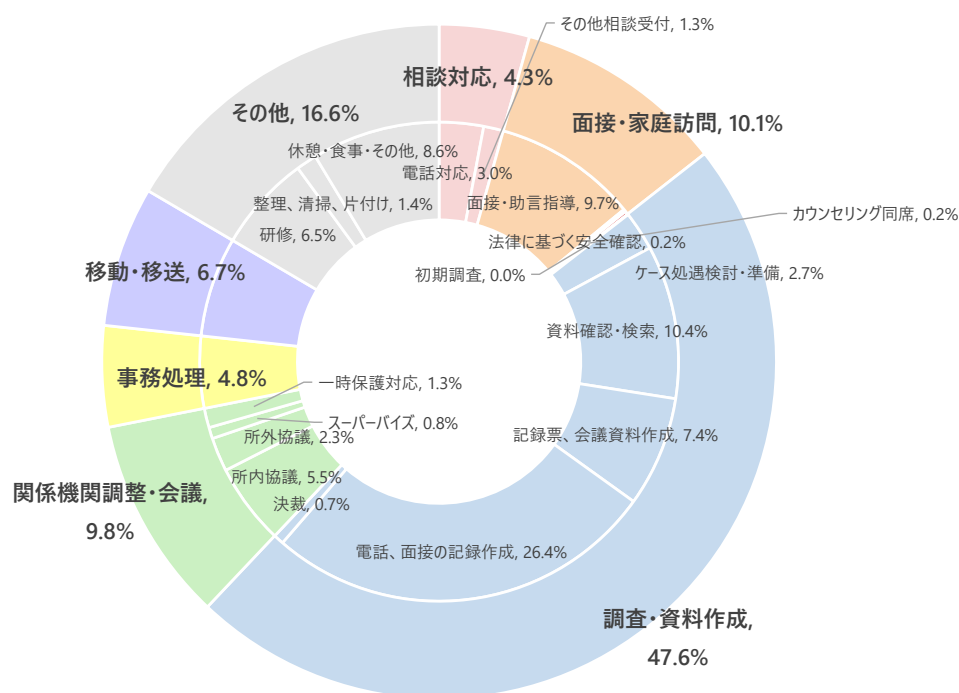
図表 22 D-2 児童相談所全体の従事時間割合(N=9)



■D-3 児童相談所の従事時間割合

D-3 児童相談所においては、調査・資料作成に要する時間が最も長く、業務全体の 47.6% と半分近くの時間を投じていた。次に長いのは面接・家庭訪問で 10.1%、関係機関調整・会議で 9.8% という順となった。調査・資料作成の中でも、電話、面接の記録作成に割く時間が最長の 26.4% であり、また面接・家庭訪問に割く時間の 2.5 倍以上の時間が掛かっていた。

図表 23 D-2 児童相談所全体の従事時間割合(N=10)



(5) ヒアリング結果

■D 都道府県

○業務従事時間割合を見た所感

- ・ システム上で作成した記録を出力し、紙を台帳に綴じてから決裁に回しているため、時間が掛かっている。
- ・ 面接のスケジュールに時間が掛かっている。心理司の予定も併せて調整する必要があるが、スケジュールが見づらく、調整が負担になっている。
- ・ 記録作成に時間を要しているのは体感と一致している。特に児童福祉司は、ノートに記録した内容を記録としてシステム上に入力することに時間を要している。

○定性的な業務負担について

- ・ 定量的な時間は短いですが、電話面接の心理的負担が大きい。
- ・ 保護者や児童と対峙する場面での心理的負担が大きい。
- ・ 会議資料を作成する際に、システム上に登録されている児童の基本情報を転記するなど、二重入力にわずらわしさを感じている。
- ・ 今回の調査では基本的に日勤を対象としていたが、夜間などの当番の負担が非常に

大きい。いつ緊急対応が入るかわからない状態で電話を待つことに加え、一度緊急対応が入ってしまうと、朝まで少人数で対応を進めなければいけない。

○児童相談所業務における ICT の活用余地について

記録の作成・保管・管理

- ・ 音声データが書き起こされてそのままテキストになっていることに意味がある。ニュアンスも含めて残されている必要があるため、書き起こし機能があるとよい。
- ・ 一時保護の法的審査に当たって、保護者や本人の意見を聞くこととなっているが、その内容を裁判所にも提出する必要がある場合、なるべく発言内容がそのまま残っている必要があるため、書き起こしがあると便利だろう。
- ・ 書き起こし機能の中で、言葉を整形するところまでできると使いやすい。
- ・ 現在の書き起こし機能の精度では、推敲に相当な時間を要するため、そのまま利用することは難しいと考えている。
- ・ 決裁者の立場としては、すべての会話内容が記録として回ってくるのは避けたい。やり取りの中で重要な内容が整理されたものを記録として、それ以外の内容は参考資料程度としてほしい。
- ・ 一方で、プライバシーなどの観点から、すべてのやり取りが残されていることが問題になるケースも生じるのではないかという不安がある。
- ・ 書き起こしや録音を残すことは、本人の了承を得る必要があると考える。児童相談所は協力的な保護者ばかりではないため、録音が残るとわかると電話や面談に応じてくれなくなる保護者もいるだろう。また、通告を躊躇してしまう人が出てくることも懸念している。

情報共有

- ・ 職員間のチャットで写真や動画をやり取りできると便利である。傷あざの様子や自宅の様子は口頭では伝わりづらく、外出先の職員と所内の職員でのやり取りに苦慮している。現状は、所内に戻ってから印刷して報告の際に共有しているが、カメラから取り出して印刷するのが手間であり時間も要するため、その場で共有できるとよい。
- ・ 現地で写真を共有することができれば、写真の撮り方を所内の職員から指示して取り直してもらうこともできる。
- ・ 保護者との連絡に SMS やチャットアプリを使うことができるとよいと考えている。日程調整などの比較的単純な連絡であっても、児童相談所からの電話というだけで出てもらえないこともあるため、予め要件がわかっている方が安心してやり取りできるのではないか。
- ・ 保護者からチャットで相談を受けたり、児童相談所への意見が送られてきたりした場合の対応に苦慮することが予想される。
- ・ チャットの相手方が本人であることの確認が取れないことが問題となる。家族など別

の人が本人に成りすまして送ってしまったり、保護者との会話を別の同居家族が見てしまったりすることが懸念される。

- ・ 保護者の中でスマートフォンを持っていなかったり、チャットに馴染みがない方がいることも予想されるが、児童相談所の業務はもともと相手に合わせて個別で対応することが基本姿勢であるため、チャットでのやり取りの方が便利という方にはチャットを使うことで問題ない。

育成・対応の質向上

- ・ 電話のリアルタイム書き起こしは、画面上に会話の内容が表示される点が、管理職としては有益だと考えている。特に経験年数の短い職員は電話対応で困ってしまうことも多いが、電話では職員側の話している声しか聞こえないため、相手方からどのようなことを言われているのか、どんな口調なのかがわからないため、適切な助言が難しい場面が多い。また、所内に多くの職員がいるため、同時に電話を受けている場合などは目が行き届かないこともある。自席の PC から見えると、支援が必要な職員がわかる点も便利だろう。
- ・ 会話内容の書き起こしが残っていると、対応の振り返りや指導にも活用できる。電話対応や面談は記録に残らず、その場の会話が流れていってしまうが、言葉の使い方や話の進め方を含めた振り返りをするすることで、対応の質の向上につながると考えている。
- ・ 児童相談所に協力的な保護者や児童であっても、録音されているという事実がプレッシャーとなり、本音を聞き出せなくなってしまうことを懸念している。実際、現在も IC レコーダーで録音する場合があるが、そのときの面接では深い話ができていないと感じる場面が多い。
- ・ AI チャットボットによるスーパーバイズ機能ができれば便利だと感じる。対応方針に迷ったときに質問形式で書き込むことで、一定の方針の提案や類似事案が示される仕組みができれば、経験年数の短い職員の育成につながる。また D 都道府県では年間の対応件数が比較的少なく、法的対応など発生頻度の低いケースの対応経験を積む機会があまりない。そのため経験年数が一定以上ある職員であっても、特殊なケースの対応の際は特に有益だろう。
- ・ 面接の中で調査すべき内容や伝えるべき内容をアプリ上でチェックできる仕組みがあるとよい。特に初回の面談では基本的な流れや伝えるべきことは共通している内容も多いため、抜け漏れなく伝えられているかの確認がその場でできるとよい。

第3章

取組事例調査

1. 調査手法

(1) デスクリサーチ

1)調査対象

全国の児童相談所等の児童福祉の相談対応の現場において AI や ICT を活用して業務負担の軽減や業務の再構築に取り組んでいる事例を対象とした。ただし、本調査研究の趣旨に鑑み、児童情報や記録の管理を担う児童相談システムを導入しているのみの事例は対象外とした。

2)調査方法

インターネットを用いた記事検索を行うとともに、各都道府県の調達情報から、児童相談所のシステムに関連する仕様書が公開されている場合はそれを取得し、その内容を把握した。

3)調査内容

児童相談所における AI や ICT を活用した取組事例をインターネット検索により調査し、公開情報により把握可能な範囲で、システム概要や機能、取組の背景・目的、効果等について把握した。

(2)ヒアリング

1)調査対象

(1)のデスクリサーチにて調査した自治体のうち、既に一定期間の運用が行われている、または行われていた自治体を対象とし、ヒアリング調査を実施した。

なお、電話の通話内容書き起こしシステムについては、複数の自治体での導入事例が見られたことから、開発事業者にシステム概要や効果、課題等の聞き取りを行った。

2)調査方法

各自治体担当者に対してヒアリング調査を行った。

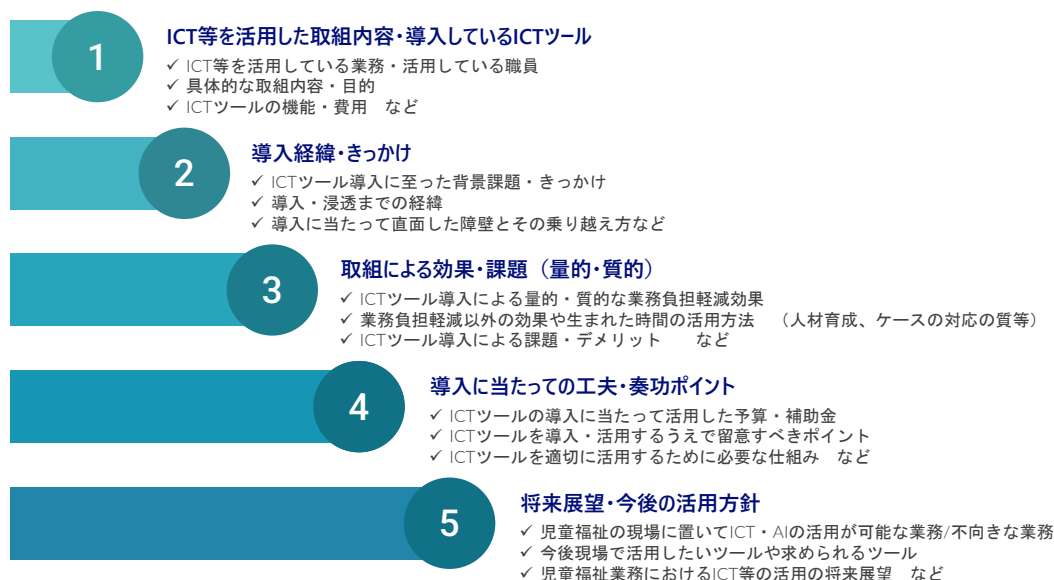
3)調査期間

令和4（2022）年11月下旬～令和5（2023）年3月上旬

5)調査内容

各児童相談所におけるAIやICTの活用状況やシステムの概要を聞き取るとともに、定量的・定性的な導入効果や導入上の課題、今後AI・ICT等の活用の方針について聞き取りを行った。具体的なヒアリング項目は以下の通り。

図表 24 ヒアリング項目



2. 調査結果

2-1 デスクリサーチ

デスクリサーチの結果、以下の事例が収集された。

図表 25 デスクリサーチ結果

#	自治体名	目的			概要	検証段階・時期	ベンダー
		児童虐待の早期発見および早期対応のサポート	要保護児童に関わる多職種間の連携促進	児相業務の効率化			
1	千葉県	●	●	●	- AIによる虐待リスク判定や要因分析 - 県内虐待等情報共有システム - AIによる電話相談のテキスト化	開始予定(2022年) テキスト化は開始済	不明
2	北海道 札幌市	●	●		- 虐待リスクの可視化 - 相談情報の一元管理	本格運用 (2021年開始)	不明
3	愛知県 豊橋市	●	●		- 潜在的リスクをアセスメントするAIツールの検討 - シングル家庭等の情報との連携を想定	実証(2021年)	カナミック ネットワーク
4	東京都	●	●		- 専用アプリによる虐待リスク判定 - スマートフォン活用の推進	実証(2022年)	ー
5	三重県	●		●	- AIによる総合リスク・再発確率等のアセスメント、類似過去事例の紹介 - SNS、ICT機能による業務効率向上	本格運用 (2014年実証開始・2020年7月全児相で運用開始)	AiCAN 産総研
6	神奈川県	●			AIによる再相談予測・対応日数予測・長期化関連要因の検討	実証(2018年)	AiCAN
7	福井県 坂井市	●			AIによる虐待リスク判定や要因分析	実証(2019年)	カナミック ネットワーク
8	東京都 練馬区	●			AIによる虐待リスク判定	実証(2020年)	FRONTEO
9	山形県	●			AIによる虐待リスク判定	本格運用 (2022年開始)	不明
10	群馬県	●			AIによる総合リスク・再発確率等のアセスメント、類似過去事例の紹介	運用開始予定 (2024年)	厚労省 AIツール
11	神奈川県 横須賀市		●	●	相談情報の一元管理、事務業務効率化	本格運用 (2011年開始)	富士通FIP
12	京都府 南丹市		●	●	子育て支援課と児童相談所、保健所、警察など関係機関とが情報共有を行うデータベースシステムの導入	本格運用 (2019年開始)	サイボウズ
13	東京都 江戸川区		●	●	AIによる電話相談のテキスト化、リスクアセスメント	本格運用 (2022年開始)	NTT テクノクロス
14	埼玉県		●	●	- AIによる電話相談のテキスト化 - 相談情報の一元管理	運用開始予定 (2022年)	不明

収集された事例から、児童相談所の業務における ICT 活用について、以下の 3 つの方向性に大別された。

- ・ 記録作成業務・バックオフィス業務の効率化
- ・ 要保護児童に関わる情報共有・多職種連携の促進
- ・ 児童虐待の早期発見及び早期対応のサポート

このうち、1 点目の「記録作成業務・バックオフィス業務の効率化」については、既に児童相談所の基幹システムにより一定の負担軽減が実現されつつあるものの、一部に紙媒体との二重運用が残っている場合や、システム上への入力に時間を要している場合が多いため、単に基幹システムを導入するだけでなく、入力や管理業務の負担軽減のために、ハードウェア・ソフトウェアで工夫を図っている事例を中心に収集した。

2点目の要保護児童に関わる情報共有・多職種連携の促進については、所内職員間での情報共有と関係機関との情報共有に大別される。このうち、後者の関係機関との情報共有については、要保護児童等に関する情報共有システムにて別途検討されているため、ここでは主に所内との情報共有の円滑化について詳細を調査することとした。スマートフォンやタブレット型端末など、システムにアクセスできる端末を所外にも持ち出せるようにし、リアルタイムで記録内容等をやり取りできる事例などが該当する。

3点目の児童虐待の早期発見及び早期対応のサポートについては、児童相談所職員の判断支援が中心となる。AIを用いたリスクアセスメントや次の対応方針の提案などが該当する。また、早期発見・早期対応の前提として、特に経験年数の短い職員の対応スキルの向上が求められる。そうした目的でのツールを活用している事例も対象とした。

ヒアリング個票

1. E 県

■E 県における児童相談所内のシステム活用の状況

E 県では、児童相談システムと AI アセスメントツールを含む児童虐待対応支援システムの 2 つのシステムを併用しているが、ここでは後者の児童虐待対応支援システムについて、詳述する。

県内の児童虐待の重篤事例発生をきっかけに、職員の専門性向上が課題として挙げられたが、体制強化により経験の浅い職員の増加が懸念されていた。職員の経験則に頼らず、児童相談所の一時保護の判断の適正化、迅速化を図ること等を目的として、蓄積したリスクアセスメント結果を活用した AI 児童虐待対応支援システムを導入している。令和 2 (2020) 年 7 月より県内の全児童相談所にて本格運用が開始された。

児童虐待対応支援システムは、タブレット型端末を用いたツールであり、面談の記録や調査項目の確認、AI によるリスクアセスメント、職員間のチャット機能等を有する。

■システム概要

○インフラ面

児童虐待対応支援システムはクラウドを用いており、国内にデータセンターを設置している。また、データセンターと職員の使用するタブレット型端末間のデータのやり取りは、閉域ネットワークを通じて行われており、セキュリティが担保される仕組みとしている。

既存システムとの連携が可能となっているが、児童相談システム上に表示した QR コードを児童虐待対応支援システムのカメラ機能で読み取るか、USB メモリを用いた手作業による同期作業を要する。

○システム機能

児童虐待対応支援システムは、記録管理、チャット機能、AI アセスメント機能を有する。

記録管理機能は、タブレット型端末上で、調査記録という定められたフォーマットに従って入力を進めていくと、面談ごとの調査項目のチェックリスト機能や、面談を継続することの安全度をスケールで示す機能がある。こうした機能により、経験年数の短い職員でも、調査観点の抜け漏れが減り、次回面談時の調査内容の参考となる。タブレット型端末上で記録できることや、調査項目の提示と記録入力を兼ねた機能であることから、面談中に端末を使用し、記録しながら話を聞くことができる。

チャット機能は、訪問先などの現地と児童相談所内でやり取りが必要な際に、テキストでのやり取りができる。また、撮影した写真を即時共有することも可能である。

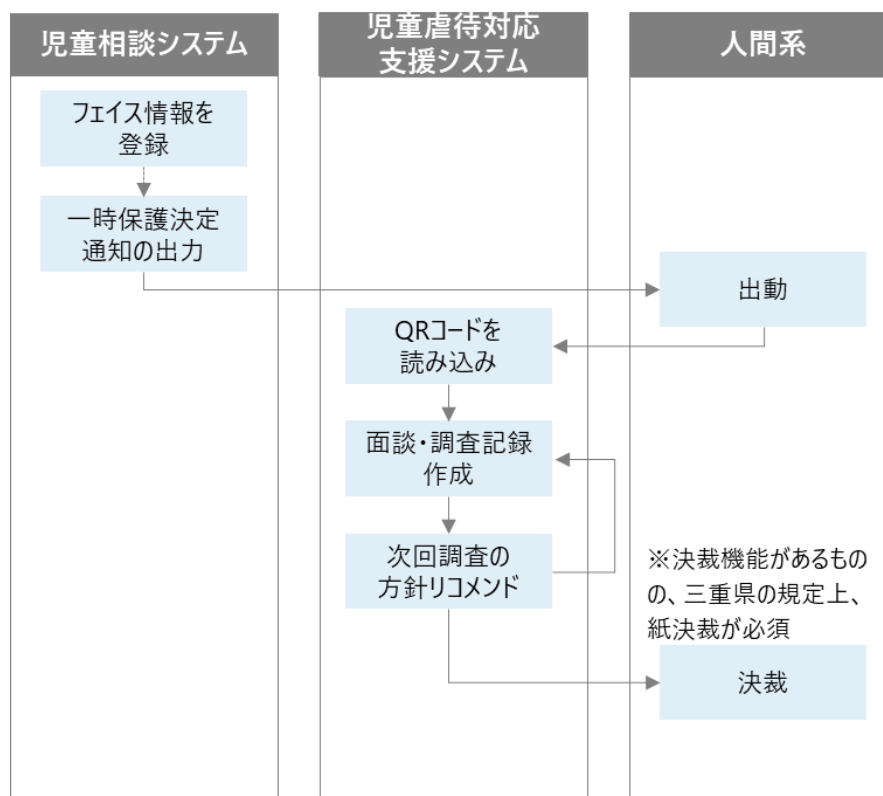
AI アセスメント機能は、初期調査の基礎項目とリスクアセスメントシートの項目を入力

することで、過去の類似案件の一時保護率や虐待の再発確率を AI で分析し、表示する。

○運用

記録は児童虐待対応支援システムにて作成し、一時保護や援助措置の決定は児童相談システムから出力することとなっているため、システムに二重運用が必要となっている。通告が入った際は、児童相談システムからフェイス情報を入力し、そのデータを児童虐待対応支援システムに読み込ませることで、児童相談システムで入力した情報が双方で反映されることになる。通常は毎朝、USB メモリを介して 2 つのシステムを同期させるための作業を行っているが、緊急度が高く、通告後すぐに一時保護通知をもって緊急出動を行わなければならない事案では、児童相談システムのみを先行して入力し、一時保護決定通知のみを出力するとともに、タブレット型端末を持ち出して出動し、所内の職員が児童相談システムのデータを児童虐待対応支援システムに登録するフローを採ることもある。

図表 26 システムを活用した相談対応のフロー



■導入効果

若手職員のスキル向上や経験値蓄積を定量的に評価することは難しいが、人材育成にも寄与していると担当者は考えている。児童虐待対応支援システムの有無にかかわらず若手職員には OJT が必要だが、システムを導入したことで若手がレコメンド機能を使い、類似ケースの動きを学んでいる例が見受けられるようになった。また、調査記録作成機能の中では、調査関連のチェック機能も有しており、記録作成を進めながら、調査が足りない箇所や次に優先的に調査すべき観点の提案がなされるため、経験年数の短い職員であっても次の調査観点がわかるという効果もあるという。

また、児童虐待対応支援システムはタブレット型端末で動作するため、端末を持ち出せば出先や会議、面談の場に持ち込んで記録を作成することが可能になり、記録の迅速化につながっている。従来のシステムでは、面談中は手書きでメモを作成し、終了後所内に戻ってから改めて記録を作成していたため、時間を要していた。

なお、E 県内の 6 児相はそれぞれ規模や現場の状況が異なるため、それに伴い各機能の使い勝手にも特徴が出ている。対応件数が多く、外出が多いことから職員が集まりづらい大規模な児童相談所の場合は、記録を共有できる機能が有用である一方、経験年数の比較的長い職員と、経験の浅い職員がセットでケースを対応することが多いため、所内の職員と連絡を取らずとも業務を遂行することができることから、チャット機能の有用性は感じ

づらいとのことである。他方、職員数の少ない小規模な児童相談所では、新人同士で現場に出て判断する必要のあるケースも生じうる。そうした場合には指揮者が現場にいないときでも指示を出せるチャット機能が有用である。

■活用における課題

○システム機能面での課題

システム改修を行っているものの、現場運用と合わず使い勝手の悪い面があり、活用促進にあたっての障壁となっているため、今後も継続した改善が必要であると担当者は感じている。児童虐待対応支援システムの開発に当たって、E 県の一部の児童相談所にて実証実験を行っていたが、開始当初は不具合が多く、数か月中断する時期もあった。令和 2（2020）年度の本格導入以降も複数回にわたって不具合の改修を行っている。本格導入以降、ワーキンググループを組成し、月 1 回各児童相談所から活用状況を報告するとともに、改善要望を挙げてもらい、機能改善の参考にする取組を行っている。

また、2 つのシステムのデータを同期させるタイミングが翌日朝のため、対応が遅れるケースもある。同期は毎日手作業で行っており、児童相談システムから一度 USB メモリにデータを出力し、それを児童虐待対応支援システムに PC を介して同期する必要がある、毎日約 20 分の時間を要している。児童虐待対応支援システムの中で、児童記録票やケース情報の管理まで機能を拡大し、システムの一本化ができるとよい。

○運用面

児童虐待対応支援システムが導入されても、職員の業務の進め方の習慣が変わらないと使われない機能もある。例えば、前述の通り、当該システムはチャット機能を有する者の、特に経験年数の長い職員は、電話でのやり取りの習慣が身についており、チャット機能が完全に浸透しているわけではない。また、AI によるリスクアセスメント機能も、職員の経験値によって活用の仕方が異なっている。経験年数の長い職員は、AI 機能をあまり参照せずに自身の判断で動いてしまう場合が多い。経験値があるがゆえに、経験則に基づいた判断をする傾向にある。

さらに、児童虐待対応支援システムでは、県独自のアセスメント項目を用いているが、今後国全体でアセスメント項目が改めて定められた場合、項目の齟齬が問題となることを懸念している。

○財政面

児童虐待対応支援システムの導入に 1 億 3,000 万円、ランニングコストとして 6,000 万円を要している。児童虐待対応は重要な課題であるため、現在は予算が確保できているものの、費用が大きいため、継続的にランニングコストを支払い続けることができるか疑問である。

2. F 市

■F 市における児童相談所内のシステム活用の状況

F 市では、AI アセスメントツールを含む児童虐待対応支援システムの導入に向け検討を行っている段階である。F 市の場合、介護保険の要介護認定において AI が導入されており、それが導入のヒントになった。

■システム概要

○システム機能

ICT 等を活用した日々の行動記録入力作業等における業務負荷の軽減や、AI のような形で個別ケースのリスク度判定を行う機能等を想定している。虐待通告は内容に応じて緊急度、優先度が異なるため、緊急受理会議で受ける通告に対して、AI を活用しトリアージを図りたいというのが導入検討のきっかけになっている。

■導入効果

実装には至っておらず、効果は不明であるが、仮に ICT 等の活用により業務負荷（特に日々の行動記録入力作業）を軽減できるのであれば、ワークライフバランスを改善したいということに加え、個別ケースの検討を複数人で行ったり、情報共有を行ったりすることでコミュニケーションの促進を図りたいと考えている。行動記録入力作業という 1 人の時間が、複数人で協力して検討したり情報共有したりする時間に置き換わることで、部下の指導、組織内の教育にもつながるし、ケースの対応の質向上にもつながる。

■活用における課題

○運用面

F 市では大元となる虐待のデータを文章の行動記録で残しているもので、職員が打ち込んだ文章を読み込ませ虐待ツールに活かせる教師データ化するのが課題となっている。

○財政面

庁内で動いていた ICT を活用した業務改善取組の一環として本件に取り組んでおり、予算計上したり補助金を活用したりする取組ではないため、予算や補助金の面で特段の苦労はなかった。

■将来展望・今後の活用方針

ICT 等を活用することで、母子保健と児童福祉の一体化を促進したい。保健師が妊娠届の項目チェックやお母さんへの聞き取りを行う際に、虐待のリスク度を測ってすぐに共有が図られるシステムや、ケースの将来予測（不登校、非行、親の精神疾患のリスク等）を示すことができると良い。児童福祉法に則った個人情報のやり取りが担保されて、それを

根拠にした連携が築ければ庁内連携のハードルは高くない。現在も、母子保健とは要保護児童の枠組みの中で連携しているが、電話での連絡がメインのためシステム、ICT ツールを使いより密な情報共有ができればと考えている。母子保健と児童福祉、それぞれ専用のシステムを使っている所以他们を調和させることが必要になる。

同じく児童福祉領域で、保育の認定、保育園の割振先決定等における AI の活用は考えられる。窓口業務（児童手当の申請等）を対面ではなくタッチパネル入力等に置き換えられる可能性があり、最終的に行政側が説明するにしても一定の負荷軽減には繋がりそうである。

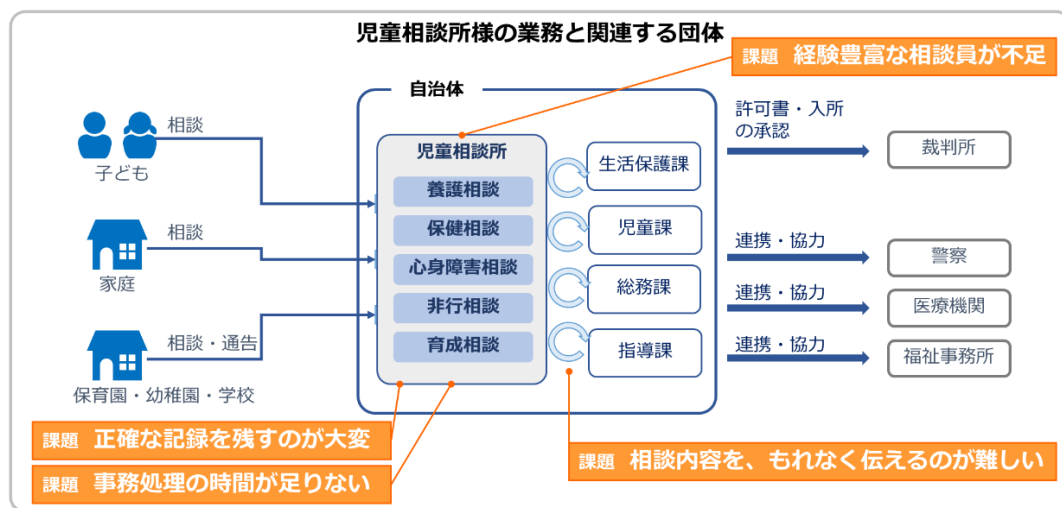
1. 児童相談所 電話対応支援 AI ソリューション

■児童相談所が抱える相談受付業務における課題

NTT テクノクロス社では、児童相談所における相談受付業務に着眼し、応対時の通話音声の書き起こしから職員の応対をサポートするシステムを展開している。同システムは、児童相談所が抱える、人材不足、正確な記録作成、平時からの業務ひっ迫による作業時間の不足といった課題を解消することを目的に展開されており、児童相談所においては、養護・保健・心身障害、非行・育成といった各種の相談業務に展開されている。

同システムの具体的な導入効果については後述するが、管理者サポートの迅速化、効率化や、通話内容の把握に要する時間の短縮、発言者のニュアンスの記録など、用途に沿って提供される価値こそ異なるが、これまで具体的なソリューションが示されてこなかった事象に対する答えとなる仕組みを提供するに至っている。

図表 27 導入イメージと業務課題の所在



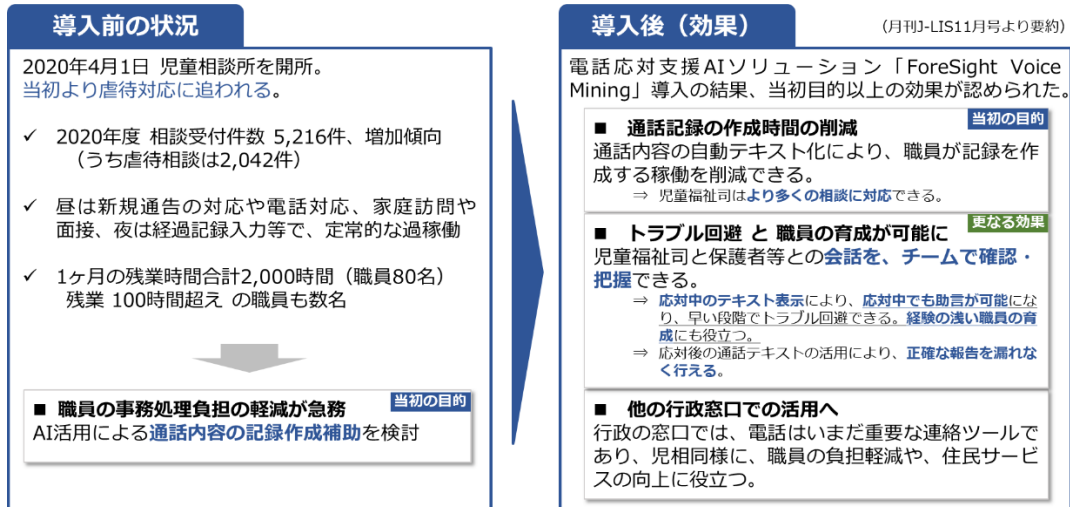
出所) NTT テクノクロス株式会社提供資料

■導入事例

同システムを導入した自治体では、それまで昼間に新規通告の対応や電話相談、家庭訪問に面接といった一連の児童相談所業務に時間を費やしていた。そして、夜間帯になってから経過記録入力等の業務にあたり、定常的に負荷の高い状態が続いていた。当初より記録作成業務や事務処理負担の軽減を進めるべく、同システムの導入が検討されたという。

実際、同システムを導入することにより、通話音声の自動テキスト化がなされ、相談員は記録作成の手間から解放された。また、通話音声のように、その場で消えてしまう生のデータであっても、テキストにのこることで、児相職員間で共有でき、正確な内容把握とより具体的な対処策の検討に役立てることができているという。

図表 28 導入事例から見る課題と解決策



出所）NTT テクノクロス株式会社提供資料

同システムの相談員の応対画面では、応対に必要な参考情報やガイドラインを自動表示したり、ヒアリング項目を自動チェックするなどの機能がある。これによって相談員の経験有無に関わらず均一な応対を実現し、経験の浅い相談員の育成にも寄与するとともに、心理的負担の低減にも役立っているものと推察される。

また同システムの閲覧画面では、複数の相談員の通話がリアルタイムにテキスト化されて表示される。管理者や同一チームの相談員は、通話中の相談員の注意すべき応対に対してチャットを介して助言・指示をすることが可能になっている。また、システムが自動で注意すべき単語をハイライトで警告表示する機能もあり、重要な通話の見落とし防止にも貢献している。

これらの機能によって、住民からの正確な情報の収集や、緊急対応が必要な事案の的確な把握、関係者への迅速な報告を行えることで、組織的に間違いのない対応ができるようになっている点も注目に値する。

図表 29 相談員の対応画面の一例



出所) NTT テクノクロス株式会社提供資料

■同システムの有する相談員支援の仕組み

同システムでは、通話音声を実タイムにテキスト変換するだけでなく、応対する相談員への支援に重点を置いたもので、相談員の経験の差異に関わらず応対レベルの均一化を図ると同時に、重要な連絡事項を即時共有する仕組みを有している。また特有の言い回しや学校名などを登録することで音声認識精度の向上を図っている。

相談員の応対レベルの均一化に関しては、予めベテラン相談員の会話から、頻出する単語や言い回しを抽出してシステムに登録し、あわせてそれらに関連する参考情報やガイドラインを紐づける。これによって通話中の会話に応じた情報等の自動表示や、ヒアリングすべき事項の自動チェックがなされ、経験の浅い相談員であってもベテランと同水準のヒアリング・応対を実施することが可能になり、組織全体の応対レベルの均一化が実現される。また、特に注視すべき重要な単語にアラートを設定することで、管理者画面に表示される複数の通話の中から注意すべき通話を、即時に自動で特定できるようになる。

次に、音声認識精度の向上に関しては、児童相談で発言される特有な単語や言い回し、言葉のつながり、またその地域の施設名などを学習させた AI 認識モデルを用いることで、高精度なテキスト変換を実現している。新しい単語や言い回しは NTT テクノクロス社で継続的に収集しており、定期的に AI 認識モデルを更新することで導入後の精度維持・向上が実現できる。児童相談所側で単語等を追加することも可能になっている。

■導入効果

本システムを導入した自治体では、通話記録の作成における作業時間を相談員一人当たり月間 10～20 時間削減することに成功したという。通話要約機能や、通話テキストを活用することで作成時間の削減を実現できている。このほかにも、トラブル対応や緊急対応

時のエスカレーションに関わる稼働削減が1件あたり20分削減されている。これにより相談員は月間5.5時間の削減の恩恵に授かっている。注意ワード自動検出機能により重要な通話を見逃さず、即時かつ同時に管理者にエスカレーションされ、従来では通話後に管理者に状況報告するといった稼働が削減された。

こうして創出された時間は、より多くの相談に対応したり、ひとりの子どもに向き合う時間を増やしたりすることで、児童虐待の早期発見や防止につなげられるものと期待される。同時に、そのほかの優先順位の高い業務に充てることで、行政サービスの質の向上に貢献している。

また、管理者や相談員間で通話内容が共有できることで、若手人材の育成や職員間での支え合いの風土も醸成され、モチベーションの向上にも貢献している。

第4章

総括

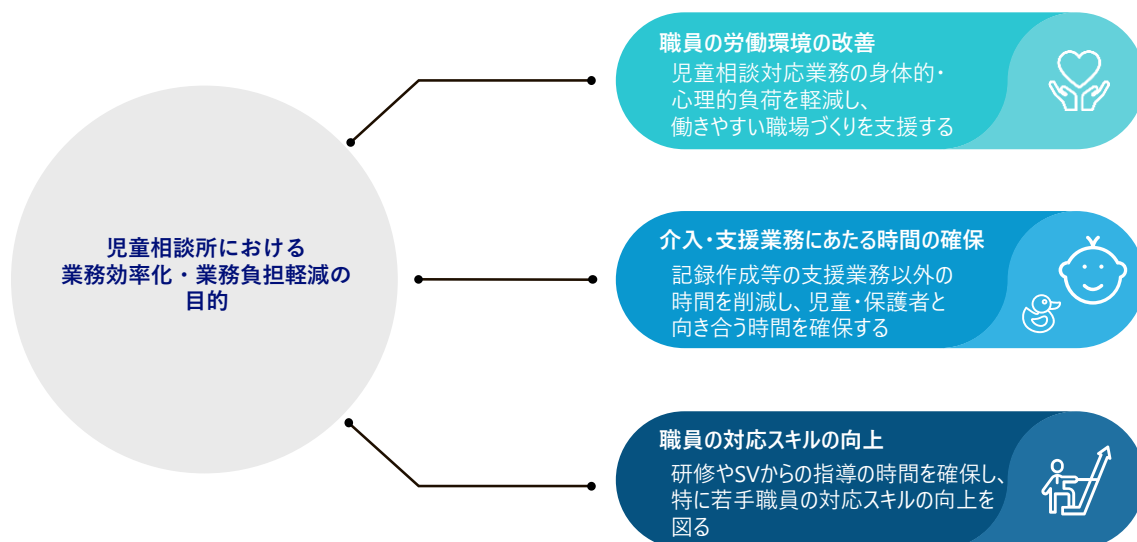
総括

本調査研究では、増加を続ける児童相談所職員の業務負担を軽減し、業務の再構築を図るため、児童相談所の業務実態を明らかにするとともに、AI・ICT等の活用余地を検討してきた。本考察においても、初めに業務実態調査から明らかになった、児童相談所の業務負担について整理したうえで、児童相談所職員へのヒアリングやICTの活用事例調査から見えるAI・ICT等の活用余地について言及するとともに、児童相談所の業務特性を踏まえた導入時の留意点についても触れることとする。

1-1 児童相談所における業務効率化の考え方

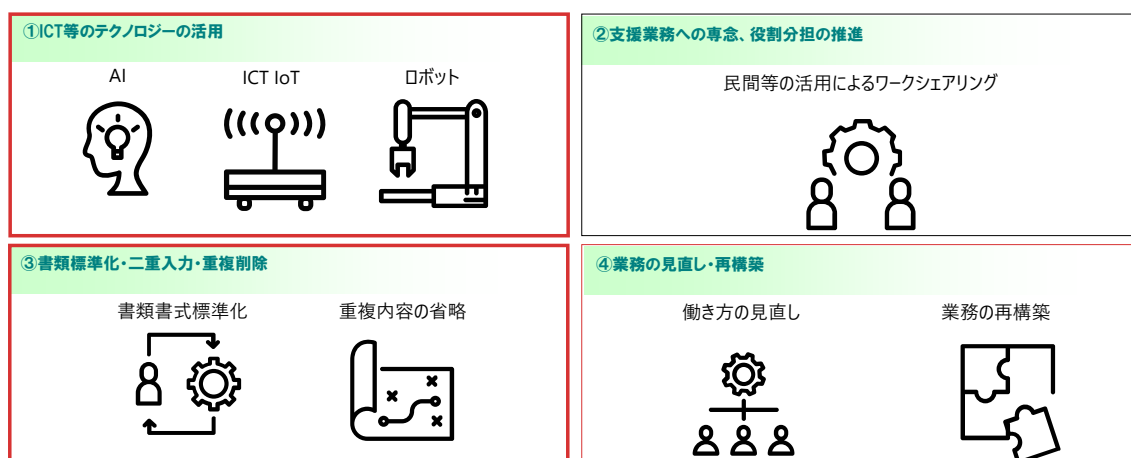
本調査研究の調査結果の総括に先立ち、改めて児童相談所業務における業務効率化の目的について言及したい。児童相談所における業務負担の軽減の必要性は論を待たないところであるが、その目的は大きく3つあると考えられる。1つ目は職員の労働環境の改善である。本調査研究の業務実態調査の中でも、記録作成や事務処理が業務時間外での対応となってしまうケースや、十分に休憩時間が確保できていないというケースが散見された。このように、児童相談所職員の労働環境は改善の余地があり、業務効率化により実現されうる。2つ目は、介入・支援業務にあたる時間の確保である。記録作成や事務処理といったバックオフィス業務の負担の軽減を図ることで、その時間を介入・支援といった児童福祉司・児童心理司が本来担うべき業務に充てることができる。保護者や児童と向き合う時間はもちろん、ケースの対応方針にかかる時間も重要であり、そうした時間を確保することにもつながる。3点目は、業務効率化により空いた時間を研修やスーパーバイズの時間に当てることで、職員の対応スキルの向上が期待される。対応スキルの向上は、相談対応の質の向上につながるとともに、職員が児童相談所において業務を進めるうえで、心理的負担の軽減にもつながる。

図表 30 児童相談所における業務負担軽減の目的



児童相談所における業務負担の軽減に向けては、近接領域である保健・福祉領域における業務効率化・負担軽減施策が参考となると考えられるが、保健・福祉領域では以下の4つの観点から取組が行われることが多い。他の保健・福祉領域と同様に、単に業務効率化により業務時間を短縮するだけでなく、事務処理や単純な記録作成といった、本来業務と直接かわらない業務負担を軽減しつつ、本来充てるべき業務に時間を充てる業務再構築の考え方が重要となる。さらに、児童相談所においては、他の保健・福祉領域と異なり、行政事務として行われる業務であり、介入における児童相談所の権限が強力であることから、特に文書作成の重要性が高い。そこで、本調査研究では、以下の観点のうち①③を検討の中心と置きつつ、④を念頭に置いた検討を心掛けた。

図表 31 業務効率化に向けた観点



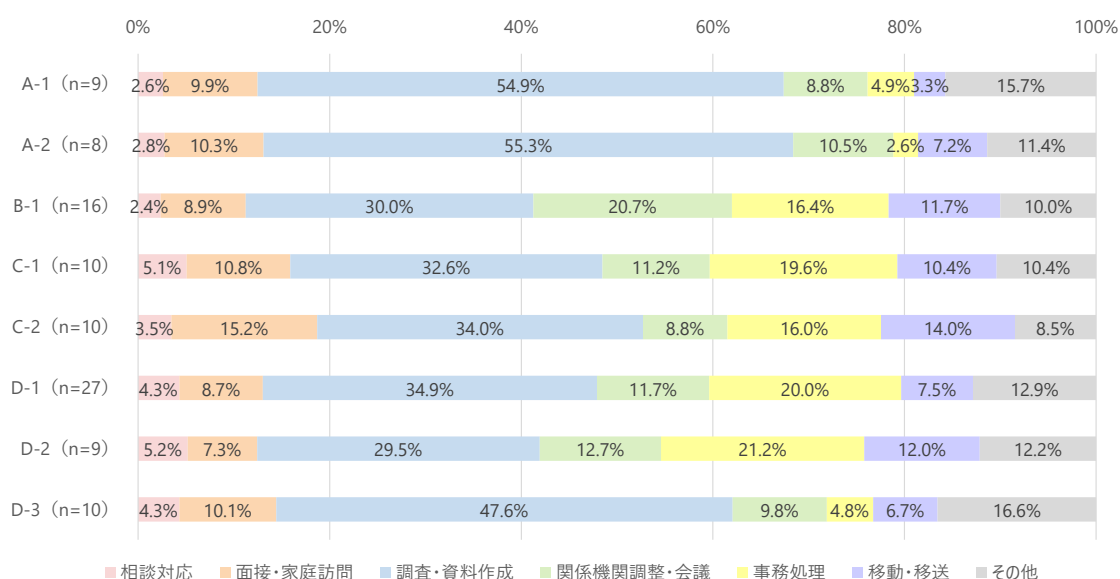
1-2 児童相談所の業務実態

次に、業務実態調査から明らかとなった児童相談所の業務負担について記述する。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。

児童相談所においては、移動・移送にかかる時間も多いたことが合わせて明らかとなった。当該児童相談所の管轄面積が広くない場合でも、相談対応件数や一時保護件数が多いと、移動・移送の回数が増えることになる。また、一時保護所や一時保護委託先、児童養護施設などが当該児童相談所から遠方に立地している場合も多く、管轄面積に関わらず移動・移送に時間を要している場合もあった。

図表 32 従事時間割合(全体)



また、心理的負担感について、プレッシャーが大きい業務としては初回の電話や面談など、保護者・児童と関係性を構築できていない状態で対峙する場面が挙げられた。特に対応件数の多い児童相談所では、面接・面談に向けた下準備に十分な時間を充てられない場合もあり、経験年数の浅い職員は対応に苦慮すること多いとのことであった。また、児童相談所の業務の特性上、突発的な電話・メール対応が多いため、常に並行して業務を進めつつ、優先順位を考える必要がある点も、心理的負荷を大きくする要因であった。

これらを踏まえると、従事時間が長い業務が必ずしも心理的に負担になっているわけではないものの、記録作成や事務処理の煩わしさは、従事時間の長さ・心理的負担感の双方に影響しており、優先的に負担軽減を図る業務といえる。

1-3 AI・ICTを導入し得る業務

前節の業務実態を踏まえ、児童相談所の業務における AI や ICT 等のデジタルツールの活用余地について考察する。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。実際、取組事例調査の中でも現在児童相談所においてデジタルツールが導入されている分野は、上記 3 点を中心である。以下では、各項目について、考えられる活用方策を記述する。

(1) 記録作成

現状、多くの児童相談所では、電話対応や面接等の場面では、手書きのメモで記録し、所内に戻ってからシステム等で記録を作成するという手順で記録を作成している。対応件数が増えると、入力前に多くのケースの面接が重なり、記録の作成が追いつかないことも生じうる。

こうした状況に対して、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。取組事例調査の中でも取り上げた通り、既に江戸川区児童相談所や東京都内の一部の児童相談所では電話での通話内容の書き起こしは導入されている。特に、会話の内容をそのまま記録したい場面においては、会話内容をテキストで出力できることから、人力で録音を聞き直して書き起こす必要がなく、負担軽減につながると考えられる。ただし、書き起こし精度が低い場合、修正の手間が生じ、逆に業務負担を増やしてしまう懸念もある。また、内容をそのまま書き起こすだけでは記録として十分でなく、要点のみを整理して経過記録として残す必要がある場合、書き起こしから作成するよりも手書きのメモから作成する方がむしろ短い時間で作成できるという意見もあるため、活用場面を適切に選択することが必要と考えられる。

また、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。現状は、手書きのメモから改めて記録として入力しなおしており、二重作成が生じている。一方で、面接の場で PC 画面を凝視したり、キーボードで入力したりすることは難しい場合も多い。そこで、持ち運びが簡便かつタッチペンを使用して手書きでの入力もできるタブレット型端末を使用した記録作成が考えられる。実際、取組事例の中でも、E 県のようにタブレット型端末を用いた記録作成で業務負担の軽減を図っている事例が見られた。特定のシステムの導入までいかなくとも、通常のタブレット型端末の機能でも、手書きのメモをテキスト化する機能が搭載されているため、最低限手書きのメモを電子化して取り込むだけでも、改めて入力する手間が省けるほか、情報を検索することも可

能となるため、利便性が高いと考えられる。

(2) 情報共有

情報共有における ICT ツールの活用は、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。

このうち、①職員間については、一部の児童相談所で既にチャットツールが導入されるなど、取組が進められているところである。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いが、これも前述のタブレット型端末を導入することで可能となる。また、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、これも同様にチャットツールを使用することで対応可能である。令和6年度より本格運用が開始される予定の「児童相談所における AI を活用した緊急性の判断に資する全国統一のツール」の中でも、インターネット回線・LGWAN 回線の双方で利用可能なチャットツールが搭載される予定である。

②多機関での情報共有について、児童相談所間や児童相談所と市町村の間の児童記録票の情報共有の仕組みは、要保護児童等に関する情報共有システムの中で整備されてきているところである。ここでは、そこに含まれていない児童養護施設やフォスタリング機関などとの情報共有について記述する。他の都道府県内の児童相談所とのやり取りが、ケース移管などの場合に限られる一方、児童養護施設やフォスタリ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保護者との情報共有について、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。日程調整など定型的な内容でのやり取りを中心に、チャット上でコミュニケーションをとることができれば、電話をかけなおす手間がなくなる上、後から内容を見返すこともできるため、利便性が高まると考えられる。一方で、児童相談所に協力的な保護者ばかりではなく、チャットでの連絡への返信がないことも考えられる点や、本人確認ができない点には留意が必要である。また、業務時間内外の切り分けが難しくなる懸念があるため、導入に当たっては用途や対象、運用ルールを慎重に検討する必要がある。

(3) 人材育成・対応の質の向上

人材育成や相談対応の質の向上については、前述の電話での会話内容の書き起こしが有用と考えられる。記録作成においては、精度面などの課題もある一方、電話対応中の職員の支援のために、会話内容を把握する観点からは、多少変換ミスがあつたとしても、リアルタ

イムで書き起こしが表示されることで十分であると考えられる。表示された内容を基に、対応している職員に SV から助言することができれば、対応の質の向上を図ることができる。とともに、電話対応を行う職員の心理的負担の軽減にもつながる。さらに、書き起こし記録が残っていれば、対応終了後に対応内容を振り返ることができる。

また、ヒアリングの中では、「子ども虐待対応の手引き」や通知類、自治体ごとに作成されているマニュアル類の最新版をすぐに閲覧できるようにすることも、対応の質向上のために有効であるとの意見もあった。

上記 3 点のうち、特に従事時間の長い記録作成については、喫緊の対応を要する項目であり、かつ導入時に大きな効果が期待できるため、優先的に導入を検討すべきと言える。職員へのヒアリングの中でも、児童相談所の ICT 導入は、職員の負担軽減を第一の目標として進めるべきという意見が挙げられるなど、現場においても職員の業務負担軽減への課題意識は大きい。今後、一時保護時の司法審査などさらに児童相談所における記録業務が増加することを踏まえると、記録作成の負担軽減の必要性はますます高まっていくものと推察される。さらに、前述の司法審査など法的対応の増加や情報開示請求への対応を考えると、記録をなるべく詳細に、加工せずに残すことが要求される場面が増えることも予想される。現行通り、手書きのメモを書き起こす形式では対応しきれなくなることも想定されるため、精緻に記録を残すツールが有用となる場面が増えると考えられる。

また、児童相談所の設置数や職員数を増加させている中で、新任者を含めた経験年数の短い職員が増えている現状を踏まえると、(3)人材育成・対応の質の向上についても、並行して取り組むべき内容だろう。対応の質の向上は重篤事案の発見や未然防止につながり、児童相談所の本来の業務の目的に資することに加え、(3)への取組は、職員の心理的負担感を軽減し、離職率を下げることにともなうと考えられる。

1-4 AI・ICT 等の導入における留意点

ここまで、児童相談所において AI や ICT ツールを導入すべき業務やそのツールについて述べてきたが、最後に、ツールを導入するにあたっての留意点について触れることとする。

(1) ICT リテラシー

いくら優れたツールが導入されたとしても、職員がそれを使いこなすことができなければ、その効果の恩恵を享受できないどころか、逆に業務負担を増やしてしまうことになる。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、導入されてすぐに使いこなすことのできる職員もいれば、年配の職員などでは慣れるのに時間が掛かる場合もあるだろう。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。一般に、ツール導入時には使い勝手に慣れるまでの間、一時的に負担が増える期間を経て、業務負担軽減効果を享受できるようになる。こうした”教育コスト”が存在することを認識し、ツール導入による業務負担軽減効果が即時に現れるというったような過度な期待を抱かずに継続して取り組むことも、重要な観点となる。

(2) インフラ整備

ヒアリングの中でも、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かったりする児童相談所も一部存在した。ICT ツールの活用に当たっては、特殊な端末を必要とすることは原則ないものの、個人用のノートパソコンと Wi-Fi 環境が整っていることが前提となるものがほとんどである。特に記録作成の負担軽減や情報共有の円滑化といった恩恵にあずかるには、タブレット型端末などの持ち運び可能な端末の使用が必要となる。児童相談所における AI・ICT 等の活用に当たっては、インフラ面の整備から始める必要がある、一定の初期投資が必要な点に留意が必要である。

児童相談所の業務は税収増など目に見える利益をもたらすものではないものの、子どもの安全や生命にかかわる重大な任務を帯びているものであり、そこで従事する職員の心理的・身体的負担は計り知れない。単純な費用対効果だけで見るのではなく、職員が健全に業務にあたることのできる環境が、児童の安全を担保することにつながるという観点から、必要な投資を進めていくという考え方が必要である。国においても児童相談所のデジタル化を進めるため、児童相談所の実態に即した範囲で ICT 導入への金銭的援助を進めることが望ましいと考えられる。

(3) 児童相談所業務の特性

最後に、児童相談所の業務上の特性を踏まえた留意点についても指摘したい。

初めに、児童相談所業務は行政事務の一部であり、文書主義の原則に基づいて運用されている。そのため、手続きやその根拠となる資料をテキストとして残す必要がある。写真や動画といった文書以外の媒体でも足りる、または情報量として豊富であることもあるが、上記の前提に立つと文書での記録を要する。

また、児童相談所は、特に一時保護に係る業務においては、保護者の親権を一時的に制限するなど強い権限を有するため、開示請求申請を受けることも少なからず存在する。常にすべての記録が開示請求の対象となる可能性がある点に留意して、記録の作成や保管を行うべきである。開示請求の対象となる場合、請求を受けた際は個人情報に該当する内容の削除など、追加での業務負担が生じることとなる。前述の電話の会話内容の書き起こしやタブレット型端末上の手書きメモについても開示請求の対象となった場合、個人情報に該当する情報が散在している可能性があり、対応が困難になることも懸念される。

さらに、記録や録音を残す場合の同意取得についても検討を要する点である。民間企業の

コールセンターなどでは、会話内容を録音することが一般的となっており、その際は通話の冒頭にメッセージが流れる場合が多い。これはオプトアウト方式で録音に対する同意を採っていることになるが、児童相談所の電話において同様の対応を行うことは難しいと考えられる。児童相談所に電話をかけるのは、ケース継続中の保護者か、通告を行う場合が多いが、いずれも記録に残されたり人に聞かれたりすることを好ましく感じない人が多いことは想像に難くない。明示的に録音していることを示すことで、電話することを躊躇することも考えられる。このことで、ケース継続中の保護者との関係構築がうまく進まなかったり、通告がためらわれたりすることがあれば、本末転倒となってしまう。児童相談所の業務の本来の目的に沿った形での運用が求められる。

このように、ICT ツールの活用、特に会話内容の書き起こしなどのツールでは、法律上の整理が曖昧であり、現状では各自治体の判断にゆだねられているのが実態である。活用推進に向けては、通知の発出も含めた解釈の整理が期待される場所である。

図表 33 会話内容の書き起こし導入に係る意見

	導入に積極的なご意見	導入に慎重なご意見
業務負担軽減効果	✓ 電話や面接記録の内容を振り返りながら記録を作成する負担が非常に大きい。書き起こしがある状態でスタートできるのはありがたい。 ✓ 発言した内容をそのまま記録することが重要な場面もあるため、該当箇所を抜き出せるのはよい。	✓ 書き起こし記録がそのままあっても、公文書として適切な表現に修正する手間が大きいため、業務負担軽減効果はそれほど大きくないのではないか。 ✓ 重要なポイントのみを記録に起こすため、すべての会話記録が残っていても使いづらい。
対応の質の変化	✓ 会話記録がリアルタイムで表示されることで、電話対応中にスーパーバイズしやすくなる。 ✓ 職員の面談や電話の対応を振り返ってフィードバックする際に、会話記録がそのまま残っていると参考になる。	✓ 会話が記録されているとわかっていると、相手の本音が聞き出せなくなる懸念がある。
情報開示請求対応	✓ 情報開示請求があった際に、通話記録や面接の会話記録がそのまま残っていると、適切な対応をしていることを示す強い根拠となる。	✓ 書き起こし記録が残っていると、情報開示請求を受けた際に、開示対象となる。会話の中では開示に馴染まない記録も残っている可能性があるため、対応が難しい。
プライバシー保護	✓ 事前に録音していることを相手方にも伝えれば、問題とならないのではないか。	✓ 同意なしに録音するのはプライバシー保護の観点でNGではないか。 ✓ 保護者の中には、関係性が構築できていない方もいるが、そういった方に会話内容を録音すると伝え、対応がより困難になるだろう。

1-5 結びに変えて

本調査研究では、増加し続ける児童相談所の業務負担軽減を目途として、児童相談所の業務実態を把握し、ICT ツールの活用を中心に負担軽減方策の検討を行った。一方で、児童相談所業務の負担軽減に当たっては、単に ICT ツールを導入すれば実現できるものではないことを書き添える。事務分担の見直しにより、児童福祉司や児童心理司がより専門的な介入・支援の対応にあたれるようにすることや、児童相談所業務の運用フローそのものの見直

しを通した業務量の削減も並行して進めることが求められる。このような児童相談所の業務負担軽減に向けた総合的な対策の一つとして、本調査研究の成果が活用され、児童相談所における ICT ツールの導入・活用が進められることを期待し、結びとしたい。

令和4年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業

児童相談所における ICT や AI を活用した業務効率化に関する調査研究

報告書

令和 5(2023)年 3 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:7889356〕