

令和6年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の
実態把握のための調査研究
－ 報告書 －

株式会社 野村総合研究所

令和 7(2025)年 3 月

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 アンケート調査	9
1. アンケート調査手法	10
2. 調査結果	12
第3章 ヒアリング調査	75
1. 調査手法	76
2. 調査結果	80
ヒアリング個票	81
1. 埼玉県三郷市	82
2. 千葉県富津市	85
3. 宮城県涌谷町	88
4. 東京都中野区	92
5. 秋田県	95
6. 奈良県奈良市	98
7. 千葉県	101
8. 静岡県静岡市	105
9. 兵庫県	108
10. A 自治体	111
第4章 総括	114
1. 総括	115
参考資料① アンケート調査 単純集計結果	124
1. 児相向けアンケート	125
2. 本庁向けアンケート	156
3. こども家庭センター向けアンケート	193
参考資料② アンケート調査票	252

第1章

本調査研究の背景・目的及び手法

1. 背景・目的

1-1 本調査研究の背景

我が国の児童虐待相談対応件数は近年、右肩上がりに上昇を続け、令和 4 年度には 219,170 件に達している。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、児童福祉司の配置基準の見直しが行われているものの、それを上回る相談件数の増加や経験年数の短い児童福祉司の育成が追い付いておらず、業務負担は未だ重いままである。そのため、児童相談所においては、職員の業務負担軽減とともに、各案件に十分な時間を費やすことのできる環境構築が喫緊の課題となっている。

令和 4 年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業「児童相談所における ICT や AI を活用した業務の効率化に関する調査研究」では、業務がひっ迫する都心部を中心にデジタル技術の導入が進んでいるが、依然として全国的には業務におけるデジタル技術の活用が進んでいるとは言い難い状況が明らかになった。デジタル技術を導入している児相においても、多くが記録管理のデジタル化に留まっており、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軽減・効率化には十分に寄与できていない状況にある。

こうした課題は、改正児童福祉法により令和 6 年 4 月 1 日より設置が開始したこども家庭センターにおいても同様であり、妊産婦、子育て世帯、こどもに対する支援に重点的に取り組める環境整備にむけて、デジタル技術の活用が求められる。

1-2 本調査研究の目的

上記の背景認識のもと、本調査研究では、全国の児相及びこども家庭センターにおける業務負担及びデジタル技術の活用状況等の実態を把握するとともに、デジタル技術の導入が効果的な業務を抽出し、求められるデジタル技術、導入に向けて必要な支援を把握することを目的に実施した。

2. 調査手法

2-1 調査手法

(1) プレヒアリング調査の実施

こども家庭センターについては、業務実態に関する調査が少ないため、プレヒアリングを行った。調査期間は、令和 6（2024）年 9 月上旬から 9 月下旬にかけて実施し、調査対象は次図表の通りである。

図表 1 プレヒアリング実施自治体

#	都道府県	市区町村	人口（2023 年度）	選定の理由
1	神奈川県	横浜市	3,769,695 人	こども家庭センターのシステムや業務効率化ツールの導入が進んでおり、システムやツールの活用実態を把握できるため
2	大阪府	豊中市	406,828 人	

調査結果の詳細については第 3 章に譲る。

(2) アンケート調査の実施

1) アンケート調査の目的

全国の児童相談所 236 か所、全国の児童相談所設置自治体 80 か所、全国のこども家庭センター設置自治体 876 か所を対象に、児童相談所、こども家庭センターの業務実態及びデジタル技術利活用の実態を把握することを目的として、「令和 6 度子ども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の実態把握のための調査研究 アンケート調査」を実施した。

2) アンケート調査の実施概要

調査票は、児童相談所向けアンケート、本庁向けアンケート、こども家庭センター向けアンケートの計 3 種類であった。

調査実施に当たっては、まずはアンケート調査票の設計を行った。続いて、調査票の確定後、市区町村への回答依頼に当たっては、こども家庭庁の協力を仰ぎアンケート実施の案内を送信した。

調査期間は、「児童相談所向けアンケート」、「本庁向けアンケート」は、令和 6（2024）年 11 月 6 日から 11 月 26 日までとし、「こども家庭センター向けアンケート」は、令和 6（2024）年 11 月 21 日から 12 月 31 日までとした。

有効回答数は、次図表の通りである。

図表 2 アンケート調査 実施概要

	児童相談所向け	本庁向け	こども家庭センター向け
目的	✓ 全国の児童相談所・本庁・こども家庭センター職員の業務実態及びデジタル技術の導入・活用状況の把握		
対象	✓ 全国の児童相談所236か所	✓ 全国の児童相談所設置自治体80か所	✓ 全国のこども家庭センター設置自治体876か所
期間	✓ 令和6年11月6日～11月26日		✓ 令和6年11月21日～12月6日
検証項目	「業務負担」「デジタル技術の導入・活用状況」「デジタル技術を導入・活用する上での課題や工夫」 「施設内・他機関間の情報連携の状況」「行政（都道府県・国等）に求める支援」		
有効回答率	63.6% (150か所/236か所)	56.3% (45か所/80か所)	62.0% (543か所/876か所)

ここに、調査にご協力いただいた全国の都道府県及び市区町村のご担当者に御礼を申し上げたい。なお、調査対象の抽出方法及び調査結果の詳細については第2章において詳述し、調査票は参考資料に掲載した。

(3) ヒアリング調査の実施

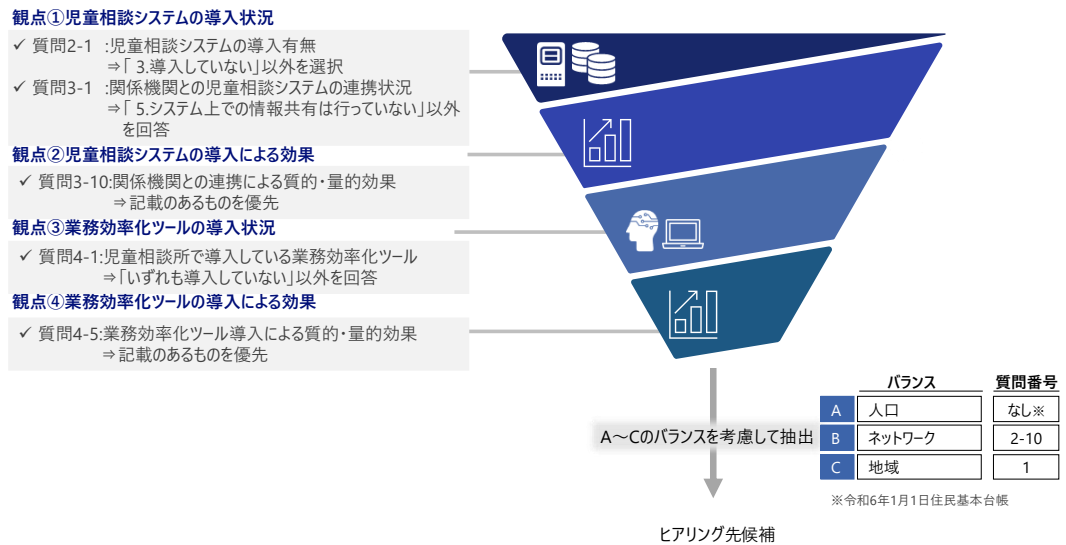
1) ヒアリング調査の目的

システムやツールなど ICT を効果的に活用している参考事例の収集のため、前節で実施したアンケート結果に基づき、ICT 利活用状況及び利活用に係る課題についてヒアリングを実施した。

2) ヒアリング調査対象の抽出

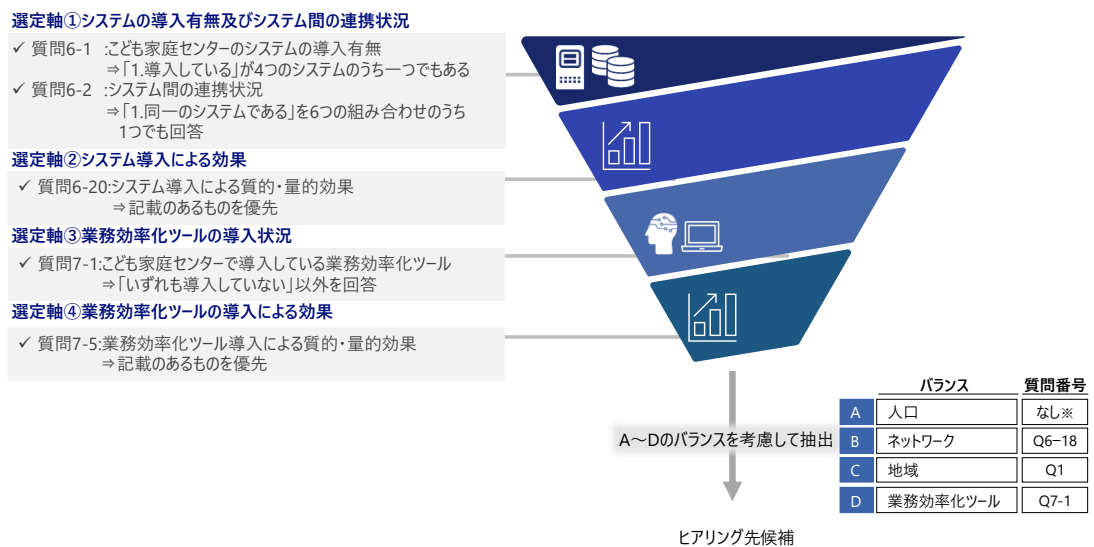
児童相談所及びこども家庭センターの抽出条件を次図表の通り設定し、条件を満たす自治体を参考取組事例として抽出し、こども家庭庁と協議の上で、ヒアリング先を選定した。

図表 3 児童相談所のヒアリング対象選定の考え方



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 24

図表 4 こども家庭センターのヒアリング対象選定の考え方



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 2

3) ヒアリング調査の実施概要

上記の条件に該当するヒアリング対象を選定した後、令和7（2025）年1月下旬～令和7（2025）年2月中旬にかけてヒアリング調査を実施した。調査対象は次図表の通りである。調査結果の詳細については第3章に譲る。

図表 5 ヒアリング実施自治体

No.	ヒアリング先	児童相談所or こども家庭センター	人口	ネットワーク	システム	業務効率化ツール	選定ポイント
1	埼玉県三郷市	こども家庭センター	141,942	個人番号利用事務系	①②③④	③④⑤⑥⑦	システム・ツール共に幅広く導入している。
2	千葉県富津市	こども家庭センター	41,119	独自ネットワーク系	①②③	③⑤⑦	システムを幅広く導入している。
3	宮城県涌谷町	こども家庭センター	14,628	独自ネットワーク系	①②	④	母子保健・児童福祉システムを導入しており、他システムの導入意向も高い。
4	東京都中野区	児童相談所	337,377	個人番号利用事務系	①	⑤⑥⑦	特別区の中でも、デジタル化を積極的に進めている。
5	秋田県	児童相談所	924,620	LGWAN接続系	－	②	比較的小規模の都道府県でありながら、音声マイニング（電話）を導入している。
6	奈良県奈良市	児童相談所	349,385	個人番号利用事務系	①	－	こども家庭庁の生成AI実証事業に参画しており、先駆的な取り組みが期待される。
7	千葉県	児童相談所	6,310,158	LGWAN接続系	②	③④⑤⑥	大都市圏で総合的なデジタル化が進んでいることが想定される。
8	静岡県静岡市	児童相談所	677,736	LGWAN接続系	①	①③	独自のシステムを構築している。
9	兵庫県	児童相談所	5,426,863	インターネット接続系	②	③⑤⑥	警察との情報共有システムを入れており、具体的な取組みを深堀りしたい。
10	A自治体	こども家庭センター	343,529	LGWAN接続系	①②	②③④⑤⑥⑦	母子保健・児童福祉システムを導入しており、他システムの導入意向も高い。

(4) 意見交換会の実施

1) 意見交換会の目的

児童相談所及びこども家庭センターにおけるデジタル技術導入実態を踏まえ、今後、注力すべき業務や活用が見込めるデジタル技術を整理することを企図し、デジタル技術を提供している事業者を招き意見交換会を実施した。

2) 意見交換会の実施概要

意見交換会では、次図表の通り、「アンケート・ヒアリング結果報告」「事業者毎のプレゼンテーション・意見交換」を実施した。

「アンケート・ヒアリング結果報告」では、アンケート及びヒアリング結果からうかがえる、児童相談所及びこども家庭センターにおけるデジタル技術の導入実態や抱えている課題を共有した。

「事業者毎のプレゼンテーション・意見交換」では、各事業者から、取り組み事例を交えて児童相談所及びこども家庭センターで活用が見込まれるデジタル技術について発表いただき、各事業者の発表内容をもとに意見交換を行った。

図表 6 意見交換の実施概要

概要		タイムテーブル案	
目的	児相/こ家センにおけるデジタル技術導入実態を踏まえ、今後、注力すべき業務や、活用が見込めるデジタル技術を整理する。	冒頭 (5分)	● 開会（こども家庭庁） ● 事業概要説明（NRI）
日時	令和7年3月10日（月）10:00-12:00	アンケート・ヒアリング結果報告 (10分)	● アンケート及びヒアリング結果からうかがえる、児相/こ家センにおけるデジタル技術導入実態及び抱えている課題の共有（NRI）
方式	対面及びオンラインのハイブリッド開催	事業者毎のプレゼンテーション・意見交換 (105分)	● 個社プレゼンテーション 5つの事業者様によるプレゼンテーション（各社15分で計75分程度） ● 意見交換（30分） 【テーマ】 児童相談所・こ家センの業務を踏まえた ・求められているデジタル活用と実施例 ・さらなるデジタル利活用に必要なこと
会場	大手町グランキューブ	クロージング (5分)	● 閉会（こども家庭庁）
参加者	・ こども家庭庁 ・ 児童相談所領域でデジタルツール等を展開する事業者 ・ 野村総合研究所		
当日の流れ	① アンケート及びヒアリング結果からうかがえる、児相/こ家センにおけるデジタル技術の導入実態及び抱えている課題の共有 ② 個社プレゼンテーション ・ 各事業者様の取り組み事例などを中心に、児相・こ家センで活用が見込まれるデジタル技術や具体ツールについてご発表願います。 ・ ご発表内容は、あくまでも、すでにご公表されている情報を中心とし、貴社の機密情報等に影響のない範囲でお願いいたします。 ③ 意見交換会 ・ テーマ：児童相談所・こ家セン業務の業務フロー・業務特性から効果的なデジタル技術の活用場面と活用できる技術とは？		
その他	意見交換会で出た内容については、報告書上では、社名を伏せて参考情報として整理させていただきます。		

第2章

アンケート調査

1. アンケート調査手法

1-1 調査概要

(1) 調査対象

全国の児童相談所 236 か所、児童相談所設置自治体 80 か所、こども家庭センター設置自治体 876 か所を対象にそれぞれ「児童相談所向けアンケート」、「本庁向けアンケート」、「こども家庭センター向けアンケート」計 3 種類のアンケートを行った。

(2) 調査方法

エクセルシートを用いて作成した調査票を、こども家庭庁を経由し、全国の児童相談所、児童相談所設置自治体、こども家庭センター設置自治体へメールで送付した。その後、回答済みエクセルシートをメールにて回収・集計した。

(3) 調査期間

① 児童相談所向けアンケート

令和 6(2024)年 11 月 6 日(水)～11 月 26 日(火)

② 本庁向けアンケート

令和 6(2024)年 11 月 6 日(水)～11 月 26 日(火)

③ こども家庭センター向けアンケート

令和 6(2024)年 11 月 21 日(木)～12 月 31 日(火)

(4) 調査内容

① 児童相談所向けアンケート

児童相談所職員の業務実態について網羅的に把握するため、「SV（スーパーバイザー）」「児童福祉司」「児童心理司」の業務実態について調査した。

② 本庁向けアンケート

児童相談所における児童相談システム及び業務効率化ツールの導入実態について把握するため、「児童相談システムの概要や導入状況」「関係機関のシステムとの連携状況」「業務効率化ツールの概要や導入状況」について調査した。

③ こども家庭センター向けアンケート

こども家庭センターにおける職員の業務実態や、システム及び業務効率化ツールの導入実態について把握するため、「統括支援員」「母子保健機能を担う職員・児童福祉機能を担う職員の業務実態」「システムの概要や導入状況」「関係機関のシステムとの連携状況」「業務効率化ツールの概要や導入状況」について調査した。

(5) 有効回答数及び有効回答率

① 児童相談所向けアンケート

対象自治体数：236

有効回答自治体数：150

有効回答率：63.6%

② 本庁向けアンケート

対象自治体数：80

有効回答自治体数：45

有効回答率：56.3%

③ こども家庭センター向けアンケート

対象自治体数：876

有効回答自治体数：543

有効回答率：62.0%

図表 7 アンケート調査 実施概要(再掲)

	児童相談所向け	本庁向け	こども家庭センター向け
目的	✓ 全国の児童相談所・本庁・こども家庭センター職員の業務実態及びデジタル技術の導入・活用状況の把握		
対象	✓ 全国の児童相談所236か所	✓ 全国の児童相談所設置自治体80か所	✓ 全国のこども家庭センター設置自治体876か所
期間	✓ 令和6年11月6日～11月26日		✓ 令和6年11月21日～12月6日
検証項目	「業務負担」「デジタル技術の導入・活用状況」「デジタル技術を導入・活用する上での課題や工夫」「施設内・他機関間の情報連携の状況」「行政（都道府県・国等）に求める支援」		
有効回答率	63.6% (150か所/236か所)	56.3% (45か所/80か所)	62.0% (543か所/876か所)

以下、主要な調査項目に関する調査結果について次ページ以降で考察を行う。なお、全ての質問の単純集計結果については、巻末の参考資料を参照いただきたい。

2. 調査結果

2-1 調査結果概要

調査結果概要は以下の通り。(1) 児童相談所向けアンケート、(2) 本庁向けアンケート、(3) こども家庭センター向けアンケートの順に調査結果概要を整理した。

(1) 児童相談所向けアンケート

○職種別の業務効率化ニーズの高い業務

児童相談所向けアンケートの結果から、SV（スーパーバイザー）、児童福祉司、児童心理司の職種に関わらず、資料作成（コア）や資料作成（ノンコア）業務は業務効率化ニーズが高く、システムや業務効率化ツールの導入による効率化が望まれていることがわかった。

図表 8 SV(スーパーバイザー)、児童福祉司、児童心理司における業務効率化ニーズの高い業務

	業務効率化ニーズの高い業務上位 3 項目	効率化ニーズ (%) *1
SV (スーパーバイザー)	資料作成（ノンコア業務）(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)	47.3
	所内/センター内協議(（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)	40.7
	資料作成（コア業務）(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	39.3
児童福祉司	資料作成（コア業務）(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	78.0
	資料作成（ノンコア業務）(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)	74.7
	移動(訪問先等への移動、児童の移送)	28.0
児童心理司	資料作成（ノンコア業務）(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)	77.9
	資料作成（コア業務）(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	47.7
	移動(訪問先等への移動、児童の移送)	40.3

*1設問3(4)「今後より業務効率を上げたい業務について、上位 3 つに○を入力してください」で○をつけた割合

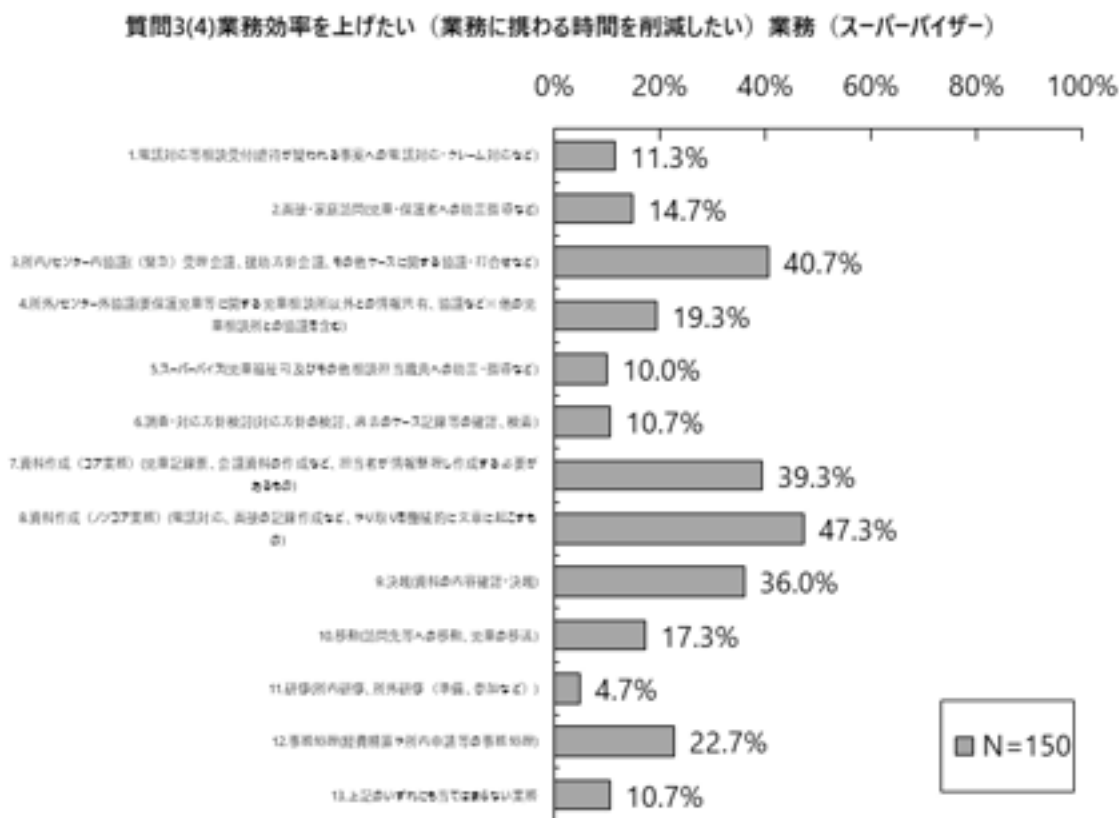
* 青枠は職種に共通して、業務効率化ニーズが高かった業務

○スーパーバイザーの業務効率化ニーズの高い業務

スーパーバイザーについては、業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、資料作成や会議などの業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 8.資料作成（ノンコア業務）（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）（47.3%）
- ・ 3.所内/センター内協議（（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）（40.7%）
- ・ 7.資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）（39.3%）

図表 9 スーパーバイザー 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

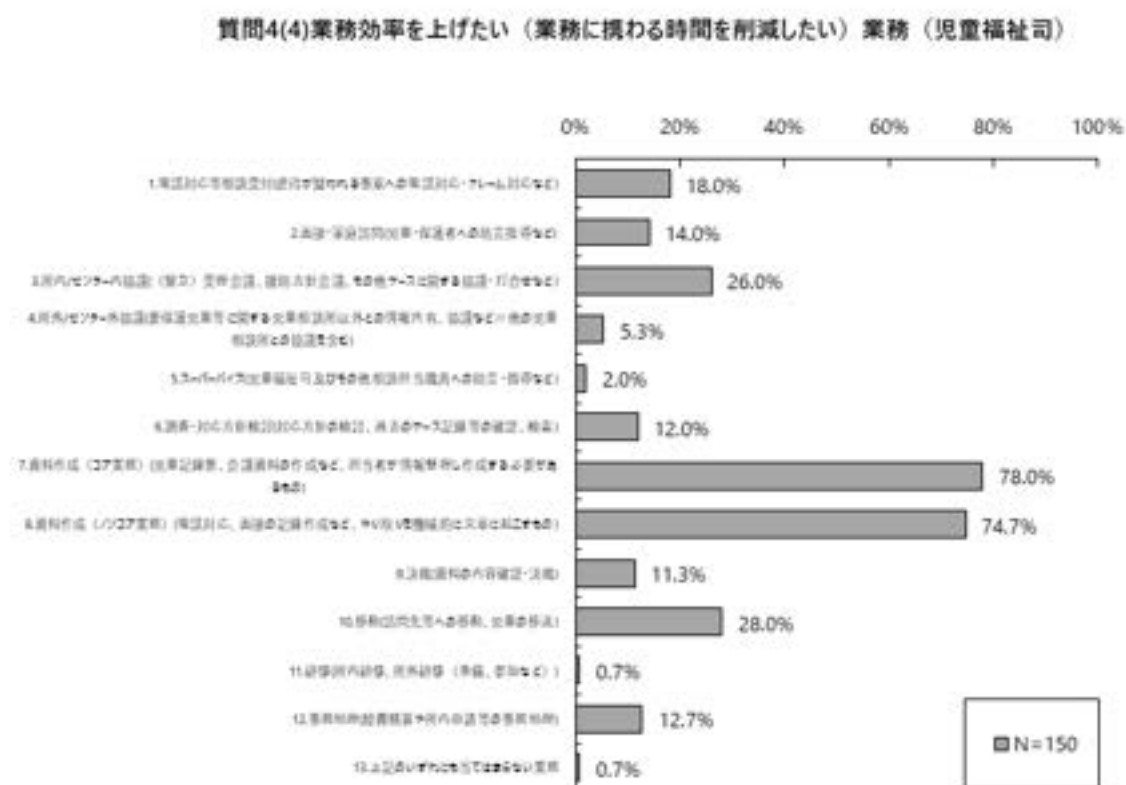


○児童福祉司の業務効率化ニーズの高い業務

児童福祉司については、業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、主に資料作成の業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 7.資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）（78.0%）
- ・ 8.資料作成（ノンコア業務）（電話対応、面接の記録作成など、やり取りを機械的に文章起こすもの）（74.7%）

図表 10 児童福祉司 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

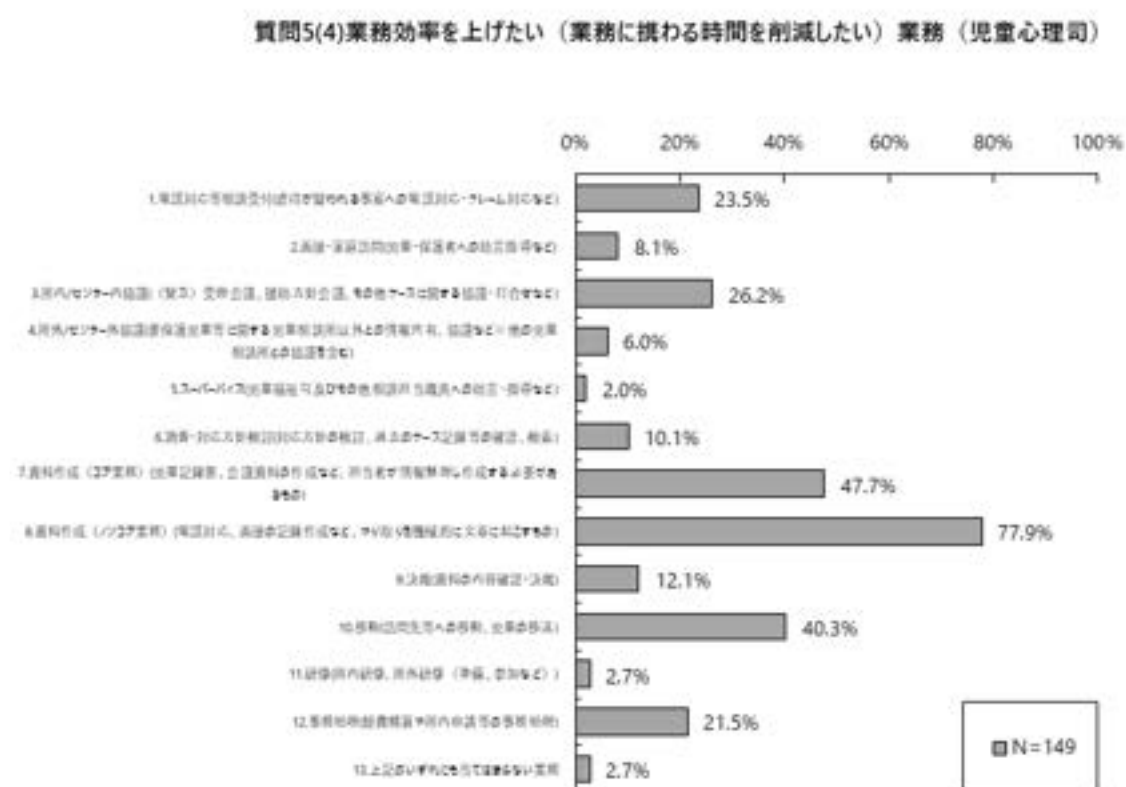


○児童心理司の業務効率化ニーズの高い業務

児童心理司については、業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、主に資料作成の業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 8.資料作成（ノンコア業務）（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）（77.9%）
- ・ 7.資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）（47.7%）
- ・ 10.移動（訪問先等への移動、児童の移送）（40.3%）

図表 11 児童心理司 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合



(2) 本庁向けアンケート

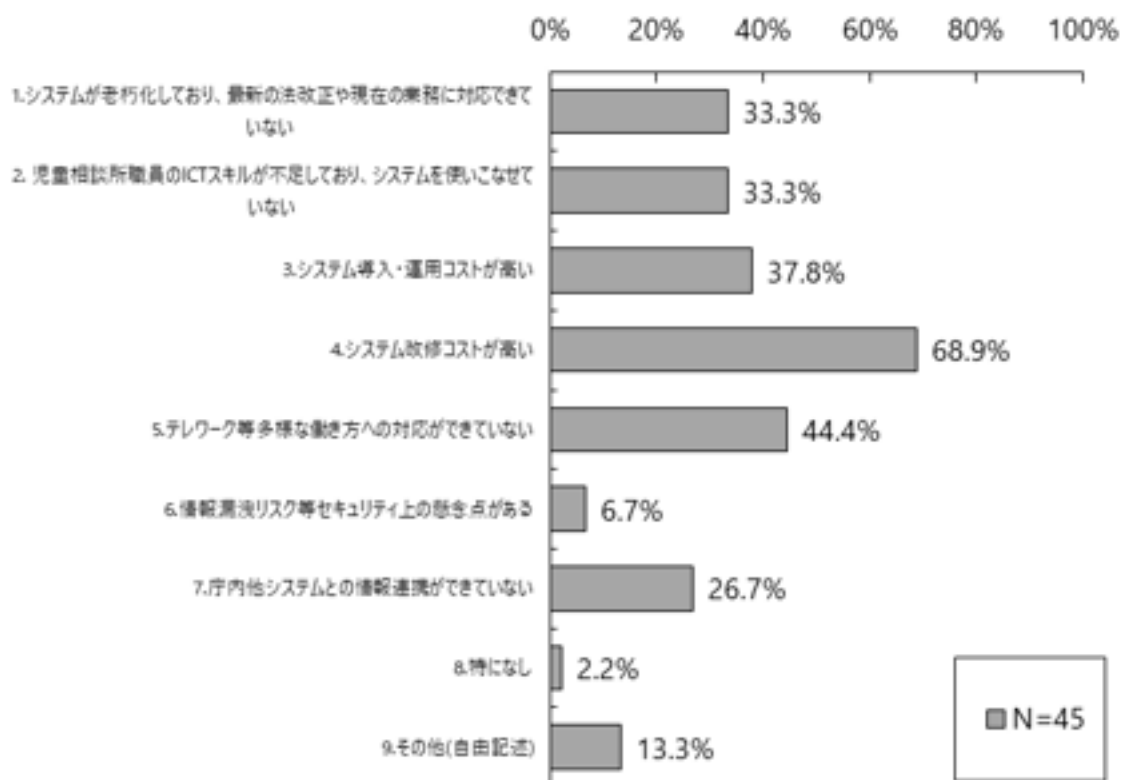
○児童相談システムの課題

本庁向けアンケートの結果から、児童相談システムの課題については、下記の順に回答割合が高く、システム改修コスト、システム導入・運用コスト等のコストを課題に挙げている自治体が多いことが把握できた。

- ・ 4.システム改修コストが高い(68.9%)
- ・ 5.テレワーク等多様な働き方への対応ができていない(44.4%)
- ・ 3.システム導入・運用コストが高い(37.8%)

図表 12 児童相談システムの課題

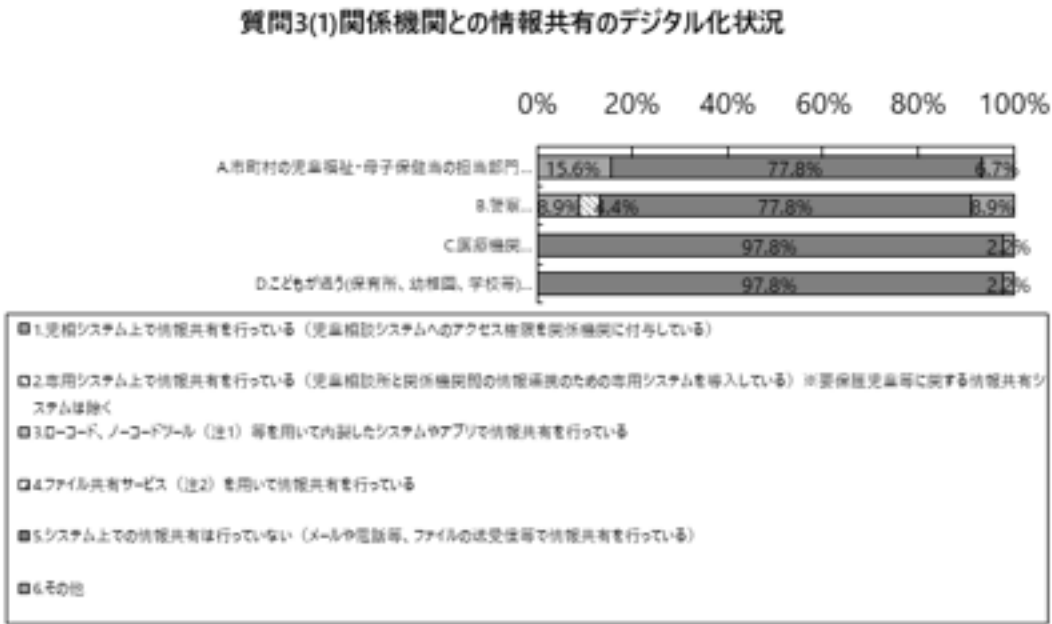
質問2(13)児童相談システムの課題



○関係機関との情報共有のデジタル化状況

関係機関との情報共有のデジタル化状況については、「市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門」「警察」「医療機関」「こどもが通う場(保育所、幼稚園、学校)」のどの機関においても、「5.システム上での情報共有は行っていない（メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている）」と回答している割合が高く、情報共有のデジタル化が十分に進んでいないことが把握できた。

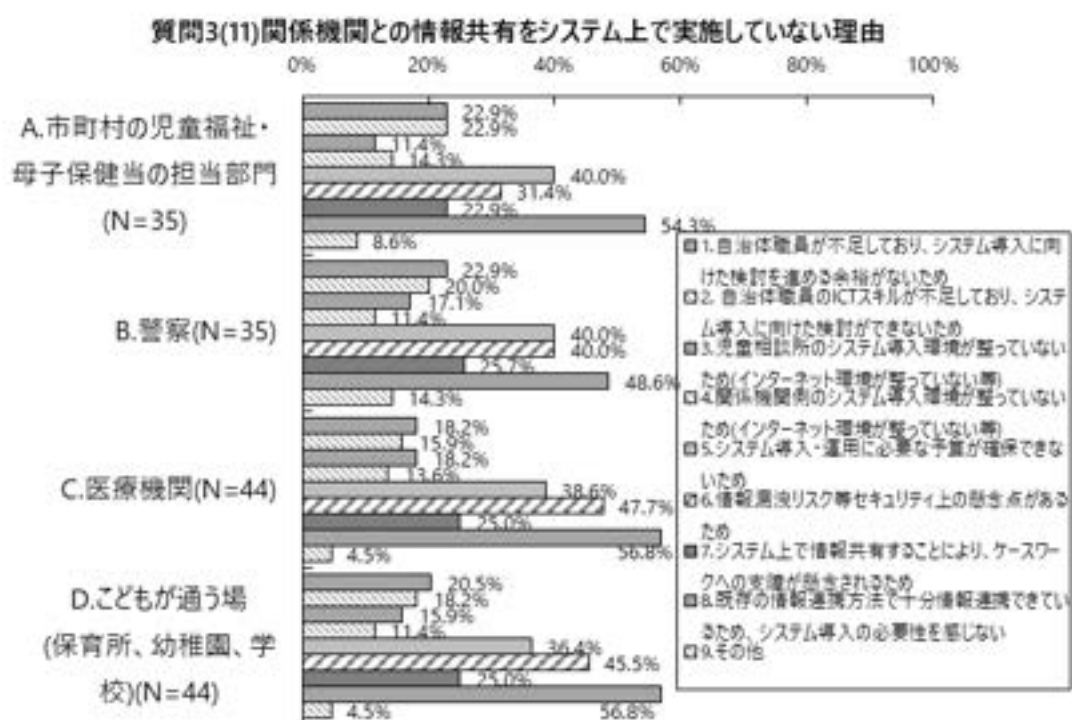
図表 13 関係機関との情報共有のデジタル化状況



○関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由

関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由については、「8.既存の情報連携方法で十分情報連携できているため、システム導入の必要性を感じない」がどの機関においても回答している割合が最も高かった。なお、「9.その他」の回答の中には、「システム導入初年度のため未協議である」といった回答が見られた。

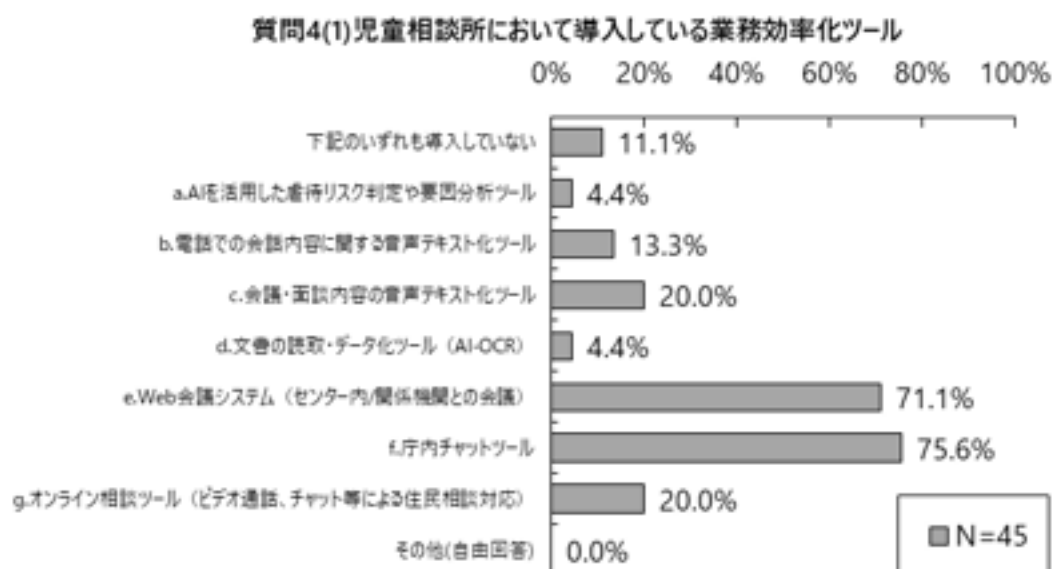
図表 14 関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由



○業務効率化ツールの導入状況

業務効率化ツールの導入状況については、「f.庁内チャットツール」の回答割合が 75.6%、「e.Web 会議システム」の回答割合が 71.1%と高かった。これらの業務効率化ツールは、ヒアリングの結果から、サービスの選択肢が他ツールと比して幅広く無料で提供されているサービスがあるという特徴が見られた。

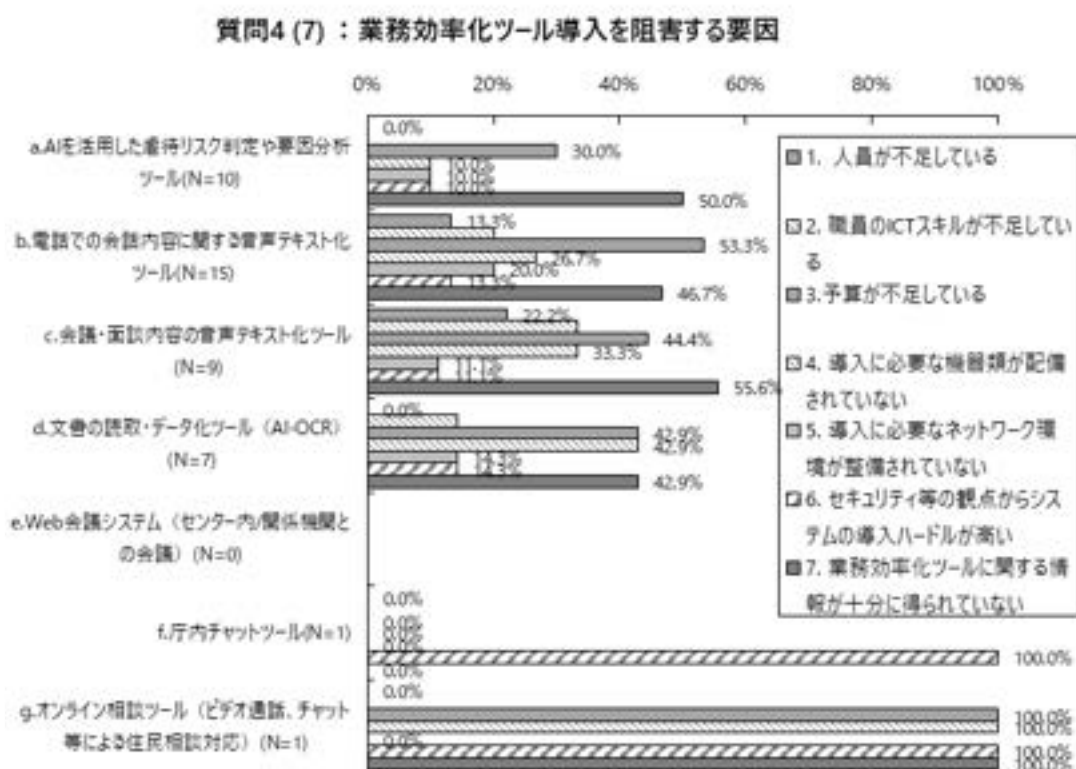
図表 15 業務効率化ツールの導入状況



○業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答のあった業務効率化ツール）

業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答のあった業務効率化ツール）については、どの業務効率化ツールにおいても、「3.予算が不足している」「7.業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない」の回答割合が高かった。

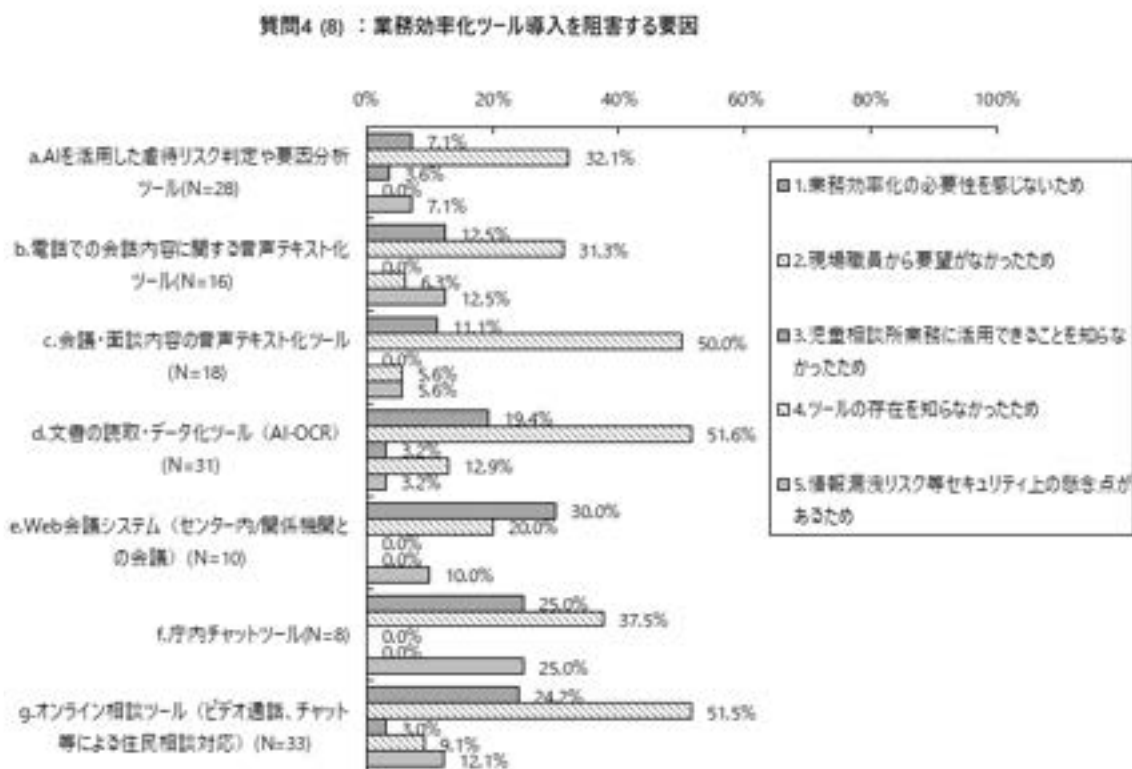
図表 16 業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答のあった業務効率化ツール）



○業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入する意向はない」「検討していない／わからない」と回答のあった業務効率化ツール）

業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入する意向はない」「検討していない／わからない」と回答のあった業務効率化ツール）については、どの業務効率化ツールにおいても、「2.現場職員から要望がなかったため」の回答割合が高かった。

図表 17 業務効率化ツールの導入を阻害する要因（「導入する意向はない」「検討していない／わからない」と回答のあった業務効率化ツール）



(3) こども家庭センター向けアンケート

○機能ごとの業務効率化ニーズの高い業務

こども家庭センター向けアンケートの結果から、児童福祉機能、母子保健機能共に記録作成業務の効率化ニーズが高く、システムや業務効率化ツールの導入による効率化が望まれていることが把握できた。

図表 18 母子保健機能、児童福祉機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務

	業務効率化ニーズの 高い業務上位 3 項目	効率化 ニーズ (%) *1
母子 保健 機能	「伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など」に係る事務的業務（記録作成等）	71.8
	妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	59.0
	サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	38.3
児童 福祉 機能	相談・通告・情報提供等の受付、調査（関支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）係部署・関係機関等からの情報収集など）、に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	77.8
	個別ケースに関するこども家庭センター内および関係機関等との協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の記録作成	48.7
	個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備(日程調整・資料作成等)・開催	28.5

*1設問4(3)・5(3)「今後より業務効率を上げたい業務について、上位 3 つに○を入力してください」で○をつけた割合

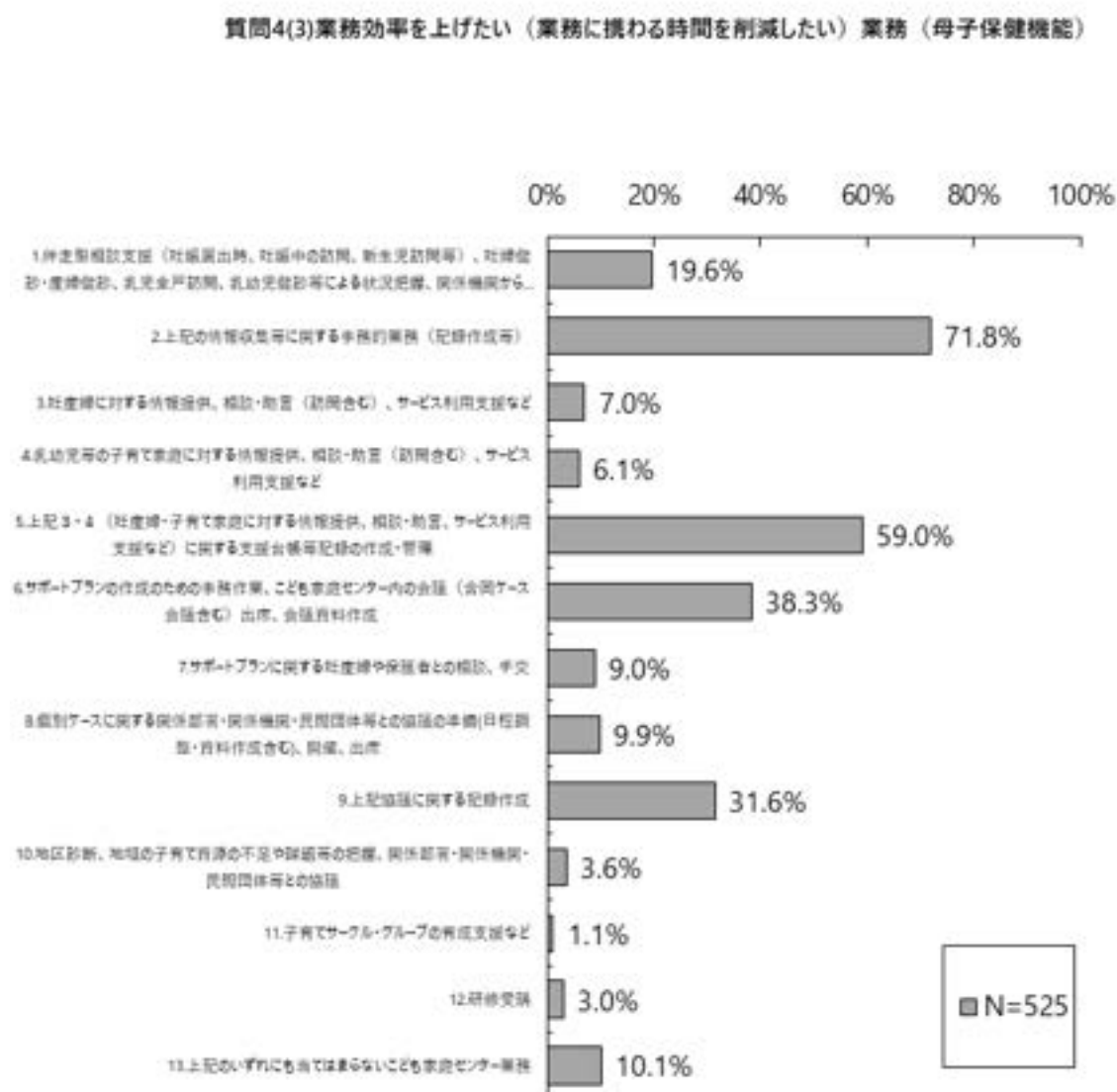
* 青枠は職種に共通して、業務効率化ニーズが高かった業務

○母子保健機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務

母子保健機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務について、下記の順に回答割合が高く、記録作成等の事務作業を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 2. 伴走型支援の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）（71.8%）
- ・ 5. 妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援などに関する支援台帳等記録の作成・管理（59.0%）
- ・ 6. サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成（38.3%）

図表 19 母子保健機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務

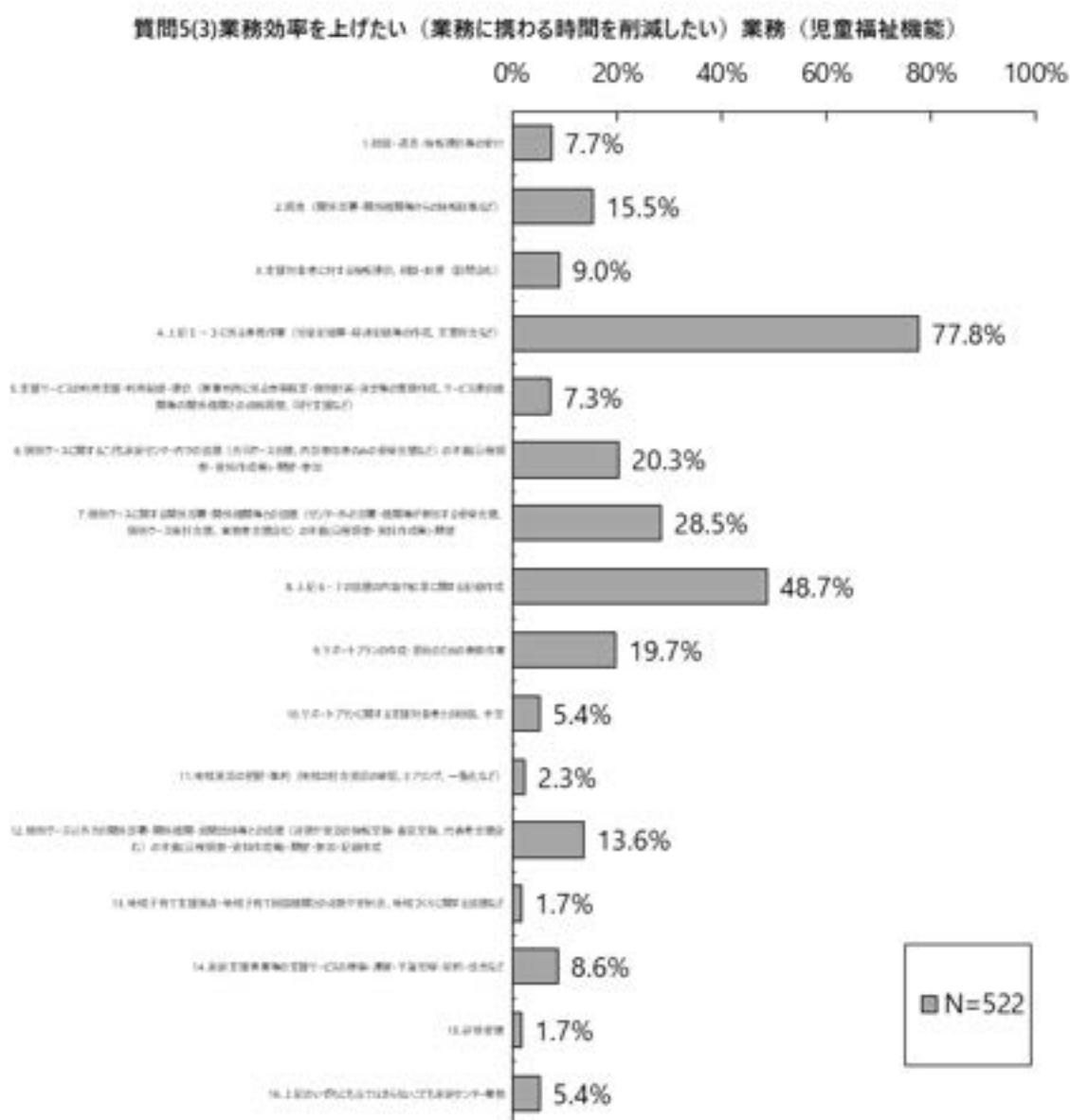


○児童福祉機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務

児童福祉機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務について、下記の順に回答割合が高く、記録作成等の事務作業を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 4.回答肢1～3に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）（77.8%）
- ・ 8.回答肢6・7の協議の内容や結果に関する記録作成（48.7%）
- ・ 7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催（28.5%）

図表 20 児童福祉機能を担う職員の業務効率化ニーズの高い業務



2-2 調査結果詳細

調査結果詳細は以下の通り。(1) 児童相談所向けアンケート、(2) 本庁向けアンケート、(3) こども家庭センター向けアンケートの順に調査結果詳細を整理した。

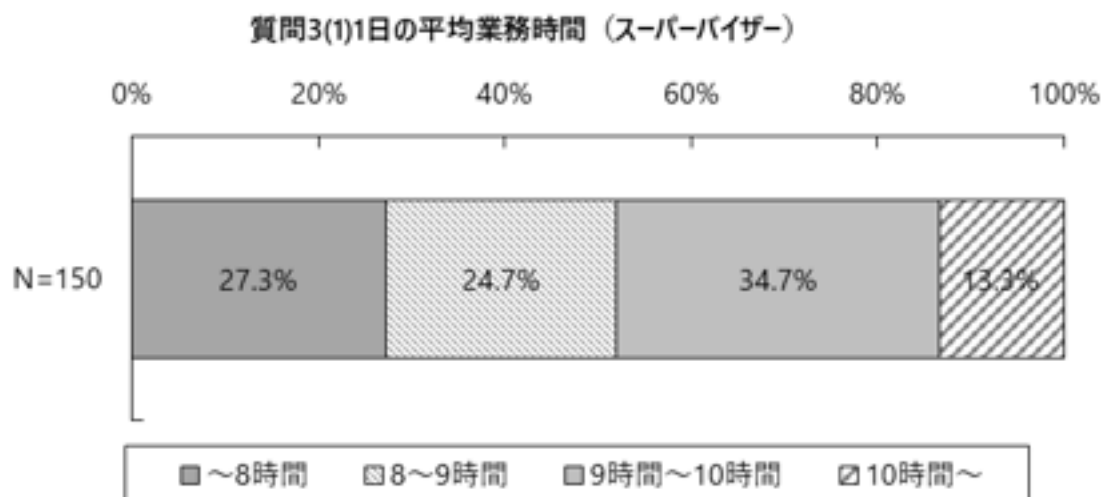
(1) 児童相談所向けアンケートについて

■ スーパーバイザーの業務実態

○ 1日あたりの平均業務時間

スーパーバイザーの1日あたりの平均業務時間は「9 時間～10 時間」と回答した割合が 34.7%と最も高く、次いで「～8 時間」「8 時間～9 時間」と回答した割合が高かった。また、10 時間以上と回答した割合は 13.3%であった。

図表 21 スーパーバイザー 1 日の平均業務時間

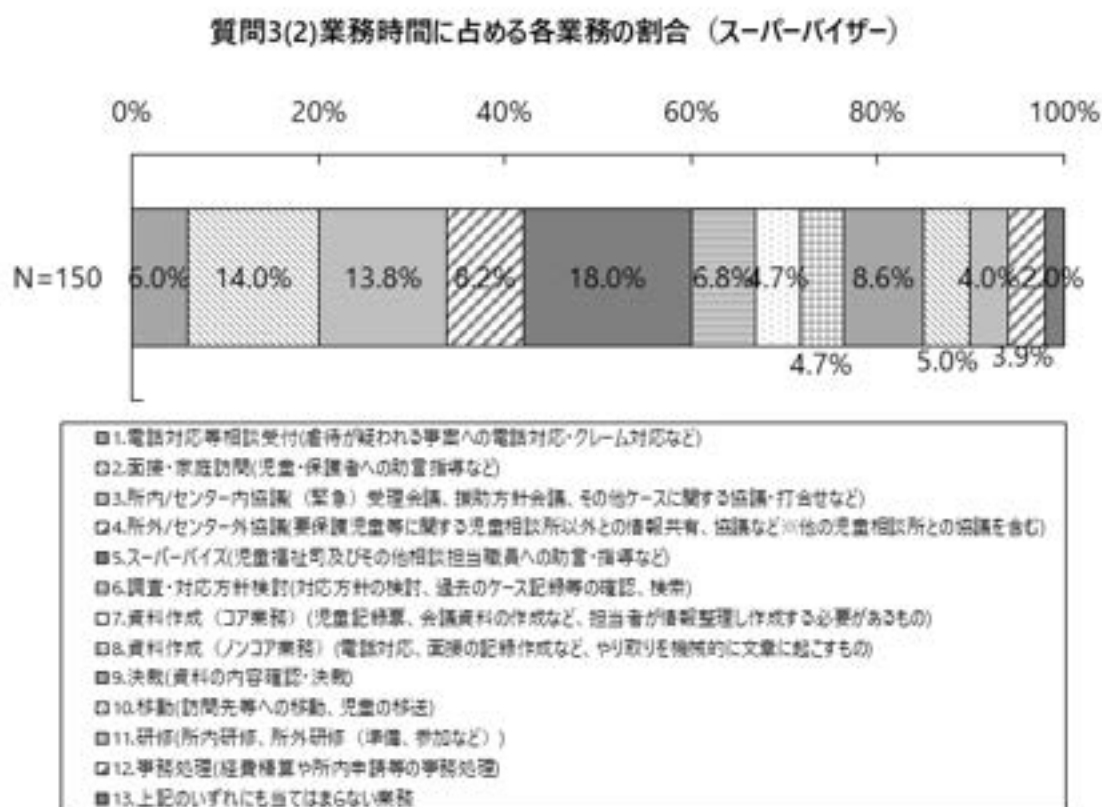


○業務時間に占める各業務の割合

スーパーバイザーの業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に高く、スーパーバイズや面接などの業務に時間を要していることが把握できた。なお、「13.上記のいずれにも当てはまらない業務」については、今回実施したアンケート調査の回答や一時保護にかかる調整業務等が挙げられた。

- ・ 5.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) (18.0%)
- ・ 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(14.0%)
- ・ 3.所内/センター内協議((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)(13.8%)

図表 22 スーパーバイザー 業務時間に占める各業務の割合



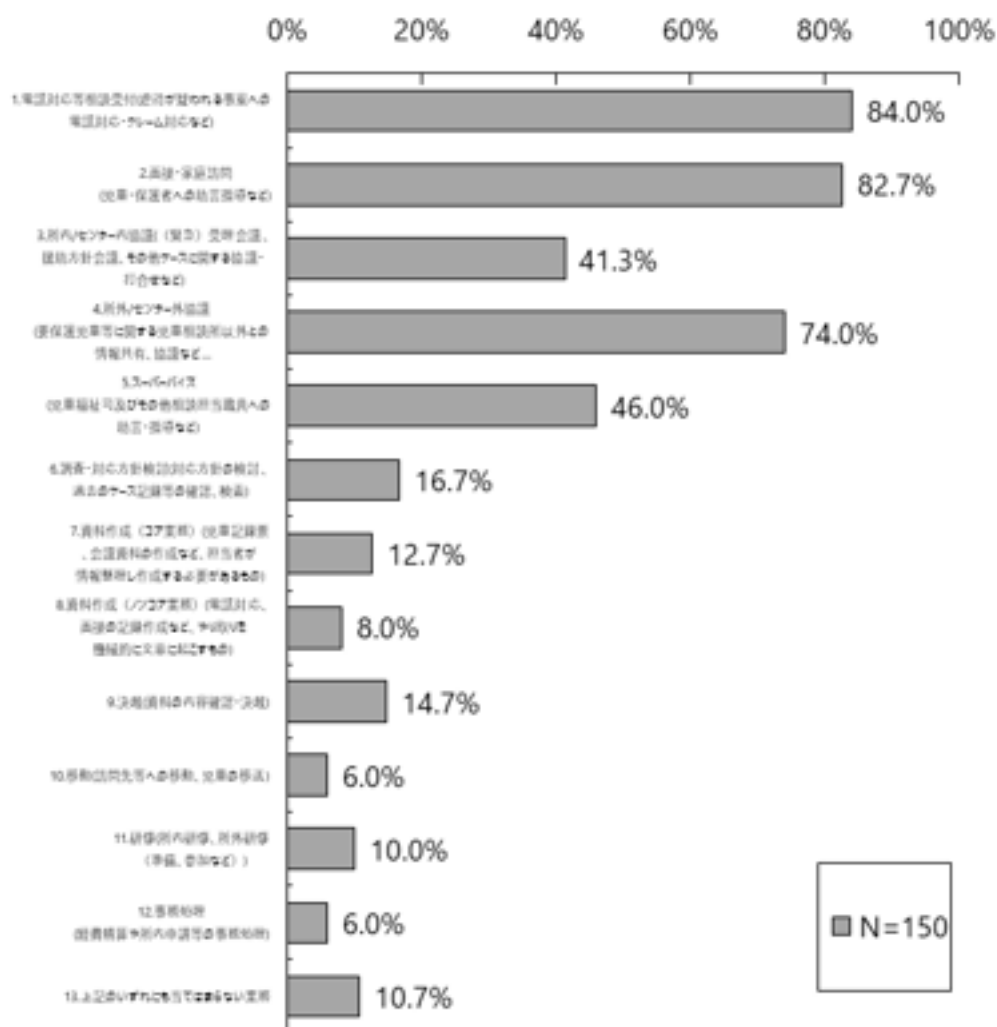
○心理的負担の高い業務

スーパーバイザーの心理的負担の高い業務は、下記の順に回答割合が高く、電話対応・面接などの業務に心理的負担を感じていることが把握できた。

- 1.電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)(84.0%)
- 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(82.7%)
- 4.所外/センター外協議(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)(74.0%)

図表 23 スーパーバイザー 心理的負担が高い業務の割合

質問3(3)心理的業務負担が高い業務 (スーパーバイザー)

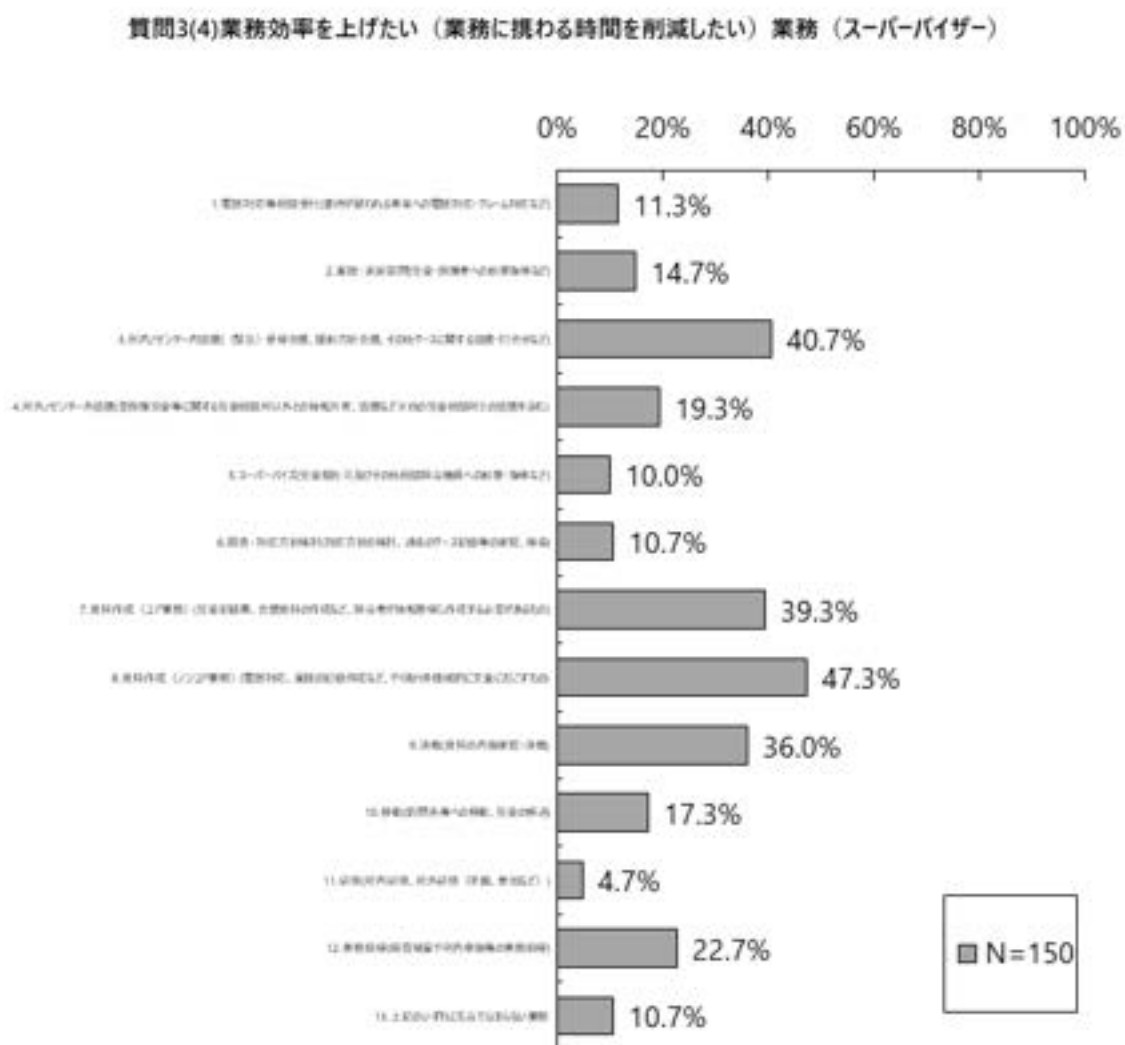


○業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務

スーパーバイザーの業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、資料作成や会議などの業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 8.資料作成（ノンコア業務）（電話対応、面接の記録作成など、やり取りを機械的に文章起こすもの）（47.3%）
- ・ 3.所内/センター内協議（（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）（40.7%）
- ・ 7.資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）（39.3%）

図表 24 スーパーバイザー 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

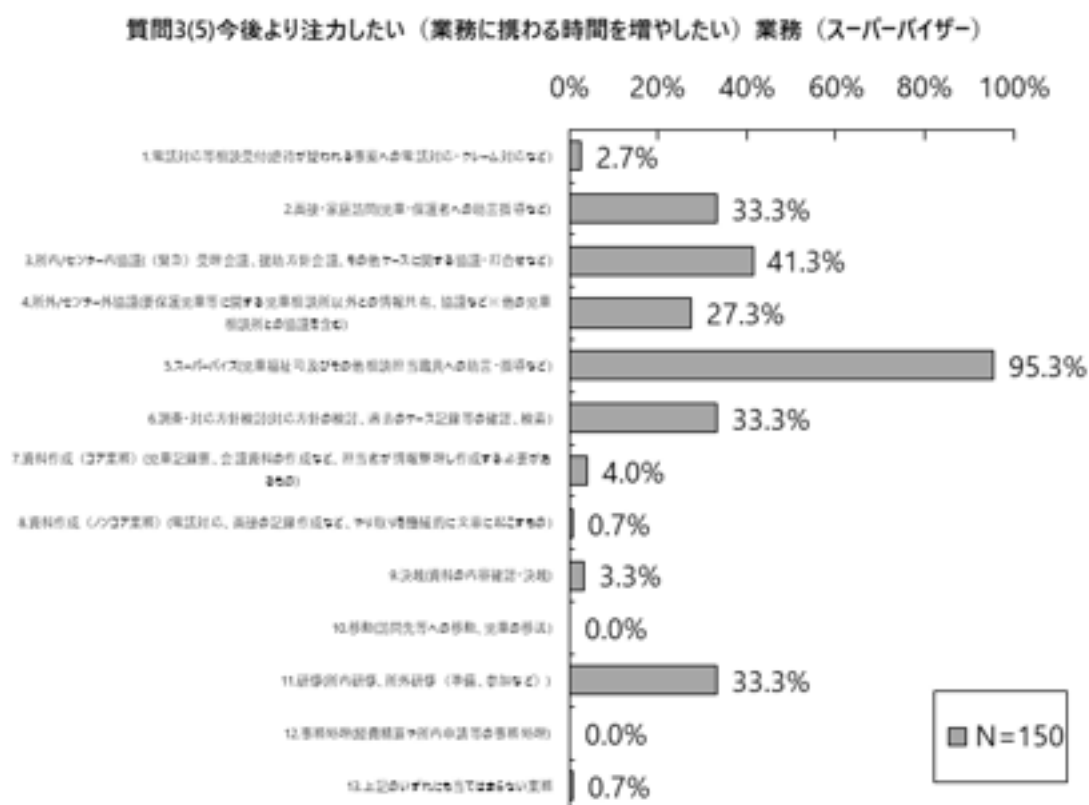


○今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務

スーパーバイザーの今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務は、下記の順に回答割合が高く、スーパーバイズ、会議などの業務に注力したいと考えていることが把握できた。

- 5.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)(95.3%)
- 3.所内/センター内協議((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)(41.3%)
- 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(33.3%)

図表 25 スーパーバイザー 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務の割合

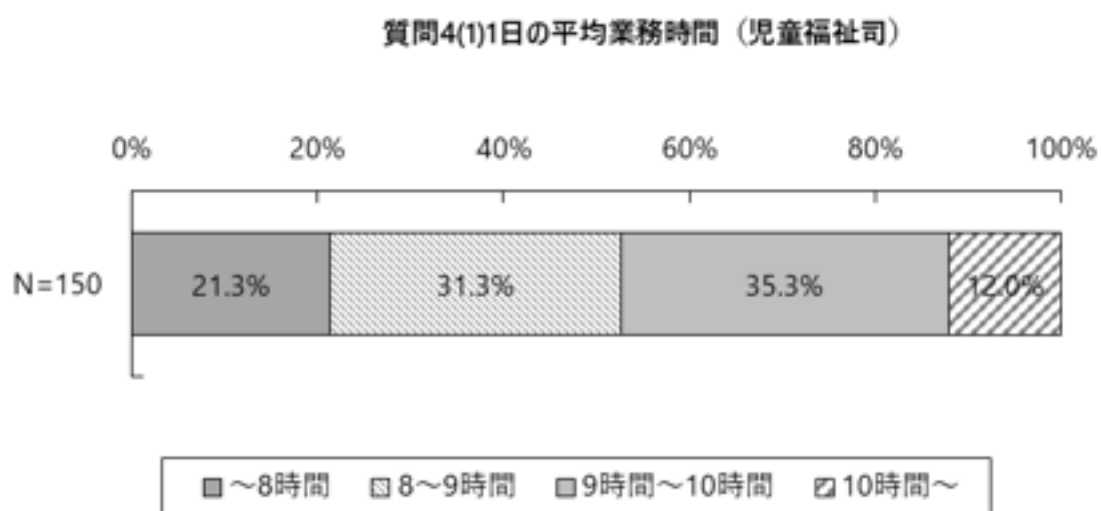


■児童福祉司の業務実態

○1日あたりの平均業務時間

1日あたりの平均業務時間は「9時間～10時間」と回答した割合が35.3%と最も高く、「8時間～9時間」と回答した割合が31.3%、「～8時間」と回答した割合が21.3%と続いた。

図表 26 児童福祉司 1日の平均業務時間



○業務時間に占める各業務の割合

児童福祉司の業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、面接、資料作成などの業務に時間を要していることが把握できた。「13.上記のいずれにも当てはまらない業務」には、一時保護所安全委員会などの委員会出席が挙げられた。

- 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(22.2%)
- 8.資料作成(ノンコア業務)(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)(12.4%)
- 1.電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)(11.8%)

図表 27 児童福祉司 業務時間に占める各業務の割合

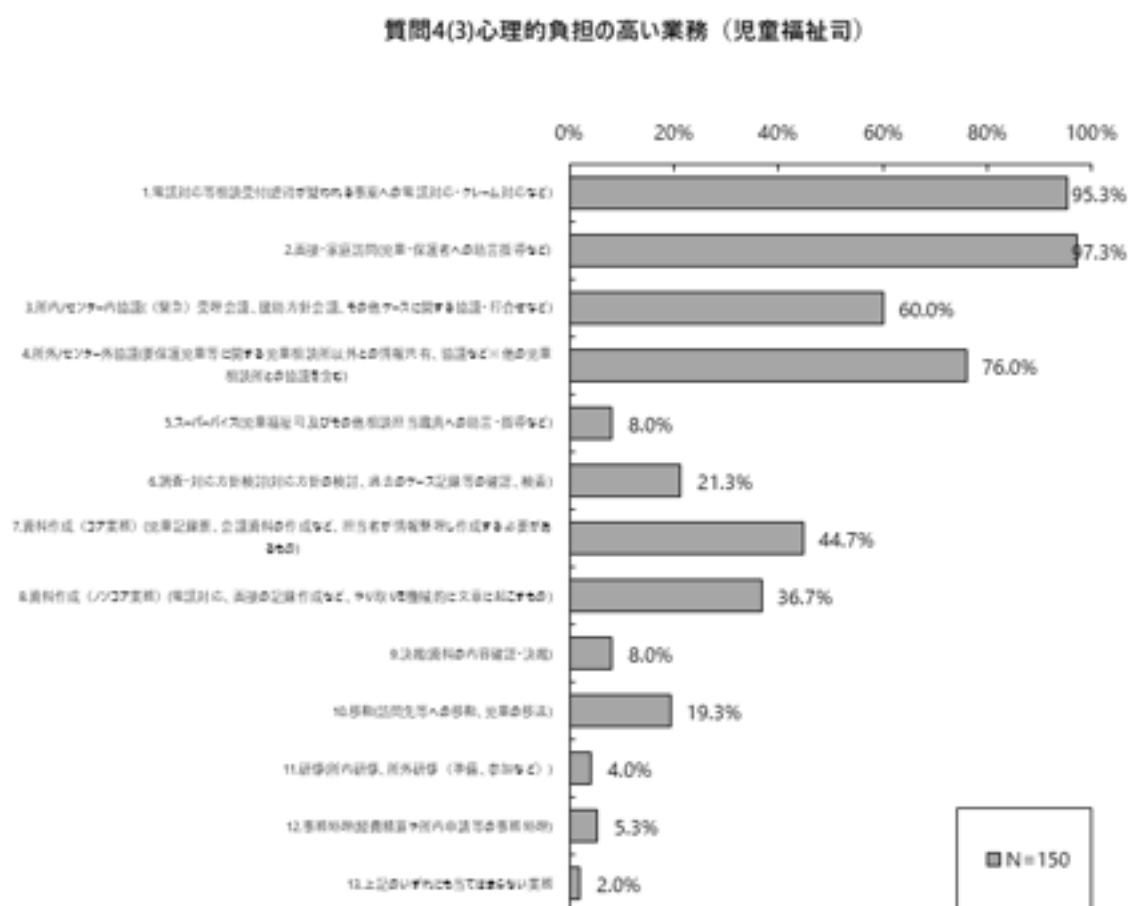


○心理的負担の高い業務の割合

児童福祉司の心理的負担の高い業務は、下記の順に回答割合が高く、面接、電話対応などの業務に心理的負担を感じていることが把握できた。

- ・ 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(97.3%)
- ・ 1.電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)(95.3%)
- ・ 4.所外/センター外協議(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)(76.0%)

図表 28 児童福祉司 心理的負担が高い業務の割合

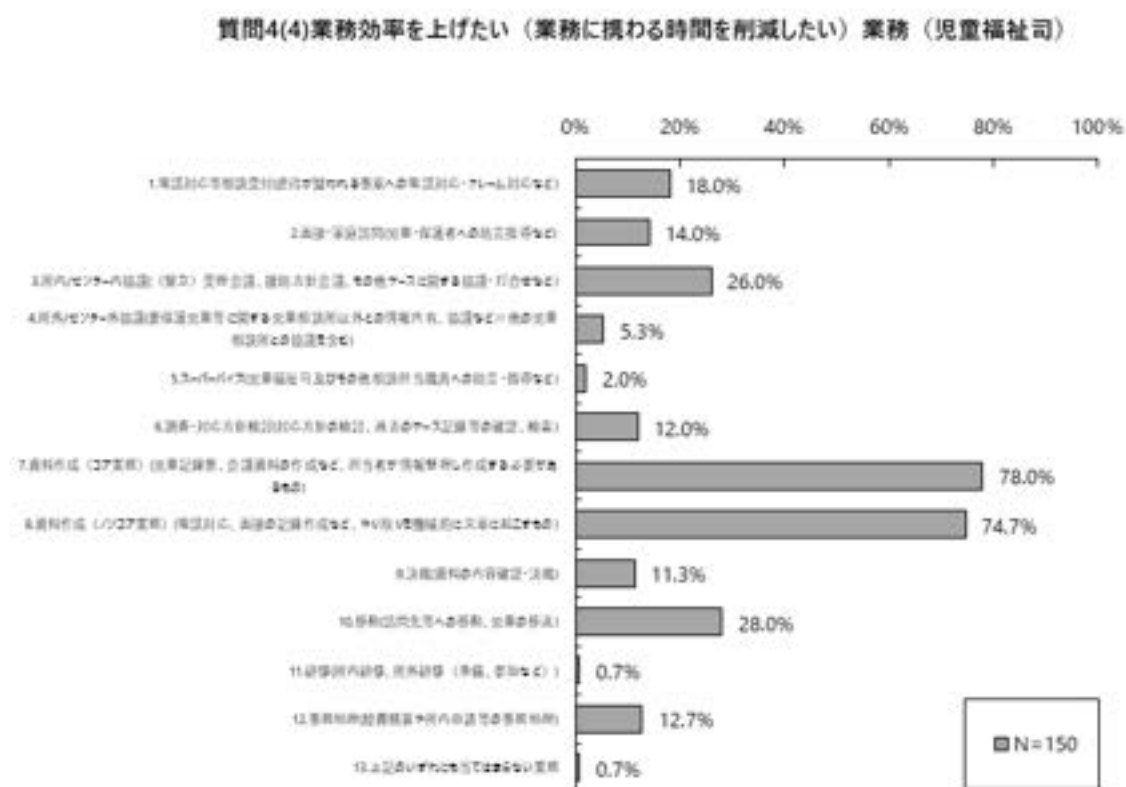


○業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

児童福祉司の業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、主に資料作成の業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- 7.資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)(78.0%)
- 8.資料作成(ノンコア業務)(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)(74.7%)
- 10.移動(訪問先等への移動、児童の移送)(28.0%)

図表 29 児童福祉司 業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務の割合



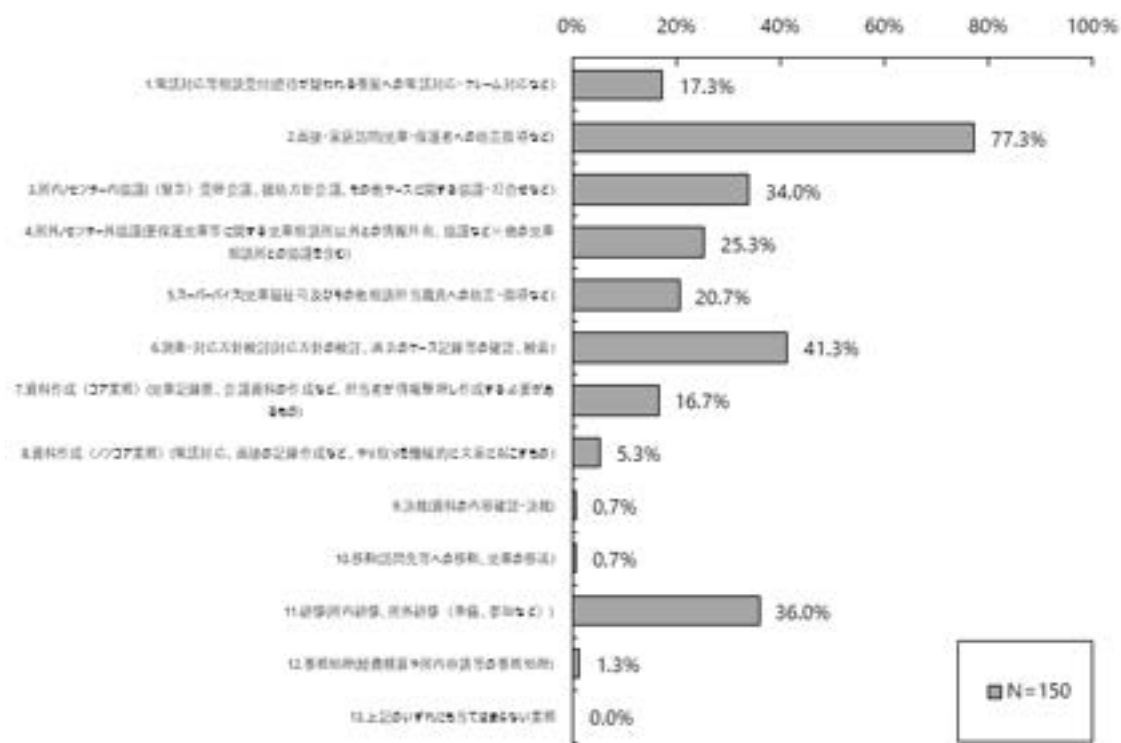
○今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務

児童福祉司の今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、面接、調査・対応方針検討などの業務に注力したいと考えていることが把握できた。

- 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(77.3%)
- 6.調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)(41.3%)
- 3.所内/センター内協議((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)(34.0%)

図表 30 児童福祉司 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務の割合

質問4(5)今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務（児童福祉司）



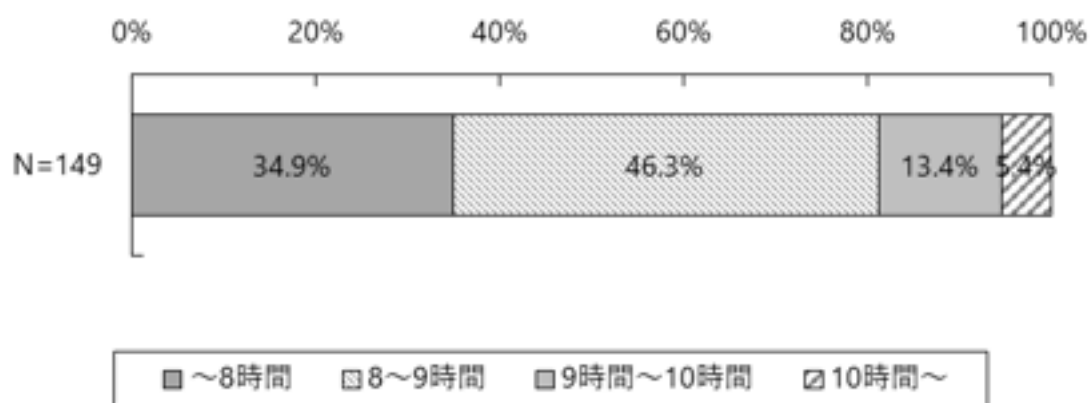
■児童心理司の業務実態

○1日あたりの平均業務時間

1日あたりの業務時間は「9時間～10時間」と回答した割合が46.3%と最も高く、「～8時間」と回答した割合が34.9%、「8時間～9時間」と回答した割合が13.4%と続いた。

図表 31 児童心理司 1日の平均業務時間

質問5(1)1日の平均業務時間（児童心理司）



○業務時間に占める各業務の割合

児童心理司の業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、面接、資料作成などの業務に時間を要していることが把握できた。「13.上記のいずれにも当てはまらない業務」には、プレイルームの片づけなど施設維持管理が挙げられた。

- 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(26.1%)
- 7.資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)(17.1%)
- 8.資料作成(ノンコア業務)(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)(10.0%)

図表 32 児童心理司 業務時間に占める各業務の割合



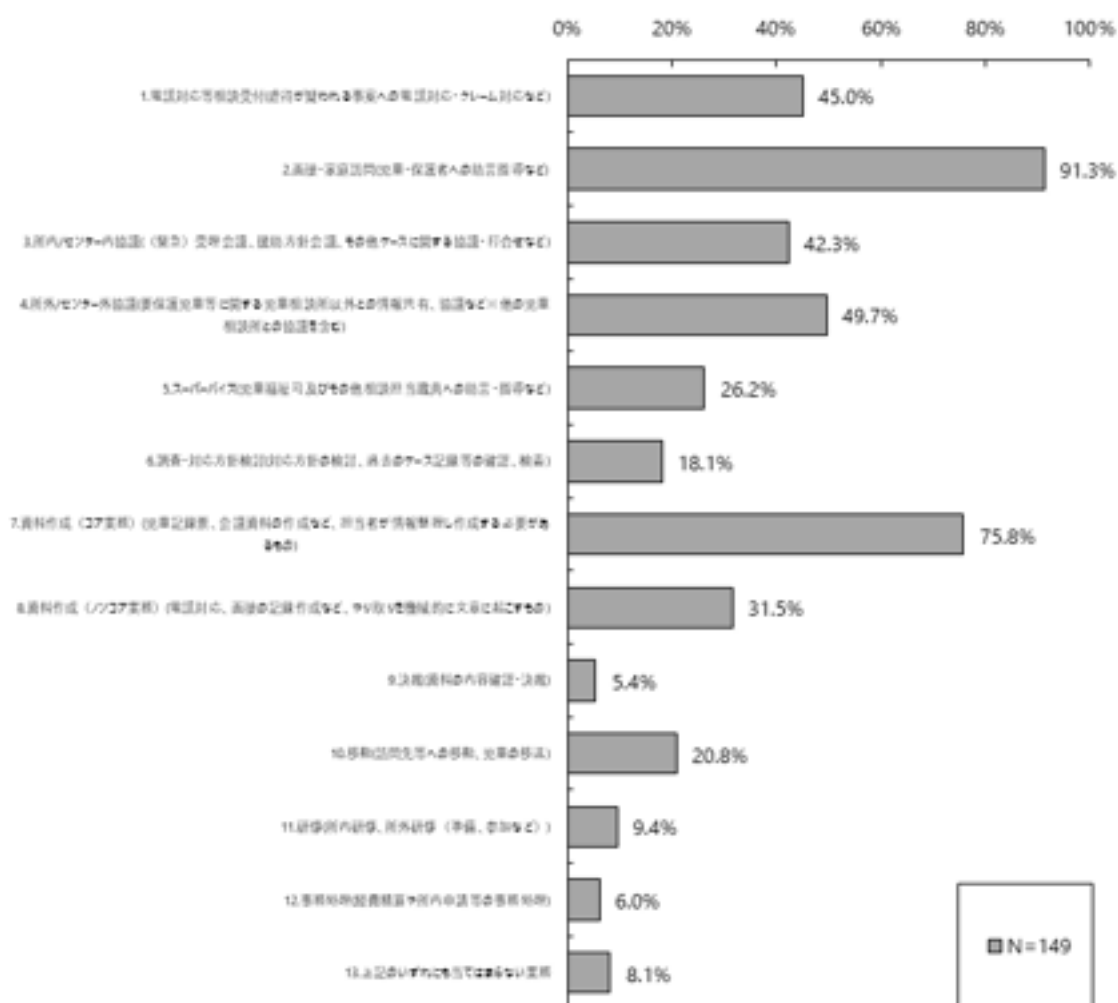
○心理的負担の高い業務の割合

児童心理司の心理的負担の高い業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、面接、資料作成などの業務に心理的負担を感じていることが把握できた。

- ・ 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(91.3%)
- ・ 7.資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)(75.8%)
- ・ 4.所外/センター外協議(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)(49.7%)

図表 33 児童心理司 心理的負担が高い業務の割合

質問5(3)心理的負担の高い業務 (児童心理司)

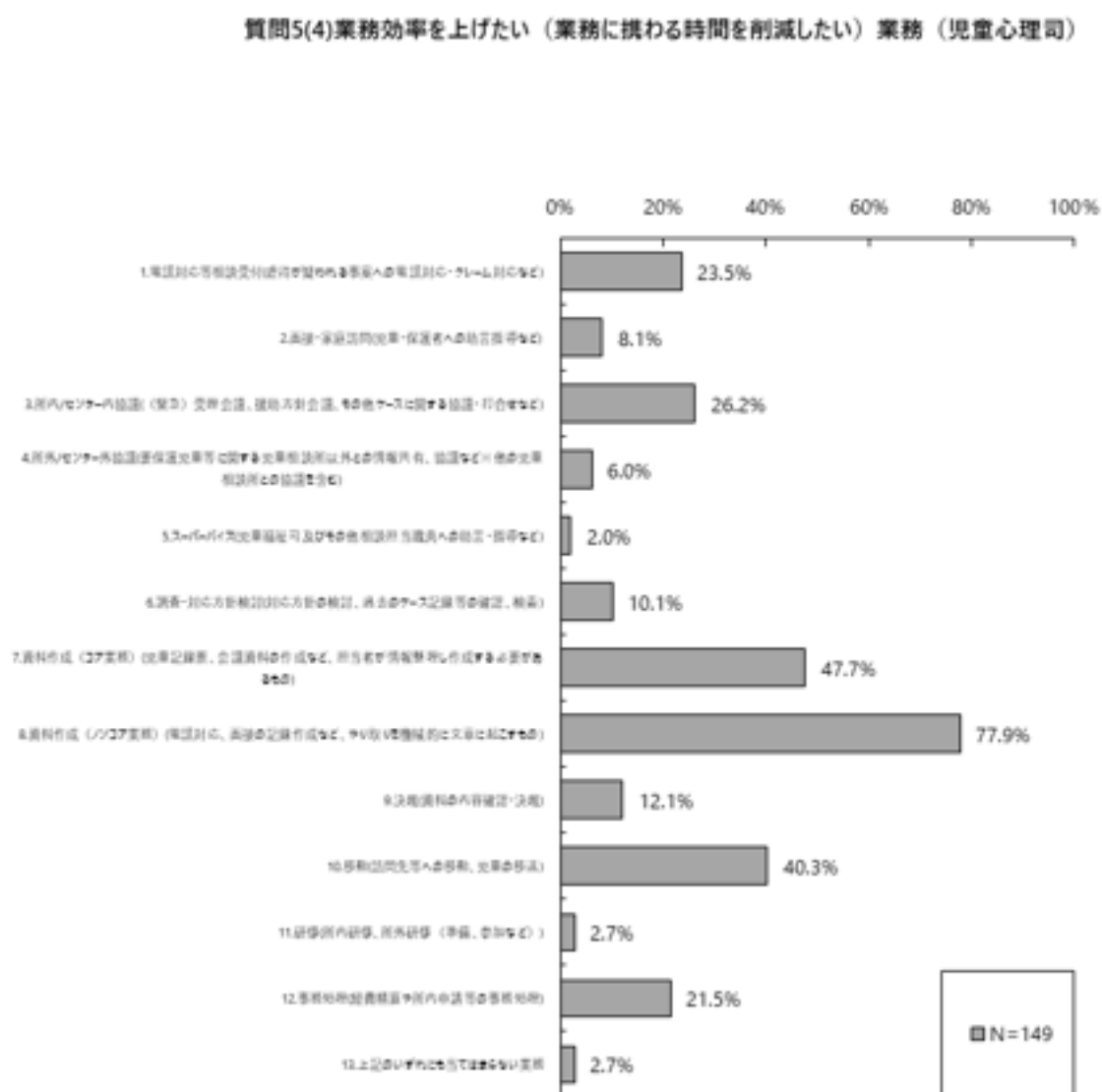


○業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

児童心理司の業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務は、下記の順に回答割合が高く、資料作成などの業務を効率化したいと考えていることが把握できた。

- 8.資料作成（ノンコア業務）（電話対応、面接の記録作成など、やり取りを機械的に文章起こすもの）（77.9%）
- 7.資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）（47.7%）
- 10.移動（訪問先等への移動、児童の移送）（40.3%）

図表 34 児童心理司 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務の割合

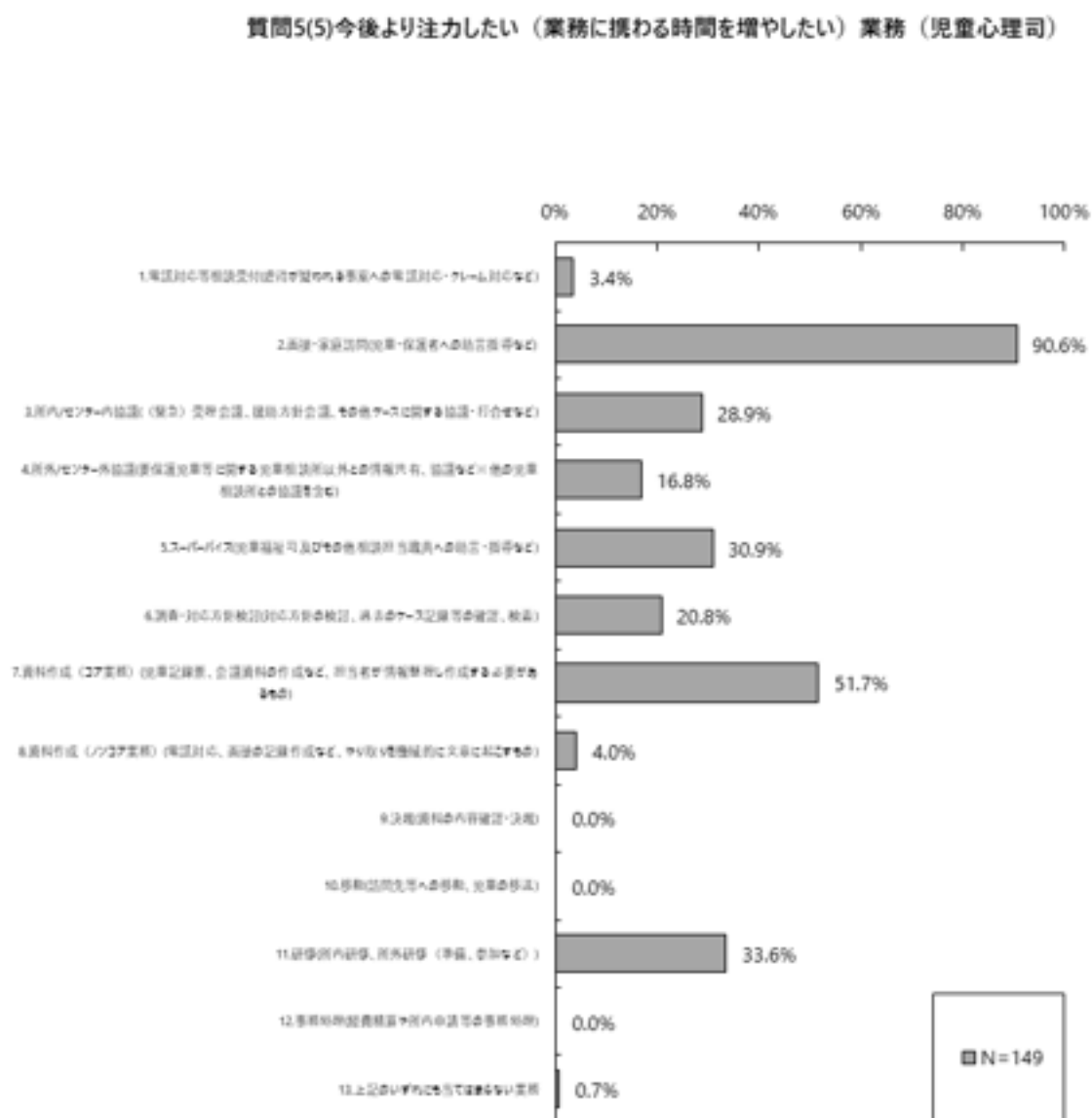


○今後より注力したい業務

児童心理司の今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務は、下記の順に回答割合が高く、面接・資料作成などの業務に注力したいと感じていることが把握できた。

- ・ 2.面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)(90.6%)
- ・ 7.資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)(51.7%)
- ・ 11.研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))(33.6%)

図表 35 児童心理司 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務の割合



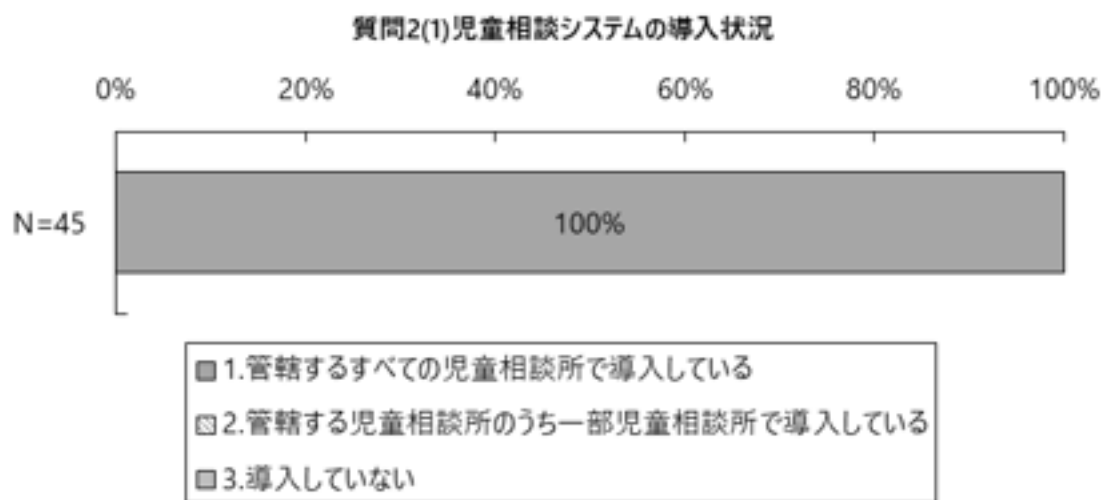
(2) 本庁向けアンケートについて

■管轄する児童相談所におけるシステム

○児童相談システムの導入状況

回答した 45 自治体すべてが、管轄する全ての児童相談所で児童相談システムを導入していた。

図表 36 児童相談システムの導入状況



○児童相談システムが備えている機能

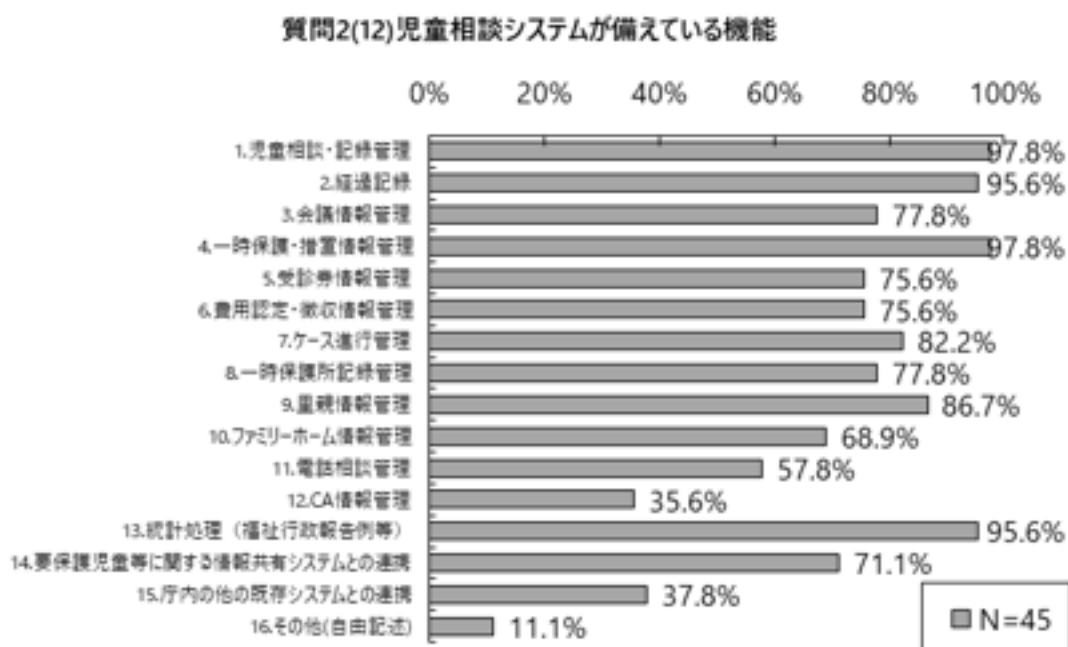
児童相談システムが備えている機能は、下記の順に回答割合が高かった。

- 1.児童相談・記録管理(97.8%)
- 4.一時保護・措置情報管理(97.8%)
- 2.経過記録(95.6%)
- 13.統計処理(福祉行政報告例等)(95.6%)

一方で、「12. CA 情報管理」「15.庁内の他の既存システムとの連携」と回答した割合はそれぞれ 35.6%、37.8%であり 1/3 程度であった。

また、「16.その他(自由記述)」の回答では、「アセスメント機能」や「電子決済機能」といった回答が見られた。

図表 37 児童相談システムが備えている機能

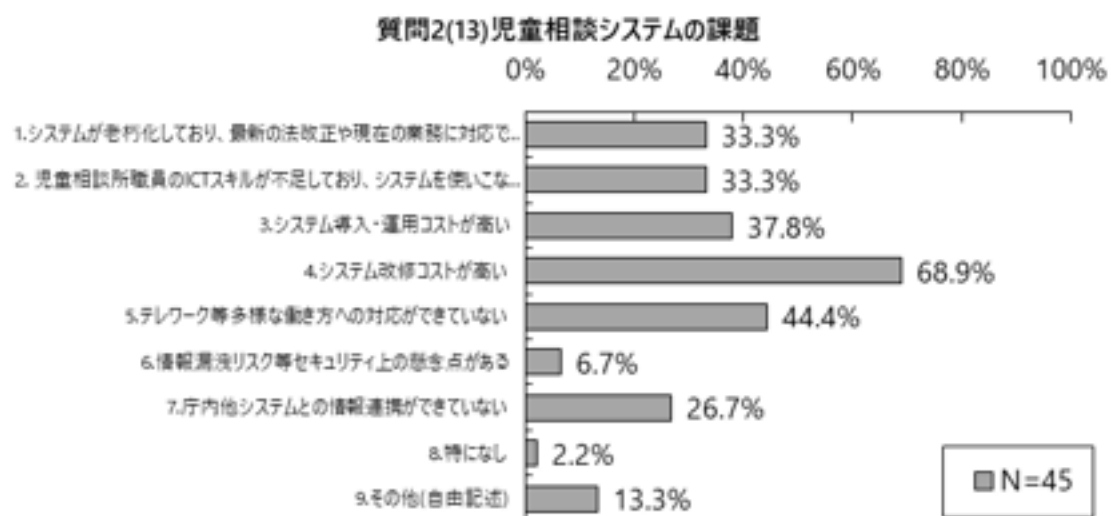


○児童相談システムの課題

児童相談システムの課題は、下記の順に回答割合が高く、システム改修コストの高さが重要な課題であることが把握できた。

- 4.システム改修コストが高い(68.9%)
- 5.テレワーク等多様な働き方への対応ができていない(44.4%)
- 3.システム導入・運用コストが高い(37.8%)

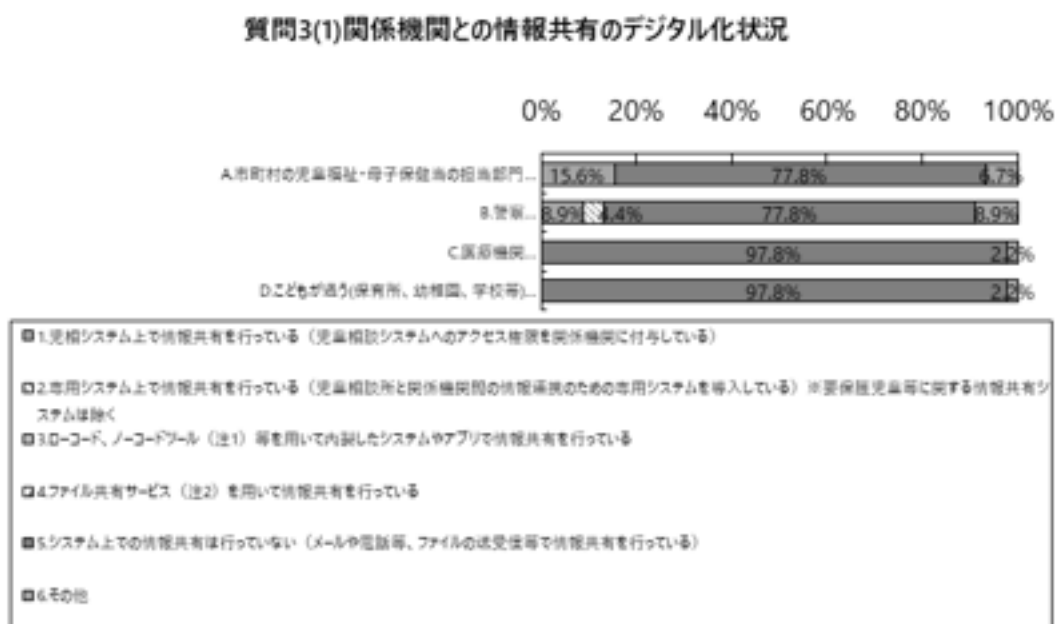
図表 38 児童相談システムの課題



○関係機関との情報共有のデジタル化状況

関係機関との情報共有のデジタル化状況は、「A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門」・「B.警察」・「C.医療機関」・「D.こどもが通う場(保育所、幼稚園、学校)」の関係機関との情報共有のデジタル化について、「A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門」及び「B.警察」について、「5.システム上での情報共有は行っていない（メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている）」と回答した割合が77.8%、「C.医療機関」及び「D.こどもが通う場(保育所、幼稚園、学校)」については97.8%と多くの自治体で情報共有のデジタル化が行われていないことが把握できた。

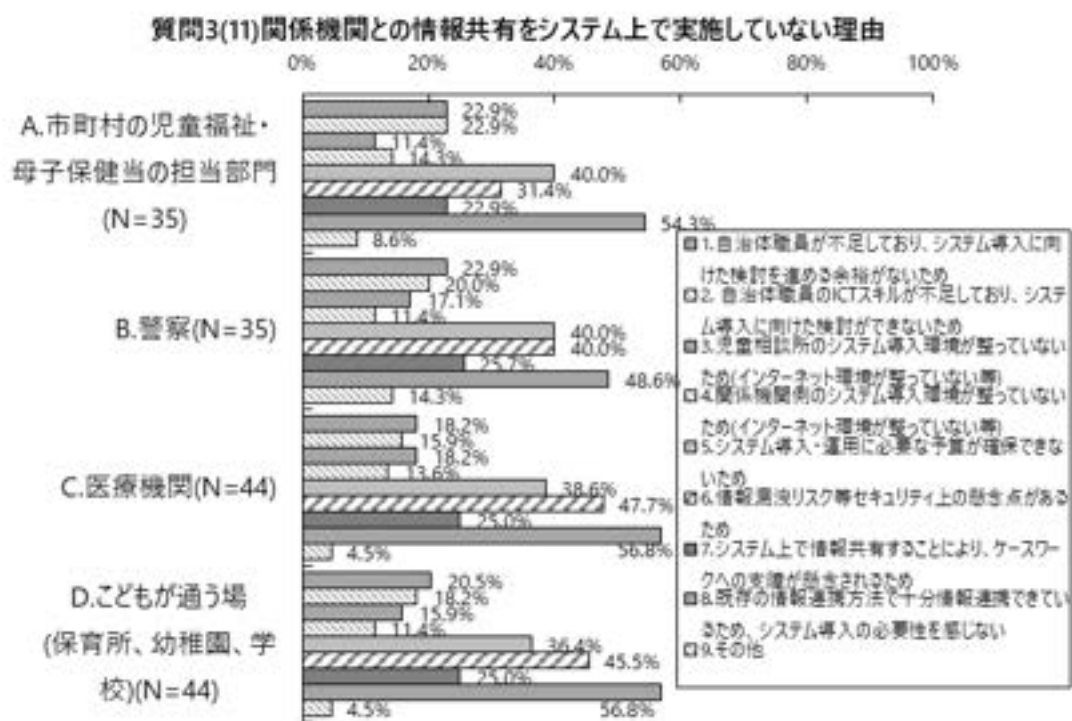
図表 39 関係機関との情報共有のデジタル化状況



○関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由

関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由は、どの関係機関においても、「8.既存の情報連携方法で十分情報連携できているため、システム導入の必要性を感じない」と回答している割合が 50%前後と最も高かった。また、「5.システム導入・運用に必要な予算が確保できないため」「6.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため」が次いで高かった。なお、「9.その他」の回答の中には、「システム導入初年度のため、未協議である」といった回答が見られた。

図表 40 関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由

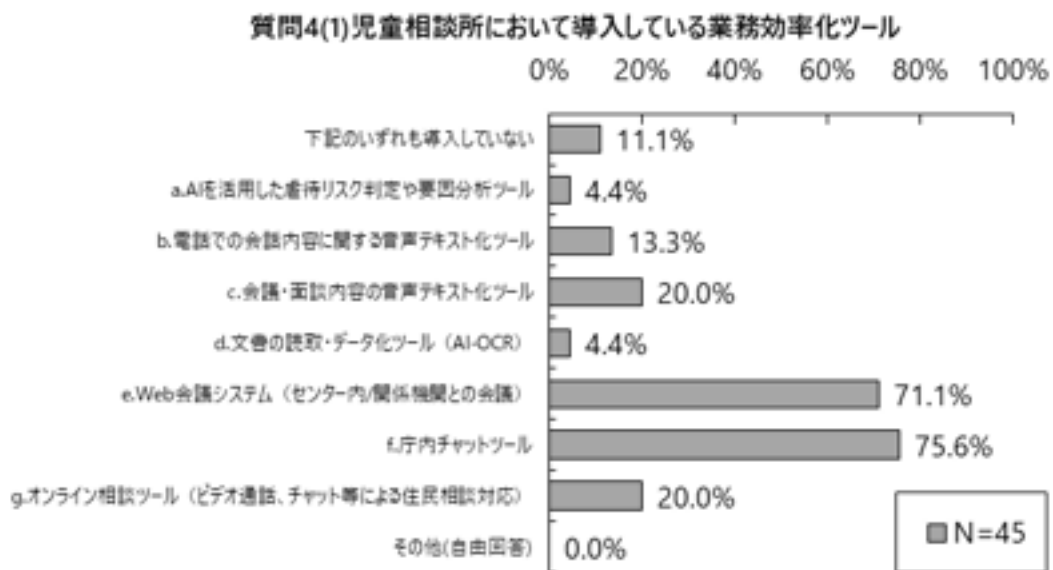


■業務効率化ツール

○児童相談所にて導入している業務効率化ツール

導入している業務効率化ツールは、「f.庁内チャットツール」の回答割合が 75.6%、「e.Web 会議システム」の回答割合が 71.1%と高かった。これらの業務効率化ツールはサービスの選択肢が他ツールと比して幅広く、無料で提供されているサービスがあるという特徴が見られた。

図表 41 児童相談所において導入している業務効率化ツール

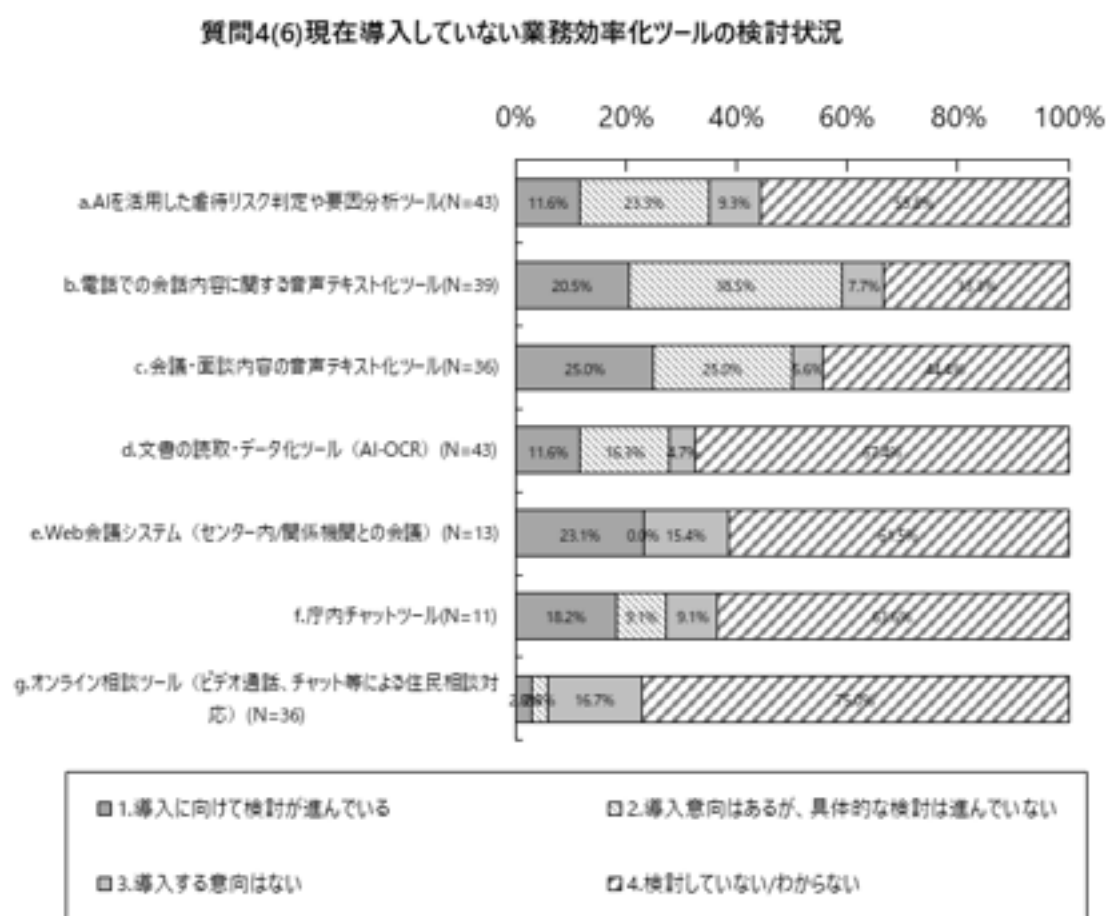


○現在導入していない業務効率化ツールの検討状況

現在導入していない業務効率化ツールの検討状況について、「1.導入に向けて検討が進んでいる」「2.導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答している割合は、下記の順に高く、音声テキスト化ツールの導入意向がある自治体が多いことが示された。

- ・ b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール(59.0%)
- ・ c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール(50.0%)
- ・ a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール(34.9%)

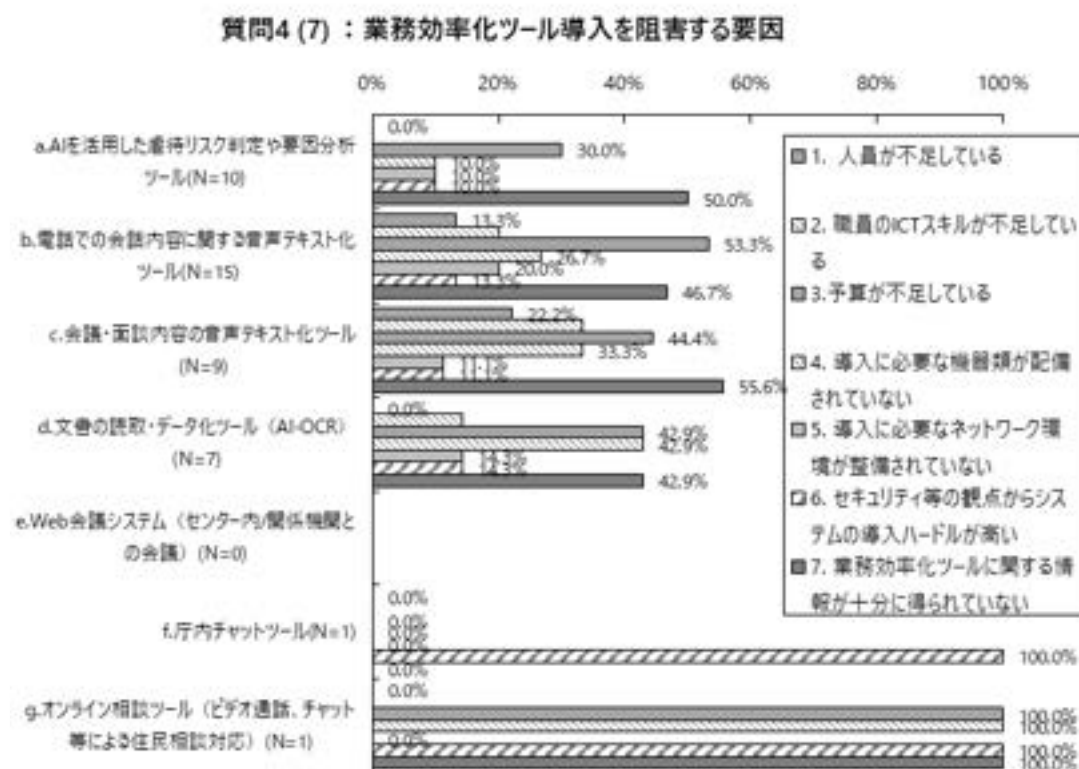
図表 42 現在導入していない業務効率化ツールの検討状況



○現在導入していない業務効率化ツールの検討を阻害する要因

現在導入していない業務効率化ツールの検討を阻害する要因について、「3.予算が不足している」「7.業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない」がどのツールについても1番目もしくは2番目に高かった。

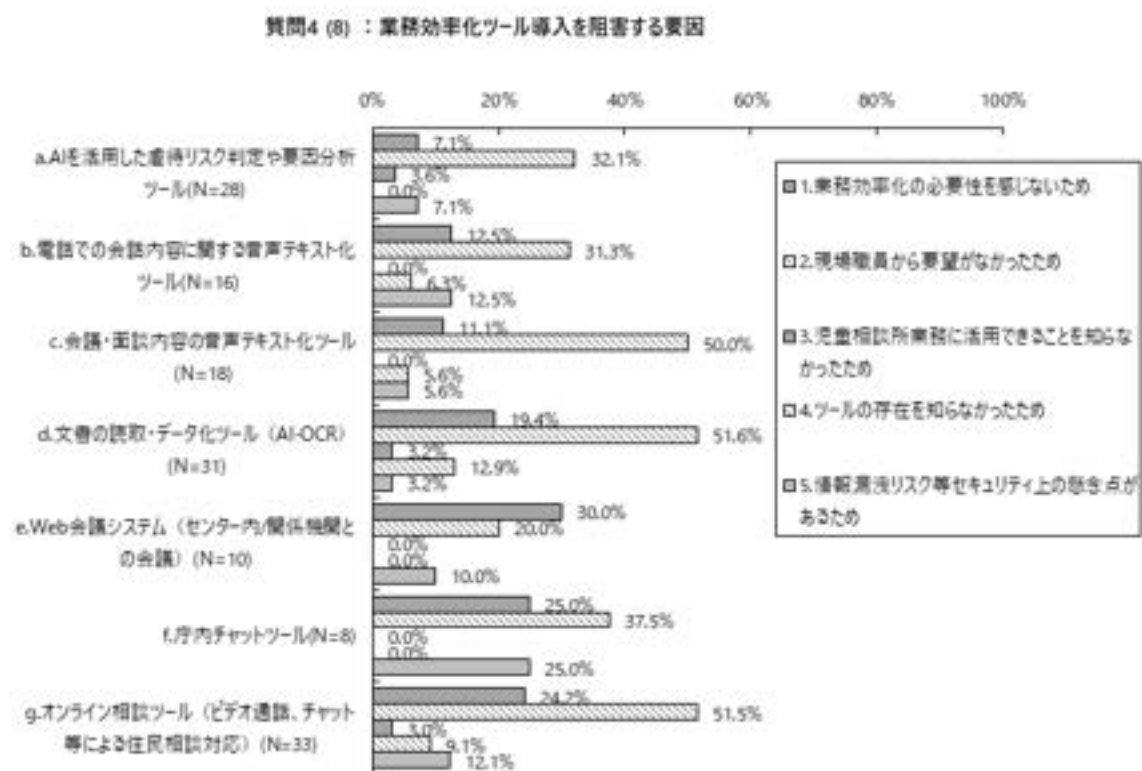
図表 43 業務効率化ツール導入を阻害する要因



○業務効率化ツール導入を検討しない要因

業務効率化ツール導入を検討しない要因について、どのツールにおいても「2.現場職員から要望がなかったため」と回答している割合が高かった。

図表 44 業務効率化ツール導入を阻害する要因

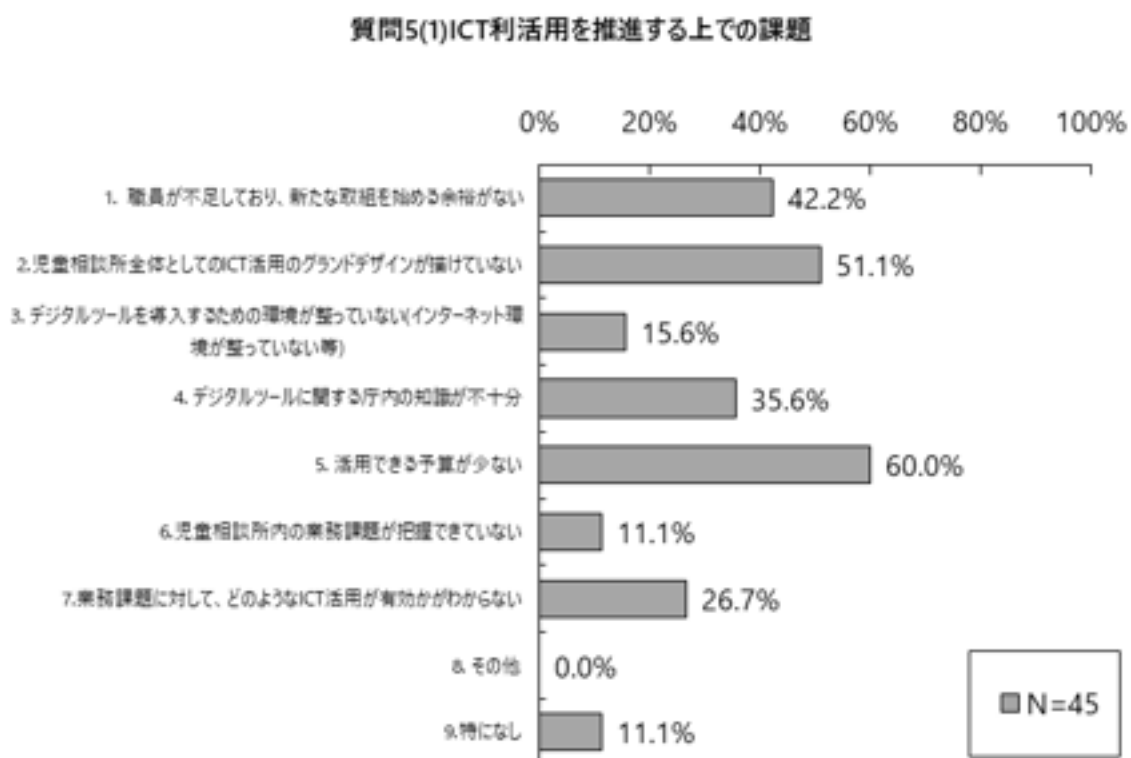


○ICT 利活用を推進する上での課題

ICT 利活用を推進する上での課題の割合は、下記の順に高く、人的資源・物的資源・財政的資源など多様な課題があることが把握できた。

- 5.活用できる予算が少ない(60.0%)
- 2.児童相談所全体としての ICT 活用のグランドデザインが描けていない(51.1%)
- 1.職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない(42.2%)

図表 45 ICT 利活用を推進する上での課題



(3) こども家庭センター向けアンケート

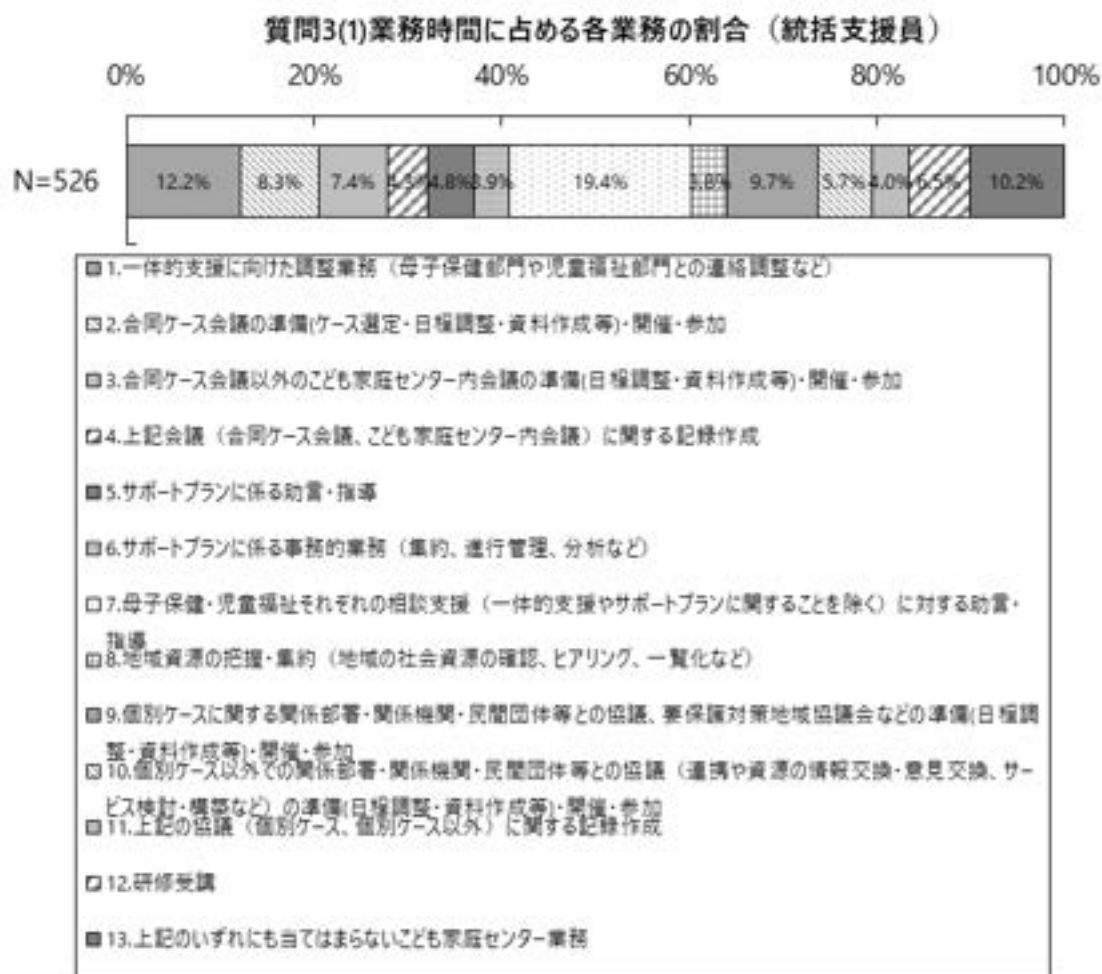
■統括支援員の業務実態

○統括支援員の業務時間に占める各業務の割合

統括支援員の業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に高く、母子保健・児童福祉部門それぞれの相談支援業務及び一体的支援に向けた調整業務等に時間を割いていることが把握できた。なお、「13.上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務」の中には、「次年度予算事務」「議会对応」などの回答が挙げられた。

- ・ 7.母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導（19.4%）
- ・ 1.一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）（12.2%）
- ・ 13.回答肢のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務（10.2%）

図表 46 業務時間に占める各業務の割合（統括支援員）

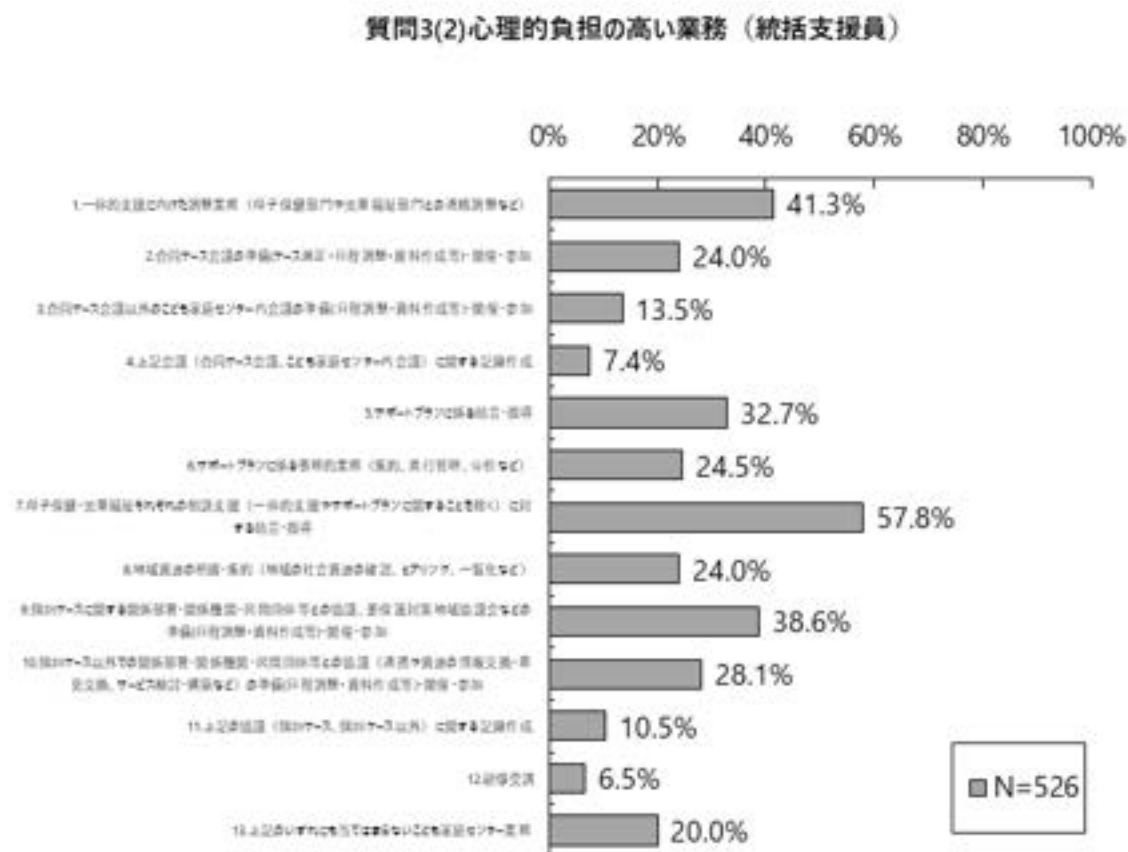


○統括支援員の心理的負担が高い業務

統括支援員の心理的負担の高い業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、業務時間に占める割合の大きい業務と一致していた。

- 7.母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導（57.8%）
- 1.一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）（41.3 %）
- 9.個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加（38.6%）

図表 47 心理的負担の高い業務（統括支援員）



○統括支援員が今後業務効率を上げたい業務

統括支援員が業務効率を上げたい業務の割合は、下記の順に回答割合が高いものの、30%未満であり突出して効率化したい業務があるとは限らないことが把握できた。

- ・ 4.上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成（29.3%）
- ・ 11.上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成（26.6%）
- ・ 6.サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）（26.2%）

図表 48 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務（統括支援員）

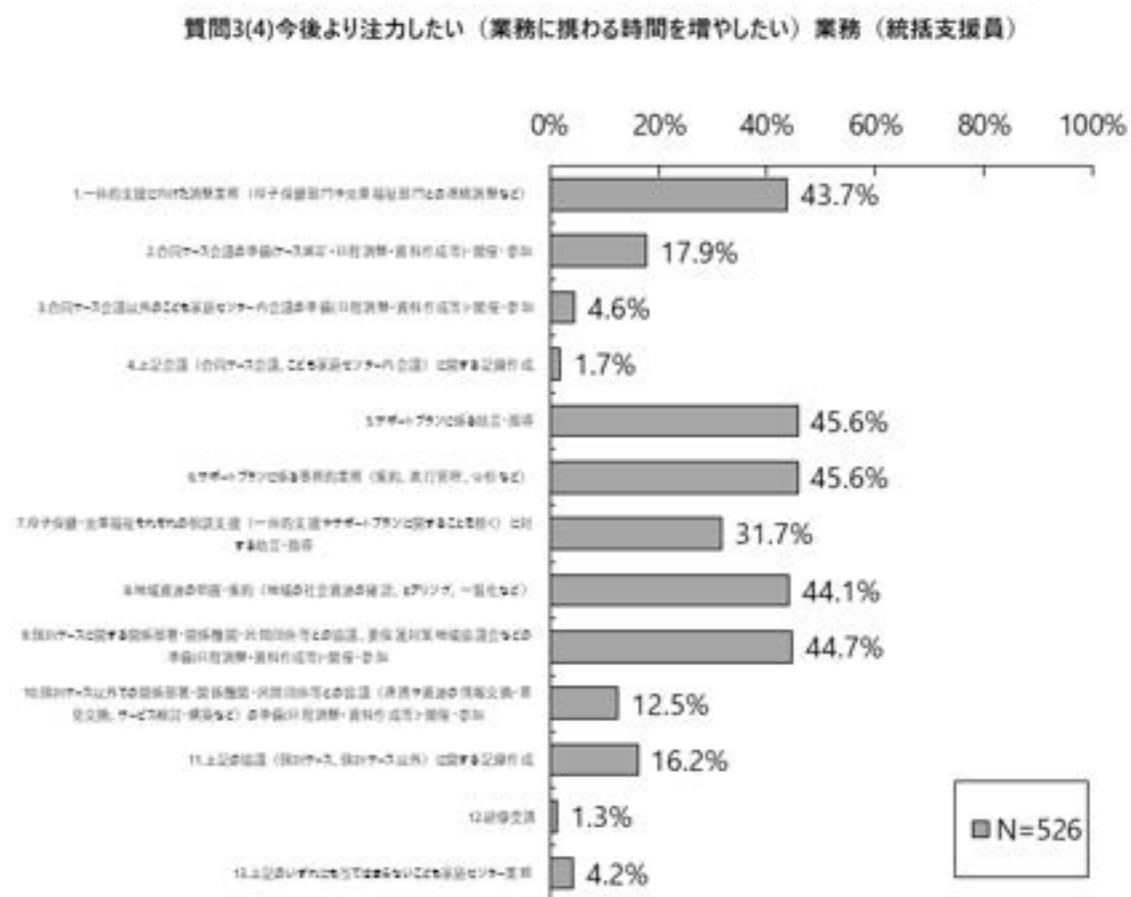


○統括支援員が今後業より注力したい業務

統括支援員の今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、サポートプラン作成にかかる助言・指導や管理などの業務に注力したいと考えていることが把握できた。

- ・ 5.サポートプランに係る助言・指導（90.6%）
- ・ 6.サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）（45.6%）
- ・ 9.個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加（44.7%）

図表 49 今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務（統括支援員）



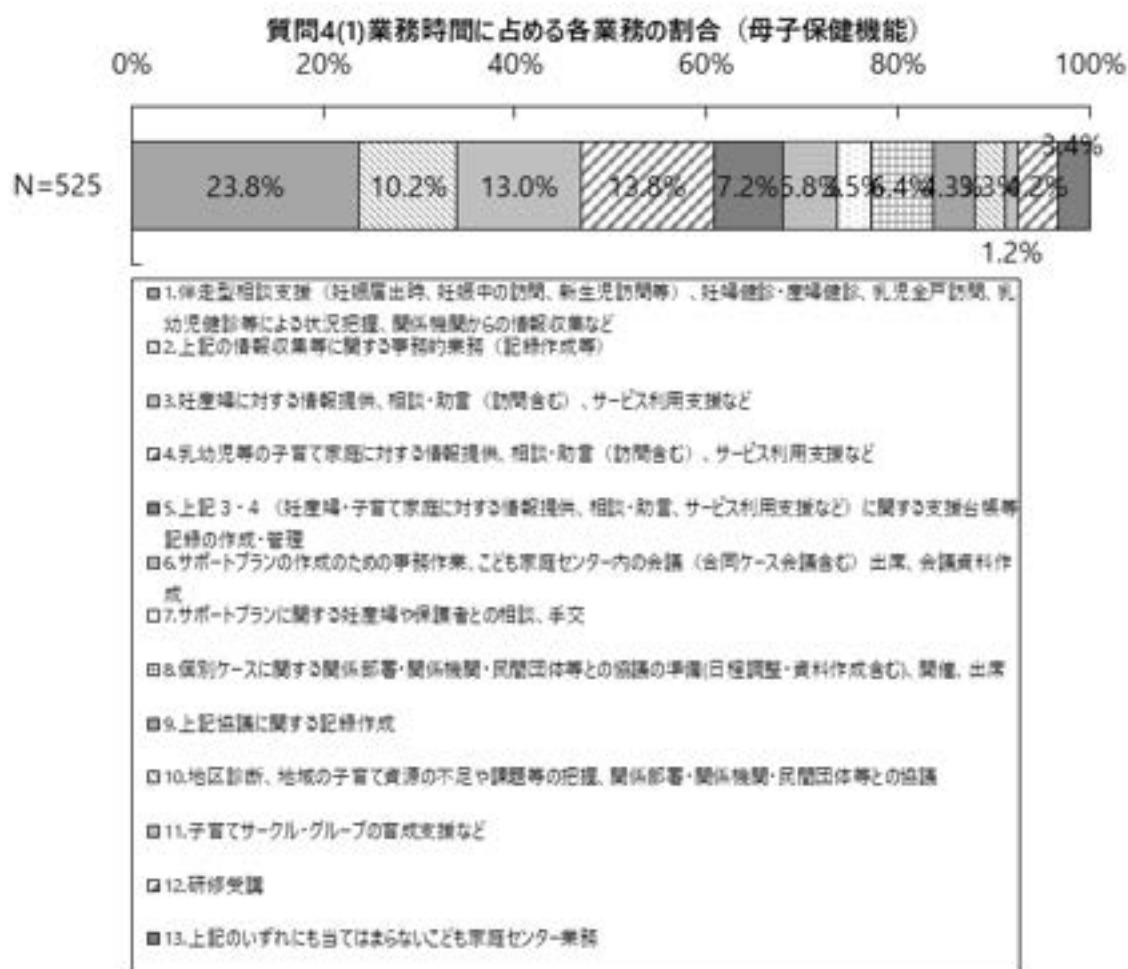
●母子保健機能

○業務時間に占める各業務の割合

母子保健機能にかかる業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、伴走型相談支援におよそ業務時間の 1/4 を割いていることが把握できた。なお、「13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務」の中には、「補助金交付申請業務、予算業務、調査・アンケートの回答」といった回答が見られた。

- 1. 伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など（23.8%）
- 4. 乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（13.8%）
- 3. 妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（13.0%）

図表 50 業務時間に占める各業務の割合（母子保健機能）

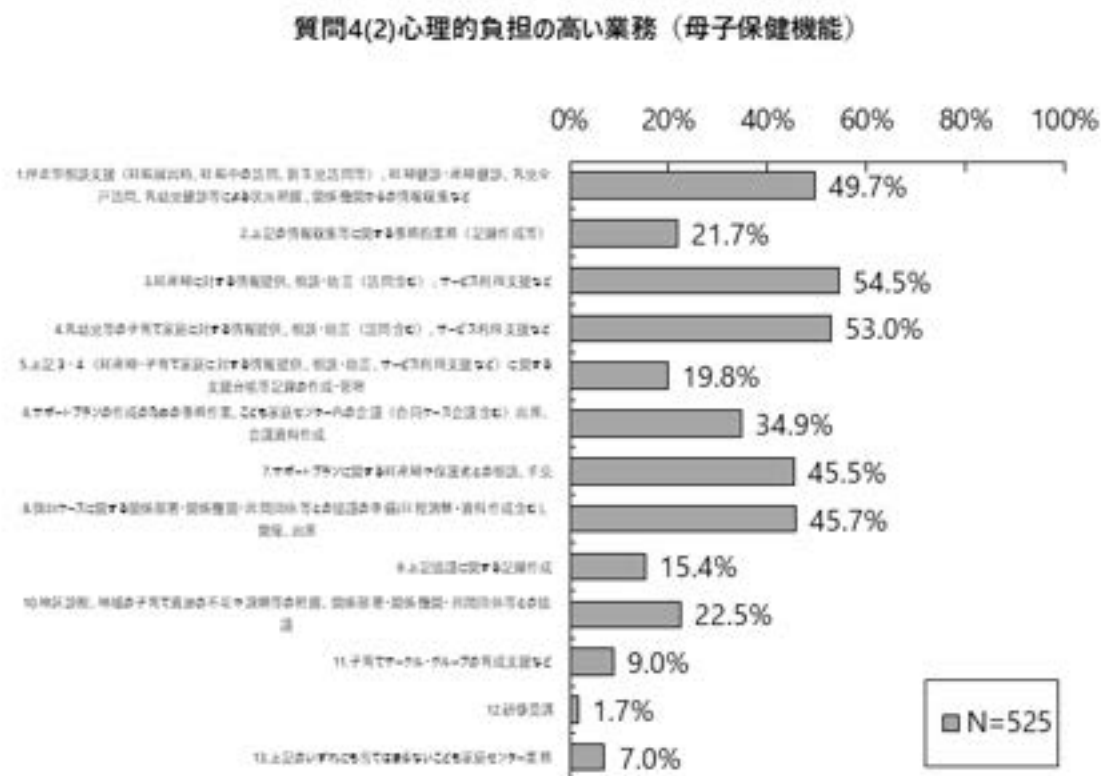


○心理的負担の高い業務

母子保健機能にかかる心理的負担の高い業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、妊娠・出産・育児に関する情報提供、相談・助言などの業務に心理的負担を感じていることが把握できた。

- 3.妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（54.5 %）
- 4.乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（53.0%）
- 1.伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など（49.7%）

図表 51 心理的負担の高い業務(母子保健機能)

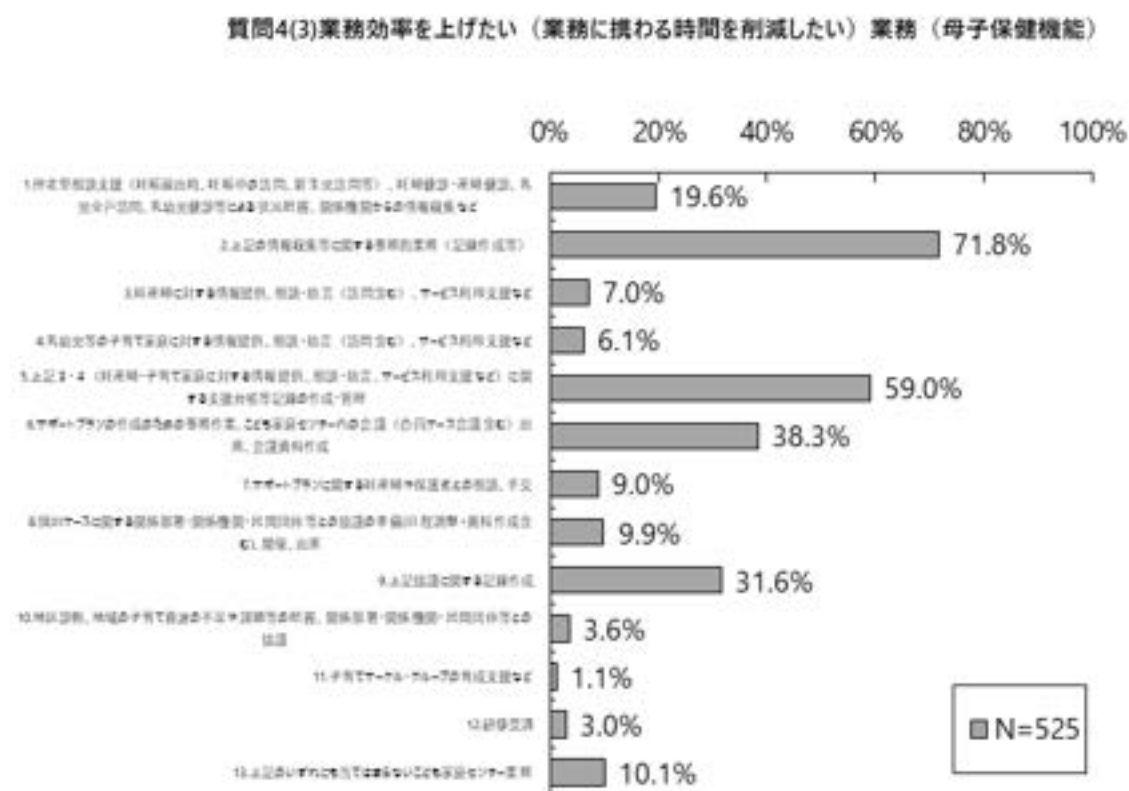


○業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務

母子保健機能にかかる業務効率を上げたい業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、記録録作成等の事務作業を効率化したいと考えていることが把握できた。

- ・ 2.上記(伴走型支援)の情報収集等に関する事務的業務(記録作成等)(71.8%)
- ・ 5.上記3・4(妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など)に関する支援台帳等記録の作成・管理(59.0%)
- ・ 6.サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議(合同ケース会議含む)出席、会議資料作成(38.3%)

図表 52 業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務(母子保健機能)



○今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務

母子保健機能にかかる今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務は、下記の順に回答割合が高く、妊娠・出産・育児に関する情報提供、相談・助言などの業務に注力したいと考えていることが把握できた。

- 3.妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（56.6%）
- 4.乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など（51.6%）
- 1.伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など（48.0%）

図表 53 今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務（母子保健機能）



●児童福祉機能

○業務時間に占める各業務の割合

児童福祉機能にかかる業務時間に占める各業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、妊婦・子育て家庭・児童等の支援対象者への相談支援業務に、主に時間を割いていることが把握できた。なお、「13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務」の中には、「補助金、委託契約、議会対応、会計年度任用職員の調整など事務的処理・アンケート調査等の照会回答」といった回答が見られた。

- ・ 3. 支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）（14.5%）
- ・ 4. 上記1～3に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）（12.6%）
- ・ 1. 相談・通告・情報提供等の受付（10.4%）
- ・ 2. 調査（関係部署・関係機関等からの情報収集など）（10.1%）

図表 54 業務時間に占める各業務の割合（児童福祉機能）

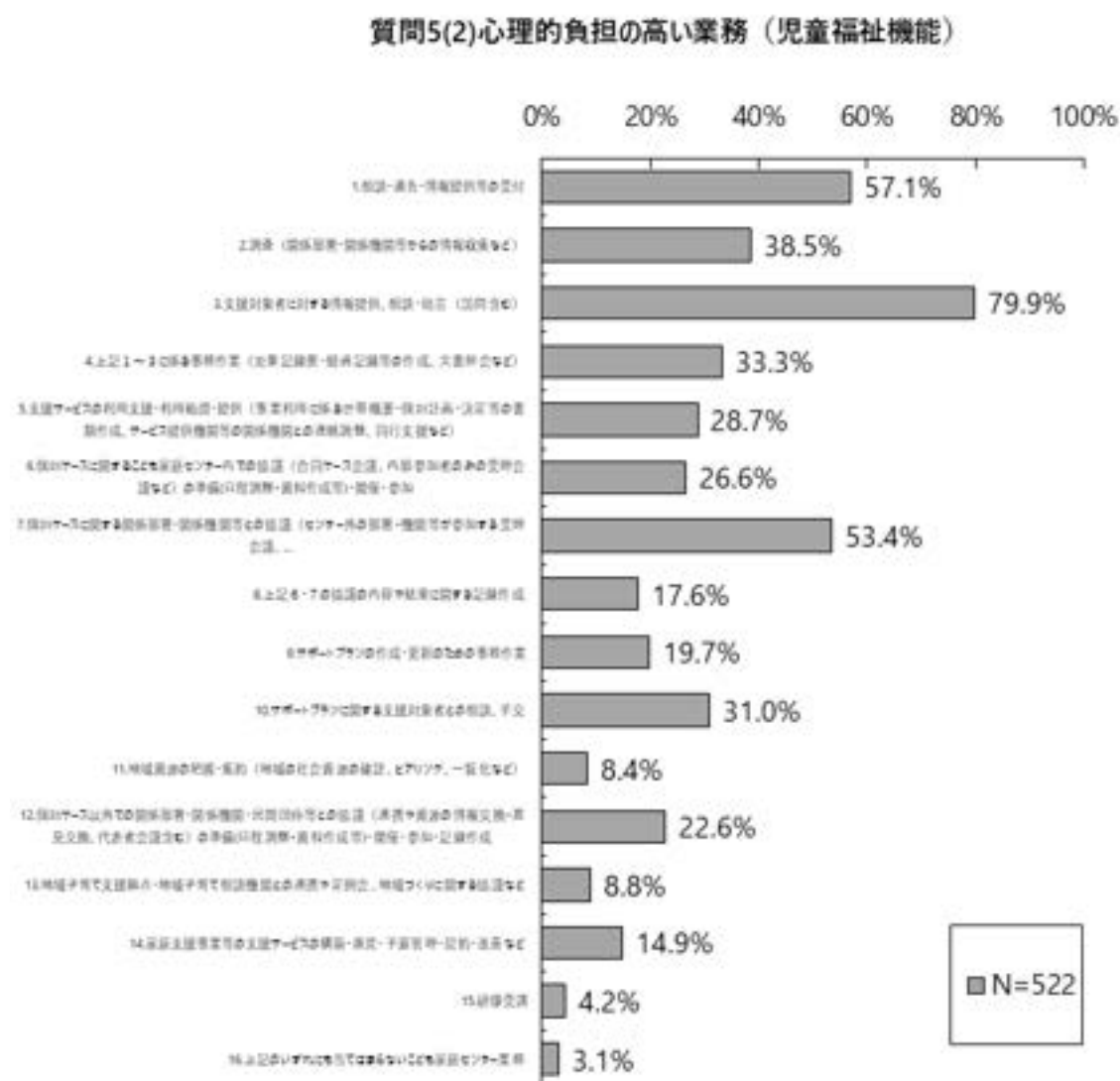


○心理的負担の高い業務

児童福祉機能にかかる心理的負担の高い業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、妊婦・子育て家庭・児童等の支援対象者への相談支援などの業務に心理的負担を感じていることが把握できた。

- ・ 3.支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）（79.9 %）
- ・ 1.相談・通告・情報提供等の受付（57.1%）
- ・ 7.個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催（53.4%）

図表 55 心理的負担の高い業務（児童福祉機能）



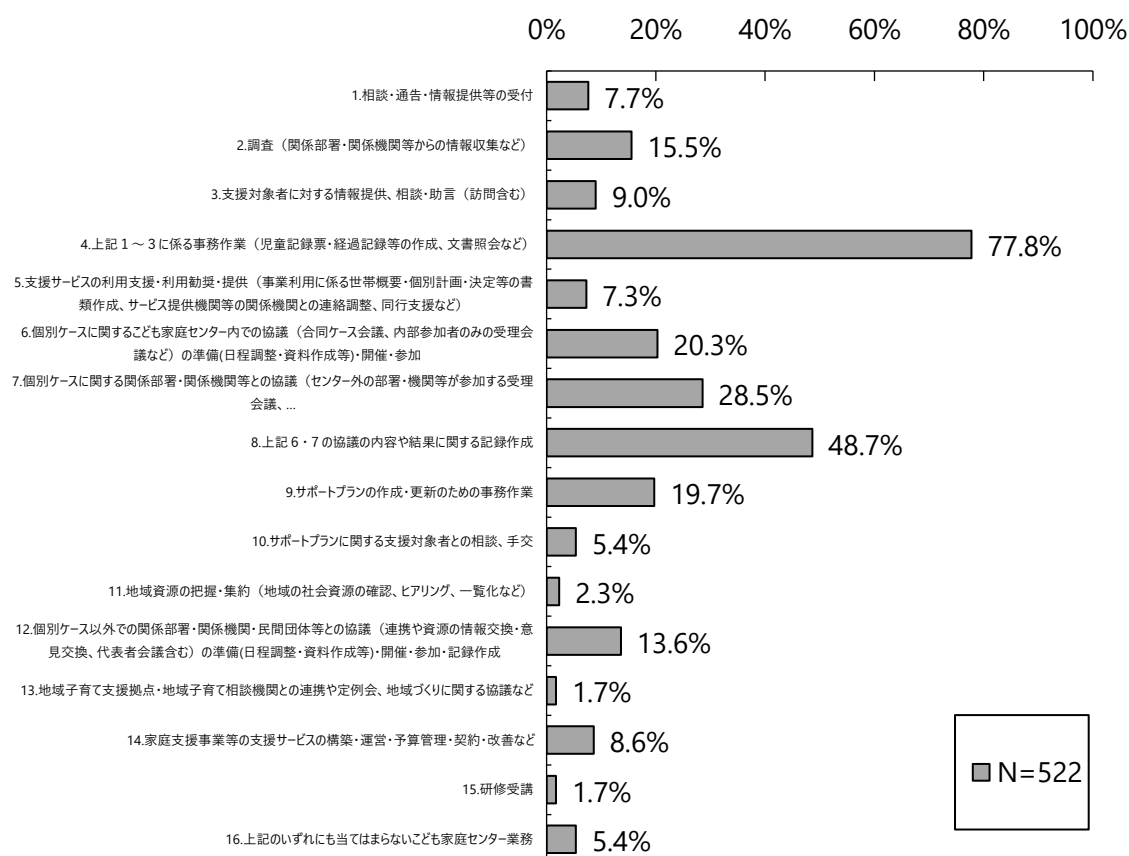
○業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務

児童福祉機能にかかる業務効率を上げたい業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、記録作成等の事務作業を効率化したいと考えていることが把握できた。

- 4.上記1～3に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）（77.8%）
- 8.上記6・7の協議の内容や結果に関する記録作成（48.7%）
- 7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催（28.5%）

図表 56 業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務（児童福祉機能）

質問5(3)業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務（児童福祉機能）



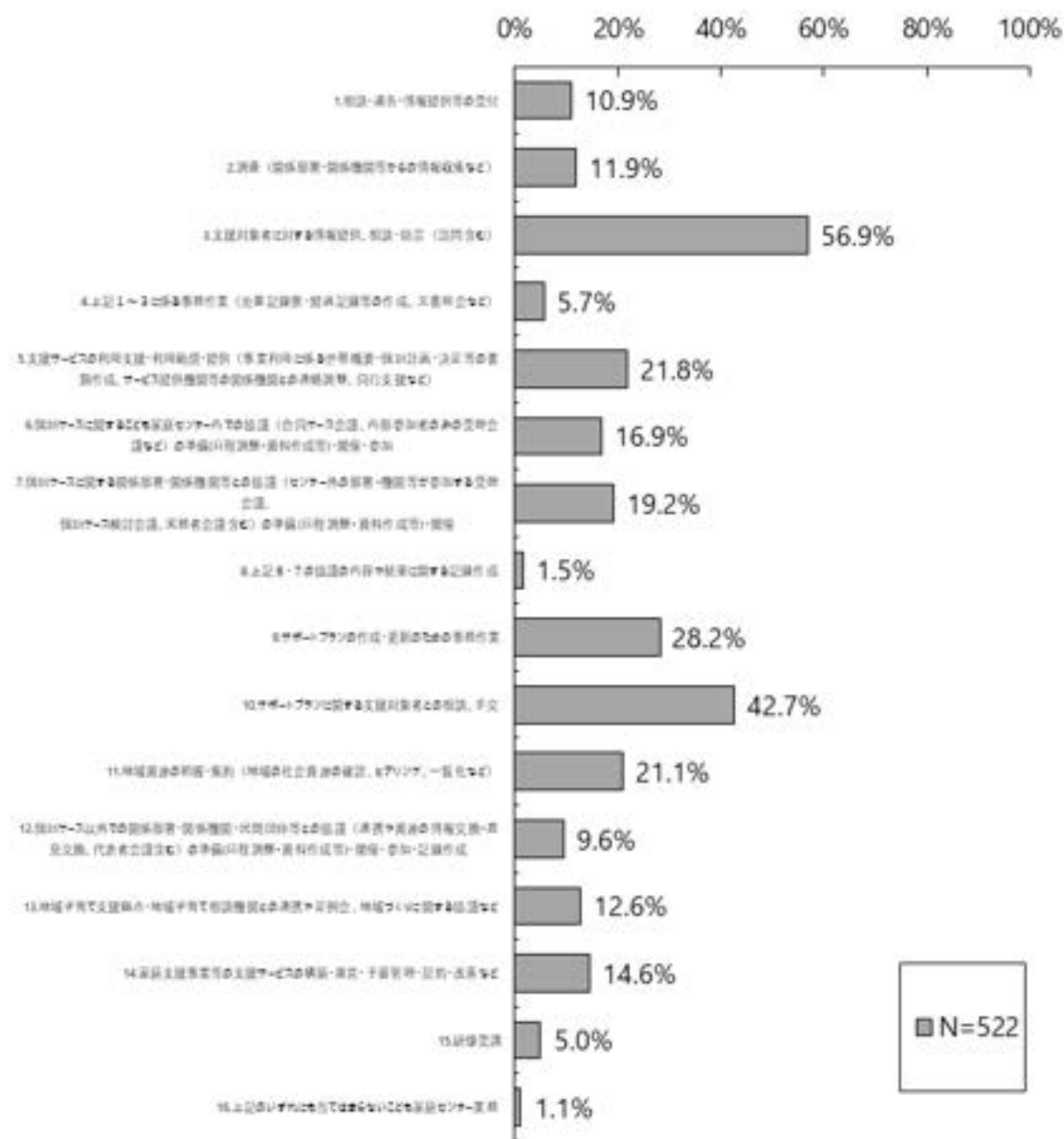
○今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務

児童福祉機能にかかる今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務の割合は、下記の順に回答割合が高く、支援対象者に対する相談などの業務に注力したいと考えていることが把握できた。

- ・ 3.支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）（56.9%）
- ・ 10.サポートプランに関する支援対象者との相談、手交（42.7%）
- ・ 9.サポートプランの作成・更新のための事務作業（28.2%）

図表 57 今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務（児童福祉機能）

質問5(4)今後より注力したい（業務に携わる時間を増やしたい）業務（児童福祉機能）

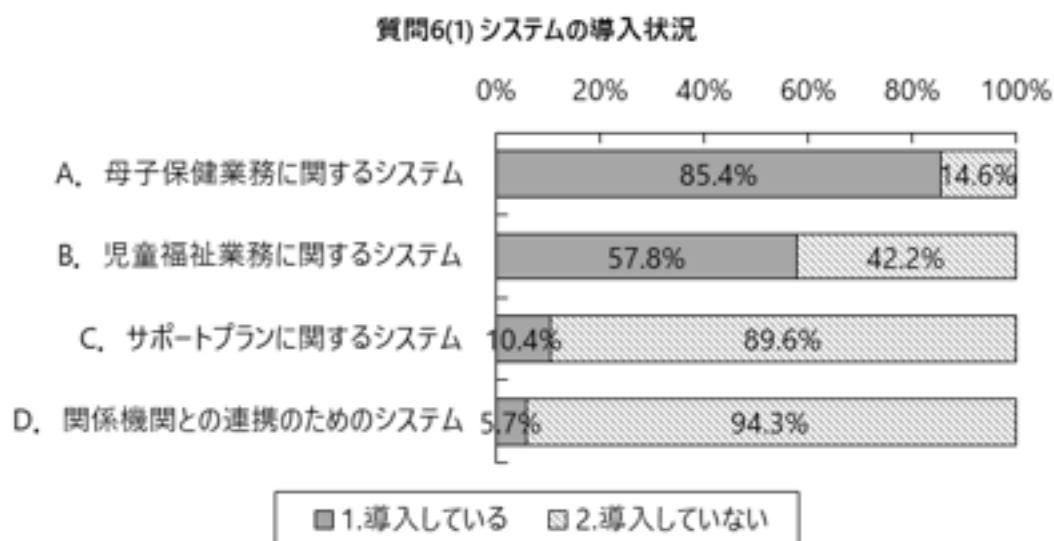


■システムの導入状況、システム間の連携状況及び連携を阻害する要因

○システムの導入状況

各種システムの導入割合について、「A.母子保健業務に関するシステム」と回答した割合が85.4%とほとんどの自治体で導入されており、「B.児童福祉業務に関するシステム」と回答した割合が57.8%と半数強の自治体で導入が認められた。一方、「C.サポートプランに関するシステム」及び「D.関係機関との連携のためのシステム」については、それぞれ回答した割合が10.4%、5.7%と導入している自治体は一部であることが把握できた。

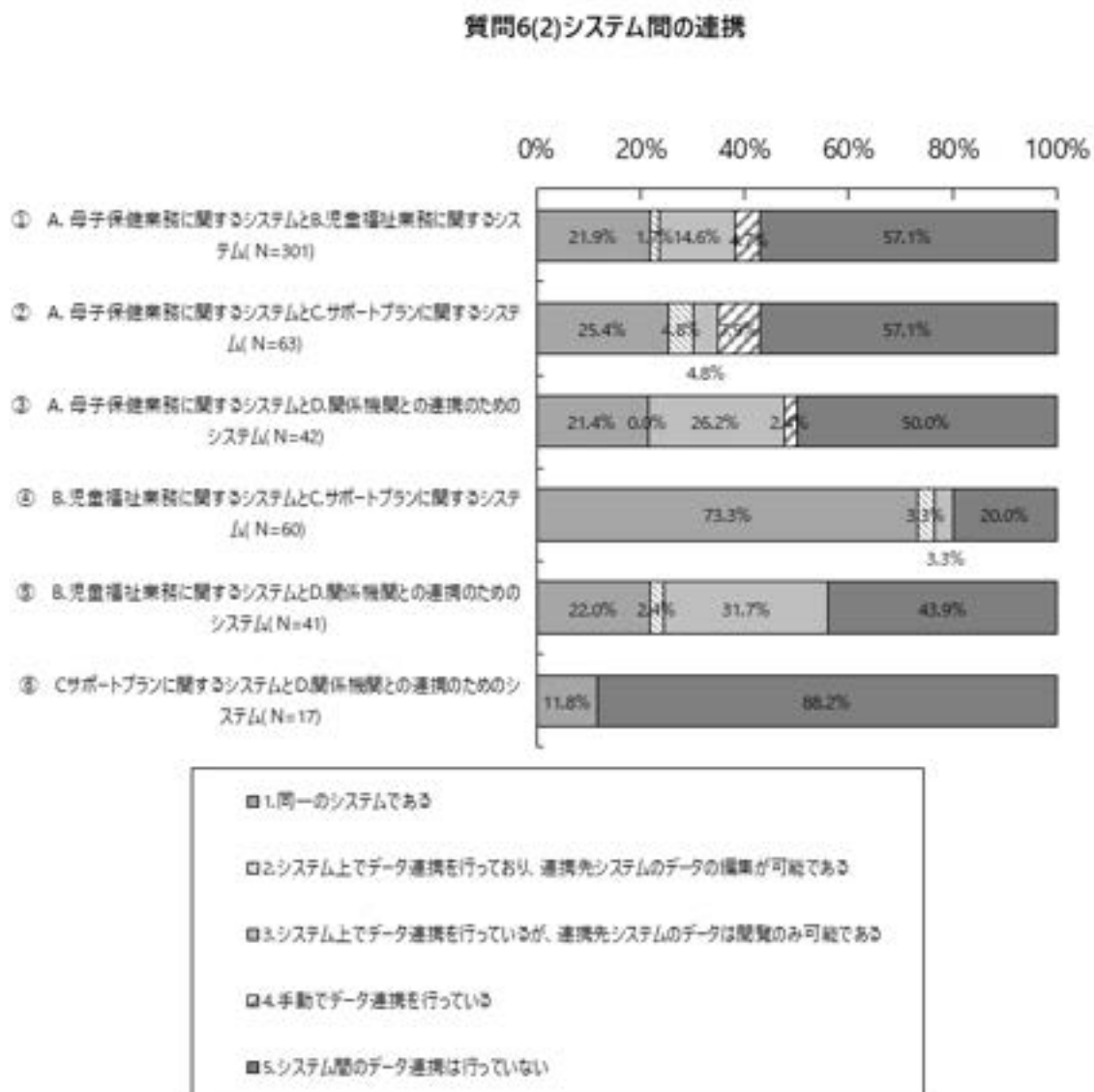
図表 58 システムの導入状況



○導入しているシステム間の連携状況

システム間の連携をしている割合について、児童福祉業務に関するシステムとサポートプランに関するシステムの連携をしていると回答した割合が 73.3%と最も高くその他のシステム間連携については、20%前後であることが把握できた。

図表 59 システム間の連携状況



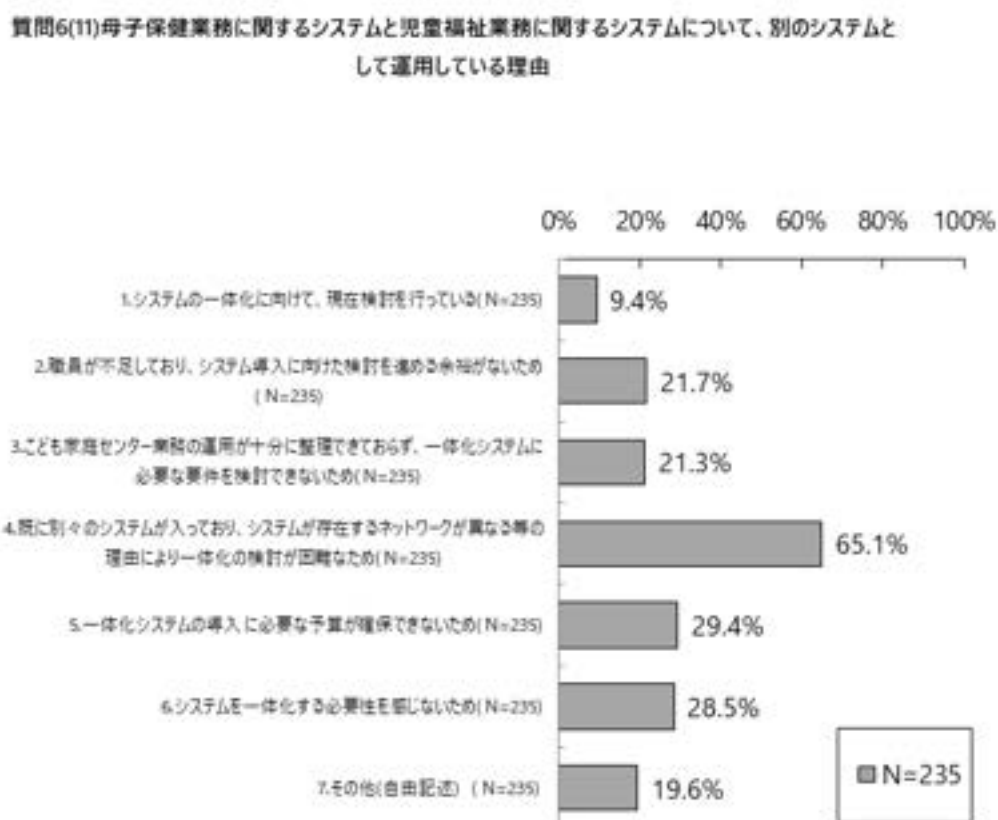
○母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムについて、別のシステムとして運用している理由

導入している自治体数が多い、母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムを別システムとして連携している理由の割合は、下記の順に回答割合が高く、各システムが存在するネットワークが異なることが主な原因であることが把握できた。

- 4.既に別々のシステムが入っており、システムが存在するネットワークが異なる等の理由により一体化の検討が困難なため（65.1%）
- 5.一体化システムの導入に必要な予算が確保できないため（29.4%）
- 6.システムを一体化する必要性を感じないため（28.5%）

「7.その他(自由記述)」の中には、「システムが一体化することのメリットはあるが、しないことのメリット（個人情報保護、運用の簡潔さ、費用）もある」、「業務ごとにシステムの設計、改修を行う必要がある」といった回答が見られた。

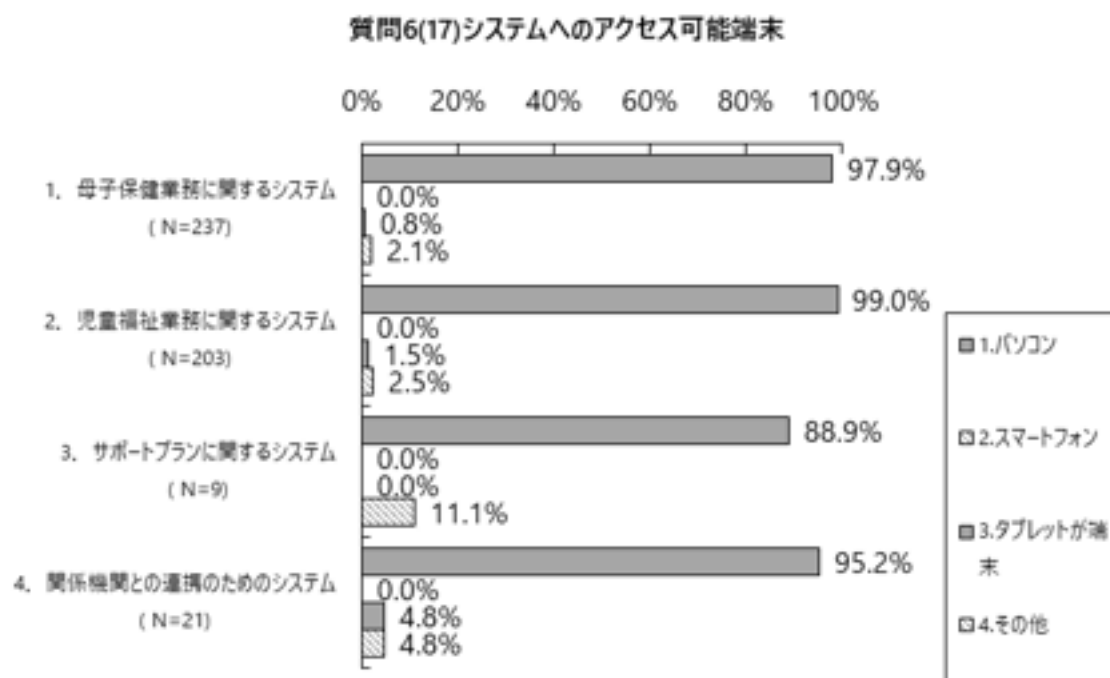
図表 60 母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムについて、別のシステムと運用している理由



○システムにアクセス可能な端末

システムにアクセス可能な端末の割合について、各システムへのアクセス可能端末について 90%以上の自治体でパソコンからのアクセスが可能であった。一方でスマートフォンやタブレットなど PC 以外からのアクセスについては数%程度であった。「その他」では、「専用端末」といった回答が見られた。

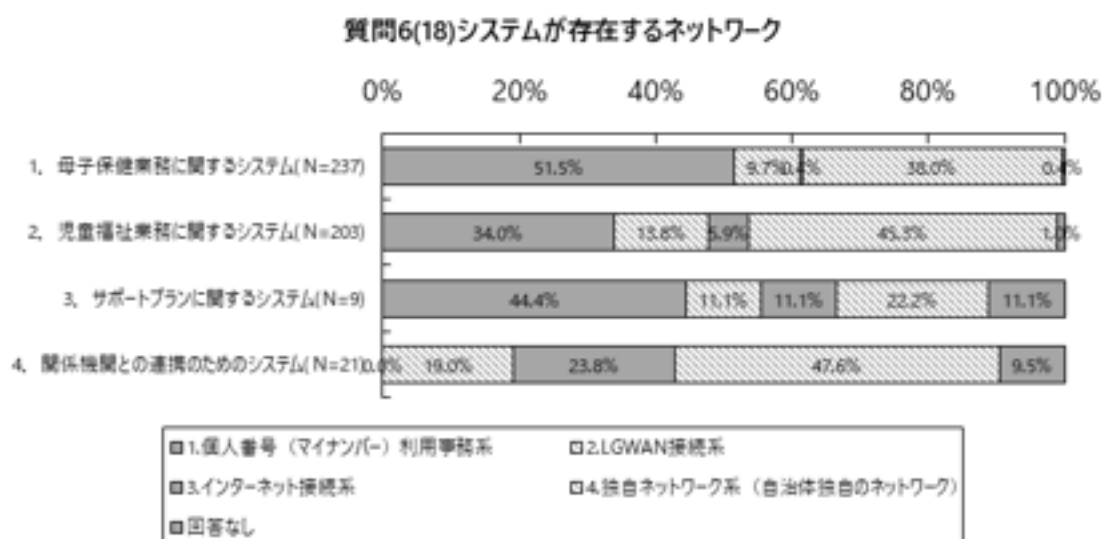
図表 61 システムへのアクセス可能端末



○システムが存在するネットワーク

システムが存在するネットワークについて、母子保健業務に関するシステムは「1.個人番号（マイナンバー）利用事務系」と回答した割合が 51.5%と割合が最も高く、児童福祉業務に関するシステムについては、「4.独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）」と回答した割合が最も高く 45.3%であった。サポートプランに関するシステム及び関係機関との連携のためのシステムについては、それぞれ「1.個人番号（マイナンバー）利用事務系」、「4.独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）」と回答した割合が最も高かったが、サンプル数が少なかった。

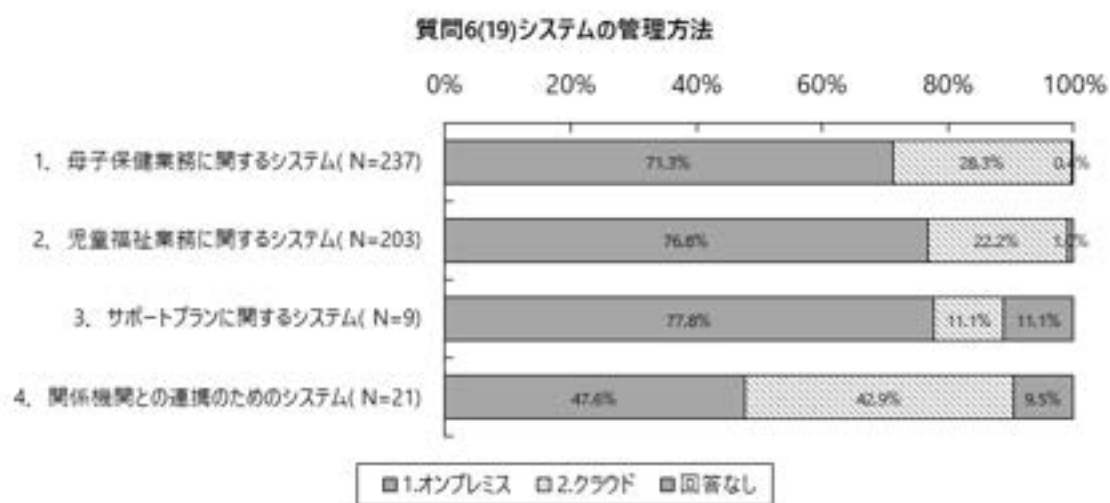
図表 62 システムが存在するネットワーク



○システムの管理方法

システムが存在するネットワークについて、4つのシステム全てで、オンプレミス方式で管理していると回答した割合が最も高かった。サンプル数が多い母子保健業務に関するシステム及び児童福祉業務に関するシステムについては、70%強のこども家庭センターで同方式で管理していることが把握できた。

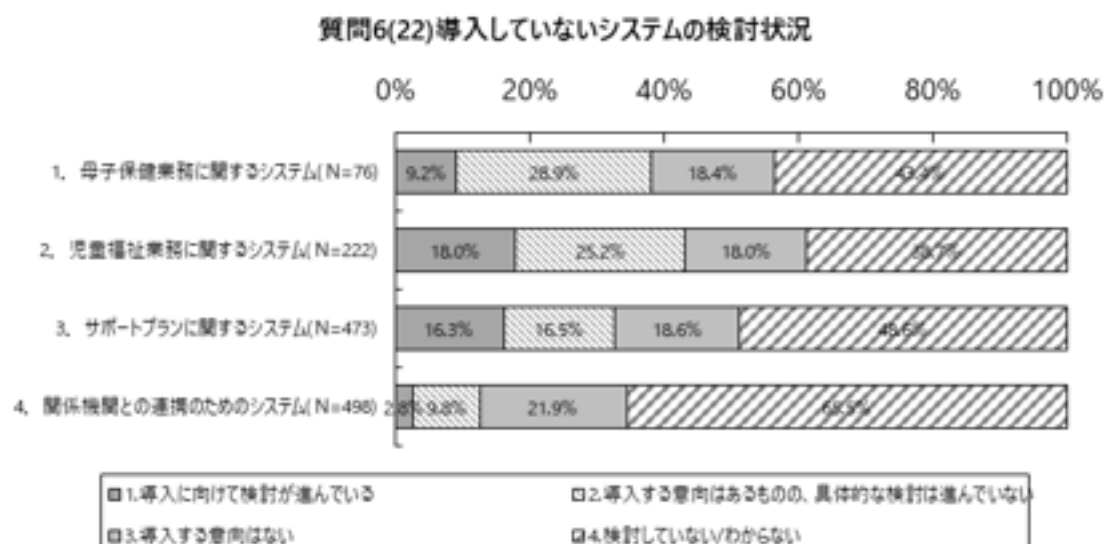
図表 63 システムの管理方法



○導入していないシステムの検討状況

導入していないシステムの検討状況について、既に 85%ほどの自治体で導入されている母子保健業務に関するシステムについては、導入に向けて検討が進んでいる自治体が 9.2%、導入する意向はあるものの、具体的な検討は進んでいない自治体が 28.9%であった。60%弱の自治体で導入されている児童福祉業務に関するシステムについては、それぞれ 18.0%、25.2%であった。導入率が 10%ほどのサポートプランに関するシステムについては、導入する意向はない、検討していない/わからない自治体がそれぞれ 18.6%、48.6%と 70%弱の自治体で今後の導入は見込まれないことが示された。関係機関との連携のためのシステムについては、それぞれ 21.9%、65.5%とこちらについても、今後の導入は見込まれないことが示された。

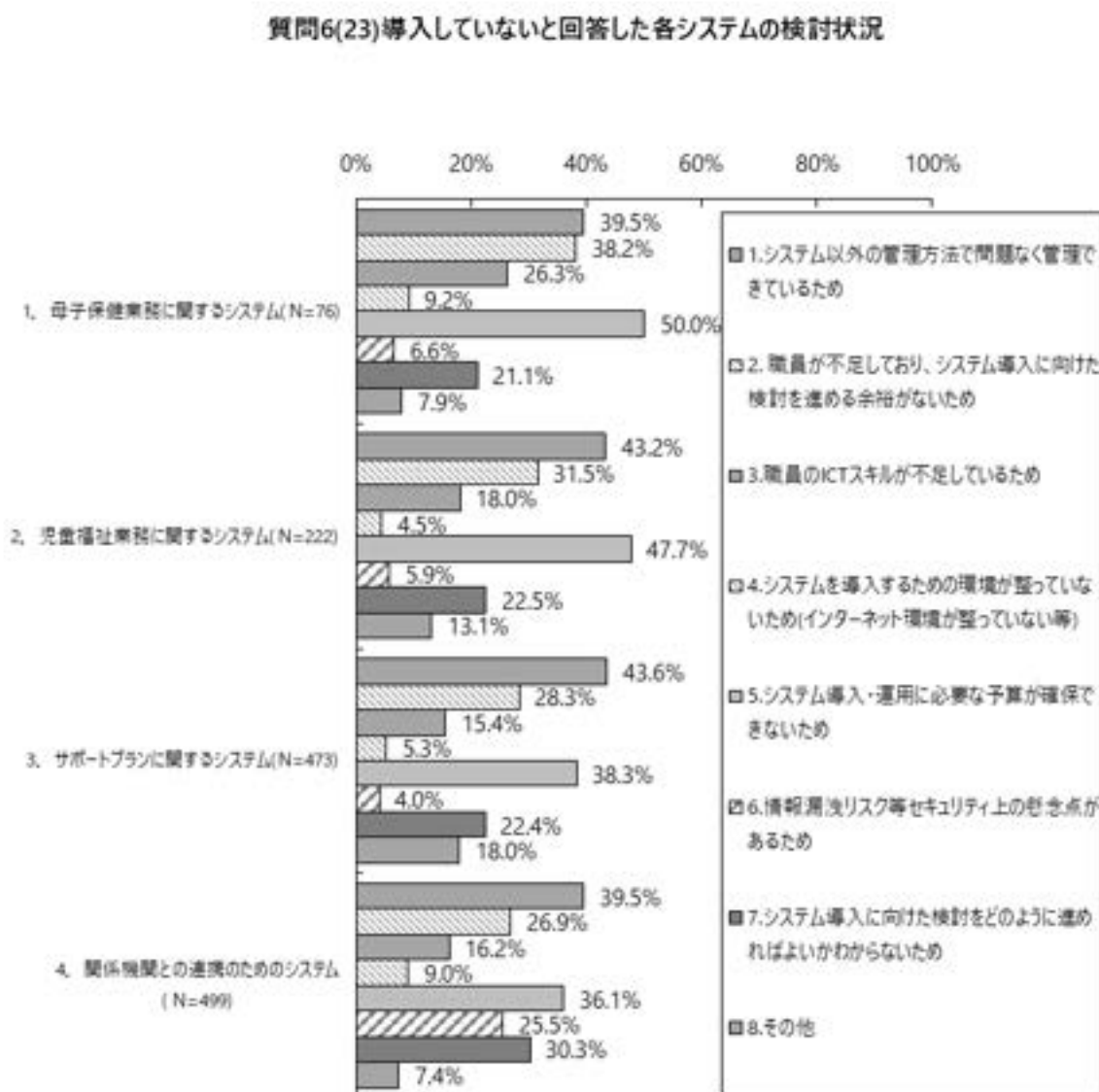
図表 64 導入していないシステムの検討状況



○システム未導入の理由

システム未導入の理由について、各システム共通して、「5.システム導入・運用に必要な予算が確保できないため」と回答した割合が最も高く、「1. システム以外の管理方法で問題なく管理できているため」と回答した割合が2番目に高かった。「4. その他」の中には、「国の業務システム標準化の対応後の導入を検討している」、「サポートプランは、自治体で独自で書式を作成している場合が多く、ベンダーが対応していない」、「現行の法令（児童虐待防止法等）では、他機関（特に民間医療機関や保育所等）との情報共有は限定的な運用とならざるを得ず、システム構築のメリットがない。」といった回答が見られた。

図表 65 導入していないと回答した各システムの検討状況

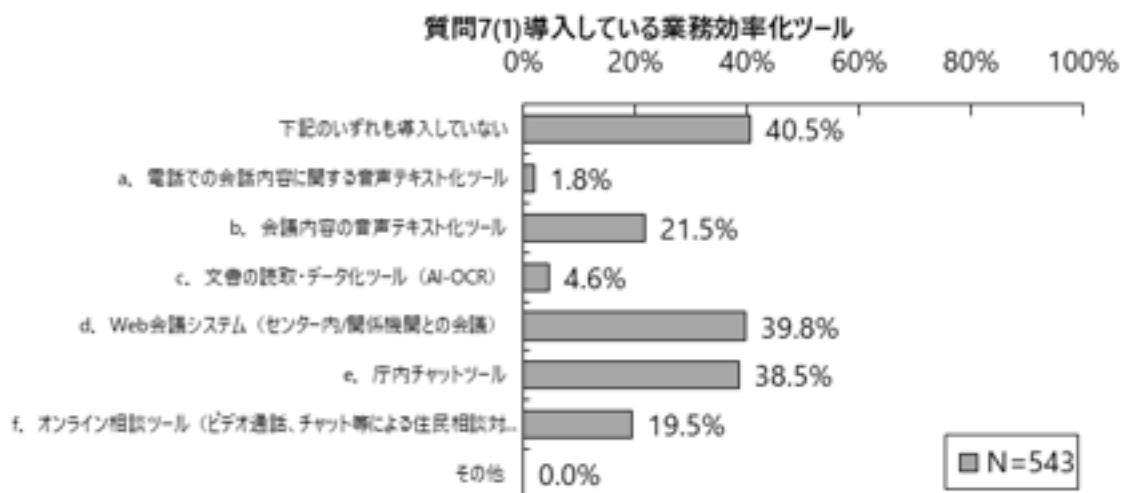


(4) 業務効率化ツールの導入状況及び導入を阻害する要因

○導入している業務効率化ツール

導入している業務効率化ツールについて、「下記のいずれも導入していない」と回答した割合が 40.5%で、4 割のこども家庭センターで業務効率化ツールを導入していないことが把握できた。「d. Web 会議システム（センター内/関係機関との会議）」回答した割合が 39.8%、「e. 庁内チャットツール」回答した割合が 38.5%と導入率が高いツールであり、児童相談所と同様に、サービスの選択肢が幅広く、無料で提供されているサービスも多くみられるために導入率が高いと考えられる。

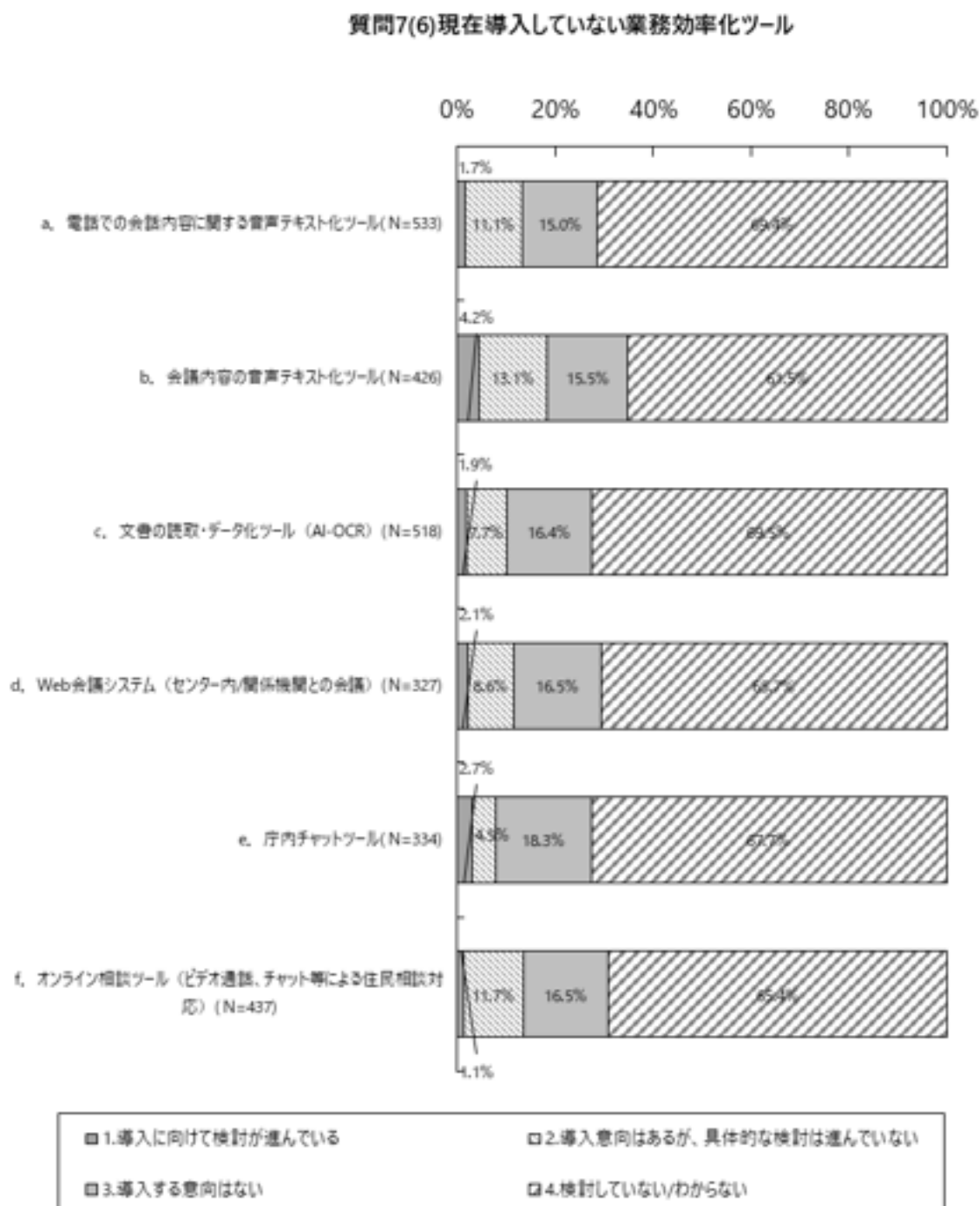
図表 66 導入している業務効率化ツール



○導入していない業務効率化ツールの検討状況

導入していない業務効率化ツールの検討状況について、各種ツールにおいて、「4.検討していない/わからない」と回答した割合が65%前後と最も高く、現在導入していない業務効率化ツールの導入は促進されにくいことが示された。

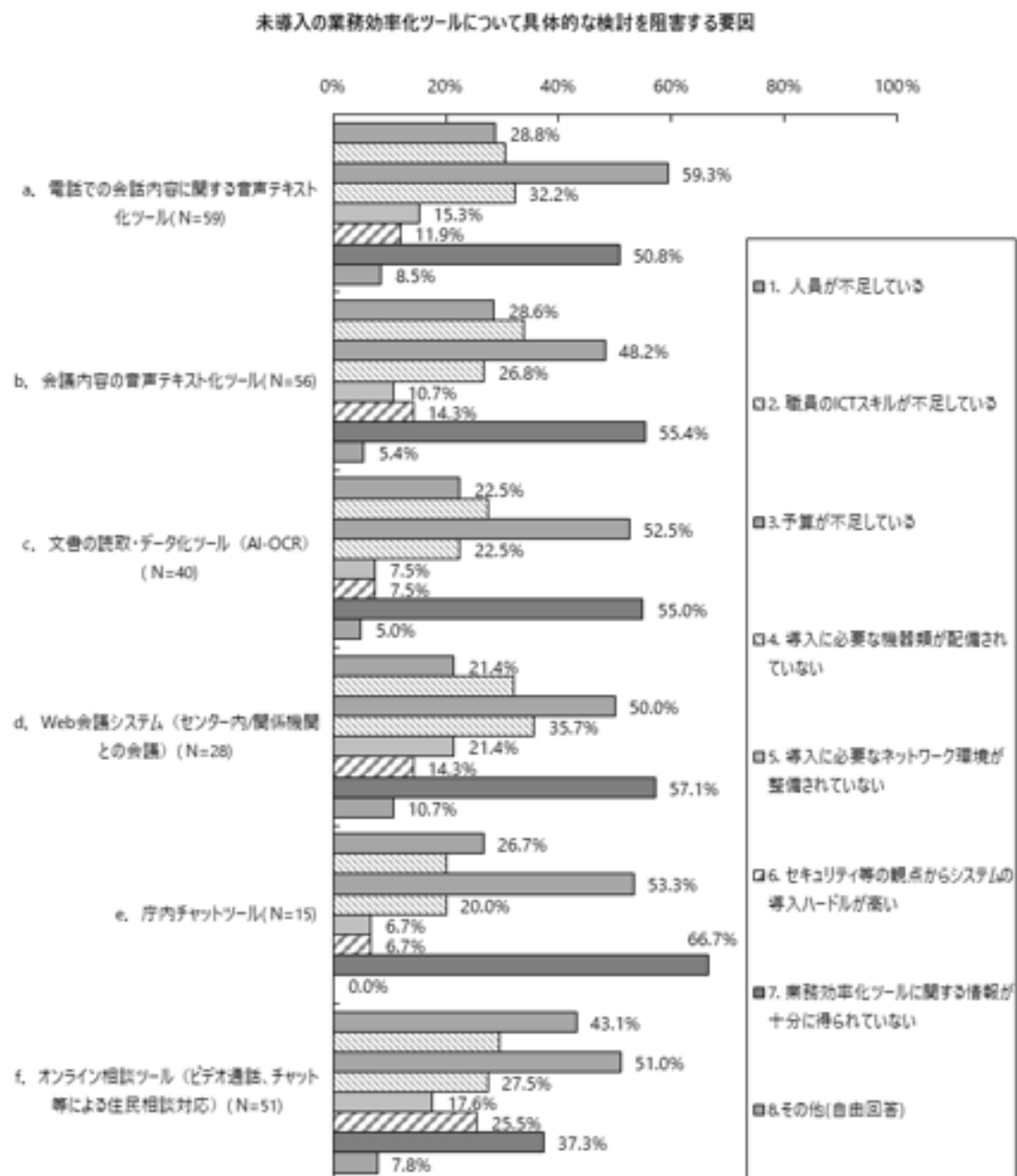
図表 67 現在導入していない業務効率化ツール



○導入していない業務効率化ツールの導入阻害理由

業務効率化ツールの導入意向のある自治体の導入阻害要因について、各ツール共通して、「3.予算が不足している」、「7. 業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない」の割合が1、2番目に高くカネ及び情報不足が要因となっていることが示された。

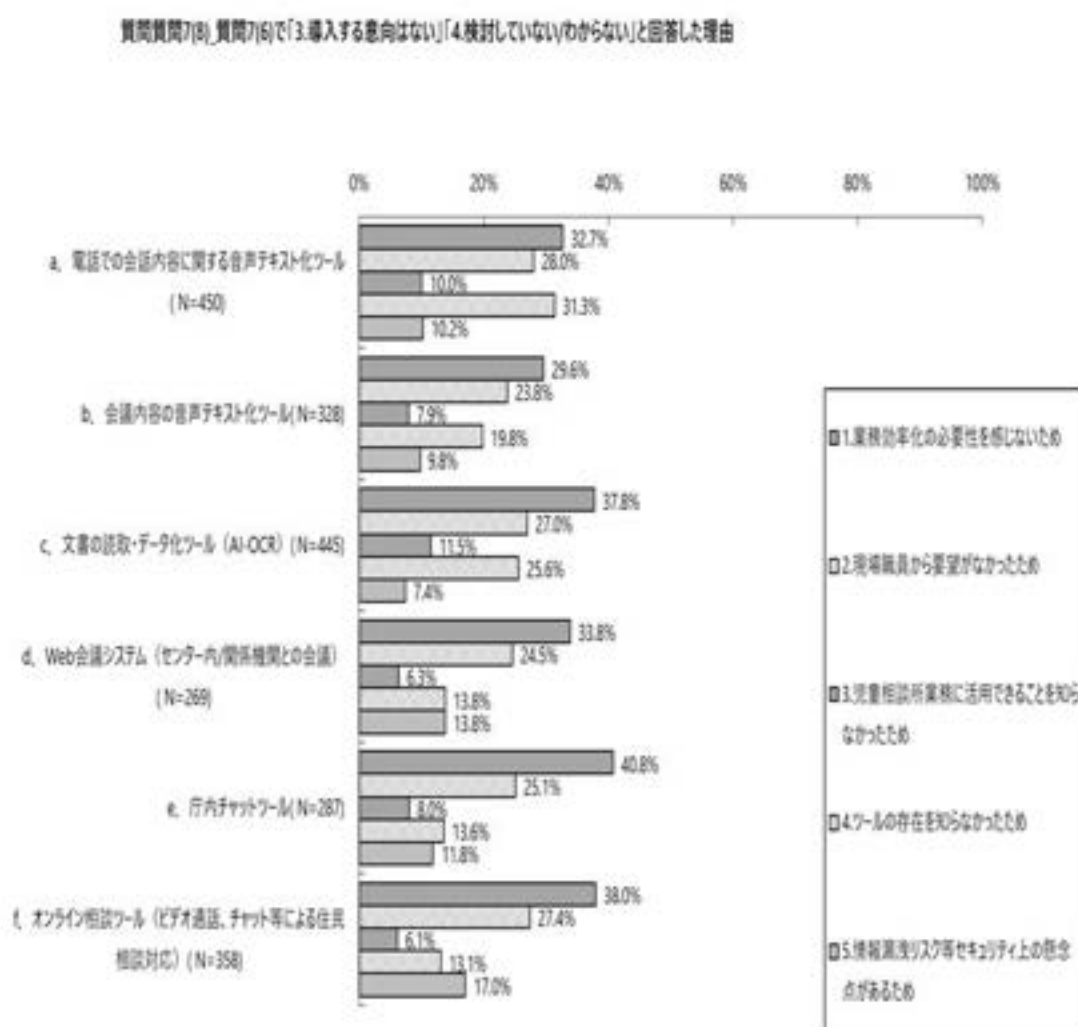
図表 68 未導入の業務効率化ツールについて具体的な検討を阻害する要因



○導入していない業務効率化ツールの導入を検討しない理由

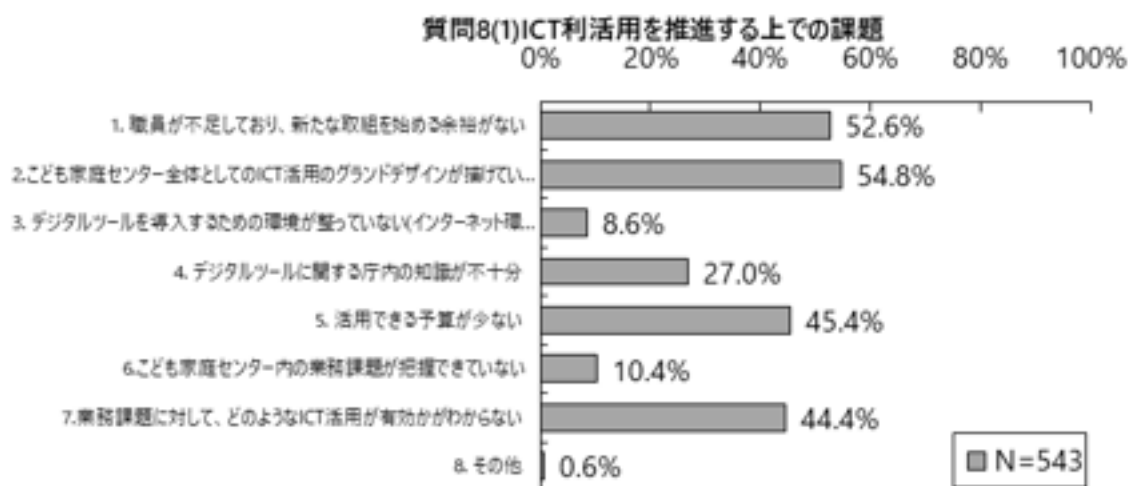
自治体が業務効率化ツールの導入する意向がない、もしくは検討していない/わからない要因について、各ツールに共通して「1.業務効率化の必要性を感じないため」の割合が最も高かった。また、「2.現場職員から要望がなかったため」も各ツールに共通して高く、業務効率化ツール等を介した業務効率化へのニーズは自治体によって異なる可能性が示された。「6.その他（自由回答）」の中には、「人材の充実をまず優先し、いずれは導入へ向けての検討をしようとする」、「利用することでの効率性やリスクが不明」といった回答が見られた。

図表 69 導入する意向はない／検討していない／わからないと回答した理由



ICT 利活用を推進するうえでの課題について、下記の順に高く、ICT 利活用に係るブランドデザインの不足と、その実現のためのヒト・カネ・情報が不足している可能性があることが把握できた。

- 図表 70 ICT 利活用を推進する上での課題



第3章

ヒアリング調査

1. 調査手法

1-1 調査概要

(1) プレヒアリング調査の実施

こども家庭センターについては、業務実態に関する調査が少ないため、プレヒアリングを行った。調査期間は、令和 6（2024）年 9 月上旬から 9 月下旬にかけて実施し、調査対象は次図表の通りである。

図表 71 プレヒアリング実施自治体

#	都道府県	市区町村	人口（2023 年度）	選定の理由
1	神奈川県	横浜市	3,769,695 人	こども家庭センターのシステムや業務効率化ツールの導入が進んでおり、システムやツールの活用実態を把握できるため
2	大阪府	豊中市	406,828 人	

調査結果の詳細については第 3 章において詳述した。

(2) ヒアリング調査の実施

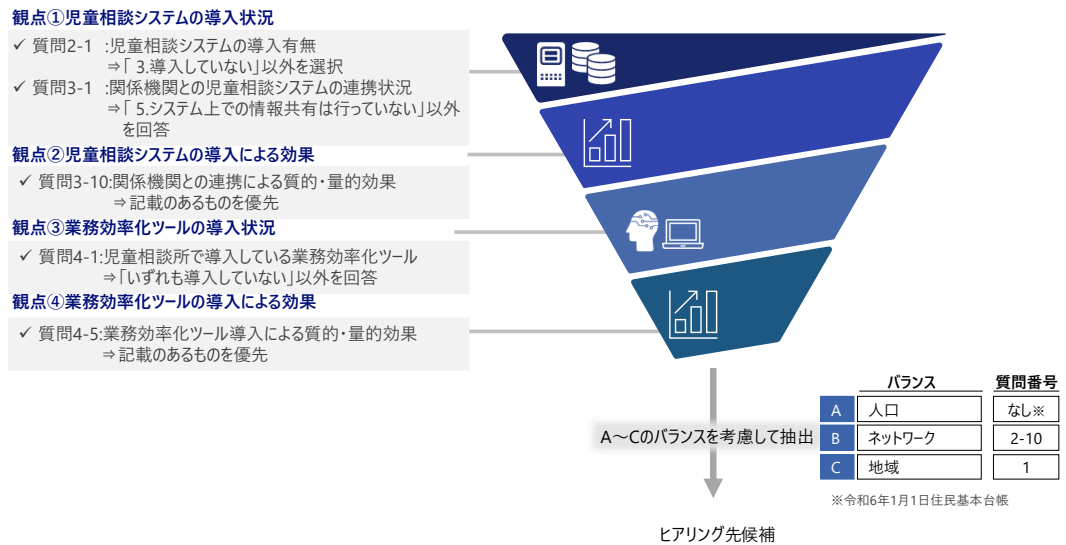
1) ヒアリング調査の目的

システムやツールなど ICT を効果的に活用している参考事例の収集のため、前節で実施したアンケート結果に基づき、ICT 利活用状況及び利活用に係る課題についてヒアリングを実施した。

2) ヒアリング調査対象

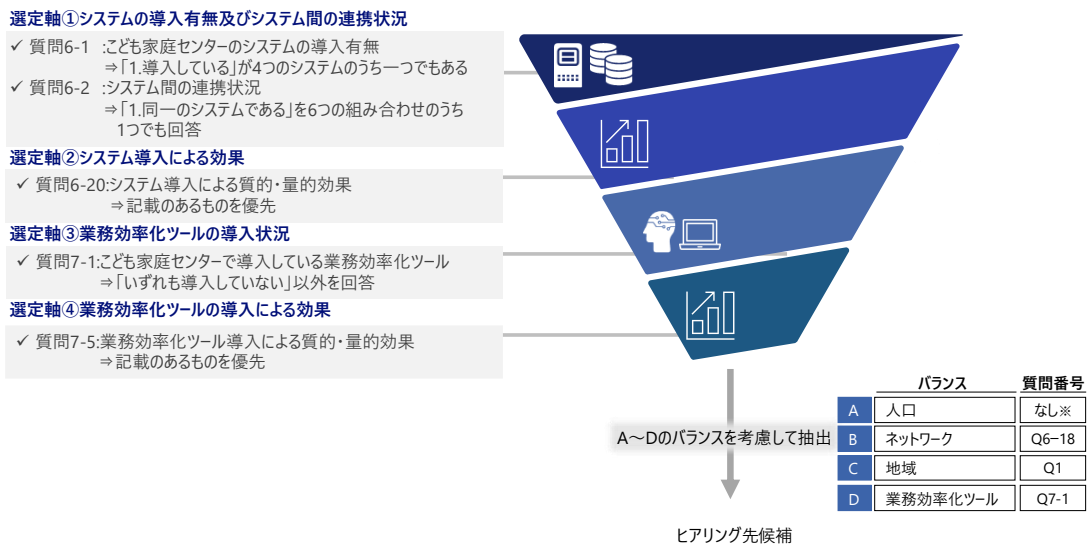
児童相談所及びこども家庭センターの抽出条件を以下の図表の通り設定し、条件を満たす自治体を参考取組事例として抽出し、こども家庭庁と協議の上で、ヒアリング先を選定した。

図表 72 児童相談所のヒアリング対象選定の考え方



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 24

図表 73 こども家庭センターのヒアリング対象選定の考え方



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 2

上記の条件に該当するヒアリング対象を選定した後、条件を満たす自治体を参考取組事例として抽出し、こども家庭庁と協議の上で、ヒアリング先を選定した。ヒアリング先は合計 10 か所で、児童相談所設置自治体 6 か所、こども家庭センター設置自治体 4 か所であった。

図表 74 ヒアリング実施自治体(再掲)

No.	ヒアリング先	児童相談所or こども家庭センター	人口	ネットワーク	システム	業務効率化ツール	選定ポイント
1	埼玉県三郷市	こども家庭センター	141,942	個人番号利用事務系	①②③④	③④⑤⑥⑦	システム・ツール共に幅広く導入している。
2	千葉県富津市	こども家庭センター	41,119	独自ネットワーク系	①②③	③⑤⑦	システムを幅広く導入している。
3	宮城県涌谷町	こども家庭センター	14,628	独自ネットワーク系	①②	④	母子保健・児童福祉システムを導入しており、他システムの導入意向も高い。
4	東京都中野区	児童相談所	337,377	個人番号利用事務系	①	⑤⑥⑦	特別区の中でも、デジタル化を積極的に進めている。
5	秋田県	児童相談所	924,620	LGWAN接続系	－	②	比較的小規模の都道府県でありながら、音声マイニング（電話）を導入している。
6	奈良県奈良市	児童相談所	349,385	個人番号利用事務系	①	－	こども家庭庁の生成AI実証事業に参画しており、先駆的な取り組みが期待される。
7	千葉県	児童相談所	6,310,158	LGWAN接続系	②	③④⑤⑥	大都市圏で総合的なデジタル化が進んでいることが想定される。
8	静岡県静岡市	児童相談所	677,736	LGWAN接続系	①	①③	独自のシステムを構築している。
9	兵庫県	児童相談所	5,426,863	インターネット接続系	②	③⑤⑥	警察との情報共有システムを入れており、具体的な取組みを深堀りしたい。
10	A自治体	こども家庭センター	343,529	LGWAN接続系	①②	②③④⑤⑥⑦	母子保健・児童福祉システムを導入しており、他システムの導入意向も高い。

3) ヒアリング調査方法

児童相談所、本庁、こども家庭センターの職員に対してヒアリング調査を実施した。

4) ヒアリング調査期間

令和 7（2025）年 1 月下旬～令和 7（2025）年 2 月中旬にかけてヒアリング調査を実施した。

5) ヒアリング調査内容

児童相談所及びこども家庭センターにおけるシステム及び業務効率化ツールの導入状況及び課題などについて、ヒアリングを行った。具体的なヒアリング項目は下図の通り。

図表 75 児童相談所向けヒアリング項目

■ ヒアリング調査項目	
① 児童相談システム・業務効率化ツールの概要 ● システム・ツールの概要 ● 活用している業務・活用している職員 ● システム・ツール導入の初期費用・ランニングコスト	
② 導入経緯・きっかけ ● システム・ツールの導入経緯・目的 ● 導入に当たって直面した障壁とその乗り越え方	⑤ 導入・活用に当たっての工夫 ● システム・ツールの導入・活用に当たった留意すべきこと ● ヒト・モノ・コトの3つの観点からコメントを頂きたい (例、組織的な対応、デジタルデバイドやデバイス整理の問題、ユーザー教育の実施 等)
③ ユースケース ● 導入当初に想定していた具体的なユースケース ● 実際の運用に当たっての汎用的な使われ方	⑥ 導入・活用上の課題 ● システム・ツールの導入・活用に当たって直面した／している課題 ● 課題解決に向けた取組内容
④ 導入・活用による効果 ● システム・ツールの導入・活用による量的・質的な業務上の変化 ● 業務負担の軽減状況・業務の再構築の状況	⑦ 将来展望・要望 ● 今後新たに活用したいシステム・ツール ● 国・都道府県等への支援要望

図表 76 こども家庭センター向けヒアリング項目

■ ヒアリング調査項目	
① こども家庭センターのシステム・業務効率化ツールの概要 ● システム・ツールの概要 ● 活用している業務・活用している職員 ● システム・ツール導入の初期費用・ランニングコスト	
② 導入経緯・きっかけ ● システム・ツールの導入経緯・目的 ● 導入に当たって直面した障壁とその乗り越え方	⑤ 導入・活用に当たっての工夫 ● システム・ツールの導入・活用に当たった留意すべきこと ● ヒト・モノ・コトの3つの観点からコメントを頂きたい (例、組織的な対応、デジタルデバイドやデバイス整理の問題、ユーザー教育の実施 等)
③ ユースケース ● 導入当初に想定していた具体的なユースケース ● 実際の運用に当たっての汎用的な使われ方	⑥ 導入・活用上の課題 ● システム・ツールの導入・活用に当たって直面した／している課題 ● 課題解決に向けた取組内容
④ 導入・活用による効果 ● システム・ツールの導入・活用による量的・質的な業務上の変化 ● 業務負担の軽減状況・業務の再構築の状況	⑦ 将来展望・要望 ● 今後新たに活用したいシステム・ツール ● 国・都道府県等への支援要望

2. 調査結果

前述したプレヒアリング2自治体、ヒアリング10自治体へのヒアリングを実施し、結果については、下記の観点別に整理した。

図表 77 ヒアリングから得られた示唆

観点	ヒアリングから得られた示唆	ヒアリングの詳細
導入・活用にあたっての工夫	●ベンダーによる研修会の実施やシステム担当者の配置といった自治体の自助努力に加え、近隣自治体との情報交換を通じて、システムやツールを効果的に活用している自治体が多く見られた。	・デジタルデバインドが生じないように、「ベンダーによる研修会の企画や各部署にシステム担当者配置するなど、システム利用に関する疑問に応じられる体制を整えた。 ・システム導入前後ともに、自治体に適したシステムの導入・運用を実現するために、近隣の自治体や全国の自治体とシステムや業務効率化ツールに関する情報を交換し合う機会を設定した。
導入・活用による効果	●業務時間の削減といった量的効果だけでなく、ケースに関する対応を多面的に検討することが可能になったことや相談者の希望に応じた相談形態の選択等の質的効果を感じる自治体が多く見られた。	(質的效果) ・母子保健業務と児童福祉業務を同じシステム内で運用しているため情報の確認が容易となり、ケースに関する対応を多面的に考えることが可能となった。 ・オンライン相談ツール導入により、<u>相談者の希望に応じて、電話、対面、訪問、メールなどの相談形態を選択することができるようになった。</u> (量的効果) ・Web会議システムの導入により、<u>移動や会場設定等に係る時間が約20%削減された。</u>
導入・活用上の課題	●システムやツールを職員に浸透させ、業務に定着させるためには、職員が時間をかけてその利便性を理解することが必要であり、そのため、スモールスタートでの運用が重要となる。	・ツールについて、全庁的にシステム導入はされたとしても、業務にまで落とし込むためには、現場の「現状の体制で正常に運用されている中で、導入する必要があるのか」という疑問点を解消し、利便性を理解してもらう必要がある。<u>まずは、導入希望課係内のみなどスモールスタートで運用していくとよい。</u>
将来展望	●現在の分散したシステムやツールを統合し、AIを活用したデータ分析や支援機能を取り入れることで、業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す自治体が見られた。	・現在のシステムや業務効率化ツールは、必要な機能を個別に組み合わせて導入してきたため、職員は複数の端末やツールを使いこなす必要があり、各システムやツールの連携も部分的である。<u>将来的には、現在の児童相談所システムがもつ機能（住民基本台帳や保健情報のシステムとの連携機能を含む）とモバイルシステムの機能などを一つに統合し、システムが複数あることによる弊害を取り除き、より一層の業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す。</u> ・AIについては、<u>文書要約や作成支援への活用はもちろんのこと、各種の連携データを含めシステム内のデータ全体を分析し、意思決定や対応の参考となる情報の提供に役立てることが有用と考えている。</u>
支援要望	●他自治体のシステム・ツール利活用に係る事例の共有を望む自治体が多くあった。 ●サポートプラン等の文書について、国による統一フォーマットを望む自治体が多く見られた。	・他自治体のベストプラクティスの共有など、システムやツールの利活用による先進事例を把握できていないため、事例の共有がなされるとよい。 ・サポートプラン、福祉行政報告例、また要保護児童対策地域協議会等の関連文書について、国で統一されたフォーマットがあるとよい。ベンダーと要件を調整する際に共通認識を取れる上、パッケージの機能として導入されている場合、追加でカスタマイズする必要がなくなり、コスト削減に繋がるためである。

次節では、プレヒアリング及びヒアリング結果について、自治体ごとに詳述する。

ヒアリング個票

1. 埼玉県三郷市

■埼玉県三郷市の基本情報

図表 78 埼玉県三郷市の基本情報

こども家庭センター_埼玉県三郷市へのヒアリング結果

埼玉県三郷市 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）							
自治体名		埼玉県 三郷市					
人口（※）		141,942人					
世帯数（※）		67,666世帯					
出生数（※）		845人					
こども家庭センターの設置有無		有					
※令和6年1月1日住民基本台帳							
システムの導入状況（令和6年度時点）			業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）				
導入システム		母子保健業務／児童福祉業務／サポートプラン／関係機関との連携					
システムの連携状況	①母子保健×児童福祉	同一のシステムである					
	②母子保健×サポートプラン	同一のシステムである					
	③母子保健×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない					
	④児童福祉×サポートプラン	同一のシステムである					
	⑤児童福祉×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない					
	⑥サポートプラン×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない					
一体化システム（※上記①～⑥にて、同一システムと回答のあったシステムを指す）		あり（1種類・①②④が同一システムで一体化されている）					
一体化システムの内容	導入年	2022年					
	初期導入コスト	基幹業務システムの一部のため算出不能					
	ランニングコスト	基幹業務システムの一部のため算出不能					
	ネットワーク	LGWAN接続系					
		ツールの種類	業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
			電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	－	－	－	－
			会議内容の音声テキスト化ツール	○	2021年	110,000円	660,000円
			文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	○	2022年	－	1,188,000円
			Web会議システム（センター内／関係機関との会議）	○	2020年	57,860円	92,730円
			庁内チャットツール	○	2023年	－	5,491,200円
			オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	○	Web会議システム（センター内／関係機関との会議）と同一		
※金額は税込							

■埼玉県三郷市におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 電子上で各種情報や帳票を作成し、相互に閲覧することができる。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議内容の音声テキスト化システム、Web 会議システム、庁内チャットツール、オンライン相談ツールである。
- 特にチャットツールの使用頻度が多い。

②導入経緯・きっかけ

（システム）

- 相談支援システムの導入前は、職員が対象世帯ごとにワード等を作成していたため、他の関係部署は相談歴がわかりにくい状況であった。過去に専用システム導入を検討したこともあったが、導入コストが高く、導入には至らなかった。

- そこで、基幹業務システムを刷新することをきっかけに、相談支援システムが全庁的に導入された。

(業務効率化ツール)

- DX の機運の高まりから課内全庁でチャットツールを導入し、児童福祉部門でも運用を始めた。最初は係内で電話内容を共有するなど付箋の削減を目指すレベルの簡易なものであったが、文字情報で残ること、一度で複数名へ一斉に情報を共有できること、コピーなど2次利用ができることなどから、電話連絡の置き換えを目指し、母子保健部門へ働きかけ、情報共有ツールとして活用するようになった。

③導入・活用による効果

(システム)

- 質的效果
 - 母子保健業務と児童福祉業務を同じシステム内で運用しているため、それぞれの相談履歴を一覧で閲覧でき、ケース状況の把握がより安易になった。
 - 同じシステムに母子、児童、障がい、高齢者、総合相談等の項目が大枠でカテゴライズされ入力できるようになっており、世帯介入状況を網羅的に把握できるようになった。また、紙文書も電子データとして保存し閲覧することができるため、紙媒体を探す時間が減少した。

(業務効率化ツール)

- 量的効果
 - 電話内容を文字起こしする時間の低減、また、電話連絡そのものの時間を削減できた。
 - 個人情報を書かれたメモや付箋等の廃棄物の減少によりシュレッダーゴミが削減できた。
- 質的效果
 - チャットツールの導入により、お客様からの折り返し電話対応時、課内で同一の対応をとれることができるようになり、顧客満足度が向上した。
 - 音声テキスト化システムにより会話内容を文字へ変換することができ、議事録作成時間が減少した。
 - Web 会議システムの導入により会議室の物理的制約がなくなった。

④導入・活用に当たっての工夫

(機能面)

- システムについては、相談業務以外にも EUC 機能を活用し、出力したデータを他の児童福祉業務に使用し業務効率化を図っている。できる限りシステムデータを利用すること、手動入力の際の誤入力を防いでいる。

(運用面)

- チャットツールについては、導入後も対面でのコミュニケーションをおろそかにしないことを心掛けている。ツールはコミュニケーションすべてを置き換えるものではなく、訪問にかかる議論やケース処遇にかかるやり取りなど、本質的な業務についてはテキストでは伝わりきらない部分があり、できる限り直接話すことが大切と考える。まずは係内など顔の見える範囲でスモールスタートした。テキストベースのコミュニケーションに戸惑いを覚える職員もいたが、根気強い啓蒙活動によって、浸透させることができた。全庁でセキュリティを含めた基本的な運用ルールを定め、それを遵守した上で、現場ごとに柔軟な運用をしている。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- システムは新規導入のため導入から運用開始までの時間が短く、全庁でのワーキンググループでの情報共有が大切である。

(運用面)

- システムについて、閲覧可能者が増えるため、DV 支援や利害関係者がいる等の場合、適切な閲覧権限設定が必要である。
- ツールについて、全庁的にシステム導入はされたとしても、業務にまで落とし込むためには、現場の「現状の体制で正常に運用されている中で、導入する必要があるのか」という疑問点を解消し、利便性を理解してもらう必要がある。まずは、導入希望課係内のみなどスモールスタートで運用していくとよいと思う。

⑥将来展望・要望

- 児童相談所への住民情報の回答時、ほぼすべてのケースを電話で回答するため、長時間対応になっている。国主導で要保護児童等情報共有システムは実装されたが、使い勝手の面から活用されているとは言い難いため、電話連絡に代わるツールの利用を検討いただきたい。
- 埼玉県ではチャットツールを共同調達した実績があるため、チャットツール利用の検討をいただきたい。

2. 千葉県富津市

■千葉県富津市の基本情報

図表 79 千葉県富津市の基本情報

こども家庭センター_千葉県富津市へのヒアリング結果

千葉県富津市 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）		
自治体名	千葉県 富津市	
人口（※）	41,119人	
世帯数（※）	20,024世帯	
出生数（※）	126人	
こども家庭センターの設置有無	有	
※令和6年1月1日住民基本台帳より作成		
システムの導入状況（令和6年度時点）		
導入システム		母子保健業務／児童福祉業務／サポートプラン
システムの連携状況	①母子保健×児童福祉	同一のシステムである
	②母子保健×サポートプラン	同一のシステムである
	③母子保健×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
	④児童福祉×サポートプラン	同一のシステムである
	⑤児童福祉×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
	⑥サポートプラン×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
一体化システム（※上記①～⑥にて、同一システムと回答のあったシステムを指す）		あり（1種類・①②④が同一システムで一体化されている）
の 内 容 一 体 化 シ ス テ ム	導入年	2024年
	初期導入コスト	ランニングコストに加え283千円
	ランニングコスト	月額278千円
	ネットワーク	独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）					
業務効率化ツール	導 入 有 無	導 入 時 期	初 期 導 入コスト	ランニングコスト	
ツールの種類	電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	－	－	－	－
	会議内容の音声テキスト化ツール	○	全庁導入であり不明		
	文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	－	－	－	－
	Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	○	全庁導入であり不明		
	庁内チャットツール	－	－	－	－
	オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	○	全庁導入であり不明		

■千葉県富津市におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 活用している業務は、虐待対応やケースに係る記録の入力、福祉行政報告等である。活用している職員は、児童福祉部署の相談支援員、母子保健部署の保健師等である。
- システム導入前は、職員が各自の様式でワード等を作成し情報共有していた。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議内容の音声テキスト化システム、文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）、Web 会議システムである。職種に関わらず、庁内の職員皆が使用している。
- 会議内容の音声テキスト化システムは、会議録の作成に活用している。
- 文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）は、会議実施時に活用している。
- Web 会議システムは、職員間の情報連携等に活用している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 虐待相談対応件数が増加し、児童への支援や児童の情報共有に負担を要しており、情報共有を効率化したいと考え、児童家庭相談システムを導入した。
- 導入当時は、複数のベンダー企業からサービスの提案があったが、実際に利用をしないと効果が実感しにくく、どのサービスを選べばよいか手探りの状態であった。
- そのような中で あるベンダー企業のサービスが現場職員の業務実態に即しており利便性が高いことから、選定に至った。

(業務効率化ツール)

- Web 会議システムについては、国の ICT 導入補助金を活用し導入した。

③導入・活用による効果

(システム)

- 質的效果
 - 母子保健業務と児童福祉業務を同じシステム内で運用しているため情報の確認が容易となり、ケースに関する対応を多面的に考えることが可能となった。
 - 蓄積された情報を一覧で閲覧できるため、ケース状況の把握がより容易になった。
 - オンライン相談ツール導入により、相談者の希望に応じて、電話、対面、訪問、メールなどの相談形態を選択することができるようになった。
 - システムが一体化されたことにより、経過記録等を共有できるようになったため、令和 6 年度以降、記録作成等に係る事務負担が削減できる見込みである。

(業務効率化ツール)

- 量的効果
 - 音声テキスト化ツールの導入により、会議内容の確認等が容易になったことで、利用者の支援方針について考える時間や住民と接する時間が増加した。
 - Web 会議システムの導入により、移動や会場設営等に係る時間が約 20%削減された。

④導入・活用に当たっての工夫

(機能面)

- 現在も「富津市子育て応援ガイドブック」という冊子等にて、QR コードからこども家庭課へのメールにつながるようにしている。今後、Logo フォームを用いた相談受付フォームを作成することで、相談フローの簡略化や相談内容の見える化に取り組む予定である。

(運用面)

- システム部門の職員を除いて、システムの使い方に精通していない職員が多いため、シ

システムを把握している職員が中心となり声を掛け合う事や、ベンダー企業に研修を開いてもらうことで職員のスキルアップを図っている。

(財政面)

- 現在、子ども・子育て支援交付金(子どもを守る地域ネットワーク機能強化事業)の活用等により、情報連携のための ICT ツールに係る補助を受けている。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- 学校の出欠席や身長体重など、システム内で把握できる情報が多様であるために、どの項目に着目するべきかを熟考する必要がある。
- 一部担当者間の書面による情報共有が続いている。母子保健業務のすべてが一体化されたわけではなく、検診や予防接種等の情報は他課にて別のシステムで管理しているためである。

(運用面)

- 職員が不足しており、新たな取り組みを始める余裕がない。
- ICT 活用のグランドデザインがこども家庭センター全体として描けていない。
- 業務課題に対して、どのように ICT を活用するとよいか分からない。
- 教育関連部門など、庁内他部門とケース記録の情報を共有できる仕組みがない。

⑥将来展望・要望

- ケースの対応にあたる関係者全員間の情報共有が可能となる、安全性の高いツールがあることが望まれる。
- システム導入に係る国の財政的支援の継続・拡充と、その案内がされることが望まれる。
- 他自治体のベストプラクティスの共有など、システムやツールの利活用による先進事例を把握できていないため、事例の共有が望まれる。

3. 宮城県涌谷町

■宮城県涌谷町の基本情報

図表 80 宮城県涌谷町の基本情報

こども家庭センター_宮城県涌谷町へのヒアリング結果

宮城県涌谷町 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）				
自治体名	宮城県涌谷町			
人口（※）	14,628人			
世帯数（※）	5,995世帯			
出生数（※）	51人			
こども家庭センターの設置有無	有			

※令和6年1月1日住民基本台帳より作成

システムの導入状況（令和6年度時点）			業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）				
導入システム		母子保健業務／児童福祉業務	業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
システムの連携状況	①母子保健×児童福祉	同一のシステムである	ツールの種類	電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	－	－	－
	②母子保健×サポートプラン	－		会議内容の音声テキスト化ツール	○	2024年	不明
	③母子保健×関係機関	－		文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	－	－	－
	④児童福祉×サポートプラン	－		Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	○	2020年	1,000,000円
	⑤児童福祉×関係機関	－		庁内チャットツール	－	－	－
	⑥サポートプラン×関係機関	－		オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	－	－	－
一体化システム（※上記①～⑥にて、同一システムと回答のあったシステムを指す）		あり（1種類・①が同一システムで一体化されている）					
内容	導入年	2024年					
	初期導入コスト	594,000円					
	ランニングコスト	292,050円					
	ネットワーク	独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）					

※金額は税込

■宮城県涌谷町におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 活用している業務は、各種情報（相談・虐待通告受付票、児童虐待受理会議録、相談記録票等）の記録である。活用している職員は、児童福祉部門及び母子保健部門の相談支援員である。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議内容の音声テキスト化ツール、Web 会議システムである。
- 要保護児童対策地域協議会や個別ケース会議のオンライン実施及び会議録の作成においてツールを活用している。また、県庁で一括して導入しており、全職員が活用している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- DX への対応や職員の事務処理負担軽減に向けた要望が増えていたことがきっかけで導入した。
- 多様なベンダーとの情報交換の中で、住民基本台帳とシステムの連携が重要であることが分かったため、以前から涌谷町の住民基本台帳の管理や予防接種情報の管理に関わっていた会社に開発を依頼することとなった。

(業務効率化ツール)

- 会議内容の音声テキスト化ツールの導入経緯は、会議録の作成に時間がかかることが原因で業務がひっ迫していたこと、また記録作成に気を取られ会議に集中しにくくなっていたことが課題としてあったことがきっかけである。

③導入・活用による効果

(システム)

- 質的效果
 - 相談対応時に、予防接種情報などの各種情報を参照できるため、多様な情報に基づく判断が可能となった。
 - 電子媒体により情報を管理できるようになったため、紙の保管場所が不要になった。個人情報保護の観点から保管場所に注意が必要であり、世代間連鎖などの情報として必要な資料でもあることから安易に処分することができなかった。

(業務効率化ツール)

- 質的效果
 - 会議内容の音声テキスト化ツールについて、従来は会議録を取ることに集中していたが、ツール導入により議論に集中できるようになり、効果的な会議の進行が可能となった。
 - Web 会議システムについて、従来は会議実施時、決まった場所へ参加者が集合することが必要だったが、それぞれの現場に居ながら会議を開催できるようになったため、緊急会議の開催等によるタイムリーな連携が可能となった。
- 量的効果
 - 会議内容の音声テキスト化ツールについて、文字起こしされたテキストを修正するだけで会議録作成が可能になったため、作業負担が軽減された。
 - Web 会議システムについて、場所を移動する時間や旅費もかからなくなったため、業務効率の上昇と、コストが削減された。

④導入・活用に当たっての工夫

(機能面)

- パッケージシステムに搭載されている既存機能だけでなく、涌谷町の業務に即したシステムになるよう、可能な範囲でカスタマイズを実施した。

(運用面)

- 児童福祉部署ではパソコンの台数が職員数に満たないため、主に使用する職員デスク付近に配置している。
- システムについて、紙媒体で保存していた過去の情報の手入力にあたり、会計年度任用職員にお願いすることで職員の工数削減に取り組んでいる。

(財政面)

- 国庫補助金（子育て支援対策臨時特例交付金：母子保健・児童福祉一体的相談支援機関運営事業 家庭・養育環境支援事業の円滑導入支援）を活用した。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- 個人情報の管理に懸念がある。涌谷町のこども家庭センターの業務で用いている PC のネットワークは、インターネット接続系であり、情報漏洩等の懸念があるため、LGWAN 接続系による運用の必要性を感じている。
- ベンダーも現場職員も共通して利用できる統一化されたフォーマットがないことに課題を感じている。サポートプランや福祉行政報告例、また要保護児童対策地域協議会等に関連する文書の出力にあたり、国で統一化されたフォーマットがないために、パッケージシステムにカスタマイズを加える必要があり、開発費がかさんでしまう。

(運用面)

- 日々の業務を行いながら、約 30 年分の相談記録を、システムにテキストで転記することに負担が生じている。
- システムを活用すべき業務とそうでない業務のすみ分けに課題を感じている。音声テキスト化ツールについて、相談対応の現場では文字起こしされた情報だけでなく、相談者の表情や「えー・あの一」といった、ツールでは言語化されない情報も重要であり、必ずしもツールが有効でない場面も存在すると考えている。
- 転出入等に基づくケース移管時における、市町村をまたいだ情報連携に課題がある。移管時は、該当ケースにおける過去の児童福祉・母子保健関連情報を移管先に共有する必要があるが、市町村によって管理方法が異なるため、追加の入力作業や電話による疑問点の解消が必要となり、手間がかかる。

⑥将来展望・要望

- 相談内容や支援経過を要約するものと、相談時の話を逐語体に記録できるシステム・ツ

ールが望まれる。相談者が語る細かな言葉の変化を逐語体で残すことで、その変化を把握し、アセスメントに繋げることが可能になる。

- サポートプラン、福祉行政報告例、また要保護児童対策地域協議会等の関連文書について、国で統一されたフォーマットがあることが望まれる。ベンダーと要件を調整する際に共通認識を取れる上、パッケージの機能として導入されている場合、追加でカスタマイズする必要がなくなり、コスト削減に繋がるためである。

4. 東京都中野区

■東京都中野区の基本情報

図表 81 東京都中野区の基本情報

児童相談所_中野区へのヒアリング結果

中野区 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	東京都中野区
人口（※）	337,377人
世帯数（※）	213,350世帯
出生数（※）	2,238人

※令和6年1月1日住民基本台帳

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入	2022年
ベンダー名	55,308,000円
初期導入コスト	12,519,540円
ランニングコスト	個人番号利用事務系
ネットワーク	2022年

デジタル化状況

デジタル化状況	連携状況	開始年	ベンダー名	初期導入コスト	ランニングコスト
関係機関	児童福祉・母子保健の担当部門	2022年	-	-	-
	警察	-	-	-	-
	医療機関	-	-	-	-
	子どもが通う場	-	-	-	-

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
ツールの種類	AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール（※リスク評価データを参照できるモバイル対応ツール）	-	2024年	38,402,000円（初年度運用経費含む） 27,040,000円（令和7年度予算）
	Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	○	2023年	（区デジタル政策課が全庁分調達）
	庁内チャットツール	○	2022年	0円 750,000円（令和7年度予算）
	オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	○	2023年	（区デジタル政策課が全庁分調達）

■東京都中野区におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 児童相談所の児童福祉司が住民基本台帳の情報を活用しながらケース記録の入力を確認する際に活用している。児童相談所の開設当初より導入しており、子どもとその家庭に関する情報の一元管理をシステム上で行っている。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、リスク評価データを参照できるモバイル対応ツール（以下、リスク評価データツール）」、Web 会議システム（オンライン相談ツールを含む）、庁内チャットツールである。
- Web 会議システム（オンライン相談ツールを含む）、庁内チャットツールは、主に関係機関との会議や情報連携の際や、夜間業務を委託している事業者との連絡、ケースワークにおける外出先からの連絡の際に活用している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 令和4年度の児童相談所開設に伴い児童相談所システムを導入することとし、プロポーザル方式で事業者を募り会社を選定した。選定理由は、職員の業務内容に沿いカスタマイズに応じられる点（一部有償）、住基情報と連携できる点が挙げられる。（以下、本システムは「児童相談所システム」という。）

(業務効率化ツール)

- リスク評価データツールについて、今後も複雑化する児童虐待対応を安定・確実に実施することや児童相談所の機能強化のため、モバイル機能や知見の継承、ケースワークの質の向上を視野に導入した。選定理由の一つは、職員の負担を軽減できることである。具体的には、複雑な児童福祉法等の制度改正を事業者主体で理解し、それに合わせた定期的なアップデートをベンダーが実施しているという点である。（※サービス利用型の契約となり個別のカスタマイズには応じることはできない）（以下、本システムは「モバイルシステム」という。）
- 庁内チャットツールについて、夜間休日のケース対応は、職員の負担が大きくミスも生じやすいことから、負担軽減や適切に情報連携する仕組みを作ることによってミスを軽減できるように導入した。夜間休日の電話対応の委託事業者も含めて活用している。

③導入・活用による効果

(業務効率化ツール)

- 質的效果
 - モバイルシステム上のリスク評価データツールの導入により、ケースワークの見える化や関係機関を含めた情報共有が容易になり、権利擁護に関する取組の実施や当事者主体のケースワークの促進など業務の質の向上に繋がっている。
 - モバイルシステム上のリスク評価データツールの導入は最新の知見や技術の活用を積極的に進めることとなり、自治体内外にもインパクトを示すことができおり、職員のモチベーション向上や自治体（職場）の魅力発信に効果がある。
 - モバイルシステムのモバイル機能の活用により、面接や訪問の記録作成、管理職やSV（スーパーバイザー）職との情報共有、指導助言等をタイムリーに実施できるようになり、記録作成に費やす時間を削減できたことで、本来のケースワーク業務に集中できるようになった。
 - 庁内チャットツールについて、所内と現地との情報共有や閉庁時（夜間休日）における当番職員の大幅な負担軽減と情報共有を迅速に行うことができるようになり、虐待対応等における判断の迅速化につながった。
 - Web 会議システムについて、所内の会議において、一時保護所の職員が施設を離れることなく参加できるため、児童への支援に集中することができるようになった。

関係機関との会議においても、あらゆる形態の会議に柔軟にできるようになった。

- オンライン相談ツールについて、対面での面接が難しい家庭や、遠方の施設との面談等を行う手段を増やすことができた。

④導入・活用に当たっての工夫

(運用面)

- 職員の業務に沿ったシステムにするために、事務職員と児童相談所職員複数名から構成されるチームを結成しベンダーとの定期的に対話をした。
- リスク評価データツールについて、システム導入後には、デジタルデバイドが生じないように、ベンダーによる研修会の企画や各部署にシステム担当者を配置するなど、システム利用に関する疑問に応じられる体制を整えた。
- リスク評価データツールについて、システム導入前後ともに、中野区に適したシステムの導入・運用を実現するために、近隣の自治体や全国の自治体とシステムや業務効率化ツールに関する情報を交換し合う機会を設定した。

⑤導入・活用上の課題

(運用面)

- リスク評価データツール導入時には、活用に対して懐疑的な職員がいたが、ベンダーによる研修会の企画や各部署にシステム担当者を配置するなど、システム利用に関する疑問に応じられる体制を整えることで、モバイルシステムの活用が進み、効果を実感してもらえるようになった。

⑥将来展望・要望

- 現在のシステムや業務効率化ツールは、必要な機能を個別に組み合わせて導入してきたため、職員は複数の端末やツールを使いこなす必要があり、各システムやツールの連携も部分的である。将来的には、現在の児童相談所システムがもつ機能（住民基本台帳や保健情報のシステムとの連携機能を含む）とリスク評価データツールの機能などを1つに統合し、システムが複数あることによる弊害を取り除き、より一層の業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す。
- AI については、文書要約や作成支援への活用はもちろんのこと、各種の連携データを含めシステム内のデータ全体を分析し、意思決定や対応の参考となる情報の提供に役立てることが有用と考えている。
- 児童福祉司だけではなく、児童相談所の業務全体（特に一時保護所）についても、DXの推進を強力に推し進めていく。

5. 秋田県

■秋田県の基本情報

図表 82 秋田県の基本情報

児童相談所_秋田県へのヒアリング結果

秋田県 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	秋田県
人口（※）	924,620人
世帯数（※）	424,568世帯
出生数（※）	3,631人

※令和6年1月1日住民基本台帳

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入	管轄するすべての児童相談所で導入している					
導入年	2024年					
初期導入コスト	38,971,900円					
ランニングコスト	1,914,000円					
ネットワーク	LGWAN接続系					
デジタル化状況	連携状況	開始年	ベンダー名	初期導入コスト	ランニングコスト	
児童福祉・母子保健の担当部門	システム上で行っていない	-	-	-	-	
警察	システム上で行っていない	-	-	-	-	
医療機関	システム上で行っていない	-	-	-	-	
子ども通う場	システム上で行っていない	-	-	-	-	

※金額は税込

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	-	-	-	-
電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	○	(機器設置) 2022年 (運用開始) 2023年	-	-
会議内容の音声テキスト化ツール	-	-	-	-
文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	-	-	-	-
Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	-	-	-	-
庁内チャットツール	-	-	-	-

■秋田県におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 児童福祉司やスーパーバイザー等が児童相談・記録管理や経過記録において活用している。

（業務効率化ツール）

- 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツールを活用している。児童相談所の職員や24時間電話相談に対応する職員が、通話内容の文字起こしや相談記録作成を行う際に活用している。このツールには、AIが重要と判断したキーワードを自動的に抽出し、関連情報をガイダンスとして表示する機能が備わっている。また、他の職員がリアルタイムで通話内容を確認できる仕組みがあり、通話中に適切なアドバイスを提供することが可能である。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- これまで利用していた別のベンダーによるシステムが令和 5 年度で保守終了となることを受け、プロポーザル方式で新たな事業者を募集し選定した。

(業務効率化ツール)

- 令和 5 年 4 月に、児童相談所・福祉相談センター・精神保健福祉センター・女性相談支援センターの機能を統合した複合施設「こども・女性・障害者相談センター」が開設された。この施設の立ち上げに際し、職員同士がワーキンググループ (WG) を通じて業務上の課題を議論する中で、業務効率化を図るため音声テキスト化ツールの導入が決定された。また、プロポーザル方式で事業者を募集し選定した。

③導入・活用による効果

(システム)

- 質的效果
 - システム導入前は、児童相談や記録内容を Word で作成し、児童ごとに個別のファイルで管理していた。しかし、システム導入後は、すべての児童情報を一つのシステム内で入力・管理できるようになり、一連の流れや児童情報を一括して把握できるようになった。これにより、情報の整理や共有が効率化されている。
- 量的効果
 - 児童名を一覧で検索できる機能により、必要な資料の閲覧時間が大幅に短縮され、従来の 7 割～8 割程度の時間削減を実現している。

(業務効率化ツール)

- 質的效果
 - 保護者対応に不慣れな若手職員がこのツールを活用することで、メモを取る負担が軽減され、保護者との会話に集中できるようになった。また、通話内容がリアルタイムでテキスト化されるため、記録を確認しながら矛盾のない対応が可能となり、対応の質が向上している。

④導入・活用に当たっての工夫

(運用面)

- システム及びツールの本格導入に先立ち、児童相談所の職員によるプレ実証を実施し、利便性や操作性を確認した。プレ実証の際には本庁職員も参加し、職員間で円滑なコミュニケーションを図り、話しやすい関係を構築することを心掛けた。
- 導入後も定期的に児童相談所の職員を集め、利用上の課題を抽出・共有することで、システムやツールの利便性向上に努めている。

(財政面)

- システムの切り替えに伴い費用が増加したが、児童相談所職員から利用ニーズを聞き取り、必要な業務内容を精査した上でベンダーと協議を重ね、費用の抑制に努めた。

⑤導入・活用上の課題

(運用面)

- 秋田県内には3か所の児童相談所があり、システムの使用方法にばらつきが見られた。この課題を解消し、統一的な使用方法を確立するため、児童相談所職員を対象とした意見交換会を実施した。その結果を基に、全職員が共通して活用できるよう、使用方法を整理したマニュアルを策定した。

⑥将来展望・要望

(将来展望)

- 業務効率化ツールについて、来年度には生成 AI を活用した要約機能を追加し、相談記録の作成時間を短縮することを目指している。これにより、更なる職員の負担軽減と業務効率の向上を図りたい。

(要望)

- 全国共通でスーパーバイザー (SV) がマネジメントに使用できる専用の管理ツールの導入を希望する。このツールにより、SV が部下である児童福祉司の担当ケース（特に一時保護中のケースなど）の進捗状況を一元的に管理し、適切な助言や支援を行えるようになることが期待される。この要望の背景には次の2点が挙げられる。1点目は、県単独で SV 専用の管理ツールを作成することは技術的・財政的に困難であるためである。そして、2点目は、児童福祉司の経験年数やスキルにより、保護者との面接頻度や所内会議に諮るタイミングが異なるため、SV が進捗状況を一元的に把握し、助言や支援を行う必要があるためである。
- このようなツールが実現すれば、予算を確保し、システムに組み込むことを検討したいと考えている。

6. 奈良県奈良市

■奈良県奈良市の基本情報

図表 83 奈良県奈良市の基本情報

児童相談所_奈良県奈良市へのヒアリング結果

奈良市 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	奈良県
人口（※）	349,385人
世帯数（※）	167,766世帯
出生数（※）	1,800人
こども家庭センターの設置有無	有

※令和6年1月1日住民基本台帳

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入	管轄するすべての児童相談所で導入している				
導入年	2020年				
初期導入コスト	83,025,000円				
ランニングコスト	617,760円				
ネットワーク	LGWAN接続系				
デジタル化状況	連携状況	開始年	ベンダー名	初期導入コスト	ランニングコスト
児童福祉・母子保健の担当部門	・児童福祉とは同一システム・母子保健とは共通基盤を介してデータを連携	-	-	-	-
警察	システム上で行っていない	-	-	-	-
医療機関	システム上で行っていない	-	-	-	-
こどもが通う場	システム上で行っていない	-	-	-	-

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	-	-	-	-
電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	-	-	-	-
会議内容の音声テキスト化ツール	-	-	-	-
文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	-	-	-	-
Web会議システム（センタ内/関係機関との会議）	-	-	-	-
庁内チャットツール	-	-	-	-

■奈良県奈良市におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 活用している業務は、個人相談・虐待相談などのケース情報を住民コードと共に登録し、児童手当、医療機関受診情報などの多様な情報を照会している。また、福祉行政報告例などの文書をシステム上で作成・出力している。
- 活用している職員は、児童福祉部署の相談支援員等である。

②導入経緯・きっかけ

（システム）

- 奈良市では児童に係る相談支援の情報について、Word、Excel、電話など部署によって異なる方法で共有・管理されており、一元的な情報共有・管理ができていなかった。
- 児童相談所開設にあたり、これまでの相談支援経過も含め、情報を一元的に管理できるシステム構築が必要であった。コロナの影響により対面でのやり取りが制限される中で、対面によらずに情報共有ができる仕組み作りを目指していた。

- そのような中、公募型プロポーザル方式を行い、一元的な情報共有・管理ができる仕様であったシステムの会社を採用した。

③導入・活用による効果 (システム)

- 質的效果
 - 1つのシステム上で多職種間での情報共有が可能になった。
 - 属人的に管理・共有されていたデータがフォーマット化された上、蓄積できるようになった。
 - 要保護児童対策地域協議会のケース進行管理が可視化された。
- 量的効果
 - 行政福祉報告例を出力することができるため、これまで帳票出力・修正などを含め数日かかっていた時間が大幅に短縮された。

④導入・活用に当たっての工夫 (機能面)

- 奈良市の行政ネットワークにアクセス可能な職員であればアカウントフリーでアクセスできるため、新規ソフトウェア等をインストールする必要がある。

(運用面)

- システムへの入力事項が多く煩雑であるため、入力時のチェックリストを作成することで職員の入力ミスを防いでいる。
- 新卒採用者など、システムに不慣れな職員向けの研修会をベンダーが開催している。

(財政面)

- 多くの帳票は編集することが可能なため、ベンダーによるメンテナンスを最小限に抑えることができる。

⑤導入・活用上の課題 (機能面)

- 情報漏洩等、セキュリティ上の懸念があり他システムとの一体化が課題である。

(運用面)

- システムに入力する事項が多いため、職員によっては事務作業時間の短縮につながらない場合がある。
- 職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない。
- 業務課題に対して、どのような ICT ツールの活用が有効であるかがわからない。

⑥将来展望・要望

- こども家庭センターにおけるサポートプラン業務に関するシステムを現在開発中である。

7. 千葉県

■千葉県の基本情報

図表 84 千葉県の基本情報

児童相談所_千葉県へのヒアリング結果

千葉県 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	千葉県
人口（※）	6,310,158人
世帯数（※）	3,061,704世帯
出生数（※）	37,147人

※令和6年1月1日住民基本台帳

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入	管轄するすべての児童相談所で導入している
導入年	2022年
初期導入コスト	43,494,000円
ランニングコスト	3,245,000円
ネットワーク	LGWAN接続系

児童相談システムの内容

デジタル化状況	連携状況	開始年	ベンダー名	初期導入コスト	ランニングコスト
関係機関	児童福祉・母子保健の担当部門	—	—	—	—
	警察	児相システム上	2022年	—	—
	医療機関	システム上で行っていない	—	—	—
	こどもが通う場	システム上で行っていない	—	—	—

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト	
AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	—	—	—	—	
電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	—	—	—	—	
ツールの種類	会議内容の音声テキスト化ツール	○	不明	不明	不明
	文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	○	不明	不明	不明
	Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	○	不明	不明	不明
	庁内チャットツール	○	不明	不明	不明

■千葉県におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 活用している業務は、経過記録や文書の作成である。活用している職員は、児童相談所職員で、職員それぞれにID・PWが付与される。
- 契約は5か年契約で、初期費用・開発・運用など合わせておよそ5,000万円である。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議内容の音声テキスト化、文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）、Web会議システム、庁内チャットツールである。また、令和6年度下旬から電話応対時の音声テキスト化ツールを試験的に導入した。
- 各ツールは、情報システム部門が管理しており全庁的に一括導入されたものである。職種に関わらず、庁内の職員皆が使用している。千葉県では、BYOD(Bring Your Own Device)形式が導入されているため、庁内チャットツールについて、庁外にいる時間でも、スマートフォンを通して同ツールを使用することができる。
- 庁内チャットツールは、活用している特定の業務はないが、情報共有の手段として日常

的に使用されている。共有されている情報としては、画像・Word・Excel などのファイルが主である。グループチャット機能の活用により、個人間だけでなく複数職員間での情報共有も行っている。

- 電話応対時の音声テキスト化ツールは電話応対時の相手方の音声と職員の音声を逐語録として文字起こしすることができ、主に電話応対での活用を予定している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 導入経緯は、元々使用していたシステムが使用開始から 10 年ほど経過しており、データ容量がひっ迫していたことが端緒である。その結果、動きが遅く使い勝手が悪いといった意見が児童相談所職員から上がったため、入札を実施した。
- 入札時に重視していた要件は、基本的な業務への対応とペーパーレス化への寄与度であった。

(業務効率化ツール)

- 電話応対時の音声テキスト化ツールの導入経緯は、令和 4 年度に江戸川区児童相談所に視察した際に、同ツールが業務効率化に効果的である旨を教えてもらったことがきっかけである。
- 導入時の検討事項は、千葉県庁職員が使っている業務用 PC で問題なく使用できるかや県庁のデータを格納するサーバーにデータ形式が対応しているか等が挙げられる。
- 電話応対時の音声テキスト化ツールについては、国の ICT 導入補助金を活用した。

③導入・活用による効果

(システム)

- 日常業務において紙を使う機会が減少し、電子上ですぐに記録・確認できるため、職員間の情報共有スピードが速くなった。
- 会議の際、既に入力された経過記録を基に議論するため、情報の事前周知が可能で会議の進行が円滑になった上、資料をファイリングする手間がなくなった。
- 警察との情報共有システムの導入により、警察が児童を保護した際などに、児童相談所に当該情報を電話で確認する時間が削減された
- 印刷業務にかかる時間が無くなった。従来は会議資料準備にあたり、1-1.5 時間/週を要していたが、システム導入によりその時間が削減された。

(業務効率化ツール)

- 会議内容の音声テキスト化について、録音データを取り込めば自動で会議内容を記録できるため、職員がメモを取る負担がなくなり、相手の話に集中することができる上、後から内容を確認できるようになった。
- 庁内チャットツールについて、出先でも連絡を取ることが可能になったため、児童との

付き添い時など電話ができない場面やPCを使えない場面でも、情報共有が可能になった。

④導入・活用に当たっての工夫

(機能面)

- システム導入時、職員がスムーズに利用できるようにするために、職員を対象とした研修を行った。ベンダーに講師を務めてもらい、研修の様子を動画に収めておくことで、様々な児童相談所職員が後からでも学習できるような仕組みを整えている。

(運用面)

- 導入システム検討時には、千葉県内の児童相談所 8 拠点の様々な課の代表者によって構成される委員会を設けることで、時々の児童相談所の状況に応じたシステム・ツールを検討する仕組みを整えている。
- 庁内チャットツールについて、BYOD 形式の弱点である「仕事とプライベートが分断されにくいこと」を克服するために、勤務時間外は通知が届かないようツール上で設定し、職員のプライベートを阻害しないようにしている。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- システム導入時に、職員の意見をどこまで汲み取るかに悩んだ。限られた予算の中で、ベンダーのパッケージシステムにどの程度カスタマイズを加えるかについて、上述の委員会で議論した。

(業務効率化ツール)

- 庁内チャットツールの私用スマホによる利用について、プライバシーにかかわる情報をどの程度記録してよいかの検討に苦労している。児童の傷やあざを写真として記録する必要はあるものの、私用スマートフォンで写真を撮ることは、児童のプライバシーに関わるため、禁止している。公用のスマホもあるが、セキュリティ要件によってチャットツールのインストールができないようになっている。
- 上記に関連して、職員の操作ミスによる情報漏洩への懸念がある。誤って私用時の設定のまま職務利用した場合、プライバシーに関わる情報がスマホ内の私用メモリに保存され、最悪のケースではクラウドにアップロードされる可能性があり、情報漏洩に繋がり得る。

⑥将来展望・要望

- 全国の先進事例が紹介されるとよい。業務効率化に資するシステム・ツールの導入にあたっては庁内財政課への予算要望が必須であり、先進事例の導入内容ならびに効果を示すことは財政課への説得材料となり得る。また、現場目線でも、システム・ツールの効果的な使用法を知るための機会となる。

- 自治体間の情報共有促進のために、全都道府県で一括して利用できる児童相談所システムが構築されるとよい。
- 導入システム・ツールの拡大のために、ICT の導入及び保守に関する補助金が拡充されるとよい。

8. 静岡県静岡市

■静岡県静岡市の基本情報

図表 85 静岡県静岡市の基本情報

児童相談所_静岡県静岡市へのヒアリング結果

静岡県静岡市 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	静岡県静岡市
人口（※）	677,736人
世帯数（※）	324,474世帯
出生数（※）	3,704人

※令和6年1月1日住民基本台帳

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入		管轄するすべての児童相談所で導入している
児童相談システムの内容	導入年	2024年
	初期導入コスト	58,982,000円
	ランニングコスト（年）	6,177,600円/年
	ネットワーク	LGWAN接続系

デジタル化状況	連携状況	開始年	ベンダー名	初期導入コスト	ランニングコスト
関係機関	児童福祉・母子保健の担当部門	2024年	-	-	-
	警察	システム上で行っていない	-	-	-
	医療機関	システム上で行っていない	-	-	-
	子どもが通う場	システム上で行っていない	-	-	-

※金額は税込

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	○	2023年	29,700,000円	
電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	-	-	-	-
会議内容の音声テキスト化ツール	○	2023年	上記AIツールに含まれる	
文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	-	-	-	-
Web会議システム（センタ内/関係機関との会議）	-	-	-	-
庁内チャットツール	-	-	-	-

■静岡県におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 活用している業務は、相談対応や児童の経過記録、措置費作成等である。活用している職員は、相談対応を行う職員だけでなく、総務や庶務など支払い業務を担当する職員を含めてほぼすべての児童相談所職員である。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツール、会議内容の音声テキスト化ツールである。
- 主に活用している職員は、虐待相談の初期対応を行っている係の職員である。
- AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールは、個別ケースの情報を入力すると、「同ケースにおいてベテラン職員であればどのような対応をするか」等の対応に係るポイントやノウハウを出力することができる。
- AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールと会議内容の音声テキスト化ツールは、

別のソフトウェアであるが、会議内容の音声テキスト化ツールで生成したテキストを AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールの学習データとして用いているという意味で、両ツールは連動している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 導入経緯は、平成 26 年度に導入した旧システムが老朽化し、庁内に設置しているサーバーの寿命が近づいていたことがきっかけである。現在の児童相談所業務に合わせたシステムを開発できるベンダーを入札により選定した。
- 選定時の要件としては、システム上での区役所の児童福祉部門との情報連携可否と、電子決済裁関連機能（稟議書の提出・出力など）の有無であった。

(業務効率化ツール)

- 導入経緯は、児童相談所職員の平均年齢経験年数が年々低下し経験の浅い職員が増加していたことや、定期的な職員の異動により相談対応の質が安定しにくくなることを懸念したことがきっかけである。虐待対応では、情報共有の漏れなど些細なミスが児童の生命を脅かし得るため、ミスのない迅速な対応が必要となると捉えている。

③導入・活用による効果

(システム)

■ 質的效果

- 区役所の児童福祉部門との情報連携が可能になったことにより、虐待通告時に児童の情報や対応履歴を即座に参照でき、迅速な対応ができるようになった。

(業務効率化ツール)

■ 質的效果

- ツールのサポートによってベテラン職員の対応例を具体的にイメージすることが可能になったため、経験の浅い職員がツールのサポートを受けながら、自分なりに考える機会が増加した。
- 経験の浅い職員の学習をツールが補助するため、ベテラン職員の業務負担が軽減された。

④導入・活用に当たっての工夫

(運用面)

- システム導入にあたり、限られた予算で業務効率化を実現するため、児童相談所の各部門のメンバーからニーズを回収し、システムのカスタマイズ項目を選定した。
- 職員がシステムをスムーズに利用できるようにするために、システム利用マニュアルを、業務に即した内容で作成した。

- AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールの導入に際して、庁内財政局への説明にあたり、ベンダーにβ版を開発してもらい、「ツールを活用した職員」と「ツールを活用しなかった職員」の虐待対応の質を点数化することで定量的に示した。同時にツール会議内容の音声テキスト化ツールを併用することで、AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールの学習に要する時間が削減されることも示した。

⑤導入・活用上の課題

(運用面)

- システム導入時、電子決裁機能がパッケージシステムには具備されていなかったため、カスタマイズによって具備させる必要があった。
- システム導入時、ベンダーが旧システムと異なっていたために、データ移管において一部データが移管されず、後から手作業で転記する必要があった。
- 職員に、システムの活用によってできること・できないことを伝えることに苦勞した。システムを万能なものとして認識している職員も存在していたため、システムの範疇では不可能な業務効率化ニーズを伝えられることがあった。
- AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツールについて、情報の入力に対し出力するまでの時間が長いため、即時判断・行動が求められる虐待対応の現場の業務に直接活用しにくいことがある。ベテラン職員がまだ在籍している現時点では、ツール①を活用する機会は少ない。
- 会議内容の音声テキスト化ツールについて、口語的、俗語的な表現は文字起こしできず、そのまま学習データとして用いることができないケースがある。
- 会議内容の音声テキスト化ツールについて、面接の内容を録音することに抵抗のある相談者も存在するため、音声テキスト化ツールを利用できないケースが存在する。

⑥将来展望・要望

- 全国共通のシステムが開発されことが望まれる。全国の児童相談所は、国が発出している児童相談所運営指針や、虐待対応の手引きに基づいて運営されているため、国によってLGWAN上で動作するシステムが用意されれば、各自治体で開発する手間がなくなり、負担が軽減される。
現在の要保護児童等情報共有システムのように、一部の機能（CA、移管時の情報共有）のみ有するシステムがあると、二重にシステムを利用することになり、逆に業務負担が増加してしまう可能性が考えられる。

9. 兵庫県

■兵庫県の基本情報

図表 86 兵庫県の基本情報

児童相談所_兵庫県へのヒアリング結果

兵庫県 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）

自治体名	兵庫県
人口（※）	3,619,678人
世帯数（※）	1,696,927世帯
出生数（※）	21,743人

※1令和6年1月1日住民基本台帳（神戸市・明石市を除いた値）

システムの導入状況（令和6年度時点）

児童相談システムの導入	管轄するすべての児童相談所で導入している				
導入年	2011年				
初期導入コスト	13,977,000円				
ランニングコスト	977,000円				
ネットワーク	インターネット接続系				
デジタル化状況	連携状況	開始年	初期導入コスト	ランニングコスト	
関係機関	児童福祉・母子保健の担当部門	システム上で行っていない	－	－	－
	警察	専用システム上	2024年	55,453,000円	9,219,000円
	医療機関	システム上で行っていない	－	－	－
	子ども通う場	システム上で行っていない	－	－	－

※金額は税込

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）

業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト
AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	－	－	－	－
電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	－	－	－	－
会議内容の音声テキスト化ツール	○	不明	不明	不明
文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	－	－	－	－
Web会議システム（センタ内/関係機関との会議）	○	不明	不明	不明
庁内チャットツール	○	不明	不明	不明

■兵庫県におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 児童相談システムはおよそ 15 年前に導入し、活用している業務は、主に経過記録の管理である。面談相手、面談日時、面談内容などの情報を入力している
- 警察との情報共有システムは 2024 年に導入し、児童相談システムと連携させている。通告情報や一時保護履歴を含む、虐待相談の受理から終結までのサイクルに関する情報が記録されており、1 時間毎に情報が更新・共有される。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議・面談内容の音声テキスト化ツール、Web 会議システム、庁内チャットツールである。
- 会議・面談内容の音声テキスト化ツール、Web 会議システムは職員間の会議に、庁内チャットツールは職員間のコミュニケーションに活用している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 児童相談システムは、従来行われていた、手書きによる紙媒体での記録作成及び情報共有を効率化すること目的に、15年前に全庁的に導入された。
- 本庁主導で導入されたために、児童相談所職員のニーズが十分に反映されたものではなかった。
- 警察との情報共有システムは、虐待相談対応件数の増加に対応するべく、児童相談所と警察の連携強化を重点目標の一つとしていたことがきっかけで導入された。
- 警察との情報共有システムを既に導入している埼玉県にヒアリングし、必要となる基本的な機能を把握した上でプロポーザルを実施。その結果、仕様に合致した株式会社ソフトウェアが選定された。

(業務効率化ツール)

- 各ツールは兵庫県庁のデジタル化推進の一環としてデジタル推進部局によって一括導入された。

③導入・活用による効果

(システム)

- 児童相談システムについて、従来は紙媒体で各々のやり方で保存していたために情報共有が難しかったが、システム上に蓄積されることによって職員間の情報共有が円滑になった。
- 警察との情報共有システムにより、夜間や休日でも警察職員が情報を確認することが可能になり、情報共有の効率化が進んだ。一か月あたり100件を超える情報が閲覧されている。(業務効率化ツール)
- Web会議システム導入により、職員の移動時間を短縮することが可能となった。従来は最も遠い児童相談所は、会議会場に集合するだけで片道2時間程度かかっていた。
- 庁内チャットツール導入により、電話やメールと比べて手軽に情報を共有できるようになり、職員間の情報共有のスピードが上がった。

④導入・活用に当たっての工夫

(機能面)

- 警察との情報共有システム導入にあたり、単なる検索システムではなく、児童相談所が特に緊急度が高く、子どもの生命・身体に影響を及ぼす可能性が高いと判断する案件を新着表示させることにより、見落とし防止・迅速な安否確認・確実な見守りを行う。

(運用面)

- 警察との情報共有システム活用にあたり、職員がスムーズに活用できるよう、児童相談所職員と警察職員が参加する研修会を実施した。その際、ベンダー社員が講師となる一

方的な研修会ではなく、県警本部職員や児童福祉主管課の職員も講師を担当し、実務に活きるような研修会とした。

- 風土が異なる両組織が連携できるよう、県警本部から兵庫県庁に職員を派遣し双方向的な情報共有ができるような体制を整えた。
- 業務効率化ツールを職員がスムーズに活用できるよう、全庁マニュアルを配布した。

(財政面)

- 国庫を活用し導入した。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- 児童相談システムについて、15 年前に導入されたツールであるために、操作性が悪い、即時入力が困難であるなど、現場職員の利用ニーズに合っていない。
- 警察との情報共有システムについて、児童相談所から警察に対してどの程度情報を共有してよいのか迷った。共有する情報の範囲が広すぎる場合には、相談者が児童相談所の利用を躊躇ってしまう可能性があるかと想定されたためである。児童福祉主管課と県警本部が密に連携し、両組織の情報共有範囲についてすり合わせを図った。

(業務効率化ツール)

- 音声テキスト化ツールの精度が低く、手作業で記録をした方が早いという状態になっており、使い勝手が良くない。テキスト化だけでなく、要約まで自動で行われるのが理想である。

⑥将来展望・要望

- 児童相談システムについて、国で標準化システム構築の構想があるか把握したい。システムをリニューアルするにあたり、国の動きに合わせてベンダーの選定や AI ツールの活用範囲について検討したいと考えているためである。
- 情報及び予算の観点から支援を行ってほしい。現行システムの刷新を検討する中で、どのような機能・ツールが有効なのか等が把握しきれていないためである。

10. A 自治体

■A 自治体の基本情報

※以下の自治体は、匿名の希望があったため、名称を伏せる形で取組内容を掲載する。

図表 87 A 自治体の基本情報

こども家庭センター_A自治体へのヒアリング結果

A自治体 ヒアリング結果

自治体基本情報（令和6年度時点）		
自治体名	A自治体	
人口（※）	－	
世帯数（※）	－	
出生数（※）	－	
こども家庭センターの設置有無	有	
※自治体の特定を避けるため「－」として記載		
システムの導入状況（令和6年度時点）		
導入システム		母子保健業務／児童福祉業務
システムの連携状況	①母子保健×児童福祉	同一のシステムである
	②母子保健×サポートプラン	システム間のデータ連携は行っていない
	③母子保健×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
	④児童福祉×サポートプラン	システム間のデータ連携は行っていない
	⑤児童福祉×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
	⑥サポートプラン×関係機関	システム間のデータ連携は行っていない
一体化システム（※上記①～⑥にて、同一システムと回答のあったシステムを指す）		あり（1種類・①が同一システムで一体化されている）
の 内 容 の 一 体 化 シ ス テ ム	導入年	不明
	初期導入コスト	不明
	ランニングコスト	不明
	ネットワーク	個人番号（マイナンバー）利用事務系

業務効率化ツールの導入状況（令和6年度時点）					
業務効率化ツール	導入有無	導入時期	初期導入コスト	ランニングコスト	
ツールの種類	電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	－	－	－	－
	会議内容の音声テキスト化ツール	○	不明	不明	不明
	文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	○	不明	不明	不明
	Web会議システム（センター内／関係機関との会議）	○	不明	不明	不明
	庁内チャットツール（グループウェア）	○	不明	不明	不明
	オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	－	－	－	－

※金額は税込

■A 自治体におけるシステム・ツールの概要・活用状況

①システム・業務効率化ツールの概要

（システム）

- 母子保健及び児童福祉業務に関連する機能を備えているが、同ベンダーが母子保健システムの事業からの撤退を予定しているため、代替として別の会社のシステムを導入する準備を進めている。
- 妊娠や健康診断などの一般的な母子保健に関する情報を網羅して蓄積するパッケージシステムである。

（業務効率化ツール）

- 主に利用しているのは、会議内容の音声テキスト化システム、文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）、Web 会議システム、庁内チャットツールである。
- 会議内容の音声テキスト化システムは、会議の議事録作成に活用している。
- 文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）は、手書きのドキュメント（申請書等）をク

クラウド上に電子化して保存するために活用している。

- Web 会議システムは、庁内外の会議に活用している。
- 庁内チャットツールは、職員間で連絡を取り合う際に活用している。

②導入経緯・きっかけ

(システム)

- 当時の担当者が既に異動しているため詳細は不明であるが、導入予定のシステムについては、現行システムのベンダーが事業撤退を予定していたことから、ベンダー変更が必要となったための対応である。

(業務効率化ツール)

- 都道府県がツール導入を希望する市町村を募集した際、A 自治体が応募した。その後、A 自治体のデジタル戦略課と都道府県が協議を行い、導入が決定した。

③導入・活用による効果

(業務効率化ツール)

- 質的效果
 - 庁内チャットツールについて、時間を気にせず手軽に連絡ができるようになったため、職員間のコミュニケーションにかかる負担が軽減された。
- 量的効果
 - 会議内容の音声テキスト化について、会議の議事録作成が短時間で可能になり、報告書作成の時間が短縮された。
 - 文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）について、各種申請書の転記ミスが減少し、業務効率が向上した。
 - Web 会議システムについて、印刷や移動にかかる時間が削減され、会議全体の効率が向上し、会議時間が短縮された。

④導入・活用に当たっての工夫

(運用面)

- 各種ツールに加えて、現場の意見や悩み事を相談するツールも活用している。このツールにより、システムに不慣れな職員が安心してシステムを利用できる環境が整備され、職員間でのデジタルデバイドの発生を抑制している。
- 文書の読み取りツール（AI-OCR ツール）について、出力された結果を職員が最終チェックを行う運用としている。これは、手書き文書に読みづらい文字や略語が含まれる場合があり、ツールから出力された情報をそのまま蓄積すると誤った情報が記録されるリスクがあるため。

⑤導入・活用上の課題

(機能面)

- 現状では、現場の業務実態とシステムの親和性が十分に見えにくい状況がある。これまでのシステムでは、仕様に業務プロセスを合わせる形で運用していたため、親和性は比較的高い状態を維持していた。しかし、新たに導入予定のシステムについては、現場の業務との親和性が低い可能性があり、現場に混乱が生じる懸念がある。この点については、導入後の運用体制やサポート体制を含めた慎重な検討が必要である。

(運用面)

- 現場では、市役所職員の人事異動に関与することができないため、システムに精通した人材を確保することが難しい状況がある。システム導入にあたっては、ある程度システムに習熟した職員がいることで、現場の課題に基づいたシステム要件の定義が容易になり、運用開始後も現場職員へのシステム活用法の浸透がスムーズになると考えられる。このため、システムに強い人材の育成や確保が重要な課題となっている。

(財政面)

- システム関連の予算を安定的に確保することが難しい状況である。例えば、業務における喫緊度や重要度が高い機能（標準機能の搭載など）については、予算申請が認可されやすい傾向がある。一方で、母子手帳の電子化やアプリケーションの新規導入など、プラスアルファの機能については、予算申請が認められにくい印象がある。このため、予算確保に向けた具体的な根拠や効果の提示が重要となる。

⑥将来展望・要望

- SV（スーパーバイザー）専用の、全国のケースとその対応状況を一元的に管理できるツールが整備されることが望まれる。現状では、児童福祉士の経験年数やスキルの差により、提供される支援の質にばらつきが生じている。例えば、保護者等との面接頻度や所内会議に諮るタイミングが職員ごとに異なるといった課題が挙げられる。このような状況を改善するためには、SV がケースを一元的に管理し、適切な助言を行える仕組みが必要である。しかし、市や県が単独でSV専用の管理ツールを開発・整備することは困難であるため、国や関係機関からの支援をいただきたいと考えている。

第4章

総括

1. 総括

本調査研究では、アンケートやヒアリングを通じて、児童相談所及びこども家庭センターにおける業務効率化ニーズの高い業務と、活用が想定されるシステム・ツールを調査した。

1-1 業務効率化ニーズの高い業務と活用が想定されるシステム・ツール

(1) 児童相談所向けアンケート・ヒアリングの結果について

児童相談所向けアンケートの結果から、SV（スーパーバイザー）、児童福祉司、児童心理司の職種に関わらず、資料作成（コア）や資料作成（ノンコア）業務は業務効率化ニーズが高く、システムや業務効率化ツールの導入による効率化が望まれることがわかった。

図表 88 職種ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール（児童相談所向けアンケート）

職種ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール（児童相談所向けアンケート）

	業務効率化ニーズの高い業務上位3項目	効率化ニーズ (%) *1	効率化の必要性を感じる具体的なシーン（ヒアリングより）	活用が想定されるシステム・業務効率化ツール例
SV (スーパーバイザー)	資料作成（ノンコア業務）（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）	47.3	電話対応・面接時にメモを取ることに気を取られ、相談者の話に集中しにくい	電話や会議の音声テキスト化するツール
	所内/センター内協議（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）	40.7		
	資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）	39.3	会議前に資料を印刷する必要がある、毎週1時間ほど時間がかかる	会議録・ケース記録を蓄積・参照できるシステム
児童福祉司	資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）	78.0	別々のファイルに保存した情報を辿り、エクセルに再度集計し直し統計表を作る必要がある	数値入力により、会議で用いる統計表等を自動で出力できるシステム
	資料作成（ノンコア業務）（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）	74.7		
	移動（訪問先等への移動、児童の移送）	28.0	移動に時間を取られてしまい、業務に取り組む時間が減少する	Web会議ツール
児童心理司	資料作成（ノンコア業務）（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）	77.9		
	資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）	47.7		
	移動（訪問先等への移動、児童の移送）	40.3		

*1設問3(4)「今後より業務効率を上げたい業務について、上位3つに○を入力してください」で○をつけた割合
* 青枠は職種に共通して、業務効率化ニーズが高かった業務

(2) こども家庭センター向けアンケート・ヒアリングの結果について

こども家庭センター向けアンケートの結果から、児童福祉機能、母子保健機能共に記録作成業務の効率化ニーズが高く、システムや業務効率化ツールの導入による効率化が望まれることがわかった。

図表 89 機能ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール(こども家庭センター向けアンケート)

機能ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール

	業務効率化ニーズの高い業務上位 3 項目	効率化ニーズ (%) *1	効率化の必要性を感じる具体的なシーン (ヒアリングより)	活用が想定されるシステム・業務効率化ツール例
母子保健機能	「伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など」に係る事務的業務（記録作成等）	71.8	相談対応にあたり、過去の健診記録や支援履歴を確認したいが、情報が複数のファイルに蓄積されている	会議録・ケース記録を統一されたフォーマットで蓄積・参照できるシステム
	妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	59.0	支援記録を職員が個別のフォーマットで管理しており、わかり辛い	
	サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	38.3	サポートプラン作成にあたり、過去の対応記録を参照したいが、情報が複数のファイルに蓄積されている	
児童福祉機能	相談・通告・情報提供等の受付、調査（関支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）係部署・関係機関等からの情報収集など）、に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	77.8	電話で相談・通告を受けた際に手元で作ったメモを、再度システムやファイルに入力する必要がある	電話や会議の音声テキスト化するツール
	個別ケースに関するこども家庭センター内および関係機関等との協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の記録作成	48.7	会議の音声を会議録にまとめる必要があり、議論に集中し辛い	
	個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備(日程調整・資料作成等)・開催	28.5	関係者が対面で集合できる日程が限られ、開催のペースが不安定	Web会議ツール

*1設問4(3)・5(3)「今後より業務効率を上げたい業務について、上位 3 つに○を入力してください」で○をつけた割合
* 青枠は職種に共通して、業務効率化ニーズが高かった業務

1-2 システム・ツールの導入・活用にあたっての工夫や効果、課題

前節では、業務効率化ニーズの高い業務と活用が想定されるシステム・ツールについて述べてきた。本節では、それらのシステム・ツールが導入されるに当たっての工夫や導入された際の効果や課題、将来展望、支援要望について、ヒアリング結果をもとに詳述する。

「導入・活用にあたっての工夫」「導入・活用による効果」「導入・活用上の課題」「将来展望」「支援要望」の順に整理をしたところ、以下の図表に示す示唆が得られた。

「導入・活用にあたっての工夫」においては、ベンダーによる研修会の実施やシステム担当者の配置といった自治体の自助努力に加え、近隣自治体との情報交換を通じて、システムやツールを効果的に活用している自治体が多く見られた。

「導入・活用による効果」においては、業務時間の削減といった量的効果だけでなく、ケースに関する対応を多面的に検討することが可能になったことや相談者の希望に応じた相談形態の選択等の質的効果を感じる自治体が多く見られた。

「導入・活用上の課題」においては、システムやツールを職員に浸透させ、業務に定着させるためには、職員が時間をかけてその利便性を理解することが必要であり、そのため、スモールスタートでの運用が重要となる。

「将来展望」においては、現在の分散したシステムやツールを統合し、AI を活用したデータ分析や機能を取り入れることで、業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す

自治体が見られた。

「支援要望」においては、他自治体のシステム・ツール利活用に係る事例の共有を望む自治体が多くあった。また、サポートプラン等の文書について、国による統一的なフォーマットを望む自治体が多く見られた。

図表 90 ヒアリングから得られた示唆(再掲)

観点	ヒアリングから得られた示唆	ヒアリングの詳細
導入・活用にあたっての工夫	● ベンダーによる研修会の実施やシステム担当者の配置といった自治体の自助努力に加え、近隣自治体との情報交換を通じて、システムやツールを効果的に活用している自治体が多く見られた。	・ デジタルデバッドが生じないように、ベンダーによる研修会の企画や各部署にシステム担当者を配置するなど、システム利用に関する疑問に応じられる体制を整えた。 ・ システム導入前後ともに、自治体に適したシステムの導入・運用を実現するために、近隣の自治体や全国の自治体とシステムや業務効率化ツールに関する情報を交換し合う機会を設定した。
導入・活用による効果	● 業務時間の削減といった量的効果だけでなく、ケースに関する対応を多面的に検討することが可能になったことや相談者の希望に応じた相談形態の選択等の質的効果を感じる自治体が多く見られた。	(質的効果) ・ 母子保健業務と児童福祉業務を同じシステム内で運用しているため情報の確認が容易となり、ケースに関する対応を多面的に考えることが可能となった。 ・ オンライン相談ツール導入により、相談者の希望に応じて、電話、対面、訪問、メールなどの相談形態を選択することができるようになった。 (量的効果) ・ Web会議システムの導入により、移動や会場設営等に係る時間が約20%削減された。
導入・活用上の課題	● システムやツールを職員に浸透させ、業務に定着させるためには、職員が時間をかけてその利便性を理解することが必要であり、そのため、スモールスタートでの運用が重要となる。	・ ツールについて、全庁的にシステム導入はされたとしても、業務にまで落とし込むためには、現場の「現状の体制で正常に運用されている中で、導入する必要があるのか」という疑問点を解消し、利便性を理解してもらう必要がある。まずは、導入希望課係内のみなどスモールスタートで運用していくとよい。
将来展望	● 現在の分散したシステムやツールを統合し、AIを活用したデータ分析や支援機能を取り入れることで、業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す自治体が見られた。	・ 現在のシステムや業務効率化ツールは、必要な機能を個別に組み合わせて導入してきたため、職員は複数の端末やツールを使いこなす必要があり、各システムやツールの連携も部分的である。将来的には、現在の児童相談所システムがもつ機能（住民基本台帳や保健情報のシステムとの連携機能を含む）とモバイルシステムの機能などを1つに統合し、システムが複数あることによる弊害を取り除き、より一層の業務効率化と職員の働きやすい環境の実現を目指す。 ・ AIについては、文書要約や作成支援への活用はもちろんのこと、各種の連携データを含めシステム内のデータ全体を分析し、意思決定や対応の参考となる情報の提供に役立てることが有用と考えている。
支援要望	● 他自治体のシステム・ツール利活用に係る事例の共有を望む自治体が多くあった。 ● サポートプラン等の文書について、国による統一的なフォーマットを望む自治体が多く見られた。	・ 他自治体のベストプラクティスの共有など、システムやツールの利活用による先進事例を把握できていないため、事例の共有がなされるとよい。 ・ サポートプラン、福祉行政報告例、また要保護児童対策地域協議会等の関連文書について、国で統一されたフォーマットがあるとよい。ベンダーと要件を調整する際に共通認識を取れる上、パッケージの機能として導入されている場合、追加でカスタマイズする必要がなくなり、コスト削減に繋がるためである。

1-3 活用が想定されるシステム・ツールの実例

(1) 児童相談所におけるシステム・ツールの実例

児童相談所では、「図表 88 職種ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール（児童相談所向けアンケート）」で示す通り、「電話対応・面接時にメモを取ることに気を取られ、相談者の話に集中しにくい」といった課題が生じている。

そのような課題に対し、意見交換会では「面談時の会話を自動でテキスト化ならびにサマライズする仕組み」の導入により、児童相談所職員の業務効率化を目指すケースがあった。具体的には、面談中にタブレット端末を机上に配置し、通常通り面談を行うと音声認識して要約が自動生成される仕組みである。

本仕組みの導入により、面談の記録業務が自動化され、記録業務以外の業務に時間を費やすことや、手作成のものと比べてより低い負荷で正確な記録を作成することが可能となる。

図表 91 面談時の会話を自動でテキスト化ならびにサマライズする仕組みの概要

課題・深層心理・機会領域を踏まえた上で、「記録作業自体の効率の悪さ」に焦点を当て、記録業務負荷軽減を目指すべく、面談時の会話を自動でテキスト化ならびにサマライズする仕組みの構築を進めております。



図表 92 面談時の会話を自動でテキスト化ならびにサマライズする仕組みにより目指す姿

目指す姿

記録業務における児童相談所の目指す姿を実現すべく、業務時間の逼迫、職員の負荷軽減、迅速な対応に繋げ、児相職員の仕事の効率化に向け継続して取り組みを進めて参ります。

既存業務・課題

- ① 児童相談所での業務が忙しく、面談の記録業務が就業後の時間での実施となる。
- ② 記録に残すことは、開示請求や今後の方針検討等に向けた重要なファクトになるため、記入にあたり記録を想起させることに神経を使う。こどもに関連する大事な記録であるからこそ丁寧に正確に記載する必要がある一方、メモを取ることを良しとしない環境との板挟みとなり、精神的な負荷の高い業務を強いられている。
- ③ 記録は即日で作成する必要があるものの、他業務の逼迫により作成完了までにかなり時間を要する場合がある。

目指す姿

- ① 面談の記録業務を自動化することにより、記録業務以外の業務に時間を費やすことができる。
- ② 重要なファクトを残すにあたり、記憶やメモをベースとした手作成のものと比べて、より低い負荷で正確な情報記録を作成できる。またメモを取ることに集中するのではなく、児童や保護者との会話・対話に焦点を当て、気持ちに寄り添うコミュニケーションを生み出すことができる。
- ③ 記録作成完了までの時間を短縮することができ、迅速な対応に繋げることができる。



(2) こども家庭センターにおけるシステム・ツールの導入例

こども家庭センターでは、「図表 89 機能ごとの業務効率化ニーズの高い業務と、効率化に資すると考えられるシステム・ツール（こども家庭センター向けアンケート）」で示す通り、「相談対応にあたり、過去の健診記録や支援履歴を確認したいが、情報が複数のファイ

ルに蓄積されている」「サポートプラン作成にあたり、過去の対応記録を参照したいが、情報が複数のファイルに蓄積されている」といった課題が生じている。

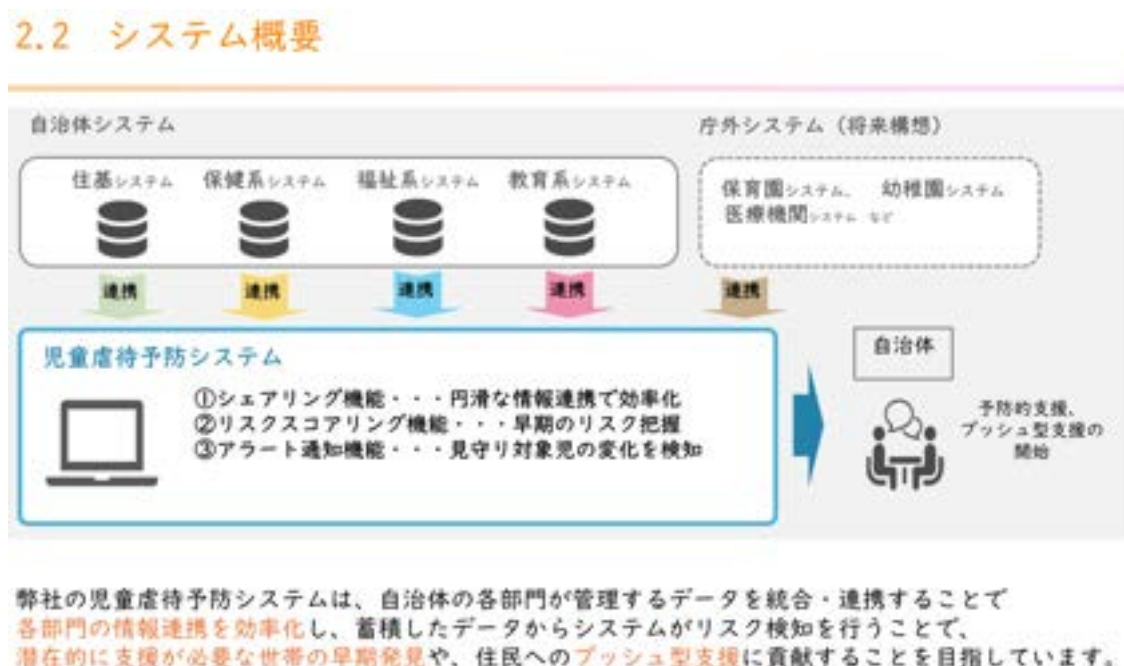
また、母子保健と児童福祉の一体的な支援を目指して設置が進むこども家庭センターでは、それぞれの執務エリアが物理的に離れている場合もあり、効率的な情報共有の仕組みが必要である。

そのような課題に対し、例えば埼玉県三郷市では、母子保健業務と児童福祉業務を同一のシステムで管理・運用できる仕組みを導入した。このシステムにより、それぞれの相談履歴を一覧で確認できるようになり、ケースの状況をより的確かつ容易に把握できるようになった。

また、意見交換会ではシステムの導入により、自治体の各部門が管理するデータを統合・連携することで、各部門の情報連携の効率化を目指すケースがあった。

システムの導入により、各部門の情報連携を効率化し、蓄積したデータからシステムがリスク検知を行うことで、潜在的に支援が必要な世帯の早期発見や、住民へのプッシュ型支援に繋げることが可能になる。

図表 93 システムの概要



（3）意見交換会で挙げられた事例

3月10日に実施した意見交換会では、各事業者から、取り組み事例を交えて児童相談所及びこども家庭センターで活用が見込まれるデジタル技術について発表いただき、各事業者の発表内容をもとに意見交換を行った。上記で掲載している事例以外について、以下のと

おり、事業者名・サービス名は伏せる形で掲載をした。

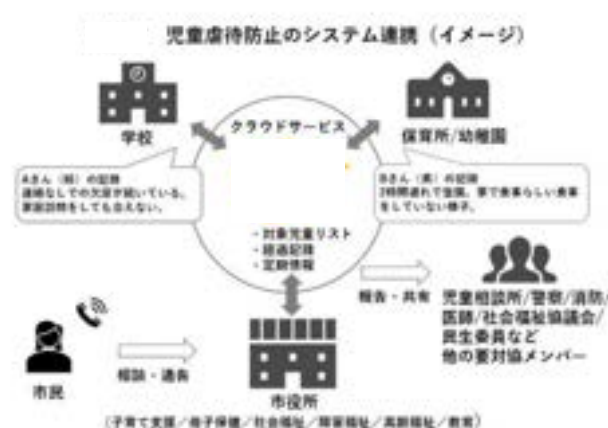
○要保護児童に関わる多職種の連携を迅速化している事例

ツールを導入し、対象児童リストや経過記録簿、定期的情報提供連絡票（出欠アプリ）などのアプリを活用することで、欠席の状況や児童の様子、家庭訪問の記録がタイムリーに共有されるようになり、共通理解のもと迅速な対応ができるようになった。

具体的には、ツール導入前は紙を使用しており、定期報告のとりまとめに10日以上かかっていたが、ツール導入後は、作業時間が大幅に短縮され、ほぼ時間を要しなくなった。

図表 94 システム連携のイメージ

要保護児童に関わる多職種の連携をITで迅速化



○各種システムとデータ連携を図ることで児童・家庭の状況を把握し、適切な支援につなげている事例

情報共有システムの導入により、共通基盤システムや健康管理システム、児童扶養手当システムなど多様なシステムと連携することで、児童や家庭の状況を正確に把握し、適切な支援をサポートしている。

具体的には、システム導入前は、児童相談の情報は台帳として管理しているが、文字情報ばかりでわかりづらく運用しづらい、紙媒体のため関係機関との情報共有がしづらいといった課題が挙げられていたが、システム導入後は、同じシステム内で情報を確認しやすくなった。

○ICT ツールと運用支援を通じてケースワークを支援する事例

タブレット型アプリケーション（SaaS）と運用支援を通じて、児童相談所や子育て支援課のケースワークをサポートしている。一般のインターネットを経由しない閉域網を用いて、タブレット型端末から専用アプリを利用することで、いつでも、どこでも記録の閲覧や

入力を可能にし、記録業務の効率化や情報共有の円滑化を実現している。タブレット型アプリケーションを利用することでケースワーカーの記録作成に要する時間が 60%削減されるなどの、業務効率化がはかられる。また、アプリを通じた記録の即時共有やグループチャットなどを通じて、必要時に必要な職員間で円滑に情報共有や相談をすることができ、ケースワークの最中に遠隔から SV（スーパーバイザー）を受けるなどの利用もなされている。

業務効率化効果が十分に図られるような利用方法、アプリを通じた SV が機能するための組織での活用方法については、タブレットアプリの活用方法の研修や所内での運用ルール設定のための伴走支援などが鍵になる。本サービスでは、タブレットアプリの提供だけでなく、あわせて運用支援も行っている。

図表 95 アプリの活用イメージ





1-4 システム・ツールの導入に向けて必要な支援

システムや業務効率化ツールの導入が有効であることは示唆されたが、導入の進捗状況は都道府県・市町村によって異なるのが実態である。ここでは、アンケートやヒアリングを通じて、システム・ツールの導入に向けて必要とされる支援について人的資源・財務的資源・物的資源・知的資源の観点から述べたい。

人的資源について、デジタル技術に精通した人材の確保に向けた支援に関する回答が、アンケート回答の中で多く挙げられた。児童相談所やこども家庭センターに関わる職員は数年単位で異動する可能性があり、システムやツールに慣れてきた頃には異動してしまうことが背景にあると考えられる。そこで、国や事業者がデジタル技術の利活用に関する研修会等を自治体向けに開催することで、デジタル技術に精通した人材の安定的な確保を促すことができるのではないかと。

財務的資源について、補助金の拡充に関する回答が、アンケート回答の中で多く挙げられた。本庁向け及びこども家庭センター向けアンケートにおいて、システム及びツールの導入を阻害する要因に関する設問に共通して、「予算の不足」という回答が上位であったように、全国的に重要な課題であるといえる。しかし、国や都道府県が設定できる補助金にも限りがあるため、予算の範囲内でいかに有効にシステムやツールを導入できるかということが焦点になるとと思われる。具体的には、各自治体の中で業務効率化にあたってネックとなっている業務・機能を特定し、その業務・機能に即したシステム・ツールを導入するという事である。その特定にあたっては、後述する情報という観点での支援が重要になるといえる。

物的資源について、標準化されたシステムやツール要件の設定に関する回答が、アンケート回答の中で多く挙げられた。例えば、要保護児童対策地域協議会等の会議体に係る文書などの統一的なフォーマットがないために、パッケージシステムを適宜カスタマイズする必要があったという声やどのようにカスタマイズすれば良いかを知りたいといった声がヒア

リングで挙げられた。これらの課題に対しては、後述する知的資源についても通ずる内容であるが、システム・ツール導入に関する事例集の公開を通じて、システム・ツールのノウハウが共有されることで対応できるのではないかと。

最後に知的資源について、システム・ツール導入に関する事例集の公開という回答が、アンケート回答の中で多く挙げられた。業務効率化ツールの導入を阻害する要因として、「業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない」との回答が多かったことと関連して、そもそもどのようなシステムやツールがあるのが把握できていないのが実態であることがわかる。また、平均業務時間などを見ても、日々の業務に追われてシステムやツールの情報を知るためのまとまった時間が取れない可能性が考えられ、事例集の公開だけでなく、例えばシステムや業務効率化ツールを開発する事業者が、自社システム・ツールについてプレゼンテーションをするオンラインイベントの開催を希望する声も、ヒアリングで挙げられた。

1-5 おわりに

児童相談所やこども家庭センターの職員の業務負担を軽減するためには、デジタル技術の活用が不可欠である。近年、児童虐待相談件数の増加に伴い、職員の業務量は増大しており、ヒアリングを通じて現場職員が業務負担を抱えている実態が明らかになった。このような状況を改善するためには、児童の記録管理のデジタル化といった限定的な業務改善にとどまらず、資料作成（例：電話対応や面接の記録作成などのやり取りを機械的に文章化すること）など、職員が効率化を求めている業務や負担を感じている業務に対して、デジタル技術を活用した改善が必要である。これにより、職員が本来注力すべき支援業務により多くの時間を割ける環境を整えることが可能となる。

さらに、デジタル技術の導入は、単に業務負担を軽減するだけでなく、支援の質を向上させる可能性も秘めている。例えば、意見交換会では、児童虐待予防システムの活用により、自治体の各部門が管理するデータを統合・連携することで各部門の情報連携を効率化し、蓄積したデータからシステムがリスク検知を行うことで、潜在的に支援が必要な児童や世帯の早期発見をするといった事例があった。一方で、デジタル技術の導入には、職員のスキル向上やシステムの整備、導入コストの確保といった課題も存在する。そのため、国や自治体では現場のニーズに即したデジタル技術の導入の検討や、職員への研修やサポート体制の充実を図ることも必要であろう。

本調査研究の成果が、児童相談所やこども家庭センターにおける職員の業務負担軽減に寄与し、ひいては職員が本来注力すべき支援業務により多くの時間を割ける環境整備の実現に役立つことを期待し、結びとしたい。

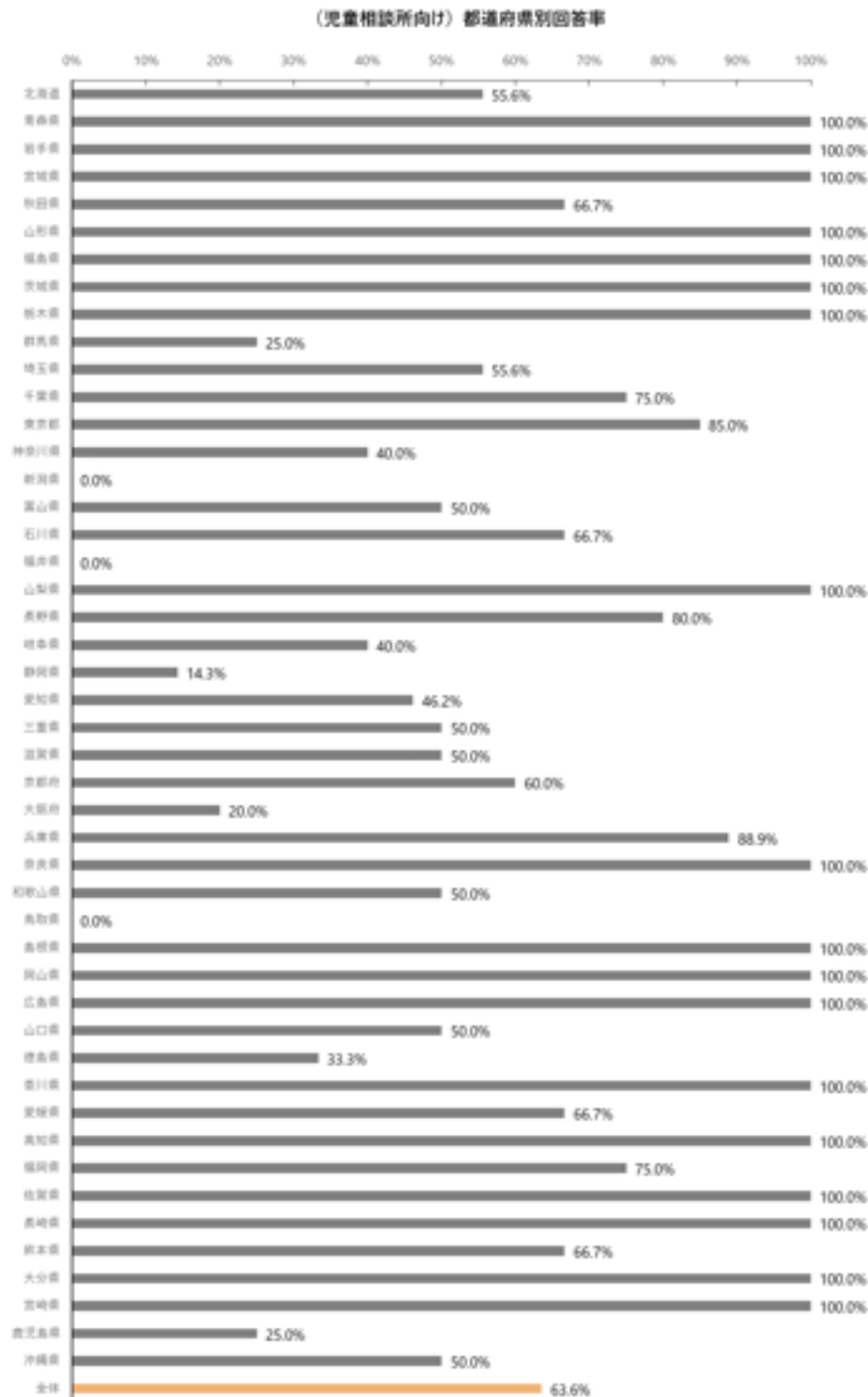
参考資料①

アンケート調査 単純集計結果

1. 児 相 向 け アンケート

質問 1 貴都道府県、市町村名の基本情報についてお伺いします。

(1) 都道府県名（児相設置市区の場合は市区名）及び児童相談所名をご記入ください。

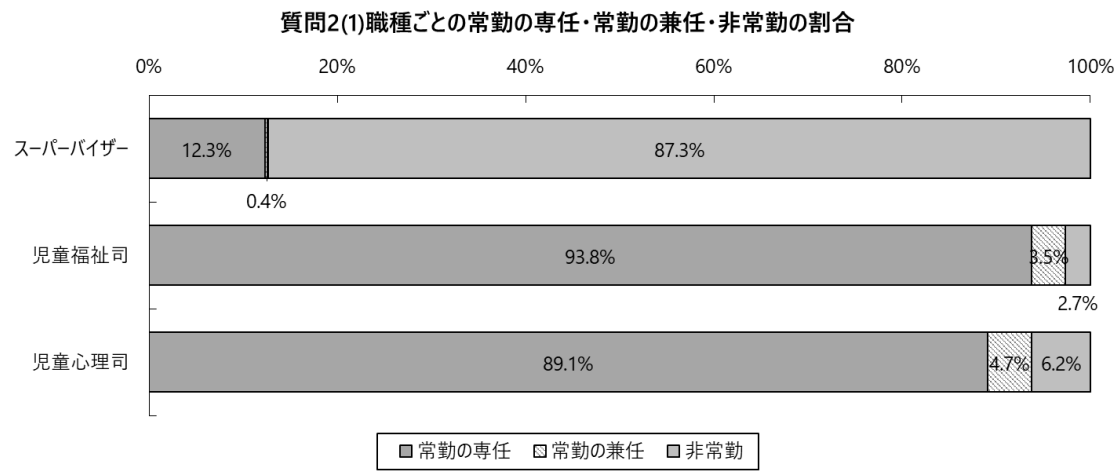


都道府県名	児童相談所数	回答数	回答率
北海道	9	5	55.6%
青森県	6	6	100.0%
岩手県	3	3	100.0%
宮城県	4	4	100.0%
秋田県	3	2	66.7%
山形県	2	2	100.0%
福島県	4	4	100.0%
茨城県	5	5	100.0%
栃木県	3	3	100.0%
群馬県	4	1	25.0%
埼玉県	9	5	55.6%
千葉県	8	6	75.0%
東京都	20	17	85.0%
神奈川県	15	6	40.0%
新潟県	6	0	0.0%
富山県	2	1	50.0%
石川県	3	2	66.7%
福井県	2	0	0.0%
山梨県	2	2	100.0%
長野県	5	4	80.0%
岐阜県	5	2	40.0%
静岡県	7	1	14.3%
愛知県	13	6	46.2%
三重県	6	3	50.0%
滋賀県	4	2	50.0%

都道府県名	児童相談所数	回答数	回答率
京都府	5	3	60.0%
大阪府	10	2	20.0%
兵庫県	9	8	88.9%
奈良県	3	3	100.0%
和歌山県	2	1	50.0%
鳥取県	3	0	0.0%
島根県	4	4	100.0%
岡山県	4	4	100.0%
広島県	4	4	100.0%
山口県	6	3	50.0%
徳島県	3	1	33.3%
香川県	2	2	100.0%
愛媛県	3	2	66.7%
高知県	2	2	100.0%
福岡県	8	6	75.0%
佐賀県	2	2	100.0%
長崎県	2	2	100.0%
熊本県	3	2	66.7%
大分県	2	2	100.0%
宮崎県	3	3	100.0%
鹿児島県	4	1	25.0%
沖縄県	2	1	50.0%
全体	236	150	63.6%

質問 2

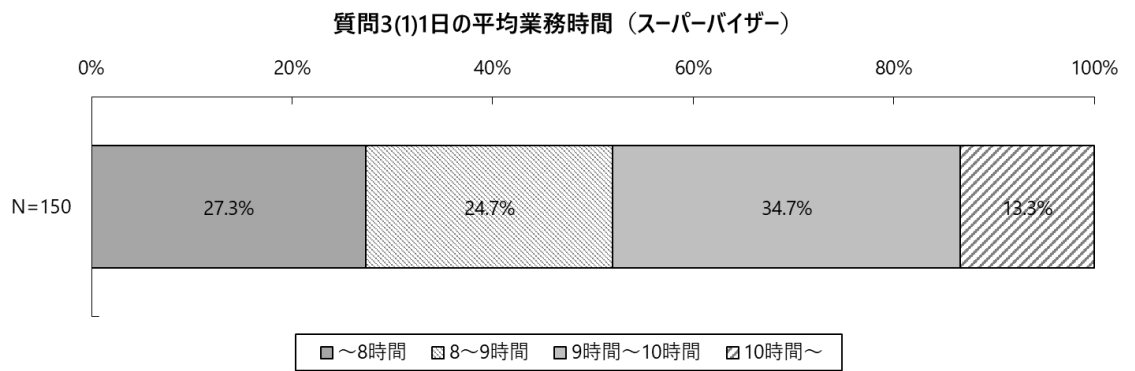
(1) 貴児童相談所における職員体制についてご回答ください。(※令和 6 年 11 月 1 日時点でお答えください)



	回答数				割合			
	N=6080				N=6080			
	常勤の 専任	常勤の 兼任	非常勤	合計	常勤の 専任	常勤の 兼任	非常勤	合計
スーパーバイザー	123	4	873	1000	12.3%	0.4%	87.3%	100.0%
児童福祉司	3127	117	90	3334	93.8%	3.5%	2.7%	100.0%
児童心理司	1555	82	109	1746	89.1%	4.7%	6.2%	100.0%

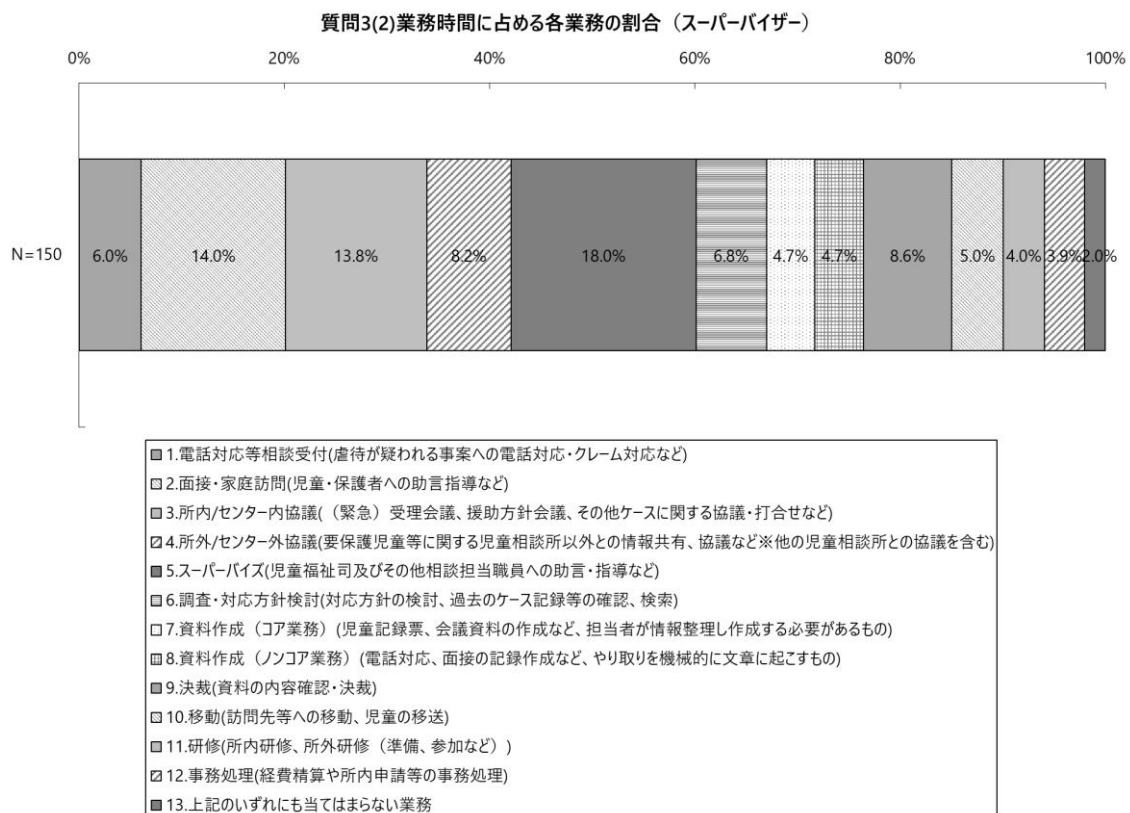
質問 3

(1) 貴児童相談所のスーパーバイザーの 1 日の平均業務時間をご回答ください。



	回答数	割合
	N=150	N=150
～8 時間	41	27. 3%
8～9 時間	37	24. 7%
9 時間～10 時間	52	34. 7%
10 時間～	20	13. 3%
合計	150	100. 0%

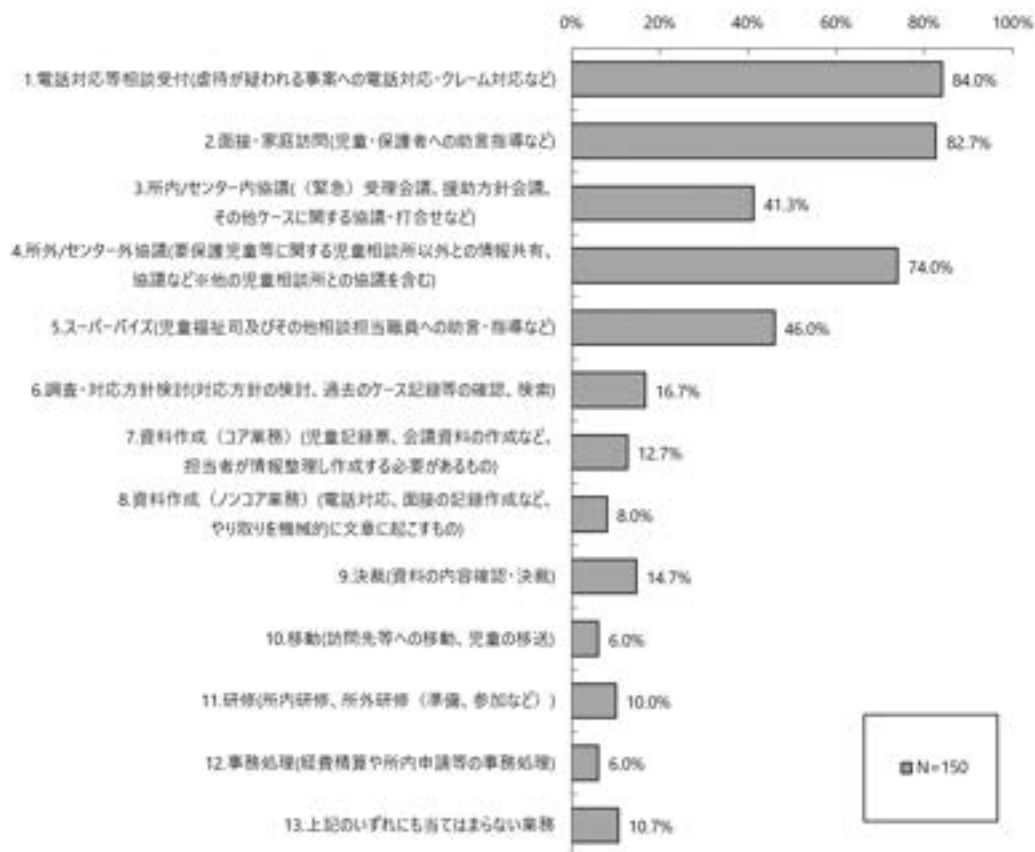
(2) 貴児童相談所のスーパーバイザーの1～13の業務にかかる時間を100%としたときの各業務にかかる業務時間に占める割合をご回答ください。



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	9.1	6.0%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	21.1	14.0%
3. 所内/センター内協議(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)	20.7	13.8%
4. 所外/センター外協議(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)	12.3	8.2%
5. 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)	27.1	18.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	10.3	6.8%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	7.1	4.7%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	7.1	4.7%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	12.9	8.6%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	7.5	5.0%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	6.0	4.0%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	5.9	3.9%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	3.1	2.0%
合計	150	100%

(3) 業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)

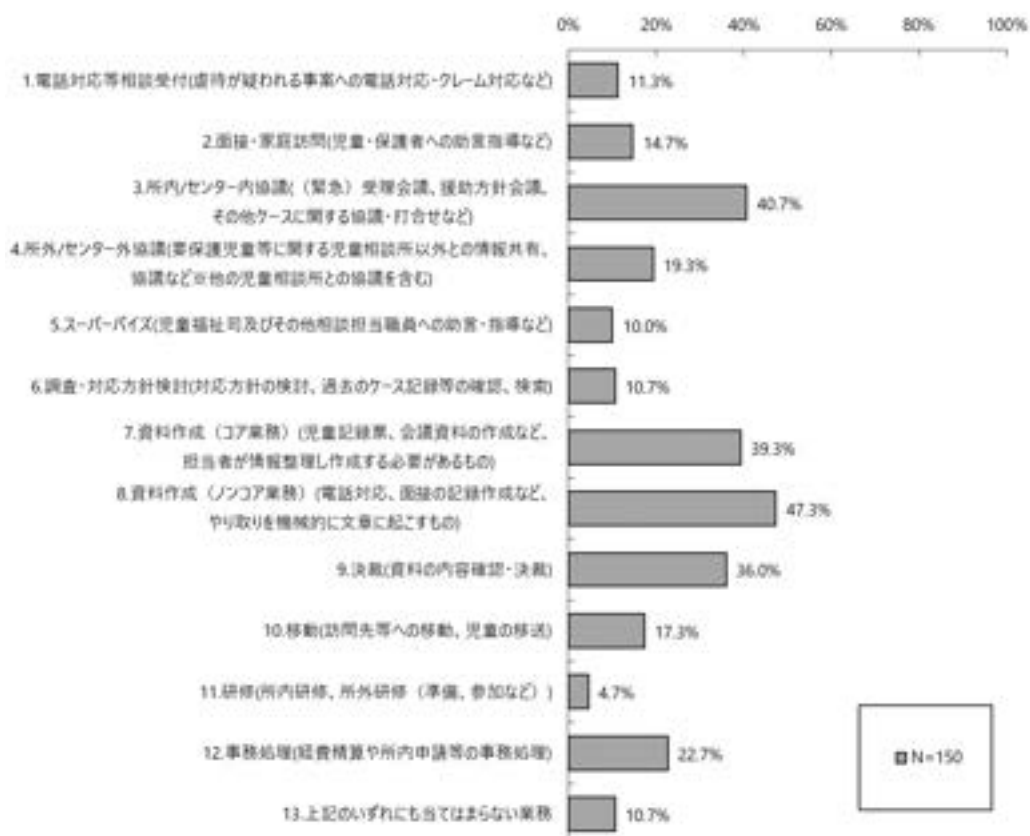
質問3(3)心理的業務負担が高い業務 (スーパーバイザー)



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	126	84.0%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	124	82.7%
3. 所内/センター内協議(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)	62	41.3%
4. 所外/センター外協議(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)	111	74.0%
5. 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)	69	46.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	25	16.7%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	19	12.7%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	12	8.0%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	22	14.7%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	9	6.0%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	15	10.0%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	9	6.0%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	16	10.7%
合計	150	100%

(4) 業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

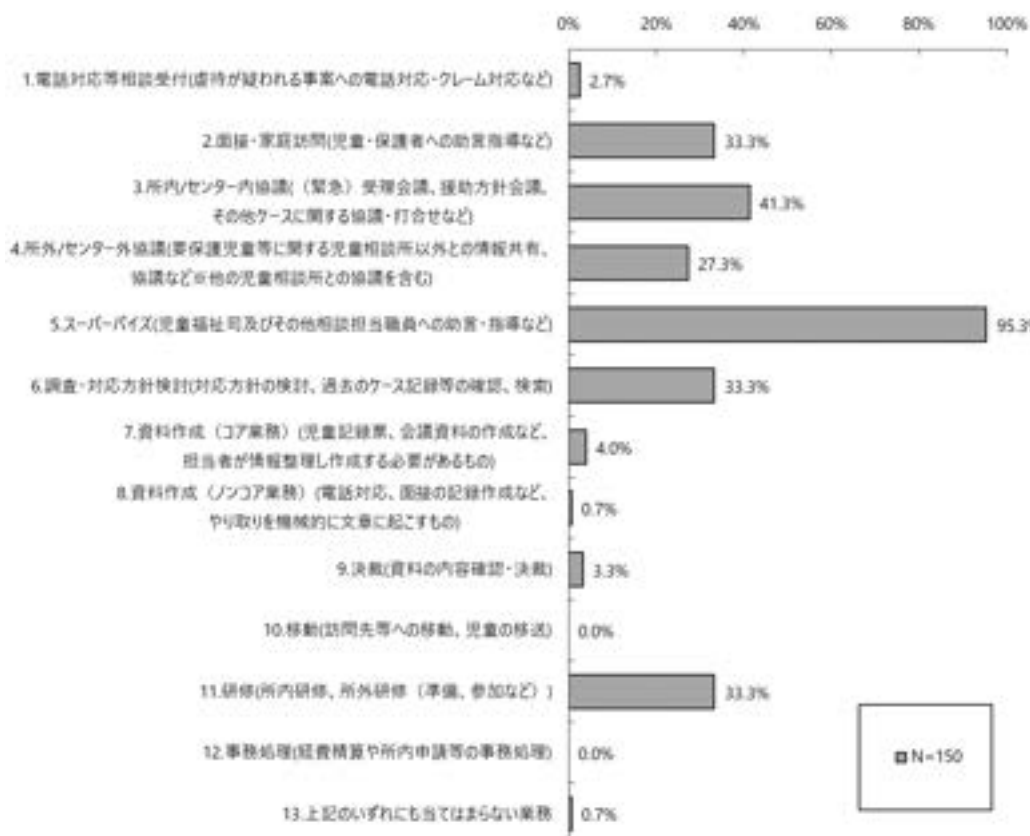
質問3(4)業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務(スーパーバイザー)



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	17	11.3%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	22	14.7%
3. 所内/センター内協議(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)	61	40.7%
4. 所外/センター外協議(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)	29	19.3%
5. 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	10.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	16	10.7%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	59	39.3%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	71	47.3%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	54	36.0%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	26	17.3%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	7	4.7%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	34	22.7%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	16	10.7%
合計	150	100%

(5) 業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

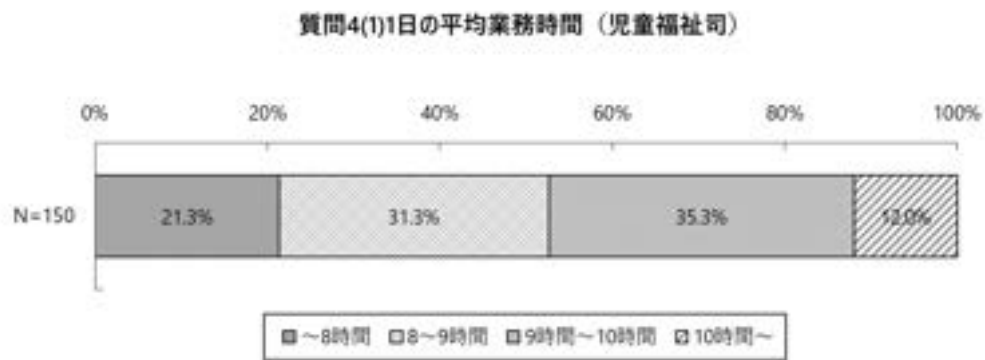
質問3(5)今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務(スーパーバイザー)



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	4	2. 7%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	50	33. 3%
3. 所内/センター内協議((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)	62	41. 3%
4. 所外/センター外協議(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)	41	27. 3%
5. 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)	143	95. 3%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	50	33. 3%
7. 資料作成 (コア業務) (児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	6	4. 0%
8. 資料作成 (ノンコア業務) (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)	1	0. 7%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	5	3. 3%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	0	0. 0%
11. 研修(所内研修、所外研修 (準備、参加など))	50	33. 3%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	0	0. 0%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	1	0. 7%
合計	150	100%

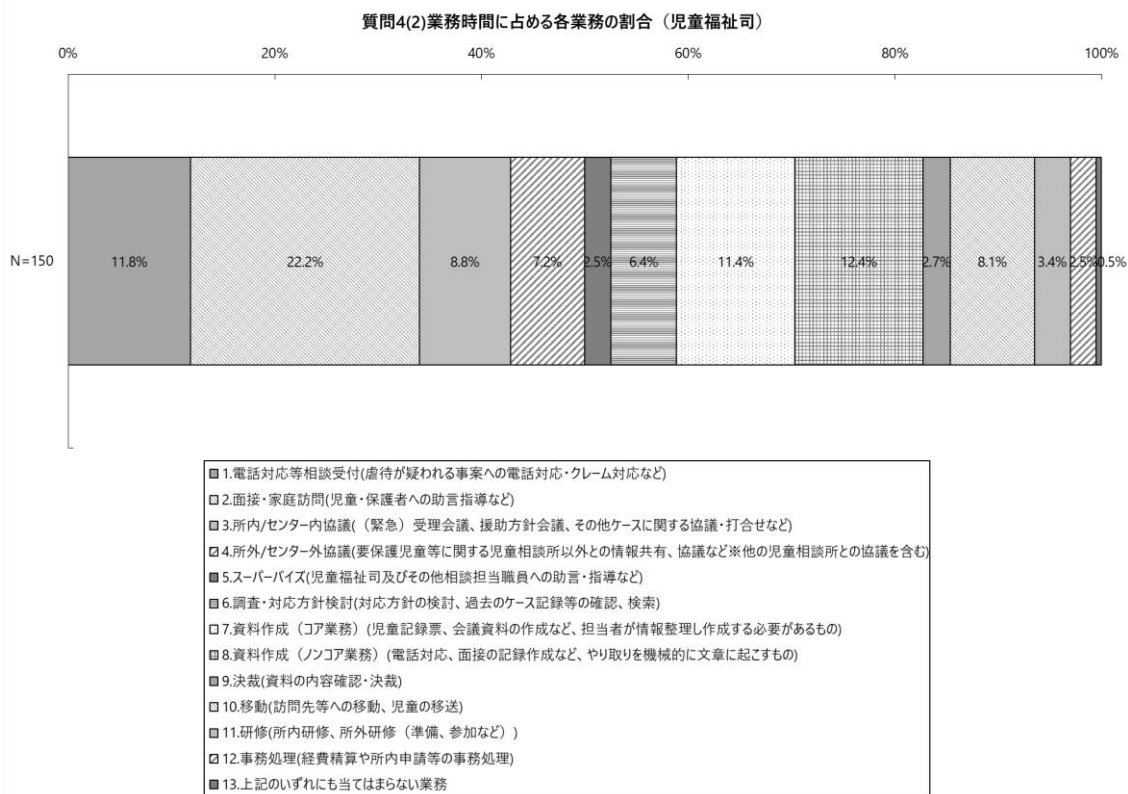
質問 4

(1) 貴児童相談所の児童福祉司の1日の平均業務時間をご回答ください。



	回答数	割合
	N=150	N=150
～8 時間	32	21.3%
8～9 時間	47	31.3%
9 時間～10 時間	53	35.3%
10 時間～	18	12.0%
合計	150	100.0%

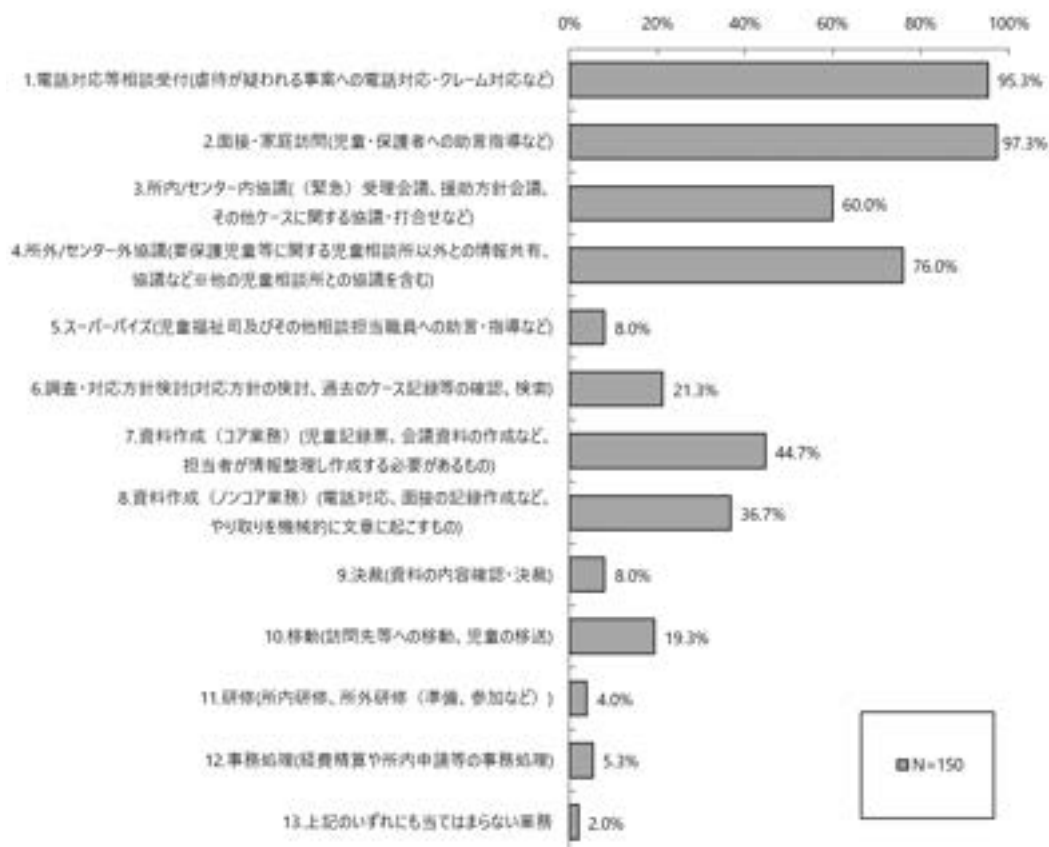
(2) 貴児童相談所の児童福祉司の1～13の業務にかかる時間を100%としたときの各業務にかかる業務時間に占める割合をご回答ください。



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	17.7	11.8%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	33.3	22.2%
3. 所内/センター内協議(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)	13.2	8.8%
4. 所外/センター外協議(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)	10.8	7.2%
5. 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)	3.7	2.5%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	9.6	6.4%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	17.1	11.4%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	18.7	12.4%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	4.0	2.7%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	12.2	8.1%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	5.2	3.4%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	3.8	2.5%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	0.7	0.5%
合計	150	100%

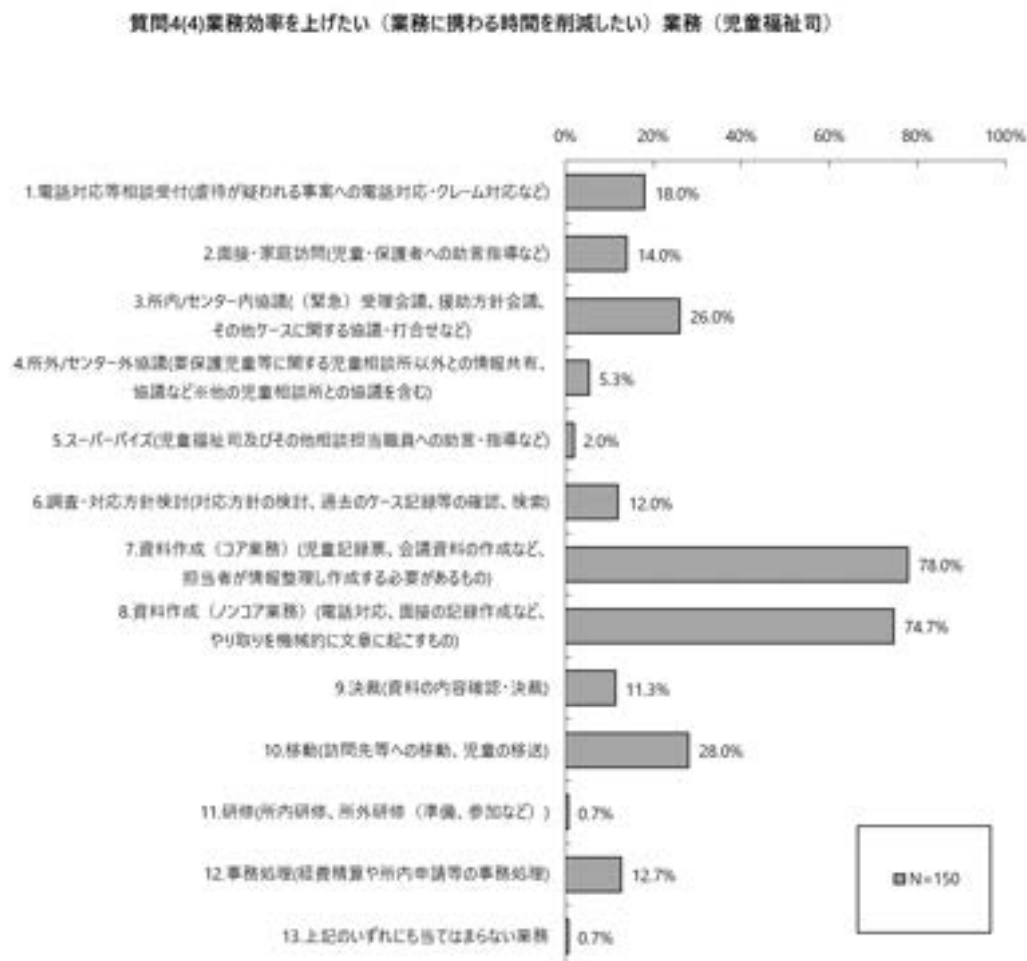
(3) 業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)

質問4(3)心理的負担の高い業務（児童福祉司）



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	143	95.3%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	146	97.3%
3. 所内/センター内協議(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)	90	60.0%
4. 所外/センター外協議(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)	114	76.0%
5. 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)	12	8.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	32	21.3%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	67	44.7%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	55	36.7%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	12	8.0%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	29	19.3%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	6	4.0%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	8	5.3%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	3	2.0%
合計	150	100%

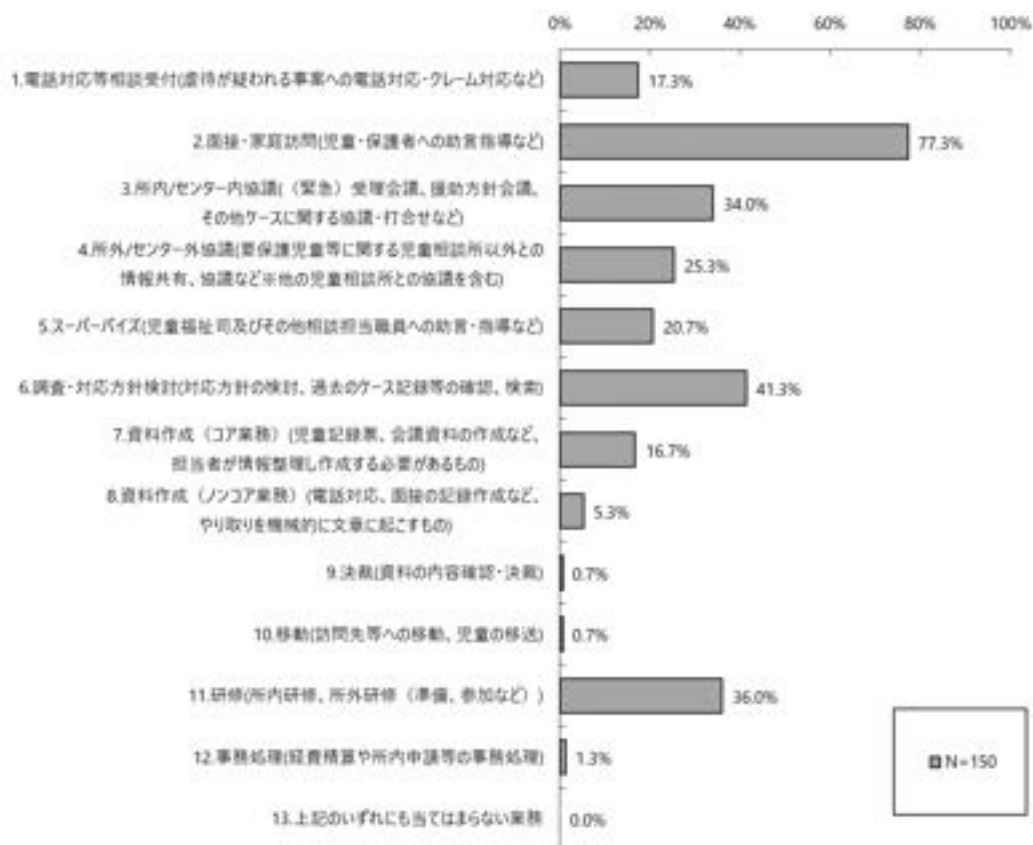
（４）業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい（業務に携わる時間を削減したい）業務について、上位３つに○を入力してください。（最大３つ）



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	27	18.0%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	21	14.0%
3. 所内/センター内協議(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)	39	26.0%
4. 所外/センター外協議(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)	8	5.3%
5. 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)	3	2.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	18	12.0%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	117	78.0%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	112	74.7%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	17	11.3%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	42	28.0%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	1	0.7%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	19	12.7%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	1	0.7%
合計	150	100%

(5) 業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

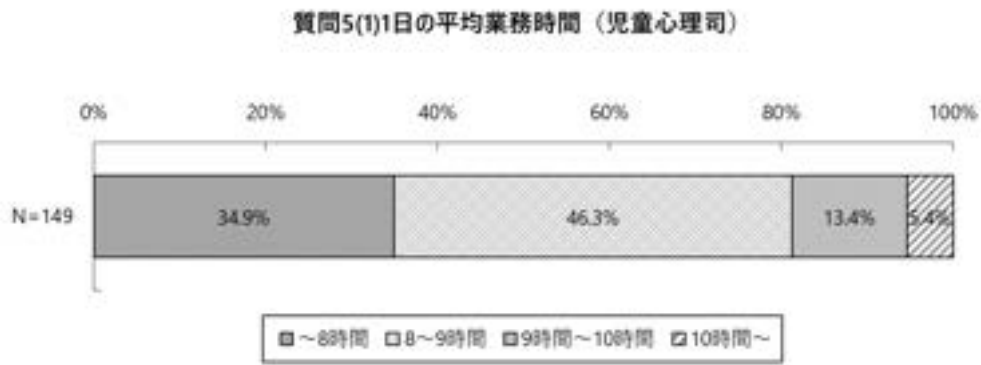
質問4(5)今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務(児童福祉司)



	回答数	割合
	N=150	N=150
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	26	17.3%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	116	77.3%
3. 所内/センター内協議(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)	51	34.0%
4. 所外/センター外協議(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)	38	25.3%
5. 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)	31	20.7%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	62	41.3%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	25	16.7%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	8	5.3%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	1	0.7%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	1	0.7%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	54	36.0%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	2	1.3%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	0	0.0%
合計	150	100%

質問 5

(1) 貴児童相談所の児童心理司の1日の平均業務時間をご回答ください。



	回答数	割合
	N=149	N=149
～8 時間	52	34. 9%
8～9 時間	69	46. 3%
9 時間～10 時間	20	13. 4%
10 時間～	8	5. 4%
合計	149	100. 0%

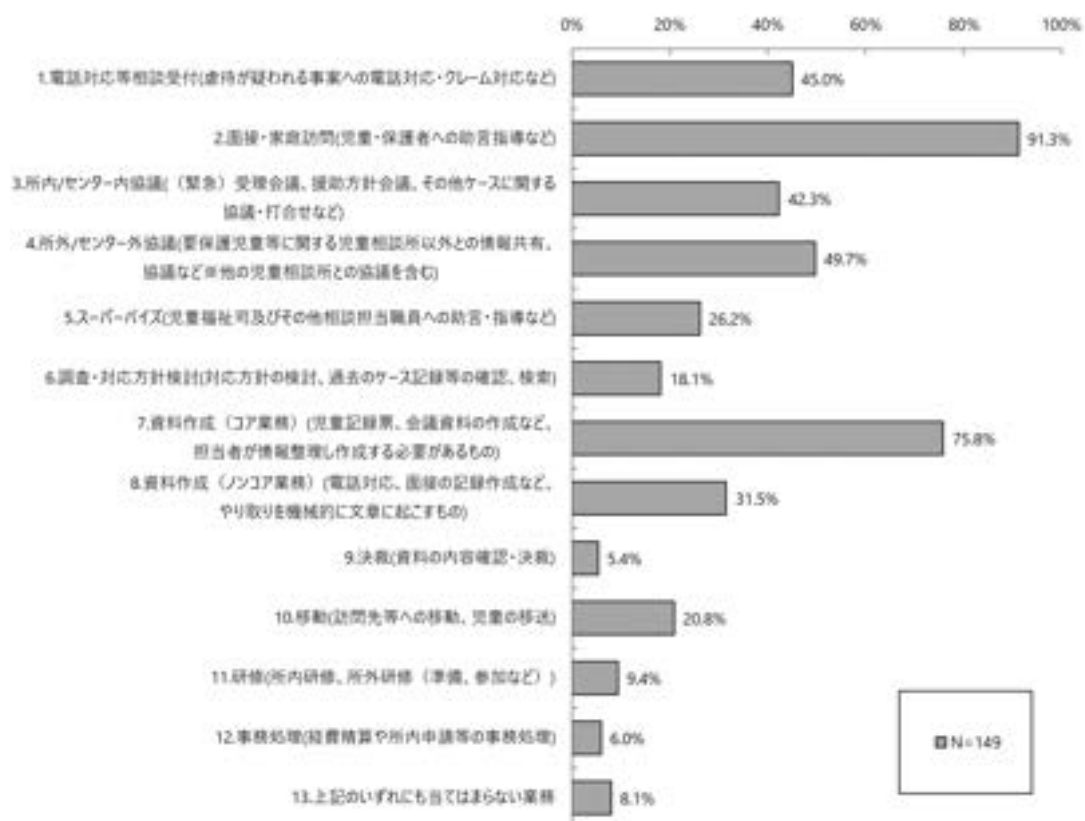
(2) 貴児童相談所の児童心理司の1～13の業務にかかる時間を100%としたときの各業務にかかる業務時間に占める割合をご回答ください。



	回答数	割合
	N=149	N=149
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	8.2	5.5%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	38.9	26.1%
3. 所内/センター内協議(〈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)	13.0	8.7%
4. 所外/センター外協議(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)	6.7	4.5%
5. 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)	5.9	4.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	7.7	5.2%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	25.4	17.1%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	14.9	10.0%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	4.2	2.8%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	12.0	8.1%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	6.7	4.5%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	4.2	2.8%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	1.0	0.7%
合計	149	100%

(3) 業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)

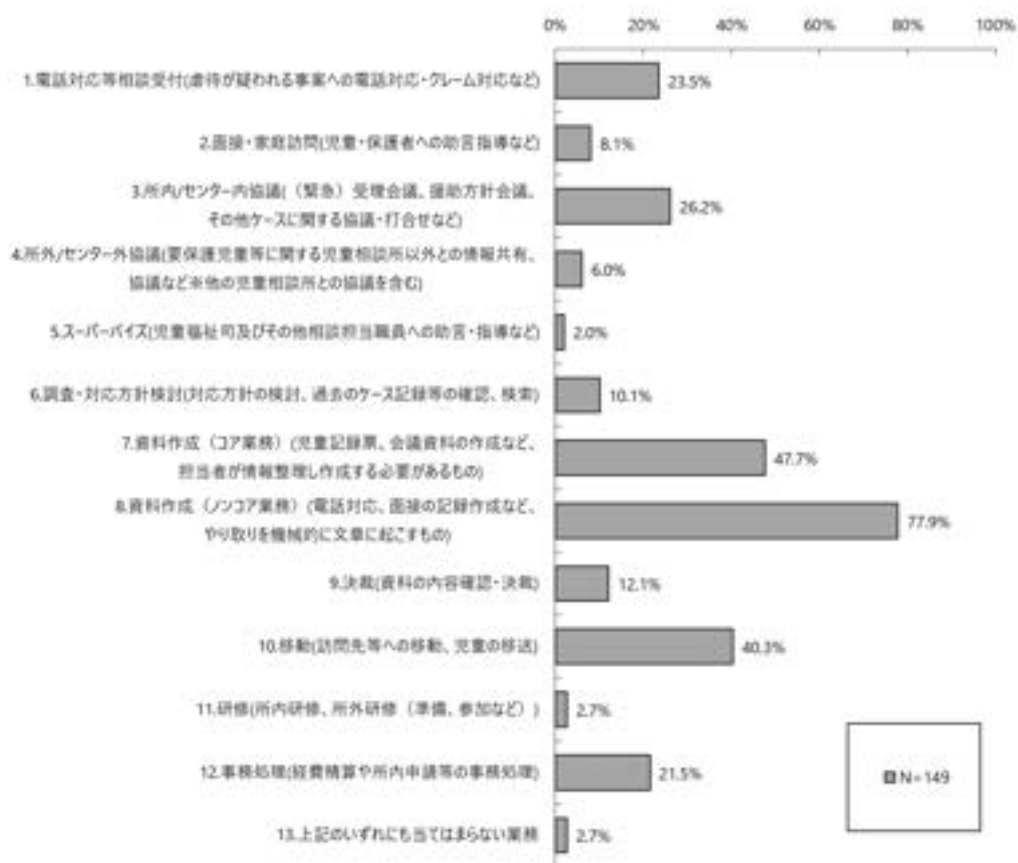
質問5(3)心理的負担の高い業務 (児童心理司)



	回答数	割合
	N=149	N=149
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	67	45.0%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	136	91.3%
3. 所内/センター内協議(〈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)	63	42.3%
4. 所外/センター外協議(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)	74	49.7%
5. 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)	39	26.2%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	27	18.1%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	113	75.8%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	47	31.5%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	8	5.4%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	31	20.8%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	14	9.4%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	9	6.0%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	12	8.1%
合計	149	100%

(4) 業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

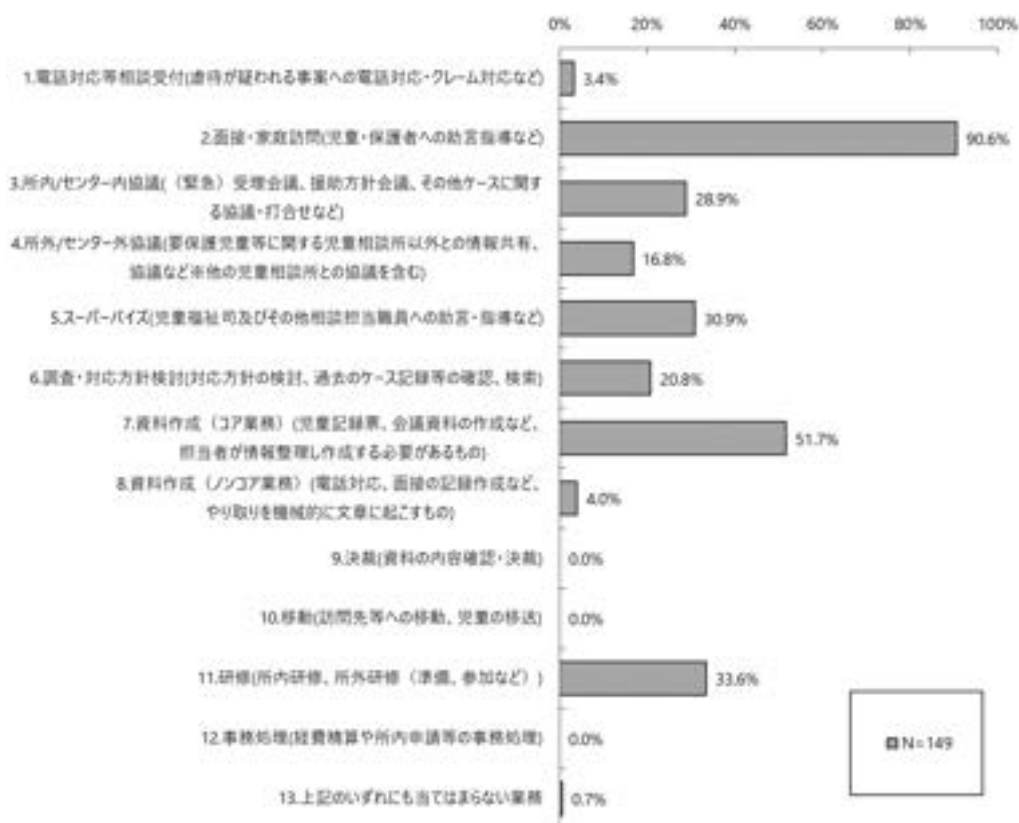
質問5(4)業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務(児童心理司)



	回答数	割合
	N=149	N=149
1. 電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)	35	23.5%
2. 面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)	12	8.1%
3. 所内/センター内協議(〈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)	39	26.2%
4. 所外/センター外協議(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	6.0%
5. 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)	3	2.0%
6. 調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)	15	10.1%
7. 資料作成(コア業務)(児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)	71	47.7%
8. 資料作成(ノンコア業務)(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)	116	77.9%
9. 決裁(資料の内容確認・決裁)	18	12.1%
10. 移動(訪問先等への移動、児童の移送)	60	40.3%
11. 研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))	4	2.7%
12. 事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)	32	21.5%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	4	2.7%
合計	149	100%

(5) 業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

質問5(5)今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務(児童心理司)



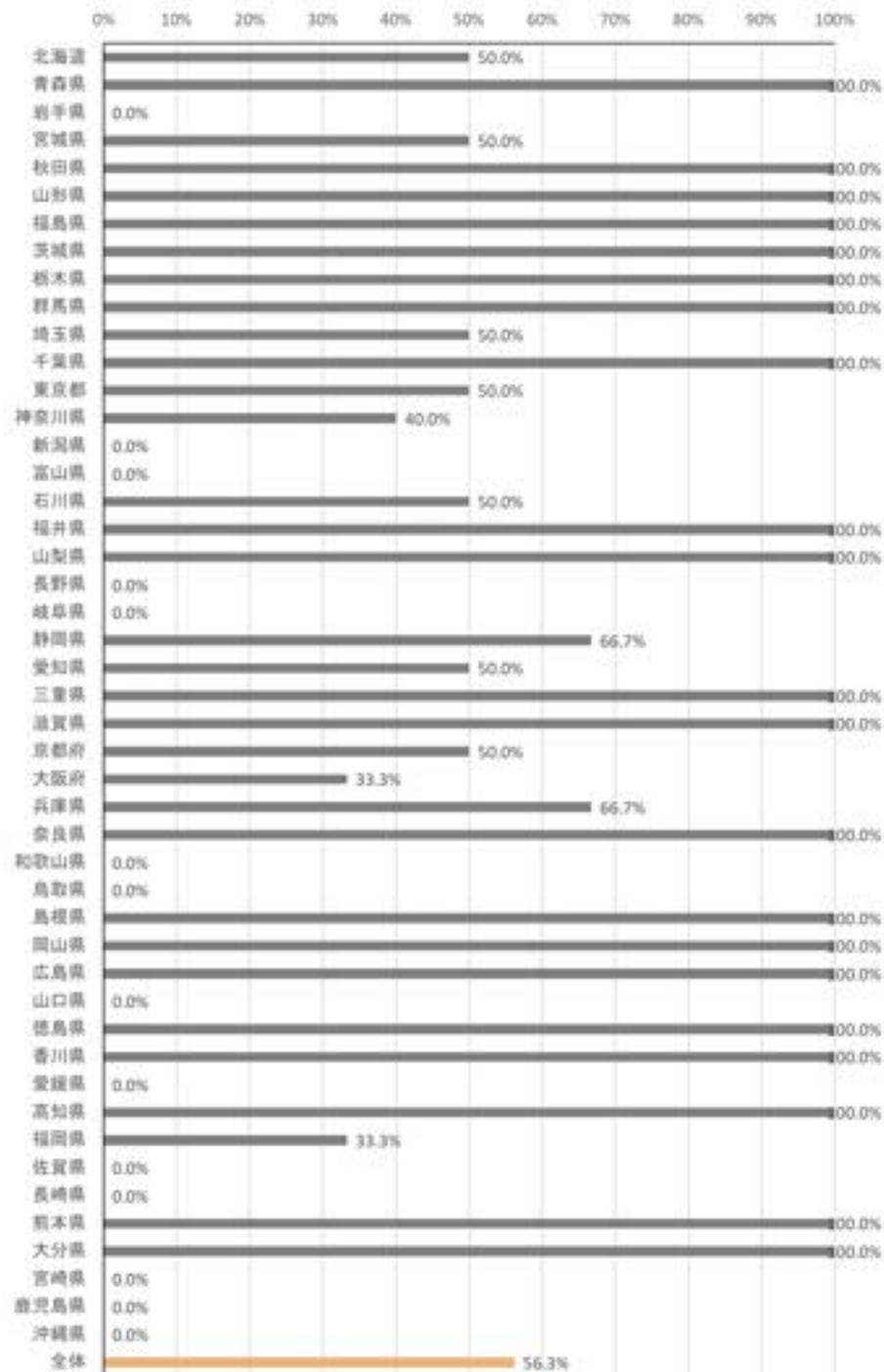
	回答数	割合
	N=149	N=149
1. 電話対応等相談受付（虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など）	5	3.4%
2. 面接・家庭訪問（児童・保護者への助言指導など）	135	90.6%
3. 所内/センター内協議（（緊急）受理会議、援助方針会議、その他ケースに関する協議・打合せなど）	43	28.9%
4. 所外/センター外協議（要保護児童等に関する児童相談所以外との情報共有、協議など※他の児童相談所との協議を含む）	25	16.8%
5. スーパーバイズ（児童福祉司及びその他相談担当職員への助言・指導など）	46	30.9%
6. 調査・対応方針検討（対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索）	31	20.8%
7. 資料作成（コア業務）（児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの）	77	51.7%
8. 資料作成（ノンコア業務）（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）	6	4.0%
9. 決裁（資料の内容確認・決裁）	0	0.0%
10. 移動（訪問先等への移動、児童の移送）	0	0.0%
11. 研修（所内研修、所外研修（準備、参加など））	50	33.6%
12. 事務処理（経費精算や所内申請等の事務処理）	0	0.0%
13. 上記のいずれにも当てはまらない業務	1	0.7%
合計	149	100%

2. 本庁向けアンケート

質問1 貴自治体の基本情報についてお伺いします。

(1) 都道府県名（児相設置市区の場合は市区）をご記入ください。

質問(本庁向け)都道府県別回答率

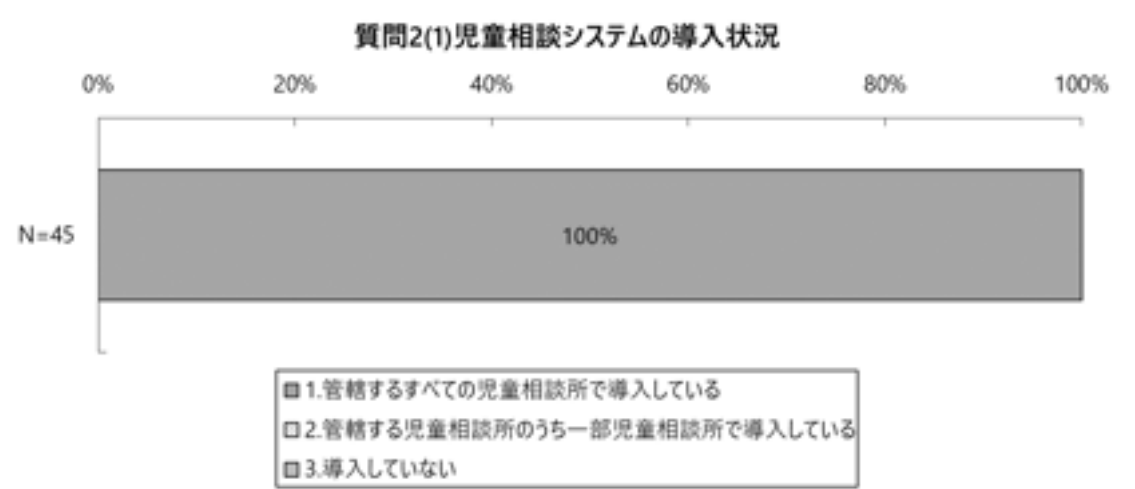


都道府県	自治体数	回答数	回答率
北海道	2	1	50.0%
青森県	1	1	100.0%
岩手県	1	0	0.0%
宮城県	2	1	50.0%
秋田県	1	1	100.0%
山形県	1	1	100.0%
福島県	1	1	100.0%
茨城県	1	1	100.0%
栃木県	1	1	100.0%
群馬県	1	1	100.0%
埼玉県	2	1	50.0%
千葉県	2	2	100.0%
東京都	10	5	50.0%
神奈川県	5	2	40.0%
新潟県	2	0	0.0%
富山県	1	0	0.0%
石川県	2	1	50.0%
福井県	1	1	100.0%
山梨県	1	1	100.0%
長野県	1	0	0.0%
岐阜県	1	0	0.0%
静岡県	3	2	66.7%
愛知県	2	1	50.0%
三重県	1	1	100.0%
滋賀県	1	1	100.0%

都道府県	自治体数	回答数	回答率
京都府	2	1	50.0%
大阪府	3	1	33.3%
兵庫県	3	2	66.7%
奈良県	2	2	100.0%
和歌山県	1	0	0.0%
鳥取県	1	0	0.0%
島根県	1	1	100.0%
岡山県	2	2	100.0%
広島県	2	2	100.0%
山口県	1	0	0.0%
徳島県	1	1	100.0%
香川県	1	1	100.0%
愛媛県	1	0	0.0%
高知県	1	1	100.0%
福岡県	3	1	33.3%
佐賀県	1	0	0.0%
長崎県	1	0	0.0%
熊本県	2	2	100.0%
大分県	1	1	100.0%
宮崎県	1	0	0.0%
鹿児島県	1	0	0.0%
沖縄県	1	0	0.0%
全体	80	45	56.3%

質問2 貴自治体の児童相談所の児童相談システムについて伺います。
 ※児童相談システムとは、児童記録票等児童相談に関する情報を管理するためのシステムを指します。

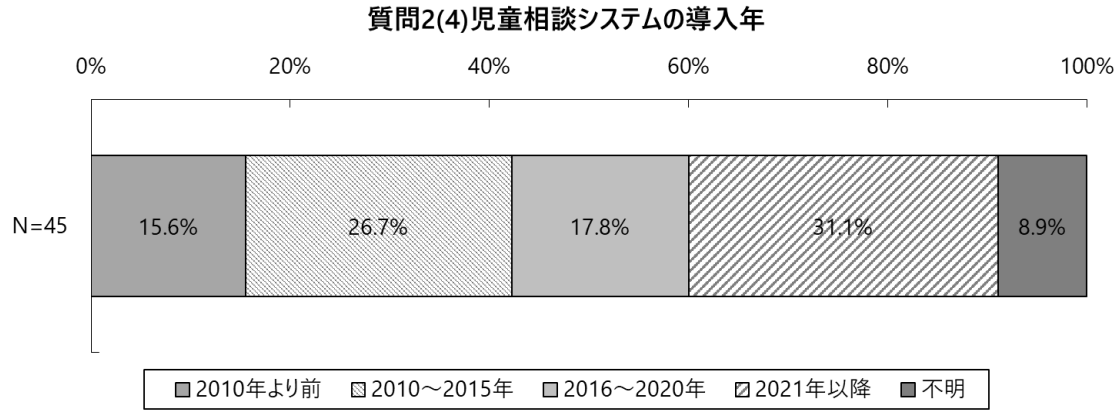
(1) 児童相談システムを導入していますか。下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. 管轄するすべての児童相談所で導入している	45	100%
2. 管轄する児童相談所のうち一部児童相談所で導入している	0	0%
3. 導入していない	0	0%
合計	45	100%

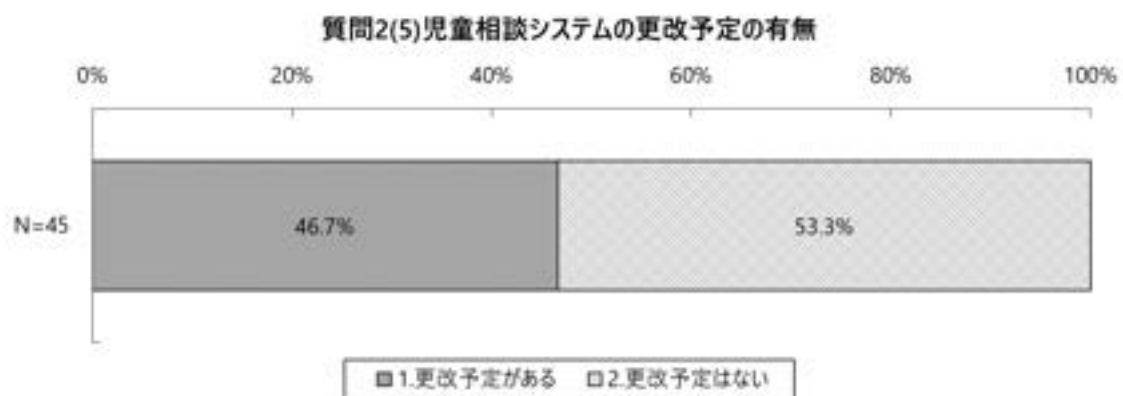
(4)～(13)については、(1)にて「1. 管轄するすべての児童相談所で導入している」「2. 管轄する児童相談所のうち一部児童相談所で導入している」とご回答いただいた方にお伺いします。

(4) 児童相談システムの導入年を西暦ご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」と記載ください。



	回答数	割合
	N=45	N=45
2010 年より前	7	15.6%
2010～2015 年	12	26.7%
2016～2020 年	8	17.8%
2021 年以降	14	31.1%
不明	4	8.9%
合計	45	100.0%

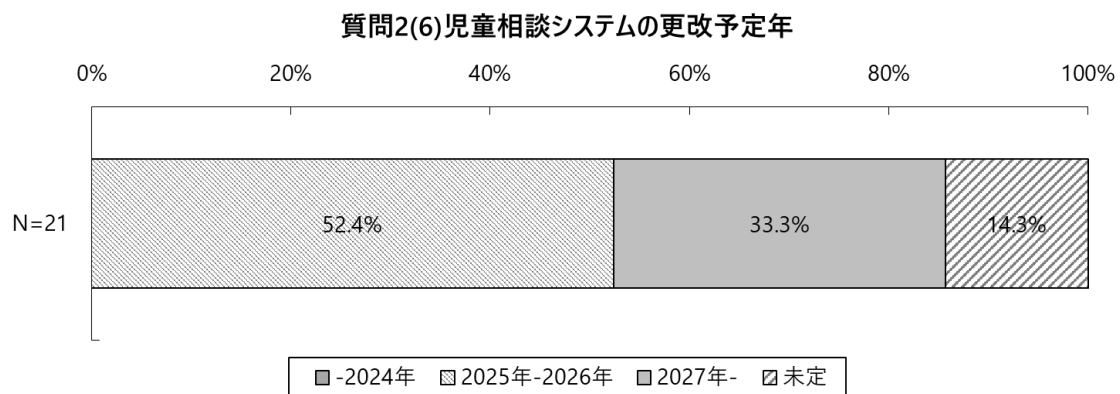
(5) 児童相談システムの更改予定の有無について、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. 更改予定がある	21	46.7%
2. 更改予定はない	24	53.3%
合計	45	100.0%

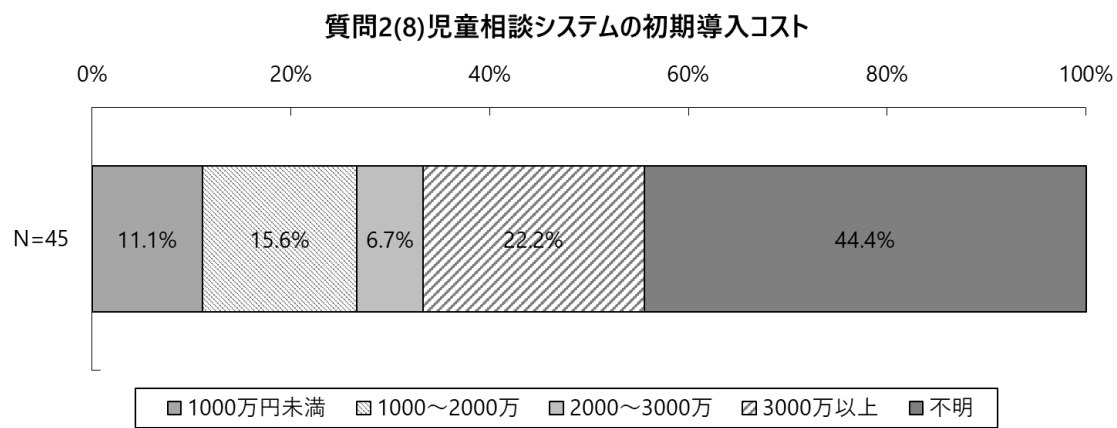
(5)にて「1. 更改の予定がある」とご回答いただいた方にお伺いします。

(6) 児童相談システムの更改予定の更改予定年を西暦でご記入ください。更改予定はあるが具体的な更改時期が未定の場合は「未定」と記載ください。



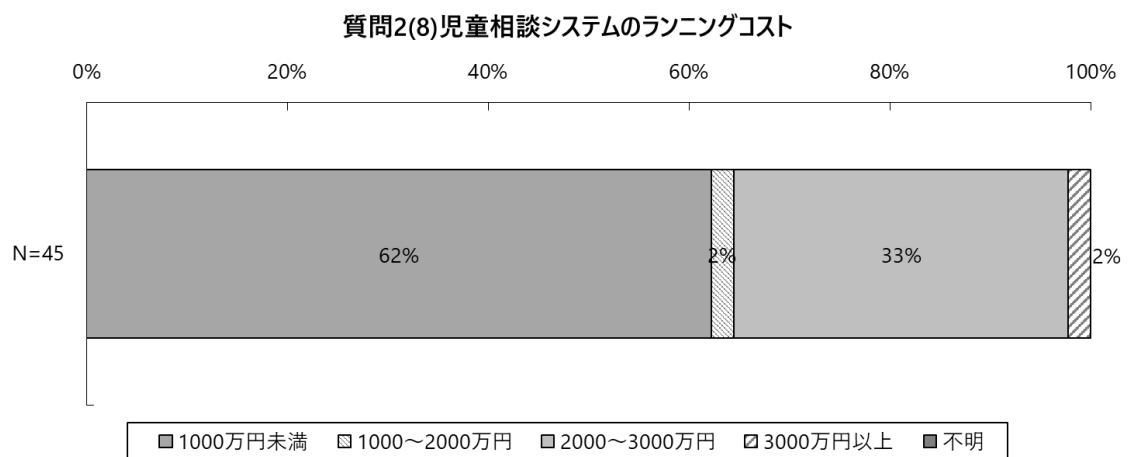
	回答数	割合
	N=21	N=21
-2024 年	0	0. 0%
2025 年-2026 年	11	52. 4%
2027 年-	7	33. 3%
未定	3	14. 3%
合計	21	100. 0%

（８）児童相談システムの初期導入コスト（令和５年度実績値）をご記入ください。（数値を記入）※年間のランニングコストには、システムの更改費用は含めずご回答ください。



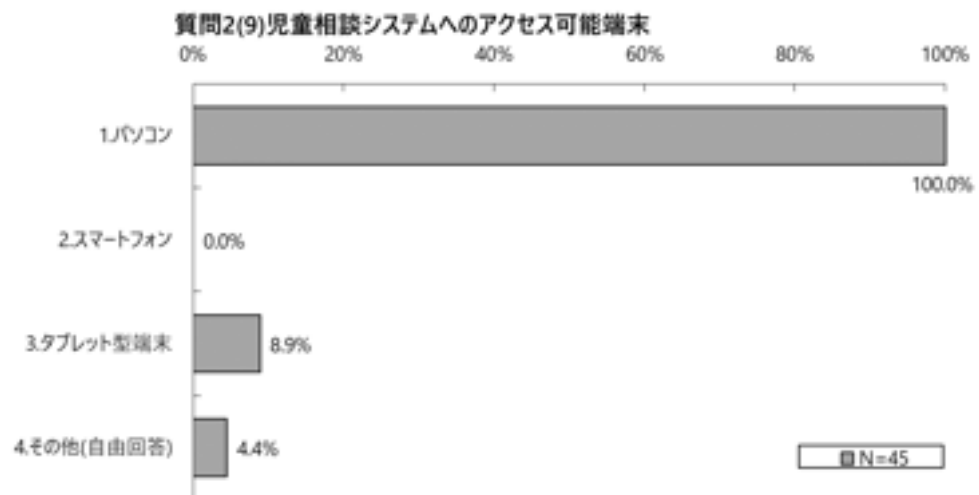
	回答数	割合
	N=45	N=45
1000 万円未満	5	11. 1%
1000～2000 万	7	15. 6%
2000～3000 万	3	6. 7%
3000 万以上	10	22. 2%
不明	20	44. 4%
合計	45	100. 0%

（８）児童相談システムの年間のランニングコスト（令和５年度実績値）をご記入ください。（数値を記入）※年間のランニングコストには、システムの更改費用は含めずご回答ください。



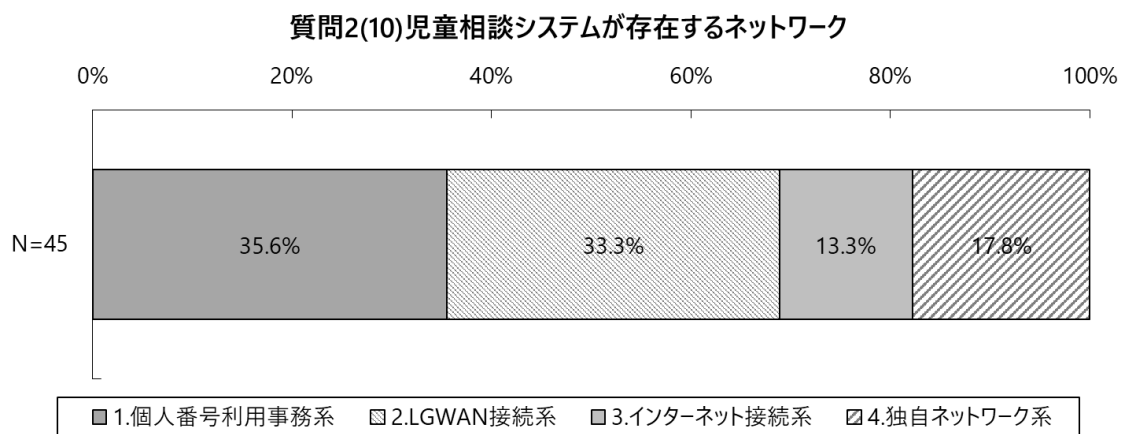
	回答数	割合
	N=45	N=45
1000 万円未満	28	62%
1000～2000 万円	1	2%
2000～3000 万円	15	33%
3000 万円以上	1	2%
不明	0	0%
合計	45	100%

（９）児童相談システムへのアクセス可能端末について当てはまるものを全てご回答ください。（いくつでも）



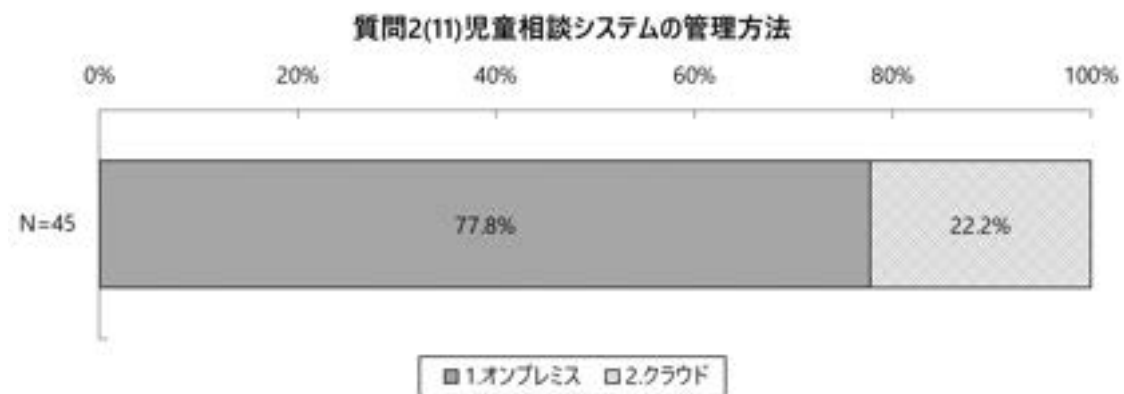
	回答数	割合
	N=45	N=45
1. パソコン	45	100. 0%
2. スマートフォン	0	0. 0%
3. タブレット型端末	4	8. 9%
4. その他(自由回答)	2	4. 4%

(10) 児童相談システムが存在するネットワークについて、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. 個人番号利用事務系	16	35.6%
2. LGWAN 接続系	15	33.3%
3. インターネット接続系	6	13.3%
4. 独自ネットワーク系	8	17.8%
合計	45	100.0%

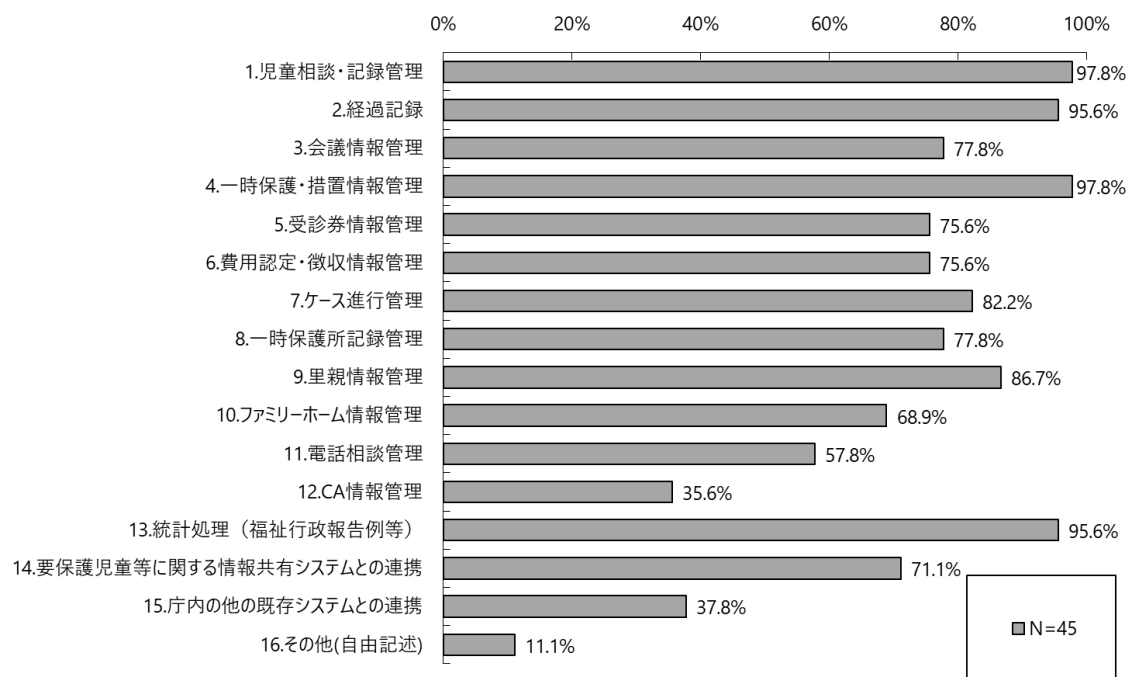
(1 1) 児童相談システムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. オンプレミス	35	77. 8%
2. クラウド	10	22. 2%
合計	45	100. 0%

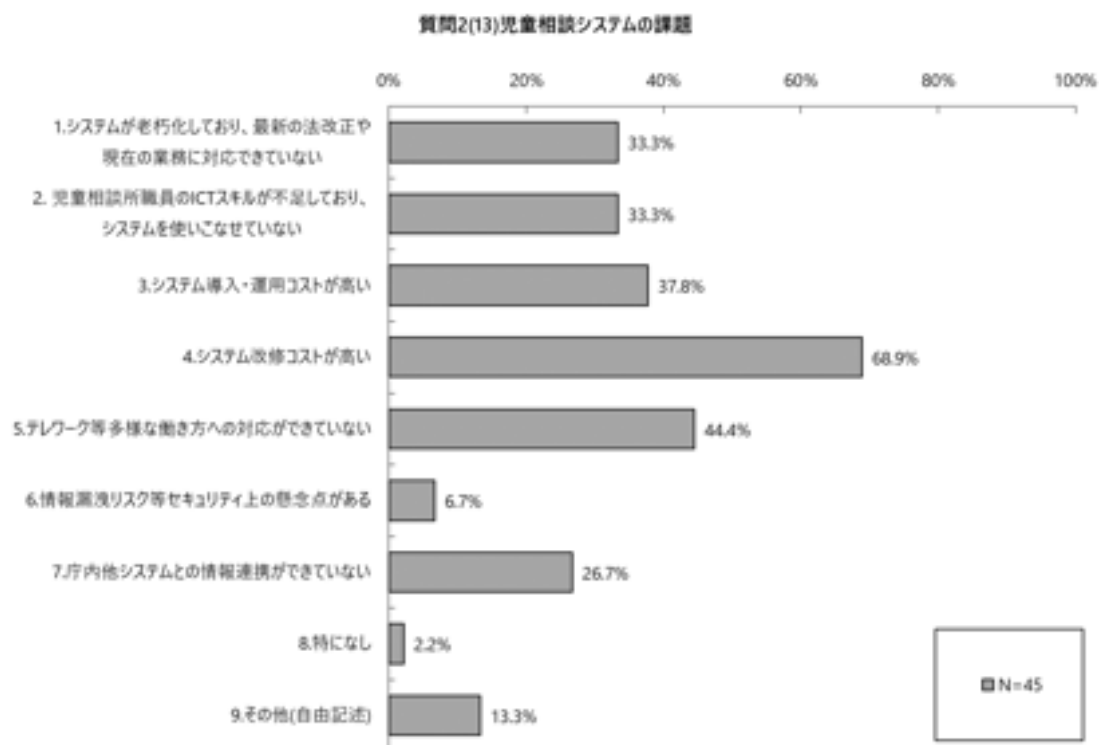
(12) 児童相談システムが備えている機能にすべてに○を入力してください(いくつかも)。

質問2(12)児童相談システムが備えている機能



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. 児童相談・記録管理	44	97. 8%
2. 経過記録	43	95. 6%
3. 会議情報管理	35	77. 8%
4. 一時保護・措置情報管理	44	97. 8%
5. 受診券情報管理	34	75. 6%
6. 費用認定・徴収情報管理	34	75. 6%
7. ケース進行管理	37	82. 2%
8. 一時保護所記録管理	35	77. 8%
9. 里親情報管理	39	86. 7%
10. ファミリーホーム情報管理	31	68. 9%
11. 電話相談管理	26	57. 8%
12. CA 情報管理	16	35. 6%
13. 統計処理（福祉行政報告例等）	43	95. 6%
14. 要保護児童等に関する情報共有システムとの連携	32	71. 1%
15. 庁内の他の既存システムとの連携	17	37. 8%
16. その他（自由記述）	5	11. 1%

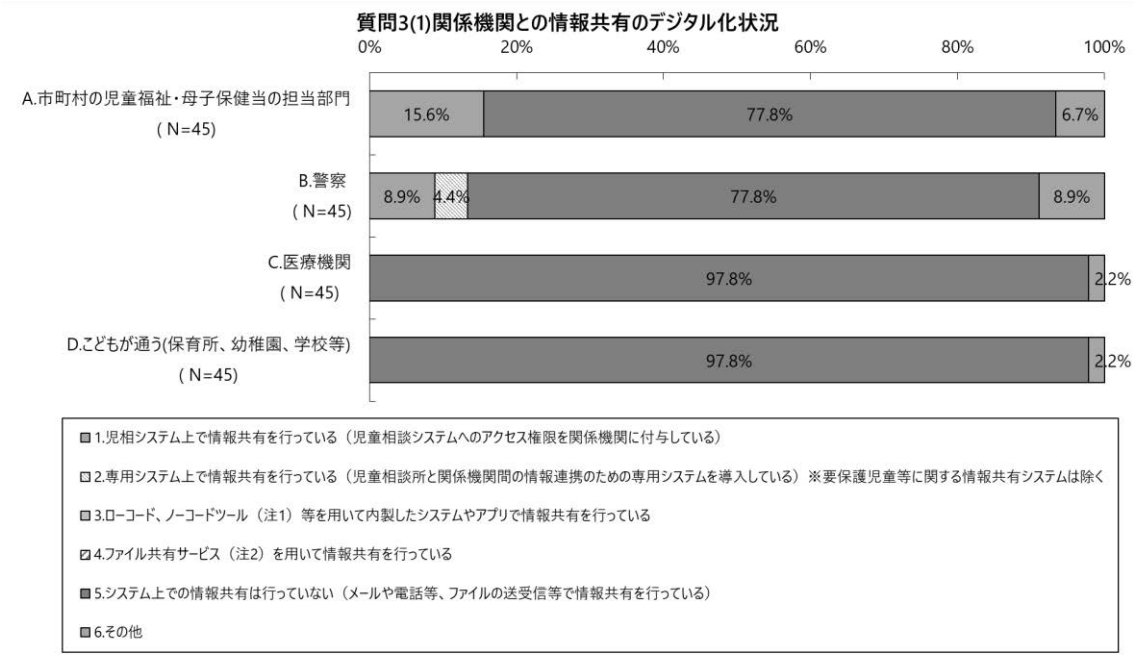
(13) 児童相談システムの課題について、当てはまるものすべてに○をご記入ください。
(いくつでも)



	回答数	割合
	N=45	N=45
1. システムが老朽化しており、最新の法改正や現在の業務に対応できていない	15	33. 3%
2. 児童相談所職員の ICT スキルが不足しており、システムを使いこなせていない	15	33. 3%
3. システム導入・運用コストが高い	17	37. 8%
4. システム改修コストが高い	31	68. 9%
5. テレワーク等多様な働き方への対応できていない	20	44. 4%
6. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点がある	3	6. 7%
7. 庁内他システムとの情報連携ができていない	12	26. 7%
8. 特になし	1	2. 2%
9. その他(自由記述)	6	13. 3%

質問3 貴都道府県/貴市の児童相談所が情報連携を行っている関係機関/情報共有内容についてお伺いします。

(1) 児童相談システムを導入していますか。下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)



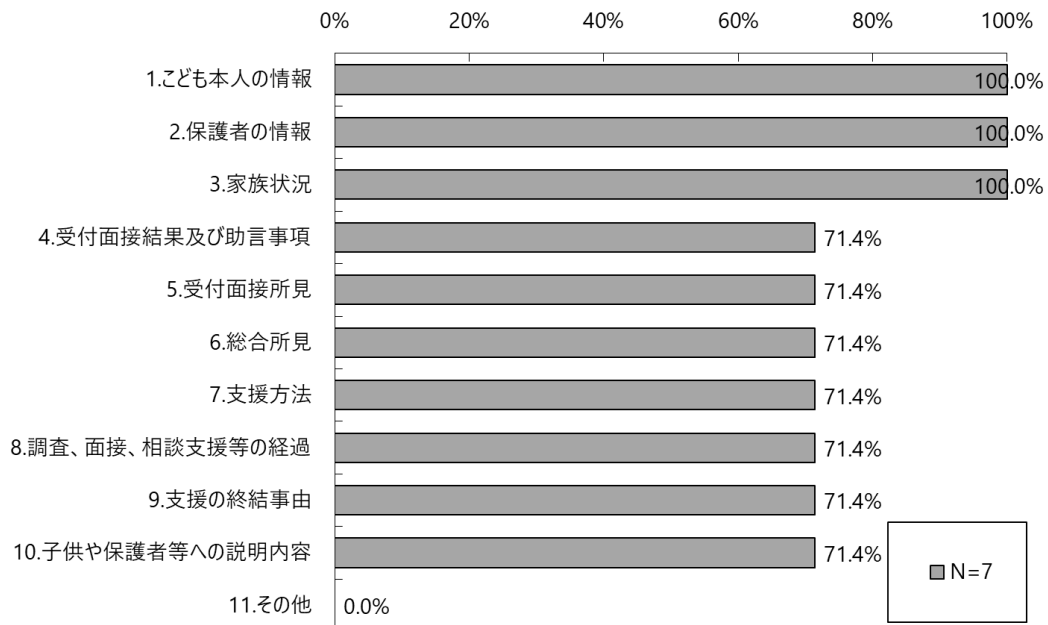
回答数				
	A. 市町村の 児童福祉・ 母子保健当 の担当部門	B. 警察	C. 医療機関	D. こどもが 通う場(保 育所、幼稚 園、学校 等)
	N=45	N=45	N=45	N=45
1. 児相システム上で情報共有を行っている (児童相談システムへのアクセス権限を関 係機関に付与している)	7	4	0	0
2. 専用システム上で情報共有を行っている (児童相談所と関係機関間の情報連携のた めの専用システムを導入している) ※要保 護児童等に関する情報共有システムは除く	0	2	0	0
3. ローコード、ノーコードツール(注1)等 を用いて内製したシステムやアプリで情報 共有を行っている	0	0	0	0
4. ファイル共有サービス(注2)を用いて情 報共有を行っている	0	0	0	0
5. システム上での情報共有は行っていない (メールや電話等、ファイルの送受信等で 情報共有を行っている)	35	35	44	44
6. その他	3	4	1	1

割合				
A. 市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門	A. 市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門	B. 警察	C. 医療機関	D. こどもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)
1. 児相システム上で情報共有を行っている (児童相談システムへのアクセス権限を関係機関に付与している)	15.6%	8.9%	0.0%	0.0%
2. 専用システム上で情報共有を行っている (児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している) ※要保護児童等に関する情報共有システムは除く	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%
3. ローコード、ノーコードツール(注1)等を用いて内製したシステムやアプリで情報共有を行っている	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4. ファイル共有サービス(注2)を用いて情報共有を行っている	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5. システム上での情報共有は行っていない (メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている)	77.8%	77.8%	97.8%	97.8%
6. その他	6.7%	8.9%	2.2%	2.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

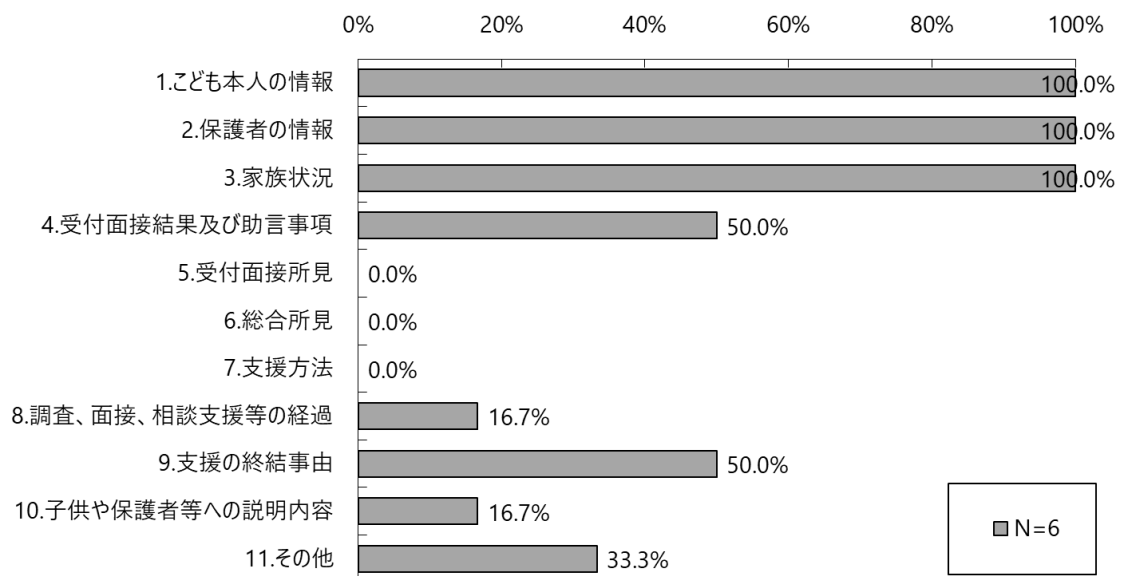
(1) で 1～4 のいずれかと回答した関係機関についてお伺いします。

(8) システムを利用し情報共有している項目に当てはまるものすべてに○をご入力ください。(いくつでも)

質問3(8)システムを利用し情報共有している項目 (市町村の児童福祉・母子
保健当の担当部門)



質問3(8)システムを利用し情報共有している項目 (警察)

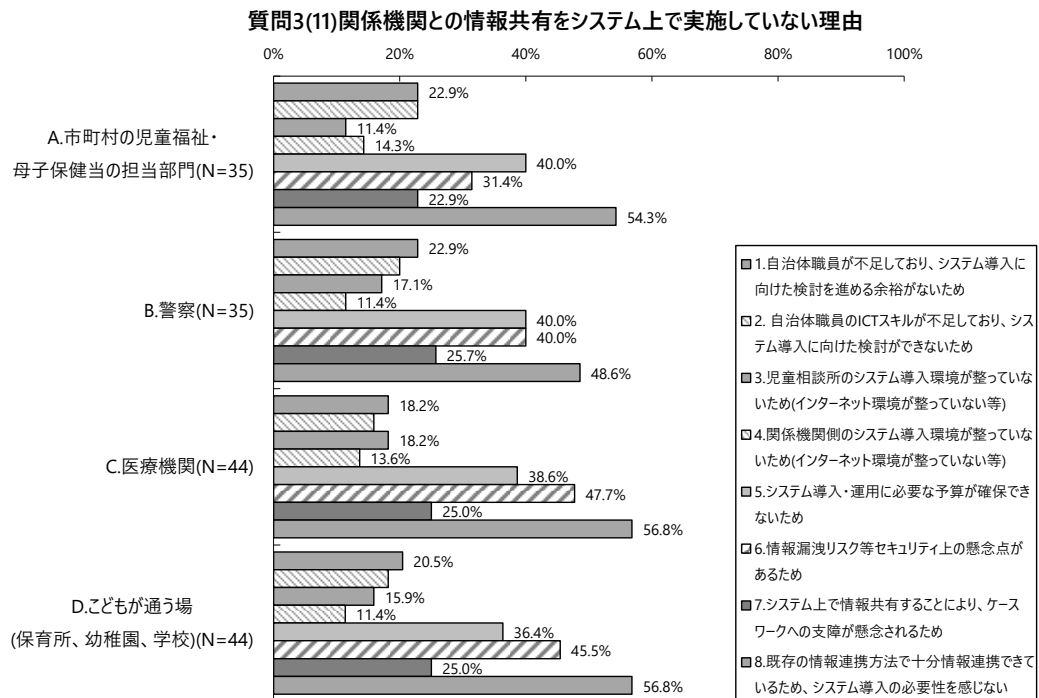


回答数				
	A. 市町村の 児童福祉・ 母子保健当 の担当部門	B. 警察	C. 医療機関	D. こどもが 通う場 (保育所、幼 稚園、学校)
	N=7	N=6	N=0	N=0
1. こども本人の情報(氏名、性別、生 年月日、保育所、本籍、現状所等)	7	6		
2. 保護者の情報(氏名、現状所、電話 番号、続柄、勤務先等)	7	6		
3. 家族状況(保護者以外の親族の氏 名、生年月日、職業、健康状況等)	7	6		
4. 受付面接結果及び助言事項	5	3		
5. 受付面接所見	5	0		
6. 総合所見	5	0		
7. 支援方針(支援内容及び理由、保護 者・こども等の意向、地域協議会の意 見、短期的課題の支援方法、中長期的 課題の支援方法等)	5	0		
8. 調査、面接、相談支援等の経過	5	1		
9. 支援の終結事由	5	3		
10. 子供や保護者等への説明内容	5	1		
11. その他 →「11. その他」を選択した場合は、 具体的にご記入ください。	0	2		

割合				
	A. 市町村の 児童福祉・ 母子保健当 の担当部門	B. 警察	C. 医療機関	D. こどもが 通う場 (保育所、幼 稚園、学校)
	N=7	N=6	N=0	N=0
1. こども本人の情報(氏名、性別、生 年月日、保育所、本籍、現状所等)	100.0%	100.0%		
2. 保護者の情報(氏名、現状所、電話 番号、続柄、勤務先等)	100.0%	100.0%		
3. 家族状況(保護者以外の親族の氏 名、生年月日、職業、健康状況等)	100.0%	100.0%		
4. 受付面接結果及び助言事項	71.4%	50.0%		
5. 受付面接所見	71.4%	0.0%		
6. 総合所見	71.4%	0.0%		
7. 支援方針(支援内容及び理由、保護 者・こども等の意向、地域協議会の意 見、短期的課題の支援方法、中長期的 課題の支援方法等)	71.4%	0.0%		
8. 調査、面接、相談支援等の経過	71.4%	16.7%		
9. 支援の終結事由	71.4%	50.0%		
10. 子供や保護者等への説明内容	71.4%	16.7%		
11. その他 →「11. その他」を選択した場合は、 具体的にご記入ください。	0.0%	33.3%		

(1)で「5. システム上での情報共有は行っていない（メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている）」と回答した関係機関について、お伺いします。

（１１）関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由として当てはまるものすべてに○を記入してください。（いくつでも）

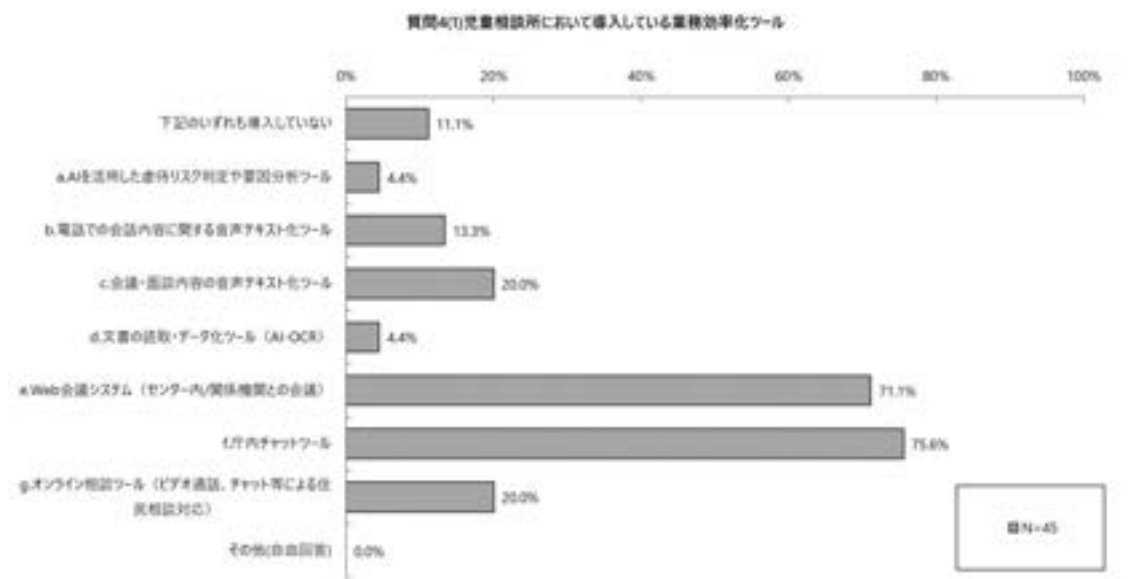


	A. 市町村 の児童福 祉・ 母子保健 当の担当 部門	B. 警察	C. 医療機 関	D. こども が通う場 (保育 所、幼稚 園、学 校)
	N=35	N=35	N=44	N=44
1. 自治体職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	8	8	8	9
2. 自治体職員の ICT スキルが不足しており、システム導入に向けた検討ができないため	8	7	7	8
3. 児童相談所のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	4	6	8	7
4. 関係機関側のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	5	4	6	5
5. システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	14	14	17	16
6. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	11	14	21	20
7. システム上で情報共有することにより、ケースワークへの支障が懸念されるため	8	9	11	11
8. 既存の情報連携方法で十分情報連携できているため、システム導入の必要性を感じない	19	17	25	25
9. その他	3	5	2	2

	A. 市町村 の児童福 祉・ 母子保健 当の担当 部門	B. 警察	C. 医療機 関	D. こども が通う場 (保育 所、幼稚 園、学 校)
	N=35	N=35	N=44	N=44
1. 自治体職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	22. 9%	22. 9%	18. 2%	20. 5%
2. 自治体職員の ICT スキルが不足しており、システム導入に向けた検討ができないため	22. 9%	20. 0%	15. 9%	18. 2%
3. 児童相談所のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	11. 4%	17. 1%	18. 2%	15. 9%
4. 関係機関側のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	14. 3%	11. 4%	13. 6%	11. 4%
5. システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	40. 0%	40. 0%	38. 6%	36. 4%
6. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	31. 4%	40. 0%	47. 7%	45. 5%
7. システム上で情報共有することにより、ケースワークへの支障が懸念されるため	22. 9%	25. 7%	25. 0%	25. 0%
8. 既存の情報連携方法で十分情報連携できているため、システム導入の必要性を感じない	54. 3%	48. 6%	56. 8%	56. 8%
9. その他	8. 6%	14. 3%	4. 5%	4. 5%

質問 4 貴自治体の児童相談所における業務効率化ツールの導入状況についてお伺いします。

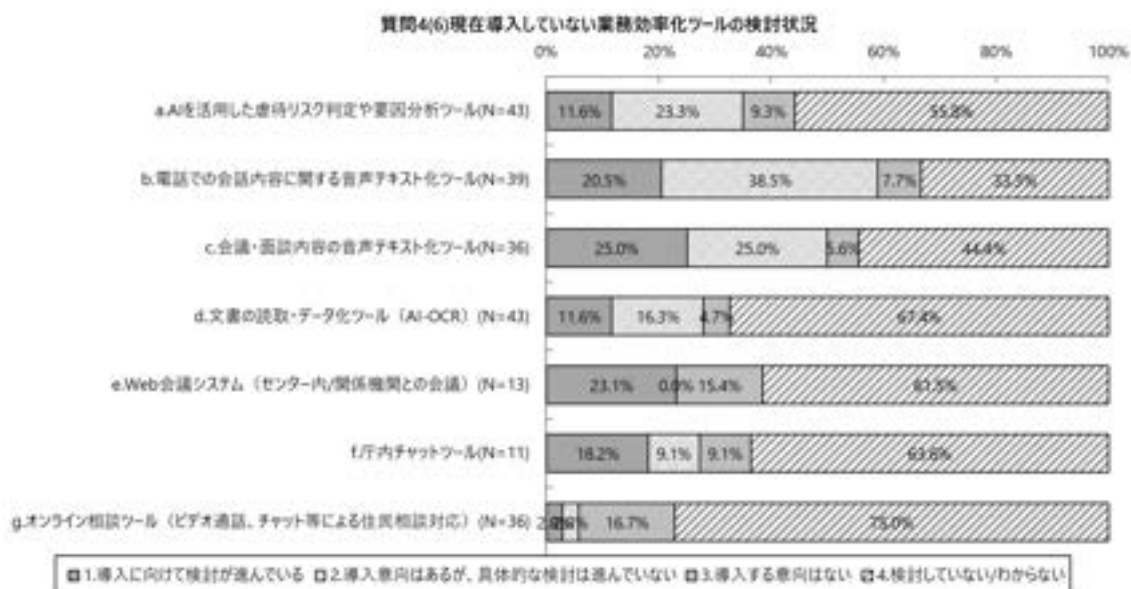
(1) 貴自治体の児童相談所にて導入している業務効率化ツールすべてに○を記入してください。(いくつでも)



	回答数	割合
	N=45	N=45
下記のいずれも導入していない	5	11.1%
a. AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	2	4.4%
b. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	6	13.3%
c. 会議・面談内容の音声テキスト化ツール	9	20.0%
d. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	2	4.4%
e. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議)	32	71.1%
f. 庁内チャットツール	34	75.6%
g. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	9	20.0%
その他(自由回答)	0	0.0%

(1)で「○」をつけていない業務効率化ツールについて、お伺いします。現在導入していない業務効率化ツールについて、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。

(6)(ひとつだけ)下表の1～7以外に導入を検討している業務効率化ツールがある場合は、「その他(自由記述)」に具体的なツールの内容をご記入ください。

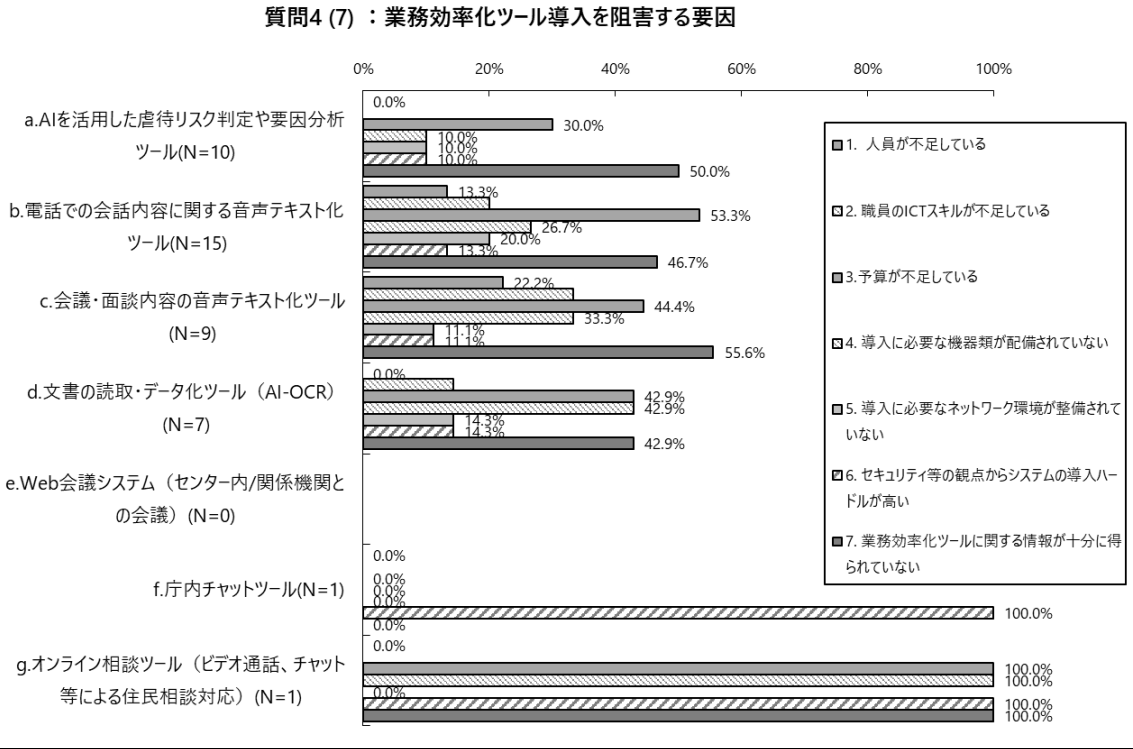


	a. AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	b. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	c. 会議・面談内容の音声テキスト化ツール	d. 文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	e. Web 会議システム（センサー内/関係機関との会議）	f. 庁内チャットツール	g. オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）
	N=43	N=39	N=36	N=43	N=13	N=11	N=36
1. 導入に向けて検討が進んでいる	5	8	9	5	3	2	1
2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない	10	15	9	7	0	1	1
3. 導入する意向はない	4	3	2	2	2	1	6
4. 検討していない/わからない	24	13	16	29	8	7	27

	a. AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	b. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	c. 会議・面談内容の音声テキスト化ツール	d. 文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	e. Web 会議システム（センター内/関係機関との会議）	f. 庁内チャットツール	g. オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）
	N=43	N=39	N=36	N=43	N=13	N=11	N=36
1. 導入に向けて検討が進んでいる	11. 6%	20. 5%	25. 0%	11. 6%	23. 1%	18. 2%	2. 8%
2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない	23. 3%	38. 5%	25. 0%	16. 3%	0. 0%	9. 1%	2. 8%
3. 導入する意向はない	9. 3%	7. 7%	5. 6%	4. 7%	15. 4%	9. 1%	16. 7%
4. 検討していない/わからない	55. 8%	33. 3%	44. 4%	67. 4%	61. 5%	63. 6%	75. 0%

「2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(7) 具体的な検討を阻害する要因として、当てはまるものすべてに○をご記入ください。
(いくつでも)

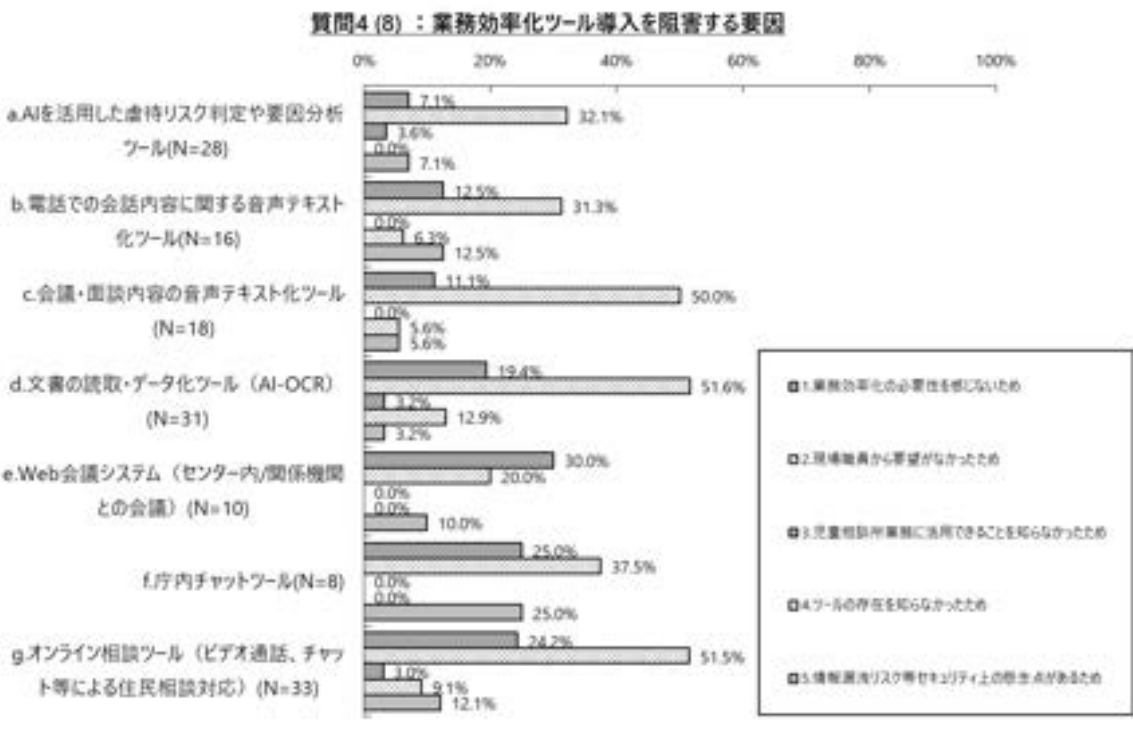


	a. AI を活用 した虐 待リス ク判定 や要因 分析ツ ール	b. 電話 での会 話内容 に関す る音声 テキスト 化ツ ール	c. 会 議・面 談内容 の音声 テキスト 化ツ ール	d. 文書 の読 取・デ ータ化 ツール (AI- OCR)	e. Web 会議シ ステム (セン ター内 /関係 機関と の会 議)	f. 庁内 チャッ トツ ール	g. オン ライン 相談ツ ール (ビデ オ通 話、チ ャット 等によ る住民 相談対 応)
	N=10	N=15	N=9	N=7	N=0	N=1	N=1
1. 人員が不足している	0	2	2	0	0	0	0
2. 職員の ICT スキルが不足している	0	3	3	1	0	0	0
3. 予算が不足している	3	8	4	3	0	0	1
4. 導入に必要な機器類が 配備されていない	1	4	3	3	0	0	1
5. 導入に必要なネットワ ーク環境が整備されてい ない	1	3	1	1	0	0	0
6. セキュリティ等の観点 からシステムの導入ハー ドルが高い	1	2	1	1	0	1	1
7. 業務効率化ツールに関 する情報が十分に得られ ていない	5	7	5	3	0	0	1
8. その他	5	3	2	2	0	0	0

	a. AI を活用 した虐 待リス ク判定 や要因 分析ツ ール	b. 電話 での会 話内容 に關す る音声 テキスト 化ツ ール	c. 会 議・面 談内容 の音声 テキスト 化ツ ール	d. 文書 の読 取・デ ータ化 ツール (AI- OCR)	e. Web 会議シ ステム (セン ター内 /関係 機関と の会 議)	f. 庁内 チャッ トツ ール	g. オン ライン 相談ツ ール (ビデ オ通 話、チ ャット 等によ る住民 相談対 応)
	N=10	N=15	N=9	N=7	N=0	N=1	N=1
1. 人員が不足している	0.0%	13.3%	22.2%	0.0%		0.0%	0.0%
2. 職員の ICT スキルが不足している	0.0%	20.0%	33.3%	14.3%		0.0%	0.0%
3. 予算が不足している	30.0%	53.3%	44.4%	42.9%		0.0%	100.0%
4. 導入に必要な機器類が 配備されていない	10.0%	26.7%	33.3%	42.9%		0.0%	100.0%
5. 導入に必要なネットワ ーク環境が整備されてい ない	10.0%	20.0%	11.1%	14.3%		0.0%	0.0%
6. セキュリティ等の観点 からシステムの導入ハー ドルが高い	10.0%	13.3%	11.1%	14.3%		100.0%	100.0%
7. 業務効率化ツールに関 する情報が十分に得られ ていない	50.0%	46.7%	55.6%	42.9%		0.0%	100.0%
8. その他	50.0%	20.0%	22.2%	28.6%		0.0%	0.0%

「3. 導入する意向はない」「4. 検討していない/わからない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(8)(6)の回答を選択した理由として当てはまるものすべてに○をご記入ください。(いくつでも)



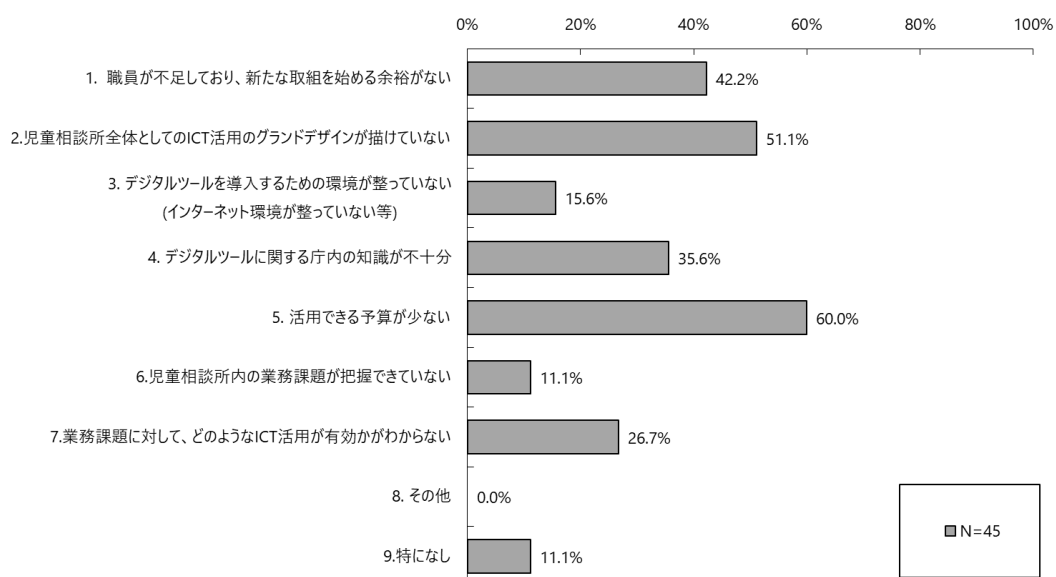
	a. AI を活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	b. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	c. 会議・面談内容の音声テキスト化ツール	d. 文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	e. Web 会議システム（センター内/関係機関との会議）	f. 庁内チャットツール	g. オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）
	N=28	N=16	N=18	N=31	N=10	N=8	N=33
1. 業務効率化の必要性を感じないため	2	2	2	6	3	2	8
2. 現場職員から要望がなかったため	9	5	9	16	2	3	17
3. 児童相談所業務に活用できることを知らなかったため	1	0	0	1	0	0	1
4. ツールの存在を知らなかったため	0	1	1	4	0	0	3
5. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	2	2	1	1	1	2	4
6. その他（自由回答）	19	7	8	6	6	4	6

	a. AI を 活用し た虐待 リスク 判定や 要因分 析ツッ ル	b. 電話 での会 話内容 に關す る音声 テキスト 化ツッ ル	c. 会 議・面 談内容 の音声 テキスト 化ツッ ル	d. 文書 の読 取・デ ータ化 ツッル (AI- OCR)	e. Web 会議シ ステム (セン ター内 /関係 機関と の会 議)	f. 庁内 チャッ トツッ ル	g. オン ライン 相談ツ ール (ビデ オ通 話、チ ャット 等によ る住民 相談対 応)
	N=28	N=16	N=18	N=31	N=10	N=8	N=33
1. 業務効率化の必要 性を感じないため	7.1%	12.5%	11.1%	19.4%	30.0%	25.0%	24.2%
2. 現場職員から要望 がなかったため	32.1%	31.3%	50.0%	51.6%	20.0%	37.5%	51.5%
3. 児童相談所業務に 活用できることを知 らなかったため	3.6%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	3.0%
4. ツールの存在を知 らなかったため	0.0%	6.3%	5.6%	12.9%	0.0%	0.0%	9.1%
5. 情報漏洩リスク等 セキュリティ上の懸 念点があるため	7.1%	12.5%	5.6%	3.2%	10.0%	25.0%	12.1%
6. その他（自由回 答）	67.9%	43.8%	44.4%	19.4%	60.0%	50.0%	18.2%

質問 5

(1) ICT 利活用を推進する上での課題として、当てはまるものすべてに○を入力してください。(いくつでも)

質問5(1)ICT利活用を推進する上での課題

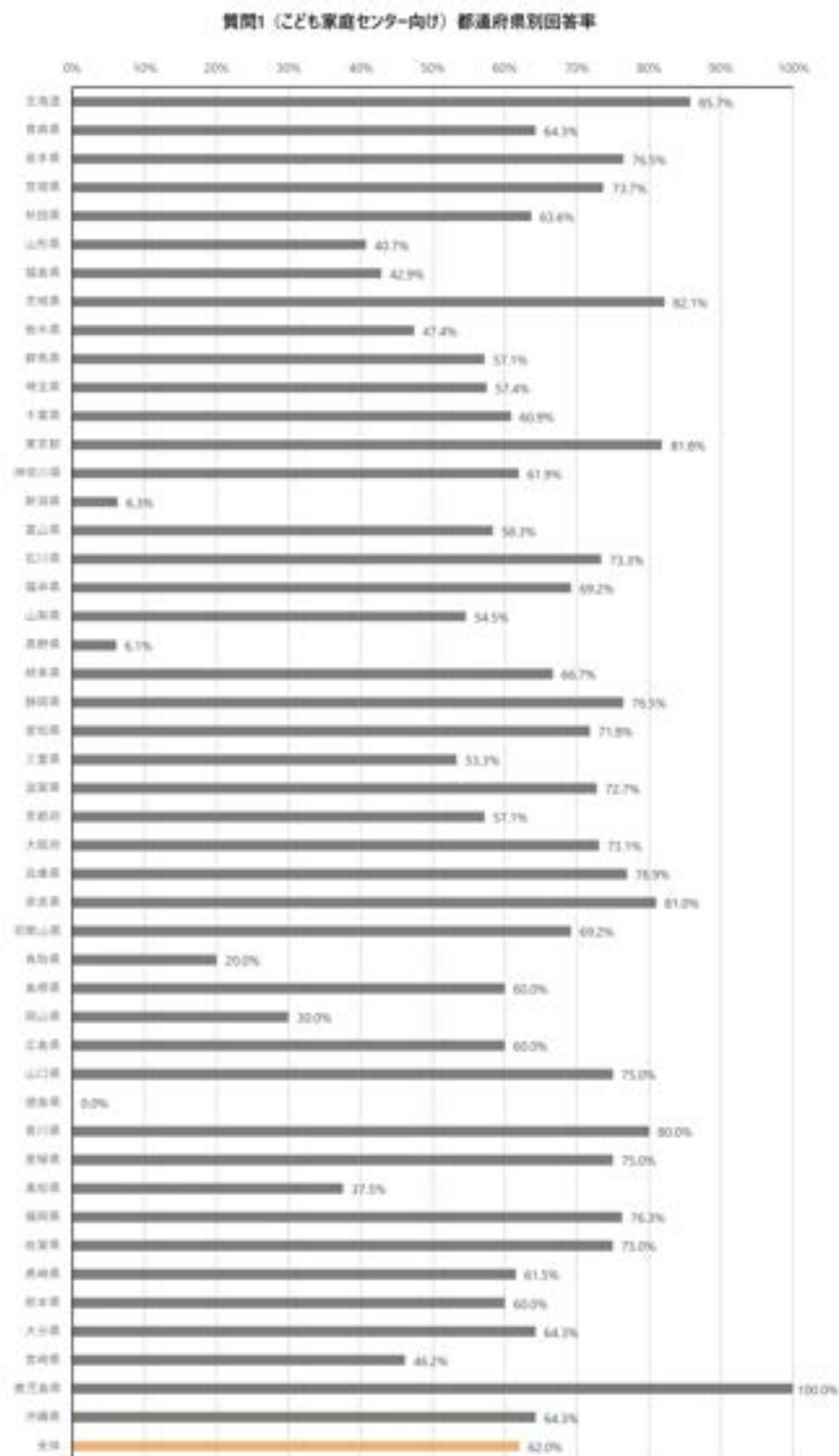


	回答数	割合
	N=45	N=45
1. 職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない	19	42. 2%
2. 児童相談所全体としての ICT 活用のグランドデザインが描けていない	23	51. 1%
3. デジタルツールを導入するための環境が整っていない (インターネット環境が整っていない等)	7	15. 6%
4. デジタルツールに関する庁内の知識が不十分	16	35. 6%
5. 活用できる予算が少ない	27	60. 0%
6. 児童相談所内の業務課題が把握できていない	5	11. 1%
7. 業務課題に対して、どのような ICT 活用が有効かがわからない	12	26. 7%
8. その他	0	0. 0%
9. 特になし	5	11. 1%

3. こども家庭センター向けアンケート

質問1 貴自治体の基本情報についてお伺いします。

(1) 貴施設が所属する①都道府県名・②市町村名をご記入ください。

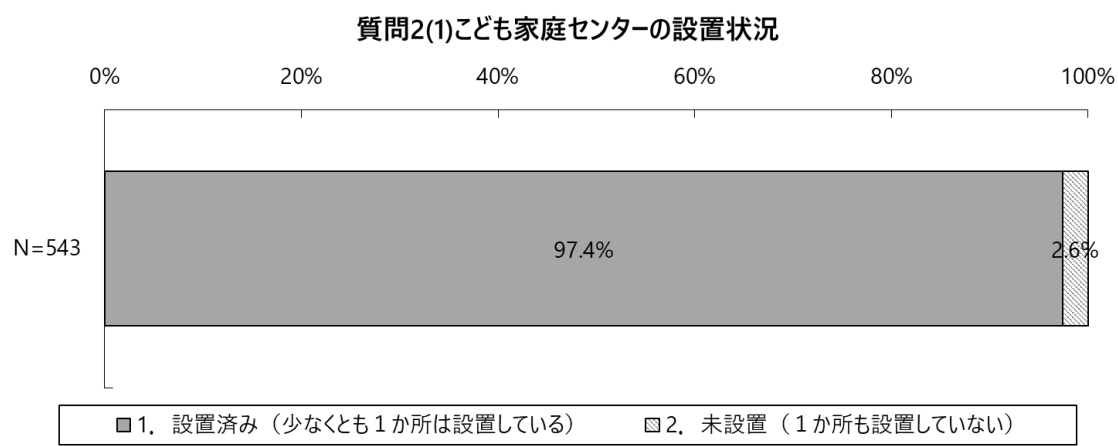


都道府県	自治体数	回答数	回答率
北海道	28	24	85.7%
青森県	14	9	64.3%
岩手県	17	13	76.5%
宮城県	19	14	73.7%
秋田県	11	7	63.6%
山形県	27	11	40.7%
福島県	28	12	42.9%
茨城県	28	23	82.1%
栃木県	19	9	47.4%
群馬県	7	4	57.1%
埼玉県	47	27	57.4%
千葉県	23	14	60.9%
東京都	33	27	81.8%
神奈川県	21	13	61.9%
新潟県	16	1	6.3%
富山県	12	7	58.3%
石川県	15	11	73.3%
福井県	13	9	69.2%
山梨県	11	6	54.5%
長野県	33	2	6.1%
岐阜県	27	18	66.7%
静岡県	17	13	76.5%
愛知県	39	28	71.8%
三重県	15	8	53.3%
滋賀県	11	8	72.7%
京都府	14	8	57.1%
大阪府	26	19	73.1%
兵庫県	26	20	76.9%
奈良県	21	17	81.0%
和歌山県	13	9	69.2%
鳥取県	5	1	20.0%
島根県	15	9	60.0%
岡山県	10	3	30.0%
広島県	15	9	60.0%

都道府県	自治体数	回答数	回答率
山口県	8	6	75.0%
徳島県	9	0	0.0%
香川県	5	4	80.0%
愛媛県	8	6	75.0%
高知県	8	3	37.5%
福岡県	59	45	76.3%
佐賀県	4	3	75.0%
長崎県	13	8	61.5%
熊本県	35	21	60.0%
大分県	14	9	64.3%
宮崎県	13	6	46.2%
鹿児島県	10	10	100.0%
沖縄県	14	9	64.3%
全体	876	543	62.0%

質問2 貴自治体のこども家庭センターの設置状況についてお伺いします。

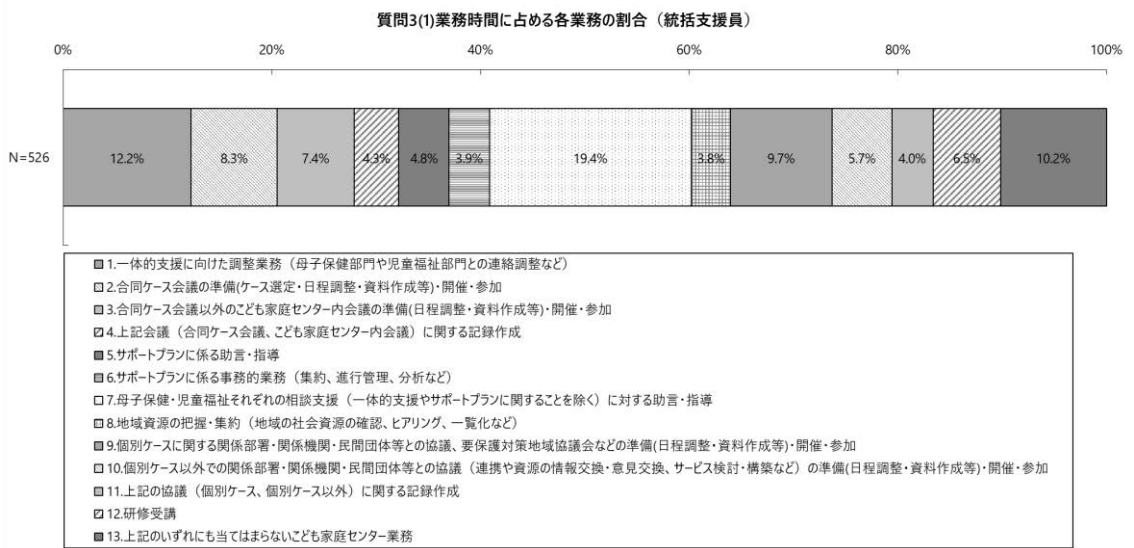
(1) 貴自治体のこども家庭センターの設置状況をご回答ください。



	回答数	割合
	N=543	N=543
1. 設置済み (少なくとも1か所は設置している)	529	97.4%
2. 未設置 (1か所も設置していない)	14	2.6%

質問3 貴自治体のこども家庭センターの統括支援員の業務についてお伺いします。

(1) 統括支援員の一か月の業務を振り返り、統括支援員がこども家庭センター業務に携わる全時間を100%としたときに、各業務にかかる時間の割合を数字でご回答ください。



			回答数	割合
			N=526	N=526
1	母子保健と児童福祉の一体的支援	1. 一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）	64	12.2%
2		2. 合同ケース会議の準備（ケース選定・日程調整・資料作成等）・開催・参加	44	8.3%
3		3. 合同ケース会議以外のこども家庭センター内会議の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	39	7.4%
4		4. 上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成	23	4.3%
5	サポートプラン作成・手交に係る助言・指導	5. サポートプランに係る助言・指導	25	4.8%
6		6. サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）	20	3.9%
7	相談支援の助言・指導	7. 母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導	102	19.4%
8	地域資源開拓、関係機関連携	8. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	20	3.8%
9		9. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	51	9.7%
10		10. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、サービス検討・構築など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	30	5.7%
11		11. 上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成	21	4.0%
12	その他	12. 研修受講	34	6.5%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	53	10.2%

(2) 心理的業務負担が高いと感じる業務にすべてに○を入力してください(いくつでも)。



			回答数	割合
			N=526	N=526
1	母子保健と児童福祉の一体的支援	1. 一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）	217	41.3%
2		2. 合同ケース会議の準備（ケース選定・日程調整・資料作成等）・開催・参加	126	24.0%
3		3. 合同ケース会議以外のこども家庭センター内会議の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	71	13.5%
4		4. 上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成	39	7.4%
5	サポートプラン作成・手交に係る助言・指導	5. サポートプランに係る助言・指導	172	32.7%
6		6. サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）	129	24.5%
7	相談支援の助言・指導	7. 母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導	304	57.8%
8	地域資源開拓、関係機関連携	8. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	126	24.0%
9		9. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	203	38.6%
10		10. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、サービス検討・構築など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	148	28.1%
11		11. 上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成	55	10.5%
12	その他	12. 研修受講	34	6.5%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	105	20.0%

(3) 今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。



			回答数	割合
			N=526	N=526
1	母子保健と児童福祉の一体的支援	1. 一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）	106	20.2%
2		2. 合同ケース会議の準備（ケース選定・日程調整・資料作成等）・開催・参加	115	21.9%
3		3. 合同ケース会議以外のこども家庭センター内会議の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	70	13.3%
4		4. 上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成	154	29.3%
5	サポートプラン作成・手交に係る助言・指導	5. サポートプランに係る助言・指導	59	11.2%
6		6. サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）	138	26.2%
7	相談支援の助言・指導	7. 母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導	97	18.4%
8	地域資源開拓、関係機関連携	8. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	59	11.2%
9		9. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	120	22.8%
10		10. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、サービス検討・構築など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	61	11.6%
11		11. 上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成	140	26.6%
12	その他	12. 研修受講	52	9.9%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	127	24.1%

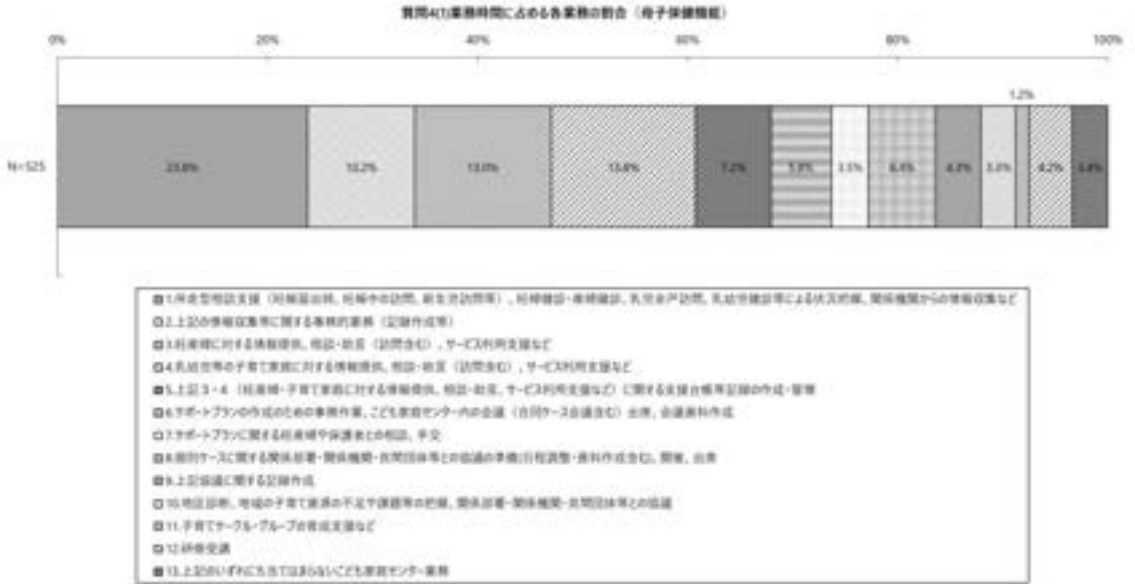
(4) 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。



			回答数	割合
			N=526	N=526
1	母子保健と児童福祉の一体的支援	1. 一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）	230	43.7%
2		2. 合同ケース会議の準備（ケース選定・日程調整・資料作成等）・開催・参加	94	17.9%
3		3. 合同ケース会議以外のこども家庭センター内会議の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	24	4.6%
4		4. 上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成	9	1.7%
5	サポートプラン作成・手交に係る助言・指導	5. サポートプランに係る助言・指導	240	45.6%
6		6. サポートプランに係る事務的業務（集約、進行管理、分析など）	240	45.6%
7	相談支援の助言・指導	7. 母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導	167	31.7%
8	地域資源開拓、関係機関連携	8. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	232	44.1%
9		9. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	235	44.7%
10		10. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、サービス検討・構築など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	66	12.5%
11		11. 上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成	85	16.2%
12	その他	12. 研修受講	7	1.3%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	22	4.2%

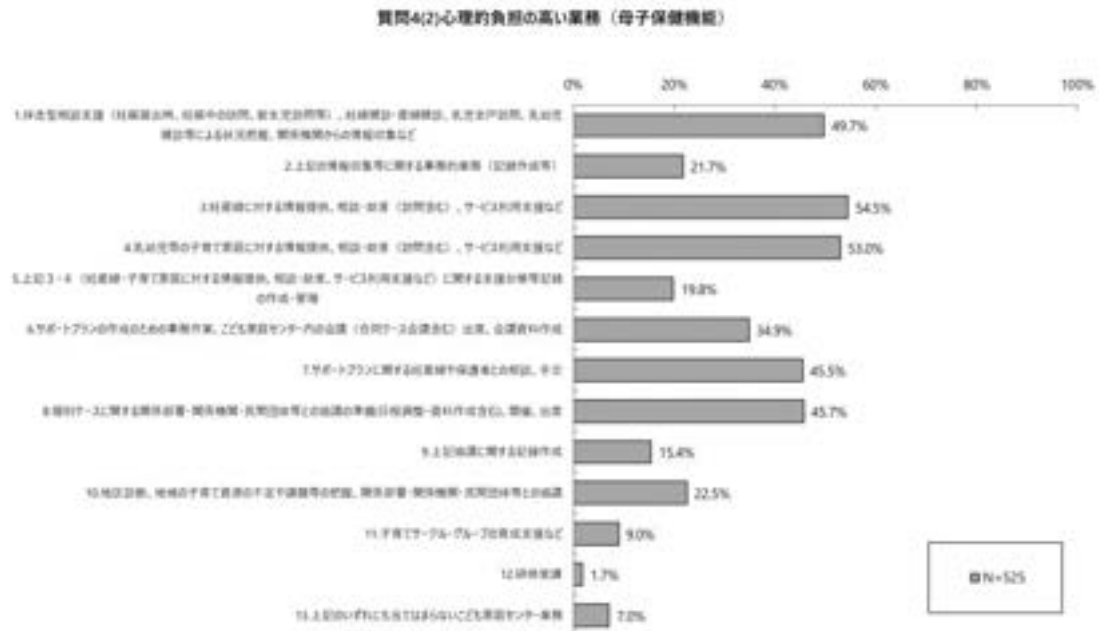
質問4 貴自治体のこども家庭センターの母子保健機能の業務についてお伺いします。

(1) 一か月の業務を振り返り、児童福祉機能が担うこども家庭センター業務全体を100%としたときに、下表の各業務にかかる時間の割合をご回答ください(数値を記入)。



			回答数	割合
			N=525	N=525
1	妊産婦・乳幼児等の実情把握	1. 伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など	125	23.8%
2		2. 上記の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）	53	10.2%
3	妊娠・出産・育児に関する各種相談対応、情報提供・支援等	3. 妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	68	13.0%
4		4. 乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	72	13.8%
5		5. 上記3・4（妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	38	7.2%
6	サポートプランの作成・手交	6. サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	30	5.8%
7		7. サポートプランに関する妊産婦や保護者との相談、手交	19	3.5%
8	保健医療・福祉の関係機関との連絡調整、協議	8. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議の準備（日程調整・資料作成含む）、開催、出席	34	6.4%
9		9. 上記協議に関する記録作成	23	4.3%
10	地域作り、地域資源開拓	10. 地区診断、地域の子育て資源の不足や課題等の把握、関係部署・関係機関・民間団体等との協議	17	3.3%
11		11. 子育てサークル・グループの育成支援など	6	1.2%
12	その他	12. 研修受講	22	4.2%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	18	3.4%

(2) 心理的業務負担が高いと感じる業務にすべてに〇を入力してください(いくつでも)。



			回答数	割合
			N=525	N=525
1	妊産婦・乳幼児等の実情把握	1. 伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など	261	49.7%
2		2. 上記の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）	114	21.7%
3	妊娠・出産・育児に関する各種相談対応、情報提供・支援等	3. 妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	286	54.5%
4		4. 乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	278	53.0%
5		5. 上記3・4（妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	104	19.8%
6	サポートプランの作成・手交	6. サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	183	34.9%
7		7. サポートプランに関する妊産婦や保護者との相談、手交	239	45.5%
8	保健医療・福祉の関係機関との連絡調整、協議	8. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議の準備（日程調整・資料作成含む）、開催、出席	240	45.7%
9		9. 上記協議に関する記録作成	81	15.4%
10	地域作り、地域資源開拓	10. 地区診断、地域の子育て資源の不足や課題等の把握、関係部署・関係機関・民間団体等との協議	118	22.5%
11		11. 子育てサークル・グループの育成支援など	47	9.0%
12	その他	12. 研修受講	9	1.7%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	37	7.0%

(3) 今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。



			回答数	割合
			N=525	N=525
1	妊産婦・乳幼児等の実情把握	1. 伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など	103	19.6%
2		2. 上記の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）	377	71.8%
3	妊娠・出産・育児に関する各種相談対応、情報提供・支援等	3. 妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	37	7.0%
4		4. 乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	32	6.1%
5		5. 上記3・4（妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	310	59.0%
6	サポートプランの作成・手交	6. サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	201	38.3%
7		7. サポートプランに関する妊産婦や保護者との相談、手交	47	9.0%
8	保健医療・福祉の関係機関との連絡調整、協議	8. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議の準備（日程調整・資料作成含む）、開催、出席	52	9.9%
9		9. 上記協議に関する記録作成	166	31.6%
10	地域作り、地域資源開拓	10. 地区診断、地域の子育て資源の不足や課題等の把握、関係部署・関係機関・民間団体等との協議	19	3.6%
11		11. 子育てサークル・グループの育成支援など	6	1.1%
12	その他	12. 研修受講	16	3.0%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	53	10.1%

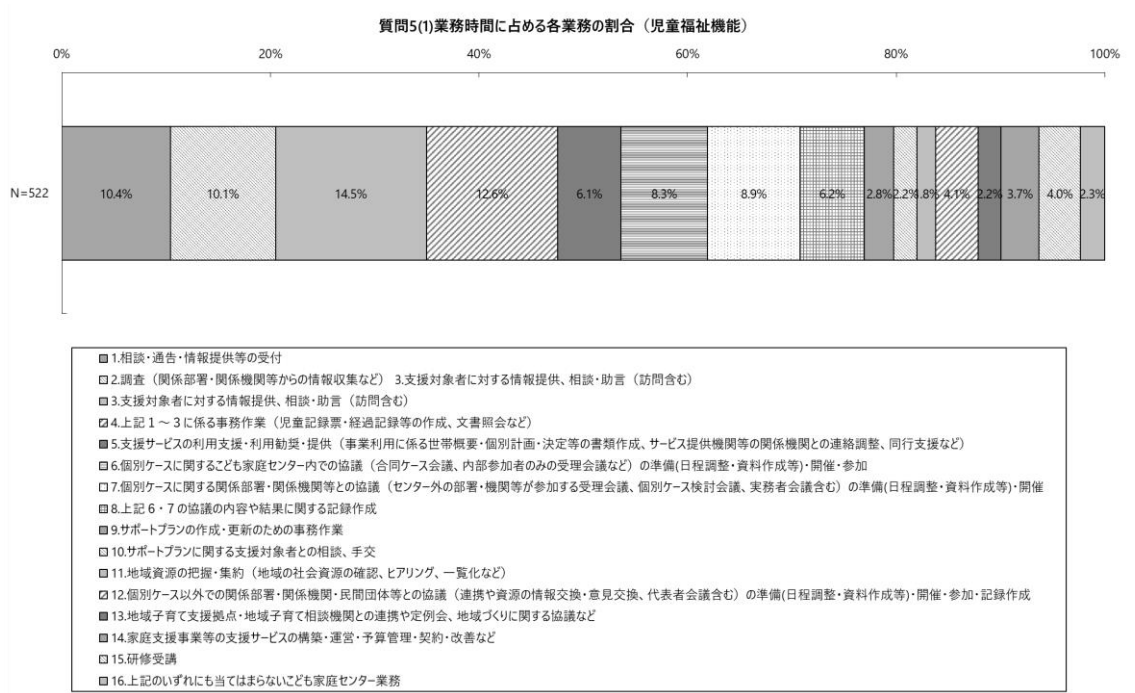
(4) 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。



			回答数	割合
			N=525	N=525
1	妊産婦・乳幼児等の実情把握	1. 伴走型相談支援（妊娠届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など	252	48.0%
2		2. 上記の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）	8	1.5%
3	妊娠・出産・育児に関する各種相談対応、情報提供・支援等	3. 妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	297	56.6%
4		4. 乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など	271	51.6%
5		5. 上記3・4（妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理	16	3.0%
6	サポートプランの作成・手交	6. サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成	130	24.8%
7		7. サポートプランに関する妊産婦や保護者との相談、手交	192	36.6%
8	保健医療・福祉の関係機関との連絡調整、協議	8. 個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議の準備（日程調整・資料作成含む）、開催、出席	58	11.0%
9		9. 上記協議に関する記録作成	5	1.0%
10	地域作り、地域資源開拓	10. 地区診断、地域の子育て資源の不足や課題等の把握、関係部署・関係機関・民間団体等との協議	180	34.3%
11		11. 子育てサークル・グループの育成支援など	40	7.6%
12	その他	12. 研修受講	17	3.2%
13		13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	3	0.6%

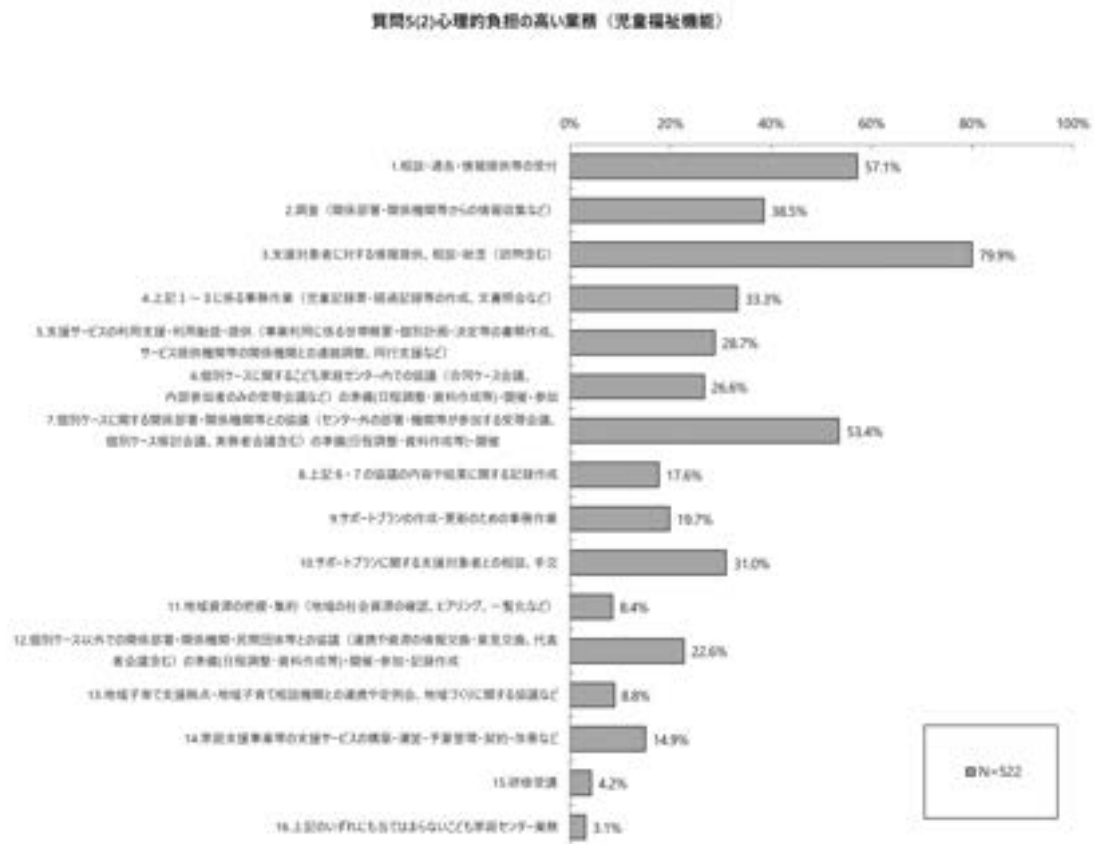
質問5 貴自治体のこども家庭センターの児童福祉機能の業務についてお伺いします。

(1) 一か月の業務を振り返り、児童福祉機能が担うこども家庭センター業務全体を100%としたときに、下表の各業務にかかる時間の割合をご回答ください(数値を記入)。



			回答数	割合
			N=522	N=522
1	妊婦・子育て 家庭・児童等 の支援対象者 への相談支援	1. 相談・通告・情報提供等の受付	54	10.4%
2		2. 調査（関係部署・関係機関等からの情報収集など）	53	10.1%
3		3. 支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）	75	14.5%
4		4. 上記１～３に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	66	12.6%
5		5. 支援サービスの利用支援・利用勧奨・提供（事業利用に係る世帯概要・個別計画・決定等の書類作成、サービス提供機関等の関係機関との連絡調整、同行支援など）	32	6.1%
6	内部協議、関係部署・関係機関との会議	6. 個別ケースに関するこども家庭センター内での協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	43	8.3%
7		7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催	46	8.9%
8		8. 上記６・７の協議の内容や結果に関する記録作成	32	6.2%
9	サポートプランの作成・手交	9. サポートプランの作成・更新のための事務作業	15	2.8%
10		10. サポートプランに関する支援対象者との相談、手交	12	2.2%
11	地域資源開拓等	11. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	9	1.8%
12		12. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、代表者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加・記録作成	21	4.1%
13		13. 地域子育て支援拠点・地域子育て相談機関との連携や定例会、地域づくりに関する協議など	11	2.2%
14		14. 家庭支援事業等の支援サービスの構築・運営・予算管理・契約・改善など	19	3.7%
15	その他	15. 研修受講	21	4.0%
16		16. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	12	2.3%

(2) 心理的業務負担が高いと感じる業務にすべてに○を入力してください(いくつでも)。



			回答数	割合
			N=522	N=522
1	妊婦・子育て 家庭・児童等 の支援対象者 への相談支援	1. 相談・通告・情報提供等の受付	298	57.1%
2		2. 調査（関係部署・関係機関等からの情報収集など）	201	38.5%
3		3. 支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）	417	79.9%
4		4. 上記１～３に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	174	33.3%
5		5. 支援サービスの利用支援・利用勧奨・提供（事業利用に係る世帯概要・個別計画・決定等の書類作成、サービス提供機関等の関係機関との連絡調整、同行支援など）	150	28.7%
6	内部協議、関係部署・関係機関との会議	6. 個別ケースに関するこども家庭センター内での協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	139	26.6%
7		7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催	279	53.4%
8		8. 上記６・７の協議の内容や結果に関する記録作成	92	17.6%
9	サポートプランの作成・手交	9. サポートプランの作成・更新のための事務作業	103	19.7%
10		10. サポートプランに関する支援対象者との相談、手交	162	31.0%
11	地域資源開拓等	11. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	44	8.4%
12		12. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、代表者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加・記録作成	118	22.6%
13		13. 地域子育て支援拠点・地域子育て相談機関との連携や定例会、地域づくりに関する協議など	46	8.8%
14		14. 家庭支援事業等の支援サービスの構築・運営・予算管理・契約・改善など	78	14.9%
15	その他	15. 研修受講	22	4.2%
16		16. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	16	3.1%

(3) 今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。



			回答数	割合
			N=522	N=522
1	妊婦・子育て 家庭・児童等 の支援対象者 への相談支援	1. 相談・通告・情報提供等の受付	40	7.7%
2		2. 調査（関係部署・関係機関等からの情報収集など）	81	15.5%
3		3. 支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）	47	9.0%
4		4. 上記1～3に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	406	77.8%
5		5. 支援サービスの利用支援・利用勧奨・提供（事業利用に係る世帯概要・個別計画・決定等の書類作成、サービス提供機関等の関係機関との連絡調整、同行支援など）	38	7.3%
6	内部協議、関係部署・関係機関との会議	6. 個別ケースに関するこども家庭センター内での協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	106	20.3%
7		7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催	149	28.5%
8		8. 上記6・7の協議の内容や結果に関する記録作成	254	48.7%
9	サポートプランの作成・手交	9. サポートプランの作成・更新のための事務作業	103	19.7%
10		10. サポートプランに関する支援対象者との相談、手交	28	5.4%
11	地域資源開拓等	11. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	12	2.3%
12		12. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、代表者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加・記録作成	71	13.6%
13		13. 地域子育て支援拠点・地域子育て相談機関との連携や定例会、地域づくりに関する協議など	9	1.7%
14		14. 家庭支援事業等の支援サービスの構築・運営・予算管理・契約・改善など	45	8.6%
15	その他	15. 研修受講	9	1.7%
16		16. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	28	5.4%

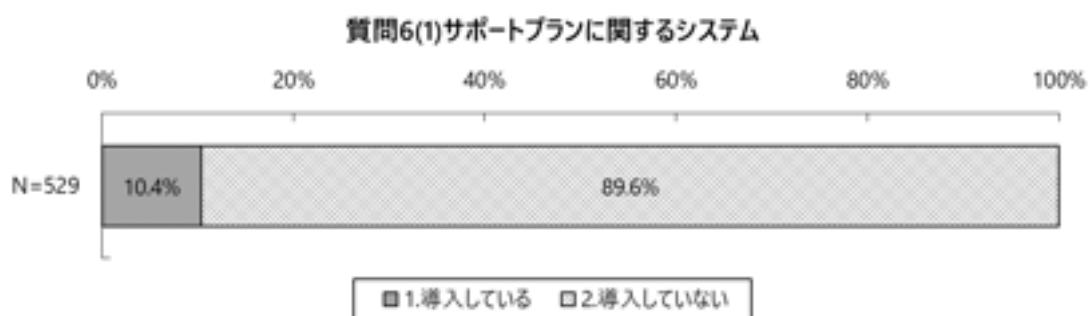
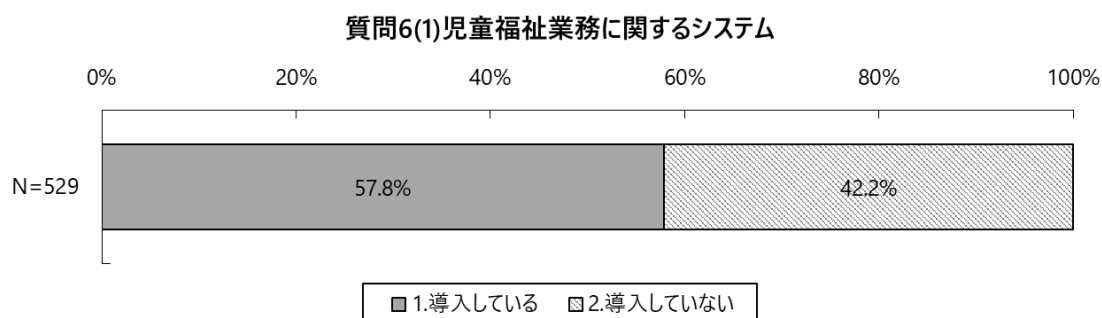
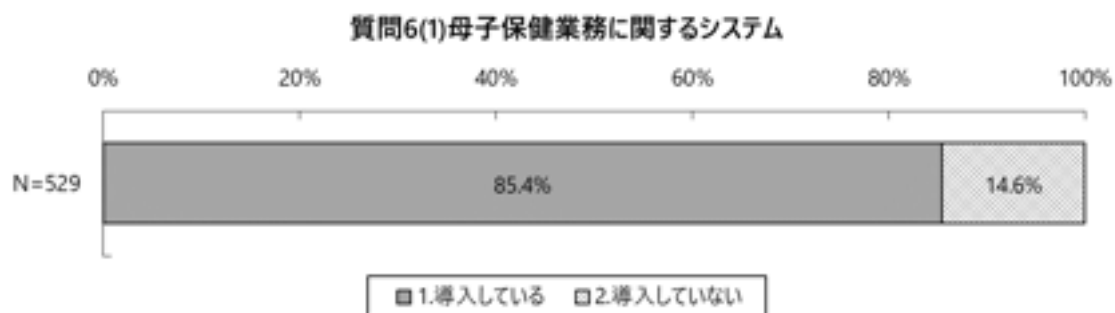
(4) 今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。

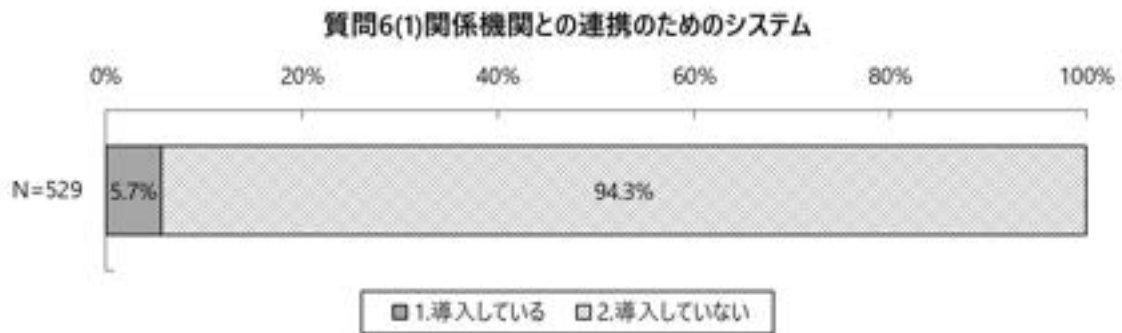


			回答数	割合
			N=522	N=522
1	妊婦・子育て 家庭・児童等 の支援対象者 への相談支援	1. 相談・通告・情報提供等の受付	57	10.9%
2		2. 調査（関係部署・関係機関等からの情報収集など）	62	11.9%
3		3. 支援対象者に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）	297	56.9%
4		4. 上記1～3に係る事務作業（児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など）	30	5.7%
5		5. 支援サービスの利用支援・利用勧奨・提供（事業利用に係る世帯概要・個別計画・決定等の書類作成、サービス提供機関等の関係機関との連絡調整、同行支援など）	114	21.8%
6	内部協議、関係部署・関係機関との会議	6. 個別ケースに関するこども家庭センター内での協議（合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加	88	16.9%
7		7. 個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議（センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催	100	19.2%
8		8. 上記6・7の協議の内容や結果に関する記録作成	8	1.5%
9	サポートプランの作成・手交	9. サポートプランの作成・更新のための事務作業	147	28.2%
10		10. サポートプランに関する支援対象者との相談、手交	223	42.7%
11	地域資源開拓等	11. 地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）	110	21.1%
12		12. 個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、代表者会議含む）の準備（日程調整・資料作成等）・開催・参加・記録作成	50	9.6%
13		13. 地域子育て支援拠点・地域子育て相談機関との連携や定例会、地域づくりに関する協議など	66	12.6%
14		14. 家庭支援事業等の支援サービスの構築・運営・予算管理・契約・改善など	76	14.6%
15	その他	15. 研修受講	26	5.0%
16		16. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務	6	1.1%

質問6 貴自治体のこども家庭センターのシステム導入状況についてお伺いします。

(1) A. 母子保健業務に関するシステム/B. 児童福祉業務に関するシステム/C. サポートプランに関するシステム/D. 関係機関との連携のためのシステムを導入していますか。「1. 導入している」もしくは、「2. 導入していない」を選択してください。

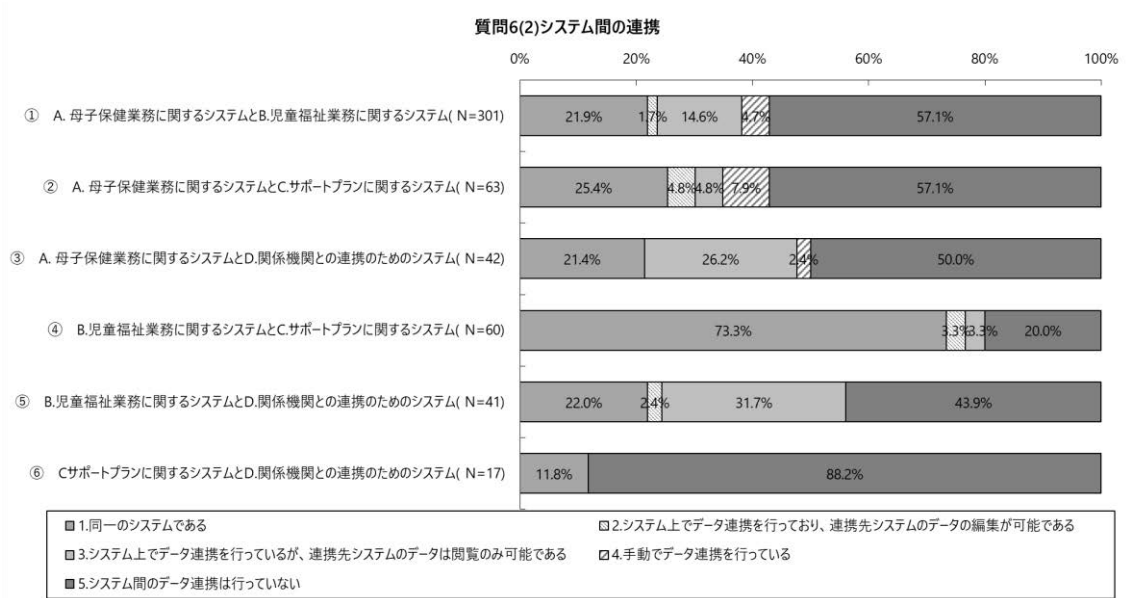




		回答数	割合
		N=529	N=529
A. 母子保健業務に関するシステム	1. 導入している	452	85.4%
	2. 導入していない	77	14.6%
B. 児童福祉業務に関するシステム	1. 導入している	306	57.8%
	2. 導入していない	223	42.2%
C. サポートプランに関するシステム	1. 導入している	55	10.4%
	2. 導入していない	474	89.6%
D. 関係機関との連携のためのシステム	1. 導入している	30	5.7%
	2. 導入していない	499	94.3%

(1)にて「1. 導入している」とご回答いただいたシステムが2つ以上ある方にお伺いします。

(2) 導入しているシステム間の連携について、下記の選択肢よりあてはまるものをご回答ください。

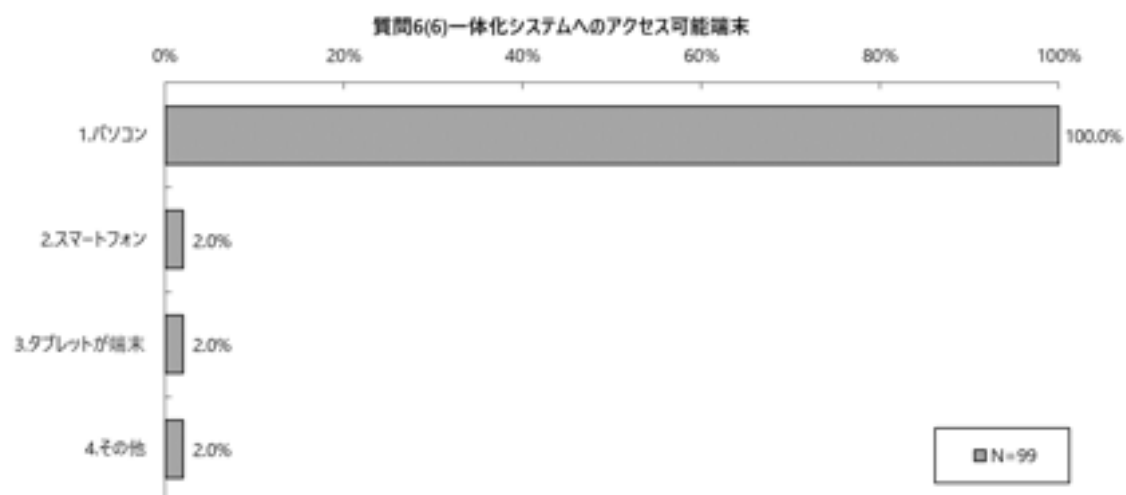


回答数						
	① A. 母子保健業務に関するシステムとB.児童福祉業務に関するシステム (N=301)	② A. 母子保健業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム (N=63)	③ A. 母子保健業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム (N=42)	④ B.児童福祉業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム (N=60)	⑤ B.児童福祉業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム (N=41)	⑥ Cサポートプランに関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム (N=17)
	N=301	N=63	N=42	N=60	N=41	N=17
1. 同一のシステムである	66	16	9	44	9	2
2. システム上でデータ連携を行っており、連携先システムのデータの編集が可能である	5	3	0	2	1	0
3. システム上でデータ連携を行っているが、連携先システムのデータは閲覧のみ可能である	44	3	11	2	13	0
4. 手動でデータ連携を行っている	14	5	1	0	0	0
5. システム間のデータ連携は行っていない	172	36	21	12	18	15

割合						
	① A. 母子保健業務に関するシステムとB.児童福祉業務に関するシステム	② A. 母子保健業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム	③ A. 母子保健業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム	④ B.児童福祉業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム	⑤ B.児童福祉業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム	⑥ Cサポートプランに関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム
1. 同一のシステムである	21.9%	25.4%	21.4%	73.3%	22.0%	11.8%
2. システム上でデータ連携を行っており、連携先システムのデータの編集が可能である	1.7%	4.8%	0.0%	3.3%	2.4%	0.0%
3. システム上でデータ連携を行っているが、連携先システムのデータは閲覧のみ可能である	14.6%	4.8%	26.2%	3.3%	31.7%	0.0%
4. 手動でデータ連携を行っている	4.7%	7.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5. システム間のデータ連携は行っていない	57.1%	57.1%	50.0%	20.0%	43.9%	88.2%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

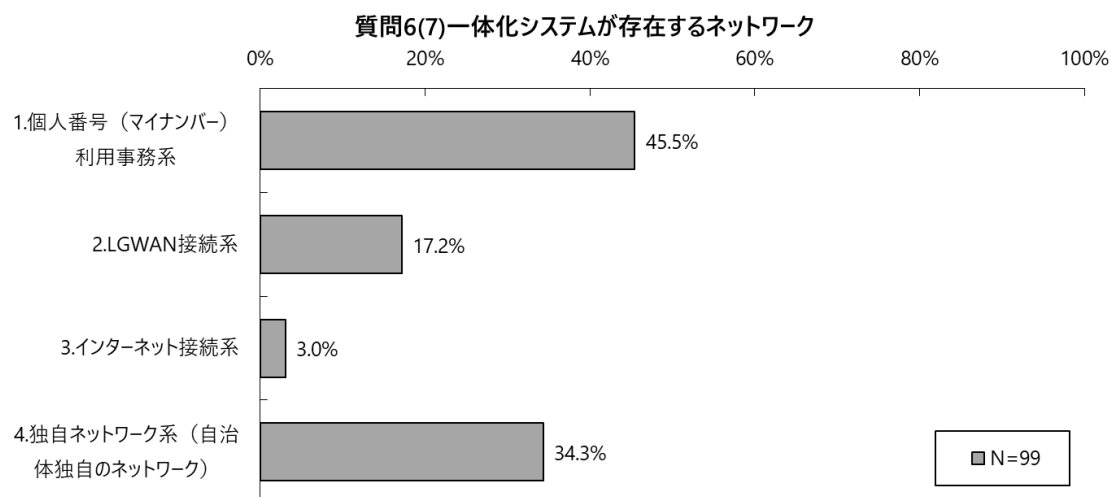
(3) ～ (12) については、(2) にて「1. 同一システムである」と回答いただいたシステム（以下、「一体化システム」と記載）についてお伺いいたします。

(6) 一体化システムにアクセス可能な端末について、当てはまるものすべてに○を入力してください。（いくつでも）



	回答数	割合
	N=99	N=99
1. パソコン	99	100.0%
2. スマートフォン	2	2.0%
3. タブレットが端末	2	2.0%
4. その他	2	2.0%

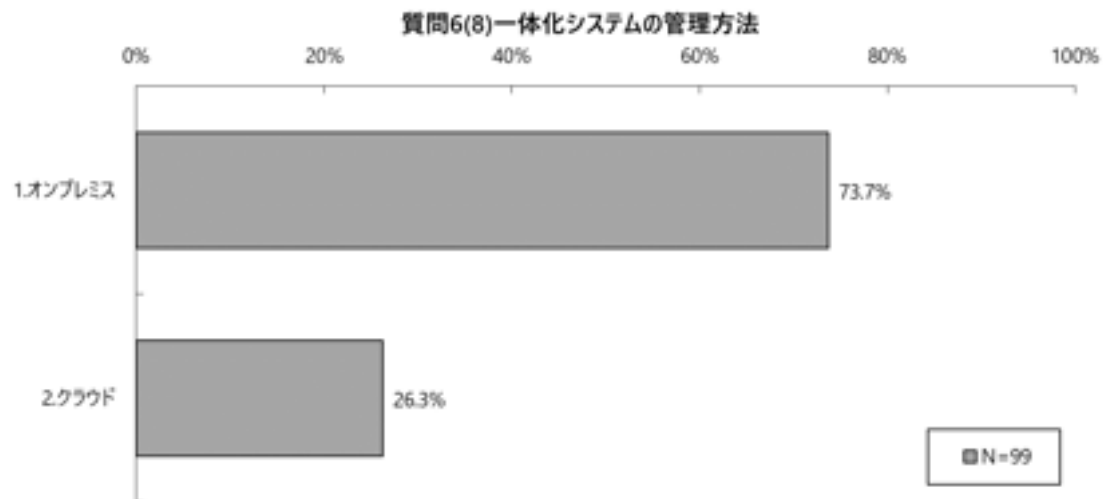
(7) 一体化システムが存在するネットワークについて、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)



	回答数	割合
	N=99	N=99
1. 個人番号（マイナンバー）利用事務系	45	45.5%
2. LGWAN 接続系	17	17.2%
3. インターネット接続系	3	3.0%
4. 独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）	34	34.3%

※厳密には、一体化システムが複数存在する自治体も4自治体確認された

（８）導入しているシステムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。（ひとつだけ）

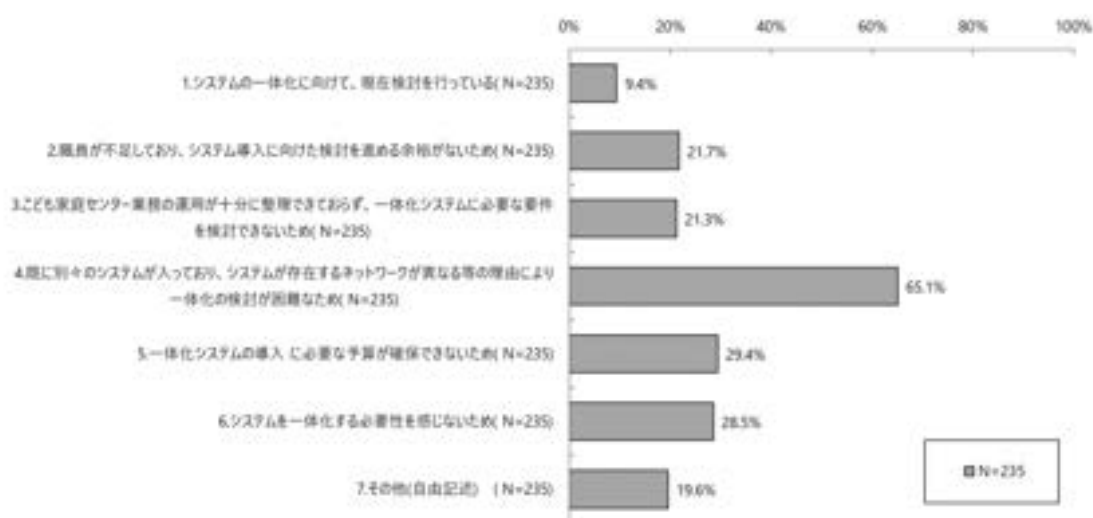


	回答数	割合
	N=99	N=99
1. オンプレミス	73	73. 7%
2. クラウド	26	26. 3%

(2) にて「① A. 母子保健業務に関するシステムと B. 児童福祉業務に関するシステム」について「1. 同一システムである」以外を選択いただいた方にお伺いいたします。

(11) A. 母子保健業務に関するシステムと B. 児童福祉業務に関するシステムについて、別のシステムとして運用している理由について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。

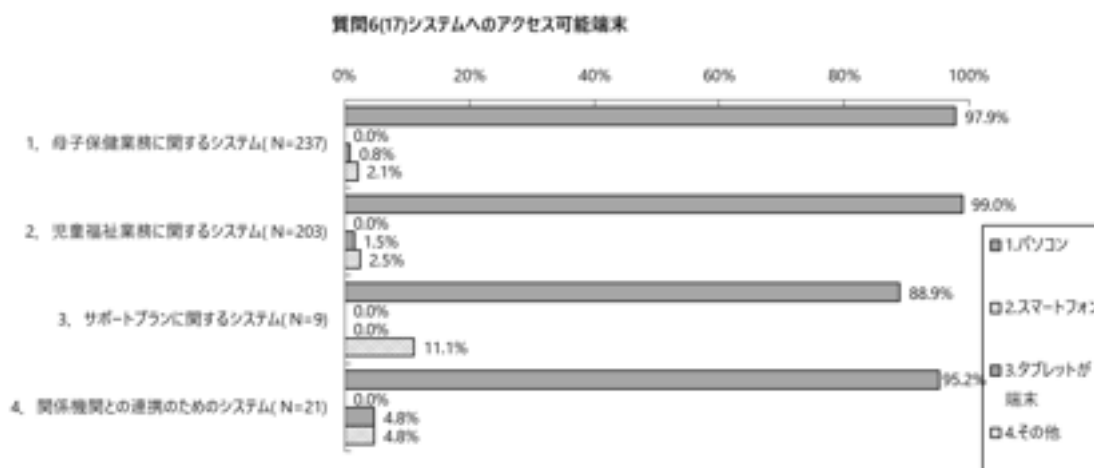
質問6(11)母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムについて、別のシステムとして運用している理由



	回答数	割合
	N=235	N=235
1. システムの一体化に向けて、現在検討を行っている (N=235)	22	9. 4%
2. 職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため (N=235)	51	21. 7%
3. こども家庭センター業務の運用が十分に整理できておらず、一体化システムに必要な要件を検討できないため (N=235)	50	21. 3%
4. 既に別々のシステムが入っており、システムが存在するネットワークが異なる等の理由により一体化の検討が困難なため (N=235)	153	65. 1%
5. 一体化システムの導入 に必要な予算が確保できないため (N=235)	69	29. 4%
6. システムを一体化する必要性を感じないため (N=235)	67	28. 5%
7. その他(自由記述) (N=235)	46	19. 6%

(12) ～ (20) については、(1)にて「1. 導入している」と回答いただき、かつ(2)にて「1. 同一システムである」以外を選択いただいたシステムについてお伺いいたします。

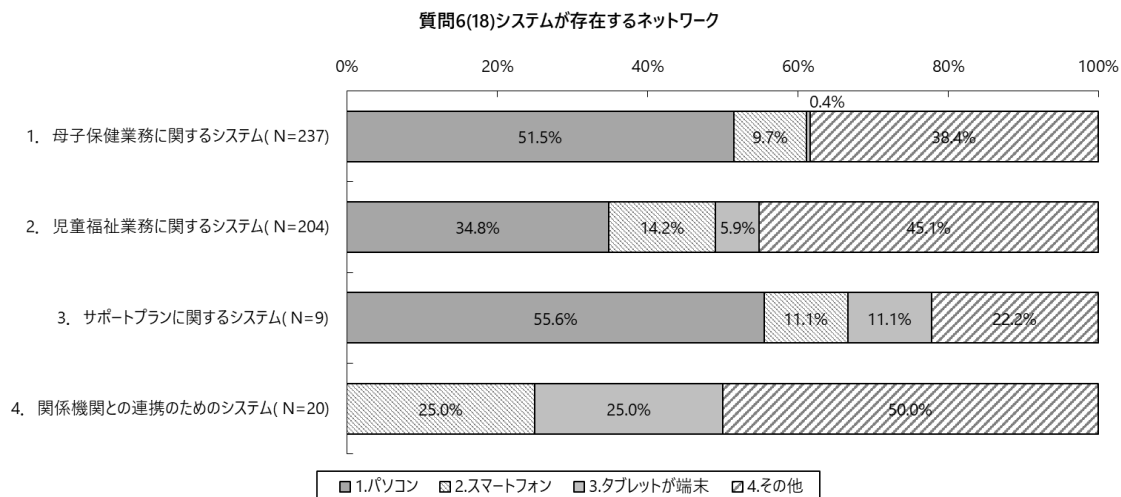
(17) 導入しているシステムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)



回答数				
	1. 母子保健業務に関するシステム N=237	2. 児童福祉業務に関するシステム N=203	3. サポートプランに関するシステム N=9	4. 関係機関との連携のためのシステム N=21
1. パソコン	232	201	8	20
2. スマートフォン	0	0	0	0
3. タブレットが端末	2	3	0	1
4. その他	5	5	1	1

割合				
	1. 母子保健業務に関するシステム (N=239)	2. 児童福祉業務に関するシステム (N=210)	3. サポートプランに関するシステム (N=9)	4. 関係機関との連携のためのシステム (N=22)
	N=237	N=203	N=9	N=21
1. パソコン	97. 9%	99. 0%	88. 9%	95. 2%
2. スマートフォン	0. 0%	0. 0%	0. 0%	0. 0%
3. タブレットが端末	0. 8%	1. 5%	0. 0%	4. 8%
4. その他	2. 1%	2. 5%	11. 1%	4. 8%

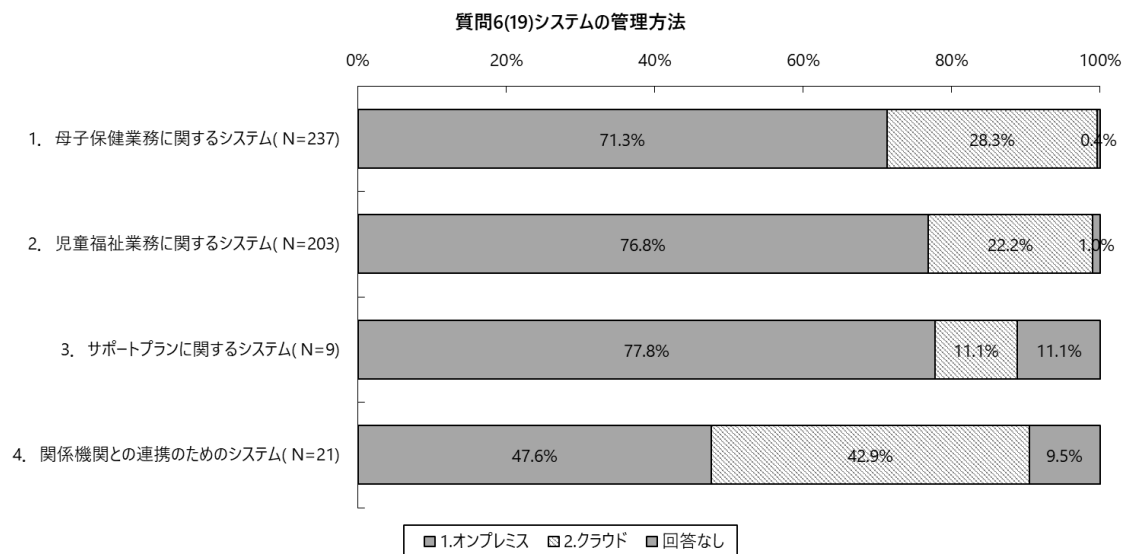
(18) 導入しているシステムが存在するネットワークについて、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。



回答数				
	1. 母子保健業務に関するシステム	2. 児童福祉業務に関するシステム	3. サポートプランに関するシステム	4. 関係機関との連携のためのシステム
	N=237	N=203	N=9	N=20
1. 個人番号（マイナンバー）利用事務系	122	69	4	0
2. LGWAN 接続系	23	28	1	4
3. インターネット接続系	1	12	1	5
4. 独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）	90	92	2	10
回答なし	1	2	1	2

割合				
	1. 母子保健業務に関するシステム (N=237)	2. 児童福祉業務に関するシステム (N=204)	3. サポートプランに関するシステム (N=9)	4. 関係機関との連携のためのシステム (N=20)
	N=237	N=203	N=9	N=21
1. パソコン	51. 5%	34. 0%	44. 4%	0. 0%
2. スマートフォン	9. 7%	13. 8%	11. 1%	19. 0%
3. タブレットが端末	0. 4%	5. 9%	11. 1%	23. 8%
4. その他	38. 0%	45. 3%	22. 2%	47. 6%
回答なし	0. 4%	1. 0%	11. 1%	9. 5%

(19) 導入しているシステムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。

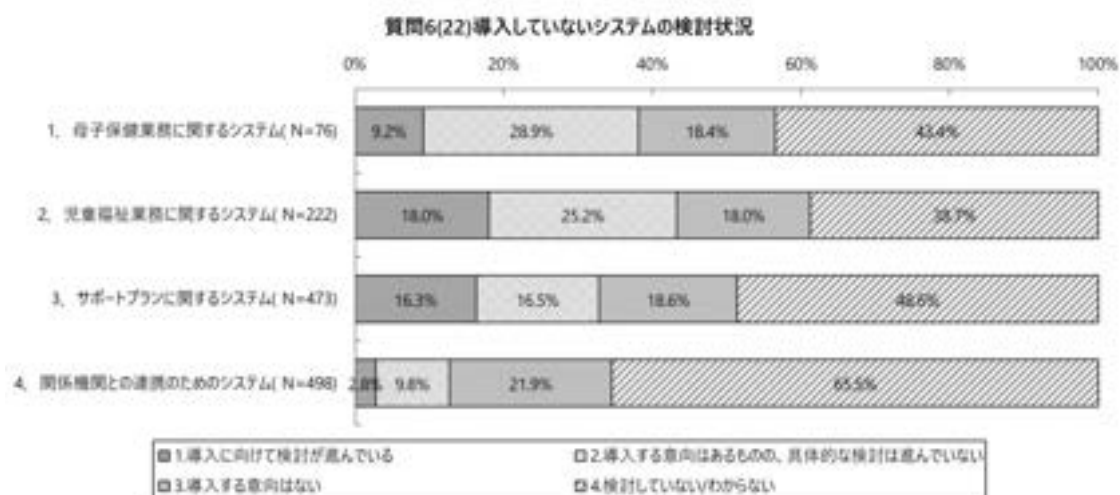


回答数				
	1. 母子保健業務に関するシステム	2. 児童福祉業務に関するシステム	3. サポートプランに関するシステム	4. 関係機関との連携のためのシステム
	N=237	N=203	N=9	N=21
1. オンプレミス	170	158	8	10
2. クラウド	67	46	1	10
回答なし	1	2	1	2

割合				
	1. 母子保健業務に関するシステム (N=237)	2. 児童福祉業務に関するシステム (N=204)	3. サポートプランに関するシステム (N=9)	4. 関係機関との連携のためのシステム (N=20)
	N=237	N=203	N=9	N=21
1. オンプレミス	71.3%	76.8%	77.8%	47.6%
2. クラウド	28.3%	22.2%	11.1%	42.9%
回答なし	0.4%	1.0%	11.1%	9.5%

(22)、(23)については、(1)にて「2. 導入していない」とご回答いただいた方にお伺いいたします。

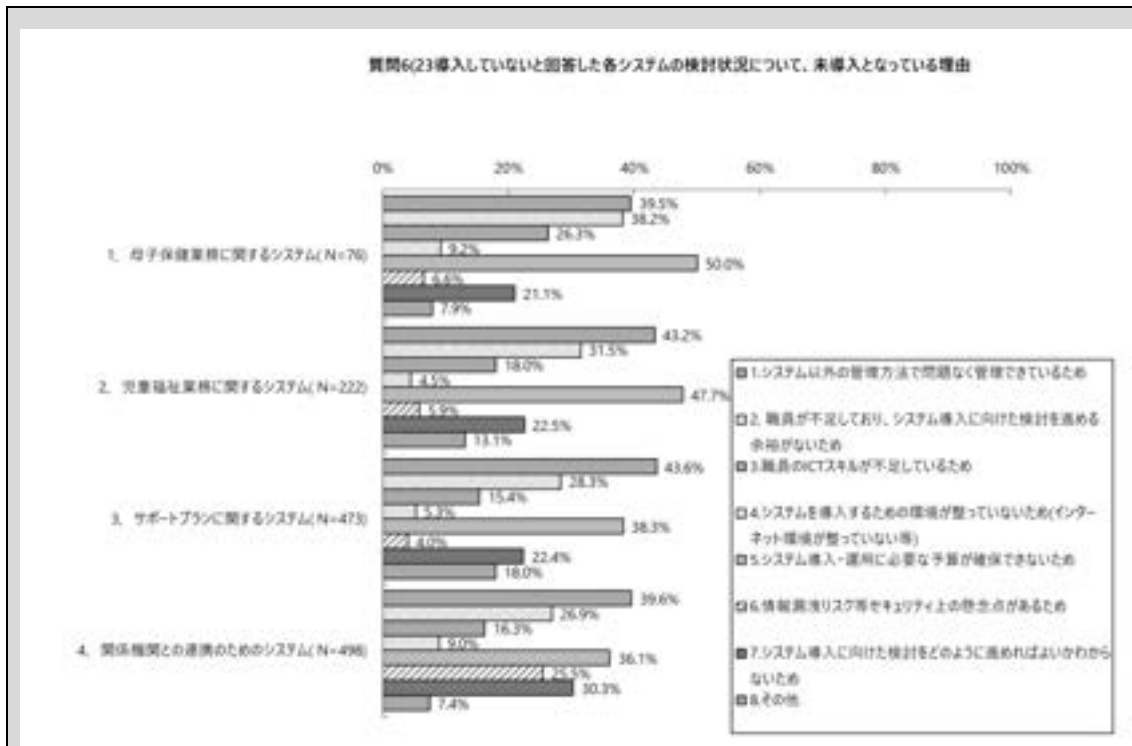
(22) 導入していないと回答した各システムの検討状況について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。



回答数				
	1. 母子保健業務に関するシステム N=76	2. 児童福祉業務に関するシステム N=222	3. サポートプランに関するシステム N=473	4. 関係機関との連携のためのシステム N=498
1. 導入に向けて検討が進んでいる	7	40	77	14
2. 導入する意向はあるものの、具体的な検討は進んでいない	22	56	78	49
3. 導入する意向はない	14	40	88	109
4. 検討していない/わからない	33	86	230	326

割合				
	1. 母子保健業務に関するシステム (N=76)	2. 児童福祉業務に関するシステム (N=222)	3. サポートプランに関するシステム (N=473)	4. 関係機関との連携のためのシステム (N=498)
	N=76	N=222	N=473	N=498
1. 導入に向けて検討が進んでいる	9. 2%	18. 0%	16. 3%	2. 8%
2. 導入する意向はあるものの、具体的な検討は進んでいない	28. 9%	25. 2%	16. 5%	9. 8%
3. 導入する意向はない	18. 4%	18. 0%	18. 6%	21. 9%
4. 検討していない/ わからない	43. 4%	38. 7%	48. 6%	65. 5%

(23) 導入していないと回答した各システムの検討状況について、未導入となっている理由として当てはまるものすべてに○をご回答ください。



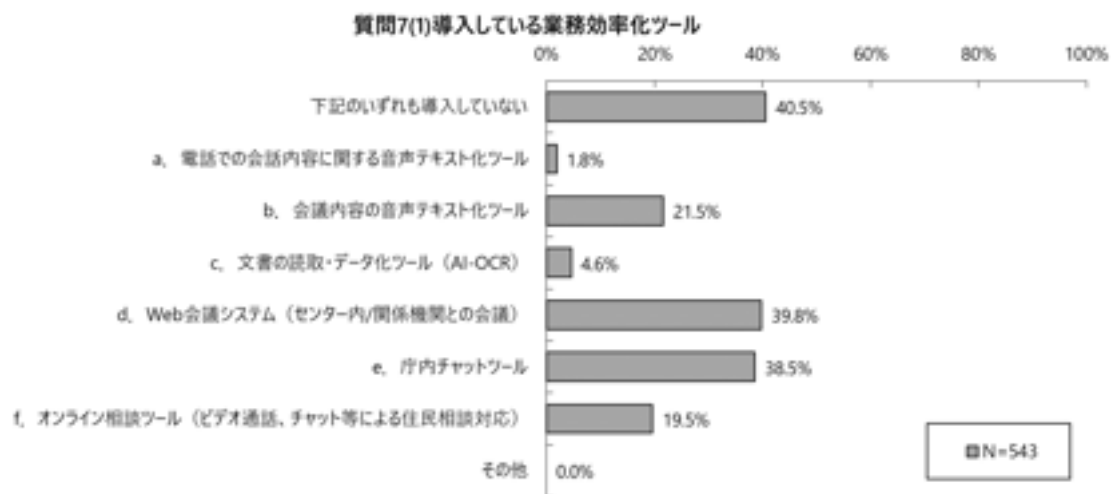
回答数				
	1. 母子保健業務に関するシステム N=76	2. 児童福祉業務に関するシステム N=222	3. サポートプランに関するシステム N=473	4. 関係機関との連携のためのシステム N=499
1. システム以外の管理方法で問題なく管理できているため	30	96	206	197
2. 職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	29	70	134	134
3. 職員のICTスキルが不足しているため	20	40	73	81
4. システムを導入するための環境が	7	10	25	45

整っていないため (インターネット環境が整っていない等)				
5. システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	38	106	181	180
6. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	5	13	19	127
7. システム導入に向けた検討をどのように進めればよいかわからないため	16	50	106	151
8. その他	6	29	85	37

割合				
	1. 母子保健業務に関するシステム (N=76)	2. 児童福祉業務に関するシステム (N=222)	3. サポートプランに関するシステム (N=473)	4. 関係機関との連携のためのシステム (N=499)
	N=76	N=222	N=473	N=499
1. システム以外の管理方法で問題なく管理できているため	39. 5%	43. 2%	43. 6%	39. 5%
2. 職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	38. 2%	31. 5%	28. 3%	26. 9%
3. 職員の ICT スキルが不足しているため	26. 3%	18. 0%	15. 4%	16. 2%
4. システムを導入するための環境が整っていないため (インターネット環境が整っていない等)	9. 2%	4. 5%	5. 3%	9. 0%
5. システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	50. 0%	47. 7%	38. 3%	36. 1%
6. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	6. 6%	5. 9%	4. 0%	25. 5%
7. システム導入に向けた検討をどのように進めればよいかわからないため	21. 1%	22. 5%	22. 4%	30. 3%
8. その他	7. 9%	13. 1%	18. 0%	7. 4%

質問7 貴自治体のこども家庭センターにおける業務効率化ツールの導入状況についてお伺いします。

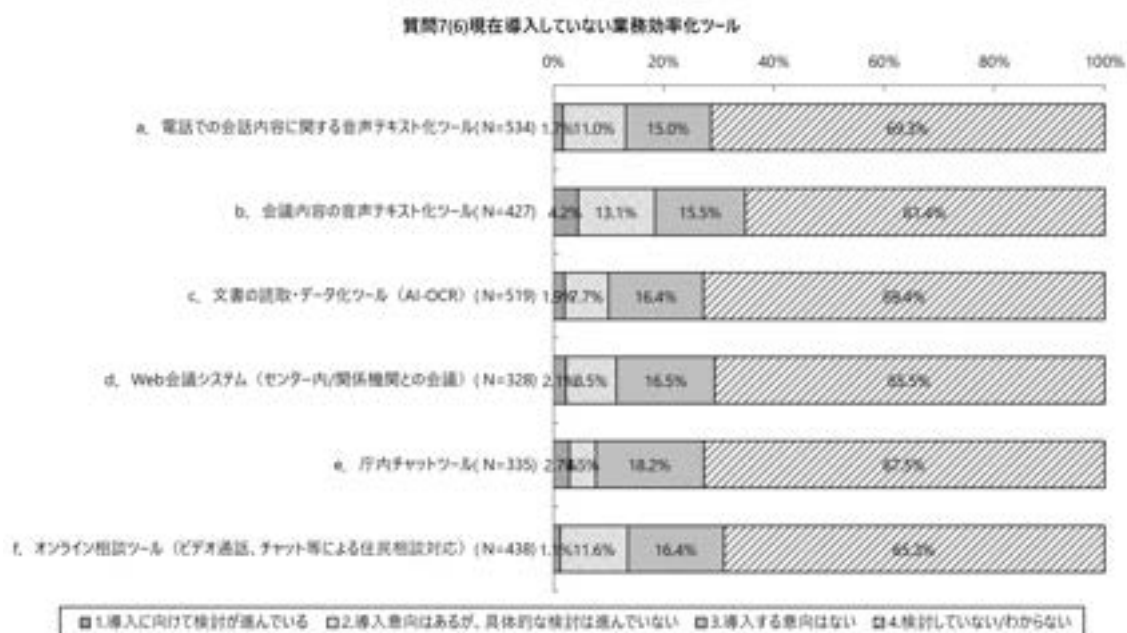
(1) 貴自治体のこども家庭センターにて導入している業務効率化ツールすべてに○を入力してください。



	回答数	割合
	N=543	N=543
下記のいずれも導入していない	220	40.5%
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	10	1.8%
b. 会議内容の音声テキスト化ツール	117	21.5%
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	25	4.6%
d. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議)	216	39.8%
e. 庁内チャットツール	209	38.5%
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	106	19.5%
その他	0	0.0%

(1)で「○」をつけていない業務効率化ツールについて、お伺いします。

(6) 現在導入していない業務効率化ツールについて、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。

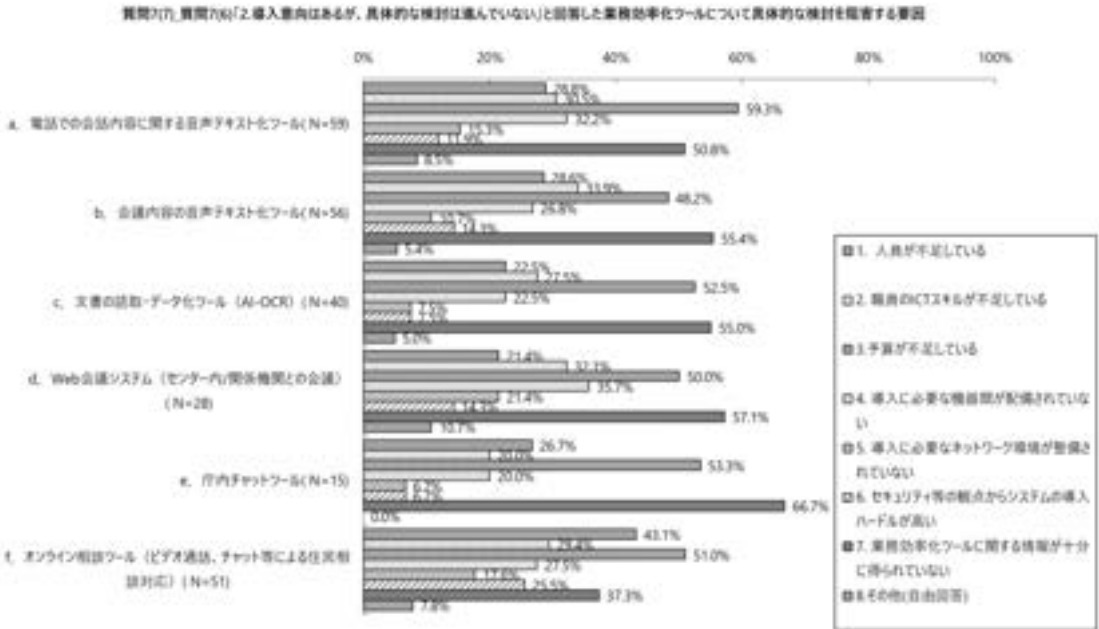


回答数						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	b. 会議内容の音声テキスト化ツール	c. 文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	d. Web 会議システム（センター内/関係機関との会議）	e. 庁内チャットツール	f. オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）
	N=534	N=427	N=519	N=328	N=335	N=438
1. 導入に向けて検討が進んでいる	9	18	10	7	9	5
2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない	59	56	40	28	15	51
3. 導入する意向はない	80	66	85	54	61	72
4. 検討していない/わからない	370	262	360	215	226	286
合計	518	402	495	304	311	414

割合						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール (N=533)	b. 会議内容の音声テキスト化ツール (N=426)	c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR) (N=518)	d. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議) (N=327)	e. 庁内チャットツール (N=334)	f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応) (N=437)
	N=534	N=427	N=519	N=328	N=335	N=438
1. 導入に向けて検討が進んでいる	1. 7%	4. 2%	1. 9%	2. 1%	2. 7%	1. 1%
2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない	11. 0%	13. 1%	7. 7%	8. 5%	4. 5%	11. 6%
3. 導入する意向はない	15. 0%	15. 5%	16. 4%	16. 5%	18. 2%	16. 4%
4. 検討していない/わからない	69. 3%	61. 4%	69. 4%	65. 5%	67. 5%	65. 3%

「2. 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(7) 具体的な検討を阻害する要因として、当てはまるものすべてに○を選択してください。

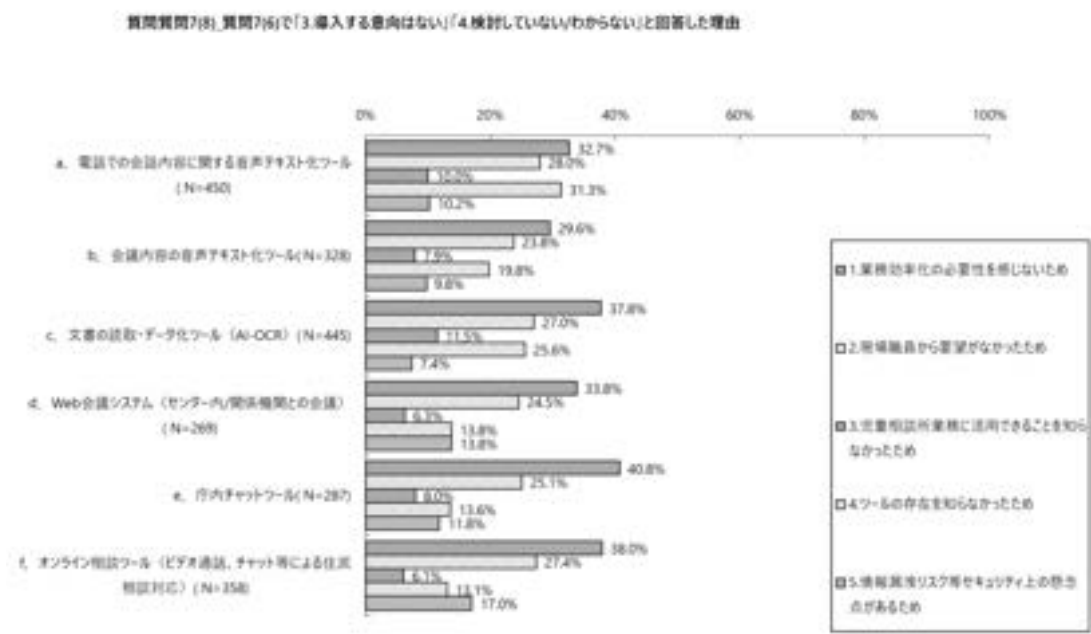


回答数						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	b. 会議内容の音声テキスト化ツール	c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	d. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議)	e. 庁内チャットツール	f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)
	N=59	N=56	N=40	N=28	N=15	N=51
1. 人員が不足している	17	16	9	6	4	22
2. 職員の ICT スキルが不足している	18	19	11	9	3	15
3. 予算が不足している	35	27	21	14	8	26
4. 導入に必要な機器類が配備されていない	19	15	9	10	3	14
5. 導入に必要なネットワーク環境が整備されていない	9	6	3	6	1	9
6. セキュリティ等の観点からシステムの導入ハードルが高い	7	8	3	4	1	13
7. 業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない	30	31	22	16	10	19
8. その他(自由回答)	5	3	2	3	0	4

割合						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール (N=59)	b. 会議内容の音声テキスト化ツール (N=56)	c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR) (N=40)	d. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議) (N=28)	e. 庁内チャットツール (N=15)	f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応) (N=51)
	N=59	N=56	N=40	N=28	N=15	N=51
1. 人員が不足している	28. 8%	28. 6%	22. 5%	21. 4%	26. 7%	43. 1%
2. 職員の ICT スキルが不足している	30. 5%	33. 9%	27. 5%	32. 1%	20. 0%	29. 4%
3. 予算が不足している	59. 3%	48. 2%	52. 5%	50. 0%	53. 3%	51. 0%
4. 導入に必要な機器類が配備されていない	32. 2%	26. 8%	22. 5%	35. 7%	20. 0%	27. 5%
5. 導入に必要なネットワーク環境が整備されていない	15. 3%	10. 7%	7. 5%	21. 4%	6. 7%	17. 6%
6. セキュリティ等の観点からシステムの導入ハードルが高い	11. 9%	14. 3%	7. 5%	14. 3%	6. 7%	25. 5%
7. 業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない	50. 8%	55. 4%	55. 0%	57. 1%	66. 7%	37. 3%
8. その他(自由回答)	8. 5%	5. 4%	5. 0%	10. 7%	0. 0%	7. 8%

「3. 導入する意向はない」「4. 検討していない/わからない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(8) (6)の回答を選択した理由として当てはまるものすべてに○を選択してください。

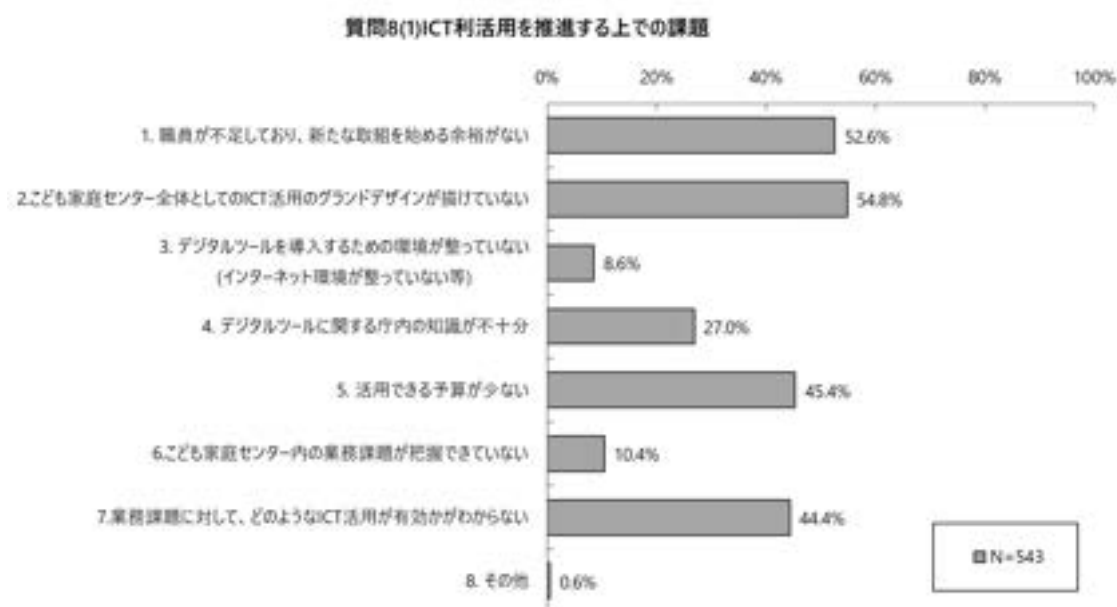


回答数						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	b. 会議内容の音声テキスト化ツール	c. 文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	d. Web 会議システム（センター内/関係機関との会議）	e. 庁内チャットツール	f. オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）
	N=450	N=328	N=445	N=269	N=287	N=358
1. 業務効率化の必要性を感じないため	147	97	168	91	117	136
2. 現場職員から要望がなかったため	126	78	120	66	72	98
3. 児童相談所業務に活用できないことを知らなかったため	45	26	51	17	23	22
4. ツールの存在を知らなかったため	141	65	114	37	39	47
5. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	46	32	33	37	34	61
6. その他（自由回答）	69	99	70	89	69	69

割合						
	a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール (N=450)	b. 会議内容の音声テキスト化ツール (N=328)	c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR) (N=445)	d. Web 会議システム (センター内/関係機関との会議) (N=269)	e. 庁内チャットツール (N=287)	f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応) (N=358)
	N=450	N=328	N=445	N=269	N=287	N=358
1. 業務効率化の必要性を感じないため	32. 7%	29. 6%	37. 8%	33. 8%	40. 8%	38. 0%
2. 現場職員から要望がなかったため	28. 0%	23. 8%	27. 0%	24. 5%	25. 1%	27. 4%
3. 児童相談所業務に活用できることを知らなかったため	10. 0%	7. 9%	11. 5%	6. 3%	8. 0%	6. 1%
4. ツールの存在を知らなかったため	31. 3%	19. 8%	25. 6%	13. 8%	13. 6%	13. 1%
5. 情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	10. 2%	9. 8%	7. 4%	13. 8%	11. 8%	17. 0%
6. その他（自由回答）	15. 3%	30. 2%	15. 7%	33. 1%	24. 0%	19. 3%

質問 8

(1) ICT 利活用を推進する上での課題として、当てはまるものすべてに○を選択してください。



	回答数	割合
	N=544	N=538
1. 職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない	283	52.6%
2. こども家庭センター全体としての ICT 活用のグランドデザインが描けていない	295	54.8%
3. デジタルツールを導入するための環境が整っていない (インターネット環境が整っていない等)	46	8.6%
4. デジタルツールに関する庁内の知識が不十分	145	27.0%
5. 活用できる予算が少ない	244	45.4%
6. こども家庭センター内の業務課題が把握できていない	56	10.4%
7. 業務課題に対して、どのような ICT 活用が有効かがわからない	239	44.4%
8. その他	3	0.6%

参考資料②

アンケート調査票

【児童相談所向けアンケート】

令和6年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の実態把握のための調査研究 アンケート調査
【児童相談所 調査票】

現時点で質問1、質問2、質問3、質問4、質問5、連絡先が未回答です。

未回答 質問1 貴都道府県、市町村名の基本情報についてお伺いします。
都道府県名(児相設置市区の場合は市区名)及び児童相談所名をご記入ください。

質問1回答欄	
都道府県/市区名	
児童相談所名	

未回答 質問2 貴児童相談所における職員体制についてご回答ください。(※令和6年11月1日時点でお答えください)
※該当する職員がいない場合は0とご記入ください。

	質問2回答欄			
	常勤の専任の人数	常勤の兼任の人数	非常勤の人数	合計
スーパーバイザー				0 (人)
児童福祉司				0 (人)
児童心理司				0 (人)

未回答 質問3 貴児童相談所のスーパーバイザーの業務の平均的な業務負担についてお伺いします。

未回答 (1) 貴児童相談所のスーパーバイザーの1日の平均業務時間をご回答ください。
※休憩時間を除いた実労働時間でお答えください。
※記入例) 7時間30分 → 7.50時間 4時間45分 → 4.75時間

質問3(1) 回答欄

(時間)

未回答 (2) 貴児童相談所のスーパーバイザーの1～13の業務にかかる時間を100%としたときに各業務にかかる業務時間に占める割合をご回答ください。
※平均的なスーパーバイザーの業務内容を想定してお答えください。
※項目1～13の合計が100%になるように回答をお願いします。

未回答 (3) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)

未回答 (4) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

未回答 (5) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

		質問3回答欄			
		(2)	(3)	(4)	(5)
1	電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)				
2	面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)				
3	所内/センター内協議(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)				
4	所外/センター外協議(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)				
5	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)				
6	調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)				
7	資料作成 (コア業務) (児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)				
8	資料作成 (ノンコア業務) (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)				
9	決裁(資料の内容確認・決裁)				
10	移動(訪問先等への移動、児童の移送)				
11	研修(所内研修、所外研修 (準備、参加など))				
12	事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)				
13	上記のいずれにも当てはまらない業務				
合計		0%			

↑ 合計が100%になるように回答をお願いします。

回答完了

- (6) (2)にて「13. 上記のいずれにも当てはまらない業務」を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。
1～12の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的にご回答ください。(自由記述)

質問3 (6) 回答欄

未回答 質問4 貴児童相談所の児童福祉司の業務の平均的な業務負担についてお伺いします。
未回答 (1) 貴児童相談所の児童福祉司の1日の平均業務時間をご回答ください。

※休憩時間を除いた実労働時間でお答えください。
※記入例) 7時間30分 → 7.50時間 4時間45分 → 4.75時間

質問4 (1) 回答欄
(時間)

- 未回答 (2) 貴児童相談所の児童福祉司の1～13の業務にける時間を100%としたときに各業務にける業務時間に占める割合をご回答ください。
※平均的な児童福祉司の業務を想定してお答えください。
※項目1～13の合計が100%になるように回答をお願いします。
- 未回答 (3) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)
- 未回答 (4) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)
- 未回答 (5) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

		質問4回答欄			
		(2)	(3)	(4)	(5)
1	電話対応等相談受付(虐待が疑われる事案への電話対応・クレーム対応など)				
2	面接・家庭訪問(児童・保護者への助言指導など)				
3	所内/センター内協議((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)				
4	所外/センター外協議(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)				
5	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)				
6	調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)				
7	資料作成 (コア業務) (児童記録票、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)				
8	資料作成 (ノンコア業務) (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)				
9	決裁(資料の内容確認・決裁)				
10	移動(訪問先等への移動、児童の移送)				
11	研修(所内研修、所外研修 (準備、参加など))				
12	事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)				
13	上記のいずれにも当てはまらない業務				
合計		0%			

↑ 合計が100%になるように回答をお願いします。

- 回答完了 (6) (2)にて「13. 上記のいずれにも当てはまらない業務」を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。
1～12の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的に回答ください。(自由記述)

質問4 (6) 回答欄

未回答 質問5 貴児童相談所の児童心理司の業務の平均的な業務負担についてお伺いします。

未回答 (1) 貴児童相談所の児童心理司の1日の平均業務時間をご回答ください。

※休憩時間を除いた実労働時間でお答えください。

※記入例) 7時間30分 → 7.50時間 4時間45分 → 4.75時間

質問5 (1) 回答欄

(時間)

未回答 (2) 貴児童相談所の児童心理司の1～13の業務にかかる時間を100%としたときに各業務にかかる業務時間に占める割合をご回答ください。

※平均的な児童心理司の業務を想定してお答えください。

※項目1～13の合計が100%になるように回答をお願いします。

未回答 (3) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高い業務をすべてに○を入力してください。(いくつでも)

未回答 (4) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

未回答 (5) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務について、上位3つに○を入力してください。(最大3つ)

		質問5回答欄			
		(2)	(3)	(4)	(5)
1	電話対応等相談受付(電話対応・療育手帳の申請受付など)				
2	面接・家庭訪問(心理検査、心理所見のフィードバック、心理プログラムの実施など)				
3	所内/センター内協議(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)				
4	所外/センター外協議(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)				
5	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)				
6	調査・対応方針検討(対応方針の検討、過去のケース記録等の確認、検索)				
7	資料作成(コア業務)(心理検査結果分析・所感作成、会議資料の作成など、担当者が情報整理し作成する必要があるもの)				
8	資料作成(ノンコア業務)(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)				
9	決裁(資料の内容確認・決裁)				
10	移動(訪問先等への移動、児童の移送)				
11	研修(所内研修、所外研修(準備、参加など))				
12	事務処理(経費精算や所内申請等の事務処理)				
13	上記のいずれにも当てはまらない業務				
合計		0%			

↑ 合計が100%になるように回答をお願いします。

回答完了 (6) (2)にて「13. 上記のいずれにも当てはまらない業務」を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。

1～12の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的に回答してください。(自由記述)

質問5 (6) 回答欄

未回答 連絡先

今後、アンケートの回答結果について問合せやヒアリング等をお願いする場合がございます。つきましては、ご回答いただいた方のお名前・ご所属・ご連絡先をご記入ください。

連絡先回答欄			
1.連絡先(必須)	TEL(必須)	Mai(必須)	
2.回答者氏名(必須)	担当者1(必須)	担当者2	

【本庁向けアンケート】

令和6年度こども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の実態把握のための調査研究 アンケート調査 【本庁 調査票】

現時点で、質問1、質問2、質問3、質問4、質問5、質問6、連絡先が未回答です。

未回答 質問1 貴自治体の基本情報についてお伺いします。
都道府県名(児相設置市区の場合は市区)をご記入ください。

質問1回答欄	
都道府県/市区名	

未回答 質問2 貴自治体の児童相談所の児童相談システムについて伺います。
※児童相談システムとは、児童記録票等児童相談に関する情報を管理するためのシステムを指します。

未回答 (1) 児童相談システムを導入していますか。下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)
1. 管轄するすべての児童相談所で導入している
2. 管轄する児童相談所のうち一部児童相談所で導入している
3. 導入していない

質問2 (1) 回答欄

未回答 (1)にて「2. 管轄する児童相談所のうち一部児童相談所で導入している」とご回答いただいた方にお伺いします。
(2) ①貴自治体にて管轄する児童相談所数及び、②貴自治体にて管轄する児童相談所のうち、児童相談システムを導入している児童相談所数をご記入ください。(数値を記入)

質問2 (2) 回答欄	
①管轄児童相談所数	②システム導入児童相談所数

未回答 (3) 貴自治体の一部の児童相談所で児相システムが導入されていない理由をご回答ください。(自由記述)

質問2 (3)

(4)～(13)については、(1)にて「1. 管轄するすべての児童相談所で導入している」「2. 管轄する児童相談所のうち一部児童相談所で導入している」とご回答いただいた方にお伺いします。

※ (4)～(8)の回答欄は、(8)の設問文の下にあります。

未回答 (4) 児童相談システムの導入年を西暦ご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」と記載ください。
未回答 (5) 児童相談システムの更改予定の有無について、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)
1. 更改予定がある
2. 更改予定はない

未回答 (6) (5)にて「1. 更改の予定がある」とご回答いただいた方にお伺いします。
児童相談システムの更改予定の更改予定年を西暦でご記入ください。更改予定はあるが具体的な更改時期が未定の場合は「未定」と記載ください。

未回答 (7) 児童相談システムのベンダー名をご記入ください。(自由記述)
未回答 (8) 児童相談システムの初期導入コスト・年間のランニングコスト(令和5年度実績値)をご記入ください。(数値を記入)
※年間のランニングコストには、システムの更改費用は含めずご回答ください。

質問2回答欄					
(4) 導入年	(5) 更改予定	(6) 更改時期	(7) ベンダー名	(8) 初期導入コスト	(8) ランニングコスト

未回答 (9) 児童相談システムへのアクセス可能端末について当てはまるものを全てご回答ください。(いくつでも)

質問2(9) 回答欄	
1.パソコン	
2.スマートフォン	
3.タブレット型端末	
4.その他(自由回答)	

未回答 (10) 児童相談システムが存在するネットワークについて、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)

- 1.個人番号利用事務系
- 2.LGWAN接続系
- 3.インターネット接続系
- 4.独自ネットワーク系

質問2(10) 回答欄

未回答 (11) 児童相談システムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)

- 1.オンプレミス ※サーバーやソフトウェアなどの情報システムを使用者が管理する設備内に設置し、運用している
- 2.クラウド ※外部のクラウドサービス提供事業者が提供するITサービスをインターネット経由で利用している

質問2(11) 回答欄

未回答 (12) 児童相談システムが備えている機能にすべてに○を入力してください(いくつでも)。

質問2(12) 回答欄	
1.児童相談・記録管理	
2.経過記録	
3.会議情報管理	
4.一時保護・措置情報管理	
5.受診券情報管理	
6.費用認定・徴収情報管理	
7.ケース進行管理	
8.一時保護所記録管理	
9.里親情報管理	
10.ファミリーホーム情報管理	
11.電話相談管理	
12.CA情報管理	
13.統計処理 (福祉行政報告例等)	
14.要保護児童等に関する情報共有システムとの連携	
15.庁内の他の既存システムとの連携	
16.その他(自由記述)	

未回答 (13) 児童相談システムの課題について、当てはまるものすべてに○をご記入ください。(いくつでも)

	質問2(13) 回答欄
1.システムが老朽化しており、最新の法改正や現在の業務に対応できていない	
2.児童相談所職員のICTスキルが不足しており、システムを使いこなせていない	
3.システム導入・運用コストが高い	
4.システム改修コストが高い	
5.テレワーク等多様な働き方への対応ができていない	
6.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点がある	
7.庁内他システムとの情報連携ができていない	
8.特になし	
9.その他(自由記述)	

未回答 (14) 貴自治体における児童相談システムの検討状況をご回答ください。(ひとつだけ)

(14)。(15)については、(1)で『導入していない』と回答した方にお伺いします。

- 1.導入に向けて検討が進んでいる
- 2.導入する意向はあるものの、具体的な検討は進んでいない
- 3.導入する意向はない
- 4.検討していない/わからない

質問2(14) 回答欄

未回答 (15) 児童相談システムが未導入となっている理由について、当てはまるものすべてに○をご記入ください。(いくつでも)

	質問2(15) 回答欄
1.児童相談システム以外の管理方法で問題なく管理できているため	
2.職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	
3.自治体職員のICTスキルが不足しており、システム導入に向けた検討ができないため	
4.児童相談システムを導入するための環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	
5.システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	
6.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	
7.システム導入に向けた検討をどのように進めればよいかわからないため	
8.その他(自由記述)	

未回答 質問3 貴都道府県/貴市の児童相談所が情報連携を行っている関係機関/情報共有内容についてお伺いします。

未回答 (1) 下表のA～Dまでの関係機関との情報共有のデジタル化状況について、以下の選択肢よりあてはまるものをご回答ください。(ひとつだけ)

1. 児相システム上で情報共有を行っている（児童相談システムへのアクセス権限を関係機関に付与している）
2. 専用システム上で情報共有を行っている（児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している） ※要保護児童等に関する情報共有システムは除く
3. ローコード、ノーコードツール（注1）等を用いて内製したシステムやアプリで情報共有を行っている
4. ファイル共有サービス（注2）を用いて情報共有を行っている
5. システム上での情報共有は行っていない（メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている）
6. その他（具体的に記入ください）

注1) ソースコード（プログラミング言語）などを書かない、もしくは少ないソースコードでシステム構築やアプリ開発ができるツールのこと。

注2) 文書、画像、動画等のファイルをクラウド上に保存し、他のユーザーと共有できるサービスのこと。大きなファイルサイズのデータなどを送付するためのファイル転送サービスは含まない。

	質問3(1) 回答欄	
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門		
B.警察		
C.医療機関		
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)		

未回答 (2) (1)で1～4のいずれかと回答した関係機関についてお伺いします。

システム上での情報共有の開始年を西暦でご回答ください。開始年が不明な場合は「不明」とご記入ください。(自由記述)

未回答 (3) (1)で「2.システム上で情報共有を行っている(児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している)」または「4.ファイル共有サービス(注2)を用いて情報共有を行っている」と回答した関係機関についてお伺いします。

情報連携のための専用システムについて、ベンダー名をご記入ください。(自由記述)

ファイル共有サービス等既存サービスを利用している場合は、サービス名をご記入ください。

未回答 (4) (1)で「2.システム上で情報共有を行っている(児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している)」または「4.ファイル共有サービス(注2)を用いて情報共有を行っている」と回答した関係機関についてお伺いします。

情報連携のための専用システムについて、初期導入コスト・年間のランニングコスト(令和5年度実績値)をご記入ください。(数値を記入)

※年間のランニングコストには、システムの更改費用は含めずご回答ください。

	質問3回答欄			
	(2) 開始年	(3) ベンダー名	(4) 初期導入コスト	(4) ランニングコスト
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門				
B.警察				
C.医療機関				
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)				

未回答

(5) (1)で「2システム上で情報共有を行っている(児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している)」と回答した関係機関についてお伺いします。
情報連携のための専用システムについて、アクセス可能な端末に当てはまるものすべてに○を入力してください。(いくつでも)

	質問3(5) 回答欄				
	パソコン	スマートフォン	タブレット型端末	その他	(自由回答)
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門					
B.警察					
C.医療機関					
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)					

未回答

(6) (1)で「2システム上で情報共有を行っている(児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している)」と回答した関係機関についてお伺いします。
情報連携のための専用システムが存在するネットワークをご回答ください。(ひとつだけ)

- 1.個人番号利用事務系
- 2.LGWAN接続系
- 3.インターネット接続系
- 4.独自ネットワーク系(自治体独自のネットワーク)

未回答

(7) (1)で「2システム上で情報共有を行っている(児童相談所と関係機関間の情報連携のための専用システムを導入している)」と回答した関係機関について、お伺いします。
情報連携のための専用システムの管理方法をご回答ください。(ひとつだけ)

- 1.オンプレミス ※サーバーやソフトウェアなどの情報システムを使用者が管理する設備内に設置し、運用している
- 2.クラウド ※外部のクラウドサービス提供事業者が提供するITサービスをインターネット経由で利用している

	質問3回答欄	
	(6)ネットワーク	(7) 管理方法
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門		
B.警察		
C.医療機関		
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)		

未回答

(8) (1)で1～4のいずれかと回答した関係機関についてお伺いします。
システムを利用し情報共有している項目に当てはまるものすべてに○をを入力ください。(いくつでも)

	質問3(8) 回答欄			
	A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門	B.警察	C.医療機関	D.子どもが通う場 (保育所、幼稚園、学校)
1.子ども本人の情報(氏名、性別、生年月日、保育所、本籍、現住所等)				
2.保護者の情報(氏名、現住所、電話番号、続柄、勤務先等)				
3.家族状況(保護者以外の親族の氏名、生年月日、職業、健康状況等)				
4.受付面接結果及び助言事項				
5.受付面接所見				
6.総合所見				
7.支援方針(支援内容及び理由、保護者・子ども等の意向、地域協議会の意見、短期的課題の支援方法、中長期的課題の支援方法等)				
8.調査、面接、相談支援等の経過				
9.支援の経緯事由				
10.子供や保護者等への説明内容				
11.その他				
→「11.その他」を選択した場合は、具体的にご記入ください。				

未回答

(10) (1)で1～4のいずれかと回答した関係機関についてお伺いします。
関係機関との情報共有をシステム上で実施したことによる効果をご回答ください。(自由記述)

	質問3(10) 回答欄	
	質的な効果	量的な効果
記載例	これまでは電話で児童情報を共有していたが、専用システムの導入によりシステム上で即時に児童情報が共有されるため、担当者間の情報連携が円滑化した。	これまでは電話で情報共有を行っていたため、警察の電話対応業務が全体の10%(ほど)あった。専用システムの導入で、児童相談所全体として、電話対応業務にかかる時間が20%削減された。
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門		
B.警察		
C.医療機関		
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)		

未回答

(11) (1)で「5.システム上での情報共有は行っていない(メールや電話等、ファイルの送受信等で情報共有を行っている)」と回答した関係機関について、お伺いします。
関係機関との情報共有をシステム上で実施していない理由として当てはまるものすべてに○を記入してください。(いくつでも)

質問3(11) 回答欄								
1.自治体職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため	2.自治体職員のICTスキルが不足しており、システム導入に向けた検討ができないため	3.児童相談所のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	4.関係機関側のシステム導入環境が整っていないため(インターネット環境が整っていない等)	5.システム導入・運用に必要な予算が確保できないため	6.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	7.システム上で情報共有することにより、ケースワークへの支障が懸念されるため	8.既存の情報連携方法で十分情報連携できているため、システム導入の必要性を感じない	9.その他
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門								
B.警察								
C.医療機関								
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)								

(自由記述)	
A.市町村の児童福祉・母子保健当の担当部門	
B.警察	
C.医療機関	
D.子どもが通う場(保育所、幼稚園、学校等)	

未回答 質問4 貴自治体の児童相談所における業務効率化ツールの導入状況についてお伺いします。

未回答

- (1) 貴自治体の児童相談所にて導入している業務効率化ツールすべてに○を記入してください。(いくつでも)
- 下表の1～7以外に導入している業務効率化ツールがある場合は、「その他(自由回答)」に具体的なツールの内容をご記入ください。
業務効率化ツールを何も導入していない場合は、「下記のいずれも導入していない」に○を記入してください。

質問4(1)回答欄	
下記のいずれも導入していない	
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール	
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
f.庁内チャットツール	
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	
その他(自由回答)	
その他(自由回答)	
その他(自由回答)	

[2]～[5]は、[1]にて「○」をつけたツールについて、お伺いいたします。

- (2) 導入している業務効率化ツールについて、導入年を西暦でご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」と記載ください。
- (3) 導入している業務効率化ツールについて、ベンダー名をご記入ください。(自由記述)
- (4) 導入している業務効率化ツールについて、初期導入コスト・年間のランニングコストをご記入ください。(数値を記入)

	質問4回答欄			
	(2) 導入年	(3) ベンダー名	(4) 初期導入コスト	(4) ランニングコスト
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール				
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール				
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール				
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)				
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)				
f.庁内チャットツール				
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)				

回答完了

- (5) 導入している業務効率化ツールについて、導入による質的な効果・量的な効果をそれぞれご回答ください。
※記載例を参考に、数値等を変えて具体的に記載をお願いします。

	質問4(5) 回答欄	
	質的な効果	量的な効果
記載例	これまでは紙媒体のメモで電話内容を共有していたが、音声テキスト化ツールの導入によりシステム上に電話内容の要約が自動でアップロードされるようになったため、担当者間の情報連携が円滑化した。	電話の会話内容をテキスト化・要約してくれるツールの導入により、児童相談所全体として、電話対応内容の記録作成にかかる時間が20%削減された。
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール		
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール		
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール		
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)		
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)		
f.庁内チャットツール		
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)		

未回答

- (6) (1)で「○」をつけていない業務効率化ツールについて、お伺いします。
- 現在導入していない業務効率化ツールについて、下記の選択肢よりあてはまるものをご記入ください。(ひとつだけ)
- 下表の1～7以外に導入を検討している業務効率化ツールがある場合は、「その他(自由記述)」に具体的なツールの内容をご記入ください。
- 導入に向けて検討が進んでいる
 - 導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない
 - 導入する意向はない
 - 検討していない/わからない

	質問4(6) 回答欄
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール	
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
f.庁内チャットツール	
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	

回答完了

- 「2.導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。
- (7) 具体的な検討を阻害する要因として、当てはまるものすべてに○をご記入ください。(いくつでも)

	質問4(7) 回答欄							
	1. 人員が不足している	2. 職員のICTスキルが不足している	3. 予算が不足している	4. 導入に必要な機器類が配備されていない	5. 導入に必要なネットワーク環境が整備されていない	6. セキュリティ等の観点からシステムの導入ハードルが高い	7. 業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない	8. その他
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール								
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール								
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール								
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)								
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)								
f.庁内チャットツール								
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)								

	(自由記述)
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール	
d.文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
e.Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
f.庁内チャットツール	
g.オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	

回答完了

「3.導入する意向はない」「4.検討していない/わからない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。
(8) (6) の回答を選択した理由として当てはまるものすべてに○をご記入ください。(いくつでも)

質問4 (8) 回答欄					
1.業務効率化の必要性を感じないため	2.現場職員から要望がなかったため	3.児童相談所業務に活用できることを知らなかったため	4.ツールの存在を知らなかったため	5.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	6.その他（自由回答）
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール					
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール					
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール					
d.文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）					
e.Web会議システム（センター内/関係機関との会議）					
f.庁内チャットツール					
g.オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）					

	（自由記述）
a.AIを活用した虐待リスク判定や要因分析ツール	
b.電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
c.会議・面談内容の音声テキスト化ツール	
d.文書の読取・データ化ツール（AI-OCR）	
e.Web会議システム（センター内/関係機関との会議）	
f.庁内チャットツール	
g.オンライン相談ツール（ビデオ通話、チャット等による住民相談対応）	

未回答

(9) 全ての回答者にお伺いします。
貴自治体において、業務効率化ツールの導入以外で、業務効率化に向けて取り組んでいることがあれば、ご記入ください。(自由記述)

質問4 (9) 回答欄

未回答 質問5

未回答

未回答

- (1) ICT利活用を推進する上での課題として、当てはまるもの**すべてに○**を入力してください。(いくつでも)
- (2) (1)にて選択した項目に対して、課題解決に向けて貴自治体にて行っている取組や工夫があればご記入ください。(自由記述)

未回答回答欄		
(1)課題		(2)行っている取組や工夫
1. 職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない		
2. 児童相談所全体としてのICT活用のグランドデザインが描けていない		
3. デジタルツールを導入するための環境が整っていない(インターネット環境が整っていない等)		
4. デジタルツールに関する庁内の知識が不十分		
5. 活用できる予算が少ない		
6. 児童相談所内の業務課題が把握できていない		
7. 業務課題に対して、どのようなICT活用が有効かがわからない		
8. その他		
9. 特になし		

未回答 質問6 今後、児童相談所のICT導入を推進するにあたり、国に対して求める支援をご記入ください。(自由記述)

質問6回答欄

未回答 連絡先

今後、アンケートの回答結果について問合せやヒアリング等をお願いする場合がございます。つきましては、ご回答いただいた方のお名前・ご所属・ご連絡先をご記入ください。

連絡先回答欄				
1.所属部署(必須)				
2.連絡先(必須)	TEL(必須)		Mail(必須)	
3.回答者氏名(必須)	担当者1(必須)		担当者2	

【こども家庭センター向けアンケート】

令和6年度こども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の実態把握のための調査研究 アンケート調査
【こども家庭センター 調査票】

現時点で、質問1、質問2、質問3、質問4、質問5、質問6、質問7、質問8、質問9、連絡先が未回答です。

未回答 質問1 貴都道府県、市町村名の基本情報についてお伺いします。
都道府県名、市町村名をご記入ください。

	質問1回答欄
都道府県名	
市町村名	

未回答 質問2 貴自治体のこども家庭センターの設置状況をご回答ください。(※令和6年5月1日時点でお答えください)
1. 設置済み（少なくとも1か所は設置している）
2. 未設置（1か所も設置していない）

質問2回答欄

未回答 質問3 貴自治体のこども家庭センターの統括支援員の業務についてお伺いします。

未回答 (1) 統括支援員の一か月の業務を振り返り、統括支援員がこども家庭センター業務に携わる全時間を100%としたときに、下表の各業務にかかる時間の割合を数字でご回答ください。
※こども家庭センター業務とは、こども家庭センターガイドラインに記載された業務を指します。
※合計が100%になるように回答をお願いします。

未回答 (2) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高いと感じる業務にすべてに○を入力してください(いくつでも)。
未回答 (3) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。
未回答 (4) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち上位3つに○を入力してください(最大3つ)。

		質問3回答欄			
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	母子保健と児童福祉の一体的支援	一体的支援に向けた調整業務（母子保健部門や児童福祉部門との連絡調整など）			
2		合同ケース会議の準備(ケース選定・日程調整・資料作成等)・開催・参加			
3		合同ケース会議以外のこども家庭センター内会議の準備(日程調整・資料作成等)・開催・参加			
4		上記会議（合同ケース会議、こども家庭センター内会議）に関する記録作成			
5	サポートプラン作成・手交に係る助言・指導	サポートプランに係る助言・指導			
6		サポートプランに係る事務的業務（集約、進行政管理、分析など）			
7	相談支援の助言・指導	母子保健・児童福祉それぞれの相談支援（一体的支援やサポートプランに関するものを除く）に対する助言・指導			
8		地域資源の把握・集約（地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など）			
9	地域資源開拓、関係機関連携	個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議、要保護対策地域協議会などの準備(日程調整・資料作成等)・開催・参加			
10		個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議（連携や資源の情報交換・意見交換、サービス検討、構築など）の準備(日程調整・資料作成等)・開催・参加			
11		上記の協議（個別ケース、個別ケース以外）に関する記録作成			
12	その他	研修受講			
13		上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務			
合計			0%		

回答完了 (5) (1)にです13、上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。
1～12の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的ににご回答ください。(自由記述)※具体的内容がなければ、「特になし」とご記入願います

(5) 回答欄

未回答 質問4 貴自治体のこども家庭センターの**母子保健機能**が担う業務についてお伺いします。

未回答

- (1) 一か月の業務を振り返り、**母子保健機能が担うこども家庭センター業務全体を100%としたときに**、下表の各業務にかかる時間の割合を**数字**でご回答ください。
※こども家庭センター業務とは、こども家庭センターガイドラインに記載された業務を指します。
※合計が100%になるように回答をお願いします。

未回答

- (2) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高いと感じる業務に**すべてに○**を入力してください(いくつでも)。

未回答

- (3) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち**上位3つに○**を入力してください(最大3つ)。

未回答

- (4) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち**上位3つに○**を入力してください(最大3つ)。

		質問4回答欄			
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	妊産婦・乳幼児等の実情把握	伴走型相談支援（妊婦届出時、妊娠中の訪問、新生児訪問等）、妊婦健診・産婦健診、乳児全戸訪問、乳幼児健診等による状況把握、関係機関からの情報収集など			
2		上記の情報収集等に関する事務的業務（記録作成等）			
3		妊産婦に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など			
4		乳幼児等の子育て家庭に対する情報提供、相談・助言（訪問含む）、サービス利用支援など			
5		上記3・4（妊産婦・子育て家庭に対する情報提供、相談・助言、サービス利用支援など）に関する支援台帳等記録の作成・管理			
6	サポートプランの作成、手交	サポートプランの作成のための事務作業、こども家庭センター内の会議（合同ケース会議含む）出席、会議資料作成			
7		サポートプランに関する妊産婦や保護者との相談、手交			
8	保健医療・福祉の関係機関との連絡調整、協議	個別ケースに関する関係部署・関係機関・民間団体等との協議の準備（日程調整・資料作成含む）、開催、出席			
9		上記協議に関する記録作成			
10	地域作り、地域資源開拓	地区診断、地域の子育て資源の不足や課題等の把握、関係部署・関係機関・民間団体等との協議			
11		子育てサークル・グループの育成支援など			
12	その他	研修受講			
13		上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務			
合計		0%			

↑合計が100%になるように回答をお願いします。

回答完了

- (5) (1)にて「13. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務」を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。
1～12の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的に回答ください。(自由記述)※具体的内容がなければ、「特になし」とご記入願います

(5) 回答欄

未回答 質問5 貴自治体のこども家庭センターの**児童福祉機能**が担う業務の業務負担についてお伺いします。

未回答

- (1) 一か月の業務を振り返り、**児童福祉機能が担うこども家庭センター業務全体を100%としたときに**、下表の各業務にかかる時間の割合をご回答ください(数値を記入)。
※こども家庭センター業務とは、こども家庭センターガイドラインに記載された業務を指します。
※合計が100%になるように回答をお願いします。

未回答

- (2) 下表の業務分類のうち、心理的業務負担が高いと感じる業務に**すべてに○**を入力してください(いくつでも)。

未回答

- (3) 下表の業務分類のうち、今後より業務効率を上げたい(業務に携わる時間を削減したい)業務のうち**上位3つに○**を入力してください(最大3つ)。

未回答

- (4) 下表の業務分類のうち、今後より注力したい(業務に携わる時間を増やしたい)業務のうち**上位3つに○**を入力してください(最大3つ)。

		質問5回答欄			
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	妊婦・子育て家庭・児童等の支援対象者への相談支援	相談・通告・情報提供等の受付			
2		調査(関係部署・関係機関等からの情報収集など)			
3		支援対象者に対する情報提供、相談・助言(訪問含む)			
4		上記1～3に係る事務作業(児童記録票・経過記録等の作成、文書照会など)			
5	内部協議、関係部署・関係機関との会議	支援サービスの利用支援・利用助促・提供(事業利用に係る世帯概要・個別計画・決定等の書類作成、サービス提供機関等の関係機関との連絡調整、同行支援など)			
6		個別ケースに関するこども家庭センター内での協議(合同ケース会議、内部参加者のみの受理会議など)の準備(日程調整・資料作成等)・開催・参加			
7		個別ケースに関する関係部署・関係機関等との協議(センター外の部署・機関等が参加する受理会議、個別ケース検討会議、実務者会議含む)の準備(日程調整・資料作成等)・開催			
8		上記6・7の協議の内容や結果に関する記録作成			
9	サポートプランの作成・手交	サポートプランの作成・更新のための事務作業			
10		サポートプランに関する支援対象者との相談、手交			
11	地域資源開拓等	地域資源の把握・集約(地域の社会資源の確認、ヒアリング、一覧化など)			
12		個別ケース以外での関係部署・関係機関・民間団体等との協議(連携や資源の情報交換・意見交換、代表者会議含む)の準備(日程調整・資料作成等)・開催・参加・記録作成			
13		地域子育て支援拠点・地域子育て相談機関との連携や定例会、地域づくりに関する協議など			
14	その他	家庭支援事業等の支援サービスの構築・運営・予算管理、契約、改善など			
15		研修受講			
16		上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務			
合計			0%		

↑合計が100%になるように回答をお願いします。

回答完了

- (5) (1)にて「16. 上記のいずれにも当てはまらないこども家庭センター業務」を実施している(業務時間の1%以上を占めている)と回答した方にお伺いします。
1～15の業務分類に当てはまらない業務について、業務内容を具体的にご回答ください。(自由記述)※具体的内容がなければ、「特になし」とご記入願います

(5) 回答欄

未回答

質問6 貴自治体のこども家庭センターのシステム導入状況についてお伺いします。

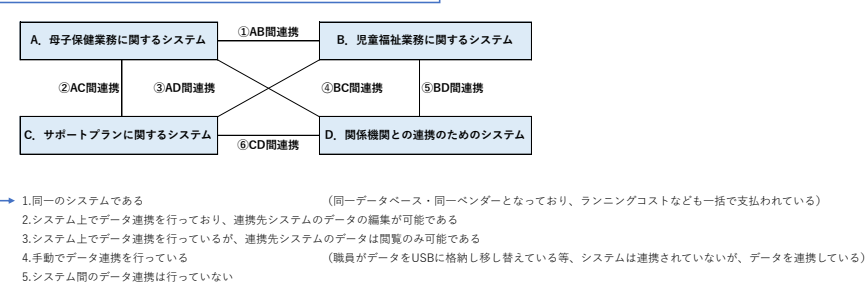
未回答

- (1) A. 母子保健業務に関するシステム/B. 児童福祉業務に関するシステム/C. サポートプランに関するシステム/D. 関係機関との連携のためのシステムを導入していますか。「1.導入している」もしくは、「2.導入していない」を選択してください。
D. 関係機関との連携のためのシステムを導入している場合は、連携している関係機関を具体的にご記入ください。
※母子保健業務に関するシステムとは、母子保健法に定められた業務を支援するシステム全般を指し、標準仕様書に準拠した健康管理(母子保健分野)システム以外のシステムも含むものとする。
※児童福祉業務に関するシステムとは、要支援児童等への支援業務を支援するシステムを指すものとする。
※サポートプランに関するシステムとは、サポートプランの作成・管理機能を備えたシステムを指すものとする。
※関係機関との連携のためのシステムとは、地域の関係機関(児童相談所、警察、医療機関等)との情報共有機能を備えたシステムを指し、オンラインストレージサービスを含むものとする。ただし、要保護児童等に関する情報共有システムは含まない。
1.導入している
2.導入していない

	質問6(1)回答欄
A. 母子保健業務に関するシステム	
B. 児童福祉業務に関するシステム	
C. サポートプランに関するシステム	
D. 関係機関との連携のためのシステム	

回答完了

- (2)については、(1)にて「1. 導入している」とご回答いただいたシステムが2つ以上ある方にお伺いします。
(2) 下図①～⑥のうち黒字になっている箇所(導入しているシステム間の連携)について、下記の選択肢より当てはまるものをご回答ください。



	質問6(2)回答欄
① A. 母子保健業務に関するシステムとB.児童福祉業務に関するシステム	
② A. 母子保健業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム	
③ A. 母子保健業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム	
④ B.児童福祉業務に関するシステムとC.サポートプランに関するシステム	
⑤ B.児童福祉業務に関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム	
⑥ Cサポートプランに関するシステムとD.関係機関との連携のためのシステム	

回答完了

(3)～(12)については、(2)にて「1. 同一システムである」と回答いただいたシステム(以下、「**一体化システム**」と記載)についてお伺いいたします。
※(3)～(5)の回答欄は、(5)の設問文の下にあります。
※一体化システムが1つの場合は、1行目のみ、2つある場合は2行目まで記入してください。

回答完了

(3) 一体化システムの導入年を西暦でご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」とご記入ください。

回答完了

(4) 一体化システムのシステムについて、システムのベンダー名をご記入ください。(自由記述)
ノーコード・ローコードツール(注1)等を用いてシステムやアプリを内製している場合は、「自治体」とご記入ください。
ファイル共有サービス(注2)等既存サービスを利用している場合は、サービス名をご記入ください。
注1) ソースコード(プログラミング言語)などを書かない、もしくは少ないソースコードでシステム構築やアプリ開発ができるツールのこと。
注2) 文書、画像、動画等のファイルをクラウド上に保存し、他のユーザーと共有できるサービスのこと。大きなファイルサイズのデータなどを送付するためのファイル転送サービスは含まない。

回答完了

(5) 一体化システムの初期導入コスト・年間のランニングコスト(令和5年度実績値)をご記入ください。(数値を記入)
初期導入コスト及び年間ランニングコストが不明な場合は、「不明」とご記入ください。

質問6回答欄			
(3) 導入年	(4) ベンダー名	(5) 初期導入コスト	(5) ランニングコスト

回答完了

(6) 一体化システムにアクセス可能な端末について、当てはまるものすべてに○を入力してください。(いくつでも)

質問6(6) 回答欄				
パソコン	スマートフォン	タブレット型端末	その他	(自由回答)

回答完了

(7) 一体化システムのが存在するネットワークについて、下記の選択肢より当てはまるものを選択してください。(ひとつだけ)
1.個人番号(マイナンバー) 利用事務系
2.LGWAN接続系
3.インターネット接続系
4.独自ネットワーク系(自治体独自のネットワーク)

質問6(7) 回答欄	
	#N/A
	#N/A

回答完了

(8) 導入しているシステムの管理方法について、下記の選択肢より当てはまるものを選択してください。(ひとつだけ)
1.オンプレミス ※サーバーやソフトウェアなどの情報システムを使用者が管理する設備内に設置し、運用している
2.クラウド ※外部のクラウドサービス提供事業者が提供するITサービスをインターネット経由で利用している

質問6(8) 回答欄	
	#N/A
	#N/A

270

回答完了

- (9) 一体化システムについて、システムが一体化されていることによる質的な効果・量的な効果をそれぞれご回答ください。(自由記述)※効果がなければ、「特になし」とご記入願います
※記載例を参考に、数値等を交えて具体的に記載をお願いいたします。

(9) 回答欄	
質的な効果	量的な効果
母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムが一体化されたことにより、統括支援員が母子保健・児童福祉での検討状況について、より詳細に把握した上で、ケースに関する助言ができるようになった。	母子保健業務に関するシステムと児童福祉業務に関するシステムが一体化され、ケースの検討状況について内容を照会する必要がなくなったため、サポートプラン作成のための情報収集の時間が20％程度削減された。

回答完了

- (10) 一体化システムの課題について、ご回答ください。(自由記述)※課題がなければ、「特になし」とご記入願います

(10) 回答欄

未回答

- (2)にて「(1) A. 母子保健業務に関するシステムとB. 児童福祉業務に関するシステム」について「1. 同一システムである」以外を選択いただいた方にお伺いいたします。
(11) A. 母子保健業務に関するシステムとB. 児童福祉業務に関するシステムについて、別のシステムとして運用している理由について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(いくつでも)

(11) 回答欄
1.システムの一体化に向けて、現在検討を行っている
2.職員が不足しており、システム導入に向けた検討を進める余裕がないため
3.子ども家庭センター業務の運用が十分に整理できておらず、一体化システムに必要な要件を検討できないため
4.既に別々のシステムが入っており、システムが存在するネットワークが異なる等の理由により一体化の検討が困難なため
5.一体化システムの導入に必要な予算が確保できないため
6.システムを一体化する必要性を感じないため
7.その他(自由記述) ↓具体的に記入ください

- (12)～(20)については、(11)にて「1. 導入している」と回答いただき、かつ(2)にて「1. 同一システムである」以外を選択いただいたシステムについてお伺いいたします。
※(12)～(16)の回答欄は、(16)の設問文の下にあります。

回答完了

- (12) 導入しているシステムの導入年を西暦でご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」とご記入ください。

回答完了

- (13) 導入しているシステムの更改予定の有無について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)
1.更改予定がある
2.更改予定はない

回答完了

- (14) 導入しているシステム更改予定時期を西暦でご記入ください。更改予定はあるが具体的な更改時期が未定の場合は「未定」とご記入ください。

回答完了

- (15) 導入しているシステムについて、システムのベンダー名をご記入ください。(自由記述)
ノーコード・ローコードツール(注1)等を用いてシステムやアプリを開発している場合は、「自治体」とご記入ください。
ファイル共有サービス(注2)等既存サービスを利用している場合は、サービス名をご記入ください。
注1) ソースコード(プログラミング言語)などを書かない、もしくは少ないソースコードでシステム構築やアプリ開発ができるツールのこと。
注2) 文書、画像、動画等のファイルをクラウド上に保存し、他のユーザーと共有できるサービスのこと。大きなファイルサイズのデータを送付するためのファイル転送サービスは含まない。

回答完了

- (16) 導入しているシステムの初期導入コスト・年間のランニングコスト(令和5年度実績値)をご記入ください。(数値を記入)
初期導入コスト及び年間ランニングコストが不明な場合は、「不明」とご記入ください。

	質問6回答欄					
	(12) 導入年	(13) 更改予定	(14) 更改予定時期	(15) ベンダー名	(16) 初期導入コスト	(16) ランニングコスト
A. 母子保健業務に関するシステム						
B. 児童福祉業務に関するシステム						
C. サポートプランに関するシステム						
D. 関係機関との連携のためのシステム						

回答完了 (17) 導入しているシステムにアクセス可能な端末について、当てはまるものすべてに○を入力してください。(いくつでも)

	質問6 (17) 回答欄				
	パソコン	スマートフォン	タブレット型端末	その他	(自由回答)
A. 母子保健業務に関するシステム					
B. 児童福祉業務に関するシステム					
C. サポートプランに関するシステム					
D. 関係機関との連携のためのシステム					

回答完了 (18) 導入しているシステムが存在するネットワークについて、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)

- 1.個人番号（マイナンバー）利用事務系
- 2.LGWAN接続系
- 3.インターネット接続系
- 4.独自ネットワーク系（自治体独自のネットワーク）

	質問6 (18) 回答欄
A. 母子保健業務に関するシステム	
B. 児童福祉業務に関するシステム	
C. サポートプランに関するシステム	
D. 関係機関との連携のためのシステム	

回答完了 (19) 導入しているシステムの管理方法について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)

- 1.オンプレミス ※サーバーやソフトウェアなどの情報システムを使用者が管理する設備内に設置し、運用している
- 2.クラウド ※外部のクラウドサービス提供事業者が提供するITサービスをインターネット経由で利用している

	質問6 (19) 回答欄
A. 母子保健業務に関するシステム	
B. 児童福祉業務に関するシステム	
C. サポートプランに関するシステム	
D. 関係機関との連携のためのシステム	

回答完了 (20) 導入しているシステムについて、導入による質的な効果・量的な効果をそれぞれご回答ください。(自由記述)※効果がなければ、「特になし」とご記入願います
※記載例を参考に、数値等を交えて具体的に記載をお願いいたします。

	質問6 (20) 回答欄	
	質的な効果	量的な効果
記載例	これまでは紙媒体のメモで電話内容を共有していたが、音声テキスト化ツールの導入によりシステム上に電話内容の要約が自動でアップロードされるようになったため、担当者間の情報連携が円滑化した。	電話の会話内容をテキスト化・要約してくれるツールの導入により、こども家庭センター全体として、電話対応内容の記録作成にかかる時間が20％削減された。
A. 母子保健業務に関するシステム		
B. 児童福祉業務に関するシステム		
C. サポートプランに関するシステム		
D. 関係機関との連携のためのシステム		

回答完了 (21) 導入しているシステムの課題について、ご回答ください。(自由記述)※課題がなければ、「特になし」とご記入願います

	質問6 (21) 回答欄
A. 母子保健業務に関するシステム	
B. 児童福祉業務に関するシステム	
C. サポートプランに関するシステム	
D. 関係機関との連携のためのシステム	

未回答 (22)、(23)については、(1)にて「2. 導入していない」とご回答いただいた方にお伺いいたします。

(22) 導入していないと回答した各システムの検討状況について、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)

1.導入に向けて検討が進んでいる
2.導入する意向はあるものの、具体的な検討は進んでいない
3.導入する意向はない
4.検討していない/わからない

	質問6 (22) 回答欄
A. 母子保健業務に関するシステム	
B. 児童福祉業務に関するシステム	
C. サポートプランに関するシステム	
D. 関係機関との連携のためのシステム	

未回答 (23) 導入していないと回答した各システムの検討状況について、未導入となっている理由として当てはまるものすべてに○をご回答ください。(いくつでも)

	質問6 (23) 回答欄							
	1.システム以外の 管理方法で問題なく 管理できているため	2.職員が不足しており、 システム導入に向けた 検討を進める余裕が ないため	3.職員のICTスキルが 不足しているため	4.システムを導入する ための環境が整っていない ため (インターネット環境が 整っていない等)	5.システム導入・運用に 必要な予算が確保でき ないため	6.情報漏洩リスク等 セキュリティ上の懸念点 があるため	7.システム導入に向けた 検討をどのように進め ればよいかわからないた め	8.その他
	(自由記述)							
1. 母子保健業務に関するシステム								
2. 児童福祉業務に関するシステム								
3. サポートプランに関するシステム								
4. 関係機関との連携のためのシステム								

未回答 質問7 貴自治体の子ども家庭センターにおける業務効率化ツールの導入状況についてお伺いします。

未回答 (1) 貴自治体の子ども家庭センターにて導入している業務効率化ツールすべてに○を入力してください。(いくつでも)

下表の1～6以外に導入している業務効率化ツールがある場合は、「その他(自由回答)」に具体的なツールの内容をご記入ください。

業務効率化ツールを何も導入していない場合は、「下記のいずれも導入していない」に○を記入してください。

	質問7(1)回答欄
下記のいずれも導入していない	
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
b. 会議内容の音声テキスト化ツール	
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
e. 庁内チャットツール	
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	
その他(自由回答)	
その他(自由回答)	
その他(自由回答)	

回答完了 (2)～(5)は、(1)にて「○」をつけたツールについて、お伺いいたします。

回答完了 (2) 導入している業務効率化ツールについて、導入年を西暦でご記入ください。導入年が不明な場合は、「不明」と記載ください。

回答完了 (3) 導入している業務効率化ツールについて、ベンダー名をご記入ください。(自由記述)

回答完了 (4) 導入している業務効率化ツールについて、初期導入コスト・年間のランニングコストをご記入ください。(数値を記入)

	質問7回答欄			
	(2) 導入時期	(3) ベンダー名	(4) 初期導入コスト	(4) ランニングコスト
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール				
b. 会議内容の音声テキスト化ツール				
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)				
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)				
e. 庁内チャットツール				
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)				

回答完了

(5) 導入している業務効率化ツールについて、導入による質的な効果・量的な効果をそれぞれご回答ください。
※記載例を参考に、数値等を交えて具体的に記載をお願いいたします。

	質問7 (5) 回答欄	
	質的な効果	量的な効果
記載例	これまでは紙媒体のメモで電話内容を共有していたが、音声テキスト化ツールの導入によりシステム上に電話内容の要約が自動でアップロードされるようになったため、担当者間の情報連携が円滑化した。	電話の会話内容をテキスト化・要約してくれるツールの導入により、こども家庭センター全体として、電話対応内容の記録作成にかかる時間が20%削減された。
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール		
b. 会議内容の音声テキスト化ツール		
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)		
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)		
e. 庁内チャットツール		
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)		

未回答

(6) (1)で「○」をつけていない業務効率化ツールについて、お伺いします。
現在導入していない業務効率化ツールについて、下記の選択肢よりあてはまるものを選択してください。(ひとつだけ)
下表の1～7以外に導入を検討している業務効率化ツールがある場合は、「その他(自由記述)」に具体的なツールの内容をご記入ください。
1.導入に向けて検討が進んでいる
2.導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない
3.導入する意向はない
4.検討していない/わからない

	(6) 回答欄
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
b. 会議内容の音声テキスト化ツール	
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
e. 庁内チャットツール	
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	

「2.導入意向はあるが、具体的な検討は進んでいない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(7) 具体的な検討を阻害する要因として、当てはまるものすべてに○を選択してください。(いくつでも)

回答完了

(7) 回答欄							
1. 人員が不足している	2. 職員のICTスキルが不足している	3.予算が不足している	4.導入に必要な機器類が整備されていない	5.導入に必要なネットワーク環境が整備されていない	6.セキュリティ等の観点からシステムの導入ハードルが高い	7.業務効率化ツールに関する情報が十分に得られていない	8.その他(自由回答)
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール							
b. 会議内容の音声テキスト化ツール							
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)							
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)							
e. 庁内チャットツール							
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)							

(自由記述)	
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
b. 会議内容の音声テキスト化ツール	
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
e. 庁内チャットツール	
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	

「3.導入する意向はない」「4.検討していない/わからない」と回答した業務効率化ツールについて、お伺いします。

(8) (6) の回答を選択した理由として当てはまるものすべてに○を選択してください。(いくつでも)

回答完了

(8) 回答欄					
1.業務効率化の必要性を感じないため	2.現場職員から要望がなかったため	3.児童相談所業務に活用できることを知らなかったため	4.ツールの存在を知らなかったため	5.情報漏洩リスク等セキュリティ上の懸念点があるため	6.その他 (自由回答)
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール					
b. 会議内容の音声テキスト化ツール					
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)					
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)					
e. 庁内チャットツール					
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)					

(自由記述)	
a. 電話での会話内容に関する音声テキスト化ツール	
b. 会議内容の音声テキスト化ツール	
c. 文書の読取・データ化ツール (AI-OCR)	
d. Web会議システム (センター内/関係機関との会議)	
e. 庁内チャットツール	
f. オンライン相談ツール (ビデオ通話、チャット等による住民相談対応)	

(9) 全ての回答者にお伺いします。

貴自治体のこども家庭センターにおいて、業務効率化ツールの導入以外で、業務効率化に向けて取り組んでいることがあれば、ご記入ください。(自由記述)※取組がなければ、「特になし」とご記入願います

未回答

質問7 (9) 回答欄

未回答 質問8

未回答

- (1) ICT活用を推進する上での課題として、当てはまるものすべてに○を選択してください。(いくつでも)
その他の場合は、具体的に記入ください。
- (2) (1)にて選択した項目に対して、課題解決に向けて貴自治体にて行っている取組や工夫があればご記入ください。(自由記述)

未回答

質問8回答欄		
	(1)課題	(2)行っている取組や工夫
1. 職員が不足しており、新たな取組を始める余裕がない		
2. こども家庭センター全体としてのICT活用のグランドデザインが描けていない		
3. デジタルツールを導入するための環境が整っていない(インターネット環境が整っていない等)		
4. デジタルツールに関する庁内の知識が不十分		
5. 活用できる予算が少ない		
6. こども家庭センター内の業務課題が把握できていない		
7. 業務課題に対して、どのようなICT活用が有効かがわからない		
8. その他		

未回答

質問9 今後、こども家庭センター業務においてICT導入を推進するにあたり、国・都道府県に対して求める支援をご記入ください。(自由記述)※求める支援がなければ、「特になし」とご記入願います

質問9回答欄

未回答

連絡先

今後、アンケートの回答結果について問合せやヒアリング等をお願いする場合がございます。つきましては、ご回答いただいた方のお名前・ご所属・ご連絡先をご記入ください。

連絡先回答欄				
1.所属部署(必須)				
2.連絡先(必須)	TEL(必須)		Mail(必須)	
3.回答者氏名(必須)	担当者1(必須)		担当者2	

令和6年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所等におけるデジタル技術の活用状況等の
実態把握のための調査研究事業報告書

令和7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:8371008〕