

令和2年度厚生労働省子ども・子育て支援推進調査研究事業
 児童虐待対応におけるAI利用に関する調査研究
 全国調査自由記述回答一覧

設問10：職員の育成において最も課題となっていることは何ですか？

(自由記述：)

育成担当者も日常業務をこなしており、緊急事案や日々のケース対応があり、研修計画に沿った研修ができないことがあり、研修を日程通り進めることができないことがある。
育成を受ける側のニーズを満たす育成が必ずしもできていない。
非常勤職員を含めると経験年数の短い職員が多く、育成担当職員の負担が大きく、また丁寧な指導が難しいこともある。
SVや育成担当者となる職員が少ない。日々の業務に加えて育成にかかる時間確保が難しい。
育成する側が日々の業務に追われて教育の時間が充分に取れない
新任職員を育成する先輩の職員の負担が非常に大きいこと。
研修機会が少ない
これまで心理職や行政職、教員等が児童福祉司を担っており（R2年度から児童福祉職採用をスタート）、一部の熱意ある職員を除いては育成担当できる中堅職員が育っておらず、各児相への適切な配置が難しく、増員した職員の育成する人材が不足している。加えて、通常業務が多忙なため人材育成の時間的余裕も十分とはいえない。
基本的なマニュアルの整備。カンファレンス・会議によるスキルの向上。経験の蓄積。同僚とのインフォーマルな情報交換。
3年を目途に人事異動のサイクルがあり、業務に慣れた頃に異動になる
経験年数の偏り
新入職員が何を学び、何を判断すればいいのかが明確になっていない。
育成担当者に対し、新人職員が多く、丁寧なOJTができないこと
育成する時間が足りない。 OJTにおいても育成担当職員によって指導方法等が異なる等、指導内容が統一化されていないこと。
育成する職員の育成 育成する職員が通常教務も多く、SVをする職員の数も多いため、負担が大きい。
国の施策に沿って児相職員が増員される中、児相未経験者が複数配属されることで所として人材育成が大きな負担となっている。
スキルや経験のある職員の絶対的不足

<p>児相業務の精神的負担の大きさ・残業の多さなどにより、職員が疲弊してしまう現状がある。すると長い期間働けず、中堅・ベテラン職員の育成ができずにたえず新任職員が多くなってしまう。</p>
<p>中堅の人材が少ない</p>
<p>育成を担える中堅職員の不足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・OJTを行う側が多忙すぎること。 ・所全体が忙しく、じっくり研修させることができない。
<p>人員不足</p>
<p>児童相談所での職務経験のない者が配属される。 中堅職員がいない。</p>
<p>人員の不足と多忙さから職員の育成に十分な時間を割けないこと。</p>
<p>経験年数の違いなどにより、育成の進め方に違いがあり、また、日々の業務に忙殺されていることもあり、十分な対応が難しい。</p>
<p>育成を担当する職員の負担が大きい</p>
<p>他業務の業務量とのバランス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育成する側の職員が不足していること。 ・育成のためのプログラムが不十分であること。
<p>育成担当となる職員の不足</p>
<p>児童相談業務経験3年未満の職員が多いため、SV職員の負担が大きくなっていること。</p>
<p>早期での職員異動</p>
<p>そもそも対人援助業務に適性がない者がおり、児童福祉司として育成することが困難であること。</p>
<p>児童相談所における人材育成のサイクルと市全体の人事異動のサイクルが整わず、多くの職員が3～5年で区役所の生活保護担当等他部門へ異動してしまい、職場全体としての経験の積み上げに課題がある。</p>
<p>行政職に関しては、他部門への人事異動が多く、児相業務に定着が図られにくい。</p>
<p>短期間で異動されることがあり、育つ前に、もしくは育てて他の職場に移ってしまうこと。限られた時間の中で、どのような育成をし、どのような仕事、ケースワークをしてもらうのか、課題となります。</p>
<p>育成にかかる時間、人的な余裕がない。</p>
<p>業務量が多く、SV,OJT共に多忙でSVEに丁寧な指導ができない</p>
<p>業務量が多く、職員の育成に手が回らない。</p>
<p>幅広く様々な相談が来るわけではないので、総合的な専門性を育てるような職員育成にはつながらない。</p>
<p>育成担当者の負担が大きい。</p>

育成する方の職員もケース数が多く、余裕がない状態
児童相談所勤務を希望して配属されている職員の割合が低く、職員への動機づけを高めて業務を適切に行いつつ継続的に在籍してもらうには中堅、ベテラン職員の数が少なく、人材育成を行っていくにも限界を感じている。
指導を担う職員が多忙で、十分な時間を取ることが難しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・児童福祉司の経験年数が少ない職員が多い。 ・業務多忙で育成に十分な時間をとれない。
職員の育成を担当できる人材が足りない。
育成職員の業務量が多い。
児相経験の長い職員が少なく、職員の育成に至らない
育成担当の業務量増加
経験年数が短い職員が多いので、それらの職員のスキルアップ、円滑な事務処理のための指導助言、心理的負担感のフォロー等が必要である。また、CWを指導するSVの適任者を増やしていくことも求められる。
経験の浅い職員が非常に多く、係長やリーダー職にある者が、同時に複数の職員育成に当たらねばならない等により、少なからず業務上の負担になっている。結果、同席面接、同行訪問等を含むいねいなOJTに割ける時間があまりとれないことが常態化している。
日常業務が極めて多忙であり、育成職員が自身の業務をこなしながら育成の対応を行うことが負担になっている。
一定の期間、児相経験を重ねること
ケース数が多く新人でもケースを担当せざるを得ず、また、育成担当職員も多忙であり、本来なら半年から1年程度、新人が育成担当職員と一緒に動いてスキルや知識を身に付けられるとよいが、双方が多忙で実施が難しいこと。
経験年数の多い職員が、大規模児相に配置されると、地域の小規模児相では、年度によっては、経験の浅い職員ばかりになってしまうことがある。
業務の質を低下させずに育成することが課題
指導者不足
<ul style="list-style-type: none"> ・若手職員の経験を蓄積していくという過大に加え、様々な行政分野の経験を加えていく必要も感じている。
育成職員の業務量が多く、育成のための時間が十分に取れない
統一された手法が確立されていないこと
<ul style="list-style-type: none"> ○指導者となれるようなベテラン職員の不足 ○職員本人の適性の問題
対応数が多かったりと十分な時間の確保ができずOJTに十分な時間がさけない
育成担当者が多忙で十分に対応できない。

専任の育成担当者の不足と担当者の業務多忙であること
昨年度からの増員計画により、数名の採用配置があり、丁寧な育成が十分にできない。
ベテランの職員が少なく、教える体制がとりにくい。研修体制が十分でない。
所全体の人員体制が十分でない中、通常＋緊急業務も多く、OJTや座学を含めた職員育成のための研修の時間を十分確保できない。
育成計画や方針などが無い。
育成にある程度の時間をかけられる人的体制が必要。 例) 警察のように半年間集中して育成に充てられる「福祉司学校」のような体制。
新入職員や児童福祉分野以外の部門からの異動者など経験の浅い職員に対し、先輩職員を個々につけているが、ベテラン職員ほど困難ケースを抱えることも多いことから、教育する人員や研修が十分に持てない現状にある。特に今年はコロナ対策で研修が対面で行われず、グループ討議などもできなかったことから、例年に比べても習熟度は低下しているのではないかと感じられる。人を育てることの難しさはどのセンターも感じているところかと思われる。
大卒新入職員や他分野からの異動者が年々増加し、逆に指導育成できるベテラン職員が年々減少している。
研修および育成時間の確保
着任と同時に最前線での業務となり、系統的な研修ができない。 研修、指導に十分な時間が取れない。
・行政機関なので必ず人事異動により職員が入れ替わること。 ・ケースワーカーが緊急の対応が発生した場合や、どうしても訪問や面接の日程変更ができず育成の講義を受講できないこと。
担当者が自分の業務に追われて、職員の育成の時間がないこと。
育成スキル、その評価など基準が示されていない。
・研修とOJTの充実 ・研修を積極的に受けるための業務の軽減
・対人業務について向き不向きがある ・感性やセンスなど研修では身につかない各個人の特性がある
メンタルヘルスに対する理解
経験の長い職員、SV、育成層の人材不足もあり新任職員が最初から一人で担当を担わせざるを得ない状況となっており、、落ち着いて育成できない状況となっている。
職員は日々の相談業務に追われ、余裕をもって専門的知識・技術等を習得する機会を確保する状況にない。児童福祉に対する高い志を持って業務に臨むものの、緊急対応と長時間労働、人員不足、対人ストレスなどにより職員の休職、離職、異動希望が続いている。専門職種としての育成機会を十分に確保するとともに、継続してやりがいの持てる環境づくりを図ることが重要課題と考える。

職員が多忙で育成の余裕がない
経験の浅い職員が多い
施設入所負担金の認定・徴収・滞納者納入指導や照会回答案件、その他児童相談以外の業務が多く、育成業務に集中できない。
規模の小さい児童相談所であるため、実践経験を積む機会に乏しい。
育成期間の少なさと、実務とともに平行した長期的で統一的な育成体制にないこと。
・業務に対する基本的な知識の習得と現場での具体的なケースワークについて、しっかりとしたカリキュラムが確立していない。
中堅・ベテランに比して経験が浅い職員が多く、十分な育成ができない。職場の人出が不足しており、素人同然の職員を現場に出さざるを得ない。
法的知識等は講義や研修で学ぶことができるが、実際の相談場面において対応困難な事例への対処の方法については、先任職員に同行するなどしてある程度経験を積むことが必要であり、採用後、即戦力とはなりにくく、異動の時期には対応に苦慮することが多い。
メンタルのケア
児童相談所職員の急増に伴う、育成者の不足と新入職員の離職
全体の増員に伴い、新入職員の数が増え、集団としては経験年数が短い職員の割合が多くなり、育成担当者の負担がかなり大きくなっている。 人が多くなるほど、マネジメント（ケース管理）が物理的に難しく、課題を後追いする育成になりがちである。
育成を必要とする若手職員が非常に多く、逆に指導する職員の絶対数が少ない。また、指導担当職員が常に多忙であって自身の担当ケースの対応に追われている。これらのため、指導育成の視点から若手職員を十分指導することができず、結果として年数を経ても若手職員がなかなか立ちできない（育たない）ことが繰り返されていることが大きな課題である。
コミュニケーションスキル
児童の最善の利益確保に係る理念の共有化及び当該理念のもとに業務に邁進することの覚悟を保持・継続すること。
育成を担当する職員が同時に多くの職員の育成を行うために十分ではない状況にある。
教職員が配置されており、当事者のモチベーションの維持が厳しい。
育成担当者の育成
体系的な育成の仕組みがない
タイムリーに十分な支援時間がとれない。
業務量の過多
県内児相の全新任職員を対象とした児相業務のガイダンス的内容の集合研修が前期後期で通算4日間実施されるが、各事務所においておける人材育成プログラムがなく、系統

的な育成を行うことが出来ない。
通告件数と業務量の増大のため、対応できる職員数を確保することが難しくなっており、育成に十分な時間を向けられないこと。
児童相談所がやりがいがあって働きやすい職場だと感じてもらうこと。児童相談所の職員が誠意を持って対応し、努力したとしても世間やマスコミ等から児童相談所が批判を受けることが多く、職員のモチベーションが下がること、それによって児相で働く魅力を感じなくなることを懸念している。
業務の多様化、相談内容が深刻化している。それに伴い求められる責任も大きい。
介入型の支援が福祉的な支援とギャップがあるため、それへの抵抗感やストレスを小さくすること
職員の増員に伴い、新規採用職員が増え、質の担保が難しくなるとともに、定着しづらい状態が発生している。
1年目からケースを担当するため、基礎知識・スキルの習得が完了していないままの業務遂行となっている。本来であれば、より長い見習い期間があることが理想である。一方で、ケース件数の急増に伴い、新任であっても担当者としないと業務が回らない。育成に当たっては、研修受講、OJTだけでなく、養成所のような専門的な人材育成機関があるとよい。
育成担当職員を含め、各職員が多忙を極めており、丁寧な育成がしづらい環境となっている。ただ、設問9のとおり、育成担当以外の職員もアドバイスできる雰囲気はあるため、新任職員が困らずに職務を行えている状況。
当所のような職員数の少ない児相では、人事異動によりその年によって経験年数や対人援助技術能力等の状況に大きな差が生じること。
職員個々の業務量が多く、育成に十分な時間を費やすことができない。
人事異動
経験のある職員が日々の業務に忙しすぎて、OJTを含めて、職員の育成に時間を割くことができない。
専門性の継承(児童福祉司には一般行政職もあり基本5年の勤務で異動)
児童相談業務を希望していない中での異動であり、ストレス等で病気休暇や退職に至ってしまった。
県としてのキャリアラダーが不明確であることから、長期的な育成の方針が定まらない。
ケース対応の知識や経験の蓄積
育成を担える中堅(経験5~10年程度)、ベテラン(10年以上)職員の確保が現在及び今度数年程度、慢性的に難しい(少ない)。
育成を担う職員を育成すること。
職員の間人性や責任感、仕事に打ち込む姿勢、問題意識を持ち向上心があるなど資質が

求められる。
中長期的な視点で育成担当者を養成する人事ローテーションがなされていない。
一律的な対応ではないので経験が必要。
職員の定着性をどうするか。 ある程度力をつけた中堅職員が、児相以外の職場に出たまま戻ってこなかったり退職してしまったりすることが多いため。

設問22：緊急出動の要否や一時保護の要否などの判断において、さらに工夫が必要だと感じていることがあれば、書いてください。

(自由記述：)

まずは現地に出向き、直接児童福祉司などの専門職が重篤度を判断し所内で共有し、職権での一時保護等有無の判断をしているが、状況判断のため受傷状況をカメラ撮影したものを送信するなど客観的資料により適切な判断に資する必要があると考えている。リアルタイムの撮影等が可能なタブレットの携帯が有効と考え、利用、実践している。
警察署との連携
健診や所属への調査が折り返しとなることも多く、情報収集に時間がかかることがある。 夜間は、無給の自宅待機となっている。職員の対応を夜間か、翌日対応にするかの判断に迷うことがある。
小規模児相であるため、「介入と支援の分離」は難しく、また、福祉司、心理司とも少ないため、緊急対応に当たれる職員が十分確保できない時がある。予約の面接や家庭訪問をキャンセルして緊急対応に当たらざるを得ないことがある。
児童福祉司の人数が足りない。
市町村とのリスクについて、判断のズレがしばしばあります。市町村職員の意見、見立てでは児相が判断できず、結局は同じ調査を児相が対応することがあります。
市町村等から収集する基礎情報に制約がある。(電話等での照会が平日の通常時間のみ)
家出、家庭内暴力、精神障害等の身柄付きに対する警察との調整 コロナ疑いの児童の保護場所
該当市町村の同行
緊急出動や一時保護の要否の判断材料(根拠)となる資料や画像の共有について。各機関の情報セキュリティの関係で、容量の大きなファイルのやりとりがタイムリーかつスムーズにいかないことが多いこと。
夜間、休日の体制
夜間、深夜の出動の場合の体制。

判断するSV、管理職により判断が異なることがある。（そのばらつきが一概に悪いものとは言えないが）
職員体制
関係機関（学校、保育園等）からの情報収集にあたって、相手方が一時保護の要否の判断材料に何が必要か分からず、必要な情報が収集できなかった事があるため、所内で振り返りを行い、同じことが起こらないように努めている。
確実な情報収集とスピード化が必要である。
児相職員の年齢や経験年数等から、このような判断を的確に行うことができる職員を常時配置することが難しくなっている。スーパーバイザー職員など中核となる職員の確保とその育成が喫緊の課題である。こうした具体的な職員確保が困難であれば、判断をガイダンスする機能を別に用意する必要がある。
一時保護を判断するためのスキルアップが必要。
外傷がある場合、程度の見極めが、現場にいる職員と所内で判断する職員に正確に伝わるか（口頭の説明、画像の鮮明さ）。
一次調査が可能なように市町村の夜間休日の体制強化
一時保護は児童相談所において総合的に判断するが、市町において一時保護に関する意識が低く、緊急性や重症度が十分に意識されていないと感ぜられる。
休日、夜間に警察から身柄付通告を受けた場合、リスク的には一時保護の必要のない児童まで、一時保護せざるを得なくなる。
親や当人の承諾により、短期間の保護（＝一時預かり）機能をもつ施設等の拡充
転入世帯の場合、前住所地における虐待等の相談対応歴の有無などの情報が速やかに得られると要否判断材料の一つとなる。
児相の判断と市町、警察等の判断との間に開きがあることがある。市町とは一時保護アセスメント等による一時保護の要否判断の共有を図ってきているが、さらに認識を深める必要を感じる。 また、警察には警察の判断基準があるだろうが、双方の立場の違いと目的の共有についてさらに相互理解を深めるために日々のコミュニケーション定期的な顔合わせの場の設定や具体事例を通したケーススタディなどを行うことが必要と感じる。
夜間など在宅や出勤先での判断材料(データなど)の確認や、そのセキュリティ対策。
本調査の目的であるAIの活用
日本の場合、危険とリスクの境界がはっきりしておらず、この境界をはっきりさせることが必要。
なるべく多くの正しい情報に基づく、組織的な判断による決定が、休日・夜間にはやや不足していることがある。
警察、児相、市町村の三者が共有し判断できるアセスメント手法の確立が必要。
市町村や学校保育所等の関係者に事例への対応経験等が少なく、集められる情報が、客

観的事実なのか伝聞情報なのか関係者の主観も入った憶測情報なのか、はっきりしないことが多く、客観性の担保に苦労している。
児童相談所職員だけの人数では対応がしづらい。関係機関の協力（児童の属する所属や市町村職員）も、今後は考えていきたい。
夜間・休日は、対応職員が少なく体制を強化していく必要がある。組織としての対応・判断がしにくい状況にある。
リスクアセスメントシートの改定
夜間休日の緊急出動体制を作ること。
担当者のスキルアップ
的確な判断をできる人材が少ない
年末年始やゴールデンウィークは協力して頂けているが、休日や夜間の安全確認についても市町村の協力を頂けると実務上効率的になる。いずれは児童相談所もしくは県の所管課で休日夜間の安全確認担当部署が作られることが望まれる。（もしくは外部委託か。）
市町の力量を上げる必要がある。
警察からの通告件数が多いため、警察においても一時保護の判断基準を理解してもらう方法（研修会開催等）の検討。
実際のけがの状況がその場で確認できないため、担当者が所に戻って所内協議することが多い。リアルタイムで動けるための補助ツールが必要である。
関係機関との連携、役割分担。警察との臨検。夜間休日の体制など。
夜間休日対応の体制の整備
子どもの心身の状態、受傷状況から、受傷機転をある程度推測し、リスク判断できること。現場からの受傷の程度等状況報告がスムーズにできること。
夜間・休日等、十分に情報が得られない場合の情報取得方法の確立。

設問26：（設問23において選択肢1を選んだ場合のみ回答する設問）業務システムの利用や運用において、課題になっていることがありますか？特に課題になっていることについて書いてください。

（自由記述： ）

経過記録の字数制限（200字）に収めきれないことがある。
個人情報である相談記録の漏洩や、業務外・目的外の利用がなされるリスクなどがある
職員全員に端末が配備されているわけではないことから、タイムリーな入力、検索等ができないことがある。
セキュリティの問題
システムは導入したばかりであり、操作マニュアルも未完成のため、そもそも基本作業

も試行錯誤の状況であり、進行管理機能も使いこなせておらず、アナログ式の対応となっている。
平成30年度途中から業務システムを導入しており、現段階では課題としていることはない。
統計業務に利用する際に、その情報について担当者の入力漏れがない心配する時がある。
細かい仕様はともかく、現状大きな課題はない
システムは虐待対応に特化されたものではないものを使用している。 虐待通告に対する受理会議で会議に必要な情報を入力・会議にかけるスピードから、一つのエクセルのブックに、氏名、年齢、通告内容、所属等への調査、受理会議録、援助方針会議録、を入力して共有している。
従来、使用していた種別ごとに分類。リスク毎に分類等、出すことができない。
データ分析に耐えるシステムになっていない（ただテキスト情報が膨大に入っているだけ）。
統計情報管理が主の仕様のため、世帯ごとにケースを把握できない（世帯ごとの一元管理ができない）他職種の記録が独立して保存される仕様のため、総合的なケースの理解や処遇判断に時間を要する。
外出先でデータを確認できない。本年度タブレットを導入する予定。
リスクアセスメントが、扱いづらいです。
入力のルールが共有されていない 入力後のチェック・修正がなされない
共通の文書フォーマットは情報の追加が困難 もっと柔軟に活用できると良い。
ジェノグラムが入力できない サーバーダウンが時々起こる 回線オーバーフロー 容量制限で写真等が入れられない
システム運用前の記録が入力されていない。
オンラインでの決裁
児童個別のケース経過記録保存であるため、きょうだいが多き際、同一の記録の反映に時間を要するなど事務が煩雑となる面がある。
システムの更新に新しい予算や時間が必要
本県の業務システム（児童相談システム）は、県サーバ（庁内LAN）を利用しており、児童相談所業務に関係なく保守点検等による停止期間があり、その間、業務システムが利用できない等の課題あり
システムの使い勝手が悪いため、データがあまり入力されていない。
統計等に必要情報を得るため、複数回同じような入力をする必要があったり、援助記

録を入れられるようにはなっているが使いにくいいためうまく活用できていなかったりする。
報告のために紙媒体で印刷する必要がある。
見相に初めて配属された職員がシステムの入力方法に戸惑い、作業に時間を要す面がある。
家族構成、所属等の基本情報が時点修正されていないケースがあるため、年に1度定期的に情報更新を行う、状況変化があった都度情報更新を行うなどの対応をする必要がある。
ヒューマンエラーが多い（職員増加で入力方法が未浸透）。改修予算が不足している。外部委託しているが、センター内に ICT に強い職員がおらず、有効活用のアイデアが生まれにくい。
入力漏れや入力基準の違いから、統計的にみると実際の状況との間にずれがある。システム上の問題により統計や調査に必要なデータを抽出できないことがあり、使い勝手の悪さを感じる。
<ul style="list-style-type: none"> ・システムの改修のための予算が不足しており、必要な改修がタイムリーにできず、優先順位の高いものから少しづつ行われる現状となっていること。 ・一部の記録については、word 等で作成下うえでシステムに添付する必要がある、不便である。
国等からの様々な通知による確認・指導項目等の変更、あるいは、見相として必要な項目や内容の追加や修正が生じたときにも、すぐに児童相談所業務支援システムの内容等を変更することができず、また費用も掛かることが課題である。
検索機能が充実しておらず、検索したい形や項目での検索ができない。
措置等のイベントの入力方法が分かりづらく、誤入力の修正が容易でない。
システム入力の際、入力後に追加記載すると、時系列がずれる等、システムの使い勝手と改善の余地がある点。その改修費用等の事情で改善に時間を要するなど、使い方を誤ると業務負担感増となってしまう点。
経過一覧の順序を自由に指定できないという問題がある。⇒業務システムの使い勝手に課題がある。
<ul style="list-style-type: none"> ・不定期にシステムのメンテナンスがあり、メンテナンスの時間（期間）はシステムが停止して使えない。 ・当県のシステムはきょうだいケースの入力がしづらい。
画像ファイルなどが保存できない等の不都合があり、更なる電子データ化のために新システムの構築をすすめているところである。
入力に時間がかかる。
経過記録のデータ化ができないこと。
システムの項目修正に時間がかかる

業務システムの利用において実態にあった変更を求める場合も、時間や費用がかかることが多く、費用対効果で変更をあきらめざるを得ないことがある。
頻繁なログアウトや操作性の悪さ
複数のシステムが導入されており、その同期が完全でないため、同じ情報を二度入力しなければならないような煩雑さがある。システム開発者のミスで生じた同期のエラーを現場で修正するよう求められることもあり、正確な情報の管理が難しくなっている。また相談記録をシステム（explorer や safari）で作成・保存することになり、記録の視認性は文書作成ソフト（word）を使用していた時と比べて低下した。
携帯端末としての活用と、セキュリティの確保
所見、指導経過記録については入力保存できない。
ケース記録入力時、タイムアウトの関係で途中定期的に保存しないと、入力済みのケース記録が消去されてしまう。
システムへのデータ入力はケースを担当する児童福祉司、児童心理司が行っているが、日々の業務に追われる中で、相談対応が優先されデータ入力は後回しとなってしまっており、遅れや漏れ、ミスが発生している。システム内データの信用性が決して高いとは言えない。操作研修やチェック体制が必要である。データ抽出や検索において現行システムでは対応できていないところがあるが、改修には相当な費用を要する。
システム改修に予算がかかるため、リアルタイムでの変更にならない
<ul style="list-style-type: none"> ・データの入力に労力（時間）を要す。 ・入力画面が小さく、全体がみれない。 ・入力画面と印刷画面のズレが生じる。
厚労省の統計項目の追加、修正や様式変更があった際、改修に費用、時間がかかり、負担増になる
基本ソフトの使いにくさ。
ケース記録や各種通知書と連携することができるよう現在改修中
セキュリティ上の問題から他媒体でのデータのやり取りに制限がある(クローズドのシステムとなっている)。
データ入力の項目や内容量が多いため、相当な時間を要している。
システムの機能が十分に活用できていない。
<ul style="list-style-type: none"> ・システムの改修費用 ・システムに不具合が発生した場合の対応等
統計事務が反映されていない。
<ul style="list-style-type: none"> システムの項目で一部使い勝手が悪いものや不要なものがある。 モバイルでの活用にあたっての、個人情報の管理の問題 システム上の記録の廃棄時期や方法が未整理になっていること
入力項目が煩雑であり、入力の抜け漏れが多くなりがちになる。

<p>相談や家族構成等は、日々状況が変化していくが、業務多忙により、システム入力時間が取れない。</p> <p>多くの入力項目があるが、すべてを活用しきれない。</p>
<p>児童相談業務を希望していない中での異動であり、ストレス等で病気休暇や退職に至ってしまった。</p>
<p>兄弟ケースの入力が大変。</p> <p>電話番号検索ができない。</p> <p>マルチタスクになっておらず不便・使いづらい。</p>
<p>児童心理司の記録の共有（区役所との共有）</p>
<p>現在使用しているシステムがサポート終了となり、新しいシステムを構築する必要がある。</p>
<p>業務システムが有線LANによるものであり、モバイル端末も導入されていない。タブレット端末が導入され、業務システムとオンライン化されれば、現場職員の動きの負担や判断・指示する管理職の負担も軽減されると考えている。</p> <p>児童相談所は24時間、365日の対応を求められているながら、業務上使用できるICTの水準が低いのが現状。働き方改革もクローズアップされている昨今の社会状況からも、もっと予算をかけて投資しなければ、社会的に求められている責任が果たせない。国は職員の人数を増やすだけでなく、業務上使用できる職務環境（特に電子機器の活用）が整えやすいよう、財政的にも地方自治体をバックアップし、力を注いでほしいと思う。</p>
<p>システムのメリットは、検索能力や統計データへの活用だが、充実度や柔軟性が追いついていない。</p>
<p>相談種別ごとに経過記録がありわかりにくい。</p>
<p>統計、負担金認定、進行管理など、改良を加えないと、使用できない機能がある。</p>
<p>入出力機能に非効率な部分がある。</p>
<p>児相と区とのケース記録の共有について。</p>
<p>児童相談所のシステムについて、各自治体の個別調達となっているため、情報共有システムの導入でも同様のことが言えるが合理性・統一性に欠ける。また、個別の改修については僅かな項目でも莫大な費用がかかり、すべて自治体の負担となっている点も課題と考える。</p>
<p>検索機能が弱い。サーバメンテナンス時に使えない（わずかな時間）。必須でない細かい入力項目について、担当者によっては入力されていないことがある。入力ルールが県内児相間、担当者間で統一されていない項目がある。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・一つのケースを開いて作業をしている時、別の職員は記録などができない（同時入力ができない）。 ・記録の複写などの場合に、項目をドラッグや簡単な範囲指定ができない（一つ一つ項

目チェックを入れないと複写ができず入力作業に時間がかかる）。
機能的でなく使いづらく、時間がとられる。
機能を使いこなせていない。または、使いづらい仕様となっている。
他県が採用していたシステムを導入したため、当県の実情に合わせて調整したいが、回収予算が確保できないため、機能を十分に活用できていない。
入力すべき項目が非常に多く、習熟に時間を要したり、入力そのものが業務上の負担になっている側面が否定できない。また、担当者により入力する情報の分量、記載方法、記載する時期等がまちまちである。ネット回線に不具合が生じた場合に、データベースにアクセスすること自体が不可能となってしまう。
現在、新たなシステムへの変更に向け調整中。
福祉行政報告と一致していない項目があり、統計処理する時に手間がかかっている。
業務システムが立ち上がらない事態になったとき、情報が確認できないなど、業務が滞る。
訪問先等、事務所を離れての入力、照会、閲覧等が出来ない。
容量及びシステム自体の問題から、入力や保存ができない状態が発生すること。
システムのメンテの時間があるため、22時以降入力ができず、困る場合がある。 ジェノグラムがないため、視覚的に家族構成がわからない。 入力に誤字脱字や入力時間帯に間違い等があり、エラーチェックが不可。開示請求時に対応に苦慮する。 リスクアセスメントと援助方針がリンクしておらず、整合性が合わない場合がある。 児童票の書き方に関する研修はあるものの、職員間で入力のボリュームや内容に差異がある。
○全てのケースにおける入力内容の統一化（例：何親等の親族情報まで記載するか） ○文書開示請求等に的確に対応できる記載の統一化
システムで検索できる情報が限られるため、国の調査等にスムーズに回答できない。
保存容量が少ないため、写真等のデータ保存できない。
児童票の内容更新時これまでの情報が上書きされてしまう。経過記録作成時こまめに更新しないとタイムアウトが生じ入力内容が消去されてしまう。最終的にはプリントアウトして個別ケースを作成し、決裁回付。
システム導入時に過去のケース情報を入力する業務量が非常に多い。 情報のセキュリティ対策が不安。
業務システム利用端末が所に1台しかないため活用しづらい。

設問27：（設問23において選択肢2または3を選んだ場合のみ回答する設問）業務システムがないことで、デメリットや課題となっていることがあれば、書いてください。
（自由記述： ）

<p>業務システムはあるが、虐待に特化されていない。虐待通告に対する緊急受理会議・緊急援助方針会議で会議に必要な情報を入力・会議にかけるスピードから、一つのエクセルのブックに、氏名、年齢、通告内容、所属等への調査、会議決定等を入力して利用している。</p> <p>エクセルはシステムと連動していないため、後日、別途職員がシステムに手入力を行う。名前、生年月日などのシステムの必須事項は入力されるが、会議の詳細などは入力まで手が回らず、エクセルで作成したデータを紙に印刷して、ケースファイルに閉じている。エクセルでも保存はしているが、担当者が利用したり引き継いでいくのは、ケースに閉じた紙ベースのものとなっている。</p>
<p>担当職員により記録内容・方法に個人差あり。面接・対応内容の記録閲覧が紙ベースになってない場合困難。</p>
<p>一般的なソフトで記録を作成し、プリントアウトをして綴り込む形で保管しているため、情報の共有や資料の作成・加工に手間がかかる。</p>
<p>一括した管理ではないことから、情報を検索したり活用する際に、時間を要すること、セキュリティの面で課題がある。</p>
<p>区役所等との情報共有が効率的にできない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・児童記録等の一元管理ができないこと。 ・厚労省福祉行政報告例等の統計処理が一元的にできないこと。
<p>個別の情報にアクセスする方法が台帳に限定されること。</p>

設問28：（設問23において選択肢2または3を選んだ場合のみ回答する設問）業務システムが導入されていない理由、導入が困難な理由は何ですか？
（自由記述： ）

<p>業務システム導入は本庁主管課の所管となっている。</p>
<p>以前、導入はされたが、使い勝手が悪く使用しておらず、現在、再度新システムの導入を進めている最中ではある。（対応は、県本庁で行っている。）</p>
<p>予算面が課題である。</p>
<p>兎相では不明である</p>
<p>虐待に特化されていないだけで、業務システムは使用している。会議で必要な情報は一貫して、会議に使用したい項目が変わることもあり、システムを作成してしまうと、変更が効かなくなる。</p>
<p>システム整備構築するタイミングが遅れている。（従来からの既存管理システムで運用）</p>
<p>児童虐待専用のシステムを開発、維持するための費用の確保が困難</p>
<p>業務システム導入までの準備作業に、職員を充てる余力がないこと。導入・運用コスト</p>

の問題。
管理や経費面の問題がある。
個別の児童相談所では、導入が困難である。
予算 必要性
・ 予算の制約上 ・ 業務繁忙 ・ 区役所と連携して開発する場合、ハードルが高い。
令和4年度から導入予定。
どのようなケース（範囲）をどれくらい（過去何年分）入力し、その入力作業をどうするかというコストに対してどのようなメリットがあるのかについての判断材料が少ないこと。
現在、導入に向けた移行段階。本格利用はもう少し先になる予定。実際にどのような利用になるのか確定していない。
本県では、令和4年度から運用できるよう準備を進めている。

設問31：（設問29で選択肢2または3を選択した場合）設問30のように選択した理由についてお聞かせください。

（自由記述： ）

「活用できるようになったほうがよい」を選択した理由（活用したことがある群）

様々な経験をもった職員が複数で対応することが多いため、ケースに対して共通認識を得やすいと思います。
対応事例の集積で今後の対応のヒントが得られるため
経験の短い職員でも判断しやすくなること、個人や所の単位で判断のばらつきが少なくなることがある。ただし、リスクアセスメントシート等の項目外の材料により一時保護の必要なしと判断すべきこともあるということを理解しておく必要がある（関係機関も含めて）。
児童相談所での業務は、これまで、ベテラン職員が大勢いて、人材育成も含めて、組織的な経験値やスキルを丁寧に伝達しながらケース対応してきた側面があるが、虐待相談・通告件数が爆発的に増加する中で、このような流れを維持することは困難な状態に陥っている。職員の経験値に頼ったアセスメントや判断は大きなリスクでもあり、エビデンスに沿ったアセスメントや判断も必要である。単純に判断の誤りを防ぐという観点からではなく、現場判断をアシストし、経験的なものだけではない視点からのアセスメントと比較検討しながら、適切な判断とアプローチを行っていくことが重要であり、求められている。そのため、記録やアセスメントデータを統計的に分析することで得られ

る視点は有意義である。人材育成にも活用でき、組織的な運営にも有益であると考え る。
類似ケースの検索性や類似ケースから分析された潜在リスクについてのアラートがされ ることは非常に有用で、「見えないリスク」の早期発見、対応・支援につながり、結果 として重篤化防止が見込まれる。
特にリスクアセスメントシートと援助方針がリンクしていない場合、整合性が取れてい ない場合があることや、経過記録にはリスクを記録してもアセスメントシート上で反映 されていない(特に更新されない場合が多い)ため、第三者が見た場合、わかりづらい。 後任者も理解ができないこともありうる。
一時保護判断の的確性の向上のため

「活用できるようになったほうがよい」を選択した理由（活用したことがない群）

一時保護の要否判断に悩むことがあり、その際の参考としたい
最終的な判断は組織で行うものの、より多くの情報があれば、適切な判断に資すると考 えられるため。
そもそも業務システムがそのような発想で構築されていない。
統計分析するノウハウがないため
判断基準が明確となる
経験の浅い職員にとって役立つと考えられるため。
センターの持っている膨大な情報が集合知として活用されていないため。
過去の事例、判断を現在の一時保護の要否判断に活用するため、データ分析を業務に活 用できるようになったほうが良いと考える。
・支援の方向性や一時保護の要否判断する際の参考とするため。 ・見相の業務の効率化、省力化を図り、職員の事務の負担軽減を図るため。
データを分析し、活用できる形にする OS システムがない。
過去の傾向を知ることにより、判断材料のひとつにしたい
児童相談経験の短い職員が増えており、データ分析により、調査や判断のサポート機能 を期待するため。
経験のない職員でも一定の判断の参考になる。組織としても活用できると思われる。
客観的にパターン化した傾向分析があれば、参考にできる。現状では、そのようなシス テムおよび人的資源がない。
今後の一時保護の要否判断に生かせると考えるため。
虐待リスクの高い世帯の傾向を把握することができ、業務に活用できると考えるため。
各担当ケース・ワーカーが所属長の考えや意向に引っ張られる心配があるため。
時間的に余裕がなく、統計的に分析する等の対応が困難なため。
一時保護を判断する際に経験年数の少ない職員の補助として役立つと期待されるため

一時保護の要否よりも、解除時の虐待再発のリスクの可能性の分析があれば助かる。
専門的知見の継承が困難なため、令和3年度からAIを活用したリスクアセスメントシステムを構築予定。
よりの確かつ迅速な一時保護の判断を行うため
業務経験が浅い職員が多いため、経験則に基づく判断が難しく、データ分析を活用して判断を行いたい
一時保護の要否判断のスピードが上がる可能性がある。
客観性の確保
一時保護の要否判断する精度が高まることが期待されるため。

「どちらかといえば活用できるようになったほうがよい」を選択した理由（活用したことがある群）

子どもの支援にいかせると良いと考えるため
業務の効率化や客観性を担保するため。

「どちらかといえば活用できるようになったほうがよい」を選択した理由（活用していない群）

一時保護の要否判断が困難なケースの判断事例として参考になる。
リスク評価を属人的な経験則ではなく、より精度が高く行えるため
データ分析で傾向が分かったとしても、最終的には個々の事情で判断すべきものだから
判断の材料になる。
案件は1件1件複雑で異なっているためどこまで分析できるのか不安、あくまでも参考活用なのかと思う。
AIの活用が的確な判断に繋がるものであれば活用したいと思うが、AIの判断が全てではなく、最終的には専門職が見立てていくことが必要と思うため。
判断材料の一つになる
職員の経験等での対応の質に大きな影響がでる部署であると思う中、データが所としての経験の蓄積となれば、本来避けることができたと思われる失敗・トラブルを未然に防ぐことができるのではないかと思う。
記録の負担があるが、データに基づいた判断ができるため。
判断材料の一つにはなると思われるため。
・あくまでも参考にしたい
参考にはなるが決定的なものではない
多岐にわたるデータ情報を収集・分析する事で、通常で気付かない傾向やパターンなどの学びや判断利用が可能。
傾向から対応方針の1要素として検討できる。

経験年数の浅い職員が増えているので、ケースワークの一助になると思うから
何に活用できるかわからないが、業務を遂行していくために、参考となる指標等を抽出することができるかもしれない。
経験の浅い職員への指導の一助として活用できる可能性がある。
入力による負担は増えるが、客観的なアセスメントをすることができる。
個人の判断では限界があるため多くの事案のデータから判断できるようにすることも判断をしていくうえで必要と考えるため
業務の効率化のために必要である。
前述したように、児相の現場においては年齢や経験を重ねて様々な場面において的確に判断を行うスーパーバイザー的職員の確保が難しくなっており、これらを埋める一つとして、データ分析や分析に基づく判断補助資源が必要となっているため。
AIに頼りすぎになるようではよくないが、全国的な傾向を知ることができるのはケースワークにおける参考情報として有益なものだと思うため。特に、一時保護の必要性が低いと人が判断した場合に、AIが逆の分析結果を出したとき、慎重に検討ができるため。
ケースの傾向把握について、統計上出される重症度別件数等を除き、これまで詳細に分析したことがなく、判断できない。
ケースの傾向を知ること、ケースワークの参考になれば活用したいと思う。
職員の増員、体制整備が図られる一方、相談対応の実務に当たる職員の世代交代は進み、平均職務経験年数が少なくなっている。一時保護の要否判断を始め、様々な相談対応場面での援助活動を円滑に進めるため、データの活用は重要となってくると思われる。
従来のように経験や知識に基づく判断は、人に左右されるがAIによる計算結果は一定の水準で平準化されると思う。 しかし、ケースは似たような状況でも展開は千差万別であり、予測通りにはならないことが多く、AIのはじき出す予測の信頼性が実用に耐えるものか疑問がある。 ある程度説得力のある結果を得るためには相当な種類、量の情報の入力が必要になると思われ、実用性には疑問を感じる。
ケースへの対応を判断する材料となる可能性がある
小規模の児童相談所としては、判断材料の一つとしては活用になると思われるから。
判断する上で参考になるケースが生じると考えられるため。
客観的な指標による判断が必要と感じる。
データに基づく客観的な視点を参考にできるため
一時保護の要否判断材料の1つとなるから。
・客観的な判断指標で確認できる ・しかし、最終的には児相としての判断になる
分析することが必要だと考えるが、そこまでには至っていない。

傾向や対策が立てやすくなるから。
職員異動が前提にあることから、その時々における組織による意思決定に大きく差異が生じることは好ましくない。意思決定の妥当性を補完することに活用できると考えられるため。
リスクアセスメントの判断材料の一つになることが期待できるため。
データ分析の結果を踏まえた上で判断することで、客観的な判断が入る
統計傾向を職員が把握しておくことは現場にいる職員が判断を下す材料の一つとなるため。
活用できれば参考になると期待する。
職員の力では、PCでデータ分析の作業をすることは、ハードルが高すぎる（データ分析等に精通する専門の職員はいない）。また、日々の業務をこなしながら、データ分析の作業をするような時間はない。
データ化できていないため
判断材料は、多いほうがよい。
経験の少ない職員が増えている。
一時保護の要否を判断する基準の1つにはなるため。
一定の利便性や信頼性が担保されるのであれば、有効なツールの可能性の1つとなり得る。
判断のスピードアップにつながり、場合によっては対外的な説明に活用できるのではないかと期待はあるが、結果に判断が拘束されてしまうのではないかという危惧もある。
職員の盲点に気づいたり、判断の補助になる可能性があるため
例えば、調査時にケースの傾向などを踏まえ、把握すべき内容をもれなく聞き取るための活用ができると思う一方、大きく頼ってしまうようなことにならないよう活用のルールが不可欠と思うため。
判断基準の1つとして、活用できるとよいと考える。データ分析のための作業負担を思うと積極的にと言えないのが現状。
判断の裏付けや補足資料として活用したい。
判断に際して、情報やデータなどの参考になる資料は多いほうが良いから。
緊急受理会議で情報が錯綜しているときや、夜間休日対応のときのように少ない人数で判断する際に、客観的なデータの1つとして活用できる。
ケースのアセスメントの参考になる。

「どちらともいえない」を選択した理由

傾向の把握は有効だが、AIの判断に従わなかったことが不作為として扱われる不安がある。
職員の増員が進められるといわれていることから、増員によって起きる経験値の不足に

<p>対応するためには、必要となるのかもしれないと思う。</p> <p>一方で、AIを導入しても、情報入力段階で、情報をどう判断して入力したかのフィルターは必ずかかるものと思う。そこが未熟であるにもかかわらず、AIによってはじき出された結論は、信頼性の高いものとして認識されやすく、結果、判断を誤ることや、AI任せで最終判断までを自ら行うという経験を放棄した職員が増えていくことが危惧される。</p>
<p>様々な情報を鑑みて判断する個別事案に対して、統計的分析の有効性について不明であるため。</p>
<p>解析に必要なデータ入力福祉司等への新たな業務負担とならないか懸念している</p>
<p>様々な情報を鑑みて判断する個別事案に対する、統計的分析の有効性について不明であるため。</p>
<p>データ分析にかかるコストと、それから得られるメリットを判断することができない。</p>
<p>一般的な傾向は分かるが、業務に生かせるかは不明</p>
<p>データ分析の基となるリスクアセスメントの個々の評価などが、すでに評価者のバイアスがかかったものであり、AIの判断に利用するデータが、すでに客観的なものではないのではないか。よって、AIの判断するものと、現在のやり方で判断する場合とどのくらい有意な差が出るのか疑問。またAI判断のためにデータ入力する時間と労力と見合うだけの結果が出てくるものであるかどうか疑問。</p>
<p>データ分析の活用が可能になれば、虐待予防対策等の施策に反映させたり、所の判断の妥当性を確認したりすることが可能になる。導入・運用までの手間・コストと有効性の兼ね合いが難しい。</p>
<p>データを入力するにあたり、一定の基準を設けないと分析結果にバラツキが生じる可能性がある。</p>
<p>ケースによってリスクが異なるため、最終的には個別に丁寧な判断が必要と思われる。</p>
<p>現在、一時保護の要否判断の参考としてリスクアセスメントを活用しているが、AIに替えるメリット・デメリットの材料が少ない。</p>
<p>データ入力を行うことの負担と得られる結果によるメリットとのバランスが不明である。</p>
<p>確率が高いと内部的な判断に使えるが、それだけで対象者を説得する（理解させる）ものにはならない。</p>
<p>統計だけでは判断できない事例がある。</p>
<p>分析を意識したデータ収集が出来ていない。</p>
<p>・個々のケースは常に進捗している状況で、それに対して具体的に、できるだけ細やかな対応をケースワーカーが行っているため、分析を活かすまでもないと思われる。加えて、データ分析に取り組む時間的な余裕はない状況でもある。</p>
<p>地域性が配慮されているのか等の疑問があり判断できない</p>

<p>システム習熟コスト、データ入力コスト、分析のコスト、活用のメリットなど総合的に判断する必要があるが現段階ではそれを検討する材料が少ない。</p> <p>材料が揃ったとしても相談業務に従事する職員（管理職を含め）は、目の前の業務に手いっぱいであり、慎重に検討することが難しい。</p>
<p>・システムに対する不安</p>
<p>危険とリスクの境界がはっきりするなら活用したほうが良い。</p>
<p>ライン職だけではなく、様々な職種の複数の職員の協議により一時保護するかどうかを決定しており、優先してデータ分析の必要性が高くはない。</p>
<p>データ分析そのものの評価について、内容や実績を吟味していく必要があるため。</p>
<p>ケースの個別性もあるため。</p> <p>データに頼りすぎることでのケース担当の判断力が鈍る（向上しない）ため</p>
<p>どのように活用できるかのイメージがわからない。</p>
<p>ツールの精度と費用対効果の兼ね合い</p> <p>精度がたいしたことがないなら意味がない</p> <p>精度が高くてもコストがバカ高いと他の方法（人員増など）のほうが良いということになる</p>
<p>費用対効果、労力対効果が分からないため</p>
<p>一時保護の要否判断や緊急性の判断に際して、リスクアセスメント・シート等で分析できる要素は、そのごく一部であり、考慮すべき要素を網羅してデータとして蓄積し、分析可能な状態にしようとする、膨大な情報量になってしまう。そこまでしても、結果的に正確な判断ができるかどうかわからない段階では、結局のところ、個々の事例の判断に際しては、ベテラン職員による経験や勘といったものに頼ることが多くならざるをえない。</p>
<p>実際に活用していないため適否を判断できない</p>
<p>自分の考え方が古いのかもしれないが、データ分析結果がどれほど実際のケースワークに活かせるかのイメージが湧かない。ただ、先々のリスク回避に有用であれば積極的に取り入れたい。</p>
<p>データをふまえたリスクアセスメントをすることで、重篤ケースの安全確保が確実になる。一方、支援が画一的になってしまう懸念がある。</p>
<p>経験の少ない職員においては、統計的に分析された結果をそれが正しいと信じてしまうバイアスがかかる恐れがある。</p> <p>実際は重篤な状況でも、分析が「軽微」と出ると、一時保護の判断を誤る恐れがある。</p>
<p>基本情報の収集（データ蓄積に該当すること）の内容や精度にばらつきがあること、分析結果のみを重要視して、それ以上の調査や調整等を行わなくなる可能性があること。</p>
<p>活用実績を把握していないため</p>

「どちらかといえば活用する必要を感じない」を選択した理由

<p>も思えません。きめ細かい検討や判断を合議で進めてきた力が、AIの導入により、徐々に弱体化することが心配です。</p>
<p>データベースから導き出される仮説は一般化されたものである。そのことがバイアスを生み、少数の例外的事例を見落としてしまう懸念はある。</p>
<p>AI活用は判断の参考となるが、AIが判断してくれるため、職員が様々な情報から考える・推論することがなくなり、職員が育たなかったり、自分で考えようとしなくなってしまわないかと思う。</p>
<p>AIを活用した緊急性の判断は、判断の場面では活用できたとしても、実際に一時保護の必要性を保護者に伝える際には、その判断に至った児童相談所の認識や判断を保護者に説明しなければならず（「AIが緊急性を判断したから…」とは言えない）、あくまでアンダーでの利用に留まるように感じる。まず、AI活用に関する社会のコンセンサスやAI文化の醸成が一定程度進んだ社会が必要なのではないか。</p>
<p>あくまでAIの活用が補助指標としての活用であれば良いが、AIの判断が機械的に活用される危惧もあり、対人援助業務における質の低下や次世代を担う職員の質の向上等の妨げにならないか、SVの育成等の妨げにならないか心配になるところである</p> <p>一時保護の可否の判断は子どもの実害が確認できれば躊躇なく行うが、ケースの状況やケースワークの経過、援助方針等を加味しながら個別ケースごとに判断することが必要であると考えます。</p>
<p>日々の業務としてシステムに入力することが、データの蓄積となるとありがたい。</p>
<p>業務削減と緊急性の判断の適切さ、公平化が期待できる。不安な点は、データ入力の仕事量が増え現状、職員が作業するのは難しい。</p>
<p>個別の臨床としての情報と、分析に耐えうるデータは似ているが、異質なものであるということを実務者がきちんと理解することが大事だと思います。</p>
<p>データベース化自体は悪くないと思うが、正確で膨大な情報の入力作業が必要であり、AIはあくまで判断材料の一つであると思われる。情報を収集・分析・統合する力量のある福祉司や心理司の育成・確保が何より重要である。小規模児相では特に児童福祉司や心理司の基準以上の増員・加配が必要であり、それがないとAIの活用すらできないと考えられます。</p>
<p>不慣れた職員は過去のデータを参考にできることから便利だと考えるが、一時保護を判断するうえで、現状より過去のデータにとらわれてしまい、正しい判断ができなくなる恐れが考えられる。</p>
<p>期待としては、分かり易い判断材料となることですが、不安としては、年齢幅の広い職員の全員が使いこなせるのか、と思います。また、入力を担当する職員がするのでしょうか、入力を支える根拠となる調査はどの程度のものが出来ていて入れるのか、心配になります。</p>

<p>事業の独自性が高く、膨大なデータの積み上げが必須となり、データ入力等の大きさを考えると、実現性に不安がある。仮に、それが可能になったとしても、さらなるバリエーションが起こることが常であり、AIの判断が、現場の判断の妨げになる可能性を感じている。また、入力データのバラつきも必至であり蓄積されたデータの精度に不安が残る。地域性・文化の違いによっても判断は異なる。</p>
<p>○AIのデータベースが信頼がおけるものなのか（リスクの過大評価や過小評価は生じないか）。</p> <p>○判断の根拠として使用して、保護者の理解が得られるか。</p> <p>○AIの判断と違う判断をした際に、何か問題が生じた場合（1件でも生じると、すべてAIの判断を尊重しなければならなくなる）。</p>
<p>業務負担が増えなければ期待できることだと思う。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ビッグデータ収集・分析する事で、通常人間で気付かないような傾向や法則、注意点を参考とすることで、取りこぼしや不注意等を防ぐ可能性は高く、導入メリットは感じている。 ・情報端末を持ち歩く事や、入力時の作業の加重がどの程度になるかなど、不安点もある。 ・リスク判断を決定・行うのは最終人間であり、最終絶対必要なのは、職員の専門性の向上・育成である。判断能力の向上がなければ、AIを使うこともできない。
<ul style="list-style-type: none"> ・導入時のデータ整備が職員の業務負担になる恐れがある。 ・個人情報に関するセキュリティなど十分な配慮が必要である。 ・ICTに不慣れな職員がうまく利用できるかといった懸念もあるが、将来的には、経験の浅い職員も含め、緊急判断を行う上での支援ツールとして、全国的なデータによる精度があがれば有用ではないかと期待している。
<p>法的知識や法医学の知識を集積し補助的に活用することを期待している</p> <p>ケースワークの好事例の分析により、職員が対応のヒントを得たりリスクの予測に活用できるとよい。</p> <p>主観によるアセスメントが標準化される</p> <p>職員が情報の扱いを適切にできるのか不安は残る</p>
<p>データを統計的に分析し、あくまでも参考資料として検討要素に加えられるので、進めるべきである。</p>
<p>データベースづくりやその基礎資料集めを兎相職員が行うことは無理</p>
<p>方向性は正しいと思うが、システムの具体化にあたり、Googleの様々なシステムのよように活用しやすいものとなるよう期待しています。</p>
<p>将来的には大きな活用可能性を感じる反面、これまでどのように情報を記録・蓄積してきたか（言い換えれば、既にデータ化された情報がどの程度あるか）によってできることやコストが全く異なる。現場と開発者とマネージメントする立場の三者が、面と向かって綿密に認識や情報を共有しなければ致命的な混乱を招くだろう。</p>

<p>個々の職員又は組織が AI で示された分析の内容や意味や精度を正しく理解しなければ、説明や判断や対応を誤るリスクはむしろ高まる。開発者からの十分な説明や現場との率直な議論が必要不可欠である。</p>
<p>今後進めていくべきと考えるが、導入にあたっての（入力作業などの）業務負担やコスト、セキュリティー面での問題【モバイル端末で機微情報をどこまで扱うか】が課題である。</p>
<p>AI の利用等についてのメリットが現時点では感じられないので、早急に導入には不安を感じる</p>
<p>虐待通告にあたって、複層的視点でケースを見る必要はあるものの、事務が煩雑化しないか不安がある。</p>
<p>担当職員等が日常業務の中では気づきにくい傾向等を見つけることができれば、業務上の判断に活用することができると思われるので、デジタルデータの活用に期待する。反面、デジタルデータの入力等が煩雑になると、担当間の入力内容の整合性の確保、業務効率の低下、職員間の活用度に違いが出ることなどが懸念されるので、できるだけ少ない設問・入力項目、解釈の幅が出ない設問・入力項目が望ましい。</p>
<p>デジタルデータの活用やデータベース化が一時保護の判断に活用できる程度は、さほど大きくないのではないか。</p>
<p>既存のシステムとうまくリンクできるか不安がある。AI 機能を活用するために新しいシステムへの移行が必要となると、移行にかかる手間やコスト面での課題に不安がある。</p>
<p>活用することに期待した一面もある。ただ、ケースを取り巻く環境や実情には違いがあり、最終的には組織としての判断になることから、判断のツールとして活用することが望ましい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 児相の体制強化が図られる中、特に人員増の部分では、職員の人材育成や経験の浅い職員の増加等の課題がさらに大きくなっている。AI を活用することで、業務の省力化が図られ、また、上記の課題の中でクリアできる部分を補ってもらうことが期待できる。 ・ 最終的には、人（児相組織として）の判断となるが、説明資料にもあるように AI によって見いだせる「知恵」を活用することは児相の業務に役立つと思われる。
<p>難しい児童相談内容、そして児童や家族、関係機関等の情報などはデータ化になじまない内容もある。また、データ化されたものが本当にツールとしての的確に活用できるのかの疑問は残る。ただ、経験や知識に基づく的確な判断ができるスーパーバイザー職員が圧倒的に少ない中、そして、スーパーバイザー職員自体の育成が難しい中、AI の活用には期待したい。</p>
<p>世田谷区における児童相談行政の専門性の維持・向上が継続的な課題となっていることから、国や先行自治体の動向を注視し、職員の業務サポートや、質の高い相談援助活動</p>

<p>の維持に向け、導入の可能性について検討を進めていきたいと考えている。</p>
<p>デジタルデータを利用することは、これからの流れとして必要かと思う。</p> <p>タブレット等、職場以外でのデジタルデータの活用については、個人情報の取扱に関する規則、制約などにより、使い勝手の問題が生じたりしないか、それと相反するが、情報漏洩につながらないかなどの不安はある。</p> <p>一方でビックデータにより人が気づきにくいケースの傾向が見られたり、ケースワークの参考になることは、期待されるところがある。</p>
<p>データを収集・蓄積すると必ずセキュリティの問題が発生するので、その点について十分な対策ができるのか不安を感じる。</p> <p>実際に兎相がとりあつかうケースは無限の多様性があるので、どのようなデータを蓄積していくのかによって大きく結果が左右される可能性がある。結果について十分な精度が得られるのか、今のところ不明である。試みとしては有望かもしれないが、成果が得られるか疑問である。</p>
<p>リスクマネジメントは現状でも行っている。</p> <p>多数のデータから導き出された情報は、判断の材料となったり、現場で対応する職員を勇気づけるものとなったりするだろう。</p> <p>しかし、あくまでも確率の話であり、そのために常にタブレットを持ち歩き、聞いた情報を入力し、導き出される情報を待つことになる。</p> <p>対象者や関係機関者の前でパチパチとキーを打つのか、そればできなければ、聞き取りが終わってから打つのか。</p> <p>入力が終わって、情報が提供され、それを判断材料として対応方針を決定することになる。どこまで情報を入力するかにもよると思うが、緊急対応の機敏な判断を求められる場面で、どれほどのメリットがあるのか、何とも言えない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・一定条件のもと今後発生すると思われる事項や必要とする対応に対して確率化（パーセンテージ化、数値化等）される場合に、逆に対応車の判断の妨げになる不安がある。 対応うの仕組み作りが重要。 ・活用できる地域資源も充実させていく必要がある。
<p>大いに期待している。有効であれば、当該県だけでなく、全国データも活用できればよいと考えている。</p>
<p>職員の負担軽減や判断力の向上に役立つことを期待している。</p>
<p>「再発率」や「リスク」「アセスメント」「ケースの傾向」「重篤度」等といった言葉の意味が正確に共有されない以上、AIの示す結果を業務に反映していくことは難しい。</p> <p>またAIの示す結果を業務に反映したかどうかを確認する指標がないと費用対効果が適正かどうかを判断することもできなくなるということが懸念される。さらに本県では既に2つのシステムを運用しており、さらに全国共通の要保護児童等に関する情報共有システムとの連動も図られることから、その操作や情報の入力が煩雑になることが心配される。</p>

<p>従来のリスクアセスメントはいわゆるリスク要因にのみ着目したものであり、ストレスの視点を加味したものが少ない。AIの強みを生かすのであれば、その視点を含めた本来的な「アセスメント」に近づくことを期待する。</p>
<p>必要か否かの判断がありません</p>
<p>あまり経験したことのないケースに直面した時や、ケースワークの盲点・先入観などに気づくことができればAI利用の価値はあると思う。</p> <p>一方で、担当者がAIに頼りすぎ自分の考えや感性を磨くことを疎かにしては意味がない。</p> <p>システム作りは大切と感じるが、それに縛られてしまうことは避けたいと思う。</p>
<p>データベース化されれば、例えば対象ケースの移動（県外、管内・外への転居等）した際、児相間の対応が円滑になるものと思われる。不安な面としては、情報管理の問題（情報流出・情報漏えい）を危惧する。</p>
<p>児童虐待の防止等に関する法律の施行から20年を経過する中、これまで児童相談所は数多くの児童虐待事例に対応し、その実践体系を築き上げてきた。一方で、子どもの死亡事例は後を絶たず、児童相談所が蓄積してきた膨大な経験や情報が共有、活用されてきたとは言い難い。相談対応の実践に取り組む児童福祉司、児童心理司等専門職の増員、体制の充実が図られているところだが、各職種の専門性の確保、人材の育成がいかに効果的に進められるかが大きな課題である。併せて、増え続ける児童虐待通告に対して、市町村対応が可能か児童相談所対応とするか、介入的対応を要するか支援的対応が適切かなどといった振り分けができるスクリーニング機能に発展することができれば、一定の負担軽減にもつながるのではないかと思われる。AIの活用について期待をすることであるが、最終的には膨大なデータの入力と、その後の管理運営が適切に行われることにも目を向けていかなければならないと考える。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・現状アセスメントは行っているが、その結果について総合的な判断の利用とまでには至っていない。 ・AI利用による入力データの範囲（対象が全国なのか各県等の範囲等）によっては、地域性や環境調整により判断する場合もあると考えられる。 ・こうしたことから、AI利用による判断結果については参考として活用することになると考えている。
<p>判断材料（入力するデータ）がすべて客観的であるとはいえない。</p> <p>複数の主観的な判断や評価を基にした総合評価、判断とならざるを得ない。</p> <p>AIによる分析、判定は参考となるかもしれないが、前提として1つ1つの情報に客観性を持たせていく必要があるのではないか。</p>
<p>ケース対応の判断に役立つ可能性はあるが、分析などの処理作業がわかりやすく負担の少ないものでないと使いこなせない恐れがある</p>
<p>セキュリティ上の課題、AI活用に伴う財源および人的資源の確保</p>
<p>個々のケースで状況は様々であり、AIにより一定の傾向はつかめても適切な判断に</p>

<p>なるとは言えないので、参考として活用するにとどまるものと思われる。システム活用のため業務量が大きく増えるのであれば、労力に見合う効果がなければ活用されないことが心配される。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ケース記録をデータベース化していないので、今後どのような処理が必要になるか不安である。 ・AIと判断が分かれた場合の対応。
<p>AIの利用により、判断等に資する一方、システムへのデータ入力(アセスメント情報等)の作業増加や情報管理(セキュリティ)についての自治体ルールとの整合性により、実際の運用面で煩雑となり活用されなくなるといった事態が想定される。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・過去事例から同様の事案に関する情報を参考にすることで、処遇方針の判断材料にできる効果が期待される。 ・効果が期待される一方で、職員は極めて多忙であり、現在も児童台帳作成のシステムに入力する業務コストが膨大であるため、さらなる職員の負担にならないか不安である。
<p>子どもの人権を考えると現在の日本の一時保護システムは最良とは言えず、他の方法で子どもの安全を守ること必要であると考えます。その前提があるなら、AIの活用も期待できると思いますが、子どもの人権を考えながら安全を守るメニューをもっと考えた後にAIの活用も一つの手段であると考えます。</p>
<p>データ分析をすることにより、</p> <p>メリット 経験年数の少ない職員にとっては、判断がしやすくなる可能性がある。</p> <p>デメリット プラスアルファの業務負担になる可能性がある。 AIの判断に必要以上に縛られ、判断を誤る可能性がある。</p>
<p>判断の参考にはなっても実際に対応するのは職員になるため、児童相談業務全体の仕組みの見直しの中でAIの活用（緊急性や一時保護判断だけでなく、業務の効率化など）について検討いただきたい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・速やかな過去事例の確認等役立つと期待される。 ・導入時のコストに不安がある。 ・運用コストに不安がある。 ・タブレット端末の持ち出し等の利用ルールの制約に不安がある。
<p>児童相談所は様々なケースの対応を求められている。緊急性の判断・一時保護の要否の判断の補助として期待している。</p> <p>判断に必要な材料・情報が不足していないかなど具体的に提示してもらえるとありがたい。</p>
<p>AIの活用と費用対効果について検討していないが、年々増え続ける大量のデータの保存方法や情報管理、AIの故障（メンテナンス）等、新たな問題が発生することが予測され</p>

る。
<p>A I を活用したツールにより、職員の判断の円滑化が図られることを期待するが、ツールによる判断の信頼性の程度が不安な点である。</p> <p>A I を活用したツール導入にあたる費用が不安な点である。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・稼働するまでの必要項目の入力作業がどのくらいの容量と時間が必要なのか。この業務多忙中、そのような時間的余裕は、殆ど無いのではと思われます。 ・一時保護等の緊急時の判断材料としては有効であると考えますが、最終判断は、人間（児相の組織）の知識や経験値が不可欠と考えます。
<ul style="list-style-type: none"> ・傾向や見落とし・未調査などの把握、判断の標準化に期待しています。 ・必要項目があまりにも多かったり、手入力作業が多かったりすると、従前の通りになる不安もある。
<p>子育て相談、福祉サービスなど、相談者が自宅から音声入力すると、そのアドバイスやサービスの紹介がなされるようなロボット AI が開発されるのではないk。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・A I の活用の有効性は感じるが、現時点ではあくまでも参考材料としてのツールと判断する（活用実績がないため） ・今後は児童相談所業務において I C T 化が進み、データが蓄積され有効に活用できるようになれば、客観的な判断の下、公平な支援が可能となると思われる ・意図に適した項目をデータとしてとることへの移行期間がスムーズに行えるかどうか不安がある
<p>設問 3 3 にも回答したとおり、当事者からの同意と「知る権利」の保証の課題をどのようにクリアしている、あるいはしていくのか。特に性的虐待や性被害を受けた児童について、相談経過や開示内容、被害内容がデータベース化されて、閲覧されていると事前に告知されたり、事後に把握することでの影響について、どのような整理されているのか知りたい。</p> <p>今後は仕様書を基に自治体毎に導入の可否が委ねられていくことが厚労省の予算資料等から伺えるが、上記などを含めて全体的な調整・整理は国で行うべきと考える。国の方針として促進していくのであれば、仕様書だけ作成して、自治体まかせ、では課題が未整理なままビックデータを取り扱う企業がまばらに現れることで、全体としての精度向上が望めず、非効率と思われる。</p> <p>収集・分析したデータの所有権限の課題、データの保存期限などを併せた整理と、データデータベース化の人的コスト、保守管理改修のランニングコストを含めた継続的補助が担保されなければ、導入や活用は困難と考えます。</p>
<p>運用までの労力や経費を考えると現実的ではない。</p>
<p>最終的な判断は、所内での合議と決定が最重要であるべきと思いますが、人と AI との判断が割れた時など、もめたりトラブルにつながりやすくないかと思います。</p>

<p>設問 3 1 と同様</p> <p>精度とコストの関係抜きに成り立たない話</p> <p>AI と名がつけばよかろうというものではない</p> <p>一時保護の適否の判断を正確にするのはかなり複雑な判断になるので、手間や費用はかなり高くなると予想されるが、それだけに見合うものができるとは思えない</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経験の浅い職員が過去ケースでの経験を活用できるメリットがある。 ・ 自主的な調査・判断を行うことが減る懸念がある。 ・ 一時保護の確率が重視され過ぎることになる懸念がある。
<p>データ重視に陥ることなく、重要な参考情報として扱いたい。</p>
<p>個々のケースに特異性などが多いため、信頼性などに不安がある。</p>
<p>すべての判断を AI に委ねることにならないか不安であり、AI が一時保護必用としたのに一時保護しなかった際に責任問題に発展する可能性に不安を感じる。</p>
<p>判断材料として有効に活用できるものと期待している。</p>
<p>一時保護をするかしないか、また、いつするか判断は、専門機関である児相業務のごく一部であり、むしろその後の支援の中身のほうが重要であると考え。一時保護を行うか否かの判断だけでも、様々な要素を勘案してベストな選択をタイムリーに行うには、相当の知識と経験が判断力が必要であるが、その判断の理由を職員自身が自らの言葉できちんと説明できることが必要であり、「再発率何パーセントです」「AI の分析結果です」では、保護者や関係機関を説得することはできないだろう。児童相談所では、日々、数多くのケースに対応し、支援の方針を都度検討して、支援から介入まで様々な手法や関わり方、行政上の権限や手段を用いて展開しているが、上述したように「一時保護をするかしないか」の判断は、そのケースワーク展開のごく一部分を切りとったものに過ぎず、トータルとしての児童相談における支援や介入に資するためのツールとしては、現在の AI は全く力不足と言わざるを得ない。そのような分析のために、膨大な人的あるいは経済的コストを払わねばならないとしたら、果たして誰がその利益を得ることができるのであろうか。</p>
<p>過去のデータを反映した AI システムは、一時保護の要否を判断する基準の 1 つになると考えられる。しかし、AI の結果を重要視しすぎないように、従来のやり方にうまく取り入れていくことが必要だと思う。</p>
<p>令和 4 年度から児童相談所業務システムを導入する予定であり、業務量が一定程度軽減することを期待している。</p>
<p>仮に児童相談所内で有効なシステム（ツール）が構築されたとしても、緊急ケースにかかわる市町村、警察、病院等が、各々独自の判断や対応を行うことがあるため、これら関係機関との連携が改善されない限り、十分活用できるものとはならないと考える。</p>
<p>○データベース化は時代の要請であり、避けて通れないが、セキュリティー上の不安も大きい。</p>

○ビッグデータによって自走の判断が可視化され、判断にばらつきが出にくいというメリットがある。

○相談にかかる情報には、担当者と保護者との関係のようなデータ化しにくいものがあり、また、ケースには家族や学校等が複雑に影響を与えており、単純には推し量れない要素が多い。

○複雑な要素を総合的に判断することに習熟することは、職員の育成と重なる部分も大きく、その判断をAIに委ねるとすれば、職員の育成につながらないのではないかという不安もある。

期待しております。AIだけに頼ることがないように、並行として職員のアセスメント能力の向上がマストであるが、AIにより判断材料が増えるため、メリットが大きい。職員が増加せず、虐待件数が増加すれば、必然と業務の質が落ちる。業務の質を落とさないためには、業務の効率化が必然であり、そのためにAIを進める必要がある。

33にも記載したとおり、一方でAIと職員個人だけの判断にならないよう、組織のチェック体制が重要である。特に、現場における緊急的なAIリスクアセスメントを実施することも想定できるが、こうした場合の組織のチェック機能が見過ごされないよう、工夫が必要と感じます。

(1) データベース化により、初期対応や支援方針を組み立てるうえでの参考となると思われる

(2) データベース化への作業に大量の労力が必要となる

? 基準や項目の設定

? データ化への方法

? 具体的内容

- ・ 家族構成の変化はどこまでどのようにデータ化するか（父母の離婚再婚、未婚で同居、縁組、父母の交際関係、親族のかかわり など）

- ・ 家族構成の変化はどうか（その時の子供の年齢、性別、きょうだいの有無、新たな存続関係 など）

- ・ けが等の状態のデータは（痣：色、痛みの有無 傷：深さ、治療の有無、病気の種類や程度、医学的所見の有無）

- ・ 主観的な訴えが主となる精神科分野はどうか

- ・ 地域機関の支援状況（どんな機関が、頻度、どのような支援か）

- ・ 地域機関の意見・評価はどのようにデータ化するか

- ・ 対応結果もデータ化するのか（するとすればどの時点まで行うか）

(3) 意見等

AIによる緊急度や対応の判断はあくまで参考とするべきものであり、多くの症例とその対応事例および結果の蓄積により、状況の分析結果として判断に活用するほうが適当と思われる

入力データの精度を一定の水準に保てるか懸念される。

<p>経験の浅い職員が増えている中で、個人の判断力が低下し、AIの結果を過信することが懸念される</p>
<p>経験の浅い職員で構成されている組織に経験値のある職員に代わって傾向や押さえるべき項目などが提示されることで、より調査の精度が上がって的確なリスクアセスメントにつながることを期待したい一方、現場のやり取りから得る情報もリスク判断には加味される。結果としてAIの判断と相違した判断をすることがあるかもしれない中で、結果としてAIが正しかったという評価となった場合にAIに頼りきりになってしまう懸念がある。また、AIを活用したツールを自治体ごとに整備する場合に自治体間での取扱件数や重篤事例の件数に差があり、自治体間によってAI判断に差が生じる可能性がある。</p>
<p>☆AIに適切なデータを蓄積して迅速で安定した判断やリスク管理が出来るのであれば、有効なシステムだと思う。ただし、データの入力やどんな項目をスケールしていくか？また、そのデータが適切なものでなければ間違った判断につながってしまう。入力する側(システムを利用する側)のアセスメントツールや情報の基準が統一されている必要がある。</p> <p>☆AIを盲目的に利用し判断するのではなく、ミスを犯す、間違いを犯す、人間のリスクを管理する意味での使用が必要ではないか？</p> <p>☆当事者(親や子)の願いや思いといったものをどこまで支援に反映させられるか？対立するリスクアセスメント・リスクマネジメントとの整合性などが知りたい。</p>
<p>すべてのケースにおいて同じように、48時間の安全確認が課せられていることがかなりの負担となっているので、AIを利用する等して、本当に児相が緊急的に動くケースかどうかを選別できると、業務軽減にはなると思われる。</p>
<p>虐待ケース増加と経験ある職員が父子九する中、緊急性を判断するツールがあれば、職員の、判断にさしての負担かはある程度軽減されると思われるが、活用にあたっては、個別ケースの調査により判断するための必要な材料が集められなければ、誤った判断を導いてしまうのではないか。</p>
<p>業務システムへの入力データを基に高度な統計処理をし、傾向や危惧される問題などをピックアップしてくれるのは、ベテランの知識を引き継ぐようでありがたい。要否判断の重要な参考資料になると思われる。</p> <p>AIが出した結果をどのように判断や行動に活用するのか(意思決定支援)が、あらかじめ設定されている必要があるというが、AIが出した結果がどの程度信頼できるのか、実績を見てからでないと決められないのではないか。データが増える毎に精度があがっていくと思われることから、検証と設定検討も毎年行われるべきである。</p>
<p>?デジタルデータの活用が進んでも、最後に判断するのは人であるべきで、AI等はあくまで補助であるべき。</p> <p>?デジタル化して判断すべき事項と、総合的に人が判断すべき事項を選別して情報の区分を棲み分けることで、見逃しが防止できる。</p>

以上