

## 児童相談所相談援助業務モバイルシステム導入の検討状況について

### 1 目的

中野区児童相談所（以下「児相」という。）が実施する相談援助業務について、モバイル端末やAI機能の活用による効率的で質の高いケースワークを実現し、児童や家庭に対する支援の一層の充実及び児相の安定運営と機能強化を図る。

### 2 背景及び課題

令和4年4月の児相開設以来、迅速で一貫した対応、地域と連携したきめ細かい支援を実現してきた。今後も複雑かつ多様化する児童虐待相談等への対応を安定・確実に実施するとともに、児童福祉法等の一部を改正する法律（令和4年法律第66号。以下「法改正」という。）の施行等を踏まえた新たな展開を見据えた機能強化を図るため、主に次の課題についての対応が必要である。

#### （1）児童相談行政の高度化、複雑化

法改正に伴い、「子どもからの意見聴取等措置」、「一時保護開始時の司法審査」等が導入される予定である。判断根拠や意思決定プロセスの見える化が求められ、ケースワークの質の確保及び迅速な意思決定が急務となっている。

#### （2）超過勤務の常態化

面接後の記録作成等にかかる業務を自席でしか行うことができず、正規の勤務時間外に行う場合が多い状況である。相談援助業務としての質的な困難性に加え、職員の負担となっている。

#### （3）人材育成と知見の継承

児童相談所経験を相当に有する職員の継続的な確保は難しくなる状況が見込まれる。現行の知見や効果的な実践等についてケースワークの経過や結果の分析・活用を行う必要がある。

#### （4）児童虐待対応関連施策への反映

ケースワークの経過や結果の分析・活用を踏まえた児童虐待の早期対応・未然防止・再発防止のための施策提案等を行う必要がある。

上記に対応する手段として、現行の児童相談所システムの機能に加え、モバイルによる業務効率化と、児相の特殊性を踏まえたAIや統計データによるサポートを可能とするシステムの導入が必要である。

### 3 導入による業務フローの変化と期待される効果

#### (1) モバイル機能

面接や会議中に記録作成や撮影が可能となり、即時に所内外へ共有できる。また研究知見や統計データをリアルタイムに参照可能となる。

相談援助業務フローの変化については下記イメージ図参照

【効果】記録時間の短縮による業務効率化と超過勤務の縮減

#### (2) 知見の継承

先行研究や中野区の地域特性を踏まえてチューニングされたAIによる、リスク評価や対応シミュレーションの参照により、職員による判断や対応の質を確保する。一時保護や社会的養護の需要数についての将来予測や効果的な対応の分析も可能となる。

【効果】質の高いケースワークの実現と、データに基づく施策提案

### 4 実証実験

専用のタブレット端末及び外部での記録入力等を可能とする環境を実験的に導入し、令和5年1月から実証実験を行っており、業務の効率化・迅速化に具体的な効果（超過勤務の縮減等）が確認された。

### 5 今後のスケジュール（予定）

令和5年度	実証実験
令和6年度	児童相談所相談援助業務モバイルシステム試行導入
令和7年度	児童相談所相談援助業務モバイルシステム運用開始
令和9年度	児童相談所相談援助業務モバイルシステム機能を活用した児童相談所システムリプレイス

#### 【相談援助業務フローの変化イメージ】

