

一時保護先を探す業務を効率化し、  
いち早く子どもが  
安心できる環境を作りたい！

## 実証実験報告書

株式会社 ミライク

×

福祉局 児童家庭課

# 目次

- 1. 実証実験の概要
  - 背景・目的
  - 対象となる業務の全体像
  - 目標・KPI
  - 実証実験の方法・内容
- 2. 実証実験の結果
  - KPIに関連する結果
  - 工夫したポイント
  - 実証実験で得られた発見
- 3. 課題と今後の展開
  - サービス/システムに関する課題
  - 導入に向けての課題と解決策
- 4. 参考資料
  - 成果物（制作物）紹介
  - サービス/システムの紹介

# 1. 実証実験の概要

# 背景・目的

- 子どもが家庭で安全に暮らすことが困難であると児童相談所（以下、児相）が判断した場合、昼夜問わず緊急的に子どもの一時保護（子どもを保護者や家庭から分離し、子どもの安全を確保すること）を行っている
- 近年、一時保護件数の増加に伴い、一時保護先を探す機会が増えているが、児相には施設の空き状況を一目で把握できる手段がないため、1施設ずつ電話で空き状況の確認と打診をしている
- 児相間で情報共有ツールがないため、空きがない施設に対し、複数の児相が電話している
- 施設への受け入れ打診から一時保護先決定までに平均約1時間かかっている

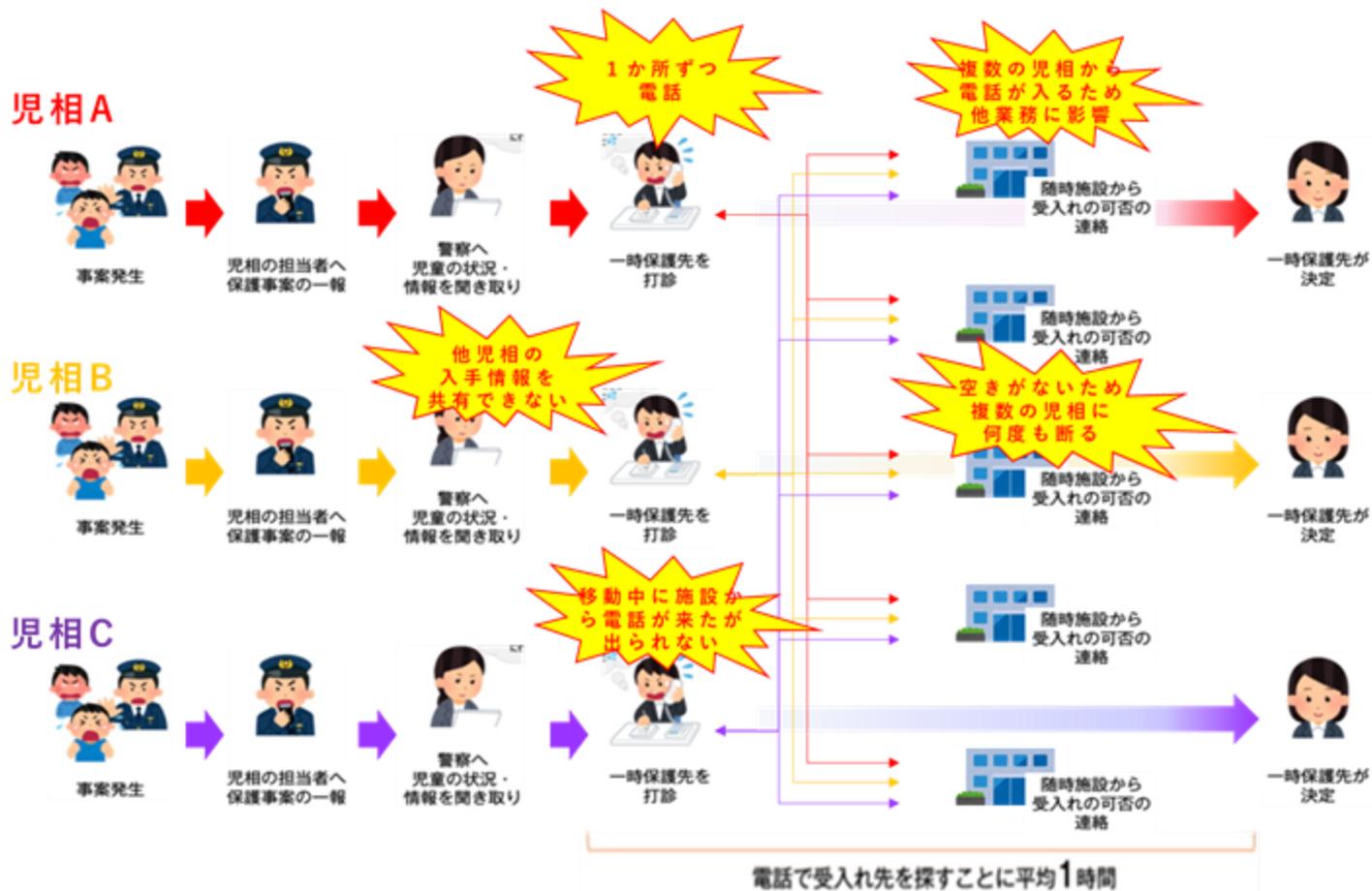


施設の空き状況をリアルタイムで把握できるツールを開発

児童相談所の緊急対応時間を短縮し、

**子ども・児童相談所・施設の負担を軽減したい!!**

# 対象となる業務の全体像



# 目標・KPI

## 施設への打診業務の時間削減

目標①：施設への受け入れ打診から一時保護先決定までの時間 58分→30分（28分削減）

目標②：児相が事案を把握してから子どもの居場所まで到達する時間 2時間56分→2時間30分（26分削減）

## 児童相談所（職員）の利用満足度

目標：アンケートにて肯定的な意見 70%獲得

## 施設への施設（職員）の利用満足度

目標：アンケートにて肯定的な意見 70%獲得

# 実証実験の方法・内容

## 施設の登録状況を リアルタイム反映するウェブアプリを構築。

システム上での一括受入依頼機能やLINE・メール通知機能も用意し、  
一時保護先を探す業務の効率化に繋がるか検証した。

施設職員

一時保護先検索システム

空き人数登録

最終更新：2時間前

保存

0-2歳	男女	-	-	+
3-6歳	男	-	0	+
3-6歳	女	-	0	+
7歳-	男	-	0	+
7歳-	女	-	1	+

空き人数登録

事実一覧

リアルタイム反映

児相職員

一時保護先検索システム

受入先を探す (空き人数一覧)

施設コード選択

FAC001 青い鳥保護所

最終更新：2時間前

0-2歳	3-6歳	7歳-
男女	男 0 女 0	男 0 女 1

FAC001 黄色い花施設

愛知県○○市○○区1-1-1

最終更新：2時間前

0-2歳	3-6歳	7歳-
男女	男 0 女 0	男 2 女 1

0000-00-0000

受入先を探す (空き人数一覧)

事実一覧

### ●対象

児相：10か所 / 施設：26か所

### ●期間

2024年11月7日～12月1日の平日夜間・土日祝日

### ●評価

一時保護受け入れの打診業務にかかる時間の比較、アンケートによる意見聴取

## 2. 実証実験の結果

# KPIに関する結果 1/3

## 施設への打診業務の時間削減 目標

## 結果

①施設への受け入れ打診から一時保護先決定までの時間  
58分→30分（28分削減）

22分（36分削減）

②児相が事案を把握してから子どもの居場所まで到達する時間  
2時間56分→2時間30分（26分削減）

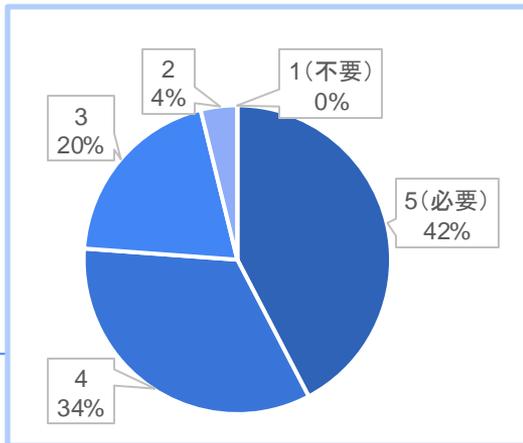
1時間57分  
（59分削減）

# KPIに関する結果 2/3

## 児童相談所（職員）の利用満足度 目標

## 結果

アンケートにて肯定的な意見  
70%獲得



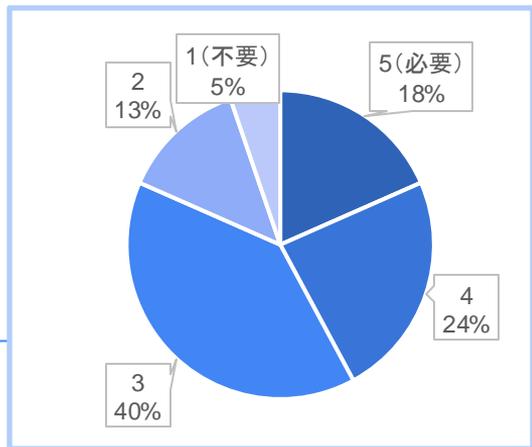
- 本格導入が必要との回答 **96%** (125/130件)  
※5段階評価のうち3以上の割合
- 保護先確保の迅速化につながると思うとの回答 **94%** (126/134件)
- 職員の負担軽減につながると思うとの回答 **94%** (126/134件)

# KPIに関する結果 3/3

## 施設（職員）の利用満足度 目標

## 結果

アンケートにて肯定的な意見  
70%獲得



- 本格導入が必要との回答 **82%** (31/38件)  
※5段階評価のうち3以上の割合
- 兎相とのやりとりが円滑になると思うとの回答 **69%** (25/36件)
- 職員の負担軽減につながると思うとの回答 **51%** (19/37件)

# 工夫したポイント 1/4

## 児相職員向けの工夫

【POINT】いつの時点でどこに何人空きがあるかひと目で分かる

### ▼空き人数確認

一時保護先検索システム  
マイページ マニュアル

受入先を探す (空き人数一覧)

施設コード順

FAC001 保護所  
青い鳥保護所

最終更新: 2時間前

0-2歳		3-6歳		7歳~	
男女	-	男 0	女 0	男 0	女 1

FAC010 児童養護施設  
黄色い花施設 Map  
愛知県〇〇市〇〇区1-1-1

最終更新: 2時間前

0-2歳		3-6歳		7歳~	
男女	-	男 0	女 0	男 2	女 1

0000-00-0000

### ▼一括受入依頼

一時保護先検索システム  
マイページ マニュアル

受入先を探す (空き人数一覧)

受入依頼

選択施設2件  
青い鳥保護所  
黄色い花保護所

依頼情報

\*年齢  歳

\*性別  男  女

男女 - 男 1 女 0 男 0 女 0

- 各施設、いつの時点で何人空きがあるかがひと目で分かる
- 施設電話番号やGoogleMapリンクを表示することで、最小クリックで施設への電話やルート検索が可能に。緊急対応時の手間を削減

# 工夫したポイント 2/4

## 児相職員向けの工夫

【POINT】いつの時点でどこに何人空きがあるかひと目で分かる

### ▼受入依頼通知を受信



### ▼回答状況確認～決定



- 状況に応じて電話依頼 or システムを活用した一括受入依頼が選べる
- リアルタイム更新&LINE/メール通知受信により回答状況を素早く把握可能
- 他児相の打診状況も閲覧可能

# 工夫したポイント 3/4

## 施設職員向けの工夫

【POINT】 最小限の負担で情報のリアルタイム性を保つ

### ▼空き人数更新

年齢	性別	人数
0~2歳	男女	0
3~6歳	男	0
3~6歳	女	0
7歳~	男	0
7歳~	女	1

### ▼受入依頼通知を受信

- 簡単に操作ができる設計
- 空き人数更新機能・経過時間表示により、全ての児相に正確な情報公開が可能に



情報更新でメリットがある仕組み  
例えば、施設に空きがないにも関わらず児相からの打診の電話が絶えない状況を減らせる等

# 工夫したポイント 4/4

## 施設職員向けの工夫

【POINT】最小限の負担で情報のリアルタイム性を保つ

### ▼受入依頼可否を回答

- 受入依頼通知をLINE/メールで受信可能
- 他施設決定時/依頼キャンセル時、自動でお礼通知が届く
- スマホ端末が無い場合も、PCで操作可能

# 実証実験で得られた発見 1/2

## システムの効果

- KPIの結果から、システム活用することで事案発生から受け入れ先決定までの時間が1件あたり約36分削減でき、一時保護業務の迅速化に十分な効果が得られた。また、児相職員へのアンケートの結果、システムの活用が児相職員の負担軽減につながるとの回答が94%であり、高い効果が得られた。

## 児相職員の心理的な負担軽減

- 施設の空き状況が一覧で把握できることで、児相から空きのない施設に電話する必要がなくなり、業務の効率化への効果が非常に高いことが確認できた。さらに、児相職員からは、これまではどこの施設が空いているだろうという不安な気持ちを抱えながら対応していたが、システムであらかじめ空き状況を把握できるため心理的な負担も軽減されたとの意見も多く見られた。

# 実証実験で得られた発見 2/2

## 24時間365日での運用

- 今回の実証実験では夜間休日を対象としたが、日中の活用希望の声も多くあり、夜間休日に限定せずシステム活用できる運用が求められている。

## 参加施設数と更新頻度

- システム活用の効果をより高めるため、児相職員からは参加する施設数の増や更新頻度の増を求める声が多くあった。

## システムの仕様等

- 施設職員からはシステム上の子どもの年齢区分をより細分化してほしいとの意見があった。また、児相側において運用ルールとは異なる状況（一括受入依頼機能活用時に施設決定や依頼キャンセルの操作がされなかったため、施設側に通知が届かない等）が見受けられたため、システムの仕様等の見直しが必要である。

## 施設の受け入れ枠の向上

- システムに空き状況を登録する際には、施設において受け入れ枠の確認を行っているため、結果として、一時保護の空き状況が適正に管理され、受け入れ枠の増加につながっている可能性がある。

### 3. 課題と今後の展開

# サービス/システムに関する課題

## 空き人数管理の年齢区分の精緻化

- 今のまま緊急時のスピード感を優先してカンタンな設定に留めるべきか、より正確な判断をするために小・中・高校生等の詳細な設定にするべきか。意見が分かれている。

## リアルタイム更新の促進

- 空き人数更新や一括受入依頼の反応速度・頻度にはバラつきがある状況。システム利用による恩恵を感じる頻度と比例してリアルタイム更新率もUPすると考えられる。定期的な更新を促す仕組みの追加も含め、追加検討していく。

## システム構築環境の整備

- 今後利用者が増える場合、サーバーやセキュリティ要件の再整理を行う。

# 導入に向けての課題と解決策

## 参加施設数及び施設更新頻度

- 児相側からは参加する施設数の増や更新頻度の増を求める声も多く、システムの効果をより高めるためには施設側との調整等が必要である。その過程では、施設側の操作性及び利便性を高めるため、システムの仕様の見直しも必要かと思われる。

## システムの仕様等

- 施設側からは入力する年齢区分をより細かくしてほしい、システムに入力できる情報を増やせないかという意見があった。一方で現在のシンプルなシステム仕様も評価を得ており、その点を確保しながら入力操作が複雑にならないような改修を検討していく。
- 円滑な運用のため、必要な操作がされていない場合には通知をしたり、入力誤りが多い箇所にはエラーメッセージを表示する等、システムの仕様を検討していく必要がある。例えば、今回の実証実験においては、児相側の一時保護先施設決定ボタン（もしくは依頼キャンセル）の押し忘れが目立った。システム操作の徹底した周知による改善も考えられるが、それに加えてシステム上で依頼中の事案が数時間放置された時には、その旨を知らせる通知が児相側に届く仕組みを加える等、システム面からも改善を図ることを検討していく。

## 4. 參考資料

# 成果物（制作物）紹介

## ● 一時保護先検索システム

- ウェブアプリ形式で一時保護先の検索～依頼ができるシステム
- 施設職員が登録した受入可能人数が、児相職員用画面で一覧表示される
- リアルタイム更新と更新経過時間の表示により、いつの時点で何人空きがあるかがひと目でわかる仕組み
- 状況に応じて従来の電話依頼 or 一括受入依頼が選べる（一括受入依頼はLINE or メール通知が可能）



# 株式会社ミライク サービス/システムの紹介

業務における様々なコミュニケーションコストをLINEで解決！

LINE公式アカウント拡張システム



弊社自社サービス「KAKERU」は、  
LINE公式アカウントの標準機能では出来ないことを  
実現（拡張）するサービスです。  
特に、これまで培ってきた業務改善の知見を活かし  
課題に合わせて自由にカスタマイズできる点が強みです。



	LINE 公式アカウント	KAKERU
顧客管理	×	○
顧客データ検索	×	○
オーディエンス作成 <small>※タグによる限定的な分類のみ</small>	△	○
セグメント配信 <small>※タグによる限定的な分類のみ</small>	△	○
イベント予約	×	○ <small>※チェックイン機能あり</small>