

実証概要

設定した解決したい課題

児童相談所の緊急対応において子どもの一時保護が必要となった際、子どもにとって適切な保護先(一時保護所や児童養護施設等)を探すことに多くの時間と労力がかかっている。
結果として子どもの待機時間が長時間になるなど負担となっている。

解決の方向性（実証事業者との協議結果）

施設の空き状況をリアルタイムで把握でき、受け入れの打診が可能なシステムを開発する。

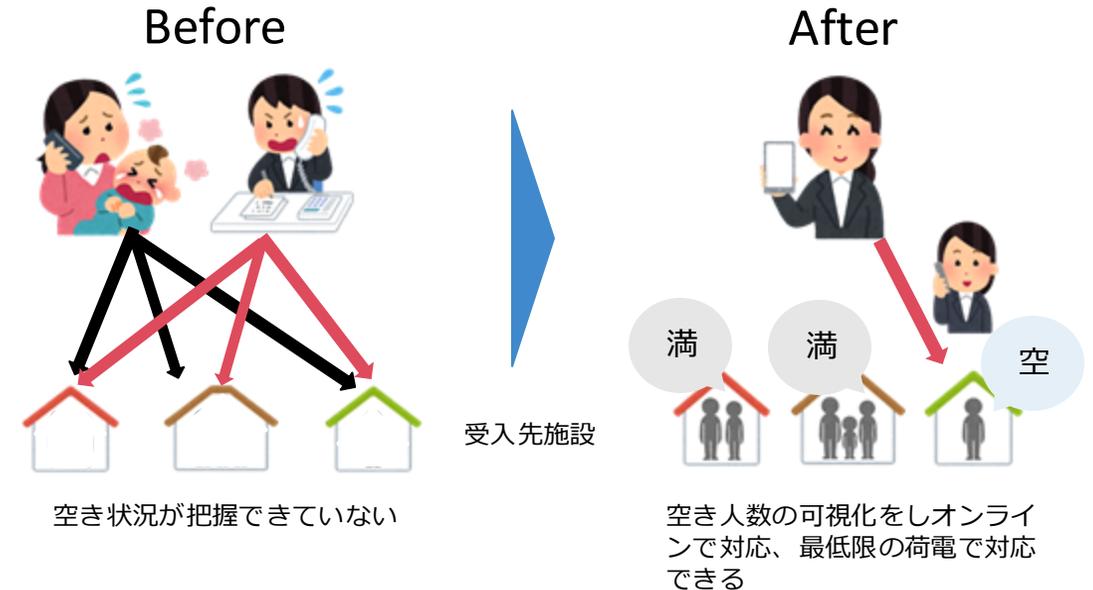
<検証項目・KPI>

- 施設への打診業務にかかる時間
 - 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分の削減)
 - 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分の削減)
- 児童相談所(職員)の利用満足度 (70%以上)
- 施設(職員)の利用満足度 (70%以上)

試行運用の概要

<方法> 開発したシステムを使用することにより、施設への受け入れ打診から一時保護先が決定するまでの時間短縮につながるか、円滑な利用ができるかの検証を行う。

<期間> 2024年11月7日～12月1日



工夫したポイント

- ✓ システムを開くことで、施設の空き状況が一目でわかる仕組みにした。
- ✓ システムに施設の電話番号や地図情報を表示することで、最小限のアクションで施設への電話や移動経路の把握ができる仕組みとした。

実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ 打診方法が効率化されることで、対応の迅速化が図られた。
- ✓ 業務の負担軽減のみならず、システムにより施設の空き状況が見える化することで職員の心理的な負担も軽減されたとの声もあった。
- ✓ 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った。

<KPIに関連する結果>

- ・施設への打診業務にかかる時間
 - ・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→22分（36分の削減）
 - ・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→1時間57分（59分の削減）
- ・児童相談所（職員）の利用満足度 本格導入が必要と回答→96%（5段階評価のうち3以上の割合）
- ・施設（職員）の利用満足度 本格導入が必要と回答→82%（5段階評価のうち3以上の割合）

導入に向けての課題と解決策

- ✓ 今回の実証実験は一部施設のみの参加であったが、本格導入にあたっては一時保護先となる全ての施設が参加し、随時空き状況を更新することで、より高い効果が見込まれる。
- ✓ 施設、児童相談所双方の利便性をさらに向上させるため、年齢区分を細分化する等、システム仕様の見直しが必要である。

