



令和5年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業

児童養護施設等のICT化による
効果的な事務処理のための調査研究

研究報告書

KPMGコンサルティング株式会社

令和5年3月

Contents

	Page
1 事業要旨	03
2 事業の目的	12
3 事業の実施内容	20
4 調査等の結果	36
5 分析・考察	61
6 成果の公表方法	99
別添 1 アンケート調査票	
2 ヒアリング調査票	
3 アンケート結果詳細	
4 ヒアリング結果詳細	

1

事業要旨

1. 1 事業概要

背景・目的

平成28年の児童福祉法改正により、家庭養育優先の原則が明示され、現在、里親支援体制の充実や施設における小規模化・地域分散化、高機能化・多機能化が進められているところである。

そうした中、児童養護施設等の社会的養護施設に入所する児童が障害等を有する割合は年々増加しており、入所児童の支援にかかる職員の負担は増している。

また、施設における高機能化・多機能化の取組により、入所児童の支援のみならず、施設の専門性を活かし、里親や地域の要支援家庭などへの支援を行うこととしているため、児童養護施設等に勤務する職員の業務負担は増大している。

そこで、施設の職員の業務負担軽減のために、各自治体等で定められている支援記録の項目や措置費の申請処理の事務等について実態把握を行い、ICTなどを活用した事務処理の標準化に向けた検討を行う。

手法・内容

- 各施設協議会、自治体など関係者の協力を得て、現状を把握するためのアンケート調査・ヒアリング調査等を実施し、実態や課題等を把握する。
- 上記調査結果に基づき、現状の課題を整理した上で、ICTなどを活用した事務処理の標準化について検討すべき点を明らかにする。

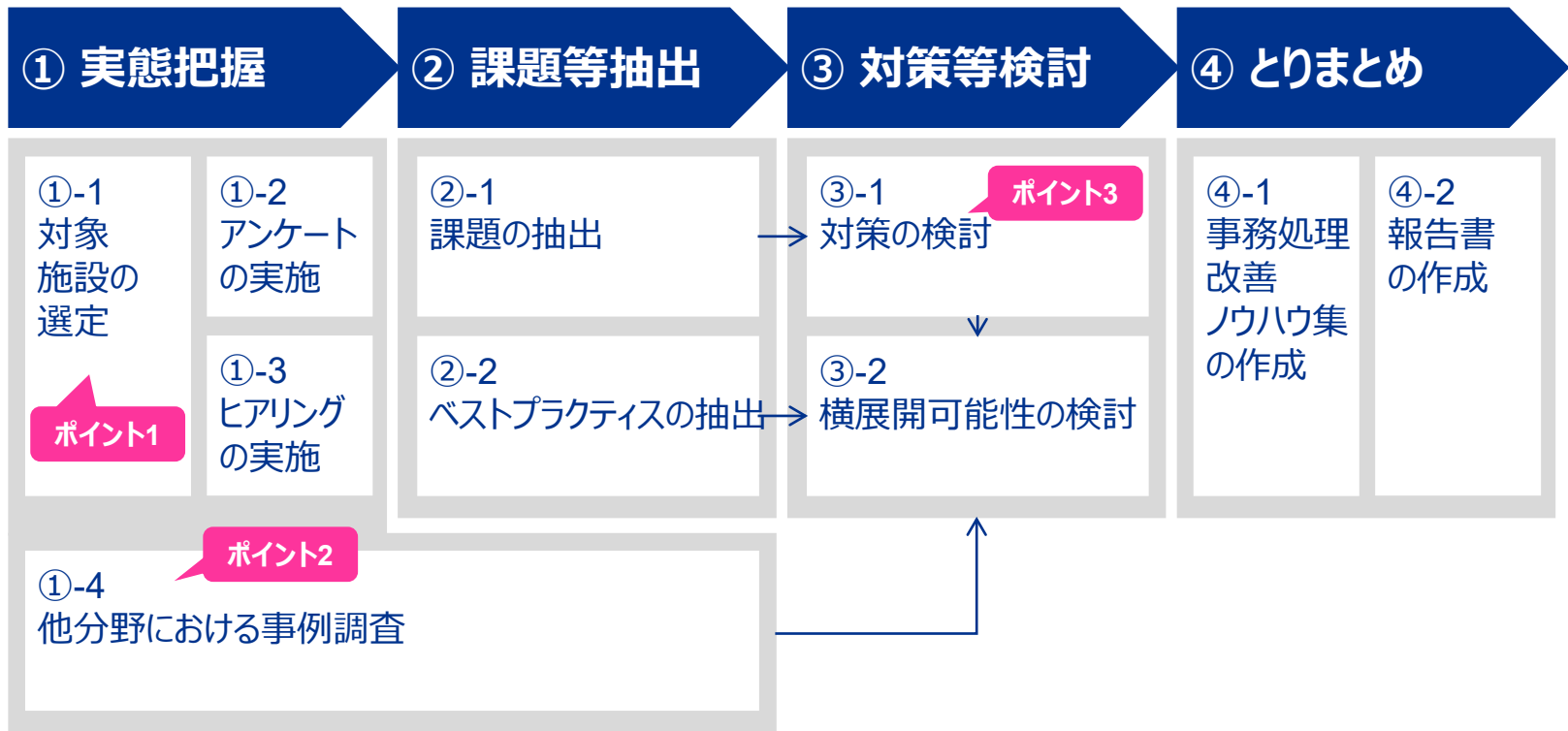
1. 2 実施方針

➤ 本事業の背景や目的を踏まえ、以下の3点を実施方針とした。

1. 児童養護施設等の社会的養護施設における職員や関係機関（全国児童養護施設協議会や自治体など）に対するアンケートやヒアリングを通じて、職員が日々実施する業務に関する**「実態把握」**を行い、その結果を分析することによって**「課題等抽出」**を行う。
2. 抽出した課題等については、他分野における事務処理のBPR（業務改革）やDX（デジタルトランスフォーメーション）の事例調査や最新技術動向の調査の結果も踏まえ、**「対策等検討」**を行う。
3. 検討した対策等については、施設毎の固有のものか全体に効果が見込める共通的なものか、ICTが必要なものか不要なものか等々の観点で類型化した上で、事務処理の標準化（案）として整理して報告書を作成するといった**「とりまとめ」**を行う。

1. 3 事業全体の流れ

- ▶ 本事業全体の流れは以下の通り。
前頁に示す「実施方針」を踏まえ、①～④のステップで段階的に実施した。
- ▶ また、実施にあたっては3つのポイントを考慮した。次頁にて詳述する。



1. 3 事業全体の流れ（事業遂行上のポイント）

1

効率的かつ効果的に児童養護施設等に関する全体的な整理を行うため、**施設等を施設種別に分けて検討を実施**

- ✓ 多くの種類や数がある児童養護施設等における事務処理の標準化に向けては、極力幅広い施設や事務を対象とした全体的な実態把握や対策検討などを行うことが求められるが、その全てを同じ粒度で詳細に実施することは期間の面でも体制の面でも現実的ではない。
- ✓ そこで、まずは数多ある施設等をその施設種別に分けて、調査や検討の対象をサンプリングする。
- ✓ また、調査や検討の過程においても、対象施設数が多い（すなわち効果が大きい）類型から優先的に実施するなどの考慮を行う。

2

他分野における事例や最新技術の動向も踏まえた検討を実施

- ✓ 児童養護施設等では現在はICT化が十分に進んでいないことから、当該分野に関する先行研究や先行事例は未だあまり存在しない状況である。他方、「事務処理」という視点で見た場合、他分野においてはBPRやDXの取組によって職員の業務負担軽減を成し遂げた事例は多数あり、これらの事例は児童養護施設等にとっても参考になり得る。
- ✓ また、ICT分野における技術開発は日々目覚ましい速度で進展しており、その動向を把握しておくことは、課題解決の方策を検討する上で有用である。

3

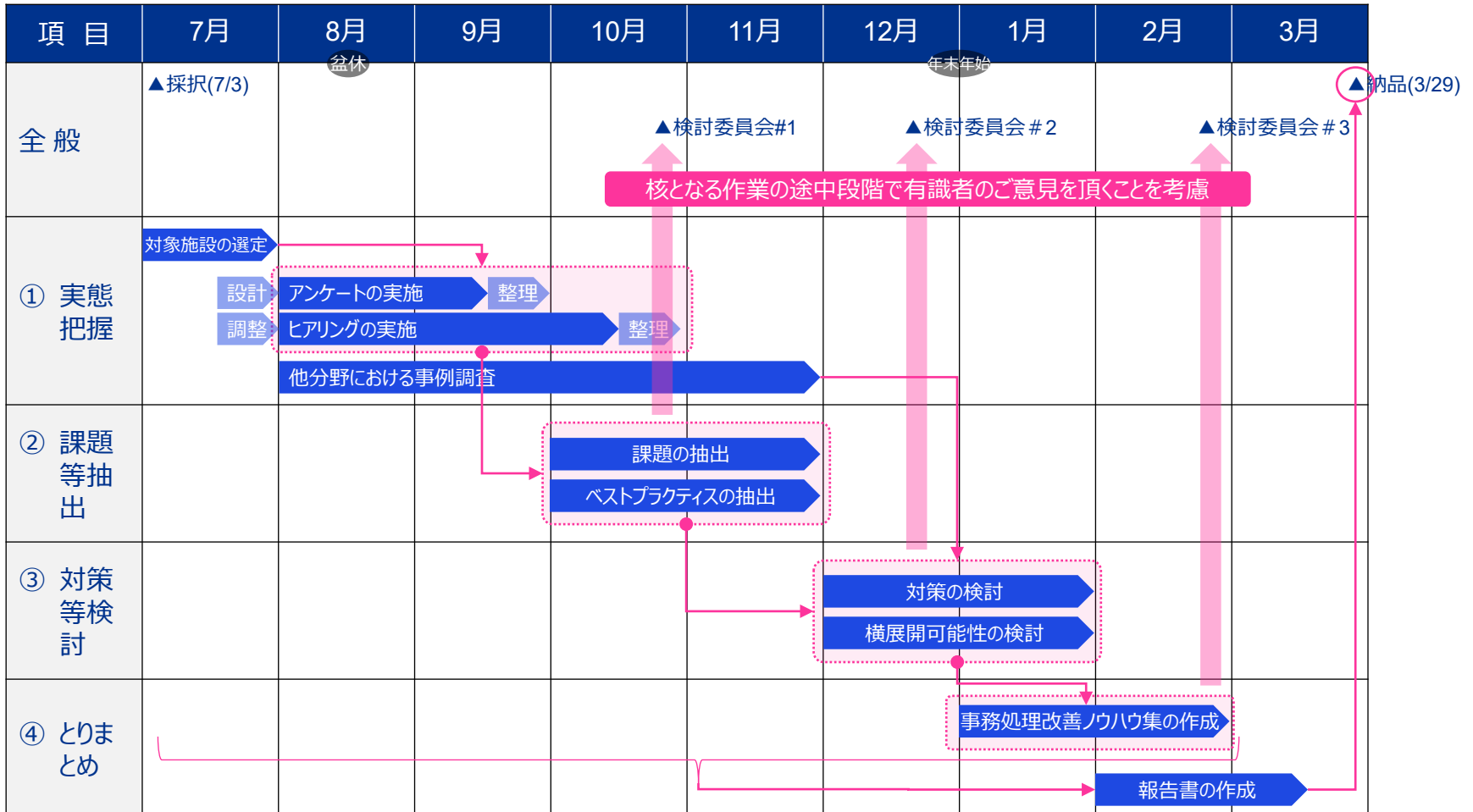
課題への対策においては、ICTはあくまで手段であることを念頭に、**ゼロベースで最適解**の検討を実施

- ✓ 実態把握の結果から抽出した課題の中には、必ずしもICTを活用することが効果的ではないものもあり得ると推察される。ICTの活用はそれ自身が「目的」ではなく、あくまで「手段」であるとの前提に立ち、課題への対策を検討する。

1 事業要旨

1. 4 スケジュール（当初計画）

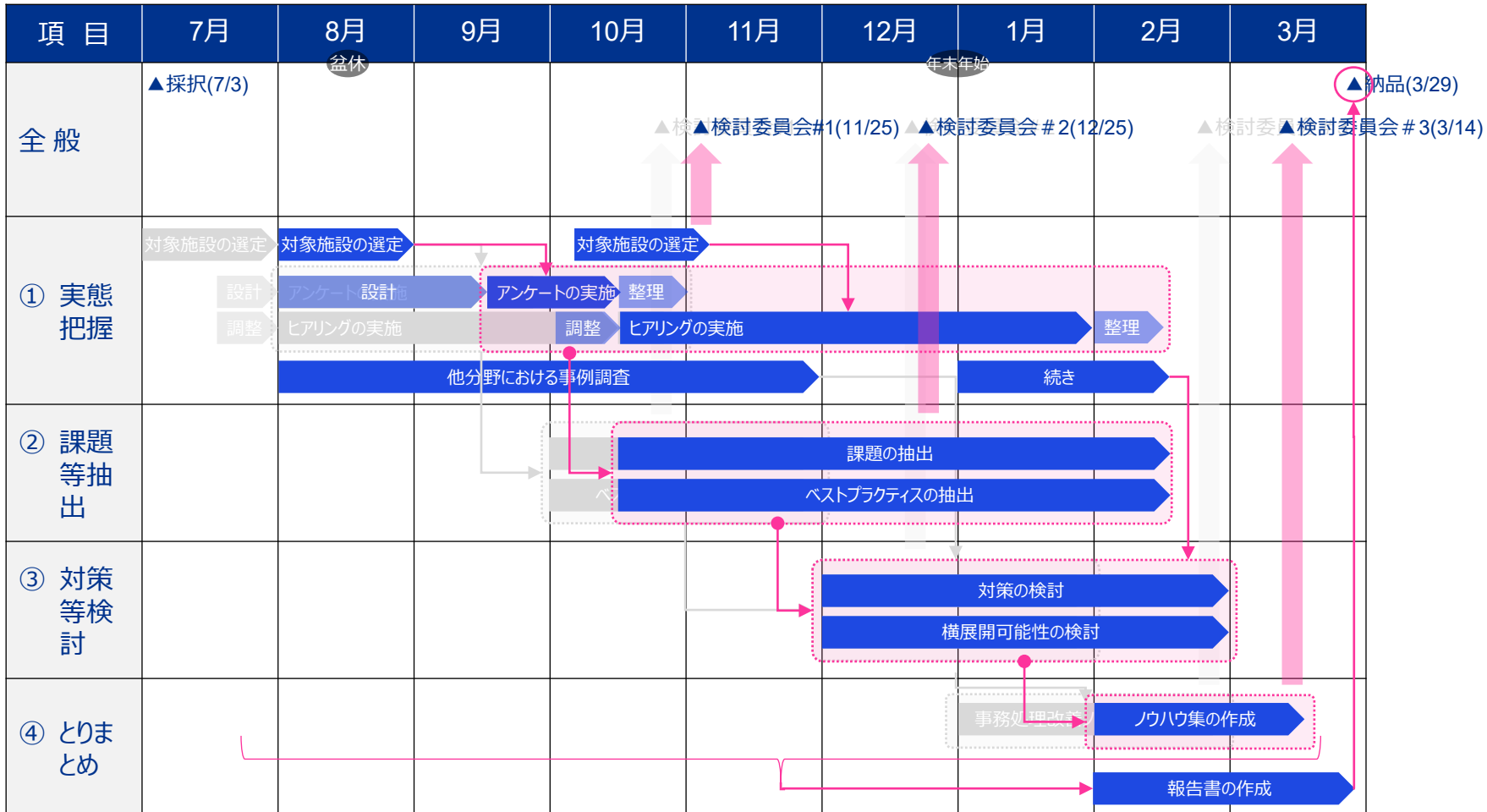
- ▶ 本事業のスケジュール（当初計画）は以下の通り。作業間の関係性を踏まえつつ、核となる作業の途中段階では有識者のご意見を頂くことを考慮した。



1 事業要旨

1. 4 スケジュール（実績）

- 各々の作業の進捗状況等を踏まえ、スケジュールを臨機応変に見直し、期限内に全ての作業を完遂した。最終的なスケジュール（実績）は以下の通り。



1. 5 検討委員会

- ▶ 本事業の推進にあたっては、学識有識者と実務者から成る検討委員会を設置した。検討委員会の委員等は以下の通り。

	氏名	所属・役職
委員	泉 親志	北海道立向陽学院 院長 全国児童自立支援施設協議会 会長
	井上 靖子	兵庫県立大学 環境人間学部 環境人間学科 教授
	大山 遥	NPO法人 チャイボラ 代表理事
	後藤 辰也	児童養護施設 七戸美光園 理事長 全国児童養護施設協議会 調査研究部長
	小堀 正裕	児童心理治療施設 こころとそだちの家 バウムハウス 総務課長
	坂田 哲人	大妻女子大学 家政学部 児童学科 准教授
	山田 勝美 ※座長	山梨県立大学 人間福祉学部 福祉コミュニティ学科 教授
	山中 孝一郎	乳児院 康保会玉淀園 副園長
オブザーバ	鈴木 茂	こども家庭庁 支援局 家庭福祉課 課長補佐
	末武 稔也	こども家庭庁 支援局 家庭福祉課 分析評価指導専門官・社会的養護専門官
	榎本 亮	こども家庭庁 支援局 家庭福祉課 指導係
事務局	新聞 寛太郎	KPMGコンサルティング株式会社 GIE※1セクター アソシエイトパートナー
	沢田 佑介	KPMGコンサルティング株式会社 GIE※1セクター コンサルタント

(※1) GIE : Government, Infrastructure and Energy

1. 5 検討委員会（開催実績）

➤ 検討委員会は計3回開催した。各回の概要は以下の通り。

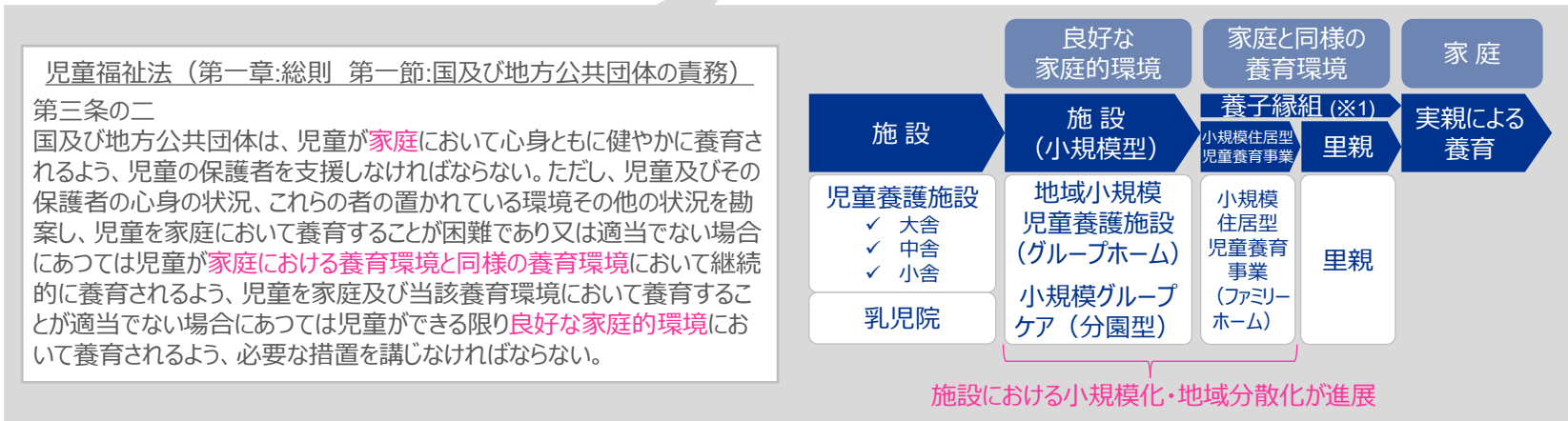
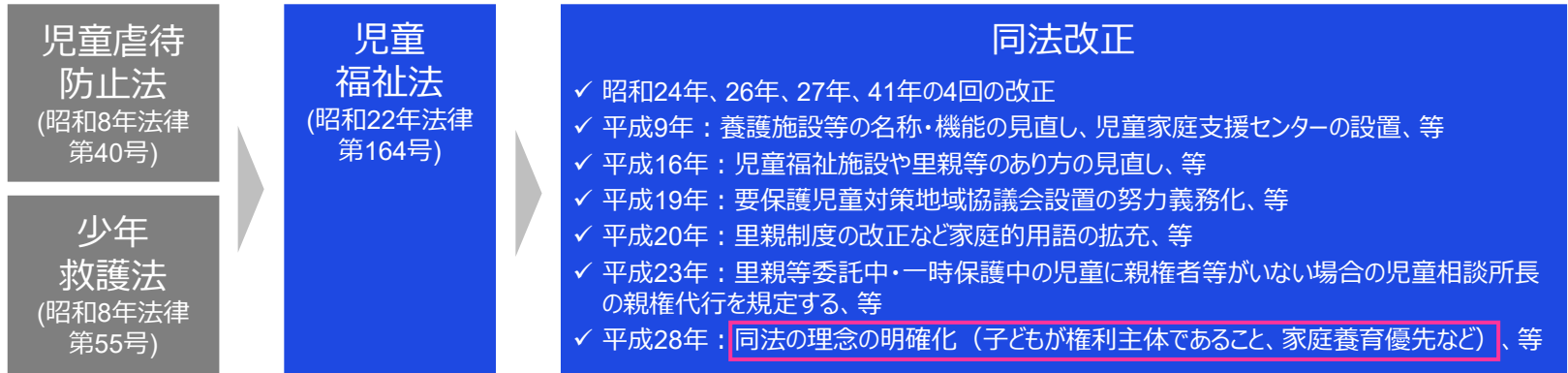
#	日時	場所	主な議題
1	令和5年 11月2日（木） 13時～15時	KPMGコンサルティング 会議室／オンライン ※ハイブリッド開催	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業概要の説明 ✓ 「①実態把握」の結果報告（アンケート） ✓ 「②課題等抽出」の状況説明 ✓ ディスカッション
2	令和5年 12月25日（月） 13時～15時	KPMGコンサルティング 会議室／オンライン ※ハイブリッド開催	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業概要の説明 ✓ 「①実態把握」の結果報告（ヒアリング） ✓ 「②課題等抽出」の状況説明 ✓ 「③対策等検討」の状況説明 ✓ ディスカッション
3	令和6年 3月14日（木） 14時～16時	KPMGコンサルティング 会議室／オンライン ※ハイブリッド開催	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ①②③に関する結果報告 ✓ 「④とりまとめ」の状況説明 ✓ 事業全体に対する意見交換

2

事業の目的

2. 1 背景・経緯 (1/2)

- ▶ 平成28年の児童福祉法改正により、家庭養育優先の原則が明示され、現在、里親支援体制の充実や施設における小規模化・地域分散化、高機能・多機能化が進められている。



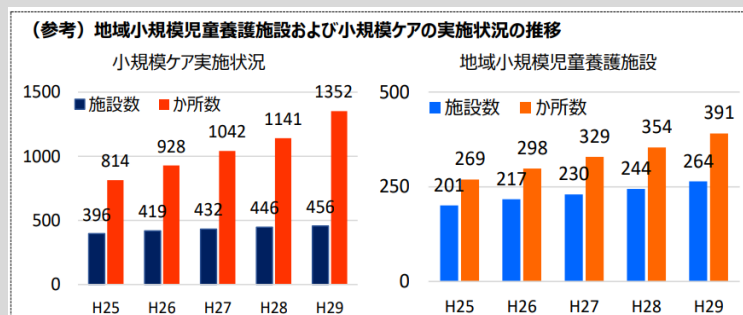
出典：厚生労働省「社会的養育の推進に向けて」（平成31年1月）<LINK>を基にKPMG作成
 e-Govポータル「児童福祉法」<LINK>を基にKPMG作成

(※1) 特別養子縁組を含む。

2. 1 背景・経緯 (2/2)

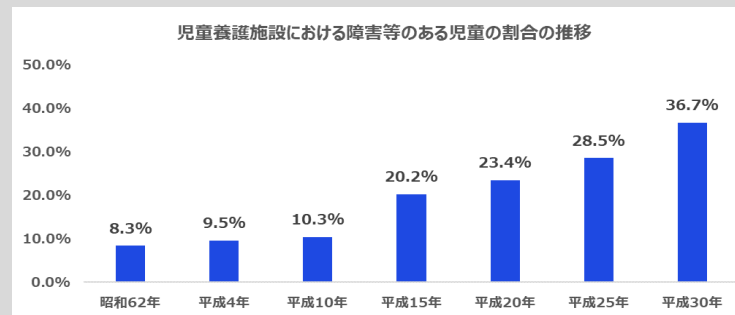
- そうした中、児童養護施設等の社会的養護施設に入所する児童が障害等を有する割合は年々増加しており、入所児童の支援にかかる職員の負担は増している。
- また、施設における高機能化・多機能化の取組により、入所児童の支援のみならず、施設の専門性を活かし、里親や地域の要支援家庭などへの支援を行うこととしているため、児童養護施設等に勤務する職員の業務負担は増大している。

■ 施設における小規模化・地域分散化の推移



年々増加

■ 施設における障害児童の割合の推移



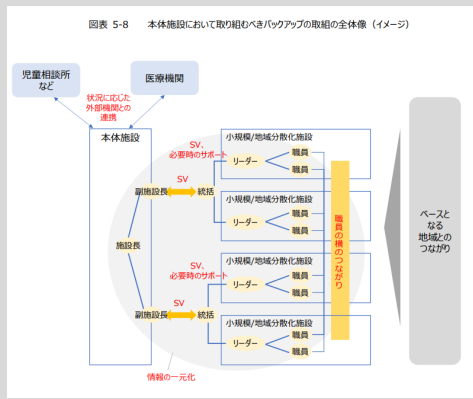
年々増加

出典：厚生労働省「社会的養育の推進に向けて」（平成31年1月）<LINK> 及び
 厚生労働省「児童養護施設入所児童等調査の概要（平成30年2月1日現在）」（令和2年1月）<LINK> を基にKPMG作成

2. 2 先行研究 (1/2)

- 社会的養護施設における小規模化・地域分散化に関する先行研究には、株式会社NTTデータ経営研究所による「児童養護施設や乳児院の小規模化・地域分散化における本体施設のバックアップ体制に関する調査研究」（令和5年3月）がある。
- 本先行研究は、小規模化・地域分散化した施設における職員の負担を把握するとともに、小規模化・地域分散化を進めている児童養護施設等の管理体制や、専門職によるバックアップ体制についての支援の状況を調査することを目的として実施された。
- 本先行研究の「全体のまとめ」では、職員のバックアップのニーズに対応する体制の整備は十分に進んでいるとはいえない状況や、子どもや職員の情報を一元化する仕組みや体制の強化などの必要性が論じられており、今後の課題として、ICTの活用等による情報の集約・管理等に係る現場の状況や課題等について検討を深めていくことなどが挙げられている。

■ 本体施設において取り組むべきバックアップの取組の全体像（「全体のまとめ」より抜粋）



子ども・職員に対するアセスメントを適切に行い、状況に応じたマッチング、フォロー、後方支援を行うため、組織内において以下のような点を推進する必要があると考えられる。

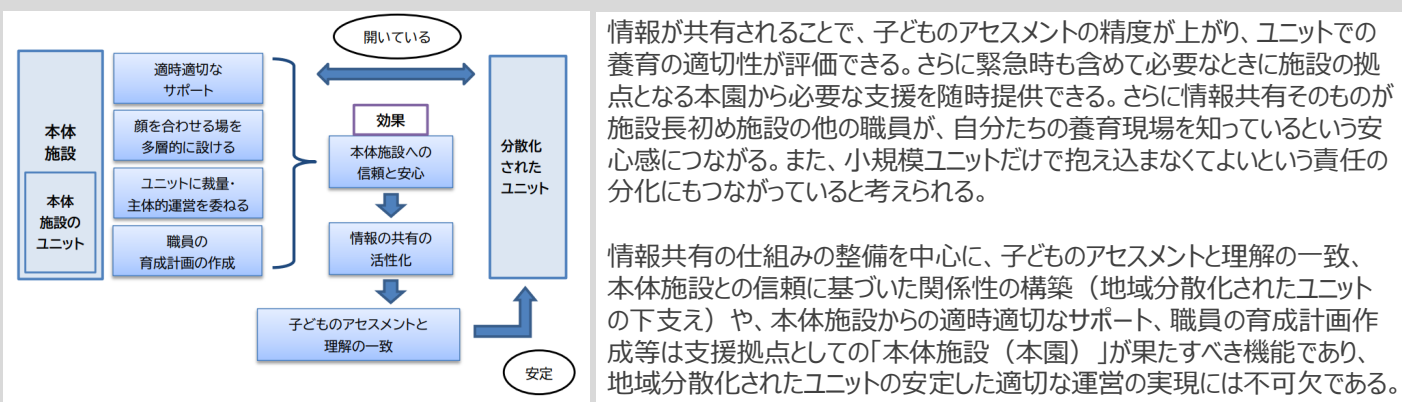
- 子どもや職員の状況をこまめに把握し、SV（Supervision）や必要時のサポートを組織的に行うための体制の構築
- 現場の子どもや職員の情報を一元化する仕組みや体制の強化（組織体制の構築、ICTの活用等）
- 職員間で相談や支え合いを行う横のつながりの確保

出典：株式会社NTTデータ経営研究所「児童養護施設や乳児院の小規模化・地域分散化における本体施設のバックアップ体制に関する調査研究報告書」（令和5年3月） <[LINK](#)>

2. 2 先行研究 (2/2)

- 社会的養護施設における小規模化・地域分散化に関する先行研究には、みずほ情報総研株式会社（現・みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社）による「児童養護施設の小規模かつ地域分散化に関する調査研究」（令和2年3月）もある。
- 本先行研究は、児童養護施設の小規模かつ地域分散化を進めるにあたっての課題について抽出し、その対応策（課題対応事例）を具体的に示すことを目的として実施された。
- 本先行研究の「考察・まとめ」では、「子どもの養育・ケアにおける困難さ」「運営上の難しさ」「ユニットを担う職員への支援の難しさ」「施設設備・確保の困難さ」「地域社会との連携の難しさ」といった課題を整理した上で、各々の課題に対する手だてが示されている。手だての中では、特に「情報共有」の重要性が論じられており、「情報共有」の仕組みの整備が、地域分散化されたユニットの安定した適切な運営の実現には不可欠であると述べられている。

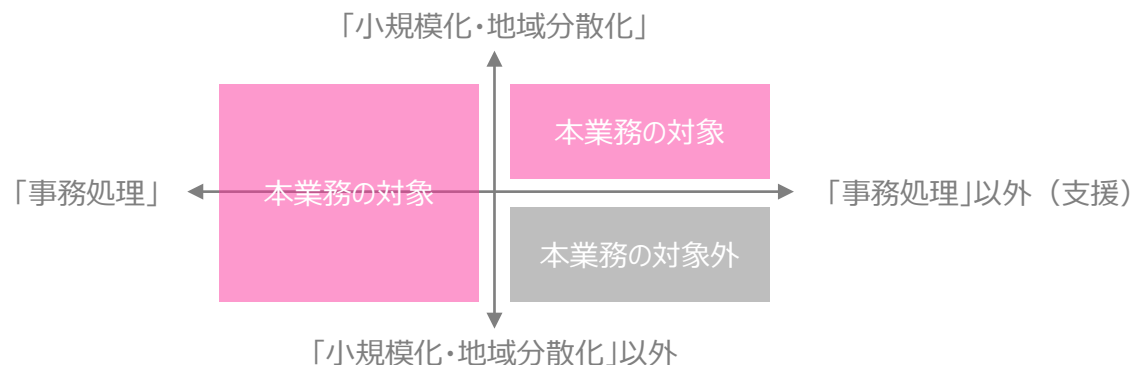
■ 情報共有の仕組み（「考察・まとめ」より抜粋）



出典：みずほ情報総研株式会社「児童養護施設の小規模かつ地域分散化に関する調査研究報告書」（令和2年3月）<[LINK](#)>

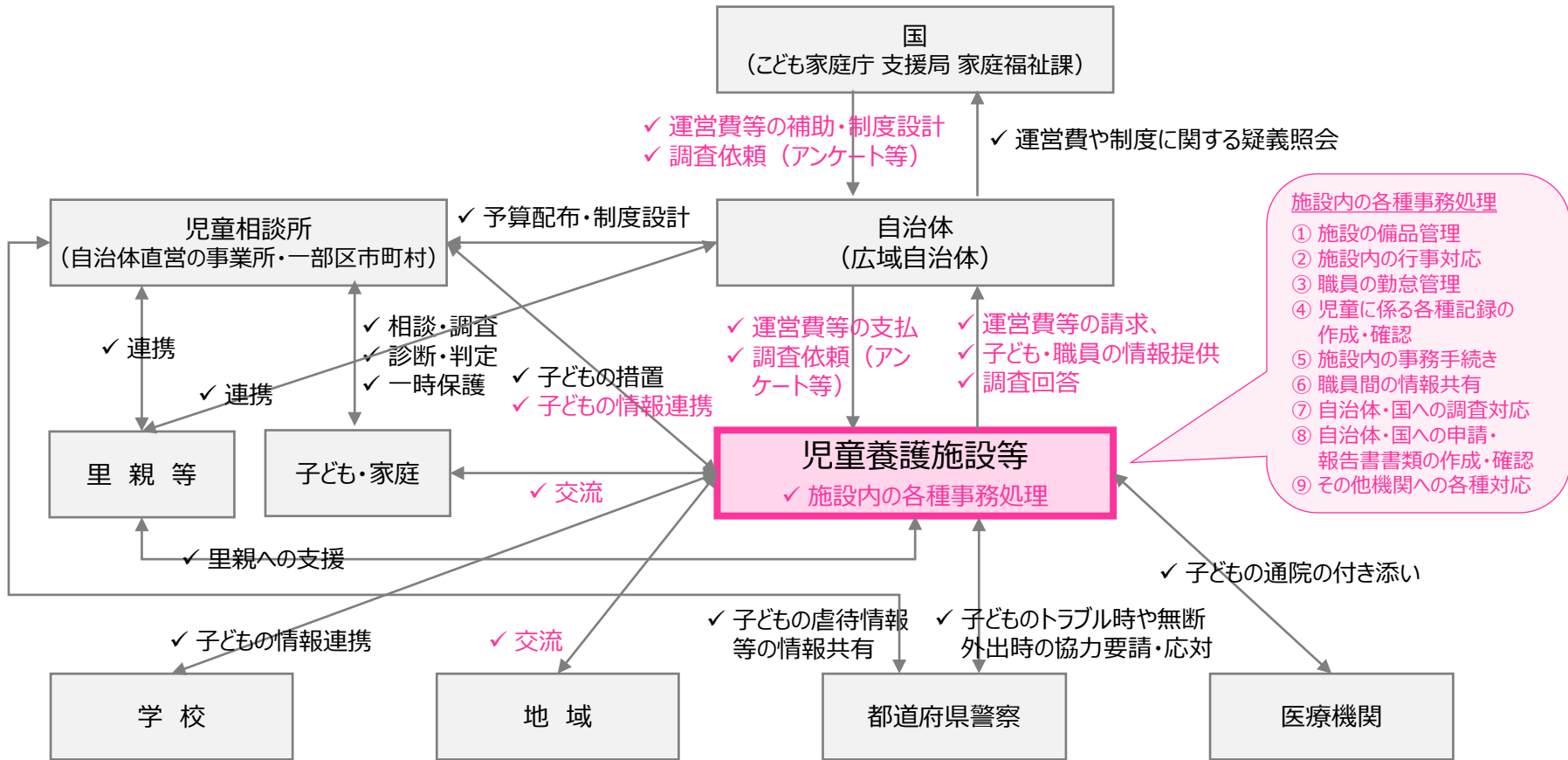
2. 3 本事業の目的

- 前々項に示す「背景・経緯」で触れた通り、社会的養護施設において、職員の業務が多様化・複雑化して負担が増加していることに伴い、施設利用者への支援に十分な時間を費やすことが難しい状況になりかねないことから、支援以外の事務処理の負担を軽減する対策が求められていると認識している。
- また、前項に示す「先行研究」で触れた通り、施設における小規模化・地域分散化に伴い、職員は他職員とのコミュニケーションの機会が少ないといった情報共有に悩みを抱えている。取り組むべき対策として、SVや必要時のサポートを組織的に行う体制の構築や、現場の子どもや職員の情報を一元化する仕組み・体制の強化を挙げており、その手段の一例として、ICT活用の可能性があるかと認識している。
- 上記の認識のもと、本事業は、施設職員の業務負担軽減のために、入所児童の支援以外の事務処理の実態や、施設における小規模化・地域分散化の実態を明らかにし、特に負担を要している事務処理を抽出するとともに、ICT等を活用した負担軽減の対策の検討や、既に施設で取り組まれている好事例の横展開可能性の検討を行うことを目的として実施した。



参考：児童養護施設等に関する相関図

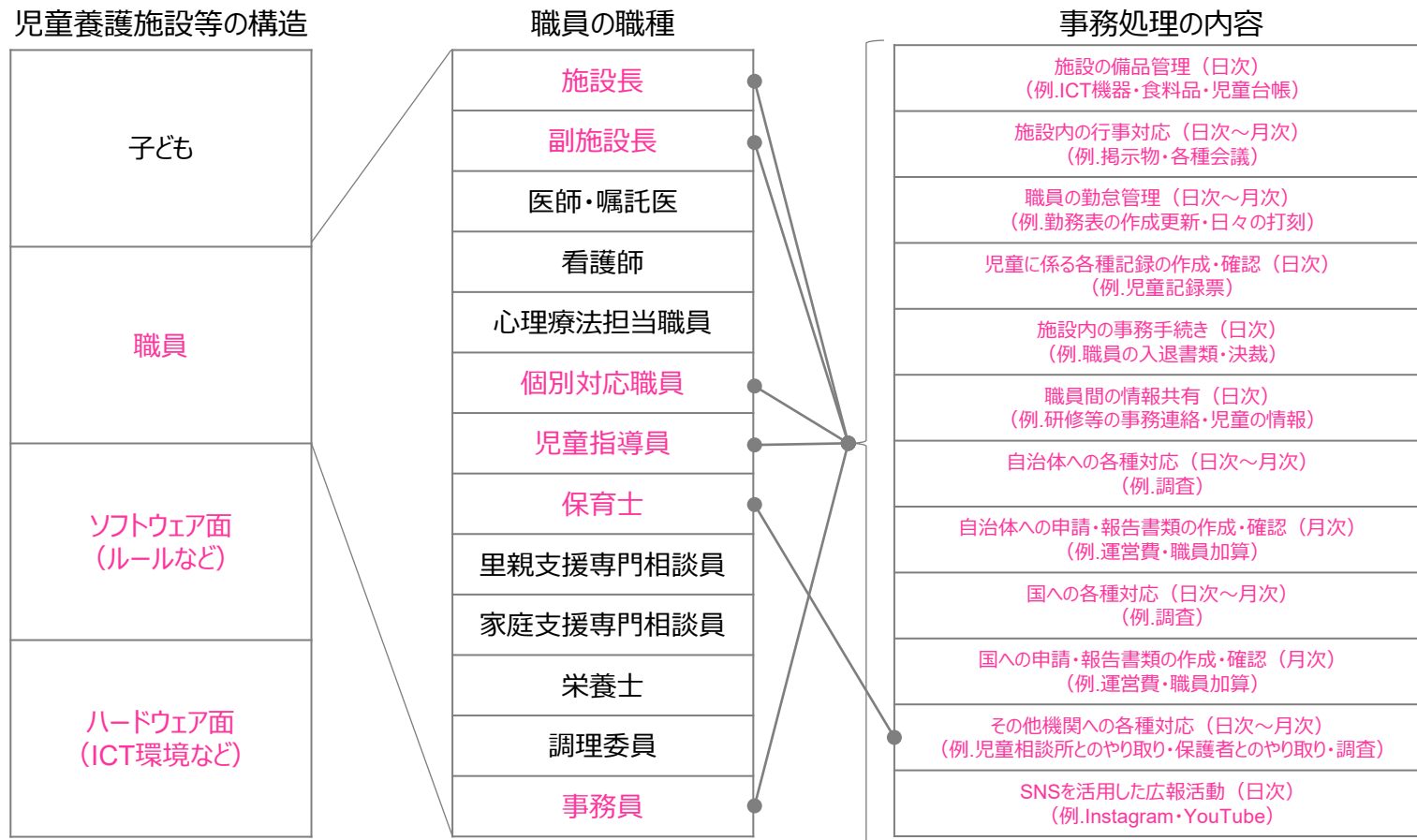
- ▶ 本事業の実施にあたり、児童養護施設等と施設を取り巻く機関等の相関関係を整理した。
(図中の桃色字が、前頁に示す「本業務の対象」に含まれる部分)



出典：自治体職員への聞き取り調査等を基にKPMG作成

参考：児童養護施設等の構造や職員の職種など

- ▶ 本事業の実施にあたり、施設の構造や職員の職種および事務処理の内容も整理した。
(図中の桃色字が、前々頁に示す「本業務の対象」に含まれる部分)



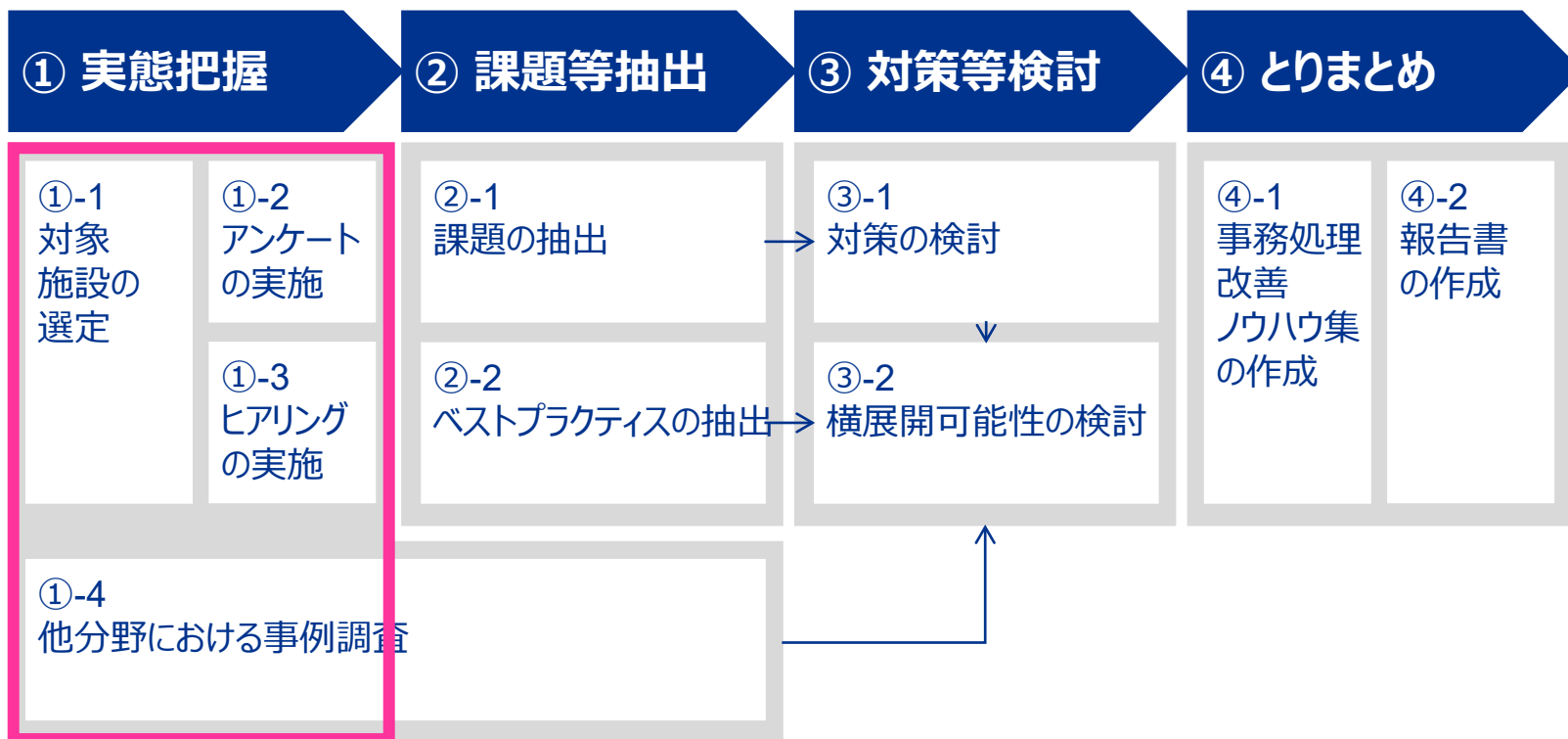
出典：自治体職員への聞き取り調査等を基にKPMG作成

3

事業の実施内容

3. 1 事業の実施内容

- 本事業の実施内容は以下の通り。
- 本章では、全ての作業の起点となる「対象施設の選定」「アンケートの実施」「ヒアリングの実施」「他分野における事例調査」について、具体的な実施内容を説明する。

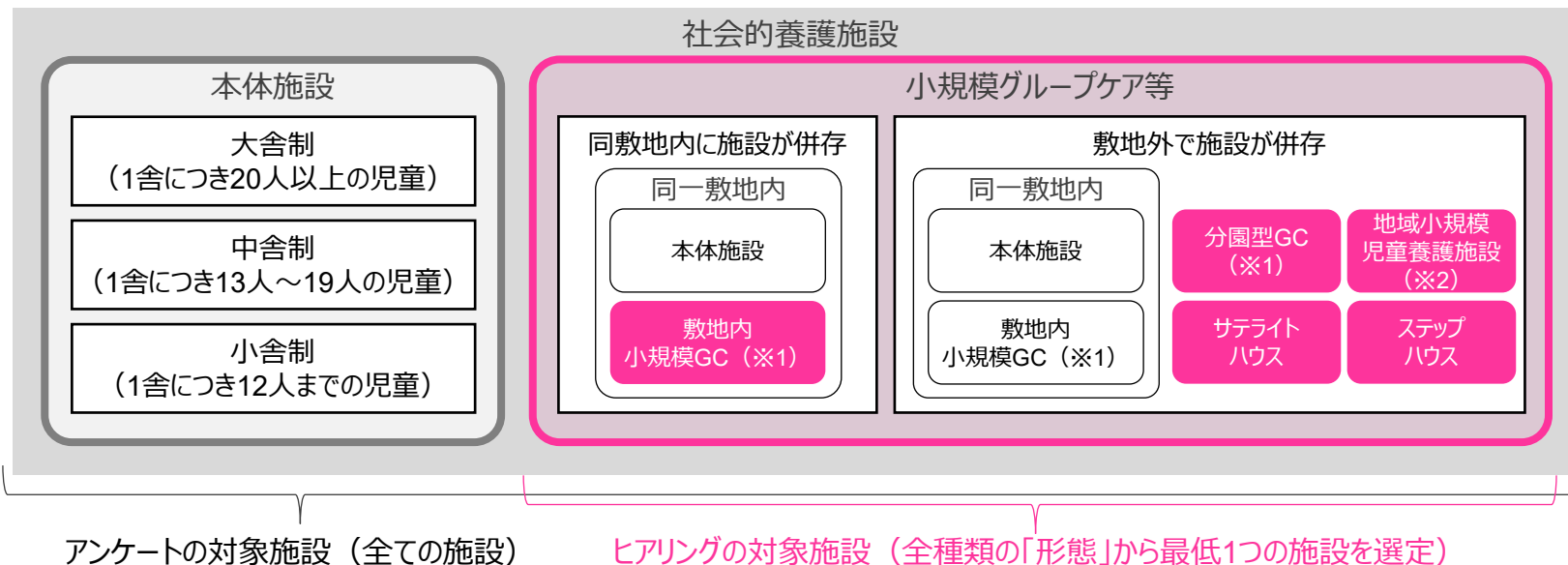


本章にて実施内容を説明
(①-1については実施結果も説明)

①－1 対象施設の選定

3. 2 「①-1 対象施設の選定」(1/2)

- まず、「アンケート」の対象施設については、社会的養護施設における事務処理等の実態を全体的に把握することを企図して、全ての施設を対象とすることとした。
- 次に、「ヒアリング」の対象施設については、本事業の目的の1つに「小規模化・地域分散化」の実態把握があることを踏まえ、社会的養護施設について「形態」を軸として分類した上で、全種類の「形態」から最低1つの施設を対象とすることとした。
- なお、社会的養護施設を分類する軸としては「規模」も考えられるが、「規模」による実態の差異については「アンケート」を通じて把握可能であるため、「形態」を採用することとした。



(※1) 児童自立支援施設は、実施要綱ではグループケアの推進が定められているものの、実績はなし

(※2) 地域小規模児童養護施設の設置は、児童養護施設のみ

3. 2 「①-1 対象施設の選定」(2/2)

- 前頁にて示した「ヒアリング」の対象施設の考え方について、社会的養護施設の施設種別毎に細分化して整理した結果は、下表の通り。
- 表中の「○」や「-」は、各形態の施設の設置などに関する実施要綱上の定めの有無を整理したものであり、「○」の全ての施設／形態について「ヒアリング」の対象とすることとした。

		社会的養護施設（6つの施設種別）					
		児童養護施設	乳児院	児童心理支援施設	児童自立支援施設	母子生活支援施設	自立援助ホーム
施設の形態	本体施設	○	○	○	○	○	○
	敷地内小規模グループケア	○	○	○	- (※1)	-	-
	分園型グループケアもしくは地域小規模児童養護施設（グループホーム）	○ (※2)	○	○	- (※1)	-	-
	上記の他、敷地外に連携する設備等を有する施設（サテライトハウスやステップハウス等を実施の施設）	-	-	-	-	○	○

(※1) 児童自立支援施設は、実施要綱ではグループケアの推進が定められているものの、実績はなし

(※2) 地域小規模児童養護施設の設置は、児童養護施設のみ

①-2 アンケートの実施

【実施内容の説明】

3. 2 「①-2 アンケートの実施」 (1/2)

- 社会的養護施設における事務処理等の実態を全体的に把握するために、全ての施設を対象にアンケートを実施した。アンケートの概要は、以下の通り。

■ 目的

社会的養護施設における以下の実態を把握すること

- ・ 職員の業務状況
- ・ ICTの導入や活用状況
- ・ 小規模化や地域分散化への対応状況 等

■ 対象施設

全国各地にある全ての社会的養護施設 (6つの施設種別)

■ 対象職員

- ・ 施設長
- ・ 施設長以外の職員 (管理的立場にある方、分散化されたホームのリーダー等を対象)

■ 実施方法

アンケートはオンラインツール (Microsoft Forms) を用いて作成 ※設問については次頁にて説明
施設への周知は、各施設種別の協議会事務局を經由して実施

■ スケジュール

令和5年9月20日 (水) ~ 令和5年10月13日 (金)

3. 2 「①-2 アンケートの実施」 (2/2)

- アンケートの設問は、以下の通り。
- 回答の負荷を極力削減するため、施設長向けと施設長以外向けの2パターンを作成し、共通的な設問（「1. 施設の概況」と「5. 子どものスマートフォンの所有・利用状況」）については、施設長向けのみ盛り込む形とした。
- 実際のアンケートについては、別添1「アンケート調査票」を参照。

施設長 向け

1. 施設の概況 【No.2～9】
2. 回答者の基礎情報 【No.10～16】
3. 回答者の業務内容 【No.17～24】
4. 施設のICTの導入環境 【No.25～32】
5. 小規模化・地域分散化の状況 【No.33～36】
6. 子どものスマートフォンの所有・利用状況 【No.37～53】
7. 回答者のICTの活用状況 【No.54～64】

※括弧内のNo.は「アンケート調査票」での設問番号を表す

施設長以外 向け

2. 回答者の基礎情報 【No.2～8】
3. 回答者の業務内容 【No.9～16】
4. 施設のICTの導入環境 【No.17～24】
5. 小規模化・地域分散化の状況 【No.25～28】
7. 回答者のICTの活用状況 【No.29～39】

※括弧内のNo.は「アンケート調査票」での設問番号を表す

①－3 ヒアリングの実施

【実施内容の説明】

3. 3 「①-3 ヒアリングの実施」 (1/5)

- ▶ アンケートの実施結果も踏まえて、社会的養護施設における事務処理等の実態をより詳細かつ具体的に把握するために、一部の施設を対象にヒアリングを実施した。ヒアリングの概要は、以下の通り。

■ 目的

社会的養護施設における以下の実態をより詳細かつ具体的に把握すること

- ・ 職員の業務状況
- ・ ICTの導入や活用状況
- ・ 小規模化や地域分散化への対応状況 等

■ 対象施設

全種類の「形態」から最低1つの施設を選定 ※詳細については次頁以降にて説明

■ 対象職員

- ・ 施設長
- ・ 施設長以外の職員（管理的立場にある方、分散化されたホームのリーダー等を対象）

■ 実施方法

対面またはオンラインにて実施 ※ヒアリング項目については次頁以降にて説明

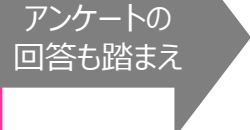
■ スケジュール

令和5年10月20日（金）～ 令和6年01月22日（月）

3. 3 「①-3 ヒアリングの実施」 (2/5)

- ▶ ヒアリングの対象施設は、以下のプロセスで選定した。
 (結果としては、合計22か所の施設を選定。次頁以降で詳述する)

「①-1 対象施設の選定」 での整理結果		社会的養護施設 (6つの施設種別)					
		児童養護施設	乳児院	児童心理支援施設	児童自立支援施設	母子生活支援施設	自立援助ホーム
施設の形態	本体施設	○	○	○	○	○	○
	敷地内小規模GC	○	○	○	-	-	-
	分園型GC・地域小規模児童養護施設	○	○	○	-	-	-
	上記の他、敷地外に連携する設備等を有する施設	-	-	-	-	○	○



○が付いた各々の施設「形態」×「種別」毎に、以下の3つの観点で具体的な施設を選定

■ 観点1：ICT導入に検討の余地があると思われる施設

- ✓ 設問No.26「施設・ホームではICTの導入が進んでいると思いますか。」に対して、「4.あまりそう思わない」・「5.そう思わない」と回答
- ✓ 設問No.33「施設の小規模化・地域分散化の状況を教えてください。」に対して、「3.あまり取り組めていない」・「4.全く取り組めていない」と回答
- ✓ 設問No.35「小規模化・地域分散化を図っていくなかで、職員間の情報の共有等の課題があると考えられます。施設・ホームにおける課題で該当するものを選択してください。」に対して、「8.課題は特にない」以外の選択肢を回答

■ 観点2：ベストプラクティスがある施設

- ✓ 設問No.22「設問No.20で選択した業務について、負担を軽減するために対策が講じられているかを教えてください。」に対して、「1.負担を軽減するための対策が講じられている」と回答

■ 観点3：関係機関から推奨のあった施設

- ✓ こども家庭庁や委員等の関係機関から推奨のあった施設

(※1) 上記の設問Noは、「施設長向けのアンケート調査票」のもの。

(※2) 設問No.65「ヒアリングのご協力の可否」に「1.はい」と回答のあった施設を前提とする。

3. 3 「①-3 ヒアリングの実施」 (3/5)

➤ ヒアリング先として選定した施設（ICT導入に検討の余地があると思われる施設）は以下の通り。

ICT導入に検討の 余地がある施設 【全11施設】		社会的養護施設（6つの施設種別）										
		児童養護施設			乳児院		児童心理 治療施設			児童自立 支援施設	母子生活 支援施設	
		A施設	B施設	C施設	D施設	E施設	F施設	G施設	H施設	I施設	J施設	K施設
施設の 形態	本体施設											
	敷地内 小規模GC								-	-		-
	分園型GC・ 地域小規模 児童養護施設								-	-		-
	上記の他、敷地 外に連携する設 備等を有する施 設	-		-		-			-		同上	-

3. 3 「①-3 ヒアリングの実施」 (4/5)

➤ ヒアリング先として選定した施設（ベストプラクティスがある施設）は以下の通り。

ベストプラクティスがある施設 【全11施設】		社会的養護施設（6つの施設種別）										
		児童養護施設			乳児院		児童心理治療施設		児童自立支援施設	母子生活支援施設		自立援助ホーム
		L施設 ※対面	M施設 ※対面	N施設 ※対面	O施設 ※対面	P施設 ※対面	Q施設 ※対面	R施設	S施設 ※対面	T施設 ※対面	U施設 ※対面	V施設
施設の形態	本体施設											
	敷地内小規模GC								-	-	-	
	分園型GC・地域小規模児童養護施設						同上		-	-	-	
	上記の他、敷地外に連携する設備等を有する施設	-			-		-		-	-		同上

3. 3 「①-3 ヒアリングの実施」 (5/5)

- ▶ ヒアリングの設問は、以下の通り。
- ▶ 設問は、施設の業務負担軽減のために実施した取組や、小規模化・地域分散化における課題に対する取組、ICTを活用した業務効率化の取組について把握し、今後取組を検討する施設の参考となる情報を収集することを企図して、作成した。
- ▶ 実際の設問については、別添2「ヒアリング調査票」を参照。

ヒアリングの設問 (概要)

1. ご自身の業務負担について 【設問数：6】
2. ICT機器・インターネット環境の導入有無に係る詳細について 【設問数：4】
3. ICTツールの活用に係る詳細について 【設問数：6】
4. 小規模化・地域分散化について 【設問数：2】
5. 小規模化・地域分散化における課題への対策として、ICTツールを施設のサポート体制や運営管理体制といかに連動させ、より効果をあげているかを教えてください 【設問数：6】
6. その他 本日のインタビューで何か思われたこと等を自由にお話してください

①－４ 他分野における事例調査 【実施内容の説明】

3. 3 「①-4 他分野の事例調査」

- 社会的養護施設へのアンケートやヒアリングを通じて抽出した課題に対する対策等の検討において参考情報とするため、他分野における事務処理のBPRやDXの事例を調査した。
- 調査対象の分野として、以下の3つを選定した。

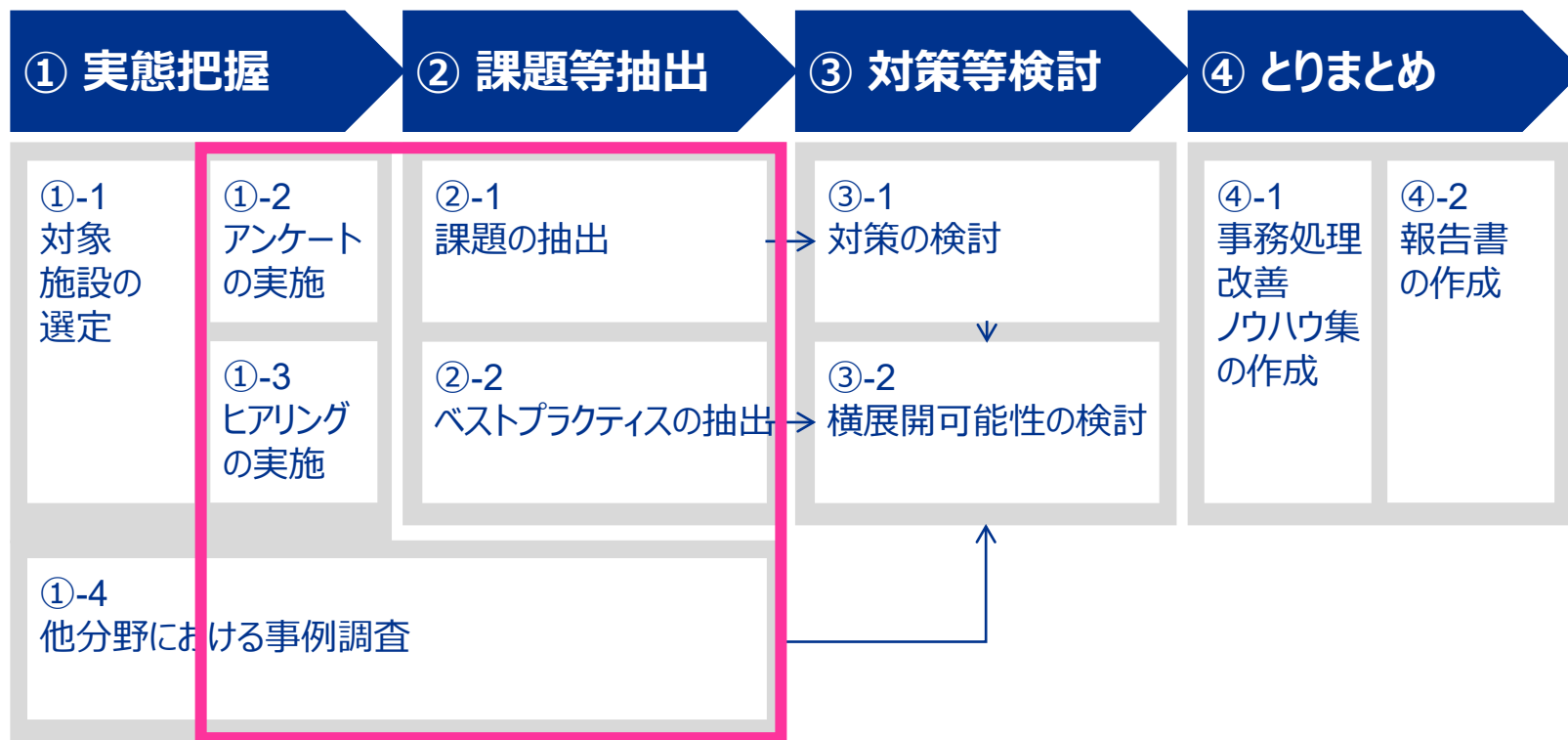
調査対象の分野	調査対象とした理由
経 理	書類の記録や保管等を行う業務が多く、施設における事務処理と類似性があると考えられるため。
会計監査	記録のチェックや数字の加工・集計を行う業務が多く、施設における事務処理と類似性があると考えられるため。
流通・小売り	備品の在庫管理を行う業務が多く、施設における事務処理と類似性があると考えられるため。

4

調査等の結果

4. 1 調査等の結果

- ▶ 本章では、「アンケート」および「ヒアリング」の実施結果を説明の上、その結果から抽出された「課題」および「ベストプラクティス」を説明する。
- ▶ また、「他分野における事例調査」の実施結果についても説明する。



本章にて実施結果を説明

(①-1～3に関する実施内容(実施方法)については3章にて説明済)

①-2 アンケートの実施

【実施結果の説明】

4. 2 「①-2 アンケートの実施」 (1/5)

- アンケートは全国各地にある全ての社会的養護施設（2023年9月20日時点で1,345か所）に対して送付した。
- 施設種別毎の回答数および回答率などは、以下の通り。

施設種別	送付先施設数	回答施設数	回答率
児童養護施設	607	267	44.0%
乳児院	147	93	63.3%
児童心理治療施設	53	47	88.7%
児童自立支援施設	58	37	63.8%
母子生活支援施設	200	108	54.0%
自立援助ホーム	280	127	45.4%
全体	1,345	679 (※1)	50.5%

(※1) アンケート自体の回答実数としては、施設長からの679および施設長以外からの1,421となる（合計すると2,100の回答を得ている）。

4. 2 「①-2 アンケートの実施」 (2/5)

- アンケートの結果概要は、以下の通り。特に際立った3点について、次頁以降で詳述する。
- アンケートの結果詳細については、別添3「アンケート結果詳細」を参照。

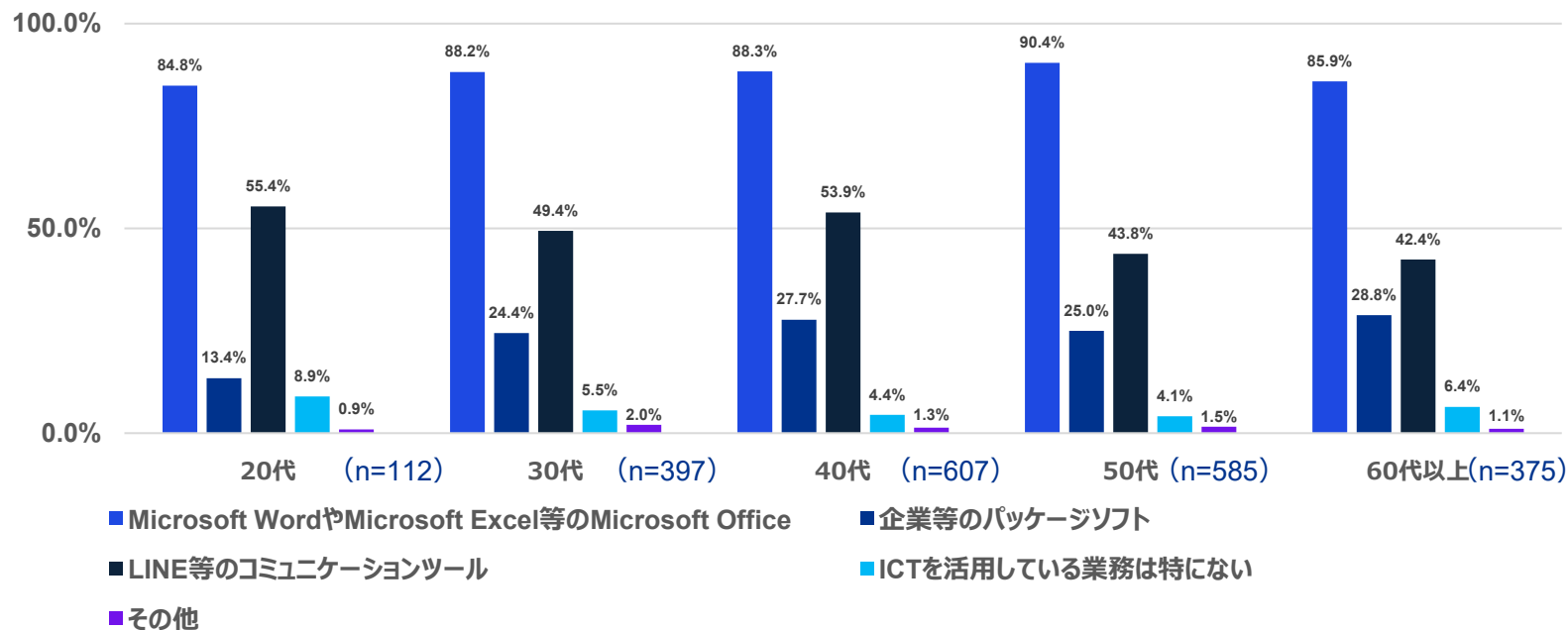
設 問 (大項目)		施設長 向け	施設長以外 向け
1	施設の概況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 施設の運営主体は「社会福祉法人」が最も多い ✓ 施設の設立後年数は「20年以上」が最も多い 	(設問なし)
2	回答者の基礎情報	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 性別は「男性」が最も多い ✓ 年齢は「60代以上」が最も多い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 性別は「女性」が最も多い ✓ 年齢は「40代」が最も多い
3	回答者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 負担が大きいと感じる業務は「自治体への運営費書類の作成・確認」が最も多い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 負担が大きいと感じる業務は「児童に係るその他記録の作成・確認」が最も多い
4	ICTの導入環境	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICTの導入が進んでいる理由は「困ったときに相談できる事業者がいる」が最も多い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICTの導入が進んでいる理由は「困ったときに相談できる事業者がいる」及び「困ったときに相談できる人が施設内にいる」が同率で最も多い
5	小規模化・地域分散化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 課題は「他ホームの職員の動きや様子が見えにくい」が最も多い ✓ 対策は「こどもの記録等を誰もが見られるよう一元化するシステムを構築している」 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 課題は「他ホームの職員の動きや様子が見えにくい」が最も多い ✓ 対策は「子どもの記録等を誰もが見られるよう一元化するシステムを構築している」
6	子どものスマートフォンの所有・利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 所有状況は「スマートフォンの所有を認めている」が最も多い ✓ 他方で、認めない理由は「子ども自身に課題があり、持たせることに不安がある」が最も多い 	(設問なし)
7	回答者のICT活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用する機器は「パソコン」が最も多い ✓ ICT活用の効果は「効果をやや感じる」が最も多い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用する機器は「スマートフォン」が最も多い ✓ ICT活用の効果は「効果をやや感じる」が最も多い

4. 2 「①-2 アンケートの実施」 (3/5)

➤ 際立った特徴1：「回答者の年齢」と「ICT活用の有無」の相関関係

- 年代毎にICTの活用状況に大きな差異は無く、「Microsoft Office」は全ての年代で8割以上が使用
 - コミュニケーションツールは低い年代、パッケージソフトは高い年代の方が使用している割合がやや高い
- ⇒ 「年代が高いからICTを活用しない」ということはなく、どの年代もICTを活用していることが分かった
- ⇒ よって、ICT活用については、施設職員の年代を考慮しすぎずに推進することで問題ないと推察される

(全体票) 年代別×ICT活用ツール



4. 2 「①-2 アンケートの実施」 (4/5)

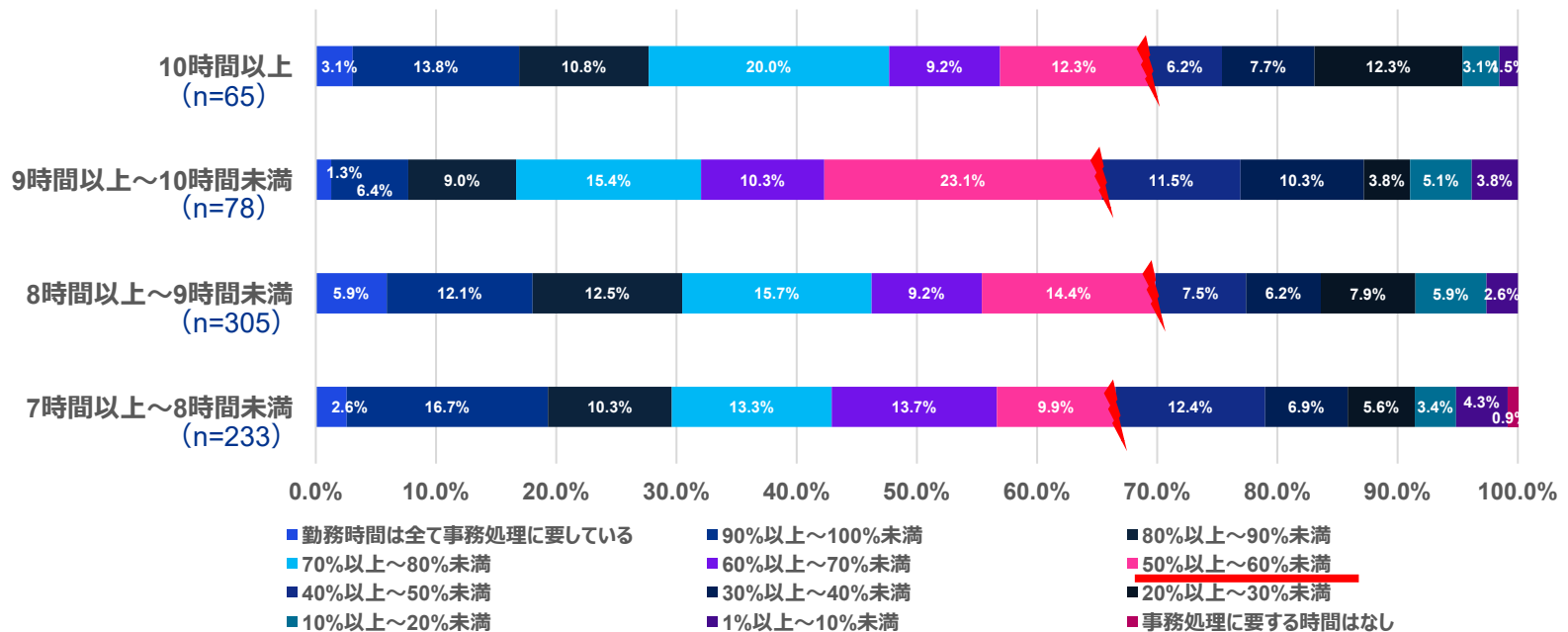
➤ 際立った特徴2 : 「1日あたりの勤務時間」と「事務処理に要する時間の割合」の相関関係

● 「1日あたりの勤務時間」の長さに依らず、回答者の半数以上の「事務処理に要する時間の割合」は「50%以上～60%未満」以上となっている

⇒ 過半数以上の施設職員にとって、勤務時間の50%以上が事務処理に充てられていることが分かった

⇒ よって、事務処理の業務改善は、施設職員の勤務時間の削減に寄与すると推察される

(全体票) 縦軸_1日あたりの勤務時間×横軸_事務処理に要する時間の割合



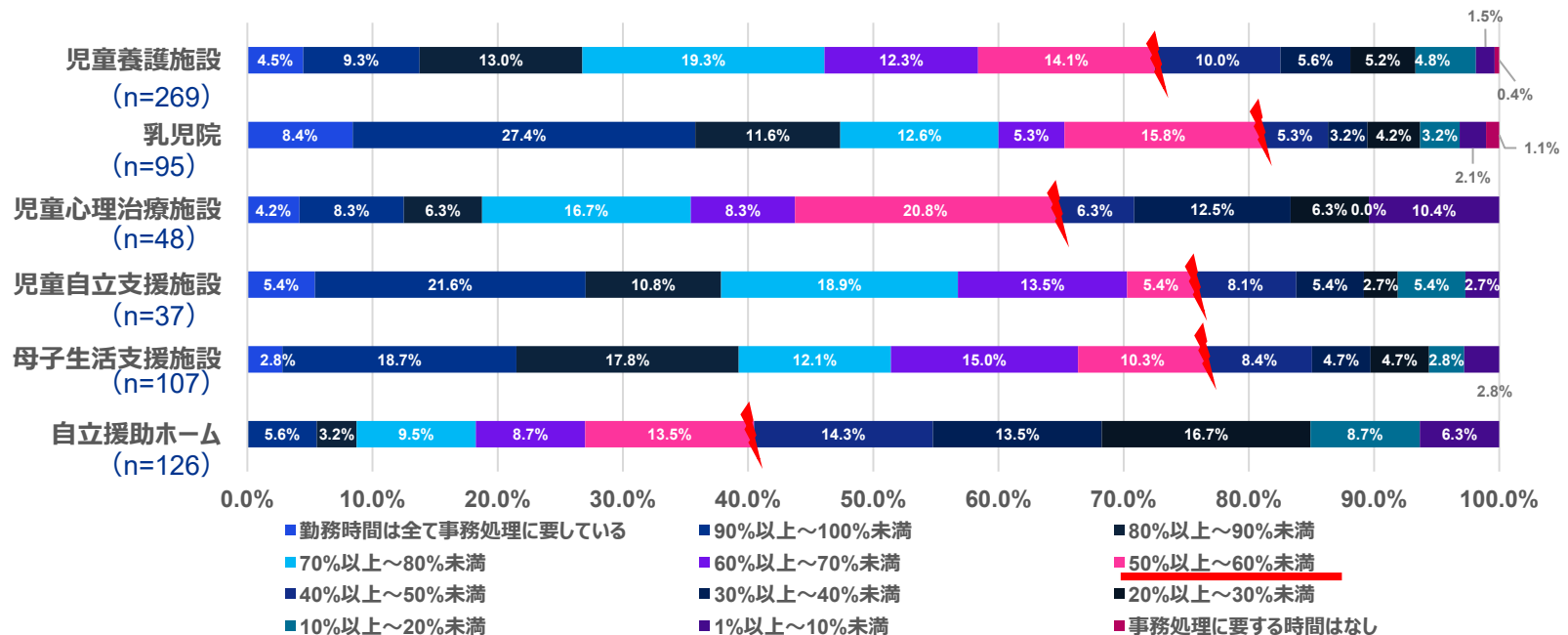
4. 2 「①-2 アンケートの実施」 (5/5)

➤ 際立った特徴3 : 「施設種別」と「事務処理に要する時間の割合」の相関関係

- 自立援助ホーム以外の施設においては、回答者の半数以上の「事務処理に要する時間の割合」は「50%以上～60%未満」以上となっている（自立援助ホームについては、専任の事務職員の配置がなく（※1）、各職員が分担して事務を担っているため割合が低くなっていると推察される）

⇒ よって、事務処理の業務改善は、施設種別に依らずに推進していくことが有効であると推察される

(施設長票) 縦軸_施設種別×横軸_事務処理に要する時間の割合



(※1) 国が定める「児童福祉施設の職種別職員定数表」上、自立援助ホームには事務員が定数に含まれていない。

①－3 ヒアリングの実施

【実施結果の説明】

4 調査等の結果

4. 3 「①-3 ヒアリングの実施」

- ヒアリングの結果については、ヒアリング先の施設毎に、以下の様式にて整理した。
- 具体的には、ヒアリングした内容を「課題」と「ベストプラクティス」に大別（※1）した上で、各々の事項が「施設」「自治体」「国」「その他」のどの機関等（※2）に関するものかを整理した。また、「課題」については「対策」を、「ベストプラクティス」については「横展開可能性」を弊社が検討・考察した結果を記した。
- ヒアリングの結果詳細については、別添4「ヒアリング結果詳細」を参照。

ヒアリング結果詳細		① A施設 (2023/11/28) 【課題】	
	負担を感じている・悩んでいること	原因（※1）	対策（※2）
施設「開通」	<ul style="list-style-type: none"> 3: 職員の勤務表の作成・更新 4: 児童に係る各種記録の作成・確認 5: 施設内の事務手続 7: 職員の孤立化 8: 職員の出入不足 	<ul style="list-style-type: none"> 3: 児童福祉の勤務前・中・後にある勤務表のシステムが使いづらいものが存在する。 4: 紙で確認して取り、印刷して事務用に行かない場合は、確認する文章が多くなり、負担が生じる。 5: 進入して決裁の電子化を検討中であるが紙のシステムが廃れず、現在決裁に必要、開費できる機関が必ず負担が生じる。 7: 本庁内で業務の分担が不明確で、職員が孤立化している。 8: 今後地域分散化が進展し、職員の人手不足が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> 3: 勤務表作成ツールの導入を検討する。 4: 児童記録システムの導入を検討する。 5: 電子決裁システムの導入を検討する。 7: 施設間の組織体制の共通化を検討する。（例、定期的なSVの実施、メンター制度の導入） 8: SNSを活用した施設の広報活動を検討する。
施設「開通」	なし	なし	<ul style="list-style-type: none"> 3: 勤務表作成ツールの導入費用の助成を検討する。 4: 児童記録システム導入費用の助成を検討する。 5: 電子決裁システム導入費用の助成を検討する。
施設「自治体」	なし	なし	なし
施設「国」	なし	なし	なし
施設「その他」	なし	なし	なし

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。
 (※2) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一策であり、実現可能性を必ずしも保証するものではない。

弊社による検討結果

ヒアリング結果詳細		① A施設 (2023/11/28) 【ベストプラクティス】	
	負担を感じていた・悩んでいたこと	対策（現在工夫していること＝ベストプラクティス）	横展開可能性（※1）
施設「開通」	6: 職員間の情報共有	6: グループウェア導入前は、情報の一斉周知の手段がなかったから、個別に連絡するなど負担が生じていた。グループウェア（LINE WORKS）導入後は、場所・時間の制約なく、情報の一斉周知ができています。（活用に関しては、児童の安全をいれない等の決まり事を整理した規約を設けており、職員間で周知徹底している。）	なし
施設「開通」	なし	なし	<ul style="list-style-type: none"> 6: グループウェアの導入は、資金が簡便にない法人では導入が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。
施設「自治体」	なし	なし	なし
施設「国」	なし	なし	なし
施設「その他」	なし	なし	なし

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一策であり、実現可能性を必ずしも保証するものではない。

弊社による考察結果

- (※1) 3.3では、「課題」と「ベストプラクティス」のそれぞれについてヒアリングの対象施設を選定したが、実際にヒアリングを実施した結果、前者の施設でもベストプラクティスがあり、後者の施設でも課題があることが判明したため、全てのヒアリング対象施設について、両方の様式でヒアリング結果を整理することとした。
- (※2) これらの施設を取り巻く機関等については、「2 事業の目的」における「参考：児童養護施設等に関する相関図」を参照。
- (※3) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

②－1 課題の抽出

4. 4 「②-1 課題の抽出」(1/5)

▶ アンケートおよびヒアリングの結果から抽出した「課題」は以下の通り。

#	課題	詳細(※1)
1	「施設」 関連 施設の備品管理（日次） （例.ICT機器・食料品・児童台帳）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1:本園と各拠点で情報連携できるように各拠点にICT機器を設置することから、拠点数が増えるほど管理するICT機器の対象数が多くなるため、負担が生じる。 ✓ 1-2:ICT機器の不具合時に、他の職員が知識を有していないことから、相談してもわからず自身で学び解決せざるを得ないため、負担が生じる。 ✓ 1-3:備品の種類が多岐にわたりがつ日常的に使用することから、備品の所在確認・管理を毎日行う必要があるため、負担が生じる。
2	施設内の行事対応（日次～月次） （例.掲示物・各種会議）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1:児童の支援に係る会議が多いことから、都度会議録を作成する必要があり、負担が生じる。 ✓ 2-2:会議録の作成者のスキルに差があることから、記載内容がわかりづらいため、確認に負担が生じる。 ✓ 2-3:職員必要台数分のパソコンがないことから、資料作成にあたり待ち時間が発生しており、負担が生じる。 ✓ 2-4:パソコンが経年劣化しており動作が遅いことから、資料作成する速度が遅くなるため、負担が生じる。
3	職員の勤怠管理（日次～月次） （例.勤務表の作成更新・日々の打刻）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1:職員の体調不良や児童の状況に応じて勤務変更が毎日発生。勤務変更には、職員から紙の勤務変更届を受領し、情報をMicrosoft Excelの勤務表に転記し全職員の日程を組み替えるといった一連の負担が生じる。（ICTツールで自動化できるといいますが、ソフトパターンが複雑であることから適切なICTツールが見つからず、現状の運用となっており、適切なICTツールがあれば知りたいとの要望あり。） ✓ 3-2:勤務表は、施設の勤務形態にあった勤務表作成のシステムが見つからず、Microsoft Excelで作成しているが、児童の状況に応じて勤務変更が毎日発生しており、都度Microsoft Excelを更新することに負担が生じる。 ✓ 3-3:タイムカードの仕組みがないことから、日々の勤怠書類は、手書きで対応しているため、負担が生じる。

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

4. 4 「②-1 課題の抽出」(2/5)

➤ 続き

#	課題	詳細
4	「施設」 関連 (続き) 児童に係る各種記録の作成・確認 (日次) (例.児童記録票)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1:児童記録システムがなく、紙で確認しており、出張により事務室に行けないことにより確認する量が増えることや、手作業で記録を遡るなどの負担が生じる。 ✓ 4-2:職員必要台数分のパソコンがないことから、記録の作成・確認にあたり待ち時間が発生しており、負担が生じる。 ✓ 4-3:大学生等の求人者に、乳児院全般の認知が浸透していないことから、応募が少ないため、事務の人員が十分でなく、負担が生じる。 ✓ 4-4:医療センターの付属施設であることから、医療的ケアを要する乳児が多いため、通常より支援に多くの時間を要する。時間を要する分、児童に係る記録作成は、お昼休憩の隙間時間や業務時間外に対応せざるを得ないが、事務の人員が十分でなく、負担が生じる。 ✓ 4-5:ネットワークが3つに分かれており、施設のセキュリティルールの制約があることから、互換性がなく相互に情報の送受信ができず、児童の情報の確認時は、各パソコンからプリントアウトしており、負担が生じる。
5	施設内の事務手続き (日次) (例.職員の入退書類・決裁)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5-1:紙に慣れていない職員が多い・セキュリティ面の不安等の理由から紙決裁の対応。決裁先が多かつ建物を移動する必要があるため、負担が生じる。 ✓ 5-2:法人で決裁の電子化を検討中であるが適切なシステムが見つからず、現在紙決裁により、閲覧できる時間が合わず負担が生じる。 ✓ 5-3:国が定める「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」上、事務員の配置がない施設では、事務員の配置に係る補助がなく、各職員は児童への支援をしながら事務処理を行っているため、書類作成の時間が取りづらいことや誤字脱字等の負担が生じる。
6	職員間の情報共有 (日次) (例.研修等の事務連絡・児童の情報)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-1:心理治療を必要とする突発的な加害行動のある児童が多い傾向のある施設 (例.児童心理治療施設) では、職員間で緊急で連絡をとる必要があり負担が生じる。職員は、緊急連絡用にポケットサイズのSOSボタン機器を携帯しており、ボタンを押すことで各職員の機器にボタンの数値が表示され、トラブルが起きた「場所」がわかる。他方、トラブルの「内容」がわからないことから、具体的な状況が把握できないことに負担が生じる。

4. 4 「②-1 課題の抽出」(3/5)

➤ 続き

#	課題		詳細(※1)
7	「施設」 関連 (続き)	職員の孤立化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 7-1:コロナ禍で本体施設との交流が減ることで職員が孤立を感じる。 ✓ 7-2:拠点の職員が少人数・1人勤務であることから、孤立や閉塞感を感じる。 ✓ 7-3:拠点の児童が発熱し緊急で病院に搬送する際に、職員が1人勤務であることから、孤立を感じる。 ✓ 7-4:急速に拠点を増やしたことで、新規採用職員が、本園での実務経験がないもしくは少ない状況で拠点に配属されることから、1人での対応により、負担が生じる。 ✓ 7-5:職員が離職しており、職員数が少ない中で施設が分散されると、残った職員が本園と拠点の行き来や、業務の分担に負担が生じる。
8		職員の人手不足	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8-1:今後地域分散化が進むに伴い、職員の人手不足が生じる。 ✓ 8-2:拠点の増加により、新たな職員の補充が必要になる。 ✓ 8-3:小規模化・地域分散化するほど、拠点における人員が必要になり、その拠点を任せる必要があることから、リーダーが必要になる。
9		職員の対応事項の多岐化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9-1:1人の職員が拠点の児童6人をケアする必要があるため、マルチに対応するスキルが求められる。(例.家事洗濯、保護者や児童相談所との連携) ✓ 9-2:乳児をお風呂に入れる際に、今まで職員が4人いる状態なら、分担して対応できたが、小規模化・地域分散化し、職員が少数になることで、職員1人あたりで対応すべき事柄が多くなる。
10		職員の独善性リスク	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10-1:拠点は、本園と離れた閉鎖された空間であり、家庭に近い養育環境を目指すことから、拠点の職員が独善的になる可能性がある。
11		拠点場所の確保が困難	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 11-1:地域住民からの反対により、拠点の場所の確保ができない。

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

4. 4 「②-1 課題の抽出」(4/5)

➤ 続き

#	課題		詳細
12	「自治体」 関連	自治体への各種対応（日次～月次） （例.調査）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1:全社協（=社会福祉法人全国社会福祉協議会）や民間企業等、多岐にわたる機関から、類似の調査があり、都度回答するのに負担が生じる。 ✓ 12-2:調査元から紙で調査があった場合に、手書きでの作業や回答した内容を紙で保管することに負担が生じる。 ✓ 12-3:回答結果がどのように役立つか不明瞭であるため、調査に協力しづらく、負担が生じる。 ✓ 12-4:似たような調査が頻繁にあるが微妙に様式が異なることから、回答内容の流用ができないため、負担が生じる。 ✓ 12-5:Microsoft Excelで数式が組み込まれている調査が多いことから、回答内容の加除により数式ズレが起きるため、修正に負担が生じる。
13		自治体への申請・報告書類の作成・確認（月次） （例.運営費・職員加算）	✓ 13-1:毎月の措置費上の提出資料や上半期・下半期の中間報告資料など、自治体から求められる資料が多いことから、作成・確認に負担が生じる。
14	「国」 関連	国への各種対応（日次～月次） （例.調査）	✓ 上記12-1～12-5と同様。
15		国への申請・報告書類の作成・確認（月次） （例.運営費・職員加算）	✓ 上記13-1と同様。

4. 4 「②-1 課題の抽出」(5/5)

➤ 続き

#	課題		詳細
16	「その他」 関連	その他機関への各種対応（日次～月次） （例.児童相談所とのやり取り・保護者とのやり取り・調査）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 16-1:児童相談所から児童に係る大量の資料を受領するが、情報セキュリティの観点から紙で提出されており、それを都度児童記録システムに転記することに負担が生じる。 ✓ 16-2:保護者とのやり取り時に、電話はつながらないが、スマートフォンのショートメッセージでつながる場合が多いことから、公用スマートフォンを導入しているが、不定期に連絡がくるため、負担が生じる。 ✓ 16-3:調査元が適切な機関であるかが不明瞭であることから、信ぴょう性がないため、調査内容を読み解くのに負担が生じる。（例.大学生からの調査に研究室の名称がない。） ✓ 16-4:各種補助金の情報が全て掲載され一元化されたものがないことから、様々な機関の情報を確認する必要があるため、負担が生じる。 （全社協がまとめてくれているが、情報が網羅されていないことや、見やすさに難を感じる。）

②－2 ベストプラクティスの抽出

4. 4 「②-2 ベストプラクティスの抽出」(1/4)

➤ アンケートおよびヒアリングの結果から抽出した「ベストプラクティス」は以下の通り。

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）
3	「施設」 関連 職員の勤怠管理（日次～月次） （例.勤務表の作成更新・日々の打刻）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1:職員は児童の生活に応じた勤務形態をとっていることから、シフトが約300通りあり、シフト変更や毎日の打刻などの勤怠管理が困難な状態であったが、勤怠管理システム（「X'sion(クロスシオン）」を導入することで、職員はパソコンやスマートフォンから、シフト変更の申請や日々の打刻ができ、タイムリーな勤怠管理ができています。
4	児童に係る各種記録の作成・確認（日次） （例.児童記録票）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1:児童記録システムがなく紙媒体であることから、児童の記録の同時編集ができず、順番待ちの時間が生じていたが、児童記録システム（「チャイルドノート）」を導入することで、同時編集が可能になり、順番待ちの時間が解消できている。 ✓ 4-2:Microsoft Wordでの資料作成時は、同時編集ができず、順番待ちの時間が生じていたが、入所児童管理システム（「抱～いただき～」）を導入することで、同時編集が可能になり、順番待ちの時間が解消できている。 ✓ 4-3:入所児童管理システム（「抱～いただき～」）は、児童の名前や年齢等の項目で整理されているため、情報の収集や項目に沿った記載がスムーズになっている。（ICTによる情報共有は送り手の一方通行になりがちであることを認識し、「抱～いただき～」上で情報を確認後に、対面でコミュニケーションをとるように工夫している。） ✓ 4-4:職員によって記録のまとめ方が統一されていないことや記載内容が長くなることで、確認に時間を要していたが、記載マニュアルを設け、職員に周知徹底することで、内容を簡素化できている。 ✓ 4-5:児童への支援について、自身が考える取組でよいかを不安に感じていたが、施設長が好事例をピックアップし、パソコン上で職員に共有を図ることで、支援のフィードバックがなされており、「職員の見守られている安心感の醸成」及び「児童への支援力の向上」につなげている。 ✓ 4-6:日常的に発生する児童との面談や児童相談所等の関係機関との電話内容について、随時児童記録システムに入力することに負担を要していたが、職員間で相談し、事務処理を集中的に実施できる時間帯を設けることで、負担を軽減できている。 ✓ 4-7:児童に係る記録は、以前から使い慣れているMicrosoft Excelで作成しているが、情報検索がしづらく負担を要することから、児童記録システムの導入を検討中。導入に際しては、ICTに詳しい若手職員等からヒアリングをし、組織的に検討を進めている。

4. 4 「②-2 ベストプラクティスの抽出」 (2/4)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス (現在施設が工夫していること)
5	「施設」 関連 (続き)	施設内の事務手続き (日次) (例.職員の入退書類・決裁)
6	職員間の情報共有 (日次) (例.研修等の事務連絡・児童の情報)	

- ✓ 5-1:OSのバージョンアップによりパソコンの動作が遅いことから、サーバー上のファイルを開くのに時間を要し決裁手続きに負担が生じていたが、ICT専任であるシステム管理責任者がOSのバージョンアップに対応することで、パソコンの操作が遅くならないようにしている。
- ✓ 5-2:職員の入退所の書類について、字の読みづらさや記載内容の不明瞭さから、内容が理解しづらく負担が生じていたが、電子申請 (「gbizID」) を導入することで、記載内容に不備があるとエラーが表示されたり、申請先に迅速にチェックしてもらうことができるため、負担を軽減できている。

- ✓ 6-1:ソフトウェア導入前は、情報共有を紙による回覧で行っていたことから、同時かつ広範囲への共有ができなかった。ソフトウェア (「Clarif FileMaker」) 導入後は、各職員のパソコンで児童の情報を同時に閲覧が可能のため、情報共有の時間を短縮できている。
- ✓ 6-2:児童記録システム導入前は、パソコンの共有フォルダ上に記録を残す形で情報を共有をしていたが、フォルダ内の検索などに負担が生じていた。児童記録システム (「チャイルドノート」) 導入後は、そこに情報を一本化して記載することで、フォルダを検索する負担がなくなり、確認時間を短縮できている。
- ✓ 6-3:児童記録システム導入前は、電話やメールなど共有方法が統一されていないことから、共有漏れや認識漏れが生じていた。児童記録システム (「アイリス」) 導入後は、共有方法が一元化でき、共有漏れや認識漏れが解消できている。
- ✓ 6-4:児童記録システム導入前は、児童・職員の情報を一元的に見られる仕組みがなく、多岐にわたる資料で確認し負担を感じていた。児童記録システム (「クラウド日報管理自立支援システム」) 導入後は、情報をシステムに一元化でき、負担を解消できている。
- ✓ 6-5:処遇援助システム導入前 (児童記録システムの乳児院版) は、乳児の数が多いため、職員間での情報共有に負担を要していたが、処遇援助システムを活用することで、職員は共通のシステム上で乳児の情報を把握できている。
- ✓ 6-6:グループウェア導入前は、共有する内容毎に方法がバラバラで統一されなかったため、(例.研修に係る通知は紙の回覧、児童に係る内容は対面等)、確認に負担を要していた。グループウェア (「J-MOTTO」) 導入後は、各職員のパソコンで児童の情報を同時に閲覧が可能のため、情報共有の時間が短縮され、また共有方法の認識が統一され、スムーズな確認ができている。

4. 4 「②-2 ベストプラクティスの抽出」 (3/4)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス (現在施設が工夫していること) (※1)
6	「施設」 関連 (続き) 職員間の情報共有 (日次) (例. 研修等の事務連絡・児童の情報)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-7: グループウェア導入前は、職員によっては、プライベートのLINEの連絡先を教えてたくない等の理由から、全職員が共通のツールで情報共有ができなかった。グループウェア (「LINE WORKS」) 導入後は、プライベートのLINEの連絡先を教える必要がないことから、全職員がLINE WORKSを通じて情報共有ができています。また、スケジュール機能やメモ機能を活用し、より効率的な情報共有ができています。 ✓ 6-8: グループウェア導入前は、情報の一斉周知の手段がないことから、個別に連絡するなど負担が生じていた。グループウェア (「LINE WORKS」) 導入後は、場所・時間の制約なく、情報の一斉周知ができています。(活用の際には、児童の実名を入れない等の決まり事を整理した規約を設けており、職員間で周知徹底している。) ✓ 6-9: 地震等の有事の際に、児童の安否情報をどのように保護者に連絡するかを検討していたが、災害用伝言版 (web171) を導入することで、保護者への児童の安否情報の連絡方法を確立している。(事前に保護者のメールアドレスをweb171に登録しておくことで、有事の際に、web171を通じて保護者にメールが可能。) ✓ 6-10: 若年の母子が抱えている課題が年々深刻化していることから、対応する職員のメンタルケアがより重要となっているため、場所・時間の制約なく、面談を迅速に行うことが重要であるとの考えから、Zoomを導入。Zoom導入後は、移動時間や場所の制約なく、スムーズな面談ができています。 ✓ 6-11: 児童の有事の際に、本園・拠点の職員が連携できるように、本園と拠点に防犯カメラを設置し、パソコンから相互の情報を、遠隔で見られるようにしている。 ✓ 6-12: 小規模化・地域分散化が進むに伴い、児童の情報を確認するために本園に書類を確認する手間などがあり、本園と拠点での児童の情報共有が困難な状態であったが、ソフトウェア (「Claris FileMaker」) を導入することで、職員は離れた場所でもパソコン上で児童の情報を閲覧できています。 ✓ 6-13: 本園と拠点が場所が離れているため、職員の情報共有に負担を要していたが、Zoomを活用することで、離れた場所の職員間でも顔を見られるようにしている。(なお、パソコン上の情報共有だけでは、一方通行のコミュニケーションになる恐れがあるため、対面による会議を定期的に行い、支援の悩み事や好事例を話し合うことで、双方向のコミュニケーションを図るようにしている。)

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

4. 4 「②-2 ベストプラクティスの抽出」 (4/4)

➤ 続き

#	課題		ベストプラクティス (現在施設が工夫していること)
12	「自治体」 関連	自治体への各種対応 (日次～月次) (例.調査)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1:児童記録システム導入前は、調査に回答するための情報が紙媒体で保管されていたことから、大量の紙媒体から手動で情報を遡ることに負担が生じていた。児童記録システム(「チャイルドノート」)導入後は、情報をシステム上に一元化して保存することで、調査に回答するための情報収集の負担を解消できている。 ✓ 12-2:職員が同時に確認・編集できるシステムがなく、調査の回答内容の作成・見直しに時間を要し負担を感じていたが、書類を同時確認・編集できるシステムを導入することで、解消できている。
13		自治体への申請・報告書類の作成・確認 (月次) (例.運営費・職員加算)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 13-1:児童の情報が紙媒体で点在していることから、情報の収集が困難で状態であったが、児童データベースを作成することで、データベースから情報収集し、効率的に回答できている。
14	「国」 関連	国への各種対応 (日次～月次) (例.調査)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記12-1～12-2と同様。
15		国への申請・報告書類の作成・確認 (月次) (例.運営費・職員加算)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記13-1と同様。
16	「その他」 関連	(※負担を感じていた事務ではないが施設のベストプラクティスとして以下あり) SNSを活用した広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 16-1:地域に開かれた施設となり、児童にいきいきと成長してほしい願いから、Instagram・YouTubeを活用し、施設の取組や児童の様子を発信。これにより、4点の効果があつた。 <ul style="list-style-type: none"> ①:施設の写真や動画から施設の実態を感じてもらい、職場体験に足を運ぶ大学生や地域の方が増えることで採用につながった。 ②:地域の方に自施設の取組を知ってもらうことで、職員の働くモチベーションが向上。 ③:地域の方に施設の児童を知ってもらうことで、施設に対して特別感を抱かずに身近に交流ができ、地域化につながった。 ④:Instagram・YouTubeの使用で、職員のICTやSNSに関するリテラシーが身に付いた。

①－４ 他分野における事例調査 【実施結果の説明】

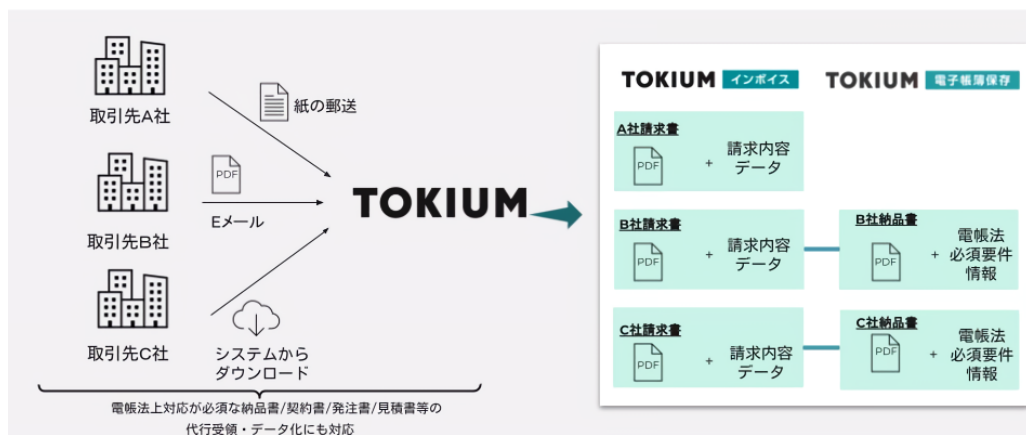
4. 5 「①-4 他分野の事例調査」(1/3)

株式会社TOKIUM : 請求書受領クラウドサービス「TOKIUMインボイス」(経理分野)

- 株式会社TOKIUMがフードテック企業に対して、請求書受領クラウドサービスである「TOKIUMインボイス」を提供することで、経理業務の効率化を図った事例。
- フードテック企業では、全ての請求書を郵便で受け取る運用をしており、書類紛失を防止するために本社経理が直接受け取りPDF化し共有フォルダにアップロードしていたことから、出社する手間や、アップロード漏れなどの人為的ミスが生じていた。
- そこで、「TOKIUMインボイス」を導入することで、クラウド上で請求書の授受が可能になり、請求書を受け取るための出社や、PDF化して共有フォルダにアップロードするといった人為的な作業が軽減された。
- その結果、日々の事務作業の効率化につながり、職員の業務の負担軽減につながっている。
- 以上のことから、本事例は、運営費等の請求書を紙媒体でやり取りする施設において参考になると考えられる。



あらゆる請求書を受領・電子化



出所：株式会社TOKIUM [ウェブサイト<LINK>](#)。上記の画像は利用イメージ

4. 5 「①-4 他分野の事例調査」(2/3)

株式会社コドモン：業務支援ツール「CoDMON」(会計監査分野)

- 株式会社コドモンが保育所に対して、業務支援ツールである「CoDMON」を導入することで、監査対応の効率化を図った事例。
- 保育所では、帳票書類や保護者への請求書類等について、紙媒体で作成・管理しており、手作業で作成・管理する手間や、自治体からの監査時に過去の紙媒体の書類を探し出す手間が生じていた。
- そこで、「CoDMON」を導入することで、ツール上で書類の作成・管理が可能になり、自治体からの監査時には、ツール上で書類の提示が可能となり、紙媒体の資料を用意する手間が軽減された。
- その結果、監査対応の効率化につながり、職員の業務の負担軽減につながっている。
- 以上のことから、本事例は、監査対応を行っている施設において参考になると考えられる。



出所：株式会社コドモン提供。上記の画像は利用イメージ

4. 5 「①-4 他分野の事例調査」(3/3)

株式会社スマートショッピング：IoT機器「スマートマット」(流通・小売り分野)

- 株式会社スマートショッピングがメーカー企業に対して、IoT機器である「スマートマット」を導入することで、備品の在庫管理の効率化を図った事例。
- メーカー企業では、コピー用紙やオフィス用品、ドリンクについて、補充忘れや発注忘れが発生し、忘れる度に急いで発注指示を出すといった手間が生じていた。
- そこで、「スマートマット」を導入した。備品をマットの上に置くことで、在庫重量を自動計測し、クラウド上で入在庫管理や在庫重量の可視化が可能になり、一定量を切ると自動通知がなされることで、補充忘れや発注忘れが軽減された。
- その結果、備品の在庫管理業務の効率化につながり、職員の業務の負担軽減につながっている。
- 以上のことから、本事例は、備品管理を行っている施設において参考になると考えられる。



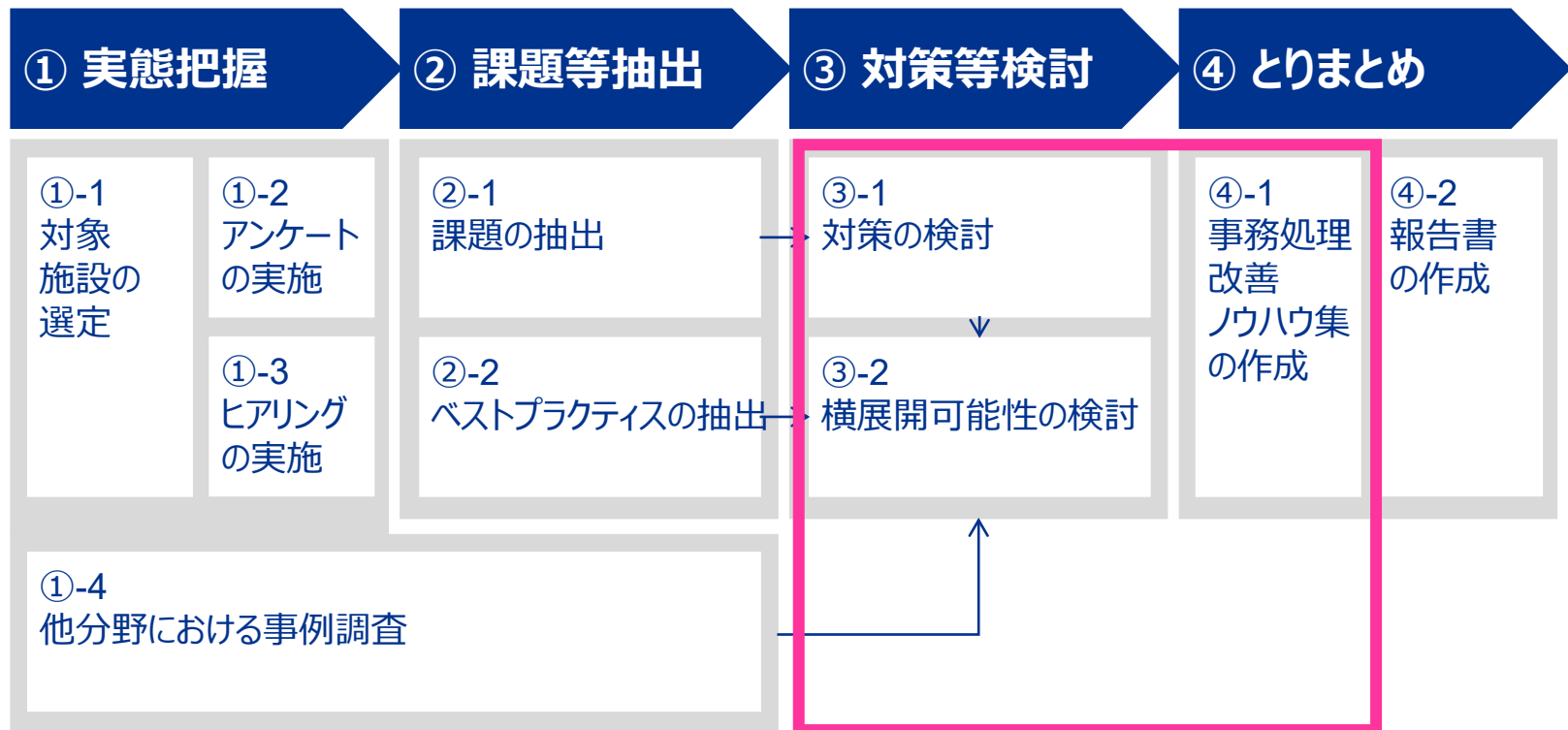
出所：株式会社スマートショッピング [ウェブサイト<LINK>](#)。上記の画像は利用イメージ

5

分析・考察

5. 1 分析・考察

- 本章では、前章で抽出した「課題」に対する「対策」や、「ベストプラクティス」に対する「横展開可能性」の検討結果を説明する。
- また、上記検討結果を踏まえて作成した「事務処理改善ノウハウ集」についても説明する。



本章にて検討等の結果を説明

③－1 対策の検討

5. 2 「③-1 対策の検討」(1/8)

▶ 前章で抽出した各々の「課題」について、検討した「対策」は以下の通り。

#	課題		詳細(※1)	対策(※2)
1	「施設」 関連	施設の備品 管理(日 次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1:本園と各拠点で情報連携できるように各拠点にICT機器を設置することから、拠点が増えるほど管理するICT機器の対象数が多くなるため、負担が生じる。 ✓ 1-2:ICT機器の不具合時に、他の職員が知識を有していないことから、相談してもわからず自身で学び解決せざるを得ないため、負担が生じる。 ✓ 1-3:備品の種類が多岐にわたりがかつ日常的に使用することから、備品の所在確認・管理を毎日行う必要があるため、負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1-1,1-2: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • ICT専任職員の配置を検討する。 • オンラインコミュニティ(例.チャボナビ)を活用しICT機器に関する情報を収集する。 ✓ 1-3: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 備品管理ツール(例. Microsoft Excel)の活用を検討する。
2		施設内の行 事対応(日 次～月次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1:児童の支援に係る会議が多いことから、都度会議録を作成する必要があり、負担が生じる。 ✓ 2-2:会議録の作成者のスキルに差があることから、記載内容がわかりづらいため、確認に負担が生じる。 ✓ 2-3:職員必要台数分のパソコンがないことから、資料作成にあたり待ち時間が発生しており、負担が生じる。 ✓ 2-4:パソコンが経年劣化しており動作が遅いことから、資料作成する速度が遅くなるため、負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2-1,2-2: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 会議録の書き起こし機器の導入を検討する。 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 会議録の書き起こし機器の導入費用の助成を検討する。 ✓ 2-3,2-4: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 職員必要台数分のパソコンの購入を検討する。／処理速度の速いパソコンの更新を検討する。 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 職員必要台数分のパソコンの購入費用の助成を検討する。／処理速度の速いパソコンの更新費用の助成を検討する。(※) (※)費用の助成が困難な場合は、BYOD(Bring Your Own Device)のポリシーを定め、職員が自身のICT機器を業務で使用できるように検討する。

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

(※2) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(2/8)

➤ 続き

#	課題		詳細	対策(※1)
3	「施設」 関連 (続き)	職員の勤怠 管理(日次 ～月次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1:職員の体調不良や児童の状況に応じて勤務変更が毎日発生。勤務変更には、職員から紙の勤務変更届を受領し、情報をMicrosoft Excelの勤務表に転記し全職員の日程を組み替えるといった一連の負担が生じる。(ICTツールで自動化できるといだが、シフトパターンが複雑であることから適切なICTツールが見つからず、現状の運用となっており、適切なICTツールがあれば知りたいとの要望あり。) ✓ 3-2:勤務表は、施設の勤務形態にあった勤務表作成のシステムが見つからず、Microsoft Excelで作成しているが、児童の状況に応じて勤務変更が毎日発生しており、都度Microsoft Excelを更新することに負担が生じる。 ✓ 3-3:タイムカードの仕組みがないことから、日々の勤怠書類は、手書きで対応しているため、負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1,3-2: 「施設」: ・勤務表作成ツールの導入を検討する。 「国・自治体」: ・勤務表作成ツールの導入費用の助成を検討する。 ✓ 3-3: 「施設」: ・タイムカードの導入を検討する。

(※1) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(3/8)

➤ 続き

#	課題	詳細	対策(※1)
4	「施設」 関連 (続き)	<p>児童に係る各種記録の作成・確認(日次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1: 児童記録システムがなく、紙で確認しており、出張により事務室に行けないことにより確認する文量が増えることや、手作業で記録を遡るなどの負担が生じる。 ✓ 4-2: 職員必要台数分のパソコンがないことから、記録の作成・確認にあたり待ち時間が発生しており、負担が生じる。 ✓ 4-3: 大学生等の求人者に、乳児院全般の認知が浸透していないことから、応募が少ないため、事務の人員が十分でなく、負担が生じる。 ✓ 4-4: 医療センターの付属施設であることから、医療的ケアを要する乳児が多いため、通常より支援に多くの時間を要する。時間を要する分、児童に係る記録作成は、お昼休憩の隙間時間や業務時間外に対応せざるを得ないが、事務の人員が十分でなく、負担が生じる。 ✓ 4-5: ネットワークが3つに分かれており、施設のセキュリティルールの制約があることから、互換性がなく相互に情報の送受信ができず、児童の情報の確認時は、各パソコンからプリントアウトしており、負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1: 「施設」: ・ 児童記録システムの導入を検討する。 「国・自治体」: ・ 児童記録システムの導入費用の助成を検討する。 ✓ 4-2: 「施設」: ・ 職員必要台数分のパソコンの購入を検討する。 「国・自治体」: ・ 職員必要台数分のパソコンの購入費用の助成を検討する。 ・ 費用の助成が困難な場合は、BYOD (Bring Your Own Device) のポリシーを定め、職員が自身のICT機器を業務で使用できるように検討する。 ✓ 4-3: 「施設」: ・ SNSを活用し施設の広報活動を行うことで、大学生等の求人者への施設の認知度を高め、職員確保につなげる。 ✓ 4-4: 「国・自治体」: ・ 事務員の人件費の助成を検討する。 ✓ 4-5: 「施設」: ・ セキュリティルールの見直しを図ることで、異なるネットワーク間の情報の送受信を可能にする。 (セキュリティルールの見直しについては、国・自治体から指針や基準等が示されていない状況下で、施設のみ判断で実施することは難しい可能性がある)

(※1) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(4/8)

➤ 続き

#	課題		詳細	対策(※1)
5	「施設」 関連 (続き)	施設内の事 務手続き (日次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5-1:紙に慣れていない職員が多い・セキュリティ面の不安等の理由から紙決裁の対応。決裁先が多かつ建物を移動する必要があるため、負担が生じる。 ✓ 5-2:法人で決裁の電子化を検討中であるが適切なシステムが見つからず、現在紙決裁により、閲覧できる時間が合わず負担が生じる。 ✓ 5-3:国が定める「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」上、事務員の配置がない施設では、事務員の配置に係る補助がなく、各職員は児童への支援をしながら事務処理を行っているため、書類作成の時間が取りづらいことや誤字脱字等の負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5-1~5-2: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 電子決裁システムの導入を検討する。 (電子決裁システムの導入にあたっては、職員がオンラインコミュニティ(例.チャボナビ)を活用し情報収集を図ることで、施設に即した電子決裁システムを取り入れることとする。) 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 電子決裁システムの導入費用の助成を検討する。 ✓ 5-3: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 無料の文章校正ツールの導入を検討する。 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 事務員の人件費の助成を検討する。
6		職員間の情 報共有(日 次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-1:心理治療を必要とする突発的な加害行動のある児童が多い傾向のある施設(例.児童心理治療施設)では、職員間で緊急で連絡をとる必要があり負担が生じる。職員は、緊急連絡用にポケットサイズのスOSボタン機器を携帯しており、ボタンを押すことで各職員の機器にボタンの数値が表示され、トラブルが起きた「場所」がわかる。他方、トラブルの「内容」がわからないことから、具体的な状況が把握できないことに負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-1: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 職員間の情報連携のためのICT機器の導入を検討する。 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 職員間の情報連携のためのICT機器の費用の助成を検討する。

(※1) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(5/8)

➤ 続き

#	課題	詳細(※1)	対策(※2)	
7	「施設」 関連 (続き)	職員の孤立化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 7-1:コロナ禍で本体施設との交流が減ることで職員が孤立を感じる。 ✓ 7-2:拠点の職員が少人数・1人勤務であることから、孤立や閉塞感を感じる。 ✓ 7-3:拠点の児童が発熱し緊急で病院に搬送する際に、職員が1人勤務であることから、孤立を感じる。 ✓ 7-4:急速に拠点を増やしたことで、新規採用職員が、本園での実務経験がないもしくは少ない状況で拠点に配属されることから、1人での対応により、負担が生じる。 ✓ 7-5:職員が離職しており、職員数が少ない中で、施設が分散されると、残った職員が本園と拠点の行き来や、業務の分担に負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 7-1~7-5: 「施設」: • 施設の組織体制の見直しを検討する。 (例.定期的なSVの実施、メンター制度の導入)
8		職員の人手不足	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8-1:今後地域分散化が進むに伴い、職員の人手不足が生じる。 ✓ 8-2:拠点の増加により、新たな職員の補充が必要になる。 ✓ 8-3:小規模化・地域分散化するほど、拠点における人員が必要になり、その拠点を任せる必要があることから、リーダーが必要になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8-1~8-2: 「施設」: • SNSを活用した施設の広報活動を検討する。
9		職員の対応 事項の多岐 化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9-1:1人の職員が拠点の児童6人をケアするため、マルチに対応するスキルが求められる。(例.家事洗濯、保護者や児童相談所との連携) ✓ 9-2:乳児をお風呂に入れる際に、今まで職員が4人いる状態なら、分担して対応できたが、小規模化・地域分散化し、職員が少数になることで、職員1人あたりで対応すべき事柄が多くなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9-1~9-2: 「施設」: • 施設の組織体制の見直しを検討する。 (例.定期的なSVの実施、メンター制度の導入)

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

(※2) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(6/8)

➤ 続き

#	課題		詳細(※1)	対策(※2)
10	「施設」 関連 (続き)	職員の独善 性リスク	✓ 10-1:拠点、本園と離れた閉鎖された空間であり、家庭に近い養育環境を目指すことから、拠点の職員が独善的になる可能性がある。	✓ 10-1: 「施設」: ・施設の組織体制の見直しを検討する。 (例.定期的なSVの実施、メンター制度の導入)
11		拠点場所の 確保が困難	✓ 11-1:地域住民からの反対により、拠点の場所の確保ができない。	✓ 11-1: 「施設」: ・SNSを活用した施設の広報活動を検討する。

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

(※2) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(7/8)

➤ 続き

#	課題	詳細	対策(※1)
12	「自治体」 関連 自治体への各種対応(日次～月次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1:全社協(=社会福祉法人全国社会福祉協議会)や民間企業等、多岐にわたる機関から、類似の調査があり、都度回答するのに負担が生じる。 ✓ 12-2:調査元から紙で調査があった場合に、手書きでの作業や回答した内容を紙で保管することに負担が生じる。 ✓ 12-3:回答結果がどのように役立つか不明瞭であるため、調査に協力しづらく、負担が生じる。 ✓ 12-4:似たような調査が頻繁にあるが微妙に様式が異なることから、回答内容の流用ができないため、負担が生じる。 ✓ 12-5:Microsoft Excelで数式が組み込まれている調査が多いことから、回答内容の加除により数式ズレが起きるため、修正に負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1,12-3,12-4: 「国」: ・施設に求める調査の簡素化に努めることを検討する。 ✓ 12-2,12-5: 「国・自治体」: ・調査の電子化を検討する。(ただし、ICT機器がなく紙のみで運用する施設がある場合には、紙による調査も併用する。)
13	自治体への申請・報告書類の作成・確認(月次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 13-1:毎月の措置費上の提出資料や上半期・下半期の中間報告資料など、自治体から求められる資料が多いことから、作成・確認に負担が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 13-1: 「国・自治体」: ・施設に求める資料についてできる限り簡素化を図ることを検討する。

(※1) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 2 「③-1 対策の検討」(8/8)

➤ 続き

#	課題		詳細	対策(※1)
14	「国」 関連	国への各種対応(日次～月次)	✓ 12-1～12-5と同様。	✓ 12-1～12-5と同様。
15		国への申請・報告書類の作成・確認(月次)	✓ 13-1と同様。	✓ 13-1と同様。
16	「その他」 関連	その他機関への各種対応(日次～月次)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 16-1:児童相談所から児童に係る大量の資料を受領するが、情報セキュリティの観点から紙で提出されており、それを都度児童記録システムに転記することに負担が生じる。 ✓ 16-2:保護者とのやり取り時に、電話はつながらないが、スマートフォンのショートメッセージでつながる場合が多いことから、公用スマートフォンを導入しているが、不定期に連絡がくるため、負担が生じる。 ✓ 16-3:調査元が適切な機関であるかが不明瞭であることから、信ぴょう性がないため、調査内容を読み解くのに負担が生じる。(例:大学生からの調査に研究室の名称がない。) ✓ 16-4:各種補助金の情報が全て掲載され一元化されたものがないことから、様々な機関の情報を確認する必要があるため、負担が生じる。 (全社協がまとめてくれているが、情報が網羅されていないことや、見やすさに難を感じる。) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 16-1: 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 関係機関(市区町村・児童相談所・施設)が共通のネットワークを構築し、児童相談所から施設に情報を提供することなく、そのネットワークの中で、児童の情報が一元的に管理できるようにする。 ✓ 16-2: 「施設」: <ul style="list-style-type: none"> • 保護者から連絡を受け付ける時間を定め、保護者に周知する。 ✓ 16-3: 「国」: <ul style="list-style-type: none"> • 施設に求める調査の簡素化に努めることを検討する。 ✓ 16-4: 「国・自治体」: <ul style="list-style-type: none"> • 各種補助金を一元化してまとめたページを設けることを検討する。

(※1) 本欄に記載している「対策」は、施設職員が負担を感じている・悩んでいることへの対策として事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

③－2 横展開可能性の検討

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(1/6)

▶ 前章で抽出した各々の「ベストプラクティス」について、検討した「横展開可能性」は以下の通り。

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）	横展開可能性（※1）
3	「施設」 関連 職員の勤怠 管理（日次 ～月次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1:職員は児童の生活に応じた勤務形態をとっていることから、シフトが約300通りあり、シフト変更や毎日の打刻などの勤怠管理が困難な状態であったが、勤怠管理システム（「X'sion(クロスオン)」を導入することで、職員はパソコンやスマートフォンから、シフト変更の申請や日々の打刻ができ、タイムリーな勤怠管理ができています。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-1:勤怠管理システムの導入は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。
4	児童に係る各種記録の作成・確認（日次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1:児童記録システムがなく紙媒体であることから、児童の記録の同時編集ができず、順番待ちの時間が生じていたが、児童記録システム（「チャイルドノート」を導入することで、同時編集が可能になり、順番待ちが解消できている。 ✓ 4-2:Microsoft Word作成時は、同時編集ができなく、順番待ちの時間が生じていたが、入所児童管理システム（「抱～いただき～」を導入することで、同時編集が可能になり、順番待ちの時間が解消できている。 ✓ 4-3:入所児童管理システム（「抱～いただき～」は、児童の名前や年齢等の項目で整理されているため、情報の収集や項目に沿った記載が容易である。 （ICTによる情報共有は送り手の一方通行になりがちであることを認識し、「抱～いただき～」上で情報を確認後に、対面でコミュニケーションをとるように工夫。） ✓ 4-4:職員によって記録のまとめ方が統一されていないことや記載内容が長くなることで、確認に時間を要していたが、記載マニュアルを設け、職員に周知徹底することで、内容を簡素化できている。 ✓ 4-5:児童への支援について、自身が考える取組でよいかを不安に感じていたが、施設長が好事例をピックアップし、パソコン上で職員に共有を図ることで、支援のフィードバックがなされており、「職員の見守られている安心感の醸成」及び「児童への支援力の向上」につなげている。 ✓ 4-6:日常的に発生する児童との面談や関係機関との電話の内容について、随時児童記録システムに入力することに負担を要していたが、職員間で相談し、事務処理を集中的に実施できる時間帯を設けることで、負担を軽減できている。 ✓ 4-7:児童に係る記録は、以前から使い慣れているMicrosoft Excelで作成しているが、情報検索がしづらく負担を要することから、児童記録システムの導入を検討中。導入に際しては、ICTに詳しい若手職員等からヒアリングをし、組織的に検討を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4-1~4-3:システム・ソフトの導入は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。 ✓ 4-4~4-7:費用負担や技術的要因がなく、どの施設でも実施が見込めることから、横展開可能性は高いと思料。

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(2/6)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）	横展開可能性（※1）
5	「施設」 関連 (続き) 施設内の事 務手続き (日次) (例. 職員の 入退書類・決 裁)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5-1: OSのバージョンアップによりパソコンの動作が遅いことから、サーバー上のファイルを開くのに時間を要し決裁手続きに負担が生じていたが、ICT専任であるシステム管理責任者がOSのバージョンアップに対応することで、パソコンの操作が遅くならないようにしている。 ✓ 5-2: 職員の入退所の書類について、字の読みづらさや記載内容の不明瞭さから、内容が理解しづらく負担が生じていたが、電子申請「(gbizID)」を導入することで、記載内容に不備があるとエラーが表示されたり、申請先に迅速にチェックしてもらうことができるため、負担を軽減できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5-1: ICT専任職員の配置は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が人件費の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。(実現が困難な場合には次善の策として、オンラインコミュニティを活用し、ICTの導入や運用に関する情報収集や相談等を行う。) ✓ 5-2: 申請元の行政機関が電子化を推進するかによるため、横展開可能性は低。

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(3/6)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）	横展開可能性（※1）
6	職員間の情報共有（日次） （例. 研修等の事務連絡・児童の情報）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-1:ソフトウェア導入前は、情報共有を紙による回覧で行っていたことから、同時かつ広範囲への共有ができなかった。ソフトウェア（「Claris FileMaker」）導入後は、各職員のパソコンで児童の情報を同時に閲覧が可能のため、情報共有の時間を短縮できている。 ✓ 6-2:児童記録システム導入前は、パソコンの共有フォルダ上に記録を残す形で共有をしていたが、フォルダ内の検索に負担が生じていた。児童記録システム（「チャイルドノート」）導入後は、そこに情報を一本化して記載することで、フォルダを検索する負担がなくなり、確認時間を短縮できている。 ✓ 6-3:児童記録システム導入前は、電話やメールなど共有方法が統一されていないことから、共有漏れや認識漏れが生じていた。児童記録システム（「アイリス」）導入後は、共有方法が一元化でき、共有漏れや認識漏れが解消できている。 ✓ 6-4:児童記録システム導入前は、児童・職員の情報を一元的に見られる仕組みがなく、多岐にわたる資料で確認し負担を感じていた。児童記録システム（「クラウド日報管理自立支援システム」）導入後は、情報をシステムに一元化でき、負担を解消できている。 ✓ 6-5:処遇援助システム導入前（児童記録システムの乳児院版）は、乳児の数が多いことから、職員間での情報共有に負担を要していたが、処遇援助システムを活用することで、職員は共通のシステム上で乳児の情報を把握できている。 ✓ 6-6:グループウェア導入前は、共有する内容毎に方法がバラバラで統一されなかったため、（例.研修に係る通知は紙の回覧、児童に係る内容は対面等）、確認に負担を要していた。グループウェア（「J-MOTTO」）導入後は、各職員のパソコンで児童の情報を同時に閲覧が可能のため、情報共有の時間が短縮され、また共有方法の認識が統一され、スムーズな確認ができている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-1~6-6:システム・グループウェアの導入は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(4/6)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）（※1）	横展開可能性（※2）
6	「施設」 関連 (続き) (例 研修等 の事務連絡・ 児童の情報)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-7:グループウェア導入前は、職員によっては、プライベートのLINEの連絡先を教えてたくない等の理由から、全職員が共通のツールで情報共有ができなかった。グループウェア（「LINE WORKS」）導入後は、プライベートのLINEの連絡先を教える必要がないことから、全職員がLINE WORKSを通して情報共有ができています。 ✓ 6-8:グループウェア導入前は、情報の一斉周知の手段がないことから、個別に連絡するなど負担が生じていた。グループウェア（「LINE WORKS」）導入後は、場所・時間の制約なく、情報の一斉周知ができています。（活用の際には、児童の実名を入れない等の決まり事を整理した規約を設けており、職員間で周知徹底している。） ✓ 6-9:地震等の有事の際に、児童の安否情報をどのように保護者に連絡するかを検討していたが、災害用伝言版（web171）を導入することで、保護者への児童の安否情報の連絡方法を確立している。（事前に保護者のメールアドレスをweb171に登録しておくことで、有事の際に、速やかに保護者にメールが可能。） ✓ 6-10:若年の母子が抱えている課題が年々深刻化していることから、対応する職員のメンタルケアがより重要となっているため、場所・時間の制約なく、面談を迅速に行うことが重要であるとの考えから、Zoomを導入。Zoom導入後は、移動時間や場所の制約なく、スムーズな面談ができています。 ✓ 6-11:児童の有事の際に、本園・拠点の職員が連携できるように、本園と拠点に防犯カメラを設置し、パソコンから相互の情報を、遠隔で見られるようにしている。 ✓ 6-12:小規模化・地域分散化が進むに伴い、児童の情報を確認するために本園に書類を確認する手間などがあり、本園と拠点での児童の情報共有が困難な状態であったが、ソフトウェア（「Claris FileMaker」）を導入することで、職員は離れた場所でもパソコン上で児童の情報を閲覧できている。 ✓ 6-13:本園と拠点で場所が離れているため、職員の情報共有に負担を要していたが、Zoomを活用することで、離れた場所の職員間でも顔を見られようようにしている。（なお、パソコン上の情報共有だけでは、一方通行のコミュニケーションになる恐れがあるため、対面による会議を定期的実施し、支援の悩み事や好事例を話し合うことで、双方向のコミュニケーションを図るようにしている。） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 6-7~6-8,6-12:システム・グループウェア・ソフトウェアの導入は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。 ✓ 6-9:災害用伝言版の導入は、費用負担や技術的要因がなく、どの施設でも実施が見込めることから、横展開可能性は高いと思料。 ✓ 6-10,6-13:Zoom等のweb会議ツールの導入は、費用負担がなく、どの施設でも実施が見込めることから、横展開可能性は高いと思料。 ✓ 6-11:防犯カメラの設置は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。

(※1) 薄黄色塗りつぶし箇所は、「小規模化・地域分散化」に関する内容。

(※2) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(5/6)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）	横展開可能性（※1）
12	「自治体」 関連 自治体への各種対応（日次～月次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1:児童記録システム導入前は、調査に回答するための情報が紙媒体で保管されていたことから、大量の紙媒体から手動で情報を遡ることに負担が生じていた。 児童記録システム（「チャイルドノート」）導入後は、情報をシステム上に一元化して保存することで、調査に回答するための情報収集の負担を解消できている。 ✓ 12-2:職員が同時に確認・編集できるシステムがなく、調査の回答内容の作成・見直しに時間を要し負担を感じていたが、書類を同時確認・編集できるシステムを導入することで、解消できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 12-1～12-2:システムの導入は、資金が潤沢にない法人では難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、横展開可能性は高まると思料。
13	自治体への申請・報告書類の作成・確認（月次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 13-1:児童の情報が紙媒体で点在していることから、情報の収集が困難で状態であったが、児童データベースを作成することで、データベースから情報収集し、効率的に回答できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 13-1:児童データベースは職員が独自で作成していることから、職員の個人の力量に左右されるため、横展開可能性は低。（ただし、職員がオンラインコミュニティ（例.チャボナビ）を活用し情報収集を図ることで、横展開可能性は高となる。）
14	「国」 関連 国への各種対応（日次～月次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記12-1～12-2と同様。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記12-1～12-2と同様。
15	国への申請・報告書類の作成・確認（月次）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記13-1と同様。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記13-1と同様。

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

5. 3 「③-2 横展開可能性の検討」(6/6)

➤ 続き

#	課題	ベストプラクティス（現在施設が工夫していること）	横展開可能性（※1）
16	「その他」 関連 (※負担を感じていた事務ではないが施設のベストプラクティスとして以下あり) SNSを活用した広報活動	<p>✓ 16-1:地域に開かれた施設となり、児童にいきいきと成長してほしい願いから、Instagram・YouTubeを活用し、施設の取組や児童の様子を発信。これにより、4点の効果があつた。</p> <p>①:施設の写真や動画から施設の実態を感じてもらい、職場体験に足を運ぶ大学生や地域の方が増えることで採用につながった。</p> <p>②:地域の方に自施設の取組を知ってもらうことで、職員の働くモチベーションが向上。</p> <p>③:地域の方に施設の児童を知ってもらうことで、施設に対して特別感を抱かずに身近に交流ができ、地域化につながった。</p> <p>④:Instagram・YouTubeの使用で、職員のICTやSNSに関するリテラシーが見についた。</p>	<p>✓ 16-1: SNSを活用した広報活動は、職員のICTスキルや、児童の写真投稿にあたっての児童相談所や保護者との綿密な調整が求められることから、横展開可能性は低。(施設が実施できている背景には、写真投稿前に、児童の家族に対する写真の掲載可否の確認や、リスクマネジメントを施設職員が徹底するための対応マニュアルを用意していることが挙げられる。)</p>

(※1) 本欄に記載している「横展開可能性」は、ある施設の職員が工夫していることを他施設に横展開することが可能かを事務局が整理した一案であり、実現可能性を保証するものではない。

④－１ 事務処理改善ノウハウ集の作成

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(1/13)

- 前々項～前項で検討した「対策」や「ベストプラクティス」を基に、施設における事務処理の負担軽減等につながるノウハウ集を作成した。概要は以下の通り。
- 具体的なノウハウ（事務処理改善のための施策）については次頁以降にて詳述する。

	施設の実態・課題	事務処理改善のための施策
人的資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設では、ICT活用の有効性は認識しているものの、職員のICTリテラシーや職員の充足状況にばらつきがあることが把握できた。具体的には、システム開発会社等と主体的に対話し先進的にICT化に取り組んでいる施設や積極的に広報活動を行うことで職員確保につなげる施設もあれば、セキュリティ上の制約等によりICT化が進みづらい施設や、日々の児童の支援により、採用活動に手が回らない施設が散見された。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ICT専任職員の配置や、SNSを活用した施設の広報活動になどの職員の確保に向けた施策を実施する。【施設】 ➤ ICT専任職員の配置が困難な場合には、オンラインコミュニティの活用により、施設外の有識者に対してICTに関する相談や情報収集を行う。【施設】 ➤ 職員の確保が困難な場合には、事務処理を集中的に実施できる時間帯を設けることや組織体制を見直すことなどにより、少ない人手で効率的に事務処理を行う。【施設】
物的資源	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設では、特に「職員の勤務表の作成」「会議の議事録の作成」「国・自治体等からのアンケートや調査依頼への回答」といった事務処理が負担になっている実態が把握できた。 ● また、職員同士のコミュニケーションツール（グループウェア等）や、オンライン児童記録システムの活用は、事務処理の負担軽減のみならず、小規模化・地域分散化によって孤独を感じやすい状況にある職員にとっての支えにもなっていることが分かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 勤務表作成や議事録作成のためのICTツールの導入を検討する。ただし、施設固有の要求条件（例：勤務表のシフトパターン設定）を満たす製品が見つからないケースも多いため、オンラインコミュニティでの情報交換や業界としてのICTベンダへの働きかけなども行う。【施設】 ➤ 施設へのアンケートや調査依頼について、複数機関から類似の依頼を何度も送ることがない様に全体調整を図ることを検討する。【国・自治体】
資金	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設では、国・自治体によるICT補助金や人件費の助成を有効に活用している実態が把握できた。 ● 他方、現状の補助や助成だけでは充足し切れていないことから、ICT機器・ツールを導入できない施設や職員を補充できない施設も多数存在することが分かった。また、ICT補助金が「購入」だけでなく「リース」でも活用可能な旨を施設職員が認知していないなど、国・自治体を実施している施策の周知方法にも課題があることが判明した。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ICT補助金や人件費の助成は、これまで国・自治体において実施しており、引き続き施設の実態に即した範囲で取組を進めつつ、施設の認知が進むよう周知方法の改善を図る。【国・自治体】 ➤ ICT補助金だけでは必要なICT機器・ツールが充足しない場合には、職員が自身のICT機器を業務で使用できるように、国・自治体はBYOD（Bring Your Own Device）のポリシーを定める等の施策を講じる。【国・自治体】

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(2/13)

➤ 「人的資源」に係る事務処理改善のための施策は以下の通り。

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (人的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
1	施設	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICT機器・ツールの導入を検討したいが、それを推進できる知見や経験がある職員がいない。 ✓ ICT機器・ツールを導入した後の運用において、発生したトラブル等を迅速に解決できる職員がいない。 	ICT専任職員の配置を検討する。	資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体がICT専任職員の配置を検討するとともに、施設においてICT人材確保に向けた取組を進めることで、実現可能性は高まると思料。 (実現が困難な場合には次善の策として、以下の#2にて対応)
2	施設		オンラインコミュニティを活用し、ICTの導入や運用に関する情報収集や相談等を検討する。 (例.チャボナビ)	オンラインコミュニティの活用は、費用負担がないことから、実現可能性は高いと思料。ただし、現状のオンラインコミュニティにおいて、ICTに関するやり取りができる場(掲示板など)があるかは精査が必要。ない場合には、コミュニティ運営組織に対する働きかけや新たなコミュニティの立上げ等を行う必要がある。また、施設がコミュニティの存在を認知するためには、国等からの情報発信が必要と思料。
3	施設	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職員の募集をしているが、応募が少なく、十分な職員数が確保できていない。 	SNSを活用した施設の広報活動を検討する。	SNSを活用した広報活動は、職員のICTスキルや個人情報保護の点から実現が難しい可能性もあるが、職員のICTスキルは、上記のNo1の施策を行うことで、個人情報保護は、施設内で個人情報保護のセキュリティルールを設けることや、児童相談所・保護者との綿密な調整を図ることによって、実現可能性は高まると思料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(3/13)

➤ 続き (「人的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (人的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
4	施設	✓ 児童との面談や児童相談所等の関係機関との電話内容について、随時記録を残すことが負担になっている。	事務処理を集中的に実施できる時間帯を設けることを検討する。	事務処理を集中的に実施できる時間帯を設けることは、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。
5	施設	✓ 保護者との連絡手段に、スマートフォンのショートメッセージを活用しているが、不定期に連絡がきている。	保護者から連絡を受け付ける時間を定め、保護者に周知することを検討する。	保護者から連絡を受け付ける時間を定め、保護者に周知することは、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。
6	施設	✓ 小規模化・地域分散化の進展により、本体施設と拠点の交流が減少し、職員が孤立を感じている。	施設の組織体制の見直しを検討する。 (例. 定期的なSVの実施、メンター制度の導入)	組織体制の見直しは、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(4/13)

➤ 「物的資源」に係る事務処理改善のための施策は以下の通り。

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
1	施設	✓ ICT機器の不具合時に、周囲に相談できる職員がいない。	オンラインコミュニティを活用し、ICTの導入や運用に関する情報収集や相談等を検討する。 (例.チャボナビ) ※再掲	オンラインコミュニティの活用は、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。ただし、現状のオンラインコミュニティにおいて、ICTに関するやり取りができる場（掲示板など）があるかは精査が必要。ない場合には、コミュニティ運営組織に対する働きかけや新たなコミュニティの立上げ等を行う必要がある。また、施設がコミュニティの存在を認知するためには、国等からの情報発信が必要と史料。
2	施設	✓ 多岐にわたる備品を管理しており、在庫管理ができていない。	備品管理ツールの活用を検討する。 (例. Microsoft Excel)	備品管理ツールの活用は、費用負担や技術的要因がなく、どの施設でも実施が見込めるため、実現可能性は高いと史料。
3	施設	✓ 膨大な量の会議録を作成している。	会議録の書き起こし機器の導入を検討する。 (例.AmiVoice@ ScribeAssist)	会議録の書き起こし機器の導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると史料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(5/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
4	施設	✓ 職員必要台数分のパソコンを有しておらず、資料作成にあたり待ち時間が発生している。	職員必要台数分のパソコンの購入を検討する。	職員必要台数分のパソコンの購入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。
5	施設	✓ パソコンが経年劣化しており動作が遅く、資料作成の速度が遅くなっている。	処理速度の速いパソコンの更新を検討する。	処理速度の速いパソコンへの更新は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。
6	施設	✓ 施設の勤務形態にあった勤務表作成のシステムが見つからない。	勤務表作成ツールの導入を検討する。 (例. 快決！シフト君NEO)	勤務表作成ツールの導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(6/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
7	施設	✓ タイムカードの仕組みがないことから、日々の勤怠書類を手書きで作成している。	タイムカードの導入を検討する。	タイムカードの導入は、費用負担が少ないことから、実現可能性は高いと史料。
8	施設	✓ 勤怠管理において、シフトパターンが多く、シフト作成や変更が困難。	勤怠管理システムの導入を検討する。 (例. X'sion(クロッシオン))	勤怠管理システムの導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると史料。
9	施設	✓ 児童の記録において、紙で作成しており、確認する際に手作業で記録を遡っている。	児童記録システムの導入を検討する。 (例. チャイルドノート)	児童記録システムの導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると史料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(7/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
10	施設	✓ ネットワークが複数に分かれており、施設のセキュリティルールの制約があることから互換性がなく相互に情報の送受信ができず、各パソコンからプリントアウトしている。	セキュリティルールの見直しを図ることで、ネットワーク間の情報の送受信を可能にする。	セキュリティルールの見直しは、施設が情報の送受信に係る国・自治体の明確な基準がないと判断がしづらいと考えていることから、実現が難しい可能性もある。こちらの事例は一部の施設のみでの課題であったことから、今後同様の課題を有する施設がある場合には、実現可能性を検討する必要がある。
11	施設	✓ 児童の記録において、職員毎にまとめ方や分量が異なっており、確認が困難。	児童の記録作成に係る記載マニュアルの設置を検討する。	児童の記録作成に係る記載マニュアルを設けることは、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。
12	施設	✓ 児童への支援において、自身が考える取組が適切であるかの確認がなされずに、不安を感じている。	児童の支援内容の好事例について、施設長がピックアップしパソコン上で職員に共有を図ることを検討する。	児童の支援内容の好事例の共有は、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(8/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
13	施設	✓ 決裁において、紙媒体で決裁をとっており、決裁先への移動や、決裁先の職員が不在時に待機することに負担が生じている。	電子決裁システムの導入を検討する。	電子決裁システムの導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。
14	施設	✓ 各種事務作業において、職員は児童への支援を行いながら対応しており、誤字脱字等のミスが起きている。	無料の文章校正ツールの導入を検討する。	無料の文章校正ツールの導入は、費用負担がないことから、実現可能性は高いと思料。
15	施設	✓ 職員の入退所の書類において、字の読みづらさや記載内容の不明瞭さから、内容が理解しづらい。	電子申請の導入を検討する。 (例.gbizID)	電子申請の導入は、申請先の行政機関が電子化を推進するかによることから、実現が難しい可能性がある。行政機関は国等の先行して電子化を進めている事例を参考にすることで、実現可能性は高まると思料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(9/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
16	施設	✓ 突発的な加害行動のある児童がおり、職員間で緊急で連絡を取る必要が生じている。	職員間の情報連携のためのICT機器の導入を検討する。	職員間の情報連携のためのICT機器の導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。
17	施設	✓ 職員によっては、プライベートのLINEの連絡先を教えたくない等の理由から、全職員が共通のツールで情報共有ができていない。	グループウェアの導入を検討する。 (例.LINE WORKS)	グループウェアの導入は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると思料。
18	施設	✓ 地震等の有事の際に、児童の安否情報を保護者にどのように連絡すればよいかわからない。	災害用伝言版の導入を検討する。 (例.web171)	災害用伝言版の導入は、費用負担や技術的要因がないことから、実現可能性は高いと思料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(10/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
19	施設	✓ 職員のメンタルケアのために、対面で面談を実施したいが、本園と拠点で場所が離れており、直接面談ができない。	web会議ツールの導入を検討する。 (例.Zoom)	web会議ツールの導入は、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。
20	施設	✓ 児童の無断外出等の緊急時に、状況を迅速に把握できない。	防犯カメラの設置を検討する。	防犯カメラの設置は、資金が潤沢にない法人では実現が難しい可能性もあるが、国・自治体が費用の助成を検討することで、実現可能性は高まると史料。
21	施設	✓ 毎月の措置費や職員加算資料作成時に、児童の情報をデータで管理できていない。	児童データベースの作成を検討する。	児童データベースの作成は、ICTに詳しい職員がいない法人では実現が難しい可能性もあるが、施策「ICT専任職員の配置を検討する。」や「オンラインコミュニティを活用し、ICTの導入や運用に関する情報収集や相談等」を検討する。 (例.チャボナビ)により、実現可能性は高まると史料。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(11/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
22	国・自治体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全社協 (=社会福祉法人全国社会福祉協議会) や民間企業等、多岐にわたる機関から、類似の調査があり、都度回答するのに負担が生じている。 	施設に求める調査内容の簡素化を検討する。	施設に求める調査内容の簡素化は、技術的には可能であるものの、多様な各機関の調査内容・調査手法を統一させることが現実的でない。そのため、調査時の留意事項の整備や、各機関が調査にあたって横連携を図ることで、施設に負担のないように取組を進める必要がある。
23	国・自治体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 調査元から紙で調査があった場合に、手書きでの作業や回答した内容を紙で保管することに負担が生じている。 ✓ Microsoft Excelで数式が組み込まれている調査が多く、回答内容の加除により数式ズレが起きるため、修正に負担が生じている。 	調査の電子化を検討する。	調査の電子化は、国が推進している電子申請の状況を踏まえると、技術的には可能と推察するが、必要性は検討を要する。
24	国・自治体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 毎月の措置費上の提出資料や上半期・下半期の職員加算の中間報告資料など、国・自治体から求められる資料が多いことから、作成・確認に負担が生じている。 	施設に求める資料の簡素化を検討する。	施設に求める資料の簡素化は、これまで国・自治体において実施していることから、実現可能性は高いと思料。引き続き取組を進めることが望ましいと考える。

5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」(12/13)

➤ 続き (「物的資源」に係る事務処理改善のための施策)

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (物的資源)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
25	国・自治体	✓ 児童相談所から児童に係る大量の資料を受領するが、情報セキュリティの観点から紙で提出されており、それを都度児童記録システムに転記することに負担が生じている。	関係機関（市区町村・児童相談所・施設）が入ることのできる共通のネットワークの構築を検討する。	関係機関（市区町村・児童相談所・施設）が入ることのできる共通のネットワークの構築は、技術的・費用的には実現が難しい可能性もあるが、事例（例.大分県中津市のモデル事業）を参考にしながら、国・自治体が検討することで、実現可能性は高まると思料。

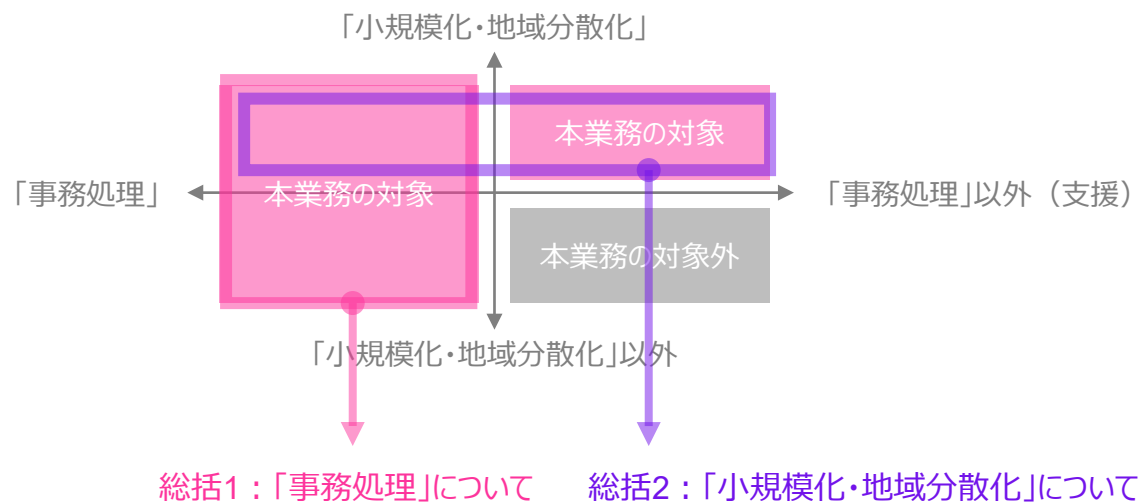
5. 4 「④-1 事務処理改善ノウハウ集の作成」 (13/13)

➤ 「資金」に係る事務処理改善のための施策は以下の通り。

#	実施主体	施設の悩み・課題	施策 (資金)	実現可能性 (横展開可能性を含む)
1	国・自治体	✓ ICT補助金の存在を知らない。	ICT補助金の周知方法の見直しを検討する。 (対象費目は「購入」だけでなく「リース」も可能な旨を周知)	ICT補助金の周知方法の見直しは、費用負担がないことから、実現可能性は高いと史料。
2	国・自治体	✓ ICT機器・ツールを導入したいが、資金が十分でないことから、導入できていない。	ICT機器・ツールの導入費用・職員の人件費の助成を検討する。	ICT機器・ツールの導入費用・職員の人件費の助成は、これまで国・自治体において実施していることから、実現可能性は高いと史料。引き続き施設の実態に即した範囲で取組を進めることが望ましいと考える。
3	国・自治体	✓ 各種補助金の情報が網羅的に掲載され一元的に管理された媒体がないことから、様々な機関の情報を確認する必要があるため、負担が生じている。	各種補助金を一元化してまとめたページを設けることを検討する。	各種補助金を一元化してまとめたページを設けることは、技術的要因がないことから、実現可能性は高いが、実現にあたっては必要性の有無など、国・自治体の検討が必要と史料。
4	国・自治体	✓ ICT機器・ツールを導入したいが、資金が十分でないことから、導入できていない。 ※再掲	(ICT機器等の導入費用の助成が困難な場合) BYOD (Bring Your Own Device) のポリシーを定め、職員が自身のICT機器を業務で使用できるようにすることを検討する。	BYOD (Bring Your Own Device) のポリシーを定めることは、技術的・費用的には実現可能性は高いが、必要性は検討を要する。

5. 5 総括 (1/5)

- 本事業は、施設職員の業務負担軽減のために、入所児童の支援以外の事務処理の実態や、施設における小規模化・地域分散化の実態を明らかにし、特に負担を要している事務処理を抽出するとともに、ICT等を活用した負担軽減の対策の検討や、既に施設で取り組まれている好事例の横展開可能性の検討を行うことを目的として実施した。
- その検討結果については、前項にて「事務処理改善のための施策」として詳述した通りであるが、本項では本業務の対象である「事務処理」と「小規模化・地域分散化」の2点について、総括する。



5. 5 総括 (2/5)

■総括1：「事務処理」について

(1) 職員間の情報共有・コミュニケーションにおけるICT活用のリスク

今回ヒアリングを実施した多くの施設では、児童の日々の記録について同時編集可能な児童記録システムを導入することによって順番待ちの時間を解消していたり、職員間の事務連絡についてグループウェアを導入することによって場所や時間の制約なく一斉周知を可能にしていたりするなど、事務処理上の様々な工夫がなされていた。

そのように、ICTを活用した効率的な情報共有が図られている一方で、一部の施設では、「文字の情報だけでは、記録した職員の感情等が伝わりづらく、至急の案件であるか不急の案件であるかがわかりづらい」といった意見が多く挙がっており、情報の出し手と受け手の認識にずれが生じる可能性があることがわかった。

こうした状況に対して、ある施設では、至急の案件は対面で会話することを徹底し、不急の案件はICTツール上でのみの情報共有とするなど、内容に応じて共有方法を使い分けるといった運用を行っていた。この取組により、当該施設では職員間の認識齟齬の発生は低減されていた。

以上のことから、職員間の情報共有やコミュニケーションにおいては、ICT活用だけに偏重し過ぎるのではなく、状況に応じて「対面での会話」を織り交ぜることが必要であると考えられる。

5. 5 総括 (3/5)

■総括1：「事務処理」について（続き）

(2) 職員の行動に対して、周囲の職員が反応を示すことの大切さ

今回ヒアリングを実施した多くの施設では、ICT活用によって、職員1人1人の行動を周囲の職員が状況を把握できる体制が構築されていた。例えば、児童への支援内容を児童記録システムやグループウェアに記録を残すことによって、別の職員もその内容を把握できるようになっていた。

そのように、職員の行動の把握ができて一方、一部の施設では、「記録を記載しても、他の職員からの反応がないことから、記載する意欲がなくなる」、「Microsoft Teamsで、リアクションのボタンがあるように、記録に対して何らかの形で反応があると救われる」といった意見が多く挙がっており、職員の行動は把握しているが、それに対する反応が必ずしも十分ではない状況であることがわかった。

こうした状況に対して、ある施設では、施設長や管理職員が児童記録システムやグループウェア上で職員の行動を毎日確認してコメントを残すとともに、支援の好事例をピックアップし、全職員に共有を図るといったフィードバックを実施していた。この取組により、当該施設では、「職員の見守られている安心感の醸成」や「児童への支援力の向上」といった効果が見られた。

以上のことから、職員の行動に対しては、ICTを活用してその内容を把握するだけでなく、適宜適切なフィードバックをする等の反応を示すことによって、ICT活用によって希薄になりがちな職員1人1人との連帯感を醸成することが大切であると考えられる。

5. 5 総括 (4/5)

■総括2：「小規模化・地域分散化」について

(1) 地域分散化されたユニットの状況把握の困難さ

本体施設と地域分散化されたユニット間で、物理的距離が生じていることにより、ユニットの状況の把握が困難であるケースが散見された。また、状況の把握がなされないことで、自身の支援が適切であるかの確認ができず、負担が生じていた。

こうした状況に対して、グループウェアや児童記録システム等のICTツールの活用が有用であると考え。別添4「ヒアリング結果詳細」の中でも詳述している通り、ICTツールを活用し、ユニットの状況を迅速かつ正確に把握することで、負担軽減につなげていた施設が多数あった。

他方、ICTツールの仕組みはあっても、情報を発信・受信しようとする職員の意識がなければ、情報共有はなされない。一部の施設では、「ICTツール上で全職員から自分の記録を見られることに不安を感じる」、「自身の支援に自信が持てないことから、批判をされるのではないかという気持ちになる」、「記録に何を残せば良いかがわからない」といった意見が多く挙がっており、職員は不安な気持ちや記録作成に課題を抱えることから積極的に情報を発信できていないことがわかった。

以上のことから、地域分散化されたユニットの状況把握には、ICTツールの活用とともに、施設への安心感の醸成が必要であると考え。

5. 5 総括 (5/5)

■総括2 : 「小規模化・地域分散化」について (続き)

(2) 職員の孤立化

拠点の職員が少人数・1人勤務でいることから、孤立や閉塞感を感じるケースが散見された。また、重篤化した課題を抱える子どもに対し、経験年数の浅い職員が1人で支援をすることで、負担が生じていた。

こうした状況に対して、施設の組織体制の見直しが有用であるとする。具体的には、定期的なSVの実施、メンター制度の導入などを行い、職員が孤立を感じない体制作りが求められる。

他方、そのような体制作りは、手厚い人員体制の施設でなければ困難な可能性があり、多くの施設では人員が十分でないといった意見があることを踏まえると、次善の策として、グループウェアやweb会議ツール等のICTツールを活用することで、緊密なコミュニケーションを図ることが有用であるとする。

以上のことから、職員の孤立化防止には、定期的なSVの実施、メンター制度の導入などの組織体制の見直しを図るとともに、グループウェアやweb会議ツール等のICTツールの活用が必要であると考えられる。

5. 6 まとめ

- 本事業では、施設職員の業務負担軽減のために、入所児童の支援以外の事務処理の実態や、施設における小規模化・地域分散化の実態を明らかにし、特に負担を要している事務処理を抽出するとともに、ICT等を活用した負担軽減の対策の検討や、既に施設で取り組まれている好事例の横展開可能性の検討を行った。
- 本事業の実施結果から、施設職員の業務負担軽減は、単にICTを活用すれば実現できるほど単純なものではなく、様々な課題を整理し、解決する必要があることが確認された。職員のICTリテラシーにばらつきがあることから、便利なICTが導入されたとしても、効率的に活用できる職員もいれば、活用が困難でかえって業務負担となる職員もいることが推察される。以上のことから、職員の負担軽減に向けては、ICTの活用とともに、情報内容に応じた対面での会話や、施設への安心感の醸成、組織体制の見直し等の総合的な対策が必要であると考えます。
- 本調査研究の成果が、施設職員の業務負担軽減の対策の一つとして活用されることで、職員が負担軽減を実感でき、ひいては施設利用者へのさらなる支援につながることを願い、本調査研究のまとめとする。

6

成果の公表方法

6. 1 成果の公表方法

- 本研究報告書は、KPMGのホームページ上に掲載する。



お問合せ先
KPMGコンサルティング株式会社
T: 03-3548-5111
E: kc@jp.kpmg.com
kpmg.com/jp/kc

本報告書の著作権は、KPMGコンサルティング株式会社に帰属します。こども家庭庁・自治体・社会的養護施設を除き、弊社の事前の承諾なく、本報告書の全部または一部を複製、転載、配布等を行うことを禁止します。ただし、著作権法において認められている利用については弊社の承諾なくご利用できます。本報告書には、公開情報とともに、本調査に利用する承諾を得たうえで、ヒアリング等で第三者から提供を頂いた情報も含まれています。これらの情報を含め、報告書の内容には万全の配慮をしておりますが、その保証をするものではありません。本報告書は、利用者ご自身の責任においてご利用ください。掲載されている情報の利用に起因して生じる結果に対して、弊社は一切の責任を負いませんのでご注意ください。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。本文中では、Copyright、TM、R マーク等は省略しています。

© 2024 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.