

# 要保護児童家庭の見守りを目的としたクラウド情報共有システム導入による自治体業務への効果に関する実証報告

2022年5月

みずほリサーチ&テクノロジーズ 社会政策コンサルティング部

齊堂 美由季 玉山 和裕

## 1. 背景・目的

### (1) コロナ禍で浮き彫りになった子ども・家庭支援の重要性

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の中、家庭福祉分野においては、生活不安やストレスによるドメスティック・バイオレンス（以下 DV）被害、児童虐待等の増加が指摘されている。2020年4月8日には、国連事務総長が、「ここ数週間にわたって経済的、社会的な圧力や恐怖が高まる中で、DVが世界規模で恐ろしく急増している」と指摘し、「各国の COVID-19 対策計画の主要項目として、女性への暴力の防止と救済を盛り込むよう全ての政府に要請する」と発表した。

従前から、国内の DV 被害者や児童虐待件数は増加の一途を辿っている。加えて、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大により、元々養育機能が脆弱な家庭が、さらなる経済的問題を抱える場合があること、また、非接触が求められる日常生活の中で家庭の密室化が進み、保護者・子どもともが強いストレスにさらされるケースが増加してきたことが考えられる。

こうした状況を踏まえ、厚生労働省は、様々な地域ネットワークを総動員し、支援ニーズの高い子ども等を早期に発見する体制を強化するとともに、定期的に見守る体制を確保するための「子どもの見守り強化アクションプラン」を示した\*1。具体的には、基礎自治体が実施する事項として、1) 支援対象児童の定期的な状況把握、2) 様々な地域のネットワークを活用した見守り体制の強化、等の取組みが挙げられている。全国の自治体ではこれらに対応するため、電話・訪問等による支援対象児童や特定妊婦等の状況把握、要保護児童対策地域協議会\*2 を中核とした地域ネットワークの構築・運用等、様々な取組みを進めている。

### (2) 子ども・家庭支援への ICT 導入に係る期待

しかし、日々刻々と変化する子どもや家庭の状況把握に要する事務量、扱うべき情報量は膨大である。限られた人員体制で様々な業務に対応しながら、支援、見守り機能を果たそうとする現場は、大変な業務負担にさらされている。

厚生労働省が設置する有識者委員会である社会的養育専門委員会の報告書\*3 でも、自治体における体制整備や業務負担軽減の必要性を指摘した上で、「児童福祉現場における自治体の ICT の導入については、子どもが安心安全に成長をしていく環境整備を効果的・効率的に行うためにも（中略）可能なものから順次検討を行う必要がある」と、必要な情報を適時、効率的に集約・共有することの重要性を提示している。

こうした中、2021年12月24日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、子どもに関する教育・福祉・保健・医療等の分野横断的なデータ連携により、真に支援が必要な子どもや家庭を見つけ、プッシュ型の支援を届ける取組は「子ども一人ひとりの状況に応じたオーダーメイドの社会的な課題の解決を可能とし、子ども一人ひとりが夢や希望を持つことができる社会の実現に資する。」としている。

子ども・家庭に関するデータ連携には、業務効率向上だけでなく、子どもや家庭に寄り添う支援の実現につながるものとして、大きな期待が寄せられている。

### **(3) 効果的・効率的な情報共有の実現に向けて**

このように、子どもや家庭を見守る関係機関、地域住民等の情報共有・協議の方法として、ICT技術の活用が期待される中で、サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区）は2018年より、児童の健全育成・虐待防止に関わる社会課題解決を目指し、自社が開発提供する業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」を活用し、児童福祉分野における情報連携システムを5年間無償で提供する取組を進めており、近年注目されている。

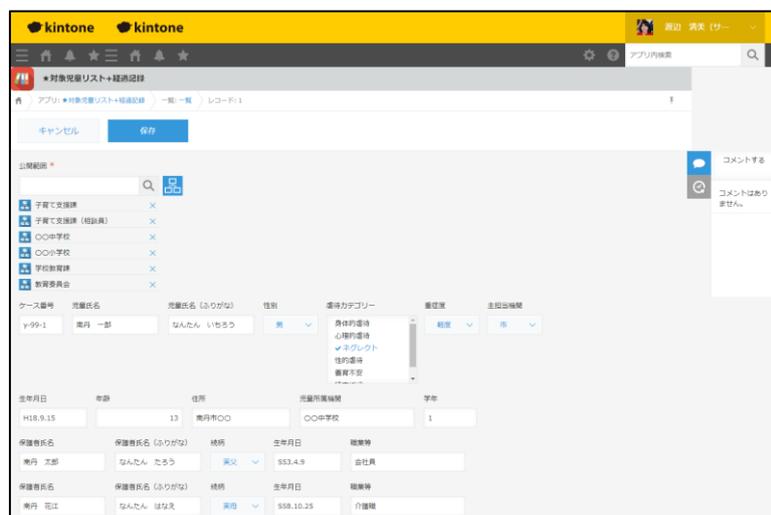
本システムを導入することにより、プログラミングの知識がない自治体担当者でも、各自治体の業務実態に合わせて画面設計を行い、関係機関同士の情報共有を実現している。運用開始後も、設計を随時変更できるため、情報共有する内容や部署・機関等の変更にも柔軟に対応できる。

一方、多くの自治体にとって、児童虐待防止分野への導入は先駆的なものであり、導入にあたっては様々な課題が想定される。そのため、先行導入自治体における運用実態や導入効果を可視化することが、求められていると考えられる。

### 【参考】kintone 概要

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区）が提供する、業務アプリ開発プラットフォームである。案件管理、問い合わせ管理、プロジェクトの進捗やタスク管理、日報等、使用者の用途に合わせたデータベースや業務アプリの作成が可能である。アプリケーションは、ノンプログラミングで開発できる。また、コメント機能を活用して、組織内の SNS のようなコミュニケーションツールとして活用することもできる。

図表 1 kintone 画面（イメージ）



（資料）南丹市提供資料より画面サンプルを抜粋

## (4) 本調査の目的

本稿は、サイボウズ株式会社と協働し、「kintone」を要保護児童・家庭の見守り、情報共有を目的に導入した自治体を対象に、導入前後の変化について調査を行った結果を報告するものである。

基礎自治体および関係機関において、本稿を活用して頂くことで、児童福祉分野における、ICT 技術を活用した、見守り、情報共有の質向上、業務効率化を進めていくうえでの一助となる情報提供を目指す。

## 2. 方法

### (1) 対象

2019年に要保護児童対策等における情報共有ツールとして kintone を導入し、市子育て支援課をはじめとする関係部署、一部の学校・保育所での情報共有・記録に活用している南丹市\*4 を対象とした。

### (2) 調査方法

#### 1) ヒアリング調査

南丹市の子育て支援課を対象に、kintone 導入前の業務プロセス、課題、kintone 導入の経緯、導入後の変化等についてヒアリング調査を行った。調査結果から、kintone 導入前後の変化について、子育て支援課担当者の視点から検討することを目的に実施した。

#### 2) 帳票調査

kintone 導入前後の記録内容等の変化を客観的に確認するため、一定期間に行われた情報共有の頻度、方法、情報共有を行った部署・機関、記録量（または記録内容）等について帳票調査を行った。調査結果から、情報共有を行う範囲、支援に関わる部署・機関同士の共有プロセス、記録量等の変化について検討することを目的に実施した。

南丹市が kintone を導入する前後の記録を対象に、市の許諾のもと、個人情報を含まないデータの提供を受け、以下に示す分析を行った。

#### 【データ収集の方法】

南丹市に、当社作成の 2 種類の帳票を送付のうえ回答記入を依頼し、その内容を分析した。帳票作成にあたってはサイボウズ株式会社および南丹市ご担当者の意見も聞きながら、分析に有用かつ現実的に記入可能な項目を検討した。作成した帳票はメールで南丹市ご担当者に送付し、返信にて回答を頂いた。

図表 2 調査で使⽤した帳票の概要

帳票の種類	介入・支援・情報共有記録票	ケース記録票
概要	導入前後の変化を量的に把握することを目的に、導入前後の一定期間内の全ケース記録について概要をご回答頂いた。	導入前後の変化を質的に把握することを目的に、特定のケース（導入前・導入後各4ケース）についてより詳細な記録内容をご回答頂いた。
記入対象ケース	<b>kintone 導入前：</b> 2018年10月1日～14日に市子育て支援課が対応した全ケース <b>kintone 導入後：</b> 2019年10月1日～14日に市子育て支援課が対応した全ケース	kintone 導入前に家庭訪問または面談を行った世帯のうち、介入・支援・情報共有といった対応が比較的多く発生した4ケース（世帯） <b>※記入対象期間</b> <b>kintone 導入前：</b> 初回の家庭訪問・面談日から2か月後まで。 <b>kintone 導入後：</b> kintone 導入時点から2か月後まで。
記入項目	-経過記録の日付 -ケース属性 -介入・支援・情報共有を実施した部署・機関 -情報共有先の部署・機関 -記録文字数	-経過記録の日付 -ケース属性 -介入・支援・情報共有を実施した部署・機関 -情報共有先の部署・機関 -記録内容

（資料）みずほリサーチ&テクノロジーズが作成

### (3) 分析方法

#### 1) 分析 1：子育て支援課から他部署・機関への連絡状況に関する変化

子育て支援課から他部署・機関への情報共有の頻度について、kintone 導入前後でどう変化したか検討するため、以下の方法で導入前後の記録を比較した。

従来の連絡手段と kintone との比較を行うため、導入前の連絡共有手段（電話、メール、直接の会話、書類等の手渡し、会議、その他）、導入後は kintone を用いた連絡共有を集計対象とした。

- 使用帳票：介入・支援・情報共有記録票
- 集計対象とした記録（以下のすべての条件を満たす）
  - 記録区分が「連絡」または「その他」
  - 連絡元が子育て支援課
- 連絡手段
  - 導入前：電話、メール、直接の会話、書類等の手渡し、会議、その他
  - 導入後：kintone
- 比較指標：
  - 導入前：集計対象とした記録のうち、連絡先として各部署・機関が選択された割合。
  - 導入後：集計対象とした記録のうち、記録の公開範囲として各部署・機関が選択された割合。
- 比較対象部署・機関：
  - 南丹市母子保健担当課、教育委員会（学校教育課、社会教育課）、福祉事務所（障害担当、生活保護担当、福祉相談担当）、小学校、中学校、幼稚園・保育所

#### 2) 分析 2：他部署・機関同士の連絡状況の変化

kintone を用いて、子育て支援課以外の部署・機関同士の情報共有がどの程度行われているかを検討するため、導入後の記録を用いて、以下の分析を行った。なお、導入前の記録では、子育て支援課以外の部署・機関同士の連絡状況は把握できないため、導入前後の比較は行わなかった。

- 使用帳票：介入・支援・情報共有記録票
- 集計対象とした記録（以下のすべての条件を満たす）
  - kintone 導入後の記録
  - 連絡元が母子保健担当課、教育委員会（学校教育課、社会教育課）、福祉事務所（障害担当、生活保護担当、福祉相談担当）、小学校、中学校、幼稚園・保育所のいずれか
- 比較指標：集計対象とした記録のうち、記録の公開範囲として各部署・機関が選択された割合。

- 比較対象部署・機関：
  - 南丹市母子保健担当課、教育委員会（学校教育課、社会教育課）、福祉事務所（障害担当、生活保護担当、福祉相談担当）、小学校、中学校、幼稚園・保育所

### 3) 分析 3：記録内容の分量に関する変化

情報共有における記録の分量が kintone 導入前後でどう変化したかを分析するため、以下の分析を実施した。

- 使用帳票：介入・支援・情報共有記録票
- 集計対象とした記録：全ての記録
- 比較指標
  - kintone 導入前：子育て支援課が授受した連絡について、担当者が記録した文字数
  - kintone 導入後：子育て支援課が公開範囲に含まれる kintone の記録（子育て支援課が作成したものを含む）の文字数。
- 参考指標：kintone 導入前の連絡手段

### 4) 分析 4：ケース記録から読み取れる情報共有方法の変化

特定のケース（全 4 例）について、kintone 導入前後での情報共有がどのように行われていたか、その具体的な内容を含めて比較するため、以下の分析を行った。

- 使用帳票：ケース記録
- 集計対象とした記録（以下のすべての条件を満たす）：
  - 記録区分が「連絡」または「その他」
  - 連絡先および連絡元が、子育て支援課、母子保健担当課、教育委員会（学校教育課、社会教育課）、福祉事務所（障害担当、生活保護担当、福祉相談担当）、小学校、中学校、幼稚園・保育所のいずれか
- 比較内容
  - 記録件数
  - 連絡元の部署・機関
  - 連絡手段
  - 各記録に記載された、情報共有の概要

### 3. 結果

#### (1) ヒアリング調査から明らかになった点

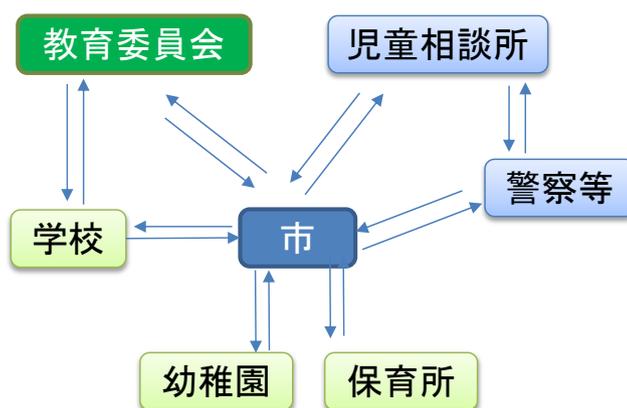
##### 1) 導入前の情報共有プロセス

南丹市では、要保護児童・要支援児童に関する地域からの相談・通告が寄せられると、市子育て支援課が市庁舎内の関係部署、幼稚園・保育所、小中学校、児童相談所や保健所、警察などとの連携を取りながら適切な対応を行っていた。

子どもや家庭の情報については、学校等の関係機関からの情報を電話・メール・訪問・紙資料の手交により市の子育て支援課に集約し、やり取りは全て記録に残していた。また、子育て支援課としても訪問や面談を実施、記録を作成しており、それらの情報を記録票に集約していた。ただし、教育委員会と学校、児童相談所と警察等、子育て支援課を通さずに情報共有を行っている機関等も存在していた。

ケース会議時や、その他必要なタイミングで、記録票の内容をもとに資料を作成し、他部署や機関に共有していた。

図表 3 従来の情報共有イメージ



(資料) 南丹市からのヒアリング内容結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

##### 2) kintone 導入前の課題

児童虐待の重大案件への対応を迅速化するように求められる状況があった。従来の方法では、子育て支援課が情報の集約、他部署・機関への共有を担っていたことから、緊急性の高い重大案件が集中して発生した際等には、職員体制が追い付かず、「子どもにあざがあった」等の報告があった場合に迅速な対応がしづらかった。重大案件以外の記録作成が後回しになり、情報共有が遅れることもあった。

また、電話は日中の学校、幼稚園・保育所の担当者につながりづらく、何度かかけ直す等の手間が発生していた。

### 3) kintone 導入後の変化

#### ①情報共有の迅速化・質の変化

kintone 導入により、子育て支援課が手動で情報を集約・記録するのではなく、各部署・機関の現場サイドで直接記録を作成し、共有することができるようになった。関係者が対応できる時間が限られる中でも、先に要点や結果のみ入力して、後で詳細を追加するという記録方法が取られるようになり、迅速に伝達できるようになった。空き時間を活用して kintone を閲覧・記入するなど、まめに連絡をする担当者もあり、些細なことでも情報共有することで、子どもや家庭の様子が、関係者に伝わりやすくなった。

#### ②関係機関の連携強化の実現

子育て支援課以外の部署・機関同士でも記録を参照できるため、例えばソーシャルワーカーの記録を直接学校が閲覧し、直接電話でやり取りをする等、連携を取れるようになった。kintone に蓄積された情報により、支援全体の流れが見えやすくなってきている。多くの部署・機関が子ども・家庭に包括的に関わるイメージになり、ケース対応が動きやすくなった。

また、ケースごとに時系列で情報を蓄積することができるようになった。長期的に関わるケースでは、こうした情報の積み上げが、適切なアセスメント（環境・状況判断、必要な支援の検討、リスク検討）につながると考えられる。

#### ③業務の効率化

要保護児童や家庭の些細な変化、情報も共有するようになったことから、記録した情報量そのものは、大きく増えた。また、従来の方法では担当者間で直接電話等により情報共有していたが、kintone では情報をアップロードする前に上司が内容をチェックする行程が入ったことから、全体の業務量は変わらない、あるいは、増えている可能性がある。

また、kintone だけで情報共有を完結させるのではなく、電話等も併用し、状況に応じて使い分けられている。

一般的に、ICT 導入は「効率化」、「残業時間の削減」等を目的に行われることが多いが、本調査からはむしろ、

- 情報共有の頻度が上がる
- 些細な情報も共有されることから、予防的な支援につながりやすくなる
- 関係部署・機関が支援の全体像を把握することで、連携が取りやすくなる

といった、情報共有の質に関わる効果が示唆された。

## (2) 帳票調査の分析結果

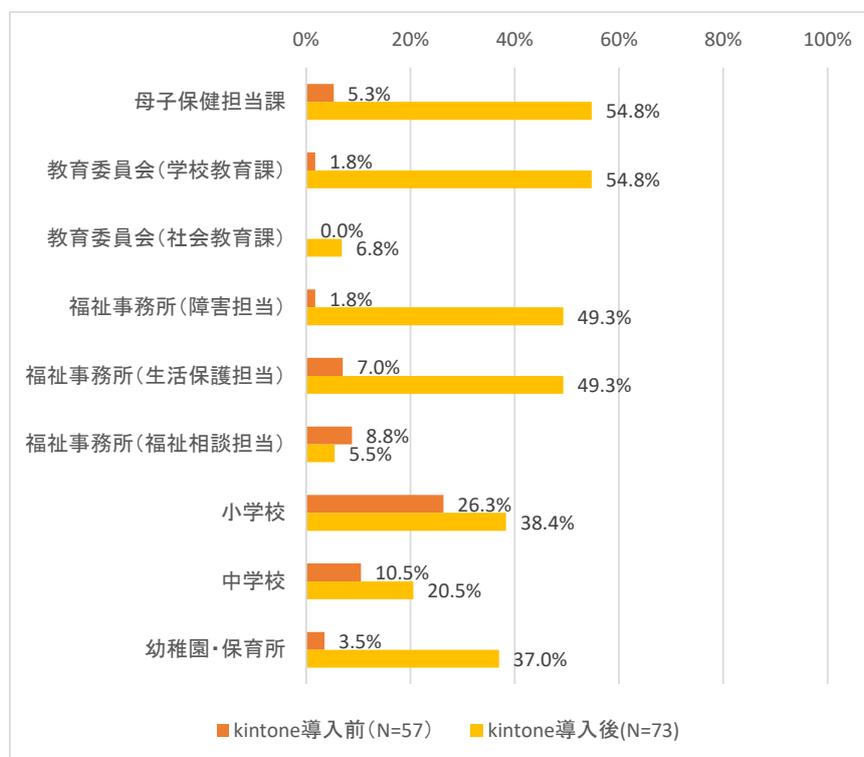
### 1) 分析 1：子育て支援課からの他部署・機関への連絡状況に関する変化

集計対象とした記録は、kintone 導入前は 57 件、導入後は 73 件であった。

導入前は、記録された情報共有の連絡先として最も多く含まれていたのは小学校（26.3%）、次いで中学校（10.5%）であり、支援対象の児童生徒が通う学校との連絡共有が最も頻繁に行われていたことが伺えた。一方、教育委員会は学校教育課が 1.8%、社会教育課が 0.0%と少なく、直接の連絡はほとんど行われていなかった。

一方、導入後の記録の公開範囲は、最も多いのが母子保健担当課、教育委員会（学校教育課）でいずれも 54.8%、次いで福祉事務所の障害担当と生活保護担当でいずれも 49.3%であった。

図表 4 kintone 導入前後の連絡先部署・機関



(資料) 調査結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

#### ①新たな情報共有ルートの出現

導入前は、教育委員会の学校教育課と、福祉事務所の障害担当が連絡先に含まれている記録は各 1 件（1.8%）のみで、いずれも会議による共有であり、メールや電話等による直接連絡は含まれていなかった。重大な場面では会議等で情報共有を行い、それ以外では、必要な情報は別部署・機関から共有するという業務フローが取られていたと考えられる。

一方、導入後はそれぞれ 54.8%、49.3%の割合で記録の公開範囲に含まれていた。子育て支援課からの直接の情報共有のルートが新たに生まれ、日常的に活用されていることが示唆された。

## ②情報共有の頻度の増加

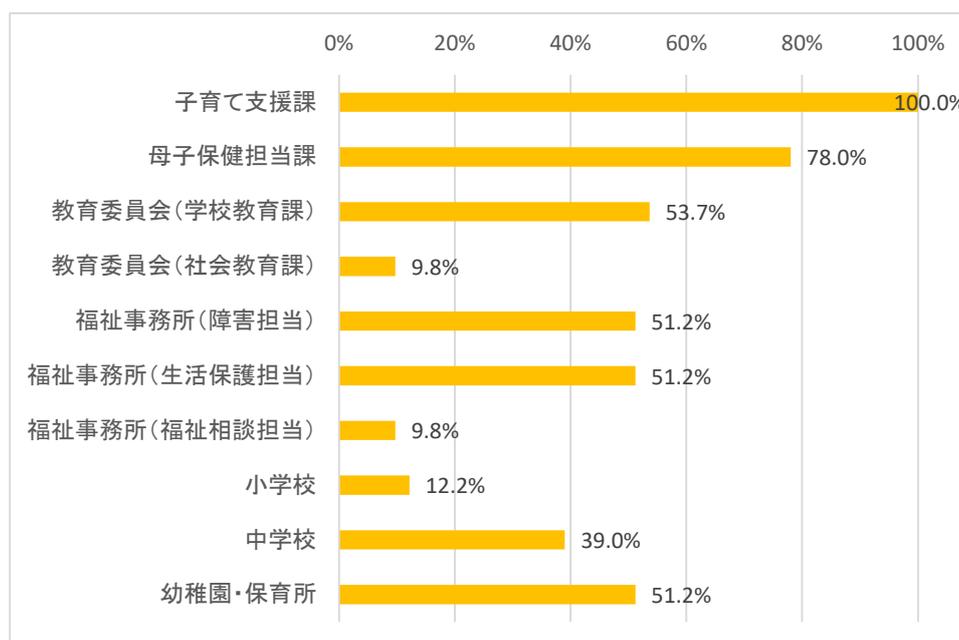
母子保健担当課、福祉事務所（生活保護担当）、小中学校、幼稚園・保育所は、導入以前も子育て支援課から直接連絡が行われていたが、kintone 導入後には更に、これら部署・機関が連絡先になる（記録の公開範囲に含まれる）割合が増えており、より活発な情報共有が行われるようになったことが示唆された。

ただし、福祉事務所の福祉相談担当だけは、元々連絡頻度が少なく、導入後は若干減少していた。

## 2) 分析 2：他部署・機関同士の連絡共有

子育て支援課が共有範囲に含まれている kintone 上のデータのうち、78.0%は母子保健担当課にも共有されていた。また、教育委員会の学校教育課は 53.7%、福祉事務所の障害担当および生活保護担当、幼稚園・保育所は 51.2%の記録で、共有範囲に含まれていた。

図表 5 子育て支援課以外の部署・機関が作成した kintone 記録の公開範囲 (N=41)



(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

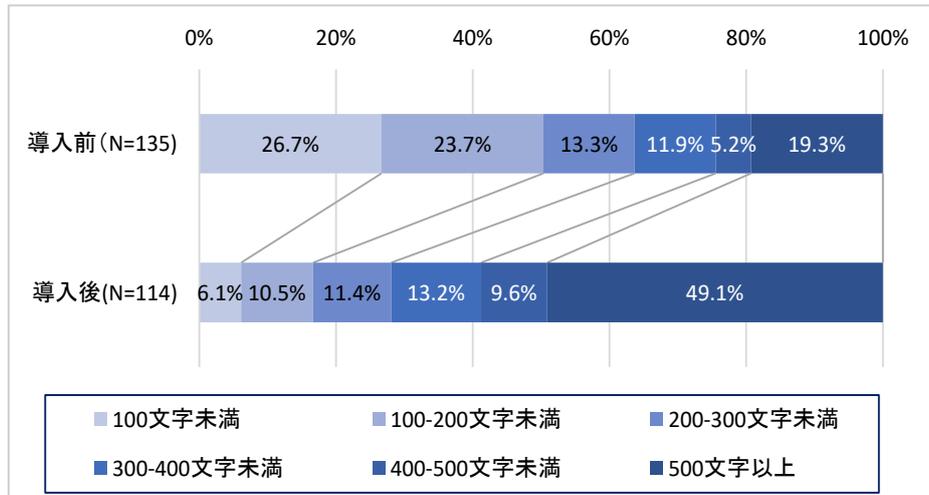
## 3) 分析 3：記録内容の分量に関する変化

導入前後に記録された文字数を比較したところ、導入後には記録文字数が増加する傾向にあった。

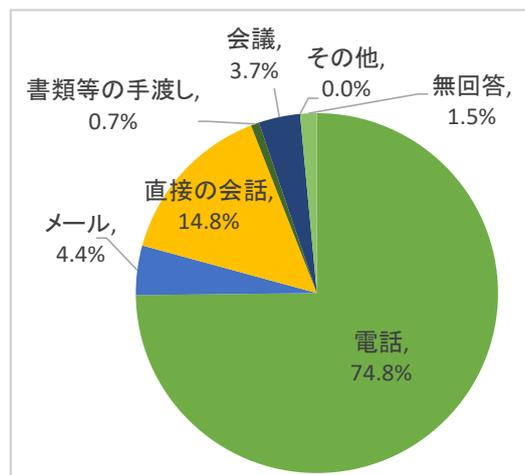
特に、500 文字以上の記録の割合は、導入前は約 19%、導入後は約 49%と 2 倍以上に伸びていた。参考として、導入前の連絡手段をみると、電話・直接の会話で約 9 割であったことから、従来、口頭伝達されていた情報を、子育て支援課が、記録表に書き込むように変化していたことが推測さ

れた。

図表 6 kintone 導入前後の記録文字数



図表 7 kintone 導入前の記録の連絡手段 (N=135)



(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

#### 4) 分析 4：ケース記録から読み取れる情報共有方法の変化

各ケースで導入前後に作成された記録件数を比較したところ、導入前より導入後の方が、同一期間の記録件数が増加していたケースが2件、減少していたケースが2件であった。

一方、保育所や小中学校からの情報共有の頻度に注目すると、4 ケース中 3 ケースで増加していた。また 4 ケースいずれも、導入後に最も多く用いられた手段は kintone であり、児童・生徒と日常的に接する機関では特に、kintone がよく活用されていることが推測された。

図表 8 各ケースの記録件数一覧

連絡元の部署・機関名	連絡手段	連絡件数							
		ケースA		ケースB		ケースC		ケースD	
		導入前	導入後	導入前	導入後	導入前	導入後	導入前	導入後
母子保健担当課	電話	1	1	1	0	0	0	0	0
	メール	0	0	1	0	0	0	0	0
	kintone	0	0	0	15	0	0	0	0
福祉事務所	電話	0	2	1	0	0	0	0	1
	メール	0	0	2	0	0	0	0	0
	直接の会話	0	2	0	3	2	0	0	0
	kintone	0	0	0	1	0	0	0	1
児童相談所	電話	6	18	20	1	0	2	8	0
	メール	0	0	1	0	0	0	0	0
	直接の会話	0	0	2	0	0	0	0	0
医療機関	電話	0	3	0	0	2	0	0	0
	メール	4	0	0	0	0	0	0	0
	直接の会話	0	1	0	0	0	0	0	0
社会福祉協議会	電話	0	0	0	0	2	0	5	0
保育所、小・中学校	電話	1	16	2	0	5	0	15	2
	直接の会話	0	0	0	0	1	0	0	0
	kintone	0	17	0	9	0	19	0	9
合計件数	-	12	60	30	29	12	21	28	13

(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

ここで、保育所や小中学校と子育て支援課との情報共有における、kintone の具体的な使われ方を示す例として、各ケースの記録概要の分析結果を報告する。

### ①ケース A（導入前：就学前、導入後：就学前）

ケース A について、kintone 導入前は、幼稚園・保育所から子育て支援課への連絡は 2 か月間で 1 件、面談調整結果の報告のみであった。kintone 導入後の 2 か月間をみると、特に児童相談所、保育所からの連絡件数が大幅に増加していた。

ただし、導入前の 2 か月間が比較的状况が落ち着いていたのに対し、導入後の 2 か月間は一時保護が 1 回行われており、各機関との連絡調整が増えたことが連絡件数増加に大きく影響していると考えられる。

図表 9 導入前のケース A の子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
母子保健担当課	電話	1
児童相談所	電話	6
医療機関	メール	4
保育所	電話	1

記録概要：

(1 件) 個人面談調整結果について報告

図表 10 導入後のケース A の子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
母子保健担当課	電話	1
福祉事務所	電話	2
	直接の会話	2
児童相談所	電話	18
医療機関	電話	3
	直接の会話	1
保育所	電話	16
	kintone	17

(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

特に保育所は、導入前後で連絡回数が増加し、33 回の連絡のうち半数以上で kintone が活用されていた。

kintone による記録概要を時系列に整理したところ、児童の様子や保護者とのやり取りについて数

日おき、多い時には1日1回以上のペースで kintone で共有していることが伺えた。また、電話と同じ日に kintone の記録が行われ、電話の内容を補足・他機関等にも共有していることが伺えた。さらに、一時保護後には同日に電話と kintone の記録を複数回行い、丁寧に情報共有を行っていることが伺えた。

kintone 導入前の2か月間では、保育所からの情報共有は電話で個人面談の調整結果を共有した1件のみであったことから、導入後の2か月間に一時保護が行われたという状況の違いを踏まえても、kintone 導入により情報共有の質が変化したことが示唆された。

図表 11 導入後のケース A における保育所から子育て支援課への連絡一覧

日付	連絡手段	連絡概要
11月4日	電話	・入院経過について報告 ・訓練についての報告
11月5日	電話	・欠席(入院のため)母親より入電 ・退院報告について ・薬について
11月10日	電話	保育所所長より折り返しいただく。当課より、児相との連携内容を伝える。
11月11日	電話	本日の母と本児の様子について連携。
11月11日	電話	本日の母と本児の様子について連携。
11月12日	電話	本日の運動会での様子について連携。
11月13日	kintone	本日の本児の様子について連携。
11月20日	kintone	今週の本児の様子について連携。
11月23日	kintone	本児の病院への受診に、保育所の保育士が同行。その際の様子を支援課に連携。
11月25日	kintone	本日の本児様子と、母とのやりとりについて連携。
11月26日	kintone	本日の本児様子と、母とのやりとりについて連携。
11月27日	kintone	本日の本児様子と、母とのやりとりについて連携。
11月30日	kintone	本日の本児の様子と、母とのやりとりについて連携。
12月1日	電話	本児が保育所に欠席しているとの連絡
12月1日	電話	母と連絡がとれないとの報告を受ける
12月1日	kintone	母と連絡がとれないとの報告を受ける
12月2日	電話	本児が保育所に登所していないと報告を受ける。
12月2日	電話	母から入電があったと報告を受ける。
12月2日	kintone	本日の本児様子と、母とのやりとりについて連携。
12月3日	kintone	母から欠席連絡を受けたとの報告。
12月3日	電話	・児相内での協議結果について報告を受ける。 ・保護の流れについて確認。
12月3日	kintone	本日の本児の様子について報告を受ける。
12月4日	電話	登所するとの連絡が母からあったとの報告。
12月4日	電話	本児が登所したとの報告を受ける。
12月4日	電話	本児の一時保護について報告を受ける。
12月4日	kintone	一時保護前後の様子について。
12月4日	kintone	母から、荷物の受け取りについて入電があったと報告。
12月10日	kintone	母より、本児の荷物について問い合わせ。
12月10日	電話	退所届けの提出について確認を行う。
12月10日	kintone	母親が荷物を引き取りに来た際の様子について。
12月10日	kintone	保育所の退所の件について母から入電。
12月10日	電話	母が保育所を退所しないと書いていたことについて、報告を受ける。
12月21日	kintone	母から入電があり、保育所に布団を忘れていないかの問い合わせがあったとの報告を受

(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

※個人の特定を防ぐため、日付は実際の記録からずらして表記した。ただし、記録同士の日付間隔(連絡頻度)は実際の記録と同じである。

## ②ケース B（導入前：就学前、導入後：就学前）

ケース B について、kintone 導入前は、幼稚園・保育所から子育て支援課への連絡は 2 か月間で 2 件のみであった。2 か月の間に保護者の入院、一時保護があったことから、児童相談所からは頻りに報告を受けていた。

kintone 導入後の 2 か月間をみると、状況が変化したためか、児童相談所からの連絡件数は減少した。一方で、母子保健担当課、保育所からの連絡は大幅に増加した。こちらも状況が変化したことによるものの可能性はあるが、逆に、一時保護等の緊迫した状況でないにもかかわらず、情報共有が増えていることは注目に値する。

図表 12 導入前のケース B における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
母子保健担当課	電話	1
	メール	1
福祉事務所	電話	1
	メール	2
児童相談所	電話	20
	メール	1
	直接の会話	2
保育所	電話	2

記録概要：  
(1 件) 児相から保育所への聞き取り  
について報告

図表 13 導入後のケース B における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
母子保健担当課	kintone	15
福祉事務所	kintone	1
	直接の会話	3
児童相談所	電話	1
保育所	kintone	9

（資料）調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

kintone による記録概要を時系列に整理したところ、母子保健担当課、保育所は支援対象児童の保護者（母親、祖母）から頻繁に連絡・相談を受けており、1～2日おきに連絡・相談内容について子育て支援課に kintone で共有していたことが伺えた。

図表 14 導入後のケース B における母子保健担当課から子育て支援課への連絡一覧

日付	連絡手段	連絡概要
12月8日	kintone	先日の様子について共有。
12月9日	kintone	母から妊娠中の食事についての相談を受けたとの報告。
12月9日	kintone	体調不良のため次回の訪問は厳しいとの連絡があったとの報告。
12月11日	kintone	本児と母の体調不良について連絡があったとの報告。
12月15日	kintone	次回の訪問日について報告。
12月18日	kintone	最近の様子について母から聞いたとのことで共有。
12月18日	kintone	母より電話。祖母への不満などについて話す。母の話を共有。
12月21日	kintone	母より電話。祖母や叔母への不満、妊娠のことなどについて話す。母の話を共有。
12月21日	kintone	祖母から電話。母の妊娠の件で連絡。祖母とのやりとりを共有。
12月21日	kintone	家庭訪問での様子を共有。
12月23日	kintone	母より電話。叔母とのトラブルや、不満を話す。
12月23日	kintone	祖母より電話。母の妊娠について。
12月24日	kintone	母に折り返し電話。家庭訪問でのやり取りを母から報告。
12月28日	kintone	母から電話。叔母とのトラブルについての不満を話す。母の近況について聞き取り。
1月19日	kintone	家庭訪問での様子を連携。

保護者からの頻繁な連絡についてこまめに報告

図表 15 導入後のケース B における保育所から子育て支援課への連絡一覧

日付	連絡手段	連絡概要
12月18日	kintone	保育所より共有。母から祖母に妊娠のことを話したとの報告。
12月21日	kintone	母から電話。母の思いを話す。母の話を共有。
12月22日	kintone	迎えの時間変更と欠席日について、母から電話。母とのやり取りを共有。
12月25日	kintone	母から保育所に電話。迎えの時間変更について問い合わせ。
12月29日	kintone	本児の様子について聞かせてほしいと、母から電話。母の話を共有。
1月8日	kintone	本児のけがについて母に確認。
1月21日	kintone	母より、本児の爪の伸び方、書類の提出について相談があったと報告。
1月28日	kintone	今週の母とのかかわりについて報告。
1月29日	kintone	祖母、母とのやり取りについて共有。

保護者からの頻繁な連絡についてこまめに報告

（資料）調査結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

※個人の特定を防ぐため、日付は実際の記録からずらして表記した。ただし、記録同士の日付間隔（連絡頻度）は実際の記録と同じである。

### ③ケース C（導入前：小学生、導入後：中学生）

ケース C について、kintone 導入前は、小学校からの連絡は 2 か月で 6 件で、多くは状況報告であった。ただし、この期間は他の機関等からの連絡件数も少ないため、比較的落ち着いた状況であったと考えられる。

kintone 導入後の 2 か月間をみると、学校からの連絡件数が大幅に増加した。一方、児童相談所の関わりもみられるため、導入前と比べて状況が不安定になった可能性がある。特に中学校からの連絡件数が増え、全て kintone が活用されていた。ただし、進学により学校が変わったことによる影響の可能性もあるため、留意が必要である。

図表 16 導入前のケース C における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
福祉事務所	直接の会話	2
医療機関	電話	2
社会福祉協議会	電話	2
小学校	電話	5
	直接の会話	1

記録概要：

- (4 件) 登校状況の報告
- (1 件) 近況報告
- (1 件) 母の様子について報告

図表 17 導入後のケース C における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の 部署・機関名	連絡手段	連絡件数
児童相談所	電話	2
中学校	kintone	19

（資料）調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

kintone による記録概要を時系列に整理したところ、保護者からの連絡や家庭訪問結果について、こまめに報告されていることが伺えた。また、家庭訪問の様子については電話も併用して報告していた。

図表 18 導入後のケース C における中学校から子育て支援課への連絡一覧

日付	連絡手段	連絡概要
6月3日	kintone	本児や父と連絡が取れていないとの報告。
6月9日	kintone	父子で中学校に来校。来校時の様子について共有。
6月10日	kintone	母が来校。本児が登校していない場合の連絡の方法について確認。支援課に共有。
6月14日	kintone	母から中学校に電話。父の連絡先、本児の親権などについて話す。支援課に共有。
6月17日	kintone	中学校が家庭訪問を実施。本児、父の様子について共有。
6月20日	kintone	父母から中学校に電話。本児の様子について話す。
6月22日	kintone	父から中学校に電話。父の仕事について話す。
7月1日	電話	家庭訪問の際、本児が寝せていたと報告を受ける。
7月7日	kintone	連絡、家庭訪問ともに繋がらず。メッセージを送ったとの報告。
7月8日	kintone	家庭訪問の様子について共有。
7月11日	kintone	父が来校したとの報告。
7月15日	kintone	家庭訪問の様子について共有。
7月18日	kintone	父より電話があったとの報告。訪問時に不在だったことを謝罪される。
7月19日	電話	母から電話があったとの報告。次回の訪問とケース会議の日程を調整。
7月19日	kintone	母から電話。父と話した内容について報告される。支援課にも共有。
7月25日	電話	ケース会議の資料について連絡。
7月29日	電話	父が来校した際に、訪問時間を確認したとの報告。
7月29日	kintone	父が来校した際の様子について共有。
7月29日	kintone	訪問の様子について共有。

保護者からの頻繁な連絡についてこまめに報告

家庭訪問について、電話と併用して報告

(資料) 調査結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

※個人の特定を防ぐため、日付は実際の記録からずらして表記した。ただし、記録同士の日付間隔(連絡頻度)は実際の記録と同じである。

#### ④ケース D（導入前：中学生、導入後：中学生）

ケース D は、kintone 導入前よりも導入後の方が、連絡件数は全体的に減っていた。導入前には児童相談所の関わりが多かった一方で、導入後には児童相談所からの連絡はなくなっていることから、状況が安定したことが影響していると考えられる。

中学校からの連絡件数については、大きく変化していなかった。一方で、後述の通り、共有する内容には変化がみられた。

図表 19 導入前のケース D における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の部署・機関名	連絡手段	連絡件数
児童相談所	電話	8
社会福祉協議会	電話	5
中学校	電話	13
小学校	電話	2

記録概要：

- （8件）登校状況、近況の報告・確認
- （2件）対応の相談
- （2件）保護者との面談についての報告

図表 20 導入後のケース D における子育て支援課への連絡件数（連絡元の部署・機関別）

連絡元の部署・機関名	連絡手段	連絡件数
福祉事務所	kintone	1
	電話	1
中学校	kintone	9
	電話	2

（資料）調査結果に基づきみずほりサーチ & テクノロジーズが作成

kintone による記録概要を時系列に整理したところ、中学校と保護者との電話や SMS を用いたやり取りについて、こまめに報告されていることが伺えた。

図表 21 導入後のケース D における中学校から子育て支援課への連絡一覧

日付	連絡手段	連絡概要
10月5日	キントーン	家庭訪問をしたが、出てこなかったとの報告。
10月19日	キントーン	中学校が家庭訪問を実施。母の様子を共有。
10月23日	キントーン	母より中学校に電話。修学旅行費の積み立てと就学援助費について問い合わせ。
10月25日	キントーン	中学校より、家庭訪問を実施したとの報告。
11月9日	電話	中学校の教諭に母からSMS。訪問延期の連絡。
11月9日	キントーン	母から届いたSMSの内容を共有。
11月14日	キントーン	母から中学校に電話。カウンセリングの予約を取りたいとの連絡。
11月14日	電話	カウンセリングの日時について共有。
11月28日	キントーン	母から中学校に、スクールカウンセリングを予約したいとの電話。予約をしたとの報告。
11月28日	キントーン	生活保護の受給相談の内容について共有。

面談や訪問以外の保護者とのやり取りについても、頻回に報告

(資料) 調査結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

※個人の特定を防ぐため、日付は実際の記録からずらして表記した。ただし、記録同士の日付間隔(連絡頻度)は実際の記録と同じである。

#### 4. 考察

今回の調査は、kintone 導入前後において記録された情報量、内容、頻度について、前後比較を行うことで、その効果を傍証した。しかしながら、分析対象となった児童や家庭の状況によって、記録や連絡調整の内容、頻度が異なることはいうまでもない。そのため、今回の調査で傍証した変化・効果は、kintone の導入効果以外の要因も強く影響している点に留意する必要がある。

なお、こうしたケース要因を考慮し、4 ケースを対象に、当該ケース内での kintone 導入前後の変化を分析した。しかし、分析対象事例は 4 事例であり、的確な量的分析を行うためには、より多くの事例収集、分析が必要であると考えられる。

上記の限界を踏まえつつ、本研究を通じて明らかになった、kintone 導入前後の変化について、以下 2 点を挙げる。

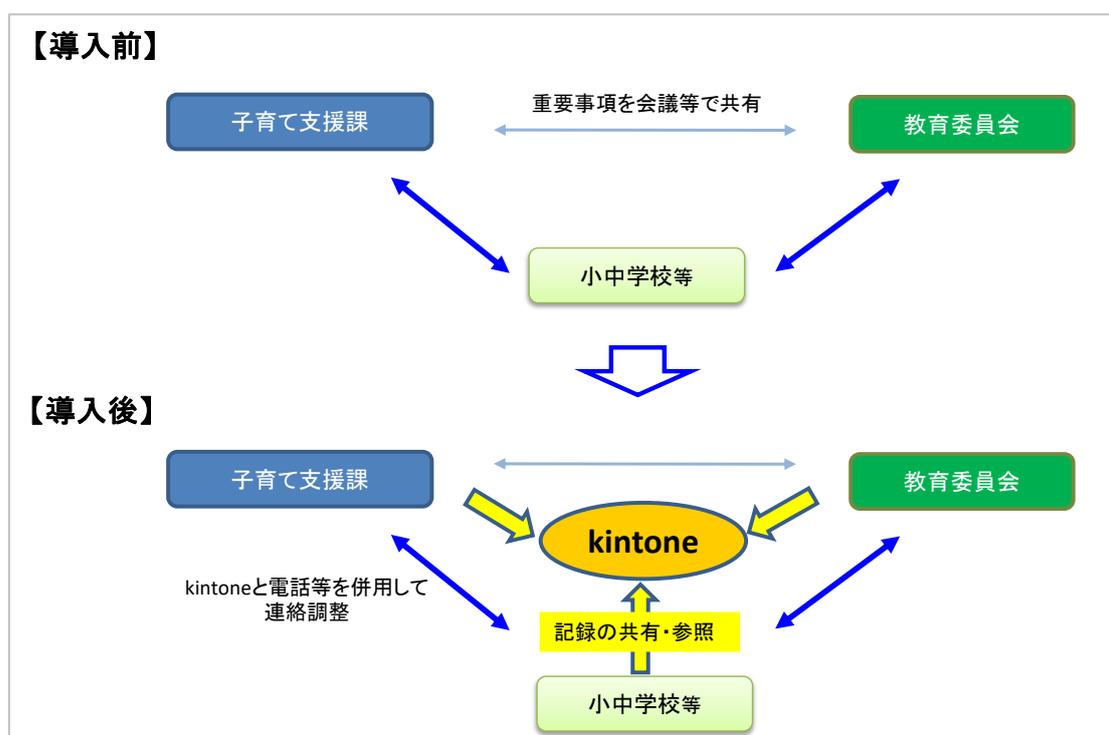
##### (1) 連絡・情報共有の即時化、共有範囲の拡大

kintone 導入により、子育て支援課からの直接の情報共有のルートが新たに生まれ、日常的に活用されていることが示唆された。導入以前も子育て支援課から直接連絡が行われていた関係部署についても、より活発な情報共有が行われるようになったことが推測された。

特に教育委員会は、kintone 導入前には、重要な場面では、子育て支援課から会議や電話等により連絡をしていたが、通常は他機関(小中学校が主と考えられる)を通じて伝達することになっていた。導入後には、子育て支援課より、様々な情報が直接、教育委員会に共有されるようになった。情報共有の頻度、内容が充実しただけでなく、kintone に蓄積された記録に、教育委員会が直接アクセ

スできる環境が整ったという利点も、大きな成果であると考えられる。

図表 22 導入前後の情報共有ルートの変化イメージ（教育委員会の場合）

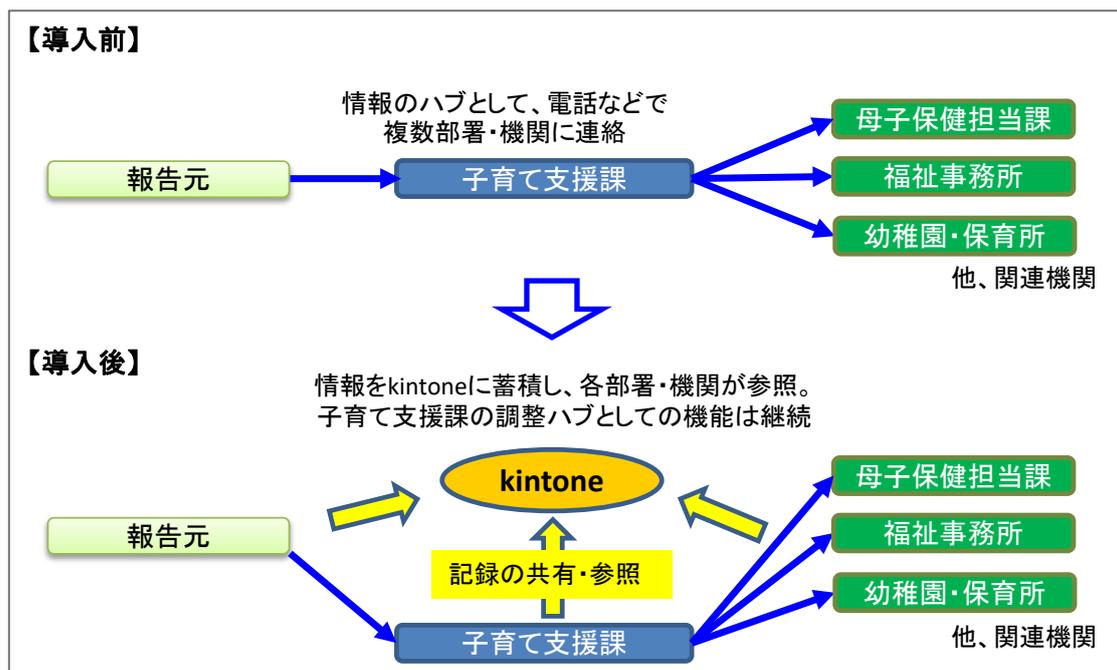


（資料）調査結果に基づきみずほりサーチ&テクノロジーズが作成

また、導入前は、子育て支援課が関係機関の連絡を最初に受け、ハブとなって関係部署・機関間の連絡調整を行っていた。しかし、kintone 導入後は、関係機関からの連絡が、子育て支援課と同時に他の関係部署・機関にも共有されるようになった。ハブとしての子育て支援課の役割は変わらないものの、他の関係部署・機関が同じ記録を即時共有し、閲覧できるようになったことで、情報共有のスピードが上がったと言えるだろう。

kintone が情報の共有・蓄積機能を提供したことで、子どもの保育、教育に関わる母子保健、保育、教育部門と、家庭全体の課題解決に寄り添う福祉事務所（生活保護、福祉相談等）間の情報共有の効率が上がったことが示唆されたことは、注目すべき成果であるといえる。

図表 23 導入前後の情報共有ルートの変化イメージ



(資料) 調査結果に基づきみずほリサーチ&テクノロジーズが作成

## (2) 記録内容の充実・情報共有の質の変化

kintone 導入前後間で、記録された文字数を比較したところ、導入後は、500 文字以上の記録の件数が大幅に増加していた。各関係機関が、直接 kintone に記録することで、子どもや世帯に関する情報量が増えた点、また、入力者が過去の記録を参照しながら登録できることから、細かいニュアンスが伝わりやすくなったことが推測された。

ヒアリングでは、関係機関がお互いに、電話で話を聞きながらメモを取り、記録起こしをしている間に、事実や状況判断の根拠に関わるニュアンスが変化してしまうことが否めないことが指摘された。記録を起こす際に情報が省略されると、その記録を共有した関係機関の担当者には、印象が変わって伝わる可能性もあるだろう。一方、kintone では直接情報を入力し、共有することで、関係部署・機関が同じ文章を即時に参照できるため、ニュアンスも含めて同じ情報源をベースに連携することが可能になる。

こうした効果は、再アセスメント時の重要な資料ともなる。記録をまとめなおす必要がないため、業務効率化が図られる。また、担当者の異動等により、ケースの引継ぎが必要になった場合にも、時系列に沿って整理された詳細な記録を、即座に伝達、確認できるため、支援の継続性、一貫性が確保できるという利点があると考えられる。

また、ケース記録の分析により、特に幼稚園・保育所、小中学校から提供された情報の頻度、量、質に関して導入前後で変化がみられた。

ヒアリング調査においても、子どもや家庭と日常的に接する保育士、教員から寄せられた些細な

情報が共有されるようになったことで、他機関の担当者が児童・生徒の様子をイメージしやすくなったとの意見が挙げられた。また、kintone の導入により、情報が一元化されたことで、関係する部署・機関が同じ記録内容を根拠として、対象児童・生徒や家庭について、共通する全体像をイメージできるようになったと指摘された。

今後、要保護児童等への支援において、kintone のような情報共有プラットフォームの活用が広がることは、関係部署・機関が包括的に支援のタイミングを逃さず、予防的な関わりを実現することに大きく寄与すると考えられる。

## 注

- 1 厚生労働省子ども家庭局長 「『子どもの見守り強化アクションプラン』の実施について」（令和 2 年 4 月 27 日）
- 2 要保護児童対策地域協議会とは、要保護児童（被虐待児や非行児童等）の早期発見や適切な保護を図るため、地域の関係機関等が子どもやその家庭に関する情報や考え方を共有し、連携して対応するため、地方公共団体が設置する協議会である。
- 3 厚生労働省「令和 3 年度 社会保障審議会児童部会社会的養育専門委員会 報告書」（2022 年 2 月 10 日）
- 4 南丹市は、京都府のほぼ中央に位置する人口約 3 万 1 千人（うち 19 歳までの人口約 4 千 6 百人）の自治体である。

参考資料

参考資料1 「介入・支援・情報共有記録票」 設問一覧

(1) 記録がなされた日付 (yyyy/mm/dd)
(2) 対象者 (性別等)
(3) 記録区分 <b>【選択肢】</b> 介入・支援／連絡／その他
→<分岐> 「(3) 記録区分」が「介入・支援」の場合は、以下(4)から(6)に記入
(4) 介入・支援を行った主体 (誰が行ったか) (複数回答可) <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)
(5) 介入・支援を行った対象 (誰に介入・支援を提供したか) (複数回答可) <b>【選択肢】</b> 本人／保護者／保護者以外の親族 (兄弟姉妹等)／その他 (自由記載)
(6) 各記録の文字数 (各記録の文字数を直接数えて記載)
→<分岐> 「(3) 記録区分」が「2. 連絡」「3. その他」の場合は、以下(7)以降に記入
(7) 連絡手段 (あてはまる番号1つを記入) <b>【選択肢】</b> 電話／メール／直接の会話／書類等の手渡し／会議／その他 (自由記載)
→<分岐> 「(7) 連絡手段」が「5. 会議」の場合は、以下(8)と(11)に記入
(8) 会議の参加者 (複数回答可) <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)
→<分岐> 「(6) 連絡手段」が「5. 会議」以外の場合は、以下(9)～(11)に記入
(9) 連絡元 <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)
(10) 連絡先 (複数回答可) <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)
(11) 各記録の文字数 (各記録の文字数を直接数えて記載)

参考資料2 「ケース記録票」 設問一覧

(1) 記録がなされた日付 (yyyy/mm/dd)
(2) 記録区分 <b>【選択肢】</b> 介入・支援／連絡／その他
<p>→&lt;分岐&gt; 「(2) 記録区分」が「1. 介入・支援」の場合は、以下 (3)、(4)、および (9) に記入</p>
<p>(3) 介入・支援を行った主体 (誰が行ったか) (複数回答可)  <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)</p>
<p>(4) 介入・支援を行った対象 (誰に介入・支援を提供したか) (複数回答可)  <b>【選択肢】</b> 本人／保護者／保護者以外の親族 (兄弟姉妹等)／その他 (自由記載)</p>
<p>→&lt;分岐&gt; 「(2) 記録区分」が「2. 連絡」「3. その他」の場合は、以下 (5) 以降に記入</p>
<p>(5) 連絡手段  <b>【選択肢】</b> 電話／メール／直接の会話／書類等の手渡し／会議／その他 (自由記載)</p>
<p>→&lt;分岐&gt; 「(5) 連絡手段」が「5. 会議」の場合は、以下 (6) と (9) に記入</p>
<p>(6) 会議の参加者 (複数回答可)  <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)</p>
<p>→&lt;分岐&gt; 「(5) 連絡手段」が「5. 会議」<b>以外</b>の場合は、以下 (7) ～ (9) に記入</p>
<p>(7) 連絡元  <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)</p>
<p>(8) 連絡先 (複数回答可)  <b>【選択肢】</b> 子育て支援課／母子保健担当課／教育委員会 (学校教育課)／教育委員会 (社会教育課)／福祉事務所 (障害担当)／福祉事務所 (生活保護担当)／福祉事務所 (福祉相談担当)／小学校／中学校／幼稚園・保育所／児童相談所／医療機関／社会福祉協議会／障害支援機関／その他 (自由記載)</p>
(9) 連絡・記録内容 (自由記述)