

子どもたちの安心・安全のために自治体の児童相談業務をサポート



導入事例～霧島市～

霧島市は、人口約12万8千人で鹿児島県本土のほぼ中央部に位置しています。

国立公園である風光明媚な霧島連山、山麓から平野部まで温泉群等を有しており、海、山、川、田園、温泉など多彩で豊かな地域です。



Interview

霧島市保健福祉部
保健福祉政策課
政策グループ主任主事

秋丸健一郎さん

霧島市では、児童虐待やDVその他の母子に関する相談の窓口として家庭児童相談室があります。年間延べ一千件以上の相談があり、相談件数は年々増えています。相談室では4名の相談員が対応し、相談者の基本情報や相談内容などを紙ベースで記録に残し、相談室内での回覧があるのは他の関連部署に回したりしていました。また国に毎年、福祉行政報告例を提出しないといけないのですが、それも手作業でやつていて手間がかかっていました。また、近年、児童に関する問題、いわゆる虐待や不登校などが増加しており、これらは家庭環境、障害や健康の問題、学校内の問題などが複雑に絡み合っており、行政の特定のセクションだけでは対応が難しい状況にあります。

Wishを導入した背景についてお聞かせください。

増え続ける児童相談の情報管理と情報共有を図ること。

mmcのWish児童相談支援システム（以下Wish）は、増え続ける児童相談に関する情報を効率的に管理し、各セクション間のスムーズな情報共有を促すことで、自治体の児童相談業務を総合的にサポートするシステムとして開発されました。発注者としてシステム開発当初から関わっている霧島市保健福祉部保健福祉政策課政策グループ主任主事の秋丸健一郎さんに、Wish導入の背景や効果などを伺いました。

システムを導入するにあたって留意されたことは何ですか？

システム開発をお願いしたのは平成23年10月です。開発に当たって、要望したことの1つ目は、情報共有を図りたいので、府内のネットワークを利用して、複数の部署で参照・入力できる形にしてほしいということ。2つ目は、過去の相談内容など履歴や報告のための統計資料、会議資料などがすぐに出てくるようにしてほしいということ。3つ目は、相談員が紙に書くという行為から端末に入力する行為に移る際に、ストレスを感じないように、インターフェイスが誰でもわかるようなものにしてほしいということでした。

委託から最終製品の納品まで約5ヶ月と短い期間でしたが、インターネット上でテスト環境を作り、開発途中の画面構成や動作などを示してもらいました。出来上がったシステムは使う側からの立場で作られたもので、技術的・予算的に不可能だった部分を除き、こちらの要望を95%以上実現してもらっていました。

そこで、相談室内でペーパーレス化による業務の効率化を行って、さらに相談者への援助や問題解決にあたって連携を行う各部署とのスムーズな意思疎通や情報共有を図るためにシステム開発をお願いすることにしました。

Welfare Information Sharing

部署間のスマートな連携で 相談者に的確な対応

- 導入して1年半が過ぎましたが、導入効果はどうですか。

このシステムで主に情報共有を図っているのが、家庭児童相談室のほか、保健センター、こども発達サポートセンター、及び教育委員会です。導入効果としてまず実感しているのが、記録の整理や情報共有がスマートになつたということです。記録を入力して更新を押したら、次の瞬間に他の部署でも見られます。朝、システムを立ち上げると自動的に前日入力された相談記録の一覧が出るようになつており、担当者は朝一番に前日の動きが分かり、相談者の状況を把握できます。例えば前日に別の部署に相談に行つてることが分かると、そこに書かれている内容を念頭に置いてアプローチや対応ができます。個人と同時に、きょうだいや父母などの世帯全体の情報も一覧で見られるようになつていて、支援する場合にその家族の全体像を見ながら対応ができるようになりました。

これまで複数の部署で持つていた記録が一つのデータベースの中に統合され、相談者個人の記録が時系列で一覧できるので、経緯が把握しやすくなりました。会議を開いて対策を話し合う際も、経過が見やすい形で資料を印刷できます。会議資料のほか、統計を作成する際にも、膨大な量の紙をめくつて作成していましたが、画面上の操作一つで出来上がるのはとても便利です。

また、ある個人に対して部署間でお互いの対応などの動きが見えにくかったのですが、システム導入によって可視化され、部署間の連携がよくなりました。これまで同じ児童の支援に携わるにしても部署間の壁がありましたが、必要な情報を共有することでその壁が取り払われて連携しやすくなり、相談者に対して迅速で適切、効果的な対応ができることがシステム導入効果の一番のポイントと言えます。

分かりやすく使いやすいと 他の自治体でも導入

- 児童相談に関する他のシステムと比べてどうですか。

個人情報を扱うだけに、システム自体に徹底したセキュリティ機能を持たせるとともに、綿密な運用ルールに基づいて運用しています。システムはいろんな職員が利用できるように、府内ネットワークを使っていますが、関係のない部署はアクセスできないように、ファイヤーウォールでネットワーク的に遮断されています。また、一人一人固有のID・パスワードでログインするのですが、利用している人がどの部署に属しているかで、情報の見せ方、権限を細かく設定できるように作られています。同じ人の相談記録でも、利用する人によつては、表示される相談が限定されるようになっています。

利用範囲を限定するなど セキュリティ一面も徹底

- セキュリティ面ではどんな点に注意していますか。

個人情報を扱うだけに、システム自体に徹底したセキュリティ機能を持たせるとともに、綿密な運用ルールに基づいて運用しています。システムはいろんな職員が利用できるように、府内ネットワークを使っていますが、関係のない部署はアクセスできないように、ファイヤーウォールでネットワーク的に遮断されています。また、一人一人固有のID・パスワードでログインするのですが、利用している人がどの部署に属しているかで、情報の見せ方、権限を細かく設定できるように作られています。同じ人の相談記録でも、利用する人によつては、表示される相談が限定されるようになっています。



099-224-9111

mmc

株式会社エム・エム・シー

〒892-0827 鹿児島市中町3番11号 日専運ビル3・4F
<http://www.mmc-net.co.jp>