

令和7年度

子ども・子育て支援等推進調査研究事業

「こどもや家庭を支援する実践者に役立つ

情報基盤のあり方に関する調査研究」

事業報告書

令和8年3月

PwC コンサルティング合同会社

要旨

【事業目的】

本調査研究では、市町村において家庭への相談対応やサービスを担う実践者が、より安心して業務に従事し、一層効果的な家庭への相談や支援、関わりができるようになることを目的として、以下4点のリサーチクエスチョンを設定し、情報基盤の在り方を検討した。

1. 実践者は、子どもや家庭への支援の現場において、どのような情報を取得しているか。また、どのように支援のための情報を取得しているか。
2. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が不足しているか。また、どのような情報取得手段が不足しているか。
3. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、何が情報活用の障壁になっているか。
4. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が役立つか。また、どのような情報提供が有効か。

【調査方法】

全国の子ども家庭センターと家庭支援事業者を対象に①アンケート調査を実施して情報活用に関する全体的な傾向を明らかにし、より詳細な実態把握のため、②ヒアリング調査を実施した。並行して、③実践者向けの情報基盤の先行事例として、国内外のウェブサイトに関するデスクトップ調査を行い、これらの調査結果を④事業報告書に取りまとめた。また、これら①～④について、⑤検討委員会を組成し、調査設計や調査結果の解釈および考察について助言を得ながら進めた。

【調査結果】

実践者は国や自治体の通知・ガイドライン、研修資料、組織内の過去事例等の多様な情報を様々な業務の場面で活用している一方で、自身が精通する分野外の情報等の取得・活用を必要としつつも対応に難しさを感じていた。

また、「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」「支援希求が乏しい家庭との関係づくり」等に役立つ情報が研究知見等として蓄積されているにも関わらず、現場で使いやすい形に再構成されておらず、「不足している」「分かりづらい」と受け止められていることが示唆された。また、情報活用にあたって、「探したり読んだりする時間がない」「探してみたが必要な情報にたどり着けない」「情報量が膨大で散在している」「最新情報が分からない」といった障壁が明らかになった。

【考察】

リサーチクエスションの検討にあたり、各種調査の結果を踏まえ、こども・家庭に対して現場で直接の対人援助を行う職員を本調査研究の対象である「実践者」として位置付けた。具体的には、「こども・家庭や関係機関との関わりにおいて、「自身の知識・スキルに不安を感じることもある者」、その中でも主に「相談対応を担っているこども家庭センターの職員（子ども家庭支援員等）」が「保護者や関係機関に、自身が精通している分野以外に関する助言を行う場面」や「こどもや家庭に行動変容が見られず、実践者自身が関わり方を変える必要がある場面」に焦点を当てて検討した。

また、「情報」については、実践者の支援の土台となる対人援助に関する情報基盤のあり方を検討することが、実践者の不安軽減と支援の質の向上に資すると考え、特に対人援助に関する知識・スキルを念頭に考察を進めた。

上記をもとに、主にこども家庭センターの職員が個別支援を展開しようとする場면을想定し、一層効果的な関わりをするための情報基盤に関して、対人援助に関する情報活用の各段階における障壁・対応方策を検討した。

情報活用の段階	障壁	対応方策
必要性を感じ、意欲をもつ	・ よりよい支援のための情報収集・活用の動機付けが十分でないこと	・ 実践者が自分の実践への問いを立てる機会の提供
探す	・ 情報を探すための時間を捻出できないこと	・ 短時間で目的にたどり着ける検索・導線設計
選ぶ	・ 情報量が膨大、散在していて埋もれてしまうこと ・ 最新情報が分からないこと	・ 情報基盤の質の担保とテーマ別の構造化
実践できる形に落とし込む	・ 学んだ知識をどのように現場の支援に当てはめればよいか分からないこと	・ 個別ケースや組織への導入における技術的サポート
使う	・ 過去に取得した情報を正確に想起できなかったり、誤って活用してしまったりすること	・ 情報の活用と学び直しを支える仕組み

【今後の要検討事項】

実践者の育成について、実践者が対人援助に関する情報を選択・解釈し、自らの実践に結びつけていく情報活用の力量形成が必要である。また、情報基盤の設計・運用について、「探す」「選ぶ」段階での生成 AI 活用等の技術的基盤整備や、活用状況を踏まえた情報基盤自体の継続的改善が重要である。

目次

要旨	i
1. 事業概要	1
(1) 背景と目的	1
(2) 実施内容	1
(3) 検討委員会の設置概要	2
(4) 結果の公表方法	3
2. アンケート調査	4
(1) 調査概要	4
(2) 集計結果	4
3. ヒアリング調査	28
(1) 調査概要	28
(2) 調査結果	28
4. 先行事例調査	46
(1) 調査概要	46
(2) 調査結果	47
5. 調査結果の考察	53
(1) 「実践者」「子どもや家庭への支援」「情報」の具体的想定	54
(2) リサーチクエスチョン1：実践者が子どもや家庭への支援のために行っている情報取得の実態	57
(3) リサーチクエスチョン2：実践者が子どもや家庭への支援に取り組む上で不足していると感じる情報提供	59
(4) リサーチクエスチョン3：実践者が子ども・家庭への支援のために情報を活用する際の障壁	60
(5) リサーチクエスチョン4：実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報基盤が役立つか	61
6. まとめ	64
(1) 本事業の成果	64
(2) 今後の検討事項と提案	64
付録1 子ども家庭センター調査 アンケート調査票	69
付録2 家庭支援事業者調査 アンケート調査票	75
付録3 事前ヒアリングシート	80
付録4 ヒアリング調査項目	82

1. 事業概要

本章では、本事業の背景と目的および事業の全体像等について記載する。

(1) 背景と目的

① 本事業の実施背景

令和4年6月に成立した改正児童福祉法により創設された市町村こども家庭センターは、①全ての妊産婦、子育て世帯・こどもに対して、母子保健・児童福祉の両機能により一体的に相談支援を担うとともに、②家庭支援事業の実施・活用、民間団体を含む地域資源の把握・連携促進・発掘等の地域資源開拓業務を担うこととされている。

上記を踏まえて、こども家庭センター職員による相談面接の質的向上や、要支援児童等の家庭を身近な地域で支援する家庭支援事業等のサービスの構築や積極活用、各サービスの担い手による支援内容の充実が期待されている。

② 本事業の目的

市町村において家庭への相談対応やサービスを担う実践者（こども家庭センター職員、民間団体等のサービス提供者）は、国や自治体が示すガイドラインや実施要綱、こども家庭センター等の相談機関の支援方針、各々が所属する事業所等の運営方針等を踏まえて、日々の実践に取り組んでいる。

こうした実践者がより安心して業務に従事でき、一層効果的な家庭への相談や支援、関わりができるよう、実践者に役立つ情報基盤のあり方を検討することを本調査研究の目的とする。具体的には、下記4点のリサーチクエスチョンを設定し、実態の把握および考察を行う。

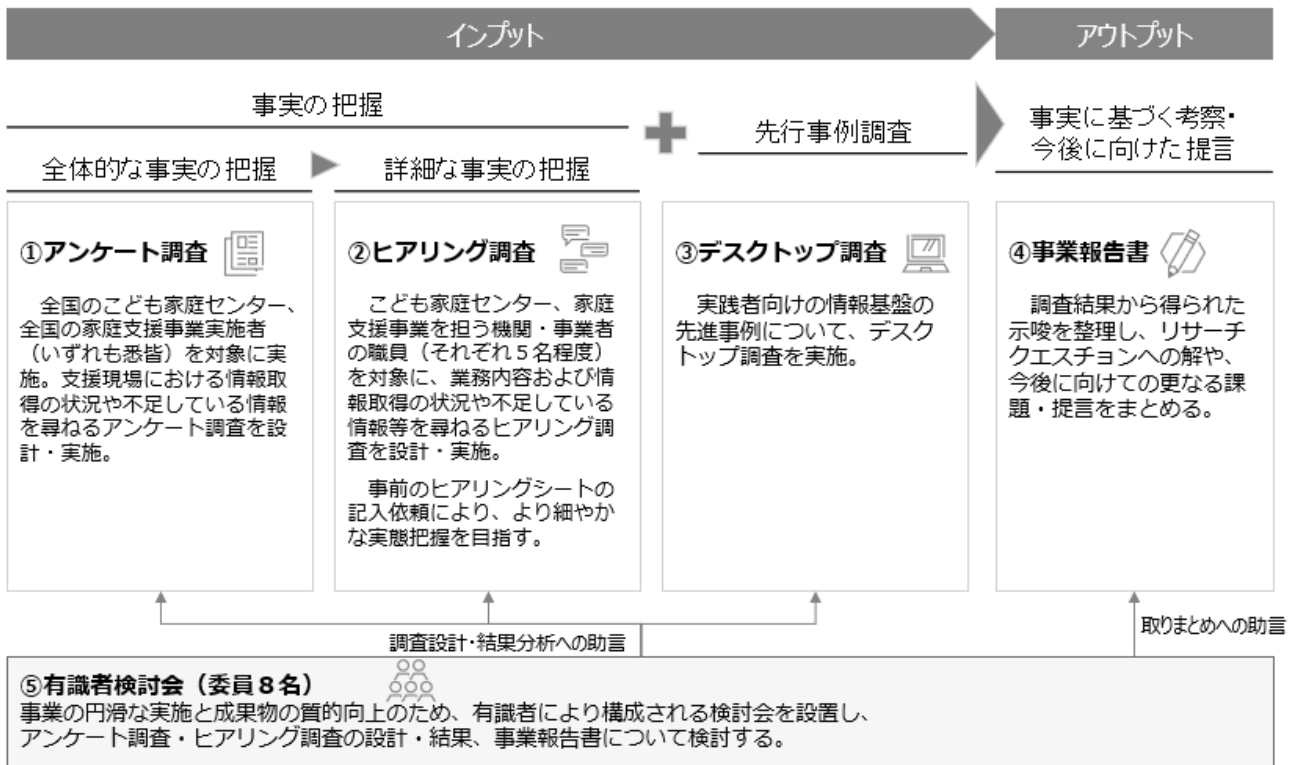
1. 実践者は、こどもや家庭への支援の現場において、どのような情報を取得しているか。
また、どのように支援のための情報を取得しているか。
2. 実践者がこども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が不足しているか。
また、どのような情報取得手段が不足しているか。
3. 実践者がこども・家庭への支援に取り組む上で、何が情報活用の障壁になっているか。
4. 実践者がこども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が役立つか。
また、どのような情報提供が有効か。

(2) 実施内容

本事業の全体像は以下のとおりである。全国のこども家庭センターと家庭支援事業者を対象に①アンケート調査を実施して情報活用に関する全体的な傾向を明らかにし、より詳細な実態把握のため、②ヒアリング調査を実施した。並行して、③国内外のウェブサイトに関するデスクトップ調査を行った。

これらの調査結果を④事業報告書に取りまとめるとともに、⑤検討委員会を組成し、調査設計や調査結果の解釈および考察について助言を得ながら進めた。

図 1 本事業の全体像



(3) 検討委員会の設置概要

本事業は、事業の円滑な実施と成果物の質的向上のため、有識者により構成される検討委員会を設置し、検討会を全3回実施した。

① 体制

検討委員会委員は下記のとおりである。なお、座長には畠山氏、副座長には新藤氏が就任した。

表 1 検討会委員構成

氏名	所属
大橋 雄介	一般社団法人社会的養育地域支援ネットワーク 理事 特定非営利活動法人アスイク 代表理事
西郷 民紗	早稲田大学 次席研究員・研究院講師
○新藤 健太	日本社会事業大学 准教授
◎畠山 由佳子	関西学院大学 教授
星野 尚子	八王子市こども家庭センター大横 担当課長
水本 直美	福岡市早良区こども家庭センター 統括支援員
安田 祐輔	株式会社キズキ 代表取締役社長
山岡 祐衣	東京科学大学 プロジェクト講師

(五十音順、敬称略、◎は座長、○は副座長)

オブザーバーは下記のとおりである。

表 2 オブザーバー構成

氏名	所属
家子 直幸	こども家庭庁 支援局虐待防止対策課 課長補佐
吉岡 聡	こども家庭庁 支援局虐待防止対策課 課長補佐
大野 和行	こども家庭庁 支援局虐待防止対策課 こどもの心のケア専門官
福井 充	こども家庭庁 支援局虐待防止対策課 調整係長

事務局は下記のとおりである。

表 3 事務局構成

氏名	所属
東海林 崇	PwC コンサルティング合同会社 ディレクター
当新 卓也	PwC コンサルティング合同会社 シニアマネージャー
池田 真由	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
竹下 はるな	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
池上 奈津美	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 アソシエイト

② 開催状況

各回の議題は以下のとおりである。なお、座長である畠山氏及びこども家庭庁との委員会前の事前打ち合わせを実施した。

表 4 検討会開催状況

開催日	主な議題
第1回 令和7年11月7日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・事業概要・リサーチクエストのご説明 ・アンケート調査項目の検討 ・ヒアリング調査対象・項目の検討 ・先行事例調査対象の検討
第2回 令和8年2月4日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査・ヒアリング調査の進捗状況の報告 ・アンケート調査・ヒアリング調査の結果をふまえた議論 ・先行事例調査の中間報告 ・報告書 目次案の共有
第3回 令和8年3月2日（月）	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果の最終報告 ・報告書内「調査結果の考察」に関する議論

（4）結果の公表方法

本調査研究の結果については、弊社ホームページで公表する。

2. アンケート調査

本章では、こども家庭センターおよび家庭支援事業者を対象に実施した、ヒアリング調査の概要と結果について記載する。

(1) 調査概要

アンケート調査の概要は以下のとおり。

表 5 アンケート調査の概要

調査目的	・こどもや家庭への支援の現場における情報取得の実態および情報参照・活用の障壁について、全国的な傾向を把握すること
調査対象	・全国のこども家庭センター（1,415件） ※令和7年5月1日時点の設置数 ・全国の家庭支援事業者（悉皆） ※全体数不明
調査方法	・Webフォームを用いた質問紙調査
調査期間	・令和7年12月8日(月)～令和8年1月13日(火)
主な調査項目	・基本情報 ・こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段 ・こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段 ・こどもや家庭への支援において、特に対応が難しいと感じる場面や、直面している課題

(2) 集計結果

以降より、アンケート調査の集計結果を述べる。

① こども家庭センター 調査

<回収状況>

本調査は全国 1,415 箇所の子ども家庭センターを対象とし、488 箇所から回答を得ることができた（回収率 34.5%）。

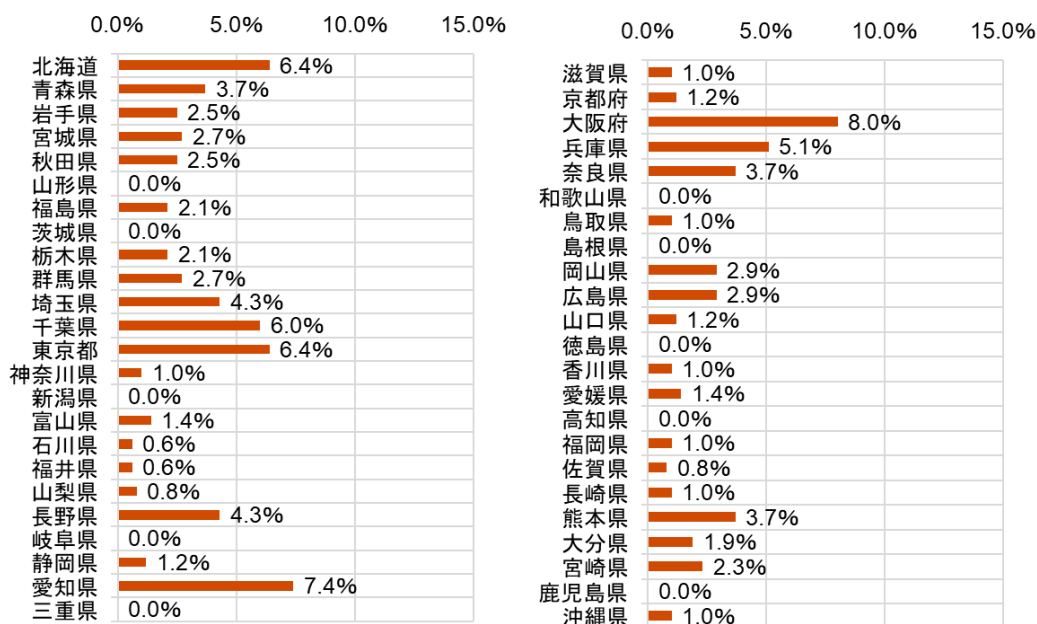
<集計結果>

1. 基本情報

1.1 こども家庭センターの所在地（都道府県）

最多は8.0%の「大阪府」、次点は7.4%の「愛知県」、6.4%の「北海道」「東京都」であった。

図 2 こども家庭センターが所在する都道府県 (n=486、単一回答)



1.2 こども家庭センターの所在地 (市町村)

最多は 35.2% の「3 万人未満」、次点は 30.1% の「3 万人以上 10 万人未満」であった。

表 6 こども家庭センターが所在する市町村の人口規模 (n=488、単一回答)

	回答数	割合
合計	488	100.0%
3 万人未満	172	35.2%
3 万人以上 10 万人未満	147	30.1%
10 万人以上	96	19.7%
中核市・政令市	71	14.5%
不明	2	0.4%

1.3 回答者の過去の業務経験と経験年数

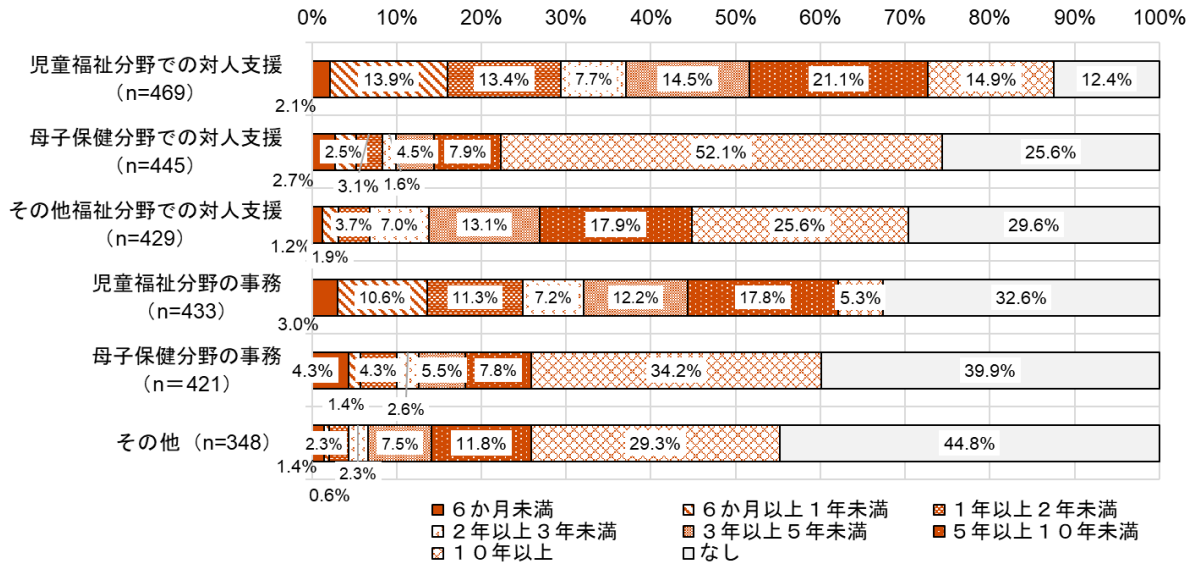
本設問では、分野および職種ごとに経験年数を尋ねた。児童福祉分野での対人支援では、最多は 21.1% の「5 年以上 10 年未満」、次点は 14.9% の「10 年以上」、14.5% の「3 年以上 5 年未満」であった。母子保健分野での対人支援では、最多は 52.1% の「10 年以上」、次点は 25.6% の「なし」、7.9% の「5 年以上 10 年未満」であった。その他福祉分野での対人支援では、最多は 29.6% の「なし」、次点は 25.6% の「10 年以上」、17.9% の「5 年以上 10 年未満」であった。

児童福祉分野の事務では、最多は 32.6% の「なし」、次点は 17.8% の「5 年以上 10 年未満」、12.2% の「3 年以上 5 年未満」であった。母子保健分野の事務では、最多は 39.9% の「なし」、次点は 34.2% の「10 年以上」、7.8% の「5 年以上 10 年未満」であった。

その他として、最多は 44.8% の「なし」、次点は 29.3% の「10 年以上」、11.8% の「5 年以上

10年未満」であった。

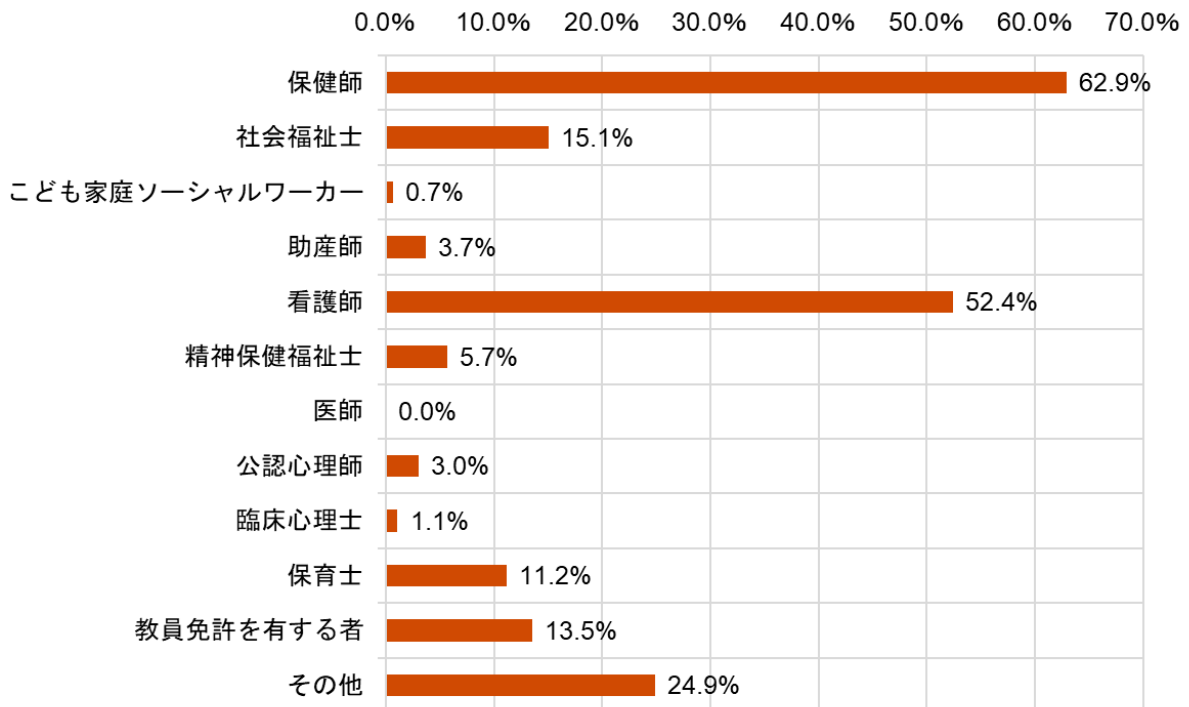
図 3 回答者の過去の業務経験と経験年数（単一回答）



1.4 回答者の保有資格

最多は62.9%の「保健師」、次点は52.4%の「看護師」、24.9%の「その他」であった。「その他」として、介護支援員、養護教諭、社会福祉主事、児童福祉士、介護福祉士、幼稚園教諭等が挙げられた。

図 4 回答者の保有資格 (n=437、複数回答)



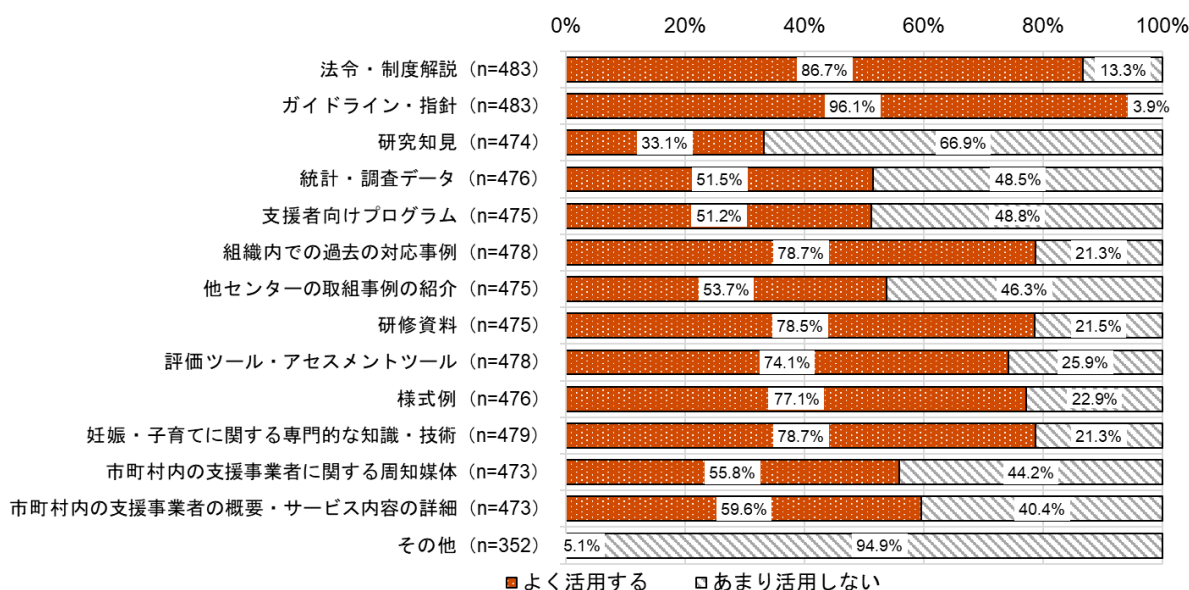
2. こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段

2.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する各業務で活用する情報やツールとその活用頻度

2.1.1 業務マニュアルやルールの作成・更新

最多は96.1%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」、次点は90.2%の「研修資料」、89.5%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」であった。

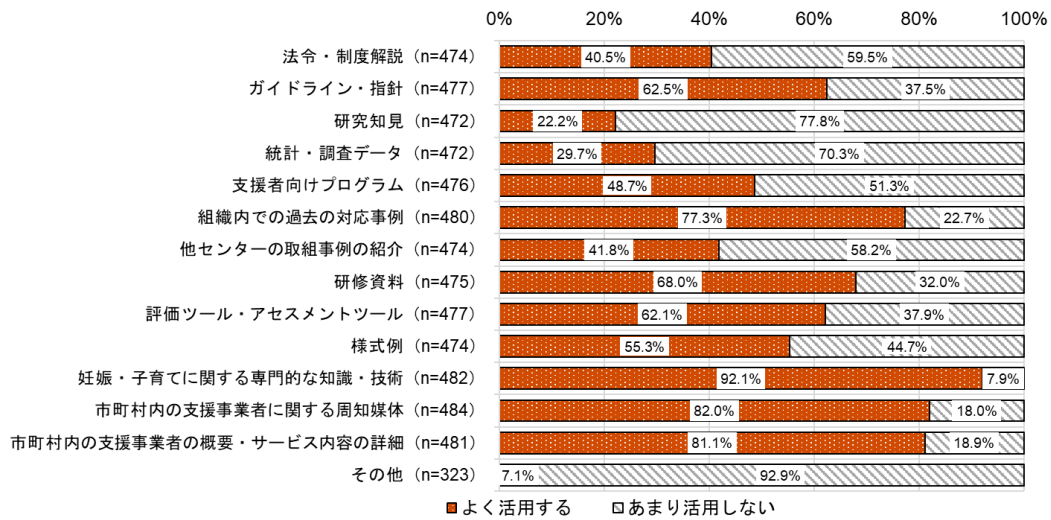
図5 「業務マニュアルやルールの作成・更新」において各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2.1.2 個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供

最多は92.1%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、次点は82.0%の「市町村内の支援事業者に関する周知媒体（チラシ・パンフレット）」、81.1%の「市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細」であった。

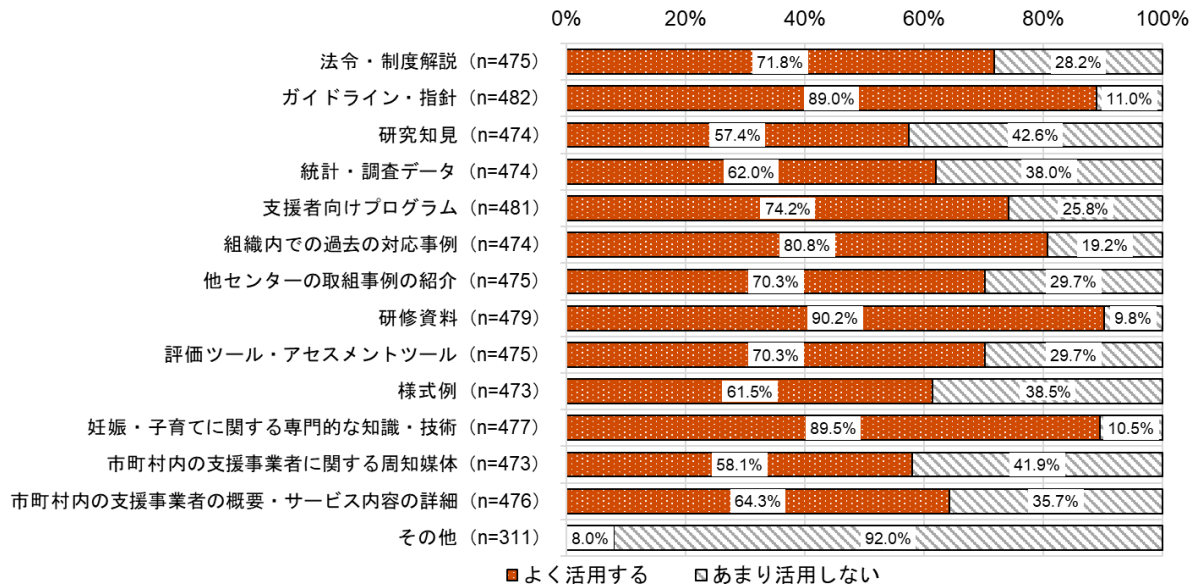
図 6 「個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供」において
各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2. 1. 3 支援者のスキルアップ・自己研鑽

最多は 90. 2%の「研修資料」、次点は 89. 5%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、89. 0%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」であった。

図 7 「支援者のスキルアップ・自己研鑽」において
各情報やツールを活用する頻度

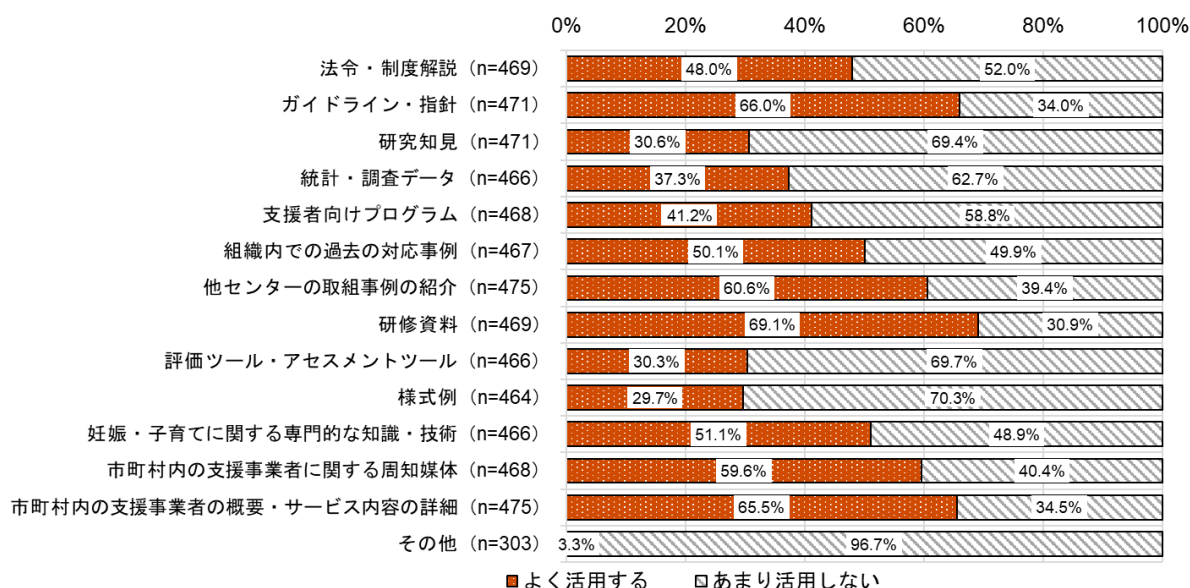


2. 1. 4 市町村内の支援の新たな担い手の発掘・養成

最多は 66. 0%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」、次点は 65. 5%の「市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細」、59. 6%の「市町村内の支援事業者に関

する周知媒体（チラシ・パンフレット）」であった。

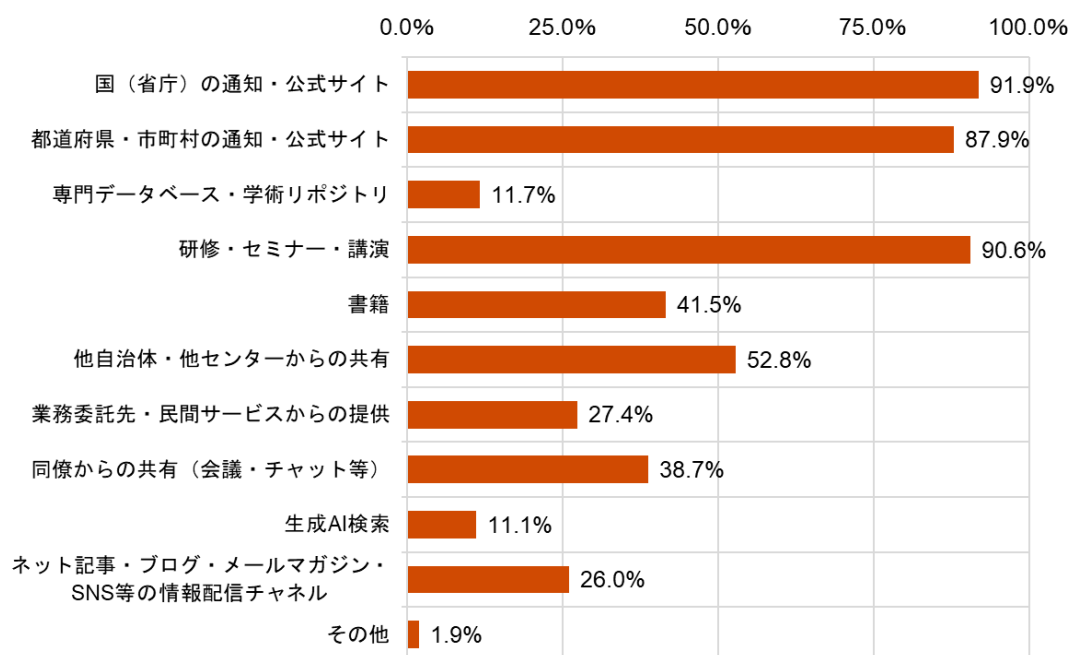
図 8 「市町村内の支援の新たな担い手の発掘・養成」において
各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2.2 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務で活用する情報やツールの入手経路

最多は 91.9%の「国（省庁）の通知・公式サイト」、次点は 90.6%の「研修・セミナー・講演」、87.9%の「都道府県・市町村の通知・公式サイト」であった。

図 9 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務で活用する
情報やツールの入手経路（n=470、複数回答）



2.3 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称

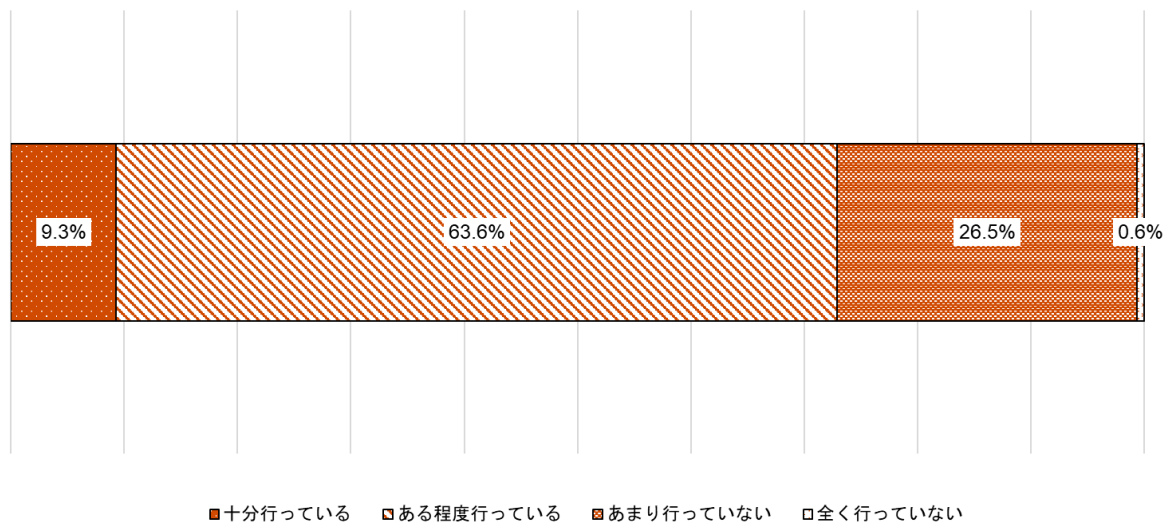
表 7 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称（自由記述、抜粋・要約）

カテゴリ	資料やツールの名称
法制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童福祉法 ・ 児童虐待の防止等に関する法律 ・ こども子育て支援法 ・ こども基本法
ガイドライン、手引き等	<ul style="list-style-type: none"> ・ こども家庭センターガイドライン ・ こども家庭センターの業務に関する実践ポイント集 ・ 子ども虐待対応の手引き
アセスメントツール、マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・ リスクアセスメントシート ・ プランニングシート ・ 都道府県作成の児童虐待対応の手引き ・ エジンバラ産後うつ病質問票
研修資料、専門誌	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修資料 ・ 要保護児童対策調整機関専門職研修テキスト（基礎自治体職員向け） ・ 月刊「母子保健」 ・ 「保健師ジャーナル」 ・ 「子どもの虐待とネグレクト」（日本子ども虐待防止学会誌）
子育て家庭向け資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子育て家庭向けの資料（ハンドブック・ガイドブック・サポートブック等） ・ 母子健康手帳 ・ 母子手帳副読本 ・ 乳幼児健康診査 ・ 身体診察マニュアル ・ 母子保健統計
ホームページ、インターネット等	<ul style="list-style-type: none"> ・ こども家庭センターポータルサイト ・ こども家庭庁ホームページ（こども家庭センター関連情報） ・ 市区町村ホームページ（子育て関連ページ） ・ 子育て支援アプリ（母子手帳アプリ、子育て応援アプリ等） ・ 生成 AI 検索

2.4 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の有無

最多は 63.6%の「ある程度行っている」、次点は 26.5%の「あまり行っていない」、9.3%の「十分行っている」であった。

図 10 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の有無（n=483、単一回答）



2.5 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の内容・効果

表 8 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の内容と効果（自由記述、抜粋・要約）

カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
情報収集の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・国・県の説明会や、公的・民間の研修会・講演会に積極的に参加し、妊産婦支援・子育て支援に関する最新の知見を得ている。 ・国や県からの通知・ガイドライン・研修資料のほか、専門書・専門誌、オンライン記事等から、法令・施策・実務に関する情報を継続的に収集している。 ・他自治体のホームページやポータルサイト、ネット検索等を活用し、他市町の取組事例や支援メニューを把握している。 ・社会福祉協議会等地域福祉に密接する機関の集まりに参加し、地域の実情や社会資源に関する情報を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援の対応方法や判断材料が増え、実践者一人ひとりの資質向上に役立っている。 ・「新しい情報をキャッチして、調べて、相談対応に活かす」という循環ができ、相談の質が向上している。 ・最新の情報や他市町の取組から得た知見を業務に活かすことで、一人ひとりが不安なく相談支援を実施しやすくなっている。 ・独自事業の立ち上げや見直しの際に、他自治体等の方針を根拠として活用できるようになった。
関係機関との関係構築	<ul style="list-style-type: none"> ・定例的な合同ケース会議や要対協（要保護児童対策地域協議会）事務局会議等を開催し、ハイリスク妊産 	<ul style="list-style-type: none"> ・自組織だけでは対応が難しいケースでも、適切な関係機関と連携することで、より具体的な支援策の検

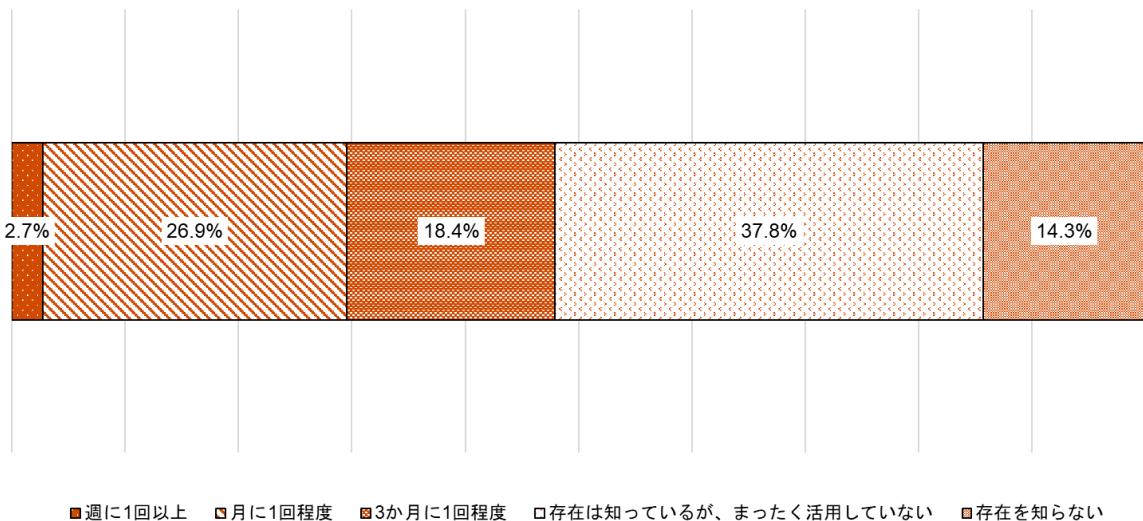
カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
	<p>婦や要支援ケースについて関係機関と協議・情報共有している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織内の他部署や他のこども家庭センターとの連絡会を設け、情報共有や助言を受けている。 ・医療機関との連携・情報共有を行い、医療面の情報を踏まえた支援につなげている。 ・地域の組織・団体・自治会等へ積極的に出向き、顔の見える関係を構築しながらネットワークを広げている。 	<p>討・実施が可能となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃からの関係構築により、組織内外の連携が速やかかつスムーズに行えるようになっている。 ・様々な立場からの情報や支援策を得ることができ、個々の家庭に応じた多機関連携による支援が進んでいる。
職員の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・研修や講演会、担当者会等に積極的に参加し、知識・技術を高めている。 ・同僚が参加した研修の資料や、専門医等から得た情報を共有し、職場内で学びを深める機会を設けている。 ・組織内での事例検討会、スーパービジョン等に参加し、困難事例への対応方法について学び合っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな知識やスキルの習得により、相談支援における個々の職員の対応力が向上している。 ・研修を通じて得た視点を共有することで、組織全体として、よりの確で幅のある相談対応が可能になっている。 ・最新情報や他市町の取組を知ることで、業務改善や新しい支援の取り組みに活かすことができている。
組織内の情報共有・体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ・相談記録や支援経過を共有しながら、担当部署間で情報を共有している。 ・児童福祉担当・母子保健担当・障害福祉担当等が合同で支援が必要な家庭の情報を共有し、課題や役割分担を整理している。 ・母子保健と児童福祉の間で、研修で得た情報や通知内容等を共有し、一体的な支援ができるよう心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部署間で情報が共有されることで、ワンストップ窓口として相談に対応した際も、必要な部署へスムーズに連携し、解決につなげやすくなっている。 ・担当者が変わっても、記録や共有された情報に基づき支援を継続できる体制が整いつつある。 ・組織内の他部署との日常的なつながりが、速やかな連携・解決に結びついている。
ICT ツールの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・組織内ネットワークや共有フォルダ、ポータルサイト等を活用し、通知や研修資料、各種ガイドライン・様式等を職員間で共有している。 ・オンライン研修・Web 会議等の利用により、地理的・時間的制約を超えて情報収集・情報共有を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な資料や通知文に迅速にアクセスできるようになり、相談時にも最新情報を確認しながら対応できる。 ・研修レポートや資料が電子データとして蓄積され、過去資料も含めて参照しやすくなっている。
業務の標準化	<ul style="list-style-type: none"> ・国・自治体手引きやマニュアルを参考にしながら、運用を整理し、判断のばらつきが出ないように努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・標準化された記録やフローにより、職種・部署をこえて情報を共有しやすくなっている。 ・手引き・マニュアルを参照することで、個々の職員が迷いにくくなり、一定水準以上の支援を行いやすくなる。

カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
		なっている。
地域資源情報の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会等が主催する地域の集まりに参加し、地域の社会資源や住民のニーズを把握している。 ・近隣自治体との情報交換会議を通じて、各地域の支援体制や事業内容を共有し、地域での活用可能性を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の社会資源や他自治体の取組みを知ることによって、地域で不足している部分や新たに導入できる支援のイメージが明確になった。 ・住民に対して紹介できる支援先や事業の選択肢が増え、相談支援時に具体的な提案がしやすくなっている。
利用者のニーズ把握と反映	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃の相談内容やケース検討を通じて、地域の中でどのような困りごとや支援ニーズが多いかを把握し、組織内で共有している。 ・現場で把握した課題を踏まえ、研修や会議の場でテーマ化し、必要な情報やスキルを補う形で学びにつなげている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情に即した事業の見直しや新規事業の検討につながり、よりニーズに沿った支援を構想できるようになっている。 ・現場の声を踏まえて業務改善を行うことで、相談者にとって利用しやすい支援体制の構築に近づいている。

2.6 こども家庭庁「こども家庭センターポータルサイト」の参照頻度

最多は37.8%の「存在は知っているが、まったく活用していない」、次点は26.9%の「月に1回程度」、18.4%の「3か月に1回程度」であった。

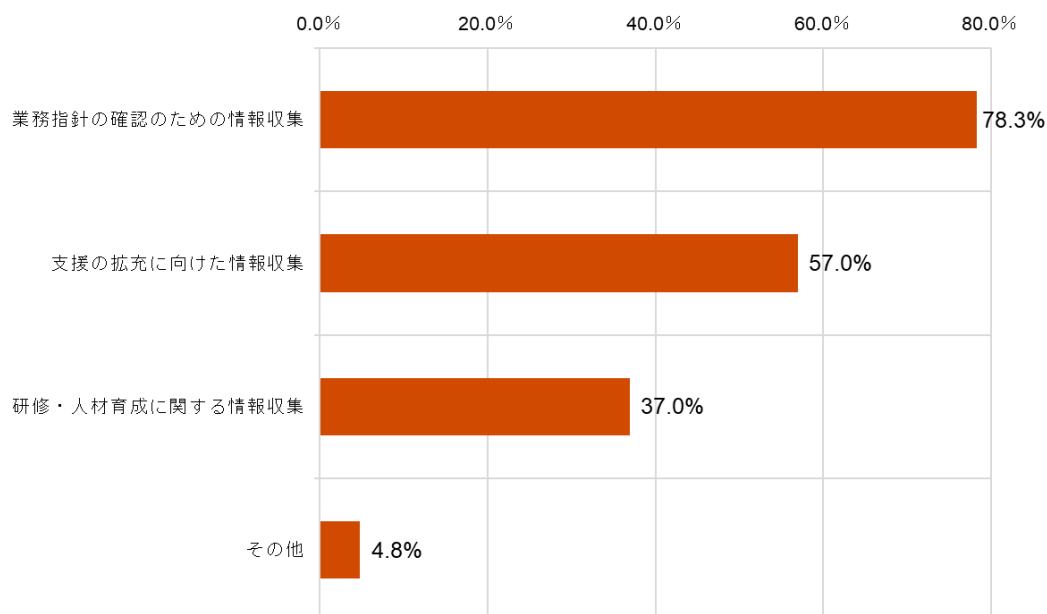
図 11 「こども家庭センターポータルサイト」の参照頻度 (n=484、単一回答)



2.7 こども家庭庁「こども家庭センターポータルサイト」の活用場面

最多は78.3%の「業務指針の確認のための情報収集」、次点は57.0%の「支援の拡充に向けた情報収集」、37.0%の「研修・人材育成に関する情報収集」であった。

図 12 「こども家庭センターポータルサイト」の活用場面 (n=230、複数回答)

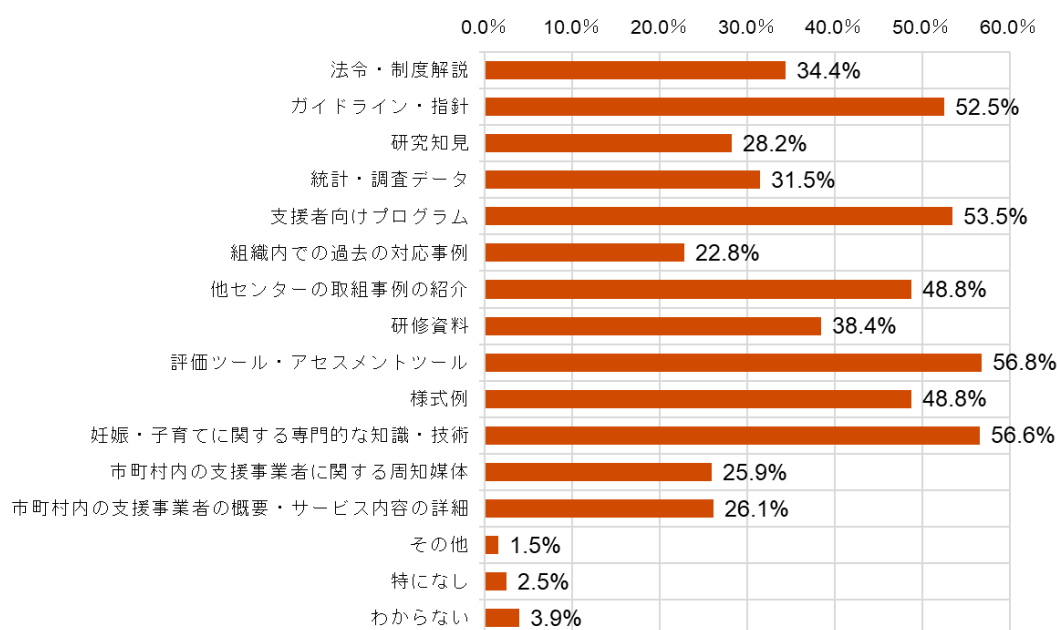


3. こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段

3.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、こども家庭センターとしてもっと参照・活用したいと思う情報

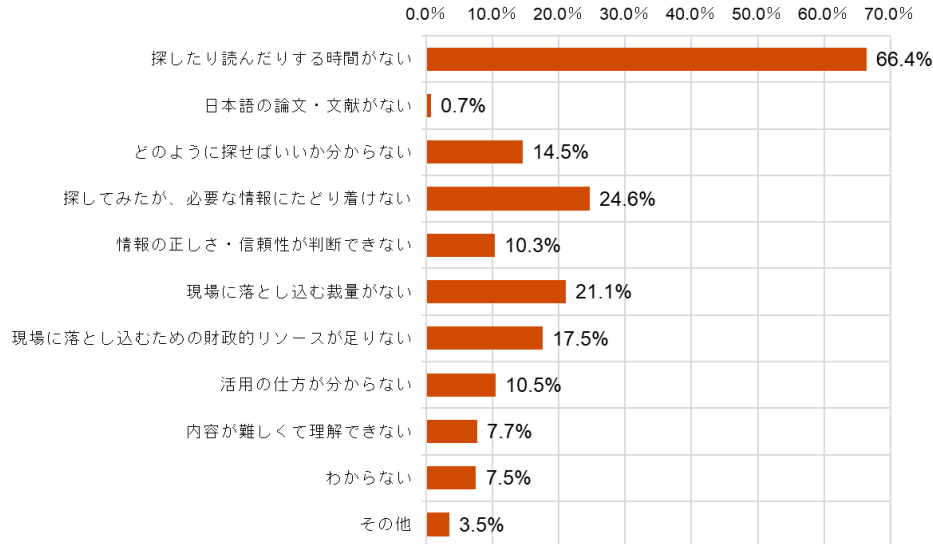
最多は56.8%の「評価ツール・アセスメントツール」、次点は56.6%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、53.5%の「支援者向けプログラム」であった。

図 13 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、もっと参照・活用したいと思う情報 (n=482、複数回答)



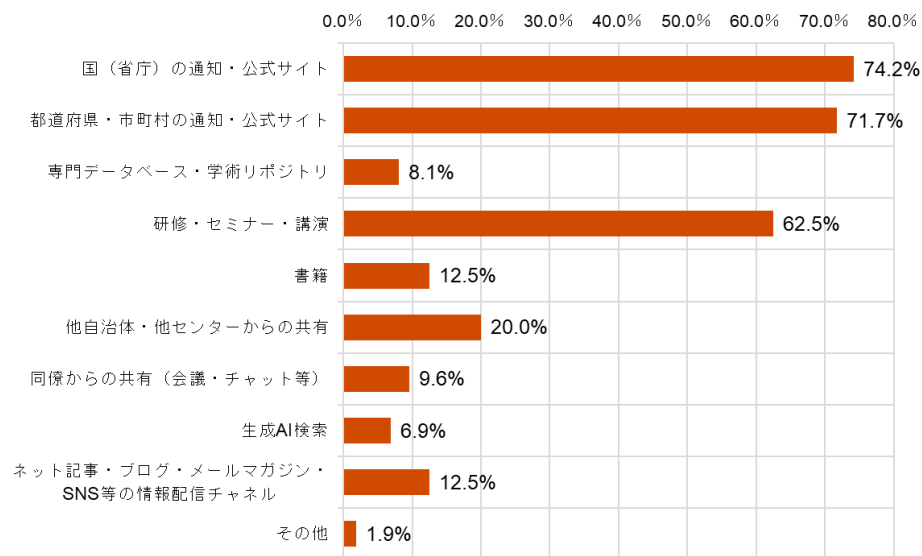
3.2 上記で回答したような情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁
 最多は66.4%の「探したり読んだりする時間がない」、次点は24.6%の「探してみたが、必要な情報にたどり着けない」、21.1%の「現場に落とし込む裁量がない」であった。

図 14 情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁 (n=456、複数回答)



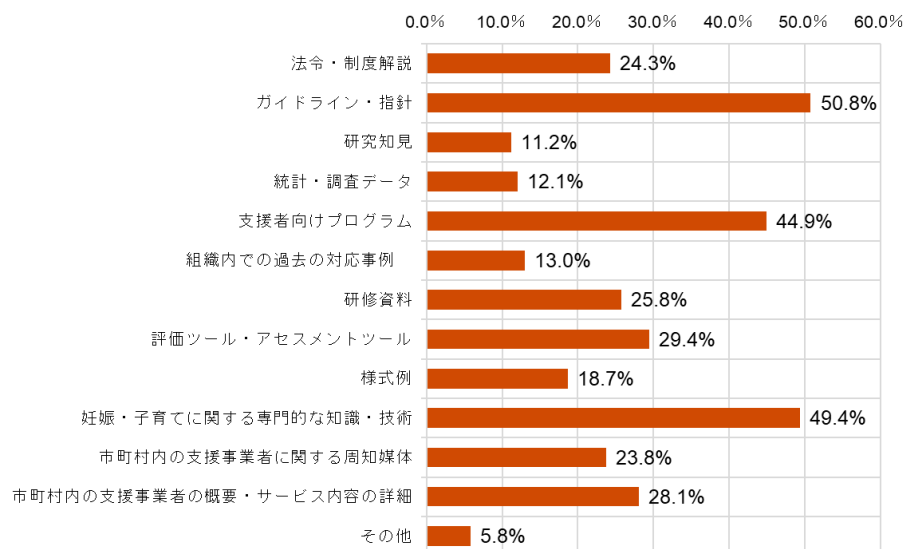
3.3 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、どこで提供されると参照・活用しやすいか
 最多は74.2%の「国（省庁）の通知・公式サイト」、次点は71.7%の「都道府県・市町村の通知・公式サイト」、62.5%の「研修・セミナー・講演」であった。

図 15 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、参照・活用しやすい提供場所 (n=480、複数回答)



3.4 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言について、支援をより充実させるために家庭支援事業者にもっと参照・活用を働かかけたいと思う情報
 最多は50.8%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」、次点は49.4%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、44.9%の「支援者向けプログラム」であった。

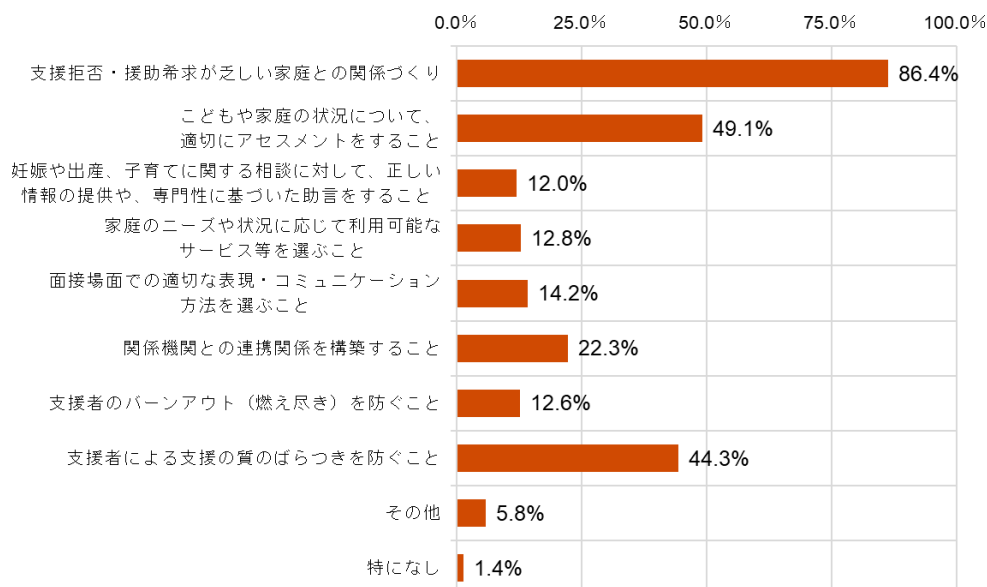
図 16 支援をより充実させるために
 家庭支援事業者にもっと参照・活用を働かかけたいと思う情報（n=445、複数回答）



4. こどもや家庭への支援において、特に対応が難しいと感じる場面や、直面している課題
 4.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において、現場の支援者が特に対応が難しいと感じる場面や直面している課題

最多は86.4%の「支援拒否・援助希求が乏しい家庭との関係づくり」、次点は49.1%の「こどもや家庭の状況について、適切にアセスメントをすること」、44.3%の「支援者による支援の質のばらつきを防ぐこと」であった。

図 17 現場の支援者が特に対応が難しいと感じる場面や
 直面している課題（n=485、複数回答：最大3つまで）



② 家庭支援事業者 調査

<回収状況>

本調査は全国の家家庭支援事業者を対象とし、683 箇所から回答を得ることができた。

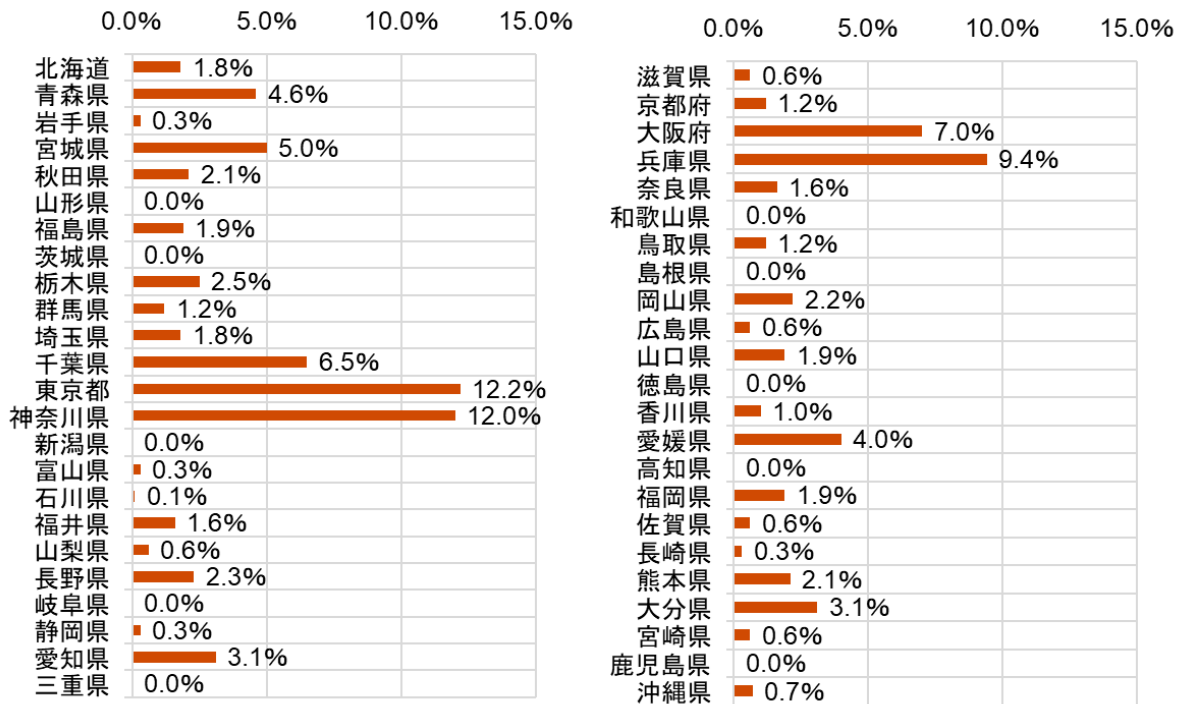
<集計結果>

1. 基本情報

1.1 事業所の所在地（都道府県）

最多は12.2%の「東京都」、次点は12.0%の「神奈川県」、9.4%の「兵庫県」であった。

図 18 事業所が所在する都道府県 (n=681、単一回答)



1.2 事業所の所在地（市町村）

最多は35.1%の「10万人以上」、次点は33.1%の「中核市・政令市」であった。

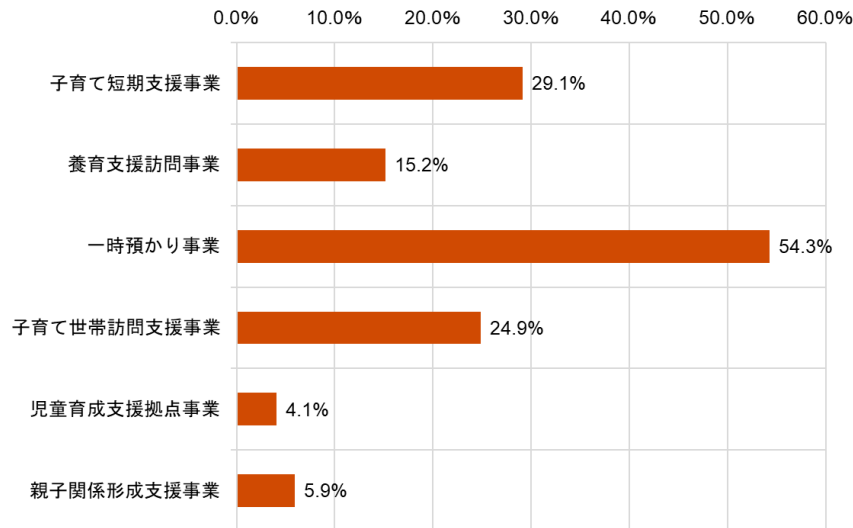
表 9 事業所が所在する市町村の人口規模 (n=683、単一回答)

	回答数	割合
合計	683	100.0%
3万人未満	102	14.9%
3万人以上10万人未満	111	16.3%
10万人以上	240	35.1%
中核市・政令市	226	33.1%
不明	4	0.6%

1.3 実施している家庭支援事業

実施事業の最多は54.3%の「一時預かり事業」、次点は29.1%の「子育て短期支援事業」、24.9%の「子育て世帯訪問支援事業」であった。

図 19 実施している家庭支援事業 (n=611、複数回答)



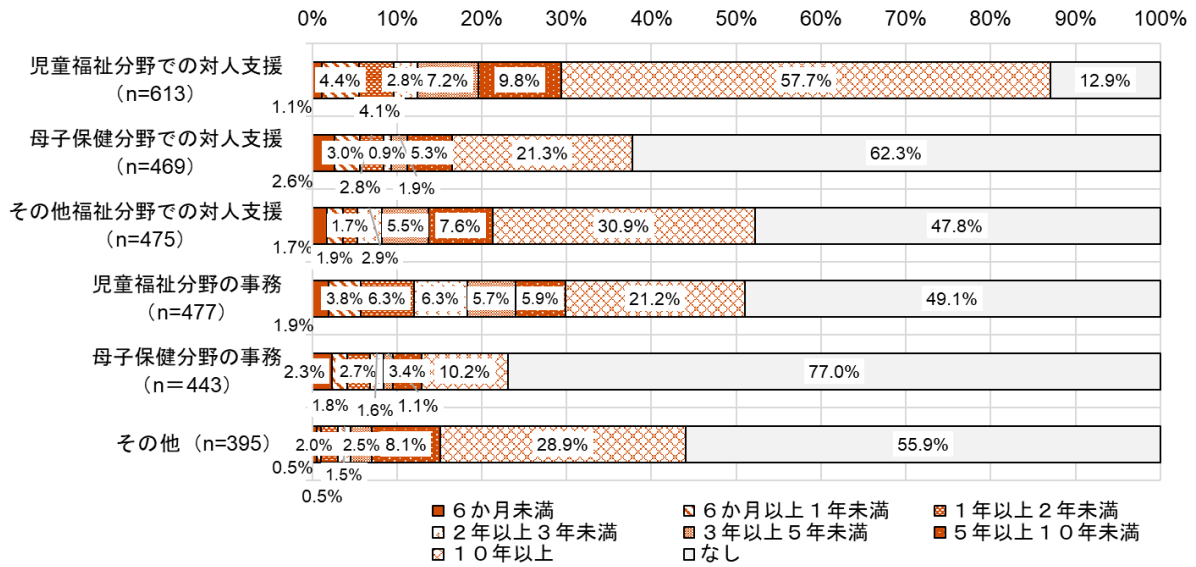
1.4 回答者の過去の業務経験と経験年数

本設問では、分野および職種ごとに経験年数を尋ねた。児童福祉分野での対人支援では、最多は57.7%の「10年以上」、次点は12.9%の「なし」、9.8%の「5年以上10年未満」であった。母子保健分野での対人支援では、最多は62.3%の「なし」、次点は21.3%の「10年以上」、5.3%の「5年以上10年未満」であった。その他福祉分野での対人支援では、最多は47.8%の「なし」、次点は30.9%の「10年以上」、7.6%の「5年以上10年未満」であった。

児童福祉分野の事務では、最多は49.1%の「なし」、次点は21.2%の「10年以上」、5.9%の「3年以上5年未満」であった。母子保健分野の事務では、最多は77.0%の「なし」、次点は10.2%の「10年以上」、3.4%の「5年以上10年未満」であった。

その他として、最多は55.9%の「なし」、次点は28.9%の「10年以上」、8.1%の「5年以上10年未満」であった。

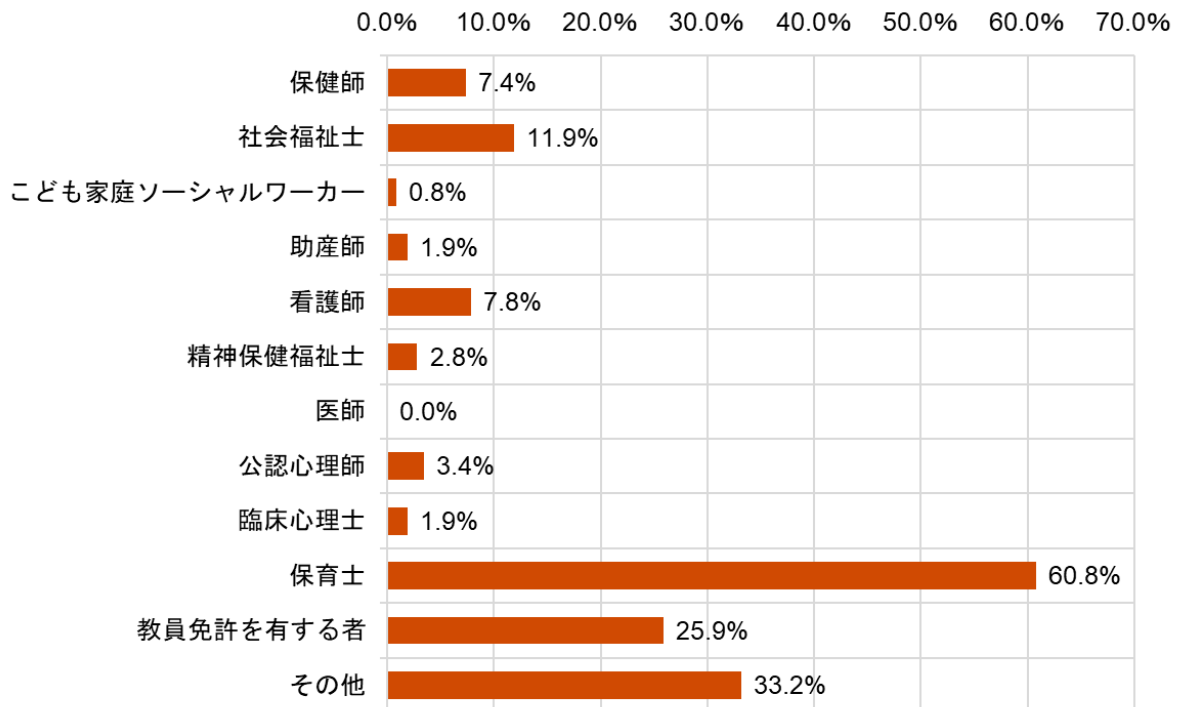
図 20 回答者の過去の業務経験と経験年数（単一回答）



1.5 回答者の保有資格

最多は60.8%の「保育士」、次点は33.2%の「その他」、25.9%の「教員免許を有する者」であった。「その他」として、介護福祉士、幼稚園教諭、社会福祉主事、介護支援専門員等が挙げられた。

図 21 回答者の保有資格（n=645、複数回答）



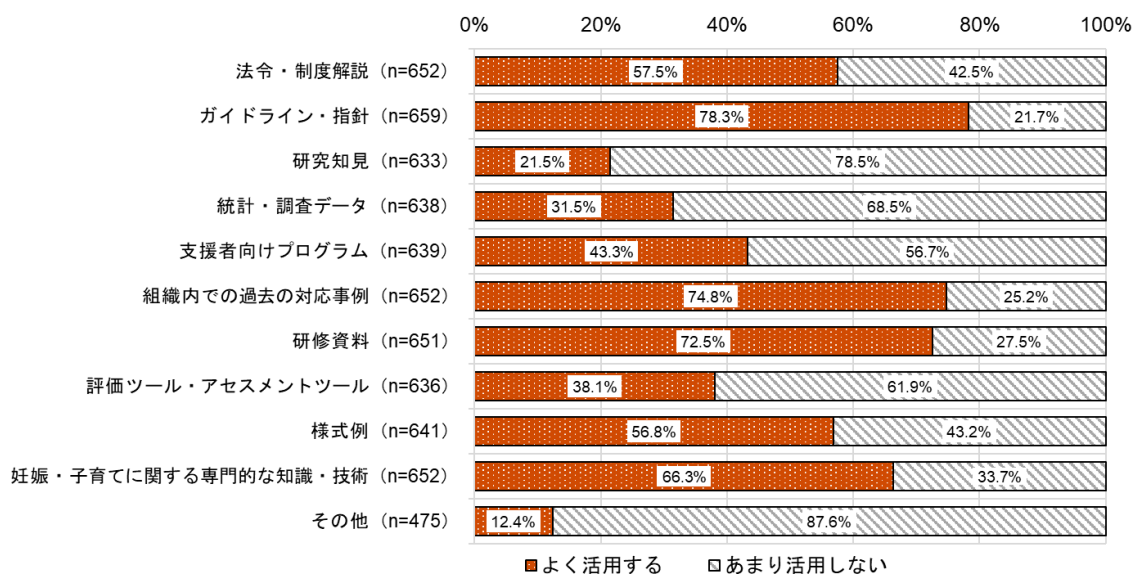
2. こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段

2.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する各業務で活用する情報やツールとその活用頻度

2.1.1 業務マニュアルやルールの作成・更新

最多は78.3%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」、次点は74.8%の「組織内での過去の対応事例」、72.5%の「研修資料」であった。

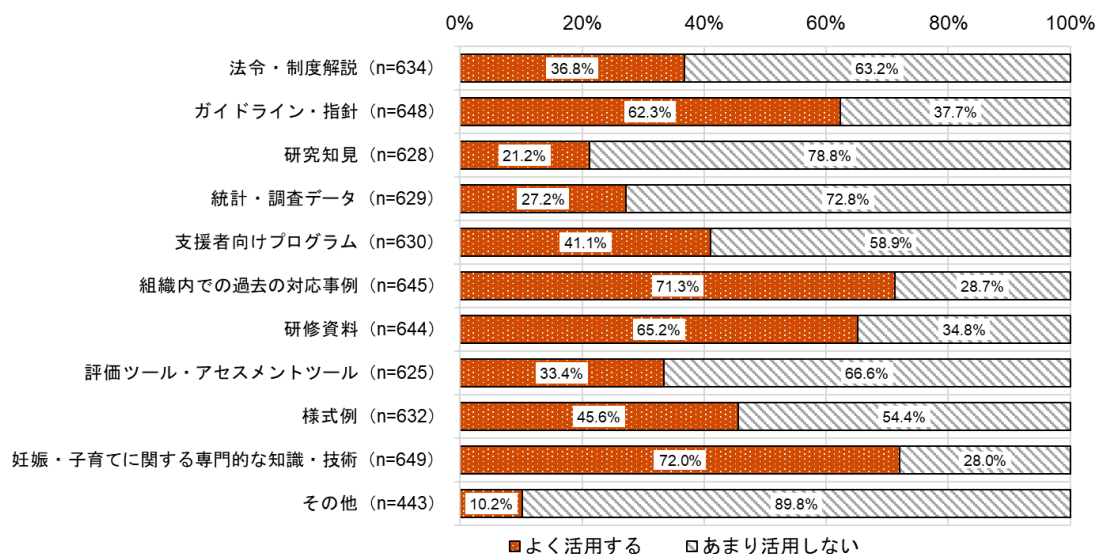
図 22 「業務マニュアルやルールの作成・更新」において各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2.1.2 個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供

最多は72.0%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、次点は71.3%の「組織内での過去の対応事例」、65.2%の「研修資料」であった。

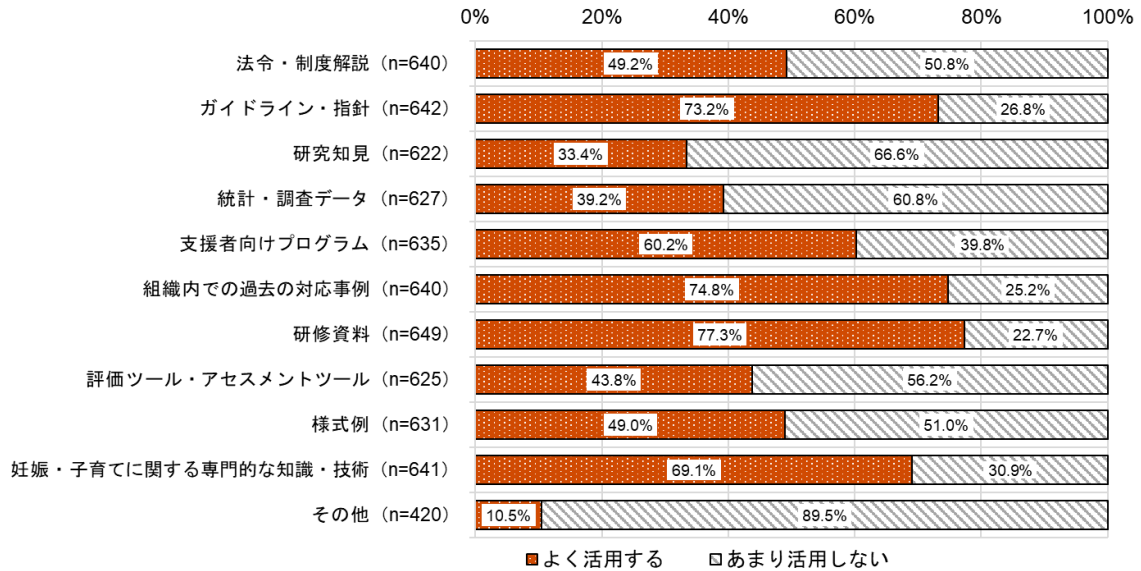
図 23 「個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供」において各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2.1.3 支援者のスキルアップ・自己研鑽

最多は77.3%の「研修資料」、次点は74.8%の「組織内での過去の対応事例」、73.2%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」であった。

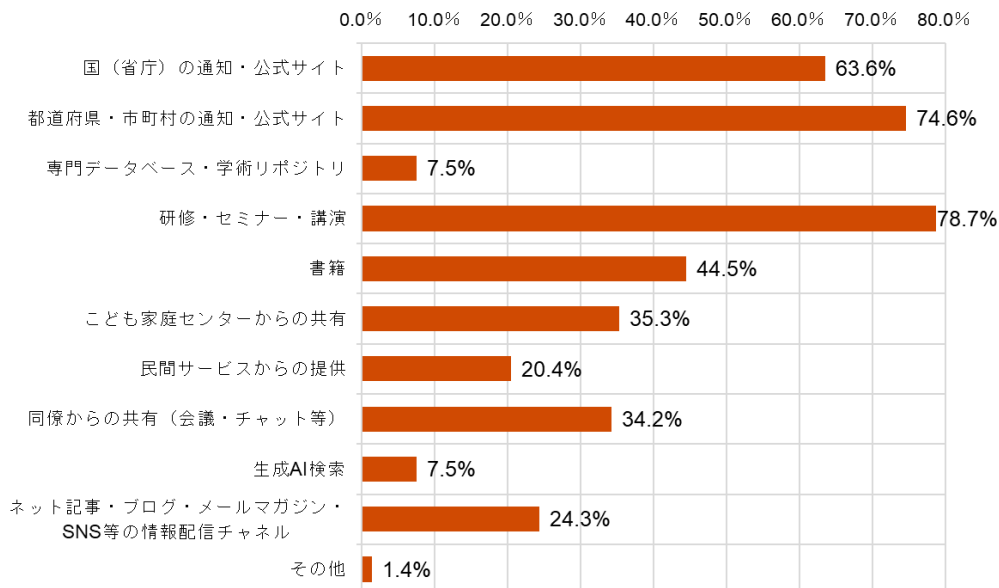
図 24 「支援者のスキルアップ・自己研鑽」において各情報やツールを活用する頻度（単一回答）



2.2 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務で活用する情報やツールの入手経路

最多は78.7%の「研修・セミナー・講演」、次点は74.6%の「都道府県・市町村の通知・公式サイト」、63.6%の「国（省庁）の通知・公式サイト」であった。

図 25 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務で活用する情報やツールの入手経路（n=638、複数回答）



2.3 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称

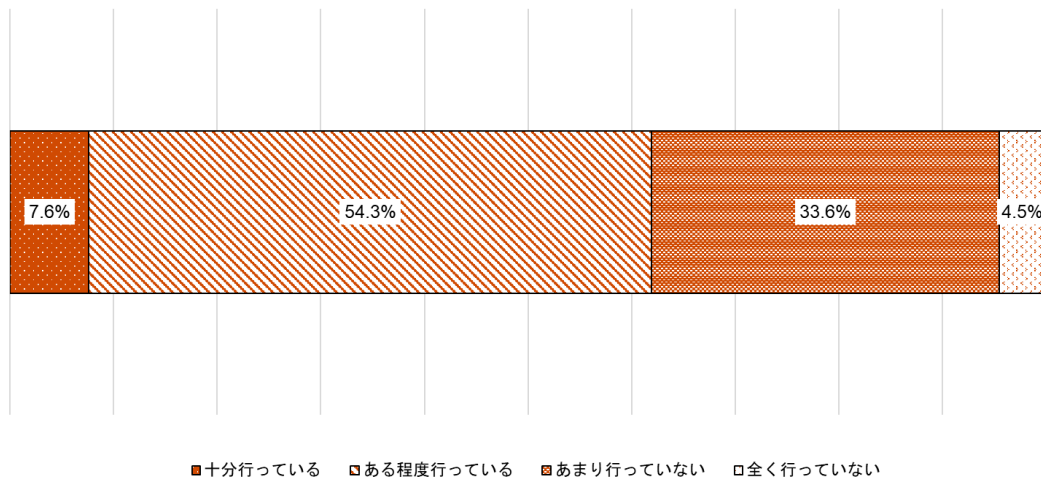
表 10 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称（自由記述、抜粋・要約）

カテゴリ	資料やツールの名称
法制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童福祉法 ・ 児童虐待の防止等に関する法律 ・ こども子育て支援法 ・ こども基本法
ガイドライン、手引き等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各家庭支援事業のガイドライン ・ こども家庭センターガイドライン ・ 子育て世代包括支援センター業務ガイドライン ・ 産前・産後サポート事業ガイドライン ・ 母子健康手帳の交付・活用の手引き
アセスメントツール、マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人内のマニュアル ・ リスクアセスメントシート ・ エジンバラ産後うつ病質問票
研修資料、専門誌	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修資料（大学・自治体・社協等主催） ・ 児童の発達、トラウマ、虐待、不登校に関する心理系の書籍や研究 ・ 「社会福祉学」（日本社会福祉学会）
子育て家庭向け資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子育て家庭向けの資料（ハンドブック・ガイドブック・サポートブック・リーフレット等）
ホームページ、インターネット等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国・自治体のホームページ ・ 生成 AI 検索 ・ SNS

2.4 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の有無

最多は 54.3%の「ある程度行っている」、次点は 33.6%の「あまり行っていない」、7.6%の「十分行っている」であった。

図 26 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の有無（n=672、単一回答）



2.5 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の内容・効果

表 11 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として有用な情報を得るために行っている工夫や取組の内容と効果（自由記述、抜粋・要約）

カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
情報収集の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国や都道府県、市区町村のホームページや通知文、ガイドライン等を定期的に確認し、制度改正や新しい事業情報を把握している。 ・ 研修への参加や、研修案内・国や県からの研修資料、専門書・専門誌等から妊産婦支援・子育て支援に関する情報を収集している。 ・ 新聞・テレビ・雑誌等のマスメディア、SNS、関係機関の公開情報を日常的にチェックし、業務に関係しそうな情報をスクラップして可視化し、共有フォルダ等に保存している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各機関の取り組みや制度改正等最新の情報を把握でき、妊産婦や子育て家庭に対して、根拠のある説明・助言が行えるようになっている。 ・ 研修内容や書籍から得た知識を共有することで、職員一人ひとりの相談対応スキルが徐々に向上している。 ・ 現状や課題を把握したうえで受け入れ体制の強化につなげる等、組織としての支援の質向上に結びついている。
関係機関との関係構築	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所、保健センター、こども家庭センター、子育て支援課等と日頃から連絡・相談を行い、制度・事業・個別ケースに関する情報共有を図っている。 ・ こども家庭支援センターとまちづくりセンターとの情報共有、医療機関や学校、地域子育て拠点、NPO 等との連携・情報交換を行っている。 ・ シルバー人材センターや地域の子育て支援団体とネットワークをつくり、訪問支援事業や養育支援事業の実践事例や工夫を共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自組織だけでは解決が難しい相談でも、適切な機関やサービスを迅速に紹介できるようになり、相談者に対して具体的な解決策を提示しやすくなった。 ・ 小さな情報でも他機関とのやり取りの中で得られるようになり、支援に役立つ情報量が増えている。 ・ さまざまな立場からの支援策を知ることによって、個々の事例に応じた多機関連携支援が進み、地域全体で支える体制づくりに寄与している。
職員の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国・自治体・関係団体が行う研修会やキャリアアップ研修に参加し、得た知識や資料を持ち帰って職場内で共有している。 ・ グループスーパービジョンや事例検討会に参加し、他機関の事例や対応方法から学び、自組織での支援に生かしている。 ・ 専門職（心理士、医師、助産師等）による内部研修・講演会を実施し、妊産婦や子育て家庭への対応技術や知識の向上を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修内容を共有することで、職員全体の対応スキルが向上し、多様な相談に対して一定の見通しを持って対応できるようになった。 ・ 継続的な学習・スーパービジョンにより、専門性の向上とともに、相談者への説明の質や説得力が高まっている。

カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
組織内の 情報共有・ 体制整備	<ul style="list-style-type: none"> 園内会議やケース会議を定期的に行い、各家庭の相談内容や支援方針、関係機関から得た情報を職員間で共有している。 相談記録票や支援経過記録を整備し、統一した形式で記録を残すことで、誰が見ても状況が分かるようにしている。 研修報告書や会議録を回覧したり、共有フォルダに保存したりして、出席していない職員にも情報が届くようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報が特定の職員に偏らず共有されることで、担当者が変わっても支援が途切れず継続しやすくなった。 対応の属人化が減り、組織として一貫性のある相談対応ができるようになってきている。 困難事例への不安が軽減され、一人で抱え込まずに相談・連携しながら支援できるようになっている。 職員同士が相談しやすい体制が整い、個々の心理的負担が軽減されている。
ICT ツールの 活用	<ul style="list-style-type: none"> 共有フォルダやグループウェア等のツールを用いて、研修資料や制度情報、地域資源情報を職員間で共有している。 自組織で開発した記録・統計ツールを活用し、相談内容や利用状況を蓄積・分析している。 インターネット検索や生成 AI（チャットツール等）を補助的に用いて、情報の確認や資料作成を効率的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報に迅速にアクセスできるようになり、相談対応に要する時間が短縮された。 デジタルデータとして蓄積することで、過去の事例の検索や傾向把握が容易になっている。 不在の職員にもオンラインで情報を共有できるため、チームとしての対応力が向上した。
業務の 標準化	<ul style="list-style-type: none"> 相談対応の流れや判断のポイントを整理した業務マニュアルやフローチャートを作成し、職員が参照できるようにしている。 相談記録票・支援経過記録・アセスメントシート等の様式を統一し、記録の仕方を標準化している。 よくある相談内容に対する Q&A や対応方針を内部資料としてまとめ、初心者でも迷いにくいようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 対応のばらつきが減り、新任や非常勤職員でも一定の質を保った支援ができるようになった。 記録が整理されているため、後から事例を振り返りやすく、次の支援計画に生かしやすくなっている。 マニュアル等を適宜見直すことで、制度変更や新たな課題にも対応しやすくなった。
地域資源 情報の 見える化	<ul style="list-style-type: none"> 自治体が発行する子育てガイドブック、子育て応援マップ、相談窓口リーフレット、地域の機関紙等を収集・ファイリングし、必要に応じてすぐ取り出せるようにしている。 周辺の支援施設・相談窓口・民間サービスの情報をリスト化し、相談内容に応じて具体的な紹介ができるようにしている。 地域で利用可能な事業の概要を整理し、職員が把握しておくようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 保護者のニーズに応じて、適切な窓口やサービスを即時に案内できるようになり、「どこに相談したらよいか分からない」という不安の軽減につながっている。 職員自身が地域資源を把握していることで、支援の選択肢が増え、相談内容に応じた具体的な提案がしやすくなった。 配布した資料を通して、保護者自身が後から自ら連絡・利用しやすくなっている。

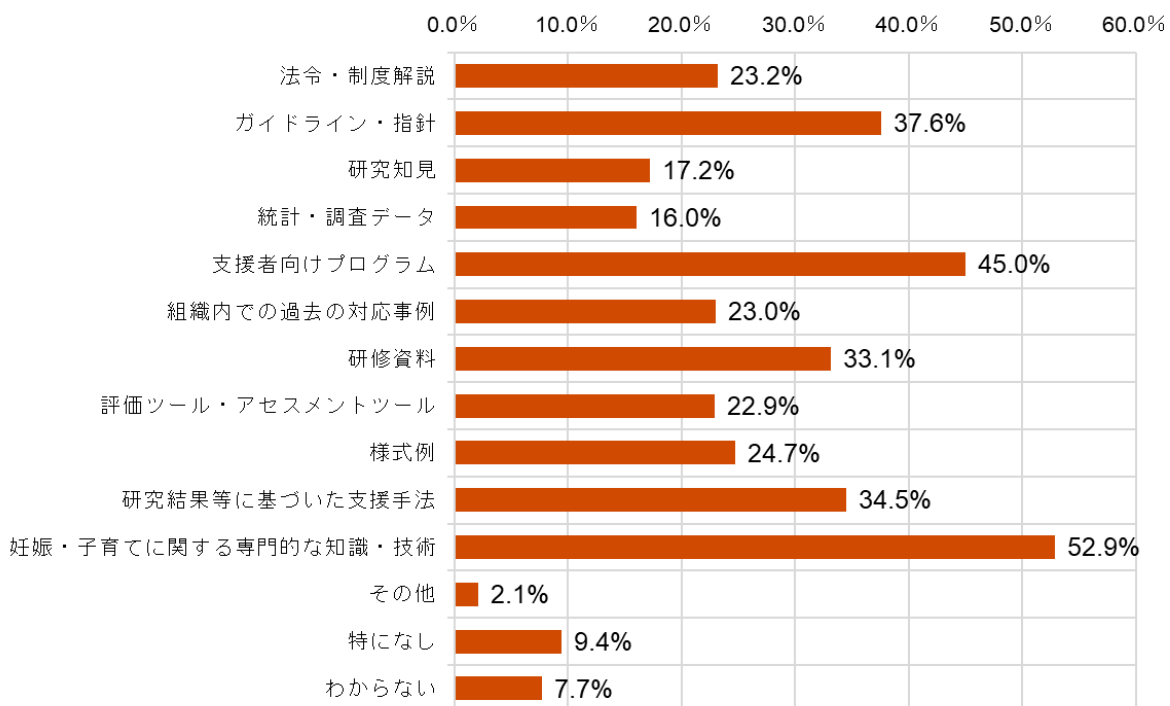
カテゴリ	工夫や取組の内容	工夫や取組みによる効果
利用者のニーズ把握と反映	<ul style="list-style-type: none"> 保護者アンケートや面談の際に、情報提供や相談対応に対する感想・要望を聞き取り、今後の対応に生かしている。 日々の相談内容の傾向を整理し、頻出するテーマに関しては説明資料やパンフレットを追加で用意している。 相談後の反応やフィードバックを職員間で共有し、情報提供の仕方や言葉がけを改善している。 	<ul style="list-style-type: none"> 保護者のニーズに沿った情報提供ができるようになり、「役に立った」「分かりやすかった」という声が増えている。 相談しやすい雰囲気づくりや、必要なテーマに重点を置いた支援ができるようになった。 利用者の声を反映した見直しを重ねることで、組織としての支援の質が向上し、継続的な相談利用につながっている。

3. こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段

3.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、もっと参照・活用したいと思う情報

最多は52.9%の「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」、次点は45.0%の「支援者向けプログラム」、37.6%の「ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）」であった。

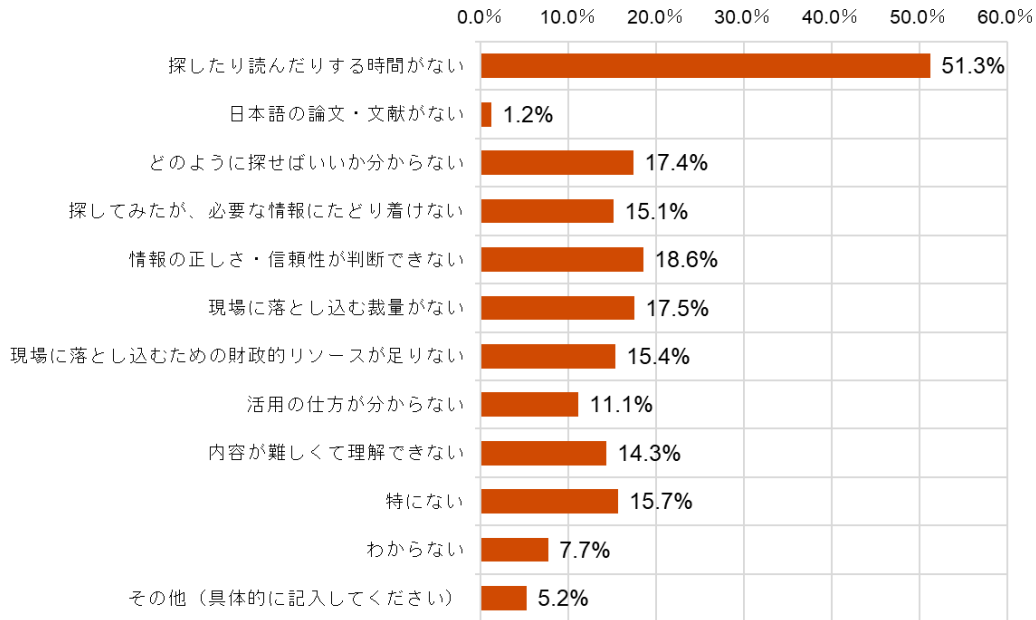
図 27 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、もっと参照・活用したいと思う情報（n=673、複数回答）



3.2 上記で回答したような情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁

最多は51.3%の「探したり読んだりする時間がない」、次点は18.6%の「情報の正しさ・信頼性が判断できない」、17.5%の「現場に落とし込む裁量がない」であった。

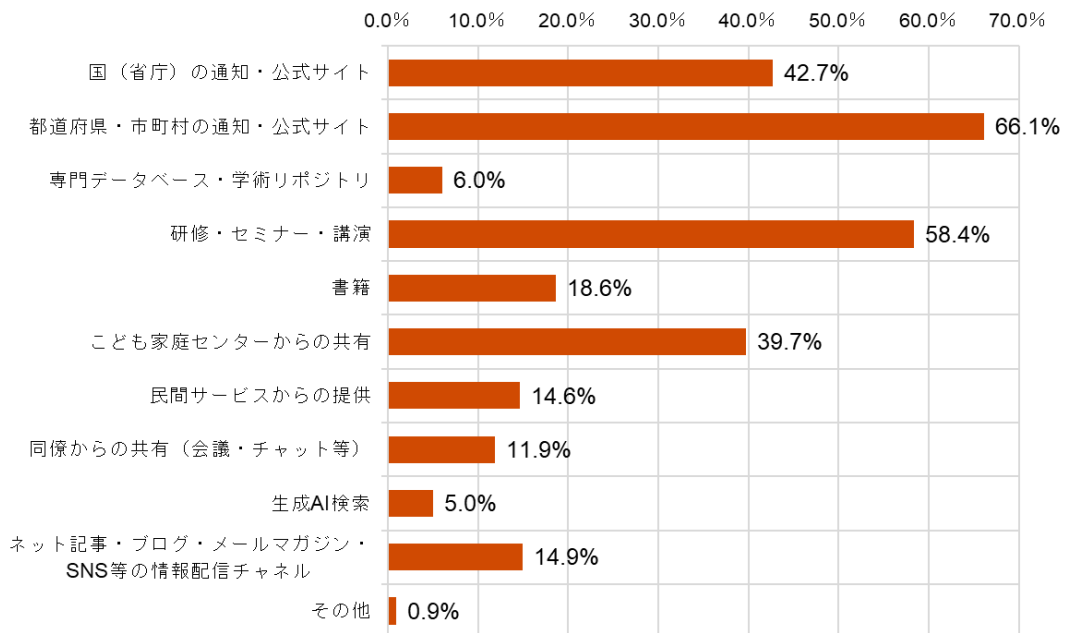
図 28 情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁 (n=651、複数回答)



3.3 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、どこで提供されると参照・活用しやすいか

最多は66.1%の「都道府県・市町村の通知・公式サイト」、次点は58.4%の「研修・セミナー・講演」、42.7%の「国（省庁）の通知・公式サイト」であった。

図 29 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、どこで提供されると参照・活用しやすいか (n=663、複数回答)

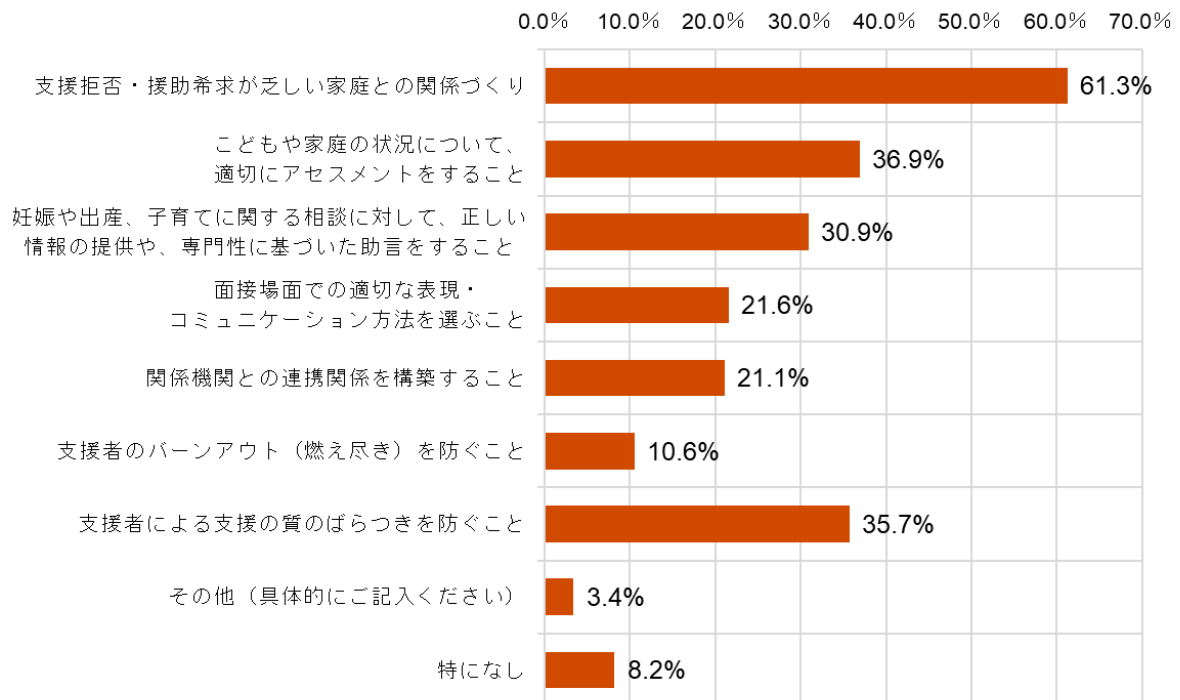


4. こどもや家庭への支援において、特に対応が難しいと感じる場面や、直面している課題

4.1 妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において、現場の支援者が特に対応が難しいと感じる場面や直面している課題

最多は61.3%の「支援拒否・援助希求が乏しい家庭との関係づくり」、次点は36.9%の「こどもや家庭の状況について、適切にアセスメントをすること」、35.7%の「支援者による支援の質のばらつきを防ぐこと」であった。

図 30 現場の支援者が特に対応が難しいと感じる場面や
直面している課題 (n=667、複数回答：最大3つまで)



3. ヒアリング調査

本章では、こども家庭センターおよび家庭支援事業者を対象に実施した、ヒアリング調査の概要と結果について記載する。

(1) 調査概要

ヒアリング調査の概要は以下のとおり。

表 12 ヒアリング調査の概要

調査目的	・こどもや家庭への支援の現場における情報取得の実態および情報参照・活用の障壁について、実践者の具体的な活動内容と紐づけてより詳細に把握すること
調査対象	・こども家庭センター（5箇所）の職員 ・家庭支援事業を実施する団体・事業所等（5箇所）の職員
調査方法	・対面またはオンラインによるヒアリング ・事前ヒアリングシート（ヒアリング前の任意の3日程度の業務内容と情報収集行動の記録）
調査期間	・令和8年1月～令和8年2月
調査項目	・基本情報 ・こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段 ・こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段 ・こどもや家庭への支援において、特に対応が難しいと感じる場面や、直面している課題

(2) 調査結果

以降より、ヒアリング調査の集計結果を述べる。

① こども家庭センター 調査

<調査対象>

本調査は全5箇所のこども家庭センターを対象として実施した。

表 13 ヒアリング調査対象

#	対象	自治体種別	人口規模	回答者の担当業務・保有資格・職歴等
1	市区町村 A	町	約1万人	・課長補佐（児童虐待対応/統括支援員/保健師/保健福祉課 25年、こども未来課 3年） ・主査（母子保健・予防接種担当/保健師/職歴 19年、こども未来課 3年） ・主査（子育て支援担当/保育士業務 21年/こども未来課 2年）
2	市区町村 B	指定都市	約22万人	・係員（要保護児童対応/社会福祉士/職歴 2年） ・係員（母子保健業務担当/保健師/職歴 5年）
3	市区町村 C	市	約7万人	・係長（児童相談・虐待対応/社会福祉士/職歴 20年） ・主任（児童虐待・母子保健を担当/保健師/職歴 20年）

#	対象	自治体種別	人口規模	回答者の担当業務・保有資格・職歴等
4	市区町村 D	町	約 7 千人	・ 主事（要保護児童対応/社会福祉士/児童相談所の児童福祉司経験あり/職歴 13 年）
5	市区町村 E	中核市	約 38 万人	・ 主事（精神保健福祉士/社会福祉士/精神科病院・地域でのソーシャルワーク業務 25 年） ・ 一般職 保健師（保健師/保健分野 4 年）

<調査結果>

1. こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段

1.1 参照・活用している情報の内容・情報入手経路（自身が利活用する情報のほか、同僚・保護者・こどもへの情報提供を含む）

ガイドラインのほか、業務マニュアル、発育・発達に関する書籍、インターネット上の情報や、担当外の制度に関する情報等、支援のために取得する情報の内容・入手経路は多岐にわたっている。一方で、「課内で相談・解決するため、(外部) 情報を参照した経験はあまりない」という意見も挙がった。

表 14 参照・活用している情報の内容・情報入手経路（ヒアリング結果抜粋）

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国からのガイドライン・通知、要綱等は当然理解した上で支援を行っている。統括支援員/課長補佐・保健師) ・ 他の県で作成されているマニュアルを参考に独自に作成した。マニュアルには、虐待の種類や虐待のチェックリスト、虐待の通報方法、虐待疑いの受傷痕についての写真の撮り方等が記載されている。マニュアルは各機関に紙で渡しており、毎年活用状況についてのアンケートをとっているが、関連機関は忙しくなかなか使われていない。(統括支援員/課長補佐・保健師) ・ 医療系の私達は問題解決アプローチ法を使うことが多いことに気づき、それ以外の福祉の視点を取り入れたいと感じている。様々な保護者と話中でどのようなアプローチ法が各家庭・こどもの課題解決にとって良いのか考え、こども家庭ソーシャルワーカーの資格を取った際の講座資料からソーシャルワークのアプローチ法に関する情報を入手し、参考にしたことがある。(統括支援員・保健師) ・ 学会の発表を聞いて、その話のもとになっている論文や書籍を参考にすることがある。学会に行けるよう、課で予算取りを行っている。(統括支援員/課長補佐・保健師) ・ この業務に従事してまだ 2 年目のため、保護者対応で困った時は、課内の人に相談し解決することが多く、情報を参照した経験はあまりない。(主査・保育士) ・ 児童虐待防止マニュアルを参照している。今年 5 歳児検診をスタートしたので、国が出している資料やポータルサイト、他の町の実施方法をインターネットで調べた。また、こどもの発達に関する知識を深めるため、書籍を参照した。民間が出している「乳幼児マニュアル」という知名度の高い書籍があり、毎年更新され参考になる。課で更新がかかるたびに購入している。(主査・保健師)
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> ・ こどもの発育や発達に関しては、「子どもノート」という書籍を見る。3 歳までの内容が細かく書かれている。家庭からの質問に対するヒントがのっているため、よく参考にしている。発育や発達には人によって差があるため、書籍等に記載されてい

#	対象	回答内容
		<p>る年齢はあまり参考にしない。参考書だけでは分からない部分は、他の職員に相談したり他の課に確認したりしている。ヘルパーや養育支援、ショートステイ等の社会資源について聞いている。(係員・保健師)</p> <ul style="list-style-type: none"> 生まれたばかりのこどもに関する情報を調べているなかで、知らない単語が出てきたら、インターネットで検索したり、保健師に聞いたりしている。インターネットは、特定のサイトではなく、検索して初めに出てきたものをいくつか見る。色々なサイトを見ることで、信用性を担保している。医師の記事等を参考にすることが多い。どういった人や機関が公表・発信している情報かを一番に見ている。個人が出しているものは信用しておらず家庭への提案には取り入れないが、一意見として参考にはしている。経験をもとに一般の人がやりとりしている質問募集・回答のサイトを見ることもある。(係員・社会福祉士) こどもに関わる支援制度やサービスがまとめられた、自治体のガイドブックを活用している。そのガイドブックには支援の対象となる細かな条件は載っていないこともあるため、社会福祉協議会やスクールソーシャルワーカー、施設に聞いている。(係員・社会福祉士)
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> (年金等の担当外の情報は) 担当している機関や管轄の人に聞くのが一番安心する。(係長・社会福祉士) 市内の支援サービスや具体的な育児の方法(離乳食の進め方等)について、自分も持っている知識もあるが、お母さんたちと同じ温度感で話すために、流行りや話題になっているものを調べている。SNSで発信されている情報や、小児科の医師が発信している情報をよく見る。鵜呑みにするわけではないが、そのような考え方がある事を知り、それをきっかけに文献を見に行くことがある。(主任・保健師) AIには、困っていることを具体的に文章にして聞いている。職場の生成AIには個人情報を入れてはいけないルールなので、ざっくりと「こんなことで困っている」と入力して対応策を教えてもらっている。(主任・保健師) 保護者と一緒に調べることもない。ぱっと調べたものが正しいかも分からない。(係長・社会福祉士)
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 「東京ルール」や市区町村のガイドラインを参照している。「東京ルール」には、東京都の児童相談所とこども家庭センター等の市区町村がどう連携するかがまとめられている。 (保護者との面談にて) 今まで読んできた書籍の内容をもとに、アドバイスをを行った。職場に置いている書籍のほか、自分で選んだ本や同僚にすすめられて読んだ本がある。こどもや保護者に相談されて分からないことがあった場合には、インターネットで調べている。例えば、発達障害のことでメンタルクリニックから薬が処方されている場合、薬の効果や副作用について調べる。ブログは参考にしないようにしている。製薬会社等のホームページの情報を参考にしている。(主事・社会福祉士) 親からの相談を受ける場合はその場で調べることができないので、これまで受けてきた研修や自分の体験談をするしかない。以前研修で学んだ、機中八策をベースにしたアドバイスをすれば対応することができている。その場で調べることは、やろうと思えばできると思うが、相手の立場から見れば頼りにならないと思われる。(主事・社会福祉士)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 今年度異動し、初めて母子業務を担当している。書籍や先輩への相談、インターネット検索やマニュアル参照により、情報を得ている。(一般職・保健師) 新生児の観察項目については、学生時代から参考にしている看護 roo! というサイトを参照したり、書籍を使ったりして調べた。サイトに載っている情報だけではなく、

#	対象	回答内容
		<p>先輩からの話や他サイトの情報、自分も持っている情報等を複合して情報を利用するようにしている。体重の増加については、医療機関や医師が監修しているミルクのメーカーのホームページも確認している。課では、一人一冊「子どもノート」（合同会社ニワトコ出版）という書籍を持っている。新生児から5歳児までで時期ごとに発達・発育の目安や、見るべきポイントが記載されており分かりやすい。（一般職・保健師）</p> <ul style="list-style-type: none"> • こどもや保護者の相談を受けた際分からなかったことは訪問から帰ってきた後に同僚に聞き、係の中で共有してもらったり、アドバイスをもらったりする。（一般職・保健師） • 「子どもノート」は実践に基づいた内容が記載されているが、保健師だけの監修であるため頼りすぎてはいけないと伝えている。年次の浅い保健師は想像を膨らませながら業務をしなければならないが、「子どもノート」はすでに想像を膨らませられた状態で作られているため使いやすい。児童福祉分野で「子どもノート」のようなものはない。 • 最近、通告の際の対応に悩んだことがあったので、「子ども虐待対応の手引き」や「虐待通告のあった児童の安全確認の手引き」を確認した。課内協議している際、国の通知やサイトを全員で確認することもある。一度見ただけでは頭に入っていないため、対応に困った際に確認するようにしている。「子ども虐待対応の手引き」は、自分たちの対応は足りているのか、必須事項を実施できているか、を確認するために使っている。（主事・精神保健福祉士、社会福祉士） • こどもや保護者からの相談の中ですぐに答えられないことがあったときは、課に戻って正確な情報を調べてこどもや保護者へ提供するようにしている。（主事・精神保健福祉士、社会福祉士）

2. こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段

2.1 こどもや家庭への支援を充実するために「もっと参照したい」「もっと活用したい」と思う情報

事業設計や運用を検討する際に、他自治体の取組内容や動向を一覧的に把握できる情報や、国の施策の方向性を分かりやすく整理した情報が挙げられた。

表 15 こどもや家庭への支援を充実するために
「もっと参照したい」「もっと活用したい」と思う情報（ヒアリング結果抜粋）

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> 国が公表する資料において、多くの場合大都市を想定した運用が書かれており、小さい自治体ではどうすればいいかわからない。（統括支援員/課長補佐・保健師） どこの機関も人手不足で、タイムリーに担当者をつかまえられない。ひとつの家庭に複数の支援機関が関わっており、支援会議や電話やメールでのやりとりで情報を共有しているが、どうしてもタイムリーに情報を共有することが難しいため、支援活動の記録を1つのプラットフォームに集め、支援者がいつでも参照できるようにしてほしい。（統括支援員/課長補佐・保健師） 国が進めたいと思っている施策については、誰がみても分かりやすいように情報をとりまとめてほしい。（主査・保健師）
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 「すぐに情報を見る」というとインターネットとなる。支援の現場に書籍を何冊も持って行くと言うのは現実的ではないため、インターネットで国が出している正しい情報をすぐに見られるとよい。タブレットは訪問の際に持ち歩いているため、電子書籍を購入すればよいかもしれない。（係員・保健師）
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 事業設計等については、他市の動向を参照することが多い。ホームページを見るが、実際の運用や細かい所は載っていない。互いの事業の実施要項等を見て、他自治体に連絡したり、連絡をもらったりすることも多い。「この事業をやっている自治体はどこか」と検索したら一覧で出てくるものがあると、一つ一つ調べなくてすむのでありがたい。（係長・社会福祉士） 事業者の入れ替わりが激しいので、情報のキャッチアップが難しい。アンテナが高い人だと、「新しい事業所が来月出来るらしい」「あの事業所はなくなった」といった情報をもっており、聞くことができる。事業者のチラシ等から、表面上から分かることだけではなく、支援現場にどんな先生がいて、何に特化しているのか等を知りたい。（係長・社会福祉士）
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 他自治体で使っているアセスメントツールがすぐに共有されると助かる。機中八策を面談で軸にしているが、絶対正しいものではない。他自治体の事例があれば、参考になる。イメージとしては、こども家庭庁のポータルサイトがよい。（主事・社会福祉士）
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 初めて（入庁して5年目、異動後1年目）で不安なことが多かった。初めてで不安なことが多かった。新人向けの情報が詰まっているサイトや、お母さん達がどこに不安を感じているのかが分かると嬉しい。（一般職・保健師） キーワードで通知や手引きがヒットするような仕組みを作ってもらえると、迅速な判断をしなければならない虐待部署としてはありがたい。 他の自治体がどんな対応しているのか気になるため、似た事例が分かるものがあればよい。（主事・精神保健福祉士、社会福祉士）

2.2 担当している業務で難しさを感じる場面

多機関を巻き込みながら地域の実情に即した形で国の事業を進める際の調整力や、他機関から引き継ぐケースでの初期の関係づくり等が挙げられた。ケースごとに状況が異なるなかで「現場に任されている」と感じながら支援を進めることへの負担感に対する意見も挙がっている。

表 16 担当している業務で難しさを感じる場面

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> 教育委員会に専門職がおらずやりにくく、支援の必要性の理解を得ることに苦慮する。教育委員会が学校をまとめて一括で話が通れば効率的だが、各学校1校ずつに理解を得るために、説明や支援・連携の協力依頼をする必要があるため、時間と労力が必要。(統括支援員/課長補佐・保健師) (国の法令・通知等に基づいて実施する事業について) 地域の実情に合わせて取り組む必要があるため、自分たちの地域でどう実行できるか悩むことが多い。地域についてしっかり知ったうえで、事業を実施しなければならない。色々な機関を巻き込みながら進める調整力が必要だが、何かマニュアルがあるわけではないので、経験を積んでいかなければならないと思っている。(主査・保健師)
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関や別の課からこども・家庭を繋いでもらい支援が始まるケースが多く、最初の人間関係・関係づくりに難しさを感じている。(係員・保健師)
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 対人支援において、ケースバイケースで同じケースはふたつとない。何かの情報を参照すれば分かる、というものではないので難しい。勉強しようと思えば無数に情報はあがるが、どこから覚えていけばいいのかが分かるといい。現場に放り出されて自分で調べろと言われるよりも、体系的にまとまっているとよい。(主任・保健師) 支援対象者側から関係性を切られてしまうことがないよう、さじ加減や関係性の作り方に気を使っている。(係長・社会福祉士)
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 全ての業務に難しさを感じている。親が来所しての面談も家庭訪問も難しさを感じる。常に緊張しながら行っている。自分の緊張をやわらげるため、事前にどんな話をするかメモをするようにしている。(主事・社会福祉士) 面談の場で困ることはあるが、面談が終わると切り抜けられてしまっているため、自分が困ったことに気づきにくい。例えば、学習障害はどこからどこまでのことを指すのか疑問に思うと、週末に本を読む。そのような具体的なことがないと、自分が困ったことを思い出して調べることはない。振り返る機会は必ずあり、面談の記録は全員とっている。しかし、正解はないため、自分が言ったことが間違いかどうか分からない。相手が話したことが理解できないと悔しいため調べるが、そのような気持ちがないと調べない。振り返りは記録を見て自分ですることもある。同僚と振り返りをする。職場でする話は支援に関する話しかないので、同僚と振り返りはよくしている。(主事・社会福祉士)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> こどもの発達に対する保護者の受け止めはそれぞれであるため、保護者との関係性を崩さないように次の支援を紹介するタイミングが難しい。(一般職・保健師) 虐待通告があった際の対応を親に理解してもらえなかったり、学校等の関係機関に自分たちと同じように動いてもらえなかったりすることがあり、難しさを感じている。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士)

2.3 担当している業務で知識・技術（自身の専門外を含む）が必要と感じる場面

ハイリスク家庭への対応やこどもの発達・就学支援等、自身の専門だけでは判断が難しい場面で、より体系的な知識・技術へのニーズが示された。一方で、ソーシャルワークの経験が長い職員からは、児童福祉の経験が短くても、ソーシャルワークに通底する姿勢・動き方があるとの意見が挙げられた。

表 17 担当している業務で知識・技術（自身の専門外を含む）が必要と感じる場面

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> （支援プランについて）ハイリスク家庭についてはこども家庭センターで方針を決めて関係機関で支援するが、どんなふうに保護者と共有をしていくかについて悩んでいる。先日受講した「西日本こども研修センターあかし」の研修は、とても分かりやすかった。自分が学んだことを皆に伝達していく必要があると考えている。こんな無理と思っていたことについても、研修を受けて気持ちが変わった。研修で得た資料は課内で回覧するようにしている。先述の研修では、支援を行う上でこどもや家庭にオンライン動画を見せてもよい事と一緒にロールプレイをしようとよいという提案があったので、取り組んでみたいと考えている。（統括支援員/課長補佐・保健師） こどもの発達や就学について保護者とやり取りをしている。そのようなやり取りをする中で、その人をどう支援していくか日々悩んでいる。相談できる環境ではあるので、考えながら取り組んでいる。（主査・保健師）
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 相手のことをうまく聞き出す能力の必要性を感じている。（係員・保健師） 育児相談は人によって様々であり1つの答えはないので、困ることが多い。こどもの発達が、月齢に対して適正なのか遅れているのかを判断することが難しい。ドクターではないので見抜ききれない部分もあるが、参考にするものがないと判断が遅くなってしまい、困ることがある。（係員・保健師） 保護者から、制度や手当関係、障害への制度・支援に関する相談を受けることがある。その場で答えられたら信用を得られるようにも思うが、情報の正確性を担保するため、そのまま担当の部署に対応を任せてしてしまうことがある。児童福祉以外の分野の知識も獲得していかななくてはならないという思いはある。（係員・社会福祉士）
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 自身の専門分野ではないことであっても、保護者は「市役所の人なら知っているだろう」と思っているので、尋ねられる場合がある。全ての知識を網羅するのはハードルが高い。保護者がよく尋ねる内容は経験を積むと分かってくる。（係長・社会福祉士） 支援対象者の理解力や情報処理能力によって、返事はしたけれどわかっていないということもある。もっている情報をどう伝えていくかも重要。（係長・社会福祉士）
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> こどもの発達に関する知識が必要。相談を受ける際に、こどもの発達段階が分かっていないと適切なことを言ってしまう。分からないことがあっても、親や関係機関の前では保健師には尋ねにくい。面談をする際には、ファイルに資料を準備して持って行っている。相談の中で困ったことがあれば、その資料を見て答えている。資料としては、機中八策の資料である「子どもをはぐくむオレンジカード」やバスの時刻表をファイルに入れている。相談内容に応じて、成長曲線のグラフをもっていたり、受診先リストをもっていたりすることもある。機中八策は自分の中の軸になっている。（主事・社会福祉士） 発達障害に関する相談が多いため、発達障害ごとの傾向についての知識が必要。そ

#	対象	回答内容
		の都度、本を読んで知識を得ている。社会福祉士の資格を取った時の研修の際にも学んだ。(主事・社会福祉士)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 児童福祉に携わったのはここ2～3年のことであるがソーシャルワークという根底の部分は、どの分野についても共通のものである。児童福祉についての知識は学んでいるが、ソーシャルワークに関しての姿勢や動き方については自分の経験に基づいたものがある。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士) 医療機関と話す際に、児童福祉法や児童虐待防止法等後ろ盾になる制度や法律を分かっている必要がある。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士) 毎日仕事に追われているため、「子ども虐待対応の手引き」を中心に制度や法律について学んでいる。また、気になったものはこども家庭庁のホームページで確認したり、児童相談所の交流職員にヒントをもらったり、上司に相談したりしている。その都度学んでいる状況である。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士) こどもは自分たちと話す時は緊張しているため、リラックスしてもらうためのスキルや会話のもっていき方を理解しておくことが必要。保護者の理解を得るためには、自分の考えを伝えるだけではなく、保護者の考えや思想を受け止めつつ、虐待ということ伝えていかなければならないため難しさを感じている。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士)

2.4 支援方針・内容について、センター/団体の内外や、内部の職員によって差異があると思うか

組織内で支援方針が異なることはないとの意見の一方で、関係機関間で支援方針が異なることがあるとの意見が挙がった。また、同僚との会話を通じて、自分と異なる考えを知り、考えを改めることがあるとの意見もあった。

表 18 支援方針・内容について、センター/団体の内外や、内部の職員によって差異があると思うか

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> 課内でそこまで支援方針がずれることはない。組織が違っていると、出来ることと出来ないことがあり、差が出ることはある。(統括支援員/課長補佐・保健師)
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 関係者間で支援方針が違うということはない。方針に迷う場合は医療機関も含めた情報共有会議等を開催し、スムーズな合意形成を図っている。(係員・保健師)
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 関係者間で支援方針が異なることはある。方針をすり合わせるために、ケース会議を行っている。(係長) 機関が違っていると、支援方針が異なることはある。(主任・保健師)
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 同僚と話している時に別の考え方もある、という話になる事がある。そのような話を通して、自分の考えを改めることはある。(社会福祉士・主事)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 保育園や幼稚園、病院、学校等の関係機関へ「伝わっていない」と思う場合は、実務者会議で伝えている。病院だと守秘義務があり、患者の同意が得られないと情報開示できないということがあり、医療機関との連携が難しいと感じている。児童虐待に関しては、同意が得られなくても情報共有ができることを伝えてもなかなか伝わらない。(主事・精神保健福祉士、社会福祉士)

2.5 情報を参照・活用する上での障壁

「時間がない」という声が複数挙がった。また、国が提供する情報について、「まとめ方が分かりづらく、大量の情報から探したい情報を見つけることが出来ない」という意見もあった。

表 19 情報を参照・活用する上での障壁

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> 業務が多く、読む時間・考える時間がないこと。文字が多すぎるため、読み解くことが難しい。要約された情報がほしい。(統括支援員/課長補佐・保健師) 文字量が多いこと。時間がないこと。業務に追われており、時間を取ることができない。(主査・保健師) 自分の経験と知識を結び付けられると幅が広がり見方も変わるが、業務が多く場面を振り返る時間がない。(統括支援員/課長補佐・保健師)
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 業務量が多く多岐にわたっており、タイムリーに情報を確認できない。職場環境としては、時間さえ作れば研修を受けられる環境があるので自分のやりくり次第。(係員・保健師) 検索してもその情報が合っているのかは分からないので、いくつかのサイトをみている。全ての情報がまとまっている信頼できるサイトが1つあれば迷わず見ることができよい。 インターネットには、ブログ等、その人個人の感想で書いているものがあるが、何からもってきた情報なのか明確に記載されていれば信頼できる。 職場には情報収集をしようとしている職員が多い。お互いに知りたいことを聞き合っており、「その情報はここにのっているよ」といったような共有も行っている。(係員・社会福祉士) 今年異動したばかりで、こども家庭センターについて勉強している。「これを見ておくとよい」というようなまとまった情報があるとありがたい。(主任・保健師)
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 国が公表している情報の正しさには信頼を置いているが、まとめかたが分かりづらく、個人が解説しているものを見に行くことがある。(係長・社会福祉士) 国のサイトで、欲しい情報にたどり着けないことがある。読む人によって、解釈が割れるような内容もある。行政の用語にも難しさを感じることもある。(係長・社会福祉士) こども家庭庁のウェブサイトを見ると、興味深い研究結果が一覧になっているものの、ファイル形式が PDF かつ見せ方が全て同じで、大量の情報から探したい情報を見つけることができない。(係長・社会福祉士) 一人一台 PC をもっている。課によっては2・3人に1台のところもある。PC は Wi-Fi に接続するのにパスワードを毎回入れなければならないので時間がかかるので、調べたことを後回しにしたり、私用携帯で調べたりすることがある。家庭との面談中は PC を持って行かない。(係長・社会福祉士)
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 何かを調べるとなるとネットをよく使うが、どの情報が正しいか分からないため、やりにくさを感じている。(主事・社会福祉士) 法律がすぐに改正されるため、最新の法律を見つけることに時間がかかっている。(主事・社会福祉士)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 関わる対象は母子だけではないため、時間が足りないと感じることもある。情報がぱっと見られるものがあるとよい。(一般職・保健師)

2.6 情報参照・活用の必要性や意義を感じるか

全ヒアリング対象から、情報を参照・活用することの必要性や意義を「感じている」との回答があった。オンライン研修の拡充等により最新情報に触れやすくなっていること、支援対象者のニーズや状況が変化し続けるなかでタイムリーに知識を更新することの重要性に関する意見が挙げられた。

表 20 情報参照・活用の必要性や意義を感じるか

#	対象	回答内容
1	市区町村 A	<ul style="list-style-type: none"> 感じている。インターネットで多くの情報が検索できるようになったことや、コロナを経てオンライン研修が増え、地方でも都会の研修を聞けるようになったことは有難く感じている。(統括支援員/課長補佐・保健師)
2	市区町村 B	<ul style="list-style-type: none"> 自分が情報を知らないの対象の方に良い支援ができないため、情報は知っていれば知っているほどよい。常に更新され、対象者のニーズも変化するため、タイムリーに最新の情報を把握できていたらよいと思う。(係員・保健師)
3	市区町村 C	<ul style="list-style-type: none"> 感じている。(係長・社会福祉士)(主任・保健師)
4	市区町村 D	<ul style="list-style-type: none"> 感じている。(主事・社会福祉士)
5	市区町村 E	<ul style="list-style-type: none"> 感じている。(一般職・保健師)(主事・精神保健福祉士、社会福祉士)

② 家庭支援事業者 調査

<調査対象>

本調査は全5箇所家庭支援事業者を対象として実施した。

表 21 ヒアリング調査対象

#	対象	所在地域	所在する市町村の人口規模	実施している家庭支援事業					
				子育て短期	養育支援	一時預かり	子育て世帯	児童育成拠点	親子関係支援
1	家庭支援事業者 A	東海地方	約10万人				○		○
2	家庭支援事業者 B	関東地方	約35万人	○			○		
3	家庭支援事業者 C	関東地方	約35万人					○	

#	対象	所在地域	所在する市町村の人口規模	実施している家庭支援事業					
				子育て短期	養育支援	一時預かり	子育て世帯	児童育成拠点	親子関係支援
4	家庭支援事業者D	関東地方	約35万人				○		
5	家庭支援事業者E	中国地方	約12万人		○	○		○	

<調査結果>

1. こどもや家庭への支援のために取得している情報の形式・取得手段

1.1 参照・活用している情報の内容・情報入手経路（自身が利活用する情報のほか、同僚・保護者・こどもへの情報提供を含む）

個別ケースに関する情報のほか、組織内の好事例といった実践的な情報が挙げられた。あわせて、マニュアルへの依存によって個別性を見逃してしまうことへの懸念や、ケースの情報を得ることが重要であるという趣旨の意見も複数挙がった。自治体や専門職への相談のほか、組織内の事例を蓄積したチャットボットや、動画・書籍等、多岐にわたる経路が挙げられた。

表 22 参照・活用している情報の内容・情報入手経路（ヒアリング結果抜粋）

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者A	<ul style="list-style-type: none"> 様々な研修に参加し、自分のスキルアップを図っている。（子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ） 次へ繋ぐことを重要視しているため、行政や民間の関係機関と連携が取れるようにしている。安心してもらえるよう、また、関係機関には臨床心理や精神福祉の専門家に相談し支援につなげることもある。（子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ） スキルアップのための情報はインターネットで見ることが多い。専門家というよりもママたちに最も近い「おせっかいおばちゃん」でいたいと考えているため、専門的な知識よりも、今起こった問題に対してどう捉えるべきかインターネットや文献を調べている。よく見るサイト等はない。インターネットで調べることも、関係機関から情報を得ることが一番多い。（子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ）
2	家庭支援事業者B	<ul style="list-style-type: none"> こどもと関わっているメンバーに相談された時は、個人的に知っている情報を伝えている。こども達からの相談は、テクニカルな答えよりも支援者自身の考えを聞きたいことが多く、素直に思ったことを伝えたいと考えている。不安だと感じる場合には、その場にいる人に聞き、その場で完結することが多い。親との関わりにおいては専門的な知識が必要な場面もある。（代表） 法律が変わった時に、具体的に何が変わったのかを知りたい。独立した法人である

#	対象	回答内容
		<p>と自分から情報をキャッチしなければならない。(代表)</p> <ul style="list-style-type: none"> • こどもの支援について回答しにくい場合には、心理を専門とするスーパーバイザーに話を聞いている。精神科医の方に研修してもらうこともある。(代表) • 「こういう風に対応しましょう」という情報が部分的に入っていることは怖さがある。例えば、注目引きにはあまり反応せずに良い行動になったら褒める、という知識をインプットしていると、本人は明確に何かを伝えたくて暴れており、個別性が高い表出であるのにも関わらず、「無視する」という判断になってしまう可能性がある。(代表)
3	家庭支援事業者C	<ul style="list-style-type: none"> • 基本、ケースの相談を受けることが多い。今まで対応してきたことならそのまま回答するが、どう対応すべきか、と思うこともある。他の事業での支援事例を集めている、社内ツールの投稿事例チャットボット（各事業において、支援対象者の良い変化につながった事例を読み込ませた AI アシスタントツール）が助かっている。意外と知らないこともある。状況も違うので、そのまま対応するというよりは、要所でポイントを集めてどんな風に対応すべきか考えている。最近では、拠点から自宅に変える際に帰り渋りをするお子さんがおり、社内の投稿事例チャットボットや社内マニュアルを使って、帰り渋りの定義や実際に合った事例を参考に対応方法を検討した。(児童育成拠点責任者) • 児童育成支援拠点だけではなく様々な事業において、こどもが集中しにくい等の発達障害について悩む時は、社内で導入している対応提案・知識支援アシスタント（厚生労働省、こども家庭庁、主要学会のガイドライン等を資料元とした AI アシスタントツール）を活用し、考えられる要因と要因に対するアプローチを調べている。(児童育成拠点責任者)
4	家庭支援事業者D	<ul style="list-style-type: none"> • 生身の人間を扱っており、それぞれ個別対応になるので、チームや職場の先輩に相談している。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・看護師) • 事故検証記録をよく見ている。最悪の結果が見えているので、そこから改善の仕方を考えさせられる。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士) • 情報を調べる際は、1つだけではなく、2～3個は参照するようにしている。例えば、政治では、テレビ、ネット、新聞では全く違うことを言っていることがある。それでも納得できなければ、もう少し調べている。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・看護師)
5	家庭支援事業者E	<ul style="list-style-type: none"> • こどもの発達についての本を読んでいる。研修は、アプリを使い「愛着」「トラウマ」と検索し、スケジュールと合う研修を探している。また、日本福祉大学が配信している動画を見ている。研修で勉強しているものは理論が多い。(ホーム職員、社会福祉士・公認心理司) • 研修に参加する機会は多く、インターネット上の研修等の様々な研修の案内が来る。以前、施設長から様々な研修に参加して学ぶように話があり、施設長から研修を紹介されることもある。研修では理論を学びながら、事例も知りたいと考えている。(ホーム職員、保育士・社会福祉士) • 書籍を購入して学んでいる。インターネットの情報よりも本の情報を信用している。株式会社ユーキャンが出している発達の本を見ながら4歳児の一般的な発達や発語を学んだ。その本には、年齢ごとの標準的な発達や遊び、言語がのっていた。(ホーム職員、保育士・社会福祉士)

2. こどもや家庭への支援のさらなる質的向上のために活用したい情報の形式・取得手段

2.7 こどもや家庭への支援を充実するために「もっと参照したい」「もっと活用したい」と思う情報

FAQ 集等の日々の支援場面で活用できる情報や、現場の経験に基づいた情報に関する意見が複数挙がった。

表 23 こどもや家庭への支援を充実するために
「もっと参照したい」「もっと活用したい」と思う情報

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者 A	<ul style="list-style-type: none"> 「こういう困りごとがあった時にどう対応すればよいか」の FAQ 集があれば穴が開くくらい見てしまうだろう。守秘義務を守り切ってしまうと支援員は情報が薄いまま家庭に入ることになるため、情報はできる限り支援員に伝えるようにしている。守秘義務を順守できているかどうか、学べるものがあつたらありがたい。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ) 情報の信憑性は、様々なサイトを見ることで担保している。1つのサイトの内容を信じることはしない。もし正解というサイトがあるならば見に行きたい。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ) 「このサイトの情報を見ればよい」というものはない。ケースバイケースのため、完璧にマッチするものはない。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター) 支援員が独自にサイトや正解のモデルケースを見つけて、勝手に支援をしてしまうのは違う。支援員に情報サイトを参照して自己判断されることが一番困る。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター)
2	家庭支援事業者 B	<ul style="list-style-type: none"> アセスメントをとるときのポイントを問いとしてもらえるとよい。こどもから情報をキャッチし、専門家に相談する際、情報が足りないことが多い。専門家がアセスメントを行う上で必要としている情報が分かればよい。(代表) 一時保護所に特化した研修を研究している教授が、こういう時にどんな声掛けができるか、の具体的な言葉かけ集を制作しており、イメージがつきやすく良かった。研修で扱われた資料の中で存在を知った。そのような資料があると、振り返ることができ、こんな時どう伝えればよいのか悩んだ時に参照することができる。(代表) 研修でどんなにはっとしても、3日ほどで意識が元に戻ってしまう。外部に研修へ行って内容を内部に持ち帰る際にも、伴走してもらえるとよい。(代表)
3	家庭支援事業者 C	<ul style="list-style-type: none"> (児童育成拠点について) 新しい事業なので、事例がほしい。一軒家や公民館等の支援する場所のタイプ、支援対象の年齢、参加者人数ごとに、他自治体の事例が集積されていると分かりやすい。事例が分類されていると見つけやすい。ガイドラインが既にあるが、それぞれの支援ごとの良い事例や難しい事例を知りたい。広さが設定されているが、どのように運営されているか、経費はどのように使ったか、物件契約はどうしたか等の項目ごとに事例を知りたい。(児童育成拠点責任者) なんでも屋さん状態になっているので、情報は何でも欲しい。自身は拠点がある市で生活してきていないため、自治体自体のことを知らない。アンテナをはって地域の情報を取りに行かなくてはならない。すぐに地域資源の情報を得られる場所があるとよい。(児童育成拠点管理者) 発達特性ごとの、年齢別の関わり方、声のかけ方や心理状態の特徴はより知っておいた方がよい。児童育成支援拠点事業は、虐待を未然に防ぐという目的もある。児童相談所と連携し、通告し一時保護された後に利用するという場面もありうる。そのような虐待に関する知識は必要になってくる。制度的はよく変わる。管理者向けの研修が年2回自治体で開催されており、そこで知識を得ることができている。そ

#	対象	回答内容
		のような研修がないと、自分たちで調べていかなくてはならない。(児童育成拠点責任者)
4	家庭支援事業者D	<ul style="list-style-type: none"> 養育支援の領域は新しいので、研究や調査はあまりない。虐待防止を目的として家庭に入る支援についての情報の蓄積はない。(子育て世帯訪問事業コーディネーター) 専門誌は現場で生きるものが少ない。現場で働いている人の知識や経験が役に立つことが多い。サイトに載っている情報がアップデートされていたとしても、家庭の状況によっては出来ないことが多い。家庭にとって苦痛にならないよう、かみ砕いて育児に取り入れてもらう。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士)
5	家庭支援事業者E	<ul style="list-style-type: none"> インターネットですぐ検索はできるが、どの情報が正しいか分からない。公的機関が出しているサイトで、すぐに情報を見つけられれば良い。特に、発達特性についてのサイトが必要である。自閉スペクトラム症といっても色んな関わり方がある。自立に向けて、国と地域それぞれでどんな社会資源があるかも一目で分かるようになれば良い。こどもや保護者にすぐに情報提供できるようにしたい。(ホーム職員、保育士・社会福祉士) こども一人ひとり状況が違うので、様々な研修があるとありがたい。最近流行りのポリヴェーガル理論の研修を受けた際、支援者が落ち着いて安定しないと、こどもも落ち着かないことが初めてわかった。欲しい情報は理論だが、支援者向けの事例もあると助かる。(ホーム職員、社会福祉士・公認心理司) 特定の職員に対してだけこどもが暴れる、ということがあった。その際、自分はトラウマの知識はまだ薄く、暴力の勉強をしていた。そのためトラウマのケアについては思い浮かばず、こどもへ厳しい対応をとってしまい、一番良い支援ができなかった。トラウマの勉強を先にするべきであった。様々な研修があるが、勉強する順番が知りたかった。(ホーム職員)

2.8 担当している業務で難しさを感じる場面

子育て世帯訪問支援事業者のコーディネーターからは支援対象者に支援の必要性が伝わらず、「どこまで踏み込むべきか」を迷う場面や、児童育成拠点の管理者からはスタッフがこどもとの関わりに悩む場面等、多岐にわたる経路が挙げられた。

表 24 担当している業務で難しさを感じる場面

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者A	<ul style="list-style-type: none"> 周りが支援の必要性に気づいて動いても、本人たちが困っていないため、自立支援に向かうことが難しく、自分たちの思いが伝わらないことで足踏みすることが多い。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター・親子関係形成事業 ファシリ) 第三者の視点からは支援をすることが家庭への自立につながると思えても、支援が入ることについてその人達は良いと思ってきているのか、押しかけでいいのか、効果があるのかと悩む部分がある。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター)
2	家庭支援事業者B	<ul style="list-style-type: none"> 支援者側はどのような手当が必要かわかっているが、関わる側のキャパシティ的にできないことがある。本当は一気にやりたいが、優先度を付けなければならない時がある(代表)
3	家庭支援事業者C	<ul style="list-style-type: none"> 立ち上げたばかりの事業のため、備品の配置等で悩むことがあった。支援員の指導面では、この行動は帰り渋りなのかを講師が把握しきれていない事例や「こどもを

#	対象	回答内容
		叱れない」という相談が支援員からあった。自分の経験をもとに答えており、困る事はあまりない。(児童育成拠点管理者)
4	家庭支援事業者D	<ul style="list-style-type: none"> 日々状況が変わることが多いため、タイミングが難しい。リアルタイムで相談への返答を出さなければいけないこともある。間違った返答をすることがないように十分に気を付けているが、難しさを感じる。 参加できそうな研修には参加している。例えば救命救急の研修等は、行くたびに最新の情報が変わっていると感じている。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士)
5	家庭支援事業者E	<ul style="list-style-type: none"> こどもの対応と保護者の対応が難しいと感じている。こどもが自分の想いを保護者に伝え、夢が実現できるかが保護者対応の悩みである。悩んだ時はまずは上司に相談し、会議の中で、施設長や主任等の色んな人の意見を聞いている。(ホーム職員、保育士・社会福祉士) 行動観察が難しいと思っている。交代で勤務をしているため、昨日休みだった職員にもこどもの様子が伝わるようにしなければならない。場合によってはこどもの状況を関係機関に伝えなければならないため、報告内容のニュアンスが難しい。紙に記録をしているが、どこまで記録すべきか判断することが難しい。(ホーム職員、社会福祉士・公認心理司)

2.9 担当している業務で知識・技術（自身の専門外を含む）が必要と感じる場面

こどもの発達・精神等や、生活支援、学習・遊びに関する一般的な知識等、多岐にわたる知識が挙げられた。また、技術として、保護者へのアプローチや距離感のはかり方が挙げられたほか、保護者には知識・技術というよりは過去の経験から培ってきたものを伝えているという意見も挙げられた。

表 25 担当している業務で知識・技術（自身の専門外を含む）が必要と感じる場面

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者A	<ul style="list-style-type: none"> 事業を受託するまでは、国の通知や都道府県のガイドライン等は熟読した。事業が始まるとそのような情報よりも、どのようにアプローチしたらよいか等の具体的な情報が必要となる。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター)
2	家庭支援事業者B	<ul style="list-style-type: none"> こどもとの関わりでは、発達のことやトラウマのこと、精神のこと、環境の影響のことの知識があると良い。親子については、生活するために必要な生活力が必要であるため、生活支援をすることが多い。支援の際は、DV や離婚についての知識も必要である。(代表) 知識というよりもスキルの話ではあるが、「踏み込みぐあい」「引きぐあい」を見極めることが必要。要望が大量に来た際に、どこまで自分ができるかを伝え、対応できないことについては、そのほかの頼り先等、代わりとなる方法を伝えられるための知識が必要である。(代表) 法人のメンバーにも支援スキルを知りたいと言われることがあるが、どう伝えたらよいか分からない。一般化できず、伝えることができない。知識も必要だが、支援のスタンスが重要だと考えている。人間は無力ということを知っていなければ難しい。(代表)
3	家庭支援事業者C	<ul style="list-style-type: none"> 今は小学生しかいないので宿題の見守りに対応できているが、中学生も入ってくると学習に関する知識が必要。支援は多岐にわたる。主婦の支援員もおり、料理を普

#	対象	回答内容
		<p>段からしている人が中心となって作っているが、料理をしてこなかった人が中心となるシフトになると困る。居場所として遊びの支援では、ゲームやおもちゃで遊んでいるこどももいるが、編み物やミサンガ作り等の技能を持った支援員が率先して教えてくれている。そのような技能をもった人たちがいなくなったとき、こどもから質問があった時に答えるのに困ってしまう。編み物だと編み図をネットで探しプリントアウトして使っているが、自分が全部覚えるとなると難しい部分がある。(児童育成拠点管理者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ガイドライン上は入浴も支援内容に含まれているが、入浴支援の知識はもっておかなくてはならない。(児童育成拠点責任者)
4	家庭支援事業者D	<ul style="list-style-type: none"> こどもの視点が大切。親は未来が分からない子育てについての悩みや不安がある。こどもの成長について分かっていない方との会話になるため、知識や技術というよりは、自分の中でもっているものをお伝えするしかない。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士)
5	家庭支援事業者E	<ul style="list-style-type: none"> 知識や技術が必要だと日々感じている。入職後、性教育や人との距離感、こどもが好きな今流行っているものを分かっていなければならないと感じる。高校生と大人の距離感等も自分がこどもであった時とは全く違う。こどもが遊びに行く場合は、一緒に遊びに行く家の大人と最低でも顔見知り程度であった方がよいと考えている。しかし、最近の高校生は携帯も持っているのでこども同士だけで繋がることができ、大人との関わりが薄いと感じている。(ホーム職員、社会福祉士・公認心理司) 発達障害のこどもと関わる場面で知識や技術が必要だと感じる。学校のルールを守れないことに対し事実をそのまま伝えてしまうと、むっとなり話ができなくなるこどもがいる。何を大人が分かりやすく伝えるべきか考える時に知識が必要だと感じる。(ホーム職員、保育士・社会福祉士)

2.10支援方針・内容について、センター/団体の内外や、内部の職員によって差異があると思うか

差異を感じたことはないとの意見の一方で、市町村や関係機関間で支援方針や情報共有の機軸が異なることがあるとの意見が挙げられた。

表 26 支援方針・内容について、センター/団体の内外や、内部の職員によって差異があると思うか

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者A	<ul style="list-style-type: none"> サポートプランをたてるのは市であるため、市役所ごとに支援の仕方は異なっている。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター)
2	家庭支援事業者B	<ul style="list-style-type: none"> (該当する回答なし)
3	家庭支援事業者C	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有の基準が機関によってまちまちで、対応が遅れてしまうことはある。(児童育成拠点責任者)
4	家庭支援事業者D	<ul style="list-style-type: none"> (行政職員について)、基本的な事業理解や今までの対応についての知識や経験が足りていないことがある。(子育て世帯訪問事業コーディネーター)
5	家庭支援事業者E	<ul style="list-style-type: none"> 感じたことはない。(ホーム職員、保育士・社会福祉士)

2. 11情報を参照・活用する上での障壁

「情報過多でどの情報を参照すればよいか分からない」といった意見や、組織のカルチャーの重要性に関する意見等も挙がった。また、地域の情報を得るには地域の図書館といったローカルな情報源に頼る必要があるという声もあった。

表 27 情報を参照・活用する上での障壁

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者 A	<ul style="list-style-type: none"> （該当する回答なし）
2	家庭支援事業者 B	<ul style="list-style-type: none"> 現場で関わっていると、対人援助は何が良いか悪いかごまかせる部分がある。上手く関わっていないことを親子のせいにするのがあり、支援側の関わりに問題があるという考えにベクトルが向いていないことがある。業務が多忙で余裕がなく、自分の関わりのせいだと考えるとしんどいので考えられないこともあると思う。難しいケースだと考え、状況を改善させるためというより現状維持のための支援になることは多い。自分からより良い関わり方をキャッチしにいくというのは、組織内にカルチャーがないと難しい。訪問のような短時間関わる支援者と、生活支援のような長時間関わる支援者では認識が違うことがある。生活支援の方が、より支援者としての関わり方を内省せざるを得ない。（代表）
3	家庭支援事業者 C	<ul style="list-style-type: none"> 国のガイドラインはどれが最新のものが分かりづらい。児童育成支援拠点事業は新しい事業のため、法的に問題ないかが気になる。（児童育成拠点責任者） 効率を優先し、ネットを使って調べることが多い一方、地域の図書館に行かなければ手に入らない情報もある。拠点がある地域は、自治会が強い地域。自分たちは新参者であるため、郷土史のような地域の情報を知っている方が「この支援者とは他の支援者と違うな」と思ってもらえると考えている。しかし、郷土史のようなレベルの情報は地域の図書館に行かなければならない。（児童育成拠点管理者）
4	家庭支援事業者 D	<ul style="list-style-type: none"> 情報過多でどれを拾ったらいいか分からない。（子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士）
5	家庭支援事業者 E	<ul style="list-style-type: none"> 情報を参照する際に非常にやりにくさを感じている。探している情報と合う情報を見つけられない。特性がある子どもは虐待を受けるリスクが高い。特性に加え、不適切な関わりにより傷ついているお子さんだと、特性に課題があるのか、愛着に課題があるのか分からない。様々な課題が絡み合っており、研修で学んだことを活かしたいが、特性が愛着か判断がつかない。本人に一番良い支援をしたいが、適切な情報を見つけることができない。例えば、勉強の促しをする際、勉強に苦手意識があり、親に怒られたという不適切な関わりとの記憶があると、暴れるほど勉強を嫌がる。様々な事例を見られるとよい。（ホーム職員、社会福祉士・公認心理司）

2. 12情報参照・活用の必要性や意義を感じるか
 情報を参照・活用することの必要性や意義を「感じている」との回答が多かった。

表 28 情報参照・活用の必要性や意義を感じるか

#	対象	回答内容
1	家庭支援事業者 A	<ul style="list-style-type: none"> 世帯訪問支援では「ながら支援」といって、家事等をして、家庭に入りながら支援を行っている。一方的に情報を伝えるということもありはするが、あまりない。(子育て世帯訪問支援事業 コーディネーター) ママ達が求めている情報については、保健センターや関係機関から私達を通じて伝えることはある。私達が情報を調べるというより、関係機関と連携してヒントをもらっている。(子育て世帯訪問支援コーディネーター)
2	家庭支援事業者 B	<ul style="list-style-type: none"> 必要だと感じる。(代表)
3	家庭支援事業者 C	<ul style="list-style-type: none"> 遊び1つとっても情報の必要性を感じる。(児童育成拠点責任者)
4	家庭支援事業者 D	<ul style="list-style-type: none"> 必要だとは思う。(子育て世帯訪問事業コーディネーター・保育士)
5	家庭支援事業者 E	<ul style="list-style-type: none"> 感じている。(ホーム職員、保育士・公認心理司) (ホーム職員、社会福祉士・公認心理司)

4. 先行事例調査

本章では、実践者向けの情報基盤の先行事例として、国内外のウェブサイトを調査した結果についてとりまとめる。

(1) 調査概要

実践者にとって役立つ情報基盤の検討材料を得ることを目的に「調査研究等の知見に基づく情報を提供する Web サイト」を調査した。調査対象として、①オーストラリアの「Raising Children」、②日本の「もしプリ」を選定した。①②ともにこども家庭センター職員や家庭支援事業の実施者が必要とする分野の情報を分かりやすい形で掲載していることが選定の理由である。①は掲載情報が幅広く、トピックごとに端的なテキストで記載されている。②は情報のキュレーションに優れ、UIの工夫にも富んでいる。先行事例調査の概要は、下記のとおり。

表 29 先行事例調査の概要

	Raising Children	もしプリ
調査目的	実践者にとって役立つ情報基盤の検討材料を得ること	
選定理由	こども家庭センター職員や家庭支援事業の実施者が必要とする領域に関して、エビデンスに基づく専門的な情報を分かりやすい形で掲載しているため	
調査方法	<ul style="list-style-type: none">・デスクリサーチ・運営者である Raising Children Network 担当者への書面ヒアリング	<ul style="list-style-type: none">・デスクリサーチ・東京医科歯科大学 国際健康推進医学分野（現在の東京科学大学 公衆衛生学分野）「もしプリ」制作チームメンバーへのヒアリング
調査期間	2025 年 10 月～2026 年 2 月	2025 年 12 月
主な調査項目	運営者／制作プロセス／主な利用者／メニュー構造／特徴・工夫／利用者の変化／運用方法・体制／広報のしかた	

(2) 調査結果

Raising Children ともしプリの調査結果について、順に下記に示す。

■Raising Children について

① 基本情報

Raising Children の基本情報およびサイト構造は下記のとおり。

表 30 Raising Children 基本情報

URL	https://raisingchildren.net.au/
運営主体	非営利法人である Raising Children Network が管理している。
運営資金	オーストラリア政府社会サービス省 (Department of Social Services) の家族・児童プログラム (Families and Children Program) から資金提供を受けている。また、他のオーストラリア連邦政府または州政府の省庁から資金を受けることもある。
主な利用者	・主なターゲットは、妊娠期から 18 歳までのこどもを持つ保護者・養育者 ・親や養育者を支援する専門職 (医療関係者、保健師、教育関係者、ソーシャルワーカー、心理士等) も対象とする
サイト構造	年齢区分ごとに子育て等に関するトピックを網羅的に掲載している。詳細は表 31 の通り。

表 31 サイト構造

メニュー	サブメニュー
Pregnancy	<ul style="list-style-type: none"> Week by Week (妊娠週ごとのガイド) Health & wellbeing (健康とウェルビーイング) Pregnancy for partners (パートナーのための妊娠情報) Pregnancy: preparing for a baby (妊娠: 赤ちゃんの準備) Labour & birth (陣痛と出産) Premature labour & birth (早産と出産) Miscarriage & stillbirth (流産と死産) Pregnancy, labour and birth: videos (動画) Parenting in Pictures: pregnancy (写真で学ぶ育児: 妊娠)
Newborns	<ul style="list-style-type: none"> Behaviour (行動) Breastfeeding & bottle-feeding (母乳育児とミルク育児) Connecting & communicating (つながりとコミュニケーション) Development (発達) Health & daily care (健康と日常ケア) Play & learning (遊びと学び) Safety (安全) Sleep (睡眠) Premature & sick babies (早産児と病気の赤ちゃん) Newborns: videos (動画) Parenting in Pictures: babies (写真で学ぶ育児: 赤ちゃん)
Babies	<ul style="list-style-type: none"> Behaviour (行動) Breastfeeding & bottle-feeding (母乳育児とミルク育児) Connecting & communicating (つながりとコミュニケーション) Development (発達) Health & daily care (健康と日常ケア) Play & learning (遊びと学び) Safety (安全) Sleep (睡眠) Babies: videos (動画) Parenting in Pictures: babies (写真で学ぶ育児: 赤ちゃん)

メニュー	サブメニュー
Toddlers	<ul style="list-style-type: none"> • Behaviour (行動) • Connecting & communicating (つながりとコミュニケーション) • Development (発達) • Family life (家族生活) • Health & daily care (健康と日常ケア) • Nutrition & fitness (栄養とフィットネス) • Play & learning (遊びと学び) • Safety (安全) • Sleep (睡眠) • Toddlers: videos (動画) • Parenting in Pictures: children (写真で学ぶ育児: こども)
Preschoolers	<ul style="list-style-type: none"> • Behaviour (行動) • Connecting & communicating (つながりとコミュニケーション) • Development (発達) • Family life (家族生活) • Health & daily care (健康と日常ケア) • Media & technology (メディアとテクノロジー) • Nutrition & fitness (栄養とフィットネス) • Play & learning (遊びと学び) • Safety (安全) • Sleep (睡眠) • Preschoolers: videos (動画) • Parenting in Pictures: children (写真で学ぶ育児: こども)
School age (5-8 years)	<ul style="list-style-type: none"> • Behaviour (行動) • Connecting & communicating (つながりとコミュニケーション) • Development (発達) • Family life (家族生活) • Health & daily care (健康と日常ケア) • Media & technology (メディアとテクノロジー) • Nutrition & fitness (栄養とフィットネス) • Play (遊び) • Safety (安全) • School & Learning (学校&学び) • Sleep (睡眠) • School age: multimedia (動画) • Parenting in Pictures: children (写真で学ぶ育児: こども)
Pre-teens (9-11 years)	<ul style="list-style-type: none"> • Behaviour (行動) • Communicating & relationships (コミュニケーションと人間関係) • Development (発達) • Entertainment & technology (エンターテインメントとテクノロジー) • Family life (家族生活) • Healthy lifestyle (健康的な生活) • Mental health & physical health (メンタルヘルスと身体の健康) • School & education (学校と教育) • Parenting in Pictures: teens (写真で学ぶ育児: ティーン)
Teens (12-18 years)	<ul style="list-style-type: none"> • Behaviour (行動) • Communicating & relationships (コミュニケーションと人間関係) • Development (発達) • Entertainment & technology (エンターテインメントとテクノロジー) • Family life (家族生活) • Healthy lifestyle (健康的な生活) • Mental health & physical health (メンタルヘルスと身体の健康) • school, education & work (学校・教育と仕事) • Parenting in Pictures: teens (写真で学ぶ育児: ティーン)
Grown-ups	<ul style="list-style-type: none"> • Family diversity (家族の多様性) • Family life (家族生活)

メニュー	サブメニュー
	<ul style="list-style-type: none"> • Fathers (父親) • Grandparents & kinship carers (祖父母と親族による養育者) • Looking after yourself (自分自身のケア) • Services & support (サービスとサポート) • Work & child care (仕事と子育て) • Grown-ups: videos (動画)
Autism	<ul style="list-style-type: none"> • Learning about autism (自閉症について学ぶ) • Behaviour (行動) • Communicating & relationships (コミュニケーションと人間関係) • Development (発達) • Health & wellbeing (健康とウェルビーイング) • NDIS (全国障害者保険制度) • Education, play & work (教育・遊び・仕事) • Therapies & services (セラピーとサービス) • Parent guide: therapies (保護者向け療法ガイド) • Autism: videos (動画)
ADHD	<ul style="list-style-type: none"> • About ADHD (ADHD について) • Family life & relationships (家族生活と人間関係) • Learning, school & work (学習・学校・仕事) • Social, emotional & mental wellbeing (社会性・感情・精神の幸福) • Therapies, services & support (療法・サービス・サポート)
Disability	<ul style="list-style-type: none"> • Family life (家族生活) • Health & development (健康と発達) • NDIS (全国障害者保険制度) • Rights & laws (権利と法律) • Education, play & work (教育・遊び・仕事) • Services & support (サービスとサポート) • Guide to disabilities (障害ガイド) • Children with disability: videos (動画)

② 開設の背景・ねらい

Raising Children は、2006 年に当時の家族・コミュニティサービス担当連邦大臣 (Federal Minister for Families and Community Services) の助成金を受けて設立された。背景には、2004 年にオーストラリア政府が行った研究において、「オーストラリアの親と専門職が、信頼性のある子育て情報に無料でアクセスする必要がある」という結果がとりまとめられたことがある。

当ウェブサイトは、「オーストラリアの全ての親や養育者が、信頼性が高く、最新で、エビデンスに基づいた子育て情報に無料でアクセスできるようにすること」をねらいとしている。

③ コンテンツ作成における工夫・特色

Raising Children は、400 名以上のオーストラリア国内外のトップレベルの専門家と協力し、最新の研究に基づいて独自のコンテンツを制作している。ウェブサイト上のすべてのコンテンツは、Raising Children Network のコンテンツチームと科学諮問委員会 (Scientific Advisory Board) が策定した厳格な品質評価プロセスを経ており、具体的には、主に下記の 4 プロセスにより、掲載情報の正確性を担保している。

1. Raising Children Network 内の経験豊富な編集チームによるコンテンツの企画
2. 健康・子育てに関する情報を専門とするプロのライターによる執筆
3. こどもの発達、小児科学、心理学、メンタルヘルス、公衆衛生の各分野の専門家によるレビューと検証
4. 専門アドバイザーによる現行のエビデンスとベストプラクティスとの整合性の監修
各コンテンツは少なくとも2名の独立した専門家によってその正確性と妥当性を検証されている。その後、プロのウェブ編集チームが、情報が理解しやすく、記憶しやすく、実行しやすいものになっているかを確認する。

このように、コンテンツ制作において、専門家は主に、専門的なレビュー、検証、助言を提供する役割を担っており、初稿の作成は行っていない。これにより、コンテンツの正確性とわかりやすさの両方が確保されている点に特色がある。また、コンテンツは最新のエビデンスや実践に合わせて随時かつ継続的に改訂されている。

④ もたらされている効果

Raising Children Network 担当者へのヒアリング調査によると、当サイトは保健師、医療従事者、教育者、地域サービス等の専門職からの強い支持を得ているということだった。担当者からは「実際に、保護者の自信の向上や、こどもの発達に関する理解の深まり、子育てへの前向きな取組の後押しに貢献しているとの評価結果が示されている」との回答があった。

「全国の親や養育者による持続的かつ高い利用率が記録されている」との回答からも、こういったサイトへのニーズを窺うことができる。

■もしプリについて

① 基本情報

もしプリの基本情報は下記のとおり。

表 32 もしプリ基本情報

URL	https://moshipri.jp/
運営主体	東京医科歯科大学 国際健康推進医学分野（現在の東京科学大学 公衆衛生学分野（責任者：藤原武男先生）
運営資金	東京都「大学研究者による事業提案制度」『けんこう子育て・とうきょう事業』の一環で制作
主な利用者	妊娠期～3歳頃のこどもを持つ保護者
サイト構造	「アセスメント」「アセスメント結果に基づくタイプ分け」「子育てスキル」の3つのパートに分かれる。 詳細は表 33 の通り。

表 33 サイト構造

メニュー	サブメニュー
アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> • 赤ちゃんとの関係 • 年齢 • 居住地 • 就業状況 • 経済状況 • 精神疾患の既往 • 妊娠が分かった時の気持ち • 夫婦関係 • こどもの人数・年齢・性別 • 何でウェブサイトを知ったか
アセスメント結果に基づくタイプ分け	<ul style="list-style-type: none"> • 白雪姫：お城でたくさんのこどもに囲まれて忙しいママ • かぐや姫：十二単の様に戸惑い重ねる初子育てママ • オデット姫：踊るように忙しい働く子たくさんママ • アリス：初の子育てという新世界に飛び込んだ働くママ • シェヘラザード：まわりの態度にしょんぼり気味のママ • シンデレラ：お財布事情をつい気にしてしまうママ • 人魚姫：子育てをする新しい世界でうまく動けないママ
子育てスキル	<ul style="list-style-type: none"> • skill 1 子育ての心構え • skill 2 赤ちゃんの発達を知る • skill 3 赤ちゃんとの接し方 • skill 4 読み聞かせ術 • skill 5 すくすく育つ遊び方 • skill 6 たたかないしつけ • skill 7 医療機関の活用術 • skill 8 周りの人との付き合い方 • skill 9 うまく人に頼る方法 • skill 10 困りごとコツコツ解決方法 • skill 11 家族計画を立てよう • skill 12 自分を守るセルフケア術 • skill 13 知っておきたいお金の支援 • skill 14 主婦のための授乳法 • skill 15 働くママのための授乳法 • skill 16 泣き止まない時の対処法 • skill 17 夜泣きに困った時の対処法 • skill 18 寝かしつけ術 • skill 19 事故を起こさない予防法 • skill 20 トイレトレーニング • skill 21 こどもと楽しむごはん時間 • skill 22 お菓子・ジュースのあげ方ルール • skill 23 きちんと歯磨き術 • skill 24 テレビ・スマホ・ゲームのルール

② 開設の背景・ねらい

もしぷりは、それぞれの子育て環境に合った子育てスキルを提供することによって、妊産婦の子育てスキルが向上し、子育てに対する不安や負担感を軽減させることを目的としている。

もしぷりに先行して、ハイリスクの妊婦に対応する保健師を支援するアプリ「そだつ WA¹」を整備していた中、保健師だけでなく保護者自身も使えるアプリのニーズが明らかになり、「も

¹ 「そだつ WA」プロジェクト紹介 (https://www.jst.go.jp/ristex/pp/project/h28_3.html) (最終閲覧 2026 年 3 月 9 日)

しぷり」の企画が立ち上がったという背景がある。

③ コンテンツ作成における工夫・特色

東京医科歯科大学 国際健康推進医学分野（現在の東京科学大学 公衆衛生学分野に所属するチームメンバーが、各自の専門性）メンタルヘルス、公衆衛生、しつけ等）を活かして子育てスキルに関するコンテンツを作成した。コンテンツの制作過程では、保健師に「どのような情報があれば役立つか」についてヒアリングを重ね、記事のタイトルやイラストへのフィードバックも得て、現場に即した内容を作り上げた。

④ もたらされている効果

利用者からは「かわいい」「診断が面白かった」等の声が聞かれた。東京医科歯科大学（現在の東京科学大学）の専門家が監修していることや、東京都事業として行われていることへの信頼や、エビデンスに基づいた子育てスキルであることへの安心感に関するフィードバックもあった。

また、東京都足立区においてこんにちは赤ちゃん訪問事業で助産師または保健師が訪問する家庭を対象に行った効果検証によれば、「もしぷり」導入後は、導入前に比べて、抑うつ傾向のある母親が有意に減少していたという結果も示されている。

5. 調査結果の考察

本章では、本調査研究で設定したリサーチクエストについて考察し、解としてとりまとめる。考察は、アンケート調査、ヒアリング調査、先行事例調査の結果を踏まえ、検討委員からの助言を得ながら行った。リサーチクエストは以下の4点である。

1. 実践者は、子どもや家庭への支援の現場において、どのような情報を取得しているか。
また、どのように支援のための情報を取得しているか。
2. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が不足しているか。
また、どのような情報取得手段が不足しているか。
3. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、何が情報活用の障壁になっているか。
4. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報が役立つか。
また、どのような情報提供が有効か。

1章 事業概要「(1)背景と目的」で述べたように、本調査研究の目的は市町村において家庭への相談対応やサービスを担う実践者が、より安心して業務に従事でき、一層効果的な家庭への相談や支援、関わりができるようになることにあり、その目的達成のための手段の1つである情報基盤に着目している。よって、上記のリサーチクエストにも「実践者が子どもや家庭によりよい支援を行うために」という前提が置かれる。リサーチクエストにある「実践者」「子どもや家庭への支援」「情報」という言葉が指す詳細については、本章の『(1)「実践者」「子どもや家庭への支援」「情報」の具体的想定』において後述する。

リサーチクエスト1および2は、実態把握としての意味合いが強い。子どもや家庭への支援の現場における情報取得の実態を整理したうえで、その背景を考察する。

リサーチクエスト3では、実践者本人から「障壁」として挙げられた事項を事実として整理することに加え、調査結果から推察される「障壁」についても記載する。

リサーチクエスト4では、1～3を踏まえ、情報基盤のあるべき姿を考察する。

図 31 リサーチクエスト

	情報の形式・内容	情報の取得手段
事実の把握	1-1. 実践者は、子どもや家庭への支援の現場において、 どのような情報を取得* ¹ しているか *1:能動・受動を問わない情報取得	1-2. 実践者は、子どもや家庭への支援の現場において、 どのように支援のための情報を取得* ¹ しているか
	2-1. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、 どのような情報が不足* ² しているか *2:実践者本人が自覚しているもの・無自覚なもの両方を指す	2-2. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、 どのような情報取得手段が不足* ² しているか
事実に基づく考察	3. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、何が情報活用の障壁になっているか	
	4-1. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、 どのような情報が役立つか	4-2. 実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、 どのような情報提供が有効か

(1) 「実践者」「子どもや家庭への支援」「情報」の具体的想定

はじめに、リサーチクエストンにおいて想定する「実践者」「情報の活用場面」「情報」がそれぞれ指すものについて整理する。いずれも、リサーチクエストン設定時に持っていた想定について調査を経て検証し、主要な課題意識に焦点化することで具体性のある考察を試みた。

■ 「実践者」の具体的想定

リサーチクエストン設定時、「実践者」として子ども家庭センター職員と家庭支援事業者の職員の双方を想定し、アンケートおよびヒアリング調査でその実態を把握した。アンケートおよびヒアリング調査の結果ならびに検討会での議論を踏まえて、最終的には、主に子ども家庭センターの現場で直接の対人援助を担う職員を本調査研究の対象である「実践者」として想定し、リサーチクエストンの検討を行った。

当初、アンケートおよびヒアリング調査の対象選定時点では、職員は「どの情報を取得すればよいか分からない」初任者の段階から、年次が上がるにつれて自発的な情報取得が可能になっていき、SV級の職員では自身のために情報を参照するだけでなく、自身の経験や外部情報を引用しながら後輩に説明する役割を担い、より俯瞰的な立場から現場を捉えているとの仮定を置いていた。現場の情報取得に関するニーズや実態を的確にとらえているのは子ども家庭センターではSV級、家庭支援事業者では現場リーダー級の職員であるという想定のもと、アンケート調査の対象をSV級・現場リーダー級職員に設定した。ヒアリング調査では、多様な経験年数の職員を対象とした。実際、SV級・現場リーダー級の職員は、「現場の状況を俯瞰的に把握しつつ、経験年数が比較的浅い実践者に対して指導・助言を行う立場からの視点」で情報の活用を期待を寄せていた。

実践者は、子ども・家庭への相談対応や関係機関との調整等の業務の中で、幅広い対応が求められており、「限られた時間のなかでも、よりよい支援をしたい」「自分の判断に根拠を持って向き合いたい」という姿勢を持ちながらも、自身が精通する分野以外のテーマについて助言を求められる場面も多い。そのため、「誤った情報を伝えてしまわないか」「もっとよりよい支援ができるのではないか」といった不安や葛藤を抱えやすい状況にあることが推察される。国や自治体の通知・ガイドライン、研修資料、書籍、インターネット検索等、情報活用に取り組んでいるものの、本章「(4)リサーチクエストン3」で後述する各種の障壁により、必ずしも情報を活用しきれていない実態が窺われる。

本調査研究では、このような過程を経て、最終的に、子ども・家庭に対して現場で直接の対人援助を行う職員を本調査研究の対象である「実践者」として位置付けて、具体的には次のような職員像を念頭に置きリサーチクエストンの検討を行った。

- ・ 子ども・家庭や関係機関との関わりにおいて、自身の知識・スキルに不安を感じることがある者
- ・ 相談対応を担っている子ども家庭センターの職員（子ども家庭支援員等）

■情報の活用場面および「こどもや家庭への支援」の具体的想定

本調査研究における「こどもや家庭への支援」として、リサーチクエスチョン設定時ならびにアンケートおよびヒアリング調査実施時には、こどもや家庭と関わるソーシャルワークの基本的な一連のプロセスを想定していた。具体的には、インテーク、アセスメント、プランニング、支援実施、モニタリング・再アセスメント、評価・終結・ふりかえりという流れのなかで、実践者がよりよい支援を模索したり、支援に行き詰まったりする状況を念頭に置いた。

インテークの段階では、実践者は相談を受け、面談や家庭訪問等を通じて、困りごとを聞き取りながら、こどもや保護者との信頼関係を形成していく。アセスメントでは、こどもや保護者が抱える課題・ニーズや強みを把握し、優先的に解決すべき事項と解決方法を整理する。プランニングの段階では、こどもや家庭の意向を踏まえながら、アセスメントに基づいて、支援方針や支援計画を立てる。そして支援計画に沿った具体的な支援を実施するとともに、モニタリング・再アセスメントを通じて支援が計画どおりに進んでいるか、こどもや家庭にどのような変化が生じているかを確認し、必要に応じて支援計画を見直す。評価・終結・ふりかえりでは、支援の効果を評価し、目的が達成された段階で支援を終結するとともに、次の実践に生かしていく。この一連のプロセスは常に直線的に進むわけではない。実践者は、こどもや家庭の状況変化等に応じながら、プロセスを行きつ戻りつして実践に取り組んでいることが推察される。

ヒアリング調査の結果や検討会での議論を踏まえ、「実践者」が情報を活用する場面として、主に以下のようなものがあると分かった。

- ・ 保護者や関係機関に、自身が精通している分野以外に関する助言を行う必要がある
(例：こどもの情緒行動や発達特性に悩む保護者への助言、精神障害がある保護者の対応に苦慮する関係機関への助言／等)
- ・ こどもや家庭に行動変容が見られず、実践者自身が関わり方を変える必要がある
(例：支援希求が乏しい家庭との関わり／等)
- ・ 相談内容に対応するため、最新の制度を詳しく把握する必要がある
(例：妊娠・出産・子育て期の新たな支援制度／等)
- ・ 地域資源に関する情報を把握し、適切なサービスにつなぐ必要がある
(例：地域のこども食堂との連携／等)

後述のように、本調査研究では対人援助に関する情報基盤のあり方に焦点を当てることとしたが、対人援助に関する情報は上記の場面のうち、特に「保護者や関係機関に、自身が精通している分野以外に関する助言を行う」場面や「こどもや家庭に行動変容が見られず、実践者自身が関わり方を変える必要がある」場面で活用される。そのため、本調査研究では、このような場面を念頭において実践者が抱える葛藤や難しさに対してどのような情報基盤が支えとなりうるか検討した。

■「情報」の具体的想定

本事業で「情報」と呼ぶものとして、リサーチクエスチョン設定時、およびアンケート・ヒアリング調査設計時には、以下のような多様な形式を想定しており、分野等による内容を絞ることなく、広く「情報」についてアンケート調査・ヒアリング調査を実施した。

- ・ 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説）
- ・ ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）
- ・ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等）
- ・ 統計・調査データ
- ・ 支援者向けプログラム
- ・ 組織内での過去の対応事例
- ・ 他のこども家庭センターの取組事例の紹介
- ・ 研修資料
- ・ 評価ツール・アセスメントツール
- ・ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート）
- ・ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術
- ・ 市町村内の支援事業者に関する周知媒体（チラシ・パンフレット）
- ・ 市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細

アンケートおよびヒアリング調査の結果を踏まえて、こどもや家庭への支援の現場における「情報」の内容を以下の4種類に分類し、本調査研究の中で重点的に考えるものを（2）対人援助に関する知識・スキル（理論・技法）とした。なお、4種類の情報は互いに独立して存在するものではなく、相互に関連し合いながら実践者による支援の際のインプットとなっている。

(1). 制度

制度は、業務の根拠、権限、役割分担等を示し、取組が法の趣旨に合致していることを確認したり、サービスの利用可能性を判断したりする際に参照する情報である。本調査研究においては、「制度」の具体として、主に「法令・通知」「事業実施要綱」を想定している。これらは、本調査研究の主眼にある「よりよい支援を行うため」に取得・活用する情報というより、支援をする上で必ず参照するものという色合いが濃い。制度に基づいた事業構築は、組織としての意思決定が行われるものであるため、本調査研究が主眼とする「相談対応等における実践者による情報活用」と性格を異にする。

制度に関する情報はこども家庭庁のHPやこども家庭センターポータルサイト等を通じてすでに一定程度提供が行われており、情報の形式等に改善の余地はあるものの、本事業においては、副次的に取り扱う。なお、支援の具体的な手順等を示すガイドラインや指針については、「(2)対人援助に関する知識・スキル（理論・技法）」に含まれるものとして整理する。

(2). 対人援助に関する知識・スキル（理論・技法）

対人援助に関する知識・スキルは、こども・家庭の状況をどのような前提で理解し、どのような関わり方を選択するかを支える情報である。具体的には、支援に関する理論・視点（例えば、アタッチメント理論）や、支援の手法・技法（例えば、養育支援プログラム）、実践場面に即したマニュアルやツール（例えば、チェックリスト）が挙げられる。これらの情報は、実践者の価値観や見立て、具体的な関わり方を構成する要素ともなっている。

本調査研究では、実践者の支援の土台となる対人援助に関する情報基盤のあり方を検討することが、先述の「実践者」および「活用場面」において、実践者の不安軽減と支援の質の向上に資すると考え、特に対人援助に関する知識・スキル（理論・技法）を念頭に考察を進めることとした。

(3). ケースに関する個人情報等

個別ケースに関する情報は、子どもや保護者の状況、支援経過、関係機関との連携状況等の個人情報を含む。既存の記録システムや自治体ごとの運用とも密接に結びついているため、全国一律の情報基盤には適さない。また、「どのような個別ケースに関する情報を取得すべきか」に関しては、(2)で述べたような対人援助手法に関する知識・スキル（理論・技法）をもとに判断することだと考えられる。以上を踏まえ、本事業においては、副次的に取り扱う。

(4). 地域資源

地域資源に関する情報は、地域の相談機関、医療・保健・福祉サービス、NPO等の社会資源の概要や利用方法に関する情報であり、地域における支援ネットワークを構築する際の検討材料となる。制度、対人援助に関する知識・スキル（理論・技法）、個別ケースの情報と組み合わせることで、実践者が子ども・家庭を適切な支援につなぐうえでの選択肢を広げる役割を果たす。

一方で、内容は各地域固有であり、全国一律の情報基盤で詳細を網羅することは現実的ではないため、本事業においては、副次的に取り扱う。

(2) リサーチクエスチョン1：

実践者が子どもや家庭への支援のために行っている情報取得の実態

本節では、実践者が子どもや家庭への支援のために行っている情報取得の実態について考察する。アンケートおよびヒアリング調査の実施時点では、本調査研究の中で重点的に検討する情報の活用場面や種別を絞らず、子どもや家庭への支援のために取得している情報に関して広く調査した。

アンケート調査では、子ども家庭センターと家庭支援事業者のいずれにおいても、「ガイドライン・指針」「研修資料」「組織内の過去事例」を、さまざまな業務場面で広く活用している傾向がみられた。なお、いずれの業務場面でも、子ども家庭センターと家庭支援事業者を比較すると、前者の方が活用している情報の種類の幅が広く、特に「ガイドライン・指針」を積極的に活用している傾向がみられた。「研究知見」は、他の情報に比べて活用がされていなかったものの、例外的に、子ども家庭センターにおける実践者のスキルアップの場面においては、研究知見を活用していると回答した割合が57.4%と比較的高い特徴が見られた。情報の取得経路については、子ども家庭センター・家庭支援事業者ともに、「国・自治体の通知やHP」「研修・セミナー・講演」を通じた情報をよく活用していることが確認された。

ヒアリング調査では、国のガイドラインのほか、独自の業務マニュアル、発達に関する書籍や実践者の経験やガイドライン等に基づいて執筆された自主研究会の書籍、公的機関や医師によるインターネット上の情報、担当外の制度に関する情報、組織内の好事例等、支援のために取得している情報

の内容・入手経路が多岐に渡っていることが明らかになった。また、一般化された情報やマニュアル的な対応への依存によって、子ども・家庭の個別性を見逃してしまうことへの懸念も複数挙がった。

これらの調査結果の背景として、実践者によって広く活用されている「ガイドライン・指針」「研修資料」「組織内の過去事例」は、いずれも支援現場での活用を想定して作成されている、あるいは現場の文脈に即して情報が整理されていることが考えられる。国・自治体・研修の実施主体や実践者自身等から提供される資料は、制度や専門的な知識・スキルを現場で使いやすい形に要約しており、組織内で共有される過去事例は、各組織の業務フローや実践者像に即した情報である。実践者にとっては、「どの場面で、どの情報をどう参照すればよいか」が比較的分かりやすいため、短時間で業務の各場面に直結させやすく、積極的に活用されていると考えられる。

これに対して、「研究知見」は、専門用語が多く、個々の研究が扱うテーマが限定的または抽象的であることから、業務の各場面に紐づけて理解することが難しく、「どの場面で、どの知見がどのように役立つのか」が直感的に分かりにくい可能性がある。なお、実践者によって広く活用されている「ガイドライン・指針」「研修資料」「組織内の過去事例」には、研究知見の内容が取り込まれているものも多く存在するが、アンケートおよびヒアリング調査においてはそれぞれの情報の形式によって情報を分類した。ただし、子ども家庭センターにおいては、「支援者のスキルアップ」の場面においては研究知見を活用していると回答した割合が相対的に高いことから、体系的な学習や専門性の向上を目的とする場面では、研究知見が支援の基礎やエビデンスとして認識されていることが推察される。したがって、日常的な支援場面では即時的に活用できる情報が選好されており、中長期的な支援の質の向上を目的とした場面では研究知見を活用する意義が認識されていると考えられる。

また、子ども家庭センターの方が家庭支援事業者よりも、活用している情報の種類の幅が広く、とりわけガイドライン・指針を積極的に活用している傾向がみられた点については、両者の役割の違いが影響していると考えられる。子ども家庭センターは、子ども・家庭への相談対応や関係機関との調整を通じて、妊娠期から子育て期に至るまでの幅広い分野をカバーし、支援をコーディネートする立場にあるため、自身が精通している分野以外に関する助言を求められる場面も多く、支援手法を含めた幅広い情報を参照する必要性が相対的に高いと推察される。他方、家庭支援事業者は、行政から委託を受けて、子ども・家庭の生活に入り込んだ支援を担っており、具体的な対応をイメージしやすい研修資料や組織内事例がよく活用されていると考えられる。

これらの結果から、実践者は、国・自治体・研修の実施主体等から提供される情報に対して信頼感や利便性を感じ、場面ごとに使い分けているが、現場には多様な相談が寄せられており、そうした情報だけでは実践者自身が精通する分野外や最新の制度等に関する情報提供にも対応しきれない状況にあることが窺える。このため、インターネット検索や書籍等を通じて、必要な情報を断片的に補っている実態が見て取れる。

総じて、どのサイトが適切か迷わずに判断でき、短時間で業務の各場面に直結させやすい情報は活用しやすく、現状では研究知見や他分野の情報を日常的に取り入れるための仕組みは十分とはいえない。また、実践者は自身の専門外の相談にも対応する必要が高まるなかで、「足りない」と感じる領域が広がりつつあり、情報収集や知識の更新は、個々人の努力や経験に依存していると考えられる。

(3) リサーチクエスチョン2：

実践者が子どもや家庭への支援に取り組む上で不足していると感じる情報提供

前節では、実践者が既に多様な情報を取得・活用している一方で、研究知見等を日常業務に結び付けることが難しいという実態を明らかにした。次に、そうした状況のもとで実践者がどのような情報を「不足している」と感じているのかを整理する。

アンケート調査では、妊産婦や子育て家庭の相談対応・情報提供・助言をより充実させるために、子ども家庭センター、家庭支援事業者のいずれにおいても、「妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術」と「支援者向けプログラム」を、もっと参照・活用したい情報として挙げる回答が多かった。また、対応が難しいと感じる場面として、「支援拒否・援助希望が乏しい家庭との関係づくり」が子ども家庭センター、家庭支援事業者のいずれにおいても最も多く選択され、「子どもや家庭の状況について適切にアセスメントすること」「支援者による支援の質のばらつきを防ぐこと」等も上位に挙げられた。これらの結果から、実践者にとって、妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術のほか、家庭との関係づくりや支援の質の維持・向上に役立つような情報が不足していることが示唆される。

ヒアリング調査では、他組織の具体事例や、チェックリスト、FAQ、声掛け集等日々の実務ですぐ使える情報に対するニーズが示された。一方で、「ケースバイケースでひとつの正解がないため、これだけを参照すればよいという情報はない」「マニュアル的な対応に依存すると個別性を見逃してしまう」といった意見も挙がっており、指針や理論・手法といった一般化された情報と個々のケースの状況の両方を踏まえてカスタムメイドの支援を進めることの重要性が示唆されている。また、「過去に研修で学んだ内容を正確に思い出すことができなかつたため、インターネット検索を行い、上位に表示される検索結果から順に参照した」という意見もあり、研修での学習と実践の間には隔りがあることも窺われる。

また、リサーチクエスチョン1でよく活用されていることが明らかになった、国・自治体の通知やHPに掲載されている情報に対して「信頼を置いているが、まとめ方が分かりづらい」「読む人によって解釈が割れるような内容もある」との意見があり、情報整理や掲載方法に改善の余地があることが示唆されている。

これらの調査結果の背景として、第一に、妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術や、家庭との関係づくりや支援の質の維持・向上に役立つような情報は研究知見等として蓄積されているものの、現場の実践において使いやすい形に再構成されていない可能性がある。専門的な理論やエビデンスに基づいた支援の重要性は認識されていても、「どの資料のどこを見れば、目の前の支援に関連する情報が得られるのか」が分かりにくく、結果として「不足している」「分かりづらい」ものとして受け止められていると考えられる。第二に、子ども・家庭に対する支援は、個々の状況や文脈に大きく左右される分野であり、理論に基づいた支援手法・技法を活用する際には、個別ケースへの適用のあり方は実践者が個別性を踏まえた上で判断することが求められる。

なお、国・自治体等による文書は、信頼性のある情報として一定程度認知されている一方で、「情報量が膨大で必要な情報が見つかりづらい」「複数の資料に情報が散在している」「最新情報が分かりづらい」といった状況がある。その結果、実際にはいずれかの文書に記載されているにもかかわらず、実践者が見つけられないために、必要な情報が不足していると受け止められている可能性があり、ユーザーインターフェースに改善の余地があることが窺われる。また、家庭との信頼関係構築や

保護者への動機付けに資する情報については、どのような情報が実践者のニーズに応えうるのかを含めて、体系的な整理や検討が十分には進んでおらず、実践者のニーズに対応しきれていない可能性がある。

(4) リサーチクエスト3 :

実践者が子ども・家庭への支援のために情報を活用する際の障壁

前節で示したように、実践者は既存の情報を一定程度活用しながらも、情報の不足感や活用の難しさを感じている。本節ではその背景にある障壁を検討する。

アンケート調査では、情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁として、子ども家庭センター・家庭支援事業者のいずれにおいても「探したり読んだりする時間がない」という回答が最も多かった。ヒアリング調査でも、「時間がない」という声が複数聞かれた。ヒアリング調査では、「自分の経験と知識を結び付けられると、幅が広がり見方も変わるが、業務量が多く場面を振り返る時間がない」「子ども家庭庁のHPには、興味深い研究結果が一覧になっているが、PDF かつ見せ方が全て同じで、大量の情報から探したい情報を見つけることができない」等、よりよい支援のための情報取得に対する課題が示されており、情報収集の意欲があっても、実際にはすぐに情報を取得・活用できない状況にあることが窺われる。一方で、困った場面があってもその場を「切り抜けられてしまう」と情報取得に気持ちが向かいづらいことや、業務が多忙な中ではよりよい関わりのための情報取得に対する十分な動機付けがされないことも示唆された。

他には、「信ぴょう性を担保するため、複数の情報源を参照する」「情報が古くないか確かめる必要を感じる」との声も挙がった。さらに、より良い関わり方のための情報収集を行うには「組織内のカルチャー」が必要との指摘や、意欲的に自己学習をしている実践者から暴力行動への対応を先に学んでいたが、トラウマケアといった理論を先に学ぶべきだったという自身の経験を振り返り、「学ぶ順番を示してほしい」という意見もあった。

これらの結果を踏まえ、本研究では情報活用のプロセスを「①必要性を感じ、意欲をもつ」「②探す」「③選ぶ」「④実践できる形に落とし込む」「⑤使う」の5段階に整理し、各段階の障壁を乗り越える方策を次項で整理した。なお、情報基盤を整備しても、実践者が情報活用の必要性を感じなければ、実際には使われず、情報基盤の機能を十分に発揮できない。つまり、「①必要性を感じ、意欲をもつ」ことは、実践者が情報基盤を活用するようになるための前提条件であると言える。

- ・ 「①必要性を感じ、意欲をもつ」：よりよい支援のための情報収集・活用の動機付けが十分でないこと
- ・ 「②探す」：情報を探すための時間を捻出できないこと、その方法が分からないこと
- ・ 「③選ぶ」：情報量が膨大で必要な情報が埋もれてしまうこと、情報が散在していて全体像がつかみにくいこと、どれが最新の情報なのか分からないこと
- ・ 「④実践できる形に落とし込む」：学んだ知識をどのように現場の支援に当てはめればよいか分からないこと
- ・ 「⑤使う」：知識・スキルが必要な場面で過去に取得した情報の内容を正確に想起できなかったり、誤って活用してしまったりすること

(5) リサーチクエスチョン4 :

実践者が子ども・家庭への支援に取り組む上で、どのような情報基盤が役立つか

本研究では、実践者による情報活用のプロセスを「①必要性を感じ、意欲をもつ」「②探す」「③選ぶ」「④実践できる形に落とし込む」「⑤使う」の5段階に整理したうえで、各段階の障壁を整理した。ここでは、それらの障壁を乗り越えるうえで有用となりうる情報基盤のあり方を検討する。なお、本調査研究では、実践者に役立つ情報基盤のあり方を主な検討対象としつつも、組織内での助言体制や研修との連動等、情報基盤の外側も含めた広い視野をもって対応方策を検討したものであり、情報基盤の設計や機能の工夫のみに留めずに言及している。

① 必要性を感じ、意欲をもつ：自分の実践への問いを立てる機会の提供

前節で示したように、「必要性を感じ、意欲をもつ」段階における主な障壁は、よりよい支援のために情報収集・活用を行うことの動機付けが十分でないことである。当然のことながら、実践者が情報収集の必要性を感じなければ、情報基盤を整備しても使われず、その機能を十分に発揮できない。

「必要性を感じ、意欲をもつ」段階は、情報基盤のあり方を検討するうえでの前提条件であり、以降の段階の起点でもある。すなわち、自身が精通する分野外を含む多様な相談への対応や、子どもや家庭に行動変容がみられない場面等で葛藤や不安に直面したときに、実践者が「今の対応でよかったのか」「別の関わり方があったのではないか」といった自分の実践への問いを持つことが情報活用のプロセスの出発点である。

現状では、実践者が自分の実践に対してどのような情報を取得・活用するか、また、そもそも情報を取得するかどうか、個々の実践者の努力や経験に大きく依存している。また、実践者が自分の実践を振り返り、問いを立てるためには、個々の実践者の努力だけでなく、支援者養成や各組織の文化も影響すると考えられる。実践者が自分の実践に対する問いを立て、情報収集・活用の必要性を感じ、情報取得および活用の意欲を持つためには、第6章で後述する実践者の育成という視点も密接に関係する。

② 探す：短時間で目的にたどり着ける検索・導線設計

「探す」段階における最大の障壁は、「情報を探すための時間を捻出できない」ことである。

この障壁に対しては、「短時間で、目の前の業務場面に合った情報にたどり着けること」を重視した情報基盤の設計が求められる。現場の時間制約を踏まえると、膨大な情報のなかから必要な情報だけを表示し、余分な情報はできるだけ排除する検索性の高さが重要となる。具体的には、国・自治体の通知やガイドライン、研修資料、研究知見等、出所の異なる情報源を一元的に検索できる機能に加えて、「支援拒否が疑われる家庭との初回面接」等の実務で直面する困難な場面から参考情報を検索できる機能が挙げられる。こうした検索機能の実現にあたっては、膨大なテキストから関連性の高い情報を抽出し、自然な言語で提示できる生成 AI の活用が有効であると考えられる。なお、先行事例である「もしプリ」では、保護者の状況に関する簡易なアセスメント結果に基づきタイプ分けを行い、タイプごとに優先して参照すべき子育てスキルを提示する設計がされている。このように、実践者向けの情報基盤においても関連する情報に自然にたどり着けるようなサイト構造を検討することも一つの有効な手段だと考えられる。

また、情報を「探す」具体的な方法として、国や中間支援組織が精査した情報を提供することにより、実践者が「まずはここから探そう」と思えるような情報基盤が提供されることは、短時間での情報取得に繋がると考えられる。先行事例である「Raising Children」のようにエビデンスに基づいた情報を専門家のレビューを経た上で提供するウェブサイトは、情報基盤のあり方を検討するうえで特に参考とすべきである。信頼できるハブとなる情報基盤を用意することは、国や中間支援組織に期待される重要な役割であると言える。

③ 選ぶ：情報基盤の質の担保とテーマ別の構造化

「選ぶ」段階では、情報量が膨大で必要な情報が埋もれてしまうこと、情報が散在していて全体像がつかみにくいこと、どれが最新の情報なのか分からないことが障壁となっている。これは「探す」段階における最大の障壁の「情報を探するための時間を捻出できない」ことを生み出す要因にもなっていると考えられる。また、ヒアリング調査からは、国・自治体等による文書をよく活用するという意見とあわせて、「まとめ方が分かりづらい」「読む人によって解釈が割れる」といった課題も指摘されている。

こうした障壁に対しては、それぞれの情報が見やすく整理されていることが望ましい。例えば、先行事例である「Raising Children」では、年齢区分とトピックを組み合わせたメニューが構成されており、利用者は自身の関心がある領域から必要な情報にアクセスしやすい設計となっている。また、専門家レビューと改訂プロセスが設定されており、掲載されている各コンテンツが最新のエビデンスに基づく情報であることが担保されている。

こうしたテーマに応じた構造化と、質の担保・改訂履歴の明示は、実践者向けの情報基盤において「選ぶ」実践者側の信頼に繋がる重要な要素である。具体的には、情報基盤上で、対象別・支援プロセス別に整理された構造化されたカテゴリや、発出時期や改訂履歴を明記し最新版であることが一目で分かる表示等を設けることで、膨大な情報のなかから適切な情報を選び出しやすくすることが考えられる。また、同じテーマに関する情報が相当数存在する場合には、情報の階層を分かりやすく示すことが、実践者の負担軽減につながると考えられる。

④ 実践できる形に落とし込む：個別ケースや組織への導入における技術的サポート

「実践できる形に落とし込む」段階では、取得した情報を目の前のケースにどのように適用するか分からないという障壁がある。たとえば、対人援助に関する理論といった一般化されたように抽象度の高い情報は、個別ケースや各組織の中でどのように適用できるのか分かりづらく、様々な活用方法が考えうるため、実践者にとっては担当するこどもや家庭の状況に照らして、具体的にどう適用すればよいかイメージしにくいことがある。

リサーチクエスチョン2で示したように、こどもや家庭に対する支援は、個々の状況や文脈に大きく左右される分野であり、対人援助に関する知識・スキルを活用する際には、実践者が個別ケースへの適用のあり方を時々の状況を踏まえ判断することが求められる。しかし、支援に関する情報はすべて一般化できないものだと捉えてしまうと、既に蓄積されている知見を十分に活用できない恐れもある。そのため、一般化された情報と個別ケースとの間をつなぐ技術的な「橋渡し」が重要だと考えられる。

上記を踏まえて、情報基盤では、一般化された情報と個別ケースとの橋渡しを支える視点を持つことが重要である。たとえば、支援に関する知識・スキルを紹介する際には、要点を簡潔に整理するとともに、「どのようなケース・場面でどのような点に留意して活用するか」といった具体的な活用事例や留意点を併せて示すことが考えられる。これにより、実践者は目の前のケースの状況における情報活用の方法をイメージしやすくなる。また、情報の活用によって子どもや家庭の行動変容が見られた事例や、他組織の実践者による活用の様子を分かりやすく提示することで、情報活用の具体的なメリットが理解しやすくなる。

⑤ 使う：情報の活用と学び直しを支える仕組み

「使う」段階では、過去に取得した情報を必要な場面で正確に想起できないことや、誤って活用してしまうことが障壁として挙げられる。また、リサーチクエスチョン1の結果から示されたように、研究知見は他の情報に比べると活用が進んでいないが、その背景には、過去の研究蓄積として「何が明らかになっていて、何が明らかになっていないのか」を概観できる仕組みが十分に整っていないことも一因として考えられる。実践者向けに理論や支援手法が分かりやすく整理されていれば、実践者にとって研究知見を参照しやすくなる可能性がある。

この段階の障壁に対しては、必要なときにすぐ確認できることと、継続的なアップデートを支える情報基盤が重要となる。具体的には、重要な改訂や新たな知見を簡潔に示した上で必要に応じて原資料に遡れるようにすることや、テーマごとにサマリーを提供し関連する研究知見等に容易にアクセスできる環境を整えることが有効と考えられる。情報は一度学んで終わりではなく、実践のなかで繰り返し参照・更新されるものとして位置づけることで、知識の定着と適切な活用が促進されると期待される。

また、先行事例である「もしぷり」では、情報基盤の活用に関する効果検証が行われており、サイト利用が利用者の安心感の向上や抑うつ傾向の軽減につながっていることが示されている。このように情報基盤は、効果検証や利用者からのフィードバックを踏まえて、コンテンツ等を継続的に改善していくことで、利用者にとっての有用性を維持することが求められる。

6. まとめ

本章では、本事業の成果および今後の検討事項と提案について記載する。

(1) 本事業の成果

本調査研究では、実践者がどのような情報を、どのように取得・活用しているのか、またどのような情報が不足しているかの実態を把握したうえで、情報取得・活用における主な障壁と、それぞれの障壁に対する対応方策を考察した。とりわけ、こども家庭センターの職員をはじめとした現場の実践者がより安心して業務に従事し、こどもや家庭への相談対応や支援といった対人援助を一層効果的に行えるよう、対人援助に関する知識・スキルに関する情報に焦点を当てた点に、本調査研究の特色がある。

このように、本調査研究は、実践者がより安心して業務に従事し、こどもや家庭に対する相談対応や支援、関わりを一層効果的に行えるようにすることを目的として、情報基盤の在り方を検討してきた。その最終的な到達点は、実践者の安心や効果的な実践によって、こどもや家庭がよりよい状態に向かうことにある。本事業の成果に基づく情報基盤等の整備や活用を通じて、これまで一部の実践者にしか届いていなかった知見が実践で活かされ、こどもや家庭がこども家庭センターや家庭支援事業者等の実践者やサービスに寄せる信頼が高まることで、こどもや家庭にとって必要な支援が一層得られやすくなることが望まれる。また、実践者が自らの日々の取組について一定の根拠と見通しを持ちながら支援を継続できるようになり、さらに充実した実践を通じてこどもや家庭に多くの本質的な変化をもたらすことを期待したい。

(2) 今後の検討事項と提案

① 実践者の育成に関する検討

(1) 実践者の長期的な育成

検討会では、実践者が理論に基づいて情報を選択・解釈し、研究に基づく理論等の抽象的な情報を自らの実践に結びつけていく力量を長期的に育成していく重要性について指摘があった。たとえば、ソーシャルワーカー養成課程では理論を数年にわたり学び、また実践者は日々の実践の積み重ねを通じて自分の支援スタイルを確立していく。そうした基盤を持たずに情報を探すと、誤った情報を批判的に吟味できないまま受け入れてしまう恐れがあることが指摘された。

また、抽象的な理論を具体的な支援方法へと落とし込むプロセスそのものが、実践者の情報リテラシーの一部であるとの指摘もあった。文献を読み、日々の実践を重ねるなかで、自分なりの支援スタイルを形成していく機会を確保することは、生成 AI 等の新たな技術を活用する場合にも前提となる力であると考えられる。すべての実践者がソーシャルワークの理論や研究知見を体系的に学ぶ機会を得ているわけではないことから、今後の情報基盤の整備にあたっては、「探しやすい」「使いやすさ」を高める工夫に加えて、研究知見へのアクセスを通じて実践者のリテラシーを継続的に高めていく仕組み（例えば、参考文献の要約と原典への導線の提示等）をあわせて検討することが、中長期的な実践者育成の観点から重要である。

また、自治体における人事異動等による職員の流動性の高さを踏まえると、実践者個人の育成とあわせて、組織としての学びや知見の蓄積を支える仕組みも求められる。実践者が対応に

悩んだときの頼り先となるような専門的な知見を持つ人材の有無によって、情報取得・活用のハードルは異なるため、組織としての専門職の配置や組織を超えた地域単位での研究機関との協働といった体制整備も重要である。

なお、組織として情報を活用する文化が十分でない場合には、個々の実践者が意欲的に情報を収集しても、上司・同僚から理解が得られず、情報を活用できない可能性も考えられる。こうした障壁に対しては、情報基盤で提供する情報と研修等を連動させることで、新たな知識・スキルの導入を実践的に促すことが期待される。また、意欲的に学びを深めたい実践者に向けて、情報基盤上で提供する情報を学習の道筋（ラーニングパス）としてもたどれるよう体系的に提示する工夫も考えられる。また、既往の研究を参照し、エビデンスに基づく介入やプログラムが、実際の現場で日常的に活用され、定着していくための戦略やプロセス、それを阻害または促進する要因を分析し、情報を現場に橋渡しする方策を総合的に捉えることも重要である。

(2). スーパービジョンと情報基盤の関係性

本調査研究では、こどもや家庭を支援する実践者に役立つ情報基盤のあり方を検討してきたが、情報基盤のみで支援の質を保障できるわけではないという限界にも留意する必要がある。日々の支援において実践者が直面する不安や葛藤は、ケースの個別性や地域資源、組織体制等、多様な要因が絡み合って生じるものであり、一般的な情報だけで解決できるものではない。身近な職場の先輩や専門職等に相談できる環境が整っていることが、実践者による支援の質を支える基盤として重要である。

こども家庭センターを中心としたこども家庭支援は個別性に基づく対人援助が基本であることを考慮し、本調査研究で検討した情報基盤は、日常的な相談やスーパービジョンの補完的な役割として位置づけることが適切である。まずは、組織内で日常的な相談やスーパービジョンが行える体制を整えたいうえで、より効果的な支援のために情報基盤を活用することが望ましい。情報基盤は、エビデンスに基づいた情報や他組織の事例、支援の選択肢を提供することで、実践者の判断や検討を支える役割を果たすものであり、支援そのものや組織内の役割を代替するものではないことを改めて付言したい。

(3). 組織文化を踏まえた実装戦略

組織として情報を活用する文化が十分でない場合には、個々の実践者が意欲的に情報を収集しても、上司・同僚から理解が得られず、情報を活用できない可能性も考えられる。こうした障壁に対しては、情報基盤で提供する情報と研修等を連動させることで、新たな知識・スキルの導入を実践的に促すことが期待される。また、意欲的に学びを深めたい実践者に向けて、情報基盤上で提供する情報を学習の道筋（ラーニングパス）としてもたどれるよう体系的に提示する工夫も考えられる。

既往の研究を参照し、エビデンスに基づく介入やプログラムが、実際の現場で日常的に活用され、定着していくための戦略やプロセス、それを阻害または促進する要因を分析し、情報を現場に橋渡しする方策を総合的に捉えることも重要である。

(4). 実践者による情報発信

本調査研究では、実践者に対する情報提供を行う視点に立って検討を進めてきたが、実践者は情報を取得・活用する情報の受け取り手になるだけではなく、情報の発信者にもなりうる。具体的には、実践者自身が実践の過程を記録し、組織内の勉強会で共有したり、研修や学会を通じて組織外に発信したりすることが想定される。また、こども家庭センターの実践者は、既存のポータルサイトの掲示場機能を活用することで情報の発信者となることも可能である。こうした実践者による情報発信は各領域の知見の蓄積につながる点でも重要である。

(5). 奏功事例を参照する際の留意点

本調査研究では、実務において活用できるチェックリストや FAQ、声掛け集等すぐ使える情報や、他組織の具体的事例に対するニーズが示された。事例をどのように収集し、データベースとして蓄積・活用していくかが重要であり、その際には事例の質の担保に留意する必要がある。判断にあたっては、専門家による研究活動や実務経験を積んだ複数の職員とのケース検討等を通じて、汎化の妥当性を検討することが望ましい。また、「なぜうまくいったか」だけでなく、「なぜうまくいかなかったか」の振り返りを行い、その要因を考察することも有意義であり、収集する事例は、いわゆる好事例だけでなく、期待どおりの変化が得られなかった事例も記録・共有し、多角的に検討を重ねていくことが重要である。

② 情報基盤の設計・運用に関する検討

(1). 生成 AI の活用における留意点

本調査研究では、情報活用のプロセスのうち特に「探す」「選ぶ」段階において、生成 AI の活用が有望な手段の一つであることが示された。生成 AI は膨大な資料から必要な情報を探し、見つけることに強みを有しており、検討会では、近い将来に、ポータルサイトに情報を取りに行くよりも、生成 AI を通じて情報にアクセスする行動様式が一般化する可能性も指摘された。生成 AI の具体的な活用イメージとして、過去の好事例を読み込ませた生成 AI を活用して、複数の支援方法の選択肢を元に、適切な支援方法を決定するような使い方が挙げられた。この場合、最終的な対応方針の決定はあくまで実践者が担い、生成 AI は検討の視点を提供し、選択肢を広げる役割を果たす補完的な役割となる。他にも、行政機関等が作成した資料や、エビデンスに基づく情報等を集約したデータベースに対し、チャット形式で質問・相談ができる仕組みを組み合わせることで、現場の実践者が「信頼のおける情報」に短時間でアクセスしやすくすることも可能と考えられる。

一方で、生成 AI の活用の際にはいくつかの留意点も明らかになった。

第一に、生成 AI が常に正確な回答を返すわけではなく、誤った情報を提示することがある点である。第二に、生成 AI から信頼に足る情報を引き出すためには、プロンプトの書き方や AI の特性に関する一定の理解といったリテラシーが求められるが、すべての実践者がそのようなスキルを十分に獲得しているとは限らないという点である。これらを踏まえると、今後の情報基盤の設計においては、個々の実践者のリテラシーに過度に依存しない形で生成 AI を組み込むことが重要だと考えられる。また、生成 AI が行いうる処理（大量の情報の横断検索、

要約、関連事例の列挙等)と、人が担うべき役割(価値判断、個別事情の汲み取り等)を整理する必要もある。

生成 AI は、膨大な情報や現場の事例を「探す」「選ぶ」「使う」プロセスを効率化するうえで大きな可能性を有している。一方で、その活用が実践者の判断や専門性を代替するのではなく、あくまで信頼性の高い情報と実践者の実践をつなぐよう、運用の留意点を踏まえた検討が求められる。

(2). デジタルマーケティングの観点

本調査研究では、こども・家庭支援に関する情報基盤の在り方の検討にあたり、先行事例としてポータルサイトに関する調査を行った。現状、多くの実践者は制度に関する情報を調べる際に国や自治体の公式サイトを参照しているが、具体的な支援方法については、インターネット検索や書籍といった国や自治体の公式サイトに限定されない経路から取得している。

背景には、支援手法については行政が作成した情報だけを参照する必然性が低く、現場にとってアクセスしやすい情報源から必要な情報を得ようとしていることが推察される。そのため、ポータルサイトを構築したとしても、検索結果の上位に表示されるように設計されなければアクセスされず、結果として活用されない情報基盤となるリスクがある。

今後の情報基盤の検討においては、コンテンツの内容だけでなく、見てもらえるようにするための設計を組み込むことや周知広報が重要である。具体的には、検索エンジンで上位に表示されるための工夫(検索キーワードの設定やページ構造の最適化等)や、実践者が日常的に利用するチャネル(研修やメーリングリスト等)からの導線設計が求められる。また、アクセス状況についても、ページビューやセッション数等の指標についてあらかじめ目標値を設定したうえで、定期的に達成状況を検証する視点が必要である。こうしたデジタルマーケティングの視点を取り入れることで、情報基盤が実際に現場で活用されていくことが期待される。

付録1 こども家庭センター調査 アンケート調査票

#	設問文	回答形式	選択肢
1	都道府県名	選択（単一回答）	-
2	市区町村名	記述	-
3	回答担当者の所属	記述	-
4	回答者名	記述	-
5	連絡先メールアドレス	記述	-
6	連絡先電話番号	記述	-
7	これまでの業務経験と経験年数を教えてください。	<p>【業務経験】選択（複数回答）＋記述</p> <p>【経験年数】選択（単一回答）</p> <p>※マトリクス形式</p>	<p>【業務経験】</p> <p>① 児童福祉分野での対人支援</p> <p>② 母子保健分野での対人支援</p> <p>③ その他福祉分野での対人支援</p> <p>④ 児童福祉分野の事務</p> <p>⑤ 母子保健分野の事務</p> <p>⑥ その他（具体的にご記入ください）</p> <p>【経験年数】</p> <p>① 6か月未満</p> <p>② 6か月以上1年未満</p> <p>③ 1年以上2年未満</p> <p>④ 2年以上3年未満</p> <p>⑤ 3年以上5年未満</p> <p>⑥ 5年以上10年未満</p> <p>⑦ 10年以上</p> <p>⑧ なし</p>
8	あなたが保有している資格を全てお答えください。	選択（複数回答）＋記述	<p>① 保健師</p> <p>② 社会福祉士</p> <p>③ こども家庭ソーシャルワーカー</p> <p>④ 助産師</p> <p>⑤ 看護師</p> <p>⑥ 精神保健福祉士</p> <p>⑦ 医師</p> <p>⑧ 公認心理師</p> <p>⑨ 臨床心理士</p> <p>⑩ 保育士</p> <p>⑪ 教員免許を有する者</p> <p>⑫ その他（具体的にご記入ください）</p>

#	設問文	回答形式	選択肢
9	<p><u>妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する以下の業務で活用する情報やツールはいずれですか。</u> また、どの程度の頻度で活用しますか。Q9～12にかけて、以下4つの場面についてお尋ねします。</p> <p>【1】業務マニュアルやルールの作成・更新</p> <p>【2】個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供</p> <p>【3】支援者のスキルアップ・自己研鑽</p> <p>【4】市町村内の支援の新たな担い手の発掘・養成</p> <p>本設問では以下の場面についてご回答ください。</p> <p><u>【1】業務マニュアルやルールの作成・更新</u></p>	<p>【情報】</p> <p>選択（複数回答） ＋記述</p> <p>【頻度】</p> <p>選択（単一回答）</p> <p>※マトリクス形式</p>	<p>【情報】</p> <p>① 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説）</p> <p>② ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）</p> <p>③ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等）</p> <p>④ 統計・調査データ</p> <p>⑤ 支援者向けプログラム</p> <p>⑥ 組織内での過去の対応事例</p> <p>⑦ 他センターの取組事例の紹介</p> <p>⑧ 研修資料</p> <p>⑨ 評価ツール・アセスメントツール</p> <p>⑩ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート）</p> <p>⑪ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術</p> <p>⑫ 市町村内の支援事業者に関する周知媒体（チラシ・パンフレット）</p> <p>⑬ 市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細</p> <p>⑭ その他（具体的にご記入ください）</p> <p>【頻度】</p> <p>① よく活用する</p> <p>② あまり活用しない</p>
10	<p>本設問では以下の場面についてご回答ください。</p> <p><u>【2】個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供</u></p>	同上	同上
11	<p>本設問では以下の場面についてご回答ください。</p> <p><u>【3】支援者のスキルアップ・自己研鑽</u></p>	同上	同上
12	<p>本設問では以下の場面についてご回答ください。</p> <p><u>【4】市町村内の支援の新たな担い手の発掘・養成</u></p>	同上	同上

#	設問文	回答形式	選択肢
13	上記で回答した情報やツールについて、主にどのような経路で入手していますか。	選択（複数回答） ＋記述	① 国（省庁）の通知・公式サイト ② 都道府県・市町村の通知・公式サイト ③ 専門データベース・学術リポジトリ ④ 研修・セミナー・講演 ⑤ 書籍 ⑥ 他自治体・他センターからの共有 ⑦ 業務委託先・民間サービスからの提供 ⑧ 同僚からの共有（会議・チャット等） ⑨ 生成 AI 検索 ⑩ ネット記事・ブログ・メールマガジン・SNS 等の情報配信チャンネル ⑪ その他（具体的にご記入ください）
14	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称をご記入ください。	記述	-
15	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として、有用な情報を得るための工夫や取組を行っていますか	選択（単一回答） ＋記述	① 十分行っている ② ある程度行っている ③ あまり行っていない ④ 全く行っていない
16	（前問で①②を選択した場合） 具体的な工夫や取組の内容を教えてください。	記述	-
17	（前問を回答した場合） 上記で回答した工夫・取組みによる効果について教えてください。	記述	-
18	こども家庭庁「こども家庭センターポータルサイト」では、自治体職員向けにこども家庭センターに関する情報を提供しています。「こども家庭センターポータルサイト」について、これまでの参照頻度について教えてください。 URL : https://kokasen.cfa.go.jp/	選択 ※【頻度】は単一回答 ※【活用した場面】は複数回答	【頻度】 ① 週に1回以上 ② 月に1回程度 ③ 3か月に1回程度 ④ 存在は知っているが、まったく活用していない ⑤ 存在を知らない

#	設問文	回答形式	選択肢
	↓【頻度】①～③を選択した場合 活用した場面を教えてください。		【活用した場面】 ① 業務指針の確認のための情報収集 ② 支援の拡充に向けた情報収集 ③ 研修・人材育成に関する情報収集 ④ その他（具体的にご記入ください）
19	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、こども家庭センターとしてもっと参照・活用したいと思う情報はありますか。	選択（複数回答） ＋記述	① 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説） ② ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順） ③ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等） ④ 統計・調査データ ⑤ 支援者向けプログラム ⑥ 組織内での過去の対応事例 ⑦ 他センターの取組事例の紹介 ⑧ 研修資料 ⑨ 評価ツール・アセスメントツール ⑩ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート） ⑪ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術 ⑫ 市町村内の支援事業者に関する周知媒体（チラシ・パンフレット） ⑬ 市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細 ⑭ その他（具体的にご記入ください） ⑮ 特になし ⑯ わからない

#	設問文	回答形式	選択肢
20	上記で回答したような情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁があれば教えてください。	選択（複数回答） ＋記述	① 探したり読んだりする時間がない ② 日本語の論文・文献がない ③ どのように探せばいいかわからない ④ 探してみたが、必要な情報にたどり着けない ⑤ 情報の正しさ・信頼性が判断できない ⑥ 現場に落とし込む裁量がない ⑦ 現場に落とし込むための財政的リソースが足りない ⑧ 活用の仕方がわからない ⑨ 内容が難しく理解できない ⑩ 特にない ⑪ わからない ⑫ その他（具体的に記入してください）
21	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、どこで提供されると参照・活用しやすいですか。	選択（複数回答） ＋記述	① 国（省庁）の通知・公式サイト ② 都道府県・市町村の通知・公式サイト ③ 専門データベース・学術リポジトリ ④ 研修・セミナー・講演 ⑤ 書籍 ⑥ 他自治体・他センターからの共有 ⑦ 同僚からの共有（会議・チャット等） ⑧ 生成 AI 検索 ⑨ ネット記事・ブログ・メールマガジン・SNS 等の情報配信チャンネル ⑩ その他（具体的にご記入ください）
22	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言について、支援をより充実させるために家庭支援事業者にもっと参照・活用を働きかけたいと思う情報はありますか。	選択（複数選択） ＋記述	① 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説） ② ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順） ③ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等） ④ 統計・調査データ ⑤ 支援者向けプログラム ⑥ 組織内での過去の対応事例 ⑦ 研修資料 ⑧ 評価ツール・アセスメントツール

#	設問文	回答形式	選択肢
			⑨ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート） ⑩ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術 ⑪ 市町村内の支援事業者に関する周知媒体（チラシ・パンフレット） ⑫ 市町村内の支援事業者の概要・サービス内容の詳細 ⑬ その他（具体的にご記入ください）
23	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において、現場の支援者が特に対処が難しいと感じる場面や直面している課題はありますか（最大3つ）。	選択（限定回答） +記述	① 支援拒否・援助希求が乏しい家庭との関係づくり ② こどもや家庭の状況について、適切にアセスメントをすること ③ 妊娠や出産、子育てに関する相談に対して、正しい情報の提供や、専門性に基づいた助言をすること ④ 家庭のニーズや状況に応じて利用可能なサービス等を選ぶこと ⑤ 面接場面での適切な表現・コミュニケーション方法を選ぶこと ⑥ 関係機関との連携関係を構築すること ⑦ 支援者のバーンアウト（燃え尽き）を防ぐこと ⑧ 支援者による支援の質のばらつきを防ぐこと ⑨ その他（具体的にご記入ください） ⑩ 特になし

付録2 家庭支援事業者調査 アンケート調査票

#	設問文	回答形式	選択肢
1	都道府県名	選択（単一回答）	-
2	市区町村名	記述	-
3	回答担当者の所属	記述	-
4	<p>実施している家庭支援事業と事業開始時期</p> <p>各事業の内容については、以下こども家庭庁のHPをご参照ください。 URL： https://www.cfa.go.jp/policies/katei_shien</p>	選択（複数回答）	<p>① 子育て短期支援事業 ② 養育支援訪問事業 ③ 一時預かり事業 ④ 子育て世帯訪問支援事業 ⑤ 児童育成支援拠点事業 ⑥ 親子関係形成支援事業</p> <p>↓回答した選択肢ごとに回答 事業開始時期：yyyymm ごろ</p>
5	<p>これまでの業務経験と経験年数を教えてください。</p>	<p>【業務経験】 選択（複数回答） +記述</p> <p>【経験年数】 選択（単一回答）</p> <p>※マトリクス形式</p>	<p>【業務経験】</p> <p>① 児童福祉分野での対人支援 ② 母子保健分野での対人支援 ③ その他福祉分野での対人支援 ④ 児童福祉分野の事務 ⑤ 母子保健分野の事務 ⑥ その他（具体的にご記入ください）</p> <p>【経験年数】</p> <p>① 6か月未満 ② 6か月以上1年未満 ③ 1年以上2年未満 ④ 2年以上3年未満 ⑤ 3年以上5年未満 ⑥ 5年以上10年未満 ⑦ 10年以上 ⑧ なし</p>

#	設問文	回答形式	選択肢
6	あなたが保有している資格を全てお答えください。	選択（単一回答） ＋記述	① 保健師 ② 社会福祉士 こども家庭ソーシャルワーカー ③ 助産師 ④ 看護師 ⑤ 精神保健福祉士 ⑥ 医師 ⑦ 公認心理師 ⑧ 臨床心理士 ⑨ 保育士 ⑩ 教員免許を有する者 ⑪ その他（具体的にご記入ください）
7	<p>妊産婦や子育て家庭への相談対応、<u>情報提供・助言</u>に関する以下の業務で活用する情報やツールはいずれですか。また、どの程度の頻度で活用しますか。Q7～9にかけて、以下3つの場面についてお尋ねします。</p> <p>【1】業務マニュアルやルールの作成・更新</p> <p>【2】個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供</p> <p>【3】支援者のスキルアップ・自己研鑽</p> <p>本設問では以下の場面についてご回答ください。<u>【1】業務マニュアルやルールの作成・更新</u></p>	<p>【情報】選択（複数回答）＋記述</p> <p>【頻度】選択（単一回答）</p> <p>※マトリクス形式</p>	<p>【情報】</p> <p>① 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説）</p> <p>② ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順）</p> <p>③ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等）</p> <p>④ 統計・調査データ</p> <p>⑤ 支援者向けプログラム</p> <p>⑥ 組織内での過去の対応事例</p> <p>⑦ 研修資料</p> <p>⑧ 評価ツール・アセスメントツール</p> <p>⑨ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート）</p> <p>⑩ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術</p> <p>⑪ その他（具体的にご記入ください）</p> <p>【頻度】</p> <p>① よく活用する</p> <p>② あまり活用しない</p>
8	<p>本設問では以下の場面についてご回答ください。</p> <p><u>【2】個別の妊産婦や子育て家庭への情報提供</u></p>	同上	同上

#	設問文	回答形式	選択肢
9	本設問では以下の場面についてご回答ください。 <u>【3】支援者のスキルアップ・自己研鑽</u>	同上	同上
10	上記で回答した情報やツールについて、主にどのような経路で入手していますか。	選択（複数回答） ＋記述	① 国（省庁）の通知・公式サイト ② 都道府県・市町村の通知・公式サイト ③ 専門データベース・学術リポジトリ ④ 研修・セミナー・講演 ⑤ 書籍 ⑥ こども家庭センターからの共有 ⑦ 民間サービスからの提供 ⑧ 同僚からの共有（会議・チャット等） ⑨ 生成 AI 検索 ⑩ ネット記事・ブログ・メールマガジン・SNS 等の情報配信チャンネル ⑪ その他（具体的にご記入ください）
11	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言に関する業務において、日常的に活用する資料やツールの名称をご記入ください。	記述	-
12	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言のために、組織として、有用な情報を得るための工夫や取組を行っていますか	選択（単一回答） ＋記述	① 十分行っている ② ある程度行っている ③ あまり行っていない ④ 全く行っていない
13	（前問で①②を選択した場合） 具体的な工夫や取組の内容を教えてください。	記述	-
14	（前問で①②を選択した場合） 上記で回答した工夫・取組みによる効果について教えてください。	記述	-

#	設問文	回答形式	選択肢
15	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言をより充実させるために、もっと参照・活用したいと思う情報はありますか。	選択（複数選択） ＋記述	<ul style="list-style-type: none"> ① 法令・制度解説（法律・政令・告示等の原文および公式な制度解説） ② ガイドライン・指針（行政等が示す実務上の推奨手順） ③ 研究知見（国による調査研究の報告書、学術論文等） ④ 統計・調査データ ⑤ 支援者向けプログラム ⑥ 組織内での過去の対応事例 取組事例 ⑦ 研修資料 ⑧ 評価ツール・アセスメントツール ⑨ 様式例（支援記録様式・面談票等のテンプレート） ⑩ 研究結果等に基づいた支援手法 ⑪ 妊娠・子育てに関する専門的な知識・技術 ⑫ その他（具体的にご記入ください） ⑬ 特になし ⑭ わからない
16	上記で回答したような情報の参照・活用が現在不足している理由や障壁があれば教えてください。	選択（複数回答） ＋記述	<ul style="list-style-type: none"> ① 探したり読んだりする時間がない ② 日本語の論文・文献がない ③ どのように探せばいいかわからない ④ 探してみたが、必要な情報にたどり着けない ⑤ 情報の正しさ・信頼性が判断できない ⑥ 現場に落とし込む裁量がない ⑦ 現場に落とし込むための財政的リソースが足りない ⑧ 活用の仕方がわからない ⑨ 内容が難しく理解できない ⑩ 特になし ⑪ わからない ⑫ その他（具体的にご記入してください）
17	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において活用する情報やツールについて、どこで提供されると参照・活用しやすいですか。	選択（複数回答） ＋記述	<ul style="list-style-type: none"> ① 国（省庁）の通知・公式サイト ② 都道府県・市町村の通知・公式サイト ③ 専門データベース・学術リポジトリ

#	設問文	回答形式	選択肢
			④ 研修・セミナー・講演 ⑤ 書籍 ⑤ こども家庭センターからの共有 ⑥ 民間サービスからの提供 ⑦ 同僚からの共有（会議・チャット等） ⑧ 生成 AI 検索 ⑨ ネット記事・ブログ・メールマガジン・SNS 等の情報配信チャンネル ⑩ その他（具体的にご記入ください）
18	妊産婦や子育て家庭への相談対応、情報提供・助言において、現場の支援者が特に対応が難しいと感じる場面や直面している課題はありますか（最大3つ）。	選択（限定回答） +記述	① 支援拒否・援助希求が乏しい家庭との関係づくり ② こどもや家庭の状況について、適切にアセスメントをすること ③ 妊娠や出産、子育てに関する相談に対して、正しい情報の提供や、専門性に基づいた助言をすること ④ 面接場面での適切な表現・コミュニケーション方法を選ぶこと ⑤ 関係機関との連携関係を構築すること ⑥ 支援者のバーンアウト（燃え尽き）を防ぐこと ⑦ 支援者による支援の質のばらつきを防ぐこと ⑧ その他（具体的にご記入ください） ⑨ 特になし

付録3 事前ヒアリングシート

事前ヒアリングシート 1 ページ目「回答者情報」(全2ページ)

回答いただく方について教えてください。

(ふりがな)		
氏名		
ご所属先	組織名	
	住所	
現在のお仕事	役職	
	担当業務	
過去の業務経験・年数*		
保有資格*		

*可能な範囲でご回答ください

事前ヒアリングシート 2 ページ目「記録」(全2 ページ)

ヒアリング前の任意の3日間程度についてご回答ください。

日にち	時間 (所要 時間)	業務概要	業務詳細	困った 場面の 有無	1)支援を行うために参照し た情報	1)参照した方法	2)支援を行うために参照し た情報	2)参照し た方法	3)支援を行うために参照し た情報	3)参照し た方法	メモ欄(何に困ったか、困りごとを解消するた めにどんな行動をとったかなど)
記入例	9:00 ~ 12:00	②家庭訪問	・家庭訪問(主にこ どもの発達に関す る保護者への相談 対応)	○	こどもの発達に関する知識	⑨生成AI検索	こどもの発達に関する知識	④研修・セ ミナー・講 演の資料	なし	⑬なし	保護者から、こどもの発達について相談を受け たが、十分な回答ができなかったため、帰り道に ChatGPTで検索した。さらに、センターに戻っ てから過去の研修資料を参照した。
	13:00 ~ 15:00	③組織内の 会議	・合同ケース会議 (各ケースの支援策 検討)	×	自治体内で家庭支援を実施 している事業者	⑩ネット記事・ブ ログ・メールマガ ジン・SNS等の 情報配信チャネ ル	なし	⑬なし	なし	⑬なし	自身が担当する支援対象者に適した支援を行っ ている事業者について、ネットで調べた。
	15:00 ~ 17:00	⑧その他	・研修参加(こども 家庭庁主催自治体 情報交流会)	×	なし	特に「知らないこと・分からないことがあり、困った 場面」についてご回答ください。		なし	なし	⑬なし	—
			1時間単位程度で主要な業務をご回答 ください 複数の作業を行った場合は、その時間 の「主目的」または「時間配分が多かつ たもの」を選びます。								業務に関して後から調べた情報があった場合は、当該業務の行に記録してください (例)家庭訪問時、その場で答えられなかった質問について後から調べた場合は、家庭訪問の 行の「支援を行うために参照した情報」に記録してください。
			青く塗りつぶされている列は、 (選択式(プルダウン)での回答です。								

付録4 ヒアリング調査項目

1. 担当している業務の内容・役割
2. 各業務において、参照・活用している情報の内容
(自身が利活用する情報のほか、同僚・保護者・こどもへの情報提供を含む)
3. 情報の入手経路
4. 担当している業務で難しさを感じる場面
5. 担当している業務で知識・技術（ご自身の専門外を含む）が必要と感じる場面
6. 業務に関する情報の参照・活用について、必要性や意義を感じるか
7. こどもや家庭への支援を充実するためにもっと参照・活用したい情報
8. 支援方針・内容について、センター/団体内外・内部の職員間において差異があると思うか
9. 情報を参照・活用する上で障壁になっていること

令和7年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業
こどもや家庭を支援する実践者に役立つ情報基盤のあり方に関する調査研究
事業報告書

発行日：令和8年3月
発行：PwC コンサルティング合同会社