

*Crossing makes the Future.*

サステナビリティカンファレンス2023

# AI技術で子どもの「命」を守る

---

# 児童相談所とは

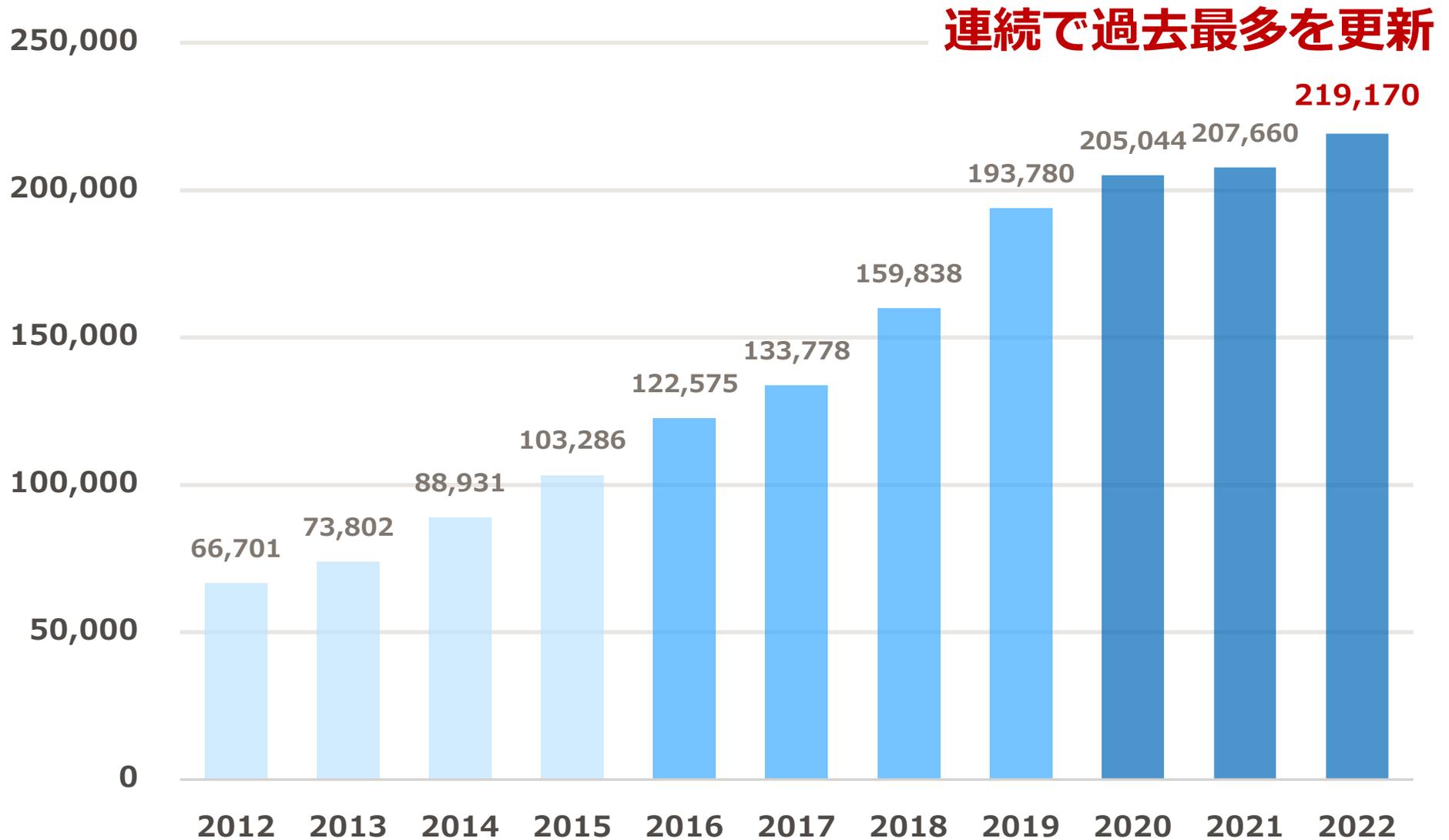
- 18歳未満の子どもに関する相談や通告に、心理士等の専門家が対応する機関。
- 都道府県、政令都市に設置（法改正で中核市、特別区も設置可能となった）
- 相談（子どもに関するあらゆる困りごとを受け付け）、一時保護（必要に応じて一時的に子どもを保護）、支援（子どもに適した支援で成長を支える）を行う

[出典：「江戸川区児童相談所 はあとポート～江戸川区の子どもは江戸川区で守る～」](#)



**子どもや保護者と向き合い、  
より良い支援を行うことが求められる**

# 全国の子童相談所での子童虐待相談対応件数の推移



出典：こども家庭庁(2023)より作成 (2024年1月)

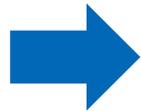
# 江戸川区児童相談所「はあとポート」設立の経緯

● 2010年：江戸川区での児童虐待死事件  
東京都（児童相談所）と、江戸川区の（子ども家庭支援センター）の連携不足により、児童の命を救うことが出来なかった



区が児童相談行政の責任を持てる体制が必要と考える

● 2016年：江戸川区長が国に働きかけ、**児童福祉法の改正**へ



区立の児童相談所設置が可能に

● 2020年：

- **東京23区初の区立児童相談所**として、江戸川区児童相談所「はあとポート」設立
- 児童相談所(※1)と子ども家庭支援センター(※2)が一体化した**全国初の児童相談所**

(※1)要保護性の高い困難事案に強力な法的権限を持って専門家に対応する機関 (※2)子供や家庭に関する一義的な相談窓口

# 江戸川区児童相談所「はあとポート」の課題

一つの児童相談所として受ける相談件数は全国上位に。  
開所後から対応に追われる。

## 課題

## 児童虐待通告の急増により、職員の稼働が逼迫

(一例)

日中は相談・電話対応、  
訪問や面接、  
夜は職場での記録作業  
に追われる

ベテラン職員の不足

開所から間もない中でも  
スキルを求められる  
若手の児童福祉司

緊急度・重要度の高い案件へ  
の対応における精神的負担

**本来の児童相談所の役割が果たせないばかりか、  
職員の身が持たなくなってしまうことや、ミス発生への危機感**

# 取り組み

ICT活用で業務の効率化を図り、課題の解決に向けた3者一体での取り組みを開始



相談や通告、各所調整等、**相談所は電話が要**であり、  
**電話対応や対応記録の負荷が高い**ことが判明。



企業のコールセンターに導入していた **ForeSight Voice Mining<sup>®</sup>** ※が、  
児童相談所の **電話対応と記録作業の軽減、若手職員の対応支援** に寄与すると考え、  
提案に向けた動きがスタート

※ForeSight Voice Mining(FSVM) は、NTT研究所の音声認識技術や感情認識技術、言語解析技術を活用し、  
通話音声をリアルタイムにテキスト化、マニュアルの自動表示など、多様な支援機能をもつAIシステムです。

# 実証実験～導入

導入前

懸念の声

- 前例がない、子どもの命に係わる重要な業務への導入への不安
- 本当に職員の負担が軽減されるのか？



江戸川区様や教授からのご協力を得て、**実証実験**を実施。  
効果的な活用方法を見出していった。

導入後

**導入による業務の変化**を実感してもらえるように尽力



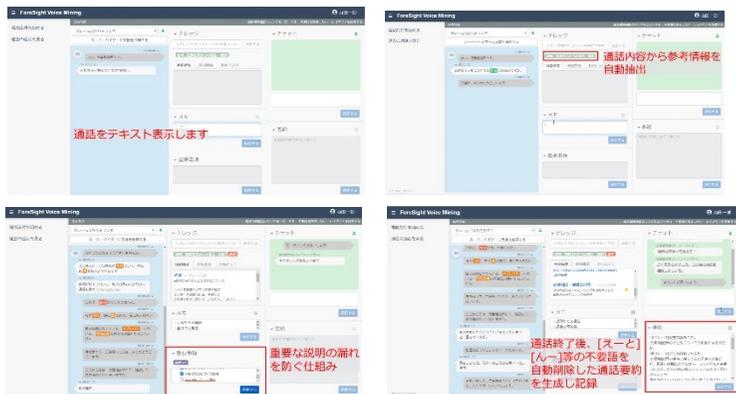
- 頻繁に訪問し**実態把握**。
- アンケートやインタビューを通じて、**利用状況や習熟度に合わせた個別操作説明**を実施。



# 導入による効果

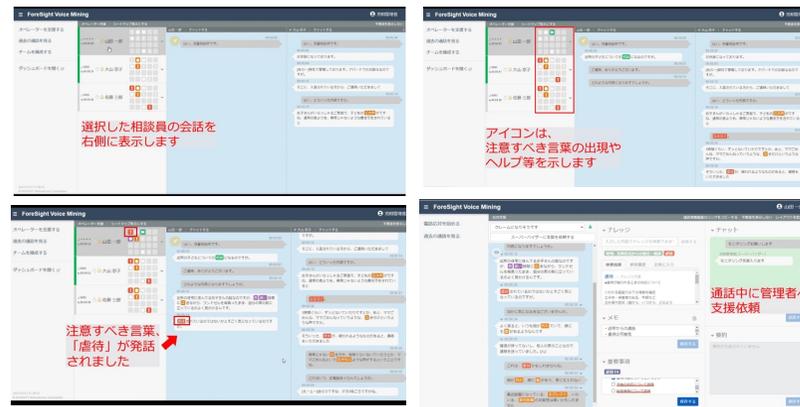
## 電話対応と記録作業の効率向上

- 重要事項や回答を自動表示
- ヒヤリング項目の自動チェック
- 通話内容全文をテキストで保存



## 若手職員の対応支援

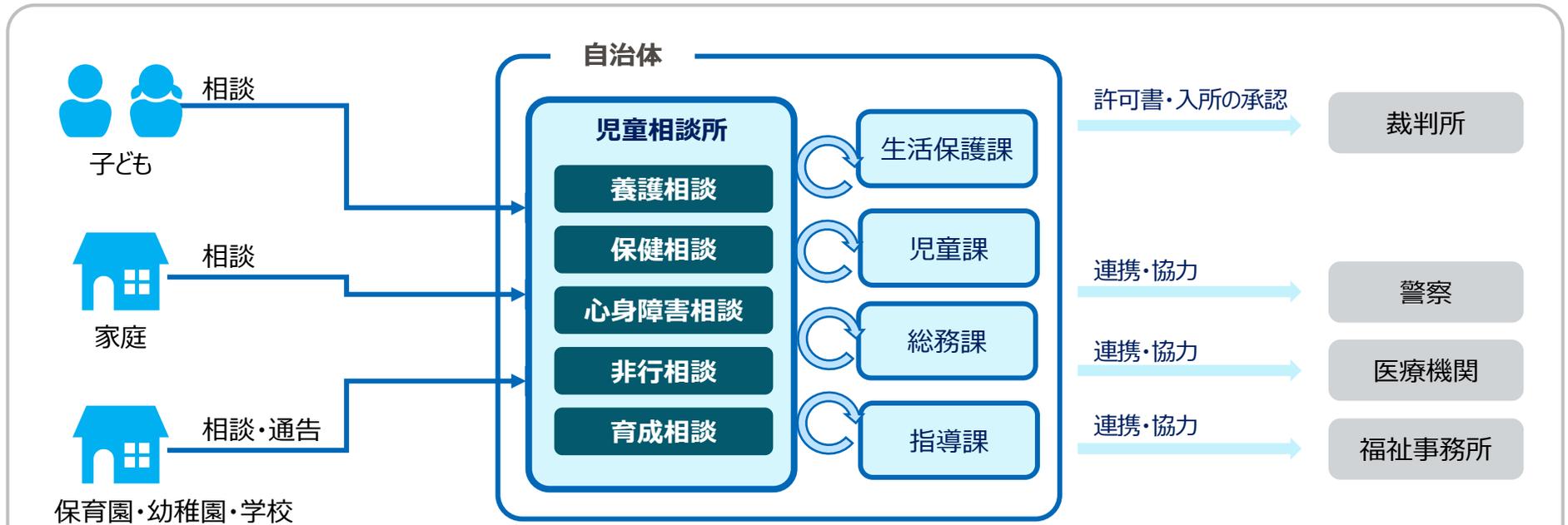
- 各職員の通話をリアルタイムに情報共有し、自動でキーワードを検出、特に注意単語は警告表示
- 管理者→各職員へのチャットによる即時助言



- 通話記録作成時間につき、職員一人あたり月間約10~20時間削減。
- トラブル対応や緊急対応におけるエスカレーション時間を1件約20分削減、職員一人あたり月間約5.5時間削減。
- 重要度や緊急性高い通話は、即時に上司にエスカレーションされ虐待早期発見・迅速対応ができ、**トラブルを事前回避**。
- 通話内容が上司や職員間で即時共有され、新任職員の対応補助や、職員間による支え合いの風土も醸成され、**心理的負担の軽減やモチベーション向上**が図れた。

**子どもや保護者と向き合う時間**を生み出すことが可能になった

# 児童相談所での業務支援



## 児童相談所の対応業務を支援

① 住民に寄り添う時間を創り出す

② 問題の発見と対応を加速する

③ 組織の対応力を高める

④ 自治体サービスをさらに向上させる

# 今後の展望

## 全国への水平展開

江戸川区児童相談所をきっかけに、  
**全国の児童相談所への導入拡大**

- 江戸川区に加え、既に全国**7か所**の児童相談所で**導入済み**  
（他**1か所**の児童相談所で**導入決定済み**）
- その他**26か所**の児童相談所等へ**提案中**

※2024年3月末現在

## 福祉、警察や消防 分野への展開

- NTT東日本・NTT西日本と連携し、複数の実証実験を実施中。**児童相談所以外の福祉業務（保健、生活保護、介護等）や警察や消防機関への展開**をめざす。
- 行政の相談業務の更なる向上に貢献するため、FSVMに加えて自社やNTTグループ各社ソリューションを組み合わせ、フォロー

## 自治体DXの推進

# 多数のメディアに掲載

## • **全国初事例**として、多くのテレビ・新聞・雑誌等に掲載

- 朝日新聞 2021年9月22日
- 東京新聞 2021年10月25日
- 読売新聞 2021年10月13日
- 毎日新聞 2022年1月10日
- 月間J-LIS 2021年11月号 特集記事
- ビジネスコミュニケーション 2022年1月号
- マイナビニュース TECH+ 2023年10月17日
- 電軽新聞 THE ICT ECONOMIC NEWS 2022年1月24日
- 他マスメディア 等

**今後も行政や地域の皆様と連携し、  
社会課題の解決に貢献していきたい**