

近年、社会問題になっている児童虐待。

2010年の事件を教訓に2020年4月に開所した

江戸川区児童相談所はあとポートでは、

日々、多くの相談が寄せられ

20年度の相談件数は5216件

そのうち虐待相談は2042件と、

一つの児童相談所で受ける件数としては全国上位にあたります。

ある程度の激務は覚悟していましたが、

このままでは身が持たない、いつかミスが起ってしまうのではないかという危機感を覚えました。

児童相談所は、子どもの命を預かるとても重要な職場です。

しかしながら、子どもやその家庭をケアする十分な時間がとれない

というような大きな問題を抱えております。

人の命に関わる職場を改善するためにも、

やはり行政DXの力というのがとても重要です。

その中で、電話に関する効率化のシステム等が、

NTTテクノクロスさんが秀でて優れているということがわかりましたので、

こちらから声をかけさせていただきました。

横山係長や和田教授から虐待に苦しむ多くの子どもがいること、

そして限界を超えて働く児童相談所の実態を教えてくださいました。

何かできないか？という思いと同時に

まさにNTTがやるべき仕事だと使命感を抱きました。

児童相談所、児童福祉専門家、IT専門家の3者が一体となり、

日本初となるプロジェクトが動き始めた。

まず、現場や虐待の実態について勉強することから始めまして、

3者での相談を重ねました。

その中で電話対応業務とその後の膨大な記録作業があることや、

相談件数の急増に対して、職員の採用や育成も追いついていない現状といった

課題があることがわかりました。

この時、数ある弊社のプロダクトの中でも、電話対応と記録作業の軽減、

若手職員の対応支援にForeSight Voice Miningが適合するのではないかと考えました。

ForeSight Voice Miningとは、通話音声テキスト化し分析する

コールセンター向けAIプロダクトです。

しかし、今回の提案には慎重になったと角は語る。

児童相談所に導入した前例のないことに加えて、

子どもの命に関わる重要な業務に導入することへの不安や、

本当に職員の負担が軽減されるのかという

周囲からの懸念もありました。

そこでまず実証実験を提案し、

江戸川区様や教授にご協力を得て効果的な活用方法を見出していきました。

そして、2022年1月より本格運用開始。

課題解決に向けて大きな一歩を踏み出しました。
導入後も頻繁に訪問して実態把握に努めました。
例えば、アンケートやインタビューを実施して、
利用状況や習熟度に合わせた個別操作説明を実施するなど、
導入によって業務の変化を実感してもらえるよう尽力しました。
丁寧に指導してもらって、導入して本当に良かったと思います。
課題である電話対応と記録作業の軽減は
重要事項や回答を自動表示することや、
聞き取り項目の自動チェック機能。
そして、通話内容を文書保存することで実現。
電話対応と記録作業の効率が格段に上がり
経験の浅い職員でも対応ができるようになりました。
何より「子どもや保護者と向き合う時間」を生み出したことが大きいと思います。
多くのメディアからもお問い合わせをいただきました。
よく児童相談所で導入できたなというようなことが聞かれました。
社会を変えるというような一番困難なところにチャレンジしていただいたということに
とても感謝しております。
現在、本施策は全国の児童相談所への水平展開を行っており、
更なる児童虐待の予防や虐待の早期発見・対処に貢献しています。
これをきっかけに、一人でも多くの子どもを救うことができればと思います。
ほかにも児童相談所に加え、警察や消防、福祉など多くの機関から問い合わせをいただき、
NTT東日本、NTT西日本といったグループ会社各社と連携し、
複数の実証実験を行っております。
今後も公共機関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と考えております。