

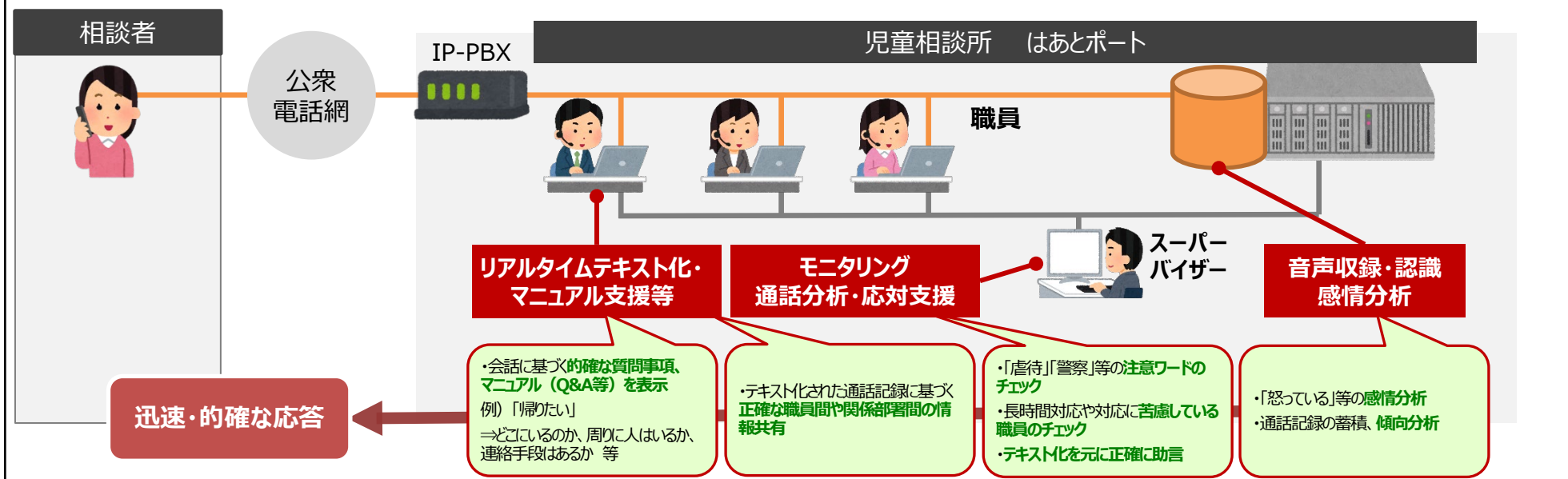
22 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



- AI技術により、通話内容に応じたマニュアル等の即時参照を可能とするほか、発話内容をリアルタイムで確認し、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化

事業の概要

- AI技術を活用して電話の通話音声を実タイムでテキスト化するとともに、通話内容に応じてマニュアル等を即時に参照できるシステムを導入。
- 通話内容の書き起こし等の機能により通話記録にかかる職員の業務負担の軽減を図るとともに、リアルタイムでの発話内容確認で、スーパーバイザーによる即時支援体制を強化。
- 経過記録入力の省力化の他、先輩職員の対応の確認による若手職員に育成にも寄与。



22 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】

事業効果



- 通話内容から自動でマニュアルや情報が表示でき、的確な情報を得られ、通話時間も短縮される。
- 通話音声文字表示できるため、通話内容をリアルタイムで周囲の職員と共有でき、対応が難しいケースにおいて上司や周囲の助言が得やすくなり、スムーズな電話対応ができる。
- マニュアル機能により経験年数の浅い職員でも的確な案内をすることができる。
- 本システム導入により事務効率化を図り、より子どもや保護者と向き合う時間を生み出している。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	43,186千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	20,163千円
(内訳) ・システム導入費	38,643千円	(内訳) ・システム機器保守費	19,734千円
・ファイアウォール導入費	4,543千円	・ファイアウォール維持保守費	429千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 1年8か月

スケジュールの内訳

R2.4	児童相談所開設・本システム検討開始
R2.6～	ベンダとの協議開始
R3.6	IP化工事
R3.7	PoC発注
R4.1	本格導入



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	N T Tテクノクロス株式会社
サービス名	電話対応 A I ソリューション ForeSight Voice Mining
運用形態	－
その他参画主体	－



担当部署 子江戸川区子ども家庭部援助課援助調整係 電話 03-5678-1810 メール enjyo@city.edogawa.tokyo.jp

22 児童相談業務にAIを活用し相談業務の強化と関連業務の効率化【東京都江戸川区】



（総務省）

取組の経緯・きっかけや導入コストを教えてください。

江戸川区では、児童相談所「はあとポート」を令和2年4月に開設しました。

初年度は年間4,032件（うち虐待通告は2,042件）の相談があり、**児童福祉司・児童心理司は、定常的な過稼働状態**にありました。

日中は新規通告の対応や家庭訪問・面接・電話応対を行い、夜は経過記録入力等に追われ、**1ヶ月の残業時間の合計が2,000時間**（職員80名）を超えている状況でした。また、**職員間で経験年数等に幅が生じていました**。

これらの状況を踏まえてノウハウや情報の共有化を図る仕組みが必要と考え、AI技術を導入しました。

導入時（令和3年度）に約6千万円、導入後（令和4年度）は約2千万円要しています。



（江戸川区）



取組の効果やの工夫点を教えてください。

職員と保護者等との会話をスーパーバイザーがリアルタイムに把握でき、クレームなどのトラブルへの対応が迅速にできるようになりました。マニュアル機能を活用することで、経験年数によらず、正確な支援を案内することができています。

また、先輩職員の会話内容を若手職員に聞かせることで職員の育成にも活用しています。



今後の展望を教えてください。

リスクアセスメント支援システムを構築中です。

ビッグデータやAIの活用を通して、一時保護や家庭復帰に至るノウハウを蓄積し、**通告時の虐待リスク評価を予測判断**することをめざしています。

また、通話内容の要約機能などをより有効に活用できるよう検討中です。



☆担当：江戸川区 子ども家庭部 援助課☆

【参考情報】 江戸川区人口：68.8万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：江戸川区情報化計画（<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/kuseijoho/keikaku/johoka/index.html>）

通話音声分析・モニタリングシステムの運用を区児童相談所で試行的に開始

（<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/press/2021/09/0903-4.html>）