

児童相談所の業務をサポートするAIシステム 導入事例

静岡県児童相談所 様

デジタルの力で児童相談所職員の業務をサポート 静岡県とNECの共創活動



静岡県児童相談所
支援係
川崎 真輔 氏



静岡県児童相談所
相談係
赤堀 梓 氏

事例のポイント

課題背景

- 児童虐待の相談対応件数増加により、児童相談所職員の業務負荷が増大している
- 児童相談所では重要な「初動対応」をはじめ、デリケートな業務ノウハウの新人職員への伝承が難しい
- 膨大な書類作成等の事務作業が現場に大きな負担を与えている

成果

- AIによる「初動対応」の質向上
実証実験においては、AIを活用したグループは対応の質が約54%向上
- AIによる事務処理負担軽減
同じく実証実験においては、記録業務が約33%効率化
- AIを活かして働き方改革へ
児童相談所では、AIに合わせて業務改革の可能性を模索する動きがスタート

導入ソリューション



AIによるアドバイス画面のイメージ



お客様名：静岡県児童相談所
所在地：〒420-0947 静岡県葵区堤町914-417
URL：<https://www.city.shizuoka.lg.jp/s/4986/s006371.html>



導入前の背景や課題

児童相談所職員の抱える大きな業務負担「ノウハウ定着の難しさ」「対応の難しさ」「事務作業の多さ」解決に向けた静岡市とNECの共創活動スタート

近年、児童相談所における児童虐待の相談対応件数が、右肩上がりが増加している。対する児童相談所職員の業

務負担も増大し、中でもベテラン職員の持つ「ノウハウ定着の難しさ」と、児童虐待という複雑な社会課題に対する「対応の難しさ」、面談業務などで文字起こしが多発する「事務作業の多さ」などが大きな課題となっている。この課題に対し、NECは静岡市と共創活動を開始。2022年12月から2023年3月まで、NECとNECソリューションイノベータ、静岡市の3者は、職員の業務支

援に向けて「児童相談所の業務をサポートするAIシステム」を活用する実証実験を行った。その実証実験の成果をふまえ、2024年4月より静岡市児童相談所は同システムの導入を開始。今回、静岡市児童相談所 支援係 川崎 真輔氏、同相談係 赤堀 梓氏に、AIシステム導入の経緯と現在の活用状況について聞いた。

選択のポイント

共創活動で対話を重ね「DX推進のキーマン」を巻き込み実証実験を開始

「児童相談所（以下、児相）は、こどもの安全、安心な生活を守ることを目標に仕事をしています。重責を担うなか、漏れやミスのないように確実に業務を行うことが必要ですが、人事異動を伴う職場のため、人から人へ対応のノウハウを伝授し、定着させることが重要です。また責任の重さから、職員が自ら対応するなかで心理的負担を感じやすいという課題もあります。そのあたりをデジタルの力を借りて解決できないかと思っていました」（川崎氏）

しかしそのようなツールは、パッケージ製品として販売されてはいない。そんな折、NECと共創活動を開始した。最初はなかなかお互いの言葉を理解するのに時間もかかったが、NECが足しげく通い対話を重ね、そこで生まれたタスクを両者が懸命にこなしたことが共創活動においてよかったのでは川崎氏は振り返った。同じ方向を向きながら、そんなプロセスを丁寧に続けたことが導入への機運を醸

成したようだ。

デリケートな案件を取り扱う児相業務に、AIを導入することに抵抗を感じる意見もあったが、川崎氏は各部署の「DX推進のキーマン」を巻き込みながら、行政内部の理解者を増やし、少しずつ求めるシステムに近づけていったと振り返る。

「児相業務のデジタル化を所内で検討したときに、いくつかのアイデアが出ました。そのなかでも、こどもの命に直結しうるのが、虐待の通告を受け職員がどのように行動するかという初動対応。これを漏れなくスピーディに行えるようアシストしてもらえると、我々の仕事に対する質も上がっていくでしょうし、それに対応する職員の心理的負担も軽減されると考えました」（川崎氏）

重要な課題「初動対応」については、職員が通告内容や虐待内容などの情報を入力するとAIの分析結果が表示される。この内容が情報を入力するたびに自動更新されていく仕組みだ。自動更新される内容には、「過去の類似事例」や、不明のまま放置しておくこどものリスクが高まる「重点調査項目」が含まれ、これらに目を通すことで、「まるでベテ

ラン職員に隣でサポートしてもらっているような感覚」で業務を進められる。また、記録作成等の「事務作業負担軽減」については、音声認識AIにより面談記録や会議の文字起こしを自動で行えるようにした。

共創活動を経て実施した実証実験（2022年冬）では、とくに通告が多い「身体的虐待」「精神的虐待」「ネグレクト」について、それぞれ模擬のケースを用意し、AIシステムを使うグループと使わないグループで対応を比較検証。その結果、AIシステムを活用したグループは対応の質が約54%向上したほか、記録業務も約33%効率化できたという成果を得られ、本格導入に結びついた。

ただ、AI導入に慎重な意見もあったという。また未知のコストが発生するという懸念もあった。それらを乗り越えられたのは、児童相談所長（児相長）の理解が大きかったと川崎氏は振り返る。

「児相長の理解はもちろん、国もこういった取り組みを後押ししていました。国の補助金制度を利用し、こちらも自前の予算に圧迫感を持たせず導入できました。社会的な動きも巻き込めたというところが大きかったと思います」（川崎氏）

導入後の成果

現場では少しずつ変化AIにあわせて業務変革や新人のモチベーションアップも

2024年4月の本格導入からおよそ半年が経ち、いくつかの変化が現れていると赤堀氏は話す。

「使ってみると、やはりAIの助言はかなり有用で、ベテランが見ても“そうそう、まさにそういう対応だね”と思える内容が提示されるようになっていきます」（赤堀氏）

しかしながら、緊急性が高い案件が多い児相業務においてはスピードが優先されるなか、AIシステムの活用はまだ試行錯誤の状態という。そのようななか、業務変革への期待もある。

「急な通告を受けたら、いったんAIを叩き、出てきた結

果を職員の協議の場で提示し、この方針でいいのだろうかと確認していくやり方に変えてみたらどうかという案も出ています。だんだんAIを業務の中に溶け込ませていけば、将来的には、考えていなかったような導入のメリットが出てくるかもという期待は持っています」（赤堀氏）

例えば新人のモチベーションアップと赤堀氏は続ける。「新人が、ただ指示を受けて行動し“やらされている感”を持つよりは、AIに助言をもらい、それをもとに主体的に自分から意見を発信できるようになれば、仕事に対する積極性も出るかもしれません。例えば新人が通告を取った際にAIによる助言を職員の協議の場に持っていく、“この点はどうですか”と発言として持ち込むことができれば、モチベーション高く仕事をやっていく助けに

なるでしょう。そういった、今ではまだわかっていないようなメリットが見えてくるかもと想像します」（赤堀氏）

児相職員には、人と向き合うことによる精神的負担が重くのしかかる。そこにもAIというツールが何かの助けになるかもしれない。

「私たちの仕事にまともな精神的な負担は、（AIを活用しても）多分軽減されないでしょう。AIのサポートによって積極的に仕事に向かうことができれば、“辛いけどもうちょっと頑張ろう”というモチベーションの維持に貢献するかもしれないと思っています」（赤堀氏）

静岡市とNECの「児童相談所×AI」という共創活動はまだ道半ばで、乗り越えなくてはならない課題は多い。しかし、現場での職員が新しい可能性を感じ、道を開こうとしていることは間違いなさそうだ。

お問い合わせは、下記へ

NEC 児童相談所AI技術活用実証チーム
(NEC デジタル・ガバメント推進統括部、NECソリューションイノベータ)
E-mail: jidousoudan-ai@inquiry.jp.nec.com

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

VEGETABLE
OIL INK

環境にやさしい植物油インク
を使用しています。