

児童相談業務における AI 活用による業務効率化

取組のあらまし

取組団体 東京都江戸川区

取組内容 業務効率化と職員の負担軽減を目的に、AI 技術を活用した「ForeSight Voice Mining」を導入。通話内容のリアルタイム文字起こしやリスクワード自動検出機能を活用し、記録作成時間の短縮と対応精度向上を実現。職員は重要な業務に集中でき、メンタルヘルスの改善や業務の質向上が期待されている。

推進体制 110 名（令和7年度）

予算等 イニシャルコスト 43,186 千円（システム導入費 38,643 千円、ファイアウォール導入費 4,543 千円）
ランニングコスト 20,163 千円/年（システム機器保守費 19,734 千円、ファイアウォール維持保守費 429 千円）

1 東京都江戸川区の概要

人口 693,570 人 令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）

職員数 3,447 人 令和6年4月1日現在（一般行政部門）

総面積 49.90 km² 令和7年10月1日現在（国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」）

図表 1 東京都江戸川区の位置図



出所：江戸川区ホームページ

2 取組の背景・目的

(1) 児童相談所の現場における課題

児童相談所は、子どもに関するさまざまな問題に対応する行政機関として、重要な役割を担っている。子ども家庭庁ホームページ「児童相談所一覧」によると、全国には234か所の児童相談所が設置されており、その多くは、都道府県や政令指定都市に設置されている。

児童相談所は、児童虐待をはじめとする家庭内問題に関する通告を受け、調査や対応を行っているが、近年、通告件数が急増し、児童相談所の職員の業務負担が非常に重くなっている。このような状況の中で、残業の常態化や業務の責任の重さ等によるメンタルヘルスの悪化が問題となっている。さらに、職員が経験を積む前に新たな通告が舞い込み、体系的な研修やトレーニングが行われる時間が取れないという問題も存在している。

児童相談所の現場では、これら問題への対応が求められている。

(2) 江戸川区児童相談所の解決の方向性としてのDX化

江戸川区は、2021年に「江戸川区子どもの権利条例」を制定するなど、子育て支援に注力する行政区である。

江戸川区では、2020年4月に児童相談所「江戸川区児童相談所はあとポート」が設立された。同所では、24時間365日体制で相談や通報を受け付けている。初年度には、年間4,032件の相談が寄せられた。電話対応だけでなく、場合によっては、近隣県まで出向き家庭訪問を行い、帰所してから経過記録を入力するなど、対応にあたる職員の1か月の残業時間は2,000時間（80名）を超えるなど、定常的に過稼働状態に陥っていた。また、職員には、相談者と実際に対面し、悩みを受け止めることが求められており、職員にかかる心理的な負荷も非常に大きかった。

こうした状況を打破すべく、江戸川区では、業務の効率化と職員の精神的負担軽減を目指して、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進を決定した。特に、電話サービスにおける業務負担を軽減し、サービスの品質向上を図ることで、児童相談所の職員が、より効果的に業務を行い、子どもや保護者との関わりに多くの時間を充てる体制づくりの構築を図った。

3 取組内容

江戸川区児童相談所では、2022年1月から、NTTテクノクロス社が提供するAI技術を活用した「ForeSight Voice Mining」を導入した。このシステムは、電話サービスの効率化を目指すもので、AI技術を駆使して通話内容を迅速にテキスト化し、職員の記録作成負担を軽減する

ことを目的としている。また、AIによるリスクワード自動検出機能や、通話内容に基づくガイドライン自動表示機能なども搭載し、職員の負担軽減と対応精度の向上が期待されている。

(1) システムの機能

「ForeSight Voice Mining」の主な機能は、以下のとおりである。

ア リアルタイム文字起こし機能

通話内容を AI が瞬時にテキスト化し、職員が通話後に記録作業を行う時間を大幅に削減することができる。これにより、職員は業務時間内で記録作業を終わらせることができ、深夜や休日の業務対応が減少する。

イ 注意ワード自動検出機能

通話中に特定のリスクワード（虐待に関する用語や緊急性を示す単語）が発せられると、それを自動的にハイライトし、職員に迅速な対応を促す。リスクワードが検出されると、システムはスーパーバイザー（以下、SV という。）と連携し、適切な支援を受けることができる。この機能により、重大な事案に対する反応速度が大幅に向上する。

ウ マニュアル自動表示機能

通話内容に基づき、関連する対応手順やガイドラインを自動的に表示する機能である。これにより、経験が浅い職員でもマニュアルに基づいて迅速かつ正確に対応することができ、業務品質の均一化が進む。

図表 2 「Fore Sight Voice Mining」のインターフェース



出所：一般社団法人デジタル地方創生推進機構ホームページ「児童相談所での DX 化——電話対応支援 AI システムで子どもと向き合う時間を増やす」

(2) 実証実験による効果的な運用の確立

システム導入にあたっては、江戸川区は実証実験を行い、データ精度や実用性を検証した。この段階で、システムの使い勝手や効果的な運用方法を見極め、必要に応じてシステムをカスタマイズした。さらに、職員に対して十分な研修を行い、新しいシステムを円滑に運用できるようサポートした。

システム導入後、既存の業務フローに合わせて運用が始まり、職員は、AI 技術を活用して記録作業を効率化し、重要な対応業務に集中することができるようになった。

(3) 職員の支援

「ForeSight Voice Mining」の導入により、職員の精神的負担が軽減された。特に、記録作成にかかる時間が短縮され、職員は子どもや保護者との直接対話に多くの時間を充てることができるようになった。また、リスクワードの自動検出機能により、重大事案が見逃されるリスクが減少し、迅速かつ適切な対応が可能となった。若手職員もマニュアルの自動表示機能により、対応のスピードと正確性が向上し、心理的な負担も軽減された。

4 成果・課題

(1) 本取組の成果

本取組の成果は、以下のとおりである。

ア 業務効率の向上

通話記録作成にかかる時間が1件あたり平均20分短縮され、職員一人当たり年間72時間以上の業務時間が削減された。これにより、職員は、重要な対応業務により多くの時間を充てられるようになり、児童福祉サービスの質向上が期待された。職員からのアンケートでも、この時間短縮により「ケース対応の時間が増加した」という声が多く寄せられている。

イ トラブルの事前回避

注意ワード自動検出機能が職員間での情報共有を迅速化し、重大な事案の未然防止に寄与した。システムは、リスクが高い通話を即座に特定し、SVと連携して対応を強化することができた。これにより、重大な虐待事案に対する反応時間が短縮され、対応精度が向上した。

ウ 職員のメンタルケア

システムによるサポートで、職員の心理的負担が軽減され、メンタルヘルスの改善が報告された。特に、会話内容がテキスト化されることにより、若手職員が冷静に対応できるようになり、電話対応の際のストレスが減少した。これにより、孤立感が解消され、チームで協力して対応することができるようになった。

（2）課題

江戸川区児童相談所における DX 化の取組には、いくつかの課題が存在している。

まず、初期投資と運用コストが挙げられる。「ForeSight Voice Mining」の導入には一定の初期投資が必要であり、このコストが大きな課題となった。江戸川区は、システムの導入にあたっては、早い段階で DX 推進課や財政部局に相談し、児童相談所における現状への理解を求めた上で、コストを明確に説明する等の予算を確保するための努力を続けてきた。

次に、データの正確性と管理に関する問題がある。音声認識技術を使用するシステムにおいて、精度は非常に重要な要素である。AI は高精度であるが、時には誤認識が発生することがあり、テキスト化された内容を必ず確認する作業が必要となる。この確認作業を軽減するためには、さらに AI 技術の向上とシステムの最適化が求められている。

さらに、職員のデジタルリテラシーの向上が重要である。新しいシステムを導入する際には、職員のデジタルリテラシーを向上させることが不可欠である。特に、システムを初めて使用する職員に対しては、十分な研修が必要となる。今後は、職員全体に対する継続的な教育が求められ、これがシステムの効果的な運用に繋がると考えられる。

関連・参考資料

一般財団法人地方自治研究機構『デジタルを活用したレジリエントな組織体制に関する調査研究』

http://www.rilg.or.jp/htdocs/uploads/protect/R5_chousa/%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8%EF%BC%9A%R6_11.pdf

NTT テクノクロス株式会社ホームページ「導入事例 江戸川区児童相談所 様」

https://www.ntt-tx.co.jp/case/edogawakujisou_0129/

こども家庭庁ホームページ「児童相談所一覧」

<https://www.cfa.go.jp/policies/jidougyakutai/jisou-ichiran>

一般社団法人デジタル地方創生推進機構ホームページ「児童相談所での DX 化——電話対応支援 AI システムで子どもと向き合う時間を増やす」

https://www.vled.or.jp/2024/10/03/dxcase_edogawa/

総務省『自治体 DX 推進参考事例集』p.79-p.81

https://www.soumu.go.jp/main_content/000944066.pdf