




事業名	AI を活用し、児童虐待や子育ての相談に、 迅速かつ的確に対応します
------------	-----------------------------------------------

ここが ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ◆通話音声テキスト化・モニタリングシステムで、子育ての相談により迅速に対応します ◆子ども家庭支援センター、児童相談所の専門性を高めます 	事業費	<p>4,397万9千円 (第4回定例会補正額 4,397万9千円)</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------

区は令和3年4月に児童相談所設置市となり、「港区子ども家庭総合支援センター」を開設し、子どもと家庭が直面する様々な課題にワンストップで対応しています。子ども家庭支援センターと児童相談所の相談受案件数は年々増加し、令和4年度は合計で 3,753 件です。



児童虐待、DV や子育ての相談に、より迅速に、よりきめ細かく対応するためにデジタル技術を活用します。

相談支援の充実 通話音声テキスト化・モニタリングシステムの導入

通話内容のリアルタイムテキスト表示、スーパーバイザーによる相談内容のモニタリング、通話内容に応じたマニュアル表示等により、これまで以上に迅速で専門性の高い対応ができるようになります。

■開始時期 令和6年7月

システムの機能

- 通話をリアルタイムにテキスト表示
- 通話内容に応じたマニュアルやアラートの自動表示
- SVの端末に職員の通話内容を表示し即時助言が可能 など


導入による効果


- 記録作成時間の削減
- 相談内容を正確に記録
- 円滑な相談対応の実現
- 緊急性の高い事案の見逃し防止
- 迅速な援助方針の決定

※SV(スーパーバイザー): 職員の育成・指導を行う係長級職員等

相談の質の向上!

デジタル技術を活用により、職員が相談者に寄り添う時間を確保し、虐待の早期発見・早期対応、きめ細かい相談支援につなげます。



問合せ 	課長 子ども家庭支援センター 石原	☎ 03-5962-7204(直通)	
	課長 児童相談課 中島	☎ 03-5962-6502(直通)	