

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

11月は
児童虐待防止
推進月間です



令和5年11月22日
区長定例記者発表

区の「児童虐待防止推進月間」(令和5年11月1日～11月30日)の取組

虐待予防の区全体の理解促進と、保護者がリラックスするための取組を、地域の方と一緒に、子ども家庭総合支援センター(ミナトイク)で実施しました。



「ソーシャルサーカス
～子育ての合間にリフレッ
シュ～」

(港区スポーツふれあい文
化健康財団主催)

11月8日(水曜)

区民アーティスト、利用者や近隣の方
と作るハートアート

11月1日(水曜)
2日(木曜)



障害児・者の
絵画作品等の展示

11月18日(土曜)～
30日(木曜)

オレンジリボンシールの配布、横断幕・懸垂幕の設
置、赤坂地区総合支所オレンジリボンライトアップ



クリスマスにオレンジ
の灯を～手作りのクリス
マスカンドル～

11月14日(火曜)
15日(水曜)



インターネット・
ゲーム依存と予防に
ついての講演会

11月18日(土曜)

親子でクラシックコンサート
～モーツァルトの室内楽の楽しみ～

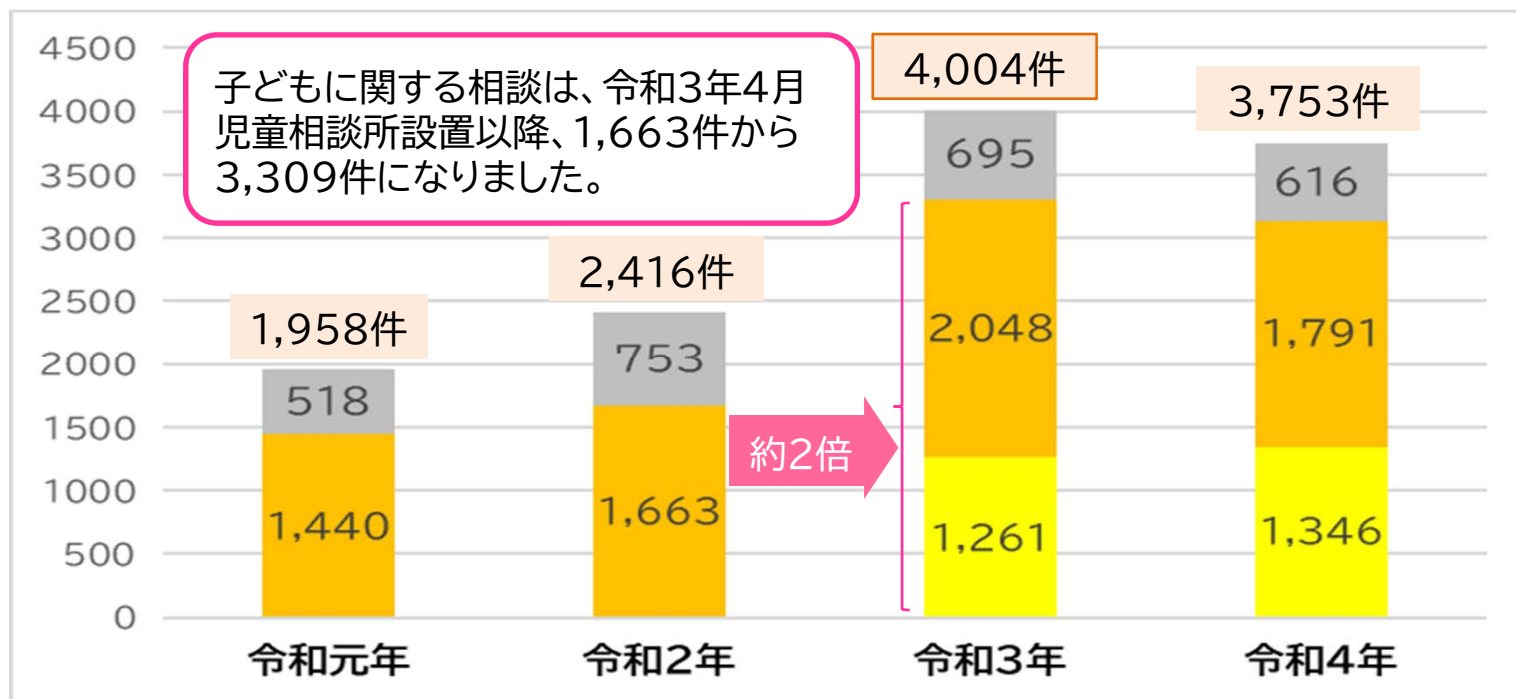
11月18日(土曜)

親子で弦楽器や
フルートの楽器演
奏を楽しみました。



児童虐待などの子どもに関する相談は、令和3年4月児童相談所設置以降、約2倍に増加しています。

(件数)



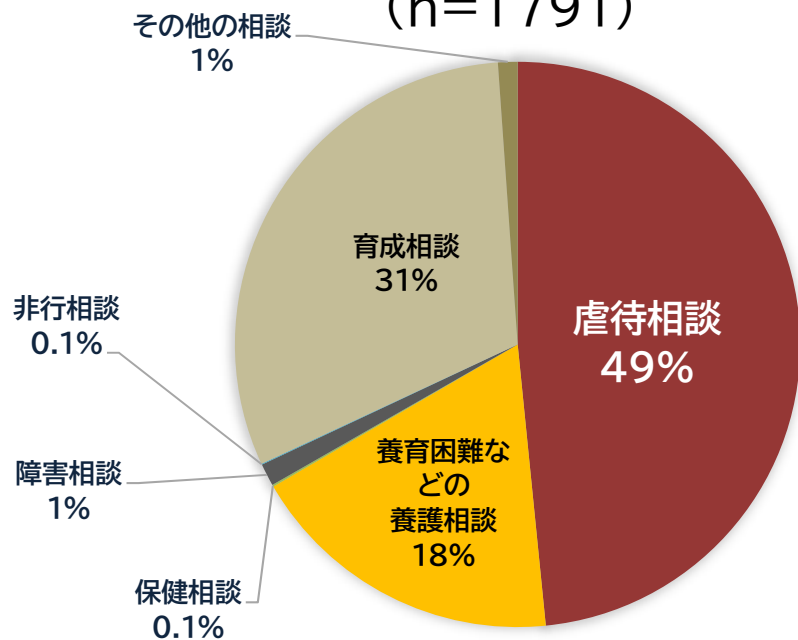
■ 児童相談所
 ■ 子ども家庭支援センター(子どもに関する相談)
 ■ 子ども家庭支援センター(女性福祉相談)

令和3年4月、子ども家庭支援センターと児童相談所、母子生活支援施設の複合施設である「港区子ども家庭総合支援センター」を開設し、一体的な支援を行っています。

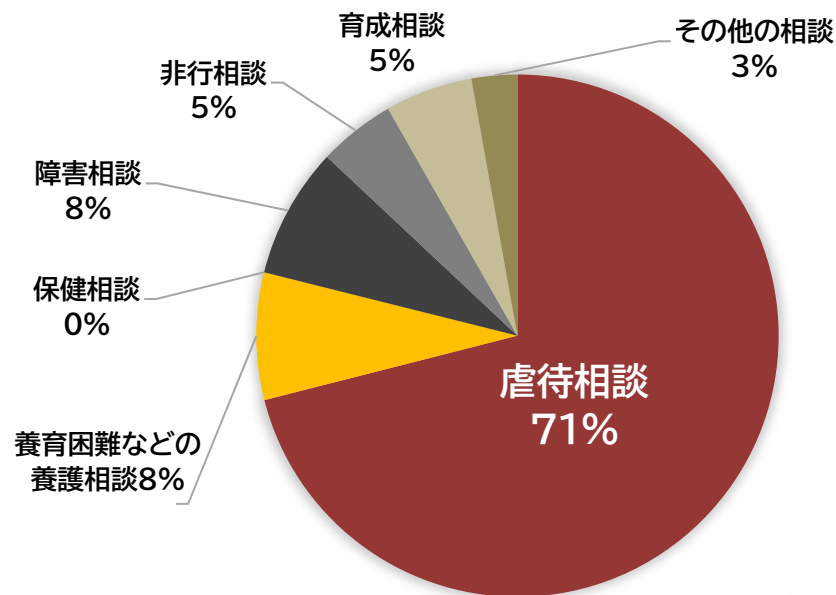
令和4年度子ども家庭支援センターの子どもに関する相談の内訳の49%、児童相談所の相談の71%が虐待相談です。



子ども家庭支援センターの相談
(n=1791)

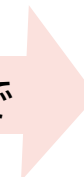


児童相談所の相談
(n=1346)



1件1件の相談に迅速かつ丁寧に対応を行う必要があります

そこで



子ども家庭総合支援センターの相談に通話音声テキスト化・モニタリングシステムを導入！

■内 容 子どもや保護者等の電話相談を、AI技術を用いたリアルタイムテキスト表示やスーパーバイザーによるモニタリングなどにより、迅速かつ的確に対応します。

区民や関係機関からの連絡



実施時期

令和6年7月運用開始

事業の効果

- ✓ 子どもや保護者へ迅速で丁寧な対応
- ✓ 職員の負担軽減

モニタリング

スーパーバイザー等による支援

リアルタイムでテキスト化・要約テキストを自動作成

- ・職員間の速やかな共有
- ・記録時間の大幅な削減



マニュアル支援・対応ガイドの表示

- ・相談内容に応じた情報表示。例)「強く怒鳴ってしまった」→頻度・時期、等。

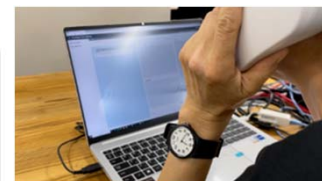
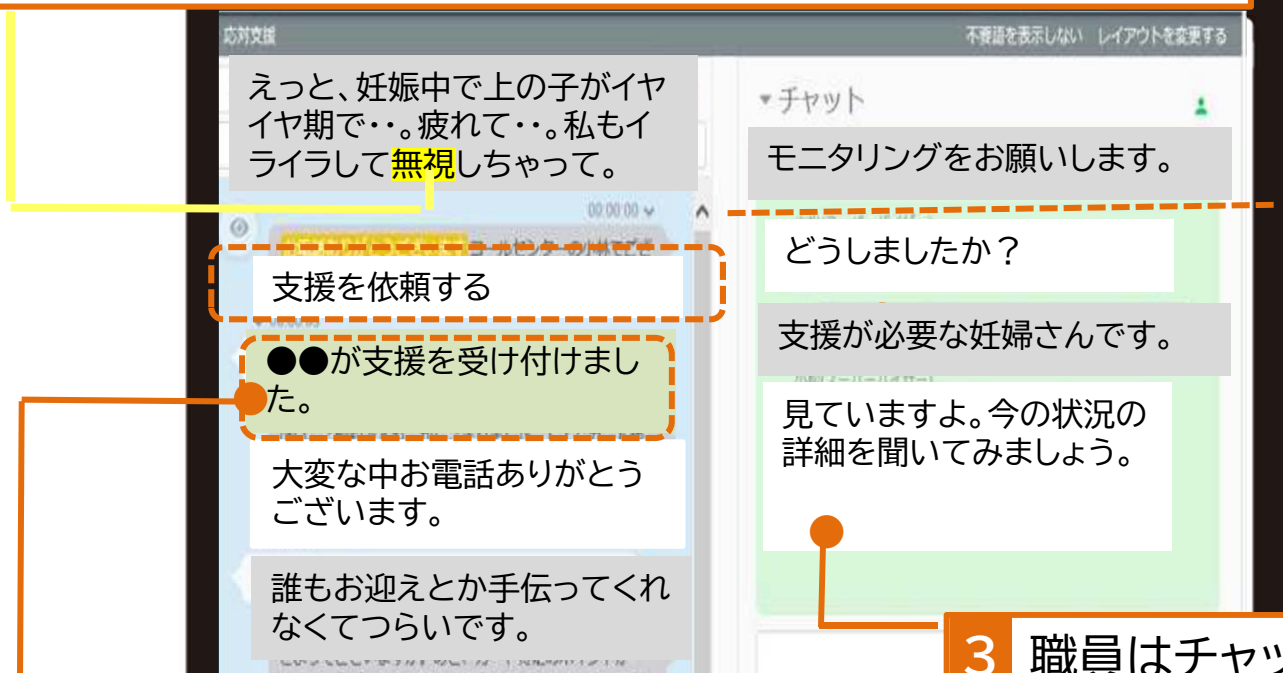
アラート自動表示・対応困難時のヘルプ依頼

- ・注意ワードの登録
- ・例)「警察」「救急」「手を上げた」等



通話のリアルタイムのテキスト化とスーパーバイザーによる支援のイメージ (相談を受ける職員のパソコン画面の例)

1 通話はテキスト化され、注意ワードはハイライト表示されます。



2 スーパーバイザーに支援依頼をし、依頼が受け付けられたことが画面上把握できます。

3 職員はチャットでスーパーバイザーからの助言を受けることが可能です。