

令和6年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業

**児童相談所業務におけるデジタル技術の利活用の在り方に
関する調査研究事業**

株式会社 野村総合研究所

令和7(2024)年3月

目次

第 1 章 本調査研究の背景・目的及び手法	2
1. 背景・目的	3
2. 調査手法	4
第 2 章 精度検証	13
1. 精度検証結果	14
第 3 章 運用検証	18
1. 運用検証結果	19
第 4 章 検証結果を踏まえた考察	21
1. 検証結果を踏まえた本ツールの全国展開について	22
2. 今後の児童相談所における AI の活用方針について	27
参考資料① 過去事例記入シート	38

第1章

本調査研究の背景・目的及び手法

1. 背景・目的

1-1 本調査研究事業の背景

我が国の児童虐待相談対応件数は近年、右肩上がりに上昇を続け、令和4年度には22万件に迫り219,170件（速報値）に達し、社会に衝撃を与える死亡事案も複数発生している。国では、東京都目黒区の事案を契機に、「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」（平成30年7月20日児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定）において、「要保護児童対策地域協議会等における関係機関間のより効率的な情報共有を進めるため、ICTを活用したシステム整備を促進する」ことを方針として掲げ、厚生労働省を中心に各事業を進めてきた。

また、児童相談所の体制強化等の対策に加え、「児童虐待防止対策の抜本的強化について」（平成31年3月19日児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定）では、「虐待事案に関するデータを収集し、その結果をAIで解析することにより、緊急性の判断に資するツールの開発を加速化する」ことが盛り込まれた。

このような流れを受け、令和2年度にはAIを活用した案件の緊急性の判断に資するツールの検討が行われ、令和3年度以降にリスク判定AIツールに係る情報システムの仕様書案及び要件定義書案が作成され、児童相談所における一時保護判定の支援に向けた一連のツール開発が進められてきた。

しかし、家庭福祉を取り巻く社会風潮の変化や、AI判定精度に対する不安など運用上の課題が少なからず散見されることを受け、実装に向けた最終的な検証を実施し、社会実装に向けた是非を議論する運びとなった。

1-2 本調査研究事業の目的

上述の通り、令和5年度までに開発してきた当該ツールをそのまま社会実装するのではなく、十分な検証を経た上でその是非を判断する必要があると判断されたことを受け、本調査研究事業を通じ、**検証協力自治体におけるケース検証**を実施した。

検証結果を総合的に判断し、リスク判定AIツールに係る有用性、出力結果に対する精度の検証及び運用面での合理性の検証等を行うとともに、児童相談所業務におけるAIの利活用の在り方を検討した。

2. 調査手法

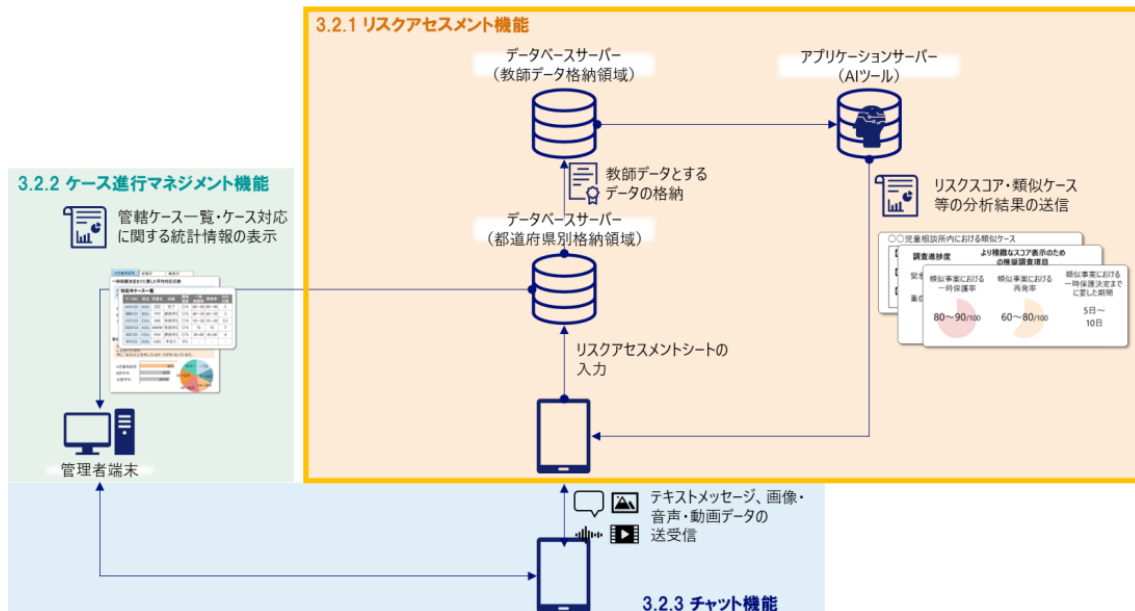
2-1 調査の全体像

(1) 調査対象

児童相談所における緊急性の判断に資するAIツール（以下、リスク判定AIツール）に係る有用性、出力結果に対する精度の検証及び運用面での合理性の検証等を行うために、全国10自治体の児童相談所に実ケースをご提供いただき、検証を実施した。検証に用いたリスク判定AIツールは、入手したケース情報を基にリスクアセスメント項目に入力を行うことで、リスクスコア等を提示するシステムである。ツールは、下図にも示すようにリスクアセスメント機能以外にも、ケース進行マネジメント機能とチャット機能から構成されているが、本調査研究においては、リスクアセスメント機能に絞って検証を実施した。

ケース収集に当たっては、虐待類型・一時保護判断・一時保護の実施・家庭環境の4点を踏まえて、検証の対象とする過去事例を選定いただいた。検証に用いた実ケースを通じた個人特定の可能性を排除すべく、本調査報告書では協力いただいた自治体名をすべて記号で標記した点にご留意いただきたい。

図表 1 リスク判定 AI ツールの概要(システム構成)



図表 2 過去事例の選定基準

A. 虐待類型	各虐待類型（身体的虐待・心理的虐待・ネグレクト・性的虐待）を 最低一つ以上 選定すること。
B. 一時保護判断	<p>✓ 判断に迷ったケース（一時保護AIの導くスコアを参考にしたいケース）を中心に選定し、一時保護が明確に必要なケース、一時保護が明確に必要でないケースも選定すること。</p> <p>例）一時保護判断場面で情報が十分にそろわず判断に迷ったケース（6件） 一時保護が明確に必要なケース（2件） 一時保護が明確に必要でないケース（2件）</p>
※一時保護が明確に必要でないケースについても、あくまでも虐待種別と判定されたケースの中から選定をお願いいたします。	
C. 一時保護の実施	✓ 結果的に 一時保護を行ったケースと一時保護を行わなかったケース の半数を目安として選定すること。
D. 家庭環境	<p>✓ より複雑な家庭環境にあるケースを優先して選定すること。</p> <p>例）ステップファミリー・多子世帯・養育者の精神疾患・障害のあるきょうだい児の存在 等</p>

図表 3 本調査研究に協力していただいた自治体

	A自治体	B自治体	C自治体	D自治体	E自治体
設置自治体	都道府県	都道府県	市区	市区	市区
設置場所	都市部	都市部	都市部	地方部	地方部
ケース数	14	10	10	9	10

	F自治体	G自治体	H自治体	I自治体	J自治体
設置自治体	都道府県	都道府県	市区	市区	市区
設置自治体	都市部	都市部	都市部	都市部	都市部
ケース数	10	8	8	10	11

（2）調査期間

令和 6 (2024) 年 9 月 17 日 (火) から令和 6 (2024) 年 10 月 25 日 (金) にかけて検証調査を実施した。調査・検証に係る全体のスケジュールは下記の通り。

図表 4 検証業務に係る全体スケジュール

TASK	令和6年度				令和7年		
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
主要イベント マイルストーン			★中間報告				★最終報告
1. 検討委員会の開催		★検討会#1		★検討会#2			★検討会#3
1-a. 検討委員会の組成							
1-b. 検討委員会の実施							
2. 過去事例の収集							
2-a. 検証活動のご説明、承諾							
2-b. 過去事例のご提出							
2-c. 個人情報等に関する調整							
3. AIツールへの入力							
4. ヒアリング							
5. 検証							




















(3) 調査方法

リスク判定AIツールについて、機能・運用・効果の3面から検証するため、自治体への調査、実ケースを用いた精度検証を行うとともに、児童相談所職員へのヒアリング、一時保護判定におけるタイムスタディを通じ、当該ツールの運用性を検証した。

ご協力いただいた各児童相談所には、実ケースをご準備いただいた上で、当該ツールを用いた精度検証にご協力いただいた。具体的には、過去事例を用いて当該ツールが提示した一時保護リスクが、日常的に一時保護判断を行っている各児童相談所の幹部クラスの所感と、どの程度整合しているのかを検証した。同時に、該当ケース情報を当該ツールへ入力する時間の測定及び入力負荷に対するヒアリングを実施し、運用面での課題抽出についても試みた。

タイムスタディにおいては、一時保護の検討に要する一連の業務を模擬的に実施いただき、所要時間を測定した。

図表 5 検証作業に係る一連の業務フロー

	過去事例収集	AIへの入力	アンケート・ヒアリング	検証
	協力いただける児童相談所から過去事例を提供いただく	過去事例を参照してAIツールに入力する時間を測定するとともに、スコアを確認する	事例提出・入力に協力いただいた職員にAIスコアに対する所感や入力負荷をヒアリングする	各児相の調査結果を踏まえ、実際の判断とAIのスコアの差異や入力負荷について評価する
A児相	 ×20	 No1.~4  No5.~8  No9.~12  No13.~16  No17.~20		<ul style="list-style-type: none"> 過去事例に対する実際の判断とAIの判定結果の差分比較 入力時間と一時保護判断に要する時間の差分比較
B児相	 ×20	 No1.~4  No5.~8  No9.~12  No13.~16  No17.~20		
C児相	 ×10	 No.1-4  No.5-7  No.8-10		

○過去事例収集

全国の任意の児童相談所に依頼し、調査趣旨にご賛同をいただいた全国 10 の自治体で、延べ 100 件の実ケースを収集した。なお、ケース提供に際しては、個人を特定しう一切の個人情報をご賛同いただいた児童相談所に匿名化いただいた後、データ提供をいただいた。

○当該ツールへの入力

当該ツールへのデータ入力に際しては、ご協力いただいた児童相談所の執務室内において、実際の一時保護判断を決定する緊急受理会議において、当該ツールを活用する想定の下で検証いただいた。

次に、検証工程について述べると、はじめにケース内容を知らない他職員が同席している想定でケース共有を実施いただき、つづいて職員間で各項目の該当可否を議論していただきながら、参加メンバー全員の合意形成を図りつつ、入力項目の該当・非該当や最もあてはまる選択肢を入力していただく手順を踏んだ。詳細は後段に譲る。

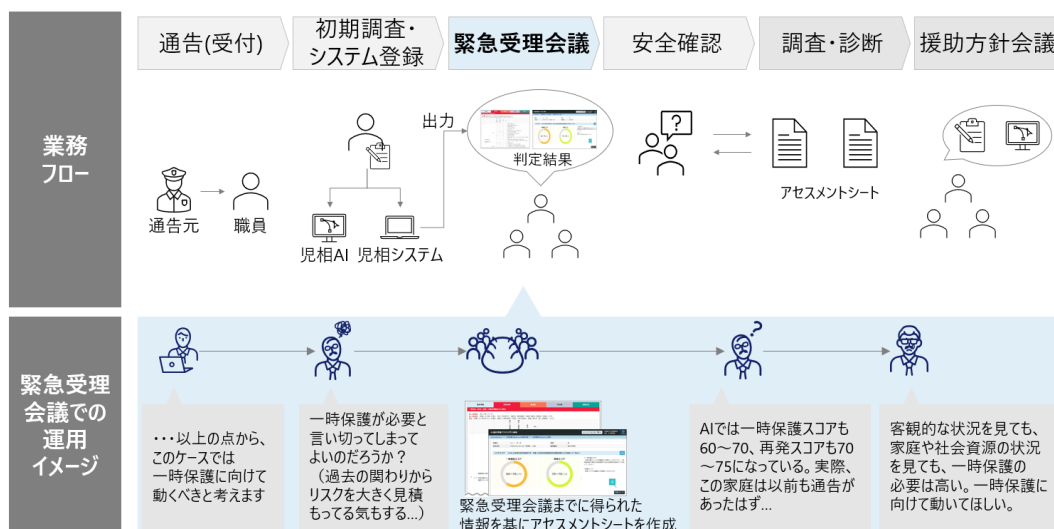
具体的な検証手順としては、入手した過去のケース情報を基にリスクアセスメント項目の入力を行った。入力時は、一時保護判断時点における通告元からの情報や、初期調査結果、過去通告の際の情報、他機関からの情報等を回顧的に当該ツールに入力いただきつつ、算出されたリスク/再発スコアが当時の意思決定時の判断とどの程度乖離・合致しているかを検証した。

なお、当該ツールは、児童の「基本情報」と100弱の虐待に関するリスクアセスメント項目が設定されている。基本情報は、児童の性別・生年月日・虐待種別・通告元、虐待者の性別・生年月日・続柄で構成される。リスクアセスメント項目には「重篤項目」「要調査項目」がある。重篤項目は、身体的虐待や性的虐待などの項目に対し、それぞれ「疑い(要調査前)」「疑い(調査後)」「該当」の当てはまるものにチェック

をつけてもらうことで（該当不明な項目はチェックしない）、ツールへのインプットとした。「要調査項目」は、家庭環境や養育者の情報や児童の周辺情報等の項目を「非該当」「疑い(調査後)」「該当」の当てはまる項目に回答していただいた。

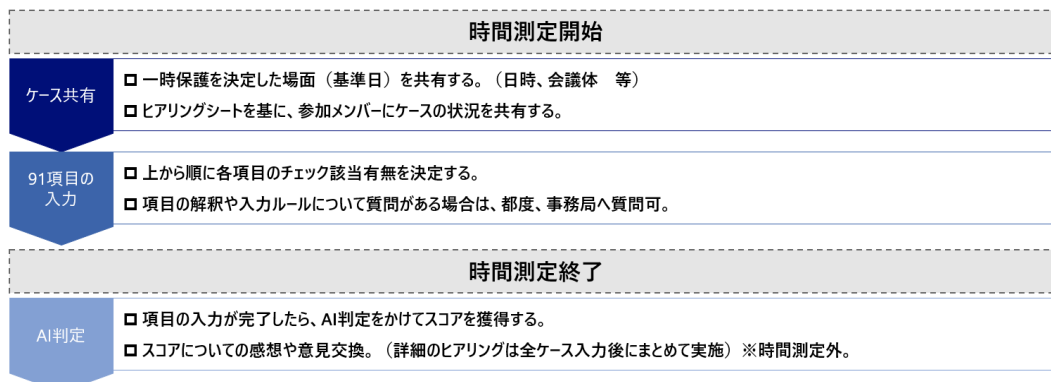
また、ツールへの入力に際しては、後段で詳述するタイムスタディとの兼ね合いもあることから、先述の通り実際の緊急受理会議等を模したデモンストレーションを実施していただき、実際の判断環境を模擬的に構築した上で、実践的なツール運用に要する時間を計測するとともに、運用負荷の把握に努め迅速な判断を求められる現場での運用性と負荷量の把握を試みた。

図表 6 一時保護判定業務における当該ツールの想定運用仮説(当初)



入力時間はケース共有からリスクアセスメント項目の入力が終了するまでの時間とした。具体的な時間測定方法に関しては下記の通りである。

図表 7 検証の進め方



○ヒアリング調査

ケース提出・入力にご協力いただいた児童相談所の職員に当該ツールの運用負荷、緊急受理会議で想定されるツール運用上の課題や導入障壁について聴取した。

ヒアリング調査では、当該ツールによる判定結果と実際の判断の差分を確認しながら、当該ツールが一時保護要否のアセスメントに活用可能かを聴き取った。具体的には、実ケースに対して当該ツールが出力した結果を所与とし、実際にケース対応に当たった当時の児童相談所職員に対して、出力された一時保護及び再発スコアに対するご所感のほか、出力結果を構成した主要な要件についても、現場判断との乖離や、乖離を生じさせたケース特性、要因について考察的ヒアリング調査を実施した。

また、②当該ツールの運用負荷、想定される活用シーンにおける課題や、導入障壁についてもヒアリング調査を実施した。主なヒアリング項目は下記の通り。

①リスク判定AIツールの精度検証

- ・ 過去事例に対するリスク判定AIツールの判定結果の検証
- ・ 過去事例入力後のヒアリング

②リスク判定AIツールの有用性検証

- ・ リスク判定AIツール上での過去事例の入力時間の測定による負荷の検証
- ・ 児童相談所業務におけるAIの活用方針の検討

① リスク判定 AI ツールによる判定スコアの精度について

下記の3点に関して聴取を行った。

- ・ 対象ケースのうち、スコアが合致していた/乖離していたケースの特徴や要因
- ・ スコア算出に影響度が高い設問と、職員の一時保護判断において重視した項目
- ・ リスク判定 AI ツールの判定をより精緻化するために、内容に不備がある入力項目や不足している項目

② リスク判定 AI ツールの運用負荷、活用シーンにおける課題やハードルについて

下記の4点に関して聴取を行った。

- ・ スコア算出に必要とされる入力作業の負荷の所感
- ・ 検証時の入力に要した時間を踏まえた一時保護判断時の運用可能性

- ・対象児童における実際の一時的保護要否の判断までの流れ
- ・一時的保護判断・（緊急）受理事議にかけられる時間

図表 8 検証観点及びヒアリング内容の概要

検証項目		検証方法
機能検証	ツールの動作	本調査研究では未実施
	AIの精度	過去事例について、複数の自治体の児童福祉司の判断とAIの判断を比較する
運用検証	入力時間（定量）	過去事例について、複数の児童相談所職員に入力してもらい、入りに要する時間を測定するとともに、ヒアリングで一時的保護判断のアセスメントに許容される時間を聴取する
	運用負荷（定性）	モデルの実施参加自治体及び入力時間の測定に参加した自治体の児童相談所担当者に対してヒアリングを実施し、運用の負荷について聴取する
	現場運用可否	モデルの実施参加自治体及び入力時間の測定に参加した自治体の児童相談所担当者に対してヒアリングを実施し、一時的保護の判断に活用しようとした際に想定される課題・ハードルを聴取する
効果検証		有識者・現場担当者からなる検討会を開催し、本ツールの想定効果について議論いただく

2-2 検討会の開催

本調査研究事業において、検討会を計3回開催した。開催概要を下記に記載した。

図表 9 検討会概要

	第1回	第2回	中間とりまとめ	第3回
開催時期	令和6年9月30日	令和6年11月11日	令和6年12月26日 (報告書配信)	令和7年3月10日
開催時間	18時～20時	18時～20時	－	19時～20時30分
開催形態	対面/オンラインのハイブリッド開催		－	対面/オンラインのハイブリッド開催
議題	1. リスク判定AIツールの開発経緯と現状 2. リスク判定AIツールの検証結果のご報告 3. 検証結果に関する議論 4. 令和6年度開発方針提言書(案)について	1. 事業概要・前回検討会振り返り 2. 追加検証結果・検証結果報告書について 3. 面談書き起こし・要約ツールの機能について 4. 長期構想について	リスク判定AIツールの効果検証結果中間報告	1. 事業概要・前回検討会振り返り 2. 児童相談所におけるAI・デジタル技術の長期的な活用の方角性について 3. 報告書について

検討会の構成員については、次頁を参照されたい。

児童相談所業務における AI 利活用等に関する検討会

参加者名簿（敬称略）

座長

鈴木 浩之 立正大学社会福祉学部社会福祉学科 教授

委員

伊藤 豪一 ULA Consulting 合同会社

小栗 俊太郎 SAP ジャパン株式会社

久保 隆 東京都児童相談センター 児童福祉相談専門課長

佐藤 剛 西日本こども研修センターあかし 研修事業課長

藤間 公太 京都大学大学院教育学研究科 准教授

オブザーバー

こども家庭庁 支援局 虐待防止対策課

事務局

株式会社野村総合研究所 ヘルスケア・サービスコンサルティング 部

第2章

精度検証

1. 精度検証結果

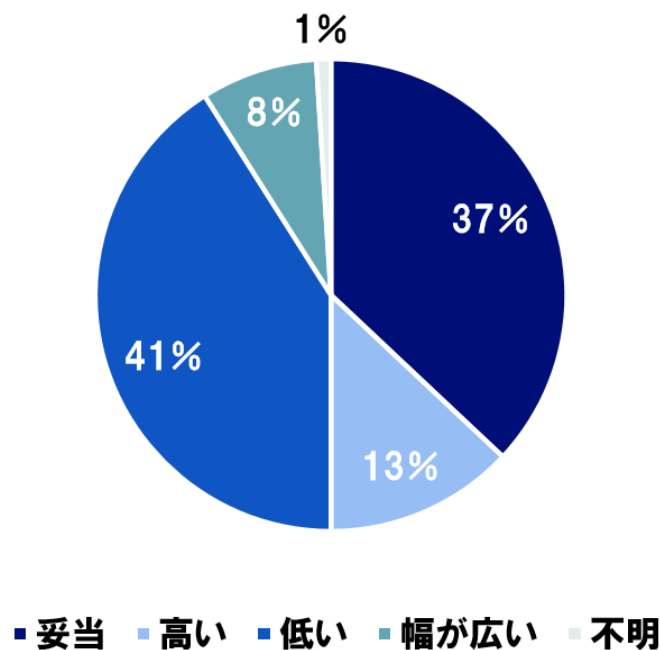
1-1 過去事例に対するリスク判定 AI ツールの判定結果の妥当性評価の全体傾向

調査した児童相談所において、リスク判定 AI ツールの判定結果（一時保護スコア及び再発スコア）に対する妥当性評価（「妥当」、「高い」、「低い」、「判断不可」、の類型）を行った結果は以下に示す通りである。

（1）一時保護スコアに対する妥当性評価の全体傾向

一時保護スコアに対する妥当性評価の結果は、「妥当」は 37%に留まり、残りの約 6 割はスコアに対して疑義が生じる傾向にあった。疑義の内訳としては、「低い」が 41%と他の疑義と比較して顕著に高く、実際は一時保護の必要性が高い事例であったとしても、リスク判定 AI ツールがリスクを低く見積もり、過小評価する可能性が示唆された。また、割合としては高くはないが、「幅が広い」、「不明*」という評価となっており、ケースによっては、当該スコアの幅が広い等の理由により、妥当性を判断できず、緊急受理会議の意思決定には活用しにくい、一時保護判断にミスリードを起こす可能性があるという所感が挙がっており、スコアの精度が十分でない可能性が示唆された。

図表 10 一時保護スコアに対する妥当性評価(全体)



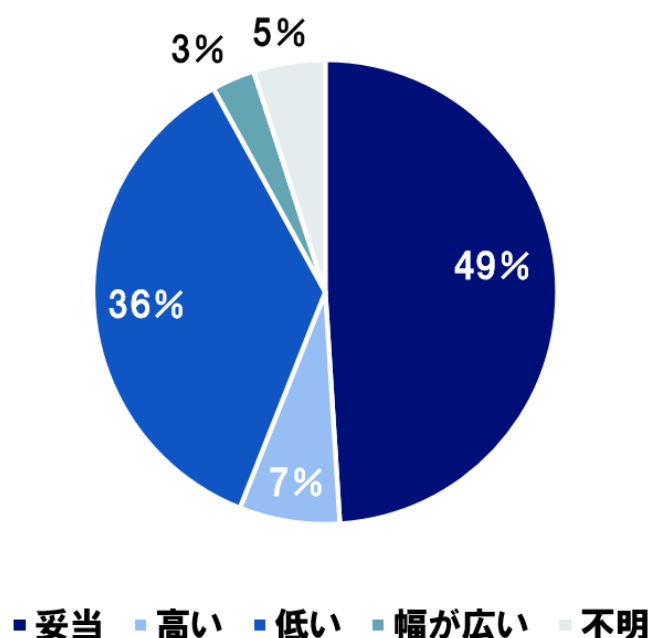
*A I が保護判断に与える重要な要素を加味できているか不明なため、スコアへの所感に言及できなかった

(2) 再発スコアに対する妥当性評価の全体傾向

再発スコアに対する妥当性評価の結果は、「妥当」は 49%となり、残りの約 5 割はスコアに対して疑義が生じる傾向にあった。疑義の内訳としては、「低い」が 36%と他の疑義と比較して顕著に高く、一時保護スコアと同様に、リスクを低く見積もり、過小評価されている可能性が示唆された。また、一時保護スコアと同様に、割合としては多くはないが、「幅が広い」、「不明*」という評価もあった。

なお、調査した児童相談所ごとの詳細な事例内容及びそれに対する判定結果は精度検証結果個票を参照されたい。

図表 11 再発スコアに対する妥当性評価(全体)



1-2 リスク判定 AI ツールの判定スコアに対する各妥当性評価の要因

リスク判定 AI ツールは一時保護の要否及び再発リスクをスコア化するものである。本項では、一時保護スコア及び再発スコアに対する「妥当」、「高い」、「低い」、「判断不可」という 4 種類の妥当性評価となった要因について、以下に記述する。

(1) 一時保護スコアの妥当性評価について

「妥当」であると評価されたケース (37 件) は、一時保護スコアが高め (上限値 50 以上) に算出されているケースが半数以上であり、虐待内容の重篤度の高さ及びそれによる受傷内容、被虐待児の帰宅拒否意向、虐待者に改善意欲がみられない等の要素を捉えてい

たことが影響しているという意見が挙げられた。また、一時保護スコアの幅が広いにも関わらず、「妥当」とであると評価されたケース（3件）も散見された。これについては、「そもそも収集できている情報が少ない」、「要調査保護であるが、被虐待児が保護拒否意向を示している」、「アセスメント項目にチェックをつけられる項目がほとんどなく、緊急受理会議でも判断に迷った」ことが反映されている点において、妥当であるという意見が多かった。

「低い」と評価されたケース（41件）は、アセスメント項目にチェック箇所はあるが、程度、回数、範囲等が反映できていない、あるいは、そもそもチェック箇所がなく、正しく判定できていないということが影響し、過小評価に繋がっていると考えられるケースが存在した。前者については、受傷の深刻度及び部位、被虐待児の帰宅拒否意向の度合い、過去の被虐待歴の回数、虐待者の児童相談所介入への拒否感、改善意向の度合い等が勘案できていないという意見が挙げられた。後者については、被虐待児の発達度合い、養育者に対する恐怖感等といった背景情報、虐待事象そのものが勘案できていない（例：墜落分娩）という意見が挙げられた。

「高い」と評価されたケース（13件）は、「低い」と評価されたケースについて記載した内容と同様、アセスメント項目にチェック箇所はあるが、程度、回数、範囲等が反映できていない、あるいは、そもそもチェック箇所がないことが過大評価に繋がっていると考えられるケースが存在した。前者については、被虐待児の一時保護歴、救済要請の程度がスコアに反映されていないことが影響していると考えられる。後者については、リスク要因に加え、支援者（祖父母等）の存在、学校や地域との繋がり、虐待者との分離確保といった安全要因により、リスクが押し下げられる場合があることを勘案できていないという意見が挙げられた。

「幅が広い」と評価されたケース（8件）は、リスクアセスメント項目にチェックが入る箇所が少ないことからスコアの幅が広く算出され、一時保護の実施要否の判断の参考にならないという意見が挙げられた。

（2）再発スコアの妥当性評価について

「妥当」とであると評価されたケース（49件）は、再発スコアが高め（上限値 50 以上）に算出されているケースが半数以上であり、養育者の精神状況及びその改善の見込み、介入や支援に対する拒絶、虐待者に改善意欲がみられない等の要素を捉えていたことが影響しているという意見が挙げられた。

「低い」と評価されたケース（36件）は、過去の被虐待歴及びその継続性、過去介入があったにも関わらず、虐待が発生したケースが多かった。また、被虐待児に関連する要因としては、発達度合いが低く、適切に保護・救済を求めることができない可能性を反映できていないという意見が挙げられた。また、虐待者側の要因として、態度（支援・介入の拒絶、改善意欲がない等）及び特性（虐待容認、被虐待児への支配性の高さ）の問題がリスクアセスメント上十分に反映されていないと考えられるケースが存在した。また、特に性

的虐待のケース（5 件）について、その常習性の高さがスコアに反映されていないという意見が挙げられた。

「高い」と評価されたケース（7 件）は、養育者と児童相談所で継続的に接点を持っているといった安全要因、虐待者に改善意欲があるということが反映されていないという意見が挙げられた。

「幅が広い」と評価されたケース（3 件）は、一時保護スコアと同様、リスクアセスメント項目にチェックが入る箇所が少ないことから再発スコアの幅が広く、一時保護の実施要否の判断の参考にならないという意見が挙げられた。特に、心理的虐待については、何をもって再発とするかが不明確なため、妥当性の判断ができないという意見が挙げられた。

1-3 リスク判定 AI ツールの判定スコアの内訳に対する妥当性評価の要因

リスク判定 AI ツールは判定スコアの算出根拠となるアセスメント項目上位 5 項目及びその寄与度が表示されるものであり、当該項目の内訳及びその寄与度の妥当性評価について、以下に記述する。

（1）一時保護スコアの内訳について

一時保護スコアの内訳については、全体として妥当であるという傾向にあった。内訳が妥当ではないという評価がされたケースについては、スコアの妥当性が「低い」と評価されたケースが多かった。ただし、スコアが妥当であると評価されたにも関わらず、一部で内訳が妥当ではないという意見が挙げられた。前者については、実際の一時保護要否の判断では、虐待内容の重篤度や虐待者の精神的不安定さを重視することが反映されておらず、内訳に含まれていなかったケースが存在した。また、判定スコア算出において重視する上位項目として内訳には含まれるが、AI の判定スコアに影響を与えた項目順位と実際の一時保護要否の判断において重視する優先要素に乖離があるというケースも存在した。後者については、一時保護判断に大きく影響をあたえる事象を捉えた項目が判定スコア算出において重視する上位項目に含まれていないケースも存在した。

（2）再発スコアの内訳について

再発スコアの内訳については、全体として妥当であるという傾向にあった。一方で、スコアが妥当と評価されたにも関わらず、内訳が妥当ではないという評価がされたケースも存在した。その理由として、リスク判定 AI ツールでは、ケースの特性に関わらず、被虐待児またはそのきょうだいへの虐待歴、相談歴、一時保護歴の寄与度を養育環境や養育者の状況（精神状態、性格等）の寄与度よりも高く算出する傾向にあったが、実際は、ケースの状況や過去歴の内容に応じて差異があるという意見が多かった。

第3章

運用検証

1. 運用検証結果

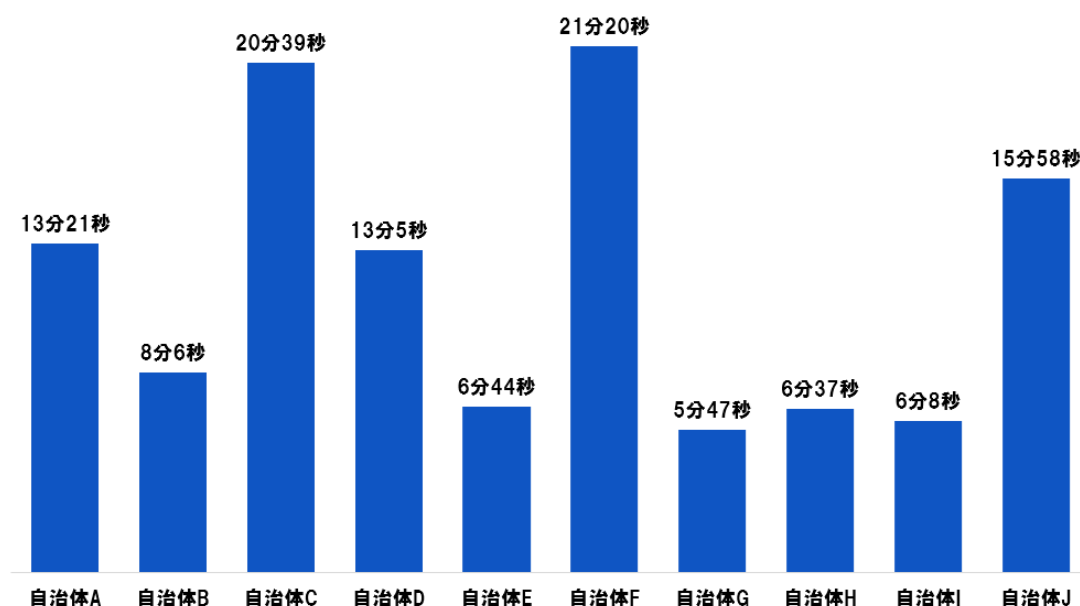
1-1 調査結果

(1) 入力時間測定の全体傾向と所要時間に対する所感

入力にかかった時間について、以下に示す通り、各児童相談所における所要時間は大きくばらつく傾向にあった。当該要因として、本検証は、緊急受理会議と同様の運用で実施しており、前段のケース共有の説明時間に各児童相談所で大きく差があったことが影響していると考えられる。

また、各児童相談所における、当該所要時間が緊急受理会議にて許容され得るかについての所感として、通告があり一時保護要否の判断に対する指示をすぐに仰ぎたいケースの場合は、入力時間が長すぎるという意見が多かった。

図表 12 1 ケース当たりの入力時間平均



(2) 運用負荷に対する所感

入力負荷、使用感等の運用場面における業務負担について、ヒアリングにて確認した。全体の傾向として、緊急受理会議中に入力する前提であれば、業務負担は大きくないという意見が多く見られた。当該ツールの運用に関してポジティブな声として、“ツール使用を重ねるうちに入力作業に慣れていくことで、入力時の負担を徐々に感じなくなる”、“紙での運用よりも負担が小さく、特に若手職員に受け入れられるのではないかな”、等の意見が挙げられた。他方、アセスメント項目の数が多いため、ひとつずつ合意形成を図るには

相当な負荷が予想されるため、これ以上、当該ツールへの入力項目数が嵩むと運用負荷の増大が予想される旨の意見も挙げられた。

(3) 児童相談所におけるリスク判定 AI ツール活用可能性

リスク判定 AI ツールの緊急受理会議等における意思決定の判断材料としての活用の可能性について、ヒアリングにて確認した結果、当該ツールの判定スコアの有用性について、“低い”といった意見が多く見られた。“判定スコアが、特に若手職員に対してケースに対する誤った第一印象を与える懸念がある”、“判定スコアに対する統一的解釈が現状ないため、主観で判断することとなり当該スコアを参考にしにくい”といった意見が、その理由として挙げられた。特に、前者の若手職員による使用については、経験豊富な職員や上長への確認等、単独で使用することは困難であるという意見も挙がった。

一方、緊急受理会議等における意思決定の判断材料以外での活用場面についても、ヒアリング調査を通じて確認したところ、研修ツール、事後検証ツール、通告時のトリアージでの活用といった可能性が示唆された。ただし、研修ツールについては、特に重篤なケースにおいては、100 弱のアセスメント項目による網羅的な評価のため、若手職員のスキルアップには一定寄与するが、リスクのみの積み上げ方式であり安全要因等が考慮されていないため、完全な研修ツールではない点に留意すべきという意見が挙げられた。

第4章

検証結果を踏まえた考察

1. 検証結果を踏まえた本ツールの全国展開について

1-1 本ツールの全国展開にあたって満たすべき条件

本ツールは児童相談所における一時保護要否の判断を支援することを目的に、一時保護リスクスコア及び再発スコアを表示する機能を有するものとして開発されてきた。一部の自治体の児童相談所に協力を要請し、AIのアルゴリズム構築のために実際のケース情報を入力していただいた。令和5年度までにプロトタイプがほぼ完成し、協力いただいた児童相談所から、活用の見込みや精度面・運用面における課題等も挙げていただいた。本調査研究では、リスク判定AIツールの全国展開に向けて、ツールの精度及び運用面について、全国10自治体の児童相談所の協力を得て検証作業を実施したものである。

本ツールの想定活用場面の中心は、児童相談所における一時保護要否の判断場面であり、その多くは通告からわずかな時間で判断される。また、一時保護の趣旨を踏まえると、一時保護が必要なケースやその判断に慎重を期すべきケースにおいては、判断を誤れば児童の生命・身体の危険がある、または深刻な権利侵害を及ぼすおそれがあると考えられる。そのため、一般的なAIを利用したサービスと比較してより高い判定精度を求められるとともに、“見落としが許されない”といった水準の高いハードルが課されるべきである。さらに、本ツールが算出するスコアは、一時保護判断における一つの材料であり、最終的な判断は「人（児童相談所職員）」が行う前提であるが、国が全国に画一的に提供するツールであることを鑑みると、各現場において様々な運用がなされうることから、ツール単独でのスコア判定精度がより重要だと考えられる。一方で、児童相談所における業務負荷の軽減を目的として開発されてきたツールである以上、入力を含めた運用負荷が過度に高いことは望ましくない。

上記を踏まえ、以下の3点を全国展開の条件とした。

図表 13 全国展開を行う条件

①スコアの有用性	一時保護スコア・再発スコアがともに一定の精度を示すこと ・ スコアのズレにより、ケース対応における誤った先入観や判断の誘導を招く恐れがあることから、一定の精度が求められる
②リスクの網羅性	リスクの高いケースで低いスコアが出ないこと ・ 児童相談所における一時保護判断業務の特性に鑑み、わずかな例であってもリスクの高いケースを低いスコアで算定することは許されない
③運用の許容	アセスメントから一時保護判断までの流れの中で運用上活用可能であること ・ 時には一秒を争う一時保護判断の現場において、入力時間を含めて運用可能な設計となっている必要がある ・ 児童相談所の負荷軽減を図る目的に鑑み、現状業務から過度に負荷が高まることは認められない

1-2 スコアの有用性・リスクの網羅性に対する評価

スコアの有用性・リスクの網羅性の確認のため、本ツールの精度検証を行った結果、全100ケース中63ケースにあたる63%が、実際に対応した児童福祉司のリスクの見立てから乖離している結果となった。中でも、児童福祉司の見立てよりもAIがリスクを低く見積もったケースが41%（41件/100件）発生した。

上記の結果を検討会において議論したところ、検討委員からは「6割が乖離したスコアを表示するのでは、現場運用に堪えられないのではないか」「現在の精度では、職員の判断をサポートできるものとはいえない」といった意見が挙げられた。特に、リスクを低く見積もるケースが一定割合で発生することについては、検証作業を実施した児童相談所の職員からも、特に経験年数の短い職員に対して、ケースのリスクに対して誤った印象を与えることや初動対応を誤る懸念が示された。

1-3 リスク判定 AI ツールがリスクスコアを正しく判定しない要因

リスク判定AIツールがリスクスコアを正しく判定しない要因は、事前に定められた一定の項目の該当有無だけでは、リスクスコアを算出する情報として十分ではないことが考えられる。その背景には、①発生事象や環境に該当する項目がない、②該当項目はあるが、程度・範囲が適切に反映できていない、の2点があると想定される。

（1）発生事象や環境に該当する項目がない

ケースにおける重要な事象や対応方針（一時保護判断）を決定するにあたって重視した児童、養育者、支援者等の情報として該当するアセスメント項目がなく、当該ツールに情報を入力できていない状態。具体的には、重篤なネグレクトによる体重減少や墜落分娩といった事象や、児童の養育者に対する怯え・児童の発達年齢といったこどもの情報、養育者の過干渉や虐待者以外の支援者の有無など養育者の状況を入力する項目がなかったとの指摘があった。

（2）該当項目はあるが、程度・範囲が適切に反映できていないこと

ケースにおける重要な事象や対応方針を決定するにあたって重視した情報に該当するアセスメント項目自体は存在するものの、アセスメント項目に該当する状況が広範で、程度や範囲が適切に反映されていない状態。具体的には、受傷の程度や部位に対する指摘が多くなされた。例えば、傷あざの程度が比較的軽度な切り傷やかすり傷の場合から新旧複数の打撲痕まで同じ項目に該当してしまうため、対応現場での危機感や切迫度が十分に反映されていない。また、被虐歴や通告歴についても、類似の内容の虐待が頻発している場合も、過去に比較的軽度な事象での通告があった場合でも、同じ項目に該当する。現場の判断においては、単に過去に相談・通告があったか否かのみならず、過去からの経過の中で

どの程度リスクが高まっているのか、一時保護以外の手段による介入・指導で再発を防げないかといった観点も踏まえており、該当/非該当の単純な項目では表現しきれないといった課題が考えられる。

図表 14 アセスメント項目の不足により情報の入力が十分にできなかった例

A. 発生事象や環境に該当する項目がない		B. 該当項目はあるが、程度・範囲が適切に反映できていない	
<p>ケースにおける重要な事象や対応方針（一時保護判断）を決定するにあたって重視した児童・養育者・支援者等の情報として該当するアセスメント項目がなく、ツールに情報を与えられていない場合</p>		<p>ケースにおける重要な事象や対応方針を決定するにあたって重視した情報に該当するアセスメント項目自体は存在するものの、アセスメント項目に該当する場合が広範で、程度や範囲が適切に反映されていない場合</p>	
検証ケースにおいて生じた例		検証ケースにおいて生じた例	
<p>体重減少</p> <p>重篤なネグレクトで体重減少がみられるが-2SDには該当しない</p>	<p>墜落分娩</p> <p>出産まで妊娠に気がつかず、自宅のトイレで出産したが児童の健康状態に問題はない</p>	<p>受傷の程度</p> <p>傷あざややけどの範囲や深度が深い/浅い</p>	<p>受傷の部位</p> <p>頭部・顔面でも特に危険な部位への傷がある</p>
<p>親の過干渉</p> <p>こどもの年齢に不釣り合いな干渉や支配性がある</p>	<p>養育者に対する怯え</p> <p>（保護を求めているくとも）こどもが養育者に対しておびえている</p>	<p>帰宅拒否の程度</p> <p>養育者との接触を拒絶する帰宅拒否/深刻度の低い帰宅拒否</p>	<p>被虐待・通告歴</p> <p>通告歴が複数ある 通告内容が比較的重篤である 以前と比較してリスクが高まっている</p>
<p>こどもの発達年齢</p> <p>発達・情緒に問題を抱える場合など実年齢と比較して意見表明が難しい/発言が不明瞭である</p>	<p>支援者の状況・分離</p> <p>家庭内に支援者がいる、家庭以外（祖父母宅等）で分離ができる</p>	<p>養育者の態度</p> <p>過去の経過・関係機関からの情報により介入への拒否感が特に強い</p>	

このことを踏まえると、現行のリスク判定AIツールがインプットデータとして用いているアセスメント項目では、複雑な事象・環境からなる虐待ケースの要素を十分にとらえることは難しいと評価すべきである。アセスメントシートで十分な情報をインプットできない以上、AIの学習データの蓄積を継続する、アルゴリズムの改良を図るといった精度向上の取組を継続しても、国が提供するツールに求められるような高い精度の判定を期待することは難しい。

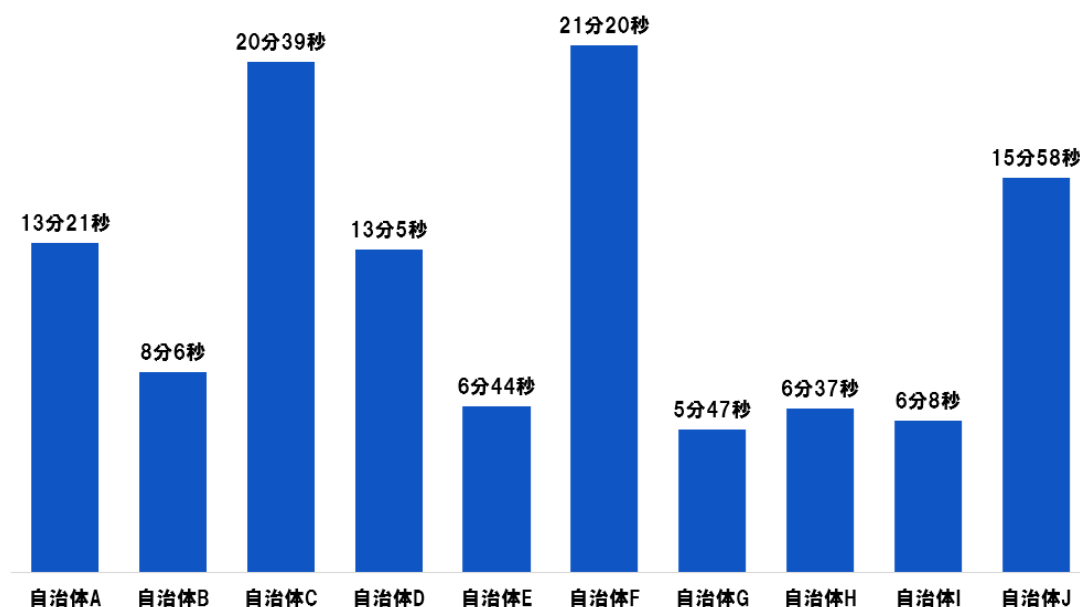
1-3 運用面に関する評価

運用面に関する評価について、本ツールの主な利用想定場面が一時保護要否の判断という時間的に切迫した場面であることに鑑み、アセスメントの入力時間が長い場合や入力に要する時間に対して結果の有用性が上回らない場合、運用上許容されないとの仮説の下で検証を実施した。本検証では、入力時間の測定による定量的な評価及び検証に協力いただいた児童福祉司による定性的な評価の両面から検証を行った。

定量評価については、1 ケース当たりのアセスメントツールへの入力時間を測定した。本検証においては、各児童相談所において緊急受理会議の中で本ツールが利用されることを想定し、ケース情報の共有からアセスメント結果の確認までの一連の流れを再現いただいた。その結果、各児童相談所における緊急受理会議に要する時間や開催方式により入力

の所要時間が左右され、大きなばらつきが生じることとなった。

図表 15 1 ケース当たりの入力時間平均(再掲)



そのため、入力時間に対して定量的な結果のみを基に一概に運用可能性の評価を行うことはできないが、各児童相談所において通常実施されている緊急受理会議の所要時間から大きく乖離していないという意見が多数であったことから、当該ツールの利用が入力時間の面から直ちに現場対応の妨げとなる可能性は低いという結果であった。ただし、本検証においては、現場対応から離れた模擬的な場面での検証であることに留意が必要である。

次に、定性的な業務負荷について、ヒアリングによる確認を行った。全体の傾向として、緊急受理会議中に入力する前提であれば、業務負担は大きくないという意見が多かった。また、何度も繰り返すことで、入力作業への慣れにより、ほとんど負担に感じることはなくなる、紙での運用よりも負担が小さく、特に若手職員に受け入れられるのではないかと、といったポジティブな意見も挙がった。ただし、上記の入力時間と相まって、特に緊急度の高いケースでは、当該ツールの利用は難しいという意見や、職員が判断に迷うケースでスコアの幅が広いなど有用なスコアが表示されていないため、実際の有用性には疑問があるという批判的な意見もあった。

これらの意見を踏まえると、単純な入力時間については、児童相談所の運用にもよるが、緊急受理会議の所要時間の中で吸収できる可能性が高く、直ちに運用面での障壁となるものではないが、運用に堪えるほどスコアが有用ではないと評価すべきである。

1-4 本ツールの全国展開

前述の結果を踏まえると、運用面での業務負荷については許容範囲内に収まっている可能性が示唆されたものの、スコアの有用性・リスクの網羅性の観点で疑義が呈された。特に、リスクの網羅性の観点から、一時保護が必要と考えられるケースに対して著しく低いスコアを表示したケースがあったことは、児童相談所の一時保護判断において混乱を生じさせたり、誤った判断を誘発したりする可能性が否定できない。

これらの検証結果を踏まえ、本調査研究の検討委員会にて検討を行った結果、現時点では、当該ツールの全国展開を延期することが妥当であると結論づけられた。

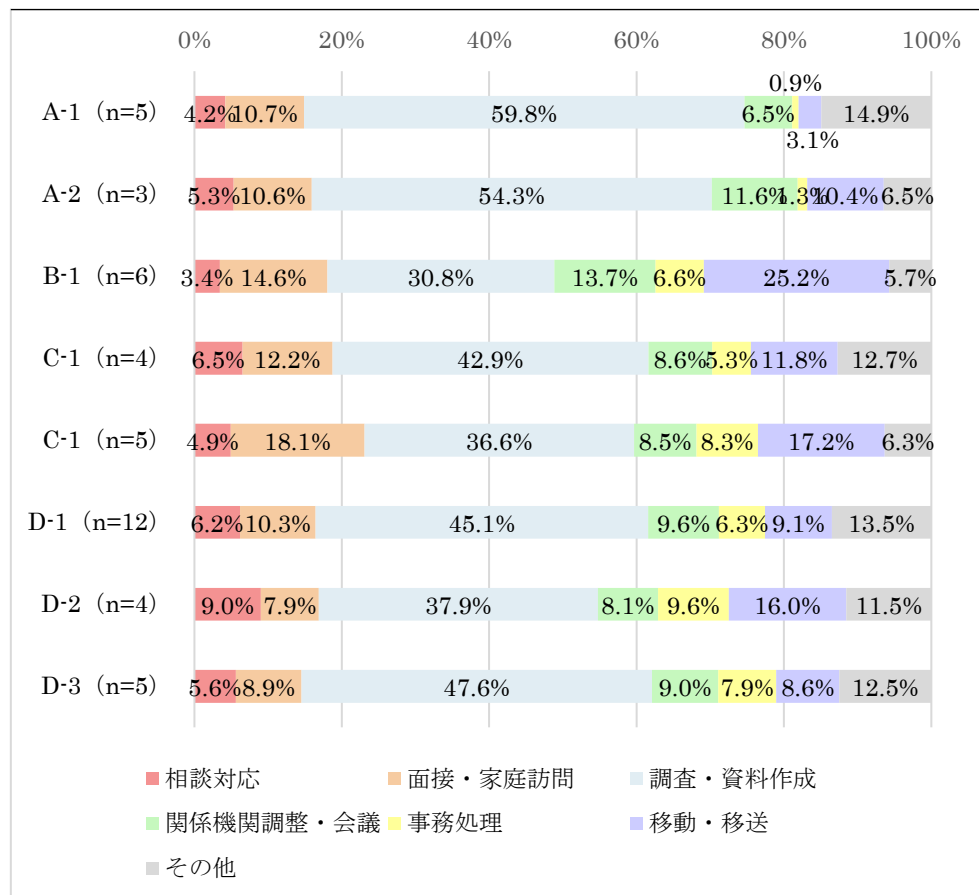
2. 今後の児童相談所における AI の活用方針について

2-1 今後の開発方針

前節で述べた当該ツールの全国展開の見送りを踏まえ、児童相談所におけるAI活用の方針について改めて検討を行った。検討の前提として、児童相談所における現状の業務上の課題を整理した。

令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「児童相談所におけるICTやAIを活用した業務効率化に関する調査研究」では、児童相談所におけるタイムスタディ調査を通じた業務項目ごとの従事割合の調査を行った。その結果、「調査・資料作成」に充てる時間が最も長いことが明らかとなった。

図表 16 児童福祉司の業務項目別従事時間割合

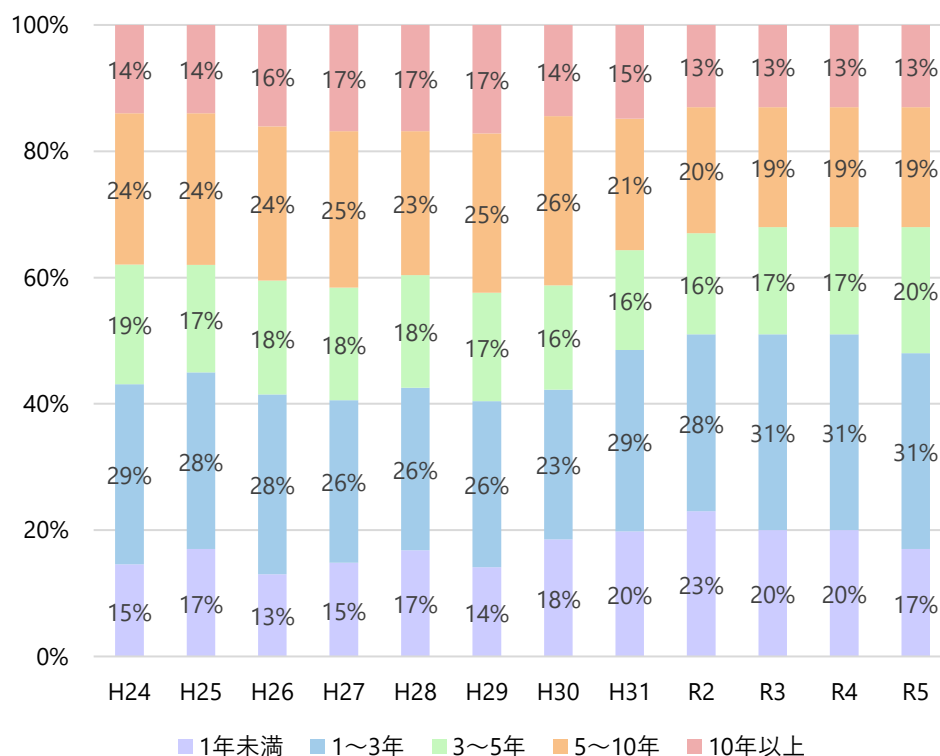


出所) 令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「児童相談所におけるICTやAIを活用した業務効率化に関する調査研究」

また、近年児童相談所においては、人手不足や業務負荷の増大に対応するため、児童福

社司の配置人数の拡大を図ってきたが、その結果、各児童相談所において経験年数の短い職員の割合が増加していることが指摘されている。経験年数の短い職員の育成が十分に追いつかず、対応の質の低下やそれを防ぐためにカバーする中堅職員やSV級の業務負担の更なる増大が懸念されている。

図表 17 児童福祉司の勤務年数推移(各年4月1日現在)



出所) こども家庭庁 令和5年度全国児童福祉主管課長・児童相談所長会議資料
参考資料

こうした児童相談所の現状を踏まえ、児童相談所におけるAIの利活用について、前節で述べたリスクAIツールの更なる性能改良に加え、短期的には業務負担の軽減に直接資するツールが、中長期的には人材育成やケースワークの支援に資するツールがより求められていると考えられる。

2-2 短期的な開発方針

前述の児童福祉司の業務状況を踏まえると、面談等の直接的業務と比較して、記録作成に多くの時間を要していることがわかる。前述の調査結果では、記録作成の中でも、記録をとりまとめて見立てや今後の方針を記載する時間よりも、単純な記録の書き起こしに時間を要しているという結果が出ている。特に、1日に複数の面談を実施することも珍しくなく、それらの面談の内容を記録に残す作業の負担感は大きい。その結果、面談や家庭訪問といった保護者やこどもに接する直接的業務に十分な時間が充てられないことに加え、勤務時間終了後に記録作成をやらざるを得ない状況から慢性的な超過勤務の要因ともなっている。こうした児童相談所の業務負荷の大きさに起因する問題は、職員の離職につながることもあり、改善が急がれる。

一方で、現在のデジタル技術に目を向けると、音声データからの書き起こしだけでなく、生成AIを用いて書き起こした文章の校正や要約を行うことも可能となっており、すでに他業界では活用が始まっている。こうした技術を導入していくことは、児童相談所の業務負荷を軽減する観点から有用であると考えられる。

児童相談所の業務のうち面談等の記録作成においてAIを活用することは、個人情報の取り扱いの観点から慎重な対応を要する。民間企業や行政内部の会議と比較して、虐待情報を含む機微な情報を含むこともあり、他機関と共有のサーバーに格納することには懸念がある。また、児童相談所単位や自治体単位で、児童相談所業務のための個別性の高いAIツールを開発・導入するには、費用対効果の面で難しい。

今後、児童相談所業務におけるAIの活用を検討していくにあたって、面談記録は将来的に重要なリソースとなり得る。前節の通り、定型情報（事前に定められた項目に対して該当有無をチェックした情報）だけでは、一時保護判断に影響を与える情報として十分とは言えないが、非定型の情報（児童記録票や経過記録等の文字情報）も学習することが実現すれば、AIが児童福祉司の複雑なケースワークを多面的にサポートできる可能性が見込める。ただし、現状では各自治体で独自の様式で記録が作成されており、その形式も情報量も統一されていないため、将来的なデータ活用を見据えて、標準化された面談記録を作成しやすい環境を作ることも重要と考えられる。

こうした現状の課題や将来的なAIの改良を踏まえると、短期的には、生成AIを活用した面談自動記録・要約システムの開発を進めることが有効といえる。タブレット型端末から面談時に入力された音声データに対して、テキスト化、要約生成を行うもので、利用者は、要約結果を業務用端末（PC）から参照し、各児童相談所の独自システムへの入力や記録資料の作成に活用できる。さらに、児童相談所の独自システムとAPI連携により接続することで、本システムで作成した要約を自動的に独自システムに入力することも可能となるため、システム間でデータを最新のものに移し替える手間を削減することもできると考えられる。

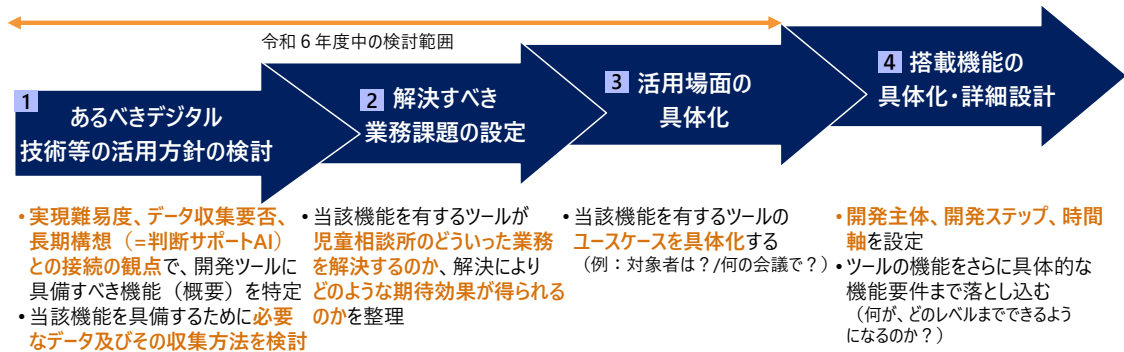
図表 18 面談自動記録システムのイメージ



2-3 中長期的な AI・デジタル技術の活用の方向性

さらに、中長期的なAIを含むデジタル技術を児童相談所の現場において活用していく方向性についても検討を行った。本調査研究では、あるべきデジタル技術等の活用方針を検討したうえで、解決すべき業務課題とそれを踏まえた活用場面の具体化までを行った。なお、本調査研究における中長期の範囲はおおむね5年後程度を想定した。

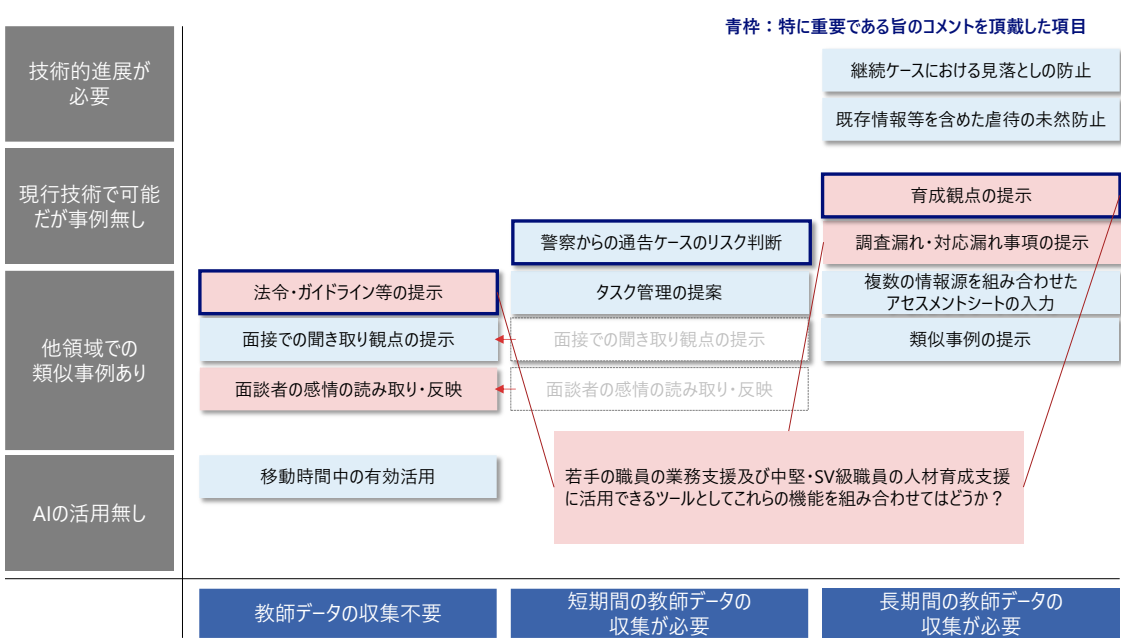
図表 19 本調査研究の検討範囲



初めに、現状のデジタル技術の進展と、児童相談所における教師データとなる情報の収集の期間をもとに、考えられるデジタル技術の活用方針について洗い出しを行った。検討委員会での議論を踏まえ、AIの活用を要しないものや他領域での類似事例があるもの、また技術的進展を要するものまで幅広く検討対象とした。その上で、児童相談所の業務経験

のある検討委員を中心に、現場の意見を踏まえ、ニーズがあると考えられるテーマに絞り込みを行った。先述の通り、多くの児童相談所が中堅職員・SV級職員の負担増及び経験年数の浅い職員の増加という課題を抱えていることから、「人材育成支援に資するツール」として、人材育成の質の向上や効率化に寄与するデジタル技術の活用が求められていると整理された。具体的には、児童相談所における人材育成をサポートするツールとして、①法令・ガイドライン等の提示、②面談者の感情の読み取り・反映、③育成観点の提示、④調査漏れ・対応漏れ事項の提示の4つテーマが挙げられた。特に検討委員からは、滞りなく業務を遂行しながら人材育成も両立させることの難しさや、スーパーバイズを担う職員自身も低年次化が進む中で、心理的負担が大きいことも指摘された。そこで、若手の職員の業務支援とともに、中堅・SV級職員の人材育成やマネジメントに活用できるツールとして、①～④の機能を組み合わせ、具体的な業務の場面での活用イメージを検討することとした。また、別の切り口として、具体的な個別業務の補助を担うツールの可能性も検討している。

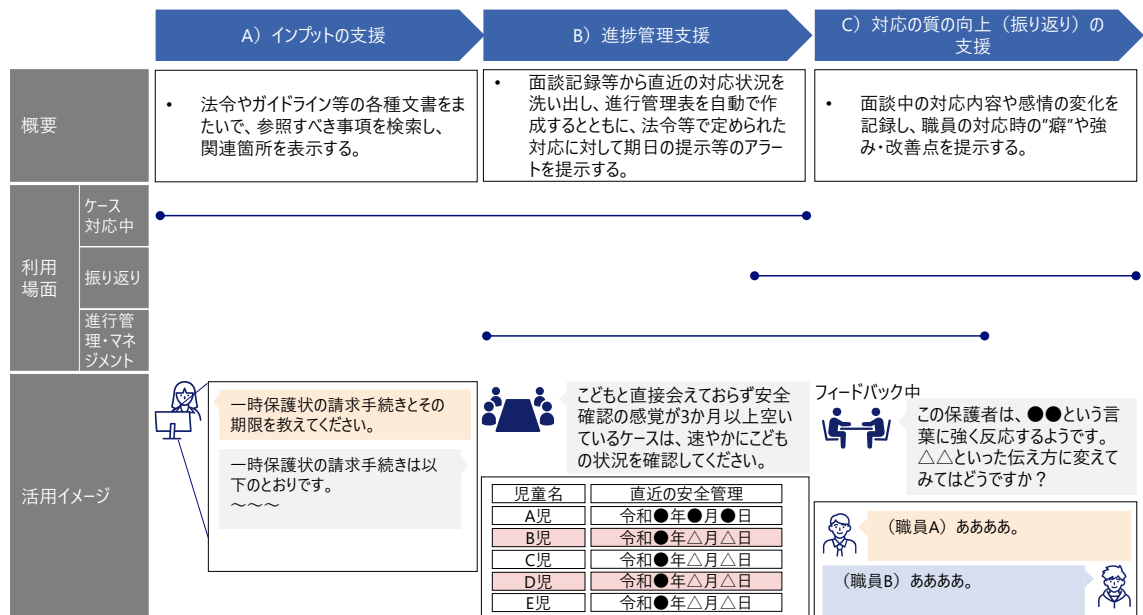
図表 20 技術的な難易度を踏まえたテーマの検討



(1) 人材育成支援に資するツール

主に中堅・SV 級職員の人材育成に資するツールとして、A) インプットの支援、B) 進捗管理支援、C) 対応の質の向上（振り返り）の支援の3つの機能を組み合わせたツールについて、活用場面やイメージを検討した。いずれも児童相談所の中堅・SV 級職員のマネジメントや人材育成の場面において、状況を整理したり、必要な情報の収集を支援したりするものである。

図表 21 人材育成支援に資するツールの全体像



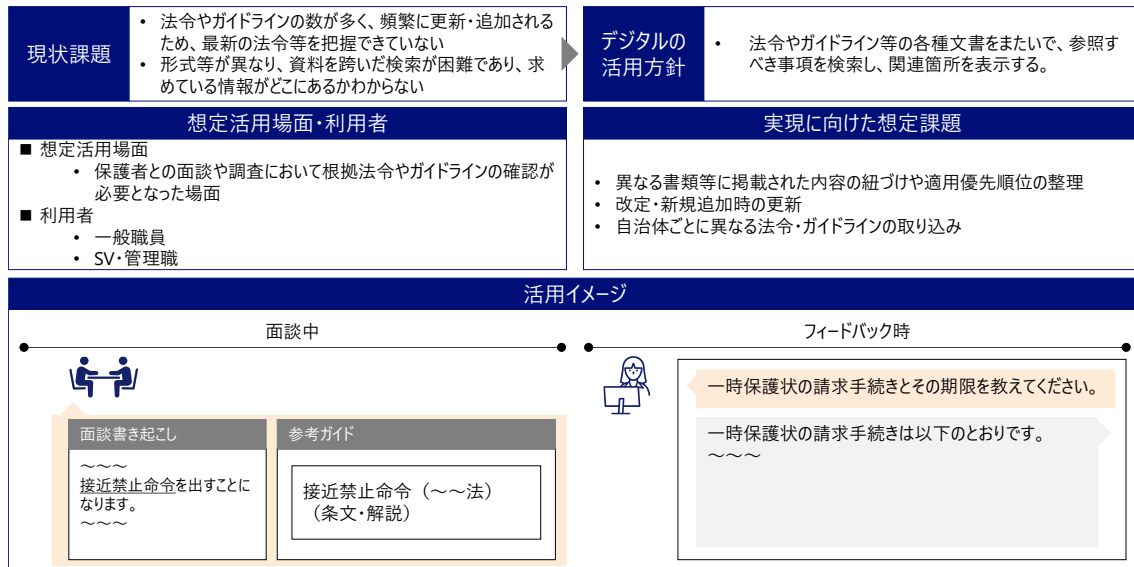
A) インプットの支援

児童相談所の業務に関して、国から様々な法令やガイドライン、通知等が示されているところである。こうした文書は定期的に見直され、更新されることも多い。頻度高く更新されるものもあり、特に児童相談所の新任職員にとっては、最新の情報を収集するにも一定の手間が発生している。各種法令等に基づいて業務を行う児童相談所の職員にとって、法的根拠の有無は重要な観点である一方、必要な文書をすぐに見つけ出すことが難しい状況となっている。また、こども虐待による死亡事例等の検証結果報告も毎年発出されており、その中では虐待対応における重要なポイント等を示しているものもあり、各児童相談所におけるケースワークへの活用を促している。

そこで、法令やガイドライン、死亡事例等検証結果報告等の各種文書をまたいで、参照すべき事項を検索し、関連箇所を表示するツールを検討した。すでに法令分野においては、AIを活用した法令検索等の取組が進められている。こうした類似事例を参考にすることで、技術的には十分に実装可能といえる。

一方で、検討委員からは実現に向けた課題として、異なる書類等に掲載された内容の紐づけや適用優先順位の整理に手間を要することが指摘された。法令等の構成上、上位法令から下位への紐づけは記載されるものの、その逆は記載されないことが多い。そのため、既存の法令や通知等について、各文書間の関係性の整理を行う必要がある。また、今後更新・追加される文書に対応するためのメンテナンスを要する点にも留意が必要である。ツールの特性上、常に最新情報が掲載されていることが重要であるため、リアルタイムでの更新作業が必要となる。更新のための体制が課題といえる。

図表 22 インプットの支援 活用イメージ



B) 進捗管理支援

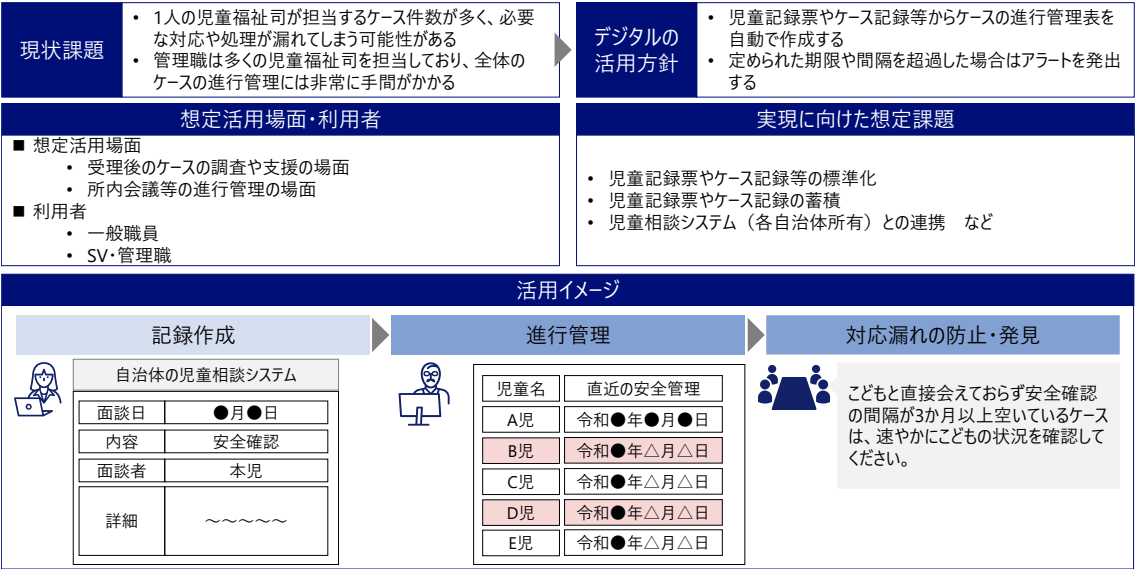
虐待対応件数が増加の一途をたどる中、一人の児童福祉司が担当するケース件数が多く、常にすべてのケースに目を配ることが難しい現状がある。その中でも一時保護を要するケースなど緊急度が高いケースの対応に追われ、相対的に緊急度の低いケースの対応の優先度が下がってしまうことがある実態がうかがえ、その結果、必要な対応や処理が漏れてしまうリスクがある。特に経験年数の短い職員では、対応の優先度を見ながらもれなく対応していくことに難しさを感じる側面があると考えられる。一方で、SVや管理職は、多くの児童福祉司を担当する中で、一人ひとりの進捗状況を十分に把握することが難しくなっている。各児童相談所において進行管理会議を実施し、その中で進行管理表を用いてケースの進捗状況の把握や対応漏れ・遅れの有無の確認を行っているが、ケース記録をもとに進行管理表の作成を手作業で行っている児童相談所も少なくない。手作業での管理では、抜け漏れが生じ、担当の児童福祉司の対応漏れに気が付けない可能性も言及された。

そこで、ケース記録や児童記録票など、通常のケース対応において作成する資料を基に、進行管理表を自動で作成するとともに、定められた期間や間隔を超過した場合は、アラートを発出する機能が考えられる。既存の記録等に含まれる日付や面談者などの情報から対応状況を収集し、一覧表として作成するという機能であれば、技術的には十分可能なものといえる。

一方で、実現に向けては、児童記録表やケース記録等の様式・構成要素・量などにおいて一定程度そろっていることが最大の課題となる。現在、ケース記録はすべて自然文のみで記載されており、日付や面談者など基本的な情報ですら項目設定がなされていない可能性がある。中には、児童相談所の記録管理を Word や Excel で行っており、システムに記

録されていない場合もある。本ツールの実現に向けては、既存のケース記録においても様式等をそろえていくことが必須となる。

図表 23 進捗管理支援 活用イメージ



C) 対応の質の向上（振り返り）の支援

前述の通り、児童福祉司等の増員が進み、経験年数の浅い職員の割合が高まる中、人材育成を担う職員が不足しており、人材育成が追いつかない現状がある。その結果、中堅職員やSV等の育成負荷が高まっている。中には、十分な経験を積まないうちに人材育成を担う立場になってしまうこともある。福祉職の人材育成においては、面談時の対応を振り返ることが効果的だと考えられる。面談対応の質の向上を図る取組として、個別のスーパーバイズが重要であるが、中堅職員やSVが同席できなかった面談に関しては対応の様子がわからないため、十分な助言が行えないこともある。さらに、振り返りを踏まえて次の方針を検討する必要があるが、その際に基本となるのがガイドライン等の文書である。しかし、前述の通りガイドライン等から該当する内容を見つけるのに手間がかかるため、業務に追われる中で後回しになってしまうことも少なくないと考えられる。

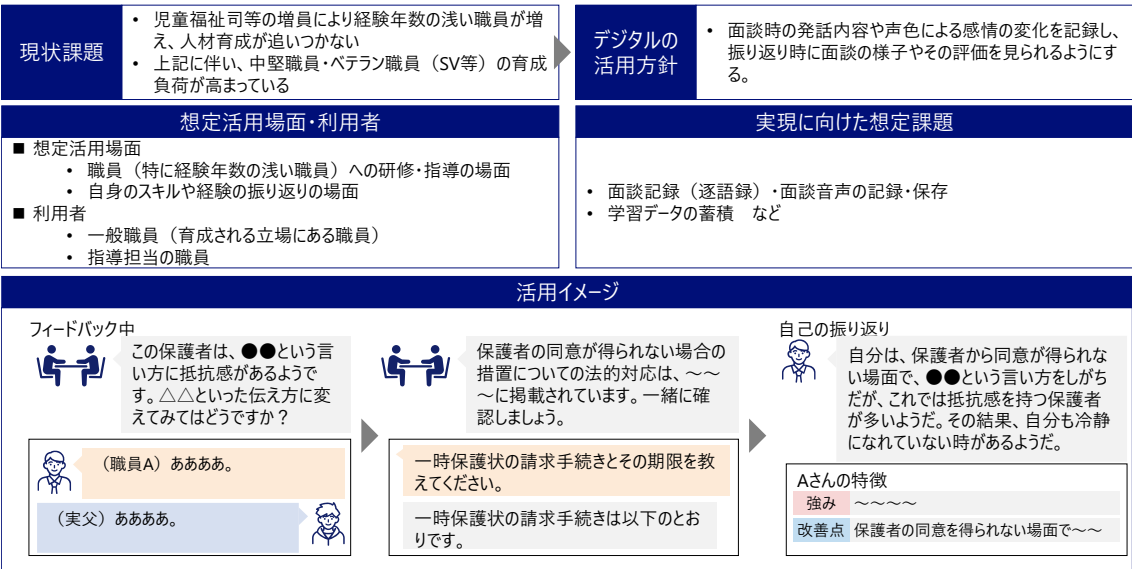
そこで、面談記録と組み合わせ、面談時の感情の変化から対応の質を振り返りできる情報を提供する仕組みが考えられる。面談記録の音声から、感情の変化を読み取ることが技術的に可能である。その情報と会話内容を組み合わせることで、どんな言葉に対して、どんな感情の変化があったのかを知ることができる。この情報をもとに、SVによる個別スーパービジョンにおいて、自身の面談時の様子を振り返り、強みや改善点を理解するきっかけとすることが考えられる。

一方、検討委員からは、児童相談所の現場においては、保護者をはじめとした面談相手の様子にかかわらず、はっきりと伝えるべき場面もあるため、「怒りの感情を生んだから

言い方を変える」といった単純な助言とならないような配慮が必要である点について指摘がなされた。また、面談相手の感情の変化を分析対象とすること自体に対する懸念も示された。その点、児童相談所内における所内会議等の場面における管理職による発言に対する職員の感情変化を知るという使い方も考えられるのではないかという意見もあった。管理職のマネジメント力の向上や職員のメンタルヘルスの可視化という観点で活用することで、離職防止につながると考えられる。

実現に向けては、面談記録や面談音声の記録・保存について、個人情報保護の観点からの整理が大きな課題となる。通常、音声の記録・共有には面談対象者の同意が基本となるが、ケースやタイミングによっては保護者との関係性が必ずしも良好ではない場合もある。そういったケースでは、面談相手から記録に対する同意が得られるとは考えにくい。さらに、AIの精度向上や過去の面談の振り返りのためにはデータの蓄積が必要となるが、音声データや面談記録データから個人情報のみを除外することは困難である。個人情報を含むデータを学習データとして蓄積していくことにはハードルがある。

図表 24 進捗管理支援 活用イメージ



（2）業務サポートツール

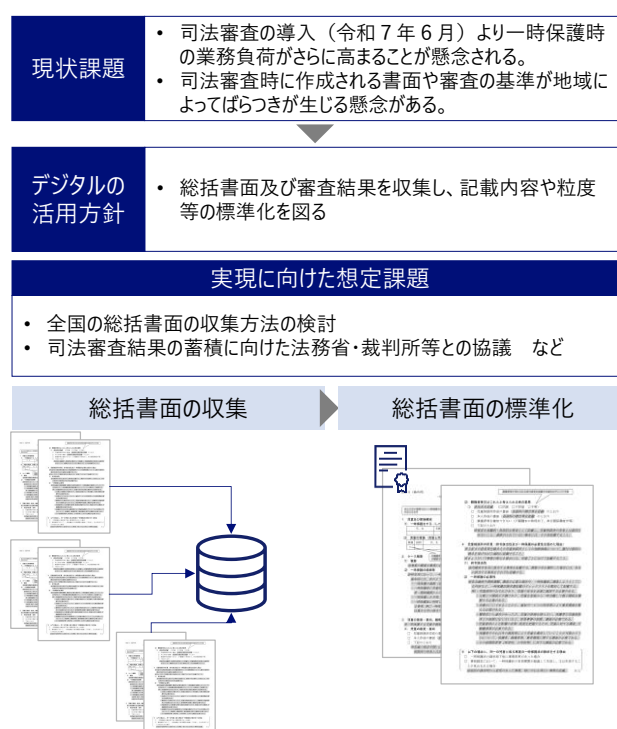
A）総括書面の収集

令和7年6月より一時保護時の司法審査が導入されるため、一時保護に際し、児童相談所の手続き業務が増加すること想定される。新たに作成が求められる資料の一つである総括書面について、書式例が示されているところであるが、具体的な運用は各自治体にゆだねられており、他の書式と同様に、このまま運用が進めば記載内容や粒度が地域によってばらつくことが懸念される。そのため、総括書面の記載内容の標準化が求められる。

そこで、今後全国で作成される総括書面及び審査結果を収集し、記載内容や粒度等の標準化を図るための基礎データを蓄積していくことが考えられる。これまでの児童相談所の記録や作成される書面等は、各児童相談所のシステム内に蓄積され、全国で収集する仕組みが存在していなかった。記載内容や書式等の現状が把握できず、その把握のためには個別に児童相談所に協力を仰ぎ、可能な範囲で提供を受けるほかになかった。そのことが、書式や記載内容の標準化の妨げになってきたことは否定できない。

司法審査の総括書面をはじめとして、今後新たに作成される書式等については、可能な限りデータを蓄積する仕組みを設け、業務改善や全国での業務の標準化につなげる基礎データを作成することが求められるといえる。

図表 25 総括書面の蓄積 イメージ



B) SNSを活用した情報発信及び相談対応の強化

現在、児童相談所における SNS を活用した全国一元的な相談支援体制（親子のための相談 LINE）がこども家庭庁によって運用されているところである。これは、子育てや親子関係について悩んだときにこどもとその保護者などが LINE から相談できる仕組みである。一方で、本ツールから虐待などの通告をすることは想定されておらず、親子以外の第三者からの相談は行われていない。

他方、児童相談所に入る通告やその他問い合わせは、こども本人や保護者以外からのものも多数存在する。その中には、児童相談所にて受理するほど緊急度が高いとは言えず、市町村のこども家庭センターにおいて対応する方が適切と考えられるものもある。また、

児童相談所の対応について、社会の理解が十分とは言えない状況もあり、通告時に児童相談所に対し、保護者等が不信感を抱く場合もある。こうした状況は、児童相談所の業務や役割・機能についての周知が効果的に行えておらず、インターネット上に氾濫する正誤疑わしい情報が広がってしまっていることが一つの要因と考えられる。

こうした状況を踏まえ、児童相談所に関する情報発信を強化するとともに、通告前の案内によって児童相談所だけでなくこども家庭センターへの通告も促す観点から、LINE等のSNSの活用が考えられる。通告するかどうか迷うケースや通告後の対応について疑問がある市民がSNSを活用することで、児童相談所における電話対応の負荷を軽減しつつ、適切な通告を促すことにもつながる。

さらに、通告前の相談内容を蓄積していくことで、通告内容の傾向についてデータを得ることも可能と考えられる。現在、虐待の内容や件数は記録があるものの、通告内容に関する構造化されたデータは存在していない。SNSによる事前相談や情報周知を行いながら、通告内容の傾向や通告の必要性に悩む場面と実際の虐待の傾向を照らし、虐待を疑うきっかけとなる状況について、より有効な発信が行えるようになることも考えられる。

2-4 むすびに

本調査研究においては、AIを活用した緊急性の判断に資する全国統一のツールの精度・運用検証や検討委員会での議論を通して、児童相談所において短期的・中期的に求められるAIを含むデジタル技術の活用の方向性について検討を進めてきた。その結果、AIを活用した緊急性の判断に資する全国統一のツールについては、精度面の懸念からリリースを延期し、AI技術の更なる進歩を踏まえた性能改良が必要という結論に至った。その上で、緊急性の判断に資する全国統一ツールの更なる改良につながる取組として、短期・中期の両観点から、児童相談所における業務効率化や人材育成という課題に寄与するAIの利活用の在り方を描くことができた。

今後、本調査研究の検討結果を踏まえ、児童相談所におけるAI・デジタル技術の活用の方向性についてさらなる検討が進められていくものと考えられる。児童相談所の業務負荷軽減や対応の質の向上につながるデジタル技術の活用に向けた一助となることを祈念し、本報告書の結びとする。

参考資料①
過去事例記入シート

リスクアセスメントに係るヒアリングシート

このシートには個人を特定する情報は記載できません。提出いただく前に、個人情報が含まれていないか確認をお願いします。

質問1 ご提出いただくケースの概要についてご記載ください。

- (1) 児童の性別
- (2) 児童の年齢（一時保護時の年齢を、月齢まで記載をお願いします）
- (3) 虐待種別
- (4) 通告元
- (5) 主な虐待者（続柄・性別・年齢）
- (6) 過去の通告歴の有無

質問1回答欄	
児童の性別	
児童の年齢	
虐待種別	
通告元	
主な虐待者	
過去の通告有無	

質問2 一時保護検討（緊急受理会議等）時のケースの状況等についてお伺いします。

- (1) 一時保護検討（緊急受理会議等）時点で判明していたケースの状況・情報等についてご記入ください。

質問2(1)回答欄

--

- (2) 一時保護判断のためのリスクアセスメントの結果や判断にいたった特記事項があればご記入ください。

質問2(2)回答欄

1. 緊急一時保護を検討	
2. 発生前の一時保護を検討	
3. 集中的な援助（場合によっては保護）	
4. 継続的・総合的な援助	

（※区分は「子どもの虐待対応手引き」図5-2一時保護に向けてのフローチャートより引用）

（特記事項）

--

- (3) 対応結果及びその対応を選択した理由についてご記入ください。

質問2(3)回答欄

1. 一時保護を実施	
2. 一時保護せず	

上記の対応を選択した理由

--

質問3 質問1で記載いただいたケースについて、その後のケースの状況についてご記入ください（※主な経過や事柄に絞って簡潔に記載ください）

質問3回答欄

--

このシートには個人を特定する情報は記載できません。提出いただく前に、個人情報が含まれていないか確認をお願いします。

令和6年度 子ども・子育て支援等推進調査研究事業
児童相談所業務におけるデジタル技術の利活用の
在り方に関する調査研究

報告書

令和 7(2025)年 3 月

株式会社 野村総合研究所

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-2
大手町フィナンシャルシティ グランキューブ
TEL : 03-5533-2111(代表)
〔ユニットコード: 8408246〕