

児童相談所業務における AI の技術開発の在り方に関する検討事業

事業報告書

令和8年3月

PwC コンサルティング合同会社

概要

【事業目的】

児童相談所での児童虐待相談対応件数は増加傾向にあり、重篤な児童虐待事件も後を絶たないなど依然として深刻な社会問題となっているなか、児童相談所の業務は増大しており、職員の負担軽減は喫緊の課題となっている。

国では、令和3年度より児童相談所における AI を活用した緊急性の判断に資するツール（以下「リスク判定 AI ツール」という。）の開発をスタートさせ、令和5年度末にプロトタイプが完成したが、令和6年度に社会実装に向けて開発したプロトタイプの効果検証を行ったところ、更なる改良が必要と判断し、リリースを延期した。

これらの経緯を踏まえ、本事業は、令和6年度に実施したリスク判定 AI ツールの効果検証結果を踏まえつつ、革新性の高い技術開発である当該ツールの開発過程や AI 技術の進歩等の環境変化を整理・分析し、今後、国においてこうした技術開発を推進する際の示唆を導出するとともに、これらの示唆を踏まえ、国として児童相談所等の児童相談業務における AI を含めたデジタル技術の利活用の在り方について検討することを目的として実施した。

【実施方法】

本事業では、リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返りを行うために、令和5年度までの開発過程で作成された成果物を踏まえつつ、リスク判定 AI ツールの開発に関わった開発事業者及び工程管理支援等事業者へのヒアリングを行った。これにより整理された開発過程の事実を踏まえ、有識者による検討委員会において、今後国において AI 技術の開発を行う際の留意点に係る協議を行った。

また、児童相談所及び児童相談所に AI 技術を提供している事業者へのヒアリング調査を行い、児童相談所における AI・デジタルツールの活用状況、業務の課題、今後児童相談所において活用が見込まれる AI 技術及び AI 技術の開発・導入に当たって国に求める役割等に係る事業者の考えを把握した。

これを踏まえ、有識者による検討委員会において、今後の児童相談所における AI 技術の活用方針や、AI 技術の利活用に係る国の役割等について協議を行った。

目次

| | |
|---|----|
| 1. 事業概要 | 1 |
| (1) 背景と目的 | 1 |
| (2) 実施概要 | 2 |
| (3) 検討委員会 | 4 |
| 2. リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返り | 6 |
| (1) リスク判定 AI ツールの開発経緯及びツールの概要 | 6 |
| (2) 開発過程の整理 | 9 |
| (2) 開発関係事業者へのヒアリング調査 | 15 |
| (3) 検討委員会における協議 | 20 |
| 3. 今後の児童相談所業務における AI 技術の開発・導入の在り方 | 25 |
| (1) 児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者へのヒアリング調査 | 25 |
| (2) 検討委員会における協議 | 48 |
| 4. まとめ | 54 |
| (1) リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返りから得られた示唆 | 54 |
| (2) 今後の児童相談所業務における AI 等のデジタル技術の利活用の在り方 | 57 |
| 付録 国外の児童福祉分野等における AI の活用事例 | 64 |

1. 事業概要

本章では、本事業の背景と目的及び事業の全体像等について掲載する。

(1) 背景と目的

【背景】

児童相談所の虐待対応件数は一貫して増加傾向を続け、また、虐待により児童が死亡する事件も発生している状況を受け、国は「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）及び「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）において、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（以下「リスク判定 AI ツール」という。）を開発する方針を打ち出した。

国は、令和 3 年度から AI を活用した緊急性の判断に資するツールの開発を開始し、令和 5 年度末にはプロトタイプが完成した。

令和 6 年度には、リスク判定 AI ツールの社会実装に向けた検証として、実ケースを活用した効果検証事業を実施した。当該効果検証の結果を踏まえ、こども家庭審議会 第 5 回児童虐待防止対策部会（令和 6 年 12 月 26 日）において、プロトタイプの問題点として次の点が指摘された。

- ・ 約 6 割のケースでスコアに疑義が生じた。
- ・ 保護判断に影響する情報を正しくインプットすることが難しいケースのスコアに疑義が生じた。
- ・ ベテラン児童福祉司が「ただちに一時保護すべき」と判断する事例に対して重大な見落としも発生。

上記を踏まえ、同部会では、今後の児童相談所における AI の利活用について次の方針が示された。

- ・ 開発した AI ツールは、AI 技術の更なる進歩を踏まえた性能改良が必要であるため、リリースを延期する。
- ・ 定性情報（自然文）を学習データとする AI に進化させ、ケースワークの多面的なサポートを目指す。
- ・ 長期的な AI 活用ビジョンとしては、定型項目（例：痣の有無等）の該当有無に加え、非定型情報（例：児童記録表や経過記録の文字情報等）を学習できる AI 技術が確立されれば、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（アラートや提案を行う等）できる可能性もあり、それらを踏まえ、児童相談所における AI の活用について整理していく。

【目的】

これらの経緯を踏まえ、次の目的のもと本事業を実施した。

- ・ 革新性の高い技術開発である当該ツールの開発過程や AI 技術の進歩等の環境変化を整理・分析し、今後、国においてこうした技術開発を推進する際の示唆を導出すること
- ・ これらの示唆を踏まえ、児童相談所等の児童相談業務における AI を含めたデジタル技術の利活用の在り方について検討すること

(2) 実施概要

本事業では、(1)の目的を達成するため、以下の①から④を実施した。

① リスク判定 AI ツールの開発過程の整理

各関連事業に係る調達仕様書、要件定義書及び開発過程において作成された成果物等を基に、リスク判定 AI ツールの開発に係る開発体制、開発方法、スケジュール等を整理した。

② 開発関係事業者へのヒアリング調査

リスク判定 AI ツールの開発に係る事業者の体制、開発方法、開発に当たっての考え方等を把握するため、開発事業者及び工程管理支援等事業者に対するヒアリング調査を実施した。

図表 1 開発関係事業者へのヒアリング調査概要

| | |
|------|--|
| 調査目的 | リスク判定 AI ツールの開発に係る事業者の体制、開発方法、開発に当たっての考え方等を把握すること |
| 調査対象 | <ul style="list-style-type: none">開発事業者（令和4年度及び令和5年度の開発事業の関係者）工程管理支援等事業者（令和3年度の仕様書等検討業務、令和4年度及び令和5年度の開発に係る工程管理支援事業の関係者） |
| 調査期間 | 令和7年9月17日～10月2日 |
| 調査方法 | 対面又は書面による調査 |

③ 児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供する事業者へのヒアリング調査

児童相談所における AI ツールの活用状況、業務の課題、今後児童相談所において活用が見込まれる AI 技術及び AI 技術の開発・導入に当たって国に求める役割等について把握するため、児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者へのヒアリング調査を実施した。

なお、当該ヒアリング調査を実施するに当たり、参考として国外における児童福祉領域での AI の活用事例を調査した。把握した事例は巻末に付録として掲載した。

図表 2 児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者へのヒアリング調査概要

| | |
|------|--|
| 調査目的 | 児童相談所における AI ツールの活用状況、業務の課題、今後児童相談所において活用が見込まれる AI 技術及び AI 技術の開発・導入に当たって国に求める役割等について把握すること |
| 調査対象 | <ul style="list-style-type: none">児童相談所 5か所（都道府県1か所、指定都市2か所、児童相談所設置市・特別区2か所）児童相談所へ AI ツールを提供している事業者 3か所 |
| 調査期間 | 令和7年11月11日～12月9日 |
| 調査方法 | オンラインによる聴取 |

④ 検討委員会における協議

(3) に後述する検討委員会を組成し、以下について協議を行った。

- ・ リスク判定 AI ツールの開発過程に関する振り返りから得られる示唆
- ・ 児童相談所において AI・デジタル技術により解決すべき課題
- ・ 児童相談所の課題解決に有効と考えられる AI・デジタルツール
- ・ 児童相談所業務における AI・デジタル技術の利活用推進に当たって国に期待される役割

⑤ 事業経過

本事業は、令和7年6月23日から令和8年3月31日まで、次の経過で事業を実施した。

図表 3 事業経過

| 事業実施状況 | |
|------------|---|
| 令和7年 6月 | |
| 7月 | 開発過程の整理 |
| 8月 | ★第1回 委員会 開発関係事業者ヒアリング 調査設計 |
| 9月 | 開発関係事業者ヒアリング 実査 |
| 10月 | ★第2回 委員会 児童相談所・AI事業者ヒアリング 調査設計 |
| 11月 | 児童相談所・AI事業者ヒアリング 実査 |
| 12月 | ★第3回 委員会 中間とりまとめ |
| 令和8年 1月 | |
| 2月 | ★第4回 委員会 報告書作成 |
| 3月 | ★第5回 委員会 |

(3) 検討委員会

本事業では、児童相談所業務の知見を有する者、AI の技術開発の知見を有する者、行政法に知見を有する者、行政評価に知見を有する者等で構成する検討委員会を組成した。検討委員会は全5回実施した。

① 検討委員

検討委員会の構成員は図表1のとおりである。なお、座長には、藤間公太氏が就任した。

図表4 検討委員会 委員（五十音順、敬称略）

| 氏名 | 所属 |
|--------|--|
| 岡田 幸彦 | 筑波大学システム情報系 教授 (統計数理研究所 客員教授) |
| 小栗 俊太郎 | SAP ジャパン株式会社 プリンシパルコンサルタント (総務省行政管理局管理官室 技術顧問) |
| 折橋 洋介 | 駒澤大学法学部 教授 |
| 川澤 良子 | Social Policy Lab 株式会社 代表取締役 (経済産業省/文部科学省 行政事業レビュー外部有識者会合委員) |
| 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 | 京都大学教育学研究科 准教授 |
| 富岡 和雄 | 東京都品川児童相談所 所長 |
| 根崎 耕一 | グラビス・アーキテクト株式会社 シニアマネージャー (デジタル庁 GSS プロジェクトマネージャー/名古屋市 CIO 補佐監) |

検討委員会のオブザーバーとして、次の者が参画した。

図表5 検討委員会 オブザーバー

| 所属 |
|--------------------|
| こども家庭庁 支援局 虐待防止対策課 |
| デジタル庁 省庁業務サービスグループ |

本事業を実施した事務局は以下のとおりである。

図表 6 検討委員会 事務局

| 氏名 | 所属 |
|-------|---|
| 東海林 崇 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 ディレクター |
| 当新 卓也 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアマネージャー |
| 大瀬 千紗 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー |
| 水谷 祐樹 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト |
| 清水 俊雅 | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 ディレクター |
| 江原 圭司 | PwC コンサルティング合同会社 テクノロジー&デジタルコンサル ティング ディレクター |

② 検討委員会の開催状況

全5回の検討委員会は、すべてオンライン開催とした。

図表 7 検討委員会 開催状況

| 開催日 | 主な議題 |
|-------------------|--|
| 第1回 令和7年8月19日 | <ul style="list-style-type: none"> 事業概要の共有 児童相談所の業務プロセスの共有 リスク判定 AI ツールの概要の共有 リスク判定 AI ツールの開発過程の共有 令和6年度 リスク判定 AI ツールの効果検証事業の結果の共有 リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返り① 今後の調査方針の協議 |
| 第2回 令和7年10月17日 | <ul style="list-style-type: none"> 第1回検討会の振り返り 開発関係事業者へのヒアリング調査の結果報告 リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返り② |
| 第3回 令和7年12月22日 | <ul style="list-style-type: none"> これまでの中間とりまとめの協議 リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返り③ |
| 第4回 令和8年2月3日 | <ul style="list-style-type: none"> 児童相談所・AI 事業者へのヒアリング調査の結果報告 今後の児童相談所業務における AI・デジタル技術の利活用の在り方についての協議 |
| 第5回 令和8年3月6日 | <ul style="list-style-type: none"> 事業報告書骨子案についての協議 |

2. リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返り

本章では、リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返りについて記載する。

(1) リスク判定 AI ツールの開発経緯及びツールの概要

① リスク判定 AI ツールの開発経緯

平成 30 年、児童相談所における児童虐待相談対応件数の増加や、虐待により児童が死亡する事件が発生したことを踏まえ、国は「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策（児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議）」をとりまとめ、「ICT を活用した、より効果的な情報共有システムの在り方や、集約した情報から事案の緊急性を AI を活用して判断する仕組みなどについて研究を進める。」との方針を打ち出した。

令和 2 年度に、AI を活用した緊急性の判断等に資するリスクアセスメントツールの仕様の素案の検討を行うとともに、当該ツールを自治体で導入するに当たっての課題を整理した。

令和 3 年度には、リスク判定 AI ツールの開発に係る仕様書等作成業務が行われ、リスク判定 AI ツールの仕様書案及び要件定義書案が作成された。

令和 4 年度から開発が始まり、令和 5 年度末にはプロトタイプが完成した。

図表 8 リスク判定 AI ツールの開発経緯

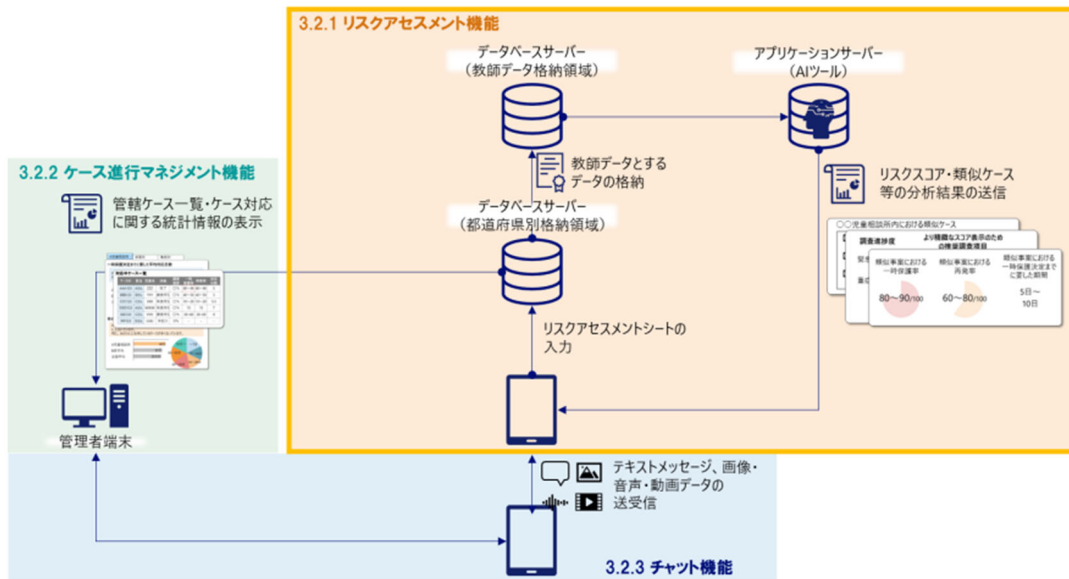
| 年度 | できごと |
|-------------------|---|
| 平成 30 年 | ・ 「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策（児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議）」において、「ICT を活用した、より効果的な情報共有システムの在り方や、集約した情報から事案の緊急性を AI を活用して判断する仕組みなどについて研究を進める。」との方針を決定 |
| 令和 2 年 | ・ 子ども・子育て支援推進調査研究事業において、AI を活用した緊急性の判断等に資するリスクアセスメントツールの仕様の素案が検討されるとともに、当該ツールを自治体で導入するに当たって課題となる事項を整理 |
| 令和 3 年 | ・ 委託事業により、AI を活用した緊急性の判断に資するツールの開発に係る仕様書作成業務が行われ、仕様書案及び要件定義書案を作成 |
| 令和 4 年～ 令和 5 年 | ・ 委託事業により、ツールの設計・開発業務及び開発に係る工程管理支援を実施 ・ R5 年度末にはリスク判定 AI ツールのプロトタイプが完成 |

② リスク判定 AI ツールの概要

リスク判定 AI ツールは、入力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。

また、リスクアセスメント機能のほか、ケース進行マネジメント機能およびチャット機能が付帯している。

図表 9 リスク判定 AI ツールの概要



出所) こども家庭審議会児童虐待防止対策部会 (第5回) (令和6年12月23日) 資料

開発過程における試行実施自治体から、入力項目の多さや、AI が算出するスコアに疑義が生じる等の理由から「現場での活用が難しいのではないか」との意見が寄せられた。これを踏まえ、令和6年度にリスク判定 AI ツールの効果検証が行われた結果、取り扱ったケースのうち約6割でスコアに疑義が生じた。

検証結果を踏まえ、国では、リスク判定 AI ツールのリリースの延期を判断した。

図表 10 令和6年度におけるリスク判定 AI ツールの効果検証結果（概要）

これまでの経緯

（参考資料①）

- 「一時保護の判断に資するAIツール」として、令和4年度より設計開発をスタートさせ、令和5年度末にプロトタイプがほぼ完成。
【ツール概要】所定のアセスメント項目に対する該当有無の情報をインプットし、「一時保護スコア」「再発スコア」等をアウトプットするAIツール。
- 試行実施自治体より、現場での活用が難しいのではないかという意見が寄せられた。
入力項目の多さやAIが算出するスコアに疑義が生じる等があるとの懸念。こども家庭庁内でも検証を実施し、同様の意見を確認。
- 外部有識者を交えた検討会を立ち上げ、調査研究事業により当該ツールの効果検証を実施。
併行して、児童相談所におけるAI活用の長期的な将来像も検討。

効果検証の概要

- 計10自治体※の児童相談所にご協力いただき、過去の実事例：100ケースで試行検証を実施。（※都道府県、政令市、中核市、特別区）
【検証結果】約6割のケースでスコアに疑義が生じた。
AIが算出した一時保護スコアに対して、日常的に一時保護判断を行っている各児相の幹部クラスの所感として、100件中、13件で「高い」、41件で「低い」、8件で「スコアの幅が広くて判断に活用できない」という評価。
- 【結果分析】保護判断に影響する情報を正しくインプットすることが難しいケースのスコアに疑義。（参考資料②）
 - ✓ アセスメント項目に発生事象や環境に該当する項目がない。
 - ✓ 該当項目は存在するが、有無のみを記入するため程度や範囲が反映できていない。
- 【具体事例】ベテラン児福司が「ただちに一時保護すべき」と判断する事例に対して重大な見落としも発生。
当該ケースでは「母に半殺し以上のことをされた」という児の訴えや、服をつかまれ床に頭部を叩きつけられたり殴る蹴るがあったが、患として残らなかった等により勘案されず、一時保護判断時点で得ていたケース情報（定性情報）を項目該当チェックに落とし込めなかった。（著しく低い一時保護スコア（2～3/100）を判定）

外部有識者を交えた検討会の考察

- 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が、これ以上の項目追加は入力負荷の観点から現実的ではない。
 - ✓ 所定の項目の入力（及び入力内容の妥当性判断）に、一定程度の時間を要するうえに、所定の項目以外にも一時保護判断に影響する情報は非常に多岐にわたって存在し、それらを全て項目化することは非現実的である。
 - ✓ また、項目それぞれに対して「程度」が存在しており、各項目の該当可否だけでは、虐待リスクを算出する情報として不足している。
 - ✓ AI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、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ことから、今回国が開発したAIツールのリリースは時期尚早だといえる。

今後の方針

- 開発したAIツールは、AI技術の更なる進歩を踏まえた性能改良が必要であるため、現状でのリリースを延期する。
 - ✓ 効果検証結果及び有識者からの見解を踏まえ、現段階で本ツールを全国にリリースしても活用される可能性は低く、AIツール単独での判定精度が十分とはいえないため、かえって誤った判断を招くリスクも抱えている。
 - ✓ 一時保護判断という、こどもの生命を左右する場面で活用されるツールであり、こどもに不利益が生じるリスクがあってはならないため、リリースを延期する。
- 定性情報（自然文）を学習データとするAIに進化させ、ケースワークの多面的なサポートを目指す。
 - ✓ 今回の調査研究においては、効果検証と並行して、「児相におけるAI活用のあり方」についても、有識者と議論を行っているところ。
 - ✓ 長期的なAI活用ビジョンとしては、定型項目（例：あぎの有無等）の該当有無に加え、非定型の情報（例：児童記録票や経過記録の文字情報等）を学習できるAI技術が確立されれば、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（アラートや提案を行う等）できる可能性もあり、それらを踏まえ、児童相談所におけるAIの活用について整理していく必要がある。
- R6補正予算案にて「面談音声マイニング及びAI要約ツールの開発」を行うための予算を要求。
 - ✓ このAI要約ツールが現場で活用されれば、記録負担の6～7割程度の軽減が見込め、さらに、経過記録等の標準化された文章データを収集することも実現できる。

出所) こども家庭審議会児童虐待防止対策部会（第5回）（令和6年12月23日）資料

(2) 開発過程の整理

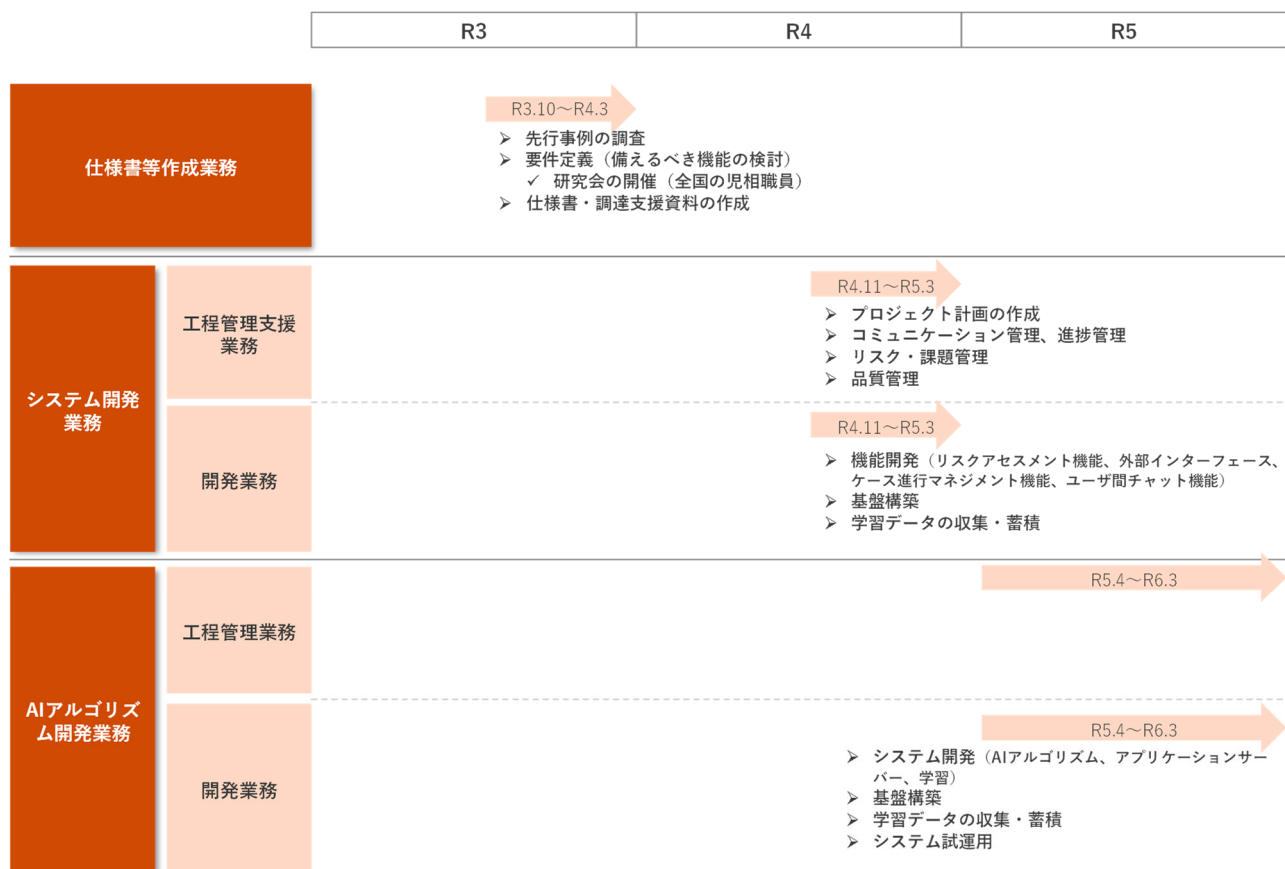
リスク判定 AI ツールの開発事業に係る調達仕様書、要件定義書、開発過程で作成された成果物を踏まえ、事務局において、開発スケジュール、開発方法等を整理した。

① 開発過程の全体像

リスク判定 AI ツールの開発過程の全体像は図表 11 のとおりである。

令和 3 年度に、リスク判定 AI ツールの開発に向けた仕様書及び要件定義書等の作成が行われた。令和 4 年度にはリスクアセスメント機能、外部インターフェース、ケース進行マネジメント機能、チャット機能等のシステム開発が行われた。令和 5 年度には、AI アルゴリズムの開発が行われるとともに、自治体におけるモデル的实施（テスト運用）が行われた。

図表 11 リスク判定 AI ツールの開発過程の全体像



② 仕様書等作成業務（令和 3 年度）

【業務の全体像】

仕様書等作成業務においては、令和 3 年 10 月から令和 4 年 3 月を事業期間とし、図表 12 の業務が主に行われた。

図表 12 仕様書等作成業務（令和3年度）の主な業務内容

| 主な業務 | 内容 |
|--------------------|---|
| 児童相談所におけるAIの活用事例調査 | <ul style="list-style-type: none"> ・ デスクトップリサーチ <ul style="list-style-type: none"> ✓ リスク判定 AI ツールの仕様検討に資する先行事例の調査を実施 ・ 詳細研究（ヒアリング調査） <ul style="list-style-type: none"> ✓ デスクトップリサーチで得られた事例のうち、特に深く研究すべき事例について、具体的なシステムの仕様、運用方法についてヒアリングを実施 |
| 児童相談所との研究会 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 複数の児童相談所が参加する研究会（意見交換会）を実施し、システムの実現性や有用性について現場の意見を聴取 |
| 要件定義 | <ul style="list-style-type: none"> ・ リスク判定 AI ツールに備えるべき機能を、運用を見据えて整理 |
| 仕様検討 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 児童相談所との研究会の結果を踏まえて決定した要件に則って、令和4年度以降のツール開発に向けた仕様書案を作成 |

【定められた主な仕様・要件定義案】

当業務により定められた主な仕様・要件定義の案は次のとおりである。

＜リスクスコアの表示＞

- ・ リスクアセスメントシートの入力情報を AI が分析し、リスクの高さを「一時保護可能性」「再発可能性」「対応日数」として表示すること
- ・ 「一時保護可能性」とは、類似ケースにおいて一時保護が行われた割合を示すものであること
- ・ 「再発可能性」とは、類似ケースにおいてケース終結後に同一児童について再び通告を受けた割合を示すものであること
- ・ 「対応日数」とは、類似ケースにおいて通告受理から一時保護判断までに要した日数を示すものであること
- ・ AI の学習データは、全国のリスクアセスメントシートの入力情報のうち、入力者が教師データに含めることを許可したものであること
- ・ リスクアセスメントシートの入力項目に未回答の項目が多い場合は、幅のあるスコア表示（例：50点～60点）とすることも可能とすること
- ・ リスクスコアは、リスクアセスメントシートの入力内容が増えることによって、より詳細なスコア表示となるものとし、リスクアセスメントシートを全て入力した際には1点単位でスコアが表示されること
- ・ リスクスコアは、リスクアセスメントシートが更新されるたびに、リアルタイムで更新されること
- ・ 当該ケースについて、リスクアセスメントシートが初めて入力された時点から最新の入力時点でのリスクスコアの推移を、線グラフ等で表示すること

<類似ケースの表示>

- ・ リスクアセスメントシートを入力情報を AI が分析し、当該ケースと類似の過去事例を表示すること
- ・ 表示する過去ケースは、リスクアセスメントシートを入力内容に対して類似性が高いものから表示すること
- ・ 同じ児童相談所の過去ケースについては、ケース ID、性別、年齢、リスクアセスメントシートを入力内容、リスクスコア、担当者名、対応方針等の詳細を表示すること
- ・ 他の児童相談所の過去ケースについては、性別、年齢、対応時期、対応日数、対応児童相談所名、対応方針のみを表示し、アセスメントシートを入力内容や担当者名は表示しないこと

<推奨される対応方針の表示>

- ・ 過去に登録された教師データを AI にて分析した結果、当該ケースにおいて、追加調査することによりリスクスコアが精緻化、もしくは減少する対応を、推奨される対応方針として表示すること
- ・ 推奨される対応方針は、リスクスコアの精緻化もしくは減少に対する寄与度が大きい順に、最大 5 つ提示すること
- ・ 推奨調査項目及び対応方針の表示に当たっては、表示される対応方針が参考情報であることを明記し、最終判断は児童相談所の職員において行う旨の注意書きを行うなど、利用者の適切な活用を促すよう配慮すること

<マネジメント機能>

- ・ 管理者画面にて、対応中のケースの一覧を表示し、ケースごとの進捗状況やリスクスコアを確認できること
- ・ 一覧表示には、ケース ID、性別、年齢、リスクアセスメントシートの記入完了項目の割合、最新のリスクスコア、担当者名、決裁状況を表形式で表示すること

<統計情報の表示>

- ・ 所属児童相談所について、児童相談所全体、部署ごと、職員ごとに、一時保護決定までに要した平均対応日数及び平均一時保護日数を表示すること
- ・ 一時保護決定までに要した平均対応日数及び平均一時保護日数について、全国平均及び所属都道府県平均を表示すること
- ・ 平均を算出するための期間設定は、0 日以上 3 年以下の範囲で管理者が任意に設定できること

<メッセージ等の送受信>

- ・ 送受信可能なデータは、テキストメッセージ、画像データ、音声データ、動画データとすること

- ・ ツール利用者は、他のツール利用者から自身あてに送信されたメッセージ等の受診・閲覧及び他のツール利用者へのメッセージ等の送信ができること
- ・ タブレット型端末のカメラ機能及びマイク機能と連動させ、本ツール上で取得した画像データ、音声データ、動画データを本機能内で送信できること

＜メッセージ等の保存・出力＞

- ・ メッセージは、暗号化され本ツールのデータベースのみに保存されること
- ・ メッセージ履歴を CSV 形式にて出力できること
- ・ メッセージをコピーし、ツール外部で貼り付けすることができないようにすること
- ・ 画像データ、音声データ、動画データは、ツールのデータベースのみに保存されること
- ・ ツール利用者は、自身が送信または受信した画像データ、音声データ、動画データを保存期間内の任意の時点で閲覧・保存できること。なお、保存時は本ツールを使用している端末にはデータを保存せず、指定したメールアドレス宛に保存データが添付されたメールを送信する形式によること

② システム設計・開発業務（令和4年度）

【業務の全体像】

システム設計・開発業務においては、令和4年11月から令和5年3月を事業期間とし図表13の業務が主に行われた。

図表 13 システム設計・開発業務（令和4年度）の主な業務内容

| 主な業務 | 内容 |
|-------------|--|
| 機能開発 | <ul style="list-style-type: none"> ・ リスクアセスメント機能構築 ・ 外部インターフェース構築 ・ ケース進行マネジメント機能構築 ・ システム管理メニュー構築 ・ ユーザ間チャット機能構築 |
| 基盤構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 基盤設計 ・ 基盤構築 |
| 運用・保守設計 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用・保守設計 |
| 教師データの収集・蓄積 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 協力児童相談所の選定 ・ データ収集計画の策定 ・ 教師データ（リスクアセスメントシート）収集・データ取込み |

【教師データの収集】

令和5年度のAIアルゴリズム開発に向けて、児童相談所の協力を得ながら、実ケースの情報を基にした教師データ（リスクアセスメントシート）の収集を行った。

なお、当事業においては、リスクアセスメント機能等の開発に並行して教師データの収集が行われたため、児童相談所がExcelファイルのリスクアセスメントシートに個人情報を除くケース情報を入力する形で収集が行われた。

③ AI アルゴリズム開発業務（令和5年度）

【業務の全体像】

AIアルゴリズム開発業務においては、令和5年4月から令和6年3月を事業期間とし図表14の業務が主に行われた。

図表 14 AIアルゴリズム開発業務（令和5年度）の主な業務内容

| 主な業務 | 内容 |
|------------------------|---|
| AIアルゴリズム開発 | <ul style="list-style-type: none">データ分析AIアルゴリズム開発AIアルゴリズム環境構築 |
| アプリケーション開発・改修 | <ul style="list-style-type: none">AI進行管理アドバイザー構築AI設定変更リスクアセスメント機能改修ケース進行マネジメント機能改修各帳票等の改修 |
| 基盤構築 | <ul style="list-style-type: none">基盤設計基盤構築基盤試験 |
| 児童相談所におけるモデル的实施（テスト運用） | <ul style="list-style-type: none">児童相談所におけるツールのテスト運用教師データの収集AIの精度検証AIアルゴリズムのチューニング自治体からのツールに関する意見収集 |

【児童相談所におけるモデル的实施（テスト運用）】

全国の複数の児童相談所の協力を得て、リスク判定AIツールのプロトタイプを用いたモデル的实施（テスト運用）が行われた。

モデル的实施では、児童相談所職員が実際のケース情報をツール内のリスクアセスメントシートに入力し、リスクスコアを算出することを通じて、教師データの収集、AIの精度検証、自治体からのツールに関する意見収集等が行われた。

また、AIが算出したスコアに対する職員の意見収集が行われ、教師データ収集フェーズではあったものの、AIのスコアと職員の感触との間に乖離がある事例が指摘されていた。

【AI の精度検証】

児童相談所におけるモデル的实施で収集されたデータについて、ROC-AUC（※）による AI モデルの評価が行われた。

当時、リスク判定 AI ツールのリリース基準は、ROC-AUC 値 0.600 と設定され、モデル的实施で使用されたモデルについて当該基準を満たす結果が示された。

※AI モデルの予測性能を測る指標であり、0.0～1.0 の値で表され、値が 1.0 に近いほどモデルの識別精度が高いとされる。

(2) 開発関係事業者へのヒアリング調査

開発関係事業者を対象としたヒアリング調査の内容とその結果について記載する。

① 調査概要

令和4年度・令和5年度の開発事業者（以下「開発事業者」という。）、令和3年度の仕様書等作成業務及び令和4年度・令和5年度の開発に係る工程管理支援事業者（以下「工程管理支援等事業者」という。）に対してヒアリング調査を実施した。

原則、対面によりヒアリング調査を実施した。ただし、工程管理支援等事業者については、書面での回答を受領した上で、対面によるヒアリング調査を実施した。

図表 15 調査概要

| 対象 | 方法 | 実施日 |
|------------|--------|--------------------------------|
| 開発事業者 | 対面 | 令和7年9月17日 |
| 工程管理支援等事業者 | 書面及び対面 | 令和7年9月30日（書面） 令和7年10月2日（対面） |

② ヒアリング項目

検討委員会等での検討結果を踏まえ、次の項目についてヒアリング調査を実施した。

検討委員の助言を踏まえ、技術成熟度レベル（Technology Readiness Levels:TRL）の考え方を活用し、開発プロセスの段階に分けてヒアリング項目を設定した。

| TRL | 項目 | 左記項目のヒアリング対象 |
|---------|---|-------------------------|
| TRL1, 2 | ・ AI モデルはどのようなものか | ・ 開発事業者 |
| TRL3, 4 | ・ PoC の実施方法等について ・ ラボ実験、関連環境での検証方法について | ・ 開発事業者 ・ 工程管理支援等事業者 |
| TRL5 | ・ 品質テストの方法、考え方等について | ・ 開発事業者 |
| その他 | ・ 教師データの収集方法や考え方等について | ・ 開発事業者 ・ 工程管理支援等事業者 |

③ 開発事業者へのヒアリング結果

開発事業者に対するヒアリング結果は次のとおりである。

ア) AI モデルについて

- ・ ランダムフォレストなど一般的なモデルをいくつか試し、最終的に選定した機械学習モデルは、ロジスティック回帰モデル (※)。
※複数の要因から「起こるかどうか」を確率で予測する代表的なモデル。結果は0～1の確率として表される。
- ・ データ収集と並行して AI モデルを開発する計画であったことから、まずは「①ルールベース」によるもの、次に「②ルールベースと機械学習のハイブリッド」、将来的には「③機械学習のみ」にしていくことを想定して開発実施。

イ) PoC (Proof of Concept : 概念実証) について

- ・ 開発期間において、実データを集めながら、学習用データと検証用データに分け、AI モデルを開発するというサイクルを繰り返し実施したフェーズを PoC と認識。
- ・ PoC の評価者はこども家庭庁としており、ユーザーレビューは未実施。

ウ) ラボ実験・関連環境での検証について

- ・ 実際に児童相談所職員にシステムを使っていただく「モデル的实施」を実施。当該フェーズが「ラボ実験」及び「関連環境での検証」に当てはまると認識。
- ・ モデル的实施の目的は①学習データの収集、②AI のスコアと現場感との間に乖離がないかの確認。通常業務 (AI を活用していない従来の業務) の中で収集できた情報をアセスメント項目に沿ってシステムに登録し、算出されたスコアを職員の肌感覚に照らして評価を実施。
- ・ 児相職員からヒアリングを実施し、AI のスコアとユーザーの肌感覚に明らかな乖離があると指摘を受けたデータを分析したところ、アセスメント項目の情報だけで見ると AI のスコアは正しいが、アセスメント項目にない外部環境の情報まで考慮して判断すると、反対の結果になるというもの。
- ・ プロジェクト開始時の前提として、「アセスメント項目が完璧なものではない」ということはこども家庭庁、工程管理事業者を含めた全員で共通認識を持っており、リリース以降も精度向上を含めて進化させていく必要があるという前提に立っていた。

エ) 品質テストについて (ROC-AUC による評価)

- ・ ROC-AUC を評価指標としたのは機械学習における判定の評価として最も一般的なものであるため。
- ・ ROC-AUC 0.600 以上を「リリース判定基準」として置いていたものの、例外的な結果 (AI のスコアと職員の肌感覚に乖離があるもの) について定性的な分析もしながら評価を実施。
- ・ こども家庭庁や工程管理事業者から 0.600 をリリース基準とすることの提案があり、開発事業者として合意。
- ・ 内部で検証した際には、ルールベースによるものと AI の算出によるものの精度それぞれ

れを検証。

オ) 教師データについて

- ・ 収集したデータ数は 4,586 件であり、その中で、機械学習の対象として活用でき得るものやルールベースの判定対象となるものを選定する作業を実施。
- ・ プロジェクト開始前に聞いていた想定収集可能データ量よりも実際に収集できたデータ量は少ないという認識。そのため、全ての項目を機械学習の説明変数にするのではなく、説明変数とすることができる部分から機械学習の対象とし、残りの部分はルールベースにする進め方を採用。
- ・ データ量が多かったとしても精度が 100%になることはないことと、データ量が少ないことによるリスクや懸念は、開発過程の中で、システム画面上に掲載する注意文 (AI が算出するスコアは参考です、という旨の文) による対応等、正確に利用者に理解してもらえ文を深く議論した。

カ) その他 (アジャイル開発の可能性について)

- ・ 公共事業においてアジャイル型開発 (※) を行う事例はあまりない。
※システムやソフトウェア開発におけるプロジェクト開発手法の 1 つで、大きな単位でシステムを区切ることなく、小単位で実装とテストを繰り返して進めていく手法
- ・ リスク判定 AI ツールの開発では、リスクアセスメント項目が所与のものとして固まっており、アジャイル的に立ち返りながら開発を進めることは難しいと認識。
- ・ アジャイル型開発では実業務で試してみるということが重要であるが、リスク判定 AI ツールの特性上、現場の業務で実際に試しながら開発をすることは馴染まない。
- ・ UI (User Interface : ユーザーインターフェース) が業務仕様に適するかなど、部分的にアジャイル型開発を取り入れられる可能性はある。

④ 工程管理支援等事業者へのヒアリング調査結果

リスク判定 AI ツールの開発に係る工程管理支援等事業者へのヒアリング結果は次のとおりである。

ア) PoC について

- ・ 本回答でいう「PoC」は、AI アルゴリズムのプロトタイプを開発した後 (令和 5 年 8 月以降) に複数の自治体で実施した「モデル的实施」を想定。
- ・ PoC は蓄積されたリスクアセスメント情報を利用し、学習・テスト・検証に分けて、工程管理事業者が精度検証を担当。
- ・ 交差検証による汎化性能確認も実施。データ分布や傾向分析を実施し、重篤な項目にチェックが入るパターンはルールベースにより要保護と判定するロジックと組み合わせ検証を工程管理事業者にて実施。
- ・ 協力児童相談所 (全国 10 自治体) において、8~14 件の実ケースについて、ツールを用いてリスクスコアを算出。
- ・ PoC における精度評価は、事業に参画していた工程管理事業者の IT・システム領域部

門のデータサイエンティストが実施。

【技術レビュー】

- ・ 開発事業者にて AI モデルのパラメータ調整や複数モデルでの精度検証を実施。
- ・ 同時に、新たに取得されたデータを利用した場合と利用しなかった場合の比較も開発事業者側で実施。ROC-AUC スコアに加え、混同行列の実数分布も確認し、開発事業者と改善方針に係る協議を重ね、モデル改善を支援。
- ・ PoC における精度検証の結果は国に報告し、国がその結果を承認。
- ・ ROC-AUC による評価を実施していたが、その後の開発プロセスによる精度向上も見越し、0.600 をリリース基準に設定。

【ユーザーレビュー】

- ・ 協力児童相談所において、ツールの出力するスコアを児童相談所の担当者に確認いただき、当該ツールの運用で予見されるメリット・デメリットを聴取。定性的観点から、当該ツールが業務運用に堪えるかを確認。

イ) ラボ実験・関連環境での検証について

- ・ 事業進捗に合わせラボ実験・関連環境でのモデル評価・プロトタイプ実証は実施したが、期待する検証結果を得られなかったため、TRL 7 以降の本番環境での業務のパイロット運用等の実証は、延期している状況。
- ・ なお、ユーザー検証は、最低でも二人以上の児童福祉司らによる緊急通告受理会議の再現という環境設定のもとで実施。
- ・ AI ツールのプロトタイプが開発されてすぐに、開発事業者が実施した技術レビューを工程管理事業者において精査したのち、今後も精度改善を重ねていくことを条件として付して PoC に移行したため、プロトタイプ実証フェーズは存在していないと認識。

ウ) 教師データについて

- ・ 収集目標として定めていた教師データ数：7000 件。
- ・ 教師データの収集計画を策定の上で、協力いただける児童相談所への説明、データ収集を弊社が担当。
- ・ 収集期間内に緊急通告受理会議にて児相長による決裁を経たケースを匿名化の上、教師データとして回収。
- ・ AI アルゴリズムの初版構築の際には 200 件程度の教師データを収集。200 件は一般的な開発において十分な量とは言えないが、その後データ収集を進めながらアルゴリズムの精度向上のための改修を行うという前提に立ち、構築した。
- ・ その後、教師データが 1 か月あたり数百件程度増えていったため、ある程度データが集まったところで開発事業者が精度の検証を実施。
- ・ データの属性は、データ収集時点では示していない。
- ・ 開発業務に先行する形で教師データの回収が進められた経緯もあり、一定期間内において、緊急受理会議において諮られるすべてのケースを教師データとして回収。

- ・ 収集時にデータの属性（虐待種別等）に関する選定基準は設定していないが、収集されたデータの中で、虐待種別や実際の一時保護の有無などの分布を開発事業者において確認。

(3) 検討委員会における協議

整理したリスク判定 AI ツールの開発過程及び開発関係事業者へのヒアリング調査結果を踏まえ、検討委員会において、開発過程の振り返りから得られる示唆について協議を行った。

主な協議内容は次のとおりである。

① 開発プロセスについて

【全般】

- ・ リスク判定 AI ツールが業務負担軽減を目的としたツールであったならば、児童相談所業務の分析をより深く実施すべきだったのではないか。
- ・ リスク判定 AI ツールの目的・ゴールに対しての定量的指標（KPI）の設定が必要であったのではないか。
- ・ そもそも「一時保護判断」は、こどもの安全を確保するための非常に重大な業務プロセスであり、複雑かつ総合的な判断を要する。当時、すでに民間事業者により同種のツールが開発され、一部自治体では運用が開始されていたものの、国が全国で统一的に利用可能なツールとして開発・導入するには、AI の精度面や現場における AI を活用する基盤整備等において相当に高いハードルが存在したことに鑑みると、「一時保護判断」に適用する AI を国が開発すること自体の難度が高かったと考えられる。
- ・ 近年の AI の技術進歩に伴い、AI に対する社会の期待は、「特定の作業を補助・代替するツール」から、「(人間に近い) 特定の役割遂行」に変わってきている。開発開始からリリースの判断をするまでの数年間で、この「AI に対する価値基準の変化」が起こっており、開発当初の AI に対する期待と、現在の AI に対する期待は異なっている。

【開発手法（アジャイル型開発）】

- ・ AI 技術は日々変化・進歩し続ける点や、児童相談所業務の手法・考え方が全国統一でない点に鑑みると、開発過程においてシステム要件の継続的な見直しが想定されるべきである。この見直しが行われることを前提に、アジャイル型開発のアプローチを取り入れる必要がある。
- ・ アジャイル型開発のメリットは、開発事業者と発注者がコミュニケーションコストを払いつつも、迅速にコミュニケーションを取って開発を回していく点である。リスク判定 AI ツールの開発においても、短いサイクルで出てきたアウトプットへ発注者側が意見を示し、優先順位を決めたり仕様を変更したりできる体制を作るとよかったのではないか。
- ・ 契約方法についても工夫が必要である。リスク判定 AI ツールの開発においては、事業を次の3段階に分けて行うことができたと考えられる。
 - ① 最低限の機能を指定して、発注者側が評価できるレベルのシステムを開発する請負/準委任契約
 - ② ユーザーレビューを受けながら機能改善を図る準委任契約
 - ③ 開発したシステムを全国の児童相談所が使えるレベルに仕上げるためのクオリティ担保・運用への引継ぎを行うリリース工程にかかる請負契約

- また、各段階の間で、「クオリティゲート」を設け、次段階における開発目標の設定や、次段階へ進んでよいかの判断を行うことが望ましい。具体的には、①と②の間では、「②の段階において目指すべき AI の仕様・品質」を検討し、②と③の間では「最終化に向けて AI の品質は十分か」を判断することが考えられる。
- こうした段階的な調達を行う場合は、各調達が、全体の調達計画においてどのような位置づけであるかを明確に示し、受注者が各調達の目的を把握し、最終目的に沿った開発が行われるようにすることが重要である。
- すべての開発工程をアジャイル型で行うのではなく、「機能要件の変更が起り得る、小さなアウトプットの開発を繰り返し行うフェーズ」（上記の①及び②）はアジャイル型で行い、「機能要件が固まり、非機能要件や運用設計も含めた大規模な開発を行うフェーズ」（上記の③）は、従来のウォーターフォール型（※）で行うことが考えられる。
※最初に全体の機能設計・計画を決定し、その計画に沿って開発・実装していく手法
- アジャイル型開発は発注者（国）と受注者とのコミュニケーションにコストがかかる点から、発注者側（国）も専任で職員を配置する必要があるほど負荷がかかることが考えられるため、発注者側（国）の体制を含めて開発計画を策定する必要がある。
- アジャイル型開発を行うに当たっては、開発事業者の体制を評価する観点として、組織そのもののみでなく、実際にプロジェクトに参画するマネジメント者や技術者などの個人の経験・知見等を評価する仕組みが必要である。さらに、発注者（国）との綿密かつ迅速なコミュニケーションが必要となることから、プレゼンテーションによる評価を行い、コミュニケーション面の観点からの評価を行う仕組みも併せて必要である。
- また、発注者（国）と受注者とが迅速なコミュニケーションを取るためには、従来から使用されているメール、電話等のコミュニケーション方法に加え、簡易・迅速にコミュニケーションが取れるチャットや、作業状況をリアルタイムで共有できるツールを使用するなど、コミュニケーション方法にも工夫を図る必要がある。
- AI 系のスタートアップでは、フォワードデプロイドエンジニア（FDE）というエンジニアとコンサルタントを合わせたような技術者が、現場に出向いてデータや業務要件を確認してクイックにプロトタイプを開発するというアプローチを実施している。早期の課題把握・試行錯誤が可能となるため、今後の AI 開発において検討に値するのではないか。
- また、年度ごとの発注・契約となる点がアジャイル型開発の限界の要因となりうる。複数年度をまたいで実施が可能となる国庫債務負担行為等の活用も検討する余地がある。

【技術レビュー/ユーザーレビューの実施】

- ヒアリングに用いた「TRL」によって整理した際の「PoC」、「ラボ実験」、「関連環境での検証」等の各プロセスに対する、実際の開発の各プロセスの位置づけについて、開発事業者と工程管理支援等事業者の間で認識が異なっている。
- 今後の AI ツールの開発においては、例えば TRL の考え方をを用いて「PoC」、「ラボ実験」、「関連環境での検証」等の各プロセスを明確に行うことを、調達仕様書等に定める必要

があるのではないか。

- ・ アジャイル型開発を取り入れることを前提に、TRL の考え方に沿ってリスク判定 AI ツールの開発を行うとすると、次のような開発工程が考えられる。

<令和3年度：TRL1～3>

- ✓ データ設計の検討（リスク判定の根拠とするデータの検討や、データの収集可能性の検討）
- ✓ 論理的検討（判定ロジックに関する社会統計学的な検討、AI モデル・アルゴリズムの検討）
- ✓ PoC（サンプルデータでの検証）
- ✓ 開発計画及び調達仕様書等の作成（次年度以降の開発に係る計画、調達仕様書及び要件定義書の作成）

<令和4年度：TRL4～6>

- ✓ ラボ環境での実証（少量の実データによる AI アルゴリズムの性能検証）
- ✓ 関連環境での技術実証（ラボ環境よりも実運用環境に近いシミュレーション環境における性能検証）
- ✓ 関連環境での実証（少数の児童相談所において業務フローを模した環境での性能検証）

<令和5年度：TRL7～9>

- ✓ UI 部分（リスクアセスメント項目の入力インターフェースやチャット機能等）の開発・改良
 - ✓ AI 部分と UI 部分の統合
 - ✓ 実運用環境での実証（児童相談所において、実際の業務フローの中での性能・運用面の検証）
 - ✓ 完成・リリース準備（最終的な仕様確認、運用への引継、ユーザーへの研修・操作マニュアル等の整備）
- ・ PoC 等の各プロセスにおいて、適切に技術レビューや実際にツールのユーザーとなり得る立場からのユーザーレビューを行うことも、併せて仕様書等において明確化する必要がある。

② 開発体制について

【有識者の参画】

- ・ 事業者が提示する開発計画の妥当性や、開発途中で随時行われる AI の精度検証に対する評価を発注側（国）が適切に判断するため、発注側（国）に有識者が参画する必要があるのではないか。参画が望まれる有識者は、次の属性と役割が考えられる。
 - ✓ AI 開発の有識者：事業者が提示する開発計画の妥当性の評価の支援、随時の開発プロセスの見直し/変更等に係る判断の支援等
 - ✓ 社会統計学、社会調査の有識者：開発される AI モデルの基本理解の支援、開発途中の精度検証結果を踏まえた Go/No Go の判断支援等

- ✓ 児童相談所業務の有識者：開発途中におけるユーザーレビュー、AI ツールの仕様に対する現場目線からの意見提供等
- ✓ 弁護士、裁判官経験者、行政法等の有識者：行政処分に関する法的な観点の助言等
- ✓ 個人情報保護に関する有識者：自治体が有する個人情報の活用に関する助言 等
- ・ なお、受託事業者においても、発注者（国）からの指示・要請を適切に理解し、業務を遂行する観点から、特に社会統計学/社会調査の有識者の参画が望まれる。この場合、発注者（国）において、有識者の参画にかかるコストを勘案しつつ、調達仕様書への記載方法を考慮する必要がある。
- ・ 有識者が参画する場面としては、アジャイル型開発を取り入れた段階的調達を行うことを想定すると、前段階の調達から次の段階の調達に移る際の「クオリティゲート」等の主要なマイルストーンにおいて、次の段階へ進んでよいかの判断や、方針変更の判断等において発注者（国）の判断の支援を行うことが想定される。
- ・ また、アジャイル型開発においては、発注者（国）は、受注者との綿密なコミュニケーションを取りつつ、迅速なフィードバックや意思決定を行う必要がある。こうしたスピード感が求められる中で有識者の助言を適切に得るためには、有識者の参画方法の工夫が必要である。
- ・ 例えば、有識者が参画する会議体を構成する場合は、参画する全ての有識者で構成する「アドバイザリーボード（親会議体）」、一部の有識者もしくは各個人から意見を聴取する場としての「ワーキンググループ（子会議体）」の2段階で構成し、クオリティゲート等の重要な判断の場面については「アドバイザリーボード（親会議体）」が、開発過程で特定の有識者から柔軟に意見を聴取したい場面については「ワーキンググループ（子会議体）」を活用するなど、アジャイル型開発に求められるスピード感を損ねず、有識者から助言を得ることができるよう工夫を行う必要がある。
- ・ また、有識者による会議体のほか、デジタル庁が実施した「Code for e-Gov」の取組を参考に、官民会議体を組成したり、ハッカソン（※）のような形式で民間事業者の知見を広く募るなど、柔軟に外部の知見を収集・活用できる仕組みを検討することも一案である。
※主にソフトウェア開発におけるエンジニアやプログラマーなどが集まり、一定期間手次的にアプリケーションやシステムなどを開発するイベントのこと。
- ・ なお、開発事業の調達に加え、工程管理支援業務の調達を行う場合は、外部有識者の参画に加え、工程管理支援等事業者に、開発事業者が作成する開発方針や成果物の第三者目線でのチェックを行うことなど「有識者機能」を求めることが、発注者（国）にとって持続可能な方法と考える。

【発注者側のシステム開発に係る知識の獲得】

- ・ 長期的に開発の質を上げるためには、「開発関係者のイネーブルメント＝システム開発に係る基礎知識の獲得」が必要である。リスク判定 AI ツールの開発に当てはめると、発注者（国）の職員においても、機械学習や統計の基本知識、社会統計学の観点の知識獲得が必要である。専門家レベルまでいかなくとも、開発事業者とのコミュニケーションにお

いて、認識の齟齬や理解不足が生じないような知識の土台を作ることが必要である。

③ データ設計について

【学習データの設計】

- ・ 開発を開始する前段階で、使用するデータの設計をより重視して検討するべきであったのではないか。
- ・ また、リスクアセスメントシートの項目外の要因により、AI のスコアと現場職員の肌感覚に差があったという点について、開発途中のデータ設計の見直しを行う必要があったのではないか。

【教師データの収集】

- ・ 仕様書上、データの収集に関しては「受注者は、令和5年度におけるAI アルゴリズム開発に向けたリスクアセスメントシート収集業務等の支援を行うこと」（令和4年度工程管理支援事業 調達仕様書から抜粋）と記載されているが、具体的な収集計画の策定や、収集するデータの属性等の偏りの考慮等に関する記載がなされていない。
- ・ 今後のAI ツールの開発においては、仕様書に収集計画（収集方法、スケジュール、収集量、収集するデータ属性の考え方等）を明確化するか、もしくは受託事業者が収集計画を明確に定めることを仕様書上求める必要がある。
- ・ 全国の児童相談所業務に実装できるAI システムを目指すのであれば、教師データがどれくらい母集団を反映しているのかを勘案する必要があったのではないか。リスク判定AI ツールの教師データでいえば、全国の虐待種別の割合、一時保護の割合、人口集中地区か否か、など様々な要因を考慮しなければならないと考える。
- ・ こうした母集団情報の構築について、全国的な調査等による長期的な仕組みを検討する余地がある。

3. 今後の児童相談所業務における AI 技術の開発・導入の在り方

本章では、今後の児童相談所業務における AI 技術の開発・導入の在り方に係る検討のために行った、児童相談所及び AI 事業者へのヒアリング調査及び検討委員会における協議内容について記載する。

(1) 児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者へのヒアリング調査

児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者を対象としたヒアリング調査の内容とその結果について記載する。

① 調査概要

児童相談所及び児童相談所へ AI ツールを提供している事業者に対してヒアリング調査を実施した。

調査対象とする児童相談所は、AI ツールをすでに導入している児童相談所及び AI ツールを導入していない児童相談所の双方から計 5 か所を選定した。

調査対象とする児童相談所へ AI ツールを提供している事業者は、調査対象とした AI ツールをすでに導入・活用している児童相談所へツールを提供している事業者を計 3 か所選定した。

ヒアリング調査はすべてオンラインにより実施した。

図表 16 調査概要

| 対象 | 選定基準 | 調査方法 | 調査期間 |
|-----------------------------------|--|-------|-------------------------------|
| 児童相談所 (5 か所) | <ul style="list-style-type: none">AI ツールを導入している児童相談所 3 か所 (都道府県 1 か所、政令市 1 か所、児童相談所設置市・特別区 1 か所)AI ツールを導入していない児童相談所 2 か所 (政令市 1 か所、児童相談所設置市・特別区 1 か所) | オンライン | 令和 7 年 11 月 11 日 ～12 月 9 日 |
| 児童相談所へ AI ツールを提供している事業者 (3 か所) | <ul style="list-style-type: none">調査対象の児童相談所に AI ツールを提供している事業者 3 か所 | | |

② ヒアリング項目

検討委員会等での検討結果を踏まえ、次の項目についてヒアリング調査を実施した。

【児童相談所に対するヒアリング項目】

図表 17 児童相談所に対する調査項目

| | |
|----------------------|---|
| 活用しているツールについて | <ul style="list-style-type: none"> ・ 主な機能、活用シーン、活用している職員 ・ ツールの導入経緯・目的 ・ 学習データの内容、収集方法 ・ ツール導入による効果 ・ ツールの機能面・運用面の課題 ・ ツール導入に当たっての課題及び対処方法 ・ ツール活用に係る職員研修の実施 |
| AI・デジタル技術の職員教育 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育の実施状況 |
| 児童相談所の業務負荷 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間的・精神的に負荷が高い業務 ・ 支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務 |
| 今後の AI・デジタルツールの活用可能性 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 活用が考えられる AI・デジタルツール ・ 新たな AI・デジタルツールの導入に当たっての課題 ・ AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割 |

【児童相談所へ AI ツールを提供している事業者に対するヒアリング項目】

図表 18 児童相談所へ AI ツールを提供している事業者に対する調査項目

| | |
|--------------------------|---|
| 児童相談所における AI の活用可能性 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務効率化の観点で AI により支援可能なこと ・ 支援の質の向上の観点で AI により支援可能なこと ・ AI による児童相談所データの解析・活用可能性 |
| 児童相談所への AI 導入・普及に当たっての課題 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 児童相談所に AI を提供するに当たっての技術的・制度的・職員の心理的な課題 |
| 国の AI ツール開発における留意点・期待 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 国が全国の児童相談所が利用可能な標準的な AI ツールを開発する場合の懸念点、留意点 ・ 国による標準的なツール開発と、民間事業者による多様なツール開発を両立させるための官民連携の在り方 ・ その他国に期待する役割 |

③ 児童相談所へのヒアリング結果

児童相談所に対するヒアリング結果は次のとおりである。

I. A 児童相談所（都道府県）

ア) 基本情報

- ・ A 児童相談所では、AI による過去の一時保護率等のリスク判定、タブレットによる記録作成・チャット機能を有する児童相談虐待支援システムを導入している

イ) 活用しているツールについて

【主な機能】

- ・ タブレットを使用し、20 項目程度のアセスメントシートにチェックを入れると、AI によって算出された「過去の一時保護率」、「再発率」、「過去の類似ケース」を表示
- ・ タブレットには「面談記録の作成・保存」と、「写真データの送受信も可能なチャット」の ICT 機能が付帯
- ・ 既存の基幹システムと一部連携。基幹システムに児童の基本情報を入力することで表示される二次元コードをタブレットで読み込むと、タブレットに児童情報を移行可能

【活用シーン】

- ・ 過去の一時保護率等の AI 機能は、ケース対応を事後的に振り返ることに活用
- ・ 面談記録作成は、面談中や移動中に実施。タブレットに保存した記録は USB を介して基幹システムに移行
- ・ チャット機能により、緊急対応時に傷・痣の写真を即座に共有して対応方針を判断できる。家庭訪問時もリアルタイムで上司に相談が可能
- ・ ただし、相手方によっては面前でタブレットを操作されることに抵抗感があることがあり、面談中に使用可能な場面は限られる

【活用する職員】

- ・ 児童福祉司、児童心理司、会計年度の相談員（相談対応を行う職員 150 人程度に配備）

【導入の経緯・目的】

- ・ 都道府県内で発生した重篤事案をきっかけに、一時保護の判断基準の統一を図るため、学識者に参画してもらいながら独自のリスクアセスメントシートを作成
- ・ リスクアセスメントシートのデータを蓄積して業務改善に活用できないか、と議論し、蓄積したリスクアセスメントシートを活用した AI 児童虐待対応支援システムを構築
- ・ システム導入の目的は「AI の示す情報による若手職員の人材育成」、「ICT 機能による記録作業や情報共有の迅速化」と設定
- ・ 令和元年に行った実証実験を経て、令和 2 年度から本格導入

【学習データの内容・収集方法】

- ・ アセスメントシートは、管内で発生した過去の重篤事案を参考に、独自のアセスメントシートを開発。入力の手間を考慮し、20 項目程度に絞った
- ・ リスクアセスメントシートを用いて約 5,000 件の管内の過去データを蓄積し、教師デ

ータとしてシステムを開発

- ・ 運用開始後はすべての新規虐待ケースをシステムに入力・蓄積し、毎年約 2,000 件のデータを投入。現在まで累計で約 20,000 件を教師データとして蓄積

【ツール導入の効果】

- ・ AI によるリスクスコアは一時保護判断時には使用せず、対応後の振り返りに活用。実際の対応とスコアを比較し、対応の妥当性や追加で必要な対応等がなかったかを検証している
- ・ 振り返りのみに活用している背景として、AI を使用するためには、事前に基幹システムへ児童情報の入力が必要であり、その後 AI を使用するとなると時間がかかってしまうこと、また、AI スコアはあくまで「参考値」であり、実際の判断はアセスメントシートの項目以外の家庭環境等を総合的に判断するものであること
- ・ ICT 機能は、外出先から写真を即座に共有できる点が最も有効。傷あざの写真を所に共有し、重篤度などを正確に所内に伝えることができ、迅速な一時保護判断が可能となる
- ・ また、チャットにより対応中でも所内と情報共有でき、迅速に上司の指示を仰げる点も効果的

【ツールの機能面・運用面の課題】

- ・ リスクアセスメントシートへのチェックに人によるばらつきがあってはいけないので、チェック基準の統一のための研修を行っている。人事異動による職員の入れ替わりがあるため、絶えず続けていく必要がある
- ・ AI が表示したスコアが外部に出ると、その結果に対する解釈が人によって異なり、児相の対応に批判として返ってくるリスクがある
- ・ 虐待種別によって、AI の活用が適する・適さないの違いがある。身体的虐待では即時の判断が求められ、一定 AI の活用がなじむが、ネグレクト等は多くの事実を調査し、リスクアセスメントシートの項目外の情報も踏まえて判断するため、AI の活用がなじまない。実質的に、AI がなじむのは身体的虐待のみである
- ・ また、AI は、受理後すぐの一時保護判断時に活用することを想定しているが、虐待対応はその後の家庭環境の変化の経過等も踏まえて、都度再評価することが重要。時点的にリスクの評価を行う AI で行うだけでは、重篤事例をなくすことはできない

【ツール活用に係る職員研修の実施】

- ・ ベンダー主催で、新任職員向けの研修と、AI に投入したデータに基づいた業務傾向分析報告会を行っている。内容は以下のとおり。ただし、直近 2 年ほどは実施していない
- <新任職員向け研修>
- ✓ 新任職員に対する AI の仕組みに関する基礎講座
 - ✓ リスクアセスメントシートの入力方法
- <業務分析報告会>
- ✓ 市町からの通告内容の傾向や、ケースの特徴等について分析した結果の報告

ウ) 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育

- ・ 貸与 PC で利用できる生成 AI についての研修や、マイナンバー管理システム等の個人情報情報を扱うシステムに係る情報管理研修等が行われている
- ・ 全庁的に DX を推進しているが、AI の活用については児童相談所が先進的な事例

エ) 児童相談所の業務負荷

【時間的・精神的に負荷が大きい業務】

- ・ 資料の作成である。援助方針会議のための所見作成、一時保護時の司法審査にかかる裁判所への提出書類の作成などに手間がかかる。AI により、システムに登録された児童情報や記録からこれらの書類が自動生成されるものがあれば業務効率化になる
- ・ また、AI による音声データのテキスト化・要約をすることで、児童記録が作成できると便利だと考えており、個人情報保護の問題があるため早急な導入は難しいが、デジタル推進に係る担当局と協議しているところである

【支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務】

- ・ 経験が浅い職員が増えているため、しっかりと研修を実施していく必要がある。1 年目、SV、所長には法定研修の受講が義務化されているが、2～4 年目など、現在最も割合を占めている層への研修が用意されていない。そのため、この層に対する独自の研修を行う必要があると考えている
- ・ また、若手に対するサポート体制の構築も必要である。SV や課長でさえも担当ケースを持たざるを得ない状況であるが、その中でも SV 体制を構築する必要がある

オ) 今後の AI・デジタルツールの活用可能性

【活用が考えられる AI・デジタルツール】

- ・ 音声データをテキスト化する音声認識 AI が有効と考える。記録作成にかかる時間を短縮することで、業務効率化・職員の負担軽減につながる上、短縮された時間を本来の対人援助業務や研修に充てられるため、支援の質の向上につながる

【新たな AI・デジタルツールを導入するに当たっての課題】

- ・ リスク判定を行う AI を導入・運用しようと思うと、「膨大な学習データの蓄積」、「リスクアセスメントシートのチェック基準の統一化」、「運用開始後の継続的な新規データの投入・学習」が必要である。児童相談所にとってこれらの負担が大きい。自治体は「この負担を背負ってもなお有効なシステムが開発されればすぐにでも活用したい」と考えるが、このハードルを越えるシステムは技術の発展を待つ必要がある
- ・ 予算面では、新たな AI・DX ツールを導入するに当たってタブレットなどの端末を用意する必要がある場合は、初期費用が大きく、自治体にとって財政的なハードルが高いため、全国的に推進するのであれば国による財政支援が必要である
- ・ また、個人情報保護の観点で、閉域の環境が必要である。記録作成の AI ツールを導入するに当たっては、個人情報保護の考え方をしっかりと整理する必要がある

【AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割】

- ・ ツールの導入は大きな初期費用・ランニングコストがかかるため、国の財政支援がないと導入できない自治体が出てくる
- ・ また、(国のリスク判定 AI ツールのように) 全国の虐待データを活用した AI を導入する場合は、各自治体によって虐待の状況や児相の考え方が異なることが課題となる。例えば、地方部が都市部の情報を参考にできるかは疑義が生じる。この疑義に応えるためには、各地域が入力したデータを国が分析した結果し、その地域に還元するという仕組みが必要ではないか
- ・ 児童相談所は、警察や市町村等と情報共有・連携して業務を行っている。関係機関と迅速に情報共有できる仕組み(システム)が求められるのではないか。要保護児童等に関する情報共有システムが一部これにあたるものだが、児相の基幹システムとの同期に作業を要して手間であるため、基幹システムとの連携も検討いただきたい

II. B 児童相談所(指定都市)

ア) 基本情報

- ・ B 児童相談所では、初動対応 AI システム(リスク判定/過去の類似ケース・ベテランの知見の表示、音声認識 AI による文字起こし)を導入している

イ) 活用しているツールについて

【主な機能】

- ・ PC を使用し、90 項目程度のアセスメントシートにチェックを入れると、「一時保護率」、「再発率」、「予測対応日数」、「重点調査項目」、「過去の類似ケース」、「関連するベテランの知見」を表示
- ・ 「ベテランの知見」は、開発当時に在籍したベテラン職員が入力した虐待の内容ごとの対応上のポイント(例:虐待者が父である場合の留意点)を学習データとし、類似するケースに当該知見を表示
- ・ 音声認識 AI による自動文字起こし

【活用シーン】

- ・ 通告受理・調査・一時保護判断・援助方針決定等の様々な場面で活用
- ・ 特に「過去の類似ケース」と「ベテランの知見」の機能が有効
- ・ 一方、「一時保護率」については、スコアと職員の判断に乖離がある点と、重篤事案が発生した場合に「AI のスコアに依存したからでないか」と外部から批判されるリスクがあり、全く活用していない
- ・ 音声認識 AI は AI システムへの入力アシストとして使用している

【活用する職員】

- ・ 全職員(AI システムを導入している 2 台の PC を共有で使用)

【導入の経緯・目的】

- ・ 職員の業務負担が大きいこと、体調不良に陥る職員が多いことに課題感を持ち、職員が自発的に PT を立ち上げ、業務改善に関する議論を実施。議論の中で、AI を活用して業務効率化や職員の精神的負荷の軽減を図る案が出た

- ・ AIによりクリアすべき課題を次の3点に設定
 - ✓ 初期対応は求められる専門性が高く、かつスピーディな対応が求められ、精神的負担が大きいこと
 - ✓ 短いスパンで人事異動があり、職員の専門性の維持が難しいこと
 - ✓ 記録作成に時間がかかり、本来の業務（保護者や児童との面接等）に割ける時間が圧迫されていること
- ・ 令和4年度に行った実証実験を経て、令和5年度から本格導入

【学習データの内容・収集方法】

- ・ 国が示すリスクアセスメントシートを基に、市独自のアセスメントシートを開発
- ・ 本市が令和2年～令和4年度分のケースのアセスメントシートを入力し、それを教師データとしてシステムを開発
- ・ 令和5年度の運用開始後もシステムに入力した分は教師データに取り込んでおり、教師データ数は累計約500件
- ・ 「ベテランの知見」は、虐待種別、虐待者・被虐待者の属性・虐待の内容ごとに、開発当時のベテラン職員が「対応のポイント」を作成し、教師データとして投入
- ・ 音声認識AIは約200語の専門用語を登録

【ツール導入の効果】

- ・ 実証実験の中で一定の成果が見られた。本格導入後の実運用においても、ケースの課題をかなり整理した状態で協議に入ることができている。定量的に把握していないが協議の時間の短縮や、協議の内容に深みが出ていることを感じる
- ・ 現状、全ケースでは活用できていない。緊急性の高いケースでは、システムへ情報入力する時間がなく、ケース全体の1割以下での活用状況である。ただし、使用したケースにおいては、現場の職員が処遇に悩むときにAIの使用により、過去事例等を参考にして、職員が自信を持って対応できる状態を作れたことが効果だと感じる
- ・ 特に過去の事例・ベテランの知見が参考になる。本市の児相は他の都道府県児相より設置から時間がたっておらず、経験の蓄積が少ない。まれに発生する事例（医療ネグレクトなど）を経験した職員が異動してしまったら、過去の知見を基にした対応が難しくなってしまう。システムにより過去事例を速やかに参照できることが大きな効果である。音声認識AIは、所内会議でのみ使用しており、活用場面が限定的であることと、独特なイントネーションや特徴的な話し方をした場合の文字起こしの精度が課題

【ツールの機能面・運用面の課題】

- ・ 過去事例の提示等の機能については、前述のとおり、緊急度の高いケースでは情報入力の時間がネックである
- ・ 音声認識AIは、活用場面が限定的である（AIシステムへの入力以外では所内会議のみ使用可能である）ことと、基幹システムとの連携ができておらず、AIが生成した文字起こしのシステム間の移行に手間がかかること

【ツール導入時の課題】

- ・ 本システムの導入が全国で初めてであり、財政当局への導入の必要性の説明に苦慮し

た。管理職を筆頭に説明を尽くした

【ツール活用に係る職員研修の実施】

- ・ 1年に1回程度、職員向けのユーザー研修を実施している

ウ) 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育

- ・ 庁内の職階別の研修の中で、「AIを導入する際の組織としての対応のありかた」等に関する研修が実施されている
- ・ 庁内全体の AI 活用への空気は、デジタル化推進プランなどを作成して活用を推進しているが、本市が特段進んでいるわけではない認識

エ) 児童相談所の業務負荷

【時間的・精神的に負荷が大きい業務】

- ・ 虐待事例の初動対応が、時間的・精神的ともに負荷が大きい
- ・ 本市では、初動係が初動対応を行っているが、夜間・休日は児童心理司等も含めた全職員が当番制で対応する。どの職員でも緊急の初動対応を行う可能性があり、かつ初動対応は、保護者の人柄等もわからない中での対応となるため、精神的な負担が大きく、課題感を持っている

【支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務】

- ・ ケースワーク全般において支援の質の向上・人材育成が課題である
- ・ 人事異動により、児童福祉の専門性がない職員も児童福祉司として着任する可能性がある。面接スキルの研修等は注力して行っているものの、ケースワークの知識・ノウハウを学ぶ機会が少ない

オ) 今後の AI・デジタルツールの活用可能性

【活用が考えられる AI・デジタルツール】

- ・ 初動対応では、リスクアセスメントが重要である。リスクアセスメントシートの項目のみでリスクを評価できるわけではなく、様々な観点を踏まえて総合的に判断する必要があるため、AI に判断させるというより、AI から「助言」を得て、人間が判断する仕組みを作ることが大事である
- ・ リスク判定を AI が行う場合は、地域によって活用可能な社会資源や、住民の気質が異なることに留意が必要。全国共通的にリスク判定していくことは難しい。そのため、自分たちの地域の過去ケースを学習させたツールを各地域で活用することが望ましい

【新たな AI・デジタルツールを導入するに当たっての課題】

- ・ 児童相談所では、初動対応のリスクアセスメントをはじめとする様々な場面で、人が過去の知見や専門性を踏まえて判断を行ってきた。「AI ツールを活用するよりも、人が判断するほうが早く、楽だ」という認識が根強い。そのため、職員に対し、AI ツールを活用する動機付けをどのように行うかが課題である
- ・ 記録作成のためのツールを導入する場合は、基幹システムと連携し、AI が生成した記録

をシームレスに基幹システムへ同期できると利便性が高まる。しかし、庁内のシステム担当部局からは、個人情報の観点から、基幹システムとその他システムを連携することに難色を示された

- ・ 音声認識 AI を市民対応の場面で使う場合は、相手方の了承を得ることにハードルがある。録音されることで相手方が身構えてしまい、本音を話せなくなることが想定される

【AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割】

- ・ AI ツールを自治体が開発する際は、自治体単独では大量のデータを収集することが難しく、教師データの収集に苦慮する。ある程度広域のエリア（例えば都道府県単位）でのデータの蓄積をしていただきたい
- ・ また、国の通知・法令等の情報を提供する AI ツールがあれば、ケースワークの幅が広がり、かつ業務負担が軽減される。

Ⅲ. C 児童相談所（児童相談所設置市・特別区）

ア) 基本情報

- ・ C 児童相談所では、通話音声モニタリングシステム、タブレット情報共有システム、VR 研修を導入している

イ) 活用しているツールについて

【主な機能】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 通話内容を自動で文字起こし・要約する。文字起こしされたテキスト情報は他の職員にリアルタイムで共有される

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 記録の作成、職員間のチャットが可能

＜VR 研修＞

- ・ VR による面接スキル研修。東京都市大学がツール提供。当大学の教員が講師を務め、保護者面接等のロールプレイを行う

【活用シーン】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 保護者等との電話対応

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 面接・家庭訪問中の記録作成、所外からチャットで所内への情報共有

＜VR 研修＞

- ・ 新任職員の OJT 前の面接トレーニング

【活用する職員】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 児童福祉司、児童心理司、インテーク担当職員

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 児童福祉司、児童心理司

<VR 研修>

- ・ 新任職員

【導入の経緯・目的】

- ・ 令和元年の開設以降、超過勤務が月 100 時間を超える職員や、病気休暇・離職をする職員が相次いだ
- ・ 特に負荷の大きい業務として、「記録作成」に着目。基本的にすべての電話や面接の記録を作成するため、時間的負荷が大きい。また、近年は情報開示請求や裁判の資料となる件数も多く、記録の作成にも責任が生じるため、精神的負荷も大きい
- ・ 自治体全体で DX 化を推進する方針を取っており、児童相談所でも AI によって「事務負担の軽減」と、それに伴い「コア業務である保護者や児童と話をする時間を生み出すこと」を図ることとした
- ・ 令和 4 年に通話音声モニタリングシステムを導入。続いて令和 7 年度にタブレット、VR 研修を導入

【学習データの内容・収集方法】

<通話音声モニタリングシステム>

- ・ 異口同音語、専門用語、言い間違いが多い語を教師データとして登録（ベンダーが実際の通話音声データを解析し教師データとして投入）

<タブレット情報共有システム、VR 研修>

- ・ 学習データなし

【ツール導入の効果】

<通話音声モニタリングシステム>

- ・ 通話内容が他の職員の PC にテキストで表示されるので、情報共有が非常に速い。通告があった際には、通話をしながら別の職員が住宅地図で自宅の場所を確認するなど、社会調査を同時並行で行うことができる。クレームや長時間の通話も、通話内容を上司が見ているので、報告を受けずともすぐに指示を出すことができる
- ・ また、通話内容を他の職員に共有できることで、電話中に周りの職員からフォローを受けたり、電話後に声をかけてもらえたりして、精神的な負担が軽減される

<タブレット情報共有システム>

- ・ 面接をしながら記録を作成することができ、従来は帰所後に行っていた記録作成の時間が短縮された。短縮した記録作成の時間を、他の仕事に充てられている
- ・ タブレットと既存の基幹システムとは連携しておらず、タブレットで作成した記録を既存システムに移行するには、USB による移行作業が必要になる。しかし、従来の、面接時に紙にとったメモを面接終了後に記録に起こす作業に比べると、格段に負担が軽減されている

<VR 研修>

- ・ 新任職員がつまずきやすい、泣き声通告などの家庭に対してアウトリーチする場面に、VR で訓練した上で、自信を持って実践に臨むことができる
- ・ 研修時に心拍数を計測し、ストレス計測を行っている。この計測結果を基に、職員のメ

ンタルヘルスマネジメントに DX を活用できないかと考えている

【ツールの機能面・運用面の課題】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 要約の精度が高くない。今後技術の進展とともにバージョンアップされていくとベンダーから聞いている

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 職員の利用頻度に差があること。特に年齢が高い職員の利用頻度が低い。適切に活用すれば業務効率化の面で有効なツールであるため、全体の利用頻度の向上を図りたい

＜VR 研修＞

- ・ 特になし

【ツール導入時の課題】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 大きな初期費用がかかること。財政当局から「その分残業代が減るのか」と問われたが、「導入の目的は残業代の削減ではない」と説明し、理解を得た

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 通話音声モニタリングシステムの利用が所内で進んだことで、財政当局がツール導入に理解をし、導入しやすくなった。自治体でツールを導入する際は、導入ハードルが低く、かつ職員が利用しやすいものから導入を始めることで、成功体験を積んで庁内の理解を得ることが重要

＜VR 研修＞

- ・ 大学が提供するツールを活用するものであり、初期費用は不要で、研修コストは講師謝礼の 50 万円/年のみ。今年度は受講者 8 名が全 3 回の研修を受講している

【ツール活用に係る職員研修の実施】

＜通話音声モニタリングシステム＞

- ・ 導入時にベンダー主催の操作研修会を実施
- ・ 導入後も、ベンダーと児相職員との利用方法・改善要望等について情報交換する場や、ベンダー主催の導入自治体同士の意見交換会を実施

＜タブレット情報共有システム＞

- ・ 導入時にベンダー主催の操作研修会を実施
- ・ 導入後も、ベンダー主催の導入自治体同士の意見交換会を実施

＜VR 研修＞

- ・ 特になし

ウ) 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育

- ・ 自治体として AI 人材の育成を推進しており、AI に関する研修が積極的に行われている。また、システム領域に関心がある児相職員が、自治体 DX 展、メタバース展示会などに足を運んで勉強している
- ・ 庁内全体で、各係に「DX 推進リーダー」と「DX 推進サブリーダー」を指定することと

なっており、このメンバーが中心になって庁内の DX 関連の研修を受けている

- ・ 児童相談所内で職員のツールの使用を促進したいときには、まずアンテナが高い職員をターゲットにしてアプローチし、それを係内に普及してもらうことを狙いにしており、児童相談所内の各係にシステム担当を指定している

エ) 児童相談所の業務負荷

【時間的・精神的に負荷が大きい業務】

- ・ 記録作成と、保護者等との面接
- ・ 特に記録作成については、近年は情報開示請求の件数が増加しており、「開示する可能性がある前提で作成すること」を意識して作業する必要があり、精神的な負荷も大きい

【支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務】

- ・ 面接スキルの向上。VR 研修を有効に活用している

オ) 今後の AI・デジタルツールの活用可能性

【活用が考えられる AI・デジタルツール】

- ・ 時間を要するのが、情報開示請求の黒塗り処理。長期間児童相談所が関わっているケースであると、相当な量の資料をたった 2 週間で黒塗りをした上で開示する必要がある。記録の一部をマスキングできるシステムがあるとよい
- ・ 令和 7 年 6 月から一時保護時の司法審査制度が始まり、一時保護時に保護者の同意がない場合、裁判所へ一時保護状を請求することとなったことが業務の負荷になっている。裁判所へ提出する資料を自動で作成できるシステムが望まれる

【新たな AI・デジタルツールを導入するに当たっての課題】

- ・ 職員の利用促進の点。この点は都道府県と市区との間で体制上の違いによる課題の差がある
- ・ 都道府県の場合は、ツールの導入を本庁の児童福祉主管課が計画し、現場へ導入する。この場合、本庁と現場（児童相談所）の連携がスムーズにいかず、現場が積極的に活用しない傾向にある
- ・ 市区の場合は、企画部門も現場（児童相談所）も同じフロアにあることが多く、円滑に連携をとることができ、現場職員も積極的に利用する。規模が大きい自治体になるほど、現場での利用普及が難しい。人事異動もあり、職員が入れ替わる中での継続的な利用促進が課題である

【AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割】

- ・ 財政規模の大きくない自治体では、システムの導入費の予算確保が困難。一層の財政支援を期待する
- ・ 児童相談所にはシステムに精通した職員がおらず、導入時のベンダーとのやり取りに限界がある。国から技術的な助言があるとありがたい

IV. D 児童相談所（指定都市）

ア) 基本情報

- ・ D 児童相談所では、通話音声モニタリングシステムの導入を検討している

イ) 導入を検討しているツールについて

【主な機能】

- ・ 電話内容がリアルタイムで文字起こしされ、他の職員もその文字起こしを閲覧することができる
- ・ 文字起こしの要約
- ・ システムに事前登録した、通話内容に関連したナレッジ（相談内容に関連する児童相談所以外の相談窓口、電話で児童相談所側が確認すべき事項、市内の子育て支援に関する社会的資源の情報 等）をリアルタイムで提示する

【活用シーン】

- ・ 相談受付、児童福祉司や児童心理司のケース全般

【活用する職員】

- ・ 児童福祉司、児童心理司、相談受付担当等の電話対応を行う職員

【導入検討の経緯・目的】

- ・ 電話対応は1対1での対応となり、他の職員のフォローも難しいことから職員の精神的負担が高いことが大きな課題であった。この課題解消のために導入を検討した
- ・ また、通話内容に応じて関連した知識・情報が端末に表示される仕様になっており、関連する情報をすぐに相談者へ提供することができ、職員の精神的負担の軽減に加え、支援の質の向上にも繋がると考えた

【期待するツール導入の効果】

- ・ 文字起こしのリアルタイム共有によって他の職員がフォローできることによる、職員の精神的負担の軽減
- ・ 関連するナレッジの提示による、職員の精神的負担の軽減及び支援の質の向上
- ・ 要約機能による事務負担の軽減と情報共有の迅速性

【ツール導入に当たっての課題】

- ・ 通話内容を録音したり、文字に残すという点について、個人情報保護法の観点からどのように扱うかを整理する必要があった。国も個人情報を取り扱うシステムを有しているが、個人情報の取り扱いに関する統一見解がなく、自治体としてどう対応すべきかに悩んだ。具体的には、相手方の許諾なしに録音をすることや、文字起こしされた通話記録の開示請求があった際に開示すべきか、など
- ・ 予算面では、本ツールを導入する根拠をとして、財政当局に対して、ツールにより削減できる業務量や、職員のスキルサポート面を定量的に示すことが難しい。こども家庭庁の過去の児童福祉司の業務量調査の結果を引用したりしながら財政当局に予算要求をしたが、国が「AIシステムの導入を推奨している」ことや、「AIによる効果」を積極的に示していただけると、各自治体で財政折衝をする際の一助となるだろう

- ・ また、利用する職員のノウハウについても今後の本格導入時には課題が出てくると想定している。児童相談領域ではデジタルツールや AI ツールの浸透が遅れており、児童相談所でも「記録の要約も児童福祉司の仕事だ」という認識がまだある。こうした文化的な背景がある中で、職員にツールの活用を浸透させるための取組が必要となる

ウ) 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育

- ・ 自治体全体としては、本庁のデジタル担当課が主管となり、DX マインドの醸成セミナーや DX に関する動画研修を実施しているものの、児童相談所の職員の参加はない

エ) 児童相談所の業務負荷

【時間的・精神的に負荷が大きい業務】

- ・ 時間的な負荷が大きい業務は、記録の作成。記録業務が積み上がり、長時間労働の要因になっている
- ・ 精神的な負荷が大きい業務は、こどもや保護者等と対立場面が生じる面接

【支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務】

- ・ 面接スキルの向上。ロールプレイ研修を実施しているが、開催頻度は高くなく、OJT での成長に頼ってしまっている。研修を経ずに実務で面接対応をせざるを得ず、精神的な負荷が高く、離職に至る職員もいる
- ・ また、「このケースのリスク、課題やニーズは何なのか」というケースを的確かつ迅速に見立てるスキルも必要

オ) 今後の AI・デジタルツールの活用可能性

【活用が考えられる AI・デジタルツール】

- ・ 時間的負荷が大きい記録作成については、こども家庭庁が進めている「音声マイニング AI システム」で対応できると考えられる。記録作成だけでなく、作成された膨大な記録を基に、ケース記録の要約を行い、ケース会議に向けた資料の作成等に活用できるとさらに有効である
- ・ また、外出先で児相のシステムがタブレット等で閲覧できるようになると、外出先で記録の作成をしたり、会議時にケース情報を参照できるため有効
- ・ 支援の質の向上・人材育成については、職員がきちんと研修を受けられることが必要。一方、現場には「忙しくて研修に参加する余裕がない」という空気がある。先に述べた業務効率化によって生まれた時間を研修時間に充てることで、スキルの向上・人材育成につなげていくことが望まれる
- ・ なお、一時保護の要否判断や、その後の支援方針の決定等の「判断」の部分は、AI ではなく「人」が行うべきと考える。その「判断」以外の業務については、AI やデジタルツールの導入が検討できる。例えば、ケースの進行管理において、前回の安全確認から間隔があいたケースについてアラートが出るシステムなどが考えられる。経験の浅い職員が増加している中、SV も多忙であり、部下のケース対応すべてをフォローできるわけがな

いため、SVの補填的なサポートができるツールがあるとよい

【新たなAI・デジタルツールを導入するに当たっての課題】

- ・ 職員の教育面。AIがアウトプットしたものを職員が確認せずに、そのまま活用してしまいがちであることが懸念される。AI・デジタルツールはあくまで補助的な道具であり、最終的には職員がしっかりと確認・修正をして最終化すべきという点の教育が必要
- ・ ツールの利用における個人情報の取り扱いの考え方について、あらかじめ整理する必要がある

【AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割】

- ・ 全国の児童相談所における、AI・デジタルツールの導入事例を紹介してほしい。その中では、そのツールを使うことによる定量的な効果等についても紹介してほしい。これがあることで、各自治体が財政当局に予算要求する際の根拠やアピールポイントとして活用できる
- ・ 個人情報の取り扱いについても、国に整理していただきたい
- ・ 国には、ツールの開発よりも、各自治体がシステムを導入するための後押しをするような考え方や通知、財政的支援を示していただきたい

V. E 児童相談所（児童相談所設置市・特別区）

ア) 基本情報

- ・ E 児童相談所では、現状、AI ツールの導入を検討していない

イ) 自治体内の AI・デジタル技術に関する職員教育

- ・ 市全体としては、DX や生成 AI の活用に関する研修（任意参加）を本庁が実施している

ウ) 児童相談所の業務負荷

【時間的・精神的に負荷が大きい業務】

- ・ 時間的な負荷が大きい業務は、「記録の作成」、「会議の多さ」、「援助方針会議やケース移管時に、膨大な資料からケースの要約資料の作成すること」、「会議の調整業務」
- ・ また、システム関係では、児相のシステムは住基システムとは連携しているものの、それ以外のシステムとは連携しておらず、住基以外の情報を参照する際には、別の端末を操作して情報を閲覧し、記録を取るという手間が発生している。他の市が設置する児童相談所では、児相システムが、生活保護や保育所情報等の他のシステムと連携されているようである
- ・ 精神的な負荷が大きい業務は、虐待通告があった際のリスクアセスメント。職員の判断によって重大な決定を判断することになり、精神的な負荷が高い

【支援の質の向上・職員の人材育成が必要な業務】

- ・ リスクアセスメントに関する人材育成が必要。適切なリスク評価ができることと、介入の方法に関する引き出しを持つことが求められる。
- ・ 職員間や関係機関との連携が重要になるため、コミュニケーション能力も求められる

- ・ 時間がない中でケースの情報を適切に所内外で情報共有するための、情報の要約力が求められる

エ) 今後の AI・デジタルツールの活用可能性

【活用が考えられる AI・デジタルツール】

- ・ 最も時間を要する資料・記録作成の効率化が望まれる。音声認識で自動記録・要約をするものであれば、面接記録や会議録の作成に有効
- ・ また、キーワードを拾って重要なワードを示してくれるようなものがあれば次のケースワークにもつながる。例えば、一時保護ケースであれば、その後の家庭復帰の可否の判定の一要素として AI が出力した情報を活用できる。単なる自動記録・要約機能だけでなく、ケースワークの方針決定につながる情報を提示してくれるとありがたい
- ・ リスクアセスメントの場面が児相業務の肝となる。過去事例に基づいた、一定の裏付けを持ったリスク評価が必要となるため、AI の活用により効率的で適切な評価の実施が望まれる
- ・ ケース管理の観点でも AI が活用できると良い。本市では、Excel で進行管理表を作成し、進捗を確認している。各ケースの「○か月に一回程度様子を確認する」といった方針に沿って、確認期日が迫っているケースをアラートしてくれるようなツールがあると有効である
- ・ こどもや保護者への指導に使用する資料を生成できる AI があると便利。現在は PowerPoint で各ケースの状況に応じて作成しているが、生成 AI と対話しながら個別の資料を作成できると良い

【新たな AI・デジタルツールを導入するに当たっての課題】

- ・ 予算面と、基幹システムとの連携面。他部署でもシステム導入時はこの2点が壁となっている
- ・ ユーザーへの教育面や職員心理的な抵抗感についても、必ず発生する課題。例えば進行管理ツールを導入する場合、導入の目的や運用方法を職員が適切に理解しないと、職員を焦らせるものとなってしまい、精神的な負担が大きくなってしまう
- ・ また、記録作成・要約を行う AI を想定すると、児童福祉司や児童心理司などが持つ専門的な着眼点を、AI が適切に反映した上で記録作成・要約を行うことができるかが懸念。特に要約を行う場合、児相職員が重要視する観点を踏まえた要約を行うことができると、ツールの有効性が高まる

【AI・デジタルツールの開発・導入に当たって国に期待する役割】

- ・ リスク判定 AI ツールは、重要な一時保護判断をする職員のサポートとして活用でき、精神的負荷の軽減になるため、リリースを期待していた
- ・ 全国の児童相談所における AI ツールの活用事例を紹介してほしい。各児童相談所が AI ツールの導入を検討する際の参考になり、また財政当局への予算要求の際の重要な参考資料となる

④ 児童相談所へ AI ツールを提供している事業者へのヒアリング結果

AI 事業者に対するヒアリング結果は次のとおりである。

I. F 事業者

ア) 基本情報

- ・ F 事業者は、児童相談所に対して、研修等を通じたデータマネジメントと統計や AI を活用したアセスメント支援、タブレットによる記録作成・チャット機能等のサービスを提供している

イ) 児童相談所における AI の活用可能性

【業務効率化の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 逐語録作成、情報要約作業については既に民間サービスが提供していて一般化はしているものの、生成 AI により貢献は可能
- ・ AI の活用可能性を考えるに当たっては、都市部・地方部で異なる様々なニーズを丁寧に把握する必要がある。都市部では職員 1 人あたりの対応件数が非常に多く、業務多忙であるため、いかに業務の効率化・削減をしていくかが最も課題。地方部になると、専門職の人数が少ないので、どのように調査をするのかなど専門性確保の観点が課題
- ・ 最も課題が大きいと考えているのは都市部と地方部の中間層になる地域。ケース数が増えてきて忙しくなってきた中核市などでは、どのように関係機関と合意形成しながら役割分担するかが課題。顔が見える関係の中でうまく連携できる規模の児相と、規模が大きくなり担当者が変わっていく中で関係機関との連携が難しくなり、連携の仕組み化が必要になる児相とでは課題が異なり、児相の規模感に合わせて解くべき課題が変わる。これを ICT で解くのか、ポリシーメイキング・ルールメイキング側で解くのかは変わってくるだろう

【支援の質の向上の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 「AI でできること」という側面から考えるのは得策ではないと考えている
- ・ AI は単なる技術的な手段であり、技術単体により専門性を伴う業務への支援を行うことは難しい。現場が困っていることをすぐに AI に頼るのでなく、まずは個別のケース対応や全体のマネジメントについての「あるべき姿」の認識合わせ・合意形成が必要である
- ・ AI の特性・制約を利用者と目線を合わせて初めて AI で何を遂行できるかが見えてくる。技術だけで解決しようとするとはレーションにもつながる
- ・ まずは何が課題かを言語化した時に、この課題解決に AI が使えるかどうかを検討するプロセスが必要になる

【AI による児童相談所データの解析・活用の可能性】

- ・ 非構造化データ・非定型データは、AI で扱うのは難しい。信頼できるデータがないと、AI は信頼できる出力をできない
- ・ AI でどのように解析できるかというよりも、そろえるべきは、児童相談所が情報を収集・作成する際のルールメイクやガバナンスを行うこと。「どのような調査をするのか」の考え方があったうえで、「記録をどう書くのか」ということにつながる。

- ・ 上記があったうえで、AI に合わせていくとすると、これらをどう活用するかを検討する。LLM（大規模言語モデル）や RAG（検索拡張生成）といったものを利用はできるが、情報の収集・作成のルールメイクを行わないと、AI にどのようなデータを学ばせても良い出力にならない
- ・ ルールメイクについては、ケース対応・マネジメントの指針をより明確にすることが必要。国は「子ども虐待対応の手引き」や「児童相談所運営指針」を発出しており、各児相において参照はされているが、具体的にどのように対応すべきかや、リスクをどのように評価すべきかなど、現場が迷うような具体的な対応方法については地方自治に任されている。文化・地域性を考慮することは重要であるが、リスク管理には共通の視点があるので、全国のデータを基に、マネジメント・ルールメイクできると良い
- ・ 虐待対応において、どのようなデータをどのようなルールで計上・記述するかデータの標準化については、もっと議論があってよい。例えば、福祉行政報告例や要保護児童等に関する情報共有システムでも標準化の動きがあるが、それが現場やルールメイク側にどのようにフィードバック・反映されるのかが見えていない
また、そもそもカウント方法にも自治体によって解釈が異なっている実態もある。標準化に関係する計上方法やデータ取得方法について議論が必要である

ウ) 児童相談所における AI の活用可能性

【児童相談所に AI を提供するに当たっての技術的・制度的・職員の心理的な課題】

- ・ AI ありきではなく、現場の課題を起点に考えることが重要。例えば、現場に「こどもの安全のリスクを把握したい」というニーズがあるから「リスクアセスメントの支援を行いたい」という考え方になる
- ・ こういった思考プロセスを踏まないと、AI を使うためになぜこの業務をしているのか、といったハレーションを起こしてしまうため、「AI を活用する目的」の合意形成が大事である
- ・ DX 推進部局から「とにかく AI を入れなさい」と言われて児相が導入しても、結局活用されていないという話も聞く。課題起点で考えると、本来であれば AI ではなくても解ける課題が結構ある。まずは、課題や目的の言語化・合意形成こそが、技術面・制度面・心理のすべてにおいて重要になる

エ) 国の AI ツール開発における留意点・期待】

【国が全国の児童相談所が利用可能な標準的なツールを開発する場合の懸念点・留意点】

- ・ 児童相談所の業務環境や業務体制が地域によって大きく異なり、同じデータでも、児童相談所によってとらえ方が異なる。自治体間で単純に比較してよいのかに疑義が生じる
- ・ このように現場の実態が全く異なる中で、業務フローを全国共通的に利用する場合、フィットしない場合もあり得る。国の公共事業では均霑化が重要だということは承知しているものの、無理に全国統一化してしまうことで、業務フローがフィットせず、か

えって負担が増える自治体が出てくるのが懸念される

- ・ AI 開発に当たっては、ケース対応・マネジメント指針の作成、虐待対応においてどのような情報を標準的に集めるべきか、といった議論があったうえで、標準化していくことが望ましい。標準化が行われないと、重要となる「データの質」を各自治体が各事業者と検討を進めることになり、共通基盤（AI ツール）に入ってくるデータの信頼性が揺らいでしまう

【国による標準的なツール開発と民間事業者による多様なツール開発を両立させるための官民連携の在り方】

- ・ 民間企業のいいところは、個別の自治体にリーチしてニーズを言語化し、自治体の課題を解くためによりよいサービス提供をしようとする点。かつ、市場における競争原理が働き、よりよいものがより低コストで提供されるという点がメリットである。こうした競争ができるような環境整理をしてほしい

【その他国に期待する役割】

- ・ 「技術ありき」になっている状況を変えていくべきと考える
- ・ 欧米の先進事例でも、技術に着手する前に「合意形成」と「データの標準化」に時間をかけて議論している。アメリカでは30年ほどかけて、連邦政府で何かを開発するのではなく、標準化を進めつつ各州単位でより良いものを作るという方針で、予算と技術の普及が進んできた
- ・ 国には、民間企業や学会会議だけではできない、「どのようなデータを取るべきか」、「それをどの施策に生かせるのか」、「ケース対応・マネジメントの指針策定」、「データの標準化」といった議論を進めていただきたい

II. G 事業者

ア) 基本情報

- ・ G 事業者は、児童相談所に対して、初動対応 AI システム（リスク判定/過去の類似ケース・ベテランの知見の表示、音声認識 AI による文字起こし）を提供している

イ) 児童相談所における AI の活用可能性

【業務効率化の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 現在提供しているような、初動対応に特化した児童相談 AI を用いた支援をしていきたい
- ・ 児相職員は業務に大変神経をすり減らしていて、疲弊していると聞いていた。ツールの提供先自治体では SV 等のベテランが多忙で、経験が浅い職員が相談しづらく、チームとして動きづらいという課題があった
- ・ そのことから、当社が実際に児童相談所に入り、業務の在り方を見聞きしながら課題解消ができそうなソリューションを考え、初動対応において、現職のベテランが時間を取れなくとも、AI を活用して過去の類似ケースやベテランの知見を提供することができないかと着想した

【支援の質の向上の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 虐待通告の受付と緊急性の判断では、提供している初動対応 AI でカバーできると考えている。経験が浅い職員の経験のカバーと、職員の精神的な負担軽減が可能
- ・ また、家庭環境のリスクの予測も技術的に可能と考える。令和 4 年度頃からスタートしているこども家庭庁の「こどもデータ連携実証事業」にて、ある基礎自治体と実証実験を行っている。当該自治体が保有している市民のデータを活用して、虐待・不登校・貧困といった様々な困難類型に対して、家庭のリスクがどの程度あるのかを AI を使って分析している

【AI による児童相談所データの解析・活用の可能性】

- ・ 現状、当社のシステムでは、テキスト記録を取り込み、活用はしているものの、そのテキストデータの解析は行っていない。チェックで回答する項目と、テキストデータでコメントを入れる欄があるものの、AI が分析対象としているのはチェック項目のみである。コメント欄に入力したテキストデータは、チェック項目を基に提示した類似過去ケースの具体的な内容等を参照するための情報として活用している
- ・ 今後の展望としては、通話の声のトーン、児童の被虐待状況の映像・画像を活用してリスク判定支援が行えるのではないかと考えている
- ・ 画像であれば、病院から送信されたあざの様子から、AI によって緊急性を判断するといったことは考えられるが、大量の教師データがないと、AI 解析の精度は上がらない。自治体だけでは十分な教師データがそろわないことが懸念される。もし、国が傷・あざの画像データを蓄積して、学習モデルとして提供することが可能であれば、様々なベンダがそれを活用して新しいサービスの構築することができると考える。AI を開発するには、いかに多くの教師データを収集するかが重要であり、そのためのビッグデータの構築が望まれる

ウ) 児童相談所における AI の活用可能性】

【児童相談所に AI を提供するに当たっての技術的・制度的・職員の心理的な課題】

- ・ 技術面では「三層分離（マイナンバー利用事務系・LGWAM 接続系・インターネット接続系）」のハードルが高いと感じている。通常であれば AI システムは、インターネットセグメント（クラウド上）に配置して利用してもらうのが望ましいが、自治体がシステムを導入するに当たっては、個人情報保護の観点から三層分離のハードルが高い
- ・ 三層分離のハードルをクリアしたとしても、自治体側が、個人情報をどのように扱うべきかや、匿名加工の方法の検討に時間がかかる。また、ほとんどの児童相談所では既存の基幹システム導入しており、新たな AI システムを別途導入することへ理解を得ることにハードルがある。基幹システムと新たに導入するシステムの相互に CSV 等でデータ移行をする機能があれば一定解決できるが、それがなくと全く別のシステムが複数存在することとなり、導入のハードルは高くなる
- ・ 自治体の基幹系業務システムは標準化の流れにあり、インターフェースが徐々に標準化されてきているが、基幹業務でない児童相談業務は、標準化の対象外になっている。もし児童相談所の基幹システムのインターフェースも標準化が進めば、基幹システム

以外の AI システムは「プラグイン」的な立ち位置を取ることができ、各ベンダが、基幹システムとの情報通信が可能な AI システムを開発しやすくなる

- ・ 個人情報の課題については、個人情報を取り扱ってよいかを都度自治体が判断する必要があるので、ガイドライン等により、AI システムで取り扱って良い個人情報の考え方が一定整備されると、自治体が導入を検討しやすくなる
- ・ 職員の心理面では、児相職員の中にはシステムに苦手意識がある方が一定数おり、AI システムを導入するハードルがある。ツール提供先自治体では、これらのハードルを解消するために密に会議を行い、個人情報の取り扱い等を整理したうえで契約締結に至るのに6か月程度かかった

エ) 国の AI ツール開発における留意点・期待

【国が全国の児童相談所が利用可能な標準的なツールを開発する場合の懸念点・留意点】

- ・ 国には、ビッグデータを活用した学習モデルを整備していただきたい。自治体・児童相談所単体では学習データの整備に限界がある。全国的な学習データの整備がされると、AI ツールの発展が見込まれる
- ・ 国が全国のデータを活用し、生成 AI で活用するための児相に特化した LLM をファインチューニングして、民間事業者提供してくれれば、民間事業者での開発が進むと考えられる。国土交通省では、保有するデータを MCP (Model Context Protocol) サーバ(※)として公開することを実施している

※AI アシスタントが外部のシステムやデータにアクセスできるようにする「橋渡し」の役割を果たすサーバのこと

- ・ 国がツールそのものを開発・提供するというよりも、API、LLM、学習モデルなどのデータプラットフォームを提供する側に立っていただきたいと考えている

【国による標準的なツール開発と民間事業者による多様なツール開発を両立させるための官民連携の在り方】

- ・ 上記(ア)のとおり

【その他国に期待する役割】

- ・ 児童相談所が保持しているケース記録のフォーマットが、自治体によってかなり異なる。全国的なビッグデータの構築に向け、全項目を共通フォーマットにしないまでも、「必ず記録に残すべき項目」を定め、一定の標準化を行うことが望ましい
- ・ 個人情報の取り扱いについて、AI システムに入力してよい個人情報の考え方や、他自治体と共有しても良い情報の考え方などを整理いただきたい

Ⅲ. H 事業者

ア) 基本情報

- ・ H 事業者は、児童相談所に対して、通話音声モニタリングシステム（発話内容に基づくマニュアルや類似ケース・ベテランの知見等の自動表示、音声認識 AI による文字起こし）を提供している。

イ) 児童相談所における AI の活用可能性

【業務効率化の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 業務の面談記録・要約、電話対応、関係機関との情報共有について、AI や DX ツールによって支援が可能と考える
- ・ 児童相談所は記録作成業務の業務量が膨大。電話相談・家庭訪問・保護者との面談といった業務に伴って記録作成業務が発生する。この記録作成・要約について、音声認識の技術が活用できる。特に電話対応については、最近の児童相談所は経験の浅い職員が多い中、AI が問合せ・相談のサポートをすることができる。こうした支援によって、若手職員もベテラン職員と遜色ない対応ができることにつながると考えている
- ・ 関係機関との情報共有については、DX ツールにより関係機関との横断的な情報共有の支援を行うことができると考えている

【支援の質の向上の観点で AI により支援可能なこと】

- ・ 緊急性の判断や一時保護判断については、判断自体の支援でなく、職員が正確な判断をするための情報を提供することが、AI がすべきことだと考える
- ・ AI が提供する情報は、過去のデータから類推した情報に過ぎず、新たに児童相談所が直面しているケースにどう対処するかという点については、責任の所在の問題も加味すると、最終的には人によって判断が行われるべきである。
- ・ 人が責任をもってするための情報、例えば電話の対応内容や面談記録等の情報を提供することが、AI ができることである

【AI による児童相談所データの解析・活用の可能性】

- ・ 過去の音声データ・テキストデータを職員研修に活用できるのではないかと考える
- ・ 過去のデータを基にバーチャルな住民を AI 上に作り、その住民とのやり取りをすることで、面談等の実務に入る前に研修を行うことができる

ウ) 児童相談所における AI の活用可能性

【児童相談所に AI を提供するに当たっての技術的・制度的・職員の心理的な課題】

- ・ 業務多忙の中で新しいシステムを導入し、操作方法を学ぶことへの抵抗感を持っている職員が多いと感じる
- ・ 加えて、デジタルや IT への苦手意識がある職員が一定いる。導入自体はスムーズにできたが、職員に対してシステムの利用を定着させることに苦労した
- ・ 対策として、足繫く児童相談所に通って商品の説明会を開催したり、システムを使用していない職員にその理由をヒアリングしたりしている。まずは使ってもらうことに焦点を当て、PC でブラウザを立ち上げたらシステムが自動的に起動する仕組みにすることで自然にログインをしてもらったり、他自治体の活用事例を紹介したりすることで利用を促した
- ・ また、AI が必ずしも正確な回答や提案をしてくれるものではない点をはじめ、AI に関する基礎知識や制約を浸透させる仕組みが必要と考える

エ) 国の AI ツール開発における留意点・期待

【国が全国の児童相談所が利用可能な標準的なツールを開発する場合の懸念点・留意点】

- ・ 各児童相談所への操作説明・AI の基礎知識の提供が重要である
- ・ また、開発はアジャイル型の開発で実施すべきだと考える。公共調達にアジャイル型開発がなじまない部分もあるが、小規模な開発から始め、事業ごとにステップアップしていくような段階的な開発方法が考えられる
- ・ 児童相談所業務では法制度の改正が影響することが多い。民間事業者の立場としては、法改正がある度にその対応に時間や費用が掛かってしまうため、法改正への対応に懸念がある
- ・ さらに、「全国の児童相談所が利用可能な標準的なツール」を開発するという点について、システム障害が発生した場合、全国の 240 か所の児童相談所を対象に保守・運用支援を行うとなると、対応が大変だろうと懸念される

【国による標準的なツール開発と民間事業者による多様なツール開発を両立させるための官民連携の在り方】

- ・ 国は、各児童相談所単位では導入しづらいシステムを開発するといいいのではないか。例えば、全国の自治体同士が児童情報を共有できる「要保護児童等に関する情報共有システム」がこれに当たる。自治体が個別では対応できないことを国が汲み取り、標準的なツールとして導入を進めるべきである
- ・ 逆に、それ以外については、各自治体が個別に導入することで良いのではないか。例えば通話音声の文字起こしツールは、各自治体によって電話の環境・システムが異なり、各自治体の環境や要望に合わせた対応が求められるため、国で共通的に導入することは難しいと思われる

【その他国に期待する役割】

- ・ ユーザー（児童相談所職員）に対する AI の基礎知識の教育と、自治体をまたぐ横断的なシステムの構築を期待する

(2) 検討委員会における協議

児童相談所・AI 事業者へのヒアリング調査結果等を踏まえ、検討委員会において、今後の児童相談所業務における AI 技術の開発・導入の在り方について協議を行った。

主な協議内容は次のとおりである。

① 今後の児童相談所業務における AI 技術の活用方針について

【AI 技術を活用すべき業務を検討する際の考え方】

- ・ 改善すべき業務課題に対して AI 技術の導入を検討する際に考慮すべき一般的な視点は、次の視点が考えられる。
 - ✓ 業務特性：AI が得意とする領域の業務であるか。(例：繰り返し・大量・単純作業、予測・パターン発見、生成・要約・変換)
 - ✓ 効果価値：費用対効果が見込めるか(業務効率化、質の向上・均一化、付加価値の創出に寄与するか)
 - ✓ データ準備状況：AI 開発に必要な質・量のデータが揃っているか
 - ✓ リスクと精度：AI のミスを許容できるか。許容できない場合は、人間の最終確認を業務フローに取り入れること (Human-in-the-loop) ができるか
- ・ AI 技術を活用すべき児童相談所業務を検討するに当たっては、上記の視点に加え、児童相談所の実態を踏まえ、以下の観点から検討すべきと考えられる。

<業務効率化>

- ✓ 過去の調査研究から、児童相談所では、こどもや保護者と直接関わる対人援助の業務以上に、資料・記録作成に時間を要していることが明らかになっている
- ✓ 資料・記録の作成やその他時間を要する業務の効率化を図り、こどもや保護者に直接関わる場面や、援助方針の検討など、児童相談業務の核となる業務に充てる時間を生み出すことが必要である

<人材育成>

- ✓ 児童虐待相談対応件数の増加、虐待の多様化・複雑化等を背景に、各自治体は児童福祉司等の増員を進めてきた。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
- ✓ これにより、職員の専門性や支援の質の低下、それをカバーする中堅職員や SV 級職員の業務負荷の増大が懸念されている
- ✓ こうした状況を踏まえると、支援の質の担保や職員の人材育成が急務の課題である

<職員の精神的負担の軽減>

- ✓ 児童相談所職員は、その過酷な業務環境から、心身の不調により長期にわたる休職をしたり、業務の困難さを理由に退職したりする職員が多く、人材定着に課題がある
- ✓ 人材定着、ひいては安定した児童相談所の支援実施に繋げるため、職員の精神的負担の軽減を図る必要がある

【児童相談所業務において活用が見込まれる AI 技術・デジタルツール】

- ・ 先行研究（令和6年度 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）における検討や、本事業における児童相談所・児童相談所へ AI ツールを提供している事業者に対するヒアリング調査を踏まえると、児童相談所において次のような AI 技術を活用することが考えられる。

<業務効率化>

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|----------|--|---|
| 記録の作成 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談の自動文字起こし ・ 記録の要約 ・ 所外での記録作成 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談記録の作成時間の短縮 ・ 移動中の時間の有効活用 |
| 電話対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通話内容の自動文字起こし ・ 通話内容のリアルタイム共有 ・ 通話内容に応じたナレッジの提示 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話記録の作成時間の短縮 ・ 電話対応者の後方支援による対応者の精神的負担の軽減 ・ 対応者の知識・専門性のカバー |
| 所内の情報共有 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 写真・動画等のファイルの送受信機能を含む職員間のチャット連絡 | <ul style="list-style-type: none"> ・ チャットによる職員間のスピーディな情報共有 ・ 写真等の共有による迅速・適切な判断 |
| ケース進捗管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ケースごとに設定した対応頻度（〇か月に1回は面談、等）を踏まえた対応期日の提示 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 進捗管理の効率化 |
| ケース情報の要約 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 膨大なケース記録から重要情報の要約 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ケース記録から重要情報を集約して作成する必要がある、各種診断、援助方針案、一時保護時の司法審査に係る裁判所への提出書類（総括書類等）等の作成の効率化 |

- ・ なお、記録の作成については、児童相談所職員が多くの時間を割いており、業務効率化のために AI 技術を活用することは非常に有効である。一方、記録を作成することで、面談等の内容の記憶の定着やケースの全体像の把握が図られることも考えられる。こうした記録を作成することの重要性を踏まえると、記録以外の定型的な書類作成業務について優先的に AI 技術等の活用により効率化を図り、記録作成に充てる時間を生み出すことも重要と考えられる。

<人材育成>

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|----------------|---|---|
| 初期調査・リスクアセスメント | <ul style="list-style-type: none"> 過去の類似事例を踏まえた重点調査項目の提示 過去の類似事例の提示 過去の類似事例を踏まえたベテランの知見の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員による適切な初期調査・リスクアセスメントの実施へのサポート SVの負担軽減 |
| 法令・ガイドライン等の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 法令やガイドライン等の各種文書をまたいで参照すべき事項を検索し、関連箇所を提示 | <ul style="list-style-type: none"> 効率的な知識のインプット |
| 面接技術訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 過去の面談記録等を学習データとした面接研修 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員の面接スキルの向上 |
| ケース進捗管理 | <ul style="list-style-type: none"> ケースごとに設定した対応頻度（〇か月に1回は面談、等）を踏まえた対応期日の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 進捗管理の効率化 |
| スーパーバイズ | <ul style="list-style-type: none"> 面談中の対応内容や相手の感情の変化を読み取り、職員の対応の癖や強み、改善点等を提示 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員のスキル向上 SVの負担軽減 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ケース記録等を分析した対話型生成AIが、過去の面談等の重要情報や次回面談時の要確認事項等を提示（対話型生成AIによるスーパーバイズ） | <ul style="list-style-type: none"> 効率的な相談の実施 SVの負担軽減 |

<職員の精神的負担の軽減>

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|--------|---|--|
| 家庭訪問 | <ul style="list-style-type: none"> 対応困難なケースにおける訪問先でのやりとりの映像や音声を、リアルタイムで所内へ共有 | <ul style="list-style-type: none"> 所内から外出先の職員へ迅速な指示出しが可能となり、円滑な対応が実現 リアルタイムで所内から支援を受けられることによる職員の精神的負担の軽減 |

【リスク判定 AI ツールの今後の活用方針】

- ・ 児童相談所に対するヒアリング調査では、リスク判定 AI ツールの展開に期待する声があった一方で、一時保護の判断においては、AI ツールにおいて考慮していた項目以外のことも含めた、職員による総合的な判断が必要であり、AI ツールにより「一時保護の判断そのもの」を支援するよりも、職員が適切な判断を行うために、判断の前段階や周辺業務に関して AI ツールによる支援を行う方が望ましいということが指摘された。
- ・ 上記のヒアリング結果を踏まえつつ、検討委員会において、リスク判定 AI ツールの今後の活用方針について、「現状のリスク判定 AI ツールを活用する場合」と「リスク判定 AI ツールを改良した上で活用する場合」に分けて協議を行った。

<研修ツールとしての活用>

- ・ 研修ツールとして、一時保護の要否の判断において「どのような情報を基に判断を行うか」を学習するために活用することが考えられる。
- ・ ただし、現状のリスク判定 AI ツールは、AI が算出するスコアと職員の判断との間に乖離があることを踏まえると、「AI のスコアはこのようになるが、実際のベテラン職員は、～～といった情報を踏まえて総合的に判断し、～～～という結論を出す」という反証的な教材となることに留意する必要がある。

<リスクアセスメントシートを活用した記録・資料作成の支援>

- ・ リスク判定 AI ツールで使用されているリスクアセスメントシートは、重篤な虐待に該当するかどうかをチェックするための項目が登録されている。これを活用し、関係する法令や通知等の情報もツールにインプットした上で、職員が作成した記録や各種資料上の重要な観点の漏れをチェックするツールとして活用することが考えられる。

<ベテラン職員の技術の習得>

- ・ 児童相談所の業務は「正解」がない業務である。こうした正解がない業務に AI を活用する場合は、AI に「熟練の職員が行うもっともらしい行動」を学習させられるタスク設定に変更する必要がある。例えば、製造業において「熟練の職人が行う作業」のデータを収集してモデルを作り、そのモデルを基にしたタスク設定をして AI を開発する事例がある。児童相談所においても、「面接技法」や「協議において重視する視点」等の職員の熟練度が影響する観点で、ベテラン職員の対応方法のデータを収集し、AI モデルを開発することができると考える。

② 児童相談所業務における AI 技術の開発・導入に当たっての国の役割について

【国が主体となって開発を行うべきツールの考え方】

- ・ 国が開発を行った/開発中のシステムとして「要保護児童等に関する情報共有システム」及び「面談音声マイニングシステム」がある。
- ・ 今後国が主体となって開発を行うべきツールとしては、「要保護児童等に関する情報共有システム」のような、全国の自治体間の連携を行うツールや、「面談音声マイニングシステム」のような全国の児童相談所共通の重点的な課題を解決するためのツールが考えられる。

- ・ また、業務プロセスが全国の児童相談所で共通な業務については、「シェアードサービス」（企業内の各部門で共通する間接業務を集約・効率化し、共通サービスとして提供する手法）の考え方を参考に、AI やデジタル技術を用いて自治体横断的に業務を行うことで、児童相談所職員の業務負担が軽減され、児童相談所職員が本来対応すべきコア業務に時間をより充てられるようになるのではないかと。

【開発・導入の促進に向けて国が果たすべき役割】

- ・ 各自治体の実情に応じて業務フローや業務環境等が異なる業務に対して活用することが想定されるツールは、国は主体となって開発を行わず、ツールの導入促進に向けて環境整備を担うべきと考えられる。
- ・ 児童相談所及び AI 事業者に対するヒアリングにおいて、児童相談所業務における AI 技術の開発・導入の促進に向けて国が果たすべき役割として、次のような意見が挙げられた。
 - ✓ AI ツールを自治体が開発する際は、自治体単独では大量のデータを収集することが難しく、教師データの収集に苦慮する。ある程度広域のエリア（例えば都道府県単位）でのデータの蓄積をしていただきたい
 - ✓ 財政規模の大きくない自治体では、システムの導入費の予算確保が困難。一層の財政支援を期待する
 - ✓ 児童相談所にはシステムに精通した職員がおらず、導入時のベンダーとのやり取りに限界がある。国から技術的な助言があるとありがたい
 - ✓ 全国の児童相談所における、AI・デジタルツールの導入事例を定量的な効果とともに紹介してほしい
 - ✓ 個人情報の取り扱いに係る考え方について、国に整理していただきたい
 - ✓ 国には、ツールの開発よりも、各自治体がシステムを導入するための後押しをするような考え方や通知を示していただきたい
 - ✓ 民間企業や学術会議だけではできない、「どのようなデータを取るべきか」、「それをどの施策に生かせるのか」、「ケース対応・マネジメントの指針策定」、「データの標準化」といった議論を進めていただきたい
 - ✓ 国がツールそのものを開発・提供するというよりも、API、LLM、学習モデルなどのデータプラットフォームを提供する側に立っていただきたい
- ・ 上記ヒアリング結果を踏まえ、検討委員会において、国が果たすべき役割として次の意見が挙げられた。

<AI 技術の活用事例や活用による効果の全国共有>

- ・ 児童相談所における AI 技術の導入を促進するには、国において全国の児童相談所における AI ツールの活用事例や、活用による効果を取りまとめ、全国的に共有することが有効である。事例や効果を見事児童相談所に共有することにより、AI 技術の活用に係る検討を促進するとともに、自治体内において具体的に導入を進めるに当たり、財政当局への予算要求を行う際の有効な参考情報となることが期待される。

- ・ 事例や効果を共有するに当たっては、国が開催する「全国児童福祉主管課長・児童相談所長会議」など管理職向けの会議に加え、現場職員が参加する研修の場などを活用することで、単なる事例等の周知に留まらず、今後の全国の児童相談所における AI 技術の活用の浸透を見据えた、AI 技術に関する「ユーザーリテラシーの向上」にも寄与すると考える。

<個人情報取り扱いに係る考え方の整理>

- ・ 令和3年の個人情報保護法の改正により、従来は各自治体の条例により定められていた個人情報保護に係るルールが、ひとつの個人情報保護法に統一された。これを踏まえ、AI ツールにおける個人情報の取り扱いに係る考え方について、国が一定の整理を行うことが望ましい。
- ・ 例えば録音・録画等により個人情報を取得する場合は、個人情報保護法の観点からすると、原則は事前同意を得ることとなる。一方、児童相談所では保護者等から録音・録画の了解を得られない場面も想定される。こうした場合において、個人情報保護法の例外的な運用が可能か、個人情報保護委員会と連携しつつ、考え方をあらかじめ整理することが望ましい。
- ・ 自己情報に係る開示請求があった場合は、個人情報保護法に定める不開示情報が含まれている場合を除き、原則開示することとなる。この「不開示情報」に該当し得る児童相談所が有する情報について、過去の開示請求に係る判例を参照しながら、考え方を整理していくことが望ましい。

<児童相談所の有するデータの活用>

- ・ 各児童相談所が持つ情報は、保存形式・情報量等が児童相談所によって異なる。今後、児童相談所業務における AI ツールの開発を円滑に行うためには、地方自治の原則に留意しつつ、児童相談所が有するデータ（通告受付票、児童記録や面接記録の様式、業務で使用するアセスメントツール等）の一部について標準化を行い、全国的なデータの収集・分析を行い得る枠組みを構築する必要があるのではないかと。
- ・ また、特定の児童相談所と連携して、効率的に児童相談所の有するデータの収集やベテラン職員のスキルのデータ化等を行い、児童相談所にとって有益な AI ツールを開発した上で全国へ展開するといった手法も考えられる。

4. まとめ

本章では、検討委員会における協議を踏まえ、「リスク判定ツールの開発過程の振り返りから得られた示唆」及び「今後の児童相談所業務における AI 等のデジタル技術の利活用の在り方」について総括する。

(1) リスク判定 AI ツールの開発過程の振り返りから得られた示唆

① 振り返りに当たっての基本的な考え方

平成 30 年、我が国の児童虐待を巡っては、平成 2 年の統計開始以降、児童相談所における児童虐待相談対応件数が一貫して増加を続けるとともに、虐待により児童が死亡する事件が相次いで発生していた。こうした中、児童相談所の業務環境も過酷さを増しており、特に、こどもの生命の安全を確保するための一時保護の判断に当たっては、児童虐待の多様化・複雑化、件数の増加等により、児童相談所職員にとってその難しさが一層増していた。

また、AI 技術を巡っては、世界的に研究段階から実装段階への転換期であり、日本においても、多くの企業が AI 導入に動くなど、AI に対する期待が非常に大きなものとなっていた。

こうした状況を踏まえ、国は、「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）及び「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）において、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（以下「リスク判定 AI ツール」という。）を開発する方針を打ち出した。

それ以降、国は、AI を活用した事案の緊急性を判断する仕組みに関する研究を行った上で、令和 3 年度からリスク判定 AI ツールの開発を開始し、令和 5 年度末にはプロトタイプが完成した。

しかし、令和 6 年度に実施した効果検証において、リスク判定 AI ツールは、AI が算出するスコアと実際の職員の判断との間に乖離が認められたことから、国はリリースの延期を決断した。

本事業は、これを機に、一度立ち止まって開発過程を真摯に振り返ることにより、今後の児童相談業務における AI 等デジタル技術の利活用のあり方について有識者に議論いただき、示唆を得ることとしたものである。

AI は、精度は 100%ではないという精度の限界や、導入する環境の変化による相対的な AI の劣化等は避けられず、AI 開発には不確実性をはらむものである。今後国においては、不確実性を恐れて児童相談所における AI の活用を避けるのではなく、本事業で得られた示唆を活かしながら、児童相談所の業務改善、ひいてはこどもの最善の利益を追求するため、児童相談所において AI 等のデジタル技術の利活用を推進することを期待する。

② アジャイル型×段階的調達による開発プロセスの設計

AI は技術変化が速く、また児童相談所業務は地域ごとに業務プロセス・アセスメントの手法が異なるため、AI ツールの要件は固定ではなく変化を前提とする必要がある。この前提を踏まえると、従来の「最初に詳細仕様を決めて最後まで固定する」というウォーターフォール単独のアプローチではなく、要件の継続的見直しを可能にするアジャイル型開発を組み合わせた柔軟な開発設計が必

要になる。

リスク判定 AI ツールの開発に当てはめると、例えば

- (i) 最低限の機能を持つ評価用システムの開発（請負契約/準委任契約）
- (ii) ユーザーレビューを受けた機能改善（準委任契約）
- (iii) 全国展開に耐える品質確保とリリース対応（請負契約）

という三段階に調達を切り分け、各段階の目的に応じて契約形態（請負契約/準委任契約）を変えることも可能であったと考えられる。

各フェーズ間では「クオリティゲート」を設け、「次フェーズで求める AI 品質」、「最終化に向けての到達基準」を事前定義するとともに、次フェーズへの Go/No-Go の判断を行い、段階的な方針検討・品質チェックを行うことで、「当初の想定と完成品との品質の乖離」が発生するリスクを低減することが可能となる。

なお、開発プロセスのすべてをアジャイルで行うのではなく、

- ・ 要件検証・小さなアウトプット開発反復のフェーズ（i, ii）はアジャイル
- ・ 要件が固まった後の大規模開発・運用設計フェーズ（iii）はウォーターフォール

とする“ハイブリッド型”により、柔軟にシステム要件の変更を受け入れながら効果的な要件を検討しつつ、要件確定後は完成に向けて計画的に開発・運用設計を行うことが、柔軟性と安定性の観点から現実的である。

③ 発注者・受注者双方の体制・コミュニケーション設計

アジャイル型開発では、発注者は単に要件を提示して、完成品の納品を待つだけではなく、開発事業者と密なコミュニケーションを取りつつ、開発サイクルごとにアウトプットの確認・優先順位や仕様変更の判断を迅速に行う「プロダクトオーナー」としての役割が求められる。そのため、発注者側（国）にも事実上「プロジェクト専任」に近い職員配置が必要であり、この体制要件を開発計画段階から織り込んでおくことが重要である。

また、開発事業者の選定・評価の段階では、組織単位だけでなく、プロジェクトに実際に関わるマネージャー/技術者等の個人の経験・スキル・コミュニケーション能力を評価する仕組み（プレゼン・インタビュー等）を設けるべきである。

メールや電話中心のやり取りでのみでは、スピード感を持ってプロダクトの開発を繰り返すアジャイルのメリットが生かしきれない。チャットやタスク管理ツール、ドキュメント共有プラットフォームなどを組み合わせ、迅速に意思疎通が可能となるコミュニケーションルールを設計する必要がある。

④ 開発プロセスの明確化とレビューの実施

開発関係者の中で開発計画の全体像や各工程の目的・成果物等を共有することで、適切なレビューを行いながら、AI の精度を着実に担保しながら開発が行われるようにするため、TRL（技術成熟度：Technology Readiness Level）等のフレームワークを活用し、開発計画の各工程の目的・成果物・レビュー方法を明文化することが望ましい。

⑤ 有識者の戦略的な活用

AI 開発では、技術面・統計面・業務運用面・個人情報保護等の法律面など、多方面の観点絡むため、発注者（国）のみで適切な判断を下すことには限界がある。

こうした状況を踏まえると、発注者側に AI 技術、社会統計学、社会調査、児童相談所業務、個人情報保護等、多様な領域についての有識者が参画する必要がある。

これらの有識者は、

- ・ 事業計画や開発計画の妥当性評価
- ・ 精度検証結果に基づく Go/No-Go 判断
- ・ 現場目線からの仕様レビュー
- ・ 法的リスクのチェック

などにおいて発注者の判断支援を担うことが期待される。

ただし、アジャイル開発に求められるスピード感を維持しつつ、有識者の助言を得るためには、単なる有識者委員会等の会議体の開催に留まらず、

- ・ 全有識者で構成するアドバイザリーボード（主要マイルストーン・クオリティゲートで活用）
- ・ 個別テーマごとのワーキンググループ（随時の助言）

の二層構造とするなど、有識者の参画方法に工夫が求められる。

また、工程管理支援等事業者に「第三者チェック＋有識者機能」を持たせることも、発注者にとって効果的・効率的で質の高い開発をより持続可能とする選択肢となる。

⑥ データ設計・教師データの収集・母集団情報の構築

AI の性能は、データ設計に大きく依存する。開発着手前に、「どのデータを、どの粒度・期間・形式で収集し、どのようなラベル（正解）を持たせるのか」を業務ロジックと一体で設計する必要がある。

リスク判定 AI ツールの AI スコアと現場職員の判断との間に乖離が生じたのは、リスクアセスメントシート項目外の要因が重要であったにもかかわらず、データ設計に反映されていなかったことが一因と考えられる。開発途中でも必要に応じてデータ設計には細心の注意を払うべきである。

今後の開発においては、調達仕様書には、データ収集計画（方法、スケジュール、量、属性と偏りの考え方等）を明記するか、少なくとも受託事業者計画策定を求める必要がある。

(2) 今後の児童相談所業務における AI 等のデジタル技術の利活用の在り方

① 児童相談所において AI・デジタル技術により解決すべき課題

【基本的な考え方】

児童相談所に限らず、業務課題に対する改善策を検討するに当たっては、「AI・デジタル技術の活用ありき」で考えることは適切でない。「AI・デジタル技術の活用ありき」による検討は、AI・デジタル技術を活用するという「手段」が「目的」となってしまう、

- ・ 解決すべき課題が置き去りになってしまい、高額な開発費用をかけたものの、得られるリターンが見合わなくなってしまうこと
- ・ AI・デジタル技術が本来適さない業務課題に AI・デジタル技術を適応してしまうと、かえって業務プロセスが複雑化するなど、AI・デジタル技術が「負の遺産」となってしまうこと

等のリスクをはらむ。

現場の声を丁寧に拾いながら「業務の現状 (As Is)」と「目指すべき姿 (To Be)」、さらには両者の差分である「課題」を定義し、この「課題」を解消するための手立てを検討する中で、「AI・デジタル技術により効果的・効率的に課題を解消することができるか」という発想を持つべきである。

特に AI 技術の活用可能性を検討する際には、次の視点が重要となる。

- ・ 業務特性：AI が得意とする領域の業務であるか。(例：繰り返し・大量・単純作業、予測・パターン発見、生成・要約・変換)
- ・ 効果価値：費用対効果が見込めるか(業務効率化、質の向上・均一化、付加価値の創出に寄与するか)
- ・ データ準備状況：AI 開発に必要な質・量のデータが揃っているか
- ・ リスクと精度：AI のミスを許容できるか。許容できない場合は、人間の最終確認を業務フローに取り入れること (Human-in-the-loop) ができるか

【児童相談所における AI の利活用に係る基本的な考え方】

児童相談所運営指針では、児童相談所の相談援助活動の理念として、「児童相談所における相談援助活動は、(中略)すべてのこどもが心身ともに健やかに育ち、その持てる力を最大限に発揮することができるようこども及びその家庭等を援助することを目的とし、児童福祉の理念及び児童育成の責任の原理に基づき行われる。このため、常にこどもの最善の利益を優先して考慮し、援助活動を展開していくことが必要である。」と規定されている。

こどもの最善の利益を後回しにした単なる業務効率化は、時としてこどもの最善の利益を損ねるリスクがある。児童相談所業務において、AI・デジタル技術の活用を検討するに当たっては、常に「こどもの最善の利益を考慮した相談援助活動につながるか」を念頭に置く必要がある。

児童相談所では、こどもの最善の利益を考慮した相談援助活動を行うため、こども・家庭とその周辺環境・地域資源等の様々な情報を考慮し、最終的には職員の知見・経験も踏まえた総合的な判断がなされている。こうした業務特性に鑑みると、児童相談所における AI は「判断そのものを代替するツール」ではなく、「判断プロセスを支援するためのツール」と位置付けることが適切である。

【児童相談所の課題と改善の方向性】

上記の考え方を踏まえつつ、児童相談所の支援を一層充実させるためには、児童相談所において解決すべき課題である「業務効率化」、「人材育成」、「職員の精神的負担の軽減」の3点について業務改善を行い、その結果として、安定的かつ質の高い支援提供を実現していくことが重要である。以下に、各観点からの児童相談所の現状と改善の方向性をまとめる。

<業務効率化>

- ・ 現状：こどもや保護者と直接関わる対人援助の業務以上に、資料・記録作成等の事務作業に時間を要している
- ・ 改善の方向性：資料・記録の作成やその他時間を要する業務の効率化を図り、こどもや保護者と直接関わる場面や、援助方針の検討など、児童相談業務の核となる業務に充てる時間を生み出す

<人材育成>

- ・ 現状：全国的に児童福祉司等の増員を進めてきた結果、経験年数の短い職員の割合が増加している。これにより、職員の専門性や支援の質の低下、それをカバーする中堅職員やSV級職員の負荷の増大が懸念される
- ・ 改善の方向性：知識のインプットの効率化、「ベテランの知見」等を効率的にフィードバックする仕組み等の構築により、経験が浅い職員の支援の質を担保するとともに、助言・指導を担う職員の負担を軽減する

<職員の精神的負担の軽減>

- ・ 現状：児童相談所職員は、その過酷な業務環境から、心身の不調により長期にわたる休職をしたり、業務の困難さを理由に退職したりする職員が多い
- ・ 改善の方向性：職員の精神的負担の軽減を図り、人材定着、ひいては安定した児童相談所の支援実施に繋げる

② 児童相談所の課題解決に有効と考えられる AI・デジタルツール

「業務効率化」、「人材育成」、「職員の精神的負担の軽減」の観点における、児童相談所において有効と考えられる AI・デジタルツールとして、次のものが考えられる。

【業務効率化】

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|-----------|--|---|
| 記録の作成 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談の自動文字起こし ・ 記録の要約 ・ 所外での記録作成 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談記録の作成時間の短縮 ・ 移動中の時間の有効活用 |
| 電話対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通話内容の自動文字起こし ・ 通話内容のリアルタイム共有 ・ 通話内容に応じたナレッジの提示 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話記録の作成時間の短縮 ・ 電話対応者の後方支援による対応者の精神的負担の軽減 ・ 対応者の知識・専門性のカバー |
| 所内の情報共有 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 写真・動画等のファイルの送受信機能を含む職員間のチャット連絡 | <ul style="list-style-type: none"> ・ チャットによる職員間のスピーディな情報共有 ・ 写真等の共有による迅速・適切な判断 |
| ケース進捗管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ケースごとに設定した対応頻度（〇か月に1回は面談、等）を踏まえた対応期日の提示 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 進捗管理の効率化 |
| ケース情報の要約 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 膨大なケース記録から重要情報の要約 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ケース記録から重要情報を集約して作成する必要がある、各種診断、援助方針案、一時保護時の司法審査に係る裁判所への提出書類（総括書類等）等の作成の効率化 |
| 自治体間の情報共有 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 下記のそれぞれの場面における情報共有をシステム化 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体内部署間の情報共有 ✓ 自治体をまたぐ児童相談所並びに市区町村間の情報共有 ✓ 要対協における関係機関との情報共有 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 従来は電話、紙ベース、メール等で行われている児童相談所⇔市区町村、児童相談所間の情報共有の効率化 |

なお、記録の作成については、児童相談所職員が多くの時間を割いており、業務効率化のために AI 技術を活用することは非常に有効である。一方、記録を作成することで、面談等の内容の記憶の定着やケースの全体像の把握が図られことも考えられる。こうした記録を作成することの重要性を

踏まえると、記録以外の定型的な書類作成業務について優先的に AI 技術等の活用により効率化を図り、記録作成に充てる時間を生み出すことも重要と考えられる。

【人材育成】

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|----------------|---|--|
| 初期調査・リスクアセスメント | <ul style="list-style-type: none"> 過去の類似事例を踏まえた重点調査項目の提示 過去の類似事例の提示 過去の類似事例を踏まえたベテランの知見の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員による適切な初期調査・リスクアセスメントの実施へのサポート SV の負担軽減 |
| 法令・ガイドライン等の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 法令やガイドライン等の各種文書をまたいで参照すべき事項を検索し、関連箇所を提示 | <ul style="list-style-type: none"> 効率的な知識のインプット |
| 面接技術訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 過去の面談記録等を学習データとした面接研修 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員の面接スキルの向上 |
| ケース進捗管理 | <ul style="list-style-type: none"> ケースごとに設定した対応頻度（〇か月に1回は面談等）を踏まえた対応期日の提示 | <ul style="list-style-type: none"> 進捗管理の効率化 |
| スーパーバイズ | <ul style="list-style-type: none"> 面談中の対応内容や相手の感情の変化を読み取り、職員の対応の癖や強み、改善点等を提示 | <ul style="list-style-type: none"> 経験が浅い職員のスキル向上 SV の負担軽減 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ケース記録等を分析した対話型生成 AI が、過去の面談等の重要情報や次回面談時の要確認事項等を提示（対話型生成 AI によるスーパーバイズ） | <ul style="list-style-type: none"> 効率的な相談の実施 SV の負担軽減 |

【職員の精神的負担の軽減】

| 適用する業務 | 望まれる機能 | 期待する効果 |
|--------|---|--|
| 家庭訪問 | <ul style="list-style-type: none"> 対応困難なケースにおける訪問先でのやりとりの映像や音声を、リアルタイムで所内へ共有 | <ul style="list-style-type: none"> 所内から外出先の職員へ迅速な指示出しが可能となり、円滑な対応が実現 リアルタイムで所内から支援を受けられることによる職員の精神的負担の軽減 |

③ 今後の児童相談所における AI・デジタル技術の利活用推進に当たって国に期待される役割

【国の役割に係る基本的な考え方】

児童相談所業務における AI・デジタルツールの開発に当たっては、

- ・ 全国の自治体や児童相談所をつないで相互連携を行うようなツールで、児童相談所単独では構築が困難なもの
- ・ 全国共通の課題に対応するためのツールで、国が全国統一的に開発を行う方が効果的・効率的なもの

については、国が主体となって開発を行うことが望ましい。具体的には、すでに国が開発・導入を進めている「要保護児童等に関する情報共有システム」及び「音声マイニング要約 AI ツール」がこれらに該当する。

なお、児童相談所に導入するシステムを国が新たに開発する場合は、各自治体が導入している児童相談システムとの API 連携を原則とするなど、児童相談所において既存システムと新システムとの二重入力負担が発生しないような配慮が求められる。

一方で、児童相談所ごとにプロセスが異なる業務に適用するツールや、地域の実情に応じて求められる機能・仕様が異なるツールについては、開発・導入の判断は自治体に委ねることが望ましい。しかし、この際、単に各自治体の裁量に委ねるだけでは、「データ・ノウハウの分断」、「法解釈や個人情報保護に係る対応のばらつき」、「財政力・技術力による格差」を招きかねない。

そのため、国は、全国共通の知見・ルール・データ基盤を整備し、自治体の自立的な取組を後押しする役割を担うことが望ましい。国に期待される具体的な役割を以下にまとめる。

【児童相談所における AI・デジタル技術の利活用推進に当たって国に期待される役割】

<AI・デジタル技術の活用事例及び効果の全国共有>

自治体におけるツール導入の検討に当たっては、現状、各自治体が導入事例や導入による効果等の情報を収集している現状がある。また、AI・デジタル技術に対する関心が高くなく、導入の検討自体が行われていない自治体が一定数存在すると考えられる。

自治体が行う情報収集を効率化するとともに、AI・デジタル技術への関心そのものを高めるための取組として、国において全国の児童相談所における AI・デジタルツールの導入事例を取りまとめ、発信することが効果的である。

とりまとめるべき情報として、具体的には次の項目が考えられる。

- ・ 導入の目的
- ・ ツールの概要・機能
- ・ 定量的効果（業務時間の削減率、コスト削減率等）
- ・ 定性的効果（職員の負担感、支援の質に関する評価等）

これらの情報は、児童相談所における導入検討の一助となるだけでなく、具体的に導入を進めるに当たり、自治体内で児童相談所（もしくは本庁の児童福祉担当課）が財政当局との予算折衝を行う際の重要なエビデンスとなることも期待される。

<個人情報取り扱いに係る考え方の整理>

個人情報を取り扱うツールの導入を検討する自治体では、法令に照らした個人情報の取り扱いに係る考え方の整理が職員の負担となっており、また、適切に整理ができない場合には、導入そのものが見送られてしまうなど、ツール導入に当たっての大きなハードルになっていると考えられる。

令和3年の個人情報保護法の改正により、従来は各自治体の条例により定められていた個人情報保護に係るルールが、ひとつの個人情報保護法に統一された。これを踏まえると、AIツールにおける個人情報の取り扱いに係る考え方について、国が一定の整理を行うことが望ましい。

特に、次の事項については、国が個人情報保護委員会等と連携しつつ、考え方をあらかじめ整理しておくことで、自治体におけるツールの導入検討が円滑に進むものとする。

- ・ ツールにより個人情報を取得する際の事前同意に関する考え方（事前同意の取得を原則としつつ、同意が得られない場合の例外的運用の可否）
- ・ 自己情報に係る開示請求があった場合の開示範囲の考え方（個人情報保護法に定める不開示情報に該当し得る情報の整理）

<児童相談所の有するデータの活用>

各児童相談所が持つ情報は、形式・情報量等が児童相談所によって異なる。全国の児童相談所に関するデータを収集し、共通ツールの開発や政策検討/検証を行う際には、地方自治の原則に留意しつつ、児童相談所が有するデータ（通告受付票、児童記録や面接記録の様式、アセスメントツール等）の一部について標準化を行うことが期待される。

なお、児童相談所が行う業務は地方公共団体の自治業務であり、具体的な業務プロセスや判断基準等は自治体ごとに特色がある点を踏まえると、児童相談所が有するデータの標準化については、標準化の範囲・方法等に関して丁寧な議論を要する。

先進的な特定のモデル児童相談所との連携による実証を行い、当該結果を全国の児童相談所へ横展開を図る手法も考えられる。具体的には、先進的な数か所の児童相談所を「モデル拠点」とし、

- ・ データ収集・クレンジング
- ・ ベテラン職員の知見や判断プロセスの可視化・データ化
- ・ これらを用いたデータ分析やAIツールの試作・検証

を集中的に行い、成果として得られたデータやツールを、標準仕様として全国展開できるように整理・公開することが考えられる。

<児童相談所のAIに関するユーザーリテラシーの底上げ>

児童相談所においてAI・デジタルツールの導入が主体的に行われるためには、AI・デジタル技術に対する感度が高く、各自治体内におけるAI・デジタルツールの活用を主導できるような「キーパーソン」の存在が重要となる。

すでに一部の自治体では、このようなキーパーソンが中心的役割を果たしながらツール導入が進められているが、児童相談所におけるAI・デジタル技術の活用を一層推進するためには、キー

パーソンとなる人材を全国的に増やし、AI・デジタル技術の活用の機運を高めることが重要である。

今後は国の役割として、キーパーソンとなり得る人材の養成や、全国のキーパーソン同士をネットワーク化し、相互学習や情報共有を可能とする研修や交流の場を継続的に提供していくことが求められる。

付録 国外の児童福祉分野等における AI の活用事例

本事業を実施する中で事務局が把握した、諸外国の児童福祉分野等における AI の活用事例や AI の活用に関する研究結果等を掲載する。

| 国/機関 | 概要 | 参照元 |
|--------------------------|--|---|
| 米国 / ペンシルベニア州アレゲニー郡 | <ul style="list-style-type: none"> 児童福祉に関する通告のスクリーニング判断プロセスを強化するために、The Allegheny Family Screening Tool (AFST) を使用している。 AFST は、児童虐待通告について、何百もの要素を迅速に統合・分析する予測リスクモデリングツールである。このツールは、郡福祉局（DHS）のデータウェアハウスに保存されたデータを迅速に統合・分析し、その情報を総合的に可視化することができる。 その結果として、「家族スクリーニング・スコア」が算出され、将来的に児童福祉に再び関与する可能性を予測する。このスコアから得られる知見を、従来から収集されてきた他の情報と組み合わせることで、将来的にこどもを家庭から分離しなければならない長期的な可能性を、よりの確に予測することが可能となる。 スコアが高いほど、将来的に家庭外措置が必要となる可能性が高い。スコアが最も高い水準に達し、「mandatory screen in（調査対象とすることが義務づけられる基準）」を満たす場合、その通告内容は調査されなければならない。 スコアは、職員の専門的判断を代替するものではなく、通告スクリーニングの意思決定を支援する追加情報である。家族スクリーニング・スコアは、調査判断や意思決定には用いられず、通告スクリーニングの範囲を超えて共有されることもない。 | <p>Allegheny County. https://www.alleghenycounty.us/Services/Human-Services-DHS/DHS-News-and-Events/Accomplishments-and-Innovations/Allegheny-Family-Screening-Tool</p> |
| 英国 : Social Work England | <ul style="list-style-type: none"> 2025 年、Social Work England（ソーシャルワーカーの登録や法的位置づけ等を規定する機関）は、イングランドのソーシャルワーク現場における AI の活用状況等に関する研究を実施。 研究では、ソーシャルワークの現場で最も一般的に使用されている AI ツールとして以下が挙げられた。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ AI バーチャルアシスタント ✓ 文字起こしソフト | <p>Social Work England. https://www.socialworkengland.org.uk/about/publications/the-emerging-use-of-artificial-intelligence-ai-in-social-work/#summary</p> |

| | | |
|----------------------------|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ケース記録支援（文書生成） ✓ チャットボット ・ ソーシャルワークに AI を導入することの利点として、次が挙げられた。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ サービスへのアクセス拡大 ✓ 意思決定の支援 ✓ リスク評価の支援 ✓ 業務フローの効率化 ✓ ソーシャルワーカーの業務効率の向上 ✓ 業務負担の軽減 ✓ 協働の強化 ✓ 個別化された支援の提供 ✓ サービスの質の向上 ・ 一方、ソーシャルワークにおける AI 活用の課題として、プライバシー及びデータ保護に関する懸念、AI システムによるバイアスの増長、文書生成の正確性と信頼性等が挙げられた。 ・ 研究の中では、ソーシャルワーカーが合法的・倫理的・責任ある形で AI を利用することを支援するために有益な施策が提言された。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 急速に変化するソーシャルワーク実践への認識を伴った、倫理的実践への継続的な注力 ✓ 雇用主レベルおよび国家レベルの双方における、AI システムのガバナンスと規制の重要性 ✓ ソーシャルワークの関係性と介入の中心に人を据えることの重要性 ✓ 批判的思考、専門職としての判断、意思決定の重視 ✓ AI ツールが急速に変化する中での継続的専門能力開発（CPD） | |
| <p>ニュージーランド：社会開発局（MSD）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 複数の行政データを連携させ、出生時に、5歳までの虐待認定リスクを予測するための予測リスクモデリング（PRM）を開発。 ・ 実証可能性調査では一定の予測精度が示されたが、倫理的リスクが指摘された。 ・ 最終的には、すべての出生時を対象とするのではなく、虐待の通告を受けたこどもについてのみ活用する方針に切り替えられた | <p>New Zealand/Ministry of Social Development. https://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/publications-resources/research/predictive-modelling/</p> |

児童相談所業務における AI の技術開発の在り方に関する検討事業
事業報告書

発行日：令和 8 年 3 月

発行：PwC コンサルティング合同会社