

児童虐待対応にかかるICTツールを活用した業務効率化の実証事業

株式会社AiCAN | 所在地 〒213-0012 神奈川県川崎市高津区坂戸3丁目2番1号 かながわサイエンスパーク イノベーションセンタービル西棟713A号室 | メールアドレス info@aican-inc.com | 担当者 高岡 昂太

2023年度インパクトサマリー

2024年3月現在

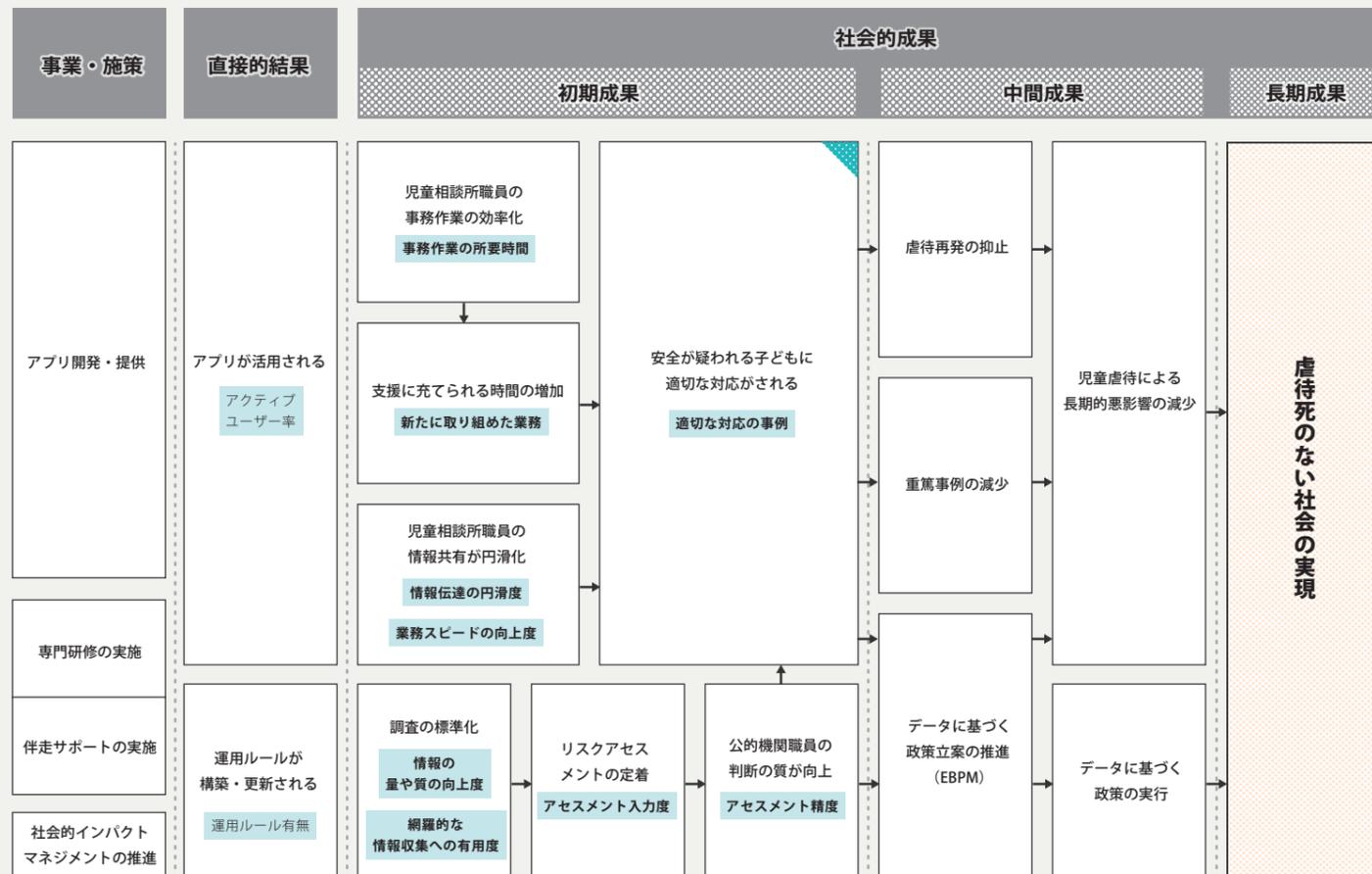
めざしていること

AiCANは、人間の経験知と最新のテクノロジーを融合し、見過ごされた子どもの虐待をゼロにし、すべての子どもたちが安全な世界を創ることを目指しています。現在の日本では、毎年500人の子どもたちが児童虐待によって命を落としていると言われています。児童虐待対応件数は直近20年でおおよそ20倍にも増大しているにもかかわらず、対応にあたる児童福祉司の数は十分とは言えません。加えて、職員の半分以上が経験年数3年未満という現実があります。虐待死のない社会の実現のためには、安全が疑われる子どもを早期に発見し適切な対応をする必要があり、児童相談所職員が子どもや家庭と関わる時間や頻度を増加させる子ども支援の「量的改善」と、適切な判断と意思決定ができる「質的改善」の2つの変化が特に重要だと考えています。

そのために、児童相談業務において、記録等の作業等を効率化して支援に割ける時間を増やすとともに、経験に加えて標準的なアセスメントツールを用いて子どもの安全に関するリスクを評価できるよう、ICTツールの提供と研修等の伴走サポートを通じて公的機関の業務を支援し、子ども虐待対応現場の課題解決をめざします。

価値創造モデル (社会価値をうみだす設計図)

特に重要な成果 成果を測る指標



ユーザーのコメント A区児童相談所

「業務効率の向上」「情報共有の迅速化」を目標に実証実験に参画。従来通り手書きメモを改めてPC入力するのではなく、その場でタブレット入力が可能となり業務効率が飛躍的に向上した。また、対応状況や画像のリアルタイム共有で一時的保護等の迅速な判断が可能になった。さらに、記録に加えて児童や保護者と共作した成果物のデータを面接場面で見返せるため、振り返りや相互理解が促進される効果(ケースワークの見える化や質の向上)も見られた。法改正による業務増が予想される中、AIやデジタル技術をどう活かせば、現場を支えより良い支援に繋がっていくのか、今後も一緒に考えていただけると有り難い。



取組内容

伴走型業務支援「AiCAN サービス」

自治体の児童相談所や子育て支援課・母子保健課など、子ども虐待対応の最前線に立つ機関をサポートする事業に取り組んでいます。「AiCAN サービス」は、お子さんやご家庭と向き合う現場の職員様が効果的に支援を実施できるよう、SaaS型の業務システムの提供やデータ分析に基づく提案を行っています。タブレット端末と専用アプリを用いることで、いつでも、どこでも記録の閲覧や入力を可能にし、記録業務の効率化や情報共有の円滑化を実現します。蓄積されたデータの分析やシステムの活用推進を通じて、業務フローの見直しや改善、政策立案のサポートも行います。



児童虐待対応支援アプリ「AiCAN」

社名と同名のアプリ「AiCAN」の特徴は大きく3つ。インターネットを経由しない閉域網を用いることでセキュリティを高め、調査記録の入力・閲覧・共有をどこからでも行えるため、時間のロスを減らし、業務を効率化します。また、調査内容や写真を即時に共有できるため、その場で判断を仰いだり、助言を受けたりできるなど、職員間のコミュニケーションを円滑にします。チェックリスト形式のアセスメントツールや調査のポイントのガイド表示機能により、必要な調査を漏れなく行うことをサポートし、データを蓄積すれば過去の対応に基づいたシミュレーション結果を表示することも可能です。



主な成果

事務作業の所要時間

面接後の記録作成の所要時間

38.1分 (60.7%) 短縮

令和5年度

業務スピードの向上度

上長への情報共有で業務スピードが向上したと感じた職員の割合

62%

令和5年度

情報伝達の円滑度

面接後に職員間のコミュニケーションがとりやすくなったと感じた職員の割合

65.7%

令和5年度

情報伝達の円滑度

記録登録までの所要時間

2.9日 (64.5%) 短縮

令和5年度

情報の量や質の向上度

初期調査で得られる情報の量や質が向上したと感じた職員の割合

69.1%

令和5年度

網羅的な情報収集への有用度

初期調査での網羅的な情報収集に役立ったと感じた職員の割合

68.1%

令和5年度

*算出方法：令和5年度実証実験参加者へのユーザーアンケート 【回答期間】2023年12月21日～2024年1月15日 【回答者数】回答組織：6自治体/回答者数：163名/アンケート対象者数：304名/回答率：53.6%

メッセージ 株式会社AiCAN 代表取締役 高岡 昂太

本事業を通して、弊社サービスにより自治体様の児童相談業務の効率化、情報共有の円滑化を実現できることが見えてきました。単なる効率化だけでなく、浮いた時間を支援の充実に充てられた、支援の質が上がったという声をユーザー様からいただき、私たちが実現したい社会的インパクトに向けて一歩踏み出すことができた実感しています。事業を通して見えた課題もあり、また判断の質の向上には時間をかけて取り組む必要があるため、今後さらにサービスを磨き込み、「すべての子どもたちが安全な世界」を目指してまいります。



その他の成果

新たに組み入れた業務

支援に充てられる時間が増えたと感じた職員の割合

44.2%

令和5年度

新たに組み入れた業務

具体的な支援業務の内容

- 家庭や関係機関への電話
- ケースについて個人で考える時間
- ケースについて職員間で話す時間

アセスメント入力度

リスクアセスメントシートを会議の出席者全員で確認ができるようになり、話し合いながら追加でチェックを付ける、外すなどができるようになった。

適切な対応の事例

- 前回の面接の内容を画像などを見ながら保護者や子どもと振り返る事ができた。
- 傷痕の撮影が今までよりも鮮明に撮れるようになった。また、撮影までの手間が省略されるため、児童への負担が減った気がする。
- 保護中の子どもが通学する際に、安全のために必要な情報を関係者間でチャットで迅速に共有できた。
- 親子並行面接でお互いの終了タイミングがわかるので、次の対応に繋げやすかった。
- 子どもとの面接で、子どもが話した言葉をそのまま記録したり、保護中の子どもの作品を撮影し添付できるため、保護者と子どもの様子をより詳細に共有でき、関係性の構築に役立ち、ケースワークが進めやすくなった。
- 子どもと部屋に移動する際、事前に登録している部屋の写真を見せたことで、見通しを持って安心して移動できたことがあった。

アセスメント精度

- これまでは面接準備の時間がなかなか取れなかったが、AiCAN を使い業務に余裕ができ、事前に伝えようと思っていたことをメモしておき、スムーズに伝えられるようになった。記録をとる情報量も増えて、質が向上した。
- これまで見立てや今後の対応等、十分にできていなかったものが網羅的に記載できるようになったため、いま何が足りていないのか何をすることが必要なのかわかりやすくなった。
- ケース対応に迷った時、セーフティアセスメントの項目や全体のリスクがどれくらいと客観的に判断されるか見た上でケース検討することができた。
- 記録作成の所要時間減少により、アセスメントや支援の方向性を考える時間が増えた。
- セーフティアセス変遷の閲覧ができるので、いやでも経過が把握できる
- 援助方針会議前や、家庭復帰などケースが動くときに、どこにリスクがありどのような視点を見落としているかの確認ができるようになった。

