

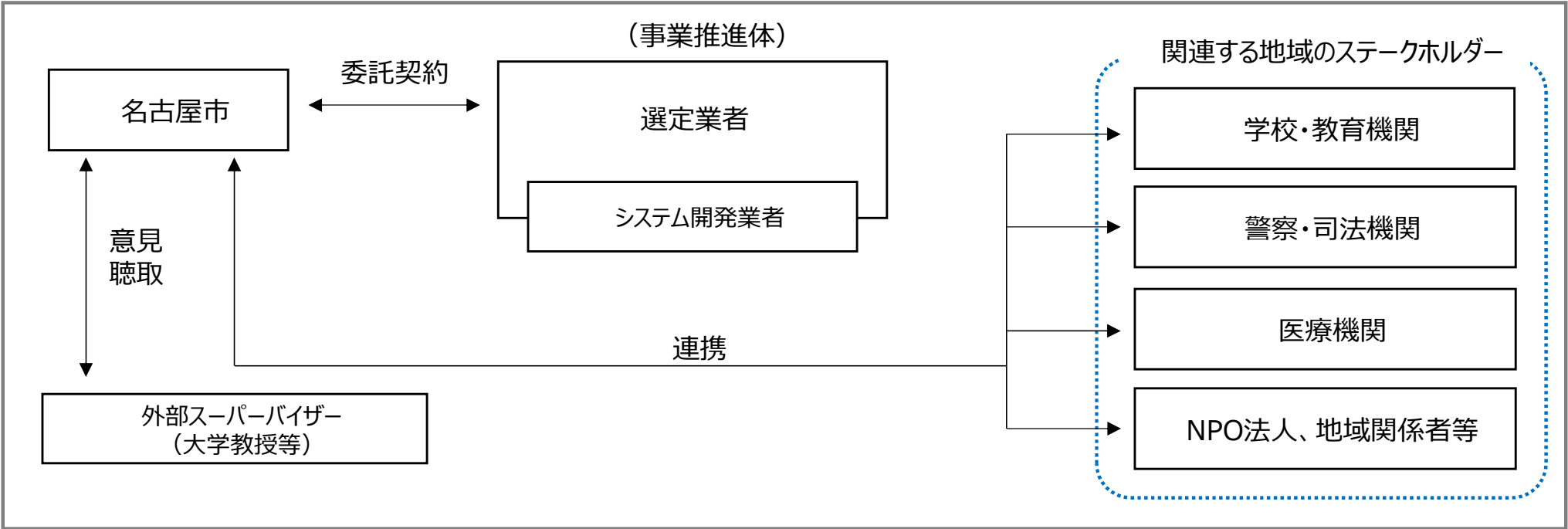
事業概要【児童相談所における電話対応業務改革事業】

自治体名	愛知県名古屋市	人口	2,332,369人	事業費	30,054千円
事業概要	児童虐待の相談件数が高い水準で推移し、相談内容も複雑化する中、相談対応や他機関との連携における電話やりとりの記録をつける作業に対し、AIを活用することで、相談記録作成等の定型業務の効率化を図ることにより、児童や保護者等のケア等や関係機関の連携支援など、地域や児童・家庭に対する支援取組に充てる時間を増やして、きめ細かな援助を実現する。				
具体サービス	【児童や保護者が安心して相談できる環境の整備】 ○電話対応のリアルタイム文字起こし ・電話対応時に上司や経験豊富な職員と共有が可能となる。 ・電話内容のリアルタイムなテキスト変換ができる。 ・相談者の声から推定した感情分析結果に合わせた相談の実現。 ・発話に合わせたノウハウ等のリコメンド表示を実現。 ⇒相談内容に対する正確な対応方針を導くことが可能となる。 ○地域や児童・家庭に対するきめ細かな援助の実現 ・相談記録等の省力化により、生まれた時間を児童や保護者等への対応及び関係機関との連携支援を充実化。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①報告等業務に係る時間の減少した割合 ②文字起こしシステムを活用した件数の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①面接・家庭訪問件数の増加量 ②一時保護平均日数の減 ③職員の対応力向上				



実施体制

■ 事業実施体制



名称	役割
名古屋市	- 事業計画の立案 - システム運用全般の管理
選定業者	- 事業の統括的管理 - システム・機器の導入・運用・保守のサポート - システムを運用するためのインフラ整備 - クラウドサービス利用のための環境整備 - 各種業者の管理・監督 - 運用の支援 - 機器・システムの利用拡張検討、支援
システム開発業者	システムの維持向上・運用の管理及び保守

名称	役割
外部スーパーバイザー	客観的な視点からの意見、助言等
学校・教育機関	連携機関（児童・保護者等に関する情報の共有、調査への協力等）
警察・司法機関	連携機関（児童・保護者等に関する情報の共有、調査への協力等）
医療機関	連携機関（児童・保護者等に関する情報の共有、調査への協力等）
NPO法人、地域関係者等	連携機関（児童・保護者等に関する情報の共有、調査への協力等）

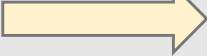
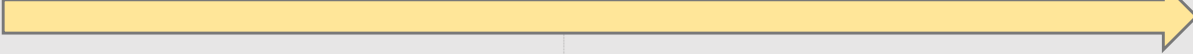
具体的用途

■ 実施計画上の経費内訳に記載された内容

経費項目	数量	金額（千円）	支出方法	備考
文字起こしシステム機器費用	一式	28,390	委託料	
文字起こしシステム保守費用	一式	1,664	委託料	

事業計画（実装計画・運営計画）

■ 運営計画（KPI達成のための中長期スケジュール）

	2025年度	2026年度	2027年度
文字起こしシステムの整備	システム実装 	★ 効果検証会議 ★ KPI振り返り会議 ★ 文字起こしシステムの 設定見直し ★ KPI振り返り 会議	★ 効果検証会議 ★ KPI振り返り 会議 ★ KPI振り返り 会議
地域全体で住民の安全を守る取組		関係機関への本事業に対する情報・ノウハウ提供 	
職員の相談業務におけるスキル向上	操作研修 	操作研修  相談業務プロセスの見直し、改善手法の検討及び業務マニュアルの改訂等  ★ KPI振り返り 会議	操作研修  ★ KPI振り返り 会議 ★ KPI振り返り 会議

事業の評価結果と今後の対応

■ KPIの達成度

		2025年度	2026年度	2027年度
報告等業務に係る時間の減少した割合	目標値	1 0 %	3 0 %	5 0 %
	実績	2 7 %		
文字起こしシステムを活用した件数の割合	目標値	5 0 %	7 5 %	9 0 %
	実績	4 3 . 5 %		
面接・家庭訪問件数の増加量	目標値	5 0 件	1 0 0 件	1 7 5 件
	実績	9 0 件		
一時保護平均日数の減少	目標値	3 件	6 件	1 0 件
	実績	3 . 7 件		
職員の対応力向上	目標値	5 0 %	6 0 %	7 0 %
	実績	4 3 . 5 %		

事業の評価結果と今後の対応

■ 事業の評価の実施状況

実施年度	利用した情報	評価関係者	分析結果・外部意見を踏まえた改善
2025	なし	なし	事業評価について、2025年度はシステム実装を最優先として取り組み、年度内の事業完了に注力した結果、利用状況の分析・評価を十分に実施できなかった。今後はまず利用者の意見等を把握するために、アンケートを実施し、利用状況の把握・意見の収集を進める。そのうえで、定期的な評価・改善サイクルを構築し、事業の効果検証と継続的な改善に取り組んでいく。