



サービス内容 SERVICE DETAILS

STEP 1 課題設定
現状のヒアリングを通して自治体様の課題をリストアップし、優先的に解くべき課題を設定します。

STEP 2 アプリでデータ収集
調査記録の作成・閲覧、チャットなどが可能なタブレットアプリを提供。記録がそのまま課題解決に必要なデータとして蓄積されます。

STEP 3 解析フィードバック
記録を入力すると即座にAIが解析結果をフィードバック。また、定期的に業務データを弊社で解析し、業務の傾向について報告します。

STEP 4 業務改善サポート
データから見られた傾向をもとに、課題の解決策となる研修の実施や業務フローの改善の提案を行います。

第133回 かわさき起業家オーディション 「かわさき起業家賞」受賞

データ利活用で職員の意思決定を 支援する児童虐待対応支援サービス



株式会社AiCAN

代表取締役

高岡 昂太

虐待による子どもの死亡は、年間500人にのぼるとわれています。虐待相談件数も年々増えていますが、対応する児童相談所の職員が足りず、調査をする時間が十分に取れていません。児童相談所の職員は離職や異動が多く、高い専門性と豊富な経験を持つベテランが少ないという問題もあります。そのため、虐待問題の解決に欠かせない、的確でスピーディーな判断ができないといった状況が生まれています。

私は、もともと臨床心理士として、児童虐待の分野で臨床や研究を行っていました。そして、子どもの命を守るために奔走する、職員たちの苦悩を最前線で見してきました。人材不足はすぐには解消できない問題です。この課題を解決するためには属人的な判断に頼らざるを得ない状況を変え、業務を効率化し、職員の負担を軽減できるような仕組みをつくらなければなりません。そこで私たちは、これまで蓄積されてきた虐待への現場の対応事例とテクノロジーの力を掛け合わせ、児童虐待対応を支援するサービス「AiCAN」を開発しました。このサービスが、職員たちの助けとなり、すべての子どもたちが安全に暮らせる世の中になることを目指していきます。

■受賞したビジネスに至った経緯

児童虐待問題の対応にあたる職員には、豊富な経験と高いスキルが求められます。情報が少なく、子どもを保護すべきかどうか迷う場合でも、素早い判断をしなければならぬからです。また「親が嘘をついている」「子どもが脅かされていて本当のことを話せない」といった複雑なケースもあります。ところが、人手不足が慢性化している現場では、経験の少ない職員が判断を迫られることも多々あります。そういった中で、子どもが亡くなるという残念な事例が起きてしまうと「児童相談所の判断が甘い」「関係機関との情報共有ができていない」など、職員の対応が糾弾されるという事態が繰り返されてきました。

臨床心理士として、こうした状況を目の当たりにしてきた私は「ベテランの判断に頼っているだけの今の状況ではこの問題は解決できない」と感じていました。そして、テクノロジーの力で現場判断をサポートする方法を模索し始めました。過去に蓄積されてきたさまざまな対応記録を使って、AIでリスクをシミュレーションできないか。それができれば経験の浅い職員でも、事例に基づいた質の高い判断のもとで動くことができます。私は公的な研究機関の연구원となり、チームによる研究と実証実験を進めていきました。

最初のうちは、自ら起業するつもりはありませんでした。このサービスを世の中に広めていくためには、民間企業と協業した方が早いと考えていたからです。そこで何社かの企業と会って話をさせていただきましたが、課題に対する目線合わせがなかなかできませんでした。というのも、一般の企業は当然営利を目的にしますが、私たちが実現したい一番の目標は「子どもを守ることができる世の中にする」ということだったからです。そのためには国への提言も含めて行動する必要があります。やはり協業ではなく自分たちで責任を持つ必要があるという判断に至りました。また、児童虐待対応の業務を改善していくためには、一部のポイントを変えるだけでは意味がなく、一連のプロセスを包括的に変えていくことが必要です。そこで、虐待対応の経験もあり、信頼できるチームの仲間と2020年3月に会社を立ち上げることにしました。

■サービスの特徴

「AiCAN」は、経験やスキルを求められる虐待現場での対応の判断を、AIのシミュレーションによってサポートするサービスです。過去の事例に基づいた客観的なデータを示すことで、現場対応のスピードと判断の質を向上し、虐待の見逃しを防ぎます。児童虐待の現状や業務を熟知しているメンバーでつくりあげたシステムなので、実際の業務フローに即した使いやすさが魅力です。

また、タブレット端末と専用アプリを通してどこからでも調査記録が入力でき、データを閲覧することも特長となっています。虐待問題に対応する職員は、セキュリティや個人情報保護の観点から、毎回役所や児相に戻ってから入力などの作業を行っていました。そのために情報共有が遅くなったり、勤務時間が長くなったりして、職員の大きな負荷になっていました。「AiCAN」を導入することによって効率的に仕事が進められるようになり、職員の働き方の改善にもつながります。

■現状の課題

当社のサービスの主なクライアントは自治体です。そのため、一般企業向けのサービスと違って決まった

時期に行われる入札などの過程を経るため、導入に至るまでの時間がどうしても長くなってしまいます。また、実際に「AiCAN」を使うのは児童相談所などの現場の職員ですが、予算を申請するのは役所の子育て支援課などの部署であり、それを承認するのはトップの市長や県知事です。そこに至るまでに、担当者の方がどれだけ熱意を持って、分かりやすくこのサービスの必要性を伝えてくださるかが鍵になります。ここは私たちだけではコントロールできないところもありますが、サービスを広める上での課題の一つであると考えています。また自治体の入札では、導入実績が重視されることも多いため、我々のようなスタートアップは苦戦することが多いです。

もう一つの課題は、デジタルの環境に慣れていない自治体が多いことです。まだFAXや電話でのやり取りがメインのところも多く、新しいシステムに切り替えるとなると時間が必要で、職員の気持ちの負担も大きいものになります。その部分をどうやって支援していくかも、今後の課題になってくると考えています。

■今後の展開

児童虐待の対応では個人情報扱うため、閉域ネットワークを通じて、どこからでも安全に入力や閲覧ができる仕組みを整えています。しかし、個人情報の取り扱いルールに関しては、自治体によってまだ差があります。そのため、どの自治体のルールにも適宜対応できるようにシステムの改善を目指していきます。

また、虐待の傾向は地域によって差があります。子育て支援施策も、市区町村ごとに違うため、使えるリソースが違ってきます。そうした地域差も加味しながら、AIの部分をローカライズさせていく必要があると考えています。

経営面では、まずは売上を立てて事業を回し、しっかりとした基盤をつくることに注力します。そして目標としている2028年度の株式公開に向けて、着実な売上と社会的インパクトを達成していきます。

DVやいじめ、性暴力など、児童虐待と同じように、対応にあたる職員の業務が属人化されている分野はほかにもあります。そういった領域にも、当社の知見を横展開できる可能性があるはずです。すでにその分野でサービスを提供している方々もいますので、そうした方々とながらを持ってシナジーを生み出し、さらなる事業の拡大を目指していきたいと考えています。

■エントリーを検討中の方へ一言

かわさき起業家オーディションに参加したことで、普段は会えないような方と出会ってお話をするチャンス을いただき、ネットワークが広がりました。また、川崎市産業振興財団という心強い相談先ができたことも、とてもうれしく思っています。何よりも、いろいろな方に「AiCAN」という会社を知っていただける機会になったことが一番ありがたかったですね。受賞の有無に限らず、自分たちのネットワークを広げるチャンスと捉えて、エントリーを考えてみてはいかがでしょうか。

会社名：株式会社AiCAN

住所：〒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

ホームページ：<https://www.aican-inc.com/>