

2022年 6月 8日

(あて先) 三鷹市議会議長

議員行政視察に係る結果報告書

会派名 つなぐ三鷹の会 代表者名 成田 ちひろ

1 視察年月日	2022年6月6日(月) 13:30 ~ 15:30
2 視察者氏名	<u>成田 ちひろ</u> <u>計 1人</u>
3 視察先	江戸川区児童相談所 はあとポート
4 視察項目	江戸川区児童相談所「はあとポート」の施設と業務内容について
5 視察結果等	<p>2020年4月に開所して間もない23区初の“区立”の児童相談所でもある、江戸川区児童相談所に視察に行った。</p> <p>■興味深かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3つの一元化 <ul style="list-style-type: none"> ①指揮系統の一元化…子ども家庭支援センター機能も集約している ②支援対応の一元化…子育て支援、母子保健、学校、地域住民関係機関との連携で虐待の発生予防、早期発見、早期対応につなげる ③窓口対応の一元化…子どもに関するあらゆる相談を区民が迷うことなくできるよう、窓口を1か所に集約している ・ 携わる方々の想い <p>児童相談所をより身近に感じてもらう目的で「はあとポート(心の港)」という愛称で呼んでいる。地域に開かれていることがわかる施設の作り。「江戸川区の子どもは江戸川区で守る」をモットーに、</p>



	<p>日々の業務に携わっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・AI関連技術を用いた電話対応支援ソリューションの活用 <p>システムには、電話対応中の音声をPC画面にリアルタイムに文字表示されたり、通話内容で参照すべきマニュアルや情報を自動で表示されるなどの機能がある。システム活用により、上司がフォローしやすい体制や、電話を保留し資料を確認するといった通話時間の削減、相談内容の正確な記録につながっている。</p> <p>■考察</p> <p>法改正があって初となる区立の児童相談所である江戸川区児童相談所を訪問し、現場を見て説明を聞くことができるという大変学びの多い貴重な機会となった。子どもを守ることについて知識を深め、提言につなげていきたい。</p>
--	---