

民官連携でサービス開発 生成 A I を活用した 24 時間 365 日の相談サービス ～時間も言語も気にせず相談。AI から人へ、つながる支援～

横須賀市では、これまで福祉の総合相談窓口である「ほっとかん」の設置をはじめ、「福祉の LINE 相談」など、人による相談体制の充実を図ってきました。

しかし、人による相談には「相談のハードルが高く気軽に利用しづらい」「相談可能な時間帯が限られ相談したい時に相談できない」「言語の壁があり相談できない」「混雑時にお待たせする場合がある」といった課題がありました。

このたび、これらの課題を解決し、より充実した相談体制を目指し、生成 AI 技術を活用した傾聴相談サービスの実証実験を開始いたします。傾聴型 AI 分野で高い技術力を持つ「ZIAI」社と連携協定を締結し、24 時間 365 日いつでも相談可能な体制と、外国籍の方も母国語（英語）で相談できる多言語対応を実現してまいります。

なお、自治体における、AI を用いた傾聴相談の多言語対応は、全国初の試みとなります。

この実証実験により、より気軽に、いつでも相談できる入り口を整備し、必要に応じて職員によるサポートへとスムーズにつなげる仕組みを設けることで、その先の、すべての市民が孤立することなく、必要なサービスに繋がることできる、誰も一人にさせないまちの実現へとつなげていきます。



福祉系相談二次元コード



1. 傾聴相談 AI の概要

生成 AI を活用した、悩み相談に特化した傾聴 AI で、大きな特徴は 4 点です。

- (1) 24 時間 365 日相談対応が可能
- (2) 臨床心理士、言語学者等が監修
- (3) 多言語（日本語・英語）での相談が可能
- (4) 必要に応じて実際の職員への連携機能

2. 対象となる相談サービス

【福祉系の相談】

- (1) 福祉相談
- (2) こころの相談
- (3) 子育てのなやみ相談

【児童、生徒向け相談】

教育相談

※これに加え、横須賀市職員向けの職場の悩み相談等にも活用

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室 TEL : 046-822-8130 MAIL : jouhou@city.yokosuka.kanagawa.jp

3. 傾聴相談 AI 導入により想定される主な効果

- (1) 市民にとっての効果
 - ・相談のハードルが下がり、気軽に悩みを話せる
 - ・時間や場所を気にせず、必要な時にすぐ相談できる
 - ・外国籍市民も言語の壁なく相談できる
- (2) 行政にとっての効果
 - ・潜在的な相談ニーズの掘り起こし
 - ・相談データの蓄積による市民ニーズの可視化
- (3) 社会的意義
 - ・孤立防止と早期支援につながる新たな相談モデルの構築
 - ・AI 技術による公共サービスの質の向上

4. 民官の役割分担

- (1) 株式会社 ZIAI
 - サービス開発の主体
- (2) 横須賀市
 - ・実証の実施及び関係機関との連絡調整
 - ・実証結果のフィードバック
 - ・これまでの生成 AI 活用の知見を活かしたサービス開発への協力

5. スケジュール（予定）

- 10 月 福祉系の相談の実証の開始（市職員向けの職場の悩み相談の実証も開始）
- 11 月 市内一部小中高校での実証開始
- 12 月 実証の終了

6. 今後の展開

株式会社 ZIAI と横須賀市は「対話型傾聴 AI 開発に関する連携協定」を締結します。幅広い分野で、対話型 AI を用いた市民サービス提供のために、連携して研究を行っていきます。

