# 民官連携でサービス開発 生成AI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、これまでも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。

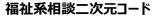
このたび、これらの課題を解決し、より充実した相談体制を目指し、生成 AI 技術を活用した傾聴相談サービスの実証実験を開始いたします。傾聴型 AI 分野で高い技術力を持つ「ZIAI」社と連携協定を締結し、24 時間 365 日いつでも相談可能な体制と、外国籍の方も母国語(英語)で相談できる多言語対応を実現してまいります。

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。









#### 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

### 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。

変化を力に進むまち。



×

ZZIAI