

## 資料2 福祉窓口におけるAIを活用した

### 相談支援の実証について

近年の少子高齢化、新型コロナウイルス感染症の影響による生活困窮など社会情勢の変化や家族機能の脆弱化による「8050問題」、「ダブルケア」など、相談内容は、多様化・複雑化しており、職員にはこれまで以上に広範な知識やスキルが求められます。

このような相談ニーズの高まりに対応し、市民の皆様持続可能なサービス提供を行えるよう、民間事業者の協力を得て、福祉窓口におけるAIを活用した相談支援の実証事業を行います。

#### 1 事業内容

次の機能を持つ専用端末のAIが職員の相談対応を支援することにより、相談者へのより適切な対応とするとともに、職員の業務効率化につなげます。

- (1) 会話内容（音声情報）をリアルタイムにテキスト変換
- (2) 特定の言葉から相談者に確認が必要な内容を紐づけ、ヒアリング事項を表示
- (3) 相談時に参考となる情報を会話内容に応じてガイダンス表示

#### 2 実証期間

令和4年12月1日（木）から令和5年1月31日（火）まで

#### 3 対象窓口

- (1) 窓口相談 地域福祉課、子育て支援課
- (2) 電話相談 介護保険課

#### 4 実証イメージ



① 会話内容（音声情報）をテキストにリアルタイム変換

② 相談者への確認が必要な内容と紐づけ

③ 相談時に参考となる情報を会話内容に応じて表示

出所：アイネスおよび三菱総合研究所

相談窓口



音声情報



回答支援



市民サービスの質の向上と職員の業務効率化につなげます

いいとこ、いいもの、ギュギュッと！いみず