

## 複合的な生活課題の解決に向けて A I 相談支援サービスを試験導入します

8050問題やダブルケアといった複合的な生活課題に対応するため、市では今年度設置した地域共生支援センターにおいて、分野を超えた支援の総合調整を行い、関係機関との連携による包括的な相談支援に取り組んでいます。そのような中、少子高齢化の進行により高まる住民の相談ニーズに、いかに的確に対応するかが行政の課題となっています。



そこで、A Iを活用した相談支援サービス（「A I相談パートナー」）を試験的に導入し、専門性を持つケースワーカーやベテラン職員が持つノウハウを共有し、業務の効率化を実現するための検証を行い、相談者に対するより充実した支援体制の確立を目指します。

なお、「A I相談パートナー」の試験導入は、全国でも横須賀市に次ぎ2例目で、相談支援機関からの複合的な相談に対するA I導入実験は初めてです。

### 1 試験導入

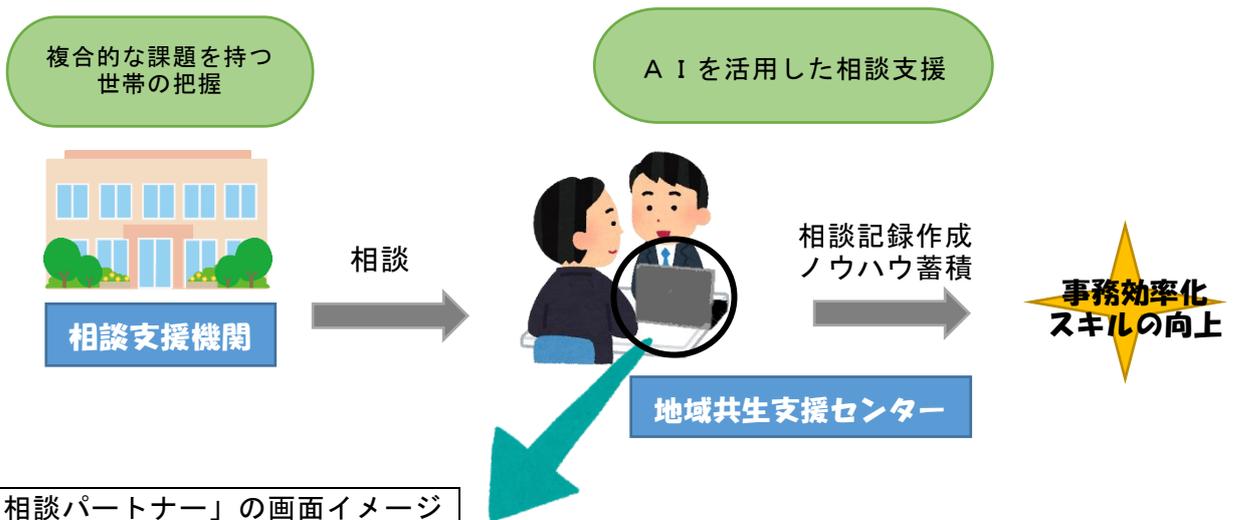
- (1) 期間 1月12日（火）から3月31日（水）まで
- (2) 対象 地域高齢者支援センター等の相談支援機関から地域共生支援センターに寄せられる複合的な生活課題に対する相談
- (3) 内容及び期待される効果

ア 多岐にわたる相談内容を、A Iが文書化して記録を作成し、データベース化することで、担当者間で知見が共有されるとともに、相談員の業務負担を減らし、より必要な支援業務に注力できるようになります。

イ 相談対応時に確認すべき事項や適切な福祉サービスを、A Iが画面に表示することで、相談員が迅速に支援策等を提案することができます。

## 2 「A I 相談パートナー」

- (1) 事業者 株式会社アイネス、株式会社三菱総合研究所
- (2) サービス内容 音声認識やデータ分析技術等のA I の活用による相談員の業務支援
- (3) 主な機能 ①会話の自動テキスト化機能 ②相談時の職員支援ガイダンス表示機能 ③記録票作成サポート機能 ④相談データ分析機能
- (4) 相談支援のイメージ



「A I 相談パートナー」の画面イメージ

出所：アイネス及び三菱総合研究所

**① 会話内容（音声情報）をリアルタイムにテキスト変換**

**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**

問い合わせ

地域共生推進課共生社会推進担当 電話0463(82)7392