

令和3年10月25日

AIを活用した自治体相談業務支援サービス 「AI相談パートナー」の実証実験を開始 ～ 広島県内初の取り組み ～

三原市は、AIの活用による、市民相談への対応の効率化や質的向上の効果を検証するため、自治体相談業務支援サービス「AI相談パートナー」の実証実験を行います。

「AI相談パートナー」は、株式会社三菱総合研究所、株式会社アイネス、株式会社アイネス総合研究所の3社が共同で企画・開発したサービスで、全国の自治体で実証実験や導入が行われていますが、広島県内では初の取り組みです。

1 実証実験の概要

市民からの福祉関係等の相談において、**相談者の同意を得て**「AI相談パートナー」のサービスを利用し、相談内容の録音・自動テキスト化を行うとともに、AIによる相談内容の分析に基づく職員へのサポート機能を活用する。

2 実証実験の期間

令和3年10月25日（月曜日）～令和4年2月28日（月曜日）

（各担当職員の操作研修を経て利用を開始するため、実際の業務での利用は10月下旬から開始）

3 対象業務

来年2月までに業務ごとに期間を区切り、計4課7業務で利用する（例：12月●週目は●●相談）

10月下旬～11月（予定） 生活保護相談、女性相談（社会福祉課）

11月以降 発達相談、母子保健相談、児童虐待相談（保健福祉課）

介護保険認定調査（高齢者福祉課）

母子・父子自立相談（子育て支援課）

4 AI相談パートナーの概要

自治体における住民相談を対象に、音声認識やデータ分析技術等のAI活用により、相談員の業務を支援するトータルサービス

<主な機能 ※詳細は次ページ参照>

①会話の自動テキスト化機能

③記録票作成サポート機能

②相談時の職員支援ガイダンス表示機能

④相談データ分析機能（追加予定 ※今回利用なし）

5 三原市として期待する効果・活用場面

①会話の自動テキスト化機能 ⇒ 詳細な記録を残す、相談員の対話技術の確認・共有に活用する

②相談時の職員支援ガイダンス表示機能

⇒ 相談内容に応じた関連制度等の知識を補う（特定のキーワードが出ると画面にアラートを表示等）

③記録票作成サポート機能

⇒ 相談記録作成を省力化する、相談時の確認もれをなくす

6 協定書の締結

今回の実証実験にあたり、三原市、株式会社アイネス（AI相談パートナーの企画・開発元の今回代表者）、株式会社鳥取県情報センター（今回実証実験の現地サポート担当）の3者で令和3年10月25日付で協定書を締結しました。

協定書の期間（令和3年10月25日～令和4年3月31日（事後検証の期間を含む））

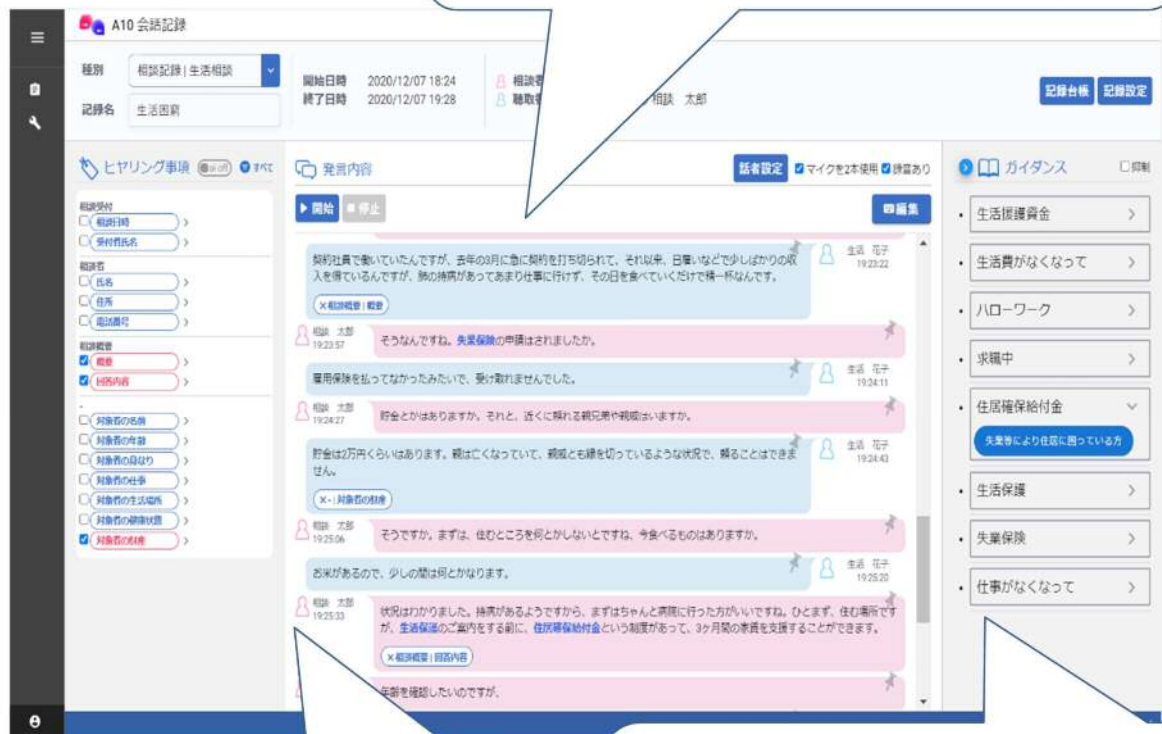
【問い合わせ先】 デジタル化戦略課 課長 中村 公彦（なかむら きみひこ）

デジタル化推進係長 池本 啓介（いけもと けいすけ）

〒723-8601 三原市港町三丁目5番1号 電話 0848・67・6017(直通) FAX0848・64・4985

<参考1> AI 相談パートナーの概要

① 会話内容（音声情報）
をテキストにリアルタイム変換



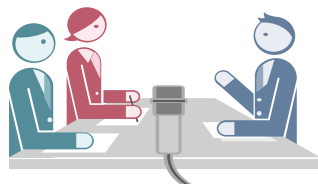
③ 相談終了後に、
相談記録票の作成を
自動化

② 住民に確認する内容
が表示されるので、必要に
応じて参照

出典: アイネスおよび三菱総合研究所

利用シーン

【面談相談】



対面での音声

【電話相談】



電話での音声

【訪問相談等】



訪問時
の音声録音データ

※テレビ会議ツールを用いた相談対応についても、検証中

※今回の実証実験では面談相談（対面）、電話相談を想定

【問い合わせ先】 デジタル化戦略課 課長 中村 公彦 (なかむら きみひこ)
デジタル化推進係長 池本 啓介 (いけもと けいすけ)
〒723-8601 三原市港町三丁目5番1号 電話 0848・67・6017(直通) FAX0848・64・4985

<参考2 利用方法のイメージ>

パターン1 職員・相談者の両方の声を録音する場合（マイク2本）



パターン2 職員の声だけを録音する場合（マイク1本）



ピンマイク



パターン3 ICレコーダーで録音する場合（マイクなし、ICレコーダーを使用）



パターン4 電話での音声を録音する場合 ※専用の機器を接続した電話機のみで使用

