

# 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〉



自治体職員の働き方改革と住民サービス向上の両立に向けた  
福祉系などの相談業務支援サービス

2020年度より順次サービス提供を開始予定

### サービス提供



### 本サービスのコンセプト

AI相談パートナーサービスは、自治体における住民相談（児童相談、子育て相談、生活困窮者相談、要介護認定面談、納税相談など）への対応を、AI（人工知能）の活用によりデジタル化することで、相談対応力の強化を支援します。

- 相談員の業務負荷軽減／人材育成の体制強化
- 関係者・関係機関との情報共有によるチーム連携体制の確立
- 蓄積される相談記録などのデータ分析による的確な対策の実行

#### 〈現状の流れ（イメージ）〉



### デジタル化／AI活用

#### 〈デジタル化後の流れ（イメージ）〉



## サービス概要

AI相談パートナーサービスは、AIを活用した音声認識技術やデータ分析技術により、自治体職員の働き方改革ならびに住民サービス向上を支援します。

情報セキュリティの確保のため、LGWAN-ASPとして提供します。

〈主な機能〉

機能名	機能概要
1 相談時における職員支援ガイダンス機能	相談時の音声情報をリアルタイムに文章化することで、相談者の状況に応じた福祉サービス等の情報や、ヒアリングすべき内容をシステム上にガイダンス表示する。
2 相談記録票の自動作成機能	相談内容を文章化したデータから、様式指定の相談記録票を自動作成する。
3 相談記録内容のデータ分析機能	過去の相談記録を学習したAIモデルにより、対象ケースに係る類似事例の抽出などデータ分析を行う。

〈画面イメージ〉



※対面相談の他、電話相談や訪問相談での利用も想定

## サービス導入効果

AI相談パートナーサービスを導入することで、ガイダンス機能による確認漏れの防止、相談記録票の自動作成および相談記録内容のデータ分析による作業負荷軽減が期待できます。

〈導入効果イメージ〉

### 相談員による相談記録の作成時間の削減

相談メモや記憶に頼り相談記録を作成するため時間を要している

作業時間

従来

相談記録作成

将来

作業時間の削減

相談記録

削減時間で、初動調査や診断に時間をかけることができる

テキスト化された内容を相談記録に合わせ修正することで、効率よく、過不足なく相談記録を作成できる

## お問合せ先

株式会社アイネス・株式会社三菱総合研究所

メールアドレス: [aicounselor@ml.mri.co.jp](mailto:aicounselor@ml.mri.co.jp) (2社共通)

電話番号: **045-912-4691**

株式会社アイネス 経営企画本部 経営企画部  
Region-Tech推進グループ

自治体の皆様とAI活用について考える「行政情報標準化・AI活用研究会」にぜひご参加ください(会費無料)

<http://platinum.mri.co.jp/seminar/project/p65-ai-index>

※記載内容は2019年9月現在のものです。