

26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

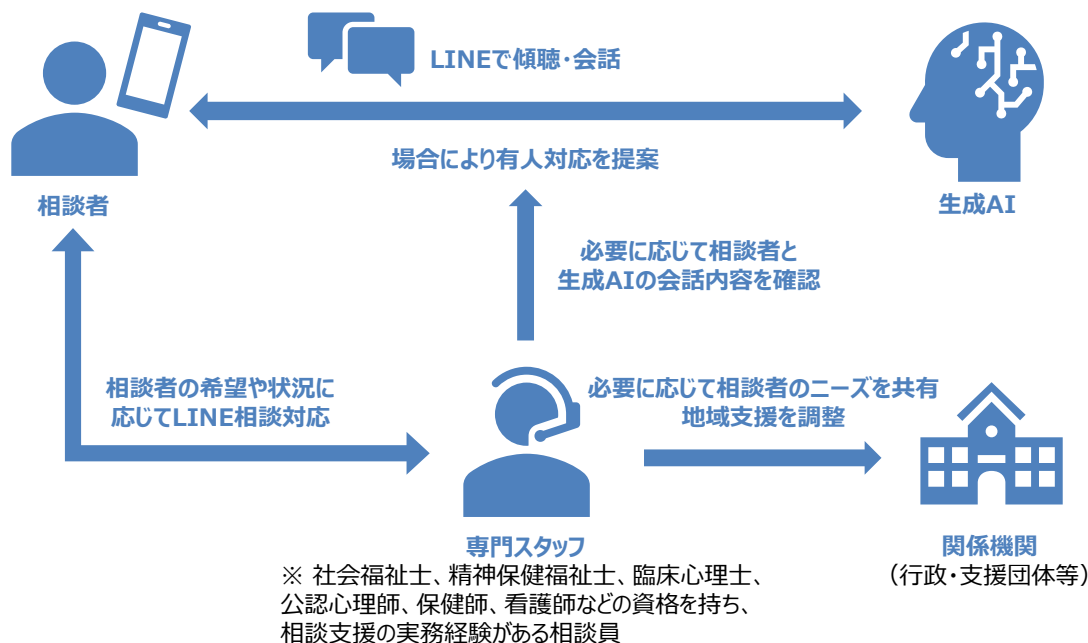


- 生成AIと専門スタッフとのハイブリッド型で、様々な悩みを抱える市民からの相談に対応
- 生成AIで24時間対応可能としたことで、いつでも気軽に相談ができる体制を整備

事業の概要

- 相手の話に耳を傾け、適切な反応や共感を示す**24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発**。
- **傾聴相談の対応が可能な生成AIと、専門資格と実務経験のある専門スタッフとのハイブリッド型**で様々な悩みを抱える市民からの相談に対応。

＜「つながりよりそいチャット」相談運用体制＞



＜「つながりよりそいチャット」のチラシ＞



26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】

事業効果



- 生成AIを活用し24時間対応可能としたことで、相談者がいつでも気軽に相談可能になった。
- 開始から約8か月で約7,500件の相談に生成AIが対応しており、それを人件費に単純換算すると約2,000万円/年相当になると考えている。
- 傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もあった。

コスト

※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	10,600千円	ランニングコスト(1年あたり) ※税抜	8,891千円
(内訳) ・人件費	1,583千円	(内訳) ・人件費	1,845千円
・開発費	9,000千円	・業務委託費	3,380千円
・通信運搬費	17千円	・通信運搬費	3,666千円
(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用		(備考) 重層的支援体制整備事業（厚生労働省）を活用	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 9か月

スケジュールの内訳

R5.9～12	庁内調整・業者選定
R6.1～5	システム開発
R6.5～6	運用テスト
R6.7	運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	特定非営利活動法人フローレンス
サービス名	つながりよりそいチャット
運用形態	個別開発製品をクラウド環境で運用
その他参画主体	株式会社PKSHA Technology 株式会社Sapeet



担当部署 山形市福祉推進部生活福祉課企画係

電話 023-641-1212

メール fukushi@city.yamagata-yamagata.lg.jp

26 生成AIと専門スタッフによるハイブリッド型24時間LINE相談「つながりよりそいチャット」【山形県山形市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

近年、孤独・孤立の問題が懸念されていることから、本市では、ひきこもりをはじめとする様々な問題の深刻化を予防するため、「つながりよりそい山形プロジェクト」の取組を令和4年度より開始しました。

試行的事業として、LINEを活用し、専門職（社会福祉士などの資格を有する者）がチャットにより相談対応する「つながりよりそいチャット」を実施し、相談者が前向きに変化していく好事例がいくつも生まれました。

しかしながら、相談員の人員確保に課題があったため、生成AIと専門職とのハイブリッド型の相談体制を整備することを目指し、24時間対応可能な傾聴型生成AIを開発しました。



(山形市)

**取組を進めるにあたり、工夫した点を教えてください。**

地方版孤独・孤立対策推進事業プラットフォームにおいて、NPO団体等の関係機関にテスト環境で使ってもらい修正を重ね、プラットフォーム構成団体と一体となり、より有人対応に近いシステムを作り上げました。

**取組の成果を教えてください。**

生成AIを活用することで、24時間LINEで相談できるようになり、時間帯を気にせずいつでも気軽に相談ができるといった、相談者のハードルを下げる効果がありました。実際に、サービスを開始してからの約8か月で9,000件程度の相談があり、うち7,500件程度を生成AIが対応しています。人が対応している件数の約5倍の相談に生成AIが対応しているため、人件費で単純換算すると約2,000万円の効果があります。



また、傾聴型生成AIが相談者の気持ちによりそいながらトークを繰り返すことによって、文字に起こされた自身の気持ちを振り返り、整理することができたといった相談者の声もありました。

**今後の展望や課題を教えてください。**

本事業の傾聴型生成AIと人の連携モデルは、地域にあわせて一部をカスタマイズすることで容易に横展開が可能であり、高齢化や孤立問題が深刻な地域に加え、都心部でも若者や子育て世代の孤立感を抱える方々に対して有効に活用できると考えています。



【参考情報】 山形県山形市人口：23.8万人（令和6年1月1日現在）

関連URL：山形市ホームページ「つながりよりそいチャットのご案内」

(<https://www.city.yamagata-yamagata.lg.jp/kenkofukushi/fukushi/1013830.html>)