

2022年11月4日
株式会社アイネス

「AI による住民相談支援の実証」を東大阪市で開始

株式会社アイネス（代表取締役社長：吉村晃一、以下 アイネス）は、株式会社三菱総合研究所（代表取締役社長：藪田健二、以下 MRI）とともに、2021年4月から自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」のサービス提供を開始しており、すでに50団体以上への導入実績を有しています。

「AI 相談パートナー」のさらなる機能拡張ならびに業務対象範囲の拡大のため、このたび、大阪府東大阪市（市長：野田義和）において、虐待相談・子ども家庭相談への対応や消防局での119番通報における有効利用などについて実証を開始します。

1. 実証の概要

自治体における相談業務においては、解決が難しい複合的な相談や複数の所管や関係機関にまたがる問題などが増えております。東大阪市では、年々増加する児童虐待相談への対応として、概ね5年後の児童相談所設置を目指しており、また消防局における年間約4万件もの119番通報への対応など、危機事象への聞き逃しや思い込みの発生が、より事象の重大化を助長させるという点から、まずは児童虐待相談・子ども家庭相談と消防局における119番通報への対応について、「AI 相談パートナー」を用いて以下のとおり実証を実施します。

目的：相談業務における情報共有の効果や職員の業務効率を検証
対象：子ども見守り相談センター（虐待相談・子ども家庭相談等に活用）
消防局（119番通報・窓口相談業務等に活用）
期間：2022年10月20日～2023年3月31日

2. サービスの概要

自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」は、自治体における相談業務の効率化・高度化をICT・AIで支援し、相談員の働き方改革、さらには相談業務全般のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進するサービスで、アイネスとMRIの共同で事業化したサービスです。

「AI 相談パートナー」は、音声認識やデータ分析などのAI（人工知能）技術を用いて、子ども家庭相談や生活困窮者相談、納税相談等、あらゆる住民相談業務に対応する自治体職員を支援するサービスです。会話内容の自動テキスト化（文字起こし）機能、職員支援ガイダンス表示機能、記録票作成サポート機能等で構成され、さらにテキスト化された会話内容の中から重要な文章・単語をAIが抽出する「AI機能」が追加されています。

また、LWAN（総合行政ネットワーク）環境下で利用でき、対面、電話、訪問等、さまざまな相談形態に利用可能です。これまで、福祉分野をはじめとする相談業務では職員のスキル・ノウハウに基づく対応でデジタル技術の活用が困難でしたが、これらのAI技術を活用し支援することで、総合相談窓口の実現、ナレッジ・ノウハウの共有、的確な支援や案内が可能となりました。「AI 相談パートナー」の利用により、相談業務のデジタルシフトに向けた変革が一気に加速することが期待されます。

「AI 相談パートナー」の画面イメージと主な機能

The screenshot displays the 'A10 会話記録' (A10 Conversation Record) interface. It includes a top header with 'ライセンス使用: 0 / 100' and 'データ容量: 4.8 / 1515GB'. The main area shows a conversation log with messages from '相談者01' and '聴取者01'. A sidebar on the left contains filters for '相談基本情報', '相談受付', '相談者', '相談概要', and '被虐待児童'. Callouts provide the following information:

- ① 会話内容（音声情報）をリアルタイムにテキスト変換 (Real-time transcription of conversation content from audio information to text)
- ② 相談者への確認が必要な内容と紐づけ (Linking content that requires confirmation of the consultation partner)
- ③ 相談時に参考となる情報を会話内容に応じて表示 (Displaying reference information during consultation according to the conversation content)

出所：アイネスおよび三菱総合研究所

3. 今後の展開

アイネスおよび MRI では、今後も社会課題の解決を支援するため、自治体向け「AI 相談パートナー」のサービス機能の拡充を予定しています。特に、地域共生社会の実現のために取り組みが進む「重層的支援体制整備事業」のうち、「属性を問わない相談支援」を確実に機能させられるよう、AI 機能の適用範囲の拡充を重点的に進めます。

また住民相談業務以外でも、住民からの問い合わせに自動応答する「AI スタッフ総合案内サービス」、住民からの申請が多様化する中、申請データのクリーニングやデータ補正を自動で行い職員様の作業負担を軽減する「手続き Baton」等、自治体 DX を推進するサービスを展開しております。

自治体業務の効率化・高度化を ICT・AI で支援することで自治体 DX を推進し、持続可能な自治体経営の実現に貢献します。

「AI 相談パートナー」ご紹介ページ <https://www.ines.co.jp/service/ai-consultation-partner.html>

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス <https://www.ines.co.jp/>

〒104-0053 東京都中央区晴海三丁目 10 番 1 号

【サービスに関するお問い合わせ】

DX 営業本部 自治体 DX 営業部 E-mail : dx-sales@ines.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ】

経営企画部 企画・広報 IR 課 E-mail : koho@ines.co.jp