

1. 事業内容

①事業目的

福祉分野における相談業務に生成 A I (相談内容要約システム)を導入し、更なる**市民サービスの向上**と業務の効率化による**職員の働き方改革**を推進する。

②想定される効果

◆市民サービスの向上

○相談内容の正確な把握が可能となり、より多くの相談対応やきめ細かな支援につながる。

○ガイダンス機能によるサポートにより職員の知識量や業務経験年数を問わず相談対応が平準化され、適切な支援につながる。

◆職員の働き方改革

○自動文字起こしや内容要約により、職員の相談対応や相談記録作成に要する負担軽減につながる。

③事業費

7,436千円(令和 7 年度)

<財源内訳>	<金額>
新しい地方経済・生活環境創生交付金(国1/2)	3,718千円
デジタル活用推進事業債	1,400千円
一般財源(福祉基金充当予定)	2,318千円

④システム運用委託先

【契約相手方】 株式会社福島情報処理センター

【契約期間】 令和 7 年 8 月 25 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

2. システム導入の背景

①複合的な課題を有する複雑化した相談が年々増加

(8050問題、ダブルケア、引きこもり…)

◆部内調査実施(令和 6 年 5 月～6 月)

保健福祉部内窓口相談対応件数：4,208件/月



更なる業務の効率化が必要

②相談対応後の相談記録作成に時間と労力

◆職員アンケート実施(令和 6 年 9 月)

(保健福祉部及びこども部職員)

記録作成時間：年間平均217時間/人



相談対応や記録作成に多くの時間と労力が必要な現状

3. システムの導入状況

①導入ライセンス数

・リアルタイム：5ライセンス ・音声ファイル：2ライセンス

②システム導入所属

部局名	所属名	主な相談内容
保健福祉部	保健福祉総務課	福祉まるごと相談
	生活支援課	生活保護相談
	地域包括ケア推進課	高齢者虐待相談
	保健所保健・感染症課	精神保健相談
こども部	こども家庭課	母子保健・子育て相談

4. システムの機能



1 ガイダンス機能によるサポート

- ・聴き取るポイントや支援策をA I が瞬時に表示し職員をサポート

2 記録の向上

- ・聴き漏れや記憶漏れが無く全て記録
- ・電話や訪問時でも対応可能

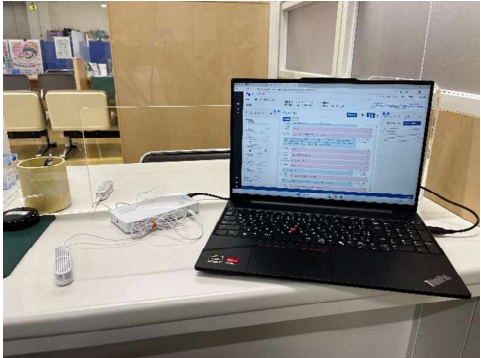


3 高精度な要約

- ・福祉に特化した言語モデルにより、記録作成に係る時間を縮減可能

5. システムの概要

相談対応	対面(窓口)	電話	訪問
使用方法	指向性マイクによる音声入力でのリアルタイム文字起こし及び要約	通話音声取得アダプター（コンバージャ）による音声入力でのリアルタイム文字起こし及び要約	録音した音声ファイルからの文字起こし及び要約
使用可能な機能	☑文字起こし（リアルタイム）	☑文字起こし（リアルタイム）	☑文字起こし
	☑ガイダンス	☑ガイダンス	—
	☑A I 要約	☑A I 要約	☑A I 要約

5. システムの概要

相談対応	対面(窓口)	電話	訪問
使用機器	指向性マイク	通話音声取得アダプター (コンバージャ)	I C レコーダー
			
導入 ライセンス数	5 ライセンス		2 ライセンス

6. 令和7年度の事業スケジュール

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
		予算案 提出・議決			8/25 契約	9/15 運用開始	R 8 年度 予算要求	利用職員 アンケート		利用職員 アンケート	R 8 年度 予算案提出
仕様検討				入札	システム運用						
				設定等	利用実績・効果の検証						
				テスト				PDCA			PDCA