

事業概要 【 AI音声認識システムを活用した相談支援サービス事業】

自治体名	福島県郡山市	人口	318,894人	事業費	7,546千円
------	--------	----	----------	-----	---------

事業概要
 市民との相談業務において、AIを活用したリアルタイムテキスト化機能等を備えた相談支援システムを導入することで、AIが相談内容から重要な単語をチェックし必要な情報をガイダンスすることや、相談内容の可視化による他職員からの即時支援による聞き取り漏れの防止及び相談対応を一定水準に保つとともに、相談内容の要約機能を活用して記録漏れを防止し、適切な支援につなげることで市民サービスの向上を図る。

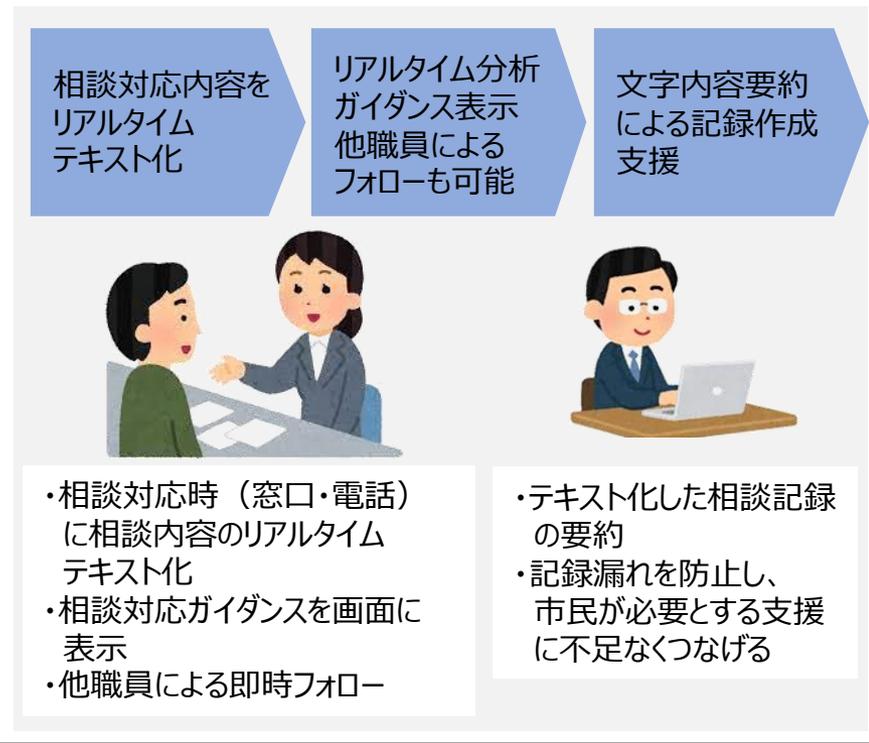
具体サービス

【AI相談パートナー】
 音声認識やデータ分析技術等のAI活用
 <自動ガイダンス機能等>

- ・録音認識した単語を拾いリアルタイム分析し、事前登録したサービス・制度・社会資源・マニュアル・過去事例等の情報を表示させ、相談員をサポートすることにより、適切な支援につなげる。
- ・相談員の職務経験年数や力量を問わず相談対応が平準化され、必要な支援につなげる。
- ・相談内容を可視化することで、他職員が即時に適切な助言を行うことができ、適切な支援につなげる。

<音声リアルタイムテキスト化等>

- ・相談内容をテキスト化しその後要約を行うことで、記録漏れを防止し、市民が必要とする支援に不足なくつなげることができる。



主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①システムを利用した相談件数
- ②
- ③

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①福祉分野における市民の満足度向上
- ②システムを利用した相談に対する市民の満足度
- ③