

A I を活用した相談内容要約システムの導入について




1. 事業内容

事業目的 福祉分野における相談業務への生成A I 導入

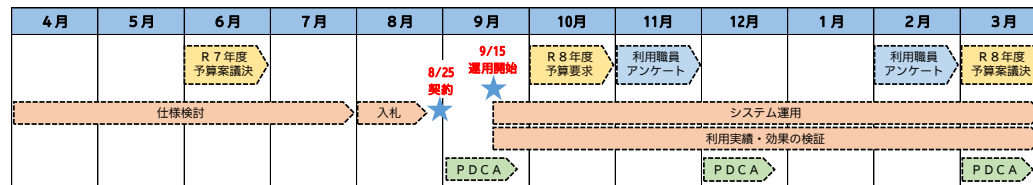
効果

- ①市民サービスの向上
相談内容の正確な把握やシステムのサポートによる適切な支援
- ②職員の働き方改革の推進
相談対応や相談記録作成に要する負担の軽減

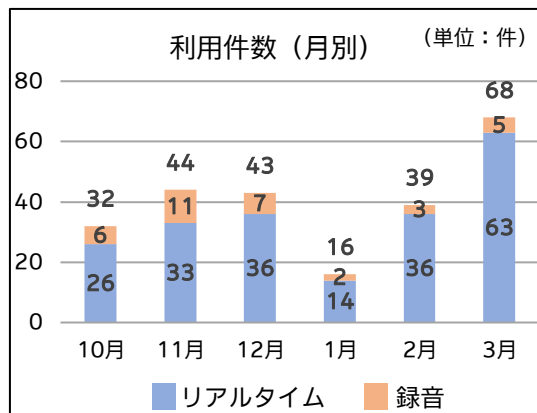
<事業内容>

項目	内容	
システム名	A I 相談パートナー (株式会社アイネス)	
運用開始日	令和7年9月15日	
運用委託先	株式会社福島情報処理センター	
事業費	7,436千円	<財源内訳>
		<金額>
		国交付金 (1/2) 3,718千円
		デジタル活用推進事業債 1,400千円
		福祉基金繰入金 2,318千円
利用所属	保健福祉部	保健福祉総務課、生活支援課、地域包括ケア推進課、保健・感染症課
	こども部	こども家庭課
利用職員数	24名 (主に相談対応を行う職員に対し利用権限を付与)	
導入ライセンス数	【リアルタイム】5ライセンス (窓口や電話での利用) 【録音】2ライセンス (訪問時やケース会議等での利用)	
導入機器数		指向性マイク：計5個
		通話音声取得アダプター：計8個
		ICレコーダー：計5個

2. 事業経過



3. 利用実績



<各利用方式の件数及び相談時間>

利用方式	利用件数	相談時間
リアルタイム	208件	70:29:10
録音	34件	44:18:16
合計	242件	114:47:26

※相談時間…システムに記録された会話時間
又は音声データの録音時間

4. 導入効果等の分析

効果① 市民サービスの向上

- 聴き漏れや記録漏れの防止により、相談内容の正確な把握につながった。
- 適正な相談対応に寄与しており、相談対応の質の向上に効果があった。

効果② 職員の働き方改革の推進

- 生成AIにより会話内容がテキスト化され、その内容が短時間で要約されることにより、相談記録作成に要する時間が短縮し、負担軽減につながった。

利用職員 の感想

- A I 要約機能により会議録を速やかに作成し供覧できるようになった
- 電話による文字起こしの精度は相手の滑舌などに影響されるが、概ね8割程度
- 録音による文字起こしの精度は録音状態により変わるが、概ね6~7割程度
- A I 要約で発言内容がポイントでまとめられるため、記録作成の参考となった
- オープンフロアで利用するとマイクが周囲の声まで拾うため調整が難しい