

令和7年1月29日  
健康福祉部健康福祉指導課  
043-223-2303

## 福祉分野における生成A I を活用したチャットボットの 試験導入について

県では、困りごとを抱えた方が相談支援機関に円滑に相談できるようサポートするA Iチャットボット「いつでも福祉相談サポート」の開設に向けて、相談への応答状況等を検証するため、令和7年1月30日から2月12日まで試験導入します。

このA Iチャットボットは、24時間365日いつでもインターネット上で利用でき、生成A Iを活用して、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する様々な相談を丁寧にお聞きし、県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

### 1 概要

少子高齢化の進行、地域のつながりの希薄化など、社会構造の変化が進むとともに、個人や世帯が抱える課題が複雑化・複合化している中、「困りごとを相談できる相手がない」「どこに相談してよいかわからない」などの理由により、困りごとを抱えた方が必要な支援を適切に受けることができない等の課題が生じています。

このため県では、困りごとを抱えた方が相談支援機関に円滑に相談できるようサポートする、生成A Iを活用したチャットボットを導入することとしました。\*

このA Iチャットボットの導入により、インターネット上で24時間いつでも相談できる環境を整備することで、これまでの電話や窓口の利用と比べ、県民の利便性が向上するとともに、相談することへの心理的負担や適切な相談支援機関につながるまでの労力・時間の軽減が期待できます。

※ 本事業は、国の「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）<sup>タイプエス</sup> TYPES」に令和6年5月21日に採択されたものです。

### 2 名称及び機能

#### (1) 名称

「いつでも福祉相談サポート」

※ 「いつでも福祉に関して円滑に相談できるようサポートするA Iチャットボット」を略したものです。

## (2) 機能

24時間365日いつでもインターネット上で利用でき、生成AIを活用して、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する様々な相談を丁寧にお聞きし、県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

## (3) 特徴

- ・ 県ホームページ及びSNS（LINE）への導入により、インターネット上で24時間365日いつでも何度でも利用できる。
- ・ 生成AIの活用により、困りごとを丁寧にお聞きし、課題を整理することで、複雑化・複合化した相談についても対応できる。
- ・ 生活困窮者自立支援、高齢者福祉、児童福祉、障害者福祉など福祉全般に対応しており、様々な相談に応じた適切な相談支援機関を案内できる。

## 3 試験導入期間

令和7年1月30日（木）～令和7年2月12日（水）

※ 試験導入での運用結果を踏まえ、令和7年2月下旬以降の開設を予定しています。

## 4 利用方法

県ホームページ及びSNS（LINE）で利用でき、下記URL及び二次元コードからアクセスできます。

○県ホームページURL

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/types/welfarechatbot.html>

QRコード【Web版】



QRコード【LINE版】



(参考) デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）<sup>タイプエス</sup>TYPESについて

- ・ 「デジタル行財政改革」の基本的考え方に合致し、将来的に国や地方の統一的・標準的なデジタル基盤や持続可能な行財政基盤につながる見込みのある地方公共団体の先導的な取組について、プロジェクト推進に要する経費を支援するもの。
- ・ 子育て、福祉相談、介護、交通・観光、教育及び防災の主な改革分野における9つのプロジェクトを対象とし、1件あたりの事業費上限5億円のうち3/4を国が負担。

<https://www.chisou.go.jp/sousei/about/mirai/policy/policy1.html>

## 【参 考】

### ■ 「いつでも福祉相談サポート」トーク画面のイメージ



# 相談内容が明確でもなくとも相談できる / 生成AI型チャットボット

複数回の対話を通じて相談者の悩みをときほぐし、必要な相談窓口を案内





子育てで大変なところ、両親も高齢になって心配です。身体も疲れており、相談できる人もいません。

それは大変ですね。子育てや高齢の両親のこと、そして身体の疲れについて心配されているんですね。具体的には、どのようなサポートを求めているのでしょうか？例えば、高齢者の介護や子育てに関する相談などが考えられます。

収入も減ってきており、生活費に悩んでいます。

お困りのことと思います。収入の減少や生活費に関する悩みは、非常にストレスがかかるものですね。具体的には、生活保護や経済的支援についての相談を考えているのでしょうか？

相談者が自由に悩みを記入します。

生成AIが困りごとを丁寧に聞き、課題を整理するための質問を行います。



相談したいのですが、どこに相談したらいいかわかりません。

それはお辛い状況ですね。生活費に関する悩みや経済的支援についての相談窓口もご案内できますが、いかがでしょうか？具体的には、生活困窮者に対する自立相談支援や生活保護に関する相談が考えられます。

相談窓口を案内

相談窓口はこちらになります。

相談窓口：自立相談支援センター  
電話番号：XXX-XXX-XXXX  
窓口概要：生活困窮者に対し自立相談支援を行い、自立の促進を図る制度です。

複数回の対話を通じて、相談内容がどの相談分野に該当するかを特定します。複雑化・複合化した相談も対応できます。


県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

※相談内容が明確な場合はシナリオ型(定められた選択肢から回答し、最短ステップで窓口を案内)も選択できます。

## ■ 利用方法

### LINEもWebも簡単アクセス!気軽に相談を始めよう

#### LINE版



ご利用手順

- 1 LINEアプリの「友だち追加」より上記QRコードを読み取ります。
- 2 いつでも福祉サポートのアカウントが表示されたら「追加」をタップします。
- 3 トーク画面の案内に従って、相談内容を入力してください。

#### Web版



ご利用手順

- 1 QRコードの読み取りアプリを立ち上げます。
- 2 上記QRコードを読み取り、専用ページへアクセスします。
- 3 専用ページの案内に従って、相談内容を入力してください。