

(3) AIチャットボットの導入

■ 申請にあたり、以下要件を遵守のうえ取組を行います。

- ☑ 今後の全国展開を進めるため、本事業に参加しない地方自治体等も含めて多様な関係機関・部署が利用を希望した場合に利用できるよう配慮するとともに、仕様書（ひな形）を作成すること。

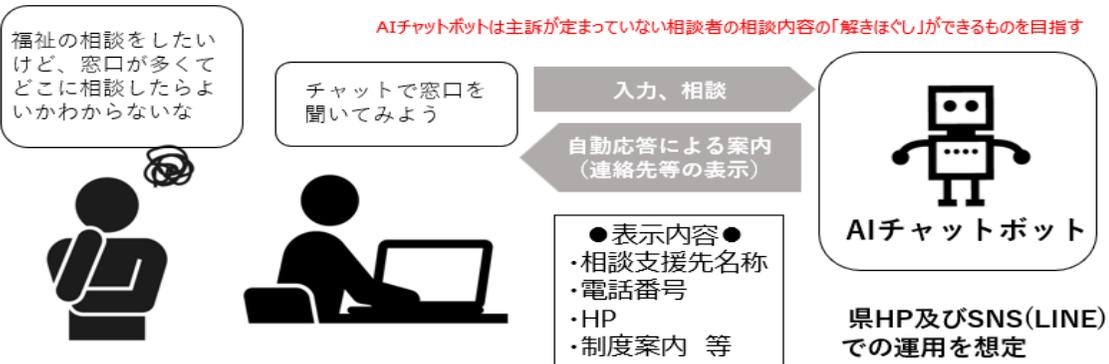
(課題)生活困窮や子育て、高齢者や障害者等の福祉支援を必要とする悩みを持つ方は、相談先を電話で確認することに抵抗のある方(若年層等)や、相談先がわからず困っている方が多くいる

24時間365日自動応答し、相談先を案内するA Iを活用したチャットを導入し、相談窓口を探す方の負担を軽減。相談支援の入口部分の振り分けを実施することで、数ある相談支援機関等の中から住民自らのニーズに合った選択が可能に。

連絡先等を表示する 主な機関等(県内全域)

※相談者の立場に寄り添い、県の相談支援機関だけでなく、市の相談支援機関を含めた県内全域についての案内を想定

- (下記以外)中核地域生活支援センター
制度の狭間や複合的な課題を抱えたケースとして対応 中核地域生活支援センターは千葉県にとって、福祉相談支援機関のバスケットクローズ的な位置づけ
- (司法)警察、刑務所、保護観察所、地域生活定着支援センター 等
- (教育)小中高校、教育委員会、特別支援学校 等
- (居住)無料低額宿泊所 等
- (雇用)ユニバーサル就労ネットワークちば、ちば地域若者サポートステーション 等
- (介護)地域包括支援センター等
- (障害者)基幹相談支援センター
- (児童)児童相談所、千葉県子ども・若者総合相談センター
- (メンタルヘルス)精神保健福祉センター、千葉いのちの電話



- ・ AIチャットボットは、県や市町村など行政機関の担当部署や中核地域生活支援センター等の相談支援機関窓口を案内し、機関の名称・連絡先・ホームページ・制度案内等を表示。
- ・ 県HP及びSNS(LINE)から相談できるようにし、利便性の向上を図る。
- ・ ログ分析により、より適切な案内ができるようチャットの精度を高めていく。
- ・ 主訴が定まっていない相談者の「解きほぐし」ができるものを目指す。