



Press Release

報道関係者 各位

令和7年12月24日

福祉部福祉人材・指導課

担当：石井・高木

電話番号：029-301-3164



自治体初!! 福祉相談業務における生成 AI の活用について

県では、汎用クラウドサービスを活用した生成 AI およびタブレット端末を 12 月 24 日(水)から県福祉事務所(町村を管轄する4か所)で行う生活困窮等に係る相談業務において導入します。

生成 AI を活用することで相談の質向上を図り、職員による迅速で的確な対応を目指します。

※令和7年9月から実証実験実施中。

1 目的

- 生活困窮等に係る相談内容・支援方法が複雑・多様化する中で、対応する職員には最適な支援メニューの案内や迅速かつ正確なケース記録の作成などが求められています。
- 令和6年10月に国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が改正され、行政機関がクラウドサービスにおいて個人情報を取り扱うことが可能になったことにより、汎用クラウドサービスを活用し、相談支援業務のスマート化を図ります。

取組のポイント (自治体初!)



- ✓ 個人情報を含む相談業務で汎用クラウドサービスの生成AIを活用した自治体初の事例
- ✓ 政府のセキュリティ基準 (ISMAP) を満たしており、個人情報を安全に取り扱うことが可能

2 効果

- 生成 AI に要支援者の情報を学習させることで、ニーズを把握・分析し、**その場で適切な公的制度、支援メニュー、相談支援機関等を案内**することが可能となり、支援の質が向上します。
- 相談内容について**生成 AI が文字おこしや要約を行うことで、記録作成業務が省力化**され、職員の負担が軽減されることにより、相談支援業務の充実が図られます。
- タブレット端末(クラウドサービス)の活用により、要支援者の**個人情報を訪問時に紙で持ち出すことなく**、安全に相談支援業務を実施できます。



住民サービス向上・職員の負担軽減・セキュリティ強化

取組概要

訪問相談



窓口相談



Google Workspace

- ケースファイル
・ケース台帳、ケース記録
- 収入申告関係
・収入申告書、給与明細 など
- 各種情報
・関係法令、制度、支援メニュー など

Gemini

- 録音・テキスト化
・リアルタイムテキスト変換
・録音データアップロード
・AI要約 など
- AI相談
・要支援者の困りごとをAIに相談
・過去の要支援者の発言を検索

業務委託先:ソフトバンク株式会社