

AI を活用した相談対応事業の実証実験を開始

認定 NPO 法人フローレンスとつながり AI 株式会社と奈良市が三者連携協定を締結します



奈良市は生成 AI による 24 時間 365 日対応と専門職員の有人相談による「AI と人のハイブリッド子育て相談」の実証実験を 5 月 13 日から開始します。この取り組みにおいて、認定 NPO 法人フローレンスおよびつながり AI 株式会社と奈良市が三者連携協定を締結します。

相談の対象者は妊娠中の方から子育て家庭全般で、気軽に相談ができるツールを使用することで、悩み事を相談するはじめての一步を踏み出してもらい、奈良市在住の子育て世帯の孤立を防ぎます。

将来的には、生成 AI 相談を入口とし、奈良市の子育て世帯の妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない支援につながることを目標としています。

トピックス

- 本取組の「AI と有人相談員のハイブリッド子育て相談」は自治体としては初となるものです。
- 生成 AI 「AI (あい) ちゃん」が 24 時間 365 日、LINE で相談にのることで気持ちの傾聴・課題整理を行います。
- 加えて、助産師・心理士・社会福祉士などの資格を持つ相談員による有人の相談体制を整備することで、制度等の紹介や地域の資源へつなぎます。
- 実証実験を開始する中で課題を抽出し、様々な状況にある子どもや子育て家庭等にも対応できるよう支援体制の充実を図ります。

1. 奈良市の子育て相談の現状

1) 相談件数の推移

奈良市子どもセンターに寄せられる虐待対応相談件数は、令和4年度1,238件、令和5年度1,645件、令和6年度1,584件と、増加傾向にあります。また、虐待以外の相談件数（子どもセンターの虐待以外の相談、母子保健相談、ひとり親相談、奈良すこやかテレフォン）は、令和4年度6,461件、令和5年度7,002件、令和6年度6,545件と、少子化により子どもの出生数が減少している中で、相談件数は増加傾向にあります。

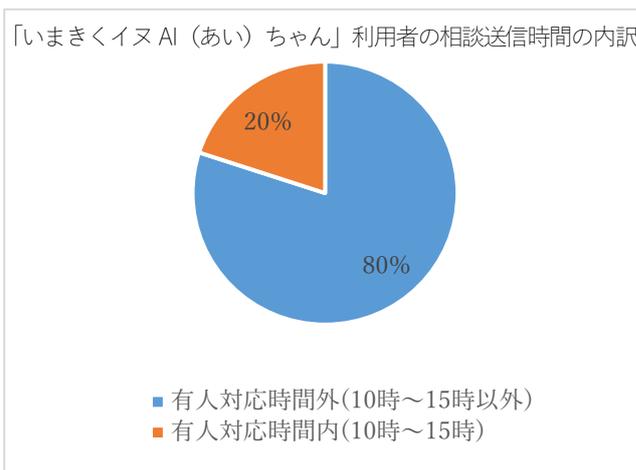
相談窓口名称	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
虐待対応相談	1,096	1,238	1,645	1,584
虐待以外の相談	6,123	6,461	7,002	6,545
(子育て相談)	(1,634)	(2,523)	(2,701)	(2,973)
(妊産婦・乳幼児相談)	(2,423)	(1,881)	(2,026)	(1,439)
(ひとり親相談)	(1,113)	(1,084)	(1,358)	(1,415)
(奈良すこやかテレフォン)	(953)	(973)	(917)	(718)
合計	7,219	7,699	8,647	8,129

2) 相談先の実態

国が令和4年度に実施した「SNSを活用した児童虐待等に関する相談の効果的な運用に関する調査研究」によると、SNS相談導入自治体の事例からLINE相談の相談件数が多いのは平日の18時以降となっており、平日夜間の相談ニーズが高い傾向にあることが分かっています。

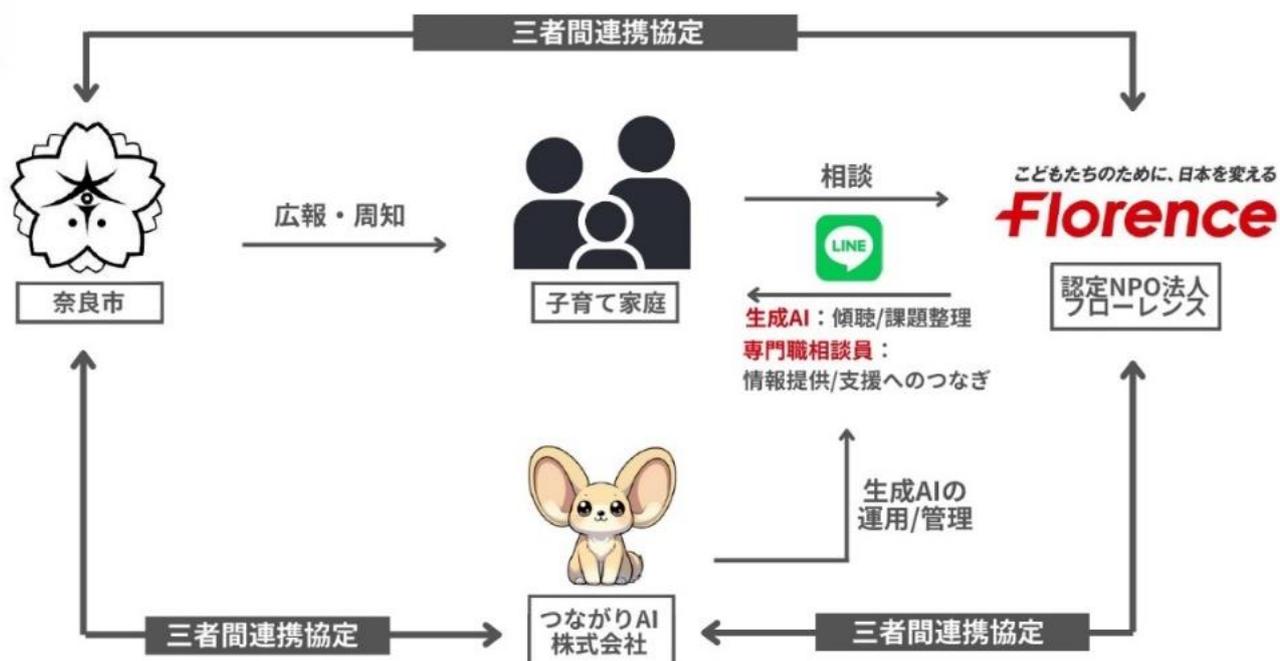
また、認定NPO法人フローレンスが実施した「いまきくイヌAI（あい）ちゃん」のトライアル実績（2024年実施、全国、20～40代の産後女性）において、利用者からの相談送信時間の約8割が有人対応が可能な10時～15時以外の時間帯であり、最も多い時間帯が20時台でした。

奈良市の相談窓口の対応時間は日中に限られている現状があり、就業時間や育児の時間以外でスマホを手にすることができる時間帯（休日や夜間等）に利用でき、匿名性がある、相談者の都合の良い時間（24時間・365日）に対応可能なAIの強みを生かした相談を試行的に導入します。



2. 実証実験の概要

対象者	奈良市内にお住まいの妊娠中の方、子育て中の方
対応時間	生成AI「AI（あい）ちゃん」：24時間対応 専門スタッフ：10時～15時（土日祝日、年末年始を除く）
ご利用方法	LINE公式アカウント「おやこよりそいチャット奈良」を「友だち追加」し、話しかけてください。 相談は無料で、匿名でご相談可能です。 以下URLから https://lin.ee/hfuel6l  ※「友だち追加」はこちらのQRコードから
今後の展望	2025年12月31日までの期間、実証実験を行い、奈良市民の登録者数や相談件数、相談内容の傾向や支援実績等のデータを集めた上で、最終報告を受け、今後の施策検討のデータとします。なお、時間外の対応は、AI応答であります。緊急性の高い相談については適切に対応できる体制をとります。



3. 事業詳細

生成 AI が 24 時間 365 日お気持ちの傾聴・課題整理を行い、専門職相談員が制度等の紹介や地域支援へのつなぎを行います。

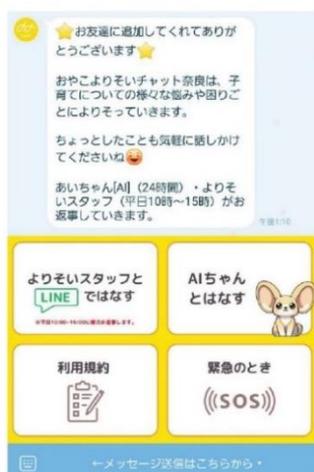
市民の方の利用フロー

24 時間 365 日生成 AI と専門職相談員に相談可能。専門職相談員は、平日 10 時～午後 3 時にお返事します。



LINE 友だち追加後のイメージ

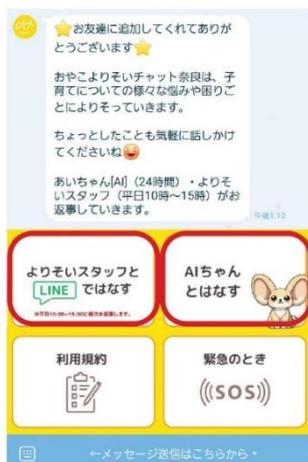
①利用者の希望に応じて、生成 AI もしくは専門職相談員との相談を開始できます。



複雑な操作は一切不要。

通常の LINE と同じように、自由にメッセージを入力して送信するだけでご利用いただけます。

②生成 AI と専門職相談員の切り替えが1 タップで可能です。



【専門職相談員への切り替え】

メニューにある「よりそいスタッフと LINE ではなす」をタップすると、生成 AI からのメッセージがストップし、有人スタッフに切り替わります。

【生成 AI への切り替え】

生成 AI に戻りたいときは、「AI ちゃんとはなす」をタップすると戻ります。

③「緊急のとき」をタップすると、緊急相談窓口の連絡先が表示されます。

4. 想定スケジュール



5. 認定NPO法人フローレンス 概要

こどもたちのために、日本を変える。フローレンスは未来を担うこどもたちを社会で育てるために、事業開発、政策提言、文化創造の3つの軸で、社会課題解決と価値創造をおこなう国内最大規模のNPO法人です。

日本初の訪問型・共済型病児保育事業団体として2004年に設立し、ひとり親支援とこどもの貧困防止、こどもの虐待や親子の孤立防止、障害児家庭支援など、日本のこども・子育ての領域で総合的な活動をおこなっています。2015年度に「小規模認可保育所」として国策化された「おうち保育園」をはじめとする保育事業、障害児家庭に保育や支援を届ける「フローレンスの障害児保育・支援」、こどもの虐待問題解決のため「フローレンスのにんしん相談・赤ちゃん縁組」、子どもの貧困を解決する「こども宅食」などの取り組みを全国に広め、たくさんの仲間と共に、社会に「新しいあたりまえ」をつくることを目指しています。

▶フローレンスコーポレートサイト URL: <https://florence.or.jp/>

6. つながり AI 株式会社 概要

つながり AI 株式会社は、AI 技術で社会課題を解決するスタートアップ企業です。従来は人手に頼っていた「相談業務」に生成 AI を活用することで、自治体や企業での相談支援サービスを提供しています。孤独・孤立の悩みを傾聴する AI チャットサービスの開発など、誰もが気軽に相談できる仕組みを通じて 人々のつながりを支援する事業を展開しています。

▶つながり AI 株式会社 URL : <https://tsunagari-ai.com/>

7. おやこよりそいチャットについて

「おやこよりそいチャット」は、フローレンスが2021年より展開している、LINE を活用した相談支援事業です。これまでに10,000世帯以上のご家庭とつながり、相談支援を行ってきました。

本実証事業では、子育て期の課題に精通した専門職によるサポート体制を整備。AI と専門職スタッフそれぞれの強みを活かした、新たな相談支援の形を構築することで、より質の高い支援の実現を目指します。

