

日付	令和 8 年 8 月 24 日（月）
担当課	共生社会推進課男女共同参画室
電話番号	0742-81-3100

【女性問題相談の支援を拡大・24 時間 AI が寄り添う】

「わたしのミカタ相談」・LINE を活用した生成 AI チャットを開始



AI（あい）ちゃん

2026 年 9 月から始まるよ。

二次元コードから LINE 登録してね！



自分自身の生き方や将来への不安、家族やパートナーとの関係、DV、そして性に関することなど、人には言えない多様な悩みや生きづらさに寄り添うため、これまでの有人窓口のみの体制を、生成 AI の導入により進化させ「わたしのミカタ相談」を開始します。

■相談の空白時間をゼロへ。性別を問わず若年層にも届く「新たな支援の形」

これまで本市の「女性問題相談」は、専門相談員による支援を行ってきました。対応時間が限られることから（月～土・10 時～16 時）、日中時間のとりづらい若年層や現役世代、深夜に一人で悩む方々へ支援を届けることが難しいという課題がありました。その結果、利用者層が 50 代以上に偏り、SNS 世代へのアプローチが急務となっていました。

そこで今回、こうした「相談の空白時間」を埋め、「誰かに相談したい」という切実な思いに応えるため、新たに「生成 AI チャットサービス」を導入します。本サービスは性別を問わず、奈良市在住・在勤・在学の方ならどなたでも利用可能です。導入にあわせ、愛称を「わたしのミカタ相談」といたします。

* 令和 7 年度「女性問題相談」年代別実績

項目		件数	
年齢	10代	0	10～40代 19.1%
	20代	0	
	30代	20	
	40代	292	
	50代	373	50代以上 79.3%
	60代	707	
	70代以上	212	
	年齢不詳	26	
計		1630	

■ サービス拡充のポイント

1. 24 時間 365 日の「AI 傾聴」と、専門員による「有人対応」の連携

- ・AI 相談：24 時間 365 日。深夜や早朝の不安にも AI が即時に共感・傾聴し、課題を整理します。
- ・有人相談：月～土曜日 10 時～16 時（祝日・年末年始除く）。AI とのやり取りを引き継いだまま、奈良市の専門相談員が電話で直接対応します。AI が夜間に受けた深刻な相談も、翌朝には相談員が把握し、迅速なアウトリーチにつなげます。

2. 若年層へのアプローチと「相談の心理的ハードル」の撤廃

電話や窓口訪問に抵抗がある、あるいは物理的に時間が取れない若年層や現役世代向けに、使い慣れた LINE を活用。仕事の合間や移動中、深夜のひとときなど、SNS 世代が「自分のタイミングで、文字で相談できる」環境を整えました。