

「課題提示型」提案募集シート

1 提案を募集する内容について

募集テーマ	No. 54 ・AI を活用した精神保健福祉相談・事務問い合わせ対応の業務改革 ・AI を活用した精神保健福祉相談・案内サービスの質向上に向けた官民連携事業
解決したい課題 (提案を募集する背景)	1. 高頻度・反復的な相談への電話対応が職員業務を圧迫している 2. 同一内容の精神保健福祉相談が長時間化・常態化している 3. 手続き等の定型的問い合わせが相談窓口に集中している 4. 電話が繋がらないことによる住民苦情が発生している 保健支援課においては、精神保健福祉相談や各種事務手続きに関する電話件数が多く、特定の相談者によるリピーター相談が多数を占めている状況もある。中には、ほぼ毎日、同一内容の相談を繰り返すケースも見受けられ、電話相談が長時間化・常態化している。このため、職員の対応時間が慢性的に圧迫され、新規相談や緊急性の高い相談への対応が困難となる状況が発生している。 また、精神障害者保健福祉手帳、自立支援医療、障害福祉サービス、難病医療費助成等の各種事務手続きについても、ホームページや配布資料を確認すれば把握可能な内容であるにもかかわらず、電話による問い合わせが多い状況である。 その結果、「電話が繋がらない」「何度かけても出てもらえない」といった住民からの苦情が散発的に寄せられている。これらの問い合わせ対応も、精神保健福祉相談と同一の電話窓口に集中することで、業務全体の効率低下を招いている。 以上のことから、・高頻度・定型的な相談や問い合わせへの対応 ・情報提供のみで完結可能な事務的問い合わせ について、従来の職員による電話対応だけでは限界が生じている。
課題解決に向けて 募集する提案内容	提案1. AI による一次対応・初期応答支援 想定する AI 活用例 ・チャットボット、音声 AI 等による一次応答 ・24 時間対応による問い合わせ受け皿の補完 ・電話・来庁前の事前案内機能 求める機能・視点 ・精神保健福祉分野に配慮した安心感のある対話設計 ・危機的な内容や支援が必要な兆候を検知した場合の → 速やかな人（職員・関係機関）への誘導 ・「相談に代わる AI」ではなく、「相談につなぐ AI」であること

提案2. 高頻度・定型的相談の整理・抑制支援

想定する AI 活用例

- 過去ログを活用した同一内容の繰り返し検知
- よくある相談内容の自動整理・定型回答化
- 同一相談者への対応履歴の可視化（職員向け）

目的

- 電話に頼らず一定の安心感を提供
- 職員による「同じ説明の繰り返し」を軽減
- 高頻度リピーター相談への関わり方を整理

提案3. 事務的問い合わせに関する AI FAQ・ナビゲーション

対象例

- 精神保健福祉手帳
- 自立支援医療
- 障害福祉サービス
- 難病医療費助成 等

求める提案内容

- 制度・手続き内容を分かりやすく案内する AI
- 「自分が何に該当するか」を整理できる対話型設計
- 高齢者・デジタル不慣れ層にも配慮した安心して利用できる仕組み
- 電話問い合わせ削減につながる具体的工夫

提案4. 相談内容のトリアージ（仕分け）支援

想定する AI 活用例

- 相談内容・緊急度に応じた分類補助
- 職員が優先対応すべき相談の抽出
- 緊急性の高い相談の早期検知

※ 最終判断は必ず人（職員）が行う設計を前提とする。

提案5. 職員向け AI 業務支援ツール

想定する活用

- 相談記録の要約支援
- 対応履歴の検索・参照補助
- 定型説明文の作成・更新支援

目的

- 職員の精神的・時間的負担軽減
- 業務の属人化防止
- 新任職員でも一定水準の対応が可能な体制構築

	※提案にあたっての必須条件 提案には、以下を必ず盛り込むこと。 ・ 個人情報保護・セキュリティ対策 ・ AI の判断限界と人の関与範囲の明確化 ・ 精神保健福祉領域における倫理的配慮 ・ 誤案内・誤認識時の安全設計 ・ 住民・職員への丁寧な説明・導入支援 実証実験に関する提案の希望： ☒あり ☐なし																								
想定する提案の例 (イメージ)	(提案内容は下記の例に限定されるものではありません) ・ 音声 AI 等による一次対応 ・ AI 活用による高頻度・定型的相談の整理 ・ 事務的問合せに関する AI FAQ・ナビゲーション (他都市における類似の事例： ☒あり ☐なし) 相談・傾聴系 AI・AI 活用型一時対応 <table><tr><th>会社</th><th>主対象</th><th>サービス特性</th><th>主な自治体</th></tr><tr><td>あなたのいばしょ (NPO)</td><td>子ども／孤独・孤立／虐待・DV／自殺</td><td>有人 24h チャット</td><td>盛岡・品川・多摩・熊本・宇城・横須賀・生駒・調布</td></tr><tr><td>ZIAI</td><td>こころ・福祉・子育て・若者</td><td>AI 傾聴＋人連携、多言語</td><td>横須賀・豊田・柏・熊本・山梨・さいたま</td></tr><tr><td>Cotomo</td><td>高齢者(孤独・認知症予防)</td><td>会話 AI (音声)</td><td>横須賀</td></tr><tr><td>つながり AI</td><td>子育て／孤独・孤立／若者</td><td>LINE 傾聴 AI＋専門職</td><td>奈良・藤沢・姫路</td></tr><tr><td>ZVC JAPAN</td><td>全市民 (AI 活用型一次対応)</td><td>Zoom Phone ZoomContactCenter ZoomVirtualAgent</td><td>奈良</td></tr></table>	会社	主対象	サービス特性	主な自治体	あなたのいばしょ (NPO)	子ども／孤独・孤立／虐待・DV／自殺	有人 24h チャット	盛岡・品川・多摩・熊本・宇城・横須賀・生駒・調布	ZIAI	こころ・福祉・子育て・若者	AI 傾聴＋人連携、多言語	横須賀・豊田・柏・熊本・山梨・さいたま	Cotomo	高齢者(孤独・認知症予防)	会話 AI (音声)	横須賀	つながり AI	子育て／孤独・孤立／若者	LINE 傾聴 AI＋専門職	奈良・藤沢・姫路	ZVC JAPAN	全市民 (AI 活用型一次対応)	Zoom Phone ZoomContactCenter ZoomVirtualAgent	奈良
	会社	主対象	サービス特性	主な自治体																					
	あなたのいばしょ (NPO)	子ども／孤独・孤立／虐待・DV／自殺	有人 24h チャット	盛岡・品川・多摩・熊本・宇城・横須賀・生駒・調布																					
ZIAI	こころ・福祉・子育て・若者	AI 傾聴＋人連携、多言語	横須賀・豊田・柏・熊本・山梨・さいたま																						
Cotomo	高齢者(孤独・認知症予防)	会話 AI (音声)	横須賀																						
つながり AI	子育て／孤独・孤立／若者	LINE 傾聴 AI＋専門職	奈良・藤沢・姫路																						
ZVC JAPAN	全市民 (AI 活用型一次対応)	Zoom Phone ZoomContactCenter ZoomVirtualAgent	奈良																						
課題解決に向けて、これまでに実施したことがある主な取組	・ 相談者のリピーター対応では、職員間で共有シートに記録、同日に相談が来たかどうかの確認、再度同日にあった場合、1 日 1 回まで、時間も 1 回 15 分程度と伝えるようにし、連日の場合も対応記録をもとに対応したが、一定の対応ルールを設けて運用しているものの、リピーター相談の抑制や解消には十分な効果が見られず、業務負担軽減にはつながっていない。																								

2 提案にあたっての条件について

募集期間	掲載日～令和9年3月31日 (但し、予告なく中止することがあります)
想定している 実施時期	(市の事業費負担がない場合) ☒ 随時 ☐ 年 月～ 年 月の間 ☐ その他 () (市の事業費負担がある場合) 令和 年度以降
提案者に求める 専門性	Ai 技術・電話対応 に関する知見、ノウハウ
本市から 提供できるメリット	☒ 連携事業の広報・PR： <u>市政記者クラブへの情報提供(報道機関へのプレスリリース)や市ホームページへの掲載等</u> ☐ 関連するデータ：_____の提供 ☐ 実施にあたっての関係機関との協議・調整のサポート：_____ ☒ その他(全庁的に広めることが可能ではないか) ※上記は現時点で想定している内容です。連携する取組内容によって、 改めて市が負担・協力できる内容を協議・検討させていただきます。
その他の留意点	☒ 基本的には、市に事業費の負担が生じない提案を希望しています。 ☒ 現時点での予算措置はありませんが、提案内容により予算措置を検討することがあります。(市の事業費負担がある提案の実施に関しては、関係法令等に基づき、改めて、公募等を行います。) (以下には、個別の留意点を記載) ・ ・ ・
提案内容に関する お問い合わせ先 (事業所管課)	鹿児島市健康福祉局保健部保健支援課 (担当：濱崎) 電 話：099-803-6929 メール：hokenshien@city.kagoshima.lg.jp