

令和 7 年 2 月 26 日

健康福祉部健康福祉指導課

043-223-2303

福祉分野における生成A Iを活用した チャットボットの導入について

県では、困りごとを抱えた方が相談支援機関に円滑に相談できるようサポートするA Iチャットボット「いつでも福祉相談サポット」を、2月27日から導入します。

このA Iチャットボットは、24時間365日いつでもインターネット上で利用でき、生成A Iを活用して、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する様々な相談を丁寧にお聞きし、県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

1 概 要

少子高齢化の進行、地域のつながりの希薄化など、社会構造の変化が進むとともに、個人や世帯が抱える課題が複雑化・複合化している中、「困りごとを相談できる相手がない」「どこに相談してよいかわからない」などの理由により、困りごとを抱えた方が必要な支援を適切に受けることができない等の課題が生じています。

このため県では、困りごとを抱えた方が相談支援機関に円滑に相談できるようサポートする、生成A Iを活用したチャットボットを導入することとしました。

このA Iチャットボットの導入により、インターネット上で24時間いつでも相談できる環境を整備することで、これまでの電話や窓口の利用と比べ、県民の利便性が向上するとともに、相談することへの心理的負担や適切な相談支援機関につながるまでの労力・時間の軽減が期待できます。

本事業は、国の「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）TYPES（タイプエス）」を活用し、県内市町村等と連携して実施したものです。

A Iチャットボットの導入にあたり、市町村等の負担も軽減できるよう、県がイニシアティブを発揮し、市町村等の意見も踏まえ改善を図ることで、県の機関以外に市町村や、関係団体の相談窓口も広く案内できるようにしました。

今後も、市町村等と連携して、「いつでも福祉相談サポット」の改善を図るとともに、県民の活用が進むよう広く周知してまいります。

2 名称及び機能

(1) 名 称

「いつでも福祉相談サポット」

※「いつでも福祉に関して円滑に相談できるようサポートするA Iチャットボット」を略したものです。

(2) 機 能

24時間365日いつでもインターネット上で利用でき、生成A Iを活用して、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する様々な相談を丁寧にお聞きし、県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

(3) 特 徴

- ・ 県ホームページ及びSNS（LINE）への導入により、インターネット上で24時間365日いつでも何度でも利用できる。
- ・ 生成A Iの活用により、困りごとを丁寧にお聞きし、課題を整理することで、複雑化・複合化した相談についても対応できる。
- ・ 生活困窮者自立支援、高齢者福祉、児童福祉、障害者福祉など福祉全般に対応しており、様々な相談に応じた適切な相談支援機関を案内できる。

3 導入開始日

令和7年2月27日（木）

4 利用方法

県ホームページ及びSNS（LINE）で利用でき、下記URL及び二次元コードからアクセスできます。

○県ホームページURL

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/types/welfarechatbot.html>

QRコード【Web版】



QRコード【LINE版】



5 試験導入の結果

(1) 試験導入期間

令和7年1月30日（木）から令和7年2月12日（水）

(2) 利用状況

利用件数 1, 979件

満足度 5段階評価で3以上は約81%、4以上は約40%

(1は低い、2はやや低い、3は普通、4はやや高い、5は高い)

満足度	1	2	3	4	5	合計
件数	41件	30件	154件	77件	70件	372件
割合	11%	8%	41%	21%	19%	100%

(3) 実施結果

- ・相談を丁寧にお聞きして相談内容の分野を特定し、分野に応じた窓口を案内することが概ねできています。
- ・一方、以下の例のとおり、性別や年齢に応じた窓口の案内等に課題が見られたため、システム改善や案内する窓口の追加を行いました。

例①：10代の方からの「親の病気の相談をしたい」との相談に対し、
「高齢の母親の介護相談」と認識することがあった。

例②：男性からの相談に対し、女性向けの相談窓口を案内することがあった。

- ・今後も更なるシステム改善を進め、より適切な相談窓口を案内できるよう対応してまいります。

(参考) デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）^{タイプエス} TYPESについて

- ・「デジタル行財政改革」の基本的考え方に合致し、将来的に国や地方の統一的・標準的なデジタル基盤や持続可能な行財政基盤につながる見込みのある地方公共団体の先導的な取組について、プロジェクト推進に要する経費を支援するもの。
- ・子育て、福祉相談、介護、交通・観光、教育及び防災の主な改革分野における9つのプロジェクトを対象とし、1件あたりの事業費上限5億円のうち3/4を国が負担。

<https://www.chisou.go.jp/sousei/about/mirai/policy/policy1.html>

【参 考】

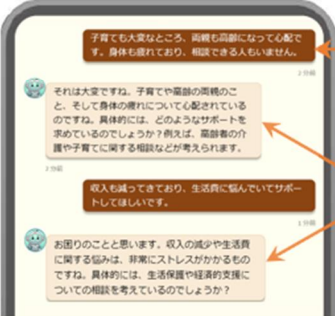
■「いつでも福祉相談サポット」トーク画面のイメージ



相談内容が明確でなくても相談できる / 生成AI型チャットボット

複数回の対話を通じて相談者の悩みをときほぐし、必要な相談窓口を案内





子育てで大変なところ、両親も高齢になって心配です。身体も疲れており、相談できる人もいません。

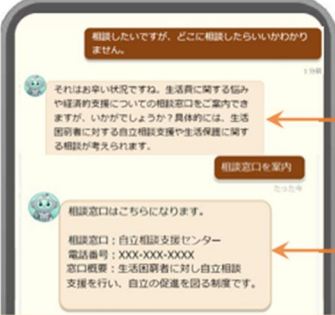
それは大変ですね。子育てや高齢の両親のこと、そして身体の疲れについても心配されているんですね。具体的に、どのようなサポートを求めているのでしょうか？例えば、高齢者の介護や子育てに関する相談などが考えられます。

収入も減ってきており、生活費に悩んでいてサポートしてほしいです。

お困りのことと思います。収入の減少や生活費に関する悩みは、非常にストレスがかかるものですね。具体的には、生活保護や経済的支援についての相談を考えているのでしょうか？

相談者が自由に悩みを記入します。

生成AIが困りごとを丁寧にお聞きし、課題を整理するための質問を行います。



相談したいのですが、どこに相談したらいいかわかりません。

それはお辛い状況ですね。生活費に関する悩みや経済的支援についての相談窓口もご案内できますが、いかがでしょうか？具体的に、生活困窮者に対する自立相談支援や生活保護に関する相談が考えられます。

相談窓口を案内

相談窓口はこちらになります。

相談窓口：自立相談支援センター
電話番号：XXX-XXX-XXXX
窓口概要：生活困窮者に対し自立相談支援を行い、自立の促進を図る制度です。

複数回の対話を通じて、相談内容がどの相談分野に該当するかを特定します。複雑化・複合化した相談も対応できます。

県や市町村の担当部署や相談支援機関を案内します。

※相談内容が明確な場合はシナリオ型（定められた選択肢から回答し、最短ステップで窓口を案内）も選択できます。

■利用方法

LINEもWebも簡単アクセス!気軽に相談を始めよう

LINE版



ご利用手順

- 1 LINEアプリの「友だち追加」より上記QRコードを読み取ります。
- 2 いつでも福祉サポットのアカウントが表示されたら「追加」をタップします。
- 3 トーク画面の案内に従って、相談内容を入力してください。

Web版



ご利用手順

- 1 QRコードの読み取りアプリを立ち上げます。
- 2 上記QRコードを読み取り、専用ページへアクセスします。
- 3 専用ページの案内に従って、相談内容を入力してください。