

デジタル田園都市国家構想交付金TYPES（福祉相談分野）
「住民に寄り添った相談・支援業務を行うためのデジタル技術活用」

実施報告書

令和7年3月
千葉県

目次

第1章 AIチャットボット

1.1 本事業の取組

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

1.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

1.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

第2章 AI等のデジタル技術を活用したソリューション（音声マイニング）

2.1 本事業の取組

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

2.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

2.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

第3章 相談記録プラットフォーム

3.1 本事業の取組

3.1.1 相談業務の現状課題

3.1.1.1 課題の抽出結果（検討会1回目・課題ヒアリング結果サマリ）

3.1.1.2 検討会1回目～課題の洗い出し～

3.1.1.3 課題ヒアリング～課題の深掘り～

3.1.2 デジタル化の方向性

3.1.2.1 課題の分析結果・ありたい姿の導出

3.1.2.2 検討会2回目～デジタル化の方向性～

3.1.3 プロトタイプ概要

3.1.3.1 コンセプトと機能

3.1.3.2 検討会3回目～機能と画面アイデアの検討～

3.1.4 プロトタイプの改善結果

3.1.4.1 検討会4回目～実運用に向けた改善点の洗い出し～

3.1.4.2 現場デモヒアリング～実運用に向けた改善点の深掘り①～

3.1.4.3 検討会5回目～実運用に向けた改善点の深掘り②～

3.1.4.4 検討会6回目～実運用に向けた改善点の深掘り③～

3.1.4.5 改善内容

3.1.5 検討会での全国展開説明実施結果

3.1.5.1 検討会7回目

3.1.5.2 検討会8回目

第3章 相談記録プラットフォーム

(つづき)

3.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

3.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

3.2.1.1 KPI-2

3.2.1.2 KPI-3

3.2.1.3 KPI-4

3.2.1.4 KPI-5

3.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

3.2.2.1 必須機能と任意機能の振り分け

3.2.2.2 今後追加の必要のあるデータ項目

3.2.2.3 ネットワーク・セキュリティ

3.2.2.4 他システムとの連携

3.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

第1章 AIチャットボット

1.1 本事業の取組

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

1.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

1.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

第2章 AI等のデジタル技術を活用したソリューション（音声マイニング）

2.1 本事業の取組

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

2.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

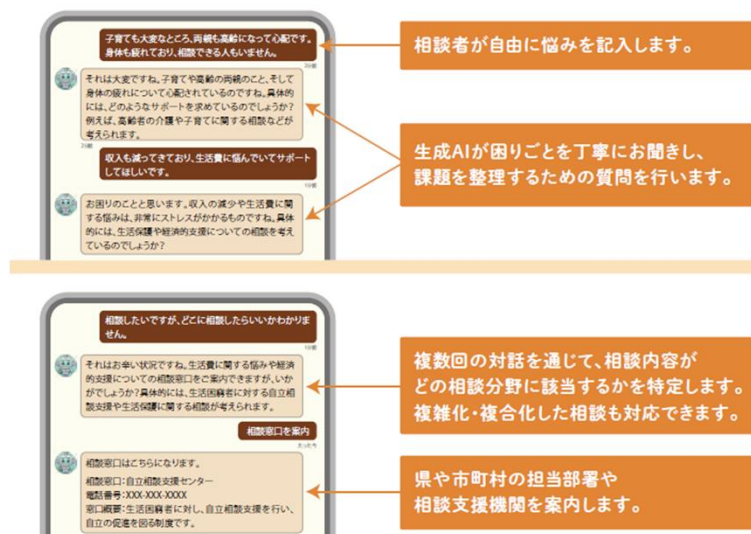
2.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

1.1 本事業の取組

目指す将来像

生成AIが住民の困りごとを丁寧にお聞きし、課題を整理した上で、県内の相談支援機関を案内することで、こども家庭、高齢、障害、生活困窮等の福祉に関する様々な困りごとを抱えた方が、相談支援機関へ円滑に相談できる環境を整備するとともに、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・時間の軽減を目指す。

<今まで>

AIチャットボットの導入
(愛称：いつでも福祉相談サポート)

<これから>



1.1 本事業の取組

サービスの特徴

- ✓ 千葉県のホームページ及びSNS（LINE）により、24時間365日いつでも何度でも利用できる。
- ✓ 福祉に関する様々な困りごとに対し、生成AIが課題を整理することで、適切な相談支援機関を案内できる。
- ✓ 千葉県がイニシアティブを発揮し、取り組むことで、県の相談支援機関だけでなく、県内各市町村の相談支援機関等も案内できる。

Web版



LINE版



事業費等

事業費	19百万円（国 3/4、県 1/4） ※令和6年度における導入・運用費の計
実施体制	実施主体：千葉県、受託事業者：東日本電信電話株式会社、協力：千葉県内の各市町村
事業範囲	千葉県全域（全54市町村 1,224機関）

実装スケジュール

※ 2025年度も継続して運用・改善を行うことで、県民の利便性の向上や、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・時間の更なる軽減を目指す。

	2024年			2025年		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月
詳細仕様調整						
環境構築・調整		クラウド基盤構築・試験 (12/5～12/23) ローコードアプリ／プロンプト構築・調整 (12/5～1/23)	 		フィードバックに基づくシステム改修 (2/13～)	
FAQの確認・登録						
試験導入			各相談支援機関職員による動作確認 (1/14週、1/20週)	試験導入 (1/30～2/12)		
本格導入				実装・本格導入 (2/27～) ★		

1.1 本事業の取組

システムの概要

1. 適切な窓口案内のための取組

(1) 利用者は、状況（相談内容が明確かどうか）に応じて、2つの相談形式を選択可能（参考1）

① 生成AI型：AIの自然言語処理を用いた対話を通じ、相談内容のときほぐしを行い、相談内容に応じた窓口を案内（参考2）

② シナリオ型：相談内容が明確であり、既定の選択肢から回答し最短で窓口を案内（参考3）

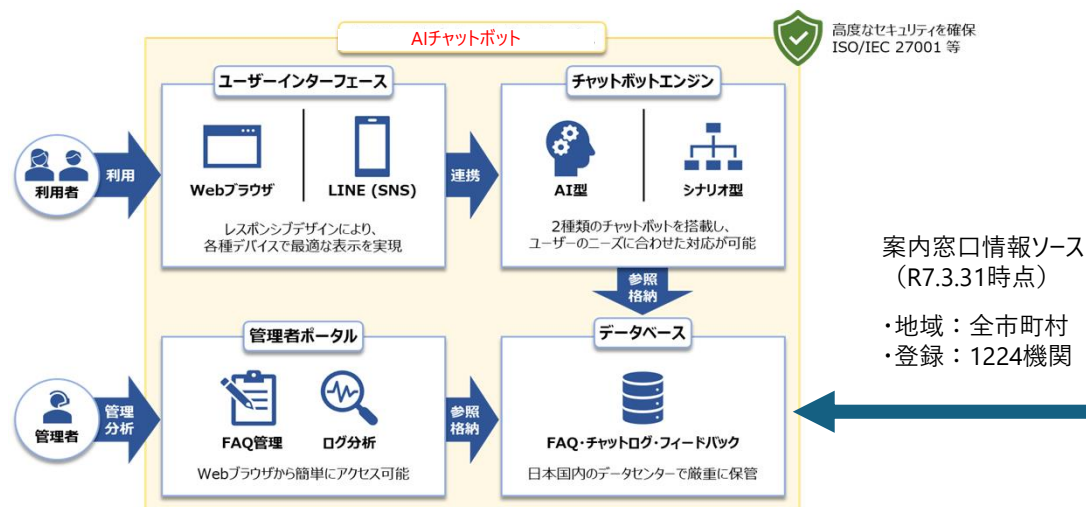
(2) データベースに登録された情報からのみ相談窓口を案内する仕組みを搭載し、誤った情報提供を抑止

2. 窓口案内の精度向上のための取組

(1) 運用に必要な情報を一元的に管理者ポータルに集約し、ログ分析ダッシュボード（※1）により、チャット履歴や利用者のフィードバック、AI評価（※2）などを、利用者の属性等に応じて分析・可視化し、精度向上に活用（参考4）

※1 システムやアプリケーションから収集されたログデータを視覚的に表示し、分析するためのツール

※2 チャットログの評価に AIを活用して、大量のログを効率的に評価・分析できる仕組み



<ちば健康福祉ブック> <https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshi-dou/shien/book/sougou.html>

相談窓口として掲載されている内容等を情報ソースとする。



1.1 本事業の取組

(参考1) チャットボット相談形式_生成AI型、シナリオ型から選択

いつでも福祉相談サボット 用語み込み

こんにちは、私は千葉県の福祉に関する相談窓口を案内するチャットボットです。いつでもどんなお悩みでもお伺いします！
(大切なお知らせ)
■ご利用前に必ず利用規約や個人情報保護方針をご確認ください。安全にご利用のため、氏名、住所、電話番号などの個人情報を入力しないようお願いいたします。
■本チャットボットでは相談者の状況に応じた窓口を判断するために生成AIを活用しており、ご案内した窓口が必ずしも適切でない場合があります。今後も相談内容に応じた案内精度の向上を図ります。実際のご相談にあたっては参考URLも併せてご確認ください。

適切な窓口の案内のために必要な情報を入力してください。
あなたの性別を選択してください。

男性 女性 その他 無回答

該当の年齢を選択してください

10歳未満 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80歳以上

お住いの市区町村について教えてください。千葉市内または、居住地の該当頭文字の選択肢をお選びください。

千葉市内 あ行 か行 さ行 た行 な行 は行 ま行 や行

お住いの区を選択してください。

千葉市稲毛区 千葉市中央区 千葉市花見川区 千葉市緑区 千葉市美浜区 千葉市若葉区

相談案内に用いるため、
チャットボット利用者の属性情報を確認

(性別／年代／居住地)

相談形式についてを選択

相談形式を選択してください。
(どこに相談していいかわからない方は「AIボットに相談」、相談したい内容や調べたい窓口が決まっている方は「選択肢から選ぶ」)

AIボットに相談 選択肢から選ぶ

生成AI型

シナリオ型

1.1 本事業の取組

(参考2) 生成AI型イメージ (相談内容のときほぐしのイメージ)

<生成AI型の主旨>

- ・相談内容の主訴が定まっておらず、会話形式で相談をしたい方向け
- ・利用者がテキスト形式で相談内容を入力する。

→複数回の対話を通じて生成AIがその相談内容を解きほぐし、「相談分野」を絞り込むことにより適切な相談窓口を案内



生成AI

会話内容から
相談分野の絞り込み

相談内容を深掘りするた
めの問いかけ

絞り込みの結果

相談対象者の居住地に基
づいた窓口を案内

いつでも福祉相談サポット 再読み込み ≡

50代の息子が長年、定職にもつかず、引きこも
り状態になって困っている。

1分前

息子さんの状況を心配されるお気持ち、よ
く分かります。これまで周囲の方や専門機
関に相談されたことはありますか？

1分前

いえ、どこに相談すればいいのかわから
ず、誰にも相談していません。頼れる親
戚もおらず、私も高齢で持病があるため、
不安を感じています。

たった今

誰にも頼れない中で、息子さんとご自身も
体調に不安を抱えているんですね。もしよ
ろしければ、そういったお悩みに関する相
談窓口をご案内しましょうか？

たった今

相談窓口を案内

たった今

相談窓口はこちらになります。

相談窓口：〇〇中核地域生活支援センター
電話番号：XXX-XXX-XXXX
窓口概要：複合的な課題を抱えた方など…

メッセージを入力してください ▶

相談内容のテキスト入力

問いかけへの回答



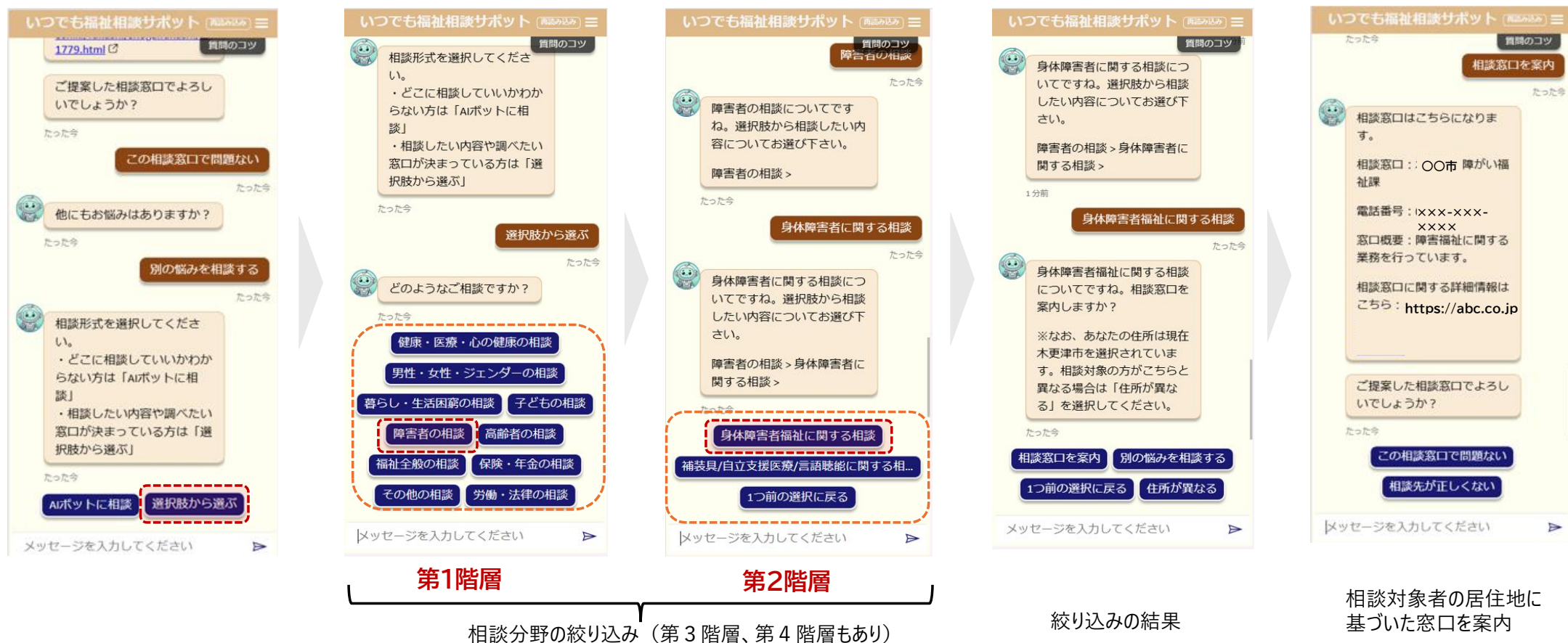
利用者

1.1 本事業の取組

(参考3) シナリオ型イメージ

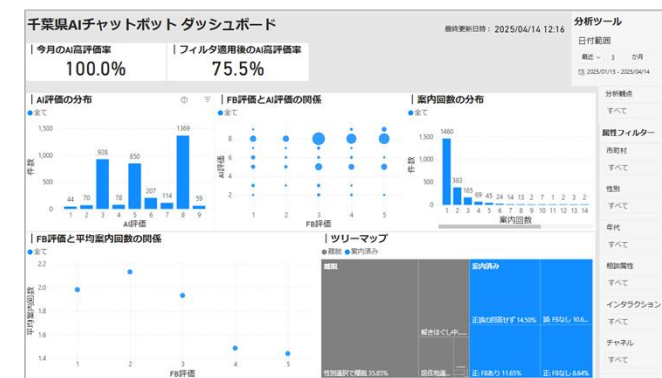
〈シナリオ型の主旨〉

- ・ 相談内容の主訴が明確であり、選択形式で相談をしたい方向け
- ・ 利用者が選択肢から自身の相談内容に沿った選択肢を選ぶ。
→ 選択に基づいて「相談分野」を絞り込むことによって適切な相談窓口を案内



1.1 本事業の取組

(参考4) ログ分析ダッシュボードイメージ



利用実態把握画面

- 日別/月別問い合わせ件数
- 問い合わせ数推移
- 時間帯別問い合わせ数
- 地域別問い合わせ数
- チャンネル割合
- インタラクション(会話形式)割合
- 滞在時間(相談開始から終了までの所用時間)分布

品質分析画面 ①

- 高評価率 (利用者に評価された問い合わせのうち評価が4,5の問い合わせの割合)
- エラー件数 (NGワードの入力等により利用者へ正常応答できなかった件数)
- フィードバック評価 (窓口案内後利用者が回答する役立ち度 ★1~★5)
- 自己正答率 (窓口案内後、利用者が「この相談窓口で問題ない」(=正)を選択した割合)
- フィードバック評価と平均メッセージ数の関係
- 自己正答率とメッセージの関係
- エラー件数の推移

品質分析画面 ②

- AI高評価率 (AI評価がされた問い合わせのうち評価が7以上の割合)
- AI評価分布 (チャット品質に対するAIによる評価)
- フィードバック評価とAI評価の関係
- 案内回数の分布 (1つの会話におけるチャットボットによる窓口案内回数)
- フィードバック評価と平均案内回数の関係
- ツリーマップ (開始されたチャットの状態と割合から分析)

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

（1）KPIの設定

以下5つのKPIを設定し、試験導入及び本格導入の期間における利用実績を対象に計測・分析・検証を行った。

〈KPI〉

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 1.利用状況・利用行動に関する指標
(1) 利用件数
(2) 案内完了率 ※1 | } | ログ分析ダッシュボードにより
把握 |
| 2.回答品質・会話成果に関する指標
(1) 自己正答率 ※2 | | |
| 3.利用者満足度に関する指標
(1) 高評価率 ※3 | } | 利用者からの申告により
把握 |
| 4.利用時間・効率に関する指標
(1) 対話完了までの所要時間 ※4 | | |

※1：会話形式を選択をしたチャットのうち窓口を一度でも案内した割合

※2：利用者自身が窓口が正しいとした割合

※3：利用者の評価が5段階評価中3以上の割合

※4：相談開始から終了までの所要時間の中央値

〈利用実績〉

- 1.試験導入
- (1) 期間：2025/1/30-2/12
 - (2) 利用件数：2,006件※1
 - (3) フィードバックコメント：127件※2

※1 利用動向や会話履歴内容から、本事業に関係する自治体職員等の利用が多いと思慮

※2 市町村や関係機関に意見照会を実施

- 2.本格導入
- (1) 期間：2025/2/27-3/31
 - (2) 利用件数：759件

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

（2）KPIの計測

ア. 試験導入

- ・期間 令和7年1月30日から2月12日まで
- ・利用件数 2,006件
- ・自己正答率 64.44% （1,049件中 676件）
- ・高評価率 約81% （5段階評価中、満足度3以上と回答した者の割合）

満足度	1	2	3	4	5	合計
件数	44件	31件	164件	81件	78件	398件
割合	11.06%	7.78%	41.21%	20.35%	19.6%	100%

イ. 本格導入

- ・期間 令和7年2月27日から3月31日まで
- ・利用件数 759件
- ・自己正答率 67.31% （312件中 210件）
- ・高評価率 約88% （5段階評価中、満足度3以上と回答した者の割合）

満足度	1	2	3	4	5	合計
件数	9件	5件	37件	24件	45件	120件
割合	7.5%	4.17%	30.83%	20%	37.5%	100%

※ 自己正答率：利用者のうち、案内された窓口が正しいと回答した者の割合

※ 満足度：利用者に対する評価の結果（5段階評価：1は低い、2はやや低い、3は普通、4はやや高い、5は高い）

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

（3）KPIの分析・検証

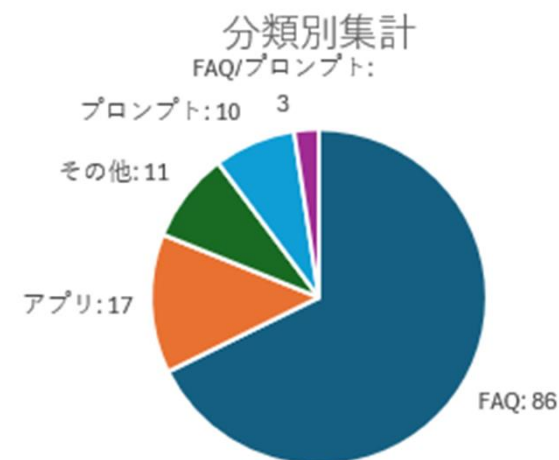
ア. ログ分析ダッシュボードによる利用実態の分析・検証

- 平日昼間を中心に利用が集中しており、問い合わせ数のピーク時には想定約2倍に達する一方で、休日は想定約1/10程度に留まるなど、曜日・時間帯により大きな変動が見られた。
- 利用チャネルはWebブラウザが8割超を占め、AI型の利用が全体の6割程度と多い。
- 利用日時や時間帯、利用チャネルの偏りから、自治体や関係機関職員の試験利用が多かったものと推測される。



イ. フィードバックコメントの分析・検証

- フィードバックコメント127件を、システムの改善を要望する箇所別に分類したところ、FAQとアプリが多い結果となった。
- 主なフィードバックコメントおよび対応については次頁に記載。



1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

試験導入期間におけるフィードバックコメント（抜粋）

分類	改善要望（抜粋）	対応	
アプリ	単一機関への相談で解決しないものも多い。相談先は複数表示する、もしくは他の選択肢を表示できないか。（複数意見）	該当相談に沿った相談窓口を表示後、「次の窓口候補を案内」を選択・表示させることができる機能を追加 ⇒ 次頁の対応①	システム改修済み (3/28)
	選択肢を誤ったときに、すぐに訂正ができない。次の質問の際に、「1つ前に戻る」の項目をつけてほしい。（複数意見）	性別／年代／居住地の確認およびシナリオ型選択肢において、「1つ前に戻る」ボタンを追加 ⇒ 次頁の対応②	システム改修済み (3/28)
	性別、年齢までは比較的気軽に選択したが、居住市町村名を聞かれると多少身構えた。ご利用者アンケートだと書かれてはいるが、匿名性を気にする人はこの段階で離脱するかもと思った。	「会話を開始」後の定型文を以下に修正。 修正前＞ ご利用者アンケートにご協力ください。 修正後＞ 適切な窓口の案内のために必要な情報を入力してください。	システム改修済み (2/26)
FAQ	特別児童扶養手当について相談したら、こども家庭センターや地域福祉課を案内された。	市町村毎の障害福祉窓口（対応課）を追加し、FAQ記載で「障害のある人への手当、特別児童扶養手当、心身障害者扶養年金、重度心身障害者(児)医療費助成」を追加	FAQ改修済み (2/26)
	保育園の入園手続きの相談なのに、千葉県警察少年センターを案内された。 不登校についての相談なのに、引きこもりの窓口案内をされた。	不登校など子どもに関する窓口を追加	FAQ改修済み (2/26)
プロンプト	窓口を案内するまでの解きほぐしの回数が少ない。	より解きほぐしを行うようにプロンプトを改修	プロンプト改修済み (3/28)

感想コメント

アイコンがかわいいです。親しみが持てるキャラクターですね。

さくさくと返答してくださり色々聞けました。ありがとうございますと返したら、何でも相談下さいと返答が来て嬉しかったです。

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

フィードバックコメントに基づく改善例

対応① 複数窓口案内

いつでも福祉相談サポット (AIチャットボット)

相談窓口を案内

相談窓口はこちらになります。

相談窓口：〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番

電話番号：〇〇-〇〇〇〇〇〇

窓口概要：障害のある方に対する差別をなくすための相談窓口です。専門職員や地域相談員が第三者的な立場で当事者の側に入り、課題の解消を図ります。

相談窓口に関する詳細情報はこちら：
<https://www.pref.chiba.lg.jp/henshidou/shien/book/shougai.html#yougisoudan6>

ご提案した相談窓口でよろしいでしょうか？

この相談窓口で問題ない 相談先が正しくない 別の窓口候補を案内

ボタン追加

他にも相談できる窓口がありますので、再度ご案内致しますね。

※なお、あなたの住所は現在〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番を選択されています。相談対象の方がごちとら異なる場合は「住所が異なる」を選択してください。

相談窓口を案内 相談先が正しくない 別の悩みを相談する 住所が異なる

メッセージを入力してください

相談窓口はこちらになります。

相談窓口：全国共通人権相談ダイヤル 110番

電話番号：0570-003-110

窓口概要：人権を侵害されたり人権問題でお困りの場合に法務局・地方自治体に相談できます。人権擁護委員や法務局職員が権利を守るための手続きを助言し、関係官公署等に紹介します。

相談窓口に関する詳細情報はこちら：
<https://www.pref.chiba.lg.jp/henshidou/shien/book/soudan.html#jinken>

ご提案した相談窓口でよろしいでしょうか？

この相談窓口で問題ない 相談先が正しくない 類似の窓口を案内

メッセージを入力してください

改善の窓口があり、再度ご案内する旨を返答

対応② 相談窓口を案内するための情報（性別・年齢・居住地）の再選択方法

あなたの性別を選択してください。

男性 女性 その他 無回答

メッセージを入力してください

男性

該当の年齢を選択してください

10歳未満 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80歳以上 1つ前の選択に戻る

ボタン追加

40代

お住いの市区町村について教えてください。
千葉市内または、居住地の該当頭文字の選択肢をお選びください。

千葉市内 あ行 か行 さ行 た行 な行 は行 ま行 や行 1つ前の選択に戻る

ボタン追加

千葉市内

お住いの区を選択してください。

千葉市稲毛区 千葉市中央区 千葉市花見川区 千葉市緑区 千葉市美浜区 千葉市若葉区 1つ前の選択に戻る

ボタン追加

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

（4）KPIの分析・検証結果に基づく改善結果

フィードバックコメントに基づく改善を図ることにより、①「試験導入」時よりも、②「本格導入」時の方が、自己正答率及び高評価率が向上

分類	指標	①試験導入 (1/30 - 2/12)	②本格導入 (2/27 - 3/31)
1.利用状況・ 利用行動	一日当たり利用件数	143.3件	23.0件
	案内完了率 ※1	81.41%	75.12%
2.回答品質・ 会話成果	自己正答率 ※2	64.44%	67.31% (+2.87%)
3.利用者満足 度	高評価率（フィード バック評価3以上）	81.11%	88.33% (+7.22%)
4.利用時間・ 効率	対話完了までの所要 時間 ※3	124秒	109秒

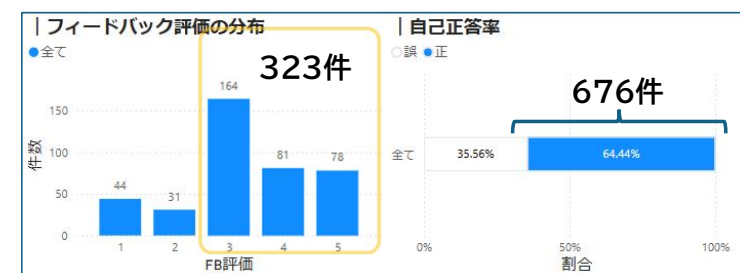
※1:会話形式を選択をしたチャットのうち窓口を一度でも案内した割合

※2:利用者のうち、案内された窓口が正しいと回答した者の割合

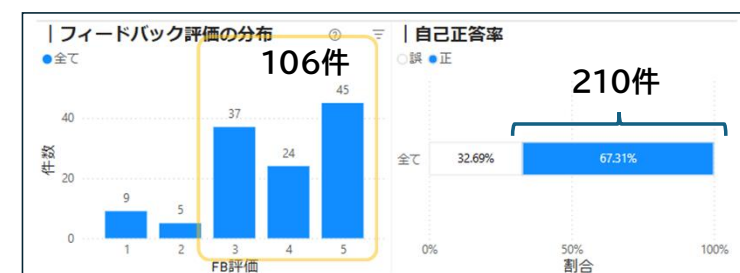
※3:相談開始から終了までの所要時間の中央値

<フィードバックループの改善効果>

①試験導入時



②改修後（本格利用開始後）



（1（低評価）～5（高評価））

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

(利用者視点の課題)

1. 利用状況・利用行動（案内完了率）及び利用者満足度（高評価率）に関する課題

本チャットボットで、福祉に関する悩み相談に対応してもらえると誤認されていた事例が見受けられた。

実際の悩み相談を受けた場合、AIチャットボットは「回答できない」旨を答える（窓口案内以外は答えない仕様としている）ため、その時点で利用者がAIチャットボットの利用をやめる事例や、満足度が低くなる事例が散見された。

→ AIチャットボットの目的や役割を正確に利用者に理解いただくため、AIチャットボットを有効活用いただくための「質問のコツ」（参考5）を、チャット内及び県ホームページ上に掲載・周知し、利用者の誤解の解消を図った。

2. 回答品質・会話成果（自己正答率）に関する課題

FAQの作成に使用する相談支援機関のデータベースが完全ではないため、利用者へ誤った窓口が案内されてしまう懸念がある。

具体的には、データベースが以下のような場合に、誤った窓口が案内されてしまう事例が見受けられる。

- ・ 情報の粒度が不均一となっている。
- ・ 類似した困りごとに対応可能な相談支援機関が複数存在している（例：DV、権利擁護など）。
- ・ 既存データベースに未記載の相談支援機関（子ども向け助成金等）がある。

→ データベースの構造化（利用者の性別・年代・居住地・相談内容等の属性ごとに、各市町村単位での相談支援機関の明確化）を通じ、相談支援機関に関する情報の整理を行った。

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

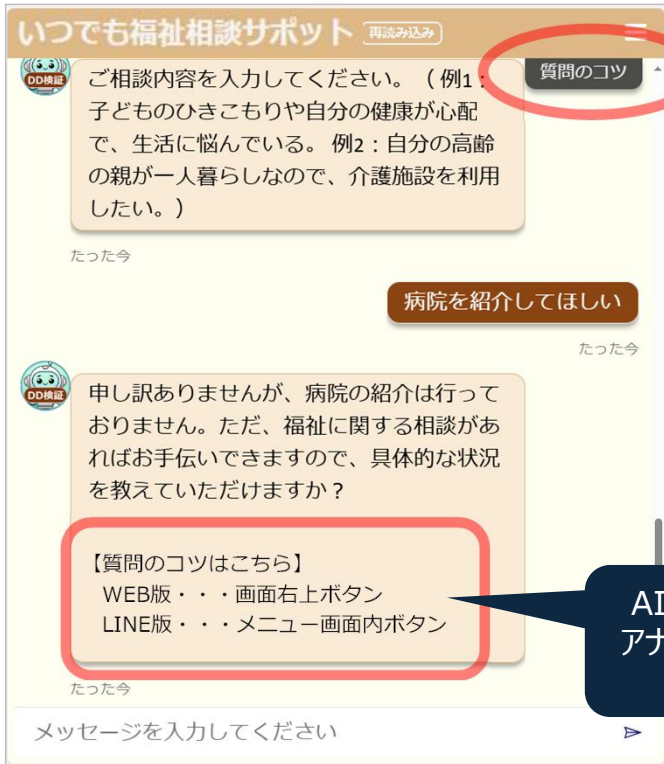
1.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

(参考5) 質問のコツ提示イメージ

- 以下のように、チャットボットの適用主旨が伝わっていない利用者に対して、質問や相談の「コツ」をチャット画面内および県のホームページ上にリンク提示し、対応範囲およびチャットの使い方のフォローを図り、より適切な利用へ誘導

Webブラウザの場合

→ 画面右上に「質問のコツ」を追加



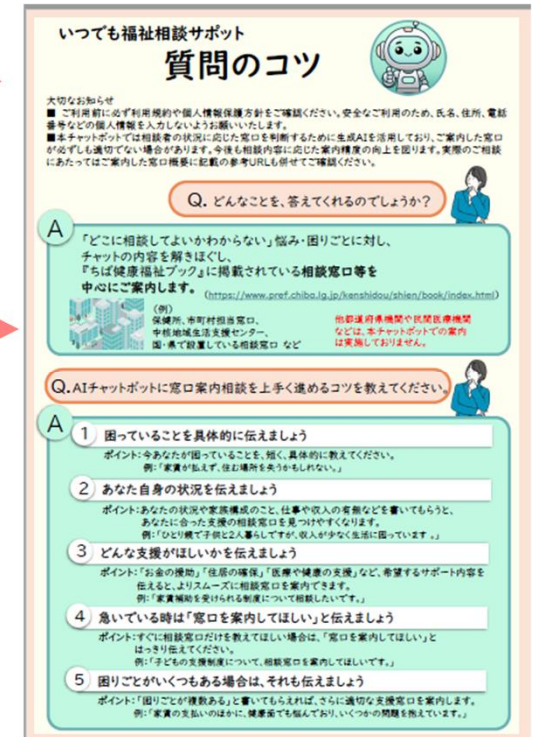
LINEの場合

→ リッチメニューに「質問のコツ」を追加



AIが特定のメッセージ(※)を出力した場合に
アナウンス文言を追加して表示(LINEも同様)
(※…「申し訳ありませんが」等)

表示するPDFファイル(案)



1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

全国展開を進めるにあたっては、前頁の利用者視点の課題への対応に加え、自治体職員等のサービス提供者視点からの改善も必要。

1. 利用件数の増加に資する取組

- 福祉相談を必要としている県民が本チャットボットを円滑に利用できるよう、県ホームページ及びSNS(LINE)に、本チャットボット導入の目的、特徴等を掲載するなどし、広く県民に認知してもらう必要がある。

2. 生成AIの適切な活用

- 相談支援機関の案内にまで生成AIを活用した場合、利用者と生成AIのやりとりによっては、困りごとを悪化させかねない情報提供（例：生活に困窮しているので消費者金融を案内してほしいとの相談に対し、指示どおりに消費者金融を案内する等）をしてしまうリスクがある。
 - 本チャットボットにおいては、生成AIを活用する範囲として、生成AIの活用を初期段階である主訴の明確化（解きほぐしフェーズ）に限定し、最終的な情報提供段階（相談支援機関の案内）においては生成AIを利用せず、データベースに登録された情報からのみ相談窓口を案内する仕組みを用いて、情報提供の適正化を図る必要がある。

第1章 AIチャットボット

1.1 本事業の取組

1.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

1.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

1.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

1.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

第2章 AI等のデジタル技術を活用したソリューション（音声マイニング）

2.1 本事業の取組

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

2.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

2.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

2.1 本事業の取組

事業目的

千葉県がイニシアティブを発揮し、音声データの自動テキスト化や相談記録への要約等の機能を持つ音声マイニングシステムを、千葉県と重層的支援体制整備事業を実施する県内8市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市及び香取市）が共同で調達し、導入することにより、相談員の相談記録票の作成等の作業負担軽減を図るとともに、人員数の制約がある中においても、福祉の相談支援業務の質を確保する。

<今まで>

会話しながらメモする必要があるため、相談に集中できない

相談支援員の経験と知識が一律ではないため、相談対応に差が生じることがある

漏れなく記録できていないメモに基づき、記憶を頼りに記録票を作成

<音声マイニングシステムの導入>



<これから>

会話はテキスト化されており、会話中のメモは最小限でよいため、相談に集中できる

相談対応中に必要な情報を確認でき、経験と知識を補えるため、相談支援業務の質を確保できる

AIが作成した記録票の原型を基に、記録票を作成可能

2.1 本事業の取組

事業費等

事業費	47百万円（国3/4、県1/4） ※音声マイニングシステムの導入・運用費用等
実施体制	千葉県及び県内8市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市及び香取市）、株式会社アイネス（受託事業者）
実施地域（事業範囲）	千葉県及び県内8市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市及び香取市） ※千葉県は中核地域生活支援センター2か所（市川・市原圏域）で実施

音声マイニングの機能概要

相談員の的確な相談対応と相談記録票の作成等の作業負担軽減を図るため、以下の機能を搭載

① 相談内容の自動テキスト化機能

- 対面、電話による会話内容をリアルタイムにテキスト変換
会話内容に対応者以外の職員もリアルタイムで共有できるとともに、チャット機能による遠隔支援が可能

② 職員支援ガイダンス表示機能

- 会話内容のキーワードから、ヒアリング項目として相談者に確認が必要な内容を一覧表示
相談者への情報提供や、相談者の状況の把握とそれに基づく対応方針の判断をサポートするガイダンスを表示

③ 生成AIを活用した相談内容の要約化機能

- 生成AIを活用して、会話内容を相談記録票に沿う観点で要約

2.1 本事業の取組

システム構成

各相談支援機関のネットワークの状況等も踏まえ、県内8市には「LGWAN-ASP版」、中核地域生活支援センターには「インターネット版」をそれぞれ導入。

(LGWAN-ASP版)

県内8市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市及び香取市）

<導入機能>

- ①電話等による相談内容の自動テキスト化
- ②職員支援ガイダンス表示
- ③生成AIを活用した相談内容の要約

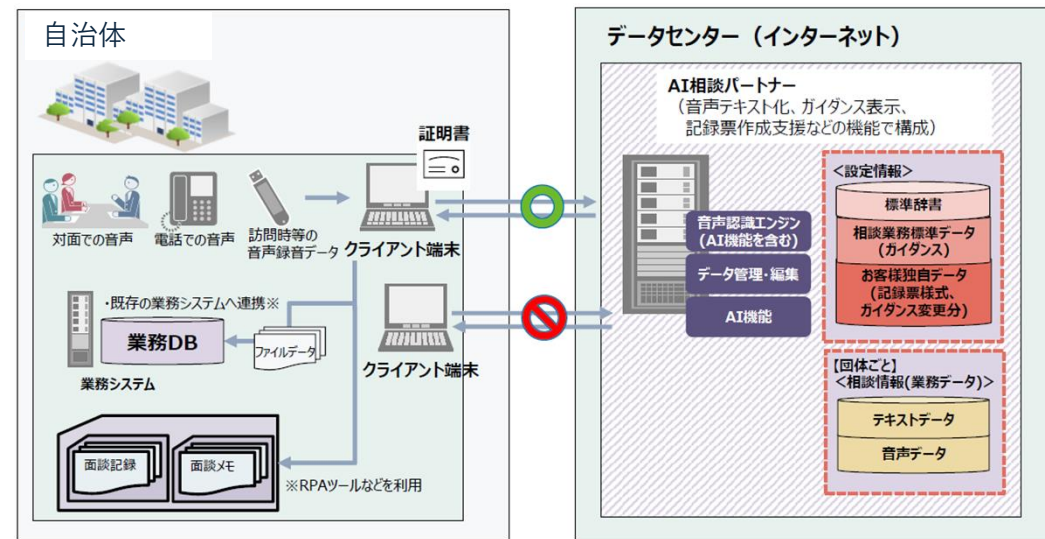
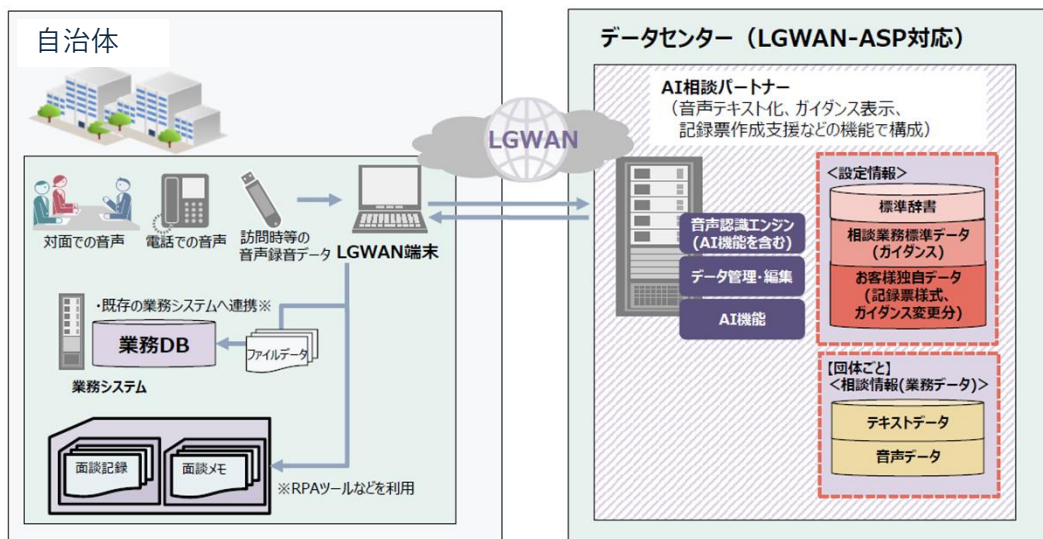
(インターネット版)

千葉県（中核地域生活支援センター2か所）

<導入機能>

- ①相談内容の自動テキスト化
- ②職員支援ガイダンス表示

※生成AIを活用した相談内容の要約化はインターネット版では未搭載



2.1 本事業の取組

各機能の主な要件

1. 相談内容の自動テキスト化

- AIを活用した音声認識エンジンにより、相談内容からのテキスト化ができること。
- 対面相談や電話相談の場面で利用でき、マイクやコンバージャー等の機器を介して端末に接続し、会話内容をリアルタイムで音声テキスト化できること。
- 即時変換する方式の音声テキスト化の結果は、話者ごとに表示できること。また、発話時刻を表示すること。
- 電話等の対応者以外のシステム使用者も、即座に内容を共有でき、テキストチャットができるものであること。

2. 職員支援ガイダンス表示

- ヒアリング項目として相談者に確認が必要な内容を一覧表示させること。当該一覧は項目ごとに対応有無のチェックができること。
- ガイダンスを表示できること。内容として、各制度や支援先である関係機関の案内表示があること。
- 相談中の会話で出てきたキーワード等に応じ、ガイダンス内容を表示できること。
- 事前に指定した条件にもとづいて、相談中の会話で出てきたキーワードがハイライト表示やリスト表示等により明示されること。

3. 生成AIを活用した相談内容の要約

- 生成AIを活用し、前記1の内容について必要な項目ごとに相談内容を要約すること。
- 画面上で要約結果を簡易に編集できること。
- 生成AIにより処理される会話テキストは、生成AIの学習に使用されないこと。
- 生成AIへ会話テキストを渡す際に、氏名、住所の自動マスキング（情報の置き換え）ができること。また、システム使用者による手動でのマスキング実施もできること。

2.1 本事業の取組

音声マイニングシステム「AI相談パートナー」の機能（イメージ）

The screenshot displays the 'A10 会話記録' (A10 Conversation Record) interface. It includes a sidebar with navigation icons, a main chat area with a transcript, and a right-hand panel for 'ガイダンス' (Guidance). Callouts highlight specific features: ①-1 points to the transcription of face-to-face or phone conversations; ②-1 points to the keyword-based recognition of hearing-related items; ②-2 points to the display of guidance for information provision and response strategies; ③ points to the AI-generated summary of the conversation; ①-2 points to the remote support chat function.

①-1 対面、電話による会話内容をリアルタイムにテキスト変換（対応者以外の職員もリアルタイムで共有）

②-1 会話内容のキーワードから、ヒアリング項目として相談者に確認が必要な内容を一覧表示

②-2 相談者への情報提供や、相談者の状況の把握とそれに基づく対応方針の判断をサポートするガイダンスを表示

③ 生成AIを活用して、会話内容を相談記録票に沿う観点で要約化

①-2 チャット機能による遠隔支援が可能

ガイダンス

- 初任 判断・情報
- ガイドランス検索
- 怪我
- アザ

[相談概要]

- 相談者が心配している子どもの怪我について詳細を聞く
- 怪我の詳細は左の腕と首に紫色のアザがあったこと
- 相談者は心配している子どもの名前が鈴木みのりちゃんであること、年齢は5歳、性別は男の子であると伝える

[主訴・困りごと]

- 幼稚園で同じ子どもに怪我があったことを心配している
- その子の母親の反応についても不安がある

[相談者の状況]

- 過去に同い年の子どもに怪我があったことがあり、その際の母親の態度に懸念を持っている

[関係者(家族や支援者)の情報]

- 相談者の子どもは鈴木みのりちゃんであり、5歳の男の子

[職員の対応]

- 相談者の話を丁寧に聞き取り、詳しい状況を確認
- 情報の詳細を確認することがある旨を伝えた

2.1 本事業の取組

スケジュール

1. 実装スケジュール

2024年 5月	千葉県福祉相談業務システム共同調達検討会議
2024年 7月	福祉相談業務システム共同調達業務委託受託者選定審査委員会
2024年 8月	受託者決定、音声マイニングシステム導入業務開始
2024年10月	千葉市・船橋市・柏市・浦安市・香取市 稼働
2024年11月	千葉県（中核地域生活支援センター）・市川市・市原市 稼働
2024年12月	木更津市 稼働
2025年 1月22 日～2月4日	KPI測定実施

2. 2025年度以降の運用スケジュール

インターネット版に「生成AIを活用した相談内容の要約」機能を追加したうえで、2025年度も継続して運用し、相談記録票等の資料作成に要する時間の短縮を図るとともに、限りある人員の中でも質の高い相談支援業務が実施できることを目指す。

2.1 本事業の取組

共同調達の概要

1. 概要

音声マイニングシステムの導入に当たっては、千葉県と県内8市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市及び香取市）が共同で調達を実施。

2. 共同調達のプロセス

（1）関係者における合意形成

- ① 県は調達に係る標準仕様書、プロポーザル実施要領及び審査要領等を作成
- ② 県及び8市を構成員とする「千葉県福祉相談業務システム共同調達検討会議」を設置（県が検討会議の事務を総括）【参考1】
検討会議にて標準仕様書等の調達書類一式について検討・決定

（2）事業者の選定

- ① 県、8市及び学識経験者を構成員とする「福祉相談業務システム共同調達業務委託受託者選定審査委員会」を設置（県が審査委員会の事務を総括）
- ② 検討会議で決定した調達書類一式に基づき、審査委員会において事業者を選定

（3）自治体ごとの調達内容の取りまとめ

- ① 調達事務が円滑に進むよう、必要なシステム環境や、導入機器（マイク・コンバージャー等）の数量等個別事項について、県がチェックシート【参考2】を作成
- ② 各市は県にチェックシートを共有し、県は各市を支援

（4）事業者との契約

- ① 県及び各市は、「福祉相談業務システム共同調達業務委託受託者選定審査委員会」で選定した事業者とそれぞれ契約を締結

2.1 本事業の取組

共同調達の効果

- ✓ 共同調達への参加を県が市町村に働きかけることにより、音声マイニングシステムに関心がある市町村が導入を判断するきっかけとなり、8自治体という多数の市町村への導入を促進できた。
- ✓ 県がイニシアティブを発揮し、調達スケジュールの調整、システム要件の検討、費用の積算、仕様書の作成、受託事業者の選定などの調達事務をまとめて行うことにより、各市における事務負担が軽減され、業務の効率化が図られた。
- ✓ 学識経験者を含む審査委員会において受託事業者を選定することで、専門的な視点からの評価が可能となり、最適な事業者を選定し、システムを導入することができた。
- ✓ 県及び各市がそれぞれ調達した場合の予定価格58,244千円に対し、契約金額47,240千円となり、費用を11,004千円節減することができた。

2.1 本事業の取組

(参考1) 千葉県福祉相談業務システム共同調達検討会議設置要綱

(目的)

第1条 生産年齢人口の減少に伴い、人材確保は今後一層困難になることが見込まれるところ、中核地域生活支援センター及び重層的支援体制整備事業による福祉の相談支援業務においては、案件が複雑化する中、相談員の事務量が増加していることが課題である。

今後、限りある人員の中でも質の高い相談支援業務が実施できるよう、相談記録票等の資料作成に要する時間の短縮を図るため、音声データの自動テキスト化や、相談記録への要約等の機能を持つ、AI等のデジタル技術を活用したソリューション（以下、「音声マイニングシステム」という。）を、千葉県と重層的支援体制整備事業を実施する複数の県内市により、共同で調達を実施（以下、「共同調達」という）する。

共同調達にあたっては、調達関係書類等の合意形成を図るため、関係各市を構成委員とした、「千葉県福祉相談業務システム共同調達検討会議」（以下「検討会議」という。）を県が設置し、内容の検討及び決定を行う。

なお、本検討会議は地方自治法第138条の4第3項の規定に基づく附属機関の性質を有しない。

(委員)

第2条 検討会議は、委員長及び委員をもって構成する。

2 委員長は、千葉県健康福祉部健康福祉指導課長の職にある者を充てる。委員長は検討会議を代表し、その事務を総括する。

3 委員は、重層的支援体制整備事業等を実施している各自治体の別表に掲げる職にある者を充てる。

4 委員長及び委員が業務その他やむを得ない事情がある場合には、委員長及び当該委員が指名した者がその職務を代理する。

5 委員長及び委員の任期は、選任の日から、令和7年3月31日までとする。

6 委員長及び委員は、前条の目的を達成するため、互いに情報共有、連携しながら共同調達を推進することとする。

(検討及び決定事項)

第3条 検討会議は、次に掲げる事項を検討し、決定する。

- 一 音声マイニングシステムの標準的な調達仕様書
- 二 プロポーザル実施要領
- 三 プロポーザル募集要項
- 四 受託者選定審査委員会設置要領
- 五 プロポーザル審査要領

(検討会議運営)

第4条 検討会議は、必要に応じて委員長が招集し、委員長が議長となる。

(事務局)

第5条 検討会議の事務局は、千葉県健康福祉部健康福祉指導課に置く。

(守秘義務)

第6条 会員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(雑則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、検討会議に関し必要な事項は、県が別途定める。

附 則 本要綱は、令和6年5月8日から施行する。

別表（第2条）

No.	参加自治体	委員	備考
1	千葉市	保健福祉局健康福祉部地域福祉課長	
2	市川市	福祉部地域共生課長	
3	船橋市	健康福祉局福祉サービス部福祉政策課長	
4	木更津市	福祉部福祉相談課長	
5	柏市	福祉部福祉政策課長	
6	市原市	保健福祉部共生社会推進課長	
7	浦安市	福祉部社会福祉課長	
8	香取市	福祉健康部社会福祉課長	
9	千葉県	健康福祉部健康福祉指導課長	(委員長・事務局)

2.1 本事業の取組

(参考2) 進捗共有チェックシート

自治体名：〇〇市 〇月〇日（金）時点

大分類	中分類	小分類	No.	チェック	完了日	内容	備考	期限
TYPES交付金申請	国への事前相談	国への事前相談	1	<input type="checkbox"/>				
	実施計画書提出	実施計画書提出	2	<input type="checkbox"/>				
システム導入要件 調達範囲	接続方法	接続方法	3	<input type="checkbox"/>			3つのうちいずれかを選択 ①LGWAN ②LGWAN + 生成AI ③インターネット	
	セキュリティ 環境設定	セキュリティポリシー確認	4	<input type="checkbox"/>			システム導入前には セキュリティ基準を確認する必要がある	
		環境設定チェックシート作成	5	<input type="checkbox"/>			ベンダーと協議	
		ベンダーの内容確認、調査	6	<input type="checkbox"/>			LGWAN接続方法(VDI等)、インターネット 接続の暗号化方法（閉域か等）、 端末や電話機の状況など	
		情報等部門事前協議	7	<input type="checkbox"/>			市役所内の情報、ネットワーク、 セキュリティ部門事前協議	
	調達範囲	導入箇所数	8	<input type="checkbox"/>		〇〇箇所 施設名： 所在地：	導入箇所 及び 箇所数	
		コンバージャー数	9	<input type="checkbox"/>		〇〇個		
		マイク数	10	<input type="checkbox"/>		〇〇個	スタンド型など、タイプも必要 メーカー名、型番などを記載	
		ライセンス数（同時接続）	11	<input type="checkbox"/>		〇〇ライセンス	アイネス社：リアルライセンス	
		ライセンス数（録音データ）	12	<input type="checkbox"/>		〇〇ライセンス	アイネス社：パッチライセンス	
		生成AIトークン追加数量	13	<input type="checkbox"/>		〇口	アイネス社：1口175万トークン	
	実装時期	実装を希望する時期	14	<input type="checkbox"/>				
	概算費用算出	概算費用算出	15	<input type="checkbox"/>		〇〇千円		
		財政部局事前協議	16	<input type="checkbox"/>		補正予算計上時期予定：令和6年度〇月議会	市役所内の財政部局との協議 補正予算計上時期予定も記載	
契約規定の確認	随意契約	随意契約理由、根拠整理	17	<input type="checkbox"/>				
	類似規定	類似規定の有無確認	18	<input type="checkbox"/>			県の「機種等選定・委託事業等指名業者選 定審査会」等の類似規定の有無	

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

「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」の事業要件に関して、以下の結果であったことをご報告します。

事業要件（KPI項目）

AI等のデジタル技術を活用したソリューションを利用した場合の相談1件当たりの記録作成にかかる減少時間の割合

記録作成にかかる時間が22.1%減小（基本目標値 3 割は未達）

	全体			
	電話相談	対面相談	打合せ	
全体	22.1%	21.3%	17.7%	27.6%
うち「生成AIを活用した相談内容の要約」機能を利用した場合	28.0%	26.4%	25.2%	40.4%

※ 「生成AIを活用した相談内容の要約」機能を利用した場合、記録票作成時間が28.0%減少し、全体と比較して高い効果が認められた。要約結果を記録票の作成に活用できることが、記録作成時間の縮減につながっている。

※ 音声マイニングを利用する場合と利用しない場合で、記録作成時間が変わらない相談が全体の約45%にのぼる。

測定方法

- 県及び県内8市の相談支援員50名が、2025年1月22日～2月4日の間に対応した相談193件について、所要時間に関するアンケートを実施
- 具体的には、音声マイニングを活用した場合の相談記録作成時間と、同一の事例に対し、音声マイニングを使用しなかった場合に想定される相談記録作成時間（見込）との差を比較・検証

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

記録作成にかかる減少時間

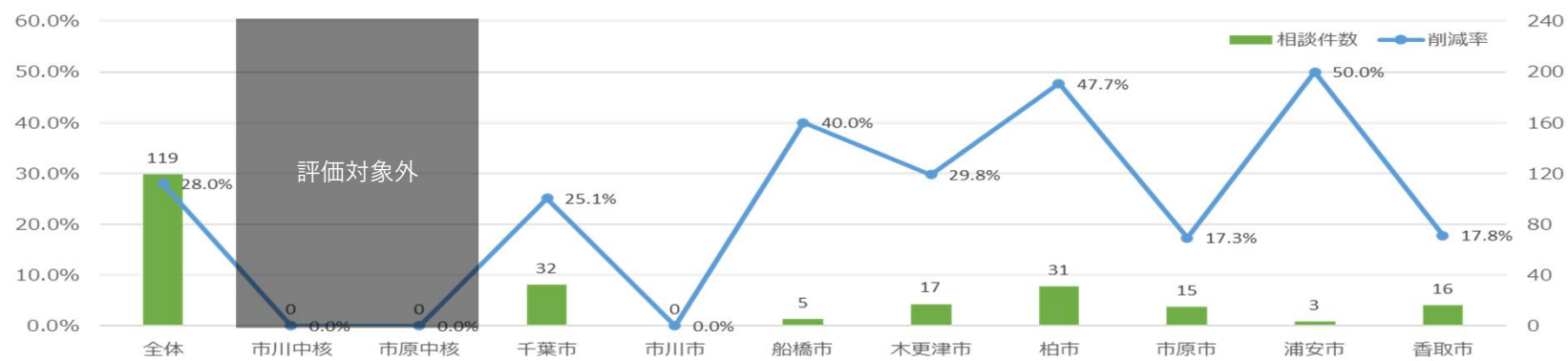
全体



音声マイニングなし	18.5分	15.0分	12.6分	18.6分	200.0分	15.1分	28.6分	8.6分	15.3分	8.8分	30.6分
音声マイニングあり	14.4分	9.6分	9.6分	14.0分	180.0分	9.9分	20.0分	4.5分	13.3分	5.0分	27.5分

うち、「生成AIを活用した
相談内容の要約」機能を利用した場合

※相談内容が短時間又は簡単なものであった場合（制度や相談窓口の問い合わせなど）、当該機能を利用しないケースがある



音声マイニングなし	18.0分	-	-	18.4分	-	16.0分	31.6分	9.1分	15.4分	10.0分	24.3分
音声マイニングあり	12.9分	-	-	13.8分	-	9.6分	22.2分	4.7分	12.7分	5.0分	19.9分

2.2.1 本事業による効果検証結果（KPIの計測・分析・検証（それらのプロセスを含む。））

2.2.1.1 KPI-1

相談支援員からの主な意見

	ポジティブな意見	ネガティブな意見
効率化に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に、新規の相談案件や相談内容が複雑な案件など、記録する内容が多いケースにおいて、効果が高かった。 ■ 記録の正確性が向上し、管理者の確認時間も削減できた。 ■ これまでは、面談しながら要点を記録し、その記録を基に相談記録を作成していたが、システム導入を契機に、会話のテキストデータをそのまま相談記録に流用することとしたため、記録作成時間が縮減した。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談内容が短時間又は簡単なものであった場合（制度や相談窓口の問い合わせなど）、最低限の項目のみを記録票に記載していることが多く、システムを使用しなくても短時間で作成できるため、効果が低い。 ■ 音声マイニングを利用できる端末と、相談記録を管理する端末が別のため、データ移行に時間を要する。 ■ 收音環境等が良くない場合や、専門用語を発した場合は、音声データからテキストデータへの変換ミスが多く、修正に手間がかかる。
相談の質に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談中にメモを取る必要がなくなり、相談内容の聞き取りに集中できた。 ■ 相談後に逐語記録を見返すことにより、自身の相槌の癖や受け答えの仕方など、相談対応方法を見直すことができた。 ■ きちんとメモが取れているか、相談内容を正確に把握できているかという不安が軽減した。 ■ 相談内容が音声や文字という客観的な証左として残り、あとで振り返ることができることは心強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談時間が長いケースなど、必要以上に要約され過ぎる場合がある。 ■ 他の支援関係機関から、一回の電話で、複数案件の話を読まれると、複数案件の情報が混ざって要約されてしまう場合がある。 ■ アプリケーションの起動や保持に気を遣う場面が増えたり、相談中に画面の誤字等が気になったりして、気が散ってしまう。 ■ 記録票を詳細に記載している団体の場合、要約後に追加で多く情報を書き加える必要があり、時間を要する傾向がある。

（参考）相談支援員に対するアンケート結果

	悪化	少し悪化	変わらない	少し改善	改善
相談の質	0.0%	0.0%	63.6%	36.4%	0.0%
心理的負担	0.0%	9.8%	49.4%	40.9%	0.0%

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

相談支援員の意見等から、明らかとなった運用上の課題と対応は以下のとおりです。

1. 技術的な課題と対応

(1) 音声マイニングを利用できる端末と、相談記録を管理する端末が別のため、データ移行に時間を要した。

→ 組織の状況に応じて、データを移行する際のタイミングや手順等について検討し、運用フローを見直すなどの対策が必要である。

(2) 收音環境等が良くない場合や、専門用語を発した場合は、音声データからテキストデータへの変換ミスが多く、修正に手間がかかる。

→ ノイズキャンセリング機能付のマイクを使用したり、対面の場合は、マイクと口元との適正な距離（概ね15-20cm程度）を保てるようにマイクの位置を工夫したりすることで、ノイズの少ない收音が可能となる。

また、専門用語を事前にキーワードとして登録することにより、変換の精度が向上する。

(3) 相談時間が長いケースなど、必要以上に要約され過ぎる場合がある。

→ システムの要約アルゴリズムの設定において、要約の詳細度をより詳細な情報を保持する設定に変更し、必要な情報が削除されないようにする。

(4) アプリケーションの起動や保持に気を遣う場面が増えたり、相談中に画面の誤字等が気になったりして、気が散ってしまう。

→ 受電時に録音が自動で開始するようにし、上記(2)の変換精度の向上策を併せて実施する。

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.2 本事業を通じて明らかとなった運用上の課題

2. 運用面の課題と対応

- (1) 会話が10分以内で終了するケースなどの場合、システムを使用しなくても記録票を短時間で作成できるため、効果が低い。
 - 記録票作成時間の短縮効果は低くなるものの、会話はテキスト化されており、会話中のメモは最小限でよいいため、相談に集中できることや、相談対応中に必要な情報を確認でき、経験と知識を補えるため、相談支援業務の質を確保できることという効果は期待できる。
- (2) 他の支援関係機関から、一回の電話で、複数案件の話をされると、複数案件の情報が混ざって要約されてしまう場合がある。
 - 異なる案件の話が始まった際に、システムを一旦終了し、改めて起動することにより、情報が混ざらないようにする。
- (3) 記録票を詳細に記載している団体の場合、要約後に追加で多く情報を書き加える必要があり、時間を要する傾向がある。
 - 会話のテキストデータをそのまま相談記録に流用し、記録作成時間を縮減できた例などを参考に、記録票の項目や記載粒度の在り方を検討し、記録内容を見直す等の対策が必要である。

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

本事業においては、千葉県と県内8市が共同調達を実施した上で、音声マイニングシステムを導入した。今後、全国の自治体が共同調達を実施するにあたり参考となるよう、本事業から得られた本県の知見を提示する。

(1) 県内市町村への共同調達の呼びかけ

- 本事業では、千葉県において、福祉相談の現場における相談から支援、情報共有までの一連の業務のデジタル化を進める一環として、デジタル田園都市国家構想交付金TYPESを活用し、本県が運営する福祉分野の総合相談支援機関である「中核地域生活支援センター」に音声マイニングシステムを導入する方針となったことを背景に、同センターと同様の役割を担う重層的支援体制整備事業等に取り組んでいる市町村に対し共同調達の呼びかけを行い、8市が参加することとなった。
- 共同調達に参加する自治体数が多いほど、調達価格の低減や調達業務の負担軽減の効果が大きくなることから、県内市町村に共同調達を呼びかけるにあたっては、共同調達によるメリットや手続きに加え、音声マイニングシステムの導入によるメリットや負担を丁寧に説明し、参加しやすい環境を整えることが重要である。

(2) 県主体の調達業務・手続きの効果

- 本事業では、共同調達を県が主体となって実施することにより、一連の調達業務・手続きについて、各自治体による重複が軽減される結果となった。
- 共同調達に参加することで、一定の専門知識を要するシステム調達の事務体制を整えることが難しい小規模の市町村においても、県が一連の調達業務・手続きにおいてフォローを実施することで、音声マイニングシステムなどのシステムを導入できることが確認できた。

2.2 本事業の取組みを経て得られた知見や課題

2.2.3 本事業の成果を踏まえて全国展開を進めるにあたっての知見や課題

(3) 共同調達推進体制の整備

- 本事業では、県及び8市が共同で、「千葉県福祉相談業務システム共同調達検討会議」を設置し、標準仕様書等の調達書類一式について決定するとともに、「福祉相談業務システム共同調達業務委託受託者選定審査委員会」を設置し、受託事業者を決定した。
- 県及び8市が相互に調達書類等に不備がないことを確認しながら、同じスケジュールで事務を進められる体制を整備したことは、調達手続きを円滑に進める上で大変効果的だった。

(4) 調達価格の低減

- 県及び各市がそれぞれ調達した場合の予定価格58,244千円に対し、契約金額47,240千円となり、費用を11,004千円節減することができた。
- 共同調達によって、
 - ① 共同での一括調達により規模が大きくなる結果、スケールメリットが働くこと
 - ② 県と8市により標準仕様書やプロポーザル実施要領を作成することで、システムの仕様が標準化され、各自治体によるシステムのカスタマイズを減らすことができたこと
 - ③ 事業者側において、申込窓口の一本化による書類作成や審査対応などの業務負担が軽減されたことなどの要素があることから、調達価格の低減につなげることができると考えられる。