

1 豊田市デジタル強靱化戦略への位置づけ

令和3年2月に策定した「豊田市デジタル強靱化戦略」の重点事業の一つとして「AIの活用：福祉に関する相談支援の体制の構築」を位置づけている。

豊田市デジタル強靱化戦略での位置づけ

目指す姿（どのような視点で取り組むか）

【基本理念：目指す姿】

ICTの活用で実現する安心で活力と魅力のあるまち豊田

4 豊田市デジタル強靱化戦略の施策（何をするのか）

(1) 重点事業 ②AIの活用

ア) 福祉に関する相談支援の体制の構築

2 福祉の相談支援に関する現状と目指す姿

福祉の相談窓口では、ベテラン職員の知識・技術・ネットワークへの依存が大きく、知識・経験が暗黙知化されている。

デジタル強靱化戦略 福祉に関する相談支援の体制の構築

【現状】

一部の職員の知識・技術、ネットワークに依存

- ・ベテラン職員のノウハウやネットワークは暗黙知のままで**形式化されていない**。
- ・新人職員や異動間もない職員等が相談の解決策を見つけ出すには多くの時間がかかる。
- ・相談件数急増で、**記録作成時間等も増大**し、適切な支援を検討する時間が確保できなくなり、サービス低下が懸念される。

【目指す姿】

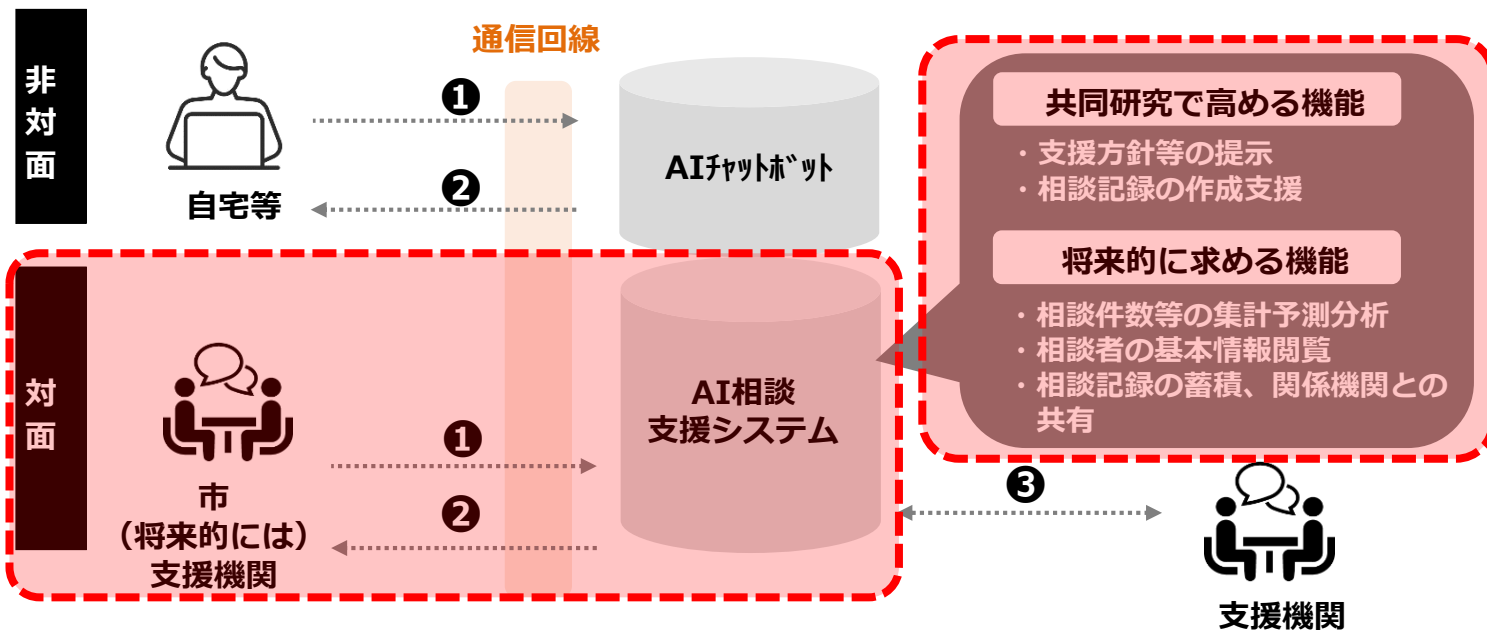
職員の知識等をデータベース化・AI化

- ・ベテラン職員のノウハウや過去の記録等を**データベース化**し、相談に対する適切な**支援策をAIがを見つけ出し**、新人職員や異動間もない職員等を支えている。
- ・システムが**相談記録の作成支援**を行うことで事務時間の削減を行う。

3 AIを活用した相談支援の全体像

「AI相談パートナー」を導入し、市民が抱える多様な課題をどこに相談しても相談支援の質が担保され、市民が安心して暮らせる環境を整備する。

AIを活用した相談支援の全体像



【凡例】 ① 相談内容を照会 ② 支援策・支援先の提案 ③ (将来的) 関係機関とのケース会議

※ 部分が今回の共同研究の対象

令和2年度 AI相談支援システム構築にむけた全体像整理等

令和3年度～令和4年度 AI相談支援システム構築のための調査研究・システム開発・関係機関との調整・試行運用 【目標】 相談時間の3割削減を目指す

令和5年度 AI相談支援システム稼働 【目標】 相談時間の5割削減を目指す

4 共同研究の概要

「豊田市つながる社会実証推進協議会」で、本市をフィールドとして、株式会社三菱総合研究所、株式会社アイネスとの共同研究を進める。

協定締結日は令和3年7月14日（実際の稼働時期は8月頃）、共同研究期間は令和4年3月末までを予定。

「AI相談パートナー」の共同研究を通し、システムの効果検証・業務におけるAI活用の理想像を模索し、相談業務にあたる職員支援を行う。

共同研究におけるそれぞれの役割

