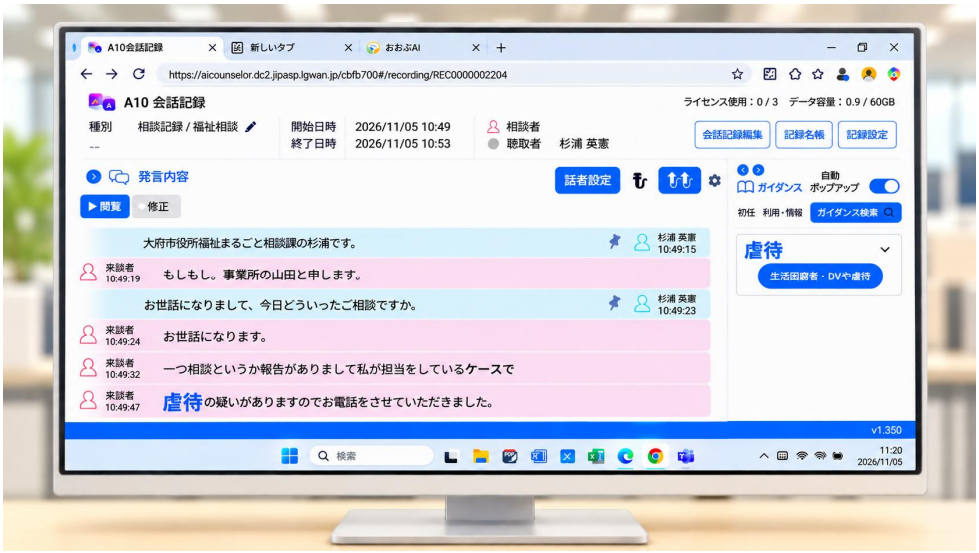
2026 年 11 月から福祉の総合相談に AI を導入
若手職員の聞き取りや支援の視点を支え、相談対応力を高めます

大府市は、**複雑化する福祉相談に丁寧かつ的確に対応するため、株式会社アイネス（本社：東京都中央区）が提供する生成 AI を活用した相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」を、愛知県内で初めて、2026 年 11 月から福祉まるごと相談課に導入しました。**

同課は、市民に身近な相談窓口として、福祉の総合相談をはじめ、生活保護・生活困窮者支援、ひきこもり、ヤングケアラー、成年後見、虐待防止、終活など、年間約 1,000 件の幅広い相談・支援に対応しています。

本サービスは、相談時の会話をリアルタイムにテキスト化するとともに、職員が確認すべき事項や相談者の状況に応じた福祉サービスなどを画面上に表示し、相談記録の作成を支援します。これにより、相談記録の作成にかかる事務負担を軽減するとともに、職員間の知識や経験の差を補い、若手職員の育成と相談対応の質の向上を図ります。



図：「AI 相談パートナー」の相談デモ画面

■生成 AI を活用した相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」の概要

サービス名称／AI 相談パートナー
提供事業者／株式会社アイネス（本社：東京都中央区）
導入開始／2026 年 11 月 1 日
導入部署・職員数／福祉まるごと相談課（14 人）
　　ふれ愛サポートセンター スピカ（2 人）
対象業務／福祉の総合相談、ひきこもり、終活、成年後見、虐待防止、ヤングケアラーなどの相談・支援

生活保護・生活困窮者支援などの業務に関する窓口相談・電話相談
主な活用目的／相談記録作成にかかる事務負担の軽減、職員間の知識や経験の差の補完
若手職員の育成と相談対応の質の向上、適切な支援への円滑な接続
主な機能／①電話や窓口での相談内容を、AI による音声認識でリアルタイムにテキスト化し、相談記録の作成を支援
②相談内容に応じて、職員が聞き取りすべき事項を画面上に表示
③福祉サービスなどのガイダンス表示
相談者の状況や「困窮」「虐待」などの、特定のキーワードに応じて、関連する福祉サービスや法令などの情報を表示

■福祉まるごと相談課職員による「AI 相談パートナー」を利用したデモンストレーション

実施者／福祉まるごと相談課職員
内容／窓口相談を想定したデモンストレーション
想定シナリオ／80 代の母についての窓口相談
※虐待の心配、医療と介護サービスの手続き、認知症に伴う財産管理についての相談を行う。
紹介内容／
・相談内容のリアルタイムなテキスト化
・職員が確認すべき事項の表示
・相談内容に応じた福祉サービスなどのガイダンス表示

【問い合わせ先】

大府市福祉まるごと相談課
担当：杉浦　英憲（スギウラ　ヒデノリ）
電話：0562-45-6219　FAX：0562-47-3150　メール：sodan@city.obu.lg.jp