

令和8年1月27日(火)



×



# 生成AIによる 生活保護業務のDX化

～現場起点の共創による業務革新～

発表者：岩手県一関市福祉課 藤江 功・鈴木 政人

サポート：NTTデータ関西第一公共事業部 営業担当 正野 敦嗣





# 目次

1. 取組背景と課題
2. システム構想とアプローチ
3. 検証システムの概要
4. 実証実験結果
5. 現場の声と改善プロセス
6. 実証実験の効果測定
7. 今後の展望
8. まとめ

# 実施者紹介①

## 一関市福祉部福祉課



【人口】 111,932人（令和2年国勢調査）

【市役所所在地】 岩手県一関市竹山町7番2号

### ●業務内容●

「生活に困っている方」「障がいや病気を抱える方」「高齢者」など、支援を必要とする市民に対して、制度の案内・申請支援・相談対応・福祉サービスの提供を行う、地域福祉の中核的な部署です。

### 主な業務内容

生活保護・自立支援、障がい者福祉（手帳・サービス・就労支援）、医療・介護支援制度、福祉用具・補装具の給付、市民相談・通訳支援、差別解消・福祉イベント

# 実施者紹介②

## 株式会社NTTデータ関西



【設立】 1990年3月7日

【所在地】 大阪府大阪市北区堂島3-1-21 NTTDATA堂島ビル

【代表】 中島 弘嗣

【社員数】 1,264名 (2025年4月1日現在)

【売上高】 41,681百万円 (2024年度実績)

### 【事業内容】

- ・ データ通信システムの開発および保守の受託、販売ならびに賃貸
- ・ データ通信システムに係るソフトウェアまたは装置の開発および保守の受託、販売ならびに賃貸
- ・ 情報システムに係る建設工事、その他の建設工事及び設備工事の請負
- ・ 上記に付随する調査、研究、研修、コンサルティング他

### 【チームブランド】

NTTグループの実績とノウハウで自治体を支える人たちの想いに応え、新しいまちを“共創”します。



# 取組背景と課題

- ① 現場職員の想い
  - 訪問の記録作成を“**楽**”にしたい
  - 訪問のメモ漏れ、聞き漏れを“**減**”らしたい。
  - 現場は「“**新**”人だから」が通用しない、先輩の支援がほしい。
  - 相談・支援の時間を“**増**”やしたい。
- ② 自治体特有の人事異動や、コロナ禍以降の生活困窮に関する支援ニーズの高まり
  - 有識者の不足や**職員全体の労務時間問題**
  - 市民に寄り添った支援で早期安定化が必要
- ③ 広大な面積に対し世帯が広域に点在
  - 訪問面談の**移動に多くの時間を要する**
  - 帰庁後も様々な事務に追われ**事務時間がない**
- ④ すでに**先進的なDX事例が多数存在**
  - 課題解決に生成AIを活用したDX推進を前提

## 2 システム構想とアプローチ

令和5年8月	職員の時間外削減や訪問の時間確保などの市民サービス向上のため、業務改善を本格化。「 <b>現場起点のDX</b> 」の一環としてタブレット端末を利用した業務支援システムの構想を開始。
～令和6年3月	様々なシステム、インターネットサービスなど <b>約20種類以上</b> を試用し、 <b>10社以上</b> と打合せを重ねながらシステムの構想を検討 NTTデータ関西と2日間のワークショップを開催し、理想の業務支援システムを構想。
～令和6年6月	システムを数種に絞り、セキュリティや実務での使用感を確認しながら比較、検討するも構想に <b>合致するサービスが見つからなかった</b> ため、課題検討のパートナーであった <b>NTTデータ関西と共創</b> し、検証システムを構築する方針が決定。
令和6年7月～ 令和6年10月	一関市とNTTデータ関西で概念実証実施契約書を取り交わし、本格的に実証計画、検証システムの構築を開始。
令和6年11月～ 令和7年1月	市民サービスの向上や業務効率化の有効性についての実証実験を実施。 <b>※実証のプレスリリースが日経電子版や岩手日日新聞など9社以上で掲載</b>
～令和7年9月	実証実験で効果が認められたため、検証システムを継続利用し、現場適応に向けた継続検証を実施。



## 2 ワークショップの様子



WSで実際に考えた理想の  
アプリイメージ

記録確認	世帯台帳	ケース記録	REC
確認履歴		未確認のみ	
初回質問	現在の収入は？働いている？	✓	🗑️
初回質問	今日食べるものはある？	🗑️	
働けない	なぜ働けないの？病気？	✓	🗑️
傷病	いつから、なんの傷病を患っている？	✓	🗑️
不仲	喧嘩の原因はなに？今も不仲？	🗑️	
注意事項			
住人の〇〇は××で、、、			
記録履歴			
YYYY/MM/DD h:mm:ss あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬねの			
YYYY/MM/DD h:mm:ss あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬねの あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬねの			
YYYY/MM/DD h:mm:ss あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬねの あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬねの			

## 2 推進体制



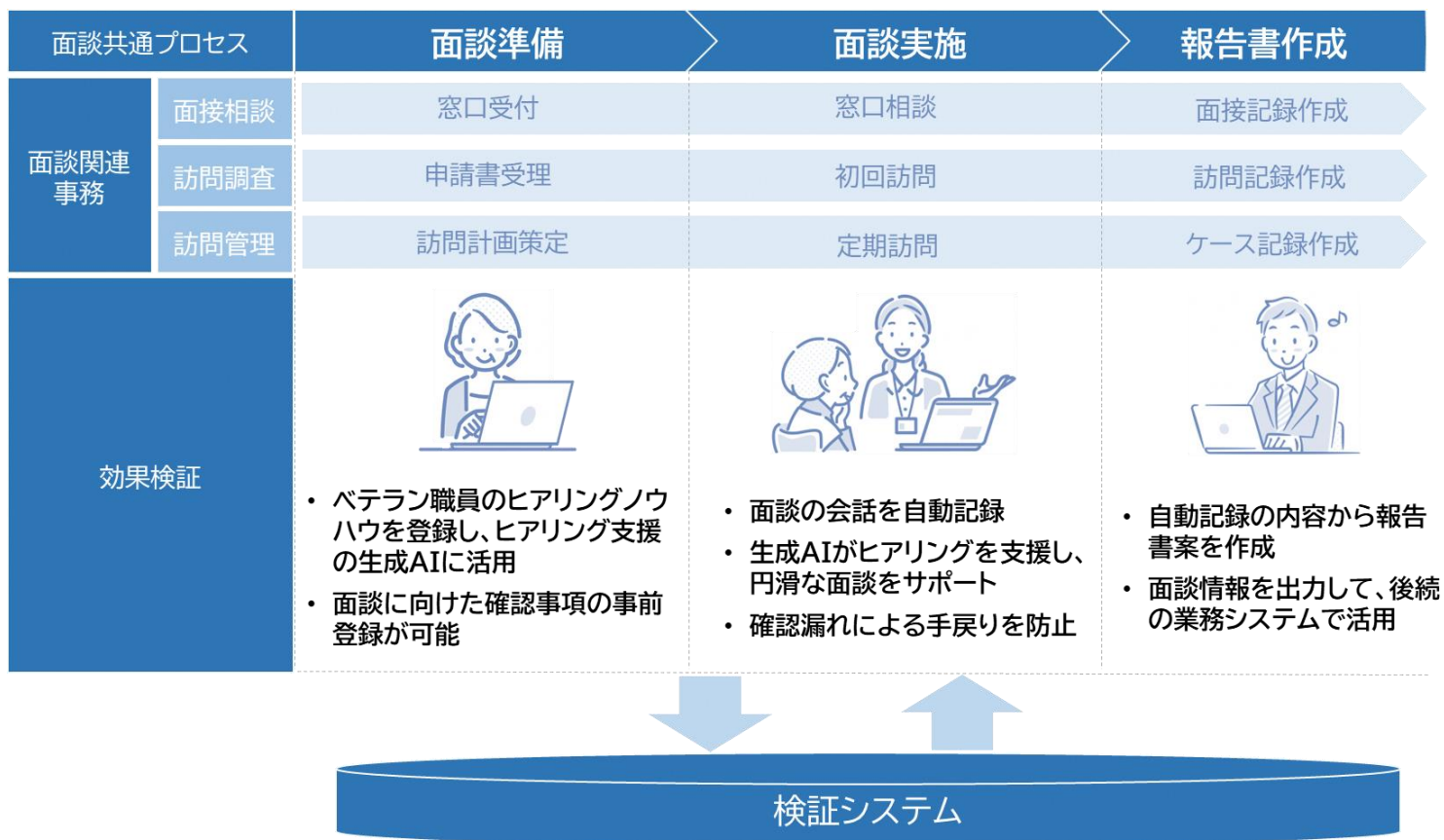


## 3

## 検証システムの概要

- システム名：面談支援AIシステム  
生活困窮者や生活保護の相談業務（主に訪問先）において、生成AIを活用し、記録作成支援や職員へのアドバイスを行う面談支援システム
- システムの主な機能
  - 生成AIによる音声テキスト化機能
  - 生成AIによるヒアリング項目のサジェスト機能（職員へのアドバイス機能）
  - 生成AIによる報告書作成機能（相談記録等の作成支援）
  - カメラや手書きメモなどの面談サポート機能
  - インターネット環境でもセキュリティを確保
  - 生成AIの個人情報取り扱いのセキュリティ確保

# 3 検証システムの概要 全体イメージ



### 3 検証システムの概要 イメージ①

- 生成AIによる音声テキスト化機能



発話日時	発話内容	録音再生	編集
2025/07/02 10:45:02	先日お電話した市役所の南です。生活保護の申請内容について確認にお伺いしました。確認のためにお名前と生年月日を教えてください。		
2025/07/02 10:45:15	よろしくお願いします。カンサイ ハルコです。[昭和38年]1953年4月2日生まれです。		
2025/07/02 10:45:20	ハルコさんよろしくお願いします。これまでの生活についてお伺いしていきます。 まずはご家族のことからお願いします。ご両親とご兄弟のお名前を教えてください。		
2025/07/02 10:45:30	父はマサユキ、母はジュンコ、兄弟は兄と妹がいます。兄がヨシノブ、妹はチサトと言います。		
2025/07/02 10:45:38	5人家族だったんですね。皆さんとのご関係はどうですか。定期的に出会ったりしてらっしゃいますか。		
2025/07/02 10:45:44	父は6年ぐらい前に他界しました。母もその2年後に。兄はどこで何してるかわかりません。昔からあんまり仲がよくなくて。妹は頻繁に連絡取ってるわけでもないですが、たまに誕生日おめでととか連絡しています。生活保護申請したって連絡はしないで欲しいです。向こうは家族がいるので。		
.....	.....		

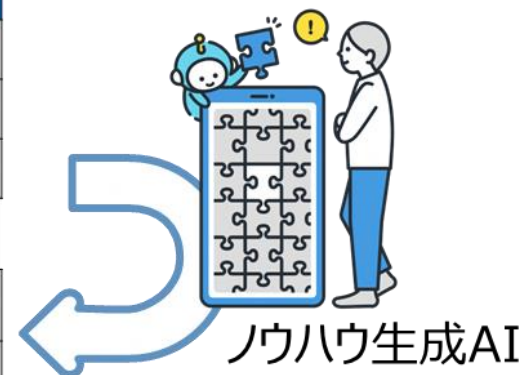
### 3 検証システムの概要 イメージ②

- 生成AIによるヒアリング項目のサジェスト機能（職員へのアドバイス機能）

面談開始



種別	区分	ヒアリング内容
テンプレ	確認質問	お名前と生年月日を教えてください。
テンプレ	確認質問	一緒にお住まいのご家族について教えてください。
テンプレ	確認質問	毎月の収入と支払いについて教えてください。
+		
ノウハウ	確認質問	貯金がなくなった理由を教えてください。
ノウハウ	確認質問	お酒は1週間にどれくらい飲みますか。
ノウハウ	確認質問	要介護の認定等級を教えてください。
ノウハウ	対応依頼	法律事務所に相談してみてください。
ノウハウ	証跡取得	故障している家電の写真を撮影。



ノウハウ生成AI

### 3 検証システムの概要 イメージ③

- 生成AIによる報告書作成機能（相談記録等の作成支援）

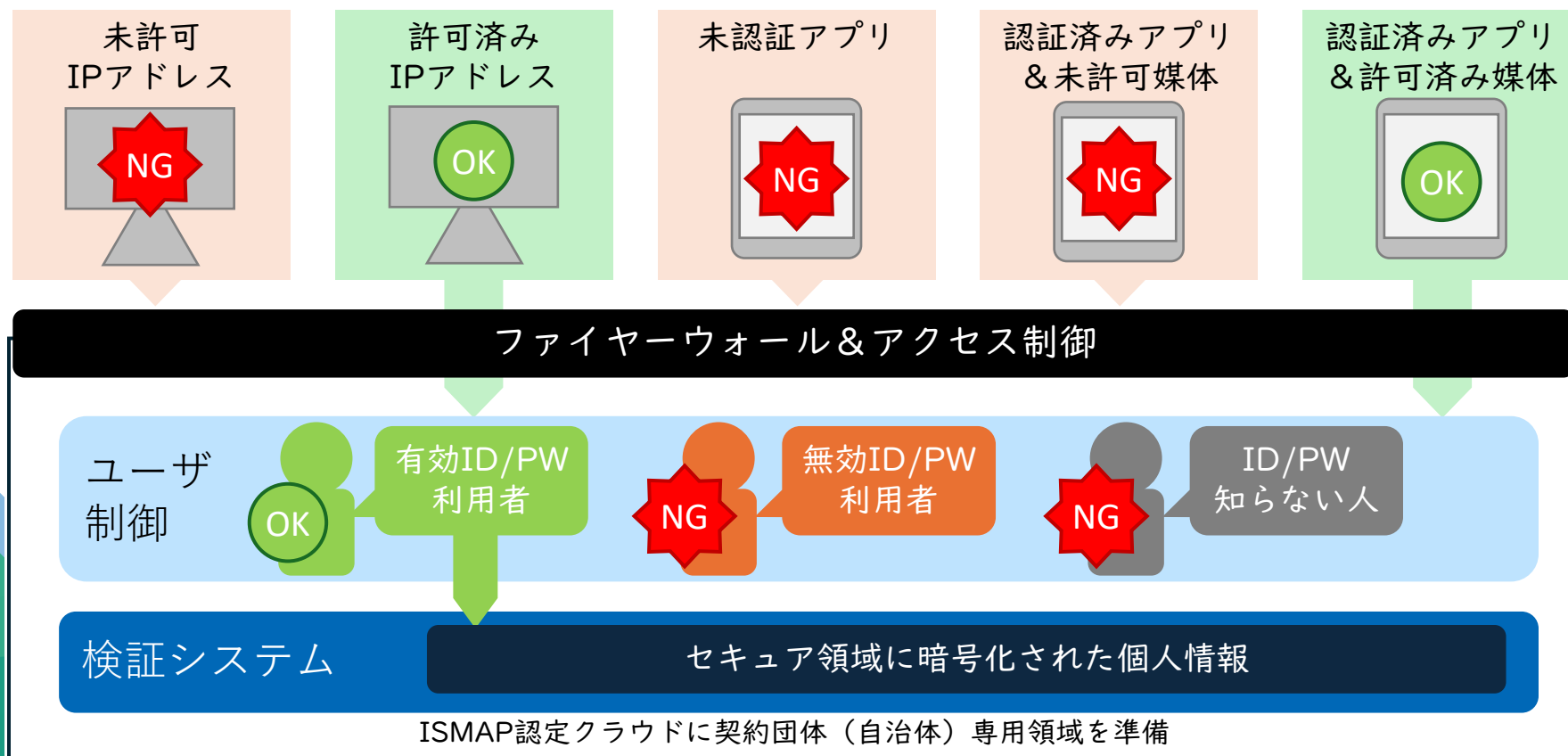
発話日時	発話内容
2025/07/02 10:45:02	先日お電話した市役所の南です。生活保護の申請内容について確認にお伺いしました。確認のためにお名前と生年月日を教えてください。
2025/07/02 10:45:15	よろしくお願いします。カンサイハルコです。[昭和38年]1953年4月2日生まれです。
2025/07/02 10:45:20	ハルコさんよろしくお願いします。これまでの生活についてお伺いしていきます。 まずはご家族のことからお願いします。ご両親とご兄弟のお名前を教えてください。
2025/07/02 10:45:30	父はマサユキ、母はジュンコ、兄弟は兄と妹がいます。兄がヨシノブ、妹はチサトと言います。
2025/07/02 10:45:38	5人家族だったんですね。皆さんとのご関係はどうですか。定期的に会われたりしていらっしゃいますか。
2025/07/02 10:45:44	父は6年ぐらい前に他界しました。母もその2年後に。兄はどこで何してるかわかりません。昔からあんまり仲がよくなくて。妹は頻繁に連絡取ってるわけでもないですが、たまに誕生日おめでととか連絡あっています。生活保護申請したって連絡はしないで欲しいです。向こうは家族がいるので。
.....	.....



面談概要
<p>○面談情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 面談日：2025年7月2日</li> <li>- 面談担当者名：南 和輝</li> <li>- 相談者名：関西 春子</li> </ul> <p>○面談全体概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生活保護の申請に関する面談が行われ、生活状況や世帯構成、健康状態、収入・資産・負債状況についての確認が行われた。相談者は現在、年金収入のみで生活しており、借金の返済が困難なため、生活保護を申請した。家族からの金銭的支援は難しい。</li> </ul> <p>○面談記録明細</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;世帯情報&gt; .....</li> <li>- &lt;生活歴、現在の生活状況&gt; .....</li> <li>- &lt;収入・支払情報&gt; .....</li> <li>- &lt;資産・負債情報&gt; .....</li> </ul> <p>○ケースワーカー所見（案）</p> <p>関西大和氏は年金暮らしで、借金問題や健康問題を抱え生活が困窮している。家族に頼ることが難しいため本人の希望からも生活保護の必要性が高い。弁護士を通じた法律相談の紹介が必要。</p>

### 3 検証システムの概要 イメージ④

- 行政業務として個人情報扱えるセキュリティの実現※セキュリティ漏洩リスク回避のため概念として記載





## 4 実証実験の効果測定①

目的：市民応対（面談）業務における市民サービス向上

測定：市民アンケートの定性分析※回答数117人（生活保護対象者数の約14%）

### ①面談内容がAIにより記録されることについて印象

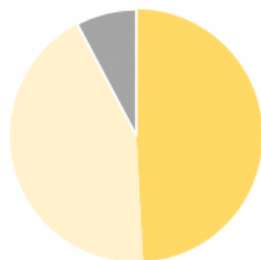
肯定的な意見が82%、わからないが14%、否定的な意見が4%となっており、生成AIを活用した場合の市民の心証は悪くないと考える。

#### 【ポジティブな声】

- ・記録の正当性が担保されるからよい
- ・ケースワーカーの判断に依存しない中立的な記録になるからよい
- ・時代の流れ
- ・職員の負担が軽減すればいい

#### 【ネガティブな声】

- ・録音されるのは嫌だが仕方ない
- ・プライバシー保護が守られているかどうか気になる



### ②担当ケースワーカーとの話やすさの印象

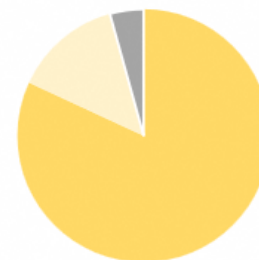
肯定的な意見が82%、わからないが17%、否定的な意見が1%となっており、検証システムを導入した場合にケースワーカーとの話やすさは非常に向上していると考ええる。

#### 【ポジティブな声】

- ・親切に聞いてくれた
- ・丁寧だった

#### 【ネガティブな声】

- ・タブレットの有無で話やすさは変わらない
- ・タブレットに触っていると気になる



## 4 実証実験の効果測定②

目的：面談における職員に対する質問サジェストや記録作成の支援等の事務効率化

測定：職員アンケートの定性分析と事務作業時間の定量分析

### ①以前よりも市民に対し積極的傾聴ができたか

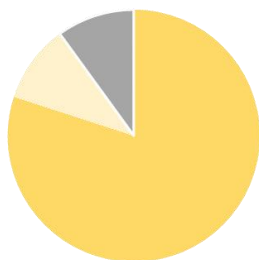
肯定的な評価が80%、中立が10%、否定的が10%であった。  
音声自動録音によるテキスト化による市民サービス向上効果が高いことがうかがえる。

#### 【肯定的なご意見】

- ・メモを取得する必要がなく、コミュニケーションやケースに集中できた
- ・メモやタブレットに集中しない分市民と目線を切らずにコミュニケーションする時間が増え反応が良かった

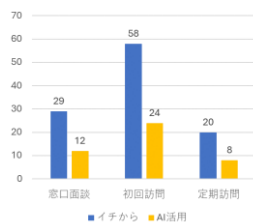
#### 【改善要望】

- ・セッション切断が原因で逆に面談に集中できなかった



### ③報告書作成時間測定

全ての面談において、報告書の作成時間が約50%改善



### ②面談概要、カルテの生成AI機能について、相談・訪問の記録作成及び次回訪問時に役立つ機能だと感じたか

肯定的な意見が100%であり、検証目的の「市民対応（面談）業務における職員に対する聞き取り事項のサジェストや記録作成の支援といった事務効率化」は達成できていると考える。

#### 【音声テキスト化機能】

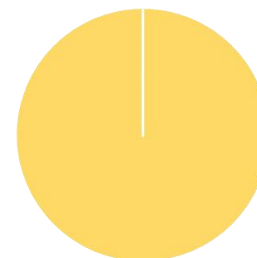
- ・メモを取る必要がなくなるのは大きな負担軽減になる
- ・キーワードだけではなく言い回しやニュアンスも含めた正確な面談記録作成につながる

#### 【面談概要生成機能】

- ・AIによる要約精度は高い
- ・ケース記録作成時間の短縮につながる
- ・端的に要約されすぎている

#### 【カルテ作成機能】

- ・個人別に管理できるようにしたい
- ・対象者を見つけやすい表示等（フィルターや並べ替えなどではなく）があれば良い



## 4

## 実証実験の効果測定③

目的：リモート環境（外出先）におけるシステム利用負担軽減

測定：職員アンケートの定性分析

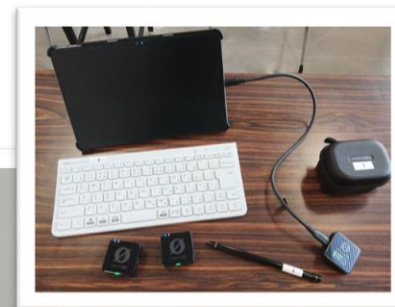
- ネイティブアプリにより、タブレットの操作に準拠したUI/UXで外出先でも利用しやすいシステム
- 全員がシステム導入による負担軽減を回答



従来の持ち物セット



導入後の持ち物セット



※キーボードやペンを含めても  
これだけに減少

## 5 現場の声と改善プロセス

### ・改善事例：ヒアリング項目のサジェスト機能

タイミング	機能概要	発生した課題
開発当初	サジェスト根拠や理由を含めてリアルタイムにサジェスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・根拠をすべて準備するのが困難。維持も困難。</li> <li>・ぱっと見で聞くことがわからない</li> </ul>
改善1	シンプルな内容でリアルタイムにサジェスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聞こうと思ってたことも表示される。</li> <li>・ずっと更新されるのでタブレットから目が離せない。</li> <li>・何度も生成AIを呼び出すのでコストが高い</li> </ul>
改善2	ボタン押下時にサジェスト生成する仕組みに変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話題として出てこない項目がサジェストされない。</li> <li>・初めに聞くことがわからない。</li> </ul>
改善3	サジェスト内容をテンプレとノウハウに分割	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すでに聞いたかどうかチェックする仕組みが欲しい。</li> <li>・人とAIのクロスチェックがしたい。</li> </ul>
最終版	生成AIと手動によるサジェストの消込	

### ・改善結果

→面談開始と同時にヒアリングリストが生成され、**面談で即活用可能**。一通りの会話が終わったらチェックとして**生成AIに確認漏れや説明不足を確認**し、先輩からのアドバイスのように**一目でわかるサジェスト**を活用しスムーズに面談を支援

## 5

# 全員参加のワークショップの様子

- 令和6年3月から一関市職員とNTTデータ関西で通算60回を超える打ち合わせを実施し、技術的な視点だけでなく、現場のやりたいを共通認識して共に改善に挑戦した。



福祉部職員とのワークショップの様子



健康こども部職員とのワークショップの様子

## 実証の成果①

- 構想システムの実現

→面談の質の向上や、面談後の事務手続きへの早期着手が可能となり、市民対応業務サービスの質を大幅に向上させると同時に、手書きメモの軽減や訪問時の道具の集約、報告書案の作成による職員の負担軽減も実現することができた。

- 市民の反応

→現場職員やNTTデータ関西の予想に反して、システムを利用した面談に対して多数の肯定的な反応が寄せられた。担当ケースワーカーとの話しやすさや、システム導入に対する印象が非常に良好であり、面談の質が向上したと評価された。

- タブレットの導入効果

→チャットツールによる事務所との連絡や、Google Mapを活用した訪問先の位置確認など、訪問道具をタブレットに集約できるほか、面談中には支援に関する施設や制度の情報などをその場で相談者と一緒に調べながら説明することが可能となり、対話の質を高める工夫が実現した。



## 実証の成果②

- DX気運の醸成、挑戦する風土の形成

→毎週の打ち合わせを重ねる中で、技術的課題の解決だけでなく、理想や夢を語り合う場が増え、現場職員主体のチャレンジを恐れない姿勢が醸成された。

→職員の行動が庁内で市長・副市長を含むトップ層に映り「DXをどんどん進めよう」という方針を示し、DX気運が高まる取り組みとなった。

- 業務の本質的見直し

→AI導入にとどまらず、既存業務を「なぜやっているか」を問い直し、法的・実務的な必要性を精査。エクセルマクロやアクセスなど特定職員に属人化してた業務を基幹システムやAiBouの活用で業務集約し、管理資料の削減、質を落とさずスリム化を図る業務改善につながった。

- アウトリーチの推進

→ベンダーとの協働を「業務のアウトリーチ」と捉え、職員が本来やるべき業務に集中できる体制を構築。

## 7 検証システムのその後

- NTTデータ関西にて商品開発、サービス提供
  - 2025年02月から他自治体へのインタビュー開始
  - 2025年04月からシステム開発に着手
  - 2025年10月01日にサービス提供開始

NTT DATA  
株式会社NTTデータ関西

福祉や自立相談支援など、  
あらゆる面談業務を生成AIで効率化!

スマート面談AIナビ  
あいぼう™

The illustration shows a woman interacting with a large tablet displaying a list of interview tasks. The list includes columns for 'No.', 'Interview Type', 'Interviewer', 'Interviewee', 'Interview Date', and 'Interview Status'. The woman is pointing at the tablet, and a small AI character is also visible on the screen.



<https://www.jichiel.jp/service/aibou/>

## 8 ま と め

### DX推進のカギ

## 現場起点 × 共創 × 挑戦

#### 【一関市】

現場の声を起点に、「あったらいいな」を「できた！」に変えた共創の経験は、DX推進の確かな一歩を踏み出しました。今後も多様なパートナーとの共創を通じて、市民のウェルビーイング実現に努めてまいります。

#### 【NTTデータ関西】

AiBouサービスは現場の声を力に、支援の質を高めるサービスへ成長します。自治体内の他業務展開だけでなく、他業態からのニーズにも対応しながら職員と市民双方にとってより良い環境を目指し、DX推進を支援します。



×

