

こども・子育て分野における生成 AI 利用実証  
実証事業計画書

応募団体名：豊中市

令和 6 年度「こども・子育て分野における生成 AI 利用実証」の実施について、下記のとおり実証事業計画書を提出します。

記

1 応募団体の概要

項目	記入欄
団体の名称	豊中市
団体の所在地	大阪府豊中市中桜塚 3 - 1 - 1
代表者氏名	豊中市長 長内 繁樹

2 実証事業の概要

2.1 現状の課題

<p>①相談支援につながらない様々な障壁</p> <ul style="list-style-type: none"><li>本市では、妊婦・子育て世帯に対し、「出産子育て応援給付金に伴う伴走型相談支援」、「利用者支援事業」等の業務を通じて、様々なニーズに即した必要な子育て支援サービスにつなぐ取り組みを行っている。</li><li>しかし、共働きが前提の子育て世帯等において、平日昼間に相談窓口に行く暇がなく、また、自分で調べようとしても子育て支援サービスの情報がインターネット等において散在しており、自分にあったサービスにたどり着くために時間がかかりすぎるという課題があり、相談支援につながらない潜在的ニーズが存在していると考えている。</li></ul> <p>②孤立する子育て環境</p> <ul style="list-style-type: none"><li>核家族化が進み、地域のつながりも希薄になる中で、孤独感や不安感を抱える子育て世帯等が増加しており、本市が設置する「こども総合相談窓口（電話相談）」には、昔であれば親や友人、近隣の知人などに相談できていたと思われる相談（寝かしつけ、離乳食の与え方、しかり方等）も多く寄せられており、寄り添って聞いてもらえるだけで解決する一般的な相談が増えている。</li></ul>
---

\* 組織全体として、業務遂行上の課題（業務量や時間、プロセス、体制等）として想定されるもの記載すること。なお、3.2 で記載する現状課題と重複しても問題ない。

2.2 実証事業ユースケース

<p>育児に関する相談回答案作成チャットボット</p> <ul style="list-style-type: none"><li>令和5年7月～10月にBABYJOB株式会社と「子育てAIチャットボット」の開発を検討するにあたり、市のFAQ等を読み込んだ、簡易的なチャットボットシステムを活用し、窓口等で市民に配布し、チャットでの課題解決や使用意向などを実証実験で行った。</li><li>子育てに関する情報について、閉庁時間（20時以降）に情報収集を行う保護者が多く、</li></ul>
--

チャットでの相談ニーズが高いことが判明した。また、チャットの回答については、画一的ではなく、自分の状況にあった回答や、知りたい内容を自由に質問できる機能が求められている。

- ・漠然と悩む保護者に「寄り添い、困りごとを整理し、解決案を提案する」大規模言語モデルを用いた4つの機能（①よりそい②課題整理③返答生成④サービス案内・提案）を備える生成AI型チャットボットが求められている。
- ①よりそい機能（「なるほど!」「承知しました」「子育て毎日お疲れ様です」などの相槌や、質問者の感情を読み取った上での表現などができる。）
- ②課題整理機能（質問者は自身のニーズに必ずしも気づいていないため、話を聞きながらニーズや課題の整理を行う。）
- ③返答生成機能（子育て相談ドットCOMのQ&Aデータを元に、質問者の質問に対して適切な回答を生成。また、質問に対する答えをすぐに表示するのではなく、一度質問を咀嚼し質問内容の認識が合っているか確認して回答する。）
- ④サービス案内・提案機能（利用者がまだ活用していない（と思われる）行政サービス、民間サービスを提案できる。）

- ・これらの機能はいずれも、データの加工や新機能の開発・実装など、専用に構築された生成AI環境が必要である。
- ・これらの実装により、今まで市の相談支援窓口につながらなかった子育て層からもアクセスしてもらいやすくなり、また比較的一般的で軽微な相談内容については、24時間365日気軽に相談できる環境が構築できる。
- ・今回は相談機能①③の実証を中心に行い、②④の機能は検証受託事業者の協力のもと可能な範囲で実証を行う。
- ・学習に活用できるデータの収集や、それをAIが活用できる形態にするための技術検証や開発、これに要する時間と費用を単独の自治体で賄うことは困難であるが、多くの自治体の参加でより精緻なものへと発展・発達していくもの考えられる。また、その運営費用に関してもスケールメリットを生かした方法をとることができる可能性がある。

- \* 本事業の趣旨・目的・内容に合致し、それに応じた結果・効果が見込めるユースケースを記載すること。また、生成AIの効果期待でき、他の地方公共団体等へ広く横展開が期待できるユースケースを記載すること。
- \* こども家庭庁が想定するユースケースは、公募説明会にて説明予定であるため、必要に応じて参考にすること。

2.3 実証事業において生成AI環境に登録したい文書及びデータ

No	データの概要	保管形式	保管形式「電子」のみ回答	
			ファイル形式	容量
1	子育て相談ドットCOMのQ&Aデータ	<input type="checkbox"/> 紙 <input checked="" type="checkbox"/> 電子	<input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel, csv <input type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> JPEG等画像 <input checked="" type="checkbox"/> txt等テキスト	<input checked="" type="checkbox"/> 100MB未満 <input type="checkbox"/> 100MB以上1TB未満 <input type="checkbox"/> 1TB以上
2	とよなか子育て・子育て応援BOOK みんなで	<input type="checkbox"/> 紙 <input checked="" type="checkbox"/> 電子	<input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel, csv <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> JPEG等画像	<input type="checkbox"/> 100MB未満 <input checked="" type="checkbox"/> 100MB以上1TB未満 <input type="checkbox"/> 1TB以上

			<input type="checkbox"/> txt 等テキスト	
3		<input type="checkbox"/> 紙 <input type="checkbox"/> 電子	<input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel, csv <input type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> JPEG 等画像 <input type="checkbox"/> txt 等テキスト	<input type="checkbox"/> 100MB 未満 <input type="checkbox"/> 100MB 以上 1TB 未満 <input type="checkbox"/> 1TB 以上

- \* 生成AIを利用するにあたり、インターネット等の公開情報以外に、内部で保有する文書や画像等から文章等を生成することが可能。内部で保有する文書等を用いる際には事前にファイルの読み込み等の作業が必要になるため、現時点で想定される利用したいファイル等の概要について記入すること。
- \* 想定される文書及びデータを可能な範囲で記入すること。
- \* 保管形式やファイル形式によっては事前に団体側で文書及びデータの加工が必要な場合がある。

## 2.4 本事業における応募団体の体制及び役割等がわかる全体像

<p>&lt;体制および役割&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* プロジェクトリーダー こども支援課 課長 事業全般の管理、こども家庭庁・検証受託事業者・協力事業者との連絡調整等</li> <li>* 豊中市体制 3名程度 こども支援課 実証フィールド（豊中市子育て支援センターほっぺ）の提供、 実証立会支援、窓口職員へのヒアリング協力等 デジタル戦略課 豊中市のシステム環境の管理・助言等</li> <li>* 協力事業者① 株式会社サイバーエージェント 実証用チャットボットの要件定義および開発の全体管理、実証、結果レポート作成等</li> <li>* 協力事業者② 株式会社 AI SHIFT 実証用チャットボットの開発</li> <li>* 協力事業者③ 株式会社メリル 子育て相談ドットコムに寄せられた相談・回答データの提供等</li> </ul> <p>&lt;体制の調整状況&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 上記体制に対する調整状況を下記から選択 <input type="checkbox"/>調整予定（時期未定） <input type="checkbox"/>調整中 <input checked="" type="checkbox"/>調整済</li> </ul>
---

- \* 実証開始までに調整を完了すること。
- \* 本事業を確実に実施するために必要な人員・体制を記載すること。  
み記載すること。

## 3 実証事業の詳細（ユースケースごとに記載）

対象ユースケース①	育児に関する相談回答案生成チャットボット
-----------	----------------------

- \* 2.2 実証事業ユースケースにて記載のユースケースごとに記載すること。

### 3.1 想定利用者と対象業務

想定利用者	対象業務
-------	------

妊婦・子育て家庭	こども総合相談業務 伴走型相談支援業務 利用者支援業務
----------	-----------------------------------

### 3.2 現状課題と想定要因

現状課題	課題の想定要因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 伴走型相談支援等につながらない潜在的なニーズがある。</li> <li>・ こども総合相談窓口へ寄せられる相談件数（約 4,700 件/年）において、一般的な悩み相談や、寄り添いで解決する相談が増えている。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 距離的障壁：共働きが7割を超える状況で、市役所開庁時間に相談に行く暇がない。</li> <li>2. 心理的障壁：市役所窓口等に相談するのは心理的なハードルが高い</li> <li>3. 時間的障壁：子育て支援サービスの情報がインターネット等において散在しており、自分にあったサービスにたどり着くために時間がかかりすぎる</li> <li>4. 社会的要因：核家族化が進み、地域のつながりも希薄になる中で、孤独感や不安感を抱える妊婦・子育て世帯が増加している。</li> </ol>

### 3.3 生成AI導入による期待効果

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談支援につながらない障壁の解消：共働き等により平日昼間に時間的ゆとりがない子育て世帯に対して 24 時間 365 日寄り添いながら相談支援を実施することができる。</li> <li>2. 効率的な業務遂行：比較的軽微な相談はチャットボットが回答し、窓口職員は児童虐待や強い育児不安など、より専門的な相談に集中することができる。</li> <li>3. サービスマッチングの向上：生成 AI を活用したチャットボットに実装したいと考えている 4 つの機能（①よりそい②課題整理③返答生成④サービス案内・提案）により、悩み相談から外部の子育て支援サービスへのアクセスが向上し、時間的なゆとりをもって仕事も育児も両立できる環境づくりに寄与することができる。</li> </ol>
---

\* 3.2 現状の課題と想定要因に対して、生成 AI を導入することで期待される効果や改善点を記載すること。

### 3.4 モニタリング指標（KGI）及び検証方法

KGI	検証方法
目標 1：相談者のアクセス向上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談しやすさの定性的評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実証参加者のアンケート調査を通じて、利用した印象などを聞き取り、相談しやすさの観点から評価する。</li> </ul> </li> </ol>

目標 2：職員の業務効率化	<p>1. 業務効率の定性的評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口職員のインタビュー調査を通じて、普段どのような来庁者からどのような相談を受けているかを聞き取り、子育て相談についての経験や考え、生成 AI 型チャットボットに関する印象等についての聞き取り、業務効率化の観点から評価する。</li> </ul> <p>2. 業務負担軽減の定量的評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チャットボットによる相談内容や対応時間が、こども総合相談窓口に与える影響を業務負担軽減の観点から評価する。</li> </ul>
---------------	--

\* K G I（目標達成を測る指標）については、業務負荷削減や価値創出の観点（業務時間の削減、ユーザー満足度向上、ユーザー利用頻度の向上等）等から記載すること。

\* 記載に当たっては以下の観点を参考にすること。

- ・ 定量化可能な観点であること
- ・ 客観性のある指標であること
- ・ 継続的に計測可能な指標であること
- ・ 効果につながる指標であること

### 3.5 モニタリング指標（K P I）及び検証方法

K P I	検証方法
<p>1. よりそい機能の有用性</p> <p>2. 回答内容の信頼度</p> <p>3. 相談者の満足度</p> <p>4. 平均対応時間</p>	<p>1. よりそい機能の有用性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ よりそい表現を使う場合とそうでない場合の比較実証</li> </ul> <p>2. 回答内容の信頼度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 悩みに対して必要な回答が生成できたか複数の bot で比較実証</li> </ul> <p>3. 相談者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実証参加者にアンケート調査実施</li> </ul> <p>4. 平均対応時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応時間の統計データを集計し、平均対応時間の変化をグラフ化する</li> </ul>

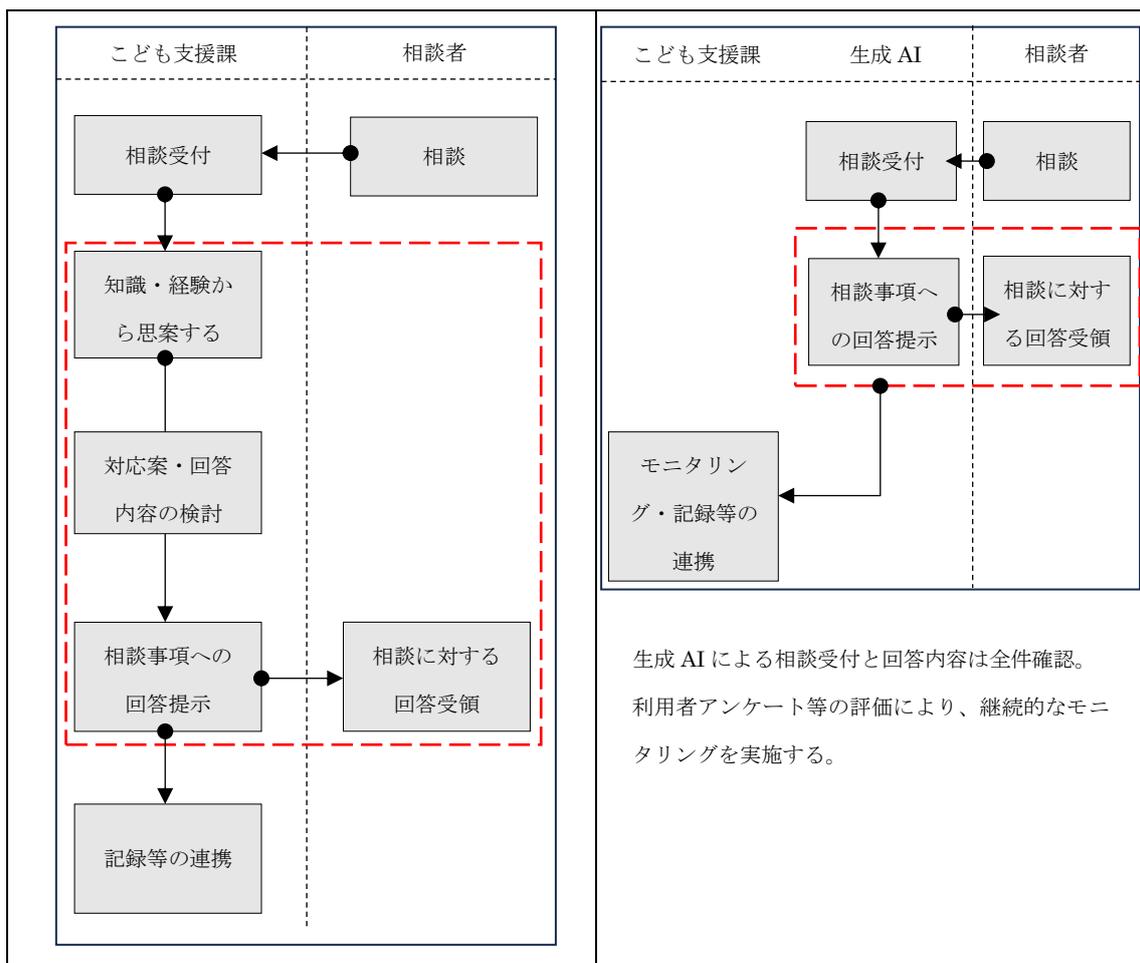
\* K P I（K G Iの達成度を測る指標）については、K G Iを達成するために管理が必要な指標を記載すること。

\* 記載に当たっては以下の観点を参考にすること。

- ・ 定量化可能な観点であること
- ・ 客観性のある指標であること
- ・ 継続的に計測可能な指標であること
- ・ 効果につながる指標であること

### 3.6 想定される生成A I 導入による業務フローの変化

生成 A I 導入前の業務フロー	生成 A I 導入後の業務フロー
------------------	------------------



\* 実証終了後にも実現可能な業務フローを記載すること。

### 3.7 ネットワーク環境

対象のユースケースで利用するネットワークについて、下記から該当するものをすべて選択

- 自治体ネットワーク
  - LGWAN接続系
  - マイナンバー利用事務系
  - インターネット接続系
- 団体固有のネットワーク

## 4 採択団体にて実証環境を準備する場合の諸情報

### 4.1 協力事業者の概要

項目	協力事業者①	協力事業者②	協力事業者③
事業者名	株式会社サイバーエージェント	株式会社 AI Shift	株式会社メリル
所在地	東京都渋谷区宇田川町 40 番 1 号	東京都渋谷区渋谷 2-24-12 渋谷スクランブルスクエア 22F	静岡県静岡市葵区御幸町 11-8-2F
事業内容	メディア事業 インターネット広告事業 ゲーム事業 投資育成事業	チャットボットの開発・販売 ボイスボットの開発・販売 AI 導入コンサルティング事業	Web メディア運営 システム開発 ホームページ制作 Web マーケティング支援 オウンドメディア構築
ホームページ URL	<a href="https://www.cyberagent.co.jp/">https://www.cyberagent.co.jp/</a>	<a href="https://www.ai-shift.co.jp/">https://www.ai-shift.co.jp/</a>	<a href="https://meril.co.jp/">https://meril.co.jp/</a>

#### 4.2 協力事業者の実施内容

協力事業者の実施内容について、該当するものを下記からすべて選択

- システム構築
- リリース対応（生成 AI 環境の使い方説明を含む）
- データ整備
- ユーザーサポート
- 保守
- 改築対応
- その他（データだし、及び AI 分析）