

岡崎市議会議長 様

支出番号	
------	--

会派名 チャレンジ岡崎
代表者名 小田 高之

以下のとおり、政務活動を実施したので報告します。

政 務 活 動 報 告 書

令和 7 年 8 月 21 日 提出

活動年月日	令和 7 年 8 月 19 日 (火)	
氏名	小田 高之	
用務先 及び 内 容	1	用務先 千葉県柏市
	8 月 19 日	内 容 悩み相談 A I チャットシステムについて
	2	用務先
	月 日	内 容
	3	用務先
	月 日	内 容
	4	用務先
	月 日	内 容
備 考		

令和 7 年度 行政視察報告書

令和 7 年 8 月 19 日(火)
チャレンジ岡崎
小田高之

1. 視察日程

令和 7 年 8 月 19 日(火) 14:00~15:30

2. 視察タイトル

柏市「悩み相談 AI チャット事業」について
～悩みを抱える柏市民を誰ひとり見捨てない地域へ～

3. 視察先

千葉県柏市 福祉部福祉政策課

4. 視察内容

(1) 施策の概要

千葉県柏市は 2024 年 4 月、自治体として全国で初めて「悩み相談 AI チャットシステム」を導入しました。背景には、近年社会問題化している孤独・孤立、若者の自殺、ヤングケアラー支援といった課題があります。従来の相談窓口は平日昼間に限られ、電話や対面を伴うため「誰かに相談すること自体の心理的ハードルが高い傾向がありました。

特に若者層は、SNS や匿名掲示板に悩みを吐き出す傾向が強く、行政の公式窓口とは接点が薄い現状がありました。こうした背景のもと、市は「AI だからこそ気軽に話せる」相談の入り口を用意し、必要に応じて人や制度につなぐことを目的に導入を決定しました。

技術面では、スタートアップ株式会社 ZIAI が開発した「傾聴 AI アルゴリズム」を採用。これは公認心理師が監修し、相談データと自然言語処理技術を組み合わせて開発された AI で、人間のカウンセラーのように「相槌」や「共感」を返しなが、相談者が自分の気持ちを整理できるよう支援します。

特徴は、解決策を即座に提示せず、相談者の語りを受け止める「傾聴特化型」設計です。提供方法は、市公式ホームページからアクセスする Web チャット形式。利用者はパソコンやスマートフォンのブラウザから直接アクセスでき、アプリのインストールや会員登録は不要です。相談は無料・匿名で行え、プライバシー保護に最大限配慮されています。運営主体は柏市福祉政策課で、技術基盤は ZIAI 社のクラウドシステムを活用しています。

以下の特徴をまとめます。

区分	内容
導入目的・背景	～ 孤独・孤立対策、若者の自殺防止、ヤングケアラー支援など社会課題への対応～ ～ 電話や対面に抵抗がある人でも「AI なら気軽に相談できる」環境を提供～ ～ 相談の第一歩を AI が受け止め、必要に応じて人や制度につなぐことを目指す
導入時期	2024 年 4 月（自治体として全国初の本格導入）
開発企業・技術	～ 株式会社 ZIAI～ ～ 公認心理師監修の「傾聴 AI アルゴリズム」採用～ ～ 自然言語処理による共感応答、相槌、問いかけを実現

区分	内容
提供方法	- 柏市公式ホームページからアクセス- Web ブラウザ上のチャット形式- 登録不要・無料・匿名利用可能
運用体制	- 所管：福祉政策課- 技術基盤：ZIAI 社のクラウドシステム- 市は利用状況を把握・分析し、福祉政策に活用
利用対象・傾向	- 市民全般対象- 実証段階で相談者の約 4 分の 3 が 10～20 代- 相談テーマ：学校・いじめ、恋愛・性、健康・メンタル
成果・効果	- 実証実験で相談後の満足度 82.5%- 「AI だから安心して話せた」との声が多い- AI 相談を契機にスクールカウンセラーや教員への相談につながった事例あり- 匿名相談ログを分析し、政策データ基盤として活用（時間帯・世代別傾向を把握）

(2)現状の運用と成果

柏市は導入前に市内中学校や地域生活支援センターで実証実験（2023 年 8 月～11 月）を実施しました。その結果、相談後の満足度は 82.5%と高く、参加者からは「AI だから安心して本音を話せた」「話すことで気持ちが軽くなった」といった声が寄せられました。この成果を踏まえ、2024 年 4 月から市民向けに本格提供が始まっています。

利用実績の分析では、相談者の約 3 分の 1 が 10～20 代の若者層でした。相談テーマは「学校での人間関係」「いじめ」「恋愛や性の悩み」「健康・メンタル不調」が多く、従来の公的窓口では掘りきれなかった内容が多く見られました。これは、若者が「対面では言いづらいが、匿名 AI には話せる」という心理的特性を反映していると考えられます。

相談内容は市職員が直接読むのではなく、匿名化されたデータとして収集・分析されています。時間帯別の利用状況や相談分野の傾向は、市の福祉政策や孤独・孤立対策のデータ基盤として活用されています。例えば、深夜時間帯の利用が一定数あることは、従来の相談体制がカバーできていなかった「夜間の悩み」に光を当てる材料になりました。

また、AI 相談をきっかけに実際にスクールカウンセラーや専門相談員への相談に発展した事例も報告されており、「人につなぐ前段階の受け皿」としての役割が一定程度機能していることが示されています。行政にとっても、AI が住民との接点を広げることで、より多くの支援対象者を把握できるという副次的効果が得られています。

(3)今後の課題

現状の柏市システムは AI 単独で傾聴を担い、人や支援機関への直接接続は行っていません。今後の課題として以下が挙げられます。

- 支援機関との連携強化：相談者が希望した際に、行政窓口や専門機関へスムーズに案内できる仕組みが必要。
- プライバシー保護：匿名利用を確保しつつ、緊急性の高い内容（自傷他害の恐れなど）への対応フロー整備が課題。
- 運用体制：ベンダー依存の部分が多いため、行政として効果検証や改善サイクルを確立する必要がある。
- 人的支援との補完関係：AI が「第一歩の相談」を担い、深刻なケースは人につなぐ役割分担を明確化することが求められる。

(4)他都市の動向

・八王子市（東京都）

2025 年 2 月から「AI 傾聴窓口『はちココ』」を実証導入。柏市と同じく ZIAI の傾聴 AI を利用し、

孤独・孤立対策の一環として夜間・休日にも相談可能にした。柏市との違いは、当初から支援窓口への誘導機能を組み込んでいる点。

・奈良市

2025 年 5 月、日本初の AI と人のハイブリッド型子育て相談「おやこよりそいチャット奈良」を導入。AI チャット（LINE ベース）と助産師・心理士など専門相談員の有人対応を組み合わせ、利用者が切替可能。柏市よりも人的支援との連携が強い。

・豊田市（愛知県）

2025 年 8 月、「傾聴 AI こころの健康相談窓口」を試験導入。柏市と同じ ZIAI の AI を採用し、メンタルヘルス支援を目的とする。精神保健分野での適用例として注目される。

5. 所管・岡崎市への提言

柏市の悩み相談 AI チャットシステムは、自治体における AI 活用の中でも極めて先進的な取り組みです。特に「傾聴」に特化した設計はユニークかつ意義深いものです。行政サービスはこれまで「正確な情報提供」や「制度案内」が中心でしたが、柏市はあえて「答えを持たない AI」を導入し、相談者の心情に寄り添うことを優先しました。これは、行政が担う役割の幅を広げる画期的な試みといえます。

実証で若者の利用が多かったことは、行政の従来の相談窓口が十分に届いていなかった層に新たなアプローチができることを示しています。匿名で気軽にアクセスできる仕組みは心理的ハードルを下げ、潜在的な支援ニーズを可視化する効果を持つ点で大きな価値があります。

一方で、AI が単独で対応する限界も明らかになっています。傾聴によって一時的に気持ちは和らいでも、問題解決には人や制度の介入が不可欠であり、AI はあくまで「第一歩」を担う存在です。今後は、AI と人間の相談員をどう効果的に接続していくか、緊急時にどう介入するか、といった課題に答えていく必要があります。

岡崎市としては、柏市の事例を参考にしつつ、教育・福祉・多文化共生など複数部門に横断的に関与できる仕組みを検討すべきです。特に岡崎市は外国籍住民が多いため、多言語対応を視野に入れた導入は大きな意義を持ちます。また、AI を単なるコスト削減の手段ではなく「住民の声を拾うセンサー」と位置付け、政策形成のデータ基盤として活用する姿勢が重要だと感じます。

総じて、柏市の AI 相談チャットは「行政と市民の距離を縮める新しい公共インフラ」としての可能性を秘めており、岡崎市でも導入検討に値する事例と考えます。