

【宇都宮市独自に「保健と福祉の支援策」の 情報収集，検索，表示を行うAIツールの構築提案】

様式 1

1 求める提案・分野

- ・市民からの相談対応や支援対象者への支援方針を検討する際に，職員が支援策を検索する時間や負担を軽減し，かつ，誰が対応しても，相談内容に適した支援策を案内できるようにするため，既存のAI技術を組み合わせることで，一覧化されていない公的以外の支援情報を検索・収集・更新したり，事例に応じた支援機関等の情報を提供してもらえるシステムを構築したい。

分野（あてはまるものに☑）

- ☐ I. 子育て・教育・学習
- ☐ III. 安心・協働・共生
- ☐ V. 産業・環境

- ☒ II. 健康・福祉・医療
- ☐ IV. 魅力・交流・文化
- ☐ VI. 都市空間・交通

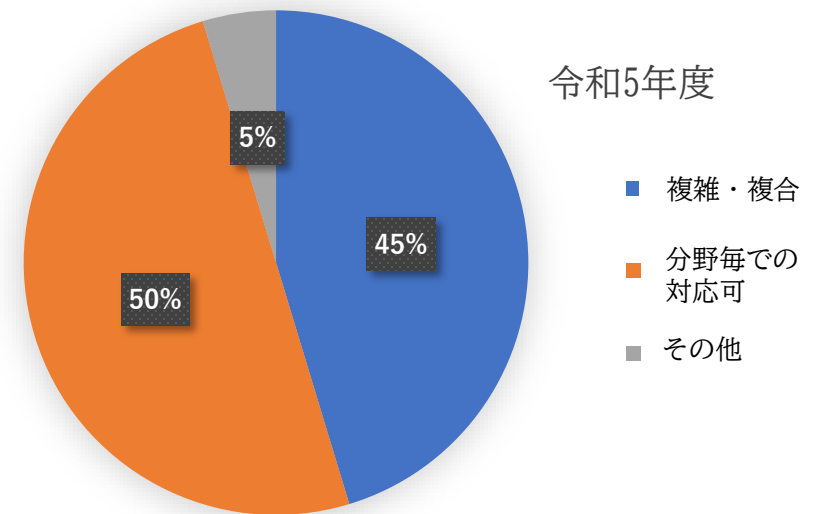
【宇都宮市独自に「保健と福祉の支援策」の情報収集，検索，表示を行うAIツールの構築提案】

2 現状・課題

様式 1

- ・本市では，包括的支援体制の推進に向け，令和5年より重層的支援体制整備事業を実施しており，市民の相談を受け止める窓口を市内30か所に設けている。
- ・相談窓口では，「介護」「障がい」「生活困窮」などの単一分野の相談や，「福祉と家計管理」「福祉と相続」などの複数分野にまたがる相談など，様々な相談が寄せられている。※1件当たりの相談時間は概ね40分程度
- ・複雑・複合化した相談については，多機関協働事業に繋ぎ，担当者が支援のマネジメントを行うが，課題の解きほぐしを行うと，半数は分野毎での対応が可能な相談となっている。また，複雑・複合化した相談の解決には，行政による支援だけでなく，本市独自の公的以外の支援（地域の有償ボランティア活動など）を取り入れ，多様な支援を検討していく必要がある。

多機関協働事業に繋がった事案の内訳



【宇都宮市独自に「保健と福祉の支援策」の 情報収集，検索，表示を行うAIツールの構築提案】

2 現状・課題

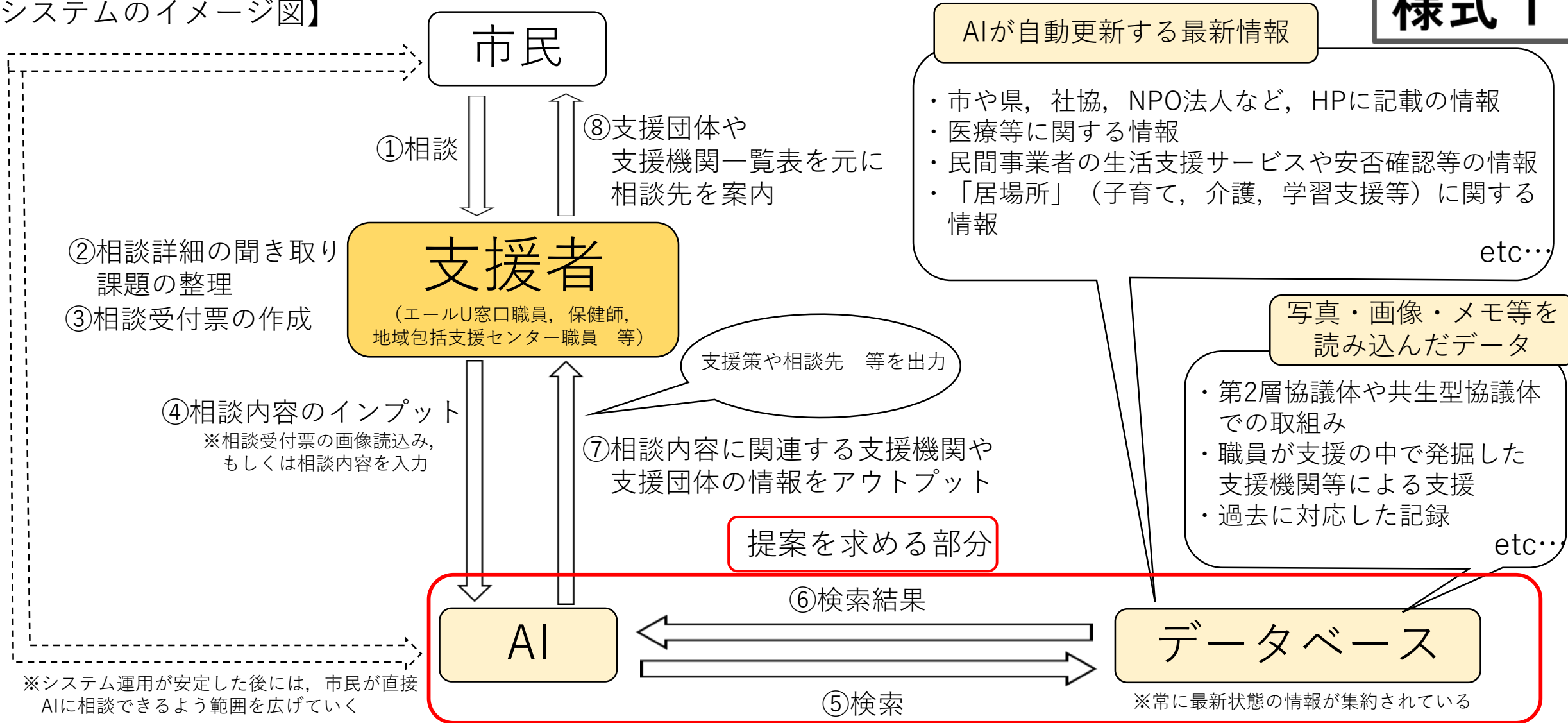
様式 1

- ・しかしながら，こうした公的以外の支援は，窓口がまとまっていなかったり，連絡先が一覧化されていないため，支援の活用に当たっては，職員による日々の検索や，職員の過去の経験や知識に基づき，都度対応している状況である。また，知識や経験のある職員が，人事異動などで担当を外れる場合があり，一定の対応を保つことが困難な状況にある。
- ・このような中，地域共生推進室では，職員が年に1度関係課に照会した内容をエクセルにまとめた「地域資源リンク集」等を作成し，各担当者に配布しているが，これらの内容の更新や修正には多大な時間と人手を要するため，最新情報を反映することが困難であり，また，本市独自の公的以外の支援を全て網羅することが困難な状況にある。
- ・これらの課題を解決するためには，一覧化されていない公的以外の支援の情報を検索・収集・更新したり，事例に応じて提案したりすることをAIに代替させることで，簡略化・効率化をする仕組みづくりが必要である。

【宇都宮市独自に「保健と福祉の支援策」の情報収集，検索，表示を行うAIツールの構築提案】

様式 1

【システムのイメージ図】



【宇都宮市独自に「保健と福祉の支援策」の 情報収集，検索，表示を行うAIツールの構築提案】

様式 1

3 今後の展望（ステップ） → ゴール

- （令和7年度）意見交換
- （令和8年度）実証実験→制度設計→予算化
- （令和9年度～）本格実装

ゴール：

- ① 窓口での相談時間の短縮
令和5年度 1件当たり40分 → 令和9年度 1件当たり30分
- ② エールU30か所（市5拠点，地域包括25か所），重層支援課（12課13部署）から
多機関協働事業へ繋がれる件数の精度向上
令和5年度 45% → 令和9年度 95%
- ③ 担当職員の負担軽減
アンケートによる調査

宇都宮市
Utsunomiya City

4 市（主に所管課）の特徴・強み

- ・地域共生推進室では、「支援関係機関等における相談支援内容一覧」「地域資源リンク集」を作成し、基礎情報を把握している。
- ・相談窓口の職員は、各々のこれまでの経験から公的支援外の整理されていない情報を有している。
- ・エールUをはじめ、関係機関で相互に連絡が可能なセキュリティの高いタブレット端末計45台を配布済み（令和6年～）。

5 実施スケジュール（あてはまるものに☑）複数回答可

- ☐ 未定 ☒ まずは相談・意見交換をしたい ☐ 実証実験等やりたい
☐ 今後、予算化を検討 ☐ その他（ ）