

ウェルビーイング産業創出促進事業

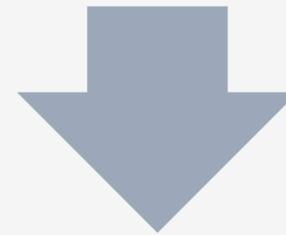
DV・虐待相談対応の効率化及び質の向上に向けた
生成AIシステム構築における最終報告

開発の内容

(行政課題プログラム)

相談対応の効率化及び質の向上 - DV・虐待相談対応の効率化及び質の向上

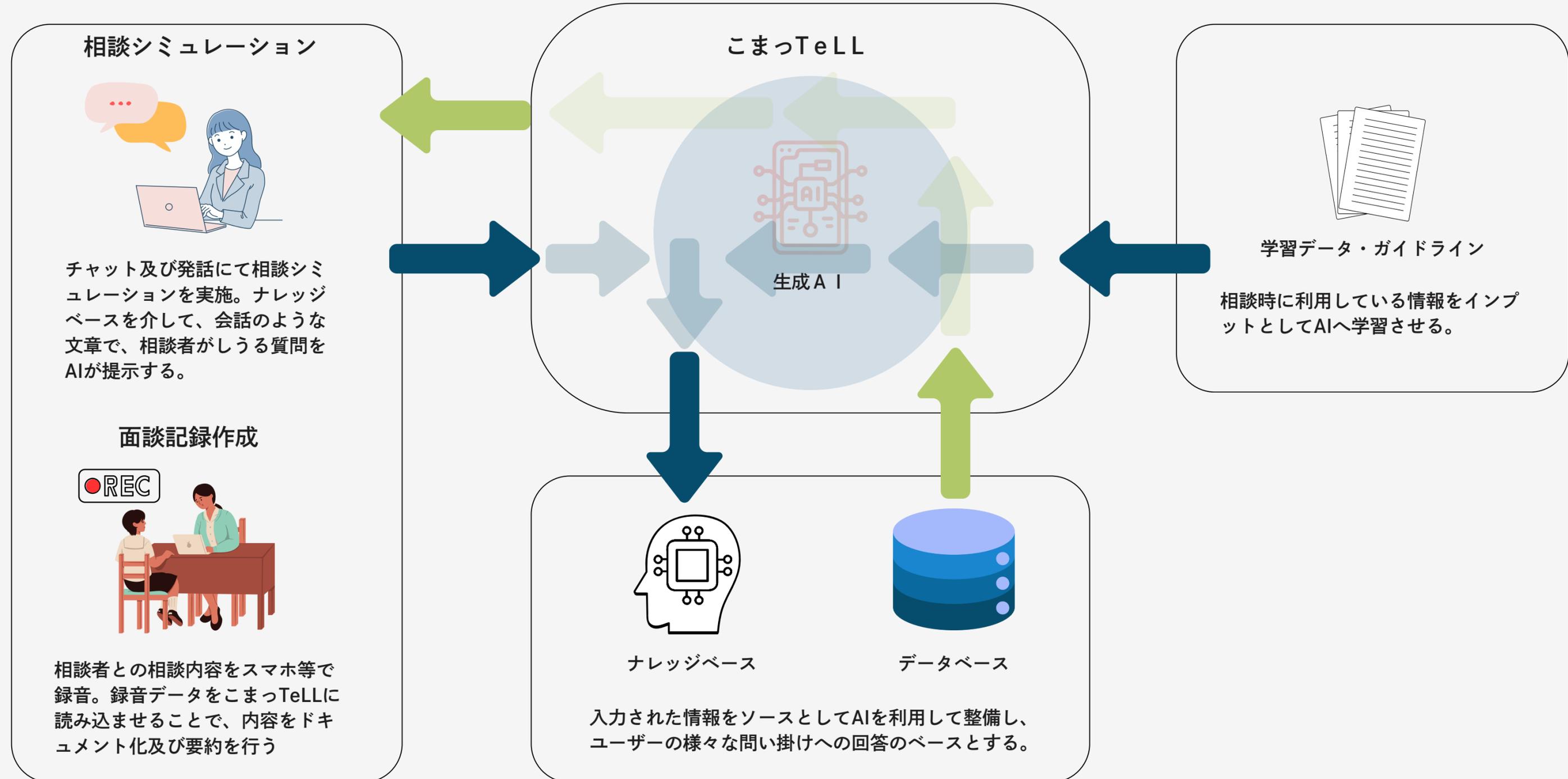
仙台市太白区では新しく任用されたDV・虐待に対応する相談員が、一人で相談対応ができるようになるためには相当の時間を要しています。AI等による相談対応のシミュレーションシステム等、相談員の業務効率化やスキルアップにつながる技術開発の提案を募集します。



開発する製品：こまっTeLL (コマッテル)

- <目的>
- ・新しく任用されたDV・虐待に対応する相談員の業務効率化及びスキルアップ促進
 - ・相談記録の自動化及び効率化

開発の内容



実証実験の結果

「こまっTeLL」の利用により、相談記録作成の業務負担が大幅に軽減され、業務効率化・スキル向上・ストレス軽減に一定の効果が確認されました。

特に、**相談記録作成時間の短縮（43.4%減）**と**修正時間の軽減（平均10.8分）**が大きな成果として挙げられます。

また、7割のユーザーが業務ストレスの軽減を実感し、6割のユーザーがスキル向上の可能性を感じています。このことから、「こまっTeLL」は単なる業務効率化ツールではなく、相談対応の質の向上にも貢献する可能性があると考えられます。

一方で、ストレス軽減やスキル向上の実感には個人差があり、活用方法によって効果に差が生じていることが課題です。

「相談記録作成」への活用は進んでいますが、「相談対応のスキル向上」については新任者不在の影響もあり活用例が少ない状況です。今後は、スキル向上や業務の高度化を支援する活用方法の検討が必要です。

今後の展開

1. 2026年度は実績作りと事例獲得に注力し、2自治体との契約を目指す
2. 2027年度は6自治体への拡大、2028年度には12自治体との契約を目標とする
3. ターゲット自治体は政令市・中核市を中心に、AI活用意欲の高い自治体を重点的に攻略する
4. 予算確保のハードルを考慮し、自治体の予算編成サイクルに合わせた営業戦略を展開する
5. 商談件数・成約率・契約継続率をKPIに設定し、売上目標達成に向けた営業・マーケティング施策を実行する
6. 他課への製品展開を模索する