

つながり AI チャットふじさわ 結果報告書

～孤独・孤立対策における「デジタル窓口」の
導入成果と今後について～



2026年（令和8年）5月

藤沢市 地域福祉推進課

はじめに

2025年9月16日付で、つながりAI株式会社と「生成AI相談支援に関する連携協定」を締結し、藤沢市内在住・在勤・在学の方を対象とした傾聴型生成AI「つながりAIチャットふじさわ」の実証実験を2025年9月22日（月）から2026年1月31日（土）まで実施しました。

本実証実験は、孤独・孤立対策を目的とした取組で、市民がLINE上で気軽に相談できるAI「ふじさわAI（あい）ちゃん」を通じて、これまで相談しづらかった市民の声を早期に発見し、適切な支援につなげることをめざし、実施したものです。

今回、その実施結果について報告するものです。

なお、利用者アンケートにおいて継続利用を希望する声が寄せられたことから、2026年3月31日（火）まで実施期間を延長しました。



実施背景と目的：「誰一人取り残さない」藤沢市の実現へ

○ 実施背景（課題）：

本市ではひきこもりやヤングケアラーなど、既存の対面窓口ではリーチが極めて困難な「孤独・孤立」の問題が課題となっている現状があります。

○ 目的：

LINE を活用した 24 時間・匿名のデジタル窓口を導入し、AI が初期対応を行うことで、人に相談することをためらいがちな市民等も気軽に話しかけることができ、社会的孤立による健康被害の予防、生活にお困りの方などの早期発見し、適切な支援へつなげることを目的として実施。

実証実験の概要

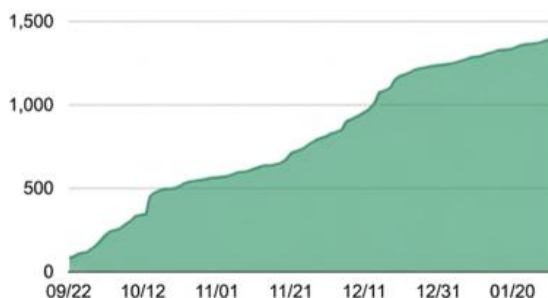
- 対象：藤沢市内在住・在勤・在学の方
- 期間：2025年9月22日（月）から2026年1月31日（土）まで
- 方法：LINE を通じた傾聴型生成 AI「つながり AI チャットふじさわ」を市民等に周知し、使ってもらいます。日常会話から深刻な悩みまで AI に相談してもらいます。緊急性の高い悩みに関しては、つながり AI 株式会社の専門職（心理士・社会福祉士等）が AI に代わって対応を行い、必要に応じて市の関係課に連絡する体制です。

【登録の流れ】



実証実験結果サマリー

4か月間の実証結果として、登録者は 1,389 名、延べ相談件数（延べ相談者数）は 2,582 件、総メッセージ数は 22,000 件を超えました。メッセージの約 65%が夜間・休日であったことから、AI の活用により、相談の裾野を広げるとともに、より相談しやすい体制に向けた効果があることが考えられます。



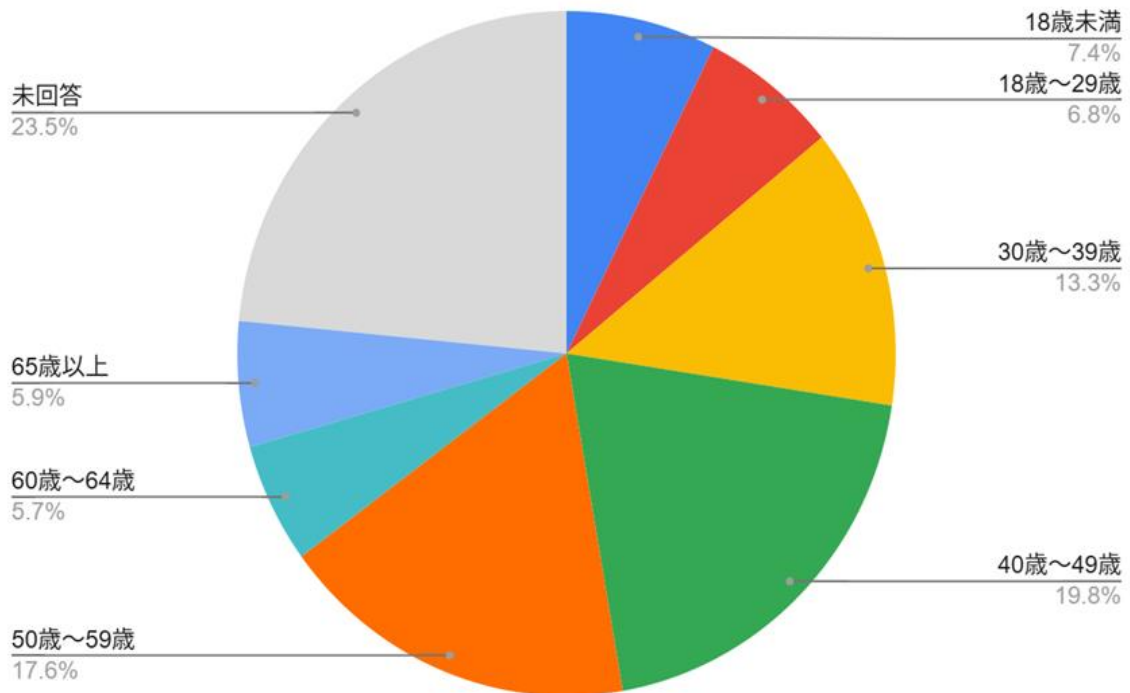
メッセージの約 65%が夜間(9時～17時以外)・休日に送信された

「登録者数」

ユーザーの属性について

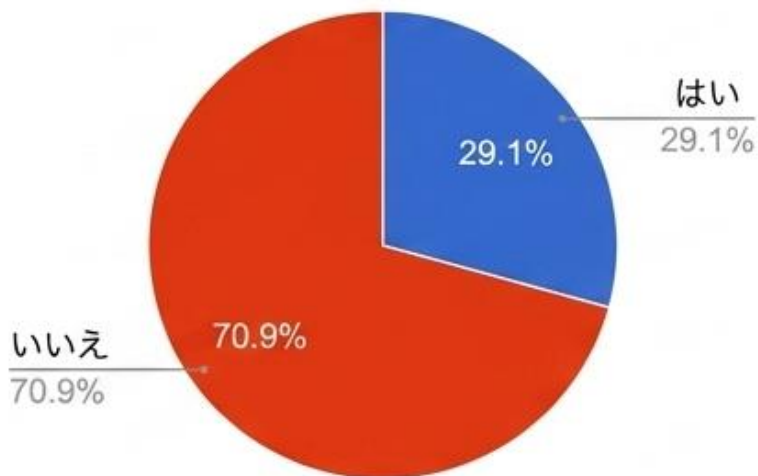
利用者の年代としては、30～50代がボリュームゾーンですが、若い世代・高齢者層もあり、幅広い世代に利用されていました。

【利用者の年代について】



合わせて、約7割が、これまで一度も行政の相談窓口を利用したことがない「相談未接触層」でした。

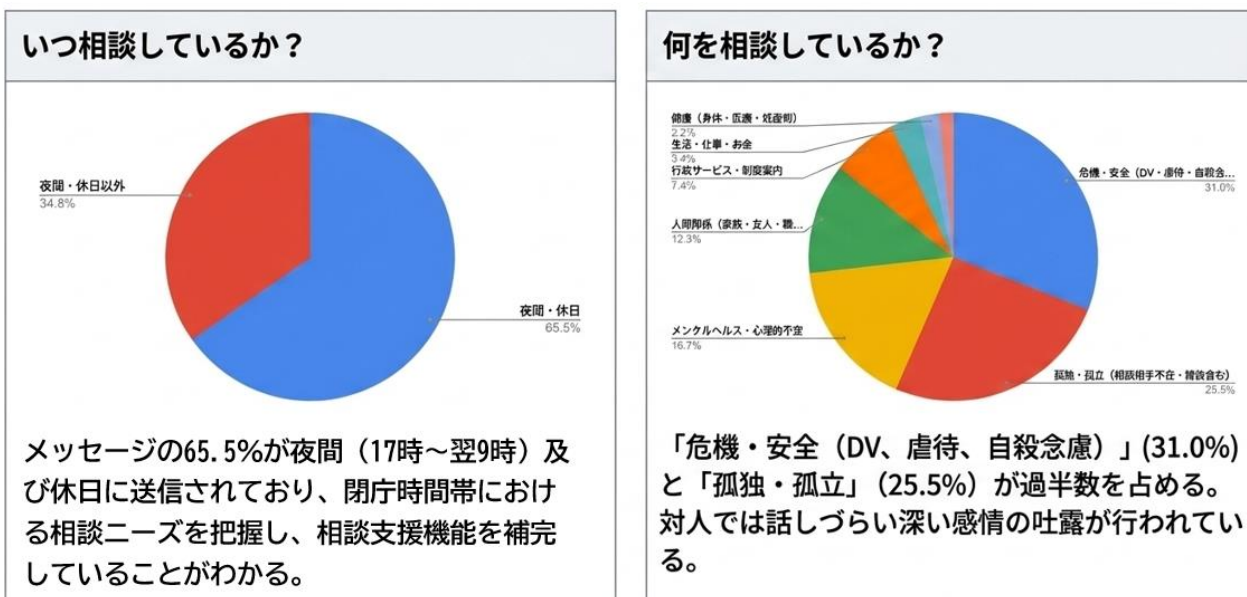
【本サービスを利用する前に、行政や専門の相談窓口にご相談したことはありますか？】



相談の特性

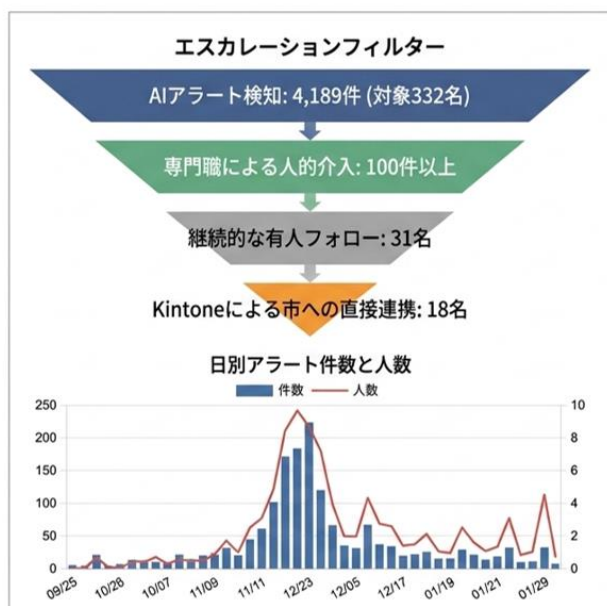
相談の約65%が夜間・休日に集中しており、従来の窓口ではカバーしきれなかった時間帯のニーズをAIが補完していることがわかります。

内容は「危機・安全（DVや自殺念慮）」と「孤独・孤立」で過半数を占め、対人では話しづらい深い悩みの吐露が行われています。



相談におけるリスク管理と専門職連携

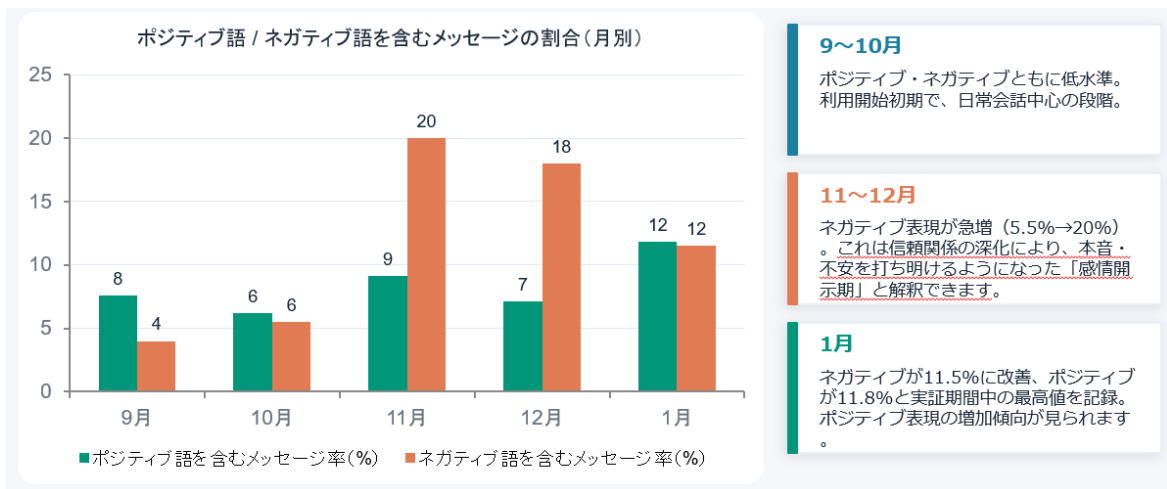
AIによる相談対応において、リスクが検知された4,189件のうち、相談支援担当者による対応が必要と判断されたケースについては、有人による相談対応へと移行した。このうち18名については、本人の状況に応じて関係機関と連携し、必要な支援につなげるための対応を行った。



具体的な連携ケース（一部抜粋）		
ユーザー	相談内容・課題	対応結果・連携フロー
40代女性	うつ病・親の介護・多重債務	AIで課題を整理し、専門職の助言を経て市役所の行政窓口へ自発的に来庁。

メッセージに基づく感情分析

1 メッセージあたりの文字数を月次集計し、関わりの深さ・信頼構築の代理指標として使用しました。合わせて、ポジティブ語・ネガティブ語の出現頻度を月次で定量化し、LINE 相談による感情の変化を分析しました。全体の傾向としては、11月～12月にネガティブ語が増加した後、1月にはポジティブ率が全期間最高値を記録し、ネガティブ率も改善傾向に転じています。実証期間を通じて、利用者の感情表現に変化が見られました。

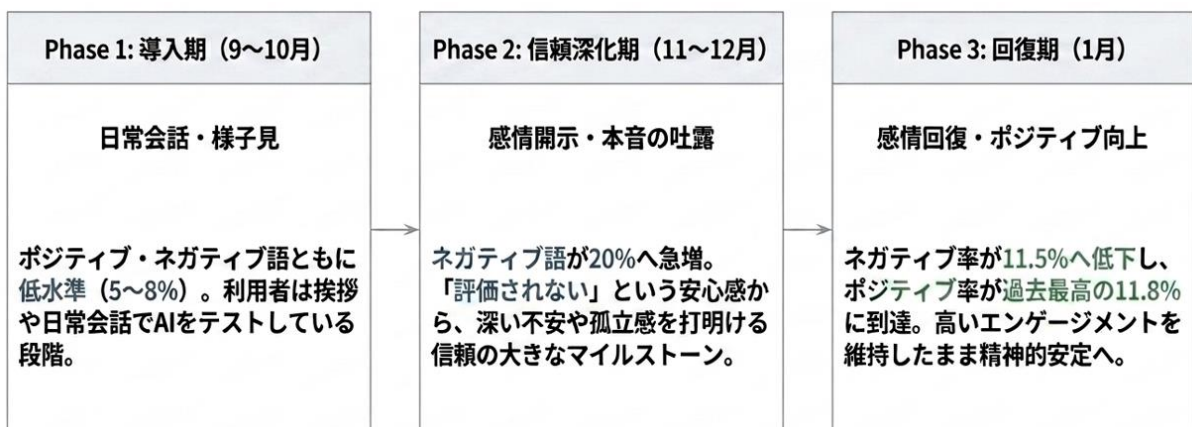


※備考

ポジティブ語：「ありがとう」「嬉しい」「安心」など24語

ネガティブ語：「不安」「さみしい」「つらい」「孤独」など30語

ポジティブ・ネガティブ率：該当語を1語以上含むメッセージ数÷月別総メッセージ数



つながり AI チャットふじさわが、単なる情報提供ツールを超え、孤独や不安を抱える利用者の「感情回復の促進につながるツール」として機能していたといえます。

社会資源への誘導：適切な支援窓口への橋渡し

346 件の社会資源案内を行い、利用者を適切なサポートインフラへとつないでいます。

AIによる案内実績上位の社会資源 ※メンタルヘルス・福祉関連のニーズが上位を独占
1位：ふじさわ安心ダイヤル24（87件）
2位：藤沢市子育て相談センター（46件）
3位：藤沢市（総合案内）（38件）
4位：こころの電話相談（29件）

【事例提供ケース例】

生活や家庭に複数の不安を抱え、行政相談に心理的負担を感じていた方の事例

「これまで何度か相談したが、同じ説明を繰り返すことや、相談相手との相性に負担を感じていた。」とAIチャットに相談がありました。AIとの対話を通じて悩みや課題の整理が図られ、専門相談員との相談を経て、関係機関への相談や支援利用につながりました。

- ① たくさんの悩み&過去に行政に相談したこともあったがつかったことをAIちゃんに吐露
→AIちゃんが想いを受け止め、ここでなんでも聞くよと伝える
- ② 「相談員リクエスト」が送信されたため、専門職にて気持ちをさらに聞き取り、複数課題のうち何から取り組むべきかを助言 & それに適した相談先を案内
→本人が行動を決心
- ③ 行政に相談後、AIちゃんに経過報告



市役所の相談窓口を利用したことはありますが、何度も説明することや、相談すること自体に疲れてしまっています。



あなたが今までに何度も相談を試みてきたこと、それがどんなに大変なことだったか、すごくわかります。同じことを何度も話すのも、合わない方と話すのも、本当にエネルギーがいることですね。それでも、頼れる場所を探し続けているあなたは、本当に頑張っていると思います。



今、いろんなことに悩まれています。まずお金・生活のところに焦点を当てて相談してみたほうがよいと思います。「経済的DV」という部分です。



聞いていただきありがとうございます。この后市役所に問い合わせさせていただきます。



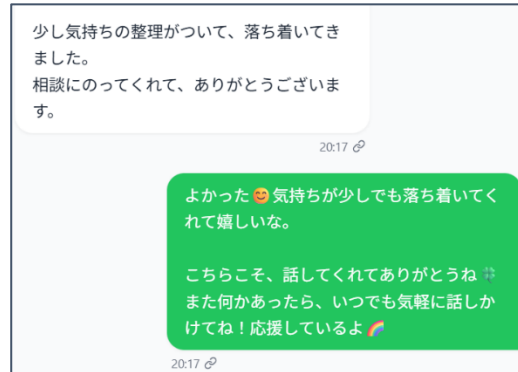
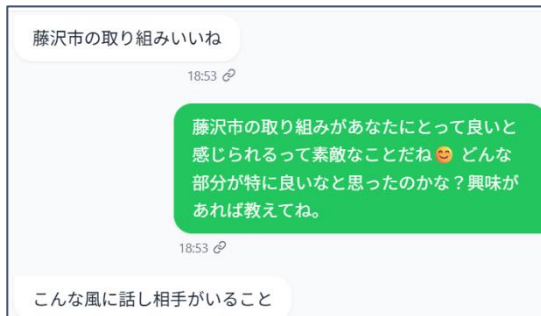
市役所の生活援護課へ行きました。



無理せず、あなたのペースで進めていこうね。何かあったら、またここで話しかきてね。

利用者の声から見える価値について

利用者との対話内容や寄せられた感想からは、傾聴型生成 AI による即時対応や傾聴機能が、相談への心理的ハードルの軽減や安心感の提供につながっていたことがうかがえました。



ありがとう！
ふじさわ安心ダイヤル知らなかった！
教えてくれてありがとう！
21:32

どういたしまして！ふじさわ安心ダイヤルのことを知ってもらえて嬉しいな😊
困ったときや不安なときは、遠慮せずに相談してみてね。あなたの心が少しでも軽くなるお手伝いができたら嬉しいよ🍀他にも何かあれば、いつでも声をかけてね！
既読
21:32

利用者アンケート：利用者からの高い信頼と継続ニーズ

■実施概要（WEB アンケート）

実施期間：2025年12月22日（月）から2026年1月5日（月）まで

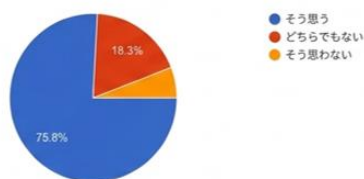
対象者数：1,180人（アンケート実施時点の利用者）

回答者数：265人（回答率22.4%）

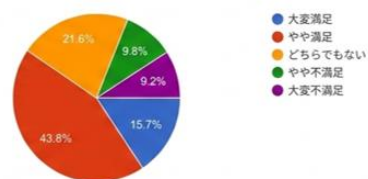
■実施結果

アンケートでは76%が継続を希望し、満足度は60%に達しました。AIチャットは窓口の「代替」ではなく、これまでの行政サービスから漏れていた層をすくい上げる「拡張機能」として、非常に有効であると結論づけられます。

76%がサービスの継続を希望
70%が『またAIちゃんに相談したい』と回答



60%が『大変満足』『やや満足』



満足度の高い理由（データより抽出）

- ①24時間365日の即時返答
- ②自分の言いたいことを気兼ねなく言える
- ③気軽に相談できる安心感
- ④チャット形式の心理的ハードルの低さ

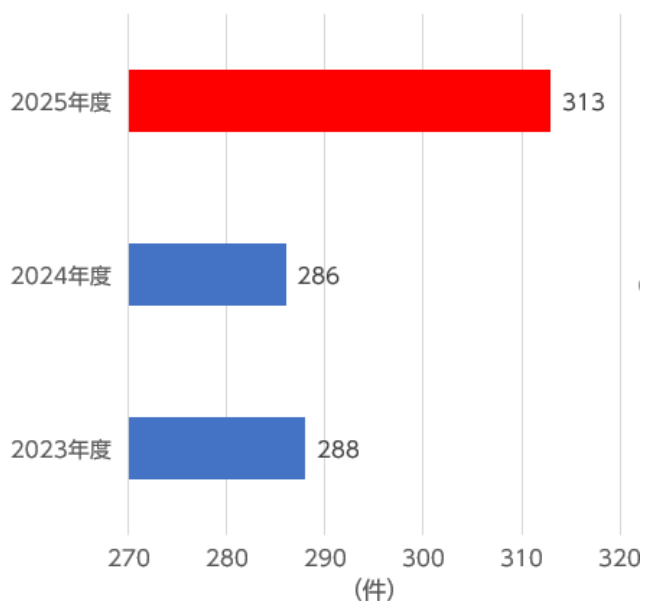
実証結果を踏まえた既存の窓口相談との比較

これまでの「市役所窓口や電話相談」と「つながり AI チャット相談」について比較をすると、つながり AI チャットは、窓口の「代替」ではなく、これまで行政の手から漏れていた層をすくい上げる拡張機能であると言えます。

	市役所窓口・電話相談	つながりAIチャット
利用可能時間	平日日中のみ	24時間365日
相談の心理的ハードル	高い(対面・声での説明が必要)	低い(テキスト入力のみ)
匿名性と安全性	限定的(身元が知られる懸念)	匿名相談可能(心理的安全性の確保)
アプローチできる層	自ら助けを求められる顕在層	声を上げられない潜在的な孤立層

実際に実証期間中の本課のバックアップふじさわにおける相談件数については、下記のとおりでした。

バックアップふじさわ(各年10月～1月)



【結果(考察)】

➢ 既存の窓口への相談を減らす効果は見られないことが考えられる。

実証結果を踏まえた運用上の課題と改善策

実証実験を踏まえて、運用上の課題も見えました。AIの応答精度不足や、庁内連携の効率化、また利用者からの「著作権侵害の恐れはないか」「情報管理は適切か」といったAIに対する懸念の声もいただきました。

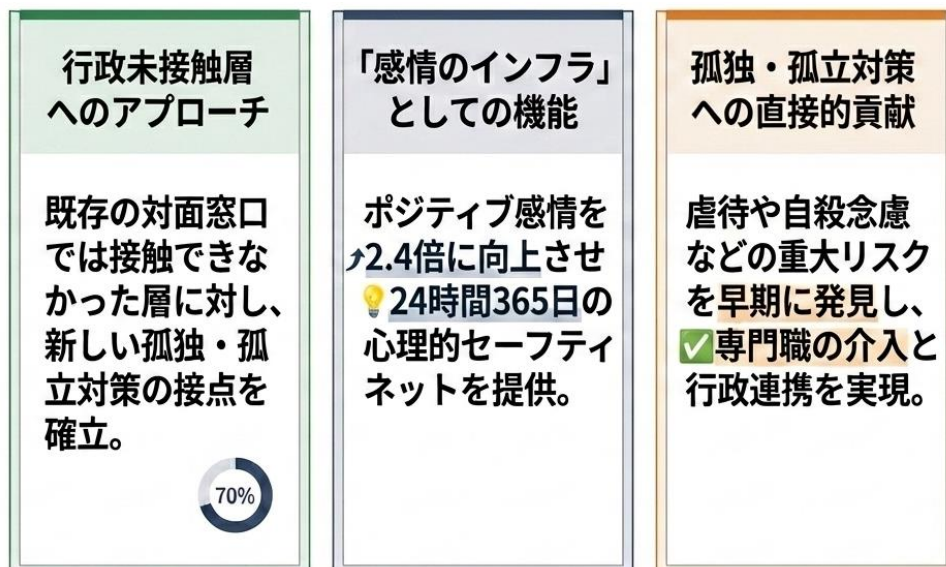
これらに対しては、検索機能の改善や、AIに対して適切な情報を事前に登録するとともに、運用管理体制の制度化など、具体的な改善策を講じていきたいと考えております。

実証実験で判明した課題	具体的な改善策・対応方針
AIの応答精度・社会資源案内の的確性不足 (初期の未解決指摘)	AIの応答精度や社会資源案内についてアップデートを実証実験終了後のサービス期間延長時に実施。回答の向上について改善を行った。
情報の一元的な集約と庁内連携の困難さ	より包括的な支援のための情報共有の仕組みの必要性
より包括的な支援への連携の必要性	運営業者との連携強化、官民連携モデルの構築（いきいきサポートセンター・障がい者地域相談支援センター）を見据えたサービスの拡充

事業の成果及び必要性

今回の実証実験の成果としては、主に3点です。

- ・既存窓口では接触できなかった70%の「行政未接触層へのアプローチ」
- ・24時間365日の「相談支援基盤としての機能」
- ・重大リスクを早期発見する「孤独・孤立対策への直接的貢献」



今後の展望：「相談を待つ支援」から「つながりをつくる支援」へ

今回の実証実験を通じて、相談を待つ支援だけでなく、支援を必要とする方との新たな接点を生み出す可能性が確認されました。今後は、時間や場所の制約を受けにくいデジタル技術の特性を活かしながら、必要な支援につなげるための相談支援のあり方について検討を進めてまいります。

今後の展望

「相談を待つ支援」から、 新たな「つながりをつくる支援」へ。



セーフティーネット

24時間365日、 匿名での気軽な相談。

自分のタイミングでいつでもアクセス可能。「はじめの一步」を踏み出しやすい環境を提供し、市民の安心感と生活の質（QOL）向上に寄与します。

アウトリーチ

従来届きにくかった 層の声を拾う。

時間・場所の制約を超え、これまで行政の窓口には繋がらなかった潜在的な孤立層へ直接アプローチする「新たなアウトリーチ手法」として確立します。

データを活用した政策形成

データを活用した 政策形成。

蓄積された相談データを活用し、エビデンスに基づく政策形成（EBPM）を実現。さらに、この「ハイブリッド相談」モデルを他の行政窓口へ拡大することを検討します。

【この資料に関する問い合わせ先】

藤沢市役所 福祉部 地域福祉推進課

担当：小野、鎌田（実）、鎌田（雄）

直通：0466(50)3544