

## 実証実験 報告

---

おやこつながりAI奈良



# 実証実験の概要

## 実施目的

生成AIと有人スタッフによる相談支援の有効性や対象者への影響等について検証・評価を行い、今後の相談支援手法の改善および制度設計に資する知見を得て活用する（連携協定より）

## 実施期間

2025年5月13日 ～ 2026年3月31日

## 対象者

奈良市内に在住の妊娠中の方、子育て中の方

## 対応時間

生成AI「AI（あい）ちゃん」：24時間対応  
専門スタッフ：10時～15時（土日祝日、年末年始を除く）

## サービス内容

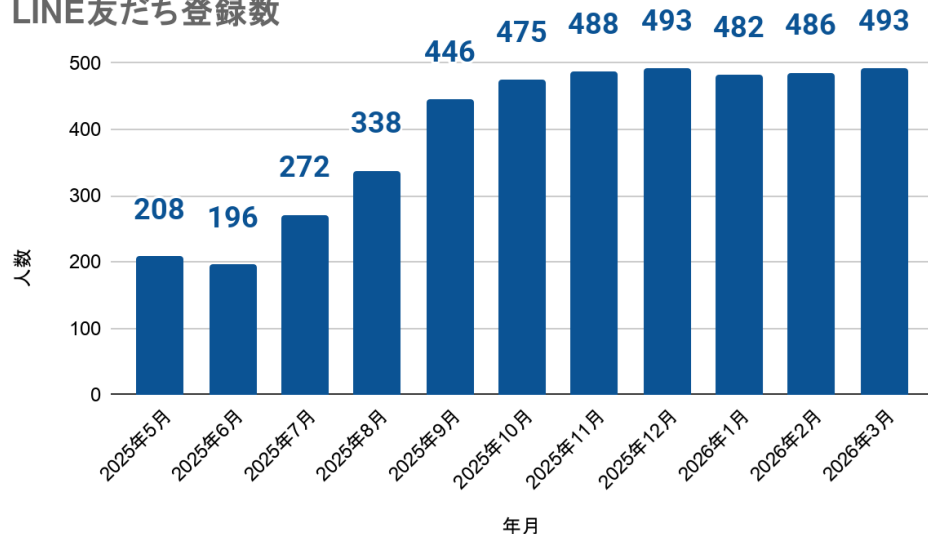
生成AIが24時間365日お気持ちの傾聴・課題整理を行い、専門職相談員が制度等の紹介や地域支援へのつなぎを行う

# 利用実績

# 登録者数、属性

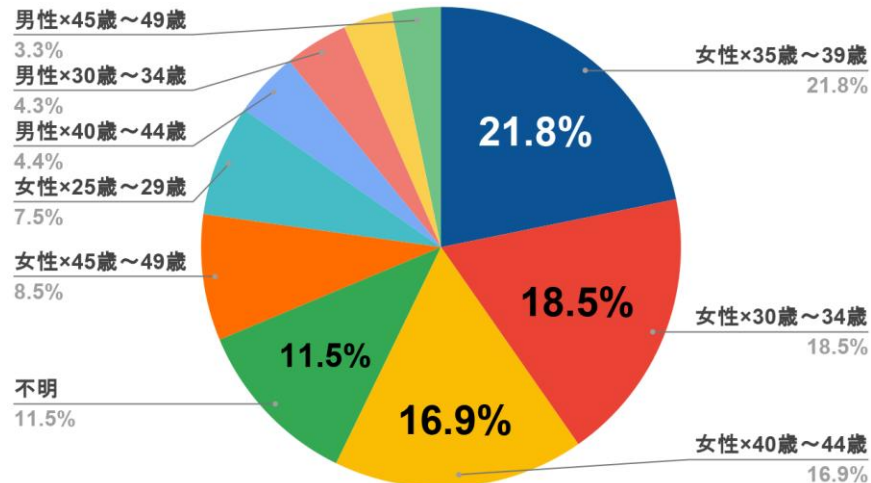
11か月で493人がLINEに友だち登録  
30～40代の女性が全体の65.7%、男性も15.3%と一定の利用があった

### LINE友だち登録数



※友だち登録数：関係者・ブロック・奈良市外在住者を除いた人数

### 性別・年代

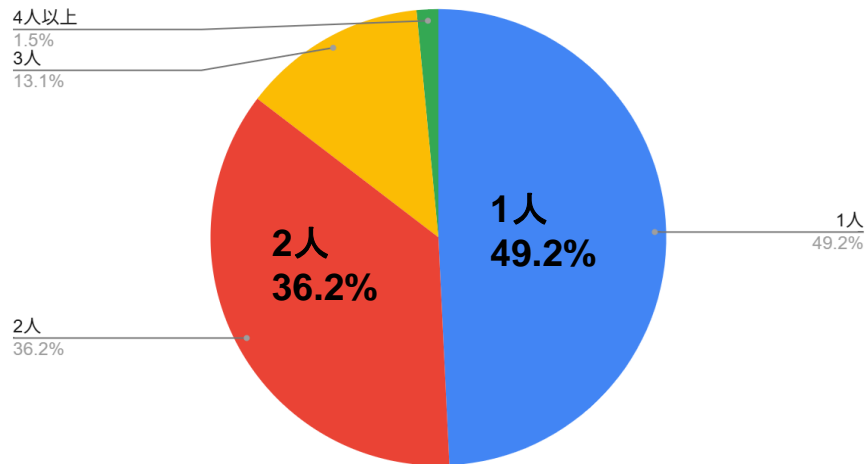


※性別・年代情報：LINE社が提供する推計データ。関係者・ブロック・奈良市外在住者を除外していないデータ（4月23日時点登録者）が母数。

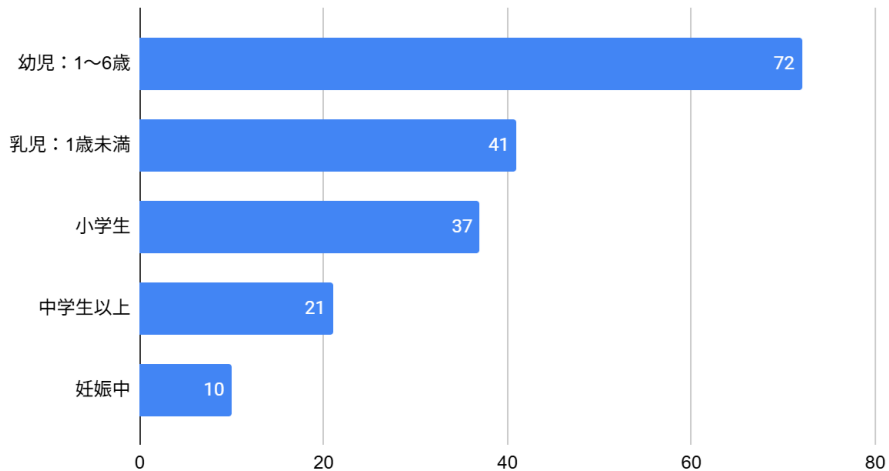
## (参考) 登録者属性 (中間アンケートより)

子ども1~2人、乳幼児 (1歳未満~6歳) を持つ保護者の登録が多い

子どもの人数 (胎児を含め) (N=130)

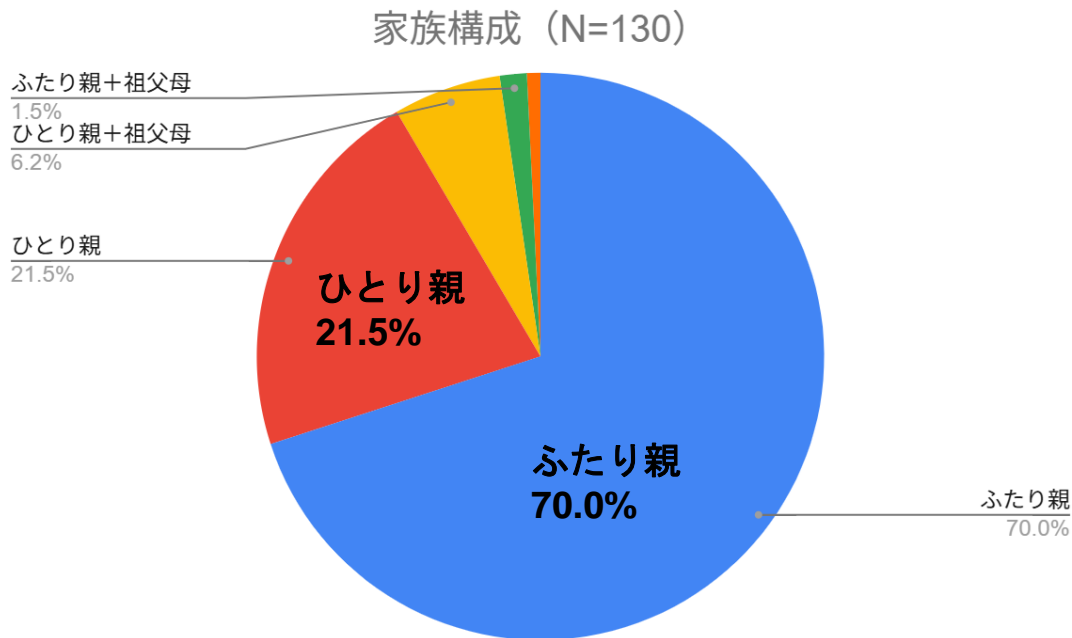


子どもの年齢 (N=130) ※複数回答



## (参考) 登録者属性 (中間アンケートより)

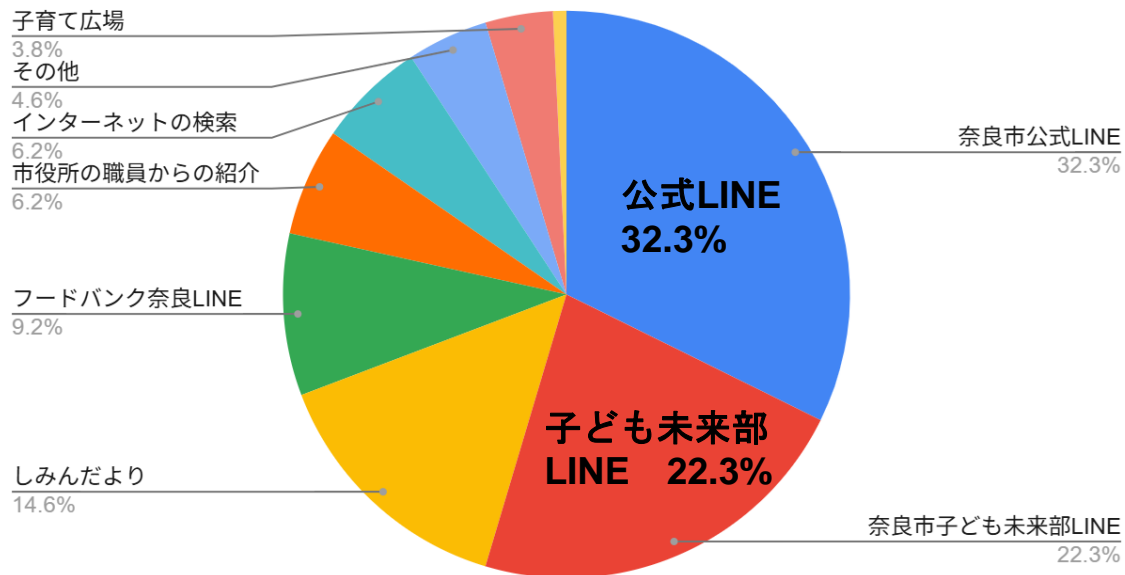
「ふたり親家庭」が最も多い(70.0%程度)が、「ひとり親家庭」が27.7%と、  
全国平均(9.0%) ※よりも高い(=支援が必要な層にリーチしている)



## (参考) 登録者の流入経路 (中間アンケートより)

サービスの登録のきっかけは、奈良市のLINEや広報物が多かった

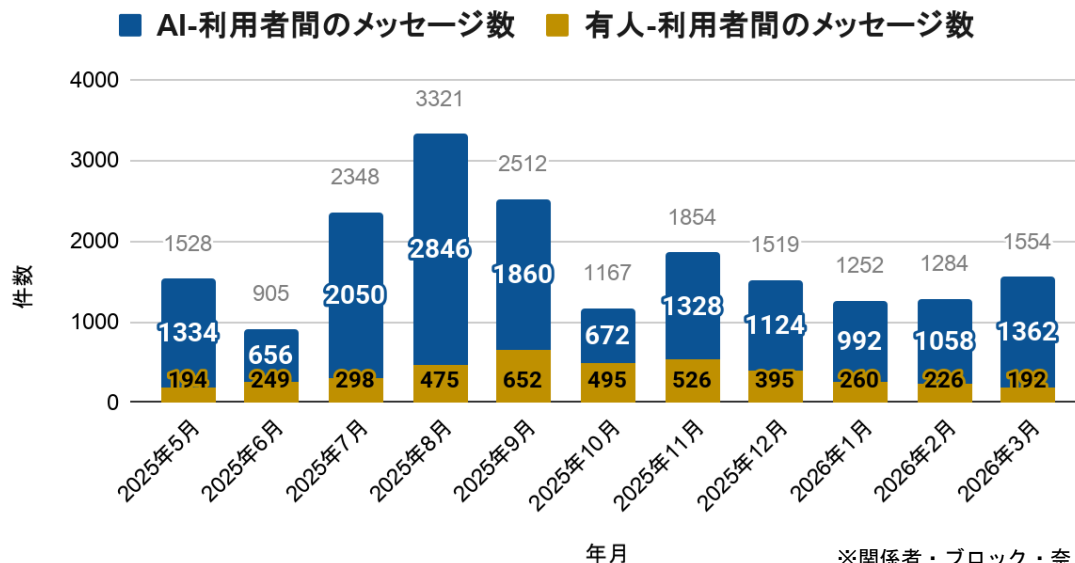
このサービスを登録したきっかけ (N=130)



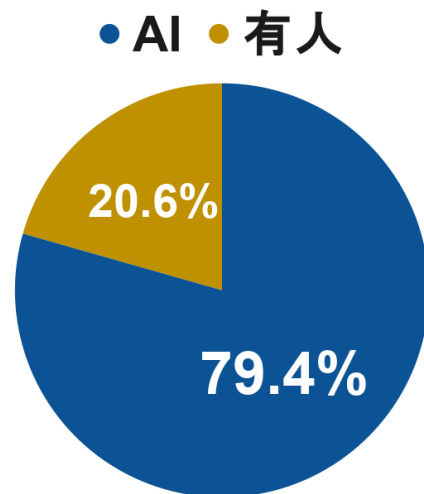
# メッセージ数、AI/有人比率

メッセージ数（利用者・AI・相談員からの送信総数）は合計19,244件（うちAI対応は15,282件）、月平均1,749件  
全メッセージの約8割はAIで、2割は有人で対応した

## メッセージ数



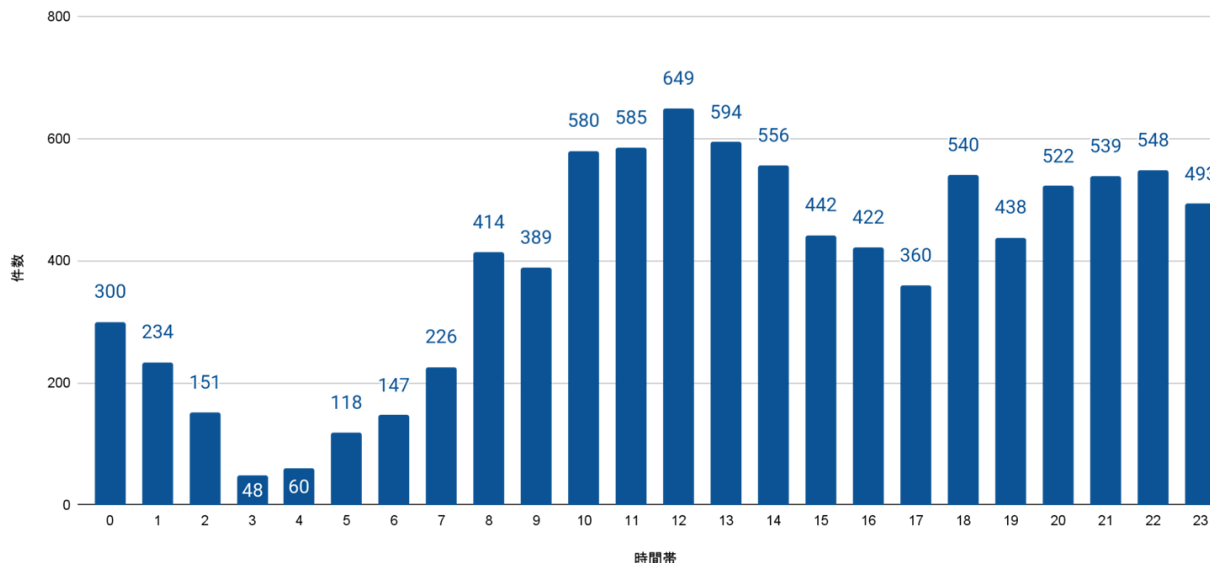
## AI/有人比率



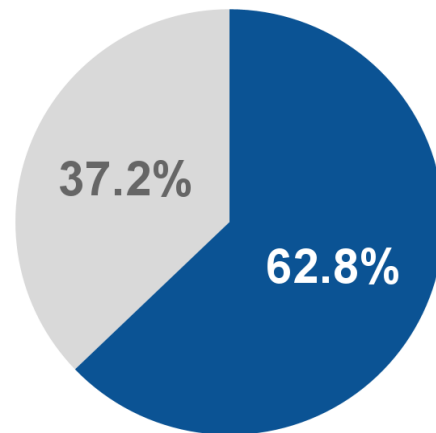
# 夜間・休日割合、利用時間帯

利用者からのメッセージの62.8%は夜間・休日時間帯に発信された  
昼利用と18時～23時台頃までの夜利用の山があり、深夜早朝帯も一定あった

## 時間帯別メッセージ件数



● 夜間休日 ● 平日日中



## 話題カテゴリ分類

利用者からの話題の40.2%は「養育・子育て」  
次いで「こころの健康（親）」「家族関係」「子どもの心身」の順に多かった

### 話題カテゴリ割合

生活・経済

3.8%

学校・教育

6.8%

子どもの心身

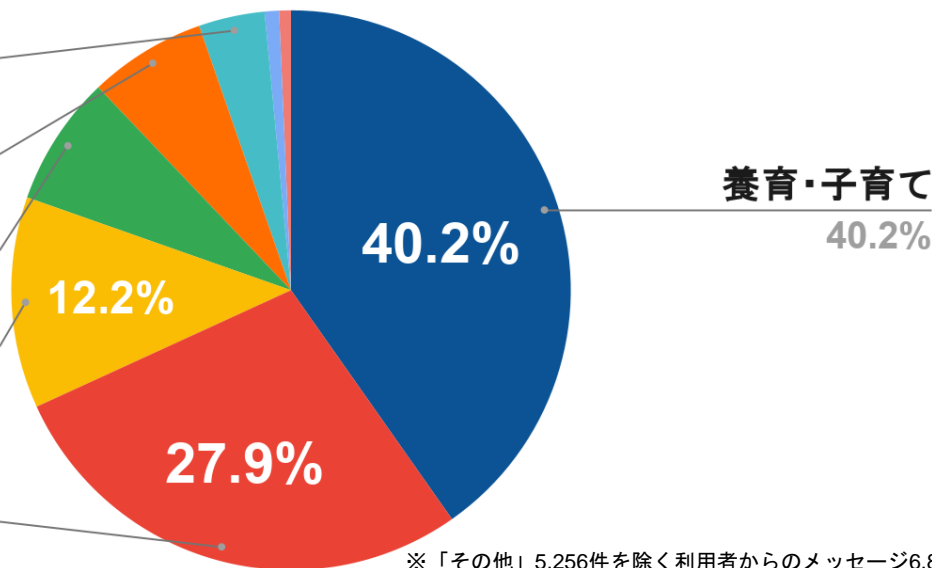
7.5%

家族関係

12.2%

こころの健康（親）

27.9%



※「その他」5,256件を除く利用者からのメッセージ6,886件を対象に分析。

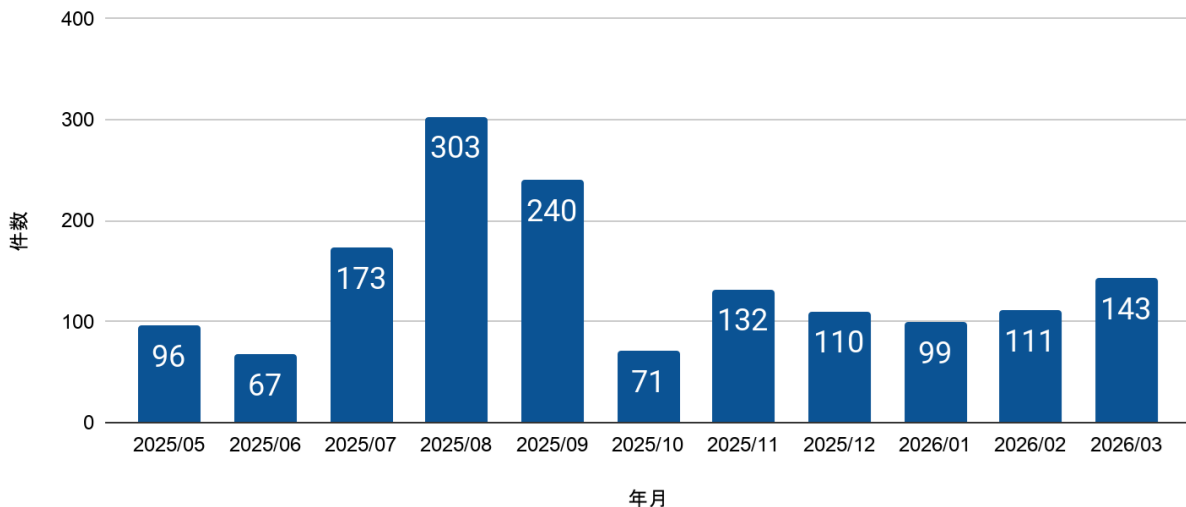
# 話題カテゴリ別 相談内容内訳

カテゴリ	件数	主なサブカテゴリ	代表的なキーワード・話題
養育・子育て	2,771	授乳・離乳食・食事、睡眠・生活リズム、発育・発達、しつけ・行動対応、保育所・幼稚園	離乳食の作り方、昼夜逆転・夜泣き、寝かしつけ、言うことを聞かない、歯磨きのタイミング、動画・ゲームの時間管理、仕事と育児の両立
こころの健康（親）	1,923	育児疲れ・限界感、孤独・孤立、メンタルヘルス、自己否定・無力感、希死念慮・自害	しんどい・休めない、産後うつ・ホルモン不調、話せる人がいない・孤独、子育てに向いていない、死にたい
家族関係	841	夫婦・パートナー、親子関係、祖父母・親族との摩擦	家事分担、夫が非協力的、離婚・別居の検討、義実家・実母との摩擦、子どもとの衝突
子どもの心身	518	発達障害・特性、不登校、体調・病気、子どものメンタル	ADHD・ASD・学習障害、療育・発達検査、不登校・引きこもり、病院受診の目安
学校・教育	466	不登校・登校しぶり、いじめ・友人関係、学習・受験、支援級・合理的配慮	不登校、登校しぶり、いじめ・担任への不満、支援級・就学支援、進路選択、学習障害
生活・経済	263	仕事・就労、経済的困窮、行政サービス活用	お金がない・生活保護、転職・仕事探し、養育費、一時預かり・ファミサポ
非行・問題行動	57	ゲーム依存、暴力・反抗、タバコ等の非行	ゲーム・スマホ依存、昼夜逆転、親への暴力、万引・未成年喫煙
虐待・DV	47	DV・モラハラ、児童虐待（リスク含む）、性被害、緊急避難	DV・暴言、ネグレクトの境界、逃げ場を探す、SOS・シェルター

# リスク検知数、夜間・休日割合

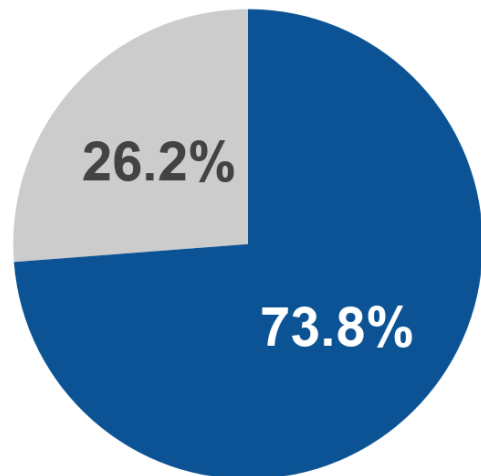
期間中に合計1,545件、月平均140件のリスクありメッセージを検知  
その73.8%は夜間・休日が発生していた

## 月別リスク検知数



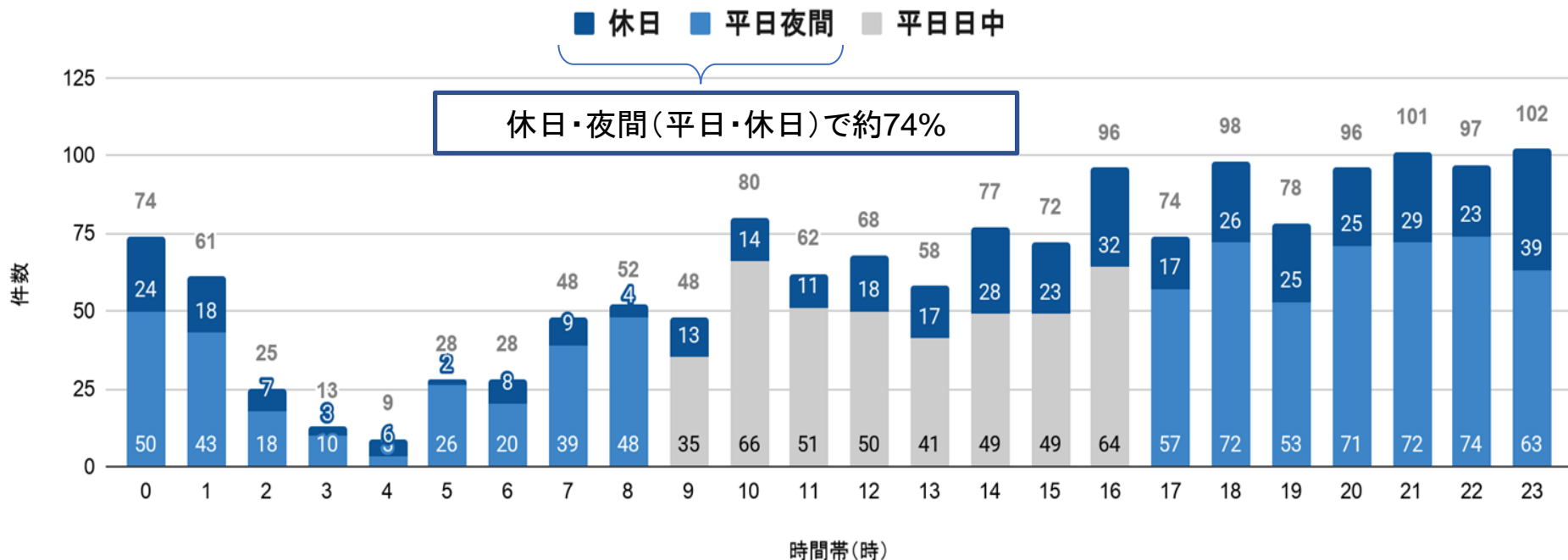
## リスク検知の休日・夜間割合

● 夜間・休日 ● 平日日中



# 時間帯別のリスク検知数（休日・平日夜間・平日日中割合）

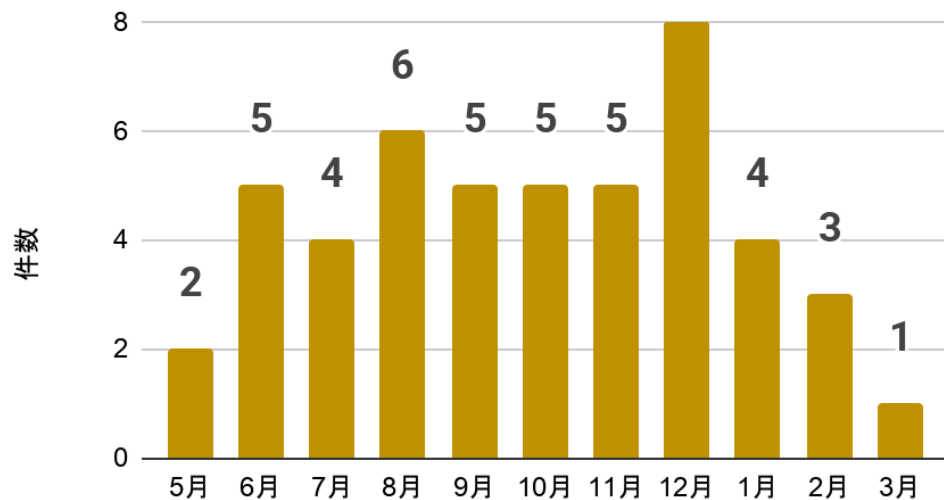
## 時間帯別のリスク検知数（夜間・休日割合）



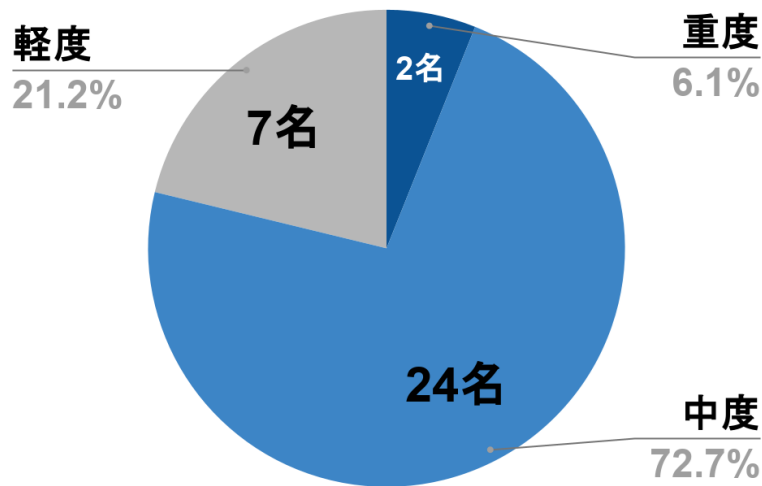
# 自治体連携共有ケース

専門職からのべ48件（33名）のケースを奈良市と連携  
 最重度（即時の命の危険）は0人、重度（深刻な状態）が2名、  
 中度（懸念事項はあるが緊急性は低い）が24名、軽度が7名だった

奈良市連携ケース数（延べ件数）



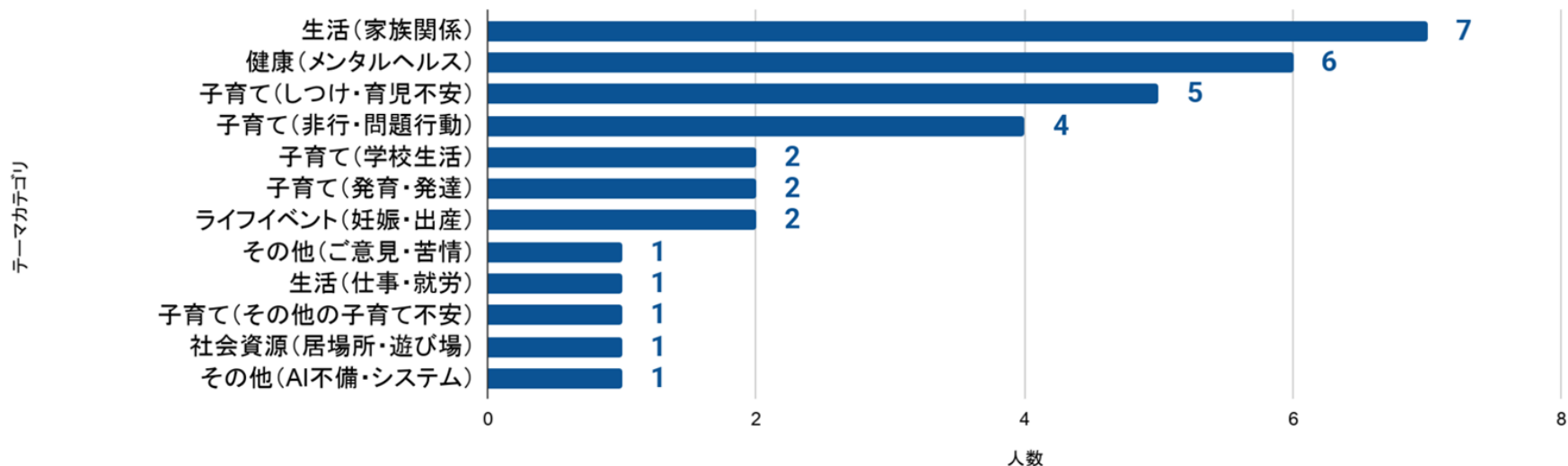
連携共有したケースレベル内訳（実人数）



## 自治体連携共有ケースのカテゴリ

相談者と家族（配偶者や子ども）の関わりとそれによる精神的苦痛が自治体連携になるケースが多く、「生活（家族関係）」と「健康（メンタルヘルス）」関連の相談が多かった

### 連携共有ケースのカテゴリ内訳



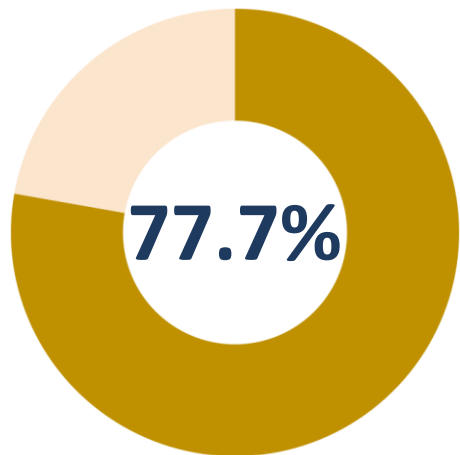
※対象33名に対して、各人、中心的なテーマを1人1つ割り当てて分類。

# 利用者アンケート

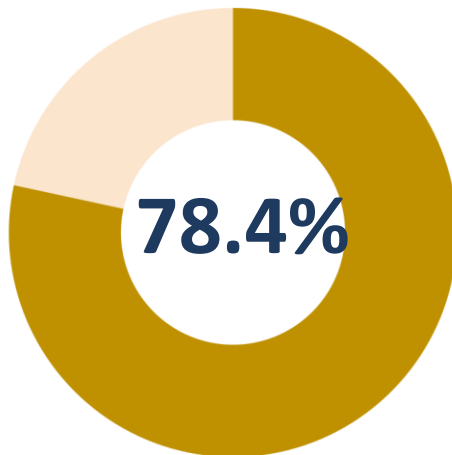
# 最終アンケート実施概要

実施目的	「おやこつながりAI奈良」の効果検証
実施期間	2026年4月21日 ~ 2026年4月25日
対象者	「おやこつながりAI奈良」LINE登録者493名
回答数	37名（回答率7.5%）

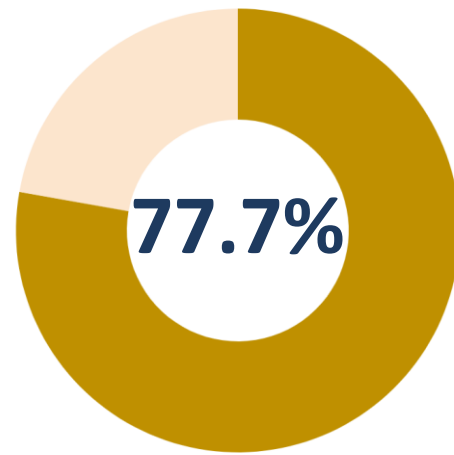
## 結果サマリ（満足度・継続意向・また話したいか）



AIちゃん満足度



サービス継続希望



またAIちゃんに話したい

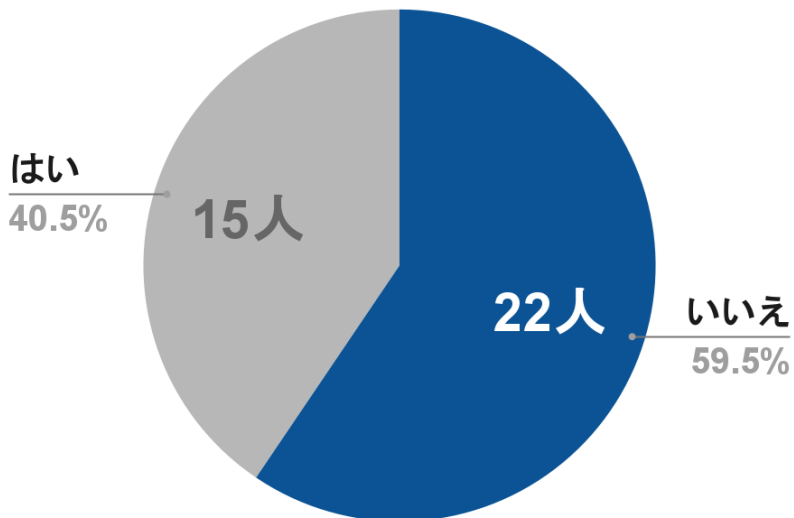
AIちゃんへの満足の理由（上位）

話したいことが話せた 16件/返信が早い 11件/チャット形式が良い 11件

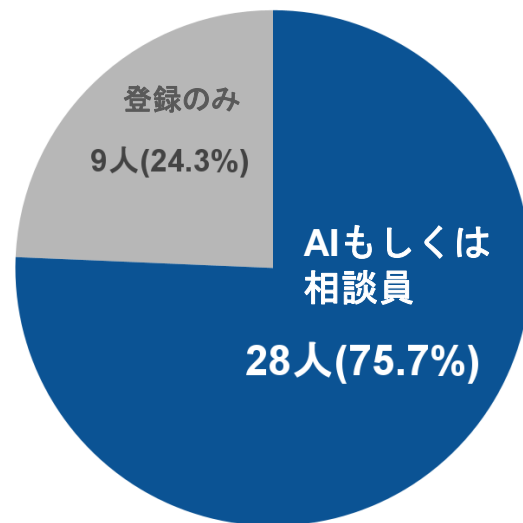
## 既存相談窓口の利用経験、AIちゃんを利用した理由

回答者の59.5%がこれまで行政・専門相談窓口の利用経験なし  
75.7%は今回、AIもしくは相談員による相談を利用

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をしたことはありますか？



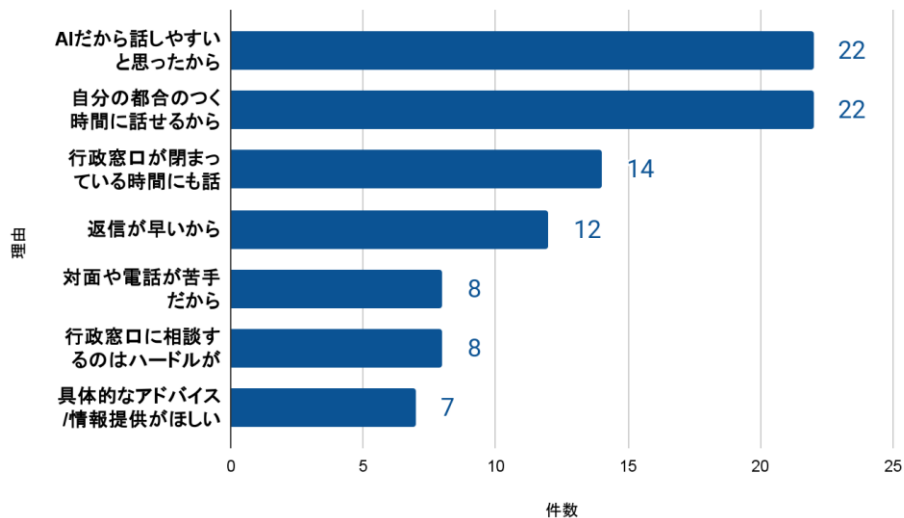
利用したサービス



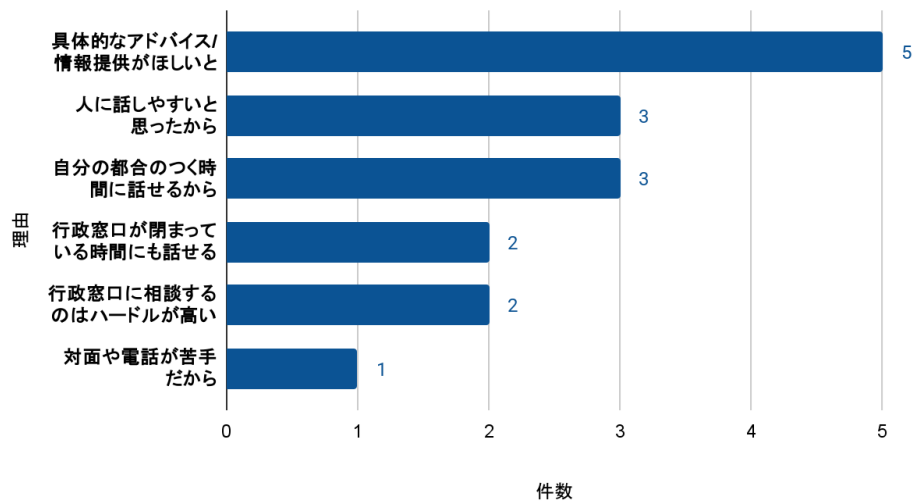
# 利用した理由

AIを利用した理由は「話しやすい」「時間の都合がつく」  
 相談員を利用した理由は「具体的なアドバイスがほしい」「人に話しやすい」  
 AIと相談員が選択肢としてあったことで、両ニーズに対応することができた

AIちゃんを利用した理由（複数回答）



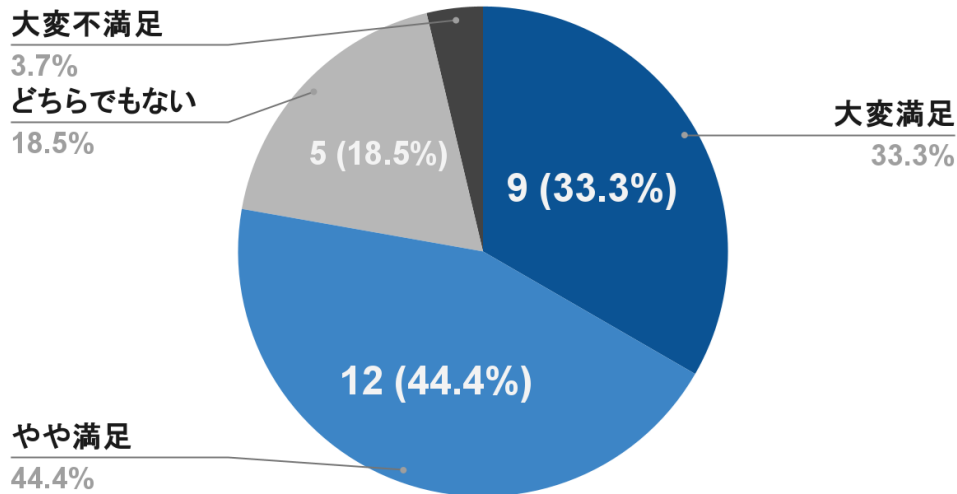
相談員を利用した理由（複数回答）



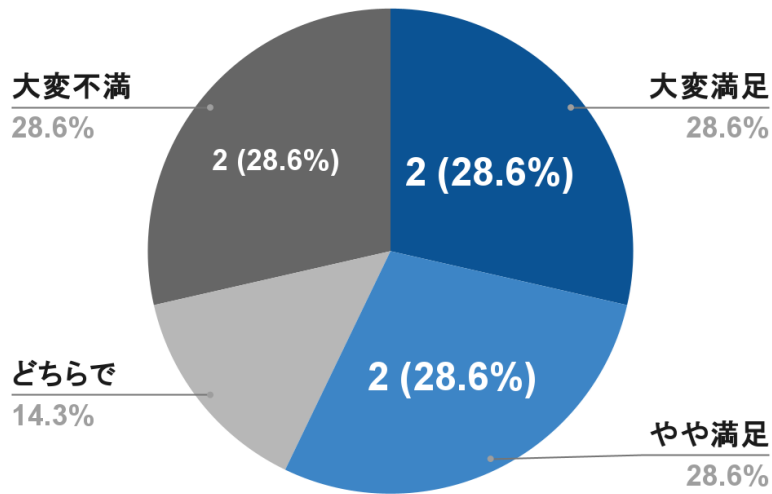
# 満足度

AIちゃんへの満足度は77.7%  
相談員への満足度は57.2% (相談員への回答は母数が少ないため参考値)

AIちゃんへの満足度



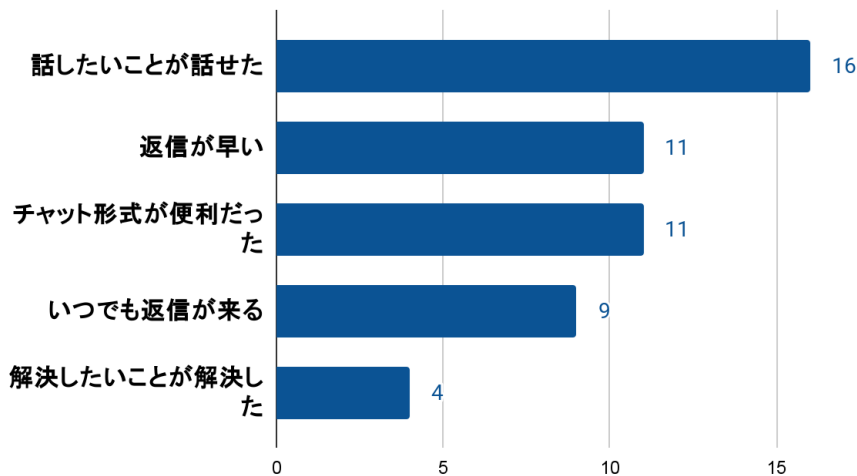
相談員への満足度



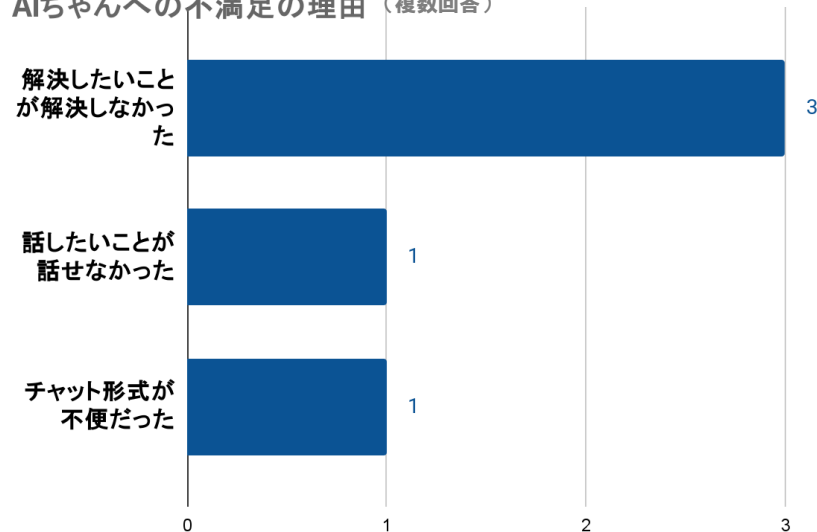
# AIちゃんへの満足度の理由

AIちゃんへの満足度理由は「話したいことが話せた」  
不満足理由は「解決したいことが解決しなかった※」が多かった  
※検索機能の改善等により改善の見込みあり

AIちゃんへの満足理由（複数回答）



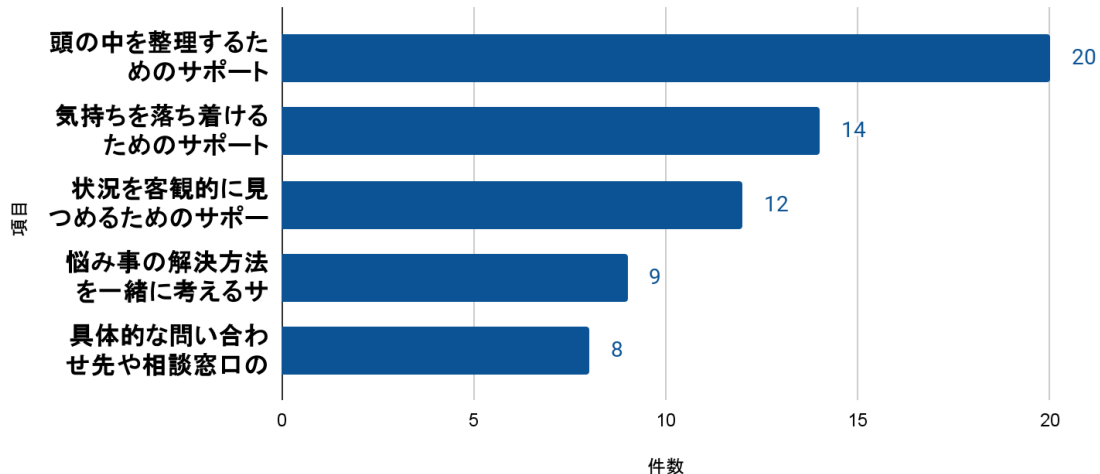
AIちゃんへの不満足理由（複数回答）



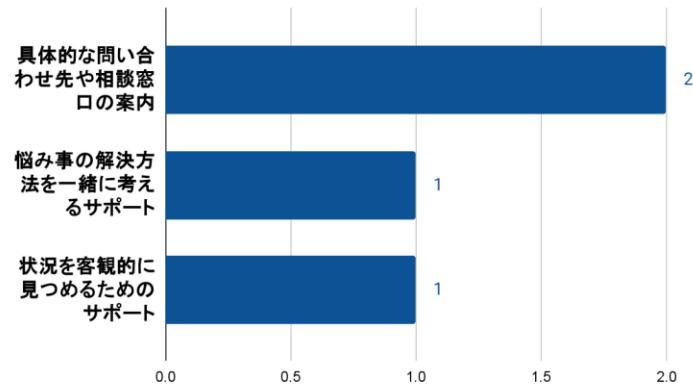
# 役立つ支援

AIちゃんで役立つ支援は「頭の中を整理する」「気持ちを落ち着ける」が上位  
相談員で役立つ支援は「具体的な問い合わせ先や窓口の案内」

AIちゃんで役立つ支援（上位）（複数回答）



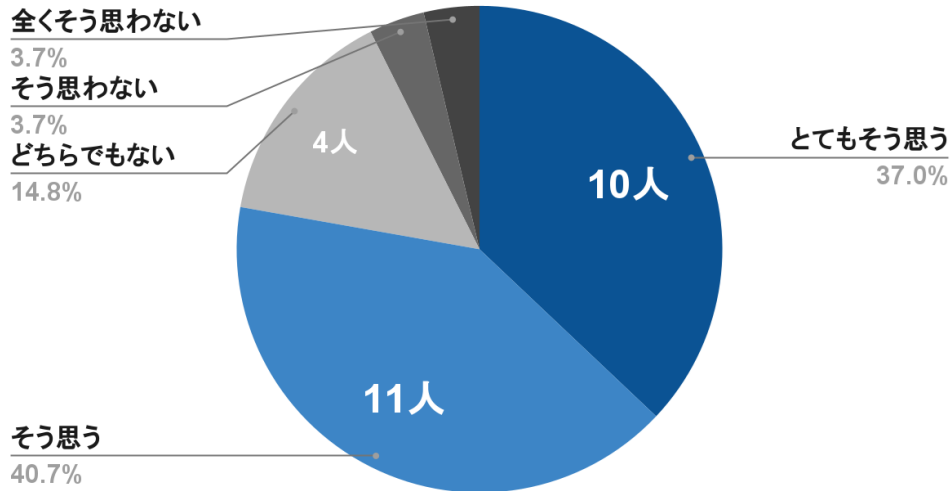
相談員で役立つ支援（複数回答）



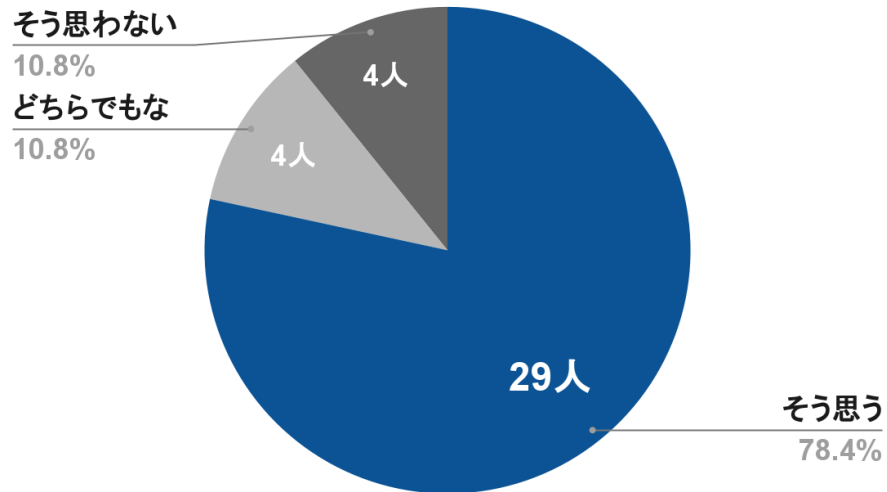
## また相談したい・サービス継続意向

AIちゃん利用者の77.7%は「またAIちゃんに相談したい」  
全体の78.4%が「サービスとして継続してほしい」

またAIちゃんに相談したいか



サービスとして継続してほしいか



## 数字で振り返る実証結果

2025年5月～2026年3月の約11か月間で493人が利用  
79.4%のメッセージはAIが対応し、62.8%は夜間・休日利用、78.4%がサービス継続を希望

**493名**

登録者数

**19,244件**

総メッセージ数

**79.4%**

AI対応比率

**62.8%**

夜間・休日利用

**1,545件**

リスク検知

**33名**

共有したケース

**77.7%**

満足度

**78.4%**

継続希望

## 総括 – 実証の結果評価

**有人でカバーしきれない潜在的な相談ニーズに対応できた**

行政・専門窓口未利用率59.5%／夜間・休日62.8%の利用

**AIと専門職相談員の連携により、深刻なリスクを早期発見・対応できた**

リスク検知1,545件／33名を自治体に共有連携／ハイブリッドの強みを生かした支援

**気軽に日々の悩みやモヤモヤを打ち明けられる”パートナー”の役割**

AIの満足度77.7%／サービス継続意向78.4%／

気軽な相談先としていつでもつながり続けることへの期待