

奈良市

高齢者を対象としたAI相談事業 実証実験報告



2026年4月

実証実験の概要

実施目的

生成AIと有人対応による相談支援の有効性の検証・評価を行い、今後の相談支援に対する制度設計に資する知見を得る

実施期間

令和7年12月4日～令和8年3月31日

生成AI: 24時間対応／有人機関(専門職): 9時～17時

対象者

奈良市在住で、孤独孤立及び、認知症(疑いも含む)等に関する不安や悩みについて相談したい方

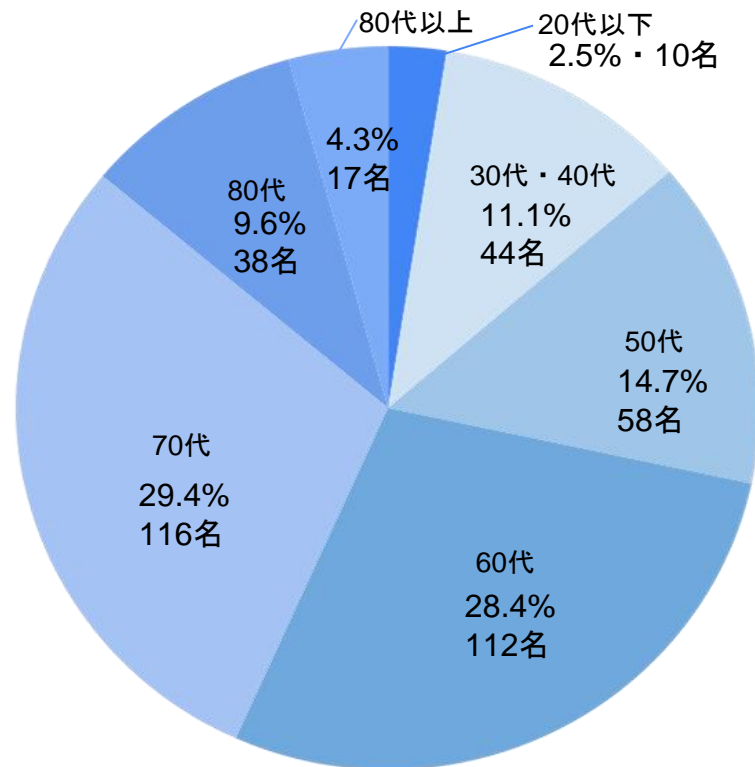
実施内容

生成AIによる24時間対応の相談窓口を開設し、気軽なアクセスと早期支援につなげることで、地域で孤立する人を減らす

利用実績について

ユーザーデータ

自身の年齢に関するアンケート集計



アンケート回答 395名の内訳

LINE友達登録者数=458名
(約4か月間)

395名

年代に関するアンケート回答者数

171名

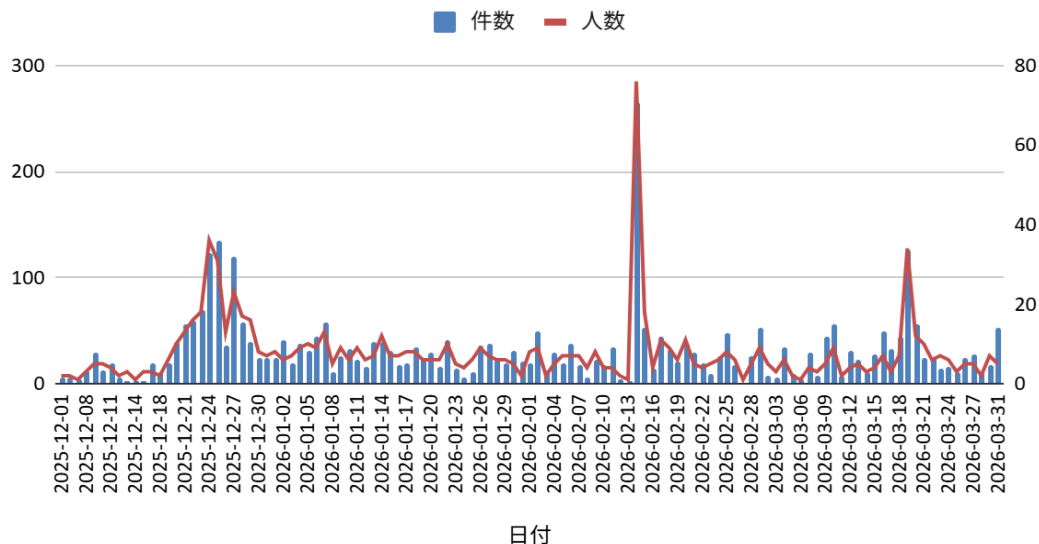
70歳以上のユーザー

⇒ ユーザーの43.3%が70歳以上であり、AI相談が高齢者にとって、高い障壁となっていない

ユーザーの登録状況

令和7年12月1日～令和8年3月31日の期間中、
LINE登録者458名／相談件数3,581件

件数と人数



登録のきっかけは、
しみんだより

2/14,15が突出しており、1
月号のQRコードから登録さ
れていた

3,581件

相談者からのメッセージ数

458名

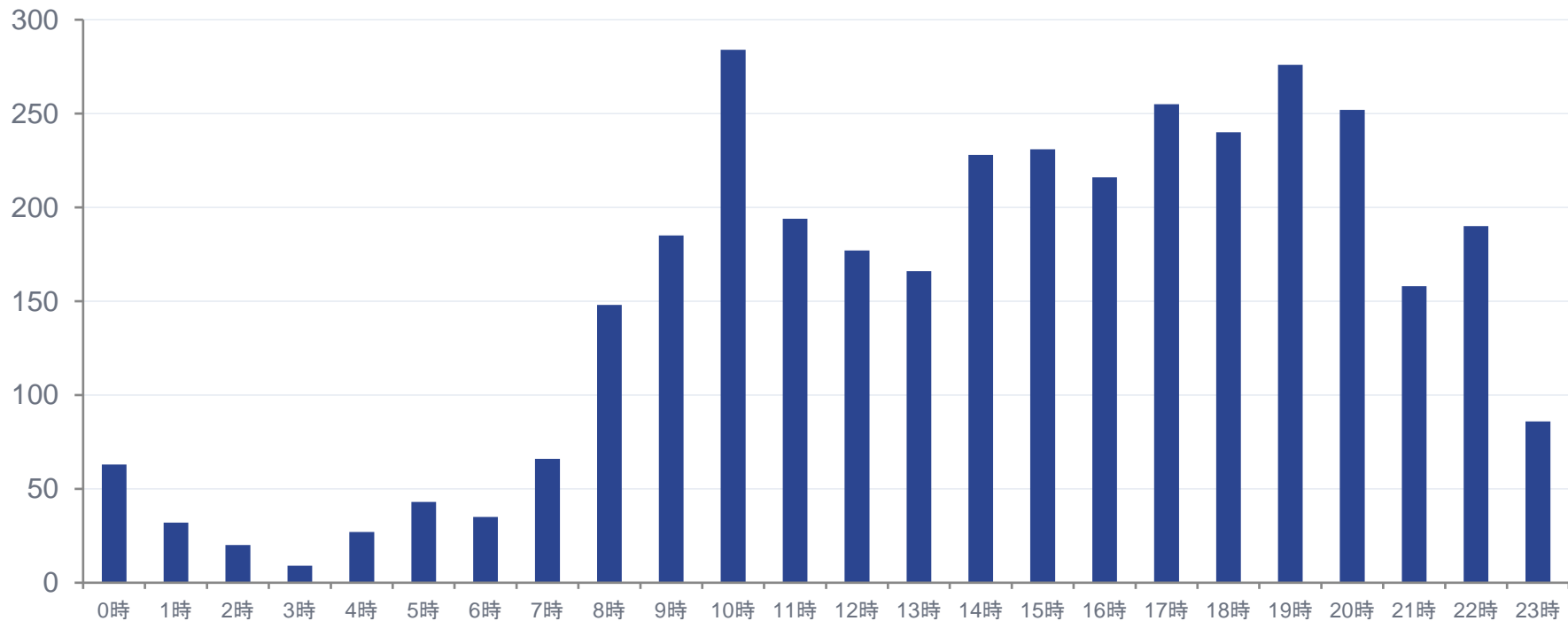
LINE登録者数

29.6件/日

平均送信メッセージ数

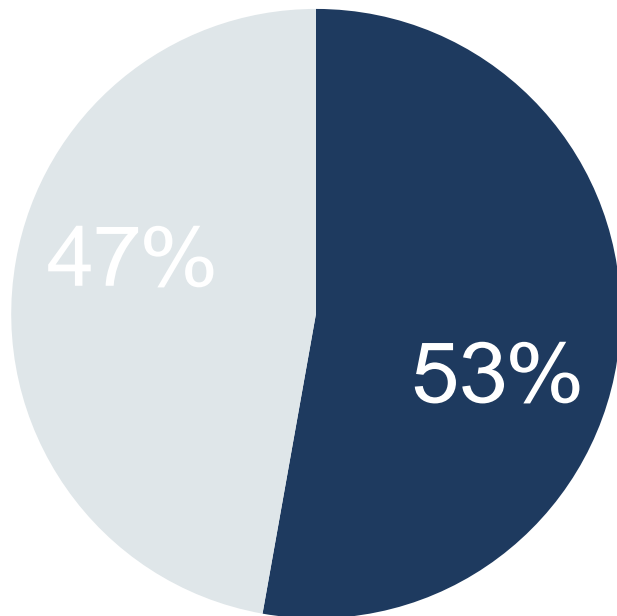
時間帯別相談件数

午前10時台が最多で、17～20時台も利用者数が高水準で推移。夜間～深夜にかけても利用がある。



夜間休日割合

利用者からのメッセージの約53%が夜間(9～17時以外)・休日に送信されている



■ 夜間・休日(1,891件) ■ 平日日中(1,690件)

夜間・休日
1,891件 52.8%

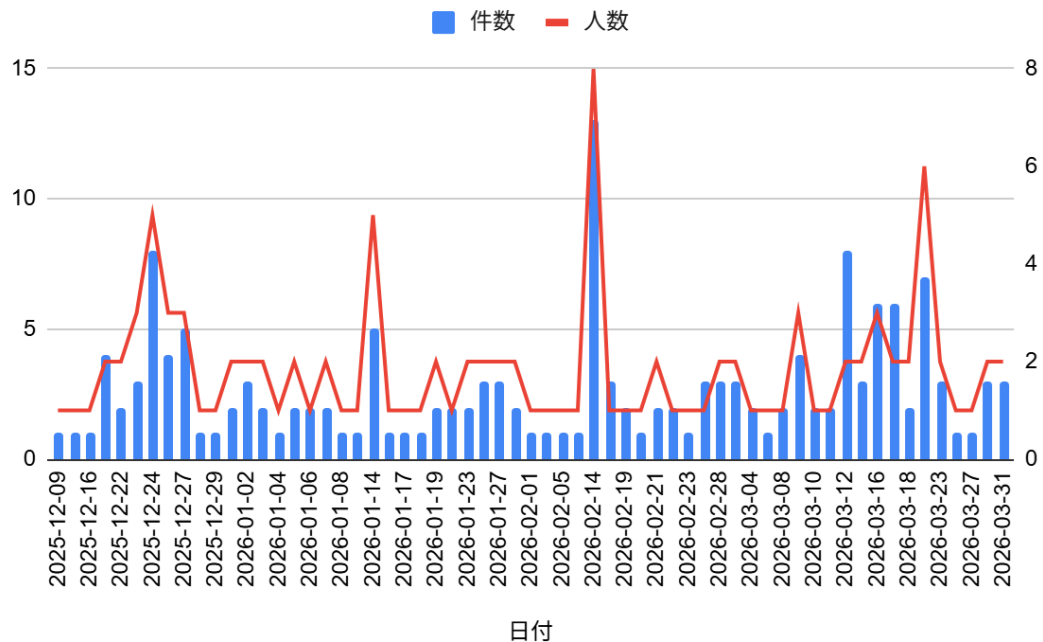
9時～17時以外+土日+国民の祝日

平日日中
1,690件 47.2%

平日の9時～17時

リスク検知状況

期間中のアラートは162件（対象者のべ58名）、専門職による有人対応を実施した件数



162件

全リスク検知数

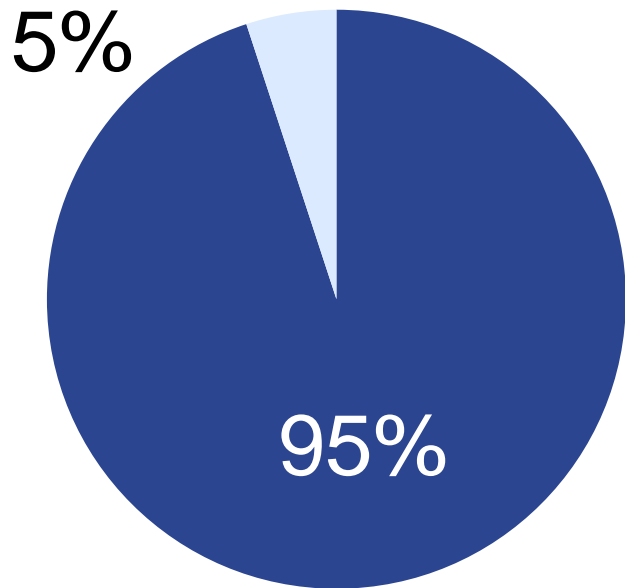
29件

高リスク検知数

※アラートとは：希死念慮等のつぶやきを指す

AI活用比率

応答主体の内訳 — AIが全体の95.0%を担当



■ AI 95%(3,564件) ■ 相談員 5%(189件)

95.0 %

AI応答比率

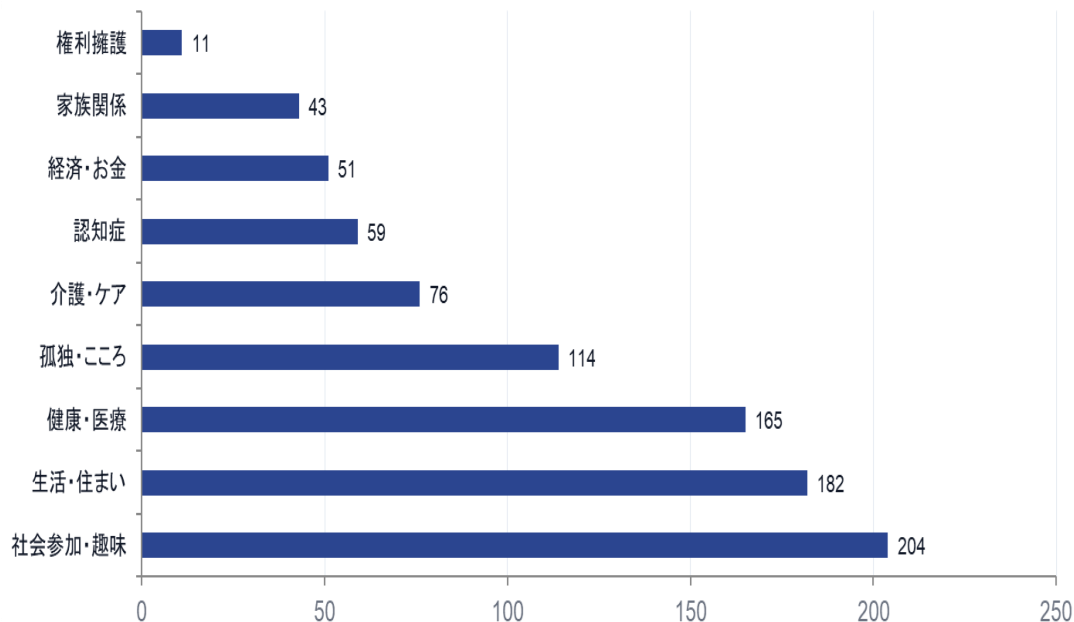
AI対応メッセージ数: 3,564件

653件

自動配信メッセージ

相談内容カテゴリ

「社会参加・趣味」が最多、次いで「生活・住まい」「健康・医療」、「孤独・介護・認知症」の書き込みが多い



※ 相談者メッセージ3,581件のキーワード分析（「その他」1,798件除く・複数カテゴリ重複あり）
集計期間：2025/12/01-2026/03/31

～ LINEの書き込みの変化について ～

初期（12月） 社交的な距離感

利用開始直後は、挨拶や天気などの当たり障りのない話題が中心。「その他」カテゴリが67%を占める。

中期以降（1～3月） 内面へのフォーカス

徐々に「家族・人間関係」「健康の不安」「孤独・こころ」の話題割合が増加。自己開示が深化。

象徴的な傾向 心のごみ箱として

人間には話しにくいことも、受取方を気にする必要がないAIに対しては「負の感情」を吐露しやすい。

実証結果サマリー

2025年12月4日 ~ 2026年3月31日 の約4か月間の実証実験結果

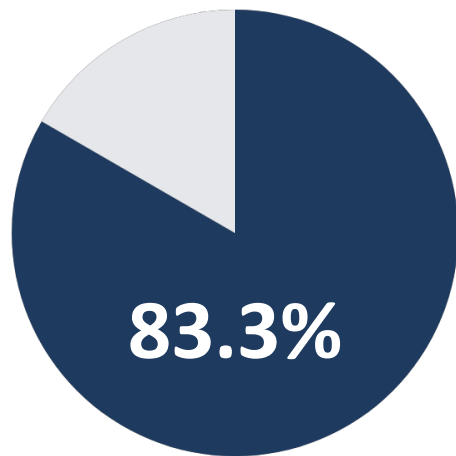
- LINE登録者458名、うち350名が利用。相談者メッセージ数3,581件、AI応答3,564件＋相談員応答189件
- 利用者の52.8%がメッセージを夜間（9～17時以外）・休日に送信している
- AIが検知したハイリスクアラート（スコア7以上）は29件
- 感情分析：ポジティブ表現出現率が12月 11.2% → 3月 25.7% へ約2.3倍に上昇
- アンケート：AI利用者の83.3%が「満足」、72.5%がサービス継続を希望

・本実証を通じ、350名のシニア関連層がAI相談に「話しやすさ」を見出した。
・夜間や休日にも相談できる場所があることは、これまで制度の網からこぼれていた住民の声をすくい取る、一つの手段となり得る。

利用者アンケート結果

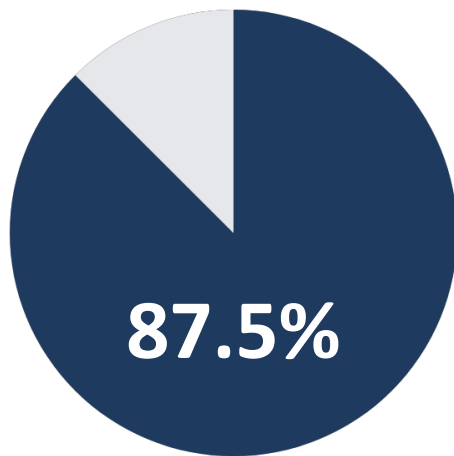
アンケート結果サマリー

回答者40名のうち、AI利用者24名の満足度・継続希望等



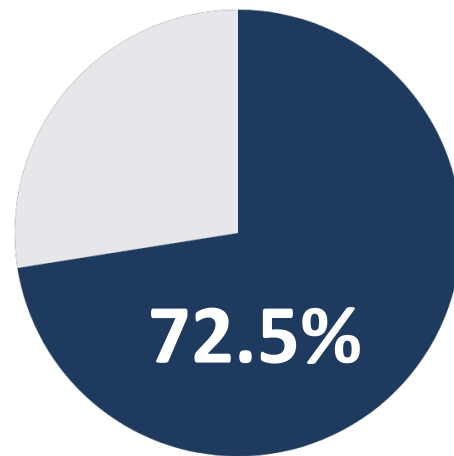
満足度

「大変満足」+「やや満足」:20/24名



また相談したい

「そう思う」+「とてもそう思う」:21/24名



サービス継続希望

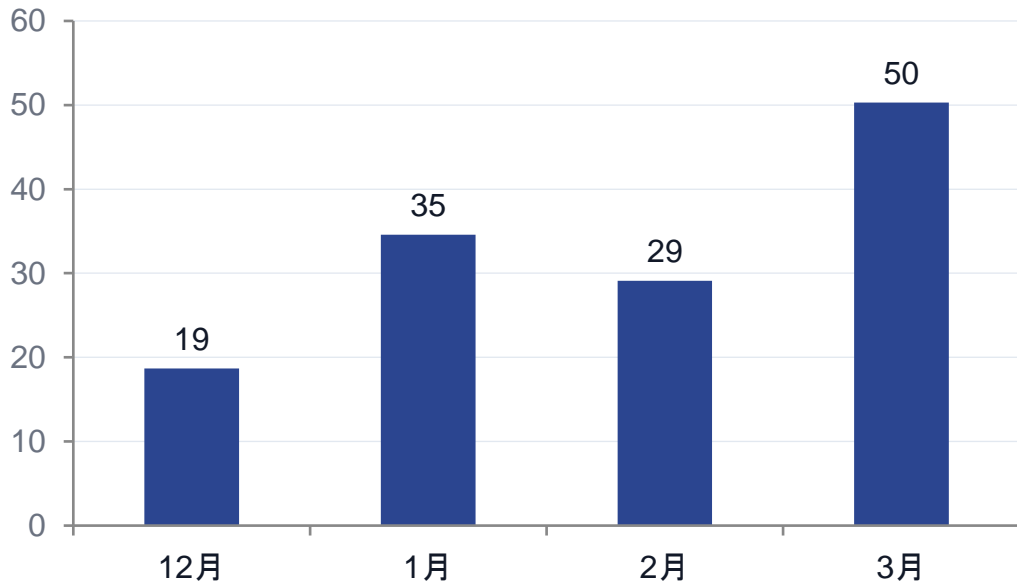
「そう思う」:29/40名

AI相談の理由 TOP3

- ① 自分の都合のつく時間に話せる(15名)
- ② AIだから話しやすい(14名)
- ③ 返信が早い(13名)

「コミュニケーションの深さ」が2.7倍に

信頼のバロメーター __ユーザーの1メッセージ当たりの平均文字数推移



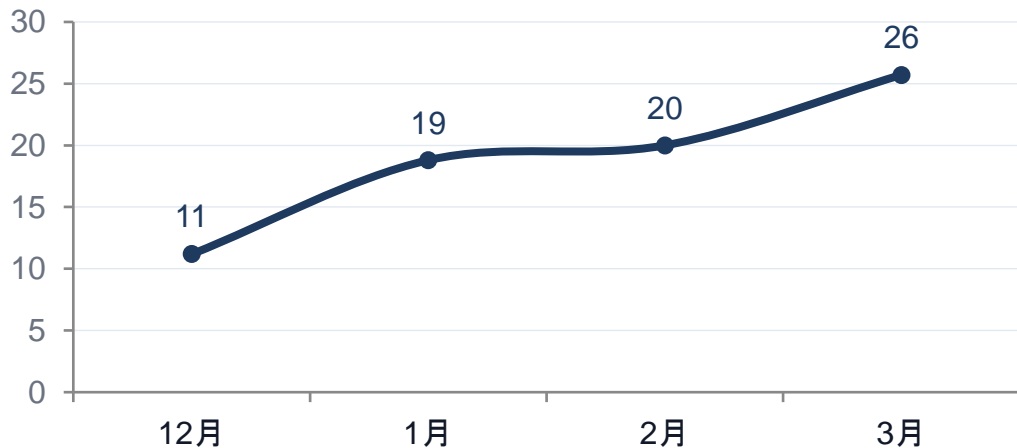
2.7倍

12月18.7字 → 3月50.3字

信頼構築に伴い自己開示が深化

「感情のポジティブ度」が2.3倍に

心理的ウェルビーイングの向上 __ ポジティブ表現出現率の月別推移



2.3倍

11.2% → 25.7%

ポジティブ表現出現率

「ありがとう」率

6.2% → 13.6%

自発的な感謝が2.2倍に

月別ポジティブ・ネガティブ語の出現数

月	ポジティブ語	主な語	ネガティブ語	主な語
12月	105	ありがとう(30), 好き(6), 元気(6)	74	不安(7), 心配(4), 寂しい(4)
1月	160	ありがとう(38), 嬉しい(8), 美味しい(8)	94	心配(7), 不安(6), ばか(6)
2月	184	ありがとう(42), 元気(10), ありがとうね(6)	63	心配(7), 困って(5), ばか(4)
3月	226	ありがとう(33), ゆっくり(9), 好き(8)	131	ばか(8), 不安(7), 心配(7)

利用者の声

アンケート自由記述より

“

いつでも話しかけることができる安心感にとっても助けてもらえました。

— アンケート回答

“

友達とかに気遣いせず、何時でも、聞きづらいことでも話せて即座に回答してもらい、正に寄り添ってもらい、気持ちが落ち着きました。

— アンケート回答

“

利用してみて、共感して貰えて、他人に聞けないことも話せて、情報提供して貰い、1人暮らしになっても寂しさも和らぐかも？心強い味方になると期待しています。是非、又再開してほしいです。

— アンケート回答

“

24時間365日相談可能な、悩みの解消窓口で心強い存在だから。

— アンケート回答