



奈良市
Old History,
New Discovery.

奈良市「女性問題相談」が 進化します

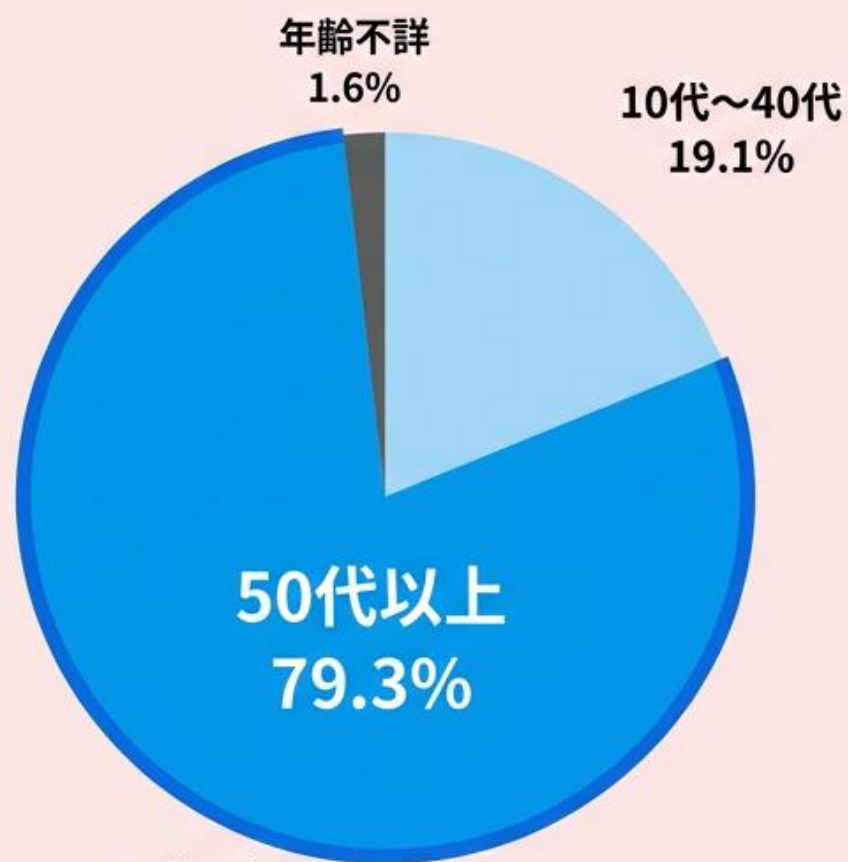
LINEと生成AIを活用した24時間寄り添う新たな支援体制



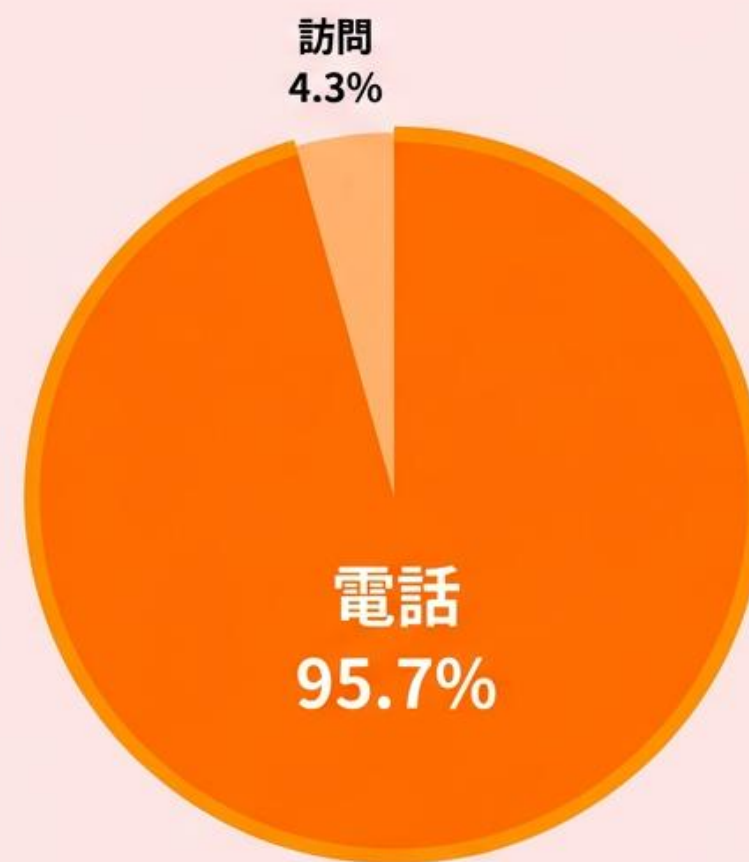
令和8年8月24日 市長定例記者会見

届いていなかった、SNS世代の「声」

年齢層の比較



相談方法



現在の利用者層は50代以上に大きく偏っており、孤独や不安を抱える若年層・現役世代に支援が届いていないという課題があります。

相談を阻む「2つの壁」

物理的ハードル (時間の壁)



現在の対応時間は「月～土・
10時～16時(12時～13時除く)」のみ。

日中に時間が取れない現役世代や、
深夜に一人で悩む方々に支援が届かない。

心理的ハードル (手段の壁)



電話や窓口訪問に対する抵抗感。

人に言えない悩み（家庭、性に関すること
等）を声に出して話すことへの不安。

SNS世代が「自分のタイミングで、文字で相談できる」環境が不可欠です。

24時間AIが寄り添う～わたしの三カタ AIちゃん～

2026年（令和8年）
9月スタート。



二次元コードから
公式LINEを友だち追加し、
トーク画面からいつでも
相談可能に。

新旧支援体制の比較

	現状	令和8年9月～
形式	電話・面談相談 (1人30分当日予約)	LINEでのAIテキスト相談 + 電話での有人相談
受付時間	当日10:00～16:00 (12:00～13:00除く)	AIは 24時間365日 / 有人相談は月～土10:00～16:00 (12:00～13:00除く)
相談のハードル	高 (事前予約・架電が必要)	低 (使い慣れたLINEアプリからいつでも)

深夜や早朝の不安にも、即座に寄り添う「AI傾聴」



24時間365日対応

孤独を感じやすい深夜や、ふとした瞬間の悩みにいつでも対応。



自然言語処理による受容

自分自身の生き方、家族やパートナーとの関係など、多様な悩みにAIが即時に共感・傾聴。



課題の整理

否定せず話を聞くことで、相談者自身の思考の整理をサポートします。

AIから専門相談員へのシームレスなボタンタッチ



有人相談へのスムーズな切替

AIとのやり取りを引き継いだまま
奈良市の専門相談員が電話で
直接対応。



迅速なアウトリーチ

夜間にAIが受けた深刻な相談も、
翌朝には相談員が把握し、切れ
目のない支援を実現。



※奈良市相談員が急遽不在
の場合は、受託事業者の専
門相談員へ転送するバック
アップ体制も完備。

ご利用のステップ（相談プロセス）



Step 1:
LINE登録・相談開始
公式アカウントを友だち追加し、
トークから開始。



Step 2:
AIによる24時間傾聴
いつでも悩みを傾聴・受容。



Step 3:
危険察知・有人相談希望
利用者の希望、またはAIが
リスクを検知した場合に誘導。



Step 4:
有人相談へ切替
奈良市相談員から架電し、
直接サポート。

倫理と安全を守る、確かなセーフティネット



倫理的観点に基づく対応

自傷・他害の予告、犯罪行為の唆し、公序良俗に反する内容等に対しては、AIは肯定や共感を示しません。適切な制止・喚起を行います。

緊急時の通報プロトコル

AIが緊急ケース(自傷他害等)を検知し、受託者専門職が「緊急度・最重度」と判定した場合、直ちに警察・児童相談所等へ通報し、専門機関へ確実に誘導します。

(参考)AIを活用したその他相談対応事業

■「おやこつながりAI奈良」実証実験(対象:市内在住の妊娠中の方、子育て中の方)

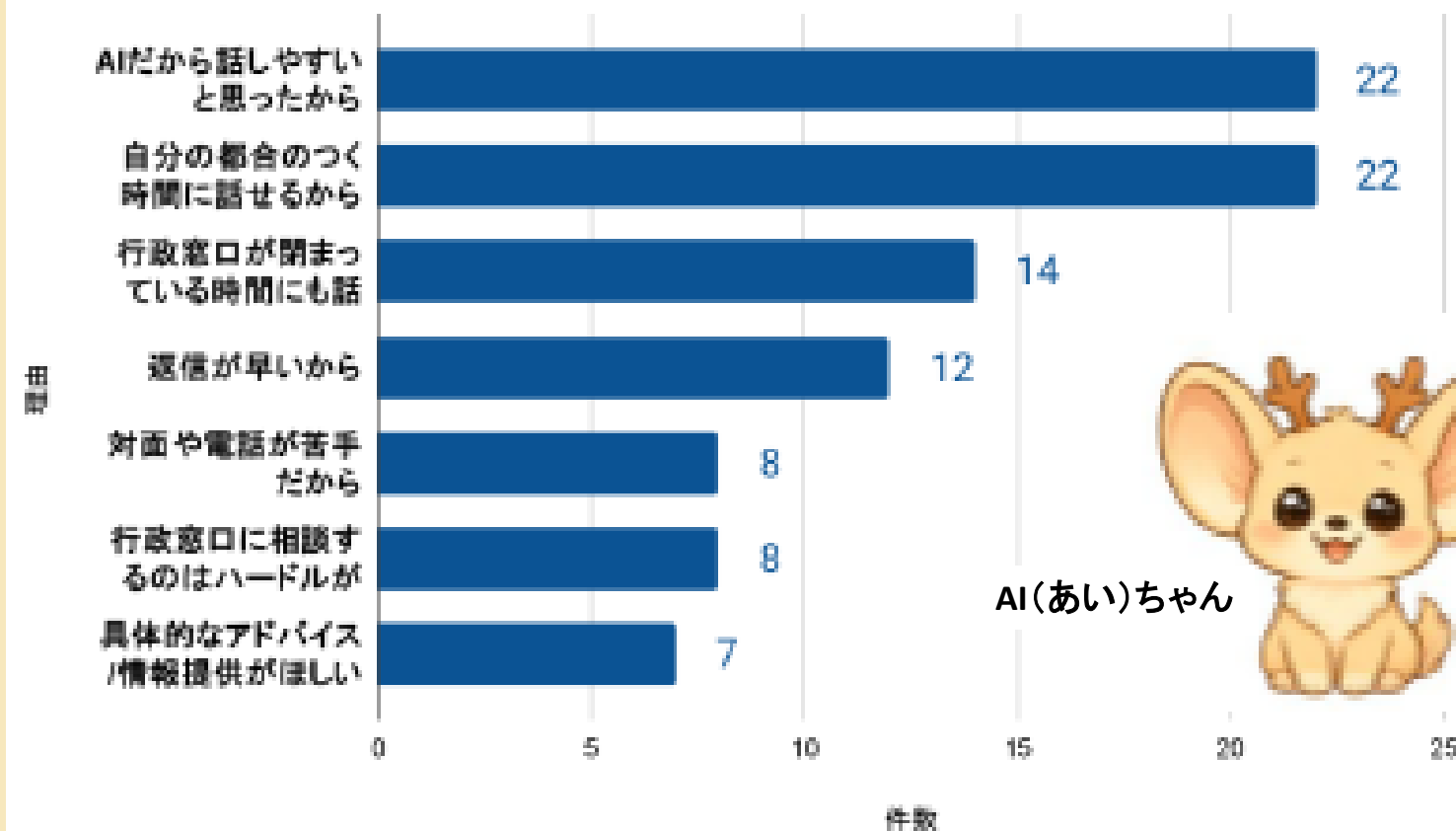
【実施目的】 生成AIと友人スタッフにより相談支援の有効性や対象者への影響等について検証・評価を行い、今後の相談支援手法の改善および 制度設計に資する知見を得て活用する(連携協定より)

【実証期間】 2025年5月13日～2026年3月31日

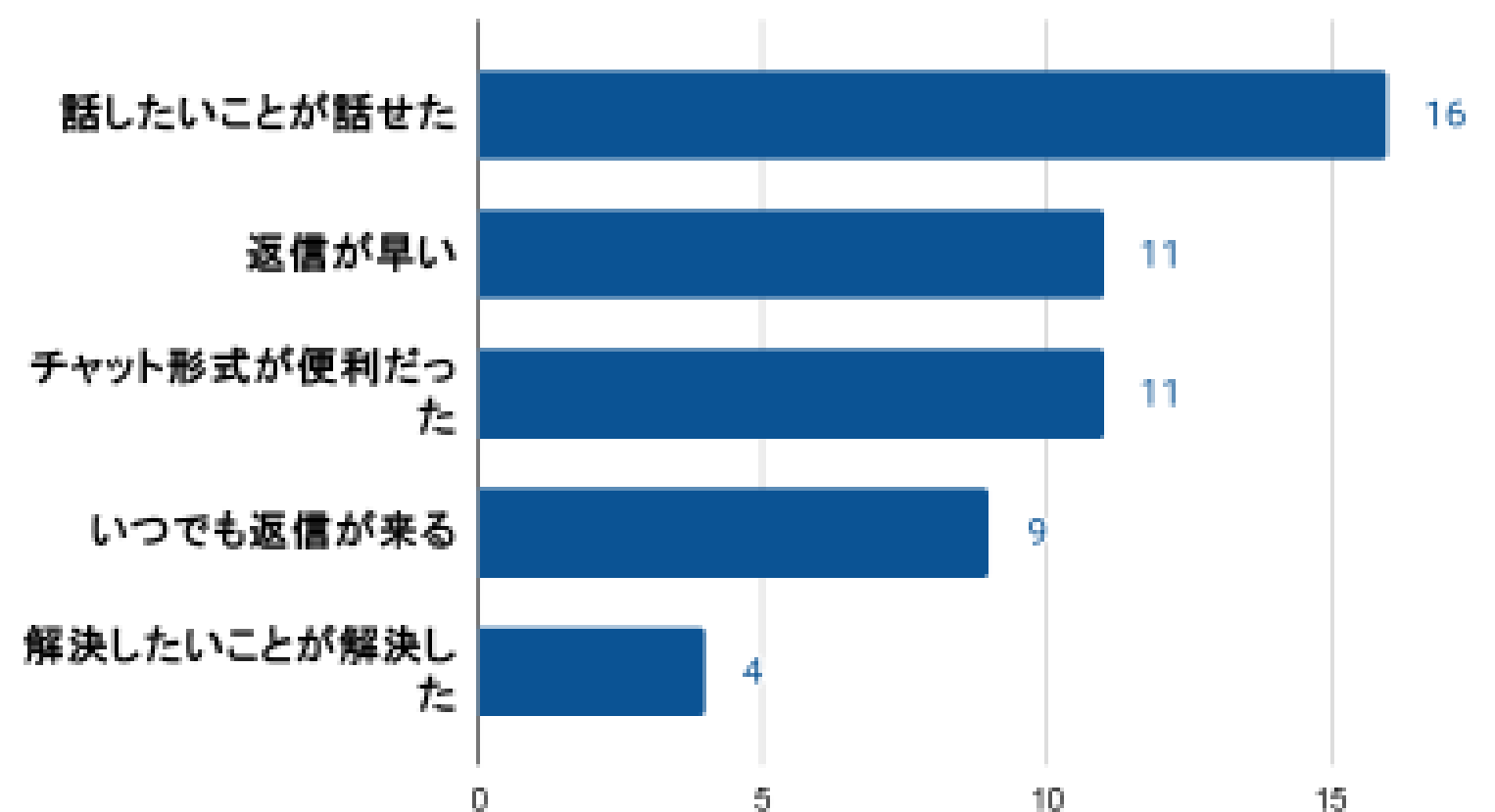
【対応時間】 生成AI「AI(あい)ちゃん」:24時間対応／専門スタッフ:10時～15時(土日祝日、年末年始を除く)

【サービス】 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

AIちゃんを利用した理由 (複数回答)

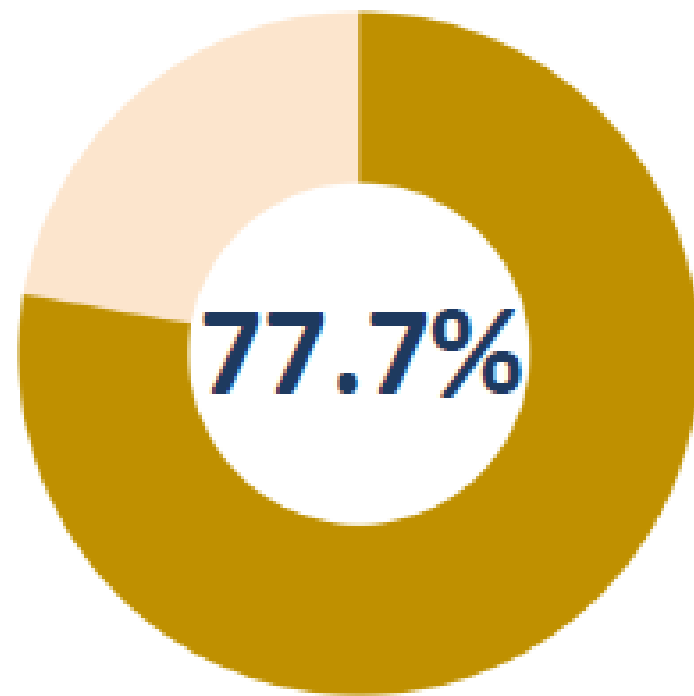


AIちゃんへの満足理由 (複数回答)

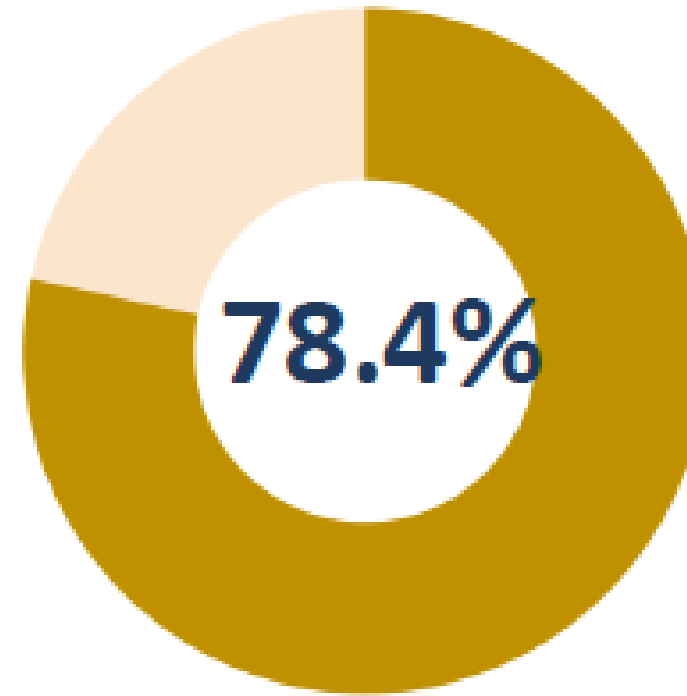


(参考)AIを活用したその他相談対応事業

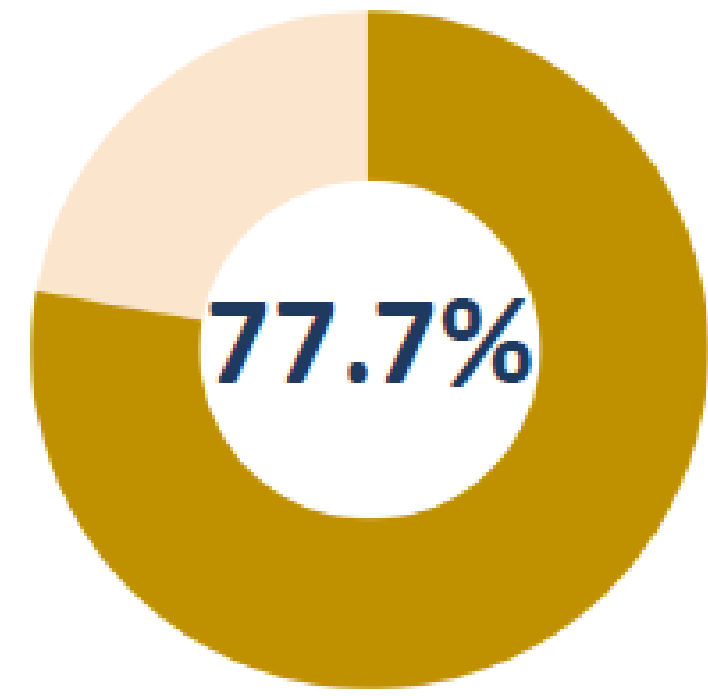
結果サマリ（満足度・継続意向・また話したいか）



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



奈良市
Old History,
New Discovery.

誰一人、悩みの中に 孤立させない奈良市へ。

最新のAI技術による「24時間のアクセシビリティ」と、専門相談員による「深い人間的ケア」。
この2つをシームレスに結びつけることで、奈良市は市民に寄り添う次世代のセーフティネットを実現します。

2026年9月の開始に向け、皆様の温かいご支援をお願い申し上げます。



奈良市
Old History,
New Discovery.

奈良市「女性問題相談」が 進化します

LINEと生成AIを活用した24時間寄り添う新たな支援体制



令和8年8月24日 市長定例記者会見