

# 生成AIを活用した子育て相談チャットボットについて

# 豊中市概要

人口

39万8,157 人

世帯数

18万2,506 世帯

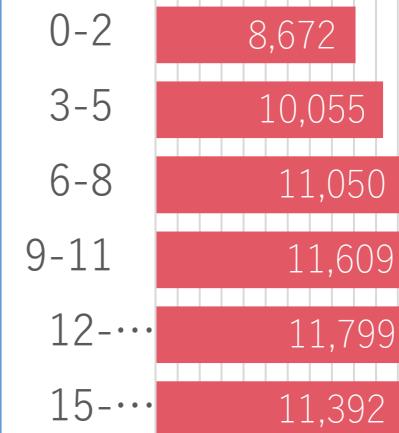
子どもの数  
(0~17才)

6万4,557 人

子どもの割合  
(0~17才)

16.21 %

年齢階層別



- 交通の利便性が高く、自然豊かなエリアも有する**住宅都市(中核市)**
- 北部**は、千里ニュータウンや閑静な住宅地が広がり、**転入者が多い**エリア
- 大阪市に隣接する**南部**は、**下町の雰囲気**があり、昔から住む人が多いエリア
- 教育や福祉、防犯などの分野で、**市民による様々な活動を展開**



# 『子育てフリータイムプロジェクト～子育てに自由な時間を～』

## 将来的な事業イメージ

### 背景・課題

#### めざす将来像

- ・「子育ては親だけがやるもの」という考え方から脱却し、子育ての社会化を進める。
- ・民間活力の導入とデジタルガバメント推進の両面から子育てしやすくするためのサービスを充実させ、「子育て世帯がずっと住み続けたい」と思うまちを実現する。

#### 解決すべき課題

- ・1歳の壁や小1の壁など共働きが前提の子育て世帯には、仕事と育児の両立を阻む様々な壁がある。
- ・外部の子育てサービスを活用してもらい、時間的ゆとりをもって様々な壁を乗り越えもらいたい。

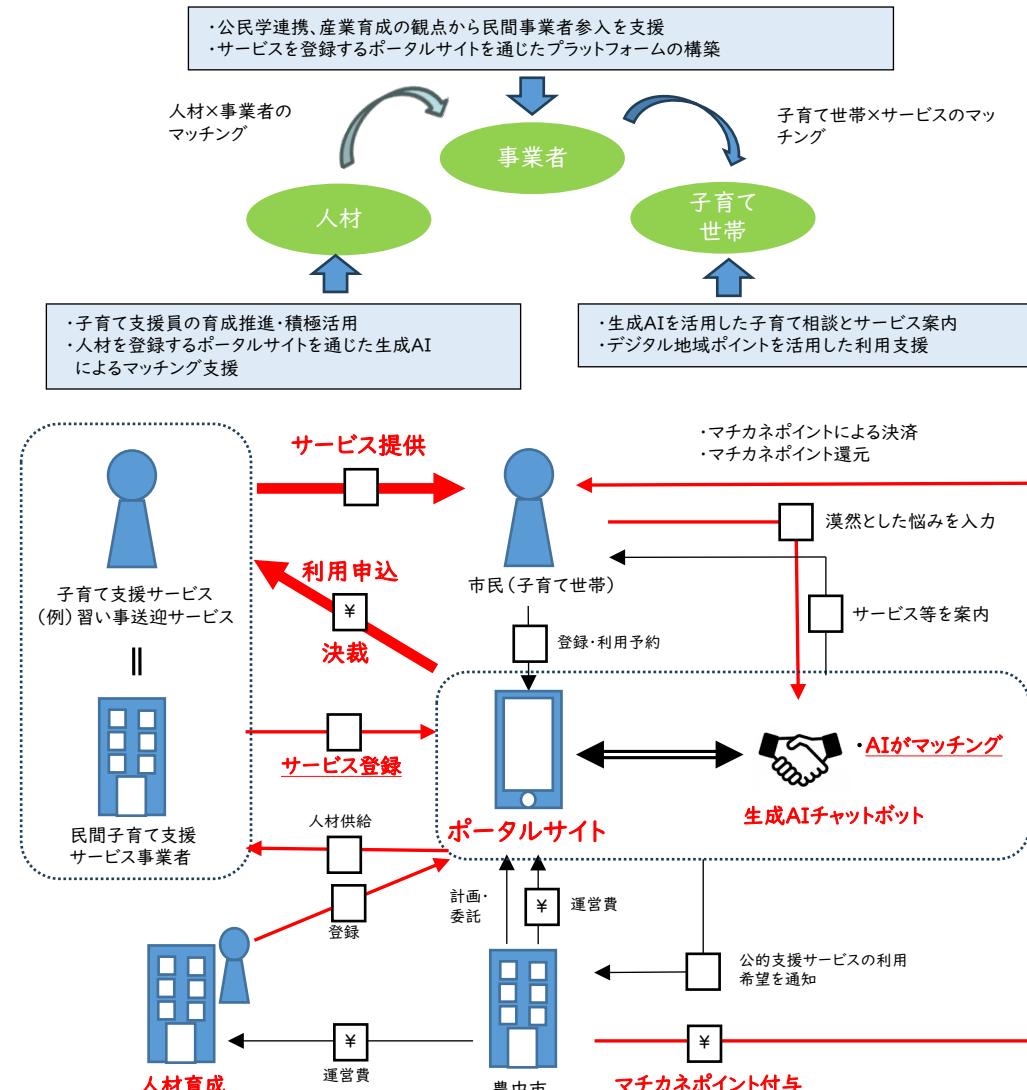
### 実装をめざす主な事業内容

#### ○豊中市において行政と民間による子育て支援の充実に取り組む

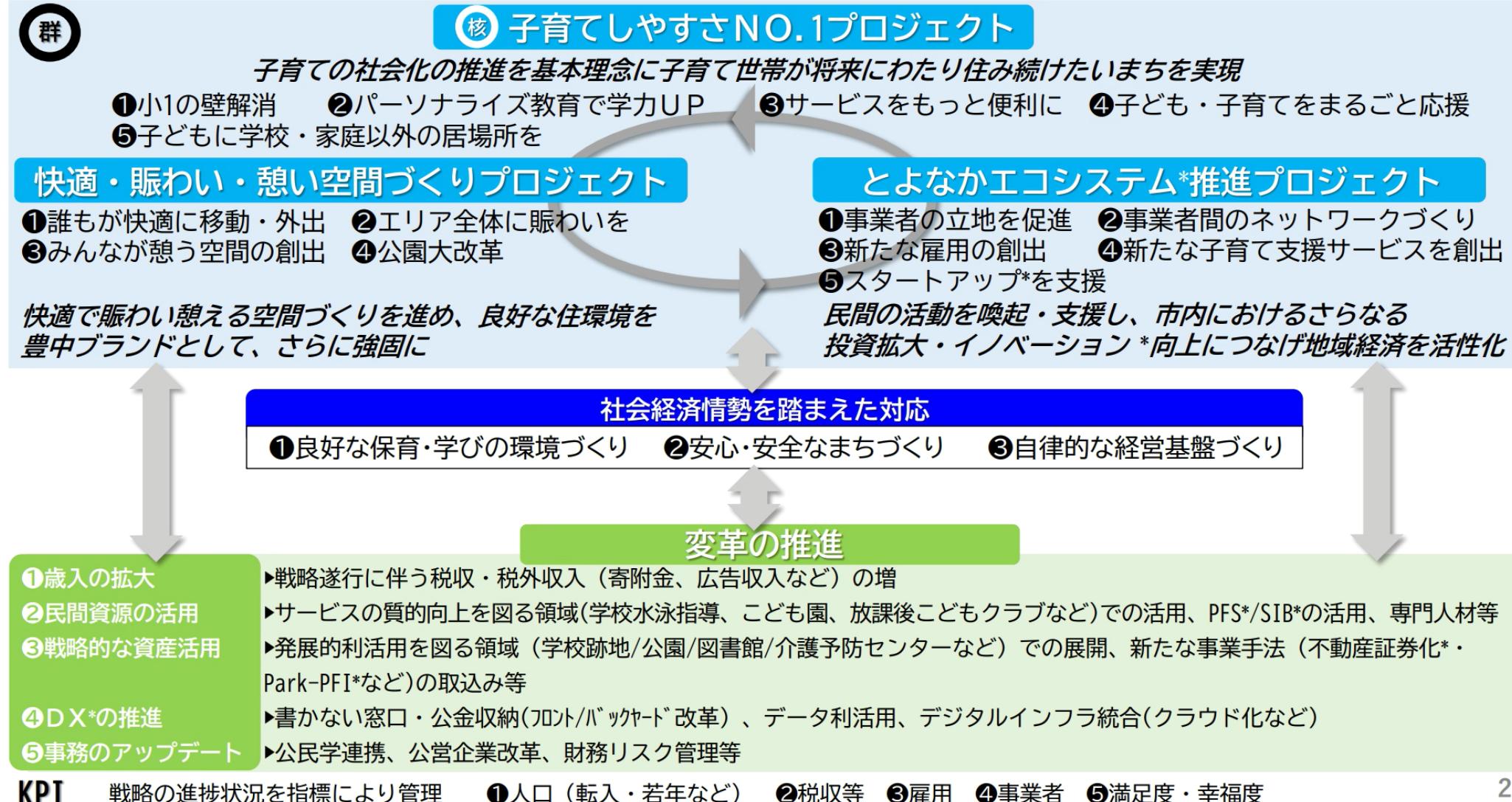
##### 活用技術

##### 事業概要

- |          |          |  |
|----------|----------|--|
| AI(生成AI) | ①事業者参入支援 | →子育て支援サービスプラットフォームを構築<br>→ポータルサイトを通じて情報を一元化                          |
|          | ②利用支援    | →生成AIによる子育て相談、子育て支援サービスのマッチング<br>→利用に当たってのインセンティブ付与<br>(マチカネポイントの活用) |
|          | ③人材養成支援  | →子育て支援員の育成<br>(子育て支援サービス事業者に配置)<br>→生成AIによる人材と事業者のマッチング              |



## 3つのプロジェクトと変革を統合的に推進（戦略全体像）



# 生成AIを活用した子育て相談チャットボットについて

## 背景・課題

### めざす将来像

漠然と悩む保護者に「寄り添い、困りごとを整理し、解決案を提案する」生成AIチャットボットを構築し、24時間365日いつでもどこでも気軽に相談できる機能を市運営サイトに搭載する。

### 解決すべき課題

共働きが前提の子育て世帯等において、平日昼間に相談窓口に行く暇がない、また、自分で調べようとしても子育て支援サービスの情報がインターネット等において散在しており、自分にあったサービスにたどり着くために時間がかかりすぎるという課題がある。

## 実装をめざす主な機能

○豊中市において行政と民間による実証実験に取り組む

### 活用技術

### 機能の概要

#### ①返答生成機能

→データを元に、質問に対して適切な回答を生成。また、質問に対する答えをすぐに表示するのではなく、一度質問内容の認識が合っているか確認して回答する。

#### ②よりそい機能

→「なるほど」「承知しました」「子育てお疲れ様です」などの相槌や、質問者の感情を読み取った上での表現ができる。

#### ③課題整理機能

→質問者は自身のニーズに必ずしも気づいていないため、話を聞きながらニーズや課題の整理を行う。

#### ④サービス案内・提案機能

→利用者がまだ活用していない(と思われる)行政サービス、民間サービスを提案できる。

AI(生成AI)



TOYONAKA CITY

## 将来的な事業イメージ

### ■サービスを もっと選びやすく

AIがつなぐ子育て  
サポート!!



● 24時間365日どこからでも子育て相談が可能

● **最適な相談窓口やサービス利用による解決策を提案**

# 生成AIを活用した子育て相談チャットボットについて

## これまでの変遷

令和5年

豊中市独自の民間事業者協働の  
課題解決プロジェクト事業

子育て世帯層の自由時間確保に  
向けた解決策を募集。

採択企業と市民向けのチャットボッ  
トを用いた実証を実施することに。

協働先:【市】経営戦略部門・デジ  
タル部門【市外】チャットボット事  
業者、事業とりまとめ事業者

令和6年

【国】こども・子育て分野における  
生成AI利用実証に採択

生成AIを用いた  
①返答生成機能  
②よりそい機能

を検証

協働先:【市】経営戦略部門・デ  
ジタル部門【市外】国、チャットボッ  
ト事業者、RAGデータ提供事業者  
、事業とりまとめ事業者

令和7年

豊中市独自の追加実証実験

生成AIを用いた  
③課題整理機能  
④サービス案内・提案機  
能

を検証

⇒・WEBにて実証  
・市民アンケートを用いて  
ニーズの把握  
・仕様書の作成

デジタル部門による生成AI  
の市民利用におけるガイ  
ドラインの整備

協働先:【市】デジタル部  
門【市外】チャットボット事  
業者、RAGデータ提供事業者、

令和8年

社会実装フェーズ

- ①共働き世帯など平日日中に市と関わりの  
少ない世帯へのリーチ
- ②個別最適な情報提供のニーズ
- ③生成AIを用いた際の「よりそい」の重要性



# 実証実験の結果・分析について(R6年度)

## I. 実証概要

- ・分析対象者:44名
  - ・総参加者数:57名
    - ・事前または事後アンケート未回答者数: 8名
    - ・「子供はおらず、予定もない」:1名
  - ・分析に用いた総質問数:83問

## 2. 実証実験方法

- ・実施場所:とよなかデジタルサービス2024内ブース、  
豊中市千里文化センター「コラボ」2F多目的ホール
- ・実施日時:令和6年(2024年)12月7日10:00~16:00
- ・イベントに参加した住民が、イベントブース内で自治体職員の  
サポートを受けながら利用

内容	KGI	KPI
	1.相談者のアクセス向上 2.職員の業務効率化	1.よりよい機能の有用性 2.回答内容の信頼度 3.相談者の満足度 4.平均対応時間

## 3. 実証結果に関する所感

### ポジティブ

#### ユースケース に対する所管

- 生成AIを用いたチャットボットのユースケースの内、子育て相談という幅広いテーマに対して、一定満足のいく回答ができた。

#### 生成AIへの認識

- 国内リージョンに限定したため、生成AIの製品・性能に制限を与えた。  
会話の楽しさ、情報の正確さ、使いやすさ、信頼、寄り添っていると感じるかどうか、などいずれの項目も高い評価を得ることができた。

#### 担当部署以外 からの認識

- 実証に参加して生成AIチャットボットを体験した職員も数名いた。思いのほか、きちんと回答してくれると評価があった。

### ネガティブ

- 生成AIが回答する個別の施設に関する細かい情報（「豊中市の夜間の病院はどこ?」や「この辺りでオムツ交換ができるところは?」）などについては課題が残る。

- 特にない。

- コストに対する効果の見えなさから「生成AIを導入する費用対効果が評価できない」といったネガティブな声が上がった。



# 実証実験の結果・分析について(R7年度:11月末時点)

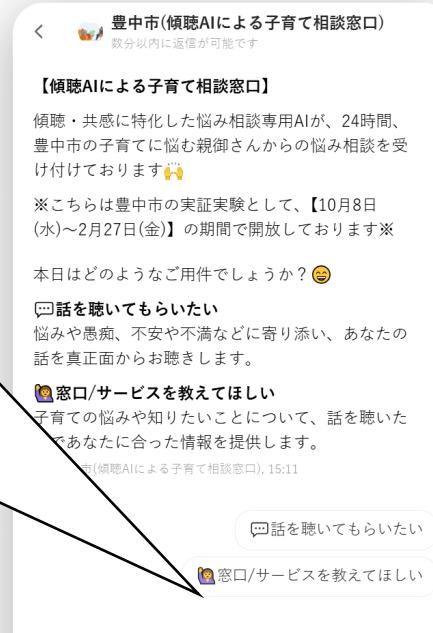
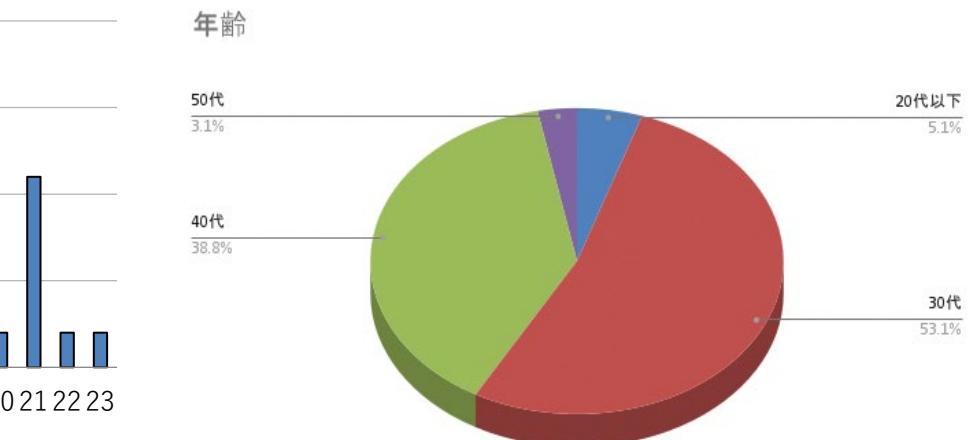
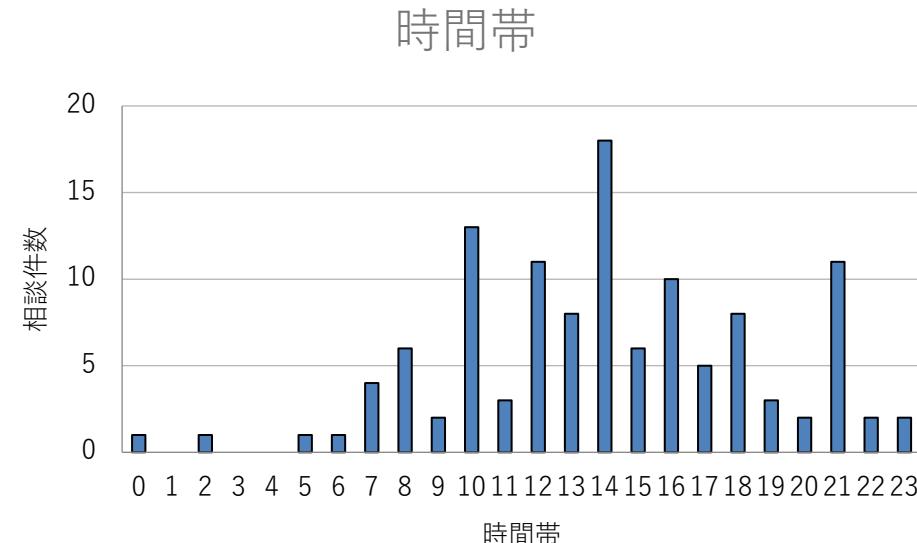
## 3. その他資料

### I. 実証概要

- ・実施方法:WEBにて公開
- ・実施日時:令和7年(2025年)10月8日  
～令和8年(2026年)2月28日まで
- ・「相談、話したい」と「検索、調べたい」の窓口を分けて実施
- ・広報ツール:市広報誌、市公式LINE、市公式X、母子モアアプリ

### 2. 実証サマリ(※11月末時点)

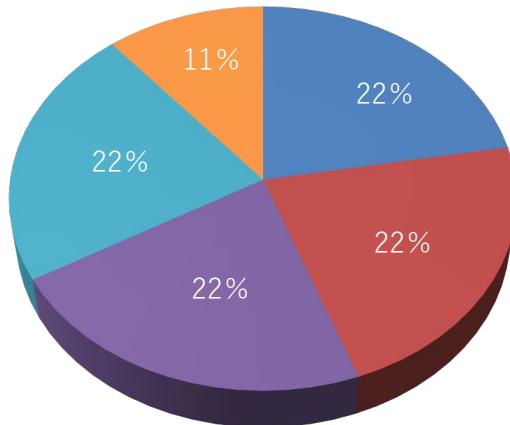
- ・実証参加者:89名
  - ・質問総数:118問
  - ・合計ターン数:834回
- ・リピート率:14.6%



# 実証実験の結果・分析について(R7年度:11月末時点)

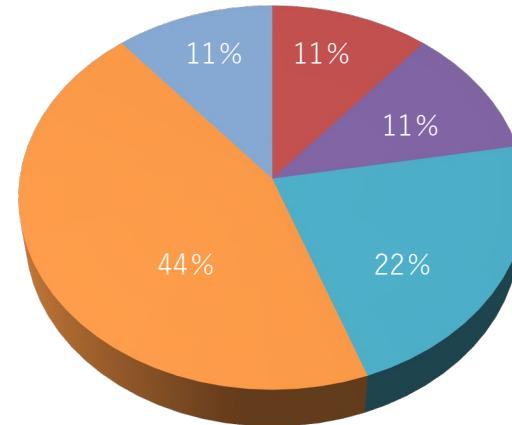
## I. 実証サマリ②(一部抜粋)

会話がし易いと思いましたか?



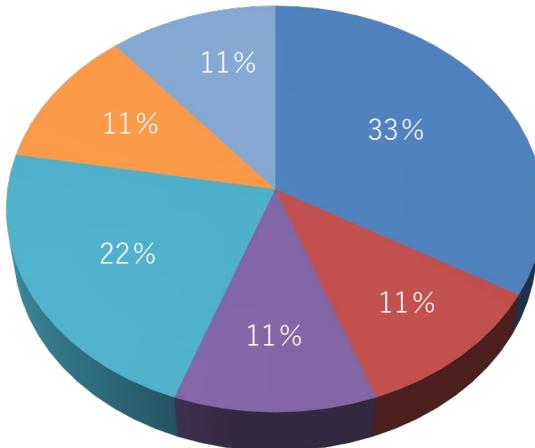
- 1. 非常にそう思う
- 2. そう思う
- 3. どちらかといえばそう思う
- 4. どちらでもない
- 5. どちらかといえばそう思わない
- 6. そう思わない
- 7. 全くそう思わない

応答までの時間にストレスを感じましたか?



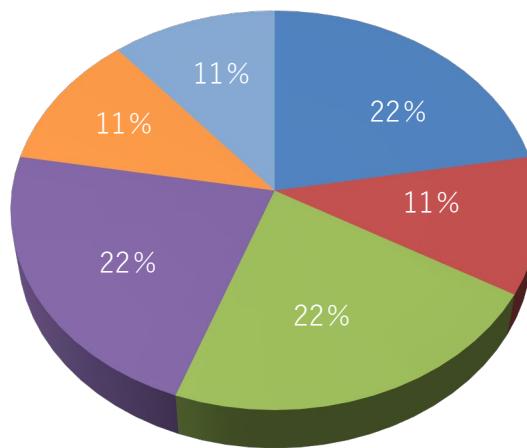
- 1. 非常にそう思う
- 2. そう思う
- 3. どちらかといえばそう思う
- 4. どちらでもない
- 5. どちらかといえばそう思わない
- 6. そう思わない
- 7. 全くそう思わない

使い易いと思いましたか?



- 1. 非常にそう思う
- 2. そう思う
- 3. どちらかといえばそう思う
- 4. どちらでもない
- 5. どちらかといえばそう思わない
- 6. そう思わない
- 7. 全くそう思わない

今後また何かあれば使ってみたいと思いますか?



- 1. 非常にそう思う
- 2. そう思う
- 3. どちらかといえばそう思う
- 4. どちらでもない
- 5. どちらかといえばそう思わない
- 6. そう思わない
- 7. 全くそう思わない

# 生成AIを活用した子育て相談チャットボットについて

## 今後の展望・課題について

令和8年度以降についてはこれまでの実証実験を基に社会実装を行う予定

### 生成AIチャットボットを導入した後の展望について

- ・共働きが前提の子育て世帯等において、**平日昼間に相談窓口に行く暇がない**  
⇒豊中市の子育て世帯がいつでも誰でも相談できる環境の整備
- ・子育て支援サービスの情報がインターネット等において散在しており、**自分にあったサービスにたどり着くために時間がかかりすぎる**  
⇒個人の課題を整理し、個別最適な情報提供を行える

### 今後も残る課題や調整について

- ・リピートして利用してもらえるUI・UXの改良  
⇒本稼働後、ユニークユーザ数に加え、そのリピート率が重要だと考え、アンケート等の内容を含め、細かな調整が必要になるとを考えている。
- ・提供する情報のアップデートで選定  
⇒主に情報提供で用いるRAGデータの選定及びその情報のアップデートの時期、回数などニーズに応じて対応が必要かと考えている