

A I を活用したひとり親家庭相談システムについて

1 要旨・目的

ひとり親家庭が、必要としている情報や支援策を、必要としているタイミングで入手できるよう、A I を活用した相談システムを構築し、令和5年4月から運用を開始した。

2 現状・背景

県では、ひとり親家庭の自立を支援するため、「広島県ひとり親家庭サポートセンター」において、就業、生活、離婚及び養育費等に関する相談について、専門の相談員が対応している。

一方で、仕事や子育てを一人で担っているひとり親が、平日や日中、相談窓口に行くことは難しいこと、市町の相談窓口等において各種制度を熟知する相談員が希少であること等から、様々な支援制度があっても、ひとり親家庭が十分活用できているのかが課題となっている。

3 概要

(1) 対象者

ひとり親家庭

(2) 事業内容

ア システムの概要

「広島県ひとり親家庭サポートセンター」のLINE公式アカウントを総合窓口とし、A Iチャットボットの自動応答機能により、個々の状況に応じた情報や支援策につながるシステム

イ システムの機能等

(ア) 検索方法

- ・ 提示された選択肢から検索
- ・ 質問を自由入力

(イ) 機能

- ・ A Iチャットボットによる、相談への自動応答や支援制度・担当窓口の案内
- ・ 「広島県ひとり親家庭サポートセンター」の相談員の相談予約
- ・ 児童扶養手当シミュレーション
- ・ 講座やイベントの情報発信

(3) スケジュール

令和4年度 システム構築
令和5年4月1日 運用開始

(4) 予算

令和4年度予算 9,135 千円（システム構築）（国庫 10/10）
令和5年度予算 3,000 千円（運用管理）（単県）

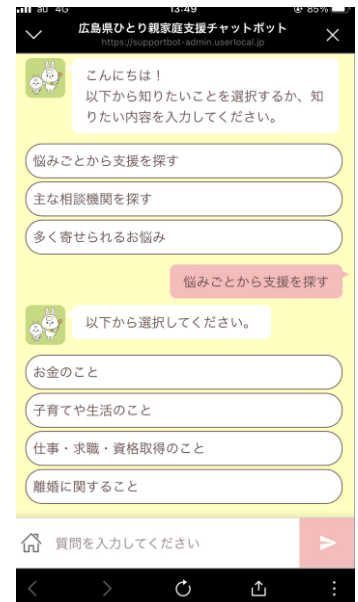
(5) 今後の対応

市町で実施する児童扶養手当の現況確認等を活用し、ひとり親家庭に対しシステムの広報周知を図る。
また、利用状況に応じて、システムの改善を図る。

《トップ画面》



《画面イメージ》



《広島県ひとり親家庭サポートセンター公式LINE》

