

「記録する」時間を住民に「寄り添う」時間へ



01 私たちが目指す、「面談」の姿

手元ではなく「**表情**」を読み取る、言葉ではなく「**感情**」を受け止める。

すべての行政サービスは、ひとつの
「**対話**」から始まります。

面談を必要とする住民の皆様は、言葉の奥に
様々な不安やSOSを抱えています。

面談で重要なことはメモを取り、正確な記録を
残すことではなく、住民の表情を見て、態度や
声色から「言葉（建前）」だけで得られない、
深い情報（本音）まで汲み取ることです。

「私の話を真剣に聴いてくれている。」
そんな安心感と信頼関係の構築こそ、
「人にしかできない寄り添い」であり、
必要な支援を、必要な人に、必要なタイミングで
届ける「住民に寄り添った行政サービス」の第一
歩となるのではないでしょうか。



「対話」ではなく「記録作業」に時間を奪われる現場

膨大な相談件数と事務作業に疲弊。

面談中

「聞き漏れがあってはいけない」という
プレッシャーから住民の顔ではなく、
手元のメモに集中してしまう
「聞き漏れ」がなくとも発生する「確認漏れ」

面談後

メモと記憶を頼りに、帰庁後に何時間もかけて
報告書をゼロから作成しなければならず、
その日に終わらないことも多い

単なるヒアリングの抜け漏れや残業の問題だけでは
ありません。「必要な支援を、必要な人に、必
要なタイミングで」届けることができないリスク
が大きな問題となっています。



必要なのは「文字起こし」や「会話の要約」ではなく、 職員一人一人を多角的に支援する相棒

どんなに優秀なAIも「聞けていないこと」は書けません。

一般的な議事録ツール：受動的な記録係

面談中

会話の記録はこなせるが、「聞き漏らしがないか」という思考のプレッシャーが残るため、頭の中での確認作業に追われ、目の前の住民との対話に100%集中しきれません。

面談後

ツールは、聞き漏らしたことまで書けず、記録の質が「担当者のヒアリング力」に依存してしまうため、不足している情報を補う確認作業や情報レベルを整える作業に追われ、本来の業務にリソースを割けません。

理想的なツール：能動的に現場を支える相棒

面談中

会話の文脈から「聞くべきこと」を導き、聞き漏れの不安から解放され、目の前の住民に寄り添うことで対話に100%集中できるツール

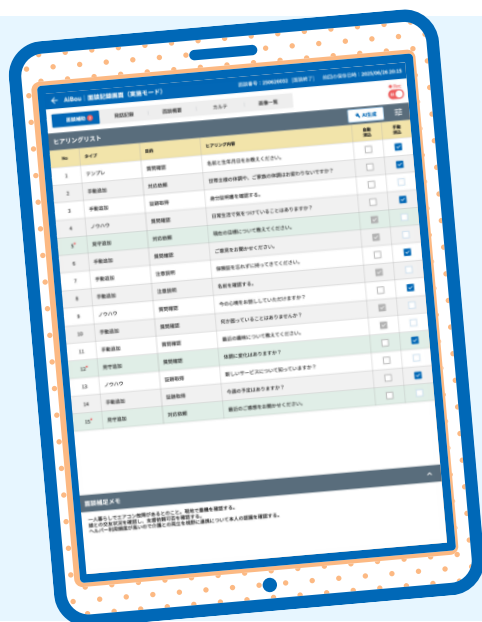
面談後

「担当者のヒアリング力」に依存せず、ツールとともに集めた網羅情報をもとに報告書案が生成され、確認作業や情報レベルを整える作業が不要になり、本来の業務にリソースを割くことができるツール。

AIを活用した
職員支援アプリ



AIが伴走して、面談における課題を解決するサービスです。



面談支援AIシステムの導入により、
住民の満足度向上と業務効率の改善を実現！

岩手県一関市様への生活保護業務に関する課題ヒアリングをきっかけに、生活保護業務にとどまらず、自治体における面談業務全般に共通する課題に着目しました。

その取り組みから生まれたサービスが「AiBou」です。

AiBouを活用した場合の面談業務イメージ

タブレットを持ちだしたら、訪問、面談、報告書案作成までAIが伴走し、新人でも安心して面談できます。



「記録する面談」から「寄り添う面談」へ

情報の「記録」はAIに任せ、人間は「対話」に集中することができます。
また、AIが会話を理解し、ヒアリングのサポートを行います。

メモの負担や焦りをゼロに

音声の自動記録はもちろん、会話内容をリアルタイムで高精度に文字起こしするため、手書きで記録を行う必要がなくなります。

経験差に依存せず、誰でも網羅性の高い情報収集が可能

必須ヒアリング項目はもちろん、自治体ごとに登録された「ノウハウ」から、AIが会話の文脈に合わせて「深堀すべきこと」「聞き漏れていること」を判定し、ヒアリングの提案を行うので、経験差に依存せず、報告書に不可欠な「質の高いインプット情報」を誰でもその場で確実に集めることができます。

← AiBou | 面談記録画面（実施モード） 面談番号：250626032 [面談終了] 前回の保存

面談補助 発話記録 面談概要 カルテ 画像一覧

ヒアリングリスト

No	タイプ	目的	ヒアリング内容		
1	テンプレ	質問確認	名前と生年月日をお教えください。		
2	手動追加	対応依頼	世帯主様の体調や、ご家族の体調はお変わりないですか？	☐	
3	手動追加	証跡取得	身分証明書を確認する。	☐	☐
4	ノウハウ	質問確認	日常生活で気をつけていることはありますか？	☐	☒
5*	見守追加	対応依頼	現在の目標について教えてください。	☒	☐
6	手動追加	質問確認	ご意見をお聞かせください。	☒	☐
7	手動追加	注意説明	保険証を忘れずに持ってきてください。	☐	☒
8	手動追加	注意説明	名前を確認する。	☒	☐
9	ノウハウ	質問確認	今の心境をお話していただけませんか？	☐	☒
10	手動追加	質問確認	何か困っていることはありませんか？	☒	☐
11	手動追加	質問確認	最近の趣味について教えてください。	☒	☐
12*	見守追加	質問確認	体調に変化はありますか？	☐	☒
13	ノウハウ	証跡取得	新しいサービスについて知っていますか？	☐	☐
14	手動追加	証跡取得	今週の予定はありますか？	☐	☒
15*	見守追加	対応依頼	最近のご感想をお聞かせください。	☐	☐

ヒアリング
水準を
底上げ

帰庁後は「報告書作成」ではなく、「支援の見極め・検討」へ

面談中に集めた質の高いインプット情報をもとに、実務で活用できる品質の報告書案を即座に作成するため、必要なのは報告書案の微修正だけで、本来のあるべき業務に集中することができます。

速記メモと記憶によるゼロからの報告書作成は不要

面談で集めた質の高いインプットをもとに、自治体様が普段お使いの指定様式に沿った報告書案をAIが自動生成してくれます。

必要な支援を、必要な人に、必要なタイミングで

ヒアリング不足による情報漏れ防止はもちろん、誤字脱字や表記のゆれ（西暦・和暦・〇年前など）を自動修正するため、手戻りの防止も可能です。すぐに支援の見極めや支援の方向性検討といった住民のための業務に移行できるため、必要な支援を、必要な人に、必要なタイミングで届けることが可能です。

←
AiBou | 面談記録画面 (…
面談番号： 250922002 [編集中]
前回保存日時： 2025/09/22 12:00

面談補助
発話記録
面談概要
カルテ
画像一覧
編集保存

面談概要
初回訪問
AI生成

○面談情報
面談日：[令和7年]2025年09月22日
面談担当者名：検証 試験
相談者名：大阪 元

○面談全体概要
- 全体的な概要：
大阪元氏は生活保護申請者として福祉事務所に面談を実施。生活状況や生い立ちから現在の健康状態、収入・支出状況、資産・負債情報について詳細に聞き取りを行った。
大阪元氏は主に糖尿病、高血圧症、心臓疾患を抱えており、要介護1の認定を受けている。また、多額の借金があり、ギャンブル依存症が生活困窮の原因となったが、現在はその習慣を断ち切ったと述べた。扶養義務者には子供らがあり、特に次女と三女が日々のサポートを行っているが、金銭的援助が難しい状況である。
生活保護申請の意思確認結果として、申請意思を明確に示しており、必要な資料も提出する用意があるとの回答を得た。

- 提示した資料：
無料法律相談の紹介情報、生活保護制度についてのパンフレット。

○面談記録明細
<-相談内容>
1. 現状の収入のみでは生活が困難なこと。
2. 要介護の状態における生活環境の改善や将来的な介護施設への移行希望。
3. ギャンブルによる借金の返済が困難であるため、対応策を求めたい。

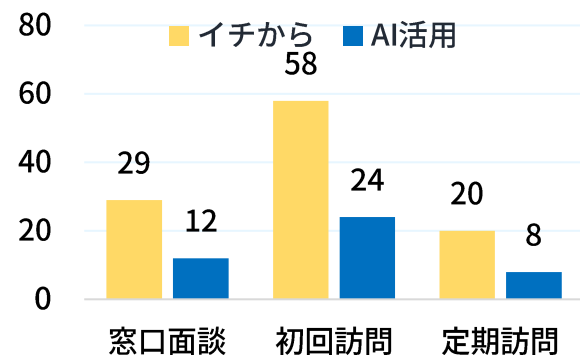
<-世帯全体情報>
世帯住所：阪南市

面談履歴

業務効率化はもちろん、「寄り添う面談」を実現

報告書作成時間の改善率

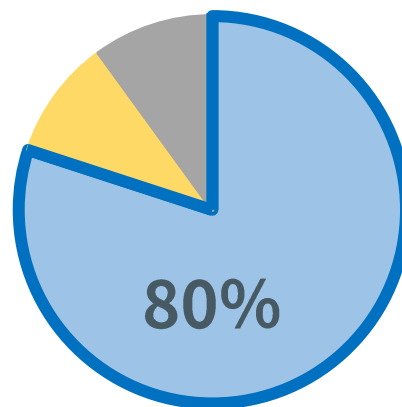
イチから作成する場合と生成AI+手修正で作成する場合で、どれくらい改善されたかを計測。



報告書の
作成時間を約 **60%** 削減。

職員アンケート

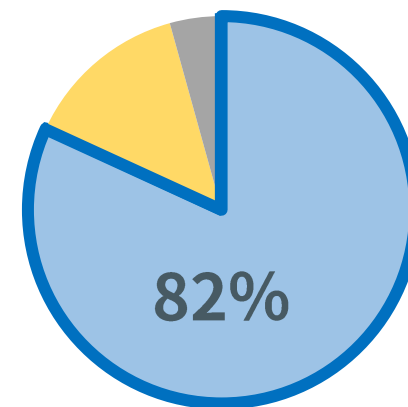
検証前と比べ、市民の話を深く聞くことができるようになったか。



80% が肯定的に変化したと評価。

市民アンケート

検証前と比べ、担当ケースワーカーとの話はしやすくなったか。



82% が話しやすかったと評価。

ご関心をお持ちの自治体様へ



無料トライアルのご希望も承っております。
まずは実際にご利用いただき、サービスの有用性をご体験ください。



じちえる NTT DATA
株式会社NTTデータ関西

じちえる サービス 導入事例 コラム お知らせ お問い合わせ 資料請求

福祉や自立相談支援など、
あらゆる面談業務を生成AIで効率化！

スマート面談AIナビ
あいぼう™
AiBou

資料請求
お問い合わせ

TOP ▶ サービス ▶ スマート面談AIナビ AiBou

AiBou 製品ページ

<https://www.jichiel.jp/service/aibou/>



AiBouを含む、自治体の皆さまの業務改善や、よりよい公共サービスを提供するために生まれたソリューションブランド「じちえる」のサイトです。製品情報や導入実績、実証インタビューを随時更新しています！

問い合わせ先

株式会社NTTデータ関西 営業担当

E-mail : aibou@hml.nttdata-kansai.co.jp