



24 時間・匿名で悩みを話せる

生成 AI の傾聴サービス「話せる入口」の実証実験を開始

豊中市は、株式会社 ZIAI および豊中市社会福祉協議会と連携し、生成 AI を活用した傾聴サービス「話せる入口」の実証実験を開始します。悩みや困りごとを抱えていても誰かに相談することをためらう人に向けて、市ホームページから 24 時間・匿名で利用できる対話の場を提供します。AI は利用者の話を聴くことに特化しており、悩みに対する回答や判断は行いません。利用者の気持ちや考えの整理を支援するとともに、希望や状況に応じて相談窓口を案内します。

本実証は「ケアと暮らしの重なりデザイン事業」の一環として実施するもので、悩みや困りごとを抱える人が気軽に気持ちを話せる環境づくりと、必要な支援につながる入口としての有効性を検証し、今後の地域における相談支援体制の充実につなげます。

事業の概要

■実証期間

令和 8 年（2026 年）11 月から令和 9 年（2027 年）1 月まで

■生成 AI を活用した「話せる入口」の特徴

- ・ 24 時間・匿名で利用可能
- ・ 利用料無料
- ・ AI は回答や判断を行わず、「傾聴」に特化
- ・ 利用者の希望や状況に応じて、相談窓口や支援機関を案内

<生成 AI を活用した「話せる入口」の実証実験について>

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kenko/chiiki/chiikifukushi/5656.html>

<ケアと暮らしの重なりデザイン事業の概要>

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kenko/chiiki/chiikifukushi/tiikikyouseishakai.html>

【報道機関からの問い合わせ先】

福祉部地域共生課

担 当： 図師・野田 TEL: 06-6858-2219

E-mail: chiikifuk@city.toyonaka.osaka.jp