

SAPPORO

2025年度第17回 定例市長記者会見

令和8年2月24日（火曜日）

札幌市

「札幌市A I お悩み相談」の実証実験の開始について①

■サービス名称

札幌市A I お悩み相談

■実証期間

2026年3月9日（月）から6月7日（日）

■サービス内容

傾聴A I によるチャット悩み相談・窓口案内

■利用対象者

札幌市民（無料）

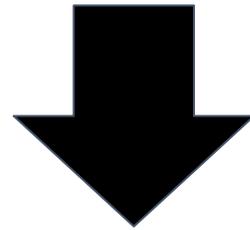
■連携企業

株式会社Z I A I（ジアイ） ※官民連携による提案

「札幌市 A I お悩み相談」の実証実験の開始について②

■相談窓口の現状

- ・対人（対面・電話等）の相談へのハードル
- ・日中の相談しか受けられない窓口が多い



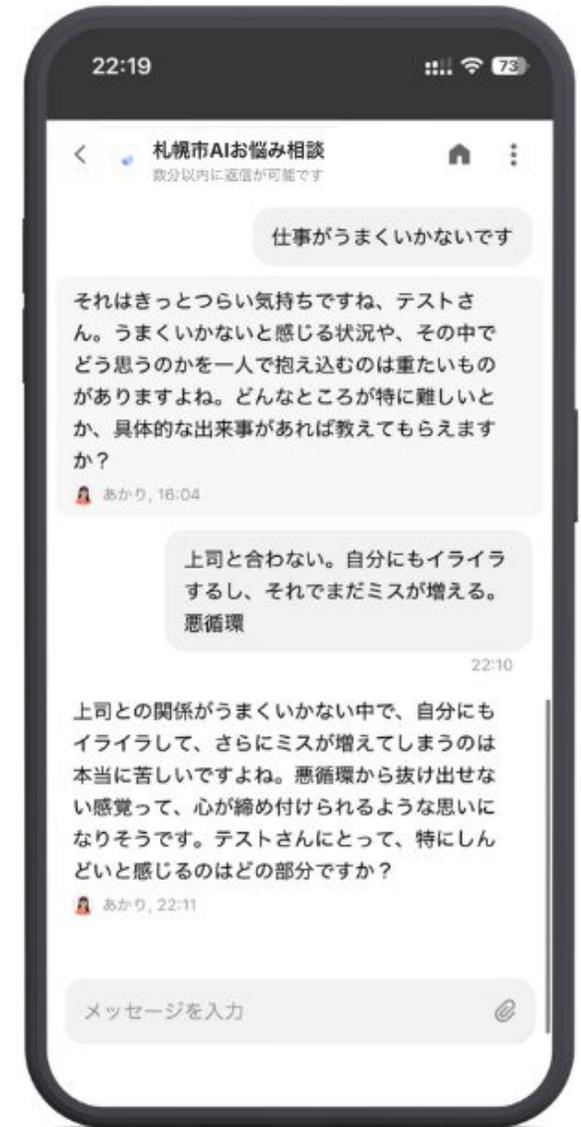
人には話しにくい内容も、24時間365日、
スマホで簡単に匿名相談が可能

「札幌市A I お悩み相談」の実証実験の開始について③

① **ホームページ**や**二次元コード**から
アクセス

② 仕事や人間関係など、
悩んでいることを入力

③ A I が相談者の悩みに寄り添い、
気持ちの整理を手助け



● 「札幌市AIお悩み相談」の実証実験の開始について

孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい環境整備や、切れ目のない相談支援を行うことを目的に、2026年3月9日（月）から、AIによるチャット相談窓口「札幌市AIお悩み相談」の実証実験を開始いたします。

チャット相談窓口により、時間や場所を問わず匿名で気軽に相談できる体制を整えることで、心理的なハードルを下げ、これまで相談につながりにくかった方への早期支援や、悩みの深刻化の防止を図ります。

誰もが一人で悩みを抱え込むことなく、安心して自分らしく暮らせる社会の実現に向け、一人一人に寄り添った支援の充実に取り組んでまいります。

1 経緯・目的

札幌市のさまざまな相談窓口において、対人（対面・電話等）の相談にハードルを感じている方や、稼働などにより日中の相談ができない方がいる状況で、このたび、民間事業者から札幌市との協働に関する相談・提案を受け付ける「SAPPORO CO-CREATION GATE」に、株式会社ZIAI（櫻井 昌佳・代表取締役）から、AI技術を活用した相談窓口についての提案があった。

AI相談の需要や導入効果について検証するため、実証実験を開始することとなった。

2 概要

(1) 名称：札幌市AIお悩み相談

(2) 実証期間：2026年3月9日（月）～6月7日（日）

(3) 内容

- ①24時間365日、スマートフォン等から匿名で相談が可能
- ②傾聴・共感に特化した相談対応により、相談者の悩みに寄り添い、気持ちの整理の手助け、ネガティブ感情の軽減を図る

③必要に応じて、専門の相談窓口を案内

※入力した情報は、情報管理の観点からAIの学習には利用されない

(4) 利用対象者：札幌市民

(5) 費用：無料

(6) 利用方法

3月9日（月）以降、ホームページや区役所等で配布するチラシ等に掲載する二次元コードからアクセス



▲画面イメージ

3 今後の運用

実証実験の効果を踏まえ、本格実施に向けて検討を行う。

【問い合わせ先】

保健福祉局総務部総務課 立野・岩松

電話：211-2647