

テーマ 39

AI 音声認識技術等を活用した
電話対応記録作成による事務の効率化（浜松市）

1. 解決したい課題の内容

・浜松市では、市職員が電話で市民からの健康相談を受け付けたり、電話で保健指導を行ったり、関係機関と連絡をとっている。職員は、電話での相談対応中に相談者主導の会話の内容を手書きでメモを取り、相談終了後にメモを見返して相手からの「主訴」「状況」また自らの発言内容（指導内容）等に要点を整理して庁内の PC 等にて報告書を作成している。

・メモをとり、メモから要点を整理して報告書を作成するのに時間がかかっている。

・電話対応する職員が、電話相談のみを担当している状況ではないため、メモを整理する前に別業務に従事することもあり、メモをとることへの心理的な負担（忘れてはいけない、メモをなくしてはいけない）も大きい。

という課題がある。

・職員 1 人 1 人に PC はあるが、電話で聞き取りや対応をしながら、同時に PC でメモをとり報告書の作成までを行うスキルを持ち合わせている職員は少ない。

2. 実現したい目標について

・電話相談対応時のメモ取りを不要とし、業務負担を低減することで相談対応の質を向上させたい。

・相談対応後の報告書作成を自動化することで業務を効率化したい。

・通話記録に対して相手方が緊張感なく話ができる形にしたい。

3. 必要とする技術について

以下を想定するがこれにこだわらない。

・AI 音声認識技術

・ヘルスケアデータの分析技術

4. 想定する実証実験（内容・希望時期等）について

以下を想定するがこれにこだわらない。

・保健指導や関係機関との連絡を想定して、上記技術を用いたアプリケーション等を試験的に導入し、音声読み取りの精度や、業務負担軽減の効果、使用感を検証する。

※実証実験を行うアプリケーションは以下要件を備えていることが望ましい。

・チャット GPT と連携させることが可能であること

・要約・議事録作成まで自動で行うことができること

・リアルタイムの文字起こしが可能であること

・文字起こし・要約された内容のチェック・修正がしやすく、任意の記録用紙にまとめられること

・AI が作成したデータの確認&修正について、修正が最小限になること

・内容の要点がカテゴリーごとにまとめられること

- ・相談者の発言だけでなく、保健師が話したこと（指導内容等）についても要点がまとまっていること
- ・日付、時間等が同時に記録できること
- ・相手方の了承を得た上で通話記録するしくみであること
- ・浜松市の個人情報取り扱いに関するルールを順守したしくみであること