

通話音声テキスト化・モニタリングシステムの導入について

通話音声を即時にテキスト化するなどの機能を有する通話音声テキスト化・モニタリングシステムを子ども家庭支援センター及び児童相談所に導入します。

1 現状と課題

区では、児童虐待やDV、子育てへの不安や悩みに関する様々な相談が年々増加しています。職員は、相談内容を丁寧に聞き取り、虐待通告の場合では、児童の安全確認の調査や、その後の継続的な関わりの中で、家庭訪問、面談等を実施しており、その全ての対応経過記録の作成には多くの時間を要しています。

区は、相談体制の強化や専門性の向上に向け、人材育成に積極的に取り組んでいますが、職員の経験や知識にかかわらず、1対1の相談となる電話対応では、即時に相談者に対して適切な助言や支援サービスの案内につなげることが必要となっています。

このような課題を解決するため、デジタル技術を活用し、業務効率化や職員の相談対応力向上を図っていくことで、職員だからこそできる子どもと家庭に寄り添う時間を確保し、虐待の早期発見、早期対応、きめ細かい相談支援に取り組み、区民サービスの質の向上につなげます。

2 システムの機能と効果

AI技術を用いて児童相談業務に最適化された通話音声テキスト化・モニタリングシステムを子ども家庭支援センター及び児童相談所に導入します。

機能	効果
①通話内容のテキスト化・自動要約機能	<p>【業務効率化、正確性向上】</p> <ul style="list-style-type: none">・記録作成時間削減(19,500h→15,600h/年(△3,900h、△20%))・通話時間削減(19,500h→18,525h/年(△957h、△5%))・聞き取り内容を即時に正確に記録・これまで以上に丁寧な相談支援を実施 <p>※通話回数 39,000回/年、1件当たり30分で試算</p>

	機能	効果
②リアルタイム支援機能	<ul style="list-style-type: none"> ・スーパーバイザーの端末に職員の通話内容をテキスト表示（モニタリング） ・対応困難時のヘルプ依頼、チャット相談 ・注意ワードに応じたアラート表示 ・通話内容に応じた関連マニュアルや対応ガイドを自動表示 	<p>【可視化による即時共有、迅速な対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容に応じ、相手が必要とする助言や支援サービスを確実に提供 ・迅速な援助方針の決定と支援を実施 ・リスクや緊急性の高い事案の見逃しを防止 ・相談者を待たせることなく対応 ・確認事項や説明事項の漏れを防止（コールバックの抑止）

3 事業規模

43,979千円

(1) 歳入歳出予算補正 24,151千円

・ハードウェア調達 6,820千円

・ネットワーク環境整備、電話機調達 17,331千円

(2) 債務負担行為の追加 19,828千円（期間：令和6年度）

・設計・構築作業費 19,828千円

4 今後のスケジュール（予定）

令和5年11月 令和5年第4回港区議会定例会（補正予算案の提出）

令和6年 1月～ ハードウェア調達、システム構築、
ネットワーク環境の整備、電話機調達

6月 試験運用

7月 システム運用開始

リアルタイムテキスト化機能・マニュアル表示・自動要約機能（イメージ）

参考資料

1 通話はリアルタイムで自動文字起こしされます。

クレームになりそうです
スーパーバイザーに支援を依頼する

00:00:16
はい、大丈夫です。

00:00:18
さようございますか。あと、カード特定のポイントが残っている場合も解約と同時にさせていただきますがよろしいでしょうか。

00:00:26
[あー]それは確認してないですね。どうしようかな。

00:00:30
はい。弊社のカードは年会費がええね無料ですので、ポイントが残ってる可能性がありますね。そちらを確認してから解約することを **お勧め** しております。いかがでしょうか

00:00:41
ポイントは毎月のご利用明細書か、N T T ネットサービスよりご確認くださいませ。

00:00:47
なるほど、であれば1度ポイント確認してみます。 **ありがとう** ございます。

00:00:53
いえ、こちらこそありがとうございます。ポイント以外にも旅行などためのサービスなども付帯されている **お得なカード** となっておりますので、もしよろしければ5経由、ご継続いただけます【と】幸いです。

00:01:06
はい、もう少し検討してみます。

00:01:09
はい、ありがとうございます。そのほか何かお問い合わせはございますか。

00:01:13
いえ、特にありません。

00:01:15
承知いたしました。本日コールセンターの小林が対応させていただきます。お電話ありがとうございました。

00:01:22
ありがとう ございます。失礼します。

00:01:24
失礼します。

2 通話内容に応じたマニュアルが自動表示されます。

ナレッジ

入力した内容でナレッジを検索できます

N T T ネットサービス 家族カード 解約

検索結果 参照履歴 お気に入り

解約方法 — ナレッジ文書
解約に関するお問い合わせをいただいた場合
解約のお手続き

解約阻止 — ナレッジ文書
解約に関するお問い合わせをいただいた場合
解約阻止トーク

重要事項

カード解約 4/4

カード解約

- 登録を確認する
- 解約意思を確認する
- ポイント残高を確認する
- お得なカードを紹介する

メモ

> 00:00:53 [オペレーター] いえ、こちらこそありがとうございます。ポイント以外にも旅行などためのサービスなども付帯されているお得なカードとなっておりますので、もしよろしければ5経由、ご継続いただけます【と】幸いです。
★よい対応。

3 通話の要約が出力されます。

要約

[オペレーター]コールセンターの小林です。
[お客様]解約をお願いする。
[オペレーター]ご解約ですね。
E T Cカードや家族カードのご登録ないが、
こちらと同時に解約となるがよいか。
[お客様]大丈夫です。
[オペレーター]カード特定のポイントが残っている場合も解約と同時にするがよいか。
[お客様]それは確認してないですね。
どうしようかな。
[オペレーター]弊社のカードは年会費が無料なので、ポイントが残ってる可能性がありますね。そちらを確認してから解約することを勧めてる。
ポイントは毎月の利用明細書か、
N T T ネットサービスより確認いただける。
[お客様]ならば1度ポイント確認する。

通話モニタリング機能（イメージ）

オペレーター支援

Aさん 00:00:00

お電話ありがとうございます。デ
イジークレジットサービス東京コ
ールセンター、オオヤマキョウコ
と申します。

00:00:05

あつ)もしもし、[あ]すいません。
[あのー]今すぐですね、[あのー]デ
ジジーの、[あのー]

00:00:14

い、キャッシングサービスち
っとお金下ろしたいんですよ。
どこで下ろせるかちょっと教
えてもらえないですかね。

00:00:15

はい。

00:00:19

[えーと]ですね当社はですねほ
の、

Bさん

Cさん

便局と契約していますので、
[あのー]そのATMと、キ
ャッシングディスペンサー機
で、[あの]利用できます。[え
ーと]今お客様はどちらにいら
っしゃる

00:00:41

今[あのー]神戸の駅をですね、
神戸駅を出た所にある[あの]バ
スターミナルがんですけど、そ
こにはいるんですけど。[えー]

00:00:43

はい。

00:00:47

はい。

00:00:49

単なる、えーとですねそちら近
くに[あの]みずほ銀行と、三
井住友銀行があるんですけど
も、[えー]ましよう分かりま
すかね。

00:00:56

[えー]

1 注意ワードで通話の概要を確認できます。

- 注意ワードのハイライト表示を確認するだけで、用件やおおまかな状況を把握できます。

解約 お願いします。ポイント以外にも旅行の
お得なカードと
それは確認してないですね当初から

2 選択した職員のリアルタイムの通話内容をテキストで確認できます。

- 注視したい職員の通話を表示し、フォロー要否を判断できます。

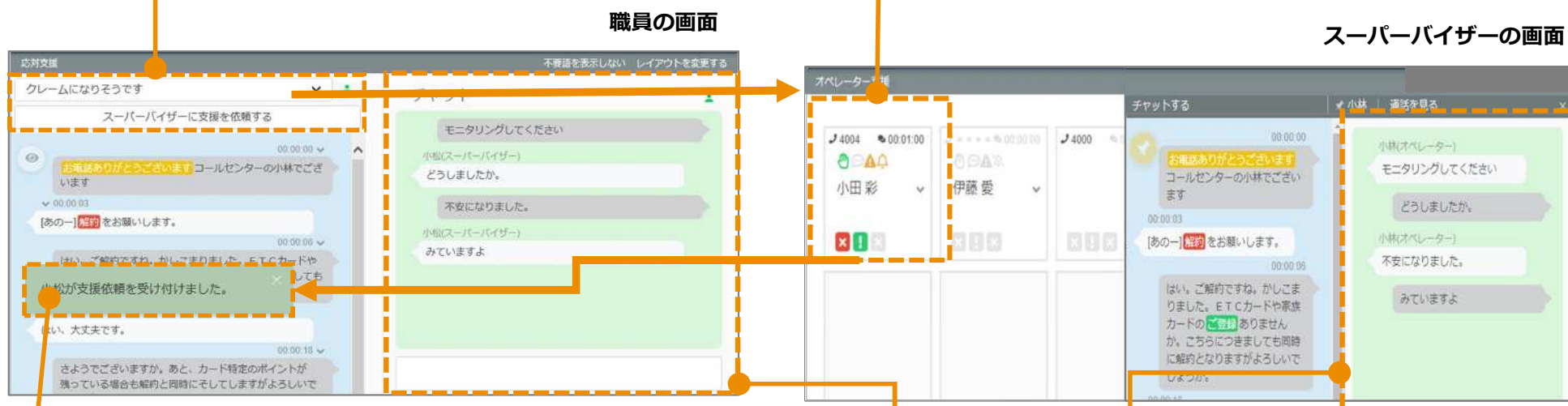
リアルタイム支援機能（イメージ）

1 スーパーバイザーに**支援依頼**をします。

- 用件がリストになっており、選択して支援依頼できます。「クレームになりそうです」「モニタリングをお願いします」

2 支援依頼を受け付けたことを職員に伝えます。

- 支援依頼があると、職員の「手のアイコン」の色が変わります。
- 受付を行うと、職員に通知されます。



3 支援依頼を受け付けられたことを把握できます。

- 支援依頼が承諾されたことがわかるので、安心して対応を続けられます。

支援依頼を受け付けました。

職員とスーパーバイザーとの間で、**チャット**もできます。

- 対応中に、支援依頼や相談などができます。
- 職員、スーパーバイザーのどちらからも送信できます。