

**【実証事業③】実施計画書案\_障がい福祉課（・保健所）**  
**精神保健福祉法に基づく相談・聞き取り対応業務**

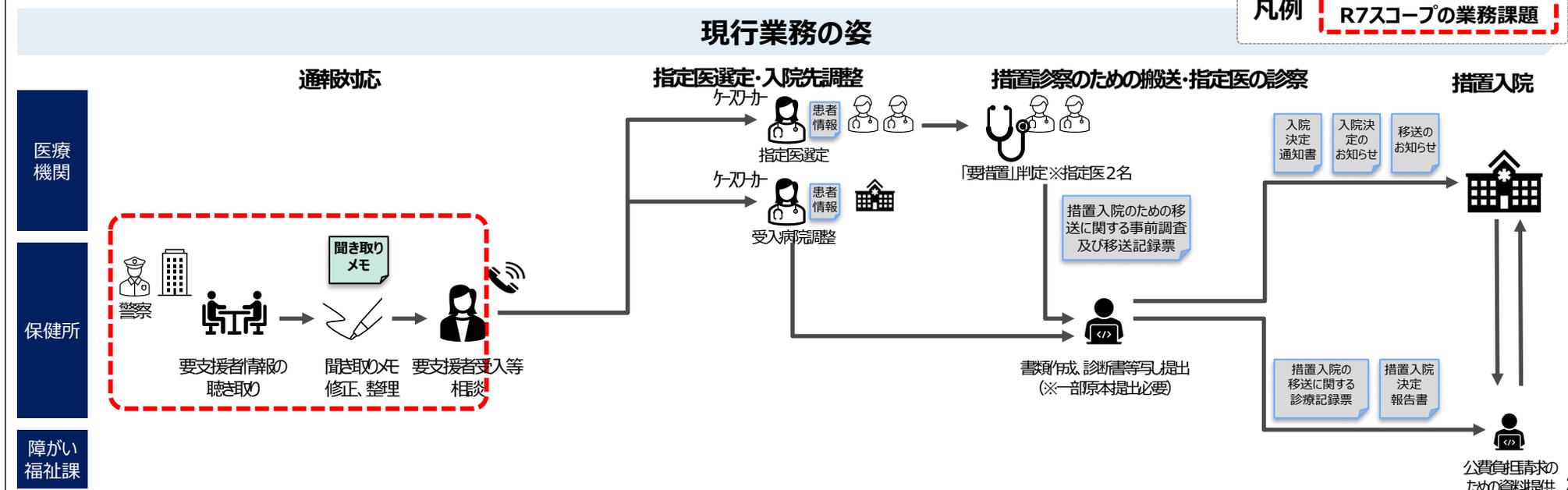
# 1. 現行業務内容、課題整理について

<p><b>業務概要</b></p>	<p>保健所は、関係機関との連携のもと、「地域住民の心の健康を保つため、こころの病気を早期発見して治療につなげる」、「精神障がい者の社会復帰や自立・社会参加を援助する」、等の目的で活動している。具体的には、当事者や家族に対する相談対応・家庭訪問活動を通じ、障がいへの理解、協力、治療の継続、日常生活への支援等を行うほか、精神障がい者の人権に配慮しつつ、適正な医療及び保護を行う「措置入院・医療保護入院・移送関係の手続き対応」等の活動を行っている。</p>	<p><b>職員数</b></p>	<p>32名（8保健所計） （うち業務の主担当16名）</p>
		<p><b>現業務で利用中のシステム、帳票、データ等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム なし</li> <li>Word（精神保健福祉相談票や精神保健調査票。手書きメモをPC入力して作成）</li> <li>Excel（受付記録簿）</li> </ul>

<p><b>課題の背景・問題点</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1保健所当たりの相談及び訪問指導件数（概算）について、電話相談700件、訪問指導110件、面接相談60件（1件当たりの相談時間は約10～30分）、相談・訪問指導時はメモを取りながら対応し、対応後パソコンで「精神保健福祉相談票（電話）」を作成（メモ内容を転記。所要時間：10分程度）の状況。</li> <li>一方で、警察からの通報（措置入院になるケース）40件程度であるものの、年々増加傾向にある状況であり、現地で、診察対応指定医の選定、入院受け入れ可能な病院調整を各病院ごとにケースカと電話でやり取りしたうえで、ケースカ側で、院長や医師と相談する記録作成を作成、相談の流れになっている。その調整、対応に平均して4.5時間/件かかっている状況であり、迅速な対応が必要にもかかわらず、膨大な時間がかかっており、業務効率化を図る必要がある。</li> </ul>
-------------------------	--

**業務課題**

■ 相談・通報対応→指定医選定・入院先調整→措置診察のための移送・指定医の診察→入院命令という流れになっているが、相談・通報対応～指定医選定・入院先調整における「聞き取り内容の記録作成の自動化（・又は軽微な手直しによる効率化）」





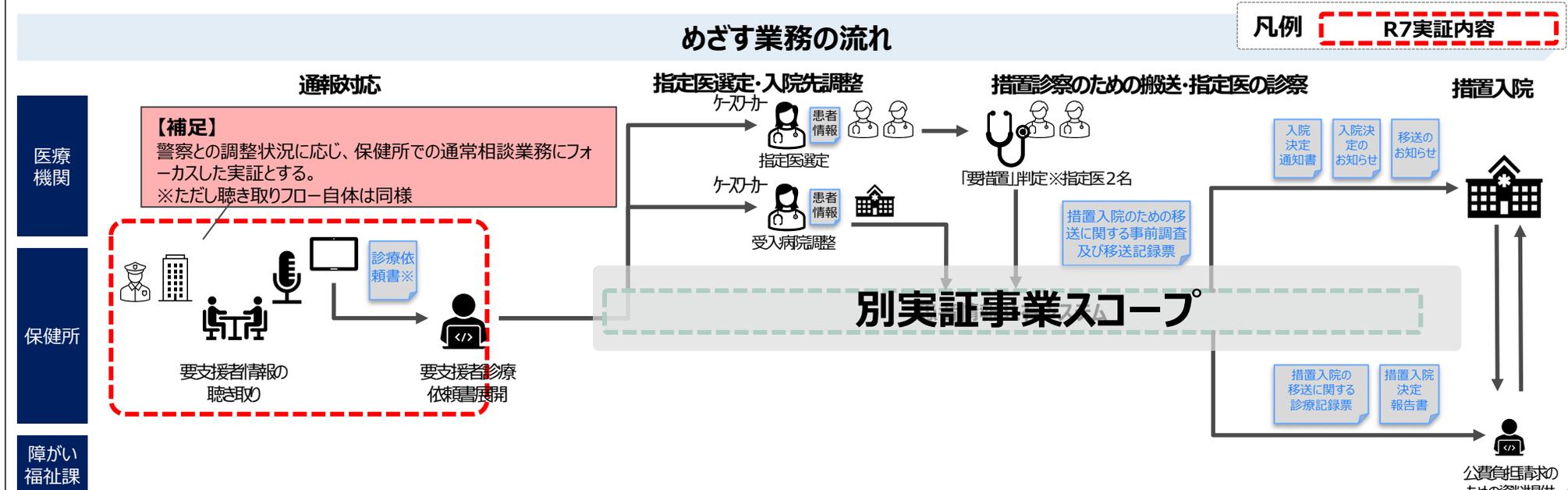
# 2.実証内容案 —実証概要

実証内容 ※クニエ案	■ 聴き取り時の音声認識（・又はPCやタブレットでのデジタル入力から生成AIサービスを活用した要約）により記録を自動で作成し、受入れ病院調整、指定医選定作業の対応時間削減
---------------	---

想定効果 (KPI)	概要	現状	想定効果/年	備考	
※クニエイメージ	1	対象者電話面談記録の入力に係る削減時間	747時間(4,483件×一件あたりの対応時間10分)	▲747時間	※日向保健所での削減見込時間をベースに、県内保健所（8か所）でも同程度の対応を前提として設定
	2	対象者との対面の面談記録から台帳への登録までの削減時間	507時間（1,014件×一件あたりの対応時間30分）	▲507時間	※日向保健所での削減見込時間をベースに、県内保健所（8か所）でも同程度の対応を前提として設定

## ありたい姿

■ ケースカーへの指定医の選定及び入院先調整の照会作業を効率化（対応時間の削減）することで、措置入院患者への速やかな入院措置を実現し、保健師等の措置入院に関する調整業務の負担を減少させる。



## 2. 実証内容案 —要件概要 (1/2)

### 基本機能

- ・ 保健所職員（保健師）が本人・親族又は警察等から状況を聴取りする際に、ボイスマイニング又はデジタル入力により簡易にテキスト化できること。
- ・ AIサービス等を活用し、テキスト化された内容を要約、要約した内容をもとに、医療機関への報告用の帳票を自動で作成（簡易な修正作業が発生することは許容する）できること。※警察との調整状況に応じ、保健所での通常相談業務にフォーカスした実証とする。

### 機能分類

### 要件説明

### 機能要件

テキスト作成  
(ボイスマイニング or デジタル入力)

高精度な音声認識（例えば、医療・福祉分野に特化したもの）ができること。※ボイスマイニングの場合のみ

音声を迅速にテキスト化できること。※ボイスマイニングの場合のみ

PC、タブレット、スマートフォンを用いて、聴き取り内容をデジタル入力、補正等できること。

多言語対応やアクセシビリティの対応も検討すること。  
(方言対応に係る対応方法等は、事業者から提案すること)

使用状況を反映し、ボイスマイニングの音声認識精度を向上させるAI学習機能を有すること。※ボイスマイニングの場合のみ

事例ごとのフィードバックを取り入れて、ボイスマイニングまたはデジタル入力によるテキスト作成の改善を継続的に行う仕組みを有すること。

帳票作成

音声認識によりテキスト化したデータの要点整理等を自動でできること。

音声認識によりテキスト化したデータを精神保健福祉相談票や入院調整に関するフォーマットに自動反映できること。  
(フォーマットについては、反映内容等を原課と別途協議すること)

フォーマットに反映した内容をシステム上で編集が簡単にできること。

データベース

音声認識によりテキスト化したデータ、及びフォーマットに反映したデータをクラウド等のデータベースに保存、管理できること。

データベース上で保存しているテキスト化したデータ等を簡易に検索、参照できること。

データ出力

音声認識結果等を即時に措置入院対象者情報管理システム（仮）などを通じて関係機関に速やかに情報共有できるように、Excel等でデータ出力できること。（別途協議により詳細決定）

## 2. 実証内容案 —要件概要 (2/2)

機能分類		要件説明
非機能要件	管理	簡易な方法で定期的に情報の最新化を図れること。
		管理システムはアプリケーションに加え、対応ブラウザからアクセス、利用が可能であること。(別途協議により詳細決定予定)
	ネットワーク	インターネット環境で動作、利用が可能なこと。(本番導入に際し、LGWAN環境からのアクセスが必要かは、県庁側と要相談)
		日本国の法律および締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが保存され、日本国に裁判管轄権があること。
	セキュリティ	本県のセキュリティポリシーやISO27001等に準拠した対応が実施されていること。(詳細は別途協議を想定)
		通信経路が暗号化されること。
	その他	実証に際して、最低1名の技術者を有していること。(実証期間中における担当者の変更は両社の合意により可能とする)
		契約期間中は、本県からの利用方法の照会等各種問合せに対応すること。 ※メール受付については24時間365日、対応時間については平日9時～17時を想定している。
		実証期間中にシステム調整やチューニング等が必要な場合、対応可能なこと。
		職員に対してシステム操作や管理機能のトレーニングを実施すること。また、併せて実証対象の機能についてマニュアルを提供すること。
実証期間及びその後の本番稼働において、ユーザー (ID数などは未定) が機能要件/非機能要件に記載のサービスを利用できること。		