



PRESS RELEASE

令和7年11月25日

取手市総務部情報管理課・デジタル化推進室

※1
自治体初カスハラ対策 窓口リアルタイムモニタリング
～A I 音声認識×感情解析活用によるテスト運用開始～

令和7年11月18日（火）から、取手市役所取手庁舎2階 市民協働課に、A I 音声認識・感情解析を活用したカスハラ対策システムを試験的に導入しました。リアルタイムにモニタリングを行う対面のカスハラ対策としては、自治体初の取組みとなります。

本年6月11日に公布された改正労働施策総合推進法では、カスハラ対策が全企業・自治体に義務付けられました。また、総務省では、地方公共団体向けに職員へのカスハラの実態把握調査の実施や相談体制整備、研修の実施などを盛り込んだガイドラインを示しています。

取手市では、株式会社アドバンスト・メディアとの音声テック関連技術連携協定に基づき、A I 音声認識や生成A I の活用による業務改善等に取り組んでいます。

この度、閉鎖的な空間での相談業務において職員の心理的安全性を確保するための環境整備として、A I 音声認識・感情解析を同時に活用したカスハラ対策システムにより、リアルタイムにモニタリングを行う対面のカスハラ対策のテスト運用を開始しました。

【取手市の課題と現状】

「相談室」「面談室」など閉鎖的な空間での相談業務に精神的プレッシャーや不安を感じる場面や、複数人での相談対応ができない状況があります。

【課題解決の一つに】

A I 技術の活用により相談内容を可視化し、室外にいる職員が状況を把握できるシステムの整備によって、相談対応職員へのカスハラ抑止やストレス軽減、対応品質の向上などを図ります。

【テスト運用するシステムの概要】

対応内容の記録と可視化を支援するもので、相談者と対応職員とのやりとりがA I 音声認識によって自動でリアルタイムに文字起こしされます。

音声認識結果は、相談業務に当たる室内だけではなく、室外に配置したパソコンにも表示がなされ、不適切な発言があった際は、アラートが表示され、室外からのフォローをいち早くできるものです。

また、オフライン環境下で利用可能なスタンドアローン方式で運用するため、記録された情報が外部に出るリスクはなく、安全に管理できます。

さらに、対応履歴は「日時」や「キーワード」などの条件で検索でき、蓄積したデータを証



跡として活用できるほか、AIを用いた高度な会話分析を行うことで、カスハラを誘発する言動の傾向を可視化することが可能となります。

【テスト運用期間】

- ・日時：令和7年11月18日（火）から12月26日（金）まで※予定
- ・場所：取手市役所 取手庁舎2階 市民協働課前相談室及び市民協働課長席

【デモンストレーション】

11月25日（火）開催予定の定例記者会見終了後、取手庁舎2階 市民協働課前相談室におきまして、当システムをご紹介させていただきます。

【音声テック関連技術連携協定】

取手市と株式会社アドバンスト・メディアは、令和3年4月に「音声テック関連技術連携協定」を締結しました。さらに、本協定を時代の変化に即したものに発展させるため協定内容を見直し、令和6年4月1日から協定を再締結しました。官・民連携による行政事務のICT化・AI技術開発を通じて、業務効率化と住民サービスの向上を共同で推進しています。

※1…株式会社アドバンスト・メディア調べ。令和7年11月18日現在。「音声認識、感情解析を活用し、リアルタイムにモニタリングを行う対面におけるカスハラ対策の運用」として。

問い合わせ先	取手市総務部情報管理課・デジタル化推進室 担当者：岩崎・松崎 電話：0297-74-2141（内線1150・1151） E-mail：jimukanri@city.toride.ibaraki.jp 市民協働課 担当者：大隅・安田 電話：内線1170・1145 人事課 担当者：軽部・山下・松下 電話：内線1130・1131
--------	---