



PRESS RELEASE

令和8年9月28日

取手市総務部情報管理課・デジタル化推進室

A I を活用したカスハラ対策システムを運用開始

～ A I 音声認識と感情解析による相談職員の心理的安全性確保～

令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法では、カスタマーハラスメント防止のための措置が全ての企業や自治体に義務付けられました。この対策の一環として、取手市では市民相談窓口へA I 技術を活用したカスハラ対策システムの導入・運用を開始します。

このシステムは、昨年度に自治体初（※1）の取組みとしてテスト運用を行ったものです。

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。この取組みの一環として、令和7年11月から約3カ月間、市民相談窓口と健康福祉部の面談室において、A I 音声認識・感情解析を同時に活用したシステムにより、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行いました。この結果、カスハラへの一定の抑止力と相談職員の心理的安全性の確保、相談履歴の管理等による窓口対応の品質向上も期待できることとなったことから、令和8年10月より同システムを正式に導入し、運用を開始します。

【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。

【運用開始日時・設置場所】

- ・ 日時：令和8年10月1日（木）予定
- ・ 場所：取手市役所（取手庁舎） 本庁舎2階 市民協働課前相談室
新庁舎1階 健康福祉部 面談室

【A I カスハラ対策システムの主な特徴】

- ・ 不適切な言葉や感情の昂り等の異常を検知した場合に、別室の職員へアラートを通知
- ・ カスハラ検知キーワードの追加（厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルをベースに、自治体独自の検知キーワードも追加可能）
- ・ 室外の職員（管理職）へのヘルプ要求
- ・ A I 音声認識による相談内容のリアルタイムなテキスト化と、室外でモニタリングしている職員（管理職）へ相談内容の共有



- ・ 相談記録の保存、相談履歴の管理
- ・ キーワードに応じた関連資料の表示（例として「法律相談の日程」というキーワードに対応した資料を登録しておく、相談中にこのキーワードが発話された際に、自動で画面上に資料が表示される機能）

など

【デモンストレーション】

本定例記者会見終了後、会場後方にて当システムをご紹介します。

【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日時点。「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：田村・岡田 電話：内線1170・1145 人事課 担当者：山下・大間 電話：内線1130・1131
--------	--