

## 【別紙2】機能要件一覧表

「対応状況」凡例

◎ 既存パッケージ機能で対応可

○ カスタマイズで対応可

△ 代替案又は運用回避等により対応可(備考に具体的内容を記載)

× 対応不可

|      |  |
|------|--|
| 事業者名 |  |
|------|--|

| No. | 大分類     | 中分類     | 小分類                | 機能要件   | 区分<br>(必須/要望) | 対応<br>状況 | 備考<br>(代替案または運用回避等の具体的な実現方法等) |
|-----|---------|---------|--------------------|--|---------------|----------|-------------------------------|
| 1   | 1 音声書起し | 1 音声書起し | 1 音声書起し<br>(テキスト化) | 相談員と相談者の通話内容について、リアルタイムで音声認識とテキスト化された文章の表示がされること   | 必須            |          |                               |
| 2   |         |         | 2 発言者識別            | テキスト化の際に、相談員の発言と、相談者の発言が、それぞれ識別できる形で表示されること  | 必須            |          |                               |
| 3   |         |         | 3 音声記録             | 相談員と相談者の通話の内容について、音声再生が可能な形で記録されること  | 必須            |          |                               |
| 4   |         |         | 4 注意喚起             | テキストとして表示された外部通話の内容に対して、特定のキーワードが含まれている場合、ハイライトやポップアップ等により電話対応職員に注意を促す機能(以下「注意喚起等」という。)を有すること                    | 要望            |          |                               |
| 5   |         |         | 5 注意喚起等に関連する情報表示   | 音声書起し中に、注意喚起等されているキーワードをクリックする等して、注意喚起等に関連するナレッジ、相談支援情報、トークスクリプトを表示できること<br>なお、ナレッジ、施設等情報、トークスクリプトはそれぞれ複数表示できること | 要望            |          |                               |
| 6   |         |         | 6 記録               | 相談員のメモを記入できる入力欄があること   | 必須            |          |                               |
| 7   |         |         | 7 ナレッジ表示           | 音声書起し中に、ナレッジを表示できること<br>ナレッジは複数同時に表示できること  | 必須            |          |                               |
| 8   |         |         | 8 施設情報登録           | 施設・病院等の施設情報として、以下の項目の登録が行えること<br>施設名、施設名フリガナ、住所、電話番号、キーワード等  | 必須            |          |                               |
| 9   |         |         | 9 施設表示             | 音声書起し中に、あらかじめ登録を行った施設情報を表示できること  | 必須            |          |                               |
| 10  |         |         | 10 テキストの要約①        | テキスト化された相談内容について、要約したテキストを生成できること  | 必須            |          |                               |

【別紙2】機能要件一覧表

「対応状況」凡例  
 ◎ 既存パッケージ機能で対応可  
 ○ カスタマイズで対応可  
 △ 代替案又は運用回避等により対応可(備考に具体的内容を記載)  
 × 対応不可

|      |  |
|------|--|
| 事業者名 |  |
|------|--|

| No. | 大分類 | 中分類 | 小分類         | 機能要件  | 区分<br>(必須/要望)   | 対応<br>状況 | 備考<br>(代替案または運用回避等の具体的な実現方法等) |
|-----|-----|-----|-------------|---|---|----------|-------------------------------|
| 11  |     |     | 11 テキストの要約② | 要約したテキストの生成にあたり、精度の高い要約文を作成すること<br>(例: AI技術の活用など) | 要望  |          |                               |
| 12  |     |     | 12 相談内容保存   | 相談内容について以下の項目を保存できること<br>音声書起しのテキスト、相談者、相談員、受付日時等 | 要望  |          |                               |
| 13  |     |     | 13 相談者等の表示  | 通話単位で、相談者、相談員、受付日時を一覧表示できること                      | 要望  |          |                               |
| 14  |     |     | 14 通話検索     | 通話単位で一覧表示でき、相談者、相談員、受付日時等の条件を用いて通話の検索が行えること       | 要望  |          |                               |
| 15  |     | 2   | キーワード管理     | 1 キーワード登録   | 注意喚起等の対象とするキーワードを登録・削除できること   | 要望       |                               |
| 16  |     |     | 2           | キーワードパターン   | 相談の種類に応じた注意喚起等のキーワードのパターンを作成・管理できること<br>(例: DV相談ならパターン1、発達相談ならパターン2等)                           | 要望       |                               |
| 17  |     |     | 3           | キーワード判定   | 相談員側の発言と相談者側の発言のそれぞれに対して注意喚起等表示するキーワードを設定できること  | 要望       |                               |
| 18  |     |     | 4           | 注意喚起等表示方法設定                                       | キーワードの注意喚起等を行う際の方法を設定できること<br>(例: 文字の背景色を赤にする、文字色を変える、文字に下線を引く、等)                               | 要望       |                               |
| 19  |     | 3   | ナレッジ管理      | 1 ナレッジ登録  | 相談時に参照するための単語・用語・法令等(ナレッジ)の登録が行えること<br>登録内容として、以下の項目が登録できること<br>タイトル、フリーテキスト(内容)、キーワード等         | 必須       |                               |
| 20  |     | 4   | トークスクリプト管理  | 1 トークスクリプト登録                                      | 相談時に話す順序等を定めたマニュアル(トークスクリプト)を複数登録できること<br>登録内容として、以下の項目が登録できること<br>トークスクリプト名、フリーテキスト(内容)、キーワード等 | 必須       |                               |

【別紙2】機能要件一覧表

「対応状況」凡例  
 ◎ 既存パッケージ機能で対応可  
 ○ カスタマイズで対応可  
 △ 代替案又は運用回避等により対応可(備考に具体的内容を記載)  
 × 対応不可

|      |  |
|------|--|
| 事業者名 |  |
|------|--|

| No. | 大分類     | 中分類      | 小分類          | 機能要件   | 区分<br>(必須/要望) | 対応<br>状況 | 備考<br>(代替案または運用回避等の具体的な実現方法等) |
|-----|---------|----------|--------------|--|---------------|----------|-------------------------------|
| 21  |         |          | 2 トークスクリプト機能 | 音声書起し中に、会話内で確認すべき事項を表示するとともに、確認を行った項目については手動又は自動で確認済みの表示を行えること     | 要望            |          |                               |
| 22  |         |          | 3 怒り検知機能     | 相談者の怒りや興奮などをリアルタイムで検知できること。<br>また音声書起し終了後もそれらを確認できる手段があること         | 要望            |          |                               |
| 23  |         | 5 相談支援   | 1 管理者通知①     | 相談員から管理者への引継ぎや支援を要請できる通知機能を有すること                                   | 必須            |          |                               |
| 24  |         |          | 2 管理者通知②     | 引継等要請の通知は、システム画面が最小化しているなどしている場合でも通知を認識しやすくする機能を有すること              | 要望            |          |                               |
| 25  |         |          | 3 相談員チャット    | 音声書起し中に、他の相談員や管理者とチャットができること                                       | 必須            |          |                               |
| 26  | 2 相談員管理 | 1 相談状況表示 | 1 相談状況モニター   | 対応中の相談員の対応状況が表示可能であること<br>また、表示対象は全相談員または、そのアカウントの属するグループの相談員であること | 必須            |          |                               |
| 27  |         |          | 2 相談状況表示①    | 指定の相談員の相談状況について、テキストの書起し内容等が確認できること<br>この際の書起し内容等はリアルタイムで確認できること   | 必須            |          |                               |
| 28  |         |          | 3 相談状況表示②    | 音声書起し中のリアルタイムの通話について、グループ内もしくは指定した複数の相談員の通話内容を一画面で同時にモニタリングできること   | 要望            |          |                               |
| 29  | 3 相談者管理 | 1 相談履歴表示 | 1 テキスト検索     | 相談履歴全体に対して、任意のテキストで検索が行えること  | 必須            |          |                               |
| 30  |         |          | 2 検索条件再表示    | 検索条件を登録できること   | 要望            |          |                               |

【別紙2】機能要件一覧表

「対応状況」凡例  
 ◎ 既存パッケージ機能で対応可  
 ○ カスタマイズで対応可  
 △ 代替案又は運用回避等により対応可(備考に具体的内容を記載)  
 × 対応不可

|      |  |
|------|--|
| 事業者名 |  |
|------|--|

| No. | 大分類       | 中分類       | 小分類       | 機能要件  | 区分<br>(必須/要望) | 対応<br>状況 | 備考<br>(代替案または運用回避等の具体的な実現方法等) |
|-----|-----------|-----------|-----------|---|---------------|----------|-------------------------------|
| 31  |           |           | 3 相談内容出力  | テキスト化された相談内容を加工可能なファイル形式で出力できること  | 必須            |          |                               |
| 32  |           | 2 通話履歴再生  | 1 音声再生    | 通話履歴の音声を再生できること   | 必須            |          |                               |
| 33  |           |           | 2 テキスト表示  | 音声を再生する際、書き起こされたテキストを表示できること  | 必須            |          |                               |
| 34  |           |           | 3 再生速度調整  | 音声再生時の速度を調整できること  | 要望            |          |                               |
| 35  |           |           | 4 部分再生    | 再生中の音声記録全体に対して、指定の部分を選んで途中から再生することができること  | 必須            |          |                               |
| 36  | 4 アカウント管理 | 1 グループ管理  | 1 グループ作成  | 相談員を分類するグループを作成できること  | 必須            |          |                               |
| 37  |           |           | 2 グループ管理  | 各グループに対して相談員を紐付けし、登録できること   | 必須            |          |                               |
| 38  |           |           | 3 兼任登録    | 通話記録の閲覧については、グループ単位で閲覧範囲を制限することができたり、グループ登録に関係なく全ての記録を閲覧できる設定を行えたりするなど、ユーザーで必要な設定が行えること | 必須            |          |                               |
| 39  |           | 2 アカウント管理 | 1 アカウント作成 | 相談員のアカウントを作成・登録できること  | 必須            |          |                               |
| 40  |           |           | 2 権限設定    | アカウント毎に操作権限を設定可能であること   | 必須            |          |                               |

## 【別紙2】機能要件一覧表

「対応状況」凡例

◎ 既存パッケージ機能で対応可

○ カスタマイズで対応可

△ 代替案又は運用回避等により対応可(備考に具体的内容を記載)

× 対応不可

|      |  |
|------|--|
| 事業者名 |  |
|------|--|

| No. | 大分類    | 中分類    | 小分類        | 機能要件  | 区分<br>(必須/要望) | 対応<br>状況 | 備考<br>(代替案または運用回避等の具体的な実現方法等) |
|-----|--------|--------|------------|---|---------------|----------|-------------------------------|
| 41  |        | 3 権限管理 | 1 権限管理     | 操作権限毎に、操作可能な機能を設定・制限できること   | 必須            |          |                               |
| 42  |        |        | 2 操作制限     | グループ毎に、相談記録の閲覧可能な範囲を制限できること   | 必須            |          |                               |
| 43  | 5 統計作成 | 1 統計作成 | 1 通話数集計    | 日時毎に行われている相談数(通話数)を集計できること  | 要望            |          |                               |
| 44  |        |        | 2 通話時間集計   | アカウント毎に、相談における平均対応時間の算出等の集計が行えること   | 要望            |          |                               |
| 45  |        |        | 3 相談受付件数集計 | アカウント毎に、対応した相談者や相談件数についての集計を行えること   | 要望            |          |                               |
| 46  |        |        | 4 集計出力     | 各集計結果をExcelやcsv等の加工可能な形式で出力可能であること。<br>なお、グラフ等の図を出力する場合には加工できなくてもよいこととする。 | 要望            |          |                               |
| 47  | 6 その他  | 1 その他  | 1 テキスト化    | 職員端末を起動していなくても音声のテキスト化が実施されていること  | 要望            |          |                               |