別紙（仕様書）

１．件名・数量

ＡＩ電話サービス

２．要件

（1）基本事項

ア　専用の電話番号を新規で発番すること。

イ　対象医療機関からの要望をもとに、フルオーダーでの通話シナリオの作成及び修正を行える環境の整備を有していること。

ウ　インターネット経由で PC やタブレットを用いて通話履歴のデータ管理ができること。

工　30 以上のアカウントを作成し使用できること。

オ　発番した専用電話番号で受電し、1 次受けを行うこと。

力　50 回線以上同時通話ができること。

キ　24 時間 365 日稼働が可能であること。ただし、定期メンテナンスの実施時間中は除くものとする。

なお、受付時間は必要により都度変更すること。

ク　幅広い年齢層の患者が使用することを想定し、その点最大限配慮した設計であること。

ケ　緊急を要する場合の問合せに対しては、この電話での案内は行わない設計であること。

コ　入電件数や通話履歴のデータは音声データとしては 3 カ月、テキストデータとしては期限を設けず蓄積し、分析可能な状態で保管ができること。

サ　地域により患者の発話に微妙なイントネーションの違いがある場合でも、可能な限り正確に聞き取れる設計であること。

（2）AI 機能の挙動

ア　患者の発話を Al が自動で認識し、適切な回答を行うこと。

イ　アで交わされた通話内容は終話後テキスト及びデータで保管できること。

ウ　予約変更、予約キャンセルの 1 次受けを代行して行うこと。

エ　受付時間は対象医療機関と相談の上、設定できること。

オ　受付時間外に入電があった場合は、アナウンスを行い切電すること。

カ　通話中に複数回聞き直しても発話が聞取れなかった場合は、アナウンスを行い切電すること。

キ　用件に応じて診察日、診療科、予約キャンセル及び変更の理由、診察券番号、連絡先電話番号を聴取すること。

ク　転送機能を有していること。

ケ　新規予約は、アナウンスし終話すること。

コ　携帯番号を取得出来た発信者に限り、終話後 SMS の送信ができること。

サ　Al 電話で応需を希望しない要件においては各窓口の専用ダイヤルをアナウンスし終話すること。

シ　予約以外の問合せは、アナウンスし終話すること。

ス　聞きとりが上手くできなかった場合には改めて聞き直す挙動や、使用者へ配慮をする調整が可能な設計であること。

セ　聞きとりがしやすいよう、適宜発話のスピード調整ができること。

ソ　オ、カ、ケ、サ、シに記載のアナウンスについては、発注者と協議の上、設定できること。

タ　1回の通話において、複数診療科の同用件の1次受けを、通話を切り直すことなく続けて行えること。

（3）ユーザ側管理画面

ア　APIを用いて通話データの管理が行えるように設計すること。

イ　管理画面は、一覧画面と詳細画面の二つに集約すること。

ウ　一覧表示画面において、要件が把握しやすいよう下記の項目で設計すること。

・ステータス
・入電日時
・診察券番号
・患者名
・生年月日
・連絡先
・診療科
・区分

工　下記項目において絞り込み検索ができること。

・ステータス
・入電日
・患者名
・診療科
・区分

オ　ステータスは一覧画面と詳細画面で変更ができ、ステータス変更時間は記録され詳細画面にて確認できること。

力　詳細画面において変更、キャンセルの理由が確認できること。

キ　詳細画面において通話履歴をテキストで表示でき、音声データの再生も確認できること。

ク　権限付与された特定ユーザーにて通話記録の削除が可能であること。

ケ　詳細画面にコメント機能を設けスタッフ間でのコミュニケーションや記録ができること。

（4）その他

ア　受注者は、運用前に利用者へ事前周知をするためのフライヤ作成支援、ホームページ画面改修等の支援ができること。

3．サポート体制

（1）発注者からの問い合わせに対し、迅速に対応できる環境を構築していること。

（2）運用保守は平日の午前9時から午後5時まで対応できること。

（3）障害によりAI電話サービスの固有番号が不通となった場合には、復旧までの間、施設が保有する別回線の有人対応の電話に切り替えて対応できること。

4．導入実績

入札公告日時点において、次の実績を有すること。

（1）全国の医療機関において、AI電話の導入実績が累計50施設以上あること。

（2）熊本県内の医療機関において、AI電話の稼働実績があること。