

電話自動音声応答システム試験導入後の状況について

健康部 国民健康保険課

1 試験導入 【期間:令和6年6月17日～令和7年3月31日】

市民サービス及び職員の事務効率の向上を図るため、電話自動音声応答システムを試験導入し、効果を検証するもの

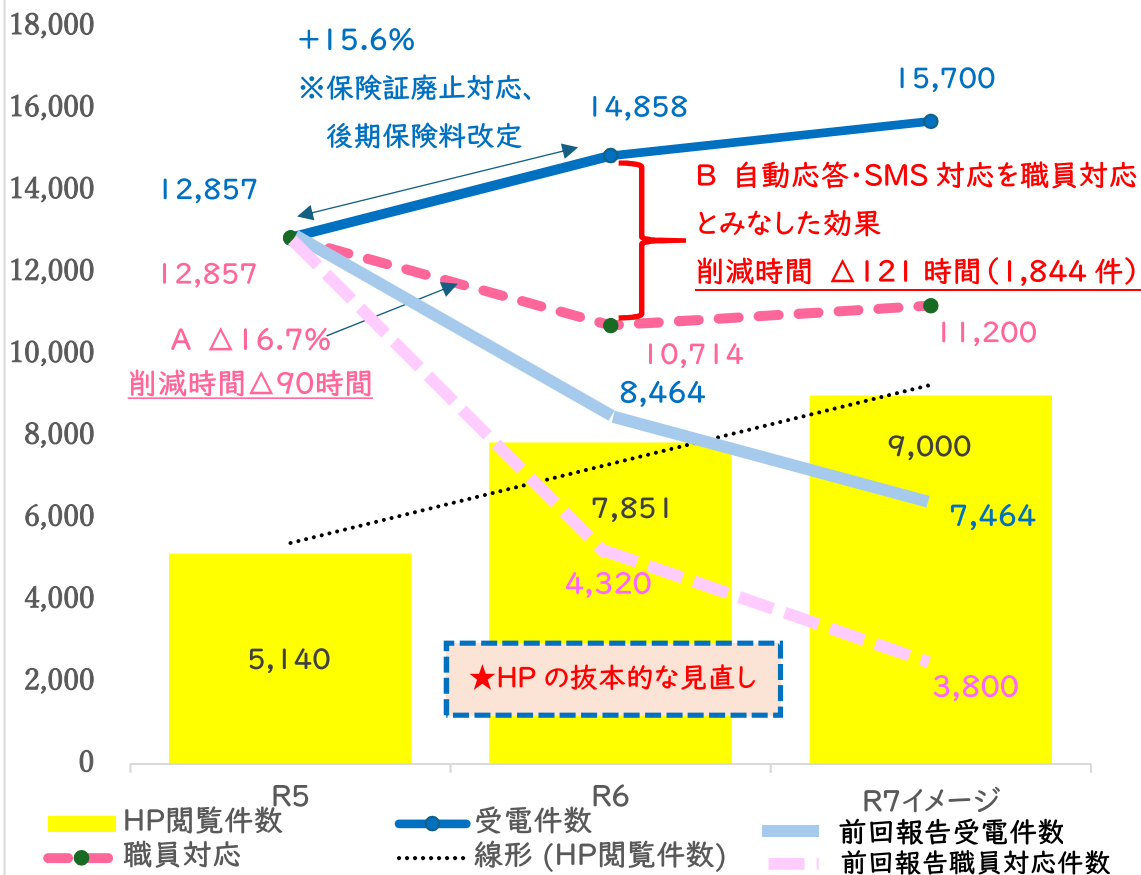
2 導入内容

自動音声2回線:国民健康保険(国保医療係・賦課係) } 職員 40 名
後期高齢者医療保険(後期高齢者医療係)

3 対象期間 【令和6年6月17日～9月15日(91日、3ヵ月間 ※7月繁忙期)】

4 効果 受電件数△31.0% 削減時間△211時間【A+B】

★修正理由:R5 受電件数が直通電話と代表電話で構成されていたものの、R6 受電件数等に比較対象とすべき、代表電話件数を含めていなかったため、修正するもの(代表電話件数が確認可能となった)



【効果分析】

- ①年間削減時間見込み(3ヶ月平均から算出):△871時間
(約△211時間÷63日(出勤日)=1日3.34時間×260日(出勤日))
- ②職員平均時給単価 1,915円×871時間÷1,668,000円
※職員人件費削減見込み約168万<自動音声年間:約220万
(受電件数に応じたランニングコストのみ ※イニシャル不要)
- ③時間外勤務削減実績(6月～8月導入係):△218時間

★効率化された電話対応時間を、システム標準化、保険証廃止等に加速度的に対応するために活用予定

★増加が見込まれる受電件数に対して、自動音声を活用し、職員負担を抑制

【市民の反応】

意見件数:受電件数14,858件のうち、56件

SMS アンケート:32件(1223件送付)、職員聴き取り:53件

《意見内容》

- ◎ 時代の流れでいい試み、チャットでも問い合わせられると更に便利
- × すぐに職員に繋がらない、スマホで番号が押せない、固定電話が古くボタンを押しても繋がらない等
→高齢者対策(入力間違え等→職員へ強制転送、シナリオの簡素化)

【職員の声】

- ・定例で簡易な電話が減り、日次業務や新たな課題に集中して取り組めるようになった
- ・残業時間が削減され、ワークライフバランスの充実が図られた

5 今後

繁忙期を通じて、市民サービス及び職員の事務効率の向上のため、有効であると判断したため、R7年度の本格導入に向けて予算要求予定