

# 電話自動音声応答システムの試験導入について

国民健康保険課

## 1 趣旨

「24時間365日の電話対応」の実現に向けて、国民健康保険課業務のうち、電話による簡易な問合せの件数が上位であるものを対象として、試験的に電話自動音声応答システムを導入し、その有効性を検証するとともに、更なる市民サービス及び職員の事務効率の向上を図ろうとするもの

## 2 システムの概要

直通電話での問合せの際、要件に応じて、音声での応答、SMS(携帯電話のショートメッセージ)での応答又は職員への転送を自動で行うシステム

※ 電話自動音声応答システムの詳細は、別紙のとおり

## 3 期待される市民への効果

- (1) 個人情報を含まない「定例的で簡易な電話」に対し、24時間365日対応することができる。
- (2) 同時に多くの電話を接続することが可能となり、かけ直しが減少する。
- (3) SMSによる回答を選択することにより、メモを取る手間が省ける。

## 4 対象業務

業務区分	問合せの内容	令和5年度受電件数
国民健康保険業務	加入、脱退、保険税納付額、保険証・納税通知書の発送等に関する事。	16,242件
	高額療養費、限度額適用認定証等に関する事。	8,057件
後期高齢者医療業務	限度額適用認定証、保険証・納付書の発送等に関する事。	14,843件

5 試験導入期間

令和6年6月中旬～令和7年3月31日(5月中旬に指名型プロポーザルを実施予定)

※ 国保・後期の保険証、納税通知書等の発送時期となる7月・8月の繁忙期前に導入する。

6 市民への周知

広報、ホームページ及び納税等に係る通知書への掲載並びに報道発表により市民への周知を予定

7 概算経費

約350万円

※ 当初予算の成立を条件として、4月24日から契約準備行為を進めるものとする。