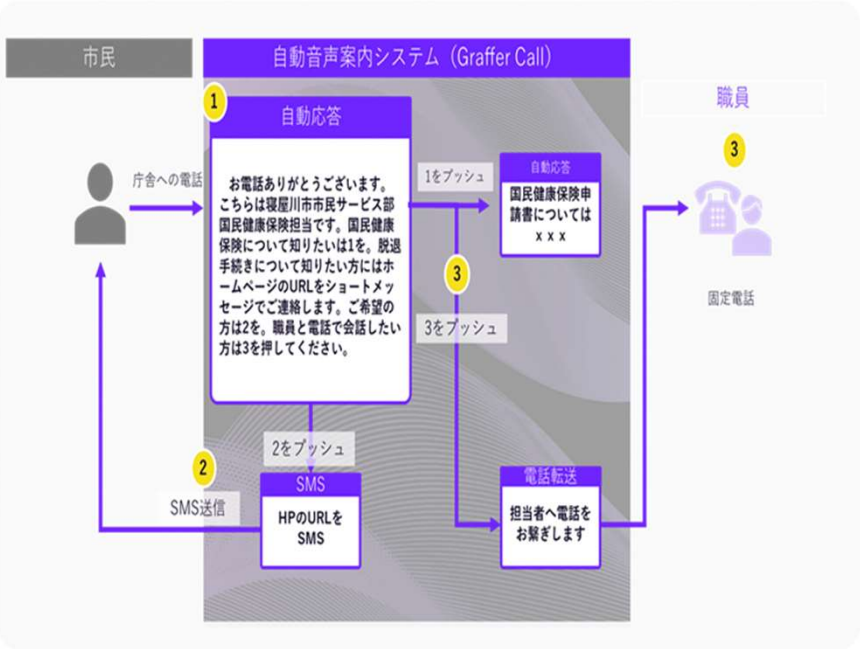
事業概要 【電話問合せに対する自動音声案内システムの導入】

自治体名	大阪府寝屋川市	人口	224,451人	事業費	18,323千円 （申請時）
事業概要	国民健康保険及び後期高齢者医療並びに障害福祉サービス業務の電話対応の多くが固定化していることから、自動音声での回答など、デジタル技術の活用で、効率的・効果的な市民サービスを提供し、本市の信頼度及び市民の満足度の向上を図る。				
具体 サービス	自動音声案内システム GrafferCall ① 業務内容 ア ＩＶＲ（自動音声応答システム）利用環境の提供 イ システム導入支援、運用及び保守の実施 ② 対象業務 国民健康保険及び後期高齢者医療並びに障害福祉サービス業務に関する自動音声案内、ＳＭＳの送信				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①自動音声案内システムの利用割合	【アウトカム指標（成果指標）】 ①②③自動音声における回答及びSMS送信率 ④自動音声案内システムの利用満足度			