

在宅勤務者を活用したバーチャルコールセンター

高知県

○ 取組の概要

特定疾患患者の更新申請手続きに関する問合せ業務を在宅オペレーターが電話で対応。

○ 高知県の概要



高知県の概要

県庁所在地

●高知県高知市丸ノ内1-2-20

人口

●804,721人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

- ・昨年度、特定疾患患者の更新手続きの変更に伴い、高知県健康福祉部健康対策課に非常に多くの問合せ電話がかかり、他の業務に支障をきたした。

2. 取組の具体的内容

- ・平成16年7月からの3ヶ月間、特定疾患患者の更新申請手続きに関する問合せへの回答業務を外部委託。委託会社が、さらにNPO法人と再契約し、2～4名の在宅オペレーターが電話問合せに対応。
- ・期間中、約860件の問合せがあり、そのうち94%を在宅オペレーターが処理。処理内容は、事前に対象者へ送付している、「特定疾患患者更新の為の申請書類」に関する質問への回答（更新申請書類の記入方法に関する問合せ、添付書類に関する質問、確認）
- ・電話対応の質を確保する為の措置として下記を実施。
 1. 事前研修
 2. 事業開始当初2日間は、一箇所に集まり、職員の指導のもと、実際の対応について習熟度を深める
 3. マニュアルの用意
 4. FAQの用意、充実

3. 取組にかかる事業費

年 度	予算額 (千円)	支 出 内 容
平成16年度	1, 197	委託料
平成17年度	800	委託料

4. 取組の体制

■現在の取り組み体制

当初（7月）はオペレーター4名でスタートしたが、2ヶ月目以降は、徐々に問い合わせ件数が少なくなったため、在宅オペレーター数を削減し、3ヶ月目（9月）には2名とし、問い合わせ件数に応じた柔軟な人員体制とした。

■今後の体制

最初の1ヶ月に質問が集中することから、平成17年度は委託期間を1ヶ月にする予定。

5. 取組の成果

- ・約 860 件の電話問合せがあった。うち 94% はオペレーターが解決した。
- ・県職員が本来の業務に集中することができ、時間外勤務の時間が減少した。
- ・電話相談対応による削減時間を活用し、特定疾患患者のニーズ調査、分析を実施するなど、患者サービスの充実にあてることができた。

6. 今後の課題

■ コールセンターの電話番号の周知の徹底

- ・これまでの習慣から、県の健康対策課や保健所へ直接問い合わせの電話をしてくる申請者が多く、県職員が直接約 800 件を対応したため、一層の周知が必要。

■ 繁閑に応じたオペレーター採用

- ・業務の繁閑に応じた在宅オペレーターを確保することが重要。今年度は 3 ヶ月間採用したが、3 ヶ月目になると問い合わせが日に数件となった。来年度は、最初の 1 ヶ月に質問が集中することから、委託期間を 1 ヶ月だけにする予定。

■ コスト削減には至っていない

- ・上記のような理由から、今年度はコスト削減に至っていない。内部で実施するよりコストがかかった。コスト削減のためには、本業務のみならず、県の他の問い合わせ業務などとあわせて委託することが必要と考えられる。