

<報道発表資料>

令和7年8月19日  
京都市保健福祉局障害保健福祉推進室

## 障害保健福祉推進室 自動音声応答電話サービスの導入

障害保健福祉推進室では、この度、障害サービス事業者や医療機関等からの問合せに円滑に対応するために、次のとおり自動音声応答電話サービス（以下「電話サービス」という。）を導入します。

運用開始日以降、障害保健福祉推進室（075-222-4161）にお電話いただいた場合、初めに電話サービスにつながり、音声ガイダンスに沿って電話機のボタンを操作していただきます。

### 【運用開始日】

令和7年9月1日

### 【電話サービス概要】 ※サービスのフローは裏面参照。

- 障害福祉サービス事業者や医療機関等の方は、音声ガイダンスに沿ってボタンを操作することにより、SMS（ショートメッセージサービス）でチャットボット・問合せフォームのURLの案内を受け、そこから必要な情報を入手できます。ただし、SMSの利用契約がない場合やSMSを受信しない設定にしているなどの場合は受信できません。なお、チャットボット・問合せフォームで対応できない用件については、職員に電話をつなぎます。
- 市民やその他の方も、音声ガイダンスに沿ってボタン操作が1回必要となりますが、従来どおり職員へ電話をつなぎます。
- 休日及び業務時間（午前8時45分から午後5時30分まで）外は、電話がつながりません。
- 電話サービスを利用するに当たって、通常の通話料金以外の特別な利用料金は発生しません。

<お問合せ先>

京都市保健福祉局障害保健福祉推進室

電話：075-222-4161

【自動音声応答電話サービス導入後のフロー】

