

hot news

市コールセンター開設からまもなく1年

●幅広い問い合わせに対応し、満足度の高いサービスを提供

全国初の市政総合案内コールセンターとして誕生した「札幌市コールセンター」。この四月で、開設から一年を迎えます。

毎日朝八時から夜九時まで、電話やファクス、Eメールを使って、市の制度や施設、イベントなどについて問い合わせを受け付けています。「部署が多すぎて問い合わせ先が分からない」、「平日の昼間ではサービスを受けられない」、「

「インターネットを使わないので、市役所のホームページを閲覧できない」といった市民の皆さんの要望にお応えしています。

現在寄せられている問い合わせは、一日百〜二百件程度。そのうち97%について、担当部署があらかじめ作成した問答集に基づきコールセンターが即時に答えています。寄せられたお問い合わせのデータは、行政サービスを市

民の視点で改善していく参考資料として活用しているほか、よくある質問とその回答を、市役所ホームページ（1ページ）で公開しています。

昨年九月に、利用者を対象に実施した満足度調査では、十点満点で平均九・六点と、高い評価をいただきました。また、コンピューター雑誌が主催した「平成十五年度情報システム大賞」では、「電子政府賞」を受賞しています。各種証明や手続きはもちろ

ん、日常生活に関する身近な事柄まで、気軽にお問い合わせください。

84 **【詳細】** IT推進課 ☎(211) 21

hot news

5月から大通証明サービスコーナーが土日業務を開始

●市役所証明窓口は3月末で閉鎖に

区役所などの窓口が開いていない早朝や夜間などにも、各種証明書の発行を行っていた大通証明サービスコーナー。市民の皆さんのご要望にお応えして、五月から土、日曜にも業務を行うことになりました。

また、これまで一部の時間帯には、その場でお渡しできなかった戸籍証明、住民票などを、土、日曜も含め業務時間いつでも即時発行できるようになります。土、日曜に戸籍証明の即時発行を行うのは、政令指定都市でも初めてです。なお、これに先立ち、市役所二階の証明窓口を三月末で閉鎖しますので、ご注意ください。

札幌市コールセンター ちょっとおしえてコール

ツージャック 222-4894 FAX 221-4894

Eメール info4894@city.sapporo.jp
午前8時～午後9時（土・日曜、祝・休日を含む）

※市政への意見や提言については除きます。
■寄せられたお問い合わせトップ5（15年末現在）

- 1 戸籍証明・住民票・印鑑証明
「土日でもとれますか？」
「郵送でもとれますか？」など
- 2 一般ごみ
「〇〇は何ごみですか？」
「うちの地区のごみの日を教えてください」など
- 3 インフルエンザ予防接種
「高齢者インフルエンザ予防接種の問い合わせ先は？」
「ワクチンのある病院は？」など
- 4 大型ごみ
「どこに申し込んだらいいの？」など
- 5 法律相談・消費生活相談
「サラ金で困っている」
「身に覚えのない督促状が届いた」など



■大通証明サービスコーナー
所在地 中央区大通西4丁目地下1階、地下鉄南北線大通駅構内（北海道銀行本店の地下）
業務日時 月曜～金曜の午前8時～午後7時。土・日曜の午前9時～午後5時。
休業日 祝日・振替休日（日曜日と重なった祝日は営業）。

5月3日～5日、12月29日～翌年1月3日。

■受付時間と証明書のお渡し（平成16年5月1日からの取り扱い）

取扱証明書	月～金曜		土、日曜	
	受付	お渡し	受付	お渡し
●住民票 ●住民票記載事項証明 ●戸籍証明（一部の証明を除く） ●印鑑証明（外国人登録をしている方を除く）	午前8時～午後7時	その場でお渡し	午前9時～午後5時	その場でお渡し
●受理証明 ●届書記載事項証明 ●外国人登録原票記載事項証明 ●外国人登録をしている方の印鑑証明	午前8時～45分	午前8時45分以降にお渡し	午前9時～午後5時	翌日以降の平日にお渡し
	午前8時45分～午後5時	その場でお渡し		
	午後5時～7時	翌日以降の平日にお渡し		

96 **【詳細】** 戸籍住民課 ☎(211) 22