

党 要 望 に 対 す る 回 答 書

回答部局課名 (理財部 管財課)

政 党 名	自由民主党 川口市議会議員団
要 望 番 号	行財政改革 行政改革の推進
要 望 事 項	2 コールセンターの設置
<p>市役所本庁舎への問い合わせ業務の一元化により、ワンストップサービス を行い更なる市民サービスの向上を図ること。</p>	
回 答	<p>コールセンターの設置につきましては、土日・休日な ど開庁時間外にも対応することで、市民からの各種手続をはじめ、施設・イ ベント案内等に関する問い合わせ、また、暮らしの相談など、ワンストップ で対応できる行政サービスとして、さらには、ホームページへのアクセス手 段を持たない市民にとって情報格差を解消する役割を果たす有効な手段の 1つであると認識しております。</p> <p>また、市役所内部における業務効率の向上や情報の共有化を図れるという 利点もございます。しかし、設置には、さまざまな課題もあり、具体的な実 現化までは至っていないところですが、今後も関係各課と協議し、先進都市 などの状況を調査して、市民サービスの向上に努めて参りたいと存じます。</p>