

< 報道発表資料 >

令和 7 年 5 月 3 0 日

京都市文化市民局地域自治推進室

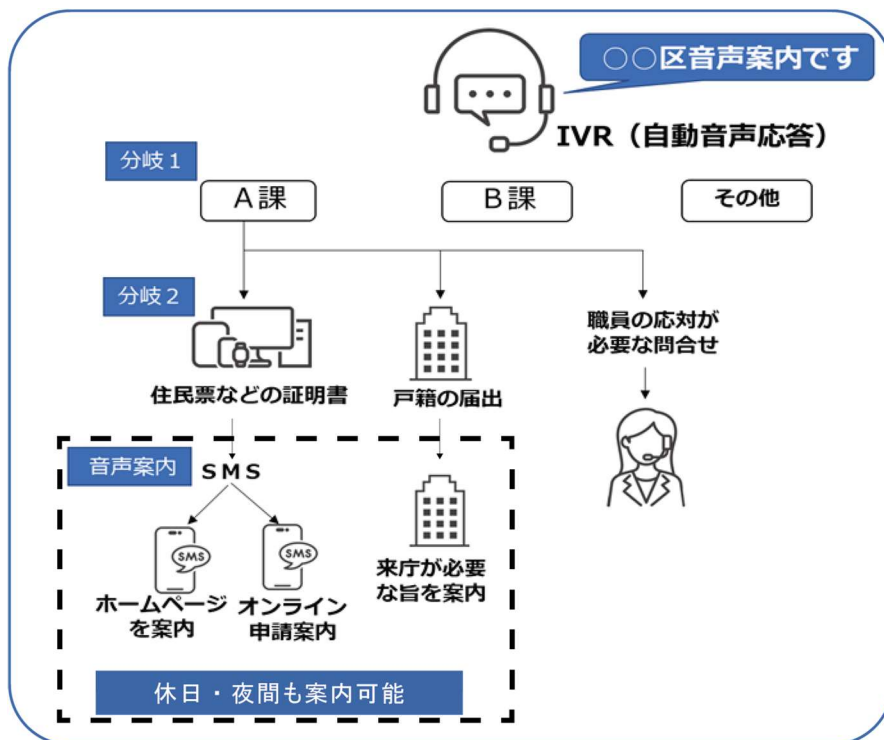
京都市保健福祉局福祉のまちづくり推進室

区役所・支所への自動音声応答(I V R) 電話サービスの 本格導入

～行政情報の取得をより簡単・便利に！～

京都市では、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭に、市民の利便性と業務効率の向上に向け、業務のデジタル化を推進しています。

この度、区役所・支所の代表電話番号に、音声ガイダンスのとおり電話機を操作することで、24時間365日、自動音声やショートメッセージサービス(SMS)により行政情報を入手することができる「自動音声応答(I V R) 電話サービス」を導入します。



【開始日】

令和 7 年 6 月 2 日 (月)

【サービス概要】

- I V R 電話サービスの電話番号へ電話を掛け、音声ガイダンスのとおり電話機を操作することで、音声・SMSで行政情報を入手できます（操作が行われない場合は職員が対応）。
- 24時間365日、休日や夜間も音声・SMSで案内が可能です。
- I V R 電話サービスの利用に当たって料金は不要です（通常の通話料金は発生します）。
- これまでの075で始まる番号への電話は、引き続き職員が対応します。
- 同時に多数の電話に対応するため、「通話中」となる機会が減ります（※1）。
- スマートフォンの場合はSMSでホームページのリンクを受信することができ、制度の説明やよくある質問等、分かりやすく豊富な情報を入手できます（※2）。

※1 転送先の電話は「通話中」の可能性あります。

※2 お使いのスマートフォンにSMSの利用契約が無い場合や、SMSを受信しない設定にしている場合は受信できません。

<導入対象>

お問い合わせ内容	自動音声の電話番号		
お住まいの区での手続、制度やその他一般的なお問い合わせ	北区役所（代表）		050-1726-1065
	上京区役所（代表）		050-1725-6605
	左京区役所（代表）		050-1722-5561
	中京区役所（代表）		050-1725-4402
	東山区役所（代表）		050-1725-5019
	山科区役所（代表）		050-1725-6556
	下京区役所（代表）		050-1725-4528
	南区役所（代表）		050-1726-0378
	右京区役所（代表）		050-1722-7559
	西京区役所（代表）		050-1726-0257
	西京区役所洛西支所（代表）		050-1725-8973
	伏見区役所（代表）		050-1722-5740
	伏見区役所深草支所（代表）		050-1722-1832
	伏見区役所醍醐支所（代表）		050-1722-4895
国民健康保険、後期高齢者医療保険等に関するお問い合わせ	北区役所	市民総合窓口室 保険年金担当	050-1726-5236
	上京区役所	市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-8733
	左京区役所	市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-4750
	中京区役所	市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-8104

	東山区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1725-9836
	山科区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1725-2097
	下京区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-5106
	南区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-8714
	右京区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1724-1807
	西京区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-8572
	西京区役所洛西支所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1807-1570
	伏見区役所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1721-9584
	伏見区役所深草支所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1808-0379
	伏見区役所醍醐支所 市民総合窓口室 保険年金担当	050-1720-0871
住民票や戸籍などの証明書 をコンビニで取得したい 場合等のお問い合わせ	文化市民局地域自治推進室 戸籍住民企画担当	050-1722-5417

<お問合せ先>

京都市文化市民局地域自治推進室

電話：０７５－２２２－３０４８