



新宿区

暮らしやすさも賑わいも
一番の自治のまち「新宿」

平成27年第1回区議会定例会
新宿区長定例記者会見資料
平成27年2月18日(水)

事業名	窓口サービスの充実	予算(案)の概要	136 137	ページ
予算額	① 5,818千円 (拡充) (前年度予算額 3,096千円)	② 5,424千円 (拡充) (前年度予算額 0千円)		
取材先	①地域文化部 戸籍住民課長 安河内 (電話 03-5273-3622) ②健康部 医療保険年金課長 小沢 (電話 03-5273-4140)			

① 戸籍住民課の窓口呼び出し順番が、スマートフォン等で確認できます！(平成27年9月以降)

社会保障・税番号
制度の導入



「個人番号カード」
新規交付開始
住所異動に伴うカード
裏書等

来庁者
の増加

待ち時間
伸長

窓口環境改善策

窓口発券
システム更新

他の改善策

- ・個人番号カード交付
専用窓口新設
- ・フロアアシスタント
の増員

新しい窓口発券システム
の使い方(例)



<家で>
スマートフォン等で現在の待ち状況を確認(新宿区のHP)
のうえで来庁していただくことができます
(戸籍住民課窓口は、午前中が比較的空いています)

<区役所窓口で>
受付番号発券機で番号札を取り、待ち順を確認のうえ一旦
席を外していただき
(もちろん、その場で待っていただいても結構なのですが、
戸籍住民課では待ちスペースが狭くなっていて、繁忙期には
とても混雑します。)

<外で>
例えば待っている時間に近くの店で買い物をしたり
コーヒーなどを飲んだりして待っていただき
(新宿区役所本庁舎地下の食堂を使って待っていただくこと
もできます。
ただし、平成27年11月までは免震工事の関係で食堂は使
用できません。)



スマートフォン等で現在の窓口受付状況をご確認のうえ
再度ご来庁いただき



<区役所で>

番号順に受付します。
(発券機で発行した番号札をお持ちください)

お客様の
利便性向上

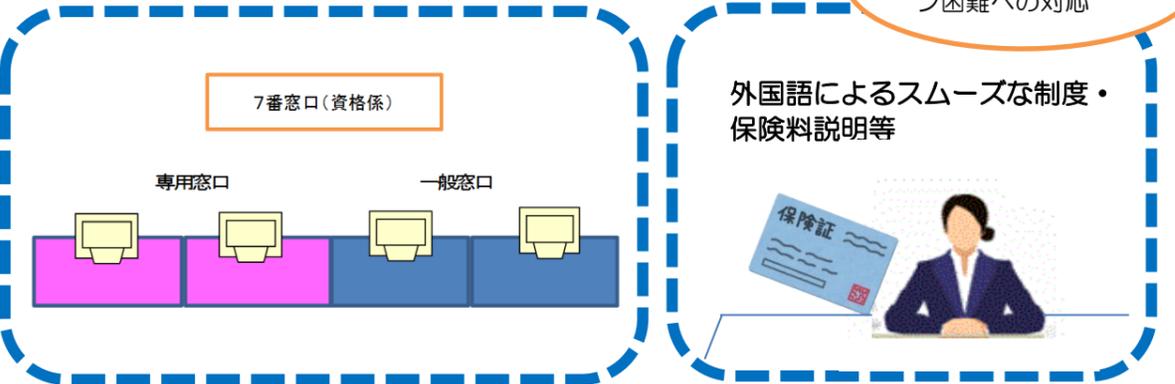
窓口混雑緩和

② 繁忙期の医療保険年金課窓口の混雑を緩和するため 外国人留学生専用窓口を開設します(平成27年4月から)

<<国保資格係窓口の拡充>>

- ★窓口が混雑する繁忙期(4月~10月)に、外国人留学生専用窓口を
開設
- ★外国語が話せるスタッフ(派遣職員)を2名配置

長い待ち時間・
コミュニケーション
困難への対応



窓口の混雑・
待ち時間の緩和

留学生への
制度理解促進

個別ケースへの十分
な相談時間の確保