



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

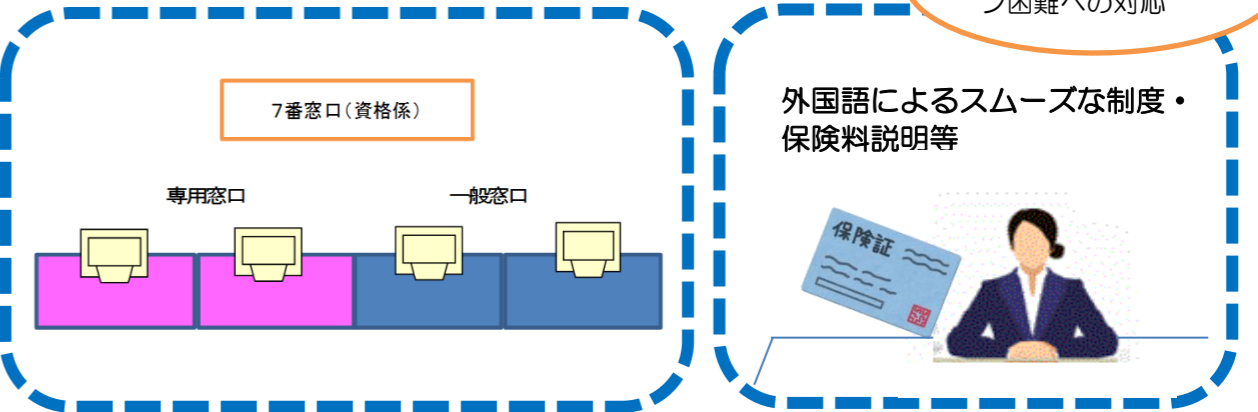
窓口混雑緩和

### 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