

## 個別施策1 窓口サービスの充実

## 取組状況・成果

## 【夜間・休日における窓口対応】

- ・開庁時間内に来庁できない方の利便性の向上を図るため、毎週火曜日の午後5時から午後7時まで、窓口事務の時間延長を行っています。
- ・平日に来庁できない方の利便性の向上を図るため、毎月第4日曜日に休日窓口を開設しています。

## 【フロアアシスタントの配置】

- ・窓口の混雑緩和等を図るため、窓口の案内・誘導及び申請書等の記入方法についての説明を行うフロアアシスタントを配置しています。（戸籍住民課、国民健康保険課、税務課 など）

## 【スマートフォンの活用】

- ・転出・転入の手続きや、住民票の写しの発行などを行う戸籍住民課では、窓口呼び出し順番をスマートフォン等で確認できるシステムを運用して、来庁者の利便性向上に取り組んでいます。

## 【自動交付機の設置】

- ・自動交付機を本庁舎、第一分庁舎及び各地域センター（計12カ所）に設置し、住民票の写しと印鑑登録証明書を休日や平日夜間の時間帯にも発行しています。

## 【コンビニ収納による利便性の向上】

- ・住民税や国民健康保険料、介護保険料などについて、コンビニエンスストアを活用した収納窓口の拡大により、区民サービスの向上を図っています。  
また、コンビニ収納のオプション機能であるモバイルレジ収納も追加し、利便性を高めています。（軽自動車税と住民税普通徴収分の全収納件数のうち、約50%をコンビニ収納が占めています。）

## 【コールセンターの運営】

- ・区民の多様なライフスタイルに対応するため、新宿区コールセンターを運営し、土曜、日曜、夜間も含め、電話・FAXによる区政に関する問い合わせに対応しています。

## 現状・課題

## 【窓口サービスの充実】

- ・区民の多様なライフスタイルに対応できるよう、区民の生活実態に着目し、需要に応じた窓口サービスの充実を図る必要があります。
- ・新宿区の人口増加に伴い、区施設窓口に来庁される方が増えており、繁忙期には窓口でお待ちいただく時間が長くなっているため、窓口環境の改善が必要です。
- ・マイナンバー制度を活用した、窓口サービスの充実が必要です。

## 目指すまちの姿・状態（目指す区政運営）

窓口案内の質の向上を図り、区民生活の身近なところでのサービスの充実に努め、窓口サービスの一層の充実を目指します。

## 施策の方向性

## 【窓口サービスの充実】

- ・窓口事務の時間延長を引き続き実施し、区民の多様なライフスタイルに対応できるように、窓口サービスを充実していきます。
- ・コンビニエンスストアでの証明書発行の実施に向けた取り組みなど、マイナンバー制度を活用した、窓口サービスの充実を図ります。
- ・ITを活用した区民サービスの充実に努めることで、窓口サービスの利便性向上を図ります。
- ・窓口に来られた方への案内を効果的、効率的に行い、より一層の窓口環境の改善に努めます。
- ・クレジット納付など、収納方法の拡大について調査・研究を進め、区民の利便性の向上に努めます。

