

推薦調書（実装部門）

表彰区分	実装部門	推薦都道府県	北海道
地方公共団体名	北海道北見市		
取組名称	書かないワンストップ窓口		
連携自治体、企業、団体等	(株)北見コンピューター・ビジネス、北海道岩見沢市、埼玉県深谷市、越谷市		
デジタルを活用した取組の概要 (デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容)	(種類)	②	(左記が①の場合の分野)
	1. デジタルを活用した取組の全体概要 役所の対面窓口業務を、業務ノウハウを搭載したシステムで支援する仕組みを構築した。 ・職員が住民データを使って必要な手続きの申請書を作成。申請データは各業務の後方処理へ。窓口業務においてはリアルタイムでRPA 処理を実行。 ・庁内の DB から資格情報を参照し、必要な手続きを自動判定。申請書類はシステムから印刷され、ワンストップで手続きの代理受付を行う。 ・デジタルの力を活用し、おくやみ手続きもワンストップ対応。 2. 実施に至る経緯・動機 証明書の申請をもっと簡単・効率的にしたいという職員提案からスタート。H24に「新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験」を行い、利用者目線で問題を探した。 よくある従来型の証明窓口での課題 ・いろいろな種類の申請用紙がある ・申請用紙の記入方法がわからない ・住所や氏名を何度も記入させられる ・申請用紙の記入と、記入された内容の確認に、市民と職員、両方の手間と時間がかかっている。 どのような紙に記入するか不明  ↓  結局職員が説明 3. 解決する個別課題の解決結果 住民から見て良くなったこと ・手続き時間、待ち時間の短縮（書かない、ワンストップ、RPA） ・窓口移動回数の削減（ワンストップ） ・何度も同じことを書く苦痛からの解放（書かない） ・役所の「わからない」の解消（漏れがない） 職員から見て良くなったこと ・業務集約による全体の効率化 ・サービスレベルの標準化 ・RPA 導入による定型的業務からの解放及び誤入力等の低減 ・精度の高い申請書作成による手戻りの大幅な減少 <デジタル手続き法への対応準備も可能！>		

	・ワンストップ、ワンズオンリー実現の基盤 (来庁というアナログな方法も、オンライン申請等の方法についても対応可能) ⇒令和4年度実施予定「引越しOSS」へも柔軟に対応可能。
デジタルを活用した取組による成果(成果がわかるデータ・数値)	①書かないワンストップ窓口導入により短縮された来庁者の手続き時間 届出1件あたり2分 証明書交付1件あたり3分 ②ワンストップ窓口による手続きの代理受付件数 年間約6,750件(令和3年度) ③受付を集約したことによる、庁内全体の業務削減時間 年間約3,375分(重複する本人確認や、異動内容の説明、カウンターの移動によって、1件あたり30秒削減されると想定)
本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点	1. 特徴的な点 ・サービスデザイン的思考を取り入れ、職員も業務や仕組みの利用者と捉え、業務のやりにくさを改善することにより、来庁者へのサービス向上も同時に行う。 ・市役所の業務ノウハウを取り入れたシステムは他自治体への展開も可能。北海道岩見沢市、埼玉県深谷市、越谷市において導入実績があり、他自治体でも導入の検討が進んでいる。 ・ガイダンス機能を取り入れ、サービスレベルを標準化し属人化を防止。 2. デジタルの活用において工夫した点 ・申請書等の受付データを活用し、バックヤードでRPAを利用可能に。 ・来庁者からの聞き取りではなく、庁内で保有する資格情報を適切に利用することにより高精度な手続き判定を行い、ワンストップで受け付ける仕組み。 ・手続き判定に基づいた手続き案内書を印刷。 ・異動情報を各種申請書等にプレ印字する仕組みで手間を省略。
今後の展望	・デジタル田園都市国家構想 推進交付金にて事例紹介され、全国では70を超える自治体を書かない窓口に向けた取り組みを進めている。 - 本市と地元IT事業者で開発した北見市版のシステムについても、全国へ横展開されることを期待している。 デジタル田園都市国家構想推進交付金 デジタル実装タイプ(TYPE1事例⑥) 

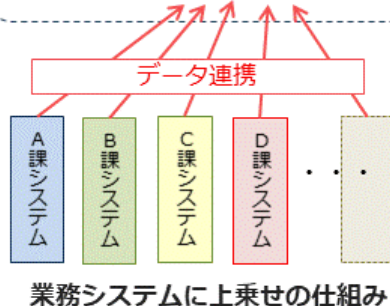
窓口支援システムでできること

本人の同意を得て、職員が要件を聞き取りながら受付し申請書を作成

証明申請／住民異動届

申請書類はシステムから印刷

必要な手続きの自動判定



- ・ 住民異動届の作成
- ・ 関連手続きの申請書も作成

各課の手続きや申請書、チェック事項を
どんどん登録できる受付システム

現在、150種類ほどの
申請書を登録

バーコードから対応継続



書かない、回さない、漏れがない

住基01 住民異動届 兼 国民健康保険・国民年金・介護保険 被保険者異動届 (詳細項目は2枚目に続きます)

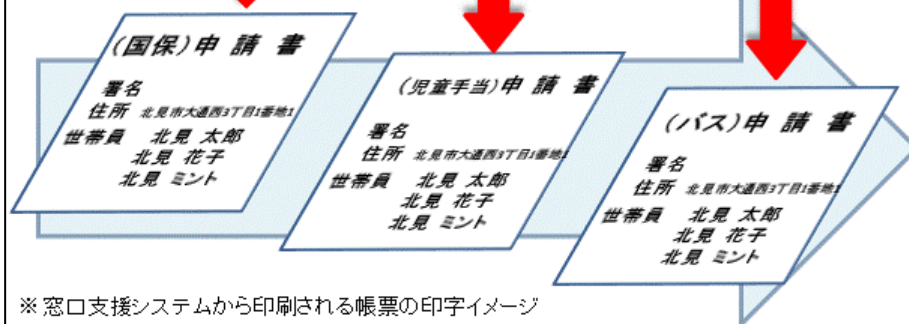
☐ 申出記載 ☐ 関係記載

◆新しい住所とその世帯主 (変更がない場合は現在の住所・世帯主)

住所	北見市大通西3丁目1番地1	世帯主	北見 太郎
		(家族前住世帯主)	

ひっこしする方、世帯構成・続柄や住民票の記載事項を変更する方

No.	変更	氏名	生年月日/性別/続柄	職業・学歴	市町区域
1	転入	北見 太郎	昭和50年1月1日 (M)	男 世帯主	有・
2	転入	北見 花子	昭和50年2月1日 (M)	女 妻	有・
3	転入	北見 ミント	平成25年4月1日 (M)	女 小3	有・



・代理で受け付ける手続きの申請書に異動届の内容をそのままプレ印字

⇒書かない窓口

来庁者目線) 何度も同じ内容を書く苦痛からの解放

職員目線) プレ印字による受付時間の短縮

・ライフイベントによって発生する手続きはシステムが自動判定

⇒回さない(ワンストップ)窓口

来庁者目線) カウンターを移動する手間が減った

職員目線) 受付業務の集約による業務の効率化

⇒漏れがない窓口

来庁者目線) 1か所で終わらなくても手続きの有無がわかる

職員目線) 誰でも同じように受付できる。業務平準化

窓口課で受け付けた書類は
担当課へ回付



窓口支援システムを介し、受付状況などを各課で確認することもできる

ワンストップ実施による業務フローと削減効果

① **窓口を回る数**の減少
⇒ **移動の手間と時間を削減**



② **受付対応時間**の削減
⇒ **書かない窓口による届書作成時間の削減**
重複する作業の削減
(本人確認や異動内容の説明等)

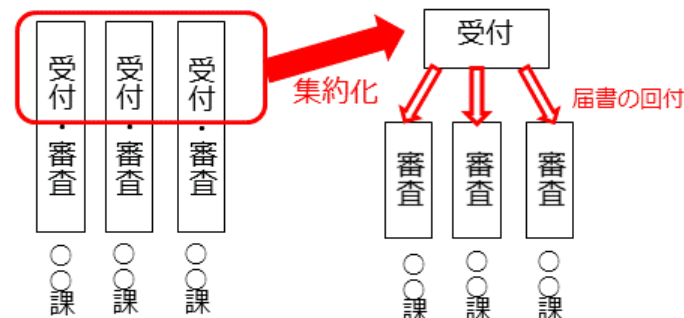


③ **事後処理**の効率化
⇒ **定型的で件数の多い手続きを集約することで相談等専門的業務に注力**

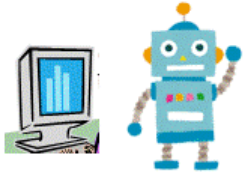
これらの効果を創出するには
業務の集約化が必要!

効果

**1件あたりの
所要時間の削減×件数**



受付後の処理にRPAを併用（稼働中）



RPA・・・Robotic Process Automation
定型的な作業を自動化するツールのこと

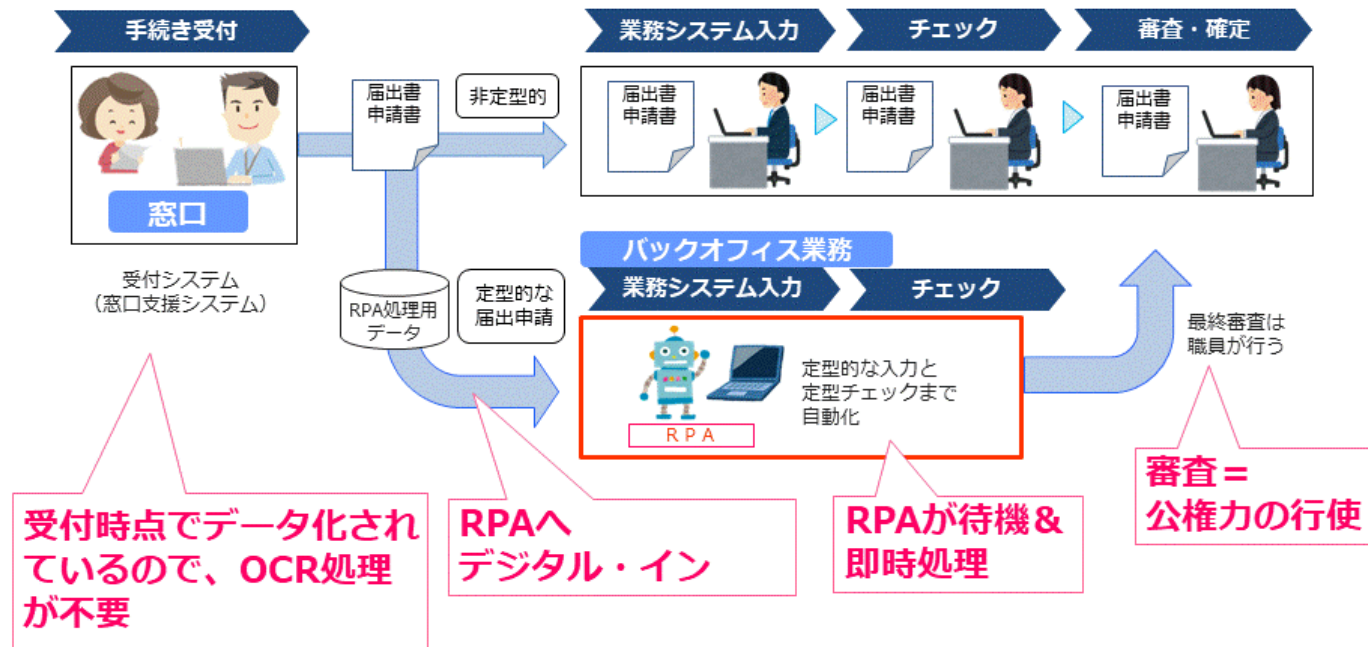
【RPAによる自動化対象処理】

①各種証明書の出力操作

住民票、印鑑証明、所得課税証明書、戸籍全部事項証明書
を対象として発行自動化。窓口発行分の約7割をRPAが処理。

②住民基本台帳システムの入力処理

転入、転居、出生、死亡など



システムを利用した業務の発展 「おくやみワンストップ」

北見市役所 おくやみワンストップサービスについて

死亡届の提出のあとは、亡くなった方や遺族の状況に応じて様々な手続きが必要となります。ご遺族の手続きの負担を軽減するため、それらの手続きをわかりやすくご案内するとともに、市役所での手続きについては、できるだけあちこちの窓口を回ることのないよう、「おくやみワンストップサービス」を開始しました。

1. 死亡に関する手続きの流れや必要な手続きをご案内

- ・市役所で手続きが必要となる事項のご説明
- ・市役所以外で必要となる手続きのご案内
- ・市役所以外の手続きで必要となる証明書の取得支援

2. 手続きのまとめ受付（ワンストップ）

- ・市役所での手続きのうち、簡易なものは、まとめて受付します。
受付した書類は、担当課へ引継ぎします。
- ※相談を伴う場合は、担当課の職員が対応する場合があります。

3. 書かない窓口

- ・必要事項を職員が聞き取りしながら、申請書の作成を支援します。
- ・必要事項が印字されるため、内容を確認し署名するだけで提出できます。

【北見市版のキャッチコンセプト】（運用面）

- ・ **予約がいない**
（死亡届の受付時にシステムで手続きを判定するため、市役所側で予約に基づく事前の情報収集や書類の準備作業が不要）
- ・ **専用窓口は設けない**
（窓口支援システムがあれば受けられる）
- ・ **専用職員がいない**
（システムの支援により、担当職員を固定にしなくても対応できる）



窓口支援システム

