

先進事例検索システム

事例No.	983
公表年度	H30
団体の属性	市区
団体名	北海道北見市

事例区分 (大)	行政改革
-------------	------

事例区分 (小)	事務効率化
-------------	-------

事例種類	窓口業務改革
------	--------

事例内容・タイトル

窓口業務改革

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成31年3月29日公表）

★窓口業務改革(ツールやシステムを活用した効率化)

- 窓口業務の受付・案内・事後処理の場面で必要な情報を整理しアナログツール化し、各課の申請書様式も標準化。
- 窓口の受付業務にシステムを活用し住民異動届を起点とした「書かない窓口」や関連手続きの自動判定などを実施。

〈窓口業務改革 : 北見市(人口 約12万人)〉

自治体の規模に関わらず
窓口業務で活用可能なアナログツール

【取組】

ステップ1 アナログから始められる業務効率化&サービス向上策

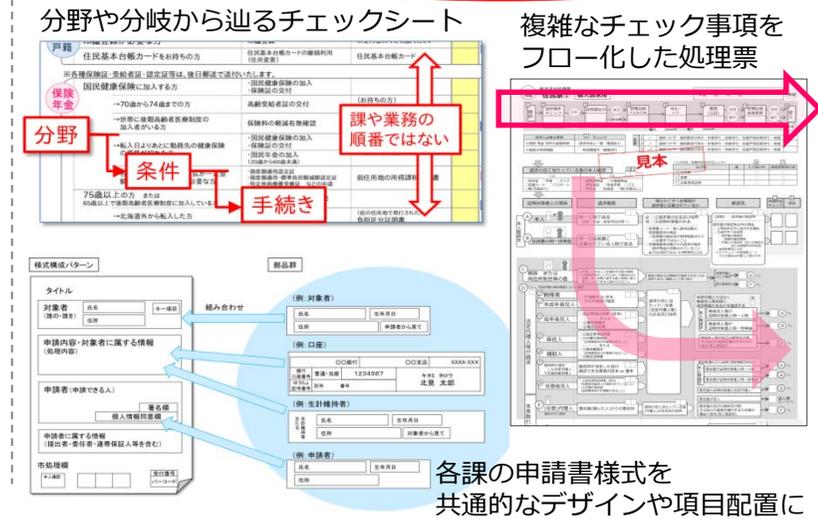
- ◇ 業務フローやチェック事項のツール化(例)
 - ・手続きチェックシート: 死亡などのライフイベント別にまとめた必要な手続きのチェック用紙
 - ・郵送請求処理票: 住民票など証明書の郵送請求対応のチェック事項をフロー化
- ◇ 申請書様式の標準化
 - ・各課の様式を「フレームと部品化の組み合わせ」という考え方で、共通的なデザインや項目配置のわかりやすい様式に作り変えた。
- ◇ 手続き簡素化のための窓口事務整理とワンストップサービスの推進
 - ・本人確認の統一化 | 押印の省略化 | ワンストップ推進による手続きの負担軽減

ステップ2 システムの支援を活用した業務効率化とBPRの推進

- ◇ 窓口の受付業務・事後処理連携にシステムを活用(窓口支援システム)
 - ・住民異動届や各課申請書のシステム作成(書かない窓口)
 - ・各課関連手続きの自動判定と手続き案内(プッシュ型サービス)
- ◇ 受付・案内データを活用したBPRの推進
 - ・関連手続きの案内・処理フローをパターン化
 - ・各課窓口へのデータ引継ぎや、複数窓口を連携しての分散処理

【効果】

- ・処理の迅速化、処理状況の把握、手戻りの減少。
- ・申請書の記入時間や手間の削減、システムの支援による対応の迅速化。事後処理業務のBPR推進にも活用。



窓口支援システム



標準化した申請書様式をシステムに登録し、住民異動届や各課申請書をシステムで作成

関連手続きの自動判定と手続き案内

- 各課窓口への案内・引継ぎ
- 各業務での入力処理へ
- 複数窓口を連携しての入力処理

既存の業務システムに
上乗せの仕組みとして構築

○北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過について
<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013070500019/>