事例No.	983
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	北海道北見市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・組織改革

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】

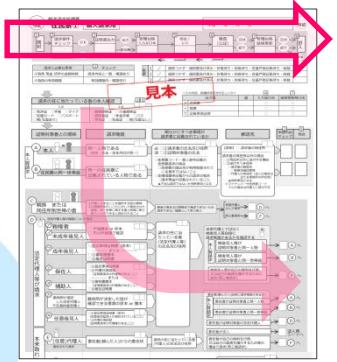
ステップ１　アナログから始められる業務効率化＆サービス向上策

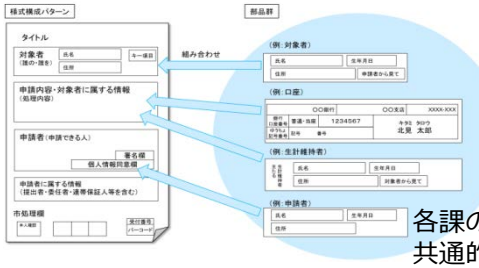
◇ 業務フローやチェック事項のツール化（例）
・手続きﾁｪｯｸｼｰﾄ：死亡などのﾗｲﾌｲﾍﾞﾝﾄ別にまとめた必要な手続きのﾁｪｯｸ用紙
・郵送請求処理票：住民票など証明書の郵送請求対応のチェック事項をフロー化
◇ 申請書様式の標準化
・各課の様式を「フレームと部品化の組み合わせ」という考え方で、
共通的なデザインや項目配置のわかりやすい様式に作り変えた。
◇ 手続き簡素化のための窓口事務整理とワンストップサービスの推進
・本人確認の統一化　｜　押印の省略化　｜　ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ推進による手続きの負担軽減

分野や分岐から辿るチェックシート



複雑なチェック事項を
フロー化した処理票





各課の申請書様式を
共通的なデザインや項目配置に

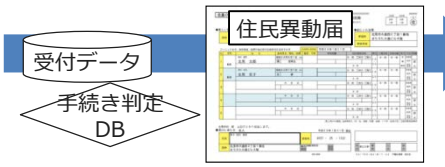
ステップ２　システムの支援を活用した業務効率化とBPRの推進

◇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

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



共通DB

関連手続きの自動判定と手続き案内

既存の業務システムに
上乗せの仕組みとして構築

【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。

○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/