事例No.	1563
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	北海道北見市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・RPA

事例種類	自治体DX推進

事例内容・タイトル

業務の効率化による書かない窓口、ワンストップ窓口の実現

出典

自治体DX推進手順書参考事例集

事例：業務の効率化による書かない窓口、ワンストップ窓口の実現【北海道北見市】

Point

➢ BPRの取組みとあわせて、バックヤードだけではなく、フロント部分（受付窓口）においてもシステム化を進め、RPAの利用によりバックヤードの負担を軽減するとともに、住民の申請書記入や窓口支援システムを活用した手続の自動判定により代理受付を実施し窓口を回る手間を削減した。

概要

○ BPR/UI・UXの改善（書かない窓口の実施）

職員が来庁者の本人確認を実施し、来庁者から必要な証明書を聞き取りながらシステムを利用し、申請書の作成支援を行う。来庁者は申請書に署名をするだけでよく、申請手続が簡略化した。

○ BPR/業務の集約（ワンストップ窓口の実施）

他課の手続を住民異動窓口に集約し、来庁者の移動や、課を回るごとに発生する重複する本人確認、異動内容の説明の手間を省略した。手続は窓口支援システムで自動判定し、住民窓口で代理受付や案内をする。

○ RPAの業務利用

証明書交付申請及び住民異動届受付時のデジタルデータを活用し、証明交付及び住民異動入力業務をRPAにより一部自動化した。

～今後も取り組みを続けていくための枠組み～

「窓口課」の設置

・窓口係：証明書やライフイベント手続をまとめて受付する係

・管理係：今後のプロジェクト推進や窓口業務改善を担う係

窓口支援システム

・他団体への横展開（埼玉県深谷市で導入）

【参考情報】 人口：11.7万人

類似の取組を行っている団体：千葉県船橋市、埼玉県深谷市

