

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】



- フロント部分（受付窓口）だけでなく、バックヤードのフローも一体的に見直し。受付システムを導入し、バックヤードの負担を軽減しながら、住民の書く手間や窓口を回る手間を削減

事業の概要

- 紙の申請書を作る部分だけをデジタル化するのではなく、**フロントからバックヤードまでをトータルデザイン**し、住民も職員も双方がラクになる取組を推進。**ワンストップで受ける手続数は年間約8,500件**。
- 「新人職員が窓口を利用してみたら実験」で窓口業務の課題が浮き彫りになって以降、業務フローの見直しを「**スモールスタート&アジャイル**」で行い、業務フローを実現するためのシステムを独自開発。**36自治体で同システムを横展開。（R6.4現在）**

書かないワンストップ窓口の特徴

住所や世帯の変更、戸籍届出に伴って必要となる手続のうち、簡単なものは1か所の窓口で受付

職員が一緒に手続きを進めるから、**「早い」「優しい」「サインするだけ」**

住民は1か所で手続きが簡単に終わり、職員業務も効率化。双方がラクに。



北見市役所の窓口での対応風景

14 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】

事業効果



- 住民異動や戸籍届に付随して発生する手続き（約8,500件/年）について、1か所での受付が可能となり、住民の負担が軽減されている。
（例：転校、児童手当、子ども医療費助成の手続きがある想定の4人世帯の場合、転居手続き1件あたり、カウンターを回る回数は4回から1回に減少。）
- 1か所での受付となったことにより、各手続きで重複する作業が一本化され、1年間あたり約500時間の業務時間が削減されたと推計。

コスト



※主にシステム導入等
に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	74,000千円	ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	4,400千円
(内訳) ・システム構築費	74,000千円	(内訳) ・保守費用	4,400千円
(備考)		(備考)	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 5年2か月

スケジュールの内訳

H23.6	総合窓口検討ワーキンググループ設置
H23.11	総合窓口推進プロジェクトチーム設置
H24.5	北見市総合窓口庁内会議設置
H26.3	北見市ワンストップサービス推進計画策定
H27.2～H28.3	システム開発・納品
H28.10	書かないワンストップ窓口開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	株式会社 北見コンピューター・ビジネス
サービス名	窓口支援システム
運用形態	パッケージ製品をオンプレミス環境で運用
その他参画主体	-



担当部署 北見市市民環境部窓口課

電話 0157-33-3700

メール mado@city.kitami.lg.jp

14 「書かないワンストップ窓口」（書かない、回さない、漏れがない窓口）【北海道北見市】



（総務省）

取組のきっかけ・経緯を教えてください。

○ H24年度 「新人職員による窓口利用体験調査」

住民は、申請書の書き方等を窓口を尋ね、職員から記載の仕方の説明を受け、再び記載台に戻って記載、というワークフローであり、来庁者・職員の双方にとって当時の窓口業務は時間がかかり、使いにくいことが判明しました。

はじめは一部の職員の取組でしたが、「ワンストップサービス推進会議」を設け、全庁的に取り組むことになりました。

○ H26年度 証明窓口で「かんたん証明申請」開始

職員提案によりMicrosoftAccessで自作し、税窓口で活用していたツールを他の窓口でも導入しました。

○ H27年度 独自システム構築

北見市役所では以前から住民異動の手続きで複写式の異動届や手続きチェックシートを活用したアナログな方法でワンストップサービスを実施していましたが、制度への加入状況を聞き取るフローだと案内漏れが多いなど様々な課題がありました。また、住民には「カウンターの移動」、「各担当課での記載」、「各担当課での説明」という3重苦も生じていました。

こうした課題から、フロントで各種制度への加入状況を確認しながら必要な手続きが自動で判定され、住所情報等をプレ印字する機能を備えたシステムが導入できないかと考えました。市販のものはなく、独自構築することになりました。

この窓口支援システムの導入により、来庁者は印刷された書面を確認し署名するだけで手続きが完了し、かつ、住民異動と他課の多くの手続きがまとめて完結できるようになり、現在の「書かないワンストップ窓口」が実現しました。

WG等で利用者・職員の両方の視点から課題や方向性を整理することで、全庁的な取組になっていきました。



近況や工夫している点を教えてください。

ワンストップ対応は年間約8,500件に上り、住民の負担軽減と業務効率化に大きく寄与しています。

フロントに受付システムを導入したことで、RPAを導入したバックヤード処理（住民票等の証明書発行及び住基システムへの異動入力）の一部自動化に成功しているほか、最近リリースされた引越しOSSにもスムーズに対応できています。

当システムは令和5度末までに、計36自治体が導入を進めるなど全国展開が進んでいます。

申請書の作成等は住民とのコミュニケーションが重要なので、説明用のパンフレットなどアナログツールを併用し、「今何をしているのかを」わかりやすく伝えながら対応する工夫をしています。



（北見市）



14 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】



(総務省)

多くの自治体から問い合わせがあると思います。よくある質問と答え方を教えてください。

Q1. 職員がシステムを操作し申請書を作成すると、待ち時間が長くなりませんか？

A1. 住民の手続きはカウンターに来る前から既に始まっています。職員がシステムを操作しながら一緒に手続きを進めて受付するため、**住民が申請書を自分で作成するという時間的、精神的負担を減らし、また精度の高い申請書ができあがるため、バックヤード処理も短くなり、全体時間は短くなります。**

Q2. 住民の方からの反応はどうですか？

A2. 他市から転入された方から「**本当に1か所で手続きが終わるんですね**」等と驚きや感謝のお声を頂けます。「**おくやみ手続ワンストップ**」も実施していますが、**手続のため来庁された方（その多くは高齢者）から、「本当に楽になった」と感謝のお言葉をよくいただき、職員のモチベーション向上にもつながっています。**



(北見市)



その他、これから取り組みを検討する自治体の皆さんへアドバイスなどお願いします。

北見市が考える「書かない」は決して「No Writing」ではありません。「書かない」という言葉だけが先行し、ツールの導入が目的化しないよう、**当市の「書かないワンストップ窓口」の取組事例を広く発信しています。**

BPRを実施せずにシステムだけ導入し、その後、利用されなくなるケースをよく耳にします。まず、「**どういう市役所にしていきたいか**」「**どのような業務にしていきたいか**」を考え、目的や目標を明確にしながらDXに取り組むと良いと思います。

また、**デジタルツールは決して「人減らし」のためにあるとは考えていません。**2040年問題を身近な問題と捉え、多くの自治体が職員不足にあえぐ中、**まずは業務の効率化、省力化、負担軽減のためのデジタルツール導入という観点でのDXが必要ではないか**と考えます。

なお、システム導入如何に関わらず、**業務を変更することに対し抵抗や反対する職員は必ず存在します。**当市でもシステム導入にあたっては**反対する声もありましたが、「スモールスタート&アジャイル」をモットーに、まずはできることから、できる範囲で進め、少しずつ修正しながら「やってみてダメならやめてもよい」という姿勢で、着実に進めていきました。**



☆担当：北見市 市民環境部 窓口課☆

【参考情報】 北見市人口：11.3万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過（<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>）

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（市）ベスト4（YouTube）（<https://www.youtube.com/watch?v=uxKFhFm0WYw>）

14 「書かないワンストップ窓口」(書かない、回さない、漏れがない窓口)【北海道北見市】

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**

窓口支援システム

対応ナビ 権限制御して表示
共通DB
データ連携
A課システム B課システム C課システム D課システム
業務システムに上乘せの仕組み

・住民異動届の作成
・関連手続の申請書も作成

各課の手続きや申請書、チェック事項を
とんと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

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

窓口支援システム+ワンストップの効果

書かない、やさしい、窓口を回らない

住民から見て

<書かないの効果>

- ・記載台を探す必要がない
- ・書類の書き方に戸惑わない
- ・サインするだけ

<ワンストップの効果>

- ・1か所で手続きが終わる
- ・手続きがもれなく案内される
- ・何度も同じことを言わなくて良い
- ・などなど

⇒移動の手間と時間を削減

職員から見て

<書かないの効果>

- ・書類のできあがり早い
- ・書類を直す作業が少ない

<ワンストップの効果>

- ・窓口に出なくてよい
- ・何度も同じことを話かなくてよい
- ・などなど

⇒全体業務の省力化、効率化

① 1人世帯で転入

手書きの住民異動届

書かないワンストップ窓口

住民異動届記入 (6分) → 転入届 (3分半) + 関連手続き案内+ワンストップ → 他課での手続き

② 4人世帯で市内転居

手書きの住民異動届

書かないワンストップ窓口

住民異動届記入 (7分) → 転居届 (2分半) + 関連手続き案内+ワンストップ → 他課での手続き

③ 住民票と所得課税証明書

証明書を2か所で申請

書かないワンストップ窓口

申請書記入 → 住民票 (6分) → 申請書記入 → 所得課税証明書 (1分40秒)

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

書かないワンストップ窓口 受付後の処理にRPAを併用(稼働中) 北見市

[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

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

受付システム(窓口支援システム) → 受付時データ化 → RPA処理用データ → RPAへデジタル・イン → 業務システム入力 → チェック → 審査・確定

バックオフィス業務
業務システム入力 → チェック → 最終審査は職員が行う

RPAが待機&即時処理

審査 = 公権力の行使

受付時点でデータ化されているので、OCR処理が不要

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.

詳しい資料を掲載しています 北見市

デジタルは、業務改革の先にある

「書かない ワンストップ窓口」

北見市

これまでの取り組みで得られたノウハウについて他自治体の業務改革に資するため、取り組み経過年表や様々な資料を公開しています。

- ・夏のDigi甲子園 北見市「書かないワンストップ窓口」(YouTube)
<https://youtu.be/uxKfHm0WtW>
- ・平成29年度 総務省「業務改革モデルプロジェクト」
https://www.soumu.go.jp/iken/O2gyosei04_04000061.html
- ・北見ワンストップサービス推進計画(平成25年度)
<https://www.city.kitami.lg.jp/>
- ・デジタル庁「デジタル改革共創プラットフォーム」
<https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform/>

北見市ウェブサイト内
「北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過」
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>

北見市 取り組み経過 検索

取り組み一覧 + 資料へのリンク

北見市 ひと・まち・自然さくらみく オポーツ中核都市

Copyright©2023 Kitami City,Hokkaido,Japan,All Rights Reserved.