

政和会 北見市行政調査報告書

調査内容	ワンストップサービス推進事業について
調査日	令和6年10月17日
調査場所	北見市役所
出席者	北見市市民環境部 窓口課課長 高久 直美 北見市市民環境部 窓口課管理係 木村 竣

江別市議会政和会 野村 尚志
芳賀 理己
野村 和宏
藤城 正興
石田 武史（文責）

1 北見市の概要

北見市は、北海道の東部に位置し、人口は約11万人でありオホーツク圏最大の都市である。面積は1427,41平方キロメートルで道内では一番、全国でも4番目に面積の広い自治体である。北見自治区、端野自治区、常呂自治区、留辺蘂自治区からなり、東西の長さは110キロメートルあり、箱根駅伝の片道とほぼ同じ距離がある。北見の本庁舎のほか、各自治区には旧庁舎を利用した総合支所があるほか、市民の利便性を考慮して5つの支所・出張所がある。

2 書かないワンストップ窓口について

業務改革ということで、何のために、誰のためにということを住民目線で考えたときに、昔から役所の手続きとして、書類をたくさん書かされた上に、あちらこちらの窓口を回らなければならないという不便さがあった。しかし、それは仕方のないことと諦めていた。

また、職員の立場から見たときにも、職員が減少し欠員が多い中で、経験の浅い職員が、分厚いマニュアルを参照しながら、さまざまなシステム導入による複雑な業務に対応しなければならないという状態であった。

これらの状況から、従来通りの業務スタイルでは、今後、質の高いサービスの提供はできないし、安定的な業務の継続も難しいと判断していた。

そのような中で、税部門の職員提案から窓口業務改善の取り組みが始まり、

平成24年にワーキンググループが実施した新人職員による窓口利用体験調査がきっかけとなった。

利用者となったときに、記入台を探し、複数の中から自分に必要な申請書を見つけ、記入して窓口へ提出すると、足りない部分を指摘され記載しなおし再度提出する。すると同じ職員が、記載内容をまた最初から確認し受付を行うというものであった。そのうえ、印鑑証明と税証明など、2種類以上の証明書が必要な場合には、申請書が別々であったことから、まったく同じ内容の記載を何度も書かなければならないということがこの調査から判明した。

利用者目線で体験してみることで、無駄が多いことが分かり、これが原動力となってこの改善の取り組みが動き始めた。

業務改善に際しては、予算をかけずにできることとして、庁舎内に職員の手作りで「色分けの案内表示」を実施した。これは、様々な申請書の保存年限が違うことに着目したもので、このときの色は現在の庁舎でも活用している。

次に、利用者のライフイベントに応じた「手続きチェックシート」を作成した。出生、転入転出、死亡などといった分野から、条件を当てはめると手続きが分かるようなものを作成しました。

さらに、市役所で使用する様々な窓口業務の様式を共通デザインやレイアウトとなるように申請書様式の標準化を行った。その際は、国のマニュアルに先駆けて法令で義務付けられているもの除き押印を省略したり、課や手続きによって異なっていた本人確認を統一的に行うなど、改善を順次実施した。

これらの取り組みは、きちんと事業計画を作成し体制を整えて実施した。現在ではDX関連計画のようなものとなるかもしれないが、アナログな見直しを順次行ってきたものである。DXにおいては、デジタルばかりが注目されるが、こういったアナログの見直しや業務効率化への取り組み、DXのX、つまりはトランスフォーメーションの部分が大切だと考えている。

このようにアナログの部分の業務改善を進めてきたが、その後、特にシステム化が進んでいなかった窓口のフロント業務に着目をし、さらなる業務改革を進めることとなり、デジタルの登場となる。

従前から、住民移動の窓口カウンターでは来所者がどのような手続きを必要とするのかを職員の経験値などによって判断し来所者を案内していたため、案内もれが発生し、当事者や担当職員からも苦情が出るがあった。そこで、受付のシステムを導入して改善を図ることとした。北見市では、このシステム

開発を地元ベンダー企業と共同で行った。

職員が求める課題であるワンストップ化のために必要なものとしては、来所者の負担を減らすための各種申請書類の一括作成支援、関連手続きを自動で判定する機能、手続き案内書の作成、職員向けの受付ナビゲーションの表示という機能などがあった。

現在は、システムの支援によって、ライフイベントに関連する手続きをまとめて受付するワンストップサービスを実施している。

ワンストップサービスを実施することのメリットとして、来所者の負担が少なくなるほか、職員にとっては、受付対応時間の短縮など負担も軽減されており、他の業務に注力することが可能となった。

さらに、北見市ではRPAを導入しており、この窓口支援システムで作成したデジタルデータをRPAに送るだけで、これまで職員が行ってきた入力操作を不要とすることができた。現在このRPAについては、住民票などの証明書については約7割、住民の異動に関する届出は約5割を自動化している。

具体的なワンストップサービスの内容について、総合窓口的なものではなく、事前に所管課と調整を図って何をどこまで受け付けるかを決め、窓口では、ライフイベントに関連する比較的件数の多く簡易で定型的な事務を処理し、内容が相談を要するものなど複雑な案件に関しては所管課での対応をお願いしている。1か所に集約しても、システムナビゲーションによる手続きの判定や職員向けのガイダンス支援があるため、担当する職員の負担が増えることはなく、新人職員や会計年度任用職員でも約2か月程度経験を積めば1人で受付業務を行うことができる。

なお、北見市が採用しているワンストップサービスはシステム活用型と言われるものであり、ほかにも型はあるが、どのような窓口であっても、情報整備やツールの整備などの業務整理は必要である。

北見市の場合、例えば死亡届が提出されたとすると、その時点で、どのような手続きが必要なのかをシステムが自動判定するため、市民が事前に手続きの予約をする必要はなく、専用の窓口や職員も不要である。

このような取組によって、市民などからも感謝の言葉をいただくことが多く、職員の励みともなっている。

窓口業務改革に必要なものは、役所として、将来どういう方向性にしたいのかという視点が大切であるということで、当市としては、まずアナログ部分の改善を積み重ね、その上で最後の部分において、システムを活用し何をどういう風に変化させていくのかをきちんと判断したのちに導入したものである。し

たがって、単に市民へのサービス向上の視点からのみ進めてはいないことが重要である。

現在は全国でオンライン申請やコンビニ交付などが推進されているが、このような方法がどれだけ進んだとしても窓口は無くなることはない。したがって、窓口業務を変えて手続きを簡素化して、必要な場合にはその目的に即したデジタルを取り入れていくことにより皆がデジタルの恩恵を享受できることになると考えている。

なお、北見市には、デジタル庁でも推進している BPR アドバイザーがおり、窓口業務改革をしたいという全国の自治体に同市の知見を伝えているが、現在では、これを学んだ職員が全国に多くおり、職員同士で相談をしながら取り組んでいるところである。

以下は質問に対する回答である。

今までに 2 億円程度の費用をかけているが、この事業を推進する中で様々な効果が出てきたことや職員の意識改革も進んできたことを考えると効果が上がったと考えている。

以 上