

受付データの利活用！RPAを活用した窓口業務DX（北海道北見市）

取組概要

残業が減った！？

RPAの活用により、定型業務を減らし、職員を楽にする取組

当市では「窓口支援システム」を利用した受付で「書かない窓口」を実践。受付において作成される申請データを利用し、バックヤード業務である証明書発行及び住基異動入力について、その大部分をRPAにより自動処理化し、定型業務を大幅に削減しました。RPAの導入は処理速度も向上させ、来庁者の手続き時間の短縮にも成功。さらに、職員は浮いた時間で郵送請求など人的対応に注力でき、時間外業務も削減できています。

取組の効果

- ・RPAがパターンに応じて自動的に入力することで正確な証明書発行が可能となり、誤交付が減った。
- ・定型的な作業から解放されることによる職員の精神的負担軽減。（年間約1,300時間）
- ・浮いた時間で郵送請求など人的対応に注力でき、時間外業務も削減。
- ・RPAがリアルタイムに自動処理することで、証明書交付までの速度が上昇し、来庁者の待ち時間も削減（年間約300時間）。

創意・工夫した点

- ・ **戸籍全部事項証明書の発行！**
（RPAツールが戸籍システムを操作することについて法務省へ照会し、許可を得た）
- ・ **RPAシナリオは職員が作成**
（システムのブラックボックス化を防ぐことと、使いやすいシナリオをいつでも作れるよう、現場職員が管理。）
- ・ **RPAによるリアルタイム処理**
バッチ処理ではなく、最新のデータを処理。

他団体へのアドバイス

業務フローのBPRを！

一見RPAツールの導入に目が行きがちですが、その本心は「BPR（業務フローの組み換え）」にあります。処理工程を「受付・処理・審査」と明確に分けることで、RPAによる処理範囲と、職員配置の優先度も明確化します。

人口 114,221人(R4.1.1現在)

担当 市民環境部 窓口課



混雑時は受付に注力し、処理はRPAが実行（処理端末に人がいない）



RPA フロー図

受付データを利用することで、効率的