

|       |        |      |                  |
|-------|--------|------|------------------|
| 市区町村名 | 北海道北見市 | 担当部署 | 市民環境部 窓口課        |
|       |        | 電話番号 | 0157-23-7111（代表） |

### 1 取組事例名

受付データの利活用！  
RPA を活用した窓口業務 DX

### 2 取組期間

令和2年4月～（継続中）

### 3 取組概要

自治体の窓口業務では、紙で受け付ける申請や届出が多く、その処理には多大な労力を要します。昨今、「書かない窓口」が全国的な広まりを見せており、来庁者が紙に一から書いた申請書等を提出するのではなく、職員が申請書の作成支援をする取り組みが増えてきています。

当市においても、申請書や届書について「窓口支援システム」を利用することで作成支援を行っており、申請書印刷と同時にできあがる申請データを活用し、バックヤード業務である証明書発行や住基システムへの異動入力事務について、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。

その結果、来庁者は手続き時間や待ち時間が減少し、職員も応対時間が減少。職員は浮いた時間で人的対応が必要である郵送請求事務等に積極的に費やすことができ、時間外業務も削減できています。

### 4 背景・目的

- ・北見市では平成28年より「窓口支援システム」を活用して、申請書や届書の作成支援を実施。申請データが作成される環境があった。
- ・令和元年度、申請データを利活用すべく、RPAによる証明書発行及び住基システムへの異動入力について実証実験を実施。職員が申請書を確認しながら、印字された情報をシステムに入力する作業が入力ミスの原因になることや、申請データを活用することで多くの作業が省略可能であると考えられたことから、デジタルツールを利用した事務の省力化を目指したかった。

## 5 取組の具体的内容

・職員が行っていた証明書の発行及び住基システムへの異動内容の入力について RPA ツールを導入し自動化している。申請データは RPA がリアルタイムで処理している。(取組開始時点では全国初であったと認識している。)

### 【証明交付】

- 〈処理対象〉 住民票（世帯全部・一部）、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍全部事項証明書
- 〈処理件数〉 年間約 42,900 件
- 〈自動化率〉 窓口受付分の約 75%
- 〈平均処理時間〉 約 45 秒
- 〈職員作業短縮時間〉 年間約 800 時間

### 【住基入力】

- 〈処理対象〉 転居、転入、出生、死亡など（転籍、入籍などの戸籍異動のみを除く）
- 〈処理件数〉 年間約 7500 件
- 〈自動化率〉 窓口受付分の約 50%
- 〈平均処理時間〉 約 2 分
- 〈職員作業短縮時間〉 年間約 500 時間

・バックヤード業務の多くを自動化したことにより、人でなければ対応ができない郵送請求事務やワンストップ対応等へ優先的にあたることができ、日中業務が効率化された。

・証明書交付に要する時間が短縮されたことによる、来庁者待ち時間の短縮。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

### 【1】RPA のシナリオは実証実験を経て、職員自らが作成

- ・外部事業者へシナリオ作成を委託に出す方法もあるが、住基システムを理解しているのは担当課職員である。システム改修への対応や、シナリオの追加、見直しを考えたときに、担当課職員がシナリオの作成・修正をできることが一番のメリットと考えた。

### 【2】戸籍全部事項証明書の発行

- ・戸籍システムについて、保存している情報の重要性から、個人番号系とは別の環境でシステムが構築されており、リモートデスクトップ接続により操作を許されている。このため、RPA という自動ツールにより戸籍システムを操作することの是非について法務省に照会し、許可を得た上で実施している。(よって、おそらく全国初の取り組みである。)

## 7 取組の効果・費用

### 【1】効果

・申請書を印刷すると、バックヤードで PRA による証明書の自動発行処理が開始される。対応した職員が来庁者に申請内容を確認し、署名を受け終おわる頃には証明書が発行されており、来庁者の待ち時間が大幅に削減された。

- ・申請書を見ながら入力をする作業が減り、入力ミスが減った。
- ・定型的な作業が減少し、職員の精神的な負担が減少した。
- ・窓口混雑時には受付に職員を集中して配置でき、来庁者の待ち時間削減につながった。
- ・郵送処理業務を優先的に処理できるようになり、時間外業務が減少した。

### 【2】かかった費用

- ・RPA ツールのライセンス使用料  
毎年 100 万円程のライセンス使用料が必要。  
(窓口支援システム側での改修費用等はかかっていない)
- ・RPA 用端末 2 台の購入

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

### 【1】苦労した点

#### ①業務フローが変更になることへの抵抗

作業負担が軽減する場合でも、業務フローが変わることに抵抗を覚える職員はいる。どのような効果があるのか、十分な説明を続け理解してもらった。

#### ②RPA ツールの調達

様々な RPA ツールが市場には出回っており、住基システムとの親和性を確認する必要がある。

#### ③シナリオの作成

PRA ツールはローコードツールだが、慣れるまでは手探り。インターフェースを見ただけでも苦手意識を持つ人も少なくない。

## 9 今後の予定・構想

- ・納税証明書など、RPA 処理の対象業務について追加する予定。
- ・対象業務拡大により、窓口における人員配置に余裕ができた場合には、職員数減を検討。  
(庁内全体として、企画立案や福祉部門など、人でなければできない仕事が多くあり、欠員も少なくないので、そういった部署へ積極的に人員を配置することは窓口部門だけに収まらない「庁内 DX」であると考える。)

## 10 他団体へのアドバイス

- ・RPA 導入は手段の一つであって目的ではありません。業務フローを見直し、整理することが一番重要です。
- ・RPA 導入団体は増えつつあります。シナリオの提供を受けることで見えるものもあると思いますが、実際に現場での動作や、現場全体のフローを御覧になることで、導入へのイメージがつかみやすいと思います。

## 11 取組について記載したホームページ

- ・窓口サービス改善に関する一連の資料を市のウェブサイトで公開中。
  - 北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過 ※検索キーワード「北見市 取り組み経過」  
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>
  - ・北見市役所の窓口業務における「RPAによる業務自動化実証実験」の結果について
  - 実証実験協力事業者との実証実験結果  
<https://local-iot-lab.ipa.go.jp/public/uploads/201912/74db48638a7984dd81eca30200e3183a4149586a.pdf>