

【レポート】

国は、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく「自治体DX」の推進を求めている。本稿では、RPA処理を組み合わせ、証明書発行の自動化に取り組む北見市役所「書かない窓口」の現状を報告したい。

北見市役所「書かない窓口」のいま

北海道本部／公益社団法人北海道地方自治研究所・研究員 高野 譲

はじめに

昨今、自治体窓口の業務改善策に注目が集まっている。筆者は多死社会に向けた自治体政策の調査・研究をしているが、死亡後に親族などが行わなければならない手続きの煩雑さの解消や事務処理をする自治体窓口職員の負担軽減を課題の一つと捉えている。以上のことから、自治体窓口のサービス改善に興味を持っていたのだが、2024年3月、北見市役所（以下、「北見市」とする）の「書かない窓口」を視察する機会を得た。

北見市では2010年から窓口業務の改善に着手、2016年からは窓口支援システム（以下、「支援システム」とする）というデジタル技術を導入し、書かないワンストップサービスの提供をスタートさせている。また、2020年からはRPA処理¹も組み合わせ、証明書の発行などを自動化している。導入経緯などについては、北見市ホームページを始め²、『月刊自治研2021年7月号』「北海道北見市の『書かない窓口』」³やデジタル庁や内閣官房のホームページなど、多数の媒体で紹介されているため、今回は支援システムを中心に、北見市「書かない窓口」の現状についてレポートしたい。

1. 窓口課で可能な処理対象の拡大

引っ越しをして、市役所や役場の窓口へ届出にきたことをイメージしてもらうのが一番分かりやすいだろう。庁舎に入って記帳台に立ち、住所の変更、健康保険や年金、子どもがいれば児童手当や小中学校の転入学など多岐に渡る申請・手続きをしなければならない。しかも、担当部署ごとに手続きが必要



となるので、庁舎内を行ったり来たりし、その度に必要書類を記載するため、時間もかかることが多い。

北見市では、こうした窓口サービスの改善をめざして取り組みを進め、支援システムの導入に至った。ただ、当初市民環境部窓口課で受け付けていた申請・手続きは限られており、市民には担当部署へ出向いてもらっていたという。しかし、これでは北見市が求めているワンストップサービスとは言い難い。

そこで、職員が一度に処理できれば市民負担が減る手続きをピックアップし、根拠法などを

調査して、窓口課で申請・手続きの際に問題となる点を洗い出した。その結果、窓口課で手続きすることに支障のない申請・手続きについてまとめ上げた「手続きチェックシート」を作成するなど、処理方法の見直しを進めたのち、処理プログラムを支援システムに組み込んだ支援システムを運用することで、徐々に窓口課で可能な申請・手続きを増やしていった。

筆者が視察した際には、市内での引っ越しを想定し、住所の変更、子ども三人全員の児童手当、うち二人は小学校転入学許可という複数の申請・手続きについて、一度で可能となる実演をしていただいた（写真）。この間、窓口来訪者は自筆署名が二回あっただけで、窓口で滞在した時間は10分もかからなかった。ここまで迅速にできるのは、写真左にある支援システムが必要な処理を職員に伝え、サポートしているからだという。

また、筆者が興味関心を持つ死亡時の申請・手続きについても確認したが、1つの窓口で死亡届、国民健康保険等の必要な手続きをほぼすべて完了できる、とのことであった。さらに担当者からは、「狂犬病予防法第四条四項の規定に基づき、市外から転入してきた犬は登録が必要となるのだが、これまでは市役所三階にある環境課に出向いてもらい申請・手続きをしていた。最近では担当課と受付方法の協議を進め、窓口で犬を飼っているか確認し、対象だった場合にはその場で登録の受付を実施できないか検討している」とのことだった。また、2023年11月には11年ぶりに若手職員を中心とした窓口対応での業務改善点の洗い出し作業も実施しているように、対応改善に余念がない⁴。

住民の評判については、「市外から転入できた方にはその便利さに驚かれるものの、支援システム導入から八年が経過したこともあり、市民はワンストップサービスが当たり前となってしまっているようだ」と述べていた。一方、「窓口課ではどうしてもできない手続きがあるため、その際には必要な部署に行っていただくのだが、対応に落差があり過ぎて驚いた」と言われることもあるという。この改善が今後の課題なのかもしれない。

2. 他自治体への横展開

北見市の支援システムは、市内にある株式会社北見コンピューター・ビジネス（以下、「KCB」とする）と北見市が共同開発したもので、名称は「窓口業務支援システム らくまど」である⁵。国が自治体DXを推奨していることもあるが、昨今、職員採用や退職に悩む自治体も多く、限られた職員で負担の多い窓口業務を担う必要があることから、北見市と同じ支援システムを導入・稼働させている自治体は増加傾向にある。

担当者によれば、2023年3月時点で全国36自治体に導入されているという。そのうち道内では、2021年度の岩見沢市を始め、滝川市や恵庭市、深川市など8自治体で支援システムを導入・稼働させている。導入した自治体には、職員向けにシステムの使用方法など研修が必要となるが、これについては、北見市窓口課の職員がオンライン・ツールを利用し実施している。オンラインとすることで、双方ともに負担が少なく研修が進められる上、支援システムを導入した自治体にとっては、気軽に情報交換することが可能となり、そこで得られた情報は支援システムの改善にもつながっているという。

かつては、研修など自治体職員間の交流も盛んであったが、近年はそうした動きが見られないことを踏まえれば、支援システムという共通のツールから自治体職員同士の交流が生まれていること、システム改善に結びついていることは評価すべき点と言えるだろう。

3. 地域内経済循環にも寄与

前述のように、支援システムはKCBと北見市の共同開発となっているため、全国の自治体へ導入される度に著作権使用料が北見市に入る仕組みになっている。2022年度は1,015万円が入り⁶、市財政に寄与している。一方、KCBにも支援システム導入費用や保守管理費が入る。その結果は、法人住民税などのかたちとなって北見市に還元されるため、地域内経済循環にも結び付いている。

さらに言えば、KCB職員が北見市に居住し、経済活動をすることによって、北見市には様々な経済効果が生まれる。地域内経済循環の重要性が叫ばれて久しいが、北見市の取り組みは理にかなっていると言えよう。

むすびにかえて

北見市の支援システムは、2020年度の埼玉県深谷市を皮切りに、全国の自治体で導入・運用されている。政策が他自治体に波及することは先行研究などでも明らかになっているが⁷、支援システムにおいても同様であると言えるだろう。さらには、複数の自治体が導入したことで、オンライン・ツールを介した研修が実施され、システムの改善だけではなく、自治体間交流のツールとしても生かされていることは、新たな政策波及効果と言えるのかもしれない。

また、自治体の中には窓口業務を民間委託しているところもあるが、指揮・命令に関するトラブルも散見される⁸。北見市の「書かない窓口」で対応する職員は、ほとんどが会計年度任用職員であるものの、地方公務員法が適用される一般職地方公務員であることから、業務は進めやすくトラブルも少ないという。以上のことから、窓口民間委託を縮小もしくは終了させ、支援システムを活用した自治体直営による「書かない窓口」が広がりを見せていく可能性は考えられる。

筆者は、視察から支援システムは多死社会政策にも活用できるのではないかと感じた。近年、横須賀市を始め全国の自治体で単身高齢者のエンディングサポート事業を政策として進めているが、この事業を進めるためには個人情報を含めて各種情報の登録が必要となる。こうした情報を支援システムと紐づけできれば、多死社会に向けた対応も可能になるのではないだろうか。

現在、国は「自治体DX」を積極的に推進していることから、その動きは今後強まっていくだろう。ただ、国が旗振り役になると、首都圏をはじめ大都市にあるIT企業が必要なシステム開発を担うケースが多くなることは容易に想定される。ただ、システムに不具合が生じた際に、現地まで行くとすれば対応に時間を要するほか、保守管理費をはじめとするお金も大都市に流れていってしまう。北見市がこうした点も考慮してKCBと共同開発したのかは分からないが、結果として地域経済に寄与していることは事実であり、これからの自治体運営にはこうした視点が求められていくだろう。進化し続ける北見市の「書かない窓口」とそれをサポートする支援システムの他自治体への広がりにも今後も注目していきたい⁹。

<注>

- 1 RPA (Robotics Process Automation) とは、ロボットによる業務自動化のこと。
- 2 北見市ホームページ「北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過」、2024年6月19日閲覧。
- 3 太田裕介「北海道北見市の『書かない窓口』」、『月刊自治研2021年7月号』、自治研中央推進委員会、2021年。
- 4 北海道新聞「北見市の『書かない窓口』市民目線で検証 市職員が手続き体験 改善策をまとめサービス向上へ」、2023年11月24日掲載。
- 5 デジタル庁ホームページ「デジタル実装の優良事例を支えるサービス／システムのカタログ（第二版）」、2024年3月28日閲覧。
- 6 北海道新聞「北見市『書かない窓口』全国に 市など開発システム、三四自治体導入」、2023年10月24日掲載。
- 7 伊藤修一郎『自治体政策過程の動態 政策イノベーションと波及』、慶應義塾大学出版会、2002年。
- 8 総務省『地方独立行政法人制度の改革に関する研究会報告書』、2015年12月。「資料11 窓口業務の民間委託における課題①」で足立区の窓口民間委託で起きたトラブル事例が報告されている。
- 9 本稿執筆に際し、視察の調整をいただいた連合北海道総合政策局及び連合北海道網走地域協議会事務局長の武田研二さん、当日ご対応いただいた北見市市民環境部窓口課長高久直美さん、同課管理係長吉田和宏さん、自治労北見市職員労働組合執行委員の太田裕介さんには厚く感謝申し上げます。なお、太田さんからは後日、写真も提供いただいた。もちろん本稿における意見や提言に係る部分及び叙述の誤りがある部分についての責任は、一切本稿の執筆者にあるのであり、各種調査等に対応していただいた方々には一切及ばないことは言うまでもない。