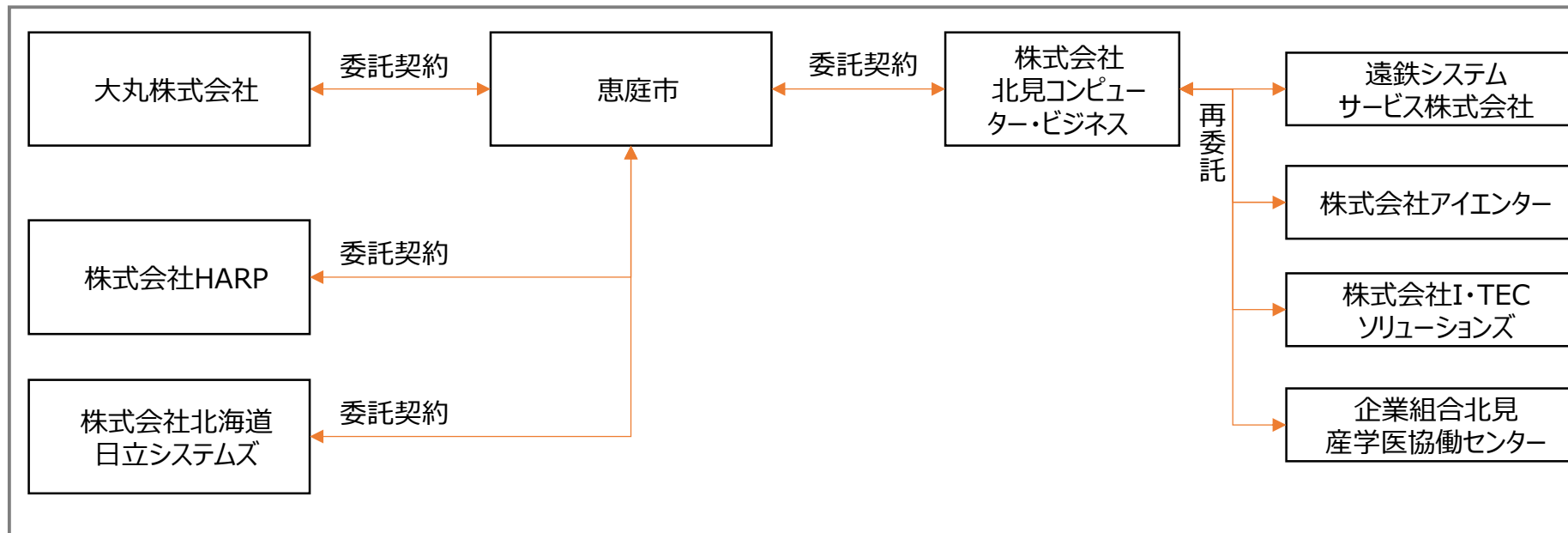


# 事業概要 【窓口支援システム（書かない窓口）の拡大事業】

自治体名	北海道恵庭市	人口	70,482人	事業費	57,758千円 (うち交付金充当額28,879千円)
事業概要	<p>窓口業務支援システムで市民課および税務課での運用は始まっているが、証明書発行と住民異動届の対応に留まっている。当市の特徴として人口が年々増加していることに加え、学生や自衛隊員の異動時期には窓口が混雑し、待ち時間も非常に長い状況である。</p> <p>ライフイベントに伴う手続きをワンストップで実施できるよう、システムのデータ連携対象を拡大するとともに、バックヤードを含めた庁舎レイアウトの変更にも取り組み、住民の利便性向上を図る。</p>				
主な経費	<p>【窓口業務支援システム導入拡大】</p> <p>他窓口の手続きを市民課でまとめて完了することを目指すため、他課利用の基幹データの連携、庁舎レイアウトの変更を行い、市民の手続き負担及び庁舎滞在時間の削減を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム運用、拡張（委託料） 4,678千円</li> <li>・データ連携構築（委託料） 18,359千円</li> <li>・RPAシナリオ作成（委託料） 3,839千円</li> <li>・庁舎レイアウト改修（委託料） 29,336千円</li> </ul> <p>【IC情報・券面情報読み取り機の導入】</p> <p>マイナンバーカードや在留カードを読み取り、窓口業務支援システムへの入力を補助する装置を導入し、主に外国人住民の窓口受付時間短縮を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・読取装置導入（委託料） 1,546千円</li> </ul>		<p>ヒアリングで聴き取りが難しい外国人などは券面情報読み取り機を活用</p> <p>基幹システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住基システム</li> <li>税務システム</li> <li>国保システム</li> <li>介護システム</li> </ul> <p>窓口業務支援システム</p> <p>紙orデータ受け渡し</p> <p>住基システム入力 RPAも活用</p> <p>審査 確定</p> <p>既に受付けたデータを活用し、手続き時間を削減</p> <p>他の課の窓口をまわらずに帰宅できる</p>		

# 実施体制【窓口支援システム（書かない窓口）の拡大事業】

## ■ 事業実施体制



名称	役割
恵庭市	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体統括、進捗管理</li> <li>システム利用</li> </ul>
株式会社北見コンピューター・ビジネス	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務支援システムの運用保守、拡張</li> <li>RPAシナリオ作成、改修</li> <li>マイナンバーカード読取装置導入</li> </ul>
株式会社HARP	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務支援システムへの住基・税・福祉データ連携構築</li> </ul>
株式会社北海道日立システムズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務支援システムへの介護保険・後期高齢者医療保険データ連携構築</li> </ul>

名称	役割
大丸株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>レイアウトの変更調査及び作成</li> <li>レイアウト変更の施工管理</li> </ul>

## 効果検証【窓口支援システム（書かない窓口）の拡大事業】

成果目標① ライフイベント関連の手続きにおける窓口支援システム利用件数			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	1,380件	6,200件	6,860件
実績値	399件		
検証結果	<p>目標値の設定時点では、1月から運用開始予定だったため、1月から3月までの想定でKPIを設定していたが、運用開始が遅れ、2月25日から繁忙期前の3月13日までの運用となり、運用期間が短くなったため未達成の結果となった。</p> <p>目標値の設定時点のとおり、1月から運用開始ができていた場合は、目標値を達成できた見込みである。今後は、更なる手続き拡大に向け、各関係課と調整、連携しながらライフイベント関連の手続きにおける窓口支援システム利用件数を増やしていく。</p>		
成果目標② IC情報・券面情報読み取り機を利用した窓口対応件数			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	60件	760件	1,000件
実績値	95件		
検証結果	<p>2026年2月24日の使用開始後から3月31日までのIC情報・券面情報読み取り機の使用件数。新規に入国した外国人が住民異動（転入）手続きに来庁した際や、市外在住者が各種証明書の発行手続きに来庁した場合において、IC情報・券面情報読み取り機を積極的に活用し、窓口対応時間の短縮と、入力内容の精度向上（機器による読取及び職員による目視確認）につなげることができた。</p> <p>新規に入国した外国人の転入手続きや市外在住者の各種証明書の発行手続きにおいて、IC情報・券面情報読み取り機を使用しない場合、職員が手入力する必要があるため、入力誤りの要因の一つとなっていたため、今後についても該当する来庁者については、積極的にIC情報・券面情報読み取り機を活用し、対応時間の短縮と入力内容の精度向上に努める。</p>		

## 効果検証【窓口支援システム（書かない窓口）の拡大事業】

成果目標③ 市民利用満足度（満点：5ポイント）			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	4.5ポイント	4.6ポイント	4.7ポイント
実績値	4.5ポイント		
検証結果	<p>手続き時間の削減やスムーズな対応のために窓口での説明資材（手続き案内など）を作成し、適宜見直しや更新を行った。窓口対応時は、作成した説明資材を活用しながら、市民にとってわかりやすい案内や説明となるよう対応を行った。また、説明資材を有効に活用できるよう、窓口対応のロールプレイングを窓口担当課の職員で実施した。</p> <p>今後も引き続き、利用満足度の向上のために、継続的にシステムの操作研修や窓口対応の勉強会により職員の習熟度をあげる。また、説明資材やトークスクリプトの適宜更新など窓口業務の改善に寄与する取組みを実施していく。</p>		
成果目標④ 市役所滞在時間			
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	△10%	△15%	△20%
実績値	△65%		
検証結果	<p>ライフイベントに伴う一部手続きのワンストップを実施するため、各窓口所管課により対象業務の見直しを行った上で、適切な案内となるよう手続き内容や案内方法を定義した。また、窓口支援システムと住基情報システムとのデータ連携項目を拡大するとともに、バックヤードを含めた庁舎レイアウトの大幅な変更に取り組んだ。</p> <p>現在は、窓口支援システムと住基情報システムをデータ連携した項目のうち、一部手続きのワンストップにとどまっているため、今後は窓口対応課と調整しながら、ワンストップ対象手続きを拡大し、更なる手続き時間の短縮につなげていきたい。</p>		