

住民基本台帳事務処理自動化事業



実証期間：2019年（令和元年）6月～ 2020年（令和2年）3月

目的

窓口で届出等の受付後に行う定型的な入力処理の自動化により、職員の業務量の効率化と市民サービスの向上を図る。

背景・課題

- 定型的な作業を自動化することで、相談業務等への時間を創出したい。
- ICT技術の活用による業務効率化により市民対応の質を向上したい。
- 正確な出力作業により、証明書の交付誤りを無くしたい。
- 年度末及び年度初め等の窓口混雑を緩和したい。

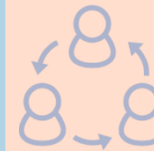
事業のポイント

- ✓ 北見市役所では、申請書等の受付業務を支援する窓口支援システムを導入しており、定型的な処理については、受付後に生成されるデータから住基システムに入力すべき項目を抽出できる。このデータを利用した場合、受付から仮入力又は発行まで即時処理することができる。
- ✓ ふるさとテレワーク推進事業人材のテレワーク活用による事業。

期待される効果

- ✓ 定型的な事務の削減により、市民からの相談業務等に職員が注力できる。
- ★ 処理速度の向上により、市民の待ち時間も短縮できることから、市民サービスの向上につながる。
- ✓ 定型的な証明書が自動で発行されることにより、人力で処理が必要で負担の大きい郵送処理に優先して時間を消費でき、時間外業務の減少が期待できる。

推進体制



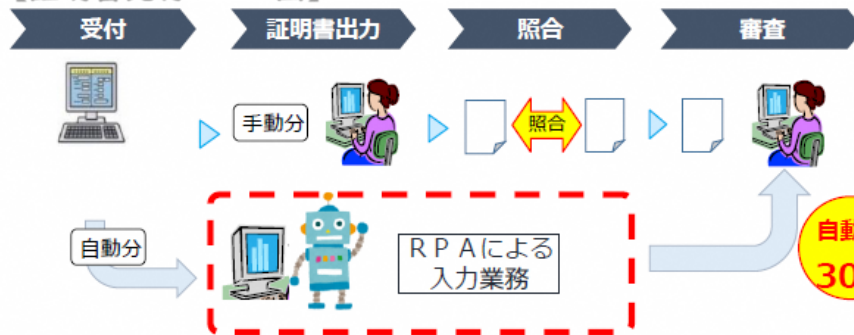
提供事業者・・・株式会社アイエンター
実施自治体・・・北見市

概要

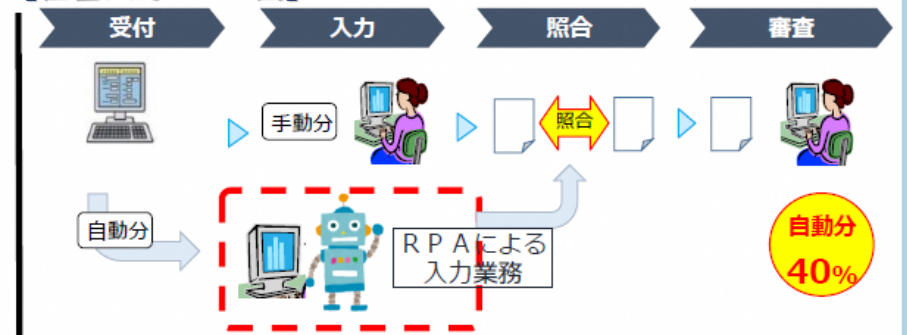
住民基本台帳事務において大きな業務量を占めている受付後の事務処理について、定型的な入力処理を自動化するソフトウェア（RPA）により行う。

- 証明申請→証明書（住民票・印鑑証明・所得証明）の発行
- 住基入力→転入・転居・出生・死亡等

【証明書発行フロー図】



【住基入力フロー図】



担当者より

実証実験を終えて、令和3年3月より本稼働しております。現在は上記業務に加え、戸籍全部事項証明書の発行も行っており、全国初の試みとなります。今後も、対象業務を追加していく予定です。

お問い合わせ

北見市役所市民環境部窓口課管理係
TEL:0157-33-3700 MAIL:mado[アット]city.kitami.lg.jp