

釧路市スマート自治体推進事前検討 プロジェクトチーム

最終報告書

2021年 3月

1. 方針（ビジョン）

（1）情勢など

デジタル庁創設など国の動向も含めた社会情勢の変化や、多様化する市民ニーズに対応した行政サービスを将来に渡って提供していくには、限られた経営資源を有効活用しつつ、市役所の仕事そのものを変革する意識を持ち、市民には新たな価値を体験してもらえるよう、デジタル技術を活用した、スマート自治体の実現に向けた取り組みが一層必要となる。

総務省『自治体DX推進計画概要』より（令和2年12月25日）

自治体におけるDX推進の意義

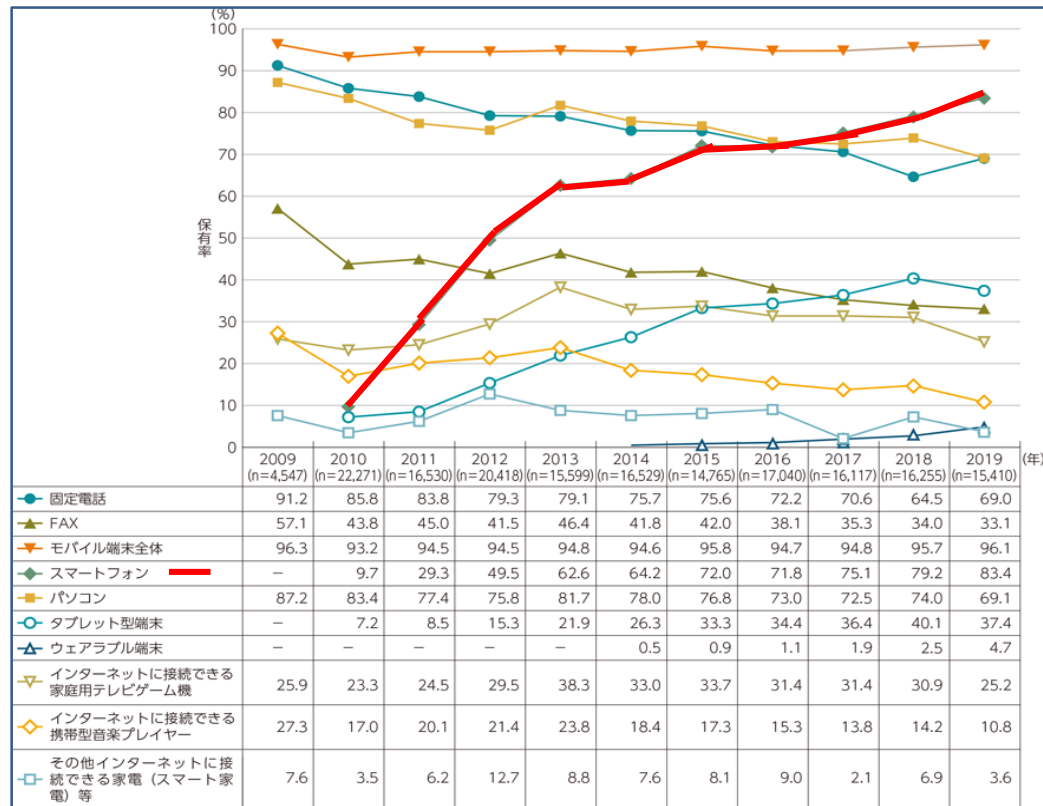
※DX（Digital Transformation）

社会情勢の変化に対応し、データとデジタル技術を手段として活用し、市民や社会のニーズを基に、業務そのものや、組織、プロセス等を変革していくこと。

- 自治体においては、まずは、
 - ・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** ことが求められる。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、**EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。**

1. 方針（ビジョン）

（2）スマートフォンの保有状況



出典元：総務省「令和2年版情報通信白書」

2019年における世帯のモバイル端末全体（96.1%）の内数である『スマートフォン保有割合』が（83.4%）となっている。

● シニアのモバイル端末所有率（n=10,000）



出典元：MMD研究所

「2020年シニアのスマートフォン・フィーチャーフォンの利用に関する調査」

60歳から79歳の男女1万人を対象にモバイル端末の所有について調査したところ、92.9%の方がモバイル端末を保有し、そのうちスマートフォンを利用している方は、77%を占めている。

1. 方針（ビジョン）

（3）方向性

デジタル技術の進展が加速する時代に求められる行政運営のあり方として、次のとおり目指すべき方向性を提示する。

スマートフォンの中に市役所がある！

スマートフォンで手続きができる！
スマートフォンで知りたい情報がわかる！



1. 方針（ビジョン）

（４）取り組みに対する意識

次のことを意識して取り組むことが重要であり、より効果を発揮できるものとする。

市民ファースト

- 「書かせない」、「待たせない」、「どこでもできる」をデジタル技術で実現し、市民にとって便利で身近な市役所を目指す。

DXの推進

- 市役所の働き方改革をデジタル技術の活用によって実現するため、従来の業務を改善し、新たな価値の創出を図るなど効率的かつ効果的な行政サービスの提供を目指す。

1. 方針（ビジョン）

（４）取り組みに対する意識

その他、取り組みに対し留意すべきことは次のとおりである。

1

- 効率的かつ効果的な行政サービスを継続するため、業務やサービスの見直しをしっかりと行い、DXを推進する必要がある。

2

- デジタル技術を活用する際は、新たな価値の創造を意識して取り組む必要がある。

3

- 若年層などの幅広い層の意見や、様々な観点を取り入れ、柔軟な発想のもと取り組む必要がある。

4

- 効果が大きいものから取り組み、成功事例をあげることで職員の意識を向上させることが重要である。

5

- 取り組みを進めていくうえで、適切にセキュリティポリシーを見直し、セキュリティ対策を徹底する必要がある。

2. 取り組むべきもの

（1）重点取組事項

情報発信の見直し

- 市民に分かりやすく情報発信を行うことが重要であることから、SNSの活用やホームページなどの既存媒体を見直す

問い合わせ対応の見直し

- 電話などの問い合わせにおいて、職員の個人差が生じないように問い合わせ対応を標準化する

行政手続きのオンライン化

自治体DX推進計画 重点取組事項

- 紙媒体から脱却し、市民の利便性に寄与するため、行政手続きをオンライン化する

マイナンバーカードの普及促進

自治体DX推進計画 重点取組事項

- マイナンバーカードを取得することで新たな体験価値を得られるよう、マイナンバーカードを活用した行政サービスの充実を図る

スマートフォンでのアプリやサイトの活用

- 行政サービス等をスマートフォン上のアプリケーションまたはWebサイトで展開できるよう対応する

2. 取り組むべきもの

（2）その他取組事項－ 1

次の事項についても取り組む必要がある。（順不同）

なお、新たな課題や技術に応じ、柔軟に対応することが重要である。

自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体DX推進計画 重点取組事項

- 目標時期を2025年度とし、「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けた検討を行い、基幹系17業務システムについて、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行を図る

データの活用、共有

- 市が所有する様々な情報を有効活用するため、データを庁内外に共有する

キャッシュレスの推進

- 税や保険料、手数料等の支払いについて、窓口ではもちろんのこと、場所などを問わずスマートフォンで支払いが可能となるよう環境を充実させる。

2. 取り組むべきもの

（2）その他取組事項－2

各種書類の押印の見直し

- 行政手続き等で押印を廃止することにより、市民の負担を軽減し、利便性を図る。また、行政内部の書類においても同様に進める

デジタル人材の確保及び育成

- スマート自治体を推進し、持続可能なものにするための人材を確保するとともに、時代の変化に対応できる職員の育成に努める。また、外部の意見を柔軟に受け入れる体制を充実させる

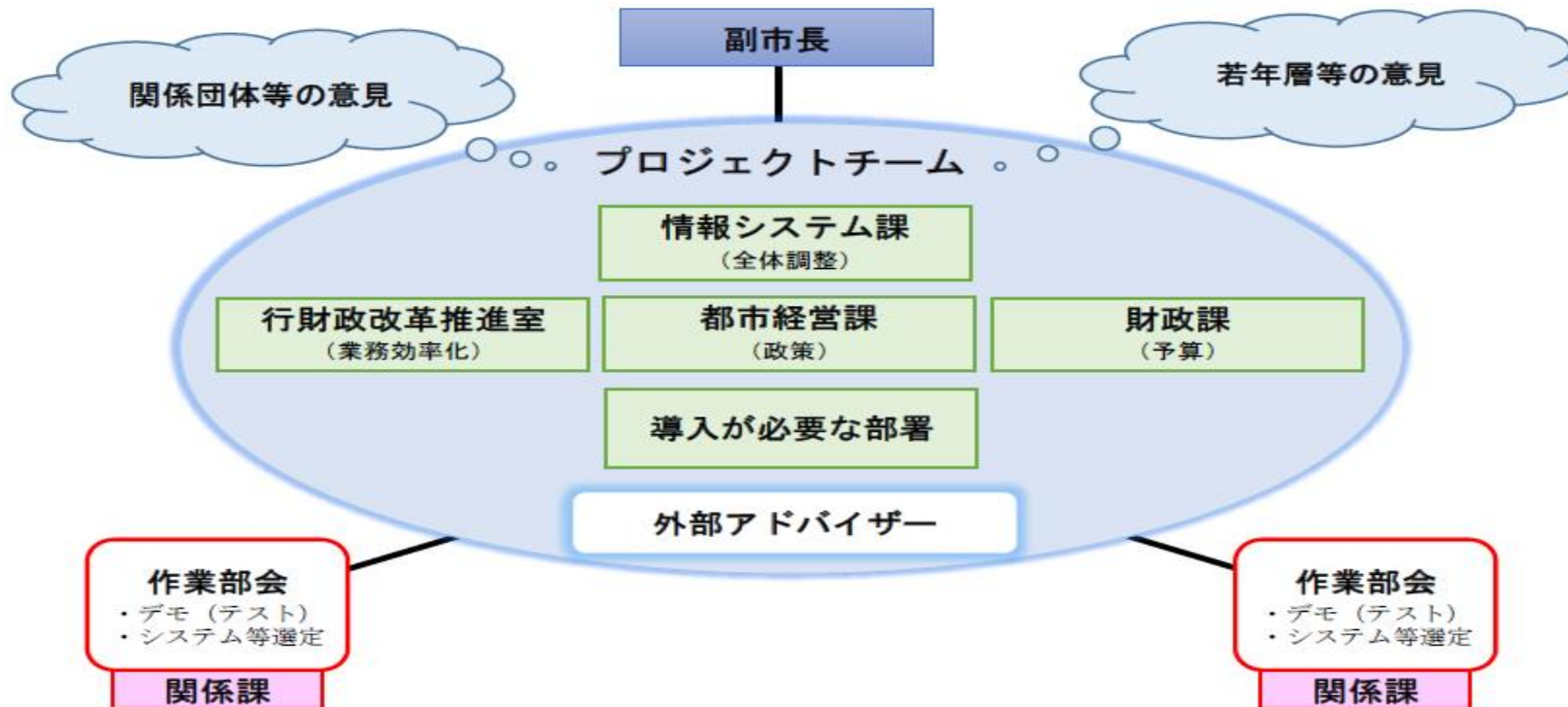
デジタルデバインド（情報格差）対策

- 市民がデジタル化のメリットを享受できるよう、デジタル活用支援を行い、情報格差の解消に努める

3. 推進体制

デジタル技術の活用によるスマート自治体の実現に向けた取り組みを進めるうえで、令和3年度以降における体制は、以下の体制が望ましいと考える。

また、全庁的な推進が必要なものであることから、強いリーダーシップが発揮できる体制とすることが重要である。



3. 推進体制

計画策定

- 方針（ビジョン）や取り組むべきものを勘案した計画を早急に策定する必要がある。

当初の取り組み想定

- 最初の取り組みについては、令和3年9月議会補正予算計上を目標とする。
- 最初の取り組みは、「子育て分野の情報発信関連」を想定しており、状況によりその他の事案も並行して進める。

3. 推進体制

取り組みの進め方のイメージ（例）

サービスの対象や内容によっては、例によらない場合もある。

（※）「4W」などの「W」について

「W」は週の単位。上記工数はあくまで例である

