

釧路市デジタル・トランスフォーメーション (D X) 推進方針

～スマートフォンの中に市役所がある～

2025（令和7）年6月 改訂
釧路市

目次

1	策定の背景	2
	（１）社会情勢の変化	2
	（２）国の動向	3
	（３）北海道の動向	4
2	釧路市の状況	6
	（１）釧路市の現状と課題	6
	（２）釧路市のこれまでの情報化の取り組み	6
3	基本的事項	7
	（１）方針の位置付け	7
	（２）基本理念及び基本方針	8
	（３）推進体制	8
	（４）計画期間	9
4	実施施策	10
5	用語解説	11

はじめに

I C T（情報通信技術）をめぐる技術の進歩は、私たちの想像を超えるスピードで進展しており、特に、スマートフォンが普及してからは、ネットワークインフラの発展による大量のデータ流通と相まって、コミュニケーションの在り方をはじめ、仕事、観光、エンターテインメント、医療・介護等のあらゆる場面でデジタル技術が必要不可欠なものとなっています。

A I（人工知能）やロボット技術の発達は、私たちの生活に大きな影響を与え、経済・社会構造に、これまで以上の変革をもたらしつつあります。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、We b会議やオンライン教育、テレワークやワーケーションなど、働き方やワーク・ライフ・バランスの変化を加速させ、「新たな日常」の定着に向けた取り組みが急速に広がり始めています。

一方で、今般の感染症対応策の実施を通じて、受給申請手続・支給作業の一部で遅れや混乱が生じるなど、特に行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが明らかになったところです。

このような中、国では「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（I T新戦略）」において、デジタル強靱化社会の実現に向け、本格的・抜本的な社会全体のデジタル化を進める必要があるとしており、2020(令和 2)年 12 月に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画」（以下「自治体D X推進計画」という。）において、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくこととしております。

釧路市では、2007(平成 19)年に「釧路市高度情報化計画」を策定し、「安心で快適な生活を支える I T」をキーワードに、市民のニーズに合った情報・サービスの提供を行うため、有用な電子自治体の実現に向けた取り組みを進めてきたところです。

今後もこの取り組みを継続していくとともに、A I 等デジタル技術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必要があります。

このような背景を踏まえ、これまでの計画を刷新し、I C Tの普及により、市民の生活があらゆる面でより良い方向に変化するように、本市のデジタル・トランスフォーメーション（D X）の実現に向け「釧路市デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進方針」を策定いたします。

1 策定の背景

(1) 社会情勢の変化

① 人口減少時代を見据えた安定的な行政運営

日本全体の生産年齢人口は年々減少し、2040年には高齢者人口がピークを迎えるなど大きく人口構造が変化すると言われています。

このような人口構造の変化を見据え、総務省の自治体戦略 2040 構想研究会では、人口減少時代における安定的な行政運営の仕組みが必要であるとの提言や、財務省による地方公共団体職員数の削減試算がなされています。

このような本格的な人口減少社会の到来が間近に迫る中、高齢化の進行により、社会保障など市民ニーズの一層の増加が予想され、より複雑化する行政の課題を解決するための十分な経営資源が見込めない状況にあります。

一方、本市の最上位指針である「釧路市まちづくり基本構想」(以下「まちづくり基本構想」という。)では、人口減少による地域経済や住民生活の影響を最小限にとどめ、地域で暮らす市民の満足度やまちの活力を高めることが重要としています。

これらの課題解決に向けた取り組みを、限られた経営資源で有効かつ効率的に実施していくためには、急速に進歩している情報通信技術を、住民サービスなどの行政運営へ積極的に活用していく必要があります。

② ICT化の進展

1987年の携帯電話サービス開始以降、ポケットベルや携帯電話、パソコン通信、衛星通信、インターネットなどの様々な通信サービスが展開されました。

平成になってからは、デジタル技術やICTサービスが大きく発展し、特にインターネットと携帯電話の普及は目覚ましく、現代においては、個人が容易に自己表現などの情報を発信していくことも可能となり、経済・社会など様々な活動を支えるインフラとして不可欠なものとなっています。

現在の通信媒体の主流となっているスマートフォンは、2007年のiPhone及び2008年のAndroid発売以降に世界的に広く普及しましたが、総務省が刊行している情報通信白書(図1)によりますと、世帯におけるスマートフォンの保有率では、2010年では9.7%だったものが、2021年には88.6%と爆発的な普及となっています。

通信分野以外でも、IoT、ビッグデータ、AI等の新たな技術を軸に経済や社会の変革をもたらす「第4次産業革命」が世界的に進行しており、今後は、ヒトやモノのつながりが一層深まり、データを活用した新たな価値やサービスの創出が期待されるなど、社会においてICTが果たす役割は、一層大きくなっていきます。

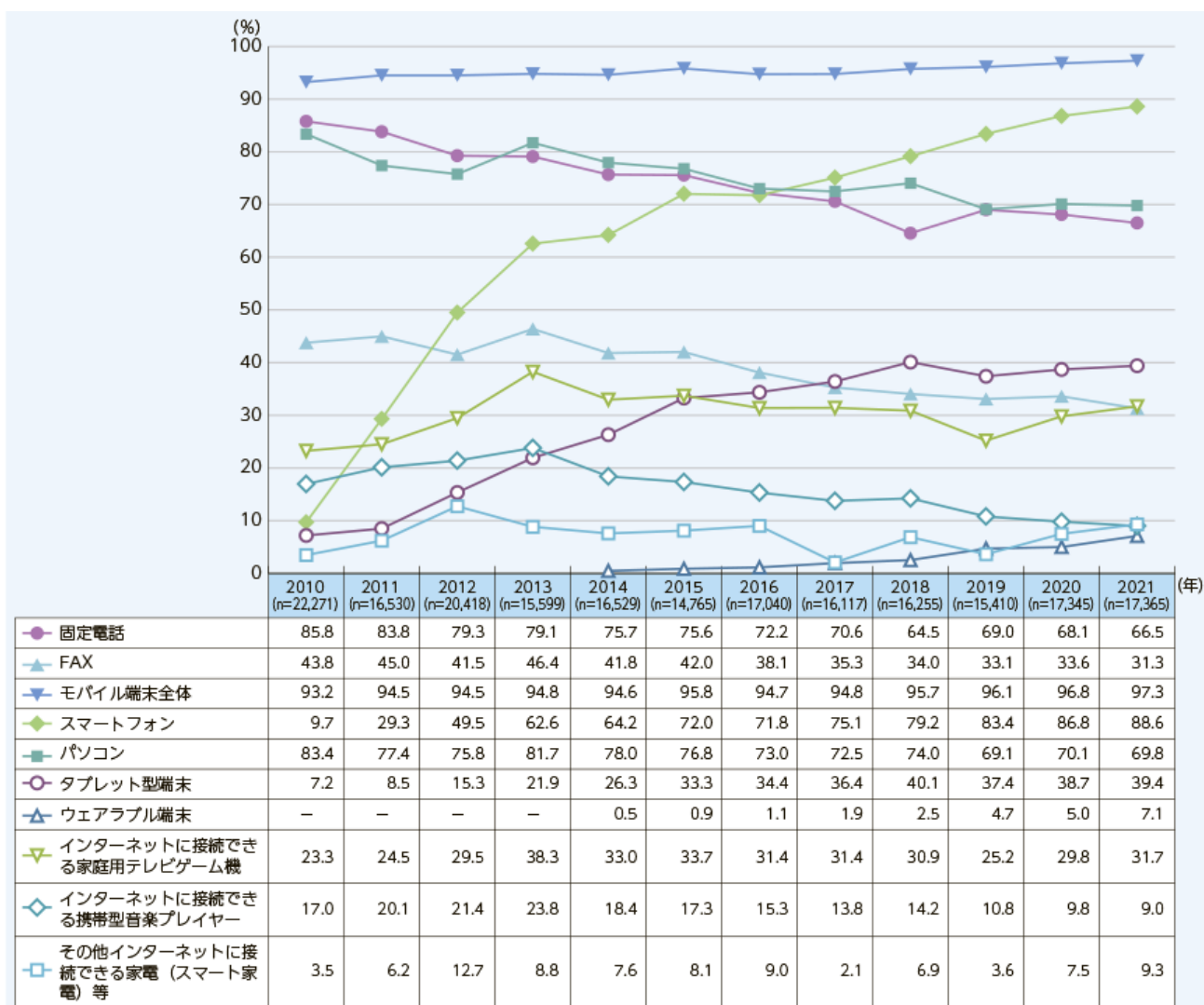


図 1：情報通信機器の世帯保有率の推移

（出典：総務省「情報通信白書 令和 4 年版」、出典元：総務省「通信利用動向調査」）

③ 情報セキュリティ対策

現在の自治体業務を円滑に遂行するには、情報システムはなくてはならないものとなっており、業務の継続性を担保するうえで、情報システムの可用性・信頼性を確保することは、必要条件であるといえます。

近年のサイバー攻撃は、増加しているだけでなく、高度化、巧妙化しており、深刻な大規模情報漏えいが相次いで発生しています。

自治体における情報漏えい事故は、市民に及ぼす影響は勿論のこと、業務の停止など大きな支障をきたすものであることから、情報セキュリティに関する昨今の動向を踏まえ、「脆弱性対策」「不正アクセス対策」などの情報セキュリティ対策の一層の強化を図っていく必要があります。

(2) 国の動向

① Society 5.0 の推進

サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)であり、狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く新たな社会を指すもので、2016(平成28)年11月に公表された「第5期科学技術基本計画」において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されました。

I o TやA I、ロボットなどの新たな技術を最大限に活用し、必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き生きと快適に暮らすことのできる社会の実現を目指しています。

② 官民データ活用推進基本法

2016(平成28)年12月、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号、以下「基本法」という。）」が公布・施行されました。

基本法では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

これを受け、国は、2017(平成29)年5月、「世界最先端I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定し、2018(平成30)年6月には「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に変更。2020(令和2)年7月には新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を受け、さらなる変更を行い、2021(令和3)年6月には、デジタル庁創設を見据え「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面的に改定しています。

③ デジタル・ガバメント実行計画及び自治体D X推進計画

政府は2020(令和2)年12月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンを明示しました。

自治体においては、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、住民の利便性を向上させるとともに、A I等デジタル技術の活用により、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つなげていくことが求められております。

2018(平成30)年1月に初版が策定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体D X推

進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくことも示しています。

また、2021(令和 3)年 5 月には、デジタル庁設置法などを含めたデジタル改革関連法が成立し、デジタル社会の形成を図るための法律が整備されました。

(3) 北海道の動向

北海道は「官民データ活用推進基本法」に基づく都道府県官民データ活用推進計画として 2018(平成 30)年 3 月に「北海道 ICT 利活用推進計画」を発行しました。

その後 2019(令和元)年 10 月に学識経験者や事業者からなる「北海道 Society5.0 懇談会」を設置し、約半年の議論を重ね、2020(令和 2)年 3 月に「北海道 Society5.0 構想」を策定しています。

2021(令和 3)年 3 月には「北海道 Society5.0 推進計画」を発行し、「北海道 Society5.0 構想」で掲げた「未来技術を活用した活力あふれる北海道」の実現に向け、取り組みを進めています。

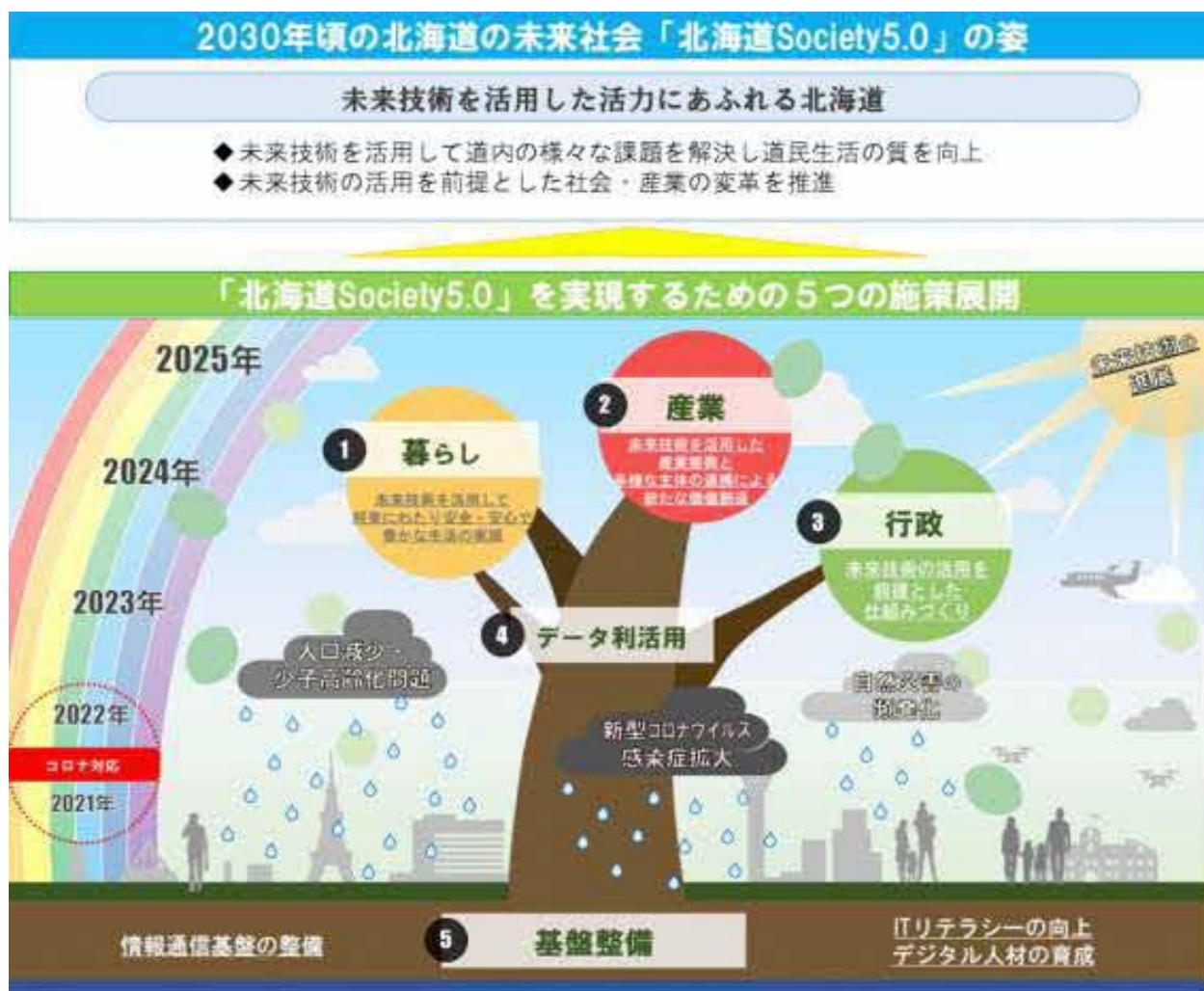


図2 「北海道 Society5.0 推進計画」の構成
(「北海道 Society5.0 推進計画」より)

2 釧路市の状況

(1) 釧路市の現状と課題

近年の情報通信技術の進展は日進月歩であり、数年後にはどのような技術が展開されているかを想定することは困難です。

現時点では、R P AやA Iなどの技術が普及している中、本市においても一部の業務で導入しており、相応の効果が生み出されている状況であるものの、行政事務及びサービスを行ううえで、主に次のような課題があると考えています。

- ① 業務の多様化、複雑化。
- ② 業務のノウハウの継承が仕組みとして行われていない。
- ③ 職員に、社会情勢の変化に対応した新たな制度などを考える時間がない。
- ④ 増大していく業務に対し、会計年度任用職員の任用など、人員を増やすことで対処している。
- ⑤ 業務の効率化を図るツールであるパソコンの機能を使いこなせない。

また、現状の業務の作業手順等について、情報量の不足や検討する時間の不足などにより、見直しに踏み出せない状況もあることから、新たな技術の活用により、課題解決に向けて前進する必要があると考えています。

(2) 釧路市のこれまでの情報化の取り組み

本市では「安心して快適な生活を支える I T」をキーワードに、2007(平成 19)年 3 月に「釧路市高度情報化計画」を策定しました。この中では、情報化の方向性として「ニーズに合った情報サービス提供」「有用な電子自治体の実現」「産業再生、創成」を掲げ、これまで、図書館システムや観光ポータルサイトの導入、基幹システムの再構築、マルチベンダー化による地元 I T企業の競争力強化、人材育成などに取り組んできました。

近年では、R P Aやスマート窓口システムの導入など、業務の効率化と市民サービスの充実を図るため、「スマート自治体」の実現に向けた取り組みも進めています。

また、2021(令和 3)年 1 月、民間の有識者も含めた庁内横断的な組織である「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」(以下「事前検討 P T」という。)を設置し、本市のスマート自治体化を推進するうえで、取り組みの基本方針(ビジョン)や、デジタル化を進める事案の優先順位について検討を進めてきました。3 月には最終報告書をまとめ、報告会を開催したところです。

3 基本的事項

(1) 方針の位置付け

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）及び国の各種計画等並びに 2018(平成 30)年 3 月策定の「まちづくり基本構想」を踏まえ、本方針を次のとおり位置付けます。

- ① 本方針は、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。
- ② 総務省「自治体DX推進計画」が示す取り組み事項を本市で具体化するための方針として位置付けます。
- ③ 本市の「まちづくり基本構想」に掲げる、「効率的・効果的な行政運営」、「情報化の推進」を図るうえでの、情報技術の利活用の基本的な考え方や方向性を示すものであり、関連する個別計画として位置付けます。

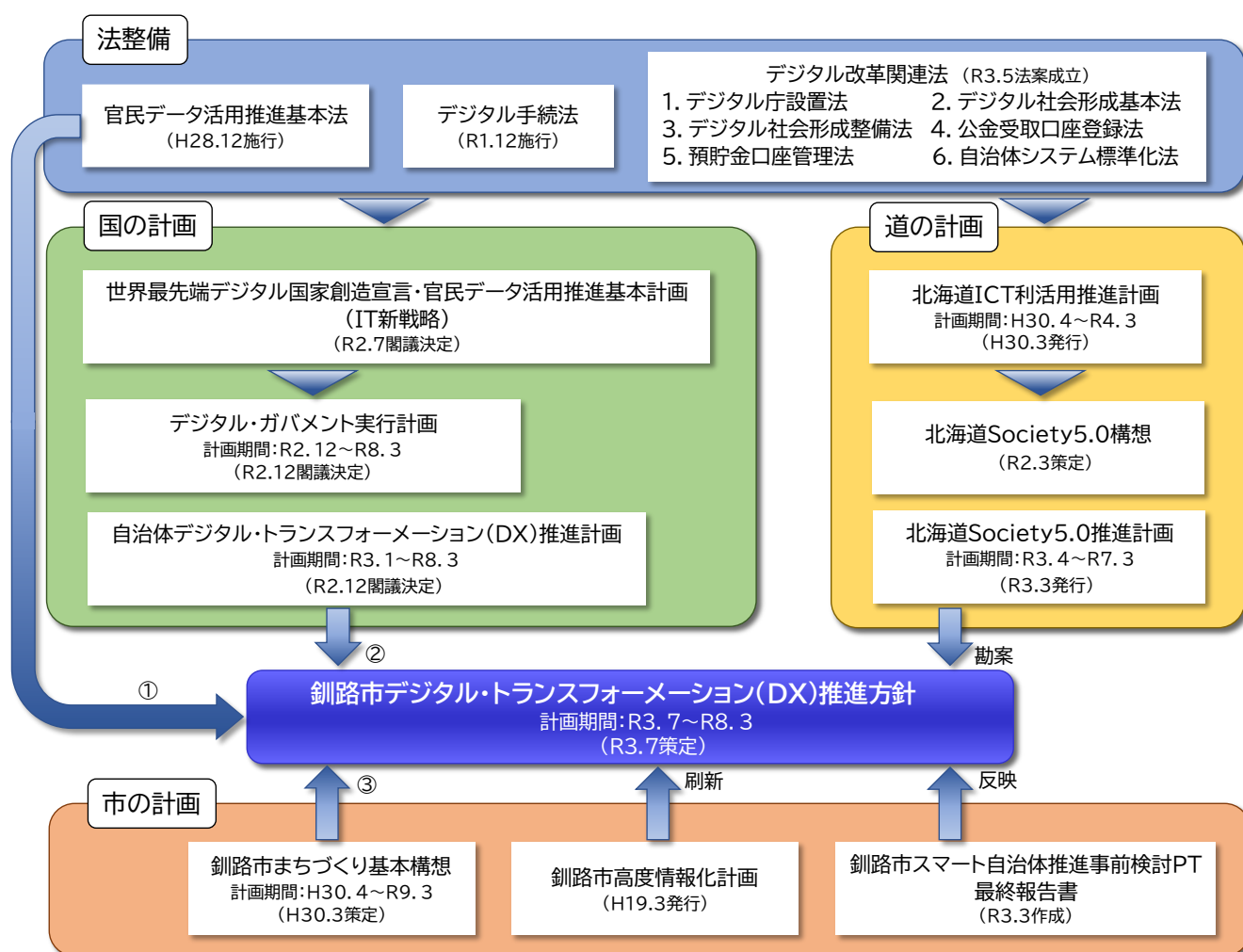


図3 本方針の位置付け

(2) 基本理念及び基本方針

現在の通信媒体の主流となっているスマートフォンを中心とした行政サービスを提供し、これまで以上に身近に感じてもらえる市役所を目指し、本方針の基本理念及び基本方針を次のとおり定めます。

① 基本理念

スマートフォンの中に市役所がある

いつでもどこでも利用できるスマートフォンの利点を生かし、スマートフォンで各種手続きができ、スマートフォンで知りたい情報がわかる「スマートフォンの中に市役所がある」を基本理念とし、市役所に行かなくても行政サービスを享受できる環境整備を目指します。

② 基本方針

上記の基本理念を具現化するために、次のことをベースとして、本方針を推進します。

基本方針1 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します。

基本方針2 行政のスマート化

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します。

(3) 推進体制

本市ではデジタル技術を活用したスマート自治体を実現することを目的に「釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム」（以下「プロジェクトチーム」という。）を設置いたしました。

プロジェクトチームでは、議題に応じて必要な部署の職員をメンバーとすることで庁内横断的な体制を構築するとともに、専門的な助言などを得るため、民間の有識者を「釧路市DXアドバイザー」に任命してプロジェクトチームに加えることにより、本方針の着実な推進を図ります。

加えて、総務省の「企業人材派遣制度（地域活性化起業人）」の活用によりデジタル人材を確保し、民間の視点や経営感覚からの課題解決提案を受ける他、関係団体や若

年層などからも積極的な意見収集を行いつつ、取り組むべき骨格を構築し、各作業部会において、稼働に向けた作業を進めていきます。

また、本市の推進体制を強化するため、釧路市未来創造本部を釧路市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進本部と位置付け、DXに関する政策の決定や、本方針の改訂・更新等の総合調整を行うものとします。

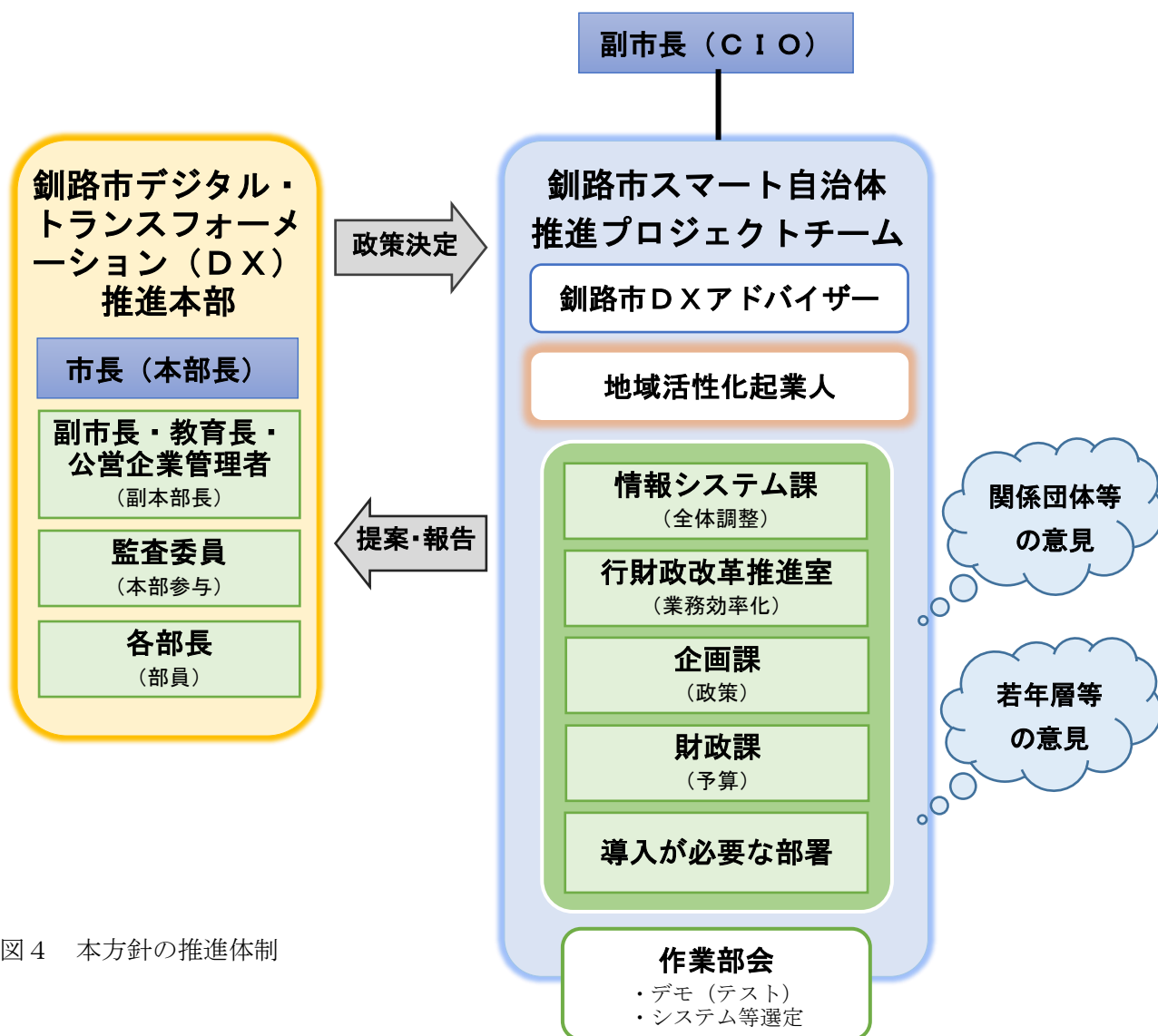


図4 本方針の推進体制

(4) 計画期間

本方針の計画期間は、国が策定した「自治体DX推進計画」との整合性を図り、2021(令和3)年度から2025(令和7)年度までの5年間とします。

なお、情報通信技術の進化や国及び北海道の施策や本市の施策の成果などを踏まえ、必要に応じて方針の見直しを随時行います。

4 実施施策

基本理念及び基本方針を踏まえ、別に定める「釧路市デジタル・トランスフォーメーション（D X）実行計画」において、各施策を計画的かつ総合的に進めていきます。

5 用語解説 (50 音順)

用語	解説
I o T	Internet of Things の略 モノのインターネットと称される。 自動車、家電、ロボット、施設等あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることにより、モニタリング、予防・予知保全、データ連携・モバイル連携、遠隔制御などを行うこと。
I C T	Information and Communication Technology の略 インターネットなどの通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。
新たな日常	経済財政運営と改革の基本方針(骨太の方針)2020に掲げられた、新型コロナウイルス感染症が収束したポストコロナの世界、新たな世界、ニューノーマル。新型コロナウイルス感染症拡大で顕在化した課題を克服した、新しい未来における日常のこと。
R P A	Robotic Process Automation の略。 コンピュータ上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術のこと。
A I	Artificial Intelligence の略。 人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
サイバー空間	コンピュータやネットワークの中に広がるデータ領域を、多数の利用者が自由に情報を流したり情報を得たりすることが出来る仮想的な空間のこと
サイバー攻撃	ネットワークを介し、コンピュータウイルスを大量に発信することや、システムへ不正に侵入し、コンピュータシステムを破壊・改竄するなど、コンピュータを不正に利用すること。
スマート自治体	今後の労働力の供給体制の中で行政サービスを提供し続けるため、A Iなどを活用して、自治体の事務処理の自動化や業務の標準化を行い、行政サービスを効率的に提供する自治体のこと。

用語	解説
スマート窓口システム	市役所の窓口において申請書に記入する代わりに、タブレットを用い電子申請を行うシステム。マイナンバーカードを読み取ることで申請者情報の入力省略され、申請手続きの簡素化が図られている。2021(令和3)年5月末より鉏路市にて運用開始。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革し、デジタル社会に対応した形に変革された状態を指す。
デジタル強靱化	「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の中で示された考え方で、オンライン化・リモート化による働き方改革・学び改革・くらし改革(行動変容)により、長期間又は断続的な接触機会の減少の中にあっても、社会が機能し、経済成長が可能となるデジタル化を言う。
デジタル・トランスフォーメーション(DX)	Digital Transformation デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。 「Trans」が「横断する」の意味を持つことから、視覚的に「X」と略されるようになった。
テレワーク	勤労形態の一種で、ICTを活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。 モバイルワーク、リモートワーク、フレキシブルワークプレイスとも呼ばれる。

用語	解説
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性等を分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。
フィジカル空間	サイバー空間がコンピュータやネットワークの中に広がる仮想的な空間であるの対し、実際に存在している現実的な空間のこと。
マルチベンダー化	一つの企業の製品だけでシステムを構築するのではなく、様々な企業の製品からそれぞれ優れたものを選んで組み合わせ、システムを構築すること。
ワーク・ライフ・バランス	働くすべての方々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のこと。
ワーケーション	「ワーク」(労働)と「バケーション」(休暇)を組み合わせた造語で、観光地やリゾート地でテレワークを活用し、働きながら休暇をとる過ごし方。

釧路市デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）
推進方針

2021（令和3）年7月 策定
2025（令和7）年6月 改訂

釧路市総務部情報システム課