

釧路市DX推進方針

2026（令和8）年4月
釧路市

目次

1	策定の背景	
	(1) 社会情勢の変化.....	2
	(2) 国の動向.....	4
	(3) 北海道の動向.....	5
2	釧路市の状況	
	(1) 経過.....	5
	(2) これまでの主な取り組み.....	6
	(3) これからの課題.....	6
3	基本的事項	
	(1) 基本方針と目指す未来像.....	7
	(2) 期間と推進の考え方.....	7
	(3) 推進体制.....	8
	(4) 方針の位置付け.....	9
4	用語解説.....	10

はじめに

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、「安心して快適な生活を支えるIT」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、2021(令和3)年にはこれまでの計画を刷新し、「スマートフォンの中に市役所がある」を基本理念とした「釧路市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進方針」を策定しました。

市民にとって便利で身近な市役所を目指し、効率的かつ効果的な行政サービスをデジタル技術の活用によって実現するため、この推進方針に基づく実行計画を策定して、各種申請のオンライン化や電子決裁をはじめとした押印の廃止、またそれらを実現するデジタルツールの導入や活用などによるスマート自治体の推進を図り、併せてスマートフォン教室の実施やスマホ相談員の配置によるデジタルデバイス対策を行うなどの取り組みを進めてきたところです。

全国的な少子高齢化が進行することによる生産年齢人口の減少と労働力不足の深刻化、また物価高騰などの急激な社会情勢の変化は、今後の市民生活や市政運営に大きな影響を与えることが予想されており、少ない人的リソースの条件下で質の高いサービスを提供する仕組みづくりが求められることから、ますます業務改善とデジタル技術の活用によるスマート自治体の推進を加速させる必要があります。

また、仕事と生活の調和が社会課題となる中で、コロナ禍を経てテレワークをはじめとした多様な働き方があらゆる業種で定着し、自治体においてもAI等の先進技術によるデジタル変革が実装フェーズに移行する中、働き方への柔軟な対応が求められているなど、BPRによる抜本的な効率化が急務となっています。

このような背景を踏まえ、本市のDXの実現に向けて新たな「釧路市DX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し、人々の暮らしや経済活動などにおいて大きな影響を及ぼすと言われていています。

一方で、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。

人口減少が引き起こす経済社会構造の変化は、自治体職員数の減少や税収の減少など行政運営にも影響を及ぼすことが指摘されており、限られた職員と財源で適切に行政運営を行っていくためには、デジタル技術やデータを活用して住民の利便性を向上と業務効率化を図り、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。

② デジタル化の進展

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、現代においてはスマートフォンの普及が目覚ましく、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は2023年には90.6%と多くの方が利用するようになりました。

また、SNSの普及はそれまでのコミュニケーションの方式を大きく変化させ、オンラインショッピングやキャッシュレス決済の普及は人々の生活をより便利にするなど、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。

さらに、近年は、学習データをもとに自動で文章や画像を生成できる生成AIが企業活動や生活の様々な場面で活用されるなど、新技術の台頭により行政サービスの提供方法が根本から変わりつつあります。

こうしたデジタル化の進展は、社会全体の発展と課題解決の手法に大きな変革をもたらしており、これらのデジタル技術を有効に活用した新たな価値やサービスの創出が期待されています。

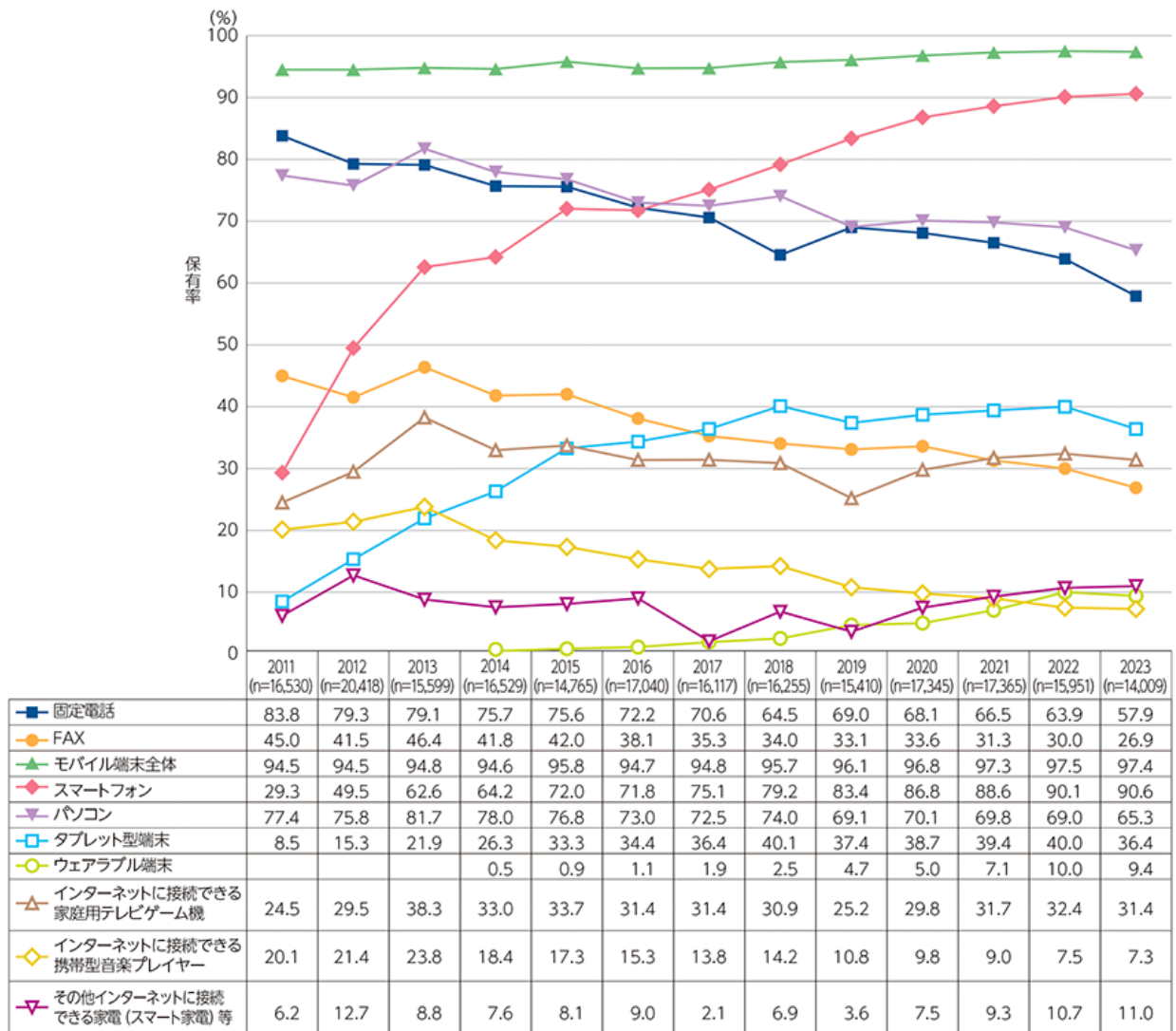


図1：情報通信機器の世帯保有率の推移

(出典：総務省「情報通信白書 令和6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

情報通信技術の発展と共にデジタル化が進んだことによる大量のデータ通信が行われている現在の状況を踏まえ、行政サービスや業務の継続性を担保するうえで、情報通信環境や情報システムの十分な整備に併せて、システムの可用性・信頼性の確保、強固なセキュリティ及び安定した運用が重要となります。

サイバー攻撃等が複雑化・巧妙化するなかで、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、最新の情勢に対応した情報セキュリティ対策を実施し、脆弱性対策や不正アクセス対策など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。

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DX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DX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。

2 釧路市の状況

(1) 経過

2007(平成 19)年 3 月に「安心して快適な生活を支える IT」をキーワードとした「釧路市高度情報化計画」を策定し、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、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 IT 企業の競争力強化、人材育成などに取り組んできました。

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わたって提供していくために、2021(令和 3)年 1 月に、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」を設置し、本市のスマート自治体化を推進に係る取り組みの基本方針や、デジタル化を進める事案の優先順位について検討し、2021(令和 3)年 5 月に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とした「釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム」を設置して翌 6 月に「スマートフォンの中に市役所がある」を基本理念とする「釧路市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進方針」を策定しました。

また、2022(令和 4)年 6 月に「釧路市デジタル・トランスフォーメーション(DX)実行計画」をあらためて策定した上で、毎年見直しや更新を行いながら取り組みを進め、2023(令和 5)年には「釧路市デジタル行政推進条例」を制定して 10 月に施行し、市が DX を進めていく姿勢と取り組みの根拠をより明確にしました。

(2) これまでの主な取り組み

ホームページなどの広報手段を見直し、市民がいつでも必要な情報を得られるよう、SNS等を有効に活用した効果的・効率的な情報発信に取り組みました。

また、市役所窓口等で取り扱う各種行政手続きについては、いつでもどこでもできるようオンライン化することに取り組み、キャッシュレス決済やマイナンバーカードを利用した本人確認機能の導入など、利便性の向上を図る一方で、ノーコードツールやRPA及びAIの活用により業務の効率化を進めました。

これらデジタル技術を活用する中で、各種研修の実施等により時代の変化に対応できる職員の育成を図るとともに、市民がデジタル化のメリットを享受できるよう、スマートフォン教室の実施やスマホ相談員の設置によるデジタル活用支援を行い、デジタルデバイドの解消に努めました。

(3) これからの課題

行政手続きのオンライン化をはじめとした市民サービス向上の取り組みは、まだまだ多くの業務に広げていく必要がある一方で、庁内ではDXを検討する時間や人員などのリソースの不足により進んでいない状況も見られることから、業務の効率化の推進とそれを可能とする人材の育成や確保により、課題解決に向けて前進する必要があります。

より創造的で実効性の高い施策の実現に向け、先進のデジタル技術を活用しながら業務の効率化と業務体制の最適化により労務コストを削減するとともに、職員が安心して積極的な取り組みを進められる職場環境を構築し、それぞれの役割に応じたスキルを取得・習熟することで自らの成長を感じながら業務に対してやりがいを持つことができるよう、業務の改革を当然のこととして取り組む組織風土の醸成が重要となります。

また、デジタル技術の導入だけで完結させず、市民と相互のコミュニケーションをしっかりと取りながら利用者目線の改善を継続することが重要であり、誰もがデジタルの恩恵を享受できるよう、得られる情報やデジタルの活用機会などで生じる格差の解消に努めるとともに、これまでの「スマートフォンの中に市役所がある」ための取り組みを一層進め、市民に寄り添うスマートな市役所として変革し続けることが求められます。

3 基本的事項

(1) 基本方針と目指す未来像

① 基本方針

インターネット上のサービスなどを通じて、市民と市役所がいつでも、どこでも、つながることができ、便利で快適かつ効率的な行政サービスを構築することで、市民も市の職員も誰もが笑顔となるオープンでスマートな市役所を目指すため、次のとおり基本方針を定めます。

笑顔がつながるスマートな市役所

② 目指す未来像

上記の基本方針を具現化するため、以下の未来像の実現を目指します。

1. 市民が笑顔になるスマートな市役所

- (1) いつでも、どこからでも利用できるサービス（いつでも、どこでも）
- (2) 市民目線のスムーズな手続き（書かせない、待たせない）
- (3) 欲しい情報がすぐに得られる（いつでもつながる）

2. 職員が笑顔になるスマートな市役所

- (1) デジタルツールの活用で最適化した業務プロセス
- (2) デジタル人材育成や業務改革に取り組む組織風土
- (3) デジタル技術を活用した快適で働きやすい職場環境

(2) 期間と推進の考え方

本方針による取り組みの期間は、2026(令和 8)年度から 2030(令和 12)年度までの5年間とします。

基本方針に沿った施策を全庁的に連携しながら進めるため、期間中に行う具体的な取り組みの計画を別に定めて柔軟かつ総合的に推進します。

社会課題やニーズの変化に対応するため、期間中であってもデジタル技術の進化や国及び北海道の施策などの動向に応じて柔軟に見直しを行います。

(3) 推進体制

釧路市未来創造本部を「釧路市DX推進本部」として位置付け、DXに関する政策の決定や、本方針等の改訂・更新等の総合調整を行うものとし、デジタル技術を活用したスマート自治体を実現するため「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。)を設置しています。

プロジェクトチームでは、取り組み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。

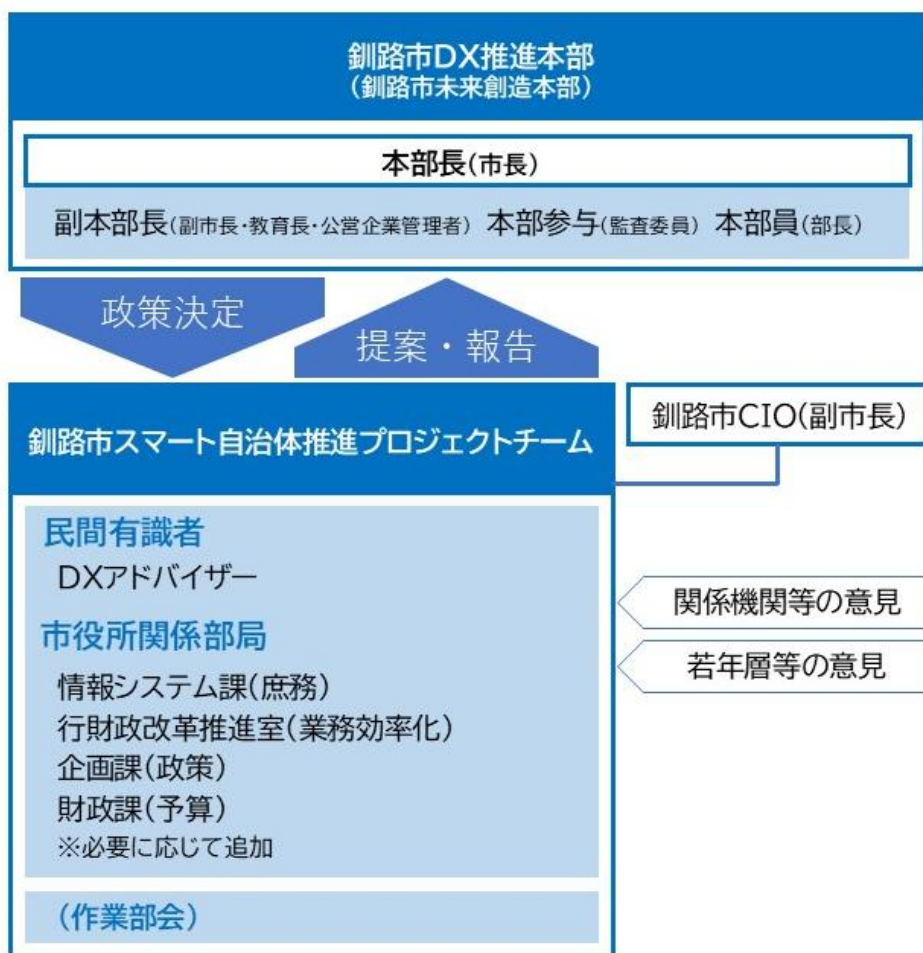


図2 本方針の推進体制

(4) 方針の位置付け

本方針は、釧路市デジタル行政推進条例第4条第1項に基づく推進方針として策定するもので、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、次のとおり位置付けます。

- ① 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。

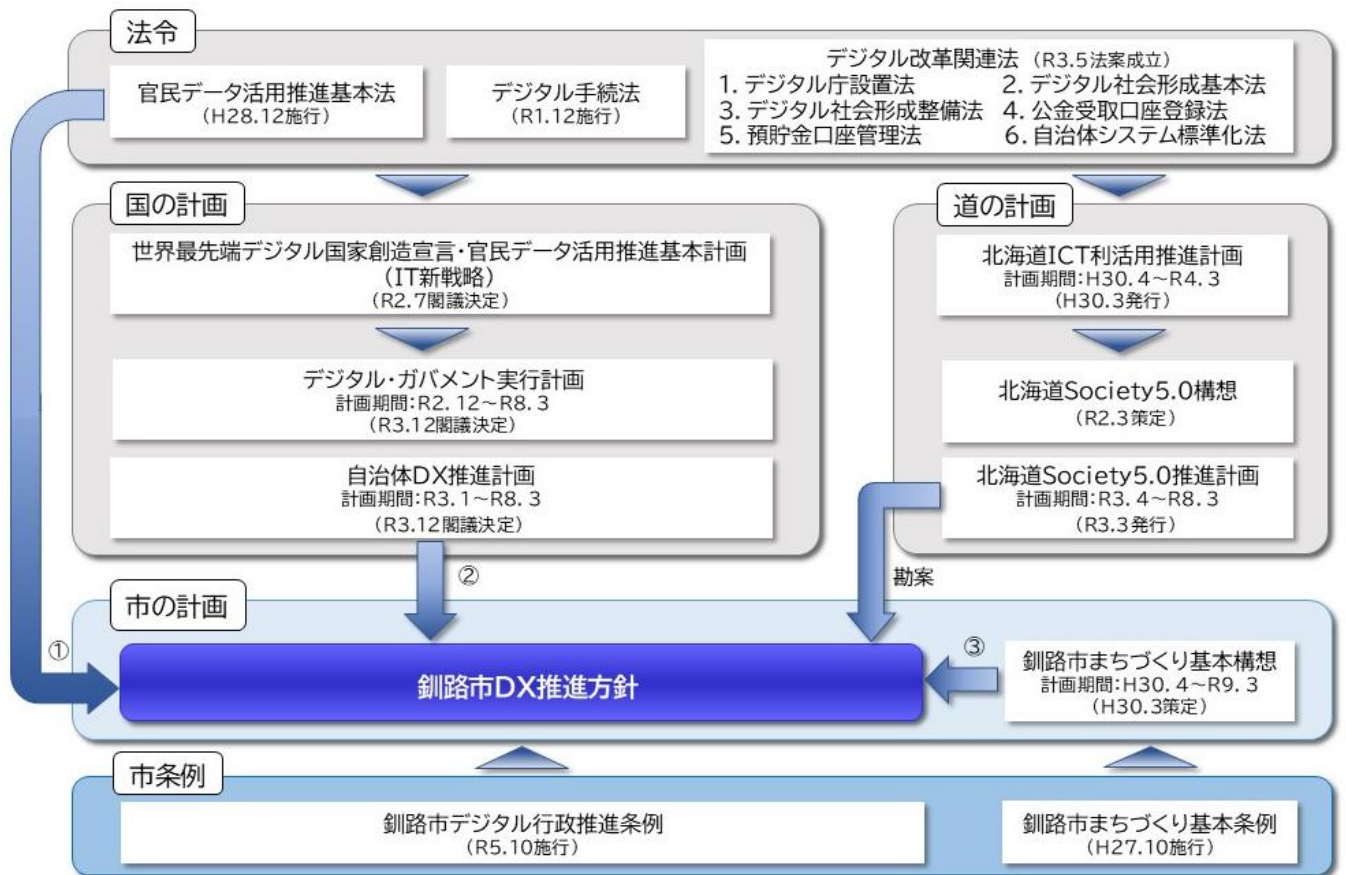


図3 本方針の位置付け

4 用語解説 (50 音順)

用語	解説
ICT (アイ・シー・ティ)	Information and Communication Technology の略。 情報通信技術。インターネットや通信機器など、情報や通信に関する技術の総称。
IT (アイ・ティ)	Information Technology の略。 情報技術。コンピュータなどでデータや情報を取り扱う技術の総称。
RPA (アール・ピー・イー)	Robotic Process Automation の略。 人が行う定型的な業務プロセスや作業のうちパソコン上で行われる操作を、認識・記録して自動化するツールのこと。
AI (エー・アイ)	Artificial Intelligence の略。 人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理機能を活用し、学習、推論、判断等の知的活動をコンピュータで実現する技術のこと。
SNS (エス・エヌ・エス)	Social Network Service の略 メッセージや写真、動画などの表現や発信、様々な人との交流や情報共有ができるインターネット上のサービスのこと。
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	インターネットやデジタル機器を利用した犯罪行為の手口のこと、コンピュータウイルスの大量発信やシステムへの不正侵入などにより、個人情報の窃取やシステムの破壊・改竄をすること。
スマート自治体	AI などのデジタル技術の活用やシステムの標準化などにより、人口減少が深刻化しても持続可能な形で行政サービスを提供し続け、職員がより価値のある業務に注力できるとともにミスなく事務処理を行える自治体のこと。

用語	解説
生成A I	自然な言語による指示だけで、膨大なデータを用いてテキスト、画像、音声などを自律的に生成できるA I 技術の総称。
デジタル社会	デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ多様な幸せが実現できる社会のこと。
デジタル人材	デジタルに関する知識や能力を有し、デジタル技術を活用して課題解決を図ることができる人材
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を、利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
DX (デジタル・トランスフォーメーション)	企業等が顧客や市場の変化に対応し、組織や文化などを変革しながら、デジタル技術を利用したサービスやビジネスモデルを通して顧客体験価値の変革を図り価値を創出することで、自治体DXはデジタル技術の活用により住民の利便性向上と業務効率化を図ることを指す。
テレワーク	情報通信技術 (ICT) を利用した、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のことで、勤務場所により在宅勤務やモバイルワークなどの形態がある。
ノーコードツール	プログラミング言語で記述された文字列 (ソースコード) を用いずに、アプリケーションなどを開発できるツールのこと。
B P R (ビー・ピー・アール)	Business Process Re-engineering の略。 業務本来の目的を達成するために既存の業務プロセスや組織等を根本的に見直し、再構築することで業務を改革すること。
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、物理的に存在している現実の空間のこと。
マルチベンダー化	複数の企業や事業者等を組み合わせてシステム構築やサービス提供を行うこと。それぞれの強みや専門性を活かしてシステムを高度化・最適化し、リスク分散やコスト削減を図るもの。

釧路市DX推進方針

2026(令和8)年4月 策定

釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム
(釧路市総務部情報システム課)