

釧路市

デジタル・トランスフォーメーション

(DX) 実行計画



2025（令和7）年6月

目次

1	実行計画の策定にあたって	1
（１）	目的	1
（２）	計画の位置付け	1
（３）	計画期間	2
2	実施施策	3
（１）	情報発信の見直し	3
（２）	行政手続きのオンライン化	3
（３）	問い合わせ対応の見直し	4
（４）	マイナンバーカードの普及促進	4
（５）	行政データの活用、共有	4
（６）	キャッシュレスの推進	5
（７）	デジタル技術の活用による各種手続きの押印廃止	5
（８）	行政情報システムの標準化・共通化	6
（９）	デジタル人材の確保及び育成	6
（10）	A I ・ R P A の利用拡充	7
（11）	情報セキュリティ対策の強化	7
（12）	デジタルデバイド（情報格差）対策	8
（13）	窓口業務の見直し	8
（14）	庁内事務作業の見直し	9
3	用語解説	10

1 実行計画の策定にあたって

(1) 目的

釧路市では、I C T（情報通信技術）をめぐる技術の進歩や国の動向を踏まえ、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、「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」（以下「釧路市D X推進方針」という。）を2021(令和3)年7月に策定しました。

本市が具体的な施策を展開するにあたって、「釧路市D X推進方針」に掲げる基本理念及び基本方針を実現するための具体的な施策を示すものとして、「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」（以下「釧路市D X実行計画」という。）を策定するものです。

(2) 計画の位置付け

本市が、2021(令和3)年7月に「釧路市D X推進方針」を策定後、同年9月には「デジタル社会形成基本法」が施行され、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針を定め、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、同法に定めるデジタル庁が発足しました。

また、同年12月には同法に規定する重点計画となる「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。これらのことを踏まえ、本実行計画を、次のとおり位置付けます。

- ① 本実行計画は、「釧路市D X推進方針」に掲げる基本理念及び基本方針を実現するための具体的な施策を示す実行計画として位置付けます。
- ② 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が示す「デジタルにより目指す社会の姿」を実現するための方針を踏まえ、本市が推進すべき施策を定める実行計画として位置付けます。

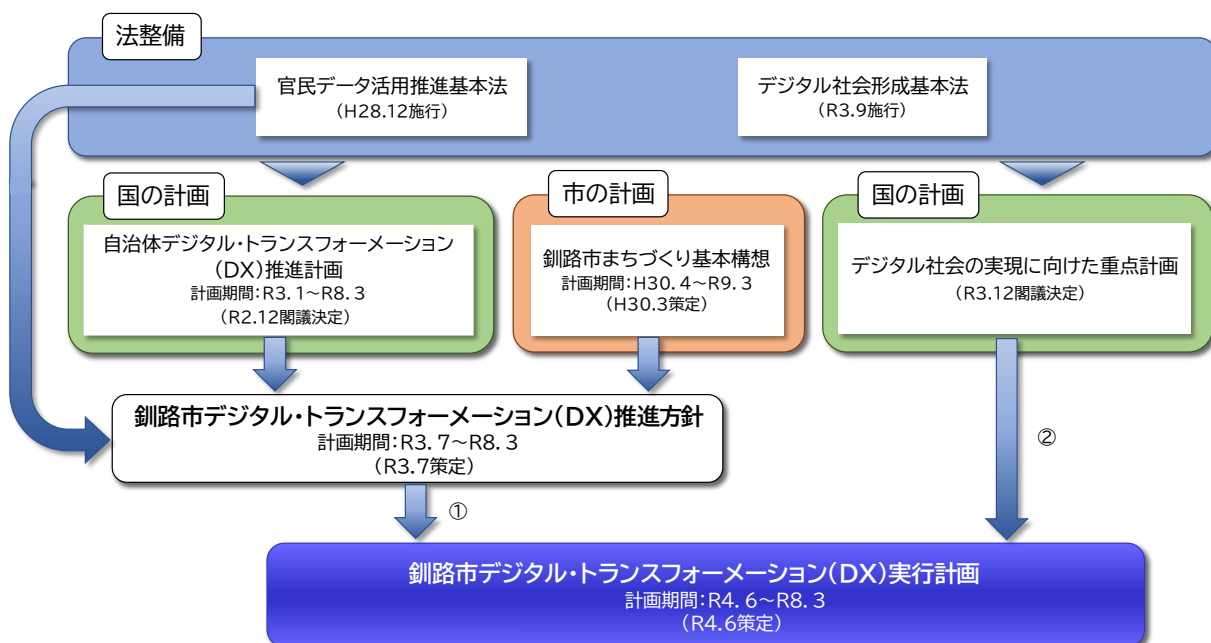


図1 本実行計画の位置付け

(3) 計画期間

本実行計画の計画期間は、国が策定した「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」及び「釧路市D X推進方針」との整合性を図り、2022(令和4)年度から 2025(令和7)年度までの4年間とします。

なお、各施策の取り組み状況や国の動向を踏まえ、釧路市D X推進方針とともに必要に応じて随時見直すこととします。

2 実施施策

事前検討 PT
最終報告書
重点取組事項

(1) 情報発信の見直し

概要	ホームページなどの広報手段を見直し、市民が必要な情報を得られ、利用しやすい内容にリニューアルするとともに、SNS等も有効に活用し効果的・効率的な情報発信を行う。					
	現状	公式LINE友だち数：68,280人（R7.3末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
(子育て分野)情報発信の検討						
公式LINEの構築						
公式LINE更新の検討						
ホームページ更新の検討						
新ホームページの構築						

官民データ活用
推進基本法
基本的施策

自治体 DX
推進計画
重点取組事項

事前検討 PT
最終報告書
重点取組事項

(2) 行政手続きのオンライン化

概要	市役所窓口等で取り扱う申請・届出について、いつでもどこでもできる よう行政手続きをオンライン化する。					
	現状	オンライン手続件数：177 件（R7.3 末現在） うち、市電子申請ポータル掲載件数：64 件（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
先行する分野での検討						
先行する分野での構築						
オンライン施設予約の導入						
インターネットフォームを用いた公的個人認証、オンライン決済の検討・構築						
拡張する分野の検討・構築						

(3) 問い合わせ対応の見直し

概要	回答内容の標準化や電話問い合わせのオンライン化を進めることにより、個人差のない最適な回答を行うなど、問い合わせ対応の質の向上や効率化を図る。					
	現状	電話問い合わせのオンライン化：4 業務（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
問い合わせ対応の見直し・検討						
拡張する分野の検討・構築						

(4) マイナンバーカードの普及促進

概要	マイナンバーカードの交付を促進するとともに、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。					
	現状	マイナンバーカード交付率：95.0%（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
普及促進の検討 （稼働は他サービスによる）						
マイナンバーカードを活用したオンライン申請の導入						
マイナンバーカードセンターの運営						

(5) 行政データの活用、共有

概要	本市が所有する様々な公共データの有効活用を促進するためオープンデータとして公開する。					
	現状	オープンデータ公開数：188 件（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
行政データのオープン化の推進						
行政データ活用の推進						

(6) キャッシュレスの推進

概要	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、時間・場所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の充実を図る。					
	現状	窓口：証明書発行、各種施設（入館料）等 オンライン施設予約：1 施設（R7.3 末現在） インターネットフォーム：7 項目（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
オンライン施設予約の導入（再掲）						
インターネットフォームを用いた公的個人認証、オンライン決済の検討・構築（再掲）						
拡張範囲の検討						

(7) デジタル技術の活用による各種手続きの押印廃止

概要	各種手続きにおける押印廃止を進め、受付業務やその先の業務フローのデジタル化を図り、市民の負担を軽減し、利便性を図るとともに、職員の業務効率化を図る。					
	現状	電子決裁の件数：14,410 件（R7.4 月分）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
各種手続きに係る押印廃止の検討						
電子決裁の導入に向けた検討						
電子決裁の導入						

自治体 DX
推進計画
重点取組事項

事前検討 PT
最終報告書
その他取組事項

(8) 行政情報システムの標準化・共通化

概要	国が推進する行政情報システムの標準化・共通化の方針に従いつつ、現状の業務手順等を見直したうえで、順次システムの移行を行う。					
	現状	移行済業務システム：1件（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
標準仕様との差異の洗い出しと市の仕様検討						
ガバメントクラウドへのシステム移行						
行政情報システムの標準化・共通化						

官民データ活用
推進基本法
基本的施策

事前検討 PT
最終報告書
その他取組事項

(9) デジタル人材の確保及び育成

概要	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する。					
	現状	D X やデジタルツールに係る職員研修の実施（R4 年度～） 地域活性化起業人の活用（R5 年度～） 庁内公募によるB P R研修の実施（R6 年度～）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
人材確保・育成に向けた検討、研修等の実施						
地域活性化起業人の活用						
B P R研修の実施						

(10) A I ・ R P A の利用拡充

概要	市民サービスの向上や職員負担の軽減、事務処理ミスの防止を実現するため、A I ・ R P A の更なる活用を図る。					
	現状	R P A 導入件数：28 件（R7.3 末現在） A I - O C R 導入件数：10 件（R7.3 末現在） 生成 A I 活用に関する実証実験参加実績：34 課 83 名（R6 年度）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
拡張範囲の検討						
拡張部分の導入						
A I - O C R の活用						
生成 A I 実証実験の実施						

(11) 情報セキュリティ対策の強化

概要	各施策を進めていく中で、適正なセキュリティが確保できるよう、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。					
	現状	セキュリティポリシー改定に向けて作業中（R7.3 末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
セキュリティポリシーの見直し						
セキュリティ対策の実施						

(12) デジタルデバイド（情報格差）対策

概要	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。					
	現状	スマートフォン教室参加者数：のべ1,454人（R4・5年度） スマホ相談員（地域おこし協力隊）1名の設置（R6.10～） 相談対応件数（のべ）：127件（R7.3末現在） 出前講座実施件数：1件（R7.3末現在）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
対応策の検討						
スマートフォン教室の実施						
スマホ相談員（地域おこし協力隊）の設置						
相談対応・出前講座の実施						

(13) 窓口業務の見直し

概要	「書かせない」、「待たせない」窓口を実現するため、業務システムなどで持つ市民情報の活用や、職員の窓口対応の平準化を図る。					
	現状	手続きチェックシートのリニューアル（R6 年度）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
対応策の検討						
アナログも含めたB P Rの実施						
窓口業務支援システムの導入						

(14) 庁内事務作業の見直し

概要	庁内の事務作業の効率化・自動化を図り、事務処理ミスを防止するとともに、新たな事業や取り組みが行える時間を確保する。					
	現状	地域活性化起業人によるヒアリング 80 件（R7.3 末現在） B P R 研修後の実践：6 課（7 係）				
取り組みの工程		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
業務調査の実施						
業務ヒアリングと改善実施						
ノーコードツールの活用						
A I－O C R の活用（再掲）						
B P R 研修後の実践						

3 用語解説（50 音順）

用語	解説
A I - O C R	各種帳票からのデータ入力作業における効率化と負担軽減を目的として、各種帳票の PDF ファイルから手書き文字や活字などを認識して電子データ化するツールのこと。
B P R	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。
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。
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。
S N S	Social Network Service の略 メッセージや写真、日記などを通じて友人や知人などとインターネット上でつながる、個人間の交流を支援するサービスのこと。
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のことであり、クラウドサービスとは、従来利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものをいう。
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。
生成 A I	文章や画像などを生成できる A I（人工知能）のことで、従来の A I とは異なり、生成 A I は新しい情報やサービスを生成することを目的としており、文章の生成・要約・翻訳、プログラムの作成、情報検索などが、会話形式による命令入力で行える。

セキュリティポリシー	組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。
デジタルデバイド	パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題のこと。
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。
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。

釧路市デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）
実行計画

2022(令和4)年6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