

釧路市DX実行計画

2026年4月

笑顔がつながるスマートな市役所



目次

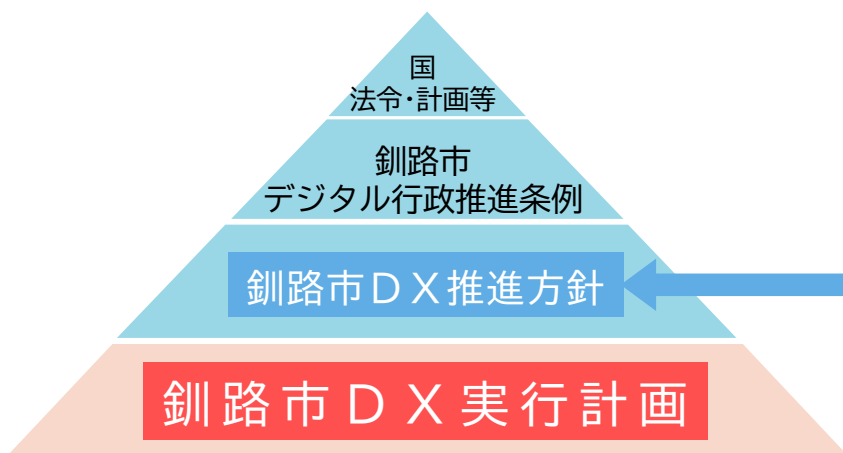
1. 目的 P. 1
2. 計画の位置づけ P. 1
3. 計画期間 P. 2
4. 実施施策 P. 3
5. 用語解説 P. 10

1. 目的

- 釧路市のデジタル行政を推進するにあたり、情報通信技術の進歩や国の動向を踏まえ、デジタル技術を活用した業務の効率化や市民サービスの向上など、行政サービスの変革に取り組むための具体的な施策を策定します。

2. 計画の位置づけ

- 「釧路市DX推進方針」に掲げる基本方針に基づく目指す未来像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。
- 国が定める「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。



◆基本方針

笑顔がつながるスマートな市役所

◆目指す未来像

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

3. 計画期間

- 本計画の期間は釧路市DX推進方針と合わせて2026（令和8）年度から5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DX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。

	2026年度 (令和8)	2027年度 (令和9)	2028年度 (令和10)	2029年度 (令和11)	2030年度 (令和12)
釧路市DX推進方針	→				
釧路市DX実行計画	→				
釧路市まちづくり 基本構想	→		→		

4. 実施施策

- ・ 釧路市DX推進方針の基本方針に基づく目指す未来像実現のため、以下の施策に取り組みます。

1. 市民が笑顔になるスマートな市役所

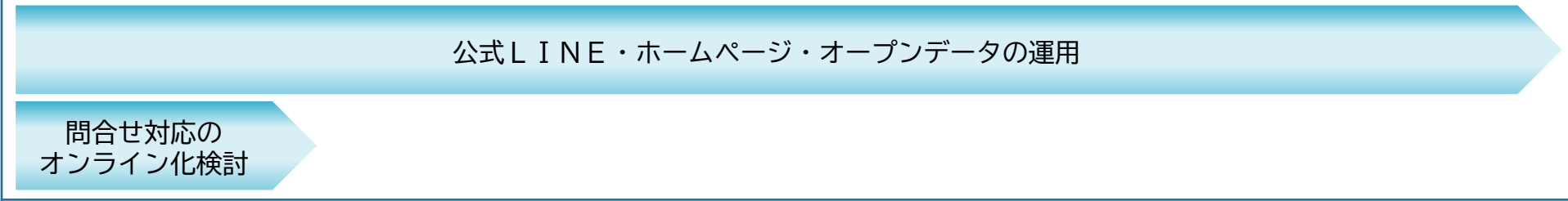
(1) オンライン化推進

概要	市役所窓口等で取り扱う申請・届出、また施設や窓口の予約について、パソコンやスマートフォンなどから、いつでもどこでもできるように行政手続きのオンライン化を推進します。 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活用を推進します。 情報確認や問合せがいつでもインターネット等で行えるよう機能を充実させます。				
2026年度 (令和8)	2027年度 (令和9)	2028年度 (令和10)	2029年度 (令和11)	2030年度 (令和12)	
ツール機能拡充	新機能導入検討				
手続き及び施設予約等をオンライン化（500手続以上）					
ツール操作研修・BPR研修					
#電子申請 #電子決済 #マイナンバーカード（公的個人認証） #ノーコードツール					

(2) 窓口手続きの見直し

概要	書かないワンストップ窓口の安定運用を図り、対象手続きの拡充を検討します。窓口で待つことのないよう、窓口予約の拡充や手続きの簡略化を図ります。				
2026年度 (令和8)	2027年度 (令和9)	2028年度 (令和10)	2029年度 (令和11)	2030年度 (令和12)	
書かないワンストップ窓口の運用・対象手続きの拡充検討					
データ連携の標準化対応					
ツール操作研修・BPR研修					
#書かないワンストップ窓口 #窓口予約 #電子申請					

(3) 情報発信の見直し

概要	市民が必要な情報を容易に得られるよう、公式LINEの発信やホームページを充実させるとともに、各種行政データ等の公開と活用を推進します。				
2026年度 (令和8)	2027年度 (令和9)	2028年度 (令和10)	2029年度 (令和11)	2030年度 (令和12)	
 <p data-bbox="652 444 1419 479">公式LINE・ホームページ・オープンデータの運用</p> <p data-bbox="147 544 410 615">問合せ対応の オンライン化検討</p>					
#公式LINE #ホームページ #オープンデータ #ノーコードツール #電子申請					

(4) デジタルデバイス（情報格差）対策

概要

市民がインターネットやツール等を使いこなし、デジタルのメリットを享受できるよう情報格差の解消に努めます。
地域おこし協力隊を活用したスマホ相談員によるスマートフォンの利活用に関する相談対応のほか、出前講座などを実施します。また、町内会をはじめとした地域コミュニティ等との連携を図り、市民のデジタル利活用の促進及び支援を行います。

2026年度
(令和8)

2027年度
(令和9)

2028年度
(令和10)

2029年度
(令和11)

2030年度
(令和12)

スマホ相談員による相談対応

スマホ相談員による
出前講座等の実施

地域コミュニティとの連携

#スマホ相談員 #スマホ相談窓口 #地域おこし協力隊 #出前講座

2. 職員が笑顔になるスマートな市役所

(1) 業務改善

事業概要

デジタル技術を活用して業務を効率化し、市民にとって分かりやすく利用しやすい行政サービスの再構築を図ります。
業務のプロセスを見直して課題が見える化し、業務の整理やデジタルツール等を利用した業務改善、及びペーパーレス化を推進します。
事務作業の自動化と簡素化により事務処理ミスを防止するとともに、職員が本来取り組むべき業務が行える時間を確保します。

2026年度
(令和8)

2027年度
(令和9)

2028年度
(令和10)

2029年度
(令和11)

2030年度
(令和12)

庁内問合せ対応のオンライン化

業務プロセスの整理と改善及びペーパーレス化・事務作業の見直し

BPRの手法研究・研修実施

導入済みのデジタルツールに関する研修

#BPR #電子決裁 #グループウェア #RPA #AI-OCR #文字起こし #ノーコードツール

(2) 人材育成

事業概要

職員がデジタル技術を効果的に活用し、変化に対応できるスキルを習得するための研修や学習機会を設けます。デジタルの力で行政課題の解決を図る意思と能力をもち、市民目線で業務の改善が行える職員を育成するため、BPR研修や階層別研修の内容を充実させます。
庁内の業務改善の取り組みの好事例を情報共有し、庁内横断的な取り組みを促進します。

2026年度
(令和8)

2027年度
(令和9)

2028年度
(令和10)

2029年度
(令和11)

2030年度
(令和12)

各種研修による職員のマインドセット

デジタルツール等のトライアル実施

資格取得の支援

庁内好事例の情報共有・横展開

#階層別研修 #BPR研修 #ツール操作研修 #ベストプラクティス #eラーニング

(3) 職場環境の充実

事業概要

生成A I など先進のデジタル技術を活用して業務を効率化・高度化し、また業務処理の簡素化・迅速化を図ることで職員の負担軽減を図ります。
パソコンの無線接続など、どこでも業務が行える環境を整備して多様な働き方に対応し、職員の業務効率の向上を図ります。

2026年度
(令和8)

2027年度
(令和9)

2028年度
(令和10)

2029年度
(令和11)

2030年度
(令和12)

生成A I 運用

e S I M搭載P C
導入検討

無線L A N環境
拡充検討

#生成A I #無線L A N #e S I M #W E B会議 #電子決裁

5. 用語解説

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。
e S I M	Embedded Subscriber Identity Moduleの略 通信ネットワークへの接続に必要な契約者情報を、端末に内蔵された電子チップ（eSIM）に書き込む技術。機器に搭載することで、外出先でも音声通話やモバイルデータ通信を行うことが可能となる。
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。
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。
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DX実行計画

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
(総務部情報システム課)