

# 釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム 2025年度 活動報告書

---

2026(令和8)年3月27日(金)

釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム

# 釧路市DX推進方針・同実行計画の概要

## 計画期間

2025(令和7)年度まで

## 基本理念

「スマートフォンの中に市役所がある」

## 基本方針

基本方針1 市民ファースト

基本方針2 行政のスマート化

## 実施施策

- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| (1) 情報発信の見直し                   | (8) 行政情報システムの標準化・共通化  |
| (2) 行政手続きのオンライン化               | (9) デジタル人材の確保及び育成     |
| (3) 問い合わせ対応の見直し                | (10) AI・RPAの利用拡充      |
| (4) マイナンバーカードの普及促進             | (11) 情報セキュリティ対策の強化    |
| (5) 行政データの活用、共有                | (12) デジタルデバイド(情報格差)対策 |
| (6) キャッシュレスの推進                 | (13) 窓口業務の見直し         |
| (7) デジタル技術の活用による各種<br>手続きの押印廃止 | (14) 庁内事務作業の見直し       |

(詳細)釧路市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の策定<市公式HP>

<https://www.city.kushiro.lg.jp/shisei/shisaku/1007019/1007023/1007024.html>

# 推進体制

## 釧路市DX推進本部

本部長 釧路市長 鶴間秀典

## 釧路市CIO

副市長 中村基明

### 釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム<2021年4月発足>

#### DXアドバイザー<非常勤/2021年度より任用>

✓ 民間有識者として、専門的な立場から助言や情報提供を行う。



釧路地域DX推進協会  
会長 中島 秀幸 氏



(株)アフォーダンス  
代表取締役 渡部 卓央 氏



(株)Hokkaido Design Code  
代表取締役社長 木村 琴絵 氏

#### DXプランナー<常勤/2022年度より委嘱>

✓ 地域活性化起業人として、民間から市役所に出向。



長崎 秀作

#### 市役所関係部局

情報システム課(チームリーダー)

行財政改革推進室(業務効率化)

企画課(政策)

財政課(予算)

※プロジェクト単位で必要に応じ担当課参画  
又は作業部会発足。

※ 肩書、役職は2026年3月現在

# 実施施策進捗① – 行政手続きや施設予約のオンライン化

前年度に引き続き、ぴったりサービス、Logoフォーム、オンライン施設予約システム等のツールを活用し、行政手続き等のオンライン化を拡大。

## ① 取組状況

|              | 2021(令和3)<br>年度以前 | 2022(令和4)<br>年度 | 2023(令和5)<br>年度 | 2024(令和6)<br>年度 | 2025(令和7)<br>年度 | 累計  |
|--------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----|
| 施設予約         |                   |                 | 4               | 6               |                 | 10  |
| くらし          | 22                | 5               | 23              | 9               | 15              | 74  |
| 妊娠・子育て・教育    | 6                 | 17              | 8               | 7               |                 | 38  |
| 生涯学習・文化・スポーツ | 10                | 2               | 1               | 3               |                 | 16  |
| 健康・福祉        |                   | 15              | 1               | 2               | 1               | 19  |
| まちづくり・環境     | 3                 | 2               |                 | 15              | 17              | 37  |
| 産業・ビジネス・観光   | 2                 |                 | 1               | 4               |                 | 7   |
| 市政           | 6                 | 3               |                 |                 |                 | 9   |
| 合計           | 49                | 44              | 38              | 46              | 33              | 210 |

※このうち、不特定多数が対象となる手続き等、**65項目**を市電子申請ポータルに掲載中。

<https://www.city.kushiro.lg.jp/kurashi/1013245/index.html>

## ② 主な成果

- ・ 斎場(火葬場)使用受付業務のオンライン化。
- ・ 給与特別徴収業務のオンライン化。

詳細はベストプラクティスP4



## DX実行計画-実施施策

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

# 実施施策進捗② – BPR(業務改善)

庁内公募にエントリーした5課5係(6チーム)がBPRを実践。募集:2025年7月  
DXプランナーの伴走支援のもと、ボトムアップで業務改善検討に取り組む。

## ① 取組状況

- BPRに取り組む係を庁内公募。5課5係(6チーム)が管理職を含むメンバーでエントリー。
- チーム単位でBPRの考え方や手順(手法含む)を研修した後、自業務のありたい姿からバックキャストで課題や施策案を検討。
- DXプランナーが講師とファシリテーターの立場で伴走支援。

## ② 主な成果

- 4チームの自業務に関する課題・施策案が見える化。
- 他業務検討への手法展開や施策案実践による改善実現。

みんなで進める業務改善 **追加募集**  
**業務改善(BPR)実践研修会**

自分たちの業務をスマート化できるよう、業務改善をみんなで進めるための検討ツールや手順を学んで、実際の業務を題材にして実践する研修会を開催します。

■講師・ファシリテーター  
情報システム課DX推進係 DXプランナー 長崎秀作  
情報システム課DX推進係 主査 佐々木悠太

「木こりのジレンマ」をご存じですか? 「斧を研げば楽になるけれど忙しくて研ぐ時間がとれない」という状態で、庁内には同じ気持ちの方もいるのではないのでしょうか?  
今回、少しだけお時間を割いて業務を楽にすることを考えてみませんか? 「業務をダイエット! スマートにしたい!」だけど、どう進めたらよいかかわからない!という方々におすすめて!

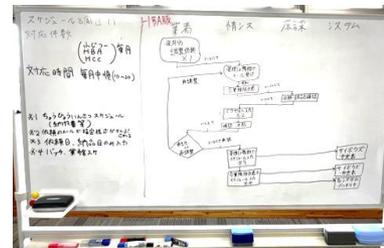


※BPRの手順



## DX実行計画-実施施策

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



# 実施施策進捗③ – デジタル人材の育成

「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、具体的なアクションをおこす職員」の育成に向け、各種の研修を展開。

## ① 階層別研修

- DXのベースとなるマインドセット研修を実施。  
(部長職)自治体DX研修会-8.13開催、SB山野顧問(現石川県知事)-  
(新任課長・係長職)DX推進について-4.24開催、BPR・ツール-  
(新採用)BPRファーストステップ研修-10.2開催、業務フロー等-



自治体DX研修会

## ② ツール研修

- 研修をのべ29回開催し、のべ303人が参加。  
(実施したツール)  
LoGoフォーム/施設予約システム/AI-OCR  
QommonsAI/kintone/Excel ※ 2月末現在



新採用研修(後期)

## ③ BPR研修

詳細は4P参照

- 研修をのべ39回開催し、のべ187人が参加。  
資産税課、医療年金課(後期医療・医療給付)、  
こども育成課、情報システム課 ※ 2月末現在



BPR研修(こども育成)

## DX実行計画-実施施策

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



# 実施施策進捗⑤ – AI・RPAの利用拡充

2025年11月、「QommonsAI」を用いた生成AIの本格運用を開始。  
2026年2月、RPAを活用した「書かないワンストップ窓口」の本格実施。

## ① 生成AI

- 省庁・自治体向けサポートAI「QommonsAI」の本格運用開始。(11月)
- 釧路市生成AIの利用ガイドラインを整備し、生成AIの全庁展開。

登録者**371人**(2026.2月末現在)  
登録可能職員の約**37%**が登録  
対象職員の約**21%**が登録



生成AI研修会

## ② RPA

- 窓口業務支援システムの導入と合わせて、戸籍の異動手続き・証明書発行業務にてWinActor(RPA)のシナリオ作成、運用開始。(2月～)



窓口業務支援システム

- ✓ 必要な手続きを自動判定
- ✓ 申請書を一括作成&受付
- ✓ 申請書への記入は署名のみ



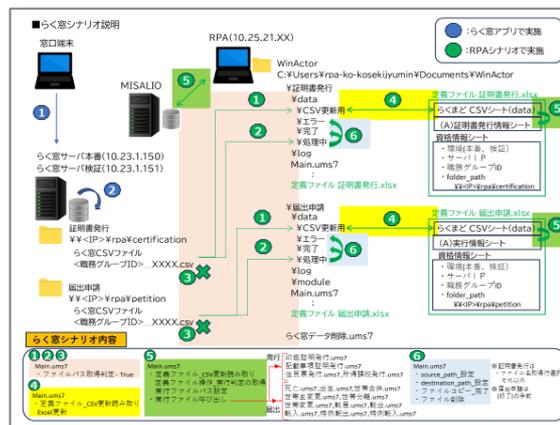
- ✓ RPAで住基システムデータイン
- ✓ 迅速に証明書等を発行



- ✓ 手数料支払いをセルフ化
- ✓ 自動精算で時短&ミス防止

## DX実行計画-実施施策

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



# 実施施策進捗⑥ - デジタル・デバイド対策

スマホ利活用支援を通じて、地域のデジタル利活用ニーズを掘り起こし、地域コミュニティとともに、継続的な「学びの場」を展開。

## 活動実績概要

(1) 相談対応実績 延べ232件(R8.2月末時点)

・相談窓口 184件、巡回相談会 48件

前年度比 **約1.7倍**(対象期間10月～翌年2月末まで)

相談者満足度**100%**(R7.6～アンケート調査結果)

「理解できた」、「分かりやすかった」の声多数!



(2) 講座等の実施

・実施件数 全15件(R8.2月末時点)

依頼元は、町内会組織、民生委員、市役所など



▲ 鉄北中央会館  
イベントの様子

## 町内会との連携企画複数!

- ・ LINEグループ作成による理事会連絡簡素化
- ・ スマートフォンの基本操作学習
- ・ スマートフォン利活用による生活向上研修  
など

1つの町内会組織にて、  
スマホ利活用企画を開催継続中!

## DX実行計画-実施施策

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

# 2026年度当初予算概要

新・実行計画に基づき、行政手続きのオンライン化や職場環境整備等を図る。事務事業の見直しに伴う既存予算の見直しを実施。

## ① 新設した施策

### 防災対応eSIM内蔵PC整備

災害時の避難所運営に備え、eSIM内蔵の業務用PCを用いてモバイル通信で庁内LANへ接続する環境を整備し、あわせて職員の通常業務での活用も見据えた実証実験を実施する。

## ② 拡充した施策

### LoGoフォームオプションの追加

申請者と管理者の双方向デジタルコミュニケーションを実現するLoGoフォームオプション「デジタル窓口」を新規導入し、市民サービスの向上及び電話による問い合わせの削減等業務効率化を推進する。

## ③ 見直した施策

地域活性化起業人活用の終了やAI-OCRの運用台数等の見直しを実施。

### 新・DX実行計画-実施施策

#### 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
- (2) 窓口手続きの見直し
- (3) 情報発信の見直し
- (4) デジタルデバイド（情報格差）対策

#### 2. 職員が笑顔になるスマートな市役所

- (1) 業務改善
- (2) 人材育成
- (3) 職場環境の充実

(参考)2026年度予算<釧路市HP>

<https://www.city.kushiro.lg.jp/shisei/zaisei/1007149/1018509.html>