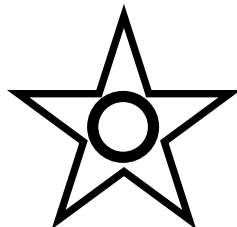


# 釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム

## 令和3年度 活動状況報告書



令和4年2月21日（月）

## 1.令和3年度 スマート自治体推進プロジェクトチーム 活動状況

令和3年4月15日	釧路市スマート自治体プロジェクトチーム設置	
	釧路市DXアドバイザー設置	
5月24日	釧路市DXアドバイザー任命	
	北海道ITコーディネータ協議会 副会長 釧路ITクラスター推進協会 会長	中島 秀幸 氏
	株式会社アフォーダンス 代表取締役	渡部 卓央 氏
	株式会社ジョイゾー 取締役COO	四宮 琴絵 氏

- ①会議 : 全8回
- ②事業者との打合せ : 全9回
- ③内部打合せ等 : 全4回

## 2.プロジェクトチーム成果報告

令和3年7月 釧路市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進方針 策定

### ①DX推進方針概要

#### 基本理念

スマートフォンの中に市役所がある

- ・スマホで**各種手続き**ができる
- ・スマホで**知りたい情報**がわかる

#### 基本方針

##### 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」
- ・市民にとって**便利で身近な**市役所

##### 基本方針2 行政のスマート化

- ・市役所の**働き方改革**
- ・**効率的かつ効果的な**行政サービスの提供

#### 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)デジタルデバイド(情報格差)  
対策

## 2.プロジェクトチーム成果報告

### 令和4年2月 釧路市LINE公式アカウント導入

#### ①子育て応援円卓会議との連携

- ・ **子育て世代の利用率が高い**LINEを活用した情報発信の提案
- ・ **メニューデザイン**に市民委員の意見を採用

#### ②RFI（情報提供依頼書）による情報収集

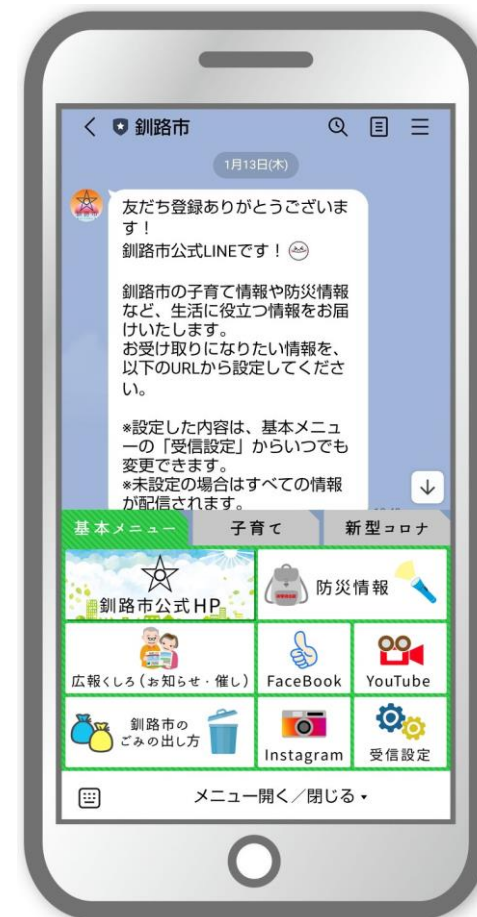
- ・ **利用者の属性に応じた配信**が可能なLINEツールの情報を取得

#### ③子育て情報に加え総合的な情報の発信

- ・ 子育て情報に加え、**新型コロナウイルス**、**ごみの収集**、**防災**に関する情報を発信

#### ④今後予定している情報発信の強化

- ・ 来年度**市ホームページのリニューアル**を予定
- ・ 合わせてLINEツールの更なる充実に向け、**観光関連**の情報発信やスマホからの各種手続きの**オンライン申請**なども検討中



## 3.今後の取組

### 令和4年度 行政手続きのオンライン申請の導入

#### ①マイナポータルでのオンライン申請サービス（ぴったりサービス）の導入

- ・ **スマホ**や**パソコン**から手続きが可能
- ・ **子育て関連15手続き**、**介護関連11手続き**のオンライン化
- ・ **マイナンバーカード**を用いたオンライン申請

#### ②上記以外のオンライン申請の導入

- ・ オンラインによる申請が可能な手続きの調査を実施
- ・ 将来的には施設予約も含め、法的な制約があるもの以外**全ての手続き**のオンライン化を目指す



## 3.今後の取組

### 令和4年度以降 導入を検討している施策

#### ①行政の内部手続きにおける押印廃止の取り組み

- ・ **電子決裁**、**文書管理システム**の導入による事務処理の効率化
- ・ **電子請求システム**の導入による電子請求書の普及促進及び職員負担の軽減
- ・ **電子入札**、**電子契約**も含めた統一的なシステムの導入も検討



#### ②問い合わせ対応の見直し

- ・ 市民向け**AIチャットボット**の導入による市民対応の充実及び問合せ対応の抑制
- ・ **電話対応システム**の導入による閉庁時の市民対応なども検討

## 3.今後の取組

### 令和4年度以降 導入を検討している施策

#### ③行政データの活用、共有

- ・ **オープンデータ**の公開による官民データの有効利用の促進
- ・ ホームページのリニューアルに合わせた公開を検討
- ・ 内部データを整理、集約し、政策立案等に活用する**EBPM**導入の可能性なども検討

#### ④デジタルデバйд対策

- ・ **スマホの使い方教室**の実施を検討
- ・ 合わせてLINEアプリのインストールや使い方、釧路市LINE公式アカウントの紹介などを行い、周知を促す

