

# 釧路市役所DX・業務改革 ベストプラクティス (事例集)

---

- 情報発信の見直し
- 行政手続きのオンライン化
- 問い合わせ対応の見直し
- キャッシュレスの推進

# はじめに

釧路市では、  
「スマートフォンの中に市役所がある」を基本理念※に掲げ、  
デジタルの力を借りた、便利で身近な市役所づくりと、  
職員の働き方改革を進めるための取り組みを進めています。

公式LINEのようなシステムやツールの導入もさることながら、  
一つ一つの業務を担う職員が、  
その業務の本来の目的や、やりたかったことに立ち返って考え、  
試行錯誤することが大切だと考えています。  
この冊子では、そうした職員の取り組みをいくつかご紹介します。

今後も、試行錯誤を重ねながらDXや業務改革を進めてまいります。

釧路市スマート自治体プロジェクトチーム

市ホームページに市営住宅の内見イメージを掲載。

入居者のアンマッチ防止による入居率向上と、再案内の手間の軽減を目指す。

## 概要

### <Before>

- ✓ 市営住宅に空家が出た時点で、入居希望補欠登録者に案内し、入居手続きを開始。
- ✓ 補欠登録者が閲覧できる事前情報には限りがあるため、入居の段階で「イメージと違った」等の理由で断られて、案内等をやり直すケースがある。

### <After>

- ✓ 市公式ホームページに間取り図や室内写真等を掲載。
- ✓ 入居希望者は高齢者がメインのため、アプリ等での完全デジタル化はせず、紙資料にも転用可能なPDF形式で作成。
- ✓ 説明会等でアナログ資料としても活用。



<出典> 市営住宅の間取りと室内写真(市公式ホームページ)

<https://www.city.kushiro.lg.jp/kurashi/sumai/1004464/1004465/1009473/1013149.html>

## 効果

- ✓ 開始間もないため定量データは未計測だが、現場からは「説明しやすくなった」との声。

## 担当

住宅担当 井上非常勤

業務の合間を見ながら少しずつ作成を進めています。素材が揃っていれば1棟1時間もかかりませんが、図面や写真がない場合はCADで作成したり、撮影に行ったりで少し苦勞がありますね。もともと、市営住宅の効果的な情報発信は、懸案の一つでしたが、課内だけで話をしてもなかなか前に進まない現状があったのでDXプランナーに相談しました。最初はアプリやノーコードの活用なども提案されましたが、「皆さんがやりやすい方法でやりましょう」と後押しいただいたこともあり、この形にしています。

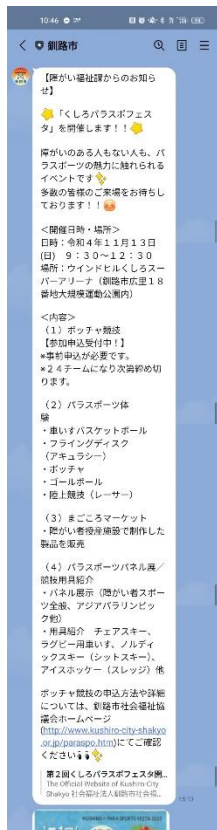
業務改善の一步を踏み出す、いいきっかけをいただきました。



公式LINEの**リッチメッセージ機能**※で、スマホでも見やすい情報を発信

※ 画像やテキストを一つのビジュアルにまとめて配信できるメッセージ形式。市HP等、リンク先の設定が可能。

## 概要



## &lt;Before&gt;

- ✓ イベントなどの情報を、公式LINEで発信。
- ✓ テキスト主体で、内容に漏れがないよう、細かい情報も含めて掲載していたため、文字が小さく、スクロールしないと全部読めないことも。

## &lt;After&gt;

- ✓ リッチメッセージ機能を活用し、画像主体の情報発信に変更。
- ✓ 一目でテーマがわかるよう、「文字を大きく」「書きすぎない」を意識。
- ✓ 細かい情報は市公式HPへ誘導。



## 効果

✓ リンク先の市HPのアクセス数 **約3.5倍**6/26 掲載「第1回・第2回手話講座のお知らせ（テキストのみ）」 [116アクセス](#)9/25掲載「第3回手話講座のお知らせ（リッチメッセージ）」 [402アクセス](#)

※ いずれもLINE掲載後1週間のアクセス数

## 担当

障がい福祉担当 澤田主査  
介護保険担当 笹浪主任

上司の指示がきっかけで、すでにリッチメッセージ機能による配信をしていた介護高齢課 高齢福祉担当にノウハウを教わりながら進めました。（両名）

リッチメッセージ機能は市民協働推進課がつくったマニュアルをしっかりと読めば、そこまで難しくはないと思います。作成にかかる時間は、wordと「いらすとや」を活用して毎回1時間程度です。

上司からは、大まかな方向性の指示（市民が親しみやすいよう「明るくポップに」等）はありますが、具体的なデザインは任せてもらえるのでやりやすかったです。（澤田）

作成の際は画像の著作権に注意しました。市民協働推進課に相談しながら、「パブリックドメイン」や「クリエイティブ・コモンズ・ゼロ」の素材を使用しています。（笹浪）

## Logoフォームにより水道の使用開始等の届出をオンライン化。 市民の利便性向上と、受託先の負担軽減の両立を実現。

### 概要

## Logoフォーム

#### <Before>

- ✓ 市民は、ファクス、郵送、電話、来庁のいずれかで届出。
- ✓ 受託事業者は受理した届出内容を元に、必要な手続きを進めるとともに、料金システムに手入力して顧客管理。

#### <After>

- ✓ 主要4種類(開始、中止、市内転居、口座振替)の届出について、手続きフォームを作成。
- ✓ 市民は、スマホやパソコンからオンラインで届出。
- ✓ 総務課は受信した届出内容を受託事業者に引継ぎ
- ✓ 受託事業者は引継いだ届出内容を元に、必要な手続きを進めるとともに、料金システムに手入力して顧客管理。

水道の使用中止・開始等をインターネット経由でお届けの方は、下記のフォームにご入力をお願いします。

お届けの内容を選択してください 必須

- ☐ 水道の使用中止
- ☒ 水道の使用中止と開始
- ☐ 水道の使用開始
- ☐ 口座振替依頼書のお取り寄せ

<出典>こんなときにはお届けを(市公式ホームページ)  
<https://www.city.kushiro.lg.jp/kurashi/suidou/1004621.html>

### 効果

- ✓ 電話対応 ▲83時間/年
- ✓ 委託事業者からは「電話が減った」の声。

### 担当

総務担当 山本補佐



令和4年度にLogoフォーム活用の庁内他課事例を見たことがきっかけです。フォーム作成、調整も含めて1か月くらいかかりました。Logoフォーム自体は以前から触っていたこともあり、すんなり入れましたが、お金が絡む話でもあるため、部内や受託先との調整に苦労しました。導入後も現場の意見を聞きながら改修していますが、お客様からクレームが来た、という話は聞いておらず、やってみたらすんなりいったというのが正直な感想です。

Logoフォームに限らず、DXはあまり怖がらず「うまくいなくてもいいから、まずは使ってみよう」という一歩が大事だと思います。

## 施設予約システムを活用し、BBQコーナー予約をオンライン化。 課題だった「予約の行列」を解消するとともに、年間約80時間の業務を削減。

### 概要



#### <Before>

- ✓ 利用日1か月前の、朝8時50分から予約受付開始。
- ✓ 予約者は来庁の上、必要書類に記入し申込。
- ✓ 担当職員は台帳で空き情報を確認しながら予約を受理。
- ✓ 日によっては、朝5時から役所前に行列ができることも。

#### <After>

- ✓ 施設予約システムでオンライン予約をスタート。
- ✓ 利用1か月前から、24時間申し込みが可能で来庁も不要。
- ✓ 空き状況も表示されるため、担当職員による調整も不要。

| 2024年02月08日(木)             |    |       |       | 2024年02月09日(金) |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
|----------------------------|----|-------|-------|----------------|------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|
|                            | 00 | 20:00 | 21:00 | 8:00           | 9:00 | 10:00 | 10:50:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 |  |  |  |
| 緑ヶ岡公園                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 緑ヶ岡公園(バーベキューコーナー)<br>(座席有) |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 1                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 2                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 3                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 4                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 5                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 伊番号 6                      |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |
| 全体貸切                       |    |       |       |                |      |       |          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |

<出典> 貸出施設(Spacepadの釧路市LP)  
<https://booking.spacepad.jp/provider/38555/spaces/>

### 効果

- ✓ 受付対応及び処理時間 ▲約74時間/年
- ✓ 空き状況の電話問合せ等の対応時間 ▲約6時間/年
- ✓ 平日早朝には来庁が難しかった、  
現役世代や高校生の利用が増加(担当者体感)

### 担当

緑化管理担当 網谷主事

昨年夏頃より、システムを探すところから担当しました。当時は新採用だったこともあり、課内調整、手続きの整理、バンダーとの折衝に苦労しました。稼働後は、当初懸念していたほどの苦情もなく、安定運用できています。電話や窓口での問合せが減ったことで、業務が中断されることなく、より集中できるようになったことが嬉しいです。文章作成や画像登録など、ページの編集がシステム上で簡単にできるので技術的には難しくありません。当課のノウハウは提供しますので、導入する課室が増えるといいなと思います。



## 公式LINEの自動応答メッセージ機能により、ごみの分別方法に関する問い合わせを自動応答化。問い合わせ電話の件数が大幅減。

### 概要



#### <Before>

- ✓ 市民は『ごみ分別・早見表ハンドブック』等で分別方法を調べるものの、不明な場合、環境事業課に電話問合せ。
- ✓ 問合せ受付は開庁時間中に限られる上、電話を受けた職員は、都度電話対応に時間を要していた。

#### <After>

- ✓ 分別方法のデータベースから、自動応答(Q & A)リストを作成。
- ✓ リストを自動応答メッセージ機能にインポート。
- ✓ 市民が公式LINE上で、ごみの名称を入力すると、リストから分別方法を自動で応答。
- ✓ 24時間365日応答可能。職員の都度対応は不要。
- ✓ 大学や不動産等の民間会社に公式LINEアカウントによる分別情報検索について周知を実施。



### 効果

- ✓ 問合せ電話 ▲約3割、約67時間/年
- ✓ 残った電話も、予備知識(例「スプレー缶は有害ゴミ」等)を得た上でかけてくるケースが増えた印象。
- ✓ 公式LINEの利用者が増えたことに伴い、ごみの散乱等が減少。

### 担当

廃棄物対策担当 米田専門員、工藤主査  
事業施設担当 上平主任



実際に導入を担当した前任者からは自動応答リストの作成や、検索ワードの揺れをどこまでくみ取るかかの調整にとっても苦労したと伺っています。今後は、市民のニーズに対応できるよう既存のシステムの充実を図るとともに、他の業

務についても、各種フォームを使いながら、市民の利便性向上が図れるよう検討していきます。「DX」と聞くと、難しそうでハードルが上がりますが、身近な業務を整理して効率化することが第一歩だなと感じました。

# Logoフォームを活用し、住民票等の各種証明書の郵送申請をキャッシュレス&オンライン化。申請者の利便性向上と職員の負担軽減を両立。

## 概要



### <Before>

- ①申請者は、申請書、返信用封筒、定額小為替等を用意して郵送。
- ②担当職員は証明書を作成し、返信用封筒で返送。
- ③申請書送付から証明書が届くまで、往復で所要1週間程度。

### <After>

- ①申請者はLogoフォームから申請。マイナンバーカードで個人認証し、クレジットカードかPaypayで電子決済。
- ②担当職員は証明書を作成し、郵送。
- ③支払確認から、証明書が届くまで所要3日程度。

## 効果

(申請者側)

- ✓ 所要日数 **おおむね半減**
- ✓ **自宅から24時間いつでも申請が可能に**
- ✓ **定額小為替等の準備が不要に** (郵便局往復、手数料負担)

(職員側)

- ✓ 作業時間 **▲約54時間/年** (見込/電話対応、会計、小為替処理等)
- ✓ 実務を担当する職員が「**楽になった**」を実感

「封筒と申請書(機密扱)廃棄の手間が減った」「進捗確認の電話が減った」、「お客様に『早いね、楽だね』と言われた」、「申請書の記入漏れや文字の判読不明がなくなった」等

## 担当

税務担当 後藤専門員  
戸籍住民担当 豊巻主査



フォーム構築、課内レクチャー、HP修正等で、おおむね45時間程度(後藤30時間、豊巻15時間)かかりました。実際にLogoフォームに慣れるまでは大変でしたが、慣れてしまえば今の方が楽ですし、窓口を担当する職員の皆さんからも好評で、やってよかったと思っています。

Logoフォームは、他自治体のテンプレートを使えますが、中に入っている計算式の理解や釧路市へのカスタマイズに苦労したため、「庁内で先に取り組んだ職員がいれば質問ができて楽なのにな」と思いながら作業をしていました。自分達は他課のサポートもしたいと思っていますので、オンライン化に興味があったり、実際にフォーム作成で困っている方は、お気軽にご連絡ください！

### 釧路地域DX推進協会 中島 秀幸 氏



市役所内からこれだけ多くのベストプラクティスが出たことは、とても素晴らしいと思います。DXに完成形はなく、改善し続けることが重要ですので継続的に取り組んでいただきたいと思います。皆さんが日頃行っている業務の中にほんの少しのアイデアで改善されることはたくさんあると思いますので、この事例をヒントに何かやってみようと思う職員が一人でも多く出てくれることに期待しています。デジタルは苦手と思っている方も多いと思いますが、市役所内にも得意な方は多くいますし、私たちも支援しますので一緒に市役所を変えていきましょう！

### (株)アフォーダンス 渡部 卓央 氏



DXはデジタルという単語が付くことで、よくわからないという人が多いです。DXの実態は業務改善にほかなりません。業務改善のプロセスは、今の業務で起きている現象を正確に捉え、そこに根付いている本質的な課題を捉えることがスタートです。この釧路市のケースでは、本質的な課題をしっかりと導き出し、その課題解決にデジタルを活用できた素晴らしい事例だと思います。多くの自治体では未だDXが進まないという話を聞きますが、これは単に「実行しない」からです。釧路市ではこれからもDX活動を継続的に実行していきましょう。

### (株)ジョイゾー 四宮 琴絵 氏



「現場が主体的に行う業務改善は効果が高い！」と事例によって可視化され、「デジタル化は難しくはない」と明確になりました。特定の誰かの仕事ではなく、DXの「X(トランスフォーメーション)」は一人ひとりの気持ちが変わっていくということが大切です。デジタル化の前の「業務改善」を行い、その改善をするために必要になったら「デジタル化する」これが本当のDX推進となります。改善のその先にある市民サービス向上で「ありがとう」と沢山言われる、楽しい職場になるよう、引き続き支援して参ります。

釧路市役所

## DX・業務改革ベストプラクティス(公開版)

---

令和6年5月発行

編集 情報システム課DX推進係

撮影 堀内 聖納(電算係)

※ 本冊子内に記載した職員の所属や肩書は令和6年3月時点のものです。