

釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム 令和5年度 活動報告書

令和6(2024)年3月25日(月)

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

令和7(2025)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) A I ・ R P A 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
手続きの押印廃止 | (14) 庁内事務作業の見直し |

推進体制

釧路市DX推進本部

本部長 釧路市長 蝦名 大也

釧路市CIO

副市長 吉田英樹

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4月発足>

DXアドバイザー<非常勤/令和3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)ジョイゾー
COO 四宮 琴絵 氏

DXプランナー<常勤/令和5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。



松田 光由



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)

都市経営課(政策)

財政課(予算)

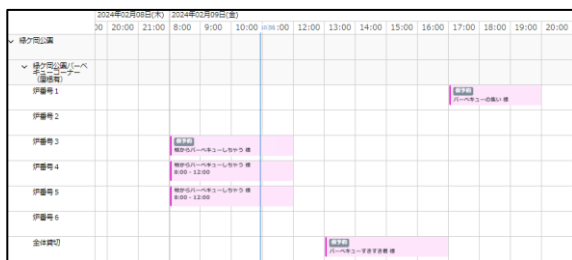
※プロジェクト単位で必要に応じ担当課参画
又は作業部会発足。

実施施策進捗 - ①オンライン施設予約

令和5年7月 公園内バーベキューコーナーのオンライン施設予約を開始。
対象施設を順次拡大し、令和6年4月時点で11施設が対応予定。

①特徴

- 予約者は専用ページで空き状況を確認しながら、使用する範囲や時間を自由に指定し予約が可能。



- 市公式LINEの基本メニューからアクセスが可能。



■(参考)釧路市の貸出施設ページ

<https://booking.spacepad.jp/provider/38555/spaces/>

②対象施設

公園内バーベキューコーナー	令和5年7月～
音別町社会福祉会館	令和5年11月～
釧路工業技術センター	
阿寒町スポーツセンター	
市民活動センターわっと	令和6年4月～ (予定)
阿寒町多目的広場	
阿寒町野球場	
音別町運動公園	
音別町野球場	
防災庁舎前広場	
動物園内バーベキューコーナー	

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йд
(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手続きのオンライン化

令和4年度 子育て、介護、引越し手続き等の電子申請を開始。

令和5年12月 証明書郵送交付申請をキャッシュレス＆オンライン化。

令和6年2月末現在で、52項目(施設予約含む)を電子申請ページに掲載済。

①主な手続きの電子申請実績

	項目数	令和4年度	令和5年度 (2月末時点)
出産・子育て関連	15	20件	31件
介護関連	12	1件	1件
引越し関連	1	332件	755件

②証明書郵送交付申請のオンライン化

- ・これまで郵便で受け付けていた、住民票、戸籍、市税に関する証明書類、7項目9種類の郵送交付申請をオンライン化。
- ・マイナンバーカードの公的個人認証機能を利用した本人確認を実装
- ・発行手数料等をクレジットカード、PayPayで支払い可能。

⇒ 今後も、庁内事例の横展開等により、一層のオンライン化を進める。

■(参考)電子申請(オンライン手続き)(釧路市HP)

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

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ノーコードツールの活用

令和5年5月「ノーコード宣言シティー」プログラムに加入。
ノーコード推進協会の支援を受け、kintoneの庁内トライアルを開始。

①庁内研修会

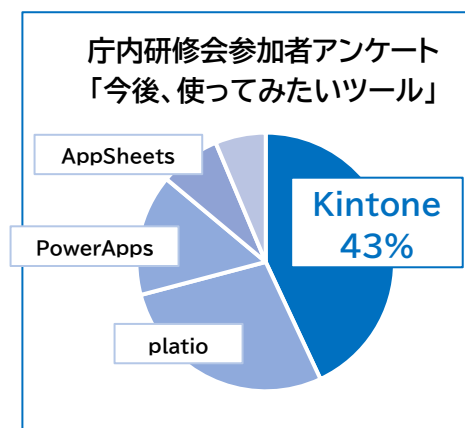
- ・ ノーコード推進協会中山代表理事を講師に、庁内研修会を開催。
- ・ 庁内**112名**が申込。ツールは限定せずに、ノーコードの総論を学習。



②kintoneトライアル

- ・ 研修会後に行った参加者アンケートで希望の多かった、kintoneを仮採用。
- ・ 操作研修の後、**87名**が仮導入し、操作体験と検証を実施。

⇒ 令和6年度は、希望部局を対象に有償アカウントに移行予定。



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йд
(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 - ④地域活性化起業人

地域活性化起業人制度により、大手企業からデジタル人材を受入。
DXプランナーとして、民間の目線で庁内各課の事務作業見直しを支援。

①略歴



SoftBank

松田 光由

令和5年4月着任。
派遣元企業では金融ネットワークの新規インフラ構築、ネットワーク更改に関するプロジェクトマネージャー等を歴任。54歳。



FUJITSU

長崎 秀作

令和5年6月着任。
派遣元企業ではweb系システム開発プロジェクトリーダーやシステム運用保守のリーダー等を歴任。54歳。

②概要

- ・令和6年2月末時点で32課65業務の相談申込。
- ・担当課へのヒアリングを行いながら、業務フローの整理やデジタルツールの活用支援を展開。
- ・庁内共通の課題として、「手書き帳票のデータ化」、「システムへのデータ手入力」等が明らかに。

⇒ 令和6年度はAI-OCRを導入し、一層の事務作業見直しを進める。



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йд
(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

■(参考)地域活性化起業人<総務省HP>

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/bunken_kaikaku/02gyousei08_03100070.html

実施施策進捗 - ⑤デジタル・デバйд対策

令和5年9月～11月 釧路市スマートフォン教室を実施。
市内4会場で36回開催し、のべ214名が参加。

①実施者

(株)うつくしろ (釧路市委託事業/総務省「デジタル活用支援推進事業」を活用)

②日程

9月30日～11月26日

③講座種別

- A 基本講座 スマートフォンを持っていない方向け
- B 基本講座 スマートフォンを持っている方向け
- C 応用講座 スマートフォンを使いこなしたい方向け

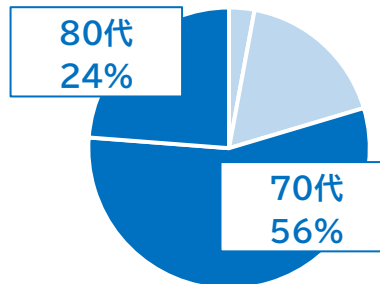
④結果概要

- ・ 参加者の3/4以上が70代以上。
- ・ 教室内容は「わかりやすい」とおおむね高評価。
また、講師等への自由相談の時間が好評。

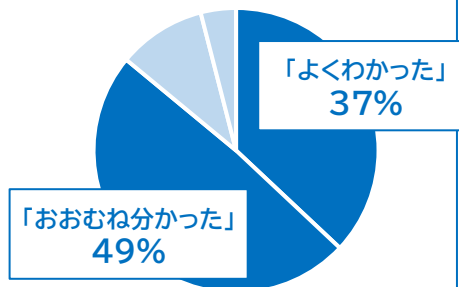
⇒ 令和6年度は地域おこし協力隊を活用し、
常設の相談体制を構築予定。
地域への出前講座も併せて検討。



スマホ教室参加者の年齢



教室内容の評価



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йд
(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窓口業務の見直し

令和5年6月 窓口関係課からなる窓口DX検討会議発足。
「書かない」「待たせない」窓口の実現に向けた検討を開始。

①窓口体験調査の実施

- ・窓口BPRアドバイザー(デジタル庁)の支援を受けながら実施。
- ・市職員が市民になり切って各種申請を実地体験し、市民目線で実態を把握。
- ・申請書の記入回数、待ち時間、市民や職員の動線等の課題を整理。



②ワーキンググループの設置

- ・窓口関係課の実務担当で構成し、課題の解決に向けた具体的な改善を行う。
- ・転入等のライフイベントで用いる「手続きチェックシート」のリニューアルに着手。

⇒ 令和6年度は、アナログも含めたBPR(業務プロセスの見直しによる業務改革)と、窓口支援システムの導入検討を行う。

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

令和6年度当初予算概要

釧路市DX実行計画に掲げる実施施策推進のため、主に以下の4事業について予算措置。

<新規> AI-OCRの導入

手書きの文字などを自動的にデータに変換するシステムを導入し、申請書の入力等の業務効率化を図る。

<新規> ノーコードツールの導入

ノーコードツールのkintoneを導入し、業務効率化とデジタル人材の育成を図る。

<新規> 文書管理システムの導入

文書管理システムを導入し、庁内決裁等の電子化を行う。

<拡充> デジタルデバイド対策

地域おこし協力隊を活用したスマートフォンに関する相談体制を整備する。

■(参考)2024年度予算<釧路市HP>

<https://www.city.kushiro.lg.jp/shisei/zaisei/1007149/1013888.html>

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