釧路市スマート自治体推進プロジェクトチーム

2024年度　活動報告書

2025（令和7）年3月28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
（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

（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

(同)Hokkaido Design Code
代表社員　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。

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。

※　肩書、役職は2025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)年度以前	2022(令和4)年度	2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	累計
施設予約			4	6	10
くらし	22	5	23	9	59
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	18
まちづくり・環境	3	2		15	20
産業・ビジネス・観光	2		1	4	7
市政	6	3			9
合計	49	44	38	46	177

※このうち、不特定多数が対象となる手続き等、**64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

- 母子健康手帳交付に係る面接予約のオンライン化。
- こども医療費助成関連手続きのオンライン化。

詳細はベストプラクティスP7,8

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

実施施策進捗② – ノーコードツールの活用

2024年7月にノーコードツールkintoneを正式に導入。
「ノーコード宣言シティ」プログラムによる支援を受けながら活用を促進。

①取組状況

- 50アカウントを導入し、4課4係で本格運用、2課2係で試験運用中。
- 問合せ対応や、データベース管理の効率化等に活用中。
- 利活用促進のため、アプリ操作や庁内事例勉強等の研修会を開催し、のべ52人が参加。

kintone

②主な成果

- 介護保険の要介護認定進捗確認をオンライン化。
- 年間約7千件の電話を削減。

詳細はベストプラクティスP9

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

実施施策進捗③ – AI・RPAの利用拡充

2024年6月、AI-OCRの「Dyna-Eye」導入。
2024年11月、「QommonsAI」を用いた生成AIの庁内実証実験を開始。

①AI-OCR

- 書類を文字データに変換するAI-OCR「Dyna-Eye」を導入。
- キッズ健診の手書き健診票の入力自動化をはじめ、10課10係が業務効率化に活用中。

詳細はベストプラクティスP11

②生成AI

- 省庁・自治体向けサポートAI「QommonsAI」を用いた庁内実証実験を開始。
- 34課83名が参加するワーキンググループにおいて、文章生成、会議録検索、エクセル関数作成などの実業務で試行中。

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）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

実施施策進捗④ － BPR(業務改善)

2024年8月から、庁内公募にエントリーした7係がBPR(業務改善)に着手。
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に取り組む。

①取組状況

- BPRに取り組む係を庁内公募。6課7係が管理職を含むチームでエントリー。
- 係単位でBPRの考え方や“KPT※”の使い方を研修した後、グループワークを重ねながら、課題の洗い出し、改善策の検討をボトムアップで行い、職場で実行。
- 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。

業務を断捨離しましょう！

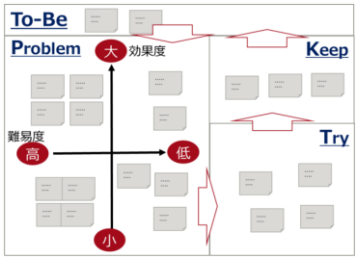
庁内BPR(業務改善)研修会

参加者募集

簡単に実施できる業務振り返り手法“業務改善KPT※”を用いて自分たちの業務を棚卸し、「どの業務が改善できるか」「どのように改善するか」を係単位で考え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プランナー　長崎秀作（富士通JAPANから出向中）
「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、スマートにしたいけど、どう進めたらよいのかわからない」という方々におすすめです！

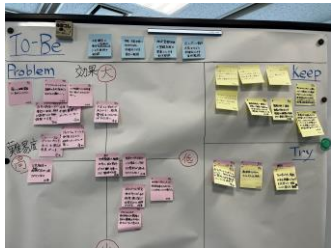
※KPT　チームでプロジェクトや業務の振り返りを行うためのフレームワークの一つ。



②主な成果

- 水道メーター取替データの反映処理を最適化。
- 処理工数を1/3に圧縮し、年間約280時間を削減。

詳細はベストプラクティスP12



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

実施施策進捗 - デジタル・デバイド対策

2024年10月、地域おこし協力隊「スマホ相談員」が活動開始。
地域コミュニティと共に、スマホ利活用を促進する取組を実施。

①スマホ相談員

山口　公浩　氏

大阪府出身。20年以上IT業界に従事。
直近では、外資系企業にてITコンサルタントを経験。

②主な業務および実績

(1)相談窓口の開設・運営

・相談対応件数　69　件(延べ) ※2/28時点(10/15開設)

(2)巡回相談会の実施

・阿寒湖まりむ館、阿寒町・音別町行政センター、
　鳥取支所、コア3館の市内計7か所にて実施。

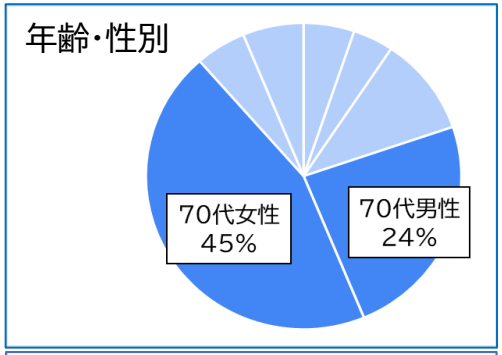
・相談件数　32　件(延べ)

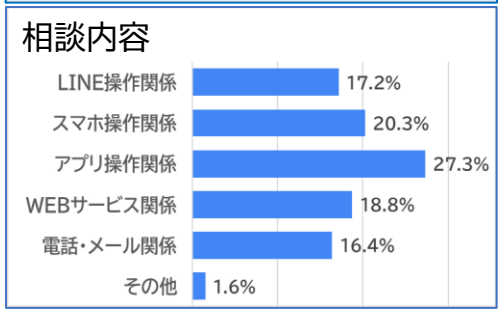
(3)出前講座の実施

音別町老人クラブ連合会より依頼を受け、
「ガラケー・スマホ講座」の講師(一部)を受託。

講演内容「釧路市公式LINEと防災情報の取得」

相談者の傾向





スマホ操作：文字入力や音量調整など、本体操作に関すること。
アプリ操作：アプリ(地図・アラーム・カメラ)の使い方などに関すること。
WEBサービス関係：電気料等のWEB閲覧、課金解除などに関すること。

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

実施施策進捗⑥ - 窓口業務の見直し

“書かないワンストップ窓口”導入に向け、窓口関係課若手職員による庁内ワーキンググループが、アナログ業務改善や先進地視察等を実施。

①手続きチェックシート

- 引越し等のライフイベントで必要となる窓口手続きのチェックリストをリニューアル。

詳細は
ベストプラクティスP10

②先進地視察

- 窓口業務改革で有名な北見市を視察。
- “書かないワンストップ窓口”の稼働状況や運用方法等を実地調査。
- 視察結果をもとに、ワンストップ化対象手続きの調整を開始。

③2025年度方針

- 運用整理やシステム構築等を行い、2026年1月から“書かないワンストップ窓口”を稼働予定。

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）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

実施施策進捗⑦ – 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。

①eラーニング

- 今年度よりe-JINZAI、Schooを導入。
- 希望者がDXリテラシーやExcel関数等を学ぶ環境を整備し、103人※が受講。

※3/17現在。クレーム対応研修等、DXやデジタル以外のテーマも含む。

②階層別研修

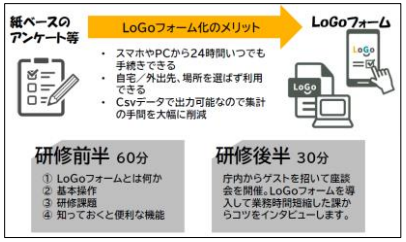
- DXのベースとなるマインドセット研修を実施。

（部長職）心理的安全性-組織を変えるために必要なこと-
（新任課長・係長職）BPRについて-業務を断捨離しましょう！-
（新採用）先輩職員から学ぶアクションの起こし方

③ツール研修

- 研修をのべ13回開催し、のべ151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



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

2025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、AI-OCR等の導入済ツールの継続運用に加え、以下の3事業について予算措置。

①新規

書かないワンストップ窓口導入事業

窓口業務支援システム導入、窓口カウンターの一部改修　等

②拡充

ノーコードツールの活用

kintoneの新たなプラグインを導入。

③継続

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ホ相談員の継続。

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

（参考）2025年度予算＜釧路市HP＞
https://www.city.kushiro.lg.jp/shisei/zaisei/1007149/1016038.html