

# 釧路市役所DX・業務改革 ベストプラクティス (事例集)

---

- [問い合わせ対応の見直し](#)
- [窓口業務の見直し](#)
- [庁内事務作業の見直し](#)
- [特集:業務改革の第一歩 - 担当職員に聞く改革のプロセス -](#)

問い合わせ対応の見直し	国勢調査員からの問合せ対応オンライン化(企画課)	3
	斎場(火葬場)利用手続きのオンライン化(戸籍住民課)	4
窓口業務の見直し	書かない窓口の導入(窓口ワーキンググループ)	6
	・国民健康保険課	7
	・医療年金課	8
	・介護高齢課	9
	・戸籍住民課	10
庁内事務作業の見直し	新築に関する調査及び検査実施の合理化(建築指導課・資産税課)	12
	スクールゾーン標識管理の見直し(市民生活課)	13
	「保健相談早見表」作成方法の最適化(健康推進課)	14
2025年度特集 「業務改革の第一歩」	・企画課統計係 船木主任の事例	16
	・戸籍住民課 三橋主事の事例	18

# 問い合わせ対応の見直し

---

- 国勢調査員からの問い合わせ対応オンライン化(企画課統計係)
- 斎場(火葬場)利用手続きのオンライン化(戸籍住民課)

## 総合政策部企画課

国勢調査員からの質問などの受付・回答をオンライン化。

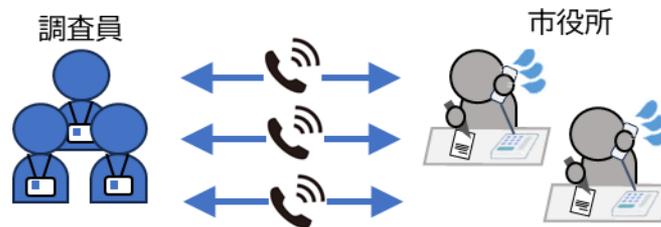
質疑応答集(FAQ)と問い合わせフォームの整備により電話対応を削減！

## 概要



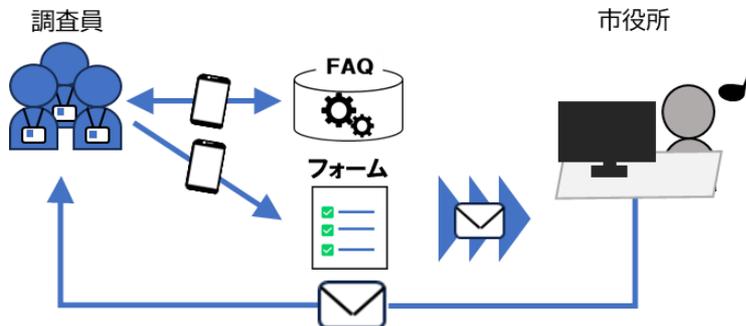
## &lt;Before&gt;

- ✓ 調査員は、調査に関する質問や用品発注等を市へ電話する。
- ✓ 電話を受けた職員が、その場で回答。(対応内容を紙で記録)



## &lt;After&gt;

- ✓ FAQをWEB上に公開。調査員は、いつでもどこでも確認可能。
- ✓ FAQ未掲載の質問や用品発注等は、「問い合わせフォーム」で市に連絡。
- ✓ 職員は、問い合わせ内容を確認し、メール等で後日回答。



## 効果

(調査員側)

- ✓ 24時間、その場で疑問を解決でき、  
問い合わせも可能に。

(職員側)

- ✓ 電話件数 ▲約200件(全体の20%超)
- ✓ 電話対応時間 ▲約10時間/月

## 担当

統計係 船木主任



係全体を巻き込んだ取組だったので、不安は大きかったですが、「やってみないと分からない」の精神で取り組みました。

今回の取組の中で、想定していたけど至らなかった部分もありますが、逆に想定していなかった業務効率化につながったこともあり、結果的には、取り組んでよかったと思っています。

「できる、できない」は後回しにして「やってみたい」と思ったら、まずは一歩踏み込んでみる大切だと思います。一人でできないかもと思ったら誰かに相談することが大切だと思います。自分の経験でよければ、いつでもお話します。

**本事例の特集はコチラ！**

# 市民環境部戸籍住民課

## 斎場(火葬場)使用受付業務にWEB予約を導入！

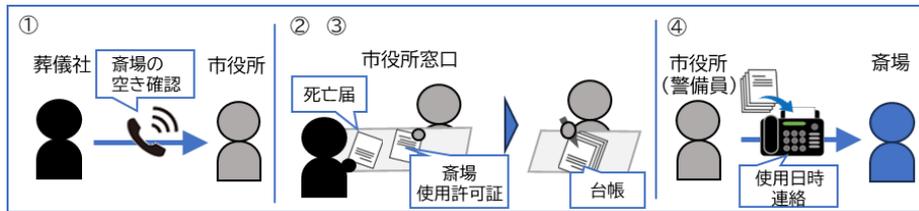
### 受付から斎場利用までの事務作業に生じる電話・ファクス利用を撤廃！

#### 概要



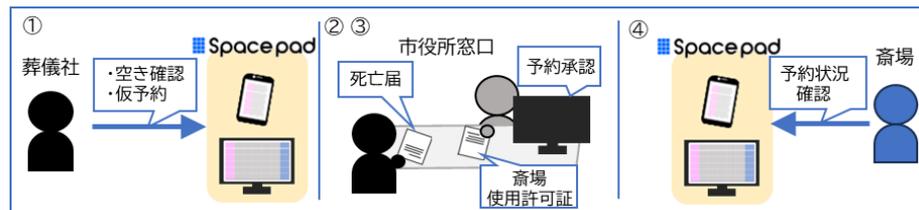
#### <Before>

- ① 葬儀社は、戸籍住民課へ電話で斎場の空き状況を確認。
- ② 同課窓口へ死亡届を提出し、斎場使用を申請。
- ③ 同課窓口で斎場の使用許可証を発行。対応職員は台帳へ記録。
- ④ 夜間に委託業者(庁内警備員)が台帳を斎場管理者へFAXする。



#### <After>

- ① 葬儀社は、WEBで斎場の空き状況を確認し、仮予約。
- ② 戸籍住民課窓口へ死亡届を提出。
- ③ 戸籍住民課は、死亡届と仮予約情報を突合して斎場使用予約を承認し、斎場の使用許可証を発行。
- ④ 斎場管理者は、WEBで予約状況を確認可能。



#### 効果

(葬儀社)

- ✓ 電話確認不要、仮予約が24時間可能に(斎場)
- ✓ 作業の準備効率が向上(用品の事前準備 など)(職員)
- ✓ 電話対応件数 約250件/月 → 0件
- ✓ 対応時間 ▲約8時間/月

#### 担当

戸籍住民担当 三橋主事

斎場の使用受付が異動直後に苦手を感じた業務で、やめてしまいたいと思ったことがきっかけで取り組みました。諦めかけそうになりましたが、先輩の助けもあって運用までたどり着きました。

課内だけでなく関係者からも「楽になった」と聞こえてくるので、取り組んでよかったと思っています。

まずは構想を練ってから、周りをどんどん巻き込んで進めると上手くいくと思います。



本事例の特集はコチラ！

# 窓口業務の見直し

---

- 書かない窓口の導入(窓口DXワーキンググループ)
  - ・ 医療年金課
  - ・ 国民健康保険課
  - ・ 介護高齢課
  - ・ 戸籍住民課

# 窓口DXワーキンググループ

ワーキングメンバーが業務フローを作成し、各種手続きの分解&再構築。  
その内容を「らくまど」に反映し、来庁者のスムーズな手続きを実現！

## 概要



### <Before>

- ✓ 来庁者は手続きごとに各課窓口を回り、必要な手続きを実施。
- ✓ 来庁者はセルフチェックで自分に必要な手続きを確認。
- ✓ 各課窓口では、ゼロから個人情報を確認し、申請書を作成。

### <After>

- ✓ 来庁者は受付代行可能手続きをワンストップで実施。
- ✓ 来庁者は自分に必要な手続きがリストアップされた案内書を確認し、窓口を回る。
- ✓ 各課窓口では、最初に聞き取った内容をベースに申請書を作成。

## 効果

- ✓ 来庁者の手続きに要する時間が**減少**  
2023年度実施の窓口体験調査時に  
**150分**要した手続きが**90分**で完了！
- ✓ 窓口における手続き対応数が**減少**  
戸籍住民課で受付代行できる手続き **2件** → **16件**

### 受付代行業務 16件

No.	業務	担当課	手続き名称	ライフイベント	任意 行番	管理番号	判定	開始日
1	国民健康保険	国民健康保険課	国民健康保険 変更手続き(住所・氏名・世帯の変更)	転居・婚姻・離婚・世帯変更		23020	○	2026/1/13
2	国民健康保険	国民健康保険課	国民健康保険 加入・変更手続き(出生)	出生		23025	○	2026/1/13
3	国民健康保険	国民健康保険課	国民健康保険 脱退手続き(転出)	転出		23310	○	2026/1/13
4	国民年金	医療年金課	年金に加入している方の住所変更手続き(転入)	転入		21010	○	2026/1/13
5	後期高齢者医療	医療年金課	後期高齢者医療 資格確認書の交付(転入)	転入		25010	○	2026/1/13
6	後期高齢者医療	医療年金課	後期高齢者医療 資格確認書の交付(住所・氏名の変更)	転居・婚姻・離婚・氏名変更		25020	○	2026/1/13
7	後期高齢者医療	医療年金課	後期高齢者医療 資格確認書の返却について(転出)	転出		25310	○	2026/1/13
8	児童手当	こども支援課	児童手当 住所のみの変更(市内転居)	転居		51110	○	2026/1/13
9	児童手当	こども支援課	児童手当 支給終了の手続き(受給者の転出)	転出		51310	○	2026/2/2
10	子ども医療助成	医療年金課	子ども医療費助成 住所の変更(市内転居)	転居		55050	○	2026/1/13
11	子ども医療助成	医療年金課	子ども医療費受給者証の返却手続き(転出)	転出		55060	○	2026/1/13
12	介護保険料	介護高齢課	介護保険 加入手続き(転入)	転入		27010	○	2026/1/13
13	介護保険料	介護高齢課	介護保険 変更手続き(転居)・住所地特例者の転居	転居		27020 27030	○	2026/2/27
14	介護保険料	介護高齢課	介護保険 転出手続き	転出		27310	○	2026/2/27
15	学校校区	学校教育課	小学校 転校手続き(学校の指定・入学通知書の交付)	転入・転居		58010	○	2026/1/13
16	学校校区	学校教育課	中学校 転校手続き(学校の指定・入学通知書の交付)	転入・転居		58020	○	2026/1/13

### 窓口DXワーキングメンバー(2025年度)

- ◆ 国民健康保険課
  - 荒川 主査
  - 船水 主事
- ◆ 医療年金課
  - 新保 主査(国民年金)
  - 井出 主査(医療給付)
  - 塩澤 主事(医療給付)
  - 田嶋 主事(医療給付)
  - 鈴木 主事(医療給付)
  - 河本 主事(後期高齢)
- ◆ 介護高齢課
  - 武田 主事
  - 末吉 主事
- ◆ 学校教育課
  - 津田 総括係長
  - 菅原 主事
  - 栗田 主事
- ◆ こども支援課
  - 佐藤 主事
  - 坂下 主事
- ◆ 障がい福祉課
  - 久保田 主事
  - 西村 主事
- ◆ 市民税課
  - 神田 主事



# 窓口DXワーキンググループ（国民健康保険課）

## 経験×実務スキルを持つ2人の連携で国民健康保険業務を見える化。

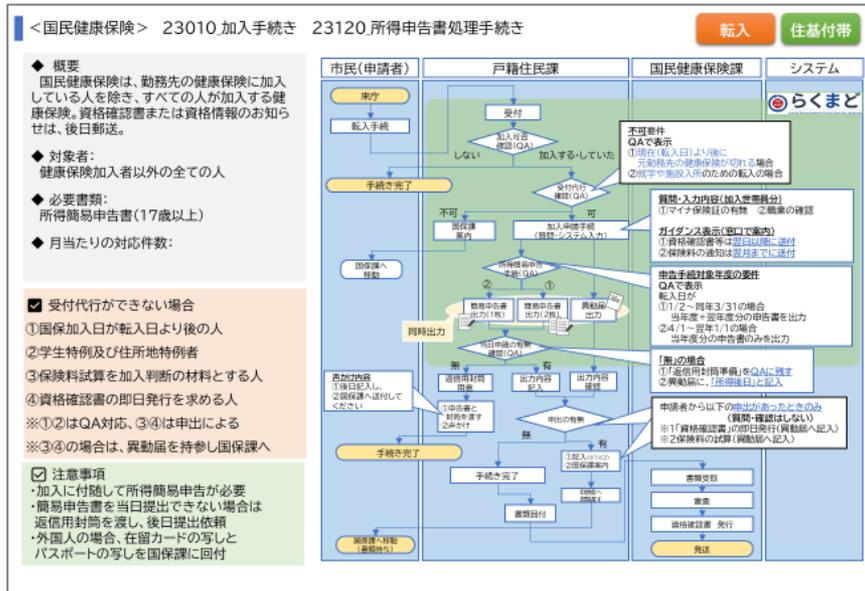
## 要点整理&利用者への配慮により、短期で多くの手続きを「らくまど」に実装。

国民健康保険課からは、業務システムや制度に明るい荒川主査と、船水主事がワーキングに参加しました。二人はそれぞれの持ち味を活かし、円滑な連携で着実にシステム導入の事務を進めました。

荒川主査は、その豊富な経験を活かして業務フローの作成を進めました。特に、加入手続きに伴う「所得簡易申告」は、**条件分岐が複雑でフロー化の難易度が高い業務**ですが、これまでの実務経験をもとに**要点を整理**し、自らの知見で加入・変更・脱退に至る一連の流れを**可視化**し、他チームの手本となるようなスピード感で業務フローの土台を築き上げました。

その土台を形にしたのが船水主事です。柔軟な発想と**正確な事務処理能力**で、手続き仕様書の作成を迅速に進めました。特筆すべきは「**利用者への配慮**」です。窓口担当者が迷わず操作できるよう、注意すべき箇所に「★印」を付すなど、マニュアルに頼らずとも**直感的に理解できる工夫**を提案しました。また、細かな申請書の修正にも粘り強く対応し、結果として国民健康保険業務のほぼ全ての様式を「らくまど」へ搭載しました。

現在、加入(出生を含む)・変更・脱退手続きについて受付代行の整理を終えています。今後は全手続きの設定完了を目指し、二人のコンビネーションで更なる窓口サービスの向上に取り組みます。



担当

保険係

荒川 主査  
船水 主事



# 窓口DXワーキンググループ<sup>o</sup>（医療年金課）

**BPR研修で得たノウハウを即座に実務へ反映し、各々の強みを発揮。**

**医療給付3制度の業務フロー確認～申請書様式統一～システム実装へ！**

医療年金課では、国民年金や後期高齢者医療制度に加え、子ども・ひとり親・重度心身障がい者医療費助成といった多岐にわたる制度を所管しています。複雑な制度運用に対する知識が求められる中、経験豊富な井出主査(重度医療担当)の統率のもと、田嶋主事(ひとり親医療担当)と塩澤主事(子ども医療担当)という20代の若手職員がタッグを組み、医療給付3制度のシステム実装を推進しました。

具体的な構築フェーズでは、並行して受講したBPR研修で得たノウハウを即座に実務へ反映させたことが、円滑な進行の鍵となりました。塩澤主事が業務フローの可視化を担い、それを基に田嶋主事がシステム設計の基礎となる仕様書を作成しました。井出主査は全体の整合性を監理するとともに申請書様式の統一化を図るなど、若手の柔軟な発想と経験豊富な職員の知見を融合させ、各々の強みを最大限に発揮しました。

また、研修やワーキングを通じた密な連携は、単なる業務遂行にとどまらず、課内の強固なチームワークの醸成にも繋がりました。この結束力が実を結び、子ども医療費助成における転居と転出に関する2手続きの受付代行設定を完了しました。

今後は、残る医療給付3制度の手続きを「らくまど」に設定し、対象手続きの拡大と運用の最適化のほか、データの利活用も視野に入れ、チーム一丸となって更なる窓口改革に取り組みます。

医療受給資格関係届

変更内容が一目で分かる様式に統一



子ども医療受給資格関係届

**担当**

医療給付係

井出主査  
塩澤主事  
田嶋主事



# 窓口DXワーキンググループ°（介護高齢課）

「高齢者の移動負担を減らしたい！」その想いが原動力。

係を超えた連携で実現した、「高齢者目線」の業務設計による窓口フロー構築。

介護高齢課からは、介護保険係の末吉主事と介護認定係の武田主事という若手コンビが参画しました。所属する係は異なりますが、日頃から密に連携を取り合い、ワーキングの事務を推進しました。当初は手探りの状態からのスタートでしたが、着実にスキルを習得。最終的に業務フローや手続き定義書の作成を自らの手で完遂できるまでに成長しました。

二人の取り組みで特筆すべきは、徹底した「高齢者目線(ユーザー視点)」での業務設計です。介護保険の手続きは、防災庁舎2階の戸籍住民課を経由した後、3階の介護高齢課へ移動する必要がありますが、これは高齢の来庁者にとって負担となります。

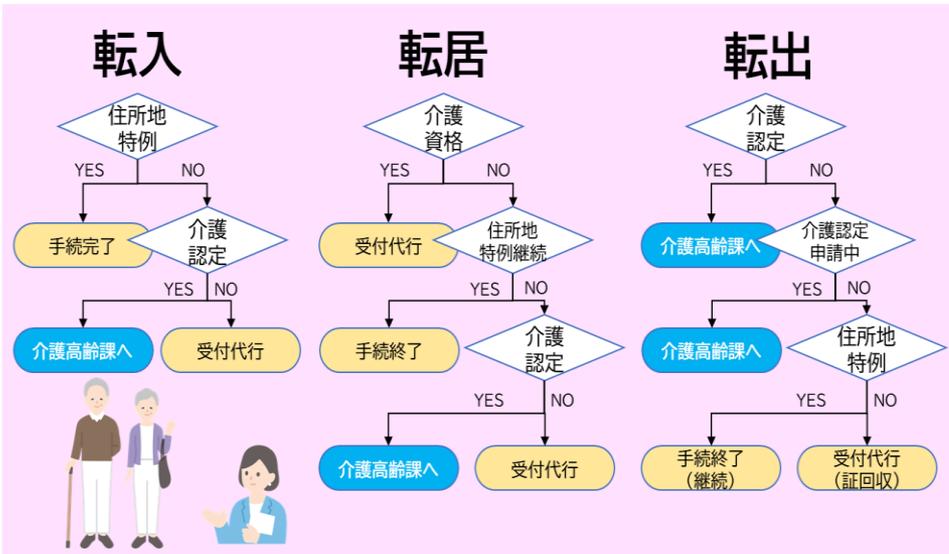
二人は、来庁者の移動を最小限に抑えるための仕組みづくりに注力しました。末吉主事は住所地特例の対象施設リストを整理し、武田主事は業務フロー作成の過程で条件分岐を精査。「受付代行が可能な方」だけでなく、「そもそも来課が不要な方」を明確に洗い出しました。この整理により、戸籍住民課での確かな振り分けが可能となり、手続きが必要な方だけを案内するフローが確立されました。結果として、高齢者の庁舎内移動の負担を大幅に軽減し、市民サービスの向上に大きく貢献しています。

現在は転入時の加入手続きのほか、転居や転出の手続きについても整理を終え、受付代行の運用を開始しています。これにより、今後もより多くの高齢者に対して、優しい対応を提供予定です。

担当

介護保険係  
介護認定係

末吉 主事  
武田 主事



# 窓口DXワーキンググループ（戸籍住民課）

## 「一人ではなく、全員で創る」信念が支えた窓口改革。

## ハード・ソフト両面の改革を最前線で牽引し続けた、窓口DXの核心！

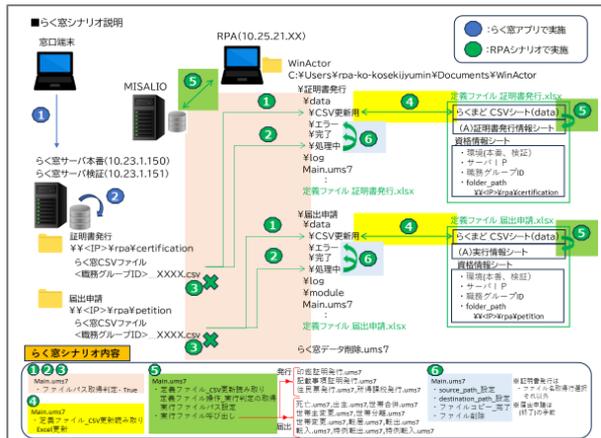
本プロジェクトの始動から現在に至るまで、その中心で改革の旗振りを担い続けてきたのが、戸籍住民課の山本主任です。これまでの足跡は、まさに釧路市役所における窓口DXの歩みそのものと言えます。

山本主任は、取り組み初期の「窓口体験調査」から深く関わり、窓口関係課のワーキンググループを取りまとめました。改革の第一歩となった「手続きチェックシート」の作成時には、10以上におよぶ関係課との調整という難題に直面しましたが、先進地の事例を参考にしながら、粘り強く合意形成を図りました。完成したシートを来庁者が活用する姿を目にした時の「やってよかった」という**実感は、その後の改革を支える原動力**となりました。

その後、発券機等の設備更新や執務室のレイアウト変更による動線改善に取り組みましたが、これらは業務の流れを熟知し、**フロントヤードとバックヤード両面の視点**があっこそ成し得たことでした。さらに「おくやみハンドブック」の作成も含め、**ハード・ソフト両面から多角的にアプローチ**することで、サービスの質的向上を実現してきました。

特に今回の「らくまど」導入においては、RPA開発の中核として奔走しました。ベンダー担当者と協力して複雑なシナリオ構築を行う一方、現場担当者との実務調整にも尽力しました。連日、夜遅くまで庁舎に灯る明かりは、窓口DXに対する並々ならぬ熱意と責任感の表れでした。

「業務改善は誰か一人の力ではなく、会計年度任用職員も含めた『チーム釧路』で意見を出し合うことが不可欠」——その信念のもと、常に周囲を巻き込みながら、日々前進を続けています。



RPAのシナリオ作成



おくやみ  
ハンドブック

### 担当 戸籍住民担当 山本 主任



# 庁内事務作業の見直し

---

- 新築に関する調査及び検査実施の合理化(建築指導課、資産税課)
- スクールゾーン標識管理の見直し(市民生活課)
- 「保健相談早見表」作成方法の最適化(健康推進課)

各課が個別に行っていた新築物件に関する検査・調査を一本化。

スケジュールの共有により、作業効率を向上しつつ、市民の手間も削減!

## 概要



<Before> 予定の共有無し/各課個別に検査・調査対応

(1)市役所

【建築指導課】

- ① 建築業者から連絡を受け、建築完了検査の予定を決定。
- ② 物件所有者を訪問し、建築業者が立会いのもと検査実施。

【資産税課】

- ① 職員が市内を巡回。目視で新築物件の完成を判断。
- ② 物件所有者へ新築家屋調査の日程調整はがきを直接投函。
- ③ 調査実施。(連絡が無ければ、再度はがきを投函)

(2)物件所有者(市民)

- ・ 検査・調査のどちらも立ち会い必要。
- ・ 調査に関しては、はがきで日程調整の作業アリ。

<After> 庁内で情報共有実施/同時に調査対応

(1)市役所

【建築指導課】

- ① 建築指導課にて、建築業者と建築完了検査の予定を決定。
- ② 検査日時、場所、立会い建築業者などをグループウェアへ入力。

【資産税課】

- ③ 資産税課にて、グループウェアで共有された検査日時等を確認し、職員の日程調整。
- ④ 建築完了検査と新築家屋調査を同時に実施。

(2)物件所有者(市民)

- ・ 立ち会いが1度で完了。
- ・ 日程調整なし。

## 効果

(市民)

- ✓ 調査に係る日程調整のやり取りがゼロに。
- ✓ 検査・調査に係る複数回の訪問対応が解消。

(市役所)

- ✓ はがき作成～投函の作業がゼロに。

(▲約80時間/年)

## 担当

建築審査係 成田主任、資産税係 佐々木主任



今までの作業とほぼ変わらずですが、業者さんからは、「日程調整の連絡が減って楽」という声が聞こえているので、やってよかったと思っています。

(成田主任)

以前からこの作業に課題感があり、顔見知りだった成田主任に声掛けしたことから始まりました。何か困ったときは、まず誰かに相談してみることで意外と解決するかもしれません。(佐々木主任)

## 市民環境部市民生活課

# デジタル地図でスクールゾーン標識の管理業務を簡素化。

## ペーパーレスを実現し、コストと処理時間を削減。

## 概要

## ゼンリン住宅地図

目的:スクールゾーン標識の所在地と状態を管理する。

## &lt;Before&gt;

- ①標識の状態を撮影し、写真をデータ保存する。
- ②Word文書へ写真を挿入し、標識の現状レポートを作成する。
- ③現状レポート(Word文書)をカラー印刷する。
- ④印刷した紙を事務ファイルに綴る。



## &lt;After&gt;

- ①標識の状態を撮影し、写真をデータ保存する。
- ②ゼンリン地図(台帳画面)へ現状レポートデータ入力する。



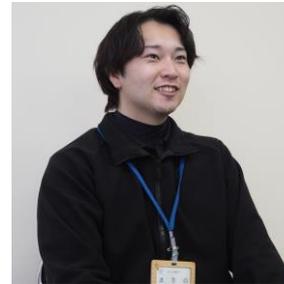
## 効果

- ✓ 処理の工数 4手順→2手順
- ✓ 所要時間 ▲20時間/年
- ✓ カラー印刷 ▲100枚/年
- ✓ 事務処理が自席PCのみで完結に



## 担当

生活安全担当 宮田主任、牧野主事



これまで、標識所在地図と標識状態レポートなどを紙で個別に管理していたため、その情報を探して、見直す際、手間がかかり不便に感じていました。

すべてをデータで一元的に管理すると手間を削減できるのではないかと思います。ゼンリン住宅地図への移行を進めました。そうすると、すべての事務処理が自席

で可能となり、前年度の状況と比較する際にも、ゼンリン住宅地図を開けば、写真や状態をすぐに確認できるようになりました。現在は、標識所在地のほかに校区情報を追加していますが、ほかにもさまざまな情報を入れることで、より使いやすくなったり、ほかのことに活用できるのではないかと試行錯誤しながら取り組んでいます。

## 「保健相談早見表」の作成の簡略化や情報検索の機能増強に挑戦。

課題やビジョンを見える化し、既存のツールを使って運用を最適化。

## 概要



&lt;Before&gt; (a):表作成 (b):情報検索

(a) 関係課(7課)から変更内容を報告してもらい、集約。

(a) 7課分の変更内容を反映させた統合ファイルを作成。

(a) 索引項目を抜き出して目次を追加。

(b) 利用時は目次から頁を確認し、該当頁を開いて情報を探す。

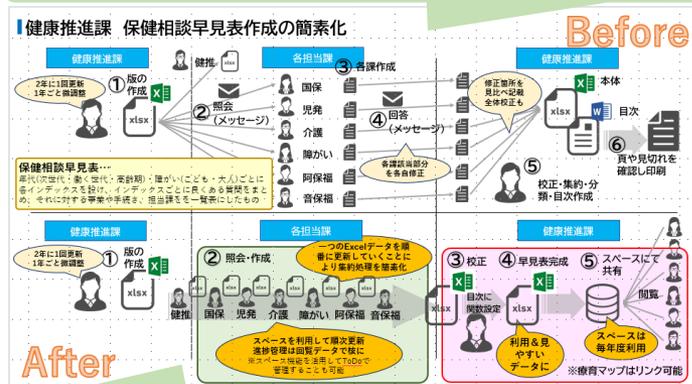
&lt;After&gt;

(a)更新内容をグループウェアで共有した集約ファイルへ順次書き込む。

(a)Excel関数を用いてリンク付きで目次を自動生成する。

(b)利用時は目次のリンクから目的の情報へ。(目次からジャンプ)

## ★現状や課題（ボトルネック）部分を見える化



## ★再検討（ビジョン）を見える化

## 効果

- ✓ 早見表作成時間 ▲約35時間 (取りまとめ、目次作成、印刷等)
- ✓ 目的の確認内容への到達スピード向上 (確認項目がすぐ見付き、目次から確認内容へ飛べて便利) ⇒市民からの相談対応がスムーズになることを期待！

## 担当

健康づくり係

里見 会計年度任用職員



「作業量が多くて、集約がとても大変…」と、たくさんの部署の担当者の確認が必要」と、これまでの担当者から話を聞いていました。

今回、上司のみなさんがDX推進係と検討をすすめてくれて、実現できそうな方法を提案してくれました。

自分ができるかは不安でしたが、初めにDX推進係と打合せをして、グループウェアの機能を活用した作業方法やExcel関数を活用した目次の

作成方法を教えてもらいました。

初めて使うグループウェアの機能で作業しましたが、各課担当のみなさんの協力もあり、リレー形式の業務進行はとてもスムーズに進んでいき、トラブル時もほとんど自分で解決することができました。

始める前はうまくできるか不安でしたが、単なるツールの導入ではなく、現場の用途に合わせた「運用方法の提案」があったからこそスムーズな移行をすることができました。

# 業務改革の第一歩

## － 担当職員に聞く改革のプロセス －

「これ、どうにかならないかな」から始まった業務改革。

何から着手したのか、不安や壁をどのように乗り越えたのか、2つの事例を深掘りしました。

### ピックアップ事例

- 企画課統計係 船木主任の事例
  - ▷ 国勢調査員の問合せ対応オンライン化
- 戸籍住民課 三橋主事の事例
  - ▷ 斎場(火葬場)利用手続きのオンライン化

# 過去の経験をきっかけに業務のボトルネック解消に着手。

## 新たな業務体制構築に踏み込んだ事例を深掘り！

本事例の概要はコチラ！

### 1 インタビューピックアップ

Q.取組んだきっかけは？

#### そもそも電話が嫌いで…

前回の国勢調査(5年前)で、市民や国勢調査員からの問合せ電話がとにかく多くて、職員全員が電話を受けている、みたいな状態がよくあって。それとそもそも自分が電話嫌いだったのもあって、これは(電話を)減らしたいなって。あとは、調査員からの質問だけでも24時間受けられる体制があったらいいな—とあって、「ベストプラクティス」見てたらできそうだな、って思って、上司に相談したら「やってみよう」と言われたので、軽い感じでDX推進係に相談してみました。



「理想は一丁前だった」と語る  
船木主任

Q.不安だったことは？

#### ホントにできるのか、どんどん不安に(笑)

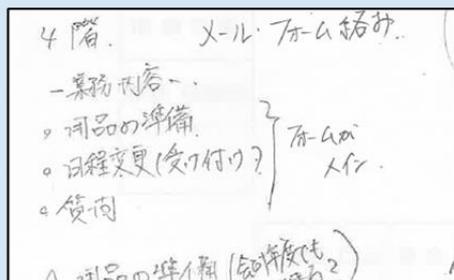
理想だけは一丁前で、できるだろと思ってDX推進係と相談しながら詰めていくと、思ったよりやることあって、ホントにできるのか、(期限に)間に合うのかとか、どんどん不安になってきて(笑)。

Q.どうやって乗り越えた？

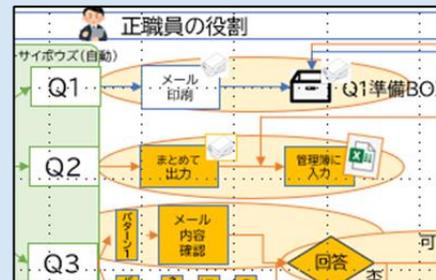
#### 走り出しちゃったんで、やるしかない

走り出しちゃったんで、やるしかないし、「やってみないと分からん」が一番でしたね。あとは頻繁に係内で打合せをしてたんですけど、DX(推進係)に言われて、業務の整理をしてフローを作ったことですり合わせがしやすく助かりました。

業務の流れを文字で書き出し



フロー図を描いて係内で検証・協議



## Q.苦勞したことは？

### どうなるか想像するのが1番しんどい

図示が得意じゃないから(業務)整理も大変だったけど、システムを動かした後どうなるか想像するのが1番しんどかったです。新しい取り組みだから、基本的には先が見えなくて(笑)。

実際、当初に想定していた質疑応答集の更新はできなかったから、初期制作のまま(笑)。

## Q.取り組んでみてどうだった？

### 期待していない効果があった

期待していた効果じゃないけど、業務整理したことで、業務の割り振りができたんですね。

やってもらうことが決まった分、会計年度さんが自分たちで判断して動けるようになって、職員が全体を見渡せるようになった。5年前と比べたら(業務が)やりやすくなったかなあと。

## 2 上司からのコメント

小崎 誠 (こざき まこと) 統計主幹

### 主幹が重視したポイント

- ・ 部下に任せ、最小限のサポートを徹底
- ・ 自発的な取組を行う姿勢を評価
- ・ 「やり方」にこだわらない姿勢を意識

初めは、調査までに間に合うか、取組の効果が出るか不安でした。でも、うまくいなくても元の形に戻すのは可能でしたし、**船木君の取組みやすさを優先に考え、運用面だけアドバイスするようにして、あとは任せよう**と。

**自発的に動いて、現状維持ではなく、新しい取組を進めていこう、という姿勢を高く評価しています。**

**今までのやり方にこだわりすぎないことが大事だと思います。**やってみなければ分からない事もありますし、課題が出てきたとしても、次回に繋がるのではないのでしょうか。

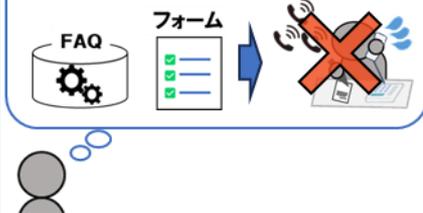
## 3 業務改善プロセスのまとめ

構想～相談まで(約2か月:R7.3月～同4月)

作業期間(約6か月:R7.5月～同10月)

### 1. できるかも

電話やめられるかも…



### 2. 相談しよう

①上司 ②DX係



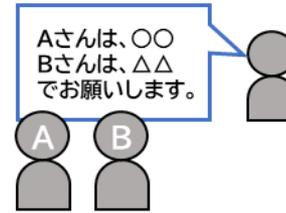
### 3. 業務整理

業務フロー作成&協議

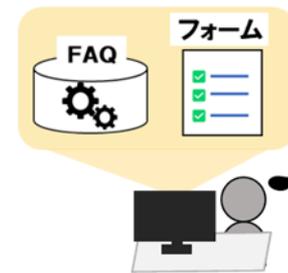


### 4. 運用設計

フローを基に  
役割分担等を決定



### 5. 運用開始



組織内だけでなく関係者への影響も想定して実行。

異動直後の「苦手」をきっかけに取組んだ業務改善を深掘り！

## 1 インタビューピックアップ

本事例の概要はコチラ！

Q.取組んだきっかけは？

**「覚えられない」、「やめたい」と思った**

斎場は阿寒と音別にもあって、本庁で使用許可を出すときには、それぞれの担当課に許可証をファクスしないといけないんですけど、対応の回数も少ないし、**作業を覚えられなかった**んですよね。都度、対応マニュアル見に行って…とか、正直、なんでこんなことしてるんだろうと思っていました(笑)。

ファクスやめたい、と思ってから、ファクスがなくなった時の運用方法と**関係者それぞれのメリットとデメリット**を考えて、メリットの方が大きいと思ったので、やろうと思いました。



「関係者のメリットとデメリットを考えた」と話す三橋主事



Q.不安だったことは？

**想定していたツールが...**

今とは別のツールを使う予定で、内部で運用イメージとメリットの話をしたあとに、想定していたツールが使えなくなることが分かって、「終わった」と思いました(笑)。

予算がなかったのでツールは用意できないし、やめようかなと思ったんですよね(笑)。

Q.どうやって乗り越えた？

**とりあえず先輩と話しました(笑)**

とりあえず課の**先輩と話**をしました(笑)。今のツール(Spacepad)で斎場の予約をしている自治体とかも調べてくれて、DX推進係にも繋げてもらって。

そのあとは、バンダーとの打合せで他市の事例も見せてもらって、(運用の)イメージができました。

## Q.苦勞したことは？

一つ目は、**業務の理解と整理**。もうひとつは**葬儀社への理解を深める部分**で。

(課内の)いろいろな人に聞いて、**窓口で来庁者に聞いていることの目的から調べました**。そうしないと、システムで(利用者に)不要な情報を打たせてしまうので、古い書類とかも調べて、かなり詰めました。

葬儀社にも**業界のルールとか直接聞きに行きました(笑)**。

システム構築して庁内の調整を終えた後は、**葬儀社に行って、システムを触ってテストしてもらったり**しました。

## Q.取り組んでみてどうだった？

### 理想通りの効果に

(実行して)100%だったらこんな効果があるな、とっていて、実態は8割くらいかなって見込んでたんですけど、**ほぼ100%の効果**がでました。課内の反響も良くて、**やってよかったな**あって。でも実は、阿寒・音別へのファクスは別の理由があって、**まだ続いています(笑)**。

## 2 上司からのコメント

平川 満 (ひらかわ みつる) 市民環境部次長  
(戸籍住民課長)

### 次長が重視したポイント

- ・ 部下の提案を受け入れ、サポートを徹底
- ・ 仕事に対する問題意識を持つ姿勢を評価
- ・ 部下の「思い」を吸い上げる役割を意識

実は当初、「電話予約の実現」だったところ、三橋君から予約システムの具体案の提示と、「**一気にシステム化するのが効率的**」という説明があり、**納得して任せてみました**。自分は外部関係者への折衝や説明への同行などの**サポートと後押しを意識**していました。

**仕事に問題意識を持ち、今ある資源を工夫して行動に移している点をととても評価**しています。自分たち**管理職は、「思い」を吸い上げる役割**だと思っているので、若手職員には、積極的に周囲に相談してほしいです。

## 3 業務改善プロセスのまとめ

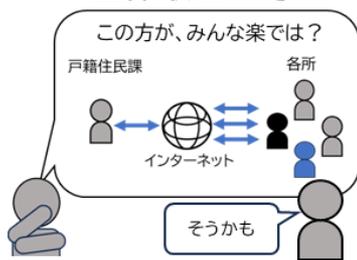
きっかけ～構想(約2か月:R7.4～5月)

作業期間(約7か月:R7.6月末～同年12月)

### 1. やめたい!



### 2. 全体最適を考える



### 3. 周囲に相談



### 4. 合意形成



### 5. 運用開始



## 釧路市DXプランナー からのコメント



民間企業から業務見直しの助っ人として、約3年間に渡り、職員のみなさんと共に業務改善に取り組んで来ました。

年々「この業務見直したい(楽にしたい)」の声が増えて改善への意欲とその活動が高まって来たと感じています。

このような営みは、自治体が抱える社会問題を背景に、自治体運営を維持するために重要なことだと思います。

この活動は、古今東西、社会や人々が発展するために繰り返し積み重ねた、道具(ツール)を上手く活用する知恵と行動力の継承で、人が本来持つ能力(DNA)だと思います。

一番大事な事は「強い思い」です。実現まで継続する力です。好事例を生んだ方々は、「強い思い」によりDNAを開花させたのだと考えます。

今後も、様々な職員が「強い思い」を持ち、潜在的な能力を発揮されることで良き未来を築いて行くことを期待します。

DXプランナー 長崎 秀作



釧路市役所  
DX・業務改革ベストプラクティス

---

2026年3月発行  
編集 情報システム課DX推進係

※ 本冊子内に記載した職員の所属や肩書は2026年3月時点のものです。