

**デジタル技術を活用した被災者支援の
ワンストップ化に係る基礎的研究**

報告書

< 目次 >

1. はじめに	4
2. 北海道胆振東部地震における札幌市の被災者支援の取組	4
2.1 現地事務所と被災者支援制度チャットサポート	4
2.2 取組の展開に向けた課題.....	5
3. 国・関係省庁における取組	7
3.1 国・関係省庁の計画等における防災分野のデジタル化に係る言及.....	7
3.2 マイ制度ナビ.....	10
4. 他自治体における取組の事例	13
4.1 厚真町「生活再建に向けた支援ガイドブック」	13
4.2 長野市「長野市被災者生活支援ガイドブック」	16
4.3 武雄市「復興支援ガイドブック」	18
5. 行政手続きのオンライン化	18
5.1 札幌市における行政手続きのオンライン化の状況.....	18
(1) ぴったりサービス	19
(2) スマート申請.....	21
(3) さっぽろ手続きナビ	23
(4) 暮らしの手続きガイド.....	24
5.2 他の自治体における行政手続きの効率化.....	26
(1) 横浜市「横浜市電子申請・届出システム」	26
(2) 北見市「書かないワンストップ窓口」	28
6. 庁内におけるデジタル化の状況	29
6.1 札幌市 ICT 活用戦略 2020 と札幌 DX 推進方針	29
6.2 庁内のシステム整備状況.....	31
(1) 基幹系システムをとりまく状況	33
(2) イン트라ネットをとりまく状況	33
6.3 庁内 DX に関する動き.....	38
7. 札幌市における被災者支援の効率化・高度化に関する検討	38
7.1 生活支援ガイドのデジタル化（生活支援ガイド Web）	38
(1) デジタル化の方針	38
(2) 生活支援ガイド Web の機能	40
(3) 構築環境.....	41
(4) 開発の進め方.....	41

7.2 他システムとの連携の検討	41
(1) 被災者支援システム	41
(2) ぴったり申請・スマート申請	42
(3) 札幌市 LINE 公式アカウント.....	42
(4) 札幌市 ICT 活用プラットフォーム・さっぽろ圏データ取引市場	42
(5) 被災者支援制度チャットサポート	43

1. はじめに

災害発生時の被災者に対し、「公助」にあたる国や基礎自治体からの支援制度は多岐にわたる。基礎自治体である札幌市においては、現状、被災者支援について「生活支援ガイド」や「住宅再建ガイド」等を作成し、各支援制度の所管部署において、それぞれが個別に被災者からの申請を受け付けている状況にある。

一方で、平成 30 年北海道胆振東部地震で被災を受けた清田区里塚地区においては、ワンストップ窓口となる現地事務所を設置し、一人ひとりの被災者に寄り添った対応を行ってきた。また、民間企業から無償提供を受けた AI チャットボットサービスを活用し、被災者支援に関する問い合わせに対して自動的に応答する仕組みを導入した。

本研究は、北海道胆振東部地震における対応等の知見を活かしながら、デジタル技術を活用し、被災者支援のワンストップ化、オンライン申請、プッシュ型の情報提供が可能なシステム等について、国や他の自治体の先進事例等を踏まえながら、今後の札幌市としての被災者支援の効果的なあり方について、基礎的な研究を行うものである。

2. 北海道胆振東部地震における札幌市の被災者支援の取組

2.1 現地事務所^[1]と被災者支援制度チャットサポート

地震災害における被災者の支援制度は、生活再建支援金、義援金、宅地復旧支援金等の申請に応じて金銭を給付するもの、家屋やがれきの撤去を支援するもの、応急的な家屋の修理の代行やその費用を貸付けるもの、当面の居住のための住宅を提供するもの等、多岐にわたる。このような種々の支援は、申請要件や期限のほか、窓口や申請方法も異なるため、支援を受けるに至るまでの被災者の負担は大きい。また、資金面の援助等、自治体が所管するもの以外にも、被災者にとって有用な制度も用意されている。

北海道胆振東部地震においては、こうした支援制度の複雑さによる被災者の負担を軽減するため、札幌市は被災地区内の公園に現地事務所を設置し、復旧工事等の工事に関する調整に加えて、被災者の個々の状況の聞き取り、それに応じた適切なアドバイス及び所管部局との調整等を行ってきた。そのような被災者に寄り添った支援を行った結果、70 戸を超える半壊以上の家屋のうち、60 戸以上が同地区に戻ってくることとなり、地域が願うコミュニティの再生に向かうこととなった。

また、生活支援ガイド等から支援制度を調べることの負担の軽減や、問い合わせへの 24 時間対応等の実現を図るため、民間企業から無償提供を受けた AI チャット

ボットサービスを活用し、支援制度に関する問い合わせに対話形式で答える「被災者支援制度チャットサポート」をインターネット上に開設した。

2.2 取組の展開に向けた課題

北海道胆振東部地震において設置された現地事務所は、前節のとおり、被災地の復旧及び被災者の支援に大きな役割を果たしたが、将来的な発生が予想される災害において被災地区がより広範であった場合、また、被災者への支援をさらに迅速に行うことを目指す場合等には、多くの専属職員が必要になると考えられる。

一方で、専属職員の役割は多岐にわたり、全ての支援制度に精通していることが求められるとともに、被災者の切実な声を受け止めて対応する等、高いレベルの対話力や調整力が求められる。さらには、災害が発生してから創設される支援等にも臨機応変に対応する必要があることから、災害の発生前に職員を養成しておくことは容易ではない。

これらのことから、将来的な発生が予想される災害においては、仮に現地事務所を設置したとしても、十分な人数の専属職員を配置できないことにより、北海道胆振東部地震の際と同様の「被災者に寄り添った支援」を行うことが困難となることも考えられる。

また、被災者支援制度チャットサポートについても一定の成果があったと考えられるが、チャットに入力する質問の自由度が高い反面、有用な情報を引き出すためには利用者側にある程度の前提知識が求められるという、対話形式ならではの特性がある。例えば、支援内容の詳細について問い合わせるためには、数ある支援の中に当該の支援が存在していることを知っていなければならない。そのため、将来的な発生が予想される災害において、仮に被災者支援制度チャットサポートを開設したとしても、問い合わせの前提となる情報を得ることのできる「生活支援ガイド」は欠かせないものである。

以上のことを踏まえ、以降の章において、専属職員の人数に依存することなく、被災者個々の状況に応じた支援を提示し、また、支援を受けるまでの問い合わせや手続きにおけるストレスを低減させられるよう、デジタル技術を活用した「生活支援ガイド」について検討する。なお、北海道胆振東部地震の際に札幌市が作成した「生活支援ガイド」^[2]は、被災者が受けられる種々の支援を表形式でまとめたもので、50ページを超えるものとなっている（図1）。

地震により支援や相談を必要とする皆様へ

生活支援ガイド

令和2年（2020年）2月4日版

札幌市



■生活支援ガイドについて

生活支援ガイドは、北海道胆振東部地震により、避難をしている方をはじめとして、今後の生活に不安を抱える市民の皆様に対し、総合的・一体的に支援等の情報を提供するものです。

掲載情報は、随時更新していきます。

目次

- 1 よくある質問（Q&A）…………… 1 ページ
- 2 誤報や災害に便乗した消費者トラブルに関する注意事項…………… 4 ページ
- 3 生活支援制度一覧…………… 5 ページ
- 【参考】「生活支援制度」と「り災証明書に記載された住家の被害程度」の対応表（目安）…………… 39 ページ
- 【参考】変更履歴…………… 46 ページ

お問い合わせについては、札幌市コールセンターをご利用ください。【電話】011-222-4894（8時から21時まで）

発行：被災者支援室
（札幌市まちづくり政策局政策企画部政策推進課）
電話：011-211-2139
Mail：seisaku.suishin@city.sapporo.jp

3 生活支援制度一覧

3-1 り災証明の発行

項目	対象者	概要	お問合せ先												
【3-1-1】 り災証明書（地震）の発行	地震により建物に被害を受けた方	<p>り災証明書の申請受付は、令和元年（2019年）8月30日（金曜日）をもって終了いたしました。 ※期限までに申請できなかった理由があった場合についても、令和元年（2019年）11月29日（金曜日）をもってすべての受付を終了いたしました。</p> <p>【関連ホームページ】札幌市公式ホームページ（り災証明書の交付について） URL：http://www.city.sapporo.jp/citytax/topics/20180907risaisyousei.html</p> <p>【お問合せ先】 ○財政局税政部市民税課 電話 011-211-2272 ○担当する市税事務所は、「被害を受けた建物の所在する区」によって異なります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>被害を受けた建物の所在する区</th> <th>担当する市税事務所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央区</td> <td>中央市税事務所市民税係 電話011-211-3914</td> </tr> <tr> <td>北区・東区</td> <td>北部市税事務所市民税係 電話011-207-3914</td> </tr> <tr> <td>白石区・厚別区</td> <td>東部市税事務所市民税係 電話011-802-3914</td> </tr> <tr> <td>豊平区・清田区・南区</td> <td>南部市税事務所市民税係 電話011-824-3914</td> </tr> <tr> <td>西区・手稲区</td> <td>西部市税事務所市民税係 電話011-618-3914</td> </tr> </tbody> </table>	被害を受けた建物の所在する区	担当する市税事務所	中央区	中央市税事務所市民税係 電話011-211-3914	北区・東区	北部市税事務所市民税係 電話011-207-3914	白石区・厚別区	東部市税事務所市民税係 電話011-802-3914	豊平区・清田区・南区	南部市税事務所市民税係 電話011-824-3914	西区・手稲区	西部市税事務所市民税係 電話011-618-3914	左記のとおり
被害を受けた建物の所在する区	担当する市税事務所														
中央区	中央市税事務所市民税係 電話011-211-3914														
北区・東区	北部市税事務所市民税係 電話011-207-3914														
白石区・厚別区	東部市税事務所市民税係 電話011-802-3914														
豊平区・清田区・南区	南部市税事務所市民税係 電話011-824-3914														
西区・手稲区	西部市税事務所市民税係 電話011-618-3914														
【3-1-2】 り災証明（火災）の発行	火災により被害を受けた方	<p>り災証明（火災）は、火災により被害を受けた方に、その事実を証明するものです。</p> <p>【関連ホームページ】札幌市公式ホームページ（り災証明申請書の申請） URL：http://www3.city.sapporo.jp/download/shinsei/search/procedure_view.asp?ProcID=674</p> <p>【お問合せ先】</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>・消防局予防部予防課 電話 011-215-2040</td> <td>・豊平消防署予防課 電話 011-852-2100</td> </tr> <tr> <td>・中央消防署予防課 電話 011-215-2120</td> <td>・清田消防署予防課 電話 011-883-2100</td> </tr> <tr> <td>・北消防署予防課 電話 011-737-2100</td> <td>・南消防署予防課 電話 011-581-2100</td> </tr> <tr> <td>・東消防署予防課 電話 011-781-2100</td> <td>・西消防署予防課 電話 011-667-2100</td> </tr> <tr> <td>・白石消防署予防課 電話 011-861-2100</td> <td>・手稲消防署予防課 電話 011-681-2100</td> </tr> <tr> <td>・厚別消防署予防課 電話 011-892-2100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	・消防局予防部予防課 電話 011-215-2040	・豊平消防署予防課 電話 011-852-2100	・中央消防署予防課 電話 011-215-2120	・清田消防署予防課 電話 011-883-2100	・北消防署予防課 電話 011-737-2100	・南消防署予防課 電話 011-581-2100	・東消防署予防課 電話 011-781-2100	・西消防署予防課 電話 011-667-2100	・白石消防署予防課 電話 011-861-2100	・手稲消防署予防課 電話 011-681-2100	・厚別消防署予防課 電話 011-892-2100		左記のとおり
・消防局予防部予防課 電話 011-215-2040	・豊平消防署予防課 電話 011-852-2100														
・中央消防署予防課 電話 011-215-2120	・清田消防署予防課 電話 011-883-2100														
・北消防署予防課 電話 011-737-2100	・南消防署予防課 電話 011-581-2100														
・東消防署予防課 電話 011-781-2100	・西消防署予防課 電話 011-667-2100														
・白石消防署予防課 電話 011-861-2100	・手稲消防署予防課 電話 011-681-2100														
・厚別消防署予防課 電話 011-892-2100															

5

図1 生活支援ガイド（抜粋）

3. 国・関係省庁における取組

札幌市においては、被害状況や避難所の開設状況、配備体制等の管理機能を備えた内部向け防災情報システムの「Di-sys」、り災証明書の発行状況・支援制度の適用状況を一元管理する「被災者支援システム」及び市民向け防災アプリの「そなえ」を開発済みであるが、いずれも生活支援ガイドの役割を果たす機能は備えていない。そのため、生活支援ガイドのデジタル化は新たに検討する必要がある。

本章では、生活支援ガイドのデジタル化を検討するにあたり、国や関係省庁における方針の策定状況や取組について整理する。

3.1 国・関係省庁の計画等における防災分野のデジタル化に係る言及

防災分野におけるデジタル技術の活用については、国の防災基本計画や防災科学技術委員会をはじめとした、様々な計画や組織体等において言及されている（表1）。

表1 国・関係省庁の計画等における防災分野のデジタル化に係る言及

<p>防災基本計画^[3] (内閣府)</p>	<p>政府の防災対策に関する基本的な計画。デジタル化に関しては、情報通信ネットワークの耐災化・補完的機能の充実、効果的・効率的な防災対策を行うための災害対応業務のデジタル化の必要性について言及している。また、直近（令和4年6月）の修正^[4, 5]においては、防災情報のデータ連携のための環境整備及び自治体等の災害対応における先進技術の導入の促進に関する記述が追加された。</p>
<p>国土強靱化基本計画^[6] (内閣官房)</p>	<p>国土の健康診断に当たる脆弱性評価を踏まえて、強靱な国づくりのためのいわば処方箋を示したものであり、また、国土強靱化に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、本計画以外の国土強靱化に関する国の計画等の指針となるもの。</p> <p>本計画の下、令和2年に閣議決定された「防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策」^[7, 8, 9]においては、「国土強靱化の施策を効率的に進めるためにはデジタル技術の活用等が不可欠である」とされており、インフラ分野におけるデジタル化の対策に加え、被災地住民とのコミュニケーションのための「防災チャットボット」の開発も、加速化対策の1つとなっている。</p>
<p>防災科学技術委員会^[10] (文部科学省)</p>	<p>文部科学省における防災科学技術に関する研究及び開発に関する計画の作成、推進及び評価、並びに関係行政機関の事務の調整方針に関する重要事項について調査検討を行う委員会。令和4年9月30日の「当面の防災科学技術政策のあり方に関する提言」^[11, 12]では、急速に発展する情報通信技術とデジタルインフラを駆使した防災研究開発成果の社会実装（防災DX）を強力に推進していくことが重要であるとしている。具体的な方向性としては、防災のデジタル化や情報の取り扱い、防災DXを確実に駆動するための現場で活躍する人材の育成・配置、データインターフェースの特殊性がデジタル化推進の障壁となっている現状を踏まえた適切な対処について述べられている。</p>
<p>「防災×テクノロジー」 タスクフォース^[13] (内閣府)</p>	<p>内閣府副大臣の下、内閣府及び内閣官房の防災対策、科学技術・イノベーション政策、IT戦略、宇宙政策等を担当する部局が連携して、防災対策におけるテクノロジーの活用を進めるための施策を検討するタスクフォース。令和2年2月から5月の間に全4回開催され、同年6月に、テクノロジー活用の将来像や今後の推進方策に</p>

	<p>ついて、とりまとめの内容が公表された。^[13]</p> <p>とりまとめでは、地方公共団体等の現場におけるテクノロジーの活用を促進するため、タスクフォースの関係部局等が連携して各種の取組の推進を図ることとしている。当該の取組には、災害リスク・避難情報の提供及び被害状況の把握に資する「防災×テクノロジー官民連携プラットフォーム」の設置、被災者支援制度のデジタル化に資する「被災者生活再建支援データベース」の構築が含まれている。</p>
<p>防災×テクノロジー官民連携プラットフォーム^[14] (内閣府)</p>	<p>災害対応を行う地方公共団体等の困りごとや関心事項（ニーズ）と民間企業等が持つ先進技術のマッチングや効果的な活用事例の横展開等を行う場。</p>
<p>マイ制度ナビ^[15] (デジタル庁)</p>	<p>「個人の方向け」「事業者の方向け」「地方公共団体向け」の支援制度を検索し、照会できる検索サイト。「防災×テクノロジー」タスクフォースにおいて推進する取組の1つとして挙げられていた「被災者生活再建支援データベース」を包含しており、日常の支援制度とともに、大規模災害が発生した際の「被災者の方向け」の支援制度も検索できる。</p>
<p>戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）^[16] (内閣府)</p>	<p>内閣府総合科学技術・イノベーション会議が司令塔機能を発揮して、府省の枠や旧来の分野を超えたマネジメントにより、科学技術イノベーション実現のために創設した国家プロジェクト。</p> <p>平成 26～30 年度の第 1 期では「レジリエントな防災・減災機能の強化」を課題として、予測・予防・対応に関わる災害情報を府省間で共有するレジリエンス災害情報システム「SIP4D」が構築された^[17]。平成 30～令和 4 年度の第 2 期では「国家レジリエンス（防災・減災）の強化」を課題として、大規模災害における国や市町村の意思決定の支援を行う情報システムの実現を目指しており、防災チャットボット「SOCDA」の開発も行われた^[18]。また、次期 SIP に向けては、「スマート防災ネットワークの構築」が課題候補となっており、令和 4 年度はフィジビリティスタディ（実行可能性調査）が行われている。^[16]</p>
<p>総力戦で挑む防災・減災プロジェクト^[19] (国土交通省)</p>	<p>気候変動の影響により激甚化・頻発化する自然災害等から、国民の命と暮らしを守るために取りまとめられた施策。「わかりやすい情報発信の推進」が主要施策の1つに位置付けられており、3D 都</p>

	市モデル「PLATEAU」を整備し、防災意識啓発や防災計画検討に活用することとしている。
--	--

3.2 マイ制度ナビ^[15]

前節に記載のとおり、デジタル庁は、「被災者生活再建支援データベース」を包含する形で、大規模災害発生時における被災者向け支援制度を検索可能な「マイ制度ナビ」を構築している。

マイ制度ナビの画面の一部を図2～6に示す。このうち、図5及び6のとおり、平成30年北海道胆振東部地震に関する支援制度の検索が可能となっているが、現時点では自治体による支援制度の情報は掲載されていないため、札幌市や北海道の支援制度は表示されない。なお、マイ制度ナビのトップページには、令和4年度内に市区町村の情報を追加予定との記載がある。

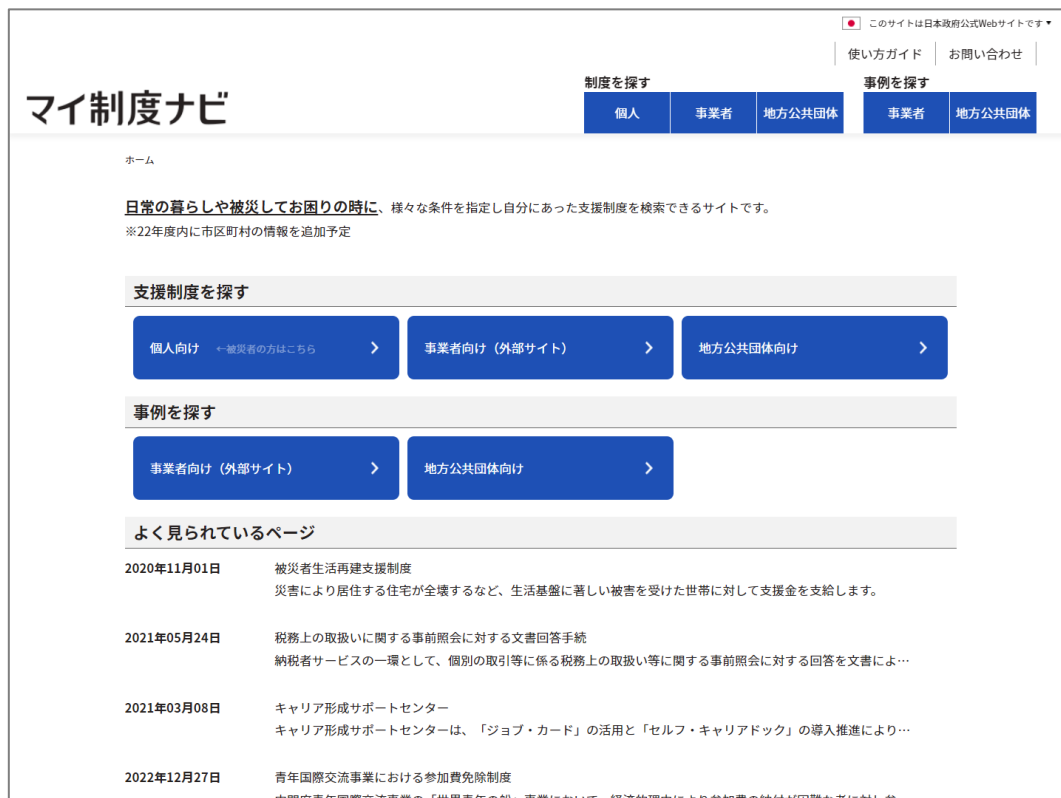


図2 「マイ制度ナビ」トップページ



図3 「マイ制度ナビ」個人向け検索



図4 「マイ制度ナビ」被災者支援の検索

自分にあった制度を探す

日常の支援 **被災者支援**

■探したい災害を選んでください

平成30年北海道胆振東部地震 X

■知りたい情報を選んでください

住まいのこと	仕事のこと	医療福祉のこと	子育て・教育のこと
おかねのこと	ごみ・災害ごみのこと	その他・暮らしに関すること	

■知りたいサービスの種類を選んでください

行政サービス

<input type="checkbox"/> 届出	<input type="checkbox"/> 手当・助成金等
<input type="checkbox"/> 現物支給・貸与	<input type="checkbox"/> 融資・立替
<input type="checkbox"/> 免除・猶予・控除	<input type="checkbox"/> 支援サービス
<input type="checkbox"/> 教室・講習会	<input type="checkbox"/> イベント
<input type="checkbox"/> 相談	<input type="checkbox"/> 施設
<input type="checkbox"/> 情報提供	<input type="checkbox"/> お知らせ

■お住いの市区町村名を入力してください

市区町村名を入力

お住いの市区町村をプルダウンからも選択できます（複数選択が可能です）

北海道 X 札幌市 X

118件の制度があります

この条件で検索 🔍

図5 「マイ制度ナビ」検索条件の設定（北海道胆振東部地震を指定）

118件の制度が見つかりました

並び順: アクセス数順 ▼ 表示件数: 30件 ▼ 印刷

被災者生活再建支援制度

給付

内閣府（最終更新日：2022/01/01）

災害により居住する住宅が全壊するなど、生活基盤に著しい被害を受けた世帯に対して支援金を支給します。

[住まいのこと](#) [おかねのこと](#) [被災者](#)

税務上の取扱いに関する事前照会に対する文書回答手続

国税庁（最終更新日：2021/10/15）

納税者サービスの一環として、個別の取引等に係る税務上の取扱い等に関する事前照会に対する回答を文書により行うとともに、その内容を公表することにより、同様の取引等を行う他の納税者に対しても国税に関する法令の適用等について予測可能性を与えることを目的として実施しているものです。

キャリア形成サポートセンター

厚生労働省（最終更新日：2021/10/15）

キャリア形成サポートセンターは、「ジョブ・カード」の活用と「セルフ・キャリアドック」の導入推進により、従業員の自律的なキャリア形成を支援するとともに、企業の組織活性化や生産性の向上に向けたサポートします。オンラインを活用したセミナーの実施や個別相談を進めています。また、在職中の方にも、キャリアコンサルタントによるキャリアコンサルティングを無料で体験いただけます。

[仕事のこと](#)

青年国際交流事業における参加費免除制度

内閣府（最終更新日：2022/12/27）

内閣府青年国際交流事業の「世界青年の船」事業において、経済的理由により参加費の納付が困難な者に対し参加費の免除申請制度を実施するもの。

[子育て・教育のこと](#)

図6 「マイ制度ナビ」北海道胆振東部地震を指定した場合の検索結果

4. 他自治体における取組の事例

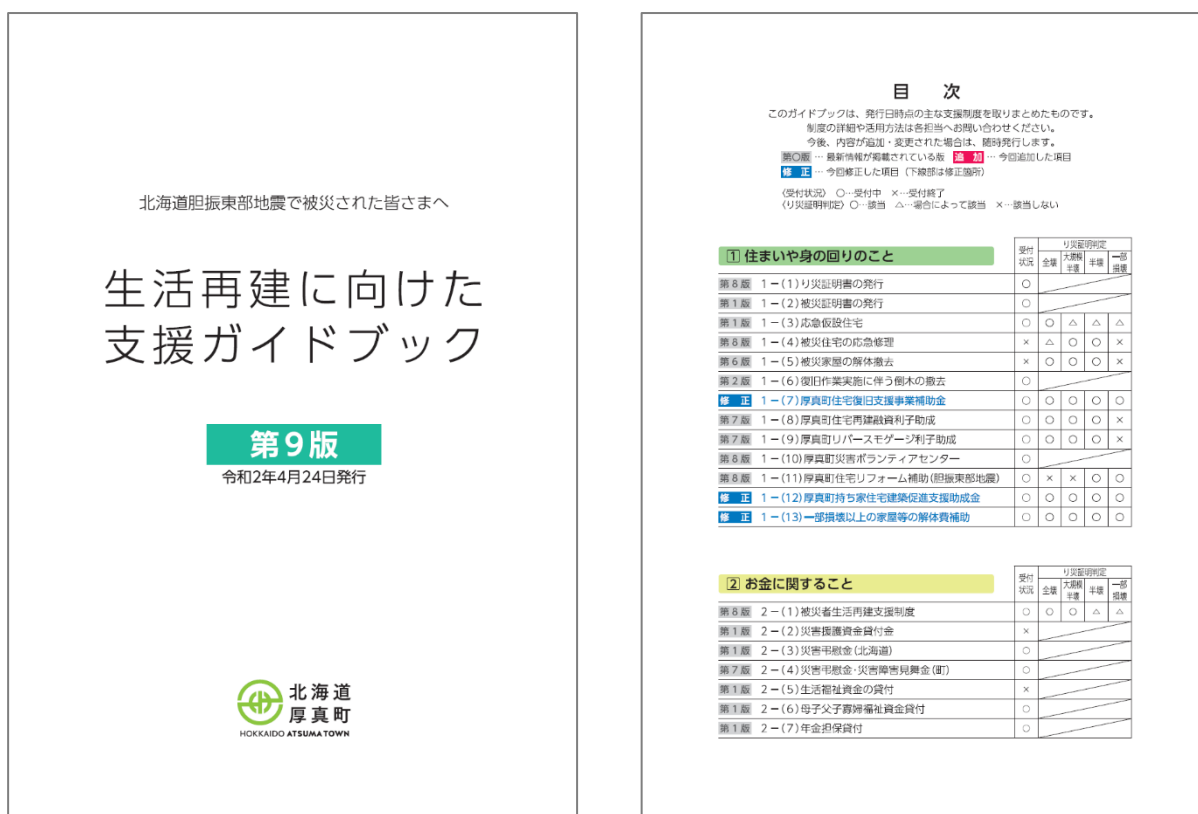
前章では、国における防災のデジタル化に関する取組について整理したが、札幌市における生活支援ガイドのデジタル化にあたっては、他の自治体がどのような生活支援ガイドを作成しているかを参考にすべきである。

本章では、他自治体の生活支援ガイドについて、内容を分かりやすくする工夫等を整理する。

4.1 厚真町「生活再建に向けた支援ガイドブック」^[20]

厚真町においても、札幌市の生活支援ガイドと同様、北海道胆振東部地震の被災者に向けた「生活再建に向けた支援ガイドブック」を作成している。同ガイドブックは、一覧性の高い目次のページと、支援の内容や対象者及び申請手続き等が説明された詳細ページから構成されている。

この「生活再建に向けた支援ガイドブック」の一部を図7に示す。



り災証明書判定
全壊 大規模半壊 半壊 一部損壊
○ ○ △ △

① 住まいや身の回りのこと

(1) り災証明書の発行	住民課 税務グループ ☎27-2481 (役場庁舎別館前プレハブ)
---------------------	--------------------------------------

内容

住宅などの被害程度を証明します。地震保険などの支払請求に必要となったり、証明書判定基準により、このガイドブックに記載されている各種制度の対象となる場合があります。

被害の程度は、次の4つに区分されます。

被害区分	被害の判定基準
全壊	家屋の経済的損害割合が50%以上のもの
大規模半壊	家屋の経済的損害割合が40%以上50%未満のもの
半壊	家屋の経済的損害割合が20%以上40%未満のもの
一部損壊	家屋の経済的損害割合が20%未満のもの

対象

災害により住家（店舗兼住宅を含む）など建築物に被害を受けられた方

申請

(発行手数料)
無料

(受付開始)
平成30年(2018年)9月12日(水)～

(必要なもの)

- り災証明書交付申請書
- 印鑑
- 本人認認書(運転免許証、健康保険証など)
- 委任状(代理の場合)
- り災場所の住居地住所と住民票の住所が異なる場合はり災地住所に住んでいることが証明できる資料(電気代領収書など)

*できるだけ被害状況がわかる写真を受付窓口までお持ちください。

1-(1)

② お金に関すること

(1) 被災者生活再建支援制度	住民課 福祉グループ ☎26-7872 (総合ケアセンターゆくり内)
------------------------	---------------------------------------

内容

被災者生活再建支援法に基づき、生活基盤に著しい被害を受けた世帯に支援金を支給します。

対象

住宅が全壊または大規模半壊した世帯

*大規模半壊、半壊、一部損壊住宅の敷地に被害が生じた場合で、そのまましておくとは非難に危険であったり、修理するに莫大な経費がかかるため住宅を解体した場合は、全壊と同等の支援が受けられます

支給額

①基礎支援金

住宅の被害程度に応じて支給される支援金

り災区分	世帯区分	支給額
全壊・解体	複数世帯	100万円
	単身世帯	75万円
大規模半壊	複数世帯	50万円
	単身世帯	37万5千円

②加算支援金

住宅の再建方法に応じて支給される支援金

り災区分	再建方法	支給額
全壊・解体	建築・購入	複数世帯 200万円 単身世帯 150万円
	補修	複数世帯 100万円 単身世帯 75万円
	貸借	複数世帯 50万円 単身世帯 37万5千円
	建築・購入	複数世帯 200万円 単身世帯 150万円
大規模半壊	建築・購入	複数世帯 100万円 単身世帯 75万円
	補修	複数世帯 50万円 単身世帯 37万5千円
	貸借	複数世帯 50万円 単身世帯 37万5千円
	建築・購入	複数世帯 100万円 単身世帯 75万円

*加算支援金を重ねて受け取ることはできません

(例)住宅全壊後、一時的に賃貸アパート等に居住した場合には加算金50万円を受け取るこ

手続き

(受付期間)

①基礎支援金
災害のあった日から25カ月以内
(令和2年(2020年)10月5日(月)まで)

②加算支援金
災害のあった日から37カ月以内
(令和3年(2021年)10月5日(水)まで)

(必要なもの)

共通

- り災証明書
- 預金通帳の写し

解体した場合

- 解体証明書
- 滅失登記簿謄本
- 敷地被害証明書(敷地被害解除)

加算支援金

- 住宅の建設・購入、補修、借家の賃貸借についての契約書など

2-(1)

図7 厚真町「生活再建に向けた支援ガイドブック」(抜粋)

また、別冊の「住まい再建編②」^[21]では、住まい再建のための支援制度が一覧で確認できるほか、ケース別の住まい再建シミュレーションのページが設けられる等、どのような支援が受けられるかが一目でわかりやすい構成となっている(図8)。

り災区別・再建方法別 住まい再建のための支援制度一覧

住まいの再建に係る支援制度を、り災区分および再建方法別に掲載しています。一部、上記の更新や受付期間など制度内容の変更もありますので確認をお願いします。

■全壊・大規模半壊

支援制度	り災区分	再建方法と被災住宅の居住区分			
		建築・購入する	修繕する	賃貸住宅に転居	自己所有
P3 生活再建支援制度	全壊	①基礎支援金	○	○	○
		②加算支援金	○	○	○
		③1次配分	○	○	○
P4 義援金の配分(厚狭町)	全壊	①1次配分(新築・購入)	○	○	○
		②2次配分(修繕)	○	○	○
		③2次配分(修繕)	○	○	○
P5 被災住宅の応急修理	全壊	住宅災害見舞金(北海道)	○	○	○
		被災住宅の応急修理	○	○	○
		住宅リフォーム補助金	○	○	○
		P7 住宅復興支援事業補助金	○	○	○
		P8 住宅再建融資利子助成	○	○	○
		P9 持ち家住宅建築促進助成金	○	○	○
		P6 被災住宅の応急修理	○	○	○
		P7 住宅復興支援事業補助金	○	○	○

■半壊

支援制度	り災区分	再建方法と被災住宅の居住区分			
		建築・購入する	修繕する	賃貸住宅に転居	自己所有
P4 義援金の配分(厚狭町)	半壊	①1次配分	○	○	○
		②1次配分(新築・購入)	○	○	○
		③2次配分(修繕)	○	○	○
P5 被災住宅の応急修理	半壊	義援金の配分(北海道)	○	○	○
		住宅災害見舞金(北海道)	○	○	○
		被災住宅の応急修理	○	○	○
		住宅リフォーム補助金	○	○	○
		P7 住宅復興支援事業補助金	○	○	○
		P8 住宅再建融資利子助成	○	○	○
		P9 持ち家住宅建築促進助成金	○	○	○
		P6 被災住宅の応急修理	○	○	○

■一部損壊

支援制度	り災区分	再建方法と被災住宅の居住区分			
		建築・購入する	修繕する	賃貸住宅に転居	自己所有
P4 義援金の配分(厚狭町)	一部損壊	①1次配分	○	○	○
		②1次配分(新築・購入)	○	○	○
		③2次配分(修繕)	○	○	○
P5 被災住宅の応急修理	一部損壊	義援金の配分(北海道)	○	○	○
		住宅災害見舞金(北海道)	○	○	○
		被災住宅の応急修理	○	○	○
		住宅リフォーム補助金	○	○	○
		P7 住宅復興支援事業補助金	○	○	○
		P8 住宅再建融資利子助成	○	○	○
		P9 持ち家住宅建築促進助成金	○	○	○
		P6 被災住宅の応急修理	○	○	○

生活再建支援制度について 住宅が半壊または大規模半壊で、そのまましておくとは非常に危険であったり修理するには高額な経費がかかるため、住宅を解体した場合は、解体世帯として全壊世帯と同様の支援が受けられます。また、敷地に被害が生じ、住宅の再建による危険を防止する必要があること、住宅に居住するために必要な準備費が著しく高額となること、その他これらに準ずるやむを得ない事由により住宅を解体した場合は、敷地被害世帯として全壊世帯と同様の支援が受けられます。

住まい再建シミュレーション

住まいの再建のためのシミュレーションを、り災区分および再建方法別に掲載しています。

ケース	再建方法	り災区分
ケース A	全壊で新築する場合	P10
ケース B	全壊で修繕する場合	
ケース C	大規模半壊で中古住宅を購入する場合	P11
ケース D	大規模半壊で修繕する場合	
ケース E	半壊で解体後に新築する場合	P12
ケース F	半壊で修繕する場合①	
ケース G	半壊で修繕する場合②	P13
ケース H	一部損壊で修繕する場合	

全壊で新築する場合

ケース	り災区分	居住区分	再建方法
A	全壊	自己所有居住者	全壊
		世帯区分	世帯世帯
		再建方法	住宅を新たに建設する
		罹災費用	1,800万円(仮設建設から融資を受ける)

支援制度	金額
P3 生活再建支援制度	①基礎支援金 100万円
	②加算支援金 200万円
P4 義援金の配分(厚狭町)	①1次配分 30万円
	②1次配分(新築・購入) 100万円
	③2次配分(修繕) -
	義援金の配分(北海道) 100万円
	住宅災害見舞金(北海道) 20万円
P5 被災住宅の応急修理	-
P6 被災住宅の応急修理	-
P7 住宅復興支援事業補助金	-
P8 住宅再建融資利子助成	100万円
P9 持ち家住宅建築促進助成金	120万円

各支援制度 合計 **770万円**

自己資金 **1,030万円**

全壊で大規模修繕する場合

ケース	り災区分	居住区分	再建方法
B	全壊	自己所有居住者	全壊
		世帯区分	世帯世帯
		再建方法	住宅を新たに修繕する
		罹災費用	900万円

支援制度	金額
P3 生活再建支援制度	①基礎支援金 100万円
	②加算支援金 100万円
P4 義援金の配分(厚狭町)	①1次配分 30万円
	②1次配分(新築・購入) 50万円
	③2次配分(修繕) -
	義援金の配分(北海道) 100万円
	住宅災害見舞金(北海道) 20万円
P5 被災住宅の応急修理	58万4千円
P6 被災住宅の応急修理	-
P7 住宅復興支援事業補助金	300万円
P8 住宅再建融資利子助成	-
P9 持ち家住宅建築促進助成金	-

各支援制度 合計 **758万4千円**

自己資金 **141万6千円**

大規模半壊で中古住宅を購入する場合

ケース	り災区分	居住区分	再建方法
C	大規模半壊	自己所有居住者	大規模半壊
		世帯区分	世帯世帯
		再建方法	中古住宅を購入する
		罹災費用	800万円

支援制度	金額
P3 生活再建支援制度	①基礎支援金 50万円
	②加算支援金 200万円
P4 義援金の配分(厚狭町)	①1次配分 25万円
	②1次配分(新築・購入) 100万円
	③2次配分(修繕) -
	義援金の配分(北海道) 50万円
	住宅災害見舞金(北海道) 10万円
P5 被災住宅の応急修理	-
P6 被災住宅の応急修理	-
P7 住宅復興支援事業補助金	-
P8 住宅再建融資利子助成	-
P9 持ち家住宅建築促進助成金	-

各支援制度 合計 **435万円**

自己資金 **365万円**

大規模半壊で修繕する場合

ケース	り災区分	居住区分	再建方法
D	大規模半壊	自己所有居住者	大規模半壊
		世帯区分	世帯世帯
		再建方法	住宅を大規模に修繕する
		罹災費用	800万円

支援制度	金額
P3 生活再建支援制度	①基礎支援金 50万円
	②加算支援金 100万円
P4 義援金の配分(厚狭町)	①1次配分 25万円
	②1次配分(新築・購入) -
	③2次配分(修繕) 50万円
	義援金の配分(北海道) 50万円
	住宅災害見舞金(北海道) 10万円
P5 被災住宅の応急修理	58万4千円
P6 被災住宅の応急修理	-
P7 住宅復興支援事業補助金	300万円
P8 住宅再建融資利子助成	-
P9 持ち家住宅建築促進助成金	-

各支援制度 合計 **643万4千円**

自己資金 **156万6千円**

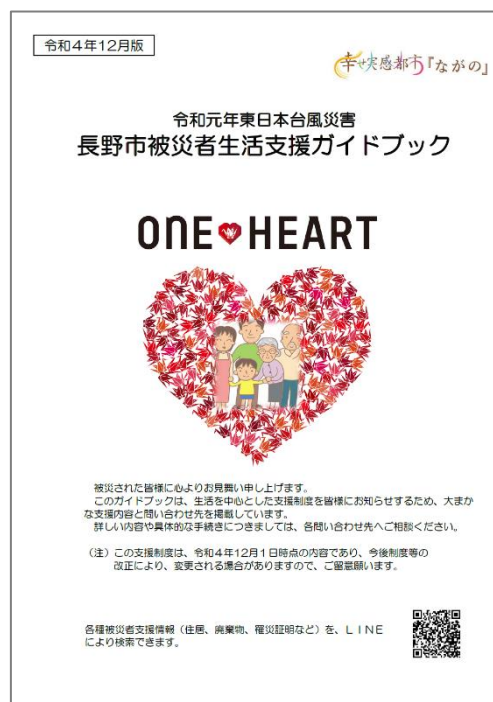


図8 厚真町「生活再建に向けた支援ガイドブック 別冊 住まい再建編②」(抜粋)

4.2 長野市「長野市被災者生活支援ガイドブック」^[22]

長野県長野市では、令和元年の東日本台風災害において、「長野市被災者生活支援ガイドブック」を作成している。同ガイドブックには、被災者生活再建支援金等の住まいに関する支援に関してフローチャートが用意されている。

同ガイドブックから、当該のフローチャート等の一部を図9に示す。



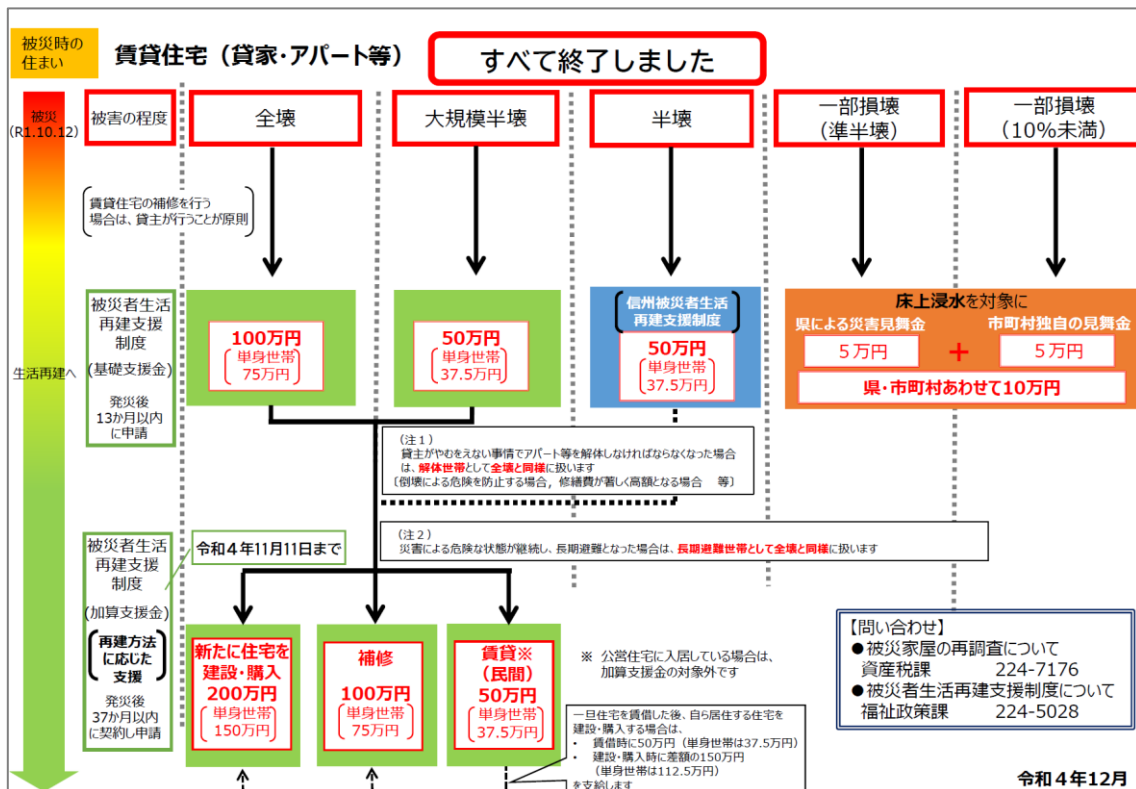
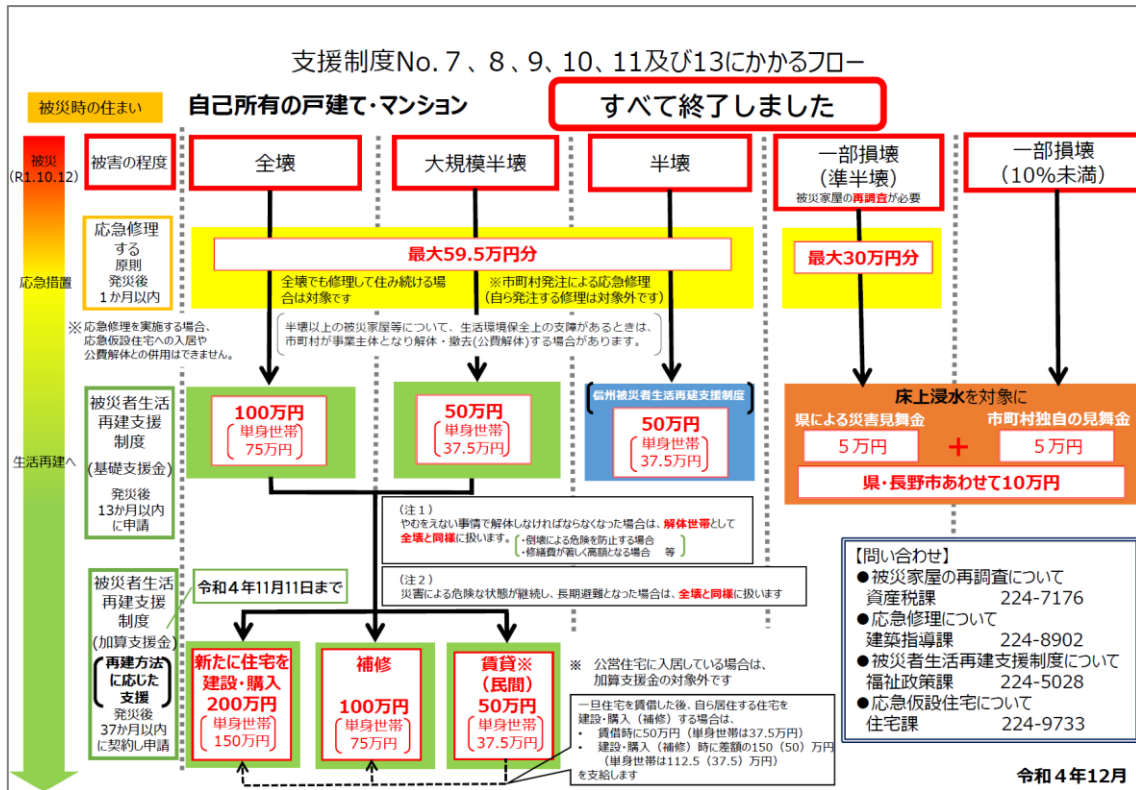


図9 長野市「長野市被災者生活支援ガイドブック」(抜粋)

4.3 武雄市「復興支援ガイドブック」^[23]

佐賀県武雄市では、令和3年8月11日からの大雨による災害において「復興支援ガイドブック」を作成しており、その中には、り災状況に応じた主な支援について図示するページが設けられている。

同ガイドブックの「り災状況に応じた主な支援」のページ等の一部を図10に示す。

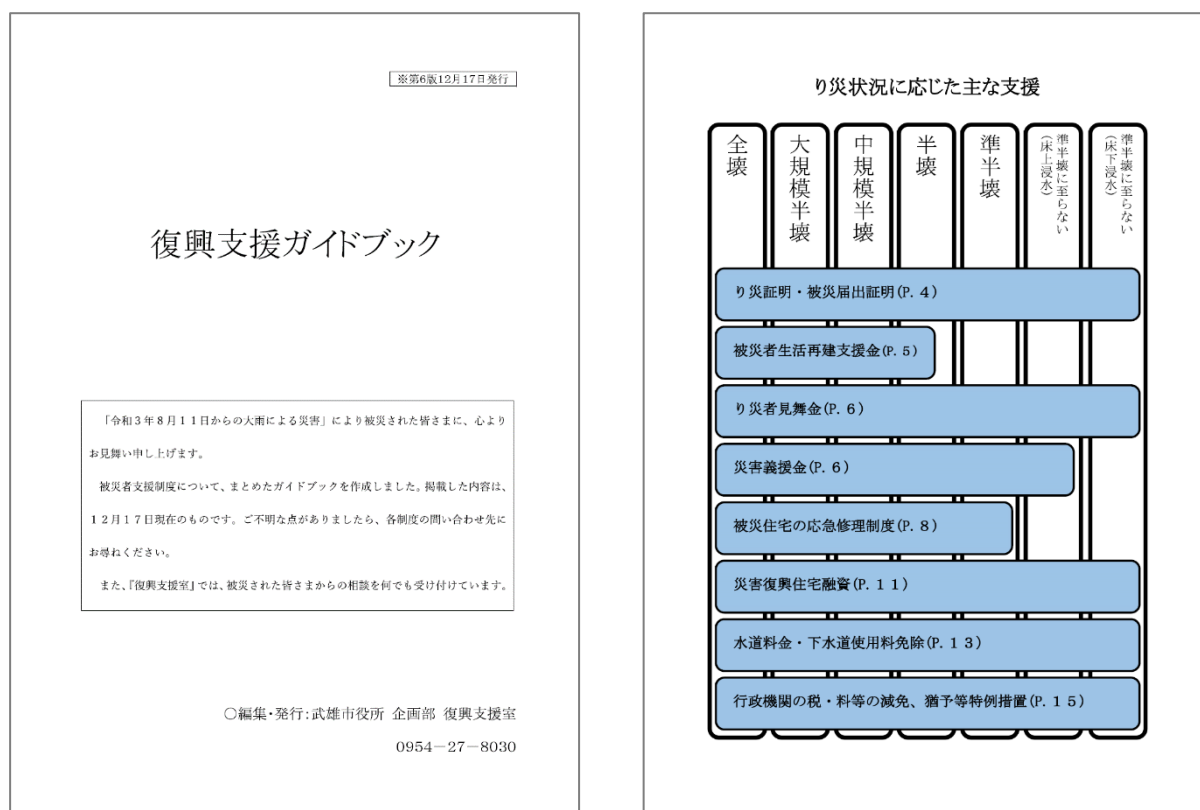


図10 武雄市「復興支援ガイドブック」(抜粋)

5. 行政手続きのオンライン化

前章では他の自治体における生活支援ガイドについて整理したが、生活支援ガイドをデジタル化するにあたっては、生活支援ガイドが案内する先にある行政手続きについてもデジタル化・オンライン化されていることが理想である。

本章では、札幌市における行政手続きのオンライン化の状況について整理するとともに、他の自治体における行政手続きの効率化についても取り上げる。

5.1 札幌市における行政手続きのオンライン化の状況

札幌市において利用可能なオンライン申請のプラットフォームには、マイナポータルから利用可能な「ぴったりサービス」と、札幌市が独自に導入した株式会社グ

ラファールの「スマート申請」がある。また、オンライン申請そのものを実現するものではないが、ライフイベントから主な手続きを探すことのできる「さっぽろ手続きナビ」、質問に答えることで必要な手続きを調べることができる「くらしの手続きガイド」が Web サイトとして用意されている。

(1) ぴったりサービス^[24]

ぴったりサービスは、マイナポータルにおいて、知りたい制度・手続きの簡単検索、オンライン申請及び申請書のオンライン入力、印刷を行えるサービスである。市区町村名で検索することにより、当該の市区町村でオンライン申請が可能な手続きが表示されるようになっている。

ぴったりサービスの画面の一部を図 11 及び 12 に示す。

The screenshot shows the 'マイナポータル' (My Number Portal) interface. At the top, there is a navigation bar with 'よくあるご質問' (Frequently asked questions) and a 'メニュー' (Menu) button. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'トップページ / 手続の検索・電子申請 / お住いの市区町村への手続について'. The main heading is 'お住いの市区町村への手続について'. Below the heading, there is a sub-heading 'オンラインでの手続' and a note: 'オンラインで手続の検索や、電子申請が可能です。 ※行政機関により対応している手続が異なります。予めご了承ください。' (Online search for procedures and electronic application are possible. *Procedures supported by administrative agencies vary. Please be aware of this in advance.)

The page is divided into three main sections, each with a title bar and a description:

- 手続を検索** (Search for procedures): Includes an icon of a magnifying glass over a document. Text: 'お住いの地域と各種条件で検索すると、申請可能な手続を確認することができます。' (By searching by your local area and various conditions, you can check for applicable procedures.)
- 手続書類をオンラインで作成** (Create procedure documents online): Includes an icon of a laptop with a document. Text: '手続に必要な書類をオンラインで作成できます。申請内容は途中で保存し、好きなタイミングで再開することができます。' (You can create documents required for procedures online. You can save the application content in the middle and resume at a convenient time.)
- 電子申請** (Electronic application): Includes an icon of two people and a document. Text: '作成した手続書類は、オンラインで申請が可能です。一部電子申請を受け付けていない手続については、印刷して送付するか、窓口を持参してください。 ※一部の手続は、マイナンバーカードによる電子署名が必要な場合があります。' (Created procedure documents can be applied for online. For some procedures that do not accept electronic applications, please print and mail them or bring them to the counter. *Some procedures may require electronic signatures using My Number Cards.)

At the bottom of the page, there is a yellow button with the text '手続の検索・電子申請へ' (Go to search for procedures and electronic application).

図 11 「ぴったりサービス」お住いの市区町村への手続についてのページ

マイナポータル
よくあるご質問
メニュー

手続の検索

- お住いの市区町村への手続（ぴったりサービス）について
- 申請の再開

1 市区町村を選択 必須

郵便番号または市区町村名を入力

北海道 ▼

札幌市 ▼

2 検索条件を設定 必須

検索方法を選択

カテゴリ キーワード

カテゴリを選択（複数選択可）

すべて選択
選択を解除

<input type="checkbox"/> 妊娠・出産	<input type="checkbox"/> 子育て	<input type="checkbox"/> 引越し・住まい	<input type="checkbox"/> 高齢者・介護
<input type="checkbox"/> ご不幸	<input type="checkbox"/> 戸籍・住民票・印鑑登録等	<input type="checkbox"/> 税	<input type="checkbox"/> 健康・医療

この条件で検索

検索結果一覧

検索後、結果一覧が表示されます。

図 12 「ぴったりサービス」検索ページ

令和 5 年 3 月 1 日時点で、札幌市においてぴったりサービスによるオンライン申請が可能な手続きを以下に列記する。なお、住民票、所得証明書及び課税証明書の請求についても「電子申請可」として表示されるが、ページを進めると、最終的には「スマート申請」に案内される。

【子育て】

- ・ 児童手当等の増額・減額届出
- ・ 児童手当等の認定請求
- ・ 支給認定等申請書（2・3号用）
- ・ 児童手当等の現況届
- ・ 児童扶養手当の現況届（事前送信）
- ・ 加入年金または支払金融機関変更の届出

- ・ 受給事由消滅の届出
- ・ 未支払の児童手当等の請求

【高齢者・介護】

- ・ 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
（小規模多機能型居宅介護用）
- ・ 介護保険負担割合証の再交付申請
- ・ 介護保険負担限度額認定申請
- ・ 住所移転後の要介護・要支援認定申請
- ・ 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- ・ 被保険者証の再交付申請
- ・ 要介護・要支援更新認定の申請
- ・ 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- ・ 要介護・要支援認定の申請
- ・ 高額介護（予防）サービス費の支給申請

(2) スマート申請

スマート申請は、株式会社グラファーが提供する「来庁せずに、スマートフォンひとつで手続きが行える申請サービス」で、政令市の半数以上に導入実績^[25]があり、札幌市においても活用を進めている。前項に記載のとおり、住民票、所得証明書及び課税証明書の請求が行えるほか、各種の届出や報告、非常勤職員の公募、アンケート、ワークショップへの申込等、幅広い手続きに対応している。

スマート申請の画面の一例として、住民票のオンライン申請（請求）の画面^[26]を図13に示す。

住民票のオンライン申請（請求）

入力の状況

0%

こちらは、札幌市にお住まいの方が、**住民票をWebから請求**することができるサービスです。

マイナンバーカードによる本人確認と手数料の支払いを行い請求を完了すると、**住民票が住民登録されているご住所に郵送**されます。申請完了から到着までに**4営業日程度を要**しますので、あらかじめご了承ください。

証明発行手数料は1通あたり350円かかります。また、1回の請求につき郵送料実費84円かかります。

※住民票の写しは、自己のみまたは自己と同一世帯全員分の請求ができます。同一住所でも別世帯の方は請求できませんし、同一世帯であっても、自己を除く同一世帯員のみの方は請求できません。

以下の準備ができていることをご確認の上、請求にお進みください。

[1] マイナンバーカード



本人確認（電子署名）のために利用します。



ログインして申請に進む

ログインしていただくと、申請の一時保存ができるようになります。

OR

メールを認証して申請に進む

図 13 「スマート申請」住民票のオンライン申請（請求）のページ

(3) さっぽろ手続きナビ^[27]

ライフイベントから主な手続きを探すことのできる札幌市の Web サイトで、札幌市公式ホームページのバナーからアクセスすることができる。ライフイベントとして、引越、結婚、離婚、妊娠/出産、子育て/教育、高齢/介護、障がい、お悔やみを挙げ、それぞれの場合に必要な手続きを一覧で確認できるようになっている。

さっぽろ手続きナビの画面を図 14 及び 15 に示す。



図 14 「さっぽろ手続きナビ」トップページ



図 15 「さっぽろ手続きナビ」ライフイベントごとの主な手続きの表示例

(4) 暮らしの手続きガイド^[28]

質問に答えることで必要な手続きを調べることができる札幌市の Web サイトで、スマート申請と同様、株式会社グラファアのサービスを利用して提供している。前項のさっぽろ手続きナビのバナーからアクセスすることができ、転入、転居、転出、結婚、離婚、出生、死亡、氏名変更に関して、Web サイトに表示される質問に答えることで、必要な手続きを確認することができる。

暮らしの手続きガイドの画面を図 16～18 に示す。



図 16 「くらしの手続きガイド」トップページ

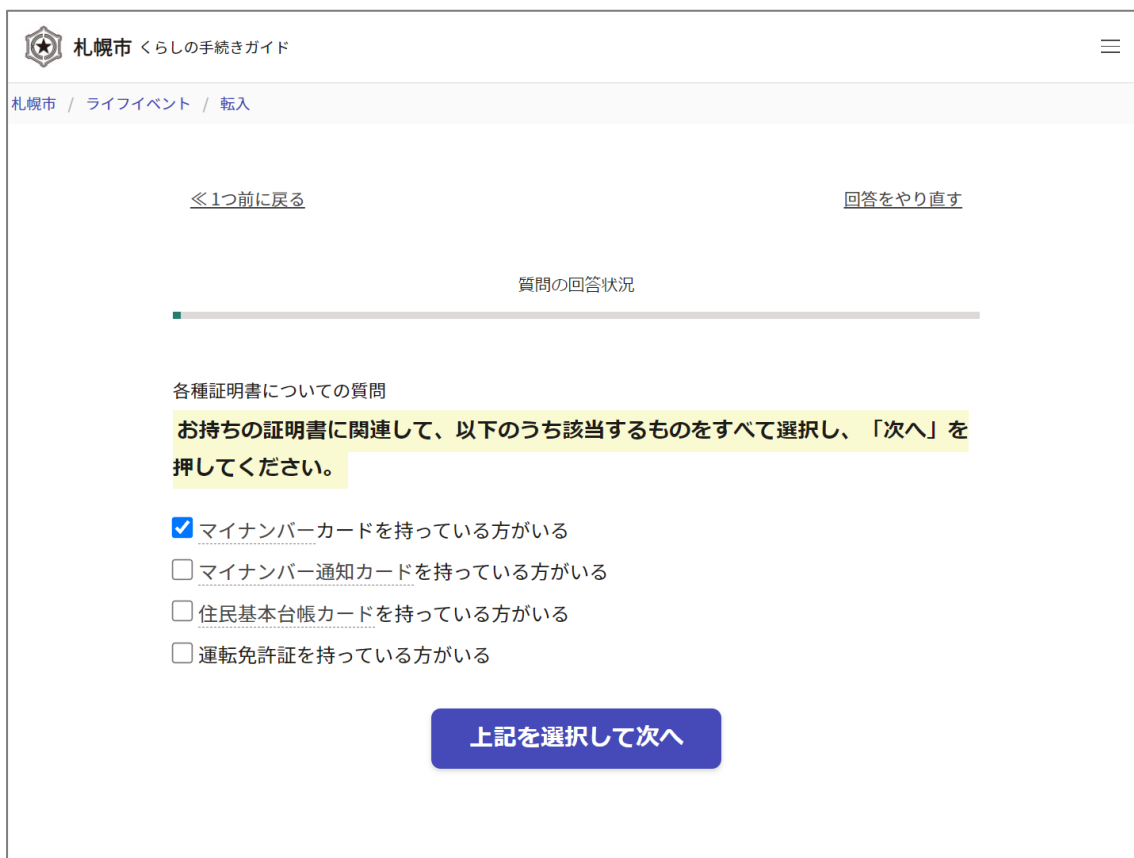


図 17 「くらしの手続きガイド」質問の例



図 18 「暮らしの手続きガイド」ガイド結果の例

5.2 他の自治体における行政手続きの効率化

(1) 横浜市「横浜市電子申請・届出システム」^[29]

横浜市では、各種の行政手続きをオンラインで受け付ける Web サイトを整備しており、イベントの予約やアンケートへの回答、窓口の予約等が行えるようになっている。なお、住民票の請求等に関しては、横浜市も札幌市と同様に株式会社グラフアーのスマート申請を導入している。

「横浜市電子申請・届出システム」の画面を図 19 及び 20 に示す。

横浜市電子申請・届出システム

もっと便利に。
もっと簡単に。

横浜市では行政手続きの受付がインターネットで行えます。
このサービスを通して皆様の生活をもっと便利に。もっと簡単に。

スクロール

重要なお知らせ

2021年12月20日 新たな電子申請・届出システムの運用開始について

新着のお知らせ

2022年8月23日 「新型コロナウイルス感染症自宅療養証明書」のダウンロード方法に関するお問い合わせについて

2022年4月25日 旧システムの利用者IDは本システムではご利用いただけません。

申請できる手続き一覧

一覧から手続きを選択して必要事項を入力すると、スマホ・

チャットでのお問い合わせ

横浜市電子申請・届出システム チャットサポート

電話等での問い合わせはトップページ下部に記載の宛先へお願いします。

図 19 「横浜市電子申請・届出システム」トップページ

図 20 「横浜市電子申請・届出システム」手続き一覧（個人向け）

(2) 北見市「書かないワンストップ窓口」^[30]

北見市では、業務ノウハウを搭載した窓口支援システムの導入により、職員が申請者の要件を聞き取りながら必要な手続きの申請書を作成する「書かないワンストップ窓口」を実現している。事務手続きをオンライン化するものではないが、庁内のデータベースに記録されている住民データを参照して申請者に必要な手続きを自動判定する、システムから申請書類を印刷する等のデジタル化により、申請者の負担が減るとともに窓口業務の改善が図られている。

「書かないワンストップ窓口」の概要を図 21 に示す。

取組を「ICT 活用施策」と位置づけており（図 22）、このうち「安心・安全の実現」及び「効率的で信頼される行政」の目指す姿は、生活支援ガイドのデジタル化にあたっては、意識しておくべきものである。



図 22 「札幌市 ICT 活用戦略 2020」 ICT 活用施策

一方、札幌 DX 推進方針は、「人口減少社会において、誰もが安心して利便性を実感し、真に市民生活の質の向上につながる市民目線によるデジタル改革」を地域社会全体で計画的に進めることを目的に、令和 3 年に策定されたものである。デジタル改革という新たな視点で「札幌市 ICT 活用戦略」を補強するとともに、今後の総

合計画や個別計画等に反映していくとしている。

同推進方針においては、「デジタル改革の視点」として、「ICT・データを駆使することにより、人の手だけでは実現できなかった飛躍的な業務の変革や新たなプッシュ型のサービス等の実現」を目指し、「市民ニーズの詳細や変化を捉え、個々に最適化された行政サービスが実現する等、市民起点の行政サービスを提供する」ことに重点を置くこととしている（図 23）。生活支援ガイドのデジタル化においても、被災者個々の状況に応じてプッシュ型で通知を行えるようにすることが、デジタル改革につながるものと考えられる。

1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(5) デジタル改革の視点

従来のデジタル化とデジタル・トランスフォーメーションの最大の違いは、従来のデジタル化が確立された業務（産業）を前提に、あくまでもその業務（産業）の効率化やサービスの価値の向上を実現するものであったのに対し、デジタル・トランスフォーメーションでは環境の変化や市民（顧客）ニーズに合わせて、業務や組織、プロセスそのものなど、サービスの在り方（ビジネスモデル）自体を変革し、地域（競争上）の優位性を確立していく点にあります。

このため、札幌市におけるデジタル改革の取組は、ICT等の活用により、既存の業務効率化やサービスの価値向上を図ることにとどまらず、**ICT・データを駆使することにより、人の手だけでは実現できなかった飛躍的な業務の変革や新たなプッシュ型のサービス等の実現**を目指します。また、デジタル改革の推進にあたっては、「サービス設計12箇条」を踏まえつつ、以下の4つのポイントに重点を置きます。

- ① **市民起点の行政サービスの提供**
市民ニーズの詳細や変化を捉え、個々に最適化された行政サービスが実現するなど、市民起点の行政サービスを提供する。
- ② **飛躍的な業務の変革**
従前のIT化（効率化＝手からデジタルへの置き換え）ではなく、人手作業から解放されるなど、飛躍的に業務を変革する。
- ③ **スマートシティの実現** / ④ **地域産業のデジタル化**
組織や地域の垣根を越えて、まちづくり・新サービスの創出を促進するとともに、市民を始め、すべてのサービス利用者の利便性を図るなど、スマートシティの実現や地域産業のデジタル化を推進する。

【サービス設計12箇条】

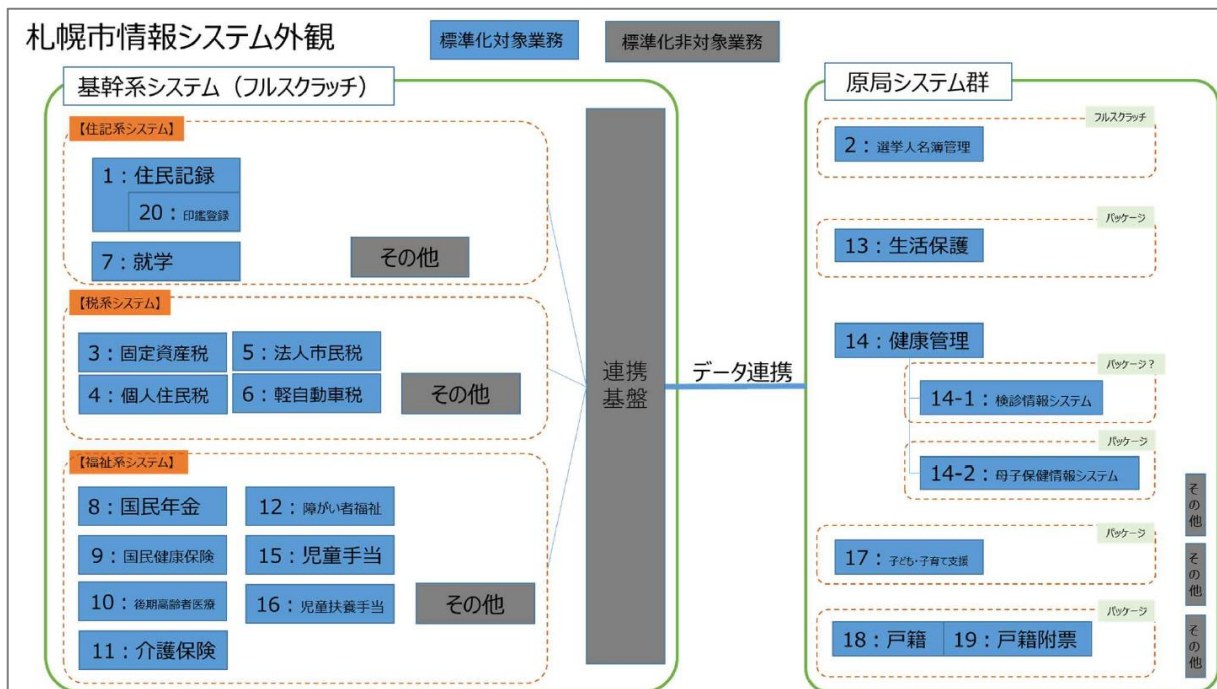
第1条：利用者ニーズから出発する
第2条：事実を詳細に把握する
第3条：エンドトゥエンドで考える
第4条：すべての関係者に気を配る
第5条：サービスはシンプルにする
第6条：デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
第7条：利用者の日常体験に溶け込む
第8条：自分で作りすぎない
第9条：オープンサービスを作る
第10条：何度も繰り返し
第11条：一週にやらず、一貫してやる
第12条：システムではなくサービスを作る

デジタル・トランスフォーメーション 実現の段階	未着手	デジタイゼーション	デジタライゼーション	デジタル・トランスフォーメーション
行政サービスの提供	従来サービス		ICT・データ活用による 従来サービスの高付加価値化	ICT・データ活用/連携による 市民起点の行政サービスの提供
業務の変革	紙ベース 人手作業	紙ベース⇒電子化 人手作業⇒OA機器	ICT・データ活用による 従来業務の効率化	ICT・データ活用/連携による 飛躍的な業務の変革
スマートシティ/ 地域産業のデジタル化	-	主体・分野ごとの 情報の電子化	ICT・データ活用による 主体・分野ごとの まちづくり/新サービスの創出	ICT・データ活用/連携による 組織や地域が協調した まちづくり/新サービスの創出

図 23 「札幌 DX 推進方針」 デジタル改革の視点

6.2 市内のシステム整備状況

札幌市の職員が業務で利用する主要なシステムに、基幹系システムと札幌市イントラネットがある。基幹系システムは、住民記録や税務、福祉等の住民情報を扱う、その名のとおり自治体としての基幹業務を担うものであり、各業務主管部署が導入する各種の業務システム（以下「原局システム」という。）で住民情報を利用する場合は、基幹系システムとデータ連携を行うことが基本となる（図 24）。



業務No.	対象業務		システム所管部署 (予算執行部署)	業務No.	業務名	所管部署	システム所管部署
	業務システム名	業務主管部署 (担当課)					
1	住民記録	住民情報課	システム管理課	12	障害者福祉	障がい福祉課	システム管理課
2	選挙人名簿管理	選挙課	選挙課	12-1	小児医療給付システム	健康企画課	健康企画課
3	固定資産税	固定資産税課	システム管理課	13	生活保護	保護自立支援課	保護自立支援課
4	個人住民税	市民税課	システム管理課	14	健康管理		
5	法人住民税	市民税課	システム管理課	14-1	札幌市検診情報システム	健康企画課	健康企画課
6	軽自動車税	市民税課	システム管理課	14-2	母子保健情報システム (予防接種システム含む)	健康企画課	健康企画課
7	就学	学びの支援担当課 / 保健給食課	システム管理課	15	児童手当	子育て支援課	システム管理課
8	国民年金	保険企画課	システム管理課	16	児童扶養手当	子育て支援課	システム管理課
9	国民健康保険	保険事業担当課	システム管理課	17	子ども・子育て支援	保育推進課	保育推進課
10	後期高齢者医療	保険事業担当課	システム管理課	18	戸籍	住民情報課	住民情報課
11	介護保険	介護保険課	システム管理課	19	戸籍附票	住民情報課	住民情報課
				20	印鑑登録		システム管理課

図 24 札幌市の業務システムの構成と標準化対象業務
 (「札幌市自治体情報システム標準化推進支援業務 企画提案仕様書」^[35]より)

一方、札幌市イントラネット（以下「イントラネット」という。）は、単なる内部ネットワークではなく、庁内における ICT プラットフォーム的役割を担うネットワークシステムである。オフィスソフト等を利用した各種文書や資料の作成、電子メールの送受信、インターネットを用いた情報収集等の職員が行う事務作業は、原則としてイントラネットに接続した職員用 PC にて行う。また、財務会計、文書管理、人事給与等の内部事務系のシステムがイントラネット上で稼働しており、職員用 PC から利用できるようになっている。さらに、「Di-sys」や「被災者支援システム」の

ような原局システムについてもイントラネット上で稼働させることが可能である。なお、基幹系システムはイントラネットとは異なるネットワークを形成しており、イントラネットから基幹系システムの住民情報に直接アクセスすることはできない。

(1) 基幹系システムをとりまく状況^[35]

現在の基幹系システムは、平成 22 年から開始された再構築プロジェクトにより、令和 15 年度末まで継続的に利用することを想定して、フルスクラッチ（パッケージソフト等の既製品を利用しない新規開発）にて開発されたものである。

しかしながら、令和 3 年に施行・閣議決定された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」及び「デジタル社会の形成に関する重点計画・情報システム整備計画・官民データ活用基本計画」により、住民記録や税務等の住民情報を扱う 20 業務については、国が示す標準仕様に準拠したシステム（以下「標準準拠システム」という。）に移行することが地方公共団体に求められることとなった。標準準拠システムへの移行は令和 7 年度末が目標時期とされており、札幌市においても、業務システム標準化・共通化への取組を始めたところである。

図 24 のとおり、標準準拠システムへの移行対象は、基幹系システムだけではなく、原局システムの中にも存在している。また、移行対象ではない原局システムについても、住民情報の利用にあたり基幹系システムと密に連携していることから、標準準拠システムへの移行に際して種々の検討・対応が必要となる。

令和 7 年度末までの移行に向けて、札幌市においては令和 5 年度に移行計画を策定する予定となっている。よって、今後数年のうちに新たな業務システムを開発する場合は、将来的な仕様を想定することが難しい基幹システム（標準準拠システム）と密に連携する仕組みは、想定しないことが望ましいと考えられる。

(2) イン트라ネットをとりまく状況^[36]

平成 27 年に総務省から発出された「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」の通知により、庁内ネットワークに「三層の対策」を講じるよう各自治体に対して要請がなされ^[37]、札幌市もその主旨に準拠してイントラネットを整備してきた。

「三層の対策」とは、情報システムネットワークを、マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系（札幌市においては LGWAN 接続系ではなくイントラネットが該当）、インターネット接続系の 3 つのセグメントに分離・分割すると同時に、インターネット接続系においては、原則、都道府県単位でインターネット接続口を集約す

るという対策である(図 25)^[38]。前述のとおり、札幌市では、イントラネットに接続した職員用 PC から内部事務系のシステムが利用できるとともに、インターネット上の Web サイトの閲覧も行えるようになってはいるが、「三層の対策」の主旨の通り、イントラネットとインターネットは直接接続しない仕組みとなっている。

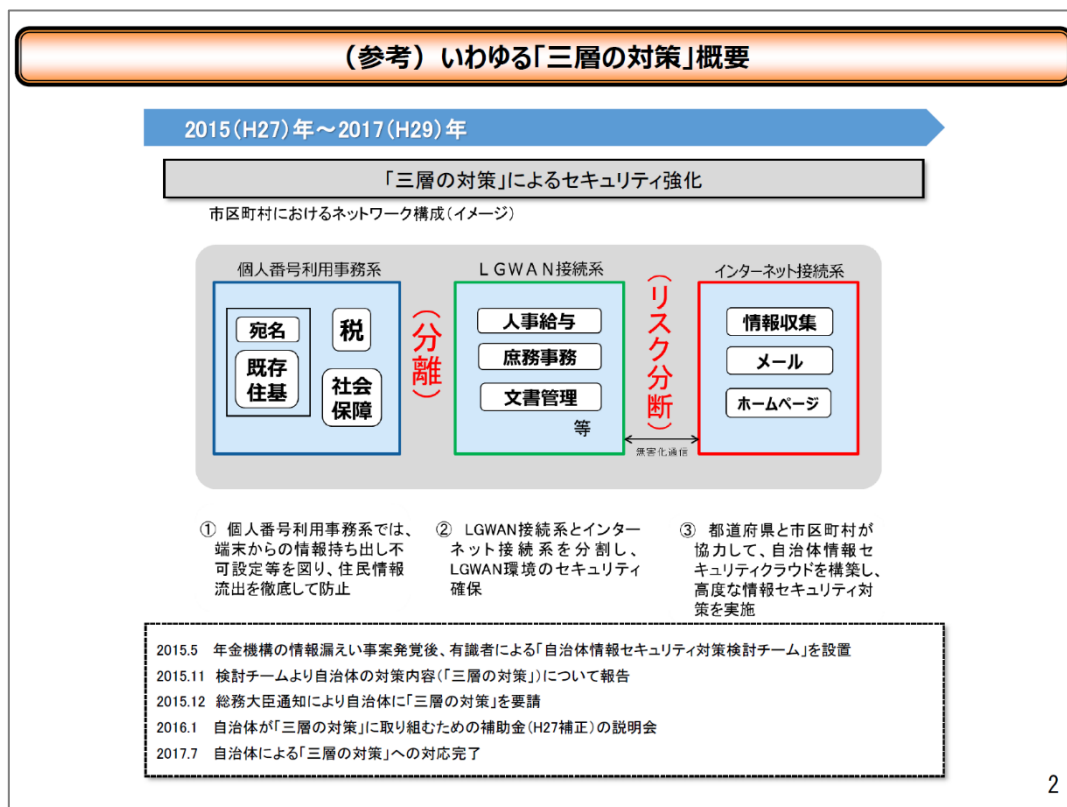


図 25 「三層の対策」の概要
 (「自治体情報セキュリティ対策の見直しのポイント」^[38]より)

「三層の対策」に係る指針は、平成 27 年の日本年金機構における個人情報流出事案を受け、自治体における情報セキュリティを抜本的に強化する目的で発出されたものであったが、その一方で、ネットワークの分離・分割による事務効率の低下が見られた。これに加えて、政府における「クラウド・バイ・デフォルト原則」等を受けたクラウド化、デジタル手続法の成立による行政手続きのオンライン化、働き方改革や業務継続のためのテレワーク等、新たな時代の要請が日々増大していることから、総務省は令和 2 年に「三層の対策」の見直しを行った(図 26 及び 27)^[37, 38]。

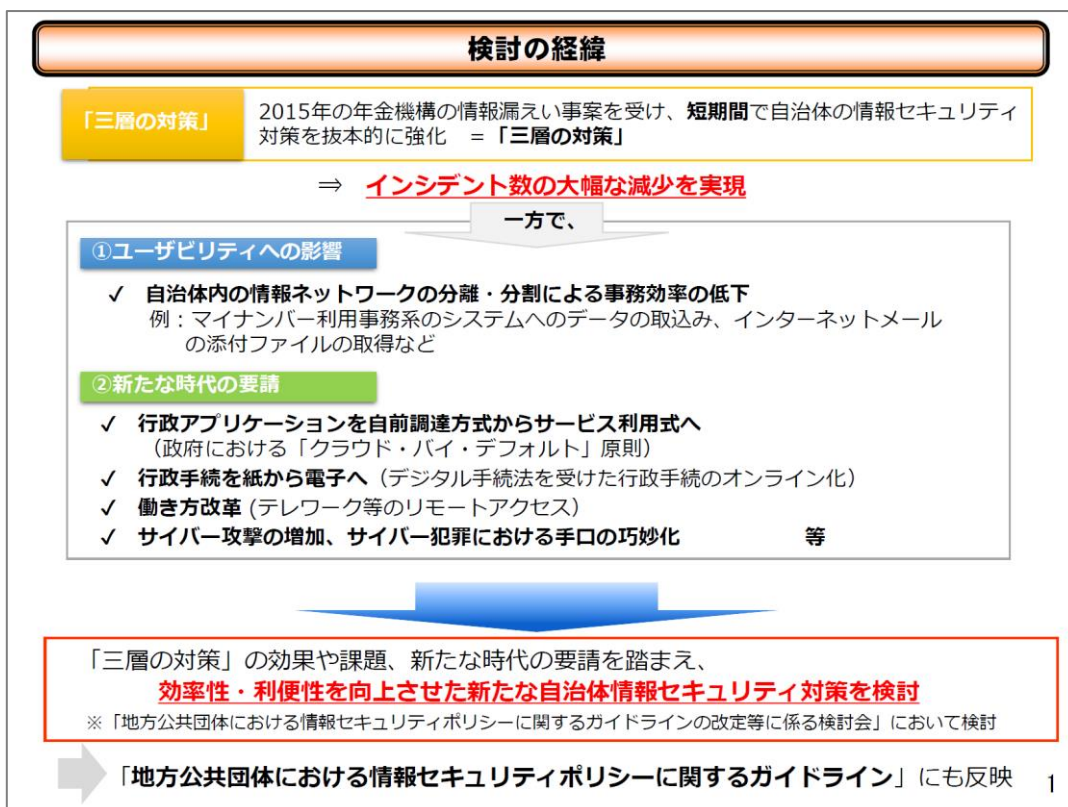


図 26 「三層の対策」見直しの検討の経緯
 (「自治体情報セキュリティ対策の見直しのポイント」^[38]より)

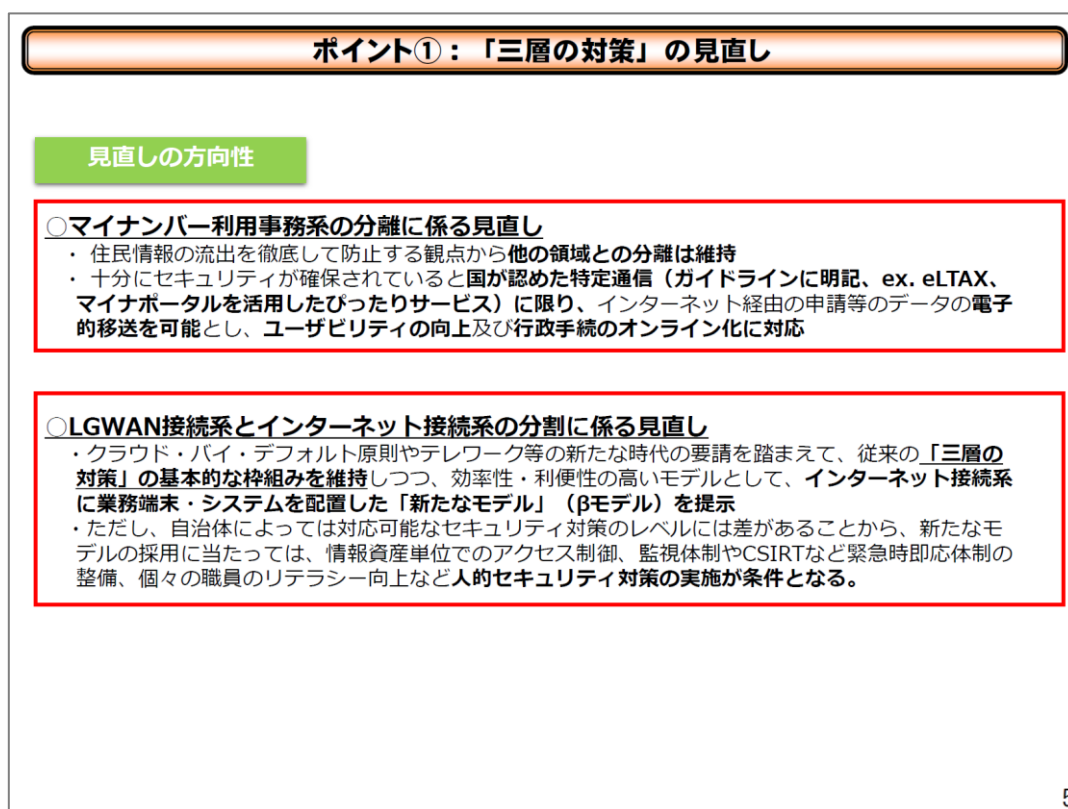


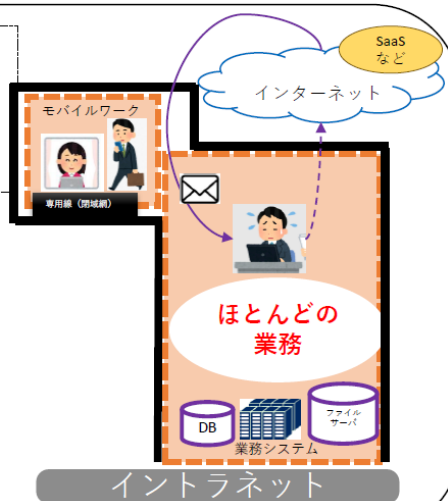
図 27 「三層の対策」見直しの概要
 (「自治体情報セキュリティ対策の見直しのポイント」^[38]より)

「三層の対策」の見直しの中で札幌市にとって影響の大きいものの1つが、インターネット接続系に業務端末・システムを配置することが条件付きで認められたことである。このことを受けて札幌市では、令和6年度から数年の間に、イントラネットに接続された職員用PCを、新たに構築する「インターネット接続系の業務ネットワーク」に移行させることを計画している。これにより、職員用PCがインターネットに接続できるようになることから、インターネット上の各種クラウドサービスのさらなる活用が期待されることである（図28）。

別添1 庁内ネットワークの「β'モデル」移行イメージ図

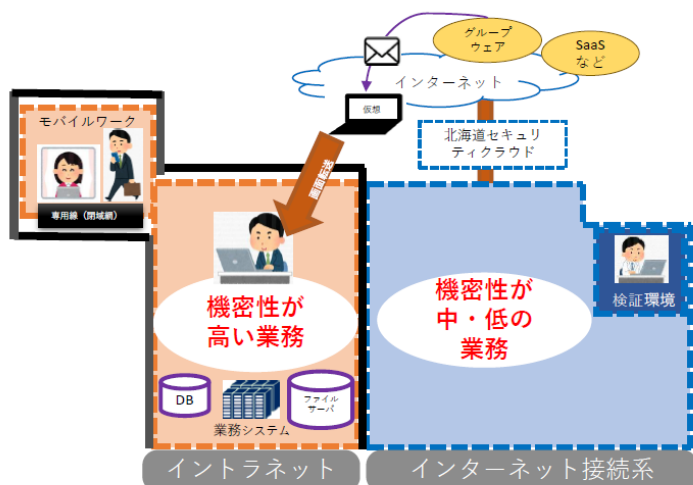
①現状

- ・「αモデル」のネットワーク構成
- ・インターネットと分離しており、SaaSなどの活用が困難
- ・モバイルワークは専用線を使用するため、高コスト



②移行開始時点

- ・比較的機密性の低い業務を行う場所としてインターネット接続系を構築
- ・インターネット接続系用の仮想デスクトップを構築（本業務）
→イントラネット内のFAT端末（イントラネット端末）から利用
- ・仮想デスクトップからグループウェア、SaaSなどを直接利用



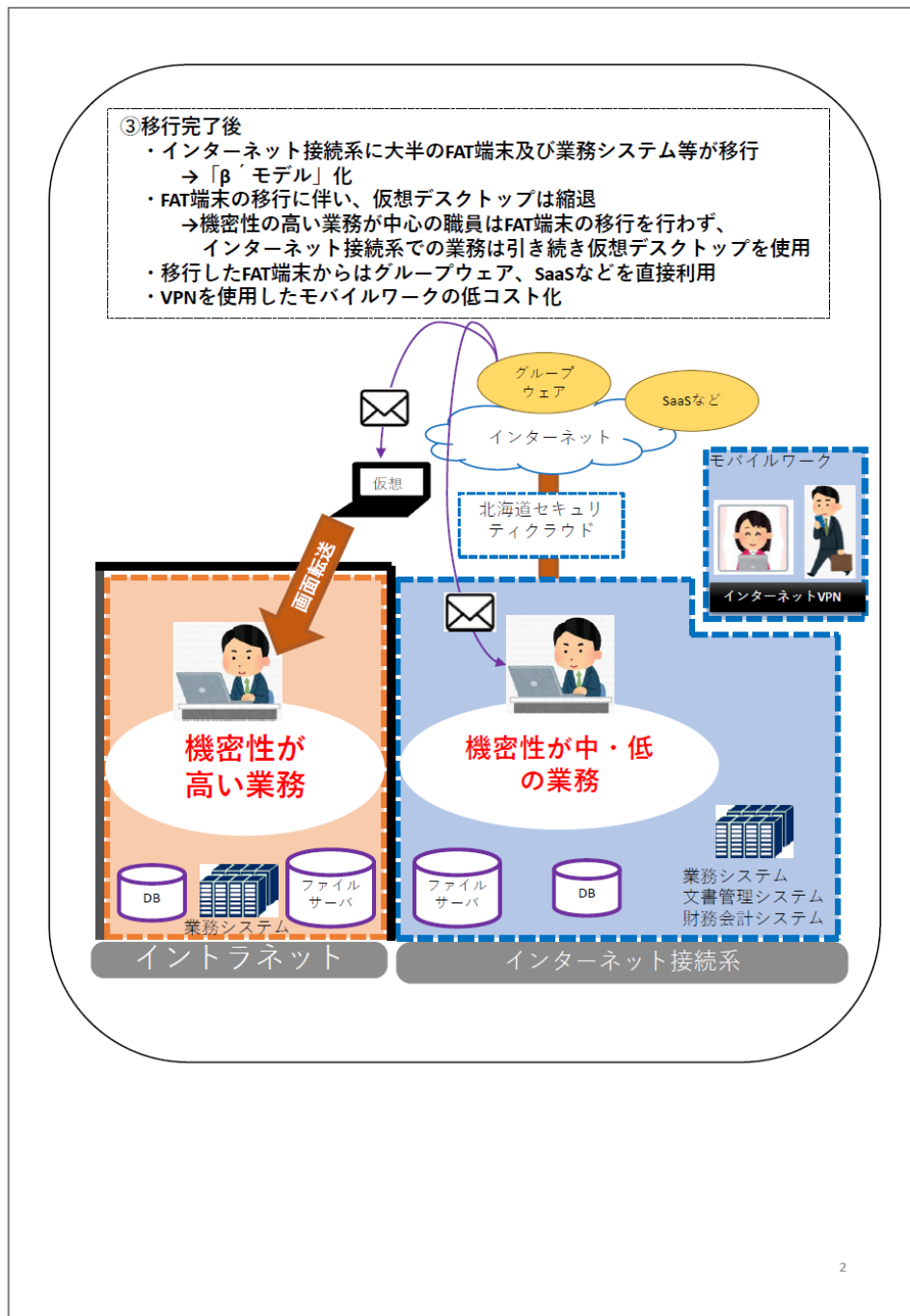


図 28 庁内ネットワークの移行イメージ
 (「クラウド型仮想デスクトップ環境提供業務仕様書」^[36]より)

このように、札幌市においてもクラウドサービスの利用を進める方向でイントラネット等の環境整備が行われていることから、新たなシステムの構築にあたっては、クラウドサービスを活用することを視野に入れるべきである。

6.3 庁内 DX に関する動き

「札幌 DX 推進方針」において「飛躍的な業務の変革」に重点を置くとしているとおり、札幌市は庁内業務の DX を進めている。令和 5 年 2 月には、Microsoft 365 を効率的に活用し、既存のアナログな業務フローの見直しや市民目線に立った行政サービスを創出・提供すること等を目的として、日本マイクロソフト株式会社と包括連携協定を締結した(図 29)^[39, 40]。



○包括連携協定締結の目的
札幌市の行政サービスの効率化・高度化、スマートシティの取組や地域産業のデジタル化を進めるにあたり、Microsoft 365 (以下、MS365) のソリューションを効率的に活用し、既存のアナログな業務フローを見直すとともに、市民目線に立った行政サービスの創出・提供や地域産業の活性化について、産官相互の連携と協力のもと実現を目指す

主な取組

- 1 住民目線で実現するDX推進
市民サービスを『早く』、『正確』に届けるための庁内DXを強力に推進。
(1) DXを推進する庁内組織『センター・オブ・エクセレンス(CoE)』の立ち上げ
(2) デジタル・ワークスタイルの推進
(3) ローコード開発による身近な業務のDX
- 2 データ駆動型スマートシティの実現
データや先端技術を活用したまちづくりの検討、研究。
- 3 デジタル人材の育成
ICTを積極的に活用する新しい職員像づくり
- 4 地域のDX推進
地域課題を解決するスタートアップの発掘、育成に向けた協働
公益活動を行う団体へのデジタル利活用支援による活動の活性化、持続化

図 29 日本マイクロソフト株式会社との包括連携協定^[40]

包括連携協定に基づく主な取組の中には、「ローコード開発による身近な業務の DX」が含まれている。新たなシステムの構築にあたっては、内製化による開発費の抑制や、職員自身による継続的なシステム改善の実現等のため、ローコード開発により代替できる機能がないかを検討することも一案である。

7. 札幌市における被災者支援の効率化・高度化に関する検討

前章までに整理した内容を踏まえて、本章では、生活支援ガイドのデジタル化を中心とした被災者支援の効率化・高度化について具体的に検討する。

7.1 生活支援ガイドのデジタル化 (生活支援ガイド Web)

(1) デジタル化の方針

以下の点に基づき、被災者個々の状況に応じた支援の内容を被災者自身で確認できる Web サイト (以下「生活支援ガイド Web」という。)を整備し、被災者支援の

効率化・高度化の中心的役割を担うものとするを基本に考えるものとする。

◇専属職員の人数に依存することなく、多くの被災者に対して個々の状況に応じた支援を動的に提示するためには、被災者自身のスマートフォンや PC 等から支援の内容を調べられるものであることが望ましい。よって、スマートフォンや PC に標準的にインストールされている Web ブラウザから利用可能な Web サイトの方式をとるものとする。

◇デジタル庁の「マイ制度ナビ」は、被災者向け支援制度を検索可能ではあるが、少なくとも現時点では、住家被害の状況や再建方法、人的被害の状況等の被災者個々の状況に応じた検索までは行えない。また、検索にあたっては、最初に災害名を選択する必要がある、被災者が切実な状況に置かれていることを考えると、「被災者に寄り添った生活支援ガイド」としての活用は難しいと考えられる。よって、「マイ制度ナビ」とは別に、それらの点を考慮した Web サイトを新たに構築するものとする。

◇他自治体における生活支援ガイドの好事例に見られるのは、「支援の一覧性が高い」ことと「被災状況別の支援が整理されている」ことである。生活支援ガイド Web を構築するにあたって、その点を考慮するものとする。

(2) 生活支援ガイド Web の機能

生活支援ガイド Web の画面イメージを図 30 に示す。

The screenshot shows a web interface titled "生活支援ガイドWeb". It features several sections for user input and information display:

- 住家被害 (Residential Damage):** Radio buttons for "全壊" (Completely destroyed), "大規模半壊" (Large-scale partial destruction), "半壊" (Partial destruction), "一部損壊" (Partial damage), and "被害なし" (No damage). "大規模半壊" is selected.
- 住家再建 (Residential Reconstruction):** Radio buttons for "建設・購入" (Construction/Purchase), "補修" (Repair), "賃貸住宅" (Rental housing), and "その他(該当なし)" (Other (None)). "補修" is selected.
- 人的被害 (Human Damage):** Radio buttons for "死亡者あり" (Deaths), "重傷者あり" (Severely injured), and "被害なし" (No damage). "重傷者あり" is selected.
- Support Options:** Six cards are displayed, each with a title and a brief description:
 - り災証明書の発行 (Disaster Certificate Issuance):** り災証明書 (地震) の発行. Description: り災証明 (地震) は、地震により被害を受けた方に、その事実を証明するものです。
 - 経済的な支援 (Economic Support):** 生活福祉資金等の貸付. Description: 生活福祉資金 低所得世帯、障がい者世帯、高齢者世帯の経済的自立と生活意欲の促進を図るため、審査のうえで必要な資金をお貸しするものです。応急援護資金 緊急一時的に生計の維持が困難となった世帯に対し 10 万円を限度に...
 - 経済的な支援 (Economic Support):** 災害義援金. Description: 審査において、書類不備や確認事項などがありましたら、追加書類の提出をお願いする場合があります。また、審査の結果、区分変更の対象とならない場合 (例えば、修理費が 50 万円未満である場合や対象工事ではない場合など)...
 - 経済的な支援 (Economic Support):** 被災者生活支援一時金. Description: り災証明書により全壊、大規模半壊、...
 - 住まいに関する支援 (Support for Housing):** 被災者生活再建支援金. Description: り災証明書により全壊・大規模半壊と...
 - 住まいに関する支援 (Support for Housing):** 宅地復旧支援事業. Description: 地震により、宅地に被害を受けた方に...

At the bottom, a blue bar displays the total support amount: **支援金の見込額 : 5,400,000 円**

図 30 生活支援ガイド Web 画面イメージ

前項に記載の要件・特徴のほか、以下の機能の実装について検討する。

- ◇被災者にとって、受け取れる支援金の合計額がいくらになるかは切実な関心事である。よって、合計額が一目でわかるよう、画面上で選択された被災状況等に応じて支援金の合計を計算・表示する機能を実装する。
- ◇各支援制度には申請期限が設けられているものが多く、スケジュールを意識して各制度の手続きを行う必要がある。よって、申請期限が近いものを上位に表示する、スケジュール感がわかりやすいチェックリストを PDF で作成する等の機能を実装する。
- ◇生活支援ガイド Web で調べた内容を基に、札幌市の職員に問い合わせ等を行いたい場面が想定される。よって、被災者と職員との間で、生活支援ガイド Web に表示された内容を共有できる機能を実装する。ただし、個人情報取得は生活支援ガイド Web の運用の大きな負担となることが想定されるため、表示内容

への ID の付与により表示内容を再現できるようにする等、個人情報を取得しない方式とすることが望ましい。

◇住家被害の状況や再建方法、人的被害の状況等の選択肢や支援の内容は、災害の種類や災害発生後の時間の経過により異なるものである。よって、職員の操作により、選択肢や支援の内容を変更できる機能を実装する。

(3) 構築環境

イントラネットの整備状況や庁内 DX の動きからわかるように、札幌市においてもクラウドの利用が推進されており、また、生活支援ガイド Web はインターネットに公開するシステムであることから、パブリッククラウド上にサーバを構築することを基本に検討することが望ましい。中でも、職員が日常業務で利用している Microsoft 365 との親和性が高く、庁内の一部においてすでに利用が開始されている Microsoft Azure を選択することにより、クラウド環境の利用開始の障壁は低くなるものと考えられる。

(4) 開発の進め方

本章で生活支援ガイド Web の画面イメージを検討するにあたっては、簡単なデモシステムを開発し、動作の確認・認識合わせ等を行った。今後、生活支援ガイド Web の構築を進めるにあたっては、当該のデモシステムを活用しながら、アジャイル型の開発を進めることも 1 つの方法である。

7.2 他システムとの連携の検討

ワンストップ化、オンライン申請、プッシュ型の情報提供を行うためには、生活支援ガイド Web に当該の機能を実装するのではなく、他のシステムとの連携により実現することが望ましい。これにより、構築難易度の高い機能を新たに開発せずに済み、また、同様の機能を重複して開発することを避けられるほか、生活支援ガイド Web の運用負荷を増やさずに済むことにもつながる。

(1) 被災者支援システム^[41]

被災者支援システムは、り災証明書の発行状況及び被災者向け支援制度の適用状況（被災者台帳）を一元管理するもので、危機管理局が所管する庁内システムである。同システムには支援制度の情報が登録・保持されることから、支援制度の情報を抽出して生活支援ガイド Web に連携させる等、両システム間で登録されている支

援制度の情報の同期を取る仕組みを検討するべきである。

(2) ぴったり申請・スマート申請

ワンストップ化及びオンライン申請の実現のため、生活支援ガイド Web に表示された支援内容から、前述のぴったり申請・スマート申請（以下「申請システム」という。）に連携することを検討するべきである。最低限、さっぽろ手続きナビ等と同様に申請システムへのリンクを設定するようにし、申請システム側において API 等によるデータの受け取りが可能である場合には、生活支援ガイド Web で入力・選択された内容も連携するようにすることが望ましい。

(3) 札幌市 LINE 公式アカウント^[42]

総務局広報部が所管する札幌市 LINE 公式アカウントには、ヒグマ出没情報及び札幌市除雪情報についてそれぞれ個別のメニューが設けられており、通知を受信する地区を利用者があらかじめ設定できるようになっている。

被災者の生活支援においても、申請期限が迫った際のプッシュ通知等に同様の機能を活用できる可能性があり、被災者支援システムが管理する支援制度の適用状況の情報とあわせて、連携を検討するべきである。

(4) 札幌市 ICT 活用プラットフォーム^[43]・さっぽろ圏データ取引市場^[44]

札幌市 ICT 活用プラットフォーム（DATA-SMART CITY SAPPORO）は、官民データを協調利活用するためのデータ連携基盤として、「札幌市 ICT 活用戦略」のイノベーションプロジェクトに位置付けられ、デジタル戦略推進局スマートシティ推進部とともに一般財団法人さっぽろ産業振興財団が事業を行っている。市内のデータのうち、オープンデータとできるものについては、札幌市 ICT 活用プラットフォームに掲載し公開することが可能である。

さっぽろ圏データ取引市場は、企業等が保有するデータを無償または有償で提供・利用することができる Web サービスで、札幌市 ICT 活用プラットフォームと同じく、スマートシティ推進部とさっぽろ産業振興財団が所管・運営している。さっぽろ圏データ取引市場には、先述の札幌市 ICT 活用プラットフォームに掲載されたオープンデータが連携されており、さっぽろ圏データ取引市場の API を使うことにより、当該のオープンデータを取得できるようになっている。

支援制度の情報をオープンデータ化し、札幌市 ICT 活用プラットフォーム及びさっぽろ圏データ取引市場から参照可能とすることによって、他の事業等で開発され

る観光や交通等の生活アプリにおいても、支援制度の情報を扱うことができることとなる。様々なアプリから支援制度の正確な情報が発信されれば、その情報に触れる手段・機会が増え、被災者にとってもメリットとなると考えられることから、支援制度のオープンデータ化を積極的に検討することが望ましい。

(5) 被災者支援制度チャットサポート

北海道胆振東部地震の際には、民間企業からの無償の協力を得て被災者支援制度チャットサポートを開設したが、将来的な発生が予想される災害においてもチャットサポートを開設するかについては、新たな災害が発生する前に、予算の確保も含めて検討・準備を進めておくことが望ましい。仮に、開設することとした場合には、生活支援ガイド Web との連携を想定した仕組みとするべきである。

なお、北海道胆振東部地震が発生した平成 30 年から 4 年以上が経ち、当時に比べて AI を用いたチャットサービスは高度化が進んでいると考えられることから、導入の検討にあたっては、最新の情報を収集するべきである。

以上の他システムとの連携について、そのイメージを図 31 に示す。

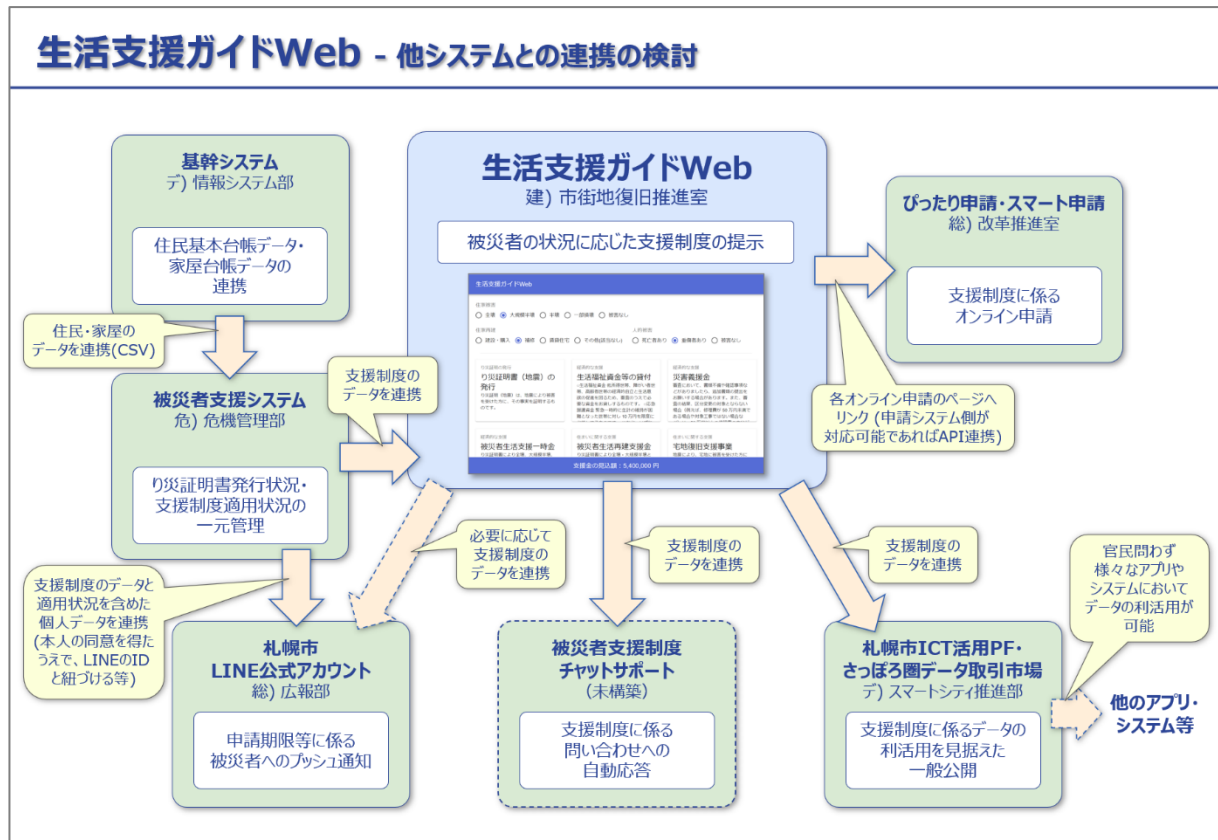


図 31 他システムとの連携イメージ

参考文献・参考 Web サイト

- [1] 山本淳司、藤永壮毅、西山健一、江澤幸介、佐々木将仁、須志田健、櫻井英文 (2020). 「北海道胆振東部地震における被災者に寄り添った支援の取組」『土木学会年次学術講演会講演概要集』, vol.75, III-293.
- [2] 札幌市まちづくり政策局政策企画部政策推進課(2021). 「生活支援ガイド」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kinkyu/seikatsushien/201809/documents/s-hien-guide20211004.pdf>
- [3] 内閣府（防災担当）(2022). 「防災基本計画：防災情報のページ」. 内閣府 防災情報のページ.
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/keikaku/kihon.html>
- [4] 内閣府（防災担当）(2022). 「防災基本計画修正（令和4年6月）の概要」. 内閣府 防災情報のページ.
https://www.bousai.go.jp/taisaku/keikaku/pdf/kihon_gaiyou.pdf
- [5] 内閣府（防災担当）(2022). 「防災基本計画修正 新旧対照表 令和4年6月」. 内閣府 防災情報のページ.
https://www.bousai.go.jp/taisaku/keikaku/pdf/kihon_newold.pdf
- [6] 内閣官房(2022). 「国土強靱化基本計画」. 内閣官房ホームページ.
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kokudo_kyoujinka/kihon.html
- [7] 内閣官房(2022). 「防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策」. 内閣官房ホームページ.
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kokudo_kyoujinka/5kanenkasokuka/index.html
- [8] 内閣官房(2022). 「防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策 概要」. 内閣官房ホームページ.
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kokudo_kyoujinka/5kanenkasokuka/pdf/taisaku_gaiyou.pdf
- [9] 内閣官房(2022). 「防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策」. 内閣官房ホームページ.
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kokudo_kyoujinka/5kanenkasokuka/pdf/taisaku.pdf
- [10] 防災科学技術委員会(2023). 「防災科学技術委員会」. 文部科学省.
https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu2/054/index.htm

- [11] 防災科学技術委員会(2022). 「当面の防災科学技術政策のあり方に関する提言（概要）」. 文部科学省.
https://www.mext.go.jp/content/20220930-mxt_jishin01-000025973_2.pdf
- [12] 防災科学技術委員会(2022). 「当面の防災科学技術政策のあり方に関する提言」. 文部科学省.
https://www.mext.go.jp/content/20220930-mxt_jishin01-000025973_1.pdf
- [13] 内閣府（防災担当）(2020). 「「防災×テクノロジー」タスクフォースのとりまとめについて」. 内閣府 防災情報のページ.
<https://www.bousai.go.jp/pdf/0605taskforce.pdf>
- [14] 内閣府（防災担当）(2022). 「防災×テクノロジー官民連携プラットフォーム」. 防災×テクノロジー官民連携プラットフォーム.
<https://www.bosaitech-pf.go.jp/>
- [15] デジタル庁(2022). 「支援制度・事例検索サイト」. マイ制度ナビ.
<https://myseido-navi.go.jp/>
- [16] 内閣府(2023). 「戦略的イノベーション創造プログラム（SIP：エスアイピー）- 科学技術・イノベーション」. 内閣府ホームページ.
<https://www8.cao.go.jp/cstp/gaiyo/sip/>
- [17] 国立研究開発法人科学技術振興機構(2019). 「レジリエントな防災・減災機能の強化」. 国立研究開発法人科学技術振興機構.
<https://www.jst.go.jp/sip/k08.html>
- [18] 国立研究開発法人防災科学技術研究所(2023). 「国家レジリエンス（防災・減災）の強化」. 戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）国家レジリエンス（防災・減災）の強化.
<https://www.nied-sip2.bosai.go.jp/index.html>
- [19] 国土交通省(2022). 「総合政策：総力戦で挑む防災・減災プロジェクト ～いのちとくらしをまもる防災減災～」. 国土交通省.
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/sosei_point_tk_000034.html
- [20] 厚真町まちづくり推進課地方創生・復旧復興計画策定室(2020). 「生活再建に向けた支援ガイドブック」. 北海道厚真町.
<https://www.town.atsuma.lg.jp/office/content/uploads/2019/10/442c7c53d16c131f83abd2b61a6dcecc.pdf>

- [21] 厚真町まちづくり推進課地方創生・復旧復興計画策定室(2019). 「生活再建に向けた支援ガイドブック 別冊 住まい再建編②」. 北海道厚真町.
<https://www.town.atsuma.lg.jp/office/content/uploads/2017/10/d222ec20bd4954752b005c32a9367581.pdf>
- [22] 長野市企画政策部復興推進特別対策室(2022). 「長野市被災者生活支援ガイドブック」. 長野市公式ホームページ ～幸せ実感都市ながの～.
<https://www.city.nagano.nagano.jp/documents/9667/758451.pdf>
- [23] 武雄市企画部復興支援室(2021). 「復興支援ガイドブック」. 武雄市.
<https://www.city.takeo.lg.jp/uploads/r3guidebook01.pdf>
- [24] デジタル庁(2023). 「手続きの検索・電子申請 (ぴったりサービス)」. マイナポータル.
https://myna.go.jp/SCK1501_02_001/SCK1501_02_001_Init.form
- [25] 株式会社グラファー(2023). 「Graffer スマート申請 - 自治体・官公庁向けソリューション」. 株式会社グラファーオフィシャルサイト.
<https://graffer.jp/governments/solution-smart-apply/>
- [26] 札幌市(2023). 「札幌市 スマート申請 申請の概要等の確認」(住民票のオンライン申請 (請求)). 暮らしのてつづき by Graffer.
<https://ttzk.graffer.jp/city-sapporo/smart-apply/apply-procedure-alias/juminhyou/door>
- [27] 札幌市(2023). 「さっぽろ手続きナビ」.
<https://tetsuduki.city.sapporo.jp/>
- [28] 札幌市(2023). 「【札幌市公式】札幌市 暮らしの手続きガイド」. 暮らしのてつづき by Graffer.
<https://ttzk.graffer.jp/city-sapporo/>
- [29] 横浜市(2023). 「横浜市電子申請・届出システム」.
<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/portal/home>
- [30] 内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局(2022). 「夏の Digi 田甲子園 推薦調書 (実装部門)」(北海道北見市). 内閣官房ホームページ.
<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/pdf/01-2.pdf>
- [31] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2020). 「札幌市 ICT 活用戦略 2020 概要版」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/documents/gaiyouban.pdf>

- [32] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2020).
「札幌市 ICT 活用戦略 2020」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/documents/zenpen.pdf>
- [33] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2021).
「【概要版】札幌 DX (デジタル・トランスフォーメーション) 推進方針」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/documents/dxgaiyou.pdf>
- [34] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2021).
「札幌 DX (デジタル・トランスフォーメーション) 推進方針」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/documents/dxhonsyo2.pdf>
- [35] 札幌市デジタル戦略推進局情報システム部システム管理課(2023). 「札幌市自治体情報システム標準化推進支援業務 企画提案仕様書」. 札幌市公式ホームページ.
https://www.city.sapporo.jp/kikaku/it-keiyaku/documents/jititai_bessi1_kikakusiyousyo.pdf
- [36] 札幌市デジタル戦略推進局情報システム部システム調整課(2023). 「クラウド型仮想デスクトップ環境提供業務仕様書」. 札幌市公式ホームページ.
https://www.city.sapporo.jp/kikaku/it-keiyaku/documents/r4_cvdesktop_shiyosyo.pdf
- [37] 総務省自治行政局地域力創造グループ(2020). 「自治体情報セキュリティ対策の見直しについて」. 総務省.
https://www.soumu.go.jp/main_content/000688754.pdf
- [38] 総務省自治行政局地域力創造グループ(2020). 「自治体情報セキュリティ対策の見直しのポイント」. 総務省.
https://www.soumu.go.jp/main_content/000688753.pdf
- [39] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2023).
「日本マイクロソフト株式会社との連携協定締結について」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/rennkeikyoutei.html>
- [40] 札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課(2023).
「日本マイクロソフト株式会社との連携協定締結」. 札幌市公式ホームページ.
https://www.city.sapporo.jp/kikaku/ictplan/documents/02_siryousyo.pdf

- [41] 札幌市危機管理局危機管理部危機管理課(2021). 「札幌市被災者支援システム構築業務仕様書」. 札幌市公式ホームページ.
https://www.city.sapporo.jp/kikikanri/keiyakujoho/r2keiyaku/documents/hisaisyashien_shiyou.pdf
- [42] 札幌市総務局広報部広報課(2022). 「LINE による市政情報の発信」. 札幌市公式ホームページ.
<https://www.city.sapporo.jp/koho/line.html>
- [43] 一般財団法人さっぽろ産業振興財団(2023). 「札幌市 ICT 活用プラットフォーム | DATA-SMART CITY SAPPORO」.
<https://data.pf-sapporo.jp/>
- [44] 一般財団法人さっぽろ産業振興財団(2023). 「さっぽろ圏データ取引市場」.
<https://ui.apimarket-sapporo.jp/>