

# 第2期 鹿屋市DX推進計画

Kanoya City DX Strategy - Phase 2

「市民が笑顔になる、デジタルと共に未来を創る鹿屋市」

# 計画の位置づけ・期間

- 位置づけ
  - 第1期計画の取組を継承・発展させたもの
  - 「第3次鹿屋市総合計画」のDX推進にかかる個別計画となるもの
  - 「自治体DX推進計画(国)」、「鹿児島県デジタル推進戦略」を踏まえたもの

- 計画期間 令和8年度(2026)～令和11年度(2029)

年度 計画	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)	R8 (2026)	R9 (2027)	R10 (2028)	R11 (2029)	R12 (2030)	R16 (2034)
鹿屋市DX 推進計画	スマート化計画			DX推進計画		第2期 DX推進計画					
鹿屋市総合 計画	第2次計画				第3次計画 基本構想(10年間)						
					基本計画(前期 5年間)						



# これまでの取組と残された課題

## ■第1期計画での主な取組

### 基本方針①

デジタル技術を利用した便利で快適な行政サービスの提供

- 公共施設予約システムの運用開始
  - 電子契約の運用開始
  - オンライン手続きの拡大
  - 窓口予約の運用開始
- 等

### 基本方針②

デジタル化による行政運営の効率化

- 生成AIの運用開始
  - AIチャットボットの運用開始
  - 例規改正、押印廃止
  - 標準化・ガバクラへの対応
- 等

### 基本方針③


デジタル化の基盤の整備促進


- 職員のスキルアップ(DX研修、資格)
  - ファイリングシステムの導入・定着
  - マイナ講座、スマホ教室の開催
  - セキュリティポリシーの改定
- 等


## ■市政モニターアンケート結果(n=157)

### ▶ デジタル利用の状況

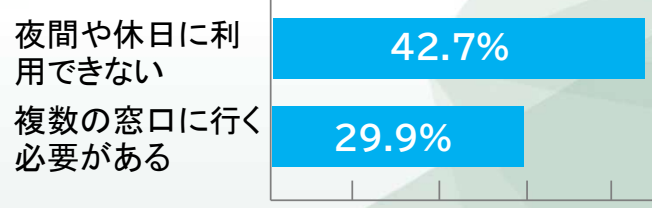
 回答者のスマホ保有率は **100%**  
(全国の保有率**90.5%**)

 インターネットを毎日利用している人は **93.6%**  
(全国の利用率**85.6%**)

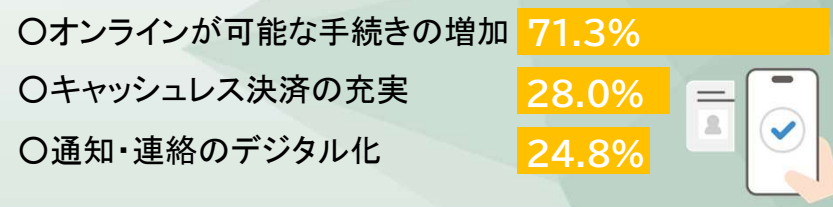
 キャッシュレス決済の利用者は **94.3%**  
(全国の利用率**93.5%**)

 市の情報の取得手段  
 広報誌 **62.4%**  
 HP **44.6%**  
 公式LINE **29.3%**

### ▶ 行政手続きの不便な点



### ▶ 期待する行政サービス



## ■残された課題

### ▶ 市民サービス面

- ✓ オンラインで完結しない手続きが多数存在する(添付書類、手数料支払)
- ✓ 利用可能なデジタルサービスの認知度が低い(必要な情報にたどり着きにくい)
- ✓ 入口が集約されておらず、分かりにくい
- ✓ デジタルに不慣れな市民へのサポートが十分でない

### ▶ 行政運営面

- ✓ 紙や押印を前提としたアナログな業務プロセスが依然として多い
- ✓ 部署や職員間でデジタルスキルや意識の差が大きい
- ✓ データが各システムに分散しており、政策立案に活用できていない

# 目指す姿と未来像

## 「市民が笑顔になる、デジタルと共に未来を創る鹿屋市」

### 【目指す姿・未来像】

市民は、スマホ一つで行政手続きを済ませ、便利で快適な暮らしを実感。



職員は、定型業務から解放され、市民との対話や政策立案など、創造的な業務で能力を発揮。



行政・市民・事業者のつながりが強化され、デジタルやデータを活用して未来を創る。



### 【未来を実現する3つの基本方針】

基本方針 1

サービスデザイン思考に基づくフロントヤード改革の推進

市民中心の行政サービス向上

基本方針 2

デジタル技術とデータによる行政の全体最適化

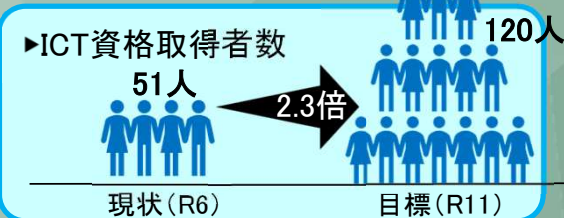
デジタルを活用した効率的な業務改革

基本方針 3

持続可能なDXを支える推進基盤の構築

デジタル人材の育成と基盤強化

### 【取組目標】



# 基本方針①

## 基本方針 1

サービスデザイン思考に基づくフロントヤード  
改革の推進

市民中心の行政サービス向上

### ■ 目指すイメージ

市民は、スマホ1つで行政手続きを済ませ、一人ひとりに寄り添った情報を受け取ることで、時間や場所にとられない便利で快適な暮らしとウェルビーイングの向上を実感している。



### ■ 取組方針

#### 1) 行政手続きのデジタル化

- ◎ オンライン申請等のオムニチャネル化(多様化)と利用促進
- ◎ 窓口予約の導入拡大と機能強化
- ◎ デジタル完結に向けた環境整備

#### 2) 情報提供・コミュニケーションのデジタル化と最適化

- ◎ 多様なチャネルを活用した情報発信
- ◎ パーソナライズされた情報提供の実現
- ◎ 市民からの意見の活用・反映

#### 3) 包摂的(インクルーシブ)なDXの推進

- ◎ デジタルデバイド解消に向けた学習・相談機会の提供
- ◎ デジタルアクティブ層も含めた多様なDXの推進
- ◎ アクセシビリティの確保

### ■ 目標指標 行かない市役所の推進

#### ▶ オンライン申請件数



16,987件

現状(R6)

3倍

50,000件

目標(R11)

### ■ 活動指標

#### ▶ オンライン手続数



現状(R6) 70手続

目標(R11) 200手続

#### ▶ 公式LINE友だち数



現状(R6) 10,529人

目標(R11) 30,000人

#### ▶ 証明書コンビニ発行等の数



現状(R6) 24,532件

目標(R11) 45,000件

#### ▶ 来庁者数



現状(R6) 98,872人

目標(R11) 70,000人

#### ▶ デジタル郵便登録者数



現状(R6) 1,397人

目標(R11) 6,000人

### ■ 具体的な取組例

- 市公式LINEのリニューアル
- オンライン申請フォームの見直し(スマホ最適化、項目数減等)
- 書かない窓口のリニューアル(デジタル格差に左右されない)
- デジタル郵便業務の増数
- 施設使用料のオンラインキャッシュレス決済導入
- 給付金等の受取のデジタル化
- 住民接点のAI活用(AI電話対応導入、AIチャットボットの利用等)

# 基本方針②

## 基本方針 2

### デジタル技術とデータによる行政の全体最適化

デジタルを活用した効率的な業務改革

#### ■ 目指すイメージ

職員は、定型的な業務から解放され、市民との対話やデータに基づく政策立案など、人にしかできない創造的な業務に能力を最大限に発揮している。



#### ■ 取組方針

##### 1) AI活用及び定型業務自動化の全庁展開

- ◎ AIをはじめとするデジタル技術の徹底活用
- ◎ 現場主導による機動性の高い業務改善の推進

##### 2) ペーパーレス化と内部手続き電子化の推進

- ◎ BPRによるアナログ前提業務からの脱却
- ◎ ファイリングシステムの定着と活用による文書管理の適正化
- ◎ 行政内部手続きの電子化・標準化の推進

##### 3) 行政データの利活用推進

- ◎ BIを活用したEBPMの推進
- ◎ オープンデータの推進

#### ■ 目標指標 業務の効率化

##### ▶ DXによる業務時間の削減



**7,000** 時間削減  
R6 → R11(目標)

#### ■ 活動指標

##### ▶ 生成AIアクティブユーザー数

現状(R6)	-
目標(R11)	200人

##### ▶ 各課DX課題解決数

現状(R6)	21業務
目標(R11)	120業務

##### ▶ ペーパーレス(対R元)

現状(R6)	▲54.4%
目標(R11)	▲95.0%

◎対R元年度(約160万枚)比の値  
(※ペーパーレスが困難な業務は除いて算出)

#### ■ 具体的な取組例

- AI活用の仕組化
- ファイリングシステムの全庁導入と定着促進
- ORPA、AI-OCR活用業務の増数
- 紙前提の事務、台帳類のデジタル化
- BPMN図等による業務の可視化・デジタル化前提のBPR
- デジタルツール活用研修(職員向け)の実施
- 住民基本台帳システムのデータ(BI)の活用

# 基本方針③

## 基本方針 3

### 持続可能なDXを支える推進基盤の構築

#### デジタル人材の育成と基盤強化

#### ■目指すイメージ

市民、事業者と「共創」し、デジタル技術とデータを活用して、共に地域の課題を解決し、鹿屋市の未来を作り出している。



#### ■取組方針

##### 1) DX推進体制の強化

- ◎ DX推進組織の強化
- ◎ DX推進リーダーの内部育成
- ◎ 外部専門人材の活用と連携強化

##### 2) 自律的なDXの実現

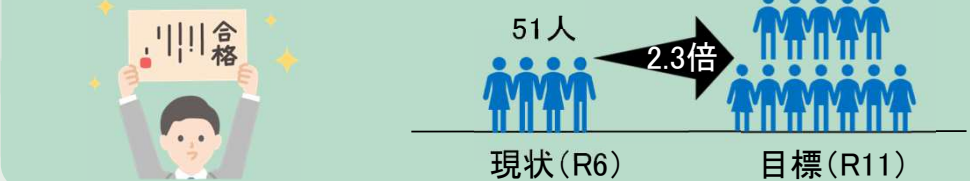
- ◎ DXマインドの浸透(意識改革)
- ◎ 研修等によるスキルの底上げ
- ◎ 柔軟な働き方を実現する環境の創出

##### 3) 安全安心な対策の維持・強化

- ◎ サイバーセキュリティ(対策)の確保
- ◎ デジタルリテラシーの向上

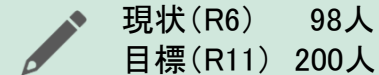
#### ■目標指標 職員のスキルアップ

##### ▶ ICT資格取得者数

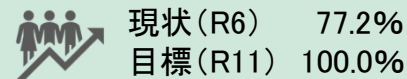


#### ■活動指標

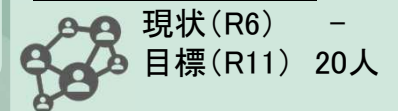
##### ▶ ICT資格受験者数



##### ▶ 研修受講率(セキュリティ等)



##### ▶ DXリーダー育成数



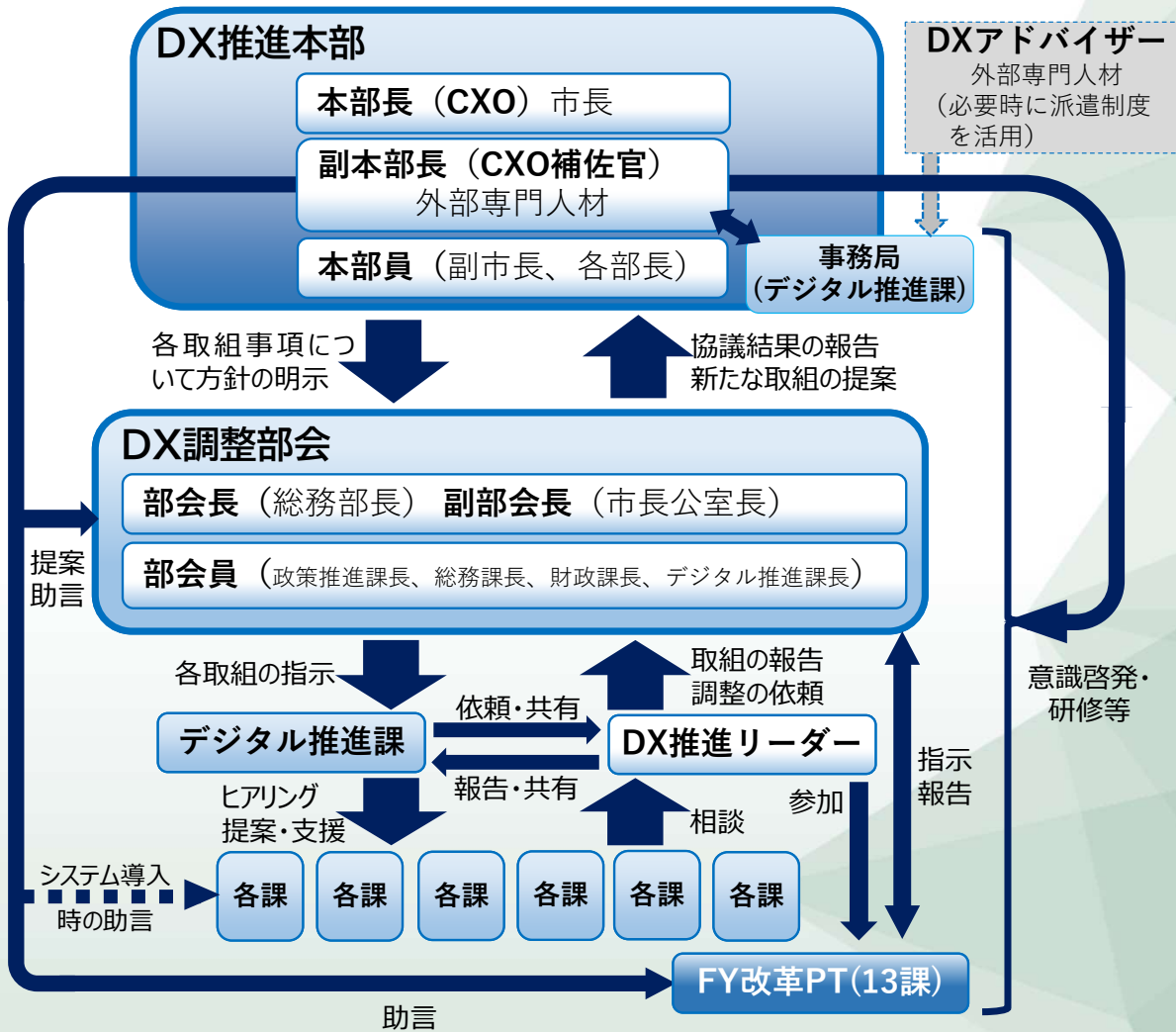
◎DXリーダー「カタリスト」  
現場に身近な「触媒」、「火付け役」  
として、鹿屋市DXの中心的存在

#### ■具体的な取組例

- 外部専門人材による意識改革研修の実施
- テレワーク勤務制度、時差出勤制度の見直し・環境の充実
- ICT資格受験者を対象にした研修の実施
- eラーニングサービスを活用したスキル評価の実施

# 推進体制と進行管理・評価

## 鹿屋市DX推進体制



## 計画の進行管理と評価

