

(案)

# 第2期 鹿屋市 DX 推進計画

Kanoya City DX Strategy - Phase 2

令和8年3月



## 第2期鹿屋市 DX 推進計画

### 目次

第1章 計画の位置づけ等	1
1. 計画の位置づけ	1
2. 計画期間	1
第2章 計画策定の背景	2
1. 国の動向	2
2. 鹿児島県の動向	5
第3章 鹿屋市の現状と課題	6
1. これまでの施策	6
2. 進捗状況	6
3. 現状と課題	8
4. 市政モニターアンケート結果	13
(1)目的	13
(2)対象・期間	13
(3)結果	13
5. 鹿屋市の取り組むべき事項	16
(1)市民向けデジタルサービスの拡充と利便性向上	16
(2)庁内業務の徹底的な効率化とデータ活用推進	16
(3)DX推進を担う組織・人材・意識改革	17
第4章 将来像（目指すべき姿）と施策体系	18
1. 将来像（目指すべき姿）	18
2. 施策体系	18
(1)基本方針	18
(2)具体的な取組	19
第5章 推進体制	26
1. 計画の推進	26
2. 推進体制	26
(1)鹿屋市DX推進本部	26
(2)DX調整部会	26
(3)DX推進リーダー	26
(4)DXアドバイザー	26
(5)フロントヤード改革プロジェクトチーム	26
(6)デジタル推進課	27
3. 計画の進行管理と評価	27

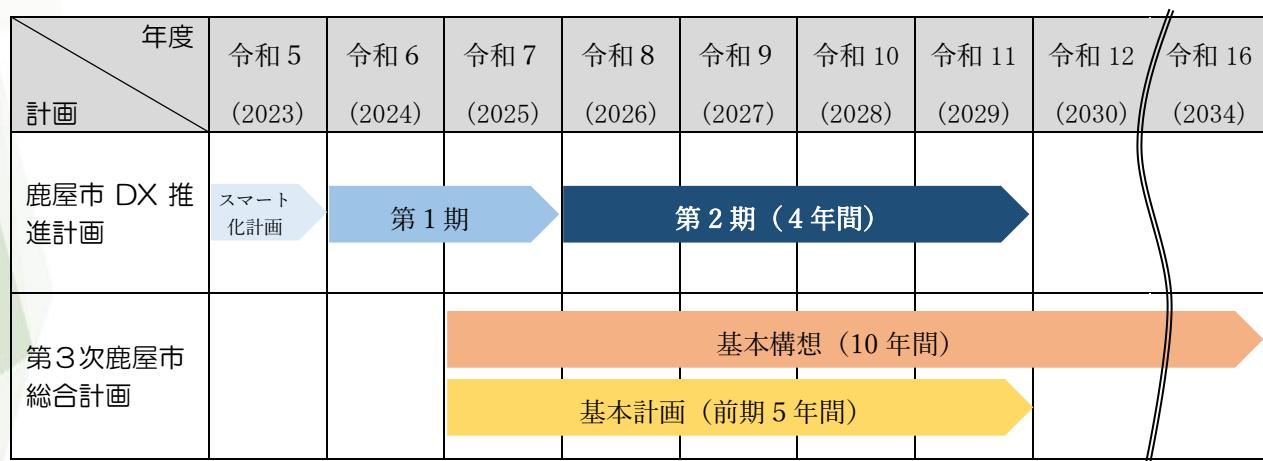
## 第1章 計画の位置づけ等

### 1. 計画の位置づけ

本計画は、デジタル技術の活用による行政サービスの向上やウェルビーイングの実現を目的として策定した「鹿屋市役所スマート化計画（令和3年～令和5年）」及び「鹿屋市DX推進計画（令和6年～令和7年）」の取組を継承・発展させるものであり、官民データ活用推進基本法、自治体DX推進計画（総務省）、鹿児島県デジタル推進戦略等の国・県の動向を踏まえ、第3次鹿屋市総合計画の各種施策に基づき、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するための具体的計画として定めるものです。

### 2. 計画期間

令和8年度（2026年度）～令和11年度（2029年度）（4年間）とします。



鹿屋市役所スマート化計画  
R3～R5



鹿屋市DX推進計画  
R6～R7



第2期鹿屋市DX推進計画  
R8～R11

## 第2章 計画策定の背景

### 1. 国の動向

国は、平成 12 年（2000 年）に制定した IT 基本法をはじめ、e-Japan 計画や官民データ活用推進基本法などを通じて、情報通信技術を活用した国民生活の向上と社会経済の発展を目指してきました。近年では、データ利活用の重要性が増すとともに、個人情報保護やデータリテラシーの必要性も高まっています。特に令和元年（2019 年）末からの新型コロナウイルス感染症の世界的拡大は、社会経済に大きな影響を与え、新たな行動様式や価値観の変容をもたらしました。このような中、自然災害や感染症への対応、少子高齢化等の社会課題解決において、デジタル技術等の活用は不可欠となっています。

こうした背景から、国は令和 3 年（2021 年）にデジタル庁を創設し、デジタル社会形成基本法に基づき、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、官民データ活用推進基本計画を策定・推進しています。令和 7 年（2025 年）6 月には、これら 3 つの計画を一体的なものとして改訂し、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。さらに、同年 12 月には「自治体 DX 推進計画」が第 5.0 版に改定され、自治体フロントヤード改革の深化や AI<sup>1</sup>の利用促進（AI-フレンドリーな環境<sup>2</sup>の整備）、国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針に基づくシステムの共通化等が重点的な取組として整理されました。



<sup>1</sup> 「AI (Artificial Intelligence)」とは、人間の知的能力をコンピュータで模倣する技術。学習・推論・判断といった人間の知的活動を人工的に再現することを目指す。

<sup>2</sup> 「AI-フレンドリーな環境」とは、AI の開発・利活用を促進する環境。高品質なデータへのアクセス、AI 人材育成、倫理的・法的課題への対応などが含まれる。

【デジタル社会の実現に向けた重点計画における5つの重点分野】2025年6月13日閣議決定

1. AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進
  - AIの活用環境の整備と利活用の促進
  - 地方創生2.0(地域におけるデジタル・新技術の徹底活用)
  - AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進
2. AIフレンドリーな環境の整備(制度、データ、インフラ)
  - デジタル行財政改革<sup>4</sup>の推進
  - AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を阻む制度の見直し
  - ベース・レジストリ<sup>5</sup>(公的基礎情報データベース)の整備・運用
  - オープンデータ<sup>6</sup>の推進
  - 政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保<sup>7</sup>
  - デジタルの利用環境・インフラ整備
  - AI向け計算資源<sup>8</sup>・データセンター<sup>9</sup>の整備の加速
3. 競争・成長のための協調
  - データ連携・利活用推進
  - 防災・医療・こども・教育等の準公共分野<sup>10</sup>におけるデジタル化
  - 国の情報システムの最適化
  - 地方公共団体情報システムの統一・標準化
  - 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進
  - これからの行政サービスを支えるネットワークや柔軟な情報連携等の実現
  - 産業全体のモダン化
4. 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組
  - デジタルリテラシー<sup>11</sup>向上
  - アクセシビリティ<sup>12</sup>確保
  - 偽・誤情報等対策
  - サイバー犯罪対策
  - サイバーセキュリティ確保
5. DX推進力の強化(デジタル人材の確保・育成と体制整備)
  - 社会におけるデジタル人材の確保・育成
  - 政府におけるDX推進体制の強化
  - 社会全体のデジタル化の司令塔機能の強化

<sup>4</sup> 「デジタル行財政改革」とは、デジタル技術を活用して行政運営や財政運営の効率化・高度化を図ること。業務プロセス改革、データ利活用、システム最適化等が含まれる。

<sup>5</sup> 「ベース・レジストリ」とは、個人の属性情報(氏名、住所等)を一元管理し、公的機関が正確な情報を共有・活用できる基盤。行政手続きの効率化、不正防止等に寄与。

<sup>6</sup> 「オープンデータ」とは、機械判読可能な形式で、誰でも自由に利用・再利用・再配布できるよう公開されたデータ。透明性向上、イノベーション促進、市民協働等に貢献。

<sup>7</sup> 「データの相互運用性の確保」とは、異なるシステム間でデータの交換・共有、および相互利用を可能にするための仕組みを構築すること。標準化されたデータ形式の採用やAPI連携などが重要となる。

<sup>8</sup> 「AI向け計算資源」とは、AIの開発・学習・運用に必要な計算能力を提供する資源。主にGPU等の高性能な演算装置や、それらを効率的に利用するためのソフトウェア、高速なネットワーク環境などを指す。

<sup>9</sup> 「データセンター」とは、コンピュータシステムやデータ通信機器などを集中管理し、安定した稼働環境を提供する施設。サーバー、ストレージ、ネットワーク機器などが設置され、企業のITインフラの中核を担う。

<sup>10</sup> 「準公共分野」とは、電気・ガス・水道・鉄道・郵便・通信など、国民生活や経済活動に不可欠なサービスを提供する分野。完全な公共サービスではないものの、公益性が高く、一定の規制や監督が必要とされる。

<sup>11</sup> 「デジタルリテラシー」とは、デジタル技術を理解し、効果的・適切に活用する能力。情報収集・発信、コミュニケーション、問題解決等、様々な場面で必要とされる。

<sup>12</sup> 「アクセシビリティ」とは、高齢者や障がい者を含むすべての人が、製品、サービス、情報、環境などを支障なく利用できること。ウェブサイトやアプリのデザイン、公共施設のバリアフリー化などが該当する。

**【経緯】**

年月	事項	概要
2001年～ 2005年	e-Japan 戦略	電子政府、電子商取引、IT人材育成などを柱とした国家戦略
2016年	官民データ活用 推進基本法施行	官民のデータの適切な活用を推進するための法的枠組みを整備
2019年12 月	デジタル行政推 進法施行	行政手続きのオンライン化 <sup>13</sup> を推進する法律 デジタルファースト <sup>14</sup> 、ワンスオンリー <sup>15</sup> 、コネクテッド・ワ ンストップ <sup>16</sup> のデジタル3原則を導入。
2020年	デジタル・ガバ メント実行計画 策定	行政のデジタル化を推進するための計画 業務改革、システム改革、データ戦略などを柱とした施策
2020年12 月	自治体DX推進 計画策定	地方自治体のデジタル化を推進するための計画 標準化・共通化、セキュリティ対策、AI・RPA活用促進
2021年5 月	デジタル社会形 成基本法成立	デジタル社会の形成に関する基本理念を定めた法律
2021年9 月	デジタル庁創設	デジタル社会の実現に向けた司令塔としてデジタル庁が発足。
2021年12 月	デジタル社会の 実現に向けた重 点計画策定	6つの目指す社会（デジタル化による成長戦略、医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化、デジタル化による地域の活性化等）を掲げ、行政サービス、暮らし、産業等の各分野におけるデジタル化を推進
2022年6 月	デジタル田園都 市国家構想基本 方針閣議決定	デジタル田園都市国家構想を新たな柱として追加し、地方のデジタル化を推進
2025年6 月	デジタル社会の 実現に向けた重 点計画の改定	デジタル社会形成基本法等に基づく3つの計画を一体的に改定。最新のAI動向等を反映し、デジタル化のメリットを実感できる分野を拡大。
2025年12 月	自治体DX推進 計画の改定 (5.0版)	中長期的な継続的取組を見据え、計画期間の設定を撤廃。フロ ントヤード改革の推進、AIの利用推進、システムの共通化等 を重点事項として整理。

<sup>13</sup> 「行政手続きのオンライン化」とは、申請・届出等の行政手続きをインターネット経由で行えるようにすること。窓口への訪問を不要にし、利便性向上を目指す。

<sup>14</sup> 「デジタルファースト」とは、行政サービス提供において、デジタル手段を第一に検討する考え方。利用者の利便性向上、行政の効率化を図る。

<sup>15</sup> 「ワンスオンリー」とは、「一度提出した情報は二度提出させない」という行政手続きにおける原則。行政機関間での情報連携により、国民の負担軽減を目指す。

<sup>16</sup> 「コネクテッド・ワンストップ」とは、複数の手続きをオンラインで一括処理できる仕組み。行政機関のシステム連携により、利便性向上を実現。

## 2. 鹿児島県の動向

県全体のデジタル化を推進し、社会変革を実現することで、県をとりまく課題解決につなげていくために、「鹿児島県デジタル推進戦略」を策定しています（令和4年3月）。

### 【鹿児島県デジタル推進戦略の概要】

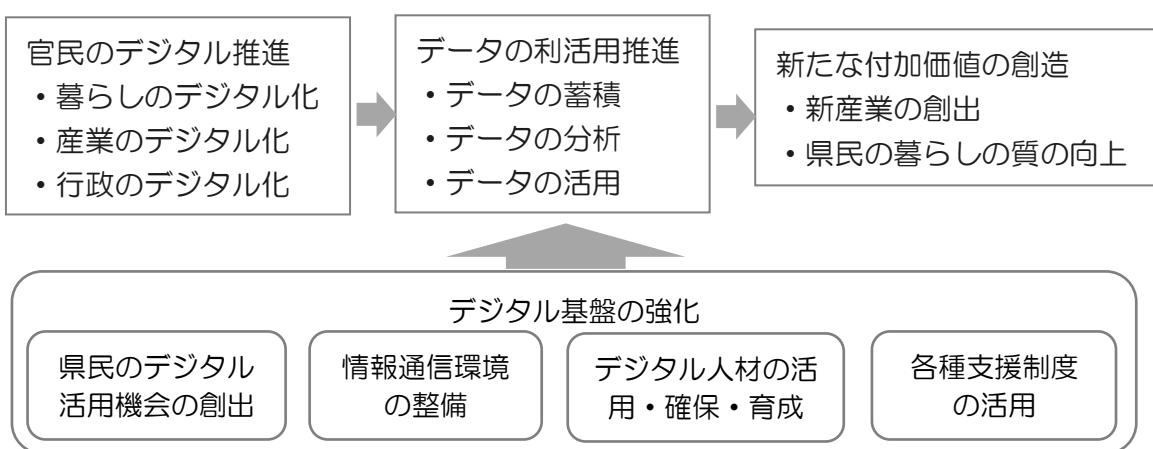
#### 1. 鹿児島県の役割

社会変革を生み出すための“環境整備”と“意識改革”

環境整備：デジタル化の強力な推進

意識改革：社会変革の主体となる県、市町村、民間企業等の思考醸成

#### 2. 戦略の方向性



#### 3. 鹿児島の将来像

①県民一人ひとりが地域に誇りを持ち、多彩な個性と能力を発揮する社会

②誰もが生涯を通じて健やかで安心して心豊かに暮らせる社会

③地域の魅力・資源を生かした産業の振興が図られ、将来を担う新たな産業が創出されている活力ある社会

「心豊かな暮らし」、「持続可能な環境・社会・経済」、「地方発の新たな暮らしとイノベーション」

#### 4. 取組の方向性

##### ○官民のデジタル推進

ICTを活用した遠隔医療の充実促進、鹿児島版Maasの検討、企業のデジタル化支援、スマート農林水産業の促進、デジタルマーケティングを活用した情報発信、行政手続の原則オンライン化、マイナンバーカードの普及、業務プロセスの見直し、テレワーク環境の整備、システムの標準化・共通化、情報セキュリティ対策の実施 等

##### ○データの利活用推進

行政情報のオープンデータ化、EBPMの推進、民間企業のデータ利活用支援 等

##### ○デジタル化推進基盤の強化

デジタルデバイド対策、情報通信環境の整備、外部人材の活用、都市圏居住人材の確保、ICT教育の推進、産学官連携による人材確保・育成やネットワークづくり 等

## 第3章 鹿屋市の現状と課題

### 1. これまでの施策

本市では、これまで令和6年3月に策定した「鹿屋市DX推進計画」に基づき、次のとおり2つの基本的な考え方と3つの取組の基本方針で施策を推進してきました。

#### 鹿屋市DX推進計画（第1期）

##### 基本的な考え方

- 1 デジタル化を“目的”ではなく“手段”として変革を進める
- 2 サービスデザイン思考の徹底

##### 取組の基本方針

###### 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

- ▶自治体フロントヤード改革の推進



- ▶マイナンバーカードの普及・促進・利用の推進



- ▶公金収納におけるeLTAXの活用



- ▶オープンデータの推進・官民データ活用の推進



###### 基本方針②

###### デジタル化による行政運営の効率化

- ▶情報システムの共通化・標準化



- ▶テレワークの推進



- ▶AI・RPAの利用促進



- ▶BPRの徹底（書面・押印・対面の見直しを含む）業務プロセスのデジタル化

Once only      Digital first      Connected one stop

###### 基本方針③

###### デジタル化の基礎の整備促進

- ▶セキュリティ対策の徹底



- ▶デジタルデバイド対策推進



- ▶職員の育成



- ▶職場環境の最適化



### 2. 進捗状況

これまで「鹿屋市DX推進計画」に基づき、鹿屋市ではデジタル化を“目的”ではなく“手段”と捉え、サービスデザイン思考を徹底する基本的な考え方のもと、DX推進施策を着実に進めてまいりました。この考え方のもと、

「基本方針1：デジタル技術を活用した便利で快適な行政サービスの提供」については、窓口予約の導入、オンライン申請の拡大、公共施設の予約システム導入、電子請求・電子契約の導入・推進など、多岐にわたる市民向けサービスのデジタル化を展開しています。その中で、マイナンバーカードを活用したオンライン申請などについて、利用者から高い評価を得ています。



■オンライン申請利用者の評価

4.4/5.0点 (n=784)

(2025.12.31時点)

「基本方針 2：デジタル化による行政運営の効率化」については、ガバメントクラウドへの移行準備や基幹系システムの標準化が進むとともに、テレワークの充実、生成 AI の導入や AI チャットボットの活用、RPA・AI-OCR による業務自動化など、行政内部の効率化に向けた取組を推進しています。特に RPA の活用では、多くの業務で時間削減効果が確認されており、業務効率化を実現してきました。



■ RPA、AI-OCR による業務効率化

▲62% 約 11,224 時間  
⇒ 約 4,232 時間

(効果測定できた 80 業務における値)

「基本方針 3：デジタル化の基盤の整備促進」については、セキュリティ対策の強化、デジタルデバイド対策としての出前講座の実施、職員の DX マインド育成や IT スキル向上支援、ペーパーレス化やファイリングシステム導入を通じた職場環境の最適化など、DX を支える基盤の整備を進めています。



■ ペーパーレスの状況

▲54% 約 1,600 万枚 (R1)  
⇒ 約 730 万枚 (R6)

(各課におけるコピー用紙の購入枚数)

ただし、これらについては一定の進捗はあるものの、未着手または途上の取組も残されており、高度化・複雑化・多様化する市民のニーズに応えるためには、さらなる推進が必要です。次項以降では、各基本方針における具体的な現状と課題、そして市政モニターアンケートで把握した市民のニーズを詳細に分析し、今後の DX 推進に向けた具体的な方策を検討します。

### 3. 現状と課題

#### 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

##### ① 自治体フロントヤード改革の推進

取組	現状	課題
1. 窓口予約システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>母子手帳交付にかかる手続きやおくやみにかかる手続きなど、一部の窓口でオンラインフォームを活用した窓口予約が導入され、待ち時間の縮減やスムーズな手続きに繋がっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンの操作やデジタル認証用アプリの登録に時間をするなど、利用者毎にシステム利用の障壁が存在する。</li> <li>対象業務の拡大や更なる導入促進と周知が必要である。</li> </ul>
2. オンライン申請サービスの推進・拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民や事業者向けには、多くの手続き（各種証明書交付や給付金申請の手続き、入札参加資格申請など）でオンライン手続きが活用されている。利用者アンケートでは、概ね高い評価を得ている。</li> <li>また、市税の過誤納還付金申請など、オンライン化の導入・検討が進められている申請や手続きも存在するが、一方で、具体的な取り組みが未着手のケースも散見される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等に適した申請フォームの構築や、本人性の確保など、デジタル化への障壁がある。</li> <li>デジタルデバイド層などオンライン申請に消極的であったり、添付書類など窓口への来庁を必要とする業務がオンライン化を阻む要因となっている。</li> <li>オンライン申請が可能な手続きの認知度が不足している。</li> <li>オンライン化が可能な手続きの全数把握や入口の集約化など、更なる利用拡大に向けた取組が必要である。</li> </ul>
3. オンライン相談の拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>母子生活支援や妊産婦・新生児に関する面談、移住相談など、一部の業務でオンライン面談が導入・活用されている。</li> <li>個人面談に適した新たなオンライン面談ツールも導入しているが、現在はWeb会議のみの利用となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請者とのコミュニケーションを必要とする業務や、利用者層（障がい者、生活困窮者、高齢者など）の特性から、オンラインのみでは十分な対応・支援が難しい相談業務がある。</li> <li>支所、出張所、自宅からの相談対応など、利用方法の多様化の検討が必要である。</li> </ul>
4. 公共施設予約システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>運動施設や教育・文化施設でオンライン予約システムが導入されている。</li> <li>また、一部の子育て交流施設ではイベントでオンラインフォームを活用した予約を受け付けている。</li> <li>未導入の施設においても、今後の導入・活用を検討している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約システム導入施設でも、支払いや鍵の受け渡しはオンラインでできず、デジタルで完結しない。</li> <li>対象となる施設の全数把握やキャッシュレス決済の運用開始、デジタルキーの導入など、更なる導入施設の拡大を図る必要がある。</li> </ul>

取組	現状	課題
5. 電子請求の拡充・電子契約の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子請求は、事業者からの全ての請求書を対象として運用している(学校分を除く)が、利用数は少ない。また、メールやオンラインフォームを利用した請求書も受付を開始している。</li> <li>● 電子契約は、変更契約や請書を含め全ての契約を対象として運用しており、多くの契約で利用されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子請求の利用事業者が少ないため、周知啓発や利用支援を強化する必要がある。</li> <li>● 電子請求の処理が困難な職場において、事務改革や環境整備など見直しを行う必要がある。</li> <li>● 電子契約を利用する事業者のさらなる拡大に向けた、運用等の見直しを行う必要がある。</li> </ul>

## ② マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

取組	現状	課題
1. マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 引越しにかかる手続きや妊娠・出産にかかる申請等、一部の手続きにおいて、マイナンバーカードと連携して、ぴったりサービスやオンラインフォームツールを活用した、オンライン申請サービスの導入・活用が進んでいる。</li> <li>● また、マイナンバーカードと連携したスマホアプリに特定個人宛ての通知を送るデジタル郵便について、子育て世帯を中心に活用が増えつつある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マイナンバーカードを利用する機会が少ない。</li> <li>● マイナンバーカードを利用することに心理的ハードルがある。</li> <li>● ぴったりサービス等のオンライン申請は、入力項目や必要書類が多く、専門用語が使われており操作も複雑なため、利用者にはメリットを感じにくい。</li> <li>● マイナンバーカードが利用できサービスを増やす必要がある。</li> </ul>
2. 市役所からの通知・連絡のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 子育て交流プラザの利用者証送付や助成金の決定通知等をはじめ、通知やお知らせ、アンケート等一部の業務において通知・連絡のデジタル化(スマホアプリへデジタル郵便として送信)が利用されている。</li> <li>● 町内会長への通知をSNSで一斉通知できるよう検討が進められている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル郵便アプリの普及率が低い。</li> <li>● デジタル郵便アプリ登録の手間や、認知度が不足している。</li> <li>● 対面で行うべき業務では、デジタル化は難しい。</li> <li>● コスト縮減や事務負担軽減を含めた郵送業務の効率化を進めるため、例規改正など、利用拡大を図る必要がある。</li> </ul>

## ③ 公金収納におけるeLTAX<sup>19</sup>の活用

<sup>19</sup> 「eLTAX（エルタックス）」とは、地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。

取組	現状	課題
1. 公金収納におけるeLTAXの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● eL-QR<sup>20</sup>による収納は地方税（固定資産税、市県民税、国保税等）のみとなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国の制度整備を待ち、水道料金等の税外収納への対応を検討する。</li> </ul>

#### ④ オープンデータの推進・官民データ活用の推進

取組	現状	課題
1. オープンデータの推進・官民データ活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域・年齢別の人口や避難所一覧等、一部のデータについて、オープンデータサイトで公開している。</li> <li>● また、このほかイベント情報やごみ関連情報、小中学校通学区域情報などが市ホームページや公式アプリ、公式LINEで公開されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他自治体と比較して公開しているデータが少ない。</li> <li>● 二次利用に適したデータになっていない。</li> <li>● 市民・職員の認知度が不足している。</li> <li>● オープンデータの公開場所がまとまつておらず利用しにくい。</li> <li>● 情報更新にかかるメンテナンス体制の見直しが必要である。</li> </ul>

## 基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

#### ① 情報システムの共通化・標準化

取組	現状	課題
1. ガバメントクラウドへの移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 移行に向けた準備作業を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関係部署及び関係事業者との調整や円滑な移行作業の実施が必要である。</li> <li>● 安定した通信速度の確保、セキュリティの確保が必要である。</li> </ul>
2. 基幹系業務システムの標準化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 20業務を対象に、移行に向けた準備作業を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関係部署及び関係事業者との調整や円滑な移行作業の実施、移行検証が必要である。</li> </ul>

#### ② テレワークの推進

取組	現状	課題
1. テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● テレワークを制度化し、実施手続きも電子で完結するよう運用を構築し、導入・活用を進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新型コロナウイルス流行期以降、利用者が減少傾向にある。</li> <li>● 職務専念義務との兼ね合いや、利用しやすい制度・運用の見直しなどに課題がある。</li> <li>● 窓口部署などテレワークに馴染まない職場がある。</li> <li>● 紙や押印などデジタル化が進んでいない業務が支障となっている。</li> </ul>

<sup>20</sup> 「eL-QR（エルキューアール）」とは、地方税統一QRコードの呼称で、地方自治体が発行する納税通知書や請求書に印字されるQRコード。スマートフォンやタブレットでこれをスキャンすることで、納税サイトに直接アクセスし、地方税の支払い手続きをオンラインで簡便かつ迅速に完了できる仕組み。

取組	現状	課題
2. テレワーク環境の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体テレワークシステムを導入し、専用 PC やモバイル Wi-Fi 機器の貸出しを行うなど環境整備を進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本庁外勤務の職員でも専用 PC を借りやすくするなど、更なる環境の充実が必要である。</li> </ul>

### ③ AI・RPA の利用促進

取組	現状	課題
1. 生成 AI の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイドラインを策定し、全職員が利用可能な環境を整備して、資料案作成や議会対応時など業務への活用が進んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務への活用事例が少ない。</li> <li>効果の分析が不十分。</li> <li>新たなユースケースの創出等による認知度と利用機会の拡大が必要である。</li> <li>日常業務への生成 AI 活用の仕組化の検討が必要である。</li> </ul>
2. AI チャットボットの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員向けは、庁内マニュアルを学習させ、庶務や契約などの問合せ対応に利用を開始している。</li> <li>市民向けは、イベントや各種手続きなど利用開始を予定している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務への活用事例が少ない。</li> <li>学習している庁内マニュアルが少ない。AI の学習に適したマニュアルの整備が必要である。</li> <li>市民向けへの活用が少ない。</li> </ul>
3. AI 会議録作成システムの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入しており、会議録作成などで活用されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務への活用事例が少ない。</li> <li>認知度と利用機会の拡大が必要である。</li> </ul>
4. RPA <sup>21</sup> ・AI-OCR <sup>22</sup> 活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひとり親家庭医療費やカード発行管理システムの入力処理、市県民税特徴収納消込処理等において RPA が活用され、事務負担の軽減に繋がっている。</li> <li>高齢者福祉共通券の集計や子宮頸がん検診の記録表読取などで AI-OCR が活用されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>シナリオの新規作成やメンテナンスなど、各課における利用の定着に課題がある。</li> <li>導入前の BPR<sup>23</sup>が不足している。</li> <li>各課が抱える業務課題の解決手段として認識不足、職員のスキル不足がある。</li> <li>AI-OCR は、手書き文字の読取精度にバラつきがあり、チェック作業が発生している。</li> </ul>

### ④ BPR の徹底（書面・押印・対面の見直し含む）・業務プロセスのデジタル化

<sup>21</sup> 「RPA」とは、Robotic Process Automation の略称で、PC 上で行われる定型的な業務を、ソフトウェアロボットによって自動化する技術。人間が PC 画面上で行っていた操作（データ入力、クリック、ファイル操作など）を覚えさせ、繰り返し自動で実行させることで、業務の効率化、コスト削減、ヒューマンエラーの削減などを実現する。

<sup>22</sup> 「AI-OCR」とは、AI（人工知能）を搭載した光学文字認識（OCR）技術。画像データから手書き文字や非定型文書を含む様々な形式の文字を高精度で認識し、デジタルデータに変換することで、データ入力作業の自動化、業務効率化、ヒューマンエラーの削減などを実現する。

<sup>23</sup> 「BPR」とは、Business Process Re-engineering の略称で、既存の業務プロセスや組織構造を根本から見直し、再設計することで、生産性や効率性を抜本的に改善する手法。

取組	現状	課題
1. BPR の徹底(書面・押印・対面の見直し含む)・業務プロセスのデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>「行政手続き等における情報通信の技術の利用に関する規則及び契約規則」、「会計規則」、「文書規程」等を改正し、申請・届出者の押印不要や公印対象の縮小化、内部事務の電子化等、業務プロセスのデジタル化が進んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BPRを行わず、長年の慣習として紙媒体での手続きや押印を伴う内部事務が多く残っている。</li> <li>例規改正(押印廃止を含む)やオンライン申請の拡充、業務プロセスのデジタル化が必要である。</li> </ul>

### 基本方針3 デジタル化の基盤の整備促進

#### ① セキュリティ対策の徹底

取組	現状	課題
1. セキュリティ対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体情報システム機構(J-LIS)のeラーニング研修を活用し、毎年度セキュリティにかかる研修を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティに関する意識や知識に差があり、全職員のスキルを向上させる必要がある。</li> </ul>
2. 情報セキュリティ対策3要素の維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>鹿屋市情報セキュリティポリシーを見直し、セキュリティ対策3要素の維持・強化が図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティポリシーの遵守など、情報セキュリティ対策にかかる継続的な取組が必要である。</li> </ul>

#### ② デジタルデバイド対策推進

取組	現状	課題
1. スマートフォン・マイナンバー活用講座の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードに関する</li> <li>出前講座やスマートフォン操作にかかる教室を実施し、デジタルデバイド対策を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続的な開催や多様なニーズへの対応が必要である。</li> </ul>

#### ③ 職員の育成

取組	現状	課題
1. スマート職員育成カリキュラムに基づくデジタル人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>BI<sup>24</sup>やBPMN<sup>25</sup>、eラーニング研修など各種の研修を実施し、デジタル人材育成を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITに関するスキルやリテラシーに差がある。</li> <li>デジタル人材が十分でない。</li> <li>効果測定が難しい。</li> <li>より効果的な研修の検討が必要。</li> </ul>

<sup>24</sup> 「BI」とは、Business Intelligenceの略称で、企業が保有する様々なデータを収集・分析し、経営戦略の意思決定に役立てるための手法や技術の総称。

<sup>25</sup> 「BPMN」とは、ビジネスプロセスを標準化された記号を用いて視覚的に表現するための表記法。業務の流れ、イベント、アクティビティ(タスク)、意思決定などを明確に図示することで、関係者間のプロセス理解を深め、分析、改善、自動化などを効率的に進めることを目的とするもの。

取組	現状	課題
2. DX 意識改革研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部専門人材による DX マインドセット研修、サービスデザインワークショップ等を実施し、意識改革と機運醸成を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX に関する意識に差がある。</li> <li>効果測定が難しい。</li> <li>より効果的な研修の検討が必要である。</li> </ul>
3. 職員の IT に関する資格取得支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT パスポート及び基本情報技術者試験にかかる受験料等の支援を実施し、職員の資格取得を推進している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT に関するスキルやリテラシーに差がある。</li> <li>資格取得者が能力を発揮する機会が少ない。</li> </ul>

#### ④ 職場環境の最適化

取組	現状	課題
1. ペーパーレス (95%減)	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請の拡大や内部事務の電子決裁化、大型モニター設置など、業務プロセスのデジタル化を図ることで、ペーパーレスを推進している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレスへの意識に差がある。</li> <li>ペーパーレスへの切替が困難な業務がある。</li> <li>Wi-Fi 対応 PC の配備や大型モニターの設置など、更なる環境整備が必要である。</li> </ul>
2. ファイリングシステムの定着	<ul style="list-style-type: none"> <li>年次的に全庁へファイリングシステムを導入し、定着を進めることで、文書管理の適正化が図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部署によりファイリングシステムの定着に差がある。</li> <li>維持管理の徹底と文書管理の適正化が十分でない。</li> <li>電子書庫との整合性を高める必要がある。</li> </ul>
3. Web 会議スペースの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>集団でも個人でも利用できる Web 会議スペースを整備するとともに、各フロアに大型モニターを設置することで、Web 会議の利用促進を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各フロアの Web 会議スペース環境について、継続して整備していく必要がある。</li> </ul>

### 4. 市政モニターアンケート結果

#### (1)目的

鹿屋市 DX 推進計画の策定に向けて、ICT 化（デジタル化）等による市民サービスの向上、業務効率化を進めるため、市民のニーズや意識を把握し、計画に反映させるもの。

#### (2)対象・期間

鹿屋市市政モニター200 人を対象に令和7年7月3日から令和7年7月20 日まで調査を実施しました。

#### (3)結果

○対象 200 人のうち、157 人 (78.5%) から回答が得られました。

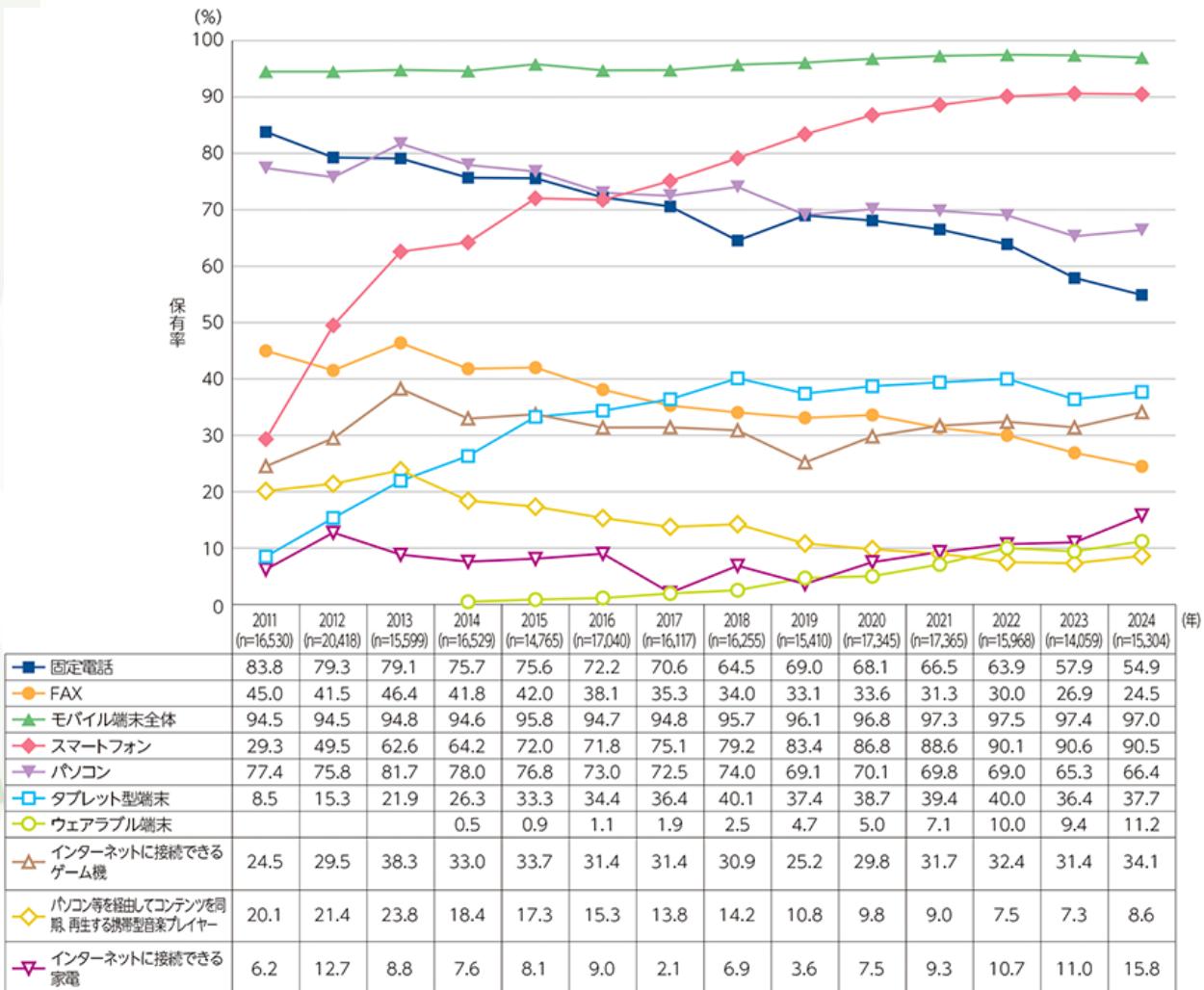
- 回答者の全てが情報通信機器（スマートフォン、タブレット、パソコン）を保有しており、中でも「スマートフォン保有率は100.0%」であることから、オンラインサービスの提供においてはスマートフォンへの最適化を考慮する必要があると考えられます。
- インターネットの利用状況は、「概ね毎日利用している」方が147人（93.6%）で、情報収集の主要な手段になっていることがうかがえます。
- キャッシュレス決済は、「概ね全ての支払いで利用」、「時々利用」で94.3%に達しており、市民の生活に広く浸透していることが分かります。行政サービスもさらにキャッシュレス決済の推進を検討する必要があると考えられます。
- 生成AIを日常生活で利用している人は28.0%とまだ多くありませんが、関心を持っている人は51.0%となっていることから、生成AI活用の際には適切な利用と、不安解消に向けた取組が必要であると考えられます。
- 市の情報を得る手段として主なものは、「広報誌（62.4%）」が最多となっていますが、「ホームページ（44.6%）」や「公式LINE（29.3%）」も多いことから、多様な情報発信の手段を維持する必要があると考えられます。
- 利用したことがある行政オンラインサービスでは、「証明書のコンビニ交付」が最多で70人（44.6%）となっており、更なる周知と利便性を実感してもらう必要があると考えられます。
- 行政手続きで不便だと思うことは、「夜間や休日に利用できない（42.7%）」、「複数の窓口に行く必要がある（29.9%）」が多く、また、今後期待する行政サービスについては、「オンライン手続きの増加」が112人（71.3%）と最多となっており、時間や場所を問わないオンラインサービスの更なる拡充を図る必要があると考えられます。
- 鹿屋市の行政手続きのデジタル化についての評価では、「便利になった」が72人（45.9%）、「まだまだ足りないが」47人（29.9%）と多数意見となっており、様々な場面や人に実感してもらえるデジタル化の推進が必要です。



【参考資料】総務省「令和7年度版 情報通信白書（ICT 白書）」より

＜情報通信機器の世帯保有率の推移＞

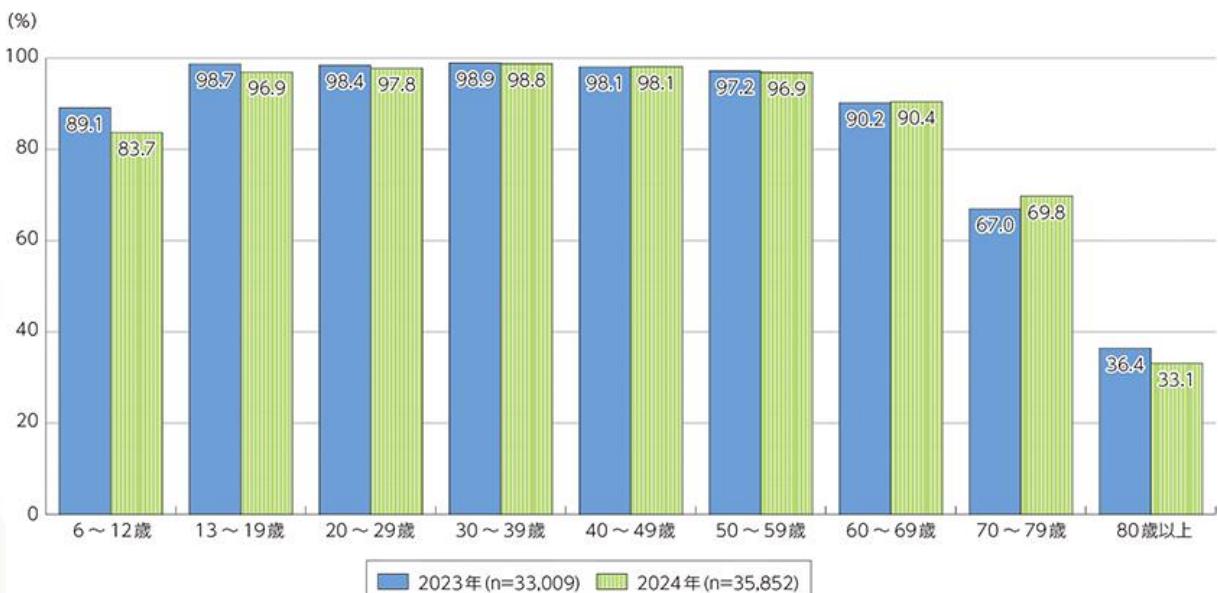
○全国では 2022 年以降 90%以上の世帯がスマートフォンを保有している。



※ 無回答を含む

＜年齢階層別インターネット利用率＞

○インターネット利用率は、13 歳から 69 歳までの各階層で9割を超えている。



## 5. 鹿屋市の取り組むべき事項

これらの現状と課題を踏まえ、以下の事項に取り組んでいく必要があります。

### (1)市民向けデジタルサービスの拡充と利便性向上

#### ① オンライン申請・予約システムの機能強化と普及促進

- ・各種申請・予約手続き（窓口予約、施設予約、オンライン申請等）において、入力項目の削減やスマートフォンでの見やすさ改善など、誰もが直感的に操作できるよう、利用者の視点に立った改修を継続的に行う。
  - ・手続きのオンライン完結化を推進し、申請から決済、通知まで、ワンストップでサービスを提供できる仕組みを構築する。
  - ・導入済みのシステム（オンラインフォームツール等）の機能強化を図り、市民の利便性向上と職員の業務効率化に繋がるよう改善を進める。
- オンラインサービスの認知度向上と利用促進のため、多様な広報戦略を展開する。

#### ② オンライン相談・通知サービスの充実

- ・利用方法の周知を徹底し、市民（特に高齢者や障がい者）が安心して利用できるようサポート体制を強化する。
- ・SNS やデジタル郵便など、市民一人ひとりが最も使いやすい方法で市からのお知らせを受け取れるよう、情報発信ツールを整備し、選択できる仕組みを構築する。

#### ③ デジタルデバイド対策の強化

- ・デジタルを使いこなす方やスマートフォンの未所有者など、多様なニーズに合わせて、継続的にデジタル講座（スマホ教室等）を提供し、市民のデジタルリテラシー向上を支援する。
- ・デジタルに関する個別相談や操作支援を実現する。

### (2) 庁内業務の徹底的な効率化とデータ活用推進

#### ① RPA・AI-OCR の全庁展開と高度化

- ・単純なデータ入力や書類作成といった定型業務は RPA 等を活用して徹底的に自動化し、職員がより創造的な業務に注力できる時間を創出する。
- ・AI-OCR の読み取り精度向上を図り、手入力による確認作業を最小化する。
- ・RPA シナリオの開発・運用に関する職員スキル向上研修を定期的に実施し、各課で自走できるよう進める。

#### ② ペーパーレス化の徹底と電子決裁の推進

- ・業務プロセス全体を見直し、紙を前提とした業務フローからの脱却を図る（BPR の徹底）。

- ・電子決裁システムの活用範囲を拡大し、書類の回覧・保管に係る時間とコストを削減する。
- ・ファイリングシステムの定着を促し、文書管理の効率化と適正化を図る。

### ③ データ連携基盤の構築とオープンデータの拡充

- ・府内各システムのデータ連携を強化し、情報の一元化と利活用を可能とするデータ基盤の整備を検討する。
- ・自治体標準オープンデータセットに加え、市民ニーズの高い行政データを洗い出し、オープンデータとして公開を促進する。利活用を促すためのデータフォーマットの標準化や情報更新体制を強化する。

## (3) DX 推進を担う組織・人材・意識改革

### ① DX 推進体制の強化と専門人材の育成

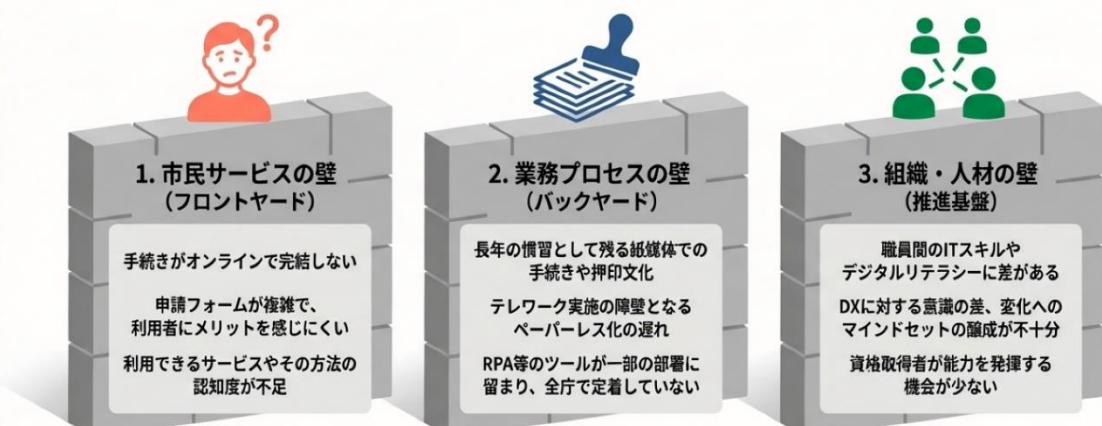
- ・全庁的な DX 推進を牽引する体制の機能強化を図り、各部署との連携を密にする。
- ・職員のデジタルスキル向上に向けた継続的な研修・OJT を実施する。
- ・外部の専門人材 (DX 推進アドバイザー等) の知見を積極的に活用し、府内 DX を加速させる。

### ② 職員の意識改革と運用ルールの見直し

- ・成功事例の共有等を通じて、職員一人ひとりの DX 推進に対する意識を高める。
- ・「デジタル 3 原則 (デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワントップ)」を徹底し、サービス提供と業務効率化に関する運用ルールを最適化する。
- ・テレワーク環境の整備と併せて、働き方改革に繋がる柔軟な勤務制度の運用ルールを確立する。

### ③ 庁内の情報共有・コミュニケーションの活性化

- ・各部署の DX に関する取組状況や課題、ノウハウを共有するプラットフォームを構築し、府内の横断的な連携を強化する。
- ・府内向けデジタルツール (チャットツール、プロジェクト管理ツール等) の導入・活用を検討し、コミュニケーションの効率化を図る。



## 第4章 将来像(目指す姿)と施策体系

### 1. 将来像(目指す姿)

国が示す「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や鹿児島県が掲げる「鹿児島県デジタル推進戦略」など時代潮流を踏まえ、鹿屋市の現状と課題に対応するため、鹿屋市の将来像（目指すべき姿）を次のとおりとします。

＜目指す姿＞

#### 市民が笑顔になる、デジタルと共に未来を創る鹿屋市

市民は、スマートフォン一つで時間や場所にとらわれるすことなく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、便利で快適な暮らしを実感し、市民一人ひとりのウェルビーイングの向上を実現しています。

職員は、定型的な事務作業から解放され、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注力し、その能力を最大限に発揮しています。

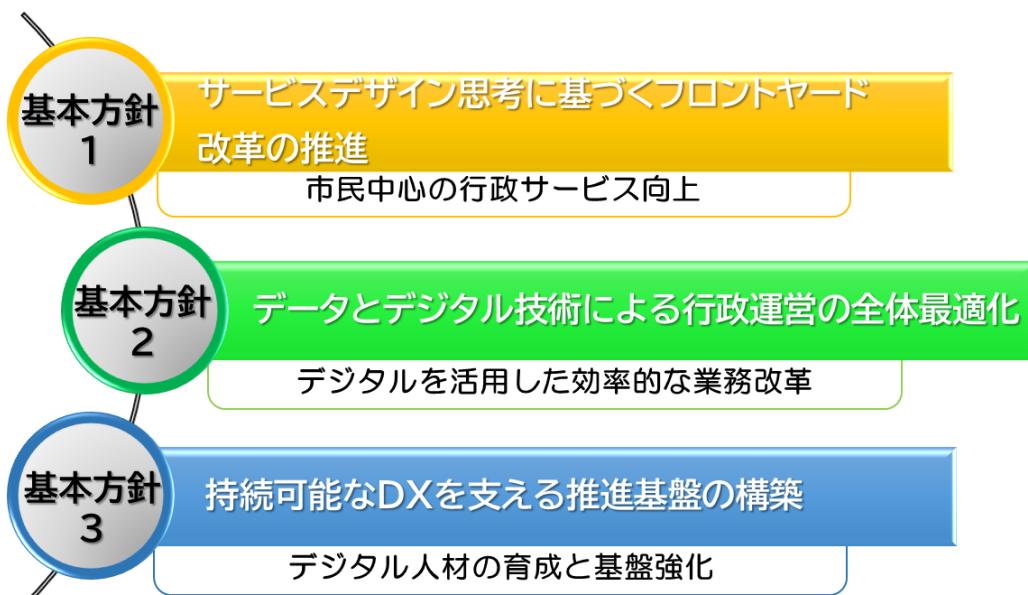
そして、行政と市民、事業者のつながりが強化され（より身近なものとなり）、デジタルやデータを活用して共に地域の課題を解決する「共創」を通じて、鹿屋市の未来を創り出します。



### 2. 施策体系

#### (1) 基本方針

本市の将来像の実現に向けて、市民が行政サービスを利用する際の接点となる「フロントヤード」の改革を核に据え、市民の利便性向上と、その裏側にある「バックヤード」の改革による行政運営の効率化を両輪として、以下の3つの基本方針に基づき、鹿屋市のDXを推進します。



## 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)

市民の視点に立ち、行政サービスを「デザイン」するという考え方に基づき、市民にとって真に価値のあるサービスを提供します。オンライン申請の拡充や窓口予約の導入など、市民が多様な手段で快適にサービスを利用できる環境を整備します。

一人ひとりに最適化された情報提供や、アクセシビリティの確保を通じて、全ての市民がデジタルの恩恵を享受できる「包摂的（インクルーシブ）な DX」を推進し、市民の満足度向上を図ります。

## 基本方針 2 データとデジタル技術による行政運営の全体最適化

(デジタルを活用した効率的な業務改革)

AI をはじめとする先端・先進技術を積極的に導入し、定型業務の自動化やペーパーレス化を強力に推進することで、職員の業務負担を軽減し、より創造的な業務へ注力できる環境を創出します。

庁内に散在する行政データを効果的に収集・分析し、客観的な根拠に基づく政策立案（EBPM）を可能とする「データ駆動型行政」へと変革します。個別の部署の効率化に留まらず、全庁的な視点をもって、限られた行政資源の価値を最大限に高めます。

## 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)

DX を継続的な取組とするため、職員一人ひとりが DX の重要性を理解し、主体的に業務改善や業務改革に取り組む「DX マインド」を醸成するとともに、専門的なスキルを持つ人材を育成・確保します。

DX 推進組織の強化や外部専門人材の活用など、全庁的な推進体制を確立します。

堅牢なサイバーセキュリティ対策を講じることで、市民が安全・安心に利用できるデジタル基盤を構築し、持続可能な行政サービスの提供を目指します。

### (2)具体的な取組

3つの基本方針ごとに、以下の具体的な取組を展開します。

## 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

市民の視点に立ち、UX（利用者体験）を重視したサービス設計を行うことで、誰にとっても分かりやすく、使いやすい行政サービスの提供を目指します。この実現に向け、デジタル化を阻む要因となるアナログ規制を見直します。

【第1期計画との違い】

- 提供者視点から市民中心・利用者視点への転換をより強調し、改革の具体的な領域（フロントヤード）を明記

#### (1) 行政手続きのデジタル化

市民の負担を軽減し、利便性を向上させるため、行政手続きのデジタル化を強力に推進します。



##### ① 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

スマートフォンやPCなど、市民が利用しやすい多様なチャネルからオンライン申請ができる環境を整備・拡充します。分かりやすく、負担の少ない申請フォームの設計や、デジタルに不慣れな方へのサポート体制を整えることで、オンライン手続きの利用を促進します。

##### ② 窓口予約の導入拡大と機能強化

来庁時の待ち時間短縮のため、オンライン予約が可能な窓口業務を拡大します。利用者の声を踏まえた機能改善を継続的に行い、スムーズな窓口サービスを提供します。

##### ③ デジタル完結に向けた環境整備

書面規制や対面規制などアナログ規制の見直しを徹底し、添付書類の電子化や手数料・使用料等のオンライン決済、本人確認手法の多様化などを進め、申請から手続き完了まで、来庁することなく一貫してデジタルで完結できるサービスの実現を目指します。

#### (2) 情報提供・コミュニケーションのデジタル化と最適化

市民が必要な情報を的確に受け取り、市政への参画が促進されるよう、双方向のコミュニケーションを活性化させます。



##### ① 多様なチャネルを活用した情報発信

市ホームページや公式のSNS、アプリなど、多様なデジタルチャネルの特性を活かし、市民の属性やニーズに応じた効果的な情報発信を行います。緊急情報なども迅速かつ確実に伝達できる体制を構築します。

##### ② パーソナライズされた情報提供の実現

市民のライフステージ（子育て、就学、介護など）や興味関心に合わせて、一人ひとりに必要な情報を最適なタイミングで届ける「プッシュ型」の情報提供の仕組みを構築し、利便性を高めます。また、本市出身者を含めた市外住民への情報提供を充実し、関係人口の増加に繋げます。

##### ③ 市民からの意見の活用・反映

オンラインで気軽に意見や提案を寄せられる仕組みを構築し、集まった市民の声をデータとして分析・可視化します。また、これらの声をサービス改善や政策立案に迅速に反映させることで、市民満足度の向上に繋げます。

### (3) 包摂的（インクルーシブ）なDXの推進

年齢や障害の有無、デジタル機器の利用経験にかかわらず、誰もがデジタルの恩恵を受けられる社会を目指します。



#### ① デジタルデバイド解消に向けた学習・相談機会の提供

スマートフォン教室の開催や相談窓口の設置など、デジタルに不慣れな市民が安心して学び、相談できる機会を継続的に提供し、デジタル活用の裾野を広げます。

#### ② デジタルアクティブ層も含めた多様なDXの推進

デジタル活用に積極的な市民や事業者と連携し、新たな市民サービスの創出や地域課題の解決など、多様な主体が参画できるDXを推進します。

#### ③ アクセシビリティの確保

市のホームページやオンラインサービスが、高齢者や障がい者を含む全ての人にとって利用しやすいデザイン（ウェブアクセシビリティ）となるよう配慮し、誰もが情報にアクセスしやすい環境を整備します。

#### 【主な取組例】

- スマートフォンに適したオンライン申請フォームの見直し
- 予約窓口の増加
- 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）
- 施設使用料のオンラインキャッシュレス決済導入
- 市公式LINEのリニューアル
- デジタル郵便業務の増数
- 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拡大等）

#### ■目標指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
 行かない市役所の推進 「オンライン申請件数」	16,987 件	50,000 件	オンラインにて申請、届出された件数

#### □主な活動指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
 オンライン手続数	70 手続	200 手続	法令等によりオンライン化が不可な手続きを除く

	証明書のコンビニ交付 及びオンライン申請件数	24,532 件	45,000 件	総発行数に対するコンビニ発行数及びオンライン申請発行数
	市公式 LINE 友だち数	10,529 人	30,000 人	市公式 LINE の登録者数
	デジタル郵便登録者数	1,397 人	6,000 人	SmartPOST 登録者数
	来庁者数	98,872 人	70,000 人	本庁 1 階の発券機の件数

## 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

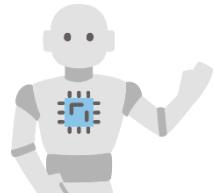
AI 等のデジタル技術とデータの活用を前提とした業務プロセスへと転換し、生産性の向上と質の高い行政サービスの提供を目指します。

##### 【第1期計画との違い】

単なる「効率化」から「データ・デジタル技術の活用」による「全庁的な」変革へと、範囲と手段をより明確化

#### (1) AI 活用及び定型業務自動化の全庁展開

単純・反復的な定型業務を自動化し、職員がより付加価値の高い業務に集中できる環境を構築します。



##### ① AI をはじめとするデジタル技術の徹底活用

RPA や AI-OCR に加え、生成 AI などの技術も徹底的に活用し、データ入力や書類作成、問い合わせ対応といった定型業務の自動化・効率化を全庁的に推進します。

##### ② 現場主導による機動性の高い業務改善の推進

職員自身が日々の業務の課題を見つけ、デジタル技術を使って解決できる環境を整えます。各種ツールを使いこなすための研修や相談窓口を充実させ、職員の「やってみたい」という意欲を支援し、現場からの業務改善を全庁に広げていきます。

#### (2) ペーパーレス化と内部手続きデジタル化の推進

「紙」を前提とした業務慣行から脱却し、迅速で柔軟な行政運営を実現します。各種台帳の電子化を積極的に推進し、紙媒体での管理や事務作業からの脱却を図ります。



① BPR によるアナログ前提業務からの脱却

業務プロセスそのものを見直す BPR (ビジネスプロセス・リエンジニアリング) の手法を用い、ペーパーレス化を前提とした新たな業務フローへの再構築を強力に推進します。

② 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

各種台帳の電子化を推進するとともに、文書の適切な分類・保管・廃棄を行うファイリングシステムを全庁で定着させ、情報共有の円滑化と検索性の向上を図ります。これにより、文書管理業務を効率化し、ガバナンスを強化します。

③ 行政内部手続きの電子化・標準化の推進

文書、財務会計、庶務といった行政内部の各種手続きを電子上で完結させることで、意思決定の迅速化と業務の標準化を図ります。

**(3) 行政データの利活用推進**

データを資産として捉え、客観的根拠に基づく政策形成と、市民・事業者によるデータ活用を促進します。



① BI を活用した EBPM の推進

庁内の各種データを BI (ビジネスインテリジェンス) ツールで可視化・分析し、政策効果の測定や現状把握に活用します。

勘や経験だけに頼らない、客観的根拠に基づく政策立案 (EBPM) を推進します。

② オープンデータの推進

市民ニーズの高い行政データを、機械判読に適した形式で積極的に公開します。これにより、市民や事業者によるデータの二次利用を促進し、新たなサービスの創出や地域経済の活性化に繋げます。

【主な取組例】

- 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
- RPA、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
- デジタル化を前提とした BPR (制度見直しを含む)
- 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

■目標指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
 業務の効率化 「業務時間削減」	—	7,000 時間 (R6 比)	DX により削減された業務時間数

□主な活動指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
 生成 AI アクティブユーザー数	—	200 人	アクティブユーザーとは週1回以上利用する者
 ペーパーレス	▲54.4%	▲95.0%	デジタル化不可なものは除く
 各課の DX 課題の解決数	21 業務	120 業務	各課があげた課題に対する解決数の累計

**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**

全職員が DX の担い手であるという意識を持ち、安全な環境で継続的に DX を推進できる基盤を構築します。

【第1期計画との違い】

「基盤整備」に加え、「持続可能性」と「DX 推進体制」の視点を強調

**(1) DX 推進体制の強化**

DX を全庁的に、かつ戦略的に推進するための体制を構築・強化します。

**① DX 推進組織の強化**

DX を統括する専門組織の役割と権限を明確にし、各部署の取組を横断的に支援・先導する司令塔としての機能を強化します。



**② DX 推進リーダーの内部育成**

DX 推進の中心的な役割を担うリーダーを育成します。研修や実践の機会を提供し、現場における身近な存在として DX の推進力を強化し定着を図ります。

**③ 外部専門人材の活用と連携強化**

民間企業の専門家や国や県からの派遣アドバイザーなど、高度な知見を持つ外部人材を積極的に活用し、最新技術の導入や組織改革を加速させます。

**(2) 自律的な DX の実現**

職員一人ひとりが当事者意識を持ち、自ら変革を起こしていく組織を目指します。



**① DX マインドの浸透（意識改革）**

DX の目的や市民にもたらす価値を全職員で共有するための研修や情報発信を継続的に行い、変化を前向きに捉え、改革に取り組む組織風土を醸成します。

**② 研修等によるスキルの底上げ**

全職員を対象とした基礎的なデジタルスキルの研修に加え、データ分析やサービスデザイン等の専門スキルを学ぶ機会を提供し、組織全体のデジタルリテラシーを底上げします。

### ③ 柔軟な働き方を実現する環境の創出

テレワークや時差出勤、フレックスタイム制度など、時間や場所にとらわれない働き方を可能にするICT環境と制度を整備・充実し、職員の生産性向上とワークライフバランスの向上を図ります。

## (3) 安全安心な対策の維持・強化

市民が安心して利用でき、行政運営の継続性を確保するためのセキュリティ基盤を強化します。



### ① サイバーセキュリティ（対策）の確保

巧妙化・多様化するサイバー攻撃に対し、多層的な防御策を講じるとともに、インシデント発生時の即応体制を強化します。情報資産を保護し、安定したサービス提供を維持します。

### ② デジタルリテラシーの向上

職員及び市民を対象に、情報セキュリティやフェイクニュースへの対処法など、デジタル社会におけるリスクから組織や個人を守るためのリテラシー向上に向けた啓発活動を推進します。

#### 【主な取組例】

- 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

#### ■目標指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
職員のスキルアップ 「ICT資格取得者数」	51人	120人	ITパスポート、基本情報技術者試験の合格者数 等

#### □主な活動指標

項目	現状値 (R6)	目標値 (R11)	備考
ICT資格取得受験者数	98人	200人	ITパスポートや基本情報技術者試験等の受験者数
DXリーダー（カタリスト）育成数	—	20人	研修受講やスキル評価による育成
研修受講率（セキュリティ、個人情報保護）	77.2%	100.0%	

## 第5章 推進体制

### 1. 計画の推進

デジタル分野における様々な変化は、これまでとは比較できないほどのスピードで進んでいます。この変化のスピードに対応するためには、政策判断や意思決定も同様のスピードで行うことが必要となってきます。

このため、PDCAサイクルにより、デジタル・トランスフォーメーション（DX）に関する各施策の進捗管理を行い、効果的かつ効率的な施策の実現を目指します。

また、その時点で最も適切で実効性のある計画となるよう、必要に応じて、施策内容や推進スケジュールなどを適宜見直します。

### 2. 推進体制

#### (1) 鹿屋市DX推進本部

本計画に係る施策を総合的かつ計画的に推進するため、DX施策の推進にかかる意思決定機関として、市長と部長級職員で構成する「鹿屋市DX推進本部」を設置します。

行政及び地域社会における変革を推進するため、市長を本部長とし、併せて最高変革責任者（以下「CXO」という。）とします。

CXOを専門的見地から補佐するため、必要に応じてCXO補佐官を設置します。

#### (2) DX調整部会

DX推進に関する取組事項について調整及び進行管理するため、DX推進本部の下部組織として、総務部長を部会長、市長公室長を副部会長とし、総務課長、財政課長、政策推進課長、デジタル推進課長で構成する調整部会を設置します。

DX調整部会は、DX推進に関する取組事項について、全庁横断的に調整を行います。

#### (3) DX推進リーダー（カタリスト）

市民サービス向上や業務改善を促進するため、現場の声を拾う身近な存在、DXと職員を繋ぐ「触媒」、変化や発展を促進する「火付け役」として、DXの中心的存在を担うDX推進リーダーを設置します。

#### (4) DXアドバイザー

本市のDX施策について、専門的見地から助言をするDXアドバイザーを必要に応じて設置します。

#### (5) フロントヤード改革プロジェクトチーム

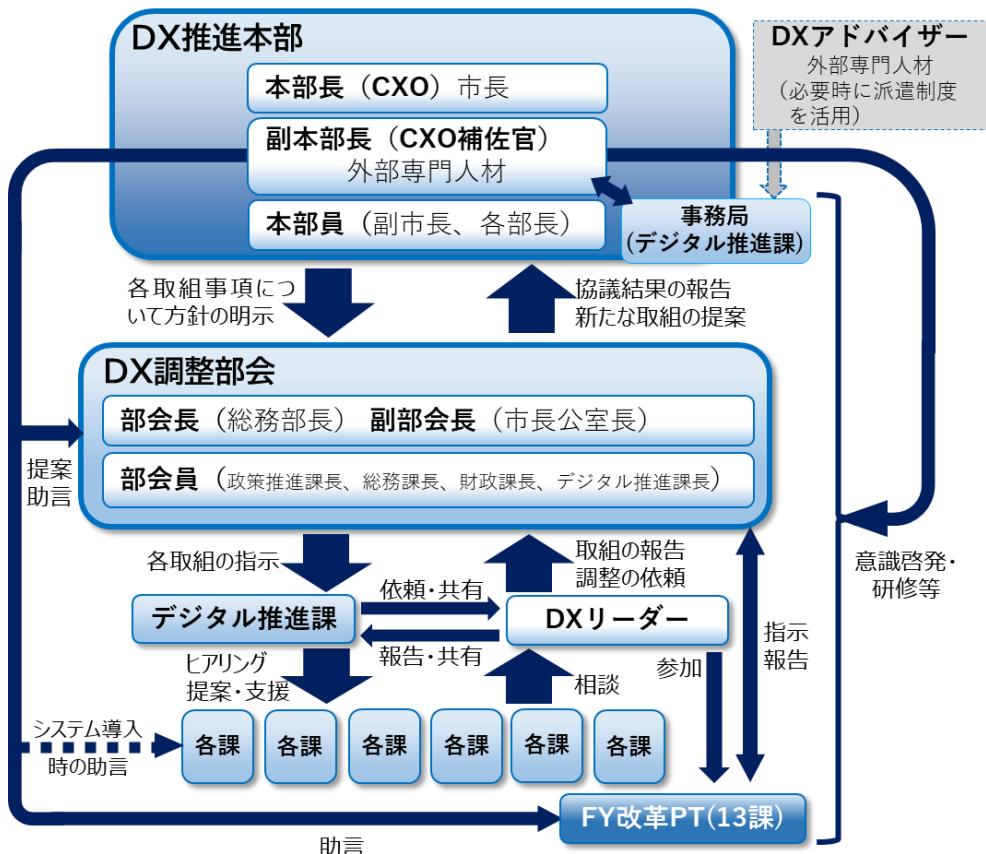
調整部会の下部組織として、関係課職員で構成するフロントヤード改革プロジェクトチームを設置します。

フロントヤード改革プロジェクトチームは、マイナンバーカード等を活用して、市民との接点（フロントヤード）の多様化・充実化、窓口業務の改善等を通じて、住民の利便性向上と職員の業務効率化を図り、フロントヤードのあるべき姿の再検討や具体的な取組を協議・調整します。

## (6) デジタル推進課

デジタル推進課は、庁内におけるDXの推進役として、DX推進本部やDX推進調整部会、DX推進リーダー等と連携・協力して、本市にふさわしいDX社会の実現を目指します。

## 鹿屋市DX推進体制



## 3. 計画の進行管理と評価

本計画に掲げる施策の実効性を上げるために、PDCAサイクル (Plan: 計画、Do: 実行、Check: 評価、Action: 改善) に基づき、適切な進行管理を実施します。

進行状況は、毎年度、DX推進本部に報告し、各種施策の状況や問題点等に関する協議を行い、次年度以降の計画の推進に反映します。





Kanoya City  
鹿屋市