

鹿屋市 DX 推進計画

～ DX で便利で豊かなまちをめざして ～



このイラストは生成AIで作成しました。

令和6年3月

目次

第1章 <u>計画策定の趣旨</u>	1
1. <u>計画策定の背景と目的</u>	1
2. <u>計画の位置づけ</u>	2
3. <u>実施期間</u>	3
第2章 <u>デジタル化をめぐる動向</u>	4
1. <u>国の動向</u>	4
2. <u>本市の状況と課題</u>	8
(1) 人口動態.....	8
(2) 本市職員の状況.....	9
(3) 本市におけるデジタル化のニーズ	10
第3章 <u>DX推進の基本的な考え方と方針</u>	21
1. <u>DX推進の基本的な考え方</u>	21
2. <u>DX推進の取組の基本方針</u>	21
<u>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</u>	22
<u>基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化</u>	22
<u>基本方針3 デジタル化の基盤の整備促進</u>	22
第4章 <u>計画の推進体制</u>	25
1. <u>計画の推進</u>	25
2. <u>推進体制</u>	25
(1) 鹿屋市DX推進本部	25
(2) 鹿屋市DX調整部会	25
(3) DX推進職員	25
(4) デジタル推進課	25
<u>用語集</u>	27

第1章 計画策定の趣旨

1. 計画策定の背景と目的

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

このような中、令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、自治体に関連する施策も多く盛り込まれ、併せて、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が令和2年12月に策定されました。

この「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を目指すべきデジタル社会のビジョンとして掲げ、その実現に向けて自治体が重点的に取り組むべき事項・内容が示されています。

また、同計画の策定以降、政府においては、新たに「デジタル田園都市国家構想」を掲げるなど、自治体DXに関連する様々な動きがあり、令和4年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定され、目指すべきデジタル社会の実現に向けた政府としての方針が示されました。

本市においては、これまで平成31年3月に策定した鹿屋市情報化計画により情報化を図ってきました。特に鹿屋市情報化計画の下位計画として位置付けた「鹿屋市役所スマート化計画」（令和2年3月に策定）においては、市民サービスの向上や、市役所の業務の効率化など、具体的な改革に取り組んでいるところです。しかしながら、情報化を取り巻く環境は目覚ましい速度で進んでおり、様々な課題に対応するため、これまで以上にデジタル技術を活用した変革が求められていることから、本市における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上、Well-being（ウェルビーイング）の実現等を目指し、これらの計画を発展的に統合・深化させた「鹿屋市DX推進計画」を策定し、鹿屋市役所一丸となってこれまで以上にデジタル化に取り組むこととします。

鹿屋市長

中西 茂



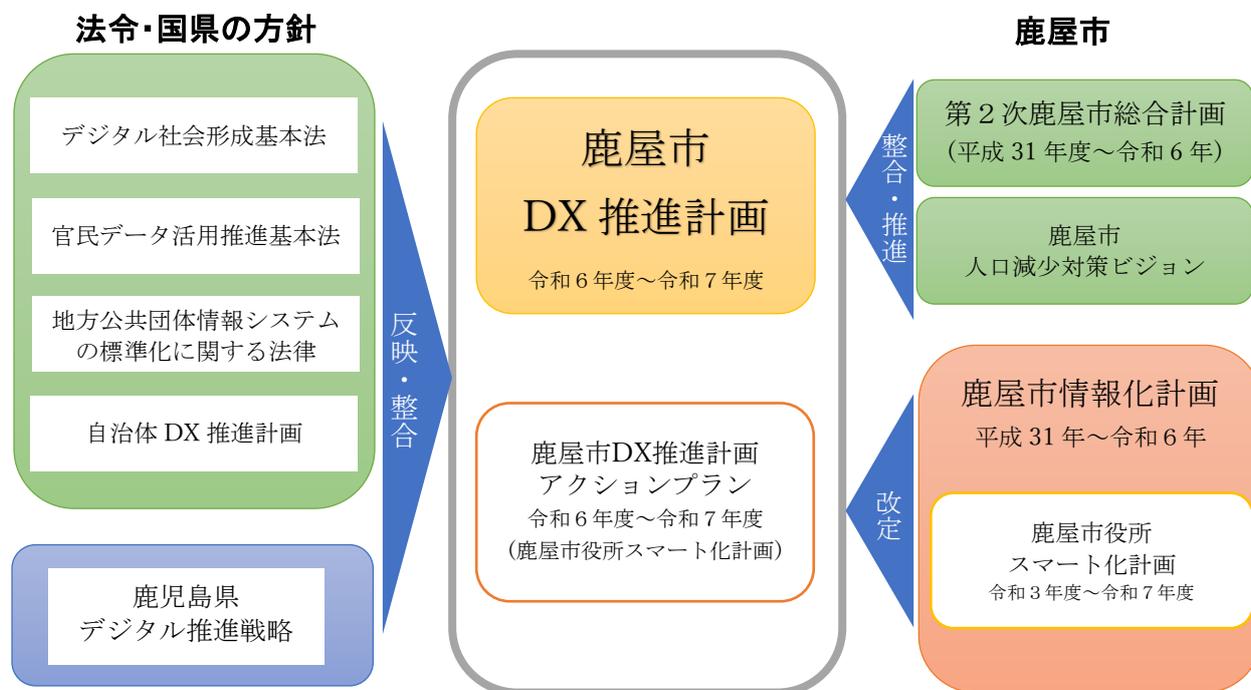
2. 計画の位置づけ

本計画は、本市のまちづくりの指針となる「第2次鹿屋市総合計画」に則して策定しています。

また、本市の少子高齢化と人口減少に歯止めをかけ、将来にわたって地域の活力を維持し持続可能な地域社会を実現するため、令和5年（2023年）に策定した「鹿屋市人口減少対策ビジョン」に掲げられた重点プロジェクトについて、デジタル技術を活用することで加速的に推進するための計画として位置付けるものです。

本計画は、国が策定した「デジタル社会形成基本法」、「官民データ活用推進基本法」及び「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」などの法令や、「自治体DX推進計画」、鹿児島県が策定した「鹿児島県デジタル推進戦略」等とも整合性を図っています。

イメージ



3. 実施期間

本計画の実施期間は、国が定める施策との整合・連携を図る必要があることから、「自治体DX推進計画期間」と同様の令和8年（2026年）3月までとします。

ただし、国の政策、情報通信技術の動向、社会情勢など、時代の潮流の変化に応じて適宜見直しを行います。

また、本計画は、令和7年度施行予定の鹿屋市第3次総合計画とも整合をとるべく必要に応じて見直しを行います。

年度	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)	令和9 (2027)	令和11 (2029)
鹿屋市DX推進計画		→				
鹿屋市情報化計画	→					
鹿屋市総合計画	→		第3次総合計画 →			

第2章 デジタル化をめぐる動向

1. 国の動向

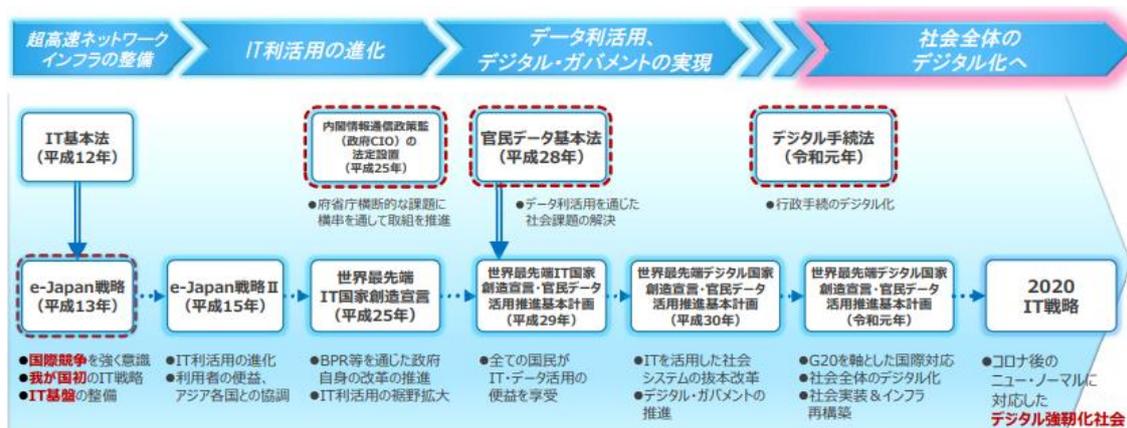
国は、平成12年（2000年）に制定した「IT基本法」において、情報通信技術の活用に係る基本理念及び基本方針を示しました。その後、「e-Japan計画」や「官民データ活用推進基本法」などにより、データ利活用とデジタル・ガバメントを戦略の柱として、国民が安全で安心して暮らせる社会と快適な生活環境の実現を目指してきました。

また、大量で多様なデータの流通による負の側面も顕在化しており、デジタル技術の活用のみならず、個人情報の保護や、データの取扱いに必要なリテラシーを身に着けることの重要性が増しています。

令和元年（2019年）12月以降に全世界で感染が拡大した新型コロナウイルスは、我が国の社会経済にも大きな影響を及ぼしました。これまでのような活動は大きく制限され、様々な場面で3密（密閉・密集・密接）を避けるなどの新たな行動様式が求められるようになるなど、社会や価値観に変容がみられるようになりました。

今後、大規模地震をはじめとする自然災害や新たな感染症等により、国民の生命、財産を脅かすおそれがある重大な事態に際しての強靱性の確保や、少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにも、データの活用は非常に重要なものとなっています。

このような中で、政府は、国や地方の行政DXを推進する目的で令和3年（2021年）にはデジタル庁を創設し、「デジタル・ガバメント実行計画」「自治体DX推進計画」等を推し進めており、令和4年（2022年）には「デジタル田園都市国家構想基本方針」を策定し、地方は自らが目指す社会の姿を描き、自主的・主体的に構想の実現に向けた取組を推進し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すことが求められています。



出典：デジタル庁

(https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/59abc4a2-e73c-424b-9fd9-a3bb59bb4ef8/20210910_meeting_executive_13.pdf)

(1) デジタル社会形成基本法

令和3年(2021年)5月、IT基本法に代わりデジタル化を推進するための基本理念及び基本方針が示された「デジタル社会形成基本法」が成立し、同年9月1日に施行されました。この法律は、デジタル社会の形成による経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的として、デジタル社会の形成に関する基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定したものです。国は、この法律によりデジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進することとしています。

デジタル社会形成基本法の概要	
趣旨	デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。
概要	1. デジタル社会の定義 「デジタル社会」を、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、 先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用 することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会と定義する。 2. 基本理念 デジタル社会の形成に関し、 ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等 の基本理念を規定する。 3. 国、地方公共団体及び事業者の責務 デジタル社会の形成に関し、 国、地方公共団体及び事業者の責務等 を規定する。 4. 施策の策定に係る基本方針 デジタル社会の形成に関する施策の策定に当たっては、 多様な主体による情報の円滑な流通の確保 (データの標準化等)、 アクセシビリティの確保、人材の育成、生産性や国民生活の利便性の向上、国民による国及び地方公共団体が保有する情報の活用、公的基礎情報データベース(ハース・レジストリ)の整備、サイバーセキュリティの確保、個人情報の保護等 のために必要な措置が講じられるべき旨を規定する。 5. デジタル庁の設置等 別に法律で定めるところにより 内閣にデジタル庁を設置し、政府がデジタル社会の形成に関する重点計画を作成する。 6. 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の廃止等 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)を廃止するほか、関係法律の規定の整備を行う。 7. 施行期日 令和3年9月1日

出典：デジタル庁

(https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/d12bde7e-a950-493b-987c-0f8d4bbd1b6b/20210901_laws_r3_35_outline.pdf)

(2) デジタル社会の実現に向けた重点計画

令和5年(2023年)6月に、「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。これは令和4年(2022年)6月に策定した重点計画を改定したもので、デジタル社会の実現に向けた羅針盤として、デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指すこととしています。

デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めており、デジタル社会の実現の司令塔であるデジタル庁のみならず各省庁の取組も含め工程表などスケジュールとあわせて明らかにしています。

デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要		
<p>■ デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めるもの。(デジタル社会形成基本法37②等)</p> <p>■ デジタル社会の実現の司令塔であるデジタル庁のみならず各省庁の取組も含め工程表などスケジュールとあわせて明らかにするもの。</p>		
<p>我が国が目指すデジタル社会「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」</p>		
デジタル社会で目指す6つの姿	① デジタル化による成長戦略 ④ 誰一人取り残されないデジタル社会	② 医療・教育・防災・子ども等の非公共分野のデジタル化 ⑤ デジタル人材の育成・確保
<p>③ デジタル化による地域の活性化 ⑥ DFPTの推進を始めとする国際戦略</p>		
<p>具体策を考える上で前提となる理念・原則</p>		
<p>デジタル社会形成のための基本10原則</p> <p>① オープン透明 ② 公平・倫理 ③ 安全・安心 ④ 継続・安定・信頼 ⑤ 社会課題の解決 ⑥ 迅速・柔軟 ⑦ 包摂・多様性 ⑧ 変遷 ⑨ 新たな価値の創造 ⑩ 円滑な国際連携</p>	<p>国の行政手続オンライン化の3原則</p> <p>デジタルファースト ワンスオンリー コネクテッド・ワンストップ</p>	<p>目指す姿を実現する上で有効な戦略的な取組(基本戦略)</p> <p>デジタル臨時行政調査会 <ul style="list-style-type: none"> アナログ規制の見直しに係る工程表確定・法案提出。 技術検証の実施、テックロジーマップ整備等を進め、工程表に沿った発射見直しを図る <p>デジタル田園都市国家構想実現会議 <ul style="list-style-type: none"> デジタル田園都市国家構想実行会による支援等を通じ、マイナンバーカード利用サービスの構築、(貴かない窓口)等を推進する <p>国際戦略の推進 <ul style="list-style-type: none"> DFPT/海外デジタル政策関連機関との連携強化 </p></p></p>
<p>構造改革のためのデジタル5原則</p> <p>① デジタル完結・自動化原則 ② アジャイルガバナンス原則 ③ 官民連携原則 ④ 相互運用性確保原則 ⑤ 共通基盤利用原則</p>	<p>業務改革(BPR)と規制改革の必要性</p> <p>サービス設計12箇条 クラウド・バイ・デフォルト原則</p>	<p>サイバーセキュリティ等の安全・安心の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 国際情勢の変化等へ対応/国家安全保障上のリスクへの対応としてのサイバーセキュリティの確保/個人情報保護 <p>急速なAIの進歩・普及を踏まえた対応</p> <ul style="list-style-type: none"> AI戦略チーム等の連携体制/AIの社会実装 <p>包括的データ戦略の推進と今後の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> データ連携基盤、ペーシ・レジストリ等を重点的に取り組む <p>Web3.0の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ブロックチェーン技術を基盤とするNFTの利用等の環境整備
<p>デジタル社会の実現に向けた基本的な施策</p>		
<p>国民に対する行政サービスのデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> 国・地方公共団体・民間を通じたトータルデザイン アーキテクチャの将来像整理/公共サービスメッシュの整備 マイナンバー制度の活用推進 情報連携の拡大/国家資格等のデジタル化の推進/特定の給付制度の活用及び公金受取口座の登録・利用の推進 マイナンバーカードの普及及び利用の推進 オンライン市役所サービス/市民カード化/民間利用推進/健康保険証利用/運転免許証と一体化/個人認証アプリの開発・活用促進/次期マイナンバーカード検討 公共フロントサービスの提供等 マイナポータル機能改善/予約受付等の円滑化 安全・安心で便利な暮らしのデジタル化 非公共分野のデジタル化の推進等 健康・医療・介護 (医療DX/オンライン診療/次の感染症危機への備え)/教育(GIGAスクール構想/教育データ活用) 防災(防災デジタルプラットフォーム/防災DXサービスマップ)/子ども/モビリティ/取引(デジタルインボイス等)/ 	<p>アクセシビリティの確保</p> <p>サービスデザイン体制強化/ウェブアクセシビリティ/デジタル推進委員/多言語対応</p> <p>産業のデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタルによる新たな産業の創出・育成 クラウドサービス産業の育成/ITスタートアップ等の育成 事業者向け行政サービスの質の向上に向けた取組 e-Govのガバメントクラウド移行・利便性向上/」グラントの内部開発推進・利用拡大 中小企業のデジタル化の支援 IT専門家派遣/IT導入補助金/サイバーセキュリティ対策支援 産業全体のデジタルトランスフォーメーション DX認定制度/DX銘柄/DX投資促進税制/サイバーセキュリティ強化 	<p>デジタル社会を支えるシステム・技術</p> <ul style="list-style-type: none"> 国の情報システムの刷新 情報システム整備方針の策定・一元的なプロジェクト監理/ガバメントクラウドの整備/府省LAN統合/デジタルマーケットプレイス/スタートアップ参画促進 地方の情報システムの刷新 標準標準システムへの移行支援 デジタル化を支えるインフラの整備 Beyond 5G(6G)/半導体/海感ケーブル・データセンター/自動運転/ドローン物流 デジタル社会に必要な技術の研究開発・実証の推進 情報通信・コンピューティング・セキュリティ技術高度化 デジタル社会のライフスタイル・人材 テレワークの推進 民間・地方でのテレワーク推進/国家公務員のテレワーク定着・推進 デジタル人材の育成・確保 プログラミング必修化/リカレント教育/AI普及等を踏まえたデジタルスキル標準アップデート/デジタル人材教育プログラム充実/教員・データサイエンス・AI教育の推進/女性人材 今後の推進体制 デジタル庁の役割と政府における推進体制/関係機関との連携強化/地方公共団体等との連携・協力/民間事業者等との連携・協力

出典：デジタル庁

(https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5ecac8cc-50f1-4168-b989-2bcaabffe870/4ab80c4b/20230609_policies_priority_outline_01.pdf)

(3) デジタル手続法

情報通信技術を活用した行政の推進を基本原則とし、各種手続をオンライン化することなどを目的として、令和元年(2019年)12月に「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」(デジタル手続法)が施行されました。

この法律は、各種手続・サービスに関して、オンライン化を実現するために、手続の最初から最後までオンラインで一貫して完結させる「デジタルファースト」の原則、一度提出した情報の再提出をしないで済むようにする「ワンスオンリー」の原則、行政上のサービスのみならず、民間サービスも含めて、複数の手続をワンストップで実現する「コネクテッド・ワンストップ」の原則といった、行政手続にかかる利便性を高め、運営の簡素化と効率化を図るために必要な事項が定められています。

(4) 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化させた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」が令和2年12月に策定されました。同計画の策定以降、国においては、「デジタル田園都市国家構想」を掲げ、令和4年6月には、「デジタル社

会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定され、政府としての方針が示されました。この計画の中で、自治体において、次の取り組みを行うことが求められています。

【自治体DXの重点取組事項】

- ①自治体フロントヤード改革の推進
- ②自治体の情報システムの標準化・共通化
- ③公金収納におけるeLTAXの活用
- ④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤セキュリティ対策の徹底
- ⑥自治体のAI・RPAの利用促進
- ⑦テレワークの推進

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むデジタル社会実現にむけた取組】

- ①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバイド対策
- ③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- ①BPRの取組の徹底
- ②オープンデータの推進・官民データ活用の推進

自治体DX推進計画等の概要	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、自治体の取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）。 ○ 「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」に、「推進計画※1に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革※2など、財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」旨が記載されたこと等をふまえ、随時改定を実施。 <p style="font-size: small;">※1 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.0版】」（令和4年9月2日閣議決定） ※2 オンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現など。</p>	
<p>自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.2.5改定）</p> <p>■自治体におけるDXの推進体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 組織体制の整備 ② デジタル人材の確保・育成 ③ 計画的な取組 ④ 都道府県による市区町村支援 <p>■重点取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 自治体フロントヤード改革の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現 ② 自治体情報システムの標準化・共通化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行 ③ 公金収納におけるeLTAXの活用 ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 ⑤ セキュリティ対策の徹底 ⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑦ テレワークの推進 <p>■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルデバイド対策 ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し 	<p>自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）</p> <p>■自治体DX全体手順書（2023.12.22改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ DXの推進に必要な想定される一連の手順を0～3ステップで整理 ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定 ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行 <p>■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2023.1.20改定（2.0版）2023.9.29改定（3.0版））</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す <p>■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2023.1.20改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す <p>■自治体DX推進参考事例集（2023.4.28改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの <p>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4改定）</p> <p>これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの</p>

出典：総務省

https://www.soumu.go.jp/main_content/000919518.pdf

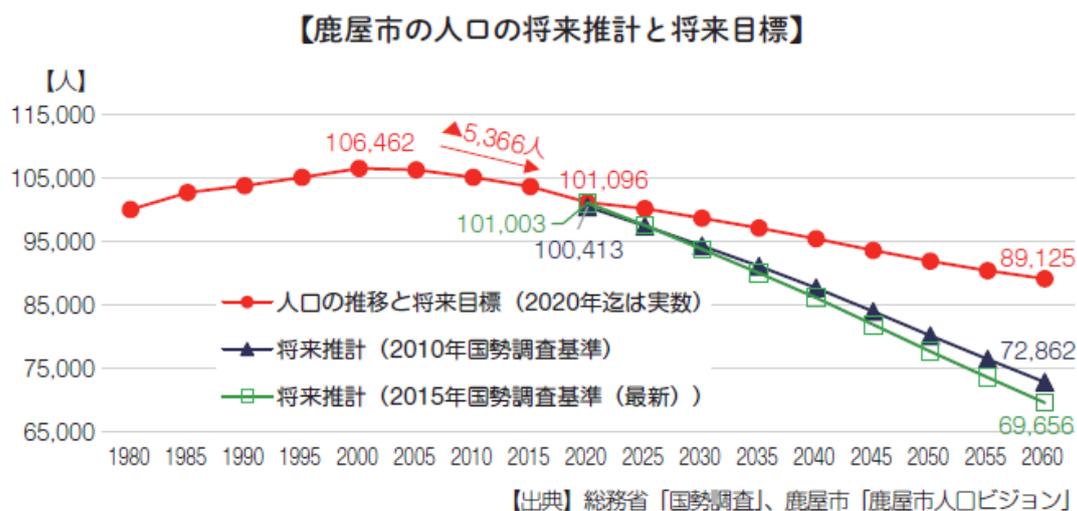
2. 本市の状況と課題

(1) 人口動態

本市の総人口は、2000年の10万6,462人をピークとして年々減少しており、2020年の国勢調査では10万1,096人と、20年間で5,366人減少しています。

急速に進む人口減少に対応するため、2019年に「第2次鹿屋市総合計画（第2期鹿屋市まち・ひと・しごと創生総合戦略）」を策定し、「ひとが元気！まちが元気！『未来につながる健康都市 かのや』」を、まちづくりの将来像として定めるとともに、「2060年に9万人程度の人口を維持する」ことを人口の将来目標に掲げ、令和5年6月に鹿屋市人口減少対策ビジョンを策定しました。

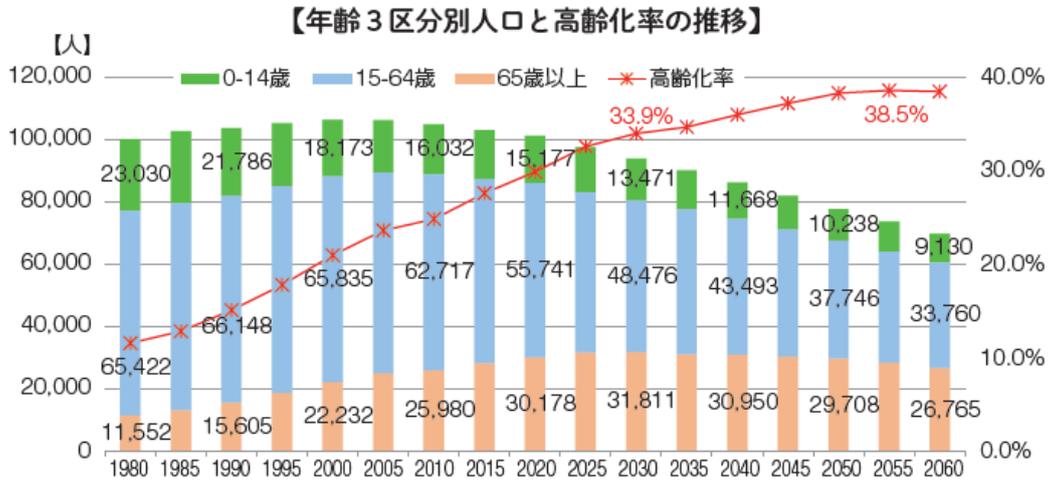
しかしながら、従来推計よりも早い速度で、人口減少が進んでおり、今後、医療や福祉などのサービスの需要が増加するとともに、それらを支える人材の確保も必要となるため、労働力の減少による限られた人的資源を効果的・効率的に活用し、いかに市民サービスの質を維持していくかが大きな課題となります。



出典：鹿屋市人口減少対策ビジョン

(1) 年齢3区分別人口と高齢化率の推移

年代別にみると、0歳から14歳までの年少人口と15歳から64歳までの生産年齢人口の減少が顕著であり、高齢化率^{※1}は、ますます上昇すると予想されています。

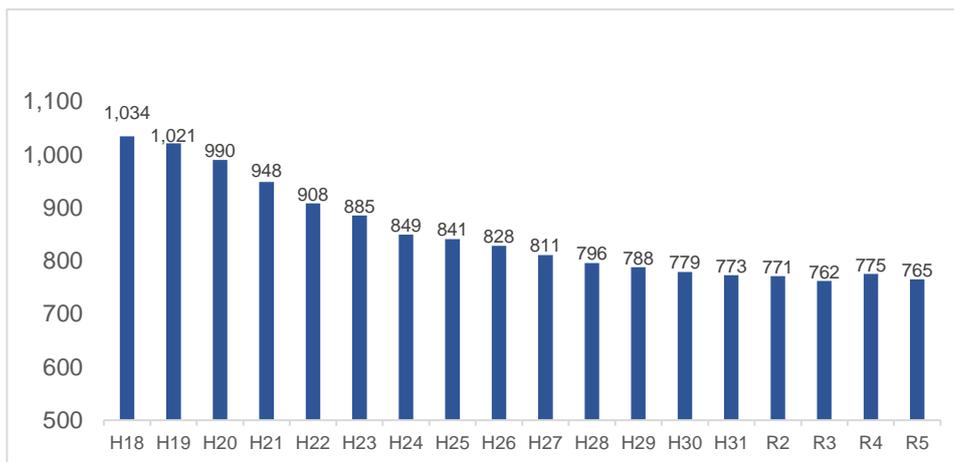


【出典】 総務省「国勢調査」、鹿屋市「鹿屋市人口ビジョン」
 ※1 総人口に占める65歳以上の老年人口の割合

(2) 本市職員の状況

本市の職員数は、平成18年（2006年）に1,034人だった常勤職員数（再任用のフルタイム職員含む。再任用の短時間職員は含まない。）は、令和5年度に765人となっており、26%減少しています。

一方で、変化の激しい社会情勢や多岐にわたる市民ニーズに対応するため、職員の担う業務の種類は多様化し、業務の量は増加傾向にあります。さらには、働き方改革やワーク・ライフ・バランスの推奨により、限られた職員数で、これまでと同水準以上の住民サービスを提供し続けるためには、業務手順の見直しやデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進による、より一層の業務の効率化が必要不可欠です。



鹿屋市総務部総務課調べ

(3) 本市におけるデジタル化のニーズ

令和5年度市政モニターアンケートにおいて、「ICTを活用したサービスの導入及び拡充」に関する調査を実施しました。

①. 調査方法

調査対象者： 市政モニター

モニター数： 200人 実施方法： オンライン、郵送配付／郵送回収

調査期間： 令和5年（2023年）11月28日（火）～12月13日（火）

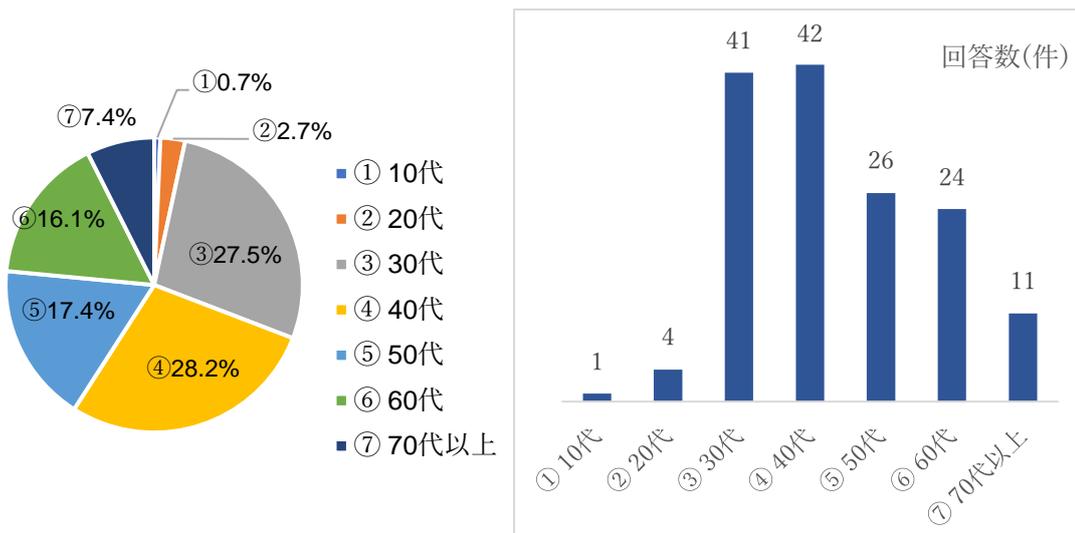
②. アンケートの回収結果

ア. モニター数 200人（市内172人、市外28人）

イ. 有効回収数 149人（有効回答率 74.5%）

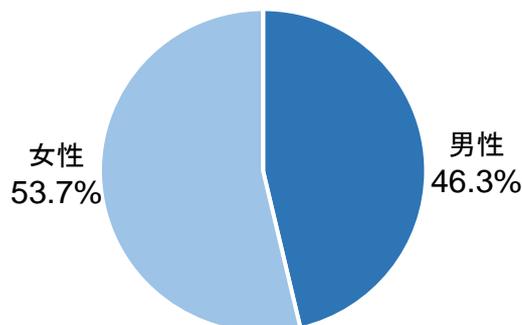
問1 あなたの年齢を選択してください。

アンケートの回答者は30代、40代の割合が高くなっています。



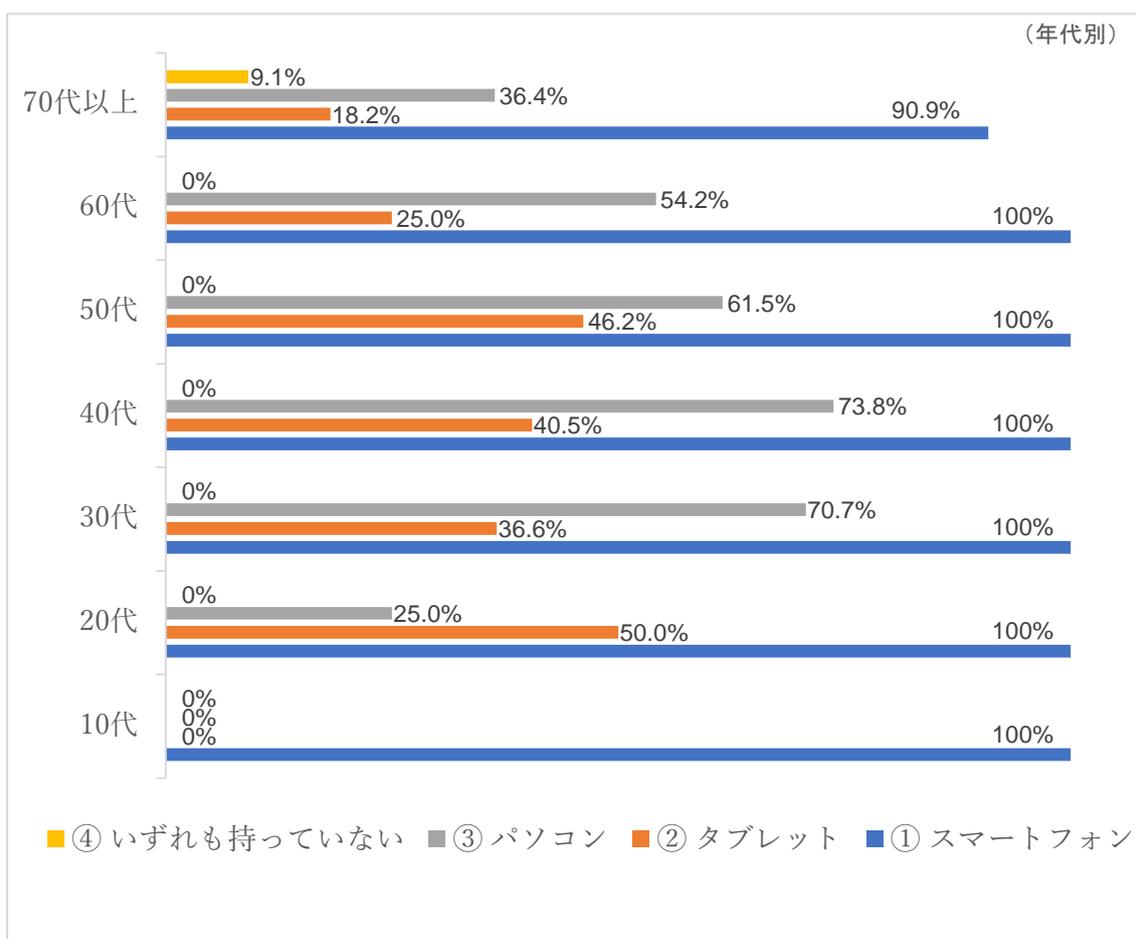
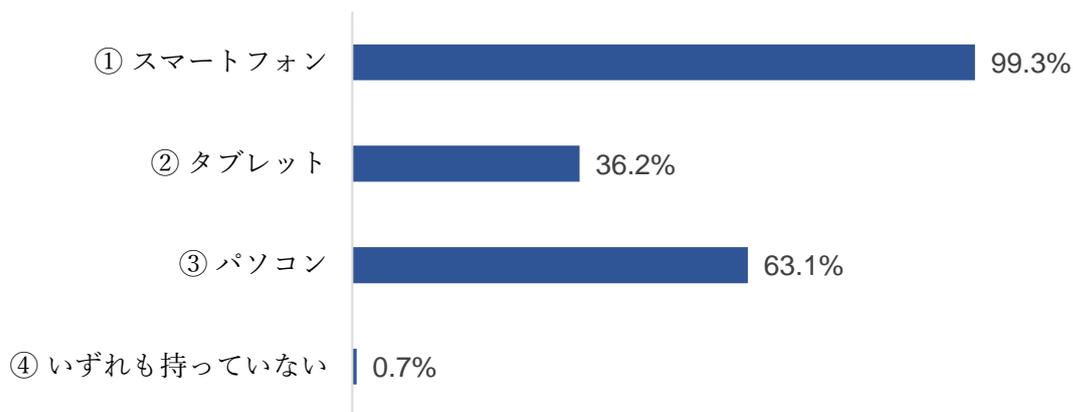
問2 あなたの性別をお答えください。

アンケートの回答者は男性が46.3%、女性が53.7%となっています。



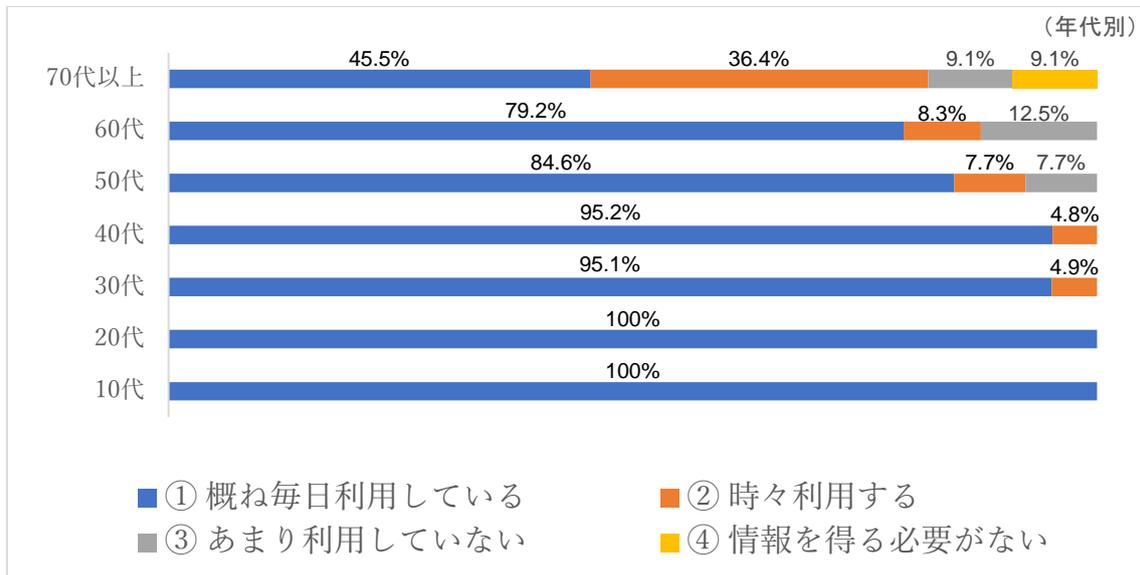
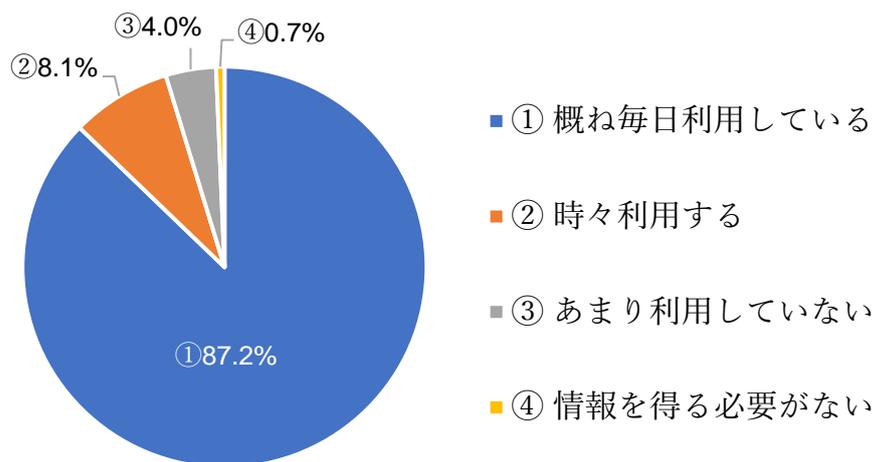
問3 電子機器の所有状況について教えてください。(複数回答可)

スマートフォンを所有している方の割合が99.3%と非常に高くなっています。年代別に見てもほぼすべての年代で、スマートフォンの所有率は高くなっており、スマートフォンを利用した各種サービスを展開しやすい状況にあると考えます。



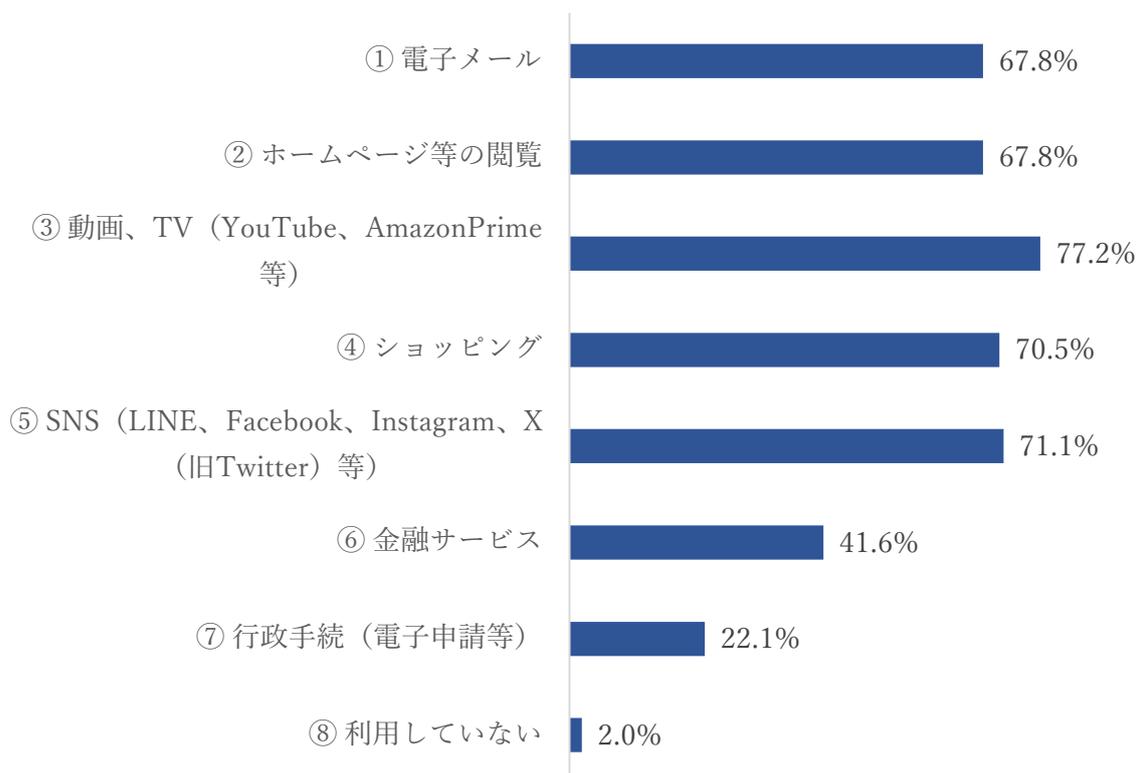
問4 日常生活でインターネットを利用して情報を得ていますか。

「概ね毎日利用している」と回答した割合が87.2%と非常に高くなっています。年代別で見ると、70代以上でインターネットから情報を得ることが少なくなっており、高齢者向けの情報提供について、取り組みの強化やアプローチ方法も検討していく必要があります。



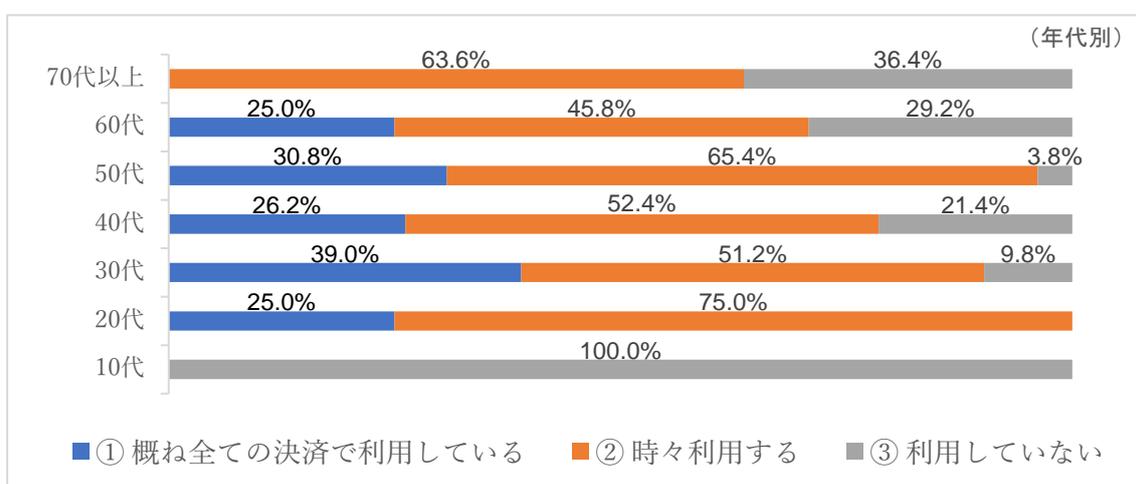
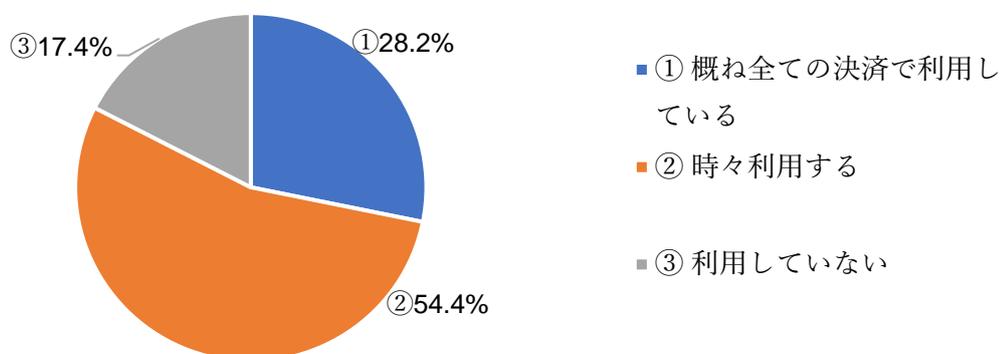
問5 スマートフォンやパソコン等で普段利用しているサービスは何ですか。(複数回答可)

「動画、TV (YouTube、AmazonPrime 等)」「ショッピング」「SNS (LINE、Facebook、Instagram、X(旧 Twitter) 等)」が多い一方で、行政手続 (電子申請等) は22.1%となっています。スマートフォンで利用できる行政手続を増やすこと、利用できるサービスの周知に取り組む必要があると伺えます。



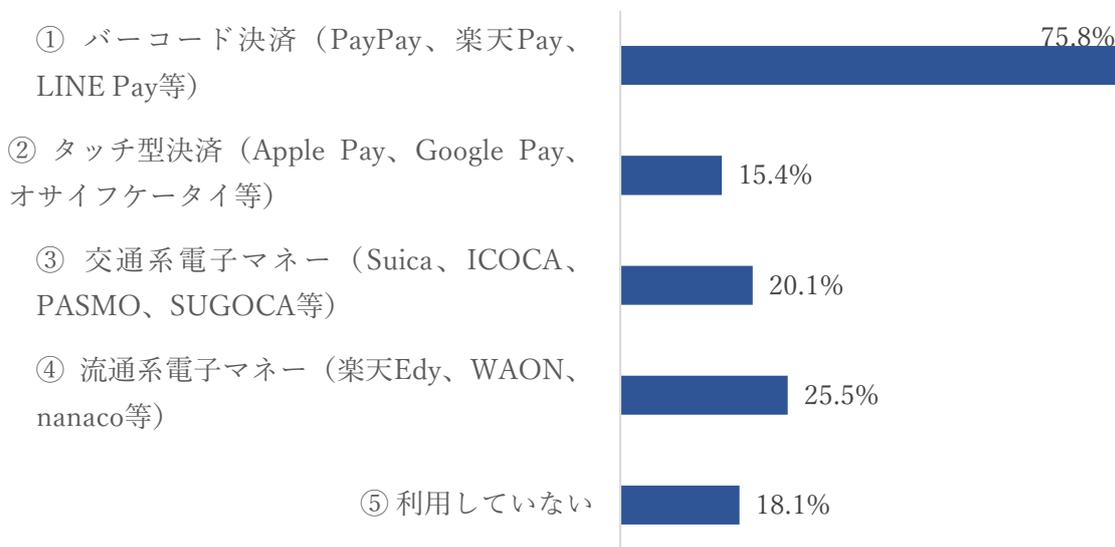
問6 キャッシュレス決済を利用していますか。

「概ね全ての決済で利用している」と「時々利用する」で82.6%となっており、本市でもキャッシュレス決済が浸透してきていることが伺えます。



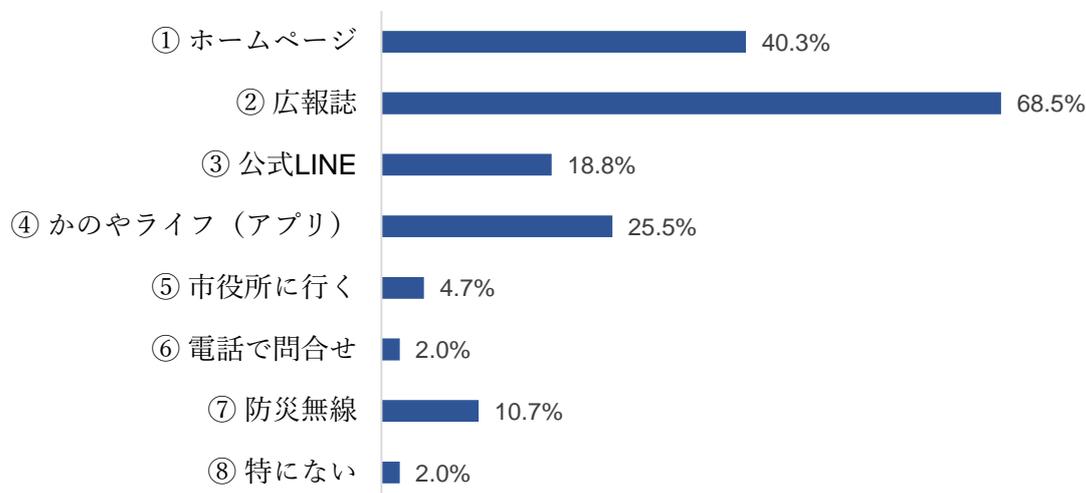
問7 利用しているキャッシュレス決済は何ですか。(複数回答可)

バーコード決済（PayPay、楽天Pay、LINE Pay等）が他の決済手段と比較しても高くなっています。



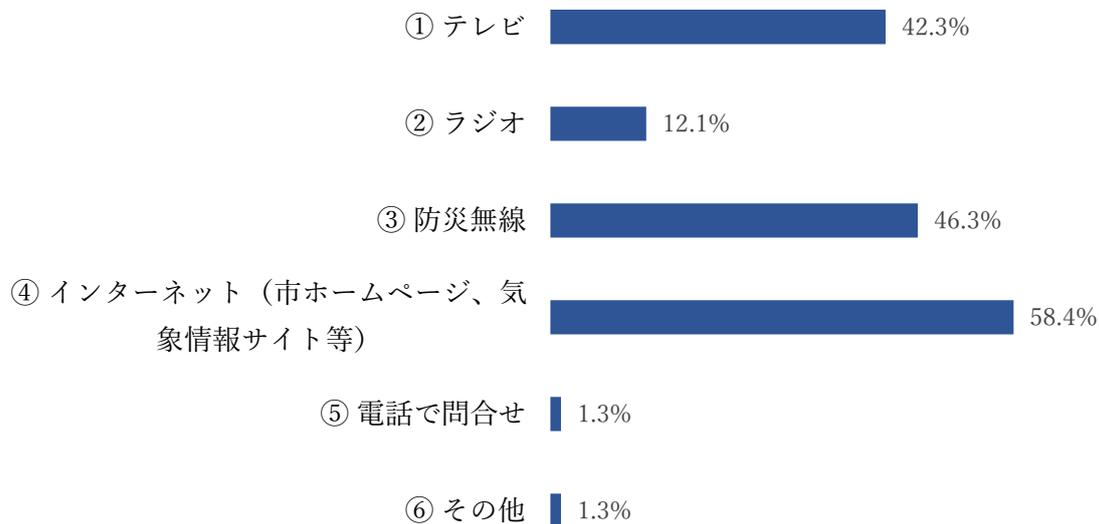
問8 鹿屋市からの情報を得る主な手段は何ですか（2つまで選択）

アンケートの結果では広報誌が多く、次いでホームページ、かのやライフ（アプリ）となっています。



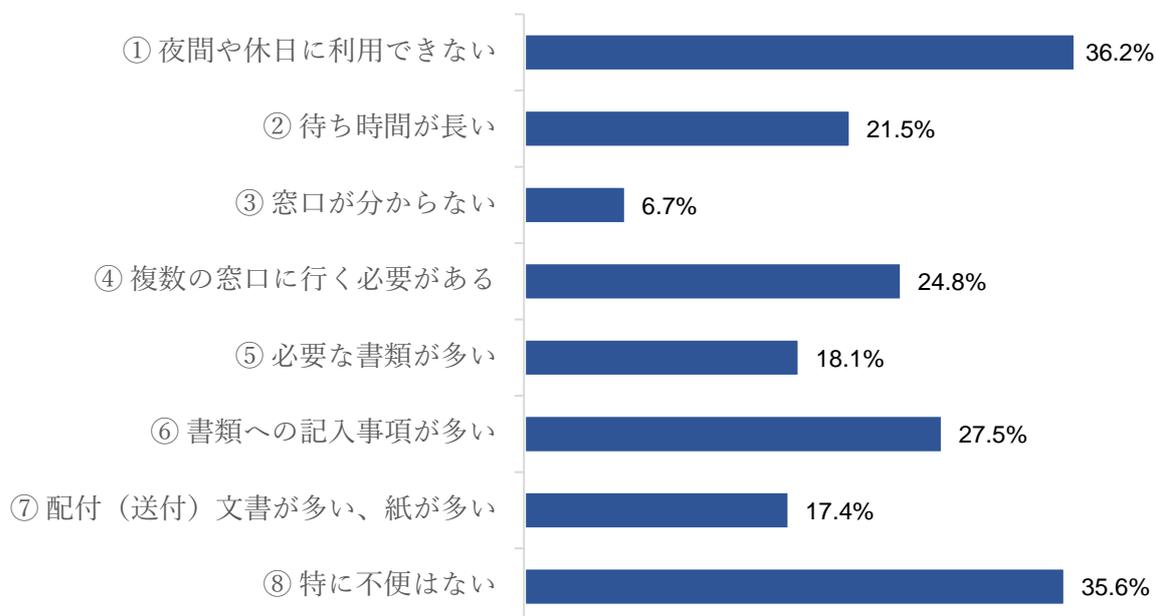
問9 鹿屋市に関する災害情報、緊急情報を得る方法は何ですか（2つまで選択）

災害情報や緊急情報についても、インターネット（市ホームページ、気象情報サイト等）が最も利用されており、次いで防災無線、テレビの順となっています。



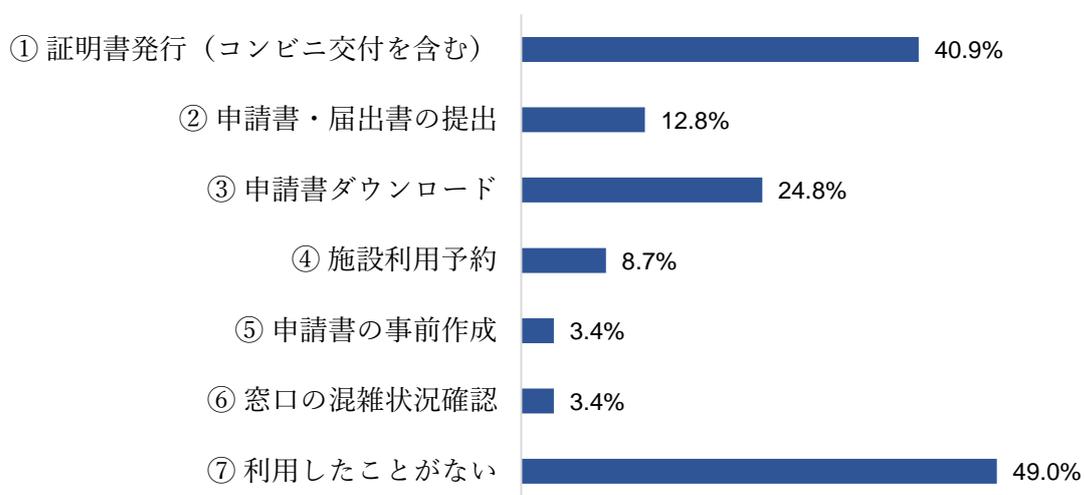
問 10 市への手続き等で不便だと思うことは何ですか（複数回答可）

アンケート結果では、「夜間や休日に利用できない」が最も高くなっています。オンラインでの手続きを充実させるとともに、手続き自体の簡素化も併せて取り組む必要があると考えます。



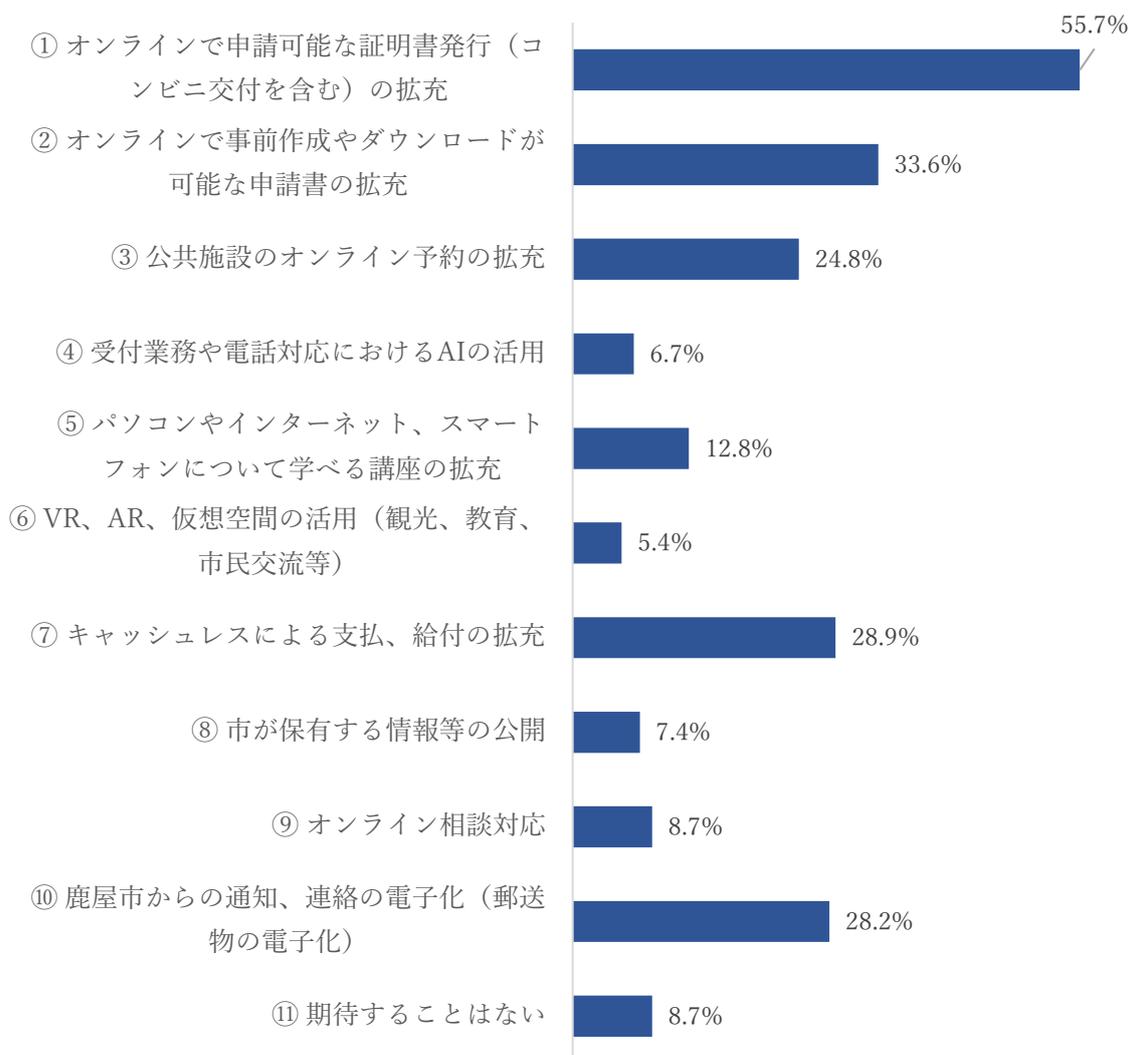
問 11 以下の行政オンラインサービスで利用したことがあるものは何ですか。（複数回答可）

最も多い回答は、「利用したことがない」となっています。次に多い回答は、証明書発行（コンビニ交付を含む。）も 40.9%となっています。オンラインで利用できるサービスの拡充を進める必要があります。



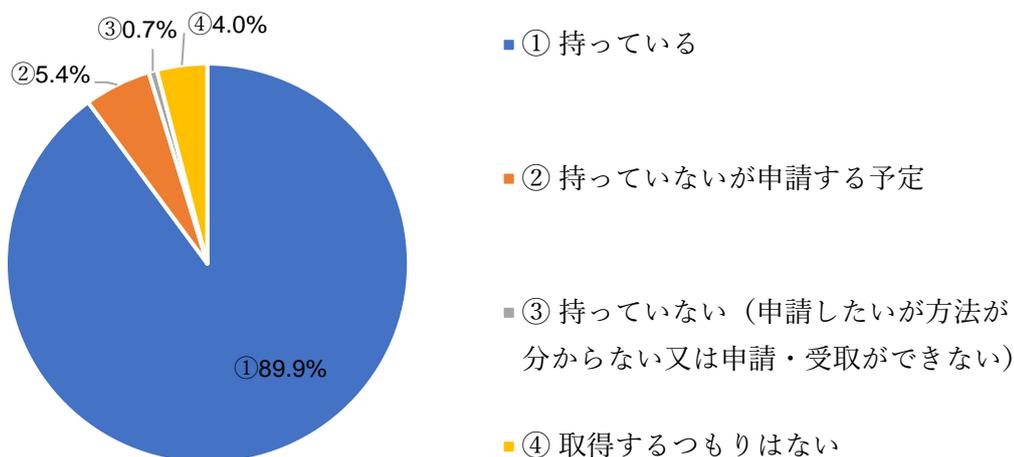
問 12 今後、どのような行政サービスの拡充や新規導入を期待しますか。(3つまで選択)

アンケートの回答は「オンラインで申請可能な証明書発行（コンビニ交付を含む）の拡充が」55.7%と一番多くなっており、次いで「オンラインでの事前作成やダウンロードが可能な申請書の拡充」33.6%となっています。



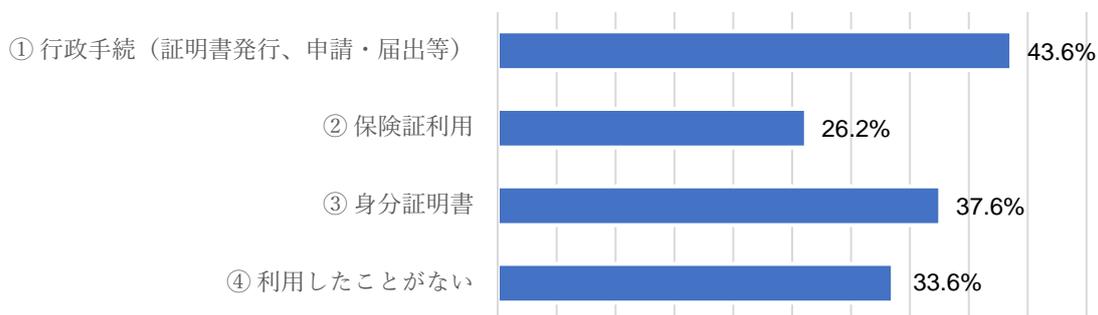
問 13 マイナンバーカードを持っていますか。

9割に近い方が既にマイナンバーカードを保有しています。マイナンバーカードを利活用する方策を検討する必要があります。



問 14 マイナンバーカードを使って利用したことがあるサービスは何ですか。（複数回答可）

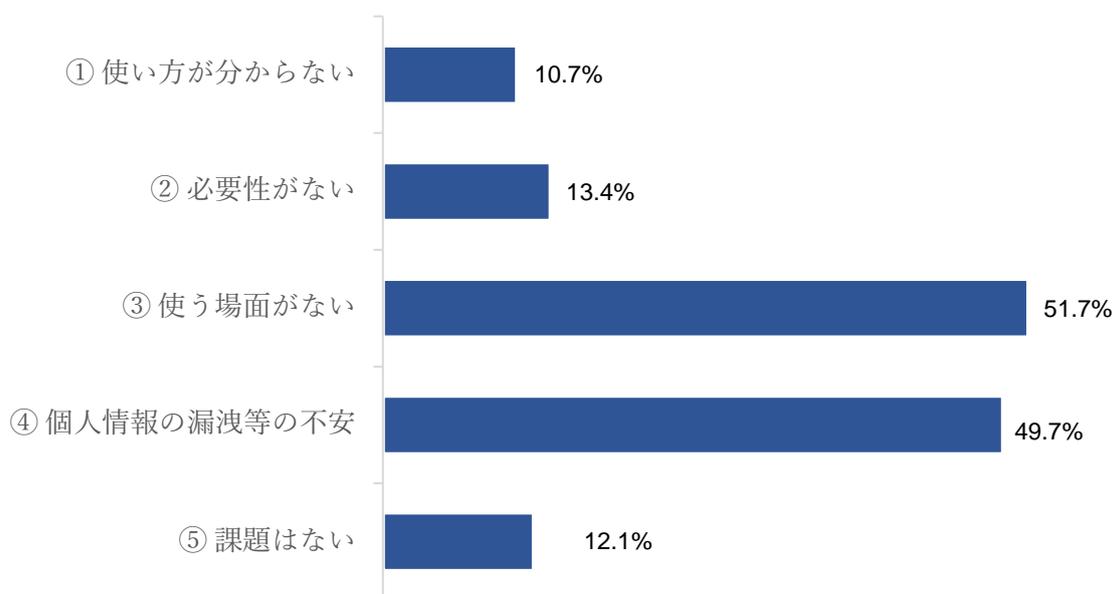
「行政手続（証明書発行、申請・届出等）」が 43.6%と最も多く、次に「身分証明書」が 37.6%と続いています。一方、「利用したことがない」人も 3割強となっており、マイナンバーカードの保有率は高いものの、利活用については、機会の創出を含め、まだ課題があることが伺えます。



問 15 マイナンバーカードの利活用における課題は何だと思いますか。(複数回答可)

「使う場面がない」という回答が 51.7%と過半数を占めており、次いで「個人情報の漏洩等の不安」が 49.7%となっています。

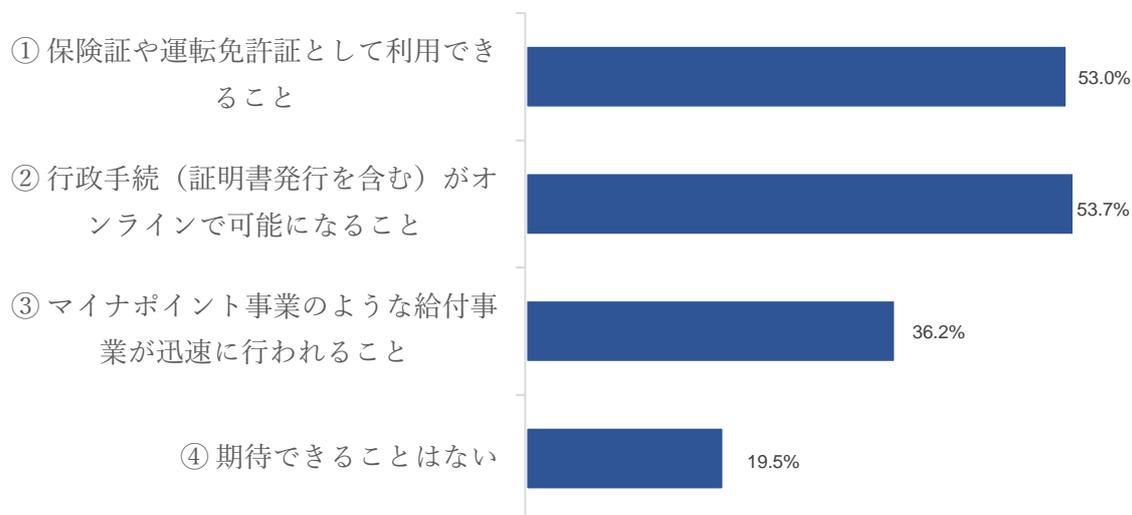
マイナンバーカードを利用したサービスの展開と、カード利用の不安を払しょくする取組が必要であることが伺えます。



問 16 マイナンバーカードに期待することは何ですか。(複数回答可)

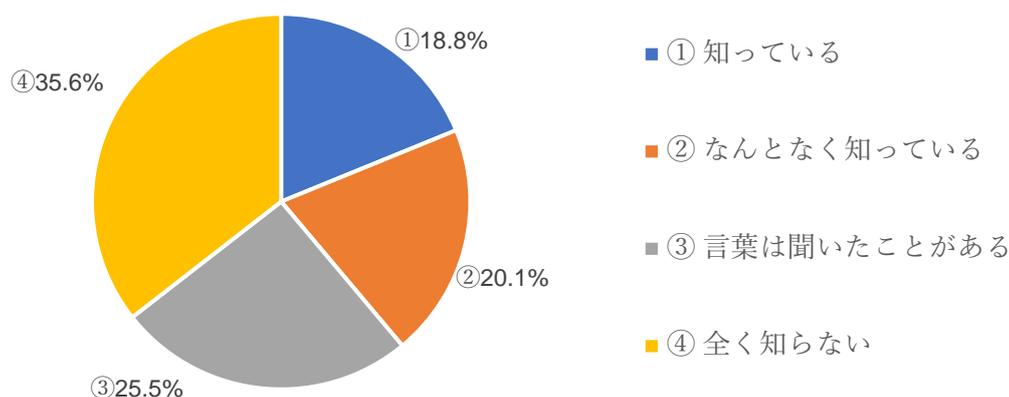
「保険証や運転免許証として利用できること」が 53.0%、「行政手続（証明書発行を含む）がオンラインで可能になること」が 53.7%となっています。

このことから、マイナンバーカードの用途の拡大に対してある程度期待をされていることが伺えます。



問 17 DXについて、本モニターアンケートを受ける以前から知っていますか。

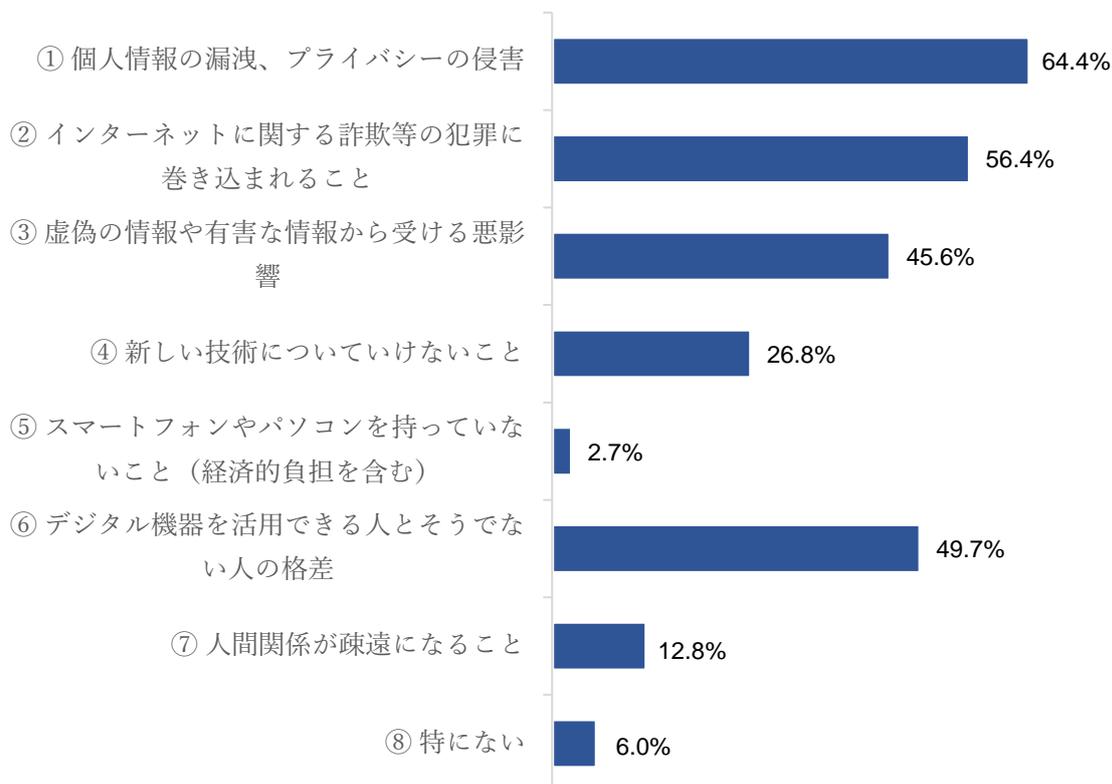
「全く知らない」という回答が 35.6%と最も高くなっており、次いで、「言葉は聞いたことがある」が 25.5%となっています。デジタルトランスフォーメーション（DX）について、周知や理解を進める必要があることが伺えます。



問 18 社会のデジタル化が進む中で、不安に感じることがありますか。（複数回答可）

「個人情報の漏洩、プライバシーの侵害」が 64.4%となっており、次いで「インターネットに関する詐欺等の犯罪に巻き込まれること」が 56.4%となっています。

これらの結果から、セキュリティ面に不安を抱いている方が多いことが分かります。セキュリティ対策の強化が重要であると考えます。



第3章 DX推進の基本的な考え方と方針

1. DX推進の基本的な考え方

「市民サービスの向上」と「業務の効率化」を実現するために、各種デジタルサービスの導入にあたっては、次の基本的な考え方を大切にしながら取り組みます。

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こと

単なる新技術の導入ではなく、時代に合わないルールは積極的に見直すことを前提とし、制度や政策、組織のあり方等を変革していくことを目指します。

考え方2 サービスデザイン思考の徹底

提供者の視点で用意した手続を利用者に「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮したサービス・業務を設計・開発した上で、利用者に「使っていただく」という意識で取り組みます。

2. DX推進の取組の基本方針

DX施策の推進にあたっては、上記の考え方を踏まえ、以下の基本方針に基づいて取り組みます。

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

基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

基本方針3 デジタル化の基盤の整備促進

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	基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化	基本方針3 デジタル化の基盤の整備促進
<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・情報システムの共通化・標準化・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・AI・RPAの利用促進・テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none">・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

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

多様な住民ニーズに対応するために、デジタル3原則（デジタルファースト、ワンストップ、コネクテッド・ワンストップ）に則り、デジタルツールを有効活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、市役所本庁はもとより、総合支所やその他の公共施設など、身近な場所でも対応ができるように、住民との接点の多様化・充実化（オムニチャンネル化）を目指します。また、マイナンバーカードの更なる普及を図るとともに、国の施策と連動しながら、オンライン化した手続きの利用促進を図ります。加えて、市が保有するデータを市民や企業等が利用しやすい形で提供していくことにも取り組んでいきます。

主な取組施策	自治体フロントヤード改革の推進	【重点取組事項】
	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	【重点取組事項】
	公金収納における e L T A X の活用	【重点取組事項】
	オープンデータの推進・官民データ活用の推進	

（目指すべき姿）

- 全ての行政手続や各種行政相談が、いつでもどこでもスマートフォンやタブレットなどから簡単にできる。
- オンラインで確実に本人確認ができ、マイナンバーカードを利用した行政サービスを行うことで、市役所に来なくても、住民が、より高度な行政サービスを楽しむことができる。
- 市の普通会計に属する全ての公金並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料について、e L T A X（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を活用した納付を行うことができる。
- オープンデータや官民データを活用することで、新たな価値を創出し、経済の活性化・地域課題の解決ができる。

（現状と課題）

- ・令和3年度（2021年度）からは、マイナンバーカードを利用してスマートフォン等から本人確認やキャッシュレス決済が可能な「オンライン手続きシステム」を導入し、自宅から外出することなく住民票の写しや税証明等の交付申請を行い、郵送による取得を可能としています。
- ・令和4年度（2022年度）には、国のぴったりサービスや、オンライン申請フォーム（LoGo フォーム）を活用した電子申請ができる手続きをまとめ、公開しています。
- ・令和5年度から固定資産税・都市計画税、軽自動車税の納税について e L T A X での納付が可能となっています。今後、その他の公金についても国の動向に合わせて納付環境の整備を行うこととします。
- ・オープンデータについては、標準データセットに準拠したものを公開していますが、必ずしも十分ではありません。

基本方針2: デジタル化による行政運営の効率化

書面・押印・対面の見直しなどを含めて、BPMNを活用し、業務の見える化を行い、業務効率化による業務改善につなげます。さらに、既に導入しているAIやRPAなどを活用することにより、一層の効率化を図ります。

「自治体の情報システムの標準化・共通化」については、住民記録システムなどの基幹系業務システムについて国が定めた20の標準仕様に準拠したシステムへ移行される予定となっています。対象となる業務システム以外のシステムへの影響を十分に配慮し、計画的かつ横断的にシステム導入に向けて取り組みます。

主な取組施策	自治体情報システムの共通化・標準化	【重点取組事項】
	AI・RPAの利用促進	【重点取組事項】
	テレワークの推進	【重点取組事項】
	BPRの取組の徹底（書面・押印・対面の見直し含む）	
	業務プロセスのデジタル化	

（目指すべき姿）

- システムが共通化・標準化されることで、システム調達のコストが抑えられるとともに、自治体共通の事務も標準化されている。
- 書面・押印・対面がなくなり、申請から決定までの一連の行政手続きが、最初から最後まで、すべてデジタルで完結し、市民と職員の双方が利便性を感じられる。
- テレワークの利用により、災害時や感染症流行時における業務継続性が確保され、また、公務能率の向上や職員のワーク・ライフ・バランスの充実が図られている。
- 業務が可視化され、AI・RPAなどのICT技術を活用することで、業務の在り方が更新され、効率的な行政運営がなされるとともに、職員の負担軽減が図られ、職員がより高度な市民サービスを提供することで市民の利便性が向上している。

（現状と課題）

- ・国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供する「（仮称）ガバメントクラウド（Gov-Cloud）」の活用に向け、基幹系20業務について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ令和7年度（2025年度）を目途に移行することとしています。
- ・自治体が保有する各種システムは、独自にカスタマイズしていることから、「維持管理・制度改正時に個別対応が必要になるため、負担が大きい」「自治体システムごとの差異が存在するため、共同利用が進まない」というデメリットがあります。
- ・テレワークの環境は整備されており、一定の利用がある。今後においても、制度運用面、環境面のさらなる充実を図り、利活用を推進していきます。
- ・AI・RPAについては、令和2年度以降複数の業務で導入済みです。今後も業務の標準化・共通化の方針のもと、業務プロセスを見直し、効果的に導入を進めていきます。

基本方針3: デジタル化の基盤の整備促進

地方公共団体は、法令等に基づき、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、ほかに代替することができない行政サービスを提供しています。また、地方公共団体の業務の多くが情報システムやネットワークに依存していることから、住民生活や地域の社会経済活動を保護するため、情報セキュリティ対策を講じます。

また、職員の意識改革とICT活用能力の向上を図ることを目的としたデジタル人材の育成を行うことにより、コスト削減や業務の質を高めます。併せて、住民リテラシー向上を図るための取組や、職場環境を整備することなど、ICTの効果的な活用とデジタル人材育成の取組が市民サービスのさらなる拡充につながるよう、行政におけるデジタルの積極的な活用に努めます。

主な取組施策 セキュリティ対策の徹底 【重点取組事項】
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

(目指すべき姿)

- セキュリティ対策が万全なネットワークや情報システムが整備され、あらゆる危機に対応できている。
- 誰もが、自ら不安なくデジタルを活用し、その恩恵を受けられる。
- DXに関する職員の理解が進み、市民サービスにつながる政策について、自発的に提案をすることができる。
- 作業効率や生産性が高まるような、働き方本位の職場環境が整っている。

(現状と課題)

- ・国の方針に準拠したセキュリティポリシーを策定し運用しています。端末のログインは、IDとパスワードの入力による運用となっています。全職員を対象としたセキュリティ研修を行っています。
- ・高齢者などデジタルの活用には不安がある市民がおり、オンライン申請やデジタルを活用した各種サービスの恩恵を十分に受けられていない現状があります。
- ・DXに関する職員研修を適宜行っています。BPRなどの研修も行っていますが、必ずしも十分に理解が進んでいない現状があります。
- ・ファイリングシステムの導入を行い、文書があふれる職場からの脱却を進めています。多様な働き方ができるように、テレワークの推進や業務内容に応じた最適な職場環境の整備を行っています。

第4章 計画の推進体制

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、適宜、施策内容や推進スケジュールなどを変更することとします。

2. 推進体制

(1) 鹿屋市DX推進本部

本市の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。

(2) DX調整部会

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します。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。取組に応じて、関係各課に指示をし、調整の必要がある場合は、調整部会で調整を行います。調整部会は、鹿屋市DX推進本部の指示に基づき各取組事項の協議を行い、その結果を本部に報告するだけでなく、急速な社会情勢の変化に対応する新たな取組の提案を行う機能も持たせることとします。

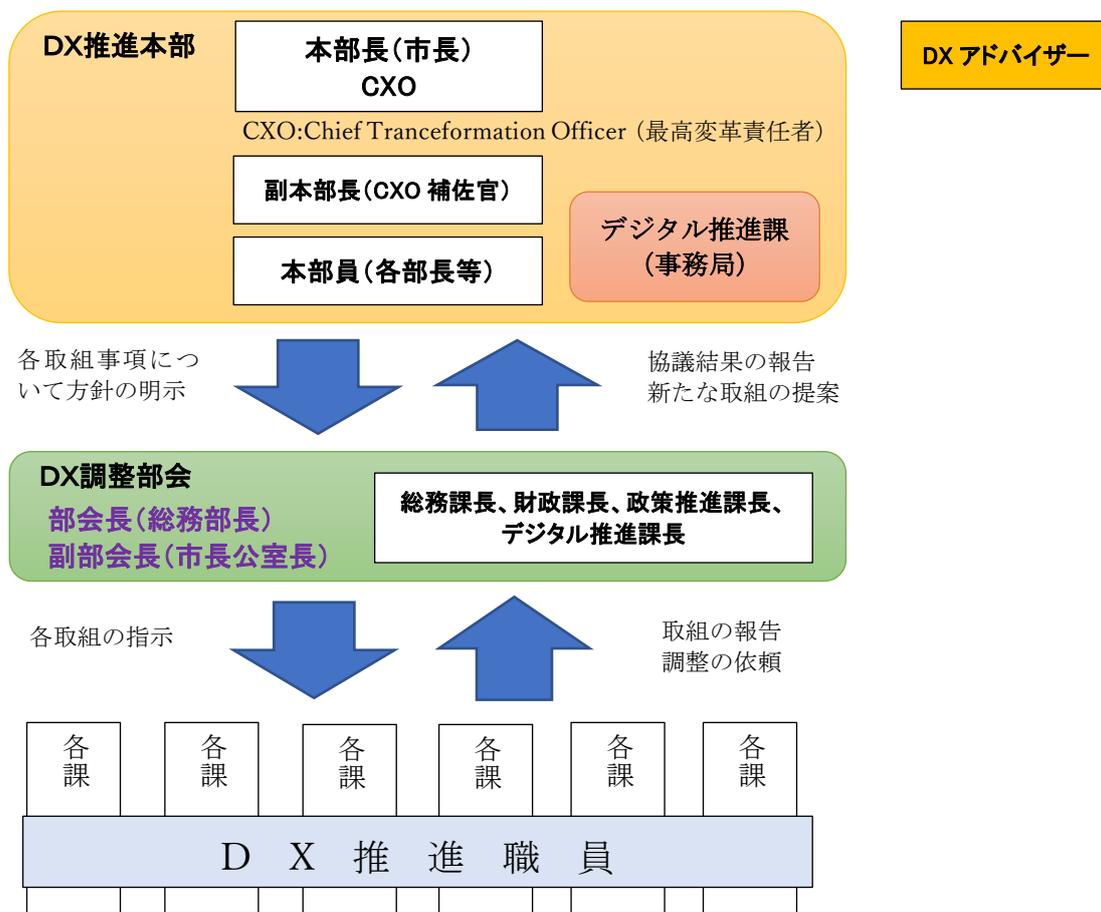
(3) DX推進職員

課の所管する分掌事務を十分に理解し、業務を遂行させ、事務の改善・効率化を図ることで組織目標を達成させるために、各課の課長補佐等「DX推進職員」として配置しています。DX推進職員は、それぞれの部署において、DX推進における普及、啓発、支援等を行います。

(4) デジタル推進課

本市におけるDX推進担当部署としてデジタル推進課を設置しています。当課は、庁内におけるDXの推進役として、DX推進本部、DX推進調整部会、DX推進職員と連携、協力して、本市にふさわしいDX社会の実現を目指します。

計画推進体制（イメージ図）



用語集

AI	Artificial Intelligenceの略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術のこと。
AR	Augmented Realityの略。現実の風景にコンピュータで生成した情報を重ね合わせることで、現実世界を拡張しようという技術で、「拡張現実」と訳される。
BPMN	業務フローをモデル化し、視覚的に表記する方法を標準化した仕様のこと。「ビジネスモデル記法の国際標準」「業務担当者でも容易に理解可能」「ツールの充実により作成労力の抑制が可能」「目的に応じて表記の粒度を分けることが可能」「システム開発工程との連続性確保が可能」といった特徴がある。
BPR	Business Process Reengineeringの略。実務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務・業務フロー・情報システム等をデザインし直すこと。
CXO	Chief Transformation Officerの略で、「最高変革責任者」と訳される。CDO（Chief Digital Officer「最高デジタル責任者」）ではなく、CXOを設置することにより、単なるデジタル化ではなく、デジタル化を通して変革することに重点を置いている。
DX	Digital Transformationの略。ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。ウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が平成16(2004)年に提唱した。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革(Digital Transformation)は「DX」と略される。
eLTAX	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のことで、「エルタックス」と読む。地方税の申告、申請、納税などの手続きは、紙の申告書で手続きを行う場合、それぞれの地方公共団体で行う必要があったが、eLTAXは、地方公共団体が共同で運営するシステムであり、電子的な一つの窓口によるそれぞれの地方公共団体への手続きを実現している。
e-Japan戦略	平成13(2001)年1月に開催された「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部」の第1回会合において、我が国が5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指すために策定されたもの。
e-TAX	e-Taxとは、所得税等の申告、納税、申請・届出等、国税に関する各種の手続について、インターネット等を利用して電子的に手

	続が行えるシステムのこと。これまでの書面による申告書等の持参又は送付による提出方法に加え、申告書等を電子データの形式でインターネットを通じて送信するという、新たな提出方法の選択肢を利用者等に提供するもの。
ICT	Information and Communication Technologyの略。 情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称のこと。
IT基本法	高度情報通信ネットワーク社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針を定め、国及び地方公共団体の責務を明らかにし、並びに高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部を設置するとともに、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する重点計画の作成について定めたもの。正式名称は「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」。平成13(2001)年1月施行。デジタル社会形成基本法施行に伴い、令和3(2021)年9月に廃止。
PDCAサイクル	Plan(計画)、Do(実施)、Check(評価)、Action(改善) という一連のプロセスを繰り返し行うことで、業務の改善や効率化を図る手法のこと。
RPA	Robotics Process Automationの略。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。
VR	Virtual Realityの略。コンピュータ上にCG 等で人工的な環境を作り出し、あたかもそこにいるかのような感覚を体験できる技術のことで「仮想現実」と訳される。
well-being	「身体的・精神的・社会的に良好な状態にあること」を意味する。市民の「暮らしやすさ」と「幸福感(Well-being)」を指標で数値化・可視化したものを「地域幸福度(Well-Being)指標」として活用している。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、のいずれにも該当する形で公開されたデータ。
オンライン申請 フォーム (LoGoフォーム)	LGWAN(総合行政ネットワーク)及びインターネットの両環境で利用できるクラウド型の自治体専用フォームツール。市民や職員に対して、申込受付や申請受付、アンケート調査等を行うこと

	ができ、さらにその結果の集約まで簡単に行えるノーコードのツール。
鹿児島県デジタル推進戦略	鹿児島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、本県をとりまく課題解決につなげていくために、鹿児島県が令和4(2022)年3月に策定したもの。
鹿屋市情報化計画	第2次鹿屋市総合計画の基本目標の1つである「未来につながる住みよいまち」の実現のために、市民への情報提供の充実や高度情報通信基盤の整備などによる市民生活の向上を図るとともに、本市業務の効率化・高度化による市民サービスの向上を目指すために、平成31(2019)年3月に策定したもの。
鹿屋市人口減少対策ビジョン	人口減少を抑制するとともに、人口減少社会においても地域の生活機能を維持することを目的に、令和5(2023)年3月に策定したもの。
鹿屋市役所スマート化計画	ICT技術を活用し、新しい技術を導入した「スマートな市民サービス」の充実を図るとともに、その受け皿となる、「スマートな職場」づくりと、これらを担う「スマートな職員」のスキルアップを進めていくことで、市民にとって利便性の高い「スマートな鹿屋市役所」の実現を目指すために、令和3(2021)年3月に策定したもの。
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスは、従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。
官民データ活用推進基本法	官民データの適正かつ効果的な活用(官民データ活用)の推進に関し、基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにし、並びに官民データ活用推進基本計画の策定その他官民データ活用の推進に関する施策の基本となる事項を定めたもの。平成28(2016)年12月施行。
基幹系業務システム	地方公共団体が基本的な事務を処理するための情報システムのこと。事務の処理の大半が法令で定められているが、地方公共団体が利便性等の観点から個別に機能のカスタマイズ等を行っており、制度改正時等の改修等において地方公共団体は個別対応を余儀なくされ負担が大きいなどの課題が生じていた。
キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと。キャッシュレス決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー(プリペイド)やスマートフォン決済など、様々な手段があ

	る。
業務プロセスのデジタル化	アナログで処理されていたものをデジタル化し、従来にはなかった利便性を生み出す、あるいは業務にデジタル技術を取り入れて効率化を図るといった取り組みのこと。
サービスデザイン思考	サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決しようということ。デザイン思考とは、サービスやビジネスを構築する際に、デザイナーがデザインを行う際の進め方や考え方を適用していこうというもので、主観を重視し、利用者中心に考えていきましょうというもの。
自治体情報システムの標準化・共通化	地方公共団体が個別に開発しカスタマイズしてきた基幹業務システムについて、地方公共団体に対し、標準化基準に適合する基幹業務システムの利用を義務付け、標準準拠システムについてガバメントクラウドを利用すること。
自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画	「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2(2020)年12月25日閣議決定）における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめたもの。令和2(2020)年12月に初版策定。
自治体フロントヤード改革	住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくために、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていくこと。
住民記録システム	住民基本台帳を電算化し管理するシステムのこと。住民基本台帳は、氏名、生年月日、性別、住所などが記載された住民票を編成したもので、住民の方々に関する事務処理の基礎となるもの。
スマートフォン	アプリケーションを追加することで、いろいろな機能を使うことができる携帯電話。音声通話のほか、WebブラウザによるWebサイトの閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧、写真や音楽、動画の再生、写真や動画の撮影などができる。
セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。社内規定といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載するのが一般的である。

第2次鹿屋市総合計画	人口減少社会が本格化する中で、社会情勢の変化や直面する様々な課題に対し、実施する施策の方向を明らかにするとともに、市民と行政の協働によるまちづくりを総合的かつ計画的に進めていくために、平成31(2019)年3月に策定したもの。
タブレット	薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称で、液晶ディスプレイの表示画面で画面にタッチすることで操作可能なインターフェースを搭載した持ち運び可能なコンピュータのこと。
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律	地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定めたもの。令和3(2021)年9月施行。
デジタル・ガバメント実行計画	官民データ活用推進基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、平成30(2018)年1月に初版が策定され、その後、令和3(2021)年12月に「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」が定められたことに伴い、廃止された。
デジタル3原則	デジタル手続法で明確化された、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な3つの基本原則のこと。①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する(デジタルファースト)、②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする(ワンスオンリー)及び③民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する(コネクテッド・ワンストップ)。
デジタル原則	デジタル臨時行政調査会が令和3(2021)年12月に「構造改革のためのデジタル原則」として策定した①デジタル完結・自動化原則②アジャイルガバナンス原則(機動的で柔軟なガバナンス)③官民連携原則④相互運用性確保原則⑤共通基盤利用原則の5つ。
デジタル社会形成基本法	デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定めたもの。令和3(2021)年9月施行。
デジタル社会の実現に向けた重点計画	目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるもの。令和3(2021)年12月に初版策定。

デジタル人材	地方公共団体におけるデジタル人材の全体像は、デジタルに関して高度な知識・技能を有する「高度専門人材」、デジタルに関する一定程度の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備え、DXの取組の中核を担う「DX推進リーダー」、そして「一般行政職員」に分類が可能と考えられている。
デジタル手続法	情報通信技術を活用した行政の推進を基本原則とし、各種手続をオンライン化することなどを目的として、行政手続にかかる利便性を高め、運営の簡素化と効率化を図るために必要な事項が定められたもの。令和元(2019)年12月施行。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル田園都市国家構想	デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを教授できる心豊かな暮らしを実現するという構想。
デジタル田園都市国家構想基本方針	デジタル田園都市国家構想の実現に向けた方向性が示されており、取り組み方針としてデジタルの力を活用した地方の社会課題解決、構想を支えるハード・ソフトのデジタル基盤整備、デジタル人材の育成・確保、誰一人取り残されないための取り組みが規定されたもの。令和4(2022)年6月閣議決定。
テレワーク	ICT（情報通信技術）を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。勤務場所により、大きく①在宅勤務、②モバイルワーク、③サテライトオフィス勤務に分けられる。
働き方改革	働く方々が個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を自分で「選択」できるようにするための改革のこと。
ぴったりサービス	政府が運営するオンラインサービス(マイナポータル)で、地方公共団体が提供する行政サービスを、国民が検索・電子申請できるようにするサービスのこと。
標準データセット	オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、政府として公開を推奨するデータと、公開するデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。
ファイリングシステム	組織として、文書整理についてのマニュアルを整備し、用具を決め、マニュアルに従い、全員で取り組むこと。
フロントヤード改革	「フロントヤード」とは入口や受付窓口を指し、フロントヤード改革とは、窓口業務の改革のことをいう。
マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真付のカードのこと。プラスチック製のICチップ付きカードで券面に氏名、住所、生年月日、性別、

	マイナンバーと本人の顔写真等が表示されており、本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス、e-Tax等の電子証明書を利用した電子申請等、様々なサービスにも利用できる。
リテラシー	識字力、文字を読み書きする能力のことで、近年は情報リテラシーやITリテラシーのように、特定分野における知識・教養・能力という意味で用いられる。
ワーク・ライフ・バランス	仕事と生活の調和のこと。仕事と育児や介護、趣味などの仕事以外の生活とのバランスを取り、両方を充実させる働き方や生き方のこと。