

鹿屋市DX推進計画 アクションプラン



令和6年3月
鹿屋市

鹿屋市DX推進計画の概要

- ▶ デジタル化の遅れに対する迅速な対処、求められる社会全体のデジタル・トランスフォーメーション
- ▶ デジタル技術の活用による、鹿屋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の実現等

基本的な考え方① 目的ではなく「手段」として進めるデジタル化

- ✓ 単なる新技術の導入ではなく、**新技術に合わせた制度や政策、組織のあり方等を変革していく。**

基本的な考え方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順を利用者に「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」という意識を持って取り組む。**

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

- ✓ 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。**(自治体フロントヤード改革の推進)**
- ✓ 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享受できる。**(マイナンバーカードの普及促進・利用の推進)**
- ✓ 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、eLTAX（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。**(公金収納におけるeLTAXの活用)**
- ✓ 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。**(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

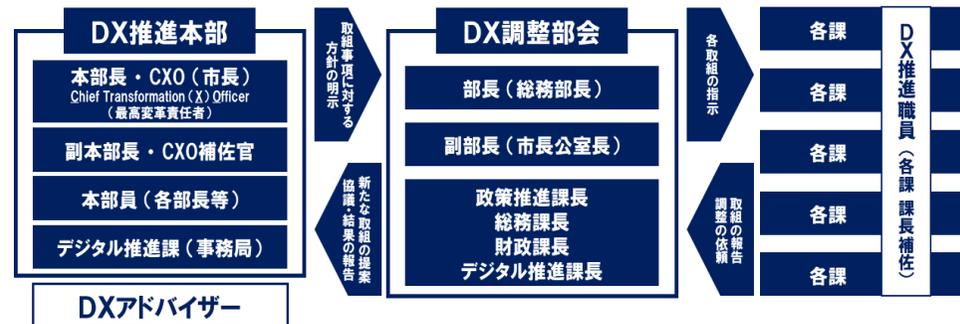
- ✓ システムが共通化・標準化されることで、システム調達のコストが抑えられる。**(情報システムの共通化・標準化)**
- ✓ テレワークの利用により、災害時や感染症流行時における業務継続性が確保され、また、公務能率の向上や職員のワーク・ライフ・バランスの充実が図られている。**(テレワークの推進)**
- ✓ 業務が可視化され、AI・RPAなどのICT技術を業務改善に活用することで、業務の在り方が更新され、効率的な行政運営がなされるとともに、職員の負担軽減が図られ、職員がより高度な市民サービスを提供することで市民の利便性が向上する。**(AI・RPAの利用促進)**
- ✓ 書面・押印・対面がなくなり、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。**(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)**

基本方針③ デジタル化の基盤の整備促進

- ✓ 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。**(セキュリティ対策の徹底)**
- ✓ 住民リテラシーの向上を図るための取り組みを行う。**(デジタルデバインド対策推進)**
- ✓ 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。**(職員の育成)**
- ✓ 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。**(職場環境の最適化)**

計画の推進体制

- ✓ **「鹿屋市DX推進本部」** 鹿屋市のDX施策の推進にかかる意思決定機関（市長と部長級職員で構成）
- ✓ **「DX調整部会」** DX推進に関する取組事項について、全庁横断的に調整（総務部長を本部長とし、市長公室長を副本部長とし、政策推進課長、総務課長、財政課長、デジタル推進課長で構成）
- ✓ **「DX推進職員」** それぞれの部署において、DX推進における普及、啓発、支援等を行う。（各課の課長補佐等）
- ✓ **「CXO補佐官」** 「市民サービスの向上」と「業務の効率化」を実現するため、専門的な知識と経験を有するCXO補佐官を設置し、鹿屋市DX推進本部への助言・提案や研修会の実施等により、本市のDX化についてより一層の推進を図る。
- ✓ **「DXアドバイザー」** 行政の最適化を目的とするDXに係る国・県の動向並びに社会情勢などについての本市のDXをより一層推進するため、専門的な見地から助言等を行う。



鹿屋市DX推進計画アクションプランの位置付け



アクションプランは、DX推進計画で定められた基本方針に基づき、鹿屋市が行う施策を具体的に記載したものである。

鹿屋市DX推進計画・アクションプラン

計画期間: 令和6年度～令和7年度(2年間)

<基本的な考え方>

- ① 目的ではなく「手段」として進めるデジタル化
- ② サービスデザイン思考の徹底

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

デジタル化の基盤の整備促進

▶セキュリティ対策の徹底



▶デジタルデバインド対策推進



▶職員の育成



▶職場環境の最適化



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

■ 書かない市役所

マイナンバーカードを持って来庁

市役所

- ①マイナンバーカードを提出
- ②職員と一緒に手続き
- ③印字された申請書などに原則署名するだけ

➔ 手続完了

○マイナンバーカードの情報を読み取ることで、よりスムーズに手続をすることができ、窓口での時間が短縮されます。

■ 行かない市役所

スマホで申請

申請データを受付

市役所

データ送信

マイナンバーカード

クレジットカード

証明書郵送

自宅に証明書が届く

引き続き推進

・内容入力
・決済
・申請

○どこからでも24時間オンラインで、申請から支払の決済までを行うことができます。
○申請した証明書が郵送で届くので、市役所に行く必要はありません。

■ 待たない市役所

スマホで予約

予約時刻に市役所へ

市役所

待たずに相談

引き続き推進

○事前に来庁予約をして、予約時間に来庁することで、スムーズに相談などができます。
○どこからでも本庁窓口の混雑状況を、リアルタイムで確認することができます。

■ 市役所からの通知・連絡のデジタル化

スマートフォンとマイナンバーカードを準備して利用登録

市役所

市役所から個人あての通知・連絡がスマートフォンに届きます

○スマートフォンアプリとマイナンバーカードを利用して、市からのお知らせを郵送の代わりに、電子（デジタル）通知で受け取ることができます。

取組の概要

- 「行かない」「書かない」「待たない」市役所の推進
- 市の税金や水道料金などの納付のデジタル化
- マイナンバーカードを利用した行政サービスの充実
- オープンデータや官民データを活用できるデータ基盤の整備

期待される効果

- 窓口待ち時間の減少・窓口手続の迅速化
- ワンストップで複数団体・複数税目のまとめ納付が可能
- 行政サービスのデジタル完結
- 経済の活性化・地域課題の解決
- スマートな市民サービス

自治体フロントヤード 改革の推進 【重点取組事項】

これまでに整備したオンライン申請システムの利用を推進するとともに、住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続について、オンライン化します。

- 窓口予約システムの導入
- オンライン申請サービスの利用拡大
- オンライン相談の拡充
- 公共施設予約システムの導入
- 電子請求の拡充・電子契約の導入

公金収納における eL T A Xの活用 【重点取組事項】

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、eL T A X（地方税ポータルシステム）を活用した納付を行えるようにします。

- 公金収納におけるeL T A Xの活用



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】

マイナンバーカードの普及促進を推進するとともに、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の充実を目指します。

- マイナポータル「ぴったりサービス」による電子申請推進
- 市役所からの通知・連絡のデジタル化



オープンデータの推進 官民データ活用の推進

官民データを連携する基盤を整備し、民間事業者によるオープンデータの活用を促すことにより、行政サービス利便性の向上を図ります。

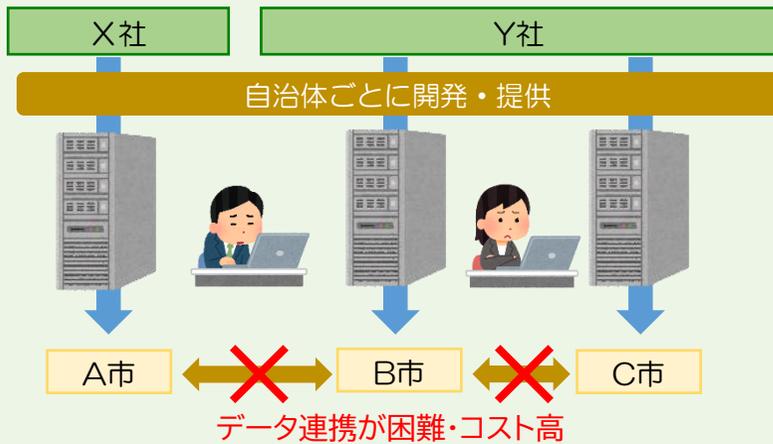
- オープンデータの推進



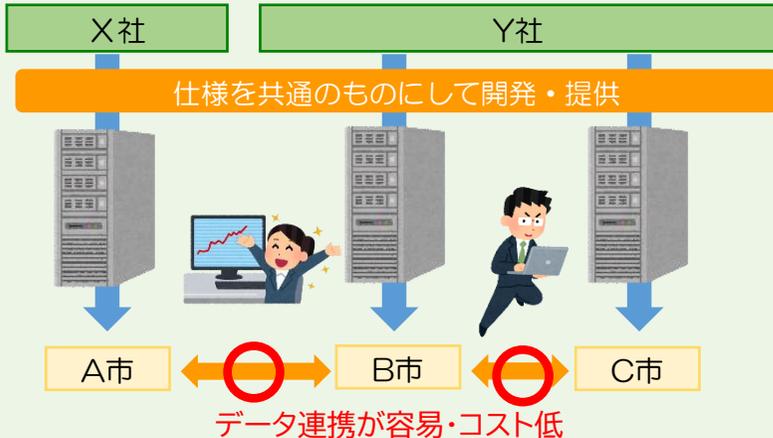
② デジタル化による行政運営の効率化

自治体システムの標準化

【標準化前】



【標準化後】



ICTを活用した快適な職場

引き続き
推進



- 文書の保存を紙から電子データに変更し、簿冊や書類棚が整理された職場
- テレワークを活用し、職場もフリーアドレス化
- 災害等の緊急時でも、継続的に市民サービスを提供できる環境

取組の概要

- ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行
- 業務プロセスの見直し及びAI・RPAの効果的な導入
- 行政サービス等の利用者の利便性向上や行政運営の効率化等に立ち返った業務改革（BPR）の実施

期待される効果

- システム調達コストの削減
- 業務継続性の確保（スマートな職場）
- 公務能率の向上と職員のワーク・ライフ・バランスの充実
- 効率的な行政運営と職員の負担軽減
- より高度な市民サービスの提供による市民の利便性向上

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・ 業務プロセスのデジタル化

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令和7年度中に移行されることから、スムーズに移行できるよう取り組んでいきます。

既に導入しているRPAなどを活用するとともに、生成AIを導入及び検証することにより、業務の効率化につなげます。

テレワークを積極的に活用することにより、業務継続性や公務能率の向上を図るとともに、情報セキュリティの確保にも努めてまいります。

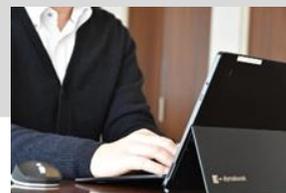
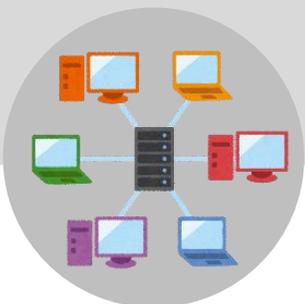
書面・押印・対面をなくし、BPMNを活用し、業務の見える化を行い、デジタル3原則に基づいて取り組みます。

- ガバメントクラウドへの移行
- 基幹系業務システムの標準化

- 生成AIの導入
- OAIチャットボットの活用
- OAI会議録作成システムの活用
- ORPA・AI-OCR活用

- 運用ルールの最適化
- テレワーク環境の充実

- デジタル3原則に基づいた取組み
- ・手続等がデジタルのみで完結する（デジタルファースト）
- ・情報の提出は1度のみとする（ワンスオンリー）
- ・複数の手続等をワンストップで実現する（コネクテッド・ワンストップ）



③デジタル化の基盤の整備促進

■セキュリティ対策の徹底



○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を整備

■デジタルデバイド対策推進



○情報格差を生じさせないためのデジタルに関する知識の習得機会の創出

■DXを積極的に推進する職員の育成

引き続き
推進

職員育成カリキュラムに基づく各種研修により

- ・業務改善力
- ・ITリテラシー
- ・政策立案力を養成



○BPRに積極的に取り組み、政策企画業務に費やす時間を増やす。
○リスクリングにより様々な環境に対応できる知識やスキルの習得。

■職場環境の最適化



○文書であふれた職場を最適化することで、作業効率や生産性を高め、働き方本位の職場環境とする。

取組の概要

- 情報セキュリティ対策の徹底
- デジタルデバイド解消を目的とした各種講座の開催
- 市民や地域に貢献できるデジタル人材の育成
- ペーパーレスのさらなる推進（令和元年度比95%減）

期待される効果

- 情報漏洩など情報セキュリティ事故の防止
- 市民の情報リテラシー向上
- DX推進を担う職員の育成（スマートな職員）
- 職場環境の向上（スマートな職場）

セキュリティ対策の徹底 【重点取組事項】

地方公共団体の業務システムの標準化・共通化の取組やサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

- セキュリティ研修の実施
- 情報セキュリティ対策3要素（機密性・完全性・可用性）の維持

デジタルデバイド対策推進

デジタル活用に不安のある方を対象としたマイナンバー・スマートフォン利活用講座等を開催します。

- スマートフォン・マイナンバー活用講座の開催

職員の育成

一般行政職員のデジタルリテラシー向上だけでなく、自治体におけるDXの推進を担う職員を育成します。

- スマート職員育成カリキュラムに基づくデジタル人材の育成
- DX意識改革研修
- 職員のITに関する資格取得支援

職場環境の最適化

ファイリングシステムの定着や文書の電子化により、文書があふれる職場からの脱却を目指します。

- ペーパーレス（令和元年度比95%減）
- ファイリングシステムの定着
- WEB会議スペースの整備
- テレワークの推進

