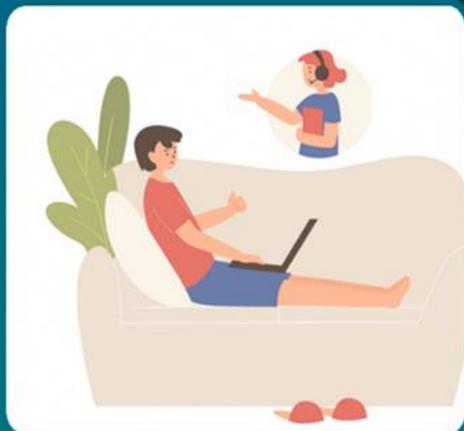


鹿屋市役所 スマート化計画



令和3年3月
鹿屋市

はじめに

超少子高齢社会が到来している中、人口減少が進み、労働人口も減少していくなど厳しい状況下で、新しい生活様式や価値観の多様化が定着しつつある今、働き方改革の推進が求められています。

これらのことに対応するため、デジタル技術やデータを活用して行政サービスを変革させるデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進していくことが必要です。

本計画では、このような状況において、市民サービスを維持・向上していくために、ICT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」の充実を図ります。

また、その受け皿となる「スマートな職場」づくりとこれらを担当する「スマートな職員」の育成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」の実現を目指します。

本計画の体系

スマートな鹿屋市役所

スマートな市民サービス

① 「行かない」「書かない」市役所 ～便利で簡単な市民サービスを提供するために～

いつでも・
どこでも窓口

オンラインで各種手続きができる市役所

便利で簡単
な窓口

各種窓口サービスがスピーディーな市役所

スマートな職場

② 業務も顔も「見える」快適な職場 ～きめ細やかな市民サービスを提供するために～

業務効率性

ICTツールによる職員の負担軽減が進む職場

業務継続性

誰でもどこでもいつでも業務が行える職場

部署横断

コミュニケーションが活発で生産性の高い職場

スマートな職員

③ 仕事も生活も充実させるカッコイイ職員 ～市民や家族の暮らしを豊かにするために～

業務改善力

ICTを活用し業務を効率化する職員

高度な政策
企画立案力

ICTを活用し市民ニーズを捉え政策企画立案ができる職員

柔軟な
働き方

ICTを活用しワークライフバランスを向上させる職員

計画期間

○計画期間

令和3年度～令和7年度（5年間）

○計画のローリング

各年度の第4四半期に評価を行い、随時計画の見直しを行います。



① 「行かない」「書かない」市役所

～便利で簡単な市民サービスを提供するために～

オンラインで各種手続きができる市役所

各種窓口サービスがスピーディーな市役所

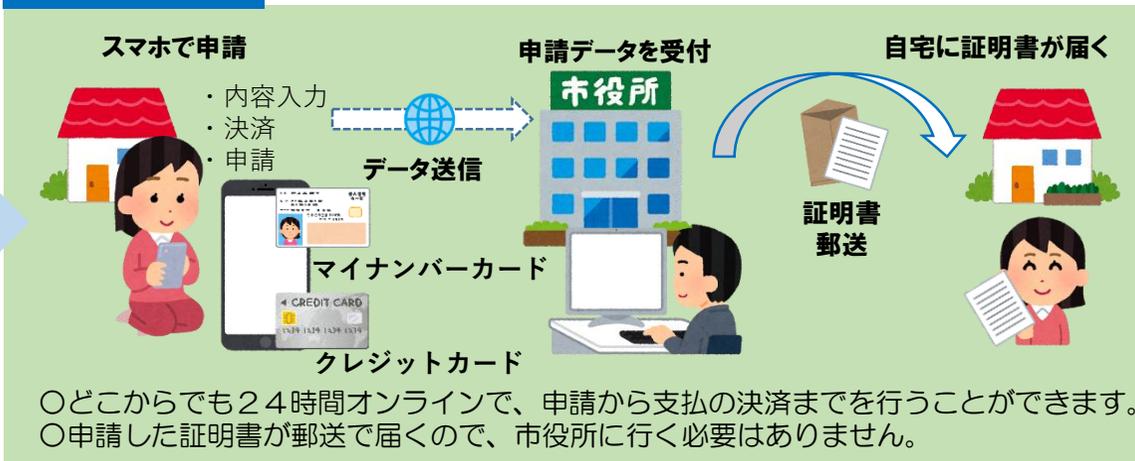
■住民票や証明書等を取りたい

これまで



市役所に直接行って、申請書に記入し、証明書等を受け取る。

スマート化 行かない市役所



■児童手当等の窓口手続きをしたい

これまで



市役所で申請書を記入。記入方法等を受付職員に聞きながら、申請書へ記載。

スマート化 書かない市役所



- 自宅で手続きを完了できる「行かない」市役所
- 事前にオンラインで申請内容を入力できる「書かない」市役所
- 手続のワンストップ化や、窓口情報の可視化などによる「待ち時間の少ない」市役所

期待される効果

- オンラインで24時間申請可能
- 押印廃止による申請の簡素化
- 窓口待ち時間の減少
- 窓口手続きの迅速化

スケジュール

令和3年度（短期）	令和4～7年度（中・長期）
<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請書事前作成システムの導入（4月） ○ 窓口情報システムの導入（4月） ○ スマート申請システムの導入（10月） ○ 押印廃止に係る例規改正 ○ オンライン相談の開始（4月） 	<ul style="list-style-type: none"> ○ マイナポータルの「ぴったりサービス」による電子申請の拡充 ○ オンライン相談の福祉部門以外への拡充 ○ AIチャットボット実証実験・導入 ○ オンラインでできる手続きの増加 ○ おくやみコーナーの設置

主な取り組み



スマート申請システムの導入（行かない市役所）

スマートフォン等を使い、マイナンバーカードでの本人確認、クレジットカードでの決済ができる申請システムを導入し、市役所に行かなくても申請手続きができる環境を整えます。

住民票、戸籍の写し、転出届、所得証明、固定資産評価証明など



申請書事前作成システムの導入（書かない市役所）

パソコン等から事前に申請内容を入力しておく、受取ったQRコードを市役所窓口のタブレットにかざすだけで、待たずに申請書を発行できるシステムを導入します。

医療費助成金支給申請書、税務証明書等交付申請書など

オンライン相談

市役所と支所、地域包括支援センター等をWEB会議システムでつなぐオンライン相談の環境を構築します。将来的には、自宅から担当者にすぐにオンラインで相談できる環境を目指します。

窓口情報システム

市役所の窓口の待ち人数や受付状況をオンラインで確認できるシステムを導入することで、窓口でスムーズな受付が行えるようになります。



マイナンバーカードを取得しましょう！

健康保険証利用開始や、医療費情報の確認、将来的には運転免許証との一体化など、利用シーンの増えるマイナンバーカードを取得することで、生活の利便性が向上します。

<< 利用シーンの拡大 >>

- ・スマート申請システム
- ・ぴったりサービスの拡充（電子申請）
- ・保険証・運転免許証利用

マイナンバーカードを取得し、生活の利便性が向上

<< 広報・周知活動の拡大 >>

- ・交付窓口の増設
- ・出張窓口の実施拡大
- ・イベント等でのPR活動

②業務も顔も「見える」快適な職場

～きめ細やかな市民サービスを提供するために～

ICTツールによる職員の負荷軽減が進む職場

誰でもどこでもいつでも業務が行える職場

コミュニケーションが活発で生産性の高い職場

これまで

■紙文書があふれる職場



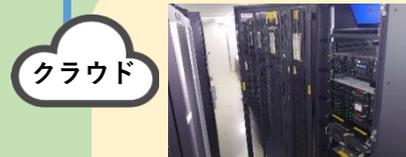
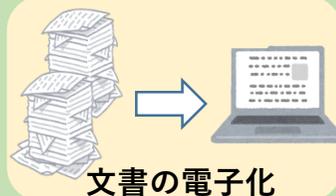
○職場は文書であふれ、書類棚が執務室を圧迫。

- ・紙での文書回覧
- ・決裁文書及び、参考資料を紙で印刷



スマート化

■ICTを活用した快適な職場



複数の市で業務システム・データの共有

- 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

○文書の管理や意思決定手続きのデジタル化による職場の整理
整頓

- ・業務文書の「見える化」
- ・紙使用量95%の削減
- ・意思決定の迅速化

○ 定型業務へのRPAの導入推進（定型業務の70%）

期待される効果

- 働き方改革の推進による職場環境の向上
- ペーパーレス化によるテレワーク環境の充実
- 遠距離（本庁⇄支所）での意思決定の迅速化
- 業務の効率化

スケジュール

令和3年度（短期）	令和4～7年度（中・長期）
<ul style="list-style-type: none"> ○電子決裁システム導入（文書管理） ○出退勤管理システム導入 ○自治体クラウド（6市協議） ○テレワークの推進 ○コミュニケーションツール導入 	<ul style="list-style-type: none"> ○電子決裁システム導入（財務会計） ○自治体クラウド本稼働（R5） ○AIチャットボット導入 ○AI議事録作成システム導入

主な取り組み



文書検索・資料の電子保管

電子証明書を付与することのできるスキャナーを導入し、紙文書を電子化して、ペーパーレスを推進します。



テレワークの推進

働き方改革や災害時などに対応できる環境を整備するため、テレワークを推進します。

電子決裁システムの導入

文書管理や庶務事務（起案文書、時間外勤務申請、連絡用紙、出張命令簿）、財務会計に係る電子決裁システムを導入し、事務の効率化、印刷物の削減を図ります。

出退勤管理システムの導入

職員のIDを読み取ることで、出勤・退勤をシステム管理し、休日出勤におけるセキュリティの向上及び将来的には時間外システムとの連携を図ります。

WEB会議の拡充

本庁、支所間の窓口連携を強化し、支所に来た市民が本庁の職員に相談できる体制を構築します。

自治体クラウド

6市で基幹44業務を統一し、システムをクラウド化することで、セキュリティ向上や災害時の業務継続性を確保します。

RPAの推進

定型業務のRPA化を進め、単純作業時間の削減、入力ミスの低減等による、事務作業の効率化を図ります。

庁内無線LAN化

様々な打合せ、会議での紙を不要とするため、PC等を庁内で持ち運び使用ができるように、庁内の無線LAN化を進めます。

③仕事も生活も充実させるカッコイイ職員

～市民や家族の暮らしを豊かにするために～

ICTツールを活用し業務を効率化する職員

ICTを活用し市民ニーズを捉え政策企画立案ができる職員

ICTを活用しワークライフバランスを向上させる職員

これまで

■定型的な事務作業等に時間を費やしている



- 仕事に真面目に取り組んでいるが、定型的な事務作業などに追われ、時間外勤務が常態化している。
- RPAやAIなどの言葉は知っているが、具体的に何をすればよいか理解していない。
- 自身のスキルアップに興味はあるが、業務を調整できず研修に参加できない。
- 年休や特休などの休暇をほとんど活用できず、ストレスがたまる。



スマート化

■自分で時間を生み出せる職員へ

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



- ICTスキル等の向上により、業務効率アップ
- 政策企画に費やす時間が増え、職員間の議論・意見交換が活発化

- ICTツールを活用し、
- テレワーク業務の拡充
- 職員間での業務共有
- 全定型業務にRPA導入



- 時間外勤務が減少し、余暇時間が充実
- 男性の育休取得率が向上
- 地域活動に参加する時間の増加

- 「スマートな市民サービス」を担う職員の育成
 - ・ 職員のICTスキル向上
 - ・ 業務を効率化するICTツールの積極的な活用
- 市民や地域に貢献できる職員の育成
 - ・ 職員の政策立案力向上
 - ・ ICT等の利活用による職員のワークライフバランス向上

期待される効果

- 市職員のITリテラシー向上
- DX推進を担う市職員の育成
- 働き方改革の進展
 - ・ 定型業務の単純作業時間等の縮減
 - ・ 時間外労働の削減

スケジュール

令和3年度（短期）	令和4～7年度（中・長期）
<ul style="list-style-type: none"> ○ テレワークの制度化 ○ スマート職員育成カリキュラムに基づく研修体制の運用開始 ○ DX意識改革研修（企業人） ○ RPAの業務拡大（10業務） <ul style="list-style-type: none"> ・ RPA理解研修（全職員） ○ 電子決裁の導入（文書）・研修 ○ ITパスポート試験の受験支援開始 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定型業務のRPA化（順次拡大） ○ 永年保存文書の電子化 ○ 電子決裁研修（財務） ○ RPA実践研修（業務担当職員） ○ RPAを全定型業務へ導入 ○ 全文書の電子化

主な取り組み



- ・ ITリテラシー
- ・ 政策立案力
- ・ データ活用力の養成



RPA・AIの拡大・活用支援

RPA等のICTツールを全定型業務へ導入するほか、職員が業務を「見える化」しRPAで効率化するための研修を実施します。

業務の電子化に係る研修

電子決裁や電子文書管理など電子化推進に必要な実務スキルを学ぶ研修を展開し、スマートな職場づくりを推進します。

資格取得の支援

ITに関する基礎的な知識を証明できる国家試験「ITパスポート試験」の受験支援を行うなど、職員のスキル向上を図ります。

スマート職員育成を目指す研修カリキュラム

スマート職員育成カリキュラムのもと、eラーニング等を活用した研修を職級ごとに展開し、DXに対する意識改革及びICTスキルの底上げを図ります。また、政策形成に係る専門研修を強化し、職員の政策立案力の養成を図ります。



EBPMの推進

政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用したEBPMについて、職員理解を促進する研修を実施します。

テレワークの運用

テレワークを制度化し、全庁的な運用の支援と改善を行いながら、多様な働き方の確立を目指します。

業務・休暇の「見える化」

ICTを活用し、業務進捗状況や休暇取得状況等を職員間で「見える化」することで、労働の効率化・短縮を図ります。