

薩摩川内市スマートデジタル計画

薩摩川内市

目次

第1章 計画の概要	
1. 計画の趣旨・ねらい	1
2. 計画の位置付け	2
3. 計画の構成・期間	2
4. 計画の推進体制	4
第2章 基本方針	
1. スマートシティ構想	5
2. スマート自治体構想	6
3. 薩摩川内DX行動指針	6
4. その他の基本的な方針	9
第3章 まちのDX	
政策1. コミュニティ・都市経営	11
(1) コミュニティ	11
(2) 未来ビジョン	11
(3) 行政マネジメント	12
政策2. 市民安全・消防	12
(1) 市民	12
(2) 防災・消防	13
政策3. 保健福祉	14
(1) 保健	14
(2) 福祉	15
政策4. 教育	16
(1) 教育	16
政策5. 産業・シティセールス	17
(1) 農林水産	17
(2) 商工観光	18
(3) 文化・スポーツ	19
政策6. 建設・水道	20
(1) 建設	20
(2) 水道	21
第4章 行政DX	
1. 行政手続のオンライン化	23
2. 窓口DX	26
3. アナログ的な手法の見直し	28

4. 基幹系システムの標準化	31
5. デジタル化による業務効率化	32
(1) ペーパーレス化	32
(2) デジタルを活用した庁内コミュニケーションの活性化	33
(3) AI・RPA等の新技術の活用	34
6. DXを推進するために必要な市役所改革	35
(1) 業務改革（BPR）	35
(2) 政策立案手法の改革（EBPM）	37
(3) 働き方改革	38
7. DX人材の育成・確保	39

第1章 計画の概要

1. 計画の趣旨・ねらい

本市では、平成27年度に策定した第2次薩摩川内市総合計画に基づき、「人と地域がICTでよりよくつながり 安全・安心と活力のあるまち 薩摩川内」を基本理念とする「薩摩川内市情報化推進計画」や、国の自治体DX推進計画を踏まえた「スマート経営・行政DX方針」の下で、さまざまなデジタル化の取組を進めてきました。

この間、スマートフォン普及率の急激な上昇（2010年：9.7%→2022年：90.1%）が示すとおり、デジタル化の急速な進展は、わずか10年の間に社会の環境を一変させました。しかし、行政においては、コロナ禍を契機にデジタル化の遅れが顕在化しており、人口減少や厳しい財政事情の中で、複雑で多様な社会課題に持続的に対応するためには、デジタル化の推進が急務になっています。

こうした情勢の変化に的確に対応するため、令和4年7月より、行政管理部内にスマートデジタル戦略室と、同室の事務を統括する部長級のスマートデジタル監を設置し、市のDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進するとともに、同年8月には、全庁横断的な業務課題の発見・解決に取り組むスマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームを設置し、国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用したデジタル関連事業の立ち上げや市役所内部の業務改革において、一定の成果を挙げることができました。

そして、令和7年度からは、新たに第3次薩摩川内市総合計画（以下「第3次総合計画」という。）の下での市政運営をスタートします。そこで、従来のデジタル化に関する取組をより一層加速させ、第3次総合計画で掲げられた「心ゆたかな暮らし」(Well-Being¹)、「持続可能な環境・社会・経済」(sustainability)の実現という理念の下で、第3次総合計画の政策・施策の実現をデジタルの力で下支えするため、今般、スマートデジタル計画（以下「本計画」という。）を策定しました。

デジタル化の急速な進展をはじめ、社会を取り巻く状況は極めて変化が速く、予測困難であることから、本計画では、計画期間内に実現するプロジェクトの具体的な内容を示すのではなく、DX実現の方針・課題解決の方向性を明らかにすることを重視しています。本計画の下、計画期間内にプロジェクトに取り組むための体制を確立するとともに、DXの方向性を市民、民間事業者、学術機関等と共有することで、多様な主体との新たな連携を促進し、本市のDXの着実な推進に繋げることをねらいとしています。

¹ Well-Being：満足度・生活の質を表す指標群

なお、本計画では、デジタル (Digital) の活用によって変革 (transformation²) を起こす「DX (デジタル・トランスフォーメーション)」を以下のとおり定義します。

■ 「DX (デジタル・トランスフォーメーション)」

単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、デジタル技術やデータを活用して政策や業務そのものの在り方を変革することで、第3次総合計画に掲げた政策及び施策を推進し、地域課題の解決や行政サービスの利便性向上を実現すること。

2. 計画の位置付け

本計画は、第3次総合計画の下位計画として、第3次総合計画に示された政策分類ごとの現状・課題の下、第3次総合計画に示された施策の方向性、成果指標の達成をデジタルの力で下支えするために、各政策分野のDXの方針等を定めるものです。

また、本計画は、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画 (令和6年6月21日)³、デジタル田園都市国家構想総合戦略 (令和5年12月26日)⁴、自治体DX推進計画 (令和4年9月2日)⁵などの国や県の計画と整合を取りながら、必要な施策を推進するものであり、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」として位置けられるものです。

本計画の策定と同時に、「薩摩川内市情報化推進計画」、「スマート経営・行政DX方針」は廃止します。

3. 計画の構成・期間

(1) 本計画の計画期間は、令和7年度から令和11年度までの5年間とします。

その内容については、市政運営の方針や社会情勢、技術の進展などの状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行っていくこととします。

² transformation (トランスフォーメーション) : もともとの形態や機能が大きく変化する「変容、変革」。「Trans」は「Cross=X」と同義語で既存のものを「超える」の意。「formation」は「形」の意。

³ デジタル社会の実現に向けた重点計画 (令和6年6月21日閣議決定) : デジタル社会形成基本法及び情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律並びに官民データ活用推進基本法に基づき、デジタル社会の実現のための政府の施策を工程表とともに明らかにするもの

⁴ デジタル田園都市国家構想総合戦略 : デジタル田園都市国家構想を実現するために、各府省庁の施策を充実・強化し、施策ごとに2023年度から2027年度までの5か年のKPI (重要業績評価指標) とロードマップ (工程表) を位置づけたもの。

⁵ 自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画 : デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策について、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。

- (2) 本計画の構成は、方針編とアクションプラン編の2部構成とします。

方針編

- ・市のDX推進に当たっての基本的な方針や、計画期間に取り組むDXの方針を定めるもの

アクションプラン編

- ・方針編で定めたDX方針に基づき、具体的に実施するプロジェクトについてその概要、実施計画、成果目標などを定めるもの
- ・毎年度、次年度当初予算の内容を踏まえ、3月頃に次年度版に改定

- (3) 方針編は、以下の3部構成とします。

第2章 基本方針

- ・スマートシティ構想、スマート自治体構想、薩摩川内DX行動指針などのDXに取り組む上での基本的な方針を定めるもの

第3章 まちのDX

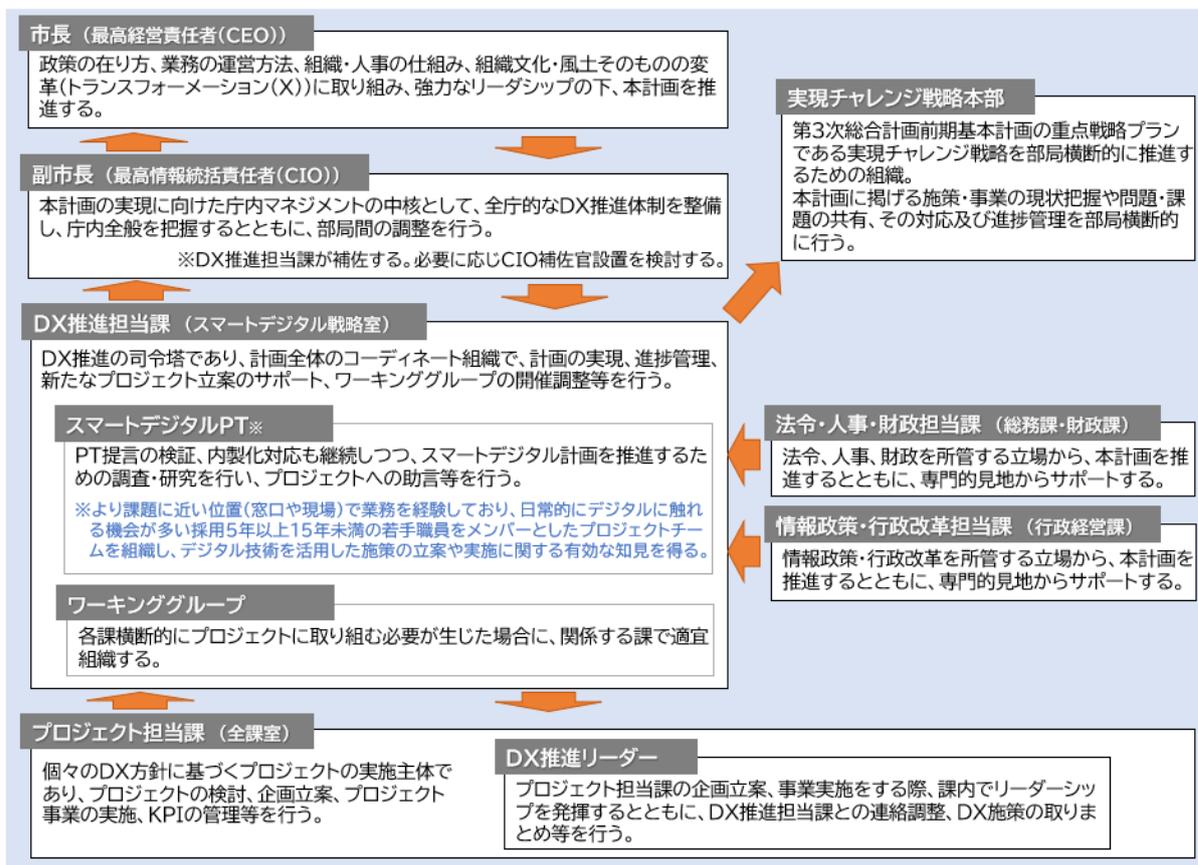
- ・第3次総合計画前期基本計画の政策分類ごとに取り組む、デジタルを活用した課題解決の方向性を定めるもの

第4章 行政DX

- ・行政手続きのオンライン化や窓口DXなどの市役所におけるDXの方針を定めるもの

4. 計画の推進体制

(1) 計画の推進体制は以下のとおりとします。



(2) 本計画の進捗管理に当たっては、できる限り第3次総合計画と一体的な進捗管理が可能となるように努めることとします。

(3) アクションプランにおいて定めるプロジェクト事業に要する経費については、国・県の補助金を活用することを基本としながら、必要な財源を確保していきます。

第2章 基本方針

1. スマートシティ構想

スマートシティとは、デジタル技術や官民データ⁶の活用によって、あらゆるサービスの利便性の向上や高度化を図ることで、地域課題の解決、新たな価値の創出を実現していく持続可能な都市・地域を指す概念です⁷。

国の「デジタル田園都市国家構想総合戦略」では、デジタルは「地方が直面する社会課題の解決の切り札」であり、「新しい付加価値を生み出す源泉」と位置付けられています。そして、デジタル技術・データを活用することで、地方において「地方の魅力をそのままに、都市に負けない利便性と可能性」を実現することが期待されています。

例えば、医療分野では、高齢化による医療需要の増大が見込まれ、医療機関へのアクセスが課題となるなか、オンライン診療の導入によって、遠隔地の住民でも都市部と同等の医療サービスを受けられる環境を実現することが期待されています。

また、人口減少に伴う地域経済の縮小に対しては、地域の買い物や観光、交通などの利便性を向上させるスマートフォンを媒体とした新たなサービスが、需要の掘り起こしの方策として効果を発揮することが期待されています。

さらには、存続の危機に晒されている地域社会を支える様々な組織・団体において、運営のデジタル化を図り、リアルタイムでの情報共有が可能なネットワークを構築することが、地域の活性化の切り札となる可能性を秘めています。

全国的に人口減少が進む中、本市においても、地域経済、子育て、医療、介護、防災・安全、コミュニティ、公共交通、農林水産、観光、行政手続などのあらゆる分野において、担い手の不足や需要の減少に伴う課題が生じています。

本市では、これらの課題に対応するため、各政策分野において、デジタル技術や官民データの有効活用によって生産性や利便性を向上させる「まちのDX」を強力に推進し、地域課題の解決や価値の創出に持続的に取り組む「スマートシティ」の実現を目指します。

⁶ 官民データ：電磁的記録に記録された情報であって、国や地方公共団体、独立行政法人や民間事業者がその事務や事業の遂行に当たり、管理、利用、提供するもの

⁷ スマートシティの定義：3つの基本理念（市民中心主義、ビジョン・課題フォーカス、分野間・都市間連携の重視）と、5つの基本原則（公平性・包摂性の確保、運営面・資金面での持続可能性の確保、相互運用性・オープン性・透明性の確保、プライバシーの確保、セキュリティ、レジリエンスの確保）に基づき、新技術や官民各種のデータを活用した、市民一人一人に寄り添ったサービスの提供や、各種分野におけるマネジメントの高度化等により、都市や地域が抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける持続可能な都市や地域（内閣府・総務省・経済産業省・国土交通省スマートシティ官民連携プラットフォーム『スマートシティガイドブック』）

2. スマート自治体構想

スマートシティ構想を実現するためには、その推進主体である市役所自身がDXを推進できる組織へとシフトチェンジすることが必要です。

まずは、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータの活用を進めることで、品質・コスト感覚・スピードを兼ね備えた、利用者中心の行政サービスを実現する必要があります。

また、「まちのDX」を推進する市役所は、地域の課題を、官民データを活用しながら的確に把握・分析し、その課題の解決に向けたリーダーシップを発揮することができる組織である必要があります。

さらに、必要に応じて、課題解決手段を持つ地域の民間主体同士を結び付け、民間主体が共同利用するデジタル基盤を構築・運営⁸することで、「共助」による地域課題の解決を支える役割を果たすことも求められます。

そして、これらの市役所の役割を全うするためには、限られた資源の中でも、将来にわたって持続的かつ安定的に行政サービスを提供できる体制を構築する必要があります。

そのためには、日々増加していく職員の業務負担を可能な限り軽減するため、業務改革（BPR⁹）を伴う市役所内部のデジタル化を強力に進め、市役所で働く職員が、ワークライフバランスを実現しながら、真に必要な業務に注力できる体制を構築する必要があります。

本市では、「行政DX」を強力に推進することで、以上の役割を兼ね備えた「スマート自治体」を目指します。

3. 薩摩川内DX行動指針

令和4年度以降、スマートデジタル戦略室及びスマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームを中心に、これまで市のDXに取り組んできた経験を踏まえ、国の「サービス設計12箇条¹⁰」などを参考に、DXに取り組む上で必須となる基本的な行動指針を

⁸ 市では、スマートデジタル戦略室の設置以降、地域の医療機関・介護施設間でのデータ共有によって連携を促進する地域医療介護情報ネットワークの構築や、地域内経済循環の促進に向けて市内飲食店等が共同利用できるデジタル地域通貨プラットフォームの構築・運用など、デジタル基盤の構築・運用に取り組んできている。

⁹ BPR：Business Process Reengineering の略。業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、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。

¹⁰ サービス設計12箇条：「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」（令和3年12月24日デジタル大臣決定）に定められている、利用者中心の行政サービスを提供するために必要となる具体的なノウハウ

以下のとおり整理しました。

① 「システム」ではなく「サービス」をつくる

行政の使命は、市政の発展や市民の幸福という価値の達成を目指すものであり、デジタル技術はその手段にすぎません。DXの実現に当たっては、システム化に固執せず、目標を達成するための最適な手段を検討し、利用者中心の「サービス」をつくる視点を持つことが重要です。

そのためには、検討漏れや留意点を明確にするために、業務フローを可視化することが有効です。また、サービス構築時には、利用者の立場に立って、一連のプロセスを最初から最後までシミュレーションすることが重要であり、かつ手段が目的化しないよう、常にサービス提供によって生まれる価値を意識しながら構築を進めることが必要となります。構築するシステムは、利用者のニーズを満たし、実際の便益を提供するものであり、システムを含むサービス全体が利用者の期待に応えるものであることが必要です。

② 課題の特定から出発する

AIなど技術の進歩により、「デジタル」が実現できることの範囲は急速に拡大していますが、新しい技術の導入が市の施策の実現に資するものであるかどうかは慎重に検討する必要があります。

デジタル技術の活用を検討する前に、まずは、市として解決すべき課題を特定し、組織内で共有しておくことが重要です。解決すべき課題は、自分を含めた「誰か」にとって支障を持つ具体的な問題である必要があります。

利用者の視点に立って、誰が、いつ、どこで、何に困っているかを具体的に把握し、関係者間で問題意識を共有することが、DXの出発点です。

③ 全ての挑戦を称賛する

社会の状況は常に多様な要因によって変化しており、特にデジタル技術の進展は急速であり、今のベストな選択が1年後には時代遅れになることも珍しくありません。これらの変化を予測することは難しく、DXの実行には、不確実性を受け入れて「挑戦」する姿勢が求められます。このような「挑戦」を称賛できる組織でなければ、DXは成功しません。

代わりに、制度設計段階では、想定どおりの結果が得られない可能性があることを考慮した設計が求められます。事業の進捗を定期的にモニタリングし、「改善」が必要な点を早期に発見し、軌道修正を図れる仕組みを整えておくことが重要です。そして、「改善」に当たっては、事業の中止も含めた柔軟な意思決定が必要です。

こうした「挑戦」と「改善」のサイクルを確立するためには、たとえ新たな取り組みが軌道に乗らなかったとしても、「挑戦」そのものが適切に評価される組織であることが不可欠です。それと同時に、事業実施後は、時には「失敗」を認め、ただちに「改善」のフェーズに移行できる組織であることが重要です。

④ 解決手段はできるだけシンプルに

D Xの問題解決は、誰もが理解しやすく、利用しやすいよう、できるだけシンプルな構造や手法を採用することが肝要です。シンプルな構造であれば、課題が明確になった際に容易に修正でき、仮に担当者が変わったとしてもスムーズに引き継ぐことが可能です。

一方、市役所の業務は住民一人一人へのきめ細やかな対応が求められるため、長年の積み重ねによって複雑化している場合が多々あります。しかし、導入するシステムは一般化されたものが多く、団体ごとの対応が難しい場合もあります。一般化されたシステムを複雑な業務フローに合わせようとする、カスタマイズの費用が高騰するなど、かえって非効率な業務運営になる恐れがあります。

D Xを進めるにあたっては、既存の業務フローをシンプルに見直し、システムの無理な適用を避けることが重要です。

⑤ ナレッジの共有を組織文化とする

問題解決には、アナログやデジタルを問わず、さまざまな手段が存在し、そのメリットやデメリットを理解し検証することが重要です。

市役所全体でD Xを推進するには、情報収集に敏感であること、職員間で有益な情報を積極的に共有する風土が育まれることが必要となります。

職員個々が持つナレッジは、形式知、暗黙知を含め、組織の重要な資産と見なされ、その有効な活用を促進することで、職員全体の知識が向上し、各自が自発的にD Xを推進できる組織文化が醸成されることが不可欠です。

⑥ 全職員がD X人材となる

D Xは、情報政策に関わった経験がある職員やデジタル専門家だけのものではありません。全ての職員は、自身の業務が目標に沿ったものか、非効率な方法で無駄が生じていないかを見直し、自担当業務の「トランスフォーメーション」に取り組む責任があります。そして、そのトランスフォーメーションに取り組むに当たっては、「デジタル」を1つの有効な手段として選択できるよう、デジタルに関する最低限の基本的な知識は身に付けておく必要があります。一方で、必ずしも全職員が専門的な知識を身につける必要はありません。専門知識が必要な場合は、内外の専門家に相談することで、情報を得ることができます。重要なことは、全ての職員が、デジタルへの抵抗感を克服し、D Xの意義や利点を理解することです。これらを備えた人材は、立派な「D X人材」と言えます。

4. その他の基本的な方針

(1) オープンデータ化の推進

市が保有するデータを公開することで、オープンデータを通じて市民が市の活動に関心を持ち、参画する機会が増えます。例えば、防災、医療、交通など情報を公開することで、市民が日常生活の中で、より良い判断を下すことができるようになります。

また、公開されたデータは、新たなビジネスのアイデアやサービスの創出につながります。多くの事業者がオープンデータを活用して、革新的なサービスを提供することで地域経済の活性化が期待されます。

そして、市ではデータに基づいた施策（EBPM¹¹）を展開することが可能となり、行政の透明性や信頼性の確保に努め、行政情報の活用促進を図っていきます。本計画に基づき実施するプロジェクトによって得られるデータについても、提供可能な情報は可能な限り公開・提供していきます。

(2) マイナンバーカードの活用

マイナンバーカードは、国において、デジタル社会のパスポートとして強ちに普及促進に取り組まれてきたところであり、本市におけるマイナンバーカードの普及率は、令和6年3月31日時点で人口の85.40%にも及んでいます。

行政手続きのオンライン化をはじめとする本計画に基づく施策の実施に当たっては、オンライン上で安全に本人確認ができるツールであるマイナンバーカードを積極的に活用していきます。

(参考) 第3次総合計画前期基本計画 KPI

成果指標	現状値	目標値
マイナンバーカード等を活用したサービス件数	9件 (R5年度)	10件 (R11年度)

(3) デジタルデバイド対策

誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けて、市民一人一人に寄り添ったデジタル化を進めるため、本計画に基づく施策の展開に当たっては、地理的な制約、年齢、身体的な条件等に基づくデジタルの利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るためのデジタルデバイド対策を併せて実施していきます。

¹¹ EBPM: Evidence-Based Policy Making の略。証拠に基づく政策立案。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確にした上で、合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする

具体的には、以下の方向性で取り組んでいきます。

- ① サービスの設計に当たっては、本計画で定めた薩摩川内DX行動指針を踏まえ、できる限りシンプルな設計とし、誰もが利用しやすい仕様・デザインとなるように努めます。
- ② 対面でのきめ細やかなサポートを実施するため、地域でのスマートフォン教室の開催や、高齢者との接触機会が多く、日常的にスマートフォン操作などのサポートが可能な地域人材の育成、広報紙をはじめとした各種広報媒体を通じたスマートフォン操作方法等の紹介など、必要な支援に努めます。

(4) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等

本計画に基づき実施するプロジェクトにおいて利用する情報システムについては、クラウド化などの共用化を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図ります。

また、各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進します。

(5) セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

本計画の推進に当たっては、「サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成27年9月4日閣議決定）」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「薩摩川内市情報セキュリティ基準」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律」及び「薩摩川内市個人情報保護法施行条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとし、データ活用に係る地域住民の不安の払拭に努めることとします。

第3章 まちのDX

本章では、第3次総合計画前期基本計画の政策分類に沿って、計画期間5年間（令和7年度～令和11年度）に取り組む、デジタルを活用した課題解決の方向性を「DX方針」として定めています。

今後、市では、このDX方針の実現に向けて、現場のニーズや技術の進展・活用の動向などを踏まえながら、プロジェクト化の検討を進めていきます。

政策1. コミュニティ・都市経営

(1) コミュニティ

（コミュニティ、生涯学習・市民活動、ダイバーシティ・男女共同参画、少子化対策）

地域ICT¹²ネットワークの構築

（コミュニティ課）

- 市、地区コミュニティ協議会、自治会等の間でより緊密な連携を図るため、クラウド上で関係者間の情報共有が可能な仕組みを導入し、リアルタイムでの情報共有を可能とするとともに、資料のペーパーレス化、各種申請・届出のオンライン化、オンライン会議の実施などを推進します。

現役世代が参画しやすい自治組織運営のDX

（コミュニティ課）

- 全世代、全員活躍型のコミュニティづくりの実現に向けて、現役世代が仕事、育児、介護と両立しながらでも、地域活動に参画しやすい環境を整えるため、自治会における回覧板のデジタル化、スマートフォンからイベント・行事のスケジュールを確認できるアプリの導入の支援や、オンラインでの自治会加入申請への支援などに取り組むことで、自治組織運営のDXを推進します。

(2) 未来ビジョン

（総合政策、地域デザイン、SDGs・カーボンニュートラル、広聴広報）

SDGs ポイント

（スマートデジタル戦略室、企画政策課）

- SDGsの理念に基づく持続可能で魅力的なまちづくりの実現に向け、SDGsの理念の実現に貢献する行動に対して、デジタル地域通貨プラットフォームを活用した「SDGsポイント」を付与する取組を進めることで、より多くの市民・市内事業者のSDGsへの関心を高め、具体的な行動変容に繋げるきっかけづくりに取り組みます。

¹² ICT：Information and Communication Technology の略。情報通信に関する技術の総称のこと。

土地取引届出のオンライン化

(企画政策課)

- 国土利用計画法に基づく土地取引に係る届出について、届出の適切な管理や届出率の向上のため、届出のオンライン化に取り組みます。

広報DX

(秘書広報課)

- 市民が、市政に関する情報をリアルタイムで、簡潔に、ニーズに即した内容で取得することが可能な環境を整えるため、スマートフォンの更なる効果的な活用など、新たな市政情報の発信方法について検討します。

(3) 行政マネジメント

(市職員人材育成、財政、財産マネジメント)

公共施設DX

(財産マネジメント課、公共施設所管課)

- 公共施設利用者及び施設管理者の負担軽減のため、公共施設予約管理システムと連携した施錠管理や施設利用料のオンライン決済の導入について検証し、利用者が施設管理者を直接訪問しなくても施設が利用できる環境整備に取り組みます。

政策2. 市民安全・消防

(1) 市民

(市民窓口サービス、人権、課税・徴収、環境)

窓口DX

(市民安全部各課、保健福祉部各課)

- 窓口サービスについて、「書かない窓口」の実現、手続のワンストップ化、オンライン窓口システムの活用に取り組みます。(第4章「行政DX」において詳述)

公金収納のキャッシュレス化の促進

(会計課)

- 各種公金収納について、利用者が口座振替による支払いを利用しやすくなるよう、口座振替登録のオンライン申請を可能とします。

また、クレジットカードによる支払いができない一部の利用料について、利用者のニーズを踏まえながら、クレジットカードによる支払いを可能とします。

カーボンニュートラルの達成に向けた行動変容促進

(環境課)

- 持続可能な脱炭素社会の構築に向けた「薩摩川内市カーボンニュートラル地域戦略」(令和6年3月策定)に基づく施策の一環として、省エネ活動や環境ボランティアへの参加などの二酸化炭素削減の行動に対して、デジタル地域通貨プラットフォームを活用した「SDGsポイント」を付与する取組を進め、市民及び市内事業者の理解と行動変

容の促進に取り組みます。

また、事業の設計・実施に当たっては、市民が環境にとって望ましい行動を選択することが可能となるよう、ナッジ¹³の手法を積極的に活用します。

(2) 防災・消防

(防災・原子力安全、交通安全・防犯、消防、消防団)

防災DX

(防災安全課、消防局)

- 多発・激甚化する自然災害に対し、誰一人取り残さない防災対策として、スマートフォン等のICT機器を活用することで、市民に対して、災害・防災情報を迅速かつ的確に情報提供できる体制の整備に取り組みます。

また、市が要支援者・要配慮者等の避難状況を迅速かつ的確に把握することが可能となるよう、市と福祉施設、学校等との関係機関の間における連絡手段について、携帯端末等の活用に取り組みます。

また、防災マップ等の整備やVRを使用した避難体験シミュレーションなどのデジタル技術の活用に取り組むことで、自助・共助・公助の意識醸成を図ります。

災害備蓄物資のデジタル管理

(防災安全課)

- 災害時に迅速かつ効率的な備蓄物資の提供が可能な体制を整えるため、備蓄物資管理のデジタル化に取り組み、数量管理や品質管理の最適化を図ります。

消防団活動のデジタル化

(消防総務課、警防課)

- 今後も自然災害の頻発が懸念されることから、将来にわたり地域防災力の中核として欠くことのできない存在である消防団員の確保に向け、デジタルを活用した情報伝達や業務管理など、活動の負担軽減に繋がる活動支援ツールの導入に取り組み、活動環境の改善を図ります。

¹³ ナッジ：望ましい行動をとれるよう人を後押しするアプローチのこと。「人が意思決定する際の環境をデザインすることで、自発的な行動変容を促す」のが特徴。

政策3. 保健福祉

(1) 保健

(健康保健、地域医療)

デジタルを活用した健康増進 (市民健康課、保険年金課)

- 市民の健康意識向上のためのポピュレーションアプローチ¹⁴の実施に当たっては、スマートフォンアプリを活用した情報発信や健康増進につながる行動に対する支援を行うとともに、一人一人の属性や行動履歴に基づいた最適な情報をスマートフォンで取得できる環境を整えます。

併せて、事業の設計・実施に当たっては、市民が自身の健康づくりにとって望ましい行動を選択することができるよう、ナッジ¹⁵の手法の活用に取り組みます。

また、スマートフォンやウェアラブル端末¹⁶などのデジタル機器から得られる健康データを収集し、新たな事業の企画立案に有効活用するサイクルの構築に取り組みます。

健康相談・支援のオンライン化 (市民健康課)

- がん検診や生活習慣病予防のための健康支援の取組、妊娠・出産・子育てに関する相談・支援等の市民の健康づくりのために市が実施する各種事業の利用を促進するため、オンラインでの申込み・予約を可能とするとともに、オンラインで面談できる環境の整備に取り組み、利用者の負担軽減を図ります。

地域医療介護情報ネットワーク (スマートデジタル戦略室、市民健康課、高齢・介護福祉課)

- 地域包括ケアシステムの実現に向けて、限られた医療資源を有効活用しながら、安全で質の高い医療サービスを受けられる環境を整えるため、一般社団法人鹿児島地域医療介護ネットワークが運営する地域医療介護情報ネットワーク「かごネット」及び健康管理アプリ「かごマイカルテ」に対する必要な支援に取り組みます。

オンライン診療・医療MaaS (スマートデジタル戦略室、市民健康課)

- 本土における医師、看護師の不足や、甌島における医療従事者の不足などの課題に対応するため、医療機関から離れた遠隔地に住む市民に対して安定的な医療を提供する手段の一つとして、一般社団法人鹿児島地域医療介護ネットワークが所有する医療MaaS車両を活用したオンライン診療に対する必要な支援に取り組みます。

¹⁴ ポピュレーションアプローチ (population approach) : 年代を問わず市民全員を対象にした食育、運動、歯と口の健康、禁煙などの健康意識向上のための取組のこと。

¹⁵ ナッジ : 望ましい行動をとれるよう人を後押しするアプローチのこと。「人が意思決定する際の環境をデザインすることで、自発的な行動変容を促す」のが特徴。

¹⁶ ウェアラブル端末 : 服や腕などに身に着けたまま使う端末。(例 : スマートウォッチなど)

(2) 福祉

(社会福祉・市民相談、障害者福祉、高齢・介護福祉、生活保護、子育て支援・保育、公的医療保険・国民年金)

地域の見守りネットワーク (社会福祉課、コミュニティ課、防災安全課、警防課)

- 地域の見守り体制の充実を図るため、民生委員・児童委員をはじめとする関係者間において、リアルタイムでの情報共有、会議資料のペーパーレス化、各種報告のオンライン化、オンライン会議の実施などの民生委員活動のDXに取り組み、委員の活動負担の軽減、委員のなり手不足の解消、事務コストの削減を図ります。

併せて、災害時の避難行動要支援者に対する迅速な安否確認が可能な体制を整備するため、民生委員、自治会長、消防分団長などの地域の関係者をメンバーとする「地域の見守りネットワーク」の構築に取り組みます。

被災者対応のデジタル化 (社会福祉課、防災安全課)

- 市民の安全・安心を守るため、被災者の状況の迅速かつ的確な把握や、罹災証明書等の各種申請のオンライン化を可能とするシステムの導入等に取り組み、被災者支援業務の迅速化・効率化や被災者の利便性の向上を図ります。

福祉相談のオンライン化 (保健福祉部各課)

- 消費者、子ども、ヤングケアラー、生活困窮者、障害者、子育て世帯などからの相談に対する体制について、オンライン相談窓口の設置に取り組み、窓口や電話での相談に抵抗がある方でもいつでもどこでも気軽に相談できる環境を整えます。

介護認定プロセスのDX (高齢・介護福祉課)

- 介護保険制度に係る、要介護認定における申請、訪問調査、主治医意見書の回収、審査会の運営、認定結果の送付などの一連のプロセスのDXに取り組みます。

介護ロボット活用支援等 (高齢・介護福祉課)

- 介護サービスの需要は増加する一方、介護サービスを担う人材の確保が厳しくなっている現状を踏まえ、国のデジタル行財政改革の取組と歩調を合わせながら、介護事業所における介護ロボット・ICT機器等のデジタル技術の活用に対する支援等に取り組み、生産性の向上を図ります。

子育て関係手続のオンライン化 (子育て支援課)

- 子育て世帯の大半がパソコンやタブレット、スマートフォン等を保有していると考えられる現状を踏まえ、国のデジタル行財政改革の取組と歩調を合わせながら、子育てに関する全ての手続において、オンラインでの申請・届出等を可能とするとともに、オンライン利用率の向上に向けた普及啓発に取り組むことで、保護者の負担軽減を図ります。

また、スマートフォンアプリを活用した子育てに資する情報の発信やインセンティブの付与に積極的に取り組み、一人一人の属性やニーズに応じたプッシュ型の情報提供ができる環境の整備に取り組みます。

保育業務のデジタル化

(子育て支援課)

- 保育を担う人材の確保及び保護者の負担軽減を図るため、国のデジタル行財政改革の取組と歩調を合わせながら、保育所等からの保護者への連絡、園内での情報共有、登降園管理、書類作成などをデジタル化するツールの導入に取り組みます。

政策4. 教育

(1) 教育

(学校教育、教育施設、社会教育、文化財)

デジタルを活用した授業づくり

(学校教育課・教育総務課)

- 児童生徒が学校や家庭において学習やアセスメントができる文部科学省CBT¹⁷システム(MEXCBT(メクビット))の活用や、電子黒板の導入など、デジタル技術を効果的に活用した新たな授業づくりに取り組み、個々の生徒の特性や傾向に応じた個別最適な学びを実現します。

校務DX

(教育総務課・学校教育課)

- 校務の効率化や各種データの分析・共有、教職員間のコミュニケーションの円滑化、地域への情報発信等を促進するため、令和5年度に導入した統合型校務支援システム(校務支援システム・グループウェア)を基盤とした教職員の校務改善に向けた取組を促進します。

学校徴収金の徴収の負担軽減

(教育総務課・学校教育課)

- 教材費などの学校徴収金の集金について、児童による現金の持参や教職員による現金の管理等の負担軽減を図るため、キャッシュレス化や口座振替の活用に取り組みます。

文化財データベース

(社会教育課)

- 本市に数多く残されている文化財について、時間の経過とともに歴史的・文化的な価値のある資料が失われることがないように、文化財に関するデータベースを整備し、文化財の所有者や管理者に対して適切な保存を促進します。

¹⁷ CBT: Computer Based Testing の略。コンピュータを利用して試験を実施する方法。

政策5. 産業・シティセールス

(1) 農林水産

(農業マネジメント、営農・畜産、林業、漁業、農業基盤)

鳥獣対策DX

(農業政策課)

- 鳥獣による農作物被害を抑制するため、捕獲情報のオンライン報告の仕組みや、センサとICT機器を活用した遠隔管理システムの導入に取り組み、猟友会が設置する罠の定期見回り、管理、捕獲等の労力軽減を図ります。

スマート農業

(畜産営農課)

- 農林漁業の担い手不足の解消と持続的な農業経営基盤を構築するため、田んぼの水量監視や水利施設の遠隔操作、茶・果樹・花等の施設園芸での生育状況や生育環境の把握、畜産での畜舎内の室温・湿度等の環境情報の把握、家畜の分娩監視、放牧家畜の見守り・監視などにおいて、カメラやセンサ、AI等のICT、IoT¹⁸等の新技術を活用した新たな機器等を導入に対する必要な支援に取り組み、「スマート農業¹⁹」を実現します。

また、これらのデジタル機器から得られるデータ等を活用した次世代の育成や、職員が迅速に現地指導できる環境整備に取り組みます。

スマート林業

(耕地林務水産課)

- 林業における施業の集約化を促進するため、林業事業者において森林の現況を把握するためのデジタル機器の導入に対する必要な支援に取り組み、「スマート林業²⁰」を実現します。

スマート水産業

(耕地林務水産課)

- 地球温暖化の影響による漁獲量の低下などの課題に対応するため、漁場生産性の向上のためのICT、IoT等の新技術を活用した機器の導入やシステムの構築に対する必要な支援に取り組み、「スマート水産業²¹」を実現します。

¹⁸ Iot : Internet of Things の略で、「モノのインターネット」の意味。コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体（モノ）に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信する仕組み。

¹⁹ スマート農業：ロボット技術やICT（情報通信技術）を活用して、省力化・精密化や高品質生産を実現する等を推進している新たな農業のこと。

²⁰ スマート林業：ICTやロボット技術等を活用し、森林施業の効率化・省力化や需要に応じた木材生産を可能とする林業のこと。

²¹ スマート水産業：ICT、IoT等の先端技術の活用により、水産資源の持続的利用と水産業の産業としての持続的成長の両立を実現する次世代の水産業

(2) 商工観光

(シティセールス、地域経済・中小企業、産業人材確保・移住定住、産業立地・新産業創出、多文化共生、観光物産、交通)

デジタル地域通貨の活用

(スマートデジタル戦略室、経済政策課)

- 中心市街地や各地域の商店街の魅力向上と賑わい創出を実現するため、デジタル地域通貨プラットフォームを活用した商品券・ポイント事業の実施など、新たな域内消費活性化策に取り組み、消費者の利便性向上と地元企業の生産性向上を両立させた域内経済循環の創出を実現します。

中小企業DX支援

(経済政策課)

- 人手不足などの課題に直面する中小企業の経営基盤強化を後押しするため、商工会議所、商工会、事業協同組合薩摩川内市企業連携協議会等の関係団体と連携し、中小企業のDXを支援する枠組みの構築に取り組み、労働生産性の向上や、販路拡大、付加価値創出を図ります。

移住希望者対応のデジタル化

(産業人材確保・移住定住戦略室)

- 本市への移住に関心を持った方に対してきめ細やかな対応が可能となるよう、移住希望者に関するデータベースの整備に取り組み、本市に関する情報を一人一人にパーソナライズされた形で効率的に発信できる環境を構築します。

また、希望者が遠隔地からでも簡単に必要な手続きが可能となるよう、各種手続きのオンライン化に取り組みます。

さらに、移住後の生活を支援するため、移住者との交流が保てるプラットフォームの整備に取り組みます。

新たな産業創出の支援

(産業戦略課)

- 地域の需要に対して、AI・IoT等のデジタル技術を活用した新たなビジネスを展開しようとする希望者を支援するため、創業支援事業の実施等により、新たな産業の創出を促進します。

観光DX

(観光物産課)

- 観光誘客や物産販売事業等の強化による地域活性化につなげるため、観光関連事業者との協力・連携により、観光資源や店舗等のスポット情報及び回遊性を高めるイベント情報などのデジタルマップ²²の整備など、観光客の利便性を向上させる観光DXの取組を推進します。

また、観光DXの取組によって得られる人流や購買に関するデータ、その他の市の商工観光施策の立案にとって有益なデータを取得・分析し、収益の最大化や新たな事業の企画立案に有効活用するサイクルの構築を推進します。

²² デジタルマップ：パソコンやスマートフォンなどで使用できるようにデータ化された地図のこと

交通サービスのデジタル化

(経済政策課)

- 利用者の減少や乗務員不足等によるタクシーやバスの供給量の減少等により、地域公共交通の維持が大きな課題となっている現状を踏まえ、地域の実情に応じた地域公共交通の導入やコミュニティ交通の予約管理や運行管理等におけるデジタル技術の活用を検討に取り組み、地域住民の移動手段の確保や利便性向上を図ります。

また、公共交通機関の利用を促進するため、キャッシュレス決済を活用したインセンティブ付与の仕組みの導入に取り組みます。

交通情報の公開・共有

(経済政策課)

- 市内の移動の利便性の向上、観光地での周遊促進のため、利用者が市内の路線図や運行情報などの交通情報をシームレスに獲得することが可能となるよう、経路検索事業者への情報提供、県と連携したMaaSをはじめとするデジタル技術の導入について検討を行います。

(3) 文化・スポーツ

(文化、スポーツ)

合宿施設の付加価値向上

(文化スポーツ課)

- スポーツ合宿の誘致の増大に向けて、市内のグラウンド・体育館におけるAIカメラ²³やモーションキャプチャ²⁴などのデジタル技術の実装に取り組み、合宿施設の付加価値を創出します。

スマートフォンを活用した運動促進

(文化スポーツ課)

- 市民が健康の維持増進や体力・健康づくりを目的に、いつでも・どこでも・誰でも気軽にスポーツを楽しめる環境づくりのため、スマートフォンを活用した新たなサービスの導入に取り組みます。

資料館DX

(文化スポーツ課)

- 川内歴史資料館、川内まごころ文学館に収蔵している資料には、酸化や劣化の恐れから頻繁に展示、閲覧することのできない希少な資料も多いことから、資料をデジタルデータ化することで、バーチャルな閲覧の機会を増やすとともに、それらを通じた調査・研究の促進を図ります。

また、館内はもちろん、市内の主要な文学スポットにもスマートフォン、タブレットを用いた新たな展示・解説システム(バーチャルガイド)を導入し、利用者がより見やすく理解しやすい展示・学習環境の充実に取り組みます。

²³ AIカメラ：AI(人工知能)によって映像・画像を自動で処理するカメラのこと

²⁴ モーションキャプチャ：人やモノの動きをデジタルデータにする技術。CGキャラクターのアニメーション付け、スポーツ選手の動作解析、ロボットやドローンのリアルタイム制御などに活用される。

政策6. 建設・水道

(1) 建設

(建設マネジメント、道路河川港湾、都市計画、土地区画整理、公園緑地、景観・公共サイン、住宅・建築指導、空家)

土地管理のDX

(建設政策課)

○ 現地の筆界が判別しづらい森林部などの土地トラブルを未然に防止するため、土地所有者等が現地の正確な筆界をデジタル技術の活用によって判別することが可能となるような環境整備に取り組みます。

また、土地をめぐる行政活動・経済活動全ての基礎データである地籍調査の成果について、適正にデータ管理し、当該データの有効活用に取り組みます。

占用許可のオンライン化

(道路河川課、都市整備課)

○ 市道、河川、里道、水路、公園、土地区画整理に関する占用許可・使用許可事務等については、申請件数が膨大であり、かつ一定期間経過後の更新申請が必要であることなどを踏まえ、申請のオンライン化及び管理台帳整備のシステム化に取り組みます。

インフラ点検・災害査定のDX

(道路河川課)

○ 市道、河川などのインフラの点検業務については、遠隔監視カメラや検知センサ等のデジタル技術の活用に取り組み、定期点検や目視点検の対象を重点化しながらメリハリの利いた点検が実施できる体制の構築を図ります。

また、災害時または災害査定時において、より迅速かつ正確に被災状況の確認・共有が可能となるよう、人工衛星やドローン、カメラ等を活用した災害関連情報の収集や、デジタル技術を活用した情報連絡体制の整備に取り組みます。

3D都市モデル

(都市整備課)

○ Society5.0²⁵社会の実現に向けたデジタルインフラの一つとして、現実の都市空間のデジタルツイン²⁶である「3D都市モデル²⁷」の整備に取り組み、防災政策の高度化や、カーボンニュートラルの推進などに活用することで、安全・安心なまちづくりを実現します。

²⁵ Society5.0：内閣府が提唱する日本が目指すべき未来社会の姿を示す概念。サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会。

²⁶ デジタルツイン：インターネットに接続した機器などを活用して現実空間の情報を取得し、サイバー空間内に現実空間の環境を再現すること

²⁷ 3D都市モデル：建築物、道路、土木構造物等の現実の都市に存在する様々なオブジェクトの三次元形状と意味情報をパッケージとして記述した地理空間データ

公園管理DX

(都市整備課)

- 市民や市内事業者との協働による都市公園等の適正な維持管理、計画的な修繕や更新を実現するため、公園管理においてカメラやセンサなどのデジタル技術を活用することで、環境データや人流データを収集・解析し、公園管理者が公園全体の状況や施設の健全度・緊急度判定等を正確かつタイムリーに行うことを可能とするなど、公園管理のDXを実現します。

景観届出のオンライン化

(都市整備課)

- 年々件数が増加している景観条例に基づく届出について、届出のオンライン化に取り組むことで、届出内容の適正な管理や事務負担の軽減に繋がります。

市営住宅管理のDX

(建築住宅課)

- 市営住宅等の適正かつ効率的な管理・運用のため、市営住宅等の入居者及び市民等に対するスマートフォンアプリを活用した情報発信や各種入居手続のオンライン化に取り組み、利用者との確実かつ円滑なコミュニケーションがとれる環境を整えることで、市営住宅等の利便性及び事務負担の軽減を図ります。

空家データの有効活用

(建築住宅課)

- 移住・定住の促進等に向けて、空家の現況のデータ化に取り組み、得られたデータを新たな空家利活用促進策の企画立案に有効活用することで、「空家バンク²⁸」を拡充し、利用可能な空家の有効活用を図ります。

建築確認申請等のオンライン化

(建築住宅課)

- 建築物の建築等に係る諸手続について、利用者の利便性の向上及び事務負担の軽減を図るため、建築等に係る確認申請、認定申請及び届出等のオンライン化に取り組み、申請者や届出者が来庁せずとも確実に手続ができる環境を整えることで、適正かつ効率的な管理・運用を実現します。

(2) 水道

(上水道、下水道、公営企業経営)

スマートメーター・漏水調査のデジタル活用

(経営管理課、上水道課)

- 水道水の安定供給と持続可能な健全経営の実現に向けて、検針業務の効率化を図るための水道スマートメーターの導入について、市場価格や技術の進展の状況などを注視しながら検証を行います。

また、技術者不足による技術・技能の継承が課題となっている現状を踏まえ、漏水調

²⁸ 空き家バンク：空家の有効活用を通して、本市に暮らしてみたいという市外からの人を呼び込む仕組みを構築することにより、移住・定住を促進する情報登録制度のこと。

査における衛星画像やA Iなどのデジタル技術の活用について、市場価格や技術の進展の状況などを注視しながら検証を行います。

水道関係手続のオンライン化

(経営管理課)

- 水道利用者の利便性向上のため、給水使用開始・中止手続のオンライン化、口座振替手続の申込みのオンライン化に取り組み、サービスの充実を図ります。

下水道施設管理のDX

(下水道室)

- 生活インフラとして重要な下水道施設の計画的な改築・更新及び耐震・耐水化対策を行うため、施設台帳や定期的なメンテナンス情報、修繕情報等のデータ管理を実施する環境の整備に取り組むとともに、A Iなどのデジタル技術の活用について検証を行います。

第4章 行政DX

本章では、「まちのDX」（第3章）を推進する市役所自体のDXの方向性を定めています。今後、市では、このDX方針の実現に向けて、全庁的な取組を進めていきます。

1. 行政手続のオンライン化

市民がいつでもどこからでもインターネット上で行政手続を利用できる「行政手続のオンライン化」は、利用者中心の行政サービスを実現するために第一に取り組むべき重要な課題です（参考1）（参考2）。

各手続について、従来の対面・書面以外に「オンライン」の選択肢を設けることは、来庁が困難な市民にも公平にサービスを提供する意義を有します。

本市においては、まず、転出届及び転入予約、地方税申告手続について、国においてマイナンバーカードを活用したシステムが整備されたことにより、オンラインでの利用が可能となっています。また、図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設の利用予約、研修・講習・各種イベントの申込み、職員採用試験申込、入札等の手続において、一部でオンライン申請が可能となっています。

また、令和5年度からは、スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームが中心となって、庁内から募集した職員が業務効率化の必要性を感じている手続について、システム内製化によるオンライン化に取り組んできています（参考3）。

市に対する申請手続の原則オンライン化 （全課室、スマートデジタル戦略室）

- 国が定める「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」²⁹のうち、マイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される27手続（参考4）については、全て、令和7年度中にマイナポータル・ぴったりサービスからのオンライン申請を可能とします。

また、以上の27手続を除き、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち本市が実施している24手続（参考4）については、可能な限り速やかにオンライン申請を可能とする方向で検討します。

²⁹ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年6月9日閣議決定）において、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」として、a）処理件数が多く、オンライン化の推進による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（23手続）、b）住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続（子育て関係（15手続）、介護関係（11手続）、被災者支援関係（8手続）、転出・転入手続関係（2手続））が定められている。

- その他の市に対する全ての申請等³⁰についても、オンライン申請を可能とすることが適当でない手続を除き、オンライン申請を可能とする方向で検討します。
- オンライン申請を可能とすることができない手続については、オンラインでの申請書の作成やダウンロードを可能とする方向で検討します。
- オンライン化に当たっては、オンライン化によるメリットを最大限発揮できるよう、以下の点も併せて検討します。
 - ① 申請データを処理する市役所内部の事務についても、オンライン化に併せて事務フローを見直し、可能な限りデジタル化すること
 - ② 申請等に対する結果の通知等についても併せてオンライン化すること
 - ③ 利用者の視点から、同時期に行う必要がある複数の手続や、一連のサービスの一部を成している複数の手続などについては、一体的にオンライン化すること

オンライン申請の利用率向上のための措置 （全課室、スマートデジタル戦略室）

- オンライン申請を可能とした手続については、オンライン申請の利用状況を定期的に把握しながら、利用率向上のための必要な措置を講じます。
 具体的には、オンライン申請の意義・メリットについて市民の理解を得る取組や、オンライン申請方法の周知、申請フォームの見直し（誤記入が多い箇所は選択式にするなど）、オンライン申請を利用しやすくする導線の見直しなどに取り組みます。

オンライン化推進体制の整備 （スマートデジタル戦略室）

- 各課から任命するDX推進リーダーを中心としたオンライン化推進体制を整備します。

（参考1）行政手続のオンライン化のメリット

市民のメリット	市役所のメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・ 24時間いつでも、どこからでも手続が可能 ・ 申請書の入手、作成に掛かる負担が軽減 ・ 申請書提出のための移動時間や待ち時間を節約 ・ よりリアルタイムの状況を基にした手続が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請内容の取りまとめ作業の負担が大幅に軽減 ・ 転記ミスがなくなり、申請内容の正確性が向上 ・ 申請データを活用した施策の立案が容易 ・ 申請内容の補正、申請の出し直しが容易 ・ 窓口対応に掛かる時間を節約

（参考2）第3次総合計画前期基本計画に掲げるKPI

成果指標	現状値 (R5年度)	目標値 (R11年度)
オンライン申請可能な行政手続の数	19手続	52手続
オンライン申請可能な行政手続におけるオンライン申請の割合	31.20%	50%

³⁰ 申請等：申請、届出その他の条例等の規定に基づき市の機関に対して行われる通知

(参考3) 令和4年度以降の内製化によるオンライン化の取組

手続	概要
産後ケア応援券申請のオンライン化 (令和5年9月～)	デジタル地域通貨による応援券の支給を可能とすることと併せて、応援券の申請手続について、従来は窓口での申請のみだったところ、鹿児島県電子申請共同運営システムを活用して、オンライン申請を可能とした。
犬の登録に関する申請のオンライン化 (令和5年10月～)	犬の登録に係る変更届・死亡届について、従来は窓口や電話により行っていたところ、鹿児島県電子申請共同運営システムを活用してオンライン申請を可能とした。
職員向け情報デジタルGサポート依頼フォーム (令和5年10月～)	職員からのPC関連の設定依頼や不具合の報告について、電話での問合せが多かったところ、Microsoft Formsを活用して、オンラインでの問合せ受付窓口を開設した。
介護認定進捗確認システム (令和6年4月～)	ケアマネジャー等による介護認定審査の進捗状況の確認について、従来は電話等で照会を行っていたところ、「Kintone」を活用することで、HP上で進捗状況の確認を可能とした。
職員向け避難者数報告ツール (令和6年4月～)	災害時における詰所から本部への避難者数の報告について、従来は無線等で行っていたところ、「Kintone」を活用することでオンラインでの報告を可能とした。
選挙投票者報告ツール (令和6年7月～)	選挙時における各投票所からの投票者数の報告について、従来は電話等で行っていたところ、「Kintone」を活用することでオンラインでの報告を可能とした。

(参考4) 「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち本市が実施している手続
(51手続)

マイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される27手続	それ以外の24手続
<p>(子育て関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 ②児童手当等の額の改定の請求及び届出 ③氏名変更/住所変更等の届出 ④受給事由消滅の届出 ⑤未支払の児童手当等の請求 ⑥児童手当に係る寄附の申出 ⑦児童手当に係る寄附変更等の申出 ⑧受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 ⑨受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 ⑩児童手当等の現況届 ⑪支給認定の申請 ⑫保育施設等の利用申込 ⑬保育施設等の現況届 ⑭児童扶養手当の現況届の事前送信 ⑮妊娠の届出 	<p>(処理件数が多く、オンライン化の推進による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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①図書館の図書貸出予約等 ②文化・スポーツ施設等の利用予約 ③研修・講習・各種イベント等の申込 ④地方税申告手続き (eLTAX) ⑤水道使用開始届等 ⑥港湾関係手続 ⑦道路占用許可申請等 ⑧建築確認 ⑨粗大ごみ収集の申込 ⑩犬の登録申請、死亡届 ⑪職員採用試験申込 ⑫入札参加資格審査申請等 ⑬入札 ⑭衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 ⑮消防法令における申請・届出等

<p>(介護関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑯要介護・要支援認定の申請 ⑰要介護・要支援更新認定の申請 ⑱要介護・要支援状態区分変更認定の申請 ⑲居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 ⑳介護保険負担割合証の再交付申請 ㉑被保険者証の再交付申請 ㉒高額介護（予防）サービス費の支給申請 ㉓介護保険負担限度額認定申請 ㉔居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請 ㉕居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請 ㉖住所移転後の要介護・要支援認定申請 <p>(被災者支援関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ㉗罹災証明書の発行申請 	<p>(被災者支援関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑯応急仮設住宅の入居申請 ⑰応急修理の実施申請 ⑱障害物除去の実施申請 ⑲災害弔慰金の支給申請 ㉑災害障害見舞金の支給申請 ㉒災害援護資金の貸付申請 ㉓被災者生活再建支援金の支給申請 <p>(転出・転入関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ㉔転出届 ㉕転入予約
---	---

2. 窓口DX

窓口DXとは、「書かない、待たない、迷わない窓口」の実現を目指して、デジタル技術を活用した窓口業務改革を推進する取組です。

マイナンバーカードの本人確認機能の活用や、市役所内部でのデータ連携によって、申請書等の作成を不要とし、記入方法の説明や確認作業の手間を減らすことで利用者の待ち時間の短縮や職員の業務負担軽減を実現します。

窓口DXは、オンライン申請が利用できない市民でも、デジタル化の恩恵を受けることができる「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現する取組としての意義も有しています³¹。

本市においては、平成25年に導入した「総合支援型窓口」の仕組みを活用しながら、「おくやみコーナー」の設置（令和4年）、キャッシュレス決済対応型POSレジスターの設置（令和5年）、スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームによる「窓口利用体験調査」³²の実施（令和5年）など、これまで、窓口サービスの質の向上に

³¹ デジタル社会の実現に向けた重点計画（2023年6月9日閣議決定）では、「マイナポータルや地方自治体独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、デジタルを前提とした業務改革（BPR）を通じて、従来の窓口業務を住民目線で利便性を向上させることで、デジタルに不慣れな方もその恩恵を受けられる、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現する。」とされている。

³² 職員が、窓口サービスの利用者の一連の行動（自宅からサービス終了まで）に沿って、窓口での処理の一連の流れを記録・検証することによって、リアルな課題や改善点を洗い出し、アナログ・デジタルを含めた運用改善策を検討する調査。令和4年度は、①転入窓口と②おくやみコーナーについてそれぞれ実施した。

向けた取組を進めてきており、第3次総合計画でも、引き続き、デジタルの力を活用した窓口DXに取り組む方針を定めています³³。

「書かない窓口」の推進 （全窓口所管課、スマートデジタル戦略室）

- 窓口において、利用者に申請書等の手書き記入を求めている全ての手続について、ワンスオンリー³⁴の原則の下、市に一度提出された情報を基に申請書データを作成するなどの方法を活用することで、可能な限り手書きの項目を減らす方向で検討します。

「ワンストップ化」の推進 （全窓口所管課、スマートデジタル戦略室）

- 転入転出、就職、婚姻、子育て、介護などのライフイベントごとの一連の手続については、「おくやみコーナー」の運用状況を検証しながら、ワンストップ化について検討します。

アウトソーシング型オンライン窓口の活用 （スマートデジタル戦略室）

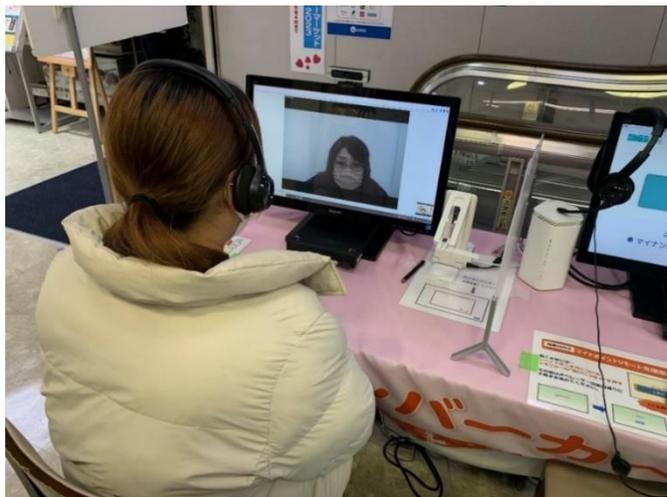
- マイナンバーカードの申請やマイナポータルの活用支援など、全国の自治体において共通する定型的な業務については、オンライン窓口システムを活用した複数自治体共同利用型のアウトソーシングの仕組み^(参考)の導入を検討します。

また、同様の仕組みの活用によって、支所等における事務負担軽減の方策についても検討します。

窓口DX推進体制の整備 （スマートデジタル戦略室）

- 各課から任命するDX推進リーダーを中心とした窓口DX推進体制を整備します。

（参考）オンライン窓口を活用したマイナンバーカード申請受付事務のアウトソーシング

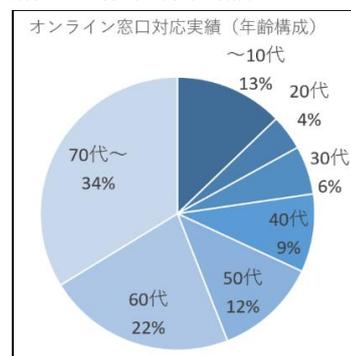


（実績）

場所：市内商業施設

期間：令和5年1月25日～3月24日

人数：767名（2月末時点）



³³ 第3次総合計画前期基本計画2.1.1. 市民窓口サービス（市民課）

³⁴ ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする原則。デジタル手続法に基づくデジタル三原則のうちの一つ。

3. アナログ的な手法の見直し

デジタル技術の高度化や利活用の進展により、大容量情報の高速通信やAI技術による大量のデータ収集・解析が可能となりました。一方で、各種行政の事務やそれらの根拠となる条例などは、デジタル技術の登場以前に確立され、その多くが書面・対面といったアナログ的な手法を前提としています。

しかし、こうしたアナログ的な手法だけでなく、デジタル技術を活用した手法を取り入れることで、利用者の利便性向上や事務の効率化・高度化を実現できると考えられます。

国では、アナログ的な手法を前提とする規制（「アナログ規制」）がデジタル技術の社会実装を阻む一因となっているとして、政府横断的な点検・見直しを実施し、目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪閲覧・縦覧規制などの見直しを進めています。

本市でも、アナログ的な手法の下で生じている課題を解決する取組^(参考1)を進めてきており、引き続き、デジタル技術を活用した手法の推進とアナログ規制の見直しを進めていく必要があります。

押印手続の見直し

(全課室、行政経営課)

- 押印を求めている行政手続・内部手続については、「地方公共団体における押印見直しマニュアル」^(参考2)を参考としながら、認印については基本的に廃止、登記印・登録印についても印鑑照合を行えない場合には見直すなど、押印の見直しを進め、条例改正等の必要な措置を講じます。

アナログ手続の見直し

(全課室、スマートデジタル戦略室)

- その他の書面・対面、目視、実地監査、定期検査・点検、常駐・専任、対面講習、書面提示、往訪閲覧・縦覧などのアナログ的な手法を前提としている手続については、市民・事業者の利便性向上及び行政の効率化の必要性が高いものから、オンライン手続、Web会議、カメラ、センサ、ドローンなどのデジタル技術の活用について検討していきます^(参考3)^(参考4)。

アナログ規制の見直し

(全課室、スマートデジタル戦略室、総務課)

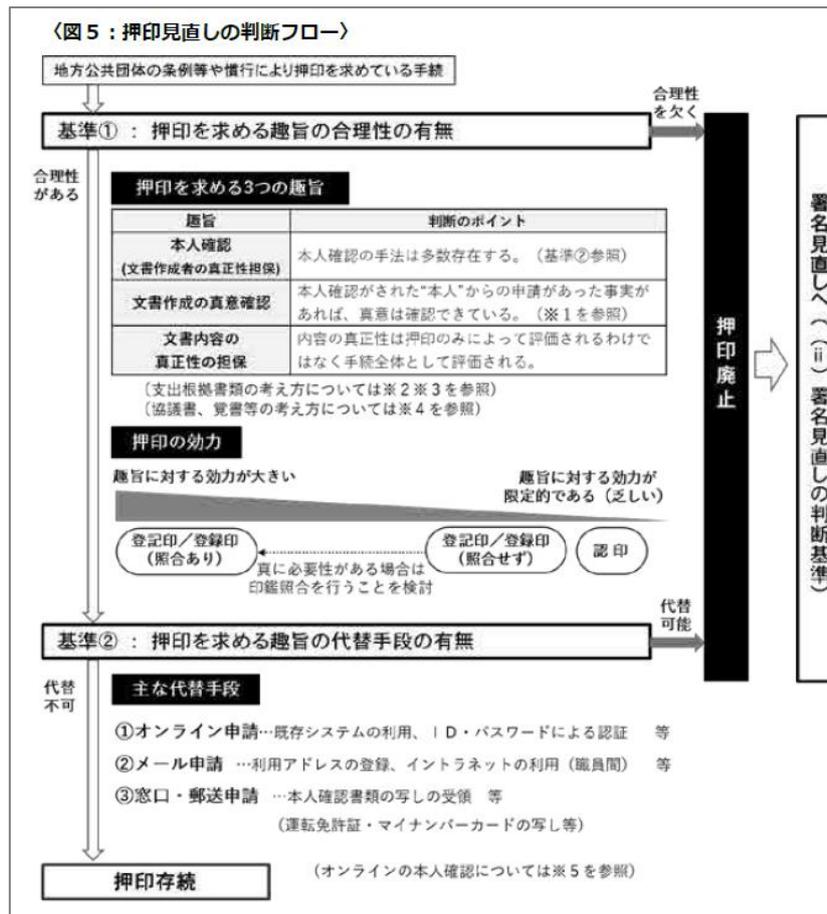
- アナログ的な手法の見直しに伴い、アナログ的な手法を義務付ける規制の見直しに取り組みます。

また、新たな規制を制定する場合には、アナログ的な手法を義務付ける条項が盛り込まれていないかチェックします。

(参考1) 本市におけるアナログ的な手法の見直しの取組

項目名	アナログ的な手法により生じていた課題	デジタル化の対応状況
河川管理のデジタル化	近年激甚化・頻発化する災害において、同時多発的に起こる浸水の状況把握を職員が現場に赴いて行っており、初動対応の遅れなどが課題となっていた。	市内の浸水危険箇所（排水ポンプ施設付近、アンダーパスなど）に浸水センサを設置し、浸水の状況をいち早く察知することを可能とした。（令和5年度）
現地確認事務のデジタル化	公共工事においては、完成検査の場合を除き、本庁部局による現地確認が必要とされたため、甌島や東部4支所管轄区域への移動時間や旅費などの多大な事務コストが掛かっていた。	完成検査以外の段階確認、材料確認、立合などの事務についても、オンライン上での「遠隔臨場」を許容する要領改正を行った。（令和5年度）
税務事務のデジタル化	市が課税資料として整備していた土地台帳及び家屋台帳について、法務局において登記情報の電子化が進められ、Web上での登記情報の取得が進むにつれて、市として閲覧業務を続ける意義・必要性が薄れてきた。	土地台帳及び家屋台帳の更新作業を令和5年度末をもって停止し、令和7年1月より台帳の閲覧及び写しの交付業務を廃止することとした。（令和6年度）
災害報告事務のデジタル化	台風等の災害発生時における道路損傷や人的被害状況、避難所情報等の状況報告について、報告方法がアナログ（無線や紙媒体）であるため、事務が非効率・煩雑になっている。	庁外からでも庁内ネットワークに容易にアクセス可能な環境を構築し、現地からのオンラインでの報告を可能とした。（令和6年度）

(参考2) 地方公共団体における押印見直しの判断フロー

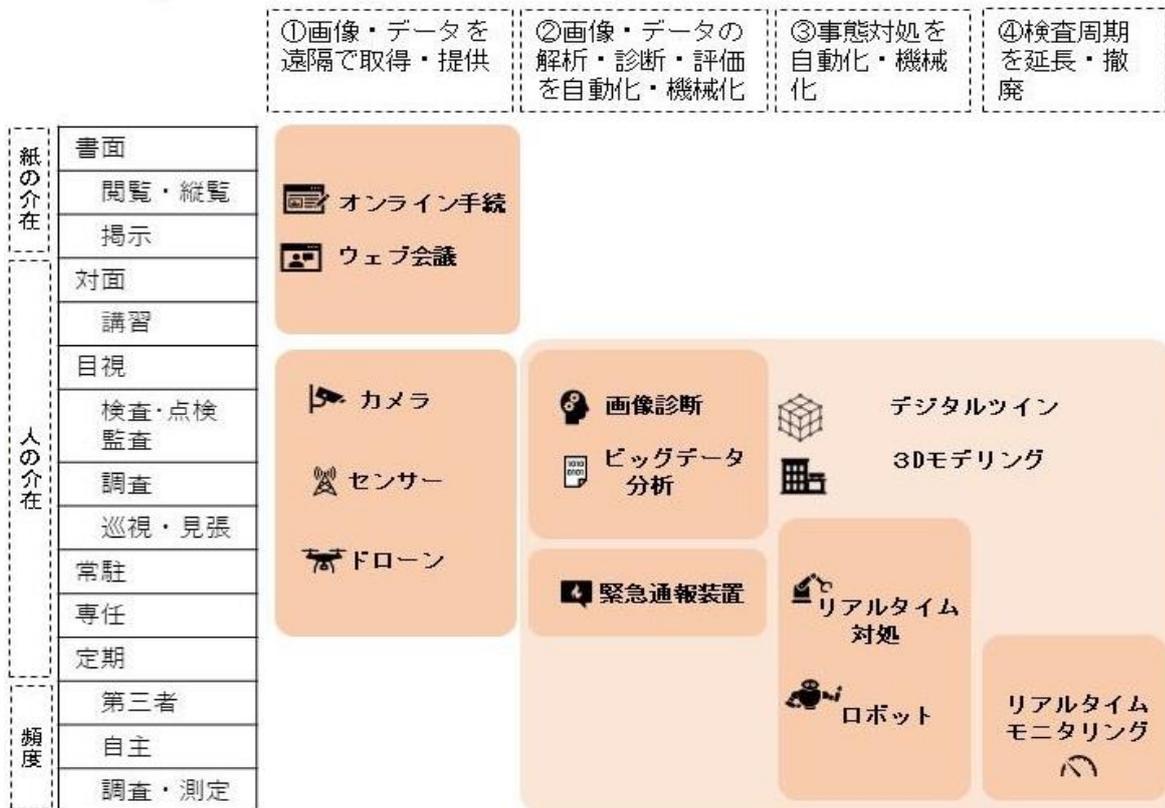


出典：地方公共団体における押印見直しマニュアル(令和2年12月18日内閣府)

(参考3) 国において代表的なアナログ規制として定められた7項目

規制項目	規制の内容
目視	人が現地に赴き、施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、目視によって判定すること（検査・点検）や、実態・動向等を目視によって明確化すること（調査）、人・機関の行為が遵守すべき義務に違反していないかどうかや設備・施設の状態等について、一定期間、常時注目すること（巡視・見張り）を求めている規制
実地監査	人が現場に赴き、施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、書類・建物等を確認することによって判定することを求めている規制
定期検査・点検	施設や設備、状況等が、法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、一定の期間に一定の頻度で判定すること（第三者検査・自主検査）や、実態・動向・量等を、一定の期間に一定の頻度で明確化すること（調査・測定）を求めている規制
常駐・専任	（物理的に）常に事業所や現場に留まる（＝特定の者に対して、特定の時間、特定の場所への常時滞在を義務付けている。）ことや、職務の従事や事業所への所属等について、兼任せず、専らその任に当たること（1人1現場の紐付け等）を求めている規制
対面講習	国家資格等の講習をオンラインではなく対面で行うことを求めている規制
書面提示	国家資格等、公的な証明書等を対面確認や紙発行で、特定の場所に掲示することを求めている規制
往訪問覧・縦覧	申請に応じて、又は申請によらず公的情報を閲覧・縦覧させるもののうち、公的機関等への訪問が必要とされている規制

(参考4) アナログ規制の見直しの方向性



出典：デジタル臨時行政調査会「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」

4. 基幹系システムの標準化

国は、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）及び地方公共団体情報システム標準化基本方針（令和5年（2023年）9月）に基づき、地方公共団体が使用する基幹業務システムについて、令和7年度までに、ガバメントクラウド上に構築された統一・標準化されたシステムへ移行することとしています。

システムへの移行によって、主に以下の効果が期待されています。

① コスト削減・ベンダロックイン³⁵の解消

地方公共団体が情報システムを個別に開発する必要がなくなり、人的・財政的負担の軽減といった効果が見込まれます。また、ベンダロックインの解消や、ベンダの競争環境の確保に寄与するものと考えられます。

② 行政サービス・住民の利便性の向上

行政手続のオンライン化に寄与するシステム連携の要件が標準化されるなど、住民の利便性向上に寄与します。また、システム調達等の業務に従事していた職員を他の業務に振り向けることも可能となります。

③ 行政運営の効率化

標準化システムの利用に併せて、標準化対象事務に係る業務フローを見直すことで、行政運営の効率化が期待できます。ガバメントクラウドを活用することで、全国で共用可能なシステムの構築・展開にも対応できるようになります。

基幹系20業務システムの標準仕様システムへの移行 （行政経営課）

- 本市の基幹系20業務システム^{（参考）}の標準仕様システムへの移行について、令和7年度中に完了します。
- 標準仕様システム移行後の事務の運用に当たっては、標準化の趣旨を踏まえ、手続ごとに、標準仕様システムに合致した事務フローを確立し、事務の効率化に関する他の自治体の事例も参照しながら、円滑な事務の遂行が可能な環境の構築に努めます。

（参考）基幹系20業務システム

①住民記録、②選挙人名簿管理、③固定資産税、④個人住民税、⑤法人住民税、⑥軽自動車税、⑦就学、⑧国民年金、⑨国民健康保険、⑩後期高齢者医療、⑪介護保険、⑫障害者福祉、⑬生活保護、⑭健康管理、⑮児童手当、⑯児童扶養手当、⑰子ども・子育て支援、⑱戸籍、⑲戸籍附票、⑳印鑑登録

³⁵ 特定のベンダ（提供者）やその製品やサービスに依存し、他のベンダの製品やサービスへの移行が困難になる状態

5. デジタル化による業務効率化

(1) ペーパーレス化

「行政事務は文書に始まり文書に終わる」という言葉の通り、市役所のあらゆる業務において文書が作成され、閲覧され、管理されています。

文書のペーパーレス化を進めることで、紙の印刷や文書の管理にかかる時間やコストを節約できれば、日々の職員の事務負担が少しずつ軽減され、全体で見れば大きな効率化の効果が期待できます³⁶。

また、庁内の会議をペーパーレス化で行うことができれば、会議内容の共有や資料の差し替え・修正・確認が素早く対応可能となるとともに、複数の部課にまたがる会議や別庁舎の職員や出張中・テレワーク中の職員が参加する会議におけるWeb会議³⁷の活用も進み、より効率的な会議・打合せの開催が実現します。

ペーパーレス化は、行政手続のオンライン化やテレワークの推進などの行政DXを支える基盤として、職員の負担軽減と効率化を実現するために必ず取り組まなければならない課題です。

市役所内部の会議、打合せのペーパーレス化

(スマートデジタル戦略室)

- 市役所内部のあらゆる会議、打合せ、幹部説明については、持ち運び可能なPC端末や大型モニターを積極的に活用することで、原則としてペーパーレス化します。

Web会議の積極的な活用

(行政経営課)

- 市が主催する審議会等については、Web会議システムを活用することで、対面とWebのハイブリッド形式で開催するなど、参加しやすい環境を整備します。

また、職員同士の会議についても、複数の部課にまたがる会議や打ち合わせについて、Web会議を活用します。

さらに、テレワーク中の職員が庁内のWeb会議に参加することが可能となるよう、必要な環境の整備に取り組みます。

電子決裁の徹底

(行政経営課)

- 文書管理システムにおいては、電子化することが困難で非効率になる場合や特に厳格な管理を要する場合を除き、電子決裁を徹底し、原則として紙の文書や資料を添付しないこととします。

³⁶ 「DX課題発見アンケート調査」では、業務効率化に向けて、「文書管理・ペーパーレス化」に関する課題の解決を求める声が多く挙がった。

³⁷ 「DX推進のための全職員アンケート調査」によれば、複数部局が参加する会議の開催方法について「特に対面を要する理由がなければ、全員Web開催が望ましい」が34%、「参加者の希望に応じて、対面とWebを複合して開催することが望ましい」が52%であった。

- 管理職以上の職員は、職員の事務の効率化、庁内の迅速な情報共有の意義を理解し、担当部署内のペーパーレス化の推進にリーダーシップを発揮します。また、イクボス宣言などの仕組みを活用し、担当部署内にペーパーレス化の推進を周知します。

共有フォルダの統一的な運用ルールの策定

(行政経営課)

- ペーパーレス化の進捗により電子文書の適切な管理の必要性が増すことを踏まえ、共有フォルダにおける文書の検索性などを向上させるため、共有フォルダ上での文書の保存に関する運用のルールを定めます。

(2) デジタルを活用した庁内コミュニケーションの活性化

VUCA³⁸時代の行政においては、複雑・多様化する地域課題に対して、迅速かつ分野横断的に対応する必要性が増大しています。庁内の部署をまたがる迅速なコミュニケーションが、行政全体のパフォーマンスを左右する要素となっています。

まず、迅速なコミュニケーションを可能とする連絡手段³⁹として、チャットツールの活用を積極的に進める必要があります。チャットツールは、複数人への迅速な情報伝達と即時のレスポンスが可能であり、電話対応時の作業の中断、不在時の電話の取り次ぎやメモ取り、電話内容の伝言などの手間が省ける点で、業務の効率化に有効です。

また、行政では、部署間の連絡、通知、依頼、照会が何でも文書を通じて行われる慣行がありますが、文書の作成・発出の事務や収受・決裁などの文書処理に係る事務の積み重ねが、職員の日々の業務負担になっています。こうした慣行や規程について、コミュニケーションツールの発達に伴い、見直していく必要があります。

さらに、職員のマンパワー不足を補うためには、職員一人一人が業務経験を経て蓄積してきた経験や勘、業務のノウハウ・スキルや、各部局に保管されている各種データを全庁横断的に有効活用していくナレッジマネジメント⁴⁰の取組が重要です。有益な情報を部局の垣根を越えて共有し、行政DXの推進のための環境整備を進める必要があります。

全庁的なチャットツールの活用推進

(スマートデジタル戦略室)

- 全庁的に、連絡手段の一つとしてチャットツールの有効な活用方法が理解され、その利用が促進されるように、必要な普及促進策に取り組みます。

³⁸ VUCA (ブーカ) : Volatility (変動性)、Uncertainty (不確実性)、Complexity (複雑性)、Ambiguity (曖昧性) の4つの単語の頭文字をとった言葉。現代は、人口減少、自然災害、新型コロナウイルス感染症などの社会課題が複雑多様化し、先が見通せず予測困難であることを表す言葉として用いられる。

³⁹ 職員が業務で最も利用する連絡手段は電話(27%)、メール(25%)、チャットツール(30%)「DX推進のための全職員アンケート調査」における調査結果。

⁴⁰ ナレッジマネジメント：職員の持つ経験や勘、業務のノウハウといった「ナレッジ(知識・スキル)」を、組織全体で共有し、組織の生産性の向上や業務改善等につなげる、職員全員の協力のもと成り立つ経営手法のこと。

庁内の情報共有に係る運用の見直し

(行政経営課)

- 職員の事務負担軽減のため、庁内の連絡、通知、依頼、照会等の文書のやり取りに係る事務を簡素化する方向で、必要な措置を講じます。

ナレッジマネジメントの推進

(スマートデジタル戦略室)

- ナレッジマネジメントを推進するため、令和5年度から運用開始した庁内SNS (Social Networking Service) について普及促進を図るとともに、職員間の情報共有に有用なプラットフォームの整備に取り組みます。

リモートアクセス環境の充実

(行政経営課)

- スマートフォンなどの私用端末からでも、必要なセキュリティレベルを確保する措置を講じた上で、庁内のネットワークにアクセスできる環境の整備に取り組みます。

(3) AI・RPA等の新技術の活用

AI (人工知能)⁴¹やRPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)⁴²などの新技術は、バックオフィス業務を始めとする定型的な業務において活用することで、できる限り人手に頼らない業務の自動処理を実現し、業務の効率化や人的リソースの有効活用が期待できます。

まずは、情報システムの標準化・共通化や、業務改革 (BPR) による根本的な対応策を検討し、それでも残存する定型的な業務に対して新技術を活用した自動化処理などに取り組むことが効果的です。

本市では、申請者の要望や自治体が定める基準に基づき、児童の保育所割り当てを自動で行える「保育所AI入所選考ソフト」を導入し、令和3年度から運用開始しました。

また、「AI議事録作成支援システム」を導入し、令和5年度から議会の議事録作成や議場傍聴席におけるリアルタイムでの字幕表示の運用を開始し、令和5年11月からは庁内の各種会議の議事録作成を支援するツールとして全庁的に運用を開始しました (令和5年度延べ利用回数: 42回)。

生成AIについても、本市業務で活用できる分野や用途を検証するため、一部の課室で試行運用を実施しています (参考)。

AI-OCR、RPAの活用

(行政経営課)

- 標準準拠システムの導入状況を踏まえながら、データ入力業務等へのAI-OCR、RPAの導入に取り組みます。

⁴¹ AI (人工知能): 繰り返しのルーティン業務を自動化できるため、職員の負担を軽減する。例えば、書類の整理やデータの分析、問い合わせ対応などがAIによって効率的に行える。

⁴² RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション): ソフトウェアロボットを用いて、データ入力やフォームの処理などの作業を自動化することにより、職員はより高度な業務に集中できるようになる。

- 生成AIについて、令和6年度から庁内の本格運用を開始し、業務の効率化を図ります。導入にあたっては、著作権、機密情報の流失、生成物の事実確認等の課題について、ガイドラインを策定し適切に運用します。

(参考) 生成AIの試行状況

(1) 利用者	19 課室 27 名
(2) 期間	71 日間実施 (2023/8/24~2023/11/2)
(3) 試行結果	<p>ア 一人あたりの利用回数：33 回</p> <p>イ 期間中の利用回数：882 回</p> <p>ウ 活用できた利用業務 文章生成、文章要約・校正、 業務支援、ツール活用支援</p> <p>エ 活用効果 業務効率化作業時間・コスト削減 業務の質や生産性の向上 作業ストレス軽減 新しいアイデアや解決策の創出 等</p>

6. DXを推進するために必要な市役所改革

(1) 業務改革 (BPR)

業務改革 (Business Process Re-engineering) とは、業務が本来成し遂げるべき目的を達成するために、既存の業務プロセスや制度を大幅に見直し、新しいプロセスを構築することを指します。

業務改善の目的が住民の利便性向上であるとき、デジタル化はあくまで手段であり、デジタル化にコストを費やす前に、業務プロセスの見直しや運用の見直しによってその目的が達成できないかを吟味する必要があります。また、非効率な業務プロセスにシステムを無理やり当てはめても、新たな非効率を生むだけのことが多いです。

業務改革 (BPR) に取り組むに当たっては、まず、利用者のニーズ、利用状況、現場の業務状況、バックヤードでの処理を含めた業務フロー全体の状況などの「事実」を可視化し、的確に把握・分析することが必要です。その上で、「事実」から業務の課題を特定し、業務プロセスのあるべき姿をゼロベースで検討します。そして、あるべき姿を実現するために、業務の廃止やアウトソーシングも視野に入れながら、業務の抜本的な見直しを実行に移していく必要があります。

本市でも、スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチームを中心としたDXの推進に当たっては、業務改革 (BPR) の考え方を踏まえた以下の取組を実施してきました。

- ・ 窓口DXに取り組むに当たって、職員が窓口サービスを受ける利用者を演じ、自宅からサービス終了までの一連の行動を体験する「窓口利用体験調査」を実施することで、事務フロー全体における課題の洗い出しを行い、アナログ・デジタルの両面から改善すべき点を提案。
- ・ 行政手続のオンライン化に取り組むに当たって、手続ごとに、現状の作業時間・処理件数、業務の課題、業務フロー全体を可視化する検討事項書を作成した上で、業務フローそのものの改善点などを提案。

全庁的な業務見直しの取組 （全課室、行政経営課、スマートデジタル戦略室）

- 市全体における業務改革（BPR）の取組を促進するため、毎年度1件以上、各課室において業務の効率化やスリム化に資する業務の見直しに取り組んだ事例を報告することとし、報告のあった事例のうち優良事例を庁内で横展開することで、自主的な業務改革を促進していきます（参考）。

管理職向けマネジメント研修の実施 （総務課、スマートデジタル戦略室）

- 業務改革（BPR）の実行には、やるべき仕事・やめる仕事を判断できる管理職が中心となって率先垂範し、業務の見直しをゼロベースで議論できる雰囲気づくりにマネジメント能力を発揮することが重要です。
このため、管理職向けに、DXや業務見直しその他のマネジメント能力向上に資する研修を実施します。

管理職の人事評価へのマネジメント評価の反映 （総務課）

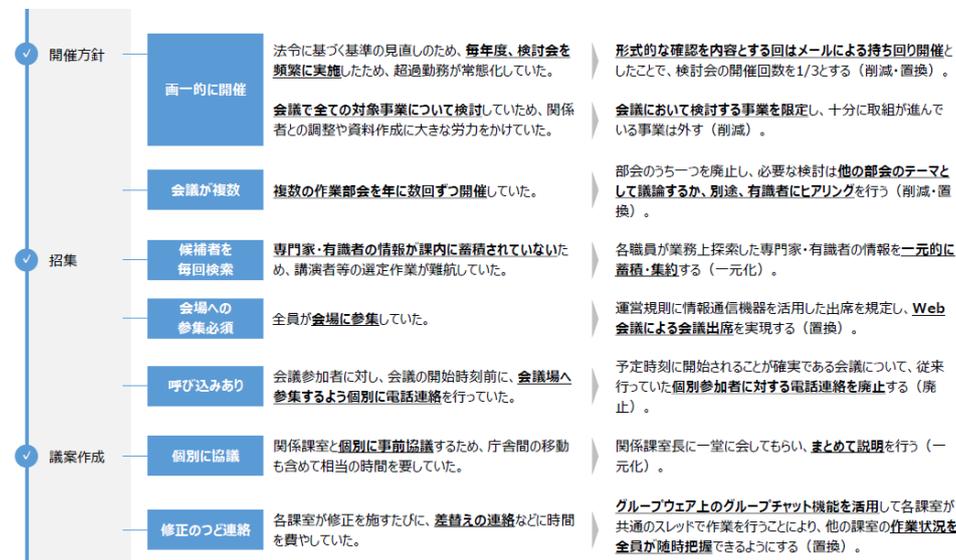
- 人事評価制度について、国家公務員の人事評価におけるマネジメント評価の仕組み⁴³を参考としながら、業務のスリム化や自主的な業務改善などの取組状況を適切に評価することが可能な仕組みへの見直しを検討します。

⁴³ 国家公務員においては、能力評価において行政のスリム化・自主的な事業の改善等を評価に確実に反映することとされており、業績評価においてマネジメント目標を1つ以上設定することとされている。（「人事評価において留意する事項について」（令和3年9月10日内閣官房内閣人事局人事政策統括官通知）

(参考) 業務見直しの取組イメージ (「会議の開催」等の例)

A 会議の開催等 (1)

内外の関係者が出席する会議を運営する業務。
現状の開催回数や用意する資料などに着目し、実開催が必要なテーマの限定や、ITを活用した準備作業の負担軽減が実践されている。



(出典) 業務見直し 着眼点のヒント集 ver2.0 (内閣官房 業務の抜本見直し推進チーム)

(2) 政策立案手法の改革 (EBPM)

EBPM (Evidence-Based Policy Making (根拠に基づく政策立案)) とは、政策の企画を事例や経験 (エピソード) だけでなく、データ等の合理的根拠 (エビデンス) に基づくものとするすることで、政策の有効性を高める取組を指します。

デジタル社会における行政には、政策の実施途中でもデータを基にモニタリングと効果検証を断続的に行い、スピーディかつ柔軟に政策の見直しを実行することが求められます。国においても、「アジャイル・ガバナンス原則」⁴⁴が掲げられ、機動的かつ柔軟な政策形成プロセスを実現するための取組が進められています。

政策におけるシステムの導入、業務プロセスのデジタル化などが進むことで、新たなデータの取得・分析が可能になれば、時代の変化に即応した合理的な政策の立案が可能となります。

また、業務改革 (BPR) を行う場合でも、従来の業務の在り方を抜本的に見直す判断には、データ等の客観的な根拠による裏付けが必要です。その意味で、EBPMの推進が、DXの推進を加速させる側面も有しています。

⁴⁴ アジャイル・ガバナンス原則：一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づくEBPMを徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とすること。国のデジタル臨時行政調査会は、デジタル改革、規制改革、行政改革に通底する5つの原則からなる「構造改革のためのデジタル原則」の一つとしてこの原則を掲げている。

地域の課題解決のためにリーダーシップを発揮する「スマート自治体」であるためには、地域のデジタル化を進めることで客観的なデータが取得できる環境を整え、取得したデータを基に、こまめに軌道修正を行いながら、必要に応じて業務改革（BPR）とDXを実行できるサイクルを確立することが必要です。

EBPM研修の実施

（スマートデジタル戦略室）

- 庁内のEBPMを推進するため、住民情報分析システム等の活用方法など、業務に有用な研修を実施します。

EBPMの実践

（全課室、企画政策課、スマートデジタル戦略室）

- 本計画のアクションプランに盛り込まれた各プロジェクトについて、向こう3年間にける達成目標と、実施期間中にモニタリングする指標を設定することで、スピーディに見直しを行うことが可能な体制を構築します。

(3) 働き方改革

テレワークは、育児や介護など時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札として、職員のパフォーマンス向上、優秀な人材の確保の観点から重要な取組であり、国の「自治体DX推進計画⁴⁵」においても重点取組事項の一つとして掲げられています。

また、テレワーク下で時間や場所にとらわれずに働くことが可能になることで、職員は限られた時間の有効活用が可能となり、業務の効率化が図られます。感染症対策や災害時における行政機能の維持のためにもテレワークは有効です。

テレワークによって、具体的には、以下のような働き方の実現が期待できます。

- ・子育て世帯において、子供の送迎時間に合わせた勤務が可能になります。
- ・介護・産休中の職員において、復帰前に徐々に業務を進めたり、短時間勤務を取り組めたりと柔軟な働き方が可能になります。
- ・適切な環境で自分のペースで仕事を進めることができるため、作業効率が向上します。
- ・姿が見えないテレワーク職員の評価は「行動」ではなく「成果」によって行われるため、「成果」にこだわった業務運営が促進されます。

本市では、令和6年度からテレワークの試行運用⁴⁶を開始しています。

⁴⁵ 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画：デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策について、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とりまとめたもの。

⁴⁶ テレワーク端末の台数に限りがあるため、原則1週間につき1日以内かつ原則1日単位又は半日単位での使用、原則職員の自宅で実施、原則時間外勤務不可、申請完了期限は実施希望日の2週間前までなどの条件の下で試行を実施

テレワーク利用環境の充実

(総務課、行政経営課)

- 令和6年度の試行の結果を踏まえ、テレワーク端末の整備や利用条件の緩和などによって、より多くの職員がテレワークを利用可能な環境を整備します。

管理職主導のテレワーク取得促進 (総務課、スマートデジタル戦略室、コミュニティ課)

- 職員が気兼ねなくテレワークを活用できる環境を整えるため、管理職以上の職員は、部下職員のテレワーク取得を推進する方針であることを、イクボス宣言などの仕組みを活用することで部下職員に周知します。

テレワーク下の業務運営に有用な知見の横展開 (総務課、スマートデジタル戦略室)

- テレワーク下でも円滑な業務運営を可能とするための有用な知見(オンライン会議の活用方法、部下職員の業務の進捗管理の方法など)について、庁内の知見を取りまとめ、横展開を行います。

テレワーク対応型の電話環境

(総務課、財産マネジメント課)

- テレワークなど職員の個々の事情に応じた働き方を選択しやすい執務環境を実現するため、インターネット回線を活用したクラウド型の電話交換機の導入についての検証など、デジタル技術の活用に取り組み、自宅や外出先でも市代表番号での電話対応が可能な環境を整備するとともに、電話交換や機器の保守対応に掛かる事務負担や拠点間の通話料の軽減を図ります。

7. DX人材の育成・確保

本計画に基づく各種のDX施策を実現するためには、それを実行する市役所職員において、デジタル技術の活用を志向するマインドセット⁴⁷や、デジタルに関する必要最低限の知識やスキルの取得が不可欠であり、全ての職員がDX人材である必要があります。

他方で、全ての職員がデジタルの専門的知識を獲得する必要ではなく、職員一人一人が組織の中で果たす役割に応じて、必要な能力の育成に取り組んでいく必要があります。

DX人材の効果的な育成

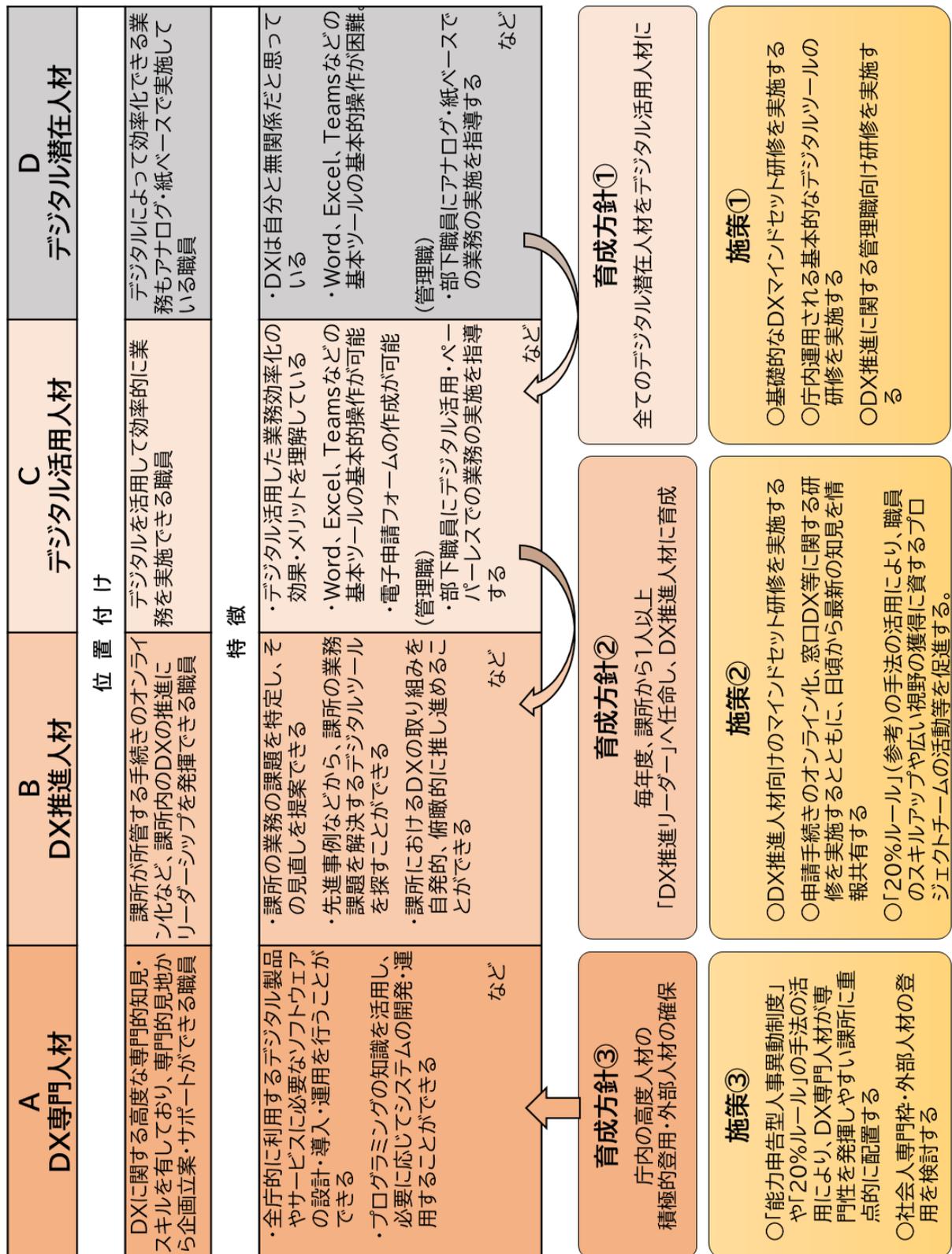
(総務課、スマートデジタル戦略室)

- DX人材育成方針(次ページ⁴⁸⁴⁹)に基づき、職員が果たすべき役割に応じて適切な施策を講じることで、必要な人材の育成・確保に取り組みます。

⁴⁷ マインドセット：思考パターンや物事の見方

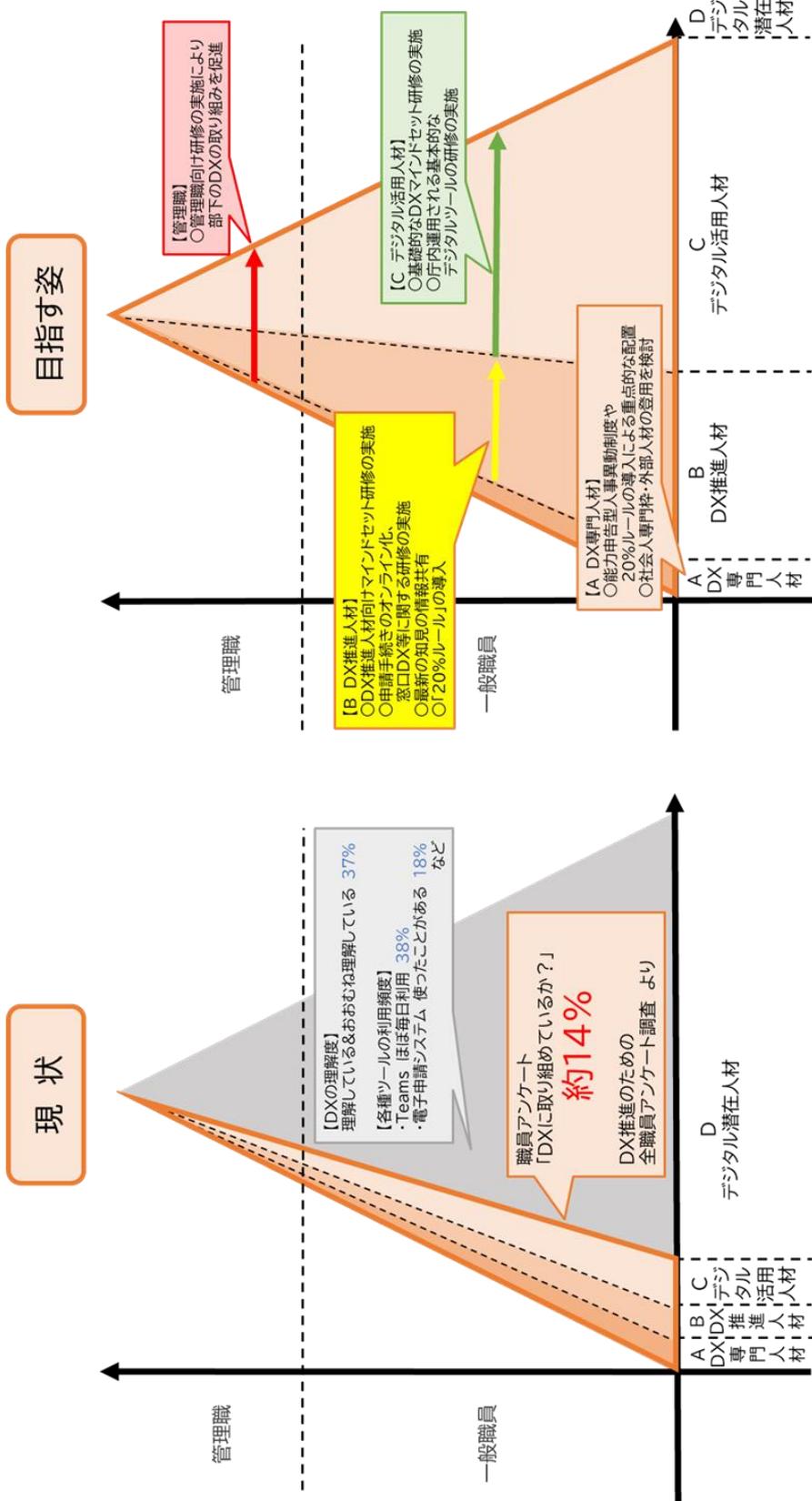
⁴⁸ 20%ルール：希望する職員について、業務時間の一部(上限20%)を担当業務以外の市役所業務に寄与する活動に充てることを認めるルール。(参考：スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチーム提言(令和5年4月28日))

⁴⁹ 能力申告型人事異動制度：各職員が保有している能力や経験が一層仕事に活用されるよう自己申告の項目に仕事に活かしたい能力や経験、保有資格と活かしたい職場を申告し、人事異動に活用する制度(参考：薩摩川内市職員人材育成基本方針(令和4年4月))

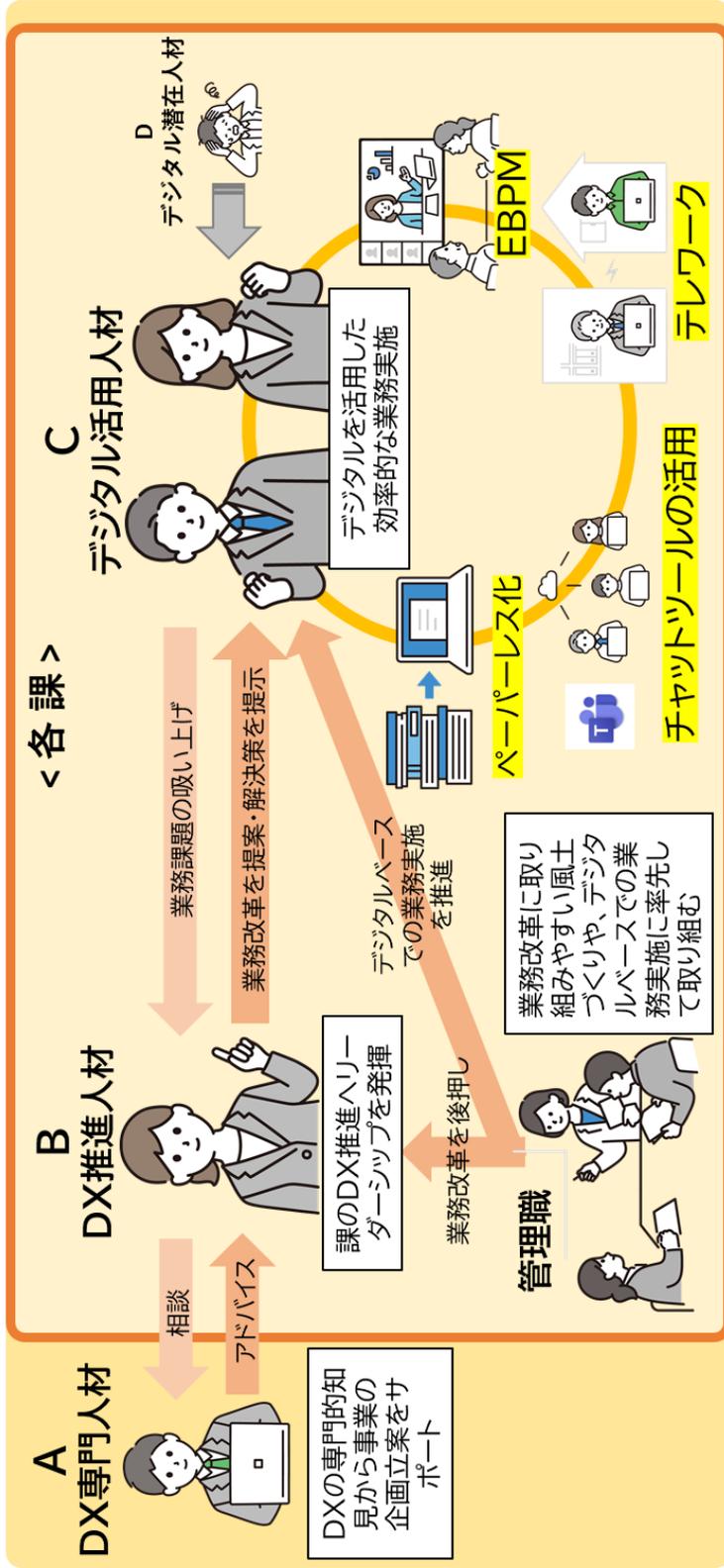


DX人材育成方針

育成のイメージ

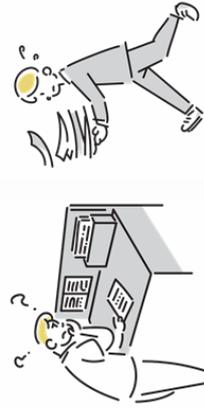


行政DXを実現した市役所の姿



アナログな市民サービスを根本的に見直し、

デジタルの活用によりさらなる利便性向上へ



オンライン申請

窓口DX

アナログ手法の見直し