

令和3年度第1回鹿児島市地域情報化推進委員会

○日時：令和3年6月10日(木)
13時15分～14時15分

○場所：本館特別会議室

会 次 第

- 1 開会
- 2 総務部長あいさつ
- 3 委員紹介
- 4 委員長及び副委員長の選出
- 5 (1) 第四次鹿児島市地域情報化計画の進捗状況について …【資料1-1】
…【資料1-2】
…【資料1-3】
(2) 次期鹿児島市地域情報化計画策定事業について …【資料2-1】
…【資料2-2】
- 6 閉会

配 布 資 料

- 【資料1-1】第四次鹿児島市地域情報化計画の進捗について
- 【資料1-2】第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧（参考資料）
- 【資料1-3】AI等の活用による業務効率化等検討調査結果について（参考資料）
- 【資料2-1】次期鹿児島市地域情報化計画策定事業について
- 【資料2-2】鹿児島市の情報化に関する市民意識調査について（参考資料）

（ファイル綴り）

- 第四次鹿児島市地域情報化計画（本編・概要版）
- 鹿児島市地域情報化推進委員会設置要綱
- 鹿児島市の情報化に関する市民意識調査報告書（概要版）

鹿児島市地域情報化推進委員会 委員名簿

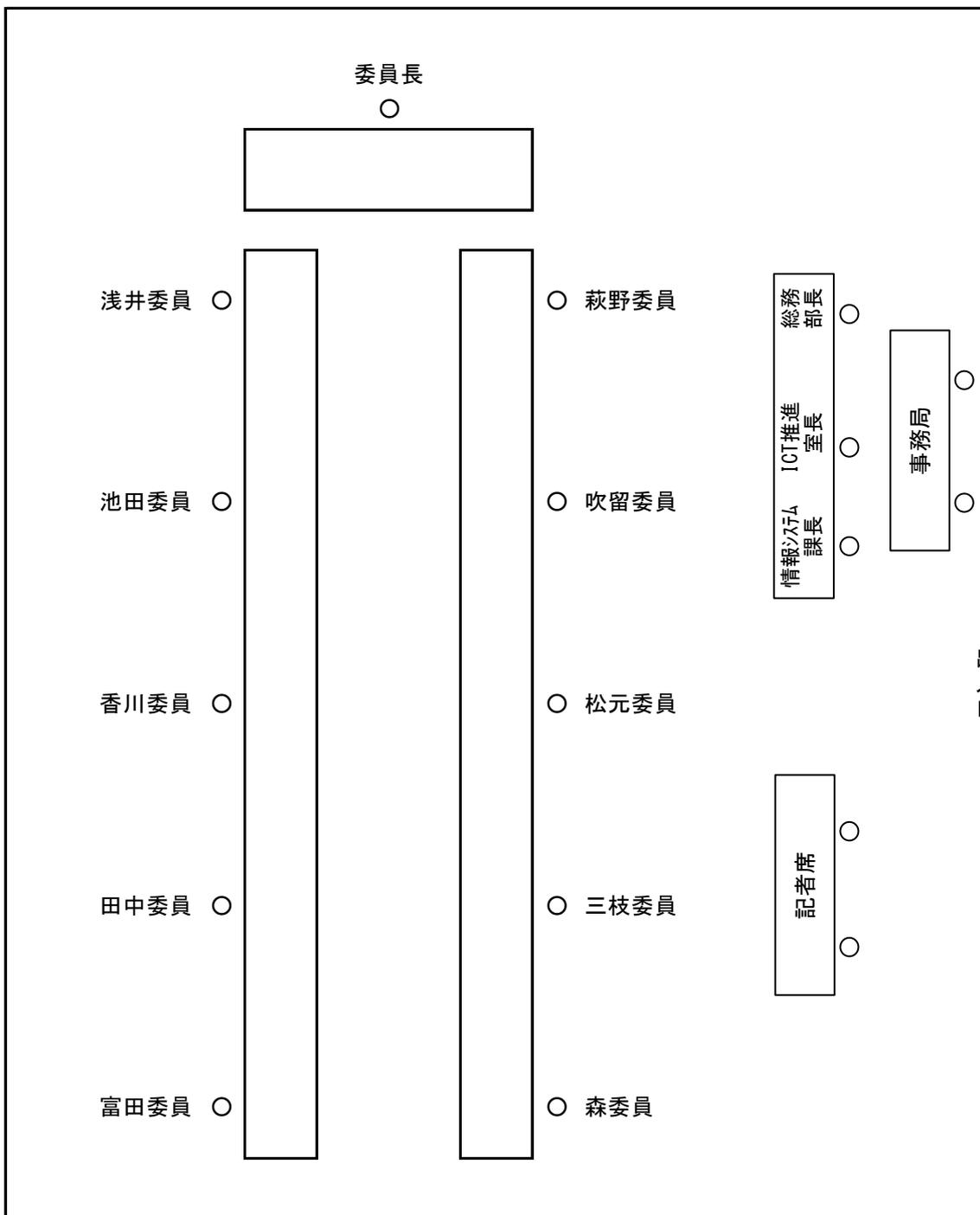
令和3年6月11日現在

No.	役職	氏名	所属		備考
1	委員長	ハギノ マコト 萩野 誠	鹿児島大学法文学部	教授	
2	副委員長	モリ クニヒコ 森 邦彦	鹿児島大学 学術情報基盤センター	センター長	
3	委員	アサイ ミナミ 浅井 南	公募委員		
4	委員	イケダ タケヒサ 池田 武尚	公募委員		
5	委員	カガワ アサミ 香川 麻美	KCS鹿児島情報専門学校	講師	
6	委員	タナカ ミキヤ 田中 幹也	日本政策投資銀行南九州支店	次長兼企画調査課長	
7	委員	トミタ タカコ 富田 貴子	特定非営利活動法人 鹿児島インファーマーシオン	会員	
8	委員	フキドメ ヒロミ 吹留 博実	株式会社鹿児島TLO	代表取締役	
9	委員	マツモト 松元 まや	一般社団法人 鹿児島県情報サービス産業協会	理事	
10	委員	ミツエダ ショウコ 三枝 祥子	公益財団法人 かごしま産業支援センター	鹿児島県よろず支援拠 点コーディネーター	

※50音順(敬称略)

令和3年度第1回鹿児島市地域情報化推進委員会 座席図

○日時：令和3年6月10日(木)
13時15分～14時15分
○場所：本館2階特別会議室

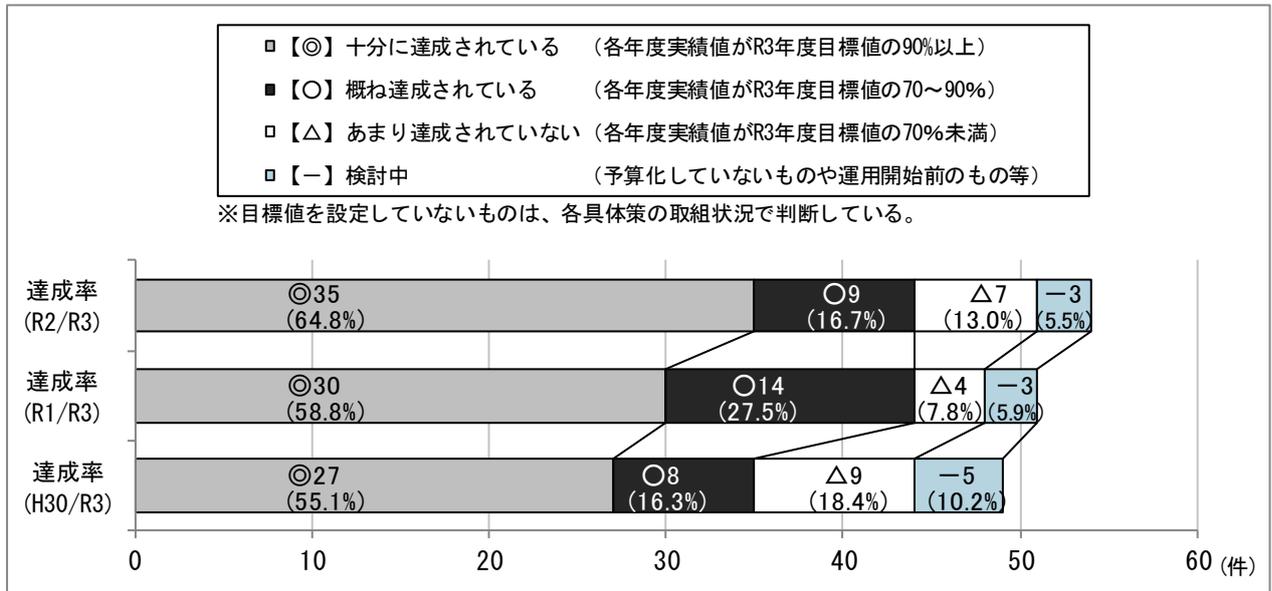


1. 第四次鹿児島市地域情報化計画の進捗状況について

第四次鹿児島市地域情報化計画(平成30～令和3年度)は、国の戦略や指針等を踏まえ、各種情報化施策を計画的かつ効果的に推進することで、市民生活の利便性向上と地域の活性化を図ることを目的としており、上位計画である「第五次鹿児島市総合計画」に掲げた基本目標の達成に向け、本市情報化をさらに推進するための計画として10の施策を掲げ、各施策を実現するために54の具体策について取組を進めている。

令和3年度は、新たに8つの具体策を追加し、計62の具体策を推進していく。

(1) 達成状況(2年度末)



(2) 令和2年度末で十分に達成となった主な具体策【◎】(9件)

①令和2年度末の実績値が計画終期(R3年度)の目標値の90%を超えたことにより達成(8件)

No.	具体策	達成率
1	鹿児島市ホームページの充実	110.1%
9	電子納品の推進	90.0%
21	オープンデータの推進	92.3%
22	庁内サーバの統合による消費電力の削減	100.0%
26	生物多様性学習教材の提供	265.1%
27	観光ホームページの運営	90.1%
33	鹿児島市の魅力を伝えるアプリ「かごぷり」の活用	164.6%
35	情報関連企業の立地	100.0%

②事業の完了により達成(1件)

No.	具体策
19	通信環境の改善促進

(3) 令和2年度末であり達成されていない具体策【△】(7件)

①達成状況・進捗状況ともに△のもの(4件)

No.	具体策	進捗状況	達成状況		備考
		R2/R2	R1/R3	R2/R3	
13	地方税共通納税システムの整備	△	△	△	
18	地域コミュニティ連携組織ポータルサイトの運営	△	△	△	
28	海外旅行会社等に対する「さきどり情報」の発信	△	◎	△	新型コロナウイルスのため、メール配信を中止
57	ICT基礎講座の実施	△	◎	△	新型コロナウイルスによるサンエールの閉館等により講座数が減少

②達成状況は△だが、進捗状況は◎のもの(3件)

No.	具体策	進捗状況	達成状況		達成率	
		R2/R2	R1/R3	R2/R3	R1/R3	R2/R3
11	庁内ネットワーク環境整備の推進	◎	△	△	33.0%	67.0%
34	新規創業者等の育成支援	◎	△	△	45.8%	68.8%
39	農家の持つ栽培技術の伝承	◎		△		50.0%

(4) 新たに追加した具体策(8件)

No.	具体策	目的・概要
6	「おくやみコーナー」の設置	死亡に伴う各種手続きについて、本庁舎内に専用の窓口(おくやみコーナー)を設置し、必要な手続の案内や申請書の作成補助を行い、市民サービスの向上を図る。なお、申請書の作成補助には国がオープンソースで提供している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」を活用する。
15	相談等業務のオンライン化推進	新型コロナウイルス感染症対策や対面規制の見直しとして、相談等業務のオンライン化を推進し、市民の利便性向上を図る。
16	RPA・AI利用の推進	定型業務を自動化するRPAや窓口音声認識システムの導入などにより、業務効率化及び市民サービスの向上を図る。
17	キャッシュレス決済の推進	手数料収納件数の多い市役所の窓口において、キャッシュレス決済を導入し、市民が現金に触れることなく、かつ支払い時間の短縮を図る。
31	オンライン観光支援補助金	新型コロナウイルス感染症の影響下における当面の観光振興を図るため、国内外からの観光需要回復を見据え実施するインターネット上での観光の取組に対し、補助金を交付するもの。(例)オンラインの旅行、ガイドツアー、イベント、宿泊体験等
41	母子健康手帳アプリ導入事業	母子健康手帳アプリを導入し、健診等の記録・管理や子育て情報の配信を行う。
44	認知症あんしんサポート事業	認知症などにより行方不明となった高齢者等の早期発見のため、市LINE公式アカウントを活用して、情報を配信する。
51	防災ラジオの有償提供	災害時に、より多くの市民に、避難情報等を迅速かつ確実に伝達するために、緊急放送を自動受信する防災ラジオを希望する市民に有償で提供する。

(5) 令和3年度に拡充要素のある主な具体策(2件)

No.	具体策	拡充要素
1	鹿児島市ホームページの充実	鹿児島市ホームページ全体への自動翻訳機能の導入により、外国人の利便性向上を図る。(対応言語:英語、中国語(簡・繁)、韓国語、ベトナム語)
59	図書館電算システムの運用促進	インターネットを通じて電子書籍の検索・貸出等が可能な電子図書館サービスの導入を行い、市民サービスの向上を図るとともに、新型コロナウイルス感染症対策及び視覚障害者等に対する読書環境の整備を推進する。

(6) 具体策毎の進捗一覧

No.	具 体 策	進捗状況	達成状況		
		R2/R2	H30/R3	R1/R3	R2/R3
1	鹿児島市ホームページの充実	◎	○	○	◎
2	SNS等を活用した市政情報発信の充実	◎	◎	◎	◎
3	鹿児島市総合案内コールセンター(サンサンコールかごしま)の運営	◎	◎	◎	◎
4	鹿児島市ホームページFAQ(よくある質問)機能の活用	◎	◎	◎	◎
5	コンビニ交付の推進	◎	◎	◎	◎
追加	6 「おくやみコーナー」の設置	/	/	/	/
7	電子申請システムの拡充	◎	◎	◎	◎
8	統合型GIS活用の推進	◎	◎	◎	◎
9	電子納品の推進	◎	○	○	◎
10	情報セキュリティ対策の推進	◎	◎	◎	◎
11	庁内ネットワーク環境整備の推進	◎	△	△	△
12	確定面積平面図等閲覧システムの導入	◎	◎	◎	◎
13	地方税共通納税システムの整備	△	/	△	△
14	コンビニ納付・モバイル決済サービスの推進	-	/	/	-
追加	15 相談等業務のオンライン化推進	/	/	/	/
追加	16 RPA・AI利用の推進	/	/	/	/
追加	17 キャッシュレス決済の推進	/	/	/	/
18	地域コミュニティ連携組織ポータルサイトの運営	△	△	△	△
19	通信環境の改善促進	◎	△	○	◎
20	公共施設への公衆無線LAN設置の促進	◎	◎	◎	◎
21	オープンデータの推進	◎	○	○	◎
22	庁内サーバの統合による消費電力の削減	◎	-	-	◎
23	かごしま環境未来館ホームページの運営	○	◎	◎	○
24	太陽光deゼロカーボン促進事業の推進	◎	○	○	○
25	ごみ分別アプリ(さんあ〜る)の活用	◎	△	○	○
26	生物多様性学習教材の提供	◎	◎	○	◎
27	観光ホームページの運営	◎	○	○	◎
28	海外旅行会社等に対する「さきどり情報」の発信	△	◎	◎	△
29	外国人観光客の受入体制の整備	◎	◎	◎	◎
30	明治維新150年カウントダウンホームページの運営	-	◎	◎	◎
追加	31 オンライン観光支援補助金	◎	/	/	○
32	第75回国民体育大会及び第20回全国障害者スポーツ大会ホームページの運営	◎	△	◎	◎
33	鹿児島市の魅力を伝えるアプリ「かごぷり」の活用	◎	/	○	◎
34	新規創業者等の育成支援	◎	△	△	△
35	情報関連企業の立地	◎	△	○	◎
36	ICTを活用した新たなビジネスの創出	◎	○	○	○
37	しごと情報ナビの運営	◎	○	◎	◎
38	農業におけるICT活用事例の情報提供	◎	△	◎	◎
39	農家の持つ栽培技術の伝承	◎	/	/	△

進捗率	当該年度の目標値に対する当該年度実績の割合
達成率	R3年度(計画終期)の目標値に対する当該年度実績の割合

No.	具 体 策	進捗状況	達成状況		
		R2/R2	H30/R3	R1/R3	R2/R3
	40 子育て支援情報サイトの運営	○	◎	○	○
追加	41 母子健康手帳アプリ導入事業				
	42 高齢者いきいき元気塾におけるICT基礎講座の実施	○	◎	◎	○
	43 ひとり暮らし高齢者宅等への安心通報システムの設置	◎	△	○	○
追加	44 認知症あんしんサポート事業				
	45 安心ネットワーク119登録者の加入促進	◎	◎	◎	◎
	46 消防緊急通信指令システムの拡充	-	-	-	-
	47 SNS等を活用した防災情報の発信	◎	◎	◎	◎
	48 インターネットを活用した119番通報システムの導入	◎	-	◎	◎
	49 防災情報システムの充実	◎	-	◎	◎
	50 Jアラート機能の強化	◎	◎	◎	◎
追加	51 防災ラジオの有償提供	◎			◎
	52 学習用・校務用機器等の整備	◎	◎	◎	◎
	53 ICT支援員の派遣	◎	◎	◎	◎
	54 情報教育(情報モラル等)の充実	◎	◎	◎	◎
	55 インターネットの安全利用に関する啓発	◎	◎	◎	◎
	56 消費生活学習資料の作成・配布	◎	◎	◎	◎
	57 ICT基礎講座の実施	△	◎	◎	△
	58 生涯学習情報システム(キューブピア・ネット)の利便性向上	○	○	○	○
	59 図書館電算システムの運用促進	◎	◎	◎	◎
	60 スtockマネジメントシステムの導入	◎	-	-	○
	61 ロケーションシステムの導入	◎	◎	◎	◎
	62 本庁舎案内ロボット活用検討事業	-			-

※背景が灰色箇所は、R3年5月の推進本部会議で新たに追加した具体策

区 分	進捗状況	達成状況		
	R2/R2	H30/R3	R1/R3	R2/R3
【◎】十分に達成されている (各年度実績値がR3年度目標値の90%以上)	42	27	30	35
【○】概ね達成されている (各年度実績値がR3年度目標値の70~90%)	4	8	14	9
【△】あまり達成されていない(各年度実績値がR3年度目標値の70%未満)	4	9	4	7
【-】検討中 (予算化していないものや運用開始前のもの等)	4	5	3	3
合 計	54	49	51	54

※No31(オンライン観光支援補助金、○)およびNo51(防災ラジオの有償提供、◎)については、R3年5月の推進本部会議で新たに追加した具体策のため、達成状況のカウントには含まない

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
1	電子行政の 推進	1 鹿児島市ホーム ページの充 実	誰にとっても使いやすい ホームページとなるよう 、アクセシビリティに 配慮するとともに、市民 ニーズなどを踏まえた市 政情報の充実を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input checked="" type="checkbox"/> 市内	誰もが使いやすい、魅力のあるホーム ページとなるよう、ウェブアクセ シビリティの研修を行うとともに、 市民ニーズを捉えたタイムリーな情 報発信を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) トップページへのア クセス数	[目標値] 3,200,000	3,265,000	3,330,000	3,400,000	110.1%	◎	多様なニーズを踏ま えた市政情報の充実	総務	広報課
								[実績値] 2,851,038	2,877,815	3,742,282	-					
2		2 SNS等を活用し た市政情報発 信の充実	Facebook等のSNSやアプ リなどのインターネット 上の広報媒体を活用し て、より多くの市民等に 市政情報をタイムリーに 発信する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	Facebook等のSNSやアプリなどを活用 し、市政情報をタイムリーに発信し た。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:) フォロー数(各SNS の合計)	[目標値] 231,800	256,000	265,000	274,000	126.0%	◎	市政に関するタイム リーで迅速な情報発 信	総務	広報課
								[実績値] 247,092	262,609	345,282	-					
3		3 鹿児島市総合 案内コールセ ンター(サンサ ンコールかご しま)の運営	市民からの問い合わせを 年中無休で受け、ICTを 用いて迅速かつ的確な 対応を行うコールセン ター(サンサンコールか ごしま)を運営し、市民サー ビスの向上を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input checked="" type="checkbox"/> 市内	市民からの電話等による問 い合わせに年中無休で 対応するコールセン ターを運営すると ともに、問 い合わせ窓口の一元 化によって行政事務 の効率化を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:%) ①一次対応完了率 ②対応時間遵守率 ※コールセンター運 営において、支障を きたさないよう最低 値となる基準①90% 以上(30年9月以前は 85%以上)②85%以上 を定めているが、目 標値の設定はな じまない。	[目標値] -	-	-	-	-	◎	市民サービスの向上 及び行政事務の効率 化	市民	市民相談 センター
								[実績値] ①93.6% ②96.7%	①92.1% ②93.7%	①92.7% ②94.3%	-					
4		4 鹿児島市ホーム ページFAQ(よ くある質問) 機能の活用	ホームページ上に市政に 関する「よくある質問 と回答(FAQ)」を掲載し、 市役所に問い合わせる ことなく、その場で手 続き等が確認できる ようにすることで、 市民サービスの向上 を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input checked="" type="checkbox"/> 市内	市民が市役所に問 い合わせることなく 容易に市政情報を 取得できるように するとともに、市 職員が担当外業務 を検索できる環 境を整備すること で、市民サービスの 向上を図る。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) FAQ件数	[目標値] 3,400	3,450	3,500	3,600	90.6%	◎	市民サービスの向上	市民	市民相談 センター
								[実績値] 3,366	3,358	3,261	-					
5		5 コンビニ交付 の推進	市役所の開庁時間以外 においても、コンビニ エンスストア等で住 民票の写しなどを 交付することで、 市民の利便性向上 や窓口の混雑緩和 を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	市民課窓口や税務署 等へのリーフレット 設置、ホームページ への掲載等により 周知・広報活動 を行った。	引き続き左記と同様の取組を実施する。	(単位:%) (H30) 個人番号カードの 交付件数に対する コンビニ交付登録 件数の割合 (R1以降) 個人番号カードの 交付件数に対する 有効な利用者証明 用電子証明書の 搭載件数の割合	[目標値] 80	95	95	95	105.2%	◎	市民の利便性向上	市民	市民課
								[実績値] 73.4	[実績値] 94.1	[実績値] 99.9	-					
								[進捗率] 99.0%	[進捗率] 97.3%	[進捗率] 93.2%	-					
								[進捗率] 91.8%	[進捗率] 99.1%	[進捗率] 105.2%	-					

第四次鹿兒島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
6		「おくやみコーナー」の設置	死亡に伴う各種手続きについて、本庁舎内に専用の窓口（おくやみコーナー）を設置し、必要な手続の案内や申請書の作成補助を行うとともに、手続の詳細が分かる「ハンドブック」を作成することで、市民サービスの向上を図る。	☑ 市民等 ☑ 庁内	-	令和4年1月にコーナー設置 来庁した遺族に聞き取りを行い、「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」により手続の特定をし、申請書を出力後、受付。 対応できない手続については、担当課を案内する。	(単位:件) 受付件数 ※一日の受付件数を16件と想定。16件×60日(1月から3ヶ月間の開庁日)=960 ※R3に取組を開始することから、R3の目標値を設定					[目標値] 960 [実績値] - [進捗率] -	-	-	市民の利便性向上	市民	市民課
7		電子申請システムの拡充	電子申請の利用促進を図るため、申請手続の種類やスマートフォンからでも利用できるサービスを拡充する。	☑ 市民等 ☑ 庁内	申請手続の拡充や、引き続き各課に電子申請システムを活用してもらうための研修の実施などを行うとともに、窓口での申請などを洗い出し、申請件数が多いものについて申請項目等の特性を調査・分析し、利用促進に努めた。	令和2年度の棚卸しや令和2年度末に実施した書面・対面規制の調査において電子申請の可能性のある手続を含め、費用対効果等が高いものから、実施に向けて各課と調整のうえ、利用促進に努めていく。	(単位:件) 電子申請利用件数	[目標値] 5700 [実績値] 10,164 [進捗率] 178.3%	5900 [実績値] 15,567 [進捗率] 263.8%	6100 [実績値] 29,441 [進捗率] 482.6%	6,300 - -	467.3%	◎	市民の利便性向上、業務の効率化	総務	ICT推進室	
8		統合型GIS活用の推進	複数の部局が、各業務において共用する地図データを一元的に整備し管理する「統合型GIS(地理情報システム)」を運用する。また、公開可能な地図データは「かごしまiマップ」で公開し、市民の利便性向上を図る。	☑ 市民等 ☑ 庁内	GISシステムのベースとなる共用空間データの更新(6年毎)を行うとともに、「かごしまiマップ」により公開可能な地図データを公開し、市民の利便性向上を図った。 [令和2年度]航空写真更新	「統合型GIS(地理情報システム)」及び「かごしまiマップ」を運用し、業務の効率化と市民の利便性向上を図る。 [令和2年度～令和4年度]住居表示台帳等管理システムの構築	(単位:万件) iマップページビュー数	[目標値] 1,370 [実績値] 1,484 [進捗率] 108.3%	1,380 [実績値] 1,987 [進捗率] 144.0%	1,390 [実績値] 2,591 [進捗率] 186.4%	1,400 - -	185.1%	◎	市民の利便性向上、業務の効率化	総務	ICT推進室	
9		電子納品の推進	公共工事における調査、設計、工事などの各業務の最終成果を電子成果物として納品することで、業務の効率化や省スペース化を図る。	☑ 市民等 ☑ 庁内	職員に対して電子納品に関する研修等を実施し、電子納品による効率性や省スペース化の効果について周知するとともに、小規模の受注者にも打合せ等の際に電子納品の効果についての周知を図った。	電子納品に関する職員研修の積極的な実施や様々な機会をとらえて電子納品の普及に取り組む。	(単位:%) 対象となる工事・業務の電子納品率	[目標値] 70 [実績値] 75 [進捗率] 107.1%	80 [実績値] 80 [進捗率] 100.0%	85 [実績値] 81 [進捗率] 95.3%	90 - -	90.0%	◎	業務の効率化、省スペース化	建設	建設管理部管理課	
10		情報セキュリティ対策の推進	情報資産を内外のあらゆる脅威から防御するため、情報セキュリティ監査、機器の導入、職員研修などを実施する。実施にあたっては、新たな脅威に対応するため、最新技術の情報を収集し対策を行う。	☐ 市民等 ☑ 庁内	随時未受講者の把握を行い、終了期限までに、未受講者名の揭示・依頼文の再送付等を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:%) 職員のe-ラーニング研修受講率	[目標値] 100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	100 - -	100.0%	◎	職員の意識向上など情報セキュリティ対策の強化が図られる。	総務	情報システム課	

第四次鹿兒島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策															関係 部局	主な 関係課
No.	施策	具体策 の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果		
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
11		11 庁内ネットワーク環境整備の推進	本館、東別館、みなと大通り別館のWAN系及び基幹系の老朽化したネットワーク配線及びネットワーク機器を再整備する。	<input type="checkbox"/> 市民等 <input checked="" type="checkbox"/> 市内	本館のWAN系及び基幹系のネットワーク環境の再整備を実施した。 [令和2年度]コアスイッチ等のネットワーク機器更新	[令和3年度]事業見送りに伴い、実施の予定は無し。	(単位：) ※建物毎に全配線・機器の更新を行うものであるため、指標は設定できない。	[目標値] -	-	-	-	-	△	ネットワーク環境の改善、システムの安定運用	総務	情報システム課
12		12 確定面積平面図等閲覧システムの導入	市民の利便性向上等を図るため、市ホームページを利用し、確定面積平面図等の閲覧が可能なシステムを構築し、公開する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	システムの公開について来庁者に周知を図った。	引き続き、来庁者等に周知を図っていく。	(単位：回) ホームページへのアクセス数 ※H30にシステムを導入したことから、R1以降の目標値を設定	[目標値] 1,000	[実績値] 2100	[実績値] 2177	-	145.1%	◎	市民の利便性向上、事務作業の軽減	建設	区画整理課
13		13 地方税共通納税システムの整備	本市も加入している地方税電子化協議会では、地方税における申告等の手続きを電子的に行いeLTAX（地方税共通納税システム）を基盤とした地方税共通納税システムを構築しており、税制改正を踏まえて、全自治体が一斉に導入することから、本市も稼働に合わせて導入するものである。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	30年度税制改正により、令和2年4月1日以降から、一定の法人（大法人）が行う法人税・消費税等の申告は、eLTAXにより提出しなければならないこととされている。「電子申告の義務化」	左記と同様の取組を実施する。	(単位：%) 法人市民税における共通納税による収納割合	[目標値] 10.0	[実績値] 2.08	[実績値] 5.85	-	58.5%	△	事業所の利便性向上	総務	納税課
14		14 コンビニ納付・モバイル決済サービスの推進	スマートフォン等を活用したモバイル決済サービスを導入することで、市税などを納付する手段の多様化を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input checked="" type="checkbox"/> 市内	企画提案競技により3年度からの委託事業者を選定し、これまでのコンビニ納付に加え、電子マネー、即時口座振替及びクレジットカードの納付サービスの導入準備に取り組んだ。	電子マネー等の新たな納付サービスの利用促進のため、市民のひろば及び市ホームページへの記事掲載、また、当初納税通知書にパンフレットを同封するなど、様々な手段を講じて市民への周知広報を行う。	(単位：件) 個人市県民税（普徴）、固定資産税・都市計画税及び軽自動車税のモバイル決済サービスによる納付件数の合計値 ※R2にシステムを見直し、R3に目標値を設定	[目標値] 16,000	[実績値] -	[実績値] -	-	-	-	市民の利便性向上、業務の効率化	総務	納税課
15		15 相談等業務のオンライン化推進	新型コロナウイルス感染症対策や対面規制の見直しとして、相談等業務のオンライン化を推進し、市民の利便性向上を図る。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	[保健指導(11か所)] 各保健センター・保健福祉課に1台ずつタブレットを配置した。対象は、妊産婦、乳幼児の保護者。 [移住相談(1か所)] 移住相談室にノートパソコン1台を配置した。	国民健康保険課、すこやか子育て交流館（りぼんかん）、保健支援課、市民相談センター、消費生活センターにおいて相談等業務のオンライン化を推進する。	(単位：か所) ※オンライン相談の導入か所数	[目標値] 17	[実績値] -	[実績値] -	-	-	-	市民の利便性向上、業務の効率化	総務	ICT推進室

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策														関係 部局	主な 関係課	
No.	施策	具体策 の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)			期待される効果
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
16		16 RPA・AI 利用の推進	定型業務を自動化するRPAや窓口音声認識システムの導入などにより、業務効率化及び市民サービスの向上を図る。	☑ 市民等 ☑ 庁内	-	[RPAの導入] 市民税課の給与支払い報告書エラー処理業務の自動化を図る。 [窓口音声認識システムの導入] 令和3年8月(予定)より、障害福祉課、長寿支援課窓口において、手話による会話が困難な聴覚障害者や会話を聞き取ることが困難な高齢者などに対応する際に、職員の話す言葉をAI解析機能を用いてリアルタイムに音声を手動で文字に変換し表示することで、コミュニケーションを図る。	(単位：か所) ※窓口音声認識システムの導入か所数				[目標値] 2 [実績値] - [進捗率] -	-	-	市民サービスの向上、業務の効率化	総務	ICT推進室
17		17 キャッシュレス決済の推進	手数料収納件数の多い市役所の窓口において、キャッシュレス決済を導入し、市民が現金に触れることなく、かつ支払い時間の短縮を図る。	☑ 市民等 ☐ 庁内	キャッシュレス決済端末や通信回線の調達を行った。	令和3年7月よりキャッシュレス決済を行う。	(単位：か所) ※キャッシュレス決済端末の導入か所数				[目標値] 28 [実績値] - [進捗率] -	-	-	市民サービスの向上	総務	ICT推進室
18	2 地域のICT利 活用促進	1 地域コミュニ ティ連携組織 ポータルサイ トの運営	地域コミュニティ連携組織の活動内容等を市民へ広く公表するとともに、地域コミュニティ連携組織・町内会・市民間の情報交換及び交流の場となるポータルサイトを運営することで、特に若い世代の市民活動への参画を促進するきっかけづくりに取り組み、コミュニティビジョンの推進を図る。	☑ 市民等 ☐ 庁内	Facebookページ作成等の研修会を、過去に受講していない地域コミュニティ協議会を中心に開催するとともに、本市からのお知らせを掲載するなど、サイト内容の充実及び利用促進に取り組んだ。	Facebookページや協議会独自のHPを作成しているものの、サイトへのリンク登録をしていない協議会に対して登録依頼をするとともに、サイトの内容充実及び利用促進に取り組む。	(単位：件) (単位：か所) ①ホームページへのアクセス数 ②リンク先数	[目標値] ①5,000 ②79 [実績値] ①17,885 ②13 [進捗率] ①357.7% ②16.5%	5,000 78 [実績値] ①26,303 ②14 [進捗率] ①526.1% ②17.9%	5,000 79 [実績値] ①28,984 ②18 [進捗率] ①579.7% ②22.8%	5,000 79 - - -	①579.7% ②22.8%	△	本市が取り組むコミュニティ施策の基本指針となるコミュニティビジョンの推進が図られる。	市民	地域振興課
19		2 通信環境の改 善促進	携帯電話の不感地区や光回線の未整備地区などについて情報収集を努めるとともに、市民等からの整備要望について通信事業者に伝達するなど、通信環境の改善を図る。	☑ 市民等 ☐ 庁内	携帯電話の不感地区や光回線の未整備地区などについて情報収集を行うとともに、市民等からの整備要望について通信事業者に伝達するなど、通信環境の改善に努めた。また、光回線の未整備地域の整備を行う事業者に令和元年度から2か年にわたり、事業費の一部を助成することにより、整備の支援を行った。 [令和2年度] 吉田地域の一部、喜入地域の一部、錫山地域	左記と同様の取組を実施する。 ※光回線の未整備地域の整備を行う事業者へ事業費の一部を助成する事業については令和2年度で終了。	(単位：) ※整備要望数を想定することは困難であり、指標の設定はできない。	[目標値] - [実績値] - [進捗率] -	- [実績値] - [進捗率] -	- [実績値] - [進捗率] -	- - - -	-	◎	通信環境の改善、地域間格差の解消	総務	ICT推進室
20		3 公共施設への 公衆無線LAN設 置の促進	公衆無線LAN設置に参考となる情報を庁内に提供するなど、観光施設等の公共施設への公衆無線LAN設置を支援する。	☑ 市民等 ☑ 庁内	公衆無線LAN設置に参考となる情報を庁内に提供するなど、観光施設等の公共施設への公衆無線LAN設置を支援した。 [令和2年度] 国民宿舎レインボー桜島の全フロアWi-Fi対応を行った(11台) 鹿児島中央駅東口駅前広場観光案内所	左記と同様の取組を実施する。	(単位：箇所) 公衆無線LANを導入した公共施設数(累計)	[目標値] 21 [実績値] 23 [進捗率] 109.5%	21 [実績値] 28 [進捗率] 133.3%	21 [実績値] 28 [進捗率] 133.3%	21 - -	133.3%	◎	公衆無線LANの円滑な運用、観光客等の利便性の向上	総務	ICT推進室

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策															関係 部局	主な 関係課
No.	施策	具体策 の名称	目的・概要	対象	令和2年度 の取組	令和3年度 の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果		
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
21		4 オープンデータ の推進	本市が保有する公共施設の位置情報等の公共データについて、市民や企業等が活用しやすいように、商用利用を含めた二次利用可能な条件等で公開するオープンデータ化を推進する。	☑ 市民等 □ 庁内	オープンデータ数の拡充に努めるとともに、市民のひろば等での周知広報を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) 公開データ数	[目標値] 66 [実績値] 64 [進捗率] 97.0%	70 [実績値] 68 [進捗率] 97.1%	74 [実績値] 72 [進捗率] 97.3%	78 - -	92.3%	◎	地域経済の活性化、市民生活の利便性向上	総務	ICT推進室
22	3 環境に配慮したICT利 用の推進	1 庁内サーバの 統合による消 費電力の削減	住民情報システムの庁内サーバの更新時に、仮想化技術等によりサーバを統合し、効率化した構成にすることで、消費電力の削減を図る。 ・更新時期(予定):令和元年度	□ 市民等 ☑ 庁内	令和元年度に住民情報システムサーバの更新を行った。	令和2年11月に稼働するシステムの機器構築を行う。	(単位:kVA) サーバの消費電力 (仕様上の数値)	[目標値] - [実績値] - [進捗率] -	- [実績値] - [進捗率] -	40.789 [実績値] 31.99 [進捗率] 127.5%	31.99 - -	100.0%	◎	消費電力の削減	総務	情報システム課
23		2 かごしま環境 未来館ホーム ページの運営	市民や事業者、学校等に環境に関する情報を分かりやすく伝えるなど、環境学習の促進、環境保全活動の支援を行う。	☑ 市民等 ☑ 庁内	市民や事業者、学校等に環境に関する情報を分かりやすく伝えるなど、環境活動の促進、環境保全活動の支援を行った。	引き続き、市民や事業者、学校等に環境に関する情報を分かりやすく伝えるなど、環境活動の促進、環境保全活動の支援を行う。	(単位:件) ホームページへのアクセス数	[目標値] 89,000 [実績値] 89,805 [進捗率] 100.9%	91,000 [実績値] 89,145 [進捗率] 98.0%	93,000 [実績値] 83,567 [進捗率] 89.9%	95,000 - -	88.0%	○	環境学習の促進や環境保全活動の支援につながる。	環境	環境政策課
24		3 太陽光deゼロ カーボン促進 事業の推進	太陽光発電システムと併設してHEMS(ヘムス: Home Energy Management System)を設置する場合等に補助することにより、住宅の省エネ化を促進し、暮らしの低炭素化を推進する。	☑ 市民等 □ 庁内	太陽光発電システムと併設してHEMS(ヘムス: Home Energy Management System)を設置する場合等に補助することにより、住宅の省エネ化を促進し、暮らしの低炭素化を推進した。(HEMS単体への補助はH30で終了)	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) HEMS設置の補助件数 ※HEMS設置に対する補助は、太陽光発電システムとの併置を要件としているもので、HEMS単体に対する補助の目標値については設定することができない。	[目標値] - [実績値] 324件 [進捗率] -	- [実績値] 349件 [進捗率] -	- [実績値] 311件 [進捗率] -	- - -	-	○	住宅の省エネ化の促進と暮らしの低炭素化の推進が図られる。	環境	再生可能エネルギー推進課
25		4 ごみ分別アプリ(さんあ〜 る)の活用	スマートフォンを利用して、ごみ・資源物の分別や収集日の通知などの情報発信を行う。	☑ 市民等 □ 庁内	ごみ出し日のお知らせや、ごみ分別の検索機能を提供することにより、市民のごみ出し支援を行った。また、多言語に対応した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) アプリのダウンロード数(累計)	[目標値] 19,600 [実績値] 17,604 [進捗率] 89.8%	28,000 [実績値] 26,478 [進捗率] 94.6%	36,000 [実績値] 38,618 [進捗率] 107.3%	45,000 - -	85.8%	○	ごみの減量化・資源化の推進が図られる。	環境	資源政策課

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
26		5 生物多様性学習教材の提供	生物多様性に関する学習を推進するため、本市の自然や生き物、暮らしとの関係など生物多様性について分かりやすく学習できる小学生向けのWEB教材を作成する。	☑ 市民等 □ 庁内	市教育委員会理科部会やイベント等での周知広報や、授業での活用例を示し、活用促進を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) ホームページへのアクセス数 ※H30にHPを構築したことから、R1以降の目標値を設定	[目標値] -	9,600	9,600	9,600	265.1%	◎	学習教材を提供することで、生物多様性の認知度や理解度の向上が図られる。	環境	環境保全課
27	4 観光・交流におけるICT利活用の推進	1 観光ホームページの運営	観光ホームページを活用し、その運営者である鹿児島観光コンベンション協会と連携しながら、観光客等に情報提供を行う。	☑ 市民等 □ 庁内	運営者である鹿児島観光コンベンション協会と連携し、HPやSNSなどにイベント情報等を掲載し観光客等に情報発信を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) ホームページへのアクセス数	[目標値] 2,220,000	2,240,000	2,260,000	2,280,000	90.1%	◎	観光客のニーズにあった情報を効果的に発信することで、本市の更なる観光振興が図られる。	観光交流	観光プロモーション課
28		2 海外旅行会社等に対する「さきどり情報」の発信	外国人観光客の更なる誘客を促進するために、香港・台湾などの旅行会社等に対して、本市の旬の情報を掲載した「さきどり情報」を年2回メールで配信する。	☑ 市民等 □ 庁内	海外からの実際の誘客に向けた情報発信の取組みのため、新型コロナウイルス感染症の影響下においては、実施しなかった。	海外誘致セールス等で商談したエージェントを中心に、本市における感染対策など、現況のコロナ禍の取組を踏まえた、「さきどり情報」を年2回メールで送付し、情報発信を行う。	(単位:件) メールの送付件数	[目標値] 500	500	500	520	0.0%	△	外国人観光客の誘客促進	観光交流	観光プロモーション課
29		3 外国人観光客の受入体制の整備	外国人観光客がスマートフォンやタブレット型端末を活用し、観光情報・交通情報などを無料で気軽に入手できるような環境を整備することで、外国人観光客の利便性の向上を図る。	☑ 市民等 □ 庁内	公共施設の公衆無線LANの運用及び民間事業者が設置する公衆無線LANの整備に対して助成した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:箇所) 公衆無線LANを導入した公共施設数(累計)	[目標値] 16	16	16	16	143.8%	◎	外国人観光客の利便性の向上	観光交流	観光プロモーション課
30		4 明治維新150年カウンタダウンホームページの運営	平成30年に迎える明治維新150年に向け、ホームページを活用して「維新のふるさと 鹿児島市」を広く全国にアピールする。	☑ 市民等 □ 庁内	HPやSNSなどに明治維新150年関連イベントの情報等を掲載し観光客に情報発信を行った。 [令和元年]明治維新150年事業の終了に伴いホームページを閉鎖	-	(単位:件) ホームページへのアクセス数	[目標値] 55,000	-	-	-	672.7% (令和元年度に事業が終了したことからH30年度の達成率)	◎	明治維新150年に関する取組みや歴史資源等を魅力的かつ分かりやすく発信することで、本市の更なる観光振興が図られる。	観光交流	観光プロモーション課

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
31		5 オンライン観光支援補助金	コロナ禍における観光振興策として、オンライン観光の取組を支援する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	コロナ禍における観光振興、需要回復を見据えた観光の担い手に対し、オンライン観光の取組へ支援を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) 補助金交付件数(累計) ※R2に取組を開始したことから、R2以降の目標値を設定		[目標値] 30		[実績値] 31		73.8%	○	コロナ禍における観光振興、需要回復を見据えた観光の担い手の掘り起こし、事業者支援	観光交流	観光プロモーション課
32		6 特別国民体育大会及び特別全国障害者スポーツ大会ホームページの運営	令和5年に開催される特別国体及び特別大会のホームページを運用し、両大会のPRや情報提供を行う。 ※第75回国民体育大会・第20回全国障害者スポーツ大会の延期に伴い、運用を延長	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	10月に開催される予定だった第75回国民体育大会及び第20回全国障害者スポーツ大会のPRや情報提供を行うとともに、延期決定後は、令和5年に開催される特別国体及び特別大会のPRや情報提供を行った。	令和5年開催の特別国体・特別大会のPRや情報提供を行う。	(単位:件) ホームページへのアクセス数 ※両大会の終了後、R5年度中に閉鎖する予定	[目標値] 29,000	89,000	264,000	177,000		184.8%	◎	大会の周知促進と迅速かつ効果的な情報提供	観光交流	国体総務課
33		7 鹿児島市の多彩な魅力を発信するアプリ「かごぶり」の活用	シティプロモーションの取組として、鹿児島市の多彩な魅力を市やまちに想いのある皆さんとともに発信するとともに、シビックプライドを醸成する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	アプリを通して鹿児島市の多彩な魅力を市やまちに想いのある皆さんとともに発信する。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:) アプリのダウンロード数(累計)	[目標値] 2,000	[実績値] 3,085	3,000	6,585		164.6%	◎	シティプロモーションの推進	総務	広報戦略室
34	5 地域産業におけるICT利活用の推進	1 新規創業者等の育成支援	ベンチャービジネスの展開や新規創業の促進等を図るため、インキュベーションマネージャーによる助言・指導やセミナーの開催等により新規創業者等の育成支援を行う。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	「mark MEIZAN」及び「ソーホーかごしま」の運営のほか、ビジネスに係るスキルアップのための各種セミナー、ビジネスチャンスの拡大のための交流会等を体系的に実施し、市内の情報関連企業を含むクリエイティブ人材等やSOHO事業者、新規創業者等の育成支援を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:人) 創業支援等事業計画に基づく創業者数(累計) 144件 (36件/年)	[目標値] 36	72	108	144		68.8%	△	市内の情報関連企業を含む新規創業者等の育成が図られる。	産業	産業創出課
35		2 情報関連企業の立地	企業訪問活動や企業立地促進補助金制度のPRなどにより、市外企業の誘致や地元企業の増設等による企業立地を推進し、年間2件以上の情報関連企業の立地を目指す。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 市内	企業訪問活動やIT展示会への出展、企業立地促進補助金制度のPRなどにより、市外企業の誘致や地元企業の増設等による企業立地を進めた。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) 立地協定締結数(累計) 8件 (2件/年)	[目標値] 2	4	6	8		100.0%	◎	地域経済の発展や雇用の拡大につながる。	産業	産業創出課

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度取組	令和3年度取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
36		3 ICTを活用した新たなビジネスの創出	「鹿児島市新産業創出研究会」に所属する部会員(民間事業者等)に対する事業化支援を通じて、健康寿命延伸に寄与するヘルスケアビジネスなど、ICTを活用した新たなビジネスを創出する。	☑ 市民等 □ 市内	ヘルスケアビジネスなど新たな産業を創出するため、新サービス等の創出に向けた取組に対し、助成等の支援を行うほか、新たに、ヘルスケア分野のビジネスアイデアの創出などを支援するとともに、産学連携のきっかけづくりを目的としたマッチングイベントを実施した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) 補助金を活用した新たなビジネスの事業化数(累計) ※指標の対象とする補助金が、「ICTの活用」を必須条件としていないため、指標は設定できない。	[目標値] -	[実績値] 1	[実績値] 1	[実績値] 1	-	-	○	新たな産業の創出につながる。	産業	産業創出課
37		4 しごと情報ナビの運営	労働局やハローワーク、県など様々な機関が発信している市内の仕事に関する情報へのアクセスを一元的に集約したポータルサイト(かごしましごと情報ナビ)を運営し、求職者や事業者にわかりやすく情報提供する。	☑ 市民等 □ 市内	求職者向けに、若年者や女性など対象者別の相談機関の案内や、イベント・セミナーなどの情報を掲載するほか、事業所向けには、雇用関係助成金や合同企業説明会参加募集の案内などを行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:件) ホームページへのアクセス数	[目標値] 12,000	[実績値] 9,469	[実績値] 11,212	[実績値] 13,439	-	112.0%	◎	仕事に関する情報を求職者や事業者にわかりやすく案内することで、本市における雇用機会の拡大が図られる。	産業	雇用推進課
38		5 農業におけるICT活用事例の情報提供	デジタル歩数計や自動搾乳機の導入など、ICTやロボット等を活用したスマート農業を目指すため、農業関連の各種会議等を通じて活用事例等の情報提供を行う。	☑ 市民等 ☑ 市内	ICT等によるスマート農業を推進するため、研修会等に参加し、情報収集を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:回) 研修会等の開催・参加回数	[目標値] 2	[実績値] 1	[実績値] 4	[実績値] 2	-	100.0%	◎	農業生産の向上が図られる。	産業	農政総務課
39		6 農家の持つ栽培技術の伝承	優れた農業技術をデータ化し、新規就農者等へ伝承していく仕組みを構築する。	☑ 市民等 ☑ 市内	都市農業センターにおいて気象情報および圃場環境の基礎データの収集と栽培管理記録を行い、収集データの検討を行った。	都市農業センター及び篤農家現地圃場において気象情報および圃場環境データの収集と栽培管理の記録を行い、技術のデータ化を行う。	(単位:回) 対象圃場でのデータ取得回数(作数)	[目標値] 3	[実績値] 3	[実績値] 3	[実績値] 3	-	50.0%	△	新規就農者等の経営の早期安定化が図られる。	産業	都市農業センター
40	6 子育て支援におけるICT活用の推進	1 子育て支援情報サイトの運営	子育て応援ポータルサイト(夢すくすくねっと)を運営し、サイトの更なる周知を行うことで、子育て支援に関する情報発信の充実を図る。	☑ 市民等 □ 市内	子育てガイドでの紹介や2次元コードを掲載するほか、機会を捉えて市民のひろば等で子育て家庭への周知広報に努めた。	夢すくすくねっとの更なる周知広報に努めるほか、子育て家庭が関心をもつような掲載情報の充実を図る。	(単位:件) ホームページへのアクセス数	[目標値] 83,083	[実績値] 90,579	[実績値] 76,396	[実績値] 68,190	-	70.3%	○	子育て支援に関する情報発信の充実が図られる。	こども未来	こども政策課

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
41		2 母子健康手帳 アプリ導入事 業	母子健康手帳アプリを導入し、健診等の記録・管理や子育て情報の配信を行う。	☑ 市民等 □ 市内	-	母子健康手帳アプリを導入し、月齢に応じた情報配信等、運用保守業務を行う。	(単位:%) 母子健康手帳交付者のアプリ導入率 ※R3に取組を開始することから、R3の目標値を設定					[目標値] 80% [実績値] - [進捗率] -	-	-	市民の利便性向上、業務の効率化	こども未来	母子保健課
42	7 健康・福祉・医療におけるICT利活用の推進	1 高齢者いきいき元氣塾におけるICT基礎講座の実施	生涯学習プラザ講座、地域公民館講座の中で、インターネット・メール等に関する学習の場を設け、ICTに対する関心を高めるとともに、情報セキュリティの必要性和安心・安全な活用法について啓発する。	☑ 市民等 □ 市内	生涯学習プラザ講座(3講座) 地域公民館講座(40講座) ※R2は新型コロナウイルスによるサンエールの閉館等により講座数が減少した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:講座) 講座数	[目標値] 49 [実績値] 50 [進捗率] 102.0%	49 [実績値] 50 [進捗率] 102.0%	49 [実績値] 43 [進捗率] 87.8%	49 - -	87.8%	○	ICTに対する意欲や関心の向上、情報セキュリティの必要性和安心・安全な活用法の定着	教育委員会	生涯学習課	
43		2 ひとり暮らし高齢者宅等への安心通報システムの設置	急病などの緊急時に、非常ボタンやセンサーによる通報により、警備員が駆けつけ、必要に応じて救急車の出動要請を行う通報システムを設置する。	☑ 市民等 □ 市内	在宅中の急病など緊急時に、押しボタンやセンサーによる通報により、警備会社が駆けつけ、必要に応じて救急車の出動要請を行う通報システムを設置した。	在宅中の急病など緊急時に、押しボタンやセンサーによる通報により、警備会社が駆けつけ、必要に応じて救急車の出動要請を行う通報システムを設置する。	(単位:人) 利用者数 ①高齢者 ②障害者	[目標値] ①1,477 ②38 [実績値] ①1,388 ②32 [進捗率] ①94.0% ②94.1%	1477 38 [実績値] ①1,400 ②36 [進捗率] ①94.8% ②94.7%	1477 38 [実績値] ①1,420 ②36 [進捗率] ①96.1% ②94.7%	1,700 49 -	①83.5% ②73.5%	○	ひとり暮らし高齢者等の生活の安全の確保と不安の解消が図られる。	健康福祉	長寿支援課 障害福祉課	
44		4 認知症あんしんサポート事業	認知症などにより行方不明となった高齢者等の早期発見のため、市LINE公式アカウントを活用して、情報を配信する。	☑ 市民等 □ 市内	-	認知症などにより行方不明となった高齢者等の早期発見のため、市LINE公式アカウントを活用して、令和3年度10月より、情報を配信する。	(単位:人) ①事前登録者数 ②協力サポーター数 ※R3に取組を開始することから、R3の目標値を設定					[目標値] ①50 ②600 [実績値] ① - ② - [進捗率] ① - ② -	-	-	市LINE公式アカウントを活用し、行方不明者を早期発見する仕組みを構築することで、認知症の人やその家族への支援の充実が図られる。	健康福祉	長寿あんしん課
45	8 危機管理・防災におけるICT利活用の推進	1 安心ネットワーク119登録者の加入促進	多くの市民が本市で発生した火災等の災害や気象情報を迅速・確実に知ること、生命・身体・財産を保護し被害の軽減が図られることから、登録者の加入促進を行う。	☑ 市民等 ☑ 市内	マスコミなどの媒体を活用した周知、市民のひろば・消防局ホームページへの掲載、各種イベント等での加入促進活動を実施した。	左記と同様の取組を実施する他、各種講習会等での加入促進活動を実施する。	(単位:人) 登録者数	[目標値] 10,500 [実績値] 11,900 [進捗率] 113.3%	11,000 [実績値] 12,560 [進捗率] 114.2%	11,500 [実績値] 12,677 [進捗率] 110.2%	12,000 -	105.6%	◎	多くの市民が登録することで、火災やその他の災害から自身自身の身を守ることができ、また、災害予防の啓発にもつながり、安心・安全が図られる。	消防	情報管理課	

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
46		2 消防緊急通信指令システムの拡充	市民の生命・身体・財産を災害等から保護し、被害の軽減につなげるために、消防緊急通信指令システムの機能拡充について検討する。	☑ 市民等 ☑ 庁内	消防緊急通信指令システムと消防救急デジタル無線と連携を取り、システムの安定稼働が図りながら消防緊急通信指令システムの機能拡充について検討を行った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位：) ※緊急通報システムの機能拡充を検討するものであり、目標値の設定はなじまない。	[目標値] -	-	-	-	-	-	-	消防	情報管理課
47		3 SNS等を活用した防災情報の発信	Facebookを活用し、災害に関する情報や気象情報を発信することで、市民の防災意識に対する高揚を図る。	☑ 市民等 ☐ 庁内	災害時において、災害規模や経過時間等を勘案し、より正確で有用な情報を発信するとともに、市民から寄せられた情報を確認し、災害対策に役立つシステムを検討した。	鹿児島市消防局が実施するイベントに関する情報等を発信し、鹿児島市と市民との情報を共有化することで、防災意識の向上を図る、	(単位：人) フォロー人数	[目標値] 1,000	1,000	1,000	1,100	104.5%	◎	多くの市民に周知することで、市民が積極的に防災情報を収集することができ、防災意識の高揚が図られる。	消防	情報管理課
48		4 インターネットを活用した119番通報システムの導入	聴覚・言語機能障害者からの音声によらない119番通報が可能なシステムの導入を検討する。	☑ 市民等 ☐ 庁内	令和元年度7月導入・運用開始済み。	-	(単位：) ※119通報システムの強化を行うものであり、目標値の設定はなじまない。 ※システム導入により目標達成とする。	[目標値] -	-	-	-	-	◎	システムの導入により、聴覚・言語機能障害者の安心・安全及び利便性の向上が図られる。	消防	情報管理課
49		5 防災情報システムの充実	熊本地震等の教訓を踏まえ、物資の管理機能等を有する操作性の高い防災情報システムの導入を検討し、大規模災害発生時においても全庁的に防災対応を行える体制の整備を図る。	☐ 市民等 ☑ 庁内	令和2年4月に新防災情報システム稼働	[令和3年度] ・新システム運用	(単位：) ※災害に備えるものであり、目標値の設定はなじまない。 ※新防災情報システム稼働により目標達成とする。	[目標値] -	-	-	-	-	◎	防災関係課による円滑な災害対応の実現	危機管理	危機管理課
50		6 Jアラート機能の強化	緊急地震速報や弾道ミサイルの情報など、市民の生命・身体に関わる重要な緊急情報を、より迅速に伝達できるようにするために、Jアラート新型受信機の導入を検討し、機能強化を図る。	☑ 市民等 ☑ 庁内	平成30年度に全国瞬時警報システム（Jアラート）を新型受信機に更新した。	-	(単位：) ※災害に備えるものであり、目標値の設定はなじまない。 ※システム更新により目標達成とする。	[目標値] -	-	-	-	-	◎	緊急情報の市民への迅速な伝達	危機管理	危機管理課

第四次鹿兒島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度取組	令和3年度取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
51		7 防災ラジオの有償提供	災害時に、より多くの市民に、避難情報等を迅速かつ確実に伝達するために、緊急放送を自動受信する防災ラジオを希望する市民に有償で提供する。	☑ 市民等 □ 市内	[令和2年度] 9月 個人：1,900台 事業所等：100台 2月 個人：206台 事業所等：89台	[令和3年度] 個人：190台 事業所等：10台	(単位：) ※災害に備えるものであり、目標値の設定はなじまない。	[目標値] - [実績値] - [進捗率] -	-	-	-	-	-	◎	避難情報等の市民への迅速かつ確実な伝達	危機管理課	危機管理課
52	9 学校教育・生涯学習等におけるICT利活用の推進	1 学習用・校務用機器等の整備	タブレット型端末を含むICT機器の計画的な整備と拡充を図り、安心・安全な教育用ネットワーク機器等の維持管理を行う。	☑ 市民等 □ 市内	G I G Aスクール構想に伴う、市立小・中学校、児童生徒1人1台端末整備及び、市立小・中・高等学校の高速大容量通信ネットワークの整備を行った。 市立中学校コンピュータ室のコンピュータ機器（サーバ機器等）等のリース更新を行った。 校務用コンピュータ機器等の更新を行った。	令和2年度に整備したG I G Aスクール構想に伴う各種端末の適切な管理・運用を行う。	(単位：%) 児童生徒一人当たりのパソコン整備率	[目標値] 3.0人に1台 [実績値] 2.07人に1台 [進捗率] 144.9%	3.0人に1台 [実績値] 2.39人に1台 [進捗率] 125.5%	1人に1台 (G I G Aスクール構想により目標値の変更) [実績値] 1.11人に1台 [進捗率] 90.0%	1人に1台 - [進捗率] -	90.0%	◎	児童生徒の情報活用能力の育成、教科指導におけるICT活用の推進	教育委員会	学校ICT推進センター	
53		2 ICT支援員の派遣	児童生徒の情報活用能力及び教職員のICT活用指導力の向上のため、ICT支援員を派遣し、学校での校内研修や授業支援を行う。	☑ 市民等 □ 市内	[学校等への支援] 授業における教員への機器操作のサポート及び児童生徒への助言等を行った。ICT活用に関する校内研修の講師や教員個々に対する機器操作の説明を行った。学校の機器の設定変更、不具合への対応を行った。 [ヘルプデスク業務（電話）] ・機器操作に関する問合せ及び機器トラブルの対応を行った。 [学習用デジタル教材の配信] ・教材の作成・修正・配信等を行った。	左記と同様の取組に加え、オンライン支援を併用したICT支援員による支援を実施する。	(単位：%) 文部科学省「教員のICT活用指導力」チェックリスト ①教員(項目B-1) ②児童生徒(項目C-1)	[目標値] ①85 ②70 [実績値] ①82.8 ②62.8 [進捗率] ①97.4% ②89.7%	85 70 [実績値] ①85.2 ②67.8 [進捗率] ①100.2% ②96.9%	85 70 [実績値] ①89.2 ②73.6 [進捗率] ①104.9% ②105.1%	-	①104.9% ②105.1%	◎	ICT支援員派遣やデジタルコンテンツ等の配信により、児童生徒の情報活用能力及び教職員のICT活用指導力の向上が図られる。	教育委員会	学校ICT推進センター	
54		3 情報教育(情報モラル等)の充実	情報モラル指導に関する教職員向け研修講座の実施と教材の配信により、児童生徒等の情報セキュリティに対する意識と理解を深めるとともに、情報モラルの向上を図る。	☑ 市民等 □ 市内	情報モラルや情報セキュリティに関する授業を全ての学校で各教科・領域の年間指導計画に位置付けた。 情報モラル指導に関する教職員向け研修講座を実施した。 教材配信による情報セキュリティと情報モラルに関する授業を推進した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位：%) (単位：時間) 情報教育(情報モラル等)の実施校及び実施時間数 ①実施率 ②実施時間数(年)	[目標値] ①100 ②26 [実績値] ①100 ②33 [進捗率] ①100.0% ②126.9%	100 26 [実績値] ①100 ②45.1 [進捗率] ①100.0% ②173.5%	100 26 [実績値] ①100 ②51.3 [進捗率] ①100.0% ②197.3%	-	①100.0% ②197.3%	◎	全ての学校で、各教科・領域の年間指導計画に位置づけて実施することで、情報モラル・情報セキュリティに対する意識と理解が深まる。	教育委員会	学校ICT推進センター	
55		4 インターネットの安全利用に関する啓発	携帯電話、携帯ゲーム機、パソコン等を通じたインターネット上のトラブルから児童生徒を守るために、フィルタリングの設定促進などについて、リーフレットやホームページを通して、児童生徒・保護者への啓発を図る。	☑ 市民等 □ 市内	年間を通して、市立小・中・高等学校にネットに関する教職員対象の各種研修会や保護者対象の研修会等においてインターネットトラブルから児童生徒を守るためのフィルタリング設定の重要性等について啓発を図ることができた。	左記と同様の取組を実施する。	(単位：%) 市立小・中・高等学校の教職員・児童生徒・保護者への周知率	[目標値] 100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	100 [実績値] 100 [進捗率] 100.0%	-	100.0%	◎	インターネットの安全利用について、児童生徒や保護者の意識向上が図られる。	教育委員会	青少年課	

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度					
56		5 消費生活学習資料の作成・配布	若年層の消費者トラブルを未然に防止するため、小・中学生向け学習資料を作成・配布し、消費者啓発の充実を図る。	☑ 市民等 □ 市内	若年層の消費者トラブルを未然に防止するため、小・中学生向け学習資料を作成・配布し、消費者啓発の充実を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:%) 消費生活学習資料の配布率(対象:市内小学5年生・中学1年生)	[目標値] 100	100	100	100	100.0%	◎	若年層の消費者トラブルの未然防止と消費者啓発の充実が図られる。	市民	消費生活センター
57		6 ICT基礎講座の実施	生涯学習プラザ講座、地域公民館講座や小・中学校の家庭教育学級の中で、インターネット・メール等に関する学習の場を設け、ICTに対する関心を高めるとともに、情報セキュリティの必要性と安心・安全な活用法について啓発する。	☑ 市民等 □ 市内	生涯学習プラザ講座におけるICT関係講座の開設(11講座) 地域公民館講座におけるICT関係講座の開設(83講座) 小・中学校でのICT関係講座の開設(53講座) ※R2は新型コロナウイルスによるサンエールの閉館等により講座数が減少した。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:講座) 講座数	[目標値] 228	228	228	228	64.5%	△	ICTに対する意欲・関心の向上、情報セキュリティの必要性と安心・安全な活用法の定着	教育委員会	生涯学習課
58		7 生涯学習情報システム(キュートピア・ネット)の利便性向上	安定的なシステム運用のため、地域公民館やスポーツ施設の業務端末を年次的に更新する。また、回線や周辺機器等についても計画的に更新を行い、キュートピア・ネット利用者の利便性向上を図る。	☑ 市民等 □ 市内	生涯学習情報システムのネットワーク機器を更新し環境の再整備を図った。	引き続き計画的に更新を行い、キュートピア・ネット利用者の利便性向上を図る。	(単位:件) キュートピア・ネットへのアクセス件数	[目標値] 510,000	510,000	510,000	510,000	86.5%	○	市民の利便性向上	教育委員会	生涯学習課
59		8 図書館電算システムの運用促進	図書館電算システムを安定的に運用し、蔵書管理・貸出・返却業務の他、館内端末機やインターネットを通じての蔵書検索・予約・利用状況確認等のサービスを提供することにより、市立図書館及び地域公民館図書室利用者の利便性向上を図る。	☑ 市民等 □ 市内	図書館電算システムを安定的に運用する中で、蔵書検索、予約、利用状況確認等のサービスの利用促進を図った。	左記と同様の取組を実施する。	(単位:%) 予約全体に対するシステム(インターネット・館内端末機)を通じた予約率	[目標値] 71.9	71.9	71.9	71.9	113.6%	◎	市立図書館及び地域公民館図書室利用者の利便性向上を図ることにより、生涯学習におけるICT活用の促進に寄与する。	教育委員会	図書館
60	10 都市基盤・公共施設におけるICT利活用の推進	1 ストックマネジメントシステムの導入	上下水道施設の状態を客観的に把握・評価し、中長期的な予測を基に計画的かつ効率的に施設を管理するシステムの導入する。	□ 市民等 ☑ 市内	1. 管路システム 企画提案競技により導入業者を選定し、ストックシミュレーション機能の構築に着手した。 2. 施設系システム 設備情報管理システムに保全情報管理機能を追加した他、施設管理図、工事完成図書等及び修繕記録等のデータ整備・移行に着手した。	過去の点検・調査結果等のデータベース化、データの蓄積、活用を図り、ストックマネジメントへと発展させる。 1. 管路システム ・ストックシミュレーション機能の構築(R2～3年度) 2. 施設系システム ・ストックシミュレーション機能の構築(R3年度) ・データ整備・移行(R2～4年度)	(単位:) ※システム導入後に検討	[目標値] -	-	-	-	-	○	施設・設備に係る情報を一元的に蓄積し、効率的に活用することで、適切な施設管理を行うことができる。	水道局	経営管理課、水道整備課、水道管路課、配水管理課、下水道建設課、下水道管路課、下水処理課

第四次鹿児島市地域情報化計画の具体策毎の取組状況一覧

【達成状況】◎：十分に達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が90%以上）
 ○：概ね達成されている（達成率（R2実績値/R3目標値）が70～90%）
 △：あまり達成されていない（達成率（R2実績値/R3目標値）が70%未満）
 -：検討中（予算化していないものや運用開始前のもの等）

資料1-2

第四次地域情報化計画の具体策																	
No.	施策	具体策の名称	目的・概要	対象	令和2年度の取組	令和3年度の取組予定	指標	目標値				達成率 (R2実績値/ R3目標値)	R3目標値に 対する達成 状況(2年度 末時点)	期待される効果	関係 部局	主な 関係課	
								平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
61		2 ロケーション システムの導 入	渋滞などによる遅延の不安解消や市電・市バス等のスムーズな乗換を図るために、スマートフォン等に車両の接近情報等を提供するロケーションシステム(多言語対応)を導入する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 庁内	令和2年1月1日より本格運用を開始したロケーションシステムを運用し、渋滞などによる運行の遅れに対する不安解消や、市電・市バス問のスムーズな乗換案内を図った。 [対象] 市電：55両 市バス：142両	ロケーションシステムを運用し、渋滞などによる運行の遅れに対する不安解消や市電・市バス等のスムーズな乗換案内を図る。 [対象] 市電：55両 市バス：124両	※システム導入により目標達成とする。	[目標値] -	-	-	-	-	◎	市電・市バス利用者の不安・不満の解消と利便性の向上	交通局	総合企画課	
62		3 本庁舎案内ロボット活用検討事業	本庁舎の案内業務の推進を図るため、庁舎案内を行うロボットを試験的に配置する。	<input checked="" type="checkbox"/> 市民等 <input type="checkbox"/> 庁内	庁舎案内ロボットを配置し、その効果や課題を整理するため、実証実験を行った。	実証実験の結果を基に、効果等を整理し、ロボット配置の検討を行う。	※機器導入により目標達成とする。	[目標値] -	-	-	-	-	-	-	本庁舎における庁舎案内業務の推進が図られる。	企画財政	管財課

(参考資料) AI等の活用による業務効率化等検討調査結果について

1. 調査概要

AI等の活用により業務効率化が期待できる業務処理に関する調査を業務委託により実施した。

(1) 調査期間: 令和2年6月15日～7月17日(調査票による全局照会)

(2) 調査票集約結果

調査対象課	処理数※1	総処理時間※2
93 課	497 処理	256,400 時間

※1 処理の単位は各業務を遂行する一連の過程の一つ一つの作業となる。(例「受付→審査→システム入力」の場合は、処理数3)

※2 総処理時間は、各課からの回答を合計したもの。

(3) AI等の導入効果が期待できる処理(委託業者のヒアリング等による調査・分析結果)

総処理時間の87%(=224,100/256,400時間)にあたる36処理が、年間処理時間1,000時間以上であった。これらの処理に対して追加ヒアリング及び実証実験(3処理)を実施し、導入優先度を決定した。

分類	分類の定義	対象処理数
① 優先度(高)	定量効果が想定でき、導入に伴う課題が少ないため導入を検討する。	1
② 優先度(中)	定量効果が想定できるが、費用対効果やシステムが標準化される点を考慮して、検討を行う必要がある。	10
③ 優先度(低)	定性効果は想定できるが、定量効果の測定が困難であることから、他都市の情報収集等を行い費用対効果等を研究する必要がある。	5
④ 対象外	省力化を検討したが現時点においてのツールでは困難と判断し、対象外業務とする。	13
⑤ 効率化検討中	次年度以降の効率化を各課で検討する。 例)・データパンチ ・アウトソーシング ・業務のシステム化	7

(4) 電子申請の活用が見込まれる処理(委託業者のヒアリング等による調査・分析結果)

回答のあった497処理を分析した結果、電子申請活用できる可能性がある「来庁不要、本人確認不要」が32処理あり、さらに調査を実施し、8処理について既存の電子申請システムを活用できる可能性があるため、今後、活用の検討を進める。



3. 電子申請の活用が見込まれる処理一覧

調査票集計後、追加ヒアリングを行い電子申請の活用を検討する手続き

No	年間処理件数	課	手続き名称
1	8,321	保健予防課	予防接種予診票再発行
2	2,600	廃棄物指導課	産業廃棄物管理票交付状況報告
3	2,400	国民健康保険課	国保税還付金振込口座届
4	1,200	介護保険課	指定介護サービス事業者事故報告
5	1,000	長寿あんしん課	退院支援ルールアンケート調査
6	600	観光プロモーション課	パンフレット発送申込
7	530	市民協働課	市政出前トーク申込
8	400	長寿支援課	愛のふれあい会食利用申請

2. 導入優先度 高～低の処理一覧 (実)は、実証実験処理

優先度	課	業務	処理	定量効果見込(H)/年削減	定性効果見込	今後の方針			
高	市民税課	給与支払報告書の基幹システム連携時のエラー処理	処理対象のエラーの更新	2,186	賦課業務に係る通知や問合せ対応が早くなる(※)	R3導入(システム標準化されるが、影響が少ないため先行導入する。)			
			振替口座の入力	122					
			口座チェック作業	-					
中	総務課	統計調査員報酬事務	源泉徴収票出力	61	効率化により生みだされた時間を他の業務に充てることができる	費用対効果が悪いいため、共同調達や職員でのRPA構築を検討する。			
			財務端末への短縮コード・金額の入力	192					
			財務端末への入力	192					
	会計管理室	財務端末への短縮コード・金額の入力	申請書受付・審査	230			児童手当業務に係る問合せ対応が早くなる(※)	国の動向を注視する。(令和4年度から現況届が廃止される予定)	
			基幹システムへの受付処理						
			内容確認						
	市民税課	特別徴収事務	異動届の仕分け(実)	875			賦課業務に係る通知や問合せ対応が早くなる(※)	国の動向を注視する。(システム標準化の影響が大きいため、システム改修のタイミングでRPAを検討する)	
									保育幼稚園課
	低	市民相談センター	サンサンコールかごしま運営	問い合わせ対応処理			-	市民は24時間いつでも問合せ可能となる(※)	他都市の情報収集等を行い費用対効果等を研究する。
				市民税課			電話・窓口での税務相談		
観光プロモーション課		観光案内	多言語に対応した観光案内	-					
			納税課	滞納整理業務	滞納ケースの分類、進行管理等	-			
			差押や執行停止が適切な者を選定する	-	滞納整理に係る判断が迅速にできる				

※市民サービスの向上が期待できる業務

業務効率化等検討報告書 (最終報告)

報告日：令和 3年 3月31日

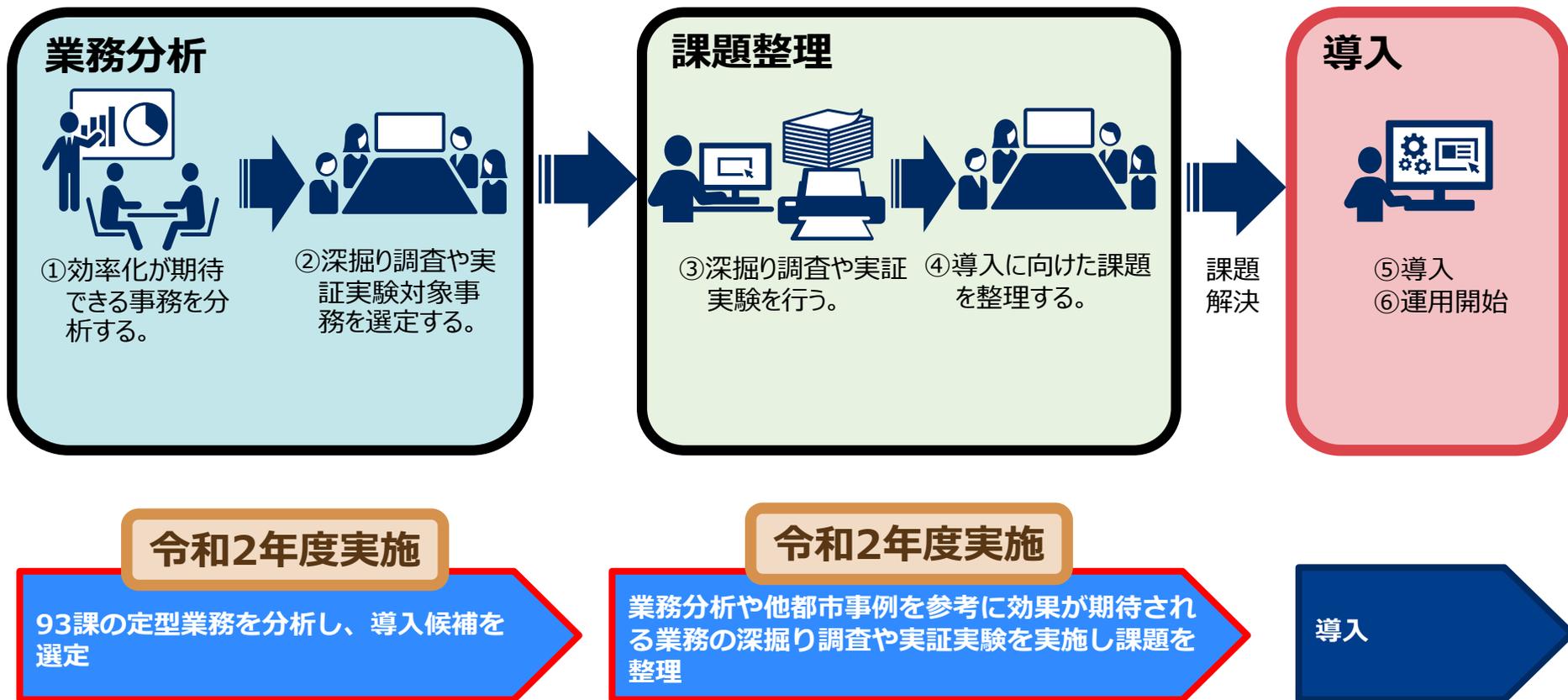
目次

はじめに

1. 業務分析結果（業務分析書より）
 - 1-1 調査概要
 - 1-2 導入効果が期待できる処理
 - 1-3 AI・RPA等の導入候補処理分類
2. 実証実験結果（実証実験報告書より）
 - 2-1 実証実験概要
 - 2-2 実証実験結果概要
 - 2-3 導入に向けた課題
3. 導入優先度分類
 - 3-1 導入優先度分類
 - 3-2 導入優先度と業務
4. 費用対効果想定
 - 4-1 費用対効果想定
5. 定性効果想定
 - 5-1 定性効果想定
 - 5-2 更なる業務効率化を進めるための検討事項
6. 電子申請の活用処理
 - 6-1 電子申請の活用処理
7. AI・RPA等の活用による業務効率化等の推進方針
 - 7-1 推進方針

はじめに

AI・RPA等の導入に当たっては、業務分析で導入効果が高く期待できる業務を明確にし、課題を整理する必要がある。本書は、分析結果、導入効果、及び次年度以降の推進方針についてまとめたものである。



1. 業務分析結果

1 - 1 調査概要

AI・RPA等の活用により業務効率化が期待できると職員から回答があった総処理時間は、256,400時間であった。※事務、業務、処理の考え方は次頁参照

調査期間：令和2年6月15日～7月17日

調査対象課と回答状況

93課の調査対象課から回答のあった業務数は236業務、処理数は497処理あり、総処理時間は256,400時間であった。

調査対象課	回答業務数	回答処理数	総処理時間
93課	236業務	497処理	256,400時間

導入効果が期待できる処理(2 - 2 参照)

総処理時間の87% (=224,100/256,400時間) にあたる36処理が、年間処理時間1,000時間以上であった。これらの処理に対して追加ヒアリングを実施し導入による効果を検証した。

電子申請活用処理(6 - 1 参照)

回答のあった497処理の内、調査票「申請書等がある場合の本人確認」項目の回答内容を分析した結果、電子申請活用できる可能性がある「来庁不要、本人確認不要」が32処理あった。

補足：事務、業務、処理の考え方

所属 ※基本情報シートより自動入力				定型業務の情報			処理の概要
局	部	課	係	事務	業務 ※業務フローを記載する単位	処理 ※AI等の活用により効果が出そうな処理	
				軽自動車等の登録・変更事務	軽自動車税 車両異動入力業務	J-LIS車両異動情報CSVのシステム入力	J-LISが提供する車両異動情報(CSV)をシステムへ入力する
						基幹システムへの車両異動入力	基幹システムへ車両異動情報をデータ入力する
						システム入力内容チェック	データ入力前に入力データに不備がないか確認する

事務 (G列)

- ・事務分掌に掲載している単位

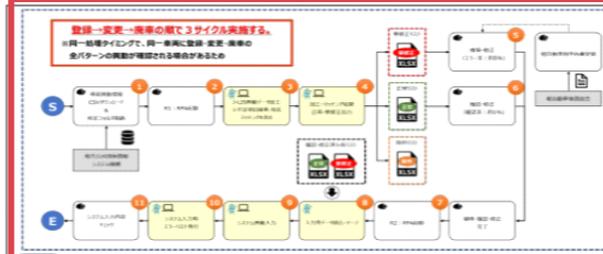
業務 (H列)

- ・一つの連動した処理のまとまりの単位
- ・ひとつの業務フローで記載される範囲

処理 (I列)

- ・手作業やシステムを使った作業などの一つ一つの単位

(1) 軽自動車税 車両異動入力業務



「業務」の単位とします

※本事例では「軽自動車税車両移動入力事務」という名称ですが、本調査では「業務」の単位として扱います

標準業務プロセスの概要

本業務プロセスは、J-LISが提供する車両異動データ（新規・変更・廃車）をキーデータとして利用し、基幹システムの宛名情報とのマッチング（氏名・名称・住所）や変換・加工や、同システムへの異動入力をRPAが自動で実施するものである。一定の確率において、マッチングエラーや、システム入力エラーが発生するため、その確認は、職員が実施するものとなる。上記、宛名情報とのマッチング率等の結果については、後述する効果検証結果を参照されたい。

新たに発生する作業

- ① J-LIS車両異動情報CSVのダウンロード・移送・設置（一部団体のみ）
- ② RPAの起動・初期設定（実行パラメータ入力等）
- ⑤ RPAによる加工・マッチング結果の確認・修正

軽減される作業（RPAによる自動化含む）

- ③ J-LIS車両異動情報CSVの加工（RPAによる自動化）
- ④ 基幹システムへの車両異動入力（RPAによる自動化）
- ⑥ システム入力内容チェック
※⑥により元データに誤りがない限り、システムへの誤登録も皆無
必須事項に絞ってチェックするよう方針を根本から見直した。

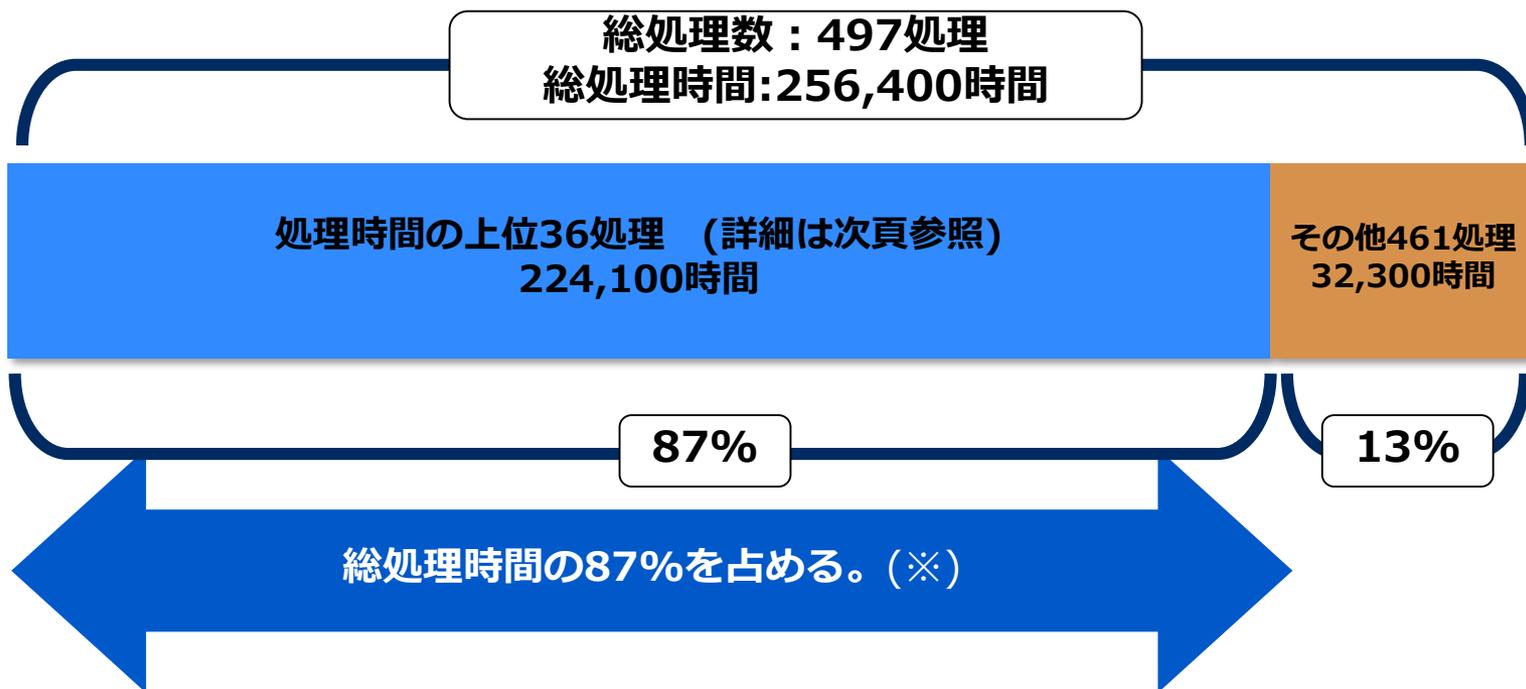
「処理」の単位とします

引用元：総務省 令和元年度自治体行政スマートプロジェクト報告書 射水市グループ 報告書 P46

https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei/04_04000116.html

1 - 2 導入効果が期待できる処理

処理時間の大きい方から並べると年間1,000時間以上の36処理で総処理時間の87%を占めることが確認された。このことから、費用対効果を最大限に得るために、これらの36処理について追加ヒアリングを行い、効果を検証することとした。



(※) 総処理時間の80%以上は処理時間が大きい上位36処理で占められている。一般的に「全体の数値の大部分はそれを構成する一部の要素が生み出しているという学説(80:20の法則)」にも合致している。作業時間の多い処理に対する検討を優先することで、費用対効果の最大化を目指した業務改善を進めていく。

1-2 導入効果が期待できる処理

以下の年間処理時間1000時間以上の29業務36処理について、処理の概要を把握するためにヒアリングシートによる追加ヒアリングを実施した。なお、3業務3処理(滞納整理業務、児童手当現況届受付業務、給与支払い報告書エラー処理業務)については深堀調査を実施した。

■ 導入効果が期待できる処理一覧 (処理時間順)

※網掛けは深堀調査実施業務 (1/2)

順位 (処理時間順)	処理時間 (H/年間)	処理	業務	課・係
1	64,562	多言語に対応した観光案内	観光案内	観光プロモーション課 戦略係
2	32,000	鹿児島市建築支援システム入力	建築確認紙台帳入力業務	建築指導課 管理係
3	14,400	経験年数の少ない職員の審査、照合の業務支援	戸籍届書の審査	市民課 戸籍係
4	14,060	滞納ケースの分類、進行管理等	滞納整理業務	納税課 納税推進第一係
5	10,920	音声データの書き起こし処理	常任委員会等の文字起こし作業	議事課 委員会係
6	7,083	申請書受付・審査	児童手当現況届受付業務	こども福祉課 児童給付係
7	5,640	保育園入園選考	受付、選考業務	保育幼稚園課 利用調整係
8	5,500	提出書類委の内容チェック	工事監理の提出書類確認業務	設備課 機械設備係
9	5,500	提出書類の保管	工事監理の提出書類確認業務	設備課 機械設備係
10	5,400	規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	申込情報の登録・収集日等の回答業務(粗大ごみ収集)	資源政策課 ごみ減量推進係
11	4,800	入力業務にRPAやOCR等の活用	戸籍届書の入力	市民課 戸籍係
12	4,460	照会に係る回答情報の検索、出力	市町村等の照会回答業務	納税課 納税推進第一係
13	4,000	規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	申込情報の登録・収集日等の回答業務(剪定枝戸別収集)	資源政策課 ごみ減量推進係
14	3,875	システム入力内容チェック	国民健康保険加入・喪失業務に係るデータチェック業務	国民健康保険課 給付係
15	3,600	財務端末への入力	財務端末への短縮コード・金額の入力	会計管理室 出納係
16	3,573	保育所等入所申請入力	受付、選考業務	保育幼稚園課 利用調整係
17	3,542	基幹システムへの受付処理	児童手当現況届受付業務	こども福祉課 児童給付係

1-2 導入効果が期待できる処理

■ 導入効果が期待できる処理一覧（処理時間順）

(2/2)

順位 (処理時間順)	処理時間 (H/年間)	処理	業務	課・係
18	3,510	処理対象のエラーの更新	給与支払報告書の基幹システム連携時のエラー処理	市民税課 賦課管理係
19	2,500	システム入力内容チェック	増加資産入力業務	資産税課 償却資産係
20	1,825	振替口座の入力	統計調査員報酬事務	総務課 統計係
21	1,825	口座チェック作業の削減	統計調査員報酬事務	総務課 統計係
22	1,816	問い合わせ対応処理	総合案内コールセンター「サンサンコールかごしま」運営業務	市民相談センター
23	1,800	積算ミス防止及びこれに伴う入札中止回避	工事の設計積算業務	管理課 技術管理係
24	1,775	調査別に支払われた報酬を調査員ごとに集計し、源泉徴収票を自動出力	統計調査員報酬事務	総務課統計係
25	1,750	異動届の仕分け	特別徴収異動届出書の入力作業（窓口・郵便）	市民税課 賦課管理係
26	1,625	問い合わせ対応処理	電話・窓口での税務相談	市民税課 賦課第一係
27	1,500	CMS-8341にて目次ページの作成	デジタルアーカイブス公開	広報課
28	1,500	管理システム「ワードプレス」への入力	デジタルアーカイブス公開	広報課
29	1,467	申請書受付	競争入札参加資格審査申請書の受付	契約課 工事契約係
30	1,453	介護保険事務処理システムへの入力	申請情報入力	介護保険課 認定係
31	1,334	差押が可能な者や執行停止が適切な者を選定する処理	差押や執行停止の対象者の選定事務	納税課 納税推進第二係
32	1,310	申請書受付・審査	児童手当申請書受付業務(内容確認)	こども福祉課 児童給付係
33	1,100	財務会計システムへの登録	支出負担行為兼支出命令の入力事務	会計管理室 審査第1・2係
34	1,095	関連記事（情報）の抽出	業務関連記事のピックアップ・コピー・切り抜き・分野別への仕分け作業	雇用推進課
35	1,000	システム入力内容チェック	軽自動車税 車両異動入力等業務	市民税課 諸税係
36	1,000	調査結果入力事務	調査結果入力事務	危機管理課 危機管理係

参考：導入効果が期待できる処理（課・係別）

導入効果が期待できる処理一覧(36処理)を課・係別に分類した結果を示す。

■ 導入効果が期待できる処理一覧（課・係別）

※網掛けは深堀調査実施業務（1/2）

課・係	業務	処理	順位 (処理時間順)	処理時間 (H/年間)
広報課	広報デジタルアーカイブ公開	CMS-8341にて目次ページの作成	27	1,500
		管理システム「ワードプレス」への入力	28	1,500
総務課 統計係	統計調査員報酬事務	振替口座の入力	20	1,825
		口座チェック作業の削減	21	1,825
		調査別に支払われた報酬を調査員ごとに集計し、源泉徴収票を自動出力	24	1,775
市民税課 賦課管理係	給与支払報告書の基幹システム連携時のエラー処理	処理対象のエラーの更新	18	3,510
	特別徴収異動届出書の入力作業	異動届の仕分け	25	1,750
市民税課 賦課第一係	電話・窓口での税務相談	問い合わせ対応処理	26	1,625
市民税課 諸税係	軽自動車税 車両異動入力等業務	システム入力内容チェック	35	1,000
資産税課 償却資産係	増加資産入力業務	システム入力内容チェック	19	2,500
納税課 納税推進第一係	滞納整理業務	滞納ケースの分類、進行管理等	4	14,060
	市町村等の照会回答業務	照会に係る回答情報の検索、出力	11	4,460
納税課 納税推進第二係	差押や執行停止の対象者の選定事務	差押が可能な者や執行停止が適切な者を選定する処理	31	1,334
契約課 工事契約係	競争入札参加資格審査申請書の受付	申請書受付	29	1,467
危機管理課 危機管理係	調査結果入力事務(鹿児島市避難行動要支援者名簿に係る事務)	調査結果入力事務	36	1,000
市民相談センター	総合案内コールセンター「サンサンコールかごしま」運営業務	問い合わせ対応処理	22	1,816

参考：導入効果が期待できる処理（課・係別）

■ 導入効果が期待できる一覧（課・係別）

※網掛けは深堀調査実施業務（2/2）

課・係	業務	処理	順位 (処理時間順)	処理時間 (H/年間)
市民課 戸籍係	戸籍に関する届出等の受理	経験年数の少ない職員の審査、照合の業務支援	3	14,400
		入力業務にRPAやOCR等の活用	10	4,800
国民健康保険課 給付係	国民健康保険加入・喪失業務に係るデータチェック業務	システム入力内容チェック	14	3,875
資源政策課 ごみ減量推進係	粗大ごみ収集の申し込み受付事務	規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	10	5,400
	剪定枝戸別収集の申し込み受付事務	規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	13	4,000
介護保険課 認定係	介護保険認定申請情報入力	介護保険事務処理システムへの入力	30	1,453
こども福祉課 児童給付係	児童手当現況届受付業務	申請書受付・審査	6	7,083
		基幹システムへの受付処理	17	3,542
	児童手当申請書受付業務	申請書受付・審査	32	1,310
雇用推進課	業務関連記事のピックアップ・コピー・切り抜き・分野別への仕分け作業	関連記事（情報）の抽出	34	1,095
観光プロモーション課 戦略係	観光案内	多言語に対応した観光案内	1	64,562
管理課 技術管理係	工事の設計積算業務	積算ミス防止及びこれに伴う入札中止回避	23	1,800
建築指導課 管理係	建築確認紙台帳入力業務	鹿児島市建築支援システム入力	2	32,000
設備課 機械設備係	工事監理の提出書類確認業務	提出書類の内容チェック	8	5,500
		提出書類の保管	9	5,500
議事課 委員会係	常任委員会等の文字起こし作業	音声データの書き起こし処理	5	10,920
会計管理室 出納係	財務端末への短縮コード・金額の入力	財務端末への入力	15	3,600
会計管理室 審査第1・2係	支出負担行為兼支出命令の入力事務	財務会計システムへの登録	33	1,100
保育幼稚園課 利用調整係	保育所等入所選考（利用調整）事務	保育園入園選考業務	7	5,640
		保育所等入所申請入力事務	16	3,573

1-3 AI・RPA等の導入候補処理分類

調査票への回答と追加ヒアリングから事務の処理内容を確認し、AI・RPA等により効果が期待できる処理は「入力事務」、「自動化事務」、「データ分析と意思決定」、「自動判断」の4分類になると判断した。

分類	処理内容	AI等の活用が期待できる処理	事例からみたソリューション	処理数	現状作業総時間
入力事務	紙帳票のデータ入力などの手入力で行っている事務のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> 他媒体(帳票等)からシステムへの転記 入力漏れのチェック 	AI-OCR+RPAによる自動入力	13	30,769時間
自動化事務	職員が行っている一連の単純作業の自動化	<ul style="list-style-type: none"> 他システムからの情報抽出 複数システム/ファイル間の整合性チェック 他媒体(帳票等)からExcelへの転記 	RPAによる自動入力	5	12,252時間
データ分析と意思決定	蓄積された膨大なデータをツールで分析し、その分析結果を短時間で集計、表示	<ul style="list-style-type: none"> レポート作成 ビッグデータ収集 	BIツールによる省力化	3	19,854時間
自動判断	職員に代わり機械よる人へ対応や判断などAI(人工知能)の活用	<ul style="list-style-type: none"> 条件判断による照合 問い合わせ受付・回答 ナレッジ検索(問い合わせ対応、FAQ) 	AI(予測分析)やAIチャットボットによる回答	4	73,643時間
その他	<ul style="list-style-type: none"> 現時点では上記4つに分類できない処理(今後の調査で判断が必要) 既に効率化等を実施しておりAI・RPA等の導入が不要と判断した処理 			11	87,582時間

合計 36 224,100時間

2. 実証実験結果

2-1 実証実験概要

他自治体で導入実績のある業務の実証実験を行った結果、総処理時間は10,963時間であった。

調査期間：令和2年6月8日～9月30日

調査対象課と回答状況

2課で実施した実証実験の業務数は2業務、処理数は3処理あり、その年間総処理時間は10,963時間であった。

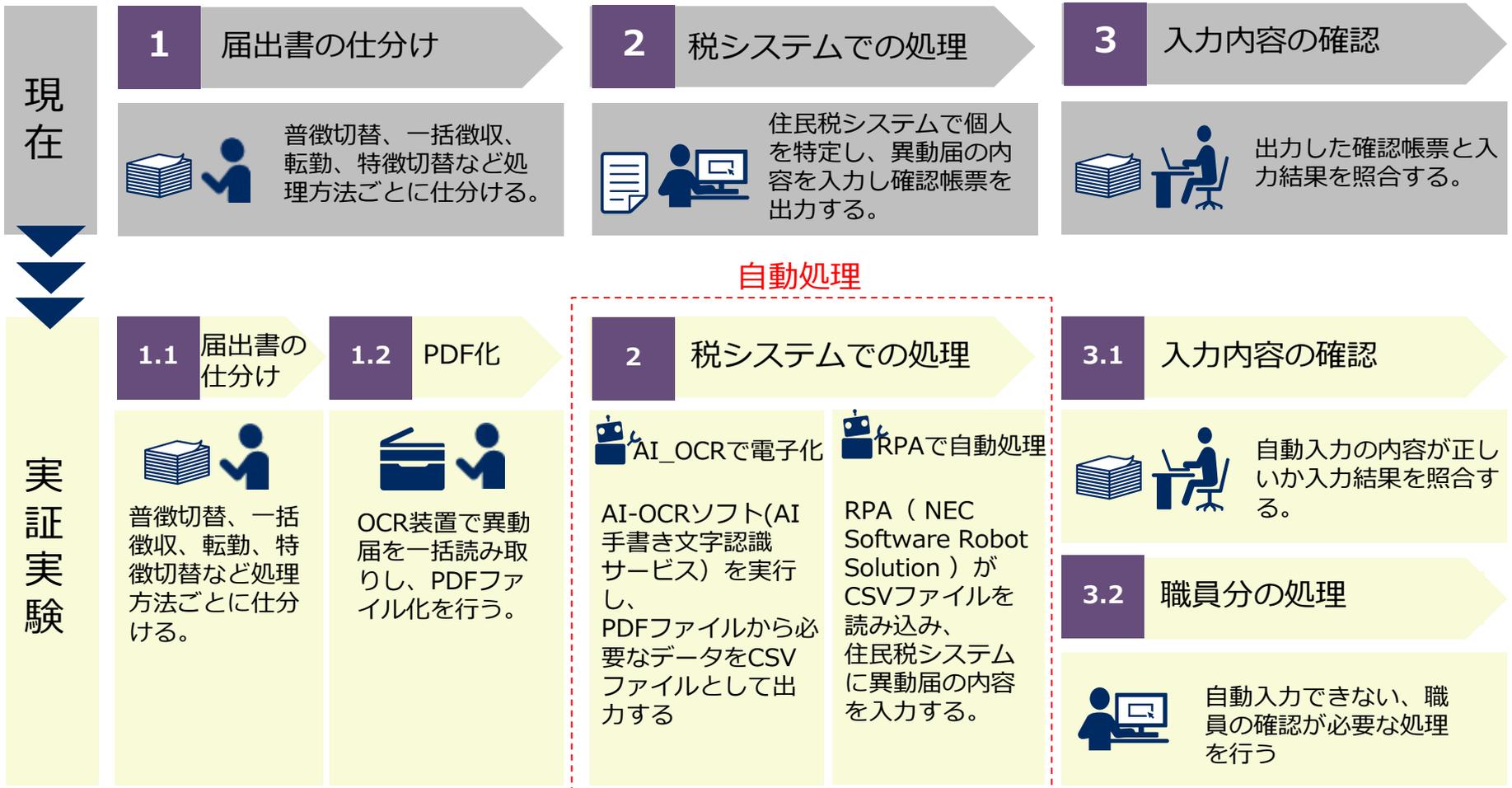
調査対象課	回答業務数	回答処理数	総処理時間
2課	2業務	3処理	10,963時間

実証実験実施処理

課・係	業務	処理	順位 (処理時間順)	処理時間 (H/年間)
市民税課 賦課管理係	特別徴収事務	異動届の仕分け	25	1,750
保育幼稚園課 利用調整係	保育所等入所選考（利用 調整）事務	保育園入園選考業務	7	5,640
		保育所等入所申請入力事務	16	3,573

補足：市民税課「特別徴収事務」実証実験概要

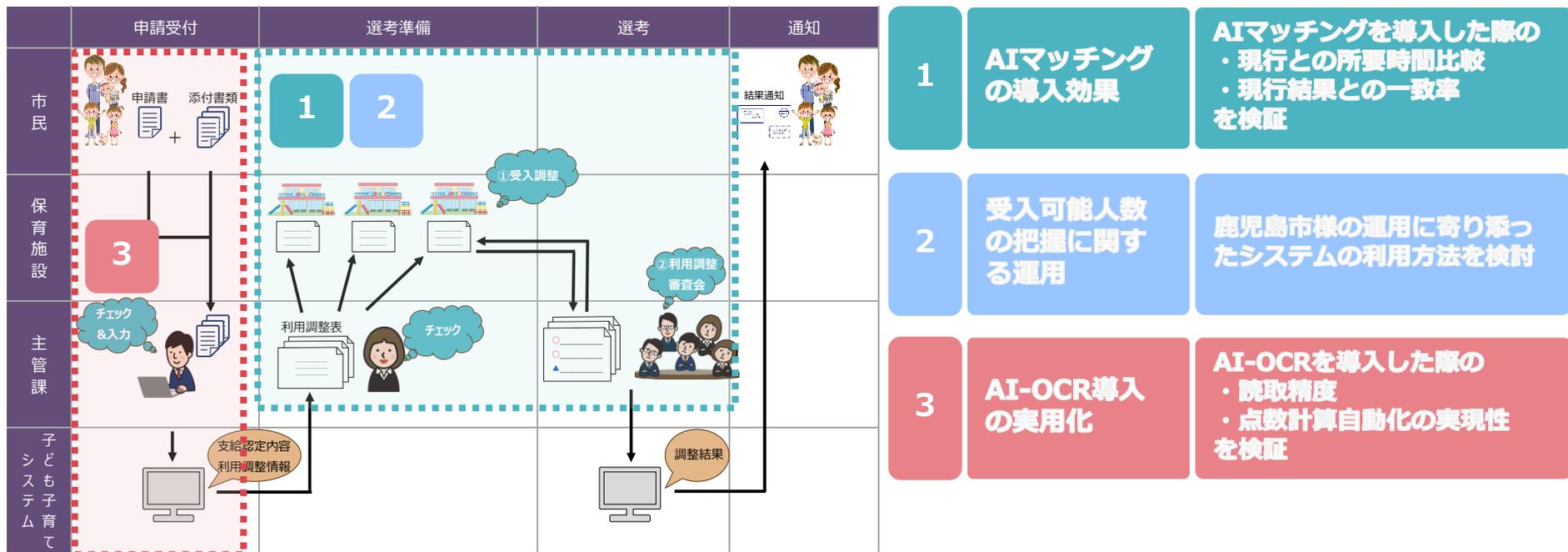
紙で提出された帳票を元に職員が手作業でシステムに入力作業に、AI・RPA等を適応することで、業務の効率化が図れることや、どのように書類・運用を変更すれば業務効率化や品質向上が図れるかを検証した。



補足：保育幼稚園課「保育所等入所選考事務」実証実験概要

本実証実験では以下の3つの観点で検証を実施した。

1. 【AIマッチング】 AIマッチングシステムの導入効果
2. 【AIマッチング】 市独自運用に沿ったAIマッチングシステムの利用方法(受入可能人数の把握)
3. 【AI-OCR】 AI-OCR導入の実用化



※ 「2 受入可能人数の把握に関する運用」は、シミュレーションで効果見込みを算出した。
 「3 AI-OCR導入の実用化」については、AI-OCRは実証実験を実施。RPAは他都市実績から効果を想定した。

2-2 実証実験結果概要

導入した場合と同様の環境で実証実験を行ったことにより、より精度の高い効果測定ができた。また、実現に向けた具体的な課題を把握することができた。

市民税課「特別徴収事務」実施結果

年間作業総時間は1,750時間であるが、875時間の削減効果を確認できた。

課・係	業務	処理	処理時間 (H/年間)	定量効果見込 (H)/年削減
市民税課 賦課管理係	特別徴収異動届出書の入力作業	異動届の仕分け	1,750	875
		合計	1,750	875

保育幼稚園課「保育所等入所選考事務」実証実験結果

年間作業総時間は9,213時間であるが、6,643時間の削減効果を確認できた。

課・係	業務	処理	処理時間 (H/年間)	定量効果見込 (H)/年削減
保育幼稚園課 利用調整係	保育所等入所選考（利用調整）事務	保育所等入所申請入力事務	3,573	2,343
		保育園入園選考業務	5,640	4,300
		合計	9,213	6,643

2-3 導入に向けた課題

前頁に記載したように実証実験により定量効果は確認できたが、導入に向けて解決する必要のある課題も明確になった。

■ 市民税課「特別徴収事務」における課題

- ✓作業効率化に伴う削減費用よりも、AI・RPA等の運用経費が上回っており、費用対効果が良くない。
- ✓2025年を目標に国の標準準拠システムへの移行が予定されている。現行システムにAI・RPA等を導入した場合、標準準拠システムへの移行に伴い、AI・RPA等の移行費用も必要になる。
- ✓標準準拠システムへの移行に伴い、業務プロセスも標準化されることから、全国共通のRPA等の環境構築が可能となり、構築・運用経費が下がる可能性がある。

■ 保育幼稚園課「保育所等入所選考事務」における課題

- ✓AIマッチングの導入実績がある自治体と本市では、選考方法が異なり、現在の運用とは若干違った形での実証実験となったが、良好な結果は得られた。導入に当たっては、本市の入所選考の方法についての見直しや、保育所等からの情報提供体制の構築など対応が必要である。
- ✓AI-OCRの活用は、上記の募集要項の見直しに伴う様式変更を踏まえて検討する必要がある。

3. 導入優先度分類

3-1 導入優先度分類

定量効果の想定や費用対効果等の課題を整理し、導入優先度を決定した。

優先度の定義

分類	分類の定義	対象となる 処理数
①優先度 (高)	定量効果が想定でき、導入に伴う課題が少ないため導入を検討する。	1
②優先度 (中)	定量効果が想定できるが、費用対効果やシステムが標準化される点を考慮して、検討を行う必要がある。	10
③優先度 (低)	定性効果は想定できるが、定量効果の測定が困難であることから、他都市の情報収集等を行い費用対効果等を研究する必要がある。	5
④対象外	省力化を検討したが現時点においてのツールでは困難と判断し、対象外業務とする。	13
⑤効率化等済又は、 効率化等検討中	既に効率化等が図られている、または効率化等を検討中。 例)・データパンチ ・アウトソーシング ・業務のシステム化	7

3-2 導入優先度と業務

優先度（高）の業務は、定量効果が想定でき、導入に伴う課題が少ないため導入を検討する。

優先度（高）の分類と処理

優先度分類	分類	課・係	業務	処理(番号は処理時間順)	定量効果見込(H)/年削減	今後の方針
①優先度(高)	自動化学務	市民税課 賦課管理係	給与支払報告書の基幹システム連携時のエラー処理	⑱処理対象のエラーの更新	2,186	システム標準化の影響が少ないため先行導入が望ましい。 (P28費用対効果想定①参照)

3-2 導入優先度と業務

優先度（中）の業務は、定量効果が想定できるが、費用対効果やシステムが標準化される点を考慮して、検討を行う必要がある。

優先度（中）の分類と処理（※）太字は今年度実証実験業務

優先度分類	分類	課・係	業務	処理(番号は処理時間順)	定量効果見込(H)/年削減	今後の方針	
②優先度(中)	入力事務	総務課 統計係	統計調査員報酬事務	⑳振替口座の入力	122	費用対効果が低いため、共同調達や職員でのRPA構築を検討が望ましい。 (P30費用対効果想定③参照)	
				㉑口座チェック作業	-		
				㉒源泉徴収票を自動出力	61		
		会計管理室 出納係	財務端末への短縮コード・金額の入力	⑮財務端末への入力	192		
		こども福祉課 児童給付係	児童手当現況届受付 業務	⑥申請書受付・審査	230		国の動向を注視する。(令和4年度からほとんどの市民は手続不要となる予定)
				⑰基幹システムへの受付処理			
				⑳内容確認			
	市民税課 賦課管理係	特別徴収事務	㉕異動届の仕分け(※)	875	国の動向を注視する。(システム標準化の影響が大きいため、システム改修のタイミングでのRPA検討が望ましい。)		
	保育幼稚園課 利用調整係	受付、選考業務	⑯保育所等入所申請入力(※)	2,343	運用等の見直しが必要だが、費用対効果が高く、導入の検討を進めることが望ましい。 (P29費用対効果想定②参照)		
			㉗保育園入園選考(※)	4,300			
	自動化業務						

3-2 導入優先度と業務

優先度（低）の業務は、定性効果は想定できるが、定量効果の測定が困難であることから、他都市の情報収集等を行い費用対効果等を研究する必要がある。

優先度（低）の分類と処理

優先度分類	分類	課・係	業務	処理(番号は処理時間順)	定量効果見込(H)/年削減	今後の方針
③優先度(低)	自動応答	市民相談センター	総合案内コールセンター「サンサンコールかごしま」運営業務	②問い合わせ対応処理	-	他都市の情報収集等を行い費用対効果等の研究が必要。
		市民税課 賦課第一係	電話・窓口での税務相談	⑥問い合わせ対応処理	-	
		観光プロモーション課 戦略係	観光案内	①多言語に対応した観光案内	-	
	データ分析と意思決定	納税課 納税推進第一係	滞納整理業務	④滞納ケースの分類、進捗管理等	-	
		納税課 納税推進第二係	差押や執行停止の対象者の選定事務	③①差押が可能な者や執行停止が適切な者を選定する処理	-	

3-2 導入優先度と業務

省力化を検討したが現時点においてのツールでは困難と判断し、対象外業務とした。

対象外処理

優先度分類	課・係	業務	処理(番号は処理時間順)
④対象外	会計管理室 審査第1・2係	支出負担行為兼支出命令の入力事務	③財務会計システムへの登録
	管理課 技術管理係	工事の設計積算業務	②積算ミス防止及びこれに伴う入札中止回避
	広報課	デジタルアーカイブス公開	⑦CMS-8341にて目次ページの作成
			⑧管理システム「ワードプレス」への入力
	市民税課 諸税係	軽自動車税 車両異動入力等業務	⑤システム入力内容チェック
	国民健康保険課 給付係	国民健康保険加入・喪失業務に係るデータ チェック業務	⑭システム入力内容チェック
	納税課 納税推進第一係	市町村等の照会回答業務	⑫照会に係る回答情報の検索、出力
	契約課 工事契約係	競争入札参加資格審査申請書の受付	⑨申請書受付
	市民課 戸籍係	戸籍届書の審査	③経験年数の少ない職員の審査、照合の業務支援
		戸籍届書の入力	⑪入力業務にRPAやOCR等の活用
雇用推進課	業務関連記事のピックアップ・コピー・切り抜き・分野別への仕分け作業	④関連記事(情報)の抽出	
設備課 機械設備係	工事監理の提出書類確認業務	⑧提出書類の内容チェック	
		⑨提出書類の保管	

3-2 導入優先度と業務

既に効率化等が図られている、または効率化等を検討中。

効率化等済又は、効率化等検討中

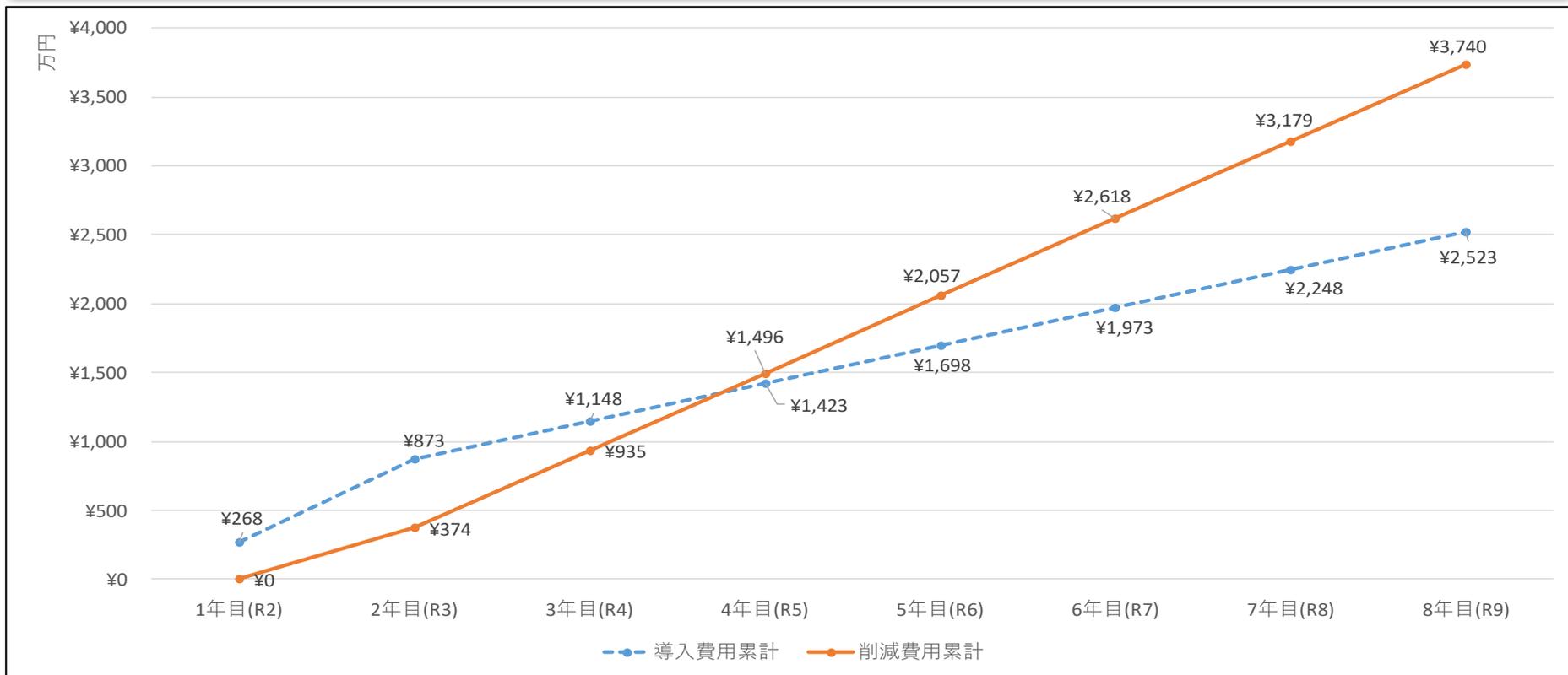
優先度分類	課・係	業務	処理(番号は処理時間順)	効率化等内容
⑤効率化済又は、効率化検討中	建築指導課 管理係	鹿児島市建築支援システム入力	②建築確認紙台帳入力業務	人事課支援調整係へサポート依頼済
	議事課 委員会係	常任委員会等の文字起こし作業	⑤音声データの書き起こし処理	AI会議録作成支援システム導入済
	資産税課 償却資産係	増加資産入力業務	⑱システム入力内容チェック	データパンチ済
	資源政策課 ごみ減量推進係	粗大ごみ収集の申し込み受付事務	⑩規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	アウトソーシング済
		剪定枝個別収集の申し込み受付事務	⑬規程フォーマットへの情報登録、収集日等の回答	アウトソーシング済
	介護保険課 認定係	申請情報入力	⑳介護保険事務処理システムへの入力	業務のシステム化を検討中
危機管理課 危機管理係	調査結果入力事務	⑳調査結果入力事務	データパンチ活用を検討中	

4. 費用対効果想定

4-1 費用対効果想定

(1) 費用対効果想定①

仮に優先度(高)の給与支払報告書の基幹システム連携時のエラー更新処理を今年度の調査等を1年目として2年目に導入した場合、4年目で投資費用が回収される見込みである。

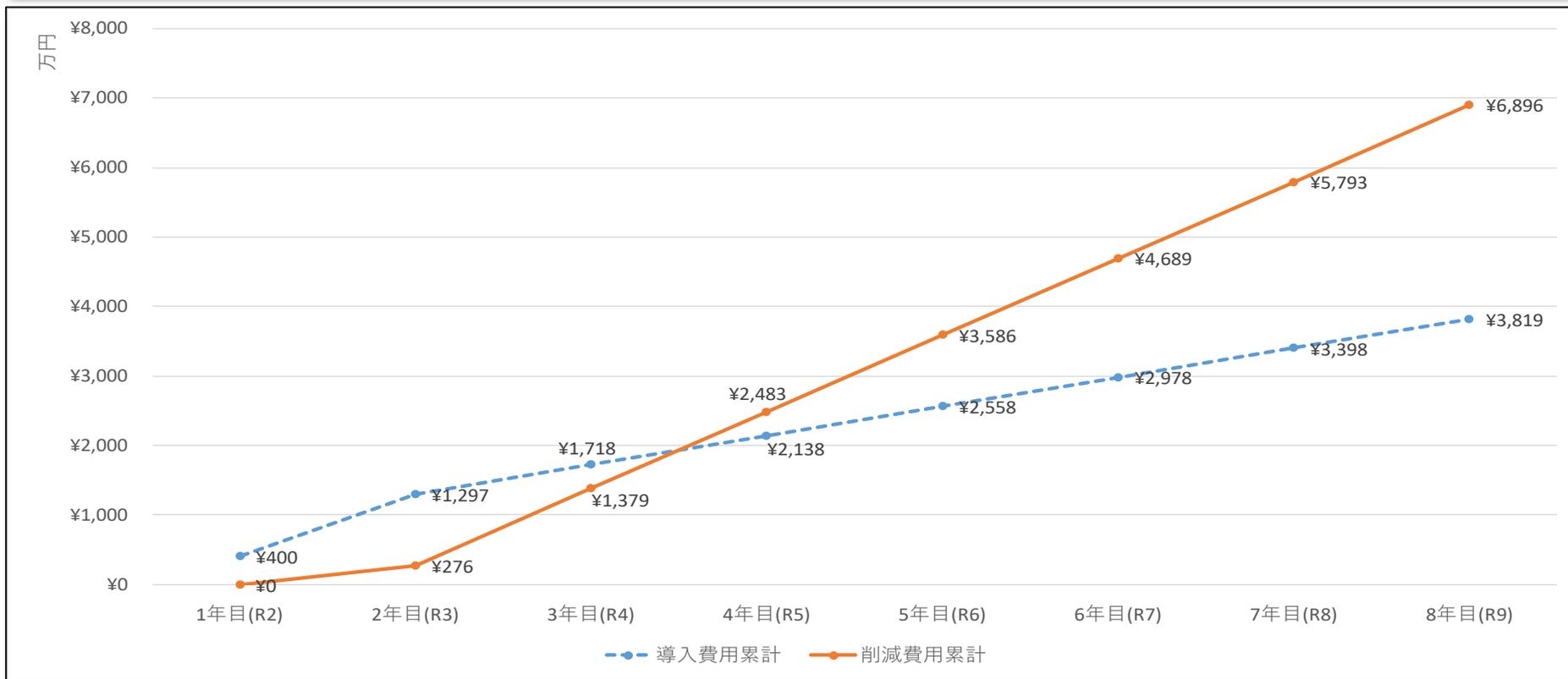


	1年目(R2)	2年目(R3)	3年目(R4)	4年目(R5)	5年目(R6)	6年目(R7)	7年目(R8)	8年目(R9)
導入費用累計	¥2,684,000	¥8,731,800	¥11,481,800	¥14,231,800	¥16,981,800	¥19,731,800	¥22,481,800	¥25,231,800
削減費用累計	¥0	¥3,739,517	¥9,348,793	¥14,958,069	¥20,567,345	¥26,176,621	¥31,785,897	¥37,395,173

4-1 費用対効果想定

(1) 費用対効果想定②

仮に優先度（中）の保育園入園選考処理を今年度の調査等を1年目として2年目に導入した場合、4年目で投資費用が回収される見込みである。

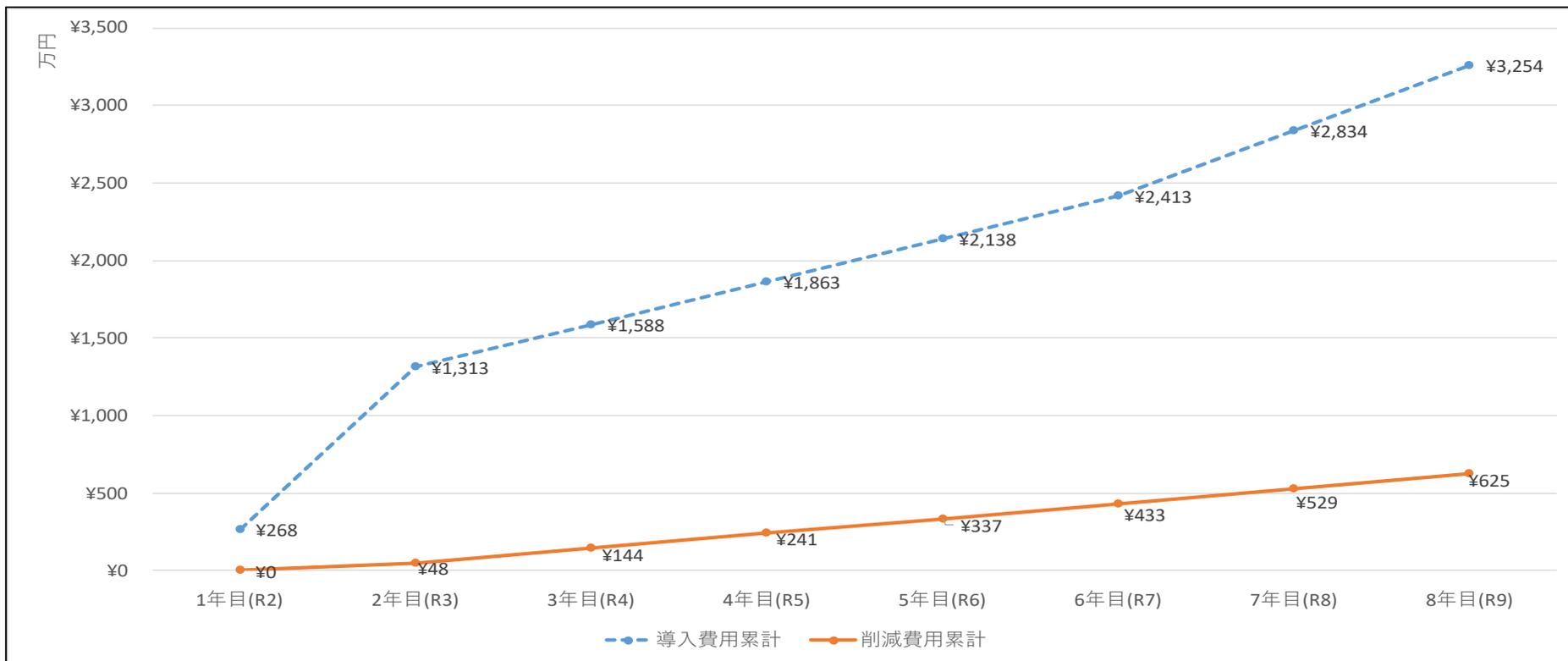


	1年目(R2)	2年目(R3)	3年目(R4)	4年目(R5)	5年目(R6)	6年目(R7)	7年目(R8)	8年目(R9)
導入費用累計	¥4,004,000	¥12,974,500	¥17,176,500	¥21,378,500	¥25,580,500	¥29,782,500	¥33,984,500	¥38,186,500
削減費用累計	¥0	¥2,758,450	¥13,792,250	¥24,826,050	¥35,859,850	¥46,893,650	¥57,927,450	¥68,961,250

4-1 費用対効果想定

(1) 費用対効果想定③

仮に優先度（中）の統計調査員報酬事務業務と会計管理室財務端末入力処理を今年度の調査等を1年目として2年目に導入した場合、作業効率化に伴う削減費用よりも、運用経費が上回っており、費用対効果が低い。



	1年目(R2)	2年目(R3)	3年目(R4)	4年目(R5)	5年目(R6)	6年目(R7)	7年目(R8)	8年目(R9)
導入費用累計	¥2,684,000	¥13,134,000	¥15,884,000	¥18,634,000	¥21,384,000	¥24,134,000	¥28,336,000	¥32,538,000
削減費用累計	¥0	¥481,125	¥1,443,375	¥2,405,625	¥3,367,875	¥4,330,125	¥5,292,375	¥6,254,625

5. 定性效果想定

5-1 定性効果想定（業務分析より）

AI・RPA等の導入により、定量効果に加え、作業品質が向上することにより、行政サービスの高度化、人材不足への対応等の相乗的効果が期待される。

分類	概要	定性効果内容	代表事務例	該当する処理 (順位(処理時間順))
行政サービスの向上	作業品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 自動化により職員の人為的ミスが削減される。 職員の経験値による業務精度のばらつきが軽減する。 	<ul style="list-style-type: none"> 特別徴収異動届処理業務 口座振替登録業務 	6,8,11,14,15,17,20,21,23,24,33,35
	意思決定の迅速化	<ul style="list-style-type: none"> 的確な判断を下すための必要情報を人の経験に頼ることなく、迅速に取得できる。 様々な数値データを目的に応じたグラフや一覧表等で表示し、的確な判断の根拠を得ることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納整理事務 差押等対象者の選定事務 保育園入園選考業務 	4,7,12,31
	市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 効率化により生み出された職員の作業時間を住民サービスへの向上にシフトすることができる。 自動応答により、市民に対する24時間365日のサービス提供が可能となり、市民サービスが向上する。 市民からの簡単な問い合わせを自動応答で対応することにより、対応の迅速化が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの問い合わせ対応 多言語AI翻訳(AIチャットボット)による対応 	1,16,17,22,26,32
人材不足への対応	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> 作業の正確性が向上することにより、修正作業時間（件数）が軽減できる。 正確性や締め切り期限が求められる業務に伴う精神面での負担が軽減できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 保険料還付・充当事務 児童手当事務 保育所等入所申請入力受付 給与支払報告書エラー処理 手消込分の消込処理 	3,9,12,16,18,24,25,27,28,32,34
セキュリティの向上	データによる管理	<ul style="list-style-type: none"> 対応状況や履歴の管理が容易になる。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの問い合わせ対応他全事務 	17,24,30,34
	改ざん・情報漏えい防止	<ul style="list-style-type: none"> 情報の流れを可視化できるため、改ざんや情報漏えいなどの不正リスクを防止できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替登録業務他全事務 	15,30,34

5-2 定性効果想定（実証実験結果より）

実証実験により、定量効果に加え、作業品質が向上することにより、行政サービスの高度化、人材不足への対応等の具体的な相乗的効果が期待できることが確認できた。

課・係	業務	分類	概要	定性効果内容	該当する処理 (順位(処理時間順))
市民税課 賦課管理係	特別徴収事務	行政サービスの向上	作業品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 職員が注力すべきもの（自動処理不可能な複雑なもの）が手動処理としてあがってくるので、注意して作業できる。 自動化により職員の人為的ミスが削減される。 	25
			市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 市民への市民税の通知が早くできるようになり、職員の負荷も減ることから、税収改善や市民へのサポート対応時間が増え、対応品質も向上する。 手動処理する件数が少ないので1件に対して手厚く集中して対応できる。 	
		人材不足への対応	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> 職員が手動処理する件数が減ったことで、負担が少なくなり処理の遅れている職員の手助けをする余裕ができる。 	
		セキュリティの向上	データによる管理	<ul style="list-style-type: none"> 対応状況や履歴の管理が容易になる。 	
保育幼稚園課 利用調整係	保育所等入所選考（利用調整）事務	行政サービスの向上	作業品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 自動化により職員の人為的ミスが削減される。 	7,16
			市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 現在、保育園の入園希望は現在第3希望までであるが、処理時間が短縮化されることにより、第4希望を加えることが可能となる。このことにより、待機児童減少が期待できる。 システムに残したレポートにより確実、かつ、スピーディーな市民への対応を行うことができる。 	
		人材不足への対応	作業時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> 単純作業の機械化により複雑な作業へ注力することができる。 	
		セキュリティの向上	データによる管理	<ul style="list-style-type: none"> 対応状況や履歴の管理が容易になる。 	
改ざん・情報漏えい防止	<ul style="list-style-type: none"> 選考の点数自動化実現により公平性が担保される。 				

5-2 更なる業務効率化を進めるための検討事項

定量効果の棚卸調査から、AI・RPA等導入による業務改善だけでなく、他の改善策による改善が期待できる事項が顕在化した。

本業務を機に多角的な視点で業務改善と効率化を進め、「限られた人的資源での行政サービスの向上」「市民生活に不可欠な行政サービスの維持（作業品質の維持）」を実現していくことが必要と考える。

顕在化した事項	改善策の例
入力や確認などの単純事務作業に多くの時間を割いているものがある。	<ul style="list-style-type: none">・業務のアウトソース（外部委託）・業務の必要性検証（統廃合など）
経験が不要で多くの時間を割いている作業がある。	<ul style="list-style-type: none">・作業の定型化（業務改善）・業務マニュアルの整備
職員でなくても実施可能な業務がある。	<ul style="list-style-type: none">・業務のアウトソース（外部委託）
既存システムを改良する必要がある。	<ul style="list-style-type: none">・既存システムの改修
業務システムからのデータ出力、加工、入力など作業負荷と人的ミスリスクがある。	<ul style="list-style-type: none">・業務の必要性検証（統廃合など）・作業の定型化（業務改善）・電子申請によりデータ入力の省力化・業務マニュアルの整備・既存システムの改修 (ミスの軽減、入力負担を軽減できる仕組みに改修)

6. 電子申請の活用処理

6-1 電子申請の活用処理

電子申請の導入候補となる「来庁不要、本人確認不要」に該当する処理は28業務32処理あった。電子申請の活用検討に向けてさらに調査を実施した結果、8業務について既存の電子申請システムを活用できる可能性があるため、検討を進める。

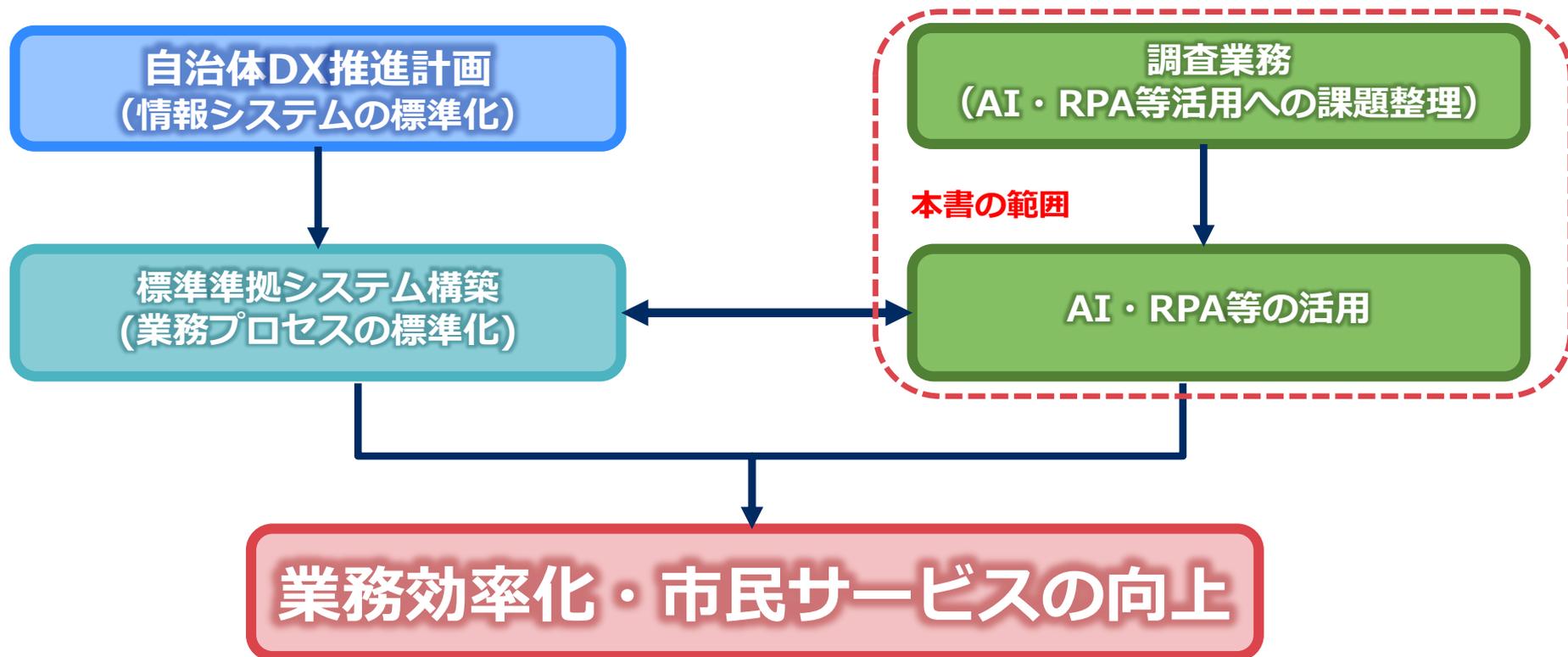
■ 電子申請の活用処理が期待できる処理一覧（年間処理件数順）

順位 (年間処理件数順)	年間処理件数	課・係	手続き名称
1	8,321	保健予防課 感染症対策係	予防接種予診票再発行
2	2,600	廃棄物指導課	産業廃棄物管理票交付等状況報告
3	2,400	国民健康保険課 納税係	国保税還付金振込口座届
4	1,200	介護保険課 給付係	指定介護サービス事業者事故報告
5	1,000	長寿あんしん課 地域包括ケア推進係	退院支援ルールアンケート調査
6	600	観光プロモーション課 推進係	パンフレット発送申込
7	530	市民協働課	市政出前トーク申込
8	400	長寿支援課 生きがい支援係	愛のふれあい会食利用申請

7. AI・RPA等の活用による業務効率化等の 推進方針

7-1 推進方針

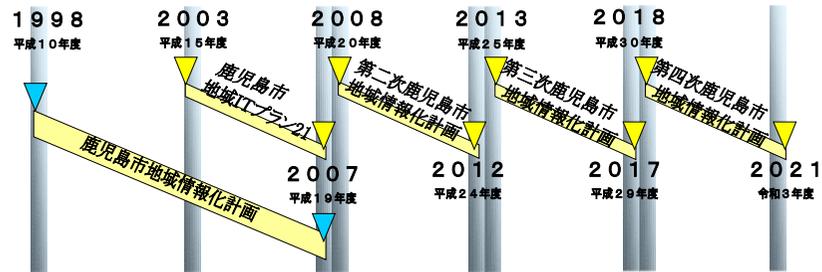
- ・調査等を行い、効果の想定や導入への課題を整理し、費用対効果を検討したうえで、導入し活用することが望ましい。
- ・国において「自治体DX推進計画」（令和2年12月25日）が策定され、17業務の自治体情報システムが2025年度を目標に標準化される予定であり、システムの標準化と併せてAI・RPA等も活用し、業務効率化や市民サービスの向上を推進していく必要がある。



※自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画(総務省 令和2年12月25日)にもとに作成。

2. 次期鹿児島市地域情報化計画策定事業について

1. 計画の経過



2. 事業の概要

現在推進中の第四次鹿児島市地域情報化計画が令和3年度で終了となることに伴い、国の動向や最新の情報通信技術など踏まえ、本市情報化推進の指針となる新たな情報化計画（令和4～8年度）を策定する。

※第六次鹿児島市総合計画の前期基本計画との整合性を図り計画終了年度を令和8年度とする。

3. 策定体制

(1) 策定体制について

策定体制としては、庁内と庁外の二つとしており、庁内は鹿児島市地域情報化推進本部の下、各部会、幹事会、ワーキンググループで構成する。また、庁外は、学識経験者や公募市民の方々などで構成される鹿児島市地域情報化推進委員会で意見や提言をいただき、これらの体制が密に連携しながら計画策定にあたる。

(2) C I O 補佐官の設置について

DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進するため、市長をC I O（最高情報統括責任者）として位置づけたうえで、民間の専門的な知見の活用に向けC I O 補佐官を設置する。（採用予定日：R3.10.1）

<業務内容>

- ・ICTを活用した企画、調達、開発及び運用に関する助言・技術的支援
- ・情報セキュリティ対策への助言・技術的支援
- ・ICTに関する情報提供及び相談対応 など

なお、C I O 補佐官は10月の就任以降、事務局メンバーとして鹿児島市地域情報化推進委員会へ出席する。

4. 令和3年度策定スケジュール

会議等	実施時期（予定）
①地域情報化推進本部会議（4回）	5月、8月、11月、(R4)2月
②地域情報化推進委員会（4回）	6月、8月、11月、(R4)1月
③パブリックコメント	12月～(R4)1月
④次期計画完成	(R4)3月

次回以降の会議内容（予定）

開催予定	内容
8月	現計画の評価および新計画の骨子案について
11月	新計画素案について
(R4)1月	パブリックコメントへの対応について

(参考資料)鹿児島市の情報化に関する市民意識調査について

1. 目的

現行の第四次地域情報化計画の期間終了を令和3年度末に控え、本市の情報化のあるべき姿と進むべき方向についての基本的な方針となる次期地域情報化計画の策定に活用するため、市民意識調査を行った。

2. 調査対象者

16歳以上80歳未満の鹿児島市民を対象に総数3,500名を抽出。抽出は、住民基本台帳により令和2年4月現在の年齢階層別、性別、地域別人口構成に応じ無作為に抽出を行った。

3. 調査方法

調査票の郵送配付、郵送・電子申請での回収による無記名のアンケート調査

4. 調査期間

令和2年8月5日(水)～8月31日(月)

5. 有効回答数

1,784件(回答率51.0%)、うち電子申請による回答233件(回答率6.7%)

6. 概要

(Pは、ファイル綴り【市民意識調査】のページ数)

(1) 情報通信機器の保有状況(世帯)(P7)

情報通信機器	28年度調査	2年度調査	増減	全国 元年度調査
スマートフォン型の携帯電話	60.0%	82.6%	22.6	83.4%
パソコン	60.7%	63.7%	3.0	69.1%
タブレット型端末	27.8%	38.5%	10.7	37.4%
携帯電話(スマートフォン除く)	52.1%	26.6%	△25.5	41.4%

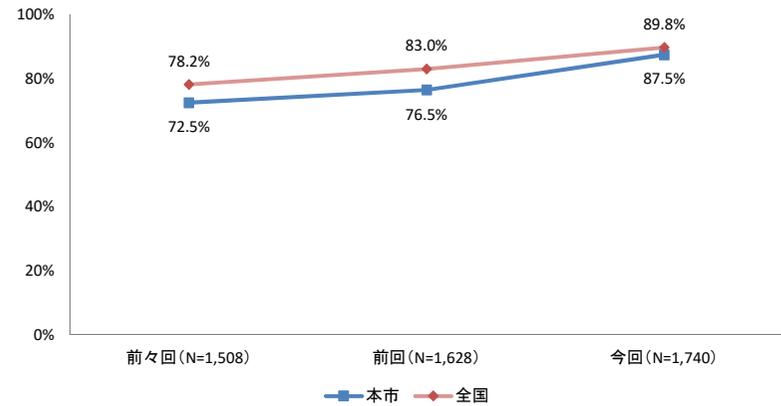
(2) 自宅でのインターネット接続回線(P8,9)

接続回線	28年度調査	2年度調査	増減	全国 元年度調査
光回線	46.8%	56.1%	9.3	54.5%
携帯電話回線(4Gなど)	35.7%	44.3%	8.6	50.8%
携帯電話回線(3Gなど)	14.3%	7.9%	△6.4	
ケーブルテレビ回線	3.7%	3.9%	0.2	16.4%
DSL回線(ADSLなど)	5.8%	3.4%	△2.4	3.2%

※全国の調査は、自宅のパソコン等からインターネットに接続している世帯に占める割合

(3) インターネット利用率(個人)(P14)

前回28年度と比較して、本市の個人利用率は、76.5%から87.5%と増加しているが、全国平均と比較して2.3ポイント下回っている。



(4) その他主な質問についての回答状況

質問内容	回答が多い項目
1 インターネットを利用するサービス(P17)	天気予報の利用(台風情報含む、防災情報は除く)(72.2%) ニュースサイトの利用(67.8%) 電子メールの送受信(64.2%)
2 テレワークの実施状況(P19)	テレワークはしたことがない(75.2%) 在宅でテレワークをしたことがある(8.6%) 外出先でテレワークをしたことがある(3.0%)
3 利用したSNS(P26)	LINE(69.3%) Instagram(29.5%) Twitter(21.4%)
4 情報化施策の利用状況(P30)	市のホームページ(41.5%) 鹿児島市総合案内コールセンター(サンサンコールかごしま)(21.0%) 市立図書館ホームページ等の蔵書検索、予約、利用確認等のサービス(9.6%)
5 情報化による市民サービスの利用意向(P32)	地震や豪雨、噴火などに対する防災対策の充実(29.3%) 観光の振興(22.8%) ごみの減量化、資源化の推進(21.9%)
6 行政情報を活用する際の課題(P34)	どこに公開されているかわからない(39.5%) 活用方法がわからない(35.0%) 利用の手続きが複雑でわからない(23.3%)
7 情報化に対する不満や不安(P36)	個人情報やプライバシーが侵害される(59.9%) パソコンなどを利用できる人とできない人との間に格差が生じる(57.3%) ネットワーク犯罪が増加する(50.7%)