

鹿児島市DX/AX推進計画 -第2期鹿児島市DX推進計画- (素案)

利用者起点×変革志向 で実現する

デジタルで躍動する、魅力あるまち・かごしま

目次

1. 計画策定の背景

2. これまでの取組・課題

（1）第1期計画の取組

（2）市民意識の現状

（3）職員意識の現状

（4）DXに向けた課題

3. 計画の構成

（1）計画の全体像

（2）取組指針

4. DXを推進するマネジメント

5. 基本方針・基本施策

・基本方針 ① 行政のDX推進

- 基本施策 a 快適で質の高い行政サービスの提供
- 基本施策 b スマートで働きやすい市役所の実現
- 基本施策 c 安心安全なデジタル行政の確保

・基本方針 ② 地域社会のDX推進

- 基本施策 a 中小企業等の生産性向上
- 基本施策 b 地域の魅力と暮らしやすさの向上
- 基本施策 c ICTリテラシーの向上

・基本方針 ③ DX推進力の強化

- 基本施策 a 人材育成と組織マネジメント
- 基本施策 b AI・データの活用(AX)
- 基本施策 c アナログ規制の見直し

6. 推進体制

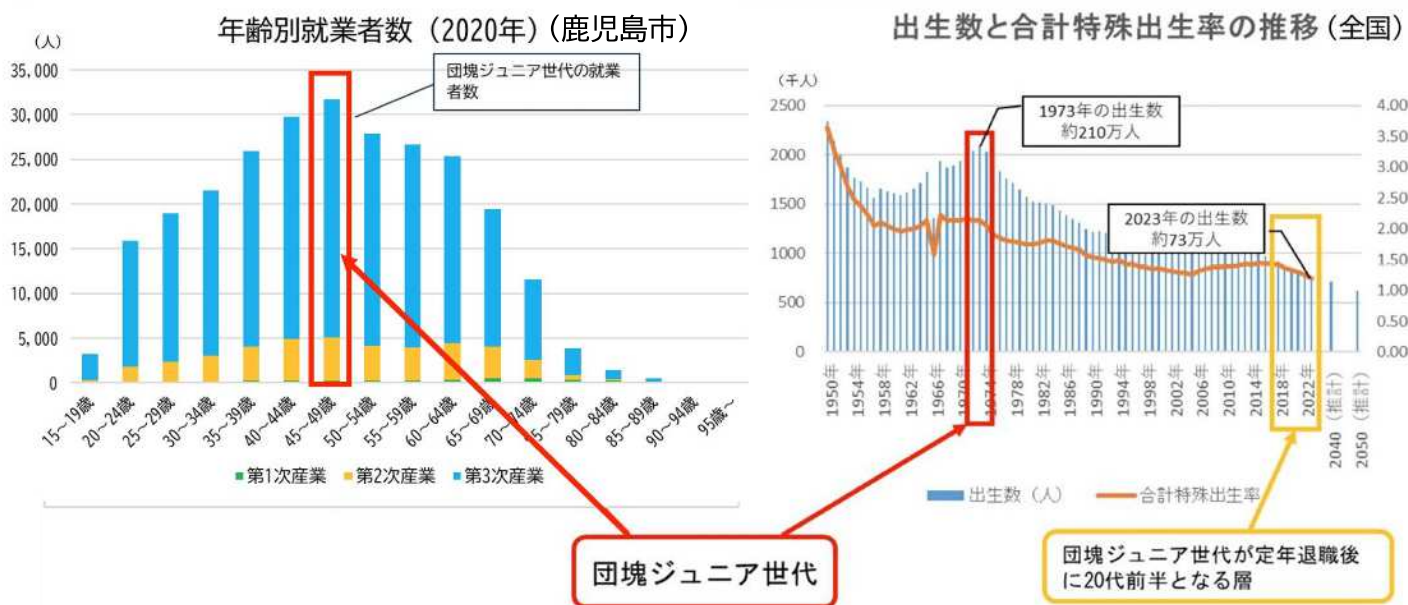
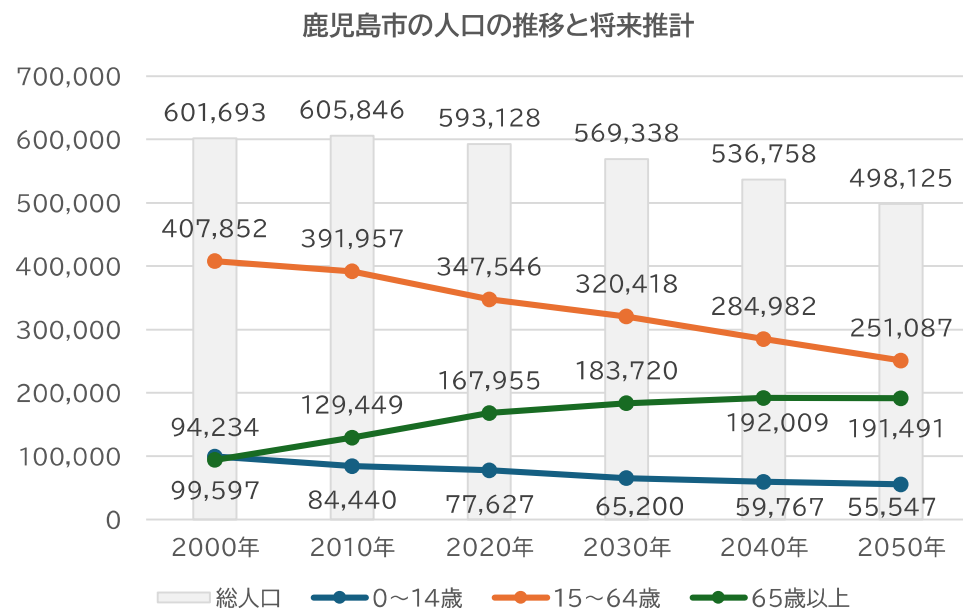
1. 計画策定の背景

人口減少・人材不足の深刻化

本市の人口は、2020(令和2)年に行われた国勢調査では593,128 人でした。

国立社会保障・人口問題研究所の推計値によると、本市の将来推計人口は2040(令和22)年には536,758 人にまで減少するとされています。また、生産年齢人口も減少傾向が続き、2020年からの20年間で6万人以上の減少、その割合は2020年の人口の18%に達することになります。

2020年の本市の就業者数を年代別に見ると、45～49歳の層が最も多くなっています。これは、この年代にあたる人々がいわゆる「団塊ジュニア世代」に該当し、もとの人口規模が大きいからです。2040年頃は、その団塊ジュニア世代(約32,000人)が定年退職を迎える一方で、同時期に就業が見込まれる世代(20代前半)は、団塊ジュニア世代の3分の1程度になると見込まれます。この人材の需給ギャップにより、地域経済社会を支える人材の不足が深刻化することが懸念されています。



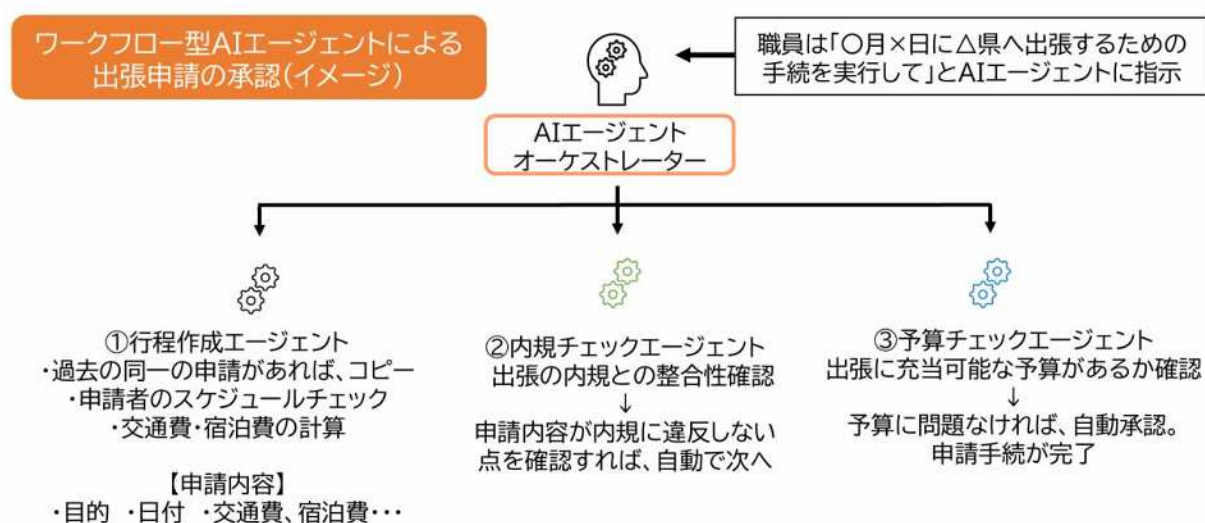
1. 計画策定の背景

急速なデジタル化の進展

デジタル技術が社会に浸透し、SNS等のプラットフォームやクラウドサービス等が社会生活や企業活動等において重要・不可欠な存在となる中、人々の情報収集やコミュニケーション、企業の経済活動等に大きな変化が生じつつあります。

AIは生成AIを筆頭に技術が急速に進歩しており、自律的に業務を実行できる「AIエージェント」、現実世界でロボット等を動かす「フィジカルAI」といった新たな技術が登場し、様々な分野において効率性や利便性を大きく向上させるほか、人間の創造性を強める役割も期待されるなど、世界の持続可能な発展に必要なテクノロジーとなっています。

AIエージェントの活用イメージ



出典：地方自治体におけるAIトランス
フォーメーションに関する研究会（総務省）

フィジカルAIの活用イメージ

例)人が近寄れない現場での要救助者搜索



出典：消防技術戦略ビジョン（消防庁）

人口減少が進み、経営資源が大きく制約されることを前提として、デジタル技術やAIの活用により業務の効率化・サービスの向上などに繋げていくことが求められています。

鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 2.これまでの取組・課題

(1) 第1期計画の取組

基本方針 ①もっと便利な市民サービスの提供

「行かなくてもいい市役所」の推進



- 「行かなくてもいい市役所」の実現を目指し、**各種システムを導入・リニューアル**
- いつでもオンラインで手続きでき、窓口の混雑緩和、業務システムへの入力作業の削減に

電子申請
取組状況

1,000件/年以上の約200手続の対応

158手続

オンライン利用率

35%

電子申請システムのリニューアル



使いやすさが向上し、電子申請による手続きが更に行いやすく

粗大ごみWeb受付



オンライン上で粗大ごみの収集申込から、手数料の支払いまでを可能に

公共施設予約システム



会議室・体育館等の施設の予約から使用料の支払いまでをオンラインで完結

病児病後児保育受付システム



病児・病後児保育施設の空き状況をオンライン上で確認、受付予約までを可能に

目標
指標

指標名

計画策定時

7年度実績

8年度目標

電子申請システム利用件数(件/年)

29,441

131,236

135,000

標準仕様に準拠した業務システムへの移行件数

—

11

20

キャッシュレス決済の導入施設数

20

31

32

窓口BPR(住民異動手続き等における書かない窓口)



- 市の保有するデータを活用し簡素な聞き取りを行うことで、市民は**申請書の記載が不要に**
- 来庁した市民に**必要な手続をシステムが自動判定**することで、ワンストップ手続きをスムーズに
- バックヤードにおける住記システムへの入力作業などの**定型作業をRPAにより自動化**

効果①：市民・職員の負担軽減

※待ち時間、滞在時間は繁忙期の実績

最大待ち時間

3時間59分
≫ **1時間38分**
(▲59%)

平均待ち時間

58分
≫ **24分**
(▲59%)

市民の滞在時間

7時間
≫ **2時間37分**
(▲63%)

市民の記入回数

83回記入
≫ **9回記入**
(▲89%)

職員のシステム
手入力回数

52,800回
≫ **5,280回**
(▲90%)

効果②：記載台の撤去



>



鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 2.これまでの取組・課題

(1) 第1期計画の取組

基本方針② 地域におけるデジタル化の推進

市電・市バスのタッチ決済拡充



市電・市バスの運賃支払に、クレジットカードタッチ決済を導入

▶ 利用者の利便性向上
利用状況の把握が可能に

シェアサイクルのオンライン対応



スマートフォンから、近くのサイクルポートの確認、予約から料金支払いまでがオンラインで可能に

主体的な学びの推進



1人1台タブレット端末と、クラウド型デジタル教材を活用

▶ 子どもが学習計画や学習方法を自ら調整する主体的な学びを推進

市立病院における医療DX



受診予約におけるAI電話の導入により、電話の繋がりにくさを改善

内製動画やLINEを活用して、患者への説明をより効率的に、かつ説明内容を標準化

その他取組

- ・市電等のロケーションシステムの導入
- ・オンラインによる健康相談・健診予約、母子健康手帳アプリの導入
- ・「かごしまデジタルスマートシティ推進協議会」の発足

目標指標

指標名	計画策定時	7年度実績	8年度目標
ICT関連企業の立地協定件数	1(件/年)	25(件/4年)	15(件/5年)
オンライン相談の導入部署数	17	19	27

基本方針③ ICTリテラシー向上の推進

スマートフォン講習会の開催



スマートフォンの使い方や鹿児島市のデジタルサービス(公式LINE等)についての講座を実施

高齢者向けデジタル相談会の開催



高齢者福祉センター等で、デジタル関連全般の相談会を開催

▶ 気軽に立ち寄れ、相談が可能に

職員のICTリテラシー向上



- DX推進リーダー・グループリーダー等へデザイン思考研修、BPR研修、デジタルツール操作体験研修等を実施
- 職員の資格取得(ITパスポート、情報セキュリティマネジメント)の際に、受験手数料を支援

目標指標

指標名	計画策定時	7年度実績	8年度目標
市民向け講座の参加者数(人/年)	1,145	1,728	1,500
職員研修の開催回数(回/年)	20	57	50

鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 2.これまでの取組・課題

(1) 第1期計画の取組

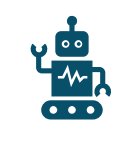
基本方針④ デジタル化による職員の働き方改革

ノーコードツールの導入

ITやプログラミングの専門知識を持たなくても、職員が自ら業務の効率化に繋がるアプリを作成することができるノーコードツールを整備

- ▶ 各部署での簡易でスピーディな業務改善を促進
- ▶ これまで電話で行っていた業務や現場点検の報告業務等を効率化

AI-OCR・RPAの活用

 大量のデータ入力などの定型業務を自動化するAI-OCR・RPAの導入

- ▶ 市民税給与支払報告書等のデータ処理作業時間を削減

取組例

介護認定審査会の進捗確認	406時間/年 の業務効率化を見込む
性感染症匿名検査予約	245時間/年 の業務効率化を見込む

会議録作成支援システムの活用

 音声からAIが自動で文字起こしをする会議録作成支援システムを活用

- ▶ 会議録の作成事務を効率化

目標指標	指標名	計画策定時	7年度実績	8年度目標
	RPA等の活用による作業時間削減(時間/年)	0	14,474	7,000
	AI会議録作成支援システムの利用部署(%/年)	68.5	— ※	90

※R7年度にシステム変更

コミュニケーションツール等の導入

 モバイルPC、無線環境の整備
Microsoft365の導入

- ▶ 会議・打合せのオンライン化、ペーパーレス化
- ▶ 業務連絡等は内線電話からチャットへ

生成AIの導入

 対話型生成AI「Copilot」の活用

- ▶ 挨拶文等の作成、情報検索など、事務作業での補助的利用

成果例

コピー用紙の削減	1000万枚/年 ※R7実績。R4年度比
職員の移動時間削減	約15時間/年 ※支所職員の本庁への移動時間を想定

職員の利用実績(R7)

職員の利用率	35% ※月に1回以上利用
利用回数	966,531回 ※AIと対話した回数

参考:市六次総合計画 前期重点プロジェクト

指標「ICTの利活用により、生活が便利になった」と感じる市民の割合」

実績値(R3): 52.6% ➡ 実績値(R8): 65.6%
目標値: 65.0%

鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 2.これまでの取組・課題

（2）市民意識の現状

利便性への期待は高いが、
安心安全への不安も大きい

■ 市民意識調査

R7.8実施

対象：16～79歳の鹿児島市民

回答数：1,670/3,500件

回答率：47.7%

【回答の概要】

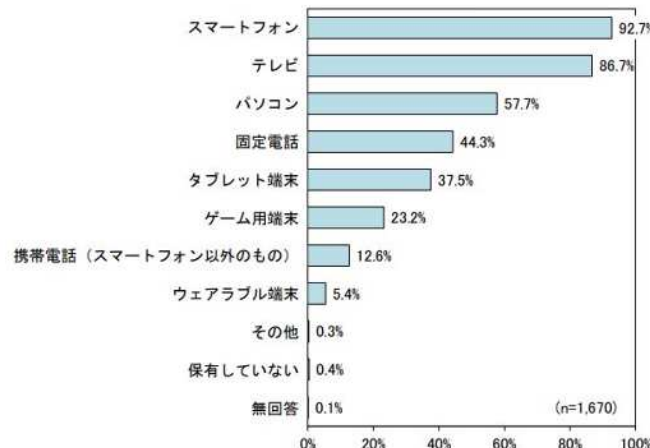
● 9割以上の世帯がスマートフォンを
所有し、大多数の市民がデジタルを活用
できる環境にあることが伺える

● デジタル化の進展には、必要な情報
を簡単に入手できるようになること、
次に生活が便利になること、新しいサー
ビスが生まれること等への期待が高い

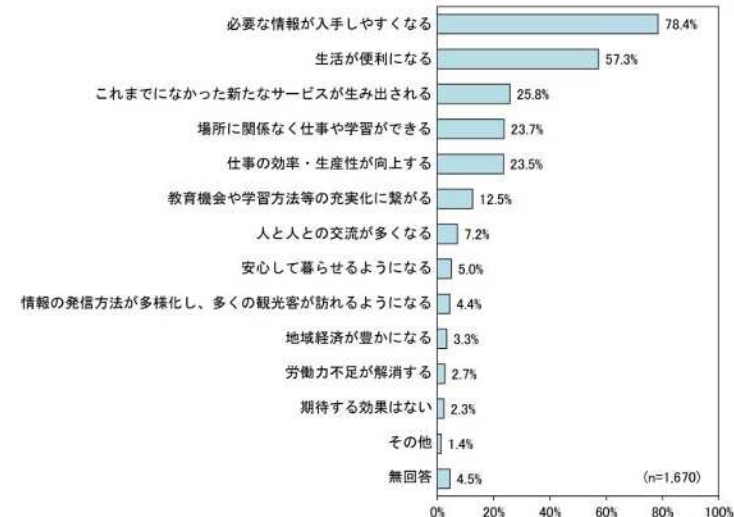
● 他方、個人情報漏えいや詐欺被害等
の不安、パソコン等を利用できる人・
そうでない人との差に関する懸念が大
きい

● 鹿児島市の行政デジタル化には、
利便性の向上、手続きの迅速化、簡素化
等が主に期待されている

情報通信機器の保有状況

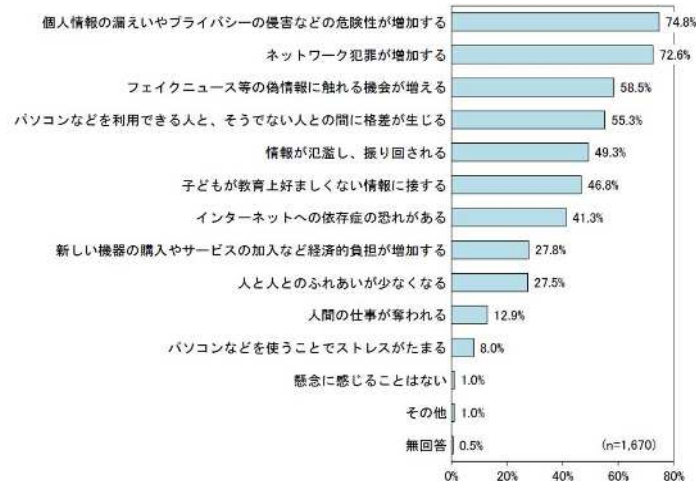


デジタル化の進展によって期待する効果

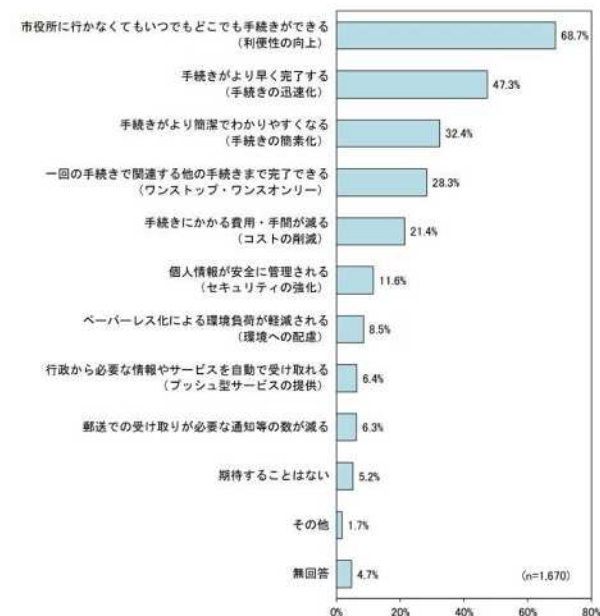


一部抜粋

デジタル化の進展に対する懸念



鹿児島市の行政デジタル化によって期待すること



鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 2.これまでの取組・課題

（3）職員意識の現状

変化を拒んでいるのではなく、
進め方がわからない

職員意識調査

R7.8～9実施

対象：行政事務に関わる鹿児島市職員

回答数：1,131/約3,300件

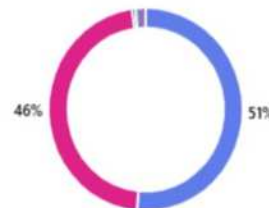
回答率：約34.3%

【回答の概要】

- デジタルツールの活用自体にはほとんどの職員が前向きである
- 自治体業務におけるDX推進には多数の職員が必要性を感じている
- BPRにより改善すべき課題は残っていると多数の職員が認識している
- 一方で、時間・人材・ノウハウの不足がデジタル活用・BPRへ着手するにあたっての課題となっている
- 市民等への外部対応では、電話問い合わせの削減、紙の申請書の処理等に改善の必要性を感じる意見が多い

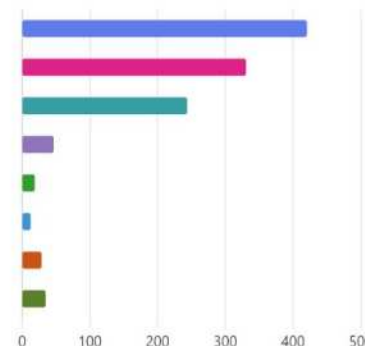
6. 【Q1】デジタルツールの活用について、どのように考えていますか。
該当するものを1つ選択してください。

積極的に活用したい	582
必要なだけ活用していきたい	523
従来のやり方を変えたくない	7
活用が難しい	19



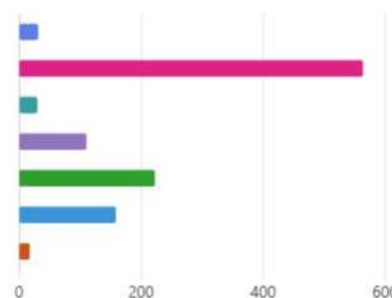
24. 【Q7】自治体業務のデジタル化・DXに関して、あなたの考えに最も近いものを1つ選択してください。

積極的にデジタルを導入し業務改善を進めたい	420
デジタルの必要性は感じるが、進め方がわからない	330
現状の業務に追われており、デジタル化を考える余裕がない	243
デジタル化に係る住民ニーズがわからない	46
デジタル化で人員削減の恐れがあり取り組む意義に疑問がある	18
そもそもデジタルに対する抵抗感がある	12
特になし／わからない	28
その他	34



27. 【Q10】あなたの担当業務でデジタル技術の活用、BPRを行う必要性はありますか。
該当するものを1つ選択してください。
(BPR・・・ビジネスプロセスリエンジニアリング、仕事の進め方を根本から見直すこと)

十分に取組を進め、現状これ以上の改善の余地は少ない	31
ムダな作業や定型的な作業で改善の必要性を感じている	563
検討したがアナログの手法・現行の手法で十分であり、必要性がない	30
業務の性質上、デジタル化がそぐわない	110
どのような技術やサービスが存在するか分からず、判断できない	222
特になし／わからない	158
その他	17

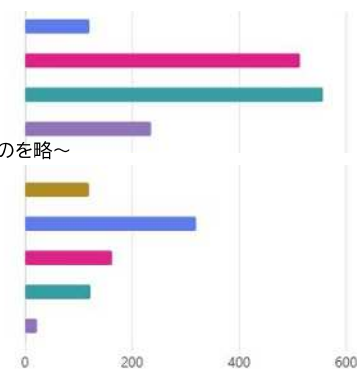


28. 【Q11】あなたが所属部署でデジタル技術の活用、BPRを実施する場合の（又は実施する中で生じている）課題や懸念点がありますか。
該当するものを最大3つまで選択してください。

デジタル導入による業務効率化が期待できない	120
業務に追われ取組を考える時間がない、人員が足りない	513
デジタル活用に関する知識・ノウハウのある人材がいない又は不足	556
取組への意欲のある人材がいない又は不足	235

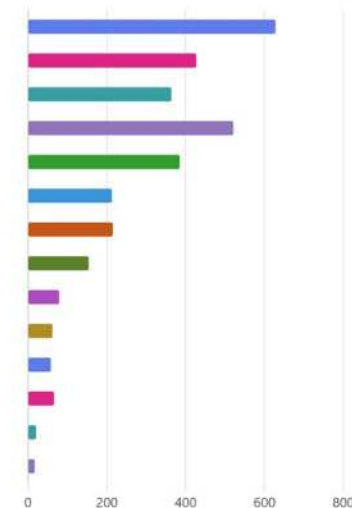
個人情報保護の取扱いが壁になっている	119
何から取り組めばいいのかわからない	319
財源がない	162
特になし／わからない	122
その他	22

～回答数の少ないものを略～



18. 【Q1】市民等外部への対応に関して、優先的に取り組むべきと考えることはありますか。
該当するものを最大3つまで選択してください。

電話問い合わせの削減	627
窓口対応の削減	426
カスハラ防止	363
紙の申請書や添付書類の提出の削減	520
申請書や添付書類の審査の効率化	384
紙資料（配布物、掲示物、縦覧資料等）の削減	212
オンライン申請手続の周知	214
郵送以外で市民に通知を行う手段の確保	153
現金の収受業務の削減	78
紙の〇〇証の一本化・統一化	61
行政情報の周知・広報促進	57
外勤を必須とする作業・検査等の削減	65
特になし／わからない	19
その他	16



一部抜粋

(4) DXに向けた課題

社会環境の変化、これまでの取組や市民・職員の意識等を踏まえ、今後のDX推進にあたり、次の5点を課題として整理しました。

課題	現状
デジタル技術の活用拡大	● 人口減少が進み、業務効率化は不可避である中、行政・企業等のデジタル活用は進んできたが途上の段階 ● 市民は、手続のオンライン化や情報の入手のしやすさなど利便性向上への期待が高い ● 職員は、定型的な作業の改善の必要性を感じている
AIの積極的な活用	● 生成AI技術は急速に進展。知識やスキルを必要としていた作業の代替が可能 ● 仕事の質とスピードを大幅に高め、業務の効率化やサービス高度化につながることが期待されている ● 本市における活用は事務作業の補助的利用で限定的な段階にとどまっている
情報セキュリティの確保	● デジタル技術の活用やAIの導入拡大に伴い、情報セキュリティリスクも増大 ● サイバー攻撃は高度化・巧妙化し、行政においても大量アクセスなどの攻撃を確認
ICTリテラシーの向上	● 行政手続のオンライン化等が進む中、利用率は十分とは言えず、その利便性が十分に発揮されていない ● 暮らしの中でスマートフォン、インターネットが浸透・拡大する一方、市民は個人情報の漏洩やネットワーク犯罪の増加、偽・誤情報に触れる機会の増加などに不安を感じている
組織的なデジタル変革力の強化	● ノーコードツールの活用、書かない窓口等の取組は進んでいるものの、個別・属人的な取組にとどまる ● 職員はデジタル導入による業務改善への意欲はあるが、人材不足や進め方がわからない等の問題がある

(1) 計画の全体像

本計画は、第六次鹿児島市総合計画が目指す都市像「つながる人・まち・彩りあふれる躍動都市・かごしま」の実現に向け、デジタルの力を活用して課題解決や価値創造に分野横断的に取り組むための計画です。 ※官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)に基づく本市の官民データ活用推進基本計画としても取り扱います。

目指す姿

デジタルで躍動する、魅力あるまち かごしま

取組指針

- 施策を進めるにあたっての姿勢・価値観 -

利用者起点



変革志向

基本方針・基本施策

- 取組の分野・方向性 -

① 行政のDX推進	
	a) 快適で質の高い行政サービスの提供
	b) スマートで働きやすい市役所の実現
	c) 安心安全なデジタル行政の確保

② 地域社会のDX推進	
	a) 中小企業等の生産性向上
	b) 地域の魅力と暮らしやすさの向上
	c) ICTリテラシーの向上

③ DX推進力の強化	
	a) 人材育成と組織マネジメント
	b) AI・データの活用(AX)
	c) アナログ規制の見直し

計画期間

令和9(2027)年度～ 令和13(2031)年度

(2) 取組指針

利用者起点

サービス利用者にとっての価値を
最優先に考える



変革志向

現状にとどまらず、未来を見据えて
変革に取り組む

分かりやすいデザインを前提に、利用者にとっての利便性や満足度の向上につながるサービスの実現を目指します。

前例や慣習を前提とせず、常に業務・サービスの「より良い姿」を描きながら、変化を前向きに捉えて行動します。

デジタル ファースト

手続きやサービスはデジタルで完結できる

デジタル技術の活用を前提として、可能な限りオンラインで完結する行政サービスを提供します。

ゼロベース 思考

業務・サービスの必要性を根本から検証し、本来の目的・成果を問い直します。

ワンスオンリー

一度提出した情報は二度提出させない

一度提出された情報を複数の手続きで活用し、同じ内容が繰り返し求められることをなくします。

全体最適

一部分だけでなく、業務全体の流れで最適化します。

ワンストップ

必要な手続きは一つの流れで完結できる

関連する手続きを一体としてまとめて実施できるようにします。

変化を恐れない 挑戦

新しい手法にも挑戦し、小さく試しながら改善を繰り返し、失敗も次につなげます。

プッシュ型

一人ひとりに合った情報・サービスが届く

利用者の状況に応じて、必要な情報やサービスが適切なタイミングで提供される環境を目指します。

データに基づく 判断

感覚や慣習でなく、客観的なデータに基づき判断します。

4.DXを推進するマネジメント

基本方針・施策による取組を実施するにあたり、全庁的かつ持続的にDXを推進するためのマネジメントを確立します。

人材・組織・業務の3つのマネジメントを一体で設計運用することで、人材で変革力を高め、組織で推進し、業務で成果を創出する市役所を目指します。

DXで創出した余力は、人にしかできない高付加価値業務へ振り向け、行政サービスと組織力の向上による市民満足の最大化につなげます。

人材マネジメント

DXに必要なスキルを定義し、人材を計画的に育成・配置し、評価制度と連動させ、**変革を担う人材を創出**する

- デジタル人材の定義・可視化
- 体系的な育成施策の構築
- 戦略的な配置・活用
- 評価との連動による主体的取組の促進

組織マネジメント

部門横断の推進体制を構築し、人材と業務を連動させ、全庁で**変革を実行する仕組みを確立**する

- DX推進体制の整備
- 部門横断連携の強化
- ガバナンス・意思決定の高度化
- 共通基盤・ルールの整備

業務マネジメント

現場起点で業務改善を展開し、その成果を全庁的に共有・横展開させ、**継続的に改善が回り続ける仕組みを確立**する

- 業務の可視化・課題抽出
- 小さく試す（試行・実証）
- データに基づく検証・改善
- 改善の横展開・仕組み化

人が担う高付加価値業務

- 政策立案・地域課題の解決
- 対面での複雑な相談・市民に寄りそう支援

効果

- ・ 行政品質の向上
- ・ 市民満足の最大化
- ・ 職員の働きがい創出

5.基本方針・基本施策

3つの基本方針に基づき、9つの基本施策に取り組みます。

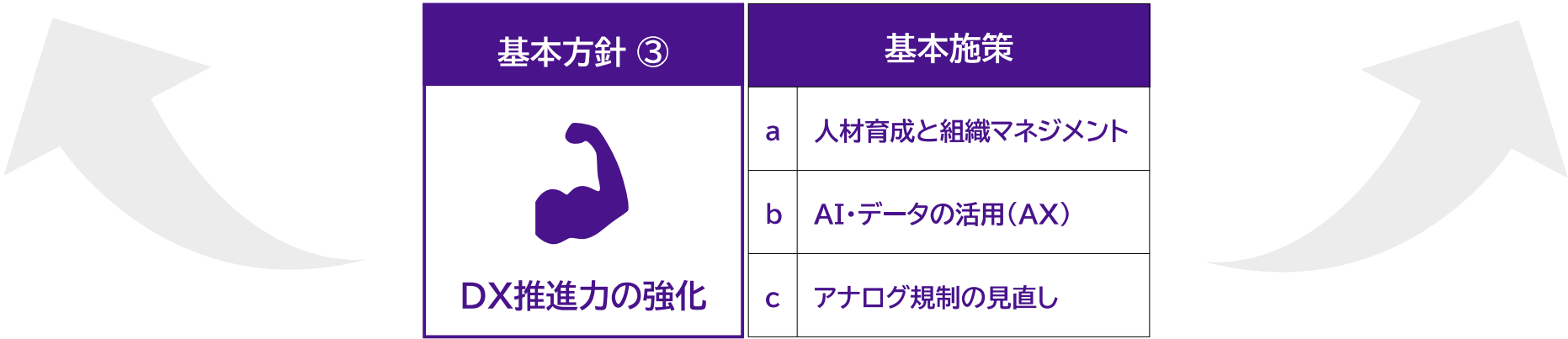
「基本方針① 行政のDX推進」「基本方針② 地域社会のDX推進」を実践・成果の柱とし、「基本方針③ DX推進力の強化」はそれらを支える基盤として位置付け、効果的かつ持続的に推進します。

基本方針 ①	基本施策		成果指標	
 行政のDX推進	a	快適で質の高い行政サービスの提供	「行政サービスが効率的に提供されている」と感じる市民の割合	
	b	スマートで働きやすい市役所の実現		
	c	安心安全なデジタル行政の確保	現況	5年後
			62.8%	80%

基本方針 ②	基本施策		成果指標	
 地域社会のDX推進	a	中小企業等の生産性向上	「デジタル化により、生活が便利になった」と感じる市民の割合	
	b	地域の魅力と暮らしやすさの向上		
	c	ICTリテラシーの向上	現況	5年後
			65.6%	70%

もっと便利に、いつでもつながる行政サービスへ

もっと豊かに、地域の魅力と活力をつくる



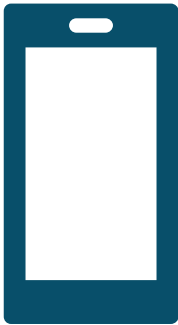
変革を生み出す力を育む

基本施策 a

快適で質の高い行政サービスの提供

- いつでも、どこでも、もっと身近な市役所へ -

行政手続や窓口サービスの利便性向上をはじめ、デジタル技術を活用した行政サービスの高度化・最適化や効果的な情報発信、住民との接点の充実に取り組みます。これにより、住民が必要なサービスや情報に迅速かつ円滑にアクセスできる環境を整え、誰もが利用しやすい行政サービスの実現を目指します。



推進項目	① 行政手続と窓口サービスの利便性向上 ② 行政サービスの高度化・最適化 ③ 情報発信・住民接点の充実
想定する取組	・ 行政手続のオンライン化の推進 ・ 書かない窓口の推進 ・ キャッシュレス決済の推進 ・ デジタル通知、プッシュ型お知らせサービスの推進 ・ データ連携による添付書類の省略、手続の簡素化 ・ AIを活用した行政サービスの最適化 ・ AIチャットボット、AI電話による住民接点の充実 ・ 市ホームページやSNS等を活用した効果的な情報発信 ・ 多言語対応やユニバーサルデザインによる情報提供

成果指標	<指標 ①> オンライン利用率	現況	令和13年度
		35%	62%
	<指標 ②> デジタル完結手続数	現況	令和13年度
		855	1,000

基本施策 b

スマートで働きやすい市役所の実現

- ムダを減らし、価値を生み出す市役所へ -

定型業務や現場確認等の効率化・自動化を推進するとともに、職員が能力を最大限に発揮できる働きやすい職場環境の整備や、円滑な情報共有とコミュニケーションの強化に取り組みます。これにより、職員の生産性向上と組織力の向上を図り、質の高い行政サービスを持続的に提供できるスマートで働きやすい市役所を目指します。



推進項目

- ① 業務の効率化・自動化
- ② 働きやすい職場環境の整備
- ③ 情報共有とコミュニケーションの強化

想定する取組

- ・ RPAを活用した定型業務の自動化
- ・ タブレット端末等を活用した現場確認・調査業務の効率化
- ・ 生成AI(RAG)導入による情報検索、資料作成の効率化
- ・ AIEージェント(自律的に業務を代行)の導入検討
- ・ テレワーク、モバイルワークの環境整備
- ・ フリーアドレス化による柔軟で交流を生み出す執務環境の整備
- ・ コミュニケーションツール(チャット等)の活用促進
- ・ オンライン会議による効率化・移動時間削減
- ・ 業務マニュアルや事例共有データベースの整備

成果指標

<指標 ①>

職場での業務改善
実施数/年

現況

令和13年度

22件

360件

<指標 ②>

DXの取組により、業務が
効率化されていると感じ
る割合

現況

令和13年度

58%

90%

基本施策 c

安心安全なデジタル行政の確保

- 情報を守り、信頼に応える市役所へ -

巧妙化・高度化するサイバー攻撃や情報漏えいリスクの増大に対応するため、情報セキュリティ対策の強化や個人情報・データの適正管理を徹底するとともに、職員の意識向上と組織的なセキュリティ体制の強化を図ります。これにより、デジタル技術の活用拡大に伴う様々なリスクから情報資産を保護し、信頼性の高いデジタル行政の実現を目指します。



推進項目

- ① 情報セキュリティ対策の強化
- ② 個人情報・データの適正管理
- ③ セキュリティ意識・体制の向上

想定する取組

- ・ゼロトラストアーキテクチャの導入
- ・信頼性の高いネットワーク環境の維持管理
- ・多要素認証(MFA)の導入・徹底
- ・個人情報取扱ルールの整備・運用徹底
- ・機密性に応じたアクセス制御・保存方法の標準化
- ・外部委託・クラウドサービス利用の管理強化
- ・監査・自己点検の定期実施
- ・全職員向けセキュリティ研修の定期実施

成果指標

<指標 ①> 職員の情報セキュリティポリシー理解度	現況	令和13年度
	91%	100%
<指標 ②> 情報セキュリティ 監査指摘事項改善率	現況	令和13年度
	85%	100%

基本施策 a

中小企業等の生産性向上

- デジタルの力で企業の成長と挑戦を後押し -

中小企業等がデジタル技術を活用して生産性向上や経営課題の解決を図ることができるよう、業務のデジタル化や経営力強化への支援を進めるとともに、DX推進を支える人材育成や環境整備に取り組みます。これにより、中小企業等の生産性や競争力の向上を促進し、地域産業の持続的な発展と地域経済の活性化を目指します。



推進項目

- ① デジタル化・業務効率化の支援
- ② デジタル技術を活用した経営力強化
- ③ DX推進に向けた人材育成と環境整備

想定する取組

- ・ ICTツールや、生産性向上に資する設備等の導入に対する支援
- ・ 知る、触れる機会の創出
- ・ 専門家派遣による伴走型支援の実施
- ・ AI、デジタルマーケティング活用等による経営力の向上
- ・ ICT関連企業を含めたオープンイノベーションの促進
- ・ デジタル活用による新商品・新サービスの開発支援
- ・ 支援機関等と連携したデジタル化支援
- ・ ICT関連企業等の立地促進
- ・ DX関連セミナーやICT企業を含めたマッチングイベント等の開催

成果指標

<指標 ①> 事業者のICTシステム・サービス等導入状況	7年度	令和13年度
	54%	70%
<指標 ②> ICTシステム・サービス等の導入効果を実感している勤労者の割合	現況	令和13年度
	56%	70%

基本施策 b

地域の魅力と暮らしやすさの向上

- 住みたい、訪れたい、選ばれるまちへ -

地域の魅力発信や交流の促進を通じて地域活性化を図るとともに、デジタル技術を活用した生活環境の利便性向上や地域課題の解決に取り組みます。これにより、地域の持続的な発展と暮らしやすい地域社会の実現を目指します。



推進項目

- ① 地域の魅力発信と交流の促進
- ② 快適で豊かな暮らしの実現
- ③ 地域課題解決の推進

想定する取組

- ・ SNSや動画配信等を活用した観光情報の発信・地域製品のPR
- ・ 若年層及び子育て世帯の移住促進に向けた情報発信の強化
- ・ 関係人口創出拡大に向けた魅力発信の強化
- ・ 医療・福祉サービスの情報共有システムの活用促進
- ・ スマート医療機器の活用
- ・ デジタル技術を活用した生活支援サービスの推進
- ・ 統計データを活用した地域課題の分析
- ・ オープンデータの整備公開と民間活用の促進
- ・ 官民連携によるプロジェクトの推進
- ・ 地域コミュニティ活動におけるデジタル活用の促進

成果指標

<指標 ①>

地域におけるデジタルを活用した面的なDXを促進する取組

<指標 ②>

シティプロモーションに係るSNSフォロワー数

次ページに掲げる取組の仕組みを確立

現況

令和13年度

18,821

33,100

鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 5.基本方針・基本施策

基本方針②地域社会のDX推進 - 基本施策 b - 指標①

<指標 ①> 地域におけるデジタルを活用した面的なDXを促進する取組(市民・自治体・関係機関等) ※スケジュールは見込

ジャンル	取組	取組のメリット	R8	R9	R10	R11	R12	R13
医療DX	医療費助成のオンライン資格確認	マイナンバーカード1枚で公費負担医療・地方単独医療費助成を受けられる	改修					
		住民マイナ保険証1枚で受診可能となり、紙の受給者証を持参する手間が軽減される						
		医療機関自治体の助成対象者であるか、受付ですぐに確認できる						
		自治体資格過誤請求や自治体への問合せが減少し、事務負担が軽減される						
	予防接種のデジタル化	予防接種の予診票入力をスマートフォン等で入力でき、接種記録もオンラインで確認できる	検討・準備					
		住民スマートフォン等から予防接種の予診票入力と接種記録の確認ができる						
		医療機関マイナ保険証の利用で、予診票の内容や、過去の接種記録を確認できる						
		自治体予診票や接種勧奨をスマートフォン等へ送れるようになり、紙の予診票作成や発送が不要となる						
介護DX	介護情報のポータル化	必要な情報をオンラインで確認できる						
		住民スマートフォン等から介護保険証等の情報を確認できる						
		介護事業所要介護認定に必要な情報や、ケアプラン作成に必要な情報などをすぐに確認できる						
		医療機関主治医意見書や請求書類などの印刷・郵送の手間やコストが削減される						
		自治体書類の印刷・郵送などの業務が削減され、窓口での業務を減らせる						
教育DX	学びの質を高める教育DXの推進	生成AI等を活用し、教育データの分析により子どもの理解度等に応じた指導・支援ができる	検討・準備					
		児童・生徒子どもの理解度等に応じた学習支援により、一人ひとりに寄り添った学びを受けることができる						
		保護者コンテンツ利用状況の確認により、学びの状況を把握できる						
		自治体教育データの分析活用により、効果的な教育施策の推進ができる						

基本方針②地域社会のDX推進 - 基本施策 b - 指標①

<指標 ①> 地域におけるデジタルを活用した面的なDXを促進する取組(市民・自治体・関係機関等) ※スケジュールは見込

ジャンル	取組	取組のメリット	R8	R9	R10	R11	R12	R13
子育てDX	保活ワンストップ	施設の検索・見学予約・手続をオンラインでワンストップに行える						
		保護者 情報収集・見学予約・入園申請などの各種手続きをオンラインで行える	検討・準備					
		保育所等 見学予約の電話対応にかかる負担を軽減し、24時間オンラインでの受付が可能となる	運用					
		自治体 窓口で案内していた情報をオンラインで提供でき、窓口対応の事務負担が軽減される						
	母子健康手帳・妊産婦健診・乳幼児健診のデジタル化	妊産婦健診・乳幼児健診の事前問診をスマートフォン等で入力でき、健診結果もオンラインで確認できる	検討・準備					
		保護者 健診前に問診内容をスマートフォン等で入力・送信でき、会場での書類記入が不要になる						
		医療機関 紙の問診票の電子カルテ等への手入力作業削減など、事務負担が軽減される	運用					
		自治体 健診受診勧奨をオンラインで通知できるようになり、書類の印刷・郵送などの業務が効率化される	※国動向を踏まえて運用開始時期を検討					
観光DX	デジタル観光案内の推進	デジタル技術を活用し、多言語・遠隔対応による持続可能な観光案内サービスを提供できる	検討・準備					
		観光客 多言語・遠隔案内により、快適で円滑な観光ができる						
		観光事業者 観光案内の充実により、誘客促進と満足度向上につながる	運用					
		自治体 デジタル技術の活用により、効率的で持続可能な観光案内ができる						
交通DX	交通分野におけるデジタル活用に関する調査研究及び推進	デマンド交通システムや自動運転、キャッシュレス決済等の活用により、地域公共交通の利便性・効率性・持続可能性が向上する						
		利用者 デマンド交通システムやキャッシュレス決済等の活用により、利便性の高い移動サービスを利用できる	検討・実施					
		交通事業者 デマンド交通システムや自動運転等の活用により、運行効率化や経営改善が期待できる						
		自治体 交通DXの推進により、持続可能な地域公共交通の維持・確保につながる						

鹿児島市DX/AX推進計画（素案） - 5.基本方針・基本施策

基本方針②地域社会のDX推進 - 基本施策 b - 指標①

<指標 ①> 地域におけるデジタルを活用した面的なDXを促進する取組(市民・自治体・関係機関等) ※スケジュールは見込

ジャンル	取組	取組のメリット	R8	R9	R10	R11	R12	R13	
防災DX	防災情報システムのリニューアル	防災情報システムの機能を拡充し、災害時に迅速な情報収集・共有・提供ができる							
		住民	災害情報をリアルタイムで把握し、適切に避難できる	検討・準備					
		自治体	情報集約と共有が効率化され、迅速な意思決定が可能となる					更新・運用	
		国・県等	広域の状況把握により的確な支援と連携が可能となる	※現行システムのサポートや国動向等を踏まえて更新時期を検討					
インフラDX	水道DX技術の活用	人工衛星とAI解析技術による漏水直接検知や漏水リスク診断ができる							
		住民	漏水の早期発見により、安定した水道サービスを利用できる	検討・実証実験・検証・準備					
		事業者	水道DX技術の活用により、漏水調査の効率化を図ることができる						運用
		自治体	AIによる予防保全により、維持管理コストの削減と経営効率化を図ることができる						
	インフラ全般の維持管理業務におけるデジタル化	AIやドローン等のデジタル技術を活用し、道路・河川・港湾等の予防保全型維持管理と業務効率化が図られる							
		住民	デジタル技術の活用により、安全・安心なインフラサービスを利用できる	検討・準備					
		事業者	インフラ情報の可視化により、安全で効率的な事業活動ができる						運用
自治体		AI等を活用した予防保全により、効率的で持続可能なインフラ管理ができる							

基本施策 c

ICTリテラシーの向上

- 誰もがデジタルの便利さを活かせる社会に -

市民のデジタル活用力の向上をはじめ、デジタルデバйд対策や情報セキュリティ意識等の向上に取り組めます。これにより、デジタル社会への対応力を高め、誰一人取り残されることなく、安心してデジタルサービスを利用できる環境の整備を推進します。



推進項目

- ① デジタル活用力の向上
- ② デジタルデバйд対策の推進
- ③ セキュリティ・モラル意識の向上

想定する取組

- ・ 行政手続のオンライン利用等に関する支援
- ・ 生成AIをはじめとする新たなデジタル技術の理解・活用の向上
- ・ 社会参加等のための学習機会の提供
- ・ 地域活動の中でのサポート体制の構築
- ・ 地域におけるデジタル相談会等の開催
- ・ 誰もが利用しやすいウェブサイト等の整備
- ・ 情報セキュリティに関する啓発
- ・ サイバー犯罪被害防止、情報の正確性の確認等に関する普及啓発
- ・ SNS利用における情報モラルの向上促進

成果指標

<指標 ①>

スマホサポーター養成講座の修了者数

現況

令和13年度

21人

300人

<指標 ②>

デジタルに対する不安・抵抗感が軽減されたと感じた受講者の割合

現況

令和13年度

86%

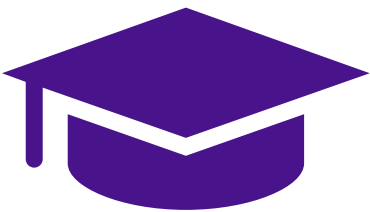
90%

基本施策 a

人材育成と組織マネジメント

- 変革を生み出す人と組織をつくる -

職員のデジタルリテラシーの向上と実践機会の充実を図るとともに、取組を牽引する中核人材の育成や挑戦や変革を後押しする組織風土の醸成に取り組めます。これにより、職員のDX推進能力の向上と組織全体の変革力の強化を図り、全庁的なDX推進を加速します。



推進項目

- ① 職員のリテラシー向上と実践機会の確保
- ② 取組推進の中核人材の育成
- ③ 挑戦と変革を促す仕組みづくり

想定する取組

- ・ 階層別に最適化した研修の実施
- ・ 職員向けデジタルツール活用講座の開催
- ・ 庁内DXプロジェクトへの参画機会の提供
- ・ DX推進に係るリーダーの育成・配置
- ・ データ分析やAI活用に関する専門研修の実施
- ・ デジタル関係資格取得への支援
- ・ デジタル人材の計画的な確保
- ・ 業務改善の活性化と評価の充実
- ・ 職員同士が学び合うコミュニティの形成
- ・ デジタル技術を活用した業務改革事例の共有

成果指標

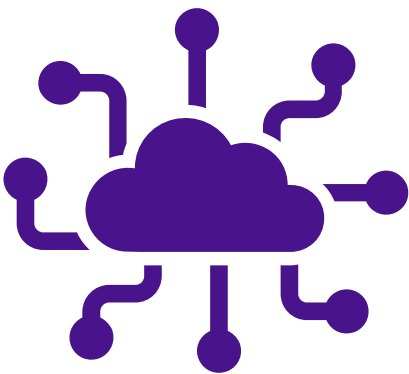
<指標 ①> 職場が挑戦をしやすい 雰囲気であると感じる 割合	現況	令和13年度
	58%	90%
<指標 ②> 職場での業務改善 実施数/年(再掲)	現況	令和13年度
	22件	360件

基本施策 b

AI・データの活用（AX）

- AIとデータで行政を進化させる -

AIの活用による業務改革やデータに基づく政策立案や業務改善を進めるとともに、その活用を支えるデータやルール等の基盤を整備します。これにより、行政運営の高度化と効率化を図り、住民ニーズに的確に対応した行政サービスの提供を推進します。



推進項目

- ① AIの活用による業務改革の推進
- ② データ活用による政策・業務の高度化
- ③ AI・データ活用を支える基盤の整備

想定する取組

- ・ AI活用によるマッチング等の高度化
- ・ AIチャットボット、AI電話による住民接点の充実
- ・ 生成AI(RAG)導入による情報検索、資料作成の効率化
- ・ AIEージェント(自律的に業務を代行)の導入検討
- ・ データ分析による政策立案の推進(EBPM)
- ・ データに基づく事業評価・効果検証の実施
- ・ GIS、ダッシュボードを活用した状況分析・可視化
- ・ データ形式の標準化などデータ管理ルールの策定
- ・ データ連携、データ活用の基盤整備
- ・ AI活用ガイドライン及び運用ルールの整備

成果指標

<指標 ①>

生成AI活用率

現況

令和13年度

35%

80%

<指標 ②>

AI活用業務数

現況

令和13年度

6件

20件

基本方針③DX推進力の強化 - 基本施策 c

基本施策 c

アナログ規制の見直し

- 制度と手続きの壁をなくす-

制度・ルールの継続的な点検・改善を行うとともに、行政手続の簡素化と効率化を推進します。これにより、住民や事業者の利便性向上と職員の業務負担軽減を図り、デジタル時代に適した行政サービスの実現を目指します。



推進項目

- ① 制度・ルールの継続的な点検・改善
- ② 行政手続の簡素化と効率化

想定する取組

- ・ アナログ規制見直し工程表のフォローアップの実施
- ・ 新たなアナログ規制を生み出さないルール等の整備
- ・ データ連携等による添付書類の削減
- ・ 手続のワンストップ化の推進
- ・ 電子署名、電子契約の活用促進
- ・ システム連携によるデータ入力・確認作業の効率化

成果指標

<指標 ①> 規制見直しの実施状況				
9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
フォローアップの 実施		再点検		

6.推進体制

DX/AX推進本部



- 「CIO(最高情報統括責任者)」を「**CDXO(最高DX統括責任者)**」に改め、デジタルを軸に仕組みを変える「デジタル変革」への取組を明確化します
- CDXOを専門的知見から支援するため、外部専門人材を「**CDXO補佐官**」に任用します
- 全庁的な課題解決にあたり、プロジェクトチーム組成を組み入れることで部門横断で迅速に取組を推進します
- AIの積極的な活用を推進するにあたり、ガバナンス体制を明確化するため、新たに「**CAIO(最高AI統括責任者)**」を設置します
- AI活用に対し専門的・技術的な視点から助言を行う「**AI専門官**」を設置します

鹿児島市DX/AX推進本部

本部長	市長 (CDXO/CAIO)	副本部長	両副市長
本部員	各局長、教育長、企業管理者等		
アドバイザー	CDXO補佐官、AI専門官		

※各取組において適宜プロジェクトチームを設置



連携

鹿児島市DX/AX推進委員会

地域や市民の意見を市の施策に効果的に反映

AI活用ガバナンス



生成AIは、これまでのICT活用に伴う情報セキュリティリスクに加え、偽情報や誤情報の生成、著作権侵害など**新たな社会的リスク**を生じさせていることから、**AIを安全かつ効果的に活用する**ためのガバナンスを構築します。

全庁横断の統括

全庁のAI利活用とセキュリティを統括する、**CAIO(最高AI統括責任者：市長)**を設置

安全な活用のルール化

AIの利用ガイドラインを継続更新

現場実装の強力な支援

民間の専門人材を登用し、各部局のニーズに合わせたAIツール導入を支援

鹿児島市DX/AX推進計画（素案）

用語集

用語	説明	初掲載ページ
RPA	人間がコンピュータ上で行っている定型作業を自動化するソフトウェアロボットのこと。	5
ICT	情報通信技術のこと。インターネットや通信サービスなどを含む。	2
ICTリテラシー	ICTを安全かつ適切に利用するために必要な知識や能力のこと。	2
アナログ規制	アナログ的な手法(人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など)を前提としているルール(規制)のこと。	2
EBPM	政策の目的を明確にし、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づき、政策を立案すること。	25
AI(人工知能)	学習や推論など人間の知能が持つ役割をコンピュータで実現する技術のこと。	2
AIエージェント	ユーザーから与えられた指示に基づき、自律的に問題解決やタスク実行を行うソフトウェアのこと。	4
AI-OCR	AIを活用して紙文書の文字を読み取り、データ化する技術のこと。	7
AIチャットボット	AIが質問内容を理解し、自動で回答する対話型サービスのこと。	15
AX(AIトランスフォーメーション)	AIを前提として意思決定や業務の進め方を根底から見直し、AIによる自動化・高度化を通じてDXの取組を加速・拡大すること。	1
SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)	インターネット上で利用者同士が情報発信や交流を行うためのサービスのこと。	4
MFA(多要素認証)	認証の3要素である「知識情報」、「所持情報」、「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせることで認証すること。	17
AIエージェントオーケストレーター	複数のAIエージェントを統括し、複雑な業務プロセスを自律的に遂行する役割のこと。	4
オープンイノベーション	組織外部にある技術やアイデア、人材などの経営資源を活用して、新たな事業や高い生産性が見込まれる事業の創出を目指すこと。	18

鹿児島市DX/AX推進計画（素案）

用語集

用語	説明	初掲載ページ
オープンデータ	地方公共団体等が保有する公共データを、市民や企業等が利活用しやすいように機械判読に適した形式で、二次利用可能なルールの下で公開すること。	19
クラウドサービス	インターネットを通じて利用できるシステムやサービスのこと。	4
スマート医療機器	ICTやAI等のデジタル技術を活用し、診断、治療、健康管理などを高度化・効率化する医療機器のこと。	19
生成AI	人間の指示(プロンプト)に応じて文章、画像、プログラム等を生成できるAIモデルに基づくAIの総称のこと。	4
ゼロトラストアーキテクチャ	守るべき情報資産にアクセスするものはすべて信用せずにその安全性を検証することで、情報資産への脅威を防ぐという、セキュリティの考え方のこと。	17
ダッシュボード	データや業務の状況をグラフや表などで分かりやすく一覧表示することができるツールのこと。	25
DX(デジタルトランスフォーメーション)	デジタル技術を活用して、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革すること。	1
デジタルデバイド	年齢や環境などによりデジタル活用に差が生じること。	23
デマンド交通システム	利用者の予約に応じて、運行ルートや時刻等を柔軟に設定して運行する交通システムのこと。	21
テレワーク	ICTを活用し、自宅など職場以外で働く勤務形態のこと。	16
ノーコードツール	プログラミングのソースコードを一切書かずに、ソフトウェアやアプリケーションを開発できるツールのこと。	7
BPR	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。	5
フィジカルAI	物理環境の情報を取り込み、AIによる処理を経て、設定された目的を達成するための最適な方策を自律的に推論・判断し、駆動系を介して物理的な行動へとつなげるシステムのこと。	4
プラットフォーム	さまざまなサービスや機能を提供する基盤のこと。	4

用語集

用語	説明	初掲載ページ
フリーアドレス	従業員が固定の席を持たず、自由に働く場所を選べるオフィスの運用スタイルのこと。	16
モバイルワーク	テレワークの一種で、外出先や移動中にどこでも業務を行うことができる勤務形態のこと。	16
ユニバーサルデザイン	年齢や障害の有無に関わらず誰もが利用しやすい設計のこと。	15
RAG	生成AIが利用者の質問に対して、外部の情報源(社内データベース、Webなど)から関連情報を検索し、それをもとに自然な文章で回答を生成する技術のこと。	16
ロケーションシステム	GPS（全地球測位システム）等を用いてバスの位置情報を収集し、バス停のデジタルサイネージ等の表示板やスマートフォン、パソコンに情報提供するシステムのこと。	6