

鹿児島市DX/AX推進計画（素案）概要版

-第2期鹿児島市DX推進計画-

計画期間:令和9(2027)年度～ 令和13(2031)年度（5年間）

計画策定の背景

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・サービス向上などに繋げていくことが求められている

人口減少・人材不足の深刻化

- 2020年の本市の人口は59.3万人で、2040年には53.7万人にまで減少(推計)
- 生産年齢人口は20年で約6万人減少し、地域経済社会を支える人材不足が深刻化

急速なデジタル化の進展

- 社会生活や企業活動において、SNSやクラウドサービス等のデジタル技術が重要な存在となっている
- 生成AIは、AIエージェントやフィジカルAIといった新たな技術が進展し、様々な分野で効率性や利便性を大きく向上させることが期待されている

第1期計画の主な取組

- オンラインサービス導入（施設予約、粗大ごみ受付など）
- 窓口BPR（住民異動手続きの最大待ち時間:▲59%）
- RPA等の導入（作業時間削減:年間14,474時間）

市民意識の現状

- デジタル化に対し、必要な情報が入手しやすくなる効果を期待する一方で、個人情報の漏えいやネットワーク犯罪の増加を不安視している
- 行政のデジタル化には利便性の向上、手続きの迅速化、簡素化等が期待されている

DXに向けた課題

デジタル技術の活用拡大

AIの積極的な活用

情報セキュリティの確保

ICTリテラシーの向上

組織的なデジタル変革力の強化

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

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

DXを推進するマネジメント

人材・組織・業務の3つのマネジメントを一体で設計運用。
「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。

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

基本方針・基本施策

基本方針



① 行政のDX推進



② 地域社会のDX推進



③ DX推進力の強化

基本施策

- 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

- 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

- 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

推進体制

- 「CDXO(最高DX統括責任者)」の設置
- DX/AX推進本部(全庁体制)、プロジェクトチーム組成(部門横断)の体制整備
- AI活用ガバナンスの構築(CAIO-最高AI統括責任者-の設置)
- 外部専門人材の登用

「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 行政のDX推進

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



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

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



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

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



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

基本方針① 成果指標

「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 62.8% → **80%**

主な施策別の指標
・オンライン利用率
・職場での業務改善数



基本方針 ② 地域社会のDX推進

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



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

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



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

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



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

基本方針② 成果指標

「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 65.6% → **70%**

主な施策別の指標
・事業者のICTシステム・サービス等導入状況
・スマホサポーター養成講座の修了者数



基本方針 ③ DX推進力の強化

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



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

b) AI・データの活用(AI)

AIとデータで行政を進化させる



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

c) アナログ規制の見直し

制度と手続きの壁をなくす



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

基本方針③ 主な施策別の指標

・職場が挑戦しやすい雰囲気であると感じる割合

・AI活用業務数