

鹿児島市  
デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画  
(第五次鹿児島市地域情報化計画)

令和4年3月

鹿児島市



## はじめに



近年、人口減少・少子高齢化の進行、グローバル化の進展、災害や感染症リスクの高まりなど、私たちを取り巻く環境が大きく変化する中、IoT、ビッグデータ、AI技術の高度化とデータの多様化・大容量化などにより、人々の生活様式や企業のビジネスモデルを一変させるデジタル・トランスフォーメーション（DX）の動きが加速しております。

また、世界規模での新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、人々の行動が制約され、テレワークをはじめ、オンライン教育、オンライン診療など、非対面・非接触での生活様式を実現するデジタル技術活用の重要性が一層増しています。

このような中、国におきましては、デジタル庁を設置し、利用者目線でのサービス提供による国民の利便性向上、デジタル基盤やデータ流通環境の整備、行政や公共分野におけるサービスの質の向上などにより、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化の実現に向け、地方と連携・協力しながらデジタル化を推進していくこととしております。

本市におきましても、これまで第一次から第四次にわたる鹿児島市地域情報化計画に基づいた取組を展開し、市民生活の利便性向上や地域活性化に一定の成果を挙げてまいりました。

そしてこの度、令和4年度からスタートする「第六次鹿児島市総合計画」を踏まえ、従来地域情報化の取組を継承し、一層のデジタル化を推進するため、令和4年度から8年度までを計画期間とする「鹿児島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（第五次鹿児島市地域情報化計画）」を策定いたしました。

今後、市民の皆様との協働・連携のもと、本計画の基本理念である「ICTで住みよいまちへ」の実現に向け、各種施策に積極的に取り組んでまいりますので、皆様方の一層のご理解とご協力をお願い申し上げます。

結びに、本計画の策定にあたり、アンケート調査やパブリックコメント手続等を通じ、貴重なご意見やご協力をいただきました市民の皆様をはじめ、熱心にご審議を賜りました地域情報化推進委員会の皆様、並びに関係各位に心より感謝申し上げます。

令和4年3月

鹿児島市長 下鶴 隆央



## 目 次

1. 計画策定にあたって.....	1
1-1. 策定の趣旨・背景 .....	1
1-2. 国の動向 .....	3
1-3. 総合計画（重点プロジェクト） .....	4
1-4. 第四次鹿児島市地域情報化計画の成果と課題.....	5
1-5. 現状（市民意識調査） .....	6
1-6. 課題 .....	8
2. 計画の構成 .....	9
2-1. 基本理念 .....	9
2-2. 計画期間 .....	10
2-3. 計画の位置付け .....	11
2-4. SDGsとの関連 .....	11
2-5. 基本方針及び施策 .....	12
2-6. 総合計画と基本方針及び施策との関係性.....	15
3. 計画の推進 .....	17
3-1. 推進の視点 .....	17
3-2. 推進体制 .....	19
4. 資料編.....	21
4-1. 計画の策定経過 .....	21
4-2. 市民意識調査.....	24
4-3. 用語解説.....	31

# 1. 計画策定にあたって

## 1-1. 策定の趣旨・背景

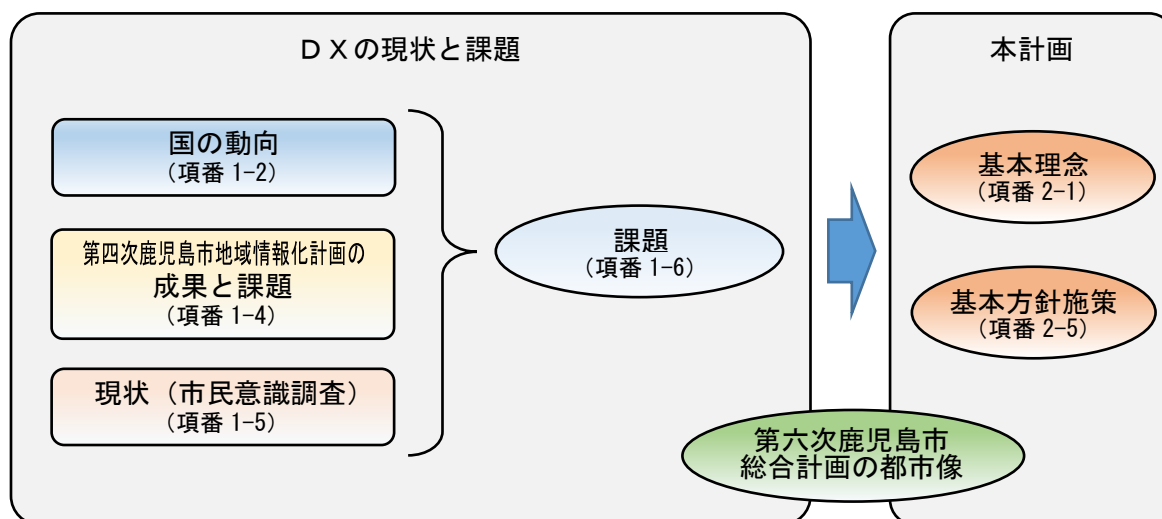
人口減少・少子高齢化の進行、グローバル化やICT等新技術の進展、災害や感染症リスクの高まりなど、私たちの社会や個人の暮らしを取り巻く環境は大きく変わろうとしており、こうした変化に的確に対応し、課題を克服しながら、将来にわたり持続可能なまちをつくりあげ、次の世代に引き継いでいかなければなりません。

計画期間内のまちづくりを考えるうえで「グローバル化・ICTの進展」という大きな時代の潮流を踏まえながら、これらの技術を活用し地域経済の活性化や豊かな地域社会の形成につなげていくことが求められています。

このような考え方を背景に、ICTの進展に伴い市民ニーズが高度化・多様化する状況下において、第四次鹿児島市地域情報化計画における地域情報化の取り組みを継承し、さらにデジタル化を推進するため、市民サービスの向上につながるデジタル活用施策の指針となる計画を策定します。

また、ICTを活用し市民生活がより良い方向に変化できるよう、市民一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を目指す本市のデジタル・トランスフォーメーション（DX）の実現に向け、計画名称を「鹿児島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（第五次鹿児島市地域情報化計画）」（以下「本計画」という。）とします。

本計画の策定にあたっては、下図のように国の動向や第六次鹿児島市総合計画（以下「総合計画」という。）の都市像及び第四次鹿児島市地域情報化計画の成果等を踏まえ、課題を整理し、基本理念、基本方針および施策をまとめました。



## ※デジタル・トランスフォーメーション (DX) とは

ウメオ大学 (スウェーデン) のエリック・ストルターマン教授が平成16 (2004) 年に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念です。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革 (Digital Transformation) は「DX」と略されます。



現在は、「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるデジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation)」が進みつつある時代にあるといえる。この変化は段階を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすこととなる。まず、インフラ、制度、組織、生産方法など従来の社会・経済システムに、AI、IoTなどのICTが導入される。次に、社会・経済システムはそれらICTを活用できるように変革される。さらに、ICTの能力を最大限に引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生することになる。

その結果としては、例えば、製造業が製品 (モノ) から収集したデータを活用した新たなサービスを展開したり、自動化技術を活用した異業種との連携や異業種への進出をしたり、シェアリングサービスが普及して、モノを所有する社会から必要な時だけ利用する社会へ移行し、産業構造そのものが大きく変化していくことが予想される。

このようにデジタル・トランスフォーメーションが進展することによって、特定の分野、組織内に閉じて部分的に最適化されていたシステムや制度等が社会全体にとって最適なものへと変貌すると予想される。

(出典) 総務省「平成30年版情報通信白書」

## (1) 自治体DX推進計画

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど、デジタル化の遅れが明らかとなったことから、国は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）を令和2（2020）年12月25日に策定しました。

自治体DX推進計画は、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2（2020）年12月25日閣議決定）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、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ものとしています。

### ■「自治体DX推進計画」における重点取組事項

<p><b>①自治体の情報システムの標準化・共通化</b> 目標時期を2025年とし、「(仮称)Gov Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行</p>	<p><b>②マイナンバーカードの普及促進</b> 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実</p>
<p><b>③自治体の行政手続のオンライン化</b> 2022年度末を目指して、主に住民が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31手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とする</p>	<p><b>④自治体のAI・RPAの利用推進</b> ①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進</p>
<p><b>⑤テレワークの推進</b> テレワーク導入事例や情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進。①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大</p>	<p><b>⑥セキュリティ対策の徹底</b> 情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定を踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底</p>

### ■自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項

<p><b>①地域社会のデジタル化</b> デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進</p>	<p><b>②デジタルデバйд対策</b> 「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援</p>
---	---

(出典) 総務省「自治体DX推進計画」



### 1-3. 総合計画（重点プロジェクト）

総合計画の基本構想に掲げた都市像は、6つの基本目標の達成、基本計画及び実施計画に掲げる基本・単施策及び事業を展開することを通じて実現していくことが基本となりますが、この施策・事業を展開していくに当たり、本市の現況や時代の潮流などを踏まえ、特に先導的かつ重点的に取り組む3つの施策・事業群を「重点プロジェクト」として掲げています。

「重点プロジェクト」の施策・事業は、総合計画の基本計画「基本目標別計画」及び「実施計画」に掲げる施策・事業の中に含まれるものであり、基本目標の達成、ひいては都市像の実現を一層推進していく役割を担うものです。

ICTに関しては、“ICTで住みよいまち”推進プロジェクトに取り組んでいます。

#### <総合計画前期基本計画“ICTで住みよいまち”推進プロジェクト「実施する主な取組」>

ICTの活用による市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口手続の簡素化・オンライン化や窓口手数料等の支払におけるキャッシュレス決済の拡充など、行政手続のデジタル化を推進します。</li> <li>● 市民生活を向上させるため、健康分野をはじめ、さまざまな分野の市民サービスにICTを活用します。</li> </ul>
ICTリテラシー向上の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタルデバインド（情報格差）対策として、市民へのICTに関する講座の充実をはじめ、学習機会の提供に取り組めます。</li> <li>● さまざまな機会を通じて市民にオープンデータ等の活用を働きかけ、市民のデータ活用力を高めます。</li> </ul>
自治体DX推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住民記録、地方税、福祉など、主要な業務を処理する情報システムの標準化を進めるとともに、AIやRPAなどの利活用による業務効率化を推進します。</li> <li>● 全庁的なDXの推進に当たり、外部人材の活用・職員の育成に取り組めます。</li> <li>● 情報システムの標準化やクラウドサービス等の活用などを進めるに当たり、国の情報セキュリティポリシーガイドラインなどを踏まえたセキュリティ対策の徹底に取り組めます。</li> </ul>
ICT関連産業の振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新しいサービスや付加価値の創出を促進するため、AIやIoTなど新たなICTを利活用できる人材や企業の育成に取り組めます。</li> <li>● ICT関連企業の戦略的な企業立地に取り組めます。</li> </ul>

## 1 - 4. 第四次鹿児島市地域情報化計画の成果と課題

---

第四次鹿児島市地域情報化計画では、平成30年度から令和3年度の4年間で10の施策のもと62の具体策で地域情報化の推進に取り組みました（計画途中で追加された具体策も含む）。

### (1) 主な成果

---

#### 「電子行政の推進」

---

令和3年4月より、市税などが電子マネーでも納付できるようになりました。また、同年7月より、手数料収納件数の多い市役所の窓口でキャッシュレス決済ができるようになりました。

#### 「地域のICT利活用促進」

---

光回線の未整備地域で光ブロードバンドが利用できるようになりました。

#### 「環境に配慮したICT利活用の推進」

---

ごみ出し日のお知らせやごみ分別の検索が可能なアプリが、多言語で利用できるようになりました。

#### 「観光・交流におけるICT利活用の推進」

---

鹿児島市の観光情報の受信や街ネタ紹介の動画閲覧ができるアプリ「かごぷり」により、本市の多彩な魅力が発信できるようになりました。

#### 「地域産業におけるICT利活用の推進」

---

情報関連企業の立地が進みました。

#### 「危機管理・防災におけるICT利活用の推進」

---

聴覚・言語機能障害者からの音声によらない119番通報ができるようになりました。

#### 「学校教育・生涯学習等におけるICT利活用の推進」

---

GIGAスクール構想に伴い、市立小・中学校の児童生徒に1人1台の端末を整備しました。

#### 「都市基盤・公共施設におけるICT利活用の推進」

---

令和2年1月より、市電・市バスの車両の接近情報や乗換案内等を多言語で提供するロケーションシステムが利用できるようになりました。

## (2) 課題

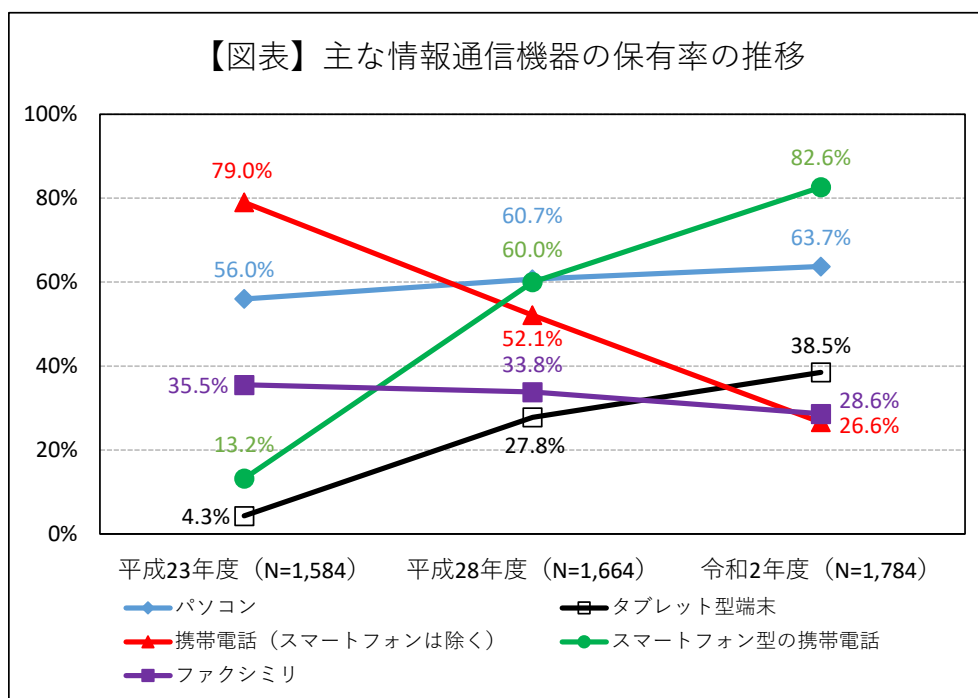
第四次鹿児島市地域情報化計画の総括にて、本計画に引き継ぐ課題を以下のとおり抽出しました。

- ① システムの導入後、利用が伸び悩んでいるものもあることから、更なる情報発信の充実が必要
- ② 地域コミュニティにおける情報交換など、新たなICT利活用策が必要
- ③ ICTを利活用した新たなビジネスの創出が必要
- ④ ニーズに応じたICT関連講座の開設など、市民のICTリテラシー向上の取組が必要
- ⑤ システムの標準化、AIやロボットの活用など、ICT環境の変化を踏まえ、更なる利活用策が必要

### 1-5. 現状（市民意識調査）

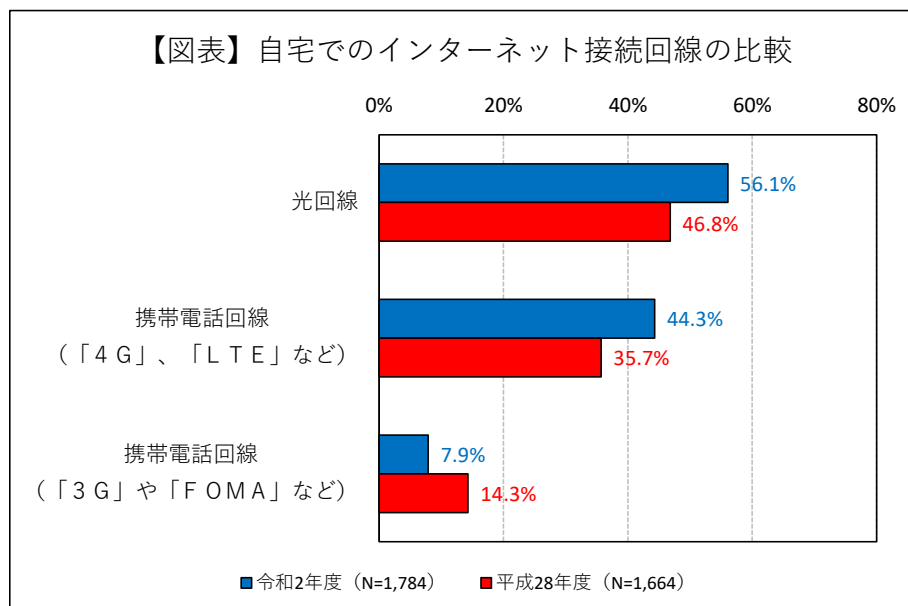
#### (1) 情報通信機器の保有率

令和2年度に実施した市民意識調査（4. 資料編4-2）では、前回（平成28年）よりスマートフォンの保有率が22.6ポイント増加し、82.6%と最も保有率が多い機器となりました。



## (2) インターネット接続回線の比較

自宅でのインターネット接続回線については、光回線の利用が前回（平成28年）より9.3ポイント増加し56.1%となりました。



## (3) 主な質問と回答

そのほかの主な質問と回答は、以下のとおりでした。

図表 主な質問と回答

No.	質問内容	回答が多い項目
1	利用したSNS	(1) LINE (69.3%)
		(2) Instagram (29.5%)
		(3) Twitter (21.4%)
2	情報化施策の利用状況	(1) 市のホームページ (41.5%)
		(2) 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%)
		(3) 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%)
3	情報化による市民サービスの利用意向	(1) 地震や豪雨、噴火などに対する防災対策の充実 (29.3%)
		(2) 観光の振興 (22.8%)
		(3) ごみの減量化、資源化の推進 (21.9%)
4	行政情報を活用する際の課題	(1) どこに公開されているかわからない (39.5%)
		(2) 活用方法がわからない (35.0%)
		(3) 利用の手続きが複雑でわからない (23.3%)
5	情報化に対する不満や不安	(1) 個人情報が漏えいしプライバシーが侵される (59.9%)
		(2) 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%)
		(3) ネットワーク犯罪が増加する (50.7%)
6	自由意見	(1) インターネットによる情報発信の充実 (39件)
		(2) 情報弱者への配慮 (32件)
		(3) 情報化に対する不安・不満 (30件)

## 1-6. 課題

---

国の動向や総合計画が目指すところを踏まえるとともに、市民意識調査結果などから市民ニーズの動向を分析することで、本市がデジタル化を推進するに当たり、今後取り組むべき課題について整理しました。

### ①スマートフォンの保有率や高速通信回線の普及状況にあわせた施策の展開

---

スマートフォンの保有率や高速通信回線の普及率が増加し、多くの市民がICTを活用できる環境を有しています。それらの環境で利用できる情報発信の充実やもっと便利な市民サービスの提供が求められています。

⇒もっと便利な市民サービスを提供するため、新たなICTを活用し、さらなる情報発信の充実や、デジタル化への取組が必要です。

### ②地域社会や産業、市民におけるICT活用の推進

---

地域コミュニティにおいて情報交換にICTを活用する方策の検討、観光分野における急速なデジタル化への対応及びICTを活用した新たなビジネスの創出が求められています。

⇒地域社会や地域経済のさらなるデジタル化が必要です。

### ③ICTリテラシー向上の推進

---

市民へのICTに関する講座の充実等による学習機会の提供（デジタルデバイド対策）や、様々な機会を通じて市民にオープンデータ等の活用を働きかけ、市民のデータ活用力の向上が求められています。

⇒ICTを活用し、もっと便利に生活するため、行政と市民がともにICTに関する理解を深めること（ICTリテラシー向上）が必要です。

### ④業務の効率化やデジタル技術の活用

---

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど、デジタル化の遅れが明らかとなったことから、「自治体DX推進計画」の重点取組事項や、デジタル社会形成基本法に基づく「新重点計画」等を踏まえたデジタル化を集中的に推進する取組が求められています。

本市においても、職員が、デジタル技術を活用し、仕事の生産性を高めることが求められています。

⇒職員の働き方に関連し、AI等の積極的な活用による業務効率化が必要です。

## 2. 計画の構成

本計画は基本理念を「ICTで住みよいまちへ」とし、その下に3つの目指す姿を掲げ、4つの基本方針と11の施策から構成し、8つの視点からデジタル化施策の推進に当たります。

### 2-1. 基本理念

#### 「ICTで住みよいまちへ」

もっと  
「暮らしやすく」

様々な分野の市民サービスに、新たなICTを積極的に取り入れるなど、DXを推進し、暮らしやすいまちを目指します。

もっと  
「豊かに」

新しいサービスや付加価値の創出を促進するため、企業支援などを行い、活力あるまちを目指します。

もっと  
「市民みんなで」

市民へのICTに関する学習機会の提供に取り組み、ICTリテラシー向上を推進し、高齢者をはじめ誰もがICTの恩恵を享受できるまちを目指します。



## 2-2. 計画期間

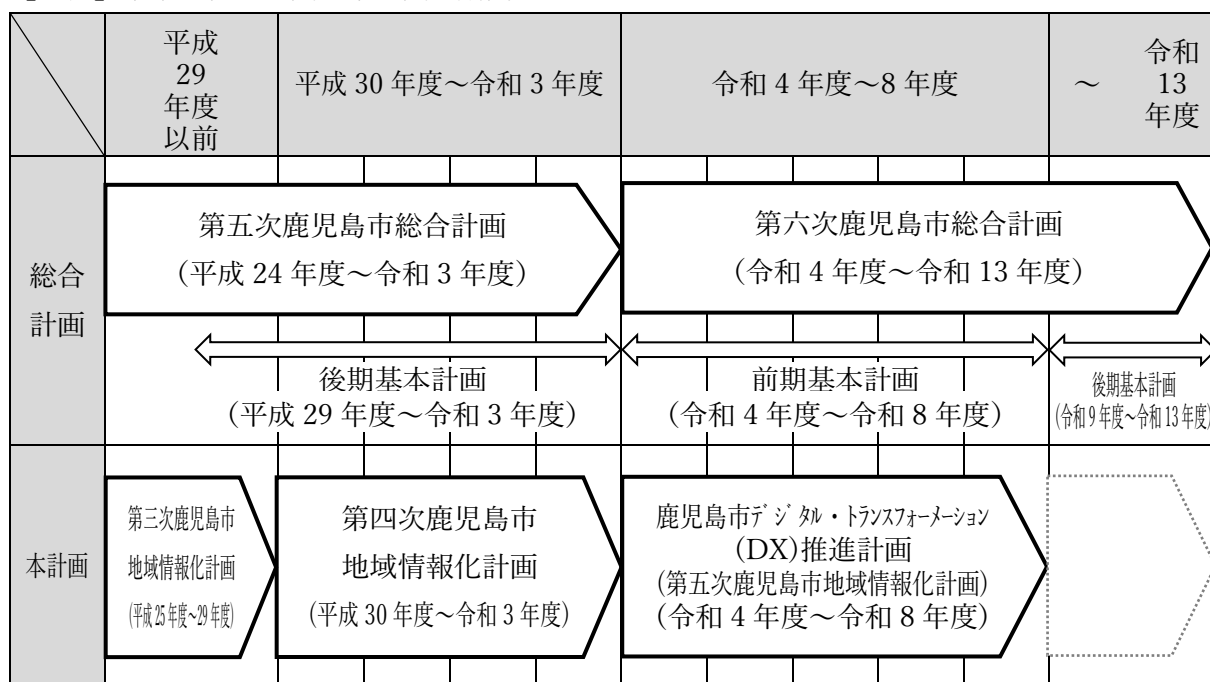
2022年4月～2027年3月（令和4～8年度）

「総合計画前期基本計画（令和4～8年度）」との整合性を図り、開始および終了時期を総合計画に合わせた5年間とします。

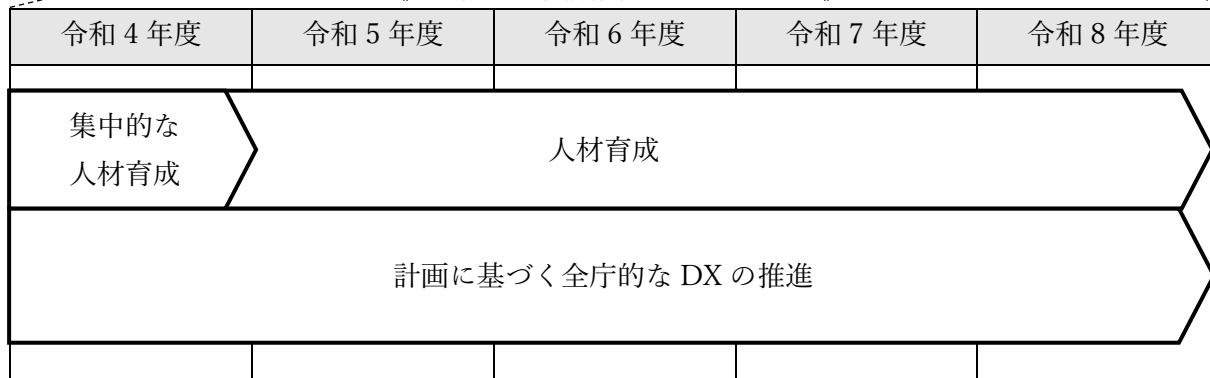
また、ICTの発展に伴い、市民のニーズが高度化・多様化するなど、デジタル化を取り巻く環境は刻々と変化するため、状況に的確かつ柔軟に対応し、各施策を進めるに当たって事業の追加や見直しを随時行います。

さらに、令和4年度は全庁的なDXを推進するための基礎となる人材育成に集中して取り組みます。

【図表】本市の総合計画と本計画の期間



《DX推進計画期間における進め方》



## 2-3. 計画の位置付け

---

本計画は、上位計画である総合計画に掲げた基本目標の達成に向けて、本市のデジタル化をさらに推進するための計画として位置づけます。

また、一層のデータの活用を推進していくため、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計画としても取り扱うものとします。

## 2-4. SDGsとの関連

---

SDGsとは「Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）」の略称で、2015年9月に国連サミットで採択された17のゴールからなる国際目標です。（総合計画、持続可能な開発目標（SDGs）参照）

本計画においても、SDGsのゴールの達成に向け、本市のデジタル化を推進していきます。

<本計画と特に関連があるゴール>





(基本方針1) もっと便利な市民サービスの提供

施策① オンライン手続の推進

- ・電子申請を推進し、スマートフォンなどで申請手続が完了できるようにします。
- ・マイナンバーカードの普及促進に取り組みます。
- ・情報システムの標準化に取り組みます。

行かなくてもいい



施策② 窓口のデジタル化

- ・キャッシュレス決済や、おくやみコーナーなど、申請書の作成補助等により窓口対応時間の改善に取り組みます。

書かない、待たない



施策③ 情報発信の充実

- ・ホームページやSNS等によるタイムリーでわかりやすい情報発信に取り組みます。
- ・かごしま環境未来館ホームページなどを通じて、環境に関する情報発信に取り組みます。

知りたい情報をいつでも



施策④ 暮らしを充実させるデジタル化

- ・市LINE公式アカウントを活用したおかえりサポート、オープンデータやごみ分別アプリ（さんあ〜る）、の活用など、暮らしや仕事にICTを活用することで、生活の質が向上することを目指します。

アプリなどで便利に



目標指標	電子申請利用件数	現況(29,441 件/年) → R8(43,000 件/年)
	標準仕様に準拠した業務システムへの移行件数	現況(-) → R8(5年間で20件)
	キャッシュレス決済の導入施設数	現況(20 施設) → R8(32 施設)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
工程表	電子申請手続・キャッシュレス決済等拡充・情報発信充実				
	国の標準仕様公開				
		システム更新時期検討	システム更新		

(基本方針2) 地域におけるデジタル化の推進

施策⑤ 地域社会のデジタル化

- ・ 公共施設へのWi-Fi設置を推進します。

オンラインでつながる



施策⑥ 産業・観光のデジタル化

- ・ ICT関連企業の戦略的な企業立地やスマート農林水産業関連技術の導入を支援します
- ・ アプリ等を活用した観光客の各種データ分析による誘客対策の充実を図ります。
- ・ 観光ホームページで、本市のPR情報を国内外に発信します。

デジタルで新たな価値を



施策⑦ 健康分野へのICT活用

- ・ オンライン相談の拡充やマイナポータルを利用した健(検)診結果の確認、母子健康手帳アプリの提供など、ICTを活用した市民のヘルスケアを推進します。

デジタルで健康の保持増進



施策⑧ 都市・交通のデジタル化

- ・ ICTを活用した公共交通の利便性向上に取り組めます。
- ・ 都市計画や道路などに関する地理情報のホームページ公開を推進します。

機能性が高いまちに



目標指標	ICT関連企業の立地協定件数 オンライン相談の導入部署数	現況(1件/年) → R8(5年間で15件) 現況(17箇所) → R8(27箇所)
------	---------------------------------	---

工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	Wi-Fi設置推進、立地支援、オンライン相談等推進				

(基本方針3) ICTリテラシー向上の推進

施策⑨ 市民のICTリテラシー向上の支援

- ・スマートフォン講座などを開催します。
- ・さまざまな機会を通じてオープンデータの活用を周知し市民のデータ活用力を高めます。

みんながデジタルの恩恵を



施策⑩ 職員のICTリテラシーの向上

- ・職員のICTリテラシーを向上し、RPAやAIなど新たなICTを自在に活用できる人材を育成します。
- ・GIGAスクール構想で整備した端末等を有効活用するために、教職員のICTスキルの向上に取り組みます。

ICTでサービス向上



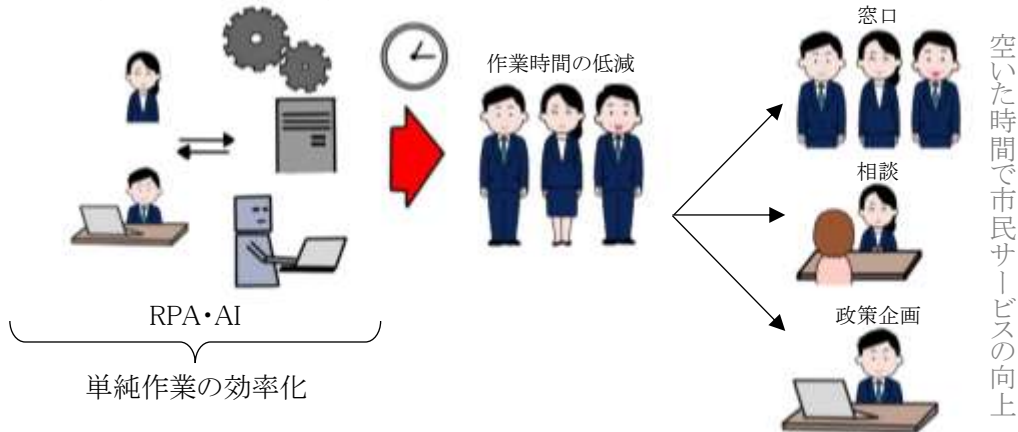
目標指標	市民向け講座の参加者数 現況(1,145人/年) → R8(1,500人/年) 職員研修の開催回数 現況(20回/年) → R8(50回/年)				
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	市民向け講座開催、職員のRPA等活用研修実施				

(基本方針4) デジタル化による職員の働き方改革

施策⑪ 効率的な業務推進と市民サービス向上

- ・ICTを有効に活用し、より効率的な業務を行うことで、ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)を図るとともに、市民サービスの向上に取り組みます。

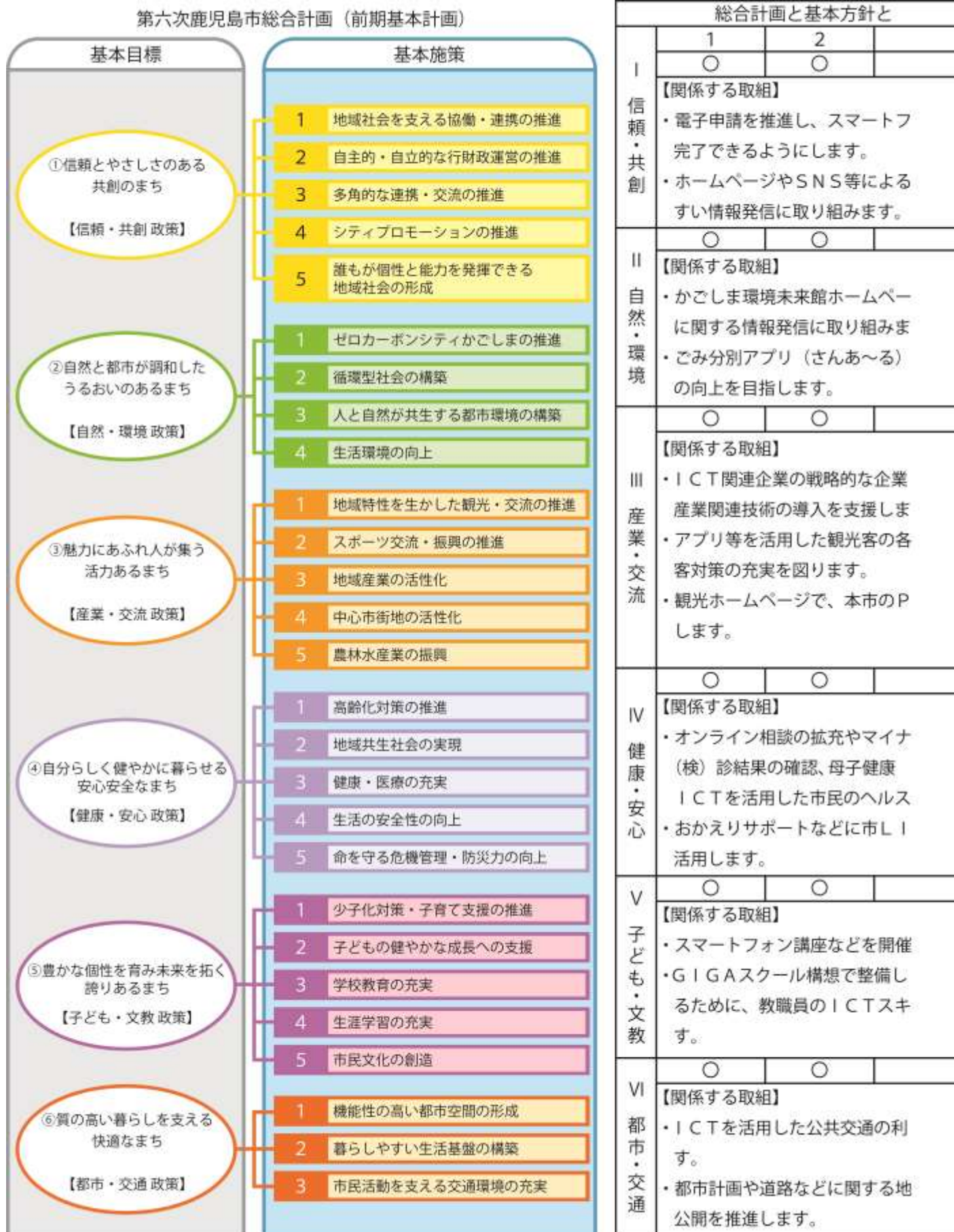
ICTでワーク・ライフ・バランス実現



目標指標	RPA等の活用による作業時間削減 現況(0時間/年) → R8(7,000時間/年) AI会議録作成支援システムの利用部署 現況(68.5%/年) → R8(90%/年)				
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	RPAやAI会議録等による効率化				
	AI-OCR等導入	AI-OCR等の活用による効率化			



2-6. 総合計画と基本方針及び施策との関係性



の関係性	
3	4
○	○
オンなどで申請手続きが	
タイムリーでわかりや	
ジなどを通じて、環境	
す。	
の提供により生活の質	
立地やスマート農林水	
す。	
種データ分析による誘	
R情報を国内外に発信	
ポータルを利用した健	
手帳アプリの提供など、	
ケアを推進します。	
NE公式アカウントを	
○	
します。	
た端末等を有効活用す	
ルの向上に取り組みま	
便性向上に取り組みま	
理情報のホームページ	

基本方針及び施策
(基本方針1) もっと便利な市民サービスの提供 施策①オンライン手続の推進
施策②窓口のデジタル化
施策③情報発信の充実
施策④暮らしを充実させるデジタル化
(基本方針2) 地域におけるデジタル化の推進 施策⑤地域社会のデジタル化
施策⑥産業・観光のデジタル化
施策⑦健康分野へのICT活用
施策⑧都市・交通のデジタル化
(基本方針3) ICTリテラシー向上の推進 施策⑨市民のICTリテラシー向上の支援
施策⑩職員のICTリテラシーの向上
(基本方針4) デジタル化による職員の働き方改革 施策⑪効率的な業務推進と市民サービス向上

基本理念及び目指す姿
「ICTで 住みよい まちへ」
もっと 「暮らしやすく」
もっと 「豊かに」
もっと 「市民みんなで」

### 3. 計画の推進

#### 3-1. 推進の視点

デジタル化を推進するに当たり、本計画の基本理念「ICTで住みよいまちへ」のもと、以下の8つの視点から計画を推進します。

##### ①市民サービス向上

市民目線で行政サービスのUI/UX※を向上し、市民一人ひとりのニーズに対応したサービスの提供を目指します。

※UI (User Interface: ユーザーインターフェース) Interface (インターフェース) は接点の意味であり、コンピュータとユーザ (人間) の間にあって、情報をやり取りする仕組みのこと。

※UX (User Experience: ユーザーエクスペリエンス) ユーザが製品やサービスを利用することによって受ける使い心地や印象のこと。UX を向上させることで製品やサービスの品質向上につながるとされる。



UIの向上 (一目で分かりやすいデザインや使いやすいサービス)



UXの向上 (各市民サービスのUIが向上することで、一連の操作性や動線が便利になり、市民目線での使い心地が向上)

##### ②費用対効果

システムやサービスの導入に当たっては、厳しい財政状況を踏まえ、より効率的かつ効果的なものとなるよう、費用対効果を十分に検討します。

##### ③市民との協働・連携

各種取組を推進するに当たっては、市民や地域団体、NPO、事業者、大学をはじめとする研究機関、その他の公共機関との連携を図るよう努めます。

##### ④クラウド化・共同化

システムの導入に当たっては、運用経費の削減等が図られるよう、クラウドサービスの利用や、国や県が提供しているシステムの共同利用などについて検討します。

## ⑤標準化

---

システムやサービスの導入に当たっては、国内外の標準化の動向を注視しながら、可能な限り国際標準・国内標準に準拠したものとなるようにします。また、オープン化された標準仕様や共通仕様、無償又は低コストで再利用が可能なプログラムがある場合には、これを活用します。

## ⑥情報セキュリティ対策

---

「鹿児島市情報セキュリティポリシー」に基づいて対策を推進し、情報セキュリティを取り巻く状況の変化に応じた技術的対策の一層の強化を図ります。

## ⑦環境配慮

---

地球温暖化による気候変動のリスクは深刻化しており、CO<sub>2</sub>（二酸化炭素）排出量の削減はあらゆる分野において緊急の課題となっています。ICTの分野においても、機器の選定やサービスの開発に当たっては、ゼロカーボンシティかごしまの実現を念頭に、環境に配慮するよう努めます。

## ⑧社会経済システムの変化への対応を考慮

---

新型コロナウイルス感染症により、市民生活や地域経済に重大な影響が生じている現状を踏まえ、経済の回復、新しい生活様式や働き方等の社会経済システムの変化への対応を考慮した計画とします。





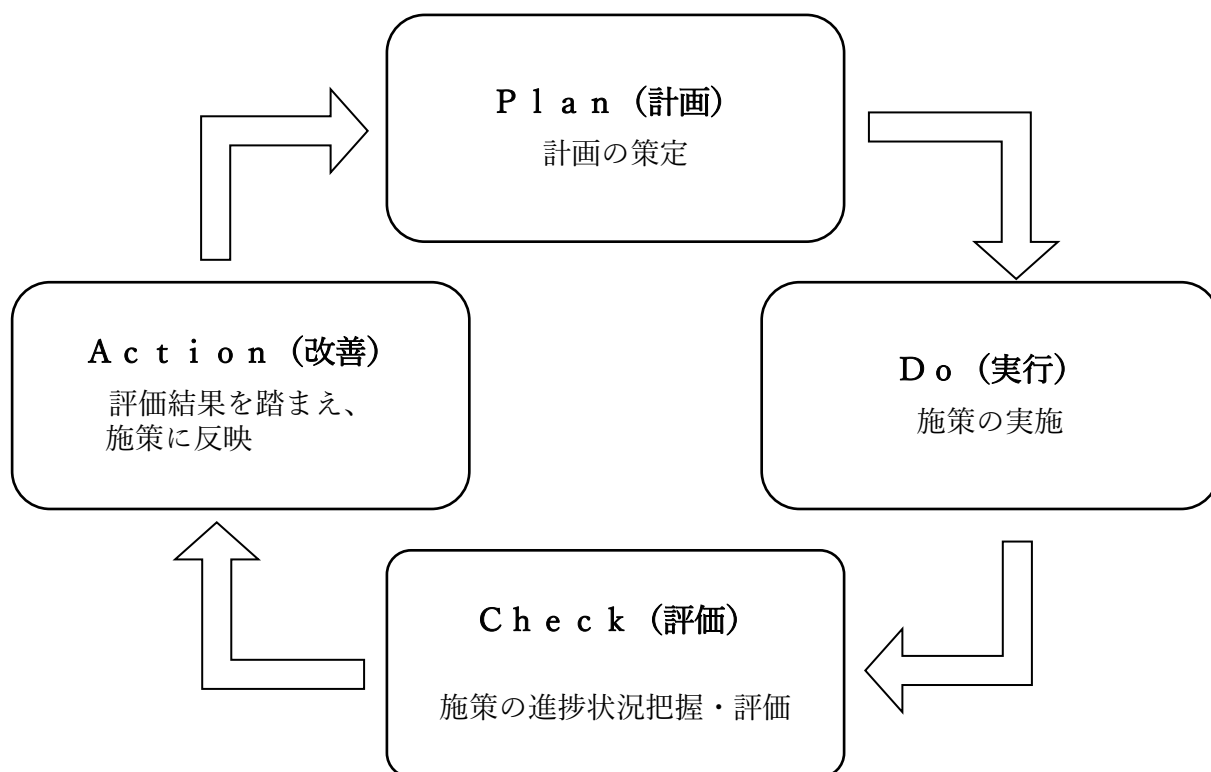


## (2) 計画の進捗状況の管理

本計画に掲げる施策の実効性を上げるために、PDCA サイクル（Plan：計画、Do：実行、Check：評価、Action：改善）に基づき、適切な進捗管理を実施します。

進捗状況は、毎年度、鹿児島市DX推進本部に報告するとともに、鹿児島市DX推進委員会において、各種施策の進捗状況や問題点等に関する意見や提言をいただき、計画の推進に反映します。また、鹿児島市DX推進委員会の内容については、ホームページにて市民へ公表します。

【図表】計画の進捗管理（令和4年4月～）



## 4. 資料編

### 4-1. 計画の策定経過

#### (1) 鹿児島市地域情報化推進委員会の開催状況

開催日	協議事項
令和3年6月10日	・第四次鹿児島市地域情報化計画の進捗状況について ・次期鹿児島市地域情報化計画策定事業について
令和3年9月1日	・第四次地域情報化計画の総括及び次期地域情報化計画の骨子について
令和3年11月24日	・次期鹿児島市地域情報化計画の素案について
令和4年2月3日	・次期鹿児島市地域情報化計画(素案)に係るパブリックコメント 手続の実施結果及び計画案について

#### (2) 鹿児島市地域情報化推進委員会設置要綱

##### (設置)

第1条 本市の地域情報化を総合的に推進するに当たり、学識経験者、市民等の意見を反映させるため、鹿児島市地域情報化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

##### (所掌事務)

第2条 委員会の所掌事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 鹿児島市地域情報化計画の策定に係る意見及び提言に関すること。
- (2) 鹿児島市地域情報化計画の進行状況の確認及び推進のための方策の検討に関すること。
- (3) その他地域情報化の推進に関し必要な事項

##### (組織)

第3条 委員会は、10人以内の委員をもって組織する。

2 委員は、次の各号に掲げる区分ごとに当該各号に掲げる人数の者を市長が委嘱する。

- (1) 学識経験者、関係行政機関の職員及び関係団体の職員 8人以内
- (2) 市長が行う公募に応じた者 2人以内

##### (任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

##### (委員長及び副委員長)

第5条 委員会に委員長及び副委員長それぞれ1人を置き、委員の互選によりこれらを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理し、委員会の会議（以下「会議」という。）の議長を務める。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 会議は、委員長が必要に応じて招集する。

2 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に会議への出席を求め、意見を聴くことができる。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、総務局総務部ICT推進室において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成19年6月1日から施行する。

(鹿児島市地域情報化推進懇話会設置要綱及び鹿児島市地域ITプラン21懇話会設置要綱の廃止)

2 次に掲げる要綱は、廃止する。

(1) 鹿児島市地域情報化推進懇話会設置要綱 (平成9年6月9日制定)

(2) 鹿児島市地域ITプラン21懇話会設置要綱 (平成14年6月28日制定)

付 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成23年6月22日から施行する。

付 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 第6条第1項の規定にかかわらず、新たな任期が始まる日以後最初に開かれる会議の招集については、総務局総務部情報システム課において処理する。

付 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

(3) 鹿児島市地域情報化推進委員会名簿

No.	役職	氏名	所属	
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 クニヒロ 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)

## 4-2. 市民意識調査

本市では、市民のニーズを的確に捉えるために、インターネットや情報通信機器の利用状況、情報化施策などに関する市民の意識調査（鹿児島市の情報化に関する市民意識調査）を令和2年度に実施しました。

この調査結果は、今後の地域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指針となる本計画を策定するための基礎資料としています。

### (1) 調査概要

調査対象者：16歳以上80歳未満の鹿児島市民（3,500人）

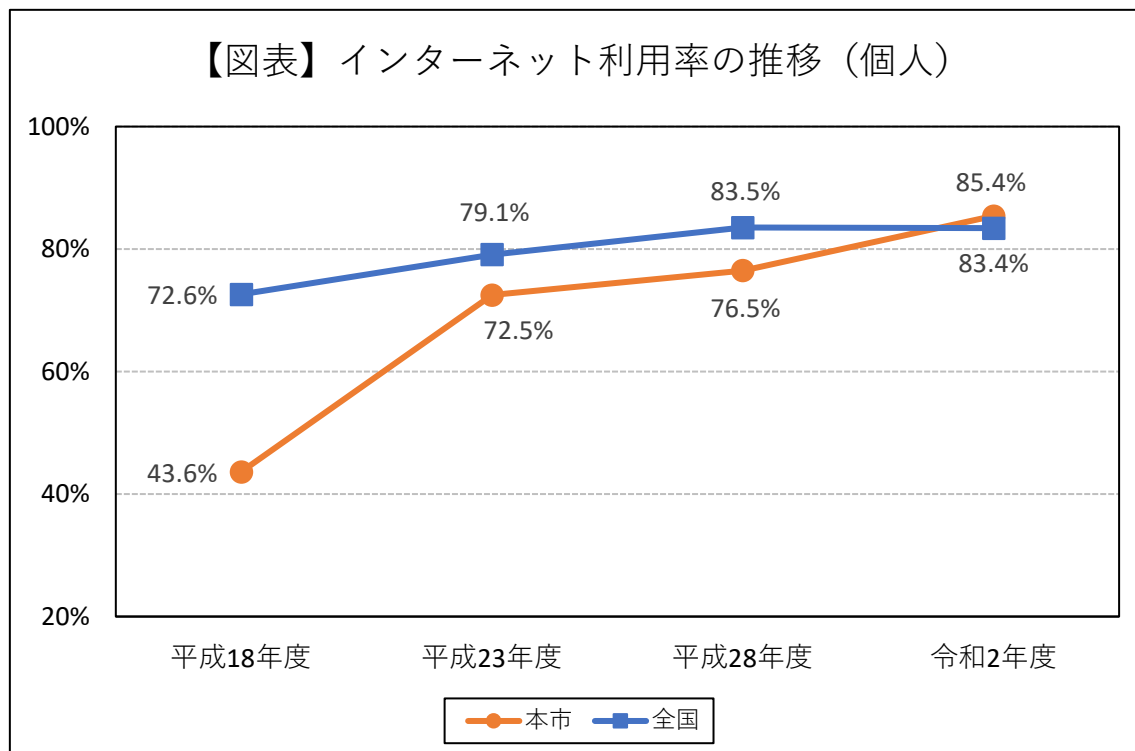
調査期間：令和2年8月5日～8月31日

有効回答数：1,784件（回答率：51.0%）

### (2) 結果概要

#### ① インターネットの利用状況

本市のインターネット個人利用率は、前回調査（平成28年度）と比較して、76.5%から85.4%と8.9ポイント増加しており、全国平均と比較すると2.0ポイント上回っています。



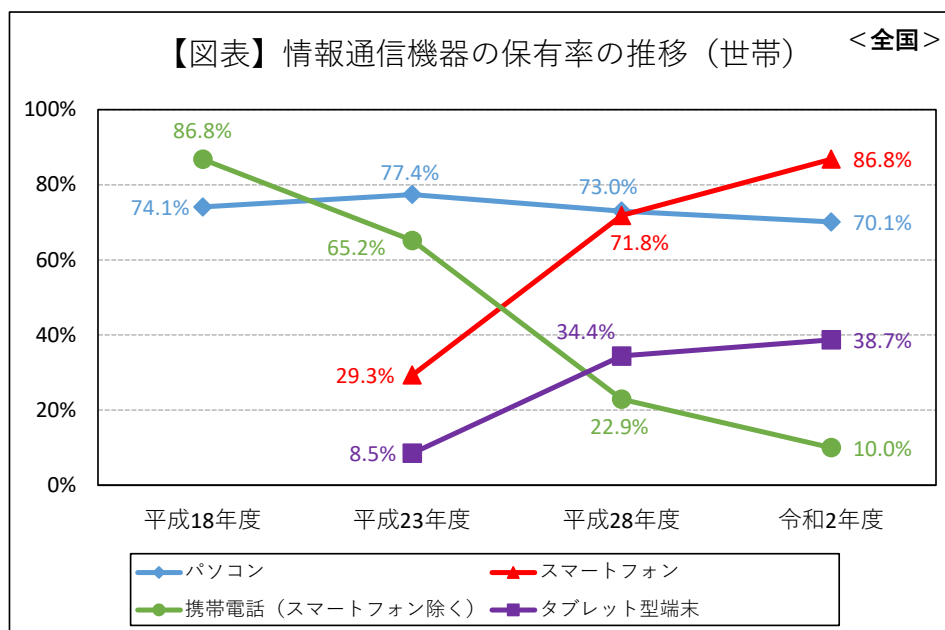
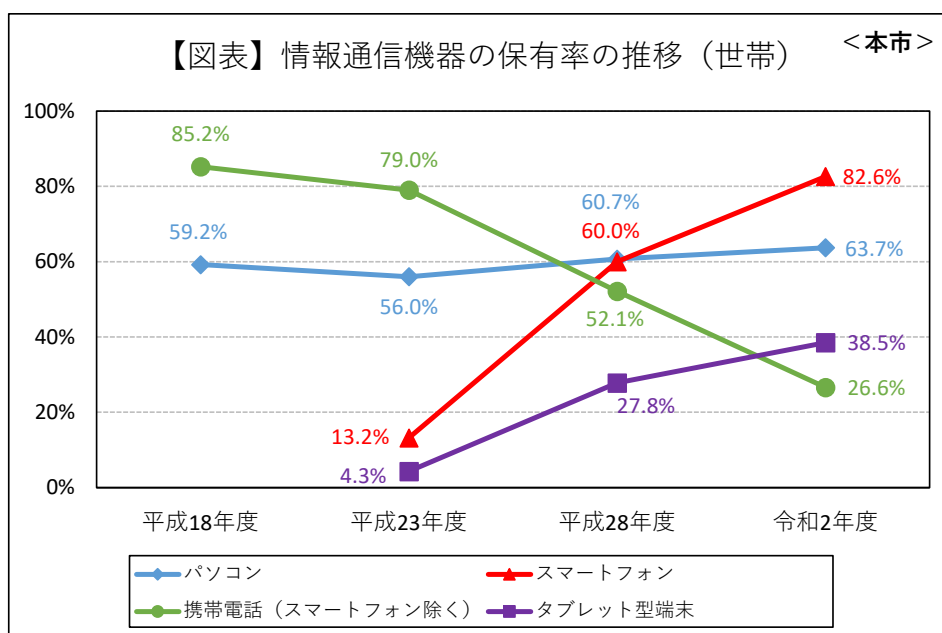
※全国・・・（出典）通信利用動向調査（総務省）

## ②情報通信機器の保有状況（世帯）

前回調査と比較すると、前回と比較して「携帯電話（スマートフォン除く）」が52.1%から26.6%と、25.5ポイントと大きく減少した一方、「スマートフォン」が60.0%から82.6%と22.6ポイント増加しており、保有率の最も高い情報通信機器となっています。

また、「タブレット型端末」も27.8%から38.5%と10.7ポイント増加しており、「スマートフォン」、「タブレット型端末」の普及がうかがえる結果となっています。

全国においても、本市と同様に、「スマートフォン」、「タブレット型端末」の普及が拡大している状況にあります。



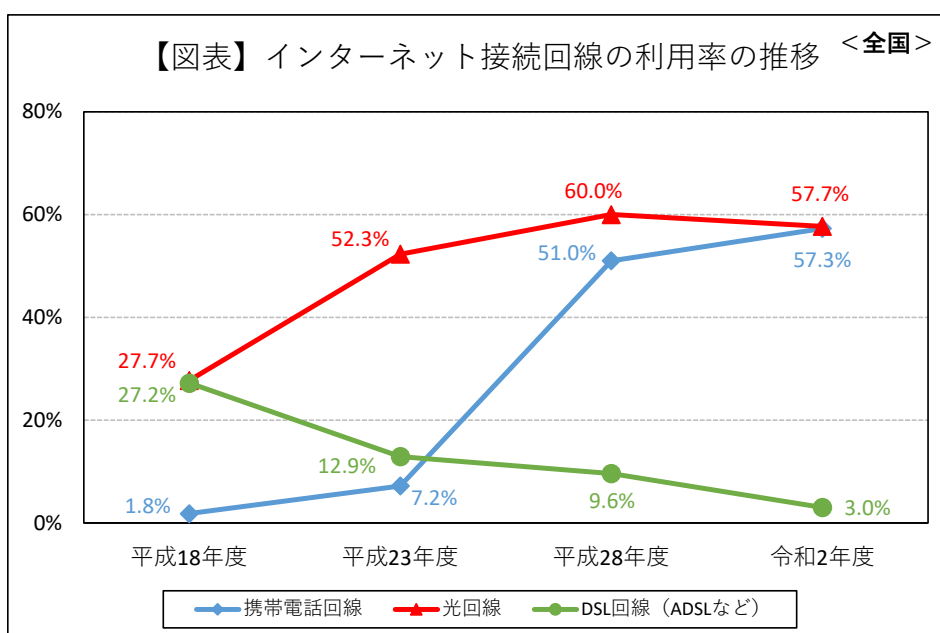
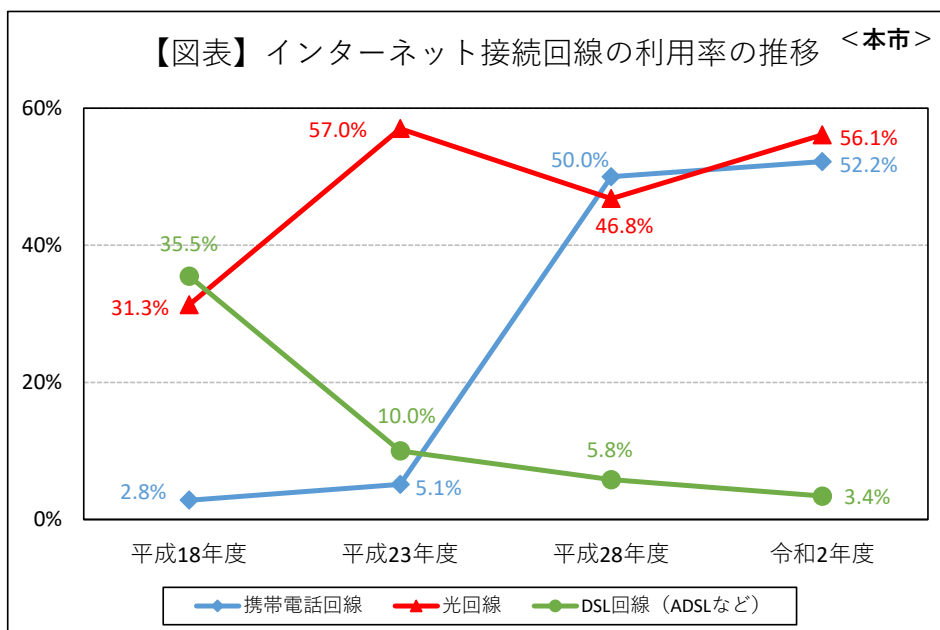
※（出典）通信利用動向調査（総務省）

### ③インターネット接続回線の利用状況

自宅でのインターネット接続回線については、「光回線」が 56.1%と最も高く、次いで「携帯電話回線」が 52.2%となっています。

前回調査と比較すると、「光回線」が 46.8%から 56.1%と 9.3 ポイント増加し、「携帯電話回線」は 50.0%から 52.2%と 2.2 ポイント増加しています。

全国においては、「携帯電話回線」が 51.0%から 57.3%と 6.3 ポイント増加し、「光回線」が 60.0%から 57.7%と 2.3 ポイント減少しています。

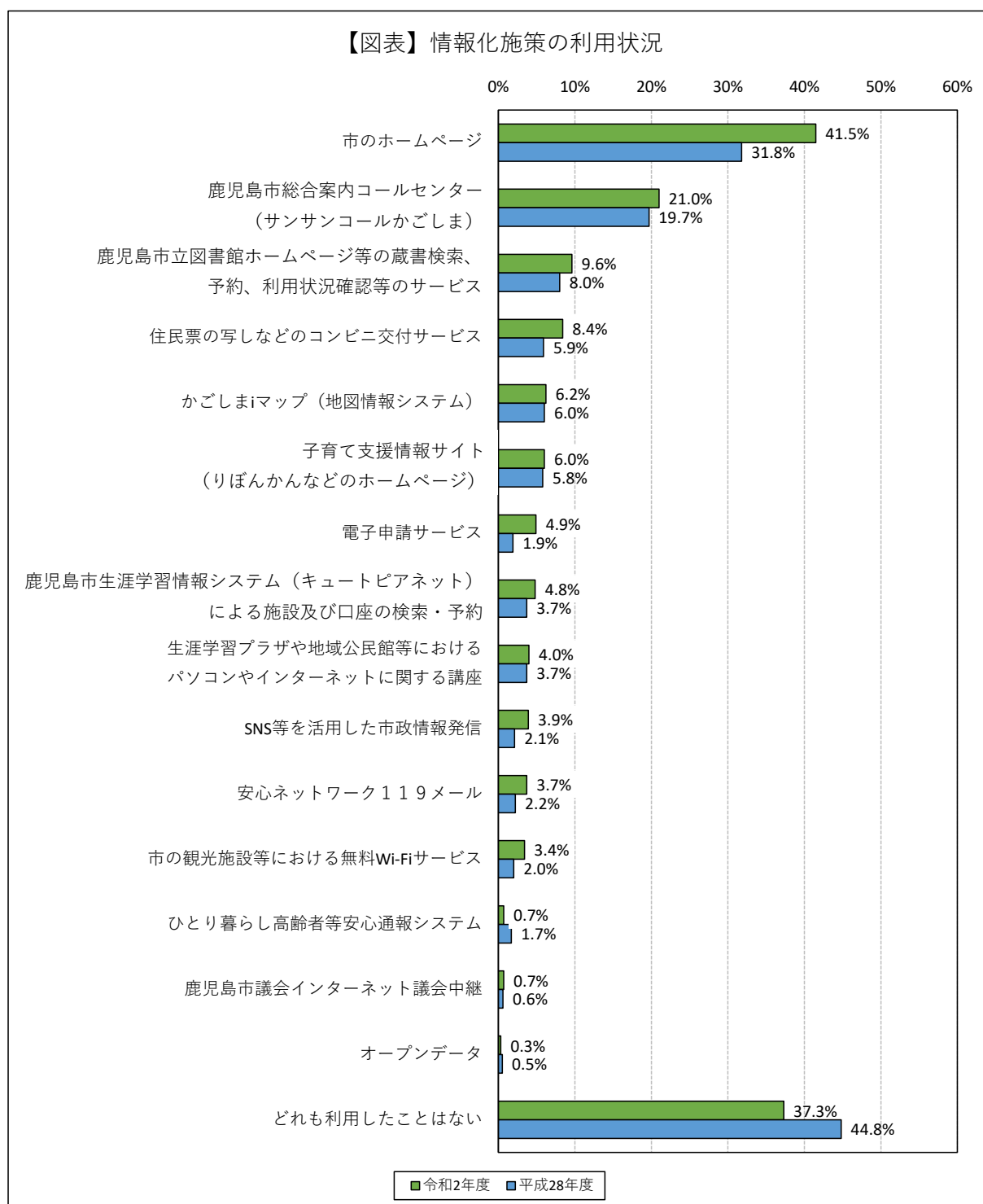


※（出典）通信利用動向調査(総務省)

#### ④本市情報化施策の利用状況

本市が提供・実施している情報化施策の利用状況については、「市のホームページ」が41.5%と最も多く、次いで「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）」が21.0%となっています。

前回調査と比較すると、「市のホームページ」が31.8%から41.5%と9.7ポイント増加し、「どれも利用したことはない」は44.8%から37.3%と7.5ポイント減少しています。

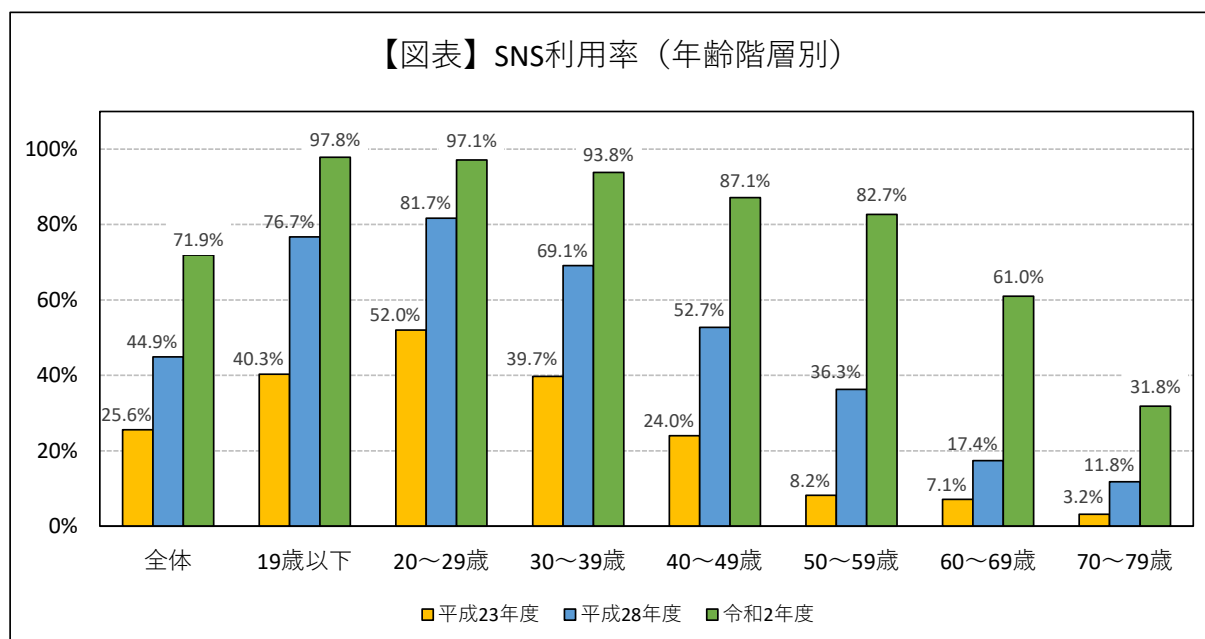




### ⑤ソーシャルメディアの利用状況

ソーシャルメディアの利用状況については、SNS利用率が全体で71.9%と前回調査より27ポイント以上増加しており、ソーシャルメディアが市民生活に広く浸透してきている状況がうかがえます。

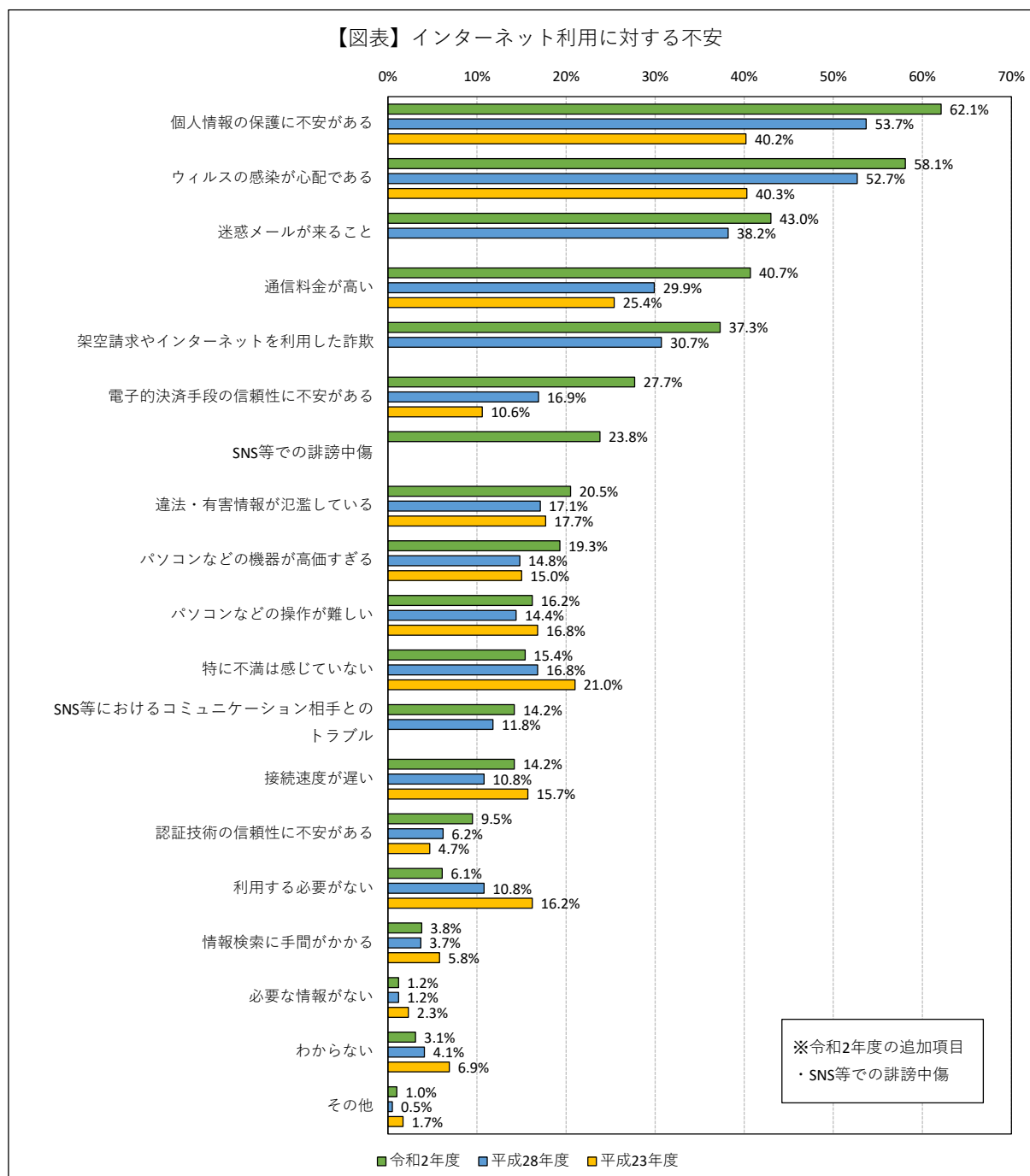
年齢階層別の利用状況については、10代、20代の若い年齢層ほど利用率が高い状況ですが、40～69歳までの年齢層では、前回調査よりも30ポイント以上増加しており、高年齢層におけるSNS利用率が大幅に増加しています。



⑥インターネット利用に対する不安など

インターネット利用に対する不安やインターネットを利用しない理由については、「個人情報の保護に不安がある」が62.1%と最も多く、次いで「ウイルスの感染が心配である」が58.1%、「迷惑メールが来ること」が43.0%となっています。

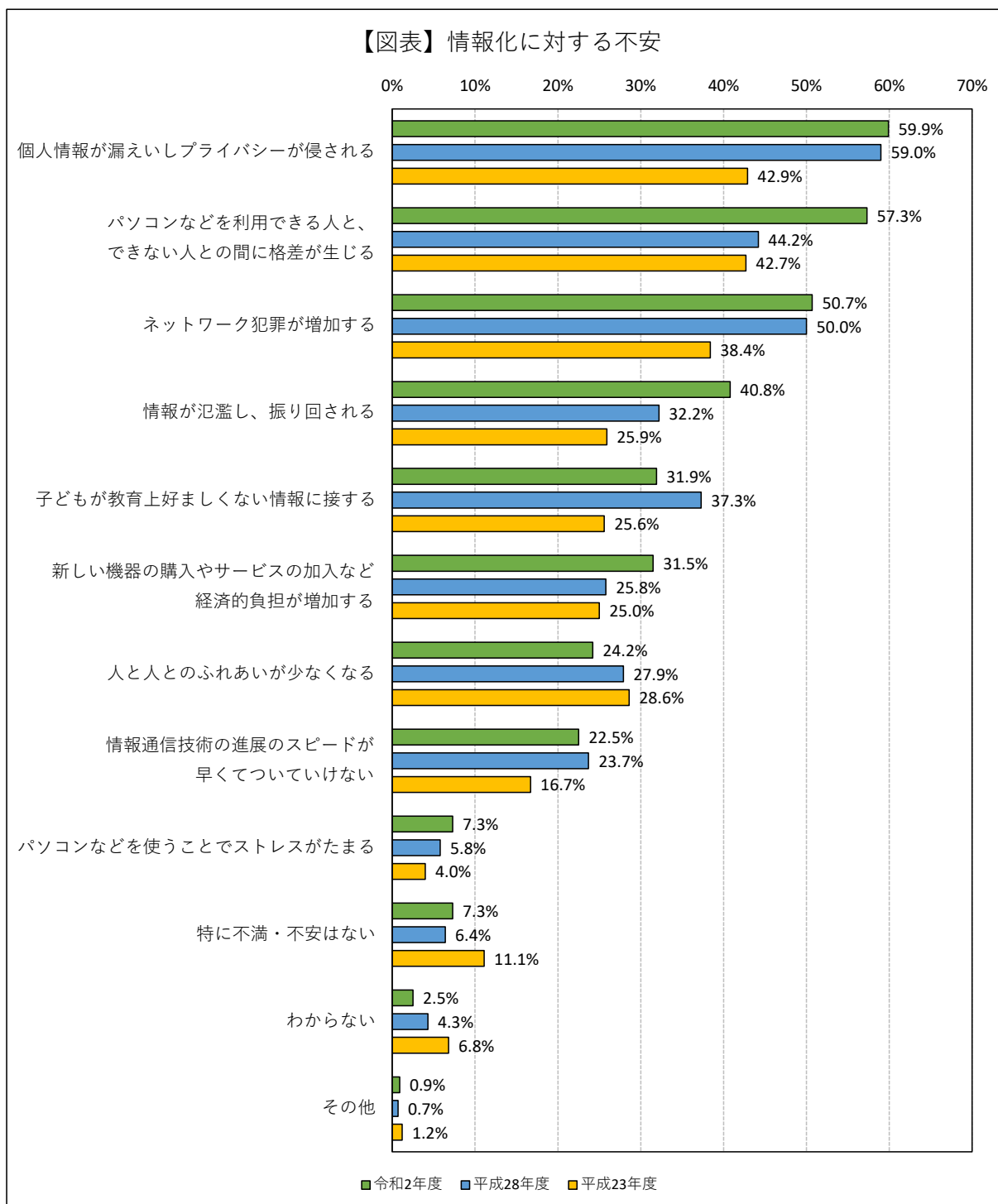
前回調査と比較すると、「個人情報の保護に不安がある」は8.4ポイント、「ウイルスの感染が心配である」は5.4ポイント増加しています。また、「通信料金が低い」、「電子的決済手段の信頼性に不安がある」は、10ポイント以上増加しています。



⑦情報化に対する不安など

情報化に対する不安については、「個人情報情報が漏えいしプライバシーが侵される」が59.9%と最も多く、次いで「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」が57.3%、「ネットワーク犯罪が増加する」が50.7%となっています。

前回調査と比較すると、「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」は13.1ポイント、「情報が氾濫し、振り回される」は8.6ポイント増加しています。



4 - 3. 用語解説

用語		解説	初掲載ページ
ア	IoT (アイオーティー)	Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すこと。	2
	ICT (アイシーティー)	Information and Communications Technology の略で、情報通信技術のこと。	1
	ICT リテラシー	インターネットを安心・安全に利用するための知識やインターネット等各種メディアを主体的に読み解く能力、新たに普及する ICT 機器にアクセスし活用する能力、メディアを通じコミュニケーションを創造する能力等のこと。	4
	アプリ	アプリケーションソフトウェアの略で、パソコンやスマートフォン等で特定の用途や目的のために使用するソフトウェアのこと。	5
	RPA (アールピーイー)	Robotic Process Automation の略で、人間がコンピュータ上で行っている定型作業を、ロボットで自動化すること。	3
エ	AI (イーアイ)	Artificial Intelligence の略で、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。人工知能ともいう。	3
	AI-OCR (イーアイ オーシーアール)	AI を用いて手書き文字認識を可能にするシステムのこと。	14
	SNS (エスエヌエス)	Social Networking Service の略で、個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネットを利用したサービスのこと。	7
	LTE (エルティーイー)	Long Term Evolution の略で、携帯電話のデータ通信方式の一つ。最大伝送速度は、下り 100Mbps 以上、上り 50Mbps 以上で、携帯電話でブロードバンド並みの高速通信が可能になるとされている。	7
オ	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。	4
	おくやみコーナー	死亡に伴う手続の案内や申請書の作成補助を行う専用窓口のこと。	12
カ	かごしま i マップ	鹿児島市が電子地図を使って市内の様々な施設やエリアの情報を、インターネットを通じて提供する地図情報システムのこと。	27
	かごぶり	鹿児島市の多彩な魅力を伝えるため、シティプロモーションの取組のひとつとして制作した、市の様々な魅力を集約して発信していくスマートフォンアプリのこと。	5

用語		解説	初掲載ページ
	ガバメントクラウド (Gov-Cloud)	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。	3
キ	GIGA スクール構想	GIGA は「Global and Innovation Gateway for All」の略で、1 人 1 台の端末と高速通信環境の整備をベースとして、Society 5.0 の時代を生きる子供たちのために「個別最適化され、創造性を育む教育」を実現させる施策のこと。	5
ク	クラウドサービス	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。	4
シ	CIO (シーアイオー)	Chief Information Officer の略で、情報戦略における最高情報責任者のこと。	19
	シェアリングサービス	個人が保有する遊休資産（スキルのような無形のものも含む）をインターネットを介して他者も利用できるサービス。	2
	情報システムの標準化	住民記録や地方税など、地方公共団体の主要なシステムを国の定める標準仕様に準拠したシステムへ移行することで、維持管理の負担などを軽減するもの。	3
	情報セキュリティ	情報資産を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性・安全性・可用性が保たれていることが必要となる。	18
	情報セキュリティポリシー	情報セキュリティに関する基本方針。どの情報を誰が読み取れるようにするか、どの操作を誰に対し許可するか、どのデータを暗号化するか等、情報の目的外使用や外部からの侵入、機密漏えい等を防止するための方針を定めたもの。	3
ス	スマートフォン	多機能で高度な情報処理機能が備わった携帯電話の総称。ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信といったインターネット利用、SNS 等のアプリの利用、パソコンで作成された各種書類ファイルの閲覧機能、無線 LAN 機能等が備わっている。	6
セ	ゼロカーボンシティ	2050 年に CO <sub>2</sub> (二酸化炭素) を実質ゼロにすることを目指す旨を首長自らが又は地方自治体として公表された地方自治体のこと。	18
ソ	Society5.0	サイバー空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、発展と社会的台の解決を両立する人間中心の社会のこと。	32
	ソーシャルメディア	ブログや SNS、Twitter、Facebook、動画投稿・共有サイトなど、インターネットの情報発信技術によって誰もが参加可能で社会的相互関係を生み出し利用することのできる情報交流サービスの総称	28
タ	タブレット型端末	液晶ディスプレイなどの表示部分にタッチパネルを搭載した携帯情報端末の総称	25
ツ	Twitter (ツイッター)	利用者が「ツイート」と呼ばれるつぶやきを投稿し、双方向のやり取りをすることができるインターネット上のサービスのこと。	32

用語		解説	初掲載ページ
テ	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。	3
	デジタルデバインド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者とできない者の間に生じる格差のこと。	3
テ	デジタル・トランスフォーメーション	ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成 16（2004）年に提唱した、「ICT の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、Digital Transformation は「DX」と略される。	1
テ	電子マネー	「現金をデータ化して、決済をする手段」のこと。電子的なデータのやり取りで、現金と同じように、モノを買ったりサービスを受けたりすることができる。	5
ヒ	PDCA サイクル（ピーディーシーエーサイクル）	業務遂行に際し、計画をたて（Plan）、実行し（Do）、その評価（Check）に基づいて改善（Action）を行うという工程を継続的に繰り返す仕組み（考え方）のこと。	20
フ	Facebook（フェイスブック）	利用者がメッセージのやり取りや近況の確認など交流ができるインターネット上のサービスのこと。	32
マ	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトです。	3
	マイナンバーカード	本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カード。個人番号カードともいう。	3
ロ	ロケーションシステム	GPS（全地球測位システム：Global Positioning System）等を利用して車両の位置情報を収集し、スマートフォンやパソコン等に運行中の車両の位置情報を提供するシステムのこと。	5

**鹿児島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画  
（第五次鹿児島市地域情報化計画）**

- 発行 令和4年3月 鹿児島市
- 編集 鹿児島市 総務局 総務部 デジタル戦略推進室  
〒892-8677 鹿児島市山下町11-1  
電話 099-216-1115  
FAX 099-216-1117  
Eメール [digital@city.kagoshima.lg.jp](mailto:digital@city.kagoshima.lg.jp)  
URL <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>