

# きりしまDX未来図（第2.0版）（案）

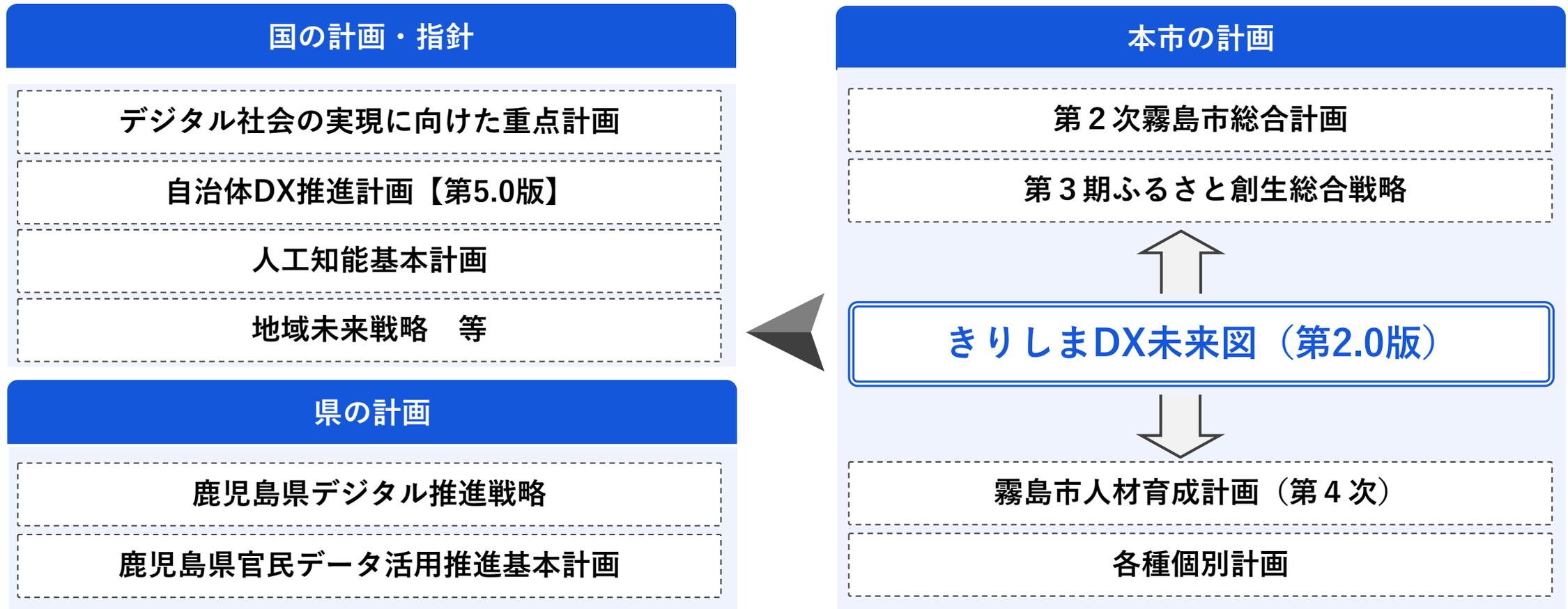
霧島市企画部DX推進課

Last Updated 2026.3.13

- ① 策定の趣旨
- ② 位置づけ
- ③ 計画期間
- ④ 基本方針
- ⑤ 策定までの流れ
- ⑥ これまでの成果や課題の把握
- ⑦ 体系
- ⑧ 取組の概要
- ⑨ 推進体制
- ⑩ 組織全体でDXを推進するデジタル人材育成の強化

- 本市では、令和5年度から令和7年度を期間とする「きりしまDX未来図」に基づき、デジタル技術の活用による市民サービスの向上と行政事務の効率化に取り組んできました。
- この間、生成AIの急速な普及やマイナンバーの利活用拡大など、デジタルを取り巻く環境は激変しています。現行計画の期間満了を迎えるにあたり、これまでの成果を総括するとともに、これら最新の技術動向や社会情勢の変化を的確に反映させた新たな指針を定める必要があります。
- このような背景から、本市は次期計画として「きりしまDX未来図（第2.0版）」を策定します。本計画の名称に付した「第2.0版」という表現には、これまでの取組を一步進め、最新のデジタル技術を前提とした「より実践的かつ機動的なアップデート」を図るという意味を込めています。
- 日進月歩の技術革新に対し、計画期間内であっても柔軟に施策を見直し、進化し続ける「アジャイル（機敏）」な計画運営を目指します。
- 本計画の期間は、令和8年度から令和9年度までの2年間とします。これは、本市の最上位計画である「第二次霧島市総合計画」の終期と足並みを揃えるための設定です。
- この2年間で、令和10年度から始動する『第三次霧島市総合計画』において、デジタルが当たり前のものとして暮らしに溶け込む未来をつくるための「着実なステップアップ期間」と位置付け、次なるステージへの確固たる架け橋とします。
- DXの真の目的は、デジタル技術そのものの導入ではなく、それによって市民一人ひとりの利便性を高め、豊かさを実感できる社会（Well-being）を実現することにあります。
- 本計画（第2.0版）のもと、市役所一丸となって変革を加速させ、市民に寄り添い、未来の変化に柔軟に対応できる「持続可能な自治体」を構築してまいります。

- 本未来図は、DXの推進により「第二次霧島市総合計画」に掲げる将来像を実現するための取組の方向性を示すものです。
- 本未来図は、自治体DX推進計画【第5.0版】をはじめとする国・県の各種計画や指針との整合性を確保します。
- 本未来図は、官民データ活用推進基本法に規定する「市町村官民データ活用推進計画」と位置付けます。
- 本未来図の第2章（組織全体でDXを推進するデジタル人材育成の強化）は、自治体DX推進計画【第5.0版】に規定する「デジタル人材の確保・育成に係る方針」と位置付けます。
- 本未来図は、霧島市人材育成計画中「DX推進に向けたデジタル人材の育成・活用」のアクションプランと位置付けます。

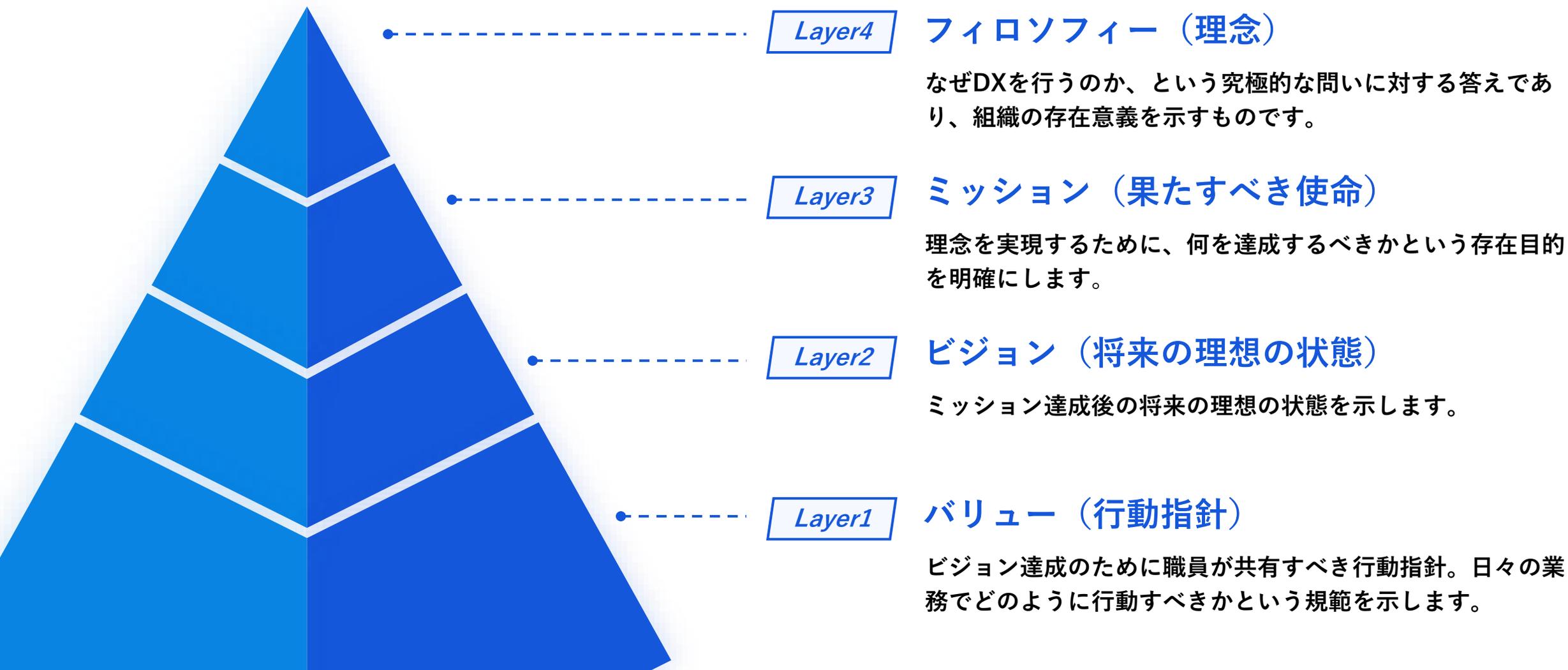


- 本計画は、技術革新のスピードに合わせ、柔軟にアップデートしていく『生きた計画』です。
- ★を付した重点項目（今後の調査・研究によって具体化を図る『検討項目』）についても、調査・研究を通じて順次具体化を図ります。
- 毎年度、進捗状況とともに技術トレンド等を反映した「マイナーアップデート（例：第2.1版）」の検討を行います。

計画名称		R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14
霧島市 総合計画		第2次基本構想（H30～R9）			第3次基本構想（R10～R19）				
		後期基本計画（R5～R9）			前期基本計画（R10～R14）				
きりしまDX 未来図	第1.0版	R5～R7							
	第2.0版		R8～R9						
	第3.0版				R10～R14				
自治体DX 計画	第4.0版	R4～R7							
	第5.0版		R8～R12※						

※期間は設定しない一方で、自治体が着実に取組を進められるよう、別紙にて「5年間を目途とした主な取組スケジュール」が示されている。

理念（なぜDXを行うのか）を土台に、ミッション（使命）、ビジョン（理想）、そしてバリュー（行動）で、未来図に掲げる取組を実現へ導きます。



## デジタル×きりしま

### ～人とデジタルが織りなす田園都市～

私たちが掲げるスローガンは「デジタル×きりしま（デジタルトランスフォーメーションきりしま）」です。これは、単にデジタル技術の導入のみではなく、デジタルとの「掛け合わせ」によって市民生活が豊かに変化していくこと、そして「駆ける」という言葉に込めた、迅速な変革への意志とスピード感を表現しています。

デジタルときりしまが掛け合わされることで、これまでの常識を超えた多様な価値が生まれます。新たなデジタル技術を活用し、時間や場所といった制約を乗り越え、複雑な課題解決や全体最適化を実現していきます。

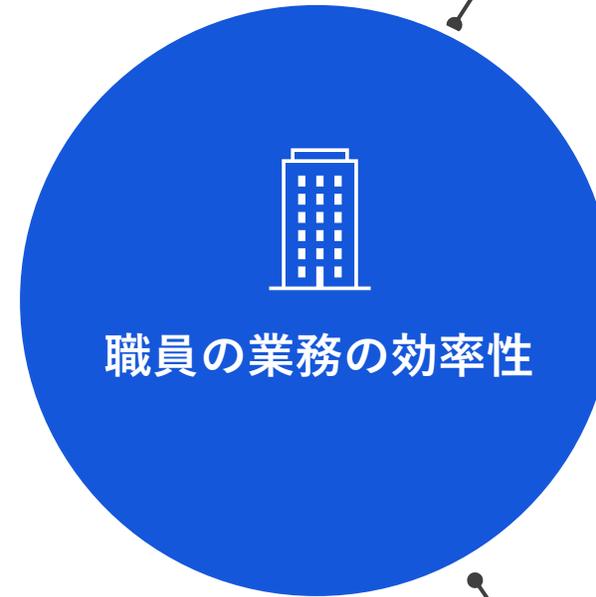
「デジタル×きりしま」は、単なる環境整備やサービス提供にとどまらず、人の意識変革と人材育成を車の両輪として推進し、継続的な地域活性化を図り、人にやさしく、身近で親しみやすい「人とデジタルが織りなす田園都市」の実現です。

市民・事業者の視点に立った  
サービスの非対面化、最適化



データと技術を活用した市  
民ニーズの先取り

デジタルを前提とした業務プ  
ロセスの根本的変革（BPR）



資源の戦略的再配置と付加  
価値業務への集中

地域をデジタルで結びつけることで、地域格差の解消や多様な働き方を実現し、地域活性化を図ります。

Point 01

市民一人ひとりが安心して自分に合ったサービスを選択できるデジタル社会

---

Point 02

地場産業が持続的かつ健全な経済活動を実現できるデジタル社会

---

Point 03

スリムな自治体経営を実現できるデジタル社会

---

Point 04

多様な働き方を選択できるデジタル社会



1

## これまでの成果や課題の把握

- 令和5年3月に策定した「きりしまDX未来図」に掲げた取組内容は、概ね順調に進捗しています。
- その一方、デジタル環境の充実に合わせた市民ニーズの広がりや日々更新されていくデジタル技術の発展に柔軟に対応していくことが今後の課題と考えられます。

4

## 国の動向等の反映

- 令和7年12月に総務省が公表した「自治体DX推進計画【第5.0版】」の内容を反映。
- パブリック・コメントを実施。

2

## 全課ヒアリング・職員アンケート

- DXに関連する取組状況や困りごとについて全課ヒアリングを実施。
- DX人材の育成・確保を推進するため、職員のDXに関する意識やニーズを把握することを目的に職員アンケートを実施。

3

## 分析・可視化

- 全課ヒアリングや職員アンケート結果について、3つの軸（便利・簡単・安心な「eな行政」、スリムな「eな市役所」、地域の特性を活かした「eなきりしま」）ごとに、共通課題、課題内容、方向性、具体的な対策と目標を分析・可視化。
- DX推進メンバー候補者に対するインタビュー。

## 便利・簡単・安心な「eな行政」

## ① 行政手続きのデジタル完結

Before

- 申請・届出業務において、押印や紙の添付書類、来庁を必須とする規制が根強く残っており、オンライン化の障害となっている。特に、行政処分通知などは依然として紙・押印が必要な現状。
- 手数料支払時のキャッシュレス決済の導入が遅れている。

After

- 押印・来庁を前提としたアナログ規制の全庁的な見直し。
- キャッシュレス決済の推進。
- 電子申請に対する双方向通知機能（デジタル窓口）やマイページ機能を備えた新システムへの移行。

## ② 公共情報のリアルタイム化・アクセスシビリティの向上

Before

- 市ホームページは、デザイン面や機能面でも劣化し、市民アンケートでは情報が見つけにくいとの指摘がある。
- 防災情報の伝達手段の多重化等を目的に、令和3年度から「きり防ナビ」の運用を開始。基本的に文字情報でしか表示されない仕様である。

After

- スマホ閲覧を前提にしたレイアウトへの変更。
- オンライン申請可能な手続きを集約したポータルサイトを構築。
- 様々な機会を通じて、「きり防ナビ」の啓発活動に取り組むとともに、マップ上で災害箇所等を確認できるツールを構築。

## ③ 窓口サービス環境改善とセルフ化の推進

Before

- 一部の窓口に来庁者が集中し、職員が休憩時間を削るなど業務負荷が高まっている。
- 問い合わせ対応のノウハウが属人化しており、職員によって説明の質に差が出ている。

After

- 予約制度の導入や混雑状況の可視化を進め、窓口業務の平準化を図る。
- 市民課窓口で導入している「異動受付支援システム」の他部署への横展開。
- セルフサービス化を推進し、定型的な問い合わせ対応を職員から市民へシフト（市民が自分の手で（スマホなどで）解決できる仕組みを整える）。

## スリムな「eな市役所」

## ①業務の自動化とデジタル化の徹底

Before

- 定型事務の入力業務において、手作業での入力・確認・修正に1週間から10日を要するなど、非効率なプロセスが残っている。
- 財産の管理をExcelベースで行っており、契約更新・料金徴収の漏れや遅延が発生するリスクがある。

After

- 反復性の高い定型業務にRPAやAI-OCRを導入し、職員の作業時間を大幅に削減。
- 部署間の縦割りを越えたデータ連携ルールの策定と、それに伴う厳格なセキュリティポリシーの確立。
- 電子決裁と電子契約システムの導入により、事務のペーパーレス化と迅速化、事業者負担の軽減を徹底。

## ②持続可能なDX推進を支える組織・人材基盤の強化

Before

- Accessの個別ツールに業務が依存しており、担当者不在時の業務継続が困難になるという重大なリスクがある。
- 職員のDX意欲は高いものの、具体化に向けた支援や組織的な後押しが不足。
- 部署を超えた連携が不十分など、組織構造上の課題がDX推進のブレーキになっている。

After

- 属人化している業務を可視化し、業務プロセス改革（BPR）を推進。
- ノーコードツールによるアプリを構築し、人事異動や退職があっても業務品質を維持できる、レジリエントな組織を構築
- 全職員がデジタルツールを当たり前を活用し、自律的に業務改善を推進できる文化を醸成するための、強固な組織・人材基盤を構築。

## ③職員の生産性を最大化するIT環境の整備

Before

- 電話交換機の更新時期が到来しているが、具体的な方向性が定まっていない。
- 自席PCでのインターネットメール利用を望む声強い。
- 本庁への人員集約に伴い、総合支所で対応困難な申請等が発生し、地域住民からの問い合わせに即応できない事案が発生。

After

- 場所を問わない柔軟な電話対応が可能となる「クラウドPBX」等の導入検討。
- αモデル（三層分離）の見直しやWebブラウザ経由での安全なメール利用環境の整備等の検討。
- 本庁及び各総合支所間や現場と庁内をシームレスにつなぐ情報連携基盤の構築。
- ビジネスチャット及び生成AIツールの全庁的展開。

## 地域の特性を活かした「eなきりしま」

## ① 災害・インフラ管理の高度化

Before

- 現場の被害状況（写真や位置情報）が本部に届くまでに時間がかかり、リアルタイムな状況把握や迅速な意思決定が困難である。
- 橋梁や道路、公共施設の老朽化が加速する中、限られた人員と予算での目視点検や事後保全が限界を迎えている。

After

- 道路の通行止めなどの危険箇所や避難所状況等のリアルタイム共有を図り、迅速な救援体制を構築。
- 衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性が高い範囲を特定。
- ノーコードツールのマップ機能を活用し、地域からの道路等に関するインフラ改善要望をデジタル化・可視化する。

## ② 地域経済を支えるデジタル基盤の強化

Before

- ICTセミナーの参加申込が少ないなど、DX推進の取り組みに参加者が集まらないことが、地域全体のデジタル化を阻む大きな課題となっている。
- 助成券の回収、枚数確認、請求書との照合作業をすべて手作業で行っており、事業者・市双方で多大な人的・時間的コストが発生。

After

- 雇用創造協議会と連携したデジタル人材育成を強化し、市内企業へのマッチングにより地域経済のDXを推進。
- QRコード等を用いた紙チケットによる一部デジタル化により、事務の自動化とデータに基づく効率的な施策運用を検討。
- AIオンデマンド交通等の導入により移動の利便性を高め人流を創出。

③ 行政経営システムの視点を  
取り入れたデータ利活用

Before

- 部署ごとに異なるシステムでデータが管理され、全庁横断的な分析が困難であるほか、紙ベースや非構造化データが多く、利活用までに加工コストを要している。
- 統計知識や分析ツールを使いこなせる人材が不足しており、データよりも「前例」や「経験」を優先して意思決定を行う組織文化が根強く残っている。

After

- 主要な施策についてデータに基づいた効果測定を実施し、その分析結果を経営判断に直結させる仕組みを検討。
- データ分析を内製化するための研修プログラムを実施するなど、職員のデータリテラシーの向上を図る。

3つの軸である「eな」、9つの「取組方針」が噛み合うことで、持続的な成長を実現していきます。

便利・簡単・安心な  
「eな行政」

Service

行政サービス変革

1. 「行かない・持たない」  
行政手続きの確立
2. 「書かない・迷わない」  
デジタル窓口の実現
3. 「誰一人取り残さない」  
支援基盤の構築

×

スリムな  
「eな市役所」

Efficiency

業務の効率化と  
行政運営のスリム化

1. 業務の自動化とデータ連携による効率化の徹底
2. 持続可能なDXを支える  
組織・人材基盤の強化
3. ウェルビーイングと生産性を高めるIT基盤の構築

×

地域の特性を活かした  
「eなきりしま」

Revitalization

地域の活性化

1. 災害・インフラ管理の高度化
2. 地域経済を支えるデジタル基盤の強化
3. デジタルで支える心豊かな暮らしの実現

=

デジタル×きりしま



3つの軸が噛み合うことで、  
“持続可能な成長”を  
実現していきます

## 軸 (3)

便利・簡単・安心な  
「eな行政」

## 取組方針 (9)

A 「行かない・持たない」行政手続きの確立

B 「書かない・迷わない」デジタル窓口の実現

C 「誰一人取り残さない」支援基盤の構築

## 重点項目 (52)

申請から決済までスマホ一つで即時完結する仕組みの構築／アナログ規制の点検と見直し／「処分通知・許可証」のデジタル受取（マイページ化）等

「やさしい窓口」の推進及び次期システムの検討／「迷わない」手続ナビゲーションの構築／「書かない・迷わない」を支えるフロント支援の強化 等

「スマホ教室・スマホ相談会」の継続的な開催／多世代・多媒体への情報プッシュ通知の最適化／多文化共生に対応した「多言語・やさしい日本語」化 等

スリムな

「eな市役所」

A 業務の自動化とデータ連携による効率化の徹底

B 持続可能なDXを支える組織・人材基盤の強化

C ウェルビーイングと生産性を高めるIT基盤の構築

「RPA・AI活用」によるルーチンワークの完全自動化／支払事務のデジタル完結／生成AIツールの活用による文書作成支援 等

内製システムの「最適基盤への再配置」／ノーコード/ローコード開発スキルの習得／DX推進メンバー・推進リーダーの設置 等

電子決裁システム・文書管理システムの本格運用／電話システム（PBX）の刷新／電子契約システムの導入による契約事務の完全デジタル化 等

地域の特性を活かした

「eなきりしま」

A 災害・インフラ管理の高度化

B 地域経済を支えるデジタル基盤の強化

C デジタルで支える心豊かな暮らしの実現

映像情報を核とした「次世代型高機能消防」の確立／災害・道路情報のリアルタイム共有／地域課題・要望管理の可視化 等

産官学と連携した多様なDXの推進／バスロケーションシステムを活用した利便性向上／情報サービス業をはじめとするIT関連産業の立地促進 等

AIオンデマンド交通の更なる充実／オープンデータの拡充／スマホで完結する「イベント参加」の促進 等

## 便利・簡単・安心な「eな行政」

### 重点項目

#### Point 01

申請から決済までスマホ一つで即時完結する仕組みの構築

#### Point 02

アナログ規制の点検と見直し

#### Point 03

「処分通知・許可証」のデジタル受取（マイページ化）★

#### Point 04

行政手続のUX指標化と継続的改善

#### Point 05

マイナンバーカードを活用した「オンライン本人確認」の標準化

#### Point 06

「公金eL-QR」活用による支払いの完全非対面化

### 取組の概要

電子申請システムとキャッシュレス決済をAPI連携させ、申請完了ボタンの直後に決済画面を表示するフローの標準化を目指します。

デジタル庁の「点検ツール」や生成AIを活用し、本市の全条例・規則等から「目視」「実地」「書面掲示」等のアナログ規制を効率的に洗い出し、見直しを行います。

許可証や決定通知をオンライン上のマイページで即時受領できる仕組みを構築し、郵送待ちや来庁受取の負担を解消します。

オンライン申請の利用者満足度を測定・公開し、データに基づき申請画面のUI/UXを不断に改善します。

電子申請において、マイナンバーカードの公的個人認証を標準機能として組み込みます。これにより、現在は本人確認のために郵送や来庁が必要な厳格な手続きも、スマホ一つで完結できる仕組みを確立します。

国（eLTAX）の仕組みを導入し、税外収入についても全国の金融機関や各種スマホアプリでの納付を可能にすることで、「場所」と「時間」の制約を解消します。

## 便利・簡単・安心な「eな行政」

### 重点項目

#### Point 01

「やさしい窓口」の推進及び次期システムの検討 ★

#### Point 02

「迷わない」手続ナビゲーションの構築

#### Point 03

「書かない・迷わない」を支えるフロント支援の強化

#### Point 04

リモート支援窓口による「回らない」窓口の構築 ★

#### Point 05

「らくらく窓口証明書交付サービス」による証明書発行★

### 取組の概要

市民課で導入済の異動受付支援システム（やさしい窓口）を主要窓口へ拡大し、市民の負担軽減と自治体業務の効率化を推進します。

ライフイベント（引越し、おくやみ等）に合わせ、ウェブ上で「自分に必要な手続き」を事前判定できるナビ機能を導入し、来庁時の不安を解消します。

自らスマホ操作が困難な方に対し、窓口職員がタブレットを用いて電子申請を代行・補助する「伴走型支援」の標準化を目指します。

本庁と総合支所をオンラインで繋ぎ、総合支所にいながら本庁の専門職員と対面で相談できる環境を整備します。

本庁舎に利用者操作端末を設置し、申請から証明書の作成までを利用者が実施することにより、窓口の混雑緩和に繋げるとともに、最寄りのコンビニを利用する行動変革を促します。

## 便利・簡単・安心な「eな行政」

### 重点項目

#### Point 01

「スマホ教室・スマホ相談会」の継続的な開催

#### Point 02

多世代・多媒体への情報プッシュ通知の最適化

#### Point 03

多文化共生に対応した「多言語・やさしい日本語」化

#### Point 04

アクセシビリティを考慮したUI/UXの設計標準化

#### Point 05

マイナンバーカードの「申請・交付」のトータルサポート体制の確立

#### Point 06

既存の生活インフラを活用した「非スマホ型」情報伝達

### 取組の概要

スマートフォンの基本操作からアプリの使用方法まで、身近な公共施設で丁寧にサポートし、誰もがデジタルを自由に使いこなせる「自信」と「定着」を力強く後押しします。

メールだけでなく、SMS、アプリのプッシュ通知など、利用者が使い慣れたツールで確実に重要な通知を届けます。

市ホームページや電子申請フォームにおいて、自動翻訳ツールや音声読み上げ機能を充実させ、外国人市民や視覚障害者への情報伝達を強化します。

大きな文字、分かりやすい色使い、シンプルな操作画面（MVPの考え方）を追求し、「考えさせない」デザインを徹底します。

市役所に来庁することが困難な方のため、高齢者施設や障害者施設等の拠点へ職員が出向く「出張申請サポート」を継続して実施します。

「FMきりしま」との連携により、視覚障害のある方や、スマホ画面の閲覧が困難な高齢者にとって、常に「最新の正しい情報」にアクセスできる音声インフラを確立します。

## スリムな「eな市役所」

## 重点項目

## Point 01

「RPA・AI活用」によるルーチンワークの完全自動化

## Point 02

支払事務のデジタル完結 ★

## Point 03

生成AIツールの活用による文書作成支援

## Point 04

児童相談業務における現場完結型デジタル化 ★

## Point 05

「電子決裁」の徹底による決裁プロセスの高速化

## Point 06

データに基づく政策立案（EBPM）の仕組み化

## 取組の概要

各課に散在する「データの転記」「通知書の作成」「大量の照会業務」をRPAやAIで自動化します。

民間事業者からの請求書の受領から支払処理に至るプロセスをデジタル化し、財務会計システムと連携させることで、支払事務の劇的な迅速化と正確性の向上を図ります。

生成AIツールを定型業務の自動化や思考の補助に活用することで、職員がより付加価値の高い住民サービスや対人業務に注力できる環境を構築します。

児童虐待対応等の現場にタブレット端末を導入し、「その場での記録入力」を可能にすることで、事務負担を大幅に軽減します。これにより捻出した時間を「本来の支援業務」に充て、支援の質を根本から高めます。

起案から合議、決裁、そして電子契約・電子通知に至るまでをデジタルで完結させ、決裁業務の効率化を図ります。

RAIDA（行政データ連携HUB）や民間のビッグデータを活用した高度な分析に基づき、地域課題に対する最適な解決策を提示するEBPMの確立を目指します。

## スリムな「eな市役所」

## 重点項目

## Point 01

内製システムの「最適基盤への再配置」

## Point 02

ノーコード/ローコード開発スキルの習得

## Point 03

DX推進メンバー・推進リーダーの設置

## Point 04

AIガバナンスの確立

## Point 05

外部専門人材（CIO補佐官等）の継続的任用

## Point 06

組織全体でDXを推進するデジタル人材育成の強化

## 取組の概要

Miicrosoft Accessで構築された高度な業務知見を継承しつつ、システムの特성에応じて「ノーコードへの移行」と「本格的なシステム化」を使い分け、持続可能な保守体制を構築します。

プログラミング知識がなくてもノーコードツールを活用し、業務アプリや自動化ツールを自ら構築できる人材を育成します。

現場の課題をデジタルで解決する旗振り役として、DX推進メンバー・DX推進リーダーを設置・育成します。

安全かつ効果的に生成AIを活用するための実践的なガイドライン等を整備し、安全な利用環境を整備した上で、全職員が生成AIを日常使用する文化を醸成します。

進展の早いデジタル技術に係る最新の知識を持って適切な判断を行い、市のDX推進、デジタル技術活用のサポートを迅速に進めていくため、継続して、民間企業からデジタル専門人材を受け入れます。

特定の部門だけがDXを推進するのではなく、全職員でDXを推進することを目標とし、体系立てた職員研修を進めていきます。

## スリムな「eな市役所」

## 重点項目

## Point 01

電子決裁システム・文書管理システムの本格運用

## Point 02

電話システム（PBX）の刷新 ★

## Point 03

電子契約システムの導入による契約事務の完全デジタル化

## Point 04

基幹業務システムの標準化・共通化への対応

## Point 05

セキュリティ対策の徹底

## Point 06

次世代コミュニケーション基盤の徹底活用 ★

## 取組の概要

電子決裁システム・文書管理システムの本格運用により、起案から廃棄に至る全プロセスのデジタル化を実現します。

更新時期を迎えるPBX（電話交換機）を刷新し、固定電話に依存しない柔軟な通信環境の構築や、音声のテキスト化や自動応答により、電話業務の効率化を図ります。

契約締結における押印や紙の契約書を廃止し、クラウド上での電子署名・電子契約を導入することで、事業者等の印紙税の負担軽減や来庁負担の解消を図ります。

住民基本台帳、税、福祉などの基幹20業務について、国が策定した標準仕様書に準拠したシステムへの移行を完遂します。

霧島市情報セキュリティポリシーに基づき、堅牢なセキュリティ対策を講じることで、安全・安心に利用できるデジタル基盤を構築し、持続可能な行政サービスの提供を目指します。

チャットツールの全庁導入により、従来の電話やメール、紙の回覧によるタイムラグを解消する。これにより、部局の垣根を越えた機動的な情報共有を実現し、迅速な意思決定を支える基盤を構築します。

## 地域の特性を活かした「eなきりしま」

### 重点項目

#### Point 01

映像情報を核とした「次世代型高機能消防」の確立

#### Point 02

災害・道路情報のリアルタイム共有 ★

#### Point 03

地域課題・要望管理の可視化 ★

#### Point 04

マイナ救急を基盤とした「データ駆動型救急搬送」の確立

#### Point 05

衛星データ・AIによる管路健全度・重要度診断

#### Point 06

衛星による漏水検知技術を用いた調査

### 取組の概要

LIVE119によって得られるリアルタイム映像を、指令室だけでなく現場隊員や医療機関とも高度に共有し、救命率の向上と被害の最小化を徹底します。

災害時、道路通行止めや罹災証明書発行管理システムなどの情報を地図上に自動マップする機能を導入し、初動対応を迅速化します。

地域からのインフラ改善要望等の進捗状況を地図上で一元管理し、市民と市役所間でリアルタイムに情報共有・可視化する仕組みを構築します。

マイナンバーカードから得られる正確な診療・薬剤情報を、現場から病院までシームレスに繋ぐことで、救急搬送の「空白時間」を最小化し、救命率の向上を図ります。

人口衛星データと水道管路の漏水履歴等を統合した環境ビッグデータをAIで解析し、各管路の健全度及び事故発生時の影響度を可視化することにより、データに基づく効率的かつ計画的な管路更新・修繕を行います。

衛星画像をAIで解析し、漏水の可能性が高い範囲を特定することで、効率的な漏水調査を行います。

## 地域の特性を活かした「eなきりしま」

### 重点項目

#### Point 01

産官学と連携した多様なDXの推進 ★

#### Point 02

バスロケーションシステムを活用した利便性向上

#### Point 03

情報サービス業をはじめとするIT関連産業の立地促進

#### Point 04

QRコード付紙チケットによる「事務プロセス」の負担軽減 ★

#### Point 05

スマート鳥獣対策」の確立

### 取組の概要

民間企業や大学等と連携し、新たな市民サービスの創出や地域課題の解決など、多様な主体が参画できるDXを推進します。

市民の移動利便性向上と公共交通の利用促進を図るため、リアルタイムの運行情報を配信するバスロケーションシステムを運用します。

IT関連企業の進出に要する費用を補助することで雇用創出を図るとともに、地場産業との連携による産業の高度化を促進します。

職員及び事業者の負担が甚大な紙チケット運用について、QRコード等を用いたハイブリッド運用案を整理し、不正利用防止策を含めたデジタル化の可能性を再検討します。

ICTを活用した「鳥獣捕獲支援アプリ」を導入し、捕獲現場の省力化と情報のリアルタイム共有を推進します。

## 地域の特性を活かした「eなきりしま」

### 重点項目

#### Point 01

AIオンデマンド交通の更なる充実

#### Point 02

オープンデータの拡充

#### Point 03

スマホで完結する「イベント参加」の促進

#### Point 04

継続的なファン創出の推進

#### Point 05

GIGAスクール環境の高度化と校務DXの推進

#### Point 06

デジタルツールの「日常使い」に向けた利用促進

### 取組の概要

現在運行しているAIオンデマンド交通（きりしまMワゴン）を、医療機関や商業施設との連携によりさらに進化させ、移動手段の確保と地域内消費の活性化を同時に図ります。

自治体標準オープンデータセットに加え、市民ニーズの高い行政データを洗い出し、オープンデータとして公開を推進します。

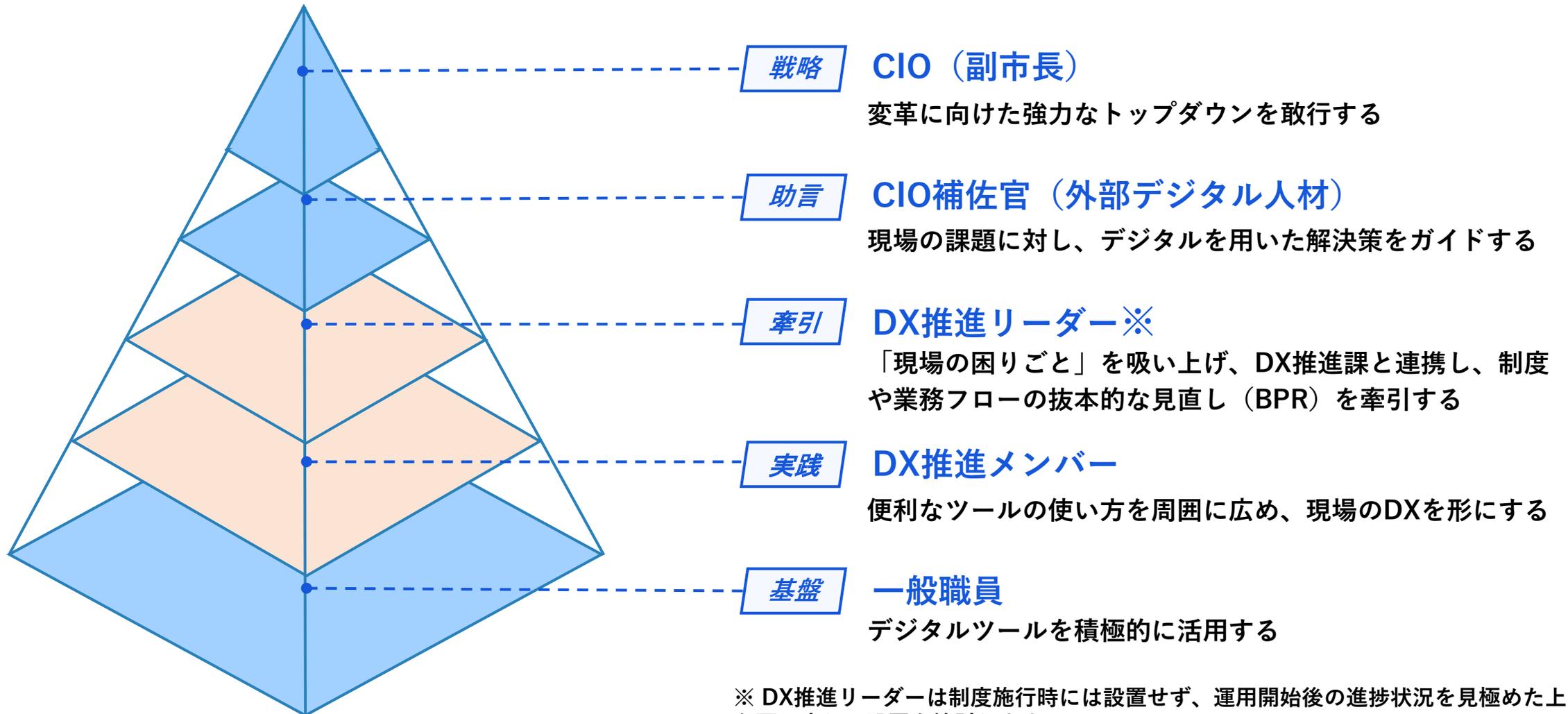
講座・イベントをQRコードから即時申し込めるように一元化し、往復はがきの購入や持参の手間をなくします。

SNSや「キリシマイチャンネル」等のデジタルメディアを戦略的に運用し、霧島の魅力を日常的に発信することで、継続的な「霧島ファン」の創出を図ります。

児童生徒1人1台端末を効果的に活用し、「個別最適な学び」と「協働的な学び」の一体的な充実を図ります。また、クラウド上での校務実施を前提とした次世代校務DXを推進し、教職員の事務負担を軽減します。

「きり防ナビ」等の既存ツールについて、窓口での初期設定サポートや体験型イベントを強化し、導入をきっかけに日常的な活用が一層広がるよう取り組みます。

DXは一部の担当者による特殊なプロジェクトではなく、日々の業務を『もっと楽に、より良くしたい』と願う全職員が主役の挑戦です。現場の気づきを確認な変革へと繋げるため、CIOから一般職員までが連動する『5階層の推進体制』を構築します。



※ DX推進リーダーは制度施行時には設置せず、運用開始後の進捗状況を見極めた上で、必要に応じて設置を検討します。



- 本未来図に掲げる取組の実効性を上げるために、適切な進行管理を実施します。
- 毎年度、DX推進本部に進行状況を報告し、各種取組の状況や問題点等に関する協議を行い、計画推進に反映します。

## ① 調査

最新の技術トレンドや他自治体の先進事例を分析し、本市の現在地を客観的に把握します。現場の困りごとや市民ニーズを深掘りし、解決すべき真の課題を特定します。

## ⑤ 改善 & 最適化

評価結果や技術革新に合わせて、本未来図をより効果的な内容へと柔軟にアップデートします。このサイクルを継続することで、進化し続ける「生きた計画」を実現します。

## ② 戦略設計

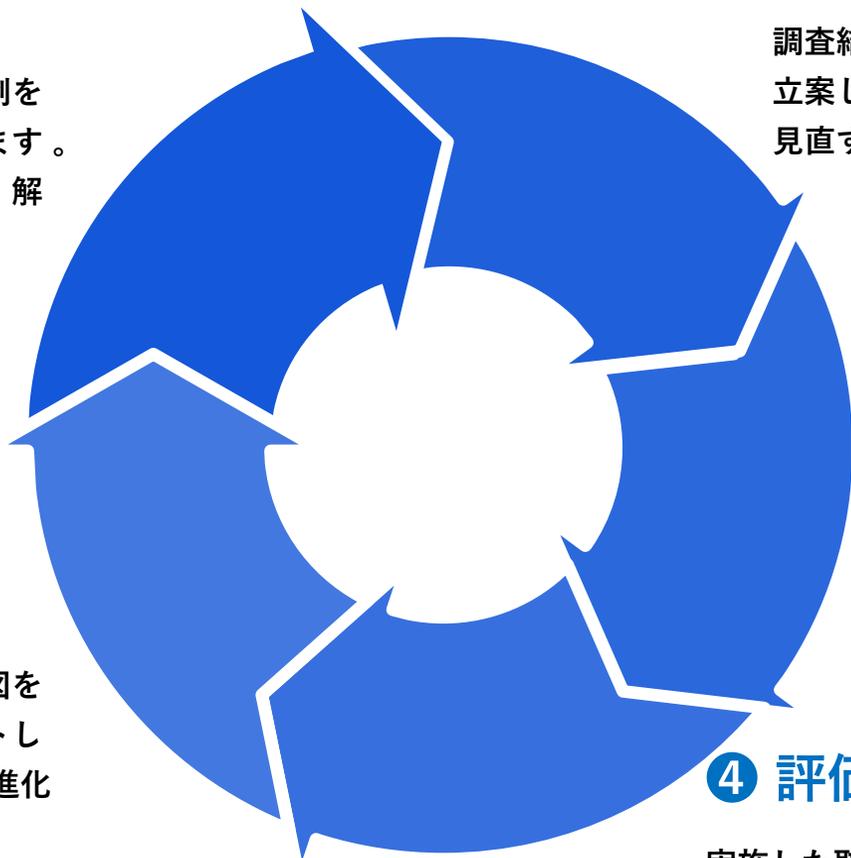
調査結果に基づき、本市の地域特性に最適なデジタル施策を立案します。既存の業務フローをデジタル前提で根本から見直す「BPR」の視点を取り入れ、実施計画を策定します。

## ③ 取組実行

完璧な計画を待つのではなく、まずは「最小限のサービス」として迅速に実装し、現場や市民への提供を開始します。試行錯誤を繰り返しながら、変革のスピード感を重視して推進します。

## ④ 評価

実施した取組の利用状況や満足度をデータで可視化し、当初の目的が達成されているかを客観的に振り返ります。利用者（市民・職員）からのフィードバックを真摯に受け止めます。



## 第2章

# 組織全体でDXを推進するデジタル人材育成の強化

- DX推進課では、職員のDXに関する意識やニーズ等を踏まえ、DX人材の育成を推進する具体的施策を検討していくことを目的に、令和7年7月に全職員を対象にアンケート調査を実施しました（回答者数：476人）。
- 国（総務省）は、令和7年12月に改定した「自治体DX推進計画【第5.0版】」において、人口減少下での行政サービス維持にはデジタル技術による業務変革が不可欠であると明示しています。この変革を担う「中核」として、各自治体に対し「DX推進リーダー」の育成と適切な配置を求めています（育成に係る経費は特別交付税（措置率0.7）の対象）。
- アンケート結果や国の動向を踏まえ、組織全体でDXを推進する人材育成の強化を図るため、今後、計画的に職員研修を実施していくとともに、本年4月に、DXを牽引する役割を担う「DX推進メンバー（リーダー）制度」を創設します。
- これらの取組は、市の人材育成の最上位計画である霧島市人材育成計画（第4次）を具現化するものです。

## 霧島市人材育成計画 抜粋

### 人材の活用

#### （工）DX推進に向けたデジタル人材の育成・活用

行政手続のオンライン化など自治体DXの推進に伴い、本市におけるDX推進の方向性や取組を理解し、デジタル技術やデータを日常的に使い、業務改善を推進する人材の活用が求められています。

そのため、デジタル人材の育成に向けた研修を企画し、DX推進に向けた意識改革を図るとともに、デジタル技術を活用した業務改革に対応できる人材を育成し活用に取り組んでいきます。

### （3）職員自身の役割

人材育成が効果的に進んでいくためには、主役である職員本人の意識の醸成が必要です。一度習得した知識・スキルについても、社会環境の変化や法制度の改正、技術革新等を踏まえ、常にアップデートしていくという意識も大切です。

「あるべき職員像」や「標準職務遂行能力」を意識して、自分の能力や適性を把握し、積極的な自己啓発、心身の健康管理に努めながら、キャリアアップを図っていくことが責務です。

なお、喫緊の行政課題である「DXの推進」に向けて、全ての職員がデジタル技術を活用して、現場の業務課題を解決できるよう知識及び技術の習得が必要です。

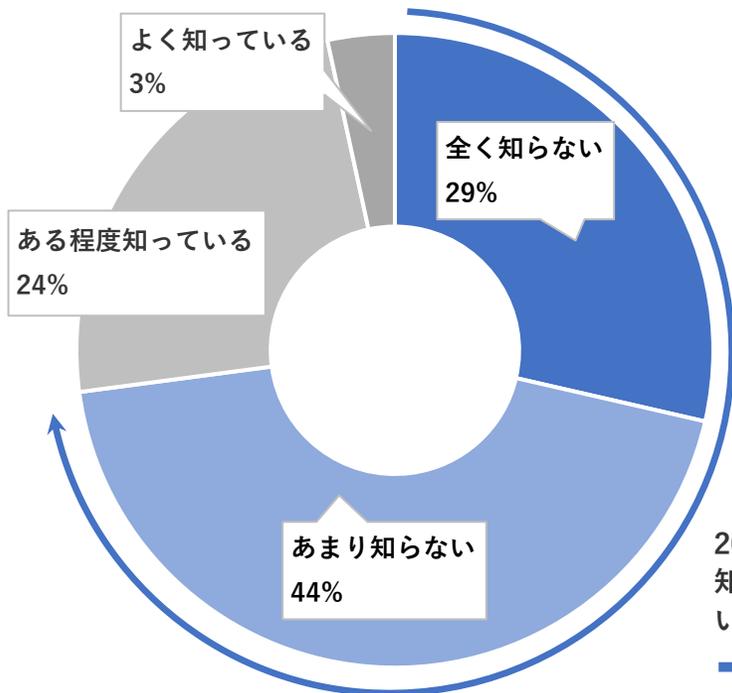
また、「理想のチーム」の実現に向けて管理監督者を筆頭に職員同士の良好なコミュニケーションに基づく協力体制を築くことが大切であるという意識を持つことも必要です。

## 課題01

DX推進の背景にある社会的な課題についての認知度は低い

## 2040年問題による人員不足の危機感は十分に浸透していない

「2040年には従来の半分の職員で行政サービスを維持しなければならない」と言われていることを知っていますか

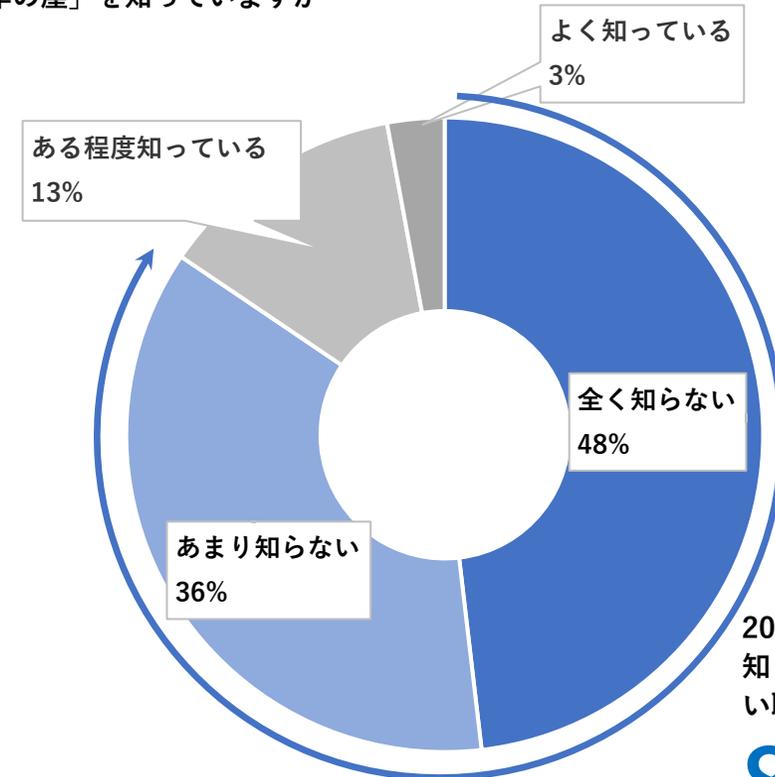


2040年問題について全く知らない、あまり知らない職員は

73%

## 直近に迫っているデジタル課題に対する認知度が浸透していない

「2025年の崖」を知っていますか



2025年の崖について全く知らない、あまり知らない職員は

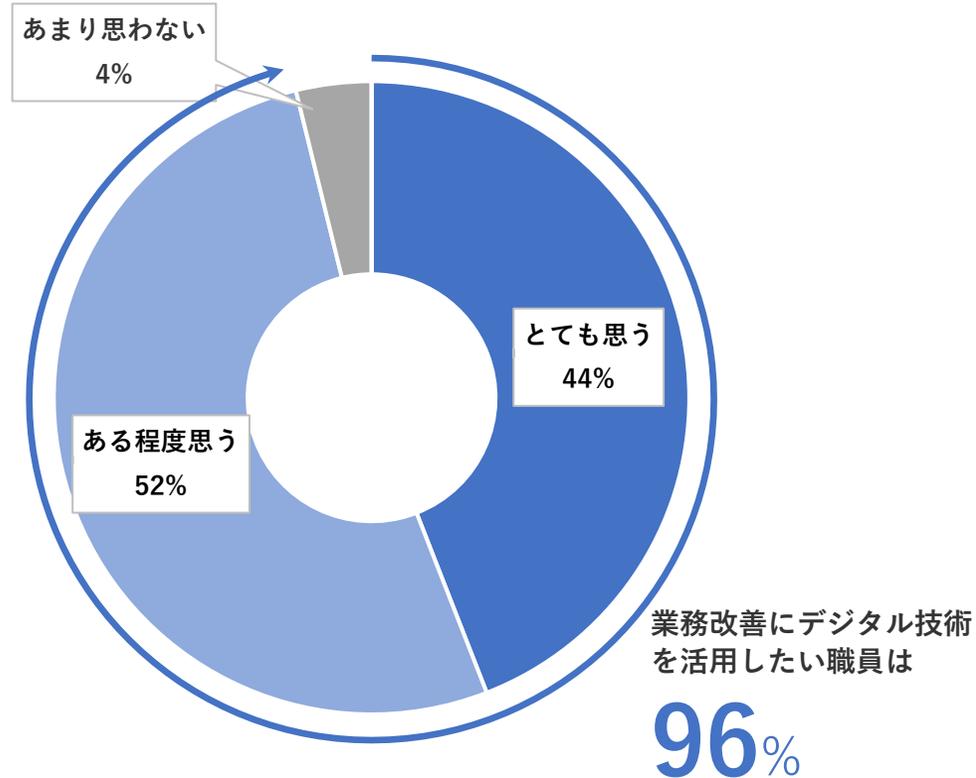
84%

## 課題02

職員のDX意欲は高いものの、具体化に向けた支援や組織的な後押しが不足

## DXに対する意欲は非常に高い

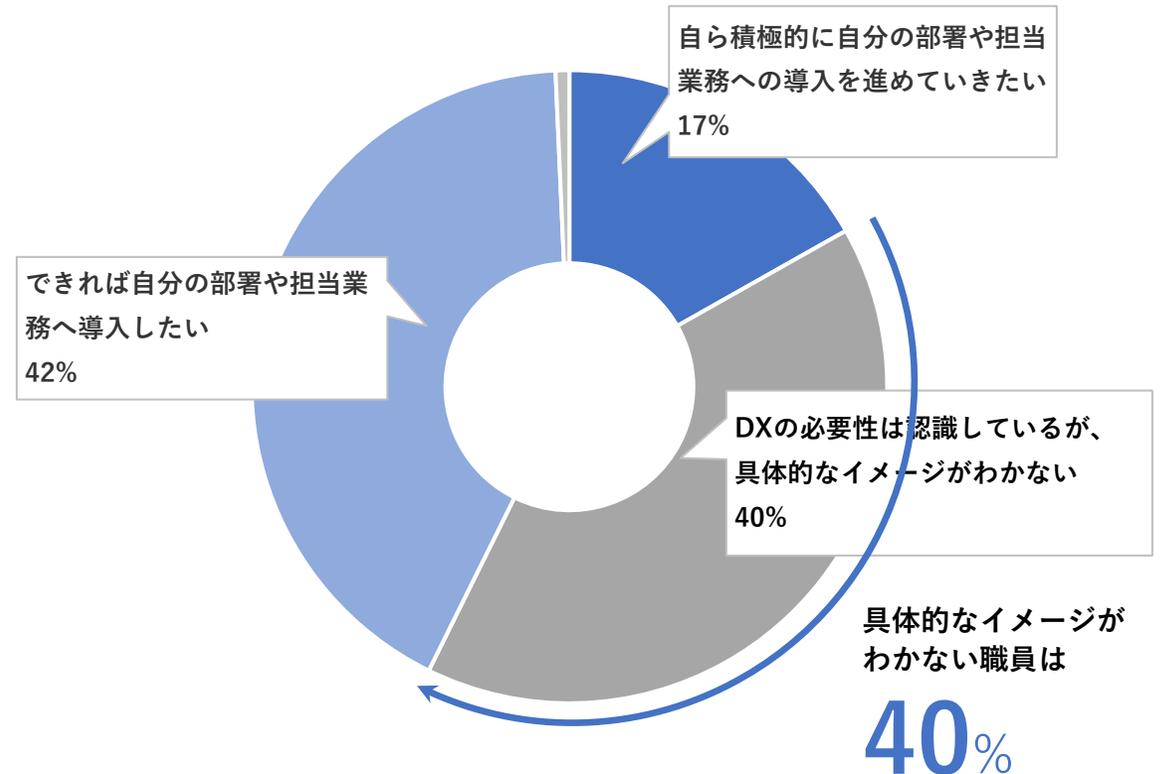
業務改善にデジタル技術を活用したいと思いませんか



DX推進課調べ / N=476 / 2025年7月調査

## 具体的な行動に移すための支援が必要

DXの推進にどの程度興味がありますか

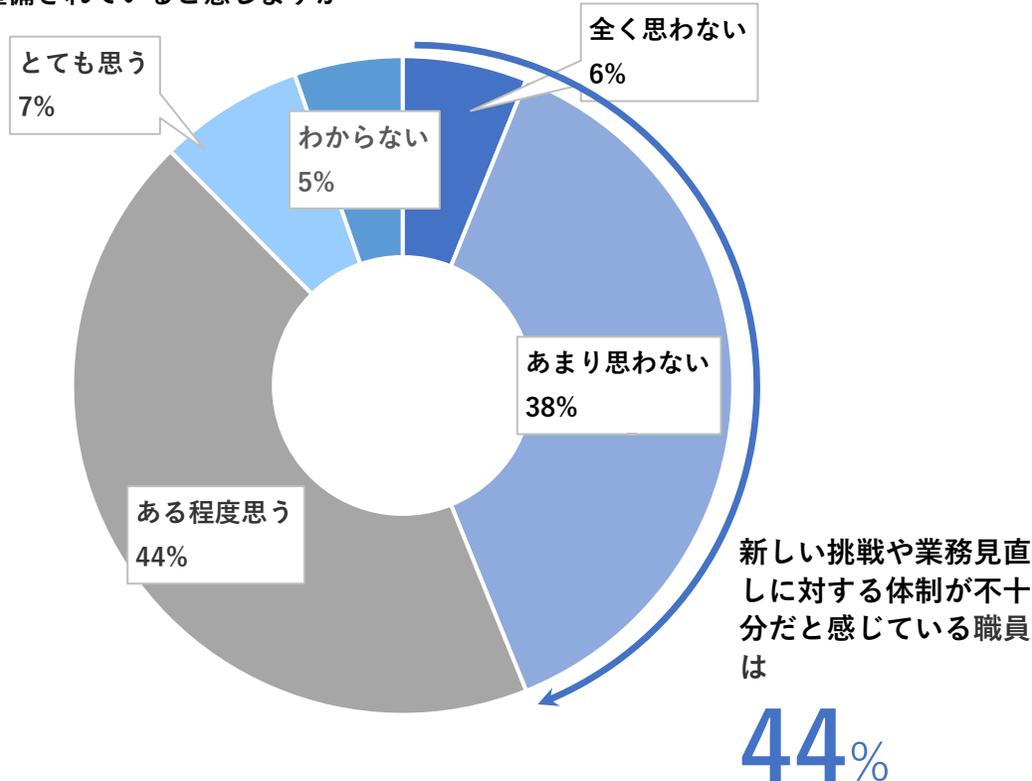


DX推進課調べ / N=476 / 2025年7月調査

## 課題03 部署を超えた連携が不十分など、組織構造上の課題がDX推進のブレーキになっている

## 組織的な支援体制の強化が必要

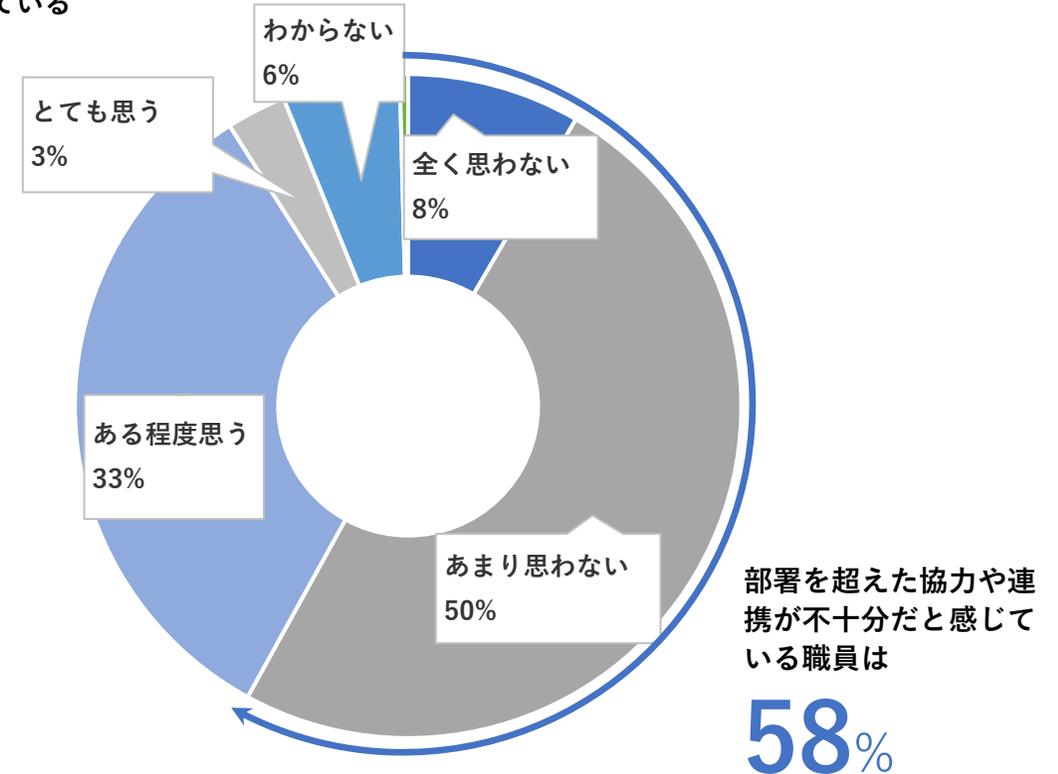
現在の所属部署において、新しいことへの挑戦や業務の見直しを後押しする体制が整備されていると感じますか



DX推進課調べ / N=476 / 2025年7月調査

## 部署を超えた連携の強化が必要

課やグループ等の部署を超えて、業務改革や新しい取組に向けた協力や連携ができていますか



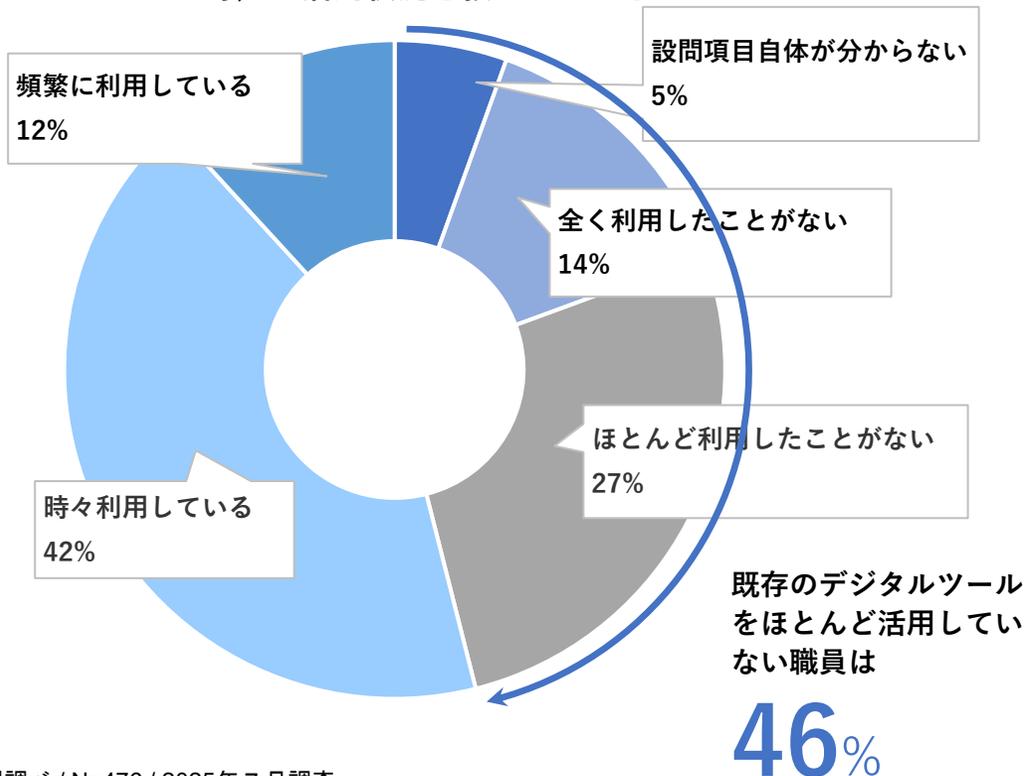
DX推進課調べ / N=476 / 2025年7月調査

課題04 既存ツールの存在そのものや、それがどのような業務に役立つのかという周知が不足

課題05 試行から運用・定着へとフェーズを引き上げることに、多くの部署が苦労している

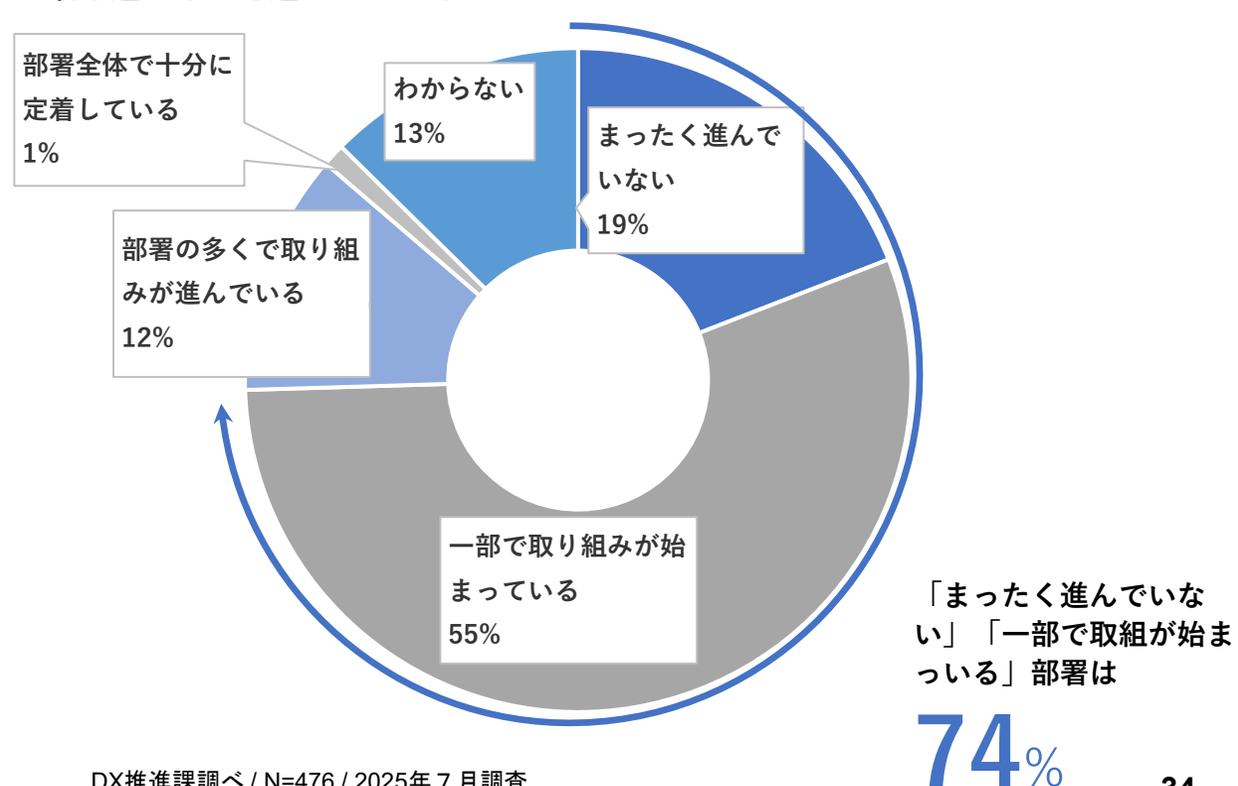
### 既存のデジタルツールの利用促進が必要

導入済のデジタルツール（大容量ファイル共有システムDECO、電子申請システムHARP等）の活用状況を教えてください



### 「試行」を経てどのように「定着」まで結びつけるかが重要

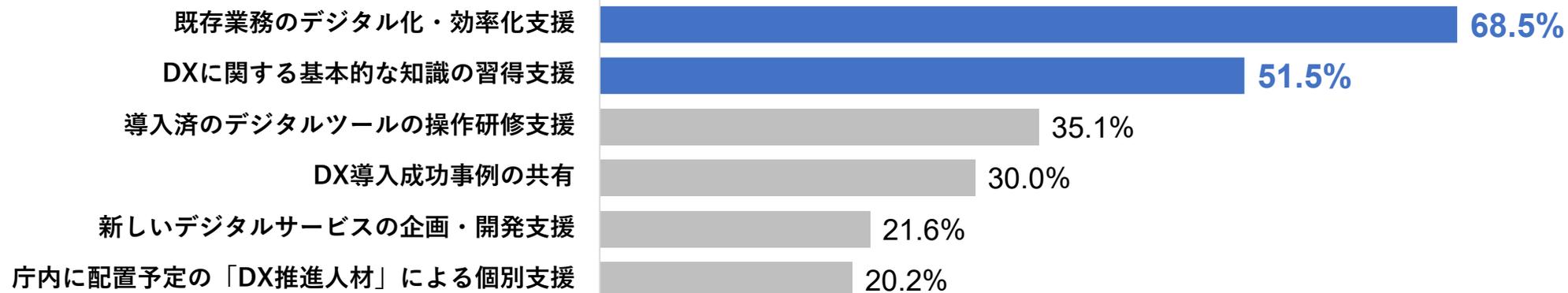
あなたの部署（課等）のデジタルを活用した業務改革の進捗度に最も近いものを選んでください



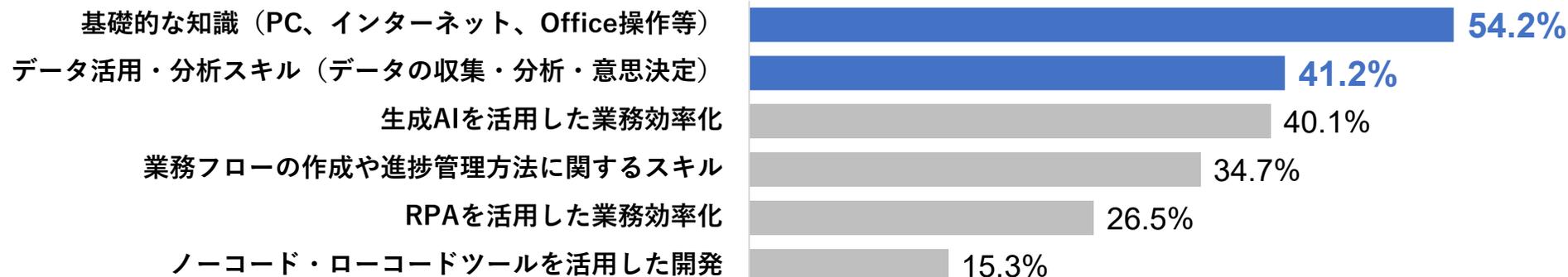
## 課題06

「底上げ（基礎）」と「高度化（AI・データ分析）」いずれもニーズが高い

DXを推進する上で支援してほしい内容を選んでください（3つまで複数選択可）



あなたはどの領域のスキルを身につけていきたいと思いますか。（3つまで複数選択可）



課題1

DX推進の背景にある社会的な課題についての認知度は低い

課題4

既存ツールの存在そのものや、それがどのような業務に役立つのかという周知が不足

課題5

試行から運用・定着へとフェーズを引き上げることに、多くの部署が苦勞している

課題6

「底上げ（基礎）」と「高度化（AI・データ分析）」いずれもニーズが高い

課題2

職員のDX意欲は高いものの、具体化に向けた支援や組織的な後押しが不足

課題3

部署を超えた連携が不十分など、組織構造上の課題がDX推進のブレーキになっている

職員研修の強化

## ①J-LISオンライン研修

自身の弱点や伸ばすべきスキルについて、各自eラーニング（J-LIS提供）で学習を進める。

## ②DX基礎研修

DXの全体像や基礎知識を習得し、職員のDXリテラシーの底上げを図る。

## ③BPRワークショップ研修

業務改革のスキルを養成することを目的に、複数回シリーズのワークショップ研修を実施。

## ④生成AI研修

プロンプト技術や各業務に特化した活用ノウハウを習得するための、体系的な研修プログラムを整備する。

DX推進メンバー  
制度の創設

組織全体でDXを成功させるために、その取組を主導し、牽引する役割を担うDX推進メンバー（リーダー）制度を創設する。

## ⑤DX推進メンバー育成研修

庁内全体の業務改革を牽引できる「DX推進メンバー」を育成する。

- DX推進メンバーは、霧島市人材育成計画に掲げる職員像「Challenger」を踏まえ、原則「立候補方式」により選出することとし、状況に応じ、補完的に「推薦方式」を採用します。
- また、立候補した職員から数人を選抜するのではなく、立候補者との面談を経て、原則、立候補した全員を「DX推進メンバー」として選出します（有資格者や情報シス部門経験者以外の職員については、J-LISオンライン研修の受講を推奨）。

### 立候補方式【推奨】

意欲ある職員が自ら立候補

#### メリット

- ・ 職員の主体性や挑戦意欲を引き出せる
- ・ モチベーションの高い人材を確保できる
- ・ 自発的な学習や活動が期待できる
- ・ 人事記録に現れないデジタルスキルを持つ若手職員を見いだせる

#### デメリット

- ・ 特定の部署に偏る可能性があり、国が推奨する「各課1人以上の配置」が困難になる恐れがある。
- ・ 「意欲」と「実務遂行能力」が必ずしも一致しない場合がある

### 推薦方式【補完】

各所属長が候補者を推薦

#### メリット

- ・ 組織としての一体感を醸成しやすい
- ・ 各部署から確実に人材を確保できる
- ・ 所属長が「業務に精通した実務担当者」を指定できるため、実効性のあるBPRが期待できる

#### デメリット

- ・ 本人の意欲が低い場合、活動が停滞する懸念
- ・ 「やらされ感」が生じやすく、変革を主導するリーダーシップが発揮されにくい場合がある

## 職員アンケートによる立候補

- 令和7年7月に、全職員を対象に「DXに関する職員アンケート」を実施。
- 「あなた自身がDX推進メンバー（リーダー）に就任することについて関心がありますか」の設問に対する回答として、「非常に関心がある」又は「関心がある」が63人。
- 63人に対する「“チャレンジしてみたい”、“スキルを生かしてみたい”と思われる方は、自身の氏名を入力してください」の設問に対し、自身の氏名を記載した方は22人。

## 研修修了者からの立候補（今後）

- 主査以下の職員20人を対象に、デジタル技術を活用した新業務フローに関する企画書を作成し、プレゼンテーションを通じて、自身の主張を明確かつ簡潔に伝えることができる能力を養成することを目的に、6回シリーズの「ワークショップ研修」を開催。
- 本研修の修了者に対し、メンバー（リーダー）就任に関する意向調査（立候補確認）を実施する。

立候補者と面談し制度概要を説明。意向の最終確認

## DX推進メンバー

- 研修会への参加を通じメンバー全員がDXの基本を理解し、現場で活躍できる基礎能力を習得。
- 所属部署等の業務において「デジタル化できそうなこと」、「非効率な作業」等の課題を発見し、助言等を行います。
- 他のメンバーとの情報交換を通じ、業務改革に関する知見を共有します。
- 任期は2年間（R8、R9）とします。更新の可否は、運用状況等を踏まえ判断します。

選抜

## DX推進リーダー※

- 強い意欲と専門的知識を持つリーダーを配置し、メンバーの変革に対する熱量を高めます。
- 自らが学んだ知識や技術を、メンバーに指導・共有します（内部講師（メンター）としての役割を期待）。
- 庁内の重要プロジェクトに関するWGに参加し、DX推進課と連携して、庁内のDXに関する企画・推進を担います。

※ DX推進リーダーは制度施行時には設置せず、運用開始後の進捗状況を見極めた上で、必要に応じて設置を検討します。 38

きりしまDX未来図（第2.0版）（令和8年度～9年度）に基づき、組織全体でDXを推進する人材育成の強化を図ります。

