

指宿市DX推進ビジョン

令和 6 年度目標管理シート

【実績】

指宿市DX推進本部

目次

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに関する事項 (令和6年度～令和8年度)

番号	取り組み事項	ページ
(1)-ア	各種行政手続きのオンライン化	1
(1)-イ	窓口手続きのデジタル化	2
(1)-エ	市関連施設のキャッシュレス化	4
(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進	5
(3)-エ	データ活用（EBPM）の推進	8

上記以外の事項

番号	取り組み事項	ページ
(1)-ウ	マイナンバーカードの活用促進	9
(1)-オ	デジタルデバイド対策の推進	10
(1)-カ	デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化	12
(2)-ア	職員のデジタルリテラシーの向上	13
(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進	14
(2)-オ	AI・RPA等の利用促進	15
(3)-エ	データ活用（EBPM）の推進	16

取り組み事項	(1)-ア	各種行政手続のオンライン化
--------	-------	---------------

指標 1		【フロントヤード関連】 オンライン対応手続き数	達成度	80 %
			目標値	60 手続
積算 方法	ぴったりサービス掲載手続数を計上する 基準値:令和 5 年 4 月 目標値・実績値:令和 7 年 3 月		実績値	48 手続
			基準値	24 手続
実施内容			時 期	担当係
①	職員向け説明会を 4 回に分けて実施する		R6.4～R7.1	行政手続最適化 プロジェクト
②	伴走支援を行う事業者と協力して、手続数を増加させる		R6.4～R7.1	行政手続最適化 プロジェクト
③				
④				
評 価 内 容				
4回の勉強会を実施したが、ぴったりサービスの登録方法の習得に時間を要する職員が多かったことから、目標を下回る結果となった。その対策として、職員の機運を高めるために「ぴったりサービスマイスター」制度を新設した。				

指標 2	【フロントヤード関連】 オンライン申請前後の窓口来庁者の変化率	達成度	99 %
		目標値	2,264 人
積算 方法	基準値:オンライン申請拡充前の来庁者数（繁忙期:R6.3 + 閑散期R6.6） 目標・実績値:オンライン申請拡充後の来庁者数（繁忙期:R7.3 + 閑散期R7.1）	実績値	2,278 人
		基準値	2,831 人
実施内容		時 期	担当係
①	窓口来庁者数を調査し、現状と変化後の実績を把握する	R6.3～R7.3	行政手続最適化 プロジェクト
②	オンライン申請利用者を増加するため、広報紙等で周知する	R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
導入前の10日間（2,831人）に対し、導入後の10日間（2,278人）となったことから、一定の成果はあったと推測される。			

取り組み事項	(1)-イ	窓口手続きのデジタル化
--------	-------	-------------

指標 1	【フロントヤード関連】 窓口のデジタル化対応の窓口数	達成度	133 %
		目標値	6 窓口
積算 方法	書かない窓口タブレットで手続きできる窓口数を計上する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 2 月	実績値	8 窓口
		基準値	0 窓口
実施内容		時 期	担当係
①	窓口担当者と協議を行い，導入できる窓口を検討する	R6.4～R6.6	行政手続最適化 プロジェクト
②	①で検討した窓口にタブレットを設置する	R6.8	行政手続最適化 プロジェクト
③	設置後，担当者及び利用者向けアンケートを実施し，現状を把握する	R7.3	行政手続最適化 プロジェクト
④			
評 価 内 容			
市民課，税務課，地域福祉課，長寿支援課（旧国保介護課），健康増進課，水道課，山川支所市民福祉課，開聞支所市民福祉課に設置を行った。今後は，窓口数は拡張せず，既存のシステム運用を充実させる方向性で取り組みを進めたい。			

指標 2	【フロントヤード関連】 窓口のデジタル化対応の手続き数	達成度	107 %
		目標値	30 手続
積算 方法	書かない窓口タブレットで申請等ができる手続数を計上する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 2 月	実績値	32 手続
		基準値	0 手続
実施内容		時 期	担当係
①	職員向け説明会を 4 回に分けて実施する	R6.4～R7.1	行政手続最適化プロジェクト
②	伴走支援を行う事業者と協力して、手続数を増加させる	R6.4～R7.1	行政手続最適化プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
ぴったりサービスAPIを活用して、窓口タブレット申請システムに手続きを紐づけて、窓口で利用できるように構築した。			

指標 3		【フロントヤード関連】 実証利用住民に対するアンケート	達成度	123 %
			目標値	60 %
積算 方法	住民アンケートで満足度を調査し，高評価率を集計する。		実績値	73.9 %
			基準値	— %
実施内容			時 期	担当係
①	不定期でアンケートを実施し，集計を行う		R6.3～R7.3	行政手続最適化 プロジェクト
②	導入するサービスについては，住民目線で利用しやすいように配慮する		R6.3～R7.3	行政手続最適化 プロジェクト
③				
④				
評 価 内 容				
市役所各窓口で年４回窓口実態調査を実施し，満足度を計測した。目標を上回る満足度となったが，窓口職員の丁寧な 市民応接が大きな要因であった。				

取り組み事項	(1)-イ	窓口手続きのデジタル化
--------	-------	-------------

指標 4	【フロントヤード関連】 ワンストップ対応のライフイベント	達成度	100 %
		目標値	2 手続
積算 方法	ぴったりサービス上で申請できるワンストップ対応手続数を計上する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 2 月	実績値	2 手続
		基準値	0 手続
実施内容		時 期	担当係
①	出生・転入ワンストップに関連する窓口担当者と協議を行う	R6.4～R6.6	行政手続最適化 プロジェクト
②	住民側が使いやすい設問を支援業者と検討する	R6.8	行政手続最適化 プロジェクト
③	受け付けた手続をスムーズに処理できるように事務の流れを検討する	R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
④			
評 価 内 容			
出生と転入の異動届で窓口タブレットを活用した。関係所属で協議を重ねスムーズな運用を図ったが、レアケースへの対応や転入予約との併用などで課題もあった。ライフイベント別の窓口タブレットの活用については、出生のみを検討し、オンライン化が実装されている転出・転入については、オンラインを優先的に利用する方向性で検討したい。			

指標 5	【フロントヤード関連】 ワンストップの利用者人数	達成度	340 %
		目標値	10 人
積算 方法	ワンストップ窓口の 1 か月あたりの利用者人数 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 3 月	実績値	34 人
		基準値	0 人
実施内容		時 期	担当係
①	出生・転入ワンストップに関連する窓口担当者と協議を行う	R6.4～R6.6	行政手続最適化 プロジェクト
②	住民側が使いやすい設問を支援業者と検討する	R6.8	行政手続最適化 プロジェクト
③	市役所来庁者へ周知を実施する	R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
④			
評 価 内 容			
1 か月間窓口タブレット申請システムを活用して出生と転入にかかる申請書一括作成を行った。それぞれの所属からは申請書に記入する手間が削減されたという意見もある一方、代理人などの申請だと挙動がうまくいかないケースもあった。			

指標 6	【フロントヤード関連】 施策実施の前後の住民滞在時間の変化率	達成度	63.2 %
		目標値	36 分
積算 方法	ワンストップ窓口利用者の発券から帰庁の変化を測定する 基準値:繁忙期:R6.3 + 閑散期R6.6 実績値:繁忙期:R7.3 + 閑散期R7.1	実績値	57 分
		基準値	41 分
実施内容		時 期	担当係
①	ワンストップ窓口で一括申請できるフォームを作成する	R6.4～R6.9	行政手続最適化 プロジェクト
②	ワンストップ窓口であることが分かりやすいようなレイアウトにする	R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
基準値となる導入前の集計方法に「住民記入時間」が含まれていなかったことから、集計方法の差異で実績値が長くなってしまった。また、出生及び転入の特性上、手続きの最中に相談を行うケースが多くなると全体の時間が長くなる傾向があった。(1)-イ-指標 4 と同じく、タブレットでの成果が薄いことから、今後はオンライン化を優先的に取り組みを進める。			

取り組み事項	(1)-エ	市関連施設のキャッシュレス化
--------	-------	----------------

指標 1	【フロントヤード関連】 窓口キャッシュレス決済回数	達成度	107 %
		目標値	732 件
積算 方法	1年間の窓口キャッシュレス決済取扱件数 基準値：令和 4 年度 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	786 件
		基準値	488 件
実施内容		時 期	担当係
①	支払い可能なキャッシュレス決済を拡充する	R6.4～R6.9	行政手続最適化 プロジェクト
②	ポスターなどでPRする	R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
市民課関係が583件，税務課関係が203件となった。コンビニ交付を除く全体件数が57,687件であることから，全体取り扱いの1.36%がキャッシュレス決済で行われたことになる。			

指標 2	【フロントヤード関連】 会計事務処理時間の削減	達成度	93.3 %
		目標値	42 分
積算 方法	従来のレジスター日報と導入したPOSシステムでのデータ処理の比較 基準値→令和6年5月 目標値・実績値→令和6年11月	実績値	45 分
		基準値	52 分
実施内容		時 期	担当係
①	キャッシュレス決済端末だけでなく、POSシステムも導入する	R6.9まで	行政手続最適化 プロジェクト
②	レジスターを取り扱う担当職員と協議を行う	R6.9まで	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
キャッシュレス導入による会計事務処理時間については、計測時の結果として取扱件数の差や集計時の金額確認などで短縮されたが、全体のフローではオンライン決済の集計などが増えると、導入前より長くなるケースがあるため、引き続き、検討が必要である。			

取り組み事項	(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進
--------	-------	------------------------

指標 1		【フロントヤード関連】	達成度	89 %
		施策前後における職員の後続業務時間の減少率	目標値	101 秒
積算 方法	窓口来庁者やオンラインで受け付けた後の職員の事務処理時間を計上する 基準値：導入前R6.4 実績値：導入後R7.1 実績値/基準値＝目標値		実績値	113 秒
			基準値	127 秒
実施内容			時 期	担当係
①	入力作業等が不要になるように電子データで受ける環境をシステムで構築する		R6.4～R7.1	行政手続最適化 プロジェクト
②	基幹系システム内の申請管理システムで受理した後、データ連動の協議をする		R6.10まで	行政手続最適化 プロジェクト
③				
④				
評 価 内 容				
今回の実証では、基幹系システム内の申請管理システムで受付を行うことはできたが、システム内の連動までは実証できなかったため、変化としては誤差の範囲程度となった。今後、システム標準化後の機能に合わせて、検討を行う。				

指標 2	【フロントヤード関連】 施策前後の職員の説明時間等の減少率	達成度	70.5 %
		目標値	31 分
積算 方法	ワンストップ窓口利用者の受付から帰庁の変化を測定する 基準値:繁忙期:R6.3＋閑散期R6.6 実績値:繁忙期:R7.3＋閑散期R7.1	実績値	44 分
		基準値	39 分
実施内容		時 期	担当係
①	不要な説明を簡略化できるようなポップ表示などを検討する	R6.10まで	行政手続最適化 プロジェクト
②			
③			
④			
評 価 内 容			
単に申請書を記入して手続きを終える方だけでなく、調査時期に子育てや移住に関する相談を受けられる方がいた場合、長時間かかることになり全体の平均を伸ばすことがあると分かった。タブレットの活用では、説明時間の減少が難しかったことから、今後はオンライン化を優先的に取り組む必要がある。			

指標 3		【フロントヤード関連】 バックヤード集約化数	達成度	33 %
			目標値	3 業務
積算 方法	フロントヤード改革に伴い、バックヤードで集約化した数を集計する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 3 月		実績値	1 業務
			基準値	0 業務
実施内容			時 期	担当係
①	現状の業務プロセスを把握する		R6.6	行政手続最適化 プロジェクト
②	担当者との協議を行い、集約するための案を出す		R7.2	行政手続最適化 プロジェクト
③				
③				
評 価 内 容				
今回のモデルプロジェクトでは、バックヤードに関する業務を含んでいなかったことから、目標に届かなかった。また、1 業務については、これまでのキャッシュレス決済に加えオンライン決済を同一POS内に導入し、郵便小為替に代わるサービスを構築した。しかしながら、集計作業などこれまでと変化する部分もあり、引き続き運用面の見直しが求められる。				

取り組み事項	(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進
--------	-------	------------------------

指標 4		【フロントヤード関連】	達成度	100 %
		BPR取組数	目標値	3 業務
積算 方法	BPRに取り組んだ業務数を集計する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 3 月		実績値	3 業務
			基準値	0 業務
実施内容			時 期	担当係
①	出生や転入手続きなど，ワンストップに取り組む業務のBPRに取り組む		R6.5～R7.2	行政手続最適化プロジェクト
②	らくらく証明書など新たなサービスのBPRを検討する		R6.5～R7.2	行政手続最適化プロジェクト
③				
④				
評 価 内 容				
BPRについては，「出生」「転入」「らくらく証明書交付サービス」で実施した。お客様の動線から職員の事務処理の流れを整理し，プロジェクトメンバーにおいて共有を図った。メンバーと協議を行い，出てきた課題から一部運用を見直した。				

指標 5	【フロントヤード関連】 更なる業務改革（全体最適化）の取組数	達成度	100 %
		目標値	2 取組
積算 方法	フロントヤード改革を通じて，業務改革を行う取組数を集計する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 3 月	実績値	2 取組
		基準値	0 取組
実施内容		時 期	担当係
①	職員アンケートを実施し，業務の最適化を検討する	R6.3～R6.10	行政手続最適化 プロジェクト
②	ワンストップ窓口の利用を通じて，業務改革の検討を行う	R6.10～R7.2	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
「出生」「転入」の申請書一括作成の仕組みを構築し，全体の業務改革を実施した。しかしながら，代理申請への対応の難しさや一部窓口での負担増などの課題があったことから，新たな方法を模索する必要もある。			

指標 6	【フロントヤード関連】 新たな窓口空間整備に係る提案数	達成度	100 %
		目標値	2 提案
積算 方法	フロントヤード改革を通じて得た知見から，窓口整備に関する新たな提案数 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 2 月	実績値	2 提案
		基準値	0 提案
実施内容		時 期	担当係
①	プロジェクトメンバーに庁舎管理を所管する総務課員を選出する	R6.5～R7.2	行政手続最適化 プロジェクト
②	事業の進捗に合わせて，プロジェクトで検討する	R6.5～R7.2	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
民間企業による外部からの視点により，指宿庁舎フロアの課題や改善の提案をいただいた。実際に，課題への対応として，不規則に張られたポスターやチラシを整理することで情報過多となっていたフロアが改善されるケースもあった。			

取り組み事項	(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進
--------	-------	------------------------

指標 7		【フロントヤード関連】	達成度	133 %
		窓口ロールプレイの実施後の改善提案数	目標値	3 提案
積算 方法	窓口ロールプレイ実施後に協議を行い、その中での改善提案数を集計する 基準値：令和 5 年 4 月 目標値・実績値：令和 7 年 2 月		実績値	4 提案
			基準値	0 提案
実施内容			時 期	担当係
①	窓口ロールプレイの実施		R6.5	行政手続最適化 プロジェクト
②	窓口ロールプレイ参加者等で協議を行い、具体的な改善提案を挙げる		R6.5	行政手続最適化 プロジェクト
③				
④				
評 価 内 容				
「転入」のロールプレイを改善前、改善後でそれぞれ実施し、提案を行った。実際に、ロールプレイを経て現状の運用に対する課題も見つけることが出来たため、システム導入に関わらず、関係課の改善の場となった。				

取り組み事項	(3)-エ	データ活用（EBPM）の推進
--------	-------	----------------

指標 1	【フロントヤード関連】 デジタル手法で取得したデータ数	達成度	1647 %
		目標値	100 件
積算 方法	ノーコードツールで構築したデータ分析ツール内で取り扱うデータ総量 基準値：令和 5 年 4 月時点 目標値・実績値：令和 7 年 2 月時点	実績値	1,647 件
		基準値	0 件
実施内容		時 期	担当係
①	ノーコードツールの環境を整える	R 6.4	行政手続最適化 プロジェクト
②	データ分析しやすいアプリを作成し，入力していく	R 7.2 まで	行政手続最適化 プロジェクト
③			
④			
評 価 内 容			
全 4 回実施した窓口実態調査において，ノーコードツールを活用した。総務省の調査要領では，目安が10サンプル/回 なのに対して，本市は大きく上回るデータ数となった。			

指標 2		【フロントヤード関連】 一元化するデータ数	達成度	203 %
			目標値	15 件
積算 方法	申請管理システムで取り扱うデータの月平均 基準値：令和 5 年 4 月～11月 目標値・実績値：令和 6 年 4 月～11月		実績値	30.4 件
			基準値	12.1 件
実施内容			時 期	担当係
①	ぴったりサービスで取り扱うデータを申請管理システム上にも登録する		R6.5～R7.3	行政手続最適化 プロジェクト
②				
③				
④				
評 価 内 容				
今回導入した窓口タブレットシステムとぴったりサービスはともに、申請管理システムを経由することから、双方で取り扱う件数を一元化したデータとして計上した。オンラインでは転入予約が多く、窓口タブレットでは水道開始届が多かった。				

取り組み事項	(1)-ウ	マイナンバーカードの活用促進
--------	-------	----------------

目標 1	コンビニ交付可能手続きの総取扱件数の20%をコンビニ交付にする。 ※参考:令和 5 年度総取扱件数 26,790件	達成度	87 %
		目標値	20.00 %
積算 方法	総取扱件数のコンビニ交付率を集計する 基準値:令和 5 年度実績 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	17.43 %
		基準値	13.47 %
実施内容		時 期	担当係
①	らくらく申請書交付サービスを導入する	R6.9まで	市民係
②	チラシ・YouTube・LINEでPRを行う	R7.2まで	市民係
③	指宿庁舎、開聞庁舎で動画を上映し、メリットを伝える	R7.2まで	市民係
④			
評 価 内 容			
市役所各庁舎にらくらく窓口証明書交付サービスを導入し、コンビニ交付の操作方法を身近に感じてもらうようにした。令和 6 年度総取扱数26,820件に対し、コンビ交付数4,676件となり、前年度より交付率が 5 %上昇したものの目標達成には届かなかった。			

目標 2	マイナンバーカードの有効申請率を 2 % 向上させる	達成度	107 %
		目標値	88.69 %
積算 方法	基準値:令和 6 年 3 月末時点 目標値・実績値:令和 7 年 3 月末時点	実績値	94.76 %
		基準値	85.41 %
実施内容		時 期	担当係
①	申請困難者（介護・障害者施設、病院入所者）への申請促進	R7.2まで	市民係
②	申請困難者（個別訪問）への申請促進	R7.2まで	市民係
③			
④			
評 価 内 容			
目標値に対して実績値は6.07%増で、カードの更新時期と重なったこともあり、当初の目標を達成することができた。目標達成に向けた取り組みについては、申請困難者（介護・障がい者施設、病院入所者）への出張申請や高齢者等の住居への個別出張申請受付を行い、令和 6 年度は109件(+0.3%)の申請を受付けた。			

目標 3	申請書自動作成システムの申請割合を20%とする。	達成度	90 %
		目標値	20 %
積算 方法	基準値:令和 6 年 3 月末時点 目標値・実績値:令和 7 年 3 月末時点	実績値	17.9 %
		基準値	0 %
実施内容		時 期	担当係
①	申請書自動作成システムの導入を導入する	R6.8まで	市民係
②	デジタルサイネージ動画を作成する	R7.2まで	市民係
③	広報紙に掲載し、市民への周知を実施する	R7.2まで	市民係
④			
評 価 内 容			
令和 6 年 8 月に導入を行い、広報紙やデジタルサイネージでの告知を行った。実績値については17.9%と目標値に対して-2.1%であった。（※利用開始の 8 月以降の集計結果では申請割合は27.9%）			

取り組み事項	(1)-オ	デジタルデバйд対策の推進
--------	-------	---------------

目標 1	スマホ講習会を10回以上開催し、 のべ200名以上が出席する	達成度	225 %
		目標値	10 回・ 200 名
積算 方法	スマホ講習会の開催回数や参加者数を集計する 基準値:総務省交付金活用時のKPI設定値 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	29 回・ 319 名
		基準値	6 回・ 60 名
実施内容		時 期	担当係
①	自治公民館連絡協議会や校区公民館等を通じて、 地域へPRする	R7.3まで	協働推進係 社会教育係
②			
③			
④			
評 価 内 容			
自治公民館連絡協議会や校区公民館だよりを活用しながら、 地域へ周知・PRを行った。結果として、目標を上回る回数を開催できた。講習会ではスマートフォンの活用について、興味関心の高まりを実感する場となり、 今後のデジタル活用の普及につながる講座となった。（内訳:健幸・協働のまちづくり課 8回・67名 生涯学習課 21回・252名）			

目標 2	目標 1 のスマホ講習会の参加者満足度90%以上にする	達成度	97 %
		目標値	90.0 %
積算 方法	スマホ講習会終了後、アンケートを実施する 基準値:総務省交付金活用時のKPI設定値 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	87.5 %
		基準値	60.0 %
実施内容		時 期	担当係
①	デジタルボランティア等のサポート体制を構築する	R7.2まで	協働推進係 社会教育係
②	講習会後のアンケートで、「満足度」の項目を設ける	R7.3まで	協働推進係 社会教育係
③	参加者のニーズやスマホに関する困りごとを把握する	R7.3まで	協働推進係 社会教育係
④			
評 価 内 容			
募集の段階から本講座で学習する内容を明らかにしていたことで、その内容を学びたい人だけが集まることができ、受講者のニーズに合った学習の場を提供できたことが高い満足度につながったと考える。今後は、受講者アンケートで挙げられたニーズや困りごと、学びたい内容を基に講座内容を見直していきたい。（内訳:健幸・協働のまちづくり課 89.8％、生涯学習課 85.1％）			

目標 3	デジタルボランティアを新規で20名養成する	達成度	390 %
		目標値	20 名
積算 方法	デジタルボランティア新規登録者数を集計する 基準値:総務省交付金活用時のKPI設定値 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	78 名
		基準値	20 名
実施内容		時 期	担当係
①	デジタルボランティア養成講座を 2 期開催する	R7.2まで	協働推進係
②	デジタルボランティア養成講座について、自治公民館連絡協議会を通じて地域へPRする	R7.2まで	協働推進係
③	高齢者を取り巻く関係者にデジタルボランティア養成講座のチラシ等を配布する	R7.3まで	デジタル政策係 高齢者支援係
評 価 内 容			
指宿商業高等学校と連携し、情報マネジメント科 2・3 年生を対象にデジタルボランティア養成講座を実施し、 2 年生36名、 3 年生37名、計73名をデジタルボランティアとして任命、市民向けの養成講座では、 5 名を任命した。任命した高校生のうち、 6 名がスマホ相談会にボランティアとして参加していただいた。社会人だけではなく、 学生もデジタルボランティアとして養成し、幅広い層をサポートしていける環境づくりを行っていく。			

取り組み事項	(1)-オ	デジタルデバイド対策の推進
--------	-------	---------------

目標 4	デジタルボランティアが、 のべ20回以上活動する	達成度	90 %
		目標値	20 回
積算 方法	デジタルボランティアの活動回数を集計する 基準値:総務省交付金活用時のKPI設定値 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	18 回
		基準値	12 回
実施内容		時 期	担当係
①	スマホ講習会や相談会への参加を呼びかける	R7.3まで	協働推進係
②	ボランティアの勉強会を実施する	R7.3まで	協働推進係
③			
④			
評 価 内 容			
実施回数が目標数を下回ったが、 これからの相談等に向けてデジタルボランティアが集まり、活動する上での方向性や相談者への対応方法などについての勉強会を行った。			

取り組み事項	(1)-カ	デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化
--------	-------	------------------------

目標 1	LINE公式アカウントの機能拡充を実施する	達成度	100 %
		目標値	1 機能
積算 方法	令和 6 年度に新規で拡充した機能数を計上する 基準値:令和 5 年度 目標値・実績値：令和 6 年度	実績値	1 機能
		基準値	0 機能
実施内容		時 期	担当係
①	新規で拡充できそうな機能の情報収集を実施する	R6.9	デジタル政策係
②	拡充する担当課と協議を行い、実施する	R7.2まで	デジタル政策係
③			
④			
評 価 内 容			
公式LINEのトップ「くらしお役立ち」→「生活情報」→「各種申請」から指宿市証明書等発行ナビページへつなげる機能を追加した。今回の機能により、コンビニ交付率の向上などが期待できる。			

取り組み事項	(2)-ア	職員のデジタルリテラシーの向上
--------	-------	-----------------

目標 1	電子申請システムを10名以上の職員が作成できるようになり、同職員に終了証を交付する	達成度	100 %
		目標値	10 名
積算方法	新規で電子申請システムの操作ができるようになる職員数を集計する	実績値	10 名
		基準値	一 名
実施内容		時 期	担当係
①	電子申請システム強化週間を設けて職員を育成する	R6.7	デジタル政策係
②	電子申請システムを受講した職員に電子申請研修終了証として交付する	R6.7	デジタル政策係
③	上記終了証を受領した職員が他職員へ周知しやすい仕組みを検討する	R6.12	デジタル政策係
④			
評 価 内 容			
国のオンライン申請システムである「ぴったりサービス」の活用を促進することを目的に「ぴったりサービスマイスター制度」を策定し、一定の要件を満たした職員に認定証を交付した。認定証交付式の様子を職場内のインフォメーションやYouTubeで発信を行った。			

取り組み事項	(2)-イ	業務見直し（BPR）及びペーパーレス化の推進
--------	-------	------------------------

目標 1		コンビニ交付開始により，窓口取扱時間数を268時間削減する		達成度	87 %
				目標値	268 時間
積算方法	コンビニ件数×窓口取扱時間（3分）で算出する 基準値:令和 5 年度実績 目標値:R5総取扱26,790×20%×窓口取扱時間 3 分/60 実績値:令和 6 年度			実績値	233.8 時間
				基準値	180.5 時間
実施内容				時 期	担当係
①	実施内容は，(1)-ウ-目標 1 に同じ				
②					
③					
④					
評 価 内 容					
コンビニ交付を実施している「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「所得証明書」「課税証明書」「所得課税証明書」は，1 件当たり平均 3 分の発行時間がかかる。以上を，踏まえるとコンビニ交付件数4,676件に 3 分を乗じ，233.8時間の削減効果があったと推測される。					

取り組み事項	(2)-オ	A I ・ R P A 等の利用促進
--------	-------	--------------------

目標 1		生成AIに関するルールの策定	達成度	0 %
			目標値	策定済み
積算 方法	ルール策定の有無 基準値：令和 5 年度 目標値・実績値：令和 6 年度		実績値	未策定
			基準値	未策定
実施内容			時 期	担当係
①	他市の取扱いについて、調査を実施する		R6.7	デジタル政策係
②	ルールを策定し、全庁的に展開する		R6.10	デジタル政策係
③				
④				
評 価 内 容				
令和 6 年11月22日にデジタル戦略課で策定した『指宿市生成 A I 利用ガイドライン（案）』を基に市長協議を実施した。協議を行い、「生成AIは効果的に利用すれば恩恵があるが、同時に様々なリスクもあることから慎重な対応が必要である。」といった結果となったことから、今後、他市の導入事例やサービスを引き続き調査研究することとなった。				

取り組み事項	(3)-エ	データ活用（EBPM）の推進
--------	-------	----------------

目標 1	指宿市のまちづくりに関する市民向けアンケートを実施する	達成度	100 %
		目標値	実施
積算 方法	アンケートの実施の有無	実績値	実施
		基準値	—
実施内容		時 期	担当係
①	18歳以上の市民の中から1,500人を抽出し、アンケートを実施する	R6.12	企画係
②	小 6， 中 3， 高 3 を対象としたアンケートも別途実施する	R6.12	企画係
③			
④			
評 価 内 容			
令和 6 年 7 月から 9 月にかけて書面回答によるアンケートを実施した。			

目標 2	各所属の新規事業創出の際にEBPMの要素を追加する	達成度	100 %
		目標値	追加
積算 方法	新規事業を実施する各所属が予算要求の際に提出する資料にEBPMの要素を盛り込んだ形で改正する	実績値	追加
		基準値	—
実施内容		時 期	担当係
①	デジタル政策係と財政係で協議を行う	R6.8	デジタル政策係 財政係
②	各課から提出された様式において、EBPMの記載状況を集計・確認する	R7.1	デジタル政策係 財政係
③			
④			
評 価 内 容			
予算編成時に作成する『様式 1 1 評価調書（新規事業）』を改正し、新たに「データに基づく事業効果（予測）【EBPM関連】」の項目を追加した。このことにより、本市の新規事業を予算化する際にデータに基づく根拠が必須となった。			