

# 指宿市DX推進ビジョン

令和6年度目標管理シート

【目標】

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		目標値	80 %
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	件
		基準値	件
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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		目標値	60 %
積算方法	住民アンケートを実施し、満足度を調査する	実績値	%
		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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		目標値	90 %
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	分
		基準値	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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		目標値	80 %
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	分
		基準値	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			

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】 施策前後における職員の後続業務時間の減少率	達成度	0 %
		目標値	80.0 %
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	時間
		基準値	時間
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			

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	0 %
		目標値	80 %
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	分
		基準値	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			

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	0 %
		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	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			

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】 BPR取組数	達成度	%
		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	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			

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	0 %
		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	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			

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	%
		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	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			

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】 窓口ロールプレイの実施後の改善提案数	達成度	0 %
		目標値	2 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	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			

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	%
		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	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	R6.4	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	R7.2 まで	行政手続最適化プロジェクト
③			
④			
評価内容			

指標 2	【フロントヤード関連】 一元化するデータ数	達成度	%
		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	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			

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%をコンビニ交付及びらくらく証明書発行サービスに移行する。※参考:令和5年度総取扱件数 26,790件	達成度	0 %
		目標値	20.00 %
積算方法	総取扱件数のコンビニ交付及びらくらく証明書交付率を集計する 基準値:令和5年度実績 目標値・実績値:令和6年度	実績値	%
		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			

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	0 %
		目標値	87.41 %
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	%
		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	R6.8	市民係
②	市内各地域の公民館・高校への出張申請	R6.7~R7.2	市民係
③			
④			
評価内容			

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	0 %
		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	%
		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	デジタルサイン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			

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

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	%
		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	回・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			

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	0%
		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	%
		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			

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	%
		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	
		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
④			
評価内容			

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	%
		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	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			

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	%
		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	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			

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	0 %
		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	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			

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	0 %
		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	時間
		基準値	180.5 時間
実施内容		時期	担当係
①			
②	実施内容は，(1)-ウ-目標1に同じ		
③			
④			
評価内容			

取り組み事項	(2)-オ	AI・RPA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	%
		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	
		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			

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	%
		目標値	実施
積算方法	アンケートの実施の有無	実績値	
		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			

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	%
		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	
		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			