

指宿市DX推進ビジョン

令和 7 年度目標管理シート

【実績】

指宿市DX推進本部

目次

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)-ウ	マイナンバーカードの活用促進	3
(1)-オ	デジタルデバイド対策の推進	5
(1)-カ	デジタル技術を活用した市民向け情報発信の強化	7
(2)-イ	業務見直し（ＢＰＲ）及びペーパーレス化の推進	8
(2)-ウ	国の推進するシステム標準化・共通化への円滑な対応	9
(2)-エ	国の推進する行政手続きのオンライン化の効率的な運用の推進	9
(2)-オ	A I ・ R P A 等の利用促進	10
(3)-ア	デジタル技術を用いた交流人口・関係人口の拡大	11
(3)-イ	広報ＤＸによる戦略的な情報発信の推進	12

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

目標 1	オンライン対応手続き数を増加させる	達成度	81 %
		目標値	75 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 7 年 4 月 目標値・実績値:令和 8 年 3 月	実績値	61 手続
		基準値	48 手続
実施内容		時 期	担当係
①	職員向けぴったりサービス勉強会を実施する	R7.10	デジタル政策係
②	未熟児養育医療，産後ケア利用，子ども医療費給付金支給申請，ひとり親家庭等医療費助成申請の手続きを登録する。（計 4 件）	R8.3まで	こども課
③			
評 価 内 容			
ぴったりサービス勉強会は，令和 8 年 1 月 23 日に実施したが，全庁的にシステム標準化後の対応で参加者が 9 名と低調であった。今回の結果も踏まえ，令和 8 年度は，行政手続きのオンライン化を推進する新規事業を実施予定である。			

目標 2	鹿児島県電子申請システム（e申請）終了後の方針を決定する ※令和 7 年 3 月 14 日の説明会において，「共同利用は，令和 7 年度で終了する方向」と説明あり	達成度	100 %
		目標値	方針の決定
積算方法	次期汎用申請システムの導入方針の決定 基準値：なし 目標値・実績値：令和 7 年度	実績値	方針決定，予算化
		基準値	－
実施内容		時 期	担当係
①	現状のサービス以外の情報を収集する	通年	デジタル政策係
②	移行をスムーズに行えるように既存のサービスの延長の動向を注視する	通年	デジタル政策係
③			
④			
評 価 内 容			
鹿児島県電子申請システムの終了後の方針を決定し，令和 8 年度に予算を計上した。なお，電子署名を必要とする申請は目標 1 の「ぴったりサービス」を活用し，電子署名を必要としない簡易的な届出等は，令和 8 年度に導入の汎用電子申請システムを活用する方針である。			

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

目標 1	窓口のデジタル化対応手続き数を増加させる	達成度	78 %
		目標値	40 手続
積算 方法	ぴったりサービスを活用した窓口タブレット申請システムに登録されている手 続きを計上する 基準値:令和 6 年度 目標値・実績値:令和 8 年 3 月	実績値	31 手続
		基準値	32 手続
実施内容		時 期	担当係
①	職員向けぴったりサービス勉強会を実施する	R7.10	デジタル政策係
②	窓口タブレット申請システムの登録方法を職員に周知する	R7.10	デジタル政策係
③			
④			
評 価 内 容			
令和 8 年 1 月 23 日にぴったりサービス勉強会を実施し、登録方法をレクチャーしたが目標に届かなかった。窓口デジタル化について、職員アンケートを実施したところ「データ連携」を望む声が最も多かったことから、利便性を上げられるような仕組みを検討していく。			

目標 2	申請書自動作成システムの申請割合を60％にする	達成度	17 %
		目標値	60.0 %
積算 方法	基準値:令和 7 年 3 月末時点 目標値・実績値:令和 7 年度	実績値	10.0 %
		基準値	17.9 %
実施内容		時 期	担当係
①	満足度調査を行う	R7.8まで	市民係
②	必要な帳票を追加する	R7.8まで	市民係
③	申請書自動作成システムが利用しやすい動線を検討する	R7.6まで	市民係
④			
評 価 内 容			
各種証明書発行において、申請書自動作成システムを利用した割合は、約10％であった。マイナンバーに関する手続きについては、概ね利用している。また、満足度調査について「記入事項が少なく良かった。」等の意見が多かった。			

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%をコンビニ交付サービスに移行する ※参考:令和 6 年度総取扱件数 26,820件	達成度	111 %
		目標値	20.00 %
積算 方法	総取扱件数からコンビニ交付率を積算する 基準値:令和 6 年度実績 目標値・実績値：令和 7 年度	実績値	22.29 %
		基準値	17.43 %
実施内容		時 期	担当係
①	らくらく申請書交付サービスにてコンビニ交付を体験してもらう	通年	市民係
②	チラシ・YouTube・LINEでPRを行う	通年	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	通年	市民係
④			
評 価 内 容			
コンビニ交付対象証明書総発行件数25,975件に対し、コンビニ交付件数5,790件となった。窓口に来庁された方に「らくらく申請書交付サービス」を率先し体験してもらった。また、マイナンバーカードの受取に来られた方にコンビニ交付に関するチラシを配布し目標達成につなげた。			

目標 2	市役所に来庁が困難な方のマイナンバーカードの手続き（新規申請，更新申請，電子証明書の更新）に関する出張申請を100名受け付ける	達成度	52 %
		目標値	100 件
積算方法	基準値:令和 6 年出張申請件数 目標値・実績値:令和 7 年度	実績値	52 件
		基準値	109 件
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）へのチラシの配布	R7.8	市民係
②	申請困難者（個別訪問）による出張申請実施	通年	市民係
③	広報紙への案内の掲載	通年	市民係
④			
評 価 内 容			
出張申請の件数を伸ばすことができず目標達成できなかった。今後，施設等へのチラシ配布の回数を増やし，窓口での呼びかけ等に努めていきたい。			

目標 3	マイナポータルを利用した未熟児養育医療の申請を開始し、対象者の50％以上が利用する	達成度	72 %
		目標値	50 %
積算方法	マイナポータルを利用した未熟児養育医療の申請率を積算する	実績値	36 %
		基準値	—
実施内容		時 期	担当係
①	市ホームページに掲載する	R7.5～R8.3	おやこ保健係
②	出生届時にQRコード及び操作手順等を掲載したチラシを配布し、周知を図る	R7.5～R8.3	おやこ保健係
③	市公式LINEを活用して周知を図る	R7.5～R8.3	おやこ保健係
④			
評 価 内 容			
令和7年度申請者11名。うち、マイナポータル申請者4名。マイナンバーカードを持っていない、電子署名の有効期限切れ、パスワードを覚えていない等の理由により申請できない方がいた。令和8年度も出生届出時やSNS等を活用して周知を図りたい。			

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

目標 4	マイナポータルを利用した産後ケア利用の申請を開始し，対象者の50％以上が利用する	達成度	85 %
		目標値	50 %
積算方法	マイナポータルを利用した産後ケア利用の申請率を積算する	実績値	42.4 %
		基準値	—

実施内容		時 期	担当係
①	市ホームページに掲載する	R7.5～R8.3	おやこ保健係
②	出生届時にQRコード及び操作手順等を掲載したチラシを配布し，周知を図る	R7.5～R8.3	おやこ保健係
③	市公式LINEを活用して周知を図る	R7.5～R8.3	おやこ保健係
④			

評 価 内 容

①②令和7年度にマイナポータルを利用した申請は14件で，申請率は42.4％であった。出生届や新生児訪問時，緊急性のあるものなど，窓口で受け付けるものもあり，目標値には達しなかった。市のホームページや出生届時等に配布するチラシにリンクやQRコード及び操作手順等を掲載し，周知を図っており，令和8年度も継続して取り組む。

③市公式LINEを活用した周知は出来ていなかったため，今後周知に努める。

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

目標 1	スマートフォン講習会を15回以上開催する	達成度	160 %
		目標値	15 回
積算 方法	スマートフォン講習会の開催回数を集計する 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7年度	実績値	24 回
		基準値	6 回
実施内容		時 期	担当係
①	全自治会に対し、デジタル講座の実施希望調査を行う	R8.3まで	協働推進係
②	校区公民館等を通じて、地域へPRする	R8.3まで	社会教育係
③	健幸・協働のまちづくり課で5回以上、生涯学習課で10回以上開催する	R8.3まで	協働推進係 社会教育係
④			
評 価 内 容			
健幸・協働のまちづくり課で6回、生涯学習課で18回のスマートフォン講習会を実施した。指宿・山川・開聞それぞれの地域で開催することができた。また、生涯学習フェスティバル内でも「スマホ相談室」を開催し、受講できなかった方への機会も提供した。今後も生涯学習講座に限らず、スマホに関する講座等を開講できる場を模索したい。			

目標 2	上記の講習会参加者を延べ250名以上にする	達成度	98 %
		目標値	250 名
積算 方法	スマートフォン講習会の参加者を集計する 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7年度	実績値	244 名
		基準値	60 名
実施内容		時 期	担当係
①	全自治会に対し、デジタル講座の実施希望調査を行う	R8.3まで	協働推進係
②	校区公民館等を通じて、地域へPRする	R8.3まで	社会教育係
③	健幸・協働のまちづくり課で50名以上、生涯学習課で200名以上を目標にする	R8.3まで	協働推進係 社会教育係
④			
評 価 内 容			
健幸・協働のまちづくり課で50名、生涯学習課で194名の参加があった。校区公民館の周知協力もあって多くの方に参加していた。今回は初級程度の内容で上記の人数が受講したが、今後は、受講生のさらなる知識獲得に向けて中級編（応用編）のような内容も展開し、継続的に受講者を確保したい。			

目標 3	目標 1， 2 のスマホ講習会の参加者満足度を90%以上にする	達成度	101 %
		目標値	90 %
積算 方法	スマホ講習会終了後， アンケートを実施する	実績値	91 %
		基準値	—
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	R8.3まで	協働推進係
②	講習会後のアンケートで， 「満足度」の項目を設ける	R8.3まで	協働推進係
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	R8.3まで	協働推進係
④			
評 価 内 容			
アンケートを実施した講習会ではいずれも不満足という意見はなく， わかりやすい説明だった， 疑問に思っていたことを聞くことができたとの感想をいただいた。また， 受講者からの質問の内容は以前と比較するとレベルが上がっており， スマホに慣れてきた方が増えてきていることを実感した。			

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を新規で30名養成する	達成度	137 %
		目標値	30 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 7 年度	実績値	41 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	R8.3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	R8.3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	R8.3まで	協働推進係
④			
評 価 内 容			
指宿商業高校と連携し、情報マネジメント科の 2 年生を対象にデジタルボランティア養成講座を実施し37名を、市民向けの講座では 4 名を任命し、合計41名のデジタルボランティアを養成し目標を達成した。			

目標 5	デジタルボランティアが、 のべ20回以上活動する	達成度	210 %
		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7年度	実績値	42 回
		基準値	20 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	R8.3まで	協働推進係
②	ボランティアの勉強会を実施する	R8.3まで	協働推進係
③			
④			
評 価 内 容			
団体向けの講習会やスマホ相談会等で活動した。また、デジタルボランティアの勉強会を行い、情報交換を行うことで、相談対応の際に活用できる知識を深めることができた。			

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	SNS（公式LINEやInstagram等）を活用した事業等の周知活動を年間150回以上行う	達成度	60 %
		目標値	150 回
積算方法	SNS（公式LINEやInstagram等）を活用した事業等の周知活動を集計する （基準値：おやこ保健係30回，こども相談係10回，こども保育係50回）	実績値	90 回
		基準値	90 回
実施内容		時 期	担当係
①	SNSを活用して周知活動ができる事業等をリスト化し周知活動を行う際に適切な時期や内容を把握することで，市民が必要とする情報を発信する	R8.3月まで	こども課
②	活用できるSNSの情報（利用法や他課既存のツール等）を職員間で共有する	R8.3月まで	こども課
③			
評 価 内 容			
保健センター開放，赤ちゃん教室の案内をLINEやInstagramにて実施した。年度途中から発信を始めたため，基準値には到達できていない。（保健センター開放16回，赤ちゃん教室 4 回）令和 8 年度も継続して実施する予定。（おやこ保健係） インスタ 2 件，LINE 2 件情報発信。年度途中から発信を始めたこと，ひとり親家庭という限定的な対象者向けの制度を掲載することにためらいがあったことから，基準値を達成できなかった。令和 8 年度は，広く制度を知ってもらうことを目標に，もう少し情報提供に力を入れたい。（こども相談係） ファミサポ通信，ひなぎく病児保育室だより，まめっこランド利用状況などインスタ36件，LINE30件活用で基準値を超えることができた。（こども保育係） こども課全体の基準値90件は達成できた。			

目標 2	公共サービスメッシュを活用した通知サービスの実証を行う	達成度	0 %
		目標値	実施
積算 方法	デジタル庁の公共サービスメッシュの実証に応募し，採択を受けた後市役所内部で実証を行う	実績値	未実施
		基準値	－
実施内容		時 期	担当係
①	デジタル庁公共サービスメッシュ担当と密に連携を図る	通年	デジタル政策係
②	実証の詳細を確認後，庁内で説明会を実施する	R7.12まで	デジタル政策係
③	通知サービスの実証を庁内で実施する	R8.1～3	デジタル政策係
④			
評 価 内 容			
公共サービスメッシュの実証は，実証後の費用負担が不透明であったことから実施を見送った。デジタル庁では，令和9年度からサービスの本番を見据えていることから情報を収集し，活用を検討していきたい。			

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269時間削減する	達成度	108 %
		目標値	269 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6年度実績 目標値:R6総取扱26,820×20%×窓口取扱時間 3 分/60 実績値:令和7年度	実績値	289.5 時間
		基準値	234 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			
コンビニ交付件数が5,790件であったことから， 1 件当たり 3 分の窓口取扱件数で計算をしたところ， 289.5時間の事務削減につながった。			

取り組み事項	(2)-ウ	国の推進するシステム標準化・共通化への円滑な対応
--------	-------	--------------------------

目標 1		標準化対応業務を円滑に移行させる	達成度	－ %
			目標値	移行する
積算方法		標準化対応業務の移行を完了させる。	実績値	一部を除き、移行済
			基準値	－
実施内容			時 期	担当係
①	パッケージになっている17業務を移行する		R7.8.25	対象所属
②	健康管理システムを移行する		R8.1	対象所属
③	戸籍及び戸籍の附票事務を移行する		R8.2	対象所属
④				
評 価 内 容				
令和 7 年11月17日に総合行政システムの16業務、11月25日に関連する滞納管理システム、令和 8 年 2 月24日に戸籍業務の移行が完了している。残る 3 業務（戸籍の附票、生活保護、健康管理）は、令和 8 年度以降に移行予定である。なお、当初は全ての業務が令和 7 年度末までに移行を完了するスケジュールであったが、国の期間延長に伴い、本市の残る 3 つの業務も特定移行支援業務として、国へ報告済みである。				
また、移行後の円滑な運用に向けた課題も残っていることから、引き続き、対応していく予定である。				

取り組み事項	(2)-エ	国の推進する行政手続きのオンライン化の効率的な運用の推進
--------	-------	------------------------------

目標 1		デジタル庁と次期オンライン申請システムの実証を実施する		達成度	100 %
				目標値	実施
積算 方法	実証事業への参加の有無 基準値：令和 6 年度 目標値・実績値：令和 7 年度			実績値	実施
				基準値	テストの実施
実施内容				時 期	担当係
①	出生連絡票の実証を実施する			R7.8～R8.1	デジタル政策係 おやこ保健係
②	次期オンラインの仕様を確認し、ぴったりサービスからの移行を検討する			R8.3まで	デジタル政策係
③					
④					
評 価 内 容					
こども課と連携し、次期オンライン申請システムの実証を実施した。実際に申請から、差戻、決裁などの仕様を一通り確認することができたため、今後の運用に活かしていきたい。					

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	100 %
				目標値	策定済み
積算 方法	ルール策定の有無 基準値：令和 6 年度 目標値・実績値：令和 7 年度			実績値	策定済み
				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			通年	デジタル政策係
②	ルールを策定し、全庁的に展開する			R7.7	デジタル政策係
③	生成AIの試験導入を行い、職員研修を実施する			R7.8	デジタル政策係
④					
評 価 内 容					
令和 7 年 6 月19日に生成AIガイドラインを策定し、同年 7 月 2 日に職員研修を実施した。職員研修では、67名の職員が出席した。また、令和 8 年 3 月には、職員向けアンケート調査を実施し、回答者の73.1%が「これまでに利用したことがある」と回答があった。今後も職員の要望に沿った環境構築を模索していきたい。					

取り組み事項	(3)-ア	デジタル技術を用いた交流人口・関係人口の拡大
--------	-------	------------------------

目標 1	指宿市への移住・定住世帯 48件	達成度	105 %
		目標値	60 件
積算 方法	指宿市の事業を活用して移住・定住した世帯数を集計 【基準値⇒R 6 年度, 目標値・実測値⇒R 7 年度】	実績値	63 件
		基準値	48 件
実施内容		時 期	担当係
①	ポータルサイト（いぶすき暮らし）の掲載内容の見直しとサイトへの誘導を促す取組みを強化し、ユーザー数を前年比20%以上増を目指す。【令和 6 年度28,680人⇒令和 7 年度34,416人】	R8.3まで	地域創造係
②	移住定住者向けInstagramの定期的な投稿による情報発信を実施し、ポータルサイトへの誘導を図る。	R8.3まで	地域創造係
評 価 内 容			
Instagramは開設から2年で491フォロワー、29投稿となり、月 1 ～ 2 回の投稿ペースとなっている。ホームページ掲載内容の大幅な見直しは行えず、R7年度のユーザー数は26,615人で、前年度比 7 %の減となった。今後は継続してホームページ掲載内容の見直しを行うとともに、空き家バンクとInstagramを連動させた投稿を行うなど、ユーザー数の増を目指していきたい。			

取り組み事項	(3)-イ	広報DXによる戦略的な情報発信の推進
--------	-------	--------------------

目標 1	YouTube「デジサポいぶすき」において、収益化の条件を 1 つ達成する	達成度	119 %
		目標値	1,000 件
積算 方法	チャンネル登録者数を1000人以上にする 基準値：令和 7 年 5 月 1 日時点 目標値・実績値：令和 8 年 3 月31日	実績値	1,191 件
		基準値	962 件
実施内容		時 期	担当係
①	動画を20本以上、投稿する	R8.3まで	デジタル政策係
②	DX関連の講演や視察対応時など、あらゆる場面で周知を行う	通年	デジタル政策係
③			
④			
評 価 内 容			
令和 7 年度は、43本の動画（通常18本、ショート25本）を投稿し、目標を達成することができた。収益化のもう一つの条件である「過去 1 年間に4,000時間以上再生されること」についてはハードルが高いが、引き続き動画コンテンツを活用したプロモーションに取り組んでいきたい。（過去 1 年間の再生時間：1,743時間）			