総務財政委員会　行政視察報告書

鹿児島県鹿児島市

視察日：令和 8 年 10 月 20 日（火曜日）

視察項目：鹿児島市における DX 化とデジタル化について

1　市の概要

〇市役所の所在地：鹿児島県鹿児島市山下町１１番１号

〇総面積：547.77 ㎢

〇人口：576,783 人（令和 8 年 4 月 1 日現在）

〇世帯数：286,978 世帯（令和 8 年 4 月 1 日現在）

〇令和 8 年度一般会計当初予算：3,048 億 3,700 万円



市章

【位置】

九州の南端、鹿児島県本土のほぼ中央部。東経 130 度 23 分から 130 度 43 分、北緯 31 度 17 分から 31 度 45 分に位置し、北は姶良市、西は日置市、南は指宿市などと接する。

【地形】

市街地は、鹿児島湾に流入している甲突川等の河川により形成された小平野部にあり、その周辺は、海抜 100m から 300m の丘陵地帯（シラス台地）となっている。
過去 5 年間の平均によると、鹿児島市の気温は夏季最高気温 36.3 度、冬季最低気温-0.3 度、平均気温 19.5 度であり、温暖な気候に恵まれている。

【気象】

年間降水量は、2,750 ミリで、6 月から 8 月にかけてもっとも多く、この時期で年間降水量の 52 パーセントを占めている。

東寄りの風が吹く日には、活発な火山活動を続けている桜島の火山灰が市街地に降ることがある。（令和 6 年の桜島噴火回数 99 回、鹿児島市役所本庁での年間降灰量 105g／平方メートル）

【鹿児島市の歴史】

鹿児島市は、明治 4 年（1871 年）に廃藩置県とともに県庁の所在地となり、同 22 年（1889 年）4 月には市制が施行された。

第二次世界大戦の戦火で市街地の約 9 割を焼失したが、戦後は観光・商工業の発展とともに市域も拡大し、昭和 42 年（1967 年）4 月 29 日には隣接する谷山市と合併して人口 38 万人の新鹿児島市が誕生した。

その後、平成元年（1989 年）には市制施行 100 周年を迎え、平成 8 年（1996 年）4 月 1 日には中核市に指定された。

また、平成 16 年（2004 年）11 月 1 日には吉田町、桜島町、喜入町、松元町及び郡山町と合併し、政治・経済・社会・文化等高次な都市機能が集積し南九州の中核都市として発展してきた。市内各所に湧き出る天然温泉、黒豚・黒牛などの食、薩摩焼酎、明治維新をはじめとする歴史・文化など、多彩な地域資源を有している。

2　視察の目的

人口減少や行政需要の複雑化が進む中、限られた職員体制で行政サービスの質を維持・向上させるためには、デジタル技術を活用し、住民の利便性向上と業務の効率化を一体的に進めることが重要である。鹿児島市では、市民目線で窓口業務を見直す「書かない窓口」をはじめ、オンライン申請、生成 AI、ノーコードツールの活用、デジタルデバイド対策など、幅広い取り組みを進めている。本区における行政 DX の推進に資する知見を得ることを目的として、取り組みの経緯や成果、推進体制、情報セキュリティ対策等について調査した。

3　視察内容

〇テーマ：鹿児島市における DX 化とデジタル化について

（1）DX 推進計画と推進体制

鹿児島市の現行 DX 推進計画は、令和 4 年度から令和 8 年度までの 5 年間を計画期間とし、「ICT で住みよい街、鹿児島」を基本理念に掲げている。デジタルの力を活用して、誰もがその恩恵を受けられる持続可能なまちを目指し、「行かなくていい、書かない、待たない、回らない市役所づくり」を進めてきた。行政内部のデジタル化に加え、市民の ICT リテラシー向上やデジタルデバイド対策、地域産業における ICT 活用、デジタル人材の育成にも取り組んでいる。

次期計画では、AI の利活用を推進し、従来の DX の取り組みをさらに加速・拡大するため、「DX・AX 推進計画」とする方針が示された。計画期間は 5 年間を予定し、取り組み指針として「利用者視点」と「変革思考」を掲げる。基本方針は、①行政の DX 推進、②地域社会の DX 推進、③DX 推進力の強化の三つであり、前二者を実践・成果の柱、三つ目をそれらを支える基盤として位置付けている。

また、令和８年 10 月１日付で、デジタル技術の導入だけでなく、組織や業務の変革を重視する姿勢を明確にするため、総括責任者の名称を CIO から CDXO に変更した。外部専門人材についても、システムや技術の評価に加え、行政改革や組織変革の視点から助言できる人材の登用を進める。さらに、部門横断のプロジェクトチームを設け、AI の活用に関するガバナンスを担う CAIO や、技術的助言を行う AI 専門官を配置する方針が説明された。

（２）市民目線で進める「書かない窓口」

「書かない窓口」の導入に当たり、鹿児島市では職員自身が住民の立場で窓口手続きを体験する調査を行った。その中で、転入手続きに際して長時間待たされたという声があり、実際に７時間近く待った事例も紹介された。市民の視点から課題を確認したことで、窓口業務の問題を職員が自分事として捉え、現場から改善案が生まれる契機となった。

導入後は、市が保有する情報を活用して申請書を作成し、来庁者の状況に応じて必要な手続きをシステムで判別する。また、窓口で受け付けた後のシステム入力など、バックヤードの定型業務は RPA で自動化している。その結果、市民が申請書に記入する回数は導入前の 83 回から９回へ減少し、職員のシステム入力回数も約９割削減された。待ち時間や窓口滞在時間の短縮にもつながっており、市民と職員双方の負担を軽減する取り組みとなっている。説明後には、市民課窓口の現地視察も行った。

（３）オンライン化と職員の働き方改革

粗大ごみの受付や公共施設予約、電子契約など、来庁せずに利用できるサービスの拡充を進めている。電子申請件数は年間 13 万件を超え、キャッシュレス決済を導入した施設も 20 施設から 31 施設に拡大した。市民課の窓口に限らず、文化施設や子育て支援施設などでもキャッシュレス決済を利用できる環境を整えている。

職員向けには、全職員へのモバイルパソコン配備と Microsoft 365 の導入により、オンライン会議やペーパーレス化を推進した。コピー使用量は約 17％削減され、庁内の連絡手段も内線電話からチャット中心へ移行している。チャットはやり取りが記録として残るため、伝達漏れの防止や後からの確認、情報共有にも役立っているという。会議録作成支援システム、AI・OCR・RPA による入力業務の自動化も進めており、給与支払報告書の作成では年間約 500 時間の作業削減効果があった。

さらに、プログラミングの専門知識がなくても業務アプリを作成できるノーコードツール「kintone」を、各部署の職員が利用できる環境を整備した。現場の職員が自ら業務改善を形にできることに加え、他自治体が作成したアプリを共有する仕組みや、デジタル戦略推進課による支援、外部専門家の助言制度も活用している。

（4）生成 AI の活用と情報セキュリティ

鹿児島市では、約 4,500 人の職員が生成 AI「Copilot」を利用できる環境を整備した。導入前には外部講師による研修や理解度確認を行い、安全な利用に向けた準備を進めた。説明時点では職員の約 6 割が利用している一方、未利用の職員も約 4 割おり、利用の定着が今後の課題とされていた。既存の Microsoft 環境で利用できることから、別のサービスを新たに導入するのではなく、まずは利用可能な環境で段階的に活用を進めている。著作権や情報の取り扱い等に留意し、利用できる情報の範囲を限定しながら、将来的には文書作成支援にとどまらない業務改革につなげたいとの説明があった。

情報セキュリティについては、マイナンバーを扱う基幹系業務などをインターネット環境から分離する、いわゆる三層分離を基本としている。ノーコードツール等のクラウドサービスを利用する際には、国の認証などセキュリティ面の確認に加え、問題発生時の法的な対応も考慮してサービスを選定する。また、電子申請等で取得した個人情報は、利用目的を終えて不要になった段階で速やかに削除することを徹底している。

（5）地域のデジタル化とデジタルデバイド対策

市電・市バスのタッチ決済やシェアサイクルのオンライン化など、地域でのデジタル活用も進めている。高齢者を中心としたデジタルデバイド対策として、スマートフォン活用講座やデジタル相談会を実施するとともに、地域で継続的に支援できるようスマホサポーターの養成にも取り組んでいる。

市民意識調査では、 9 割以上の世帯がスマートフォンを保有している一方、個人情報の漏えいや詐欺被害への不安、デジタル機器を利用できる人とそうでない人の格差への懸念も示された。デジタル化による利便性向上を図るだけでなく、利用に不安のある市民を取り残さないための相談・支援体制を整えることが重要である。

視察時の質疑では、支所周辺に住む市民が本庁の税担当職員に相談できるよう、支所にテレビ会議システムを設置した事例も紹介された。オンライン化は移動時間の削減だけでなく、地域によるサービス利用の差を縮める手段としても活用されている。

4　所感

今回の視察で特に印象に残ったのは、鹿児島市が DX を単に紙の手続きをデジタルに置き換えることではなく、市民の立場から業務の流れそのものを見直す取り組みとして進めていたことである。「書かない窓口」の導入に際し、職員が住民になりきって手続きを体験し、長時間待たされる実態を把握したことが、改善を自分事として捉えるきっかけになった。システム導入ありきではなく、現場の課題を起点にしている点は、本区の行政サービスを考える上でも参考になる。

また、窓口で市民が記入する回数を 83 回から 9 回に減らし、職員の入力作業も約 9 割削減した成果は、市民の利便性向上と職員の負担軽減を同時に実現できることを示している。電子申請やキャッシュレス決済、チャット、RPA、ノーコードツールなど、個々の施策を全庁的な業務改革へつなげている点も重要である。

一方、生成 AI については、利用環境を整備しただけでなく、研修や利用範囲の設定、情報セキュリティへの配慮を行いながら、段階的に活用を広げている。技術の導入と同時に、職員の理解や意識を高め、組織として安全に使いこなす仕組みを整える必要がある。職員意識調査の回答率が 34.3%にとどまったことについても課題として受け止めており、DX を推進するには、職員一人ひとりが目的を理解し、主体的に参加できる環境づくりが欠かせないと感じた。

さらに、高齢者向けのスマートフォン講座や地域のスマホサポーターの養成など、デジタルを使いこなすことが難しい市民への支援も並行している。行政手続きのオンライン化を進める際には、デジタルに不慣れな方が必要なサービスを受けられなくなることのないよう、対面での支援や身近な相談先を確保する視点が重要である。

本区においても、デジタル技術の導入件数や効率化の数値だけを成果とするのではなく、区民が手続きの負担や待ち時間の減少を実感できているか、職員が生み出した時間を相談支援など人にしかできない業務に振り向けられているか、という観点から業務を見直す必要がある。市民目線を出発点とし、職員の主体的な改善を後押しするとともに、情報セキュリティとデジタルデバイド対策を両立させ、誰もが安心して行政サービスを利用できる DX の推進につなげていきたい。

