

# DX推進をめざし業務効率化と独自の職員研修を展開 鹿屋市の「スマートな市民サービス」実現への取り組み

2021年度から、「スマート化」を目標に掲げて独自の活動を行う鹿児島県鹿屋市役所。市民にとって便利なサービスを追求する過程で、DXによる業務改善や職員の育成を進めています。Udemy Business (以下、Udemy) を導入いただいた経緯や活用状況、現場の職員の声を変えながら、DX化によって日々進化を続ける鹿屋市の取組についてお伺いしました。

## 独自に取り組む「鹿屋市役所スマート化計画」

鹿屋市では、2021年3月に「鹿屋市役所スマート化計画」を策定しました。「①スマートな市民サービス」「②スマートな職場」「③スマートな職員」の3つの柱で取り組むこの計画ですが、策定に至った背景にあるのは、市民の皆さんが行う各種手続きなどを簡略化し、より利便性の高い市役所をめざしたいという想いです。ただ、計画策定当時は業務効率化における課題や、職場の意識改革が必要な部分があり

ました。そこで、まずはオンラインでの申請ツールやRPAの導入、ペーパーレス化などを進め、職員が市民サービスの改善を議論できる時間を作ることから始めています。内側からDX化を進めることが、結果として市民サービスを便利にすることにつながると考え、職場と職員のスマート化も計画の柱として盛り込んでいます。



デジタル推進課 主査  
たじま かつし  
田嶋 克史さん  
2005年、鹿屋市入庁。庁内のDX関連研修や業務効率化等を担当。県外派遣を含む観光、広報、人事担当を経て、2021年より現職。

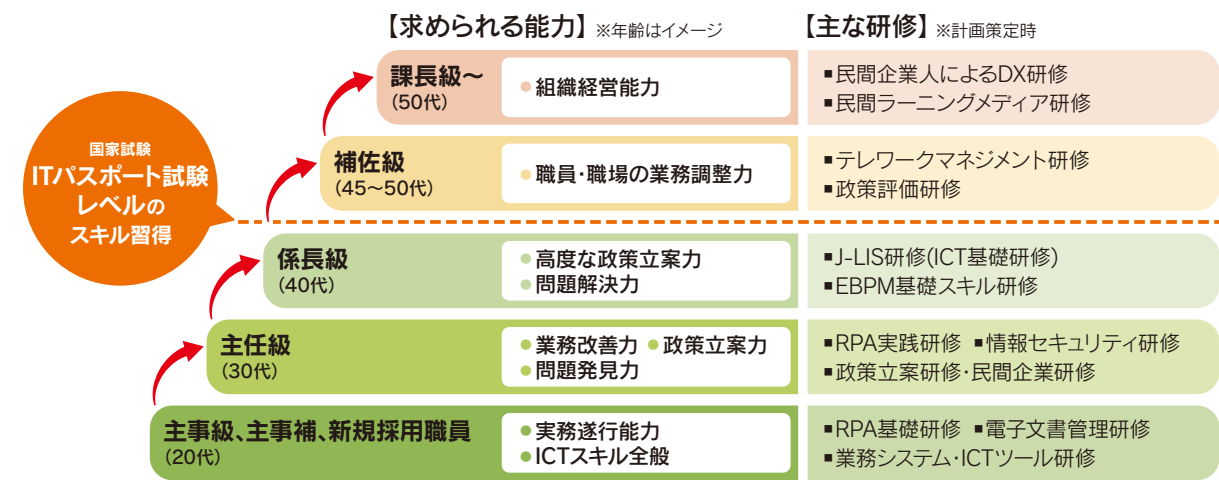
## 若手から役職者まで階級別の研修を実施

「鹿屋市役所スマート化計画」では、職員育成を取組事項の1つとして位置づけ、カリキュラムによる研修を実施しています。若手職員にはICTをはじめとしたスキルの基礎固め、主任級には業務改善力の向上、係長級には高度な政策立案力の育成など、階級・キャリアに応じた能力設定をしています。

カリキュラムでは、職級ごとにめざす能力を育成するための研修を定義し、ブラッシュアップしながら実施しています。また、今後職員が習得すべきスキルを「ITパスポート試験」に相当するレベルとし、2021年度から職員への同試験の取得支援(受験料負担など)も行っています。

### ● 育成体系(職級ごと) ※職級だけでなく年齢や採用期間等も考慮し、柔軟に研修を受講できるものとする。

#### 主事級から課長級まで幅広い職級の希望者でUdemy Businessを活用



「鹿屋市役所スマート化計画」より

## 庁内DXワンポイント事例 庁内向けの情報誌「スマもり」を作成・配信し、DX化を周知

DXを推進するにあたり、デジタル推進課では月1回程度「スマート化のもり」という職員向けの情報誌を発行しています。職場における業務電子化の事例やRPAの導入で便利になった事例、ITパスポート試験の合格者インタビューなど、DXに関するさまざまな内容を担当職員の声を変えながら取り上げています。部署によってDX化の取組に差がある中で、業務効率化が進んだ成功事例の共有を目的に発行しています。庁内の反応は好評で、毎月楽しみにしている職員も多い情報誌です。



▲情報誌「スマート化のもり」

## ラーニングパスで職員の学びをサポート

鹿屋市ではUdemyを2021年10月に導入しました。きっかけは、セミナーでUdemyを活用した他自治体の職員教育事例を見たことです。e-ラーニングはこれまでも実施してきましたが、どれも単発で終わってしまうことから、継続できる方法を模索していました。そんな中でいろいろな講座がいつでも好きなだけ視聴でき、かつデジタル関連の専門的なスキルも学べるUdemyはとても新鮮に感じ、ぜひ使ってみようと思いました。「Udemy e-ラーニング研修」では、受講者枠を定めて職員へ公募を行い、希望した若手から管理職までの職員が学んでいます。デジタル推進課で当市独自のラーニングパスを作り、

必修講座と推奨講座という形でピックアップした講座を受講者に展開します。DXやIT、自治体のEBPM(証拠に基づく政策立案)や広報に関する8講座を必修とし、推奨講座では業務効率化やデータの利活用、資料作成などさまざまなカテゴリーの講座を用意しました。

ラーニングパスの導入部分はアニメを使った短い講座を配置し、ICTに強くない職員でも興味を持って抵抗なく受講できるよう工夫しています。受講した職員の反応はとても良い一方で、受講している人としていない人で(DXに対する)知識のギャップも生じており、その対策を検討しています。

※学習者が受講しやすいように、スキルごとに推奨講座や(庁内の)内製講座、外部WEBサイトを学習計画としてまとめているカリキュラム作成機能。

## 鹿屋市役所がめざす理想の姿

鹿屋市では、市役所に行かなくてもオンラインでさまざまな手続きができるような、市民にとって利便性の高い市役所をめざしています。しかし、以前に比べて市役所が担う業務は増えており、職員の業務負担は増えています。職員が市民サービス改善のために考え行動できる時間を確保するためには、業務負担を減らすことが必要です。そのためにも、職員のDXスキルを向上させ、業務を効率化することが重要だと考えます。「鹿屋市役所スマート化計画」の3本柱について、それぞれ「①スマートな市民サービス」には「行かない・書かない市役所」、

「②スマートな職場」には「業務も顔も“見える”快適な職場」、 「③スマートな職員」には「仕事も生活も充実させるカッコイイ職員」など、各項目に対応するテーマを掲げています。計画の実現には職員のスキルアップや意識改革が欠かせないため、DXによる業務効率化で生み出される時間は、学びにも積極的に使っていきたいと思っています。デジタル時代にふさわしい学びの過程では、今後もUdemy等を活用したいと考えています。まずは意欲のある職員に受講を促すことで、周囲の職員の機運を高め、次年度以降の継続的な学びにつなげたいです。