（案）

那覇市DX推進計画

本編・アクションプラン編

那覇市デジタル化推進本部

目次

■ 本編

第１章　はじめに　5
第２章　DX推進に当たっての基本的な考え方　7
第３章　取組事項　13
第４章　計画推進体制　15
第５章　運用方法　17
第６章　人材育成・確保　19
第７章　セキュリティ対策　21
第８章　計画に関する諸情報　23

■ アクションプラン

No. 1　住民向けサービスのデジタル化　27
No. 2　マイナンバーカードの普及・活用　29
No. 3　行政手続のオンライン化　31
No. 4　施設・窓口のオンライン予約の整備　33
No. 5　一人ひとりのニーズに合った行政情報の提供　35
No. 6　誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるようになる　37
No. 7　EBPM（根拠に基づく政策立案）の促進　39
No. 8　デジタルを活用した公民連携事業の推進　41
No. 9　オープンデータの推進　43
No.10　データ連携のユースケース検討　45
No.11　DX施策実行に至るまでの動機形成　47
No.12　相談内容の高度化と支援体制の強化　49
No.13　業務の自動化促進　51
No.14　オンライン相談体制の整備と相談業務の効率化　53
No.15　コミュニケーションのオンライン化　55
No.16　業務効率を最大化できる働く環境の整備　57
No.17　業務効率向上に資するペーパーレス化の推進　59

本編

第1章　はじめに

1.1.計画策定の背景

社会的な期待の高まり

近年、人々の日常生活を始めとする社会全体に、デジタル技術が浸透しています。この背景には、AI、RPA、ブロックチェーン、メタバース等、新しいデジタル技術の誕生と急速な発展があります。他方、新型コロナウイルスの感染拡大により、外出行動の抑制や密を避けた行動が奨励されるようになりました。これらを契機として、デジタル技術を活用したサービスに対する需要が急増し、デジタル化が加速しました。一方、行政においては、コロナ禍に伴う給付金の支給等でデジタル化が進んでいないことが明らかになりました。

こうした社会の変化にあわせて、行政においては、業務、制度、組織等の在り方をデジタル技術の活用により根本的に変革することで、行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

国の動向

国はデジタル技術の社会的な浸透及び急速な進展を背景に、法律の施行や計画の策定に取り組んできました。具体的には、セキュリティの確保、官民が保有するデータの有効活用、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる社会の実現等に向けた内容を定めています。

＜主な法律・計画等＞

法律・計画等	概要
「官民データ活用推進基本法」施行（2016年）	• 基本施策として、行政手続きに係るオンライン利用の原則化、官民データの利用促進、マイナンバーカードの普及及び活用促進等を明示
「官民データ活用推進基本法」施行（2016年）	• 市町村に対して「官民データ活用推進基本計画」の策定を努力義務として位置づけ
「デジタル社会会実現に向けた改革の基本方針」策定（2020年）	• 国の目指すデジタル社会を定義 • 2001年のIT基本法の見直し及びデジタル庁設置の考え方を明示
「自治体DX推進計画」策定（2020年）	• DX推進のために自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化 • 総務省及び関係省庁による支援策等のとりまとめ
「デジタル社会形成基本法」施行、デジタル庁設立（2021年）	• デジタル社会の形成に向けた、基本理念、施策策定の基本方針、国・自治体・事業者の責務及び重点計画を策定 • デジタル庁設置法に基づきデジタル庁発足
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定（2022年）	• デジタル社会実現に向けた理念や原則、様々な分野や場面におけるデジタル化基本戦略及び施策を策定

沖縄県の動向

沖縄県は、2001年の「沖縄県行政情報化推進計画」策定をはじめとして、県民向け行政サービス及び行政業務のデジタル化に取り組んできました。2018年には、デジタル技術の活用により県内産業全体の生産性と国際競争力の向上を目的に、官民共同で沖縄 IT イノベーション戦略センターを設立しています。 2022年8月には、DX推進に係る総合計画として「沖縄県DX推進計画」を策定しました。そこでは、生活・産業・行政の3分野ごとに、ICT/DX関連施策における推進の基本方向を定め、各分野における施策を示しています。

那覇市の取組

本市は、2001年の「那覇市情報化推進計画」策定以降、これまで５次にわたる情報化推進計画を策定してきました。そこでは、電子自治体としての基盤整備から始まり、デジタル技術を活用した市民向け行政サービスの向上、内部事務の効率化等に取り組んできました。

様々な場面においてデジタル化が求められる中、デジタル技術の活用により新しい価値を創出することが期待されています。デジタル技術を手段として捉え、新たに「デジタル技術を活用した変革」を主眼におくことが重要になります。

1.2.計画策定の目的

DXを推進する目的

新型コロナウイルス感染症拡大やデジタル技術の発展等、社会を取り巻く環境の変化に伴い、市民の行政に対するニーズが多様化しています。行政においては、それらのニーズに応えたサービスを提供することが期待されます。

本市では、進展するデジタル技術の利活用を契機に、**利用者が利便性を実感でき、いつの時代も活力ある市役所を目指**すため、つぎの２つの視点をもってDXを推進していきます。

- **市民・事業者視点**
  デジタル技術により実現される利便性を実感でき、安心して生活や事業を営める
- **職員視点**
  利用者の視点で質の高いサービスを創出できる、活力ある市役所になる

本市では、これら２つの視点に基づく取組がDXの車輪の両輪として機能し、相互に好影響を及ぼしながら、よりよい未来を実現するための施策を展開していきます。

計画策定の目的

社会環境の変化と併せて変わり続ける市民ニーズに応え続けるためには、行政サービスも変革を続けることが重要です。本計画では、全庁が一体となってDXを推進していくための指針を示し、それに基づく取組を適切に管理することで、**DXによる取組を一過性のものではなく、不断かつ継続的に進めます**。今後も新しいデジタル技術の誕生や発展、社会全体での更なる浸透が予想されます。それを念頭に、行政のありたい姿を実現するための手段としてデジタル技術を戦略的に活用していきます。

第2章　DX推進に当たっての基本的な考え方

2.1.DXの定義

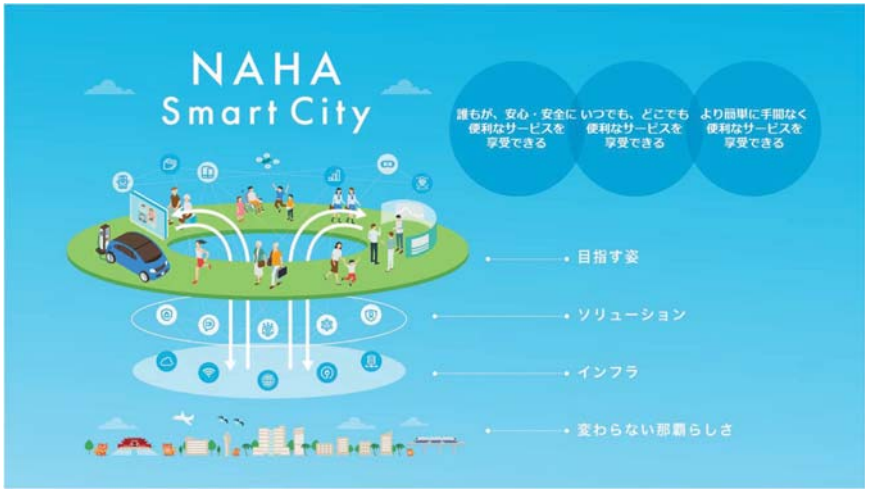
「DX（Digital Transformation）」は、デジタル技術を活用することで人々の生活をより良いものへと変革することです。

デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）を掛け合わせた言葉であり、デジタル化により今ある様々なモノやサービスが効率化され、従来実現されなかった人々のニーズに基づく新たなサービスや価値を創出することで、社会、産業及び生活の在り方を根本から変革することを意味します。

これは、ITシステムの導入等により、アナログ作業をデジタルに置き換えるIT化とは区別されます。DXは、デジタル技術の活用を通じて、**様々なサービス及びそれを生み出す組織や文化・風土を"変革"し、新しい価値を創出する**ことを主眼に置くことが重要になります。

本市では、DXの目的やビジョンを設定し、それを実現していくための**"手段"として、デジタル技術を有効に活用**してまいります。

2.2.DXの推進により実現を目指す那覇の未来



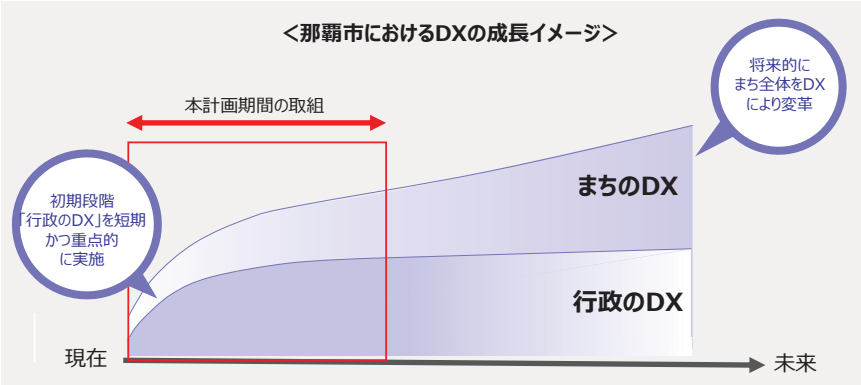
DXの推進により、将来的には**「誰もがデジタル技術の恩恵を受け、便利で豊かな那覇」**の実現を目指します。その土台には、うちなーぐち、琉球文化、まちぐぁー等、いつの時代も変わらない那覇らしさが存在します。

加えて、高速通信、個人認証及びセキュリティ等、DXの推進に資するインフラストラクチャーと、メタバース、シェアリング、リモートコミュニケーション等の未来の姿を実現するためのソリューションの進展が、目指す未来を実現するための下支えとなります。

2.3.未来の姿に到達するまでのイメージ

目指す那覇の未来の実現に向けて、**初期段階では「行政のDX」を短期かつ重点的に取組み、段階的にまち全体をDXにより変革**していくことを目指します。

「行政のDX」及び「まちのDX」における取組について、現在から未来までの道筋を以下に示します。



◆ **行政のDX**

【初期段階の取組】

デジタル技術を利活用した、「市民の利便性向上」及び「行政事務の効率化」を推進すると同時に、DXの取組が市役所に浸透し、安定的に取組める環境を整えます。

【将来的な取組】

行政のDXを安定的に推進するともに、様々な分野のデータを活用することで、行政サービスのさらなる効率化や高度化による地域課題の解決と利便性向上に向けた取組を推進します。

◆ **まちのDX**

【初期段階の取組】

社会環境の変化、市民ニーズ及びデジタル技術の動向等を捉え、将来的なまち全体のDX推進に向けた環境を整えます。併せて、国の「デジタル田園都市国家構想基本方針」に基づく取組の検討など、まち全体のDXに資する施策を検討します。

【将来的な取組】

地域活動、市民同士の支え合い及び民間企業等による自律的なDXと並行して、多様な主体との協働により、市民生活の質向上や地域の課題解決に資する取組及びサービスの充実を図ります。

第2章　DX推進に当たっての基本的な考え方

2.4.基本理念

本計画では、「1.2.計画策定の目的」に記載のとおり、DX推進の目的を市民・事業者及び職員の両視点から定めます。今後、それらの視点を踏まえた取組が相互に好影響を及ぼし、正のスパイラルを作り上げることで、より良い未来へと変化し続けることを目指して**「デジタルで変わり続けるまち・那覇」**を基本理念として掲げます。

この基本理念に基づき、目指す未来の実現に向けて効果的な取組を推進するためには、各視点における目的達成のためにどのような状態であるべきかを認識することが重要です。

そこで、それぞれの目的に対して必要だと考えられる成功要因を３つ挙げ、具体的なあるべき状態を示しました。取組を検討する上では、これらの成功要因を踏まえ、取組の方向性及び具体的な事項を定めます。

また、各取組事項を推進するに当たって、それらがどのような効果を生み出し、サービス利用者である市民・事業者及び職員に対してどのような価値を提供できるか示すことも重要です。これにより、評価における指標を定めるだけでなく、持続的にDX推進を図ることが可能となります。

デジタルで変わり続けるまち・那覇

《市民・事業者視点》

デジタル技術により実現される利便性を実感でき、安心して生活や事業を営める

便利さを実感できる

- 生活を支えるサービスが充実している
- 誰もが負担なく行政サービスを利用できる

安心・信頼できる

- 個別のニーズに即した行政サービスを適時に受けられる
- セキュリティに配慮した、信頼性の高いサービスを利用できる
- まちの現状や行政が目指す方向が見える

共にまちをつくる

- 共助による支え合いが充実する
- 地域の活動に主体的に参加できる
- まち全体でDXを進める環境を整える

《職員視点》

利用者の視点で質の高いサービスを創出できる活力ある市役所になる

意識を変える

- 将来を見据えてデジタル技術を積極的に活用する
- 利用者視点に立って行政サービスや業務をデザインする
- 新たな取組に挑戦できる文化を育む

業務の仕方を変える

- 業務を効率化し、サービスを改善するための時間を生み出す
- 目的達成に向けて組織の枠を超え連携する

働き方を変える

- 職員が個々の能力を発揮できる多様な働き方を実現する
- 仕事にやりがいを持てる環境を作る

2.5.那覇市のDX推進方針

本市のDXは、次の６つの方針に基づき、全職員が一丸となって推進します。

【方針１】総合合計画に掲げる「めざすまちの姿」の実現に向けたデジタル技術の活用

本市の総合計画が示す将来像の実現に向けた取組の方向性に基づく、各分野における施策の推進において、デジタル技術を活用した変革の視点を取り入れます。

【方針２】利用者目線のサービス設計

DXに資する施策の立案及び実施に当たっては、市民の目線及び利益を最優先に考えます。

【方針３】デジタル技術の積極的な活用による生産性の向上、課題の解決

急速かつ大規模に進展しているデジタル技術を積極的に活用することで、行政サービスの向上及び地域の課題解決を図ります。

【方針４】人にやさしいデジタル化

デジタルに不慣れな市民に対する支援等、誰ひとり取り残さない優しい市役所を目指します。

【方針５】安全・安心の担保

利用者が安心してデジタルサービスを利用できるようにするため、個人情報の保護及びセキュリティ対策を徹底します。

【方針６】多様な主体との連携による施策の推進

施策の推進に当たって、民間企業の知見及び専門的な技術並びに知識の活用、多様な主体との連携を図ることで、新たな価値を生み出します。

なお、DX推進方針を定めるに当たっては、以下のような市民の声を取り入れました。

行政サービスの使いやすさに対する意見

- 情報が散在していて、自分が必要な情報を探し出すのが大変。
- 電動車椅子が壊れたので、その修理費の助成金申請のために市役所に行った。自分で移動できないので、ヘルパーさんの手配等もあり大変。
- 市役所から電話がかかってくることがあるが、音声だと上手く伝わらないこともある。メール等テキストでやり取りできる選択肢も用意されていると助かる。
- 健康保険証と高齢者カード等、複数のカードを持ち歩くのが面倒。
- 自身に必要な情報を、 LINE等普段使っているアプリにプッシュ型で提供してもらえると便利。
- 仕事のため、市の入札情報を建設新聞等で確認することがある。市のウェブサイトでわかりやすく示してもらいたい。

次項へ続く

第2章　DX推進に当たっての基本的な考え方

2.5.那覇市のDX推進方針

行政サービスを受ける上での困りごとや暮らしにおけるニーズ

- たくさんある予防接種の際に、同じ情報を書くことが大変。以前住んでいた自治体では氏名住所等の基本情報はシールが貼られていて便利だった。
- 窓口に行くのはいいが、子供もいるため、事前予約など待ち時間をなくす工夫があると助かる。
- 何のワクチンを何回摂取したか忘れがちなので、アプリで確認できると、母子手帳を持ち歩くリスクが減って便利
- オンラインで自宅から申請ができれば、行く必要もヘルパーを依頼する必要もないためありがたい。
- 手続きについて相談する際、窓口へ行かず、ZOOM等のオンライン会議ツールで相談できると便利。
- 市役所での手続きのために、平日に仕事を休まなければならず困っている。
- 公共系の仕事は書類仕事が膨大なため、管理職はペーパーワークに忙しく、現場のマネジメントに関与できていない。

多様な主体との連携が求められる課題

- 申請に医師の診断書が必要な場合、市役所で書類を受け取り、病院で診察を受け、別日に診断書を受取り、市役所へ提出する必要がある。移動に時間がかかるため、全て行うのに4日必要で、4日分の有休を使っている。

デジタル化が進むことへの不安や懸念

- 全てオンラインになり、会話がなくなると寂しい。窓口では、手続きのついでに職員と会話できるといい。
- 単にサービスを提供するのではなく、使い方や手順をいつでも気軽に聞ける場所がほしい。子どもが近くに住んでいないため気軽に聞けない。わからないことがあれば携帯ショップで聞くことが多い。
- スマホ教室に行ったこともあるが、基本的なのこと（アプリとは？バックアップとは？）が理解できなかった。もっと基礎的なことを学べる場所がほしい。
- オンラインで自宅から手続きできることは便利だと思うが、分からないことがあると困ると思う。

セキュリティ事故等のリスクに対する不安

- 母子手帳アプリは便利だが、データが消えないか不安を感じる。
- 写真や口座情報をインターネット上に載せることに抵抗がある。
- 情報漏洩などセキュリティに対する不安がある。オレオレ詐欺などの事件に巻き込まれることも怖い。
- マイナンバーカードはセキュリティが不安で取得していない。

2.6.本計画の対象範囲

DXの対象範囲を定めるに当たっては、民間部門などの多様な主体が主導もしくはそれらの多様な主体と行政が連携して取組を進める**「まちのDX」**と、市役所が主導して行政サービスの変革に取り組む**「行政のDX」**の２つに大別します。

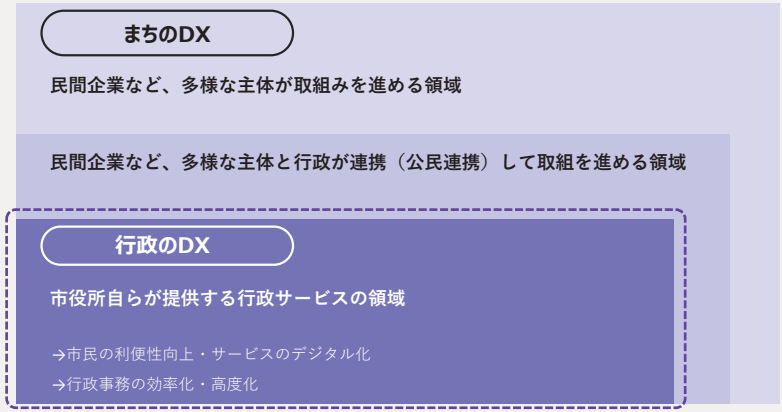
「まちのDX」は、行政サービスによらない、地域の経済や産業の活性化、さらなる利便性の向上等地域の課題解決に向けた取組を対象とします。

「行政のDX」は、行政サービスの利便性向上及び行政事務の効率化並びに高度化を目指す、行政内部や行政サービスに関連するDXの取組を対象とします。

本計画では、**将来的なまち全体のDX推進に向けて、まずは「行政のDX」を短期かつ重点的に取り組む範囲として設定**します。「まちのDX」の推進に向けた環境整備に取り組むことで、段階的なDX推進を図ります。

そして、将来的には「行政のDX」の範囲にとどまらず、「まちのDX」に対象を広げ、取組を段階的に進めることで、まち全体の魅力を高め、暮らしやすい環境づくりを目指します。

＜計画対象範囲の考え方＞



破線部：本計画（計画期間６年間）で扱う範囲、対象部局は全部局を想定

第3章　取組事項

3.1.市民・事業者視点による取組の目的と取組事項

「市民・事業者視点」「職員視点」の目的達成に向けた取組事項を設定します。設定に当たっては、目的達成に必要な成功要因を取組の方向性として捉え、取組によって実現したいことを明確にした上で取組事項を設定しています。

なお、これらのDX関連施策となる取組事項の詳細については、別頁のアクションプラン編において、目標値やスケジュール等を設定しています。

目的	取組の方向性	取組により実現したいこと	取組事項	アクションプラン
デジタル技術により実現される利便性を実感でき、安心して生活や事業を営める	①「便利さを実感できる」ための取組	暮らしを支えるサービスが充実している	No.1　住民向けサービスのデジタル化	p.27
			No.2　マイナンバーカードの普及・活用	p.29
		「行かない・書かない・待たない」環境を整える	No.3　行政手続のオンライン化	p.31
			No.4　施設・窓口のオンライン予約の整備	p.33
	②「安心・信頼できる」ための取組	必要とする行政サービスをタイムリーに受けられる	No.5　一人ひとりのニーズに合った行政情報の提供	p.35
		必要とする行政情報をいつでも・どこでも簡単に得られる	No.6　誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるようになる	p.37
		市役所の取組や、取組に至った理由や根拠を知ることができる	No.7　EBPM（根拠に基づく政策立案）の促進	p.39
	③「共にまちをつくる」ための取組	自ら地域の課題や地域づくりに加わることができる	No.8　デジタルを活用した公民連携事業の推進	p.41
		多様な主体がデジタルを活用して連携できる	No.9　オープンデータの推進	p.43
			No.10　データ連携のユースケース検討	p.45

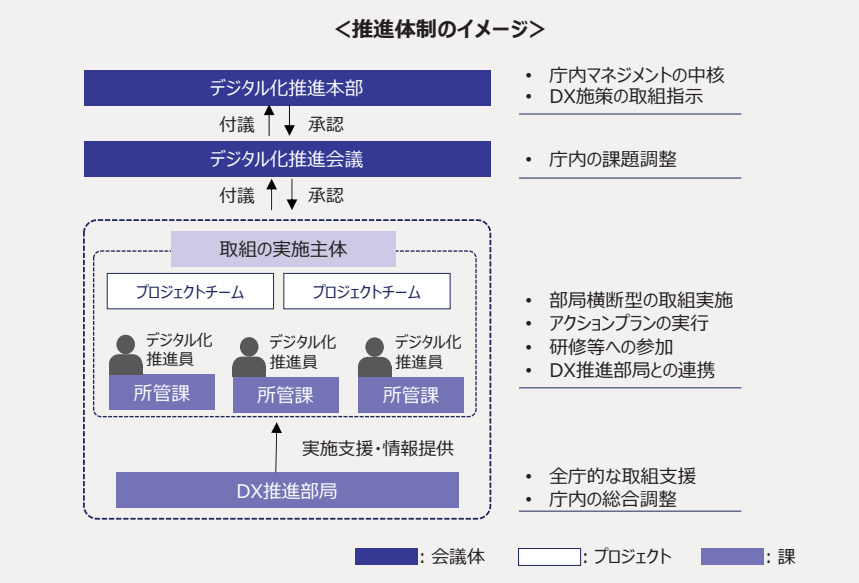
3.2.職員視点による取組の目的と取組事項

目的	取組の方向性	取組により実現したいこと	取組事項	アクションプラン
利用者の視点で質の高いサービスを創出できる活力ある市役所になる	①「意識を変える」ための取組	職員一人ひとりがDXの必要性と有用性を理解し、デジタル技術を手段として積極的に活用することができる	No.11　DX施策実行に至るまでの動機形成	p.47
		職員が安心してDXに取組める環境があり、組織全体にDXの取組が浸透している	No.12　相談内容の高度化と支援体制の強化	p.49
	②「業務の仕方を変える」ための取組	デジタル技術を活用して、業務の生産性を高めるとともに、事務効率化によって生み出された時間を更なる市民サービスの向上に繋げる	No.13　業務の自動化促進	p.51
			No.14　オンライン相談体制の整備と相談業務の効率化	p.53
			No.15　コミュニケーションのオンライン化	p.55
	③「働き方を変える」ための取組	職員が個々の能力を発揮できる多様な働き方ができ、仕事にやりがいを持てる	No.16　業務効率を最大化できる働く環境の整備	p.57
			No.17　業務効率向上に資するペーパーレス化の推進	p.59

上記に設定した取組事項以外にも、システム標準化など法的事項となっている取組や、国の取組に基づくデジタル規制改革等の取組についても、国の動向も踏まえながら対応していきます。

第4章　計画推進体制

4.1.内部の実施体制



広範にわたるDXの取組を総合的かつ効果的に推進していくには、全庁が一体となった推進体制を構築することが必要になります。

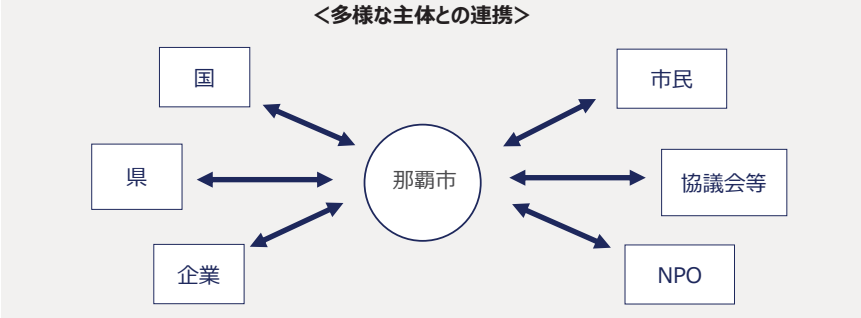
本市では、市長のリーダーシップの下、CIO（最高情報統括責任者）、庁議構成員から組織する「デジタル化推進本部」のもと、戦略的な取組を全庁が一丸となって推進します。

DXの取組を推進するにあたり、部局を横断する課題や取組については、政策統括調整監を議長とする「デジタル化推進会議」において調整を図り、具体的な取組は、「庁内プロジェクトチーム」で進めていきます。 また、各課の取組については「デジタル化推進員」のリーダーシップのもと推進を図ります。

DXを全庁が一丸となって進めていくためには、機運醸成及び人材育成などDXを定着させるための環境を整え、各課がDXに係る取組を推進できるよう伴走型で支援していくことも必要です。

そのため、DX推進部局は、各課の取組に対する支援や庁内の調整を行うことに加え、DX推進のための土壌づくりにも取り組みます。

4.2.外部との連携体制



将来的なまち全体のDXの推進に向けて、本計画の初期段階から多様な主体との連携を図ります。

利用者の視点をもとに行政サービスのデジタル化を進めていくには、市民及び事業者等と連携し、課題やニーズを把握することが重要です。

また、国が主導する各種施策との連携や、DX推進のための支援を活用することで、効率的に取組を進めます。

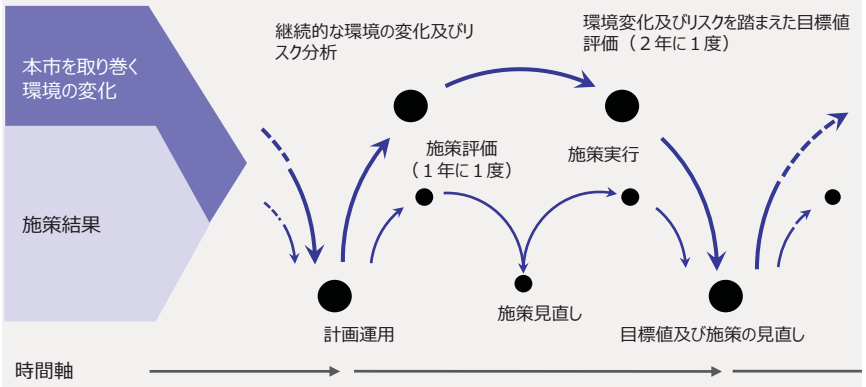
加えて、県をはじめ県内市町村との情報及び取組の連携を図ることで、スピード感をもってDXを推進することを目指します。

また、多様な主体との連携し本計画を推進する中で、目指す那覇の未来の実現に向けて、DXを進めるための公民連携の在り方を検討していきます。

第5章　運用方法

5.1.運用の基本方針

＜本計画を効果的に運用していくための運用方針＞



生活や働き方、意識を大きく変化させる感染症の出現や、加速化するデジタル技術の進化、社会全体でのデジタル化の加速など、環境の変化が激しい現代において、一度設定した計画を長期間にわたってそのまま運用し続けることは、取組自体が時代にそぐわなくなってしまいます。

本計画の運用にあたっては、本市を取り巻く状況を的確に捉え、臨機に計画の見直しを図ることができる運用方針を確立することで、着実にＤＸの取組を推進していくことを目指します。

具体的には、計画の運用開始後、各施策の取組内容を**１年に１度評価・改善を図る**ことで、DXの取組を着実に推進していきます。また、計画自体の陳腐化を防ぐため**２年に１度、環境の変化を捉えたリスク分析と、状況に応じた成果目標の見直し**を行います。このような運用方針とすることで常に時代やニーズに合った計画となることを目指します。

5.2.運用方法

＜計画運用の見通し＞

対象期間	R5	R6	R7	R8	R9	R10
継続的な環境変化及びリスク分析	➡	➡	➡	➡	➡	➡
施策評価・適宜見直し	●	●	●	●	●	●
環境変化・リスク分析による目標値評価		●		●		●

運用の基本方針に基づき、１年に１度「那覇市デジタル化推進本部」にて、年間の取組内容を評価した上で、適宜施策の見直しを図ります。加えて、２年に１度を目安に、外部有識者による検討を通じて、専門的または総合的観点から環境変化等による目標値の見直しを行い、「那覇市デジタル化推進本部」にて、適宜議論を進めます。

また、DXの取組を継続的なものとし、組織に浸透させていくには、年間の組織目標管理や予算要求のサイクルと連動させていくことが重要になります。

そのことから、各課における年間の組織目標に、本計画に基づく施策を設定していくことや、予算要求サイクルとの連動する仕組みを整えていきます。

第6章　人材育成・確保

6.1.基本方針

デジタル化を通じて制度や業務、組織の在り方を根本的に変革し、継続していくためには、それらを担う**人材の育成・確保が重要**となります。

DXの推進にあたっては、職位やスキルの異なる職員が共に力を発揮していくことが大切となるため、求められる人材は一様ではありません。そこで、本市では、DXの推進に必要な人材像を明示し、育成の機会を設けていきます。

高度な専門性を持つ人材の育成については、難度が高く、相応の時間を要するため、当面の間は外部人材を積極的に受入れ、専門的な知見とノウハウを取り入れていきます。

また、組織全体の人材育成方針である「那覇市人材育成基本方針」や年間の職員研修計画と連携を図る仕組みを整えていきます。

6.2.DXの推進に必要な人材像

- **マネージャー**

  DX推進に向けて組織を率いる役割を担います。デジタル技術に関する基本的な知見に加え、職員が創発的に変革に取り組める組織運営スキル、各種DXプロジェクトが円滑に進行するためのマネジメントスキルが求められます。

  （想定される職員：管理職）

- **コールリーダー**

  全庁におけるDX推進を牽引する役割を担います。庁内全体のDX推進に向けた戦略や仕組みを整え、実行するスキル、プロジェクトマネジメントスキルが求められます。

  （想定される職員：DX推進部署）

- **テックリーダー**

  デジタル技術について、一定の知見を有し、周囲を支援する役割を担います。業務遂行に用いられるソリューション、ツール（RPA、VBA、Access,ローコードツール等）の開発、利用、管理を適切に実施し、その利用等についてアドバイスを行えるスキルが求められます。

  （想定される職員：技術的な知見を有する職員）

- **デジタル化推進メンバー**

  コールリーダーとの連携のもと、各課におけるDXプロジェクトの企画・推進の中心的役割を担います。

  ①デジタル化推進リーダー
  課のDXプロジェクトを牽引する役割を担います。業務に適用するデジタル技術に関する知見に加え、課題の発見、業務プロセスの改善スキルを有します。
  ②デジタル化推進員
  業務に適用するデジタル技術について知見を有し、それらを活用した課題解決の企画を実行します。
  （想定される職員：各課デジタル化推進員）

- **フォロワー**

  デジタル技術を活用しながら業務を執行します。主に、業務遂行に必要なシステム、ツール等について使いこなすスキルが求められます。

  （想定される職員：各課の職員）

- **外部専門人材**

  専門的な知見に基づき、DX施策全体のマネジメントに対する助言や、各課の取組について支援を行います。

  （想定される人材：CIO補佐官、デジタル支援アドバイザー）

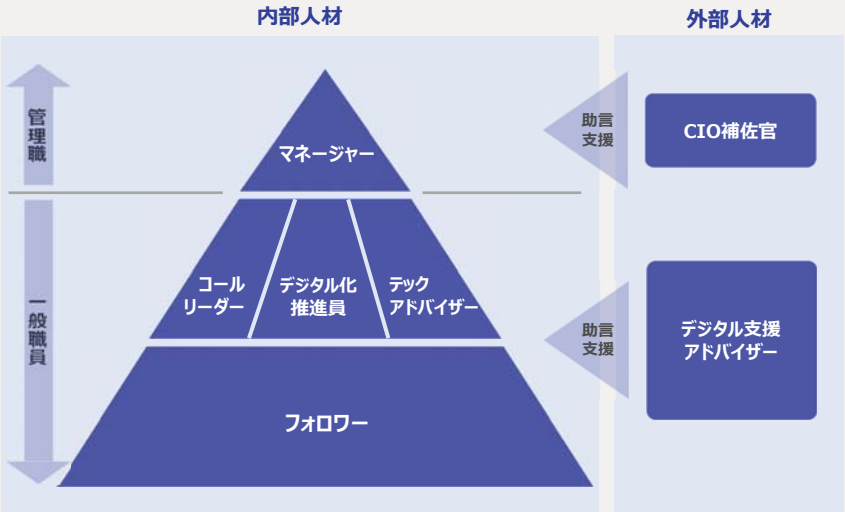
6.3.人材育成の手法と意欲の醸成

人材像ごとに必要となるスキルを獲得するための育成プログラムを順次提供します。各スキルの習得にあたっては可能な限り客観的な基準を設け、到達度を評価します。

職員どうしが気軽に知識を共有したり、知見のある者にアドバイスを求めることができる環境を整備し、学び合いを促進します。

DXの取組を継続していくには、それに関わる職員の意欲を喚起することが重要となることから、スキルの習得やDX施策に従事した職員の評価手法について検討します。

＜DXの推進に係る人材体系のイメージ＞



第7章　セキュリティ対策

7.1.セキュリティ対策の背景

本市ではこれまで、個人情報などの機密情報を扱うネットワークからインターネットを分離する「三層の対策」により、セキュリティ対策を強化してきました。

一方、新型コロナウィルスの感染拡大により、テレワークやオンライン会議等の新たな働き方やアプリケーションに対応したセキュリティ対策も求められています。

自治体のDXを推進する上で、情報セキュリティや個人情報漏えいへの不安があっては、利用者は安心してサービスを利用することができません。

今後は、DXの推進に伴い、行政サービスの向上や業務効率化に資するデジタル技術の導入が進み、なかにはインターネットを活用したサービスの展開も想定されます。

これらを踏まえると、DXの推進と併せて、**利用者が安全・安心にサービスを使うためのセキュリティ対策も万全に施していく**ことが必要となります。

7.2.セキュリティ対策の基本方針

本市でDXを進めるに当たっては、以下２つの基本方針に基づき、セキュリティ対策に取り組みます。

- **人的・物理的・技術的対策の実施**

  セキュリティ対策においては、情報を取り扱う人、建物及びシステムに対する網羅的な対策が重要です。具体的には、セキュリティ研修や利用者に対するセキュリティリスクの周知等による『人的対策』、外部からの侵入や人為並びに自然災害発生時を想定した情報資産の適切な管理及び運用による『物理的対策』、最適なソフトウェア等の活用やそれらの定期的な見直しによる『技術的対策』などが考えられます。

- **環境の変化に応じたセキュリティ対策の見直し**

  一定のセキュリティ対策を講じていても、リスクを完全に排除できるわけではありません。日々進化する脅威に対応していくには、対策を維持するだけでなく、環境の変化に応じて適切な対策及び教育を行っていくことが必要です。このため、セキュリティやデジタル技術の動向に関する日々の情報収集に努め、セキュリティ事故や事件の未然防止、システム上の脆弱性への対処に早期に対応していきます。また、国が提示する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂に併せて、本市におけるセキュリティポリシー及び実施手順等の適切な見直しを図り、それらに基づくセキュリティ対策を徹底していきます。

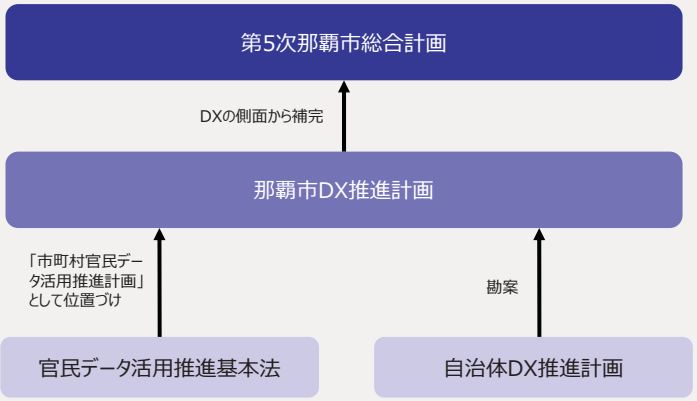
第8章　計画に関する諸情報

8.1.計画の位置づけ

本計画は、本市が2018年に策定した「第5次那覇市総合計画」の推進を、DXの側面から補完するための計画と位置付けています。

また、2016年に策定された「官民データ活用推進基本法」に規定される「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けるとともに、総務省が2020年に策定した「自治体DX推進計画」を勘案しています。

＜関連計画等との関係図＞



8.2.計画の対象期間

本計画の対象期間は、**2023年度から2028年度までの6年間**とします。

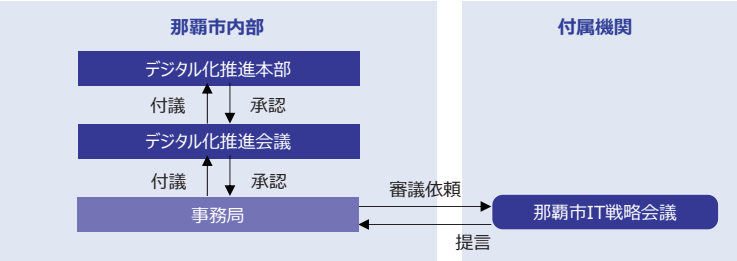
効果的な取組を推進するために進捗状況を毎年度評価するとともに、期間の途中においても、社会情勢や国の動向等の変化に応じて、適宜計画の見直しを図ります。

8.3.計画策定体制

計画の策定にあたっては、以下の体制で検討を進めてまいりました。

- **那覇市デジタル化推進本部**
  市長を本部長とするCIO・部長級から構成される当該組織により、本計画案の審議を重ねました。
- **デジタル化推進会議（DX推進計画検討部会）**
  副部長級から構成される当該組織により、本計画案の検討を重ねました。
- **那覇市IT戦略会議（審議会）**
  本計画案の策定に当たって、各関係分野の有識者からの助言及び意見等を取り入れるため、外部の委員から構成される附属機関を設置し、全5回にわたり審議を行いました。
- **事務局（企画財務部　企画調整課　DX推進室）**
  本計画案の策定に係る作業事務を統括しました。

＜体制図＞



8.4.計画策定スケジュール

以下のスケジュールにて、本計画の策定を進めてまいりました。

＜計画策定スケジュール＞

アクションプラン編

No. 1　住民向けサービスのデジタル化

デジタル技術の活用により、住民向けサービスを革新する

1.概要

- 近年、コミュニケーションやショッピング、仕事など、生活のあらゆる場面においてデジタル技術の活用が浸透している。
- 行政が提供する各種サービスについても、デジタル技術を活用した利便性の向上が求められている。
- 本市は、つぎの方針で住民向けサービスのデジタル化を進める。
  - a. 住民向けサービスのデジタル化と併せ、行政側の内部事務の効率化を図る。
  - **b. 利用者の目線で業務プロセスを見直し**たうえで、「利便性の向上」と「行政事務の効率化」に資するデジタル技術の導入を選択する。
  - c. サービスから取得された**利用者のデータをさらなるサービスの高度化に向けて利活用**する。

2.取組の効果

- 住民の利便性向上
- 住民向けサービス提供にかかる業務負荷の低減

3.実施対象課

全ての部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 暮らしを支えるオンラインサービスが充実している。
- 住民が、デジタル化された行政サービスの利便性を実感できる。
- 行政サービスのデジタル化が住民に浸透している。

現状

- 職員の作業によって提供される行政サービスが多い。
- 各部署において、段階的に住民向けサービスをデジタル化している。

目指す姿を実現するための課題

- 住民満足度の向上
- 既存業務のプロセスの見直しによる業務フローの最適化
- 最適なデジタル技術の利活用
- 継続したシステム機能の改善

5.本計画期間における成果目標

利便性向上に資する住民向けデジタルサービスの拡充

6.取組の全体像

成果目標

●利便性向上に資する住民向けデジタルサービスの拡充（デジタル化事例の創出）

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
住民満足度の向上	✓ 利用者意見の取得	利用者意見取得方法の検討・実施	➡	➡	➡	➡	➡
業務フローの最適化	✓ 効果的な既存業務のプロセス見直し	業務プロセス見直しを踏まえたサービスのデジタル化検討・事例の庁内展開	➡	➡	➡	➡	➡
最適なデジタル技術の利活用	✓ 市場の動向把握、デジタル技術の比較検討	市場動向の把握、デジタル技術の選定	➡	➡	➡	➡	➡
継続したシステム機能の改善	✓ 利用者目線のサービス設計	継続的な改善機会の設定・利用者意見の有効活用	➡	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		デジタル化事例の創出	デジタル化事例の創出	デジタル化事例の創出	デジタル化事例の創出	デジタル化事例の創出	デジタル化事例の創出

No.2 マイナンバーカードの普及・活用

市民の利便性を向上させるマイナンバーカードの利活用用途の拡大

1.概要

- 国は、2022年度末にはマイナンバーカードをほぼ全国民に行き渡ることを目指すとの方針の下、マイナポイント事業や健康保険証としての利用等の利便性を高める取組を推進し、マイナンバーカードの普及に取り組んでいる。
- 本市においては、マイナンバーカードの普及及び活用促進のため、国が展開する取組のほか、市民の生活の質を向上させる本市独自のマイナンバーカードの活用用途を充実させていく。
- 本計画期間の初期段階においては、**マイナンバーカードをほぼ全ての市民に交付することを目指す**。また、計画期間の中期から計画終期においては、**マイナンバーカードを取得した市民にとって有益な活用用途を確立**する。

2.取組の効果

- マイナンバーカードの取得により様々な行政サービスを受けられる環境が整う。
- 利活用シーンの拡大により、生活の様々な場面で利便性の高いサービスが受けられる。

3.実施対象課

DX推進部署、ハイサイ市民課

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- ほぼ全ての市民にマイナンバーカードが行きわたることで、生活の中で便利なサービスを受けるための環境が整っている。
- 利活用シーンが拡大し、マイナンバーカード１枚で様々なサービスを受けることができる。

現状

- マインバーカード申請率61.6%に対して、マイナンバーカード交付率は44.5%（令和4年12月）未申請の市民に加え、申請後に交付まで至っていない市民が多数存在する。
- 国が展開するマイナポイント推進事業等を実施。
- コンビニ交付時の公的個人認証の実施。

目指す姿を実現するための課題

- 申請数の向上
- 申請からの受取率の向上
- 市民に必要とされる利活用シーンの拡大
- マイナンバーカード利用者の満足度向上

5.本計画期間における成果目標

- ほぼ全市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す。
- 市民にとって有益となる活用用途を拡大することで、市民の満足度を向上させる。

6.取組の全体像

成果目標

●ほぼ全市民によるマイナンバーカードの取得

●市民にとって有益なマイナンバーカードの活用用途拡充による満足度の向上

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
申請数の向上	✓ 取得案内の広報活動	出張申請受付の実施・チラシの配布	➡	➡	➡	➡	➡
申請からの受取率の向上	✓ 受取にかかる負担軽減	交付窓口の拡張・携帯事業者との連携・申請時来庁方式による郵送対応	➡	➡	➡	➡	➡
市民に必要とされる活用用途の開発	✓ 市民のニーズ把握	市民ニーズの把握・他地域の事例研究	市独自の活用用途の開発	➡	➡	➡	➡
独自活用用途の満足度向上	✓ 利用頻度の高いサービスの利用ハードル低減		行政サービスごとの利用頻度の調査	利用頻度の高いサービスへのマイナンバーカード活用検討	➡	➡	➡
各年度の取組目標		未取得理由の把握	未取得者の低減	市民のマイナンバーに対するニーズ把握	本市独自のマイナンバーカードを活用したサービスのモデルケース創出	マイナンバーを活用したサービスの種類増加	ほぼ全市民のカード取得・マイナンバーカードを持つ市民の満足度向上

No.3　行政手続のオンライン化

「行かない・待たない・書かない」行政手続の実現

1.概要

- 市民及び事業者にとって行政手続の利便性を向上させるとともに、行政事務の効率化を図るために行政手続オンライン化の必要性が高まっている。
- 本市においては、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを実現し、住民ひいては自治体もメリットを享受できる環境を整備していく。
- 本計画期間中においては、**特に利用件数が多い行政手続をオンライン化することで、市民及び事業者の利便性の向上を図る**。それと同時に、**手続にかかる情報を電子データで取り扱うことによって、行政運営を効率化**する。

2.取組の効果

- 市民及び事業者の利便性向上
- 行政運営の効率化

3.実施対象課

DX推進部署、情報政策課
市民・事業者向けの行政手続きを所管する全ての部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 一連の手続きが来庁せずにデジタルで完結できる状態を目指す。
- 「すぐ使えて」「簡単」「便利」で、市民及び事業者にとって利便性が高まっている。
- 申請情報がデータで取り扱えるようになることで、入力作業の解消、紙書類の管理、窓口の混雑が緩和されるなど、職員負担が軽減されている。

現状

- 「自治体DX推進計画（総務省）」内で、「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた手続については、マイナポータルからオンライン手続が可能になっている。
- 上記以外の手続きについては、オンライン申請システムを活用して、オンライン化に取り組んでいる。

目指す姿を実現するための課題

- より効果的でオンラインに適した手続きの選定
- より効率的な業務フローの見直しと分かりやすい説明
- デジタル完結に向けた仕組みの構築
- 最適なデジタル技術の利活用

5.本計画期間における成果目標

手続をオンライン化することで、市民・事業者の来庁回数を50%を低減する。

6.取組の全体像

成果目標
●オンライン化により、市民・事業者の来庁数50%低減

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
オンラインに適した手続の選定	✓ 手続き全体の把握と対応方針の決定	手続の調査、対象手続き選定、対応方針の決定・	対応方針の運用	➡	➡	➡	➡
業務フローの見直しと分かりやすい説明	✓ 業務内容・業務プロセスの見直し実施（BPR）	BPR研修・ユーザビリティ評価研修の実施	➡	➡	➡	➡	➡
最適なデジタル技術の利活用	✓ システム間の連携	既存のオンライン申請システムの活用	システム間連携の検討	➡	システム間連携に向けた試行実施	➡	➡
デジタル完結に向けた仕組みの設計	✓ 一連のサービスに係るデジタル化		デジタル完結に向けた仕組みづくりの検討	➡	デジタル完結に向けた試行実施	➡	➡
各年度の取組目標		対応方針の決定	オンライン手続の拡充	オンライン手続の拡充	オンライン手続の拡充	オンライン手続の拡充	来庁回数50%低減

No. 4　施設・窓口のオンライン予約の整備

予約サービスの充実により、“待たなくてよい市役所”を実現する

1.概要

- 現在、那覇市では、一部の業務でオンライン予約を導入している。
- 今後、**オンライン予約できる業務を拡大し、待たなくてもよい窓口を実現**する。各課が提供するサービスを統一し、市民にとってわかりやすいサービスを実現する。
- オンラインによる予約サービスを拡大するのは、以下の二つを想定する。

① 施設予約

オンライン予約できる施設を増やすとともに、利用料の支払いなどもオンライン上で完結できるようにする。

② 窓口での相談業務

オンライン申請やオンラインでの相談業務なども併用しながら、オンライン／オフラインでの事前の予約を可能とする。

2.取組の効果

- 行政手続きを行う際の住民の負担軽減

3.実施対象課

窓口対応業務を所管する部署、貸出を行う施設

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

＜対面で手続きが必要な業務＞
- オンライン等での予約により、待ち時間が無くなる。また、事前の準備可能になり、手続き等にかかる時間を短縮できる。

＜予約が必要な公共施設＞
- 施設の予約から支払いまでオンラインで完結可能にし、利用者の負担を軽減する。

現状

- 一部の部署において、LINEの窓口予約機能を活用しているが、予約サービスに関する庁内の運用ルールがなく、部署ごとに方法が異なる。
- 公共施設の予約システムを導入しているが、全ての施設が対象になっていない。

目指す姿を実現するための課題

- 様々な住民ニーズを想定したユーザー動線の設計（デジタルデバイド対策）
- 全庁で統一した予約システムの導入
- 全庁で統一した予約ルールの確立
- 庁内の合意形成

5.本計画期間における成果目標

施設・窓口のオンライン予約を整備することで、市民の待ち時間を削減する。それにより、市民の満足度を向上させる。

6.取組の全体像

成果目標

- **市民の待ち時間の削減**
- **市民の満足度の向上**

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
様々な住民ニーズを想定したユーザー動線の設計	✓ 利用者評価を踏まえた改善の継続	利用者のニーズや辞退（待ち時間）の把握	➡	利用者評価の把握と改善	➡	➡	➡
全庁で統一した予約システムの導入	✓ 関連する他のサービスとの一体的な運用		システム要件の検討	システムの導入	業務の全体最適化に向けた	➡	➡
全庁で統一した予約ルールの確立	✓ 業務の棚卸と業務特性に応じたタイプ分け		業務設計				
庁内の合意形成	✓ 現状の可視化 ✓ 目指す姿の共有	業務の棚卸調査及び課題の整理	市が目指す予約サービスの設計と庁内の合意形成				
各年度の取組目標		現状の把握	目標設定	モデルケースの実現	達成度30%	達成度80%	達成度100%

No.5　一人ひとりのニーズに合った行政情報の提供

必要な情報を漏らさずに把握できる情報提供の仕組みを確立する

1.概要

- デジタル技術の進歩に伴い、個人の興味・関心や生活状況に応じた必要な情報を届けることに対する期待が高まっている。
- 本市では、行政が発信する情報の整理及びデジタル化を進め、市公式ホームページの整備を中心に、利用者一人ひとりのニーズを満たす情報提供の仕組みを検討していく。
- 本計画期間においては、**市公式ホームページの更新に合わせて利用者のニーズに応じた情報を提供する方法を検討するとともに、情報のデジタル化に関する庁内ルールを作成**することにより、組織全体への浸透を図る。

2.取組の効果

- 市民が、自分にとって重要な情報を漏らすことなく取得できるようになる

3.実施対象課

秘書広報課、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 利用者が、個人の属性や生活状況に応じた必要な情報をタイムリーに取得できる。

現状

- 市公式ホームページ、SNSを活用した情報を発信している。
- 利用者個人の属性や生活情報に応じた必要な情報を個別に発信するには至っていない。

目指す姿を実現するための課題

- 行政が発信する情報の整理とデジタル化
- 個人の興味関心や属性に応じて情報を提供する仕組みの確立
- 市民の情報を庁内横断で利活用する仕組みの確立

5.本計画期間における成果目標

利用者が、個人の興味・関心や属性、生活状況に応じた必要な情報をタイムリーに取得できる。

6.取組の全体像

成果目標

●利用者の興味・関心や属性、生活状況に応じた情報提供の仕組みの確立

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
行政が発する情報のデジタル化及び情報ごとの周知対象の整理	✓ 市民向けの情報の管理ルールの確立と運用		広報戦略の策定・庁内ルールの作成	庁内ルールの全庁展開	➡	➡	➡
利用者の興味関心や属性に応じて情報を提供する仕組みの確立	✓ 個人のニーズに応じた情報を出し分ける仕組みの検討 ✓ メディア同士の連動性の確保	既存ホームページのリニューアルプラン検討	個人のニーズに応じた情報を提供する仕組みの検討（市公式ホームページ再構築に向けた仕様の検討）	市公式ホームページの再構築	市公式ホームページのリニューアル・運用開始	➡	➡
市民の情報を庁内横断で利活用する仕組みの検討	✓ 組織横断型のプロジェクトチームによる試行 ✓ 庁内での情報利用範囲に対する市民からの許諾獲得				庁内プロジェクトチームの発足	➡	➡
各年度の取組目標			新たな仕組みの全体設計の完了	情報の整理方法とデジタル化を定めた庁内ルールの全庁展開	市公式ホームページ運用開始	➡	➡

No.6　誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるようになる

誰一人取り残さない人に優しい市役所の実現

1.概要

- デジタル技術の進歩に伴い、インターネットやスマートフォン等を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差（デジタル・デバイド）が広がっている。
- この取り組みでは、デジタルを不得手とする市民に対して機器類を使いこなすことができるよう支援を行うと同時に、スマートフォン等機器類を利用しない市民がデジタル化の恩恵を受けられるようなサービスの実現に取り組む。
- 本計画期間においては、**オンライン手続きの仕方やスマートフォンの使い方を学ぶ機会の確保に取り組むと同時に、デジタルを選択しない市民に対しても、より手厚いサービスを提供していく手法について研究し、取り組んでいく**。これにより、デジタル化の恩恵を最大限活かしつつ、市民自身が利便性のよい方法を選択できる環境を整備する。

2.取組の効果

- より多くの市民がデジタル技術の恩恵を受けられるようになる。
- デジタルを選択しない市民も手厚いサービスを受けることができる。

3.実施対象課

窓口業務を所管する部署、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 全ての市民にデジタル化の恩恵が広く行き渡っている。
- デジタルを選択しない市民に対して、きめ細やかな支援体制を整えることにより、「誰一人取り残さない人に優しい市役所」を目指す。

現状

- 行政サービスのデジタル化が進む一方で、デジタルに不慣れな市民に対する対応や、サービス提供の在り方について、庁内の議論が進んでいない。
- デジタル化が進むなか、各窓口業務における統一的な考えがまとまっていない。

目指す姿を実現するための課題

- デジタルに不慣れな市民が抱える不安や心配の解消
- デジタルを使いこなすスキルを習得する機会の確保
- 利用者に優しい分かりやすく、使いやすいサービスの提供
- 直接的な端末操作を必要としないサービスの提供

5.本計画期間における成果目標

- スマートフォン等デジタル機器の利用方法等を習得するための機会の確保を通じ、利用者のデジタルリテラシー向上を目指す。
- デジタルを選択しない市民に対する行政サービスの利便性向上を目指す。

6.取組の全体像

成果目標

●利用者のデジタルリテラシー向上と誰一人取り残さない人にやさしい行政サービスの確立

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
デジタルに不慣れな市民が抱える不安・心配の解消	✓ サポート体制の構築	サポート体制の構築、広報周知	➡	➡	➡	➡	➡
デジタルを使いこなすスキルを習得する機会の確保	✓ 民間事業者等との連携による取組実施	民間事業者と連携したスマホ・タブレット等の利用方法の習得機会の提供	➡	➡	➡	➡	➡
利用者に優しい分かりやすく、使いやすいサービスの提供	✓ 成功体験の共有と蓄積	庁内モデルケースの創出	モデルケースの庁内展開	➡	➡	➡	➡
直接的な端末操作を必要としないサービスの提供	✓ デジタルによらないサービス動線の設計	庁内モデルケースの検討	庁内モデルケースの創出	モデルケースの庁内展開	➡	➡	➡
各年度の取組目標		スキル習得の機会の１件以上	スキル習得の機会の２件以上	スキル習得の機会の２件以上	➡	➡	➡

No.7 EBPM（根拠に基づく政策立案）の促進

根拠に基づく政策立案により、市民が安心・信頼できる行政を実現する

1.概要

- EBPM、とりわけ政策立案過程におけるデータ利活用への関心が高まっており、国等も各種の施策を展開している。
- 本市では、政策の立案及び検証段階で、データをはじめとする各種エビデンスを活用し、政策の有効性と妥当性をより高めることを目指す。同時に、政策の根拠を市民等に示し、行政活動に対する安心・信頼を向上させる。
- 本計画の計画期間においては、**EBPMを小規模に実践し繰り返すことで、本市に合ったEBPMの実践方法を確立**することを目指す。

EBPMとは
Evidence Based Policy Making（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）の略。政策の企画を、その場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確にしたうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとすること。

2.取組の効果

- 政策の有効性向上
- アカウンタビリティ（説明責任）を果たすことによる行政に対する信頼度の向上

3.実施対象課

全ての部署（当面は一部の部署で試行的に実施）

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿
- 客観的な根拠に基づく政策立案が可能になり、政策の効果が高まる。
- 政策の根拠を、市民等に示すことができるようになる。
- データ等の根拠に基づいた政策効果の測定が可能となり、臨機に改善できるようになる。

現状
- EBPMを推進する全庁的な方針や標準がなく、ノウハウが蓄積されていない。
- データサイエンティストなどデータ分析や統計知識を習得している人材が不足している。

目指す姿を実現するための課題
- データ活用人材の育成
- EBPMを実施するためのデジタル技術の導入
- EBPM推進のための仕組みの検討・手法確立
- 各種施策の実施意図・全体像の見える化

5.本計画期間における成果目標

計画期間中15件のEBPM実践を通じた、那覇市におけるEBPMの成功パターンを確立する。

また、実績を基にその後の展開方針（範囲、規模、方法等）を定め、次期計画に反映していく。

6.取組の全体像

成果目標
- **EBPMの成功パターンの確立**
- **実績等を基にその後の展開方針を定め、次期計画期間で取組が定着**

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
データ活用人材の育成	✓ マインドとスキルを兼ね備えた人材育成	データ分析研修・勉強会の開催	少人数の研究会によるEBPM実践	データ分析手法の研究	各部署に対するデータ分析手法の勉強会開催	新規で実施する部署を対象にした人材育成と伴走型支援	➡
EBPMを実施するためのデジタル技術の導入	✓ 職員が使いこなせるシステムの選定	分析ツールの調査	実証事業における分析ツールの活用と評価	分析ツールの本格導入	➡	➡	➡
EBPM推進のための仕組みの検討・手法確立	✓ 既存行政プロセス中の一つとして位置付け	特定分野における、試行実施	➡	EBPMの実践	➡	➡	ルールの見直しと改善
各種施策の実施意図・全体像の見える化	✓ 市民の評価を踏まえた改善	市民評価の取得方法の検討	市民評価の取得、検証方法の確立	市民評価の取得、検証・改善の実施	➡	➡	➡
各年度の取組目標		EBPM策定件数１件	EBPM策定件数２件	EBPM策定件数３件	EBPM策定件数３件	EBPM策定件数３件	EBPM策定件数３件
				市民の評価を政策に取り入れる方法の確立			市民の政策に対する安心・信頼度向上

No.8 デジタルを活用した公民連携事業の推進

市民によるサービス創出を支援する体制の確立

1.概要

- デジタル技術の普及により、市民自身や市民団体がテクノロジーを活用して、行政サービスの問題や地域課題を解決するシビックテックの取組が広がっている。
- 本市では、公共性の高い取組に意欲関心を持つ市民の活動を、デジタル技術の側面から支援することで、市民向けのサービスを充実させていく。
- 本計画期間においては、**市民自身やシビックテック団体が本市で活動しやすい環境を整備**するとともに、**提案や相談に対してデジタルの側面から支援するための庁内の支援体制を確立**する。

シビックテックとは

Civic（市民）とTechnology（テクノロジー）を掛け合わせた造語。市民がテクノロジーを活用して、地域が抱える課題を解決しようとする取り組みや考え方を指す。

2.取組の効果

- 地域や行政における課題の解決

3.実施対象課

DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 市民やシビックテック団体と連携して、地域の課題解決や市民生活の質を向上させるサービスが次々と生まれる仕組みができている。
- 市民やシビックテック団体が、意欲関心のある事業・サービスの立ち上げからサービス化までの支援を受けることができる。

現状

- 市民やシビックテック団体のニーズや困りごとを把握し、連携できる仕組みが整っていない。
- 市民やシビックテック団体と連携してデジタルを活用したサービスを創出する仕組みがない。

目指す姿を実現するための課題

- アイディアが寄せられる環境の整備
- 市民活動に対する支援体制の確立
- 市民満足度の向上

5.本計画期間における成果目標

市民からの提案や相談に対して、デジタルの側面から支援する庁内の体制を確立する。

6.取組の全体像

成果目標

●市民からの提案や相談に対して、デジタルの側面から支援する庁内体制の確立

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
アイディアが本市に寄せられるようになる状態の確保	✓ 本市に対する期待感の醸成	市民向けにノーコードツール等、デジタル技術の勉強会開催	アイディアソンの実施による市民からのアイディア募集	➡	庁内の市民との接点がある部署との連携体制の検討	➡	➡
市民のアイディアに対する支援体制の確立	✓ 庁内における合意形成・体制構築	先進地事例収集・支援体制の検討	パイロット事業となるサービスの開発支援	➡	➡	➡	➡
市民の改善実感向上	✓ アジャイル型のサービス開発		パイロット版のサービスに対する利用者からの評価取得	サービスに対する利用者からの評価取得及び評価を踏まえたサービス改善	➡	➡	➡
各年度の取組目標		勉強会の開催等による期待感の醸成	パイロット事業の創出	庁内支援体制の試行とサービスの改善	庁内支援体制の試行とサービスの改善	公共性の高い事業に意欲関心を持つ市民に対する支援体制の確立	シビックテック団体及び民間事業者等との連携体制の確立

No.9 オープンデータの推進

オープンデータ拡充を通じたデータ利活用の促進

1.概要

- 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）において、国及び地方自治体は官民データの適正かつ効果的な活用を促すため、オープンデータに取組むことが義務付けられている。
- 本市では、官民データ活用推進基本法で定められる義務を果たすとともに、民間事業者等各種団体が容易に官民データを利活用できるようにするために、本市が保有するデータのオープン化を推進していく。
- 本計画期間中においては、**民間事業者等各種団体にとって実用性のあるオープンデータを拡充**する。また、**利用者がオープンデータを利用しやすいようにオープンデータ公開サイトを整備**する。

オープンデータとは

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータをオープンデータと定義する。

1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの
2. 機械判読に適したもの
3. 無償で利用できるもの

2.取組の効果

- 市民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済の活性化
- 行政の透明性・信頼の向上

3.実施対象課

データを保有する全ての部署、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 利用者が必要とするオープンデータが充実し、その活用が進むことで、地域課題が解決したり、地域が活性化したりしている。
- 利用者にとって分かりやすく、使いやすいオープンデータ公開サイトが整備されている。
- 組織内でオープンデータの有用性が認識され、データを中心として働き方が定着・浸透している。

現状

- 本市公式ホームページ上に一部のオープンデータを公開している。
- オープンデータ公開に対する認識が組織内で浸透に至っていない。

目指す姿を実現するための課題

- オープンデータに対する組織全体の理解度の向上
- オープンデータの利用者のニーズ把握
- オープンデータ公開数の拡充
- オープンデータ公開サイトの利便性向上

5.本計画期間における成果目標

利用者のニーズを的確に捉えたオープンデータを整備し、利用数の向上を図る。

6.取組の全体像

成果目標
- **利用者のニーズを捉えたオープンデータの整備**
- **オープンデータ利用数の向上**

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
データ利活用に関する組織への浸透と定着	✓ 組織全体での理解、必要性の認知	庁内周知・説明会の開催	各部署のオープンデータ化の取組に対するハンズオン支援	➡	➡	➡	➡
オープンデータ利用者のニーズ把握・支援	✓ 困りごとからニーズを分析するスキルの獲得	ニーズ分析勉強会の実施・公開データの優先付け	データを活用する利用者に対する活用支援	➡	➡	➡	➡
オープンデータ公開数の向上	✓ オープンデータ化にかかる負担の低減	分かりやすい公開マニュアルの作成・研修会の開催、支援実施	研修会の開催、支援実施	➡	➡	➡	➡
オープンデータ公開サイトの利便性向上	✓ 検索性の高いサイトの構築	民間クラウド型情報集約型プラットフォームを活用したデータの公開	➡	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		公開数10以上	公開数10以上	公開数10以上	公開数10以上	公開数10以上	オープンデータ利用数の向上

No.10 データ連携のユースケース検討

行政サービスの変革に向けたデータ利活用方針の確立

1.概要

- 様々な分野で、官民が保有するデータを連携した革新的なサービス創出への期待が高まっている。国が進める政策の影響を受けながら、自治体においてもデータ連携を通じた行政サービスの向上を目指し、都市OSを導入したデータ連携の取組が進んでいる。
- 本市では、この計画期間を通じ、**他市での取組事例等を研究しながら、本市にとって望ましいデータ連携の在り方を検討し、将来の実施方針を確立**する。
- 同時に将来、各種サービスのデータを連携する可能性を考慮し、今後導入を進めるソリューションにおいては、他業務へのデータの転用が可能なことを条件とし、それを担保するための技術面や契約面での要件の検討を進める。併せて、将来のデジタルサービス開発に向けた職員の育成を図る。

都市OSとは
都市に存在する膨大なデータの効率的な収集・管理や分野間、都市間での相互連携を可能とするシステムの土台。

2.取組の効果

- 那覇市が行うべきデータ連携の在り方の確立

3.実施対象課

DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿
- 将来は、官民を通じ様々なデータが利用されることで、革新的なサービスが多数創出される。
- 当面の目標として、本市にとって望ましいデータ連携の在り方を見定め、社会実装に向けた取り組みに着手することを目指す。

現状
- いくつかの自治体がスマートシティの構想を掲げ、都市OSを導入した取組を進めている。
- 本市においては、体系的・具体的な検討まで至っていない。

目指す姿を実現するための課題
- データを活用したデジタルサービスの構想ができる職員の育成
- 他都市の事例及び市場動向の把握
- 今後導入するソリューションの技術面、契約面の要件整備

5.本計画期間における成果目標

データ連携のユースケースの具体的な構想を完了させる。

また、構想に基づいてデータ連携基盤の導入方針を確定させる。

6.取組の全体像

成果目標
- ●データ連携のユースケースの具体的な構想が完了
- ●データ連携基盤導入方針の確定

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
データ連携基盤導入の計画策定	✓ ユースケース案をもとにした要否判断						導入方針の検討
データを活用したデジタルサービスの構想ができる職員の育成	✓ 特定分野をモデルとしたユースケース検討			ユースケース検討	➡	➡	➡
他都市の事例及び市場動向の把握	✓ 定期的・効率的に情報収集する方法の確立	調査方法の設計、事例調査・市場動向の調査	事例調査 市場動向の調査	➡	➡	➡	➡
今後導入するソリューションの技術面、契約面の要件整備	✓ 既に実施している自治体での問題の発生状況の把握	先行自治体の調査、技術要件、契約要件の検討	システム調達時のルール化	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		事例調査・市場動向調査の実施	➡	➡	➡	➡	導入方針確定
		技術要件、契約要件の確定		ユースケース案	➡	➡	➡

No.11　DX施策実行に至るまでの動機形成

継続的なDX施策の実施と組織への定着

1.概要

- DXを進めるにあたり、職員の多くが改革の必要性を理解し、自ら積極的に取り組もうとする意識、意欲を持ち、行動に移していく必要がある。
- DX施策を継続し、組織に浸透していくには、職員一人ひとりのDXに対する意識の改革と、組織として計画的にDXを実行していくための仕組みづくりが必要である。
- 本計画期間においては、**各種DX施策の推進を図ると同時に、職員のDXに積極的に取り組もうとする意識の醸成から行動に移すまでの一連の仕組みを確立**し、実施されるDX関連施策の数の拡大を図る。

2.取組の効果

- 職員一人ひとりの行動により、DXの概念が組織に浸透し、継続的な取組が図られる。

3.実施対象課

DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 職員一人ひとりがDXの必要性と有用性を理解し、多くの取組が実行されている。
- 各部署において、DXの取組が年間の組織目標管理や予算編成サイクルと連動し、着実にDXの取組に繋がっている。

現状

- 研修や講演会等、DXに対する意欲を醸成するための取組を実施している。
- 職員のデジタル技術に対する苦手意識は依然として残っている状態である。
- 各課でDX関連施策が実行されている状態ではない。

目指す姿を実現するための課題

- 職員の意識改革と意欲の醸成
- 組織目標との連動
- 実行されるDXの取組の数の拡大

5.本計画期間における成果目標

庁内の全ての部署において、年間１件以上のDX関連施策が実行されている状態を実現する。

6.取組の全体像

成果目標

●全ての部署において、年間１件以上のDX関連施策が実行されている状態

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
DX実施意欲の醸成	✓ 意識改革、意欲向上のための研修等実施	機運醸成、意識醸成のための研修等実施	➡	➡	➡	➡	➡
部署ごとの予算へのDX関連施策の反映	✓ 早期からの検討着手	各部署に対する予算検討開始推奨スケジュールの作成及び周知	➡	➡	➡	➡	➡
組織目標へのDX関連施策の反映	✓ 業務所管課への理解浸透	DX推進部署による各部署に対する個別調整	➡	➡	➡	➡	➡
実行されるDX関連施策数の拡大	✓ 年度の中間段階における進捗確認	半期ごとの進捗確認	➡	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		全ての部署において、年間１件以上のDX施策の実行	➡	➡	➡	➡	➡

No.12　DX推進に向けた庁内支援体制の構築

ヨコの連携強化による支え合いDXの実現

1.概要

- DXを継続的に取り組んでいくには、具体的な取組を実行する各部署を支援していく庁内体制を整える必要がある。
- 本計画期間中においては、各職員が安心してDXの取組を推進していける支援体制を整えるとともに、職員同士が保有する知見やノウハウを共有できる環境が整える。また、業務の在り方に対して、職員一人ひとりが課題意識を持ち、継続的な改善を図る仕組みを整えます。
- DX推進部署は、**各部署の業務課題の発見から改善までに関する相談を収集し、その解決を支援することで、庁内に知見とノウハウを蓄積**する。

2.取組の効果

- 各部署が安心してDXの取組に着手することができる。

3.実施対象課

DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 職員が安心してDXに取組める環境があり、組織全体にDXの取組が浸透している。
- 職員同士が保有する知見やノウハウを共有できる環境が整っている。

現状

- DX推進室にデジタル支援アドバイザー（民間専門人材）を配置している。
- DX推進室に部局担当者を配置し、伴走型の支援を展開している。
- 各課が困りごとを相談できる「デジタル相談箱」を設置している。

目指す姿を実現するための課題

- DX推進部署の伴走支援能力の向上
- 相談体制の充実化
- 職員同士の知見・ノウハウを共有するための仕組みの構築

5.本計画期間における成果目標

DXの継続的な取組に向けた伴走支援体制を確立する。

6.取組の全体像

成果目標

●DXの継続的な取組に向けた伴走支援体制の確立

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
DX推進部署の伴走支援能力の向上	✓ 庁内コンサルティング能力の獲得	課題解決のノウハウ獲得に向けた研修の実施・民間専門人材と連携した庁内コンサル体制の整備	➡	➡	➡	➡	➡
相談体制の充実化	✓ 各部署が相談しやすい環境の整備	デジタル相談箱の活用・各部職員との定期的な意見交換の開催	➡	➡	➡	➡	➡
職員同士の知見・ノウハウを共有するための仕組みの構築	✓ デジタルツールを活用した庁内コミュニティの組成	職員間で知見・ノウハウを共有するためのコミュニティの組成（試行実施）	➡	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		取組に対する各職員の満足度・納得感の向上	➡	➡	➡	➡	➡

No.13 業務の自動化促進

先進技術を活用した業務の自動化による時間の創出

1.概要

- 近年、自治体においては限られた行政経営資源の中で持続可能で、質の高い公共サービスを提供していくため、進展するデジタル技術を活用した業務の効率化が求められています。
- デジタル技術のなかでも、AIやRPAなどのデジタル技術は業務を改善する有力なツールであり、多くの自治体で導入が進んでいます。
- 本計画期間中においては、**現在取組んでいるAI、RPAを活用した取組をさらに発展させ、費用対効果を意識した標準的な業務の自動化手法を確立**するとともに、創出した時間を職員でなければならないコア業務へシフトしていきます。

2.取組の効果

- 定型作業にかかる業務時間の削減
- 作業にかかる職員負担の軽減
- 入力作業にかかるミスの軽減、正確性の向上

3.実施対象課

入力作業など定型業務を所管している部署、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 本市の標準的な業務自動化の手法が確立されている。
- 業務の自動化により生み出した時間を、職員でなければならないコア業務へ充てられている。

現状

- 一部の部署において、AI-OCR、RPAを導入した取組が進んでいる。
- 多くの部署では、紙で受付けた書類をデータ化し、手入力でシステムに入力している。

目指す姿を実現するための課題

- 適切な自動化ツールの選定
- 業務の整理・見直しによる導入効果の向上
- 業務自動化の標準プロセスの確立

5.本計画期間における成果目標

- 業務自動化の標準プロセスを確立する。
- 業務の自動化を通して、定型業務の処理に要する時間を50%削減する。

6.取組の全体像

成果目標

●業務自動化の標準プロセスの確立
●定型業務の処理に要する時間の50%削減

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
適切な自動化ツールの選定	✓ AI-OCR、RPAツールの調査・選定	RPA、AI-OCR等、業務効率化ツールの選定及び試験導入	ライセンス形態の見直し	効果的なライセンス形態での運用	➡	➡	➡
業務の整理・見直しによる導入効果の向上	✓ 技術・業務見直しを持ち合わせた人材の育成	スキル取得・BPR研修の実施	➡	➡	➡	➡	➡
業務自動化の標準プロセスの確立	✓ 最適となる自動化までのシナリオ作成	10～20程度の部署を対象とした業務自動化の実行	対象業務の拡大	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		自動化対象業務に要する時間の50%削減	➡	➡	➡	➡	➡

No.14　オンライン相談体制の整備と相談業務の効率化

相談業務のオンライン化による市民・職員の満足度向上

1.概要

- 様々なITツールが市民の生活に浸透している。こうしたITツールを公共サービスに積極的に導入していくことで、市民にとっての公共サービスの利便性向上と、職員の業務負荷低減が期待できる。
- 本取組みでは、デジタル技術を有効に活用した相談体制の充実化を図り、相談者が自分に合った相談方法を選択できることを目指す。また、相談業務の対応に付随する業務を効率化することで、職員の負担軽減を図り、より質の高い市民サービスの提供を実現する。
- 本計画期間においては、デジタル技術を活用した相談体制の整備と、相談業務の効率化について、一部の部署で試行的に実施し、成功事例を庁内展開していく。

2.取組の効果

- 市民をはじめとする相談者が相談方法を選択することができる。
- 市民からの相談に対する回答の質が向上する。
- 相談対応に付随する職員の業務の負担が軽減する（記録作成等）

3.実施対象課

相談業務を所管する部署、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 市民一人ひとりが自分に合った相談方法を選択でき、少ない待ち時間で質の高いサービスが受けられる
- 職員の相談内容の記録等付随する業務が効率的に行われることにより質の高いサービスが提供できる
- 取組の実施により、確実に職員の業務負担が軽減される

現状

- 相談方法は電話又は窓口対応に限られ、市民にとっては来庁等に伴う負担が大きい。
- 職員にとっては、相談記録の作成等、窓口対応以外の業務負担が大きい

目指す姿を実現するための課題

- 新たなサービスの利用促進
- 新たな相談体制への適応
- 市民と職員双方が利用しやすいツールの導入
- 市民と職員双方の視点を持った業務デザイン

5.本計画期間における成果目標

デジタル技術を活用した相談方法の充実化及び内部事務の効率化を通して、市民と職員の満足度の向上を目指す。

6.取組の全体像

成果目標

●市民と職員の満足度向上

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
新たなサービスの利用促進	✓ 必要な人に必要な時に情報を届ける手法の確立 ✓ サービス定着までの周知の継続	住民視点での評価手法の確立	全庁に向けた情報（手法）の提供	➡	➡	➡	➡
職員の新たな相談体制への適応	✓ モデル事例による成功体験の共有と蓄積	既存の住民向けサービスのデジタル化検討	➡	➡	➡	➡	➡
市民と職員双方が利用しやすいツールの導入	✓ ユーザー目線のデザイン ✓ システム間の連携を意識したシステム設計	業務に応じた適切なツールの選定・一部の部署における試行実施	➡	➡	➡	➡	➡
市民と職員双方の視点を持った業務デザイン	✓ デザイン思考型のアプローチ ✓ プロジェクト型組織による実施		アジャイル型開発手法の整理	成功事例の全庁展開	➡	➡	➡
各年度の取組目標		一部の部署における試行実施	導入ツールの確定	全庁統一のルール完成	業務モデル、ツールの展開（全庁1/3）	業務モデル、ツールの展開（全庁2/3）	業務モデル、ツール展開（全庁3/3）

No.15 コミュニケーションのオンライン化

デジタル技術を活用したコミュニケーションの変革

1.概要

- デジタル技術の進展により、Web会議システム、チャットツール及びチャットボット等、これまでの対面による会話、電話、メールに加え、新たなコミュニケーションツールが普及している。
- 本市においては、**これまでのコミュニケーション手法に加え、 Web会議システム、チャットツール及びチャットボット等のデジタル技術を積極的に活用**していく。
- 一方、人と人の意思疎通においては対面によるコミュニケーションも重要であることから、デジタルツールの活用は、定例的なものや簡易的なもの等、対面でなくてもよい内容について検討したうえで積極的に活用し、業務の効率化を図る。

2.取組の効果

- コミュニケーションにかかる業務時間の縮減

3.実施対象課

全ての部署、DX推進部署、情報政策課

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- デジタル技術の活用によりコミュニケーションにかかる時間が縮減することで生み出された時間を更なる市民サービスの向上に充てる。

現状

- 庁内における職員間のコミュニケーションは、対面、電話、メール、チャットツールで行われている。
- 業務上の問合せに多くの時間がとられている。
- 外部とのコミュニケーションは、対面、FAX、メールが利用されている。

目指す姿を実現するための課題

- 庁内コミュニケーションの特性に応じたシステム・ツールの選定
- 定型的な業務の自動化
- 庁外コミュニケーションの特性に応じたシステム・ツールの選定
- コミュニケーションにかかる業務時間削減

5.本計画期間における成果目標

デジタル技術の活用によりコミュニケーションにかかる時間を20%削減されている。

6.取組の全体像

成果目標

●コミュニケーションに係る時間の20%削減

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
庁内コミュニケーションの特性に応じたシステム・ツールの選定	✓ LGWAN、インターネット双方に対応したシステムの導入	一部の部署における試行実施	試行実施を受けた運用ルールの確立	実施部署の拡充	➡	➡	➡
定型的な問合せ業務の自動化	✓ 定例的な問合せの自動化	一部の部署における試行実施	試行実施を受けた運用ルールの確立	実施部署の拡充	➡	➡	➡
庁内コミュニケーションの特性に応じたシステム・ツールの選定	✓ LGWAN、インターネット双方に対応したシステムの導入	一部の部署における試行実施	試行実施を受けた運用ルールの確立	実施部署の拡充	➡	➡	➡
各年度の取組目標		試行部署におけるコミュニケーションに係る時間の５％削減	本格稼働に向けた運用ルールの確定	実施部署におけるコミュニケーションに係る時間の５％削減	➡	➡	➡

No.16　業務効率を最大化できる働く環境の整備

テレワークの推進を通じた働き方改革の実現

1.概要

- 自治体DX推進計画（総務省）では、地方自治体が取り組むべき重点取組事項の１つとして、「テレワークの推進」を掲げており、デジタル化時代の業務運営に対応するテレワークの推進が求められている。
- テレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方の実現が期待されている。
- 本計画期間中においては、**ICTを活用したテレワークの実施など、新たな働き方の試行を通して、業務成果を最大化できる働き方のモデルを検証し、業務効率を最大化できる環境を整備**していく。

2.取組の効果

- 新たな働き方を通じた業務の効率化による行政サービスの向上
- 災害時・感染症対策時における業務継続・レジリエンス（乗り越える力）の向上

3.実施対象課

人事課、情報政策課、DX推進部署

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- 業務特性に応じた働き方を選択することができ、業務効率が最大化されている。
- 災害発生時や感染症対策時等の有事の際に行政機能が維持されている。

現状

- 感染症対策の一環として、令和2年2月からテレワーク（在宅勤務）を試行的に運用している。
- 庁内における統一的な推進方針の策定まで至っていない。
- 紙を中心とした業務が多いため、テレワークで対応できる業務が限られている

目指す姿を実現するための課題

- 全庁的な推進体制の構築
- 庁内ルールの整備
- 環境の整備（ハード面・ソフト面）
- 新たな働き方を通じた業務成果の創出

5.本計画期間における成果目標

テレワークの推進により業務効率を最大化できる環境を整備する。

6.取組の全体像

成果目標

●テレワークの推進により業務効率を最大化できる環境の整備

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
全庁的な推進体制の構築	✓ 関係部署による課題の整理	庁内プロジェクトチームの立ち上げ	➡	➡			
庁内ルールの整備	✓ 現状把握と業務の整理	実態把握・業務の整理・推進方針の決定	庁内ルールの作成	庁内ルールの改善	➡	➡	➡
多様な働き方を支えるツール整備	✓ 適切なツールの選定と整備	環境整備の手法検討	テレワークシステム・コミュニケーションツールの導入	➡	➡	➡	➡
段階的な取組の実施	✓ 試行実施によるスモールスタート	一部の対象による試行実施	試行結果の検証・改善	本格実施・成果の創出	➡	➡	➡
各年度の取組目標		庁内におけるテレワーク推進方針の確定	テレワーク方針に基づく新たな働き方の実践	テレワーク方針に基づく新たな働き方の実践	テレワーク方針に基づく新たな働き方の実践	テレワーク方針に基づく新たな働き方の実践	テレワーク方針に基づく新たな働き方の実践

No.17　業務効率向上に資するペーパーレス化の推進

４つのペーパーレス化を通じた業務の合理化

1.概要

- ペーパレス化の推進については、これまで紙の削減に焦点が当てられてたが、オンライン会議やテレワークなどの働き方が進むなか、デジタル化を推進していくために必要となる取組の１つとしての意味づけが与えられている。
- 一方、業務によっては、紙の使用が効率的なケースもあるため、全てをペーパレス化することは合理的とはいいえない。そのことから、本計画期間中においては、**業務効率化に資する以下の４つのペーパレス（以下、４P）を推進することで、職員がその効果を体感し、デジタルに対する抵抗感の払しょくと慣れを醸成し、ひいては組織全体でペーパレス化が波及していくことを図る**。
- ①資料のペーパレス化、②起案のペーパレス化、③印刷物のペーパレス化、④既存紙文書のペーパレス化

2.取組の効果

- テレワーク、オンライン会議等新たな働き方への対応
- 資料検索時間の縮減
- 製本・ファイリングにかかる時間縮減
- 保管スペースの解放

3.実施対象課

全ての部署、DX推進部署、情報政策課

4.目指す姿、現状及び課題

目指す姿

- テレワークやオンライン会議等新たな働き方に対応できている。
- 資料検索、製本・ファイリングに係る時間が縮減されている。
- 紙保管スペースが解放されており、空いたスペースを有効に活用している。

現状

- 一部の会議は資料配布においてペーパレス化が図られている。
- データの保管方法が部署によってバラバラである。
- 紙書類の保管によりスペースがとられている。

目指す姿を実現するための課題

- ペーパレス化に対する苦手意識の払しょく
- 環境整備（ハード・ソフト）
- ４Pの段階的な実践

5.本計画期間における成果目標

業務効率化に資するペーパレス化の実施による職員の納得感が向上し、資料検索、製本・ファイリングに係る時間の縮減、保管スペースの解放が実現されている。

6.取組の全体像

成果目標

- **職員の納得感の向上**
- **資料検索、製本・ファイリングに係る時間の縮減、保管スペース解放の実現**

課題	実施項目（成功のポイント）	年度ごとの取組 R5	R6	R7	R8	R9	R10
ペーパレス化に対する苦手意識の払しょく	✓ 成功体験の創出	ペーパレス化の方法、成功事例の庁内共有	➡	➡	➡	➡	➡
環境整備（ハード・ソフト）	✓ ペーパレス化を促進するための環境整備	ノートPCの配置、庁内Wifi環境の充実化、会議室へのモニター設置	➡	ファイリングシステムの導入検討	➡	➡	➡
４Pの着実な実践	✓ 業務効率化に資するペーパレス化の実践	資料・起案、印刷物・既存紙文書のペーパレス化	➡	➡	➡	➡	➡
各年度の取組目標		業務効率化に資するペーパレス化による職員の納得感の向上	業務効率化に資するペーパレス化による職員の納得感の向上（前年度比10%増）	業務効率化に資するペーパレス化による職員の納得感の向上（前年度比10%増）	業務効率化に資するペーパレス化による職員の納得感の向上（前年度比10%増）	➡	➡