

那覇市DX推進計画（概要版）



1. はじめに

1.1. 計画策定の背景

■ 社会的な期待の高まり

- 日常生活におけるデジタル技術の浸透及び新型コロナウイルス感染症の流行が主な契機となり、デジタル技術を活用したサービス需要の増加と行政におけるデジタル化の遅れが明らかになりました。
- 社会の変化にあわせて、業務、制度、組織等の在り方をデジタル化を通じて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

- 「官民データ活用推進基本法」の施行（2016年）
- 「デジタル社会実現に向けた改革の基本方針」策定（2020年）
- 総務省「自治体DX推進計画」策定（2020年）
- 「デジタル社会形成基本法」施行、デジタル庁設立（2021年）
- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の策定（2022年）

■ 沖縄県の動向

- 「沖縄県DX推進計画」を策定（2022年8月）
- 今後10年におけるDX推進に係る総合計画として「生活」「産業」「行政」の分野ごとに、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

- これまで5次にわたる情報化推進計画を策定し、ICTを活用した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。
- 様々な場面でデジタル化が求められている中、今後は新たに「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

- 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つの視点でDXを推進していきます。

<各視点によるDX推進の目的>

● 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

- 2つの視点に基づく取組が、那覇市における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ことを目指します。

■ 計画の目的

- 本計画は、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ることを目指し、全庁が一体となってDXを推進していくための指針として策定します。
- 今後も社会全体でデジタル化が進み、浸透していくことを予想し、行政のありたい姿を実現するための手段として、進展するデジタル技術を戦略的に活用していくことを定めます。

2. 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）**」とは、**デジタル技術を活用した変革**を表します。
- 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、デジタル化により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変革することを意味します。
- 単にITシステム等を導入することではなく、デジタル技術の活用を契機に、**様々なサービスやそれを生み出す組織を“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です。
- DXの目的やビジョンを設定したうえで、**デジタル技術をあくまでそれを実現するための“手段”**として活用していくことが不可欠となります。

2.2.DXの推進により実現を目指す那覇の未来

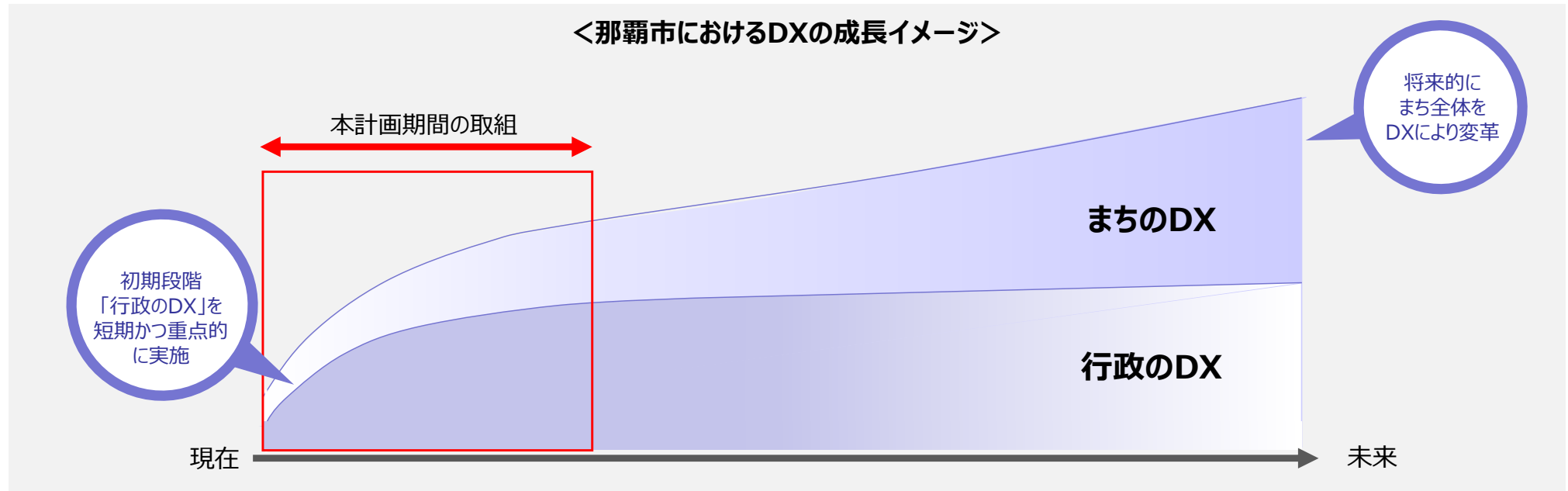
那覇のもつ魅力・価値とデジタル技術の進展を背景として、「**誰もがデジタル技術の恩恵を受け、便利で豊かな那覇**」の実現を目指します。



2. DX推進に当たっての基本的な考え方

2.3.未来の姿に到達するまでの取組イメージ

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」に短期かつ重点的に取り組み、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

- デジタル技術を活用した、「市民の利便性向上」及び「行政事務の効率化」を推進します。
- DXの取組が市役所に浸透し、安定して取り組んでいける環境を整えます。

- 安定して行政のDXを推進します。
- 様々な分野のデータを活用することで、行政サービスの効率化及び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

- 社会環境の変化、市民ニーズ、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。
- 国の「デジタル田園都市国家構想基本方針」に基づく施策の検討など、まち全体のDX化に資する施策を検討します。

- 地域活動、住民同士の支え合い、民間企業等による各種サービスにおける自律的なDXの取組を推進します。
- 多様な主体との協働により、市民の生活の質向上や事業者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。

2. DX推進に当たっての基本的な考え方

2.4.基本理念

目指す那覇の未来の実現に向けて、本計画では「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、市民・事業者及び職員の両視点から定める目的の達成を目指します。

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て連携する

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

目的

目的実現のための成功要因

2. 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

本市のDXは、6つの方針に基づき、全職員が一丸となって推進します。

総合計画に掲げる「めざすまちの姿」の実現に向けたデジタル技術の活用

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

利用者目線のサービス設計

施策の立案・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

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

デジタル技術を活用することで、行政サービスの向上及び地域の課題解決を図ります

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

安全・安心の担保

個人情報の保護及びセキュリティ対策を徹底し、利用者が安心してサービスを利用できるようにします

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の活用、多様な主体との連携を図り、新たな価値を創ります

2.6.本計画の対象範囲

- 那覇市が進めるDXを、「まちのDX」と「行政のDX」に大別します。
- 将来的なまち全体のDXの推進に向けて、本計画の対象期間（6年間）においては、まずは「**行政のDX**」を**重点的に取り組む範囲として設定**します。また、「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。
- 将来的には、「行政のDX」の範囲にとどまらず、まち全体の魅力を高め、暮らしやすい環境をつくることを目指します。

＜計画対象範囲の考え方＞

まちのDX

民間企業など、多様な主体が取組を進める領域

民間企業など、多様な主体と行政が連携（公民連携）して取組を進める領域

行政のDX

市役所自らが提供する行政サービスの領域

→市民の利便性向上・サービスのデジタル化

→行政事務の効率化・高度化

破線部：本計画（計画期間6年間）で扱う範囲、対象部局は全部局とする。

2. DX推進に当たっての基本的な考え方

市民の声

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指摘

 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もあるが、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よい。

 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等普段使っているツールで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。

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よい。

 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。

 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、わからないことはあると困ると思う。

 スマホ教室に行ったこともあるが、基本的なこと（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。

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、待ち時間をなくす工夫（事前予約など）があると助かる。

 何のワクチンを何回摂取したかわすれがちなので、アプリで確認できると、母子手帳を持ち歩くリスクが減るためよい。

 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よい。

 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ないと困っている。

 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殺されており、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。

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。

 情報漏洩などの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。

3. 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。

目的	取組の方向性	取組により実現したいこと	取組事項
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
			No.2 マイナンバーカードの普及・活用
		「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
			No.4 施設・窓口のオンライン予約の整備
	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
		デジタルを選択しない市民が、きめ細やかな支援を受けられる	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
		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
	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
		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
			No.10 データ連携のユースケース検討

3. 取組事項

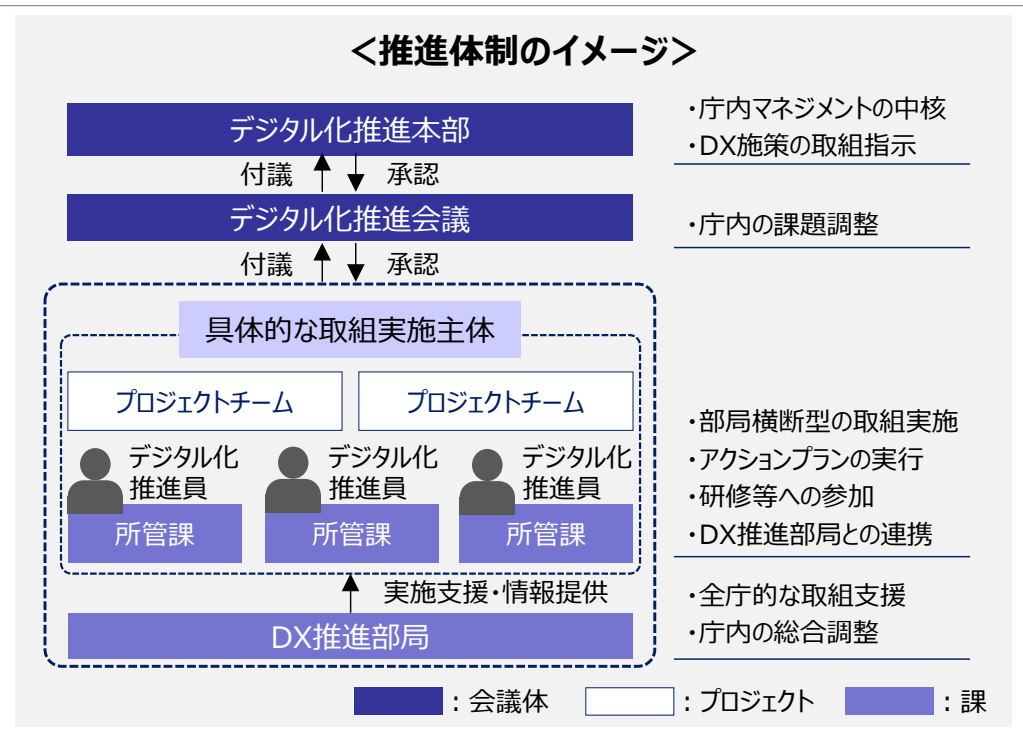
3.2.職員視点による取組の目的と取組事項

目的	取組の方向性	取組により実現したいこと	取組事項
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の必要性和有用性を理解し、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
		職員が安心してDXに取り組める環境があり、組織全体にDXの取組が浸透している	No.12 DX推進に向けた庁内支援体制の構築
	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
			No.14 オンライン相談体制の整備と相談 業務の効率化
			No.15 コミュニケーションのオンライン化
	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
			No.17 業務効率向上に資するペーパーレス化の推進

4. 計画推進体制

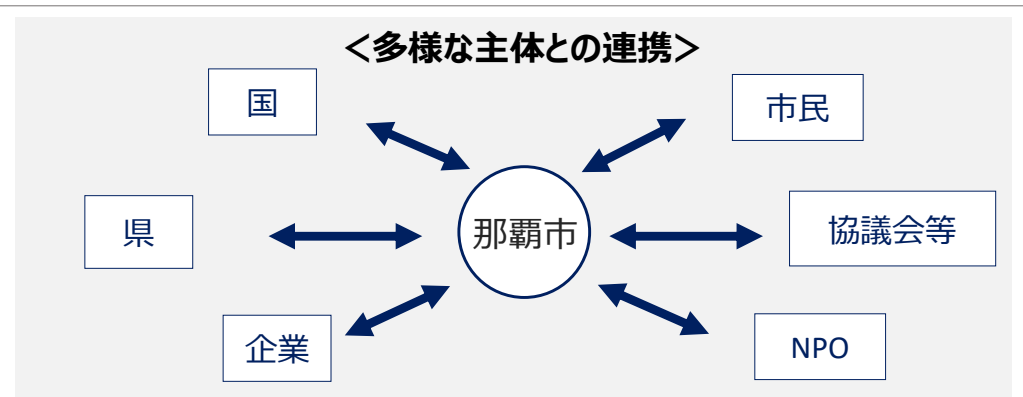
4.1.内部の実施体制

- 市長のリーダーシップの下、CIO（最高情報統括責任者）、庁議構成員から構成する「デジタル化推進本部」で、計画の目的・方向性を共有し、戦略的な取組を全庁で一丸となって推進します。
- 部局を横断する取組については、政策統括調整監を議長とする「デジタル化推進会議」において課題等の調整を図り、具体的な取組は、個別に設置される「庁内プロジェクトチーム」にて推進します。
- 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

- 市民、事業者等との連携することで解決すべき課題を把握します。
- 国の各種施策との連携、DX推進のための支援策を活用することで、効率的に取組を進めます。
- 県をはじめ県内市町村との情報共有・連携によって、スピード感をもって推進します。
- 目指す那覇の実現に向け、DXを進めるための公民連携の在り方を検討します。



5. 運用方法

5.1.運用の基本方針

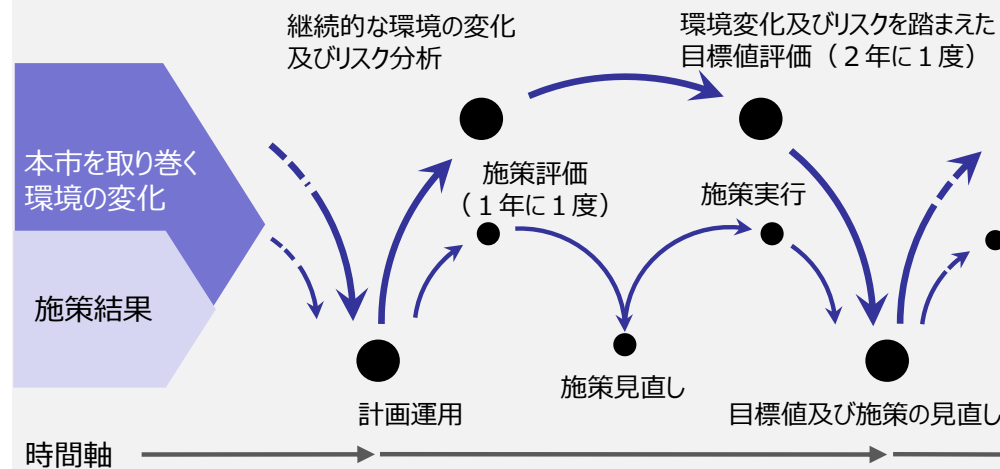
- 環境変化が激しい現代においては、環境の変化に伴って達成すべきゴールも変化し続けるため、一度立てた計画を対象期間中に変更せず、そのまま運用し続けることは現実的ではありません。
- そこで、計画期間中の本市を取り巻く環境の変化を捉え、臨機に計画を見直していくことができる運用方針を確立することで、遅滞なく、かつ継続的にDXの取組を推進していきます。

<環境の変化>

生活や意識を大きく変化させる社会環境の変化、国の方向性の転換、革新的なデジタル技術の出現、内部経営状況の変化など

- 計画の運用開始後、各施策の取組内容を **1年に1度評価し、改善を図ることで**、DXの取組を遅滞することなく推進していきます。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りリスク分析と、状況に応じた目標値の見直し**を行います。

<本計画を効果的に運用していくための運用方針>



5.2.運用方法

- 運用の基本方針に基づき、「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。
- 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の変化を評価し、「那覇市デジタル化推進本部」にて取組の目標値を見直します。

<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		●		●		●

- 全庁が一体となって取組を着実に進めていくため、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。

6. 人材育成・確保

6.1.基本方針

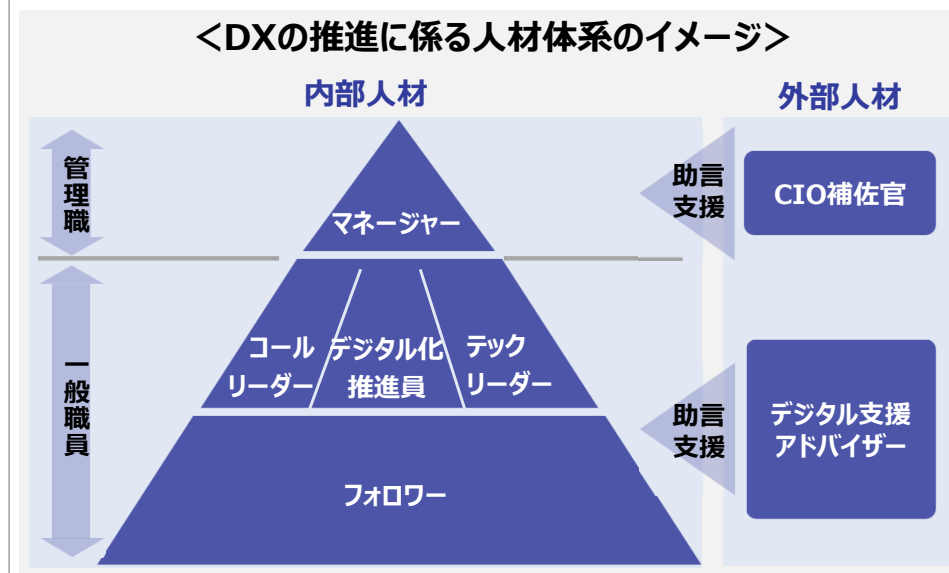
- DXの推進にあたっては、職位やスキルの異なる職員が共に力を発揮していくことが大切となるため、求められる人材は一律ではありません。そこで、本市では、DXの推進に必要な人材像を明示し、育成の機会を設けていきます。
- 高度な専門性を持つ人材の育成については、当面の間は外部人材を積極的に受入れ、専門的な知見とノウハウを取り入れていきます。また、組織全体の人材育成方針である「那覇市人材育成基本方針」や年間の職員研修計画と連携を図る仕組みを整えていきます。

6.2.DXの推進に必要な人材像

- マネージャー**（想定される職員：管理職）
DX推進に向けて組織を率いる役割を担います。
- コールリーダー**（想定される職員：DX推進部署）
全庁におけるDX推進を牽引する役割を担います。
- テックリーダー**（想定される職員：技術的な知見を有する職員）
デジタル技術について知見を有し、周囲を支援する役割を担います。
- デジタル化推進メンバー**（想定される職員：デジタル化推進員）
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。
- フォロワー**（想定される職員：各課の職員）
デジタル技術を活用しながら業務を執行します。
- 外部専門人材**（想定される職員：CIO補佐官、デジタル化支援アドバイザー）
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。

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提供します。また、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。
- DXの取組に対する職員の意欲を喚起するために、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。



7. 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、新型コロナウイ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めます。

- **人的・物理的・技術的対策の実施**

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」などを実施します。

- **環境の変化に応じたセキュリティ対策の見直し**

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必要があります。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。

8. 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ものです。
- 本計画は2016年12月に施行された「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基本計画」に対応するものであると同時に、総務省が2020年12月に策定した「自治体DX推進計画」を勘案しています。

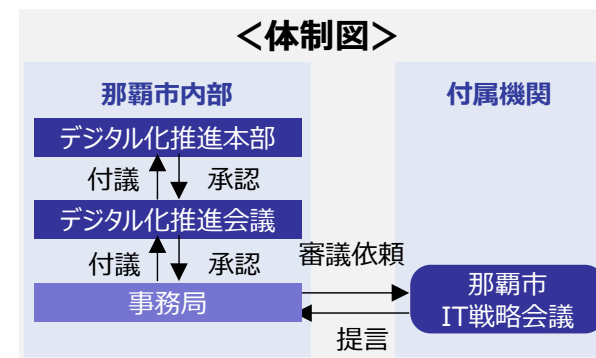
8.2.計画の対象期間

- 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。
- 本計画は、施策の進捗を毎年度評価するとともに、社会情勢や国の動向等の変化に応じて期間中においても適宜見直すものとします。

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、本計画案の承認を得ました。
- 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）**
各関係分野の有識者からの助言を得るため、審議会から意見をいただきました。
- 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。



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。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
那覇市デジタル化推進本部会議／庁議	第1回						第2回				第3回	庁議
デジタル化推進会議		第1回		第2回	第3回		第4回				第5回	
那覇市IT戦略会議				第1回		第2回		第3回	第4回			第5回
パブリックコメント											実施	
計画策定に向けた作業				計画骨子作成				計画素案作成			計画素案修正	

那覇市DX推進計画(概要版)

発行日： 2023年3月31日

作成者： 那覇市

問合せ先： 企画財務部 企画調整課 DX推進室

住所： 900-8585 沖縄県那覇市泉崎1丁目1番1号 市庁舎6階

電話番号： 098-862-9937

E-mail： M-digi001@city.naha.lg.jp

