

**那覇市 DX に向けた業務課題解決に関するサウンディング型市場調査  
実施結果の公表について**

みだしのことについて、実施要領「P5.8. 実施結果の公表について」に基づき、下記のとおり結果を公表します。なお、参加事業者の名称及び企業ノウハウに係る情報は、公表しないこととします。

**1. サウンディング実施期間**

令和4年10月12日（火）～11月19日（金）

**2. サウンディング参加事業者数**

17 事業者（対話回数 計 40 回）

**3. サウンディング実施結果（概要）※課題分類に対するご提案・情報提供数（件数順）**

| 課題の分類                | 概 要                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 施策の想定                                                   | 件数   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------|
| ⑧手続き・申請に関する課題        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面や紙を前提とした業務フローとなっているため、市民等が窓口直接来ないといけないなど負担がかかっている。</li> <li>・紙で受付けた申請書を Excel に手入力しているなど、事務処理に時間と労力を要している。</li> <li>・手続きにかかる手数料等と現金で収納することにより、窓口での手続きや郵送での処理となっている。</li> <li>・施設予約において、電話や紙での受付、紙・Excel による予約管理、許可証の発行、収納事務までの流れが非効率である。</li> </ul> | 手続き・申請のオンライン化（受付後の内部事務のシステム化を含む。）／窓口等予約システム／収納のキャッシュレス化 | 24 件 |
| ⑨業務管理に関する課題          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種申請等を紙で受付け、Excel により業務管理している。</li> <li>・庁内間で情報を共有する仕組みがないため、業務で非効率が生じている。</li> <li>・庁内各課への依頼や調査とりまとめに時間と労力を要している。</li> <li>・業務管理に Access 等（職員による内製）を利用しており属人化している。</li> </ul>                                                                        | 庁内共通データベース型システム                                         | 24 件 |
| ④コミュニケーション（庁外）に関する課題 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部とのやりとりに多くの時間と労力を費やしている。手段がメールとなっている場合、容量の逼迫、重要なメールの見過ごしが生じている。</li> </ul>                                                                                                                                                                           | コミュニケーションツール／庁内共通データベース型システム                            | 20 件 |
| ⑩人的作業に関する課題          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの紙書類を手入力でシステムへ入力するため多くの時間と労力を要している。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      | 作業の自動化（AI - OCR, RPA）の導入検討                              | 15 件 |

|                          |                                                                                          |                                             |      |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------|
| ⑥ 電話受付（問合せ・相談・苦情等）に関する課題 | ・ 市民や事業者等からの電話対応に多くの時間を要している。（電話の取次ぎや記録、過去問合せ内容の探索等）<br>・ 問合せの内容を共有するシステムがないため非効率が生じている。 | 電話受付システム（自動案内、自動取次、記録等）／庁内共通データベース型システム     | 13 件 |
| ⑮ その他の課題                 | ・ 上記課題に該当しない課題。業務プロセスの見直しや業務の在り方の検討を要すもの。                                                | 個別に検討を要す。                                   | 11 件 |
| ③ コミュニケーション（庁内）に関する課題    | ・ 電話やメールにより庁内間のやりとりにより多くの労力と時間を要している。                                                    | コミュニケーションツール／庁内共通データベース型システム                | 10 件 |
| ② 非対面が求められている業務課題        | ・ 講座や研修、訪問業務、相談業務等、コロナ禍により対面によるコミュニケーションが難しくなっている。                                       | オンライン化／コミュニケーションツール                         | 9 件  |
| ⑤ 問合せ（庁内）に関する課題          | ・ 各課からの業務関連の問合せにより多くの労力と時間を要している。                                                        | チャットボット等 Q&A システム／コミュニケーションツール              | 9 件  |
| ⑦ 紙資料配布に関する課題            | ・ 紙資料の配布により、労力と時間を要している。同じ内容の資料を繰り返し印刷している。                                              | 資料の電子化（ペーパレス化）                              | 8 件  |
| ⑫ 会議等開催に関する課題            | ・ 各種審議会や委員会（庁内外）等の開催に係る一連の作業に労力を要している。（関係者日程調整、資料印刷、議事録作成）                               | 会議等開催のシステム化（コミュニケーションツール／オンライン化／AI 議事録システム） | 8 件  |
| ① 対面による会議等に関する課題         | ・ 会議、説明会、打合せ等、対面で集まることにより時間を要している。また対面に伴い、紙資料の印刷などで時間を要している。                             | オンライン化／ペーパレス化                               | 4 件  |
| ⑭ 既存システムに関わる課題           | ・ 既存のシステムから生じる課題                                                                         | 既存システムの改修等                                  | 4 件  |
| ⑬ 来訪者の窓口待ち時間に関する課題       | ・ 駐車場や窓口の混雑により、市民サービスの低下につながっている。                                                        | リアルタイム混雑状況把握システム／窓口予約システム                   | 2 件  |
| ⑪ 出納業務に関わる課題             | ・ 出納事務の一連の流れや制度上の理由から労力を要している。                                                           | 出納事務の見直し・改善検討                               | 1 件  |

#### 4. 総括

本調査を通じて得ました個々のソリューション等に関する情報やご提案については、令和4年度策定予定の「（仮称）那覇市DX推進計画」において、那覇市が目指すべきビジョンやあるべき姿を描く中で、全体最適の視点から位置づけを整理し、導入の有用性について検討してまいります。

なお、地方自治体共通の課題と想定される「出納業務に関わる課題」については、取組みの事例や改善に必要な情報がなかったことから、引き続き情報収集を進める中で、段階的かつ長期的な取組を要す課題として解決に必要な組織体制や実施手法を検討していきます。