那覇市デジタル・トランスフォーメーション（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
実施要領

令和３年 10 月１日

企画財務部 企画調整課デジタル化推進室

目　次

はじめに 1
１．サウンディング調査の目的 1
２．本市の業務課題（概要） 1
３．スケジュール 3
４．サウンディングの参加要件 3
５．参加申込等について 3
６．説明会の開催について 4
(1)　オンライン形式 4
(2)　対面形式 4
(3)　質疑応答の共有 4
７．サウンディングの実施について 4
(1)　サウンディングの対象 4
(2)　サウンディングの期間 4
(3)　サウンディングの項目 4
(4)　対話の回数 4
(5)　実施手法 5
(6)　追加対話への協力依頼 5
８．実施結果の公表について 5
９．留意事項 5
10．問合せ先 5

はじめに

新型コロナウィルス感染症の拡大を契機に「自治体 DX」推進の機運が高まり、去る９月１日にはデジタル庁が創設されるなど、地方自治体を取り巻く環境は過去に類を見ない速さで変化しています。

そのような中、本市では本年４月に、市長を本部長とした「那覇市デジタル化推進本部」を新たに立ち上げ、組織全体でデジタル化を推進するための体制を整えるとともに、官民連携による実証実験や庁内プロジェクトチームによる事業実施、全庁的な業務課題調査及びデジタル人材の育成に着手するなど、様々な試みを重ねているところです。

今後も社会全体のデジタル化は加速していくとの認識のもと、デジタル技術を積極的に取り入れ、より一層の「市民サービスの向上」と「行政運営の効率化」を図り、住民福祉の向上に繋げていくことを目指してまいります。

１．サウンディング調査の目的

本市では、デジタル化推進の一環として、業務効率化の観点から解決に有効となる ICT・デジタル技術の導入・利活用を全庁的に検討するための庁内業務課題調査を実施し、各課が抱える業務課題をとりまとめたところです。

本サウンディング型市場調査（以下「サウンディング」という。）では、それらの業務課題に対し、解決に資するデジタル技術や、官民連携手法に関する情報を収集するとともに、参加事業者との対話を通じて、効果的な施策を見出していくことを目的としています。また、本サウンディングにて得た情報や市場の動向については、今後策定を予定している「（仮称）那覇市 DX 推進計画」の検討に活かしていくことを想定しています。

２．本市の業務課題（概要）

庁内業務課題調査にて挙がった業務課題について、課題の性質や傾向に応じて下表のとおり課題を分類化しています。また、現時点で想定される施策については、今後のサウンディングの中で具現化するためのアイデアや実施手法等を見出していくことを想定しています。なお、業務課題をとりまとめた詳細資料「サウンディング対象業務課題一覧表」については、参加申込みを受付した後、参加事業者宛てにメールで提供します。

＜課題の分類と施策想定＞

課題の分類	概　要	件数	施策の想定
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。	６件	オンライン化／ペーパレス化
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。	３件	オンライン化／コミュニケーションツール
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多くの労力と時間を要している。	１件	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

④コミュニケーション(庁外)に関する課題	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。	5件	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
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。	1件	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
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) 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。	5件	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
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。	5件	資料の電子化(ペーパレス化)
⑧手続き・申請に関する課題	・対面や紙を前提とした業務フローとなっているため、市民等が窓口に直接来ないといけないなど負担がかかっている。 ・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。 ・手続きにかかる手数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。 ・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。	32 件	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
⑨業務管理に関する課題	・各種申請等を紙で受付け、Excel により業務管理している。 ・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。 ・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。 ・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。	51 件	庁内共通データベース型システム
⑩人的作業に関する課題	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。	12 件	作業の自動化（AI‐OCR, RPA）の導入検討
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。	3件	出納事務の見直し・改善検討
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)	15 件	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）

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。	3件	リアルタイム混雑状況把握システム／窓口予約システム
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	1件	既存システムの改修等
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。	20件	個別に検討を要す。

３．スケジュール

(1)　実施要領の公表：10 月 1 日（金）
(2)　参加受付期間：10 月 1 日（金）～10 月 11 日（月）
(3)　説明会の開催：10 月 12 日（火）
(4)　サウンディング期間：10 月 12 日（火）～11 月 19 日（金）
(5)　サウンディング結果の公表：12 月上旬頃

４．サウンディングの参加要件

サウンディングに参加を希望する者（以下「参加事業者」という。）は法人又は団体とし、次の要件を満たしていることとします。

(1)　地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項の規定のいずれにも該当しないこと。
(2)　参加しようとする法人及びその役員並びに個人が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条及び那覇市暴力団排除条例（平成 24 年条例 1 号）第 2 条に規定する暴力団又は暴力団員及びそれらの利益となる活動を行う団体ではないこと。
(3)　会社更正法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更正手続開始の申し立て又は、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申し立てがなされている者でないこと。
(4)　税の滞納がないこと。ただし、新型コロナウィルス感染症の影響により、一時的に納税が困難となっている事業者を除く。
(5)　参加希望は単独に限らず、他に協力できる事業者と連携してサウンディングへ参加することができる。なお、協力連携事業者においても(1)～(4)までの要件を満たす者とする。

５．参加申込等について

サウンディングへ参加を希望する事業者は、以下の通り申込みをお願いします。

(1)　**申込期間：10 月 1 日（金）　～　10 月 11 日（月）正午まで。**
(2)　申込方法：以下の申込フォームにてお申込みください。

URL：https://logoform.jp/f/pFLrh

※同フォーム内には、サウンディング参加申込みと併せて、説明会への参加申込み、

本調査に関する事前質問等を含んでいます。

６．説明会の開催について

本サウンディングの趣旨について、多くの方々にご理解いただけるよう説明会を開催します。オンラインと対面の２つの形式で開催しますので、参加申込時に希望の形式を選択してください。

※説明会への参加は、サウンディングへ参加するための必須条件ではありません。

(1) オンライン形式

① 日時：10 月 12 日（火）9 時 30 分～10 時 30 分

② Web 会議ツール：Zoom

※参加申込みの際にオンライン形式を希望した申込者宛てに、開催 URL を個別にメールにて送付します。

(2) 対面形式

① 日時：令和 3 年 10 月 12 日（火）11 時～12 時

② 場所：那覇市役所本庁舎 9 階 901 会議室

③ 参加人数：1 申込者あたり 2 名までとさせていただきます。

※申込み多数の場合は、人数を調整する場合があります。

(3) 質疑応答の共有

参加申込の際に寄せられた事前質問への回答や、説明会内での質疑応答の内容については、説明会終了後に全参加事業者へメールにて共有します。

７．サウンディングの実施について

(1) サウンディングの対象

参加事業者に提供する「サウンディング対象業務課題一覧表」に示す業務課題

（対象件数：163 件　課題分類：15 分類）

(2) サウンディングの期間　＜消防局修正＞

10 月 12 日（火）～11 月 19 日（金）

(3) サウンディングの項目

サウンディングの内容はつぎの項目を想定しています。なお、①～③までの情報提供に留める等、一部の項目へ対応することも可能です。

① 情報提供、提案等が可能な課題分類（15 分類中）

② 課題解決に資するデジタル技術（ソリューション）の内容

③ 導入実績の確認（民間を含む実績がある場合）

④ 今後の進め方に関する意見交換

⑤ 官民連携手法に関する意見交換

⑥ その他、デジタル・トランスフォーメーション（DX）に関する意見交換

(4) 対話の回数

双方の調整により期間内で適宜設定していきます。

(5)　実施手法

①　参加事業者のノウハウやアイデア保護の観点から、個別に実施します。
②　参加事業者の希望に応じて対面形式、オンライン形式の対応が可能です。
③　対面形式の場合は、那覇市役所本庁舎内の会議室にて行います。
④　１回あたりのサウンディングは、１時間程度を目安とします。

(6)　追加対話への協力依頼

サウンディング期間内に課題解決に有効な施策の方向性が見出された場合、対話を継続していくことを想定しています。

８．実施結果の公表について

対話の実施結果（概要）については、事前に公表内容を参加事業者へ確認したうえで市公式ホームページにて公表します。参加事業者の名称及び企業ノウハウに係る内容は、原則公表しません。

９．留意事項

①　対話内容は、今後の施策検討に活用させていただきますが、事業化をお約束するものではありません。
②　本サウンディングへの参加実績が、事業公募時に優位になることはありません。
③　今回の対話へ参加しなかった事業者でも今後予定される事業公募への参加は可能です。
④　提出された提案書等資料の著作権は参加事業者に属し、市が無断で他の目的に使用することはありません。
⑤　サウンディング参加に係る費用は、参加事業者の負担とします。

10．問合せ先

那覇市役所　企画財務部 企画調整課デジタル化推進室
担当：又吉、平良、長瀬
連絡先：(098) 862-9937　E-mail: m-digi001@city.naha.lg.jp