

コンビニ交付サービスの利用促進



利便性が高く、窓口交付よりも安価な(戸籍は除く)マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスの利用を促進させるとともに、利用できるサービスの拡充を検討します。

スマートフォン等を活用した市民投稿システムの導入



スマートフォン等を利用して、市民から道路等の損壊状況などの情報を提供してもらう市民投稿システムを導入します。また、提供された情報の処理状況が確認できる仕組みについてもあわせて検討します。

NET119緊急通報システムの導入



音声による119番通報が困難な聴覚・言語機能障がいのある方が、スマートフォンを利用して円滑に消防への通報を行えるようにする「NET119緊急通報システム」を導入します。

RPA・AI導入に向けた取り組み



定型的で膨大な量の業務の効率化や作業ミスの防止を目的として、RPAツールを導入することで業務効率や職員の業務負担軽減が可能となる業務の見極めと導入効果について調査研究を行います。

また、保育所入所選考業務や市民相談業務などへのAI活用の適応可否について、他市事例や実証実験を通じ調査研究を行っていきます。



第五次 那覇市情報化推進計画 (概要版)



計画策定の趣旨

本市は、これまで市民の利便性を高めるため、4度にわたり情報化推進計画を策定してきました。

近年、ICTは急速な進展を続けており、高速大容量な通信環境を背景にスマートフォンやタブレット端末などの急速な普及、SNSやクラウド・コンピューティングの利用拡大など、市民の身近な生活の中にもICTが深く浸透し、欠かせないものとなっています。

また、民間企業においては、業務効率化や働き方改革の一環として、AIやRPAといった新たな技術の活用が多くみられるようになり、自治体での導入や導入に向けた検証も活発化してきています。

本計画では、これらICT環境や社会情勢の変化を的確に捉え、第5次那覇市総合計画がめざすまちづくりの実現のため、ICTがもたらす効用を最大限に活かした各施策を推進します。

基本方針	施 策 名	内 容	事 業 名
1 ICTを利活用した市民等の利便性の向上 ICTを利活用した行政サービスの拡大・拡充を実施し、誰でも「すぐ使える」「簡単」「便利」なサービスを提供し、市民の利便性の向上を図ります。	マイナンバーカードの普及・利活用の促進 行政手続きの電子化 魅力ある市政情報、観光情報等の発信 情報リテラシーやデジタルデバイドへの対応	マイナンバーカードの普及を促進するため、カードの多目的利用を検討しカードの付加価値の向上を図るとともに、カードの安全性を含めた制度の周知を図ります。 マイナポータルの活用、市税等の電子納付などを検討し、オンラインでできる行政サービスの拡大を図ります。 市公式ホームページやSNSにより、全ての人が適切に市政の情報を受け取れるよう発信していきます。また、高齢者や障がいのある方にも使いやすい、アクセシビリティに配慮した情報発信に努めています。 市民誰もがICTの恩恵を受けられるよう、インターネット等が活用できる能力（情報リテラシー）を身につけるための講座を開催していきます。また、高齢者や障がいのある方のデジタルデバイド（情報格差）を解消するため、関係団体や民間事業者などと連携し、年齢や障がいによる格差を是正するための取り組みを進めます。	コンビニ交付サービスの利用促進 マイナンバーカードの多目的利用 申請書等の自動作成システムの導入 マイナポータルの活用 タブレット端末を利用した窓口手続きの電子化 市税・各種収納金の電子納付導入の推進 公式ホームページのウェブアクセシビリティの維持向上 魅力ある観光情報の発信 公開型GISの公開情報の充実 主要な本庁舎窓口の混雑状況の公開 市民向けICT講座の実施 高齢者向けICT講座の実施 就労移行支援サービスの実施 情報機器の利用環境整備
2 ICTを利活用した協働によるまちづくり ICTを利活用し、市の保有する公共データを公開し、市政の透明性・信頼性の向上を図るとともに、市民からの要望等についても受付・反映される仕組みづくりを推進します。	市民参加型のまちづくり オープンデータ利活用による地域課題解決の推進	電子相談システムを導入し、市民からの相談、苦情、要望等を、市政へ反映させていますが、新たに、道路等の損壊状況の市民投稿システムについても導入し、市民参加型のまちづくりを推進します。 行政の透明性・信頼性の向上、協働の推進、経済の活性化・行政の効率化を図るため、市の保有するデータをオープンデータとして公開するとともに、その利活用を促進します。	スマートフォン等を活用した市民投稿システムの導入 電子相談システム オープンデータの公開 オープンデータを利用したイベントの開催
3 ICTを利活用した安全安心なまちづくり ICTを利活用し、災害時等に市民の生命、財産を守るために必要な情報を発信し、支援に必要な行政サービスへの影響を最小限に抑える仕組みを構築します。 また、高齢者や幼児、障がいのある方などを含め、全ての市民が安心して暮らせるまちづくりを推進します。	災害対応力の強化 消防・救助体制の強化 高齢者等の安全安心の確保	災害時に必要な情報を迅速・的確に配信する仕組みを整備し、被害情報を管理する「防災情報システム」、避難所運営等を管理する「被災者支援システム」を構築します。 また、庁舎等が被災しても、ICT資源を確保し、応急業務の実行性や通常業務の持続性を確保するため、ICT-BCP（ICT部門の業務継続計画）を策定し災害対応力を高めます。 消防指令センターのシステムは、市民の生命、身体、財産を保護する重要な機器として、確実で安定的な稼働が求められていることから、新システムの構築を進めます。 ひとり暮らしの高齢者等の見守りにセンサーやGPSを活用したり、那覇市子育て世代包括支援センターの相談業務にSNSを取り入れるなど、安全安心の確保にICTの活用を検討します。	那覇市防災情報システム整備事業 ICT-BCPの策定 高機能消防指令センターの整備 NET119緊急通報システムの導入 ICTを活用した高齢者の見守りサービスの導入 SNSを活用した相談の受付
4 ICTを利活用した行政の効率化及び情報セキュリティの確保 ICTを利活用し、行政運営の高度化・効率化を図ることにより、新たな市民サービスの創出を目指すとともに、情報セキュリティ対策の強化を図ります。	新たな情報技術の活用 多様なワークスタイルの推進 情報セキュリティ対策の強化	行政サービスの質の向上と業務の効率化・簡素化を図るため、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）やAI（人工知能）といった新たな技術の行政業務への応用可能性、適用可否、費用対効果について調査研究を進めます。また、導入により効果が見込まれる業務については、積極的に実証実験をするなど、先進的な情報技術の活用を推進します。 国が働き方改革を推進するなか、市においても多様なワークスタイルの検討を始めます。また、ネットワークの無線LAN化を推進し、ノートパソコンやタブレットを導入し、会議時等のペーパーレス化につなげます。 スマートフォンなどの急速な普及、AIやRPAといった新たな技術の進展やマイナンバー制度の開始など、ICT環境は変化し続ける一方で、サイバー攻撃など情報資産への脅威は増加しているため、情報セキュリティ対策を強化します。	RPAの導入に向けた取り組み AIの導入に向けた取り組み 手書き書類へのOCR適用 モバイルワークの検討 庁舎内ネットワーク無線化 情報セキュリティ体制の強化 情報セキュリティに係る自己点検及び監査の実施