

NAHA DX ANNUAL REPORT

2024 - 2025 (令和6年度)



那覇市DXアニュアルレポート

すべての市民サービスに デジタルの力を

那覇市では、行政手続きにとどまらず、福祉・子育て・教育・消防など、暮らしを支える幅広い分野の行政サービスを提供しています。これら多様な業務にデジタル技術を取り入れ、効率化と質の向上を図り、市民のみなさまとともに、より便利で快適な行政サービスを目指しています。

目次

P1
市長メッセージ

P2
どうしてデジタル化が必要なの？
デジタル化についていけないのでは？
という不安も大丈夫

P3-P4
那覇市のDX推進計画

P5-P6
令和6年度の主な取り組み

P7
人材の育成

P8
生成AIの活用

P9
わくわくDXコレクション
～DX機運の醸成～

P10
市内事業者のDX支援

P11-P12
[具体的な取り組み]
・救急DXで業務効率化と市民サービスの向上を実現
・全国でも先駆的な道路占用許可申請のデジタル完結を実現

P13-P14
国・県・市町村との連携

MESSAGE

「誰もがデジタル技術の恩恵を受け、 便利で豊かな那覇」を目指して

日頃より那覇市のまちづくりに温かいご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

本市は、誰一人取り残さない、優しいデジタル社会の実現を目指し、DXの取り組みを全庁的に推進しています。このたび発刊する「NAHA DX ANNUAL REPORT」(年次報告書)は、これまでの歩みとこれからの挑戦を、みなさまと共有するための一冊です。

DXは暮らしをより便利にし、行政をより開かれたものに変える力を持っています。本報告書では、現在進行中の取り組みやサービスの内容、今後の課題について市民や事業者のみなさまに広くお伝えしています。

みなさまと想いを重ねながら、那覇のDXを共に進めていければと願っております。これからも「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、着実に取り組んでまいります。

那覇市長 知念 覚



どうしてデジタル化が必要なの？

市民のみなさまに寄り添い、多様化するニーズに対応するため、新しい行政のあり方を追求し、より開かれた身近な市役所を目指すためにも、デジタル化を進めていくことが大切です。

多様性の時代だからこそ、 行政サービスも時代に 合った形が必要です

変化が早く多様化する現代において、市民のみなさまのニーズも多岐にわたります。一人ひとりに寄り添った、より柔軟で質の高い行政サービスを提供するために、手続きのオンライン化や情報提供を充実させ、いつでもどこからでも必要なサービスを受けられる環境を整備します。

暮らしの変化に対応し、 「行かない」「待たない」 「書かない」市役所へ

共働き世帯の増加や高齢化など、ライフスタイルが変化する中、市役所の手続きのために時間を割く負担を軽減することは、市民生活の質の向上につながります。オンライン申請や手続きの簡略化により、「行かない」「待たない」「書かない」市役所を実現し、より利便性の高い行政サービスを提供します。

行政の人手不足や 限られた財源への対応も 必要です

人口減少に伴う行政の人手不足は深刻な課題であり、限られた財源の中で最大限の効果を発揮する必要があります。デジタル化による業務効率化やコスト削減は、これらの課題を解決する重要な手段です。職員がより付加価値の高い業務に注力できる環境を整備し、持続可能な行政運営を目指します。

デジタル化についていけないのでは？という不安も大丈夫

那覇市では「誰一人取り残さない人に優しい市役所の実現」を目指し、インターネットやスマートフォンを利用できる者とできない者との間に生じる格差の解消にも取り組みます。

デジタルに不慣れな市民が抱える 不安・心配の解消

デジタルを不得意とする市民に対してはきめ細やかなサポート体制を構築し、デジタルを学ぶ機会や使いやすいサービスがあることを周知していきます。



デジタル活用スキルを習得する 機会の確保

オンライン手続きやスマートフォンの使い方を学ぶための教室を継続して開催するなど、市民のデジタルスキルの向上を目指します。



利用者に優しく分かりやすい、 使いやすいサービスの提供

何回も書類を記載したり、窓口をまたがって移動する必要がないように、デジタル技術を活用した「書かない窓口」や「お悔やみコーナー」を設置しています。



端末操作を必要としない サービスの提供

対話内容の文字化や写真の表示などでコミュニケーションをサポートする「字幕表示システム」を利用した新しい対面窓口サービスについての実証実験が行われています。





那覇市のDX推進計画

社会全体にデジタル技術が浸透する中、那覇市は「DX推進計画」を策定し、将来的に「誰もがデジタル技術の恩恵を受け、便利で豊かな那覇」の実現を目指しています。

よく耳にするDXとは？

DX（デジタルトランスフォーメーション）とは、デジタル技術を活用することによって、価値観や働き方、生活スタイルを根本的に見直し、人々の暮らしや社会全体をより便利で豊かに変革していく取り組みのことです。

DX推進で変わる那覇の未来

DXの推進により、今ある様々なモノやサービスが効率化され、社会や産業、生活のあり方が根本から変わっていきます。そして、これまで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が生み出されます。

DX推進の基本理念

那覇市では「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、市民のみなさまや事業者および職員のそれぞれの視点から目的の達成に向けた施策に取り組んでいきます。



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

目的

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瞬時に受けられる
- 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

目的実現のための成功要因

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
- 新たな取り組み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つくる

DXの推進で変わる行政サービス

社会全体にデジタル技術の活用が浸透している中、行政手続きやサービスをデジタル化していくことで市民のみなさまの利便性向上につながる取り組みを進めています。



「行かない・待たない・書かない」窓口

市役所に行かないことで完結する手続きや「待たない」「書かない」窓口をつくります。



誰一人取り残さない優しい市役所の実現

デジタルに慣れていない／選ばない方も利便性を実感できる市役所を目指します。

暮らしを支えるオンラインサービス

「すぐ使える」、「簡単」、「便利」なオンラインサービスを充実させることで、利便性が向上します。



ニーズに合った行政情報の提供

市民のみなさまが必要とする行政情報をタイムリーにお届けします。



DX推進方針

那覇市では、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。

●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

本市の総合計画が示す将来像の実現に向けた取り組みの方向性に基づき、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

DXに資する施策の立案および実施にあたっては、市民の目線およ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

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およ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など、誰一人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

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、個人情報の保護およびセキュリティ対策を徹底します。

●多様な主体との連携による施策の推進

施策の推進にあたって、民間企業の知見およ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。

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。

効果的な取り組み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などの変化に応じて、適宜計画を見直すものとします。

DX推進計画本編

那覇市公式ホームページにて、DX推進計画の本編をご覧ください。

https://www.city.naha.okinawa.jp/admin/kaikaku/digital/naha_dxplan.html





令和 6 年度の主な取り組み

那覇市では毎年、各課において DX 関連の取り組みを組織目標として設定しています。令和 6 年度も様々な取り組みを行いましたので、その一部を紹介します。

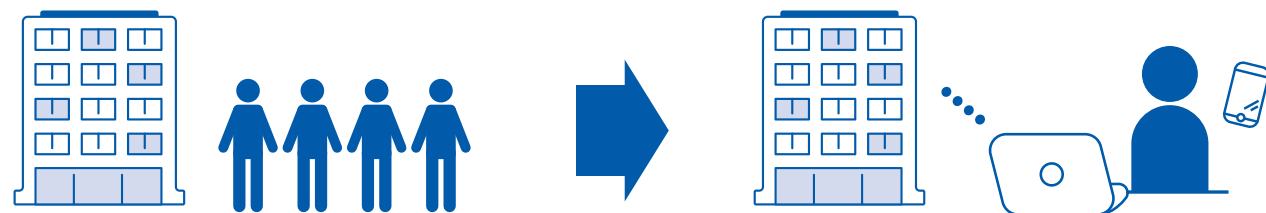
取組

行政手続きのオンライン化

利用件数が多い行政手続きをオンライン化することで、市民や事業者の利便性の向上を図ります。

目標 令和10年度までに市民・事業者の来庁者数を50%低減する

市役所で行う行政手続きのうち、全体の約 8% の 114 種類の手続きに、来庁者総数の約 92% (979,527 人) が集中しています。那覇市ではこれらの手続きを中心にオンライン化を進めるとともに、利用に向けた周知を行っています。



令和 6 年度の取組内容

オンライン化した手続きの例

- 公園内行為許可申請・公園占用許可申請 (公園管理課)
- 産後ケア事業利用申請 (こどもえがお相談課)
- 過誤納金還付請求 (納税課・国民健康保険課)
- 税務証明書交付申請 (市民税課)
- 公民館使用料減免申請 (公民館※若狭・繁多川除く)



▲ 那覇市オンライン申請システム

課題

オンライン化したものの、なかなか利用が伸びない手続きについて、より効果的な周知や利用者目線での改善を図る必要がある。

展望

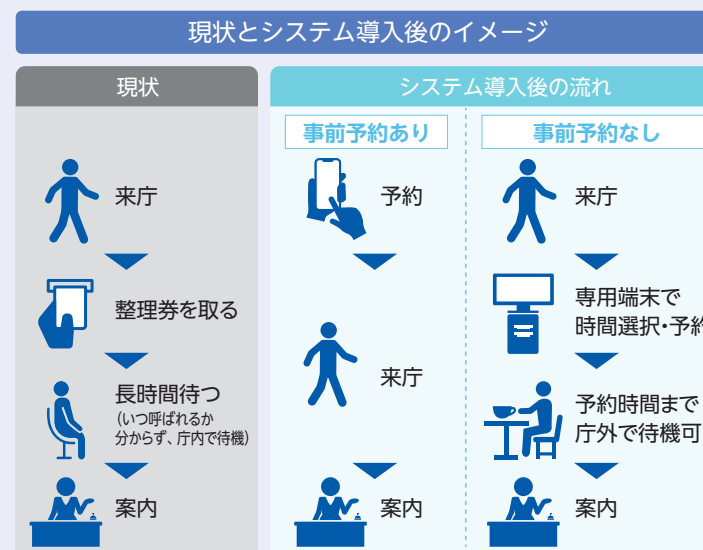
年間の来庁者数が多い手続きのオンライン化・利用率向上のための取り組みを重点的に進め、市民および事業者の利便性向上を図る。

取組

「待たない窓口」に向けた予約サービスの実証実験

予約サービスの充実により「待たない窓口」をつくるため、オンラインで予約できる業務を拡大、市民にとって分かりやすいサービスを実現していきます。

令和 6 年度の取組内容



ハイサイ市民課では、国民年金 (相談・申請等) 手続きとマイナンバーカード電子証明書関連手続きについて、オンラインでの窓口予約サービスの実証実験を行っています (期間: 令和 7 年 1 月 7 日～ 8 月 29 日までの試験運用)。事前に予約をすることができ、窓口の待ち時間が短くなります。

取組

相談業務のDX ～オンライン相談システムの活用

里帰り出産などで遠隔地にいる妊産婦に対し、ビデオ通話サービスによる子育てに関するオンライン相談を実施し、市民満足度の向上を図ります。

令和 6 年度の取組内容

令和 6 年 4 月からビデオ通話サービスの運用開始

令和 7 年 1 月末実績 138 件、1,880 分 (約 13 分/件)

職員の声

- 産婦の状態をビデオ通話で確認できて便利
- 不安があって来庁できない産婦にも使ってもらえる
- 離乳食の指導もできる

市民の声

- 離れた場所から専門の方に相談できるのは便利
- アプリのインストールが不要でいい
- スマートフォンからのアクセスも簡単

課題

市民側の通信環境が悪い場合、音声や映像が遅延または途切れることがある。

展望

オンライン相談サービスの周知強化と利用拡充



人材の育成

デジタル化を通じて組織のあり方を変革・継続していくためには、それを担う人材の育成・確保が重要です。那覇市では 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することが大切であり、求められる人材は様々ではありません。そこで、人材像ごとに必要となるスキルを獲得するための様々な育成プログラムを専門知識を有する外部講師をまねいて実施しました。



BPR 研修〈業務改革スキル〉

●各課の課題解決支援を担うDX推進室員向けの研修実施

業務課題などの相談に対して、効果的な支援となるよう、DX 推進室員に向け、BPR の基本概念や手法を学ぶ研修を実施。

●業務課題をベースにしたBPR研修の実施(3回連続講座)

業務課題を研修題材として取り扱い、実業務とリンクした実践的な研修を実施。



Access 初級研修〈ツール活用スキル〉

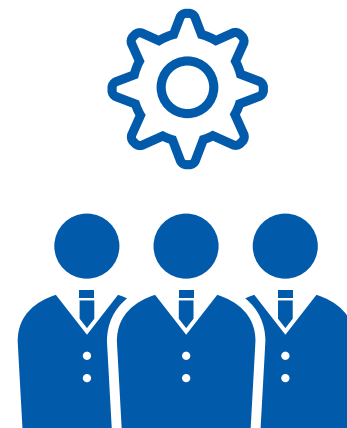
業務効率化ツール“Access”を業務で必要としている職員や庁内プロジェクトチームのメンバーを対象に 5 回連続講座として実施。

- ハンズオン研修 14人(9課)
- アーカイブ動画研修 24人(14課)



管理職特別研修〈マネジメントスキル〉

人事課主催の「管理職特別研修」において、現在の社会情勢や、DXに取り組むうえで管理職に求められる役割や姿勢、DXを推進していく手法を講義形式で実施。



生成 AI の活用

急速に普及・発展する生成 AI の本格導入に向け、民間企業と連携・協力して那覇市の業務に特化した生成 AI モデルの共同実証を行っています。

生成AIとは？

生成 AI とは、文章・画像・音声などを新しく作り出す人工知能 (AI) のことです。文章や画像などを自動で作成し、人間の質問に答えることもできます。近年では行政や企業の現場でも、この技術を使って仕事の効率を上げたり、サービスを分かりやすくしたりする取り組みが広がっています。

〈那覇市のAI活用ステップ〉

〈ステップ1〉 AIへの理解

- AIの動向整理、情報収集
- AIに関する考え方、向き合い方の整理
- AIに関する基本的知識の習得

〈ステップ2〉 先行事例のマネ

- 先行事例の情報収集
- 本市における導入(マネ)の可能性を検討
- 課題解決の手段として、AIが活用できることを意識

〈ステップ3〉 課題ドリブン(先行)

- 重要な課題や付加価値創出に向けた姿の洗い出し
- AIでできそうなことに固執せず、課題ドリブンのAI活用へ
- 企業との連携によるパイロットプロジェクトの実施

AIを手段として有効的に取り入れ、人間(職員)は人間でなければならない業務へシフト

那覇市の生成AIの取り組みについて

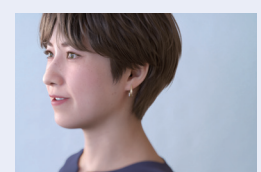
職員が作成する文書や広報の原稿づくりにおいて、生成AIを活用した業務改善が進められています。たとえば、AIが文章のたたき台(下書き)を提案し、それをもとに職員が内容を整えることで、作業時間を短くし、仕事の効率を高めることが期待されています。2025年3月には民間企業との連携のもと、市役所の業務に特化し、かつ、信頼性の高い生成AIを構築していくための取り組みがスタートしました。これらの取り組みはまだ実証段階ではありますが、将来的には住民とのやりとりをよりスムーズにし、行政サービスをもっと使いやすくすることが期待されています。

安全に生成AIを活用するにあたって

生成AIの活用にあたっては、生成AI活用方針およびガイドラインを策定し、情報入力および生成物取り扱いに関する厳密なルールのもと生成AIを活用・運用しています。たとえば、個人情報や機密情報の入力の禁止や、生成された情報の真偽を必ず職員で確かめることなどです。今後も、業務ツールの一環として、生成AIの安全で信頼できる活用を目指していきます。

デジタル技術で広がるこれからの市民サービス

那覇市では、生成 AI をはじめとする新しい技術を活用し、市民サービスをより便利で身近なものにしていくことを目指しています。手続きや相談業務などのオンライン化に加え、将来的には、人と同じようにふるまい、高度な応対ができるデジタルヒューマンや、ロボットによる案内など、人とデジタル技術が共存する「新しい行政のかたち」を築いていくことを目指していきます。引き続き、技術革新や時代の変化に対応しながら、常に市民サービスの向上に向けた挑戦を続けていきます。



画像提供：NTTDコムビジネス株式会社、ugo株式会社



わくわくDXコレクション ～DX機運の醸成～

DXの取り組みを継続的に進めていくには、職員の意識を変えていくことが重要です。那覇市では庁内の機運を高めていくための取り組みを進めています。

わくわくDXコレクションとは

庁内におけるDX推進の機運醸成を目的に実施しているイベントです。最先端の商材を庁内で展示し、デジタル技術の活用法や事例を知るとともに、業務に活かす着想を得てもらう機会としています。

令和6年度の取り組み

令和6年度は、通信キャリア3社の協力のもと開催しました。那覇市職員に加え、高齢福祉に携わる社会福祉協議会や地域包括支援センターなどの関係団体、民生委員や児童委員、自治会長連合会、NPOなど地域団体の関係者もお迎えし、先端技術を知っていただく機会としました。また、デジタルに不慣れな市民のみなさまへの支援についても取り上げました。

イベントの様子



約400人の参加者は各出展ブースにおいて最先端のデジタルアイテムの説明を受けた。



実際に試して・触って・聞いてみて、新しい発見を得る職員も。



福祉×eスポーツの観点から、体験会と勉強会も行われた。

わくわくDXマガジン

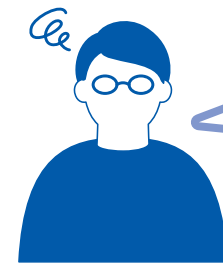


イベントのほかにも、庁内各課の取り組みや成功事例をまとめた庁内広報誌「わくわくDXマガジン」を発行しています。各課の成功事例や課題などの情報を共有することで、DXの取り組みの効率化を図るとともに、庁内の機運を高めていくことを目的としています。



市内事業者のDX支援

那覇市では令和5年度から市内事業者のデジタル化を支援する「産業DX」の事業を展開しています。令和5年度には市内事業者に向けてアンケート調査（※）を実施しました。そのアンケート結果からデジタル化が進まない要因が以下の通り確認されました。



- ① デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい
 - ② 具体的なソリューションがわからない
 - ③ ソリューション導入のための費用を捻出できない
 - ④ 社内外に頼れる相談相手がいない
- etc...



結果に基づき令和6年度は以下の取組を実施

ワークショップの開催

業務概要	実施結果
市内事業者のデジタル化の取組のきっかけをつくるため、無償やまとまった費用の必要のないツールの導入事例紹介・体験会を開催。	市内事業者の関心が強い、業務効率化・顧客接点強化の2つのコースで、3回ずつのワークショップを実施。合計6回のワークショップを通じて、延べ60社が参加した。

伴走支援の実施

業務概要	実施結果
人手不足が顕著であることや知見を横展開しやすいこと、DX推進に対する意欲が高いことを踏まえて、6つの業種を選定。合計8社の事業者に対して伴走支援を実施した。	8社に対する伴走支援の結果、以下の成果を創出するに至った。 競争優位の確率に資する取組 2件 ツール導入により効率化した取組 3件 既存ツールの効果的な利用方法を検討した取組 3件

成果報告会の実施

業務概要	実施結果
DX推進事例の横展開による市内事業者のDX段階を底上げするため、本事業で得られた業務課題解決の事例および知見を周知する成果報告会を実施。	● 市内事業者を中心として86人（現地参加35人、オンライン参加51人）が参加した。 ● 成果報告会で紹介したソリューションを市内事業者に広く周知するため、カタログとしてまとめた。



※ アンケート調査結果など詳細はこちらの成果報告書をご覧ください

<https://www.city.naha.okinawa.jp/business/koyouroudou/sangyousinkou/KSYOU00120240515111941450.html>

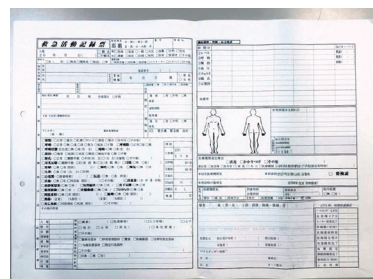


救急DXで 業務効率化と市民サービスの向上を実現

過去最高を記録する救急出動件数に DX で挑み、救急隊の業務環境を改善。那覇市民の安全・安心を守っています。



消防局 救急課 救急係



救急活動記録票



タブレットを利用した救急搬送のイメージ

「救急搬送支援システム」の導入で 救急体制の強化と業務効率化を目指す

那覇市消防局救急課では、救急出動件数の増加に対応するため、業務効率化と市民サービス向上を目指して「救急搬送支援システム」の実証実験を行い、令和7年度から本運用を開始しました。

那覇市の救急搬送は、令和6年(2024年)の救急出動件数が24,776件と過去最高を記録し、市内の救急隊7隊で対応しました。これは同規模の全国の消防本部と比較しても突出しており、観光客の流動人口や高齢者の救急搬送件数の増加が要因とされています。

また、救急業務では手書きの「救急活動記録票」を作成し、病院への電話連絡やパソコンへの手入力など、手作業が多く、救急隊員の負担が大きいことが課題でした。

これらを解消するために導入された「救急搬送支援システム」は、タブレットを活用して現場情報を入力し、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)連携でデータを自動転記する仕組みとなっており、さらに、現場写真や心電図データをリアルタイムで病院に送信できる機能を備え、医療機関側でも受け入れ判断が迅速に行えるようになりました。

実証実験では、2,114件の救急搬送事案のうち約8割にあたる1,680件でタブレットが利用され、

現場滞在時間が短縮されるなど、効率化の効果が確認されました。また、報告書作成時間も従来の約12分から3分に短縮され、救急搬送業務全体の時間短縮が期待されています。医療機関との連携は実証実験時は8病院でしたが、令和7年5月末時点で26病院へ拡大し、デジタル化による業務改善が評価されています。

今後はこのシステムの導入によって、救急隊の業務負担軽減だけでなく、医療機関との連携強化や市民サービスの向上を目指すとともに、業務効率化で生まれた時間を訓練や研修に充てることで、救急隊員のスキルアップや組織体制の強化も期待されています。そして、デジタル化に留まらず、業務改善を進めながら、市民の安全・安心を守るための取り組みを今後も積極的に推進していく方針です。

苦労・工夫した点

実証実験の際、当初の想定と違っていたのは、救急搬送する人数に関してでした。一般的には一台の救急車で1人の傷病者を搬送するのですが、現場に到着すると2人の傷病者を搬送しないといけないケースもあり、そこはシステム的に限界がありました。現在は改修済みですが、現場から報告のあった要望や不具合に対し、適宜システム改修を行い、円滑な救急活動へつなげていきます。

全国でも先駆的な道路占用許可申請の デジタル完結を実現

短期間で様々な業務のデジタル化を実現。「まずはやってみよう」と取り組んだ職員たちの実現までのプロセスを紹介します。



都市みらい部 道路管理課

他部署の協力と理解を得て 電子化の基準を整備し、運用面も改善

都市みらい部道路管理課占用グループは、道路占用許可申請業務のデジタル化を進め、業務効率化と申請者の利便性向上を目指しています。年間約1,300件の申請を受け付ける同グループでは、申請書類の保管場所問題や過去の申請書類検索の手間など、長年の課題がありました。これらを解決するため、令和5年に4つのデジタル化施策を導入しました。

まず取り組んだのは、申請書類のデータ化で、令和2年以降に提出された紙の申請書類をスキャンし、主要な申請書類はデータ化を完了。これにより、膨大な紙書類の保管スペース問題が解消され、過去の申請書類の検索も効率化されました。次に、道路占用管理システムを導入。申請情報や関連資料を一元管理し、GIS機能を活用して申請位置を登録できるようになり、紙媒体での管理の不便さを解消しました。

さらに、令和5年11月からオンライン申請を開始。申請者は開庁時間に縛られることなく申請が可能となり、職員は紙書類のスキャン作業が不要になるなど、双方にメリットが生まれました。申請内容の入力や必要書類の添付をオンラインで完結できる仕組みを整備し、申請者はマイページで審査の進捗を確認できるようになりました。

また、オンライン申請で取得したデータを管理システムに入力する作業をRPAで自動化し、入力ミスの防止や作業負担の軽減を実現しました。利用率は令和7年3月末時点で12.8%となっており、申請者の来庁頻度が減るなどのメリットが評価されています。

これらの取り組みは、職員間の「まずはやってみよう」という精神や、DX推進室との連携によって実現しました。他部署との協力や条例改正を経て、キャッシュレス決済や許可証の電子交付も導入されました。今後もノウハウを庁内で共有し、さらなるオンライン化を進める予定です。道路管理課占用グループは、デジタル化を通じて業務の効率化と申請者の利便性向上を目指し、挑戦を続けています。



執務室内には大量の申請書類



デュアルモニターで作業効率化
沖縄ガス株式会社主催の保安講習会でオンライン化を周知

苦労・工夫した点

一番苦労したのは、申請区分に応じた申請フォームの作成でした。道路占用許可申請には、足場、柱類、ガス供給管・通信管、給水管・汚水管など様々な区分がありますが、申請区分ごとに細かい条件があり、フォームを作成するのにその整理に苦労しました。そこで、DX推進室にサポートしてもらい、さらに他部署の担当者とも細かく調整しながら進めることができたことが良かったと思います。



国・県・市町村との連携

那覇市はDXの推進にあたって、国の方針やガイドラインに沿って、国と全国の自治体と協力しながら行政の効率化と住民サービス向上を図っています。

総務省策定の「自治体DX推進計画」では、住民サービスの向上や業務の効率化、行政手続きのオンライン化などが求められており、那覇市もこの方針に基づいて、庁内体制の整備や各種手続きのデジタル化に取り組んでいます。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り組を進め、スピード感を持ってDXを推進。省庁や全国の自治体と足並みをそろえて、情報および取り組みの連携を図り、安全で効率的な行政の実現を目指しています。

自治体情報システムの標準化

これまで自治体ごとに異なっていた住民記録や税・福祉など20の業務システムを国の標準仕様に準拠させることで、自治体間のデータ連携をスムーズにし、行政サービスのデジタル化を推進します。この「標準化」によって業務効率化を図り、人的・財的コストを真に必要とする業務に振り分けることで、より市民にやさしい行政サービスの実現を目指します。

三層分離

自治体で扱う情報には、住民の個人情報など重要なものが多く含まれるため、高いセキュリティが求められます。そのため、住民記録・税などの情報を扱う「マイナンバー利用事務系」、文書管理や財務会計など行政内部の事務処理を行う「LGWAN接続系」、ホームページの管理やウェブ閲覧を行う「インターネット接続系」を分離し、それぞれが他領域と通信しない「三層分離」の仕組みを導入し、安全性を確保しています。適切に情報を取り扱えるよう職員の教育も行いながら、この自治体特有の仕組みのもと、市民のみなさまに安心いただけるようセキュリティ対策を講じていきます。

三層分離の簡易イメージ図



沖縄県内や全国の公務員と 情報交換中！

沖縄県では、県と県内の市町村が連携・協力して取り組みを進めています。その一環として「沖縄県・市町村DX推進連絡会」が設置され、那覇市もそのメンバーとして積極的に参加しています。さらに、県内の多くの自治体が導入している自治体専用のビジネスチャットツール「LoGoチャット」を活用した情報共有のコミュニティも形成されており、日常的な連絡や相談、ノウハウの共有などが活発に行われています。また、那覇市はデジタル庁が主導する「デジタル改革共創プラットフォーム」にも参加しており、チャットツールSlack上で全国の公務員（国・県・市町村）とつながりを持っています。ここでは、他の自治体の先進的な取り組み事例を学んだり、自身の担当分野に関する課題や悩みを共有するなど相互に知見を深めながら、より良い行政サービスの実現に向けた努力が続けられています。

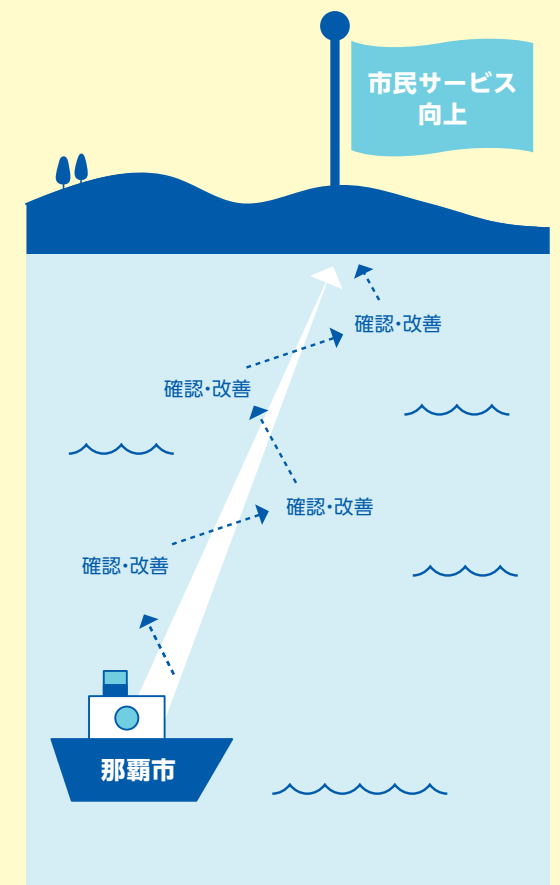


沖縄で行われた共創プラットフォーム主催のワークショップの様子

コラム

行政の無謬性への挑戦

無謬性とは間違いがないこと、完璧であることを指す言葉で、行政の現場ではこの前提が長く根付いてきました。これは、住民の大切な情報や手続きを正確に扱うために重要な考え方ですが、一方で、失敗を避けるあまり、新しい挑戦や改善に踏み出しにくくなるという側面があります。しかし、技術や社会の変化が急速に進む現代では、「まず試してみる」「うまくいかなければ柔軟に修正する」といった、いわゆるアジャイルな姿勢が重要となっています。この考え方は、企業だけでなく、行政にも必要とされるようになってきました。那覇市では、これまで通り確実に安定した市民サービスの提供を最優先としながらも、時代の変化に対応するために、新しい手法や技術の導入に前向きに取り組んでいます。「まずやってみる」「改善を繰り返しながら前に進む」という柔軟な姿勢を大切に、住民にとってより良いサービスを実現するため、DXに取り組んでいます。

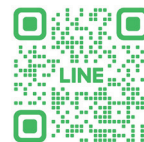


アジャイルで目的地へ向かう船のイメージ

那覇市公式LINEで 生活をより便利に！

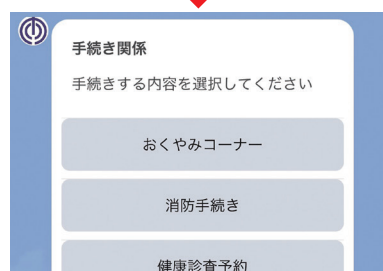
那覇市公式 LINE アカウントでは、那覇市からのお知らせやイベント・講座など様々な情報を発信しています。また、「くらし・生活」「子育て」「防災」のメニューから各種手続きや必要な情報を調べることができますので、ぜひご活用ください。

まずは登録
しよう！



くらし・生活

健康診査の予約や住民異動などの窓口予約、ごみ出しなど生活に関する手続き・情報を掲載



子育て

市立小中学校の欠席連絡や保育園などの入所申込など、子育てに関する手続き・情報を掲載



防災

市内に発表中の防災情報や避難に関する際のポイントなど、防災に関する情報を掲載



他にも便利な機能が満載です！

- 自分に合った内容だけ設定して受け取れる「情報配信サービス」
- ごみ出し通知で出し忘れも解決
- 図書館利用者カードとして利用可能



公式 LINE のお問い合わせは、秘書広報課まで
電話：098-862-9942

那覇市の情報は、那覇市公式ホームページをご覧ください。各種最新情報を掲載しています。

<https://www.city.naha.okinawa.jp/>

