



名護市 DX 推進計画

効率的で持続可能な行政、人にやさしいデジタル社会

令和 5 年 3 月

名護市

内容

第1章 計画策定にあたって.....	- 1 -
1. DX計画の趣旨と位置づけ.....	- 1 -
(1) DXとは.....	- 1 -
(2) 名護市DX推進計画策定の目的.....	- 1 -
(3) 計画の位置づけと範囲.....	- 1 -
(4) 計画期間.....	- 2 -
2. 計画策定の背景.....	- 2 -
(1) デジタル化・DX化の現状と背景.....	- 2 -
(2) 国におけるデジタル化・DX化の現状.....	- 3 -
(3) 沖縄県におけるデジタル化・DX化の現状.....	- 4 -
(4) 名護市の現状.....	- 5 -
3. 計画策定全体の流れ.....	- 7 -
第2章 名護市のDX推進の方針.....	- 8 -
1. 名護市DX推進計画の構成.....	- 8 -
2. DX推進方針・体制.....	- 8 -
(1) DX推進方針（全体方針）.....	- 8 -
(2) 推進体制.....	- 8 -
(3) 名護市DX推進取組事項の考え方.....	- 9 -
第3章 DX推進のための取組事項.....	- 11 -
1. 国の方針に基づく取組事項.....	- 11 -
(1) 課題の把握手段と各取組の調査方法.....	- 11 -
(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化.....	- 11 -
(3) マイナンバーカードの普及促進.....	- 12 -
(4) 行政手続のオンライン化.....	- 13 -
(5) AI・RPAの利用促進.....	- 14 -
(6) テレワークの推進.....	- 15 -
(7) セキュリティ対策の徹底.....	- 15 -
(8) BPRの取組の徹底.....	- 16 -
(9) デジタル人材の育成・確保.....	- 17 -
(10) アナログ規制の点検・見直し.....	- 17 -
2. 名護市特有課題に対する取組事項.....	- 19 -
(1) 課題の抽出方法.....	- 19 -
(2) 全庁業務量調査の結果.....	- 19 -
(3) 対象原課ヒアリングの結果.....	- 19 -
(4) 課題解決に向けた施策.....	- 21 -
3. ロードマップ.....	- 31 -
(1) 国の方針に基づく取組事項.....	- 31 -
(2) 名護市特有課題に対する取組事項.....	- 32 -
第4章 継続的な取り組みに向けて.....	- 33 -
1. 進捗管理.....	- 33 -

2. スマートシティ推進との連携	- 33 -
第5章 APPENDIX	- 34 -
1. 対象原課ヒアリングより抽出した課題一覧	- 34 -
2. 用語集	- 38 -

第1章 計画策定にあたって

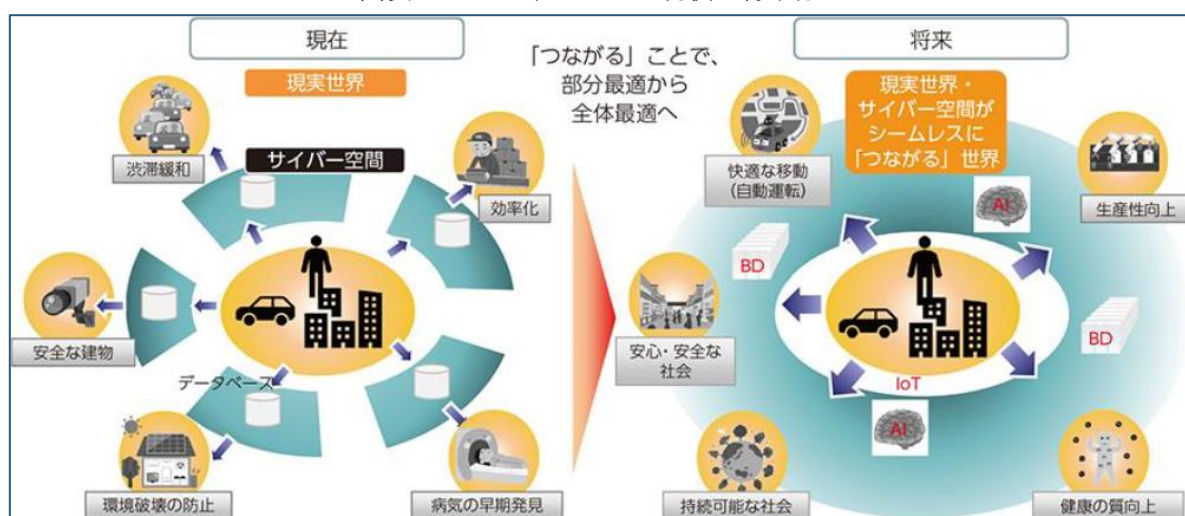
1. DX 計画の趣旨と位置づけ

(1) DX とは

デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは、デジタルを効果的に活用し、組織の活動・内容・仕組みを戦略的、構造的に再構築していくことです。つまりは ICT の浸透により、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるための取り組みになります。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革（Digital Transformation）は「DX」と略されます。国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）の中で DX を、「単なる新しいデジタル技術（ICT）の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等を新技術に合わせて変革し、地域における様々な課題の解決や社会経済活動の発展を促していくこと」と示しています。

すなわち DX とは、デジタル技術の活用により、暮らし、産業、行政などの社会のあり方を根本から変革していく手段・取り組み・プロセスです。

図表 1.1.1. 日本の ICT の現状と将来像



出典：総務省「我が国の ICT の現状に関する調査研究」

(2) 名護市 DX 推進計画策定の目的

昨今、誰一人取り残さないデジタル社会実現のための手段として、デジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。今後予測されている人口減少や少子高齢化による働き手の不足などを見据え、働き方の見直しが必要になります。国においても、行政デジタル化に関する取り組みとして、「自治体 DX 推進手順書」を公表し、全自治体にて DX に関する取り組みを着実に進めていくこととされています。この状況を踏まえ、国の方向性と整合性を図りつつ、住民サービスの向上や行政事務の効率化が急務になっています。

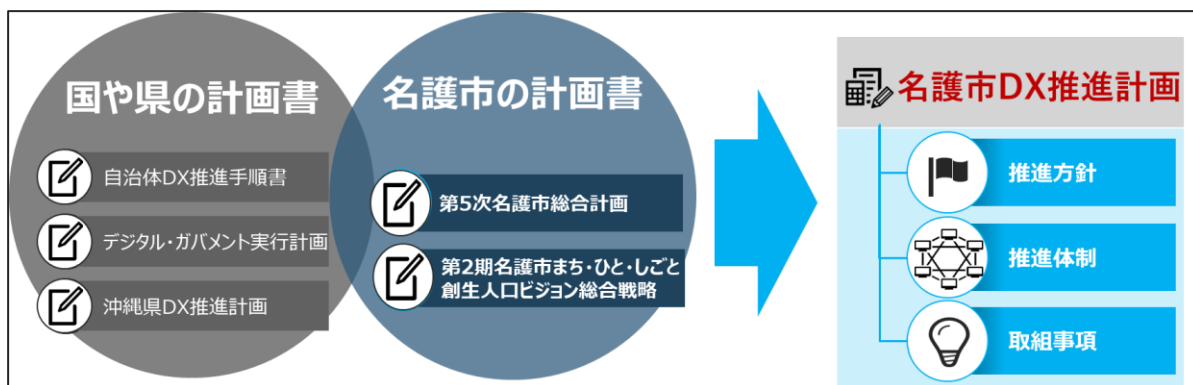
本計画では、住民がどこからでも行政サービスを受けられるような環境整備など住民サービスの向上を目指した役場運営に向けて、国が進める自治体 DX 推進計画に基づき、デジタル化に向けた中長期的な方向性やその具体策をまとめることを目的とします。

(3) 計画の位置づけと範囲

本計画は国や県が示している DX 推進に対する計画を反映した上で、名護市に沿った施策を実施するためのものとします。そのために第 5 次名護市総合計画にて掲げている名護市のまちづくりのテーマ「つなぎ、創る・しなやかな未来」、第 2 期名護市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン総合戦略（以降「総合戦略」という。）にて掲げている横断目標「新しい時代の流れを力にして、持続可能な地方創生を推進

する」を実現すべく DX の面から下支えし、デジタル技術やデータ利活用により、あらゆる場面における変革を目指すために策定します。

図表 1.1.2. 本計画の位置づけ



(4) 計画期間

本計画の対象期間は令和5年度（2023年度）から令和7年度（2025年度）までの3年間とします。名護市の総合計画や、国の定めるデジタル・ガバメント実行計画、自治体DX推進計画の進捗状況を確認し、国や県の動向等も注視しながら、随時更新や見直しを行うこととします。

なおアクションプランについては、事業優先度や進捗状況、効果などについて毎年検証を実施した上で、社会情勢や地域ニーズの変化などを考慮しながら事業の追加や廃止等について適宜協議を行います。

また令和8年度以降（2026年度）についても名護市の状況を考慮し、適切なDX推進を継続して行っていきます。

図表 1.1.3. 本計画の対象期間

	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)
国の計画	デジタル・ガバメント実行計画			
	自治体DX推進計画			
沖縄県の計画	新・沖縄21世紀ビジョン基本計画			
	R4年9月	沖縄県DX推進計画		
名護市の計画	第5次名護市総合計画			
	第2期名護市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン総合戦略			第3期・・
	計画策定	名護市DX推進計画（本計画書）		
		アクションプラン	アクションプラン	アクションプラン

2. 計画策定の背景

(1) デジタル化・DX化の現状と背景

近年の急速なデジタル技術の進展・普及により、デジタル技術の活用は私たちの生活や仕事の中に深く浸透しています。

スマートフォンやタブレットなどの情報端末や、Twitter や Instagram 等の SNS が急速に普及したことにより、誰もが簡単に情報を受発信できるようになっています。5G（第5世代移動通信システム）等の高速・大容量、低遅延、多数同時接続可能な通信環境の整備や、IoT（Internet of Things：モノのイン

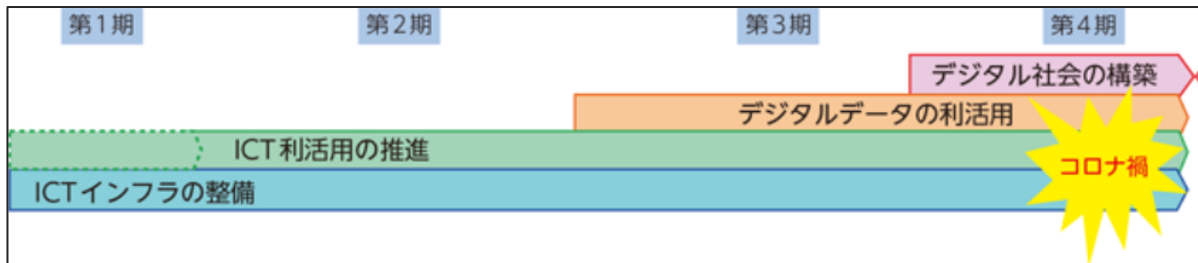
ターネット化)、ビッグデータ、AI・RPA等の導入によるデータ利活用能力の向上により、さまざまな便利なサービスが登場してきています。国民生活の様々な場面で、デジタル技術を活用するのが当たり前の社会になりつつあります。

このような中、狩猟社会(Society1.0)→農耕社会(Society2.0)→工業社会(Society3.0)→情報社会(Society4.0)に続く新たな社会の姿として、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する「Society5.0」も提唱されています。

また、持続可能な開発目標(SDGs)に向けた世界的取り組みが進展する中、これらの新たな技術・サービスは、環境負荷削減による持続可能社会の形成にも有効であると期待されています。

さらに、令和2年(2020年)からの新型コロナウイルス感染症拡大に伴う社会経済活動の制限によって、今までの生活や暮らし、社会や経済、価値観などが大きく変容するとともに、デジタル技術の役割やデジタル技術への期待が急速に高まっています。その中で、デジタル化の遅れや非効率な行政対応など、日本社会の様々な課題が浮き彫りになり、社会や自治体に変革が求められています。

図表 1.2.1. デジタル化の歴史



出典：総務省「我が国におけるデジタル化の歩み」

(2) 国におけるデジタル化・DX化の現状

国においては、令和2年(2020年)12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化～」と示しました。その中で、社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)が「新たな日常」の原動力となり、日本が抱えてきた多くの課題解決や今後の経済成長に繋がるとしています。

令和3年(2021年)5月にはデジタル関連法が成立、同年6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定し、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するデジタル庁の設置をはじめ、デジタル関連法の利便性の向上、押印の見直し等を行い、国民目線で行政サービス向上に資する取り組みをできるものから積極的に実践していくとしました。

並行して、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(令和2年12月)、「デジタル社会の実現に向けた重点計画・情報システム整備計画・官民データ活用推進基本計画」(令和3年12月)等を策定し、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、地方公共団体情報システムの統一・標準化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化など、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容等を示しました。

さらに、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、内閣官房や総務省と共にデジタル社会の形成に関する内閣の事務を支援するとともに、行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とする組織として、令和3年(2021年)9月にデジタル庁が設置されました。省庁間における強力な総合調整機能や、基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理のほ

か、重要なシステムは自ら整備するなど、中央省庁の枠を越えた行政 DX の司令塔の役割を担っています。

また、現場のデジタル化を阻害する規制・制度の見直しを進め、デジタル技術の活用による現場の人手不足の解消や生産性の向上、新たな産業の創出による経済成長への寄与、日本社会の DX の進展に向け、4万以上の法令等を対象にアナログ規制を横断的に見直し、規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指す動きがあります。既に「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」にて政府の取組方針が示されており、このプランを踏まえ地方公共団体においてもアナログ規制の点検・見直しを実施できるよう、「地方公共団体における規制の点検・見直しマニュアル【第 1.0 版】」が公表されています。

図表 1.2.2. 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の概要



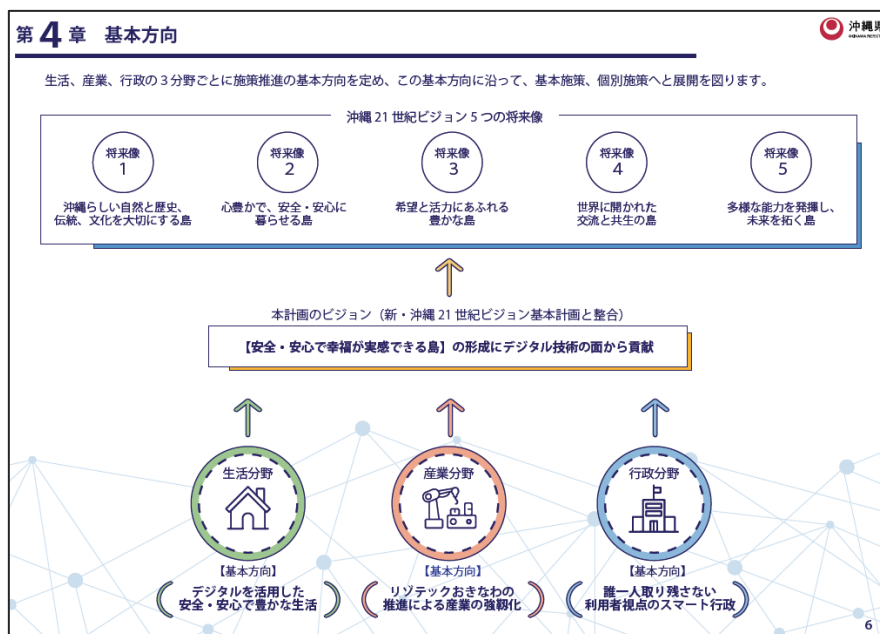
出典：IT 総合戦略室（2018）「『世界最先端デジタル国家』に向けて」

(3) 沖縄県におけるデジタル化・DX化の現状

沖縄県では、デジタル技術の利活用による経済、産業構造の変革、社会課題解決等の重要性の高まりを受け、沖縄県のデジタルトランスフォーメーション（DX）に関する施策について、全庁的な体制を整備し、これを推進することを目的に「沖縄県 DX 推進本部」を設置しています。沖縄県 DX 推進本部では、おきなわ ICT 総合戦略の後継計画として沖縄県 DX 推進計画を策定し、DX 推進ビジョンとして『【安全・安心で幸福が実感できる島】の形成にデジタル技術の面から貢献』することを掲げています。

行政分野においても「誰一人取り残さない利用者視点のスマート行政」という基本方向のもと基本施策、個別施策に取り組んでいます。

図表 1.2.3. 沖縄県 DX 推進計画の基本方向



出典：沖縄県 DX 推進計画【概要版】

(4) 名護市の現状

<位置>

名護市は沖縄本島北部に位置し、総面積 210.94 平方キロメートルで沖縄県の総面積 (2,280.99 平方キロメートル) の約 9% を占め、竹富町、石垣市に次いで県下 3 番目の広大な面積を有しています。

<人口>

国勢調査における令和 2 年 (2020 年) の名護市の人口は 63,554 人となっています。

社人研が平成 30 年 (2018 年) 3 月に公表した将来推計によると、名護市の人口は平成 27 年 (2015 年) 以降も増加を続け、令和 7 年 (2025 年) には 63,100 人、令和 12 年 (2030 年) には 63,292 人に達し、令和 12 年 (2030 年) をピークに減少に転じるとしており、令和 27 年 (2045 年) には 61,543 人まで減少することが推測されています。

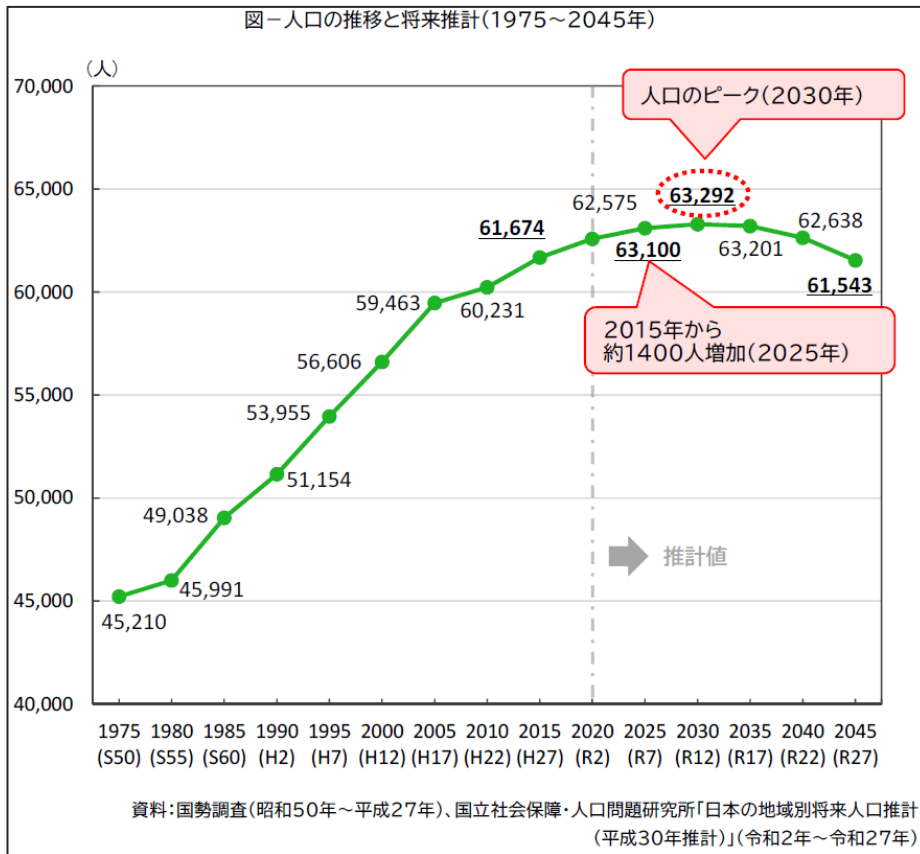
また生産年齢人口 (15~64 歳) についても平成 17 年 (2005 年) の 39,004 人をピークに減少に転じており、今後も一貫して減少し続けると予測されています。そして平成 27 年 (2015 年) には老年人口 (65 歳以上) が年少人口 (0~14 歳) を上回り、以降、年少人口 (0~14 歳) の減少と老年人口 (65 歳以上) の増加による差が大きくなることが予測されています。

<デジタル化に関する現状>

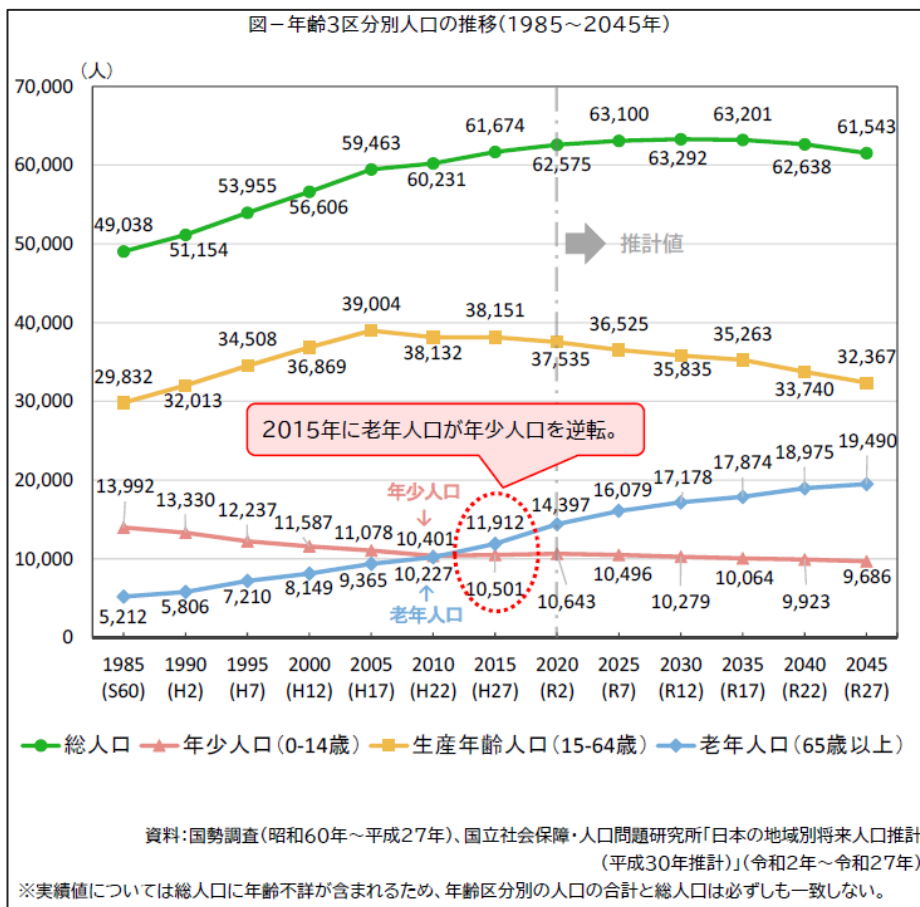
名護市は、名護市全域への ICT 基盤整備を進めております。令和 2 年度には住民のインターネット環境向上に向けて「名護市超高速通信サービス整備事業」を実施し、民間事業者による光ブロードバンドサービス提供エリアの拡大を図り、これまで光サービスが利用できていなかったエリアに対してもサービス提供ができるよう整備を行いました。

市役所内でのデジタル化推進については、基幹系システムのクラウド化推進や一部庁内業務への RPA ツールの活用、LINE での情報発信など原課ごとに対応を進めてきました。

図表 1.2.4. 名護市の人口推移と将来推計



図表 1.2.5. 名護市の区分別人口推移



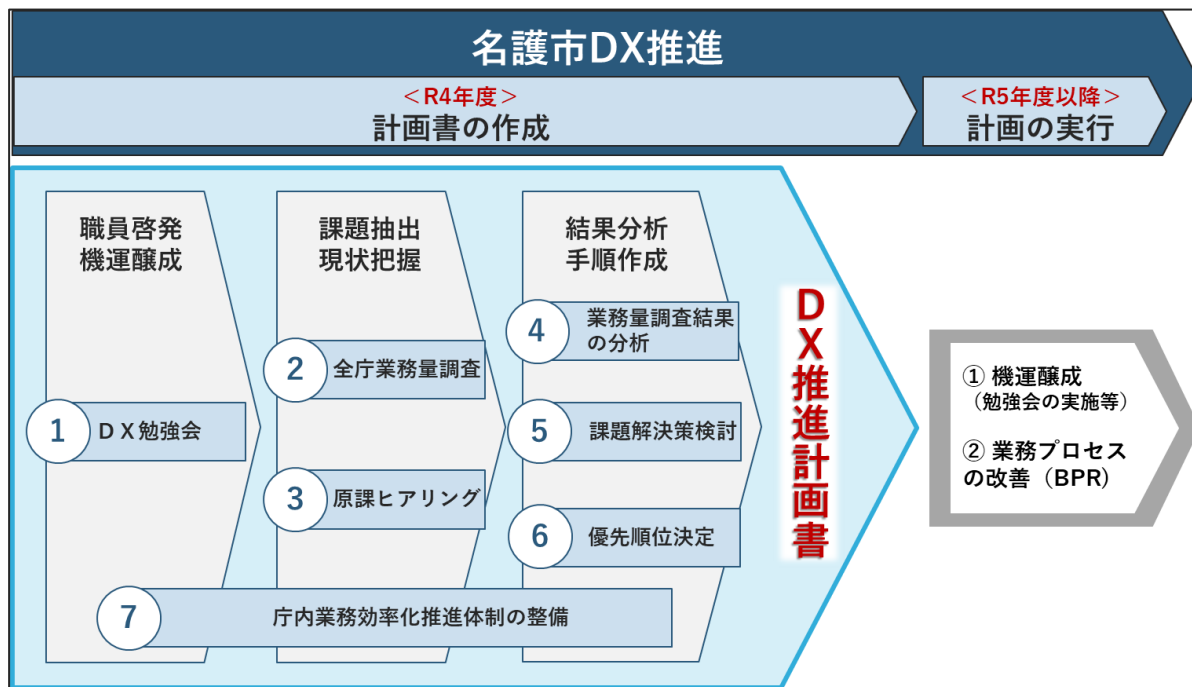
出典：第2期名護市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン総合戦略

3. 計画策定全体の流れ

本計画は以下図表 1.3.1 の流れに従い作成しています。はじめに全庁職員向けに DX 勉強会を実施し、DX 推進に対する正しい理解と名護市の掲げるビジョンの実現に向けて、自ら実践しようという意識の醸成を図りました。そして課題事項を抽出するために、現在の業務内容の棚卸を行い、その結果を分析した上で課題解決に向けた施策の検討及びその優先順位付けを行いました。

また、併せて DX 推進に向けた業務プロセスの改善を行うための推進体制も並行して検討しています。

図表 1.3.1. 本計画策定の全体の流れ

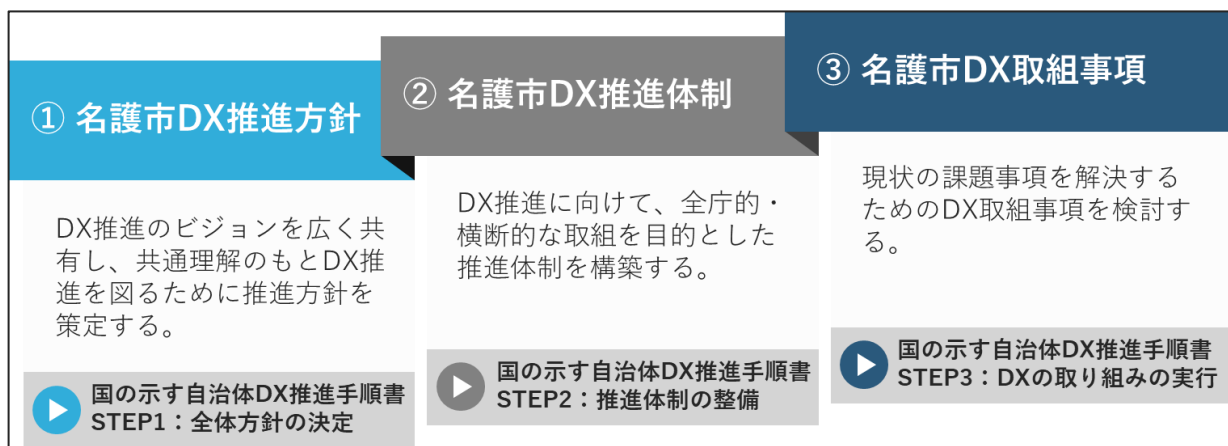


第2章 名護市の DX 推進の方針

1. 名護市 DX 推進計画の構成

本計画は国の示す「自治体 DX 全体手順書」を参考に策定しています。まずはじめに本市が目指すべき自治体 DX 推進の姿を端的に示すため全体方針を示し、次に全庁を挙げてこれに取り組むための推進体制を示します。そして最後に自治体 DX の取組実行に向けて、実際の課題を解決するための取組事項の検討を行っています。

図表 2.1.1. 本計画の構成



2. DX 推進方針・体制

(1) DX 推進方針（全体方針）

DXビジョン：「効率的で持続可能な行政、人にやさしいデジタル社会」

名護市は『誰一人取り残さない』行政運営を目指し、第一歩として庁内業務の見直しを行っています。総合戦略にも記載があるように、名護市は令和7年（2025年）に6万5千人超の人口を目指しています。その目標に向けて一人ひとりのニーズに合ったサービスを提供し、住民サービスの向上に努めることで、住みやすい地域づくりを行っています。

一方庁内の現状としては業務のフローが作成されていないものが多く、作成されているフローにおいても古い状態のままとなっており、効率化や持続可能な体制づくりを追求する環境が整備できていないことが課題となっています。この課題解決のため、まずは業務の見える化（業務フロー作成）、次いで業務改革（BPR（ビジネスプロセスリエンジニアリング））、その先に必要な業務に対してはデジタル化推進を行っています。また、並行して国の示す「自治体 DX 推進計画」に記載されている重点取組6項目（図表 2.2.3.に記載）を実施していくことで、効率的で持続可能な行政を実現していきます。

このように、名護市のDXビジョンを「効率的で持続可能な行政、人にやさしいデジタル社会」と定め、ICT の活用により行政運営を効率化し、住民サービスの向上を図ることで、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会『誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化』を実現し、「誰もが便利で生活の豊かさを実感できるデジタル技術を活用した市役所」を目指していきます。

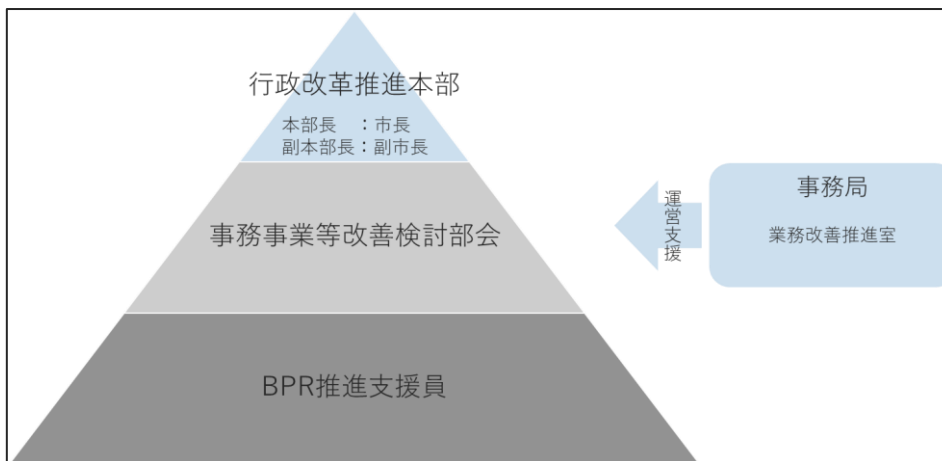
(2) 推進体制

各課係長と有志の職員を含めた BPR 推進支援員にて原課横断的な BPR の実施に向けた取り組みを行います。具体的には各課の意見集約や、現状課題を吸い上げるためのワーキンググループを実施します。

そこで挙げた課題事項解決に向けて、各部筆頭課長等にて構成されている事務事業等改善検討部会にて取組方針、取組優先度付けを行います。最終意思決定は3役及び各部部長等から成る行政改革推進本部において行い、庁内業務の効率化に向けた取り組みを実施していきます。

また庁内業務の効率化に向けた取り組みを円滑に行うために、事務局にて各組織の運営支援及びBPRの推進支援を実施します。

図表 2.2.1. 庁内業務 DX 化の推進体制



図表 2.2.2. 各組織の役割と構成員

組織名	役割内容	構成員
行政改革推進本部	最終意思決定	3役及び各部部長等
事務事業等改善検討部会	BPR 推進支援委員からの各課意見の取りまとめ・取組優先順位付け、方針決定	各部筆頭課長
BPR 推進支援員 (令和4年度DX推進支援員)	各課の意見集約、ワーキンググループを実施し、原課横断的なBPR推進を実行	各課係長、有志の職員
事務局	各組織の運営支援	総務部業務改善推進室

(3) 名護市 DX 推進取組事項の考え方

本計画に記載するDX推進に向けた取組事項は、国の方針に基づく取組事項と名護市特有課題に対する取組事項の2つに分類し記載します。国の方針に基づく取組事項に関しては「自治体DX全体手順書【第2.1版】」にて定められた重点取組事項とBPRの取組の徹底などといったその他の取組事項を計画に記載します。また名護市特有課題に対する取組事項に関しては全庁業務量調査や対象原課ヒアリングから得た結果を元にした個別施策として記載します。

図表 2.2.3. 名護市 DX 推進取組事項について

■国の方針に基づく取組事項

●重点取組 6 項目

- 1 自治体の情報システムの標準化・共通化
- 2 マイナンバーカードの普及促進
- 3 行政手続のオンライン化
- 4 AI・RPA の利用促進
- 5 テレワークの推進
- 6 セキュリティ対策の徹底

●その他の取組事項

- ・BPR の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- ・デジタル人材育成・確保
- ・アナログ規制の点検・見直し

■名護市特有課題に対しての取組事項

●現状調査を行った上で抽出した課題事項

- ・全庁業務量調査にて抽出した課題事項
- ・原課ヒアリングを実施して抽出した課題事項

第3章 DX推進のための取組事項

1. 国の方針に基づく取組事項

(1) 課題の把握手段と各取組の調査方法

今回国の方針に基づく取組事項の計画を策定するにあたり、対象原課ヒアリングと全庁業務量調査を実施しました。国の方針に基づく取組事項に関しては原課ヒアリングをベースに検討し、全庁業務量調査の結果も反映できる取組事項については合わせて活用しています。各調査方法の概要は以下の通りです。

① 原課ヒアリング

国の示す施策に関連する原課職員に対してヒアリングを行い、今後の取組事項の確認や方針検討を実施しました。

② 全庁業務量調査

全庁職員に対して、事務分掌をもとに実際に行っている業務の性質や稼働時間に関する調査を実施しました。55原課125係へ調査シートを配布し、100%の回答率を達成しました。

また取組事項毎に調査方法が異なるため、以下の表にまとめています。

図表 3.1.1. 取組事項の調査方法一覧

	取組事項	調査方法	
		原課ヒアリング	業務量調査
重点取組事項	自治体の情報システムの標準化・共通化	✓ (市民総務室)	
	マイナンバーカードの普及促進	✓ (市民総務室)	
	行政手続のオンライン化	✓ (市民総務室)	
	AI・RPAの利用促進	✓ (人事行政課)	✓
	テレワークの推進	✓ (情報政策課)	
	セキュリティ対策の徹底	✓ (情報政策課)	
その他取組事項	BPRの取組の徹底	✓ (業務改善推進室)	✓
	デジタル人材の育成・確保	✓ (業務改善推進室)	
	アナログ規制の点検・見直し	✓ (業務改善推進室)	✓

(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化

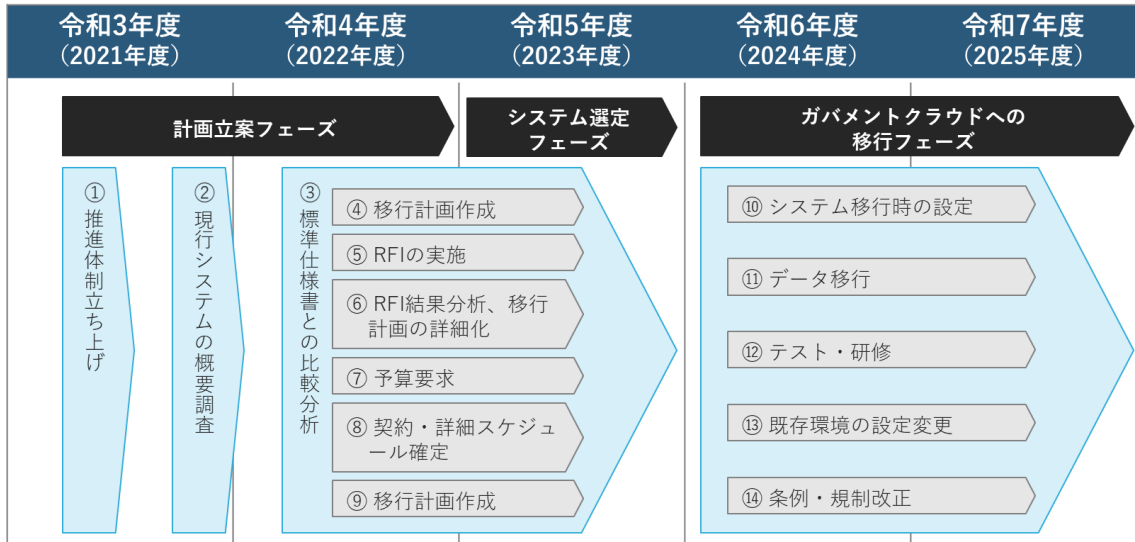
先に述べたように、自治体では人口減少が進む中、効率的かつ持続可能な形で行政サービスを提供し続ける必要があります。また、国により「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」、及び「デジタル・ガバメント実行計画」が決定され、自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情

報システムの標準化・共通化に取り組む必要があります。

名護市では、令和3年度から令和7年度までに下記のスケジュールで標準化を進めていきます。令和3年度（2021年度）には推進体制の立ち上げ、現行システムの概要調査、令和4年度（2022年度）にはFit&Gapを行いました。令和5年度（2023年度）にシステム選定などを行い、令和6年度（2024年度）から令和7年度（2025年度）にかけてガバメントクラウドへ移行予定です。

なお、対象の基幹業務のうち第1グループ、第2グループの詳細については今後検討していきます。

図表 3.1.2. ガバメントクラウド移行の想定スケジュール



また、名護市は宜野湾市、石垣市、うるま市と沖縄自治体クラウド協議会を設立しています。共通してクラウド化している基幹系業務に対しては、各自治体で分担してFit&Gapなどを行い、効率的に標準化を進めていきます。

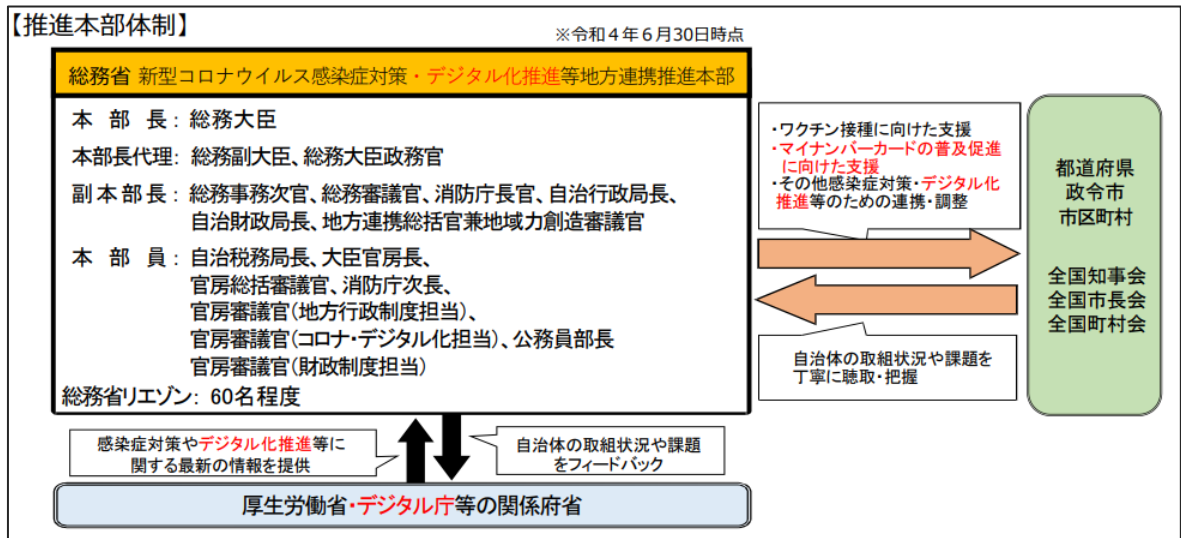


(3) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは今後のデジタル社会の基盤となるもので、名護市としても市民のマイナンバーカードの取得の促進や利便性の向上に取り組めます。名護市の現状の普及状況としては、令和5年（2023年）2月末で交付率43.0%となっております。今後もほぼ全ての国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す政府の方針の下で普及促進に努めてまいります。

またスマートシティ名護モデルマスタープランと連携したマイナンバーカード利活用施策の検討や、他自治体の先進事例の取り組み、マイナンバーを活用した窓口申請端末の導入などマイナンバーカードの利活用促進についても、検討・実施を進めていきます。例えば、端末にマイナンバーカードを挿入するだけで、基本4情報を申請書の一部に転記することができる等、市民が何度も住所や氏名等を入力する手続きを解消するといった住民サービスの向上を目指していきます。

図表 3.1.3. 国のマイナンバーカード普及に向けた推進体制



出典：総務省（3）マイナンバーカードの普及促進について



（4）行政手続のオンライン化

行政手続のオンライン化のメリットとして、「住民の利便性の向上」、「行政運営の簡素化・効率化」が挙げられており、「効率的で持続可能な行政、人にやさしいデジタル社会」の実現のために必要不可欠となります。また、市民がマイナンバーカードを保有するメリットを最大限享受できるように、自治体で行政手続のオンライン化に取り組む必要があります。

「デジタル・ガバメント実行計画」に記載されている地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続には、処理件数が多くオンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続、住民のライフイベントに際し多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続があります。

下記の表は、国の示す優先的にオンライン化を推進すべき手続であり、名護市では、子育てと介護業務については令和4年度（2022年度）に対応済みです。また、図書館の貸し出し予約、地方税の申告手続も一部対応済みです。今後はその他の業務についてもニーズの高いものからオンライン化に取り組んでいきます。具体的なスケジュールなどについては別紙のアクションプランに記載しています。

取り組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI-OCR・RPAの実証実験 ・ 一部業務へのRPA導入
--------	--

今後の取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適応業務の選定 ・ 基幹系業務へのRPA導入（2023年度） ・ 全庁業務への展開
---------	---

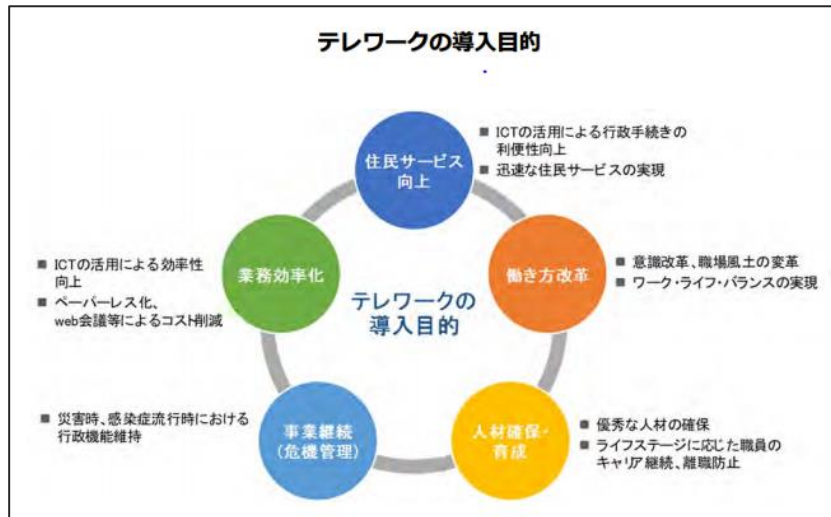
(6) テレワークの推進

テレワークは育児や介護などの時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方を実現することができます。また新型コロナウイルスなどの感染症対策や災害時における行政機能の維持にも繋がります。以上の観点から名護市でもテレワークの導入を進めています。

既にテレワークができるシステムの導入は一部で実施済みとなっております。また令和4年度（2022年度）に改訂したセキュリティポリシー内にてテレワークにおけるBYOD化の推進についても確定しました。

今後はさらなるテレワーク推進に向けて、現状業務の見直し（BPRやペーパーレス化、電子決裁など）や労務管理面でのルール作成について検討するなど、全庁的なテレワークの推進に向けての環境整備を実施していきます。

図表 3.1.5. テレワークの導入目的



出典：総務省 自治体のテレワークの推進について

取り組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部でのテレワークシステムの導入 ・ セキュリティポリシー改定に伴うテレワーク方針（BYOD化）の決定
--------	--

今後の取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク実施規則の策定 ・ 現状業務の見直し、デジタイゼーションの推進 ・ 全庁的なテレワークシステムの導入
---------	---

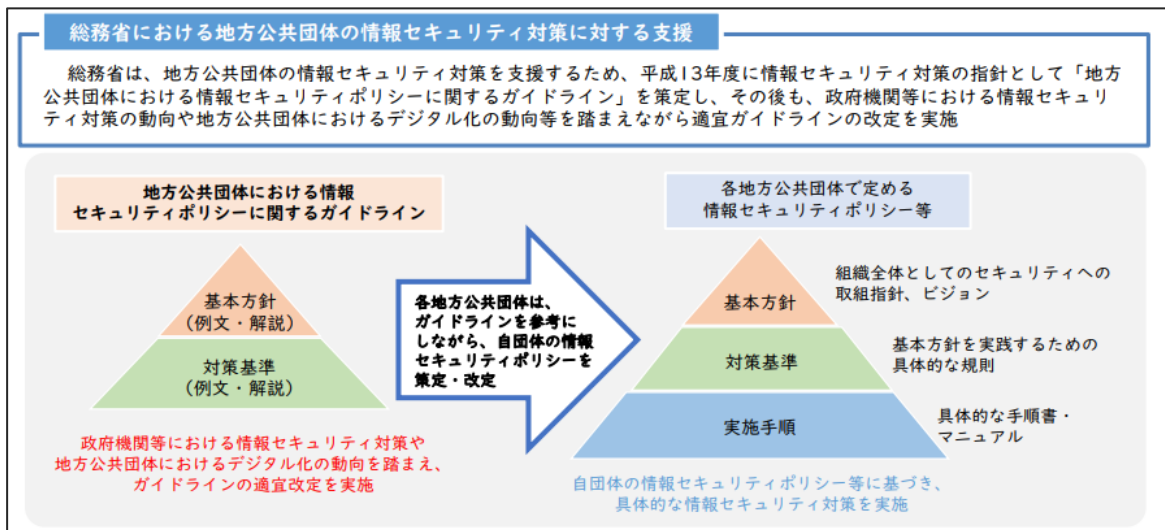
(7) セキュリティ対策の徹底

行政のDX推進に際しては、“物理的セキュリティ”（庁内ネットワークや業務システム、使用機器等におけるセキュリティ対策）、“人的セキュリティ”（職員の情報セキュリティ意識・能力）、“技術的セキュリティ”（アクセス制御や不正プログラム対策など）が必要となります。最新の技術や知見を活用し、高度な利便性を確保しながら、情報セキュリティ対策の強化を図るとともに、セキュリティポリシーについても、最新の技術も踏まえた適切な改定を行います。

名護市ではこれまでに物理的セキュリティ対策のひとつとして沖縄県情報セキュリティクラウドへのインターネット接続環境の移行、人的セキュリティ対策として毎年度外部監査を行うなどし、情報セキュリティの確保に取り組んでいるところです。

なお、名護市の情報セキュリティ対策の基礎となる名護市情報セキュリティポリシーは国の示す「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」等に準じて随時改定を行っています。

図表 3.1.6. 地方公共団体の情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの概要



出典：総務省 地方公共団体情報セキュリティ対策の経緯について



(8) BPR の取組の徹底

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に記載の通り、行政の DX の目的である「利用者中心の行政サービス」の実現に向け、デジタル化は目的でなく手段であるという認識が重要となります。このような観点から情報システムの整備の際には業務改革（BPR）及びその制度の見直しに取り組む必要があります。

名護市においては本計画策定時に全庁業務量調査を実施し、55 課 125 係の全原課から現状業務の調査データを収集しています。その結果を分析し、業務負担が職員に大きくかかり人的リソースが不足しているなどの課題を抽出しています。課題事項に対しては業務の見直しを行い、業務手順を効率化した上でシステム導入が必要であるかという観点から検討を行っていきます。また全庁的な BPR への取り組みに向け、職員に対して業務の見直し方法（業務分析～施策検討～施策実施の方法）をレクチャーするための BPR 勉強会を開催しています。

今後は全庁業務量調査の結果を元にさらなる業務の詳細化を行い、緊急度の高い業務から課題解決に努め、BPR に取り組んでいきます。そして行政サービス向上へと繋げるとともに、利用者からの意見等を受けながらスピード感を持った行政サービスの改善サイクルを構築していきます。

図表 3.1.7. BPR のプロセス

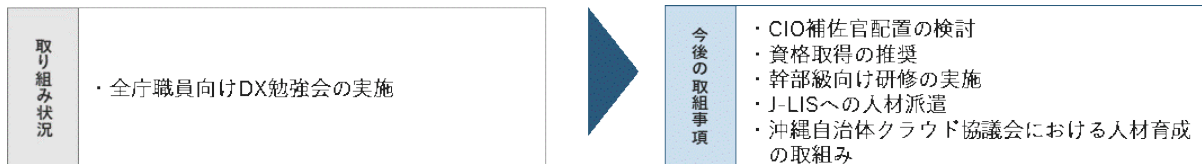


(9) デジタル人材の育成・確保

DXの効果を最大限発揮するためには、職員のITリテラシーの向上が必要です。「内部人材の育成」と「外部人材の活用」により、行政職員のITリテラシー向上に努めます。

内部人材の育成においては、デジタル化に向けてのスキル向上や情報セキュリティ知識の習得に向けた資格取得を推奨し、資格取得に向けた補助の検討も並行して行っています。また、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）への派遣や、職員向けのDXやBPRに関する意識改革研修など、DX推進を担う人材の育成に力を入れていきます。本計画を策定する際においても全庁職員向けにDX勉強会を実施し、DX推進に対する機運醸成を図る取り組みを行っています。

また外部人材の活用においては、市役所業務への理解と専門的知識を持ち合わせたCIO補佐官の配置も今後検討していきます。

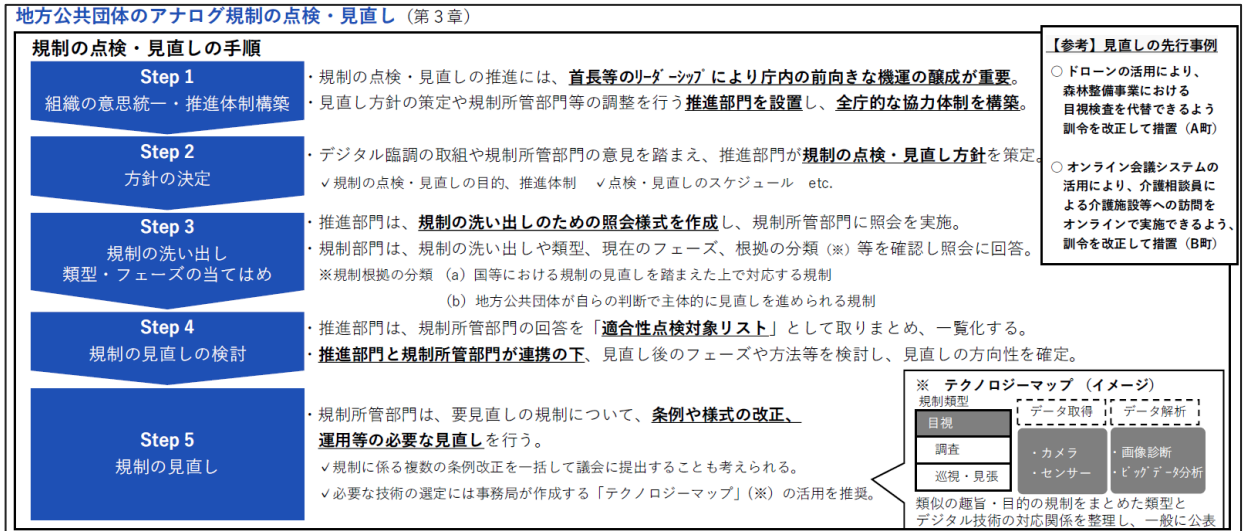


(10) アナログ規制の点検・見直し

市民の皆様がデジタル社会の恩恵を実感できる行政サービスを受けるには、自治体によるアナログ規制の点検・見直しが重要となってきます。なお、名護市ではデジタル原則を踏まえ、国の法令等に基づく規制についてデジタル原則適合性の確認・検証を行い、制度面の見直しを令和5年度（2023年度）以降進めていきます。

流れとしては、推進体制の構築、方針の決定、規制の洗い出し、見直しの検討、見直しの実施という手順で行います。

図表 3.1.8. 地方公共団体のアナログ規制・見直しの手順



出典：地方公共団体における規制の点検・見直しマニュアル【第 1.0 版】の概要



2. 名護市特有課題に対する取組事項

(1) 課題の抽出方法

名護市特有の課題を抽出するために全庁業務量調査と原課ヒアリングを実施しました。全庁業務量調査の結果を元に稼働時間の多くかかっている業務などを担当している職員に対して、業務内容についてのヒアリングを実施し課題の抽出を行いました。

(2) 全庁業務量調査の結果

事務分掌を元に 55 課 125 係の全原課にて全庁業務量調査を実施し、事務分掌 906 件の内容をもとに 6,518 業務の特性や作業時間・内容を調査しました。そしてその内容から改善余地のある業務（業務負担の多い業務や紙の利用率が高い業務、押印使用状況など）を抽出して 40 業務に関しては作業フローまで作成し細分化しています。

図表 3.2.1. 全庁業務量調査結果の抜粋

業務の性質による分類	年間作業時間			割合		
	正規職員	非正規職員	合計	正規職員	非正規職員	合計
I.コア 職員でなければならない仕事	613,881 時間 (315 人工)	0 時間 (0 人工)	613,881 時間 (315 人工)	35.7%	0.0%	35.7%
II.ノンコア(要専門性) 専門性が必要な作業	41,272 時間 (21 人工)	209,025 時間 (107 人工)	250,297 時間 (128 人工)	2.4%	12.1%	14.5%
III.ノンコア(専門性不要/定型) 専門性が不要で定型的な作業	233,550 時間 (120 人工)	293,144 時間 (150 人工)	526,694 時間 (270 人工)	13.6%	17.0%	30.6%
IV.ノンコア(専門性不要/非定型) 専門性が不要で非定型的な作業	121,964 時間 (63 人工)	208,591 時間 (107 人工)	330,554 時間 (170 人工)	7.1%	12.1%	19.2%
合計	1,010,667 時間 (518 人工)	710,760 時間 (364 人工)	1,721,426 時間 (883 人工)	58.7%	41.3%	100%

55課125係を対象に実施

事務分掌： 906件
業務数： 6,518件
作業数： 29,869件

年間作業時間：1,768,427h

正規職員：1,010,667h
非正規職員： 710,760h
委託： 47,001h

「担い手の見直し」、「BPO」などを取組正規職員はコア業務へシフトする

(限りなく)自動化やBPO(アウトソース)していく

(3) 対象原課ヒアリングの結果

全庁業務量調査の結果を元に改善余地のある業務に対して、担当している原課職員へのヒアリングを行い、課題事項の抽出を行いました。対象原課ヒアリングの結果から名護市特有の課題事項に対する取組事項を検討しています。

図表 3.2.2. ヒアリングの対象原課一覧

• 総務課	• 子育て支援課
• 政策推進課	• 保育・幼稚園課
• 文化スポーツ振興課	• 園芸畜産課
• 屋我地支所	• 建設土木課
• 久志支所	• 建築住宅課
• 市民課	• 維持課
• 税務課	• 工務課
• 国民健康保険課	• 教育委員会総務課
• 健康増進課	• 教育施設課
• 社会福祉課	• 学校教育課
• 生活支援課	• 消防本部総務課
• 介護長寿課	• 消防署

図表 3.2.3. 対象原課ヒアリングの結果まとめ

主な課題の要約	原課	活用ソリューション例	施策名
<ul style="list-style-type: none"> データ管理、定型業務の簡素化 起案業務の効率化（デジタル化、文書審査効率化） 	市民課 他12原課1支所	業務フロー分析とデジタルによる改善策実装	①庁内業務のBPR推進
<ul style="list-style-type: none"> 入力作業の効率化及び自動チェック化。 エクセルへの入力作業やチェック作業の効率化 申請書整理の効率化 	税務課 他6原課	庁内業務へのAI-OCR・RPA適用	②庁内の定型業務の自動化
<ul style="list-style-type: none"> 紙媒体を電子化し管理の簡素化 書類確認の効率化 起案業務の効率化（デジタル化、文書審査効率化） 紙文書の削減と文書検索の効率化 	総務課 他3課1署	文書管理システム、電子決裁システム	③文書管理・電子決裁システムの導入
<ul style="list-style-type: none"> 申請作業での本人確認や作業引継をオンライン上で実施。 住民の申請受付業務等の効率化、オンライン予約の実装。 	市民課 他4原課1支所	オンライン予約受付、AIチャットボット対応	④予約や申請受付負担の軽減
<ul style="list-style-type: none"> 外出（訪問）時の文字入力の電子化。 文書のデジタル化及びLGWANテレワーク環境の整備 	健康増進課 他2原課	テレワーク対象業務の拡大、庁舎外利用可能端末の整備	⑤庁舎外における業務効率化
<ul style="list-style-type: none"> 保護記録や記録修正の自動文字おこし。 訪問記録、会議議事録や市民からの問合せ議事を自動で文字起こし。 	政策推進課 他1原課	AI議事録作成システムの導入	⑥議事録作成業務の効率化
<ul style="list-style-type: none"> スケジューラの入力や共有などの効率化。 園児の保育記録をデジタル化し職員内で情報共有を効率化。 園児の欠席連絡等、保護者連絡をデジタル化し、効率化 	保育・幼稚園課	保育業務向けグループウェア等のシステム導入	⑦保育士業務の効率化
<ul style="list-style-type: none"> 産後、育児ケア申請受付業務の効率化、オンライン予約の実装。 産後、育児ケア申請等をオンライン化。 	健康増進課	電子母子手帳の活用	⑧母子保健事業の負担軽減と住民サービス効率化

(4) 課題解決に向けた施策

名護市 DX 推進に向けた施策を検討する際に、下記の通り『国の方針に基づく取組事項（重点取組事項）』『国の方針に基づく取組（その他の取組事項）』『名護市特有課題に対する取組事項』に分類しています。これらの分類ごとに施策を検討しアクションプランの作成をしました。

図表 3.2.4. 名護市 DX 推進における取組事項の分野整理

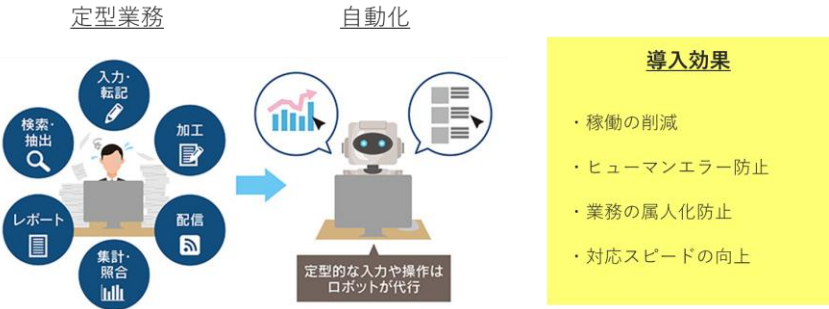
国の方針に基づく取組事項① 重点取組事項	マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化など、総務省発出の自治体DX推進計画の重点取組事項に掲載される、取り組み内容について説明。
国の方針に基づく取組事項② その他の取組事項	重点取組事項には含まれないが、国として取組む方針を示している事項についての説明。名護市として取組んでいく意向のあるものを記載している。
名護市特有課題に対する取組事項	国の指針には示されていないが、本業務の調査活動の中で抽出した、名護市特有の課題を解決し、主に庁内業務の効率化を実現するDX取組事項について説明。

アクションプラン

施策①：庁内業務 BPR 推進

施策名	① 庁内業務BPR推進	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	人的資源が限定される中での行政運営に向けた庁内業務の効率化・最適化	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	既存の業務内容、業務フロー、ルール等を全面的に見直し、再設計していくことにより、業務効率化を図り、職員稼働軽減を目的とする。	
施策内容	<p>自治体DX支援プラットフォームなどのシステムを活用しながら業務を見える化し現状把握をおこなった上で、ECRS【排除・結合分離・交換・簡素化】4原則の視点で業務フローを見直し、庁内業務効率化の実現を可能にします。</p> <div style="text-align: center;"> <p>① 既存フローの作成と目標(あるべき姿)の検討 As-Is (現状) → Can-Be (ステップ) → To-Be (あるべき姿)</p> <p>② 他自治体との比較による課題の把握 業務担当者別</p> <p>③ BPRにおけるECRSの4原則による業務の効率化</p> <p>効果高 排除(やめる) Eliminate 結合・分離(まとめる・分ける) Combine 交換(入れ替える) Rearrange 簡素化(シンプルにする) Simplify 効果低</p> <p>庁内業務の効率化</p> </div>	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	教育委員会総務課	・窓口での入力作業の稼働削減、チェック作業の効率化
	子育て支援課	・施設予約の手順の効率化
	市民課・国民健康保険課	・相談窓口業務や、各種申請手続き簡素化
	健康増進課	・医療機関との連携(予診票などの送付)方法を見直すことでの業務効率化
	保育・幼稚園課	・紙媒体での業務の見直し
	介護長寿課	・住民アンケートの手段の見直し
	建築住宅課	・特殊業務(属人化)しやすい業務の見える化・業務の見直し
	社会福祉課	・窓口対応業務の手順や対応体制の見直し
	税務課	・窓口対応体制の見直し、手続き対応のフローの簡素化
	生活支援課	・手続き対応フローの簡素化
施策の想定効果	<p>【市役所職員】 既存業務の効率化・最適化を図ることで、稼働負担軽減に繋がるため、残業時間の削減や削減した分の稼働を窓口対応への時間に充てることが可能となる。</p> <p>【住民】 バックヤードでの作業負担軽減により、窓口対応に充てられる稼働が増えるため待ち時間の軽減など住民サービスの向上に繋がることが期待できる。</p>	
備考		

施策②：庁内の定型業務の自動化

施策名	② 庁内の定型業務の自動化	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	システム入力などの定型業務の効率化	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	申請書をExcelやシステムに入力するなどの定型業務を自動化することで、職員業務の削減・入力ミスの防止・業務の属人化防止・対応スピードの向上を図る	
施策内容	<p>内容</p> <p>手書き帳票を読み取り電子データ化するAI-OCRと定型業務を自動化するRPAを組み合わせ、申請書をシステムやExcelに入力する業務などの定型業務を自動化する</p> <p>施策イメージ図</p> 	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	税務課	・システムへの入力業務の自動化
	健康増進課	・医療機関から届く書類のシステム投入業務の自動化
	社会福祉課	・紙媒体にて管理している資料の電子データ化 (Excel)
	介護長寿課	・Excelへの入力業務の自動化
	国民健康保険課	・紙媒体で申請処理を行い、別途システムやExcelへ入力作業を行っている業務の自動化
	保育・幼稚園課	・保育料処理などの業務の内定型部分を自動化
	生活支援課	・システムへの入力業務の自動化
施策の想定効果	<p>【市役所職員】 定型業務を自動化することで、大幅な業務効率化と労働時間の削減が期待できる。疲労などによる入力ミス（ヒューマンエラー防止）や特定の職員でないと実施できないといった属人化防止にも繋がる。</p> <p>【住民】 バックヤード作業を効率化することで、窓口対応などに稼働を書けられるため、住民サービス向上に繋がる。</p>	
備考		

施策③：文書管理・電子決裁システムの導入

施策名	③ 文書管理・電子決裁システムの導入	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	紙媒体で管理している大量の資料の管理簡素化、決裁業務の効率化	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	現状大量にある紙媒体の資料を文書管理システムにて管理することで、保管スペースの削減や管理の簡素化を行うことを目的とする。	
施策内容	<p>内容</p> <p>紙媒体で管理している書類を文書管理システム上に保管することで、書類の検索や格納が効率化される。また書類の紛失低減にも繋がる。加えて、電子化を行うにあたり決裁の電子化を行い、紙媒体の管理を削減する。</p> <p>施策イメージ図</p>	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	市民課・政策推進課	・会議資料などの紙媒体を文書管理システム内で管理
	総務課	・決裁業務の電子化
	消防署	・起案作業、紙媒体の管理をシステム化
	社会福祉課	・請求書などの紙媒体の電子化
施策の想定効果	<p>【市役所職員】</p> <p>社内で扱っている文書を電子化する事によって、業務効率改善やコスト削減、セキュリティ強化、オフィスの省スペース化といった効果を実現する。</p>	
備考		

施策④：予約や申請受付負担の軽減

施策名	④ 予約や申請受付負担の軽減	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	申請やアンケートの電子化による、住民サービスの向上や職員稼働の削減	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	オンライン予約や申請受付できる事による住民サービスの向上・対応時間の削減。加えてアンケート配布が容易に行うことが可能になるため、職員稼働の削減と住民ニーズの迅速な把握を実現させる。	
内容	電子申請やアンケート機能を持った行政総合サービス基盤を整備することで、来庁時の手続きの簡素化や来庁せずに各種予約が可能になります。またアンケート機能を有しているシステムを整備することで、住民アンケートが容易に実施でき、住民ニーズの把握が可能になります。 インターネット、LGWANともに利用できることで、職員の業務効率化も期待できます。	
施策イメージ図		
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	久志支所	・申請作業の周知がオンラインで可能に
	税務課	・各種申請をオンライン化し、来庁不要な体制づくり
	政策推進課	・市民からの良くある問い合わせをオンライン上で対応可能に
	市民課	・予約申請のオンライン化
	健康増進課	・予約申請のオンライン化
施策の想定効果	<p>【市役所職員】 予約・申請のオンライン化により、対応負担の軽減に繋がる。またアンケート配布を容易にすることで住民ニーズの把握が可能になる。</p> <p>【住民】 来庁せずに予約・申請を可能にすることで、待ち時間の削減など住民サービス向上が期待できます。</p>	
備考		

施策⑤：庁舎外における業務効率化

施策名	⑤ 庁舎外における業務効率化	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	庁外での業務の際に紙の印刷や帰庁後の議事録作成にかかる時間の削減	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	住民訪問時に対応した内容を帰庁後に議事録として書き起こしている作業や訪問の際の紙の印刷作業を削減することを目的とする。	
施策内容	<p>内容</p> <p>庁舎外利用可能な電子端末を整備し、住民訪問等の庁外勤務時においても効率的に業務を可能にする。</p> <div style="text-align: center;"> </div>	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	健康増進課	・タブレット導入による住民訪問時の業務効率化
	介護長寿課	・タブレット導入による住民訪問時の業務効率化
	政策推進課	・庁外勤務時でのリモートワークの実施
施策の想定効果	<p>【市役所職員】</p> <p>手書きでの履歴内容入力や、議事録作成の2度手間業務がなくなることによる稼働削減。庁外での業務が可能になることで業務の効率化が図れ、業務時間の削減が期待できる。</p> <p>【住民】</p> <p>バックヤード作業の効率化により、窓口対応などの住民サービス向上に繋がる。</p>	
備考		

施策⑥：議事録作成業務の効率化

施策名	⑥ 議事録作成業務の効率化	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	議事録作成にかかる稼働の削減	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	議会や庁内会議、各種委員会などの議事録作成を自動化することで、会議後の議事録作成の稼働削減を目的とする。	
施策内容	<p>内容</p> <p>パソコン、マイク、AI議事録作成ソフトを使用し、リアルタイムでの文字起こしを行います。またAIによる機械学習により、高認識の音声認識が可能になります。</p> <p>施策イメージ図</p> <p>導入効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 議事録作成の稼働削減 ・ 聞き漏らし防止 ・ Web会議参加者へのサポート 	
関係者の例	関係者(例)	利用用途 (例)
	議会事務局	・ 議会の議事録作成
	企画部政策推進課	・ 各種会議の議事録作成
	建設部用地課	・ 各事業の関係者との記録簿作成
	生活支援課	・ 訪問記録簿の作成
施策の想定効果	<p>【市役所職員】</p> <p>会議後の録音データの聞きなおしや会議メモの見直しが不要になる。議事録の作成時間の大幅削減を実現。リアルタイムでの文字起こしを実現するため、聞き漏らし防止やWeb会議参加者の内容把握サポートに活用可能。</p>	
備考		

施策⑦：保育士業務の効率化

施策名	⑦ 保育士業務の効率化	
事業年度	令和5年度～令和7年度	
解決する課題	保育士の作業負担削減、保育士と保護者との連携の円滑化	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	保育士のシフト管理や園児の登園管理を一括で管理できる保育業務向けグループウェアを活用することで、保育間の情報共有の円滑化や保育士-保護者間の連絡の簡素化を目的とする。	
施策内容	<p>内容</p> <p>保育業務向けグループウェアを導入し、保育士のシフト管理、保護者との連絡、登降園管理、などの現状紙や電話にて実施している業務を電子化することで稼働負担の軽減を図る。</p> <p>施策イメージ図</p>	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	保育・幼稚園課	・園との連絡をグループウェア上で行う。
	各所保育園	・保育士間の情報交換や保護者との連絡の際に活用
施策の想定効果	<p>【市役所職員】 園職員との情報交換がスムーズになるため業務の効率化が期待できる。</p> <p>【住民】 配布物やアンケート、欠席連絡等をアプリ上で実施可能となるため、住民サービス向上が期待できる。</p>	
備考		

施策⑧：母子保健事業の負担軽減と住民サービス効率化

施策名	⑧ 母子保健事業の負担軽減と住民サービス効率化	
事業年度	令和5年度	
解決する課題	予防接種のスケジュール管理や情報発信の簡素化	
課題の抽出方法	業務量調査、原課ヒアリング	
施策目的	母子手帳をアプリを活用し、乳幼児の予防接種スケジュールの調整や、医療機関・子育て情報などの情報配信を行うことでの子育て環境の充実を目的とします。	
施策内容	<p>紙で管理している母子手帳をアプリ上でも管理可能とし、予防接種の予約や検診結果の管理、地域の子育て情報の発信まで実現します。</p> <p style="text-align: center;"><u>母子手帳の電子化</u></p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>① 予防接種のスケジュール管理&通知</p> <p>② 定期健診の管理</p> <p>③ 地域情報の発信</p> </div> <div style="margin-left: 20px; background-color: #ffff00; padding: 10px; border: 1px solid black;"> <p style="text-align: center;">導入効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予防接種の予約調整の簡素化 ・ 成長記録の閲覧が容易に ・ 地域の育児情報の発信 </div> </div>	
関係者の例	関係者(例)	利用用途(例)
	健康増進課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検診スケジュールの自動作成 ・ 検診予約をアプリ上で完結
施策の想定効果	<p>【市役所職員】 検診スケジュールの自動作成など住民への周知作業の負担軽減が期待できる。また予約電話の対応が削減されるため、他業務への稼働に充てることができる。</p> <p>【住民】 個人専用のスケジュール自動メール送信によるきめ細やかなお知らせ機能により、接種忘れ、予防接種間隔の誤り、別ワクチン接種などの接種事故を防止を実現。 健診やイベント情報等、自治体からの様々な子育て情報を子どもの年齢に合わせ効率よく配信できるため、住民サービス向上が期待できる。</p>	
備考		

3. ロードマップ

(1) 国の方針に基づく取組事項

		国・県の方針			
		名護市の方針			
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度～
重点取組事項	(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化	標準仕様書の改定・ガバメントクラウド提供・利用地方公共団体の順次拡大 計画立案・システム選定	ガバメントクラウドへの移行		
	(2) マイナンバーカードの普及促進	マイナンバー法改正 マイナンバーカード普及促進	健康保険証としての利用促進 利活用検討	運転免許証との一体化実現 システム構築	マイナンバーカード利活用運用開始
	(3) 行政手続のオンライン化		手続きのオンライン化推進		オンライン化手続きの検討・構築
	(4) AI・RPAの利用促進	名護市特有課題に記載			
	(5) テレワークの推進	現状業務の見直し	推進体制の構築・試行実施・効果検証・本格実施 テレワークシステムの導入拡大・BYOD化の推進		
	(6) セキュリティ対策の徹底	次期自治体情報セキュリティクラウド(SC)への更改 県SC更改に伴う設定変更	国の方針・名護市の状況を踏まえたセキュリティポリシーの改定 セキュリティ監査の実施		
その他の取組事項	(1) BPRの取組の徹底	名護市特有課題に記載			
	(2) デジタル人材の育成・確保	デジタル推進人材の確保(230万人) 地方におけるDX促進活動支援(地方DX拠点を20箇所創設)	DX推進に向けた研修会の実施・J-LISへの人材派遣・資格取得の推奨		
	(3) アナログ規制の点検・見直し	アナログ規制の点検・見直しの実施			

(2) 名護市特有課題に対する取組事項

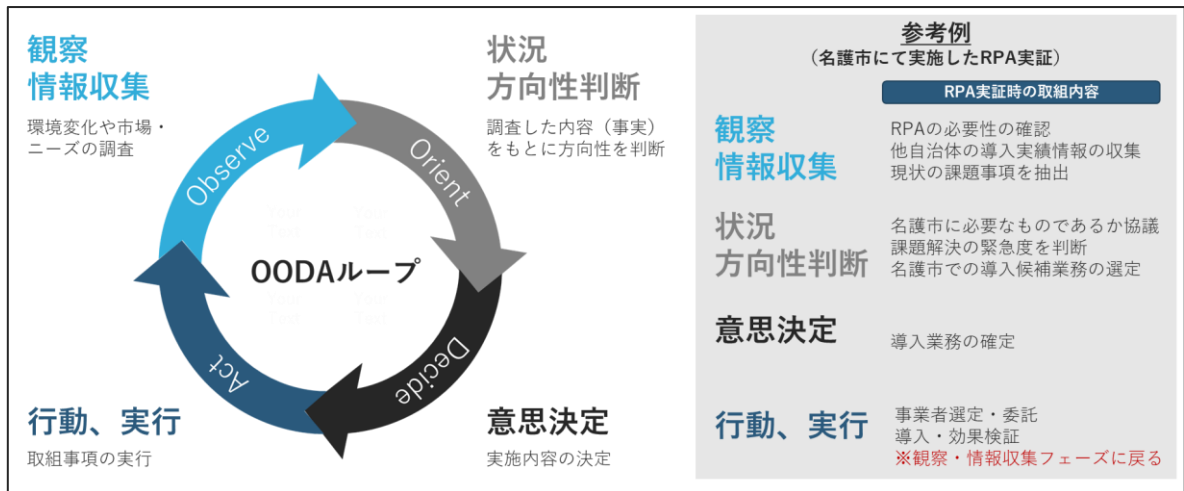
		国・県の方針			
		名護市の方針			
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
名護市特有課題に対しての取組事項	(1) 庁内業務BPR推進	利用状況、業務の把握分析・プロセスの検討・利用者視点のKPI設定・業務改革の実施			
		業務分析・施策検討・施策実施			
	(2) 庁内の定型業務の自動化	導入目的の明確化・適応業務の調査と評価、選定・導入体制の整備・実運用開始と効果検証			
		(1)の結果をもとにした施策の検討	対象業務選定・RPA/AI-OCRの構築、導入・効果検証		
	(3) 庁内業務のペーパーレス化推進	(1)の結果をもとにした施策の検討	対象業務選定・AI-OCRの構築、導入		
	(4) 予約や申請受付負担の軽減	(1)の結果をもとにした施策の検討	対象原課の選定・システム選定・構築		
	(5) 庁舎外業務の効率化	(1)の結果をもとにした施策の検討	対象原課の選定・システム選定・構築		
	(6) 議事録作成業務の効率化	(1)の結果をもとにした施策の検討	対象原課の選定・システム選定・構築		
(7) 保育士業務の効率化	(1)の結果をもとにした施策の検討	対象原課の選定・システム選定・構築			
(8) 母子保健業務の負担軽減と住民サービス効率化	システム選定・構築	運用			

第4章 継続的な取り組みに向けて

1. 進捗管理

総合戦略の KPI や本計画で設定したロードマップに基づき、毎年度行政改革推進本部等で各施策の進捗状況の把握と施策内容の評価を行います。時々刻々と状況が変化する社会情勢や発展著しいデジタル技術の状況を踏まえ、総務省が展開している自治体 DX 全体手順書【第 2.1 版】でも示されている OODA(ウーダグループ) のフレームワークを活用し、柔軟でスピーディーな意思決定を行いながら、着実な計画の推進を図ります。

図表 4.1.1. OODA (ウーダグループ) フレームワークについて

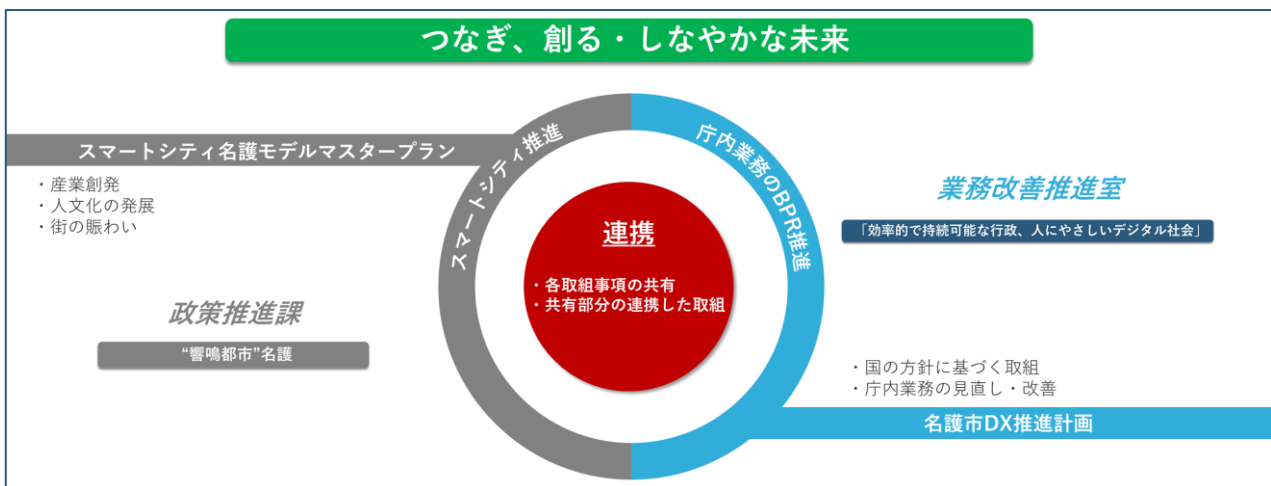


2. スマートシティ推進との連携

2022年度名護市では、スマートシティ名護モデルマスタープランの作成及び、名護市 DX 推進計画の作成を並行して実施しています。それぞれスマートシティ名護モデルマスタープランの策定及び推進を政策推進課が担当し、名護市 DX 推進計画の策定及び推進を業務改善推進室が担当しています。

スマートシティ名護モデルマスタープランでは地域課題解決のために、人（市民・観光客・来訪者等）や企業むけのデジタル施策を展開し、地域経済活性化や生活満足度の向上に向けた内容を記載し、本計画では業務改善やBPRについての計画策定及び推進に向けた内容を記載しています。スマートシティ名護モデルマスタープランと名護市 DX 推進計画の間で共通して関わる業務については、担当部門間で連携し取り組みを実行していきます。

図表 4.2.1. スマートシティ推進との連携について



第5章 APPENDIX

1. 対象原課ヒアリングより抽出した課題一覧

原課ヒアリングにて抽出した課題及びその解決手段について記載します。なお、解決手段についてはスマートシティサービスに係るものも含まれており、その実装については今後スマートシティ検討メンバと継続的に議論を進めていきます。

図表 5.1.1.原課ヒアリングより抽出した課題一覧

デジタル/ 非デジタル	解決策区分	対象原課	区分に含まれる課題感（抜粋）	課題解決の手段
デジタル	システム導入	生活支援課	・保護記録や記録修正を自動で文字起こし	AI 議事録システム
デジタル	システム導入	政策推進課	・会議議事録や市民からの問合せ議事を自動で文字起こし	AI 議事録システム
デジタル	システム導入	介護長寿課	・訪問記録の自動文字起こし	AI 議事録システム
デジタル	システム導入	税務課	・納税手続き一連をシステム化、電話対応を自動対応化	AI コンシェルジュ
デジタル	システム導入	税務課	・電話対応の AI 自動対応(本人確認や納税確認等)	AI コンシェルジュ
デジタル	システム導入	市民課	・ゴミの分別に関する問い合わせや、不法投棄通報等を電話以外（公式 LINE など）で解決	AI チャットボット、AI コンシェルジュ
デジタル	システム導入	政策推進課	・よくある問い合わせについて、ホームページや公式 LINE 上で確認	AI チャットボット、FAQ
デジタル	システム導入	建築住宅課	・入力作業の効率化及び自動チェック化	AI-OCR RPA

デジタル/ 非デジタル	解決策区分	対象原課	区分に含まれる課題感（抜粋）	課題解決の手段
デジタル	システム導入	建築住宅課	・所得証明の手入力作業の効率化	AI OCR RPA
デジタル	システム導入	子育て支援課	・現況届に係る対応業務の効率化	AI OCR RPA
デジタル	システム導入	健康増進課	・予診票の手入力作業を自動化	AI-OCR RPA
デジタル	システム導入	介護長寿課	・エクセルへの入力作業やチェック作業の効率化	AI-OCR RPA
デジタル	システム導入	国民健康保険課	・国民健康保険の伝票処理、収入確認、会計管理のデジタル化	AI-OCR RPA
デジタル	システム導入	生活支援課	・申請書整理の効率化	AI-OCR RPA 文書管理システム
デジタル	システム導入	市民課	・データ管理・定型業務の簡素化	AI OCR RPA 文書管理システム
デジタル	システム導入	社会福祉課	・紙媒体を電子化し管理の簡素化	AI-OCR RPA 文書管理システム
デジタル	システム導入	共通	・起案業務の効率化(デジタル化、文書審査効率化)	電子決裁システム 文書管理システム
デジタル	システム導入	消防署	・決裁の電子化、紙媒体での管理を削減	文書管理システム、電子決裁システム

デジタル/ 非デジタル	解決策区分	対象原課	区分に含まれる課題感（抜粋）	課題解決の手段
デジタル	システム導入	情報政策課	・文書のデジタル化及び LGWAN テレワーク環境の整備	文書管理システム テレワークシステム
デジタル	システム導入	総務課	・紙文書の削減と文書検索の効率化	文書管理システム
デジタル	システム導入	教育施設課	・書類確認の効率化	文書管理システム
デジタル	システム導入	社会福祉課	・請求書の記載内容のチェック体制見直し、 文書審査改善のため電子決裁システム導入	電子決裁システム
デジタル	システム導入	政策推進課	・紙媒体での決裁の電子化	電子決裁システム
デジタル	システム導入	政策推進課	・紙を用いた会資料準備の効率化	ペーパーレス会議システム（タブレット端末含む）
デジタル	システム導入	久志支所	・申請作業での本人確認や作業引継ぎをオンライン上で実施	遠隔相談窓口システム（情報共有ツールとしても活用）
デジタル	システム導入	健康増進課	・産後、育児ケア申請受付業務の効率化、 オンライン予約の実装	オンライン受付システム、タブレット活用
デジタル	システム導入	健康増進課	・産後、育児ケア申請等をオンライン化	オンライン受付システム
デジタル	システム導入	保育・幼稚園課	・スケジューラの入力や共有などの効率化	保育支援システム

デジタル/ 非デジタル	解決策区分	対象原課	区分に含まれる課題感（抜粋）	課題解決の手段
デジタル	システム導入	保育・幼稚園課	・園児の保育記録をデジタル化し職員内で情報共有を効率化	保育支援システム
デジタル	システム導入	保育・幼稚園課	・園児の欠席連絡等、保護者連絡をデジタル化し効率化	保育支援システム
デジタル	システム導入	維持課	・修繕履歴等の記録の電子化	現場報告アプリ
デジタル	ハードウェア 導入	介護長寿課	・外出(訪問)時の文字入力の電子化	タブレット活用
非デジタル	人材育成	人事行政課	・デジタル人材の育成体制の強化	JLIS への職員派遣 資格取得の推奨

2. 用語集

用語		解説
数字	5G	第5世代移動通信システムのことで、高速な無線通信を実現するために開発された次世代の携帯電話規格のこと。従来の4G LTE規格に比べ、5Gはより高速で低遅延、高い信頼性を実現し、大量のデバイスを同時に接続することができる。
A	AI AIチャットボット	人工知能（Artificial Intelligence）の略語であり、コンピューターシステムが人間の知能を模倣して自律的に動作することを指す。機械学習、深層学習、自然言語処理、画像認識などの技術を利用して、データから学習し、知識を獲得し、複雑なタスクを自律的に実行することができる。 自然言語処理技術や機械学習技術を用いて、人工知能による自動応答を行うプログラムのこと。人間が自然言語で発話する言葉を理解し、その意図や要求を理解して適切な回答を返すことができる。
B	BPR BYOD	Business Process Re-engineering の略で、企業の業務プロセスを再設計し、生産性や効率性の向上を目指す経営戦略のこと。従来のプロセスを分析し、改善点を見つけ、新しいプロセスを設計することで、ビジネスプロセスの効率性や品質を向上させることを目指す。 Bring Your Own Device とは、個人が私物として所有しているパソコンやスマートフォンを業務に使う利用形態のこと。
C	CIO	Chief Information Officer の略で、最高情報責任。企業や組織において、情報技術に関する戦略や計画、運用を担当する役職のこと。
D	DX	Digital Transformation の略で、デジタル技術を活用して、従来のビジネスモデルやビジネスプロセスを根本的に変革し、企業価値を向上させることを指す。単なるIT導入ではなく、ビジネスモデルそのものを変える大規模な変革。
F	Fit&Gap	フィット (fit) は「適合」、ギャップ (gap) は「かい離」の意味。導入するシステムと業務プロセスにおいて、必要とする機能がマッチしているかを分析する手法。

用語		解説
J	J-LIS	地方公共団体情報システム機構の略称。地方公共団体情報システム機構法に基づく国及び地方公共団体が共同して運営する法人。
K	KPI	Key Performance Indicator の略。主要業績指標とも呼ばれ、企業や組織が設定した目標に対して、達成度や状況を定量的に評価するための指標のこと。企業や組織の業績管理において、達成すべき目標とその進捗状況を把握するための重要なツール。
L	LG-WAN LINE	総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Network）は、地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とする、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワークのこと。 スマートフォン上で利用できるアプリで、メッセージング、音声通話、ビデオ通話、写真や動画の共有、スタンプや絵文字の利用など、さまざまな機能を利用できる。
O	OCR OODA（ウーダルー プ）	光学的文字認識（Optical Character Reader）の略で、画像からテキストを自動的に認識する技術のこと。印刷された文字や手書き文字など、様々な形式の文書をデジタルデータとして変換することができる。 Observe（観察）、Orient（方向性を定める）、Decide（決断）、Act（行動）の4つのフェーズを繰り返し、迅速に情報を収集し、分析し、意思決定を行い、行動することで、意思決定の速度と正確性を高めるための戦略的思考の手法。
R	RPA	Robotic Process Automation の略で、ソフトウェア・ロボットによる自動化技術を指す。ルーチンで反復的な業務や作業を自動化することによって、業務の効率化や生産性の向上、人的エラーの軽減などのメリットを提供する。
S	SDGs	SDGs は、Sustainable Development Goals の略で、国連が2015年に採択した「持続可能な開発目標」のこと。

用語		解説
	SNS Society5.0	Social Networking Service の略。インターネット上で、ユーザー同士がコミュニケーションを取り合うためのサービス。ユーザー同士が交流するための機能を提供し、個人や企業などが自己表現や情報共有を行う場として利用される。 日本が提唱する次世代社会のビジョンであり、人工知能、ロボット、IoT、ブロックチェーンなどを活用し、社会全体をデジタル化し、エネルギー、交通、医療、農業などの分野での効率的かつ持続可能な取り組みを促進することを目指す。
T	Twitter	短文「ツイート」を投稿することができる SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の一つ。ビジネスや政治、芸能など、様々な分野で利用されている。
V	VPN	Virtual Private Network（仮想プライベートネットワーク）の略で、インターネット上でプライバシーやセキュリティを保護するためのツールの一つ。
あ	アクションプラン アナログ規制	ある目的を達成するために、どのような具体的な行動をとるかを明確にし、実行するための計画のこと。戦略やビジョンに基づいて策定され、目標や目的に向けた具体的な行動を定めるために作成される。 法律や政省令などで目視や対面、常駐による確認といった人の関与を義務づけている内容のこと。
か	ガバメントクラウド	行政機関が運用するクラウドコンピューティングサービスのこと。行政機関が保有するシステムやデータをクラウド上に移行し、安全かつ効率的に管理・運用することが目的。
き	基本 4 情報	個人情報の基本となる氏名、性別、住所、生年月日の 4 つの情報のこと。個人の識別・特定を行う際に最も重要となる情報にあたる。
せ	生産年齢人口	経済活動をするための人口で、通常は 15 歳から 64 歳までの範囲を指す。一般的に、生産年齢人口の割合が高い国は、経済成長が期待できるとされている。

用語		解説
て	<p>デジタルイゼーション</p> <p>デジタル・ガバメント</p> <p>デジタル人材</p> <p>テレワーク</p>	<p>アナログの情報やプロセスをデジタルデータ化し活用すること。</p> <p>政府や公共機関がデジタル技術を活用して、行政サービスの提供や政策決定などの業務を効率化・改善し、より効果的・効率的な行政運営を目指すこと。</p> <p>デジタル技術を活用してビジネスを推進するためのスキルや知識を持った人材のこと。</p> <p>オフィスや会社に出社することなく、遠隔地や自宅からインターネットやコンピューターを利用して業務を行うこと。</p>
ひ	ビッグデータ	膨大な量のデータを指す用語で、一般的には従来のデータ処理技術やデータベース管理ツールでは扱うことができないほど大量のデータを指す。ビッグデータを適切に処理・分析することで、ビジネスや社会問題の解決に役立てることができる。
へ	ペーパーレス	紙資料を使わず、電子データで情報を閲覧・伝達・保管すること。
り	リテラシー	ある特定の分野における読み書き・計算・コンピュータスキルなどの基礎的な知識や技能を身につけた上で、それを実践的に応用できる能力のこと。例えばITリテラシーは、情報技術（IT）を利用するための知識やスキルを指す。

名護市 DX 推進計画

令和 5 年 3 月

名護市