



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
(令和 8 年 7 月改定)

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	- 2 -
(4) 計画期間	- 2 -
2. 計画策定の背景	- 3 -
(1) デジタル化・DX 化の現状と背景	- 3 -
(2) 国におけるデジタル化・DX 化の現状	- 4 -
(3) 沖縄県におけるデジタル化・DX 化の現状	- 6 -
(4) 名護市の現状	- 7 -
3. 計画策定全体の流れ	- 9 -
第2章 名護市の DX 推進の方針	- 10 -
1. 名護市 DX 推進計画の構成	- 10 -
2. DX 推進方針・体制	- 10 -
(1) DX 推進方針（全体方針）	- 10 -
(2) 推進体制	- 11 -
(3) デジタル人材の育成・確保	- 13 -
(4) 名護市 DX 推進取組事項の考え方	- 15 -
第3章 DX 推進のための取組事項	- 17 -
1. 取組事項	- 17 -
2. 具体的な計画への位置づけ	- 18 -
(1) DX の前提となる考え方	- 18 -
(2) 重点取組事項	- 19 -
(3) DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組	- 25 -
3. ロードマップ	- 36 -
第4章 継続的な取組に向けて	- 37 -
1. 進捗管理	- 37 -
2. スマートシティ推進との連携	- 37 -
第5章 資料編	- 38 -
1. 市民アンケート及び庁内アンケート結果からの抽出課題	- 38 -
(1) 「名護市に関わる皆さまのデジタル技術活用に関するアンケート」結果からの抽出課題	- 38 -
(2) 「庁内における行政 DX への取組及び課題に関するアンケート」結果からの抽出課題	- 39 -
2. 用語集	- 41 -

第1章 計画策定にあたって

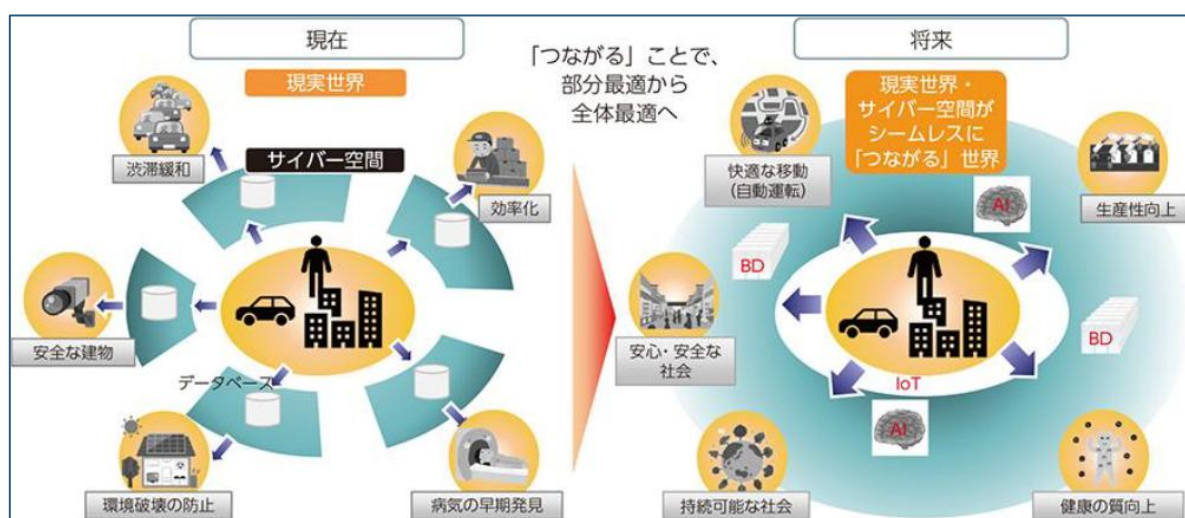
1. DX 計画の趣旨と位置づけ

(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組になります。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・取組・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、自治体が DX を進めるために重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体 DX 推進計画」の計画期間が令和7年度末で満了することを受け、令和8年1月に第5.1版へと改定し、全自治体にて DX に関する取組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

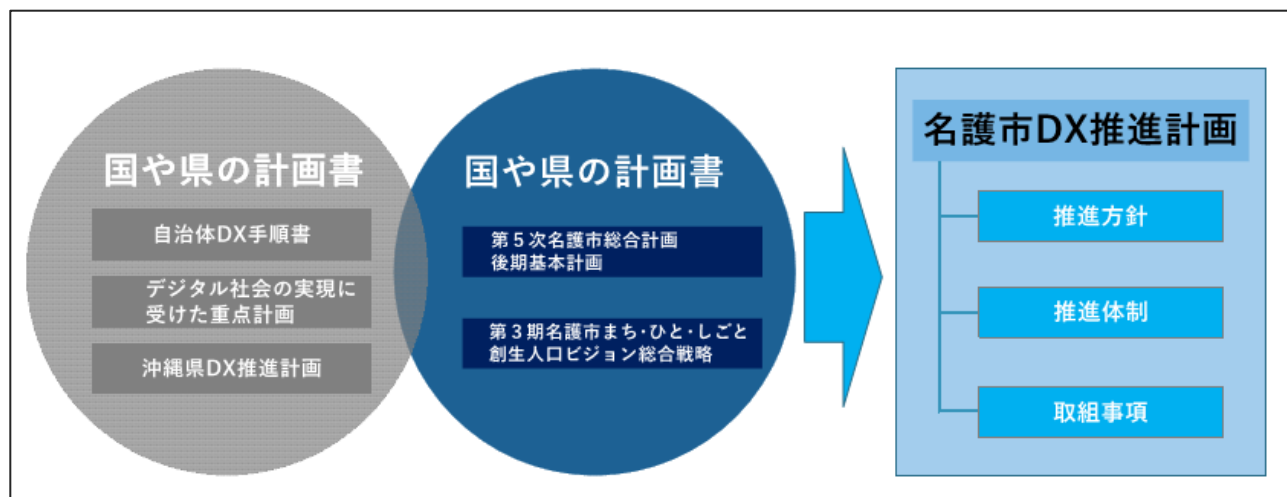
行政事務の効率化が急務になっています。

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所運営に向けて、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 3 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



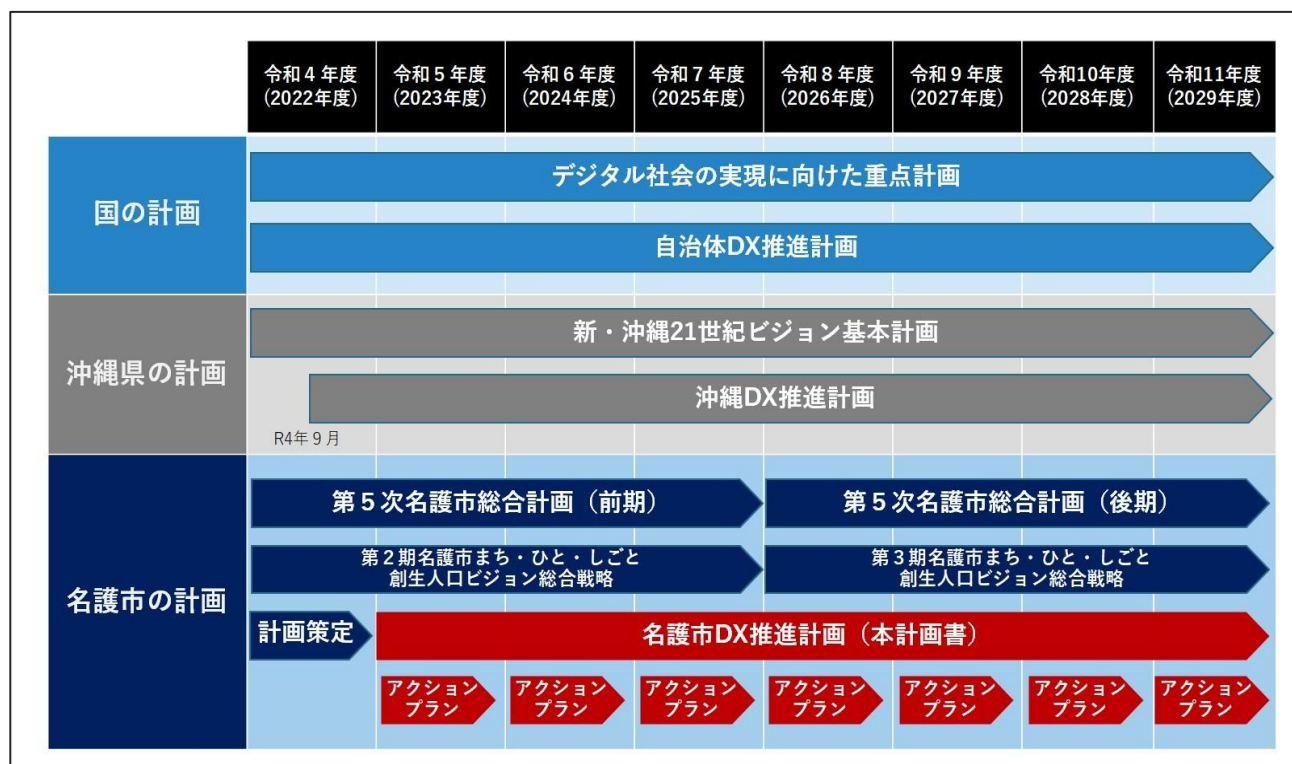
(4) 計画期間

本計画の対象期間は令和 8 年度（2026 年度）から令和 11 年度（2029 年度）までの 4 年間とします。名護市の総合計画や、国の定めるデジタル社会の実現に向けた重点計画、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 12 年度以降（2030 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く予定です。

図表 1.1.3. 本計画の対象期間



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、X（旧 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、生成 AI 等の導入によるデータ利活用能力が飛躍的に向上したことで、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。

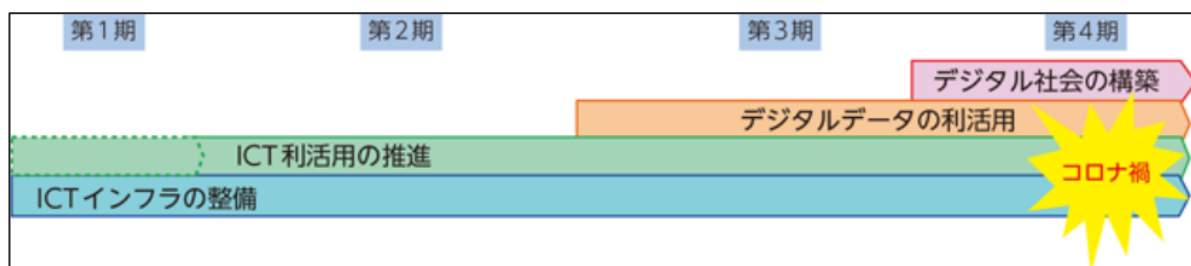
また、持続可能な開発目標（SDGs）に向けた世界的取組が進展する中、これらの新たな技術・サービスは、環境負荷削減による持続可能社会の形成にも有効であると期待されています。

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た一方で、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ました。

現在では、これらに加え、本格的な人口減少・少子高齢化社会の到来による労働力不足が懸念されています。限られた人的資源で持続可能な地域社会を維持していくため、自治体においては、単なるデジタル化にとどまらない、デジタル技術を活用した抜本的な変革（DX）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・公布され、デジタル社会形成基本法において、「地方公共団体は、基本理念（同法第２章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念）にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を生かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」（第14条）こととされました。

令和３年（2021年）以降、毎年度「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、先述のビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられました。このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとして、自治体においては、まず今後急速な人口減少が見込まれる中、自治体が持続可能な

形で行政サービスを提供していくために、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められるとともに、DX を推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要となるとしています。

また、個人情報保護法、行政機関個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法の 3 本の法律を 1 本の法律に統合するとともに、自治体の個人情報保護制度についても全国的な共通ルールを法律において規定した上で統合後の法律を個人情報保護委員会が所管する仕組みとすることとする法律が令和 3 年（2021 年）に成立し、地方公共団体の関連規定については、令和 5 年（2023 年）4 月から施行されています。個人情報保護に関する法律の一元化等を通じて制度面でのデータの流通基盤が整備され、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進・利用の推進と相まって、自治体におけるデータの活用の可能性が拡大しています。

一方、新型コロナウイルス感染症危機への対応に関しては、当初、国や自治体、民間企業を含め、各種手続や業務運営においてデジタル技術の活用が不十分でしたが、その後、感染状況の把握やワクチン管理などでデジタル技術の活用が進み、以降様々な分野においてデジタル技術の活用の可能性が広く認識されました。さらに、生成 AI 技術が、これまで人間が優位性を発揮してきた創造的な活動の領域においても活用されるようになり、新たな利便性や付加価値を生む可能性が期待されているなど、社会全体の DX は一層加速化し、行政サービスのあり方を大きく変えることが期待されています。

さらに、令和 6 年（2024 年）の通常国会で成立した「地方自治法の一部を改正する法律（令和 6 年法律第 65 号）」により、地方公共団体は事務の種類・内容に応じて情報システムを有効に利用するとともに他の地方公共団体又は国と協力してその利用の最適化を図るよう努めること、また、サイバーセキュリティの確保の方針を定め必要な措置を講じることが、地方自治法に新たに規定されることとなりました。本改正により、これまでの地方自治を基盤としつつ、事務の種類に応じて他の自治体や国等と連携・協力しながらデジタル技術を効果的に活用すること、また、今後、国・自治体等のネットワークを通じた相互接続がますます進展する中で、自治体のサイバーセキュリティ対策の実効性を担保していく方向性が示されました。

加えて、令和 5 年（2023 年）10 月に、急激な人口減少社会への対応として、利用者起点で我が国の行財政のあり方を見直し、デジタルを最大限に活用して公共サービス等の維持・強化と地域経済の活性化を図り、社会変革を実現することを目的としてデジタル行財政改革会議が設置され、翌年 6 月には、同会議においてこれまでのデジタル行財政改革の取組と成果が「デジタル行財政改革とりまとめ 2024 年（令和 6 年）6 月 18 日」として取りまとめられました。これと合わせて、「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（同日）」が公表され、システムは共通化・政策は地方公共

団体の創意工夫という最適化された行政、規模の経済やコストの可視化及び調達の共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化された行政などを実現するための共通化の取組を進めることとされています。

図表 1.2.2. デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要

目指すべき6つの姿は引き続き維持

① デジタル化による成長戦略

② 準公共分野のデジタル化

③ デジタル化による地域の活性化

④ 誰一人取り残されないデジタル社会

⑤ デジタル人材の育成・確保

⑥ DFFTの推進を始めとする国際戦略

Data Flow from Trust

取組の方向性と重点的な取組

異分野を含めた関係行政機関・民間事業者の協業（連携・協力）による従来になかった新たな価値の創出

➡ デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やす

（１）AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進

① AIの活用環境の整備と利活用の促進

政府等におけるAI基盤（ガバナンスAI（仮称））の構築・積極的な利活用／AI統括責任者（CAIO）、先進的AI利活用アドバイザリーボードの設置等政府内のガバナンス・推進体制構築／地方公共団体・民間事業者との共創

② 地方創生2.0（地域におけるデジタル・新技術の徹底活用）

デジタル公共財の共同利用・共同調達の促進／Well-Being指標の活用／NFT等の活用により地域の潜在価値を引き出す／地域交通DXの推進

③ AI・デジタル技術等のテクノロジーの活用による行政手続のデジタル完結の推進

マイナンバーカードを活用したオンライン市役所（公金受取口座活用、出生、引越手続等）／市民カード化（保険証、免許証、在留カード等）一体化、救急業務、被災者支援等）／民間ビジネス利用／スマホ搭載／事業者手続のデジタル化 など

（２）AI-フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）

① デジタル行政改革の推進

利用者起点での規制・制度の見直し、官民データ法の抜本改正や新法などの検討

② AI・デジタル等テクノロジーの徹底活用を阻む制度の見直し

条例等の見直し促進、デジタル法制審査

③ ベース・レジストリ（公約基盤情報データベース）の整備・運用

法人ベース・レジストリ、不動産ベース・レジストリ、アドレス・ベース・レジストリの整備・運用

④ オープンデータの推進

⑤ 政府・地方公共団体のシステムにおけるデータの相互運用性の確保

⑥ デジタルの利用環境・インフラ整備

安全・安心な通信インフラの構築・運用、クラウドサービス産業の育成

⑦ AI向け計算資源・データセンターの整備の加速

ワット・ビット連携によるAI向け計算資源やデータセンターの適地への地方分散

（３）競争・成長のための協調

① データ連携・利活用推進

重点分野（医療、金融、教育、農業、公共事業、産業分野等）におけるデータ連携・利活用／トラスト基盤整備やデータ標準化・構造化、データ連携プラットフォームの信頼性確保等／データ戦略の司令塔機能／DFFTの一層の具体的推進

② 防災・医療・子ども・教育等の準公共分野におけるデジタル化

防災デジタルプラットフォームの構築／防災アプリ開発・利活用の促進等／一人一人の状況に応じた被災者支援の充実／医療費助成受給者証や診療券との一体化／電子カルテ情報の標準化等／「プッシュ型子育て支援」の実現（子育て支援制度レジストリの整備、プッシュ型配信の仕組み構築）／保育業務施設管理プラットフォームの全国展開／保活情報連携基盤の構築／教育分野の認証基盤の調査研究等の実施／自動運転バス・タクシーの実装推進

③ 国の情報システムの最適化

ガバナメントクラウド利用推進（大口割引、開発者向け環境の提供）、GSSの導入拡大、コスト削減と費用対効果の最大化

④ 地方公共団体情報システムの統一・標準化

移行期限に向けて円滑かつ安全な移行の推進、特定移行支援システムへの積極的な支援、システム運営経費に係る総合的な対策

⑤ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化の推進

⑥ これからの行政サービスを支えるネットワークや柔軟な情報連携等の実現

⑦ 産業全体のモダン化

（４）安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組

① デジタルリテラシー

（デジタルを正しく理解し活用する力）の向上

② アクセシビリティ

（誰でもデジタルに関する製品やサービスを利用できる環境）の確保

③ 偽・誤情報対策

④ サイバー犯罪対策

⑤ サイバーセキュリティの確保

官民の情報共有の強化／人材・産業を育成するエコシステムの形成／サプライチェーンのセキュリティ強化

（５）我が国のDX推進力の強化（デジタル人材の確保・育成と体制整備）

① 社会におけるデジタル人材の確保・育成

② 政府におけるDX推進体制の強化

③ 社会全体のデジタル化の司令塔機能の強化

データ政策・AI社会実装・デジタル人材育成等の司令塔機能の強化／デジタルのメリットを国民によりわかりやすく伝える

第2 重点政策一覧 / 第3 工程表 / 第4 オンライン化を実施する行政手続の一覧等 / 第5 デジタル行政改革会議「データ活用制度の在り方に関する基本方針」

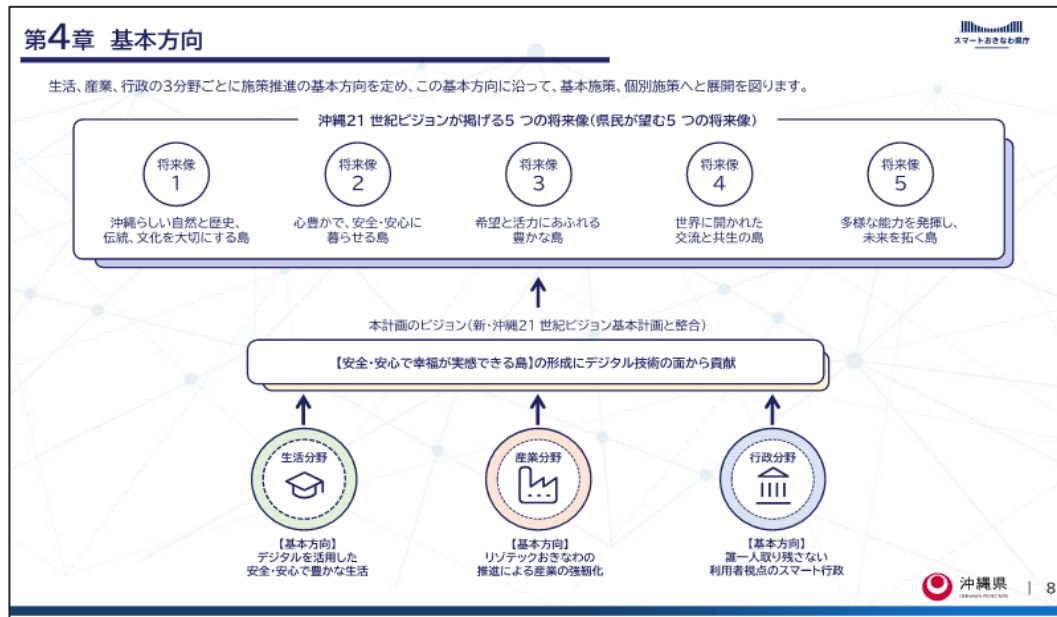
出典：デジタル庁（2025年6月13日）『「デジタル社会の実現に向けた重点計画」紹介資料』

（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 1.4 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 210.80 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。

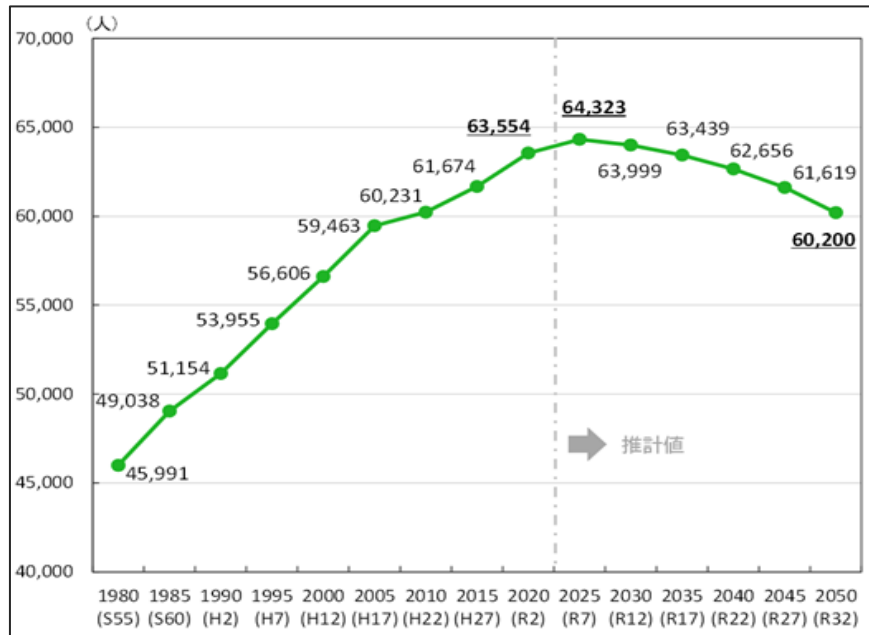
<人口>

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。社人研が令和 5 年 (2023 年) 12 月に公表した将来推計によると、名護市の人口は令和 2 年 (2020 年) 以降も増加を続け、令和 7 年 (2025 年) には 64,323 人に達し、これをピークに減少に転じるとしており、令和 32 年 (2050 年) に 60,200 人まで減少することが推測されています。

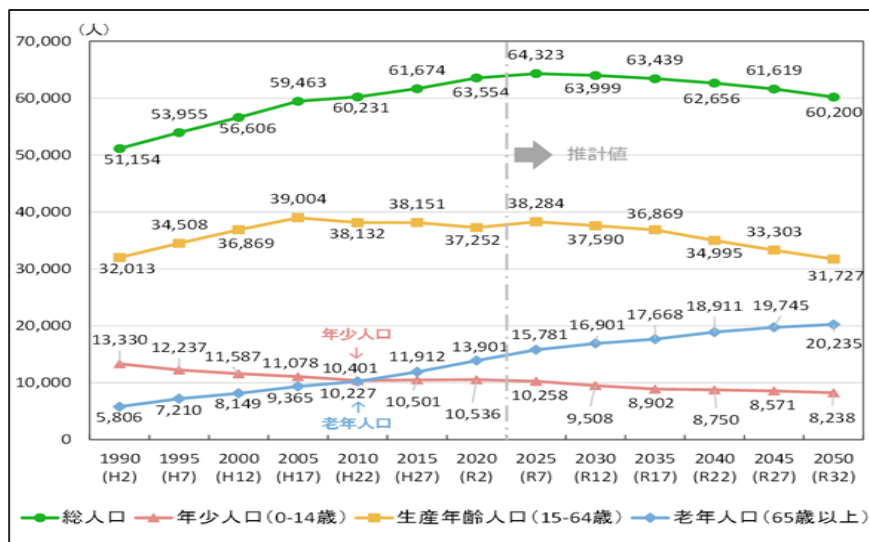
なお、令和 7 年 (2025 年) 9 月末時点の住民基本台帳人口は 65,172 人であり、社人研の将来推計を超えています。

また、これまで生産年齢人口 (15～64 歳) は増加で推移してきましたが、平成 17 年 (2005 年) の 39,004 人をピークに減少に転じ、今後も一貫して減少が続けることが予測されています。加えて、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。

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3期名護市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン総合戦略

<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。

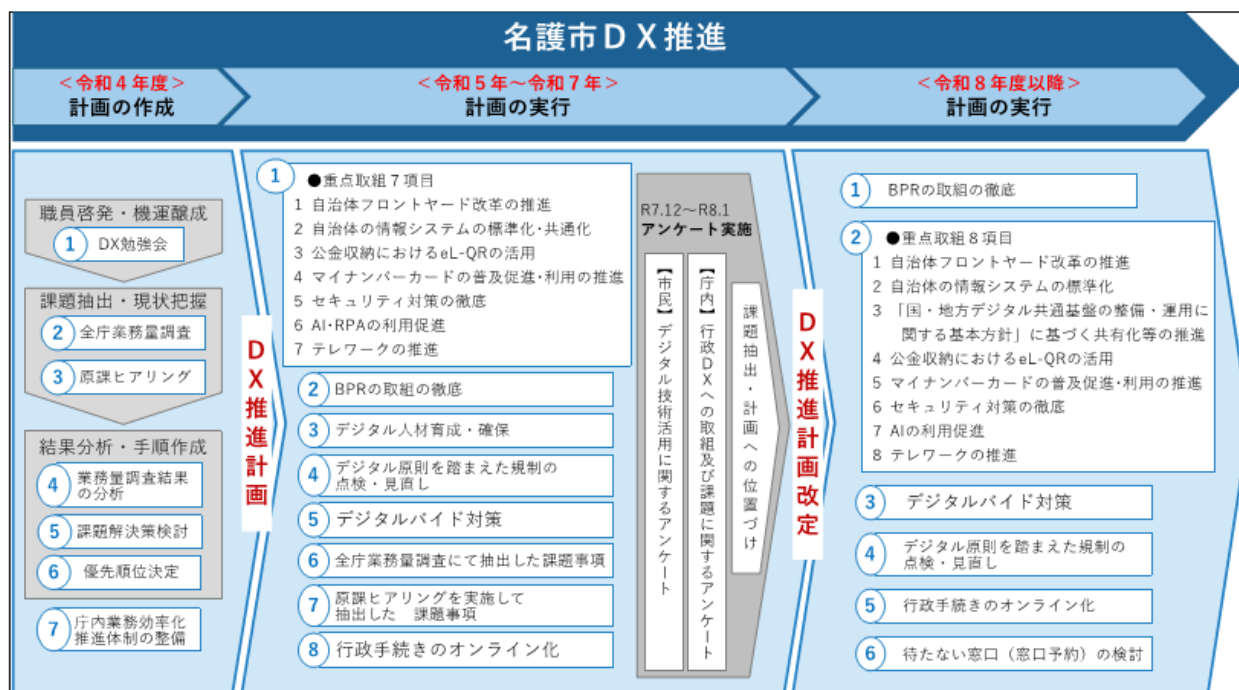
市役所内でのデジタル化推進については、基幹系システムのクラウド化推進や一部庁内業務への RPA ツールの活用、行政手続のオンライン化、LINE での情報発信など原課ごとに対応を進めてきました。

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



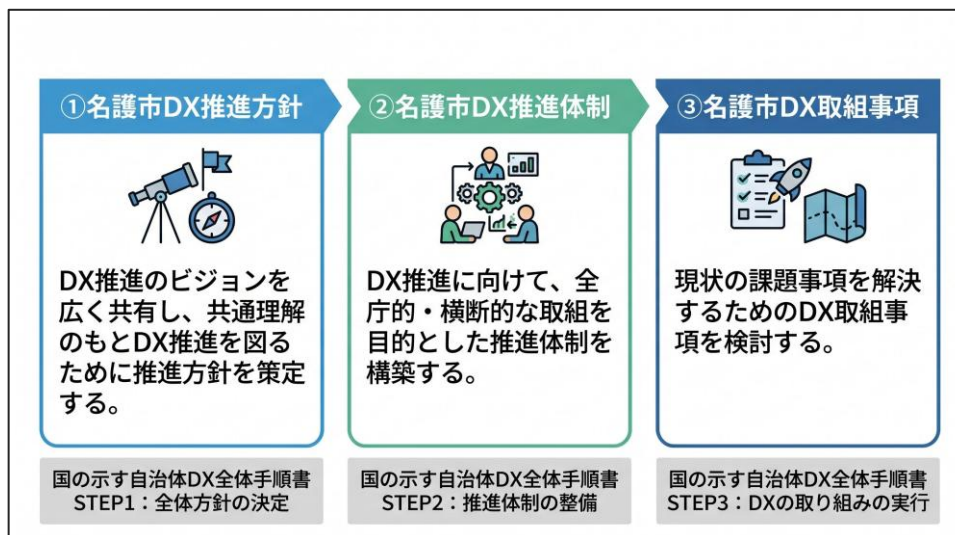
第2章 名護市のDX推進の方針

1. 名護市DX推進計画の構成

本計画は、国の「自治体DX全体手順書」を指針として策定しています。

まず、本市が目指すべきDXの姿を「全体方針」として定義し、次に、全庁一丸となって推進するための「体制」を明示します。その上で、実際の課題解決に向けた具体的な「取組事項」へと展開する構成をとっています。

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」行政運営の実現に向け、その第一歩として徹底した庁内業務の見直しを行っていきます。

少子高齢化・人口減少という社会情勢の中にあっても、住民一人ひとりのニーズに寄り添ったサービスを提供し続け、住みやすさを実感できる地域づくりを推進することが本市の使命です。

一方庁内の課題として、多くの業務でフローが未整備であることや、既存のフローが形骸化している点が挙げられます。これが効率化や持続可能な体制構築を阻む要因となっています。

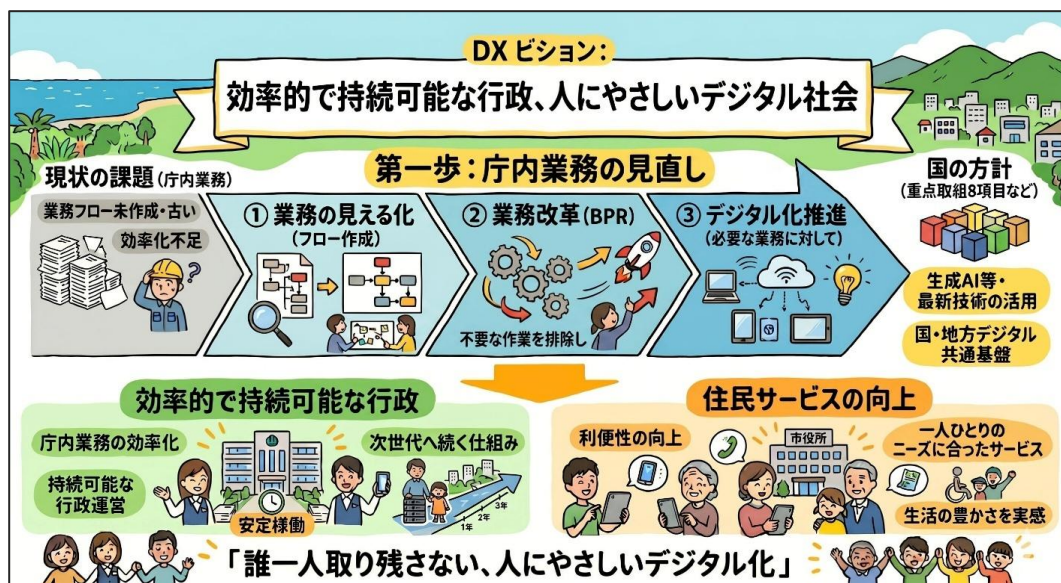
この状況を打破するため、まずは「業務の見える化（フロー作成）」に着手し、続いて「業務改革（BPR）」による最適化を図ります。デジタル化はその先にある「真に必要な業務」に対して適応させる、という順序を徹底します。併せて、国の「自治体DX推進計画」に基づき掲げられた重点取組事項（図表 3.1.3.に記載）を着実に実施し、強

固な行政基盤を確立します。

さらに、生成 AI をはじめとする先端技術の積極的な活用や、「国・地方デジタル共通基盤」への対応など、技術革新の波を柔軟に取り入れながら DX を加速させます。

これらの取組を通じて名護市の行政運営を高度化し、多様な幸せが実現できる「人にやさしいデジタル化」を具現化するとともに、「誰もが便利で豊かさを実感できる市役所」の構築を「誰一人取り残すことなく」実現します。

図表 2.2.1. 名護市の DX ビジョン



(2) 推進体制

本市の DX 推進は、一部の専門部署だけでなく、全庁的なムーブメントとして展開する必要があります。現場の熱意を起点とし、それを組織として支え、確実な意思決定に繋げるための体制を以下の通り構築します。

図表 2.2.2. 庁内業務 DX 化の推進体制



ア 意思決定プロセス

① 行政改革推進本部（最終決定）

三役及び各部の部長等で構成され、本市の DX・行政改革に関する最終的な意思決定を行います。決定された方針は全庁的な取組として各部へ展開されます。

② 事務事業等改善検討部会（実務的検討）

業務改善推進室が整理した課題や推進方針案について、各部の筆頭課長等により、実務的な観点からの妥当性確認や優先順位の検討を行います。

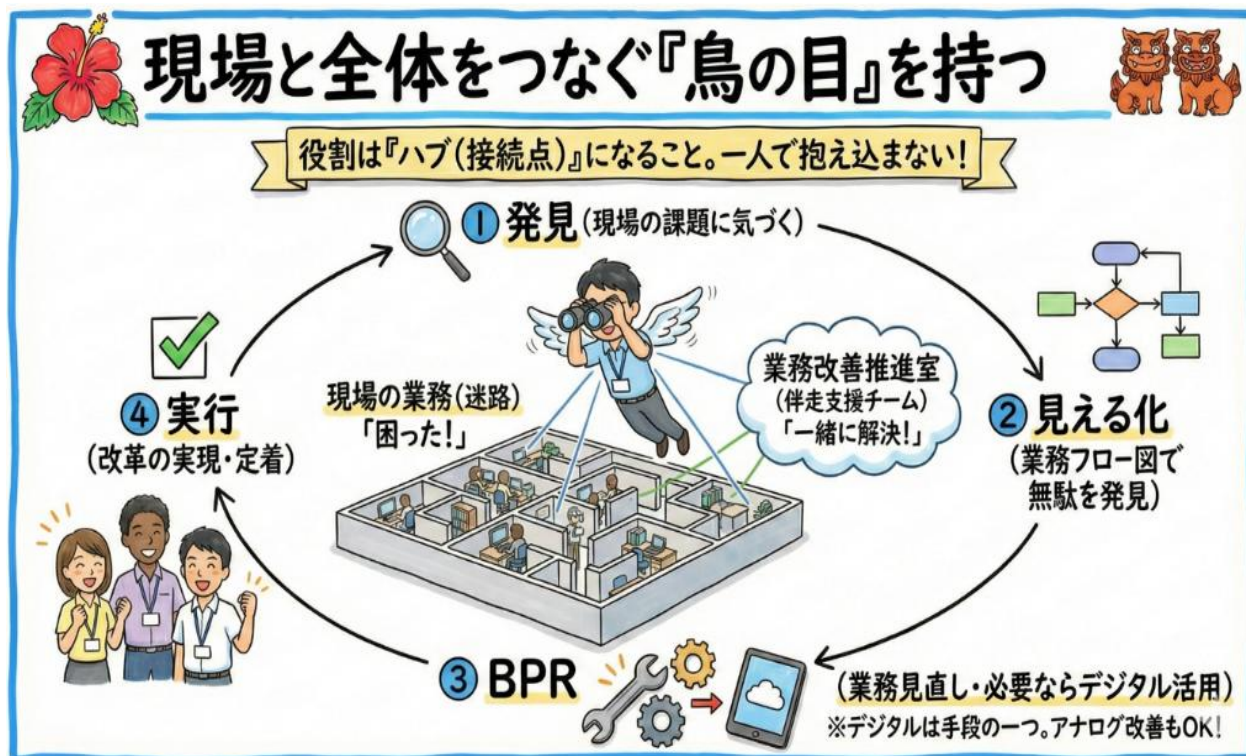
イ 現場における推進・支援組織（3層のネットワーク）

現場の課題を迅速に捉え、具体的な改善に繋げるため、以下の3つの役割・組織が相互に連携します。

③ DX アンバサダー（現場の変革リーダー）

デジタル技術や業務改善に意欲を持つ職員を「DX アンバサダー」として任命します。アンバサダーは、自部署内における課題抽出や業務プロセスの見直し(BPR)、デジタルツールの試行・実践を主体的に担う変革のフロントランナーです。

図表 2.2.3. DX アンバサダーの役割



④ DX アンバサダーコミュニティ（孤立化の防止・知の共有・協働）

アンバサダーが孤立することを防ぐ横のつながりの場です。知見の共有にとどまらず、「原課横断的な課題に対する協働」のプラットフォームとして機能させ、単独部署では解決困難な課題に対して、複数のアンバサダーが連携して取り組みます。

⑤ DX 課長級コミュニティ（組織的な後ろ盾）

アンバサダーの活動を管理職の立場からバックアップする組織です。現場の改善提案に対する助言や、部署内での調整を担うことで、アンバサダーが活動しやすい環境を整備し、ボトムアップの動きを強力に後押しします。

ウ 事務局の役割と全体調整

⑥ 業務改善推進室（伴走支援と戦略策定）

上記 3 組織に対し、技術的助言や運営支援といった「伴走支援」を行います。また、各コミュニティから集約された現場の課題やニーズを全庁的な視点で整理・分析し、名護市全体の DX 推進に向けた大枠の検討及び基本方針の策定を担います。

図表 2.2.4. 推進体制の構成と役割一覧

区分	組織・役割	主な役割・機能	構成員
意思決定	① 行政改革推進本部	DX 推進に係る最終的な意思決定及び進捗管理	三役、各部長等
検討・調整	② 事務事業等改善検討部会	推進方針案の検討、優先順位の決定	各部筆頭課長
実践・実行	③ DX アンバサダー	自部署での課題抽出、業務改善の試行・実践	意欲ある職員
共創・共有	④ DX アンバサダーコミュニティ	アンバサダーの孤立化防止、知見・ノウハウの共有	アンバサダーによる組織
組織的支援	⑤ DX 課長級コミュニティ	アンバサダーの後ろ盾、活動への助言、部門間調整	課長級職員
事務局	⑥ 業務改善推進室	各コミュニティへの伴走支援、庁内課題の集約、戦略策定	業務改善推進室職員

（３）デジタル人材の育成・確保

本市における DX 推進の鍵は、変革への意欲と適性を持つ「探索型人材」の重点的な育成と活動支援にあります。既存の枠組みにとらわれず、新たな価値を創造できる人材が、その能力を最大限に発揮できる環境を整備します。

【コラム①】 変化を乗り越える組織論「両利きの経営」と「探索」

市役所の業務は、大きく2つの異なるアプローチに分けられます。この2つを「車の両輪」として回す考え方を、経営学では「両利きの経営」と呼びます。

1. 「深化（しんか）」＝ 既存業務の改善

今ある業務を「より早く、より正確に、より効率的に」行うための取組です。多くの職員が得意とする領域であり、日々の行政運営を安定させるために不可欠な力です。

2. 「探索（たんさく）」＝ 新たな価値の創造

「そもそもこの業務は必要なのか？」「全く別の新しいやり方はないか？」と、これまでの常識を疑い、新しい技術や仕組みを試行錯誤する取組です。

本市を取り巻く「働き手不足（2040年問題）」などの急激な環境変化に対応するには、既存のやり方を磨く「深化」だけでは限界があります。だからこそ、本計画では意図的に「探索」を担う変革リーダー（DXアンバサダー等）を育成・支援し、組織全体として「深化」と「探索」の両立を目指しています。

ア 探索型人材に求められる資質の定義

ICTの知識のみならず、以下の資質を兼ね備えた人材を「名護市のDXを担う中核人材」として位置づけます。

・課題発見力（「問い」を立てる力）

前例踏襲の業務に違和感を持ち、真の課題を抽出できる力。

・ブリッジング能力（翻訳する力）

現場の困りごとを技術的な解決策へ、技術の可能性を現場のメリットへと翻訳できる力。

・BPR推進力（仕組みを変える力）

既存の業務フローを再構築し、関係者との対話を通じて新たな仕組みを創り定着させる力。

イ DXアンバサダーを通じた実践的育成

研修室での座学ではなく、実務を通じた「学びと実践の循環」を重視します。

・コミュニティによる知の共創

「DXアンバサダーコミュニティ」を、現場課題の解決手法を共に学び、実践する「道場」として機能させます。

・伴走支援によるスキルアップ

業務改善推進室がアンバサダーの活動に深く関与し、実際のプロジェクトを通じてBPRの手法やデジタル活用のノウハウを伝承します。

ウ 挑戦を称える文化の醸成

人事制度上の抜本的な改定を待つのではなく、現在の枠組みの中で可能な限りのインセンティブを設計し、変革に挑む職員のモチベーションを維持します。

・活動の可視化と承認

コミュニティ内での成果共有や、庁内広報を通じた活動紹介を行い、変革リーダーとしてのプレゼンスを高めます。

・市長表彰等の活用

優れた取組を行ったアンバサダーやプロジェクトに対し、表彰制度や人事評価制度を活用した評価を行うことで、組織としての「変革への賛同」を明確に示します。

(4) 名護市 DX 推進取組事項の考え方

本計画における具体的な取組事項は、国の指針への着実な対応と、本市独自の課題解決に向けた柔軟なアプローチの2軸で構成します。社会情勢や技術革新、そして現場の活動状況に応じて、取組内容は機動的に見直し・追加を行っていくものとします。

ア 国の指針への適応と継続的推進

国の「自治体 DX 推進計画」に掲げられる重点取組事項については、その時々最新の改訂方針に基づき、適時適切に対応します。

・未完了事項の完遂

令和4年度(2022年度)の計画策定以降、具現化に至っていない事項については、その重要性を再認識の上、本計画期間内において継続的に取り組みます。

・変化への対応

度重なる国の重点事項の変更に対し、本市の実情に即した優先順位付けを行い、着実な実装を目指します。

イ 名護市独自の取組（ボトムアップ型施策）

本市独自の取組については、定点的なニーズ把握と、現場の活動から生まれる新たなアイデアを統合して設定します。

・アンケートに基づく課題解決

定期的を実施する「住民・職員アンケート」の結果を分析し、市民の利便性向上や職員の負担軽減に直結する施策を優先的に展開します。

・DX アンバサダー活動からの創出（探索的取組）

推進体制の中核である「DX アンバサダー」や「各コミュニティ」の活動を通じて芽生えた、現場起点の改善案や新たなデジタル活用の試みを随時本計画の取組事項へと組み込みます。これにより計画の固定化を防ぎ、常に進化し続けるDXを推進します。

ウ 継続的な評価と見直し

計画の実効性を担保するため、以下のサイクルを通じて取組のブラッシュアップ

を図ります。

- ・ **定期的なニーズ調査の実施**

市民及び職員を対象としたアンケート調査を今後も実施し、施策の効果検証の材料として活用しつつ、新たなニーズの掘り起こしを行います。

- ・ **機動的な計画更新**

アンケート結果やアンバサダー活動による成果、国の動向変化に基づき、必要に応じて取組事項の追加・修正を柔軟に行います。

【コラム②：アジャイルとOODA ループ ～変化に適応する「速さ」の正体～】

不確実な時代において、行政計画を「立てた通りに実行する」こと以上に重要なのが、状況の変化に合わせて「計画を柔軟に書き換える」力です。

本計画では、そのための手法として「アジャイル」と「OODA ループ」の考え方を取り入れます。

■ アジャイル (Agile) とは

「完璧な 100 点」をはじめから目指すのではなく、まずは「60 点」でも良いので迅速に実行し、利用者（市民や現場職員）の反応を見ながら改善を繰り返していく手法です。

「俊敏な」という意味を持つこの言葉は、従来の「一度決めたら変えられない」計画のあり方を、「走りながら最適化する」形へと進化させます。

■ OODA (ウーダ) ループとは

元々は航空戦から生まれた、意思決定の質とスピードを上げるための思考プロセスです。以下の 4 つのステップを高速で回します。

1. Observe (観察)：現場で何が起きているか、データを直視する。
2. Orient (方向づけ)：観察した情報から、「真の課題」は何かを判断する。
3. Decide (意思決定)：具体的な対応策を決定する。
4. Act (実行)：まずはやってみる。

■ なぜ名護市にこの 2 つが必要なのか

従来の行政が得意としてきた「PDCA サイクル」は、数年単位の安定した状況には適していますが、技術革新や社会情勢が激変する DX の領域では、判断の遅れが致命傷になります。

アジャイルという「手法」を動かすためのエンジンが、OODA という「思考法」です。

現場の DX アンバサダーが小さな実行 (Act) を繰り返し、そこから得られた学びを次の計画 (Orient/Decide) へ即座に反映させる。

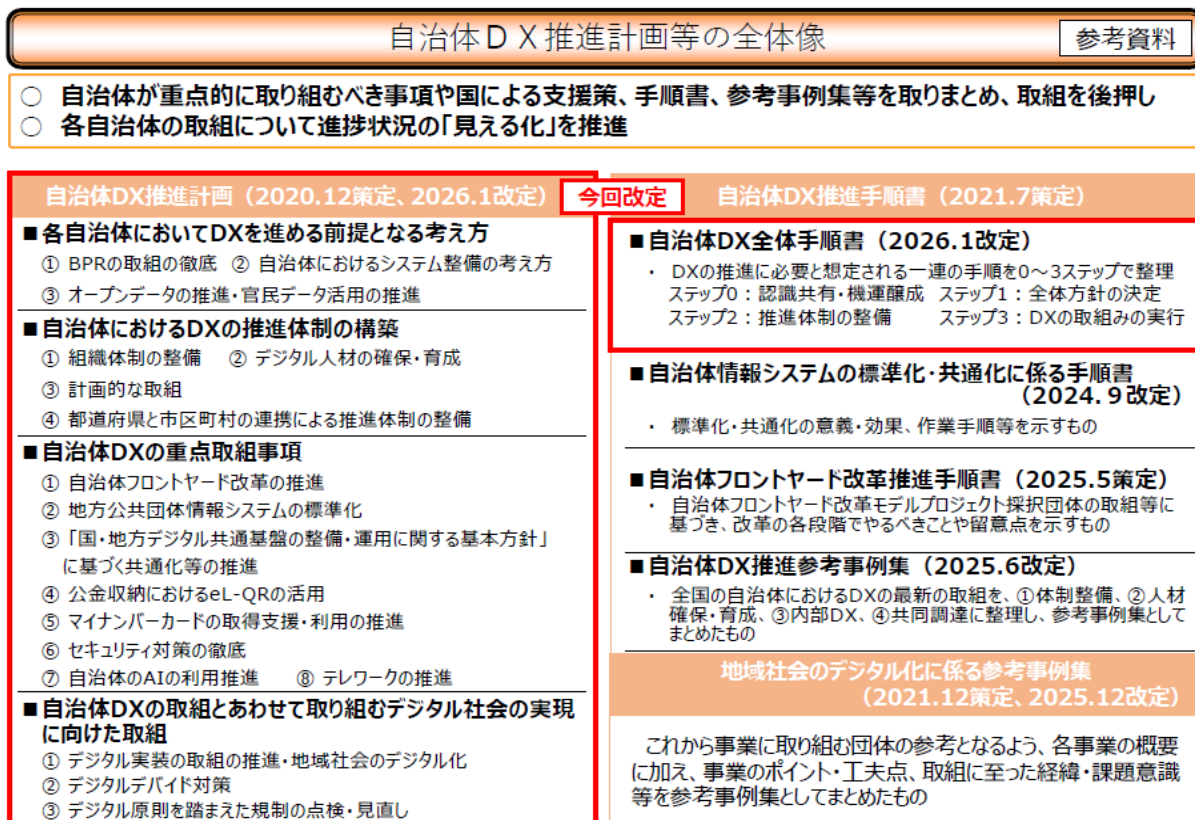
このループを高速で回し続けることで、2040 年問題をはじめとする困難な課題に対しても、「その時々最適解」を選び取り続けることが可能になります。

第3章 DX 推進のための取組事項

1. 取組事項

令和7年12月【5.0版】、令和8年1月【5.1版】において、自治体DX推進計画等の全体計画が次のように示されました。

図表 3.1.1. 国の示す自治体 DX 推進計画等の全体像



※総務省_自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の改定概要【第5.1版】より抜粋



図表 3.1.2. 名護市 DX 推進取組事項イメージ



図表 3.1.3. 名護市 DX 推進取組事項

■国の方針に基づく取組事項

- DX を進める前提となる考え方

- ・ BPR の取組の徹底

- 重点取組 8 項目

- 1 自治体フロントヤード改革の推進
- 2 自治体の情報システムの標準化
- 3 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- 4 公金収納における eL-QR の活用
- 5 マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- 6 セキュリティ対策の徹底
- 7 AI の利用促進
- 8 テレワークの推進

- DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

- ・ デジタルデバйд対策
- ・ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

■名護市特有課題に対しての取組事項

- 市民アンケート・庁内アンケートで抽出した課題事項

- ・ 行政手続のオンライン化
- ・ 待たない窓口（窓口予約）の検討

2. 具体的な計画への位置づけ

(1) DX の前提となる考え方

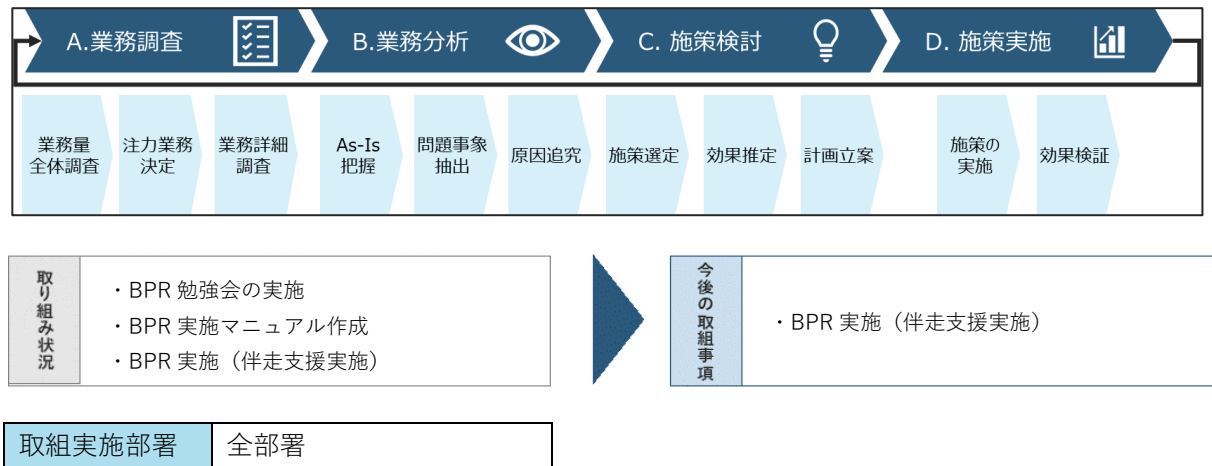
ア BPR の取組の徹底

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和 7 年（2025 年）6 月 13 日閣議決定）において、デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む必要があるとされています。

名護市においては、全庁的な BPR への取組に向け、令和 6 年（2024 年）に職員が業務の見直し方法（業務分析～施策検討～施策実施の方法）を習得できるようマニュアルを作成しました。当該マニュアルを活用し、DX 推進部署の伴走支援方式により、業務分析や効果的なツールの提案等の BPR 実施支援を行っています。今後も伴走支

援方式により、マニュアルを活用した業務分析や効果的なツール選定・アドバイス等を実施し、利用者の利便性向上と行政運営の効率化を進めるとともに、将来的には各職員で BPR に取り組むことができるように推進していきます。

図表 3.2.1.BPR のプロセス

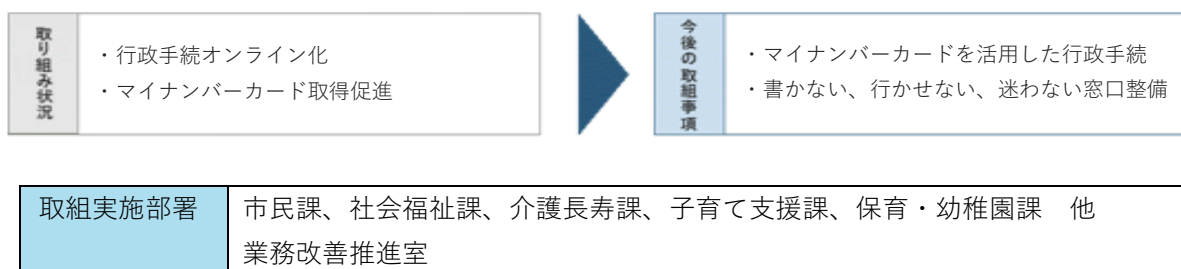


（２）重点取組事項

ア 自治体フロントヤード改革の推進

自治体では人口減少が進み、行政資源が益々制約されていくとされる一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要があります。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要であるとされています。

フロントヤード改革を進める際には、デジタル手続法に定める基本原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ）に則ってデジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、庁舎はもとより、自宅などの場所からも対応可能とするなど、電子申請支援システムを基盤として、書かない窓口、行かせない窓口、迷わない窓口の実現を目指した整備を行います。なお、対面で手続等を行う場合においても、紙ではなく、職員支援によりデータでの手続を前提とします。



イ 自治体の情報システムの標準化

自治体の基幹業務システムは、これまで、自治体が独自に発展させてきた結果として、（１）維持管理や制度改正時の改修等において自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きいこと、（２）情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まないこと、（３）住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しいことの課題を抱えることとなり、その状況を踏まえ、自治体は、標準化基準（地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和３年法律第40号。以下「標準化法」という。）第６条第１項及び第７条第１項に規定する標準化基準をいう。以下同じ。）に適合する基幹業務システム（以下「標準準拠システム」という。）の利用が義務づけられ、標準準拠システムについてガバメントクラウド（デジタル社会形成基本法第29条に規定する「全ての地方公共団体が官民データ活用推進基本法第２条第４項に規定するクラウド・コンピューティング・サービス関連技術に係るサービスを利用することができるようにするための国による環境の整備」としてデジタル庁が整備するものをいう。以下同じ。）を利用することとされております。

名護市では、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の移行を進めてきました。

令和７年度（2025年度）末までに一部システムの標準準拠システムへの移行は完了し、移行が未完了となっている基幹システムについては、引き続き国の支援策を活用しながら、令和８年度までに移行を進め、着実なシステム標準化の実現を目指します。

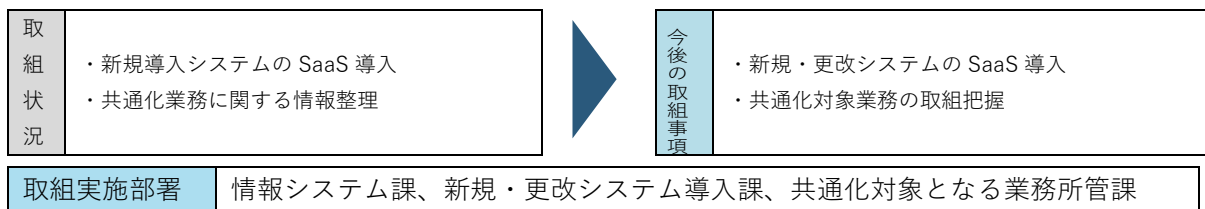


ウ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

令和６年（2024年）６月２１日、「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」が閣議決定されました。本方針は、基幹系２０業務の標準化に加え、国・地方が共通で利用できるデジタル基盤（共通 SaaS 等）を整備・活用することにより、行政サービスの質の向上と業務効率化を一体的に推進することを目的としています。人口減少社会においても公共サービスをデジタルの力で維持・強化していくためには、

約 1,800 の自治体が個々にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みを広げていくことが重要であるとされ、こうした考え方のもと、具体的には、国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会において合意された業務・システムについて、共通 SaaS（ガバメントクラウド上で国・地方が共同利用できるクラウドサービス）の導入・活用が求められています。また、システムの整備に当たっては、所有から利用へと転換する SaaS 利用を前提とし、その利点を最大限に活かすことを基本とします。

名護市においても、国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会において合意された業務・システムについては、共通 SaaS の導入・活用を検討して参ります。また共通化対象の業務・システムの詳細については、国の動向を注視しながら随時情報収集を行い、対応方針を検討します。



エ 公金収納における eL-QR の活用

地方公共団体への公金納付のデジタル化については、規制改革実施計画（令和 6 年（2024 年）6 月 21 日閣議決定）に eLTAX（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を活用した納付が可能となるような措置を講ずることが盛り込まれました。それにより、地方公共団体の普通会計に属する全ての公金（普通会計に属する公金と同一の口座において受け入れられる歳入歳出外現金を含む。）並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料（加入金、検査手数料など、水道料金又は下水道使用料を受け入れている口座と同一の口座において受け入れられる関連する公金を含む。）について、eLTAX を活用した納付が可能となるような必要な措置を講ずることとされました。

eL-QR を活用した公金納付により、住民側はスマホ決済が簡単にでき利便性が向上し、自治体側は納付情報の自動取込でミスの軽減・作業削減及びコストの削減が図られます。

当該 eL-QR を活用した公金納付については、令和 8 年（2026 年）9 月に eL-QR を活用した公金納付を行うことができるよう整備することが求められておりますが、名護市では、基幹システムの標準準拠システムへの移行完了後の令和 9 年（2027 年）4 月に開始できるよう、財務会計システム等必要なシステムの改修を行います。

取り組み状況 ・対象公金調査	今後の取組事項 ・後期高齢者医療保険料、介護保険料のシステム改修 ・財務会計システムの改修
取組実施部署 国民健康保険課、介護長寿課、会計課	

オ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるものであり、名護市としても市民のマイナンバーカードの取得支援による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8年（2026年）2月末で保有率66.9%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取得支援に努めてまいります。

また本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされるなど住民の利便性の向上に繋がっているほか、利活用が進むことで各種窓口事務の効率化にも寄与します。今後もマイナンバーカード利用シーンの拡大を図り、市民生活における利便性を向上させてまいります。

図表 3.2.2. マイナンバーカードが支える、個人に寄り添う、安全・便利なデジタル社会
マイナンバーカードが支える、個人に寄り添う、安全・便利なデジタル社会（イメージ）



出典：デジタル庁 マイナンバーカードの普及・利用の推進に関する関係省庁連絡会議資料（2025年3月21日）

取り組み状況 ・マイナンバーカード申請支援 ・マイナンバーカードの利活用案の検討	今後の取組事項 ・マイナンバーカードの取得支援 ・マイナンバーカードの利活用案の検討(継続) ・マイナンバーカードを活用した窓口申請時の記載工数削減（利便性向上）
取組実施部署	市民課、業務改善推進室

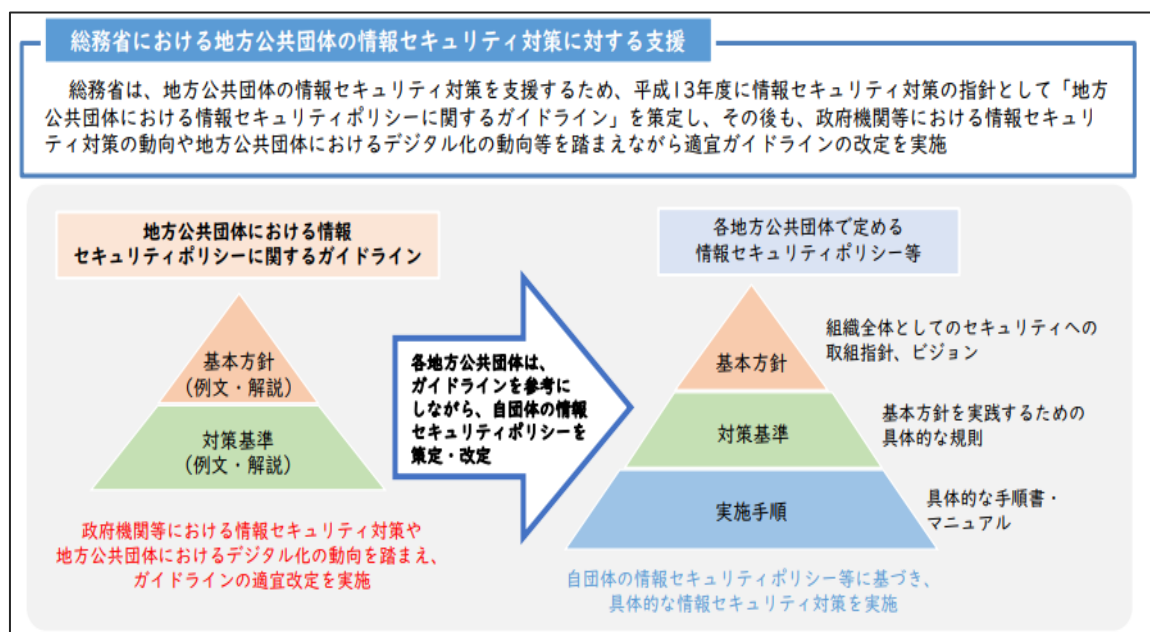
カ セキュリティ対策の徹底

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。

名護市では、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ってきました。また、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。

さらに、令和 6 年（2024 年）に改正された地方自治法において、自治体においてサイバーセキュリティの確保のための方針の策定が義務付けられたことを踏まえ、名護市においても国の示す方針に沿って令和 8 年（2026 年）4 月に名護市情報セキュリティポリシーを改定し、今後も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、サイバーセキュリティを踏まえた情報セキュリティ対策の強化を図ってまいります。

図表 3.2.3.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



取組実施部署	情報システム課
--------	---------

キ AI の利用推進

AI（生成 AI 含む。）については、令和 7 年度（2025 年度）に全職員が文書作成等に活用できる生成 AI を導入し、導入に合わせて「名護市 LoGoAI アシスタント利用ガイドライン」を策定しました。職員が適正かつ効果的に生成 AI を活用できるよう、ガイドラインの庁内周知や研修を実施しています。また一部業務において BPR 実施により生成 AI を活用した業務手法の導入がなされており、生成 AI の業務への活用も広がるものと考えています。令和 7 年（2025 年）12 月には総務省より「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」が策定・公表されており、自治体が作成する生成 AI システム利用ガイドラインのひな形（Ver1.0）も整備されています。名護市においても、策定済みの生成 AI 利用ガイドラインについて、当該ひな形を参考に内容の充実・見直しを行い、適正な利用の推進を継続します。

なお、AI 活用の推進にあたっては、第 2 章 2.（2）に定める CAIO（AI 統括責任者）のもと、適正な利活用とリスク管理を一体的に進めます。



取組実施部署	業務改善推進室、全部署
--------	-------------

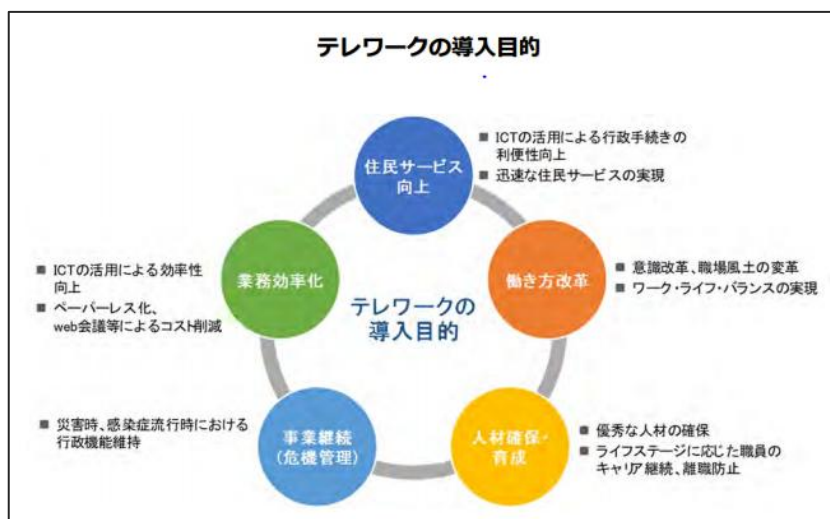
ク テレワークの推進

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。

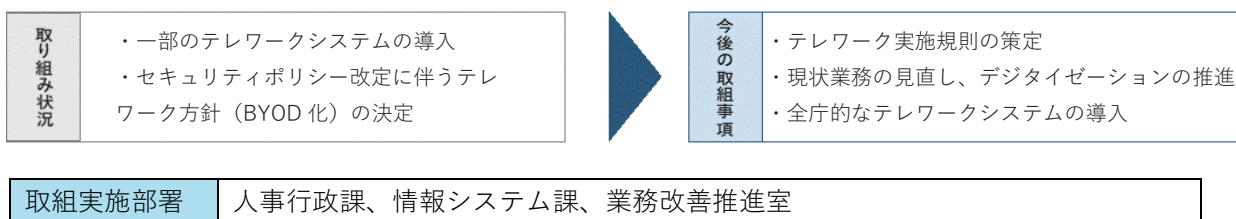
既にテレワークができるシステムの導入は一部で実施済みとなっております。また令和 4 年度（2022 年度）に改定したセキュリティポリシー内にてテレワークにおける BYOD 化の推進についても確定しました。

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 3.2.4. 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



（３）DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

ア デジタルデバイド対策

本計画において名護市の 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、「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」を目指しています。その実現のためには、行政手続のオンライン化等のデジタル化を推進するだけでなく、デジタルを正しく理解し活用する力（デジタルリテラシー）の向上への働きかけも必要です。オンライン手続をする事務においては、動画や資料等を含むわかりやすいコンテンツ等を活用して、デジタル機器やサービスに不慣れな方の不安解消に取り組めます。また、先のフロントヤード改革の実施においても、住民の利便性向上と、業務効率化による職員の相談対応業務などへのシフトなど、丁寧な窓口対応を希望する住民に寄り添える体制構築を目指します。



イ デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し（アナログ規制の点検・見直し）

市民の方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。既に国の法令等においては、規定の点検・見直し方針を含む「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」を取りまとめた上で、規制・制度の見直し等の取組が進められ、令和6年（2024年）9月時点で、見直しが必要とされた規制の96%について見直しが完了しています。この一括見直し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アナログ規制の点検・見直しマニュアル【第3.0版】」が公表されています。

国の法令と同様、名護市においてもデジタル原則を踏まえ、条例・規則等におけるアナログ規制の見直しの検討及び見直しの実施を必要に応じて随時行います。



アクションプラン



施策 1：DX推進における庁内支援体制の構築

施策名	DX推進における庁内支援体制の構築
事業年度	令和 8 年度 ～
現状と課題	・ 行政のDXを推進する上で大前提とされている抜本的な業務フローの見直し（BPR）に重きを置き、システム導入検討前やオンライン化実施前に担当部署とDX推進部署（業務改善推進室）と一緒にBPRを実施してきた。 ・ 一部部署においてはBPR・DX推進の理解と取組が進んでいるものの、各課においてBPRの実施はほとんど進んでいないのが現状であり、BPRしないままオンライン化やシステム導入を先行し、より業務負荷が大きくなるケースもある。 ・ 職員の不足や残業時間の増加が課題となっている中、その対策取組として市財政計画や監査報告書においても、『BPRの実施』が盛り込まれている。 ・ 各部署のBPR・DX推進の理解を図り、継続的にBPRの実施及びDX施策の実施が可能となるよう、庁内支援体制を見直し各部署とDX推進部署（業務改善推進室）の連携を強化する。
施策目的	・ 各部署と業務改善推進室の連携強化によりBPRの実施及びDXを推進する。 ・ BPRやDX施策を進めるにあたり、職員の多くがその必要性を理解し、意欲をもって取組むことで多忙の悪循環からの脱却を図る。
施策内容	
内容	・ 相談体制の充実させ、DXを進める前提とされるBPRを伴走支援し、原課負荷を減らして実施する。 ・ BPRを行う業務・部署を選択し、その業務にリソースを集中して実施する。 ・ BPRやDXの必要性和有用性の理解が高まるようワークショップ等を通して意識醸成を継続して行う。
施策イメージ	
実施対象課	・ DXアンバサダー ・ 業務改善推進室
実現への課題	・ DXに興味・関心・意欲のある職員をDXアンバサダーに任命すること ・ 業務改善推進室の伴走支援やBPRの取組などの周知 ・ 職員の意識改革と意欲の醸成を図ることができるスキーム
施策効果	・ DX施策の実行による市民利便性向上と業務効率化 ・ BPR実施による市民利便性向上と業務効率化
備考	

施策2：庁内業務BPRの徹底



施策名	庁内業務BPRの徹底
事業年度	令和5年度～
現状と課題	・社会におけるデジタル技術の発達や社会を取り巻く環境の変化に伴い、市民の行政に対するニーズも多様化。デジタル技術による行政サービス等の利便性向上が求められている。 ・人員不足の声や残業時間数が多い現状に加え、今後益々人口減少に伴う職員数の減少は避けられない（2040年問題）。その中でも継続的な行政運営は必要であり、業務の効率化・最適化が求められるが、着手できない部署が多い。 ・BPRの徹底により、行政サービス等の利用者の利便性向上と行政運営の効率化の両面から最適化を行う必要がある。
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、申請等の入口～バックヤード業務まで一貫して再設計していくことにより、利用者の利便性向上と行政の業務効率化を図り職員の稼働軽減を目的とする。
施策内容	
内容	・ヒアリングにより業務を見える化し、現状課題を把握する。 ・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する。 ・業務フローの見直しの中で、オンライン化、システム導入、自動化等ツール導入の有効性を確認し、必要に応じてデジタル活用を選択する。
施策イメージ	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) ② 他自治体との比較による課題の把握 業務担当者別、業務担当者別、業務担当者別 ③ BPRにおけるECRSの4原則による業務の効率化 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 庁内業務の効率化
実施対象課	・市民課、社会福祉課、介護長寿課、子育て支援課、保育・幼稚園課（令和8年度フロントヤード等改革実施対象部署） ・全部署（令和9年度以降、選定対象部署）
成果目標	・令和8年度フロントヤード等改革実施対象30手続 ・令和9年度以降伴走支援によるBPR5件/年
実現への課題	・現状業務を行う中でも実施できる環境整備 ・実施するための業務改善推進室による伴走支援 ・業務改善推進室のBPRスキルアップ
施策効果	・市民利便性向上と業務効率化の双方から最適なプロセスを選択できる ・既存業務の効率化、最適化により負担軽減と作業時間の削減 ・作業負担軽減により窓口対応を要する方への支援に繋げることができる
備考	

施策3：フロントヤード改革の推進

(行かない・書かない窓口の実現・行政手続きのオンライン化)



施策名	フロントヤード改革の推進（行かない・書かない窓口の実現・行政手続きのオンライン化）
事業年度	令和7年度～
現状と課題	【市民】多様なライフスタイルに伴い、深夜の申請や、窓口での書類作成負担の軽減など、利便性の向上が強く求められている。 【行政】一部のオンライン化は進んでいるが、窓口とオンラインでシステムが分断されている。また、データを受け取っても最終的に各業務システムへ「手入力」する工程が残っており、フロントヤード（住民接点）のデジタル化がバックヤード（事務処理）の効率化に十分繋がっていない。
施策目的	行政手続きの入口をデジタル化し、自宅からの「行かない窓口（オンライン申請）」と、窓口での「書かない窓口（手続支援システム）」を一体的に整備することで、市民が「いつでも、どこでも、迷わず」手続できる環境を構築する。 直近では住民の利便性向上を最優先とし、将来的には取得したデータの自動連携を推進することで、職員の転記作業や目視審査の負担軽減（抜本的な業務効率化）を目指す。
施策内容	内容 1. 共通基盤システムの導入：オンライン申請と窓口タブレットを同じシステム（UI/UX）で運用し、市民がどのチャネルでも同じ体験ができる環境を整える。 2. 「行かない窓口」の拡充：利用件数の多い手続を中心にオンライン化を推進し、24時間365日の申請を可能にする。 3. 「書かない窓口」の実装：マイナンバーカード等の活用により、窓口での氏名・住所等の記載を不要にし、職員との対話に注力できる環境を作る。 【将来的な展望】バックエンド連携の強化：予算や技術動向を踏まえ、申請データと各業務システムの自動連携や台帳の自動作成を段階的に実施し、職員を単純作業から解放するBPRを目指す。 施策イメージ 実施対象課 ・市民手続を所管する全課 ・業務改善推進室 成果目標 ・令和8年度フロントヤード改革等推進事業実施対象30手続 ・令和10年度主要な行政手続の完全オンライン化（市長公約） 実現への課題 ・複雑な行政ルールや様式の標準化・簡素化（BPRの徹底）。 ・基幹システム連携にかかるコストと開発スケジュールの調整。 ・自動化が完了するまでの間、現場職員の運用負荷を適切に管理すること。 ・オンラインと紙の併用を廃止し、窓口受付における紙から端末入力への移行 施策効果 【市民（直近）】：移動時間・待ち時間の削減、書類作成の負担解消、手続の透明性向上。 【行政（将来）】：データ入力・転記作業のゼロ化、審査の迅速化、ミスの防止。生まれた時間による市民相談の質的向上。 備考

施策４：マイナンバーカードの取得支援・活用の推進



施策名	マイナンバーカードの取得支援・活用の推進
事業年度	令和５年度～
現状と課題	・マイナンバーカードは、本人確認書類としての利用をはじめ、オンラインでの確定申告や各種証明書のコンビニ交付サービス等様々な場面で利活用がなされ、住民の利便性の向上に繋がっている。 ・行政手続においても一部オンライン手続でマイナンバーカードを活用した本人確認及び自動記載が可能となっているが、その手続はまだ少ない。マイナンバーカードの取得者においては、利活用シーンの拡大により、利便性の高いサービスの提供が求められる一方で、名護市のマイナンバーカード保有率は66.9%（令和８年２月末時点）で、指定都市を除く特別区・市の保有率81.8%より低い状況となっている。
施策目的	これまで紙の申請書に手書きしていた書類を、マイナンバーカードを活用することにより基本情報の記入が自動で行われることが可能となる。また、マイナンバーカードを活用した本人確認を導入する窓口手続支援システム等で行える環境を整えることで、よりそのメリットを享受することを目的とする。
施策内容	
内容	・マイナンバーカードの保有率の向上と令和７年度以降のマイナンバーカードや電子証明書の大量更新への対応 ・マイナンバーカードを活用機会の整備し、システム上での本人確認や申請書等への自動記載を可能とする。
施策イメージ	
実施対象課	・市民課（マイナンバーカードの取得支援） ・市民課、社会福祉課、介護長寿課、子育て支援課、保育・幼稚園課（令和８年度フロントヤード等改革実施対象部署）他フロントヤード改革実施検討部署 ・フロントヤード改革以外のオンライン申請又はシステム所有部署（導入予定含む。）
実現への課題	・利用者への分かりやすい案内 ・セキュリティの安全性についての周知
施策効果	・市民利便性向上 ・窓口事務の効率化
備考	

施策5：キャッシュレス決済の拡充



施策名	キャッシュレス決済の拡充
事業年度	令和7年度～
現状と課題	・社会におけるデジタル技術の発達や社会を取り巻く環境の変化に伴いキャッシュレス決済が浸透しており、税金をはじめとする市へ支払う料金においてもキャッシュレス決済の拡大が求められている。 ・本市では、税はeL-Tax（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を活用した公金納付が導入されており、その他住民票等発行に係る手数料の支払いや一部公共施設でもキャッシュレス決済が導入されている。 ・更に市に納付される公金（水道・下水道料金を含む。）についても税と同様の方法により、地方税統一QR（eL-QR）を活用した公金納付を行う仕組みが新たに提供され、保険料や水道料金、各種使用料等のキャッシュレス決済が可能となるとともに、これにより公金収納に伴う手数料の軽減を図ることが可能となる。また、国の自治体DX推進計画重点取組として位置付けられ、後期高齢者医療保険料及び介護保険料については先行して実施が求められている。
施策目的	eL-QRを活用した公金納付を行えるよう整備し、市へ支払う料金はスマホによるキャッシュレス決済が可能となり、利便性の向上が図られる。 また行政側は納付情報の自動取込でミスの軽減・作業削減及び手数料削減によるコストを削減することを目的とする。
施策内容	
内容	・財務会計システム等必要なシステム改修を行い、eL-QRを活用した公金納付を開始できるようにする。 ・普通会計に属する全ての公金並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料等まで活用できるため、導入を検討する。 ・その他独自のシステムにおいて収納を行っている料金においても、導入を検討する。
施策イメージ	
実施対象課	・会計課（財務会計システムで歳入管理する料金） ・国民健康保険課及び介護長寿課（後期高齢者医療保険料・介護保険料実施） ・環境水道部経営課（水道料金・下水道料金） ・その他財務会計以外のシステムで使用料等を管理している部署
実現への課題	・eL-QRを活用した使用料等の受入方法について、歳入を受ける部署への周知 ・利用者への分かりやすい案内の提供
施策効果	・市民利便性向上 ・手数料のコスト削減 ・納付情報の自動取込でミスの軽減・作業削減
備考	

施策6：窓口のオンライン予約の検討



施策名	窓口のオンライン予約の検討
事業年度	令和8年度～
現状と課題	・この計画改定において実施した市民アンケートから、手続きに来庁される方の多くが、待ち時間が長いことに負担や不満を感じている。 ・”待たない窓口”の実現については、窓口のオンライン来庁予約が手段の1つとしてあり、本市ではLINEでのオンライン予約機能は既に有し、一部業務で窓口オンライン予約を実施している。 ・全庁的な窓口オンライン予約の実施については、先ず課題やルールを整理する必要がある。
施策目的	対面で手続きが必要な業務において、オンライン等での窓口来庁予約をすることで待ち時間の削減効果が期待できるため、導入部署や課題、ルール等を整理する。
施策内容	
内容	・窓口オンライン予約導入の検討
施策イメージ	
実施対象課	・窓口対応業務を所管する部署 ・商工・企業誘致課（LINEでのオンライン予約機能を所管）
実現への課題	・庁内で統一した予約ルールの整備 ・導入する際は来庁者への十分な周知
施策効果	・行政手続を行う際の市民負担の軽減 ・来庁者数の把握と分散による効率化
備考	

施策 7：庁舎外における業務効率化



施策名	庁舎外における業務効率化
事業年度	令和 5 年度～
現状と課題	訪問等の庁外での業務において、紙の印刷や帰庁後のシステム入力に時間がかかっている。
施策目的	住民訪問時に対応した内容を帰庁後にシステムに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	
内容	・ 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。
施策イメージ	庁外業務 住民訪問 聞取り 住民訪問時の履歴を電子化
実施対象課	・ 子育て支援課、介護長寿課等の住民訪問等の庁外での業務を行う部署
実現への課題	・ セキュリティを考慮した庁舎外利用可能な電子端末の整備 ・ 電子端末を操作する職員のセキュリティ管理及びデジタルスキルの向上
施策効果	【行政】 手書きでの履歴内容メモやシステム入力の 2 重作業が削減される。 【市民】 庁外での業務が可能となりバックヤード業務の効率化により、窓口対応などのサービス向上に繋がる。
備考	

施策 8：デジタルデバйд対策



施策名	デジタルデバйд対策
事業年度	令和 8 年度 ～
現状と課題	・社会におけるデジタル技術の発達や社会を取り巻く環境の変化に伴い、デジタル技術による行政サービス等の利便性向上が求められている一方で、デジタル技術の利用に不慣れな方や選択しない方への対応も必要である。 ・市公式ホームページや各種公式SNS等での行政情報のデジタル発信を行っているが、市民アンケートの結果から、情報収集の手段としてホームページの利用は低く、一人ひとりのニーズに合った必要な情報に辿りつけていないという課題が上がっている。 ・一人ひとりのニーズに合った必要な情報を知ることができ、手続きすることができるよう、ウェブコンテンツ（ホームページ、申請・手続システム、動画、SNSを介した発信情報、各種掲載資料等を含む）において「見やすい・伝わる・分かりやすい」発信や窓口支援等、誰でもデジタルに関する製品やサービスを利用できる環境の確保が必要である。
施策目的	「見やすい・伝わる・分かりやすい」行政情報を発信するとともに、デジタルによる手続の提供が増える中でも分かりやすい操作案内やデジタルを選択しない市民への支援体制により、誰一人取り残さない、人に優しい市役所を目指すことを目的とする。
施策内容	
内容	・見やすく、伝わるホームページの改善や行政用語を分かりやすい言葉に置き換え、分かりやすく伝わる情報発信を行う。 ・市民等が利用するシステムを導入する際は、操作が分かりやすいUIを意識したシステム選定を行い、導入にあたっては操作案内を提供する。 ・デジタルを選択しない方への窓口でのデジタル入力支援などの支援を行う。
施策イメージ	
実施対象課	・秘書交流課（市ホームページ、公式SNS） ・市民や事業者向けに情報発信する部署
実現への課題	・行政がデジタルで発信する情報の整理と庁内での浸透 ・「見やすい、伝わる、分かりやすい」行政情報や通知文書の作成意識の構築
施策効果	・市民利便性向上と情報取得への満足度向上 ・問い合わせ件数の削減、窓口支援によるデジタルツール活用のメリット享受
備考	

3. ロードマップ

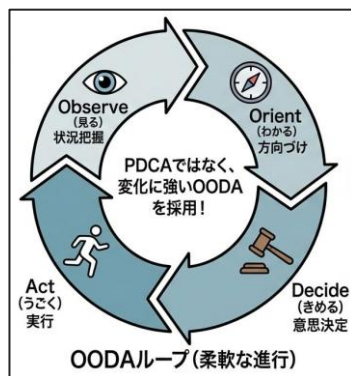
		国・県の方針		名護市の方針	
		R8年度	R9年度	R10年度	R11年度
重点取組事項	(1) 自治体フロントヤード改革の推進	フロントヤード改革・オンライン申請の推進			
		フロントヤード改革推進事業の実施・行政手続きのオンライン化			
	(2) 自治体の情報システムの標準化	ガバメントクラウド提供・利用地方公共団体の拡大・運用最適化			
		ガバメントクラウドへの移行・安定運用			
	(3) 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	共通基盤の本格運用と共同利用の拡大			
		共通基盤への移行と運用最適化			
	(4) 公金収納におけるeL-QRの活用	eLTAX改修 システム改修	公金収納拡大開始		
			公金収納開始		
(5) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	マイナポータル・スマホ搭載等の機能拡充				
	マイナンバーカード利活用運用開始				
(6) セキュリティ対策の徹底	セキュリティポリシーガイドラインの改定・デジタル化を安全に推進するための基盤づくり				
	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				
(7) AIの利用促進	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				
	対象業務選定・RPA人材の作成・運用・生成AIの安全な利活用拡大				
(8) テレワークの推進	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				
その他の取組事項	(1) BPRの取組の徹底	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) デジタル人材育成・確保	デジタル推進人材の確保（230万人）・自治体DXを牽引する中核人材の育成・定着支援			
		DX推進に向けた研修会の実施・資格取得の推奨・R8～DXアンバサダーの配置及・育成			
	(3) デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し	デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直しの実施			
		デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直しの実施			
	(4) デジタルデバイド対策	デジタル利用環境・インフラ整備、デジタルリテラシー向上等総合的な対策			
		デジタルリテラシー向上への働きかけ（不安解消・手続支援）			

第4章 継続的な取組に向けて

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 5.1 版】でも示されている OODA（ウーダーループ）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（ウーダーループ）フレームワークについて

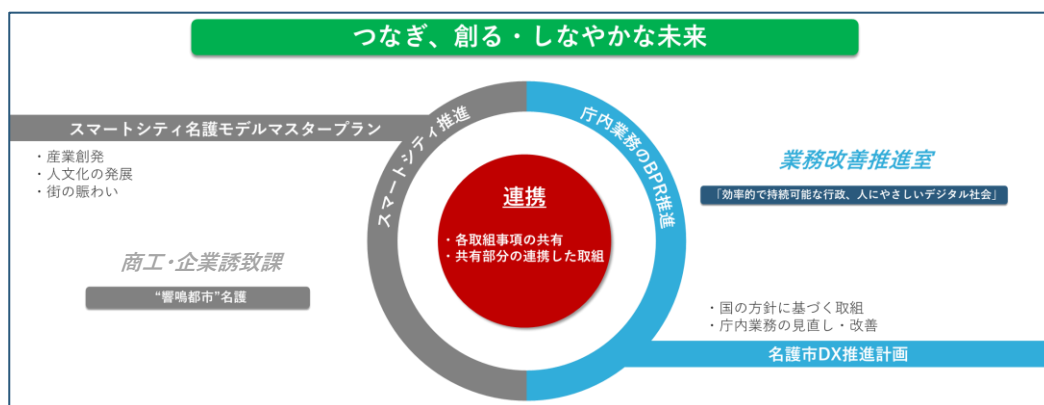


2. スマートシティ推進との連携

令和4年度（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組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 資料編

1. 市民アンケート及び庁内アンケート結果からの抽出課題

(1) 「名護市に関わる皆さまのデジタル技術活用に関するアンケート」結果からの抽出課題（実施期間：令和7年12月15日～令和8年1月12日）

ア アンケート分析

【市民アンケートから見える現状と課題】

- ・市民デジタル利用は「スマートフォン（99%）」が中心であり、情報収集やコミュニケーション手段として「SNS(LINE など)」が深く浸透している現状が明らかである。
- ・情報発信においては、公式 LINE の利用率が高い（利用経験 76%、行政情報入手手段 60%）一方、公式ホームページは、利用経験（63%）があるものの、行政情報入手する手段としては低い（35%）という利便性の課題や、行政用語の分かりにくさが指摘されており、「伝わる・分かりやすい」情報発信への改善が必要である。
- ・行政サービスに対しては「窓口に行かないと手続きできない（69%）」「待ち時間が長い（66%）」「手書きが面倒（59%）」といった物理的な負担への不満が集中している。
- ・DX 推進にあたっては「セキュリティ対策（86%）」と「サービス操作の分かりやすさ（52%）」が最重要視されており、「高齢者・デジタル未利用者への配慮（37%）」も求められている。一方で、職員の業務効率化も必要との声もある。

イ アクションプランでの位置づけ

- ①行政手続のオンライン化（オンライン申請の拡充）
- ②書かない窓口の整備（フロントヤード改革の実施）【自治体 DX 重点取組事項※1】
- ③マイナンバーカードの普及・活用【自治体 DX 重点取組事項※1】
- ④キャッシュレス決済の拡充（eL-QR）【自治体 DX 重点取組事項※1】
- ⑤窓口オンライン予約の整備
⇒①・②・③・④・⑤：「行かない・待たない・書かない」行政手続の実現
- ⑥セキュリティ対策の徹底【自治体 DX 重点取組事項】
 - ・物理的セキュリティ
（ネットワークやシステム、使用機器等のセキュリティ対策）
 - ・人的セキュリティ
（職員の情報セキュリティ意識向上、個人情報取扱いの徹底）
 - ・技術的なセキュリティ
（アクセス制御や不正プログラム、サイバーセキュリティ対策）
⇒安心できる、信頼できる行政手続の実現
- ⑦デジタルデバйд対策の実施【デジタル社会の実現に向けた取組※2】

- ・「見やすい・伝わる・分かりやすい」行政情報の発信
(HP の改善・載せる情報のルール整備)
⇒一人ひとりのニーズに合った必要な情報を知ることができる
- ・操作が分かりやすいシステム選択と操作案内 (システム選定における UI 意識)
- ・デジタルを選択しない市民へのきめ細やかな支援体制
⇒誰一人取り残さない、人に優しい市役所の実現

※ 1 自治体 DX 重点取組事項・・・総務省が示す自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 5.1 版】(以下、「自治体 DX 推進計画」という。)に定められた『自治体が重点的に取り組むべき事項』。

※ 2 デジタル社会の実現に向けた取組・・・自治体 DX 推進計画に定められた『自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組』。

(2)「庁内における行政 DX への取組及び課題に関するアンケート」結果からの抽出課題 (実施期間：令和 7 年 12 月 22 日～令和 8 年 1 月 23 日)

ア アンケート分析

【庁内アンケートから見える現状と課題】

- ・「多忙の悪循環」と人的リソースの枯渇：最大かつ共通の課題は、「業務効率化のために DX が必要だが、その検討や導入を行うための時間と人員が全く足りていない」というジレンマ。現場は日々のルーティンワークとアナログ対応に忙殺されており、現場任せの推進は限界。解決には、専任職員の配置や業務そのものを減らす(やめる)決断が必要。
- ・システム間の分断による「暗記作業」の発生：オンライン申請やデジタルツールを導入しても、基幹システムとデータ連携していないため、職員が「デジタルデータを紙に出力し、手入力する」という非効率な作業が発生。これが DX の効果実感を阻害する大きな要因となっており、ツール導入にとどまらないシステム全体の連携構築が急務。
- ・ツールはあるが、現場の運用・環境が追いついていない：AI 議事録ソフトや RPA などツールは導入されているものの、「自席で使えない」「精度が低い」「使い方が分からない」といった運用面・環境面の課題が解決されていない。また、高齢者対応による紙とデジタルの「二重管理」も現場の負担を増大させている。現場の実情に即した環境整備(モバイル端末、Wi-Fi、専門家の伴走支援)が求められている。

イ アクションプランでの位置づけ

① 庁内支援体制の構築(伴走支援と原課負荷の極力排除)

- ・業務改善推進室の伴走支援
- ・相談体制の充実(通常相談+DX アンバサダーとの相談の場)
- ・選択と集中方式による継続的な BPR の推進
⇒各部署と業務改善推進室の連携強化による推進の実現。多忙の悪循環からの脱却

②BPR の徹底

- ・ 手続のオンライン化、システム導入時における BPR の実施
- ・ 申請～内部処理（バックヤード）の一貫した BPR の実施
- ・ オンライン化、システム導入、ツール導入の有効性、有用性を見極め
- ・ 業務改善推進室（専任職員）の伴走支援（業務担当者の負担感軽減を図る）
⇒仕事の仕方を変える、非効率な作業の廃止。利便性向上と業務効率化の両立
事務効率化によって余裕を生み出す

③フロントヤード等改革の実施

- ・ フロントヤード（申請）＋バックヤード（システム転記・形式審査）を併せた窓口改革
⇒基幹システムとの連携による手入力、形式審査の自動化を実現

④行政手続のオンライン化の目指す方向

- ・ BPR で利便性向上と業務効率化の両方を考える※市民意見にもあり
- ・ 紙の仕事をそのまま電子化しない（BPR でプロセス・ルールも見直す）
- ・ 効果的でオンラインに適した手続の選定
- ・ オンラインと紙の併用を廃止（ダブルトラックの排除）
- ・ 窓口受付における紙から端末入力への移行（ダブルトラックの排除）
※市民意見にもあり
⇒利便性向上と業務効率化の両立。申請情報をデータで取扱い、入力作業の解消、
紙書類管理の解消、窓口混雑緩和で職員の負担の軽減

⑤DX 人材の育成

- ・ DX アンバサダーを中心とした育成
- ・ 関連ツールの定期的な研修の実施
- ・ 意識醸成イベント（体験会など）の実施
- ・ 人事評価への反映
- ・ 市長表彰制度の実施
⇒DX リテラシーの向上、意欲（やる気）の向上。デジタルアレルギーからの脱却

2. 用語集

用語		解説
数字	5 G	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 4 G LTE 規格に比べ、5 G 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、最高情報責任者。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組を促進することを目指す。
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。
X	X（旧 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。
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	デジタルイゼーション	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。
	デジタル・ガバメント	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。
	デジタル人材	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。
	テレワーク	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。
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
(令和 8 年 7 月改定)

名護市