

南城市 DX 推進計画



令和 5 年 6 月



南城市
Nanjo City

目次

はじめに	1
第1章 総説	2
第1節 DXとは	2
第2節 計画策定の意義	3
第3節 計画の位置付け	3
第4節 計画の期間	3
第2章 DXを巡る現状と課題	4
第1節 時代の流れ	4
第2節 デジタル推進施策の動向	4
第3章 DX推進の方針	6
第1節 基本姿勢	6
第2節 ロードマップ	6
第3節 施策展開の考え方	7
第4章 基本方向	8
第1節 ビジョンと基本方向	8
第2節 未来像と施策	9
第5章 基本施策	10
第3節 市民サービス DX	10
第4節 行政業務 DX	12
第5節 働き方 DX	14
第6節 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	15
第6章 計画の推進	16
第1節 推進体制	16
第2節 スケジュール	18
第3節 KPI（重要業績評価指標）	19
第4節 進捗管理	19
資料編	20
●DX 推進に係る個別施策	20
●国が示す『サービス設計 12 箇条』	23
●国が示す『自治体 DX 推進計画及び推進手順の概要』	25
●国が示す『デジタル技術活用の基本原則』	27
●用語集	28

はじめに

でじたる Digital 活用で人にやさしい住みよいまち



南城市は平成 18 年 1 月の町村合併にあたり、合併後における円滑な市民サービスの提供及び分庁方式における円滑な行政事務を行うために、平成 20 年度に「南城市情報化基本計画」を策定し、令和 2 年度には「第 5 次南城市情報化基本計画」を策定して情報化を進めてきました。

第 5 次南城市情報化基本計画では、市民サービスの向上に向けた様々なシステムの導入や、行政業務の効率化を図るためのシステム導入、また、国と連携したマイナポータルを活用によるオンライン手続きの拡充など、「ICT を活用したまちづくり」を進めてきました。

しかしながら、昨今は、アフターコロナの「新たな日常」への取組として、社会全体のデジタル変革を進め、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、いわゆるデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められており、これまでは市役所の所管ごとに手掛けていた情報化への取り組みを、分野横断的に連携しなければ、課題解決が困難な状況になっています。

そのため、従来の情報化基本計画を改め、市役所全体のデジタル化を分野横断的に進めていくための計画として、「**南城市 DX 推進計画**」を新たに策定しました。

ますます多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、進展するデジタル技術を市民目線で利活用し、市民の福祉の向上に繋げていくことが喫緊の課題となっています。一方、広範囲に及ぶ自治体のデジタル化は、一足飛びにしてはならず、将来の到達イメージを見据えたうえで、取組を段階的に進めていく必要があります

本計画では基本理念を、『**デジタル活用で人にやさしい住みよいまち**』の実現と掲げております。

この基本理念の下、以下 3 つの基本方向を定めます。

- **市民サービス DX** 市民サービスの質の向上による市民の幸福度の向上
- **行政業務 DX** 行政のコスト・リスクの低減と社会全体の生産性の向上
- **働き方 DX** 市民サービス提供の環境改善と職員が成果を出す環境づくりの両立

南城市では、市民・民間・行政が一体となり、単に新たな技術を導入するだけでなく、利用者の目線に立ち、業務の効率化・改善による利便性向上や新たな価値を創造するといった、利用者本位のデジタル・トランスフォーメーションを推進してまいります。

皆様の一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 5 年 6 月

南城市長 古謝 景春

第1章 総説

第1節 DXとは



DXとは、「デジタル トランスフォーメーションDigital Transformation」の略で、直訳すると「デジタル変革」という意味になります。2004年に提唱された概念で、南城市では「**デジタル化の動きが世の中に広がることにより、人々の生活がより良いものへと変革すること**」と定義しています。

DXは、これまでの「情報化」や「電子化」とは異なり、紙などアナログで利用していたものを単にデジタル化することではありません。現在提供しているサービスや業務フローを見直し、今までの固定概念にとらわれず、新しい価値の創出・あるべき姿への変革を行うことです。その実現手段として、様々なデジタル技術を活用していきます。

南城市の自治体DXは、デジタルの活用により、市民のみなさま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、**『デジタル活用で人にやさしい住みよいまち』**の実現を目指します。

また、DXと一緒に語られることも多い「アナログ情報のデジタル化」と「プロセスも含めたデジタル化」についての取組も重要となります。最新のデジタル技術の導入が目的ではなく、「**利便性の向上**」や「**業務の効率化**」に向けた取組であることを常に意識し続けることが重要となります。

デジタイゼーション デジタライゼーション Digitization、DigitalizationとDXの関係

項目	概要	カメラに例えた場合
<small>デジタイゼーション</small> Digitization	アナログ情報のデジタル化	フィルムカメラ→デジタルカメラ（データ化）
<small>デジタライゼーション</small> Digitalization	プロセスも含めたデジタル化	ネット上でのデータ送受信 （メール・ファイル共有サービス等）
<small>デジタルトランスフォーメーション</small> DX	デジタル化による社会的な影響の創出	SNSでの写真共有による新しい価値創出 写真からの車両ナンバー読取

第2節 計画策定の意義

デジタル化の流れが不可逆的なものになっている中、ますます多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、進展するデジタル技術を市民目線で利活用し、市民の福祉の向上に繋げていくことが喫緊の課題となっています。一方、広範囲に及ぶ自治体のデジタル化は、一足飛びにしてはならず、将来の到達イメージを見据えたうえで、取組を段階的に進めていく必要があります。

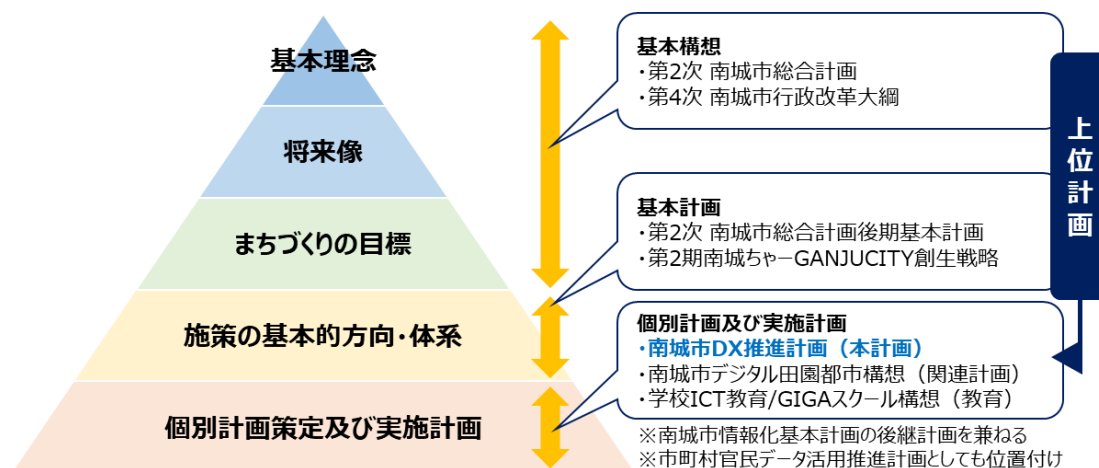
このため、本市を取り巻く現状・課題を整理するとともに、DXを推進する目的や、目指すべき方向性を示し、その実現に向けた考え方や手法、行動等を定め、中長期に及ぶデジタル化施策を着実に進めていくため、「南城市DX推進計画（以下、「本計画」といいます。）」を策定します。

本計画では、主に行政手続きや行政サービスの効率化に関することについて方針を示し、観光、公共交通、産業、教育など、地域社会のデジタル化については「南城市デジタル田園都市構想」を別途策定し、本市のデジタル化のまちづくりを推進します。

第3節 計画の位置付け

本計画は、「第2次南城市総合計画基本構想」（南城市 平成30年3月）、「第2次南城市総合計画 後期基本計画」（南城市 令和5年3月）及び「まち・ひと・しごと創生法」（平成26年11月）に基づく「第2期 南城市チャージャーGANJUCITY 創生戦略」において掲げるまちづくりの目標の実現に向け、デジタル技術の利活用等により各種施策を計画的かつ効果的に推進させていくための総合的な計画と位置付けます。

また、「第5次南城市情報化基本計画」を踏襲するとともに、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項により市町村に策定の努力義務が課せられている「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。



第4節 計画の期間

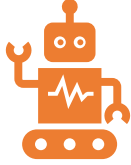
本計画の期間は令和5年度～令和9年度までの5年間とします。

なお、国や沖縄県のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要に応じ計画を柔軟に見直します。

第2章 DXを巡る現状と課題

第1節 時代の流れ

AI、IoT、ビッグデータ等のデジタル技術の進化、少子高齢化・人口減少による働き手不足等の社会的変化、ECやサブスクリプション、シェアリングサービス等デジタル技術やサイバー空間等を活用した新しいビジネスの出現等による経済的变化、気候変動やパンデミックなどによる環境的变化に対応し、誰一人取り残されない安全・安心な未来の実現に向けた積極的取組が求められています。



技術的变化

AI、IoT、ビッグデータ等を
中核とする技術革新



社会的変化

少子高齢化・人口減少、
社会環境の変化への対応



経済的变化

産業構造や消費者行動、
ビジネススタイルの変化



環境的变化

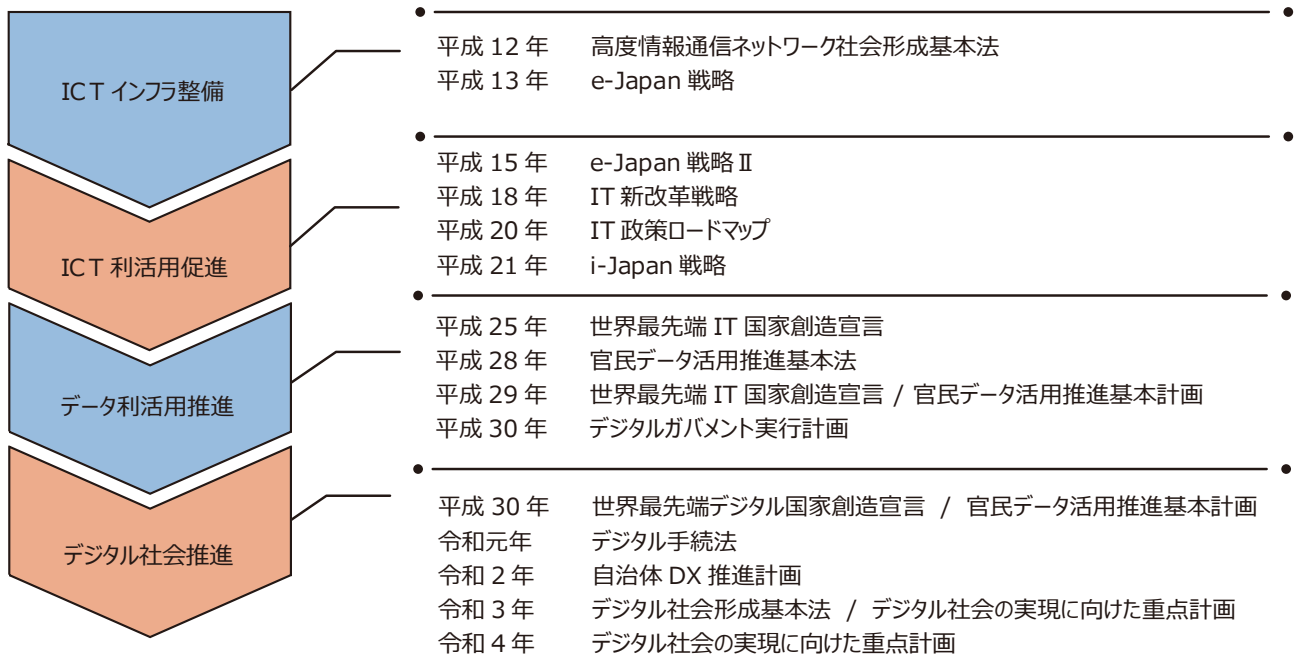
気候変動対策に向けた脱
炭素化や自然環境保護

第2節 デジタル推進施策の動向

近年の急速なデジタル技術の発展やパンデミックに備えて、社会全体として制度や組織のあり方を変革していくデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

(1) 国のデジタル関連施策

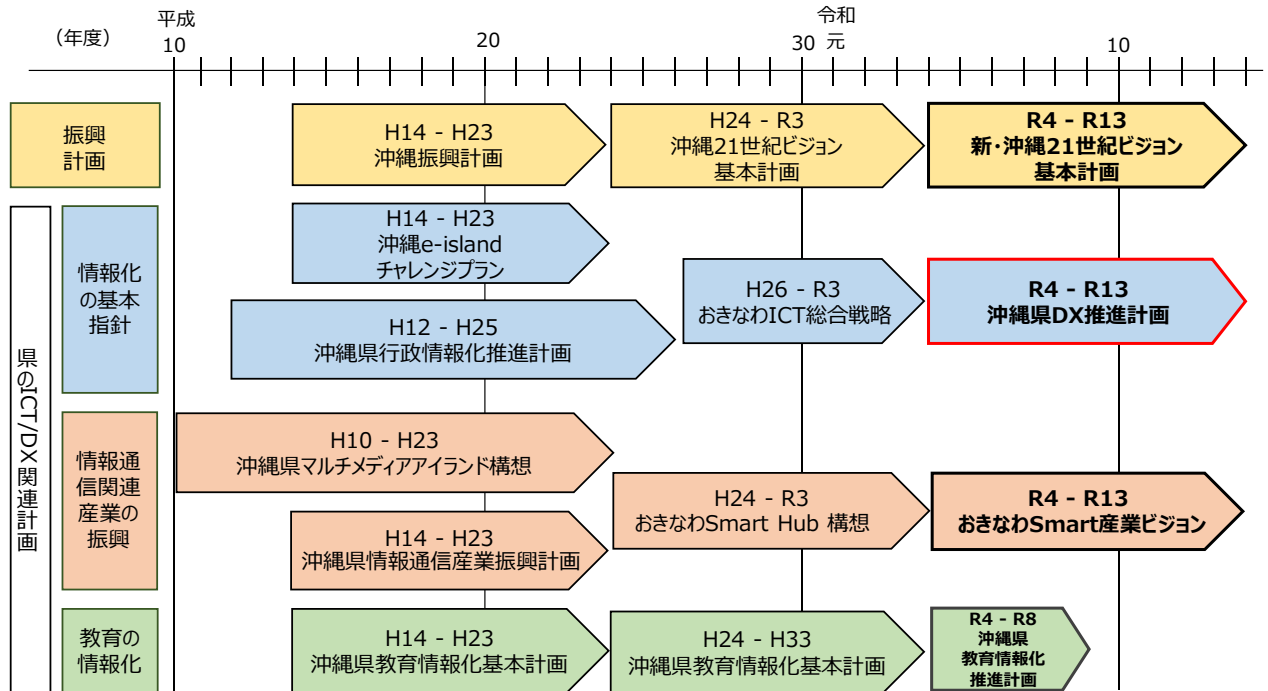
国においてはデジタル化を強かにリードする司令塔として発足したデジタル庁や、総務省を中心として、国や自治体が推進すべき方向性や施策を「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX) 推進計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」などとして取りまとめています。



出典：沖縄県 DX 推進計画（沖縄県 令和 4 年 9 月）

(2) 沖縄県のデジタル推進施策

沖縄県においては、新・沖縄21世紀ビジョン基本計画で掲げる5つの将来像の実現に向け、安全・安心で幸福が実感できる島の形成を基本的指針としていることを踏まえ、【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ビジョンとした「沖縄県DX推進計画」が策定されました。



出典：沖縄県DX推進計画（沖縄県 令和4年9月）

(3) 南城市のデジタル推進施策の推移

市の情報化政策に係る計画については、「南城市情報化基本計画」を策定して情報化を進めてきました。

南城市情報化基本計画	第1次	第2次	第3次	第4次	第5次
計画策定年度	平成20年	平成23年	平成26年	平成30年	令和3年

情報化施策体型に基づき、「未来を担う人づくり」、「協働・地域コミュニティを推進するまちづくり」、「安心・安全、健やかに暮らせるまちづくり」、「地域の誇り・愛着・ブランド力を高めるまちづくり」、「まちづくりを下支えする行政基盤の整備」のそれぞれの基本方針ごとに「ICTを活用したまちづくり」について情報化を進めてきました。

デジタル化の流れが不可逆的なものになっている中、これまでは市役所の所管ごとに手掛けていた情報化への取り組みを、分野横断的にさまざまな部門が連携しなければ、課題解決が困難な状況になっています。一方、広範囲に及ぶ自治体のデジタル化は、一足飛びにしてはならず、将来の到達イメージを見据えたうえで、DX推進と並行してアナログ情報のデジタル化、プロセスも含めた標準化への取組を引き続き段階的に進めていく必要があります。

本計画は第5次南城市情報化基本計画の後継計画とし、継続施策については当計画に引き継ぎます。個別施策については、資料編「DX推進に係る個別施策」をご参照ください。

第3章 DX 推進の方針

第1節 基本姿勢

DX においては、単に新たな技術を導入するだけでなく、利用者目線に立ち、業務の効率化・改善による利便性向上や新たな価値を創造するといった、利用者視点の改革を行うことが目的となります。

これを踏まえ、本計画における DX 推進の基本姿勢を以下のとおり設定し国が示す方針を踏まえつつ、着実に推進します。

利用者目線で利便性を向上

市民や事業者、そして職員も含めた「利用者目線」で使いやすさも考慮し、利便性の向上に取り組む。

変革による業務効率化・サービスの向上

既存の手法にとらわれないデジタル“も”活用した業務の効率化や行政サービスの向上に取り組む。

データ活用による地域の効率化・高度化

データ“も”活用した産業と行政が一体となった新しい取組への挑戦、EBPM に取り組む。

第2節 ロードマップ

本計画の策定と推進に当たっては、総務省の「自治体 DX 推進手順書」等を踏まえ、着実に実行します。

<p>Step 0</p> <p>DX の認識共有・機運醸成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市長や幹部職員がリーダーシップと強い意志で DX を推進します。 ・市長から一般職員まで、DX の基礎的な共通理解形成・実践意識を高めます。 ・利用者中心の行政サービス改革を進める、サービスデザイン思考を共有します。
▼▼▼▼▼	
<p>Step 1</p> <p>全体方針の決定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体 DX 推進手順書を参考にし、本市の実情を踏まえた計画を策定します。 ・デジタル化の進捗状況を確認し、本市の DX 推進計画を策定します。 ・DX 推進のビジョンと工程表で構成する全体方針を決定し、広く共有します。
▼▼▼▼▼	
<p>Step 2</p> <p>推進体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・DX 人材育成も含めた全庁的・横断的な推進体制を構築します。 ・市民サービスのデジタルデバインド対策に向けた DX 推進体制を検討します。 ・効果的・効率的に DX を推進するため、専門的な外部人材を活用します。
▼▼▼▼▼	
<p>Step 3</p> <p>DX の取組の実行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民に寄り添い、財政負担を考慮した効果的・効率的な DX を推進します。 ・関連ガイドライン等も踏まえ、各種 DX 施策を計画的に実行します。 ・PDCA サイクルによる進捗管理を行い、必要に応じ計画を見直します。

参考：自治体 DX 全体手順書【第 2.1 版】（総務省 令和 5 年 1 月）

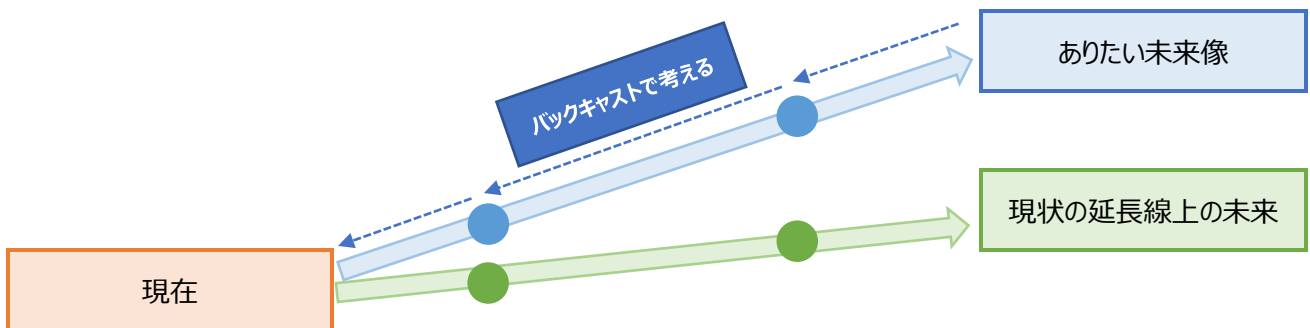
第3節 施策展開の考え方

本計画では、以下の考え方を取り入れ、DX の効果的な推進を図ります。

(1) バックキャストिंग

本計画においては、**ありたい未来**の実現方法を未来から逆算的に設計する「バックキャストिंग」の手法を活用し、本計画にて掲げる将来像を「ありたい未来像」として想定し、南城市における課題の背景等を踏まえ、具体的な ICT/DX 関連施策の推進の基本方向を定めます。

これにより、技術の変化などに伴い、生活やビジネスの環境が急速に変化し、現在の課題の意味さえ変わっていく時代の中、不確定要素の多い現状から考えるのではなく、ありたい未来の実現のための基本方向を考え続けることで、実現される未来が、達成度の低い「現状の延長線上の未来」になることを防ぎます。

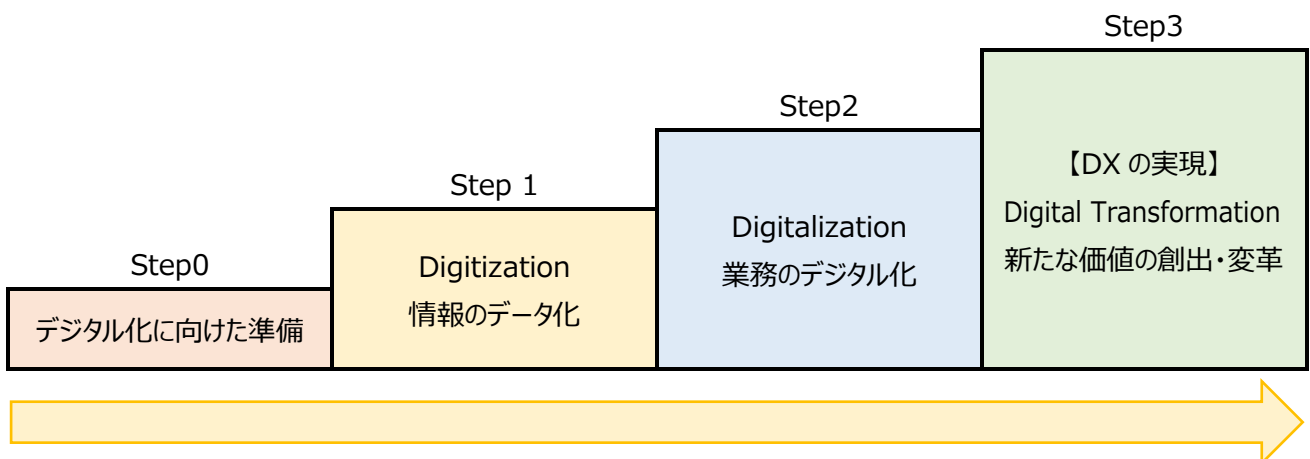


(2) DX へのステップ

本計画においては、「いきなり明日から DX」ではなく、「デジタル化に向けた準備」「情報のデータ化 (Digitization)」「業務のデジタル化 (Digitalization)」をそれぞれの進捗に応じた取り組みをすすめ、着実に DX までステップアップすることを目指します。

1つ目は、アナログ・物理データのデジタルデータ化を行う「デジタイゼーション」です。2つ目は、デジタイゼーションをさらに進めて、個別の業務・製造プロセスのデジタル化を行う「デジタライゼーション」、3つ目が「DX」です。

本計画においては、デジタイゼーションに至っていない施策は、DX の認知や理解を深めることから着手するなど、現状のステップに応じた取組を進め、将来的には DX にまでステップアップすることを目指します。




第4章 基本方向


第1節 ビジョンと基本方向


でじたる Digital 活用で人にやさしい住みよいまち

南城市は、デジタル活用により市民の利便性を向上させ、人にやさしい住みよいまちを目指しています。デジタル技術を活用したサービスを、年齢や世代に関わらず多くの市民が利用できるようなデジタル社会を実現します。

自治体 DX 推進における3つの基本方向

市民サービス DX	市民サービスの質の向上による市民の幸福度の向上
	<p>市民サービスのデジタル化という観点から、市民が行政サービスを受ける際の利便性を向上させる取り組みです。具体的には、マイナンバーカードを活用した行政手続きの簡素化やオンライン化、デジタルデバインド対策、多様なメディアを活用した広報などが挙げられます。</p> <p>これらの施策によって、市民が行政サービスを受ける際に、時間や手間を省くことができ、職員も負担を軽減できます。</p>

行政業務 DX	行政のコスト・リスクの低減と社会全体の生産性の向上
	<p>行政業務のデジタル化という観点から、業務プロセスの改革やデジタル利活用、データの利活用、人材の確保・育成、システム標準化・共通化などを推進する取り組みです。</p> <p>これらの施策によって、行政業務の効率化や省力化、行政手続の迅速化・高精度化などが期待されます。また、官民の協働によるデータの利活用が促進され、新たなビジネスモデルや施策の開発が可能になります。</p>







働き方 DX	市民サービス提供の環境改善と職員が成果を出す環境づくりの両立
	<p>働き方 DX は、デジタル技術を活用した新しい働き方の実現を目指す取り組みです。テレワークやペーパーレス推進、EBPM の推進など、様々な施策が含まれます。</p> <p>これらの施策によって、職員の業務継続性やワークライフバランスの向上、環境保護やコスト削減、意思決定の質の向上、生産性の向上などが期待されます。また、これらの取り組みによって、社会全体の生産性向上につながると期待されています。</p>







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





◆教育 DX	デジタルを活用し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育の実現や教職員の働き方改革に向けた取組を進めます。
◆デジタル田園都市	地域や市民ひとり一人のさまざまな課題解決や南城市をより魅力的にするため、「南城市デジタル田園都市構想」を策定し、取組を進めます。

第2節 未来像と施策



自治体 DX 推進における3つの基本方向に基づく未来像と施策

基本方向	未来像	施策
◆市民サービス DX 	 マイナンバーカード1枚で解決	1. マイナンバーカードによる利便性向上
	 いつでも・どこでも行政手続き	2. 行政手続きのオンライン化
	 誰一人とりのこされない社会	3. 市民サービスデジタルデバイド対策
	 知りたい情報へすぐたどり着く	4. 多様なメディアを活用した広報
	 市民を守るセキュリティ対策	5. セキュリティ対策の徹底

基本方向	未来像	施策
◆行政業務 DX 	 効率化・高度化された業務	6. 行政業務 BPR の取組徹底
	 行政手続きの迅速化・高精度化	7. AI・RPA 等の利活用推進
	 官民が連携したデータ利活用	8. データの利活用推進
	 デジタル利活用スキルの向上	9. デジタル人材の確保・育成
	 コスト・リスクの低減と生産性の向上	10. システム標準化・共通化の推進

基本方向	未来像	施策
◆働き方 DX 	 いつでも・どこでも業務ができる	11. テレワーク推進
	 環境保護と生産性の両立	12. ペーパーレス推進
	 データに基づいた政策の推進	13. EBPM 推進

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に係る関連計画・構想

基本方向	関連計画・構想等
◆教育 DX	 「学校 ICT 教育/GIGA スクール構想」により実現
◆デジタル田園都市	 「南城市デジタル田園都市構想」により実現


第5章 基本施策

第3節 市民サービス DX


生活におけるさまざまな場面にデジタルの恩恵を効果的に発現し、デジタル格差のない、市民幸福度を高める市民サービスを実現し、将来的には「市民が窓口に行かなくて良い行政サービス」を目指します。

市民サービスのデジタル化という観点から、市民が行政サービスを受ける際の利便性を向上させる取り組みです。具体的には、マイナンバーカードを活用した行政手続きの簡素化やオンライン化、デジタルデバイド対策、多様なメディアを活用した広報などが挙げられます。


現代社会においては、デジタル技術の進化によって、多くの分野での利便性が向上しています。市民サービスにおいても、デジタル技術を活用することで、市民のニーズに応えるサービスの提供や手続きの簡素化、利便性の向上、利用者の満足度の向上など、多くのメリットが期待できます。また、デジタル格差のない社会を実現することによって、市民の公平性や幸福度を高めることができると考えられます。そのため、市民サービスにおいても、デジタル技術の活用に注力し、市民のニーズに最大限応えることが必要です。

施策 1	マイナンバーカードによる利便性向上	分野	マイナンバーカード
概要	市民の利便性向上、マイナンバーカードの普及促進、活用範囲の拡大。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービスの向上につながるマイナンバーカードの利活用を検討する ● 安全性の周知と申請・交付体制を充実する ● マイナンバーカードをほとんどの市民が持っている状態を目指す 		
	取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① マイナンバーカード活用機会の拡大（「書かない・待たない・行かなくて良い」市役所） ② マイナンバーカード交付の円滑化 ③ マイナンバーカードの安全性を中心とした周知 		


➔ 未来像：マイナンバーカード1枚で解決

施策 2	行政手続きのデジタル化	分野	デジタル窓口
概要	申請・申告等による市民と職員の負担軽減、窓口の受付時間に囚われない行政手続。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、対象手続き全てのオンライン化を進める ● 「特に国民の利便性向上に資する手続き」のオンライン化に取り組む ● 押印見直し、電子決裁、電子決済（キャッシュレス）に取り組む 		
	取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 書面規制、押印、対面規制の見直しによるデジタル窓口の拡充 ② 行政手続や施設利用の予約、様々な申請・申告などのデジタル化の推進 ③ 電子決済（キャッシュレス）の推進 		


➔ 未来像：いつでもどこでも行政手続き

施策3	市民サービスデジタルデバインド対策	分野	デジタルデバインド対策
概要	社会のデジタル化が進む中、必要な方に十分な市民サービスが行き届く環境整備。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● デジタルを活用できない・しない市民へも同一の行政サービス水準の維持 ● オンライン手続きとオフライン手続きの両立 ● 市民サービスに係る Web サイトのバリアフリー化 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 市民サービスに係るデジタルデバインド対策に向けた支援体制の検討 ② 国や県等の事業と連携したデジタルデバインド対策 ③ Web サイトでの文字サイズや色の調整、音声読み上げ機能の提供 		

➡ 未来像：誰一人とりのこされない社会

施策4	多様なメディアを活用した広報	分野	周知・広報
概要	市民だけでなく観光客など必要な人に必要な情報が届く仕組みづくりの更なる強化。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 市民や観光客等に丁寧にわかりやすく行政情報を提供する ● それぞれの人が自分にとって必要な情報が簡単に入手できる環境を提供する ● デジタル技術を利用する人とならない人の間で情報格差が広がらないよう対応する 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① インターネットを利用した行政情報やコミュニティの公開・情報共有推進 ② 広報紙や SNS 等、多様な媒体による情報発信の仕組みづくり ③ パーソナライズ（個別最適化）された情報発信 		

➡ 未来像：知りたい情報へすぐたどり着く

施策5	セキュリティ対策の徹底	分野	セキュリティ
概要	様々な行政サービスのデジタル化と並行して進める徹底したセキュリティ対策。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 南城市の情報セキュリティポリシーの順守 ● 個人情報保護に引き続き適切に取り組む ● 外部専門家の意見を取り入れたセキュリティレベルの向上を目指す 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 情報セキュリティポリシーの見直し ② 個人情報保護法に基づく取組の実施 ③ 外部専門家の活用や外部監査などに係る検討 		


➡ 未来像：市民を守るセキュリティ対策

第4節 行政業務 DX


行政業務のデジタル化という観点から、業務プロセスの改革やデジタル利活用、データの利活用、人材の確保・育成、システム標準化・共通化などを推進する取り組みです。

これらの取り組みによって、行政業務の効率化や省力化、職員の負担軽減、行政手続の迅速化・高精度化などが期待されます。例えば、行政手続のオンライン化によって、市民が行政サービスを受ける際の手続きの簡素化や迅速化が可能となり、利用者の満足度向上につながります。また、AI・RPA の活用によって、繰り返しの業務の自動化や、大量のデータからの情報収集や分析などが可能になり、職員の負担軽減や業務の高度化が期待されます。


さらに、データの利活用によって、官民の協働による新たなビジネスモデルや施策の開発が可能になります。例えば、オープンデータの提供や、官民の共同利用によるデータベースの構築によって、行政サービスの改善や新たなビジネスチャンスの創出が期待されます。行政業務 DX によって行政サービスの効率化や省力化が進められ、公共サービスの向上や社会全体の生産性向上の実現を目指します。

施策6	行政業務 BPR の取組徹底	分野	業務変革
概要	今の半分の職員（2040年問題）でも現在と同等以上の行政サービスを提供。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● デジタル化を目的とするのではなく、デジタルも活用し行政業務の BPR へ取り組む ● DX 推進委員会が中心となり職員自らが自発的に BPR に取り組む ● 継続的な業務の見直しを行う 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 電子決裁、文書管理等デジタル活用の推進やデータ保管ルール・マニュアル策定 ② ノーコード・ローコードを活用した職員自らが行う BPR の推進 ③ 定量的な BPR 効果測定（作業時間の削減効果など）の実施 		


➔ 未来像：効率化・高度化された業務

施策7	AI・RPA 等の利活用推進	分野	先端技術活用
概要	手書き文字のデータ化やシステム間でのデータ連携に係る作業時間削減。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● DX 推進課のスキルアップと体制強化を進める ● AI・RPA 等の先端技術を活用し、行政業務の迅速化・高精度化に取り組む ● 徹底した作業時間の削減を目指す 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 全庁で一貫した先端技術の活用の実施 ② AI・RPA 活用に係る取組のモデル化及び横展開の実施 ③ 申請数や申請処理業務に係る事務負担等の測定及び優先順位付け 		


➔ 未来像：行政手続の迅速化・高精度化

施策 8	データの利活用推進	分野	データ利活用
概要	データ利活用による公共サービスの向上や社会全体の生産性向上。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● オープンデータの充実、GIS の利活用を推進する ● 行政の保有するデータのオープンデータ化を進める ● 民間における公共データの利活用を促進する 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① オープンデータの拡充と GIS の活用拡大 ② 改正個人情報保護法の対応 ③ 民間（特に域内事業者）へのオープンデータ活用促進に向けた取組 		

➔ 未来像：官民が連携したデータ利活用

施策 9	デジタル人材の確保・育成	分野	人材確保・育成
概要	職員の DX 人材育成と行政手続を支援する地域 DX サポーター育成、外部人材活用。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● デジタル技術を使いこなし、業務改善を推進する人材を育成する(各部署の人材育成) ● デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める ● 全職員や地域 DX サポーターへの継続的な DX 研修を実施する 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① デジタル人材の確保・育成に向けた方針の策定 ② 定期的な職員の階層別・業種別 DX 研修、地域 DX サポーター研修などの実施 ③ 外部人材の活用 		

➔ 未来像：デジタル利活用スキルの向上

施策 10	システム標準化・共通化の推進	分野	標準化・共通化
概要	「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づくシステム刷新。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 基幹系 20 業務について、標準準拠システムへ令和 8 年度より移行する ● ガバメントクラウドの仕様等にかかる情報を収集し、共通化に取り組む ● 情報システム標準化・共通化に対応するため、システム基盤を見直す 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 業務フローやデータ連携の見える化と見直し ② 基幹システム移行計画の策定、ガバメントクラウド移行に係る検討 ③ 標準化対応版のガバメントクラウドへの移行 		


➔ 未来像：コスト・リスクの低減と生産性の向上

第5節 働き方 DX


職員の働き方という観点から、常に市民に寄り添った市民サービスの実現に向け、職員の意欲・能力をよりに発揮できるように、仕事も生活も充実し生き生きと働ける職場を実現する多様で柔軟な働き方を実現します。

働き方 DX は、デジタル技術を活用した新しい働き方の実現を目指す取り組みです。テレワークやペーパーレス推進、EBPM の推進など、様々な施策が含まれます。テレワークは職員の出張時等でも決裁等の業務が円滑に実施できると共に、大雨や台風などの災害が発生した際、市役所などの行政施設が被害を受け、従来であれば職員が業務を継続することができない状況でも、市民の避難場所や自宅でも業務が継続し円滑な対策を行う事が可能になります。そのためには、適切なルールやガイドラインを策定し、適切な管理体制を整備することが重要です。


これらの施策によって、職員の業務継続性やワークライフバランスの向上、環境保護やコスト削減、意思決定の質の向上、生産性の向上などが期待されます。また、これらの取り組みによって、企業や行政の社会的責任の実現や、社会全体の生産性向上につながると期待されています。

施策 11	テレワーク推進	分野	テレワーク
概要	職員の業務継続性やワークライフバランスの向上を実現。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 仕事と生活の両立ができ、生き生きと働ける環境づくりを進める ● 災害時でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくりを進める ● 外勤先でのテレワークについても活用・定着を進める 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 職員の意識改革、職場風土の変革 ② テレワーク環境の整備やガイドラインの策定 ③ テレワーク環境による災害時等における業務継続性の確立に向けた検討 		

➔ 未来像：市民サービス提供の環境改善


施策 12	ペーパーレス推進	分野	ペーパーレス
概要	会議資料や決裁文書等、多くの紙を利用する業務のペーパーレス化を推進。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 各種行政手続きや決裁、会議などのデジタル化、ペーパーレス化を進める ● 紙出力や資料を保管する必要のないワークスタイルへの変革を進める ● 紙の使用量削減効果の見える化 取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① 会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化 ② ワークスタイルの変革 ③ 紙の使用量の見える化 		

➔ 未来像：環境保護と生産性の両立


施策 13	EBPM（証拠に基づく政策立案）の取組推進	分野	EBPM
概要	さまざまなデータ等、証拠に基づく政策立案により、より効果的な政策を実施する。		
 実施内容	方向性 <ul style="list-style-type: none"> ● 客観的なデータに基づいた意思決定についての理解を深める ● データを市民や関係者と共有し、政策の透明性や信頼性を高める ● 持続的に EBPM を実施し、政策の効果を定期的に評価する 		
	取組内容 <ol style="list-style-type: none"> ① EBPM への取り組みに係るガイドラインの策定検討 ② 評価指標の設定と必要となるデータ収集方法の検討 ③ データのクレンジング・加工・分析・活用、評価の実施 		

➡ 未来像：データに基づいた政策の推進

第6節 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

関連施策 1	教育 DX の推進	分野	教育 DX
概要	多様な子どもたちの創造性を育む教育を実現		
 構想概要	文部科学省の提唱により、2020 年度（令和 2 年度）中に、学校内に高速大容量の通信ネットワーク環境を構築し、児童生徒に学習者用端末（一人一台端末）の整備を行いました。多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を実現させるための取り組みを進めてまいります。		
	<ol style="list-style-type: none"> ① 学校内への高速大容量通信ネットワーク環境構築・運用・改善 ② 児童生徒に学習用端末の整備・利活用環境の構築 ③ その他 GIGA スクール推進への取組 		

➡ 未来像：個別最適化された創造性を育む教育

関連施策 2	デジタル田園都市の実現	分野	デジタル田園都市
概要	「日本一元気で魅力ある南城市」のまちづくりを実現		
 構想概要	「誇りと希望」、「安らぎと生きがい」、「賑わいと活力」に満ちた市民主役のまちづくりを実現するため、地域におけるさまざまな課題についてデジタル技術を活用し、市民の利便性の向上、過疎対策、若者の定住促進、観光振興、各産業の活性化など、地域の魅力向上や都市部との格差解消に向けて取り組みを進めてまいります。		
	<ol style="list-style-type: none"> ① 南城市デジタル田園都市構想の策定 ② 地域におけるさまざまな課題に係るデジタル技術活用による取組 ③ その他南城市デジタル田園都市構想の実現に向けた取組 		

➡ 未来像：人と自然が調和した田園文化都市

第6章 計画の推進

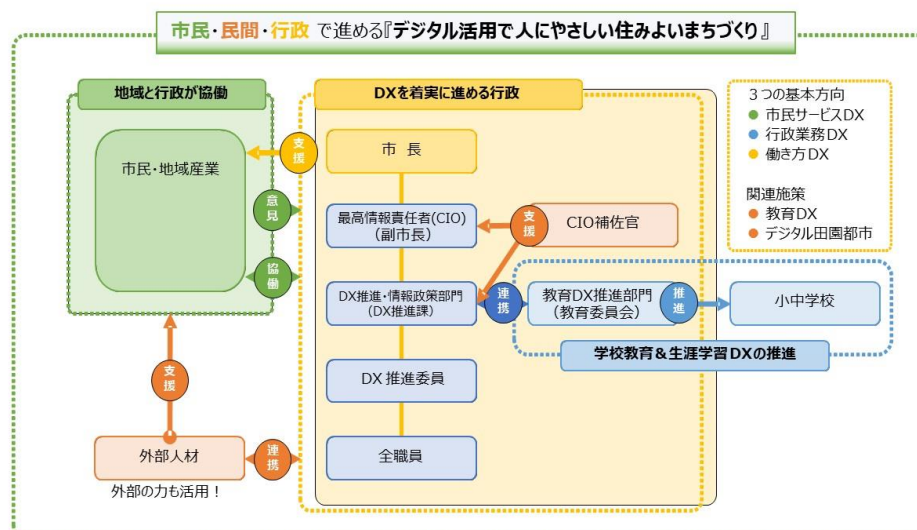
第1節 推進体制

本計画の推進に当たっては、情報システムの標準化や各種システムの改修や導入検討といった情報関連の取り組みが必須となりますが、それはあくまで業務効率の向上のための手段に過ぎません。

真に本計画を推進するためには、住民制度、健康、福祉、子育て、産業振興等、全ての部門が主体的にデジタル技術の利活用に取り組みながら、政策、情報等の管理部門と連携・協力し、市民のみなさま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、『デジタル活用で人にやさしい住みよいまち』の実現を目指します。

そのためには限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から効果的な推進体制を構築することが不可欠です。本計画の実現には、極めて多くの取組みを短期間で実現することも求められることから、全庁的・横断的な DX 推進に向けた組織体制を整備します。

(1) 体制図



(2) 推進体制

① 最高情報統括責任者及び南城市DX推進本部の設置

副市長を最高情報統括責任者（CIO：Chief Information Officer）とした「南城市DX推進本部」を設置し、必要な各種取組を加速、推進させていただきます。同本部では担当部署から各施策の報告を受けるとともに、各施策の進捗及び効果に関する評価・分析を行い、その結果を本市の行政運営に反映させていただきます。

② 外部人材・外部組織の活用

DX を推進するには専門的知見を有することから、専門的な知識を有する CIO 補佐官の任用やその他外部人材、外部組織を活用します。

③ DX 推進委員の配置

各課が DX 推進部門任せにせず、主体的に取り組めるよう各課に DX 推進委員を配置し、任命された職員は本計画の基本方針を留意しながら、各課の中心的役割を担って取り組みます。また、DX 推進委員には、必要となる専門知識に係る研修等の機会を提供し、部署や担当業務を超えた取り組みを推進します。

④ 全職員による主体的な推進体制の構築

DX 推進委員を含む全ての職員に対し、DX や BPR に共通するサービスデザイン思考等を中心としたデジタル活用の研修等の機会を提供し、全職員が主体性をもって DX を推進します。

(3) DX 推進に係る役割

役割	具体的な取り組み
市長	DX 推進にあたっては仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、市長が自ら強い意志をもって市の方向性を示し取り組みます。
CIO/CISO (副市長)	市長が示す方向性に基づき、全庁的な DX 推進体制（南城市 DX 推進本部）を整備し DX 推進を統括します。また、情報セキュリティ対策の徹底を図ります。
CIO 補佐官	南城市 DX の着実な推進に向け、デジタル技術に関する専門的な知見に基づき CIO 及び各部門の取組みを支援します。
DX 推進部門 (DX 推進課)	横断的・全庁的な取組として自治体 DX を円滑かつ強力に推進するため、自治体 DX 推進を所管します。また、職員への教育や地域推進体制、外部人材、外部組織等との連携を図ります。
情報政策部門 (DX 推進課)	市の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体最適化に努めます。また、情報セキュリティ対策を確実に実施します。
教育 DX 推進部門 (教育委員会)	学校 ICT 教育/GIGA スクール構想の策定及び推進や、デジタル技術も活用した生涯学習の学習機会創出に向けた取組みを推進します。
DX 推進委員	DX 推進委員を任命し、DX 推進部門等と密接に連携することで、行政におけるデジタル技術の活用による業務効率化・高度化を推進します。 また、情報漏洩の防止や管理に向けた情報セキュリティ対策を確実に実施します。
全職員	全ての部門が自治体 DX の必要性を十分に認識するとともに、CIO、DX 推進部門等との連携を強化します。また、主体性をもって DX を推進します。
地域 DX 推進体制	地域住民や地域おこし協力隊等に協力を求め、各地域のきめ細かい意見に対し、行政手続の支援など、地域と行政が連携し取組む地域 DX 推進に係る体制を検討します。
外部人材	CIO 補佐官等、専門的知見を有する外部人材を活用し、自治体 DX 推進やデジタル田園都市の実現に向けた意見、先進事例の紹介等を受けます。
外部人材 (組織)	行政サービスと協働する産業支援団体や、DX 推進の支援を担う一般財団法人沖縄 IT イノベーション戦略センター(ISCO)等、外部の組織とも連携します。

第2節 スケジュール

取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
DX推進計画及び推進体制の整備					
全体計画の策定	計画策定	計画の実行及び必要に応じた計画の見直し			
DX機運の醸成		職員に向けたDX研修等を通じたDX機運の醸成			
DX推進体制の整備	体制検討	南城市DX推進本部による各施策の進捗及び効果に係る評価・分析			
デジタル人材の確保・育成	職員に向けたDX施策に係るデジタル技術の活用やセキュリティ対策の研修、外部人材登用				
自治体DX推進					
市民サービスDX	市民サービスの質の向上による市民の幸福度の向上 ●マイナンバーカードによる利便性向上 ●行政手続のデジタル化 ●市民サービスデジタルデバйд対策 ●多様なメディアを活用した広報 ●セキュリティ対策の徹底				
行政業務DX	行政のコスト・リスクの低減と社会全体の生産性の向上 ●行政業務BPRの取組徹底 ●AI・RPA等の利活用推進 ●データの利活用推進 ●デジタル人材の確保・育成 ●システム標準化・共通化の推進				
働き方DX	市民サービス提供の環境改善と職員が成果を出す環境づくりの両立 ●テレワーク推進 ●ペーパーレス推進 ●EBPM（証拠に基づく政策立案）の取組推進				
教育DX・デジタル田園都市	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 ●教育DXの推進 ●デジタル田園都市の実現				
行政BPRの取組の徹底					
契約手続き	準備期間	電子契約の運用・見直し			
申請・電子アンケート	行政手続のオンライン化に含まれない各種申請やアンケートの電子化に係る検討・推進				
文書管理（電子決裁・デジタル文書管理等）	庁内の決裁の電子化等、電子文書管理に係る検討・推進				
電子決済（キャッシュレスへの取組）	準備期間	各種料金等のキャッシュレスでの支払い方法の検討・活用推進口			
出張等に係る業務効率化（テレワーク）	テレワーク・リモートワーク環境の推進				
証拠に基づく政策立案（EBPM）	準備期間	EBPMに係る検討・推進			
業務システムの改善					
自治体情報システムの標準化・共通化	標準化対応版のガバメントクラウドへの移行			本格運用	
行政手続のオンライン化	オンラインによる行政手続の実施・見直し				
AI・RPAの利用推進	AI-OCR（自動文字読み取り）やRPA（データ入力自動化等）の利活用の検討・推進				
セキュリティ対策の徹底	市民の個人情報保護を始めとするセキュリティ対策の徹底・改善				
オープンデータの推進	オープンデータの推進に係る検討・推進				
市の上位計画・関連計画					
総合計画・基本計画	第2次 南城市総合計画 後期基本計画				
行政改革	第4次 南城市行政改革大綱			未定	
まち・ひと・しごと総合戦略	第2期 南城ちゃーGANJUCITY創生戦略			未定	
デジタル田園都市構想	南城市デジタル田園都市構想				

第3節 KPI（重要業績評価指標）

本計画の目標を達成するための重要な成果指標を以下の通り設定します。

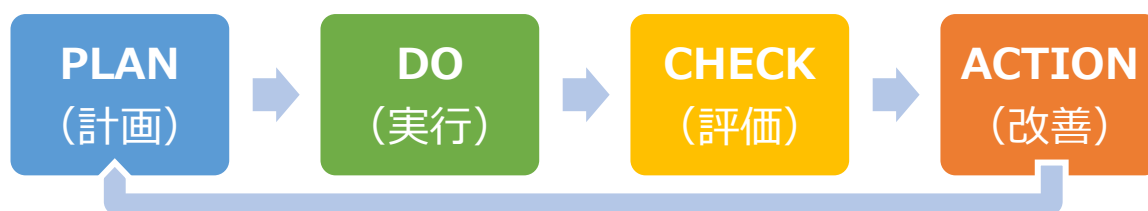
※1 現状は令和4年度実績

項目	評価手法	現状※1	最終年度
1.市民満足度	Web アンケートによる ICT 活用についての満足度調査の率により評価する。	—	50.0%
2.マイナンバーカード普及率	マイナンバーカード交付状況の率により評価する。	48.6%	95.0%
3.電子申請・電子予約申請件数	電子申請・電子予約の利用者の数により評価する。	25 件	1000 件
5.ペーパーレス化の推進	デジタル複合機の使用枚数により評価する。	3,557,893 枚	2,846,314 枚 (20%削減)
6.オープンデータ公開種類数	公開しているオープンデータのデータセット数により評価する。	7 種	20 種
7.多様な媒体による情報配信	南城市公式 LINE の友だち登録者数により評価する。	4,000 件	20,000 件
8. EBPM による政策推進	政策推進に EBPM を取り入れた施策数により評価する。	—	5 種

第4節 進捗管理

(1) PDCA サイクルによる進捗管理

本計画では、PDCA サイクルを発展させ、取組の進捗状況や成果等について評価するとともに、必要に応じて改善や更なる拡充を図るなど、より効果的・効率的な進行管理を実施していきます。



● PLAN（計画）

年度当初に前年度の評価結果等を踏まえ、当年度における目標や取組計画を設定します。

● DO（実行）

年度当初に設定した目標や取組計画に基づき、各担当課等において、各施策や取組を実施します。

● CHECK（評価）

年度当初に設定した目標や取組計画を達成することができたか、そしてどのような成果があったかなどの自己評価を実施します。

● ACTION（改善）

自己評価結果で、目標や取組計画を達成することができなかった場合は、次年度における改善策を講じるとともに、達成できた場合であっても、更なる取組の拡充を目指します。

(2) 計画の見直し

国や沖縄県のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要に応じ計画を柔軟に見直します。

資料編

● DX 推進に係る個別施策

所管課	個別施策	基本施策
議会事務局	市民への議会情報の周知拡大	施策 4-①②
会計課	会計窓口へセミセルフレジ等の機器設置	施策 2-①③
	財務証票の一部（調定・負担行為等）の電子決裁の導入	施策 6-①
総務課	罹災証明書発行のオンライン申請	施策 2-②
	各種申請書類のデジタル化	施策 2-②
	防災情報の配信強化	施策 4-①②
	災害時の情報発信	施策 4-①②③
	行政掲示板のデジタル化	施策 4-②
	災害時の SNS 活用	施策 4-②
	電子ファイル保存ルール策定	施策 6-①
	人事業務のデジタル化	施策 6-①
財政課	電子契約の推進	施策 2-①
	庁舎施設の貸し出し業務のデジタル化	施策 2-②
	庁舎イベントに関する情報配信強化	施策 4-①②
税務課	窓口・申告等のオンライン予約	施策 2-①
	電子申請・電子申告税目の拡大	施策 6-①
	家屋調査のデジタル化及びオンライン予約	施策 8-①
選挙管理委員会・監査事務局	不在者投票のオンライン化	施策 2-②
まちづくり推進課	補助金等に関するオンライン申請の推進	施策 2-②
	南城市公式 LINE を活用した広報強化	施策 4-②
	南城市公式 LINE を活用した電子広報の推進	施策 4-②
観光商工課	ふるさと納税ワンストップ特例申請のデジタル化	施策 2-②
	多言語対応拡充	関連施策 2-③
	QR コード活用による観光促進	関連施策 2-③
	市観光施設におけるキャッシュレス拡充	関連施策 2-③
DX 推進課	マイナンバーカードの活用機会の拡大	施策 1-①
	窓口 DX の推進	施策 2-①
	WEB 口座振替サービスの導入	施策 2-②
	行政手続きオンライン化の推進	施策 2-②
	キャッシュレス決済の推進	施策 2-③
	公金納付のデジタル化の推進	施策 2-③
	業務システムに関する FAQ の整備	施策 6-①
	AI-OCR、RPA 活用の拡大	施策 7-②
	職員主体の DX 推進体制	施策 9-②

	テレワークの推進	施策 11-2
	オープンデータの推進	施策 8-1
	AI チャットボットの導入	施策 7-1
	業務改革プラットフォームの導入	施策 13-2③
	EBPM（証拠に基づく政策立案）の推進	施策 13-1②③
	久高島高速インターネット環境整備	施策 3-2
	IoT 利活用推進	施策 13-2
	マイナンバーカードを活用した図書館カード・地ノ域経済応援ポイント等の検討	施策 1-1
	chat gpt 等の AI 技術活用の検討	施策 7-1
市民課	マイナンバーカード普及等に係るデジタル支援員の配置	施策 1-2
	マイナンバーカードの受付・交付支援システムの導入検討	施策 1-2
	おくやみコーナーの開設に伴うシステム化の検討	施策 2-1②
生活環境課	粗大ごみのオンライン受付の検討	施策 2-2
	ごみに関する情報配信強化	施策 4-2③
健康増進課	LINE を活用したオンライン申請・相談	施策 2-1②
	市民の健康増進に関する DX 推進	関連施策 2-2③
	新型コロナウイルス関連情報の配信	施策 4-1②
	タブレットを活用した保健指導及び栄養指導	施策 12-1
国保年金課	国民健康保険の申請手続きのオンライン化の検討	施策 10-1③
社会福祉課	各種申請書類のデジタル化	施策 2-2
	医療扶助の資格確認システム導入	施策 6-1
	生活保護システムのタブレットの利活用	施策 7-1
生きがい推進課	出先窓口等における手話通訳や外国語対応の遠隔実施	施策 2-1
	各種申請書類のデジタル化	施策 2-2
	聴覚障害のある方とのコミュニケーション強化	施策 3-3
	避難行動要支援者名簿の更新・管理のシステム間連携	施策 6-1
	避難行動要支援者名簿システムの導入	施策 6-1
こども相談課	LINE 等を活用したオンライン相談	施策 2-1
	児童扶養手当、特別児童扶養手当の申請受付窓口予約の導入	施策 2-1
	要保護児童に関する情報共有システムの構築	施策 6-1
	LINE による子育てに関する情報配信の強化	施策 4-1②③
	相談業務の台帳管理システムの導入	施策 6-1
	相談業務に係る関係課間のデータ共有システムの構築	施策 6-1
こども保育課	保育所等における PC/タブレット等の端末設置	施策 6-1
	学童児童館に対する情報共有の強化	施策 6-1
	保育所入所申請等の各種申請手続きのオンライン化の検討	施策 2-2
教育総務課	教職員の勤怠管理システムの導入	施策 6-1
	職員面談への Web 会議活用	施策 11-1②

教育指導課	LINE を活用した保護者からの連絡および校内の情報共有	施策 4-②③
	GIGA スクール推進環境の整備	関連施策 1-②
	デジタル教科書導入	関連施策 1-②
	学校教職員の I C T 機器活用能力の向上	関連施策 1-③
	ICT 機器を活用した個別最適化された学びの保障	関連施策 1-③
	不登校児童生徒へのオンライン授業	関連施策 1-③
	ICT を活用したキャリア教育	関連施策 1
	ICT を活用した学習評価の工夫改善	関連施策 1
生涯学習課	施設予約管理システムのキャッシュレス化	施策 2-②
	各種申請書類のオンライン化の検討	施策 4-②
	学校体育施設へのスマートロックの導入	施策 6-①
	デジタル図書館の推進	施策 2-③
文化課	デジタルアーカイブのコンテンツ拡充	施策 4-①②
水道課・下水道課	遠方監視システムの拡充	関連施策 2-②
	水道・下水道埋設図の公開システムの検討	施策 8-①
田園整備課、施設管理課、都市計画課	地図情報システムを活用した業務効率化	施策 8-①
都市整備課	電子入札システム導入	施策 2-①②
	契約管理システム導入	施策 2-①②

※ DX 推進に係る個別施策については、各個別施策の有用性（市民を中心とする利用者視点での DX 推進）及び優先順位を定め取組を推進します。

※ 個別施策についても、国や沖縄県のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要に応じ柔軟に見直します。

●国が示す『サービス設計 12 箇条』

出典：デジタル・ガバメント推進「標準ガイドライン」研修資料（デジタル庁 令和 4 年 4 月）

第 1 条 利用者のニーズから出発する	第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む
第 2 条 事実を詳細に把握する	第 8 条 自分で作りすぎない
第 3 条 エンドツーエンドで考える	第 9 条 オープンにサービスを作る
第 4 条 全ての関係者に気を配る	第 10 条 何度も繰り返す
第 5 条 サービスはシンプルにする	第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる
第 6 条 デジタル技術を活用する	第 12 条 システムではなくサービスを作る

第 1 条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なかを考える。様々な利用者が居る場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。

第 2 条 事実を詳細に把握する

十分な実態の調査や分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、実際の現場では何が起きているのか、実態を事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第 3 条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、利用者が思い立った時からサービスが終わる時まで（エンドツーエンド）の、他の行政機関や民間企業が担うサービスまで含めた全体の一連の流れを考える。

第 4 条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、提供者である職員（フロントオフィス及びバックオフィスの双方）や関係する民間団体（企業、士業等）、周辺住民等も考慮に入れ、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。

第 5 条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人が、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できるようにする。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める項目は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用する

サービスには一貫してデジタル技術を用い、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現する。これまでデジタル以外の媒体で解決してきたものであっても、デジタル技術への置き換えの可能性を検討し、サービスの改善を図る。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるように設計する。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。自分で作成する場合も、過剰な機能や独自技術の活用を避け、他で利用することを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、利用者の意見を取り入れる。検討経緯や決定理由について、可能な限りオープンにするとともに、サービス開始後も、提供状況や品質等の状況について公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的に情報システムを用いてサービスの提供や業務を実施し、利用者等からフィードバックを得るなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら開発を行う。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常にサービスの改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはいけない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組み、全体像を実現する。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が見る効果（ベネフィット）を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

●国が示す『自治体 DX 推進計画及び推進手順の概要』

出典：自治体 DX 推進計画[第 2.0 版]及び自治体 DX 推進手順書（総務省 令和 4 年 9 月）

自治体DX推進計画等の概要	
<p>自治体DX推進計画の趣旨</p> <p>○『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に計画を策定。</p> <p>○その後、『骨太の方針2022』において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和4年9月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和4年6月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。</p>	
<p>自治体DX推進計画（2022.9.2改定） ※計画期間：2021.1～2026.3</p> <p>■自治体におけるDXの推進体制の構築</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制） ② デジタル人材の確保・育成 ③ 計画的な取組み（スケジュール策定等） ④ 都道府県による市区町村支援 <p>■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 自治体情報システムの標準化・共通化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行 ② マイナンバーカードの普及促進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 2022年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等 ③ 行政手続のオンライン化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に ④ AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ ②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進 ⑥ セキュリティ対策の徹底 <p>■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項</p> <ol style="list-style-type: none"> ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルデバйд対策 ③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し 	<p>自治体DX推進手順書（2022.9.2一部改定）</p> <p>■自治体DX全体手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ DXを推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理 <p>ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定 ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行</p> <p>■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの <p>■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの <p>■参考事例集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの <p>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2022.9.2改定）</p> <p>○ これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各団体の事業概要を写真やイラストとともにまとめたもの。令和4年9月、取組に至った経緯・課題意識、活用した国等の支援制度等を盛り込むバージョンアップを実施。</p>

自治体 DX 推進計画等の概要（総務省 令和 4 年 9 月）

(1) 経緯

『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和 2 年 12 月に計画を策定。

その後、『骨太の方針 2022』において「自治体 DX 計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和 4 年 9 月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和 4 年 6 月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。

(2) 計画期間

2021 年 1 月から 2026 年 3 月まで

本計画は、共通的な基盤・機能を提供するガバメントクラウドの活用に向けた検討など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行う。

(3) 自治体 DX の重点取組事項

① 自治体情報システムの標準化・共通化

2025 年度末までに、住民記録、地方税等の基幹系 20 業務について、国の策定する標準仕様書に準拠したシステムへと移行する。

② マイナンバーカードの普及促進

2022 年度末までには「ほとんどの国民がマイナンバーカードを持つこと」を目指し、交付を促進するとともに、交付体制を充実させる。

③ 自治体の行政手続のオンライン化

2022 年度末までに、「特に国民の利便性向上に資する手続」（26 種類）についてマイナポータルからオンライン手続を可能にする。

④ 自治体の AI・RPA の利用推進

国の作成する AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI・RPA の導入、活用を推進する。

⑤ テレワークの推進

テレワークの導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

⑥ セキュリティ対策の徹底

国が示すガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。

(4) 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

① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組推進・地域社会のデジタル化

地域社会のデジタル化に係る各自治体の事例を参考にし、地域課題に応じたデジタル実装の取組を推進する。

② デジタルデバйд対策

誰もがデジタル化の恩恵を享受できる誰一人取り残されない地域社会のデジタル化を推進する。

③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

国の示す地方公共団体向けのマニュアル等を参考にし、デジタル化を阻害する条例・規則等の点検・見直しを実施する。

(5) 各団体において必要に応じ実施を検討する取組

① BPR の取組の徹底

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り、業務改革（BPR）に取り組む。また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、規制の見直しも併せて行う。

② オープンデータの推進・官民データ活用の推進

行政保有データをオープン化し、データを活用した地方発ベンチャーの創出の促進、地域の課題の解決を図る。

●国が示す『デジタル技術活用の基本原則』

出典：情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（令和元年 5 月）

(1) 行政手続のオンライン化実施の 3 原則

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）において、行政手続等における利便性の向上と負荷低減、行政運営の簡素化・効率化を目指して、デジタル技術を活用した行政の推進のための 3 つの基本原則が掲げられました。

デジタルファースト	個々のサービスが一貫してデジタルで完結する。
ワンスオンリー	一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

これらの基本原則を実現することで、いつでもどこでも、また、待つことや繰り返しの作業を行うことなく、オンラインで手続を行うことができるようになり、利用者の満足度の向上が期待できます。

なお、行政手続のデジタル化への取組においては、手続のオンライン化だけでなく、書面規制、押印、対面規制等の制度面の見直しやバックオフィスも含めた業務プロセス全体の再評価・再構築（BPR）が必要になります。そのため、首長や CIO 等も含めた上位層からのガバナンスの下、全庁体制で取り組むこととされています。

また、行政手続のオンライン化においては、高齢者や障がい者などを含む全ての人に対するアクセシビリティの確保や、情報セキュリティおよび個人情報の適正な取り扱いの確保も求められています。

(2) システム導入の際の基本原則：クラウド・バイ・デフォルト原則

情報システムの導入において、クラウドサービス型のパッケージソフト（以下、「クラウドサービス」という。）を利用する場合、ベンダからサービスライセンスを調達することで利用を開始できるため、スクラッチ開発やオンプレミス型情報システムよりも、導入や運用が容易であり、金銭的・時間的・人的コストの抑制が見込めることに加え、利用状況に応じて柔軟にリソース等の変更が行える、高いセキュリティが確保されている、災害に対して強いといったメリットがあるとされています。

これらを踏まえ、行政の情報システムの調達においては、クラウドサービスの利用を第 1 候補とする、クラウド・バイ・デフォルトの原則が掲げられています。

(3) オープンデータ推進のための考え方：オープンデータ・バイ・デザイン

市場における多様なサービスの創出の促進、官民協働による地域課題の解決、行政の高度化・効率化・透明化を図るため、行政データのオープンデータ化が推進されています。国は、企画、設計段階からオープンデータを前提とした情報システムや業務プロセスの整備を行う、オープンデータ・バイ・デザインの考え方に基づいたオープンデータ化の取組を推進しています。

●用語集

	用語	解説
A	えーあーい AI	人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。今まで人間しかできなかったような高度な知的能力（推論や判断、学習等）を機械であるコンピュータ自身が模倣する技術を意味する。Artificial Intelligence の略。
B	びーびーあーる BPR	業務本来の目的に向かって既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れを最適化すること。Business Process Re-engineering の略。
D	でーいーえつぷ DX	デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。Digital Transformation の略。
E	いーびーびーえむ EBPM	政策の企画立案をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づくものとする。Evidence Based Policy Making の略。
	いーしー EC	電子商取引と訳され、インターネット上でモノやサービスを売買すること全般を指す。Electronic Commerce の略。
I	あーいしーてーい ICT	情報通信技術と訳され、コンピュータ単独の利用だけでなく、ネットワークを活用して情報や知識を共有することも含めた言葉。メールや SNS 等のやり取りも含まれる。Information and Communication Technology の略。
	あーいおーてーい IoT	モノのインターネットと訳される。パソコンやスマホに限らず、家電やセンサーなど様々なものがインターネットに繋がる仕組みのこと。Internet of Things の略。
M	まーす MaaS	地域住民や旅行者の移動ニーズに応じ、複数の交通機関やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ、検索・予約・決済などを一括で行うサービスのこと。Mobility as a Service の略。
R	あーるびーえー RPA	人間がコンピュータを操作して行う作業をコンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。Robotic Process Automation の略。
S	えすえぬえす SNS	人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。Social Networking Service の略。
ア	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用できるよう公開されたデータのこと。

	用語	解説
カ	カーボンニュートラル	温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡にさせることを意味している。カーボンニュートラルの達成には、温室効果ガスの排出量の削減並びに吸収作用の保全及び強化をする必要がある。
	キャッシュレス	お札や小銭などの現金を使わずにお金を支払うこと。決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード決済などがある。
	クラウド	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス形態。
サ	サイバー空間	主にコンピュータやネットワークによって構築された仮想的な空間。現在ではインターネット環境やインターネットそのものを指す言葉として用いられる。
	サブスクリプション	製品やサービスなどの一定期間の利用に対して代金を支払う方式。消費者ニーズが多様化し、「所有」から「利用」への移行が見られるなか、それに応えるものとして様々な業界で拡大している。
	シェアリングサービス	使われていない資産やリソースを有効活用することで新しい価値を生み出すこと。モノや空間だけでなく、スキルや移動を共有するサービスも登場している。
タ	デジタルデバイド	コンピュータやインターネット等の情報技術（IT）を利用したり使いこなしたりできる人とそうでない人に生じる、機会や社会的地位などの格差のこと。IT を使いこなすことで情報の入手量や質が格段に向上する一方、使いこなせていない人との間に情報格差を生み、それが機会や待遇の差、最終的には貧富の格差にまで繋がるという考え方。
	デジタル田園都市国家構想	デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現するという構想。デジタルの力を全面的に活用し「地域の個性と豊かさ」を活かしつつ、「都市部に負けない生産性・利便性」も兼ね備え、「心豊かな暮らし」（Well-being）の実現を目指すとしている。
	テレワーク	勤労形態の一種で ICT を活用し、時間や場所の制約を受けずに柔軟に働く形態のこと。テレワークは「場所にとらわれない仕事のスタイル」を実現できるため、働き方改革の手段として重視されている。
ハ	ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑だが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。
ワ	ワーケーション	非日常の土地で暮らし、働くことで、生産性や心の健康を高め、より良いワーク＆ライフスタイルを実施することができる手段。

南城市 DX 推進計画



令和 5 年 6 月

編集発行 沖縄県南城市 DX 推進課
〒901-1495
沖縄県南城市佐敷字新里 1870
TEL:098-917-5337 FAX:098-917-5427