

沖縄県北中城村 DX推進計画

令和8年6月3日
北中城村



目次

1 DXに関する全体方針

1. 計画策定の背景と目的
2. DXの定義
3. 国の動向
4. 北中城村における課題

2 DX推進のビジョン・基本方針

1. 計画の背景と目的
2. DX推進のビジョン・基本方針

3 DX推進における職員マインド・心得

4 DX推進環境

5 DX推進に向けた取組項目

- ① 行かない窓口
(行政手続きのオンライン化)
- ② 書かない窓口
- ③ 待たない窓口
- ④ 迷わない窓口
- ⑤ 行政情報発信手段の強化・拡充
- ⑥ BPR(業務の見直しを踏まえたデジタルツールの活用)
- ⑦ デジタル人材の育成
- ⑧ 新たな技術(AI等)の利活用

6 進行管理・見直し

1 | DXに関する全体方針

1-1. 計画策定の背景と目的

国内外の社会・経済情勢の急速な変化や少子高齢化の進行、価値観や生活様式の多様化などにより、国・社会全体を取り巻く環境は一層複雑化・高度化しています。

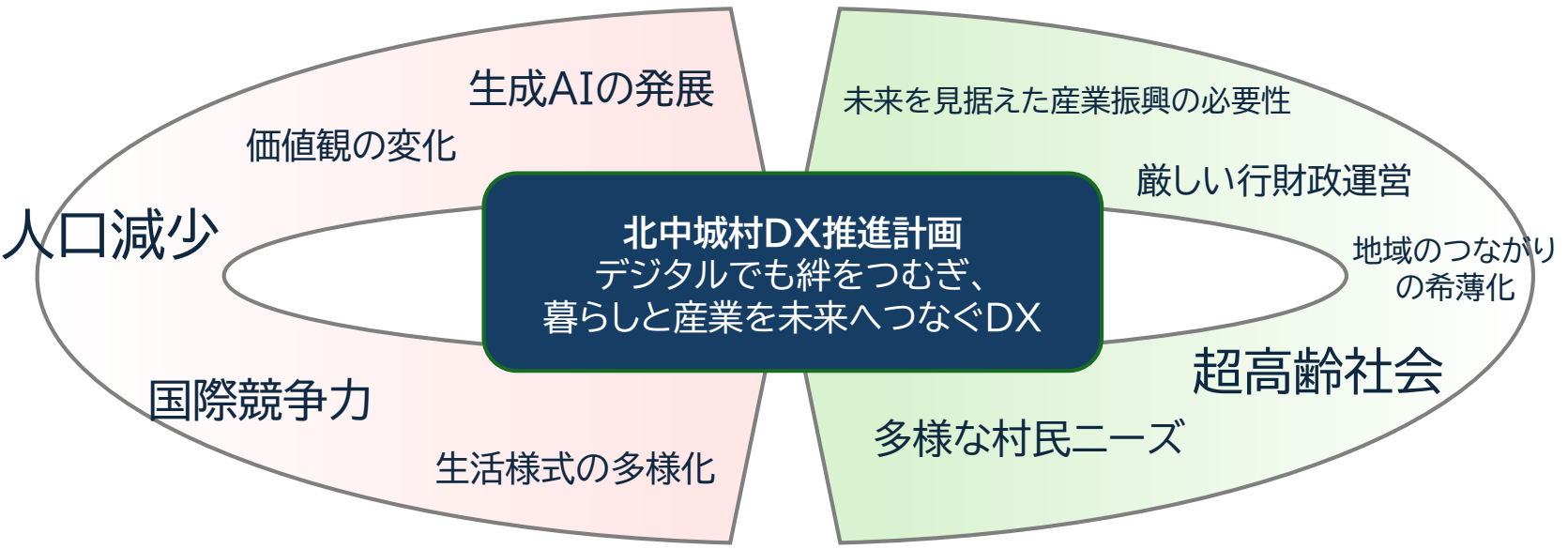
これらの変化は、人口構造の変化や行政需要の多様化など、本村の村政運営にさまざまな影響を及ぼしており、本村の地域特性も踏まえた的確な対応が求められています。

このような状況を踏まえつつ、限られた人的・財政的資源の中で持続可能な村づくりを推進していくためには、デジタル技術も活用した業務の効率化や行政サービスの高度化、村民の利便性向上を図ることが不可欠です。

そこで、デジタルの力を活用しつつ村として対応すべき課題に取り組む指針として、「北中城村DX推進計画」を策定します。

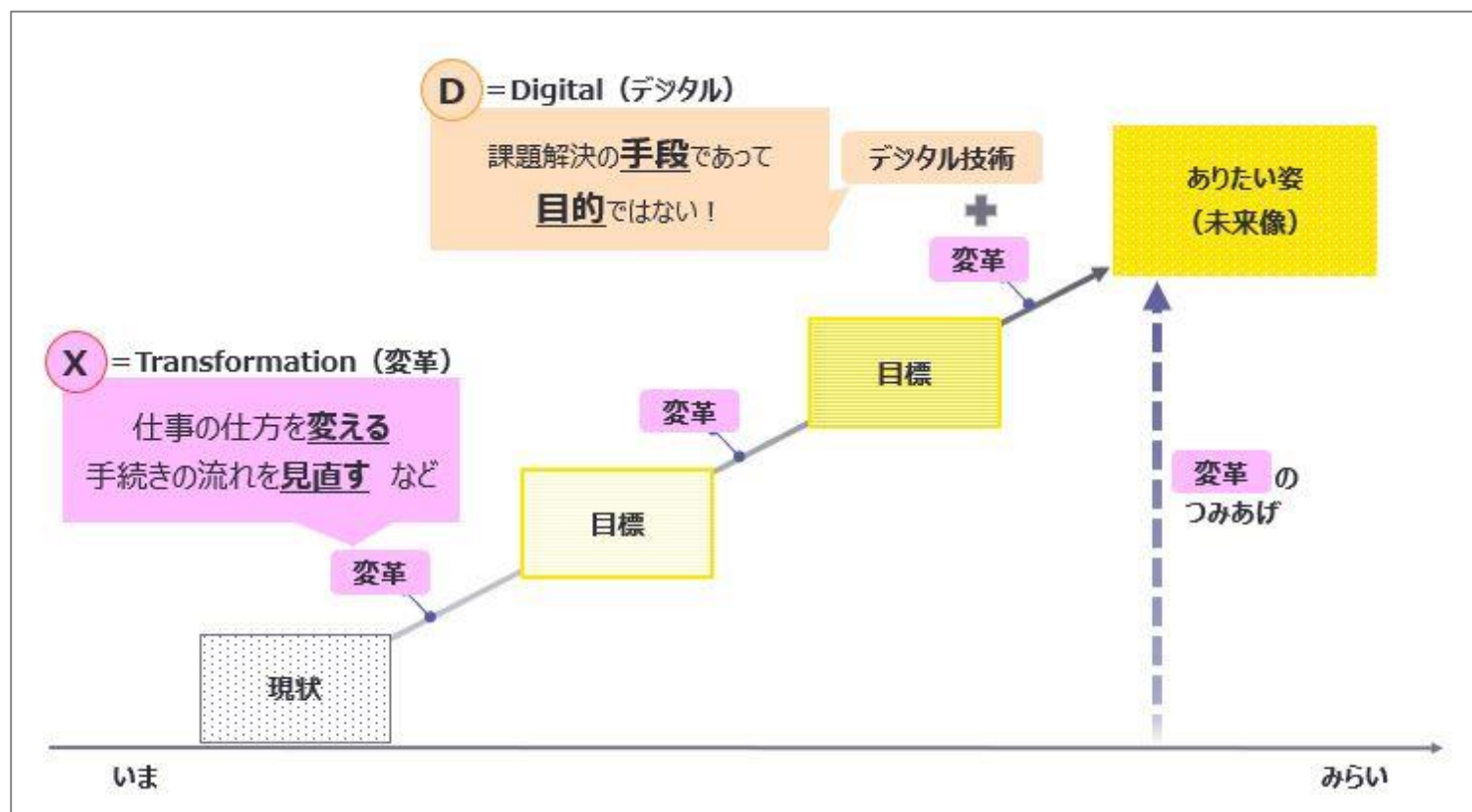
国・県・社会全体を取り巻く状況

北中城村を取り巻く状況



1-2. DXの定義

DXとは、住民サービスの向上を主な目的として「人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念で、デジタル技術も活用し、業務そのもの、組織、プロセス、行政の文化・風土などの既存の仕組みを変革し、生産性の向上・新たな価値を創出することです。



村としてのDXに対する向き合い方

1-3. 国の動向

デジタル田園都市国家 構想総合戦略

- ✓ デジタル田園都市国家構想を実現するために、各府省庁の施策を充実・強化し、施策ごとに2023年度から2027年度までの5か年のKPI（重要業績評価指標）とロードマップ（工程表）を位置づけたもの。

2023年12月26日
閣議決定

デジタル社会の実現に 向けた重点計画

- ✓ デジタル社会形成基本法に規定する「重点計画」、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律に規定する「情報システム整備計画」及び官民データ活用推進基本法に規定する「官民データ活用推進基本計画」として策定したもの。

2025年6月13日
閣議決定

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】

- ✓ 自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、計画としたもの。

2026年1月30日
改定

1-4. 北中城村における課題

- ・ 少子高齢社会における村民ニーズの複雑化・多様化や、職員一人ひとりにかかる業務量の増大
- ・ いつでも、どこからでも行政サービスにアクセスできるなど利用者の利便性を高めるサービスの向上
- ・ 事務の効率化や生産性の向上により、長期的にはコストの減少が期待されるが、DXの取組期間は、人的な負担が増え、短期的には財政的なコストも増加
- ・ DXの取組を効果的なものとするため、DXの意義について、全員が共通認識のもと、組織的な取組が必要
- ・ デジタル人材の育成や、DX推進における職場風土づくり、職員の意識改革が必要

上記を踏まえて今後どう対応していくか
→「DX推進計画」を策定・共有し、同じ目標に向かって取り組みを進める

2 | DX推進のビジョン・ 基本方針

2-1. 計画の背景と目的

1-4であがった課題解決にあたり、課題・目標を共有して取り組むため、「北中城村DX推進計画」を策定します。

目的と 位置づけ

本計画は、「第五次総合計画(基本構想/前期基本計画)・北中城村デジタル田園都市国家構想総合戦略」で掲げる将来像「絆をつむぎ躍動する田園文化村」をDX推進の側面から実現するため、個別計画として位置づけています。

また、本計画の策定にあたり、国の定める「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」、沖縄県の定める「沖縄県DX推進計画」を勘案しています。

計画期間

令和8年度から令和12年度までの、おおよそ5年間とします。
また、必要に応じて随時見直します。

2-2. DX推進のビジョン・基本方針

デジタルでも絆をつむぎ、暮らしと産業を未来へつなぐDX

～みんなにやさしく、“ありがとう”が広がる村へ～

DXは、役場の効率化やデジタル化そのものを目的とするものではありません。職員、住民、事業者が村をより良くしたいという想いを共有し、課題の本質を捉えながら、皆で同じ方向を向いて取り組むことを大切にします。

デジタル技術を手段として活用することで、暮らしの利便性向上や行政サービスの充実に加え、農水産業や観光など地域産業の発展にもつなげていきます。こうした取組により生まれた時間や価値を、人に向き合うための時間や新たな挑戦へと還元し、誰にとってもやさしく、わかりやすい村づくりを進めていきます。

自治体
DX

住民によりそった役場の実現
手続きがしやすい役場であることを筆頭に、皆に分かりやすい・優しい役場に向けてデジタルの力を活用します

産業
DX

ニーズ調査等を実施し、北中城村の産業に資する施策を展開します



3 | DX推進における 職員マインド・心得

3. DX推進における職員マインド・心得

～DXを自分事としてとらえ、考え、行動する～

1

変化を恐れず、まず挑戦する

今の状態を当たり前のもので受け入れず、どうしたらよりよい村になるのかを考え、思い切って挑戦できる職員を増やします。

4

失敗を認め、次につなげる勇氣

試して失敗したとしても、学びの機会として前向きに受け止め、次の行動につなげていく組織風土を醸成します。

2

利用者視点で考える

自らの職員としての視点だけでなく、村民の視点でニーズを的確に把握します。

5

自分でも考え・皆で創る

職員一人ひとりが村の課題を自分事として考え、よりよい村づくりに取り組みます。その中で、一人よがりになることなく職員・住民が共に創る姿勢を大切にします。

3

データに親しみ、判断に活かす

データを重要な判断材料の一つと捉え、政策立案や業務改善に活用します。

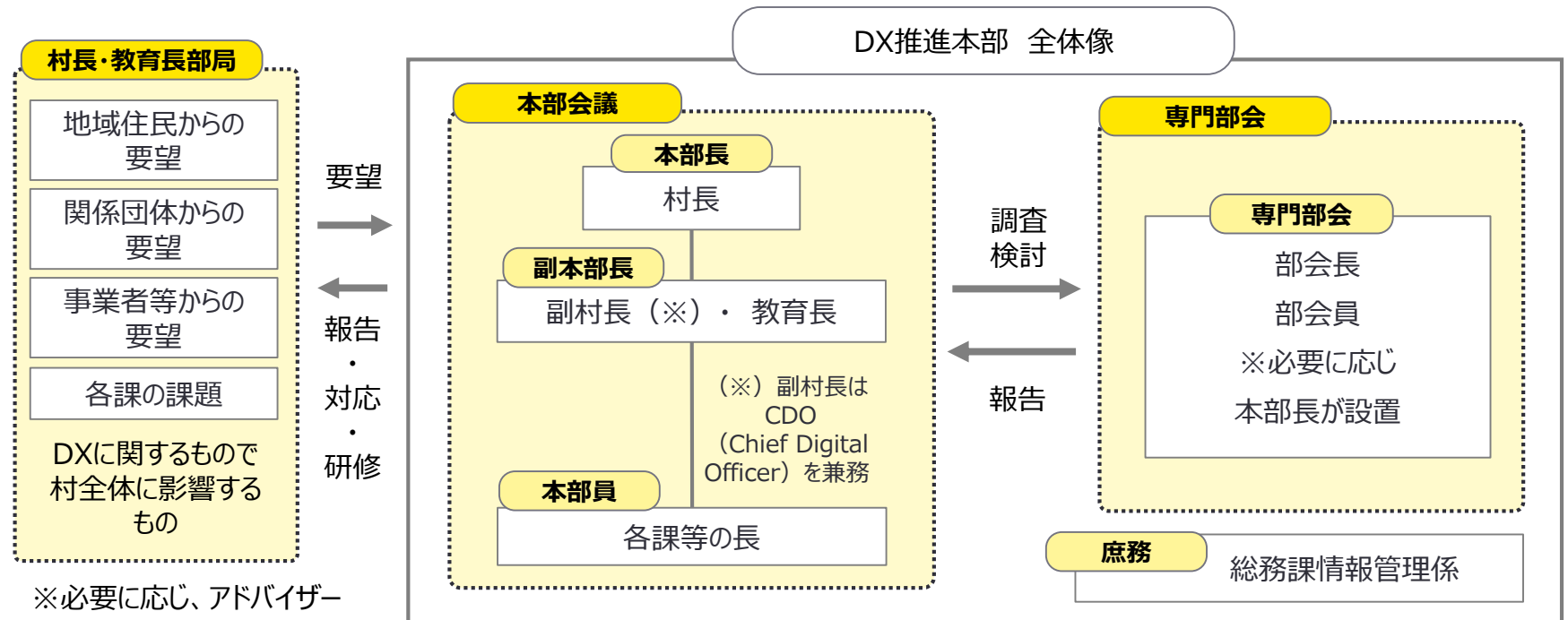
6

システムありきにせず、業務の本質から考える

デジタル化は課題解決の手段の一つであると認識し、本来の目的を明確にしたうえで、「なぜやるのか」を考えます。

4 | DX推進環境

4. DX推進環境



※必要に応じ、アドバイザー派遣制度等を活用

【それぞれの役割】

名称	担当	役割・構成	名称	担当	役割・構成
本部長	村長	DX推進本部の事務を総括	副本部長	副村長 教育長	本部長の補佐・本部長職務代理
CDO	副村長	ICT施策・DX推進施策各施策の進捗管理・部局間の調整を総括	本部員	各課等の長	DX施策の総合的な施策の推進
部会長	本部長の指名者	機動的・専門的な調査・検討を行う専門部会を総括	部会員	部会長の指名者	機動的・専門的な調査・検討
庶務	総務課 情報管理係	DX推進本部会議、専門部会の調整等の庶務			

5 | DX推進に向けた取組項目

5. DX推進に向けた取組項目

日ごろから住民の皆様とかかわる職員等から、村の地域課題を収集・整理しました。本計画では、これらの地域課題を踏まえて村がどういったところに取り組んでいくかの方針を掲載しています。

地域課題

役場の窓口対応を前提とした行政手続き

手書き申請の多さ

来庁者の待ち時間の多さ・再来庁の必要性

来庁者が複数窓口を回る必要・わかりにくい窓口

村ホームページやSNSによる情報発信の不足

行政の効率化が進んでいない

デジタル活用に関する知識やスキル不足

村政に有用な新しい技術の活用ができていない

取組項目

① 行かない窓口(行政手続きのオンライン化)

② 書かない窓口

③ 待たない窓口

④ 迷わない窓口

⑤ 行政情報発信手段の強化・拡充

⑥ BPR(業務の見直しを踏まえたデジタルツールの活用)

⑦ デジタル人材の育成

⑧ 新たな技術(AI等)の利活用

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目①:行かない窓口(行政手続きのオンライン化)

現状と課題

- 多くの行政手続きが窓口対応を前提とした運用となっており、定型的で緊急性の低い手続きについても、開庁時間内に来庁いただく必要が生じています。
- また、窓口での紙書類の確認、問い合わせ対応などに職員の手作業が多く、業務の効率化や住民サービス向上に向けて改善の余地があります。

住民の皆さまが、ご自宅などから都合のよい時間に手続きを行えるよう、オンライン申請の普及を進め、来庁しなくても手続きできる環境の実現を目指します。
また、手続きの分かりやすさや利用しやすさを高めるとともに、デジタルに不慣れな方へのサポートも充実させ、だれもが安心して使える仕組みを整えます。

主な取組内容

- 定型的・緊急性の低い手続きを中心に、手続きのオンライン化や統一的な申請基盤の整備を進め、来庁に頼らず、24時間いつでも利用できる行政手続きを段階的に拡充します。
- また、公民館等の支援拠点や入力支援端末の整備、動画・FAQによる案内などを通じて、デジタルに不慣れな方も含め、だれもが利用しやすい環境づくりを進めます。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目②:書かない窓口

現状と課題

- 窓口では手書き申請を前提とした運用が多く、同じ情報を何度も記入する必要があるなど、来庁者の待ち時間や手続きの負担が大きくなっています。
- また、紙書類の内容をシステムへ入力する作業が発生しており、受付や確認に時間を要する要因となっています。

窓口では手書きに頼らず、必要な情報をデータで確認・活用することで、スムーズに申請できる環境を目指します。
また、一度入力した情報を再利用できる仕組みを整え、待ち時間の短縮と分かりやすい手続きを実現します。

主な取組内容

- 事前入力や既存情報の再利用などを可能とする「書かない窓口」の導入を進め、窓口での手書き記入を減らします。
- あわせて、申請様式の整理・統合や必須項目の見直し、タッチパネル等の活用により、だれもが簡単に手続きできる窓口環境を整備します。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目③:待たない窓口

現状と課題

- 窓口相談は随時対応が中心となっており、混雑時には来庁者の待ち時間が発生しています。
- また、担当者が不在の場合に再来庁をお願いすることもあり、来庁者の負担につながっています。

来庁前に相談日時を予約できるなど、必要なときにスムーズに相談できる窓口環境を目指します。
あわせて、オンライン相談等も活用し、来庁の有無にかかわらず、待ち時間なく必要な案内が受けられる体制を整えます。

主な取組内容

- 窓口相談の実態を把握したうえで、来庁予約や担当者の在席状況を確認できる仕組みの導入を検討します。
- あわせて、オンライン相談(チャット)やチャットボットの活用により、来庁せずに相談できる手段の充実を図ります。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目④:迷わない窓口

現状と課題

- ライフイベントに関する手続きが担当課ごとに分かれているため、来庁者が複数の窓口を回る必要があり、どこで手続きすればよいか分かりにくい状況があります。
- また、庁舎内の案内や動線、支払い方法、多言語対応などが十分に統一されておらず、来庁者にとって負担となる場合があります。

ライフイベントに応じて必要な手続きが分かりやすく案内され、できるだけ一か所で手続きが完結する、迷わない窓口を目指します。
あわせて、分かりやすい案内表示や多言語対応などにより、誰もが安心してスムーズに手続きできる環境を整えます。

主な取組内容

- ライフイベントごとの手続きを整理し、ワンストップ窓口や受付支援システムの導入、利用者導線の見直しなどにより、分かりやすい窓口運用を進めます。
- あわせて、案内表示や受付方法、支払い手段の見直し、多言語対応ややさしい日本語の活用などにより、誰にとっても利用しやすい窓口環境を整備します。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目⑤:行政情報発信手段の強化・拡充

現状と課題

- 村ホームページやSNSによる情報発信が十分に活用されておらず、制度や手続きの内容が分かりにくい場合があります。
- そのため、必要な情報を得るために窓口や電話での問い合わせが必要となることがあり、住民にとって手間がかかる状況があります。

ホームページやSNSなどを通じて、必要な情報が分かりやすく住民に届き、知りたい内容を自分で確認できる環境を目指します。
あわせて、問い合わせをしなくても手続きや制度を理解できる、見やすく使いやすい情報提供を進めます。

主な取組内容

- 村ホームページやSNSによる情報発信を強化し、制度や手続きの説明内容を整理したうえで、動画や分かりやすいWeb掲載を進めます。
- あわせて、問い合わせ実績を踏まえたFAQの充実や公開情報のデータ化を進め、住民が自ら必要な情報にたどり着ける環境を整備します。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目⑥：BPR(業務の見直しを踏まえたデジタルツールの活用)

現状と課題

- 行政における事務として、紙を前提とした対応などが多く、業務に時間と手間がかかっているほか、地図情報や施設管理なども個別対応が中心となっています。
- そのため、業務の見直しや新たな取組に十分な時間を確保しにくく、効率的な運営に向けた改善が求められています。

業務の棚卸しと見直しを進めたうえで、デジタルツールを活用し、申請・通知・支払い・情報提供などを効率的に行える環境を目指します。
あわせて、地図情報や公共施設情報のデータ化・共有を進め、業務判断や維持管理に活用できる体制を整えます。

主な取組内容

- 業務の棚卸しや優先度の整理、役割分担の見直しを行い、紙業務の整理や定型作業のデジタル化など、抜本的な業務改革を進めます。
- あわせて、キャッシュレス化や通知のデータ化、公開型GISや施設情報のデータ整備、リモート管理システムの導入などにより、業務の効率化とサービス向上を図ります。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目⑦: デジタル人材の育成

現状と課題

- デジタル化を進めるにあたり、住民・職員双方においてデジタル活用に関する知識やスキルを高めていく必要があります。
- また、専門的な知識を有する人材の確保やセキュリティ対策の強化も課題となっています。

住民・職員双方がデジタル技術を安心して活用し、日常生活や行政サービスの利便性が向上している状態を目指します。
あわせて、専門知識を持つ人材の育成・確保により、安全で安定したデジタル環境を整えます。

主な取組内容

- 住民・職員向けのDX講座やスマホ教室、テーマ別講座などを実施し、デジタルリテラシーの向上と活用機会の拡充を図ります。
- あわせて、セキュリティ対策の徹底や専門人材の育成・支援、小規模事業者等のICT活用支援などを進め、地域全体のデジタル活用力を高めます。

5. DX推進に向けた取組項目

■ 取組項目⑧:新たな技術(AI等)の利活用

現状と課題

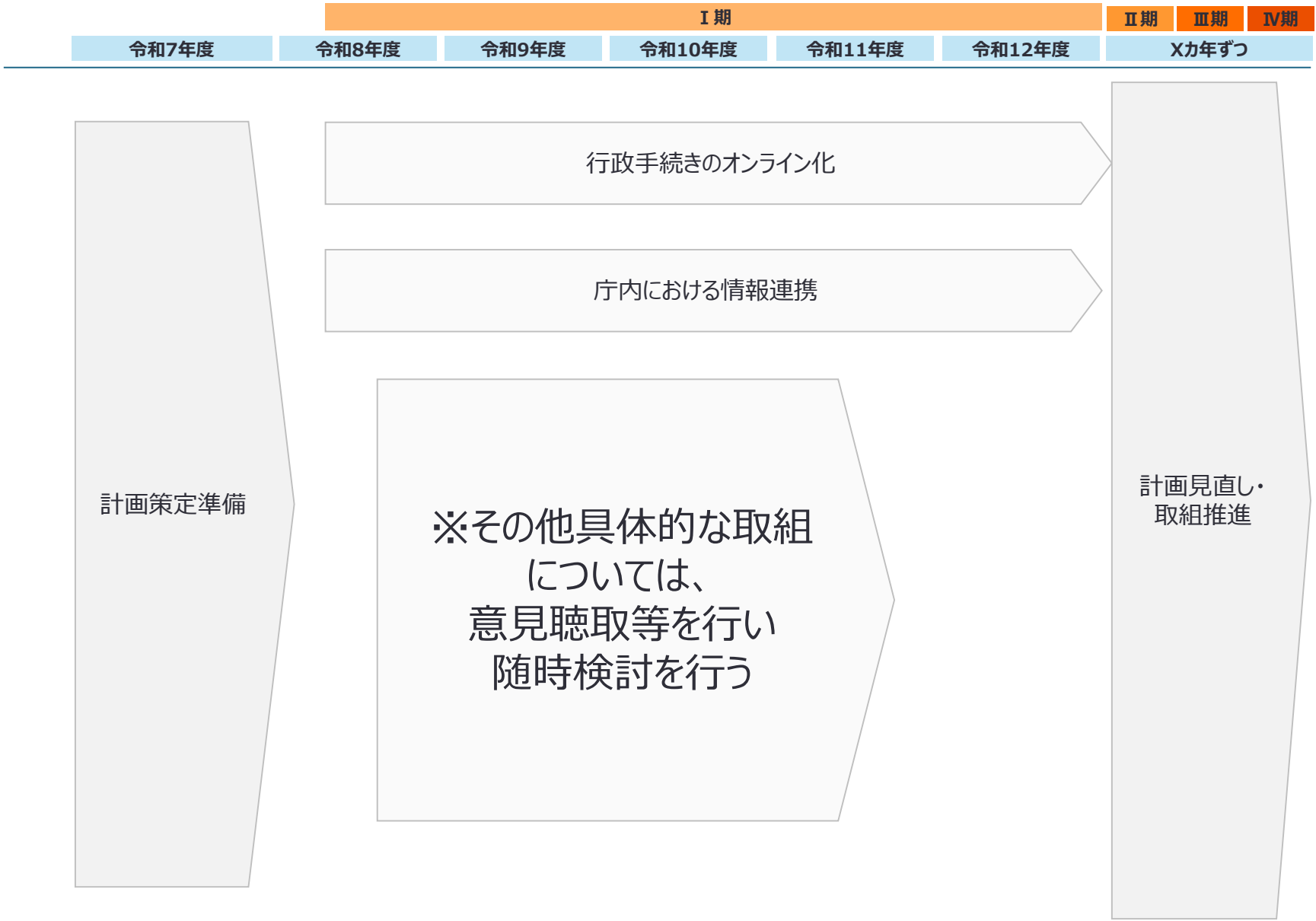
- 相談記録の作成や制度内容の確認・整理、電話対応などに時間を要しており、業務が特定の職員の知識や経験に依存する場面があります。
- また、契約手続が紙や押印を前提としていることや、AIなど新しい技術の活用が十分に進んでいないことも課題となっています

AIなどの新しい技術を活用し、相談記録の作成や制度確認、問い合わせ対応などが効率的に行える環境を目指します。
あわせて、電子契約の導入などにより手続のデジタル化を進め、よりスムーズで分かりやすい業務運営を実現します。

主な取組内容

- 生成AIによる相談記録作成支援や、国の通知・制度内容の要約検索、Q&A支援など、業務をサポートするAI活用を進めます。
- あわせて、電話の自動振り分けや応答システムの導入、職員向け研修の実施、電子契約の導入などにより、新たな技術の安全かつ効果的な活用を推進します。

5. DX推進に向けた取組項目



6 | 進行管理・見直し

6. 進行管理・見直し

あらゆる計画において、“計画を作って終わり”ではなく、継続的に計画の進捗状況を確認し、改善を図ること(PDCAサイクル)が重要です。
特にデジタル分野においては日進月歩で技術が発展するため、時代の流れに対応しながら村として最適な取組を行うことが求められます。
そのため、本計画においてもDX推進本部において定期的な状況評価を行い、時には抜本的な見直しも辞さない姿勢で取組を進めていきます。

N+1年度

Action:改善に向けて行動する
取組を客観的に評価したうえで改善に向けて行動。その実績を積み重ねることで、将来的にはEBPM(客観的なデータや証拠に基づいた政策立案)を進めます。

N-1年度

Plan:計画する
個別の取組だけでなく、本計画自体も定期的な見直しを実施します。

N年度末

Check:確認する
取組の進捗状況だけでなく、国・社会の動向や技術の発展などの外部環境も踏まえながら、絶えず取組を更新します。
状況の変化により、計画に記載していた取組を抜本的に見直すことが村にとって最適であると判断した場合は、代替手段を含めたうえで、取組の中断も検討します。

N年度

Do:実行する
各課が互いに連携を強化し横断的に協力しながら、村一体となって全力で取組を進めます。

