

時間や場所の制約を超えて
社会を豊かに

八王子市 デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

計画期間：令和4年度（2021年度）～令和7年度（2025年度）

【素案】

DX

Digital Transformation

市長あいさつ

目次

1章 計画の策定にあたって	1
1 計画策定の背景と目的	1
2 計画の位置づけ	3
3 計画期間	6
4 DX とは	7
5 DX により目指す 2025 年の姿	8
6 前計画「八王子市情報化計画」における取組	9
2章 デジタル化をめぐる動向	11
1 国による情報化施策の動向	11
2 東京都の動向	19
3 社会の動向	21
4 本市のデジタル化に関するアンケート結果	24
3章 本市の情報化に関する計画と取り組み	30
4章 計画のビジョン	33
1 ビジョン	33
2 ビジョン達成のための基本方針	35
5章 各基本方針における主な施策	38
基本方針1 生活の質の向上～市民視点の人にやさしいDX～	38
施策 行政手続のオンライン化	39
施策 窓口改革	41
施策 マイナンバーカード*の利活用推進	43
施策 AI*等最新デジタル技術の利用促進	45
施策 デジタルデバイド*対策推進	46
施策 データの蓄積・共有と政策の実現	47
基本方針2 地域課題の解消～DXによる安心で活力あるまちづくり～	49
施策 産学公連携ネットワークの構築	50

施策	多様な主体による地域課題の解決	51
施策	防犯・防災対策.....	52
施策	観光資源の活用とユニバーサルツーリズム*	54
施策	オープンデータ* の促進.....	56
施策	地域のデジタル化.....	58
基本方針3	行政の業務刷新～地域・現場から考える組織に～	61
施策	情報システムの標準化・共通化	62
施策	セキュリティ対策の徹底.....	64
施策	業務プロセスのデジタル化	66
施策	AI*・RPA* の利用促進.....	68
施策	デジタルを活用できる人財の育成.....	69
施策	職場環境の最適化	70
6章	計画の進行管理.....	72
	2040年の姿.....	73
	策定経過	77
	用語集.....	80
	参考資料	90

文中に *を付した用語については、「用語集」で解説しています。

1章 計画の策定にあたって

1 計画策定の背景と目的

(1) 「八王子市情報化計画」とその取組

本市では、社会情勢の変化、国のICT*に関する施策及び本市の課題を踏まえ、進めていくべきICT施策を的確に実施するため、令和4年度(2022年度)までを計画期間とした「八王子市情報化計画」を平成30年(2018年)に策定し、着実に推進してきました。八王子市情報化計画では、新たな技術により市民サービスの向上や業務効率化を図ることとし、市民からの問い合わせに対し24時間365日、AI*を用いてオンライン上で自動応答する「チャットボット*」や定型的で単純な業務を自動化する「RPA*」を導入しました。また、業務システムについて、本庁舎内に設置していたサーバ*からクラウド*サービスへ移行するなど、情報システムの全体最適化に取り組みました。

八王子市情報化計画における取組詳細は、「本章 6 前計画「八王子市情報化計画」における取組」のとおり

(2) 社会情勢の急激な変化

令和元年(2019年)に発生した新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、感染防止対策として外出の自粛や3密(密閉・密集・密接)の回避、コミュニケーションの対面から非対面への移行等の必要性から、インターネットショッピングや動画配信等のオンライン消費・サービスの利用が急増し、職場においてはオンライン会議やテレワーク*が実施されるなど、私たちの暮らし方や働き方は大きく変わりました。

その中で行政のデジタル化については、令和2年度(2020年度)に実施した特別定額給付金事業等において、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで国と地方公共団体及び地方公共団体間で横断的なデータの活用が十分にできないことなどから、支給の遅れなど様々な課題が明らかになりました。また、人口減少や少子高齢化の急速な進展によりサービスの担い手不足が懸念されるなか、持続可能な社会を形成していくために、今後ますますデジタル技術の活用が重要となってきます。

一方で、近年のデジタル技術の進展は、一人ひとりのニーズに合ったきめ細かい市民サービスなど、従来にはなかった新たな価値の提供を可能としました。

国は令和2年(2020年)12月25日に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定しました。この基本方針では、デジタル化は、国民生活の利便性を向上させ、行政機関や民間事業者等の効率化に資する、データの資源化と最大活用、安全・安心、ユニバーサルデザインを考慮した設計等を前提とした人に優しいデジタル化の必要があるとされ、デジタル改革が目指す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」が掲げられました。この基本方針等を踏まえ、デジタル社会の基本理念等を定めた「デジタル社会形成基本法」をはじめとするデジタル改革関連法^{*}が令和3年(2021年)5月12日に成立しました。同年9月1日には、関係行政機関の長に対して「勧告権」をもつデジタル庁を設置し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」をミッションとして「デジタル社会に必要な共通機能の整備・普及」や「国民目線のUI^{*}・UX^{*}の改善と国民向けサービスの実現」等の取組を進めています。

(3) 八王子市情報化計画の全部改定の必要性

本市においてもポストコロナ時代の「新たな日常^{*}」と「持続可能な地域社会」を構築するため、行政のデジタル化に積極的に取り組んでいます。デジタル社会の形成にあたっては、単に業務をデジタルに置き換えるのではなく、デジタル技術やデータの活用により市役所の業務自体をこれまでの姿から変革する必要があります。

本市は、これまでも「八王子市情報化計画」を始めとする計画に基づき、デジタル技術を活用した市民サービスの向上や業務改善・効率化を進めてきましたが、今後はデジタル・トランスフォーメーション(DX)により新たな価値の創造や市民生活の質の向上に取り組んでいかなければなりません。

また、DXの推進にあたっては、「本市におけるDXとは何か」「なぜ今DXに取り組む必要があるのか」「DXでどのようなことを実現するのか」といったことを市の職員のみならず、市民と共通理解を形成することが必要不可欠です。

そこで「八王子市情報化計画」を全部改定し、新たに「八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(以下「本計画」という。)を策定し、DXのビジョンや取組を市民全体で共有して、本市のデジタル化を加速するとともに計画的かつ効果的に進めていきます。

2 計画の位置づけ

本計画は、現在の「八王子市情報化計画」の内容を引継ぎ、進化・強化させたもので、令和5年(2023年)3月に公表予定の長期ビジョンに掲げる「あるべき姿」の実現をデジタル化の取組により推進していくものです。

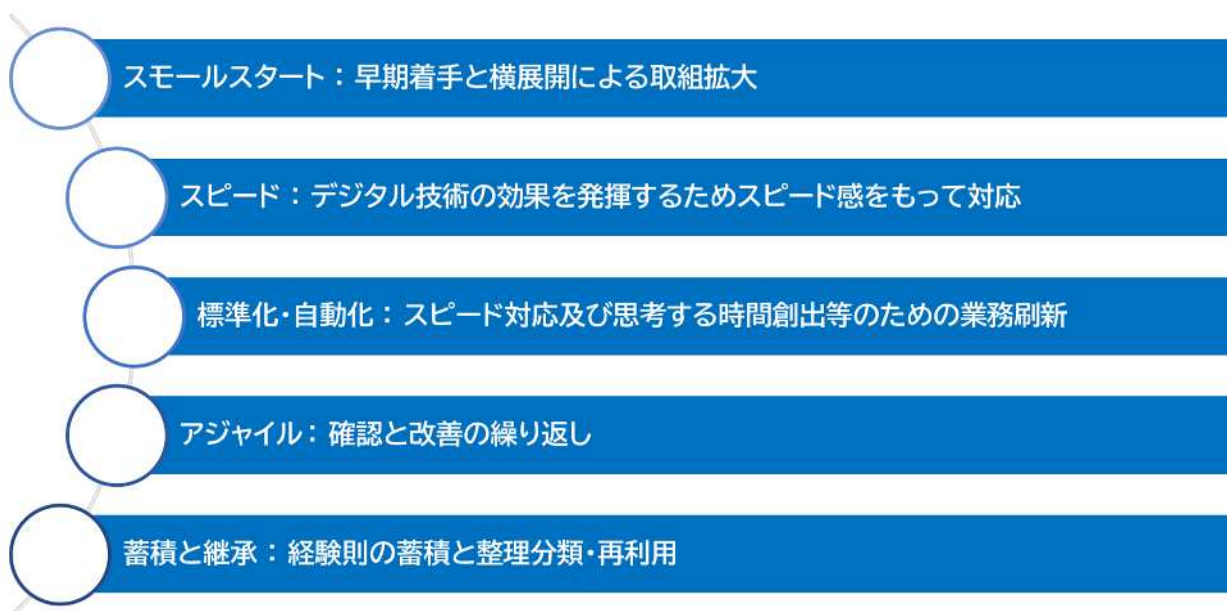
また、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するために総務省が令和2年(2020年)12月25日に策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」に対応しています。

本計画は、平成28年(2016年)12月に公布・施行された「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づき市町村の努力義務として策定する、区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画である「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけます。

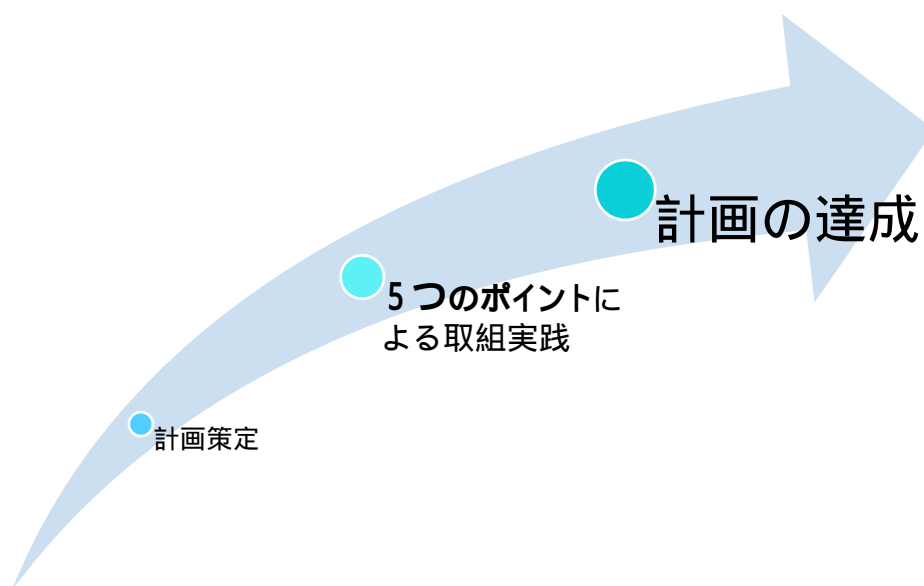
なお、本計画に基づく具体的な事業及び目標値等(KPI*)については、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画アクションプラン」を策定し、デジタル推進室が進行管理をすることで、デジタル化の取組の横展開や全体最適化を図り、組織や仕組みを変革していきます。

【計画の実現に向けたポイント】

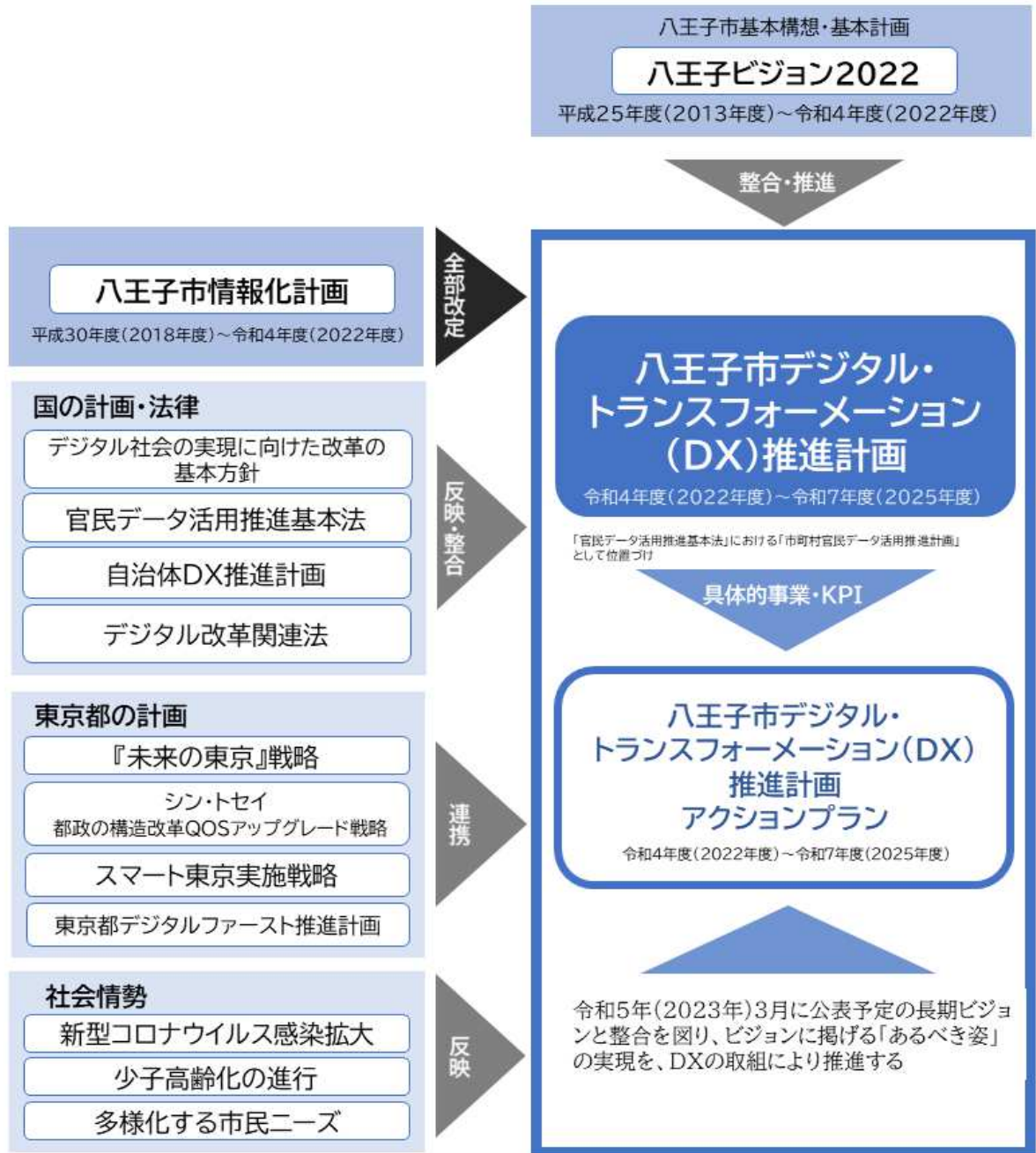
計画の実現に向けて、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」におけるデジタル社会を形成するための基本原則を踏まえつつ、以下の5つのポイントに従って取り組んでいきます。



デジタル技術の進展や社会情勢の変化が加速化している現在では、取組のスピードが極めて重要です。5つのポイントによる取組実践によって、変化に柔軟に対応しながら、計画の達成を目指します。



【図】計画の位置づけ



3 計画期間

計画期間は、総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」と最終年度を合わせて、令和4年度(2022年度)から令和7年度(2025年度)までの4年間とします。

ただし、社会情勢の変化や技術革新の動向により、見直しの必要が生じた場合には、計画期間内であっても改定します。また、個別施策について更に長い期間を設定することが必要な場合は、当該期間を計画期間とします。

【国の計画】

令和(西暦)年度	3(2021)	4(2022)	5(2023)	6(2024)	7(2025)
	世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画				
	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針				
	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画				

【東京都の計画】

令和(西暦)年度	3(2021)	4(2022)	5(2023)	6(2024)	7(2025)
	「未来の東京」戦略				
	シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略				
	東京デジタルファースト推進計画(第1期)				

【市の計画】

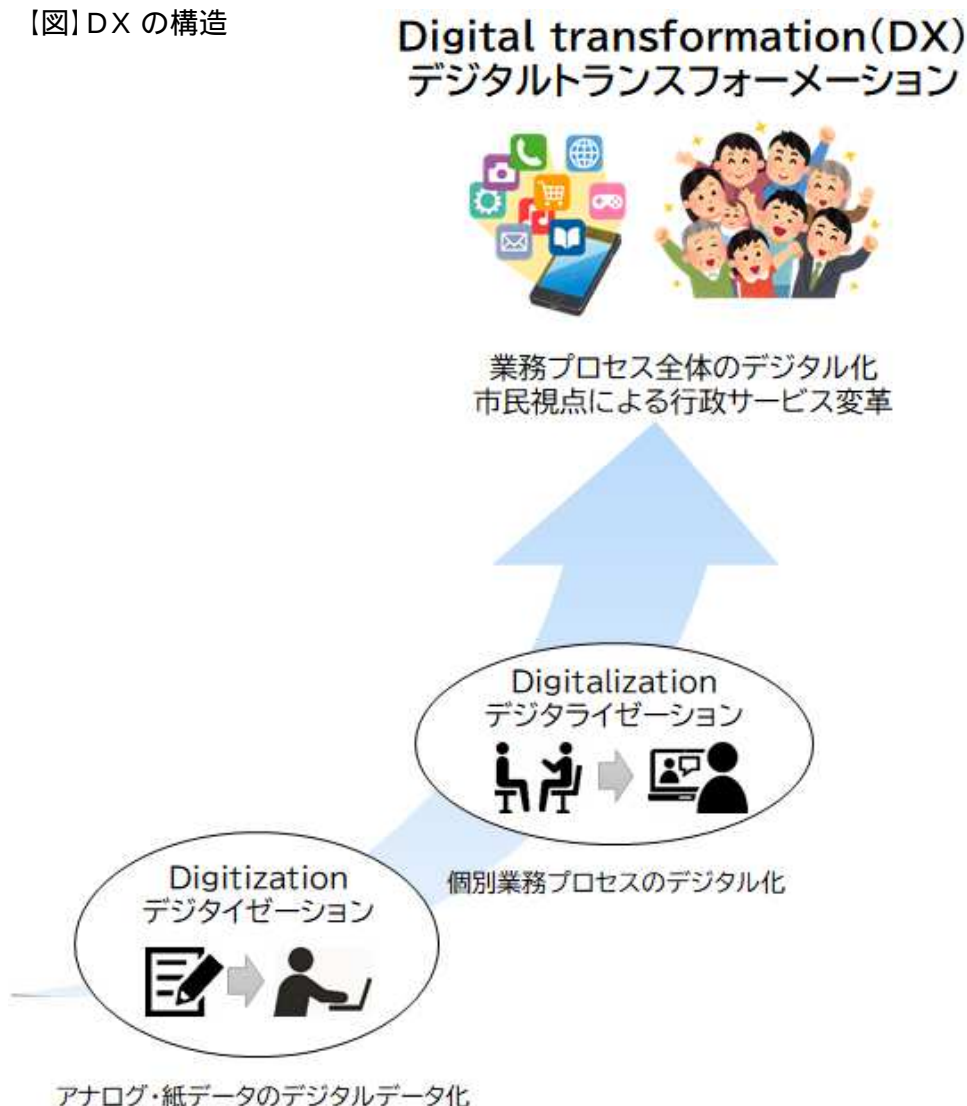
令和(西暦)年度	3(2021)	4(2022)	5(2023)	6(2024)	7(2025)
基本計画	八王子ビジョン2022 長期ビジョン				
計画	八王子市 情報化計画	八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画			
アクション プラン		八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画 アクションプラン			

4 DXとは

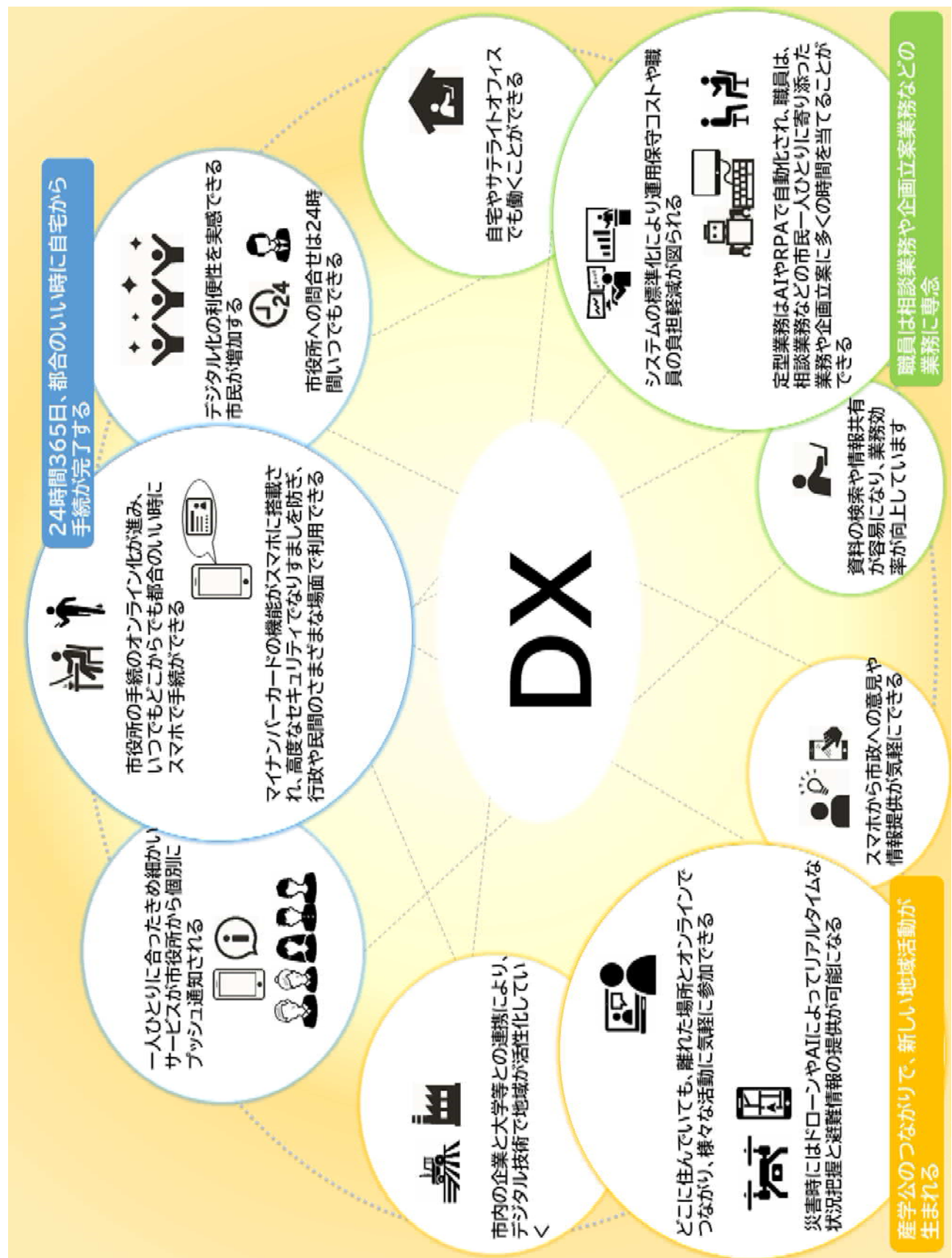
デジタル・トランスフォーメーション(DX)とは、デジタル技術やデータを活用して、市民視点に立って行政サービスを変革し、新たな価値を創出するものです。

本市ではこれまでも、業務効率化を図るための業務プロセスのデジタル化や一部手順のオンライン化などに取り組んできましたが、DXにおいては、デジタル技術やデータを活用して、市民視点で業務を検証・見直し、行政サービスのあり方を再構築することが求められています。例えば、単に手順をオンライン化するだけではなく、申請手続き自体を不要とし、該当する市民に漏れなくサービスを提供するように仕組みを抜本的に変えていく、これがDXです。DXは、誰もが分かりやすく使いやすい利便性の高いサービスを実現するものであり、市民の生活をより豊かにするものです。

【図】DXの構造



5 DXにより目指す2025年の姿



6 前計画「八王子市情報化計画」における取組

平成30年度(2018年度)に策定した「八王子市情報化計画」では、3つの基本方針の達成に向け、事業を推進してきました。主な取組内容は、以下のとおりです。

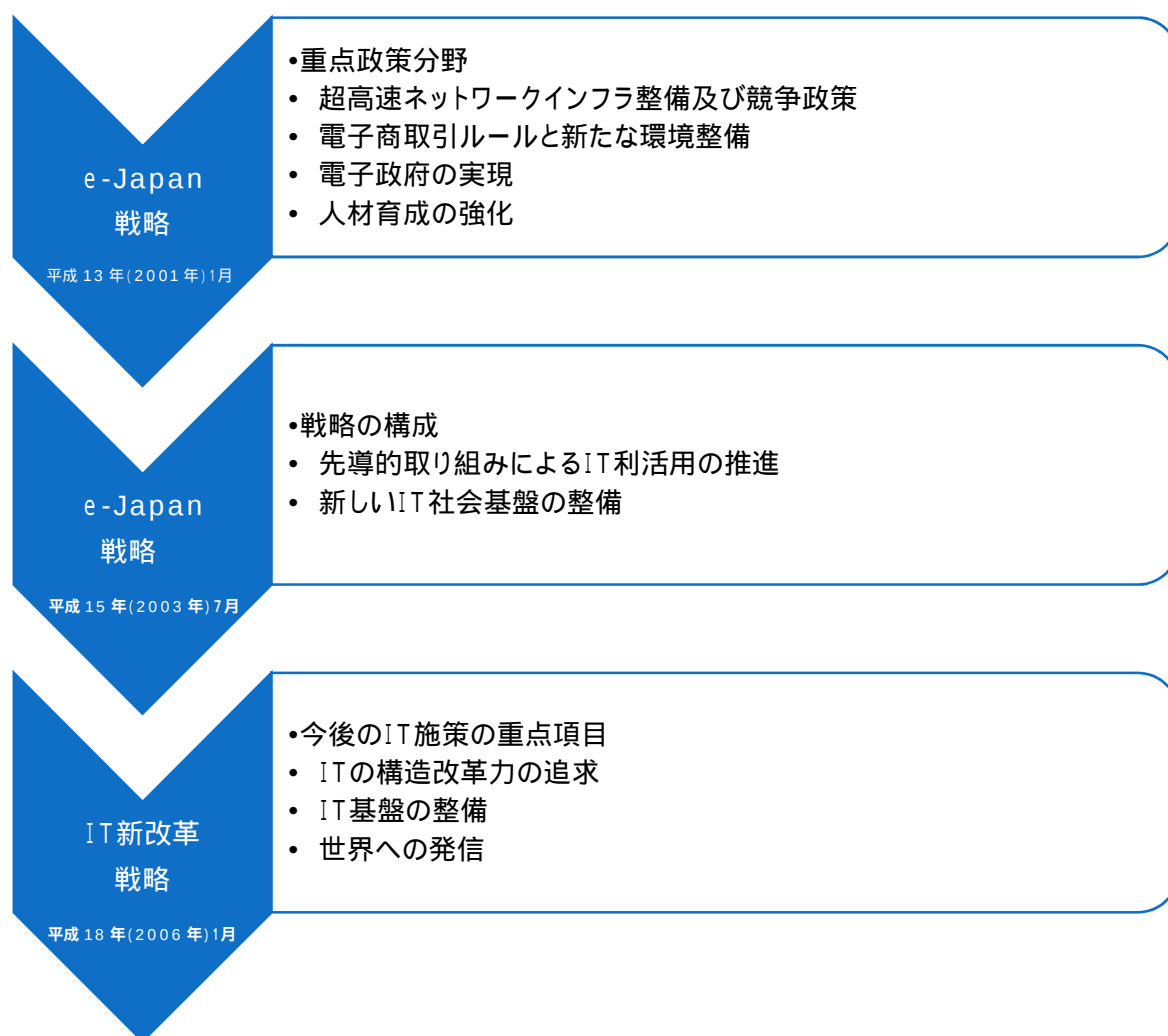
基本方針	重点目標	施策	主な取組内容
ICT*を活用した行政サービスの向上	効果的なデータの利活用	紙媒体の原則電子化及び電子申請の拡充	令和3年度(2021年度)にマイナンバーカード*を利用してスマートフォンから本人確認を行い、キャッシュレス決済*ができる「オンライン手続きシステム」を導入しました。
		市民からの情報収集の仕組みを構築	令和3年度(2021年度)に市公式LINE*を利用して市民からの意見・要望等の情報収集や必要な人に必要な情報を届ける選別配信等を行うツールを導入しました。
		オープンデータ*の推進	平成29年度(2017年度)から令和元年度(2019年度)まで近隣5市(町田市、日野市、多摩市、稲城市、八王子市)で「オープンデータ利活用推進に関する協定」を締結し、オープンデータ利活用推進イベントの開催や企業・大学・団体及び地域住民への啓発等を実施しました。
	AI*・IoT*などの新たな技術の活用	AI、IoTを活用した新たなサービスの開始	市民等からのパソコンやスマートフォンを用いた問い合わせに24時間365日対話形式で自動応答するチャットボット*について、令和2年(2020年)7月には都知事選挙、令和3年(2021年)1月からは税に関する情報について導入しました。令和3年度(2021年度)からは、新型コロナワクチン接種をはじめとした幅広い市民サービスに対象を拡大しました。
			令和2年(2020年)12月から、市税等について、納付書とスマートフォンがあれば、いつでもどこでも納付が可能となる「キャッシュレス納付」を開始しました。
	マイナンバーカード*の更なる活用	電子申請の拡充及びマイナンバーカードの新たな活用	令和3年(2021年)12月からマイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機から住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍謄本、課税(非課税)証明書などを取得することができる「コンビニ交付」を導入しました。

基本方針	重点目標	施策	主な取組内容
ICT*を活用した行政運営の効果・効率性の向上	情報システムの全体最適化	情報システム導入前の業務棚卸及び整理(BPR*)	情報システムの構築(再構築)時の検討段階における、業務整理の統一的手法を確立するための調査・研究を実施しました。
		情報システムの適正管理	情報システムを適正に管理するため、引続き情報システム台帳を常に最新の状態に更新しました。
		クラウド*サービスへの移行	平成30年度(2018年度)から令和2年度(2020年度)にかけて、情報システムを庁内のサーバ*からクラウドサービスへ移行しました。
		端末調達における契約の集約	令和元年度(2019年度)から端末調達における契約の集約を実施しました。
		小・中学校のICT環境の整備	令和2年度(2020年度)に小学校、中学校、義務教育学校全校に、1人1台の学習用端末の配備と学校への高速無線LANの整備を実施しました。
	新たな技術による業務効率化	業務の自動化(AI*・RPA*) 新たな技術を活用した働き方改革	- 令和元年度(2019年度)から、RPAを子育てや税、介護保険等の業務で導入し、順次拡充しています。 - 会議録作成に係る業務を効率化するため、令和2年度(2020年度)に会議録作成システムを導入しました。
		新たな技術を活用した働き方改革	令和3年度(2021年度)に導入した情報共有ツール(Microsoft Teams)の機能を活用し、電子会議を開始しました。
	ICT利活用能力の向上	ICTに対応できる人材の育成	デジタル技術を活用した業務の効率化を始めとした全庁に渡る取組について、実務を担う現場から発信しやすい仕組みを構築し、現場の課題解決を図るため、令和元年度(2019年度)に各課にデジタルリーダーを設置しました。
情報セキュリティ対策の強化	情報セキュリティ対策の継続実施	情報資産*の電子化による管理(文書管理システムの導入)	令和5年度(2023年度)に予定している文書管理システムの導入に向けて、複数所管課による検討会を設置して検討を進めています。
		情報セキュリティ監査・研修・点検の継続実施	- 本市の情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準*について、高度化・巧妙化するサイバー攻撃*等から情報資産を守るため、総務省のガイドライン*を踏まえ、情報セキュリティ上の脅威への最新の対策を反映したものに改定しました。 - 全職員に対する情報セキュリティ研修及び情報セキュリティ外部監査・内部監査・自己点検を実施しました。
	東京都との連携強化	東京都と連携した情報セキュリティ研修・訓練の実施 東京オリンピックに向けた情報セキュリティ対策の強化	サイバー攻撃が発生した際に、職員がサイバー攻撃に適切に対応し、被害を最小限に防ぐことを目的として、東京都と連携した情報セキュリティインシデント*対応訓練を実施しました。

2章 デジタル化をめぐる動向

1 国による情報化施策の動向

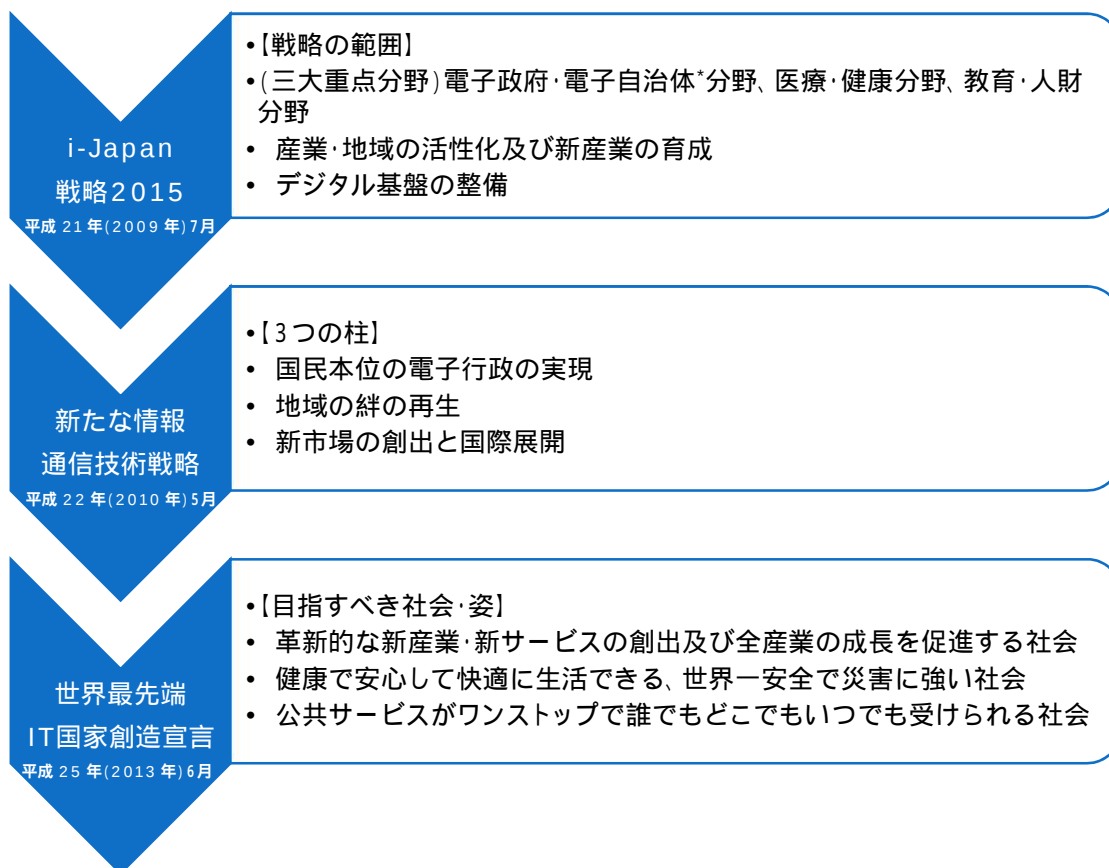
国は、平成13年(2001年)1月に「5年以内に世界最先端のIT国家になる」ことを目標に掲げる「e-Japan戦略」を策定しました。続いて、平成15年(2003年)7月にICT*の利活用に目を向けた「e-Japan戦略」を策定しました。これらに続く戦略として平成18年(2006年)1月に「いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現」を目標に掲げた「IT新改革戦略」を策定しました。



平成21年(2009年)7月には、社会経済環境やデジタル利活用環境の変化による課題に対応するため、「i-Japan戦略2015」を策定しました。この戦略では、将来ビジョンとして、「デジタル技術が『空気』や『水』のように受け入れられ、経済社会全体を包摂し、暮らしの豊かさや、人と人とのつながりを実感できる社会を実現する。」こと及び「デジタル技術・情報により経済社会全体を改革して新しい活力を生み出し、個人・社会経済が活力を持って、新たな価値の創造・改革に自発的に取り組める社会等を実現する。」ことを掲げました。

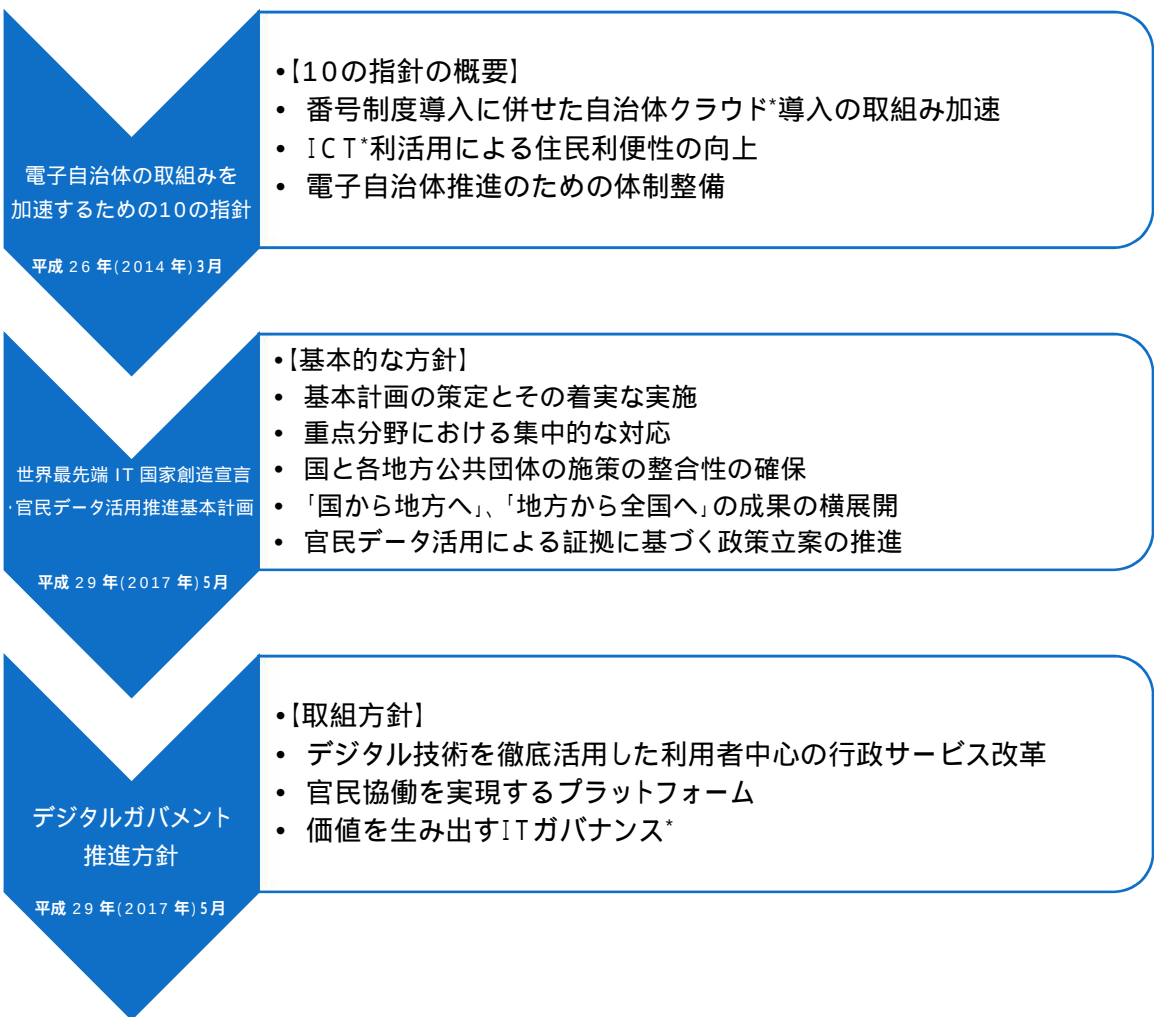
平成22年(2010年)5月には、「新たな情報通信技術戦略」を策定しました。この戦略では、国民本位の電子行政の実現として、行政ポータル*の抜本的改革による行政サービスへのアクセス向上、全国共通の電子行政サービス実現による利用者の負担軽減及び行政効率化並びに共通番号制度の導入による公平・公正な社会の実現、住民の利便性向上及び行政事務の効率化に取り組むこととしました。

平成25年(2013年)6月には、「世界最先端IT国家創造宣言」を策定しました。この宣言では、国が「目指すべき社会・姿」として、「革新的な新産業・新サービスの創出及び全産業の成長を促進する社会」、「健康で安心して快適に生活できる、世界一安全で災害に強い社会」及び「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる社会」を掲げました。



平成26年(2014年)3月には、「世界最先端IT国家創造宣言」の策定を受け、「電子自治体*の取組みを加速するための10の指針」を示しました。指針では、地方公共団体の電子自治体に係る取組みを一層促進することを目的として、「番号制度の導入に併せた自治体クラウド*の導入」、「大規模な地方公共団体における既存システムのオープン化*・クラウド*化等の徹底」、「パッケージシステムの機能等と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるシステムカスタマイズの抑制」や「ICT*利活用による更なる住民満足度向上の実現」及び「CISO*機能の明確化等、情報セキュリティに関する人材・体制の強化」など、情報システムの改革に関して地方公共団体における具体的な取組みを掲げました。

平成28年(2016年)12月には、「官民データ活用推進基本法」を制定し、この法律に基づき、平成29年(2017年)5月に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。この計画では、「全ての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である、官民データ利活用社会」の構築を目標に掲げ、AI*、ロボットなどの新たな技術により、官民データを積極的に利活用するための基本的施策をあげています。その一つである、「紙中心の文化からの脱却」において、原則、行政手続を電子化(オンライン化)し、「情報システム改革・業務の見直し」を推進しています。また、同時にIT総合戦略本部・官民データ活用推進戦略会議において「デジタル・ガバメント推進方針」を決定しました。この方針は、行政内部の効率化にとどまらない国民・企業等に価値を提供するサービス部分の変革に焦点を当て、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指しています。具体的には、(1)デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革、(2)官民協働を実現するプラットフォーム*、(3)価値を生み出すITガバナンス*の3つの取組みを掲げました。この取組みを推進するための詳細計画として、平成30年(2018年)1月に「デジタル・ガバメント実行計画」を関係閣僚会議にて決定しました。



令和元年（2019年）5月には、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）を制定しました。デジタル手続法では、行政のデジタル化の3原則を法律上明らかにした上で、国の行政手続のオンライン化を「原則」とし、添付書類を省略するための規定を整備しました。また、地方公共団体の行政手続オンライン化を努力義務とし、民間手続におけるデジタル技術の活用促進、デジタルデバйд*の是正について規定しました。

デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

○行政手続オンライン化法の改正

デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ① **デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ② **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
- ③ **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

行政手続のデジタル化のために必要な事項

行政手続におけるデジタル技術の活用

行政手続のオンライン原則

- ・ 国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- ・ **本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の省略

- ・ 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- ・ オンライン化、添付書類の省略、情報システムの共用化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等

デジタルデバйдの是正

- ・ デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- ・ 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- ・ 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

出典：首相官邸ホームページ（https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf）

令和2年(2020年)12月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定しました。この基本方針では、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、人に優しいデジタル化～」を掲げるとともに、新型コロナウイルス対応において行政のデジタル化の遅れ等が顕在化したため、IT基本法*の見直しやデジタル庁設置について示しました。また、基本方針の内容を踏まえて、「デジタル・ガバメント実行計画」を改定しました。

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要	
▶ 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、人に優しいデジタル化～ ▶ デジタル社会形成の基本原則 (①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献)	
IT基本法の見直しの考え方	デジタル庁(仮称)設置の考え方
IT基本法施行後の状況の変化・法整備の必要性 ✓ データの多様化・大容量化が進展し、その活用が不可欠 ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れ等が顕在化 ⇒ IT基本法の全面的見直しを行い、デジタル社会の形成に関する司令塔としてデジタル庁(仮称)を設置	基本的考え方 ✓ 強力な総合調整機能(勧告権等)を有する組織 ✓ 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、重要なシステムは自ら整備
どのような社会を実現するか ✓ 国民の幸福な生活の実現:「人に優しいデジタル化」のため徹底した国民目線でユーザーの体験価値を創出 ✓ 「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現:アクセシビリティの確保、格差の是正、国民への丁寧な説明 ✓ 国際競争力の強化、持続的・健全な経済発展:民間のDX推進、多様なサービス・事業・就業機会の創出、規制の見直し デジタル社会の形成に向けた取組事項 ✓ ネットワークの整備・維持・充実、データ流通環境の整備 ✓ 行政や公共分野におけるサービスの質の向上 ✓ 人材の育成、教育・学習の振興 ✓ 安心して参加できるデジタル社会の形成 役割分担 ✓ 民間が主導的役割を担い、官はそのための環境整備を図る ✓ 国と地方が連携し情報システムの共同化・集約等を推進 国際的な協調と貢献、重点計画の策定 ✓ データ流通に係る国際的なルール形成への主体的な参画、貢献 ✓ デジタル社会形成のため、政府が「重点計画」を作成・公表	デジタル庁(仮称)の業務 ✓ 国の情報システム:基本的な方針を策定。予算を一括計上することで、統括・監理。重要なシステムは自ら整備・運用 ✓ 地方共通のデジタル基盤:全国規模のクラウド移行に向けた標準化・共通化に関する企画と総合調整 ✓ マイナンバー:マイナンバー制度全般の企画立案を一元化、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)を国と地方が共同で管理 ✓ 民間・準公共部門のデジタル化支援:重点計画で具体化、準公共部門の情報システム整備を統括・監理 ✓ データ活用:ID制度等の企画立案、ベース・レジストリ整備 ✓ サイバーセキュリティの実現:専門チームの設置、システム監査 ✓ デジタル人材の確保:国家公務員総合職試験にデジタル区分(仮称)の創設を検討要請 デジタル庁(仮称)の組織 ✓ 内閣直屬。組織の長を内閣総理大臣とし、大臣、副大臣、大臣政務官、特別職のデジタル監(仮称)、デジタル審議官(仮称)他を置く ✓ 各省の定員振替・新規増、非常勤採用により発足時は500人程度 ✓ CTO(最高技術責任者)やCDO(最高データ責任者)等を置き、官民間問わず適材適所の人材配置 ✓ 地方公共団体職員との対話の場「共創プラットフォーム」を設置 ✓ 令和3年9月1日にデジタル庁(仮称)を発足

出典:首相官邸ホームページ(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dgov/201225/siryou3.pdf>)

同じく令和2年(2020年)12月に、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、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、国の支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(以下「自治体DX推進計画」という。)を策定しました。自治体DX推進計画は、重点取組事項、自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項、その他、という3つの分類に分けて自治体に取り組むべき事項・内容を示しています。

重点取組事項
① 自治体の情報システムの標準化・共通化 目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
② マイナンバーカードの普及促進 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③ 自治体の行政手続のオンライン化 2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に (※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続)
④ 自治体のAI・RPAの利用推進 ①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤ テレワークの推進 テレワーク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 ①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥ セキュリティ対策の徹底 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

取組事項
① 地域社会のデジタル化 デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
② デジタルデバйд対策 「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援
【その他】 BPR*の取組みの徹底(書面・押印・対面の見直し) オープンデータの推進 官民データ活用推進計画策定の推進

出典：総務省ホームページ(https://www.soumu.go.jp/main_content/000727133.pdf) を基に作成

令和3年(2021年)5月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえて、デジタル社会の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的としたデジタル社会形成基本法や、国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等を強力に推進することを目的としたデジタル庁設置法をはじめとするデジタル改革関連法*が成立しました。

さらに、令和3年(2021年)7月には、自治体が着実にDXに取り組めるよう、DXを推進するにあたって想定される一連の手順(DXの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DXの取組みの実行)や、自治体情報システムの標準化・共通化、自治体の行政手続のオンライン化に係る標準的な手順等についてまとめた「自治体DX推進手順書」を策定しました。

デジタル改革関連法 令和3年(2021年)5月	
デジタル社会形成基本法	・「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする ・高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)の廃止
デジタル庁設置法	・デジタル社会の形成に関する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デジタル庁を設置する ・国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等の業務を強力に推進
デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律	・個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定 ・押印・書面手続の見直し(押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正) ・マイナンバーを活用した情報連携の拡大等による行政手続の効率化(マイナンバー法等の改正)
公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律	・希望者において、マイナポータルからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする ・緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする
預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律	・本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナポータルから登録できる仕組みを創設 ・相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律	・地方公共団体の主要17業務について、国が定める標準化基準に適合したシステムの利用を義務付け ・国が整備するクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとする

国の資料を基に作成

2 東京都の動向

東京都では、令和元年(2019年)12月に「『未来の東京』戦略ビジョン」を策定しました。ビジョンでは、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる「スマート東京」という概念を示しました。

令和2年(2020年)2月には、「スマート東京」が目指すべき姿を明らかにするとともに、この実現に向けた取組を具体化・加速化させるため、「スマート東京実施戦略」を策定しました。戦略では、令和2年度(2020年度)を東京のDXに着手する「スマート東京元年」と位置づけるとともに、取組方針として、「『電波の道』で『つながる東京』(TOKYO Data Highway)」、「『公共施設や都民サービスのデジタルシフト(街のDX)』及び「都庁のデジタルシフト(都庁のDX)」を掲げました。



出典:東京都「スマート東京実施戦略」

令和3年(2021年)3月には、「シン・トセイ 都政の構造改革QOS*アップグレード戦略」を策定しました。この戦略では、DXで都政の構造改革を推進し、都政のQOSを向上させることで、都民のQOL*を高め、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会を実現するため、令和4年度(2022年度)までに取組む具体的なプロジェクトが示されました。

令和3年(2021年)4月には、デジタルの力を活用した行政を総合的に推進し、都政のQOSを飛躍的に向上させるため、「デジタルサービス局」を設置しました。

同じく4月には、東京都の事務をデジタルで行うことを原則とする「東京デジタルファースト条例」が施行し、7月には、条例に基づき、利用者視点に立った行政事務のデジタル化を進めるための「東京デジタルファースト推進計画」を策定しました。計画では、市区町村との連携・協力等について記載されており、今後さらに連携・協力を深めていく必要があります。

東京デジタルファースト推進計画 P.15「区市町村との連携・協力等」

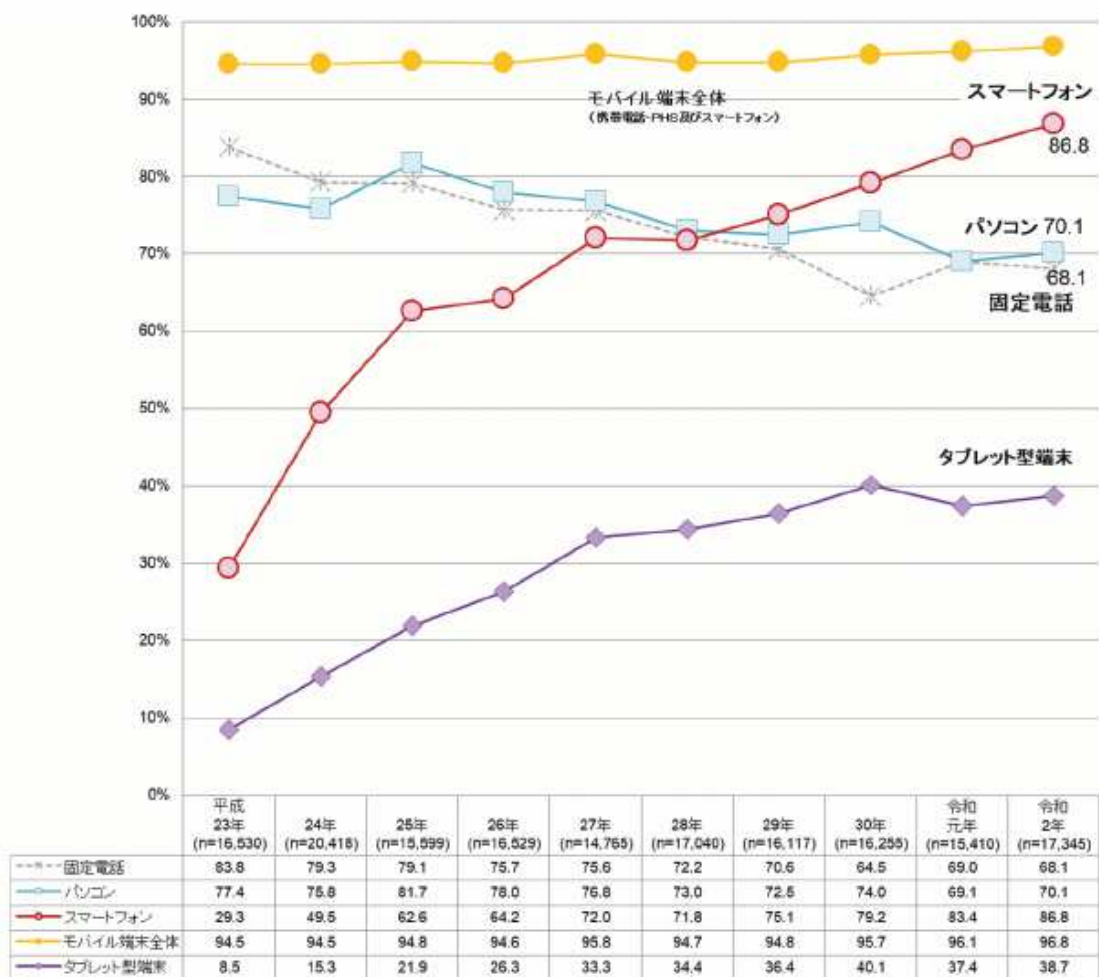
- 行政事務において、デジタル化による都民や事業者の利便性を向上させるためには、個別事務や組織の縦割りを排することが重要であり、都庁内はもとより、都民に身近な区市町村との連携や協力が不可欠である。
- 事務のデジタル化にあたっては、必要に応じて区市町村とも積極的に連携を図り、利用者視点の見直しを進めるとともに、区市町村の取組に対して必要な支援を実施する。
- 具体的には、前述のデジタルデバインド*対策では、利用者が都民であることと同時に区市町村民でもあることから、デジタルサービス局では、行政事務のデジタル化に関して区市町村が主体的に取り組む地域のデバインド対策を後押しするとともに、先駆的な取組やノウハウを都内全体に波及させる事業を令和3年度(2021年度)から実施する。また、区市町村の窓口事務のデジタル化のモデル事業を通じて区市町村のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援する。
- さらに、区市町村を含めた行政全体のデジタル化の底上げを目指し、既存の都・区市町村合同勉強会(UPDATE_TOKYO Government Academy)に加え、都内区市町村の情報部門の最高責任者であるCIO
- (Chief Information Officer)等を集めた会議体を設置した。

3 社会の動向

「令和2年度通信利用動向調査」(総務省)によると、スマートフォンを保有している世帯の割合は、平成29年(2017年)に固定電話、パソコンを保有している世帯を上回り、その後も堅調に割合が伸びて、令和2年(2020年)には86.8%となりました。

また、令和2年度(2020年度)にはインターネット利用者の割合は83.4%となり、年齢階層別にみると13～69歳の各年齢層で9割を上回っています。

【図】主な通信機器の保有状況(世帯)

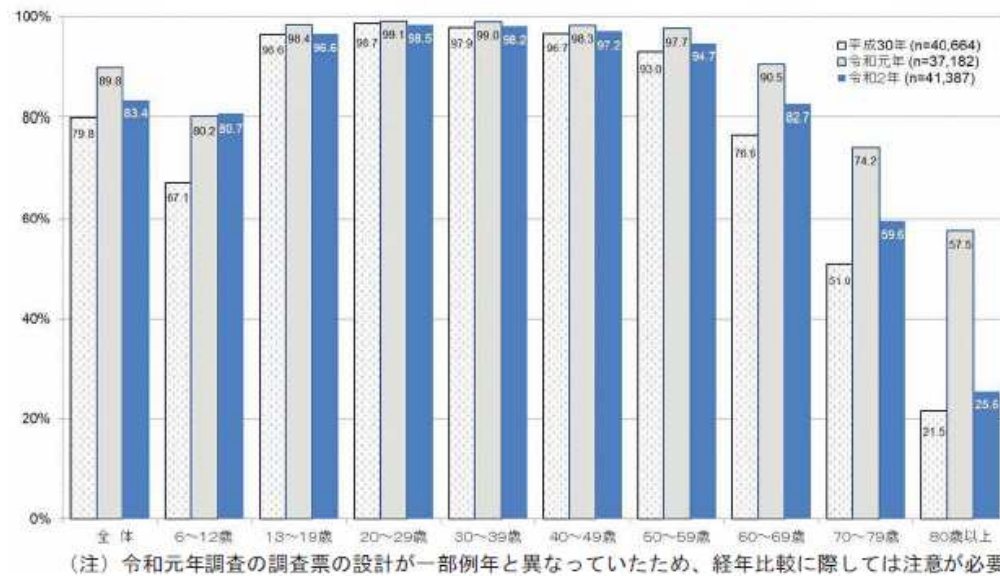


(複数回答)

(注) 当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。

出典：総務省「令和2年度通信利用動向調査」

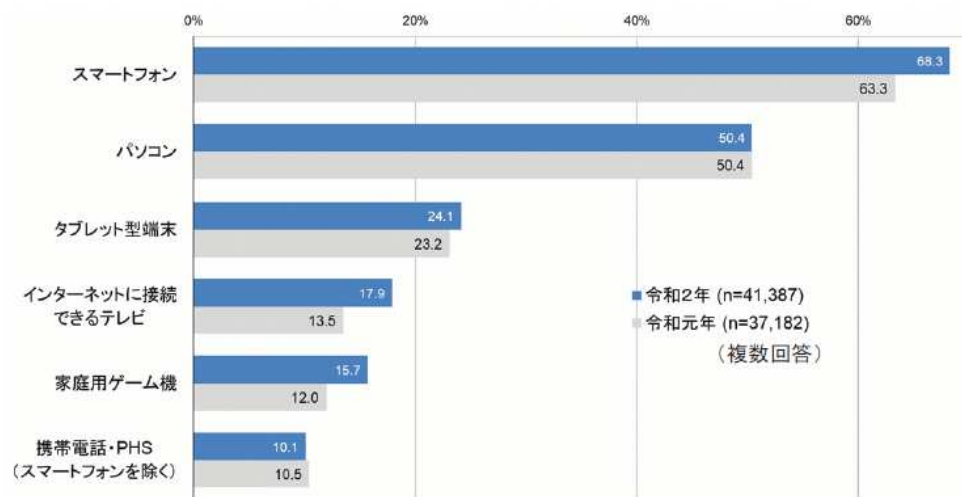
【図】インターネット利用状況(個人)



出典：総務省「令和2年度通信利用動向調査」

個人のインターネットの端末別利用状況は、令和2年(2020年)にはスマートフォンが68.3%となり、年齢別にみると20～39歳では、9割以上となっています。

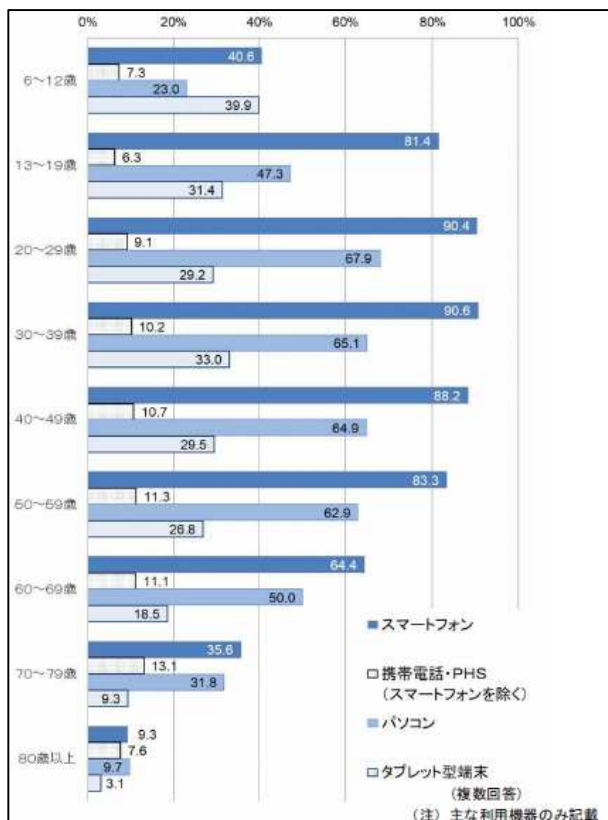
【図】インターネット利用機器の状況(個人)



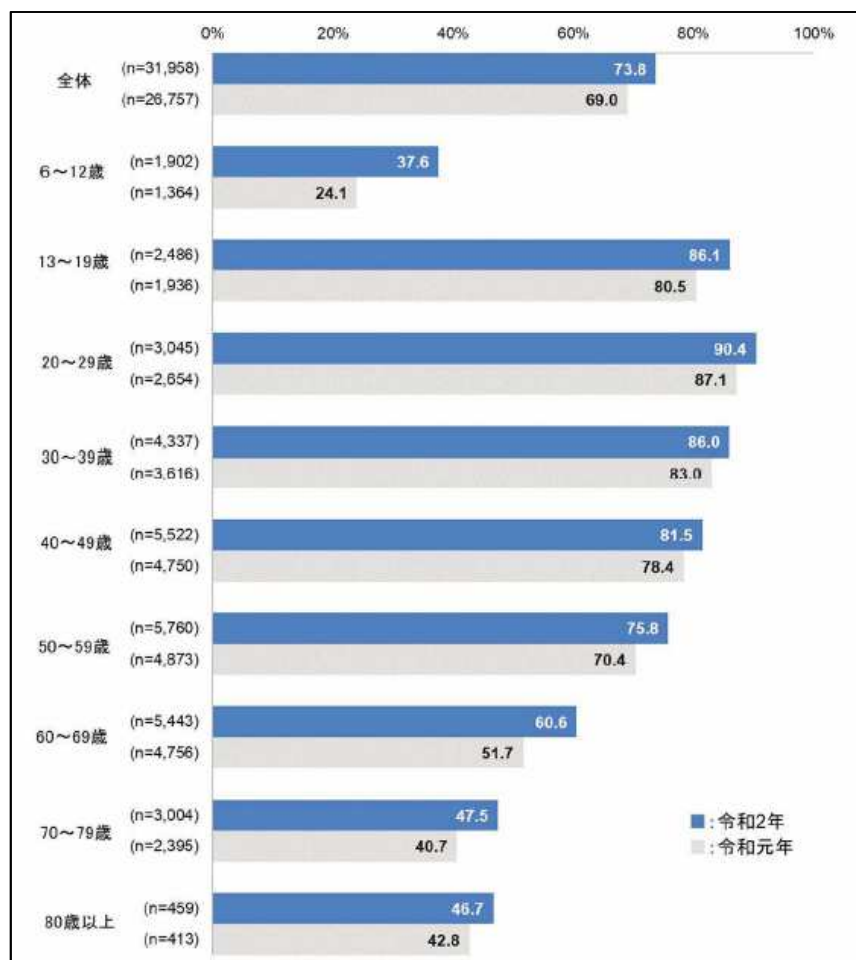
出典：総務省「令和2年度通信利用動向調査」

SNS*（ソーシャルネットワーキングサービス）を利用している個人の割合は、令和2年（2020年）には全体で7割を超え、73.8%となりました。年齢層別にみると、令和元年（2019年）に比べて19歳以下や60歳以上の年齢層で大きく割合が増加しました。

【図】年齢階層別インターネット利用機器の状況（個人）



【図】ソーシャルネットワーキングサービスの利用状況



出典：総務省「令和2年度通信利用動向調査」

4 本市のデジタル化に関するアンケート結果

幅広い層の市民からの意見を聴取し、本計画策定の参考とするため、アンケート調査を実施しました。

アンケート結果のポイントは、以下のとおりです。なお、アンケート結果の詳細は、「参考資料」(P90～)のとおりです。

アンケート概要

実施期間：令和3年(2021年)8月16日から9月20日

アンケート方法：オンライン及び書面による回答

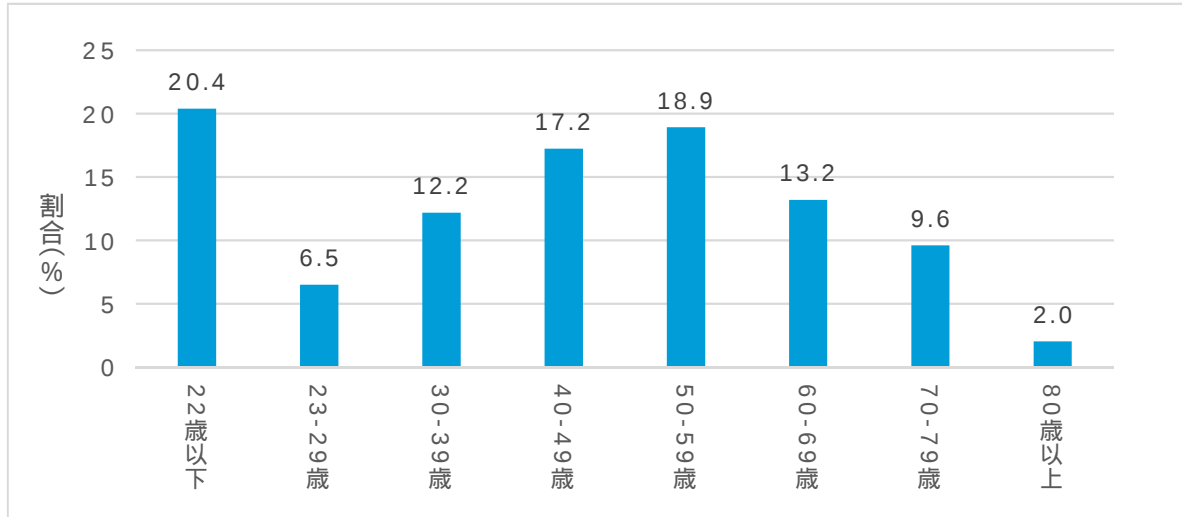
回答数：1,585件(オンライン1,332件、書面253件)

アンケート結果の要点

- 「マイナンバーカードについて期待すること」は、取得の有無にかかわらず「手続きのオンライン化」が最も多く、また、「行政の窓口サービスに期待すること」については、全ての年代で「手続きのオンライン化」を挙げた方が最も多い。
- 「マイナンバーカードを取得していない理由」については、「所有するメリットがわからない」が最も多く、「マイナンバーカードを取得している方が不安に思うこと」は、「カードの紛失」が最も多い。
- 「社会のデジタル化で不安に思うこと」は、全ての年代で「個人情報の漏えい」が最も多い。

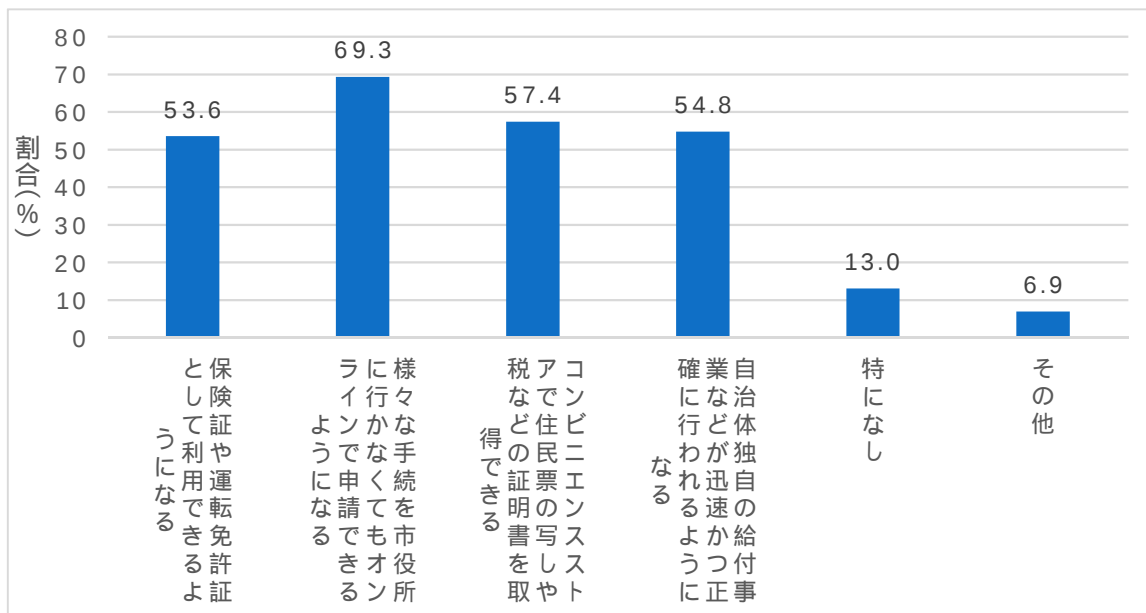
回答者の年代

アンケートの回答者は、22歳以下、50歳代の割合が高く、次に40歳代の割合が高くなっています。



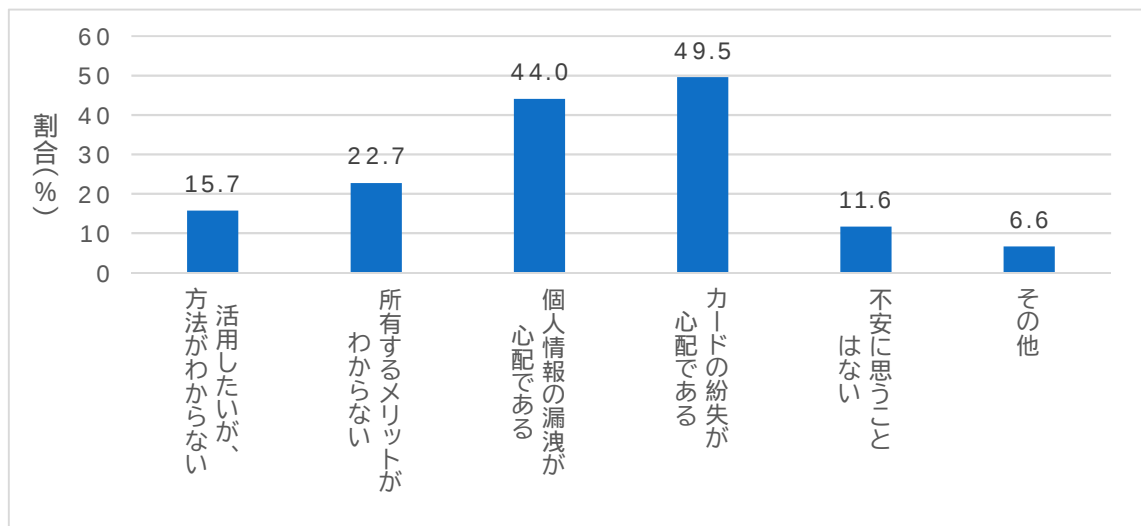
マイナンバーカードへの期待

マイナンバーカードへの期待は、ほとんどの年代で「様々な手続きを市役所に行かなくてもオンラインで申請できるようになる」と回答した割合が最も高くなっています。

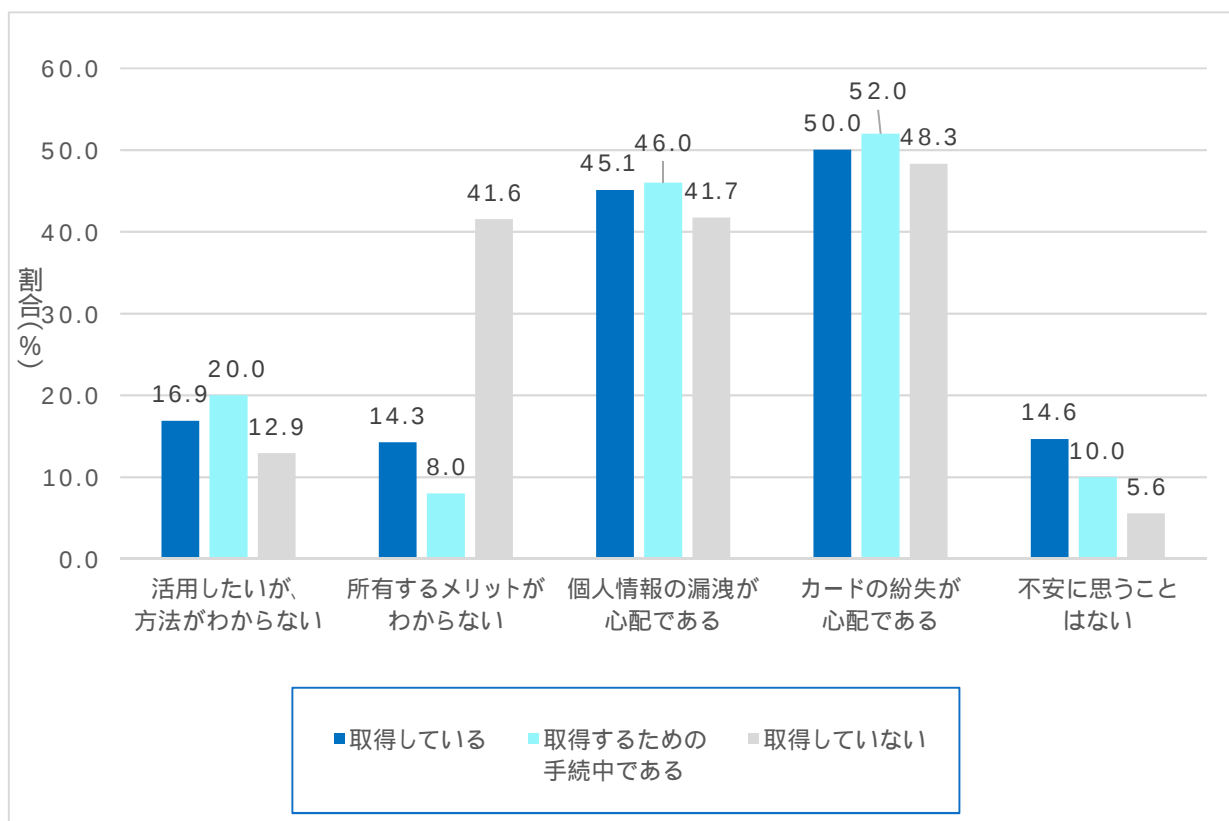


マイナンバーカード*について不安に思うこと

マイナンバーカードへの不安は、ほとんどの年代で「カードの紛失が心配である」と回答した割合が最も高く、「個人情報の漏洩が心配である」が続いています。

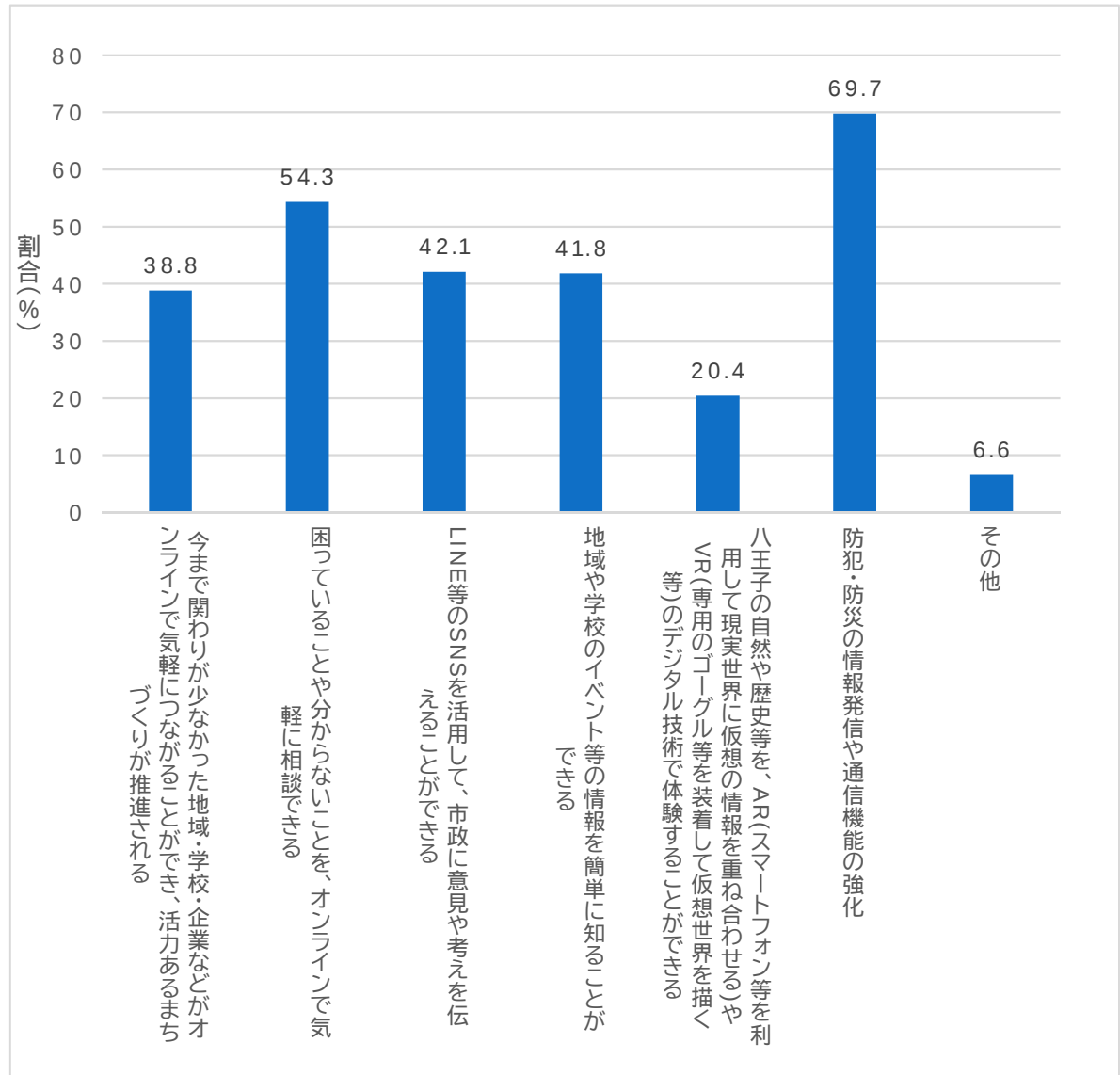


マイナンバーカードの取得状況別では、マイナンバーカードを取得していない人は取得している又は手続き中の人と比べて「所有するメリットが分からない」と回答した割合が高く、41.6%になっています。



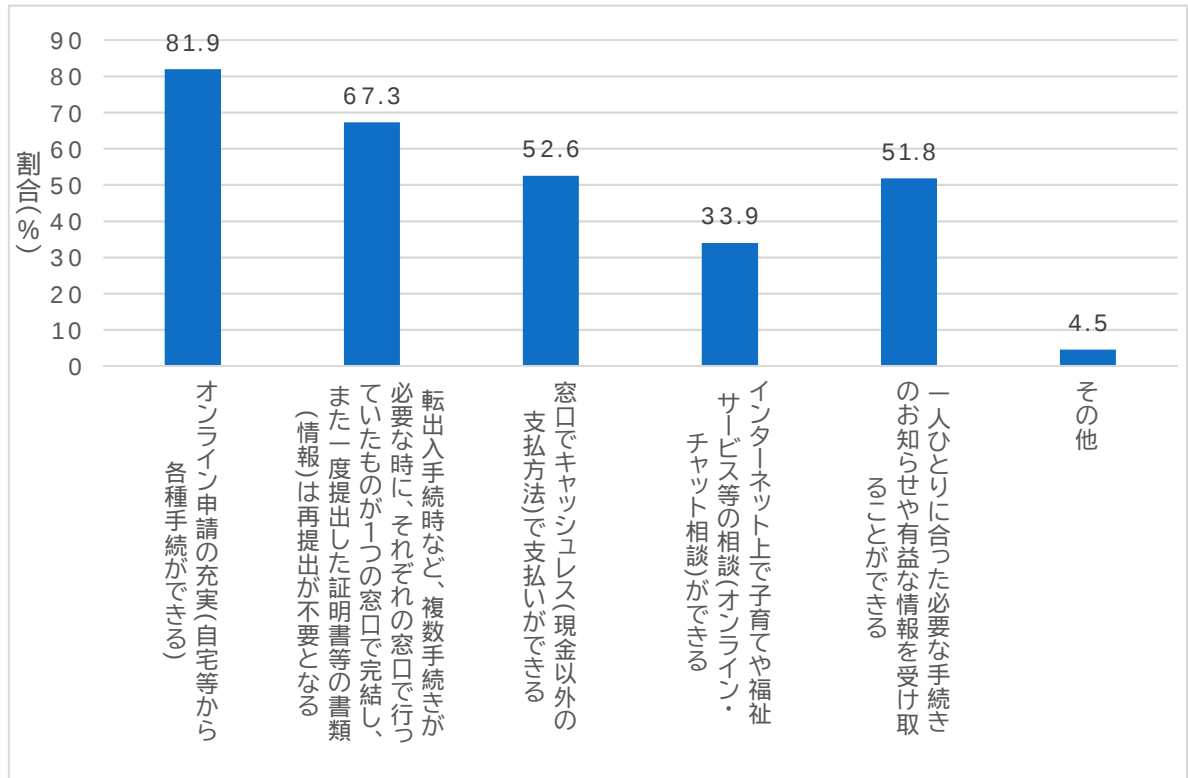
安心して活力ある地域づくりにおいてデジタル技術に期待すること

デジタル技術に期待することは、全ての年代で「防犯・防災の情報発信や通信機能の強化」と回答した割合が最も高くなっています。



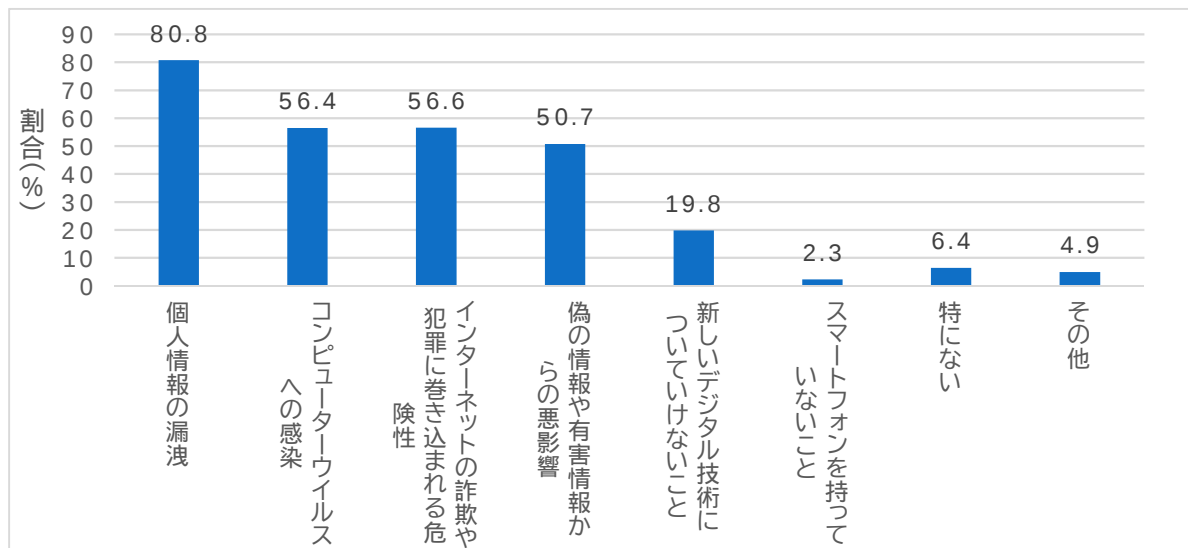
行政の窓口サービスに対する期待

窓口サービスに対する期待は、全ての年代で「オンライン申請の充実」と回答した割合が最も高くなっています。



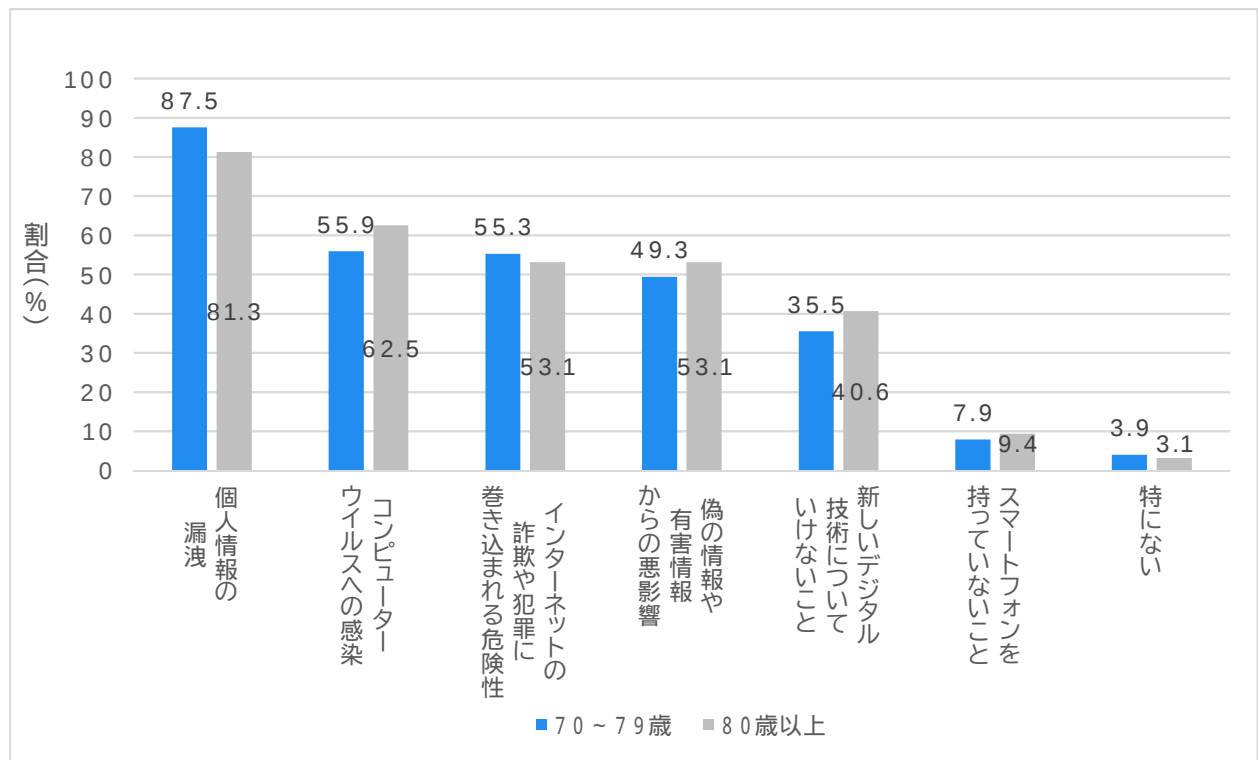
デジタル化が進むなかで不安に思うこと

デジタル化が進むなかで不安に思うことは、全ての年代で「個人情報の漏洩」と回答した割合が最も高くなっています。



デジタル化が進むなかで不安に思うこと(70 歳以上)

デジタル化が進むなかで不安に思うことについて、「新しいデジタル技術についていけないこと」と回答した割合は全体では19.8%でしたが、70歳代及び80歳以上ではそれぞれ35.5%、40.6%と高い割合になっています。同様に、「スマートフォンを持っていないこと」と回答した割合は全体では2.3%でしたが、70歳代及び80歳以上ではそれぞれ7.9%、9.4%と高い割合になっています。



3章 本市の情報化に関する計画と取り組み

平成14年(2002年)8月に本市は、「e-City八王子計画」を策定し、国の施策との整合を考慮しつつ、地方自治の視点及び市民の視点からIT施策を捉え直し、目指す電子自治体*の姿を明らかにしました。

e-City八王子計画

平成14～18年度 (2002～2006年度)	基本理念 1 ITを活用し、市民にとってより便利で質の高い行政サービスの提供 2 情報の提供や共有により透明性が高く、市民と協働する市政の実現 3 業務プロセスの見直しと、IT活用による業務の効率化 4 情報システムの安全性・信頼性の確保と個人情報の保護
----------------------------	--

平成20年(2008年)4月には、上記計画策定後のICT*の著しい進展を踏まえ、市民と情報を共有する仕組みの構築や効率的な行政サービスを提供するため、「利便と効率を実現するICTプラン」を策定しました。

利便と効率を実現するICTプラン

平成20-24年度 (2008～2012年度)	実現すべき目標 1 行政サービスの質的向上 2 情報システムの全体最適化 3 地域の課題解決 4 継続的な取り組み
----------------------------	--

平成25年(2013年)6月には、ICT*がもたらしている急激かつ大幅な社会情勢の変化に的確に対応した行政運営を推進するため、「八王子市地域情報化計画」を策定しました。

八王子市地域情報化計画

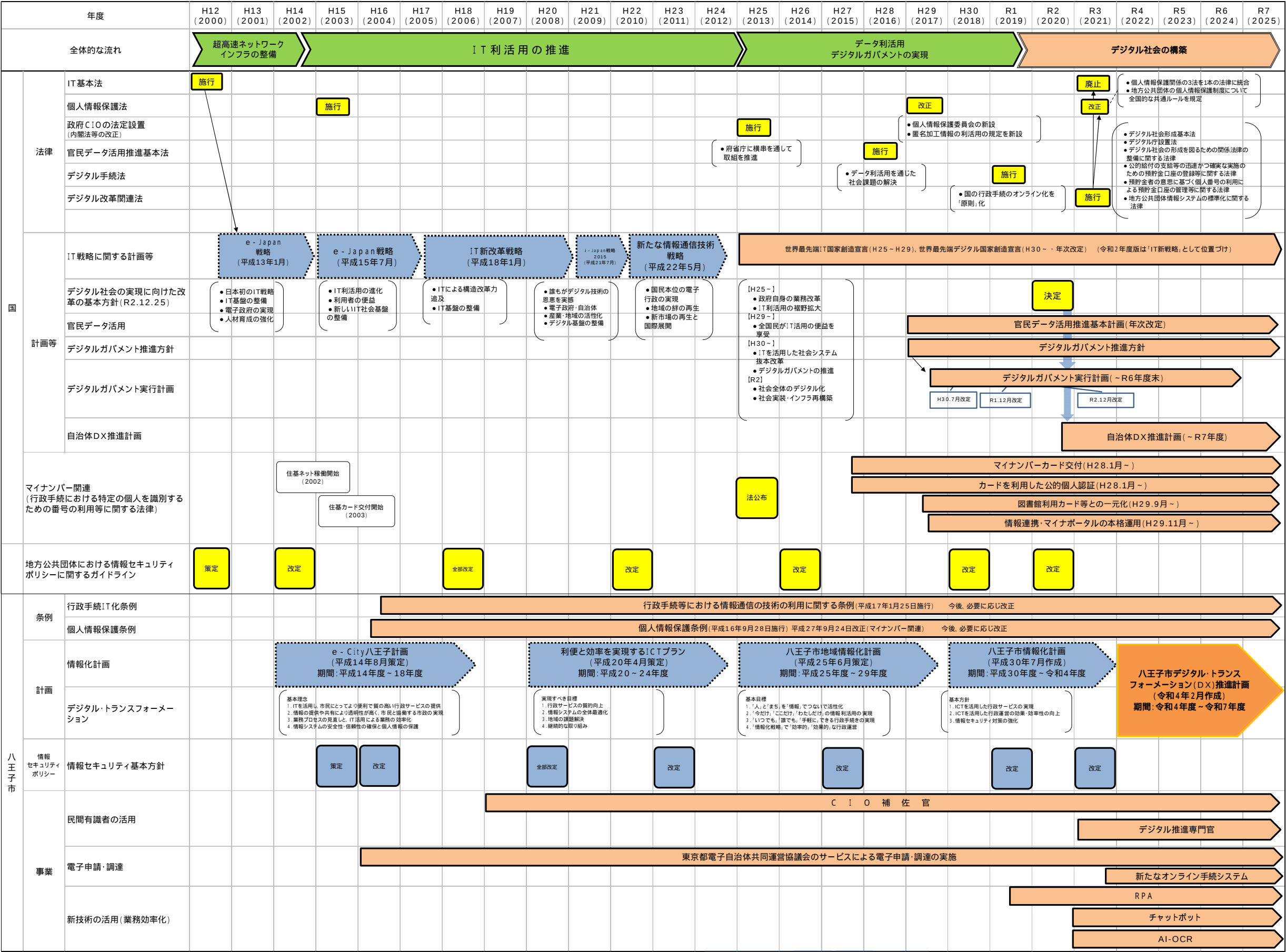
平成25-29年度 (2013～2017年度)	基本目標 1 「人」と「まち」を「情報」でつないで活性化 2 「今だけ」「ここだけ」「わたしだけ」の情報利活用の実現 3 「いつでも」「誰でも」「手軽に」できる行政手続きの実現 4 「情報化戦略」で「効率的」「効果的」な行政運営
------------------------------------	--

平成30年(2018年)7月には、社会情勢の変化、国のICTに関する施策及び本市の現状における課題を踏まえ、本市が進めていくべきICT施策を的確に実施するため、「八王子市情報化計画」を策定しました。

八王子市情報化計画

平成30～令和4年度 (2018～2022年度)	基本方針 1 ICTを活用した行政サービスの向上 2 ICTを活用した行政運営の効果・効率性の向上 3 情報セキュリティ対策の強化
-------------------------------------	--

情報化に係る国と本市の取組の経緯



4章 計画のビジョン

1 ビジョン

本市では、新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けた市民生活・地域経済を回復し、「ポストコロナ時代」の「新たな日常*」を構築することはもとより、市民一人ひとりが豊かに暮らせるまちづくりを進めています。多様化・複合化する地域課題に対応して豊かな暮らしを実現させるためには、単にデジタル技術を導入するのではなく、本市が有する様々な特長を活かしながら、本市の最大の強みである「市民力・地域力」をデジタル技術で支え、人口減少、少子高齢化のなかにあっても持続可能な地域づくりを進めていく必要があります。

内閣府の「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(令和2年(2020年)10月調査)によると、70歳以上の高齢者でスマートフォンやタブレット端末を「ほとんど利用していない」又は「利用してない」と回答した方(58.8%)の利用しない理由は、「自分の生活には必要ないと思っているから」が最も多く(52.3%)、次いで「どのように使えばよいかわからないから」(42.4%)が多くなっており、スマートフォン等を必要としない、あるいは利用・活用方法が分からない高齢者が一定数存在することが推測されます。

スマートフォン等を利用するには、基本的な知識や使い方を習得する必要がありますが、コロナ禍にあっては、オンラインショッピング等の活用により人との接触を避けることができたり、ビデオ会議機能等を通じて家族や友人と安心して交流できたり、また災害時は、情報の収集や発信を効率的にできるなど様々なメリットがあり、もはや市民生活になくてはならないツールとなっています。

持続可能な地域づくりを進めるにあたっては、距離・時間・言葉の壁を取り払い、人と人のつながりを深めていくことで、誰一人取り残すことなく地域の中で支え合い、豊かな暮らしを実現していくことが重要です。

そこで本市が目指すDXのビジョンを「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する ～時間や場所の制約を超えて、社会を豊かに～」として、このビジョンの実現に向けた基本方針及び施策を定めていきます。

目指す姿

【ビジョン】

「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、
地域共生社会を実現する」

～時間や場所の制約を超えて、社会を豊かに～

なぜこのビジョンを目指すのか

人口減少・少子高齢化社会のなかであっても、誰一人取り残さない持続可能な地域づくりを進めるため。地域共生社会の実現にあたっては、本市最大の強みである「市民力・地域力」をデジタル技術の活用により支える。



実現方法

【基本方針】



2 ビジョン達成のための基本方針

ビジョン「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する」に向けて、以下の3つの基本方針を定め、施策を展開していきます。

なお、主な施策の詳細は「5章 各基本方針における主な施策」で示します。

(1) 生活の質の向上 ～市民視点の人にやさしいDX～

市民アンケートでは、「マイナンバーカード*について期待すること」という質問に対して「様々な手続きをオンラインで申請できるようになる」という回答(69.3%)が最も多く、また、「行政の窓口サービスに対して期待すること」という質問に対しても「オンライン申請の充実」という回答(81.9%)が最も多い結果となりました。

市民の生活の質的向上を図るためには、行政手続きにかかる市民の負担を軽減する必要があります。市民アンケートで顕著であった行政手続きのオンライン化はもちろん、情報を検索する手間や申請行為自体を不要とする「市民一人ひとりに合ったプッシュ型サービス*」の実現を目指します。また、市役所の窓口で手続きを行う場合でも、ライフイベントに応じて複数の手続きが完了するワンストップ窓口を実現したり、記入する書類や事項を極力減らすなど、利便性の高い窓口とすることで負担軽減を図ります。

誰一人取り残さない人にやさしいDXを進めるため、ホームページやオンライン申請システムなどの市民との接点について、デジタルに不慣れな方でもわかりやすく使いやすい利用者視点にたったデザインとします。また、年齢や障害の有無にかかわらず、すべての市民がデジタル化の利便性を実感できるよう、気軽にスマートフォン等のデジタル機器の利用方法を学ぶことのできる場所を、様々な団体等と連携して提供していきます。

(2) 地域課題の解消 ～DXによる安心で活力あるまちづくり～

市民アンケートでは、「安心で活力ある地域づくりにおいて、デジタル技術に期待すること」という質問に対して「防犯・防災の情報発信や通信機能の強化」という回答(69.7%)が最も多い結果となりました。

防犯・防災対策においては、様々なデータの収集・活用や新たなデジタル技術の活用により、市民への情報伝達等を効果的・効率的に実施します。

本市には、自然環境・歴史・文化等といった豊かな資源があります。また、交通の要衝であるとともに、技術力のある企業や21の大学等が所在しています。市内企業やサイバーシルクロード八王子*等の団体が有するノウハウや技術力と市内大学等が有す

る知的財産や人財を集積し、相互につなぐことで、新たな事業の創出や学術研究の充実、また観光資源の有効活用等によるまちの活性化を図ります。

(3)行政の業務刷新 ～市民・地域に向き合う市役所～

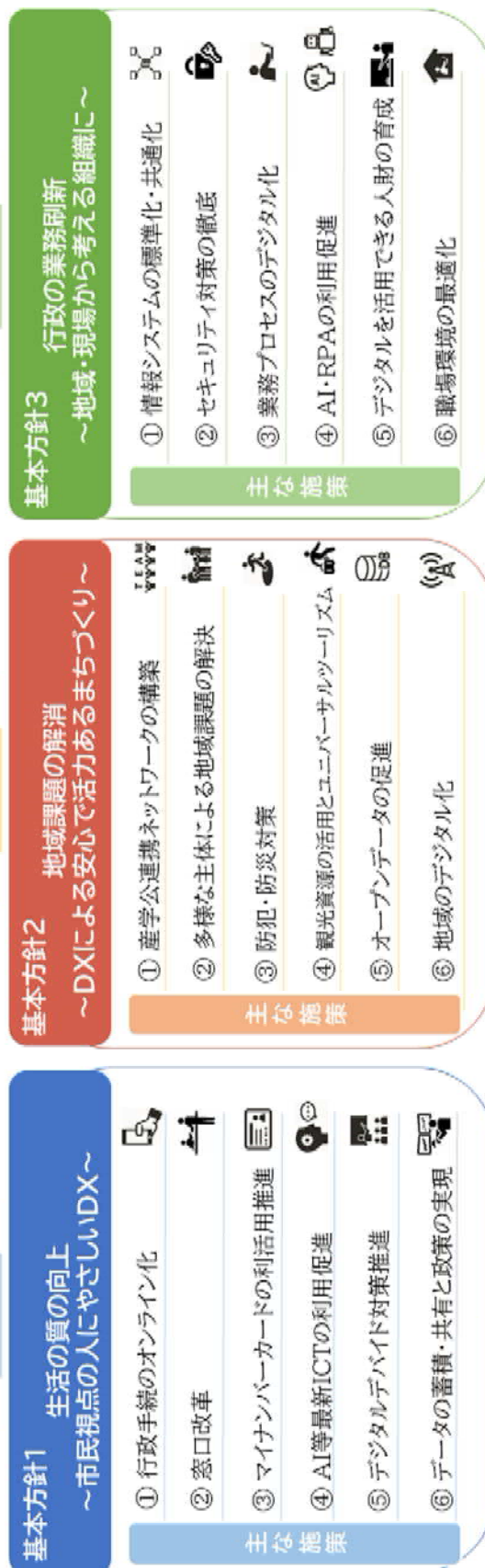
市民アンケートでは、「社会のデジタル化が進む中で、不安に思うこと」という質問に対して全ての年代で「個人情報の漏えい」という回答(80.8%)が最も多い結果となりました。

デジタル化を進めるにあたっては、情報セキュリティの確保といったデジタル利用に対する安心感・信頼感が必要不可欠であり、高度化・巧妙化するサイバー攻撃*等から市の情報資産*を守る情報セキュリティ対策について引き続き徹底します。

また、人口減少と少子高齢化が進むなか、限りある経営資源で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために、AI*やRPA*等による業務の自動化・省力化を図り、職員がより市民・地域に向き合うことができる態勢を整えます。さらに、住民記録システムを始めとする情報システムについて、国が定める標準準拠仕様に対応したシステムに更新することで、システムの運用・保守に係る人的・財政的コストを削減します。

デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する

～時間や場所の制約を超えて、社会を豊かに～



DXで地域共生社会を実現するための3つの基本方針



多くの人材・企業・教育機関が持つ発展可能性

市民力

地域力

人口58万人 中核市 八王子

広い面積

人口規模

学園都市

交通要衝

自然・環境

歴史・文化

5章 各基本方針における主な施策

基本方針1 生活の質の向上

～ 市民視点の人にやさしいDX ～

「自治体DX推進計画」(総務省)において示された、自治体に取り組むべき事項・内容に該当する施策には、表の右上に以下のアイコンを配置しています。

自治体DX推進計画
重点取組事項

自治体DX推進計画
自治体DXの取組みと
あわせて取り組むべき事項

自治体DX推進計画
その他

施策 行政手続のオンライン化

自治体DX推進計画
重点取組事項

目的・あるべき姿

行政手続を市役所の窓口に行くことなく、いつでもどこでもスマートフォン等からオンラインで行うことができ、手続にかかる負担が軽減しています。

現状	- 本市では、東京都及び都内市区町村が共同で利用することができる東京電子自治体共同運営サービスによる電子申請システムを採用し、電子申請を受け付けているほか、スポーツ施設や文化施設の利用予約、図書館の図書貸出予約等について個別システムで電子申請を受け付けています。 - 令和2年度(2020年度)は、80種類の申請について電子申請を受け付けました。 - 令和3年度(2021年度)からは、マイナンバーカード*を利用してスマートフォン等から本人確認やキャッシュレス決済*が可能な「オンライン手続きシステム」を導入し、自宅から外出することなく住民票の写しや税証明等の交付申請を行い、郵送による取得を可能としています。 - 市の手続全体では、オンライン化されているのは一部にとどまり、従来どおりの紙による申請が多くを占めています。
背景	- スマートフォンを持つ世帯の割合は年々増加しており、令和2年(2020年)には86.8%となりました。いつでもどこでも手続が完了するオンライン申請は、市民の利便性向上と「新たな日常*」における非対面の要請を実現します。 - 市民アンケートによると、行政の窓口サービス対して期待することは「オンライン申請の充実」が最も多くなっています。 - 国は「自治体DX推進計画」において、「特に国民の利便性向上に資する手続」とした子育て及び介護関係の手続について、マイナポータル*の「ぴったりサービス」を活用したオンライン化を推進するとしています。
事業の方向性	オンライン化にあたっては、デジタル手続法で掲げられたデジタル3原則(デジタルファースト:個々の手続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(複数の手続・サービスをワンストップで実現する)を基本原則として、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な手続のオンライン化を推進します。 • 利用者の利便性向上といった基礎自治体ならではの視点に立ち、マイナポータル*の「ぴったりサービス」及び本市が導入しているオンライン手続きシステムとの役割分担を整理したうえで、利用件数の多い手続を優先に順次オンライン化していきます。 • 申請の受付のみならず、その審査・決裁・通知までを一貫してデジタルで処理することによって事務処理の効率化を図ります。 • 手続のオンライン化にあたっては、申請受付を開始する前に職員によるユーザーテストを実施し、UI*・UX*の確認を行います。 • オンライン手続の浸透とともに公共施設のあり方について検討していきます。
--	---

今までの姿



これからの姿



施策 窓口改革

自治体DX推進計画
その他
(BPR の取組みの徹底)

目的・あるべき姿

市役所の窓口が、高齢者や障害者をはじめ、あらゆる人にやさしく便利になるとともに、オンラインでどこからでも気軽に相談できるようになっています。

現状	- 市の窓口や公共施設において、手数料や利用料等の主な決済手段は現金となっています。 - 市税・国民健康保険税はキャッシュレス納付を行っています。 - 多くの窓口では各種申請や届出に伴う書類作成が必要であり、特に転入に伴う各手続では氏名、住所等を手続ごとに記載しなければならない場合があります。 - 令和3年(2021年)6月から、身近な方を亡くされたご遺族が、必要な手続をワンストップで行うことができる総合窓口「おくやみコーナー」を開設しています。 - 令和3年度(2021年度)から、特定保健指導等で対面型の面談に加えて、オンライン面談を実施しています。
背景	- 現金と比べ利便性が高く、非接触によるキャッシュレス決済*への社会的関心が高まっています。 - 市民アンケートによると、利用したい決済サービスは「クレジットカード」が41.2%と最も多く、「現金」と回答したのは14.6%でした。 - 公金の取扱いについては、金融機関等で様々な動きがあることから、キャッシュレス決済の活用も含め費用負担の最適化を検討していく必要があります。 「3つの密」を回避するため、相談業務のオンライン化や窓口の待ち時間の削減、混雑情報の配信等が求められています。
事業の方向性	- 窓口や公共施設におけるキャッシュレス化を推進し、多様な支払手段のニーズに対応します。 - ライフイベントに応じて複数の手続が完了するようなワンストップ窓口の実現に向けて、体制や手法の検討を進めます。

	• 手続のオンライン化を推進する一方で、窓口に来庁される市民の負担軽減及び業務の効率化を図るため、申請書や届書の作成支援システムの導入を検討します。 • 窓口で行っている対面による相談業務について、スマートフォンなどから、実際に対面しているのと同じように安心して相談ができるオンライン相談サービスの導入を拡大します。 • 市の窓口に来なければ確認できない情報等について、オンラインで確認することが可能となるような仕組みを検討します。
--	--

今までの姿

これからの姿



施策 マイナンバーカード*の利活用推進

自治体DX推進計画
重点取組事項

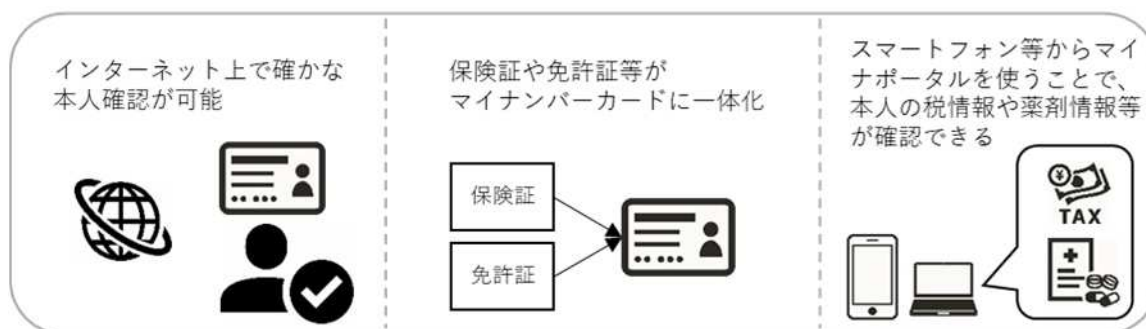
目的・あるべき姿

マイナンバーカードの使いみちが広がり、手続などをより簡単・便利に行える機会が増えています。

現状	- 平成30年(2018年)4月から、マイナンバーカードを図書館カードとして利用できるサービスを開始しています。 - 令和3年(2021年)12月から、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機から住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍謄本、課税(非課税)証明書などを取得することができる「コンビニ交付」を導入しています。
背景	- マイナンバーカードは、おもて面に顔写真と氏名、住所、生年月日、裏面にはマイナンバーが記載されているプラスチック製のカードです。市区町村窓口での確かな本人確認を経て発行される公的な本人確認ツールであるマイナンバーカードは、オンライン上での本人確認を行うことができることから、デジタル社会の基盤となるため、カードの普及拡大が社会全体のデジタル化のカギを握っています。 - 令和3年(2021年)10月からは健康保険証として利用が開始され、今後は運転免許証をはじめとして各種カード等のマイナンバーカードを活用したデジタル化が実施される予定です。 - 令和4年度(2022年度)には、マイナンバーカードの機能がスマートフォンに搭載可能になる予定であり、スマートフォンだけでインターネット上で本人確認を行うことができるようになります。 - 市民アンケートによると、マイナンバーカードについて不安に思うことは「カードの紛失が心配である」が最も多く、「個人情報情報の漏洩が心配である」が続いています。
事業の方向性	マイナンバーカードの本人確認機能を活用したオンライン申請の拡大を推進するとともに、窓口においてマイナンバーカードをかざすと本人情報が自動入力されるような仕組みの構築を検討します。

- マイナンバーカードの活用により、迅速で重複ない正確な給付事業が実現できます。また、従来の紙ベースによるクーポンの発券に代え、キャッシュレス決済*サービスで利用できるポイントを付与することで利便性が向上します。本市でも給付事業におけるマイナンバーカードの活用について検討します。
- 市内大学や企業、商業施設等に職員が出張し、申請を受け付ける出張申請受付(マイナンバーカードの交付申請に用いる顔写真の撮影やオンライン申請のサポート等の申請支援)の実施等の検討を行い、申請機会を拡大していきます。
- マイナンバーカードの安全性や利便性について、正しく理解していただくための広報活動を行います。

これからの姿



【図】マイナンバー制度導入後のロードマップ

	平成27年 (2015年)	平成28年 (2016年)	平成29年 (2017年)	平成30年 (2018年)	令和元年 (2019年)	令和2年 (2020年)	令和3年 (2021年)	令和4年 (2022年)	令和5年 (2023年)	令和6年 (2024年)	令和7年 (2025年)
マイナンバー		2015年10月 番号法施行	2016年1月 ~ マイナンバー利用開始	2017年11月 ~ 情報連携本格運用開始	2018年1月 ~ 預貯金口座への付番開始				2023年 ~ 戸籍関係情報の情報連携開始		
マイナンバーカード		2016年1月 ~ マイナンバーカード交付開始				2020年5月 通知カード廃止	2020年9月 ~ 2021年12月 マイナポイント事業実施	2021年10月 ~ 健康保険証としての利用開始	[2022年度から順次] 各種カードの一体化		
マイナポータル			2017年7月 ~ 子育てワストップサービス開始	2017年11月 ~ 本格運用開始	2019年1月 ~ 介護ワストップサービス開始		2021年3月 ~ 法人設立全手続のワストップ化	2021年10月 ~ 薬剤情報・特定健診データ閲覧開始	2021年11月 ~ 医療費情報の閲覧・提供開始 (確定申告の医療費控除に利用可能)		

施策 AI*等最新デジタル技術の利用促進

目的・あるべき姿

デジタル技術を活用した高齢者の見守り支援やAIによる一人ひとりに合ったサービス案内等、最新のデジタル技術により、これまでなかったサービスを受けることができます。

現状	- 平成30年度(2018年度)から、「児童手当の現況届の提出時期に関する通知」について、対象者向けにマイナポータル*の機能を利用したプッシュ通知を実施しています。 - 令和2年(2020年)7月に都知事選挙について、令和3年(2021年)1月からは税に関する情報について、AIチャットボット*を導入しました。令和3年度(2021年度)からは「総合案内チャットボット」として、新型コロナワクチン接種をはじめとした幅広い市民サービスに対象を拡大しています。 - 認知症の高齢者が行方不明になった際、GPS機能を利用して位置情報を調べる「認知症高齢者探索機器貸与サービス」を実施しています。
背景	- デジタル技術の進展により、行政サービスや内部の事務効率向上に活用できるツールが登場しています。 - チャットボットとは、市民等からのパソコンやスマートフォンを用いた問合せに対して、24時間365日自動応答するシステムであり、民間事業者のホームページやスマートフォンアプリ等で導入が進んでいます。
事業の方向性	- 一人ひとりに合ったサービスをプッシュ型で通知するサービスを拡充していきます。 - 市民サービスの向上につながるデジタル技術の活用を調査・研究し、導入を進めます。

今までの姿

受けることが出来るサービスを自分で調べる



これからの姿

一人ひとりに合ったサービスをプッシュ通知



施策 デジタルデバイド*対策推進

自治体DX推進計画
自治体DXの取組みと
あわせて取り組むべき事項

目的・あるべき姿

人にやさしいデジタル化や地域の支え合いなどにより、年齢、性別、国籍、障害の有無等にかかわらず、デジタルを活用できています。

現状	令和3年度(2021年度)から国や東京都との連携により、デジタルに不慣れな方へのスマートフォン利用支援、市のオンライン手続きの周知・活用方法等の教室を開設し、誰もがデジタル技術の利便性を実感できるように支援しています。
背景	デジタル化の進展により、民間や行政による様々なスマートフォンアプリが新たに登場しています。デジタルの利便性を広く市民に実感してもらうためには、デジタルツールへの接触機会を増やして、その操作等を学んでもらうことが大切です。
事業の方向性	- デジタル化は「難しい」、「わからない」といった理由で活用をためらっている方にデジタル化の利便性を実感してもらうために、市が実施するスマートフォン教室のほか、地域の様々な団体や学生等と連携して身近な場所で安心して支援を受けられる仕組みを検討していきます。 - 市のホームページやオンライン申請の画面など、市民との接点は分かりやすく、使いやすいものであることが重要です。そのため、本市が提供するサービスのUI*/UX*の改善を推進します。 - 窓口においてタブレット端末を利用した画面読み上げソフト、音声認識ソフトなどのデジタル技術を活用した誰もが使いやすい窓口を目指します。

これからの姿

デジタルデバイドが解消され、多くの人がデジタルの利便性を実感できる



施策 データの蓄積・共有と政策の実現

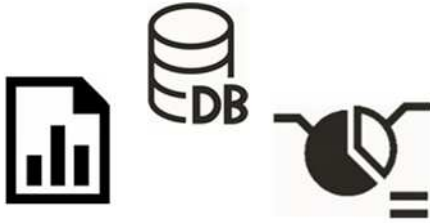
目的・あるべき姿

データを活用した効果的で効率的な行政運営が行われることで、地域課題に対する的確な政策が実行され、最適な行政サービスを受けることができます。

現状	- 本市では、幅広い分野の情報資産[*]を有していますが、データの一部は紙媒体で管理されていることや、システムが導入されていてもデータの抽出ができないなど、使用可能なデータとしての蓄積が十分にされていません。 - 個人情報、目的外使用等により、分野横断的な組合せ等によるデータの利活用が難しい状況があります。
背景	- 国が目指す未来社会であるSociety5.0[*]で実現する社会は、IoT[*]で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、社会課題や困難を克服する人間中心の社会であるとされています。 - 人口減少や少子高齢化の加速により、厳しい財政状況に直面する中で、限られた資源を有効に活用し、多様化する市民ニーズに対して、真に必要な行政サービスを継続的に提供する必要があります。
事業の方向性	- 行政運営において、データなどの客観的な証拠に基づく政策立案であるEBPM[*]を推進します。 - 将来に向けて、各業務においてデータの蓄積・整理に努め、データの共有を図ります。共有されたデータのほか、基幹統計など公開されている様々なデータを活用し、データに基づいた政策立案を行い、地域課題の解決を図っていきます。 - 庁内の地理情報を連携し、一括して地図データ上に可視化することで、業務の効率化や施策立案において活用します。 - データ利活用によって、行政手続のワンスオンリーの実現や、個人ごとに行政サービスを案内するプッシュ通知の実現を図ります。

今までの姿

分野ごとにデータを管理・利用



これからの姿

分野横断的なデータの利活用による政策立案



基本方針2 地域課題の解消

～DXによる安心で活力あるまちづくり～

施策 産学公連携ネットワークの構築

目的・あるべき姿

産業支援機関、大学等及び市の連携が活発に行われ、大学等が持つ教育資源や知的財産などが有効に活用されながら、新技術開発や新事業創出が図られ、経済活動が活発に行われています。

現状	- 本市は、技術力のあるものづくり企業をはじめ、歴史のある商店街、都内随一を誇る農業、高尾山を中心とした観光産業等、様々な産業が集積しています。 21の大学等(大学・短期大学・高等専門学校)があり、約9万5千人の学生が学んでいます。
背景	- 令和4年(2022年)10月に開業する予定の東京都立多摩産業交流センター「東京たま未来メッセ」を中心とする旭町・明神町地区では、東京都の「多摩イノベーション創出まちづくり検討支援モデル事業」実施地区とされています。 - 本市では、「(仮称)産業イノベーションプラン」を策定しており、Society5.0*の実現に向けて、産産・産学連携を促進するとともに、公民共創により先端技術の実証実験を積極的に実施することとしています。
事業の方向性	- 産学公の関係を強化するために必要なデジタル技術(オンライン会議の開催やデータ連携)の活用について調査・研究を進めます。 - 地域課題の解決や地域における新たなサービスの創出のため、企業や大学等による、市内における先端技術を活用した実証実験等が実施しやすい環境の構築を推進します。

これからの姿



施策 多様な主体による地域課題の解決

目的・あるべき姿

市民・企業・大学・町会・自治会や市民委員などの多様な主体が市役所と気軽にコミュニケーションを行うことができ、実態に即した多くの情報が収集・分析されることで的確な課題抽出と政策立案が行われています。

現状	本市では公式ホームページで問合せや意見を受け付けているほか、令和3年(2021年)9月から、LINE*によって情報提供を受け付ける仕組みを構築しました。
背景	- スマートフォンの普及拡大に伴い、インターネット利用者に占めるSNS*の利用者の割合は7割以上となっており、今ではスマートフォンは情報収集・伝達に欠かせないツールとなっています。 - 大学コンソーシアム八王子の活動「学生発表会」においては、様々な大学の研究室等からデジタル技術を活用した取組が提案されています。
事業の方向性	- ホームページやSNS等の多様な媒体を通して市と市民の双方向のコミュニケーションを強化することで、地域の状況を把握し、必要な支援や対応につなげていきます。 - 企業、大学等、町会及び自治会とのデジタル技術を活用したコミュニケーションの強化について検討していきます。 - 地域課題の解消に資するデジタル技術を活用した新たなサービスの共創に取り組めます。 - デジタル技術を活用し、地域における相談・支援等を担う市民委員等の活動支援に取り組めます。

これからの姿



施策 防犯・防災対策

目的・あるべき姿

犯罪発生情報等のデータの活用により、犯罪が抑止され、安心して暮らせています。また災害時に、スマートフォン等から迅速かつ正確な情報収集ができます。

現状	- 災害情報や安否情報、交通情報、生活・ライフライン情報等をリアルタイムに提供する手段として、ホームページ、防災情報メール、SNS*、ケーブルテレビ、モバイルアプリ、コミュニティFM、ケーブルテレビなどを活用しています。 - 防犯情報は、SNSやメール配信などで迅速に提供しています。
背景	- スマートフォンの普及に伴うSNSの利用者の増加により、災害時における情報の取得、伝達がしやすくなっただけでなく、市民から発信された情報を活用して被害状況の把握や救助活動に役立てる取組が始まっています。また、スマートフォン等の位置情報の活用による正確でリアルタイムな情報の収集が可能となっています。 - 令和2年(2020年)7月3日から7月31日にかけて、日本各地で大雨による人的被害や物的被害が発生した「令和2年7月豪雨」は、新型コロナウイルス感染症の影響下で発生した初めての大規模災害となりました。そのため、避難所における「3つの密」を回避するための分散避難など、感染症対策を講じながらの避難行動、災害対応が必要になったことから、本市においても避難所の混雑情報の配信など、デジタル技術を活用した対応が必要です。 - 多様な犯罪から身を守るためには、一人ひとりの防犯意識を高めることが求められています。
事業の方向性	- 大規模災害発生時に、一人ひとりの住居に応じた適切な避難行動や避難場所へのルート案内ができるサービスの導入を検討します。 - 犯罪発生情報等のデータを活用し、防犯情報の提供を迅速かつ多様な方法で提供します。 - 本市は、森林面積が広く、また多摩川・浅川をはじめとした河川が多く流れています。災害時には、人や車両の移動が

	難しい場所における情報収集を効率的に実施するため、ドローン*や第5世代移動通信システム「5G」などの最新技術を使った防災システムの活用について検討していきます。
--	---

これからの姿



施策 観光資源の活用とユニバーサルツーリズム*

目的・あるべき姿

本市の魅力的な観光地、歴史・伝統文化等の価値が、デジタル技術を活用した効果的な発信や体験型観光の充実に
より高められ、来訪者が増加し、地域経済が活性化してい
ます。

現状	- ホームページ上の観光情報の案内や、パンフレット、観光マップについても多言語で作成し発信しています。 - 滝山城跡において、スマートフォンやタブレット端末等を現地で実在の風景にかざすことで、約450年前の滝山城における合戦の様子などをイラストや動画で映し出す観光アプリ「AR*滝山城跡」の配信をしています。 - 電子版「広報はちおうじ」の閲覧や9か国語に翻訳することができる多言語対応アプリ「カタログポケット」を導入しています。 「桑都日本遺産センター 八王子博物館(はちはく)」では、学芸員による展示の解説とナレーションをスマートフォンで楽しめる多言語対応アプリ「ポケット学芸員」(ナレーションは日本語のみ)を導入しています。
背景	- 本市には「高尾山」をはじめ、日本100名城に選ばれた「八王子城跡」や、令和3年(2021年)に築城500年を迎えた「滝山城跡」、江戸時代から伝わる車人形である「八王子車人形」、そして、関東屈指の山車祭りである「八王子まつり」など、魅力ある観光スポット・イベント・物産等の観光資源があります。 - 令和2年(2020年)6月19日には、「高尾山」をはじめとした29件の構成文化財を掲げて、「霊気満山(れいきまんざん)高尾山(たかおさん)～人々の祈りが紡ぐ桑都物語～」が「日本遺産」として認定されました。
事業の方向性	多言語による観光プロモーション動画の配信のほか、VR*やARなどを活用した体験型コンテンツの導入拡大を検討します。体験型コンテンツにより、訪問意欲の喚起、誘客促進・現地体験の付加価値向上及び八王子市への再訪意欲の喚起に結び付けていきます。

	• 外国人観光客の誘致を強化するため、市内公共施設におけるキャッシュレス決済*サービスの導入を推進していきます。 • 年齢や国籍、障害の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく観光地を訪問することができるよう、観光施設におけるバリアフリー情報の提供を促進します。
--	---

これからの姿



施策 オープンデータ*の促進

自治体DX推進計画
その他
〈オープンデータの推進〉

目的・あるべき姿

市役所が保有している活用可能性の高いデータがより多く公開されることで、データを活用した新たな価値が創出されています。

現状	- 市の保有するデータを原則オープン化する取組であるオープンデータについては、平成26年(2014年)に、「オープンデータ推進のための基本方針」及び「オープンデータの推進のための具体的な取組」について定めた「八王子市におけるオープンデータの推進に関するガイドライン*」を策定し、データの公開を開始しました。 - 平成29年(2017年)にオープンデータを推進するために近隣の町田市、日野市、多摩市及び稲城市と協定(～令和元年度(2019年度))を結び、ニーズ調査、データの標準化及びイベントを開催し、オープンデータの利活用を推進しました。 - 本市ホームページ上のオープンデータカタログページにおいて、防災や防犯、子育てなど15分野の各種データをオープンデータとして公表しています。
背景	- オープンデータとは、行政が保有している公共データを二次利用可能なルールで公開し、市民や企業等が自由に編集、加工など、利活用できる取組であり、その効果として、市民生活の利便性向上や新たなビジネスの創出等が期待されるものです。 - 東京都は、新型コロナウイルスの陽性者数の推移や入院患者数、検査実施件数などをオープンデータとしてホームページで公開するとともに、当該情報を活用した新型コロナウイルス感染症の最新情報を提供するためのサイトをオープンソース*として作成・公開しました。この東京都のオープンソースを活用して、地域ごとの新型コロナウイルス感染症対策サイトが次々と作成・公開されました。
事業の方向性	公開するデータ量のさらなる拡大を推進するとともに、データの連携や活用等における利便性向上のために機械判読性の高い形式によるデータの公開に取り組めます。

これからの姿



施策 地域のデジタル化

自治体DX推進計画
自治体DXの取組みと
あわせて取り組むべき事項

目的・あるべき姿

人と人、人とモノが5G等の情報通信基盤によりつながること
で、今までにない新たな価値が創出され、医療、保健、介護をはじめとする様々な地域課題が解消されています。

現状	- 東京都では、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出す「スマート東京」の実現に向け、本市や都立大学、地元企業及び通信事業者等と「南大沢スマートシティ協議会」を設立し、南大沢を先行実施エリアと位置づけ、5Gと先端技術を活用した分野横断的なサービスの都市実装を目指しています。 - 教育においては、「自分に合った学び、仲間とともに深める学び、創造性を発揮できる学びの実現～誰一人取り残さない、ICT*を活用した教育の充実～」をめざす教育の姿として、学校におけるICT活用を推進しています。
背景	- 国は、Society 5.0*の実現に向けて、先進的技術の活用により、都市や地域の機能、サービスを効率化・高度化し、各種の課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出する取組である「スマートシティ*」を推進しています。 - 国は、住み慣れた地域で安心して質の高い医療サービスを受けながら生活していけるような社会を目指し、地域医療情報連携や遠隔医療等を推進しています。
事業の方向性	- 本市では、南大沢スマートシティ協議会において東京都などと連携を深めながら、持続可能なスマートシティの実現を推進していきます。 - 令和2年(2020年)3月から商用サービスが開始された第5世代移動通信システム「5G」は我が国における産業・社会を支える基盤として期待されています。5Gネットワークを地域の企業や自治体等が、自らの建物内や敷地内でスポット的に構築する「ローカル5G」は農業や製造業、建設業など様々な分野における活用が期待されています。本市においても、ローカル5Gを活用した地域の課題解決策について検討していきます。

	2.5GHz帯の周波数の電波を使用した無線サービスである「地域BWA」を活用し、民間事業者と連携した公共サービスの充実を図ります。 - ヘルスデータの活用により、保健事業の効果的・効率的な実施を推進します。 - デジタル技術を活用した見守り等のサービスやIoT*住宅の普及促進により、誰もが安全・安心に暮らせる住環境の整備を図ります。 - 市の地理空間情報をホームページ等で公開し、市民や事業者の利便性向上を図ります。 - 東京都が進める官民連携データプラットフォーム*との連携・活用を推進します。
--	---

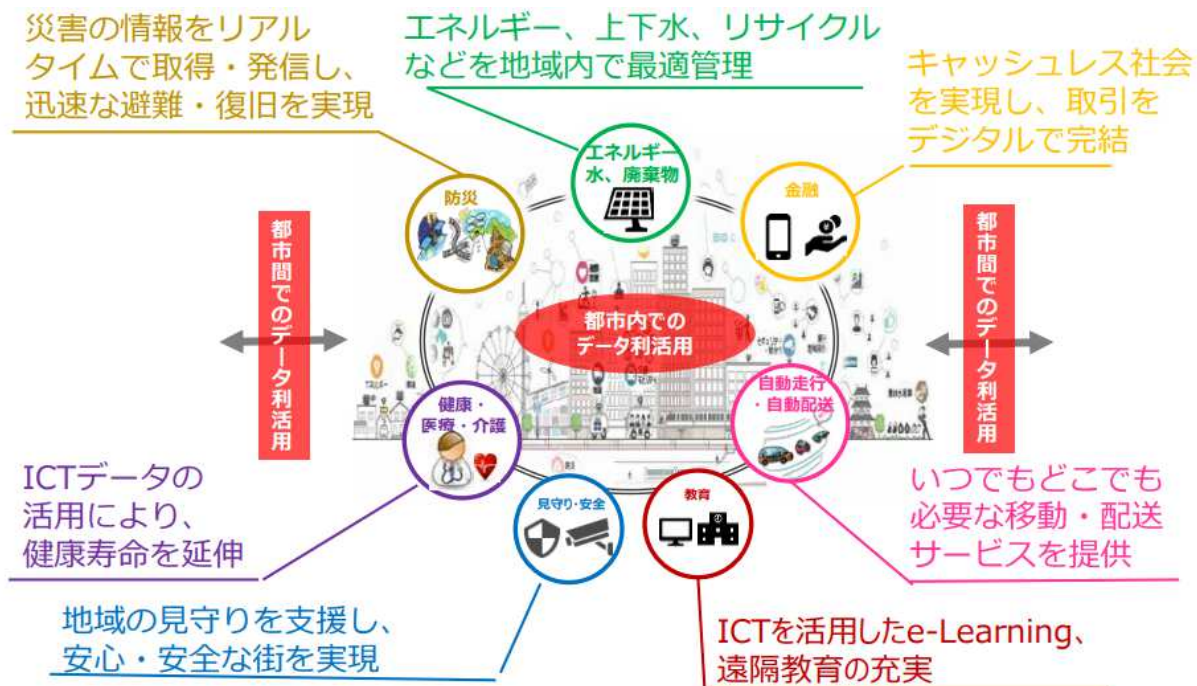
これからの姿



【図】5Gの特徴



〔図〕スマートシティとは



出典：「スマートシティガイドブック」（内閣府）https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/smartcity/index.html#4.0

基本方針３ 行政の業務刷新
～ 地域・現場から考える組織に ～

施策 情報システムの標準化・共通化

自治体DX推進計画
重点取組事項

目的・あるべき姿

業務プロセスの見直し実施後に標準準拠システムを導入することで、業務の効率化及びシステムの運用管理コストが削減されるとともに、統一的なシステムを利用することで市民や企業の利便性が向上しています。

現状	- 本市では、情報システムについて業務ごとに最適なシステムを選定して導入してきました。 - 本市の情報システムは平成30年度(2018年度)から令和2年度(2020年度)にかけて庁内に設置しているサーバ*から自治体向けクラウド*サービスへ移行を実施しました。
背景	- 自治体の情報システムの標準化・共通化の取組を推進するため、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年(2021年)5月12日に可決・成立しました。本法律では、地方公共団体の情報システムの標準化の対象となる事務について、国が定める標準化基準に適合したシステムの利用を義務付けるとともに、国が整備するクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされています。 - 現在、各業務の情報システムは、制度改正によるシステム改修などについて個別の対応が必要であり、人的・財政的負担が生じています。また、自治体ごとに導入している情報システムが異なることから、データ形式や様式・帳票が統一されておらず、それらを利用する市民や企業、自治体の負担になっています。
事業の方向性	「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、標準化対象業務(17業務)の情報システムについて、令和7年度(2025年度)を目途に標準準拠システムへ移行します。 - システム標準化を単なるシステム更新にとどめることなく、行政手続のオンライン化を前提とした業務プロセスの見直しや、AI*・RPA*等の活用を通じ、住民サービスの向上及び職員負担の軽減を図ります。

これからの姿

情報システムの共通化により、業務の効率化、システム運用管理コストの削減が図られる



施策 セキュリティ対策の徹底

自治体DX推進計画
重点取組事項

目的・あるべき姿

セキュリティ対策や個人情報保護のための対策が徹底されることで、行政サービスを安全・安心に利用できています。

現状	- 保有する情報資産*を様々な脅威から守るための基本的な考え方をまとめた「情報セキュリティ基本方針」を策定し、基本方針に基づき情報セキュリティ対策を実施するための「情報セキュリティ対策基準」を定めています。令和3年(2021年)4月には、本市の情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準について、高度化・巧妙化するサイバー攻撃*等から情報資産を守るため、総務省のガイドライン*を踏まえ、情報セキュリティ上の脅威への最新の対策を反映したものに改定しました。 - 情報システムの専門家であるCIO補佐官*を配置し、補佐官の支援・助言を受け、全職員向けの研修、情報セキュリティ外部監査・内部監査・自己点検・訓練等を実施しています。 - コンピュータやネットワークについて、コンピュータウイルスに感染しないよう、侵入を検知し防御する様々な装置を設置することに加え、不正アクセス対策として、適切な防御策を実施し、日々監視を続けています。
背景	- 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、テレワーク*やオンライン会議、オンライン授業など様々な場面で急速にデジタル化が進行しました。一方で、情報処理推進機構(IPA)が公表した「情報セキュリティ10大脅威 2021」によると、組織に対する脅威として、3位に「テレワーク等のニューノーマルな働き方を狙った攻撃」が新しくランクインするなど、従来のセキュリティ対策に加えて新たなセキュリティ上の脅威に対応することが必要です。 - オンライン会議やテレワークの実施などの目的で、新たなアプリケーションの利用が進んでいますが、利用者が適切な使い方やパスワード設定等のセキュリティ対策を行うことが重要です。

事業の方向性	• 全職員向けのセキュリティ研修や情報セキュリティ外部監査・内部監査等を実施することで、セキュリティ対策を徹底していきます。 • コンピュータウイルス対策や不正アクセス対策、インターネット等を経由した標的型攻撃を受けた場合を想定した防御策を徹底していきます。
--------	--

これからの姿



施策 業務プロセスのデジタル化

目的・あるべき姿

市役所における情報資産の取り扱いが紙からデジタルへ移行し、ペーパーレス化・押印省略を達成するなど、業務の最適化が実現しています。

現状	- 職員の時間外勤務や休暇等の申請等について電子決裁を行っていますが、大部分は紙を使用した押印による決裁が主流となっています。 - 令和5年度(2023年度)に予定している文書管理システムの導入に向けて、複数所管課による検討会を設置して検討を進めています。 - 業務プロセスの見直し(BPR*)にあたり、デジタル技術を用いて業務の効率化を図るためには、デジタル技術についての知識や業務を分解する力が必要です。こうした人財は限られていることから、所管課において実装に至る事例が少ないのが現状です。
背景	- 本市では、これまで各業務において情報システムを導入し業務の効率化を図ってきましたが、近年では、AI*やRPA*等の活用により、大量かつ反復して行われる業務処理の高速化、自動化が期待されています。 - AI・RPA等のデジタル技術を業務に活用するためには、これまで紙で処理していた事務のデジタル化(ペーパーレス化)が必要です。 - デジタル技術の効果を最大限に発揮するためには、データの管理を紙からデジタルに移行すると共に、デジタルを前提とした業務プロセスの見直し(BPR)が重要です。
事業の方向性	- 文書の電子化と電子決裁を推進するため、文書管理システムを導入します。 - 公文書の取扱いを原則デジタル化するため、文書管理システムの導入に合わせ、関係規定の見直しを図ります。 - 市民と市役所間のフロント部分だけでなく、市役所内部のバックオフィスも含めた業務プロセスの見直しを行い、各業務において、デジタルを前提とした最適な手法の検討を行います。

	• 業務のデジタル化は行政サービスの向上を実現する上での手段であるとの認識のうえ、サービスデザイン思考*によるBPR*に取り組めます。 • 業務のデジタル化を推進するため、現場と伴走しデジタル技術を活用した業務改善を進める体制について検討します。
--	--

これからの姿

バックオフィスを含めた一貫したデジタル化による業務の効率化



施策 AI・RPAの利用促進

自治体DX推進計画
重点取組事項

目的・あるべき姿

デジタル技術の活用により、市役所の内部事務作業の効率化・自動化が推進され、職員が市民生活に直接関わる相談業務や政策・企画立案などの真に人手が必要な業務に注力することで、暮らしが豊かになっています。

現状	- 令和元年度(2019年度)にRPAを導入し、税や子育て業務など順次RPA導入業務を拡大しています。 - 令和2年度(2020年度)にAIを活用した会議録作成システムを導入し、会議録作成に係る業務を効率化しています。
背景	- 生産年齢人口の減少が続くなか、老年人口がピークとなる2040年頃に向けて、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために、AIやRPA等のデジタル技術の活用による業務効率化を図り、職員が真に必要な業務に注力できる体制を整える必要があります。 - AIやRPA、AI-OCR*等のデジタル技術の利用により、大量・高速な業務処理の実現や正確性の向上が図られ、これまで人の手で行っていたシステムへの入力作業や単純作業を代替することが可能です。
事業の方向性	RPA等の導入にあたっては、業務プロセスを定型化して処理手順を定義することが必要です。業務プロセスの「見える化」ができていなければ、デジタル技術を効果的に活用することができません。そのため、各業務の業務改革(BPR*)を行い、AI・RPAなどのデジタル技術の活用により効率化等が見込まれる業務から導入を拡大します。

これからの姿

デジタル技術で定型業務を自動化し、職員は相談業務や企画立案業務へ



施策 デジタルを活用できる人財の育成

目的・あるべき姿

職員がデジタル技術やデータを活用し、市民のQOL*向上に資するサービスや業務の再構築などをデザインできるようになっています。

現状	- 令和3年度(2021年度)から外部有識者を非常勤の「デジタル推進専門官」として任用し、職員の育成を強化しています。 - 最新のデジタル知識及びAI*・RPA*等の新たな技術を活用できる人財を計画的に育成するとともに、デジタル技術を活用した業務の効率化を始めとした全庁に渡る取組について、実務を担う現場から発信しやすい仕組みを構築し、現場の課題解決を図るため、各課に1名「デジタルリーダー」を設置しています。 - 本市では、職員向けの研修として業務で利用する基礎的なソフトウェアの操作習得を目的としたものやデジタル技術の専門的な知識の習得を目的とするものなど、多様な研修を実施しています。
背景	DX推進にあたっては、セキュリティや新たな技術についての知識、データ利活用についての知見が必要であるため、職員の育成を強化し、職員のレベルアップを図る必要があります。
事業の方向性	- 職員アンケートを実施し、必要なデジタルスキルを把握するほか、実際にデジタル技術に触れる機会を設けるなど、効果的な研修等を実施します。 - DXの目的は、デジタル技術やデータを活用して、市民のQOLを向上させることです。こうした観点から、市民視点で行政サービスの利便性を向上させるため、職員にサービスデザイン思考*を浸透させます。

これからの姿

デジタル技術を活用した新たなサービスの創出や業務効率化が促進される



施策 職場環境の最適化

自治体DX推進計画
重点取組事項

目的・あるべき姿

「新たな日常^{*}」に対応した働き方が実践され、いかなる状況下においても必要な公共サービスが受けられるようになっていきます。

現状	- 本市では、令和元年度(2019年度)から職員の業務用パソコンの入替を順次実施し、持ち運びが可能なタブレット端末やノートパソコンを導入したことで、自席以外での活用が可能になっています。 - 市役所本庁舎において、無線LAN機器を設置し令和3年度(2021年度)から運用を開始しました。 - 令和3年度(2021年度)に、コミュニケーションツールを導入するとともに、試行的に在宅勤務用の端末を導入しました。
背景	- 多様で柔軟な働き方が可能な職場環境づくりのほか、災害時や新型コロナウイルス感染症対応のような非常時においても適切に行政サービスを提供できる体制整備が重要です。 - テレワーク[*]のような柔軟な働き方の推進は、業務効率の向上の観点に加え、非常時における業務継続やワークライフバランスの実現にも資するものです。
事業の方向性	- 令和3年度(2021年度)に導入したコミュニケーションツールの活用により、外部とのオンライン会議や庁内のコミュニケーションの活性化を推進します。 - 組織間の物理的な壁や固定席を無くしフリーアドレスを導入することで、組織を超えた職員の交流を生み、効率的な働き方の実現を図ります。 - 時間や場所にとらわれない働き方の推進を図ります。

これからの姿



6章 計画の進行管理

DXにおいては、活用するデジタル技術の進展や社会情勢の変化などの環境変化により、計画における施策を柔軟に見直し・改善を行う必要があります。そのため、各事業については、本計画の内容を反映したアクションプランを策定し、1年ごとのPDCAサイクル*を確立することで、計画期間を通して外部環境の変化の速さに対応した事業を展開していきます。

なお、本計画の最終年度には、施策の進行状況のほか、目標の達成、未達成に関わらずその原因の分析を行います。



2040年の姿

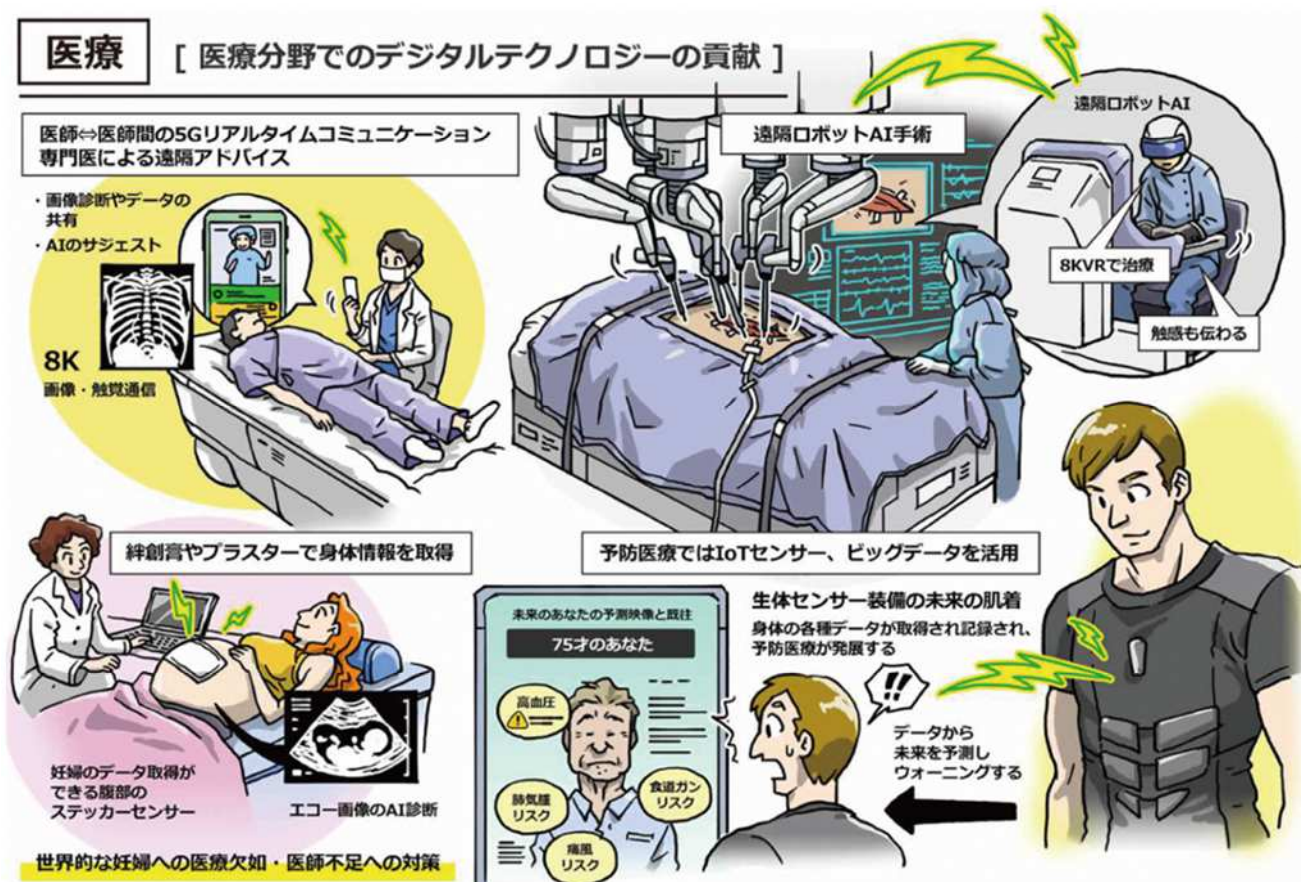
現在は、急速に進化するデジタル技術や少子高齢化の進行、予見困難な災害や感染症の発生等によって、未来を予測することが難しい「VUCA*」と言われる時代になっています。国立社会保障・人口問題研究所の「日本の将来推計人口(平成29年推計)」によると、日本の将来人口は、2040年の1億1,092万人を経て、2053年には1億人を割って9,924万人となり、2065年には8,808万人になるものと推計されています。

2040年(令和22年)の暮らしはどうなっているのでしょうか。国の資料等を基に未来の暮らしのイメージをご紹介します。

遠隔医療等のインフラが整い、多様な人々が障壁なく好きな場所で安心して働き、暮らしています

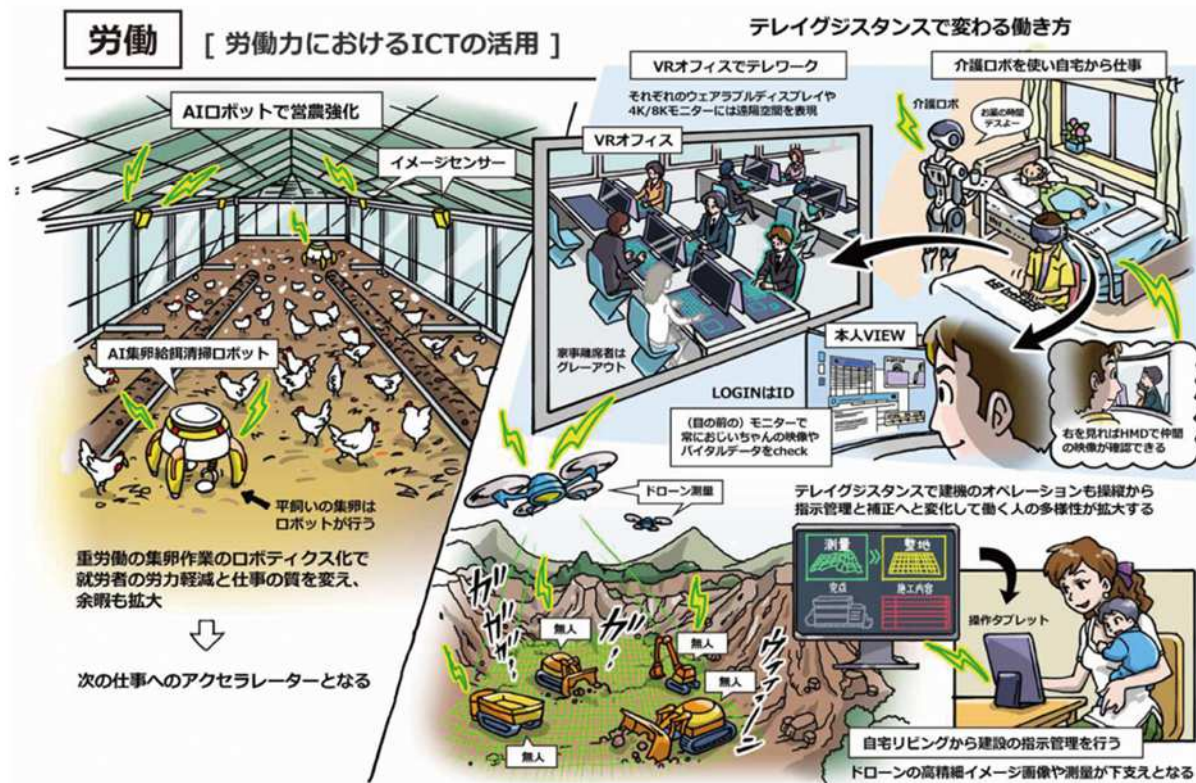
医療

[医療分野でのデジタルテクノロジーの貢献]



出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/医療 | 医療分野でのデジタルテクノロジーの貢献/>)

ロボットが人の代わりに構造物を組み立てたり、ベテランの熟練の技を再現したりすることが可能になっています



出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/労働>) [労働力におけるictの活用/]

人工衛星を活用したリアルタイムの災害予測等、データやAIの力で人の命や健康が守られるようになっています

防災・減災の仕組みが変わる（神の目による防災）



出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/4防災・減災の仕組みが変わる/>)

あらゆる言語をリアルタイムで翻訳・通訳できるシステムにより、様々な言語を話す人と会話ができます

観光・人的交流

[観光・人的交流におけるICTの活用]

観光

名所旧跡のスマート化

世界中の観光地で言語の壁を解消

同時に各国語にて案内され、イメージセンサーは表情を読み取り必要な情報を提供

センサー、AI、画像解析、自然言語解析

インテリジェント・ガイド

- ・言語自動判断～リアルタイム通訳
- ・表情解析～ニーズの高い情報をAIが判断して提供
- ビッグデータ活用



買物 本人認証によりユーザーの志向性を街が理解

個々のユーザー向けに特化したレコメンドを発信
店舗側にもユーザーステータスを知らせる設定でクーポン発行も(もちろんOPTOUTも可能)



MRグラスの表示内容は同じ街でも個々人により異なる

それぞれの人 ⇄ 街

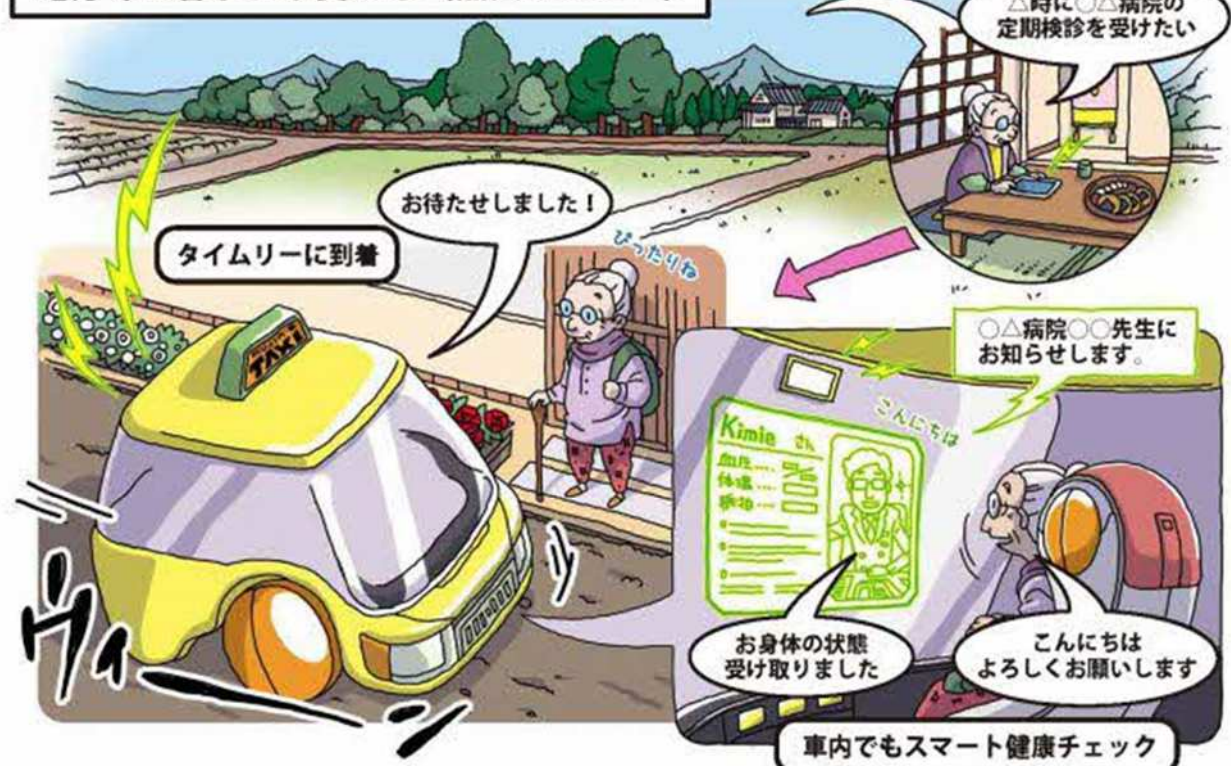
関係は人数分!



出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/観光・人的交流> | 観光・人的交流におけるictの活/)

全ての操作が自動な安全な自動運転が生活の一部として定着しています

地方での暮らしが変わる(無人タクシー)



出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/5地方での暮らしが変わる/>)

ドローンによる荷物の配送やセンサーやAIによる見守りで、快適で安心な暮らしが実現します

都市・地域

[ICTで変わる都市・地域]

見守りタウン

AIで人々を守る街が実現
高精細イメージセンサーで住居を認識し
IDと照合の上各種の安心安全を確保

高感度センサーとスマートシューズで転倒防止

ブーツのセンサーで足首の角度や重心を検出して転倒防止のお知らせ!!
街角センサーの画像で歩行姿勢から注意を促す!!

モーターで足首に力を加え、角度の調節

AIによる不審者発見

顔を隠した確認不能な人物。身長170cm位。歩様から怪しい男性。コンビニから出て南に進行…怪しい動きもしています。追尾確認を必要としますので他地域のAIと連携開始します。

当然犯罪者もデータベースから判別され不審行動を把握
→ 各国の法制に準拠する

杖を使う男性老人
北方向へ

杖の老人は顔認識にて
〇山の森と判明
北へ向かうが登録と照らし
徘徊の可能性が高い

24コンビニでは生体認証により
IDで手ぶらの買物が実現

ご家族からの通報は未だ無いが
念のため保護に向かいます!!

GO!!

ドローン配送とモビリティ

IDにて配車をオーダーし
車には顔認証にて乗り込むと料金は自動で決済

ECの配送はドローンも活用
受け渡しにも生体認証を導入
→ 誰が届けたのかが確認できる配送が実現

出典: GO! 5Gホームページ (<https://go5g.go.jp/image5g/都市・地域 | ictで変わる都市・地域/>)

策定経過

1 計画策定懇談会

本計画を策定するにあたり、計画素案の検討段階において、市民、市内企業、市内大学及び実務を担う所管課と意見交換等を行うため、「(仮称)八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画策定懇談会」(以下「懇談会」という。)を開催しました。

(1) 開催状況

	日時	内容
第1回	令和3年(2021年) 7月16日(金) 10時00分～12時00分	(1) 懇談会座長の選任について (2) 懇談会の目的及びスケジュールについて (3) 国・都の動向と本市の取組について (4) DX推進計画について ・計画のビジョンについて ・ビジョンを実現するための基本方針と取組について
第2回	令和3年(2021年) 9月1日(水) 13時30分～16時30分	(1) 実務を担う所管の職員(デジタルリーダー)の意見について (2) 「(仮称)八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の素案について
第3回	令和3年(2021年) 10月4日(月) 13時30分～16時30分	(1) 各所管からの素案に対する意見について (2) 「(仮称)八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の素案について

(2)懇談会参加者名簿(敬称略)

区分	委員	備考
市内大学の関係者	中野 委員	座長
市民	高瀬 委員	
市民	奥住 委員	
市内企業の代表	浅野 委員	
行政	都市戦略部 広報プロモーション課長	
行政	未来デザイン室 地域づくり担当主幹	
行政	市民活動推進部 協働推進課長	
行政	市民部 市民課長	
行政	福祉部 高齢者いきいき課長	

2 デジタルリーダー

計画策定にあたり、実務レベルの現場の声を計画に活かしていくため、デジタルリーダーによる意見交換会を実施しました。

デジタルリーダーとは

最新のデジタル知識及びAI*・RPA*等の新たな技術を活用できる人財を計画的に育成するとともに、デジタル技術を活用した業務の効率化を始めとした全庁に渡る取組について、実務を担う現場から発信しやすい仕組みを構築し、現場の課題解決を図るため、各課に1名設置しているものです。

日時：令和3年(2021年)8月20日(金) 14:00～16:00



用語集

項番	用 語	説 明
1	A I	Artificial Intelligenceの略で、人間の知的営みをコンピュータに行わせるための技術のこと、人間の知的営みを行うことができるコンピュータプログラムのこと、又は人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステムのことです。 また、人工知能とも呼ばれ、人間の知的なふるまいをコンピュータに行わせるための技術又はプログラムのことです。
2	A R	Augmented Realityの略で、拡張現実と訳されます。 現実存在するものに対し、コンピュータが情報を更に付加することです。
3	B P R	Business Process Reengineeringの略で、既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体的な解決策を導き出すことです。 国民、事業者及び職員の負担を軽減するとともに、事務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取り組みのことです。
4	C I O 補佐官	C I O (Chief Information Officer) 補佐官とは、その専門的な知見に基づき、本市における最高情報責任者(C I O)である副市長(デジタル推進室に関する事務を所管)を補佐する職にある者のことです。
5	C I S O	C I S Oとは、Chief Information Security Officerの略で、コンピュータシステムやネットワークのセキュリティ対策だけでなく、機密情報や個人情報の管理についても統括することが多い、最高情報セキュリティ責任者のことです。

項番	用 語	説 明
6	DX	DXとは、Digital Transformationの略で、スウェーデンの大学教授であるエリック・ストルターマンが提唱した概念であり、ICT*の浸透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と言われています。 英語圏では「Transformation」の「Trans」の部分を「X」と略することが一般的であるため、「DT」ではなく「DX」と略されています。
7	EBPM	Evidence-Based Policy Makingの略で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のことです。
8	Facebook 【フェイスブック】	フェイスブック社が提供するSNS*です。ホームページのような一方的な情報発信だけでなく、双方向で情報交換が可能なコミュニケーションツールです。
9	ICT	Information and Communication Technologyの略で、情報処理や通信に関連する技術のことで同じような意味で使われるITよりも情報や知識の共有・伝達といったコミュニケーションに重きを置いた言葉です。
10	IoT	Internet of Thingsの略で、身の回りのあらゆるものがインターネットにつながる仕組みのことです。 パソコンなどのこれまでもインターネットにつながっていたものだけでなく、エアコンやスピーカーなどの電化製品や、これまでインターネットと無縁だったものがインターネットにつながることで、遠隔操作や制御、認識ができるようになります。
11	ITガバナンス	組織がITを導入・活用するにあたって、組織的な意思決定を行う仕組みのことです。

項番	用 語	説 明
12	IT基本法	正式名称は「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」で、平成12年(2000年)11月に成立した、国のIT戦略における基本理念や基本方針を示す法律です。 令和3年(2021年)5月に成立した「デジタル社会形成基本法」により廃止されました。
13	KPI	Key Performance Indicatorsの略で、「重要業績評価指標」と訳されています。KPIは、目標達成に向かうプロセスが順調に進んでいるかどうかを点検するための指標であり、例えば「手続のオンライン化率」や「マイナンバーカードの交付率」が挙げられます。
14	LINE 【ライン】	LINE株式会社が提供するSNS*です。テキストを使ったチャットやインターネットを経由した電話を利用することができます。
15	MICE	MICEとは、企業等の会議(Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行(Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議(Convention)、展示会・見本市、イベント(Exhibition/Event)の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるイベントの総称です。 MICEは、企業・産業活動や研究・学会活動等と関連している場合が多く、「人が集まる」という直接的な効果のみならず、人の集積や交流から派生する付加価値や大局的な意義があります。
16	OCR	Optical Character Readerの略で、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する機能のことです。具体的には、スキャナーで紙文書を読み取り、文字をデジタル化する技術です。

項番	用 語	説 明
17	P D C A サイクル	事業活動における管理業務を円滑に進めるための手法の一つで、それぞれPlan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)を繰り返し行うことで業務の改善を継続して行うものです。
18	QOL	Quality Of Lifeの略で、一般に一人ひとりの人生の内容の質や社会的にみた『生活の質』のことを指します。
19	QOS	Quality Of Serviceの略で、サービスの品質のことです。
20	R P A	Robotic Process Automationの略で、プログラムを使って業務を自動化する仕組みのことです。人の手で時間をかけて行っていた作業を大幅に効率化させることが期待できます。
21	S N S	Social Networking Serviceの略で、人と人とのコミュニケーションをインターネット上で構築するサービスのことです。
22	Society 5.0	内閣府の第5期科学技術基本計画において提唱された、我が国が目指すべき未来社会の姿のことで、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、人間中心の社会(Society)とされています。 Society 5.0は、狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、新たな社会を指すものです。
23	Twitter [ツイッター]	ツイッター社が提供するSNS*です。個々のユーザが140文字以内の「ツイート」(tweet)と称される短文を投稿できる情報サービスです。 Twitterは「さえずり」の意味。tweetは「鳥のさえずり」の意味で、「つぶやき」と意識され定着しています。

項番	用 語	説 明
24	UI	User Interfaceの略で、機械、特にコンピュータとその利用者の間での情報をやりとりするための接点を指し、具体的にはシステムの操作画面や操作方法のことです。
25	UX	User Experienceの略で、製品やサービスからユーザーが得る体験や経験のことです。 よいUXのためには、製品やサービスのUI*が優れている必要があります。
26	VR	Virtual Realityの略で、「仮想現実」と訳されます。 コンピュータ上にCG 等で人工的な環境を作り出し、あたかもそこにいるかの様な感覚を体験できる技術のことです。
27	VUCA	Volatility(変動性)、Uncertainty(不確実性)、Complexity(複雑性)、Ambiguity(曖昧性)という4つの言葉の頭文字からなる造語で、様々な環境の変化により、社会の未来予測が難しくなる状況のことです。
28	アジャイル	小単位に実装とテストを繰り返し、開発を進める手法のことです。
29	新たな日常	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するための、暮らしや働く場における習慣のことです。 日常生活の場面においては「電子決済の利用」「娯楽、スポーツのオンライン利用」、働き方の新しいスタイルとしては「テレワーク*」「会議のオンライン開催」等が挙げられています。
30	オープンソース	コンピュータプログラムであるソースコードを広く一般に公開し、誰でも自由に扱ってよいとする考え方のことです。また、そのような考えに基づいて公開されたソフトウェアを指します。

項番	用 語	説 明
31	オープンデータ	行政が所有し、限られた場所でのみ利用されているデータを、自由に利活用できるようにすることです。 これにより、有益な情報の利活用が進み、地域産業等において情報が利活用されることで新サービスの創出が期待されます。
32	ガイドライン	一般的に指針、指標に基づく手順の意味です。
33	行政ポータル	国民等利用者が容易に必要な行政情報にアクセスし、申請・届出等手続きを行えるよう案内する電子政府の総合窓口や各府省のホームページの総称です。
34	キャッシュレス決済	キャッシュレス決済とは、お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うことです。 キャッシュレス決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済など、様々な手段があります。
35	クラウド	ユーザ（企業、個人など）がインターネットなどの通信回線を通じて遠隔地にあるデータセンター等に用意された情報システムのサービスを受けることを可能にしたコンピュータ技術のことです。 従来の情報システムでは、ユーザが情報システムのハードウェア、ソフトウェア、データなどを、自らで保有・管理していますが、クラウドを利用し、サービスを受けることで情報システムの運用・管理の手間を減らすことができます。
36	サーバ	サービスを提供するコンピュータのことで、Webサーバやメールサーバなどの種類があります。例えば、Webサーバであれば、Webの利用者に対してWebページを構成するファイルを提供します。

項番	用 語	説 明
37	サイバー攻撃	重要インフラの基幹システムを機能不全に陥れ、社会の機能を麻痺させてしまうサイバーテロや、情報通信技術を用いた諜報活動のことです。 サイバー攻撃には、「攻撃の実行者の特定が難しい」、「攻撃の被害が潜在化する傾向がある」、「国境を容易に越えて実行可能である」といった特徴があります。
38	サイバーシルクロード八王子	サイバーシルクロード八王子は、市、商工会議所、企業、大学及び住民が一体となり、地域内の豊富な資源を最大限に活用し、魅力ある産業都市“八王子”の形成に向け設立された組織です。
39	サービスデザイン思考	サービスの現状における課題を、利用者目線で解決し、より良い状態に変えることです。 サービスデザイン思考では、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発します。
40	システムのオープン化	独自規格を持つシステムから閉鎖性を排除し、標準規格や業界標準に合わせたシステムに置き換えることです。

項番	用 語	説 明
41	自治体クラウド	近年様々な分野で活用が進んでいるクラウド*技術を、地方公共団体の情報システムの基盤構築にも活用して、集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の節減や住民サービスの向上を図るものです。 また、東日本大震災の経験を踏まえ、堅牢なデータセンターを活用することで、行政が保有する情報を保全し、災害・事故発生時の業務継続を確保する観点もあります。
42	情報資産	ネットワーク、情報システム及びUSBフラッシュメモリに代表される記憶媒体や、そこにおいて取り扱う情報のことです。 また、情報システムに関連する文書、仕様書、ネットワーク図、業務フロー図をはじめ、印刷した文書も含まれます。
43	スマートシティ	先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化し、各種の課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値が創出された都市のことです。
44	セキュリティインシデント	事業の運営に影響を及ぼすことや、情報セキュリティを脅かす事件・事故のことです。
45	チャットボット	メッセージサービス上で、ユーザからの自然言語による問いかけに対して、人ではなく自動応答する技術のことです。
46	デジタル改革関連法	デジタル社会形成基本法やデジタル庁設置法をはじめとする6本の法律から構成される法律です。 個別の法律の概要はP.18参照
47	デジタルデバイド	日本語では、「情報格差」を意味します。デジタル技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる格差のことを指します。

項番	用 語	説 明
48	テレワーク	テレワークとは、ICT* (情報通信技術) を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方です。 テレワークには主に以下のような形態があります。 • 在宅勤務 自宅を就業場所とするもの • モバイルワーク 施設に依存せず、いつでも、どこでも仕事が可能なお状態なもの • 施設利用型勤務 サテライトオフィス、テレワークセンター、スポットオフィス等を就業場所とするもの
49	電子自治体	コンピュータやネットワークなどの情報通信技術を行政のあらゆる分野に活用することにより、「住民や企業の事務負担の軽減・利便性の向上」及び「行政事務の簡素化・合理化」を図り、効果的・効率的な政府・自治体を実現しようとするものです。 具体的には、 • 国民・住民の方々、企業、そして国・自治体との間の手続の電子化 • ワンストップサービスの実現 があげられます。
50	ドローン	人が搭乗せず、遠隔操作で飛行する航空機のことです。農薬の散布や災害時における状況調査に用いられています。

項番	用 語	説 明
51	プッシュ型サービス	一人ひとりに合った行政機関などからののお知らせを個別に通知するサービスです。 自治体が行う行政サービスについて、サービスを受けられる可能性がある住民を抽出して、効率的にサービスに係る情報を提供することで、真にサービスの提供が必要な住民に対し、漏れなくサービスに係る情報を提供することができます。
52	プラットフォーム	もともとは台地を意味する言葉で、転じて物事の基礎・基盤という意味で用いられます。
53	マイナポータル	マイナポータルは、政府が運営するオンラインサービスです。子育てに関する行政手続きがワンストップでできたり、行政からのお知らせが自動的に届いたりします。
54	マイナンバーカード	プラスチック製のICチップ付きカードで、氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）及び本人の顔写真などが表示されています。 本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体のサービス、e - Taxなどの電子証明書を利用した電子申請等、様々なサービスにも利用できます。
55	ユニバーサルツーリズム	ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、年齢や障害等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行のことです。

参考資料

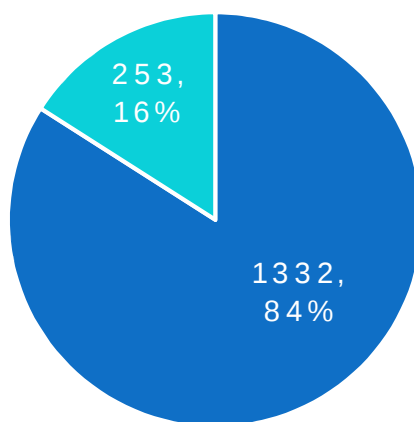
行政のデジタル化に関するアンケート結果

アンケート概要

- 実施期間: 令和3年(2021年)8月16日から9月20日
- 実施方法: オンライン及び書面による回答
- 回答数: 1,585件(オンラインによる回答1,332件、アンケート用紙による回答253件)

アンケートの回答方法は、オンラインが84%(1,332件)、書面が16%(253件)となっています。

アンケート回答方法

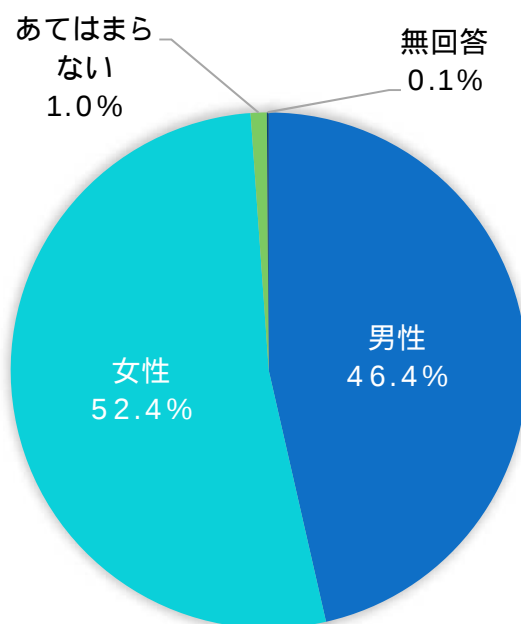


■ オンライン ■ 書面

質問

あなたの性別は、次のどれですか。

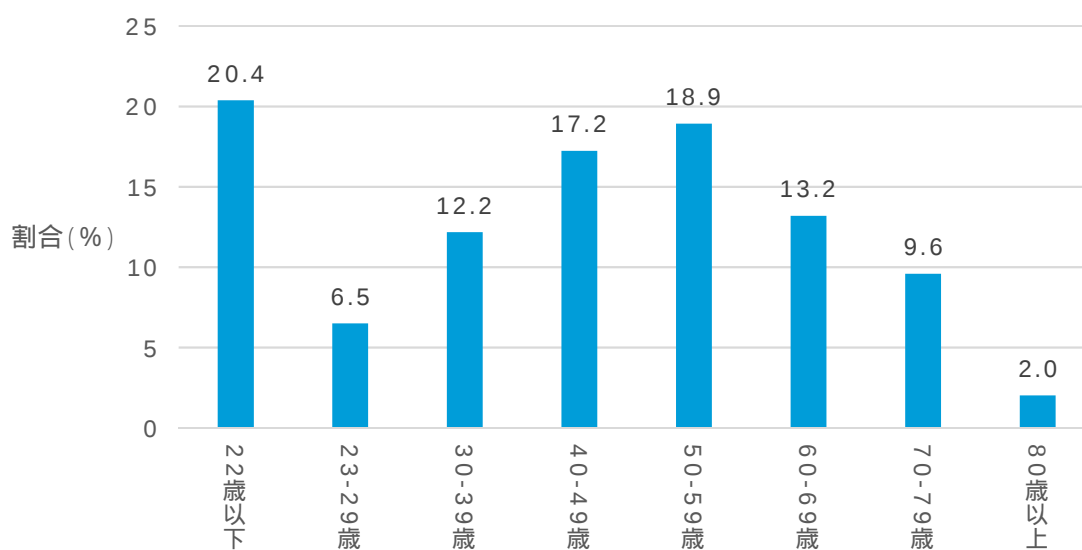
アンケートの回答者は、女性が52.4%、男性が46.4%となっています。



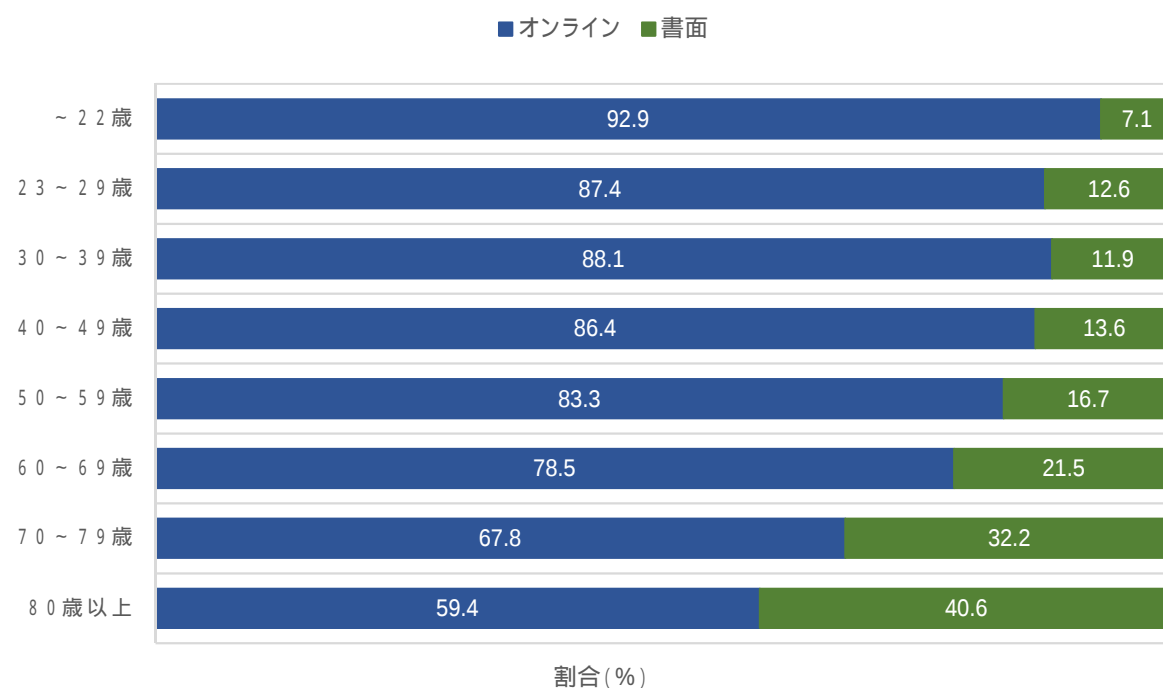
質問

あなたは現在何歳ですか。

アンケートの回答者は、22歳以下、50歳代の割合が高く、次に40歳代の割合が高くなっています。

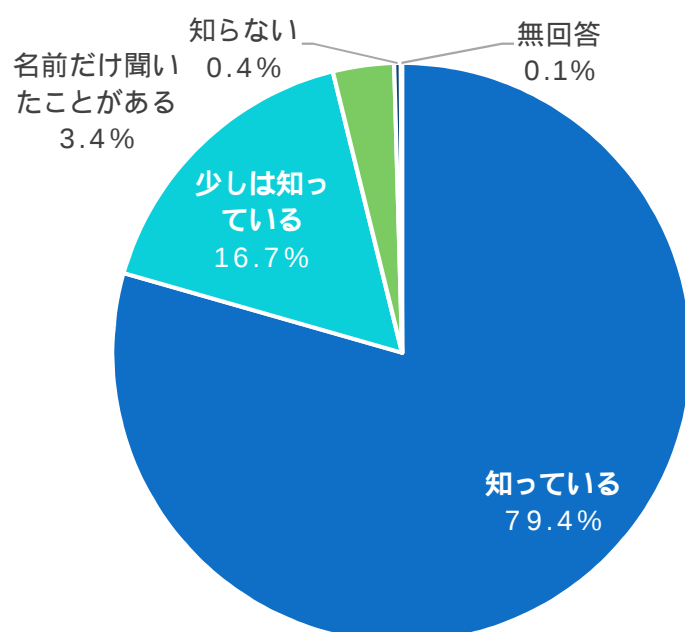


年代別の回答方法を見ると、年代が高くなるにつれて書面による回答割合が高くなっています。

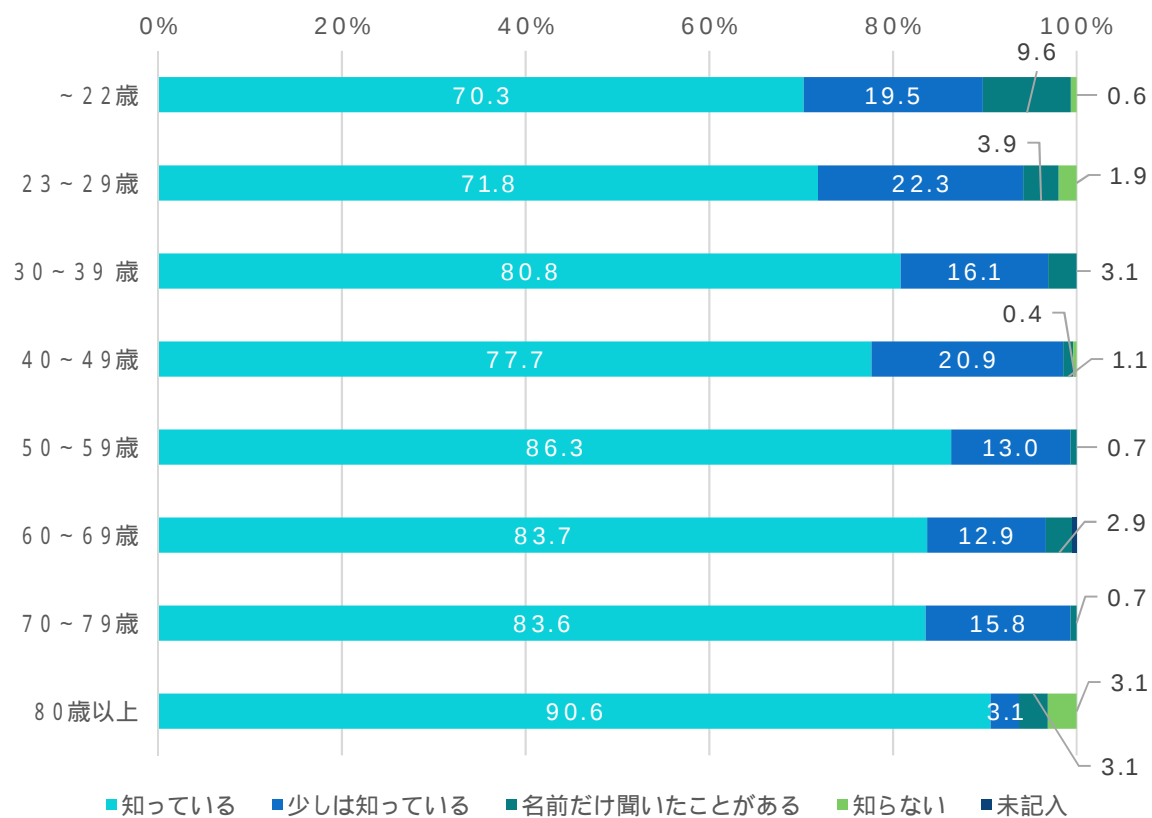


質問 マイナンバーカード*について、知っていますか。

マイナンバーカードについて、知っていると回答した人の割合は79.4%となり、高い割合になっています。



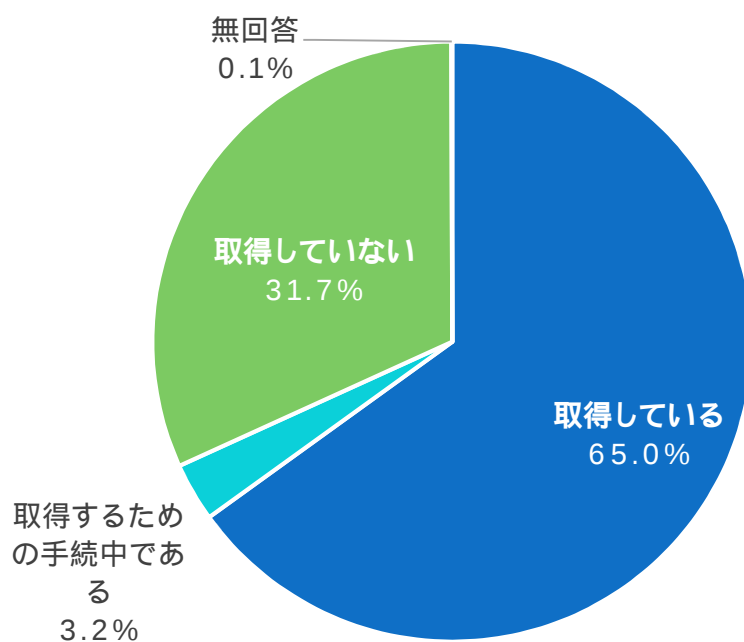
年代別に見ると、年代が上がるにつれて、マイナンバーカードを知っている人の割合が上昇する傾向がありました。



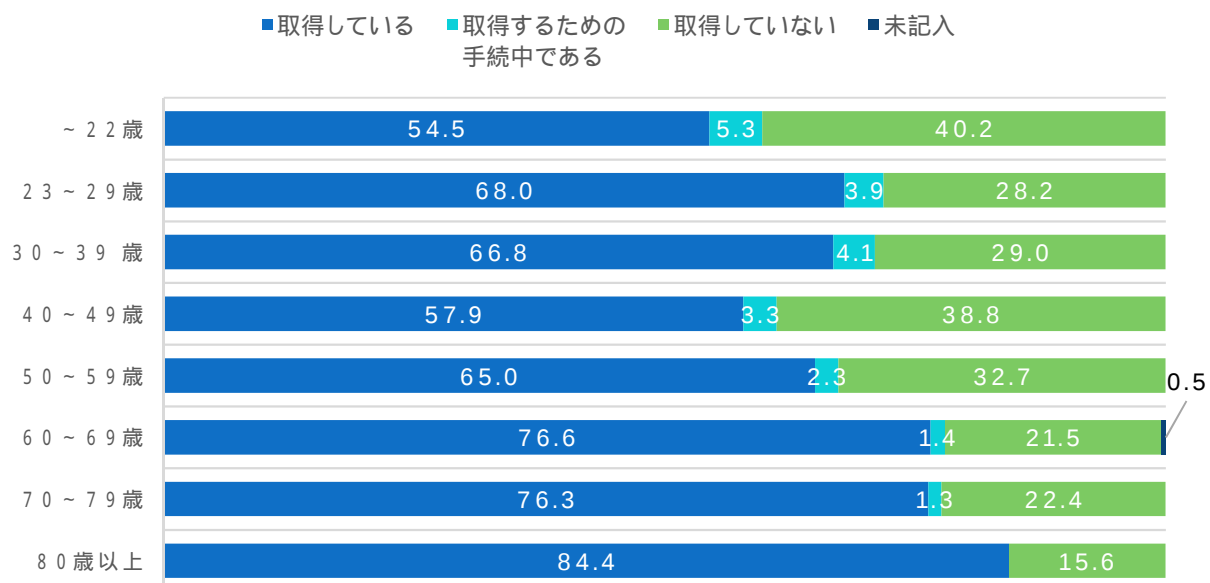
質問

マイナンバーカード*を取得していますか。（単一回答）

マイナンバーカードを取得していると回答した人は65.0%となり、令和3年（2021年）9月1日時点における市のマイナンバーカード交付率（37.5%）を上回っています。



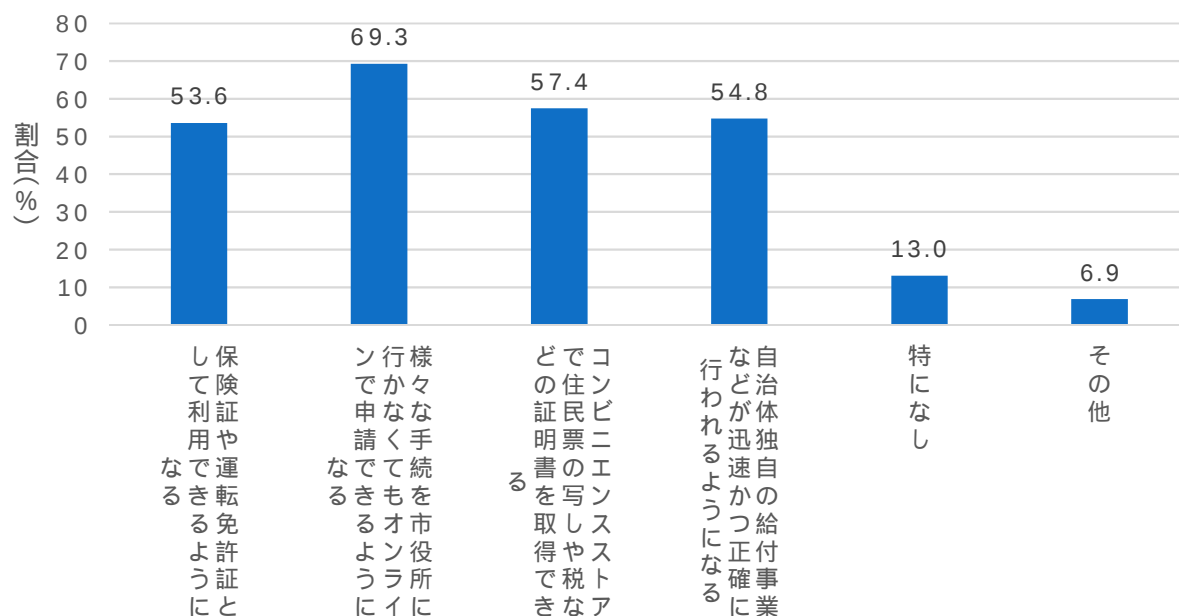
年代別に見ると、60歳以上で取得していると回答した割合が高くなっています。一方で22歳以下と40歳代は取得していないと回答した割合が高くなっています。



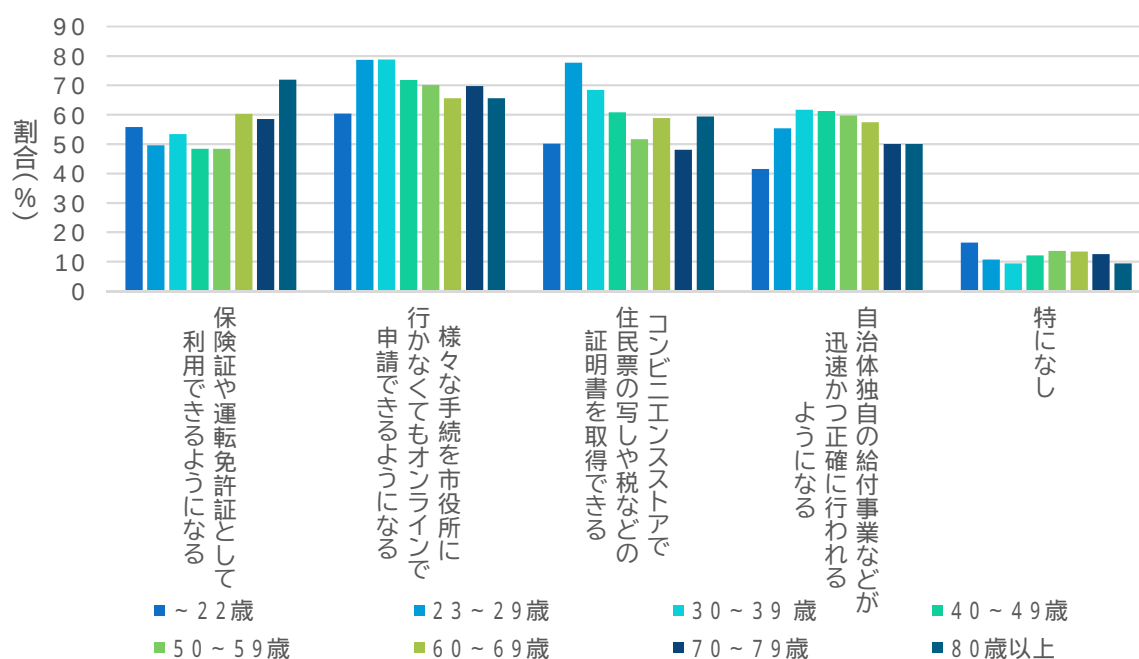
質問

マイナンバーカード*について期待することはどんなことですか。
(複数回答)

マイナンバーカードへの期待は、ほとんどの年代で「様々な手続きを市役所に行かなくてもオンラインで申請できるようになる」と回答した割合が最も高くなっています。



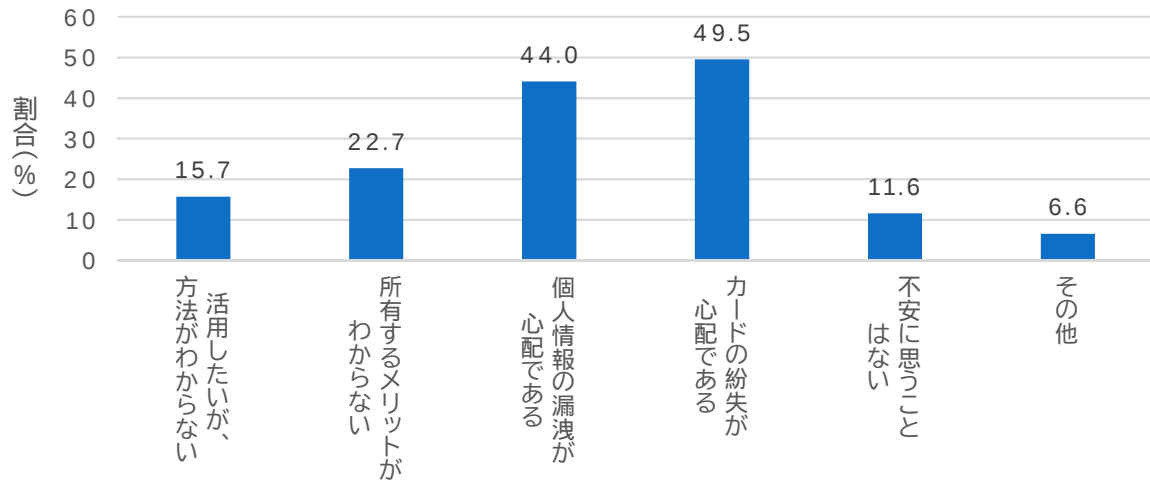
年代別に見ると、特に22～39歳で「様々な手続きを市役所に行かなくてもオンラインで申請できるようになる」と回答した割合が高くなっています。



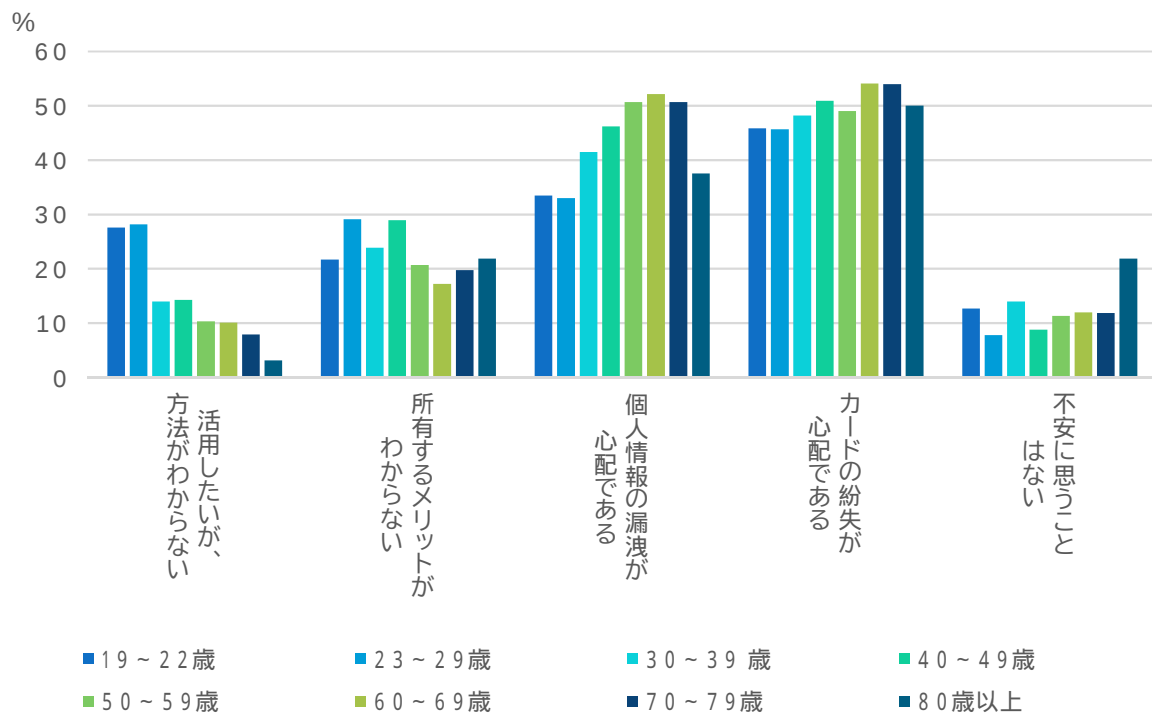
質問

マイナンバーカードについて不安に思うこと、取得していない場合はその理由についてお聞かせください。（複数回答）

マイナンバーカードについて不安に思うことは、「カードの紛失が心配である」と回答した割合が最も高く、「個人情報の漏洩が心配である」が続いています。



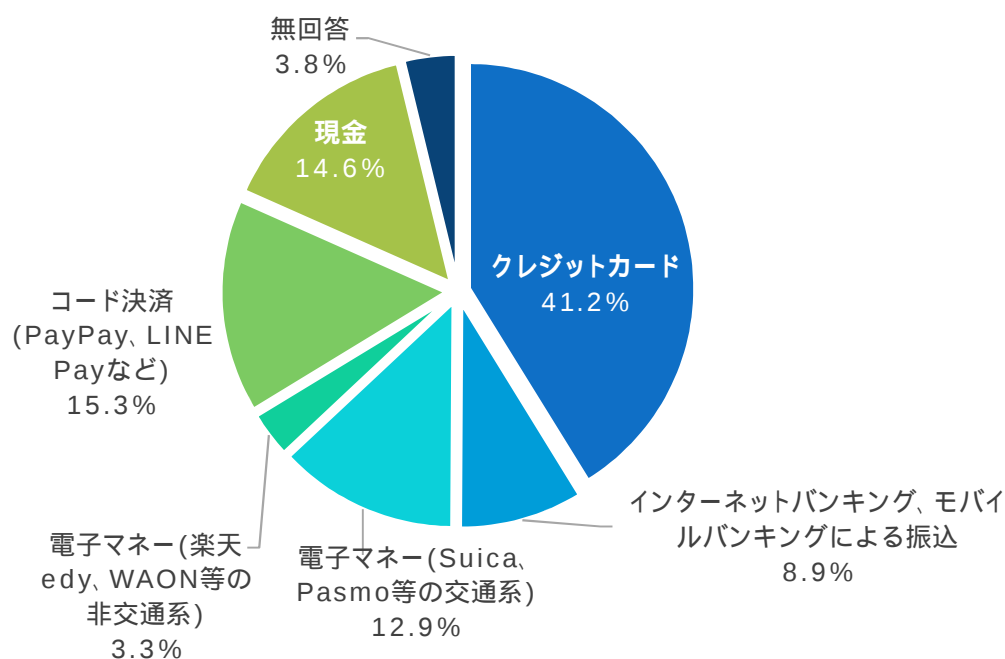
年代別に見ると、50～79歳で「個人情報の漏洩が心配である」の回答が5割を超えています。また、29歳以下で「活用したいが方法が分からない」と回答した割合は他の年代と比べて高くなっています。



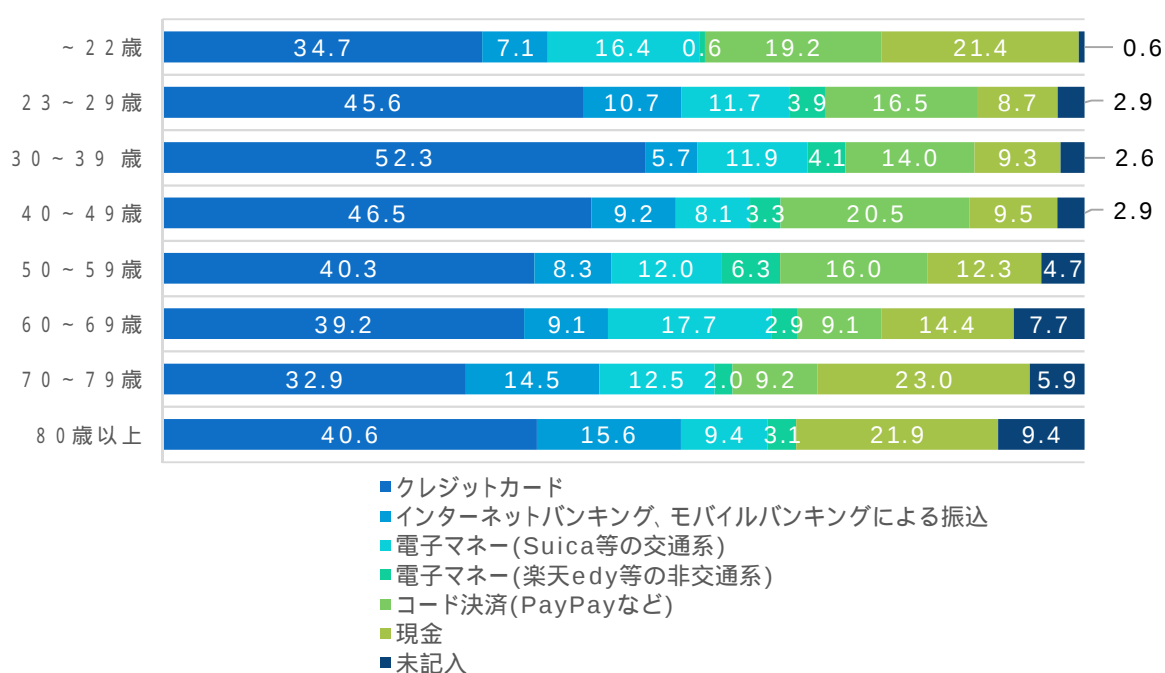
質問

次のうち、市税や手数料などの支払いで利用したい決済サービスはどれですか。（単一回答）

利用したい決済サービスは、クレジットカードと回答した割合が最も高く、コード決済、現金が続いています。



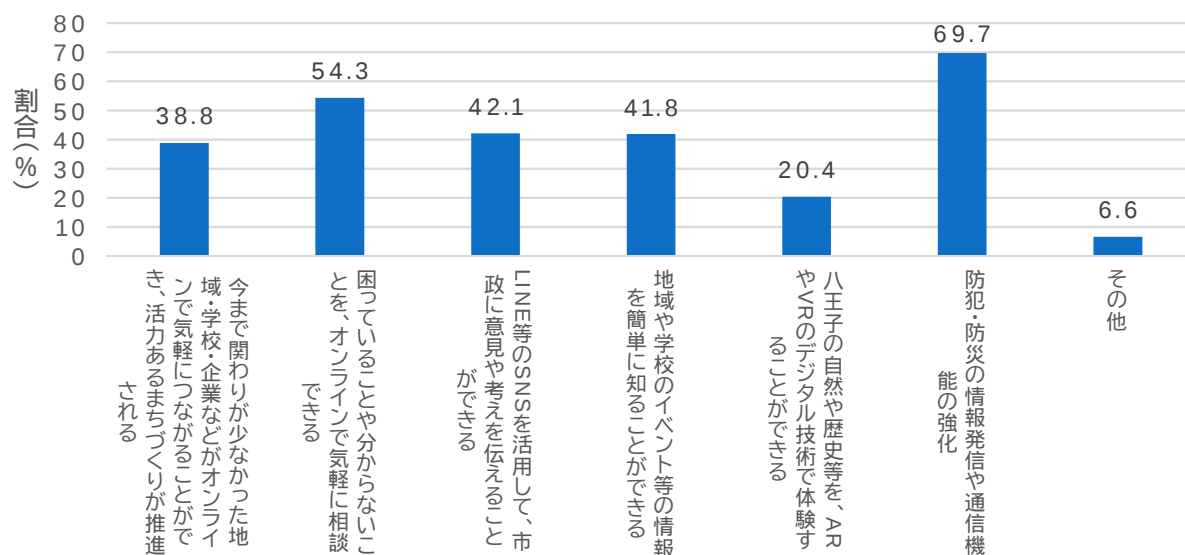
年代別にみると、すべての年代でクレジットカードと回答した割合が最も高くなっています。



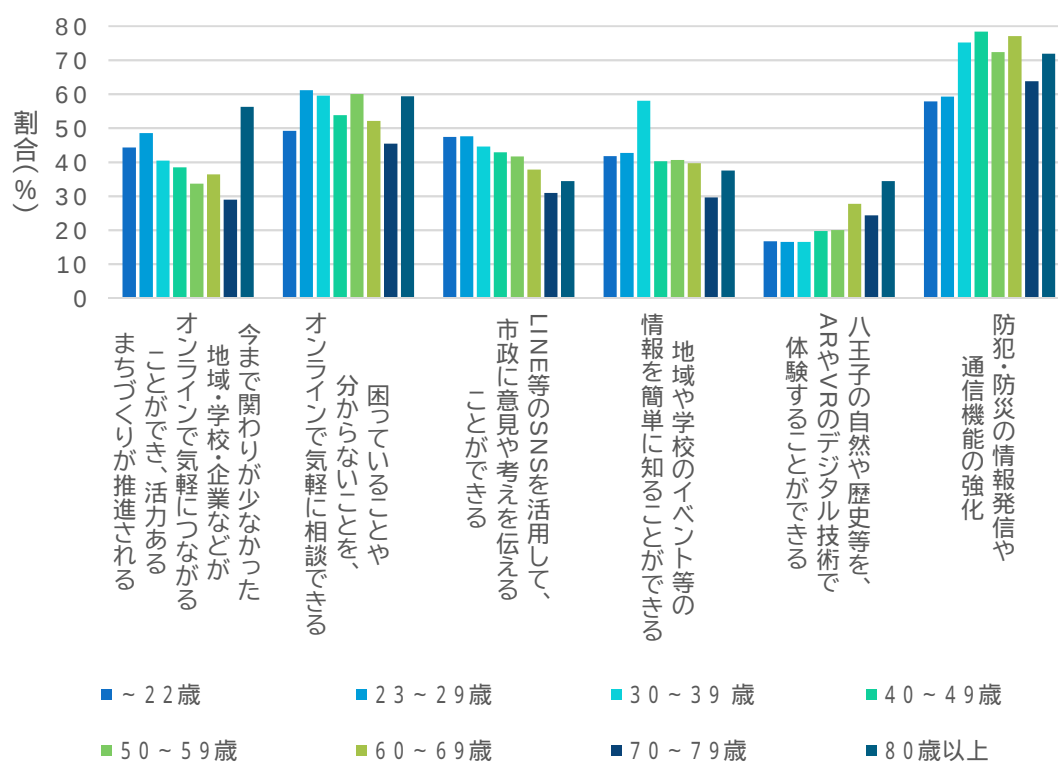
質問

安心で活力ある地域づくりにおいて、デジタル技術に期待することはどんなことですか。（複数回答）

デジタル技術に期待することは、「防犯・防災の情報発信や通信機能の強化」と回答した割合が最も高くなっています。



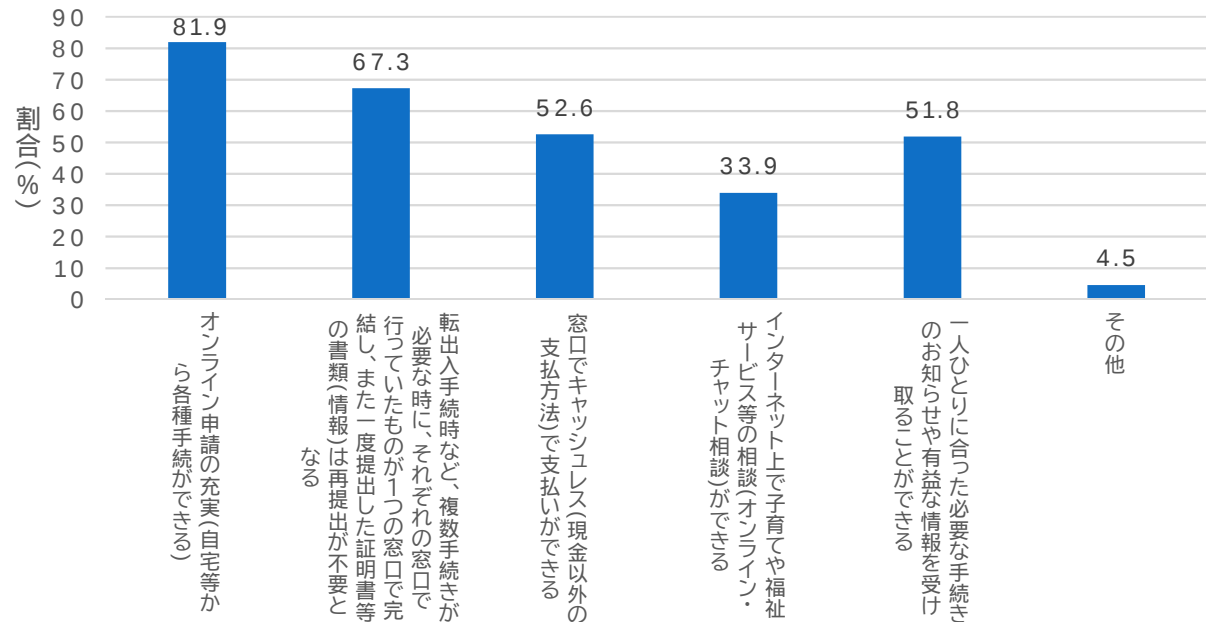
年代別に見ると、若くなるにつれて「LINE等のSNS*を活用して、市政に意見や考えを伝えることができる」と回答した割合が高くなる傾向がありました。



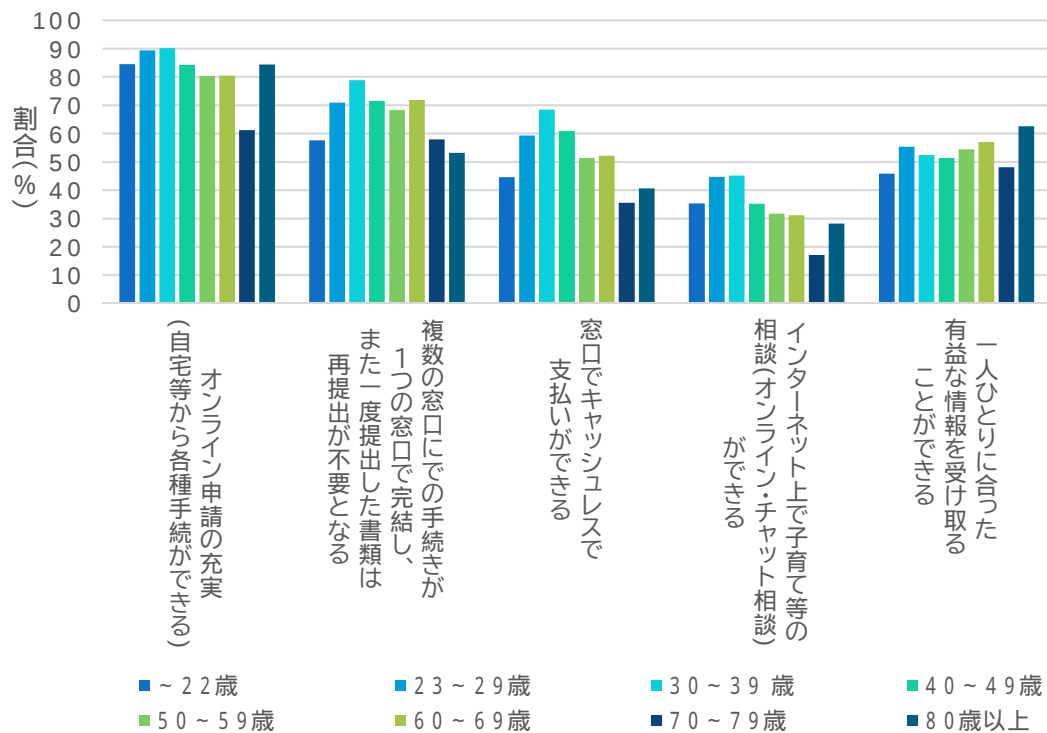
質問

社会のデジタル化が進む中で、行政の窓口サービスに対して期待することはどのようなことですか。（複数回答）

行政の窓口サービスに期待することは、オンライン申請の充実と回答した割合が最も高かった。



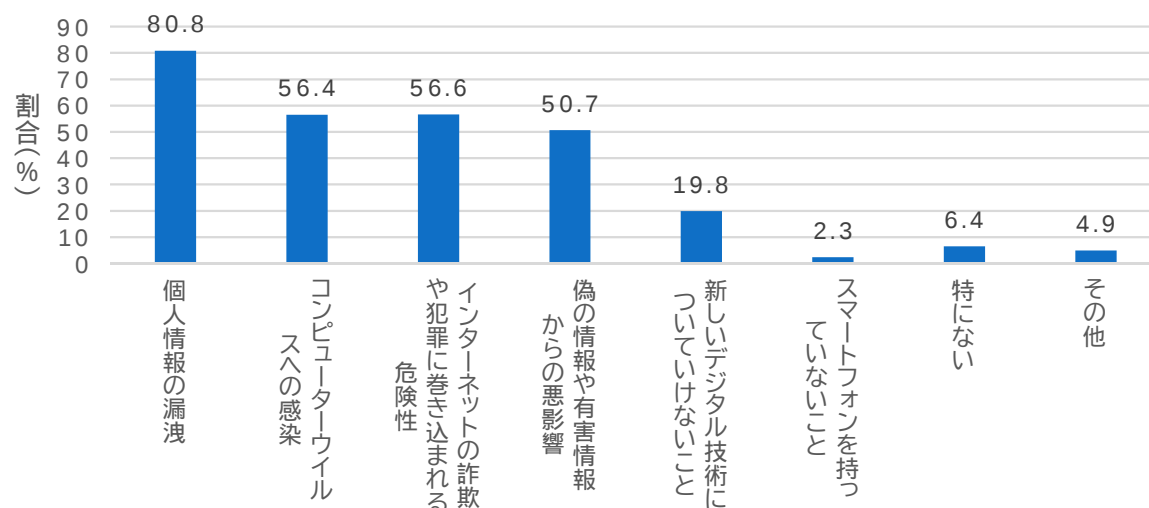
年代別に見ると、30歳代はオンライン申請の充実と回答した割合が9割を超えました。



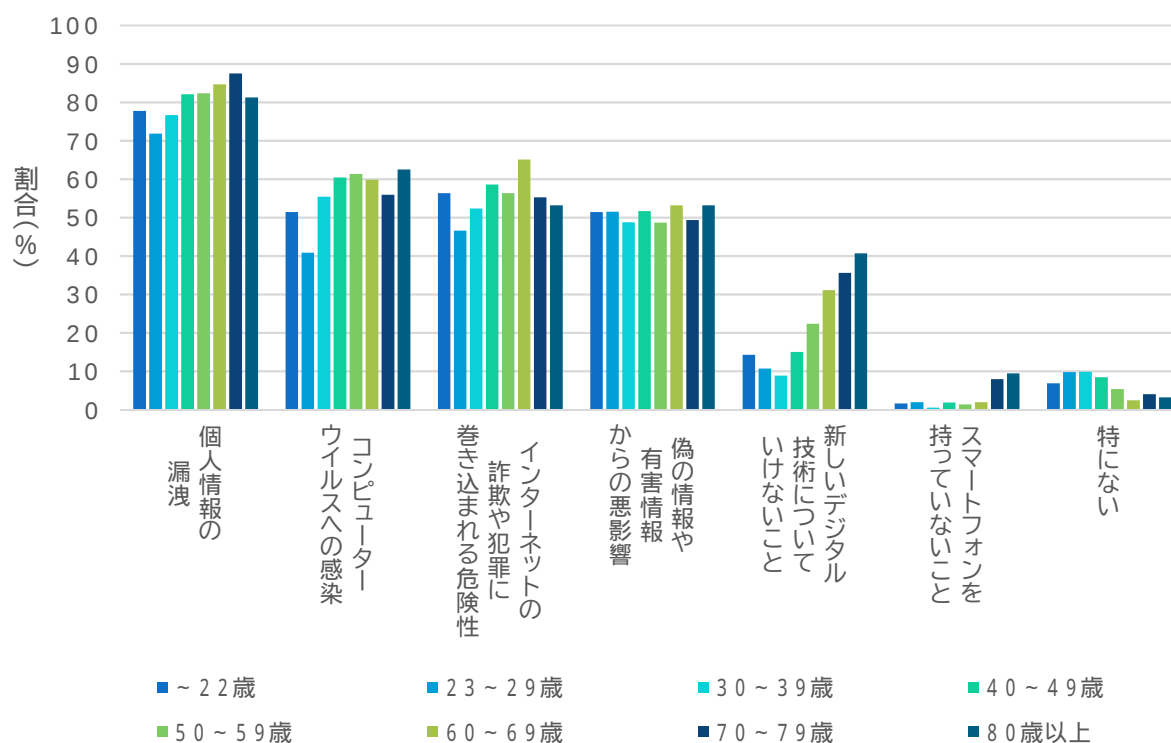
質問

社会のデジタル化が進む中で、不安に思うことはどのようなことですか。
(複数回答)

「個人情報の漏洩」と回答した割合が最も高く、「インターネットの詐欺や犯罪に巻き込まれる危険性」、「コンピュータウイルスへの感染」が続きました。



年代別に見ると、年代が高くなるにつれて「新しいデジタル技術についていけないこと」と回答した割合が高くなる傾向がありました。





八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

令和4年度(2022年度)～7年度(2025年度)

令和4年 月

発行：八王子市

編集：八王子市デジタル推進室

住所：〒192-8501

東京都八王子市元本郷町三丁目24番1号

電話：042-649-6044(直通)