

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

【（素案）概要版】

令和8年度(2026年度)～令和9年度(2027年度)

1 計画の概要

DXとは

デジタル技術の浸透によって人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させることを指します。また、デジタル技術やデータを活用し、市民の視点に立って行政サービスを変革することで、新たな価値を創出する取組です。

DX推進計画 策定の目的

今後、急速な人口減少が見込まれる中、八王子市が行政サービスを持続可能な形で提供していくためには、デジタル技術やデータを活用が必要です。具体的には次の視点が重要です。

- ・市民の利便性向上
- ・業務の効率化による人的資源の有効活用

本計画は、ビジョンや取組を市民や職員と共有し、計画的かつ効果的にDXを推進することを目的に策定するものです。

前計画からの 改定のポイント

前計画の「ビジョン」と「基本方針」を普遍的なものとして継承します。また、具体的な事業及び目標値等を示すアクションプランは、本計画に統合し、内容を次のポイントにより、分かりやすく改定します。

- ・各基本方針の相乗効果を起こすための施策の見直し
- ・重点施策を新たに設定
- ・基本方針に基づき、現状に合わせた取組に最適化

計画期間

令和8年度（2026年度）から令和9年度（2027年度）まで

2 計画の位置付け

本計画は、八王子未来デザイン2040に掲げる「市民満足度を高めるサービスの提供」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。

- 自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（総務省）」に対応しています。
- 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「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。
- 取組については、八王子市経営計画や各年度の予算と整合を図った上で推進します。



3 計画のビジョン

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～

【ビジョンの背景】

- 持続可能な地域づくりを進めるため、本市の特徴・強みである「市民力・地域力」をデジタル技術の活用によって支えていく必要があること
- デジタル技術の活用に当たり、単に利便性の向上を図るだけではなく、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、誰一人取り残されることなく地域の中で支えあい、豊かな暮らしを実現していくという視点が重要であること

4 ビジョン達成のための基本方針

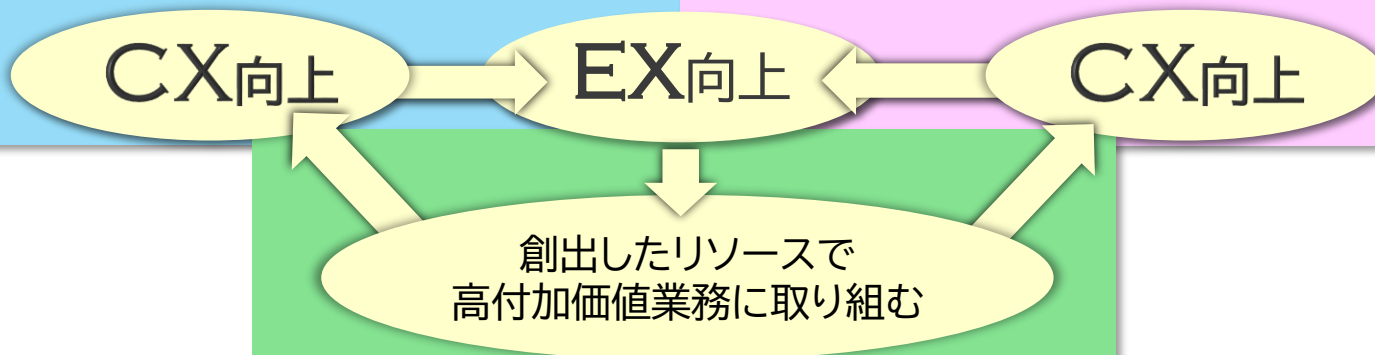
基本方針に基づく取組効果の循環により、**CX**(市民満足度)と**EX**(職員のやりがい)を高めます。

基本方針1 生活の質の向上 市民視点の人にやさしいDX

手順のオンライン化の推進により、行政手続きにかかる市民の負担を軽減し、市民の利便性を向上させます。また、デジタル技術やデータを活用し、対面・非対面の対応を組み合わせ、市民との接点の多様化・充実化を図り、市民視点の人にやさしいDXを推進します。

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

本市には、自然環境・歴史・文化などの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。企業が有するノウハウや技術力と市内大学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、観光資源の有効活用によるまちの活性化を図ります。



基本方針3 行政の業務刷新 地域・現場から考える組織に

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、業務環境・基盤を整備します。また、AI等の活用により、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環境を整えます。

5 重点施策と取組

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～

本計画では、3つの重点施策を掲げ、基本方針のもと、取組を推進し、ビジョンの達成します。

基本方針1

生活の質の向上

基本方針2

地域課題の解消

基本方針3

行政の業務刷新

重点施策1

フロントヤード改革の推進

取組1

手続のオンライン化

取組2

マイナンバーカードの活用推進

取組3

誰一人取り残されないデジタル化

取組4

標準化・バックヤード改革

重点施策2

AIの活用推進

取組5

AIの活用による交通の充実

取組6

AIの活用促進に向けた共創

取組7

AIの活用による業務の生産性向上

重点施策3

環境・基盤の整備

取組8

公金収納におけるeL-QRの活用

取組9

防災対策

取組10

生産性を向上させるネットワークの整備

取組11

コミュニケーションの活性化

取組12

共通化・共同化

重点施策1 フロントヤード改革の推進

フロントヤード改革、バックヤード改革を効果的に推進するとともに、デジタル技術を扱うことができる市民と扱うことができない市民との間に生じる格差の解消に取り組みます。

基本方針1 生活の質の向上

フロントヤード改革

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手続きができ、市民の負担が軽減しています。対面・非対面を適切に組み合わせ、市民との接点の多様化・充実化を図ります。

取組1 手続きのオンライン化

取組2 マイナンバーカードの活用推進

基本方針2 地域課題の解消

誰一人取り残されないデジタル化

年齢、性別、国籍、障害の有無、経済的な状況等にかかわらず、デジタルを活用できています。

取組3 誰一人取り残されないデジタル化

一体的に推進することで
各取組の効果を最大化



優れた取組は
横展開

基本方針3 行政の業務刷新

バックヤード改革

標準化システムの安定運用・移行に取り組むとともに、職員の業務負担の軽減を図るため、デジタル技術を活用し、バックヤード改革を実施します。

取組4 標準化・バックヤード改革

重点施策2 AIの活用推進

近年、急速に進化を遂げるAIは、行政サービスの在り方を変革する可能性を秘めています。AIの動向を捉え、適切かつ積極的に活用することで、複雑化する行政課題や労働力不足に対応します。持続的な成長を実現するため、AIの活用推進に取り組みます。

基本方針1 生活の質の向上

AIの活用による市民生活の充実

AIの活用により、多様化・複雑化する市民ニーズに対応するとともに、労働力不足等の課題の解決を図ることで、市民生活の質を向上させます。

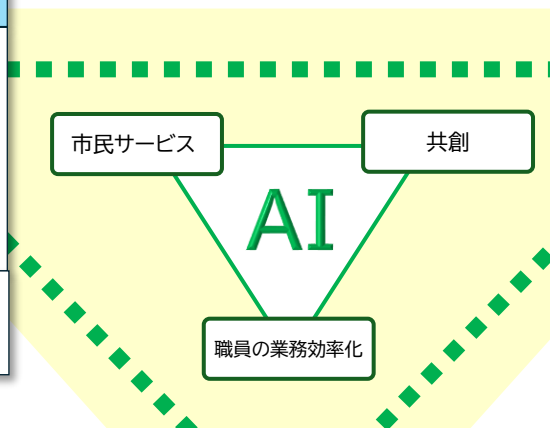
取組5 AIの活用による交通の充実

基本方針2 地域課題の解消

共創によるAI活用の促進

AIの効果的な活用について、産学官連携により検討を進めることで、チャレンジする組織に変革するとともに、新たな価値を創出します。

取組6 AIの活用促進に向けた共創



基本方針3 行政の業務刷新

AIの活用による業務の生産性向上

AIが職員の業務をサポートし、業務のスピードや質を向上させます。また、AIを活用して、データ分析等を実施し、エビデンスに基づく取組を進めます。

取組7 AIの活用による業務の生産性向上

重点施策3 環境・基盤の整備

日々進展するデジタル技術へ対応するとともに、安定的かつ効率的な業務に取り組むため、業務環境の整備を図ります。

基本方針1 生活の質の向上

公金収納におけるeL-QRの活用

eL-QRの活用により、公金の支払いについて、キャッシュレス決済を可能にすることで、市民や事業者の手續、職員の事務の負担を軽減します。

取組8 公金収納におけるeL-QRの活用

基本方針2 地域課題の解消

防災対策

デジタル技術を活用して防災対策をすることで、有事に備え、市民の生命及び財産を守る環境の整備を強化します。

取組9 防災対策



市民生活を支える取組
の基盤を整備

基本方針3 行政の業務刷新

業務環境の向上

利便性とセキュリティの両立を図り、職員が働きやすい環境の整備することで、業務の生産性の向上を目指します。

- 取組10 生産性を向上させるネットワークの整備
- 取組11 コミュニケーションの活性化
- 取組12 共通化・共同化