

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 【概要版】

計画期間：令和4年度（2022年度）～令和7年度（2025年度）

DX  
Digital Transformation

# 1 計画の策定にあたって

## 計画策定の背景

### 社会情勢の変化

- 人口減少・少子高齢化の進行
- 多様化する市民ニーズ
- 新型コロナウイルス感染拡大
- デジタル技術の進展



### 「八王子市情報化計画」全部改定

- 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、DXによる、新たな価値の創造や市民生活の質の向上に取り組む必要がある
- DX推進にあたっては、「DXとは何か」「DXでどのようなことを実現するか」といったことを職員及び市民と共通理解を形成することが必要である

## 計画の位置づけ

### 八王子市情報化計画

平成30年度(2018年度)～令和4年度(2022年度)

#### 国の計画・法律

デジタル社会の実現に向けた改革の  
基本方針

官民データ活用推進基本法

自治体DX推進計画

デジタル改革関連法

#### 東京都の計画

『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

スマート東京実施戦略

東京都デジタルファースト推進計画

#### 社会情勢

新型コロナウイルス感染拡大

少子高齢化の進行

多様化する市民ニーズ

八王子市基本構想・基本計画  
**八王子ビジョン2022**  
平成25年度(2013年度)～令和4年度(2022年度)

整合・推進

### 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)～令和7年度(2025年度)

「官民データ活用推進基本法」における「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけ

具体的事業・KPI

### 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

令和4年度(2022年度)～令和7年度(2025年度)

令和5年(2023年)3月に公表予定の長期ビジョンと整合を図り、ビジョンに掲げる「あるべき姿」の実現を、DXの取組により推進する

全部改定

反映・整合

連携

反映

# 1 計画の策定にあたって

## 計画の実現に向けた5つのポイント

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、以下のポイントに従って取り組んでいきます。

1 スモールスタート：早期着手と横展開による取組拡大

2 スピード：デジタル技術の効果を発揮するためスピード感をもって対応

3 標準化・自動化：スピード対応及び思考する時間創出等のための業務刷新

4 アジャイル：確認と改善の繰り返し

5 蓄積と継承：経験則の蓄積と整理分類・再利用

# 2 計画のビジョン

## 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あたり、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

## 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～

### 基本方針1

#### 生活の質の向上

～市民視点の人にやさしいDX～

- |          |                    |  |
|----------|--------------------|--|
| 主な<br>施策 | ① 行政手続きのオンライン化     |  |
|          | ② 窓口改革             |  |
|          | ③ マイナンバーカードの利活用推進  |  |
|          | ④ AI等最新デジタル技術の利用促進 |  |
|          | ⑤ デジタルデバイド対策推進     |  |
|          | ⑥ データの蓄積・共有と政策の実現  |  |

### 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～

- |          |                      |  |
|----------|----------------------|--|
| 主な<br>施策 | ① 産学公連携ネットワークの構築     |  |
|          | ② 多様な主体による地域課題の解決    |  |
|          | ③ 防犯・防災対策            |  |
|          | ④ 観光資源活用とユニバーサルツーリズム |  |
|          | ⑤ オープンデータの促進         |  |
|          | ⑥ 地域のデジタル化           |  |

### 基本方針3

#### 行政の業務刷新

～地域・現場から考える組織に～

- |          |                   |  |
|----------|-------------------|--|
| 主な<br>施策 | ① 情報システムの標準化・共通化  |  |
|          | ② セキュリティ対策の徹底     |  |
|          | ③ 業務プロセスのデジタル化    |  |
|          | ④ AI・RPAの利用促進     |  |
|          | ⑤ デジタルを活用できる人財の育成 |  |
|          | ⑥ 職場環境の最適化        |  |

# 3 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～

### 施策① 行政手続のオンライン化

#### 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。

#### 事業の方向性

- 利用件数の多い手続から順次オンライン化推進
- 申請の受付・審査・決裁・通知までの一貫したデジタル化
- UI/UXを確認するためのユーザーテストの実施



### 施策④ 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。

#### 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の拡充
- 市民サービスの向上につながるデジタル技術の導入推進



### 施策② 窓口改革

#### 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。

#### 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推進
- ライフイベントごとのワンストップ窓口の検討
- オンライン相談サービスの導入拡大



### 施策⑤ デジタルデバインド対策推進

#### 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、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。

#### 事業の方向性

- スマホ教室のほか、身近な場所で支援を受けられる仕組みの検討
- 市ホームページ等のUI/UX改善



### 施策③ マイナンバーカードの利活用推進

#### 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。

#### 事業の方向性

- マイナンバーカードを活用したオンライン申請の拡大、窓口や給付事業における活用策の検討
- マイナンバーカード出張申請受付の実施検討



### 施策⑥ 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。

#### 事業の方向性

- データなどの客観的な証拠に基づく政策立案の推進
- データの蓄積・整理に努め、データの共有を推進



# 3 各基本方針における主な施策

## 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① 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。

#### 事業の方向性

- 産学公の関係強化に必要なデジタル技術の調査・研究
- 市内の企業や大学等による先端技術の活用や実証実験等が実施しやすい環境の構築



### 施策④ 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。

#### 事業の方向性

- VRやARなどを活用した体験型コンテンツの導入拡大の検討
- 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推進
- 観光施設におけるバリアフリー情報の提供推進



### 施策② 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・分析されることでの的確な課題抽出と政策立案が行われています。

#### 事業の方向性

- 企業、大学、町会・自治会等とのコミュニケーションの強化
- 地域課題の解消に資する新たなソリューションの共創
- 地域における相談・支援等を担う市民委員等の活動支援



### 施策⑤ オープンデータの促進

#### 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。

#### 事業の方向性

- 公開するデータ量のさらなる拡大
- 機械判読性の高い形式によるデータの公開



### 施策③ 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、安心して暮らしています。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。

#### 事業の方向性

- 大規模災害発生時、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検討
- ドローンや「5G」などの最新技術を使った防災システムの活用検討
- 防犯情報の迅速かつ多様な提供



### 施策⑥ 地域のデジタル化

#### 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。

#### 事業の方向性

- 東京都などと連携して、持続可能なスマートシティの検討推進
- 「5G」を活用した地域の課題解決策の検討推進
- ヘルスデータの活用等による保健事業の効果的・効率的な実施



# 3 各基本方針における主な施策

## 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① 情報システムの標準化・共通化

#### 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。

#### 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(20業務)の情報システムを、令和7年度(2025年度)を目途に標準準拠システムへ移行



### 施策④ AI・RPAの利用促進

#### 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。

#### 事業の方向性

- 各業務の業務改革(BPR)の実施
- 効率化等が見込まれる業務から順次AI・RPAなどのデジタル技術の導入拡大



### 施策② セキュリティ対策の徹底

#### 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。

#### 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・内部監査等の実施
- 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の徹底



### 施策⑤ 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。

#### 事業の方向性

- 職員アンケートの実施により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、効果的な研修の実施
- 職員のサービスデザイン思考の浸透促進



### 施策③ 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。

#### 事業の方向性

- 文書管理システムを導入し、文書の電子化と電子決裁を推進
- 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の実施
- デジタル技術を活用した業務改善を進める体制の検討



### 施策⑥ 職場環境の最適化

#### 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ます。

#### 事業の方向性

- コミュニケーションツールの活用による、外部とのオンライン会議や庁内コミュニケーションの活性化推進
- 組織間の物理的な壁や固定席を無くしたフリーアドレスの導入
- 時間や場所にとらわれない働き方の推進



# 4 計画の進行管理

## PDCAサイクル

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、定めていきます。  
デジタル推進室がPDCAサイクルにより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。

