

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8年度(2026年度)～令和9年度(2027年度)



人工知能(Artificial Intelligence:AI)の社会実装が進むなど、デジタル技術は、私たちの生活や産業活動の基盤となっています。

八王子市では「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(令和4年度～令和7年度)」を策定し、計画の目指すビジョンである「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」ため、オンライン手続の拡大、キャッシュレス決済の推進など、市民サービスの利便性の向上に向けた施策を進めてきました。また、庁内ではRPA等のデジタル技術を活用した業務の効率化を図ることで、職員が効果的に業務に取り組める環境づくりを進めています。

八王子市は、デジタルの取組において一定の成果を上げていますが、今後も新たな市民ニーズや社会環境の変化に的確に対応し、八王子市役所の組織や業務プロセスなど、市民の皆様へ提供する行政サービスの価値を根本的にアップデートし続ける責務を有していると認識しています。このため、八王子市では、デジタル技術やデータを活用し、市民の皆様の視点に立って行政サービスを根本的に変革し、新たな価値を創出します。前計画の成果と課題、そして、AIが職員の役割の一部を果たすようなAIエージェントなどのデジタル技術の進展を見据え、市民の皆様の利便性向上と業務の効率化による人的資源の有効活用を図る、新たな計画を策定しました。

これまでのビジョンと基本方針を継承するとともに、フロントヤード改革の推進、AIの活用推進、環境・基盤の整備を新たな重点施策として掲げています。DXによる取組を着実に進め、行政の業務刷新によって創出したリソースを、市民生活の質の向上や地域課題の解消へと確実に結びつけてまいります。様々な社会課題に対して、市民の皆様、企業・大学等、そして行政がデジタル技術の活用を通じて連携を強化することで、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を実現いたします。

目次

1	計画の概要	4
2	計画の位置付け	5
3	計画のビジョン	6
4	ビジョン達成のための基本方針	7
5	重点施策と取組	8
	重点施策1 フロントヤード改革の推進	9
	重点施策2 AIの活用推進	14
	重点施策3 環境・基盤の整備	18
6	DX推進計画のこれまで、これからの取組	24
7	用語	25

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の活用が必要です。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

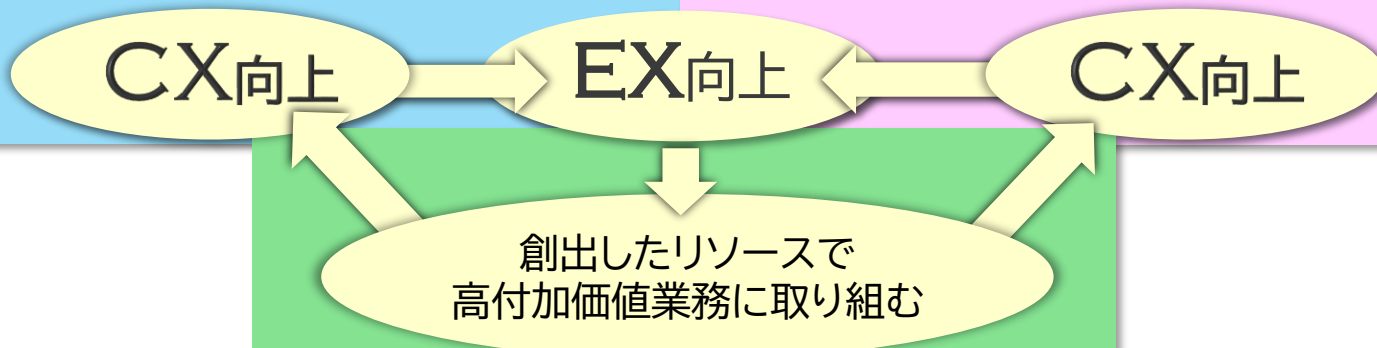
基本方針に基づく取組効果の循環により、**CX**(市民満足度)と**EX**(職員のやりがい)を高めます。

基本方針1 生活の質の向上 市民視点の人にやさしいDX

手続のオンライン化の推進により、行政手続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

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、ビジョンを達成します。

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

手続のオンライン化

「手続のオンライン化」は、時間や場所の制約を超えて市民の利便性の向上、また、効果的かつ効率的な行政事務を推進する上で欠かせない取組です。

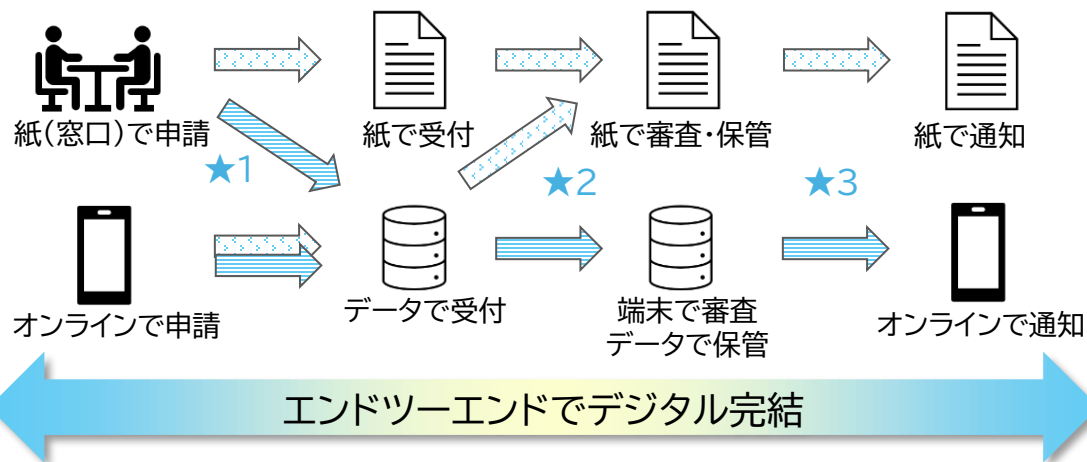
「紙が当たり前」から「オンラインが当たり前」となる状態を目指します。

取組	手続(申請・公示送達等)のオンライン化	指標：オンライン申請化率（法的な制約等がある手続を除く。）		
目標	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上 業務の効率化 	令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)
		10% (2025年4月1日時点)	50%	100%

取組に当たっては、利用者*目線による、手続等の抜本的な業務フローの見直し(BPR)を実施します。

* 利用者: サービスを利用する市民等及びその業務に従事する職員

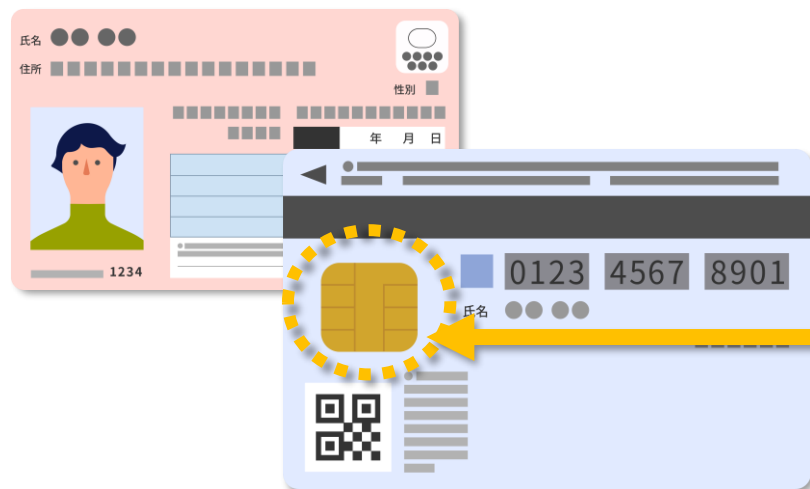
【申請手続のオンライン化のBPR ⇨ 解決策 ⇨ 現状】



★	区分	検討内容
1	課題	①窓口のアクセシビリティ向上 ②紙とデータの二重管理
	解決策	①オンライン予約、多言語化、会話の可視化など ②データで申請を受付し、データによる管理の徹底
2	課題	ペーパーレス化の推進
	解決策	端末上で審査・データで保管
3	課題	郵送で市民に通知が到達するまでに時間を要する
	解決策	通知のオンライン化

2 基本方針1 生活の質の向上 マイナンバーカードの活用推進

マイナンバーカードの普及促進に取り組み、本市のマイナンバーカード保有率は80%(令和7年12月末現在)を超えました。マイナンバーカードを活用できるサービスの利用推進に向けて、継続的に取組を進めます。



取組

マイナンバーカードを利用した公的個人認証サービスの利用推進

目標

本人確認の添付資料の準備等にかかる市民の負担軽減

*公的個人認証サービス

マイナンバーカードのICチップに搭載された電子署名を利用して、オンラインで利用者の認証や、文書が改ざんされていないことの確認を行うサービス

指標：本人確認が必要な手続のうち、公的個人認証(署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書)が利用可能な手続の割合

令和7年度(2025年度) (令和7年4月1日時点)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)
3%	50%	100%

マイナンバーカードを活用した次の行政サービスについても、活用を推進します。



- 保険証、医療証(PMH)
- コンビニ交付
- 図書館カード など

誰一人取り残されないデジタル化

手続のオンライン化推進に当たっては、デジタルに不慣れな方の利便性が低下しないよう、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(デジタルデバイド)の解消に、引き続き取り組めます。

また、オンライン申請が難しい方のサポートや、窓口対応を希望する方に対しては寄り添える体制を継続します。



取組

デジタルに不慣れな方に対し、スマートフォンの安全で便利な利用方法について、相談や助言、援助を求めることができる機会を提供

目標

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

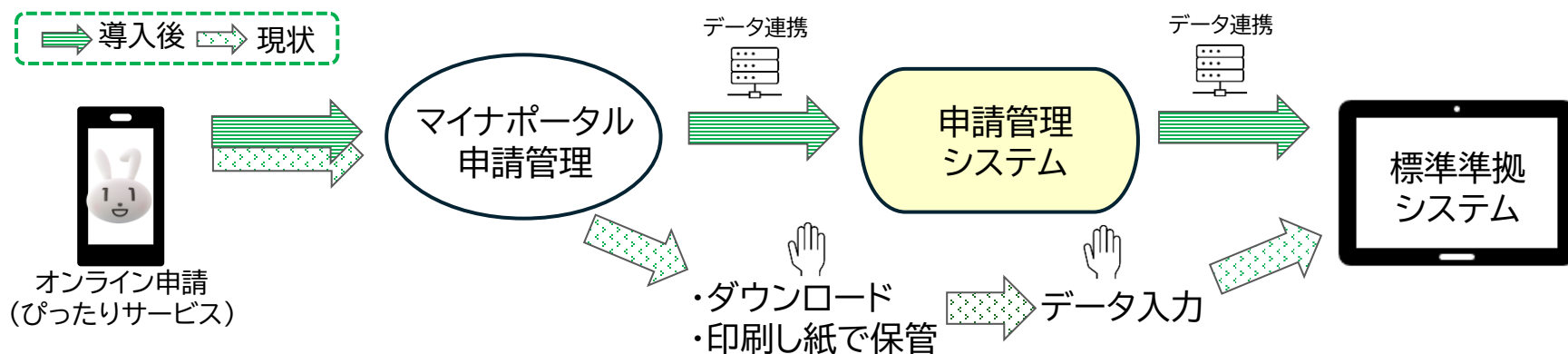
指標：スマホ相談会で「満足」と回答した参加者の割合

令和7年度(2025年度) (令和7年9月末時点)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)
94%	95%	96%

標準化・バックヤード改革

取組	標準準拠システムの安定運用・移行 バックヤード改革(申請管理システムの導入・運用)
目標	<ul style="list-style-type: none"> 改革により創出した時間をEBPM(データに基づく政策立案)等の取組に充てることで、サービスや業務を最適化し、更なる市民サービスの向上に取り組む ペーパーレス化推進

標準準拠システムを効果的に活用するため、申請管理システムを導入し、標準準拠システムと連携することで、バックヤード改革を図ります。また、プロセスのデジタル化により、ヒューマンエラーの低減にも取り組みます。



フロントヤード

バックヤード

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。

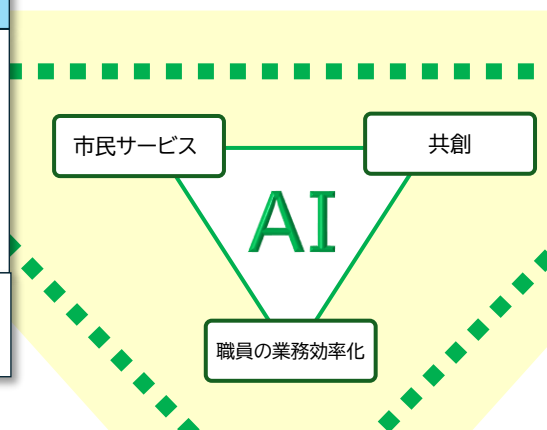
取組6 AIの活用促進に向けた共創

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



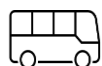
5 AIの活用による交通の充実

基本方針1 生活の質の向上



取組	産官学の連携による、AIを活用した自動運転バス、デマンド交通の導入検討
目標	交通不便地域および交通空白地域の解消

交通事故の大幅な低減、高齢者等の移動支援、渋滞の緩和、生産性の向上、運輸業の運転手不足の解消などといった社会課題の解決のため、AIを活用した自動運転バス、デマンド型公共交通システムの運行を進めることで、安全・安心でより便利な移動環境を構築し、市民生活の質の向上を図ります。



「AIを活用した自動運転バス」とは？

車両に搭載された各種センサー・映像機器等からの情報をリアルタイムでAIが解析し、AIの指示でステアリング・アクセル操作を行う車両

◎運転士不足、高齢化対策⇒公共交通の維持



「AIを活用したデマンド交通」とは？

利用者予約に対して、AIを活用して目的地までの最適なルートを設定し、リアルタイムに配車を行うシステム

◎柔軟で効率的な運行⇒移動の自由度がアップ

AIの活用促進に向けた共創



取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大学等の専門家による職員向けAI人財育成研修 ・ AI・DX分野を学ぶ学生たちと職員による地域課題の解決にむけた連携
目標	<p>育成した人財及び連携主体の各々が持つ知識やノウハウを共有し、新たな価値をともに創出し、地域課題の解決を図る</p>

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ためには、行政が多様な主体と一丸となり、「チャレンジする組織」に変革する必要があります。そのためには、担い手となる職員の人財育成が不可欠です。

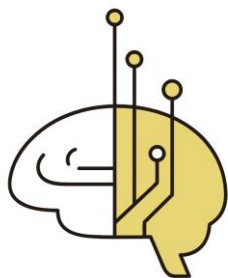
大学等の専門家と連携して、AIが活用できる人財の育成に取り組むことで、庁内のAI活用促進を図り、習得したスキルや効率化により生み出した時間で、地域課題の解決に取り組めます。

指標：AIの活用促進に向けた共創の取組

令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）
取組検討	職員のリテラシー向上及びAIを用いた地域課題解決の取組検討	AI活用による地域課題解決の取組実施

AIの活用による業務の生産性向上

AIについては、既存のツールの活用促進に加え、新たなAI技術活用の検討を進めます。



取組

業務におけるAIの活用推進

目標

AIの活用による市民サービスの質の向上
業務の生産性向上

文章生成AIの活用にあたっては、一部の職員だけではなく職場全体で活用し、定着させることで、業務の生産性及び質を向上させます。

文章生成AIの活用方法

情報検索 定型業務支援	膨大な文書やデータを横断的に認識し、必要な知識の検索や定型作業を支援 例：書類や議事録のデータ化等業務補助、規程等の自然言語等による検索・要約
文書作成支援	定型文書における下書き作成、文書の校正、翻訳等の支援
企画提案支援	政策のアイデア、定型文書における下書き作成、文書の校正、翻訳等の支援
分析	大量のデータの分析等の支援

指標：文章生成AIを業務で利用している職員の割合

現状値（令和7年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）
38%	50%	60%

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

基本方針3 行政の業務刷新

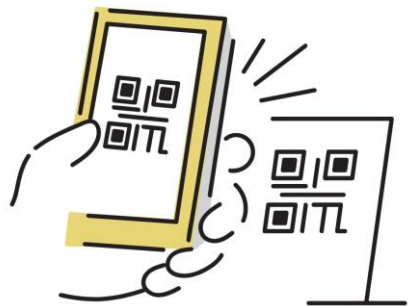
業務環境の向上

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を整備することで、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

8 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

地方税統一QRコード(eL-QR)の活用により、市民や事業者の手続及び職員の事務の負担軽減を図ります。



取組

公金収納における地方税統一QRコード(eL-QR)の活用

*地方税統一QRコード(eL-QR)

納付書にQRコードを印字し、eLTAX(地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム)を活用して納付が可能となる仕組み

目標

【市民の状況】

スマートフォンのキャッシュレス決済アプリ等で、時間や場所を問わず納付が可能

【職員の状況】

納入済通知書(紙)に代わり、電子化された納付情報を財務会計システム等に取り込むことで、集計や入力作業等の事務負担が軽減

指標：eL-QR対応の納付書発行割合(法令等の規定によりeL-QRの対象外となる公金を除く)

令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)
eL-QR納付の開始に向けた各種調整 ※一部市税ではeL-QR対応済	eL-QR対応に向けたシステム改修を実施	原則、全ての公金でeL-QRに対応した納付書を発行

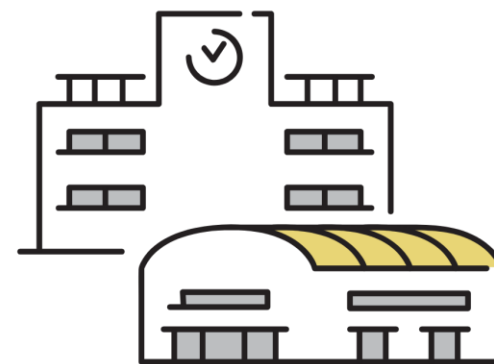
防災対策



取組	防災対策の強化
目標	災害時に迅速かつ的確な対応を可能とするデジタル技術を活用し、災害対応の強化を図る

〈デジタル技術の活用方法〉

- 災害発生時における、被害情報の収集・共有や、支援物資の管理等の事務を、デジタル化して1つのシステムに統合することで、災害対応の効率化を図ります。
(総合防災情報システム)
- 避難所受付や避難者管理等の業務をデジタル化することで、避難者及び避難所運営職員の負担を軽減します。
(避難所システム)



生産性を向上させるネットワークの整備

本庁舎や事務所など特定の場所に限らず、出張先や自宅などでも業務端末が利用できるネットワークを整備することで、職員の柔軟な働き方を実現し、業務の生産性を向上させます。



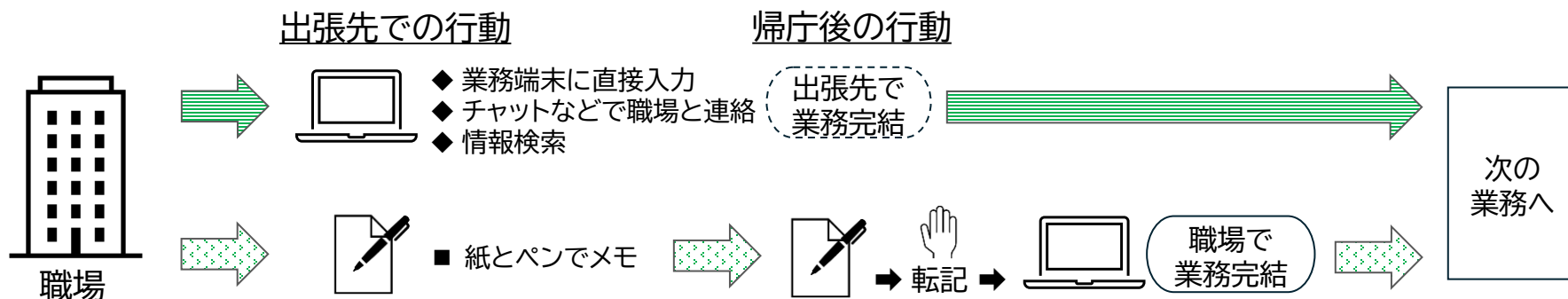
取組

セキュリティと利便性を両立させたネットワーク環境の整備

目標

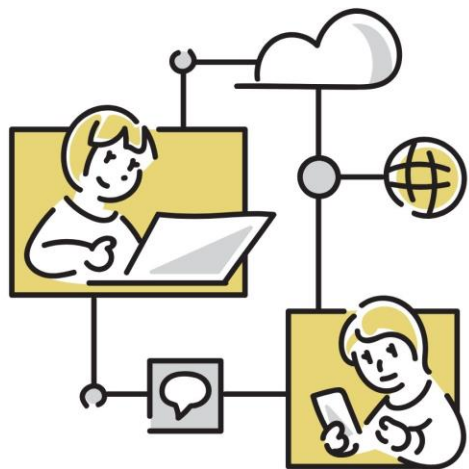
- ・働きやすい環境を実現することで、職員の生産性を向上させる
- ・災害などの緊急時に本庁舎等が被災しても、業務端末を使用できるため、業務の継続性が強化される

【出張時の行動比較例 ⇒ 整備後 ⇔ 現状】



11 基本方針3 行政の業務刷新 コミュニケーションの活性化

柔軟な働き方の実現に向けては、オンラインによるコミュニケーションが不可欠です。チャットやWEB会議システム等の活用促進を図るとともに、コミュニケーションの手段を適宜効果的に使い分けることで、今までよりも柔軟かつ便利に、コミュニケーションを活性化させます。



取組

デジタルツールによるコミュニケーションの活性化

目標

柔軟な働き方の実現
コミュニケーションの最適化、効率化及び負担軽減

指標：職員間でチャットを利用している職員の割合

令和7年度（2025年度）

令和8年度（2026年度）

令和9年度（2027年度）

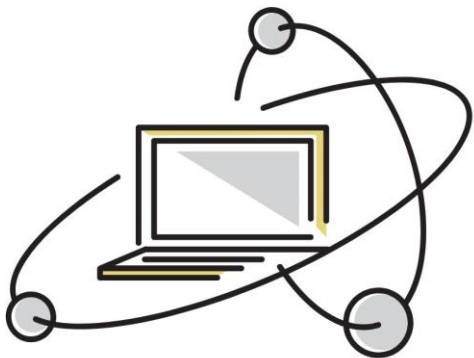
65%

75%

85%

12 共通化・共同化

基本方針3 行政の業務刷新



取組	国や東京都等が提供する共通的なサービス及び共同調達の利用推進
目標	事務負担及びスケールメリットを生かしたコスト削減を目指します。

人口減少社会における行政運営においては、市民及び職員一人一人が持つ「時間」という有限の資源を、更に効果的かつ効率的に使えるようにしていかなければなりません。市が情報システムを個別開発・運用するのではなく、国、東京都及び他の自治体等と緊密に連携し、協力して共通化・共同化に取り組むことにより、トータルコストを最小化するとともに、システム導入の迅速化を図ります。



国や東京都等が提供する次のサービスを共通的に利用することで、全体のコストの低減及び改善の活性化が期待されるため、積極的な活用を進めます。

- ・ マイナンバーカードを利用した公的個人認証
- ・ 事業者認証に用いられるGビズID
- ・ ベース・レジストリ
- ・ GovTech東京の共同調達 等

6 DX推進計画のこれまで、これからの取組

八王子市では、令和4年度から「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」に基づき、DXに取り組んできました。

令和6年度末時点では、全体事業の約84%の目標を達成するなど、着実に成果を上げています。令和4年度から令和7年度にかけては、キャッシュレス決済の導入、AIチャットボットの活用拡大、SNSによる情報発信、水位等監視情報システムの導入など、市民の利便性向上や地域課題の解決に取り組んできました。

本計画では、前計画のビジョンと基本方針を継続しつつ、現状に合わせ施策を最適化することで、DXの取組をさらに加速させます。また、社会情勢やデジタル技術の進展に柔軟に対応しながら、市民満足度の更なる向上と持続可能な行政運営の実現を目指します。



〈令和4年度から令和7年度までの取組〉

【基本方針1】

- 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトへ参加
- キャッシュレス決済の導入
- 桑都ペイの導入
- AIチャットボットの利用拡大

など

【基本方針2】

- SNSによる情報発信
- 共創の推進
- ドローンの活用検討
- 水位等監視情報システムの導入

など

【基本方針3】

- 情報システムの標準化・共通化
- AI-OCR、RPAの活用による業務効率化
- セキュリティ対策の徹底
- 職員のデジタル人財育成

など

7 用語

用語	意味
AI	Artificial Intelligence 人工的な方法により人間の認知、推論及び判断に係る知的な能力を代替する機能を実現するために必要な技術並びに入力された情報を当該技術を利用して処理し、その結果を出力する機能を実現するための情報処理システムに関する技術のこと。
生成AI	本計画で対象とする生成AIは、文章生成AIとする。
BPR	Business Process Reengineering 業務分析により課題を把握し、全体的な解決策を導き出すこと。
CX向上	Citizen Experience 市民が行政サービスを利用する際に感じる「体験全体」をデジタルで向上させること。
EBPM	Evidence-Based Policy Making 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。
EX向上	Employee Experience 職員が日々の業務を遂行する際の「体験全体」をデジタルで向上させること。
GビズID	事業者向け共通認証システム 1つのID・パスワードで、複数の行政サービスにログインでき、補助金申請、社会保険手続、各種認可申請などに使用できる。

7 用語

用語	意味
PMH	Public Medical Hub マイナンバーカードを活用したデジタル化の取組を推進するため、デジタル庁が開発した自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システムのこと。
共創	対話と共感から、新たなソリューション(解決策)をとも(共)に創り出すこと。
フロントヤード	市民と市の接点のこと。
バックヤード	行政内部の業務のこと。
ベース・レジストリ	住所・所在地、法人の名称など、制度横断的に多数の手続で参照されるデータからなるデータベースのこと。

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8年度(2026年度)～令和9年度(2027年度)

令和8年(2026年)3月

発行：八王子市

編集：八王子市総合経営部デジタル推進課

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)