

# 八千代市DX推進方針

令和5年度▶令和7年度

---

令和5年12月

八千代市 企画部 情報政策課



# スマート自治体の実現によって、利便性の高い行政サービスの提供を目指します。



令和5年12月

八千代市長 服部 友則

## ▶スマート自治体の実現

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、行政のシステムを含む社会全体のデジタル化への対応の遅れや、書面、押印、対面を前提とする働き方の抜本的な見直しの必要性が明らかになるとともに、人口減少・少子高齢化に伴い、将来的なサービスの担い手不足が予測される中、市民サービスの維持向上を図りながら、複雑化・多様化する様々な課題やニーズにお応えしていくことが、今後の市政運営において重要です。

そこで、本市では「ストレスフリーな市役所」・「行政事務の効率化」・「人に寄り添うデジタル化」の3つを基本方針としたDXの推進により、スマート自治体の実現を目指して、市民や職員の利便性の向上及び業務改善による生産性の向上等を図ります。

## ▶八千代市DX推進方針について

八千代市DX推進方針は、本市がDXを進めていくうえで目指すべき姿や基本的な考え方を示すための「方針」となります。

この中で、本市が推進すべき取組について整理し、変化のスピードが速いデジタル社会において、有効な施策が展開できるよう柔軟に対応してまいります。



# 第1部 方針策定の考え方

---

## 第1章 方針策定の趣旨

本市におけるICT施策の推進は、令和3年3月に策定した、「八千代市ICT利活用推進指針」及び同指針に基づく「八千代市ICT利活用推進計画」により取り組んでまいりましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、デジタル化への対応の遅れや、書面、押印、対面を前提とする働き方の抜本的な見直しの必要性が明らかになるなど、多くの課題が浮き彫りになりました。

この状況の中、国はデジタル庁を創設し、「行政のデジタル化」を一つの柱として、システムの標準化やマイナンバーカード普及等により、デジタル社会の実現を目指すこととしました。

本市においても、急速な社会情勢の変化に対応するとともに、DXにおける最新の動向を的確に捉えた取組を推進し、市民サービスの向上や行政事務のDXを進めていくため、現行の指針等に変更するものとして、新たに「八千代市DX推進方針」を策定します。

# DX推進によってスマート自治体の実現が達成されると・・・

市民や職員の利便性及び業務改善による生産性の向上が期待されます。

## 従前の自治体



～市民～

- ・ 来庁しないと手続きできない
- ・ 各種手続きの方法がわかりにくい

～職員～

- ・ 業務多忙による長時間労働
- ・ 非効率な処理方法

DX推進

## スマート自治体



～市民～

- ・ インターネットでの申請が可能
- ・ 自動案内システムによるサポート

～職員～

- ・ 処理時間短縮による労働時間の削減
- ・ 効率的な処理方法の確立

## 第2章 方針の位置づけ・推進期間

本方針は、「八千代市第5次総合計画」の前期基本計画に掲げた施策「スマート自治体の推進」の遂行を目的として、国の「自治体DX推進計画」と整合をとりながら、本市のDXを一層推進するための基本的な考え方や方向性を示すものです。

本方針の期間は、国の定めたDX推進計画の計画期間に合わせ、令和7年度までとします。ただし、デジタル技術の進化は日進月歩であることから、時代の潮流に合わせて柔軟に対応していくため、必要に応じて見直しを行います。

また、複数部署の業務に影響を及ぼす等、計画的に推進していく必要がある取組項目については、「八千代市第5次総合計画実施計画」に位置づけて推進を図ります。



## 第2部 方針策定の背景

---

### 第1章 社会の動向

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は国内における社会経済活動を激変させるとともに、各自治体の行政運営に対しても大きな影響を与え、これまでの行政運営や働き方に対する見直しが必要とされる状況になったことから、昨今、行政による様々なデジタル化の取組が行われてきましたが、その中には、必ずしも市民の期待に応えられたとは言い難いものもあり、行政のデジタル化の遅れが明らかになりました。

その一方で、社会のデジタル化の流れは着実に進み、情報通信機器の世帯保有率について、モバイル端末全体では※97.5%、その中でもスマートフォンは※90.1%となっています。また、近年、学習データを基に自動で画像や文章等を作成できる生成AIが本格的に流行し始め、広範な産業領域に大変革をもたらす兆しを見せており、令和5年5月に開催されたG7広島サミットの首脳声明では、AIの国際的なルール作りを進めるための機関として「広島AIプロセス」の創設が盛り込まれました。

※出典：総務省「令和5年度版情報通信白書」

## 第2章 国の動向

令和2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」が閣議決定され、今般のデジタル改革が目指す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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとされました。

また、同日には、「デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定されるとともに、同実行計画における各施策について、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、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」が策定されました。

令和3年5月にはデジタル改革関連法が成立し、同年9月にデジタル庁が新設されました。

そして、令和4年6月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」を踏まえ、重点計画等における国が掲げる理念や基本戦略、支援策等が新たに盛り込まれる形で、令和4年9月に「自治体DX推進計画」が改定されました。



## 第3部 基本方針

---

### 第1章 DX推進に向けた施策の体系

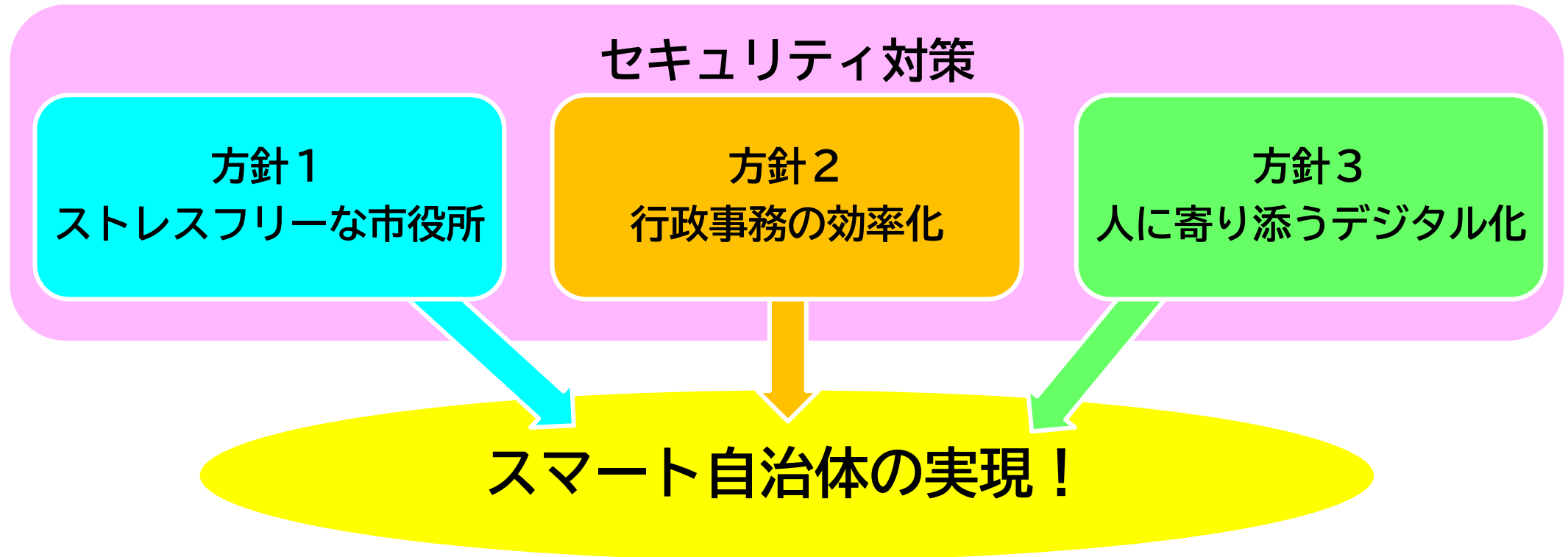
本市のDXを推進するため、次の3つを基本方針とし、市民に信頼される「スマート自治体の実現」を目指します。

- 『ストレスフリーな市役所』
- 『行政事務の効率化』
- 『人に寄り添うデジタル化』

なお、基本方針の推進にあたっては、災害や事故発生時における行政サービスの提供等に係るリスクへの備えを行うとともに、八千代市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策を徹底します。

また、八千代市情報セキュリティポリシーについては、情報セキュリティに関する状況の変化に対応するため、国が示す基準（ガイドライン）に基づき、適宜見直しを行います。

# 基本方針の推進によりスマート自治体の実現を目指します



## 第2章 実現に向けた施策

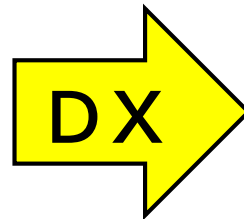
### 方針1 ストレスフリーな市役所

数ある申請手続や相談等について、来庁せず自宅等で行うことができるよう、行政手続のオンライン化等の取組を推進するとともに、来庁し手続を行う場合であっても、滞在時間を短縮できるよう、キャッシュレス決済等の取組を推進します。



This illustration depicts the current state of administrative services, which is stressful and inconvenient. It features three main elements: a woman looking stressed next to a paper application form, a man running to a city hall building, and scattered cash and coins.

- 紙の申請書を提出しなければならない
- 現金しか使えない
- 市役所に行く時間が無い



This illustration depicts the future state of administrative services, which is stress-free and convenient. It features three main elements: a man using a laptop with a 24-hour clock icon, various digital payment methods, and a man talking to a virtual assistant on a computer screen.

- いつでもどこでもオンラインで行政手続ができる
- キャッシュレス決済にて各種支払ができる
- オンラインで相談ができる

## 方針1 「ストレスフリーな市役所」 推進のための取組例

No.	取組例
1	行政手続オンライン化の推進
2	学校連絡オンライン化の推進
3	キャッシュレス決済の推進
4	道路損傷・不法投棄オンライン通報の導入
5	オンライン相談窓口の導入
6	申請書作成システム等によるスマート窓口の導入
7	SNSと連携した行政サービスの拡充



## 方針2 行政事務の効率化

デジタル化の利点を最大限活かせるよう、事務の効率化及び利便性の向上に向けた見直しも行いつつ、基幹系システムの標準化等の取組を推進するとともに、分野横断的な展開も見据え、確実な情報共有や推進を図るため、全庁的な推進体制の整備を行います。



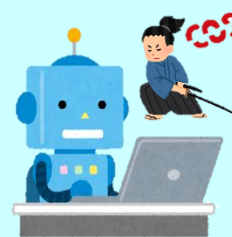
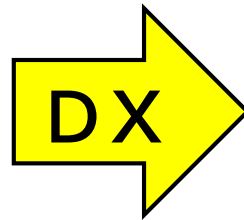
書類の入力に多くの時間がかかる



対面形式の会議参加で移動に時間がかかる



紙媒体での処理では押印が必要



AI・RPA導入による  
効率的な処理



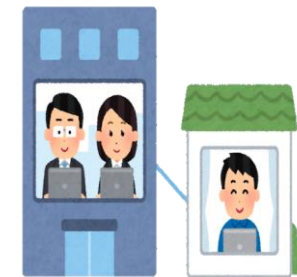
オンライン形式の会議開催  
によって移動時間の縮減等  
を図る



行政文書のオンライン化による  
脱押印が実現される

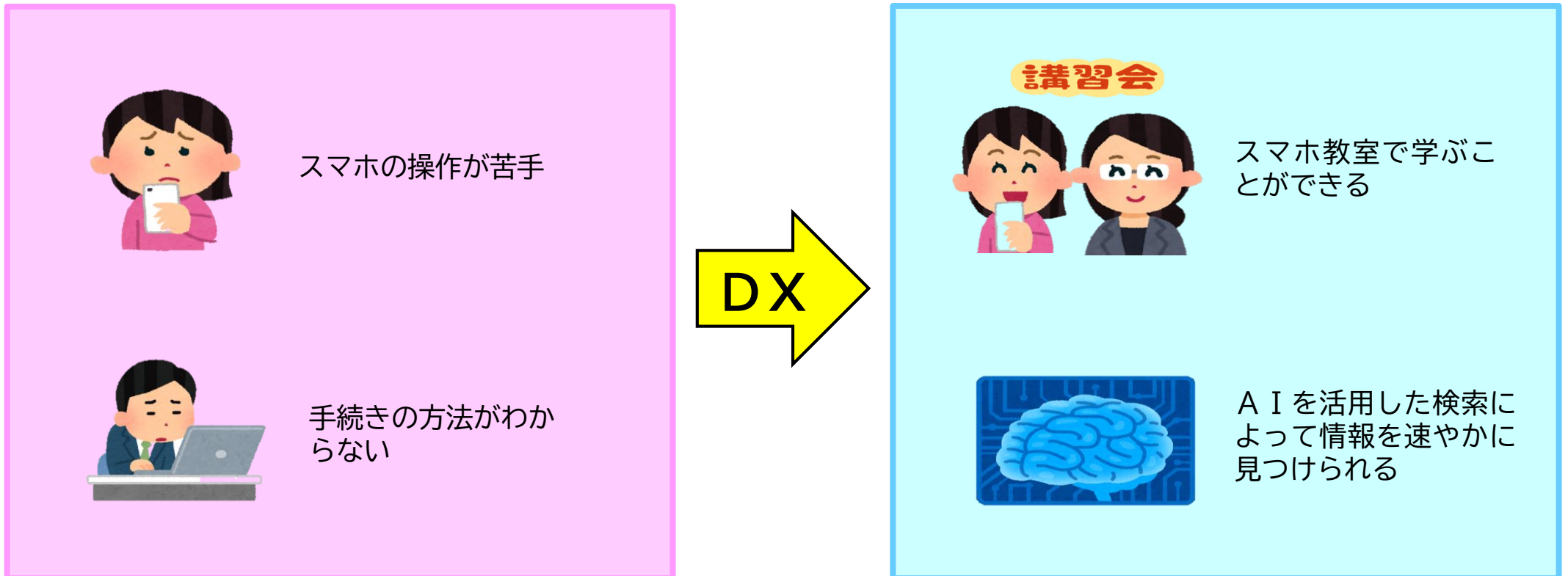
## 方針2 「行政事務の効率化」 推進のための取組例

No.	取組例
1	基幹系システムの標準化・共通化
2	職員教育の実施
3	ペーパーレスの推進
4	WEB会議の推進
5	テレワークの推進
6	電子決裁の導入
7	電子契約の導入
8	データ共有化の推進（統合型GIS等）
9	処分通知等のデジタル化
10	DX推進体制の整備
11	ビジネスチャットの導入
12	AI及びRPAの活用推進



### 方針3 人に寄り添うデジタル化

年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、UI（ユーザーインターフェース）やUX（ユーザーエクスペリエンス）を意識してシステムを導入するとともに、誰もが情報通信機器やインターネット上のサービスの利用方法を習得できるような取組を推進します。



### 方針3 「人に寄り添うデジタル化」 推進のための取組例

No.	取組例
1	施設予約システム及び電子申請システムの見直し
2	AIチャットボットの導入
3	スマホ教室等のデジタルデバイス対策の実施
4	母子健康手帳及び障害者手帳のデジタル化





## 第4部 取組の推進及びスケジュール

### 第1章 取組の推進方法

#### ◎ DX推進チェックリスト

取組項目を具体化する際に確認すべき事項をまとめました。

- ☑ 市民ニーズを的確にとらえているか。
- ☑ 業務効率化に繋がる取組となっているか。
- ☑ 予算措置等の調達準備から契約，運用開始までのスケジュールが適切に描かれているか。
- ☑ 軌道修正しやすいように，スモールスタートする計画になっているか。
- ☑ 調達や運用に係る費用を減らすため，共同調達，補助金・交付金の活用等について調査検討を行っているか。
- ☑ 他自治体等において同様の事例はないか，ある場合，事例を研究したか。
- ☑ セキュリティについて，精査したか。
- ☑ 方針1～3の趣旨と合致しているか。



## ◎ OODAループ及びPDCAサイクルを用いた推進手法と進捗管理

本市では、市民のニーズ等の変化に迅速かつ柔軟に対応するため、「OODAループ」を用いた考え方を基本としてDXに係る取組項目を抽出のうえ、DX推進チェックリストを踏まえ推進するとともに、複数部署の業務に影響を及ぼす等、計画的に推進していく必要がある取組項目については、総合計画実施計画に位置づけ、「PDCAサイクル」にて事業の進捗や成果等の評価を実施し、適切な見直しや改善を実施していきます。

### 「OODAループ」



#### OODAループ

Observe（観察，情報収集）  
現状を観察し，情報を収集します。

Orient（状況，方向性判断）  
状況判断を行い，現状から良い結果に繋げないかを考えます。

Decide（意思決定）  
具体的な方策や手段を考えて意思決定を行います。

Act（行動，実行）  
現状が変わらないうちに実行します。

### 「PDCAサイクル」



#### PDCAサイクル

Plan（計画）  
目標を設定し，業務計画を立てます。

Do（実行）  
計画したとおりに実行します。

Check（評価）  
計画に沿って実行できていたのかを評価し，その理由を分析します。

Action（改善）  
評価で得た学びを通して，次はどうかを検討します。

## 第2章 方針の推進体制

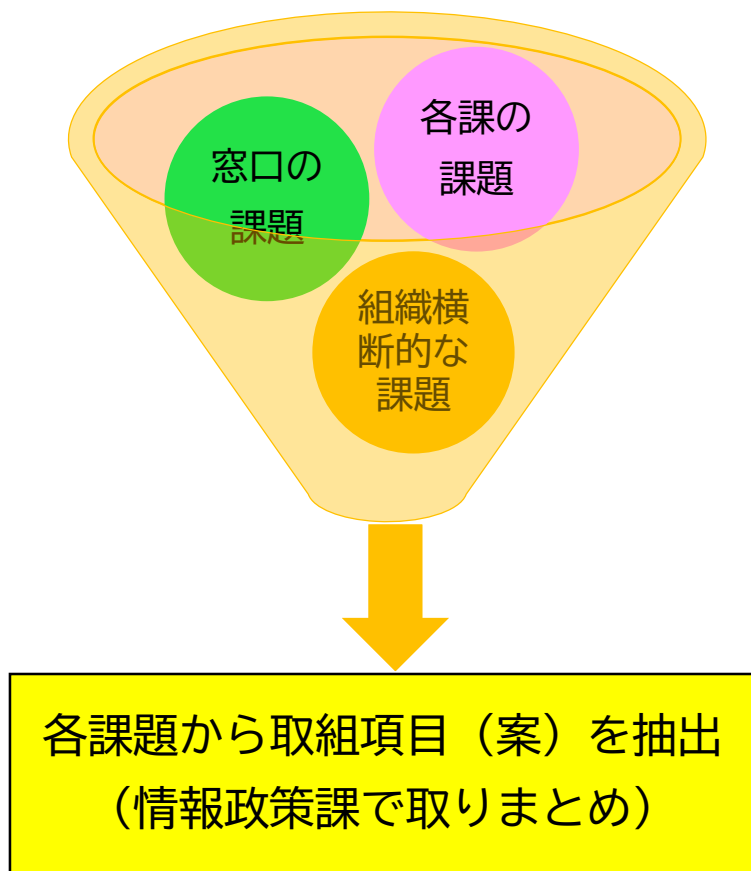
本方針を推進するために、市内の公共的団体の代表者・学識経験者・市民・関係行政機関の職にある者で組織する「八千代市情報化推進協議会」より、様々な意見・提言をいただくとともに、複数部署の業務に影響を及ぼす等、計画的に推進していく必要がある取組項目については、副市長を本部長とする全庁横断的な組織である「八千代市電子自治体推進本部」において審議を行い、その結果を共有することで、着実に推進していきます。

また、各部署に「DX推進員」を配置し、庁内で展開されるDX施策に係る部署内の情報共有や、部署内の問題解決・業務改善につながる新たなDX施策の検討等を行います。

そして、専門的知見からの助言ができる外部人材の活用検討等、所属や所管業務にとらわれない推進体制の構築に向け、今後も引き続き、調査研究を進めていきます。

なお、方針を推進していくうえで、職員全体の知識向上やスキルアップは欠かせないことから、年代や職種、役職等によってDXに対する知識や親和度が異なることを踏まえ、画一的ではない多様な研修を行います。

### 第3章 取組項目の抽出方法



#### 各部署の課題（DX推進員）

- 各部署が現に抱えている課題等を解決するため、DX推進員が取組項目（案）を抽出する。

#### 窓口の課題（窓口あり方検討委員会）

- 行政窓口で抱えている課題等を解決するため、窓口あり方検討委員会が取組項目（案）を抽出する。

#### 組織横断的な課題（情報政策課）

- 組織横断的に抱えている課題等を解決するため、情報政策課が取組項目（案）を抽出する。

## 第4章 取組項目の抽出から総合計画への位置付けまでの流れ

### 抽出

前頁のとおり取組項目（案）を抽出し，情報政策課が取りまとめる。

### 検討

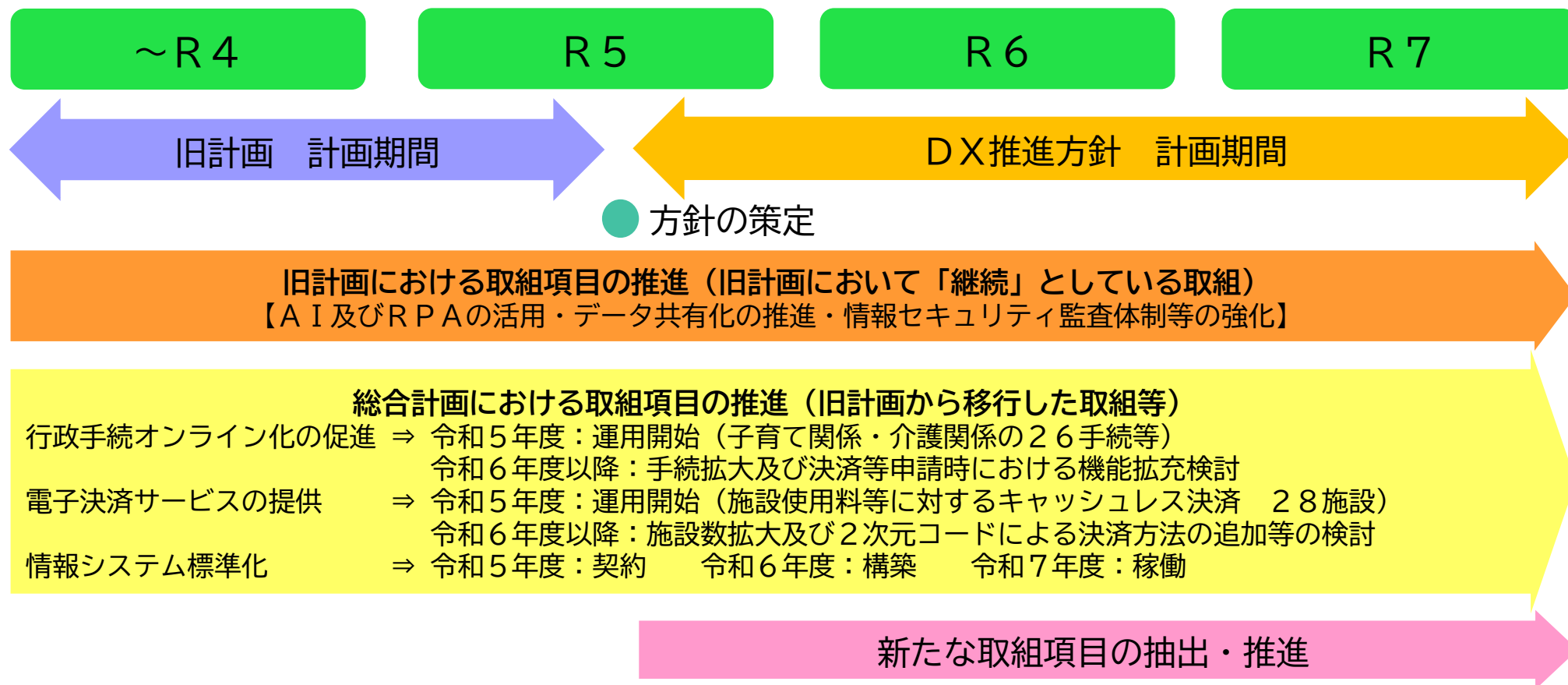
複数部署の業務に影響を及ぼす等，計画的に推進していく必要がある取組項目（案）については，八千代市情報化推進協議会より意見・提言をいただき，八千代市電子自治体推進本部において審議する。

### 決定

審議を経て決定した取組項目は，八千代市総合計画実施計画に位置付ける。

## 第5章 スケジュール

本方針に基づき、デジタル技術の進化や社会情勢を的確にとらえながら、令和7年度までの3年間で着実にDXを推進します。なお、旧計画である八千代市ICT利活用推進計画における取組項目はこれまでと同様、引き続き推進してまいります。



## 用語解説

ICT	「Information and Communication Technology」の略称で、情報や通信に関連する科学技術の総称。特に、電気、電子、磁気、電磁波等の物理現象や法則を応用した機械や器具を用いて情報を保存、加工、伝送する技術のこと。
RPA	「Robotic Process Automation」の略称で、入力、登録、検索、抽出等のパソコン上で行う定型作業について、人の代わりにロボットが与えられたルールに基づき代行するITツール。
AI	AIとは、Artificial Intelligence（人工知能）の略です。コンピュータがデータを分析し、推論（知識を基に、新しい結論を得ること）や判断、最適化提案、課題定義や解決、学習（情報から将来使えそうな知識を見つけること）等を行う、人間の知的能力を模倣する技術を意味します。
SNS	「Social Networking Service」の略称で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトのサービスのこと。自治体や会社の広報としての利用も増えている。
デジタルトランスフォーメーション（DX）	平成16年にウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が提唱し、進化したデジタル技術を取り入れ浸透させることで、人々の生活を良い豊かなものへと変革するという概念。
デジタル・デバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者の間に生じる格差。具体的には、インターネット等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタル・デバイド」、身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）の相違に伴うICTの利用格差を示す「個人間・集団間デジタル・デバイド」、インターネット等の利用可能性に関する国際間格差を示す「国際間デジタル・デバイド」等の観点がある。
マイナンバー（個人番号）カード	本人の申請により交付され、本人確認の際の公的な身分証明書として利用できるほか、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカード。氏名、住所、生年月日、性別、個人番号（マイナンバー）等が記載され、顔写真が貼付されている。