

八千代市DX推進方針

【第2.0版】

令和8年3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8年3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。

目次

第1部 方針策定の考え方

第1章 方針策定の趣旨	1
第2章 方針の位置づけ・推進期間	3

第2部 方針策定の背景

第1章 社会の動向	4
第2章 国の動向	5

第3部 基本方針

第1章 DX推進に向けた施策の体系	6
第2章 実現に向けた施策	8

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	14
第2章 方針の推進体制	16
第3章 取組項目の抽出方法	17
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	18
第5章 スケジュール	19
用語解説	20

第1部 方針策定の考え方

第1章 方針策定の趣旨

本市では、令和5年12月に策定した「八千代市DX推進方針」に基づき、市民サービスの向上や行政事務のDXに取り組んできました。これにより、市民の利便性向上や業務効率化が進むとともに、デジタル技術を活用した新しいサービスの導入を実現してきました。

本方針は国の策定した自治体DX推進計画に合わせた推進期間で策定されたものですが、国の計画が令和7年度末をもって終了し、令和8年度から新たな計画が開始することを受け、方針の改訂を実施しました。

今回の改訂では、これまでの取組を継続しつつ、さらに実効性の高い施策を展開することを目指すとともに、社会情勢の急速な変化に柔軟に対応しながら、DXの最新動向を積極的に取り入れ、市民サービスの一層の充実と行政のDXの推進を図ります。

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**後期**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。

本方針は、国の定めたDX推進計画に合わせ、**特定の計画期間を設定しません**。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

近年、デジタル技術の進展に伴い、社会全体でデジタル化の推進が急速に進んでいます。政府は、効率的で利便性の高いデジタル社会の実現を目指し、マイナンバーカードの普及拡大や行政手続のオンライン化を積極的に進めています。

また、モバイル端末の世帯保有率が※97%、スマートフォンの世帯保有率が※90.5%に達しており、これらはデジタル技術が社会に深く浸透しています。高い保有率を背景に、デジタル化は日常生活や経済活動の基盤となる重要な存在として位置づけられています。

政府は令和7年5月28日に「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律（A I法）」を制定し、経済発展や新産業の創出を図ることを目指すとともに、自治体ではデジタル施策とA I活用の効果的展開により行政サービスの質向上を図ることとしています。

※出典：総務省「令和7年度版情報通信白書」

第2章 国の動向

令和6年10月11日に「地方創生2.0」を掲げる「地方経済・生活環境創生本部」が設置され、安心して暮らせる環境の創出やデジタル・新技術の徹底活用等、地方特性を活かした政策が進められています。さらに、令和7年6月13日には「デジタル行財政改革取りまとめ2025」が発表され、共通基盤整備や行政効率化が推進されました。

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」は数回改訂されており、令和7年3月28日に最新版に改訂されております。

令和7年6月13日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」は、デジタル社会形成基本法に基づき、デジタルインフラ整備やデータ活用推進を目指しています。この計画では、マイナンバーカード普及や地方公共団体のシステム標準化、ガバメントクラウド移行を推進するとともに、人口減少やデジタル競争力向上、サイバーセキュリティの確保、デジタル人材育成などの課題に対応し、AI技術を活用した行政サービスの効率化を図ります。

第3部 基本方針

第1章 DX推進に向けた施策の体系

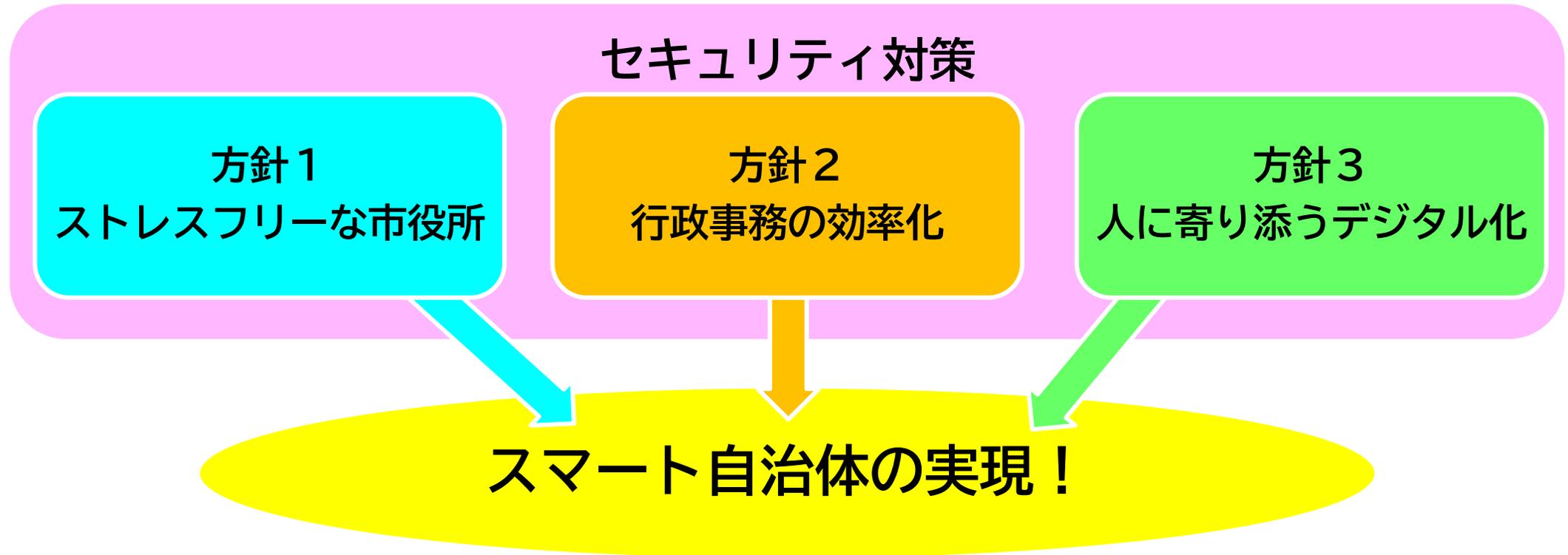
本市のDXを推進するため、次の3つを基本方針とし、市民に信頼される「スマート自治体の実現」を目指します。

- 『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。

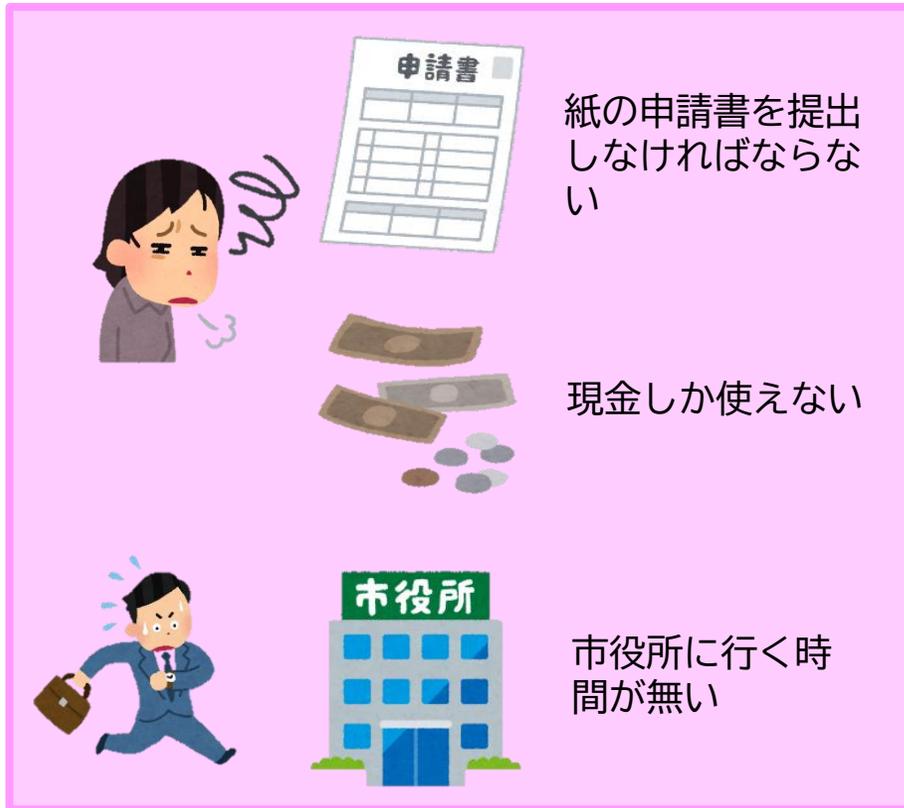
基本方針の推進によりスマート自治体の実現を目指します



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、**自治体フロントヤード改革（行政手続オンライン化・スマート窓口・コンビニ交付等）**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。

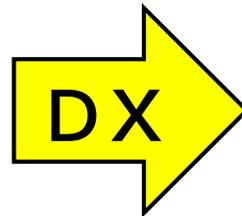


This panel illustrates the current state of administrative services, which is stressful and inconvenient. It features three illustrations: a woman looking stressed while writing on a paper application form, a man running with a briefcase towards a city hall building, and several Japanese banknotes and coins. The text describes these pain points.

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 panel illustrates the future state of administrative services after implementing DX. It features three illustrations: a man sitting at a desk working on a laptop with a '24h' clock icon, a collection of various digital payment methods (PAY, QR, etc.), and a man talking to a multi-person window on a computer screen. The text describes these improvements.

自治体フロントヤード改革により円滑な行政手続ができる

キャッシュレス決済やeL-QR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	公金収納におけるeL-QRの活用
3	キャッシュレス決済の推進
4	証明書のコンビニ交付活用の推進
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。



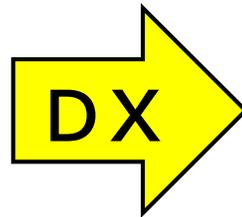
書類の入力に多くの時間がかかる



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

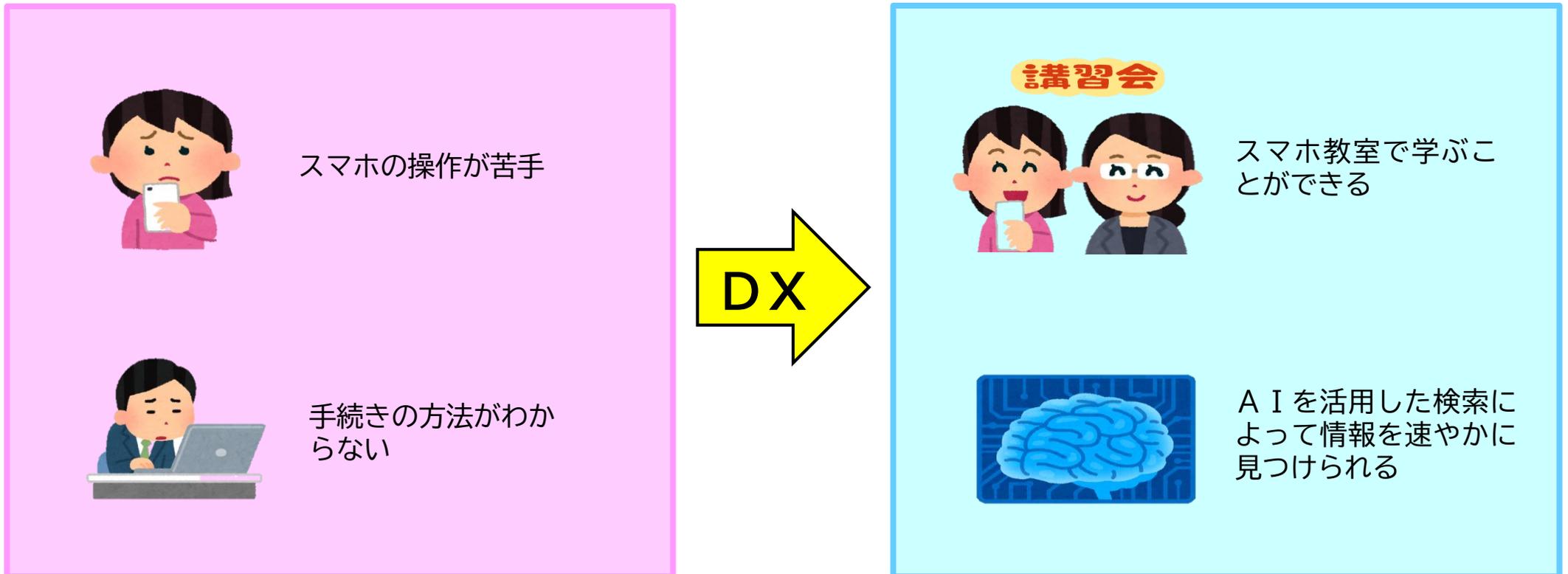
方針2 「行政事務の効率化」 推進のための取組例

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	ノーコードツールの活用
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。

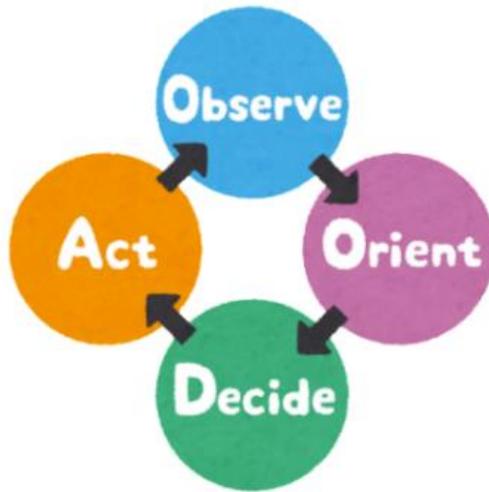
- ☑ 市民ニーズを的確にとらえているか。
- ☑ 業務効率化に繋がる取組となっているか。
- ☑ 予算措置等の調達準備から契約，運用開始までのスケジュールが適切に描かれているか。
- ☑ 軌道修正しやすいように，スモールスタートする計画になっているか。
- ☑ 調達や運用に係る費用を減らすため，共同調達，補助金・交付金の活用等について調査検討を行っているか。
- ☑ 他自治体等において同様の事例はないか，ある場合，事例を研究したか。
- ☑ セキュリティについて，精査したか。
- ☑ 方針1～3の趣旨と合致しているか。



◎ 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，次はどうするかを検討します。

第2章 方針の推進体制

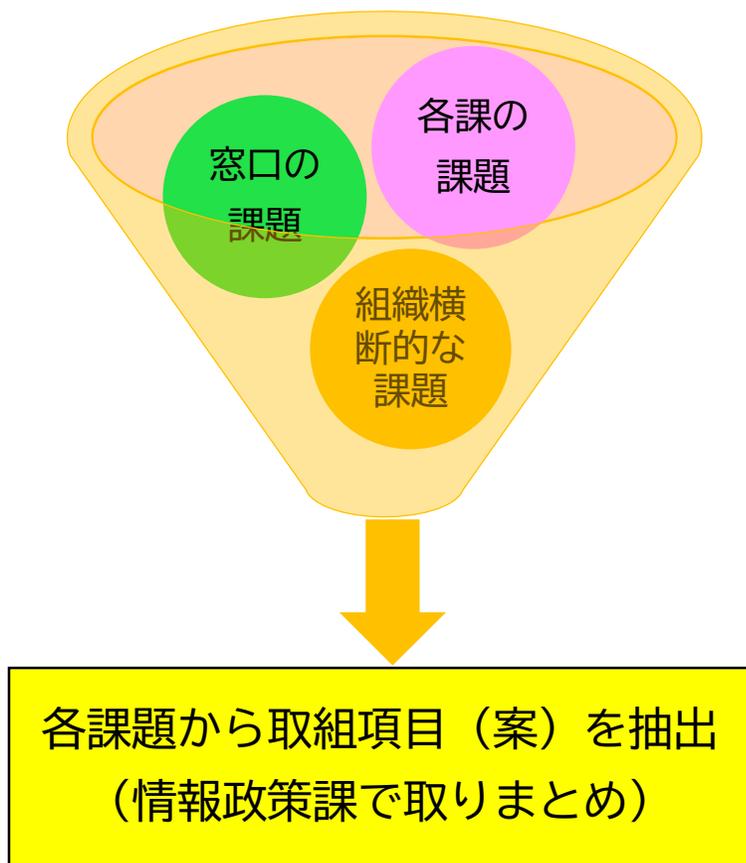
本方針を推進するために、市内の公共的団体の代表者・学識経験者・市民・関係行政機関の職にある者で組織する「八千代市情報化推進協議会」より、様々な意見・提言をいただくとともに、複数部署の業務に影響を及ぼす等、計画的に推進していく必要がある取組項目については、副市長を本部長とする全庁横断的な組織である「八千代市電子自治体推進本部」において審議を行い、その結果を共有することで、着実に推進していきます。

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

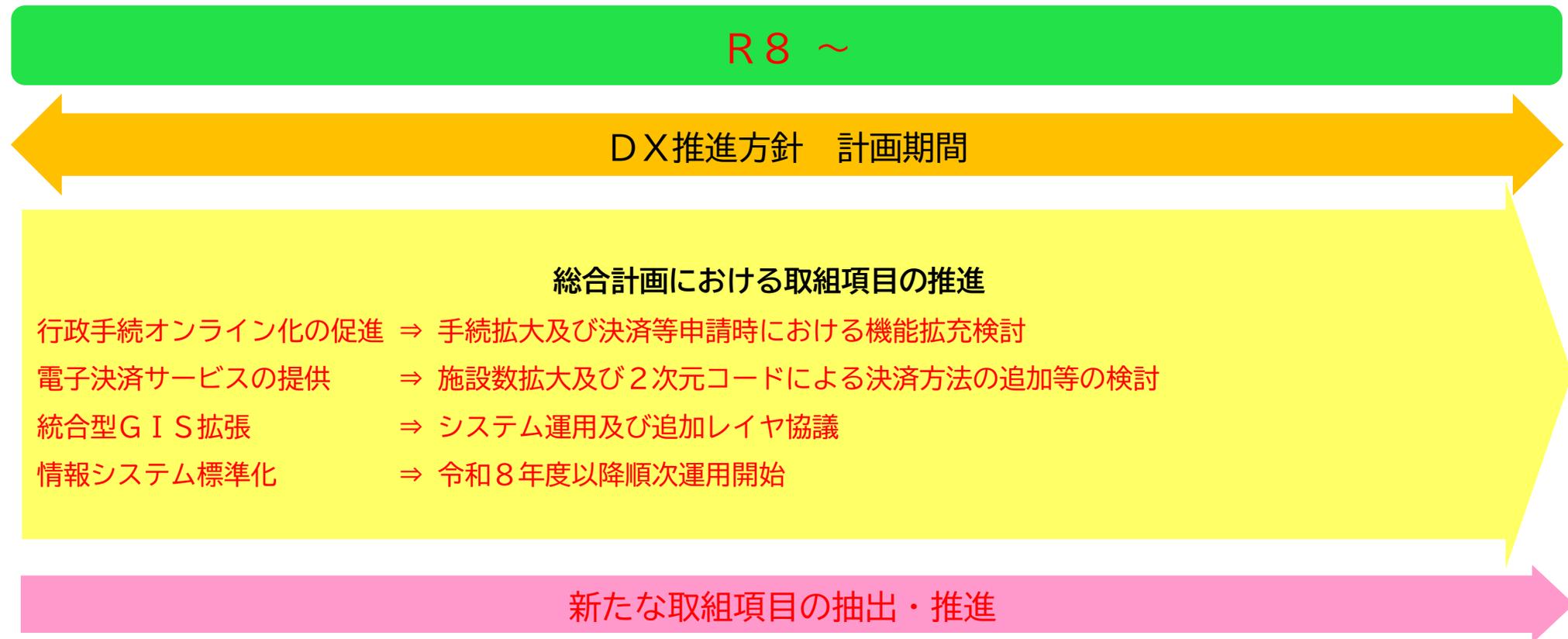
複数部署の業務に影響を及ぼす等、計画的に推進していく必要がある取組項目（案）については、八千代市情報化推進協議会より意見・提言をいただき、八千代市電子自治体推進本部において審議する。

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、着実にDXを推進します。なお、令和8年度から開始する国の「自治体DX推進計画」では特定の計画期間が設定されていないことから、本方針についても同様に特定の計画期間を設定しないこととします。



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。
eL-QR	eL-QRとは、地方公共団体の納付書に統一規格として印字される二次元コードのことで、スマートフォンやパソコンからキャッシュレスで地方税を納付できるシステム。
フロントヤード改革	自治体フロントヤード改革とは、住民と行政の接点（フロントヤード）をデジタル技術で改革し、住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現する取組。
ノーコードツール	ノーコードツールは、プログラミングの知識がなくても、視覚的な操作でWebサイトやアプリ、業務システムなどを作成できるツール。
チャットボット	人間と会話するように対話できるコンピュータープログラムで、まるで人と話しているかのように質問に答えたり、情報を提供することができる。