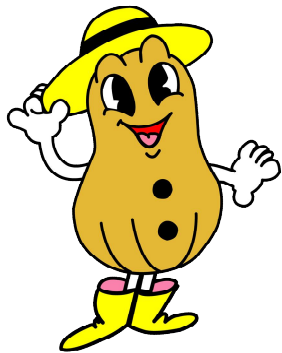


八街市DX推進計画

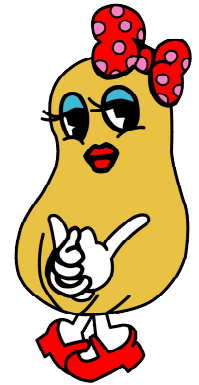
～ デジタルの力で、暮らしと行政をもっと便利に ～



八 街 市

令和5(2023)年3月 策定

令和8(2026)年4月 改訂



目次

1	計画策定の背景	3
2	計画の位置付け・計画期間等	4
3	基本方針	5
	・基本方針1 市民の利便性向上	
	・基本方針2 行政事務の効率化	
	・基本方針3 地域社会の活性化	
4	基本方針を推進する取組	6
5	推進体制	12
6	用語解説（50音順）	12

I 計画策定の背景

《本市の課題》

1.社会構造の変化と財政的制約	2.行政運営の改善と人材の確保・育成	3.市民生活と技術環境の変化
<ul style="list-style-type: none">・ 少子高齢化の進行や生産年齢人口の減少・ 社会保障費やインフラ維持管理費の増加による財政運営の硬直化	<ul style="list-style-type: none">・ 市民ニーズの多様化と行政サービスの複雑化・ 限られた職員数による業務の負担増・ デジタル人材の確保と育成	<ul style="list-style-type: none">・ アフターコロナ時代におけるデジタル技術の急速な進展への対応と活用の遅れ・ 高齢者や外国人住民の増加に伴うデジタル格差



《DXの推進による課題解決》

- ・ デジタル技術を活用した新しい働き方で、業務を効率化・最適化し仕事の価値を向上させる。
- ・ デジタル技術やAI等の活用により業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上に繋げる。
- ・ デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性を向上させる。

2 計画の位置付け・計画期間等

(1) 計画の位置付け

本計画は、「総合計画 2025 前期基本計画」や「まち・ひと・しごと創生総合戦略」、「行財政改革プラン 2025」等の各種計画の推進をDXで補完するもので、本市のまちづくりを推進するためのデジタル分野の個別計画として策定します。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条第 3 項に規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。

(2) 計画期間

本計画の対象期間は、総務省の「自治体DX推進計画」に基づき、令和 8 年度（2026 年度）から令和 12 年度（2030 年度）までの 5 年間とします。

なお、対象期間及び内容については、今後の国の動向や「総合計画 2025 後期基本計画（2030-2034）」の策定に併せて、必要に応じて適宜見直しを行います。

《 SDGs との関係 》

SDGs（Sustainable Development Goals）は、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指し、平成 27 年（2015 年）の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」のことであり、令和 12 年（2030 年）までを期限とする世界共通の目標です。持続可能な世界を実現するために 17 のゴールと 169 のターゲットから構成され、経済・社会・環境を包含する統合的な取組を示しています。

DX の推進は、各分野で SDGs を実現するための手段の一つであり、全てのゴールに関連していることから、本市においても、SDGs の基本理念に基づき、「緑豊かに心豊かに健やかに ともに支えあい安心して暮らせる八街」の実現に向けた持続可能な市政運営を推進しています。

3 基本方針

本計画では、本市を取り巻く課題や新たな生活様式への対応を踏まえ、課題等に対するデジタル技術の活用を効果的・効率的に推進するため、次の3つの基本方針を掲げます。

基本方針1 市民の利便性向上

- (1) 行政手続のオンライン化
- (2) キャッシュレス決済の拡充
- (3) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

基本方針2 行政事務の効率化

- (1) 国・地方デジタル共通基盤の共通化等の推進
- (2) ペーパーレス化の促進
- (3) AI・RPAの利用推進
- (4) セキュリティ対策の徹底
- (5) DX人材の確保・育成
- (6) アナログ規制の見直し

基本方針3 地域社会の活性化

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策
- (3) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

4 基本方針を推進する取組

基本方針Ⅰ 市民の利便性向上

市民が行政サービスを受けるときは、ストレスなく快適に用事が済ませられるように環境を整備する必要があります。本計画の取組では、各種行政手続における市民の時間的・距離的負担を軽減し、利便性の向上を図ります。

(1)行政手続のオンライン化

多様な行政手続をオンライン化し、来庁することなく手続が完了できる環境整備を推進します。

①現状と課題

ハ街市公式 LINE を活用したオンライン申請が一部導入され、スマートフォンからの手続が可能となりました。

一方で、転入・転出等、複数の部署にまたがる手続では、同じ内容を申請書に繰り返し記入する必要があり、市民・職員双方の負担となっています。

②今後の主な取組

ハ街市公式 LINE を活用したオンライン申請の項目をさらに拡充させることで、「いつでも」「どこでも」行政手続をオンラインで行える環境の整備を進めるとともに、窓口手続の待ち時間の短縮や書面の簡素化等により、市民の負担軽減を図ります。

(ア)ハ街市公式 LINE を活用したオンライン申請の拡充

(イ)窓口手続のデジタルツールの導入に向けた検討

(ウ)マイナポータル（ぴったりサービス）との連携

(2) キャッシュレス決済の拡充

市税や保険料、その他の各種手数料等について、キャッシュレス決済の導入を推進します。

①現状と課題

現在、市税の納付はeL-QRを用いたスマートフォン決済アプリやインターネットバンキング等によるキャッシュレス決済が可能となっており、また、八街市公式LINEを活用したオンライン申請の一部でもキャッシュレス化が進んでいます。

一方で、窓口での手数料の支払いや施設予約後の支払いは依然として現金のみの対応となっており、利便性の向上が課題です。

②今後の主な取組

キャッシュレス化の拡充により、クレジット決済や二次元コード決済等、多様な支払い方法に対応します。また、国の方針に基づき、公金収納におけるeL-QRの活用を推進します。

(ア)各窓口での支払い方法に、クレジット決済、二次元コード決済、電子マネー決済の導入

(イ)公金収納におけるeL-QRの活用

(3) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

マイナンバーカードは、本人確認や電子署名等、デジタル社会の基盤となることから、取得支援と利用推進に努めます。

①現状と課題

マイナンバーカードについては、出張申請窓口の開設や申請サポート窓口の設置、各種証明書のコンビニ交付サービスの拡充等、申請手続きの支援と利活用の推進に取り組んでいるが、さらなる普及・定着に向け、取組を一層強化します。

②今後の主な取組

マイナンバーカードの更新手続きも含めて取得支援を強化するとともに、電子申請サービス等、マイナンバーカードを活用した各種サービスの拡充を図り、市民の利便性の向上に努めます。

(ア)来庁者への積極的な取得啓発及び円滑な更新手続きの支援

(イ)マイナンバーカードを活用したサービスの拡充

基本方針2 行政事務の効率化

セキュリティ対策の強化を図るとともに、新たなデジタル技術の活用により自動化や省力化を推進し、行政サービスのさらなる効率化を図ります。

(1) 国・地方デジタル共通基盤の共通化等の推進

「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づき、共通的に利用可能なシステムの導入・活用を推進します。

① 現状と課題

基幹系情報システムの標準化が進む中、国の基本方針に基づき、国が示す共通化対象業務について、行政サービスのデジタル基盤の共通化を進める必要があります。そのため、関係機関との連携を一層強化し、広域的な運用体制の検討や整備を進めることが求められています。

② 今後の主な取組

国が示す共通化対象業務について、関係機関との連携を強化し、デジタル基盤の共通化に向けた取組を推進します。

(ア) 共通化対象業務の調査・BPRの実施

(イ) 関係機関との連携強化・庁内横断的な連携体制の構築

(2) ペーパーレス化の促進

ペーパーレス化を促進し、印刷コストの削減や労務情報の漏えいリスクの低減を図り、紙ベースの自治体事務をデジタル化することで業務効率の向上を図ります。

① 現状と課題

「ペーパーレス化推進基本方針」に基づき、庁内会議のペーパーレス化が定着し、業務の一部でデジタル化は進んでいますが、依然として紙媒体による事務処理が多く、印刷作業や文書の保管・廃棄に時間と手間を要している状況です。

引き続き、法令や通知等により保存・管理が必要とされているものを除き、公文書の作成・管理方法や業務フローを見直し、さらなるデジタル化を推進します。

② 今後の主な取組

業務フローを見直し、システムの導入や業務改善を行い、業務効率の向上を図ります。

(ア) 電子決裁・文書管理・勤退管理等のシステム導入に向けた調査・検討

(イ) タブレット端末等の導入

(3) AI・RPAの利用推進

業務の効率化を図るため、手続きに関する処理フローをBPRの視点から見直しを行うほか、AIやRPAのデジタル技術を活用し、業務の自動化・省力化を推進します。

①現状と課題

各種業務において、現在は申請書等を基にシステムに手入力し、内容を確認してから登録しているため、手間と時間を要しています。また、大量の定型作業を手入力するほか、複数のシステムやアプリケーションを連携させて事務処理を行う場合もあり、業務が一層煩雑となっています。

さらに、文書作成や企画立案業務についても、人を中心の作業に依存していることから、時間的負担が大きく、発想の幅が制約されやすいという課題を抱えています。

このため、今後、人口減少が急速に進む中、減少する人的資源を補う手段として、デジタル技術の活用が求められています。

②今後の主な取組

AIやRPAのデジタル技術により、業務の自動化・省力化を推進します。

(ア)業務の現状把握、業務フローチャートの作成、業務の見える化の実施

(イ)内部事務における生成AIの利用推進

(ウ)AI・RPAの最新技術の活用に向けた調査・検討

(4)セキュリティ対策の徹底

行政事務のデジタル化に合わせたセキュリティポリシーに改訂し、セキュリティ対策を徹底します。

①現状と課題

平成28年度（2016年度）から実施している「ネットワークの三層の対策」により、セキュリティ対策の抜本的な強化に取り組んでいますが、行政手続のオンライン化やクラウド化等、新しい生活様式に対応していくため、さらなるセキュリティ対策の徹底が求められています。

②今後の取組

セキュリティポリシーを適宜見直し、セキュリティ対策を徹底します。

(ア)セキュリティポリシーの改訂

(イ)行政手続のオンライン化やクラウド化に適応したセキュリティ対策の徹底

(ウ)AI等の活用を含めたセキュリティ研修の実施

(5)DX人材の確保・育成

デジタル化の取組を牽（けん）引する人材の育成や外部人材の活用を検討するとともに、職員全体のICTスキルの向上を図ります。

①現状と課題

自治体は、個人情報をはじめとした多くの情報資産を扱うため、十分に情報セキュリティ対策を講じたうえで業務を遂行する必要があります。さらにデジタル化を推進するためには、デジタル情報を有効かつ適切に活用できる人材の確保・育成と、情報資産を適切に管理するための環境整備が求められています。

②今後の主な取組

職員のICTリテラシー向上に向けて、人材の確保・育成に努めます。

(ア)地方公務員向けのデジタル人材育成のための基礎研修「eラーニング」の有効活用

(イ)デジタル技術を活用できる人材の採用

(ウ)官民連携の推進

(6)アナログ規制の見直し

「アナログ規制（書面・対面規制）の点検・見直し方針」に基づき、市民一人ひとりがデジタル社会の恩恵を実感できるようにデジタル化を阻害している書面や対面といったアナログ的手法を前提とする、いわゆる「アナログ規制」の見直しを進めます。

①現状と課題

法令や条例等の規制により、多くの手続や事務において、書面や対面といったアナログ手法を前提に運用されています。

市独自の条例等に基づくアナログ規制については、国が定める「構造改革のためのデジタル原則」に適合しているかどうかの点検をすでに完了しているため、今後はその結果を踏まえて、条例等の規制の見直しを進めます。

②今後の主な取組

各課等のDX推進員を中心に見直しの方向性を定め、条例等に基づく規制の見直しを進めます。

(ア)条例等の規制の見直し

基本方針3 地域社会の活性化

デジタル技術の急速な進展により、働き方や暮らし方が多様化し、地域社会の在り方は大きく変化しています。今後は高齢者や外国人住民の増加を見据え、誰一人取り残されないようデジタル環境の整備を推進します。

(1)地域社会のデジタル化

スマート市役所の実現に向けて、デジタル技術を気軽に利用できる環境整備と支援に取り組むとともに、ICTを活用した協働のまちづくりにより、地域の課題解決や地域活動等につながる取組を進めます。

①現状と課題

G I G Aスクール構想に基づき、児童・生徒一人一台の端末の整備を完了し、ICT教材の活用も進められ、さらには「八街市公式ホームページ」や「八街市公式LINE」等を通じて、まちの魅力や防災・災害情報等の発信にも取り組んでいます。

デジタル技術の活用は、教育や行政、地域活動等、多様な分野で今後もさらに加速していくことが予想されるため、行政手続のオンライン化を一層推進するとともに、事業者や団体が地域課題を解決し、安全で安心な暮らしを実現できるよう、デジタル技術の導入や人材育成を支援する必要があります。

②今後の主な取組

(ア)G I G Aスクール構想の推進

(イ)デジタル技術の活用と人材育成の支援

(ウ)ホームページやSNS、特設サイト等を活用し、まちの魅力や防災・災害等に関する情報発信を強化

(2)デジタルデバйд対策

デジタル化に際して、利用者の操作を意識したユーザー・インターフェース(利用者が対象を操作するために接する部分をいいます。)の実装を心がけるとともに、利用者のデジタル技術活用を支援する取組等、市民に対するデジタル活用支援を行います。

①現状と課題

民間事業者と連携して、高齢者向けにスマートフォンの基本操作を学べる講座(スマホ教室)を行っています。

引き続き、「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に向け、すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境の整備に取り組む必要があります。

②今後の主な取組

行政手続のオンライン化に伴い、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるような環境整備に努めます。

(ア)デジタルデバйд対策講座の充実

(イ)デジタル化に伴う外国語対応の検討

(3) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

市が保有するデータを二次利用しやすい形で公開するオープンデータの取組を推進することで、地域の課題解決や民間事業者等による新たな価値の創造につなげます。

①現状と課題

国が進めるデジタル・ガバメント実行計画では、行政保有データについては利用者ニーズに即したオープンデータ化を積極的に進めるとともに、民間事業者等によるアプリ開発や行政機関自身によるデータ分析、政策立案等の利活用の促進を図るため、公開するデータの量のみならず、データの質の向上を図ることが重要であるとしています。

②今後の主な取組

官民が協働して地域課題を解決していくために、市が保有する二次利用が制限されていないデータについて、個人情報に留意しながら、積極的に公開していきます。

また、オープンデータの取組の一環として、公開型GIS（地理情報システム）上でデータを可視化することで、市民や事業者等の利便性向上を図ります。

(ア) デジタル庁が定める自治体標準オープンデータセットに準拠したオープンデータ化

(1) 公開型GIS（地理情報システム）の導入

5 推進体制

デジタル施策を計画的かつ着実に推進するため、情報システム担当部門だけでなく、職員全体におけるICTスキルの向上が重要となることから、全職員の人材育成を行うとともに、市長をトップとした八街市行財政改革推進本部が、本計画の推進を主導し、同時に進捗管理を行います。

また、DX推進の実務については、「八街市情報システム管理運営規程」に基づき、各課等の情報システム管理者が指名する「情報システム担当者」を「DX推進員」として兼ねるものとし、「DX推進員」はDXに対する意識醸成と、必要な研修受講などによるスキルアップも行いながら、全庁横断的な自治体DXの推進を図ります。

6 用語解説 (50 音順)

用語	解説
アールピーエー R P A	<p>Robotic Process Automation の略</p> <p>一般的にはロボットによる業務の自動化と言われ、業務の処理手順を登録して、ソフトウェアが業務を代行・自動化を実現するツールでブラウザやクラウド等、さまざまなアプリケーションを駆使して業務の自動化を行います。</p>
アイシーティー I C T	<p>Information and Communication Technology の略</p> <p>明確な定義はありませんが、通信技術を用いてデジタル化された大量の情報をやりとりすることで、以前は IT と呼ばれていましたが、技術の進歩により膨大なデータ通信が可能となったため、近年は情報通信技術を表す ICT と呼ばれています。</p>
エーアイ A I	<p>Artificial Intelligence の略</p> <p>明確な定義はありませんが、一般的には「人工知能」や「人間のような知能を持ったコンピューター」と解されています。</p>
エスエヌエス S N S	<p>Social Networking Service の略</p> <p>インターネット上で人々がつながり、文章・写真・動画を共有しながら交流できる会員制 Web サービスです。友人や趣味仲間、地域住民などが集まり、閉じたコミュニティ空間で密接で安心感のあるコミュニケーションを可能にします。</p> <p>近年では、会社や組織の広報としての利用も増えてきています。</p> <p>例：X (旧 Twitter) や Facebook、Instagram、LINE 等</p>
エルキューアル e L - Q R	<p>地方税の納付に用いる統一二次元コード。</p> <p>スマホや Web で簡単にキャッシュレス納税が可能で、今後は税以外の公金収納にも活用できるよう取組が進められています。</p>

用語	解説
オープンデータ	<p>国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に加工や編集・再配布等ができるような形で公開されたデータで、以下の全ての項目に該当するものをいいます。</p> <p>(1)営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの</p> <p>(2)機械判読に適したもの</p> <p>(3)無償で利用できるもの</p>
<small>ギガ</small> GIGAスクール構想	<p>児童生徒向けの1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を、全国の学校現場で持続的に実現させる構想のことをいいます。</p>
キャッシュレス決済	<p>電子マネーやクレジットカード・二次元コード等を利用して、現金を使わずに支払いができることです。現金の授受やお釣りなど支払いに係る時間を短縮できます。</p>
二次元コード決済	<p>スマートフォンのカメラ機能や決済端末で二次元コードを読み取ることで支払いができる決済方法です。</p> <p>例：PayPay、d払い等</p>
国・地方デジタル共通基盤の共通化	<p>国と地方自治体がそれぞれ個別に整備してきた行政システムを、共通仕様・共通サービス・共通インフラへ統一することをいいます。</p> <p>これにより、コストの削減、業務の効率化、住民サービスの向上が期待されます。</p>
<small>ジ-アイス</small> 公開型GIS (地理情報システム)	<p>地図情報を活用して市の様々な行政情報をインターネット上で公開するシステムです。これにより、市民や事業者は、都市計画情報、ハザードマップ、公共施設の位置情報等をパソコンやスマートフォンからいつでも閲覧できるようになります。</p>
<small>ディーエックス</small> 自治体DX	<p>行政機関におけるDX（後述）の取組に対する用語として一般的に用いられており、DXとは、行政機関のみならず民間企業等を含めた社会全体での取組のことを指します。</p>
自治体標準オープンセット	<p>自治体が持つ情報を全国で同じ形式にそろえて公開するための標準的なオープンデータのセットのことで、国が全国の自治体での活用を進めている取組です。公共施設一覧、避難所情報、行政区域や人口など、自治体が日常的に扱う基本的なデータが含まれています。</p>

用語	解説
スマート市役所	デジタル技術を活用して行政サービスの高度化・効率化を図り、市民の利便性と満足度を向上させるとともに、職員にとっても効率的で働きやすい行政運営のことをいいます。
^{エーアイ} 生成 AI	<p>人の指示に応じて文章や画像などを新しく作り出す人工知能技術です。</p> <p>従来の AI がデータの分析や分類を得意としていたのに対し、生成 AI は創造的な成果物を生み出せる点が特徴です。</p>
セキュリティポリシー	<p>組織における情報セキュリティ対策。</p> <p>組織内のセキュリティを向上させるために、ルールや規定を設けることで情報漏えいの防止や外部からの不正アクセスなどを防ぎます。</p>
^{ディーエックス} DX	<p>Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略称。</p> <p>「Trans」を「X」と略すことが英語圏の一般的な表記に準じているため、定義としては「進化した IT 技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させる」という概念のことです。</p>
デジタル・ガバメント実行計画	デジタル・ガバメント実行計画とは、国において 2018 年に閣議決定されたプロジェクトで、デジタル社会の到来に向け、様々な行政サービスのデジタル化やデジタルサービスの普及等、国や地方の行政サービスを率先してデジタル化を進めることで、社会全体のデジタル化を促進させ、デジタル・トランスフォーメーションを実現することを目標としています。
デジタルデバイド	インターネットやパソコンなど、情報通信技術を利用して恩恵を受ける者と、利用できずに恩恵を受けられない者との間に生ずる、知識・機会・貧富などの格差のことをいいます。
^{ビーピーアール} BPR	<p>Business Process Re-engineering の略。</p> <p>業務目的の達成にあたり、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務や業務フロー・情報システムを見直すことをいいます。</p>