

(原案)

八戸市デジタル推進計画

令和4年 月

〈目次〉

第1章	策定にあたって	1 策定の趣旨	3
		2 計画の位置付け	4
		3 計画期間	4
		4 推進体制	4
		5 進行管理	5
第2章	デジタル化の現状と これまでの取組	1 デジタル化に関する社会の動向	6
		2 八戸市のこれまでの取組	13
第3章	3つの基本目標		15
第4章	目標達成に向けて 展開する施策	基本目標1 すみよいデジタル 「より快適に、より便利に」	17
		基本目標2 はたらくデジタル 「働き方のリデザイン」	18
		基本目標3 うみだすデジタル 「いきいきとしたデジタル社会へ」	18
第5章	施策ごとの 具体的な取組	基本目標1	19
		基本目標2	24
		基本目標3	30

第1章 策定にあたって

1 策定の趣旨

近年、情報通信ネットワークの高速化・大容量化を背景としたスマートフォンの普及や、キャッシュレス決済等のデジタルサービスの活用機会の拡大、テレワーク等のICTを活用した働き方の普及など、デジタル技術は私たちの日常生活に深く浸透し、ライフスタイルを大きく変化させています。

また、人口減少が急速に進行する中、AIやRPAといった革新的なデジタル技術の活用は、業務を効率化させ、労働者の負担軽減や生産性の向上につながることを期待されています。

こうした中、国では、通信インフラの整備を進めるとともに、官民が有する様々なデータの流通を促し、その活用により社会課題の解決が図られるよう、平成28（2016）年に官民データ活用推進基本法を制定し、社会における官民データの活用を推進してきました。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の対応における行政や社会全体のデジタル化の必要性の高まりを背景として、令和2（2020）年12月、新たに「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、デジタル社会が目指すビジョンとして、「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、令和3（2021）年9月に創設したデジタル庁を司令塔として、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進することとしています。

さらに、その推進にあたっては、住民に身近な行政を担う地方自治体の役割が極めて重要であるという認識のもと、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、全ての地方自治体と足並みを揃えてデジタル化の取組を進めていくこととしています。

八戸市では、令和2（2020）年2月に策定した第7次八戸市行財政改革大綱において、「質の高い行政サービスの提供と持続可能な地域社会の形成」を基本理念に掲げ、その実現に向け、ICTを活用した市民サービスの向上やRPAの活用による業務効率化等のデジタル化の取組を着実に進めてきましたが、日本社会においてデジタルを軸とした新たな動きが加速する中、基本理念を実現していくためには、デジタル技術の一層の活用により、更なる市民サービスの向上と業務効率化を図る必要があります。

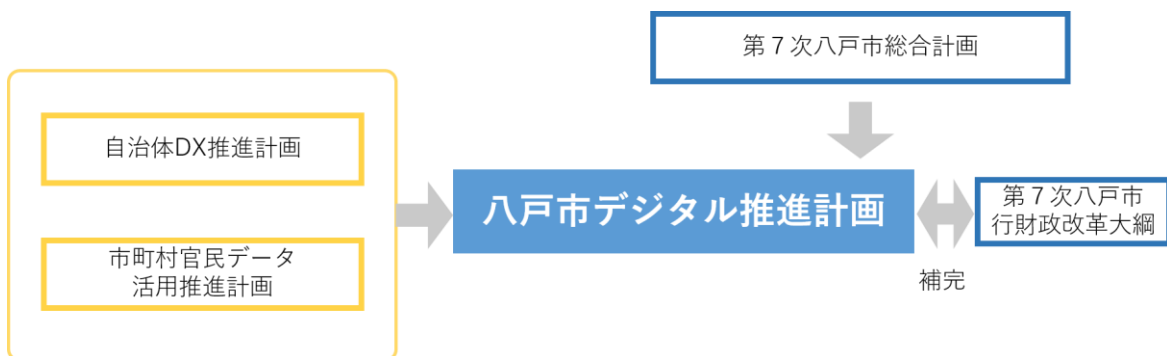
さらに、デジタル技術の活用は、地域課題の解決や地域経済の発展に資することから、市民サービスや行政事務のデジタル化に加え、地域社会のデジタル化を推進することにより、地域全体のデジタル化を図り、市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会を形成していくことが重要です。

このようなことから、市民サービスや行政事務のデジタル化を加速させるとともに、地域社会のデジタル化を推進するための計画として、「八戸市デジタル推進計画」を策定します。

2 計画の位置付け

八戸市デジタル推進計画は、当市の最上位計画である第7次八戸市総合計画に即して策定する個別計画であり、第7次八戸市行財政改革大綱の推進を補完するものとして位置付けます。

また、国が示す自治体DX推進計画の内容を踏まえつつ、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画を兼ねる計画として位置付けます。



3 計画期間

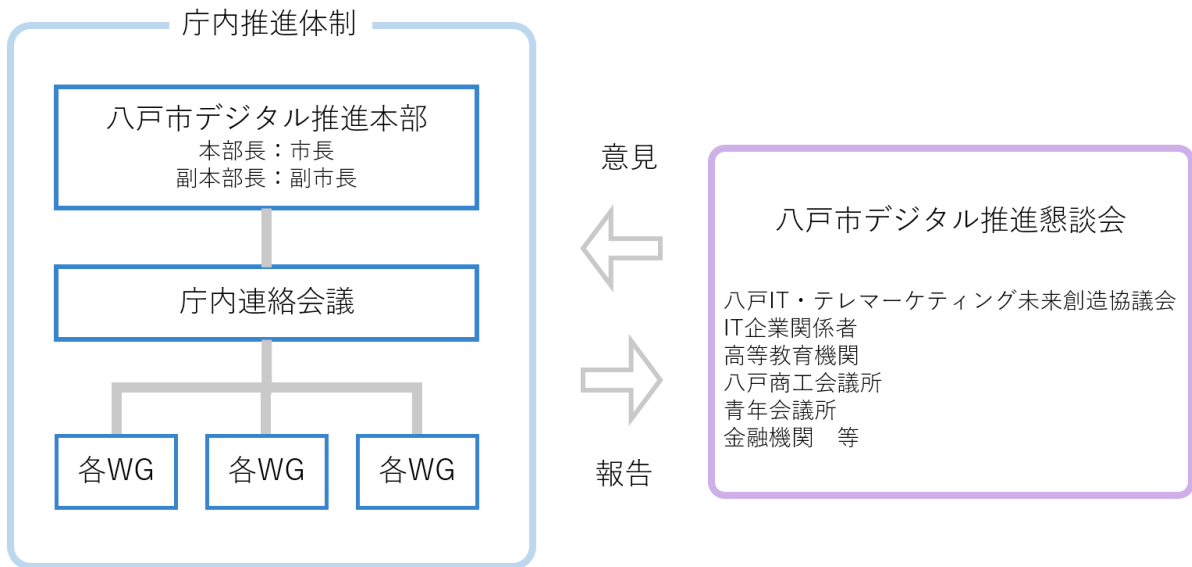
計画期間は、令和5(2023)年度から令和7(2025)年度までの3年間とします。

4 推進体制

これまでの組織や業務の在り方を変革し、全庁を挙げてデジタル化の取組を推進するため、令和4年度において、市長を本部長とし、全ての部局長等で構成する「八戸市デジタル推進本部」を設置しました。

当推進本部のもと、各課(室)長等で構成する庁内連絡会議を設置するとともに、必要に応じ、ワーキンググループ(WG)を設置し、デジタル化に関する情報共有や具体的な取組の検討を行います。

また、地域社会のデジタル化を推進するための取組をより実効性の高いものとするため、外部有識者等で構成される「八戸市デジタル推進懇談会」を設置し、当懇談会において、各事業の進捗状況の報告や意見聴取を行います。



5 進行管理

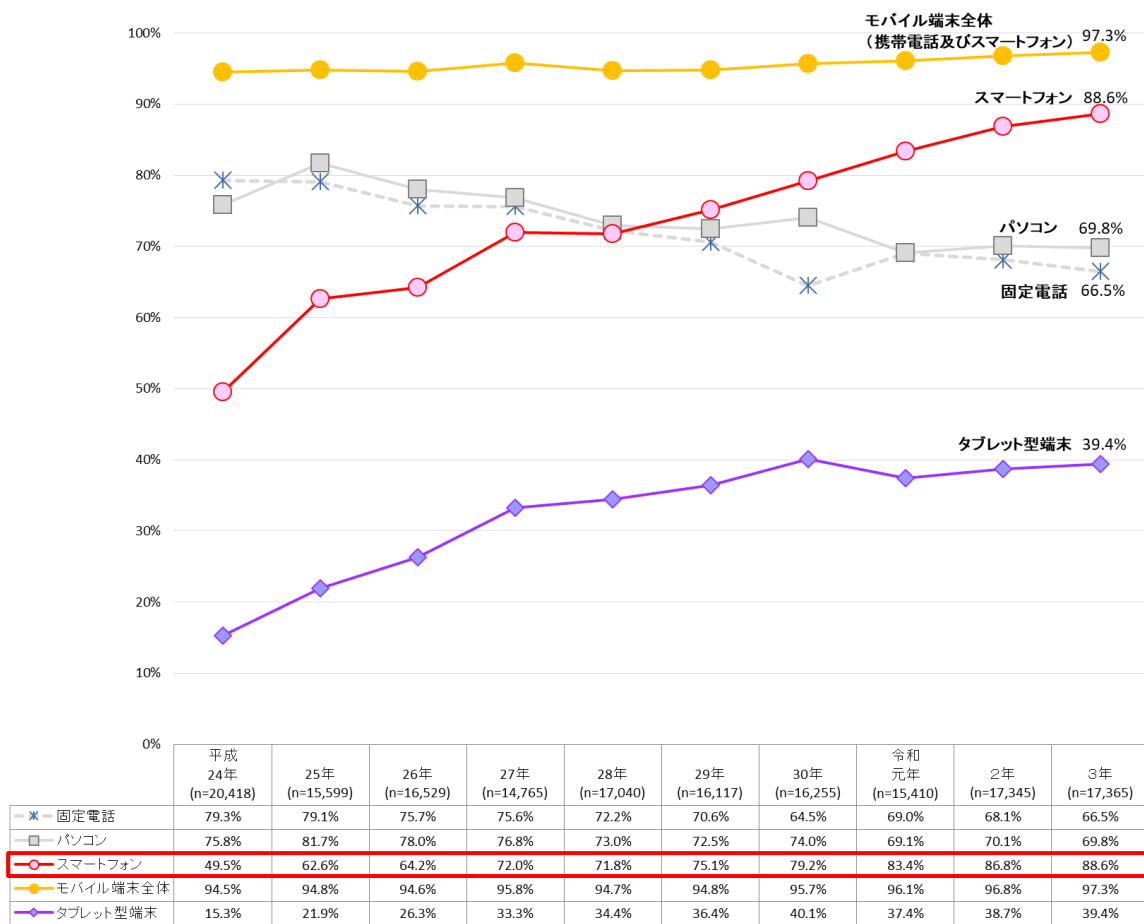
3つの基本目標の施策ごとに定める重要業績評価指標（KPI）の達成度により、効果検証を行うとともに、社会情勢の変化やデジタル技術の進展状況、国の指針等を考慮しながら、必要に応じて計画の見直しを行います。

1 デジタル化に関する社会の動向

(1) 国民生活におけるデジタル化の現状

スマートフォンを保有している世帯の割合は、平成 29 (2017) 年に固定電話、パソコンを保有している世帯を上回り、その後も堅調に伸びて、令和 3 (2021) 年には 88.6% となっています (図 1)。

【図 1】世帯ごとの主な情報通信機器の保有割合



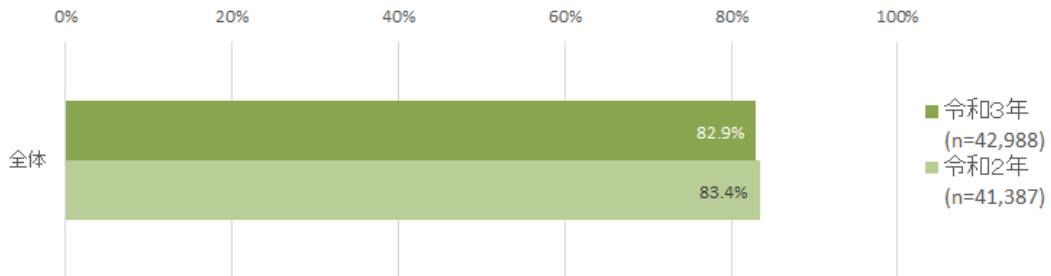
(複数回答)

(注) 当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。
「モバイル端末全体」の令和 2 年以前は PHS を含む。

出典：総務省「令和 3 年通信利用動向調査」

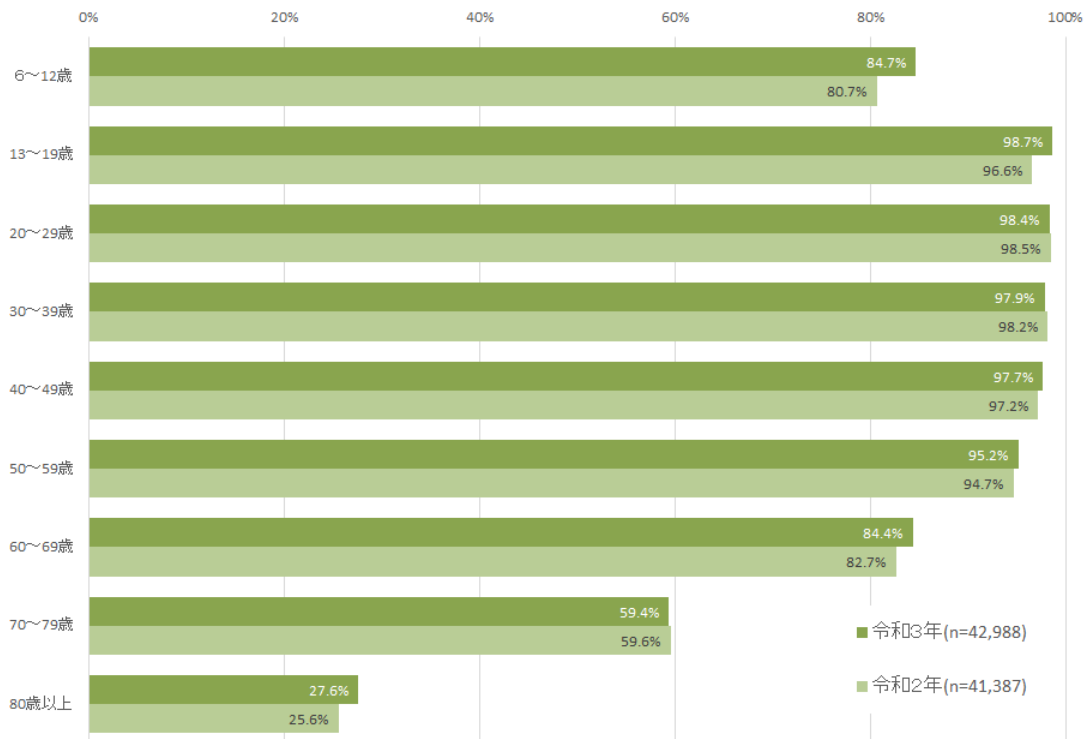
インターネット利用者の割合は、令和3（2021）年には全体で 82.9%となり、年齢階層別にみると、13～59歳の各年齢階層で9割を超えています（図3）。

【図2】インターネット利用者の割合（全体）



出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

【図3】インターネット利用者の割合（年齢階層別）

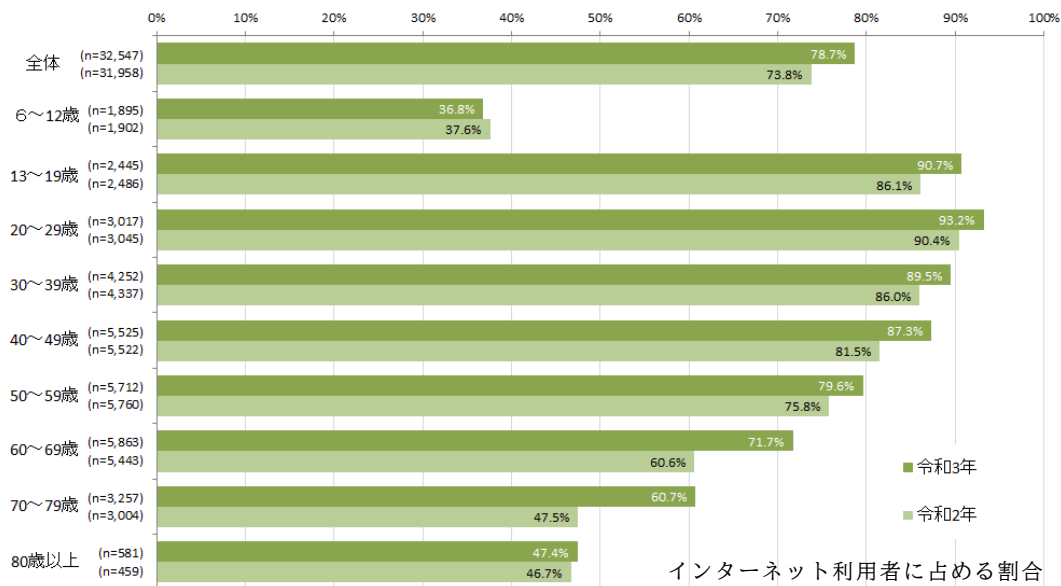


出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の利用者の割合は、令和3（2021）年には全体で78.7%となり、年齢階層別にみると、13～79歳の各年齢階層で6割以上が利用しており、特に60～79歳の各年齢階層では、令和2（2020）年から令和3（2021）年にかけて利用割合が大きく増加しました。

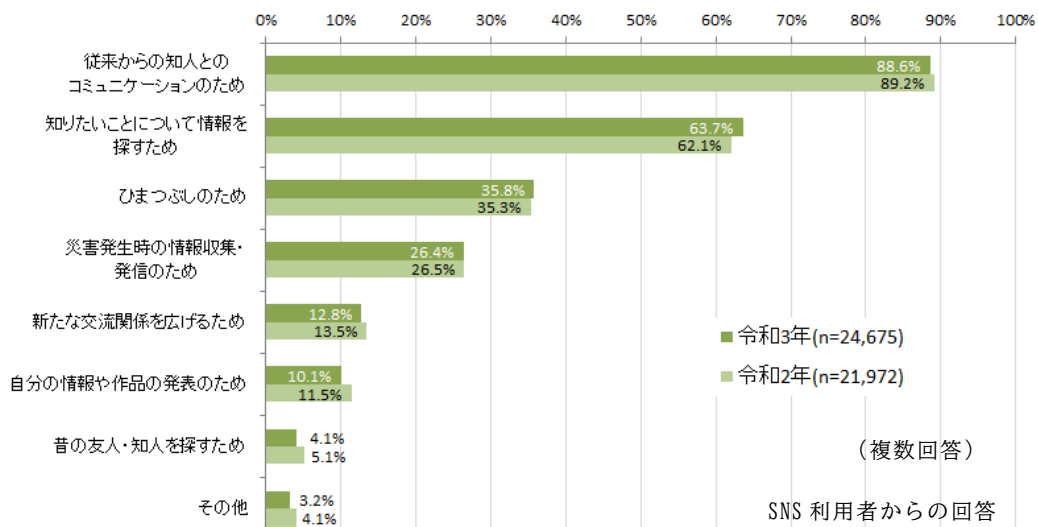
利用目的は、「従来からの知人とのコミュニケーションのため」の割合が88.6%と最も高く、次いで「知りたいことについて情報を探すため」が63.7%となっています（図5）。

【図4】 SNS の利用者の割合



出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

【図5】 SNS の利用目的



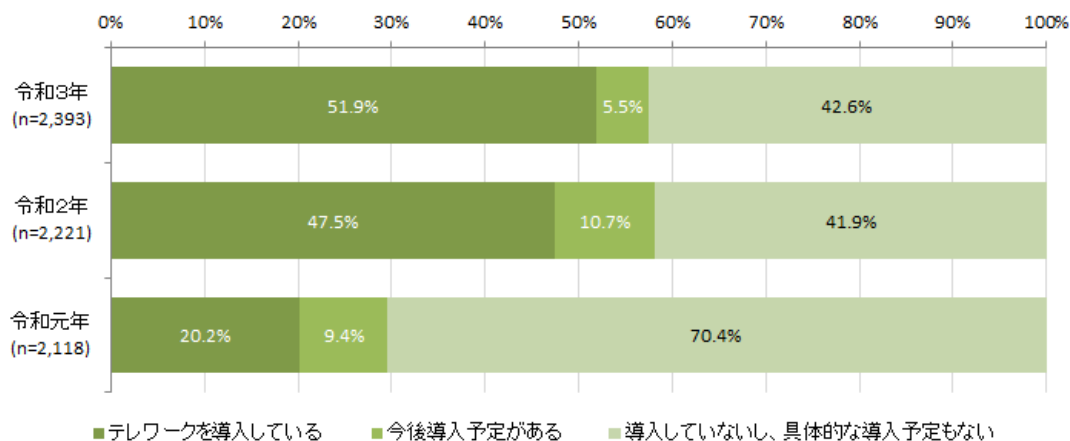
出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

(2) 企業活動におけるデジタル化の現状

全国においてテレワークを導入している企業の割合は 51.9%で、今後導入を予定している企業を含めると、その割合は6割近くに達しています（図6）。

また、令和3（2021）年のテレワークの導入割合は、令和元（2019）年と比較すると、2倍以上となっています。

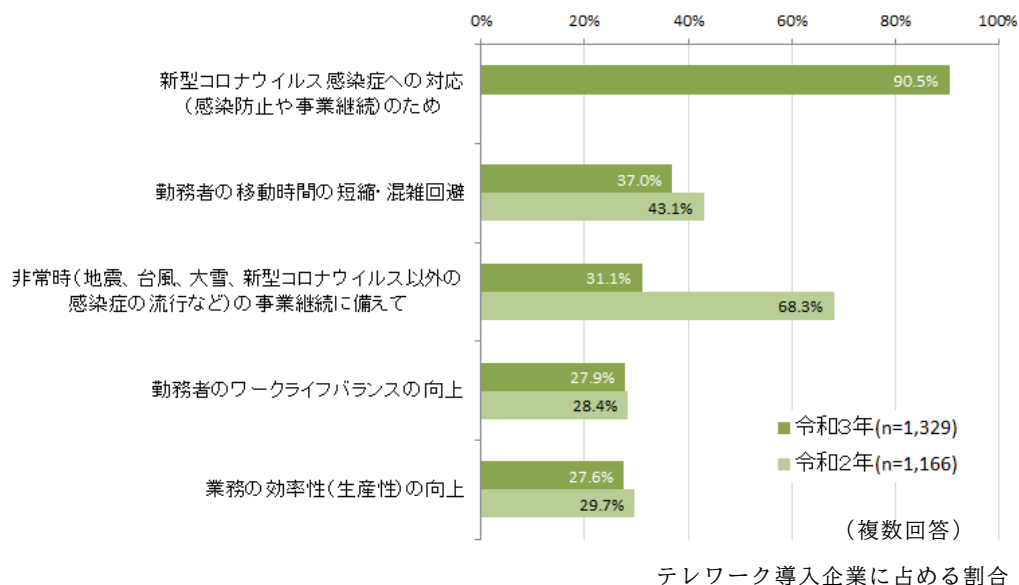
【図6】テレワークの導入状況



出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

テレワークの導入目的は、「新型コロナウイルス感染症への対応（感染防止や事業継続）のため」の割合が 90.5%と最も高く、次いで「勤務者の移動時間の短縮・混雑回避」が 37.0%となっています（図7）。

【図7】テレワークの導入目的



出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

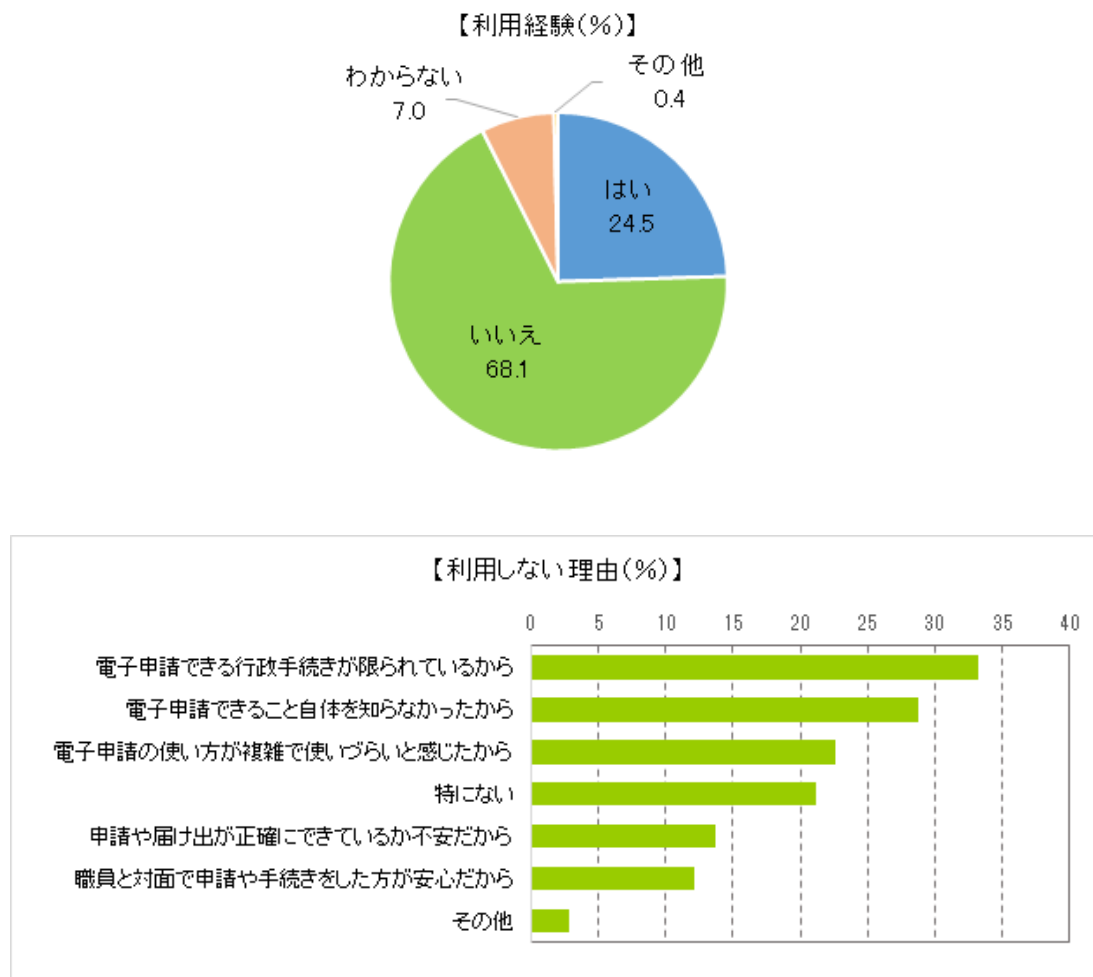
(3) 公的分野におけるデジタル化の現状

行政サービスにおける手続のオンライン化等は、これまでも着実に進められ、国の手続における 2019 年度のオンライン利用率は、61%となっています。

他方、住民のオンライン行政手続に関する調査（総務省「令和3年版情報通信白書」）では、行政手続の電子申請を利用した経験がある人の割合は4分の1程度で、7割近くが「経験がない」と答えています（図8）。

行政手続の利用経験がない人にその理由を尋ねたところ、「電子申請できる行政手続が限られている」、「電子申請できることを知らない」、「電子申請の使い方が複雑で使いづらい」といった回答が上位を占めています。

【図8】行政手続きの電子申請の利用経験と利用しない理由



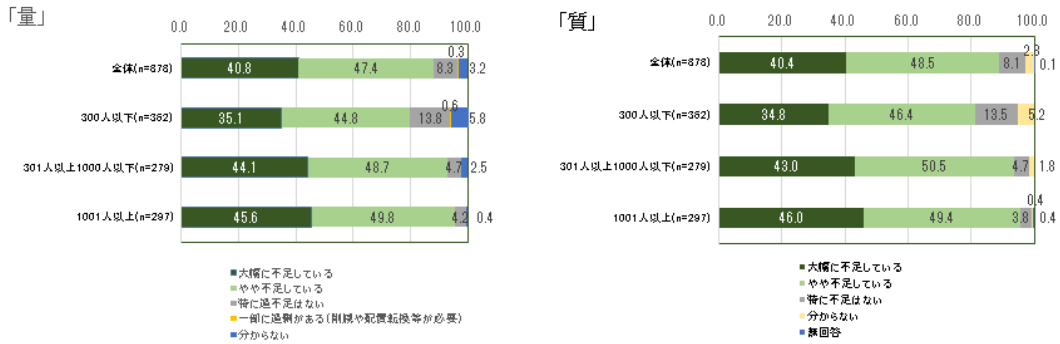
出典：総務省「令和3年版情報通信白書」

(5) デジタル人材の育成・確保に係る現状

国内事業者のうち、約9割の事業者が、IT人材が質・量ともに不足しているとしています(図10)。

また、IT技術者の都市部への偏在も課題であり、2015年の国勢調査によると、IT技術者数は約100万人で、その約6割が東京圏に集中しています(図11)。

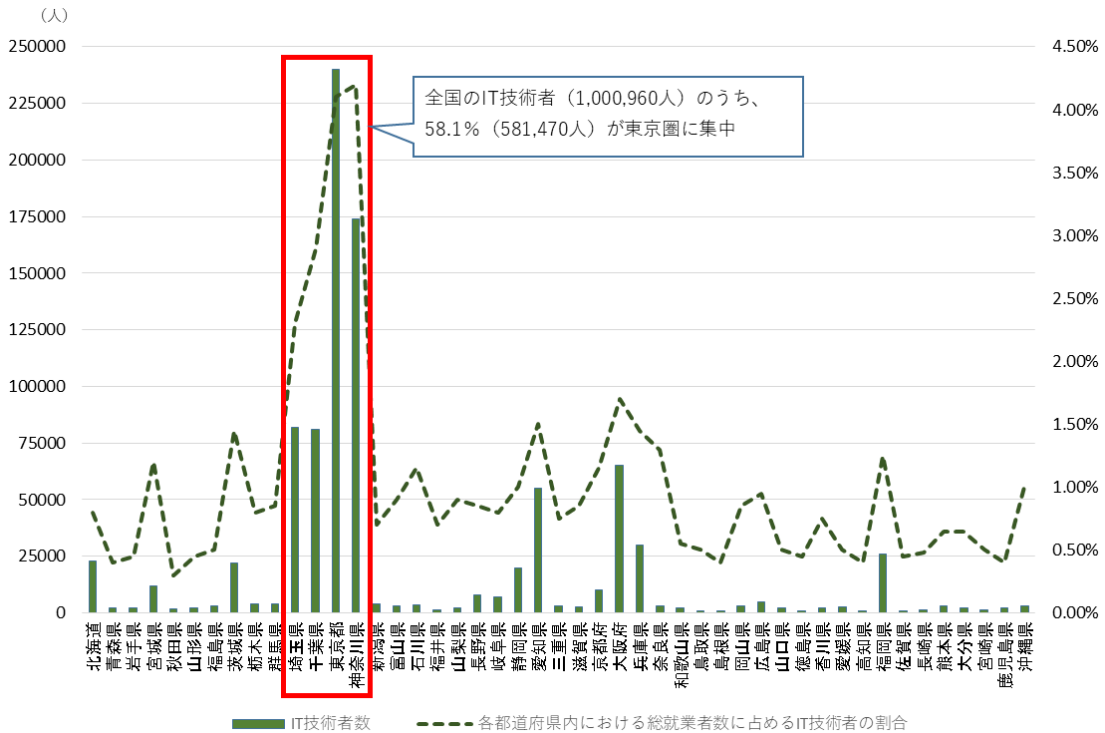
【図10】国内事業者のIT人材の「量」に対する過不足感と「質」に対する不足感



(注) 2020年度調査では、従来のIT人材(IT企業や事業会社の情報システム部門等に所属する人)に加えて、ITを活用して事業創造や製品・サービスの付加価値向上、企業のQCD向上等を行う人を含む。

出典：独立行政法人情報処理推進機構「DX白書2021」

【図11】IT技術者数と割合(都道府県別)



(資料) 国勢調査(平成27年)に基づき作成

(注) IT技術者=職業(小分類)における「システムコンサルタント・設計者」及び「ソフトウェア作成者」及び「その他の情報処理・通信技術者」の数を合算※就業者数=15歳以上就業者数

出典：デジタル田園都市国家構想基本方針

2 八戸市のこれまでの取組

○IT 推進基本方針及び IT 推進計画の推進（平成 13（2001）年度～平成 17（2005）年度）

「高度な情報通信技術の便益を活用して、行政事務の効率化・高度化、住民サービスの向上、地域の振興などについて取り組む」ことを基本理念として掲げ、インターネットを利用した各種サービスの開始や、国の要請に沿った総合行政ネットワークの整備等に取り組みました。

○e－八戸推進計画の推進（平成 18（2006）年度～平成 22（2010）年度）

電子自治体の実現（IT 技術を活用し、市民等に対してより便利で、質の高い各種行政サービスの提供や効率的な行政システムを確立するための仕組みの構築）に向けて、「住民サービスの向上」「行政事務の効率化」「地域 IT 産業の育成と振興」の3つの目的のもと、申請書類ダウンロードサービスの拡充や中小企業 IT 化の支援等に取り組みました。

※平成 23（2011）年度以降の取組

八戸市総合計画及び八戸市行財政改革大綱に基づき、引き続き「市民サービスの向上」「行政事務の効率化」に向けて、各部署がそれぞれの取組を継続しています。

e－八戸推進計画の時点では費用対効果や利用率などを総合的に検討して導入困難であったものも、クラウド技術を始めとした新しい技術を活かしたサービスが提供されたことにより、一部導入が進みました。

また、県との電子申請システム共同利用を開始して電子申請手続を拡充したほか、RPA・AI 等の ICT の活用や、ペーパーレス会議の導入促進及びタブレット端末の活用等により、行政事務の効率化を進めています。

本市のこれまでの情報化に関する計画の目標等と主な施策

情報化に関する計画	目標等と主な施策
IT 推進基本方針 IT 推進計画 (平成 13 年度～ 平成 17 年度)	<p>基本理念</p> <p>高度な情報通信技術の便益を活用して、行政事務の効率化・高度化、住民サービスの向上、地域の振興などについて取り組む</p> <p>基本目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務の簡素・効率化及び住民の利便性の向上 ・ 多様化する市民ニーズへの対応 ・ IT 革命に対応する環境の整備

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書類ダウンロードサービスの開始 ・ 情報キオスク端末（市民が無料でインターネットを利用できる端末）の設置 ・ 地域情報発信ポータルサイトの開設 ・ 住民基本台帳ネットワークの利用開始 ・ 総合行政ネットワーク（LGWAN）の利用開始 ・ 職員 1 人に 1 台のパソコンの整備 ・ 歳出・歳入事務の電子化（財務会計システムの導入）
e－八戸推進計画 （平成 18 年度～ 平成 22 年度）	<p>計画の目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民サービスの向上 ・ 行政事務の効率化 ・ 地域 IT 産業の育成と振興 <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書類ダウンロードサービスの拡充 ・ 市民 IT 講習の実施 ・ ホームページ管理にコンテンツ・マネジメント・システム（CMS）を導入 ・ 小中学校の校内 LAN 及び学習用パソコンの整備 ・ 教員用パソコンの導入 ・ 中小企業 IT 化の支援 ・ IT 企業の誘致 ・ IT ベンチャー企業育成に向けた支援 ・ 電子入札システムや自動証明書交付機等の導入検討
平成 23 年度以降の 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニエンスストアでの証明書自動交付システムの導入 ・ 市税のコンビニエンスストアでの納付開始 ・ 公共施設利用予約システムの導入 ・ 公共施設への公衆 Wi-Fi 整備 ・ SNS 等を活用した情報発信 ・ 電子申請システムの導入 ・ 電子申請可能手続の拡大 ・ 電子入札システムの導入 ・ 統合型地理情報システム（GIS）の導入 ・ 戸籍システムの導入 ・ 種差地区及び南郷地区への光ファイバー網の整備 ・ オープンデータを活用した「八戸市ごみ収集」アプリ（民間事業者による自主開発・提供） ・ デジタルサイネージの導入等による窓口環境の改善 ・ RPA・AI 等の ICT の活用による業務効率化 ・ ペーパーレス会議の導入促進及びタブレット端末の活用

第3章 3つの基本目標

当計画では、市民サービスのデジタル化と行政事務のデジタル化を加速させるとともに、地域社会のデジタル化を推進し、市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会を形成するため、以下の3つの目標を定め、その達成に向けて取組を推進します。

基本目標1 すみよいデジタル「より快適に、より便利に」

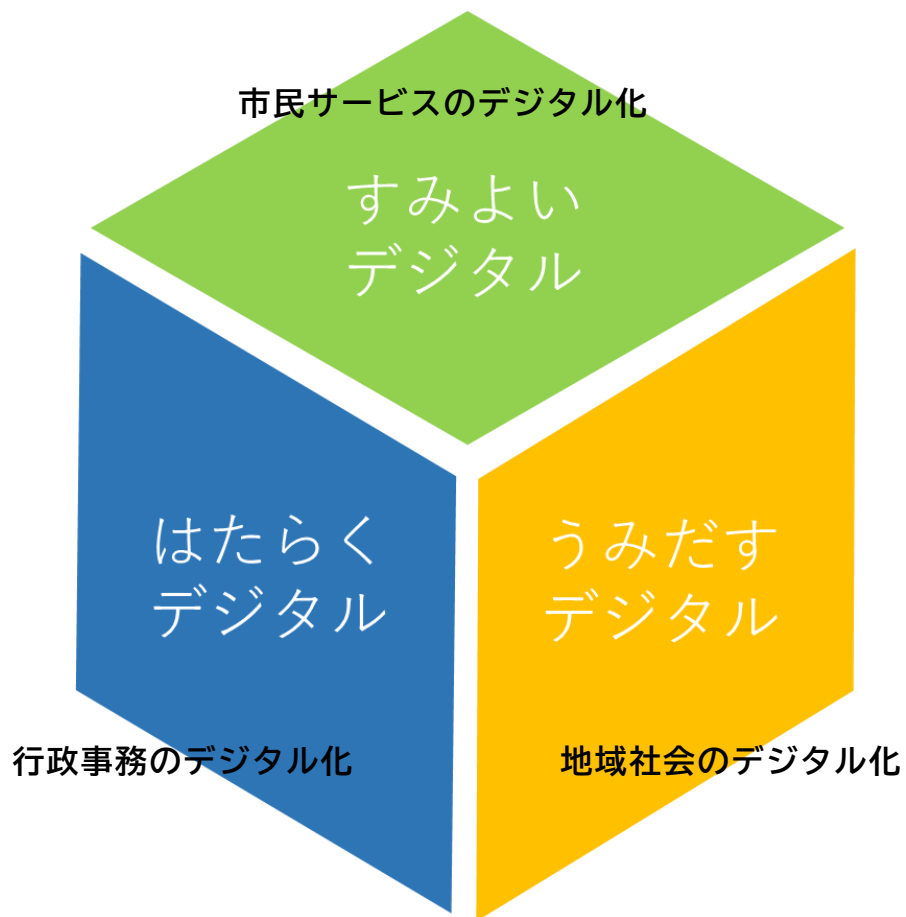
市民サービスにおいて、行政手続のオンライン化や情報発信の充実・強化を図るとともに、通信インフラの整備やデジタルリテラシーの向上とICT教育の推進、医療・健康・子育て等の分野におけるデジタル化に取り組み、より快適でより便利な市民生活の実現を目指します。

基本目標2 はたらくデジタル「働き方のリデザイン」

行政事務において、庁内BPRの推進やRPA・AIの活用による業務の効率化・高度化を図るとともに、情報システムの標準化・共通化や情報資産の最適化、情報セキュリティ対策の徹底を図り、職員の働き方のリデザインに繋がります。

基本目標3 うみだすデジタル「いきいきとしたデジタル社会へ」

地域社会において、産学官金民の連携により、デジタル技術を活かしたまちづくりの推進やデジタル化による地域経済の活性化を図り、いきいきとしたデジタル社会の実現を目指します。



市民サービスと行政事務のデジタル化を加速させ、
地域社会のデジタル化を推進

市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会の形成

基本目標1 すみよいデジタル「より快適に、より便利に」

施策1 行政手続のオンライン化の推進

デジタル完結・自動化原則の考え方にに基づき、各種行政手続のオンライン化を進め、多様化する市民ニーズに応じた、誰もが利用しやすい行政サービスを提供します。

施策2 情報発信の充実・強化

受け手のニーズに即した情報を素早く得られる環境づくりや、多様な媒体を活かした分かりやすい情報の発信に取り組み、市民生活における利便性の向上を図ります。

施策3 通信インフラ整備の推進

公共施設への公衆無線LANの整備等を図り、いつでもどこでも高速通信を利用できる環境の整備に取り組むとともに、5Gの活用方法について調査・検討を進めます。

施策4 デジタルリテラシーの向上とICT教育の推進

デジタル化の進展により生じる情報格差の是正を図り、市民一人ひとりがデジタル化の恩恵を受けられる環境づくりを進めるとともに、プログラミング教育を含む情報活用能力の育成を目指したICT教育を推進し、未来のデジタル人材を育成します。

施策5 医療・健康・子育て分野におけるデジタル化の推進

病気を未然に防ぐことに着目したデジタルサービスや、スマートフォンひとつで手軽かつ効果的に子育て情報を取得できるアプリなど、医療・健康・子育て等の分野におけるデジタル化を進め、市民の生活の質（QOL）の向上を図ります。

基本目標 2 はたらくデジタル「働き方のリデザイン」

施策 1 庁内BPRの推進

デジタル技術やデータの活用により業務の効率化・高度化を図るとともに、テレワークの推進など、デジタル化の進展を契機とした業務の見直しや職員の意識改革を図ります。

施策 2 RPA・AIの活用促進

人の手で行っているバックオフィスの業務を、コンピュータによる処理に置き換えることで、業務の自動処理化を進め、業務の効率化や作業ミスの低減を図ります。

施策 3 情報システムの標準化・共通化の推進

国が主導的に進めるデジタル・ガバメントの構築と歩調を合わせ、基幹系情報システムの標準化を進めるとともに、業務プロセスの見直しに取り組み、維持管理や制度改正等に伴う作業及び費用を縮減し、システム運用に係る費用の削減を図ります。

施策 4 情報資産の最適化と情報セキュリティ対策の徹底

ネットワークごとに複数台使用している職員端末を1台に集約するなど、情報システムの最適化を図るとともに、八戸市行政情報セキュリティポリシーの見直しや、職員研修を通じたセキュリティリテラシーの向上を図ります。

基本目標 3 うみだすデジタル「いきいきとしたデジタル社会へ」

施策 1 デジタル技術を活かしたまちづくりの推進

人流データ等を活用した都市整備や公共交通のシミュレーション、デジタル技術を活用した観光振興、市内主要施設のキャッシュレス化に取り組み、まちの魅力を高め、活力の創出を図ります。

施策 2 デジタル化による地域経済の活性化

デジタル関連産業の起業・創業支援や企業誘致に取り組むとともに、オープンデータの活用や民間事業者によるデジタル技術の導入を促進し、地域における経済活動の活性化を図ります。

基本目標1 すみよいデジタル「より快適に、より便利に」

施策1 行政手続のオンライン化の推進

<取組概要>

国が推進する「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続（※）」について、マイナポータル（ぴったりサービス）を活用した各種手続のオンライン化の拡充を図るとともに、その他の手続においても、市民ニーズに応じたスマートフォン用アプリの開発等を通じたオンライン化の推進を図ります。

また、「デジタル社会のパスポート」となるマイナンバーカードの普及と利活用の促進を図るとともに、各種手数料等の支払いにおけるキャッシュレス化を積極的に推進します。

（※） 巻末に参考として記載

④ 主な取組

- ・ マイナポータル（ぴったりサービス）を活用した行政手続の拡充
- ・ 行政サービスを統合したスマートフォン用アプリの開発
- ・ マイナンバーカードの取得率向上に向けた各種広報による周知
- ・ マイナンバーカードの出張申請受付の実施
- ・ 市庁舎の窓口や文化・スポーツ施設など公共施設へのキャッシュレス決済の導入

④ KPI

指 標	2021 年度	2025 年度
オンライン化した手続の数	31 手続	46 手続
行政手続のオンライン化による利用者満足度	-	70%
マイナンバーカードの交付率	38.4%	100%
キャッシュレス決済対応窓口の数	2 箇所	18 箇所

施策2 情報発信の充実・強化

<取組概要>

現代社会における代表的な情報発信のツールである SNS を最大限に活用し、市が有する魅力を伝えるための特色ある情報の発信に積極的に取り組むとともに、ごみ収集アプリ等の既存のアプリケーションの更なる機能の充実と強化を図ります。

④ 主な取組

- ・ 八戸市独自の特色ある情報の発信
- ・ 八戸市ごみ収集アプリの展開、機能拡充

④ K P I

指 標	2021 年度	2025 年度
八戸市の SNS フォロワー数	47,647 人	60,000 人
八戸市ごみ収集アプリのダウンロード数 (累計)	2,839 件	7,000 件

施策3 通信インフラ整備の推進

<取組概要>

今後、ますますオンラインでの行政手続が増加することを見据え、本庁舎における Wi-Fi の整備箇所の拡大を図るとともに、既に整備済みの施設においては、Wi-Fi を利用したアプリケーションの活用を推進し、より充実した行政サービスの提供に取り組みます。

また、中心街に「まちなか Wi-Fi」を設置し、来街者の利便性向上に取り組むとともに、より快適な通信環境の整備に向け、高速通信を可能とするローカル 5G の活用について検討を進めます。

④ 主な取組

- ・ 本庁舎における Wi-Fi 整備箇所の拡大
- ・ 公共施設での AR、MR アプリの活用推進
- ・ 中心街における「まちなか Wi-Fi」の設置
- ・ ローカル 5G の活用に向けた基地局設置の検討

④ K P I

指 標	2021 年度	2025 年度
公共施設における必要な箇所への Wi-Fi 整備数	本館 1 階市民ホール 別館 1 階市民ホール	本館 1、2、4、5 階全域 別館 1～9 階全域

施策4 デジタルリテラシーの向上と ICT 教育の推進

<取組概要>

近年のデジタル技術の進展に伴い、急速にスマートフォン等の普及が進む中、誰もがデジタル化による利便性や快適性を感じられるよう、関係団体と連携し、高齢者や障がい者を含め、より多くの市民がデジタル技術の活用を学べる機会の創出を図ります。

また、国が進める GIGA スクール構想のもと、本市においても令和2年度に全小中学校に導入した一人一台端末を活用した安全・安心な環境下での ICT 教育を一層進めるとともに、教員の ICT 活用指導力の向上や多忙化の解消に向けた、データ利活用による働き方改革を進めます。

④ 主な取組

- ・ 高齢者等向けデジタル機器・サービス活用支援の実施
- ・ 一人一台端末へのフィルタリングソフトの導入の検討
- ・ デジタルドリル教材等の活用促進
- ・ ICT 活用に関する教員研修の充実
- ・ 校務支援システムや HENS グループウェア等の最適化
- ・ クラウドシステムを活用した教育データの利活用

④ K P I

指 標	2021 年度	2025 年度
高齢者等向けデジタル機器・サービス活用講座受講者数	820 人	1,000 人
教員の情報活用スキル指標：「ICT 活用指導力・チェックリスト」の「できる」「ややできる」と回答した教員の割合	-	90%
小中学校の授業等における ICT の活用頻度指標：「ほぼ毎日活用」と回答した学校の割合	-	80%

施策5 医療・健康・子育て分野におけるデジタル化の推進

<取組概要>

当市では、市民が住み慣れた地域に必要な時に必要な医療を受けられる環境の整備に努めており、ICT ツールを活用した医療の推進など、地域医療の充実を図ります。

また、令和4年度に運用を開始する「健康はちのへ 21 ポイントアプリ」の活用促進を図るとともに、デジタル技術を活かした健康増進に関する取組を推進します。

さらに、「子育てアプリ はちも」の活用促進と各種システムを連携させ、デジタル技術を活用した子育てに関する悩み等を相談できる仕組みの構築や各種費用のキャッシュレス化など、子育て世代がより子育てしやすい環境づくりに向けたデジタル化の取組の推進を図ります。

▼ 主な取組

- ・ ICT ツールを活用した医療の推進
- ・ 医療・介護連携情報共有ツールの活用促進
- ・ 「健康はちのへ 21 ポイントアプリ」の活用促進
- ・ オンラインを活用した健康相談の実施
- ・ マイナポータルを活用した保健医療情報を閲覧できる仕組みの利活用
- ・ 健康教養（ヘルスリテラシー）に関するオンライン講習の開催
- ・ 「子育てアプリ はちも」の活用促進
- ・ オンライン両親学級や SNS を活用したオンライン相談の開催
- ・ デジタルアクティビティ施設の整備の検討
- ・ 病児保育ネット予約サービスの導入
- ・ 保育所等における業務の ICT 化の推進
- ・ 介護事業所等における業務の ICT 化の推進
- ・ 給食費・学校徴収金等業務の ICT 化の推進
- ・ 保育園入所システムの導入の検討

▼ K P I

指 標	2021 年度	2025 年度
「健康はちのへ 21 ポイントアプリ」のダウンロード数（累計）	-	2,000 件
「子育てアプリ はちも」のダウンロード数（累計）	-	4,000 件

基本目標2 はたらくデジタル「働き方のリデザイン」

施策1 庁内 BPR の推進

<取組概要>

令和4年度に新たに設置した「八戸市デジタル推進本部」をはじめ、庁内連絡会議や個別の取組に関するワーキンググループの開催等により、全庁的なデジタル化の推進に係る認識の共有と機運の醸成を図るとともに、専門的知見を有する外部人材の活用や職員のデジタルリテラシー向上に向けた取組の推進を図ります。

また、データに基づく施策立案を推進し、取組の実効性を確保するとともに、各種補助金の申請や届出の際における押印の廃止や郵送での受付など、行政手続の見直しを進めます。

さらに、今般の新型コロナウイルス感染症の流行を背景として、当市においても導入が進むテレワークの更なる推進を図るとともに、情報共有の効率化に優れたデジタル技術の導入やweb会議システムの活用を促進し、庁内における行政事務の再構築を進めます。

④ 主な取組

- ・ 八戸市デジタル推進本部、庁内連絡会議及びワーキンググループの設置
- ・ デジタル推進員の配置
- ・ 外部人材の活用推進
- ・ デジタルリテラシー向上に係る職員研修の開催や外部研修の受講勧奨
- ・ IT資格の取得に係る費用の助成
- ・ 事例紹介や意見交換を可能とする場の構築
- ・ 人流分析システム等を活用したEBPMの実施
- ・ 行政手続の見直し（押印の廃止や郵送での受付など）
- ・ テレワークの推進
- ・ チャットツールの導入
- ・ 電子決裁システムの導入の検討
- ・ web会議の活用促進

④ K P I

指 標	2021年度	2025年度
デジタルリテラシー向上に係る職員研修の開催回数	-	5回
外部研修の受講者数	87人	300人

市民アンケート等によるデジタル関係 施策の満足度：概ね満足以上と回答し た人の割合	-	70%
押印の廃止や郵送での受付などを実施 した件数（累計）	2,960 件	3,300 件
ペーパーレス会議システムを利用した 会議開催回数	278 回	300 回
テレワーク実績数（延人数）	716 人	1,000 人

施策2 RPA・AIの活用促進

<取組概要>

人口減少の進行を背景として、将来的な市の職員数の減少が想定される中、持続可能な行政サービスの提供と事務の効率化を図るため、紙媒体の情報をデータ化するためのPCの入力作業など、手作業で行っている定型業務について、RPAやAI-OCRの導入による自動処理を進めるとともに、各種会議の開催時において、AIを活用した議事録の作成に取り組むなど、市の職員が職員でなければできない業務に注力できる環境の構築を図ります。

④ 主な取組

- ・ RPAやAI-OCRの導入による定型業務の自動処理
- ・ AI議事録作成システムの導入

④ KPI

指 標	2021年度	2025年度
RPAの導入事務数	6業務	15業務
AI-OCR導入事務数	2業務	15業務
RPA・AI-OCRの導入によって短縮された業務時間及びトータルコスト削減額	業務時間 562時間短縮 トータルコスト 1,358千円削減	業務時間 3,000時間短縮 トータルコスト 7,248千円削減

施策3 情報システムの標準化・共通化の推進

<取組概要>

国では、令和3年5月に成立した「地方自治体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、各地方自治体に対して、住民記録や地方税、福祉などの20業務の事務処理について、国が定める標準仕様に準拠した新システム（標準準拠システム）の利用を義務付けるとともに、令和7（2025）年までに、現行システムから新システムへの移行を完了するよう求めています。

当市においても、20業務に関する標準準拠システムの移行を着実に進めるとともに、導入や更新費用の最適化を図るため、新システムへの移行に合わせた業務プロセスの見直しを進めます。

④ 主な取組

- ・ 20業務に関する標準準拠システムへの着実な移行（～令和7年度）
- ・ 標準仕様の新システムに対応した業務プロセスの見直し
- ・ IT関連経費審査の実施

（参考）国が定める標準化対象の20業務

住民基本台帳、戸籍、戸籍の附票、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、印鑑登録、選挙人名簿管理、子ども・子育て支援、就学、児童手当、児童扶養手当、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理

④ KPI

指 標	2021年度	2025年度
標準準拠システムに移行した業務の数	-	20業務
業務プロセスの見直しを完了した業務の数	-	20業務

施策4 情報資産の最適化と情報セキュリティ対策の徹底

<取組概要>

当市では、情報漏えいや外部からのサイバー攻撃のリスク低減を図るため、庁内ネットワークを3つに分離し、それぞれのネットワーク間の通信を遮断する「三層の対策」に取り組んでいますが、一人の職員が複数台の端末を使用するなど、事務効率の低下が課題となっており、一台の端末から複数のネットワークにアクセスできる環境づくりを進め、事務効率の向上を図ります。

また、大規模災害時においても住民情報の確認や、罹災証明の発行が迅速に行えるよう、予備サーバーを配置するなど災害時におけるシステム基盤の強化を図ります。

さらに、デジタル技術の進展と同時に情報セキュリティ対策の重要性も高まっており、国の動向を踏まえた「八戸市行政情報セキュリティポリシー」の改訂や、職員研修の充実に取り組むなど、情報セキュリティ対策の徹底を図ります。

④ 主な取組

- ・ 三層の対策の維持と端末仮想化の導入
- ・ サーバー仮想化基盤の整備
- ・ 罹災証明書発行システムの導入
- ・ 予備サーバーの配置による情報システムの冗長化
- ・ 外部データセンターを利用したバックアップ体制の構築
- ・ 八戸市行政情報セキュリティポリシー等の改訂
- ・ 情報セキュリティ自己点検の定期的な実施
- ・ 情報セキュリティeラーニングを活用した職員向け研修の実施
- ・ 外部講師による情報セキュリティインシデント対応訓練や職員研修の実施
- ・ 自治体情報セキュリティクラウドの活用
- ・ EDRソフトの検討と導入

④ KPI

指 標	2021年度	2025年度
罹災証明書発行システムの導入の進捗状況	未導入	導入済
冗長化した情報システムの数	4	27
バックアップに外部データセンター等を利用する業務の数	2	22
情報セキュリティ実施手順の順守率	96.7%	100%
eラーニングの受講率	13.9%	70%

施策1 デジタル技術を活かしたまちづくりの推進

<取組概要>

長引く新型コロナウイルス感染症の流行を背景に、八戸の顔である中心街への来街者数や八戸圏域の住民にとって重要な移動手段である八戸市営バスや南部バスの利用者数が大きく減少しており、令和4年度から令和6年度までの3か年において「はちのへAI（アイ）中心街・バス活性化プロジェクト」を推進し、中心街の賑わい創出とバス利用者の増加を図ります。

また、コロナ禍における観光振興を図るため、デジタル技術を活用したニーズの把握や観光情報の収集に取り組み、それらの情報を活かしながら、観光関連施設等における効果的な情報発信と観光プロモーションの一層の充実を図ります。

さらに、文化芸術施設において、新たな体験機会を創り出す取組を進めるなど、デジタル技術を活かしたまちづくりを推進します。

④ 主な取組

- ・ 中心商店街情報発信アプリの開発・実装
- ・ 中心市街地駐車場共用化システムの開発・実装
- ・ 中心街における「まちなかWi-Fi」の設置 ※基本目標1－施策3再掲
- ・ まちなかAIカメラの設置、人流分析システムの開発・実装
- ・ まちなかデジタルサイネージの設置
- ・ 主要施設におけるキャッシュレス決済端末の設置
- ・ 各種アプリ・システムの連携によるデータ連携基盤の構築の検討
- ・ 空き店舗等を活用したスマートストア、スマート直売所、チャレンジショップ等の整備促進の検討
- ・ バスICカードポイント付与システム・キャッシュレス決済システムの開発・実装等
- ・ MaaSシステム・デジタルツインの開発・実装等
- ・ 観光関連施設等におけるデジタル技術を活用した観光情報の発信及び観光プロモーションの充実
- ・ 文化芸術施設におけるデジタルコンテンツ活用事業

④ KPI

指 標	2021年度	2025年度
中心街歩行者の通行量	37,158人	41,000人

中心商店街情報発信アプリ、中心市街地駐車場共用化システムの満足度：概ね満足以上と回答した人の割合	-	70%
バス利用者数	7,419,238 人	8,100,000 人
宿泊者数	65.4 万人	86.4 万人
宿泊者観光消費額	138 億円	195 億円
文化芸術施設の延利用者数	595,988 人	650,000 人

施策2 デジタル化による地域経済の活性化

<取組概要>

各産業におけるデジタル化の進展を見据え、青森県や八戸商工会議所等と連携を図りながら、地元の中小企業のデジタル化の取組を支援するとともに、デジタル関連企業の創業支援や企業誘致を進め、地域の雇用創出に繋がります。

また、オープンデータの取組を積極的に進めるとともに、地元 IT 企業や高等教育機関との連携によるデジタル人材育成の機会創出を図ります。

さらに、ICT 機能を有した農業機械の導入支援など、スマート農業の推進を図るとともに、本市が目指すつくり育てる漁業の実現に向け、デジタル技術を活用したスマート漁業の取組を検討するなど、地域のデジタル化を通じた経済活性化を図ります。

▽ 主な取組

- ・ はちのへ創業・事業承継サポートセンターの運営
- ・ 青森県・八戸市連携融資制度保証料補給事業（DX推進）の実施
- ・ IT産業集積促進事業の実施
- ・ サテライトオフィス誘致事業の実施
- ・ 地域企業支援体制強化事業の実施
- ・ オープンデータの推進
- ・ 産学官の連携によるオープンデータの活用促進
- ・ 地元 IT 企業や高等教育機関と連携したデジタル技術に関する勉強会の開催
- ・ 産学官の連携によるデジタル人材の育成・確保
- ・ UIJ ターン者への就業・起業の支援等によるデジタル人材の還流促進
- ・ スマート農業の推進
- ・ つくり育てる漁業の推進

▽ K P I

指 標	2021 年度	2025 年度
オープンデータ化したデータの件数	24 件	30 件
オープンデータへのアクセス件数	4,849 件	7,000 件

【参考】地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続 対象 31 手続

○子育て関係（15 手続）※市区町村対象手続

1. 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
2. 児童手当等の額の改定の請求及び届出
3. 氏名変更／住所変更等の届出
4. 受給事由消滅の届出
5. 未支払の児童手当等の請求
6. 児童手当等に係る寄附の申出
7. 児童手当に係る寄附変更等の申出
8. 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
9. 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
10. 児童手当等の現況届
11. 支給認定の申請
12. 保育施設等の利用申込
13. 保育施設等の現況届
14. 児童扶養手当の現況届の事前送信
15. 妊娠の届出

○介護関係（11 手続）※市区町村対象手続

1. 要介護・要支援認定の申請
2. 要介護・要支援更新認定の申請
3. 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
4. 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
5. 介護保険負担割合証の再交付申請
6. 被保険者証の再交付申請
7. 高額介護（予防）サービス費の支給申請
8. 介護保険負担限度額認定申請
9. 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
10. 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
11. 住所移転後の要介護・要支援認定申請

○被災者支援関係（1 手続）※市区町村対象手続

1. 罹災証明書の発行申請

○自動車保有関係（4 手続）※都道府県対象手続

1. 自動車税環境性能割の申告納付
2. 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
3. 自動車税住所変更届
4. 自動車の保管場所証明の申請

用語集

AI…Artificial Intelligence の略。人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステムのこと。具体的には、人間の使う自然言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするコンピュータプログラム等のこと。

AR…Augmented Reality の略。拡張現実という。実世界から得られる知覚情報に、コンピュータで情報を補足したり、センサーによる情報を加えて強調したりする技術の総称。専用のゴーグルや機器などを通して見た現実の風景に、電子情報を重ね合わせて表示するもの。

EBPM…Evidence-Based Policy Making の略。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。

BPR…Business Process Re-engineering の略。業務本来の目的に向かって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、業務フロー、管理機構、情報システム等をデザインし直すこと。

DX…Digital Transformation の略。スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させる」という概念。

EDR…Endpoint Detection and Response の略。コンピュータなどのセキュリティ対策システムの一つで、端末の処理を常時監視して不審な挙動をいち早く検知し、記録を取って管理者に通報するもの。

ICT…Information and Communication Technology の略。コンピュータによる情報通信に関するハードウェア、ソフトウェア、システム及びデータ通信等に関する技術の総称。

MaaS…Mobility as a Service の略。マースという。情報通信技術を活用し、自家用車以外の全ての交通手段による移動を途切れなく繋ぐ新たな移動の概念。

MR…Mixed Reality の略。複合現実という。現実世界に 3D やホログラムなど、バーチャルな世界を重ね合わせて表示させることで、現実世界と仮想世界を融合させる技術。

OCR…Optical Character Recognition/Reader の略。手書きや印刷された文字をイメージスキャナやデジタルカメラによって読み取り、コンピュータが利用できる文字コードに変換する技術。

RPA…Robotic Process Automation の略。システムの入力や転記、インターネットの定常的な検索など、人がコンピュータで行う大量・反復の事務処理をソフトウェアに自動で代行させる技術。

5G…5th Generation の略。「超高速・大容量」、「低遅延」、「多数同時接続」といった特徴を持つ第5世代移動通信システムのこと。日本では2020年3月から商用サービスが開始された。

オープンデータ…国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、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、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

サーバー仮想化…1台のサーバーを、仮想化技術を用いて複数台の仮想サーバーに分割して利用すること。事業規模に応じたシステムを構築でき、運用管理及び機器導入コストを低減できる。

冗長化（じょうちょうか）…コンピュータシステムにおける機器やネットワークの障害に備え、システムの予備を追加して多重化を図ること。また、データ通信において、通信エラーを検出・訂正するための余分なデータを付与し、通信の信頼性を高めること。

デジタルツイン…実世界における物理的対象の状態や挙動を、IoT（Internet of Things）やセンシング技術で取得し、その物理モデルを仮想世界にリアルタイムで再現する仕組み。

ビッグデータ…スマートフォン等から得られる位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また各種センサー等から得られる膨大なデータのこと。

ブロードバンド…ブロードバンドネットワークの略。高速で大容量の情報を送受信できる通信網のこと。光ファイバーやケーブルテレビの回線等を利用する。

