

第2期八戸市デジタル推進計画 (原案)

2025. 10

1. 策定の趣旨

八戸市では、令和5(2023)年2月に「(第1期)八戸市デジタル推進計画」を策定し、令和6(2024)年11月には「はちのへスマート窓口」を開始するなど、83の主な取組を通じて、市民が暮らしやすさを実感できるデジタル社会の形成に向けて取り組んできました。

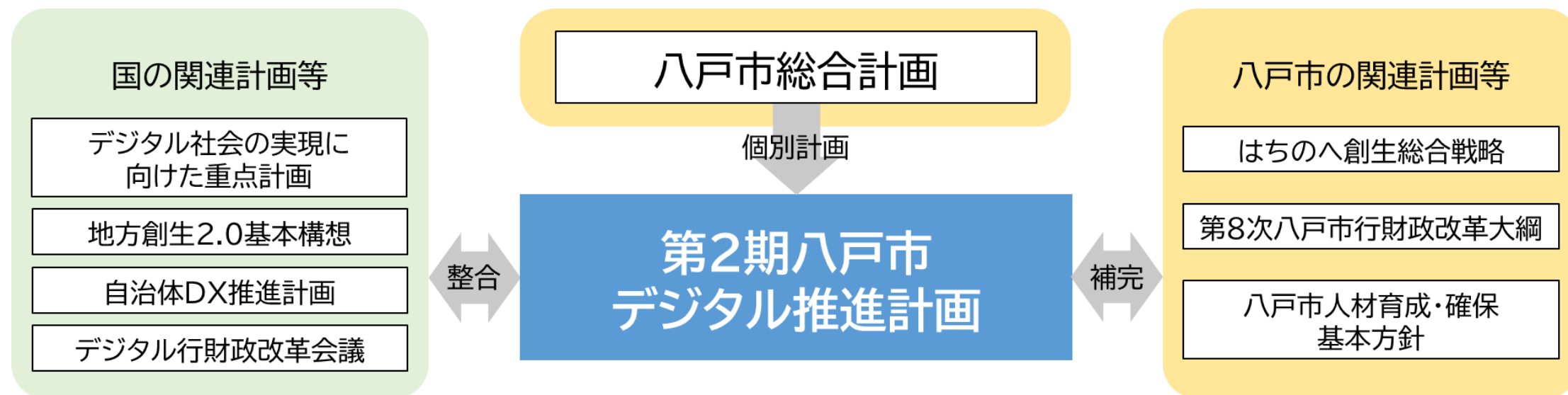
国においては、令和2(2020)年12月に策定され、令和7(2025)年3月に改定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」や、同年6月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を目指すビジョンとして掲げています。その実現にあたっては、市区町村の果たす役割が極めて重要とされており、生成AIの急速な進化やIoTの普及など、デジタル技術の進展が社会の変化を一層加速させている中、自治体DXの推進が強く求められています。

こうした国の方針やデジタルによる社会環境の変化に加え、人口減少や少子高齢化の進行は、地域社会や行政運営に大きな影響を与えています。そのため、自治体においては、限られた人材や資源を有効に活用しながら、新たな価値を創出していくことが不可欠となっています。

当市では、第1期で積み重ねてきた確かな成果を基盤とし、それをさらに発展させるため、「第2期八戸市デジタル推進計画」を策定します。本計画においては、市民サービスの向上や行政事務の効率化、地域社会のデジタル化を総合的に推進し、「DXが切り拓く 八戸のミライ ～人・地域・産業が共に成長するまち～」の実現を図るとともに、デジタル推進先進地として全国に発信するまちを目指します。

2. 計画の位置付け

第2期八戸市デジタル推進計画は、国が示すデジタル社会の実現に向けた重点計画や地方創生2.0基本構想、自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画のほか、デジタル行財政改革会議の内容を踏まえつつ、当市の最上位計画である八戸市総合計画に即して策定する個別計画であり、第8次八戸市行財政改革大綱やはちのへ創生総合戦略の推進を補完するものとして位置付けます。

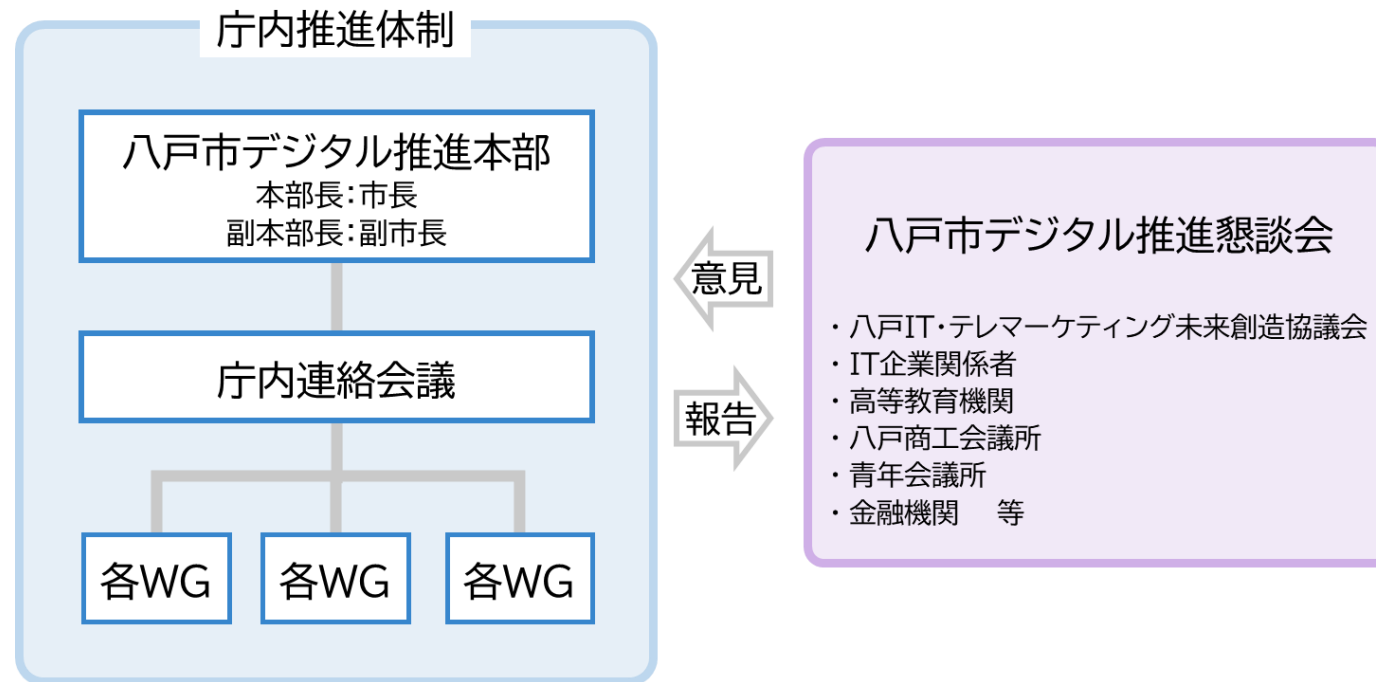


3. 推進体制

第1期に引き続き、第2期においても市長を本部長とした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、当推進本部のもと、各課(室)長等で構成する「庁内連絡会議」を設置します。

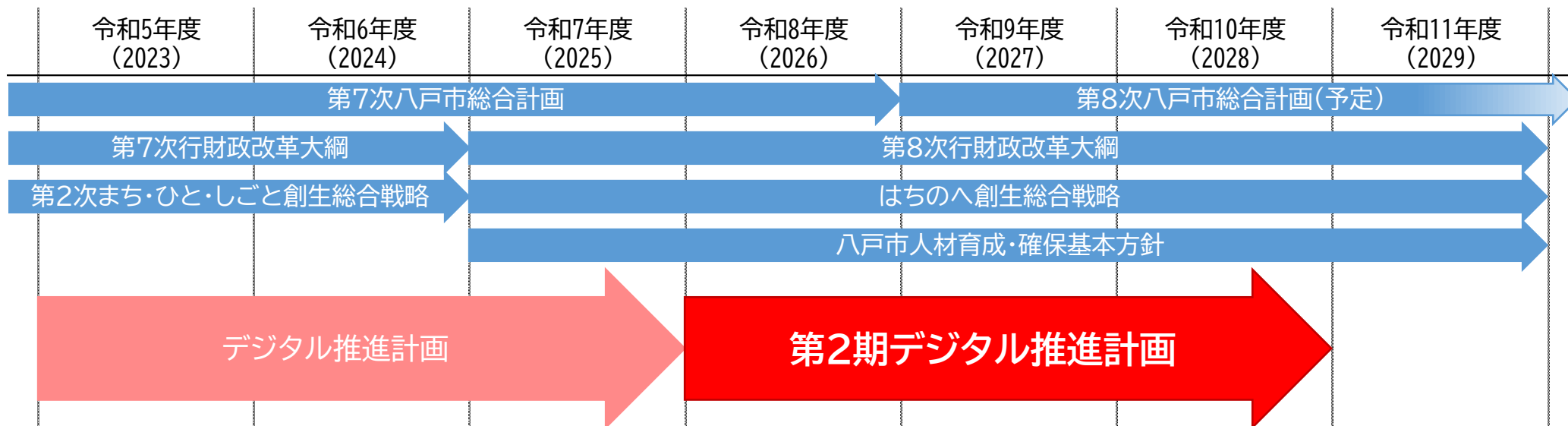
さらに、必要に応じワーキンググループ(WG)を設置し、デジタル化に関する情報共有や具体的な取組の検討を行います。

また、より実効性の高い取組とするため、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。



4. 計画期間

計画期間は、令和8(2026)年度から令和10(2028)年度までの3年間とします。



5. 進捗管理

3つの基本目標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。

6. 目指す姿

DXが切り拓く 八戸のミライ ～人・地域・産業が共に成長するまち～

当市では、市民サービスのデジタル化と行政事務のデジタル化を拡充するとともに、地域社会のデジタル化を推進し、誰もが便利で安心できるデジタル社会を実現するため、目指す姿を「DXが切り拓く 八戸のミライ ～人・地域・産業が共に成長するまち～」と定め、取組を進めます。

7. 基本目標

当計画では、目指す姿「DXが切り拓く 八戸のミライ ～人・地域・産業が共に成長するまち～」を実現するため、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」

－ 市民サービスのデジタル化 －

基本目標2 はたらくデジタル

「働き方のリデザイン」

－ 行政事務のデジタル化 －

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」

－ 地域社会のデジタル化 －

7. 基本目標

基本目標1 すみよいデジタル

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・防災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。

<KPI>	成果指標	現在値(令和6年度)	目標値(令和10年度)
	八戸市公式LINEフォロワー数	14,567人	20,000人
	はちのへスマート窓口導入割合(件数ベース)	39.3%	60%
	はちのへスマート窓口利用満足度	91.8%	90%以上

基本目標2 はたらくデジタル

行政事務において、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るとともに、庁内BPRやAIの活用を推進し、人口減少社会に対応できる効率化・高度化した業務体制の構築を目指します。

<KPI>	成果指標	現在値(令和6年度)	目標値(令和10年度)
	AIの利用件数※	1,974件	5,000件
	RPAの処理件数	1,393件	1,700件
	IT関連研修受講者数(年間延べ)	708人	820人

※ AI議事録作成システム・スマートAIボードの貸出件数、AI-OCR処理件数、ほか新規導入AIツール利用件数の総計

7. 基本目標

基本目標3 うみだすデジタル

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。

<KPI>

成果指標	現在値(令和6年度)	目標値(令和10年度)
地域DX人材育成事業参加者数(年間延べ)	130人	160人
コーディネーター派遣(IT関連)件数	17件	34件

8. 目標達成に向けて展開する施策と主な取組

基本目標1 すみよいデジタル

施策1 「はちのへスマート窓口」の推進

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

主な取組

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1.「はちのへスマート窓口」の拡充 | 4.税証明(市・県民税課税(所得)証明)のコンビニ交付 |
| 2.「はちのへスマート窓口」事業者向けオンライン申請の拡充 | 5.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 |
| 3.キャッシュレス決済の拡充・利用促進 | 6.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 |

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。

主な取組

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 7.八戸市公式LINEアカウントの活用促進 | 9.八戸市ごみ収集アプリの展開 |
| 8.情報発信力の強化とAIガイド活用 | |

施策3 通信インフラ整備の推進

公共施設へのWi-Fiの整備など、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。

主な取組

- | |
|-------------------|
| 10.通信インフラ整備の推進・拡充 |
|-------------------|

8. 目標達成に向けて展開する施策と主な取組

基本目標1 すみよいデジタル

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。

主な取組

- 11.誰ひとり取り残さないデジタル支援
- 12.電子図書館の活用促進
- 13.保護者連絡アプリの活用促進

- 14.学校施設開放予約システム・スマートキーボックスの導入
- 15.発掘調査報告書の電子化
- 16.収蔵品等のデジタル管理・活用の推進

施策5 市民生活のデジタル化の推進

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・防災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。

主な取組

- 17.医療・介護連携情報共有ツールの活用促進
- 18.デジタルを活用した健康増進
- 19.デジタルを活用した妊産婦サポート推進
- 20.「子育てアプリ はちも」の活用促進
- 21.デジタルアクティビティ施設の活用促進
- 22.保育所等における業務のICT化の推進
- 23.介護事業所等における業務のICT化の推進

- 24.学校納入金等業務のICT化の推進
- 25.オンライン児童家庭相談体制の整備
- 26.予防接種事務のデジタル化への対応
- 27.就学援助等業務のICT化の推進
- 28.防災DXの推進
- 29.除雪車用GPSシステムの導入
- 30.重度障がい者向けタクシーチケットの電子化

8. 目標達成に向けて展開する施策と主な取組

基本目標2 はたらくデジタル

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。

主な取組

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| 31.窓口業務改革の推進 | 37.チャットツールの拡充 |
| 32.データを活用したEBPMの推進 | 38.電子決裁システムの導入の検討 |
| 33.DX人材育成事業の実施 | 39.web会議の活用促進 |
| 34.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 | 40.ペーパーレス化の推進 |
| 35.IT資格の取得に係る費用の助成 | 41.包括的民間委託の促進 |
| 36.テレワークの推進 | 42.庁内ネットワーク接続による公民館業務のICT化 |
| | 43.議会グループウェアアプリの導入 |

施策2 AI・RPAの活用促進

AIやRPAの活用により、業務の効率化や生産性の向上を実現し、職員の負担軽減とともに質の高い行政サービスの提供を図ります。

主な取組

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 44.生成AIの活用による業務効率化 | 46.AIプラットフォームによる職員ナレッジ共有 |
| 45.AI議事録作成システムの活用促進 | 47.AI-OCRやRPAの導入による定型業務の自動処理 |

8. 目標達成に向けて展開する施策と主な取組

基本目標2 はたらくデジタル

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。

主な取組

48.20業務に関する標準準拠システムへの着実な移行
49.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

50.IT関連経費審査の実施

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

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。

主な取組

51.サーバー仮想化基盤の活用促進
52.情報セキュリティの確保・強化

53.ICT-BCP(情報システムの業務継続計画)の策定
54.資料のデジタル化とデータベース化

8. 目標達成に向けて展開する施策と主な取組

基本目標3 うみだすデジタル

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。

主な取組

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 55. デジタル技術を活用した持続可能な町内会の推進 56. 中心商店街情報発信アプリの活用 57. AIカメラにより取得した歩行者通行量データの有効活用 58. 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 59. デジタルチケットによるMaaSの推進 | <ul style="list-style-type: none"> 60. 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 61. 文化芸術施設におけるデジタルコンテンツ活用事業の実施 62. 連携中枢都市圏の枠組みを活用したICT事業の効率的展開 63. デジタルによるインバウンド受入環境の整備 |
|--|---|

施策2 デジタル化による地域経済の活性化

デジタル関連企業の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。

主な取組

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 64. 企業のDX推進の補助・支援 65. 産学官の連携によるデジタル人材の育成・確保 66. IT産業集積促進事業の実施 67. はちのへ創業・事業承継サポートセンターの運営 68. 地元IT企業や高等教育機関と連携したフォーラム・ワークショップの開催 69. デジタルを活用した関係人口・交流人口の拡大 | <ul style="list-style-type: none"> 70. オープンデータの推進 71. 産学官の連携によるオープンデータの活用促進 72. スマート農業の推進 73. つくり育てる漁業の推進 74. 公共工事における情報共有システムの拡充 ー. 「はちのへスマート窓口」事業者向けオンライン申請の拡充 ※2再掲 |
|--|---|

(参考) 1. デジタル化の現状

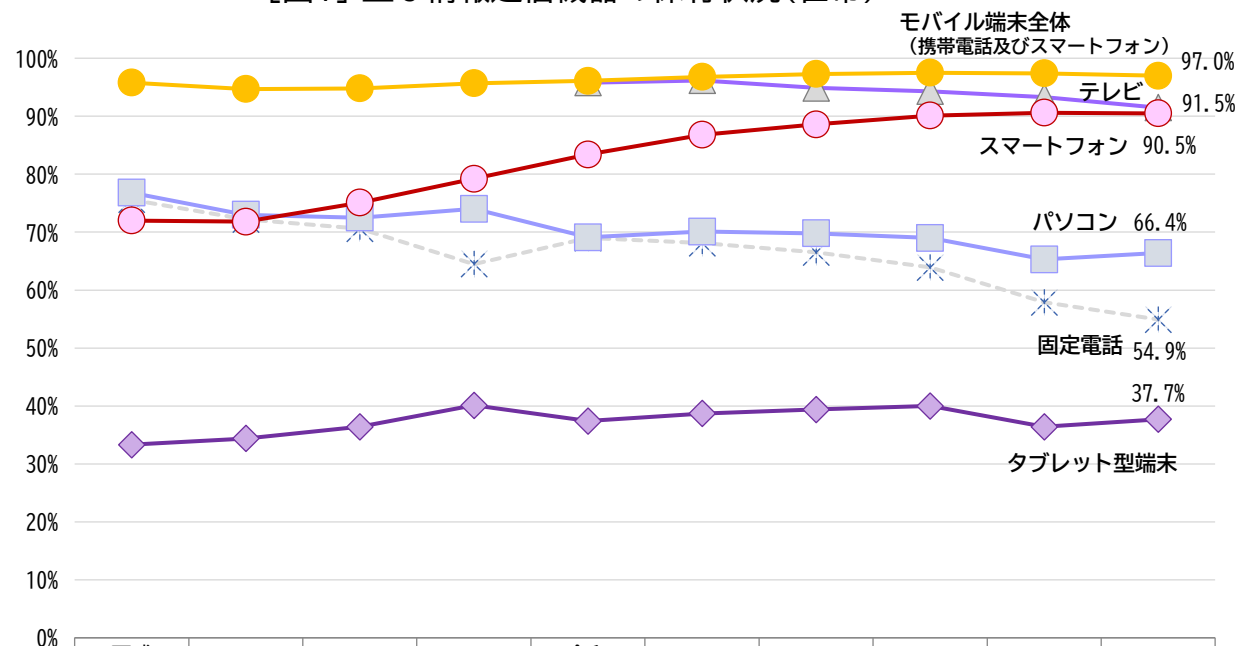
(1) 国民生活におけるデジタル化の現状

スマートフォンを保有している世帯の割合は、平成29(2017)年にパソコン、固定電話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4(2022)年には9割を超えています。

一方、世帯におけるテレビや固定電話の保有割合は減少が続いており、テレビはスマートフォンとほぼ同じ保有割合となりました。

パソコンやタブレット型端末の保有割合は、近年は大きな変動は見られず、おおむね横ばいとなっています。

〔図1〕 主な情報通信機器の保有状況(世帯)



	平成 27年 (n=14,765)	28年 (n=17,040)	29年 (n=16,117)	30年 (n=16,255)	令和 元年 (n=15,410)	2年 (n=17,345)	3年 (n=17,365)	4年 (n=15,968)	5年 (n=14,059)	6年 (n=15,304)
固定電話	75.6%	72.2%	70.6%	64.5%	69.0%	68.1%	66.5%	63.9%	57.9%	54.9%
テレビ					95.8%	96.2%	94.9%	94.3%	93.3%	91.5%
パソコン	76.8%	73.0%	72.5%	74.0%	69.1%	70.1%	69.8%	69.0%	65.3%	66.4%
スマートフォン	72.0%	71.8%	75.1%	79.2%	83.4%	86.8%	88.6%	90.1%	90.6%	90.5%
モバイル端末全体	95.8%	94.7%	94.8%	95.7%	96.1%	96.8%	97.3%	97.5%	97.4%	97.0%
タブレット型端末	33.3%	34.4%	36.4%	40.1%	37.4%	38.7%	39.4%	40.0%	36.4%	37.7%

(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。

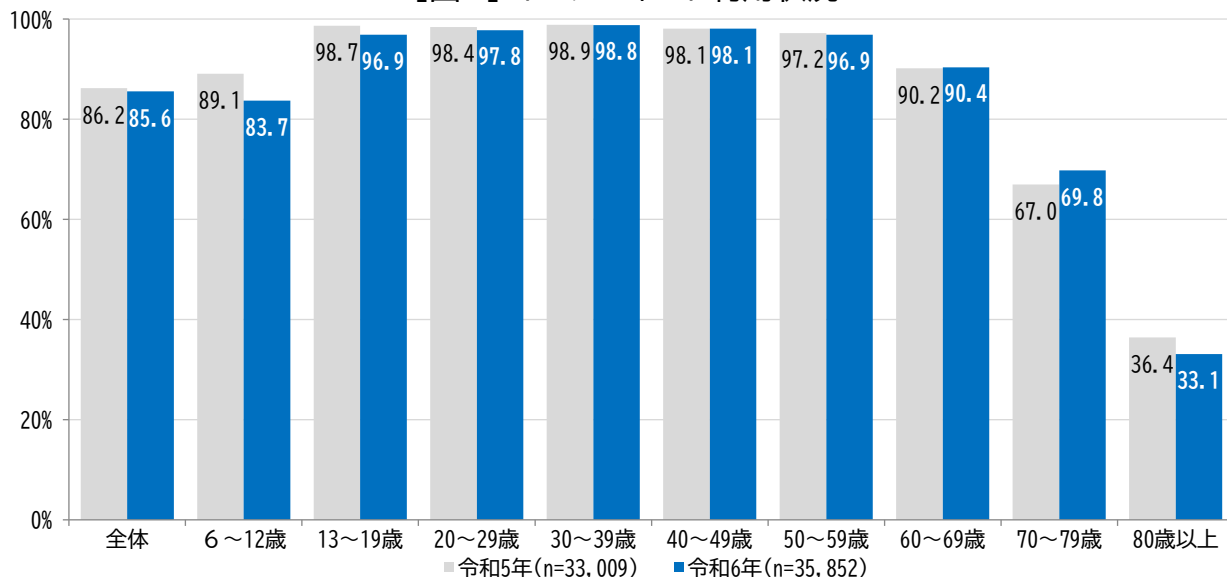
総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

(参考) 1. デジタル化の現状

インターネット利用者の割合は、令和6(2024)年には全体で85.6%であり、13～69歳の各年齢階層で9割を超えています。

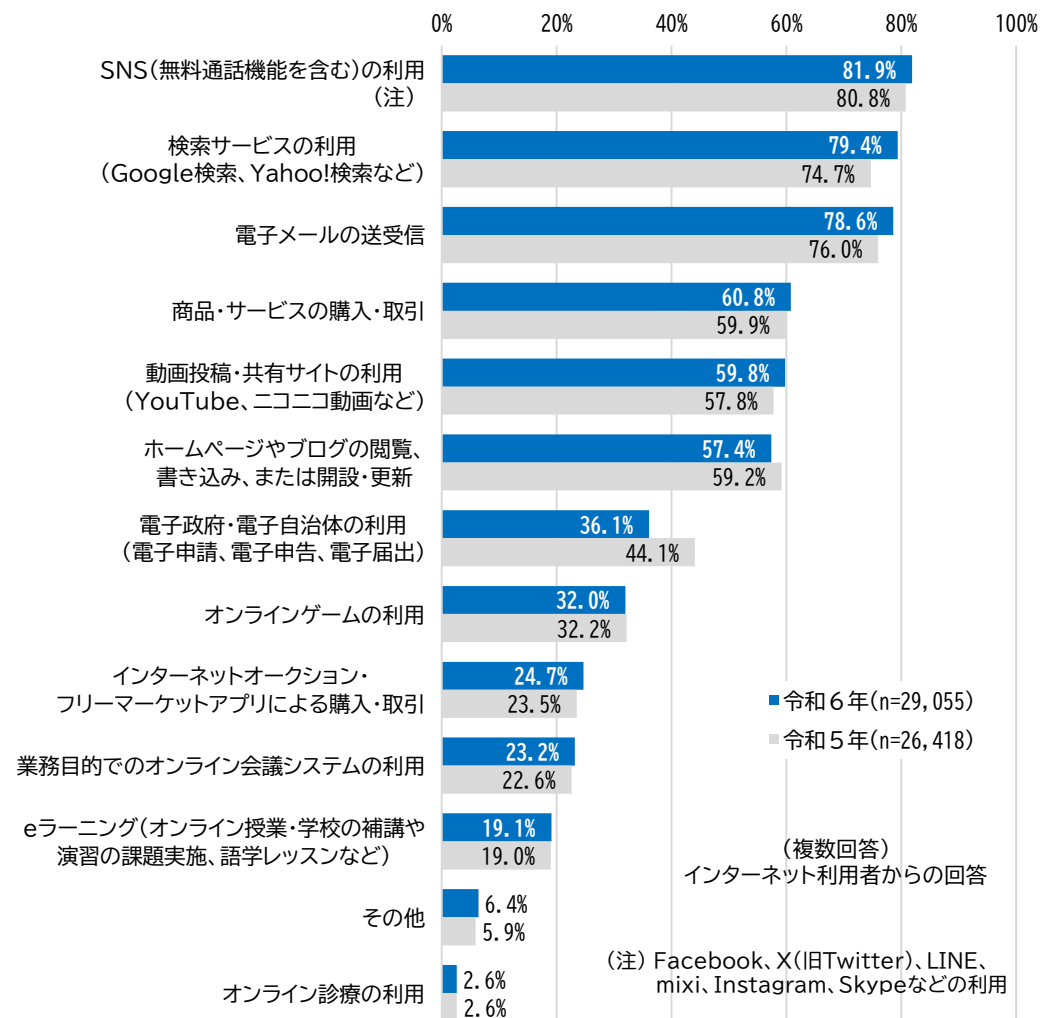
インターネットの利用目的・用途をみると、「SNS(無料通話機能を含む)の利用」の割合が81.9%と最も高く、次いで「検索サービスの利用」(79.4%)、「電子メールの送受信」(78.6%)となっています。

〔図2〕インターネット利用状況



総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

〔図3〕インターネットの利用目的、用途



(注) Facebook、X(旧Twitter)、LINE、mixi、Instagram、Skypeなどの利用

総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

(参考) 1. デジタル化の現状

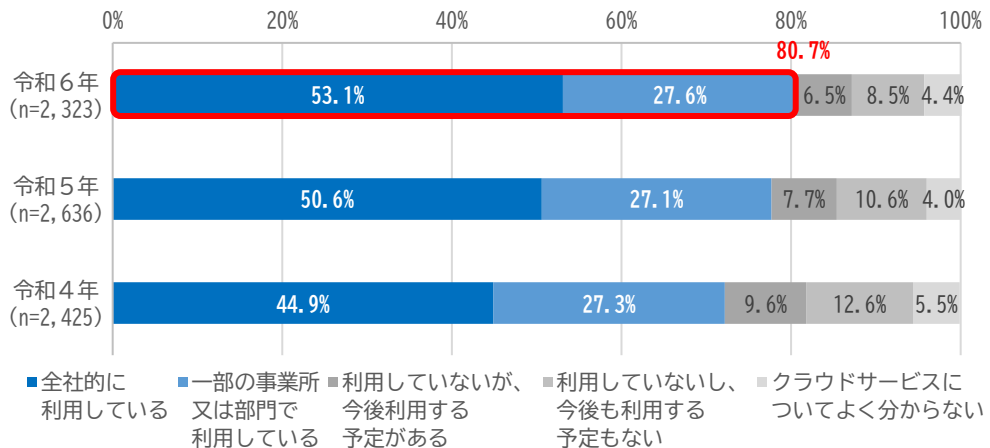
(2) 企業活動におけるデジタル化の現状

クラウドサービスの利用企業は増加傾向が続いており、8割を超えています。

利用用途について、「ファイル保管・データ共有」、「社内情報共有・ポータル」、「電子メール」、「給与、財務会計、人事」、「スケジュール共有」は前年から増加し、5割を超えています。

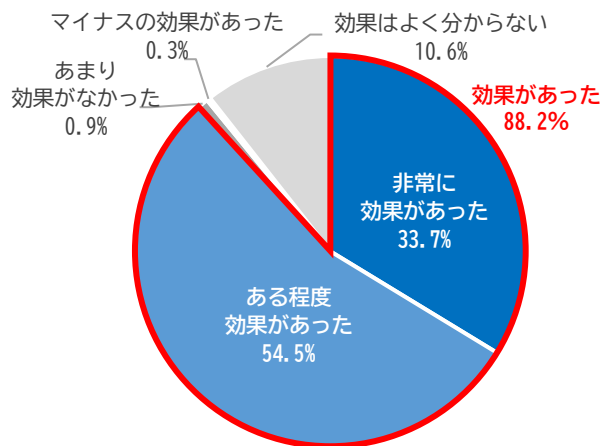
利用の効果があったと回答した企業は88.2%となっています。

〔図4〕クラウドサービスの利用状況



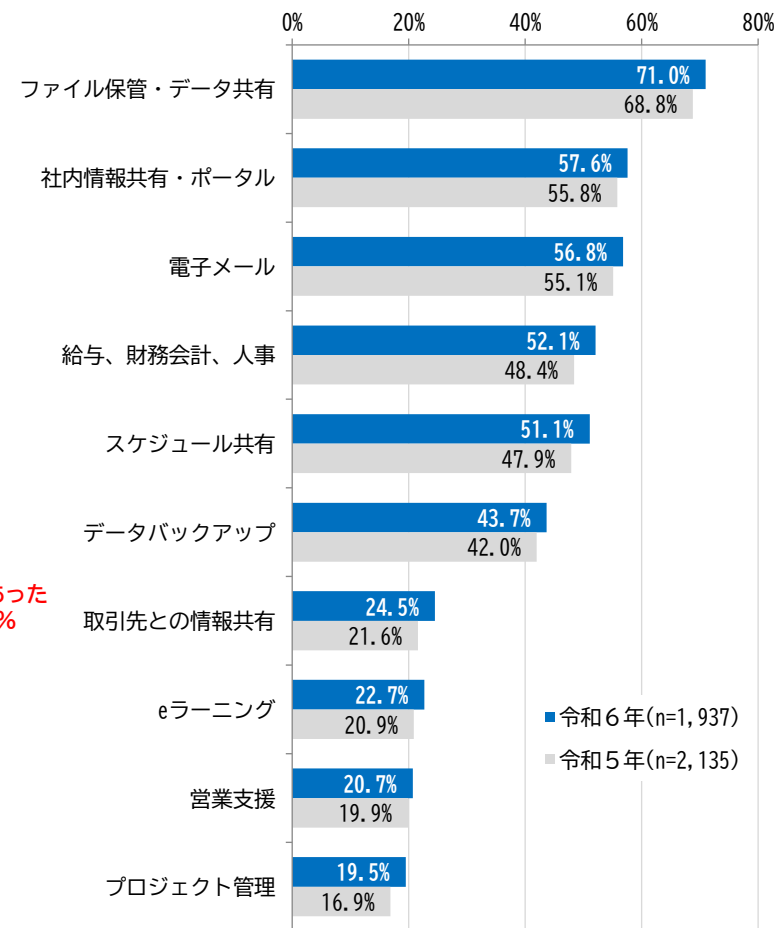
総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

〔図6〕クラウドサービス利用の効果



総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

〔図5〕クラウドサービス利用の用途



総務省「令和6年通信利用動向調査」より作成

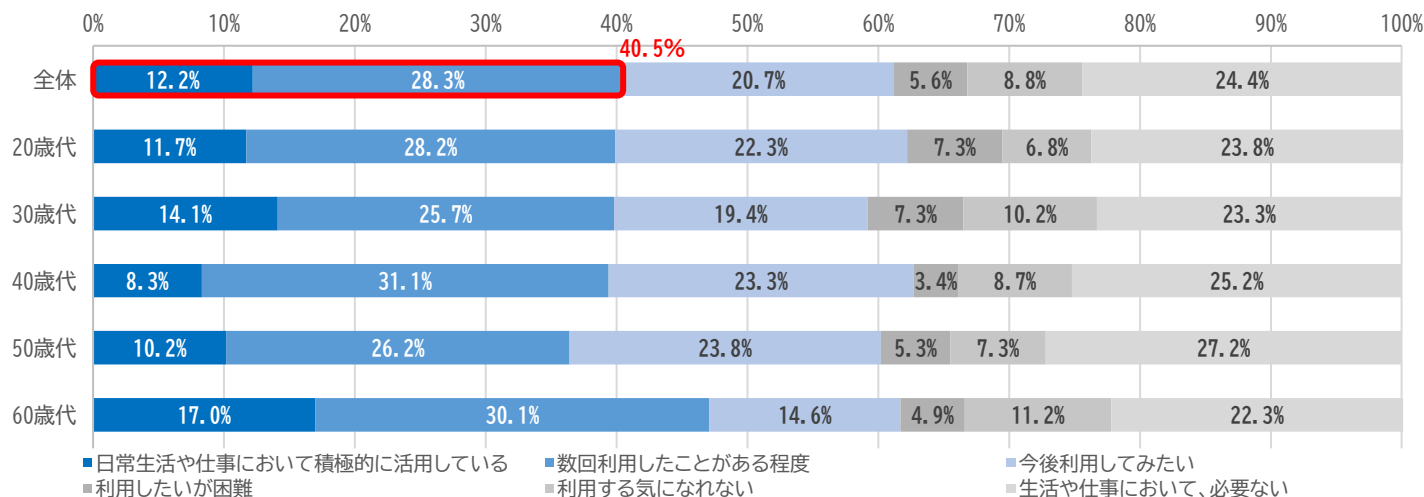
(参考) 1. デジタル化の現状

(3) 公的分野におけるデジタル化の現状

電子行政サービス(電子申請、電子申告、電子届出)の利用状況について、利用経験のある人は約41%にとどまっており、前年(約41%)と同様に依然低くなっています。

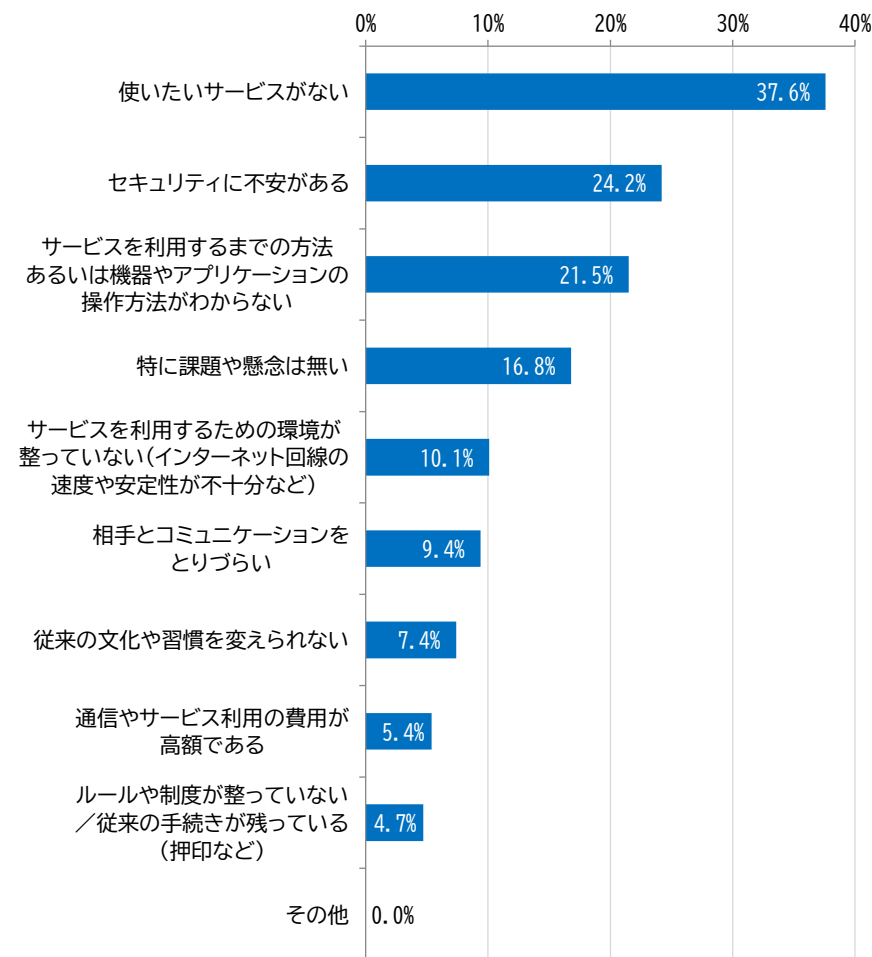
利用しない理由としては、「使いたいサービスがない」、「セキュリティへの不安」、「サービスを利用するまでの方法あるいは機器やアプリケーションの操作方法がわからない」との回答が上位を占めています。

〔図7〕電子行政サービスの利用状況(年代別)



総務省「令和7年情報通信白書」より作成

〔図8〕公的なデジタルサービスが利用できない背景



総務省「令和7年情報通信白書」より作成

(参考) 1. デジタル化の現状

(4) マイナンバーカードの現状

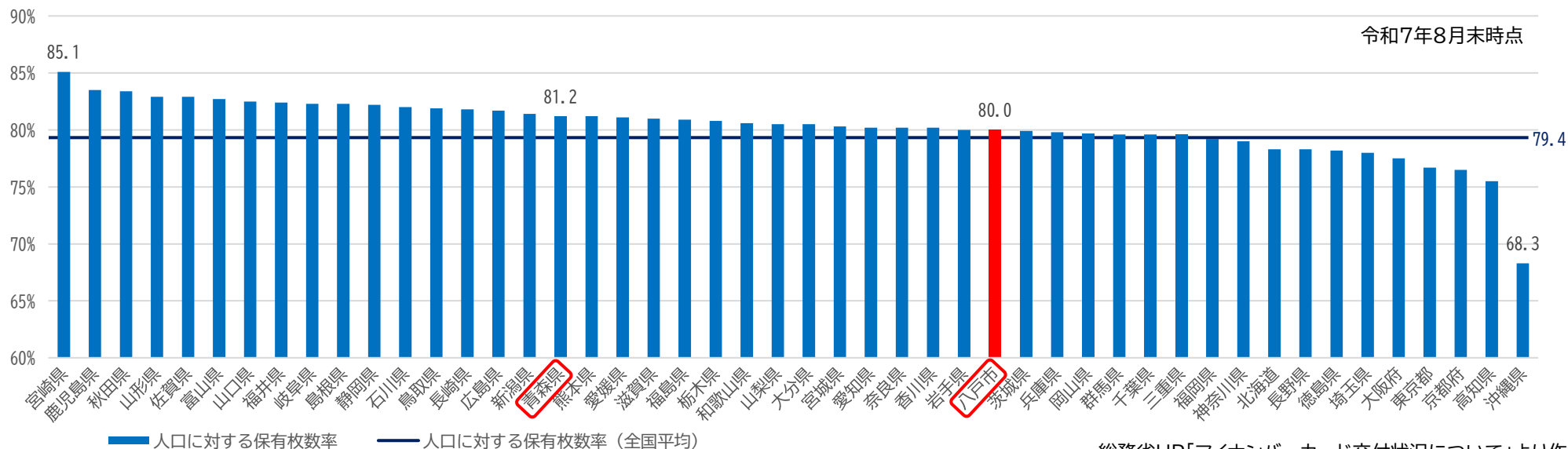
マイナンバーカードの保有率は地域間で大きな開きがあるなか、青森県(81.2%)や八戸市(80.0%)は全国平均(79.4%)を上回っています。

※ 保有率: 人口に対する保有枚数の割合

※ 保有枚数: 現に保有されているカードの枚数

(交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたもの)

[図10] マイナンバーカードの保有状況(都道府県別)



総務省HP「マイナンバーカード交付状況について」より作成

(参考) 2. これまでの取組

情報化に関する計画	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
eー八戸推進計画 (平成18(2006)年度 ↳ 平成22(2010)年度)	計画の目的 ・ 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	平成23(2011)年度 ↳ 令和4(2024)年度 の取組	・ 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
	・ 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		デジタル推進計画 (令和5(2021)年度 ↳ 令和7(2025)年度) 基本目標 ・ すみよいデジタル「より快適に、より便利に」 ・ はたらくデジタル「働き方のリデザイン」 ・ うみだすデジタル「いきいきとしたデジタル社会へ」 ・ 公式LINEアプリ運用開始 ・ 窓口・公共施設へのキャッシュレス決済の導入 ・ 「まちなかWi-Fi」の設置 ・ 病児保育ネット予約サービスの導入 ・ 健康はちのへ21ポイントアプリの運用開始 ・ 「子育てアプリ はちも」の運用開始 ・ AI議事録作成システムの導入 ・ 端末仮想化の導入 ・ 中心商店街情報発信アプリの運用開始 ・ まちなかAIカメラの設置 ・ Hachinohe X-Tech Innovation事業の実施 ・ はちのへITフォーラムの開催 ・ はちのへスマート窓口の開始
平成23(2011)年度 ↳ 令和4(2024)年度 の取組	・ 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		