

デジタル化推進特別委員会

日時： 令和6年6月14日（金）

10：00～

場所： 第4委員会室

1 八戸市デジタル推進計画の取組状況について

資料1-1

資料1-2

2 八戸市窓口業務改革プロジェクトについて

資料2

【配付資料】

資料1-1 八戸市デジタル推進計画の取組状況について

資料1-2 八戸市デジタル推進計画のKPIに関する令和5年度実績一覧

資料2 八戸市窓口業務改革プロジェクトについて

八戸市デジタル推進計画の取組状況について（令和6年5月末時点）

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

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
1	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	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。	○50手続についてオンライン申請を受付 ○【参考】マイナポータル（ぴったりサービス）の受付件数：294件（令和6年5月末時点） ・転出届 148件 ・転入予定連絡 146件	総務課 情報政策課 住民税課 福祉政策課 介護保険課 こども未来課 子育て支援課 すくすく親子健康課 市民課
2	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	八戸市公式LINEを活用することで、市の情報や行政サービスを一元化し、市民がより簡単にアクセスできる環境を構築する。 【導入11項目】 1. 道路・公園・側溝蓋等の通報 2. ごみの分別方法の自動案内 3. 広報はちのへの配信 4. 健康カレンダーの配信 5. 防災・防犯メールとの連携 6. 来庁予約の受付 7. 施設等の検索 8. 問合せへの自動応答 9. バス停と時刻表の検索 10. 各種アプリとの連携 11. 地域の安心・安全見守り事業における通報の受付	○各課の要望を踏まえて、適宜、情報修正を行う ・道路の異状通報について、通報者が修理の対応状況の連絡を受けるため、連絡先を入力するフォームを追加 ・ごみの分別方法の自動案内について分別方法を追加 ○転入者に対し、市民課窓口で八戸市公式LINEチラシを配布 ○友だち登録者数：12,034人（令和6年5月末時点）	危機管理課 災害対策課 政策推進課 広報統計課 情報政策課 住民税課 まちづくり推進課 福祉政策課 こども未来課 子育て支援課 健康づくり推進課 市民課 暮らし交通安全課 環境政策課 道路維持課 都市政策課 公園緑地課 下水道施設課 運輸管理課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
3	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	SNSや広報はちのへ等を活用し、マイナンバーカードについての情報発信を行う。	○ホームページへの掲載 ○未申請者への申請案内チラシの個別送付（年齢ごとに順次、今年度は70代を予定）	情報政策課 市民課
4	マイナンバーカードの出張申請受付の実施	市内企業や団体・個人等からの依頼があった場合に市職員が直接出向き、無料で顔写真撮影を行い一括で申請受付を行う。	○令和6年7月以降、高齢・障がい等により外出が困難な方等から依頼があった場合に出張申請を実施予定	市民課
5	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	公金収納事務のデジタル化を進め、市民の利便性の向上、非接触による新型コロナウイルス等の感染リスクの軽減、窓口待ち時間の短縮、窓口職員の負担軽減などを実現するため、証明手数料や公共施設の使用料等の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。	【キャッシュレス決済対応窓口】 ○18施設に設置済 ・市民課（各種証明書） ・資産税課（税証明書） ・八戸ブックセンター ・八戸市体育館トレーニング室 ・八戸市東体育館 ・八戸市屋内トレーニングセンター ・八戸市南部山健康運動センター ・八戸市南郷体育館 ・多賀多目的運動場 ・八戸市美術館 ・八戸ポータルミュージアム ・八戸市長根屋内スケート場 ・八戸公園・こどもの国 ・是川縄文館 ・八戸市博物館 ・史跡根城の広場 ・八戸市南郷歴史民俗資料館 ・八戸市立市民病院	情報政策課 資産税課 八戸ポータルミュージアム 文化創造推進課 スポーツ振興課 美術館 長根屋内スケート場 市民課 公園緑地課 医事課 是川縄文館 博物館

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
5	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	公金収納事務のデジタル化を進め、市民の利便性の向上、非接触による新型コロナウイルス等の感染リスクの軽減、窓口待ち時間の短縮、窓口職員の負担軽減などを実現するため、証明手数料や公共施設の使用料等の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。	(前ページの続き) ○【参考】受付件数・金額 (令和6年5月31日時点) ・市民課 : 923件 (343,500円) ・資産税課: 134件 (41,200円) 【キャッシュレス対応自動券売機の導入】 ○以下の施設に導入済 ・八戸公園 ・長根屋内スケート場 ・八戸市体育館 ・東体育館 ・屋内トレーニングセンター ・南部山健康運動センター ・テクノルアイスパーク八戸 ・南郷体育館 ・南郷プール 【POSレジの導入】 ○以下の施設に挿入済 ・長根屋内スケート場 ・八戸市体育館 ・東体育館 ・屋内トレーニングセンター ・南部山健康運動センター ・南郷体育館 ・多賀多目的運動場 ・是川縄文館	情報政策課 資産税課 八戸ポータルミュージアム 文化創造推進課 スポーツ振興課 美術館 長根屋内スケート場 市民課 公園緑地課 医事課 是川縄文館 博物館

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
6	「書かないワンストップ窓口」の導入	市役所における申請手続の約40%をデジタル化し、書かない・待たない・来ない窓口サービスを導入する。 また、各サービスセンター・事務所（計11か所）にも本庁と同様のサービスを導入し、オムニチャネル化を図る。 あわせて、年間約16,600時間の業務削減と約30,000千円のコスト削減を目指し、業務効率化と市民の利便性の向上を包括的に推進する。	【八戸市窓口業務改革プロジェクト】 総務省の自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトとして、書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入 ○プロジェクトチーム 7チーム ライフイベント系、証明書発行系、その他窓口、オンライン申請・例規改正、サービスセンター等、アナログ改革・庁舎レイアウト最適化、データ分析・人員配置最適化 ○4月18日 第1回プロジェクト会議 プロジェクトの概要説明、デジタル化の申請手続確認 ○5月22日 第2回プロジェクト会議 デジタル化する申請手続及び今後の作業の説明 ○7月16日 第3回プロジェクト会議 ○8月30日 第4回プロジェクト会議 ○10月11日 第5回プロジェクト会議 ○11月5日 サービス開始予定 ○上記のプロジェクト会議のほか、各プロジェクトチーム会議を開催	南郷事務所 総務課 行政管理課 人事課 情報政策課 住民税課 資産税課 介護保険課 障がい福祉課 こども未来課 子育て支援課 市民課 国保年金課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
7	窓口業務改革の推進	市役所における申請手続の約40%をデジタル化し、書かない・待たない・来ない窓口サービスを導入する。 また、各サービスセンター・事務所（計11か所）にも本庁と同様のサービスを導入し、オムニチャネル化を図る。 あわせて、年間約16,600時間の業務削減と約30,000千円のコスト削減を目指し、業務効率化と市民の利便性の向上を包括的に推進する。	基本目標1－施策1「「書かないワンス トップ窓口」の導入」（再掲）	南郷事務所 総務課 行政管理課 人事課 情報政策課 住民税課 資産税課 介護保険課 障がい福祉課 こども未来課 子育て支援課 市民課 国保年金課

施策2 情報発信の充実・強化

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
8	八戸市独自の特色ある情報の発信	市内外に広く当市の魅力を戦略的に情報発信する。	基本目標1－施策1「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」（再掲）	広報統計課 情報政策課
9	八戸市ごみ収集アプリの展開、機能拡充	八戸市ごみ収集アプリの運営・活用促進を図る。	○アプリダウンロード数：6,899人（令和6年5月末時点） ○資源回収拠点マップの地図表示及びお知らせのプッシュ通知、チャットボットによるごみ分別案内	環境政策課

施策3 通信インフラ整備の推進

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
10	本庁舎におけるWi-Fi整備箇所の拡大	本庁舎及び公共施設8か所にフリーWi-Fi環境を整備する。 本庁舎（本館1～5階、別館1～9階） 公共施設（南郷事務所、島守市民SC、総合保健センター、是川縄文館、図書館、南郷図書館、八戸駅図書、総合教育センター）	○本庁舎（本館1～5階、別館1～9階）及び公共施設8か所にWi-Fi環境を整備 ○Wi-Fi環境整備の要望があり次第対応予定	情報政策課
11	公共施設でのAR、MRアプリの活用推進	公共施設へ、展示物などの説明・解説をデバイス（ARグラス・スマートフォン・タブレット）で見ることができるAR、MRアプリの導入を行う。	○検討中	情報政策課
12	中心街における「まちなかWi-Fi」の設置	三日町、十三日町、六日町、十六日町エリアで利用できるフリーWi-Fi機器を設置する。	○Wi-Fi機器 全14地点 R4：8地点、R5：6地点設置済	まちづくり推進課
13	ローカル5Gの活用に向けた基地局設置の検討	5Gエリア拡大に向けローカル5G基地局の設置について検討する。	○検討中	情報政策課

施策4 デジタルリテラシーの向上とICT教育の推進

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
14	高齢者等向けデジタル機器・サービス活用支援の実施	地域住民の情報活用能力向上のため、初級のIT講習を開設する。	（社会教育課） ○市民IT講習会（公民館講座） ・4月 4回 ・5月 19回 ・6月 25回 ・7月 16回 ・8月 0回 ・9月 6回 ・10月 15回 ・11月 24回 ・12月 14回 ・1月 7回 計 130回予定	情報政策課 社会教育課
15	1人1台端末へのフィルタリングソフトの導入の検討	1人1台端末の持ち帰り学習を踏まえ、安全・安心な環境を保障するためフィルタリングソフトの導入を検討する。	○令和5年12月より無償で試験運用開始 ○令和7年度の予算化を検討	総合教育センター
16	デジタルドリル教材等の活用促進	デジタルドリル（eライブラリ）の活用を促進する。	○令和5年度の実績を踏まえて活用の検討を行う	総合教育センター
17	ICT活用に関する教員研修の充実	市内小・中学校の教員を対象にICT研修を実施する。	○5月下旬～ ICT研修実施 <実施内容（予定）> ・学校を訪問しての研修 18回 ・センター研修講座での研修 6回	総合教育センター

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
18	校務支援システム、教育情報ネットワークシステム、グループウェア等の最適化	校務支援システム、教育情報ネットワークシステム、グループウェア等の最適化を実施する。	○校務用端末の更新（5月下旬～7月） ○校務支援システム更新に係るワーキンググループを開催（全4回）	総合教育センター
19	クラウドシステムを活用した教育データの利活用	小・中学校において、デジタルドリル（eライブラリ）を利用し、蓄積された教育データの分析を実施することで、生徒の習熟度に応じた問題を提示するなど、個別最適な学びを促進する。	○令和5年度の実績を踏まえて活用の検討を行う	総合教育センター

施策5 医療・健康・子育て分野におけるデジタル化の推進

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
20	ICTツールを活用した医療の推進	オンライン診察や電子カルテなど医療へICTツールを導入する。	○国が推進する医療DXの情報収集を進めるとともに、関係機関と連携し必要に応じて医療機関等に情報提供する	保健総務課
21	医療・介護連携情報共有ツールの活用促進	医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者の情報を関係者がICTツール等を通じて共有し、効率的で適切なケアの提供を支援する。	○患者・利用者の情報を関係者間で共有するICTツール「MeLL+community」を運用中 ○登録事業所：306件（令和6年5月末時点）	高齢福祉課
22	「健康はちのへ21ポイントアプリ」の活用促進	健康活動等に応じてポイントを付与するとともにインセンティブを提供することで、健康づくりに向けた行動を促し、市民の健康増進を図る。	○アプリダウンロード数：4,455人（令和6年5月末時点） ○景品応募抽選を4回実施（6月、9月、12月、3月）	健康づくり推進課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
23	オンラインを活用した健康相談の実施	オンライン会議システム「Google Meet」を利用して、心身の健康や栄養改善に関する個別の相談に応じ、市民の健康の保持増進を図る。	○毎月第1水曜日(祝日の場合、第2水曜日)に実施 ○相談時間は1組あたり30分で実施(先着4組)	健康づくり推進課
24	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	マイナポータルで保健医療情報を閲覧・行政からの情報発信ができる仕組みを利用して、健康・医療・介護に関する面談や健診受診等に活用する。	(すくすく親子健康課) ○お知らせ送信件数(令和6年5月末時点)※平成31年1月から実施 ・妊婦健康診査:94件 ・先天性股関節脱臼検診:80件	情報政策課 保健総務課 すくすく親子健康課
25	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	講演内容を録画し、後日、編集したものをYouTube上に限定公開としてアップロードする。	○講演全9回のうち、オンデマンド配信を3回実施予定(11月、12月、2月に開催した内容を、同月に配信) ○配信期間は1週間程度で、配信期間外の視聴にも対応予定	健康づくり推進課
26	「子育てアプリ はちも」の活用促進	妊娠期から子育て期に必要な情報を効果的に配信するため、スマートフォンで利用できる子育て支援アプリにより情報配信を行う。 また、必要な機能を追加改修し、利用者の活用促進を図る。	○アプリダウンロード数:2,679人(令和6年5月末時点) (子育て支援課) ○広報はちのへ10月号掲載による周知 ○母子健康手帳交付時や乳児健診受診票送付時などでの周知チラシの配布 ○関係課による操作研修会の開催 ○オンライン予約実施 本のまち八戸ブックフェス2024「お楽しみおはなし会」	子育て支援課 すくすく親子健康課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
26	「子育てアプリ はちも」の活用促進	妊娠期から子育て期に必要な情報を効果的に配信するため、スマートフォンで利用できる子育て支援アプリにより情報配信を行う。 また、必要な機能を追加改修し、利用者の活用促進を図る。	(前ページの続き) (すくすく親子健康課) ○離乳食教室のオンライン予約実施 ・教室は月1回(午前・午後)開催 ・教室申込35組中アプリ予約21組 (令和6年5月末時点)	子育て支援課 すくすく親子健康課
27	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	オンラインによる妊産婦健康相談を実施する。	○妊産婦健康相談の申込があれば実施 ○市ホームページのフォームより申込が可能 ○令和6年5月末時点での実績はなし	すくすく親子健康課
28	デジタルアクティビティ施設の整備の検討	児童科学館にデジタルアクティビティや最新のプラネタリウム設備を導入し、「遊びが学びに変わる」をコンセプトとした、子どもの想像力を鍛えるファミリー向け次世代型テーマパークとする。	○改修基本設計業務 ・8月 公募開始 ・11月 契約・事業着手 ・3月下旬 基本設計完成予定	情報政策課 総合教育センター
29	病児保育ネット予約サービスの導入	スマートフォンなどを利用して病児・病後児保育の予約や施設の検索を行うためのシステムの利用料を病児・病後児保育事業実施施設に対し補助する。	○全5施設へシステム導入済み	こども未来課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
30	保育所等における業務のICT化の推進	保育業務のICT化を行うためのシステムを導入する。	○国の補助金を活用し補助を実施する ※補助対象：以下の4つの機能のうち必要な機能の導入 ①保育に関する計画・記録機能 ②園児の登園・降園の管理機能 ③保護者との連絡機能 ④実費徴収等のキャッシュレス化 ○令和5年度に保育所・（幼保連携型、保育所型）認定こども園・小規模保育事業実施施設などに意向調査を実施 ○補助対象施設のうち、要望のあった4施設で補助金を活用し導入予定	こども未来課
31	介護事業所等における業務のICT化の推進	介護職員の業務負担の軽減・業務効率化が図られるよう、ICT機器等の導入効果について研修を行う。	【介護業務の革新・業務効率化事業研修会】 ○開催日・場所：未定 ○対象：市内介護事業所等 ○内容：ケアプランデータ連携システムの利用が促進されるよう講習を実施する	介護保険課
32	給食費・学校徴収金等業務のICT化の推進	各学校が徴収事務を行っている学校給食費について、事務のデジタル化や口座振替を含むキャッシュレス化等を推進するもの。	○令和6年10月より、青森県の「学校給食費無償化等子育て支援市町村交付金」を活用し、学校給食費無償化の開始予定 ○学校給食費関連の事務の見直し	学校教育課
33	保育園入所システムの導入の検討	保育所入所選考システム導入の検討を行う。	○保育園入所システムを導入した場合に得られる効果を検討中 ○現在の入所審査の方法の見直し	こども未来課

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

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
34	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	市長を本部長とするデジタル推進本部や、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を設置する。	【ワーキンググループ（WG）会議】 ○八戸市基幹系情報システム標準化WG会議 ○連携中枢都市圏DX推進WG会議 ⇒いずれも今年度2～3回程度開催予定 ⇒その他、検討課題に応じて随時開催 【デジタル推進庁内連絡会議】 ○6月21日 開催予定 【デジタル推進懇談会】 ○7月12日 第1回開催予定 ⇒年度内 計3回程度開催予定 【デジタル推進本部会議】 ○7月3日 開催予定	情報政策課
35	デジタル推進員の配置	各課・室のとりまとめ役として、デジタル推進員を選任する。	○4月 デジタル推進員78名を選任	情報政策課
36	外部人材の活用推進	デジタル推進専門員（会計年度任用職員）を配置する。	○令和4年10月より、デジタル推進専門員を1名配置	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
37	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	庁内各課のデジタル推進員を対象に研修会を開催する。 また、県や国、企業などが主催する研修への受講を促す。	【新採用職員向け研修】 ○4月 情報セキュリティについて 【職員向け研修】 総務部所管事務研修会 ○4月 情報セキュリティについて マイナンバー制度について 【リモートラーニングによるデジタル人材育成のための基礎研修】 ○7月 職員へ受講案内 ○9～1月 研修受講予定	情報政策課
38	IT資格の取得に係る費用の助成	市の行政運営に有用な資格等の取得に要した経費の一部を支援する。	○4月上旬 庁内に職員資格等取得・支援制度実施を周知 ○職員からの申請に応じて随時助成（5月末時点の申請実績：3件）	人事課
39	事例紹介や意見交換を可能とする場の構築	シラサギ上に、庁内のデジタル化に関する相談や事例紹介、他都市の先進事例の共有等を行うページを作成する。	○検討中	情報政策課
40	人流分析システム等を活用したEBPMの実施	人流分析システム等から得られるデータを活用し、政策立案に役立てる。	（政策推進課） ○6月19日、10月中旬、2月中旬 中心街デジタルコンテンツ検討分科会開催（事務局：政策推進課、まちづくり推進課）	政策推進課 まちづくり推進課
41	行政手続の見直し（押印の廃止や郵送での受付など）	市民や事業者等が市に対して行う手続において、登記印・登録印やその他特段の理由により押印が必要なものを除き、市が定めている申請書等の様式における押印の義務付けを廃止する。	○各種様式に係る事務事業所管課において、見直しが未実施の様式について引き続き見直しを行う ○令和5年度末現在の見直し状況を調査し、市ホームページで公開する	行政管理課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
42	テレワークの推進	時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であるテレワークの推進をする。	(人事課) ○他都市（中核市）に対して、取組事例について照会し、回答結果を集計 ○令和6年度も引き続きテレワーク環境を整備し、推進を図る	人事課 情報政策課
43	チャットツールの導入	庁内における情報共有手段としてチャットツールを導入する。	○令和4年4月1日より、トライアルでチャットツール「LoGoチャット」を試験導入中（10アカウント） ○全庁展開に向けて検討中	情報政策課
44	電子決裁システムの導入の検討	ハンコや紙による申請書類を電子化した電子決裁システムの導入を検討する。	○簡易的な回覧など、導入が容易なものから、実験的に導入することを検討中	情報政策課
45	Web会議の活用促進	Web会議を行いやすい環境の整備を図る。	○web会議サービスのライセンスやパソコン等の貸出 ○カメラやマイクなどを内蔵したスマートAIボードの貸出件数：26件（令和6年5月末時点）	情報政策課

施策2 RPA・AIの活用促進

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
46	RPAやAI-OCRの導入による定型業務の自動処理	庁内の定型業務を対象にRPAやAI-OCRを導入する。	○住民税課のふるさと寄付金ワンストップ申請登録業務など、9課がRPA・AI-OCRを使用 ○4月 こども未来課業務のシナリオ作成委託 ○6月 こども未来課業務で試験運用開始 ○7月 こども未来課業務で運用開始予定	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
47	AI議事録作成システムの導入	AI議事録作成ソフトを導入する。	○AI議事録作成サービス「ログミーツ」の貸出件数：175件 (令和6年5月末時点)	情報政策課

施策3 情報システムの標準化・共通化の推進

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
48	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（2025）年度）	令和7年度末までに、法に定める住民記録や税などの20業務について、政府が定める標準仕様に基づく標準準拠システムを導入する。	○5月9日 ワーキンググループ実施 ○7月～ 住民記録・税業務等システム移行・構築作業開始 ○10月～ ガバメントクラウド接続開始 ○2月 ワーキンググループ実施	総務課 情報政策課 住民税課 資産税課 収納課 生活福祉課 介護保険課 障がい福祉課 こども未来課 子育て支援課 健康づくり推進課 すくすく親子健康課 保健予防課 市民課 国保年金課 学校教育課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
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	標準準拠システムへの移行に伴い、変更となる業務プロセスについて見直しを行う。	○標準仕様に基づく業務プロセスと現行の業務プロセスとの比較 ○比較に基づく業務プロセスの再設計 ○設計に基づく業務プロセスの再構築	総務課 情報政策課 住民税課 資産税課 収納課 生活福祉課 介護保険課 障がい福祉課 こども未来課 子育て支援課 健康づくり推進課 すくすく親子健康課 保健予防課 市民課 国保年金課 学校教育課
50	IT関連経費審査の実施	システム開発や機器購入などのIT関連経費の各課予算要求について、不必要な経費をチェックし、予算のスリム化に努める。	○10月下旬 当初予算要求のIT関連経費審査を実施 ○随時、各補正予算要求でのIT関連経費審査を実施	情報政策課

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

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
51	三層の対策の維持と端末仮想化の導入	庁内業務システムと外部インターネットとを遮断する三層の対策を維持すると共に、仮想化技術を用いて1台の端末から複数のネットワークにアクセスできる端末仮想化を導入する。	【三層の対策】 ○平成29年2月から継続中 【端末仮想化】 ○端末仮想化により不要となったIT系パソコンの回収	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
52	サーバー仮想化基盤の整備	多数の業務サーバーを仮想化共通基盤に集約し、サーバーのスリム化・冗長化を進める。	○住居表示システム・議会会議録システムを統合予定 ○5月 OSライセンス（Windows Server Datacenter エディション）を購入 ○現行サーバーを仮想化して随時共通基盤へ移行し、スリム化・冗長化を推進中	情報政策課
53	罹災証明書発行システムの導入	罹災証明書発行システムを導入する。	○令和4年度導入済み	住民税課
54	予備サーバーの配置による情報システムの冗長化	標準化対象20業務のガバメントクラウド利用等により冗長化は強化されるが、予備サーバーの設置により庁内に残るシステムの冗長化を進める。	○予備サーバーの設置は未定 ○仮想環境に予備サーバーを予め構築することでの代用を検討	情報政策課
55	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	標準化対象20業務のシステム移行に伴い、国が調達するガバメントクラウドを利用し、強固なバックアップ体制を構築する。	○ガバメントクラウドの利用形態・技術的事項・運用管理方法等についての情報収集 ○対象業務をこの上で運用する方針で、その詳細を調査・検討	情報政策課
56	八戸市行政情報セキュリティポリシー等の改訂	国ガイドラインの改定に合わせ、八戸市行政情報セキュリティポリシー等を改定する。	○5月24日 情報セキュリティインシデント等に関して、連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施するため、八戸市情報セキュリティ緊急時対応計画を策定した ○今後、総務省等の動きに合わせ、セキュリティポリシー等の改定作業をする	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
57	情報セキュリティ自己点検の定期的な実施	八戸市行政情報セキュリティポリシーに基づいた自己点検を毎年実施する。	○令和6年12月 各部署所管の情報システムの自己点検を依頼し、点検結果及び八戸市行政情報セキュリティポリシー改定を踏まえ実施手順の見直しを実施	情報政策課
58	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	地方公共団体情報システム機構が行う職員向けeラーニングの受講促進を行う。	【リモートラーニングによるデジタル人材育成のための基礎研修】 ○7月 職員へ受講案内 ○9～1月 研修受講予定	情報政策課
59	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	今までも情報セキュリティに関する職員研修を実施しているが、より情報セキュリティについて理解を深めてもらうため、セキュリティ会社等から講師を呼んで研修会を開催する。	○検討中	情報政策課
60	自治体情報セキュリティクラウドの活用	県の構築する自治体情報セキュリティクラウドを活用し、メールやファイル受け取り時のウイルス感染を回避する無害化や、有害なホームページ閲覧を抑制するフィルタリングを実施する。	○自治体情報セキュリティクラウドの活用を継続中（平成29年2月～）	情報政策課
61	EDRソフトの検討と導入	従来からウイルス感染対策は実施しているが、感染をいち早く検知できるようEDRソフトの必要性の検討と導入を進める。	○EDRソフトの調査及び導入した場合の効果を検討	情報政策課

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

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
62	中心商店街情報発信アプリの開発・実装	中心市街地のスポットやイベント情報、店舗紹介等の情報を発信するアプリを開発する。	○情報発信アプリ（はちまちアプリ）は令和5年3月リリース ・友だち登録者数：6,181人（令和6年5月末時点） ○中心商店街情報発信アプリの企画運営、参加店舗で利用できる割引クーポンの発行等 ○デジタルクーポン発行（夏～秋頃）	まちづくり推進課
63	中心市街地駐車場共用化システムの開発・実装	点在する駐車場のネットワーク化を図り、中心街の複数店舗での購入金額に応じた割引を受けられるようシステムを構築する。	○令和5年度の実績を踏まえて活用の検討を行う	まちづくり推進課
—	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	三日町、十三日町、六日町、十六日町エリアで利用できるフリーWi-Fi機器を設置する。	基本目標1－施策3「中心街における「まちなかWi-Fi」の設置」（再掲）	まちづくり推進課
64	まちなかAIカメラの設置、人流分析システムの開発・実装	中心街に設置するAIカメラ、まちなかWi-Fiを活用して、集積データを分析するシステムを開発する。	（政策推進課） ○6月19日、10月中旬、2月中旬 中心街デジタルコンテンツ検討分科会開催（事務局：政策推進課、まちづくり推進課） （まちづくり推進課） ○AIカメラ 全12地点 R4：7地点、R5：5地点設置済	政策推進課 まちづくり推進課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
65	まちなかデジタルサイネージの設置	中心街にデジタルサイネージを設置する。	○広告付きデジタルバス停設置が可能な県と協議中	政策推進課 まちづくり推進課
66	主要施設におけるキャッシュレス決済端末の設置	公金収納事務のデジタル化を進め、市民の利便性の向上、非接触による新型コロナウイルス等の感染リスクの軽減、窓口待ち時間の短縮、窓口職員の負担軽減などを実現するため、証明手数料や公共施設の使用料等の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。	基本目標1－施策1「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」（再掲）	情報政策課 資産税課 八戸ポータルミュージアム 文化創造推進課 スポーツ振興課 美術館 長根屋内スケート場 市民課 公園緑地課 医事課 是川縄文館 博物館
67	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	各種アプリ・システムに蓄積されたデータを効率的に各部門で共有するためのデータ連携基盤の構築の検討を行う。	○令和5年度の実績を踏まえて活用の検討を行う	情報政策課
68	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	空き店舗等を利用し、セルフレジやキャッシュレス決済、AI搭載カメラなどのIoT・AI技術によって運営の効率化を図るスマートストアやスマート直売所、チャレンジショップ等を整備するための取組について検討する。	○検討中	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
69	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	バスICカードポイント付与等でインセンティブを与えるシステムを開発する。	○令和5年度の実績を踏まえて活用の検討を行う ○関係施設に設置したキャッシュレスシステムについては、令和6年度以降も継続して使用	政策推進課
70	MaaSシステム・デジタルツインの開発・実装等	MaaSシステムの開発：利用者が自分のいる場所から目的地まで、バスや鉄道、タクシー等のデータと連携し、複数の交通モードを「近くのバス停」「運行本数の多さ」「乗り継ぎのしやすさ」等の条件を付与し、簡単に検索できるようにするシステムを開発する。 デジタルツインシステムの開発：よりリアルで見える化した施策のシミュレーションを行うことができるデジタルツインシステムを開発する。	【MaaSシステム】 ○令和6年度以降はバスの路線再編等の分析やQGIS等のフリーソフトと併せた活用について検討する 【デジタルツイン】 ○バスICカード分析システム開発の進捗状況等を踏まえながら、必要性の検討を行ったが、以下の理由から現時点での導入を見送ることとした ・分析データを3次元で可視化するためには、地理データとの紐づけが必要になるが、作業が複雑であり、費用対効果が低いこと ・QGIS等のフリーソフトを活用し、2次元での可視化が簡便にできること ・国土交通省において、「公共交通とまちづくりに関する3次元可視化システム」の開発が検討されていること	政策推進課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
71	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	・八戸駅東西自由通路に設置したデジタルサイネージで、当市の観光・地域資源等を素材とした観光PR動画を放映する。 ・八戸三社大祭の運行動画や歴史紹介動画に加え、周辺施設紹介動画を記録撮影し、中心市街地回遊時等に活用できるデジタルコンテンツとして制作し、展開する。	○令和4年12月から、観光PR動画を放映中 ○令和5年度に制作した三社大祭の運行動画や歴史紹介動画、周辺施設動画を活用し、中心市街地回遊時等に活用できるデジタルコンテンツ制作業務受託候補者選定のため、公募型プロポーザル実施準備中	観光課
72	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	（文化創造推進課、美術館、八戸ポータルミュージアム、博物館） ・SNSを活用した情報発信を行う。 （是川縄文館、博物館） ・スマートフォンを活用した音声ガイドの提供 ・東京駅・名古屋駅では川縄文館デジタルサイネージの実施	（文化創造推進課、美術館、八戸ポータルミュージアム、博物館） ○イベントの告知・実施報告などをSNSを活用して発信する （是川縄文館、博物館） ○常設展示解説を収録したアプリケーション「ポケット学芸員」を提供中 ○東京駅・名古屋駅では川縄文館デジタルサイネージを実施予定	八戸ポータルミュージアム 文化創造推進課 美術館 是川縄文館 博物館

施策2 デジタル化による地域経済の活性化

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
73	はちのへ創業・事業承継サポートセンターの運営	創業及び事業承継の支援拠点として「はちのへ創業・事業承継サポートセンター」を設置し、専属相談員やインキュベーションマネージャー等による相談対応を実施する。	○件数（令和6年5月末時点） ・新規相談者数 15人 ・相談件数 53件 ・創業者数 11人 （うちIT関連1人） ・事業承継成立件数 2件	商工課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
74	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	県が、中小企業者を対象にDXを推進する取組に対して融資を行った場合に、県と連携して信用保証料の補助を行う。	○対象となる融資を受けた中小企業者へ補助を実施する ※令和6年5月末時点で対象者無し	商工課
75	IT産業集積促進事業の実施	市の誘致企業であるIT関連企業に対し、賃料補助金や雇用奨励金を交付するほか、「八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会」を支援する。	○八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会への負担金を交付 ・300万円 ○市誘致企業4社に対し補助金及び奨励金を交付予定 【Hachinohe X ^{クロス} -Tech Innovation事業】 ○デジタル技術によって解決が期待される地域課題を提示し、IT関連企業の参入の機会を創出する 6～8月 課題募集・選定 8～10月 企業募集・選定 11～2月 実証プロジェクト実施 3月 検証	産業労政課
76	地域企業支援体制強化事業の実施	八戸圏域連携中枢都市圏構成市町村の企業を対象に、地域製造業に関する知見・専門知識を有するコーディネーターを派遣する。	○引き続き、企業へのコーディネーター（5名中1名はデジタル関連に精通した者）の派遣を行う ※令和6年5月末時点でデジタル関連の支援実績はなし	商工課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
77	オープンデータの推進	市が保有するデータを加工できる形式で公開する。	○24件公開中のオープンデータの更新 ・人口データ ・指定避難所一覧 ・AED設置場所一覧 ・津波避難ビル等一覧 ・指定緊急避難場所一覧 ・家庭のごみの出し方チラシ ・ごみ分別一覧表 ・投票所一覧 ・八戸市学校一覧 ・八戸市クマ出没等MAP ・広報はちのへ ・公衆用無線LANアクセスポイント一覧 ・介護サービス事業所一覧 ・地域・年齢別人口 ・子育て施設一覧 ・公共施設一覧 ・文化財一覧 ・八戸市統計情報 ・市の主要統計指標 ・国勢調査結果 ・経済センサス調査結果 ・商業統計調査結果 ・事業所・企業統計調査結果 ・工業統計調査結果 ○新規オープンデータの調査・検討	情報政策課
78	産学官の連携によるオープンデータの活用促進	市が保有するデータを加工できる形式で公開し、民間企業や大学等と連携し、分野を超えたデータの連携・利活用を行う。	○民間企業や大学等に提供することによって、アプリの開発などに資するデータの検討	情報政策課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
79	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	八戸圏域のIT事業者及び民間事業者、自治体関係者、高等教育機関等を対象としたデジタル化推進の機運醸成につながるフォーラムを開催する。	【いきいきとしたデジタル社会推進事業】 ○はちのへITフォーラム2024 ・開催日：11月 ・場所：八戸プラザホテル ○ワークショップ ・7月～2月 ワークショップを計4回開催予定 ○グループウェア ・情報発信や情報共有を行うためのグループウェア及び情報発信サイトの改修・運用を行う	情報政策課
80	産学官の連携によるデジタル人材の育成・確保	八戸圏域のIT事業者及び民間事業者、自治体関係者、高等教育機関等を対象としたデジタル化推進の機運醸成につながるフォーラムを開催する。	基本目標3－施策2「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」（再掲）	情報政策課
81	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	（広報統計課） ・圏域の移住者受入体制の強化を図る （産業労政課） ・ほんのり温ったか八戸移住計画支援事業：東京圏、北東北3県を除く地域からのUIJターン就職の促進を図るため、住居確保にかかる引越費用、住宅費、児童・生徒の学用品の購入費を助成する。 ・移住支援金支給事業：国の制度に基づき、東京圏から八戸市に移住した者がマッチング支援対象求人充足して定着に至った場合、又は、起業支援金の交付決定を受けた場合などに、移住支援金を支給する。	（広報統計課） 【移住・交流PR事業】 ○八戸圏域移住促進パンフレット改訂・配布 （7月28日完成予定・8月中旬配布予定） ○八戸圏域移住イベント用グッズ作成（パイプ椅子カバー、7月下旬完成予定） ○八戸圏域移住ポータルサイト運営 ○八戸都市圏移住セミナー開催（11月9日） ○移住促進PRインターネット広告 ○移住交流イベントへの出展（計5回） ○八戸市出張相談デスク開催（3月予定）	広報統計課 産業労政課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
81	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	(広報統計課) ・圏域の移住者受入体制の強化を図る (産業労政課) ・ほんのり温ったか八戸移住計画支援事業：東京圏、北東北3県を除く地域からのUIJターン就職の促進を図るため、住居確保にかかる引越費用、住宅費、児童・生徒の学用品の購入費を助成する。 ・移住支援金支給事業：国の制度に基づき、東京圏から八戸市に移住した者がマッチング支援対象求人を充足して定着に至った場合、又は、起業支援金の交付決定を受けた場合などに、移住支援金を支給する。	(前ページの続き) 【Uターン促進事業】 ○8月10日または11日：八戸駅帰省PR 【移住相談窓口事業】 ○東京事務所内、広報統計課内、オンライン (産業労政課) 【ほんのり温ったか八戸移住計画支援事業】 ○移住準備助成金 100千円/回 (子育て世帯は200千円/回) ○住宅費助成金 3万円/月〔6ヶ月〕 (ひとり親世帯は4万円/月〔6ヶ月〕) ○学用品等購入助成金 小中高生 一律1人あたり4万円 ○令和6年度実績(5月末現在) 計 280,000円(2件) ・有効登録者 86人 ・就職者2人(世帯員含む人数：3人) ・移住準備助成金 100,000円(1件) ・住宅費助成金 180,000(1件) ・学用品等購入助成金 0円(0件) 【移住支援金支給事業】 ○単身世帯 600千円 ○2人以上の世帯 1,000千円 (18歳未満の世帯員と移住の場合、18歳未満の世帯員1人あたり1,000千円を加算) ○令和6年度実績(5月末時点) 実績なし	広報統計課 産業労政課

No	主な取組	事業概要	令和6年度 実施状況・実施予定	担当課
82	スマート農業の推進	農業者が行うスマート機械等の共同購入・共同利用等の取り組みを支援する。	(農林畜産課) ○国・県の補助制度等を活用しスマート機械等の導入支援を行う (農業経営振興センター) ○令和6年度青森県物価高騰対応「スマート農業機械」導入促進事業について、農業者へ周知し、導入支援を行う	農林畜産課 農業経営振興センター
83	つくり育てる漁業の推進	つくり育てる漁業の実現に向けて、養殖漁業についての講習会の開催や先進事例の調査研究を行う。	○養殖業についての講演会の開催及び視察の実施 ○ICT機器を活用した養殖先進事例等の調査研究（随時）	水産事務所

八戸市デジタル推進計画の KPI に関する令和 5 年度実績一覧 (計画期間：令和 5 年度～令和 7 年度 1 年目)

<概要>

・令和 5 年度 KPI 達成率(※) … 100%以上 **6 項目**、30%以上 **13 項目**、30%以下・その他 **18 項目** (全 37 項目)

※ KPI 達成率 = (令和 5 年度－令和 3 年度) / (目標値－令和 3 年度)

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

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
オンライン化した手続の数	46 手続	31 手続	50 手続	50 手続			達成済
行政手続のオンライン化による利用者満足度	70%	—	—	—			30%未満 その他
マイナンバーカードの交付率	100%	38.4%	62.2%	76.7%			30%以上
キャッシュレス決済対応窓口の数	18 箇所	2 箇所	16 箇所	18 箇所			達成済

施策 2 情報発信の充実・強化

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
八戸市の SNS フォロワー数	88,000 人	61,789 人	66,511 人	74,260 人			30%以上
八戸市ごみ収集アプリのダウンロード数 (累計)	7,000 件	2,839 件	5,132 件	6,530 件			30%以上

施策3 通信インフラ整備の推進

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
本庁舎における必要な箇所へのWi-Fi整備状況	本館 1、2、4、 5階全域 別館 1～9階全域	本館 1階市民ホール 別館 1階市民ホール	本館 1階市民ホール 別館 1階市民ホール	本館 1～5階全域 別館 1～9階全域			達成済

施策4 デジタルリテラシーの向上とICT教育の推進

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	1,000人	820人	707人	721人			30%未満 その他
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%	—	82%	79%			30%以上
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%	—	45%	44%			30%以上

施策5 医療・健康・子育て分野におけるデジタル化の推進

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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	—	1,535件	2,721件			達成済
「子育てアプリ はちも」のダウンロード数（累計）	4,000件	—	1,796件	2,566件			30%以上

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

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７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	—	３回	２回			30%以上
外部研修の受講者数	300 人	87 人	317 人	298 人			30%以上
市民アンケート等によるデジタル関係施策の満足度：おおむね満足以上と回答した人の割合	70%	—	36%	45%			30%以上
押印の廃止や郵送での受付などを実施した件数（累計）	3,300 件	2,960 件	2,864 件	調査中			30%未満 その他
ペーパーレス会議システムを利用した会議開催回数	300 回	278 回	233 回	235 回			30%未満 その他
テレワーク実績数（延べ人数）	1,000 人	716 人	403 人	317 人			30%未満 その他

施策２ RPA・AI の活用促進

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	
RPA の導入事務数	15 業務	6 業務	6 業務	11 業務			30%以上
AI-OCR 導入事務数	15 業務	2 業務	6 業務	12 業務			30%以上

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
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 3,000 時間短縮 トータルコスト 7,248 千円削減	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 826 時間短縮 トータルコスト 1,996 千円削減	業務時間 1,087 時間短縮 トータルコスト 2,665 千円削減			30%未満 その他

施策3 情報システムの標準化・共通化の推進

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
標準準拠システムに移行した業務の数	20 業務	—	0 業務	0 業務			30%未満 その他
業務プロセスの見直しを完了した業務の数	20 業務	—	0 業務	0 業務			30%未満 その他

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

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
罹災証明書発行システムの導入の進捗状況	導入済	未導入	導入済	導入済			達成済
冗長化した情報システムの数	27	4	4	4			30%未満 その他
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	22 業務	2 業務	2 業務	2 業務			30%未満 その他
情報セキュリティ実施手順の遵守率	100%	96.7%	—	97.6%			30%未満 その他
e ラーニングの受講率	70%	13.9%	14%	22.2%			30%未満 その他

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

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
中心街歩行者の通行量	41,000 人	37,158 人	38,917 人	32,502 人			30%未満 その他
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：おおむ ね満足以上と回答した人の割合	70%	—	—	—			30%未満 その他
バス利用者数	8,100,000 人	7,419,238 人	7,120,158 人	7,223,122 人			30%未満 その他
宿泊者数	86.4 万人	65.4 万人	75.2 万人	83 万人			30%以上
宿泊者観光消費額	195 億円	138 億円	163 億円	220 億円			達成済
文化芸術施設の SNS フォロワー数	40,000 人	33,365 人	32,737 人	37,986 人			30%以上

施策2 デジタル化による地域経済の活性化

指標	目標値	実績値					KPI 達成度
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
IT 関連企業の従業員数	1,474 人	1,423 人	1,348 人	1,432 人			30%未満 その他
オープンデータ化したデータの件数	30 件	24 件	24 件	24 件			30%未満 その他
オープンデータへのアクセス件数	7,000 件	4,849 件	3,778 件	2,668 件			30%未満 その他

八戸市窓口業務改革プロジェクト について

1. 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 八戸市提案事業
2. 各取組の概要(書かない・待たない・来ない窓口、オムニチャネル化)
3. バックヤード業務の効率化に向けたデータの収集・分析
4. 窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

1. 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 八戸市提案事業

事業名	八戸市窓口業務改革プロジェクト
事業概要	• 書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入 • 市役所における申請手続の約40%をデジタル化 • 各サービスセンター・事務所（計11カ所）にも本庁と同様のサービスを導入 • 年間約16,600時間・30,000千円のコスト削減 • システム操作ログを活用したデータ分析とその見える化 • 窓口業務改革の検討とバックヤード業務の効率化・集約化 • 八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画を策定 • 業務効率化と市民の利便性の向上を包括的に推進
事業費	99,824千円（財源は国委託金 補助率100%）



八戸市の提案事業は、住民利便性と業務効率化の双方を実現する汎用性の高い取組であり、本モデル事業の要件である、Ⅰ住民との接点の多様化・充実化、Ⅱデータの収集・分析、Ⅲ分析結果に基づく業務改善や庁舎空間のあり方の再整理について**フルセットで対応するもの**。

1. 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 八戸市提案事業

1. 書かない・待たない・来ない窓口サービス

- ・ **ライフイベント系申請手続**（転入・転出・転居・出生・おくやみなど）、**証明書発行系申請手続**（住民票、戸籍、印鑑登録など）のあわせて約230,000件についてデジタル化を図り、書かない・待たない・来ない窓口サービスを導入する。
- ・ **各サービスセンター・事務所（計11カ所）**にも本庁と同様のサービスを導入。

2. 庁内の業務効率化

- ・ システム操作ログを活用したデータ分析とその見える化を実現し、**窓口業務改革の検討とバックヤード業務の効率化・集約化**を推進する。
- ・ 定量的なデータだけではなく、実際に職員が感じている役立ち度や業務負荷の度合い等、定性的なデータも分析し、必要に応じたRPAの導入、ボトルネックの解消、人材配置の適正化等の運用改善に活用する。

3. 庁舎レイアウト最適化

- ・ 本プロジェクトによる窓口業務改革の推進に伴い、**八戸市庁舎レイアウト最適化基本計画**を策定する。
- ・ 基本計画の策定にあたっては、本庁舎本館1階窓口スペースの全面改修に向けた基本設計も含み、外部有識者や市民で構成される検討委員会を設置するほか、パブリックコメントを実施し、市民の意見を広く聴取しながら、市民満足度の高い窓口スペースを構築する。
- ・ 令和7年度以降の本庁舎本館1階の全面改修に向け、実施設計・工事の検討を行う。

Before



After (イメージ)



2. 各取組の概要

書かない窓口 / 直接来庁

市民が本庁舎へ来庁し、書かない窓口を利用

記載台または窓口

窓口

① 手続きガイダンスに沿ってタブレットに入力

「はい」「いいえ」の簡単な質問に順番に回答



窓口職員または補助係がサポート

- 簡単な質問で必要な手続きがすぐわかる
- 職員のスキルによらず、同じ案内が可能

② 申請書作成

マイナンバーカード読取またはカメラOCR機能で申請書を自動作成



- マイナンバーカード・運転免許証等から自動転記
- 身分証明書がない場合は、直接入力（※）

③ 確認・署名・申請完了

タブレットへ署名
申請内容確認



- 署名は複数申請でも1回のみ！

④ QRコード付手続き一覧の発行

QRコード付手続き一覧を発行
⇒次の窓口はQRコード読取のみで自動転記



- 一度書いた内容はQRコードで引き継ぐので、同じことは二度書かせない

次の窓口へ（窓口リレー方式）

※基本的に窓口では写真付き身分証明書等による本人確認が必要なため、実際にこのようなケースは申請受付できないことが想定される

- 起点窓口でQRコード付手続き一覧を発行。来庁者に持たせる
- 2番目以降の窓口（証明書系、国保、福祉系）についてはQRコード付手続き一覧の読取、不足分の追記、確認が基本動作となる
- 窓口リレー方式…完全なワンストップ窓口ではないが、QRコード付き手続き一覧を持参させ、他の窓口で同じ内容を書かせないようにする。窓口記載時間の短縮、庁内の業務効率化に寄与するものと考えられる

バックヤード業務

- 操作ログ分析用のデータ取込
- 必要に応じて他の基幹系システムに自動転記（RPA）

2. 各取組の概要

書かない窓口 / セルフ端末

市民が来庁し、書かない窓口・セルフ端末を利用する場合

記載台

① 手続きガイダンスに沿ってタブレットに入力

「はい」「いいえ」の簡単な質問に順番に回答



- 簡単な質問で必要な手続きがすぐにわかる
- 補助係がサポート

② 申請書作成

マイナンバーカード読取またはカメラOCR機能で申請書を自動作成



- マイナンバーカード・運転免許証等から自動転記
- 直接入力も可能

③ QRコード印刷 (レシート)

申請書入力完了したらレシートプリンタでQRコードを印刷



- レシートを持参し申請窓口へ

窓口

④ 確認・署名・申請完了

タブレットへ署名
申請内容確認



- 署名は複数申請でも1回のみ！

次の窓口へ

- セルフ端末の操作については、基本的に本館 1 階にいる補助係（2～3名）のサポートを想定
- ライフイベント系手続きの場合は複数課での申請が想定されることから、セルフ端末を利用した申請は証明書発行系業務を主に想定している

バックヤード業務

- 操作ログ分析用のデータ取込
- 必要に応じて他の基幹系システムに自動転記（RPA）

2. 各取組の概要

待たない窓口 / 事前申請

手続きの一部を自宅で行い、その後来庁するケース

自宅など

① 八戸市HPまたはLINEから 事前申請ページにアクセス



- webページより申請可能だが、公的個人認証（マイナンバーカード読取）を使用する際はアプリのダウンロードが必要

② 手続きガイダンスに 沿って入力



- 申請者の基本情報や必須項目を入力
- メールアドレスの認証もあり

③ QRコードを送信



- 書かない窓口①と同様のQRコード付手続き一覧が記載されたメールを送信

窓口

④ 確認・署名・申請完了

窓口でQRコードを読み取ることで申請書が復元される



- QRコードは持参したスマートフォンから読取（印刷不要）
- 職員が確認・補記することで手続きが完了。

以降、書かない窓口と同様

- 事前申請により、自宅から迷わせない案内が可能
- 事前申請による市民の庁内滞在時間の短縮、業務時間の削減が図られる
- 利用者が入力した際の操作ログデータも得られるため、申請に係る時間等の分析も可能となっている

2. 各取組の概要

待たない窓口 / 来庁予約

来庁予約による窓口受付

自宅など

① 八戸市HPまたはLINEから 来庁予約ページにアクセス



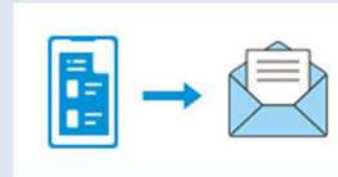
- 予約登録だけでなくキャンセルも可能

② 手続きを選択・ 来庁日時を入力



- 手続き（担当窓口）を選択
- カレンダーに入力。空き状況も一目でわかる

③ 予約情報をメールで 送信



- 申請者と予約者が異なる場合でも対応可能

窓口

④ 来庁～申請手続き

待ち時間なくスムーズな手続き



- 事前申請と併用することでさらなる効率化が可能

以降、書かない窓口と同様

- 事前申請の最後に来庁予約を組み込むことでさらなる市民の利便性向上と在庁時間の短縮につながる
- 利用者が決まった時間に来庁するため、職員は事前の準備が行えるため、業務効率化につながる
- また、データを分析することで窓口の集中的な混雑を緩和やよりニーズの高い時間帯に人員をシフトする等の対応が可能

2. 各取組の概要

来ない窓口 / オンライン申請

来庁不要。全てオンラインで完結する手続き

自宅など

① 八戸市HPまたはLINEから 来庁予約ページにアクセス



- 予約登録だけでなくキャンセルも可能

② 手続きの選択



- 適切な申請方法をシステムで判別
- 来庁が必要な場合は来庁を案内

③ 本人確認



- スマートフォンにマイナンバーカードをかざして情報を読み取り（アプリのダウンロードが必要）

④ 申請書入力



- マイナンバーカード読み取りでほぼ自動転記
- 添付書類（写真など）の追加も可能

⑤ 郵送料・手数料の 支払い



- キャッシュレス決済のみ対応

特記事項（BPRへの寄与）

- 来庁不要であるため、在庁時間がそもそも発生しない。また、市民と直接的なやりとりが発生しないことから、業務時間の大幅な削減につながる
- 証明書発行系の業務については、まとめてバッチ処理することも可能
- 現行のぴったりサービスと統合して運用を検討

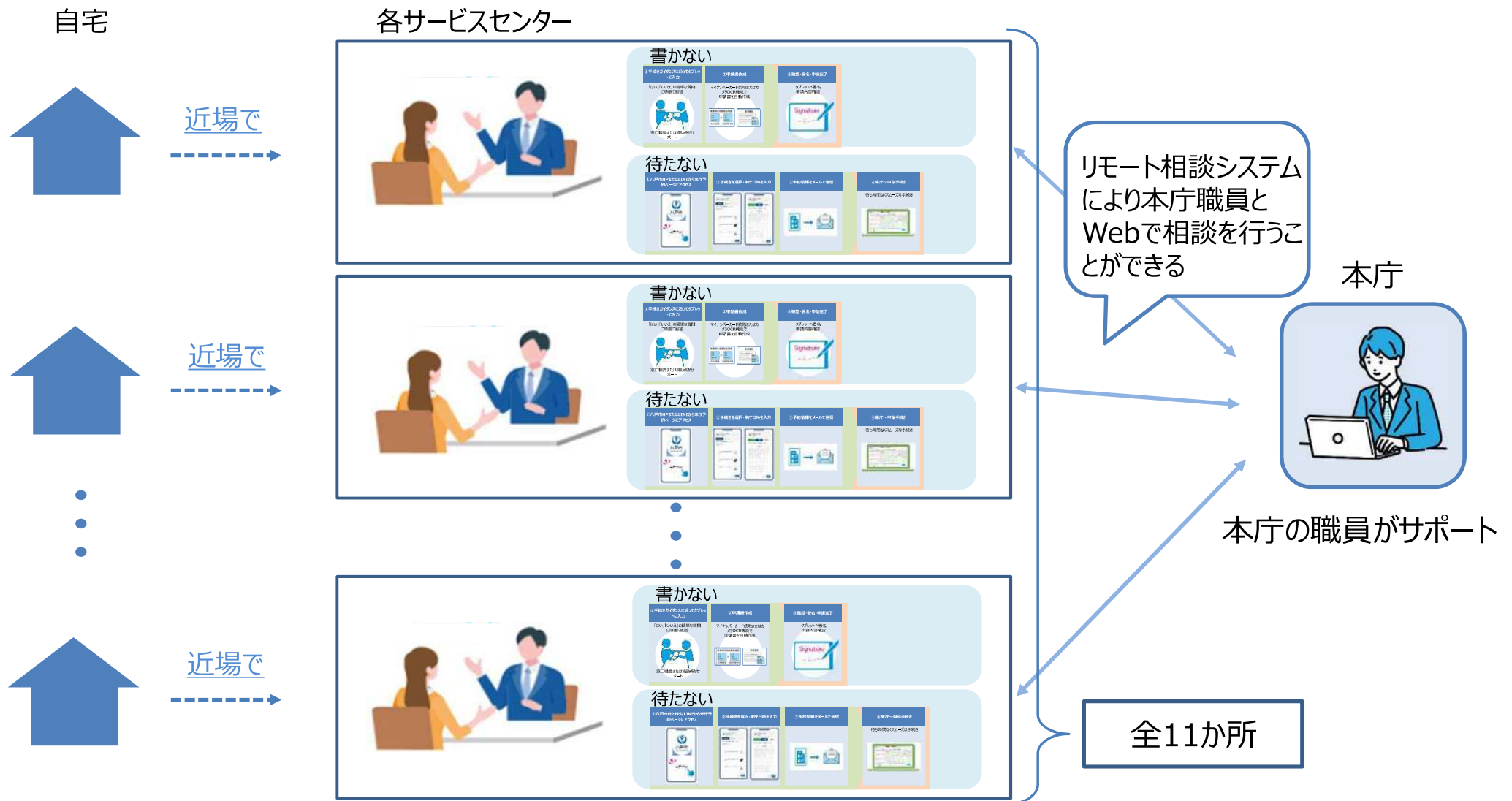
⑥ 申請完了通知・ 証明書等発送

- 証明書等を郵送
- 申請完了通知

2. 各取組の概要

オムニチャネル化

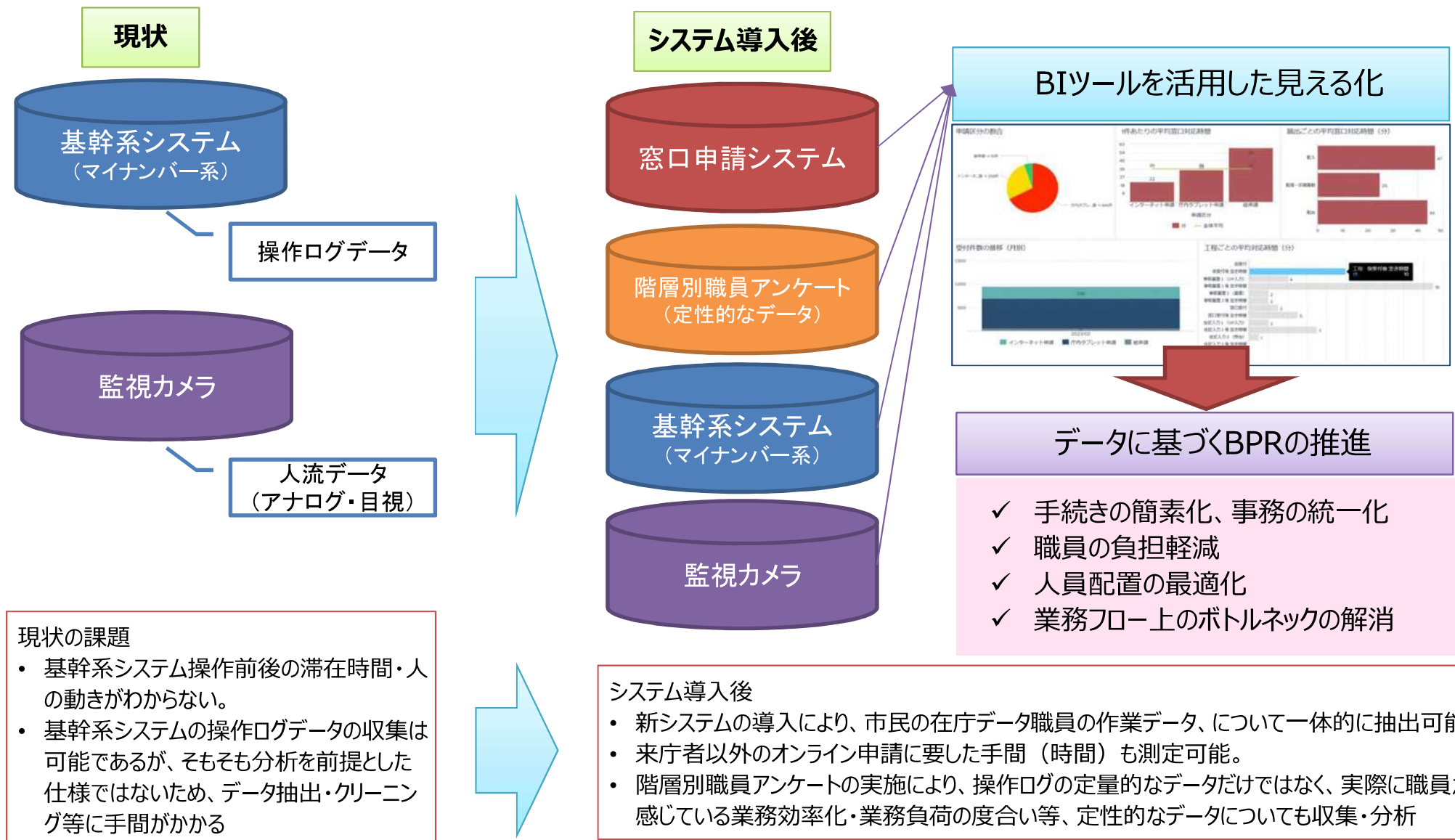
各サービスセンター・南郷事務所（計11か所）に同様のサービス（書かない・待たない・来ない窓口サービス）を導入
リモート相談システム（Web会議システムを活用した遠隔業務サポート）



3. バックヤード業務の効率化に向けたデータの収集・分析

職員の負担軽減・人員配置の最適化・バックヤード業務の効率化に向けたデータの収集・分析

現状の課題とシステム導入後



4. 庁内体制の整備～窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

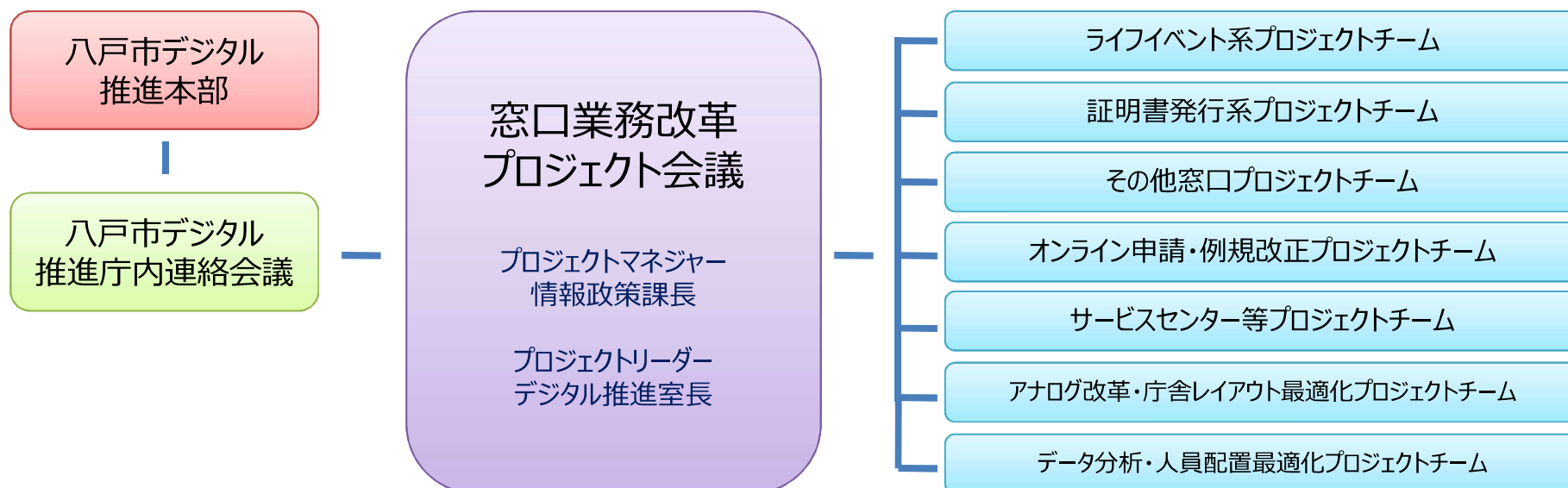
庁内体制の整備～窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

窓口業務改革プロジェクト会議を新設（旧窓口業務改革ワーキンググループ会議（GL・担当）、若手デジタルイノベーションチーム等で組織）

↓

下部組織として業務毎のプロジェクトチームを編成（各課担当で構成、全7PT、17課、66名）

- A) ライフイベント系プロジェクトチーム
- B) 証明書発行系プロジェクトチーム
- C) その他窓口プロジェクトチーム
- D) オンライン申請・例規改正プロジェクトチーム
- E) サービスセンター等プロジェクトチーム
- F) アナログ改革・庁舎レイアウト最適化プロジェクトチーム
- G) データ分析・人員配置最適化プロジェクトチーム



- ・ 既存の八戸市デジタル推進本部（本部長を市長、部長級職員）、庁内連絡会議（課長級職員）の下部組織として、新たに窓口業務改革プロジェクト会議を設置
- ・ 情報政策課長をプロジェクトマネジャー、デジタル推進室長をプロジェクトリーダーとして、プロジェクトチーム毎に、情報政策課担当職員を2名以上配置
- ・ 若手デジタルイノベーションチーム等を各PTに2名程度配置
- ・ 各担当課から希望者を募集。会議運営、庶務は情報政策課で行う。