

八尾市DX推進プラン

～市民も職員もみんなが豊かになるDXをめざして～

2026年3月

はじめに

本市では、これまで「八尾市官民データ活用推進計画」や総務省策定の「自治体DX推進計画」をはじめ、新型コロナウイルス感染症への対応を通じてICT技術を取り入れる体制を整え、市役所業務のデジタル化やデータの利活用などを推進してまいりました。

急速に発展するデジタル社会において、市民一人ひとりの暮らしをより豊かにし、持続可能な行政運営を実現するためには、行政のデジタルトランスフォーメーション＝「DX」をより一層加速させることが必要不可欠となっています。

DXの推進は単なる業務のデジタル化にとどまらず、行政のあり方そのものを見直し、窓口手続きの簡素化やワンストップ化などを行うことで、誰でも使いやすく・わかりやすいサービスを生み出し、提供することを目的としています。つまり、DXを推進することにより、市民サービスの向上を図るとともに、職員の業務負担を軽減し、職員でなければできないコア業務に専念するための環境を整えることができるようになります。

そして、多様化する市民ニーズへの対応、人口減少や労働力の不足、行政サービスの維持や充実、また、法改正や制度変更等に伴う対応など、本市が直面するさまざまな課題に対しても、DXを推進することで、限られた資源の中でも、行政運営の効率化による迅速な対応や職員の満足度が向上します。そして、市民一人ひとりのニーズに対し、きめ細かな行政サービスの提供が可能になるといった、柔軟かつ効果的な解決策を導き出すという好循環につながると考えております。

そのため、「市民サービスのDX」と「職員業務のDX」を両輪として、市民がより身近で便利さを実感し、職員も働きがいを持てるよう、市全体でDXの体制を整えながら推進していくための道しるべとして、「八尾市DX推進プラン」を策定することで、「市民も職員もみんなが豊かになるDX」をスローガンとしたDXを推し進めてまいります。



市民×DX×職員
=みんなが
豊かになるDX

八尾市DX推進プランの概要

本プランの概要は、次のとおりです。

①趣旨・目的

本プランは、DXのさらなる推進により市民の利便性の向上・行政運営の効率化を、本市が一丸となって推進することを目的とします。

今後は、本プランに基づき、市民サービスの向上や課題解決、業務の効率化による職員の業務負担の軽減等を進めていきます。

※本プランは、官民データ活用推進基本法に規定する官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画も兼ねます。

②計画期間

本プランの計画期間は、令和8年(2026年)4月から令和11年(2029年)3月までの3年間としますが、総務省における「自治体DX推進計画」の改定や社会情勢、国等の動向、ICT技術のさらなる革新といったさまざまな状況の変化に応じて、適宜、プランの内容等を見直すこととします。

プランの
目的って？

計画期間は
いつまで？



③沿革

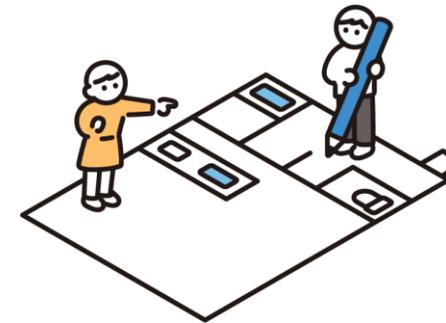
平成28年(2016年)12月
官民データ活用推進基本法の施行
令和2年(2020年)3月
八尾市官民データ活用推進計画の策定
令和2年(2020年)12月
自治体DX推進計画(総務省)の策定
令和3年(2021年)9月
デジタル社会形成基本法の施行
令和5年(2023年)10月
新やお改革プラン2.0実行計画の策定※1
令和6年(2024年)3月
八尾市人材育成基本方針 第5版の策定※2
令和8年(2026年)3月
「八尾市DX推進プラン」を策定

※1 6つの具体的な取り組み内容を掲げ、そのうちのひとつとして、“行政DXの推進”を掲げています。

※2 DXの推進に向け実践できる「DX人材」の育成の取り組みを方針として掲げています。

八尾市DX推進プランの位置付け

国や本市における関連する計画や方針と、本プランとの関係性を整理しました。



国の考え方



八尾市における考え方

【総務省】
自治体DX
推進計画

【デジタル庁】
デジタル社会の
実現に向けた
重点計画

【内閣官房】
デジタル
田園都市
国家構想

つながり、かがやき、しあわせつづく、成長都市 八尾

連携

第6次総合計画『八尾新時代しあわせ成長プラン』



八尾市DX推進プラン

～市民も職員もみんなが豊かになるDXをめざして～

2026年3月

八尾市DX推進プラン

個別計画

行財政改革

人材育成

連携

八尾市DX推進プランのスローガン

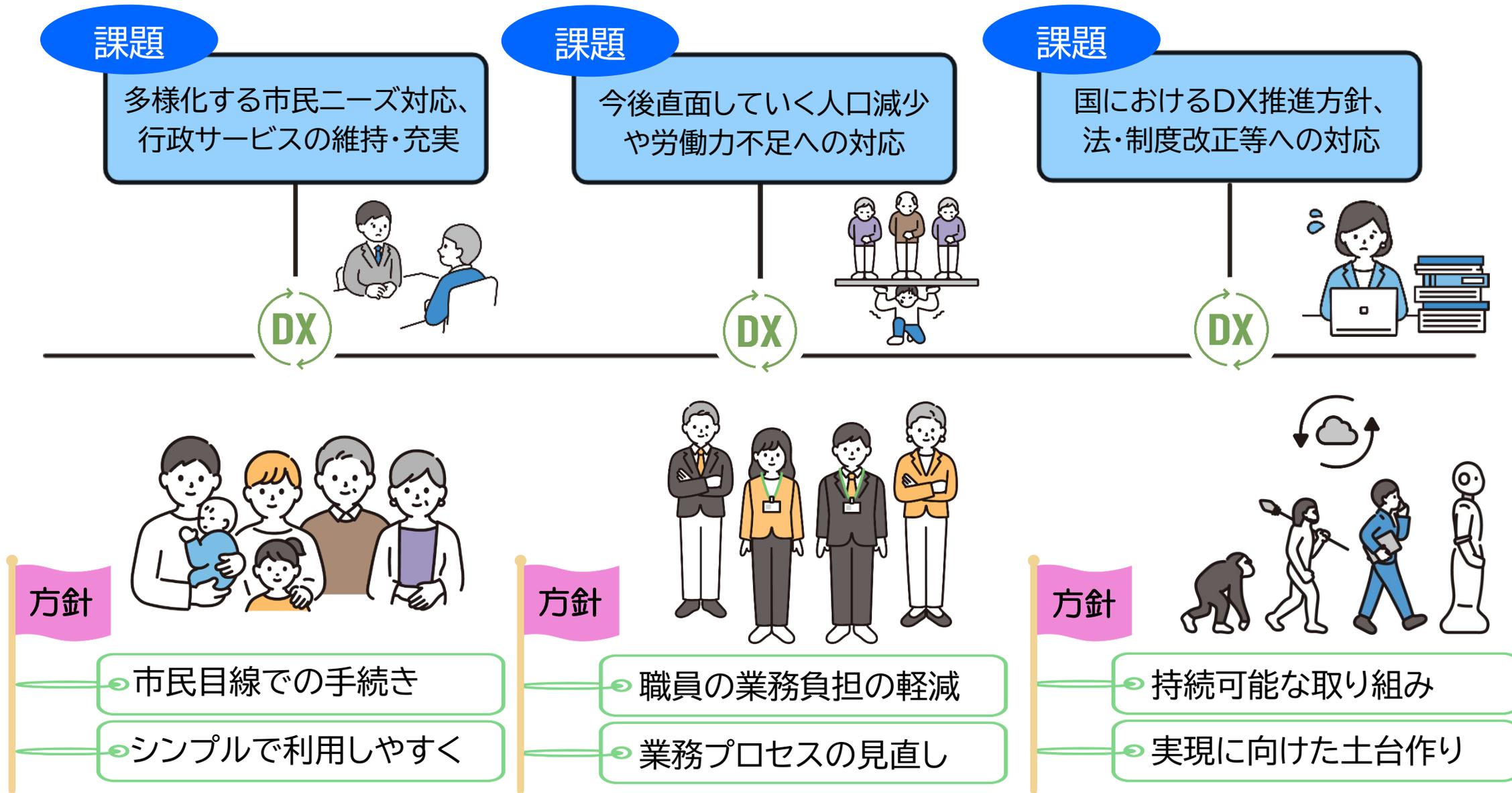
しみんもしょくいんもみんながゆたかになるでいーえつくす

「市民×DX×職員＝みんなが豊かになるDX」を本プランのスローガンとし、さまざまなDXに向けた取り組みを推進していきます。



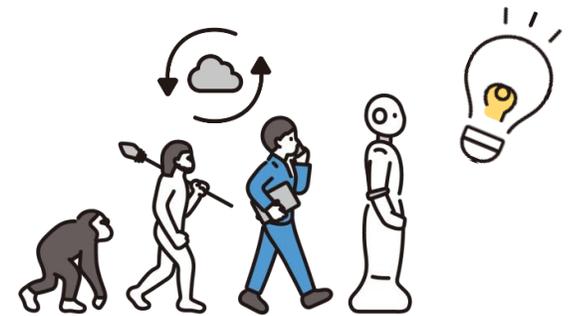
課題解決に向けた考え方

プラン策定時における社会的な課題と、解決に向けた方針は次のとおりです。



課題解決に向けた考え方

先ほどの6つの方針に沿ったDXの推進するため、その考え方などを整理しました。



【市民目線での手続き】

- ・誰一人取り残さない配慮
デジタルに不慣れな人や高齢者・外国籍の方も含め、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、様々な利用手法の提供を行う。
- ・安全で安心なデジタルサービスの実現
個人情報保護やセキュリティ対策を徹底し、安心して使えるデジタルサービスを提供する。



【職員の業務負担の軽減】

- ・事務作業の集約化や効率化
ノーコードツール等を導入し、集計やデータ入力などの定型業務を効率化する。
- ・AI等による人的対応の自動化
市民等からの定型問い合わせの処理にあたって、AI等が一次対応を行うことで、より迅速かつ効率的な対応を実現する。

【持続可能な取り組み】

- ・継続的な改善(PDCA)の実践
定期的に業務の見直しや効果検証を行い、現場の声も反映しながら改善を続ける。
- ・DXによる職員の働き方改革の推進
テレワークやICT技術を活用した業務の見直しを行い、職員がゆとりや余裕を持って持続的に業務できるより良い環境を構築する。



【シンプルで利用しやすく】

- ・身近なツールの利活用
スマートフォンやタブレット等のデバイスを活用し、簡単に利用できるようなサービスデザインを行う。
- ・直感的で分かりやすい手続き案内
「書かない窓口」等を導入し、書く手間を減らしたスムーズな手続きが行える環境を構築する。



【業務プロセスの見直し】

- ・非効率な業務の抜本的な刷新
システムが技術的に限界を迎えたものは、思い切って新たな仕組み等に作り替える。
- ・アナログや慣習的手法の見直し
手作業や人的労力に依存しているアナログな業務をデジタル化するとともに、業務過程で不要な手順や重複作業を減らす。

【実現に向けた土台作り】

- ・業務プロセスの標準化やシステム化
業務手順やルールを統一化・システム化し、誰でも同じような水準で業務を遂行できる。
- ・推進体制の整備と人材育成
DX推進の牽引役となるリーダーやリーダーをはじめとするDX人材の育成や、本市が一丸となって取り組むための体制を充実する。



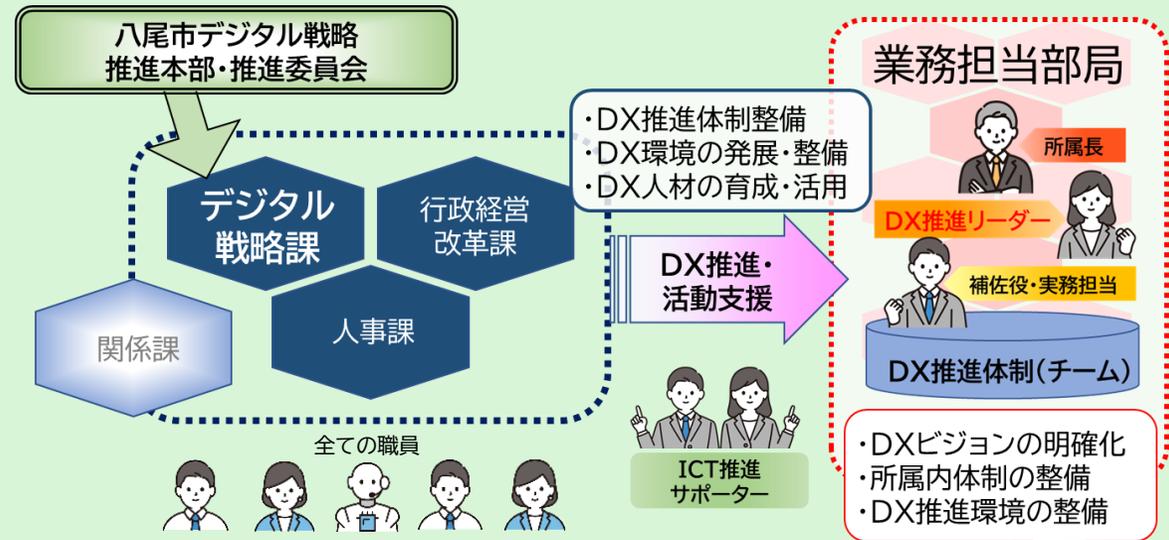
DXを推進するための整備・基盤強化

本市のDXの推進体制として、本部長に市長、CIOに副市長とした八尾市デジタル戦略推進本部・推進委員会を中心として、専門委員など外部からの支援も受けながら、DXを加速していきます。

また、DXは業務担当部局においてそれぞれが自分事として捉える意識改革と、チームで取り組む組織風土の改革が必須であることから、所属長等への働きかけの他、牽引役であるDX人材の育成や活動支援を行うとともに、活動を支えていくための体制構築に取り組めます。

併せて、DXの基盤を整えていくため、セキュリティ対策やデータ基盤の整備等、さまざまなICT技術等について研究を進めていくなから、スローガンの実現をめざして積極的に取り組んでまいります。

本市におけるDX推進体制



最後に

DXは、市民サービスの向上、業務の効率化やより良い業務環境の実現のための効果的な手段です。そして、DXを推進していくことで、市民はさまざまな行政サービスへのアクセスが容易になり、場所や時間を気にせずスマートフォン等でいつでも手続きが行えるようになります。さらに職員も多くの問い合わせに、よりの確かつスムーズに応えられるようになり、DXによって本市に対する市民満足度が上昇し、行政への信頼性が向上していくと考えます。その結果、DXのめざすべきところである「**望まれる社会**」の実現につながっていき、**八尾市に関わるすべての人に光が当たる**ことを実現できるものと考えております。そのためにも、DXを積極的に推進していき、より良い市民サービスの提供を、これからも継続していくことに努めてまいります。



付録【本文中における専門的な用語解説】

【AI (エーアイ)】

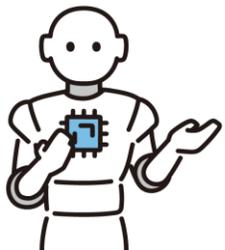
Artificial Intelligence(人工知能)の略で、人間の知的作業をコンピュータが模倣して実現するための技術のこと。ChatGPTなどの対話型生成AIが有名。

【DX人材】

DXを推進できるポジションとして、専門的な知識を有するのではなく、デジタル技術等を活用して業務改革を牽引できる人材(DX推進リーダー等)のこと。

【書かない窓口】

デジタル技術により、マイナンバーカード等から本人の情報を読み取り、申請書等への本人の氏名や住所等の記入を不要にできる行政サービスのこと。



【デジタル田園都市】

国における取り組みの名称であり、ICTを活用して地方の生活や産業を活性化し、都市と田園(地方)の融合をめざす持続可能な地域づくり(取り組み)のこと。

【CIO (シーアイオー)】

Chief Information Officerの略で、組織の情報技術戦略を統括し、ICTによる経営課題の解決を推進する最高情報化責任者のこと。

【ICT (アイシーティー)】

Information and Communication Technologyの略で、コンピュータやネットワークといった情報の収集・伝達・活用技術のこと。

【コア業務】

業務や組織の中核をなす主要な業務のことで、コアとは「核・中心」を意味し、組織の価値創出に直結するような業務のこと。(※対義語にノンコア業務)

【DX (ディーエックス)】

Digital Transformationの略で、主にデジタルツールやICTを活用して、組織や業務の仕組みを根本的に革新・改革すること。(※Transは「X」と省略表記)

【PDCA (ピーディーシーイー)】

計画(Plan)実行(Do)評価(Check)改善(Act)の頭文字を取った総称のことで、この4段階を繰り返して業務や課題を継続的に改善する手法のこと。

【テレワーク】

遠隔(Tele)・働く(Work)を組み合わせた造語で、ICTを活用して自宅や外出先といった普段の職場とは異なる場所で仕事をする事。



【ノーコードツール】

プログラミング不要で専門的知識がなくても直感的に業務アプリやシステムを作成できるとされる開発支援のソフトウェアのこと。



八尾市DX推進プラン

～市民も職員もみんなが豊かになるDXをめざして～

令和8年（2026年）3月発行

発行者 八尾市 政策企画部 デジタル戦略課

〒581-0003 大阪府八尾市本町一丁目1番1号

TEL 072-924-9860/FAX 072-924-8860

Mail jyouhou@city.yao.osaka.jp

WEB <https://www.city.yao.osaka.jp/>

刊行物番号：R7-206

