

(案)

デジタル・トランスフォーメーション

DXで変わる

八幡浜



Contents もくじ

#01 策定の背景と目的

#01-1 策定の背景と目的	3
----------------	---

#02 総論編

#02-1 人口・都市構造	5
#02-2 全体方針	6
#02-3 推進体制等	10
#02-4 ロードマップ	11

#03 現状と課題

#03-1 行政	13
#03-2 市民	16
#03-3 産業	19

#04 戦略編

#04-1 行政のDX	22
#04-2 市民のDX	34
#04-3 産業のDX	44
#04-4 BPR（業務改善）の推進	50
用語解説	55

策定の背景 と目的

01

策定の背景と目的

近年、私たちの暮らす日本は、人口減少という危機に直面しています。2021年（令和3年）の出生数は、1899年（明治32年）の調査開始以来最少の81万1,622人であり、6年連続で過去最少を更新しました。国立社会保障・人口問題研究所の推計より5年早く81万人台前半に突入し、少子化の加速が鮮明になりました。1人あたりの社会的な役割、負担も増加することが予想され、社会の将来に対する不安は年々高まっています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大をはじめとする様々な社会情勢の変化や市民のライフスタイルの多様化、AI技術等の発展により、社会に対する将来予測は、ますます難しい時代に入りました。

このように、様々な社会課題がある中で、行政の役割も複雑・多岐に渡るようになり、限られたリソースで市民サービスを提供するためには、デジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進が強く求められるようになりました。

政府においては、「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～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～」を目指し、2020年（令和2年）12月には、「デジタル・ガバメント実行計画」及び「自治体DX推進計画」を、2021年（令和3年）7月には、「自治体DX推進手順書」が公表され、自治体が取り組む施策が提示されました。同年9月には、「デジタル庁」が発足し、同年12月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を発表するなど、デジタル社会の構築に向けた取組を積極的に進めています。

また、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指し、2022年（令和4年）6月に

は、デジタル田園都市国家構想基本方針を閣議決定し、その中で「デジタルは地方の抱える社会課題を解決するための鍵」と示されているとおり、地方におけるデジタルの実装を通じた、東京一極集中の是正や地方の自主的・主体的な取組を推進しています。

愛媛県においては、「デジタルでつなぎ切り拓く、活力と安心感あふれる愛顔のえひめ」の実現を基本理念に掲げ、「県民本位」「市町との協働」「官民共創」という基本方針の下、急激な進化を続けるデジタル技術の積極的な活用を図り、「挑戦・連携・創造」の基本姿勢を堅持しながら、「オール愛媛」の体制で、行政の効率化や県民生活の質の向上、地域経済の活性化等、様々な分野においてDXに取り組むため、「愛媛県デジタル総合戦略」を策定し、2021年（令和3年）3月25日に、愛媛県や県内他市町と共に、「愛媛県・市町DX協働宣言」を行いました。

こうした背景を踏まえ、県の「愛媛県デジタル総合戦略」と整合を図りつつ、八幡浜市総合計画で示されている基本構想「過去に学び 現在を見つめ 共に創ろう 輝く未来」を実現するために、本市が目指すべき姿や、今後実施するデジタル化施策の基本的指針として、「八幡浜市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」（以下「本計画」という。）を策定します。

本市は、デジタル技術も活用して、地域の強みを活かし、新たな価値観を取り入れながら、行政の効率化や市民生活の質の向上、地域経済の活性化など、様々な分野において市民一人ひとりが幸せを実感できる、誰一人取り残されない共生社会の実現を目指し、DXの推進に取り組んでまいります。

総論編

02

人口・都市構造

人口

八幡浜市の総人口は、2020年（令和2年）の国勢調査によると31,987人となっています。また、総人口と年齢3区分別人口について、1990年（平成2年）から2015年（平成27年）までの25年間の増減率を県内他市と比較すると、八幡浜市は、総人口・年少人口・生産年齢人口の減少率が県内11市の中で最も高くなっています。

第2期人口ビジョンでは、合計特殊出生率と純移動率の改善を図り、2045年（令和27年）には21,176人、2060年（令和42年）には19,029人の人口を目指すこととしています。

都市構造

八幡浜市は、愛媛県の西部、日本一細長い佐田岬半島の基部に位置し、北は瀬戸内海、西は宇和海に面しています。総面積は、132.68km²で、東は大洲市、南は西予市、西は伊方町と接しています。

土地利用では、山が海に迫る平地に乏しい地形であるため、平地のほとんどが市街化されており、農地・山地については、水田が極めて少なく、山腹一帯にかんきつ類の果樹園が広がっており、優良ブランドを有するみかん産地として知られています。

また、八幡浜港は、地方港湾(特定地域振興重要港湾)に指定され、四国と九州を結ぶ、四国の西の玄関口としての機能や宇和海を中心とした海の幸に恵まれた天然の良港です。

全体方針

八幡浜市DX推進計画においては、国のビジョンの方針を踏まえつつ、八幡浜市総合計画で示されている基本構想「過去に学び 現在を見つめ 共に創ろう 輝く未来」を継承し、八幡浜市まち・ひと・しごと創生総合戦略の基本目標を大きな方向性として、デジタル技術とデータ活用によって【住民の多様な幸せ】を【実現可能とする社会】の達成を目標に、八幡浜市DX推進計画の基本理念をつぎのように掲げます。

基本理念 Mission

一人ひとりの幸せを実現する

**住民とともに
対話で創る、
デジタル活用で輝く
未来の八幡浜市**

目指す姿

行政のVision

市民本位で「未来志向」な活力ある市役所

- 市の伝統を受け継ぎ、現在の状況を客観的に捉え、常に未来志向で課題解決に取り組む市役所です。
- 市民本位の行政サービスデザイン※1運営により、時間、場所を問わず、市民がストレスなく個人最適化された行政サービスを最適な形で受けられる姿です。
- 職員本位のBPR※2を、職員一人ひとりが主体的に推進することで、いつでもどこでも自分らしく働き、生き生きとした、魅力のある市役所です。

市民のVision

「共に創る」デジタル共生社会

- 健康や福祉、防災、環境、教育等のあらゆる分野で、デジタル技術も活用し、ライフステージが変化してもずっと住み続けたいくなるまちの姿です。
- 市民と行政が対話を通じて官民共創の姿勢で、まちの強みを活かし、地方創生に取り組んでいる姿です。

産業のVision

デジタル変革で「輝く」産業

- あらゆる分野の産業で、これまで育まれてきたまちの強みを活かすとともに、デジタル技術も活用し、新たなサービスの創出や地域経済の活性化が進む輝く未来の姿です。
- オープンデータ※3の活用やデジタルプラットフォーム※4の活用により、地域課題の解決が進む、ひらかれたまちの姿です。

1. サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、ユーザー本位の視点でサービス全体を設計する考え方。
2. Business Process Re-engineeringの略称。業務プロセスを抜本的に見直し、再構築すること。
3. 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、誰もが容易に利用できるような機械判読に適した形式で二次利用可能なルールに基づき公開されたデータのこと。
4. 情報通信技術やデータを活用して第三者にオンラインの様々なサービスや取引を提供するもの。

「住民との対話」から 住民本位のスタートをする

これまでも市長が地域に出向いて直接、地域住民と意見交換を行い、そこで出た意見・要望を市政運営に反映させることを目的に「市長をかこむ会」を行ってきました。毎回多くの地域住民が集まるこの会は、地域と行政を繋ぐうえで最高責任者である市長が地域住民に直面して語りかける極めて重要な役割を果たしてきました。この取組姿勢は、行政と地域住民の相互信頼性を高める礎です。特に住民本位のデジタル活用推進において重要なサービスデザイン思考を行政実務に取り入れて改善するために、住民との「対話」を積極的に進めることを活動指針として、住民の意見を聴取する場づくりを行います。そこで生活課題や利便性向上、政策提案についてフラットに語り合い、八幡浜市の未来づくりを官民一体となって推進する「対話」というプロセスを重視した住民・行政が協働するDXを行っていきます。

開拓精神で 挑戦する

日本においては人口減少と少子高齢化により様々な問題が生じてきました。このまちで今の暮らしを続けるためには、担い手の不足が課題となってきます。しかし、そのような状況においても未来の公共サービスを切り拓いていかなければなりません。誰も経験したことがないため、どこにも答えはありません。自ら進んで切り拓いていく、開拓者の精神がいま最も重要なのです。

守りを固めてから、 攻めに出る

とはいえ無防備に突き進むと大きな失敗を招きます。八幡浜市のDXでは、まずはBPRの実施により業務効率化を進め、時間を捻出することで守りを固めます。そこで捻出した時間をDXの実践で鍵となる「対話」や新たな取組に充てて攻めていきます。

庁内の変革に取り組みつつ、 職員のデジタル人材育成を 図る

職員がデジタル変革を経験的に実感することが重要です。「対話」で創る住民DXに実行力を持たせるためにも、庁内のデジタル変革の実践を通じて、知識や経験を蓄積した職員の育成を図ります。

デジタル・バイ・デフォルト ※6を目指す

デジタル・バイ・デフォルトとデータ自動化を主軸に据え、情報基盤の設計から見直しを行います。クラウド※7時代のデジタル活用とデータ連携を行い、効率的な行政運営を目指します。

未来を担う若者たちの 幸せに取り組む

持続可能なまちであるためには、急激に減少している若者世代を繋ぎ止める必要があります。また「近き者説(よろこ)び遠き者来たる」※5と孔子の言葉にあるように、いま八幡浜市で暮らしている市民が喜ぶような施策を行うことが重要です。18歳～30歳の若者の減少率が著しい、いびつな人口ピラミッド構造に対して、若者・子育て世代が暮らしやすいまちづくりをDXにおける優先課題として進めていきます。

5. 孔子が君主葉公に政治の要諦を問われ「近臣が悦(よろこ)んで仕えるような政治を行えば、その名声を聞いて遠くから人材が集まり、国の力になる。」と答えた。

6. 一貫したデジタル化でサービスをより効率的にすることで、人々の時間と労力ならびに支出を節約する指針。

7. 従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバ等）を、インターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。

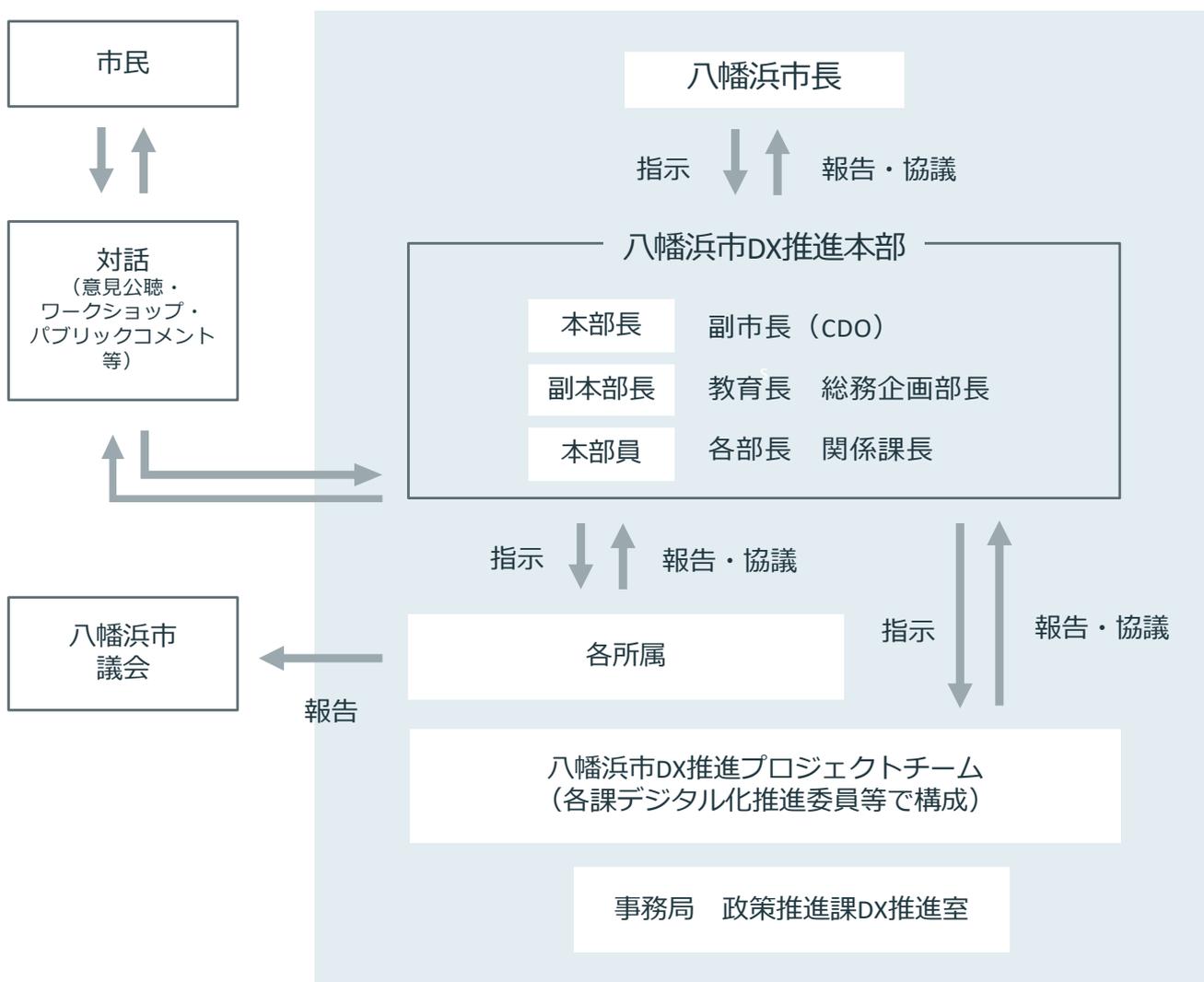
推進体制等

位置づけ

本計画は、第2次八幡浜市総合計画の基本理念・将来像の実現をデジタル技術で支援する戦略・戦術です。なお本計画は、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ものとしします。

推進体制

DXを全庁・横断的かつ戦略的に推進していくために、副市長を本部長とする「八幡浜市DX推進本部」を設置し、本計画の進捗を管理するとともに、その他DXに関する意思決定を迅速に行います。また、八幡浜市DX推進本部による改革をサポートする「デジタル化推進委員」を各課で選任し、プロジェクトチームとして、全庁でDX推進機運を醸成します。選任されたデジタル化推進委員は業務改革・DX推進を兼任する役割を担います。



ロードマップ（短期・中期・長期の段階的な工程）

1) 計画期間

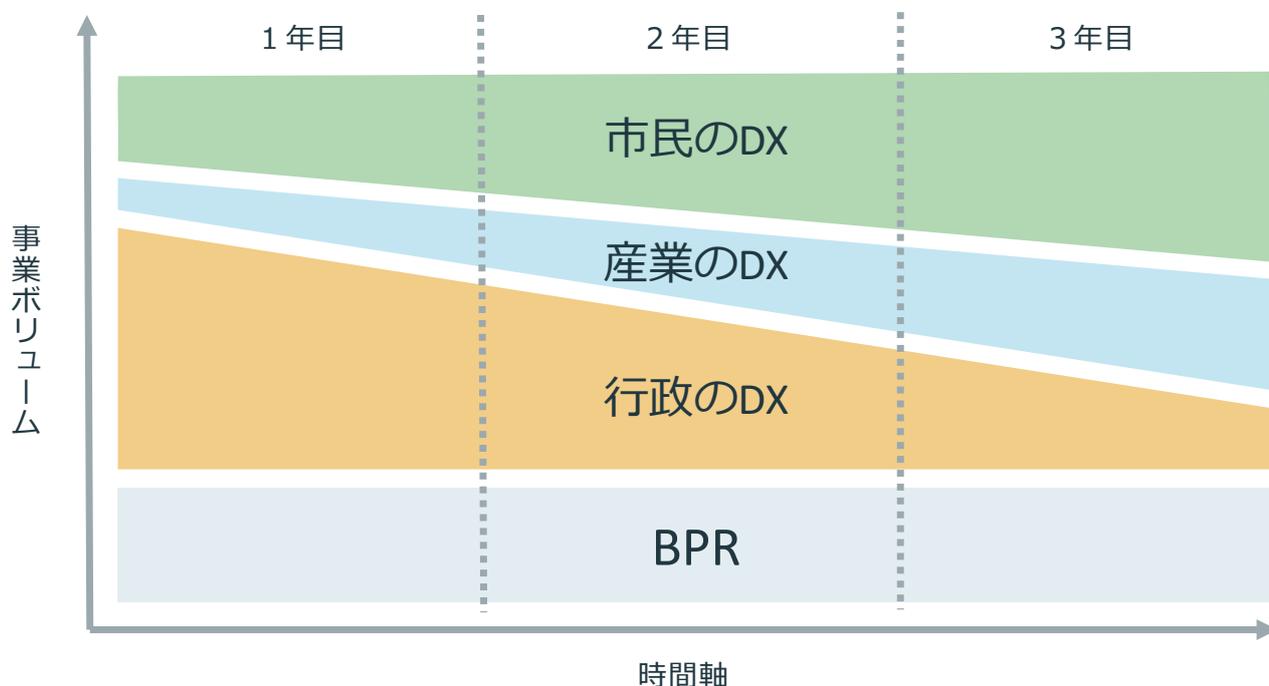
2023年度～2025年度（令和5年度～令和7年度）の3年間

2) 推進方法

2023年度（令和5年度）以降はPDCAサイクル^{※8}を通じて1年ごとに進捗状況を検証するとともに、国の動向や社会経済情勢の変化、技術の進展等を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行います。

なお、個別戦術においては、迅速な判断を伴うOODAループ^{※9}も取り入れながら、変化に即応した推進に努めます。

初期段階では、BPRによる業務効率化を推進するためにデジタルも活用して行政内部のDXを重点的に推進します。行政内部での変化を起こす実感を職員に持たせることが主目的です。デジタル活用に対する知見の蓄積、ITスキルアップを図りつつ、情報セキュリティの向上、業務継続性の向上とデータ整理・集約、情報インフラの更新を行っていきます。



8. 計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Act)のプロセスを循環させ、目標の達成や業務改善を行うマネジメント手法。

9. 観察(Observe)、状況判断(Orient)、意思決定(Decide)、実行(Act)のプロセスを循環させ、社会情勢の変化に即応し、迅速な意思決定を行っていく手法。

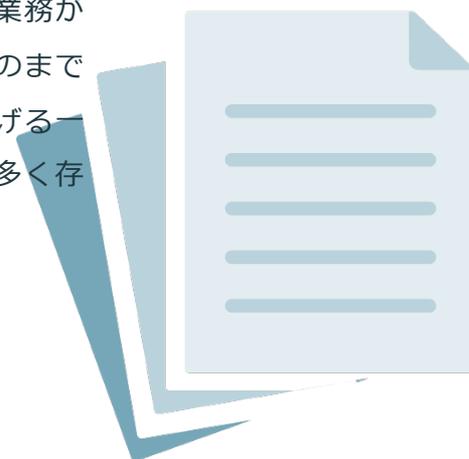
現状と課題

03

行政

紙の利用

新型コロナウイルス感染症に対応した新たな生活様式への情報基盤づくりができていません。行政窓口における住民からの各種申請書の他にも、行政内部事務のさまざまな資料、供覧や決裁まで各所の業務が紙を中心として行われています。そのため、データ化されたものまでも印刷や配布等といった付随作業が生じており、事務効率を下げる一因になっています。また、図面など電子化されていない資料も多く存在しています。



行政サービスのあり方

行政手続においては、一つ一つの手続のたびに重複した添付書類が求められるなど煩雑かつ不便で、制度上利用できるサービスであってもそれを知らないために受給の機会を逃してしまう、などといった負担や不公平が生じています。

一方、行政にとっても、住民それぞれの実情にあったサービスを提供するための前提となる正確な本人特定ができていません。したがって、真に手を差し伸べるべき人に対してセーフティネット^{※10}の提供が万全ではなく、不正行為の防止や監視が必ずしも行き届かない状況にあります。多大なコストと労力をかけて数多くの書類を審査し、結果として人的なミス誘発しやすい作業を繰り返しています。



10. やむを得ない理由で生活が不安定になるような事態に陥ったときに国が生活を保障することで、だれもが安心して暮らせる社会を実現するための仕組み。社会保険、公的扶助、社会福祉、公衆衛生の4つからなる。

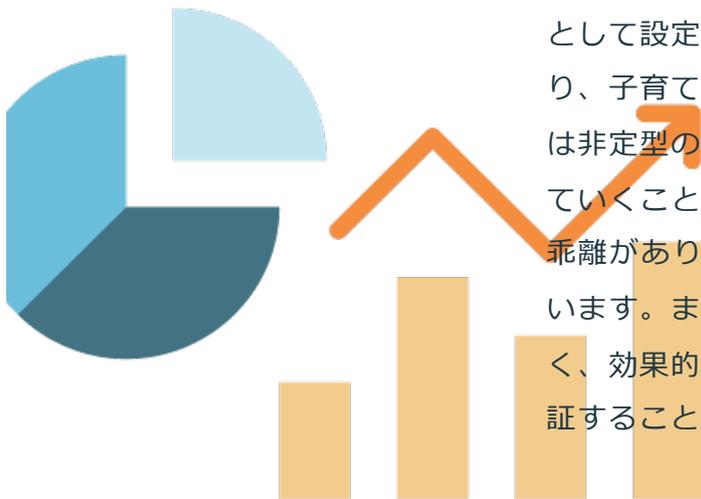
事務の効率

現在は、情報基盤がLGWAN※11に集約されており、インターネットを活用したデジタル技術が利用しにくい状況となっています。そのためリモートワーク※12や臨場現場ではノートパソコン等を通じた情報入手ができず、現場の状況把握のためには電話など限られた手段しか使えません。また、紙で決裁することが背景にあるため追加作業が発生しているなど、事務効率を低下させています。他にもスケジュール調整など業務マニュアルでは可視化しにくいいため、余計な時間がかかる作業も存在しています。



データの利活用

行政の各種計画において政策・事業の目標とする数値がKPI※13として設定されています。しかしながら、地方創生やまちづくり、子育て支援等、住民から期待を寄せられている事業の多くは非定型の事業であり、成果を短期間で評価し、取組を修正していくことが必要となっはいるものの、指標の更新期間との乖離があり、事業の評価・改善に必要なKPI活用を難しくしています。また、市内各種の民間事業活動のデータ集約基盤もなく、効果的な施策を打つための検討や、施策実施をデータで検証することも困難を極めています。



11.Local Government Wide Area Networkの略称。総合行政ネットワーク。地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内LAN）を相互接続する行政専用ネットワークであり、安全確実な電子文書交換、電子メール、情報共有および多様な業務支援システムの共同利用を可能にする電子自治体の基盤。

12.Remote（遠隔）とWork（働く）を組み合わせた造語であり、オフィスから離れた遠隔地で働く勤務形態を指す。

13.Key Performance Indicatorの略称。重要業績評価指標。目標の達成に向けた行動を評価するための指標。

情報セキュリティ

情報漏洩の予防・防止には職員の情報セキュリティ意識を高めることが最も重要です。情報セキュリティの事例を参考としながら、八幡浜市情報セキュリティポリシーに基づいた情報管理体制とリスクの再点検を適宜実施しつつ、職員の意識向上に取り組むことが必要となっています。リスク管理において、情報セキュリティの強度と利便性はトレードオフ^{※14}の関係になるケースもあり、業務上取り扱う機密情報のやり取りにおいては、効率的かつ安全な手段の提供を行えるよう、技術やサービスの向上とともに見直す必要があります。

ITリテラシー^{※15}の向上

特に現在利用している庁内グループウェア^{※16}はLGWANに設置されていることから、インターネットとの間での情報共有やファイル無害化処理などにおいて、業務効率化の支障となっています。また同時に、BCP^{※17}を遵守できるよう、日々更新される業務データも確保される必要があります。当たり前前に安全で便利なシステム環境が求められています。業務効率化を促進するためには、作業の代替手段としてデジタル化もひとつの手段であり、職員全体のITリテラシー向上が求められています。



14.何かを得ると、別の何かを失う、相容れない関係のこと。

15.パソコンやスマートフォンなどの情報機器やインターネットなどを含めた各種の情報技術（Information Technology）を理解し使いこなすスキルのこと。

16.組織のコミュニケーションと共同作業を活性化し、業務効率化を実現するためのソフトウェアのこと。

17.Business Continuity Planの略称。事業継続計画のこと。テロや災害、システム障害などの危機的状況下においても、重要な業務が継続できるようにしておくための方策。

教育の充実

教員の多忙化解消には適切なICTツール^{※18}の活用が欠かせません。保護者と学校側との間で必要な事務連絡等が教員の負担となっています。魅力ある授業の実施のためには、資料や動画などデジタルデバイス^{※19}を活用した環境の整備は欠かせません。しかし、現在利用している大型モニターでは、視差で見えにくい、後方からでは画面が小さいといった課題があります。また、教員にはデジタル教科書や教材を活用するための支援や資料が必要となっています。その他、不登校児童・生徒に対して学習機会を提供することが課題となっています。



福祉と健康づくり

日本の福祉政策は、属性（子ども・障がい者・高齢者・生活困窮者など）やリスク（要介護・虐待・生活困窮など）ごとに制度化されており、8050問題^{※20}やダブルケア^{※21}など人々が持つ様々なニーズへの対応が困難になっています。高齢化率が上昇している八幡浜市においては、サービス提供側の担い手の減少も将来的に予測されており、保健師の確保など支援体制の強化だけでなく、事務作業の効率化も同時に図らなければなりません。

また、病気の際のスムーズで適切な診断のため市立八幡浜総合病院と他の医療機関との診療情報の連携も必要です。健康づくりには自分自身のコンディションを適切に把握すること、日々の適度な運動、食習慣の改善に取り組むことも重要です。



18.Information and Communication Technologyの略称。情報技術(IT)を有効に活用したコミュニケーションを重要視する。情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。

19.パソコン・タブレット・スマートフォンや、それらと接続して使う装置の総称。

20.一般的に80代の親と自立できない事情を抱える50代の子どもを指し、こうした親子が社会的に孤立してしまう問題のこと。

21.子育てと親や親族の介護の時期が重なったため、両方を並行して担わなければならない状態のこと。

子育て支援

保育所では保護者との連絡手段が限られており、欠席の連絡、事務連絡や調査などスムーズな事務手続きができていない状況です。また、子どもへの支援情報についても紙媒体ベースで共有しています。保育士の勤務日程調整、子どもの入園割り当て、毎日の日報作成など保育にかかる事務処理についても負担がかかっており、現場に適したデジタルツール等の導入が望まれています。



防災・減災の取組

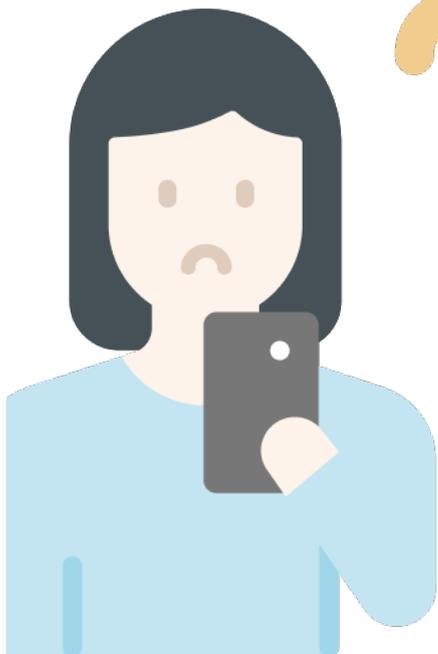
市民が求める情報化の関心分野は、福祉医療・子育てに次いで、防災防犯の情報です。八幡浜市では、災害発生時の市民への情報提供手段として防災無線受信機の設置が進んでいます。

災害時の情報は、行政機関から所管毎にインターネットで情報配信されており、必要な情報入手経路が細分化されています。八幡浜市からのインターネットを通じた情報発信は分かりやすく構成されるようになってきているものの、パソコンやスマートフォンなどを使った情報収集ができない市民もいます。災害時における情報の発信媒体及び内容については、利用者の目線で関心度の高い情報を正確に伝達する必要があります。



行政手続と市民の利便性

マイナンバーカードの交付率は着実に伸びていますが、ほとんどの事務申請の手続が依然として書面によるものとなっています。週二回の窓口延長を実施していますが、平日の日中、仕事や子育て、介護で来庁できない市民にとっては、まだまだ不便な状況です。また、せっかく来庁した市民の方が、別の施設や窓口を案内されることや、住所氏名など同じ内容を何度も書く必要があるなど、市民にとって負担となっています。さらに、市役所を訪問することが負担となっている交通弱者等もいます。



デジタル・デバイド

八幡浜市内のほぼ全域に光ケーブル等を整備し、インフラとして地理的な格差の解消に努めてきました。高齢者向けのスマホ教室の開催などで格差解消に取り組んでいますが、高齢者がインターネットの活用をする割合はまだまだ低い状況です。今後は、マイナンバーカードの普及も進み、行政手続などでもデジタル技術の進展が見込まれる中で、高齢者の利用機会の拡大に向けて、活用能力の向上だけでなく、デジタルデバイスの扱いやすさの向上を図っていく必要があります。

「みかんと魚のまち」の持続

八幡浜市の誇るみかんのブランドは、東京の大田市場の価格相場を決めるプライスリーダーです。今後も日本のトップ品質を保持する柑橘農業を地域で持続するためには、みかん農家の後継者不足、そして収穫時期の労働者確保が課題となっています。

また漁業については、1992年（平成4年）以降、急速にその取扱高が減少し続けてきました。八幡浜市水産物地方卸売市場の取扱高の推移を見ると、1980年（昭和55年）の47,751tに対して2021年（令和3年）で6,382tと大幅に減少しています。その原因としては、水産資源の減少と魚価の低迷による売上高の低下、燃料の高騰などによる経費増大という、両面からの経営圧迫が引き金となり、それに伴って漁業従事者の減少がさらに取扱高の減少に拍車をかけてきたと考えられています。



医療・介護・子育て等の人材不足

大学医局への医師派遣依頼や看護師確保のための修学資金等貸与制度などを行っています。しかしながら、医療従事者の確保は困難な状況です。また、介護や子育て分野においても人材不足が深刻です。どの分野においても、募集をしてもなかなか応募がなく、人材確保が難しい状況です。人口減少に歯止めを掛けるためにも、人材不足への対策が必要です。



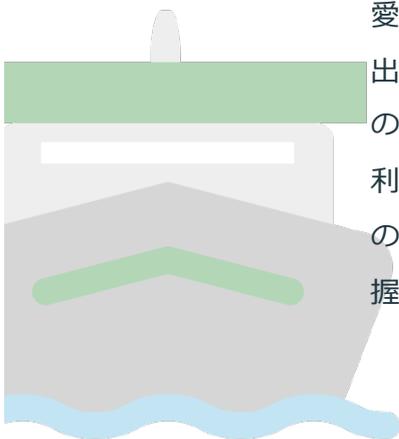
マーケティング

八幡浜市には日本有数のブランド力を持つみかんという地域資源があります。近年では、ふるさと納税が非常に大きな収入源になりました。事業者によってはオンラインの販路への対応が遅れており、潜在的な力があるにも関わらず、うまく対応できていないなど支援を必要としているケースもあります。今後は、地域ブランド力の向上に役立てていくことが重要です。地域産品を遠隔地へ輸送するには、鮮度を保ったまま輸送できる技術の導入も求められます。マーケティングと商品開発支援の双方の向上が必要です。



関係人口の創出

愛媛・大分間を繋ぐフェリー航路の利用客は、かなり大きな人の流れを生み出しています。「道の駅みなとオアシス八幡浜みなっと」についても利用客のさらなる利便性向上に向けて改修を行う予定があります。これに併せて、利用者に合わせたサービスや商品の開発などを進める必要があります。市内の企業活動の収益性向上と関係人口創出に向けても、観光客の行動の実態把握に努めていく必要があります。



戰略編

04

行政のDX

Administration

行政のDXでは、市民にとって身近で頼れる行政の実現を図るため、情報基盤となる端末やネットワーク環境を再構築し、庁内のコミュニケーション及び情報流通を促進させていきます。決裁や情報のペーパーレス化とともに、インターネット上のサービスを活用しやすい環境を整備することで、非効率的なやり取りを改善し、職員の働き方を効率化していきます。その際、可能なところはデジタル・バイ・デフォルトを基本とし、デジタルで一貫して処理ができるようにすることを目指します。ガバメントクラウド※22・自治体クラウド※23への移行も踏まえつつ、データ活用によるEBPM※24の促進や職員の集合知の活用を推進します。また、新たな情報基盤において重要な情報セキュリティ対策やBCP対策にも取り組みます。その他にも、限られた資源・財源でインフラを維持するため、インフラ分野のDXにも取り組みます。

22. 政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス。

23. 地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの。

24. Evidence-Based Policy Makingの略称。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。



手のひら行政

市役所へ行かなくてもスマートフォンなどを使って簡単に行政手続きができる「手のひら行政」の実現を目指します。各種手続きの利便性の向上を目指して取組を進めます。具体的には、各種電子申請の推進、公共施設利用のオンライン予約化、支払い手段の多様化、キャッシュレス化を推進します。



電子申請の推進

行政手続きは窓口や郵送による紙面での申請が多く、市民にとって手間となってきました。マイナンバーカードとマイナポータル※25によるオンライン申請だけでなく、愛媛県との電子申請システムの共同調達により幅広く各種申請のデジタル化を推進し、行政手続きの利便性の向上と庁内事務のデータ連携による効率化を図ります。



施設予約のシステム化

これまで市内にある公共施設の貸館利用については、施設へ直接出向いたり、電話やメールでの問い合わせにより空き状況の確認や予約受付を行ってきました。空き状況がオンライン化されると、利用者自身のスケジュール調整の利便性の向上が図れること、また施設側の負担軽減にも繋がることから、費用対効果を勘案し、施設予約のオンライン化を検討します。



料金収納の キャッシュレス化

行政の各種申請手続きや公共サービス利用などに伴う料金収納について、キャッシュレス化による市民の利便性向上を図ります。まずは2023年度（令和5年度）より市税等のQRコード決済※26を開始します。これ以外の現金納付としている手数料等についてもキャッシュレス決済やコンビニ収納を検討します。

25.政府が運営するオンラインサービス。マイナンバーカードを利用した本人認証により、子育てや介護をはじめとする行政手続きのオンライン申請や行政機関からのお知らせを受け取れる。

26.QRコード決済は、キャッシュレス決済のひとつで、スマートフォンのQRコード決済アプリで支払いを完結できる決済手段のこと。

インフラ分野におけるDX

限られた資源・財源でインフラの整備・維持を行うため、デジタル技術を活用して効率的な業務作業への転換を図ります。またGIS※27位置情報に基づいた地図情報は情報共有と有効活用の手段を検討します。



インフラ分野におけるDX推進計画の策定

限られた資源・財源でインフラの整備・維持を行うためには、デジタル技術を用いた変革が必要であることから、インフラ分野におけるDX推進計画を策定します。これまで目視点検などを必要としていたアナログ規制※28が見直されることに伴い、デジタルツールを活用した臨場立会い、調査や点検、報告等のデジタル化を検討します。



統合型GISの活用

各課が所有する統合型GISのデータを全庁的に活用することで、業務の改善及び市民サービスの向上を図ります。具体的には、基盤となる都市計画図の更新、道路や上下水道など施設インフラの維持管理の効率化、道路相談のデジタル化でタブレット等を用いた現場での調査票作成や新規の案件登録などを検討します。

27. Geographic Information Systemの略称。地理情報システム。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。

28. デジタル技術の活用を阻み、社会全体のデジタル化の妨げとなっている規制について、デジタル時代に相応しい行政、規制・制度に見直す取組のこと。

周辺地域の高齢者対策

～遠くの親戚より、近くの市役所～

市民にとって身近で頼りになる市役所を目指します。高齢化が進む周辺地域の市民や、スマートフォンなどの操作が苦手な人にとっても行政サービスへのアクセスが良くなるように、相談や申請をいつでもどこでも行える、対面とデジタル活用を融合した仕組みづくりを図ります。



窓口のリモート化・ マルチ化、書かない窓口

周辺地域の方が市役所だけでなく最寄りの出張所等で各種相談や申請ができる窓口のリモート化や、ひとつの窓口で色々な相談ができるマルチ窓口等の環境整備に取り組みます。申請手続の記名事項はワンスオンリー化^{※29}やマイナンバーカードの活用などによる「書かない窓口」の実現を目指します。



外国語への対応

日本語に不慣れな外国人への対応について、デジタルツールを活用してスムーズな対応ができるよう環境を整えます。

29.一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。

庁内ペーパーレス化の推進

庁内の書類のペーパーレス化を推進していきます。1年間に400万枚を超える紙の利用を、将来的には4分の1以下に削減することを目標とします。まずはできるだけ速やかに決裁をペーパーレス化し、決裁のために紙に出力する作業を無くすことで、作業ワークフローを効率化します。また、デジタル・バイ・デフォルトのデジタル化によってグリーン・トランスフォーメーション(GX)^{※30}の推進と事務効率化を並行して推進していきます。デジタル化による情報共有が進むことで、職員の働き方もスマート化することができるようになり、外出時などに対応できなかった情報共有も可能になります。



決裁のデジタル化

これまでではデジタルで作成した資料であっても紙による決裁が必要となっていたことで、印刷や書類の持ち運びという作業が発生していました。決裁をデジタル化することで、印刷などの作業を無くして事務作業の効率化を図ります。またこれによってどこにいても提出・受領・承認できるようになる他、縦覧の状況把握や過去の決裁の検索がスムーズに可能になるため、できるだけ速やかに電子決裁を開始できるような環境を整えます。



事務のデジタル・バイ・デフォルト化の推進

ペーパーレス化のひとつとして、様々な事務作業のデジタル・バイ・デフォルト化を図ります。業務効率化を主な目的として、作業時間が大きい事務や内部事務を優先的に見直し、デジタルで一貫した処理を行うよう検討します。ゼロカーボンシティの推進に向けても、紙の消費を減らすことや、業務のスマート化の実現で職員の移動に関わる化石燃料の消費を抑えるなど、環境負荷の軽減に向けた取組を図ります。

30.化石燃料ではなく太陽光発電などのクリーンエネルギーを利用し経済社会システムや産業構造を変革して温室効果ガスの排出削減と産業競争力向上の両立を目指す概念。



紙資料の電子化

書類による報告などは、迅速な情報共有や蓄積されたノウハウを活かすためにも検索性を向上させる必要があるため電子化を推進します。また、業務のワークフローの見直しの際にはノーコード・ローコードツール^{※31}の活用も検討します。



通知のデジタル化

従来は紙で行ってきたさまざまな通知について、アナログ規制見直しに伴い今後はデジタル化できるようになる見通しがあることから、事務の効率化のために将来的にはデジタル化を図ります。



アンケート調査のデジタル化

従来は紙で行ってきた各種のアンケート調査について、集計の自動化やコストの削減が見込めることから、今後はデジタル化を図ります。

31.プログラミングの知識やスキルがなくともWebアプリケーションを開発できるツール。

集合知の活用に向けた コミュニケーションの活性化

タブレットやスマートフォン等を利用して、いつでもどこでも連絡や情報共有ができる仕組みづくりを進めます。具体的には、グループウェアの活用拡大やチャットツール※32を導入し、庁内においても写真や動画で現場の状況が一目で分かるように活用します。また職員間のコミュニケーションの活性化を図り、オンライン・オフラインを問わず、担当部署を横断して援助しあうことができる組織文化の形成を目指します。



チャットツールの活用

タブレットやスマートフォン等を活用し、職員の業務に関わる情報交換を庁内だけでなく庁外で勤務する職員や外部機関、あるいは企業などとの安全なやりとりを可能にするため、インターネットからもアクセス可能なLGWAN環境に対応したチャットツールを導入します。またチャットツールの活用に応じてセキュリティポリシーを見直します。



グループウェアの活用

情報共有基盤としてのグループウェアの役割について、事務の効率化や集合知の基盤としての観点から改めて整理を行い、必要な情報についてはインターネットからのアクセスが可能になるようグループウェアの活用を図ります。



集合知の活用

職員がさまざまな知識やアイデアを持ち寄ってフラットに対話できる職場文化となることを目的として、部局横断的な課題共有と改善に向けてツールを活用して対話機会を増やし、共有された課題についてデータベース化することで改善につなげます。

32.PCやスマートフォンを介してリアルタイムでコミュニケーションをとることができるコミュニケーションツールのこと。

サービスデザイン思考

DXの推進においては、市民や職員など利用者の部分的な利便性だけでなくUX※33を含めたサービス全体を見渡す視点を持つことが重要です。また、継続的な見直しや利用者との対話を常に行うことなど、サービスデザイン思考による業務変革を組織的に実施できるよう取り組みます。



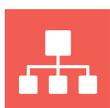
DX人材育成方針

サービスデザイン思考によるDXを推進するにあたり、取組の中心となる人材の育成のためにサービスデザイン思考やデジタルツールに関する研修を行い、将来的な組織変革の柱とします。

33. User eXperience (ユーザーエクスペリエンス) の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。広義には、製品やサービスを通して得られる使いやすさ・感動・印象といった体験すべてのこと。

データ利活用と官民共創

官民共創による地域課題への取組をステークホルダー※34との対話によって推進していきます。エビデンス※35となるデータを基にした行政施策の管理体系化や民間活力の活用によって地域課題の解決に繋がります。



EBPMによる施策管理

行政の各種計画・施策をロジックツリーモデル※36によって誰もが目的や達成状況を確認できるよう体系的に整理し、KPI指標の適正な設定による進捗管理を推進します。そのためにデータ利活用の基盤整備を行います。



オープンデータの活用

官民共創による課題解決をステークホルダーとの対話によって推進していきます。そのためには、市内における各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、オープンデータとして活用することで、色々な場面においてエビデンスに基づく対話を促進し、民間活力を活用した地域課題の解決に繋がります。

34. 企業・行政・NPO等の利害と行動に直接・間接的な利害関係を有する者を指す。利害関係者のこと。

35. エビデンスは、英語の「evidence」がカタカナ語として定着したもので「証拠、根拠、形跡」のこと。

36. 『ロジカルシンキング』と言われる論理的な考えを進める手法に即した課題解決のフレームワークの1つ。問題をツリー状に分解し、その原因や解決策を論理的に探すのに適している。

職員のITリテラシーの向上

DX推進に必要なのは職員のITリテラシーの向上です。マイナンバーカードの普及、ガバメントクラウドや自治体クラウドの利用など、庁内の情報環境も今後大幅に変化していきます。業務効率化や利便性向上を踏まえて今後進める新しい働き方に対応するため、職員のスキルアップを図ります。職員全体には情報セキュリティ意識の向上を求め、IT技術の利用に対する知見の向上を目指します。



情報セキュリティの向上

デジタルデバイス活用のために必要な情報セキュリティの高度化を図ります。職員の情報セキュリティに対する知識向上のための研修や、リモートワークなどに対応する新たな情報基盤に対応するセキュリティポリシーの見直しなどの運用により、利便性を高めつつ安心・安全なシステム環境を構築します。



職員のITリテラシーの向上

DX推進に必要な職員のITリテラシーの向上を推進するために研修機会を設けます。全庁でのデジタル化社会への理解と親和性を向上させるよう、情報化の利点などの基礎的な知識やデータ利活用などの研修を計画的に実施します。その他にも、庁内で利用している各種システムについての理解促進を図り、業務の効率化や高度化を図ります。



インターネットを通じた情報発信の強化と管理

行政からの情報発信については、広報誌などの紙とインターネットのメディアミックスを意識した戦略的な活用を推進します。特に発信するコンテンツについては部局横断的な企画・立案を重視し、常にシナジー効果^{※37}を意識した活用を図ります。またインターネットのアカウント運用にあたっては情報発信に関するガイドラインを策定し、不適切な表現をすることにより批判を集めるような不用意なトラブルを防ぐガバナンスを発揮できるように検討します。

37.複数人が協力することで高い効果が生まれること。ビジネスシーンでは相乗効果のこと。

デジタル活用の基盤整備

デジタル活用のために必要な情報基盤の整備を行います。業務効率化のため情報系端末を更改し、手のひら行政やリモート窓口に必要なネットワーク環境の再構築、リモートワーク環境などの整備も進めていきます。また自治体業務システムの標準化に伴い、情報共有の基盤としてクラウド技術の活用を検討します。



クラウドの活用

2025年度（令和7年度）末までに、住民記録、地方税、福祉等の基幹系20業務システムについて、国の標準仕様に準拠したガバメントクラウドへ移行します。これにより運用コストの削減・ベンダーロックイン^{※38}の解消を図ります。

システムの検討は2020年（令和2年）8月に3市4町で設立した「中南予自治体クラウド協議会」で協力して作業を進めます。また、クラウドの活用による事務作業の効率化を図り、対面での市民サービスや施策の企画・立案などの業務へマンパワーをシフトします。



情報基盤ネットワークの強化

事務の効率化や自動化を推進するため、基盤となる情報ネットワーク構成の見直しを行います。3層分離の構成と利便性を考慮したシステムを適切に組み合わせ、自治体向けに提供されているLGWAN-ASP^{※39}や各種クラウドサービスを活用しやすくします。これにより業務に必要な情報への安全なアクセスができるようにし、市民に寄り添ったサービスデザインができる基盤を整えつつ、事務の効率化も同時に行います。

38.特定ベンダー（メーカー）の独自技術に大きく依存した製品、サービス、システム等を採用した際に、他ベンダーの提供する同種の製品、サービス、システム等への乗り換えが困難になる現象のこと。

39.府省や民間企業等がASP（Application Service Provider）として、LGWANを通じて、サービス利用者である地方公共団体に各種行政事務サービスを提供するもの。



リモートワーク

新型コロナウイルスの影響下にあってWeb会議が一般にも広く普及しており、自治体などの関係機関の会議や研修、また外部有識者の活用などのために現在では欠かせないツールとなっていることや、臨場立合いや市民相談などにも活用できるなど利点も多いことから、リモートワークしやすい環境整備を進めます。



ノーコード・ローコード ツールの活用

事務作業のうち、特に定型作業はシステム化しやすいことから、データの集約・自動化・共有化を図ります。実施にあたっては誰もが作業可能になるようノーコード・ローコードツールの活用を目指します。



BCP(事業継続計画)

危機的な災害が発生した場合、平常時に実施している全ての事業・業務を継続することは困難となり、必要不可欠な業務から優先順位を付けて継続または早期復旧することが求められます。業務の復旧目標を達成するため、全庁共通のデジタルデータの集約ならびにバックアップの保全の仕組みを強化します。また、万が一の被災に備え、データの保全については業務システムをクラウド化するなどの対策を幅広く検討し、復旧にかかる時間の短縮を図ります。

市民のDX

Citizen

市民のDXでは、市民が情報入手や連絡をいつでもどこでもできるように、利便性の向上に向けたデジタル化を進めていきます。特にスマートフォンなどデジタル機器を使い慣れている世代が中心となる教育・子育て分野から積極的にデジタル活用を推進していきます。また、正確でリアルタイムな情報伝達が求められる防災・減災のデジタル活用について、フェーズ・フリー^{※40}の考え方を取り入れ、市民との情報伝達・共有の向上に取り組みます。その他にも教育や文化施設のデジタル化、医療機関における情報連携、環境に配慮した持続可能なまちづくりなど分野別の課題に対処するためのデジタル活用を図ります。

市民への情報提供の基盤となるマイナンバーカードについては積極的に普及率向上に努めます。活用に関しては国の主導により環境が急速に変化していることも踏まえ、行政手続だけでなく、福祉、保健、子育て、医療や介護など各分野での活用や環境整備を検討します。市民一人ひとりに最適化された情報が行政からプッシュ型^{※41}で発信される状況を当面の目標とし、将来的には必要な人に対して、プッシュ型の行政サービスの提供ができるように取り組みます。

40.身のまわりにあるモノやサービスを、日常時はもちろん、非常時にも役立てることができるという考え方。

41.利用者が能動的な操作や行動を行わずに、提供する側から自動的に行われる技術やサービスのこと。



教育の充実

八幡浜市の子どもを取り巻く教育環境づくりを強化します。家庭・地域社会との連携や、幼保・小・中の効果的な連携を図るためにも学校の情報基盤を整備し、情報交換や連絡手段のデジタル化および事務効率化によって教員の多忙化解消を図っていきます。

市民の生涯学習環境や文化施設についてもデジタル化を促進し、施設の利便性向上や遊びと学びのデジタル活用を図ります。また八幡浜の歴史や文化の魅力に、いつでもどこでも触れられるよう、デジタルコンテンツ化に取り組みます。



学校DXの推進

子どもたちの興味を引く魅力的な授業のために、デジタル教科書などを活用しやすい設備環境を整えます。教員の業務改善に向けて情報基盤の更新を行い、働きやすい環境の整備を行っていきます。将来的には、教員の多忙化解消のための事務効率化や、学校と保護者あるいは地域コミュニティとの連絡手段をデジタル化し、連携強化を図ります。

また、不登校の児童・生徒を含む八幡浜市のすべての子どもたちが、個別最適化された学習ができるよう愛媛県独自のシステムであるEILS※42の活用を検討します。



文化活動のデジタル化

市民の利便性を向上させるため、イベント参加予約のオンライン化や公共Wi-fiなどの環境整備を進めます。子どもや若者がプログラムやロボットなどを体験して学べる機会の創出など、デジタルスキルの向上につながるように、施設で提供されるコンテンツの充実に向けて検討します。

42.えひめICT学習支援システム。愛媛県教育委員会が全国でも先駆けて研究・開発を進めた。コンピュータ上で出題、解答、採点、集計等を行うことができるCBT（Computer Based Testing）機能を持っている。



図書館や歴史的資料および建造物のデジタル活用

図書館のデジタル化を推進し、地域の文化や歴史にインターネットからいつでもアクセスできるようにします。書籍だけでなく歴史的公文書など幅広い資料や、歴史的建造物などの施設・収蔵品等のデジタル化により、八幡浜市をより深く知る機会の創出を図ります。また図書館利用の利便性を向上させるためにスマートフォンの活用を検討します。

福祉と健康づくり

いきいきとした生活を送るために必要な支援を的確に提供することができるようにデジタル化を推進します。医療分野では医療機関とのデータ連携を図り、重複した検査の解消による利用者の負担軽減を図ります。また、健康課題の早期発見に向けた健診の受診率向上や健康づくりの個別最適化のため、デジタルツールの活用を検討します。福祉分野ではセーフティネットとしての重層化支援体制の構築に向けて、アウトリーチ^{※43}や多機関協働の機能を強化するべくデジタル化による情報共有の向上を推進していきます。支援を必要とする市民に対して的確なサポートをいち早く提供できるように職員の業務効率化を図ります。将来的には医療ビッグデータの活用を図り、個人の状況に最適化した健康づくりの支援を検討します。



医療のデジタル活用

医療分野においては、資格確認のためのマイナンバーカード活用のほか、急性期医療ネットワーク連携による病院間でのCT画像などのデータ共有や、かかりつけ医との情報連携の強化、電子処方箋システムの導入を図ります。また健康課題の早期発見のため定期的な健康診断の受診率の向上を図ります。未受診者への受診勧奨のアウトリーチにも積極的にデジタル技術を活用して取り組みます。



生活と安心、 健康をつくる情報提供

市民の健康寿命増進を図るため、健康関連の各種ビッグデータを活用した傾向分析により、個別の健康指導をきめ細かく行えるようにデジタルツールを使った情報提供を検討します。また、さまざまな検診や健康づくり教室などのインターネット予約により、市民の利便性を向上させることも検討します。

43. 福祉分野等で支援が必要であるにもかかわらず届いていない人に対し、行政や支援機関などが積極的に働きかけて情報・支援を届ける取組のこと。



重層化支援に向けたデジタル化

福祉分野ではセーフティネットとしての重層化支援体制に向けたアウトリーチや多機関協働の効率的な実現のため、バックオフィス業務のデジタル化を行い、データベース化による情報の検索性向上や情報共有によって関係者の連携がスムーズに行える環境を構築します。これにより支援者が対象者の状況を的確に把握・判断し、セーフティネットに適切につなげていく仕組みを実現することで、市民へのスピーディーで適切な対応と職員の業務効率化の両立を図ります。

子育て支援

若者世代のライフスタイルも共働き世帯が中心となっていることから、保護者との連絡事項などについてはデジタル化を図ることで、いつでもどこでも連絡ができるよう利便性の向上に取り組みます。また、子どもたちへきめ細やかな対応と気配りができるよう、迅速な情報共有や職員の業務改善のためにもデジタル技術の活用を推進します。子どもに対する指導状況についても記録をデータ化し、継続的な変化を追えるよう活用を図ります。



子育て支援のデジタル化

2022年度（令和4年度）には、保育所の内部事務のデジタル化を図るためシステムの試行を行いました。今後は、共働き世帯など多忙な保護者との連絡なども含めてデジタルツールの活用を図ります。各種申請手続では、電子申請やワンスオンリー化を図ります。また、保育所における事務の効率化を目的としたデジタル化については、保護者の利便性の向上や職員の働きやすい環境づくりを検討して推進します。子どもに対する保育カリキュラムや成長記録をデータ化し、幼稚園・保育所から小学校・中学校に至るまで継続的な変化を詳細に追えるようにすることで、自閉傾向や発達障害などの支援が必要な子どもに対して、保育士や教員あるいはカウンセラーが適切にアドバイスできるよう活用します。

災害時における情報

災害時には、各個人が正確な情報を迅速に入手することが重要です。現在でも、国や県など関係機関からの情報を市が集約して配信しています。情報伝達には、フェーズ・フリーとサービスデザイン思考を取り入れ、誰にとっても分かりやすい視覚情報による伝達で、市民の適切な判断と行動に繋げていきます。また、災害時の情報収集についても、デジタルツールを活用した市民からの通報と集約機能を強化します。要支援者への対応として地域や介護施設等の関係機関との連携においても、平常時のみならず、災害時にも対応できるようデジタル化による情報共有を進めます。



スマートな状況把握

災害時の情報収集の効率化と全庁での共有の仕組みについて検討します。公式LINEによる道路損傷個所の通報などはフェーズ・フリーの情報収集ツールとしてワークフローの再検討を行い、災害発生時に自動で情報が集約される仕組みづくりを図ります。



市民の助け合い（共助）

被災による損害を最小限に抑えるため地域の消防団や自主防災会などの訓練で培った防災スキルを可視化することでバランスよく地域防災力の強化を図ります。被災時には要支援者への迅速な支援の提供、また、広域避難所だけでなく車中泊避難者や自宅避難者を把握できるようデジタルツールを活用したロケーションフリー^{※44}の避難者名簿など、共助による活動の強化を図ります。



分かりやすい情報提供

災害への対応には正確な情報に基づく判断を必要としますが、子どもから高齢者まで誰もがタイムラインに沿って適切な行動を起こせるよう、わかりやすい表現となっていることが重要です。市役所からの情報のわかりやすさ、情報の入手経路の多重化やデジタルデバインド^{※45}対策、リアルタイム性、適切なタイミングなど、発信される情報については様々な角度から検討し、デジタルも手段のひとつとして使いながら減災に向けた取組を進めます。

44. 自宅をはじめどこでも仕事ができる環境。BCPの観点からは災害や疫病などの対策のひとつとなる。

45. インターネットやコンピュータ等のデジタル技術を使える人と使えない人との間に生じる格差のこと。

マイナンバーカードの活用

市民の誰もが幸せと感じられ、健康で自分らしい生活を送れる社会を目指すため、マイナンバーカードの活用を推進します。市民が場所を選ばず、各種サービスの申請ができる「手のひら行政」と一体として整備していきます。このマイナンバーカードの活用については、公金受取口座の登録や健康保険証、運転免許証への利用など、国の主導によってマイナンバーカードを活用する環境が急速に変化していることも踏まえ、行政手続だけでなく、福祉、保健、子育て、医療や介護など各分野での活用や環境整備を検討します。市民それぞれの実情にあったサービスを提供するために、将来的には個別最適化されたプッシュ型行政サービスとして提供できるように取り組みます。



マイナンバーカードの活用

市役所を訪れなくても行政手続が完結できる「手のひら行政」の実現にはマイナンバーカードが欠かせません。マイナンバーカードの利用方法などの周知や交付申請の支援に取り組むとともに、「ぴったりサービス」によるオンライン申請手続を拡充するなど、交付から利活用まで様々なニーズに対応できるように取り組みます。



証明書等のコンビニ交付

仕事、子育て、介護等のため平日の開庁時間に市役所を訪れることが難しい市民もいます。市民の利便性向上と本人証明の事務の簡素化のため、マイナンバーカードの活用により、市役所を訪れることなく、戸籍や住民票などを受け取ることができる証明書等のコンビニ交付を行います。

環境に配慮した 持続可能なまちづくり

カーボンニュートラル^{※46}を目標として、CO2排出量の削減に向けた取組を行います。市民のごみ排出量の削減に向けた啓発や、地域住民の交通手段を確保しつつ民間事業者との協働によるCO2排出量の削減など、さまざまな観点からデジタルも活用し、環境に配慮した持続可能なまちづくりを推進します。



適正なごみ排出と ゼロカーボン^{※47}への挑戦

カーボンニュートラルを目標として、市民のごみ出し分別の徹底と3R^{※48}の啓発やごみ排出の適正化によるごみの削減など、さまざまなゼロカーボンへの取組の成果についてデータを可視化するなど、グリーントランスフォーメーション（GX）の推進に繋がります。



地域住民の交通手段の確保

利用者の利便性の向上を図り、観光客の利用が多い路線については料金支払いのキャッシュレス化の検討や、GTFS-JP^{※49}による経路情報のオープンデータ化を行い、民間事業者によるサービス提供と利便性向上に繋がります。乗合いタクシーやデマンドバスなどにより、市民の交通手段を確保しつつCO2の削減に繋がげながら、地域住民の移動に関する課題解決を図ります。

46.何かを生産するなど人為的活動を行った際に大気中に排出される二酸化炭素と大気中から吸収(固定)される二酸化炭素が等しい量であり、全体としてゼロ（ネットゼロ、実質ゼロ）となっている状態を指す。

47.カーボンニュートラルと同義。八幡浜市は2050年（令和32年）に実質ゼロを目指すゼロカーボンシティ宣言を表明している。

48.捨てられるごみを減らすための手段であるReduce（リデュース）、Reuse（リユース）、Recycle（リサイクル）の3つのRの総称。

49.General Transit Feed Specification Japanの略称。バス事業者と経路検索等の情報利用者との情報の受渡しのための共通フォーマット。国土交通省により2016年（平成28年）から標準化されている。

デジタルデバイド対策

市民の幸福な生活の実現に寄与することを目的として「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を推進していきます。そのためにも、利用者の活用能力の向上と、使いやすさの向上のふたつを重視しています。マイナンバーカードの普及も進み、行政手続などでもデジタル技術の進展が見込まれる中で、スマホ教室等を実施することで利用者の活用能力向上を図り、また、行政サービス分野においては、各種デジタルツールの扱いやすさの向上を図ります。

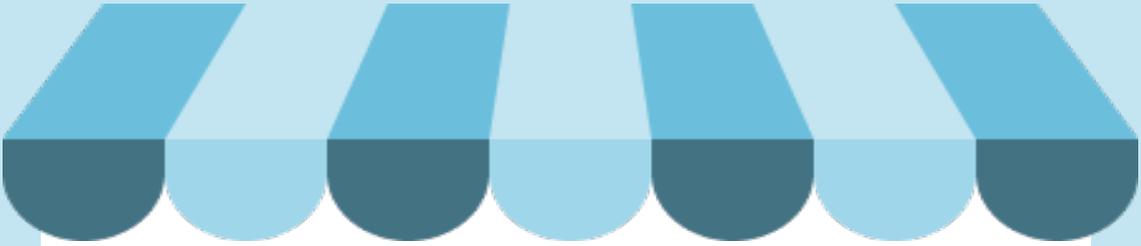


デジタルデバイド対策

八幡浜市独自の取組としては、市内携帯キャリアショップと連携して高齢者等を対象としたスマホ教室を実施することを検討します。また、愛媛県と県下20市町で構成する「愛媛県・市町DX推進会議」を主体とした「オール愛媛」デジタルデバイド対策事業を実施します。

産業のDX

Industry



産業のDXについては、主に地域経済の活性化を目標とします。1次産業では柑橘類・魚介類を主役としたブランド力の更なる向上を図ります。また、後継者不足や労働者不足という課題に対して、ロボット技術やセンシング※50などを活用したスマート農林水産業※51へのチャレンジや、販路開拓としてのECサイト※52の活用支援などを検討します。さらに、みなっと利用者などの観光客の地域内での消費活動に繋がるように、まずは各種指標となるデータを収集する取組を官民共創で進めていきます。SNSの活用によるPR活動と一体的となった地域内の製品のマーケティングを通じて、八幡浜ファンの拡大を図ります。

50.検知器や感知器、測定器などを用いて測定対象の定量的な情報を取得する技術のこと。

51.農林水産業の現場の課題をロボット、AI、IoT等の先端技術で解決し、生産性の向上と人手不足に対応する新しい農林水産業の形態。

52.Electronic Commerceの略称。商品やサービスを販売するウェブサイト。



スマート農林水産業

「みかんと魚のまち」として次世代に引き継ぐことができる持続可能な農林水産業を目標として、スマート農林水産業を推進します。ロボット技術やIoT※⁵³技術を活用したスマート化の促進により、作業の自動化、情報共有の簡易化、データの活用を図ります。これら技術の活用で、作業を自動化し省力化すること、熟練者でなくても生産活動の主体になれること、センシングデータを活用することなどにより、生産性の向上と製品の高品質化を目指します。また、担い手の若返りのためにも後継者のUターンなどの推進や人材育成に向けた取組の強化を進めるなど、経営の持続化を図ります。これらの取組を通じて、八幡浜ブランドの強化と、生産者の戸別所得の向上を図ります。



スマート農業

スマート農業の振興を図ります。気象ロボットによる最適な成育管理による収穫量の向上やアシストスーツ、AI選果機、ドローンによる農薬散布など、農業従事者の負担軽減を検討します。また鳥獣被害防止に向けてセンサー活用による遠隔操作の捕獲や定点カメラによる生息状況調査によって適切な環境管理を図ります。



スマート水産業

スマート水産業の振興を図り、漁業の生産性の向上を通じて所得の向上や担い手の育成を図ります。データに基づいた漁場選定による効率的な操業や、漁船漁業の自動化・省力化により従事者の安全確保と負担軽減を図ります。また、養殖業のスマート化も推進し給餌作業の自動化・リモート化で大幅な効率化を行うことや、海洋データを共有し迅速な赤潮防御ができるよう検討します。

53.Internet of Thingsの略称。従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（住宅・建物、車、家電製品、電子機器等）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をする仕組み。

6次産業化と マーケティング販路開拓支援

八幡浜市の農林水産資源を活用して新たな軸となる商品開発やマーケティング、オンラインを含めた販路開拓に向けて取り組みます。ブランディング強化と販路拡大については、展示会への出店や、ダルメイン世界マーマレードアワード&フェスティバル日本大会等を通じての関連産業との連携に向けての支援を行います。また、八幡浜市の観光物産の情報発信力の強化に向けてコンテンツのデジタル化を推進します。



観光・物産のデジタル活用

マーケティングやブランディング、また、新たな販路開拓に繋げるために、八幡浜市の観光・物産情報をデジタル化し、市ホームページや市観光物産情報サイト等と連携することで、より広く紹介できるように取組を進めます。また、観光情報や商品開発に向けたビッグデータの活用や、八幡浜市の新たな軸となる商品開発に向けた6次産業化の支援を進めます。

地域経済の活性化

市内での消費を促進するための仕組みを構築します。キャッシュレス決済やデジタル通貨などの利用促進や、自治体独自のポイント制度も検討し、地域内での購買活動の活性化に取り組めます。

ワークライフバランスの取れる住みやすい八幡浜市の魅力をアピールし、県内外の企業や不足する担い手、労働力の確保に取り組めます。移住希望者の誘致をしやすいよう、定住に向けて試行できる環境を整備します。また、市内事業者のデジタル人材育成や事業活動のデジタルシフトを支援します。



デジタルの力も活用した 地域経済の活性化

市民の市内での購買行動の促進を図るため、地域通貨や自治体独自のポイント制度の導入を検討します。またマッチング機会の提供やECサイトの構築支援、テレワークやデジタル技術活用など市内事業者のDXの取組に対する支援を図ります。行政のインフラ分野におけるDX推進に呼応してシナジー効果を図り、民間企業の建設DX活用の取組を検討します。



人材と企業の誘致と 流動性促進

医療・介護・子育て分野の担い手、公共インフラを維持する技術職員や建設業従事者の不足に対応するため、積極的な人材確保に取り組めます。また、みかんアルバイトをきっかけとして来訪した労働力を他の業界にも還流できるよう図ります。さらに、テレワークの拠点整備のため市街中心地の空き家や廃止された公共施設の跡地活用を検討します。

関係人口の創出

「自然豊かで利便性の高いコンパクトなまち」としての魅力を対外的に発信するため、SNS等での動画発信に取り組むとともに、八幡浜市出身の有名人やゆかりのある人との連携、あるいは専門家とのコラボレーションによりPRを効果的に進めます。八幡浜市のPRにより観光客の呼び込みやふるさと納税といった関係人口を創出するだけでなく、地域住民に対する対話と共創の取組となるように推進します。



新たな八幡浜ファンの獲得

新たな八幡浜ファンの獲得を目指して、八幡浜ちゃんぽんや地元の魚食文化などの豊富な地域資源を活用したプロモーション活動により市の知名度向上、SNS等での動画発信によるPR強化を図るとともに、八幡浜版DMO※⁵⁴「八幡浜市ふるさと観光公社」を核とした着地型観光の推進等により、さらなる関係人口の創出を図ります。また、八幡浜市出身の有名人との連携、あるいは専門家とのコラボレーションの企画によりPRを効果的に進め、地域住民がふるさとへの愛着を持てるような機会を提供することや、市民・市内事業者との連携も含めた共創による取組を検討します。

54. Destination Management/Marketing Organizationの略称。地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役となる法人。

官民共創プラットフォームの活用

八幡浜市の将来的な経済活動の維持や発展のためには、行政だけでなく民間との協力連携も不可欠です。また、課題解決には地域内だけでなく関係団体や外部有識者の力も必要であることから、エールラボえひめ^{※55}を活用して地域課題の解決に官民共創で取り組みます。



エールラボえひめの活用

地域課題の解決と地域経済の活性化に向けて、オープンデータとエールラボえひめの活用による官民共創の取組を進めます。地域課題の解決に向けては、地域のステークホルダーとの連携が重要であるため、エールラボえひめを起点とした官民共創の取組を推進します。また、地域経済の活性化に向けては観光客に関する実態調査のため、各種データの収集に市内事業者の理解と協力を得るための対話を推進します。取組の具体化を進めるにあたっては、各種専門家や団体との連携のためにエールラボえひめを活用します。

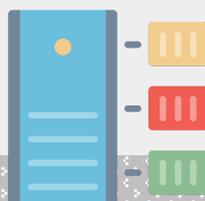
55.愛媛県が整備したデジタル基盤。事業者、団体、個人、自治体が課題解決のための情報共有や意見交換をオンラインで行える。

BPR（業務改善）の推進

Business Process Re-engineering

2022年度（令和4年度）に実施した全庁業務量調査の結果から業務分類の細分化や課ごとの傾向が定量的に把握できました。

2023年度（令和5年度）以降は、BPRの実施に向けて、限りあるリソースや時間を意識しつつ、効果的な順序・方法によって実施していきます。詳細についてはBPR実施方針で定めるものとします。



BPR実施方針の作成

BPRの実施については、業務手順フローと作業時間の可視化によるデータ指標を活用して推進します。BPRの大きな目標となる市民サービスの向上を実現するために、企画・立案業務に職員が時間を割けるようにすることを前提とします。また、コストや時間をかけずに効果的で即効性のある施策(Can-Be)と、コストや時間をかけても将来的に実現すべき施策(To-Be)との両立を図ります。



BPRの自走化

BPRを実施するにあたって庁内にはノウハウの蓄積がないことから、当初は伴走型支援として外部の知見の活用によるBPRを実施します。BPR実施期間中に職員を対象とした研修を行い、ワークショップなどを通じた職員の内発的な課題発見によってBPRを実行できるよう取り組み、将来的には庁内にノウハウを蓄積させることで継続的なBPRの自走ができるように推進します。



作業マニュアル共通化と作業時間の可視化

作業マニュアルについては、ワークフローのBPMN記法※56による共通化・標準化を行い、事務引継ぎや作業の精度向上を図ります。この取組に合わせて、業務改善において基礎となる作業量の可視化も同時に図ります。

56.Business Process Model and Notationの略称。ある業務について開始から終了までのステップと手順をフロー形式で図式化する手法のひとつ。

デジタルツールを活用した省力化

事務作業の省力化のため、デジタルツールを活用して庁内で共通する課題についての自動化を図ります。会議録の自動文字起こしやAI-OCR※57の活用による紙書類の自動入力処理、RPA※58によるシステム間でのデータの自動連携による入力作業の二重化の解消などについて検討します。



自動文字起こし

議事録の自動文字起こしの活用により議事録調製の作業負担ならびに簡略な議事録の即時共有など、作業の効率化を図ります。議事録の録音精度を高める必要があることから録音機材など必要な機器についても整備を進めます。



AI-OCR

AI-OCRを活用して既存の紙媒体からデータへの自動入力について推進します。なお、AI-OCRについてはあくまで紙がベースとなっていることから、デジタル・バイ・デフォルトを達成するまでの過渡期対応として取り組みます。



RPA

複数の帳票やシステム間で同じデータを入力する作業があるため、システム連動による自動化ができないケースについてはRPAツールの活用によりデータ入力作業の解消のための自動化を図ります。

57.AI-Optical Character Reader（またはRecognition）の略で、AIの特徴である機械学習などによって画像データのテキスト認識の精度を向上させた、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。

58.Robotic Process Automationの略称。これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるロボットやAIなどを活用して代行・代替し、自動化する取組。

アナログ作業の省力化

庁内でデジタル化ができない作業については、事務作業の省力化のため自動化や外部委託を検討します。書面での各種通知については自動封入封緘機と窓あき封筒を活用することで省力化を図ります。今後も事務作業についての課題調査を継続的に行い、作業省力化を検討します。



事務の外部委託

専門的な知識や判断を要する事務に正規職員のマンパワーを集中させるため、事務の外部委託を実施することも検討します。民間ならではの柔軟な発想やノウハウを活用することにより、業務の効率化を図ります。具体的には、ピークが年末年始に集中するふるさと納税の事務の外部委託などを検討します。



自動封入封緘機

毎年多くの郵便物を発送するために手作業で行っていた封入作業は自動封入封緘機への置き換えを図ります。また、自動封入封緘機の活用と併せて窓あき封筒を導入することから、小ロットの発送においても作業省力化を図ります。

事務作業の見直し

事務作業の見直しにおいては、業務効率化と適正な事務取扱いの観点も含めて、各課にまたがって共通する業務・作業の改善に取り組みます。デジタル臨時行政調査会にて進められているアナログ規制の一括見直しによる事業の見直しも併せて検討します。



アナログ規制の一括見直し

国においては、「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」をデジタル臨時行政調査会で策定し、法改正に向けて現在取組が進められています。地方自治体においてもアナログ規制を2025年度（令和7年度）までに解消するよう具体化が進められる予定となっています。今後、国の取組を参考とし、書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化により効率的な業務の実現を目指します。

用語解説

用語	説明
AI-OCR	AI-Optical Character Reader（またはRecognition）の略で、AIの特徴である機械学習などによって画像データのテキスト認識の精度を向上させた、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。
BCP	Business Continuity Planの略称。事業継続計画のこと。テロや災害、システム障害などの危機的状況下においても、重要な業務が継続できるようにしておくための方策。
BPMN記法	Business Process Model and Notationの略称。ある業務について開始から終了までのステップと手順をフロー形式で図式化する手法のひとつ。
BPR	Business Process Re-engineeringの略称。業務プロセスを抜本的に見直し、再構築すること。
DMO	Destination Management/Marketing Organizationの略称。地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役となる法人。
EBPM	Evidence-Based Policy Makingの略称。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。
ECサイト	Electronic Commerceの略称。商品やサービスを販売するウェブサイト。
EILS	えひめICT学習支援システム。愛媛県教育委員会が全国でも先駆けて研究・開発を進めた。コンピュータ上で出題、解答、採点、集計等を行うことができるCBT（Computer Based Testing）機能を具えている。
GIS	Geographic Information Systemの略称。地理情報システム。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
GTFS-JP	General Transit Feed Specification Japanの略称。バス事業者と経路検索等の情報利用者との情報の受渡しのための共通フォーマット。国土交通省により2016年から標準化されている。
ICTツール	Information and Communication Technologyの略称。情報技術（IT）を有効に活用したコミュニケーションを重要視する。情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。
IoT	Internet of Thingsの略称。従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（住宅・建物、車、家電製品、電子機器等）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をする仕組み。
ITリテラシー	パソコンやスマートフォンなどの情報機器やインターネットなどを含めた各種の情報技術（Information Technology）を理解し使いこなすスキルのこと。

用語	説明
KPI	Key Performance Indicatorの略称。重要業績評価指標。目標の達成に向けた行動を評価するための指標。
LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略称。総合行政ネットワーク。地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内LAN）を相互接続する行政専用ネットワークであり、安全確実な電子文書交換、電子メール、情報共有および多様な業務支援システムの共同利用を可能にする電子自治体の基盤。
LGWAN-ASP	府省や民間企業等がASP（Application Service Provider）として、LGWANを通じて、サービス利用者である地方公共団体に各種行政事務サービスを提供するもの。
OODAループ	観察（Observe）、状況判断（Orient）、意思決定（Decide）、実行（Act）のプロセスを循環させ、社会情勢の変化に即応し、迅速な意思決定を行っていく手法。
PDCAサイクル	計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Act)のプロセスを循環させ、目標の達成や業務改善を行うマネジメント手法。
QRコード決済	QRコード決済は、キャッシュレス決済のひとつで、スマートフォンのQRコード決済アプリで支払いを完結できる決済手段のこと。
RPA	Robotic Process Automationの略称。これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるロボットやAIなどを活用して代行・代替し、自動化する取組。
UX	User eXperience（ユーザーエクスペリエンス）の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。広義には、製品やサービスを通して得られる使いやすさ・感動・印象といった体験すべてのこと。
アウトリーチ	福祉分野等で支援が必要であるにもかかわらず届いていない人に対し、行政や支援機関などが積極的に働きかけて情報・支援を届ける取組のこと。
アナログ規制の見直し	デジタル技術の活用を阻み、社会全体のデジタル化の妨げとなっている規制について、デジタル時代に相応しい行政、規制・制度に見直す取組のこと。
エールラボえひめ	愛媛県が整備したデジタル基盤。事業者、団体、個人、自治体が課題解決のための情報共有や意見交換をオンラインで行える。
エビデンス	エビデンスは、英語の「evidence」がカタカナ語として定着したもので「証拠、根拠、形跡」のこと。
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、誰もが容易に利用できるよう機械判読に適した形式で二次利用可能なルールに基づき公開されたデータのこと。

用語	説明
カーボンニュートラル	何かを生産するなど人為的活動を行った際に大気中に排出される二酸化炭素と大気中から吸収(固定)される二酸化炭素が等しい量であり、全体としてゼロ(ネットゼロ、実質ゼロ)となっている状態を指す。
ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス。
クラウド(サービス)	従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤(サーバ等)を、インターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。
グリーントランスフォーメーション(GX)	化石燃料ではなく太陽光発電などのクリーンエネルギーを利用し経済社会システムや産業構造を変革して温室効果ガスの排出削減と産業競争力向上の両立を目指す概念。
グループウェア	組織のコミュニケーションと共同作業を活性化し、業務効率化を実現するためのソフトウェアのこと。
サービスデザイン(思考)	サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、ユーザー本位の視点でサービス全体を設計する考え方。
自治体クラウド	地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの。
シナジー効果	複数人が協力することで高い効果が生まれること。ビジネスシーンでは相乗効果のこと。
ステークホルダー	企業・行政・NPO等の利害と行動に直接・間接的な利害関係を有する者を指す。利害関係者のこと。
スマート農林水産業	農林水産業の現場の課題をロボット、AI、IoT等の先端技術で解決し、生産性の向上と人手不足に対応する新しい農林水産業の形態。
セーフティネット	やむを得ない理由で生活が不安定になるような事態に陥ったときに国が生活を保障することで、だれもが安心して暮らせる社会を実現するための仕組み。社会保険、公的扶助、社会福祉、公衆衛生の4つからなる。
ゼロカーボン	カーボンニュートラルと同義。八幡浜市は2050年に実質ゼロを目指すゼロカーボンシティ宣言を表明している。
センシング	検知器や感知器、測定器などを用いて測定対象の定量的な情報を取得する技術のこと。
ダブルケア	子育てと親や親族の介護の時期が重なったため、両方を並行して担わなければならない状態のこと。
近き者説(よろこ)び遠き者来たる	孔子が君主葉公に政治の要諦を問われ「近臣が悦(よろこ)んで仕えるような政治を行えば、その名声を聞いて遠くから人材が集まり、国の力になる。」と答えた。

用語	説明
チャットツール	PCやスマートフォンを介してリアルタイムでコミュニケーションをとることができるコミュニケーションツールのこと。
デジタル・バイ・デフォルト	一貫したデジタル化でサービスをより効率的にすることで、人々の時間と労力ならびに支出を節約する指針。
デジタルデバイス	パソコン・タブレット・スマートフォンや、それらと接続して使う装置の総称。
デジタルデバイド	インターネットやコンピュータ等のデジタル技術を使える人と使えない人との間に生じる格差のこと。
デジタルプラットフォーム	情報通信技術やデータを活用して第三者にオンラインの様々なサービスや取引を提供するもの。
トレードオフ	何かを得ると、別の何かを失う、相容れない関係のこと。
ノーコード・ローコードツール	プログラミングの知識やスキルがなくともWebアプリケーションを開発できるツール。
フェーズ・フリー	身のまわりにあるモノやサービスを、日常時はもちろん、非常時にも役立てることができるという考え方。
プッシュ型	利用者が能動的な操作や行動を行わずに、提供する側から自動的に行われる技術やサービスのこと。
ベンダーロックイン	特定ベンダー（メーカー）の独自技術に大きく依存した製品、サービス、システム等を採用した際に、他ベンダーの提供する同種の製品、サービス、システム等への乗り換えが困難になる現象のこと。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。マイナンバーカードを利用した本人認証により、子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請や行政機関からのお知らせを受け取れる。
リモートワーク	Remote（遠隔）とWork（働く）を組み合わせた造語であり、オフィスから離れた遠隔地で働く勤務形態を指す。
ロケーションフリー	自宅をはじめどこでも仕事ができる環境。BCPの観点からは災害や疫病などの対策のひとつとなる。
ロジックツリーモデル	『ロジカルシンキング』と言われる論理的な考えを進める手法に即した課題解決のフレームワークの1つ。問題をツリー状に分解し、その原因や解決策を論理的に探すのに適している。
ワンスオンリー化	一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること
3R	捨てられるごみを減らすための手段であるReduce（リデュース）、Reuse（リユース）、Recycle（リサイクル）の3つのRの総称。
8050問題	一般的に80代の親と自立できない事情を抱える50代の子どもを指し、こうした親子が社会的に孤立してしまう問題のこと。