

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。2024年（令和6年）の出生数は、1899年（明治32年）の調査開始以来最少の68万6,173人であり、9年連続で過去最少を更新し、少子化の加速がますます鮮明になっています。それに伴い、1人あたりの社会的な役割、負担もますます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や物価高騰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、さらに難しい時代に突入しました。

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っていきます。

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月策定の「デジタル・ガバメント実行計画」や、2021年（令和3年）7月公表の「自治体DX推進手順書」、2026年（令和8年）中にも改定される「自治体DX推進計画」などを通して、自治体に取り組むべき施策が明確化されました。また、2021年（令和3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きました。そして、2024年（令和6年）10月には「新しい地方経済・生活環境創生本部」が

設置されるなど、その実現に向けた取組が強化されています。構想では「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、「県民本位」「市町との協働」「官民共創」という基本方針の下、デジタル技術の積極活用を図っています。加えて、2021年（令和3年）3月策定の「愛媛県デジタル総合戦略」は2024年（令和6年）3月に「第2期愛媛県デジタル総合戦略」へ移行するなど、継続的なDX推進が図られています。また、2021年（令和3年）3月には愛媛県や県内全市町と共に「愛媛県・市町DX協働宣言」を行い、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、様々な分野でのDXを推進しています。

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理念「一人ひとりの輝きを力に 未来を創る 持続可能なふるさと八幡浜」を実現するために、2023年（令和5年）に策定した「八幡浜市DX推進計画」（以下「本計画」という。）を改訂します。

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

住民基本台帳を参照とした八幡浜市の人口は2025年（令和7年）9月末時点で29,370人と、30,000人を切っています。今後も人口減少・少子高齢化が進む予測となっており、中でも、老年人口の割合は他市町に比べ顕著となっております。

第3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、2035年（令和17年）には24,433人、2060年（令和42年）には19,000人以上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、132.64km²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

本計画においては、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理念「一人ひとりの輝きを力に 未来を創る 持続可能なふるさと八幡浜」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、生き活きとした、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対面で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。

さらに深化させ、 新たな価値創造へ

これまでのBPRと対話推進により、業務効率化と組織の変革基盤は整備されました。今後は、整備された基盤を維持しつつ、捻出したリソースをデータに基づいた市民サービス向上や地域連携の深化に投資することで、持続可能なまちづくりと新たな価値創造へと転じます。

庁内の改革に取り組みつつ、 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。

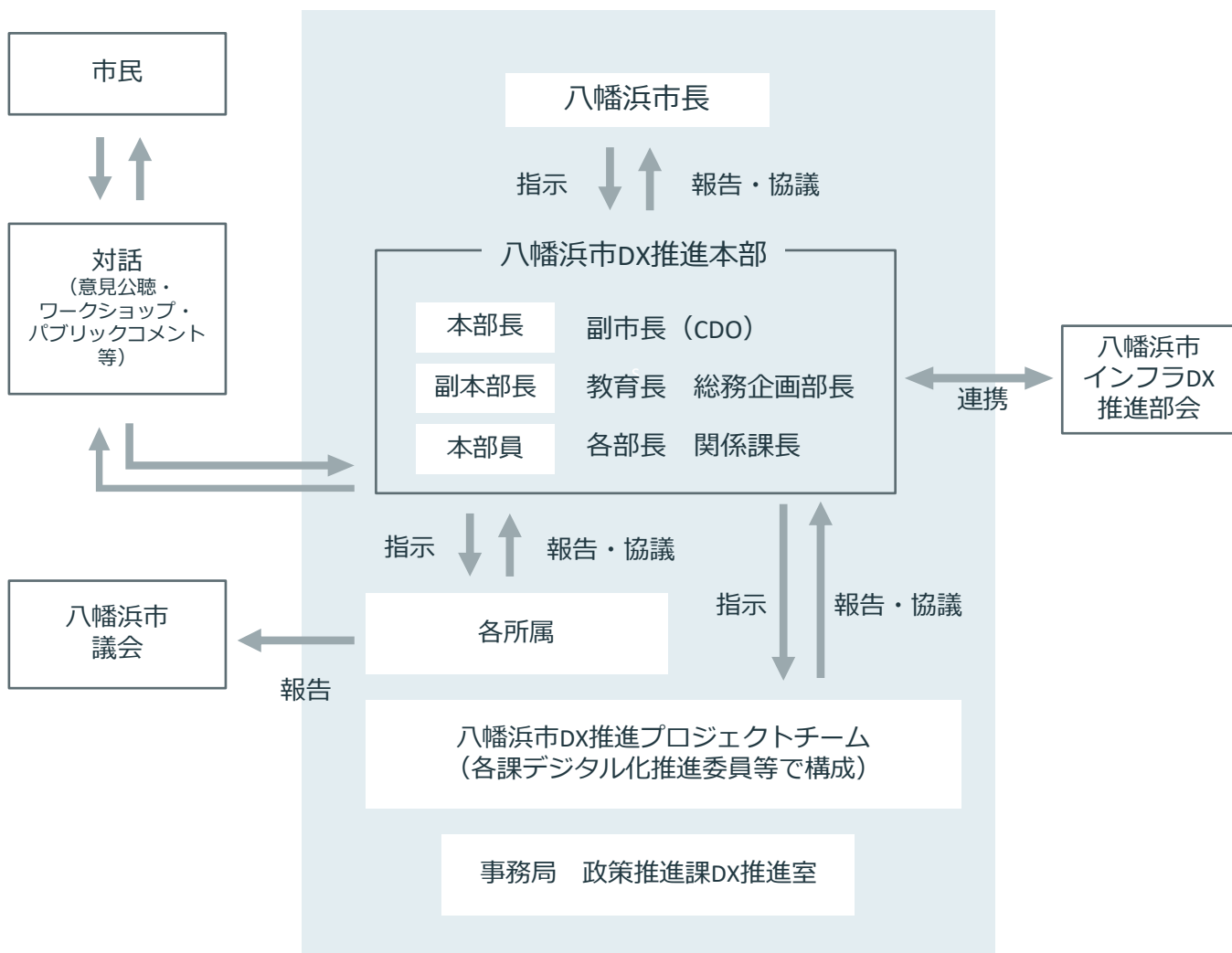
推進体制等

位置づけ

本計画は、第3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ます。

推進体制

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。今後は、「八幡浜市インフラDX推進部会」とも連携し、DXを全庁・横断的かつ戦略的に推進していきます。



ロードマップ

1) 計画期間

2026年度～2030年度（令和8年度～令和12年度）の5年間

2) 推進方法

本計画では、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、デジタルも活用して行政内部のDXを重点的に推進し、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できました。

2026年度（令和8年度）以降は、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うとともに、生成AI等の効果的な活用方法を検討していきます。

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
八幡浜市 DX推進計画	→					
		● DX推進計画 2.0				
八幡浜市 総合計画	→					
		● 第3次総合計画				● 基本計画 中間検証
(愛媛県) デジタル 総合戦略	→					
			● 第2期デジタル総合戦略 期間終了			
(国) 自治体DX 推進計画	→					
		● 自治体DX推進計画 期間終了				

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。

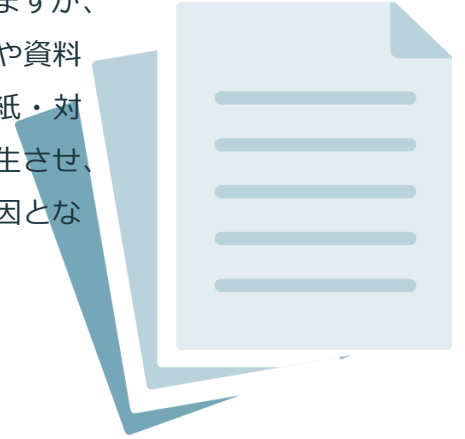
9. 観察 (Observe) 、状況判断 (Orient) 、意思決定 (Decide) 、実行 (Act) のプロセスを循環させ、社会情勢の変化に即応し、迅速な意思決定を行っていく手法。

現状と課題

03

紙の利用

社会全体のデジタル化が急速に進展する中、行政サービスにおいても、デジタル技術を前提とした業務への転換が急務となっています。電子申請の導入などによる紙の利用の根本的な削減に取り組んでいますが、多くの業務が依然として紙媒体を前提としており、過去の図面や資料をはじめとする行政情報のデジタル化も道半ばです。この「紙・対面」中心の業務プロセスは、印刷や配布といった付随作業を発生させ、市民一人ひとりに寄り添った質の高いサービス提供を妨げる一因となっています。



行政サービスのあり方

行政手続においては、申請のたびに同じ添付書類を求められる煩雑さや、利用できるはずの公的サービスの情報が届かず機会を逃してしまうといった、市民の「不便」や「不公平」が生じています。

一方、行政内部に目を向けると、データに基づいた確実な本人確認が困難であるため、真に支援を必要とする方へ能動的に手を差し伸べる「プッシュ型支援^{※10}」の実現には至っていません。また、紙を中心とした膨大な書類の確認作業は、多大なコストと人的資源を費やすだけでなく、職員が付加価値の高い創造的な業務に専念する上での障壁となっています。



10.住民からの申請を待つのではなく、自治体側から積極的に対象者を発見し、必要な支援を働きかけるアプローチ。

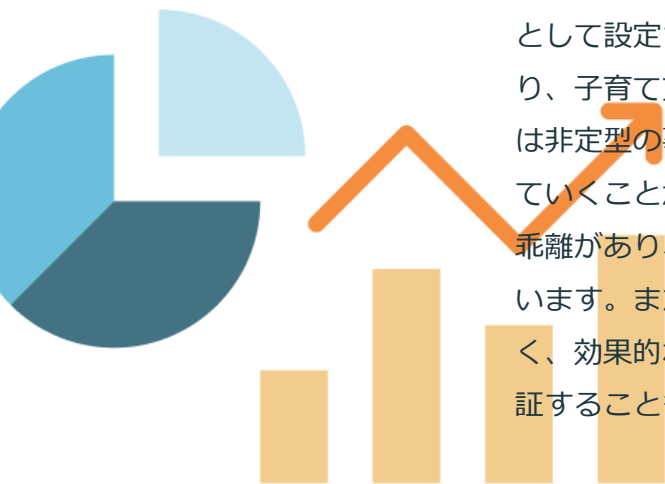
事務の効率

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容易ではなく、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。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つてはいるものの、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、情報共有及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。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代の子どもの指し、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、事務連絡や欠席の連絡などに用いるシステムを導入することで、スムーズなやり取りの実現を進めており、引き続き、同システムの利用拡大に努める必要があります。また、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、現場に適したデジタルツール等の活用の検討が不可欠です。



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高止まりしていますが、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。また、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あります。これらを踏まえ、電子申請の対象を拡大するとともに、来庁した市民の方に対しては、マイナンバーカード等を活用して申請書を書かなくても済む窓口支援システムの利用対象範囲を拡大し、負担軽減につなげることが望まれます。



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を活用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

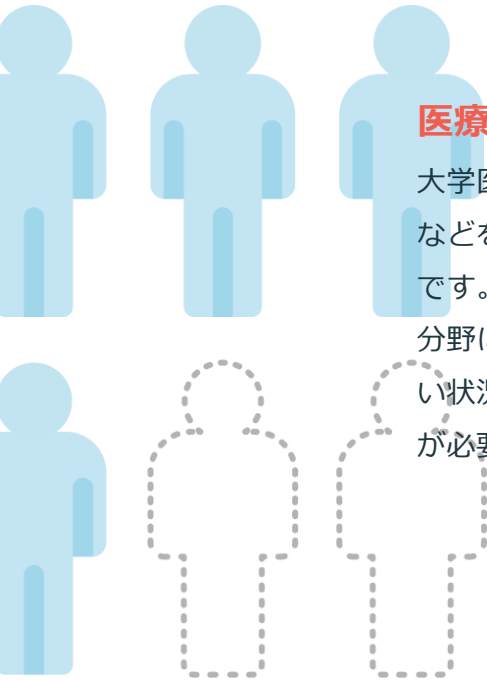
八幡浜市の誇るみかんのブランドは、東京の大田市場の価格相場を決めるプライスリーダーです。今後も日本のトップ品質を保持する柑橘農業を地域で持続するためには、みかん農家の後継者不足、そして収穫時期の労働者確保が課題となっています。

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2023年（令和5年）で5,593t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。



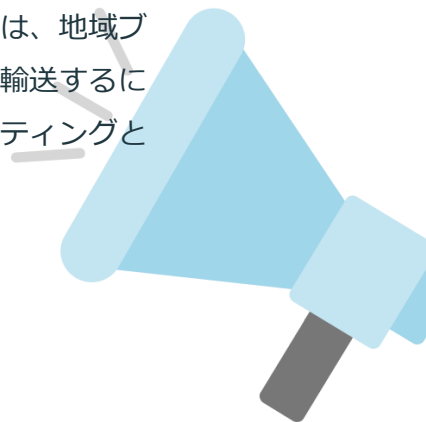
医療・介護・子育て等の人材不足

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、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

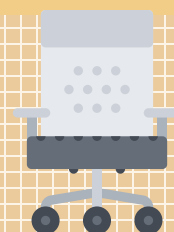
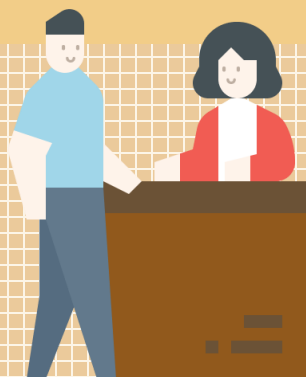
Administration

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。自治体クラウド^{※22}からガバメントクラウド^{※23}へ移行し、データ活用によるEBPM^{※24}の促進や職員の集合知の活用、HRテクノロジーを活用した人材育成・組織力強化をさらに推進します。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.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。

23.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。

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、2023年（令和5年）10月から運用を開始した「えひめ電子申請システム」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

文化・スポーツ施設等の公共施設をより利用しやすくなるよう、2025年（令和7年）10月より、学校開放施設や社会体育施設、「ゆめみかん」、「コミカン」などを対象とした施設予約システムの運用を開始しました。さらに、弓道場ではリモートロックシステムも導入しており、今後も、利用者のスケジュール調整の利便性向上と、施設側の管理業務の負担軽減を両立させ、市民の生涯学習や健康づくりを支援します。



料金収納の キャッシュレス化

市民サービスの向上と会計業務の効率化を目指し、手数料や税金等の支払方法を多様化します。2024年度（令和6年度）からは市民課・保内庁舎管理課の窓口キャッシュレスレジを導入しました。また、市税等については2023年度（令和5年度）から統一QRコードによる決済※²⁶を開始しており、さらに2024年度（令和6年度）からはペイジー口座振替受付サービスも導入しました。今後は税以外の納付書への展開も検討し、現金を持たずにスムーズな支払いができる環境を拡充していきます。

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了できる決済手段のこと。（QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。）

インフラ分野におけるDX

市民の安心・安全な暮らしを支える道路や水道などの社会インフラを、限られた資源の中で効率的かつ持続的に維持管理するため、デジタル技術を積極的に活用します。計画策定から点検、調査、測量、積算といった各業務プロセスにデジタルツールを導入し、業務の高度化と効率化を図ります。またGIS※27位置情報に基づいた地図情報のさらなる有効活用を検討します。



インフラ分野におけるDX推進計画の策定

アナログな手法が中心であったインフラの維持管理業務を、デジタル技術を用いて変革します。2024年（令和6年）3月に「インフラDX計画」を策定し、2025年度（令和7年度）からは建設課においてタブレットを活用した維持管理やデジタルツールによる測量及び建築積算システムを導入することで、業務の効率化と高度化を推進しています。今後は、アナログ規制の見直し※28を踏まえ、衛星を利用した漏水範囲の推定、AIを活用した水道管路の劣化予測等を行い、市民のライフラインをより強固に守ります。



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

2023年（令和5年）6月より、本庁と離れた場所をオンラインでつなぐ「リモート窓口^{※29}」の運用を開始し、保内庁舎ではこの仕組みを活用した窓口相談支援も行っています。また、2024年度（令和6年度）からは市民課・保内庁舎管理課・税務課で、申請書への記入負担を軽減する「書かない窓口」を導入しました。さらに、以前から実施している「おくやみ窓口」のようなワンストップサービスを拡充し、市民の負担を軽減します。



外国語への対応

日本語に不慣れな外国人住民の方が安心して手続きや相談を行えるよう、多言語対応を強化します。円滑なコミュニケーションを支援することで、言葉の壁による不安を解消し、多文化共生社会を推進します。

29.本庁舎と支所・出張所、または複数の庁舎間で、窓口業務の一部をオンライン会議システムや専用端末を介して連携させ、住民が最寄りの庁舎で専門的な手続きや相談を行えるようにするシステム。

庁内ペーパーレス化の推進

年間400万枚を超える紙の使用量を削減し、グリーン・トランスフォーメーション(GX)^{※30}と業務効率化を両立させるため、庁内のペーパーレス化を推進します。迅速な意思決定を可能にする電子決裁の導入を核とし、各種事務手続きや資料をデジタルデータで扱うことを原則（デジタル・バイ・デフォルト）とすることで、印刷や書類の運搬といった付帯業務をなくし、スマートな働き方を実現します。



決裁のデジタル化

紙への印刷や書類の持ち運びといった非効率な作業をなくし、迅速な意思決定を実現するため、電子決裁・文書管理システムを導入します。これにより、時間や場所を選ばずに決裁業務が可能となり、行政のスピードアップを図ります。



事務のデジタル・バイ・デフォルト化の推進

庁内事務作業をデジタル・バイ・デフォルトとし、デジタル化・オンライン化を進めています。今後は、2026年度（令和8年度）の運用開始を目指す人事評価・職員情報管理システムのほか、災害時のデータ保全強化に繋がる漁港台帳のクラウド化、音声認識や電子採決機能を備えた議会のデジタル会議システム導入についても検討を進め、各分野でペーパーレスとデータ活用を推進します。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

検索性の向上や情報共有の迅速化を図るため、紙媒体で保管されている資料の電子化を推進します。議会では、2021年（令和3年）9月よりタブレット端末を導入し、議案等のペーパーレス化を実現しています。2024年度（令和6年度）からは統合型GISと連携したタブレット端末の導入や、予算要求時の事業別調書のデータでの提出、PCやモニター投影による資料削減を実現しています。今後は、文書管理システムの導入や介護認定審査会資料のペーパーレス化を図ります。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

アナログ規制見直しに伴い、これまで紙で送付していた各種通知をデジタル化し、市民の利便性向上と行政コストの削減を目指します。その第一歩として、2024年度（令和6年度）から事業所向けの特別徴収税額通知の電子データ提供を開始しました。これにより、事業所側の経理業務の効率化にも貢献しています。



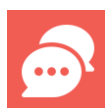
アンケート調査のデジタル化

市民や事業者から意見を伺うアンケート調査について、回答のしやすさと集計作業の効率化を図るため、デジタル化を推進します。「えひめ電子申請システム」のアンケート機能を積極的に活用し、迅速な市政への反映とコスト削減につなげます。

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を導入し、庁内に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

電話やメールに代わる迅速かつ確実なコミュニケーション手段として、ビジネスチャットツールを導入・活用します。2023年度（令和5年度）からは、災害時の避難所配置職員を中心に「LoGoチャット」を導入し、職員個人のスマートフォンを活用するBYOD形式^{※32}での運用も開始しました。



グループウェアの活用

庁内の情報共有基盤であるグループウェアの機能を最大限に活用し、業務の効率化を図ります。2023年度（令和5年度）からは会計年度任用職員にもアカウントを配布し、情報連携を拡大しました。今後は、職員個人のスマートフォンとスケジュール機能を連携させるなど、さらなる利便性向上を検討します。



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.Bring Your Own Deviceの略称。自治体の職員が個人で所有しているスマートフォン、タブレット、ノートPCなどのデバイスを業務に利用すること。

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

客観的なデータに基づいた政策立案（EBPM）を推進し、より効果的な行政運営を目指します。愛媛県の高度デジタル人材の支援を受けながら、データ利活用の基盤づくりを進めています。今後は、各種計画におけるKPI（重要業績評価指標）を適切に設定するための研修や、施策の目的と手段を体系的に整理するロジックツリーモデル※³⁶の導入を検討し、政策の成果を「見える化」していきます。



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

職員が業務に集中でき、市民に質の高いサービスを提供するための土台となる庁内の情報基盤を整備・強化します。国の動向を踏まえたクラウドサービスの活用、利便性と安全性を両立したネットワーク環境の構築、多様な働き方を可能にするリモートワーク環境の整備などを進めます。



クラウドの活用

国の定める標準仕様に基づき、基幹系業務システムのクラウド移行を進めます。これにより、運用コストの削減と、ベンダーロックイン^{※38}の解消を図ります。なお、住民票の異動手続きでは2022年度（令和4年度）から先行的に運用を開始しています。また、生活保護関連システム等のクラウド化により、安全かつ迅速なデータ連携や、再審査請求のデジタル化も実現します。



情報基盤ネットワークの強化

職員の業務効率を向上させるため、庁内のネットワーク環境を強化します。2023年度（令和5年度）に情報系PCの更改に併せて、インターネット系の利便性を大幅に向上させました。また、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も効果的に活用していきます。こういった取組により、テレワークの仕組みを活用した外出先からの庁内システムへのアクセスが可能となることで、柔軟な働き方を実現していきます。

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

災害時や感染症まん延時でも業務を継続でき、多様な働き方を実現するため、リモートワーク環境の整備を進めています。2023年（令和5年）5月からはWeb会議ツールを導入し、庁内に専用のWeb会議室も整備しました。これにより、遠隔地との会議や研修が容易になり、出張コストの削減と業務の効率化に繋がっています。



ノーコード・ローコードツールの活用

プログラミングの専門知識がなくても、各職員が自らの手で業務を効率化するアプリケーションを作成できる「ノーコード・ローコードツール」の活用を具体的に検討しています。これにより、現場のニーズに即した細やかな業務改善を、迅速かつ低コストで実現することを目指します。



BCP(事業継続計画)

地震や津波、風水害などの大規模災害時においても、市役所機能を維持し、市民サービスを継続するためのBCP（事業継続計画）を、デジタルの側面から強化します。データの保全策として、2023年度（令和5年度）に企業会計システムをクラウド化し、災害時でも業務を継続できる体制を整えました。現在、津波浸水リスクのある保内庁舎のサーバー対策を検討しているほか、2026年度（令和8年度）中の運用開始を目指して下水道台帳システムのクラウド化を進めています。このクラウド化は、システム機能を確保するだけでなく、災害協定を結ぶ支援自治体等との迅速な情報共有を可能にし、官民連携による円滑な復旧活動に繋げるものです。今後は、これらのシステムを活用し、被災時を想定した実践的な訓練も計画していきます。

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デジタルネイティブ世代^{※40}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^{※41}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。行政から市民一人ひとりに最適化された情報のプッシュ型発信の整備を当面の目標とし、将来的には、この情報発信を土台に、個々のニーズに合わせた行政サービスを提供できるよう取り組みます。

40. インターネットやデジタル技術が普及した環境で生まれ育ち、幼少期からそれらの技術に触れてきた世代。

41. 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。



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及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

子どもたちの興味関心を引き出し、個別最適な学びを実現するため、学校のICT環境整備を推進します。教職員の業務効率化に向けては、2024年（令和6年）2月より校務用端末や情報基盤の更新を開始しています。授業では、大型モニターを活用した指導者用デジタル教科書や愛媛県独自の学習支援システム（EILS^{※42}）の活用が進んでいます。また、保護者との連絡手段は連絡メール等により既にデジタル化しており、Wi-Fi環境や1人1台端末も整備済みです。今後は、2026年度（令和8年度）中の運用開始を目指し、新たな保護者連絡システム（LINEスクール連絡帳）の導入、通信ネットワークの速度改善、教育情報セキュリティポリシーの策定といった、より効果的で安全な学校DXのための基盤構築を進めてまいります。

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）機能を具えている。



文化活動のデジタル化

市民の皆様が文化活動に親しみやすい環境を整えるため、施設のデジタル化を進めます。2023年（令和5年）9月には市民会館等の館内Wi-Fi整備を完了させ、来館者の利便性を向上させました。今後は、若者にも魅力的なeスポーツの推進や、イベント予約・掲示物のデジタル化、文化・文化財関連施設におけるAI案内整備なども検討し、より多くの市民が文化施設を活用するきっかけづくりに取り組みます。



図書館や歴史的資料及び建造物のデジタル活用

市民の知的好奇心に応え、八幡浜の歴史や文化遺産を未来へ継承するため、図書館や公文書、歴史的建造物のデジタル活用を進めます。2023年度（令和5年度）には、スマートフォンで図書の貸出が可能になるアプリの運用を開始し、図書館利用の利便性が向上しました。また、将来的には、専門家の知見も活かしながら郷土の貴重な資料や建造物をデジタルアーカイブ化し、誰もがいつでも八幡浜の魅力に触れられる環境の構築を目指します。

福祉と健康づくり

市民の皆様が住み慣れた地域で、生涯を通じていきいきとした生活を送れるよう、福祉と健康づくりの分野でデジタル化を推進します。医療機関同士のデータ連携を強化し、市民の負担軽減を図るとともに、個人の状況に応じたきめ細やかな健康づくりを支援します。また、複雑化する福祉の課題に対して、関係機関がスムーズに連携できる仕組みを整え、支援を必要とする方に迅速かつ的確なサポートを届けます。



医療のデジタル活用

市民が質の高い医療を安心して受けられるよう、医療のデジタル化を加速させます。2023年度（令和5年度）には、急性期医療における病院間のデータ共有や、かかりつけ医との情報連携を強化するネットワークを整備・拡充しました。2024年度（令和6年度）からは、電子処方箋システムや健診システムの運用を開始するほか、院内Wi-Fiの整備、自動精算機の導入による窓口混雑の解消などを進め、患者サービスの向上と医療の質の向上を両立させています。今後は、医療費助成のオンライン資格確認システム導入事業（PMH^{※43}導入事業）についても検討します。



生活と安心、健康をつくる情報提供

市民一人ひとりが主体的に健康づくりに取り組めるよう、パーソナライズされた情報提供や参加しやすい仕組みづくりを進めます。2023年度（令和5年度）からビッグデータを活用した健康指導や、市のウェブサイト、LINE等を活用した情報提供を開始しました。また、2024年度（令和6年度）からは、スマートフォンで産婦人科医や小児科医に気軽に相談できるオンライン事業も開始しています。

43. Public Medical Hubの略称。デジタル庁が開発を進めている、自治体と医療機関、対象者間で医療費助成、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療などの情報を連携させるためのシステム。



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）から、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、保育事務のデジタル化を図ってきました。さらに、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開始しました。また、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。今後は、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）

災害時における地域での助け合い（共助）を支援するため、デジタル技術を活用します。消防団員の名簿は既にデジタル化されていますが、より円滑な情報共有ができるようシステムの改善を検討しています。また、2025年度（令和7年度）には、県内市町で共同開発する新たな被災者支援連携システムを導入予定です。これにより、どの避難所に誰が避難しているかをオンラインで一元管理できる「ロケーションフリー^{※44}の避難者名簿」が実現し、要支援者への迅速な安否確認や支援物資の的確な提供に繋がります。

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。



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。

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ることのでき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

マイナンバーカードの利便性を市民が実感できる機会を増やしていきます。健康保険証としての利用（マイナ保険証）は既に医療機関で開始されており、市としてもカードの普及促進に継続して取り組んだ結果、2025年（令和7年）3月末の保有率は81.9%に達しました。今後も、市民の暮らしがより便利になるような活用方法を推進します。



証明書等のコンビニ交付

仕事や子育てなどで平日の開庁時間内に市役所へ来ることが難しい市民の利便性を向上させるため、マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービスを2024年（令和6年）3月より開始しました。これにより、全国の主要なコンビニエンスストアで、休日や夜間でも住民票の写しや印鑑登録証明書などを取得できるようになりました。

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す。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

デジタル化による利便性から誰も取り残されることがないように、県や地域の携帯電話事業者と連携し、高齢者などを対象としたスマートフォン教室を継続的に開催しています。デジタル機器の操作に不慣れな方の不安を解消し、行政手続のオンライン化や災害時の情報収集など、いざという時にデジタルを活用できる市民を一人でも多く増やしていきます。

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ています。さらに、みな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。これらの技術の活用で、作業を自動化し省力化すること、熟練者でなくと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

労働力の確保や技術継承において課題を抱えている地域農業の維持・発展のために、スマート農業の振興を図ります。「西宇和スマート農業推進協議会」及び「JAにしうわ真穴共選スマート農業推進協議会」等の活動によって、気象ロボットやアシストスーツ、AI選果機、農業用ドローン、営農指導支援システム、省力施肥技術等が開発・実証され、実用化の段階へ進んでいます。また、鳥獣被害対策として、2011年度（平成23年度）からは定点カメラによる生息状況調査を、2016年度（平成28年度）からはICTを活用した遠隔操作の捕獲システムを継続しており、長年の実績を基に被害防止に取り組んでいます。



スマート水産業

水産業の振興に向けて、生産性・所得の向上、担い手の維持、漁船漁業等の自動化・省力化等を目的とした、スマート技術の活用を進めています。現在は、データに基づく効率的な漁場選定、漁船の自動化・省力化による安全確保と負担軽減、さらには給餌の自動化など養殖業の効率化といったテーマについて、費用対効果や地域の漁業関係者との調整を含め、慎重に可能性を検証している段階であり、今後も、地域の実情に合った形で推進していきます。

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、展示会への出展や、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

八幡浜の魅力を広く発信し、地域産品の販路を拡大するため、デジタル活用を進めています。公式の「八幡浜市観光物産情報サイト」は既に運用を開始し、情報発信の核となっています。今後は、2025年度（令和7年度）から開始した新商品開発やECサイト制作への補助制度などを通じて、地域事業者の6次産業化を強力に支援します。一方で、観光客の動向などを分析するビッグデータの活用については、専門人材の不足や投資対効果の見極めが課題であり、今後検討していきます。

地域経済の活性化

市内での消費を促進し、地域事業者の事業継続と成長を支援することで、地域経済全体の活性化を目指します。デジタル地域通貨を導入するほか、ECサイト活用、採用活動のデジタル化支援など、デジタルの力を活用した多角的なアプローチで、市内経済の好循環を生み出します。

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みます。移住希望者の誘致をしやすくなるよう、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

地域内での消費活動を促進するため、スマートフォンアプリを活用したデジタル地域通貨を導入し、まずは出産世帯応援事業で活用し、今後、対象事業を拡大していきます。また、市内事業者のDX支援の強化として、従来からの新商品開発や販路拡大支援に加え、2025年度（令和7年度）からは海外市場向けの越境ECサイト構築への補助も開始しています。2023年度（令和5年度）からは市内事業者に対する採用支援ツールの導入支援を開始し、人材確保の面からも後押ししています。



人材と企業の誘致と 流動性促進

地域産業の担い手を確保するため、多様な人材の誘致と流動性の促進に取り組みます。2023年度（令和5年度）からは、民間企業との連携による採用管理サービスの導入を市内企業に促し、雇用全体の促進を図っています。また、2024年度（令和6年度）には、県事業「トライアングルエヒメ」に参加し、繁忙期のみかん農家と働き手をつなぐ支援を実施しました。今後は、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。

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、八幡浜ちゃんぼ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。

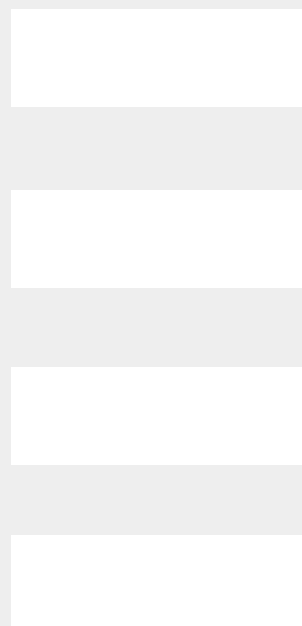
BPR（業務改善）の推進

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）～ 2025年度（令和7年度）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・方法による業務改善を実施しました。

2026年度（令和8年度）以降は、AI×BPRの取組を進め、ピンポイントに絞った業務改善を実施していきます。



BPR実施方針の作成

勘や経験に頼るのではなく、客観的なデータに基づいた継続的な業務改革を実現するため、明確な方針のもとでBPRを推進します。外部の専門的知見を活用しつつ、将来的には職員自らが主体的に改革を進められる「自走化」を目指し、組織全体に改善文化を根付かせます。



BPRの自走化

庁内に業務改革のノウハウを蓄積し、持続可能な改善体制を構築するため、外部専門家の支援を受けながらBPRを推進しています。2023年度（令和5年度）にはBPR支援業務を委託し、専門的な視点から業務分析と改善提案を受けると同時に、職員がその手法を学ぶOJTを実施しました。この取組を通じて、将来的には職員が自らの力で業務改革を推進できる「自走化」を目指します。



作業マニュアル共通化と作業時間の可視化

業務の属人化を防ぎ、誰もが正確に業務を遂行できる体制を整えるため、作業手順の可視化と標準化を進めています。2023年（令和5年）4月には、国際標準の業務プロセス表記法であるBPMN記法^{※56}を参考に、誰が見ても理解しやすいワークフローマニュアルを作成しました。

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

職員が単純な定型作業から解放され、より創造的な業務に時間を割けるよう、デジタルツールを活用した業務の自動化・省力化を図ります。文字起こしやデータ入力といった時間のかかる作業を、AIなどの技術を用いて効率化します。



生成AI※57

文章作成、要約、アイデア出しなど、多様な業務を効率化する可能性を秘めた生成AIの活用を推進します。2025年度（令和7年度）には、職員の業務に生成AIを導入することで、事務作業の負担を軽減し、より付加価値の高い業務に時間を充てられる環境を整えました。今後は、活用シーンの拡大を図ることで、職員の業務効率化及び市民サービスのさらなる向上を目指します。



自動文字起こし

会議の議事録作成にかかる時間を大幅に削減するため、自動文字起こしツールを導入しました。今後は、生成AIを活用することで、録音データからの文字起こしから要約文章の作成までを一元的に行い、職員の作業負担を軽減するとともに迅速な情報共有を進めていきます。



RPA※58

複数のシステム間でのデータ転記など、日々の業務で発生する定型的なパソコン操作を自動化するため、RPAの活用を検討しています。今後は、費用対効果を見極めながら導入を検討します。

57.既存のデータから学習し、その学習したパターンや特徴に基づいて、新しいオリジナルのコンテンツを生成する人工知能。

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

法律や条例で定められた手続きが、デジタル化の妨げにならないよう、国の動向と連携しながら規制やルールの見直しを進めます。書面提出、対面、押印などを前提とした「アナログ規制」を洗い出し、デジタル時代に即した、より効率的な事務プロセスへと転換していきます。



アナログ規制の一括見直し

国が主導する「デジタル原則に照らした規制の一括見直し」の動きに合わせ、本市においてもアナログな手法を前提とした事務作業の見直しを進めます。法律の改正に伴い、これまで書面での提出や対面での確認が義務付けられていた業務について、デジタルで完結できるよう、市の条例や規則を適宜見直していく予定です。

用語解説

用語	説明
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。
BYOD形式	Bring Your Own Deviceの略称。自治体の職員が個人で所有しているスマートフォン、タブレット、ノートPCなどのデバイスを業務に利用すること。
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、情報共有及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。
PMH	Public Medical Hubの略称。デジタル庁が開発を進めている、自治体と医療機関、対象者間で医療費助成、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療などの情報を連携させるためのシステム。
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。（QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。）
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。
生成AI	既存のデータから学習し、その学習したパターンや特徴に基づいて、新しいオリジナルのコンテンツを生成する人工知能。
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
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。
デジタルネイティブ世代	インターネットやデジタル技術が普及した環境で生まれ育ち、幼少期からそれらの技術に触れてきた世代。
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。
プッシュ型支援	住民からの申請を待つのではなく、自治体側から積極的に対象者を発見し、必要な支援を働きかけるアプローチ。
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。
リモート窓口	本庁舎と支所・出張所、または複数の庁舎間で、窓口業務の一部をオンライン会議システムや専用端末を介して連携させ、住民が最寄りの庁舎で専門的な手続きや相談を行えるようにするシステム。
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。
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。