

デジタル・トランスフォーメーション

DXで変わる

八幡浜

概要版



DX 推進計画 Q&A

“

Q DXってなんですか？

A DXとは、デジタル・トランスフォーメーション（Digital Transformation）の略語です。現在では当たり前となっているオンラインショッピングやスマートフォンなどは、私たちの生活をより便利なものに変革してくれました。これらも、DXの一例です。こうしたデジタル技術も活用して、行政サービスや市民生活、産業活動に変革を起こしていく取組がDXです。

Q 単なるデジタル化じゃないの？

A DXと聞くと、ついつい「デジタル化することが重要だ」と思い、デジタル技術を使うことが目的になりがちです。しかし、デジタル技術を使っても、私たちの生活が便利になっていなかったとしたら、あまり意味がありません。DXの本当の目的は、「私たち一人ひとりの幸せの実現」であり、デジタル化は目的ではなく、あくまで手段として考えることが重要です。デジタル技術“も”うまく使いこなしながら、私たちの生活に変革を起こしていくことがDXです。

”

“

Q 何のための計画なの？

A 人口減少に歯止めがかからず、将来に対する不安は膨らむ一方です。また、近年の新型コロナウイルス感染症拡大の影響も受け、私たちの生活が多様化する中、行政が今持っているリソース（資源）だけでは、十分なサービス提供が困難となってきました。そこで求められているのが、デジタル技術もうまく活用し、私たちの生活に変革を起こすDXです。「誰一人取り残されない社会」を実現するための、DXに関する取組をまとめたものが、本計画になります。

”

八幡浜市は 2023 年（令和 5 年）3 月に「八幡浜市 DX 推進計画」を策定しました。計画では行政、市民、産業、BPR の 4 つの分野でビジョンと施策を掲げ、官民共創で誰ひとり取り残されない社会の実現を目指します。ここではその計画の概要を Q & A 形式でご紹介します。

“

Q 何が変わるの？

A まず行政が変わります。「どうすれば市民の暮らしがより便利になるか？より豊かになるか？」という市民本位の視点に改めて立ち返るとともに、デジタル化による業務効率化やデータに基づいた施策立案により、より適切・効果的な行政サービスの実現を目指します。市民の暮らしも、例えば、必要な情報が適切なタイミングでスマートフォンなどに通知され、わざわざ市役所を訪れなくても行政サービスを受けることができるようになります。このような**利便性の向上により、時間やコストが削減され、今まで以上に家族と過ごす時間や趣味に使う時間が増え、市民の暮らしの質の向上を目指します。**

”

“

Q わたしたち市民に関係あるの？

A 本計画では、**市民のみなさんとの「対話」というプロセスを重視**しています。複雑化する社会の中では、行政のリソース（資源）や知見だけではなく、みなさんのお知恵もお借りしながら、地域課題解決に取り組む必要があります。官と民が手を取り合って、輝く八幡浜市の未来をつくっていきましょう。**DXの主役は市民のみなさん**です。

”

“

Q どうやって進めていくの？

A **変化する社会情勢に柔軟に対応しながら、計画を更新**していきます。いつまでに完了する、ということではなく、常に変化に対応できる八幡浜市を目指します。

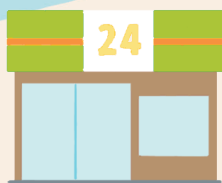
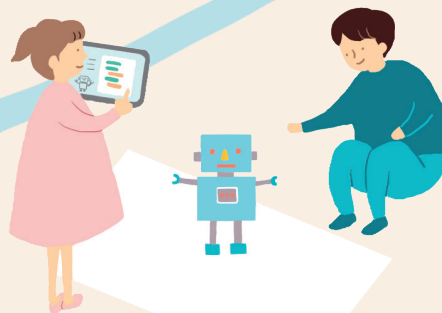
”

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

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】の達成を目標としています。



プログラムやロボットなどを
体験しながら学べる




コンビニでいつでも
証明書を発行できる



ドローンを使用した
点検や測量で
人材不足を解消





申請書の書き方を
リモートで支援

アシストスーツを使って
農業従事者の負担を軽減

スマホで簡単に
公共施設の予約が可能に

キャッシュレス決済の
利用促進で利便性が向上

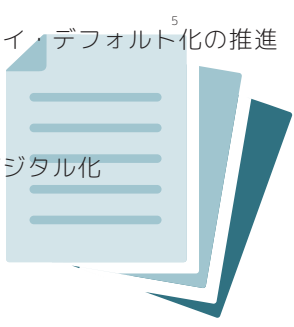
いつでもどこでも
スマホで行政手続きができる

庁内ペーパーレス化の推進

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。デジタル化による情報共有が進むことで、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。

方法

- ◆ 決裁のデジタル化
- ◆ 事務のデジタル・ハイ・デフォルト化⁵の推進
- ◆ 紙資料の電子化
- ◆ 通知のデジタル化
- ◆ アンケート調査のデジタル化



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。

方法

- ◆ インフラ分野における DX 推進計画の策定
- ◆ 統合型 GIS⁸の活用

デジタル活用の基盤整備

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⁹などの整備も進めていきます。

方法

- ◆ クラウド¹⁰の活用
- ◆ 情報基盤ネットワークの強化
- ◆ リモートワーク
- ◆ ノーコード・ローコードツール¹¹の活用
- ◆ BCP¹²(事業継続計画)

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。

方法

- ◆ 電子申請の推進
- ◆ 施設予約のシステム化
- ◆ 料金収納のキャッシュレス化



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。

方法

- ◆ チャットツール⁶の活用
- ◆ グループウェア⁷の活用
- ◆ 集合知の活用



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¹³との対話によって推進していきます。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。

方法

- ◆ EBPM¹⁴による施策管理
- ◆ オープンデータ¹⁵の活用

市民のDX

「共に創る」デジタル共生社会

市民が情報入手や連絡をいつでもどこでもできるよう、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。

子育て支援

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めます。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。

方法

- ◆ 子育て支援のデジタル化



災害時における情報

災害時の情報伝達は、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。

方法

- ◆ スマートな状況把握
- ◆ 市民の助け合い（共助）
- ◆ 分かりやすい情報提供



デジタルデバインド¹⁶対策

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。

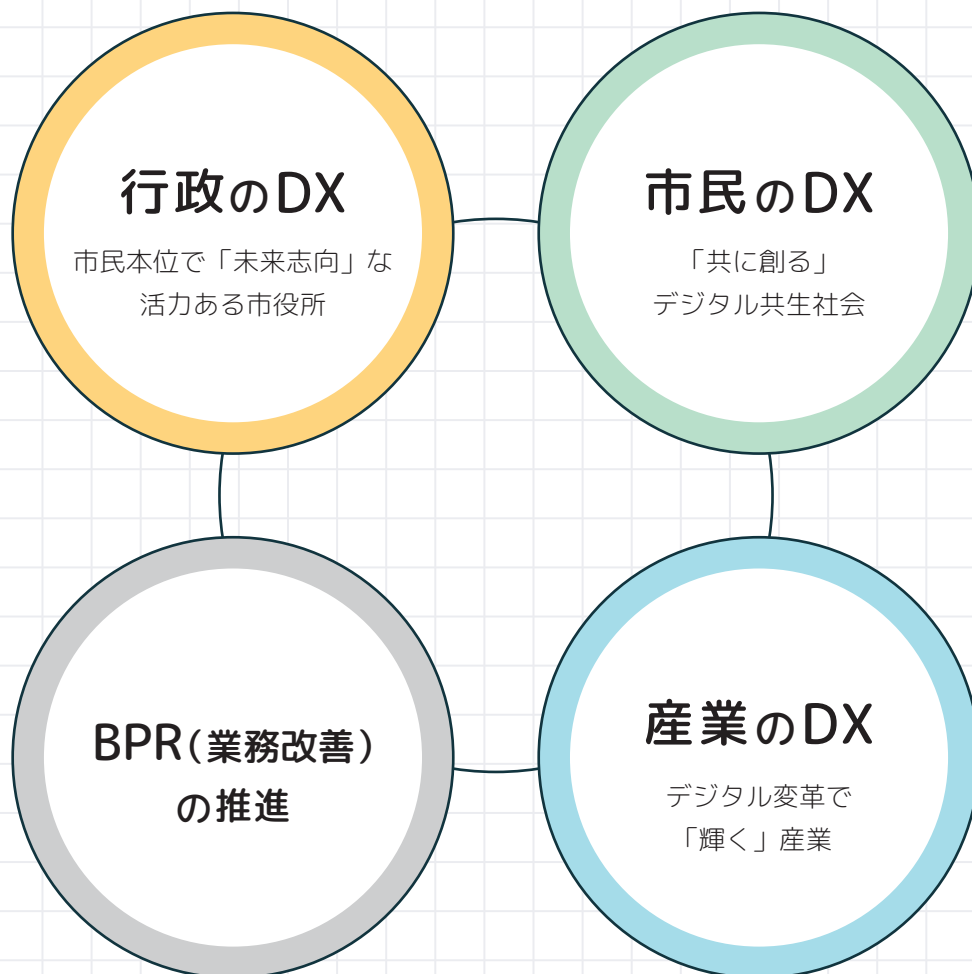
方法

- ◆ デジタルデバインド対策



（ まとめ ）

- 八幡浜市のDXはデジタル技術「も」活用して、住民本位の行政サービスや市民生活、産業活動に変革を起こしていく取組です。
- 計画は社会情勢に応じて随時更新されます。
- 行政、市民、産業、BPRの4つの分野でビジョンと施策を掲げ、官民共創で誰ひとり取り残されない社会の実現を目指します。



用語解説

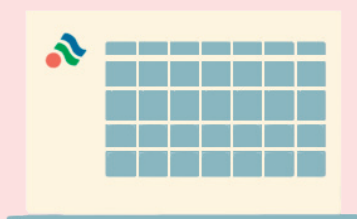
用語	説明
1 BPR	Business Process Re-engineering の略称。業務プロセスを抜本的に見直し、再構築すること。
2 職員の IT リテラシー	パソコンやスマートフォンなどの情報機器やインターネットなどを含めた各種の情報技術 (Information Technology) を理解し使いこなすスキルのこと。
3 サービスデザイン思考	サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、ユーザー本位の視点でサービス全体を設計する考え方。
4 UX	User eXperience (ユーザーエクスペリエンス) の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。広義には、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。
5 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。
6 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。
7 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。
8 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。
9 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。
10 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。
11 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。
12 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。
13 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。
14 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。
15 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。
16 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。
17 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。
18 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。
19 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。
20 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。
21 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。
22 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。
23 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。
24 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。
25 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。
26 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。
27 アナログ規制の一括見直し	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。
28 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。
29 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。

計画について
もっと詳しく知りたい方はこちら



<https://www.city.yawatahama.ehime.jp/doc/2023030900018/>

八幡浜市 DX 推進計画



八幡浜市DX推進計画



八幡浜市 総務企画部 政策推進課

TEL : 0894-22-3111 FAX : 0894-21-0409

〒796-8501 愛媛県八幡浜市北浜一丁目1番1号