

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

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 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。

Q 何が変わるの？

A まずは行政が変わります。「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。



行政のDX

市民本位で「未来志向」な活力ある市役所

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、職員の働き方を効率化していきます。

職員のITリテラシー²の向上

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。

方法

- ◆ 情報セキュリティの向上
- ◆ 職員のITリテラシーの向上
- ◆ インターネットを通じた情報発信の強化と管理



サービスデザイン思考³

DXの推進においては、利便性だけでなくUX⁴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。

方法

- ◆ DX人材育成方針



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。

方法

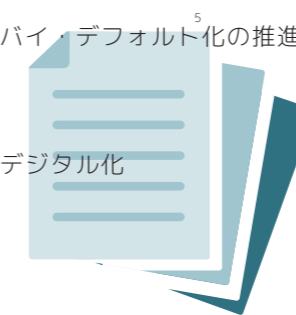
- ◆ 窓口のリモート化・マルチ化、書かない窓口
- ◆ 外国語への対応

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・バイ・デフォルト⁵化の推進
- ◆ 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GIS⁶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⁷環境などの整備も進めていきます。

方法

- ◆ クラウド⁸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⁹の活用
- ◆ BCP¹⁰(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¹¹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に、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



教育の充実

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。

方法

- ◆ 学校DXの推進
- ◆ 文化活動のデジタル化
- ◆ 図書館や歴史的資料および建造物のデジタル活用



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対策¹⁶

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



マイナンバーカードの活用

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¹⁷として提供できるように取り組みます。

方法

- ◆ マイナンバーカードの活用
- ◆ 証明書等のコンビニ交付

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¹⁸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。

方法

- ◆ 適正なごみ排出とゼロカーボン¹⁹への挑戦
- ◆ 地域住民の交通手段の確保

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。福祉分野ではセーフティネット²⁰としての重層化支援体制の構築に向けて、アウトリーチ²¹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。

方法

- ◆ 医療のデジタル活用
- ◆ 生活と安心、健康をつくる情報提供
- ◆ 重層化支援に向けたデジタル化



産業のDX

デジタル変革で「輝く」産業

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、スマート農林水産業へのチャレンジや、ECサイトの活用支援などを検討します。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産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。

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。

方法

- ◆ 観光・物産のデジタル活用



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。

方法

- ◆ 新たな八幡浜ファンの獲得



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²⁴を活用して地域課題の解決に官民共創で取り組みます。

方法

- ◆ エールラボえひめの活用

スマート農林水産業

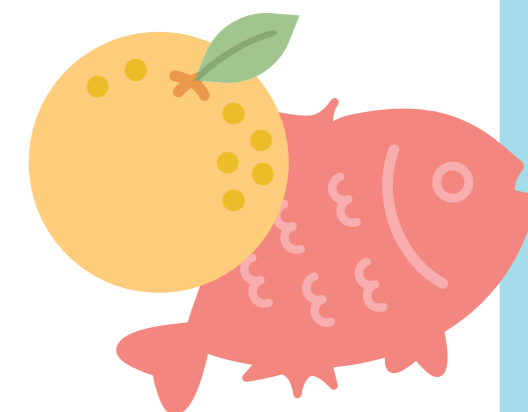
「みかんと魚のまち」として次世代に引き継ぐことができる持続可能な農林水産業を目標として、スマート農林水産業を推進します。ロボット技術やIoT²⁵技術を活用したスマート化の促進により、作業の自動化、情報共有の簡易化、データの活用を図ります。

これら技術の活用で、作業を自動化し省力化すること、熟練者でも生産活動の主体になれること、センシング²⁶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。

方法

- ◆ スマート農業
- ◆ スマート水産業



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みます。

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。

方法

- ◆ デジタルの力も活用した地域経済の活性化
- ◆ 人材と企業の誘致と流動性促進



BPR（業務改善）の推進

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。

事務作業の見直し

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めます。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²⁷による事業の見直しも併せて検討します。

方法 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

- ◆ アナログ規制の一括見直し

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。

方法 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

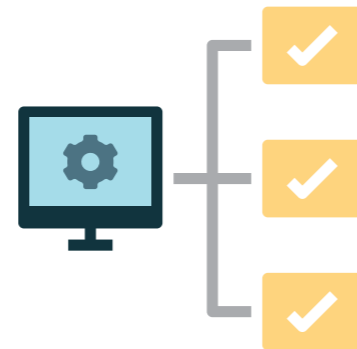
- ◆ 事務の外部委託
- ◆ 自動封入封緘機

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-OCR²⁸の活用による紙書類の自動入力処理、RPA²⁹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。

方法 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

- ◆ 自動文字起こし
- ◆ AI-OCR
- ◆ RPA

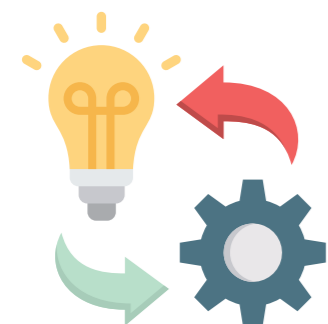


BPR 実施方針の作成

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。

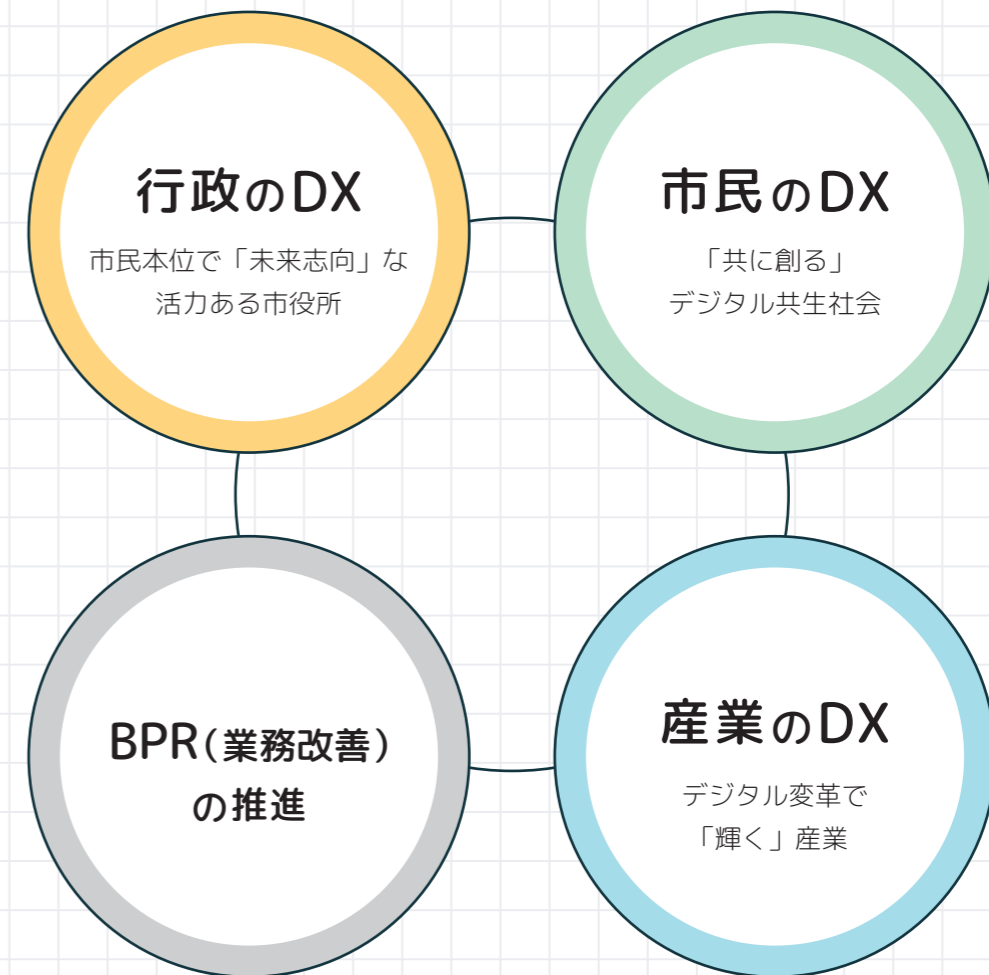
方法 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

- ◆ BPRの自走化
- ◆ 作業マニュアル共通化と作業時間の可視化



（ 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

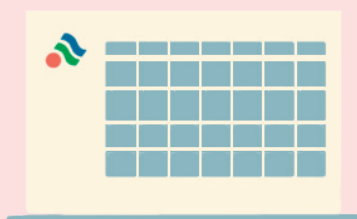
用語	説明
1 BPR	Business Process Re-engineering の略称。業務プロセスを抜本的に見直し、再構築すること。
2 職員のITリテラシー	パソコンやスマートフォンなどの情報機器やインターネットなどを含めた各種の情報技術（Information Technology）を理解し使いこなすスキルのこと。
3 サービスデザイン思考	サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、ユーザー本位の視点でサービス全体を設計する考え方。
4 UX	User eXperience（ユーザーエクスペリエンス）の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。広義には、製品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。これまで人間のみに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