



大洲市

デジタル・トランスフォーメーション

DX

推進計画

大洲市



こんにちは。
市長です。





ごあいさつ

昨今、アフターコロナの「新たな日常」への取組として、社会全体のデジタル変革を進め、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、いわゆるデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

そのため、大洲市においても、市民や事業者の皆様とともに、全地域・全産業をあげてデジタルリテラシーの向上を目指し、誰もが自分らしく生きられる、大洲市民がみんな輝く社会の実現に向け、本市が目指すべき姿や、デジタル化施策の基本方針となる「大洲市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定いたしました。

この計画では、基本理念を、

「デジタルでみんなきらめく 幸せ・安心・誇りある ふるさと大洲」

と掲げています。

この基本理念の下、

- ・ 市民本位のスマート大洲と官民共創を目指す「行政のDX」
- ・ 安全・安心のデジタル共生社会を目指す「市民のDX」
- ・ デジタルと「チームおおず」による産業の変革を目指す「産業のDX」

この3つの柱を軸として、誰一人取り残されないデジタル・トランスフォーメーションを推進してまいります。

自治体のデジタル・トランスフォーメーションは、まずは、市民本位の視点で市民生活の質の向上を図るとともに、官民共創により地域経済の活性化を目指し、さらには、行政の業務改革を行う等、様々な分野において、デジタル技術も活用して、新たな価値の創造や仕組みを作り上げることが重要であると考えています。

さらに、デジタル・トランスフォーメーションの推進に取り組む中で、

- 1 市民生活がストレスなく、幸せを感じられる環境づくり
- 2 ふるさと大洲で、自信をもって安心して生活できる、大洲のこれからのあるべき姿の
マインドづくり
- 3 「大洲市出身です！」と若者が胸を張って言える、オンリーワンのまちづくり

この3点を実現してまいります。

結びに、本計画の策定に当たり、貴重なご意見をいただきました市民の皆様をはじめ、関係各位に対しまして、心から感謝申し上げますとともに、今後とも、計画の実現に向けて、一層のご協力を賜りますようお願い申し上げます。

目次

1

第1章 策定の背景・目的1

- 1 背景・目的
- 2 DXとは

2

第2章 総論編7

- 1 ロードマップ
- 2 全体方針
- 3 推進体制等
- 4 サービスデザイン思考
- 5 PDCAサイクルとOODAループ

3

第3章 行政のDX 19

- 1 現状と課題 20
- 2 戦略 22
 - (1) 聖域なきDXの推進
 - (2) デジタルシフトによる選択と集中
 - (3) 手のひら市役所への挑戦
 - (4) 官民共創の文化醸成
 - (5) マイナンバーカード活用機会の拡充
 - (6) デジタルリテラシーの向上
- 3 戦術 24
- 4 主な取組の工程 31



4

第4章 市民のDX	33
1 現状と課題	34
2 戦略	36
(1) 「防災・減災」デジタル大洲の実現	
(2) ライフステージに応じた暮らしの変革	
(3) デジタルによる教育・学習機会の充実	
(4) 環境に配慮した持続可能なまちづくり	
(5) 誇りを持てる主体的な郷土づくり	
(6) 誰一人取り残されないデジタル社会の実現	
3 戦術	38

5

第5章 産業のDX	47
1 現状と課題	48
2 戦略	50
(1) 営業活動の強化	
(2) ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業者支援	
(3) スマート農林水産業による価値創造	
(4) 官民共創の拠点づくり	
(5) DXの推進による地域経済の活性化	
3 戦術	52

コラム

1 そもそも「デジタル」とは？	5
2 「DX」は「X」が大事	14
3 利用者本位のサービス設計	17
4 行政経営における「選択と集中」	32
5 「誰一人取り残されない」DXを	45
6 官と民が今こそ力を合わせる時	57

巻末資料

1 職員プロジェクトチームでの検討結果	58
2 用語解説	60

大洲市DX推進計画「戦略・戦術」一覧表

分野	戦略	戦術
行政のDX	(1) 聖域なきDXの推進	① DX推進体制の整備 ② 住基・税等20業務システムの標準化・共通化 ③ 完全ペーパーレス化とハンコ全廃、電子決裁の実現 ④ 業務の可視化とBPRの徹底的な遂行 ⑤ 職員本位の業務ツール・システムの導入
	(2) デジタルシフトによる選択と集中	① DX視点に基づく政策立案 ② 市有財産のデジタルマネジメント
	(3) 手のひら市役所への挑戦	① マイナンバーカードによる行政手続のオンライン化 ② プッシュ型の情報発信 ③ キャッシュレス収納の実現
	(4) 官民共創の文化醸成	① オープンデータ活用促進 ② エールラボえひめの活用
	(5) マイナンバーカード活用機会の拡充	① コンビニエンスストア等の活用 ② 各種カードの一体化 ③ マイナンバーカード活用アプリの導入
	(6) デジタルリテラシーの向上	① セキュリティ対策の見直し ② 研修等による資質の向上 ③ 主体性の醸成
市民のDX	(1) 「防災・減災」デジタル大洲の実現	① 迅速、正確な情報収集・発信 ② 防災IoT ③ 防災教育
	(2) ライフステージに応じた暮らしの変革	① 市民の健康意識向上と次世代型ヘルスケアシステムの構築 ② デジタル化による福祉サービスの充実 ③ 相談体制のデジタル化
	(3) デジタルによる教育・学習機会の充実	① 情報共有による安全・安心の確保 ② 教育のデジタル化 ③ 多様な学習機会の提供 ④ eスポーツの普及 ⑤ 教職員のリテラシー向上 ⑥ 芸術・文化のデジタルシフト
	(4) 環境に配慮した持続可能なまちづくり	① デジタル循環型社会の実践 ② 交通システムの構築の検討
	(5) 誇りを持てる主体的な郷土づくり	① コミュニティ活動のデジタル化 ② 公共施設維持管理における職員・市民参加 ③ 情報発信力の強化による移住・定住促進 ④ 市民とのコミュニケーション
	(6) 誰一人取り残されないデジタル社会の実現	① 情報通信基盤の活用 ② デジタルディバイド対策
産業のDX	(1) 営業活動の強化	① デジタルマーケティングの実践 ② 観光案内のデジタル化
	(2) ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業者支援	① 個別事業者ECサイト構築支援 ② 非接触型決済・オーダーシステム導入支援 ③ 遠隔地商談会支援
	(3) スマート農林水産業による価値創造	① 新規就農支援 ② 農地・林地情報のデジタル化 ③ スマート農林水産業の実現
	(4) 官民共創の拠点づくり	① 市独自の官民共創拠点整備 ② 県官民共創拠点とエールラボえひめの活用 ③ 社会実験フィールドの構築 ④ 首都圏官民共創拠点の活用
	(5) DXの推進による地域経済の活性化	① 産業のデジタル化 ② 民間人材のデジタルリテラシー向上 ③ 商習慣の変革 ④ 地域内経済循環の実現

策定の背景・目的

1 背景と目的	2
2 DXとは	3



1 背景と目的

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないこと等、様々な課題が明らかになったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等を変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

政府においては、行政のデジタル化への取組を集中して強力に推進するため、令和2年12月25日に「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、自治体が取り組む施策も多く盛り込まれました。また、令和3年9月1日には、国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDXの推進を通じ、全ての国民にその恩恵が行き渡る社会を実現すべく、「デジタル庁」が発足し、同年12月24日には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、デジタル社会の実現のための政府の施策が示されました。

総務省においては、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくこととしました。

また、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」を策定しました。

そのような中、本市は、令和3年3月25日に、愛媛県や県内各市町と共に、「愛媛県・市町DX協働宣言」を行い、行政、暮らし及び産業の3つの分野において、デジタル技術の一層の導入を図るとともに、その効果的な活用により、地域課題の解決を図り、市民生活の利便性の向上や、安全・安心の確保、産業の生産性の向上等に取り組むこととしています。

令和3年度には、市内ほぼ全域における光情報通信基盤の整備や防災行政無線のデジタル化が完了しました。また、マイナンバーカードの交付率が6割を超える等、デジタル化推進の基盤となるインフラの整備を着実に進めてきました。

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、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、平成18年に策定した「大洲市高度情報化計画」を抜本的に見直し、「大洲市デジタル・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。）を策定しました。

本市は、デジタル技術も活用して、市民一人一人が笑顔で自分らしく生きられる共生社会の実現と、地域の強みや、ヒト・モノ等をつなぎ、本市の未来を切り拓いていくための新たな価値を創造するため、行政の効率化や市民生活の質の向上、地域経済の活性化等、様々な分野において、地域が一丸となった、誰一人取り残されない DX の推進に取り組んでまいります。

2 DX とは

本計画の最も重要な概念は、DX（デジタル トランスフォーメーション Digital Transformation：デジタル変革）です。

本計画では、DX を次のように定義します。

“ 行政や市民・事業者等が、デジタル技術も活用して、市民本位の行政、社会、地域等を再構築するプロセス ”

また、本計画では、ICT^{※1}化とDXを明確に区別し、いわゆる「デジタル化」を次ページの3つの分類で捉えています。

ICT化の主眼が、効率化を主な目的として業務を情報通信技術に代替することであるのに対し、DXの主眼は、住民サービスの向上を主な目的として、デジタル技術も活用して課題を解決し、新しい価値を生み出し、仕組みを変えることです。

したがって、ICT化の視点は業務本位であり、業務効率化、省力化、コスト削減といった言葉に親和性があり、部分的な取組が可能です。一方、DXの視点は市民本位であり、UI^{※2}、UX^{※3}、ユーザー目線といった言葉に親和性があり、組織や社会での全体的な対応が求められるとともに、情報格差なく誰一人取り残されない包摂（インクルージョン^{※4}）の姿勢が不可欠です。

※1 ICT...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。

※2 UI...User Interface の略称。OS やアプリの表示画面の見た目や操作性（扱いやすさ）。

※3 UX...User eXperience 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、商品やサービスを使って得られる感想・実感。

※4 包摂（インクルージョン）... 誰も排除されず、全員が参画する機会を持つこと。

デジタル化の3分類

	情報のデータ化 デジタルイゼーション Digitization	業務のICT化 デジタルイゼーション Digitalization	デジタルによる価値創造 デジタルトランスフォーメーション Digital Transformation
内容	アナログの情報をデジタルの形式に変換する技術的過程	情報のデータ化を前提として、業務をICT化する業務的過程	情報のデータ化、業務のICT化を前提として住民本位の行政、地域、社会に再構築する価値共創的過程
ミッション・ビジョン [※] の必要性	低い		高い
用語の親和性	業務効率化・省力化・コスト削減		UI・UX・ユーザ目線
視点	業務本位		市民本位
視点	部分的・戦術的		全体的・戦略的
視点	独創的		共創的
イメージ（行政）	マイナンバーカードの活用で提出書類を省略できる。	マイナンバーカードを持って、コンビニエンスストア等で自動交付機を通じて住民票を取得できる。	役所を訪れることなく、オンラインで行政手続きが行える。プッシュ型 ^{※5} で必要な行政サービスが、必要としている人に提供される。
イメージ（防災）	過去の災害情報やハザードマップなどがホームページ上で公開されている。	災害情報が一元化され、防災無線・SNS・メールマガジンなど各種伝達手段で一斉に配信される。	^{※6} AI等で肱川の水位等がリアルタイムに分析され、必要なタイミングで防災関係者や市民にプッシュ型で情報が提供される。
イメージ（経済）	キャッシュレス化が進み、現金を持つ必要がなくなる。	事業者の経理業務がシステムの導入により効率化・自動化される。	電子決済情報から自動的に消費者ニーズが把握でき、地域の独自通貨（ポイント）も発行され、地域経済が循環する。
備考	一般的に「ICT化」「IT化」と捉えられる段階で、既存のアナログの業務を前提としている。		既存のアナログ業務や価値観を前提としない新たな視点・発想等

※ミッション・ビジョン：詳細は9ページ。

※5 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。

※6 AI... Artificial Intelligence の略称。人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現するもの。

そもそも「デジタル」とは？

先ほどのページでは、大洲市が推進するデジタル・トランスフォーメーションについてお伝えしました。

では、そもそも、「デジタル・トランスフォーメーション」の「デジタル」とは、どういう意味で使われているのでしょうか？

デジタルについて、もし教科書的に説明するなら、「連続的な量を、0や1のような数字を使って段階的に区切って表すこと」となります。

ですが、専門的で分かりにくい表現なので、ここではデジタルを、「人が行っていることを代行してくれるコンピュータ」と分かりやすい表現に置き換えることにしましょう。

恥ずかしがり屋のあなたの代わりに、メールで愛情を伝えてくれる絵文字もデジタルだし、ものぐさなあなたの代わりに、部屋を掃除してくれるロボット掃除機もデジタルです。

このように、人の代わりにあくせくと働いてくれるのがデジタルであり、その多くは自動で計算をしたり、データを送受信したり、常時稼働しているものです。

また、メールや動画のように、物理的には存在しない「情報」を伝達することができるのがデジタルです。「愛している」という言葉は物理的には存在しませんが、ハートマークの絵文字等の「情報」に変換して、大好きな相手に届けることができます。

一方で、物理的に存在している、例えば、大洲市の銘菓「志ぐれ」は、メールで送るわけにはいかないですね。

現代では、文字でのコミュニケーションができる「チャットツール」や、写真や動画のデータをインターネット上に保存できる「オンラインストレージ」、遠く離れた相手とも会議ができる「オンライン会議システム」等、デジタルの道具として様々な便利な機能で溢れかえっています。

こういった便利なデジタルの道具も活用して、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のが、「デジタル・トランスフォーメーション」です。

実は、現代社会においては、私たちが感覚的に把握しているよりも、もっと膨大な情報のやりとりが行われています。

膨大であるがゆえに、そのやり取りが複雑になったり、手間がかかったりしています。

そこで、便利で発達したデジタルの道具も上手に活用することによって、私たちの暮らしが、より便利に、より快適に発展していけるのです。

総論編

1 ロードマップ	8
2 全体方針	9
3 推進体制等	12
4 サービスデザイン思考	15
5 PDCA サイクルと OODA ループ	16



1 ロードマップ

本計画の策定と推進に当たっては、総務省「自治体 DX 推進手順書」を参照し、着実に実行します。

Step0

DX の認識共有・機運醸成

- ・ 自治体DXの実現に向け、市長や幹部職員のリーダーシップと強い意志が重要です。
- ・ 市長から一般職員まで、DXの基礎的な共通理解の形成、実践意識を醸成します。
- ・ 利用者中心の行政サービス改革を進める、サービスデザイン思考^{*}を共有します。

Step1

全体方針の決定

- ・ 自治体DX推進の意義を参考にしつつ、本市の実情も踏まえて、DX推進のビジョンを描きます。
- ・ デジタル化の進捗状況を確認し、本市のDXの取組内容及び順序を大まかな工程表にします。
- ・ DX推進のビジョンと工程表で構成する「全体方針」を決定し、広く共有します。

Step2

推進体制の整備

- ・ 全庁的、横断的な推進体制を構築します。DXの司令塔として、DX推進担当部門を設置し、各部門と緊密に連携する体制を構築します。
- ・ 所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した体系的な育成方針の下、人事運用上の取組や、OJT、OFF-JT^{※8}による研修を組み合わせて育成します。
- ・ 十分な能力、スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合には、外部人材の活用も検討します。

Step3

DXの取組の実行

- ・ 関連ガイドライン等も踏まえて、個別のDXの取組を計画的に実行し、「PDCAサイクル」^{*}による進捗管理を実施します。
- ・ 取組内容に応じて、「OODAループ」^{*}の進め方を活用した柔軟で速やかな意思決定を行います。

※ サービスデザイン思考：詳細は 15 ページ。

※ 7 OJT...On-The-Job Training の略称。職場で実務をさせることで行う職業教育。

※ 8 OFF-JT...Off-The-Job Training の略称。職場から一時的に離れて行う職業教育。

※ 「PDCA サイクル」「OODA ループ」：詳細は 16 ページ。



2 全体方針

名称

大洲市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

基本理念（ミッション）

デジタルでみんなきらめく
幸せ・安心・誇りある
ふるさと大洲

目指す姿（ビジョン）

本計画では、行政、市民及び産業の3つの分野において、次のビジョンを設定します。



行政のDX

市民本位の
スマート大洲と
官民共創



市民のDX

安全・安心の
デジタル共生社会



産業のDX

デジタルと
「チームおおず」に
よる産業の変革

本計画は、大洲市総合計画に掲げる将来像「きらめくおおず～みんな輝く肱川流域のまち～」を実現するための基盤的取組としての「行政のDX」、総合計画の具体的な施策を、市民・企業と共に官民共創の姿勢で実行していく「市民のDX」、「産業のDX」の3つのビジョンで構成しています。

大洲市総合計画

「きらめくおおず～みんな輝く肱川流域のまち～」

大洲市 DX 推進計画

デジタルでみんなきらめく 幸せ・安心・誇りある ふるさと大洲

市民の DX

安全・安心の デジタル共生社会

教育、医療、福祉、交通、防災、まちづくり等、市民の暮らしに関わるあらゆる部分で、日常的にデジタル技術も活用して、全ての市民が自信を持って安全・安心に暮らせる「きらめく大洲」の姿です。また、市民一人一人が主体性を持ってデータやデジタル技術を有効活用し、コミュニティ活動や地域の課題解決に取り組んでいます。

産業の DX

デジタルと「チームおおず」 による産業の革新

あらゆる分野の産業において、市内各地域で育まれてきた特性や強みとともに、デジタル技術も活用し、関係者と連携しながら、産業の DX に取り組んでいます。オープンデータ化や共通プラットフォームへの参画など開かれたまちとすることで、市外企業等とも協働する「チームおおず」の姿勢で、各種プロジェクトが多数創出されています。

行政の DX(基盤的取組)

市民本位のスマート大洲と官民共創

サービスデザイン思考に基づく行政運営により、時間、場所を問わず、市民がストレスなく行政サービスを最適な形で受けられます。さらに、職員一人一人が主体的に業務改革に取り組む風士を醸成し、「市民の DX」「産業の DX」の土台となる官民共創の体制で、市民本位の形に再構築・最適化されています。

基本方針

市民本位

サービスデザイン思考に基づき、誰一人取り残されない、みんながきらめく市民本位の取組を行います。

官民共創

民間企業等の持つ人材と知見を活用し、立場を越えて手を取り合い、課題を解決するだけでなく、新たな価値を生み出します。

選択と集中

限られた資源（人員・財源等）の中で、政策や事業の選択と集中を図るとともに、成果を「見える化」します。

県・他市町との協働

愛媛県・市町 DX 協働宣言に基づき、県と市町が一丸となった「オール愛媛」による DX を推進します。

基本姿勢

変革

Change

変化を恐れず、常に時代にあった社会を目指します。

協働

Collaboration

ミッション・ビジョンを共有し、多様な主体と連携します。

挑戦

Challenge

失敗を恐れず、試行錯誤を繰り返し、大胆かつ果敢に挑戦します。

対話

Communication

市民との対話・市民への情報発信を大切にします。

共創

co-Creation

官民の立場を越えて手を取り合い、新たな価値を創造し、共生社会を目指します。

3 推進体制等

位置付け

本計画は、第2次大洲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。また、本計画は、官民データ活用推進基本法^{※9}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^{※10}を兼ねるものとします。

推進体制

副市長が最高デジタル責任者（CDO）を兼ね、CDOに対して専門的知見に基づき助言や支援を行うCDO補佐官として、外部人材等の登用を検討します。

そして、副市長を本部長とするDX推進本部により、本計画の推進及び進捗管理を行います。

また、総合政策部長を幹事長とするDX推進本部幹事会により、各所属と緊密に連携し、全庁的なDXの推進を図ります。

さらに、DX推進ワーキンググループにおいて、職員一人一人が主体的にデジタル変革に取り組む風土を醸成し、DX推進計画に位置付けた事業を着実に実行します。

期間

令和4年度～令和8年度の5年間

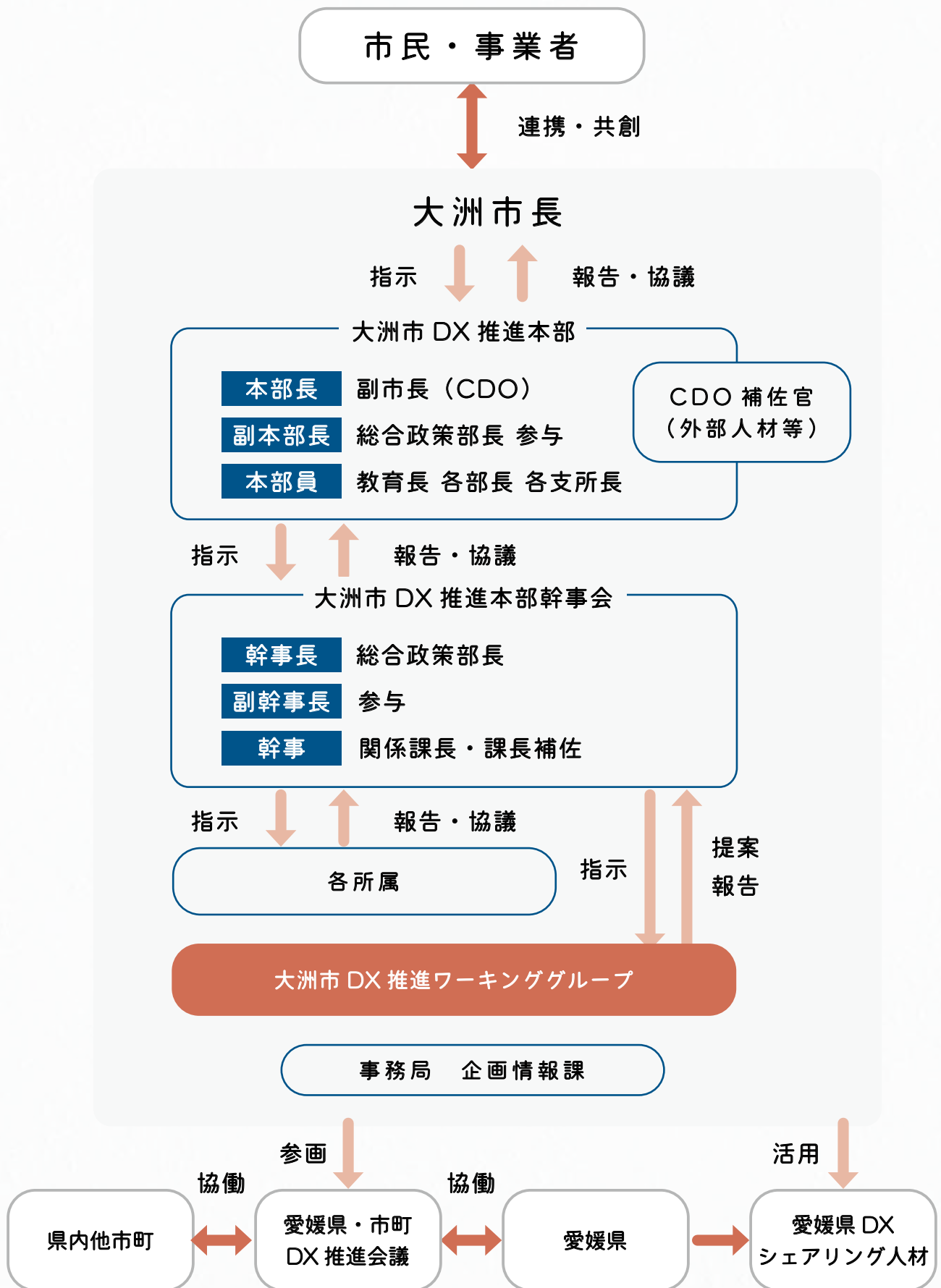
見直し方法

社会経済情勢の変化やデジタル技術の進展、KPI^{※11}の達成状況等も踏まえながら、戦術・アクションプラン等を柔軟に見直します。

※9 官民データ活用推進基本法 ... 官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、国等の責務を明らかにし、官民データ活用推進基本計画の策定その他施策の基本となる事項を定めたもの。

※10 市町村官民データ活用推進計画 ... 国の官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、市町村が努力義務で策定するもの。

※11 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。



「DX」は「X」が大事

先ほどのコラムでは、そもそも「デジタル」とは何？ということについてお伝えしました。続いて、「デジタル・トランスフォーメーション」の「トランスフォーメーション」についてお伝えします。

先ほどお伝えしたとおり、デジタルは非常に有用で、適切に活用すると私たちの暮らしに大きな変革をもたらしてくれます。

だから、DXと聞くと、つい、「D」すなわち「デジタル」の方に意識が行きがちで、つい目的が「デジタルを導入すること」、それ自体に置き換わってしまうこともしばしば起こります。

しかし、デジタル化すること自体を目的としてしまうと、場合によっては、かえって手間が増えてしまったり、業務効率化につながらなかったり、本来達成すべき目的と異なる結果を招く恐れがあります。

既存の業務を単純にデジタル技術に置き換えるだけでは、デジタル・トランスフォーメーションとは言えません。

このような誤認を防ぐため、「dX」のように、あえて、デジタルの「d」を小文字で、トランスフォーメーション（変革）の「X」を大文字で強調して表記する場合があります。

大切なのはデジタル“も”使って変革を行うことであり、この抜本的な変革や、変革による新たな価値の創造に重きが置かれていることを忘れてはいけません。

あくまでデジタルは「手段」であって、「目的」ではありません。

大洲市は、市民サービス等の向上のため、デジタル技術“も”柔軟に活用した変革を進めていきます。



dX
デジタル変革

4 サービスデザイン思考

自治体における DX は、単純にデジタルという道具を使うだけではなく、最終的には市民をはじめとするユーザーを起点とし、ユーザーに体験変化をもたらす変革である必要があります。

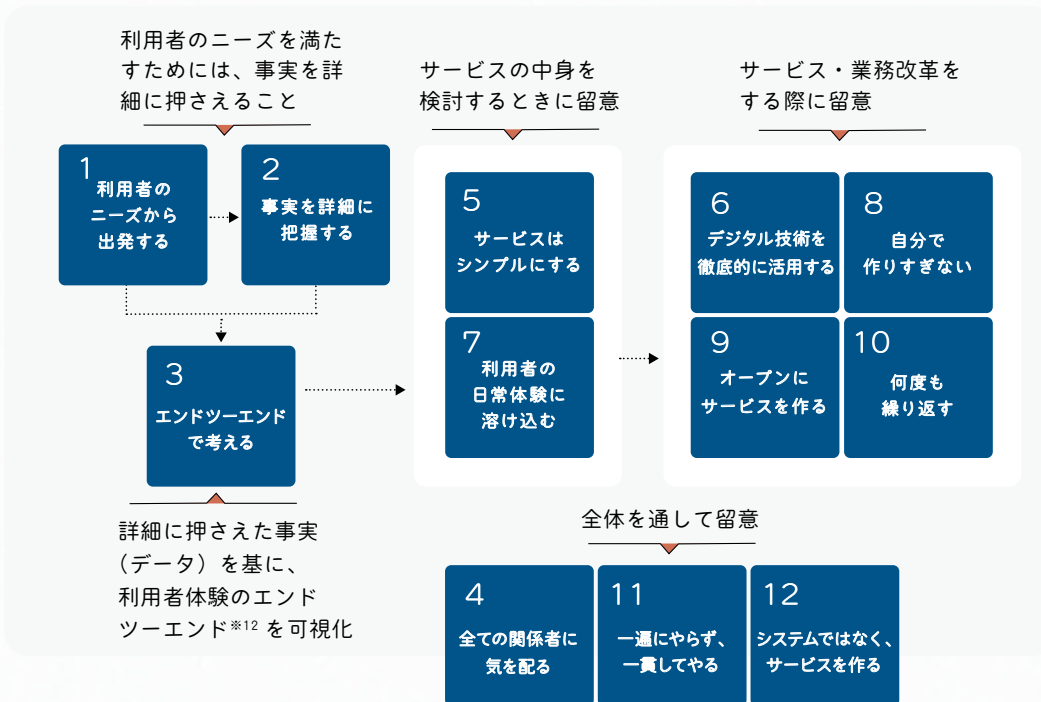
経済産業省は令和 2 年 4 月に手引書「サービスデザインをはじめのために」の中で、ユーザーを起点としたサービス設計に関して、「サービスデザイン思考」と呼ばれる手法を取ることを記しています。従来のサービスは、提供側の視点で作成されたものが多いことが指摘されています。

今後の行政サービスの在り方としては、受け手側である市民の視点に立ったサービスの提供が求められており、そのためには、デザイナーがデザインを行う際の進め方や考え方を導入する必要があります。

具体的には、サービスの受け手に対する調査からアイデアを導き出し、まずは試作してみて、より良い改善を繰り返すという手法です。

また、その取組の際には、「デジタル・ガバメント実行計画」で示された「サービス設計 12 箇条」に留意する必要があります。

これには、柔軟な組織の在り方が不可欠であり、サービスデザイン思考を実現するためには、縦割り型のような従来の行政組織運営の在り方を変革していく必要があります。



出典：「サービスデザイン実践ガイドブック」（内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）より作成
https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/guidebook_servicedesign.pdf



※ 12 利用者体験のエンドツーエンド ... 利用者が、ある目的を達成するためにサービスを受ける必要があると考えた時点から、当該サービスを受けたことにより目的を達成した時点、又はサービスを享受し終わった後の行動までに生じる、利用者の感情を含めた思考や一連の行動全体のこと。

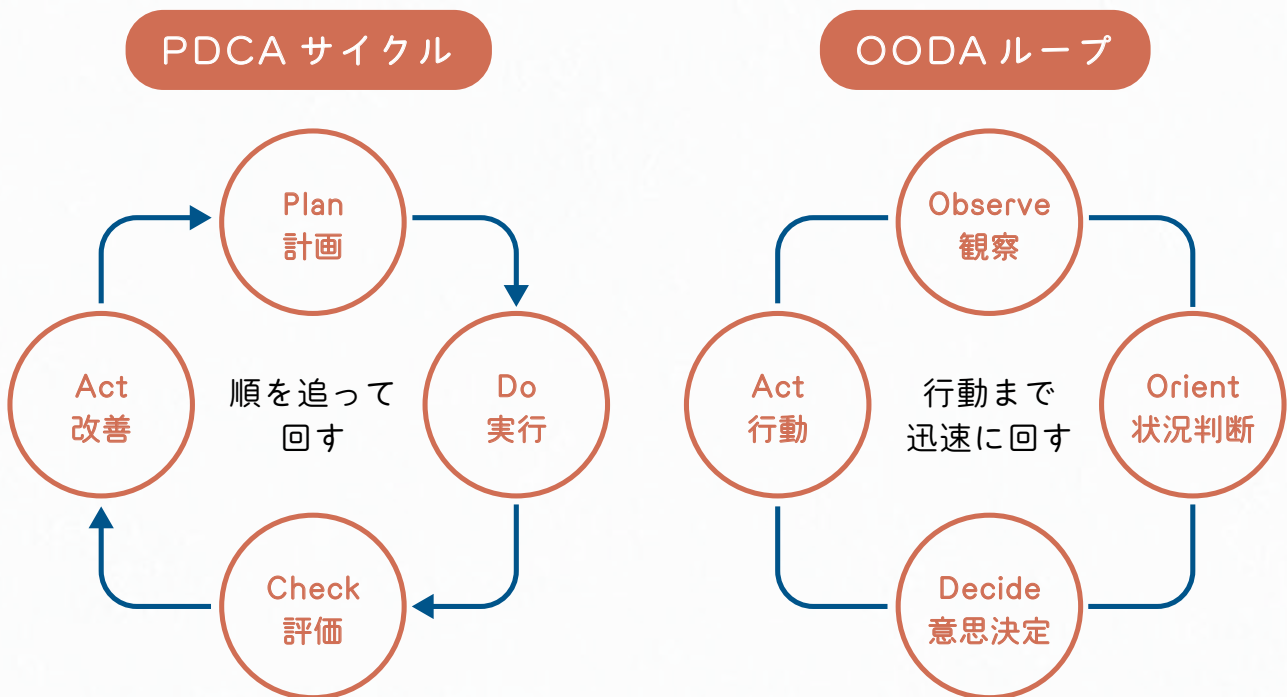
5 PDCA サイクルと OODA ループ

自治体 DX の取組を円滑に推進していくにあたり、「PDCA サイクル」と「OODA ループ」の二つの進め方を使い分けていくことが重要です。

PDCA サイクルとは、Plan（計画）・Do（実行）・Check（評価）・Act（改善）を繰り返すことによって、業務を継続的に改善していく手法です。工場等で「工程が明確になっていること」を前提に業務改善をする手法とされています。

一方、OODA ループとは、常に変化する社会情勢やデジタル技術等、「工程が定まっておらず不確定な状況」を前提に、Observe（観察）、Orient（状況判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）を迅速に行うことで、臨機応変な対応を可能とし、最適な判断・行動により業務を改善する手法とされています。

大洲市は、長期的な目線で、全体統率を図りながら着実に DX を推進する PDCA サイクルと、現場において柔軟な対応で迅速に判断・行動していく OODA ループを適切に使い分ける組織運営に取り組みます。



工場などで生産性や効率を高めるという課題解決に適した手法

常に変化する状況の中で、最適な判断を行い、即行動することを目的とした手法

利用者本位のサービス設計

現代社会は、たくさんの商品やサービスで溢れかえっています。そして、それらを利用する利用者は、より質の高い商品や利用した時に感じる素晴らしい体験を常に求めています。

一方で、商品やサービスの提供者は、デジタル技術の目覚ましい進歩により、利用者の要望に素早く応え、サービス同士の連携や更なる効率化を達成することもできるようになりました。

このような状況の中で大切だとされているのが、「サービスデザイン思考」という考え方です。聞き慣れない言葉なので、ここでは、「サービス」と「デザイン思考」に分解して考えてみましょう。

まずは、「サービス」について大洲市役所に当てはめてみると、もちろん「行政サービス」を指すこととなります。従来の行政サービスには、提供側の視点で作られたものが多く、市役所に行かないと手続きができなかったり、住所や氏名等を何度も記入しなければならなかったり、利用者にとって手間がかかるものが多く存在しています。

次に、「デザイン思考」は、サービスの利用者がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解した上で、利用者体験全体をデザインする考え方のことをいいます。

「化粧水のパッケージ」を例に考えてみましょう。あなたがもし化粧水のパッケージを考えるデザイナーだったら、女性が手に取って喜ぶようなオシャレなデザインにするでしょうか？もちろん、このような「見た目」の観点は重要です。

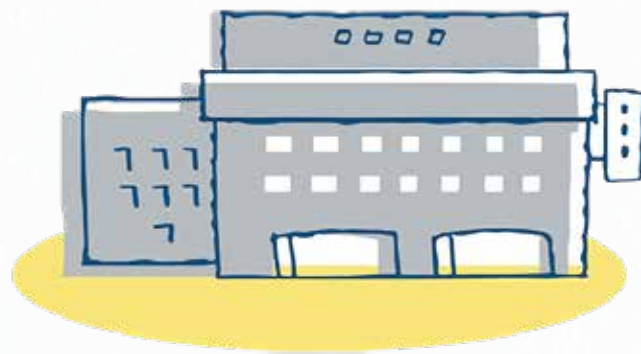
しかし、デザインを行う上でさらに考慮すべきポイントとして、「価格と商品全体のイメージは釣り合っているか？」「化粧ポーチに入るサイズか？」「キャップを開ける時の感覚は？」等が挙げられます。

このように、「デザイン思考」とは、利用者の体験を重視してデザインしていく考え方であり、「サービスデザイン思考」においては、利用者に寄り添い、サービスを受ける利用者の体験の質をいかに向上させるか、ということが重要になります。

大洲市の行政サービスにおいても、このサービスデザイン思考を取り入れ、市民や企業等、行政サービスを受けられる全ての方に「喜んでもらえる」サービスを設計していきます。

行政のDX

1 現状と課題	20
2 戦略	22
3 戦術	24
4 主な取組の工程	31



1 現状と課題

(1) 行政手続

本市ではこれまで、市民や事業者の利便性向上のため、一部の分野で、マイナポータル^{※13}によるオンライン申請等、各種手続きの電子化に取り組んできました。

しかし、オンラインによる申請件数は少ない上に、誤入力があった場合の確認や関連システムへの手動によるデータ移行等が必要であり、職員の負担となっています。

また、子育てや医療・介護・福祉・教育等、あらゆる場面での行政サービスにおいては、依然として対面式の対応や、紙での申請となっています。

市民の利便性向上及び職員の負担軽減のため、各種行政手続の一本化、オンライン化を検討する必要があります。



(2) マイナンバーカード

本市においては、マイナンバーカードの取得に伴うインセンティブ^{※14}付与等の取組により、令和4年3月1日現在で交付率は62.2%、全国の特別区・市の中で第7位と、高い数字となっています。

しかし、マイナンバーカード利活用の機会は限られているのが現状です。

今後もマイナンバーカードの更なる普及に取り組むとともに、マイナンバーカードの取得によって受けられる行政サービスを拡充していく必要があります。

(3) データの公開と利活用

本市では、市公式ホームページにおいて、施設情報や統計情報等を二次利用可能なオープンデータとして公開していますが、公開している情報の種類が十分ではありません。

オープンデータを推進し、行政の透明性や信頼性の向上、民間による新サービスの創出や生産性の向上等、官民共創の文化を醸成する必要があります。

※ 13 マイナポータル ... 政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイト。

※ 14 インセンティブ ... 人々の意思決定や行動を変化させるような外的要因のこと。動機付け。見返り。

(4) 行政業務

近年、市民からの行政サービスに対する相談内容は多岐に渡っています。例えば、福祉分野においては、訪問による相談から審査・サービス提供までのサイクルが職員の大きな負担となっており、各ライフステージを包括する支援が難しくなっています。

また、紙媒体での決裁業務に多大な時間を要しています。

こうした背景から、職員の負担を軽減し、市民サービスを向上させるため、押印廃止に向けた庁内アンケートや試験的なテレワーク導入に取り組んできました。

今後は、業務の根本的な見直しを徹底し、押印廃止や電子決裁の導入、テレワークの推進等、デジタル技術も活用しながら、職員の業務変革を実行し、市民に適切にサービスが行き届く環境を作る必要があります。

(5) 職員のデジタルリテラシー^{※15}

本市では、ネットワークを個人番号利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の3つに分離した三層分離によるセキュリティ対策や各課へのIT推進主任の配置により、情報セキュリティとデジタル技術に関する知識・能力の向上に努めています。

一方で、行政のデジタル化を実現するためには、行政手続のオンライン化やクラウドサービスの利用等、インターネットサー^{※16}ビスを活用していく上で、従来の三層対策の基本的な枠組みを維持しつつ、効率性・利便性を高めるための仕組みの検討や新たなデジタル技術の導入が不可欠です。

そのため、全職員のデジタルリテラシーを底上げする必要があります。

※ 15 デジタルリテラシー ... 現在入手・利用可能な情報技術を使いこなして、企業・業務の生産性向上やビジネスチャンスの創出・拡大に結び付けるのに必要な土台となる能力。

※ 16 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。

2 戦略

(1) 聖域なき DX の推進

DX を推進するために、既成概念にとらわれず、例外を設けず、行政のあらゆる仕組みを市民本位の視点で再構築します。

行政サービスに係る受付・審査・決裁・書類の保存といった一連の事務を、デジタルで処理をすることを目指します。これにより、業務の自動化・職員の事務作業を軽減することで、時間・人員・財源を捻出し、市民に寄り添う良質なサービスの提供に注力します。

具体的には、業務の可視化と BPR^{※17} を推進しながら、ペーパレス化に向けた押印・署名や一連の事務の段階的な見直し等、効果が実感できる取組を進めていきます。

(2) デジタルシフトによる選択と集中

これまでの事業の在り方を根本的に見直し、限られた人員と財源の中で、政策や事業の選択と集中を図るとともに、成果を「見える化」します。

そして、デジタル技術も柔軟に使いこなしながら、真に必要な事業を効果的に推進します。

(3) 手のひら市役所への挑戦

市役所を訪れることなく、スマートフォン等を使って、簡単に行政手続を済ませられる、“手のひら市役所”の実現を目指します。

具体的には、行政手続の完全オンライン化に向けて取り組み、最終的にはプッシュ型でサービスを受けられるようにします。

さらに、オンラインによる情報発信を充実させ、開かれた市役所を目指します。



※ 17 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。

(4) 官民共創の文化醸成

オープンデータの推進や官民共創の基盤（「エールラボえひめ^{※18}」の活用等）を通じ、自治体間はもとより、産学官、市内外のあらゆる企業・団体・個人等と、未来の大洲市を共創する文化を醸成します。

具体的には、行政保有データを積極的に公開し、利用者ニーズに即した質の高いオープンデータを活用した産業の活性化や地域課題の解決を図ります。

(5) マイナンバーカード活用機会の拡充

マイナンバーカードの活用により、市民が健康で自分らしい生活を送れる社会を目指します。

具体的には、市民が場所を選ばず各種サービスの申請ができる環境整備を進めるとともに、結婚、出産、子育て、保健、福祉、医療及び介護等の各分野について、通信基盤やデータ利活用を通じ、マイナンバーカードの利用機会の拡充に取り組みます。

(6) デジタルリテラシーの向上

市内のデジタル化を加速させるとともに、全職員の情報セキュリティやデジタル技術に関する知識・能力の底上げを行います。

具体的には、オンライン会議、テレワーク等を活用するための情報セキュリティ知識の獲得や、民間事業者と共通の前提条件で事業を進めることのできるデジタルリテラシーを向上させます。



※ 18 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。

3 戦術

(1) 聖域なき DX の推進

① DX 推進体制の整備

本市の DX を着実に実行していくためには、極めて多くの関連業務を分野横断的に、かつ、効果的に推進する体制を構築する必要があります。

このため、司令塔となる最高デジタル責任者（CDO）の下、専門的知見から CDO をサポートする CDO 補佐官として外部（民間）からデジタル人材を登用し、分野横断的な DX の取組を進めていくための組織体制の構築・強化を行い、全庁的に DX を推進していきます。

また、県が取組む「高度デジタル人材シェアリング」と連携し、人的・財政的負担を抑えながら、質の高い DX の実現を目指します。

② 住基・税等 20 業務システムの標準化・共通化

令和 7 年度末までに、住民記録、地方税、福祉等、基幹系 20 業務システムについて、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行します。標準準拠システムへの移行により、運用コストの削減・ベンダーロックイン^{※19}の解消を図ります。

また、システムの標準化・共通化に伴う事務作業等の効率化により、人と接する窓口業務や施策の企画・立案等、人でなければ真にできない業務への更なる注力を実現します。

標準準拠システムへの移行に当たっては、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」の中で、着実に作業を進めます。

③ 完全ペーパーレス化とハンコ全廃、電子決裁の実現

現在の行政サービスにおいては、書面での申請や、押印・署名を必要とする手続き・業務が数多く存在していますが、市民の利便性向上や職員の業務効率化を実現するには、ペーパーレス化や押印・署名の見直しに向けた取組が重要となります。

このため、法律や全国一律の制度で義務付けられている等、真に必要なものを除いて、ペーパーレス化と押印・署名の段階的な見直しに取り組みます。

また、文書の作成から保存・管理・移管まで一貫して電子的に行うとともに、文書管理システムと財務会計システムを連携さ

※ 19 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。

せた電子決裁の導入を検討し、テレワークや出張時等でも迅速な意思決定を可能とする環境を整備します。

ペーパレス化の取組を通じて、テレワーク等により職員の就労形態に柔軟性を持たせることが可能となる環境を構築するとともに、市民がオンラインでサービス提供を受けることができる環境を整備し、利便性向上を図ります。



また、市議会においても、タブレット端末及び会議システムを導入し、事務の効率化とペーパレス化に向けた取組を推進します。

④ 業務の可視化とBPRの徹底的な遂行

DXを推進する上で必要となる事業や制度の見直しには、業務量の数値化や可視化に基づく客観的な分析が必要であることから、本市ではこれまで、県との連携による業務量調査を行ってきました。

この調査結果を踏まえ、DXの目的である「利用者中心の行政サービス」を実現するためのBPRに取り組みます。

具体的には、利用者から見たエンドツーエンドで事実を詳細に把握した上で、利用

者と接する窓口業務だけでなく、内部事務も含めた業務全体の再設計を行い、利用者がサービスを受ける際の最適な手法について検討を行います。

⑤ 職員本位の業務ツール・システムの導入

DXの取組は、市民本位であるべきことはもとより、職員の働きやすい環境を整備する職員本位の取組でもあります。

デジタル技術やデータを活用し、市民サービスを向上させるとともに、職員のニーズに対応した取組により、業務効率化を図ります。

具体的には、職員の多様な働き方を実現するために、テレワーク用端末の配備や通信環境の整備を進めるとともに、チャットツールやオンライン会議システム、RPA^{*20}等の業務ツール・サービスを活用し、業務負担の軽減や情報共有の迅速化を推進します。

また、テレワークの推進により、災害時の業務継続や感染症の拡大防止等にも対応できる行政の実現を目指します。

※20 RPA...ロボティック プロセス オートメーション 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。

(2) デジタルシフトによる選択と集中

① DX 視点に基づく政策立案

限られた資源（人員・財源等）の中では、適切な投資を行い、効率的、効果的に事業を進めていく必要があります。また、不確実で常に変化する社会に対応するためには、柔軟な施策推進が必要不可欠となります。

このため、全ての事業に関して、DX の視点に基づく、より効率的、効果的な方策はないか絶えず検証し、必要な施策には適切な規模の投資を行うとともに、年度途中であっても状況変化に応じて、適宜、デジタル関連施策の見直しを行いながら、柔軟かつ機動的に施策展開できるよう取り組みます。



② 市有財産のデジタルマネジメント

本市は、様々な施設等の財産について、現状では、GIS^{*21}による管理を行っています。

今後は、データ管理の精度を向上させ、効率化を図ることで、業務負担やコストを低減するとともに、財産の有効活用を促進する必要があります。

このため、データやデジタル技術を活用した管理手法の確立により、施設等の財産の見える化を図り、全体の最適化や維持管理コストの縮減について検討を行います。



※ 21 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。

(3) 手のひら市役所への挑戦

① マイナンバーカードによる行政手続のオンライン化

市民が行政サービスを受ける際に、窓口への来訪や郵送手続き、あるいは、複数の窓口での手続き等、市民にとって手間となっている場面が多く存在します。また、昨今のコロナ禍の経験も踏まえ、いつでも、どこでも簡単に行政サービスを受けられる環境が求められています。

このため、子育てや介護をはじめとする行政手続きについて、マイナポータル上でマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能とし、いつでも、どこでも市民の手のひら（スマートフォン等）で行政サービスが受けられる環境を実現するとともに、マイナポータルと基幹系システムのデータを連携させることにより、業務効率化を図ります。

② プッシュ型の情報発信

現在の行政サービスの多くは市民からの申請を前提としています。

公的な行政サービスを必要としている人に確実に提供することが、行政としての重要な役割であり、そのためには、本人の行動を待つことなく、必要とする人に必要な情報がしっかりと届く必要があります。

また、災害時においては、迅速かつ正確に、

市民に対して抜け漏れなく情報発信を行う必要があります。

このため、市民自らが情報を収集しなくても、必要な情報が状況に応じてプッシュ型で提供される仕組みの構築を検討します。

具体的には、市のLINE公式アカウントによる情報発信や、AIチャットボット^{*22}による自動応答等の導入について検討し、全ての人に抜け漏れなく情報を伝達する環境を整えます。

③ キャッシュレス収納の実現

本市の収納業務においては、口座振替及びスマホ決済によるキャッシュレス化に対応しています。

現時点では、スマホ決済の利用者はそれほど多くはありませんが、口座振替との両輪により、市民にとって利便性の高いサービスの提供に努めてきました。

今後は、行政サービスのオンライン申請や施設予約システム等とキャッシュレス決済を連携させながら、一連の手続きをデジタル化することで、より一層の利便性の向上を図るとともに、職員の公金管理事務における管理強化、省力化、経費削減等を推進します。

*22 AIチャットボット ... 人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

(4) 官民共創の文化醸成

① オープンデータ活用促進

県の支援や他市町との協力体制のもと、「チーム愛媛」によるDXを推進する中で、行政データのオープン化や利活用について検討を進め、個人情報の保護に十分に配慮しつつ、行政データを積極的に公開し、市民や企業等による利活用を促進することで、生活や企業活動等あらゆる分野において、オープンデータを活用した新たな価値を創造することが求められています。

具体的には、地図情報の公開や、国がオープンデータ化を推奨する「推奨データセット」に関する取組を継続し、オープンデータを活用した地方発ベンチャーの創出の促進、地域課題の解決を図ります。



② エールラボえひめの活用

デジタル技術も活用した地域の課題解決や新たな価値の創造を図るためには、行政や市内の枠を超えて、様々な事業者や団体・個人等の知見・ノウハウを幅広く取り込みながら、官民の共創や関係者間の連携・協働を促進し、具体的なプロジェクトを創出し実行する仕組みづくりが重要となります。

そこで県は、県内の自治体や民間事業者、住民等が抱える様々な地域課題を共有し、解決に向けて、関係者間の対話を進めていくための官民共創デジタル基盤「エールラボえひめ」を構築しました。

本市においても、「エールラボえひめ」を積極的に活用することで、オンライン上でのコミュニケーション・情報共有を図る体制を整え、市民サービスの向上に努めます。



(5) マイナンバーカード活用機会の拡充

① コンビニエンスストア等の活用

マイナンバーカードを利用し、窓口対応時間外（休日や夜間等）や遠隔地で証明書等が入手可能になれば、市民の利便性が格段に向上します。また、データ入力作業等の窓口業務の負担軽減が期待できます。

このため、オンライン申請やコンビニ交付等、マイナンバーカードを利用することで、必要な時に、より身近な場所で簡単に証明書等を入手できる環境の整備を目指します。



② 各種カードの一体化

カードの提示が必要な各種行政サービスを、マイナンバーカードでも利用可能とし、複数枚のカードを持ち歩く必要をなくすことで、市民の利便性向上を図ります。

また、職員は常に最新の情報を正確に把握することが可能となり、誤りや確認作業の手間を削減することができます。

具体的には、国が進めるマイナンバーカードの健康保険証としての利用や、運転免許証との一体化に加え、図書館利用者カード

等、様々なシーンにおいて市民が提示するカードの機能をマイナンバーカードに搭載することにより、市民・職員双方にとって効率的な情報管理ができる環境を整えます。

③ マイナンバーカード活用アプリの導入

マイナンバーカードと連携したアプリケーション等の導入により、市民が何度も住所や氏名等を入力したり、身分証明書を提示したりする面倒な手続きを解消します。

これにより、職員の誤入力がなくなることから、業務効率化にもつながります。

また、マイナンバーカードと連携した健康アプリや子育てアプリ等の導入を検討し、各種行政サービスを手のひらで受けることができる環境を整えます。



(6) デジタルリテラシーの向上

① セキュリティ対策の見直し

DXの推進に当たっては、システムの利便性の向上とセキュリティの確保を両立させることが必要不可欠となります。

従来の三層対策の基本的な枠組みを維持しつつ、業務効率化を図るため、総務省の提示する、効率性・利便性の高い新たなネットワーク構成の検討や新たなデジタル技術の導入を検討します。

その一方で、情報資産を外部の脅威から守る情報セキュリティ対策についても強化する必要があります。

このため、最新の技術や知見を活用し、高度な利便性を確保しながら、情報セキュリティ対策の強化を図るとともに、セキュリティポリシーについても、最新の技術も踏まえて必要な改定を行います。

② 研修等による資質の向上

行政のDXを実現するためには、全ての職員が、共通認識として、DXの重要性や価値、理念を理解し、デジタルリテラシーを向上させる必要があります。

また、高度なデジタル技術等の知識、能力、経験等を有するデジタル化施策の核となる職員の育成も必要です。

このため、従来のオフラインによる集団研修だけでなく、国、県、各種団体、事業

者等が開催するオンライン研修会等へも積極的に参加し、情報通信やデジタル技術、DX等に関する情報収集に努め、職員一人一人が市民本位の行政サービスを実現するデジタルリテラシーを獲得します。

③ 主体性の醸成

業務効率化や市民サービスの向上のためには、DXについて全職員が自分事として理解を深め、推進することが重要です。

研修等による知見・ノウハウの獲得を活かし、これまで実施してきた職員提案制度や職員ワーキンググループの活動等を通して、職員一人一人が主体的にDXの取組に挑戦し、失敗を歓迎する風土を醸成します。

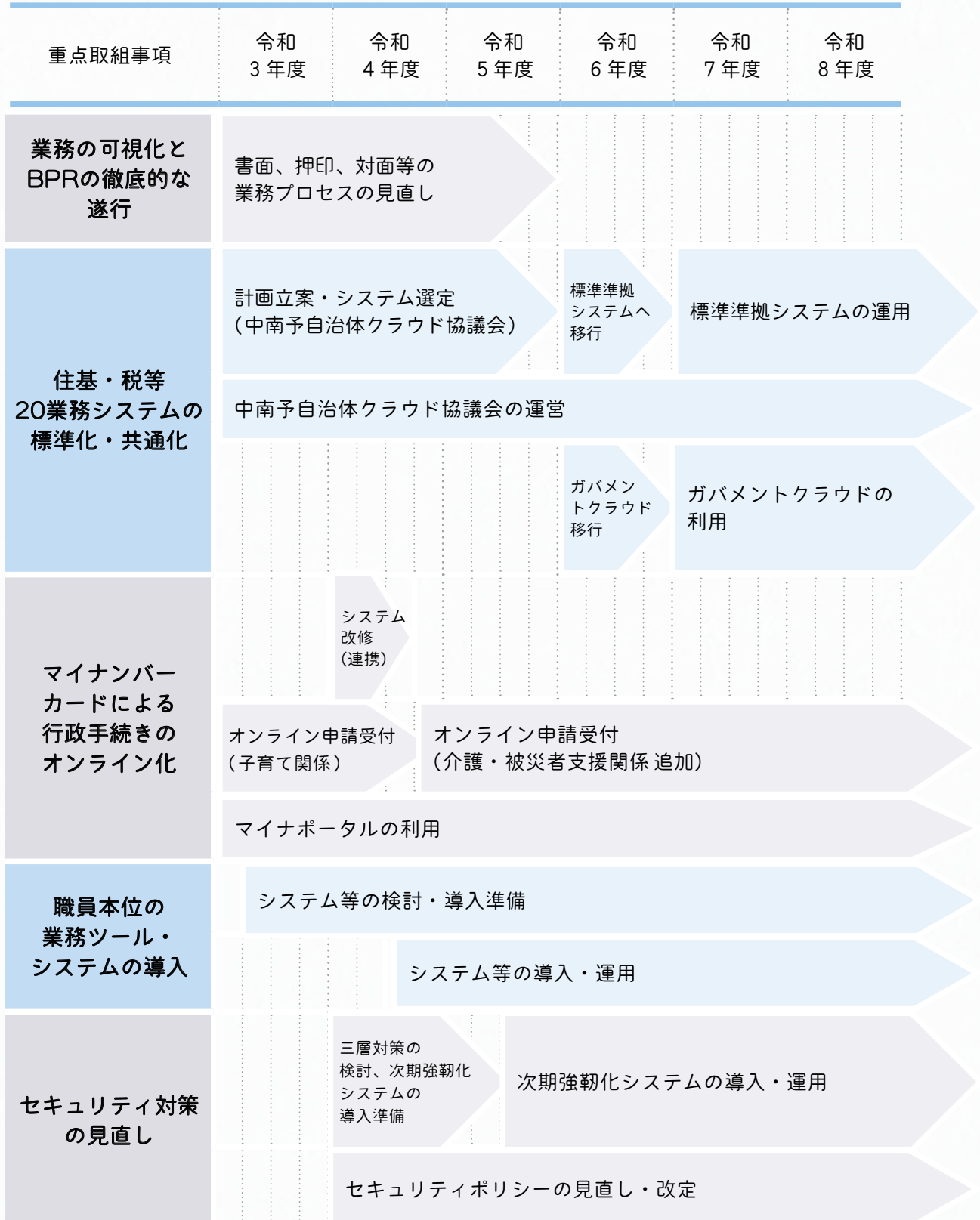
具体的には、ノーコードツール^{*23}による職員自身でのサービス開発や「エールラボえひめ」の活用によるプロジェクトの実践等を通じて、主体的な取組が次々と生まれる状態を目指します。



※ 23 ノーコードツール ... 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。

4 主な取組の工程

上記戦術のうち、総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の重点取組事項と関連する施策については、下記工程のもと、確実に進めていきます。



行政経営における「選択と集中」

「選択と集中」は、もともとはビジネスの世界で使われている言葉でした。

例えば、自社の得意な分野に資源を投下し、効果的に収益を得る、といった文脈で使用されています。

また、大手企業が手の回らない、小規模で見逃されやすい市場に対して資源を投下することで、シェアを獲得するといった方法論がよく語られます。限られた資源をうまく配分して、競合に勝つという考え方が、「選択と集中」です。

しかし、行政の場合、そもそも競合に勝つといった視点が存在しないため、民間で用いられているような文脈で「選択と集中」を行うと、「必要な行政サービスが必要な人に届かない」といった状況を作り出してしまう恐れがあります。

民間企業は自社が生き残るために顧客を選択できますが、行政機関は全ての住民のために存在しています。

とは言え、地方自治体においても、減りゆく限られた資源（人員・財源等）の中で、政策や事業の「選択と集中」を行い、持続可能でメリハリのある行政経営を進めていく必要があります。

ここで救世主のように登場するのがDXです。

DX推進の過程では、従来の業務に無駄がないか等の抜本的な見直しを行います。本当に職員が注力すべき業務を分類する業務量調査や、業務工程や業務フロー等の再設計を行うBPRとともに、デジタル技術を実装し、効率的な資源配分やコスト削減に取り組みます。

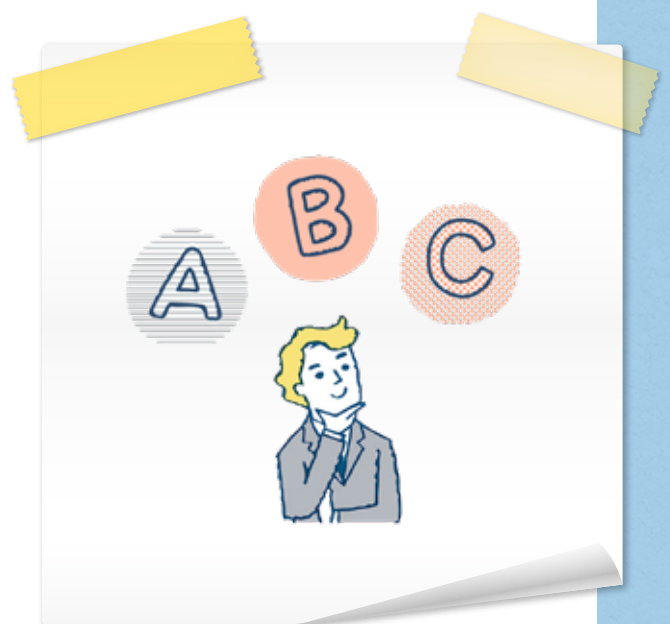
そして、このように効率化された組織や、DXの考え方や知識・知見を活かして、新しい施策立案等を行っていきます。

デジタルはその効率化や価値創造を現実のものにしてくれる存在です。

必要な行政サービスは、必要とする方にしっかりと届ける。

一方で、限られた資源を有効に使うために、デジタルも活用して、政策や事業の「選択と集中」を行う。

これが、大洲市の目指す姿です。



第 4 章

市民のDX

1 現状と課題	34
2 戦略	36
3 戦術	38



1 現状と課題

(1) 防災・減災対策

本市においては、広報紙や市公式ホームページ、防災行政無線等により、市民の安全・安心を実現するために必要な情報発信に取り組んでいます。

特に、防災分野では、避難情報に対して、市民の適切な避難行動へとつなげていくことが重要となります。

そのため、情報発信力の強化及び市民一人一人の防災意識の向上が求められており、正確・迅速・効率的な市民への情報発信や啓発活動が必要です。



(2) 健康の確保・福祉の充実

本市においては、誰もが健康で安心して暮らし続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援の一体的な提供による「地域包括ケアシステム」の構築に加え、企業との協働等により、市民の健康づくりや、健康寿命延伸、スポーツの推

進のための取組を行っています。

一方で、特定健診受診率は24%と、県内で最下位となっており、市民の健康に対する意識の向上を図る必要があります。

また、福祉分野については、福祉ニーズが多岐にわたり、包括的な支援が難しい状況です。

デジタル技術も効果的に活用することで、各ライフステージに応じて適切なサービスを提供する必要があります。

(3) 復興と持続可能な環境まちづくり

本市においては、災害公営住宅の整備や国・県と連携した治水事業等、平成30年7月豪雨災害からの復旧・復興に全力で取り組んでいるところです。

一方で、人口減少には歯止めがかからず、既存の公共施設や公共交通体系等を将来にわたって維持していくことは困難となることが想定されます。

また、環境分野では、ゴミの分別処理をはじめ、環境への配慮が求められています。

復興事業はこれまで同様に推進しつつ、公共施設や公共交通体系については、今後の人口減少を見据え、環境負荷の小さい、持続可能な取組を進める必要があります。

(4) コミュニティの維持

本市においては、地域と一体となった自治会・公民館の活発な活動への支援に取り組んでいるところです。

一方で、活動の主体となる市民の高齢化や自治会への加入率の減少により、いきいきとしたコミュニティの維持が難しくなっています。

市民との合意形成を図りながら、地域自治組織の再編を検討するとともに、若者のコミュニティ参加や市外からの移住・定住を促進し、コミュニティの活性化を図る必要があります。

(5) 教育環境の整備

本市においては、地域の特色を活かした教育環境の整備に取り組んでいるところです。

一方で、コロナ禍により、児童・生徒の学習機会や、社会教育施設等における学習の機会が減少しています。

ウィズコロナ、アフターコロナを見据え、オンラインで学習できる環境の整備を図る必要があります。



(6) ふるさとに誇りを持てるまちづくり

本市では、急速な少子高齢化と若年層の都市部への流出等により人口減少に歯止めがかからず、過疎化が深刻な問題となっています。

また、大洲市総合計画後期基本計画に係るアンケート（高校生）では、約4割が「進学や就職先の他の市町に移り住みたい」と回答しています。

郷土を愛する心の育成、社会体験の機会の充実、芸術やスポーツを通じた心身の健全な育成等に取り組み、将来の地域を担う人材により、新しい未来の大洲を創造していく必要があります。

(7) デジタルディバイド^{※24}（情報通信の格差）

本市では、市内ほぼ全域に光情報通信基盤の整備を実施し、地理的な格差の解消に取り組んでいます。

また、パソコン教室やスマホ教室等の開催により、デジタル技術に関する活用能力の格差の解消にも取り組んでいます。

今後もデジタル技術の進展が見込まれる中で、地理的な制約、年齢等によって取り残されることがないように、デジタル技術の利用機会の拡大や、活用能力の向上を図る必要があります。

※24 デジタルディバイド ... 情報技術（特にインターネット）の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる情報格差。

2 戦略

(1) 「防災・減災」 デジタル大洲の実現

より安全・安心な市民生活を実現するため、データの利活用とデジタル技術を組み合わせることにより、防災・減災分野において、安全・安心を向上させるための取組を積極的に推進するとともに、的確な情報発信による市民の防災・減災意識の向上を図ります。

(2) ライフステージに応じた 暮らしの変革

デジタル技術も活用しながら、それぞれのライフステージに応じて健康づくりと健康寿命の延伸に取り組み、健やかに暮らせるまちづくりを目指します。

具体的には、特定健診、がん検診等の健(検)診と医療の連携による健康管理、食育等による身体づくり、健康ポイントの付与による運動の習慣化等により、市民の健康に対する意識向上を図ります。

また、訪問・相談、ケアプラン作成等、一連の事務をデジタル化することにより、事務の効率化と負担の軽減、オンライン面談等による市民サービスの向上を図ります。

(3) デジタルによる 教育・学習機会の充実

全ての子どもに対して最適な教育環境を提供するとともに、誰もが人生を豊かにする学習の機会を得られる大洲市を目指します。

具体的には、子どもの学習や、校務の効率化等をICT化の観点から進めつつ、デジタル技術も活用し、年齢、障がい等の差異にかかわらず、多様な個性を伸ばす教育と、自分らしく生きられる学習の機会を創出します。



(4) 環境に配慮した 持続可能なまちづくり

今後の人口減少を見据え、環境負荷の小さい、持続可能なまちづくりを目指します。

具体的には、3R（リデュース、リユース、リサイクル）を推進するため、情報発信技術等を活用しながら、市民とともに環境に配慮したまちづくりを進めます。

また、公共施設や公共交通体系の適正な管理・運営を、デジタル技術も活用しながら推進します。

(5) 誇りを持てる 主体的な郷土づくり

地域コミュニティの活性化に向けて、市民がデジタル技術も活用しながら誇りを持てる持続可能なふるさとづくりを推進します。

具体的には、地域活動におけるデジタル技術の導入・活用支援に取り組み、活発なコミュニティ活動や市民による地域課題解決を促進します。



(6) 誰一人取り残されない デジタル社会の実現

地域、年齢、性別等による格差がなくなり、個々の多様なニーズ、潜在的なニーズに対して、きめ細かな対応が可能なデジタル社会を目指します。

具体的には、市民本位で、個々の状況に応じて使いやすいデジタル技術の導入・活用支援やデジタル技術活用能力の習得支援に取り組みます。



3 戦術

(1) 「防災・減災」デジタル大洲の実現

① 迅速、正確な情報収集・発信

災害発生時には、迅速かつ正確な災害状況の把握や避難につながる効果的な情報提供等を行い、被害を最小限に抑え、市民の生命・財産を守る必要があります。

このため、GIS を用いた通報システム等の活用により、職員、市民のスマートフォンアプリ等から通報を受け付ける環境の整備を検討し、被災箇所等のリアルタイム性の高い情報を入手するとともに、大洲市 LINE 公式アカウントや防災アプリ等の運用によるプッシュ型の情報発信により、避難等の防災情報を迅速に分かりやすく伝達することを目指します。

② 防災 IoT^{*25}

平成 30 年 7 月豪雨災害等、過去の自然災害の教訓を踏まえ、デジタル技術も活用しながら、より効果的に防災・減災に取り組む必要があります。

具体的には、河川水位センサーの設置や、カメラ及び水位計を増設することによる水位のモニタリングや浸水被害の早期確認、ドローンの空撮映像及び三次元測量技術の導入

による災害時の被害全容の早期把握等の取組を検討し、職員の迅速な判断を支援するとともに、現地測量等の負担軽減を図ります。

③ 防災教育

災害時の人的被害を最小限に抑えるためには、行政による公助のみならず、市民一人一人が適切な避難行動を取る等、日頃からの市民の高い防災意識が必要不可欠です。

このため、市民の防災意識の向上に資する取組を、デジタル技術も活用しながら積極的に実施します。

具体的には、AR^{*26}等を活用し、目の前が浸水した様子を視覚的にわかりやすく表現するシステムの導入を検討します。各地域の災害リスクをリアルに体験することにより、市民の防災意識の向上につなげます。

* 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 AR...Augmented Reality の略称。拡張現実。現実世界に仮想世界を重ね合わせて表示する技術を指す言葉。

(2) ライフステージに応じた暮らしの変革

① 市民の健康意識向上と次世代型ヘルスケアシステムの構築

市民一人一人の健康に関する意識啓発を目的とした健康ポイント制度を導入し、意識改善のインセンティブ付与を検討します。

具体的には、マイナンバーカード等を利用して、健康増進のイベント等に参加した場合に、大洲市独自のポイントを付与し、市内での買い物に使える環境を整えます。

また、インセンティブ付与と同時に、健康寿命延伸のため、データを活用した次世代型のヘルスケアシステム構築を検討します。

具体的には、PHR^{※27}サービスの開発を進め、個人の健康・医療・介護に関する情報を一人一人が自分自身で生涯にわたって時系列的に管理・活用することによって、自己の健康状態に合った優良なサービスの提供を受けられることを目指します。

さらに、上記データとAIを活用し、過去の特定健診データから将来の健康状態を予測し、生活習慣の早期改善に努めます。

② デジタル化による福祉サービスの充実

少子高齢化が進み、社会の担い手世代の減少が見込まれる中で、介護の担い手不足や多様化する福祉ニーズに的確に対応していくことが大きな社会的課題となっています。

このため、より充実した福祉・介護サー

ビスを実現するために、デジタル技術も活用した介護職員の負担軽減や生産性向上に取り組みます。

具体的には、ICT 機器や介護ロボット等の導入による介護現場の業務効率化を促進し、高齢者や障がい者が住み慣れた地域で、いつまでも安心して自分らしく暮らせる共生社会づくりを推進します。

③ 相談体制のデジタル化

民生児童委員は、市民の相談内容が多岐にわたることから、様々な情報を必要とし、その管理には負担が生じています。

民生児童委員のデジタル化支援を行い、民生児童委員や行政の負担軽減を図るとともに、市民が抱える問題を円滑に解決し、生活満足度の向上を目指します。

具体的には、民生児童委員へのタブレット端末の配付を検討し、支援に必要な行政情報の検索機能・要支援者のデータ管理、災害時要支援者の地図情報管理等を行うとともに、相談内容の作成や活動回数の自動集計等の機能を持たせることで、円滑な支援及び業務効率化を図ります。

また、障がい福祉・生活保護等の業務に係る訪問相談において、音声を自動的に文字化することにより、従来手入力で行っていた記録作成の作業を短縮するとともに、入力誤り防止に努めます。

※ 27 PHR...Personal Health Record の略称。個人の健康・医療・介護に関する情報。

(3) デジタルによる教育・学習機会の充実

① 情報共有による安全・安心の確保

児童・生徒に関する安全・安心を確保するためには、保護者とのきめ細かな情報共有が必要です。具体的には、学校等と保護者とのコミュニケーションを支援するツールを導入し、保護者がスマートフォン等から情報を入手できる環境を整備することにより、保護者の利便性向上と児童・生徒の安全・安心を実現します。

また、学校等への問い合わせを減らすことによる教職員の負担軽減を図ります。

② 教育のデジタル化

本市では、小中学校に一人一台のタブレット端末を整備し、教育のICT化に努めてきました。

今後は、ソフトウェアの導入等を検討し、教育のデジタル化をさらに推進していく必要があります。

具体的には、デジタル教科書やオンライン学習システムの導入と、各家庭へのWi-Fi導入を促進し、学校以外でも学びたい時に学べる、誰一人取り残されない教育環境の整備に努めます。

これらの取組を通じて、児童・生徒の情報活用能力の育成と個別最適化された学びを実現し、学力の向上を目指します。

③ 多様な教育機会の提供

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、対面での講座等を中止せざるを得ない状況が続き、市民の生涯学習の機会損失が顕著な問題となりました。

今後の感染症対策の必要性や、継続的な学びの場の提供を考えると、デジタル技術も活用した多様な学習機会を提供する必要があります。

このため、オンライン講座の開催を推進し、公民館へのオンライン会議システムの導入やWi-Fi環境の整備を行い、市民が気軽にオンラインで学べる環境を整えます。

また、講座受講申込等についても、オンライン化を進め、市民の利便性を向上させます。

より多くの市民が、場所を問わず生涯学習に関われる取組を推進することで、市民の生涯学習の裾野を広げ、生きがいを持って過ごせる社会の構築を目指します。



④ ^{*28}eスポーツの普及

eスポーツは、年齢、性別や障がいの垣根なく、誰もが生涯楽しめるスポーツコンテンツとして、年々、競技人口が拡大しており、共生社会推進の一翼を担う取組として、大いに注目を集めています。

出生数の減少する本市においては、将来的に部活動の人員確保ができないことが懸念され、eスポーツによる個人競技の普及が期待されます。

このため、誰もが気軽にeスポーツを実施できるよう環境整備を行うほか、年齢、性別や障がいの垣根のない競技大会の実施に取り組むことで、eスポーツを活用した交流を促進し、大洲市にいながら世界に通用する人材の育成に努めます。

⑤ 教職員のリテラシー向上

教育現場におけるデジタル技術の普及が進んでいる中で、教職員によってはオンライン会議や研修を行う機会が少ないことから、デジタル技術を活用する能力が不足している状況です。

デジタル技術を活用した質の高い学びを全ての子どもへ提供するためには、継続的に教職員の資質・能力を向上させることが不可欠であり、教育現場における専門的なICT活用に係るサポートを進め、更なる指導力向上を図ることが必要です。

このため、ICT活用や教職員研修の在り方

に係る助言等を行うICT支援員を設置するほか、オンライン会議システムやオンデマンド授業の活用能力の習得につながるよう、効率的かつ効果的な研修の充実を図ります。

⑥ 芸術・文化のデジタルシフト

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による文化施設等の入場制限に伴い、集客イベントの開催が難しい状況が続きました。

ウィズコロナ・アフターコロナにおいて、市民が日頃から芸術・文化に触れる機会を提供するには、継続的な感染症対策が必要であるほか、場所や時間にとらわれず、コンテンツにアクセスできる環境の整備が求められます。

このため、コンサート等については、オンライン配信によるイベントが実施できる環境を整備するとともに、文化施設の所蔵資料等の電子化やそれらにオンラインでアクセスできる仕組みの整備等、芸術・文化のデジタルシフトを推進します。



※ 28 eスポーツ ...^{エレクトロニック スポーツ}Electronic sports の略称。コンピュータゲームをスポーツ競技として捉える際の名称。

(4) 環境に配慮した持続可能なまちづくり

① デジタル循環型社会の実践

国内外で深刻な気象災害が多発する中、国連が提唱したSDGs^{*29}の理念のもと、持続可能な循環型社会の実現に向けた取組はますます重要性を増しています。

本市においては、ごみ分別の徹底や食品ロスの削減等が課題となっており、デジタル技術も活用した循環型社会の形成が急務となっています。

このため、AIチャットボットにより、ごみの分別方法を自動回答するシステムを構築し、市民のごみ分別への意識向上を目指します。

また、まだ食べられるものの販売不能となってしまった食品や、廃棄処分となってしまう予定の食品、供給過多となった農産物等を、食品マッチングアプリを活用し、生活困難者への支給や、「子ども食堂」・「フードバンク」での有効活用を促進し、食品ロスの削減を図ることにより、デジタル循環型社会の実現を目指します。

② 交通システムの構築の検討

本市では、デマンド交通システムによる交通空白地帯の解消に努めていますが、現在、予約方法が電話のみであり、市役所の業務時間外や土日祝日には予約ができない状況です。

そこで、予約アプリ等の導入を検討し、利用者がいつでもデマンドタクシーが予約できる環境の構築を目指します。

また、循環バス「ぐるりんおおず」やデマンドタクシーのキャッシュレス決済への対応、スマートフォンや主要バス停でバスの位置情報が確認できるバスロケーションシステム等の導入を検討し、公共交通利用者の利便性向上を目指すとともに、地域ポイント等を活用した公共交通利用のインセンティブ付与を検討し、公共交通の利用を促進します。

こうしたデジタル技術の活用を通じて、交通利便性向上と最適化を図り、市民が移動したいときに移動できる環境整備に努めます。



.....
* 29 SDGs...Sustainable Development Goalsの略称。17の世界的目標、169の達成基準、232の指標からなる持続可能な開発のための国際的な開発目標。

(5) 誇りを持てる主体的な郷土づくり

① コミュニティ活動のデジタル化

地域の活動・自治においては、少子高齢化に伴い、活発な自治やコミュニティ活動の継続が危ぶまれています。

今後は、若い世代も興味湧くような地域活動の情報発信や、地域の新たな担い手の確保等により、コミュニティ活動を多様化・活発化していく必要があります。

そのため、回覧情報の電子化、災害時の安否確認等、スマートフォンを活用した情報発信等、コロナ禍を踏まえた新たな連絡体制の構築を図るとともに、公民館のインターネット環境の整備、オンライン講座の開催等、デジタル化によって地域活動の活性化を目指します。

なお、デジタル化によるコミュニティの希薄化に留意し、あくまでもデジタル技術を機会として、地域活動に関心を持ってもらい、若い世代や移住者が気軽に地域活動に参加できる状態を目指します。

② 公共施設維持管理における職員・市民参加

市民の安全・安心な公共施設利用を実現するためには、日頃の適正な維持管理が必要不可欠であり、今後は、さらに持続的な維持管理体制の構築が求められます。

このため、公共施設管理のマニュアル化を進めるとともに、施設職員や市民が日頃から公共施設の適正な維持管理に参画できるよう、スマートフォン等で公共施設の不具合を通報できるシステムの導入を検討します。

③ 情報発信力の強化による移住・定住促進

現在、移住希望者向けの住まい情報としては、空き家バンク登録物件を市公式ホームページ上で、写真や間取り図等により情報提供していますが、内見等については、実際に現地に訪問していただく必要があり、利用者の負担となっています。

そこで、空き家バンク登録物件を360度カメラで撮影した立体映像によって紹介することで、リアリティに富んだ情報を発信し、現地を訪れなくても遠方から物件の様子・近隣の状況を詳しく確認できる仕組みの構築を目指します。

こうしたオンラインによる情報発信を通じて、より多くの移住希望者に、本市に関わるきっかけを提供するとともに、移住・定住を促進します。



④ 市民とのコミュニケーション

総合計画をはじめとした、本市の諸計画の策定における市民参加は重要であり、これまでも市民アンケートやパブリックコメント等を実施してきました。

今後は、より一層、市民の意見を計画や施策に反映させるために、市民が意見しやすい環境を整備する必要があります。

具体的には、市民アンケート等について、手軽に回答できるようスマートフォン等を活用した回答システムの構築を検討し、計画策定等に市民が参加しやすい環境を整備します。



(6) 誰一人取り残されないデジタル社会の実現

① 情報通信基盤の活用

大洲市情報通信基盤整備事業によって、市内ほぼ全域への光ブロードバンド網を整備しましたが、設備上の制限等により、一部地域がサービス提供範囲外となるため、情報格差を是正する対応を検討します。

また、この光ブロードバンド網により、これまで設置が困難であった指定避難所等への公衆無線LANの整備を計画的に進めます。

これにより、市民が必要な情報を収集・発信できる環境を整えます。

② デジタルディバイド対策

誰一人取り残されないDXを推進するためには、地域で市民等に寄り添いながらデジタル技術の活用を推進する仕組みが必要です。

そのため、県が実施するデジタルディバイド対策事業の活用や、公民館等と連携したパソコン教室やスマホ教室の開催等、誰もがデジタル技術に親しみをもち、恩恵を受けられる環境づくりに取り組みます。



「誰一人取り残されない」DXを

DXの推進に当たっては、デジタル技術を活用することで、誰もが自分らしく生きられる共生社会を実現するため、情報格差、いわゆるデジタルディバイドの解消が求められています。

大洲市では、民設民営方式によって、市内ほぼ全域への光ファイバ網による情報通信基盤を整備し、多くのご家庭・事業所等で光ブロードバンドサービスをご利用いただける環境を整えました。

また、こうしたハード面での対策と併せて、パソコン教室や民間事業者と連携したスマホ教室の開催等、市民の誰もがデジタル技術に親しみを持ち、その恩恵を受けられるよう、ソフト面での対策も進めています。

デジタルは、感情のない、無機質なものというイメージを持たれている方もいるかもしれませんが。

ですが、遠方に住むご家族とテレビ電話ができたり、面と向かっては言いにくい気持ちを絵文字で相手に伝えることができたり、デジタルは、アナログだけでは実現できなかった体験を可能にする、新たな温もりを与えてくれる存在でもあります。

大洲市では、今後も、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を実現するための取組を進めていきます。



産業のDX

1 現状と課題	48
2 戦略	50
3 戦術	52



1 現状と課題

(1) マーケティング・PR

本市の観光においては、地域の歴史、文化、自然、風土等、地域固有の資源を保全し、かつ、民間事業者との協働により、新たな価値を創造し、また、価値を高め、地域資源を観光まちづくりに活かすことで、地域に産業を根付かせ、地域経済の発展を図っています。

6次産業化の分野では、意欲的な生産者が早期に事業化を図れるよう、その発展の段階に応じ、ソフト・ハードの両面で多様な支援を行い、また、市内で製造・加工された商品、収穫される農林水産物を「大洲ええモンセレクション」に認定し、積極的にPRすることにより、「おおずブランド」の魅力向上を図っています。

アフターコロナを見据え、本来のターゲットであるインバウンド^{*30}の獲得や「大洲ええモンセレクション」をはじめとする大洲産品の販路拡大のため、デジタル技術も活用したマーケティングやPRが必要です。



(2) ウィズコロナ・アフターコロナへの対応

新型コロナウイルス感染症拡大防止策の影響を受けて、市内事業者は疲弊しています。

今後の経済状況は不透明であることから、事業者が抱える課題を迅速に把握し、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業の在り方の検討、経営体質改善をはじめとした経営基盤の見直し支援を充実させる必要があります。



*30 インバウンド... 外国人が訪れてくる旅行や、その旅行者のこと。訪日外国人旅行者。

(3) 第一次産業の担い手確保

.....

本市は、肱川が育んだ肥沃な土壌と水利に恵まれ、県内有数の農業地帯として発展してきましたが、近年は、農業従事者の高齢化や担い手不足が深刻化しています。

現在の新規就農者には農業後継者が多く、その新規就農者も減少傾向にあることから、今後、非農家やＩターン等の移住者を対象とした新規就農者の確保にも力を入れる必要があります。

また、耕作放棄地対策の一つとして、農地中間管理事業に取り組んでいますが、中山間地域が大半を占める本市においては、農地所有者と担い手のマッチングが思うように進んでいない状況です。

また、森林経営管理制度による森林の管理を行っていますが、林業事業体等の担い手不足により、適正な森林管理には相当な時間を要することが想定されます。

第一次産業においては、デジタル技術も活用した省力化や、法人組織等の新たな担い手を確保し持続可能な農業・林業・漁業経営を行っていく必要があります。

(4) 事業継承・雇用の創出

.....

本市においては、働く場の不足による若者等の転出が多く、地域産業の振興による事業継承や雇用の確保が大きな課題となっています。

本市における地域産業の活性化に向けては、官と民の協力体制の下、様々な主体の知見・ノウハウを共有しながら、既存事業の成長や新たなビジネスの創出を通じた地域活性化を図り、本市の将来を担う人材確保・育成に努めていく必要があります。

(5) 地域経済の活性化

.....

全国的に地方都市では、地域内での経済循環がうまく機能せず、外部に所得が流出しており、地方の家計や企業での所得増加につながっていないとの指摘がなされています。

地域内で経済を循環させるため、市内での消費を促進し、市民の生活を支える仕組みづくりや、産業のDXを担う人材・企業の育成が必要です。

2 戦略

(1) 営業活動の強化

これまで取り組んできた営業活動に加え、デジタルマーケティングの手法も活用することで、全国的に認知度を向上させ、「大洲ファン」の獲得を目指します。

具体的には、デジタル技術を導入し、顧客情報を効率的に収集することにより、しっかりとニーズを把握しながら、効果的なマーケティング・PR等の取組を推進します。



(2) ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業者支援

コロナ禍で疲弊した経済の活性化を目指します。

具体的には、デジタル技術の導入等により、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業の在り方の検討、経営体質改善をはじめとした経営基盤の見直し等を行う事業者に対して支援を行うとともに、支援策の検討に必要な業界団体の育成に努めます。

(3) スマート農林水産業による価値創造

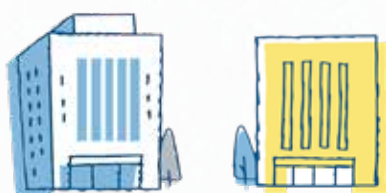
本市の基幹産業である第一次産業を効率化・省力化し、生産性の向上、担い手不足の解消、新たな付加価値の創出を通じて、持続可能な第一次産業を目指します。

具体的には、デジタル技術も活用しながら、生産や商品開発における新たな価値を創造します。

(4) 官民共創の拠点づくり

地域経済において、デジタル技術の活用が前提となった未来を見据えつつ、既成概念にとらわれることなく、市内外の個人・企業等が、行政とも共創しながら新たな社会を実現していくための取組を促進します。

具体的には、サテライトオフィス^{※31}・ワーケーション^{※32}等、新しい働き方を実現する拠点づくりを推進します。



(5) DXの推進による地域経済の活性化

地域内で経済を循環させるため、市内での消費を促進し、市民の生活を支える仕組みを構築します。

具体的には、地域通貨や自治体独自のポイント制度の導入を検討し、消費者の地域内での購買行動の促進に取り組みます。

また、創業支援とともに、既存の市内産業における人材育成・事業活動のデジタルシフトを支援します。

具体的には、デジタル分野に関する専門知識習得の支援、中小企業のDX支援を推進します。



※31 サテライトオフィス ... 企業本社や、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。

※32 ワーケーション ... 「ワーク」と「バケーション」を組み合わせた造語。観光地やリゾート地でテレワークを活用し、働きながら休暇をとる過ごし方。

3 戦術

(1) 営業活動の強化

① デジタルマーケティングの実践

観光分野においては、多様化する顧客ニーズを的確に把握するため、地域 DMO^{※33} による地域向け CRM ツール^{※34} の活用を基本に、まちと顧客（来訪者）との良好な関係の構築（リピーター獲得）を目指します。

また、CRM ツールで得られた情報を効率的に集計・分析し、関連組織へと展開することで、新規のマーケティング戦略の立案や、民間企業とも連携した新サービスの開発等、観光まちづくりを加速させます。

商工分野においては、観光分野で得られた情報も活用しながら、ターゲット像を明確にした「大洲ええモンセレクション」のマーケティング戦略を検討するとともに、EC サイト^{※35} による販売等を通じて、販路拡大を目指します。

さらに、本市だけではなく、「オール愛媛」の基本方針に則り、県・他市町と連携した共通のアプリケーションの開発等を通じ、魅力的で持続可能な観光・商工施策の展開に努めます。

② 観光案内のデジタル化

観光による誘客促進を図るためには、デジタル技術の活用が不可欠です。

デジタルマーケティングにより、訪れてほしいターゲット層の傾向分析を行い、大洲市公式観光サイト「VisitOzu」を軸に、世界中の方に本市の魅力を伝え、何度でも訪れたいと思っていただけるような質の高いプロモーションを図っていくことに加え、ウェブサイトからワンストップで地域と旅行者をつなぐ仕組みをつくることで、旅行者の利便性を向上させ、旅マエから旅アトまでを一体的にフォローして、満足度向上につなげます。

さらには、来訪者向けに AR 技術等を活用した観光案内システムについて、県を中心に南予圏域自治体の観光イベント事業にて検証中であり、この技術の活用について、県と連携を図りながら広域的な導入を検討します。

加えて、市内観光施設においては、タブレット端末あるいはガイド機の貸出による音声案内システムを導入し、多言語案内の実現に向けた外国人旅行者の受入体制強化を図ります。

※ 33 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。

※ 34 CRM...Customer Relationship Management の略称。CRM は顧客の動向や嗜好を分析し、自社との関連性を見いだすことで、ビジネスの戦略を立てる手法。

※ 35 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。

(2) ウィズコロナ・アフターコロナを見据えた事業者支援

① 個別事業者 EC サイト構築支援

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、多くの事業者において、店舗での売上が減少しました。

一方で、全国的には物販分野においてECサイトでの売上が急伸し、コロナ禍以前は店舗を持つ事業者にとって、ECサイトは店舗の補完的な意味合いが強い傾向にありましたが、もはやECサイトは、多くの事業者にとって、なくてはならない存在となってきています。

そこで、各事業者へのECサイト構築サービスの紹介や、サービス提供事業者とのマッチング機会の提供、ECサイト構築の支援を行い、必要に応じて補助制度を検討する等、ウィズコロナ・アフターコロナ時代の事業活性化を目指します。

② 非接触型決済・オーダーシステム導入支援

今後の感染症対策として、非接触型の決済やオーダーシステムは、事業者・消費者双方にとって重要です。

市内事業者に対して、非接触型決済・オーダーシステム等の提供事業者とのマッチング機会の創出や勉強会の開催等、システム導入の支援を行い、安全・安心で利便性の高い消費行動を促進します。

③ 遠隔地商談会支援

コロナ禍においては、対面での商談会等の開催が難しい状況となり、事業者にとっては、営業機会の損失となっていました。

ウィズコロナ・アフターコロナにおいては、デジタル技術も活用し、対面によらない商談会等の機会創出が課題となります。

具体的には、オンライン会議システムを活用した商談会を開催する等、遠隔地の消費者や企業と市内事業者のマッチング機会を提供し、事業者の売上向上や新たなビジネスチャンスの創出を目指します。



(3) スマート農林水産業による価値創造

① 新規就農支援

少子高齢化の進展により、農業の担い手不足が顕著となっており、新規就農者の確保が喫緊の課題となっています。

デジタル技術も活用した支援を行いながら、新規就農や、経営しやすい環境を整えることが重要です。

具体的には、全国農地ナビを活用した農地情報及び位置データの共有化を進め、クラウドサービスやタブレット端末、LINE等のコミュニケーションツールを活用し、農地の位置データと継承の意向の有無、研修、レンタル機材等の情報を生産者と共有できるような仕組みを検討します。

こうした取組を通じて、新規就農者や農業法人等と農地とのマッチング作業が迅速になり、耕作放棄地の解消、農業の振興につなげます。

また、各種補助事業の実績報告や現地確認についても、スマートフォン等で容易に行える環境を整える取組を検討します。



② 農地・林地情報のデジタル化

現在、農地・林地台帳等の情報を、職員や農業委員、農地利用最適化推進委員等が現場で確認する手段がないため、農林業関係者等へ迅速な情報提供ができない場合があります。

また、職員等の現地確認が必要な場合には、紙の図面を現地に持参して確認する作業が発生するため、紙に代わる、より良い方策が求められています。

そこで、既存の農地情報のデジタル化や、最新の航空写真・解析データを駆使した森林情報システムの導入により、農地・林地台帳システム情報の精度向上と一元管理化を図ることで、スマート農林業の推進を図ります。

さらに、タブレット端末等を活用し、情報の提供や現地確認作業を行うことで、農林業関係者等への迅速な情報提供及び職員等の負担軽減につながるよう検討・推進します。

③ スマート農林水産業の実現

生産者の高齢化が進む農林水産業においては、担い手の確保と同時に、作業の省力化が課題となっています。

そこで、ロボット技術やICTを活用したスマート化の促進により、生産者の省力化を支援します。

さらに、精密化による製品の高品質化を推進し、生産性及びブランド力の向上による生産者の所得向上や市内経済の活性化を目指します。

(4) 官民共創の拠点づくり

① 市独自の官民共創拠点整備

オンライン会議やテレワークを始めとする多様な働き方に対応するため、コワーキングスペース^{※36}や会議室、セミナー室等を有する市内拠点の設置を検討します。

市と事業者等がオープンなスペースを共同利用することにより、情報交換や協働等を通じて、地域課題の解決につながる新たな取組を生み出すことを目指します。



② 県官民共創拠点とエールラボえひめの活用

県が整備を進める、コワーキングスペースや会議室、セミナー室等の官民共創拠点及びデジタル基盤「エールラボえひめ」の活用により、県内の自治体や民間事業者、団体、大学等が、オープンなスペースを共同利用することにより、情報交換や協働等を通じて、地域課題の解決につながる新たな取組を生み出すことを目指します。

③ 社会実験フィールドの構築

官民共創の文化醸成のためには、誰もがチャレンジできる文化を創ることが重要です。

まちづくりの実践や実証実験等ができるチャレンジのフィールドとして大洲市を位置付け、実証実験を行いたい企業、自分のアイデアでまちづくりを実践したい個人、新しいチャレンジに取り組みたい団体等、大洲市でやってみたいという熱意があるプレイヤーがチャレンジしやすい環境を整えます。

④ 首都圏官民共創拠点の活用

大企業やベンチャー企業、大学等の高等教育機関が集う首都圏の官民共創拠点を活用し、本市の職員や事業者が、先進的なスキルやノウハウ等を有する首都圏の人材や企業等と、オフラインとオンラインを組み合わせながら、出会い、交流し、共創につながることで、地域課題の解決に向けた施策の実効性を高めます。

※ 36 コワーキング ... 事務所スペース、会議室、打ち合わせスペース等を共有しながら仕事を行う共働ワークスタイル。

(5) DXの推進による地域経済の活性化

① 産業のデジタル化

現在、市内の多くの企業では、DX推進の必要性は漠然と認識されているものの、具体的な取組を実行する段階には至っていない状況であり、本市の産業のDXを担う企業づくりは今後の重要な課題となっています。

このため、企業への適切な助言・支援等を行う相談体制整備を図るとともに、DX推進の必要性を啓発する研修等を開催することで、企業の業務効率化や生産性の向上、新規ビジネス創出、働き方改革や人材確保を支援します。

② 民間人材のデジタルリテラシー向上

全国的にデジタル人材の不足が叫ばれる中、市内産業のDXを担う人材の確保や育成は喫緊の課題となっています。

省力化や高品質生産等を実現し、市内産業を活性化させるためには、新技術の導入に加え、実際に活用できる人材育成にも並行して取り組む必要があります。

このため、産業のDXの人材育成に向けた関係機関・団体等の活動を支援するとともに、先進事例や知見の収集を行い、情報提供等に取り組みます。

③ 商習慣の変革

コロナ禍で非対面・非接触のサービスが進展し、社会全体のデジタル化が加速しています。

金融面においても、硬貨手数料の有料化や約束手形の将来的な廃止等、長年の商習慣を見直す時期に差し掛かっています。

このため、社会全体のデジタル化による「商習慣の変革」を見据えた事業の見直し等を行う事業者に対して、中小企業診断士による無料経営相談会の開催や、大洲市中小事業者・小規模事業者応援事業補助金等を通じ、各種課題の解決を支援します。

④ 地域内経済循環の実現

市内のみで利用可能な地域通貨・ポイントは、市内での消費を促進し、地域内の経済循環が期待できます。

自治体独自のポイント制度の導入も検討し、消費者・事業者双方が取り扱い易い仕組みを構築することで、地域内経済循環を実現させます。



官と民が今こそ力を合わせる時

大洲市では、デジタル・トランスフォーメーションの推進のため、職員プロジェクトチームを設置し、プロジェクト作成のための研修やワークショップ等を行いました。

新しい取組として、民間向けの DX セミナーにも一部合流し、ワークショップから生まれたアイデアに対して、ご意見をいただきました。

従来のディスカッションの方法では市役所内部の意見に偏りがちでしたが、民間ならではの新たな知識や知見を新しい風として取り入れることができ、より良いアイデア作りにつながりました。

ますます複雑多様化し、不確実性が増す現代においては、行政の資本や知見だけでなく、民間の技術や知識が必要とされてきています。

行政が、民間とともに、手を取り合って新しい価値創出に向けて動き出すために必要となるのは、従来の、受注・発注の関係性が強い「官民連携」ではなく、「官民共創」の考え方です。

行政職員は、「行政実務」を遂行するための存在であり、デジタルツールの仕様を定義したり、開発・実装したりすることは、基本的に、専門ではありません。

今後ますます創造性や創意工夫が求められるデジタル技術の導入に当たっては、行政と民間のお互いが立場の枠にとらわれずに、対話を通じて共に価値を創っていくという官民共創の考え方が重要となります。

大洲市では、DX の推進に当たり、より一層、この官民共創の考え方を取り入れていきます。

もしかしたら、今までは、官と民は向かい合う関係だったかもしれません。

これからは、地域課題の解決や新たな価値創造のため、同じ方向を向いて、一緒に歩んでいきましょう。



巻末資料 1 職員プロジェクトチームでの検討結果

本市のDX施策の推進のため、若手・中堅職員の知見を活用し、具体的な検討を行うことを目的として、大洲市デジタル・トランスフォーメーション推進プロジェクトチームを設置し、計44名の職員が、テーマごとに8つのチームに分かれ、計6回のワークショップを通じて、職員の「やりたいこと・興味があること」について、ボトムアップ的にDX施策を提案しました。

また、各プロジェクトチームは、「エールラボえひめ」においてDX施策をオープンすることや民間セミナーとワークショップの共同開催による民間との意見交換等を通じて、民間事業者等との共創による課題解決・価値創造に挑戦しました。

プロジェクトチームで提案された施策については、重要度や実現可能性を考慮しながら、事業化に向けて検討を進めていきます。

業務改革チーム：電子決裁の導入

文書管理システム、財務会計システムや各課が使用しているシステムを連携させた電子決裁を可能とし、タブレット端末やノートパソコンを職員（又は各課）に配付することで、職員が出張や在宅勤務時等いつでもどこでも決裁ができる環境を整備します。

窓口サービスチーム：マイナンバーカードで新しいサービスを！

マイナポータルを活用したオンライン申請の拡充や各種届出、証明書等の発行に必要な情報を申請書等に印字して出力するシステムを導入し、面倒な個人情報の記入等を削減します。

また、コンビニエンスストアや図書館等に自動交付機を導入し、市役所の開庁時間以外でも証明書等を受け取れる状態を目指します。

市民参加チーム：デジタル技術も活用した地域コミュニティ活動の推進

地域活動において、次年度以降の活動の参考となるよう、また、地域活動に関心を持ってもらうために、誰もがアクセスできる地域行事の記録（映像も）を残しながら、活動を見える化します。

また、SNS等に関する研修会を開きながら、文書での回覧を、SNS等を使った伝達方法に変えていきます。年齢や性別、役職等に関係なく誰もが地域活動に参加しやすい環境を整えます。

都市・交通・環境チーム：ぐるりんおおずを便利に！

まずは、各停留所の乗降客数の調査を行うため、測定機器等の設置による乗降者数を把握やヒアリングの実施によるニーズの把握を行います。調査結果をもとに、適正なダイヤ、ルートを設定し、市民が利用したいときに利用できる状態を目指します。

また、デジタル技術も活用したインセンティブ付与によって、乗車率の向上を図ります。

防災チーム：LINE でつながる安全安心プロジェクト

LINE によるプッシュ型の情報発信や防災行政無線と SNS の連携を図り、市が発信した情報が、障がい者や外国の方、観光客等も含めた、すべての人に抜け漏れなく伝達されることを目指します。

教育・子育てチーム：申請・申込・届出のオンライン化

全庁的なオンライン申請システム、公共施設予約システムを導入し、各種申請・届出等、各種イベント等への参加申込、アンケート調査、施設の予約状況の確認、予約、利用申込等をオンライン化します。

これまで市役所の窓口で、紙媒体の申請用紙に記入して書面で行っていた申請や届出等の手続きを、「いつでも」「どこでも」インターネット上で PC やスマートフォン等から行うことができる状態を目指します。

福祉・医療チーム：福祉相談窓口のワンストップ化

庁舎内において、他部署との情報共有システムを構築し、前回の相談内容や相談者の制度の利用状況等、部署を跨いで確認できる環境を整備します。

また、窓口 AI 等の開発、運用を検討し、職員の負担軽減を図るとともに、市民（相談者）がわざわざ複数の課を跨いだ相談をせずにすむ、福祉相談窓口のワンストップ化を図ります。

産業・観光チーム：キャッシュレス決済の推進、地域通貨・ポイントの導入

初期導入費用に対する補助金、市内限定の消費促進キャンペーン、市民・事業者アンケートの実施等により、市内のキャッシュレス決済環境を整備します。

また、既存の事業として大ちゃんスタンプ（大洲）、ながはま商品券（長浜）、龍馬スタンプ（川上）の三種類が混在していることから、これら三種類の事業を一つのアプリに電子化する実証実験（将来的にマイナンバーカードでの自治体ポイントによる統合も視野に入れる）を行い、地域通貨・ポイント制度の導入を検討します。

巻末資料2 用語解説

用語	該当番号	説明文	ページ
AI	6	<small>アーティフィシアル インテリジェンス</small> Artificial Intelligenceの略称。人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現するもの。	4,39 59
AI チャットボット	22	人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。	27,42
AR	26	<small>オーグメンティド リアリティ</small> Augmented Realityの略称。拡張現実。現実世界に仮想世界を重ね合わせて表示する技術を指す言葉。	38,52
BPR	17	<small>ビジネス プロセス リエンジニアリング</small> 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。	22,25 31,32
CRM	34	<small>カスタマー リレーションシップ マネジメント</small> Customer Relationship Managementの略称。CRMは顧客の動向や嗜好を分析し、自社との関連性を見いだすことで、ビジネスの戦略を立てる手法。	52
DMO	33	<small>デスティネーション マネージメント マーケティング オーガニゼーション</small> 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。	52
ECサイト	35	<small>エレクトロニック コマース</small> Electronic Commerceの略称。商品やサービスを販売するウェブサイト。	52,53
eスポーツ	28	<small>エレクトロニック スポーツ</small> Electronic sportsの略称。コンピュータゲームをスポーツ競技として捉える際の名称。	41
GIS	21	<small>ジオグラフィック インフォメーション システム</small> 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。	26,38
ICT	1	<small>インフォメーション コミュニケーション テクノロジー</small> 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。	3,4 36,39 40,41 54
IoT	25	<small>インターネット オブ シングス</small> 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。	38
KPI	11	<small>キー パフォーマンス インディケーター</small> 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。	12
OFF-JT	8	<small>オフ・ザ・ジョブ トレーニング</small> Off-The-Job Trainingの略称。職場から一時的に離れて行う職業教育。	8

用語	該当番号	説明文	ページ
OJT	7	<small>オン・ザ・ジョブ トレーニング</small> On-The-Job Trainingの略称。職場で実務をさせることで行う職業教育。	8
PHR	27	<small>パーソナルヘルスレコード</small> Personal Health Recordの略称。個人の健康・医療・介護に関する情報。	39
RPA	20	<small>ロボティック プロセス オートメーション</small> 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。	25
SDGs	29	<small>サステナブル デベロップメント ゴールズ</small> Sustainable Development Goalsの略称。17の世界的目標、169の達成基準、232の指標からなる持続可能な開発のための国際的な開発目標。	42
UI	2	<small>ユーザー インターフェース</small> User Interfaceの略称。OSやアプリの表示画面の見た目や操作性（扱いやすさ）。	3,4
UX	3	<small>ユーザー エクスペリエンス</small> User eXperience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、商品やサービスを使って得られる感想・実感。	3,4
インセンティブ	14	人々の意思決定や行動を変化させるような外的要因のこと。動機付け。見返り。	20,39 42,59
インバウンド	30	外国人が訪れてくる旅行や、その旅行者のこと。訪日外国人旅行者。	48
エールラボ えひめ	18	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。	23,28 30,55 58
官民データ活用 推進基本法	9	官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、国等の責務を明らかにし、官民データ活用推進基本計画の策定その他施策の基本となる事項を定めたもの。	12
クラウド サービス	16	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。	21,54
コワーキング	36	事務所スペース、会議室、打ち合わせスペース等を共有しながら仕事を行う共働ワークスタイル。	55
サテライト オフィス	31	企業本社や、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。	51
市町村 官民データ活用 推進計画	10	国の官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、市町村が努力義務で策定するもの。	12

用語	該当番号	説明文	ページ
デジタル ディバイド	24	情報技術（特にインターネット）の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる情報格差。	35,44 45
デジタル リテラシー	15	現在入手・利用可能な情報技術を使いこなして、企業・業務の生産性向上やビジネスチャンスの創出・拡大に結び付けるのに必要な土台となる能力。	21,23 30,56
ノーコード ツール	23	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。	30
プッシュ型	5	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。	4,22 27,38 59
ベンダー ロックイン	19	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。	24
包摂 (インクルージョン)	4	誰も排除されず、全員が参画する機会を持つこと。	3
マイナポータル	13	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイト。	20,27 31,58
利用者体験の エンドツーエンド	12	利用者が、ある目的を達成するためにサービスを受ける必要があると考えた時点から、当該サービスを受けたことにより目的を達成した時点、又はサービスを享受し終わった後の行動までに生じる、利用者の感情を含めた思考や一連の行動全体のこと。	15
ワーケーション	32	「ワーク」と「バケーション」を組み合わせた造語。観光地やリゾート地でテレワークを活用し、働きながら休暇をとる過ごし方。	51



大洲市 企画情報課 デジタル化推進係

TEL : 0893-24-1738

FAX : 0893-24-2199

〒795-8601 愛媛県大洲市大洲 690 番地の1

本計画のデータは、
大洲市公式ホームページでも公開しています。
<https://www.city.ozu.ehime.jp/soshiki/kikakujocho/>

