

デジタルでつながる未来都市

～Move forward! 八代～



八代市デジタル化推進基本計画

2022年度(令和4年度)～2025年度(令和7年度)

目次

第1章 概要

1. 計画策定の趣旨	1
2. 計画の基本方針	2
(1)基本理念	
(2)取組の方向性	
3. 本市の目指す姿及びスローガン	3
4. 計画期間	4
5. 計画の位置づけ	4
6. 計画の構成	5
7. SDGsとの関連性	6

第2章 八代市を取り巻く環境

1. 社会情勢の変化と新型コロナウイルス感染症の影響	7
2. ICT 施策の動向	9
(1)国の動向	
(2)県の動向	
3. 本市における ICT 施策の現状と課題	12
(1)これまでの ICT 施策の取組	
(2)地域情報化計画の概要及び実施結果の概要	
(3)総合計画における情報化施策及びアイデアファクトリーの概要	
(4)これまでの取組によって明らかになった課題	
(5)新型コロナウイルス感染症拡大による対応	

第3章 デジタル化における課題と解決に向けた方向性

1. 課題と解決の方向性	19
2. 重点取組	26

第4章 ICT 等の活用による個別施策の概要

1. 防災分野	30
2. 市民サービス分野	32
3. 医療・保健・福祉分野	34
4. 農林水産分野	36
5. 商工分野	38
6. 観光分野	40
7. 教育分野	42
8. 交通分野	45
9. 行政分野	47

第5章 デジタル化推進基本計画の推進

1. 計画策定・推進組織・体制	51
(1)計画策定体制	
(2)計画推進体制	
(3)計画推進に係る進捗管理の概要	
2. DX 人材育成	54

巻末 用語解説

第 1 章 概要

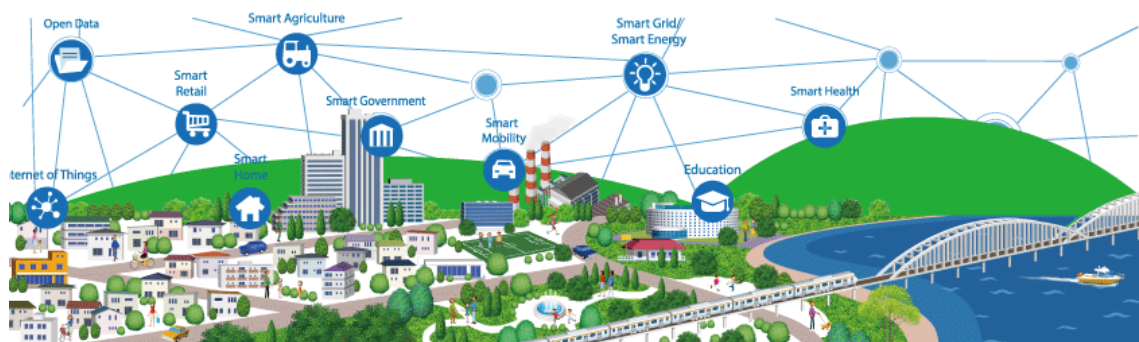
1 計画策定の趣旨

我が国では、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少及び大都市圏への人口集中による地域の担い手不足、大規模自然災害の増加、さらには 2020 年(令和2年)からの新型コロナウイルス感染症(COVID-19、以下「新型コロナ」という。)の拡大に伴う社会経済活動の制限によって、今までの生活や暮らしが大きく変わり、社会や経済に深刻な影響を与えています。

一方で、本市は平成17年8月、1市2町3村の合併によって、東西約50km、南北30km、面積約681km²を有することとなり、東は九州山地の脊梁地帯を形成して宮崎県に接し、西は八代海を隔てて天草諸島を望み、南は球磨郡及び芦北郡に接し、北は八代郡、宇城市、上益城郡及び下益城郡に接しています。このように海岸部から山間部まで広範な地域を抱える本市が、医療・介護などの社会保障制度や社会基盤(※1)の維持、地方創生(※2)など多種多様な行政ニーズに対し、限られた職員や予算の中でいかに行政サービスを継続的に提供していくかなど、行政運営にも厳しい課題が突きつけられています。

そのような中、国は地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる「デジタル田園都市国家構想(※3)」の実現に向けて、第5世代移動通信システム(5G)(※4)やデータセンター(※5)などデジタルインフラの整備や誰一人取り残さず、すべての方がデジタル化のメリットを享受できるよう、地方に対するデジタル田園都市国家構想推進交付金の創設など様々な取組が始められています。

このような状況を踏まえ、本市においても地域課題の解決を図るためにICT(情報通信技術)(※6)をはじめとする先端技術を市民生活のあらゆる面で活用するとともに、これらのデジタル技術を手段とした行政全体のあり方の再構築や組織文化の刷新など、大胆な変革を成し遂げ、新たな価値の創造を進めていくため、八代市デジタル化推進基本計画(以下「本計画」という。)を策定することとしました。



2 計画の基本方針

(1)基本理念

本市では、令和3年3月に策定した「第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略」において掲げた、地方創生の推進に当たっての3つの基本的な考え方(※)の下、次の基本理念に基づきデジタル社会を推進します。

ICT等の先端技術を活用し、地域課題の解決とサービスの効率化・高度化を図り、「安全・安心で、持続的に発展するまち“スマートシティやつしろ”」を目指します

※＜基本的考え方＞

- AI(※7)、ICT、ロボット、ビッグデータ(※8)等を活用したデジタルトランスフォーメーション(DX)(※9)を、誰一人として取り残されない、人に優しい形で推進します。
- 令和2年7月豪雨からの復旧・復興、新型コロナウイルスによる社会の変容を踏まえた地方創生を目指します。
- SDGs(※10)の理念に沿った地方創生の取組を進め、持続可能な“やつしろ”を目指します。

(2)取組の方向性

次の3つの点を基本理念の達成に向けた取組の方向性としします。

方向性1 地域課題の解決

人口減少や少子高齢化による労働力の不足や自然災害からの復旧・復興など、本市では様々な課題を抱えています。進化し続けるICT等の先端技術の活用により、あらゆる領域において横断的に、地域課題の解決につなげます。

方向性2 行政サービスの変革

デジタル技術の活用により行政事務の効率化などを進めるとともに、市民目線で分かりやすく、利便性の高い行政サービスへ変革します。また、より多様化・複雑化する市民ニーズにも対応した行政サービスを提供します。

方向性3 協働と連携によるデジタル社会の実現

デジタル社会の実現に向けて、市民と協働して取り組みます。また、先端技術を持つ企業・大学・高専などや国・県・近隣自治体との連携を図ります。

これらの取組を広く波及させることで、誰もが参加し、ゆとりと豊かさを実感できる社会を実現します。

3 本市の目指す姿及びスローガン

地方は、高齢化や過疎化などの社会課題に直面し、新たなデジタル技術を活用する多くのニーズがあります。本市では、これらにいち早く対応するため、まずは行政が積極的にデジタル化を進め、市民の皆様に信頼される市役所づくりに向けて、新たな取組へ果敢に挑戦していきます。

併せて、民間事業者・団体等へのデジタル化を浸透させるとともに、その変化を市内全域に波及させ、デジタル技術を活用しながら社会・地域課題の解決につなげます。

これらの好循環により地域資源の更なる磨き上げを行いながら、進化し続ける、将来にわたり持続可能で魅力ある選ばれるまち“スマートシティやつしろ”を目指します。



誰でもデジタルを使えるまち



いつでもどこでもつながるまち



いろんな人が新しいサービスをつくりだすまち

ウェルビーイングライフの実現



※ウェルビーイング＝人が健康で幸せに暮らす状態

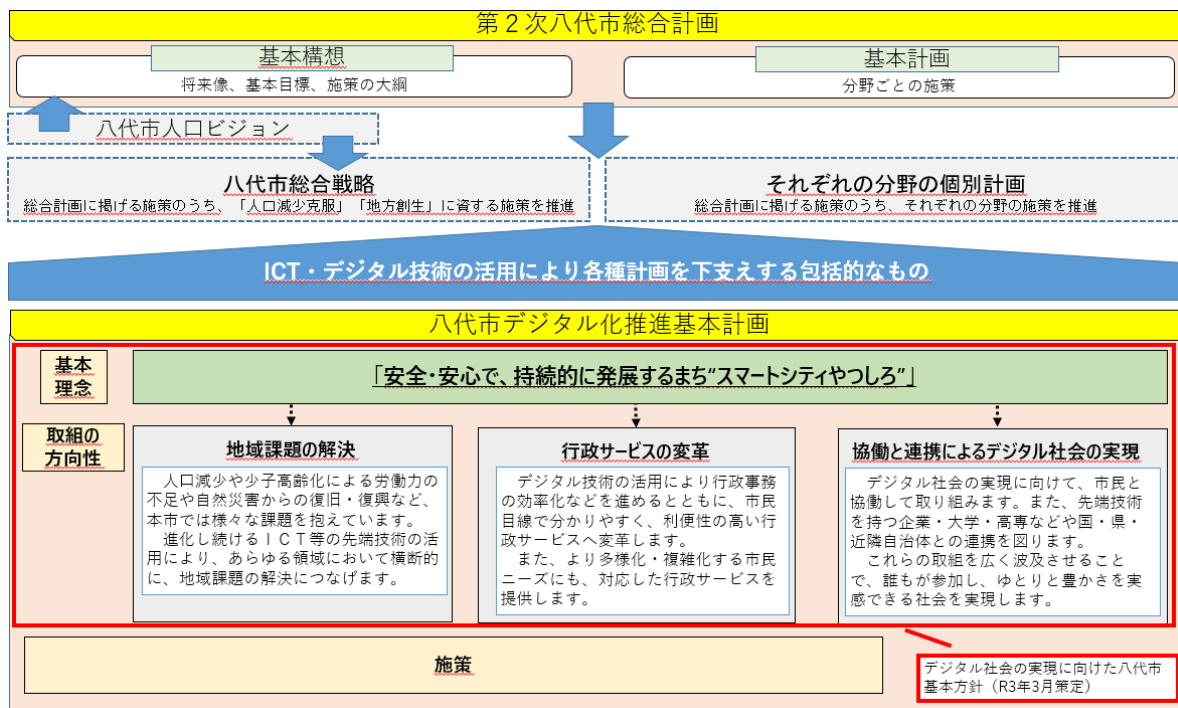
4 計画期間

本計画の計画期間は、第2次八代市総合計画の第2期基本計画の計画期間に合わせ、2022年度(令和4年度)から2025年度(令和7年度)までの4年間とします。

なお、本市を取り巻く社会情勢や市民ニーズの変化に対応できるよう、適宜見直しを行い、必要に応じて改正することとします。

5 計画の位置づけ

本計画は、第2次八代市総合計画に掲げられた市の将来像である「しあわせあふれるひと・もの 交流拠点都市やつしろ」の実現に向けた各種取組の更なる推進を図るため、総合計画、各分野別計画、及び八代市まち・ひと・しごと創生総合戦略などの本市の全ての計画を下支えするものとして位置づけます。



また、官民データ活用推進基本法(平成28年12月14日公布・施行)第9条第3項(※)に基づき、官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画として位置づけます。

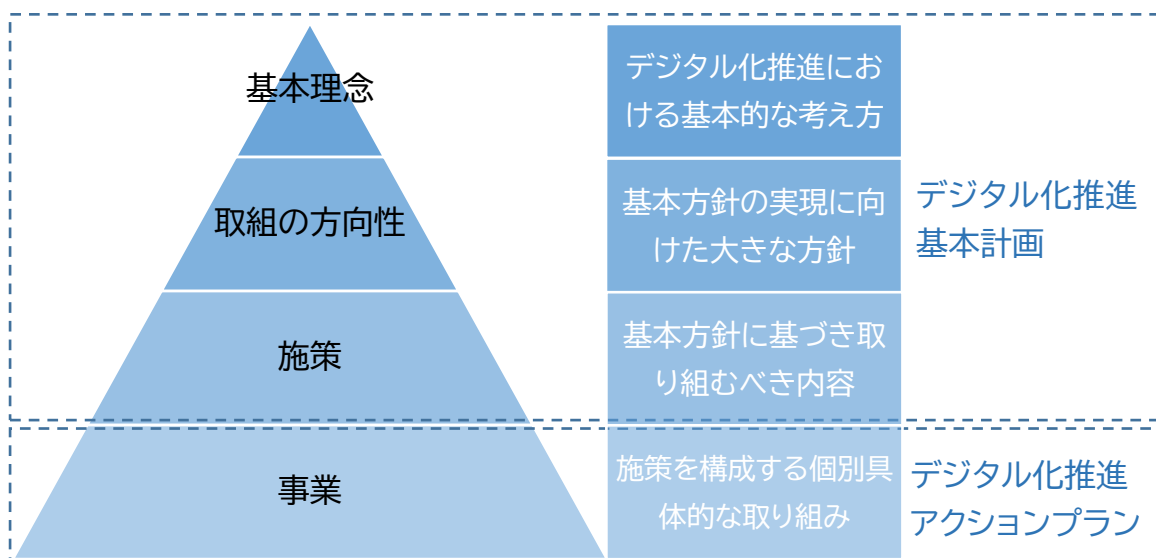
(※)官民データ活用推進基本法第9条第3項

市町村(特別区を含む。)は、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、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を定めるよう努める。

6 計画の構成

昨今のデジタル化に関わる技術やサービス等の進展や変化は著しく、その将来を見通すことは難しい現状にあり、中長期的な計画を策定しても、社会の実情と計画とが大きく乖離し、計画の意義や実効性が損なわれることが懸念されるとともに、計画策定時では顕在化していなかった大規模な制度改正等の流動的な動きに柔軟に対応できないことが想定されます。

こうした理由から、本市のデジタル化を着実に進めるための基本的な考え方や方向性を示した「基本計画」と、「基本計画」の着実な推進を図るための具体的な取組を示した「実施計画（アクションプラン）」で構成することとし、「実施計画（アクションプラン）」については、社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応しつつ、実効性を確保しながら取組を推進するため、事務事業をベースに各業務担当課等の取組を取りまとめ、毎年度見直しを実施します。



7 SDGsとの関連性

(1)SDGsとは

持続可能な開発目標(SDGs)とは、Sustainable Development Goals の略であり、国連サミットで採択された、先進国を含む国際社会全体の 17 の開発目標のことです。SDGs は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目指して、経済・社会・環境を巡る広範な課題解決に統合的に取り組むものです。国は、各種計画や戦略、方針の策定や改訂に当たっては、このSDGsを主流化することとしており、「第2次八代市総合計画の第2期基本計画」においては、各施策がSDGsの様々な目標に結びつくものとして位置付けています。

(2)SDGsとの関連性

デジタル化の直接的又は間接的な効果を通じて、農業・食糧、医療・介護、教育、金融等の基本的な経済・社会活動から観光・人的交流の促進、バリアフリーの促進、ジェンダー格差の解消に至るまで、様々な社会課題の解決へ貢献することが期待されています。(※総務省「デジタル変革時代の ICT グローバル戦略懇親会報告書」より)

本計画においても、デジタル技術等を用いた災害に対する強靱化やすべての人に健康と福祉を届ける仕組みづくりに取り組むなど、SDGsが掲げる理念の達成に向けて、デジタル技術等の活用を積極的に図っていきます。



第 2 章 八代市を取り巻く環境

1 社会情勢の変化と新型コロナウイルス感染症の影響

<国内の状況>

ICT の発達、デジタル化の波となって、市民生活の多くの場面で、その利便性を享受できるようになりました。

スマートフォン(※11)やタブレット(※12)といったモバイル端末等が普及し、生活のあらゆるシーンで、デジタル技術を活用することが当たり前の社会においては、デジタル化に向けた取り組みは官民挙げて推進され、ICT は、社会経済活動の世界化が進む状況において、経済の発展はもとより、生産性向上や日常生活に大きな役割を果たしています。

そのような中、新型コロナが世界的に拡大し、その長期化によって社会が変容する中、経済、行政、医療、教育及び働き方などの多様な分野で、我が国のデジタル化への課題が浮き彫りになりました。

国内でも経済活動の停滞に加えて、申請や手続きの多くが依然として「対面・書面・押印」「紙ベースの原本確認」を基本としており、諸手続におけるデジタル化対応の遅れが課題となったことなどから、行政サービスのあり方を根本から見直す契機となり、今後デジタル化の動きが急激に加速化することなどが見込まれます。

新型コロナの流行により、世界は、新たな社会・経済へと進化を遂げつつあり、その進化は、およそ 10 年程度の社会・経済の変革を一瞬にして成し遂げたともいわれています。

<本市の状況>

本市では、若年層の都市部への人口流出、少子高齢化の進展による人口減少に伴う労働力不足、過疎地域の限界集落化への懸念それらに起因する課題や多様化・複雑化する市民のニーズに加え、平成 28 年熊本地震や令和 2 年 7 月豪雨災害からの復旧・復興、その他の自然災害の激甚化、社会資本の老朽化、厳しい財政状況等への対応が求められています。

そのような中、新型コロナの影響を受けている飲食店を支援するため、市民有志による「八代テイクアウトリスト」というウェブサイトの立ち上げが行われました。また、令和 2 年 7 月豪雨災害時に、市ホームページが一時閲覧できなくなり、臨時ホームページでの情報発信を行っていた際も、「豪雨災害情報サイト」を立ち上げその役割を補完するなど、市民自らが課題を解決するための行動を起こしていただきました。

市民(Civic)自らがテクノロジー(Tech)を活用して、自治体サービスの改善や地域社会の課題解決に向けたソリューションを開発・提供していく「シビックテック」といわれるこのような動きが急速に広まりつつあります。

こうした環境変化に対応していくためには、飛躍的に進化するデジタル技術を積極的に取り入れ、行政サービスの更なる向上に繋げていくとともに、市民が主体的に社会に関わり、ある

べき社会について「ともに考え、ともにつくる」、スマートシティ型のまちづくりを推進することが必要な状況です。



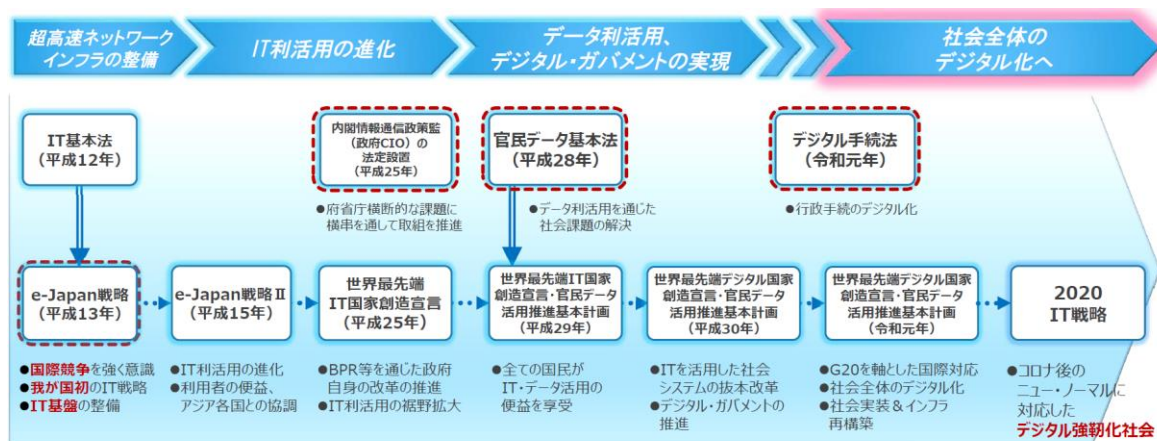
2 ICT 施策の動向

(1) 国の動向

国は、2000 年(平成12年)に制定の「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT 基本法)に基づき主にインフラ整備と IT(※13)利活用を推進し、その後「官民データ活用推進基本法」の成立などにより、データ利活用とデジタル・ガバメント(※14)を戦略の新たな柱として、国民が安全で安心して暮らせる社会と快適な生活環境の実現を目指してきました。

しかしながら、新型コロナ拡大により、社会が変容する中、多様な分野でデジタル化への課題が浮き彫りになったことから、2020 年(令和2年)に世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の IT 新戦略が策定され、当該戦略において、「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現」を目指すこととし、喫緊の課題である「新型コロナウイルス感染症拡大の阻止」や感染拡大抑止後の社会変革の原動力とするため、働き方改革、学び改革、くらし改革など「デジタル強靱化社会の実現」への取組が示されました。

併せて、これらの課題を根本的に解決するため、高度情報通信社会ネットワーク形成法(IT 基本法)の全面的な見直しが行われ、新たにデジタル社会形成基本法及びデジタル庁設置法等の関連法の制定(令和 3 年 9 月施行)により、デジタル庁が創設されるとともに、「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和3年12月)」が改定され、地方公共団体に関連する施策も多く盛り込まれました。



デジタル庁 第 1 回デジタル社会推進会議(令和 3 年 9 月 6 日)参考資料抜粋

また、総務省では、令和 2 年12月、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定され、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、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がとりまとめられました。本計画では、地方公共団体自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性の向上や業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

加えて、国は令和 3 年 11 月、新型コロナの流行を契機として、デジタル技術によって働き方等が柔軟になり、どこにいても国民の生活の質は高く維持される新しい社会の在り方として、「デジタル田園都市国家構想」が提言され、「新しい資本主義」実現に向けた成長戦略の最も重要な柱として、デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら、地方を活性化し、持続可能な経済社会を実現することとされました。

<自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第2.3版】について>

「自治体DX推進計画」で定められた重点取組事項等は、次のとおりです。

【重点取組事項】

- (1)自治体フロントヤード改革の推進
- (2)自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3) 公金収納における eLTAX (※15)の活用
- (4)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (5)セキュリティ対策の徹底
- (6)自治体のAI・RPA(※16)の利用推進
- (7)テレワーク(※17)の推進

【自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項】

- (1)デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (2)デジタルデバイド(※18)対策
- (3)デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- (1)BPR(※19)の取組の徹底
- (2)オープンデータ(※20)の推進・官民データ活用の推進

☼ デジタル・トランスフォーメーションとは

デジタル化には次の 3 つの段階があります。

■ デジタイゼーション [Digitization]

デジタル技術による効率化 (例:フィルムカメラからデジタルカメラへの移行)

■ デジタライゼーション [Digitalization]

デジタル化によるビジネスモデルの変化 (例:プリントサービスの減少、SNS やビデオ会議の普及)

■ デジタルトランスフォーメーション [Digital Transformation(DX)]

データとデジタル技術の活用による新たな価値の創出、サービスやビジネスモデル、人々の生活等の変革 (例:クラウドサービスの普及、テレワークなど新しい働き方の浸透)

(2)県の動向

熊本県が令和3年に定めた「熊本県情報化推進計画」では、ICT の活用を推進し、「県民誰もが ICT の恩恵を享受し、安全安心便利なくらしができる超スマート社会くまもとの実現」を目指して 2021 年度(令和3年度)から 2023 年度(令和5年度)の3年間で取り組む方向性や施策を示しています。

ICT をあらゆる分野で活用し、社会的課題の解決に取り組み、災害や危機に強いまちづくりを行い、さらにデジタル化により高度化された行政を推進することで、「超スマート社会くまもとの実現」を目指すこととされています。

熊本県情報化推進計画(令和3～令和5年度)

安全・安心・便利で創造性豊かな社会の実現	デジタル行政の実現
● ICT を利活用するための環境整備 ● 県民が便利に暮らせるまち ● 企業や事業者が創造性を発揮できるまち ● 災害や危機に強いまち ● ICT 活用による「令和2年7月豪雨からの復旧・復興プラン」の推進	● 先端技術やデータの利活用による高度化された行政 ● 職員が創造する価値を最大化できる行政 ● 災害や危機に強い行政

【主な取組事項】

○安全・安心・便利で創造性豊かな社会の実現

- ・携帯エリアの不感地域や光ファイバ(※21)未整備地区の解消
- ・市町村が取り組む移住定住や買い物支援等への ICT の活用
- ・介護施設・事業所への介護ロボット・ICT の導入支援
- ・HP、SNS(※22)、メール等の多くの手段による防災情報の発信

○デジタル行政の実現

- ・ペーパーレス(※23)化、電子決裁(※24)、RPA・AI の活用、EBPM(※25)等
- ・各種システムや AI 等の共同や自治体クラウド移行
- ・行政手続のオンライン化や業務プロセス改革の支援
- ・オンライン会議やテレワークの推進(災害時活用含む)
- ・多様な通信手段の確保やネットワーク冗長化(※26)

3 本市における ICT 施策の現状と課題

(1)これまでの ICT 施策の取組

本市では、これまで、市の最上位計画である第 2 次総合計画(第 1 期基本計画)に基づき、また、社会情勢の変化や ICT の進展にあわせて、

- ・『第1期八代市高度情報化計画』(平成 15 年 3 月～平成 20 年 3 月)
- ・『第2期八代市地域情報化計画』(平成 20 年 4 月～平成 25 年 3 月)
- ・『第3期八代市地域情報化計画』(平成 25 年 4 月～平成 30 年 3 月)

を策定し、行政事務や地域課題の解決に向けて ICT の効率的・効果的な活用や地域における情報化施策を下記①、②のとおり推進してきました。その後は第 2 次総合計画(第 1 期基本計画)及び第三次八代市行財政改革大綱に基づき、光ブロードバンド(※27)などのインフラ整備、SNS やマイナンバーカード等の ICT を活用した業務の効率化等を推進してきたところです。

なお、令和2年度からは、第三次八代市行財政改革大綱に基づいた取組として、

- ・納付手続の電子化
 - ・申請書類の押印廃止
 - ・業務の自動化・効率化に向けた先端技術(AI・RPA・自動印刷・封入封かん機(※28))の導入
 - ・SNS を活用した防災・新型コロナに関する情報発信
- 等、自治体のスマート化の構築に向けた取組を実施してきました。

①行政事務における情報化の主な取組

実施年度	実施内容
平成15年度	八代市と氷川町の共同で、八代地域の公共施設等の拠点約 140 か所を光ファイバで結ぶ八代地域イントラネット(※29)を構築
平成16年度	議会中継システムにより、定例会のインターネット生中継を開始
平成17年度	内部情報システム(グループウェア(※30)、財務会計、文書管理、人事給与、庶務事務)の導入
平成26年度	住基・税等の基幹系システムをオンプレミス(※31)処理からクラウドサービス(※32)利用へ移行
平成27年度	八代市立図書館「電子図書サービス」導入
平成28年度	総務省自治体情報システム強靱性向上モデルに基づき、基幹系(個人番号利用事務系)、LGWAN(※33)系、インターネット系の三つのネットワークに分割 マイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアによる証明書交付
平成29年度	インターネット接続を熊本県情報セキュリティクラウド(※34)経由に移行

令和2年度	申請書類の押印廃止 RPA の試行運用開始 自動印刷・封入封かん機の導入
令和3年度	テレワーク及びオンライン会議システム等の導入 八代市民俗伝統芸能伝承館へキャッシュレス決済(※35)を導入 納付書払いのスマートフォン決済(※36)を導入 児童生徒タブレット端末からの電子図書(※37)貸出し開始

②地域における情報化の主な取組

実施年度	実施内容
平成11年度～	携帯電話不感地区(※38)の解消(携帯電話基地局等の建設)
平成15年度	新しいコミュニティの創生を促すためのツールとして、ポータルサイト(※39)「ごろっとやっちょ」の構築
平成16年度	難視聴地域の解消と地域間情報格差の是正のため、坂本・東陽・泉地区においてケーブルテレビサービスを開始
平成18年度	火災、地震、台風などの緊急情報を電子メールで配信する緊急情報配信システムの運用を開始
平成25年度～	未整備地区(鏡沿岸部、龍峯、日奈久、二見、坂本、東陽、泉)における光ブロードバンドの整備の推進
平成29年度	防災行政無線の内容を確認できる電話応答サービス「防災行政無線電話応答サービス」の開始
令和3年度	防災情報などをアプリで確認できる防災スマホアプリ「@InfoCanal (アットインフォカナル)」の運用開始

(2)地域情報化計画の概要及び実施結果の概要

市民の安全で快適なくらしや、活力に満ちたまちづくりなどを目的として、地域情報化の基本的な視点・考え方について、「第 3 期八代市地域情報化計画」を 2013 年(平成25年)4月に策定しました。

「人がつながるコミュニケーション都市、八代」を基本理念として掲げ、基本方針に 3 つの方針と 6 つの基本目標を掲げ取り組んできました。

八代市地域情報化計画(平成25～平成29年度)	
基本理念「人がつながるコミュニケーション都市、八代」	
基本方針	1 人と人とのつながりと温もりを基本とした情報化 2 情報機器やインターネットの普及による情報化 3 安全安心な情報化
基本目標	1 誰もがいきいきと暮らすまちづくりのため 2 郷土を拓く人を育むまちづくりのため 3 安全で快適に暮らせるまちづくりのため 4 豊かさとしにぎわいのあるまちづくりのため 5 人と自然が調和するまちづくりのため 6 市民と行政がともに歩むため
【主な取組事項】	
○携帯電話エリアの整備推進	
○超高速通信網の整備促進	
○セキュリティ対策の充実 など	

この結果、情報通信格差の是正を目的とした条件不利地域(坂本地区、東陽地区、泉地区)の携帯電話鉄塔整備を平成11年度に、また光ブロードバンドの整備を平成25年度から令和4年度にかけて実施しました。

このことにより、本市全域における情報通信インフラの整備が加速し、令和4年度には、市全域で光ブロードバンドの整備が完了する見通しとなるなど、デジタル社会の実現に向けた基盤整備が整いつつあります。

(3)第2次総合計画等における情報化施策及びアイデアファクトリーの概要

①第2次総合計画(第1期基本計画)及び行財政改革大綱における情報化施策

第2次総合計画(第1期基本計画)においては、「携帯電話エリアの整備促進」と「超高速通信網など整備促進」に取り込むこととされ、当該計画に基づき前述のとおり推進してきたところです。

また、第三次八代市行財政改革大綱においては、「情報通信技術の活用」と「情報セキュリティ(※40)対策の強化」に取り組んできました。

<情報通信技術の活用>

市民に対して、素早く、効率的に行政サービスを提供するための「情報インフラ」としてのSNSの活用や電子申請事務の拡充などに取り組み、市民サービスの向上を図ります。

また、無線通信や仮想化などの情報通信技術を積極的に活用し、スペースや資源の有効利用、消費エネルギーや各種システムの管理コストの削減、システムの利便性向上及び業務の迅速化を進めます。

今後活用範囲の拡大が見込まれるマイナンバーカードについては、効果と課題を慎重に見極めながら、有効的な活用を図ります。

【主な取り組み項目】

- ・SNS等を活用した情報発信力の強化
- ・電子申請事務の拡充
- ・情報システムの最適化
- ・マイナンバーカードの利活用

<情報セキュリティ対策の強化>

発展著しい情報通信技術を安全に利用するため、マイナンバーその他の個人情報を適正に管理する体制を整えます。また、情報セキュリティポリシー(※41)の遵守を徹底し、信頼性の確保を図ります。

【主な取組項目】

- ・個人情報の適正管理
- ・情報セキュリティポリシー遵守の徹底

②八代デジタル化アイデアファクトリーに寄せられた意見

アイデアファクトリーとは、市民の皆さん、市内事業者の皆さんなど、本市に関わる多くの皆さんから、デジタル化に関するご意見やアイデアを広く頂戴し、よりよいまちづくりを進めていくことを目的として開設しています。

生活の中で「こうしてほしい」と感じることや、「こうなったらいいな」というアイデアを令和3年8月より募集し、令和3年12月現在で19件のご意見をいただいています。

<アイデアファクトリーに寄せられた意見一覧(令和3年12月現在)>

分野	内容	件数
行政	オンライン手続に関すること(複数回答) 広報誌や回覧板の電子化(複数回答) 選挙の電子化(複数回答) 災害対応経験のデータ化 売店のキャッシュレス化 など	10件
情報発信	道路状況のお知らせ 八代の商業施設やイベント等のまとめサイト 生涯学習講座のオンライン視聴	3件
教育	オンライン学習の普及 学校配布文書のデータ化及び連絡帳アプリ IT 専門大学設立	3件
交流	官民共同の情報共有の場(プラットフォーム(※42)) 地域の人と体験でつながる参加型プログラム	2件
交通	AI によるタクシーの配車・乗合システム	1件

いただいたご意見では、「行政」に関する内容が最も多く、市役所での手続きの煩雑さ解消や、市からの発送物等のペーパーレス化を期待する声が多く寄せられました。

また、その他にも、市民生活の利便性向上や教育・にぎわい創出に関することなど、多くの貴重なご意見・アイデアをいただいています。

八代デジタル化

アイデアファクトリー

[八代アイデアファクトリーとは](#)
[お問い合わせ](#)
[利用者登録](#)
[ログイン](#)

ジャンル

全ての投稿

🔍 タイトルで検索

新着順

2021年10月15日 金 Mat Tさん

選挙の投票はスマホで

👍 1 🗳️ 0 🗨️ 0

行政手続

2021年9月10日 金 ごちごちさん

窓口業務のオンライン化

👍 3 🗳️ 0 🗨️ 0

行政手続

2021年9月09日 木 やつしる太郎さん

道路の陥没等通知サイト

👍 3 🗳️ 0 🗨️ 0

交通

2021年9月05日 日 たなとしさん

カテゴリ

全ての投稿

人気の投稿

- 新型コロナ
- 防災・復興
- 交通
- 環境・エネルギー
- インフラ・公共施設
- 安心・見守り
- 健康・医療
- 子育て・教育
- 農林水産
- 商業・工業・物流
- 観光・地域活性化
- 文化・スポーツ
- 行政手続

利用者登録をして
アイデアを投稿

Googleアカウントで登録

メールアドレスで登録

利用登録済の方は[こちら](#)

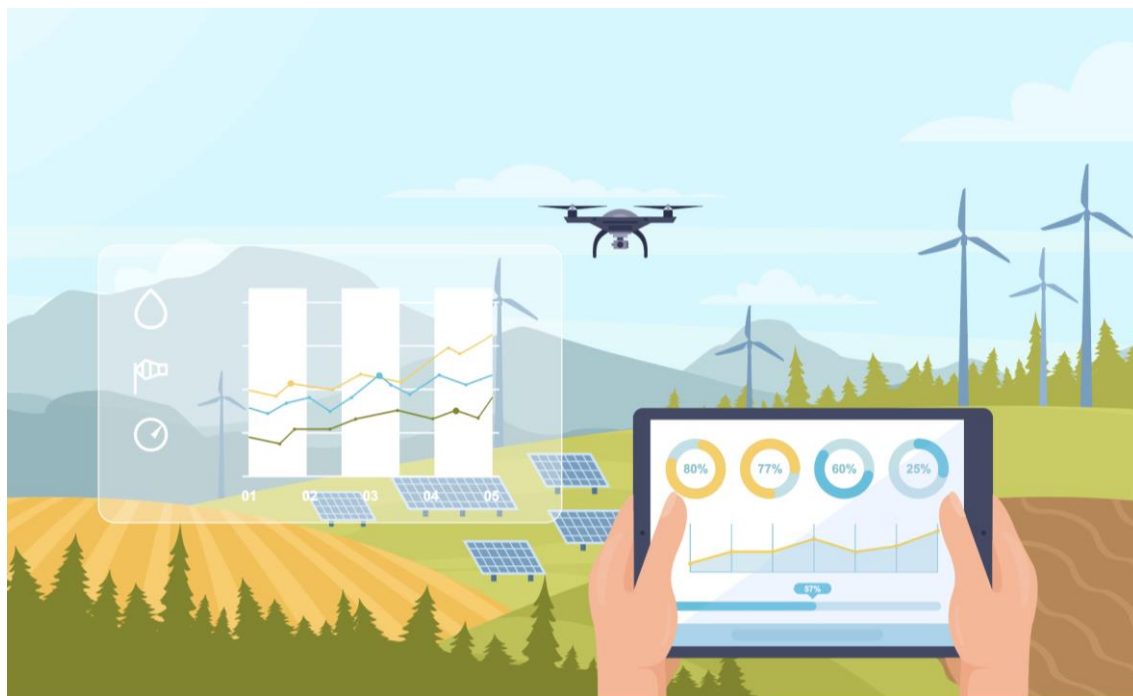
(4)これまでの取組によって明らかになった課題

本市ではこれまで、総合計画、基本計画、行財政改革大綱及び地域情報化計画に基づき、「新たな公共インフラ」としての通信サービスとして、光ブロードバンドの整備・維持や ICT を利用した行政の業務効率化などに取り組んできました。

一方で、この間もブロードバンドや ICT は、時代とともに進化し、5Gといわれる移動系超高速ブロードバンドの展開や、インターネットの検索エンジン(※43)やスマートフォンの音声応答アプリケーションにも使われている AI 技術の発達、通信機能を持っていなかったモノがインターネットと繋がることで、遠隔操作できるなど、あらゆるモノの動きのデータを収集することができるモノのインターネット(IoT(※44) :Internet of Things)の普及などの急速な ICT 技術の進化により、社会が大きく変わり始めています。

これまでの各種計画に基づく取組では、ICTインフラの整備支援策が中心であったため、これらの新技術等の知識や技術の習得等、職員の情報リテラシー(※45)の向上を図ることが必要です。

また、今まで解決が困難であったものや、大きなコストがかかっていた課題等に対しても、ICT 等の活用により、新たな解決策を見出すことで地域課題の解決につなげるなど、社会の様々な分野(防災、市民サービス、医療、農林水産業等)や地方創生における ICT の効果的な利活用策を講じていく必要があります。



(5)新型コロナウイルス感染症拡大による対応

我が国においては、令和 2 年 1 月 15 日に最初の感染者が確認された後、これまでに合計約 170 万人の感染者、約 18,000 人の死亡者が確認されています。

これまでは、いわゆる「三つの密」の回避、人と人との距離の確保、マスクの着用、手洗い等の手指衛生、換気等、基本的な感染対策を推進することに加え、感染リスクを極力回避するため、飲食店の時短営業及び酒類提供の停止の措置が講じられてきました。

本市では、政府により示された「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえ、令和2年度からアクリル板設置や不特定の方が触れる箇所及びその周辺の消毒、定期的な換気など市内の物理的な対策や、職員の取組事項として、時差出勤、テレワーク、オンライン会議の導入を行い、人と人との接触機会の抑制等を図ることで、感染拡大防止と市の業務継続上の対策を行ってきました。

また、感染症のリスクレベルに応じて、市有施設の休館や開館時間の短縮、市主催イベントの延期・中止など感染症の状況に応じた対策を実施するとともに、苦境に立たされている飲食業界をはじめとする地域経済への影響を最小化するため、国や県に対する追加支援の要望を行いつつ、接客等を伴う事業者を対象に、予防対策を行った施設の予防対策に要した費用の一部を補助する「新型コロナウイルス感染症予防対策支援補助金」など、市独自の支援策を講じています。

さらに、新型コロナ拡大により学校が臨時休校になった場合でも教育の機会を確保するため、児童・生徒一人一台のタブレット PC を配付し、オンライン授業の活用を図ってきました。

一方で、令和2年の特別定額給付金(新型コロナウイルス感染症緊急経済対策関連)におけるオンライン申請システムでは、利用者にとっては、入力負担を軽減する機能や入力ミスを防止する機能がないため使い勝手が悪く、自治体にとっては、入力ミス等が増えることで、確認・審査作業に余分に時間がとられるケースもありました。

第 3 章 デジタル化における課題と解決に向けた方向性

1 課題と解決の方向性

これまでのコンピュータによる行政事務の合理化、インターネットによる国民サービスの向上などに加え、AI や IoT などの非従来型のデジタル技術の役割は社会課題の解決まで拡大しています。

いつでも、どこでも、必要な情報やモノ、サービスを得られる時代において、地域課題の解決にデジタル技術を活用するためには、徹底した現場起点での課題の深掘りと、利用者目線でのシナリオの設計によるサービス改革が必要となります。

そこで、まずは市内の担当分野ごとに本市が抱える地域課題や行政内部の現状・課題を分析するとともに、デジタル化に関する識者から組織される「八代市デジタル化推進会議」及びデジタルに関する分野ごとの専門家で組織される「やつしろ×tech(クロステック)コンソーシアム」に対し、市が抱える地域課題についての意見照会を行い、地域における真の課題と行政に求められるニーズを整理しました。

本計画は、これらのことを踏まえ、分野ごとに行政が支援等を行いながら、まず取り組むべきものについて、その方向性となる施策とデジタル技術を活用したサービスデザイン(※46)について記載しました。

また、本計画は導入フェーズとして特定のプロジェクトにおける実践(個別のサービス)を対象とし実践していきますが、将来的には、市が提供する全てのサービスが利用者中心の視点から問題解決を図る考え方になるようマネジメントと組織全体への浸透を図っていきます。



<防災>

災害対策基本法において、市町村は、防災に関する対策を実施する責務を有し、災害応急対策及び応急措置を実施する義務を負っています。つまり、住民の生命・身体・財産を災害から守る責務を有することから、風水害や地震などの激化する自然災害などへ迅速かつ的確に対応するために、防災体制の強化と対策の充実が大変重要です。

ひとたび大規模災害が発生すると、電気、ガス、水道や通信等のライフラインや鉄道、高速道路等の交通施設へ重大な被害が発生し、日常生活や産業活動に深刻な影響をもたらします。

令和2年7月豪雨では、本市に大雨特別警報や土砂災害警戒情報が発表され、球磨川の氾濫、道路の寸断、土砂崩れ、停電、通信の遮断等により坂本地域を中心に甚大な被害をもたらしました。

市は、八代市地域防災計画に基づき、災対本部を設置し、防災関係機関と連携しながら、市民の生命を守るための応急対応を行ったものの、前述のとおり複合的な災害となったことから、被災情報の収集と伝達、安否情報の収集と提供、避難所の運営などに課題が残りました。

今後の災害時にも的確に対応できるよう、デジタル技術を最大限活用し、自助、共助、公助のいずれの面からも、災害対応力の向上と防災対策の強化を図ります。

<市民サービス>

新型コロナの流行に伴い、市役所の窓口においても、できるだけ来させない、密集させない、待たない窓口のあり方が求められましたが、市民や事業者等に対して書面の作成・提出等を求める行政手続が多く存在しています。

今後は、デジタル行政推進法に基づく情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則(※)に則り、「新たな日常」に相応しい、書かない、待たない、来なくてもいい「デジタル市役所」への取組を推進していきます。

※情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

<社会全体のデジタル化>

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

<デジタル化の基本原則>

- ①デジタルファースト:個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー:一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ:民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

教育環境の高度化や観光客の利便性向上、さらには災害時の通信確保など様々な目的で活用が可能な公共 Wi-Fi(※47)ですが、八代市立博物館未来の森ミュージアムや八代市観光物産案内所など、一部導入済みの施設はあるものの、全体的な利用者、用途の検討がなされておらず、整備施設や利用用途が限定的になっています。

今後、導入に向けての具体的なスケジュール策定や業務の想定に基づく計画的な公共 Wi-Fi の導入に取り組んでいきます。

また、インターネットやパソコンなどの ICT を利用できる人とそうでない人の間にもたらされる「情報格差(デジタルデバйд)」により、情報やサービスを受けられずに教育的・経済的・社会的な格差が生じないように、また行政サービスに差が生じないように、地域におけるデジタル機器の使い方に関する講習会等の開催の取組も進めていきます。

<医療・保健・福祉>

我が国では、2025 年(令和7年)には後期高齢者人口が約 2,200 万人に膨れ上がり、国民の 4 人に 1 人が 75 歳以上の後期高齢者となると見込まれています。

そのような中、近年では、病院と医師の不足も懸念されており、特に中山間地等の条件不利地域ではより深刻であり、住民の安全・安心な暮らしを維持していくためには、病院や診療所等の医療提供体制を確実に確保していくことが重要な課題の一つとなっています。

そのため、本市においては、県や関係機関との連携のもと、条件不利地域では、診療所での医療従事者の人材確保等、安定的な医療提供体制の確立に向けて取り組むとともに、その際には、医療機関までの交通アクセスの確保についても十分に配慮しながら取り組んでいきます。

また、少子高齢化や核家族化、高齢者世帯の増加、価値観の多様化、地域社会のつながりの希薄化などを背景に、子育て世代、高齢者、障がい者等における課題は複雑困難化してきています。

子育て支援、高齢者介護及び障がい者支援等に関する情報発信は、主に対面方式や紙面によって行ってきましたが、制度改正への対応、個々の生活環境に応じたきめ細やかな情報発信・共有及び相談業務を行うことが求められることから、今後は、デジタル技術を活用して行政と市民との双方向のコミュニケーションが図られるような仕組みを実現させるとともに、切れ目のない支援を行うことで、市民が安心して暮らせる社会の実現を目指していきます。

<農業>

本市では、生産量日本一のトマトやい草をはじめ、キャベツやブロッコリー等の露地野菜、晩白柚等の果樹、生姜や茶など海岸部から山間部にかけて様々な農作物が生産されています。

一方、総農家数は令和2年が 3,437 戸であり、平成27年の 4,185 戸と比較し 748 戸減少。また、農業就業人口は、令和2年が 5,810 人であり、平成27年の 6,829 人と比較し 1,019 人減少しています。さらに、農業就業人口に占める 60 歳以上の割合は約 57%と高く、特に坂本町、東陽町、泉町の中山間地域ではその傾向が顕著になっています。

このように農業従事者の減少・高齢化が進行しており、担い手確保・育成に継続して取り組んでいくことに加え、今後も消費者のニーズに応えた農作物を安定的に提供できるよう、生産技術と供給体制の確立等が課題となっています。

また、近年では特に鳥類やイノシシ、シカ等による農作物の被害が増加しており、中でも鳥類被害は、平成30年度は被害額約5千460万円、令和元年度1億4千860万円、令和2年度1億2千100万円となるなど、平成30年度と比較すると直近2年間の被害額は2倍以上となっています。

これらのことから、担い手の確保・育成をはじめ、安全・安心な品質の高い農産物の生産や消費者ニーズに応じた生産、農村環境の整備を推進するために、ロボット、ドローン(※48)、センサー等のデジタル技術を活用して超省力・高品質生産を実現する新たな農業である「スマート農業技術」の導入に向けて取り組んでいきます。

加えて、レーザー光線の自動照射など鳥類の被害防止に関する最新技術等を試験実施するなど、更なる対策の強化を図っていきます。

<林業>

本市の総面積は 68,022ha で、そのうち森林面積が 50,079ha で総面積の約 74%を占め、そのうち民有林の人工造林面積は 27,279ha となっており、人工林率は約 68%となっています。

しかしながら、林業の担い手不足や林業技術者の高齢化で、林業従事者が年々減少しています。また、間伐等の適正な施業管理が行われていない森林や伐採後の植林が滞っている森林の増加が危惧される状況にある中で、シカ等による植林木の食害や成木の剥皮被害が顕著化しています。

このような現状を踏まえ、持続可能な森林経営の推進のために、林業従事者の作業省力化や遠隔モニタリングを活用した鳥獣対策による生産性と安全性の向上のために「スマート林業技術」の導入を推進していきます。

<水産業>

本市の漁業は、刺網、流し網、小型定置網(羽瀬網)や採貝業が主に行われており、コノシロ、ガザミ、クロダイ、ヒラメ、スズキやアサリなどが水揚げされています。

これらの水産業を担う漁業経営体(生産物を販売することを目的として海面において水産動植物の採捕又は養殖の事業を行った世帯又は事業所)は減少しており、さらに後継者となるべき若年世代が他業種へ就職することにより、漁業経営の継承が行われず、結果的に高齢化が年々進んでいます。

今後も地元水産物を安定的に供給するためには、担い手の確保・育成が必要な状況となっており、そのためにも水質センサーを活用した養殖業のスマート化など、先端技術等を活用した魅力ある水産業の創出を図っていきます。

<商工業>

中心市街地を取り巻く環境の変化を的確にとらえ、交流人口増加や地域の賑わいの増加に繋げるため、各関係機関と連携しながら、各商店の集客力の向上や売り上げ増加に繋げる仕組みを構築することが課題となっていることから、商工関係団体と連携し、例えばプレミアム商品券や地域ポイント等をスマートフォンのアプリを活用して地域通貨(※49)として一括して流通させる仕組みを構築する等、これからの社会情勢の変化を見据えた一歩先の対策について、デジタル技術等も活用して取り組んでいきます。

2019年(令和元年)に実施した市内在学生対象のアンケートにおいて、「将来八代市に住みたい(戻りたい)」と回答した割合は、2015年と比較して(男性:63%→46.4%、女性:56%→28.7%)大幅に減少していることから本市では、若年者からの求職が多い情報通信関連企業の誘致やコワーキングスペース(※50)、プログラミングスクール(※51)の開設を支援し、新たな雇用の創出と人材育成に力を入れています。

これからも、若年者の圏域内定着及び移住事業を一体的に展開するとともに市主催のDX人材育成研修への参加を促すなど、圏域内企業のデジタル化を推進し、企業価値の向上並びに雇用の確保について、デジタル技術を課題の解決や双方向性のコミュニケーションの促進にいかしながら取り組んでいきます。

<観光>

市内には、八代城跡・松浜軒、日奈久温泉、五家荘などの観光地や日本遺産に認定された「八代を創造(たがや)した石工(いしく)たちの軌跡～石工の郷に息づく石造りのレガシー～」のストーリー構成文化財があり、やつしろ全国花火競技大会やユネスコ無形文化遺産に登録された八代妙見祭などのイベントも多数開催されており、豊富な観光資源を有しています。

観光入込客数は、平成 25 年以降、平成 28 年熊本地震の影響もあり減少傾向が続いていましたが、クルーズ船寄港の増加により平成 29 年は約 285 万人へ急増しました。しかし、令和2年は新型コロナ拡大防止による海外旅行客の入国制限や国内の外出自粛等を受け、大幅に減少している状況にあります。

これまで取り組んできた内容の充実を図りつつも、ウィズコロナ・アフターコロナ(※52)を見据えた取組やニューツーリズムの推進など新たな課題に対応すべく、本市における観光の現状や課題の整理を行うとともに、マーケティング調査によるデータ分析、誘客ターゲットの明確化等、これらを反映させた観光戦略に基づき施策立案を行います。

<教育>

国においては、令和元年度から令和5年度までを期間として、誰一人取り残すことのなく公正に個別最適化され、創造性を育む学びを実現するため、全ての児童生徒の「1 人 1 台端末」等の ICT 環境を整備する、いわゆる「GIGA スクール構想(※53)」が進められてきました。

本市では、当初の計画を前倒し、令和 2 年 12 月には全ての小中学校へ、1 人 1 台のタブレット PC 及び校内 LAN 環境等の整備を完了しました。

また、令和2年度から3年度にかけて、授業支援ツールや AI 型ドリル教材、指導者用デジタル教科書(※54)等も併せて導入しました。

EdTech(エドテック)(※55)による学びの変革をとおして、やつしろの子供たち一人一人の「生きる力」を育成することを目指し、本市の主な教育課題である「学力向上」、「不登校対策」の解決を図るとともに、変化が激しい予測困難な時代を生きていく子供たちにとって必要不可欠な「情報活用能力(※56)」を育成することに取り組んでいきます。

また、これらの取組を更に進めるために必要な人的・物的環境を整備するなど「EdTech 推進に係る体制づくり・環境づくり」を行っていきます。

教育における ICT の活用については、学校間・教職員間で格差が生じないようにするため、教職員研修の充実、ICT 授業サポーターの派遣等を含めた支援体制の充実、各学校の実践の情報共有等に取り組んでいく必要があります。

さらに、生涯を通じて誰もがいつでもどこでも学ぶことができる生涯学習社会の構築が求められています。従来型の生涯学習や社会教育だけでなく、ICTを活用した多種多様な新たな取組を行っていきます。

<交通>

住み慣れた地域で将来にわたり、安心して快適に生活するために、移動手段の確保は市民にとって重要な課題のひとつとなっています。

急速に進展する高齢化や人口減少等社会状況は変化し続け、最近では高齢者の運転免許証返納への対応や中山間地域等における買い物弱者対策、更には路線バスやタクシーの乗務員の高齢化による担い手不足が全国的な課題として取り上げられるようになる等、公共交通に関する総合的な対策が必要となっています。

利用者の多様な移動ニーズに対応するためには、公共交通の利便性を高めるとともに、公共交通以外のカーシェア(※57)、レンタ(シェア)サイクル(※58)、電動キックボード(※59)シェア等、更には自動運転技術による輸送サービスの導入等、人・物の移動に関するあらゆる交通手段の導入を検討していく必要があります。

そのためには、交通事業者と連携し、AI などを活用した公共交通のデジタル化を進めるとともに、あらゆる交通手段を ICT を用いてシームレス(※60)に結び付けるシステムである MaaS(※61)の構築を検討・実施し、利用者の移動の利便性向上に努めます。

<郵便局との連携>

本市では、令和 3 年 5 月、八代市と八代市内 31 郵便局(熊本県南 18 市町村と日本郵便株式会社との合同締結)との間で DX の推進等の地方創生事業に相互に連携して取り組むため、「八代市と日本郵便株式会社との包括連携に関する協定」を締結しました。

これを受け、本市では、同年 10 月に「郵便局との連携強化による地方創生の実現に向けた検討会」を設置し、市と 31 郵便局との間で、郵便局の強みであるマンパワー、窓口機能、局舎施設、営業力と、防災、観光、医療・保健・福祉、教育等の各種サービスとをデジタル技術を組み合わせた地域活性化方策について協議を進めています。

本市は災害復興、中山間地の条件不利地域における買い物支援、高齢者等の見守り支援、きめ細かな地域公共交通対策など様々な課題を抱えています。郵便局ネットワークとデジタル技術の活用により、これらの課題を解決するための方策を検討・実施していきます。

2 重点取組

本計画に記載する取組の中でも、以下の4つを特に短期的・重点的に取り組む必要があるものとして整理します。

(1)大規模災害時等における情報収集・提供体制の再構築及び避難所運営の効率化(防災)

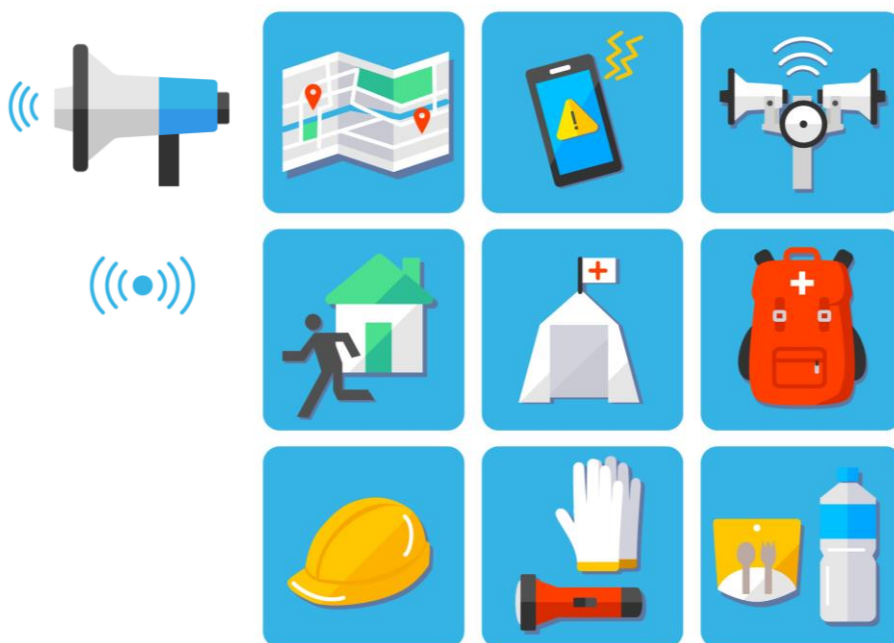
近年、平成 28 年熊本地震をはじめ、令和2年7月豪雨など、気候変動の影響等により甚大な災害が頻発しています。

災害から市民の命と暮らしを守るためには、固定・携帯電話の通信サービスが遮断された場合に、どのような代替手段で情報を収集し、市民に対して迅速かつ確実に情報提供を行うかあらかじめ検討し、通信環境を整備しておく必要があります。

また、災害時には気象、道路、河川、交通等のあらゆる情報が錯綜します。これらの災害情報を整理し、災対本部や住民に対して、効率的に伝達する仕組みを構築しておく必要があります。

さらに、発災時の逃げ遅れを防止するための避難行動の後押し、避難所の運営に係る被災者の受け入れ態勢や、必要な支援物品の把握・提供、入退所の把握等の体制も整えておく必要があります。

これらのことから、特に令和2年7月豪雨災害における教訓を踏まえ、マイタイムライン(※6 2)等のデジタル化、避難所運営などへのデジタル技術の活用や確実な情報伝達体制の再構築など、スマート防災の取組を強化します。



(2)スマートフォンやマイナンバーカードを活用したオンライン申請の拡大、公共施設オンライン予約等、デジタル市役所の推進(市民サービス)

現在、本市では、住民票や税証明書等、様々な証明書を入手するために、市民は市役所窓口に出向き、申請や届け出を行い、手数料の支払いを行う等の手続きを行っています。

一方、平成28年6月にはマイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアによる証明書交付、平成28年4月からの市県民税、固定資産税等の納付書による支払いをコンビニエンスストアに加え、令和3年4月にはスマートフォンによる決済が可能となる等、マイナンバーカード利用やデジタル技術を活用したシステムが徐々に導入されているところです。

しかしながら、本市におけるマイナンバーカードの市民取得率は64.6%(令和5年3月末現在)と全市民へ行き渡るまでには更なる普及促進が求められます。また、市民に身近であるコミュニティセンターや体育館等の公共施設については、オンラインでの予約、キャッシュレス決済の導入が遅れています。

このような状況から、マイナンバーカードの国が進める利用促進策(健康保険証、運転免許証としての活用等)に加え、本市においてあらゆる行政手続きにおいて、このマイナンバーカードを活用することに加え、市民が市役所窓口に出向くことなく、いつでもどこでもスマートフォン等を活用して申請・届け出や公共施設の予約等を行い、その上でクレジットカードやQRコード等を活用したキャッシュレス決済が可能となる等の行政サービスの完全オンライン化(スマート市役所)を目指した取組を行います。

これらの取組に先駆け、令和4年2月の新庁舎開庁にあわせ、まずはマイナンバーカードを活用した証明書のオンライン申請、新型コロナ対策として、窓口発券機をタッチレス操作で行う「非接触型(空中)ディスプレイ」等を導入する等、「デジタル市役所」の実現に向けた取組を推進します。

さらに、マイナンバーカードの取得促進に向けて、マイナンバーカードのオンライン申請業務をワンストップで対応可能な専用タブレットを導入する等、マイナンバーカード申請手の利便性向上と事務の簡素化を図っていきます。



(3) デジタル技術を活用した医療サービスの提供(医療・保健・福祉)

令和2年7月豪雨によって坂本町は甚大な被害を受け、町内の2つの医療機関も被災し、現在は無医地区同様の状況となっています。

そのため、創造的復興に向けた、安心・安全なまちづくりを進めるためにも、早急な医療提供体制の確保が求められており、本市では八代郡医師会、熊本県等、関係機関との協議を進めているところです。

また、中山間地である泉町においても医療機関が限られており、坂本町同様に医療提供体制の確保は喫緊の課題の一つです。

これらの状況から、まずは坂本町において、デジタル技術の活用による医療提供を行えるようオンライン診療など導入の検討を行います。この取組は必要に応じて他地域にも拡大することを検討します。

なお、交通条件による通院の困難性や人口減少による患者減少に対応するため、巡回診療車、遠隔医療機器を導入するとともに、医療機関の配車や患者の診察予約を速やかに行えるような MaaS の導入も検討します。



(4)稼げる農業の構築及び担い手確保に向けたスマート農業推進プロジェクトの実施(農業)

第3章のとおり、本市における総農家数や農業就業人口の減少や農業就業人口の高齢化が進行する等、農業従事者の担い手確保・育成及び消費者のニーズに応えた農作物を安定的に提供できるよう、生産技術と供給体制の確立等が大きな課題となっています。

このような状況から、農業分野の課題解決に向けて、まずは若手・女性農業者等による「スマート農業の推進に向けた意見交換会」などを開催し、農業従事者の立場から、本来の解決すべき課題の特定、農業者の所得向上及び省力化に繋がる新たなスマート農業技術の実証実験を行い、農業従事者との共創による稼げる農業の構築及び担い手確保を図るスマート農業推進プロジェクトを実施します。



第 4 章 ICT 等の活用による個別施策の概要

1 防災分野

平成 28 年熊本地震や令和 2 年 7 月豪雨等、近年の大規模自然災害を踏まえ、デジタルの力を活用し、住民の避難を後押しする仕組みづくり、そのために必要な情報収集・提供体制の再構築、通信サービスが遮断された際の代替手段の確保、避難所運営の効率化などに取り組み、災害に強く、安心して暮らせるまちづくりを進めます。

【デジタル化による対応策】

(1) 住民の自発的な避難を後押しする「デジタル避難スイッチ」の導入

令和 2 年 7 月豪雨災害後の市民アンケート調査結果によると、「発災時にどのタイミングで避難行動を取ろうと思ったか」という質問に対し、「行政から避難を呼びかけられた時よりも、自らが河川等を見て危険と感じた時」との回答が多くありました。

現状では、市は気象庁が発信する大雨警報、土砂災害警戒情報や、国土交通省が発信する河川の危険水位情報などをもとに、地域の危険性などを考慮した上で、高齢者等避難や避難指示等を防災行政情報通信システム(アットインフォカナル)や携帯電話の緊急速報メール、Ｌアラート(※63)等を通じて地域ごとに情報発信をしていますが、危険が迫っている状況は、個々によって異なることから、全ての市民が避難行動を取っているわけではありません。

避難行動を推進するためには、住民が自ら避難するタイミング(基準)を設定しておく必要があることから、本市ではマイタイムラインや避難スイッチの作成を進めており、市からの避難指示等の情報は継続して行いつつも、住民が自ら決めた避難するタイミングになったことを伝え避難を後押しするための仕組み「デジタル避難スイッチ」の導入を検討します。

また、現在、国、県、市、民間事業者等が提供している気象、河川等の災害関連情報を一括して閲覧できる「災害関連情報の集約サイト(住民向けダッシュボード(※64))」の構築を検討します。

(2) 準天頂衛星等を活用した安否確認システムの導入

令和2年7月豪雨災害では、河川氾濫による道路の寸断、土砂崩れ等による長期停電や通信サービスの遮断等により、災害対策本部等(以下「災対本部」という。)から被災地である坂本町ほぼ全域において長期間連絡が取れない状況となり、住民の安否確認に多くの時間を要しました。

固定・携帯電話等の通信サービスが遮断された場合に、災害対応拠点である災対本部と被災地との通信手段を確保しておくのかは、初動対応及び応急復旧等を迅速に進める上では特に重要となります。とりわけ被災者の安否確認を行う上では、何らかの通信手段を確保することが必須となります。

そのため、本市では、準天頂衛星「みちびき」を活用して避難所や自宅避難者の安否情報を収集するためのシステム「Q-ANPI」の実証実験を行いながら、その効果検証を行っていきます。

さらに、被災地で停電が長期化した場合に通信機器等に対して給電を行うことができるよう、民間事業者の新しい技術(トヨタ自動車九州開発の「Re-Q(リキュー)」等)を活用し、停電時を想定した通信機器の運用や安否確認等の仕組みを検討します。

(3)災害情報共有システムの構築

大規模災害時には、消防、警察、自衛隊等、多くの防災関係機関によって初動・応急復旧対応が行われ、被災現場の情報や復旧活動状況など様々な情報が災対本部へ報告されます。これらの情報は災対本部内のホワイトボードや地図上に書き込まれ、必要に応じて災対本部会議の際に紙資料で配付されますが、全体像を視覚的に認識ができる資料を作成するためには多くの手間がかかっています。

大規模災害に適時適切に対応するためには、被災現場の情報を収集し、復旧対応に当たる防災関係機関の動きとともに、災対本部内で迅速に共有する必要があります。そこで、消防、警察、自衛隊等から入手した被災情報や部隊の活動状況を電子地図上に表示する等、リアルタイムで共有できるようなシステムを構築します。さらに、気象、河川、道路などの関係機関から公表されるインターネット上の情報は災対本部内の大型モニターにおいてリアルタイムで表示し、関係者間でいつでも共有できる仕組みを構築します。

(4)スマート避難所の導入

大型台風の接近や土砂災害警戒情報の発表等、災害が発生する危険性が高まった場合は、市から高齢者等避難や避難指示等を発令し、各地域に避難所を開設します。住民が最寄りの避難所へ避難した場合は、氏名、住所等の必要な情報を受付表に記入し、その内容は避難者の入退出の管理や避難者数の把握、支援物資の必要数の確認等に活用しています。

令和2年7月豪雨災害では避難所の長期化、令和2年10月の台風10号の接近では避難所の収容人員を上回る避難者が殺到したことなどで、受付業務や入退出管理が煩雑になるとともに、新型コロナに対する感染対策や関連の情報提供がスムーズに行われない等、その運営に支障が生じました。

これらのことから、避難所の出退時に体温確認とともに顔認証(※65)を行う仕組みを導入する等、デジタル技術を用いてその運営を円滑にする「スマート避難所」の実証実験を行いながら、導入に向けた取組を推進します。

2 市民サービス分野

多様化する生活スタイルに対応して、24 時間いつでも、どこでもオンラインによって各種証明書の申請等ができる「デジタル市役所」の構築を推進するとともに、デジタル機器に不慣れな方へのサポート体制の充実等を図り、“誰一人として取り残されない”デジタル化を推進します。

【デジタル化による対応策】

(1)マイナンバーカードを活用したオンライン申請システムの導入

これまで市役所の窓口において書面で行っていた住民票、印鑑証明書等の申請・届出等の手続を、市役所の窓口に出向くことなくスマートフォンを活用し、インターネットにより行うことができるよう、安全で市民利便性が確保できるオンライン申請システムを導入します。

なお、本申請の際の個人認証(※66)にはマイナンバーカードを活用します。

(2)公共施設のオンライン予約管理システムの導入

各地域のコミュニティセンターや学校体育施設等の公共施設を利用しようとする場合、利用者は電話での予約状況の確認、現地での手続、現金での支払などが必要となり、また、職員はこれらの業務を一つ一つ行うため、多くの利用者が集中する時期は受付事務や予約団体との調整等の事務が輻輳する等の課題が生じています。

そこで、利用者はわざわざ現地に出向くことなく、施設の予約や空き状況の確認、オンライン決済が24時間使用でき、職員は予約管理事務の効率化が図れるようオンライン予約管理システムを導入します。

(3)各種税や保険料等の支払へのキャッシュレス決済の拡充

本市では、これまで市県民税、固定資産税等の納付書払いに加えて、口座引き落とし、コンビニ納付を可能にするとともに、令和 3 年 4 月からは納付書を利用したスマホ決済などに取り組んできました。さらなる納付者の利便性向上・収納業務の効率化に向けて、オンライン決済を含むキャッシュレス決済の拡充など公金収納方法の多様化に取り組めます。

(4)公共施設等へのWi-Fi整備の促進

本市には、公共施設(建築物)が247施設ありますが、そのうちWi-Fiが整備されているものは 20 施設に留まっており、市民をはじめ観光客やビジネス客に対するインターネット環境の整備が遅れています。また、公共施設のうち37施設は避難所として指定されているため、発災時の避難者に対するインターネット環境にも不自由が生じている等、防災上の観点からも課題の一つとなっています。

これらの状況から、今後のビジネスやインバウンド(※67)などの観光客をはじめ、本市への来訪者への利便性向上によるにぎわい創出や災害等の緊急時の情報伝達手段を確保するため、公共施設や観光施設においてWi-Fi整備に取り組めます。

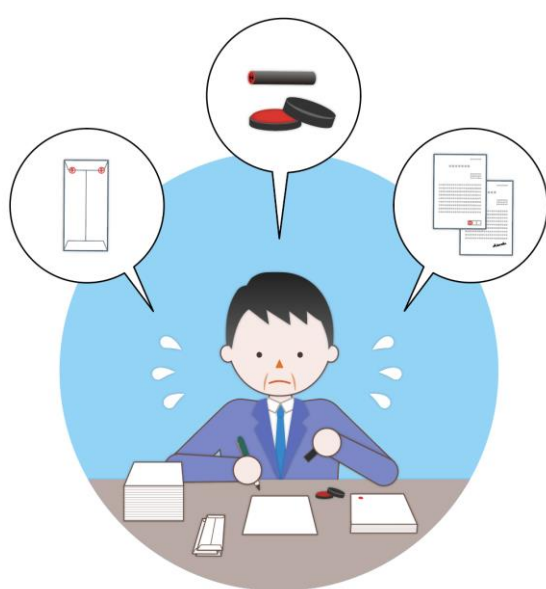
(5) デジタル機器等の使い方支援

スマートフォン等のデジタル機器に不慣れな方へのサポート体制の充実等を図るために、通信事業者と連携の下、「デジタル活用推進支援員」等を活用したスマホ教室等を各地域で実施するなど、デジタル機器やサービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを推進します。

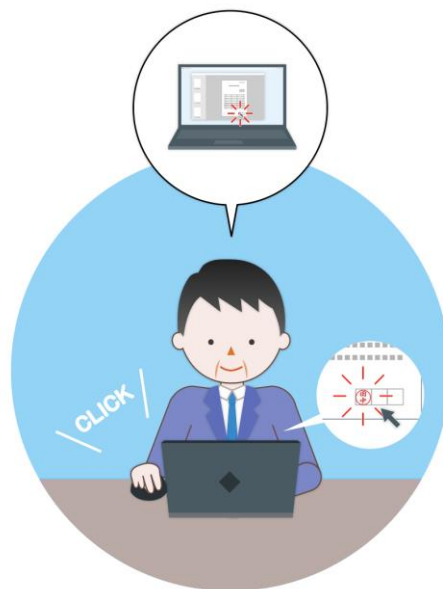
(6) 人にやさしい窓口づくり

令和4年2月14日、市役所の新庁舎が開庁しました。本市では、外国人の皆様が各種手続きをスムーズに行っていただけるよう、令和3年10月から本庁及び5支所の窓口にて英語、中国語、韓国語など16言語に対応した多言語通訳システムを導入しています。

これからも、あらゆる市民の皆様にとって利用しやすく、永く愛される行政サービスの拠点となるために様々なサービスの向上に取り組みます。例えば、多くの市民が利用する窓口部門では書かない、待たない窓口を実践するためのオンライン申請の拡充や外国人の登録にAI-OCR(※68)を活用を検討するとともに、AI技術を活用した手話通訳や、新型コロナ対策として非接触型(空中)ディスプレイの導入など、日本人も外国人も、障がいのある人もない人も、デジタルに詳しい方もそうでない方も全ての市民がメリットを感じられる“誰一人として取り残されない”デジタル化を感じていただける窓口づくりを目指します。



BEFORE



AFTER

3 医療・保健・福祉分野

人口減少と高齢者増加により、今後、病院や医師不足が懸念される中、医療資源が限られた中であっても、安定的かつ継続的な医療提供体制を確実に確保します。

そのため、特に中山間地などの条件不利地域においても、出来る限り平野部との格差が生じないように、市民が安心して暮らせる福祉社会の実現に向けて、デジタル技術等を活用しながら、医療、福祉、子育て等の分野を横断した包括的で切れ目のない支援を推進します。

【デジタル化による対応策】

(1) デジタル技術等の活用によるスマート医療体制の確立

地理的に条件不利な中山間地域においては、人口減少と高齢化が進み、医療資源も不足しがちであることから、患者の移動負担軽減や医師の往診回数の縮減を図るため、デジタル技術や、移動診療車、遠隔医療機器を活用したスマート医療体制を確立します。

具体的には、令和2年7月豪雨災害により無医地区同様となっている坂本町において、デジタル技術の活用による医療提供を行えるようオンライン診療などの導入を検討します。この取組は必要に応じて他地域にも拡大することを検討します。

なお、交通条件による通院の困難性や人口減少による患者減少に対応するため、移動診療車、遠隔医療機器を導入するとともに、医療機関の配車や患者の診察予約を速やかに行えるような MaaS の導入も検討します。

(2) 切れ目のない子育て支援のための情報発信の充実

母子保健分野と子育て支援分野の両面から妊産婦・乳幼児等への支援を行う関係機関同士の情報共有や連携に努めていますが、更なる情報共有の深化や迅速な情報提供体制の構築のためには、デジタル技術の活用が必要です。支援を必要としている子育て家庭に適切な情報が届くよう、妊娠期から子育て期までの情報配信の一元化を行うとともに、必要な情報をタイムリーに提供するための母子健康手帳アプリ等の導入を検討します。

また、保育所等における保護者の利便性及び保育の質の向上のための ICT を活用した保育システム等の導入推進など、保護者のニーズに応じた包括的な支援体制を構築します。

(3) オンライン相談システムの導入

子育てに関する課題が複雑・困難化している中、産後うつ疑いが増加傾向にあります。また、新型コロナの影響により里帰りが困難な妊産婦も増加している状況です。

そのような中でも、感染リスクを抑え、相手の表情を確認しながら対面に近いサポートを行うため、必要に応じて行政と保護者との双方向のコミュニケーションが図られるよう、リモート相談等のデジタル技術を活用したオンライン相談システムの導入に向けて取り組んでいきます。

(4)地域における高齢者等の見守り活動の充実

高齢化に伴い、市内における認知症と思われる高齢者等の徘徊による保護件数は、年々増加しています。

このような状況の中で、犯罪や事故が起きにくい環境をつくるためには高齢者等の安全に気を配る地域での見守り活動が重要となりますが、近年のプライバシー意識や近所付き合いの希薄化などから、見守り活動は難しい状況です。

そのため、デジタル技術を活用し対象地域に住む全ての人が手軽に見守り活動ができる仕組みの導入や、認知症高齢者の徘徊等による行方不明者を発見した際に、身元確認や引き渡しを円滑に行えるサービスの構築に取り組んでいきます。

(5)健康づくりの支援

本市においては、メタボリックシンドローム該当者や肥満者が増加傾向にあり、糖尿病や高血圧症等の生活習慣病の発症や重症化が健康課題となっています。

そのため本市では、市民の健康づくり活動への取組や各種健診等を受けることでポイントを獲得することができる「健康づくり応援ポイント」をアプリ導入等によりデジタル化し、手軽な健康管理と楽しみながら健康活動を継続できる仕組みの構築を検討していきます。

これにより、市民の健康に対するきっかけづくりと、自発的で継続した健康づくり活動を支援し、生活習慣病の発症予防および重症化予防により健康寿命の延伸を目指します。



4 農林水産分野

農林水産業の大きな課題である担い手確保・育成及び稼げる・魅力ある農林水産業の構築等に向け、作業の負担軽減や効率化推進のため、必要なスマート農業技術の導入に向けて取り組みます。

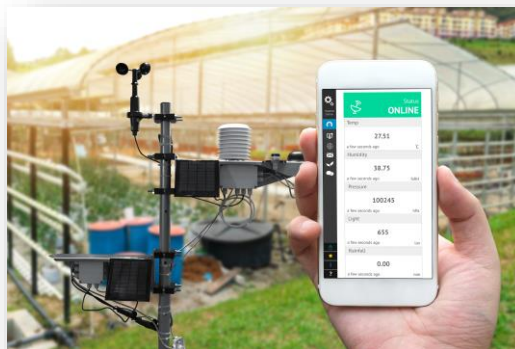
【デジタル化による対応策】

(1) 稼げる農業の構築及び担い手確保に向けたスマート農業推進プロジェクト

農家数や農業就業人口は減少傾向が続き、農業従事者の担い手確保・育成が大きな課題となっています。

また、消費者のニーズに応えた農産物の安定的な提供や、生産技術と供給体制の確立、更には収益拡大による農業従事者の所得向上も課題となっています。

これらの課題を改善するために、まずは若手・女性農業者等による「スマート農業の推進に向けた意見交換会」などを開催し、抱える課題や農作業に関するアイデアを共有する等、多面的な理解を深めます。さらに、その成果やアンケート調査を基に、スマート農業技術の実証実験を行い、その効果検証によって横展開を図る等、現場のニーズにあったスマート農業を推進していきます。



(2) スマート林業の推進

本市では、やつしろの山づくり推進協議会と連携して植林地の生育状況確認やシカ侵入防止柵の点検、人が容易に立ち入ることのできない山地の状況確認などを行うため、ドローンを利用しています。さらに、今後は苗木や資材等の運搬のために植林作業等大型ドローンの活用や、携帯圏外エリアにおける新たな通信システムを用いて、緊急時の連絡体制構築とシカ捕獲通知システムを導入するなど、作業の省力化や効率化についての取り組みを推進していきます。



(3)スマート水産業の推進

漁業振興の要としているアサリ資源の復活に向けて、エイによるアサリの食害に対応するため、ドローンによる広範囲の漁場調査(被覆網の状況等)を行い、その画像を漁業者がいつでもどこでも見ることができるアプリ等の開発・導入について検討します。

また、漁場に設置した測定器からの海洋データ(水温、水深、塩分濃度等)をリアルタイムに漁業者へ提供するアプリ等の活用を検討します。



(4)有害鳥獣対策における ICT 機器の導入・促進

有害鳥獣による農林産物の被害は、生息環境の変化や耕作放棄地の増加、集落コミュニティの崩壊に伴う農村環境の変化等、里山において鳥獣の生息区域と人間が居住する区域との緩衝地帯機能が減少したことにより、被害が年々深刻化するとともに広域化しています。

このような状況を踏まえ、本市では、平成 22 年設立の八代市鳥獣被害対策協議会や、平成 26 年設立の八代、坂本、東陽、泉地区における鳥獣被害対策実施隊を中心として、有害鳥獣の捕獲、侵入防止のための防護柵の設置及び箱罠の設置等に取り組むとともに、一部地域では ICT 機器を活用した捕獲作業の効率化に取り組んでいます。依然として有害鳥獣による被害は後を絶たない状況です。

特に近年はカモなどの鳥類による露地野菜等の被害が深刻化してきています。

そのような中、鳥獣被害対策に係るロボット開発などを手掛ける地場企業が、農作物を食べ荒らす鳥類を追い払う、低コストな装置を開発しており、本市においても導入効果を見極めるための実証実験を始めます。

また、森林に被害をもたらすシカの個体数を減少させるため、ICT(監視カメラ等)を用いたシカ捕獲の実証を実施しています。

さらに、農作物に被害をもたらすイノシシの捕獲作業の効率化を図るための ICT 機器についても、これまでの効果を検証しながら導入を促進します。

5 商工分野

新型コロナの外出自粛等による個人消費の低迷、中山間地等の条件不利地域からの買い物支援等に対応するため、市内全体の購買活動の促進による魅力的で足腰の強い地域経済の実現に向けた取り組みを促進します。

また、移住後の生活イメージにつながる情報提供を行うことで、地方への人と知の流れを創出するとともに、圏域内企業のデジタル化推進を図ることでオフィス系職種の有効求人倍率を上げるなど、若年者の圏域内定着への対策を行います。

【デジタル化による対応策】

(1)地域企業の DX 推進

本市は、県内屈指の商工業都市であり、製造、運輸等、様々な大中小の民間企業が所在しています。これらの地域企業には様々な生産・製造工程等がありますが、デジタル技術の導入によって業務の効率化・高度化を図りながら、生産性を高めている先進的モデルとなる事業者も存在します。

今後はこのような先進事例を把握することに加え、取組が進まない事業者には実施例を共有するとともに導入する際の支援方法の検討を行います。

(2)DX 人材育成研修への参加促進

出生率の低下や都市への人口集中により、人口減少や少子高齢化による産業の担い手不足が進行しており、労働力不足による地域経済の縮小が懸念されるなど、市内の商工業を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあります。

そのような中、地域の活力を維持・向上していくためには、自己の能力や地域の強みを活かし、ICT 等を活用して新たな価値を生み出していくローカルイノベーターを育て、それぞれが交わり、結びついていく環境が必要です。

本市では、関係機関と協力しながら、デジタルツールの使い方だけでなく、課題の発見と解決策を考え、プロジェクトを推進するための手法を学ぶことができる「DX 人材育成研修」を令和2年度より実施しています。

本研修へ地元企業の社員などの参加を促し、デジタル技術等の活用による生産性の向上、事業の高付加価値化及び新サービスの創設が図れる企業内の人材育成を支援していきます。

(3)ワンストップポータル構築

新型コロナの拡大により、地方移住や、兼業・副業、ワークライフバランス(※69)充実への関心が高まっています。

この機会を逃すことなく、求人や移住に関する情報を一元化したポータルサイトを整備するなど、インターネットや SNS で情報が取得しやすい仕組みを構築するなど、地域情報の分かりやすい形での情報提供を行い、移住希望者などへの支援を実施します。

(4) 買い物クーポン券のデジタル化等、地域通貨の DX 促進

新型コロナの影響による落ち込んだ個人消費に対応するため、本市では商工関係団体との連携の上で、令和 3 年 9 月に「やつしろ未来クーポン券」の発行を行いました。従来の紙クーポン券を宅配サービスにより市民にお届けしたところです。

今後も社会情勢等に応じて消費低迷や地域経済対策に対応するためには、買い物クーポン券を迅速に発行し、市民へ配布できるようにする必要があります。市が発行する買い物クーポン券のみならず、民間事業者が実施するクーポン券や行政が実施する健康ポイント等と連携しながら、その消費効果を最大限に発揮していくことが重要になります。

これらの状況や市民ニーズを踏まえ、現在、紙で発行中のクーポン券を、今後はデジタルクーポン券とし、民間事業者等が発行するその他のクーポン券とともに地域通貨として流通させる仕組みの構築に向けて商工関係団体と連携しながら検討を行います。

(5) 商業活性化に向けた EC サイト(※70)の開発

経済産業省は「流通機能や交通網の弱体化とともに、食料品等の日常の買い物が困難な状況に置かれている人々」のことを「買い物弱者」と定義していますが、今までは山間部等における過疎化が「買い物弱者」が生じる主な要因とされてきました。

しかしながら、郊外型大型店の増加などにより中心市街地などでも既存商店街が衰退し始め、後継者不足も顕在化しつつあるなかで、顧客の高齢化により起こるいろいろな課題(身体的問題、交通手段の減少など)と重なることで、買い物弱者は市街地も含めこれまで以上に増えることが予想されます。

これらの課題を解決するため、生活をしていく上で必要なものをネット上の店舗で注文し、自宅まで商品を届けてくれる「やつしろ EC サイト」を構築するなど、地域内の経済の好循環に向けた支援策に取り組みます。



6 観光分野

ウィズコロナ、アフターコロナの観光振興を図るためには、本市が持つ自然・歴史・文化・伝統の魅力を世界へ発信し、インバウンドをはじめとする観光客に対し、その魅力や食を体験していただくような仕組みを構築する必要があります。そのため、まずは傾向と対策を分析するためのマーケティング調査の統計データをダッシュボード化し、そのエビデンス(※71)に基づく観光戦略の下、観光プロモーションや誘客施策に取り組みます。併せてデジタルの力を活用し、より多層的に、かつ楽しく伝える取り組みの工夫など本市の一層の魅力向上を図ります。

【デジタル化による対応策】

(1) デジタル技術を活用したサイクルツーリズムの推進

新型コロナの感染拡大防止を踏まえた新しい観光スタイルとして、アウトドアツーリズムを推進していきますが、特に自転車を活用した観光振興「サイクルツーリズム」に取り組み、多くの方に本市を含む県南地域の“新しい魅力の発見”をしていただけるよう、県南地域のサイクルツーリズム協議会と連携して事業を構築していきます。

そのなかで、サイクリスト拠点整備を行いつつ、サイクルルートマップのデジタル版の作成、GPS(※72)アプリを活用したイベントの実施、レンタ(シェア)サイクルのネット予約・決済システムの構築を行い、参加者の快適性向上や地域固有の資源や観光地、景勝地を巡るサイクリングロードの魅力発信を行い、事業効果の最大化を図っていきます。

(2) AR(※73)・VR(※74)技術を用いた体験型観光サービスの構築

本市の来訪客に体験型観光サービスを提供するため、デジタル技術により当時の情景や本市ならではの物語を体感できる回遊システムを活用したガイドツアーの実現を目指します。

当時の姿をCG(※75)などのデジタル技術を用いてタブレット端末の中に再現し、タブレット端末を手に、バーチャルガイド(※76)による案内とともに市内の観光地を散策し、その場所で当時の姿などを体験することができるシステムの構築に取り組んでいきます。

(3) 観光統計データのダッシュボード化

今までの本市の観光地としてのプロモーションを含む観光施策では、本市として誰に来てもらいたいかという、対象として狙うべきターゲットを正しく設定できていないため、効果的な取組が実施できていない状況がありました。

そこで、客観的なデータに基づき、自らの地域の現状と課題を把握し、その特性に即したやつしろ版観光戦略を立案するため、観光マーケティング調査を行い、その結果をダッシュボードといわれる様々なデータをグラフィカル(※77)にまとめ、一目で理解できるようにするデータ可視化ツールの導入に向けて取り組んでいきます。

(4) デジタル技術を活用した観光振興策の推進

八代城跡をはじめとする歴史文化遺産や自然豊かな景観など、名所・旧跡を線で結ぶ「ゆっくり・じっくり・楽しめる」観光ルートづくりに活用する取り組みを進め、本市の歴史・文化・産業・自然などの魅力ある資源の発掘と磨き上げを行っています。

しかしながら、貴重な歴史文化資源であるにもかかわらず、観光客や地元住民にさえその価値を十分に認知されていない有形無形の歴史文化遺産、施設等も多く存在します。

また、日本遺産の構成文化財の多くが「周囲に駐車場がない」、「公共交通機関でアクセスしづらい」等の課題もあります。

そこで、国指定史跡かつ日本遺産の構成文化財の一つでもある八代城跡を含む歴史文化遺産等のオンラインツアーの開発や日本遺産構成文化財の三次元計測(※78)によるデジタルアーカイブ(※79)化に取り組み、新型コロナの影響下における観光振興を図り、本市への将来の誘客につながる取組を推進します。

また、本市においては、西日本で唯一開催される花火師の全国大会「やつしろ全国花火競技大会」や全国32の祭りとともに「山・鉾・屋台行事」としてユネスコ無形文化遺産に登録されている「八代妙見祭」といった、市外からも多くの参加者が訪れるイベントが開催されますが、これらイベントで本市を訪れた観光客は、その後の市内周遊や、物産品の購入などの域内消費活動につながりにくい傾向にあります。

そこで、本市が持つ自然・歴史・文化・伝統の魅力について、より効果的な情報発信を行うためにスマートフォンのアプリケーションを活用した情報配信の仕組みを構築するとともに、観光客が本市の観光情報を入手しやすくなるよう、分散している情報を集約した、わかりやすいウェブサイト構築します。

なお、アプリケーションについては、得られる周遊情報等のデータを基に、個人のニーズに沿った情報配信を実現し、観光周遊コースの閲覧やスタンプラリー等の機能拡充を図る事で、観光客の周遊促進・消費促進・関係人口化を目指します。

7 教育分野

- ・EdTechによる学びの変革を通して、やつしろの子供たち一人一人の「生きる力」の育成を目指します。
- ・ICTを効果的に活用した分かりやすい授業と児童生徒一人一人に応じた学習の実現による「学力向上の推進」、ICT活用を通じて、すべての児童生徒に学習環境や教育相談の機会を提供する「不登校対策の充実」、ICT機器を課題解決のためのツールとして適切に活用できる「情報活用能力の育成」を中心に取組を進めます。また、その取組を進めるために必要な人的・物的環境を整備します。
- ・生涯を通じて誰もがいつでもどこでも学ぶことができるよう、ICTを活用した生涯学習、社会教育活動の取組を進めます。

(1)EdTech の推進

八代市 EdTech 推進基本計画に基づき、次の取組を実施します。

八代市 EdTech 推進基本計画(抜粋)

(1)学力向上の推進

① 教科等の指導におけるICT活用 デジタル教科書や AI ドリル教材等の活用による学力向上に向けた取組の推進

授業支援ツールの活用によって児童生徒一人一人の考えをリアルタイムに共有し、「主体的・対話的で深い学び」を充実させます。また、デジタル教科書等を活用し、特別な配慮を必要とする児童生徒の学習上の困難を低減するなど、誰にとっても分かりやすい授業づくりを行います。

② 家庭学習におけるICT活用

個々の児童生徒にとって最適な課題を出題することで、一人一人の学習を助ける「AI型ドリル教材」を学校だけでなく家庭学習においても活用します。また、災害や感染症の発生等による学校の臨時休業等の緊急時においても、児童生徒の心身の状況を把握したり、学びを保障したりするために、ICTを活用してオンラインでの家庭学習等の支援を行います。

(2)不登校対策の充実

① 学びの機会の保障のためのICT活用

登校できない児童生徒、登校しても教室での授業に参加することが難しい児童生徒の学びの機会を保障するため、「AI型ドリル教材」等を活用した学習支援に取り組みます。また、ビデオ会議システム等を利用して、児童生徒がオンラインで授業及び学校行事に参加できるようにします。

② 児童生徒理解のためのICT活用

1人1台端末を活用して、学校生活等についてのアンケートを実施し、校務支援システムから得られる出欠状況等の情報と合わせて児童生徒の心身の状況の把握や支援に

役立てます。また、教育相談について、対面で相談することが難しい児童生徒等は、教師やスクールカウンセラーとオンラインで相談を行うことができるようにします。

(3)情報活用能力の育成

① ICT機器操作スキルの習得

各学年や学校段階に応じて習得すべき内容が整理された「ICT活用スキル習得モデル」に基づいて、児童生徒にICT機器の操作スキルを体系的に身に付けさせます。

② 情報モラル教育の推進

児童生徒の発達段階や各校の実態に応じて、各教科の目標と連動しながら、学校全体で体系的に情報モラル教育に取り組みます。また、保護者や教職員、児童生徒が情報安全について学ぶ機会を設け、子供たちの安全安心な情報活用のための啓発を行います。

③ プログラミング教育の推進

八代市とプログラミング教育に係る連携協力に関する協定を締結している関係機関との連携・協力の下、プログラミングコンテストの開催、プログラミングの授業への講師派遣、教職員、児童生徒を対象としたプログラミング教室等を実施します。

(4)EdTech推進に係る体制づくり・環境づくり

① 校務の効率化(働き方改革)の推進

「統合型校務支援システム」の導入・活用により、業務の効率化を図るとともに、学校・学級運営に必要な情報、児童生徒の状況等を一元管理し、教職員間でのデータを共有しやすくします。また、校務支援システム上での情報共有により、会議・打合せの回数の削減、会議資料のペーパーレス化、印刷業務の削減等を図ります。

② 教職員研修の充実

教職員のICT活用指導力の向上を図るため、関係機関と連携し、教職員のニーズや実情に応じたICT活用に係る集合研修の開催や校内研修の支援等を行います。また、ICT教推進校等におけるICT活用の好事例を校務支援システム上で情報共有することで、本市のすべての教職員がICTの効果的な活用等について学ぶことができるようにします。

③ 専門家及び関係機関等との連携

ICT活用に関する専門性と知見を有した方に、本市における学校教育でのICT活用が更に推進されるよう、学校現場の状況を踏まえて進むべき方向性を示すアドバイスを受け、実際の取組に生かしていきます。また、ICT授業サポーターを学校現場へ配置し、教職員の支援を行うとともに、児童生徒がタブレット端末を活用する場面での支援を行います。

さらに、ヘルプデスクを開設することにより、当日にICT授業サポーターの派遣がない学校も、電話やビデオ会議システム等で常時支援を受けることができる体制を整えます。

④ ICT機器とネットワーク環境の整備

文部科学省によって示されている ICT 機器の環境整備目標や教育現場のニーズを踏まえ、ICT機器の整備を進めていきます。また、高速大容量の回線サービスを利用し、学校現場において安定的かつ安全に利用できるネットワーク環境を構築します。さらに、地域コミュニティセンター等の身近な場所への WI-FI の整備、通信業者との連携の下でのインターネット環境の提供等により、家庭にネットワーク環境が整っていない児童生徒もオンライン学習に参加できる環境づくりを目指します。

(2)生涯学習・社会教育におけるデジタル化の推進

時代の変化に応じたスキルが学べるリカレント教育や、誰一人として取り残されないデジタル社会の実現に向けた学習機会を提供するため、「ITキャリアアップ講座」や「はじめてのスマホ講座」等を開催します。コロナ禍においても、講座や学習活動を中止することなく、工夫して取組を進めることができるよう「公民館講座WEB版」等を開催し、公民館講座の充実を図ります。

また、図書館に出向かなくても24 時間、いつでもどこからでも電子書籍を借りることができ、読書活動の促進と利用者の利便性の向上を図るため、電子書籍のコンテンツ数を増やしていきます。さらに、GIGA スクール構想における 1 人 1 台のタブレット端末を活用して、八代市立図書館の電子書籍を閲覧、貸出しができるようシステムを構築し、更なる読書活動の促進に努めていきます。

このような、ICTを活用した学習が可能となるよう公民館や図書館等の社会教育施設における Wi-Fi 環境の整備や資料をデジタル化し永久に保存することができるデジタルアーカイブシステムを導入します。また、社会教育施設の予約や空き状況等がスマートフォンで24時間いつでも確認できるオンライン予約管理システムを導入し、市民の利便性の向上を図ります。

8 交通分野

高齢化や新型コロナなどの影響による社会状況の変化、利用者の移動ニーズ、地域の特性などに対応できる、デジタルを活用した公共交通サービスの提供と既存のサービスを補完する新たな移動サービスの導入を検討し、移動手段の確保に取り組めます。

【デジタル化による対応策】

(1) 持続可能な公共交通サービスの実現

本市では、マイカー利用の拡大や人口減少を背景とした公共交通利用の減少傾向が続いていたところに、新型コロナの影響による利用控えが重なり、利用者の公共交通離れが進んでいます。公共交通を維持する行政の財政負担の増加、交通事業者の収入減少が進み、公共交通サービスの維持が困難になってきています。

一方で、運転免許証返納を行った高齢者などの交通弱者が利用しやすい移動手段の確保も喫緊の課題となっており、公共交通の効率化とニーズに対応したサービス提供が求められています。

そこで、利用者を増やすために、行政と交通事業者が連携し、SNS を活用した利用啓発を行うとともに、定額利用制度の導入などを検討します。

また、交通事業者へのキャッシュレス決済、AI による予約・配車システム導入などのデジタル化による効率化を促すことで、交通事業者の事業継続性を高め、利用者にとって、利用しやすく、将来的に持続可能な公共交通サービスの実現を目指します。

(2) 新たな移動ニーズへの対応

本市では、JR、おれんじ鉄道、路線バス、乗合タクシーなどの公共交通網が公共施設、駅、ショッピングセンターなどを結節点に形成していますが、中山間地など交通空白地が存在します。

人の移動に対するニーズに対応するためには、公共交通以外の人の移動に活用できる情報についても収集・分析を行う必要があります。レンタカー、レンタ(シェア)サイクル、電動キックボード、ガソリンスタンド、EV スタンド(※80)、駐車場など、移動に活用できる資源を PR するとともに移動ニーズに対し、不足する移動資源についての対応が必要です。

そこで、公共交通に加え、移動に活用できる資源等、人の移動に関するデータをオープンデータとして提供することで、将来、観光分野の MaaS 開発などにつなげます。

また、過疎地における予約システムを利用した自家用有償旅客運送の導入や不足する移動資源を補うためにレンタ(シェア)サイクルなどの導入を検討します。

(3)物・サービスの移動による利用者ニーズへの対応

中山間地などでは、利用できる公共交通サービスが少なく、タクシーなどによる移動には費用がかかることなどから、買い物が不便である、医療や理容・美容のサービスが受けにくいなどの課題があります。

そこで、路線バスや乗合タクシーを利用した貨客混載による買い物ニーズへの対応、医療を必要とする地域への医療MaaSの導入検討、理容・美容などのサービスを利用希望者のもとに届けるサービスの移動について、事業者と連携して導入を検討します。



9 行政分野

自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体 DX 推進計画(総務省)」における取組事項については、次のとおり着実に進めていきます。

(1)自治体フロントヤード改革の推進

各種証明書のオンライン申請システムや公共施設オンライン予約等の非対面のオンライン申請の更なる充実を進めるとともに、対面においてもキャッシュレス決済の拡充やワンストップでの「書かない」窓口の導入を検討し、市民や事業者等との接点(フロントヤード)の多様化・充実化に取り組んでいきます。

(2)自治体の情報システムの標準化・共通化

国における「ガバメントクラウド(※81)」の構築状況にあわせて、クラウド活用を原則とした標準化・共通化に向けた取組を進めていきます。

(3)公金収納における eLTAX の活用

政府が推進する eLTAX を活用した公金収納の取組を円滑に開始することができるよう、可用な公金の種類や、収納管理システムを調査・検討を進め、公金収納の事務の効率化及び公金納付の利便性向上を図ります。

(4)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

商業施設に開設したマイナンバーカード申請受付センターの活用や企業等へのカード取得への働きかけなどにより、マイナンバーカードの普及促進と活用を図っていきます。

また、本市のあらゆる行政手続きにおいて、このマイナンバーカードを活用すること、及び入退出管理、会議室等へのカードキーとしての活用を検討し、導入に向けて取り組みます。

(5)セキュリティ対策の徹底

本計画の実施に当たっては、「サイバーセキュリティ基本法(平成 26 年法律第 104 号)」、「サイバーセキュリティ戦略(平成 27 年 9 月 4 日閣議決定)」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「八代市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「八代市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの運用を図ることとし、データ活用に係る地域住民の不安の払拭に努めることとします。

(6)自治体のAI・RPAの利用推進

本市では、令和2年度に RPA(※)を導入し、業務自動化を行っています。他自治体での事例などを参考に効果の得やすい業務を選定し、さらなる導入効果の拡大を図っていきます。

令和4年度には、熊本県及び県内市町村で構成する「熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会」によるAIチャットボット(※82)の共同導入及び共同利用を進めています。

このことにより、導入コストを抑えつつ、市民サービス向上と電話対応などの業務効率化に取り組んでいきます。

また近年、AI 技術の中でも特に注目されている生成 AI(※)は、市民サービスの向上や職員一人ひとりの生産性向上につながる革新的な技術とされる一方で、情報漏洩のリスク等も指摘されています。

そこで本市では、生成 AI の特性やその活用例の研究、実証実験を通じて「八代市生成 AI 活用ガイドライン」を策定し、効果的かつ安全な利用を目指します。

また、その他の AI 技術の活用についても、費用対効果を考慮しながら導入の検討を進めていきます。

※RPA(Robotic Process Automation の略)とは、普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するものです。

※AI チャットボットとは、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のことで、人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話してくれるソフトです。

※生成 AI(ジェネレーティブ AI)とは、あらかじめ学習したデータを基に、新たなデータを生成する AI を指します。生成できるデータに応じて、主に文章、画像、動画、音声生成 AI があります。

(7)テレワークの推進

テレワークは、「働き方改革」における重要な取組であり、感染症対策に加え、災害時における行政機能の維持のための有効な手段のひとつと考えられます。

本市では、新型コロナの感染拡大防止の観点から、人と人との接触機会の抑制等を図るため、在宅勤務について可能な限り取り組むこととしていますが、市役所においては庁舎窓口や、災害復興、建設等の現場での対面業務が多くあること、加えてこれまでの職場慣習上、デスクワークが定着しており、職員の意識改革が進まずテレワークが浸透しているとは言い難い状況です。

そのため、今後は、例えばテレワークデイやテレワークウィーク等を設け、職員への周知・啓発や意識改革を促すとともに、全ての職員がどのような通信環境下であっても行政サービスを提供することができる体制を構築する等、庁内全体でテレワークを実施する環境を整備します。

テレワークは、子育て、介護など時間制約がある職員が担当できる職務の幅を広げ、中長期的なキャリア形成を図るなど、多様な人材が能力を発揮できる職場環境を推進することにもつながることから、更なる取組を促進します。

また、平成 28 年熊本地震以降に市の本庁舎機能が分庁舎による組織体制をとっていたことから、その地理的不便性の解消や新型コロナの 3 密を回避する効果もあり、本市では主に政策会議や次長会議等にオンライン会議を導入していたところです。

令和4年2月には新庁舎が開庁したことに伴い、分庁舎という地理的不便性は解消したものの、新型コロナ対策としてのオンライン会議は特に民間事業者との打ち合わせでは、物理的な移動がなくなることによって距離的不便性の解消や即時性の面では特に有効であったことから、今後もオンライン環境の整備を促進するとともに可能な限り実施していきます。

(8)BPR の取組の徹底

本市ではこれまで、ペーパーレス化や押印見直し、オンライン申請、RPA などの自動化ソフト導入など、適宜 BPR(※)を実施してきたところであり、これらを引き続き推進するとともに、今後は自治体の情報システムの標準化・共通化にあわせ、標準化の対象となる事務においては、システム機能にあわせた業務フローの抜本的見直しを行っていきます。

※BPR とは、Business Process Reengineering(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)の略で、国の行政の業務改革に関する取組み方針(平成 28 年8月2日総務大臣決定)では、「現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、国民サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること」とされています。

(9)オープンデータの推進・官民データ活用の推進

オープンデータについては、「防災分野の各種情報」、「基礎的な統計情報(人口、産業等)」、「観光」、「公共施設の位置やサービス」、「子育て」、「地図情報」など市民ニーズや社会的ニーズが高いと想定される有用なデータを、地域の課題解決につなげるため、積極的な公開と市民サービスへの利活用を推進します。

熊本県においては、各自治体が持つ防災情報や観光情報といったさまざまなデータを活用できる県下共通の「データ連携基盤(※)」を構築し、令和 6 年度から運用を開始する予定としており、将来的には民間の事業者などの参加も想定しています。

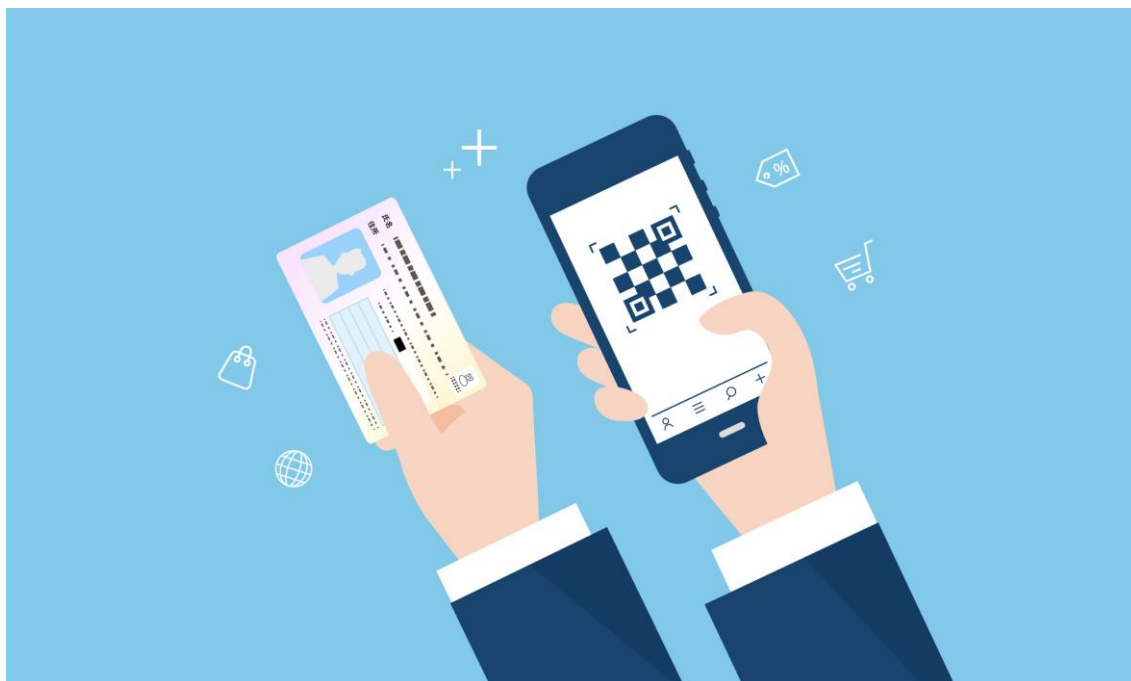
本市としても、この「データ連携基盤」を活用し、さまざまなデータを結び付けることで効率的な避難所運営や、個人に応じた観光サービスの提供など、より利便性の高い社会の実現を目指し、熊本県と協力して進めていきます。

※データ連携基盤とは、自治体等が持つ防災、医療、観光など各分野のシステムに蓄積されたデータや、民間が保有するデータを連携させる、つなぎの役割を果たすシステムです。これまでは、分野内でしか活用できなかったデータを、他分野や民間データと連携する事で新たなサービスの創出や、より質の高いサービスを実現します。また、システム間のデータ受け渡しにかかるコスト削減、時間短縮、データ加工の負担軽減等が図られます。

(10) デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

政府と同様にアナログ規制の点検・見直しを進めることにより、現場のデジタル化阻害要因を解消し、DX を確実に推進することが求められます。

政府により示された「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」に基づき、現状把握を進め、条例、規制等の点検及び見直しに取り組んでいきます。



第 5 章 デジタル化推進基本計画の推進

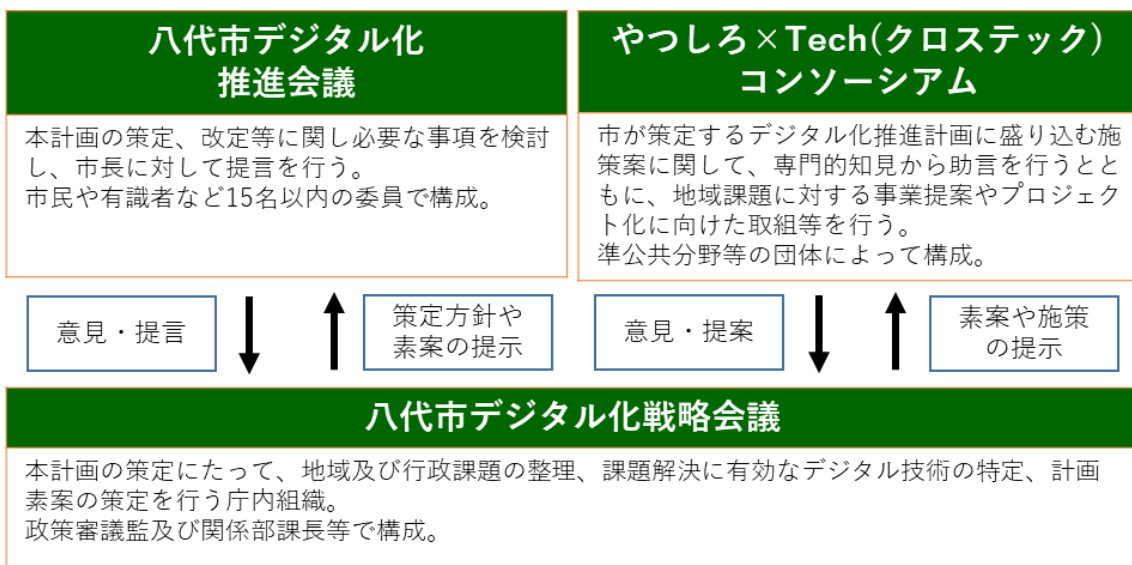
1 計画策定・推進組織・体制

(1) 計画策定体制

本市では、デジタル施策等に対して、市民の視点から客観性をもって、妥当性や改善点などの提言を行っていただくための行政外組織として、市民や有識者で構成された「八代市デジタル化推進会議」を設置しています。

また、準公共分野等の団体とデジタル技術を活用した本市の地域課題の解決に取り組む「やつしろ×Tech(クロステック)コンソーシアム」も設置し、多様な主体とともにデジタル技術等に関する施策の推進を図っています。

本計画の策定に当たっては、行政内組織の「八代市デジタル化戦略会議」が策定方針や素案を作成したうえで、八代市デジタル化推進会議及びやつしろ×tech(クロステック)コンソーシアムからの意見や提言を踏まえ策定しました。



(2) 計画推進体制

本計画の推進にあたっては、市長を本部長とする八代市デジタル化推進本部が中心になって、全庁をあげて推進します。

なお、各施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、次の職や体制を設置します。

① 最高デジタル責任者

最高デジタル責任者(以下「CDO」(Chief Digital Officer の略)という。)は、デジタル戦略の責任者として、本計画の総合的な調整や進行管理を行いながら、事業ごとに設定したス

スケジュールの進捗について 定期的に点検を行うとともに、進捗状況を把握するための指標に基づき、その推移の把握・分析を行うことで、必要に応じ計画の見直しなどを行っていきます。

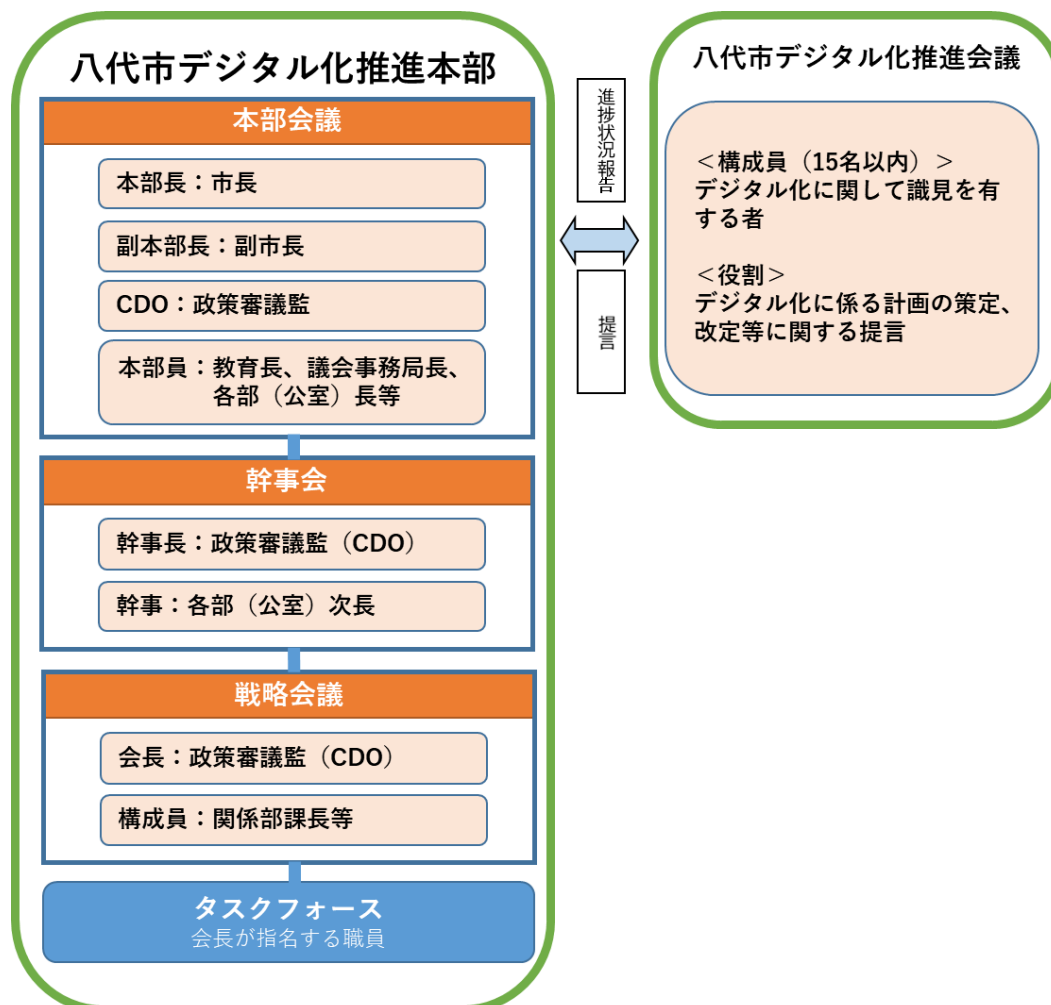
②DX 推進員

全庁的・横断的にデジタル化を推進するため、各課かいにおけるデジタル化の中心的役割を担う DX 推進員を設置します。DX 推進員は、デジタル推進課と協力し、各課かいの職員に対してデジタル化に関する知識の普及や技術の啓発及びデジタル技術を活用した業務改善などを推進します。

③タスクフォース

本計画はまちづくりや防災、福祉、経済、教育など行政の幅広い分野と深く関わっており、計画の推進のためには庁内横断的な連携が必要不可欠です。そのため、必要に応じてタスクフォース(短期検討チーム)を配置し、市役所内の各部局が一丸となって、各施策を推進していきます。

<デジタル化推進体制>



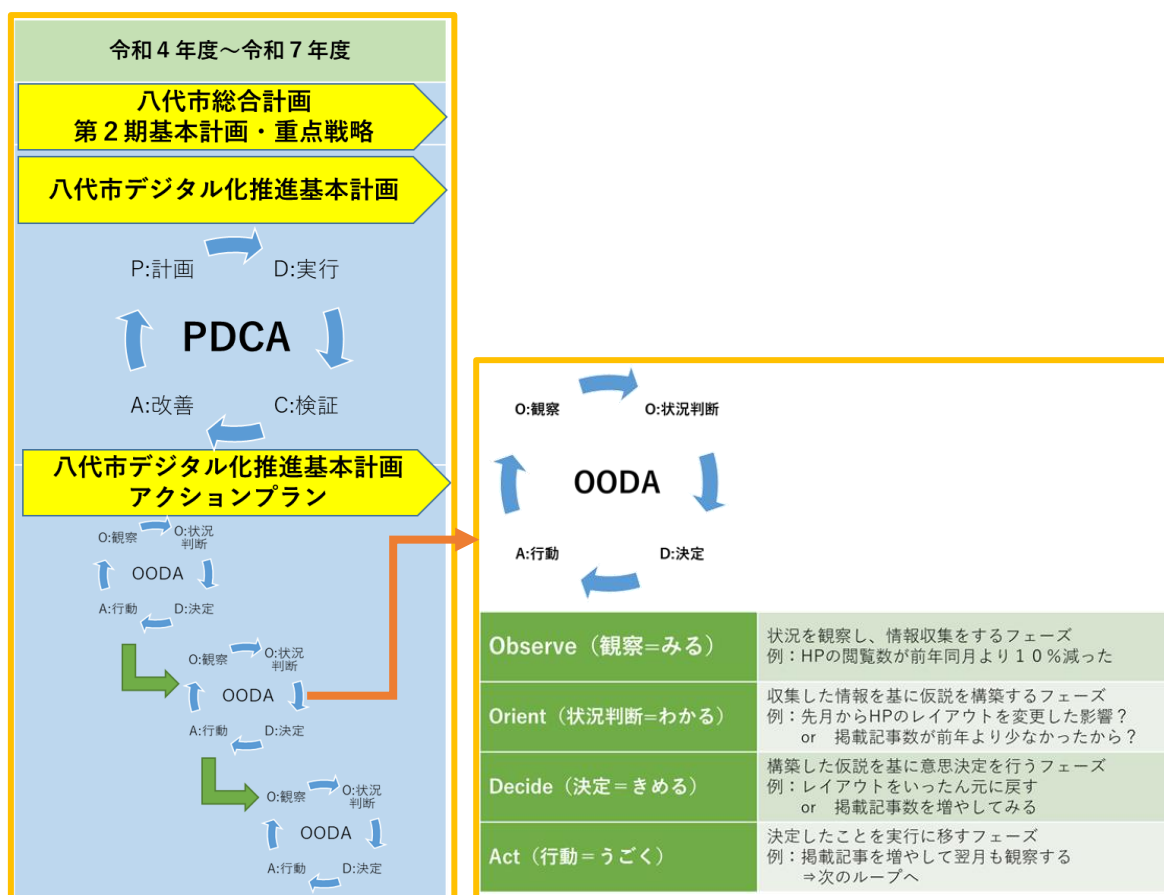
(3)計画推進に係る進捗管理の概要

本計画において、計画期間内に着実に施策を推進していくために、各施策の進捗状況や成果などを評価し、その成果を踏まえて改善・発展させる PDCA(※83)サイクルにより、効率的かつ実効的に実施していきます。

また、本計画を着実に推進するためには、急速に変化する社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応しつつ、実効性を確保しながら実施する必要があることから、本計画に基づく実行計画(アクションプラン)を策定します。

なお、行政における標準的な PDCA サイクルは、単年度主義のもと、計画から評価まで、そして改善を次の計画に反映させるまで、各々時間がかかることから、アクションプランの進捗管理においては、現場において意思決定から行動までを迅速かつ柔軟に行うことに対して有効な「OODA(ウーダ)(※84)ループ」を採用することとし、このループを何度も素早く繰り返すことで現場を起点とした情勢判断を行い、臨機応変な対応を行っていきます。

PDCA サイクルによって、自ら計画を策定・実行し、改善し続けることで持続的な行政目標の達成に向けて推進するとともに、そこに OODA ループを組み合わせることで、現状を把握・分析し、時代の変化に合わせた新しい事業を効果的に行っていくなど、相互補完的に活用することで、より有機的な計画の進捗を図っていきます。



2 DX 人材育成

本計画に基づき、全庁的・横断的にデジタル化を推進するための組織力の強化と職員個々のスキルアップを図ることを目的とした人材育成に取り組めます。

(1) デジタル化を担う人材の育成

デジタル化を推進していくためには、職員それぞれの職務に応じた、デジタルツールの活用スキル、課題解決力、マネジメント能力が求められることから、各職階に応じた標準的な知識を習得するために効率的かつ効果的な研修体系を構築し、DX 人材の育成を図ります。

役職	求められる役割
部長・次長級	・横断的な視点からデジタル化施策・事業の提言や支援 ・デジタル化施策の評価・調整 ・部(公室)内の DX の推進
課長・課長補佐・係長級	・所属職員の DX 人材としての育成・指導 ・部署内の情報資産の管理・監督 ・デジタル技術を活用した施策の立案
DX 推進員	・デジタル化に関する知識の普及や技術の啓発 ・デジタル技術を活用した業務改善 ・データに基づく事業見直し

(2) 職員全体のリテラシーの底上げ

全職員にデジタル化の意義を理解させ、必要なリテラシーの向上を促すためには、標準化されたコンテンツを短期間に全ての職員にもれなく受講させる必要があります。

そのために、e ラーニング(※85)を主体としたデジタル化の啓発とリテラシー向上のための研修コンテンツを中心とした標準研修の準備と、全職員を対象とした研修管理の仕組みを構築します。

巻末	用語解説
----	------

ページ	番号	索引	用語	解説
1	1	し	社会基盤	現代の社会において、国民生活に必要な施設や仕組みの総称。
1	2	ち	地方創生	少子高齢化の進展に的確に対応し、人口の減少に歯止めをかけるとともに、東京圏への人口の過度の集中を是正し、それぞれの地域で住みよい環境を確保して、将来にわたって活力ある日本社会を維持していくことを目指すもの。
1	3	て	デジタル田園都市国家構想	デジタル技術の活用により、地域の個性を生かしながら、地方を活性化し、持続可能な経済社会を目指す構想。2021年に岸田文雄内閣総理大臣の下で発表された。
1	4	5	5G	第5世代移動通信システム。超高速、超低遅延、多数同時接続を実現する。
1	5	て	データセンター	インターネット用のサーバやデータ通信、固定・携帯・IP 電話などの装置を設置・運用することに特化した建物。
1	6	I	ICT	「Information and Communications Technology」の略。「情報通信技術」と訳される。「IT(Information Technology)」とほぼ同義だが、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	7	A	AI	「Artificial Intelligence」の略。「人工知能」と訳される。コンピューターが人間のよう過去の事例から学習・分析し、それらをもとに推測する機能を有するもの。
2	8	ひ	ビッグデータ	従来のシステムでは記録、管理、解析等が難しい巨大なデータ群。ビッグデータを活用することで、意思決定に必要な情報を引き出し、高精度な予測を行うことが可能。

ページ	番号	索引	用語	解説
2	9	て	デジタルトランスフォーメーション	「Digital Transformation」は「DX」と略される。データとデジタル技術の活用により、新たな価値が創出され、サービスやビジネスモデル、人々の生活等が変革すること。
2	10	S	SDGs	「Sustainable Development Goals」の略。持続可能な開発目標。2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載され、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標とされている。
7	11	す	スマートフォン	音声通話以外に、インターネット接続、スケジュール管理、メモ帳など、携帯情報端末と同等の機能をもつ多機能型携帯電話。
7	12	た	タブレット	液晶ディスプレイなどの表示部分にタッチパネルを使用し、ほとんどの操作を指で行う、平板状の携帯情報端末。
9	13	I	IT	「Information Technology」の略。「情報技術」と訳される。コンピュータなどの機械や器具、および、その内部で動作するコンピュータプログラム(ソフトウェア)を用いて情報を扱う技術。
9	14	て	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
10	15	E	eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続き(地方税の申告、申請、納税など)を、インターネットを利用して電子的に行うシステム。
10	16	R	RPA	「Robotics Process Automation」の略。普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。

ページ	番号	索引	用語	解説
10	17	て	テレワーク	「ICT を活用した場所にとらわれない柔軟な働き方」のこと。在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務(施設利用型勤務)等様々な働き方の総称。
10	18	て	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。
10	19	B	BPR	「Business Process Re-engineering」の略。業務内容やその流れ(業務プロセス)を分析し最適になるように設計した上で、業務内容や業務プロセスを再構築すること。
10	20	お	オープンデータ	政府や地方公共団体などの行政機関が、統計・行政などのデータを、機械判読に適したデータ形式で、営利目的も含めた二次利用可能な利用ルールで公開する取組み。
11	21	ひ	光ファイバ	通信に使用されるデータを光信号に変換して伝送するケーブルのこと。データ伝送速度の速さ、一度に伝送できるデータ量の大きさ、共に非常に優れていることが最大の特徴。
11	22	S	SNS	Social Networking Service。インターネット上への記事や写真の投稿を通して社会的ネットワークを構築するサービス。
11	23	へ	ペーパーレス	紙媒体を電子化してデータとして活用・保存すること。
11	24	て	電子決裁	従来紙の申請書類にハンコを押印することで決裁としていた作業を電子化すること。
11	25	E	EBPM	「Evidence-Based Policy Making」の略。統計データや各種指標など、客観的エビデンス(根拠や証拠)を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。
11	26	し	冗長化	ハードウェアやシステム構成などの予備を配置・運用して、二重化(多重化)すること。
12	27	ひ	光ブロードバンド	光ファイバを使用したインターネット接続方式。

ページ	番号	索引	用語	解説
12	28	し	自動印刷・封入封かん機	請求書や支払明細書などの書類を郵送する際に必要な「印刷」「書類を折る」「封筒に入れる」「のり付けする」という作業を自動で行う機械
12	29	い	イントラネット	内部(intra)のネットワーク(net)という語源から、イントラネット(intranet)と呼ばれる。インターネット標準の技術を用いて構築された組織内ネットワークのこと。
12	30	く	グループウェア	企業内のコミュニケーションを円滑にし、業務効率化を促進するためのソフトウェア。一般的にはメール、スケジュール、連絡先一覧、施設予約、掲示板、などの機能を有する。
12	31	お	オンプレミス	サーバーやソフトウェアなどの情報システムを、使用者が管理している施設の構内に機器を設置して運用すること。
12	32	く	クラウドサービス	データやソフトウェアを、ネットワーク経由で提供するサービス。利用者はインターネット環境があればどこでもサービスを利用でき、コンピュータのハードウェア、ソフトウェアなどを自身で保有・管理する手間やコストを削減できる。
12	33	L	LGWAN	地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。
12	34	く	熊本県情報セキュリティクラウド	県と市区町村が Web サーバー等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの。
13	35	き	キャッシュレス決済	クレジットカードや二次元バーコードにより、キャッシュ(現金)によらず決済を行うこと。
13	36	す	スマートフォン決済	現金やクレジットカードを用いず、スマートフォンのアプリを使用して支払う決済手段。八代市では、市税等の納付書のバーコードをスマートフォンなどで読み取り、PayPay／LINEPay／PayB で支払えるサービスを導入。
13	37	て	電子図書	紙ではなく電子的に記録され、画面で読む本や雑誌。

ページ	番号	索引	用語	解説
13	38	け	携帯電話不感地区	携帯電話の電波が届かない地区
13	39	ほ	ポータルサイト	Web 上ではインターネットをアクセスする際に、最初に訪問するサイトのこと。代表的なポータルサイトとして、Google や Yahoo などの検索エンジンサイトがある。
15	40	し	情報セキュリティ	情報資産の機密性、完全性、可用性を確保すること。機密性とは、許可された人だけが情報にアクセスできる状態を確保すること。完全性とは、情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保すること。可用性とは、許可された人が必要時に中断することなく情報にアクセスできる状態を確保すること。
15	41	し	情報セキュリティポリシー	どのような情報資産をどのような脅威から、どのようにして守るのかについての基本的な考え方並びに情報セキュリティを確保するための体制、組織及び運用を含めた規定。
16	42	ふ	プラットフォーム	サービスやシステム、ソフトウェアを提供・カスタマイズ・運営するために必要な「共通の土台（基盤）となる標準環境」
17	43	け	検索エンジン	インターネット上に存在する情報（ウェブページ、ウェブサイト、画像ファイルなど）を検索するシステム。
17	44	I	IoT	「Internet of Things」の略。パソコンやスマートフォンに限らず、センサー、家電、車など様々なモノがインターネットで繋がること。
17	45	り	リテラシー	IT や情報など、特定の分野の知識や、それを活用する能力。
19	46	さ	サービスデザイン	利用者がサービスの利用を通して得られる体験価値を重視し、利用者の視点から事業やサービスを体系的に見直したり、新しいサービスを生み出す取り組みのこと。

ページ	番号	索引	用語	解説
21	47	W	Wi-Fi	「Wireless Fidelity」の略。スマートフォン・PC・携帯ゲーム機などのネットワーク接続に対応している機器を無線で接続することで、インターネットが利用可能となる技術。
22	48	と	ドローン	遠隔操作または自動操縦により飛行させることができる無人航空機。
23	49	ち	地域通貨	特定の地域や共同体においてのみ流通する通貨。
23	50	こ	コワーキングスペース	コワーキング(CO-WORKING)の「CO」は、「共同」を意味する。コワーキングスペースは「共同で仕事をする場所」の意味。
23	51	ふ	プログラミングスクール	IT 業界に必要な技術やプログラミング言語に関する講座を受講できるスクール。
24	52	う	ウィズコロナ・アフターコロナ	ウィズコロナ＝コロナ禍におけるコロナウィルスとの共存・共生している状態。 アフターコロナ＝コロナ禍後の新たな日常。
24	53	G	GIGA スクール構想	児童生徒向けの1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を全国の学校現場で持続的に実現させる構想。
24	54	て	デジタル教科書	紙の教科書の内容の全部(電磁的記録に記録することに伴って変更が必要となる内容を除く。)をそのまま記録した電磁的記録である教材。
24	55	E	Edtech	Education(教育)とTechnology(技術)を組み合わせた造語で、テクノロジーを用いて教育を支援する仕組みやサービスのこと。
24	56	し	情報活用能力	情報及び情報技術を適切かつ効果的に活用して、問題を発見・解決したり自分の考えを形成したりしていくために必要な資質・能力。
25	57	か	カーシェア(カーシェアリング)	登録を行った会員間で車を共同で使用するサービス。

ページ	番号	索引	用語	解説
25	58	れ	レンタ(シェア)サイクル	レンタサイクル＝自転車を有料で貸し出す事業。 シェアサイクル＝他の人と自転車をシェア(共有)し、必要なタイミングで自転車を利用するための仕組みや方法。
25	59	て	電動キックボード	電動式のモーターが取り付けられたキックボード。
25	60	し	シームレス	「縫い目がない・継ぎ目がない」こと。サービスやシステム、ソフトウェアなどが複数の要素や複数の異なる提供主体の組み合わせで構成されているとき、利用者側から見てそれぞれの違いを認識・意識せずに一体的に利用できる状態のこと。
25	61	M	MaaS	「Mobility as a Service」の略。目的地までのルートや移動手段、更には街中の飲食店やイベント等の検索・予約・決済に至るまで、スマートフォンのアプリ等で一括して行うことができる仕組み。
26	62	ま	マイタイムライン	住民一人ひとりのタイムライン(防災行動計画)であり、台風等の接近による大雨によって河川の水位が上昇する時に、自分自身がとる標準的な防災行動を時系列的に整理し、自ら考え命を守る避難行動のための一助とするもの。
30	63	L	Lアラート	災害発生時に、地方公共団体・ライフライン事業者等が、放送局・アプリ事業者等の多様なメディアを通じて地域住民等に対して必要な情報を迅速かつ効率的に伝達する共通基盤。
30	64	た	ダッシュボード	複数の情報源からデータを集め、概要をまとめて一覧表示する機能や画面。
31	65	か	顔認証	カメラに写った顔情報をデータベースと照合して識別する認証方法。
32	66	こ	個人認証	個人が間違いなく本人であることを確認・証明すること。

ページ	番号	索引	用語	解説
32	67	い	インバウンド	インバウンド(Inbound)とは、の日本語で「外から中に入ってくる」「内向きの」という意味がある。旅行業界では「外国人が日本に観光をしに来る」という意味で使われる。
33	68	A	AI-OCR	OCR に AI 技術を加えたもの。AI 技術を組み合わせることで、機械学習による文字認識率の向上や、帳票フォーマットの設計をせずに、項目を抽出することが可能。 ※OCR は、Optical Character Reader (または Recognition)の略で、紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術。
38	69	わ	ワークライフバランス	仕事と生活のバランスがとれた状態のこと。
39	70	E	EC サイト	EC(Electronic Commerce)＝「電子商取引」。インターネット上に開設した商品を販売するウェブサイト。
40	71	え	エビデンス	「証拠」「根拠」「裏付け」「形跡」といった意味。
40	72	G	GPS	「Global Positioning System」の略。人工衛星を駆使した地理情報計測システムで、地上のあらゆる地域の緯度・経度、高度が特定できる。
40	73	A	AR	Augmented Reality の略で、「拡張現実」を意味する。現実の風景に対し、コンピュータで情報を付加または合成して表示する技術。
40	74	V	VR	「Virtual Reality」の略で「仮想現実」と訳される。コンピュータによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み。
40	75	C	CG	「Computer Graphics(コンピュータ・グラフィックス)」の略。コンピュータを使って描かれた図形や画像のこと。
40	76	は	バーチャルガイド	バーチャル(仮想的)なキャラクターが現実空間を案内してくれるソリューション。
40	77	ぐ	グラフィカル	「図の」「図で描かれた」といった意味。

ページ	番号	索引	用語	解説
41	78	さ	三次元計測	立体的なものをデータ化することの総称
41	79	て	デジタルアーカイブ	デジタル技術を用いて作成されたアーカイブ（古文書・記録文書類または公文書の保管所、公文書館）
45	80	E	EV スタンド	プラグインハイブリッド車(PHEV)、電気自動車(EV)両用の充電器。
47	81	G	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の利用環境。
48	82	A	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」のことで、人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話してくれるソフト。
53	83	P	PDCA	Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)の頭文字を取ったもの。Plan→Do→Check→Action のサイクルを繰り返すことで継続的に業務を改善する方法。
53	84	O	OODA	「Observe(観察、情報収集)」、「Orient(状況、方向性判断)」、「Decide(意思決定)」、「Act(行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したもの。
54	85	E	e ラーニング	パソコンやタブレット、スマートフォンを使ってインターネットを利用して学ぶ学習形態。

計画策定 令和 4 年 2 月 28 日
一部変更 令和 4 年 8 月 23 日
一部変更 令和 5 年 5 月 12 日
一部変更 令和 5 年 10 月 27 日
一部変更 令和 6 年 2 月 19 日

八代市デジタル化推進基本計画
発 行:熊本県 八代市
編 集:八代市 総務企画部 デジタル推進課