

# 高山市 DX 推進計画

デジタル トランスフォーメーション

工程表  
ロード  
マップ

R4(2022) ▶ R6(2024)

令和4（2022）年度実績報告

## 【取組みの体系と将来像(ビジョン)】



### “便利”

DXによる  
市民サービス向上

#### ① 行政手続きオンライン化の推進

✓ 自宅のパソコンやスマートフォンを使って、ほとんどの行政手続きが完結できるような環境を整えます。

✓ 紙(アナログ)からデジタルを主眼とした働き方改革を進め、内部事務の効率化を図ります。



➤ 「行かなくてもよい市役所」の実現

#### ② 情報システムの標準化・共通化への対応

✓ 国の進める住民情報など主要な情報システムの標準化・共通化に適切に対応します。

✓ 情報システムの更新に合わせた業務プロセスの標準化を進めることにより、窓口のワンストップ化や一部業務の外部委託、タブレット端末による入力支援など窓口業務改革を進めます。

➤ 「書かなくてもよい市役所」の実現

#### ③ AI・RPA等最新技術の活用

✓ AIやRPAなど最新のデジタルツールを活用し、業務効率化やサービスの高度化を進めます。

✓ 効率化により生み出した人的資源を業務改革や企画、相談支援など職員が本来注力すべき業務へと振り向けます。



➤ 便利でより良い市民サービスの実現



### “快適”

DXによる  
暮らしやすいまちづくりの推進

#### ① マイナンバーカードの普及・活用促進

✓ デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及を進めます。

✓ オンライン申請の際の本人確認や市独自利用など利便性向上により、活用を促進します。



➤ 暮らしに役立つマイナンバーカードの利便性の確保

#### ② 情報セキュリティ対策の徹底

✓ ウイルスメールやサイバー攻撃、人的ミスなど各種脅威に備えて、ハード・ソフト両面からの情報セキュリティ対策の徹底を図ります。

✓ 個人情報の漏洩など、セキュリティ事故の防止に向け、関わる誰もが高い意識で取り組みます。

➤ 誰もが安心して利用できる情報セキュリティの安全性の確保

#### ③ デジタルデバインド(情報格差)への適切な対応

✓ デジタルデバインドの要因である環境や能力、関心等に応じた、デジタルの活用促進や代替手段を講じます。

✓ 多様な市民に寄り添える「人にやさしいデジタル化」を進めます。



➤ 一人ひとりのニーズに寄り添える包摂性の確保



### “活気”

DXによる  
産業や社会のイノベーションの創出

#### ① テレワークの推進、デジタル産業の誘致・創出

✓ 多様な働き方の実現や関係人口の獲得等を目指し、テレワークの普及拡大を進めます。

✓ 地域資源を活用したプロモーションの展開等により、デジタル関連産業の誘致や起業促進を進めます。



➤ 様々な分野でイノベーションを進める人や産業が集積するまちづくり

#### ② オープンデータの充実

✓ 機械判読に適し、二次利用等が可能なルールにより、各種データのオープン化を進めます。

✓ データに基づく政策形成や民間利用の促進、地域課題の解決など、データ活用による地域活性化を図ります。



➤ 地域課題の解決に向けてデータが活用されるまちづくり

#### ③ 地域社会のデジタル化の推進

✓ 事業者と連携した通信環境の整備を進めます。

✓ 市と民間事業者や団体など地域のDXに取り組む関係者等による官民協働組織を設置し、デジタル人材の確保育成など様々な活動を通じ地域社会のデジタル化を進めます。

➤ デジタル人材育成の好循環が生まれるまちづくり



“便利”

市民サービスの向上

① 行政手続きのオンライン化の推進

| 重要業績評価指標 (KPI)                                      |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|---|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 「行かなくてもよい市役所」を実現する<br>(オンラインで可能な手続きの割合、取り扱い延べ件数ベース) | 計画 | —            | 40%          | 70%          | 90%          |
|   | 実績 | 18.2%        | 30.6%        |              |              |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

- ◇令和4(2022)年12月に「高山市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」を制定し、書面・署名・対面等の規制を撤廃するなど、今後の本格的な行政手続きのオンライン化に向けた例規整備を行った。
- ◇マイナンバーカードを利用した公的個人認証や、キャッシュレス決済機能を活用した申請の受付を開始した。
- ◇市の取り扱う様々な行政手続き(内部手続きを含む)に関する全体調査を行い現状を把握するとともに、オンライン化の可否、添付書類の省略といった申請者負担の軽減策などについて、精査を進めた。

(KPIの達成状況)

- ◇オンラインで可能な手続きの割合は、前年度から12.4ポイント上昇したものの、KPIは達成できていない。

(今後の方向性)

- ◇基本的にはすべての行政手続き等がオンラインで行うことができるよう、職員向けの研修会の開催や新規システムの導入などにより、オンライン化手続きの拡大を図る。
- ◇自宅のパソコンやスマートフォンを使ってほとんどの行政手続きが完結できるよう、市民からの申請だけでなく、市役所からの通知についてもオンライン化を進める。



“便利”

市民サービスの向上

## ② 情報システムの標準化・共通化への対応

| 重要業績評価指標 (KPI)   |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|--|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 「書かなくてもよい市役所」を実現する<br>(予めの情報の刷り込みや、タブレット等の操作により入力支援できる手続きの割合、取扱い延べ件数ベース) | 計画 | —            | 10%          | 20%          | 50%          |
|  | 実績 | 13.6%        | 14.7%        |              |              |

### 《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

◇愛知県小牧市における「書かなくてもよい市役所」や民間事業者などの先進事例の調査研究を進めた。

◇国の進めるデジタル化の大きな柱の一つである、情報システムの標準化・共通化に向けて、基幹系情報システムの所管課による「情報システム標準化部会」を組織し、部会のなかで全体のスケジュールや国県等の動向を共有するとともに、国が公開している標準仕様書のシステムについて、業務内容やプロセスの差などを把握するための「Fit & Gap (適合乖離度)分析」を進めた。

(KPIの達成状況)

◇予め情報が刷り込まれている申請書など負担軽減がなされている手続きの割合は、前年度から1.1ポイント上昇し、KPIを達成している。

(今後の方向性)

◇基幹系業務システムの標準化・共通化に向けた対応を進める中で、既存業務プロセスの見直しも同時に進め、事務処理の効率化を図る。

◇現在、取り組んでいる窓口業務改革の柱の一つである「書かなくてもよい市役所」の実現に向け、先進事例の調査研究や関係部署との議論など着実に推進する。



## “便利”

市民サービスの向上

### ③ AI・RPA等最新技術の活用

| 重要業績評価指標 (KPI)   |    | 令和3(2021)年度 | 令和4(2022)年度 | 令和5(2023)年度 | 令和6(2024)年度 |
|--|----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 便利でより良い市民サービスを実現する<br>(まちづくり市民アンケートで「効率的で良質な行政サービスが提供されている」と回答する市民の割合) | 計画 | 56.3%       | ↑           | ↑           | ↑           |
|  | 実績 | 56.3%       | 52.1%       |             |             |

#### 《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

##### (主な実績)

- ◇まちなかの人流の計測・分析や市民課窓口等の混雑状況の把握・公開においてAI技術を活用したほか、大量で定例的に行う業務の一部でRPAを活用するなど、最新技術の活用による業務の効率化を図った。
- ◇職員向けRPA操作研修会の開催やデジタル担当職員による伴走型支援の実施など、最新技術の更なる活用促進を図ったが、一部の所属や業務における利用にとどまっている。

##### (KPIの達成状況)

- ◇まちづくり市民アンケートで「効率的で良質な行政サービスが提供されている」と回答する市民の割合は、前年度から4.2ポイント低下し、KPIは達成できていない。

##### (今後の方向性)

- ◇市民満足度の向上につながる施策に人的資源を注力できるよう庁内業務の更なる効率化を図るため、導入済みの情報システムの有効活用を図るとともに、最新技術の調査研究を進める。



“快適”

暮らしやすい  
まちづくりの推進



### ① マイナンバーカードの普及・活用促進

| 重要業績評価指標 (KPI)                                  |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|---|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 暮らしに役立つマイナンバーカードの利便性向上を進める<br>(市民のマイナンバーカード取得率) | 計画 | —            | 60%          | 75%          | 90%          |
|   | 実績 | 45.6%        | 70.7%        |              |              |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

◇申請サポート、スーパーマーケット等での出張申請、夜間休日の専用窓口の開設など市民がマイナンバーカードを取得しやすい環境を整えるとともに、国のマイナポイント事業第2弾について各種媒体で周知を行うなどマイナンバーカードの普及促進を行った。

◇コンビニでの証明書交付に加え、マイナンバーカードの公的個人認証機能を活用した各種証明書のオンライン申請を開始するなど、カードの利便性向上を図った。

(KPIの達成状況)

◇市民のマイナンバーカード取得率は、前年度から25.1ポイント上昇し、KPIを達成している。

(今後の方向性)

◇コンビニでの証明書交付など全国標準サービスに加えて、各種ポイント事業やワンカード化といった市独自サービスの付加などマイナンバーカードの更なる利便性向上について検討する。

◇マイナンバーカードと健康保険証の一体化が円滑に行われるよう、制度の周知に努めるとともに、引き続き申請手続きのサポートに努める。



“快適”

暮らしやすい  
まちづくりの推進

## ② 情報セキュリティ対策の徹底

| 重要業績評価指標 (KPI)   |    | 令和3(2021)年度 | 令和4(2022)年度 | 令和5(2023)年度 | 令和6(2024)年度 |
|--|----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 誰もが安心して利用できる情報セキュリティの安全性を確保する<br>(セキュリティ重大インシデントの件数/年) | 計画 | —           | 0件          | 0件          | 0件          |
|  | 実績 | 0件          | 0件          |             |             |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

◇ウイルスメールやサーバー攻撃、人的ミスなど各種脅威に備えた対策を進めた。特に令和4(2022)年度においては、オンラインストレージサービスを導入しパスワード付 ZIP ファイルによるデータ送信を廃止する対策を講じた。

(KPI の達成状況)

◇セキュリティ重大インシデントは、前年度に続き発生しておらず、KPI を達成している。

(今後の方向性)

◇全国では複数の企業等で標的型ウイルスに感染し、データへのアクセスが不可能となるなど、大きな被害が生じている例もある。当市においてもサイバー攻撃や標的型メールの増加など物理的な対策のみでは完全に防ぐことができないため、情報セキュリティ監査や訓練の実施、各種システムを操作する職員の情報セキュリティに対する意識啓発などハード・ソフト両面からセキュリティ対策を徹底して行く。



“快適”

暮らしやすい  
まちづくりの推進

### ③ デジタルデバイド(情報格差)への適切な対応

| 重要業績評価指標(KPI)  |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|--|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 一人ひとりのニーズに寄り添える包摂性を確保する<br>(身近な場所で相談・学習できる環境や仕組みの構築) | 計画 | —            | 10箇所         | 20箇所         | 30箇所         |
|  | 実績 | 1箇所          | 14箇所         |              |              |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

- ◇令和4(2022)年5月に公民館登録団体を対象として、メールの送受信など基本操作を学ぶスマートフォン教室を開催した。(開催箇所:1箇所、参加者:18人)
- ◇令和4(2022)年11月及び令和5(2023)年2月に県の「「スマホ教室」等講師派遣事業」制度を活用し、スマートフォン教室を開催した。(開催箇所:12箇所、参加者:150人)
- ◇令和4(2022)年7月にICTを活用したまちづくりに係る名古屋大学等との連携事業の一環として、名古屋大学の学生を講師に「デジタルなんでも相談会・体験会」を開催した。(開催箇所:1箇所、参加者:12人)

(KPIの達成状況)

◇デジタルデバイド解消に向けた相談会・学習会の実施箇所は、前年度から13箇所増加し、KPIを達成している。

(今後の方向性)

◇オンライン手続きを本格化させるなかでは、デジタルデバイド対策と並行して進めることが求められる。身近な場所で相談・学習できる環境について、国の「デジタル活用支援推進事業」の活用や通信事業者との連携も視野に更なる充実を図る。





“活気”

産業や社会の  
イノベーションの創出

1 テレワークの推進、デジタル産業の誘致・創出

| 重要業績評価指標 (KPI)   |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|--|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 様々な分野でイノベーションを進める人や産業が集積するまちづくりを推進する<br>(ICT分野を主な事業とする市外から移転したサテライトオフィス等・市内で起業した事業所数、期間内の累計) | 計画 | —            | 3社           | 6社           | 10社          |
|  | 実績 | 1社           | 1社           |              |              |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

◇「飛騨高山インキュベーションセンター」や「飛騨高山お試しサテライトオフィス」の設置など、企業誘致・創業支援に取り組んだ。

◇飛騨高山公式ファンクラブ「めでたの会」フェイスブックでの情報発信のほか、「移住定住サポートセンター」公式SNSによる飛騨高山の情報発信など、関係人口・移住人口の拡大に取り組んだ。

◇市役所業務におけるテレワークを推進するため、専用端末を35台配備したほか、自宅の個人端末から職場の端末を遠隔操作できる環境を200名分整えた。(テレワーク実施延べ人数:6,028人)

(KPIの達成状況)

◇ICT分野を主な事業とする市外から移転したサテライトオフィスや市内で起業した事業所は、前年度からの継続分の1件のみで、KPIは達成できていない。

(今後の方向性)

◇新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に移行した後においても、業務の効率化や生産性の向上の観点からも、官民ともに引き続き積極的にテレワークを推進する。

◇市の魅力や創業及び企業誘致に関する各種施策を効果的に発信するとともに、官民を挙げた相談・支援体制の充実を図りながら、デジタル産業の誘致・創出につなげていく。



“活力”

産業や社会の  
イノベーションの創出



## ② オープンデータの充実

| 重要業績評価指標 (KPI)  |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|---|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 地域課題の解決に向けてデータが活用されるまちづくりを推進する<br>(専用のホームページで公開、随時更新するオープンデータの総数) | 計画 | —            | 30件          | 40件          | 50件          |
|   | 実績 | 14件          | 99件          |              |              |

### 《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

#### (主な実績)

◇令和3(2021)年9月に定めた市の「オープンデータの推進に関する基本方針」及び「利用規約」に基づき、機械判読に適した形で、営利・非営利問わず二次利用可能なルールによりオープンデータ化し、市及び県の専用ページで公開した。

◇「高山市のあらし」掲載データ(77件)やまちなかの観光通行量データ(8件)を新規にオープンデータ化するとともに、公開済みデータについても座標値を追補するなどデータの充実を進めた。

◇まちなかに設置しているAI顔認識システムで計測している人流データ等の利活用をテーマにワークショップを開催し、大学や商店街関係者などとともに議論を深めた。

#### (KPIの達成状況)

◇専用のホームページで公開、随時更新するオープンデータの総数は、前年度から85件増加し、KPIを達成している。

#### (今後の方向性)

◇引き続き、根拠に基づく政策形成(EBPM)の推進が求められるため、オープンデータの充実を進めるとともに、官民連携によるデータを活用した地域課題の解決や地域活性化を進める。



“活気”

産業や社会の  
イノベーションの創出

### ③ 地域社会のデジタル化の推進

| 重要業績評価指標 (KPI)  |    | 令和3(2021)年度末 | 令和4(2022)年度末 | 令和5(2023)年度末 | 令和6(2024)年度末 |
|---|----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| デジタル人材育成の好循環が<br>生まれるまちづくりを推進する<br>(官民連携による学習会や啓発イベント、<br>地域課題解決プロジェクトなどの取組み<br>の実施、累計回数) | 計画 | —            | 10回          | 15回          | 20回          |
|   | 実績 | 1回           | 3回           |              |              |

《令和4(2022)年度末現在 実績・評価等》

(主な実績)

- ◇ICTを活用したまちづくりワークショップを令和4(2022)年10月に開催(開催回数:1回、参加者:38人)したほか、デジタル活用の勉強会を令和5(2023)年1月及び3月に開催(開催回数:2回、参加者:60人)した。
- ◇AIカメラで収集したデータを産学官民が連携して分析し施策検討に活かす”データの地産地消”の取組みが、令和4(2022)年度の冬のDigi田甲子園において8位に入賞するなど、名古屋大学・NECソリューションイノベータとの連携事業が、全国的にも優れた取組みとして評価されている。

(KPIの達成状況)

- ◇官民連携による学習会等の開催状況は、前年度から2件増加したが、KPIは達成できていない。

(今後の方向性)

- ◇高山市DX推進計画において位置付けている「DX推進官民協働組織」について、関係者等との意思疎通を図りつつ、立ち上げに向けた具体的な議論を進める。