



# 高山市D X推進計画 (第2期)

R7 (2025) ~ R11 (2029)

はじめに、計画策定にあたり、ご尽力やご意見等をお寄せいただいた審議会委員や市民の皆さま方に厚く御礼申し上げます。

近年のデジタル技術の進展スピードは著しく、私たちの暮らしに大きな影響を与えています。

特に、コロナ禍を経て、社会全体のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の流れも加速化し、人々の意識や行動、社会、企業のあり方は大きく変化してきています。



そもそも、DXとは何でしょうか？

DXとは、単にデジタル技術を導入したり紙の資料をデータ化したりすることではなく、「デジタル」によって私たちの暮らしを豊かで便利なものに「変革」していくことです。

一方、「デジタル」という言葉を聞くと、なんとなく「冷たい」といった印象や、取り残されるのではないかとといった不安を持たれる方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

決してそんなことはありません。

令和7（2025）年度よりスタートする第九次総合計画では、「まちづくり」の根幹を成す「人」を強く意識し、地域活動や産業などさまざまな分野における「人への投資」に重点的に取り組んでいくこととしています。

「人を中心に考えること」は、DXの推進においても極めて重要な視点です。

誰一人取り残されることなく、すべての市民が「デジタル」による恩恵を享受できるよう、市民や事業者の皆さまと一緒に、取り組んでまいります。

さあ、「人にやさしいデジタル都市 飛騨高山」を、ともに創造していきましょう！

令和7（2025）年3月

高山市長

田中 明



# 目次

## 本編

1.計画の位置づけ	1
2.計画期間	1
3.主な社会動向や市を取り巻く状況など	2
4.主要課題	4
5.基本的な姿勢	5
6.目指す姿	7
7.計画の方向性	9
8.取り組みの体系	13
9.具体的な取り組み	
(1) 「便利・快適」 ～DXによる 市民サービスの向上～	14
(2) 「効率的・効果的」 ～DXによる 市役所業務の刷新～	18
(3) 「活気」 ～DXによる 産業や地域社会のイノベーションの創出～	23
10.重要業績評価指標（KPI）	29
11.推進体制	31
12.計画の進行管理、見直し	31

## 資料編

1.策定経過	32
2.用語集	33
3.参考資料	38
4.計画策定に向けたアンケート調査結果	45

※本文中の □□□□<sup>\*</sup> の字句は  
用語集に説明を記載しています

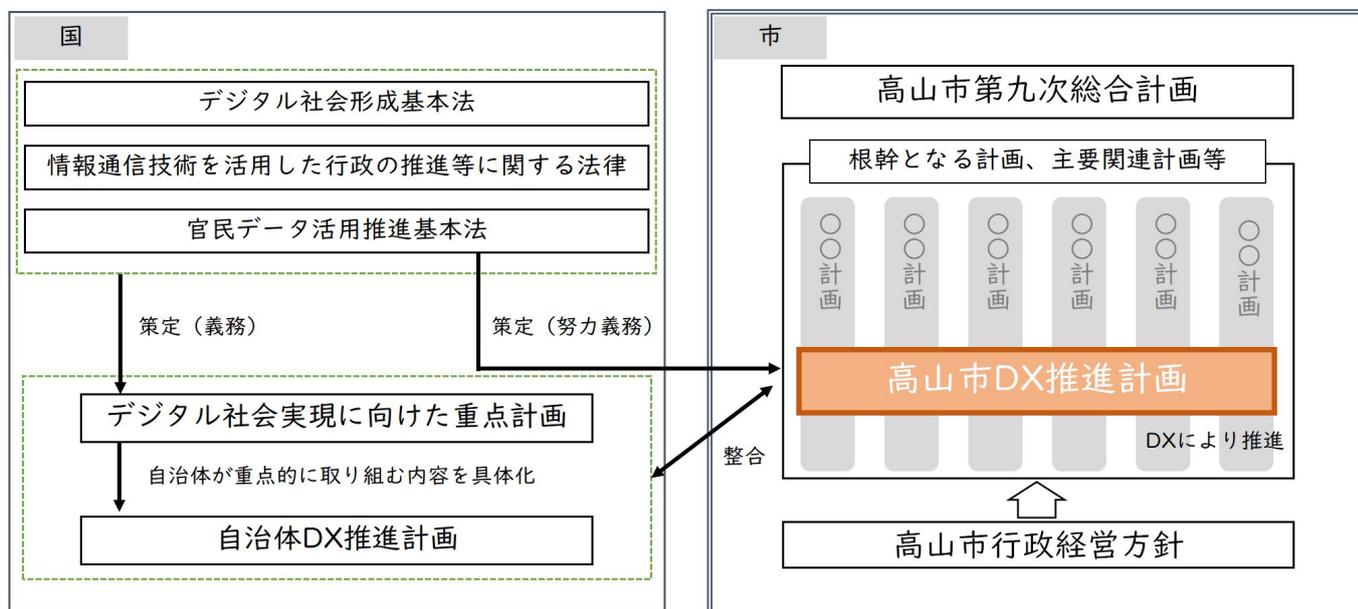


## 1. 計画の位置づけ

DX 推進計画は、「総合計画」及び「行政経営方針」を DX により推進する役割を果たすとともに、すべての分野に関わる横断的な計画である。また、本計画は官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけている計画である。

第 1 期の計画期間（令和 3（2021）年度から令和 6（2024）年度まで）の終了に伴い、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」等との整合を図りつつ、社会情勢の変化等に対応した新たな計画を策定するものである。

### 《計画体系等のイメージ》



## 2. 計画期間

第九次総合計画実施計画（前期期間）との整合を図るため、令和 7（2025）年度から令和 11（2029）年度の 5 年間とする。

R7 (2025)	R8 (2026)	R9 (2027)	R10 (2028)	R11 (2029)	R12 (2030)	R13 (2031)	R14 (2032)	R15 (2033)	R16 (2034)
第九次総合計画									
▲ 中間見直し									
第九次総合計画実施計画（前期期間）					第九次総合計画実施計画（後期期間）				
行政経営方針									
▲ 中間見直し									
DX 推進計画（第 2 期）					DX 推進計画（第 3 期）				



## ○県の動き

- ・岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画を策定し、行政のデジタル化、市町村行政のDX支援、各分野のDXの3つを柱に県内のDXを推進することとしている。
- ・ぎふDX支援センターを設置し、市町村を含む県内のDX推進に関する相談にワンストップで対応する体制を構築している。

## ○市の状況

### <第1期計画の成果>

第1期計画では“便利”“快適”“活気”を柱に各種施策を実施し、DXを推進していくためのデジタル環境整備を重点的にすすめ、一定の進展が見られた。

### 【主な成果】

- ・「オンライン化条例」の制定（押印・署名や書面・対面規制の見直し）
- ・汎用受付支援システムはじめ各種DXツールの導入
- ・マイナンバーカードの普及
- ・CDO補佐官<sup>※</sup>の任命やDX推進リーダーの設置など庁内推進体制の整備
- ・地域DX推進に向けた官民連携組織（「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」）の設置

### <市民要望>

第2期計画の策定に向けたアンケート調査からは、以下のような意見が寄せられている。

（アンケート実施期間：令和6（2024）年6月。回答件数：80件）

### 【アンケートにおける主な意見】

- ・オンライン手続きやキャッシュレスなど市民サービスの向上
- ・行政手続きの簡素化・効率化
- ・誰もが取り残されないデジタル化
- ・個人情報保護や情報セキュリティ対策の徹底
- ・デジタル技術を活用した市役所業務の効率化
- ・市民に分かりやすい施策展開

## 4.主要課題

- ・本格的な行政手続きのオンライン化に向けソフト・ハード両面から環境整備をすすめてきたが、依然としてオンライン化に対応していない手続きが多く存在している。また、オンライン化済の手続きについても活用が低調である。
- ・市民へのマイナンバーカードの普及が進んでいるものの、活用できる場面は限られている状況にある。
- ・市民にとってデジタル技術により利便性が向上したと実感できる状況には至っていない。
- ・社会の急速なデジタル化が進む中、デジタル社会から取り残されるのではないかと、個人情報やプライバシーが侵害されるのではないかとといった不安や戸惑いを覚える市民への対応が求められている。
- ・AI<sup>※</sup>等は、業務を自動化し本来注力すべき業務に人的資源を振り向けるためのツールとして有効であるが、一部の所属や業務での利用にとどまっている。
- ・市役所における労働力の確保が困難となる中、市民満足度の向上につながる施策や正規職員でなければできない業務（いわゆる「コア業務」）に人的資源を注力していく体制づくりが求められている。
- ・社会を取り巻く状況が急速に変化する中、限られた資源を有効に活用して地域課題の解決や地域活性化につなげていくため、データ等の根拠に基づく政策形成の推進が求められている。
- ・「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」の具体的な取り組みはこれからであり、地域の多様な主体が地域DXの推進に関わることができる環境づくりが求められている。
- ・地域及び市役所内双方においてDXを推進するための人材が不足している。
- ・市内でのデジタル産業の誘致・創出は進んでおらず、情報通信関連の移輸入<sup>※</sup>が移輸出<sup>※</sup>を大きく上回っている状況にあり、市外への資金流出が課題となっている。

## 5. 基本的な姿勢

当市におけるDX推進にあたっては“デジタル化”を目的とするのではなく、“人を中心に考えること”を第一とし、多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現を図るため、基本的な姿勢を次のとおりとする。

### 基本的な姿勢

- (1) 市民や事業者など“利用者目線”に立ってすすめる ～ユーザーファーストの原則～
- (2) 組織の縦割りを廃して“分野横断”によりすすめる ～ コラボレーション の原則～
- (3) 小手先ではなく“業務改革”を基本としてすすめる ～ デジタルシフト の原則～
- (4) “小さく始め”改善を重ねて徐々に拡充をすすめる ～ スモールスタート の原則～
- (5) 地域や事業者などとの“官民連携”によりすすめる ～ パートナーシップ の原則～



ユーザー  
ファースト  
の原則

#### (1) 市民や事業者など“利用者目線”に立ってすすめる

DX推進には、市民体験の向上が重要となる。

技術進歩が著しく不確実性が増す社会情勢にあるなか、利用者（市民）目線に立った業務改善や効率化に向けた不断の取り組みをすすめることにより、市民や事業者をはじめ利用者の利便性向上を目指すことが、すべての基本となる。



コラボ  
レーション  
の原則

#### (2) 組織の縦割りを廃して“分野横断”によりすすめる

DX推進には、これまで以上に組織を超えた連携が重要である。

オンライン化の進展に伴い、時間や空間（場所）の制約が少なくなっているなか、組織の枠にとらわれない改革や新たな仕組みの構築、国県や他自治体とも連携した取り組みをすすめることにより、全体の最適化を目指す。



デジタル  
シフト  
の原則

#### (3) 小手先ではなく“業務改革”を基本としてすすめる

DX推進には、時勢を捉えた抜本的な改革が重要である。

業務内容をアナログからデジタルに単に置き換えたのでは効果が非常に限られるなか、デジタルが普及する環境に対応した業務プロセスの再構築や統廃合をすすめることにより、高いレベルでの効果の発現を目指す。



スモール  
スタート  
の原則

(4) “小さく始め”改善を重ねて徐々に拡充をすすめる

DX推進には、試行錯誤を続ける姿勢が重要である。

技術革新や社会変化のスピードが非常に速いなか、失敗を恐れず果敢にチャレンジし、小さな課題から改善を図りながら普及拡大をすすめることにより、市民ニーズに即したサービスの迅速な提供を目指す。



パートナ  
シップ  
の原則

(5) 地域や事業者などとの“官民連携”によりすすめる

DX推進には、様々な主体の連携が重要である。

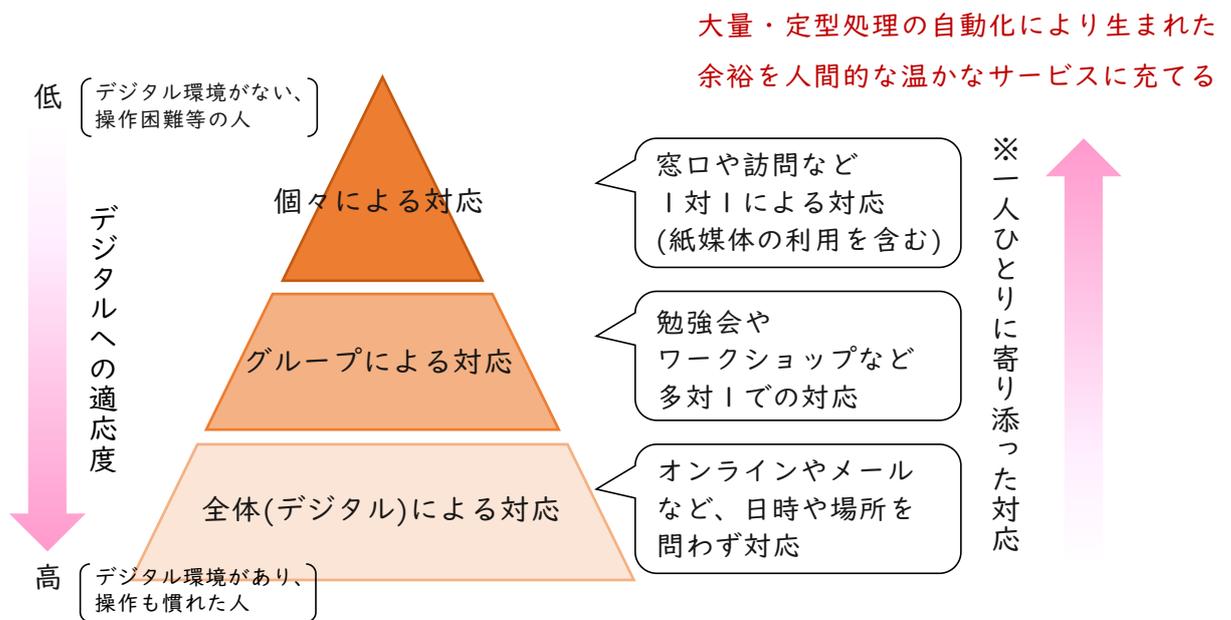
少子高齢化やコロナ禍からの経済再生をはじめ様々な地域課題があるなか、地域に関わる様々な主体との連携による取り組みをすすめることにより、地域のデジタル化による持続可能なまちづくりを目指す。

## 6. 目指す姿

DXの本質は、単なるデジタル技術の活用にとどまらず、利用者目線に立った業務のプロセスやあり方そのものの見直し、人々の意識や組織文化、社会の変革により新たな価値創造を目指す「デジタル革命」である。

第1期計画においては、“デジタル化”を目的とするのではなく、“人を中心に考えること”を第一とし、多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現を図るため、「目指す姿」を「人にやさしいデジタル化による“便利”かつ“快適”で“活気”ある 未来創造都市 飛騨高山」とし、誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化を推進してきた。

### 《人にやさしいデジタル化のイメージ》



第九次総合計画においては、これまでの総合計画よりも「人」をより強く意識した市政を目指すこととしており、第1期計画の考え方はこの方向性に合致するものといえる。

他方、本市におけるDXの取り組みを加速化させていくためには、DX推進に関わる多様な主体が共通認識を持って連携を図り、スピード感を持って取り組んでいく必要があり、目指す姿は、誰がみても簡潔で分かりやすいものとする。

以上を踏まえ、第2期計画における「目指す姿」については次のとおりとする。

目指す姿

人にやさしいデジタル都市 飛騨高山

※「DX」及び「デジタル」について

「DX」とは、下図のとおり紙などのアナログで行っていた作業をデジタルに転換するだけでなく、デジタル技術の活用による業務プロセスの変革や新たなサービスの創出、更には、個人の思考や働き方、組織文化、ひいては社会全体を変革し、新たな価値を創造していくことである。

また、「デジタル」には、単に情報処理といった意味合いだけでなく、AI<sup>※</sup>（人工知能）、ビッグデータ<sup>※</sup>、AR<sup>※</sup>（拡張現実）・VR<sup>※</sup>（仮想現実）など、社会全体の変革を支える基盤として機能する様々な技術や概念を含んでいるものである。

‹‹DXの発展モデル››



## 7.計画の方向性

市民に見える形で実感できる利便性向上、AI<sup>※</sup>等先端技術の活用や徹底した業務の効率化、デジタルの恩恵の地域全体への波及などの主要課題を踏まえつつ、官民の共通認識のもと今後5年間における本市のDXを加速化させていくため、第2期計画においては、「市民サービス」、「市役所業務」、「産業や地域社会」の視点から計画の方向性を整理する。

### 1.市民サービスの向上

- ・個人の状況に応じたきめ細かなサービスの提供や手続きに関する手間や時間の大幅な削減など、市民が利便性を実感できるようにする。
- ・デジタルツールの扱いに慣れている人、不慣れな人に関わらず、誰もがデジタルの恩恵を享受できる環境作りをすすめる。
- ・各種行政サービスについて、必要な人に必要な情報を、もれなく・分かりやすく・適切なタイミングで届ける。

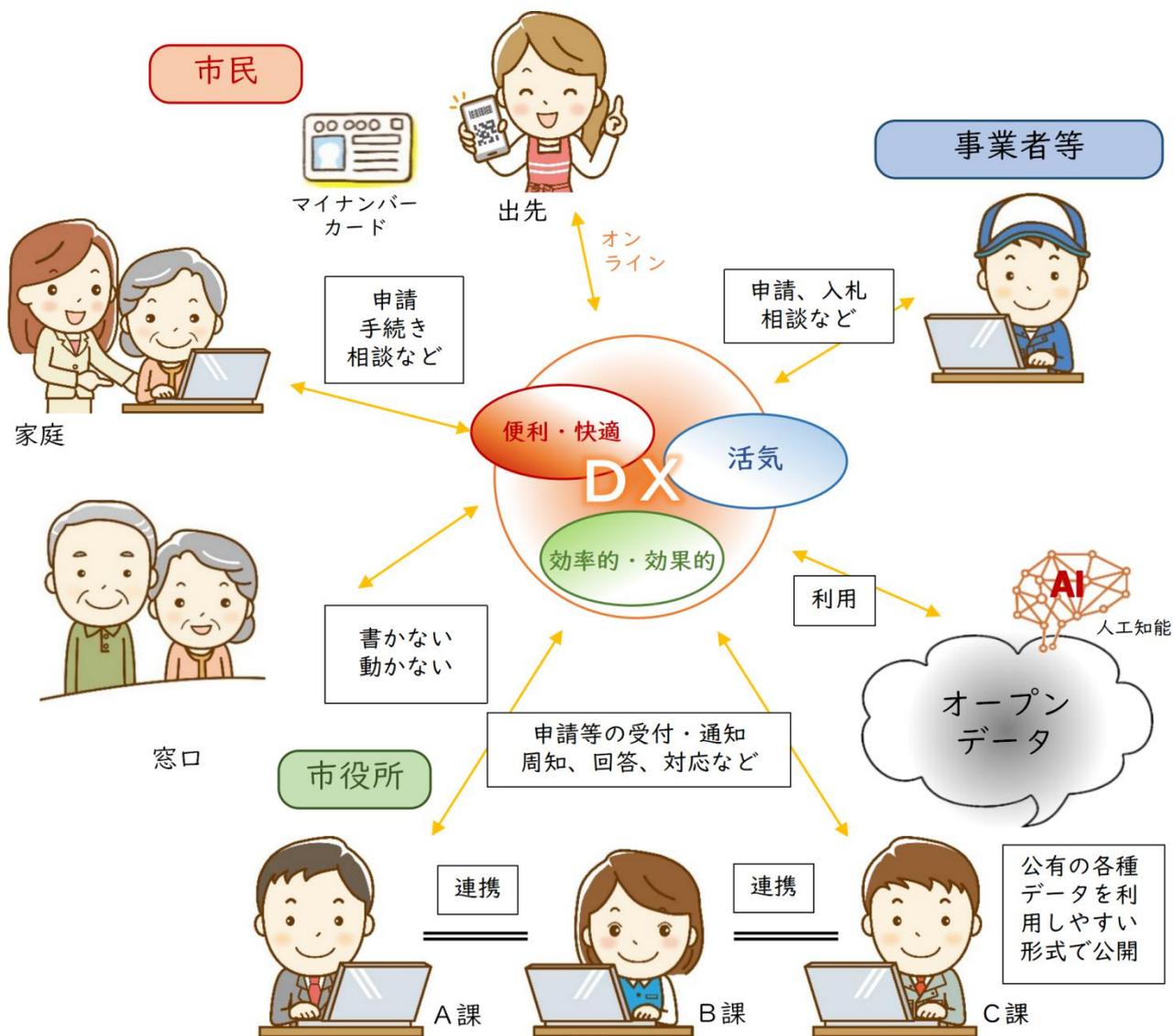
### 2.市役所業務の刷新

- ・AI等デジタル技術を活用して業務を根本的に見直し、生産性や効率性を向上させる。
- ・データを活用して証拠に基づく意思決定を行うことで、政策形成過程の透明性や政策の実効性を高めていく。
- ・システムの利便性とも両立しながら、日々進化し続ける情報通信技術に対応した情報セキュリティの堅牢性を確保する。
- ・すべての職員がデジタルに関する基礎的な知識や技術を有し、全庁一体となってDX推進に取り組む風土を醸成する。

### 3.産業や地域社会のイノベーション<sup>※</sup>の創出

- ・地域のDX推進に関わる多様な主体同士が活発に意見や情報を交換できる環境を整備し、地域でのDX推進に向けた取り組みの発展・拡大や新たな取り組みの創出を図る。
- ・官民が保有する様々なデータを安全で効率的に相互で活用できる環境を整備する。
- ・デジタル技術やデータを活用して産業のイノベーション創出や地域の課題解決、個人や企業の育成・確保を図るなど、可能な限り域内で資金循環する体制を構築していく。

‹‹将来イメージ››



各取り組みにおいては、「人にやさしいデジタル都市 飛騨高山」を実現していくための具体像を以下のとおり掲げて取り組んでいく。

## 「人にやさしいデジタル都市 飛騨高山」を実現していくための具体像

### 「市民サービス」

- ・手続きや相談等の多くが、いつでもどこからでも手軽に行えるようになっている。
- ・書類への記入や現金の取扱いが不要となり様々な手続きが簡単で便利になっている。
- ・デジタルが苦手な人・そうでない人に関わらず一人ひとりの状況に応じたサービスが受けられている。

⇒すべての市民が、便利で快適な暮らしを実感できるようになっている。



### 「市役所業務」

- ・単純な作業はAI<sup>※</sup>などの機械に任せ、職員は市民サービスの向上や重要な課題の解決に注力している。
- ・書類の山が消え、職員は自席に限らず様々な場所で効率的に仕事ができている。
- ・デジタルツールやデータを使いこなし、仕事のムラやムダがなくなっている。

⇒職員がこれまで以上に丁寧で迅速な市民対応や地域課題の解決により多くの時間やエネルギーを注げるようになっている。



### 「産業や地域社会」

- ・多くの職場で働き方改革が進み産業が活性化している。
  - ・様々なデータが有効に活用され、サービスの高度化が図られている。
  - ・事業者や地域など様々な主体が一体となって地域社会全体のDXに取り組んでいる。
- ⇒地域社会全体の利便性や活力が高まり、市民一人ひとりが豊かな暮らしを実感できるようになっている。



※上記のイメージ画像は生成AI<sup>※</sup>により作成

## 8. 取り組みの体系

計画の方向性を踏まえ、取り組みの体系を以下のとおりとする。

### 取り組みの柱

“便利・快適” ～DXによる 市民サービスの向上～

“効率的・効果的” ～DXによる 市役所業務の刷新～

“活気” ～DXによる 産業や地域社会のイノベーション<sup>※</sup>の創出～

#### (1) “便利・快適” ～DXによる 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
- ②マイナンバーカードの普及・活用促進
- ③デジタルデバイド<sup>※</sup>（情報格差）への適切な対応
- ④市民と市役所との情報共有の充実

#### (2) “効率的・効果的” ～DXによる 市役所業務の刷新～

- ①AI等デジタル技術の活用による業務の効率化
- ②ペーパーレス化・働き方改革の推進
- ③データ活用・データ連携の推進
- ④情報セキュリティ対策の徹底
- ⑤市役所のDXを推進する人材の育成・確保

#### (3) “活気” ～DXによる 産業や地域社会のイノベーションの創出～

- ①官民連携の推進
- ②データ連携基盤の構築
- ③産業におけるイノベーションの創出
- ④地域における課題の解決
- ⑤地域のDXを推進する人材や企業の育成・確保

## 9. 具体的な取り組み

### (1) “便利・快適” ～DXによる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

自宅のパソコンやスマートフォンを使っていつでもどこからでも手軽に行政手続きが行える環境を整え、手続きに関する手間や時間を大幅に削減する。

##### ア.現状・課題

- ・令和4（2022）年12月に「オンライン化条例」を制定し、書面・署名・対面等の規制を撤廃するなどの制度面の整備と、オンライン申請のためのシステム面の整備を行った。また、職員向けシステム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を通じてオンライン可能な手続きの拡大を図り、令和5（2023）年度末時点で980種類の手続きにおいてオンラインで行うことが可能となっている。
- ・頻度が高い手続きにおいてはオンライン化に対応しているものの、対面で行った方が効率的な手続きや、市と申請者等以外の第三者との調整が必要な手続きなどにおいては依然としてオンライン化が進んでいない状況にある。
- ・デジタル機器の操作に不安を覚える人や従来の紙ベースでの手続きを望む人への配慮も十分に行いつつ、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、オンライン化手続きの拡大を図る必要がある。

※◎：新規、○：拡充

##### イ.具体的な取り組み

- ・ローコードツール<sup>※</sup>等の活用、高山市公式LINEリッチメニューの活用、各種スマートフォンアプリ<sup>※</sup>の活用などオンライン手続きの拡大

◎スマートフォンデジタル身分証アプリによるデジタル通知サービスの導入

◎複数の市民向けサービスを一つに集約したスマートフォンアプリの導入検討

○保険料等の納付におけるeLTAX<sup>※</sup>の活用など公金収納のデジタル化

- ・公金支払いにおける活用拡大など電子地域通貨を含めたキャッシュレス化の推進

○アナログ的な手法を前提としているルール（いわゆる「アナログ規制」）などデジタル化を阻害する規制や制度の点検・見直し

## ②マイナンバーカードの普及・活用促進

マイナンバーカードはオンライン手続きにおける確実な本人確認ツールであり、「デジタル社会」の基盤となるものである。市独自利用やオンライン手続きの拡充などマイナンバーカードの利便性を高めることにより、普及・活用を促進する。

### ア.現状・課題

- ・申請サポート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などマイナンバーカードの普及促進を行い、令和7（2025）年2月末時点での保有枚数率は81.4%となっており、市民への普及が進んでいる。
- ・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拡充するなど、カードの利便性向上を図っている。
- ・国の普及促進策の効果もあり、市民へのマイナンバーカードの普及が進んでいるものの、活用できる場面は限られている状況にある。市民の利便性向上に向けた活用策について検討する必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- ・申請サポートや専用窓口の設置などマイナンバーカードを取得しやすい環境の整備
- ・マイナンバー制度における情報連携などによる申請時の添付書類の削減
- ・特定個人番号保護評価の実施などマイナンバー制度に関する安全性・信頼性に関する正確な情報提供

◎マイナンバーカードやスマートフォンデジタル身分証<sup>※</sup>アプリ<sup>※</sup>を活用した各種サービスの提供検討

○窓口受付支援システムによるマイナンバーカードを活用した窓口手続き時の負担軽減など「行かなくてもよい」「書かなくてもよい」サービスの充実

○国がすすめるマイナンバーカードのスマートフォン搭載やマイナンバーカード一体化への対応

◎国がすすめる次期個人番号カードへの対応

### ③ デジタルデバイド<sup>※</sup>（情報格差）への適切な対応

デジタル以外の代替手段も講じながら、デジタルツールの扱いに慣れている人、不慣れな人に関わらず、誰もがデジタルの恩恵を享受できる環境作りをすすめる。

#### ア.現状・課題

- ・国や県の支援制度や市の委託事業といった様々な手法により市内の公共施設でスマートフォン教室を開催し、身近な場所で相談・学習できる環境整備に取り組んでいる。
- ・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を並行してすすめることが求められる。市内におけるデジタルデバイド対策に取り組む事業者の育成も視野に身近な場所で相談・学習できる環境の充実を図っていく必要がある。
- ・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」に向けた取り組みを全庁的にすすめていくなどすべての市民が利便性を実感できる環境を整備していく必要がある。

#### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- ・地域の身近な場所でスマートフォンやオンラインサービスの利用方法などを学習・相談できる機会の創出
- 窓口受付支援システムのナビゲーション機能を活用した窓口手続きの簡素化や証明書自動交付機の活用促進
- ・タブレット端末等を使った多言語翻訳の活用
- ・市民課窓口コンシェルジュによる来庁者対応など従来のアナログ的な対応も交えた一人ひとりに寄り添ったきめ細かな対応
- 学校教育分野におけるメタバースの導入検討など様々な分野におけるAR<sup>※</sup>（拡張現実）やVR<sup>※</sup>（仮想現実）技術の活用
- ◎簡単に情報システムを利用するためのガイダンス機能等の検討

## ④市民と市役所との情報共有の充実

様々なデジタルツールを活用した効果的な行政情報の発信を行うなど、各種行政サービスが必要な人に対して、必要とする情報を、もれなく・分かりやすく・適切なタイミングで届ける。

### ア.現状・課題

- ・ホームページのリニューアルやメール配信システムの刷新など、市民が行政情報を得やすい環境を整えるとともに、スマートフォン<sup>※</sup>アプリによる各種行政サービスを提供するなど、双方向コミュニケーションの活性化に取り組んでいる。
- ・公共施設において公衆無線 LAN<sup>※</sup>の整備をすすめ、無料でインターネットに接続できる環境を整備し、アクセスしやすい環境を整備している。
- ・市民にとって、デジタル技術により利便性が向上したと実感できる状況には至っていないため、導入したデジタルツールを市民に分かりやすく紹介しながら活用を促進していくとともに、デジタル技術を用いた新たなサービスの提供についても取り組んでいく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- ホームページのリニューアルや SNS<sup>※</sup>等の効果的な活用など広報の充実
- チャットボット<sup>※</sup>など AI<sup>※</sup>等を活用した 24 時間いつでも問い合わせができる環境の整備
- 専用アプリの提供などスマートフォンを活用した各種行政サービス及び情報提供の充実
- ホームページへの多言語自動翻訳機能の搭載や公衆無線 LAN<sup>※</sup>の整備など情報アクセシビリティ<sup>※</sup>の向上
- ・市民等への閲覧に供する各種資料のデジタル化

## （2）“効率的・効果的” ～DXによる市役所業務の刷新～

### ① AI等デジタル技術の活用による業務の効率化

市民サービスの向上や重要な課題の解決など本来注力すべき業務に人的資源を注力するため、AI等のデジタルツール使いこなし仕事のムラやムダをなくすことで、市役所業務のあり方を刷新する。

#### ア.現状・課題

- ・会議録作成時の文字起こし、市内中心部における人流量の計測、市民課窓口の混雑状況の把握などにAIを活用しているほか、業務の自動化を図っている。
- ・生成AIについては、ガイドラインを策定したうえで令和5（2022）年12月より試行運用を開始し、文書の校正、資料やあいさつ文の草案、アイデア出し等に活用している。
- ・AIやRPAは業務を自動化するツールとして、ローコードツール等はシステムの開発スピードやコストの削減に有効であるが、いずれも一部の所属や業務における利用にとどまっている。
- ・特に生成AIについては、情報の正確性、情報流出、知的財産権の侵害、利用者のモラルといった点に留意する必要があるものの、幅広い分野での活用が期待され、多くの可能性を秘めていることから、利用拡大に向けた環境整備をすすめていく必要がある。

#### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- AIカメラによる人流計測やAIによる行政文書作成支援などAIやRPA等最新技術を活用した定型業務の自動化や効率化
- ◎自治体専用の利用環境構築など業務における安全性を確保した生成AIの活用
  - ・利用場面に応じた適切なローコードツール等の活用など情報システムの内製化
- ◎デジタル共通基盤や共通SaaS、デジタルマーケットプレイスの活用
- システム標準化・共通化（標準化20業務+保育・学校・給付等）
- ◎国と協力した情報システム利用の最適化

## ②ペーパーレス化・働き方改革の推進

職場から書類の山が消え、職員は自席に限らず様々な場所で効率的に仕事をするができるよう、業務プロセスの最初から最後までデジタルで完結する仕組み作りをすすめる。

### ア.現状・課題

- ・ペーパーレス等内部事務の効率化に向けた取り組みとして、公文書や会計伝票決裁の電子化、電子契約の導入、職員用・議員用パソコンのタブレット化、議会ペーパーレスシステムの導入等をすすめ、紙の印刷枚数の縮減に繋がっている。
- ・コロナ蔓延時における業務継続を図るため、専用端末の配備や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整備するなど市役所業務における<sup>※</sup>テレワークを推進してきたが、業務の効率化や生産性の向上の観点から、コロナ禍後においても引き続き積極的に推進していく必要がある。
- ・市民等から市への申請手続きをオンライン化するだけでなく、市から市民等への通知文書についても電子化をすすめていく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- ・文書や伝票処理における電子決裁や電子入札、電子契約の推進
- タブレット端末の活用やペーパーレス会議の推進
- デジタル通知サービスの導入など通知文書の電子化
- ・各種WEB会議システムの活用や庁舎内の設備整備などオンライン会議の推進
- 外部から安全に接続できる環境整備などテレワークの推進
- <sup>※</sup>BYODを活用したコミュニケーションツールの充実
- ◎内線電話の見直しやフリーアドレスの導入検討

### ③データ活用・データ連携の推進

デジタル技術の進展により様々な資料をデジタルとして保有することが可能となる中、データを活用して証拠に基づく意思決定を行うことで、政策形成過程の透明性や政策の実効性を高めていく。

#### ア.現状・課題

- ・市が定めた「オープンデータ<sup>※</sup>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のホームページで公開している。また、公開するデータの内容についても段階的に充実させている。
- ・根拠に基づく政策形成（EBPM<sup>※</sup>）の推進をはじめ、データを活用した地域課題の解決や地域活性化につなげていくため、質・量ともにオープンデータの充実をすすめるとともに、市役所においてデータを効果的に活用できる人材の育成やデータを活用しやすい環境の整備をすすめていく必要がある。

#### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- ・統計資料など庁内各種データのオープンデータ化推進
- ・ビッグデータ<sup>※</sup>やオープンデータの活用

◎データを分析するための職員スキルの習得やデータ可視化ツールの導入・活用

○各種データを活用したEBPM（根拠に基づく政策立案）推進による政策の有効性向上や行政への信頼性確保

- ・統合型GIS<sup>※</sup>の活用などインフラ管理や防災等の庁内横断的なデータ共有
- ・文化資源等のデジタルアーカイフ<sup>※</sup>化の推進

## ④情報セキュリティ対策の徹底

サイバー攻撃<sup>※</sup>などの脅威があるほか、人的ミス等によるセキュリティ事故も全国的には絶えない。システムの利便性とも両立しながら、日々進化し続ける情報通信技術に対応した情報セキュリティの堅牢性を確保する。

### ア.現状・課題

- ・ 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た対策をすすめており、セキュリティ重大インシデント<sup>※</sup>は発生していないものの、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いく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規

- ◎サイバーセキュリティ<sup>※</sup>基本方針の策定
- ◎国・地方のネットワーク基盤の共通化や仮想化への対応
- ◎ネットワーク三層分離<sup>※</sup>の見直しやゼロトラストアーキテクチャ<sup>※</sup>への対応
- ・業務継続計画（ICT-BCP<sup>※</sup>）や情報セキュリティポリシー<sup>※</sup>の見直し

## ⑤市役所のDXを推進する人材の育成・確保

すべての職員がデジタルに関する基礎的な技術を有し、全庁一体となってDX推進に取り組む風土を醸成する。

### ア.現状・課題

- ・DX推進部会を設置し、研修を通じたデジタル人材<sup>※</sup>の育成や部署を超えたつながりの強化など職員の意識改革やデジタル活用能力の向上を図っている。
- ・導入した各種デジタルツールを有効に活用して、各業務分野における課題解決や効率性・生産性を高めることができる職員は非常に限られている状況にある。デジタル人材の育成とともに、育成だけでなく外部より確保することについても検討していく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規、○：拡充

- 体系的な研修の実施など内部職員のDXマインド<sup>※</sup>の醸成と情報リテラシー<sup>※</sup>の向上
  - ・情報システムを内製化するための人材の育成
  - ・地域情報化アドバイザー制度の活用など外部知見の活用
- ◎国がすすめる都道府県デジタル人材プール機能<sup>※</sup>の活用
- ◎高度専門人材の育成・確保や人事評価への反映検討

### （3）“活気” ～DXによる産業や地域社会のイノベーション<sup>※</sup>の創出～

#### ①官民連携の推進

地域のDX推進に関わる多様な主体同士が活発に意見や情報を交換できる環境を整備し、地域でのDX推進に向けた取り組みの発展・拡大や新たな取り組みの創出を図る。

##### ア.現状・課題

- ・大学及び企業とICT<sup>※</sup>を活用したまちづくりに関する連携協定を締結し、各種連携事業に取り組んでいる。
- ・第1期計画に位置づけている「DX推進官民協働組織」については、令和6（2024）年10月に「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」を設立した。
- ・「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」の活動を充実させながら、地域の多様な主体が地域DXの推進に関わることができる環境を整備していく必要がある。

※○：拡充

##### イ.具体的な取り組み

- 「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」を中心とした多様な主体が地域DXに携わることができる体制の構築
- ・大学や民間事業者、行政等の連携による地域課題の解決
- ・ワークショップの開催など市民等が気軽に情報交換できる場の創出
- ・セミナーの開催などITリスキリング<sup>※</sup>の促進
- ・DXに取り組む事業者への助成検討

## ②データ連携基盤の構築

データ連携基盤は、暮らしを支える様々なサービスの間で、積極的に必要なデータの連携・共有をすすめることにより、更に個人のニーズに最適化されたサービスの提供を実現するものである。官民が保有する様々なデータを安全で効率的に相互で活用できる環境を整備する。

### ア.現状・課題

- ・県内のデータ連携基盤のあり方について検討するため、県において検討会を立上げ情報収集等を行っており、市もこの組織に参加し検討をすすめている。
- ・産学官連携事業の一環として、人流データ等の活用をテーマとしたワークショップの開催や市内高校と連携したデータ利活用勉強会の開催などに取り組んでいるが、データ利活用の更なる裾野拡大を図っていく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※◎：新規

- ◎国や県と連携した分野横断的なデータ連携基盤の整備の推進
- ◎ワークショップの開催や市民向けデータ可視化ツールの導入検討など市民等がデータを利用しやすい環境の整備
- ・市が保有する各種データのオープンデータ<sup>※</sup>化推進
- ・高速通信網（5G/6G<sup>※</sup>）などの活用

### ③産業におけるイノベーション<sup>※</sup>の創出

人口減少や少子高齢化に伴う労働力の減少、経済情勢や雇用環境の変化が進行し、地域産業をめぐる環境が厳しさを増す中、デジタル技術を活用した官民の取り組みにより、企業の生産性向上や競争力強化、職場内の働き方改革の推進など産業のイノベーション創出を図る。

#### ア.現状・課題

- ・農林畜産業分野におけるデジタル化として、スマート農林畜産業<sup>※</sup>の取り組みに対する助成や森林GIS<sup>※</sup>の活用など、生産性・収益性の向上を図っている。
- ・「飛騨高山インキュベーションセンター」の運営や企業訪問・マッチングイベント等での打合せなど、企業誘致・創業支援に取り組んでいる。
- ・「高山市デジタル技術活用促進支援事業補助金」を創設し、テレワーク<sup>※</sup>環境の整備などデジタル技術を活用した生産性向上や働き方改革をすすめる事業者への支援に取り組んでいる。
- ・VR<sup>※</sup>・AR<sup>※</sup>等を活用した観光コンテンツの提供やデジタル散策マップの整備など、デジタルの時代に適したプロモーションやシティセールスの推進に取り組んでいる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響や生産年齢人口の減少、AI<sup>※</sup>をはじめとする技術革新など社会経済情勢の変化への対応が求められている。

#### イ.具体的な取り組み

※○：拡充

- スマート農林畜産業への支援など農業・林業・畜産業分野におけるDXの推進
- AIカメラによるデータを活用したデータの地産地消の推進など観光・プロモーション分野におけるDXの推進
- 生産性向上に向けた設備投資の支援など商業・工業分野におけるDXの推進

## ④地域における課題の解決

人口減少や少子高齢化による地域の活力の低下、個人の価値観・生活様式の変容に伴う地域課題の複雑化・多様化が進む中、デジタル技術を活用した官民の取り組みにより、地域の課題解決や魅力向上を図る。

### ア.現状・課題

- ・福祉・医療分野では、保育システムや電子カルテシステムの更新、中核病院への医療情報共有システム導入補助、移動診療業務のデジタル化など、サービスの高度化や従事者の負担軽減に取り組んでいる。
- ・学校教育分野では、学習用タブレットの活用、ICT<sup>※</sup>機器運用ヘルプデスクの設置、在宅学習通信環境の整備など、学習の質の向上に取り組んでいる。
- ・防災分野では、災害情報集約システムの導入など、災害対応の高度化や情報収集の迅速化に取り組んでいる。
- ・建設分野では、トンネル監視カメラの設置やAI<sup>※</sup>を活用した漏水リスク調査など、インフラ管理の効率化に取り組んでいる。
- ・人口減少や少子高齢化に伴い地域を支える人材不足が深刻化してきている。
- ・個人の価値観・生活様式の変容に伴い地域課題も複雑化・多様化してきている。

### イ.具体的な取り組み

※○：拡充

- 障がい支援区分認定審査業務のデジタル化など障がい者福祉分野におけるDXの推進
- 介護認定審査業務のデジタル化など高齢者福祉分野におけるDXの推進
- がん医療対策ネットワークの形成など医療分野におけるDXの推進
- こども家庭相談システムの導入など児童福祉分野におけるDXの推進
- デジタル技術を活用した血糖値等の健康情報の見える化など健康・保健分野におけるDXの推進
- 放課後児童クラブ専用アプリ<sup>※</sup>の導入などこども・子育て分野におけるDXの推進
- GIGAスクール構想<sup>※</sup>の推進など学校教育分野におけるDXの推進
- ・祭屋台や高山城のVR<sup>※</sup>コンテンツの提供など歴史文化分野におけるDXの推進
- デジタル技術を活用した市営駐車場の整備に向けた検討など土地利用・都市計画分野におけるDXの推進

- バスロケーションシステムの提供など公共交通分野におけるDXの推進
- 除雪運行管理システムの導入など道路・河川分野におけるDXの推進
- ・上下水道管理システムデータの整備など上水道・下水道分野におけるDXの推進
- 防災行政無線機器の更新など防災・危機管理分野におけるDXの推進
- 消防指令システム等の更新など消防・救急分野におけるDXの推進
- 地域コミュニティ運営・活動支援システムの導入支援など協働のまちづくり分野におけるDXの推進

## ⑤地域のDXを推進する人材や企業の育成・確保

地域のDX推進を牽引する人材や地域のDX推進を支える企業の育成・確保を図りながら可能限り域内で資金循環する体制を構築していく。

### ア.現状・課題

- ・データ活用に関するワークショップや勉強会のほか、地元高校生がプログラミングとITリテラシーを磨く学習会を開催するなど社会のデジタル化の推進に向けた人材の育成に取り組んでいる。
- ・「飛騨高山インキュベーションセンター」の運営、企業訪問・マッチングイベント等での打合せなど、企業誘致・創業支援に取り組んでいるものの、コロナ禍においてサテライトオフィス誘致に係る自治体間の競争激化や、企業自らがオフィススペースを確保せずとも働くことが可能なスタイルの浸透などにより、デジタル産業の誘致は進んでない状況にある。
- ・「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」における取り組みの中で、地域のDXを推進する事業者や人材の育成による各種システムの内製化を推進し、技術調達の自給化と域内への拡大を図っていく必要がある。
- ・市の地域産業構造分析結果からは、情報通信関連の<sup>※</sup>移輸入が<sup>※</sup>移輸出を大きく上回っており、市外への資金流出が課題となっていることから、可能な限り域内で資金循環する体制を構築していく必要がある。

### イ.具体的な取り組み

※○：拡充

- ・セミナーの開催による<sup>※</sup>リスクリングの促進など市内中小企業における<sup>※</sup>デジタル人材の育成
- ・プログラミング教育など学校教育における情報処理能力の育成や関係団体と連携した情報モラル教育の実施
- ・高校と連携した市民向けデジタル相談会の開催など将来の地域DXを支える人材の育成
- サテライトオフィスやコワーキングスペースの開設への支援などデジタル産業の誘致
- ・各種情報システム導入における市内事業者の積極的な活用など市内調達の推進

## 10.重要業績評価指標（KPI）

### ◆DX推進計画全般のKPI

総合的な効果検証を行うため、第九次総合計画のDX分野における「幸福実感指標（市民満足度）」をDX推進計画全般のKPIに採用する。

指標	現状値 (R6)	目標値 (R11)
「地域におけるデジタル活用が進んでいる」と感じている市民の割合	39.2%	↑

### ◆取り組みの柱毎のKPI

各取り組みの柱におけるKPIを以下のとおり設定する。

なお、DX推進の成果等の進捗管理を毎年度に行うこととしており、その際にはKPI以外にも様々な実績を数値的に把握し定量的に検証する。

#### (1) “便利・快適” ～DXによる 市民サービスの向上～

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
オンラインで可能な行政手続きの種類	908種類	2,500種類

(指標の考え方)

現在オンライン化に対応していない市民向け手続きについて、計画期間内に8割（オンライン化対応が困難なものを除く）をオンライン化し、ほとんどの手続きがいつでもどこからでも行えるようにする。

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
マイナンバーカードを活用したサービスの種類	5種類	10種類

(指標の考え方)

マイナンバーカードを使って手続きを簡単にするなどのサービスを計画期間内に2倍に増やし、広く普及しているマイナンバーカードを活用した利便性の向上を図る。

(2) “効率的・効果的” ～DXによる 市役所業務の刷新～

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
AI <sup>※</sup> 等先端技術の活用による業務時間削減数	850 時間	5,000 時間

(指標の考え方)

AIをはじめとする業務自動化ツールに置き換えた作業時間を計画期間内に5倍以上に増やし、単純な作業を徹底して自動化する。

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
プリンターやコピー機で印刷した紙の枚数	15,000 千枚	10,000 千枚

(指標の考え方)

プリンターやコピー機で印刷した紙の枚数を計画期間内に2/3に減らし、ペーパーレスの徹底による業務プロセスのデジタル化を推進するとともに経費節減を図る。

(3) “活気” ～DXによる 産業や地域社会のイノベーション<sup>※</sup>の創出～

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
市民のデジタルリテラシー向上や産業・地域社会のDXを支える人材の育成につながる学習会などの数	19 回	40 回

(指標の考え方)

デジタル技術やデータを活用できる人材の育成につながる学習会やワークショップの開催回数を計画期間内に2倍に増やし、職場での働き方改革をはじめ地域社会全体でDXに取り組む気運の醸成を図る。

指標	現状値 (R5)	目標値 (R11)
デジタル技術やデータを活用した地域課題の解決や産業活性化につながるプロジェクトの数	1 種類	10 種類

(指標の考え方)

現在取り組んでいるAIカメラによる人流計測及び計測データ活用のようなプロジェクトを計画期間内に10倍に増やし、多様な主体が一体となってデジタル技術やデータをした地域課題の解決やサービスの高度化に取り組む環境を整備する。

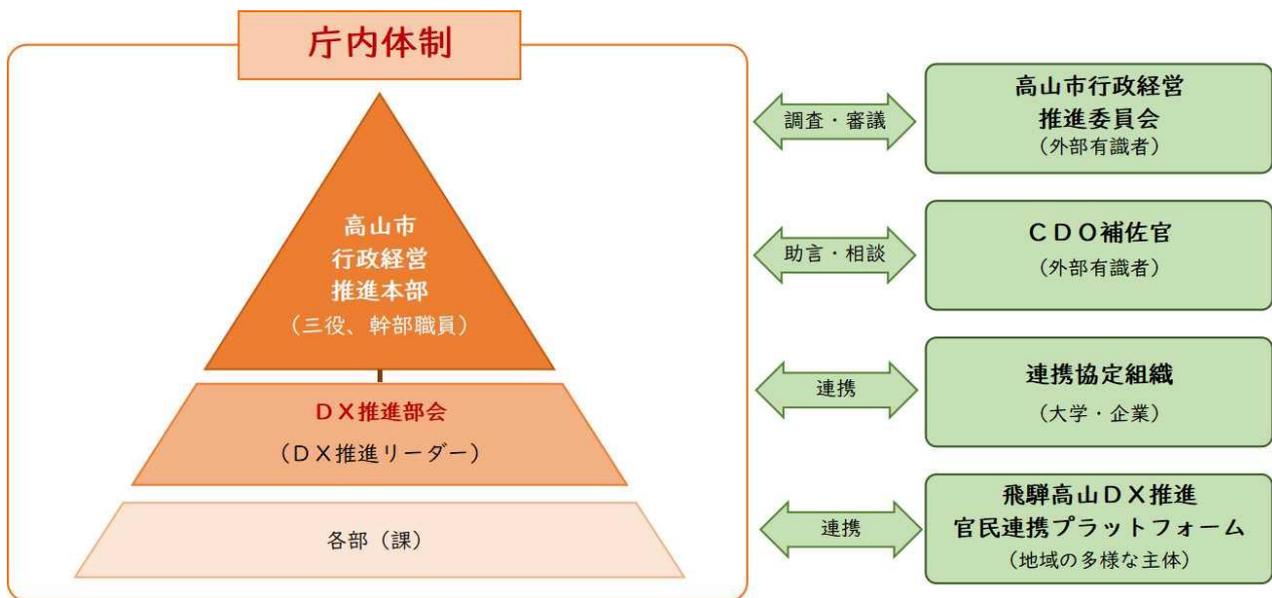
## 1.1. 推進体制

全庁を挙げて推進するため、CDO補佐官<sup>※</sup>との連携のもと、市長（本部長）及び副市長（副本部長）、教育長、幹部職員で構成する「高山市行政経営推進本部」において、計画策定や見直しの検討、進捗確認等を行うとともに、外部有識者で組織する「高山市行政経営推進委員会」の審議を踏まえ、意見を取り組み等に反映する。

デジタル活用能力が高く意欲的な職員やDXに関連性の深い職場の中堅職員等で構成する「DX推進部会（DX推進リーダー）」を設置し、定期的な研修等による一層の能力開発や横のつながりの強化を図るとともに、所属や官民を超えた連携による効果的な取り組みの実施、全庁的な視点に立った新たな取り組みの提案などの活動をすすめる。「DX推進部会」が市役所内におけるDX推進の先導役となり、職員の意識改革やデジタル技術の普及など全庁的な取り組みへの波及を目指す。

地域全体のDXを強かに推進していくため、「飛騨高山DX推進官民連携プラットフォーム」の活動を活性化させる。

### 《推進体制のイメージ》



## 1.2. 計画の進行管理、見直し

計画を着実に推進していくため、各取り組みの推進手順を示した「工程表（ロードマップ）」を定め、進捗管理を行う。

毎年度、「高山市行政経営推進本部」及び「高山市行政経営推進委員会」において、重要業績評価指標（KPI）を含めた取り組みの進捗状況を確認し、取り組みの見直し等に反映するとともに、取り組みの成果等を分かりやすくまとめ、公表する。また、社会動向の変化を踏まえ、必要に応じた計画内容の見直しを行う。

## 1. 策定経過

令和6年6月1日～30日

計画策定に向けたアンケート調査

令和6年10月28日 第2回「高山市行政経営推進委員会」開催

令和6年10月29日 第2回「高山市行政経営推進本部」開催

令和6年11月18日 市議会「総務環境委員会」協議

令和6年11月22日～12月23日

パブリックコメント（市民意見の募集）

令和6年11月26日 第3回「高山市行政経営推進本部 DX推進部会」開催

令和7年2月10日 第3回「高山市行政経営推進委員会」開催

## 2.用語集

（アルファベット・数字）

### **A I**（Artificial Intelligence の略）

人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現、及び人工的な方法により実現したそれら機能の活用に関する技術「人工知能」のこと。

### **A R**（Augmented Reality の略）

目の前にある世界を仮想的に拡張する技術「拡張現実」のこと。

### **B Y O D**（Bring Your Own Device の略）

従業員が私的に保有する情報機器（パソコンや携帯端末など）を職場で業務に使用すること。

### **C D O**補佐官

D Xの推進、マネジメントを主導するC D O（Chief Digital Officer：デジタル最高責任者）を専門的見地から補佐する役割を担う人物のこと。

### **D X**マインド

デジタル技術を活用して業務を抜本的に見直し、住民の利便性向上や行政の効率化を図ることを重視するといった、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するために必要な意識や姿勢のこと。

### **E B P M**（Evidence-Based Policy Making の略）

データ等の合理的根拠（エビデンス）に基づき、より実効性の高い政策立案を行うこと。

### **e L T A X**（electronic Local TAX の略）

地方税ポータルシステムの呼称。地方税における手続をインターネットを利用して電子的に行えるシステムのこと。

### **G I G A**スクール構想（「GIGA」は Global and Innovation Gateway for All の略）

多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、子どもたち一人ひとりに公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育 I C T環境を実現するため、児童に一人一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することを目標とする文部科学省の計画のこと。

### **G I S**（Geographic Information System の略）

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、視覚的に表示するシステムのこと。

**ICT** (Information and Communication Technology の略)

ネットワーク通信による情報の共有が念頭に置かれた表現で、情報や通信に関連する技術の総称のこと。

**ICT-BCP** (ICT-Business Continuity Plan の略)

ICT部門において、災害や緊急事態が発生した際に業務を継続するため、あらかじめ策定しておく計画のこと。

**RPA** (Robotic Process Automation の略)

これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアロボットにより自動化すること。

**SaaS** (Software as a Service の略)

ソフトウェアをインターネット経由で提供するサービスのこと。

**SNS** (Social Networking Service の略)

参加者が共通の興味、知人等をもとに様々な交流を図ることができる個人間の交流を支援するサービスのこと。

**VR** (Virtual Reality の略)

限りなく実体験に近い体験ができる技術「仮想現実」のこと。

**5G/6G** (5th Generation/6th Generation の略)

「超高速」「超低遅延」「多数同時接続」といった特長を有する第5世代・第6世代移動通信システムのこと

(ア行)

**アプリ** (Application Software の略)

パソコンやサーバー等を動かす基本ソフト(OS)上で動作し、メールや表計算、画像編集、Web閲覧、ゲームなど目的に応じて使用するソフトウェアのこと。

**イノベーション**

モノや仕組み、サービス、組織、ビジネスモデルなどに新たな考え方や技術を取入れて価値を生み出し、社会にインパクトのある変革、刷新をもたらすこと。

**移輸入/移輸出**

市外で生産された商品を市内に購入してくること（反対に、市内で生産された商品が市外へ販売されることを「移輸出」という）。

## オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう、営利、非営利を問わず二次利用可能なルールが適用され、かつ機械判読に適し、無償で利用できる形により公開されたデータのこと。

(か行)

## 公衆無線LAN（「LAN」は Local Area Network の略）

主にスマートフォンやタブレットなど通信機器の利用者に対し、無線（ワイヤレス）でインターネット接続環境を提供するサービスのこと。

(さ行)

## サイバー攻撃

コンピュータやネットワークを標的とした不正なアクセスや妨害行為のこと。

## サイバーセキュリティ

コンピュータやネットワーク、データなどの情報資産を、電子的な攻撃や犯罪から保護するための技術や対策のこと。

## システム標準化・共通化

地方公共団体の基幹業務システムについて、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムに移行すること。

## 情報アクセシビリティ

あらゆる利用者が、パソコンやWebページなどの情報資源を不自由なく利用できるような「利用のしやすさ」のこと。

## 情報セキュリティポリシー

組織における情報資産のセキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的にまとめた基本方針・行動指針のこと。

## 情報リテラシー

情報を正しく理解し、適切に活用する能力のこと。

## スマート農林畜産業

ロボットによる作業の自動化やドローンによる地理情報の把握、センサーによるデータの活用分析など、ICT技術を活用して省力化や精密化、高品質化などを推進する新たな農林畜産業のこと。

## 生成AI

学習データから文章や画像などを生み出すことができるAI（「人工知能」）のこと。

## セキュリティ重大インシデント

不正アクセス、データ漏えい、ウイルス感染など情報システムやネットワークの安全を脅かす事象のうち重大なもの。

## ゼロトラストアーキテクチャ

すべてのネットワークを信頼せず、アクセスを厳格に認証・検証し、リスクを最小限に抑えるセキュリティ対策のこと。

（た行）

## デジタルアーカイブ

様々な資料をデジタルデータとして保存すること。

## 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人と利用できない人との間に生じる格差のこと。

## デジタルマーケットプレイス

デジタル庁が運営し、地方公共団体がデジタルサービス等を調達しやすくするプラットフォームのこと。多様なベンダーがサービスを登録し、その中から行政機関が必要なサービスを検索・選定し、簡易的に調達できるようになる。

## デジタル人材

デジタル技術に関する知識を有し、自社や顧客に対してデジタルによる業務やサービスの推進や牽引ができる人材のこと。

## テレワーク

ICTを活用したサテライト勤務、モバイル勤務、在宅勤務など、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

## チャットボット

文字や音声により自動で質問に回答するプログラムのこと。

（な行）

### ネットワーク三層分離

地方公共団体における情報セキュリティ対策の一つとして、ネットワークを「個人番号利用事務系」「L G W A N 接続系」「インターネット接続系」の三層に分けること。

（は行）

### ビッグデータ

ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと（SNSのテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、センサーが読み取ったデータなど）。

（ら行）

### リスキリング

新しい職務や役割に対応するために、既存のスキルを再学習したり、新しいスキルを身につけたりすること。

### ローコードツール

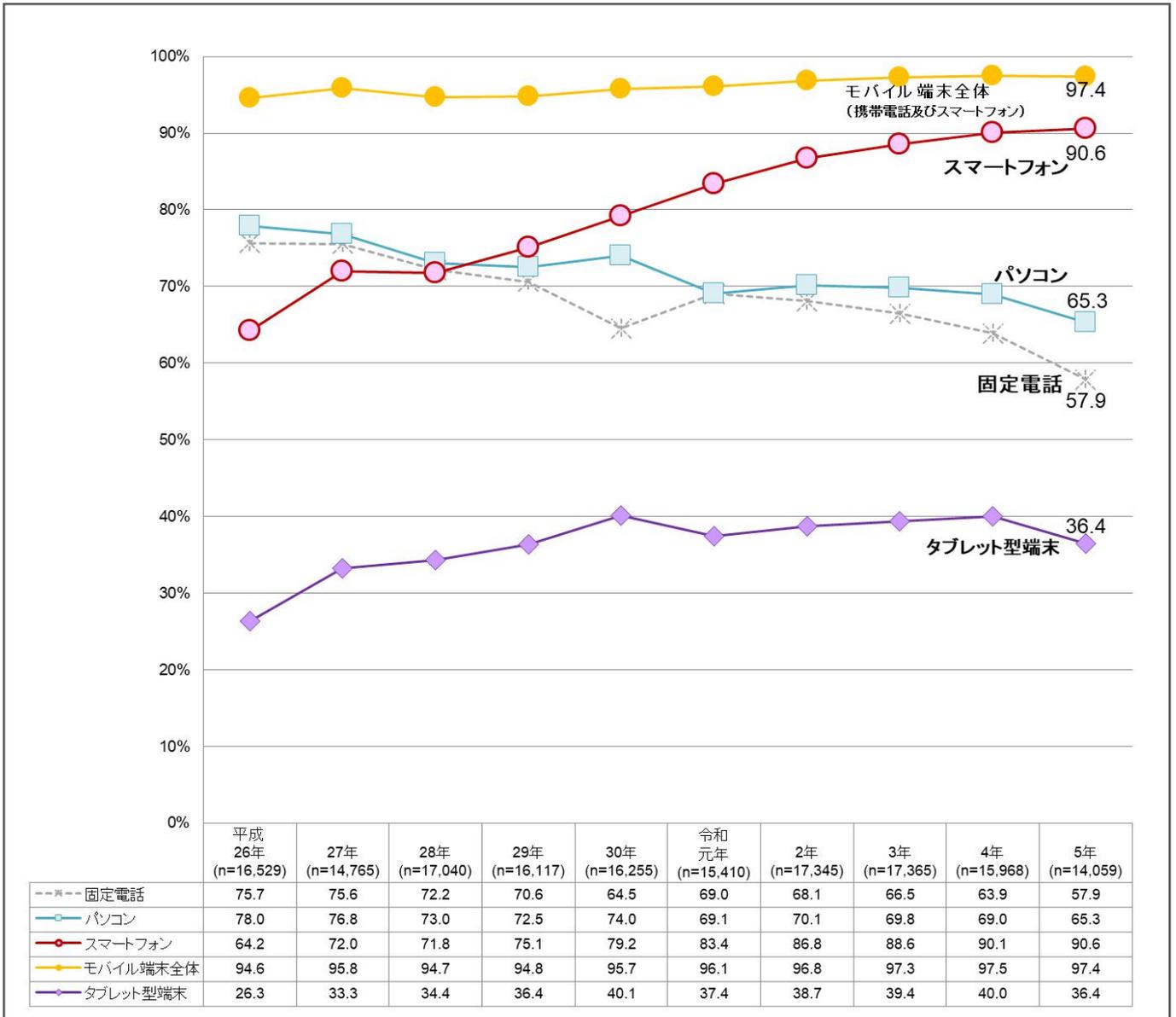
コンピュータ言語の知識がなくても簡単にシステム開発できるソフトウェアのこと。

### 3. 参考資料

#### (1) 社会動向

##### インターネットに関する社会状況（情報通信機器の普及状況）

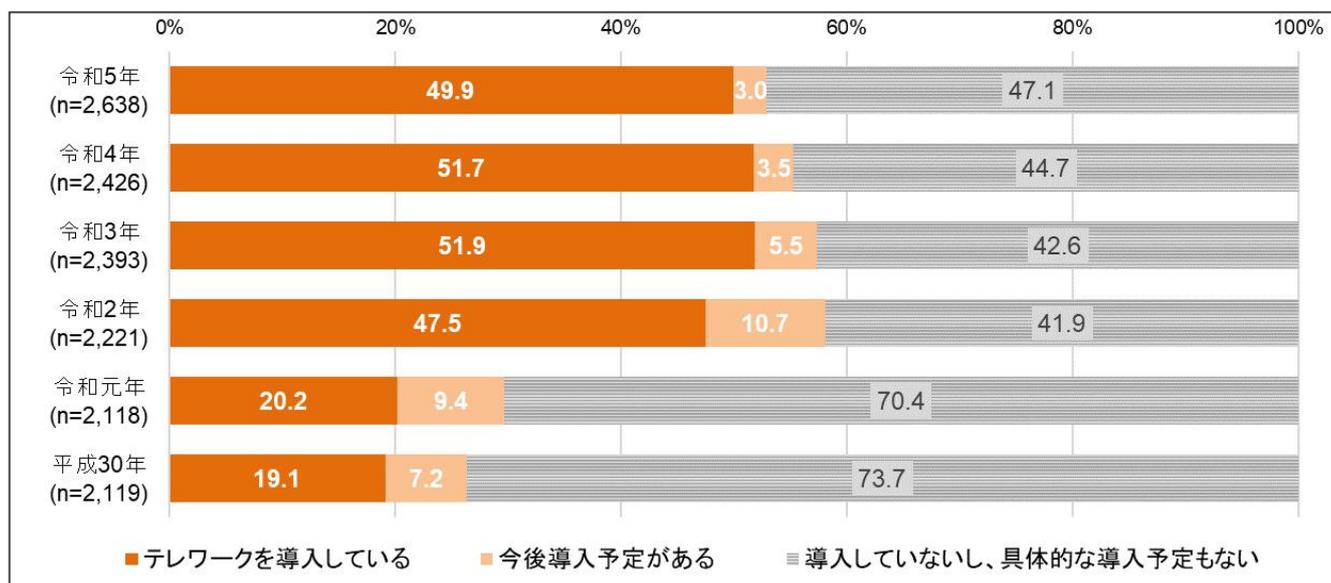
スマートフォンを保有している世帯の割合（90.6%）が9割を超え、引き続き増加傾向にある。一方、パソコン（65.3%）、タブレット型端末（36.4%）、固定電話（57.9%）は減少傾向にある。



[出典] 令和5年通信利用動向調査報告書

### インターネットに関する社会状況（テレワークの導入状況）

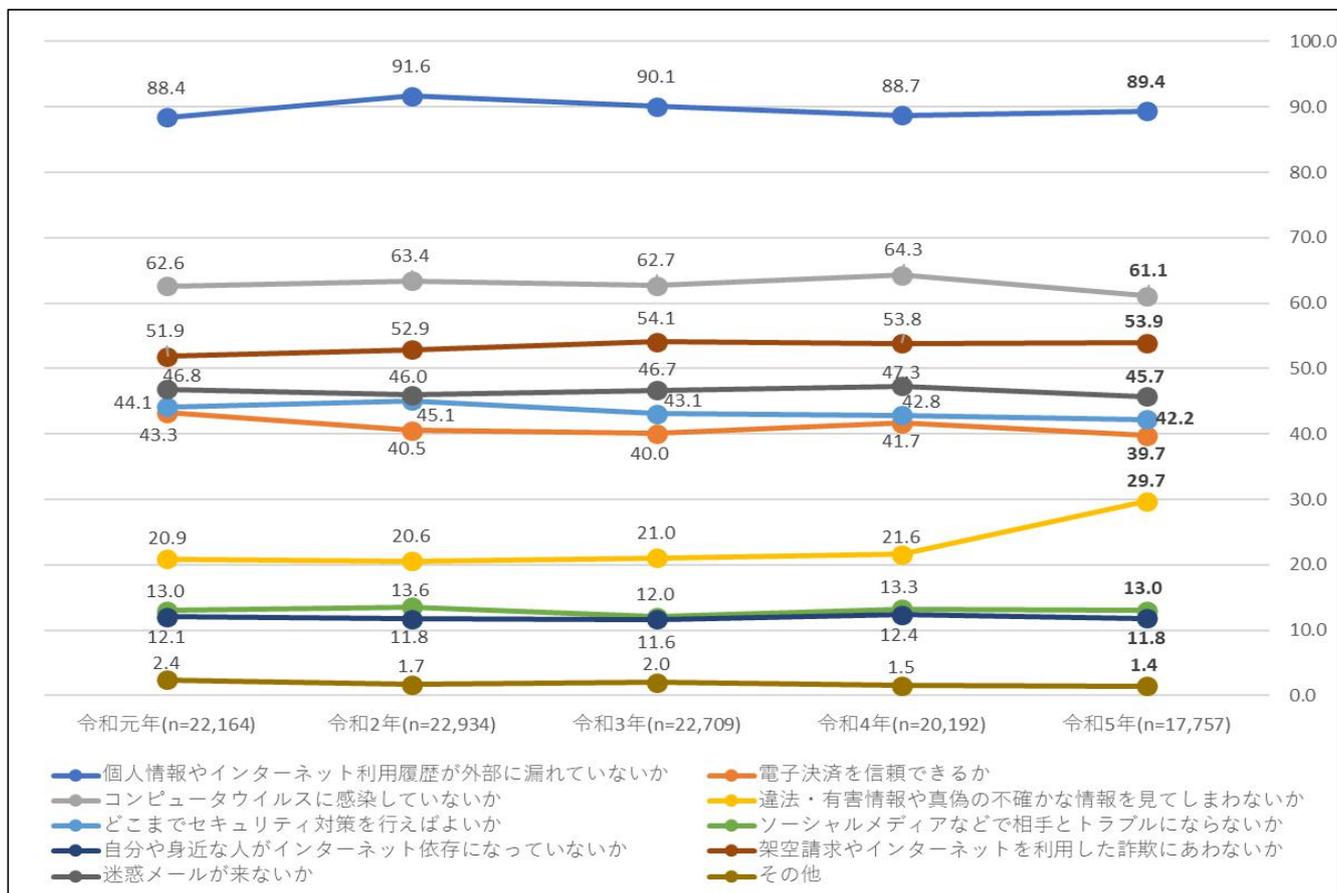
テレワークを導入している企業割合は約5割となっており、「導入していないし、具体的な導入予定もない」企業が増加傾向にある。



[出典] 令和5年通信利用動向調査報告書

### インターネットに関する社会状況（インターネット利用における不安の内容）

過去5年間で大きな動きはないものの、令和4年から令和5年にかけて、「違法・有害情報や真偽の不確かな情報を見てもならないか」が8.1ポイント増加している。



[出典] 令和5年通信利用動向調査報告書

## （2）国の動き

### デジタル社会形成基本法 | R3.5公布、R3.9施行

デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、我が国の経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関する基本的理念のほか、施策策定に関する基本方針、国・地方公共団体・事業者の責務、デジタル庁の設置、重点計画の策定について定めた法律。

この中で、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」とされている。

### 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律 | R1.5公布、R1.12施行

情報通信技術を活用した行政手続き等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則や行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項について定めた法律。

この中で、行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン実施を原則とすること（地方公共団体等は努力義務）や、添付書類の省略などの内容が定められた。

### 官民データ活用推進基本法 | H28.12公布・施行

官民のデータ活用のための環境を総合的かつ効果的に整備することを目的に、データの適切かつ効率的な活用の推進に関する基本理念を定め、行政手続きや民間取引のオンライン化等を目指すこととされた。国及び都道府県は、同法に基づく「官民データ活用推進計画」の策定が義務付けられ、市町村においては計画策定の努力義務が課せられた。

### デジタル社会の実現に向けた重点計画 | R6.6策定

目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となる計画。

「人口減少および労働力不足（リソースの逼迫）」、「災害やサイバー攻撃などの脅威」、「デジタル化」に対する不安やためらい」といった重点課題に対応するため、以下の重点的な取り組みを掲げている。

1. デジタル共通基盤構築の強化・加速
2. 「制度・業務・システム」の三位一体での取り組み
3. デジタル行財政改革の実行
4. デジタル・ガバメントの強化（システムの最適化）
5. デジタル化に関わる産業全体のモダン化
6. データを活用した課題解決と競争力強化
7. セキュリティ
8. 最先端技術における取り組み

**自治体DX推進計画 | R2.12決定**

デジタル社会の実現に向けた重点計画等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た計画。

デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実にすすめていくため、計画期間における重点的に取り組むべき事項等についての全国的な進捗状況を取りまとめ、自治体ごとの進捗状況のダッシュボード化（「見える化」）や、課題の迅速な把握等による自治体 DX の取り組みの更なる加速化を図っていくこととしている。

この計画において、自治体に取り組むべき事項として、以下のとおり掲げている。

**《重点取組事項》**

1. 自治体フロントヤード改革の推進
2. 自治体情報システムの標準化・共通化
3. 公金収納における eLTAX 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 の利用促進
7. テレワークの推進

**《合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り組みの推進・地域社会のデジタル化
2. デジタルデバイド対策
3. デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

**国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針 | R6.6策定**

急激な人口減少による担い手不足に対応するため、国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本的な考え方や取り組みの方向性等を示した方針。

取り組みの方向性として、大きく以下の3つを示している。

1. 共通化すべき業務・システムの基準
2. 費用負担の基本的考え方
3. デジタル人材の確保

このうち、デジタル人材の確保については、令和7年度中に、すべての都道府県で、都道府県を中心に市町村と連携した地域 DX 推進体制を構築し、人材プール機能を確保することとしている。

### デジタル田園都市国家構想総合戦略 | R4.12策定

「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すデジタル田園都市国家構想を実現するため、同構想が目指すべき中長期的な方向について、達成すべき重要業績評価指標（KPI）を併せて示すとともに、構想の実現に必要な施策の内容を示す戦略。

取り組み方針として、以下の4つを位置づけている。

1. デジタルの力を活用した地方の社会課題解決・魅力向上
2. デジタル基盤整備
3. デジタル人材の育成・確保
4. 誰一人取り残されないための取り組み

地方は、それぞれの地域が抱える社会課題などを踏まえて、地域の個性や魅力を生かす地域ビジョンを掲げた「地方版総合戦略」の策定に努め、国は、政府一丸となって、地域ビジョンの実現に向けた地方の取り組みを総合的・効果的に支援していくこととしている。

### 地方自治法の一部改正（DXの進展を踏まえた対応） | R6.6公布、R6.9一部施行

第33次地方制度調査会の「ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申」を踏まえ地方自治法が一部改正され、その中でDXの進展を踏まえた対応として以下の改正が行われた。

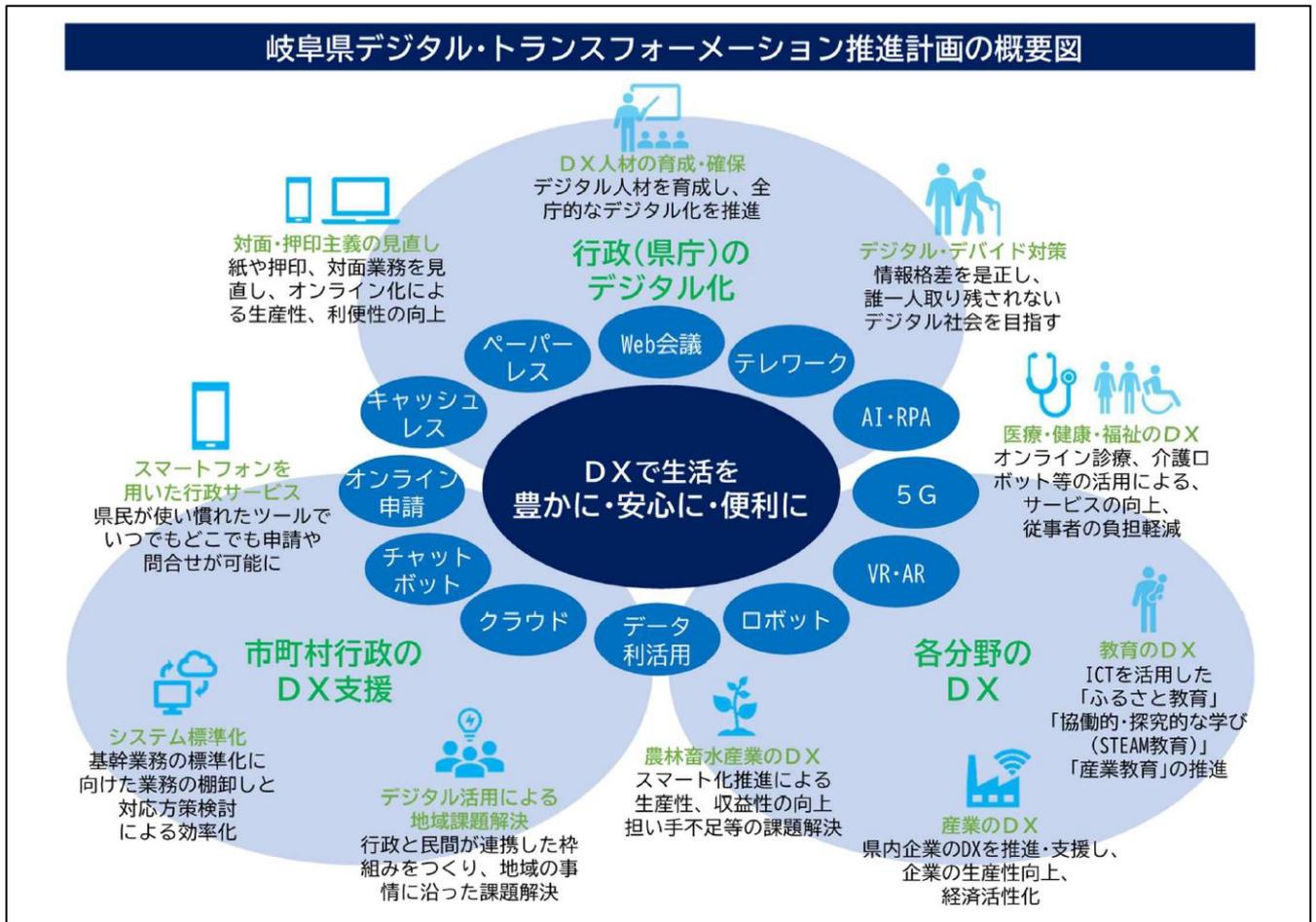
1. 情報システムの適正な利用等
  - ・地方公共団体は、事務の種類・内容に応じ、情報システムを有効に利用するとともに、他の地方公共団体又は国と協力し、その利用の最適化を図るよう努めることとする。
  - ・地方公共団体は、サイバーセキュリティの確保の方針を定め、必要な措置を講じることとする。総務大臣は、当該方針の策定等について指針を示すこととする。
2. 公金の収納事務のデジタル化
  - ・eLTAXを用いて納付するものとして長が指定する公金（地方税以外）の収納事務を、地方公共団体が地方税共同機構に行わせるための規定を整備する。

(3) 県の動き

**岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画 | R4.3 策定**

県民目線を徹底した「県民のための行政」を推進すべき、あらゆる政策分野における現状と課題を整理し、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化に向けた総合戦略として策定した計画。

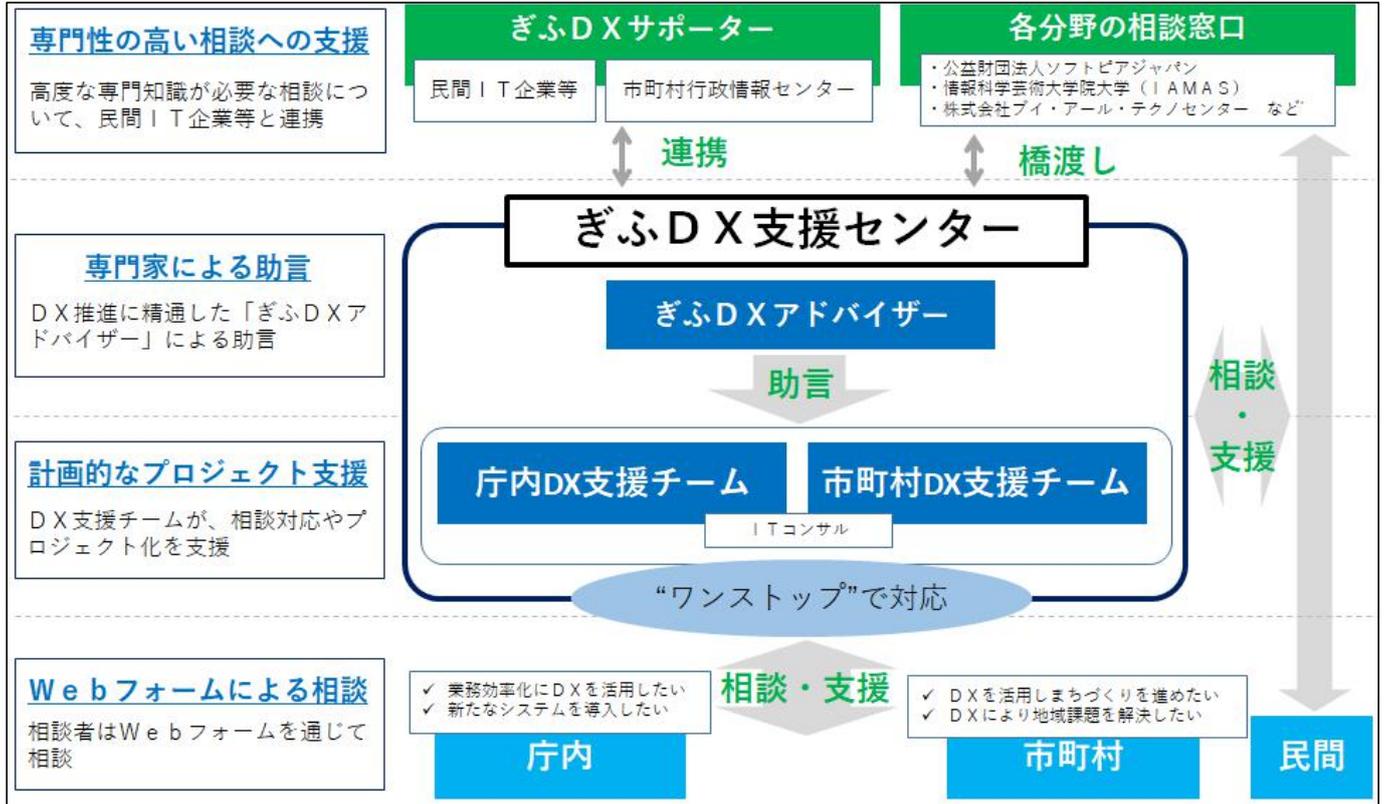
本計画に基づき、産官学が垣根を越えて一丸となった「オール岐阜」体制で、本県のDX・デジタル化を推進していくこととしている。



**ぎふDX支援センター | R4.7設置**

県内のDX推進に関する各種相談をワンストップで支援する組織。

センターにはDX推進に精通した「ぎふDXアドバイザー」や、県職員などからなる「DX支援チーム」を設置するとともに、民間IT企業などの「ぎふDXサポーター」とも連携しながら、各種相談に対して助言や支援等を行っている。



## 4. 計画策定に向けたアンケート調査結果

### アンケート概要

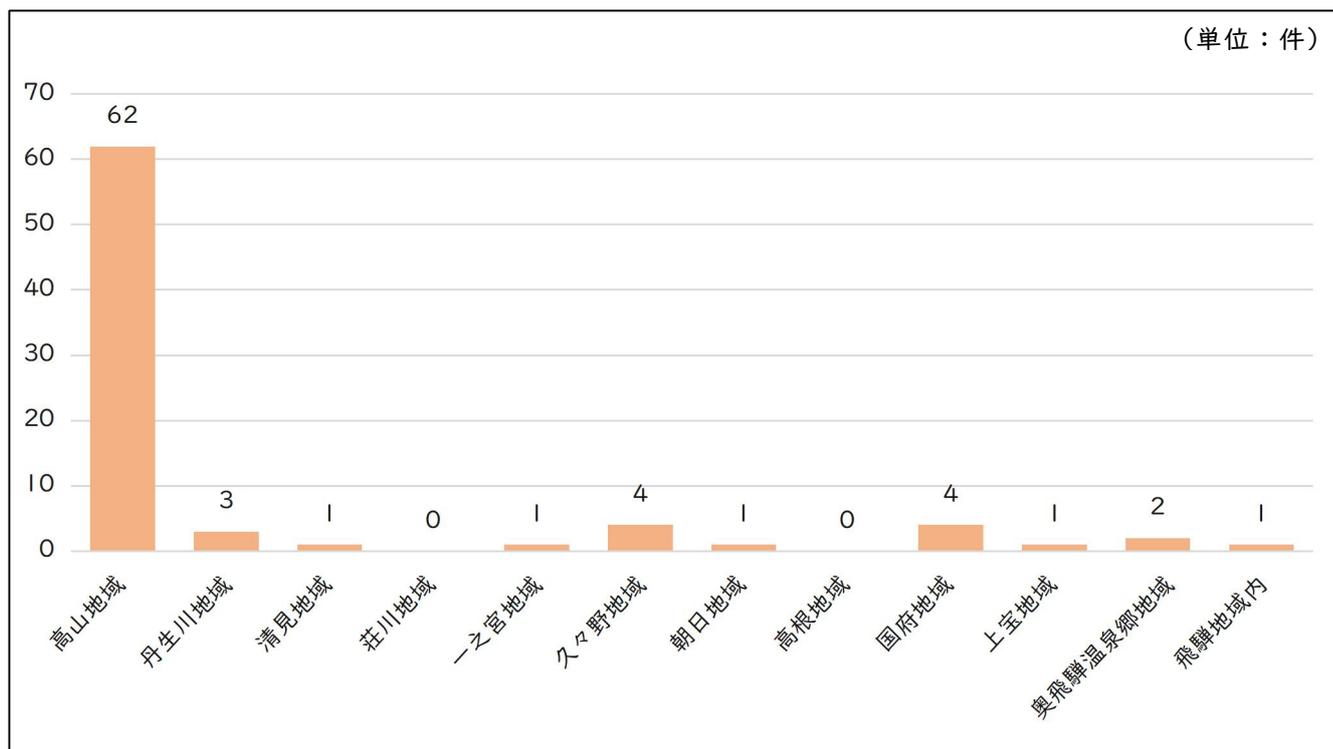
アンケート期間：令和 6 年 6 月 1 日～6 月 30 日（30 日間）

回答方法：Web フォーム、郵送、ファックス、窓口、窓口での提出

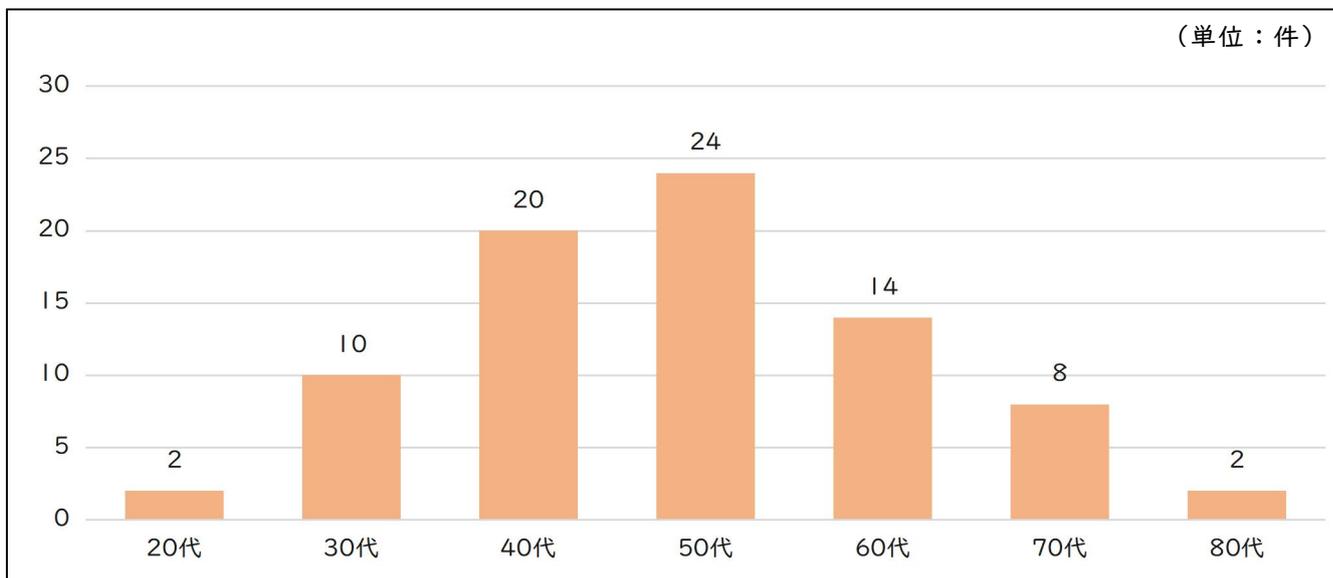
回答件数：80 件

### 回答者の属性

#### (1) 居住地



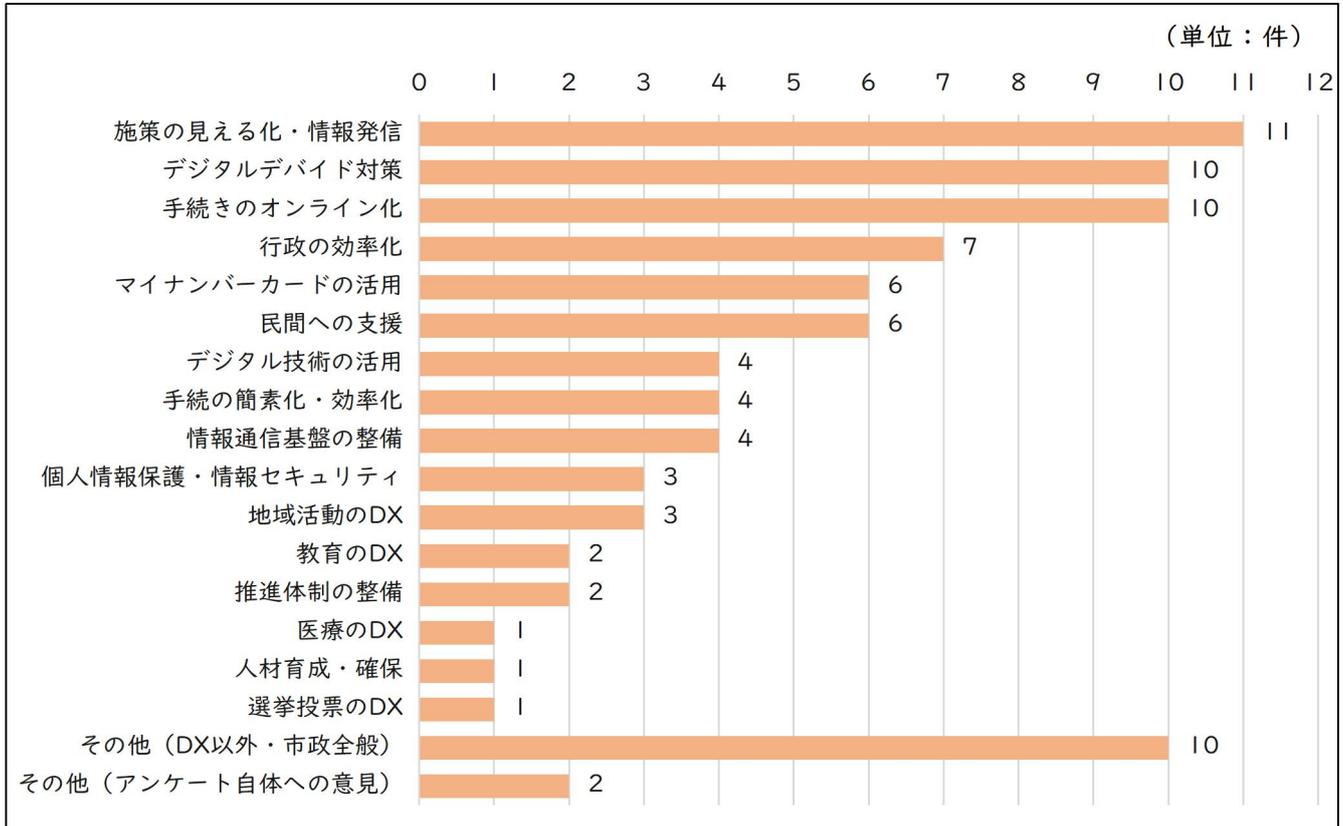
#### (2) 年代



**回答内容（自由記述形式での回答を項目別に整理したもの）**

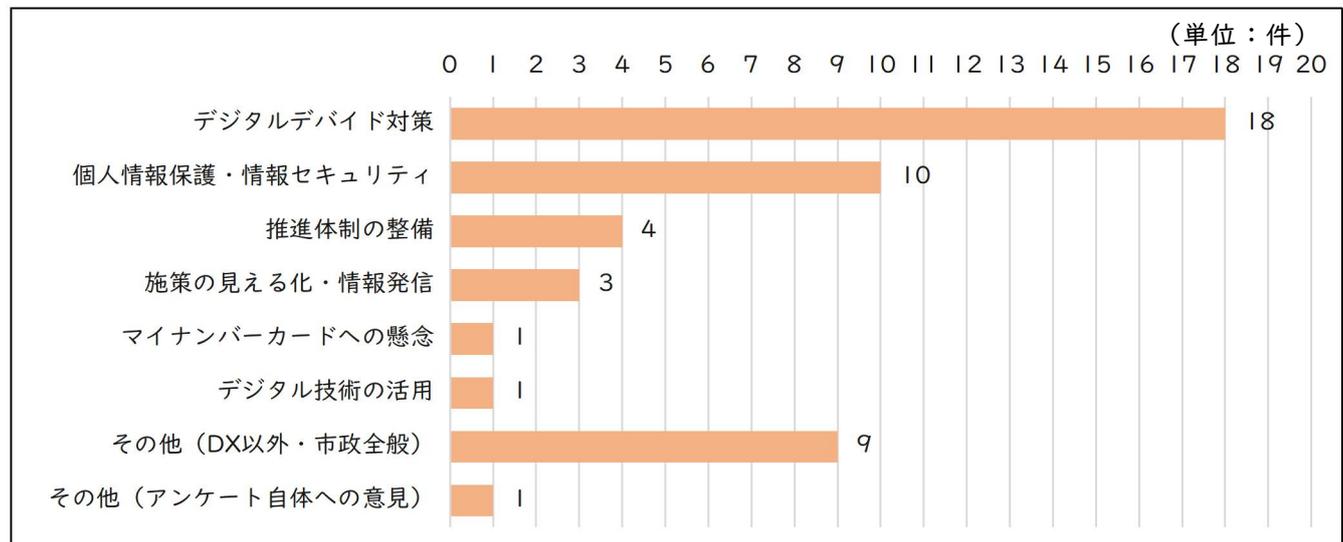
(1) 市として取り組むべきこと (N=87)

DXの推進において市として取り組むべきこととしては、「施策の見える化・情報発信」(11件)が最も多く、次いで「デジタルデバйд対策」(10件)、「手続きのオンライン化」(10件)となっている。



(2) すすめるべきでないことや注意（配慮）すべきこと (N=47)

DXの推進においてすすめるべきでないことや注意（配慮）すべきこととしては、「デジタルデバйд対策」(18件)が最も多く、次いで「個人情報保護・情報セキュリティ」(10件)となっている。





# 高山市DX推進計画 (第2期)

R7(2025)～R11(2029)

高山市総務部行政経営課

 <https://www.city.takayama.lg.jp>

 0577-35-3040

**R7(2025).3**