

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)

目次

1.はじめに	1
2.目指す姿	2
3.ロードマップ	
“便利” 市民サービスの向上	4
“快適” 暮らしやすいまちづくりの推進	13
“活気” 産業や社会のイノベーションの創出	21
4.用語集	28
5.改定履歴	30

※本文中の □□□□ の字句は用語集に説明を記載しています。

はじめに

令和4(2022)年1月に策定した高山市DX推進計画(以下、「計画」と記載)において、『取組みの体系毎に、国の動向等を踏まえた主要な取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。』と定めていることに基づき、作成するものです。

「工程表(ロードマップ)」を作成し、進捗管理することには、主に次の二つの効果があると考えます。

① 共通認識の形成 ~関係者間の共創による効果的な取組みの推進~

計画に掲げる様々な取組みについて、関係する国の動向や市の取組みの実施時期等についてあらかじめ明示することにより、推進に直接携わる市職員のほか、市民や事業者など関係者が共通認識を持ち、同じ方向を向いてともに推進できるようにします。

② 取組み状況の把握・検証 ~持続的な改善による好循環の創出~

取組みの体系毎に定める重要業績評価指標(KPI)とともに、毎年度、進捗管理(ローリング)を行い、予定通りに進捗し効果が現れているのか、課題等があるため予定よりも遅れているのか、社会変化等に対応し見直すべきなのかなど、より良い取組みへと活用します。

なお、技術革新や社会変化のスピードが非常に速いなかで、計画及び「工程表(ロードマップ)」に記載した各種の取組みについて、利用者ニーズの減退や技術的な後進性が認められたり、限りある人的・財政的資源を他の取組みへと優先配分すべきといった状況が生じることもあり得ると捉えています。

このため、市では「計画に記載がある取組みは必ず実施する」「計画に記載がない取組みは実施しない」といった考え方ではなく、国や県、他市町村、技術革新の動向等へのアンテナを常に張り、利用者ニーズを把握しつつ、取組みの優先度や他の手法との比較検討を行い、**試行錯誤を続けるなかで、より良いサービスの創造や運用**を目指します。



Co-creation

共創



Spiral up

好循環

目指す姿

「高山市DX推進計画」では、目指す姿等を次のとおり定め、利用者の視点であらゆるサービスの創造や運用を目指すことにより、市民体験(UX)の持続的な向上を図ることとしています。

《目指す姿》

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



“便利”

DXによる
市民サービス向上



“快適”

DXによる
暮らしやすいまちづくりの推進



“活気”

DXによる
産業や社会のイノベーションの創出

《サブタイトル》

市民体験
UXの
持続的向上
を目指して

ユーザーエクスペリエンス

《人にやさしいデジタル化》

デジタル化による大量・定型処理の自動化などの効率化、業務の高度化を進め、人的資源の余裕を生み出します。

それらの余裕を活用し、市民のデジタルへの適応度に応じ、紙媒体による対面手続きを含む、一人ひとりに寄り添った温かな対応を進め、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ります。

【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

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
1 行政手続きのオンライン化の推進	行政手続きのオンライン化				
		押印・署名の廃止			
		書面・対面規制の見直し			
		公印の見直し	業務プロセス・添付書類の見直し		最初から最後までデジタルで完結する仕組みづくり
		○汎用クラウドシステムを活用したオンライン手続きの推進			
		★オンライン化に向けた例規整備			
		★電子署名・手数料決済機能の搭載			
		○オンライン手続きの拡充	○オンライン手続きの順次拡充		
			■利用促進(周知 PR、講習会の開催など)		○利用促進(周知 PR、講習会の開催など)
					◆ポータルサイトの操作性や利便性の向上
		○国)びったりサービスを活用したオンライン申請の推進(子育て、介護、消防などの一部手続き)			
		○転入転出手続きのワンストップ化			
			★既存情報システムとのデータ連携		
	市民サービスの高度化				
		スマートフォンアプリ等による行政サービスの充実			
	○各種アプリ、SNSを活用した行政サービス提供		○各種アプリ等を活用した行政サービスの順次拡充		
				◆予約受付や待ち時間を通知する仕組みの構築	
	○公金納付等におけるキャッシュレス化の推進		○キャッシュレス決済に対応した公金納付等の順次拡充		
	★電子地域通貨を活用した消費活性化		○電子地域通貨に対応した公金納付等の順次拡充		
オンラインによる講習会や相談会の充実					
	○映像配信、動画編集環境の整備				
	★公共施設への公衆無線LANの整備(標準化)		○公共施設への公衆無線LANの整備拡充		



“便利”

市民サービスの向上

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
① 行政手続きのオンライン化の推進		行政内部の業務改革				
		電子決裁の導入、ペーパーレス化の推進				
		○休暇・時間外勤務届での電子決裁				
		○文書の保存・ファイル名のルール策定				
		○文書管理の電子決裁システム試行(一部)	○文書管理の電子決裁システム試行(全庁)	◆文書管理の電子決裁システム導入		
		○財務会計の電子決裁システム試行(一部)	○財務会計の電子決裁システム試行(全庁)	◆財務会計の電子決裁システム導入		
		○タブレット端末・サブモニターの試行	■タブレット端末・サブモニターの標準化			
			○各種業務のペーパーレス化の推進、最初から最後までデジタルで完結する仕組みづくり			
		議会のオンライン化、ペーパーレス化の推進				
		○議会委員会のオンライン化(条例改正)				
		○タブレット端末・サブモニターの試行	■タブレット端末・大型モニターの標準化			
				◆議案等のペーパーレス化、順次拡充		
		公金支払いにおける口座データ(振込・振替)の伝送化				
				ISDNサービスの終了		
			○金融機関との調整、テスト等	○公金支払いにおける口座データの伝送化		



“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 (オンラインで可能な手続きの割合、取扱い延べ件数ベース)	計画	—	40%	70%	90%
	実績	18.2%			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇今後の本格的な行政手続きのオンライン化に向けて、2,567件で押印・署名の見直し(廃止)を行うとともに、様式の改正などを進めた。
- ◇市の取り扱う様々な行政手続き(内部手続きを含む)について、所管課に照会を行い、全件を把握するとともに、オンライン化の要否、添付書類の省略や申請者負担の軽減策などについて、精査を進めた。
- ◇庁内で概ねのスケジュールを共有するとともに、全件を洗い出したうえで個々の内容を精査するなど、令和4(2022)年度のオンライン手続きの大幅拡充に向けた準備を進めることができた。



“便利”

市民サービスの向上

《凡例》

取組項目 主な工程 各年度の取組み ★R4 新規 ■R5 新規 ◆R6 新規 ○継続 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
② 情報システムの標準化・共通化への対応	基幹系情報システムの標準化・共通化					
		体制整備、標準仕様との比較分析				
		移行計画の策定	情報提供依頼書(RFI)の作成	RFI分析結果に基づく具体化		
					データ移行・テスト等、運用開始(R8.4)	
		国標準仕様書等の公開			国政府クラウド(Gov-Cloud)との連携	
		○オンライン化推進部会の設置、適用分析調査の実施	○標準準拠の業務フローによる事務・様式への見直し		◆情報システムの開発、設定変更、実装	
					○様式など関係例規の整備	
	窓口業務改革の推進					
		先進事例等の収集・分析	組織体制や業務フローの検討		ワンストップ窓口の開設(R8.4)	
			職員がすべきコア業務・職員以外でもできるノンコア業務の精査		ノンコア業務のアウトソースに向けた検討	
		○窓口業務改革部会、ワーキンググループによる庁内連携した取組み				
		○おくやみ窓口の開設、効率化や利便性の向上				
		○最良事例(ベストプラクティス)の調査、分析	○見直し案の作成、庁内調整、運用テスト、課題等への対応			
					◆タブレット端末等による受付環境の整備	
					◆窓口業務等のアウトソース	
行政内部の業務改革						
電子決裁の導入、ペーパーレス化の推進【再掲】						
	○休暇・時間外勤務届での電子決裁					
	○文書の保存・命名ルールの一斉化					
	○文書管理の電子決裁システム試行(一部)	○文書管理の電子決裁システム試行(全庁)	◆文書管理の電子決裁システム導入			
	○財務会計の電子決裁システム試行(一部)	○財務会計の電子決裁システム試行(全庁)	◆財務会計の電子決裁システム導入			



“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 (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%			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇「おくやみ窓口」の本運用を開始し、死亡に関する手続きをワンストップで行えるようにした。
- ◇北海道北見市における「書かなくてもよい窓口業務改革」など、先進事例の調査研究を進めた。
- ◇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、会議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、国が標準仕様書を公開済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「適用分析 (Fit & Gap) 調査」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、庁内の推進体制を整備するとともに、移行に向けた情報収集や調査分析を進めることができた。



“便利”

市民サービスの向上

《凡例》

- 取組項目
- 主な工程
- 各年度の取組み
 - ★R4 新規
 - R5 新規
 - ◆R6 新規
 - 継続
- 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
3 AI・RPA等最新技術の活用		AIなど最新技術の活用によるサービス向上			
		最新のデジタルツール等の情報収集と積極的活用、利用者の利便性向上			
		○AIチャットボットによる24時間365日間合せ対応			
		○回答精度の向上、ナビゲーションの適正化			
		○AIカメラによる窓口混雑状況の公開			
		○市民課窓口等における実証実験、効果検証	■市民課窓口等における本格導入		
		○AISピーカーなど利便性の高い機器の周知			
		MaaSなど公共交通機関におけるデジタル技術の活用促進、交通ネットワークの効率化			
		公共交通におけるデジタル技術活用に向けた実証実験			
			実証実験の結果を踏まえた本格導入に向けた検討		
		★実証実験(スマートフォン予約、デジタルチケット等)		○本格導入、実証実験の対象でない地域や路線への拡充	
		AIなど最新技術の活用による業務効率化			
		AIツールの導入、活用促進			
		○AI会議録作成システムの導入			
		○AI翻訳ツールの導入			
		○AIツールを活用した業務の順次拡充			
		AI技術等を活用した根拠に基づく政策(EBPM)の推進			
		○AI顔認識システムによるまちなかの人流計測、分析			
	○ワークショップの開催によるデータ利活用の促進				



“便利”

市民サービスの向上

《凡例》

- 取組項目
- 主な工程
- 各年度の取組み
- ★R4 新規
- R5 新規
- ◆R6 新規
- 継続
- 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
3 AI・RPA等最新技術の活用		RPAの活用による定型業務の自動化・効率化			
		ORPAの導入、職員向け研修会の開催		■オンライン化の推進による対象業務の順次拡大	
		便利なサービスを利用したコミュニケーションのデジタル化			
		○ビジネスチャットの試行			
		★ビジネスチャットの導入			
				○チームコミュニケーションツールの活用、業務用電話(ビジネスフォン)の見直し	



“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 (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%			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇AI技術を活用した市民サービス向上や行政の内部事務の効率化に向けて、職員向けのRPA操作研修会の開催、デジタル担当職員による伴走型支援により、サービスの向上を図るとともに利活用を促進した。
- ◇様々な要因が複合しての結果となるが、KPIとしては令和2(2020)年度の54.1%から、2.2%上昇した。
- ◇限られた財源のなか最大の効果を目指す必要がある行財政運営において、「便利でより良い市民サービスの実現」は永遠のテーマであるが、デジタル技術の発展や社会変化が著しいなかで、引き続き、国内外の動向を注視しつつ、全ての分野・場面におけるイノベーション(改革)を進める必要がある。



“便利”

市民サービスの向上

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
4 その他 市民サービスの向上		公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備				
		公共施設における公衆無線LANの標準化	利用状況等の把握分析、整備拡充に向けた検討			
		○観光エリアにおける面的な公衆無線LAN整備				
		★公共施設への公衆無線LANの整備(標準化)	○公共施設への公衆無線LANの整備拡充			
		GIS(地理情報システム)の多目的利用				
		GISの整備、活用促進				
		○水道GISの整備				
		○林地台帳(森林GIS)の整備				
		○都市計画図(GIS)の整備				
		○災害時におけるGISを活用した情報集約等	○GISを活用した業務の順次拡大			
						◆県域統合型GISの更新
		デジタル人材の確保育成				
		職員の意識改革やデジタル活用能力の向上、外部意見の活用				
		○DX推進部会の設置、活動の推進				
		★動画研修を活用したデジタル人材の育成	○デジタル人材の育成、意識改革や技術の普及			
	○総務省地域情報化アドバイザーなど外部有識者の活用					
	簡易な情報システム等の内製化					
	ノーコード・ローコードツールを活用したシステムの内製化					
	○ツールの導入、職員向け研修会の開催	○ツールを活用したシステムの内製化の順次拡大				



“快適”

暮らしやすい
まちづくりの推進

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
① 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の普及促進				
		マイナンバーカードの普及・利用促進、市独自利用サービスの検討				
		コンビニでの証明書交付の利用促進				
		健康保険証、オンライン資格確認の利用促進				
		コロナワクチン接種証明書のデジタル化への対応				
		本人確認機能の利用開始	対象手続の順次拡大			
		○臨時窓口の開設や周知啓発など取得促進策の展開				
		★マイナポイント事業第2弾への対応				
		★本人確認機能の搭載				
		○市独自利用サービスの研究、庁内協議			○市独自利用サービスの導入	
		(国)健康保険証との一体化			(国)運転免許証との一体化	
		(国)マイナポイント事業第2弾			(国)生活保護、オンライン資格確認開始	
	(国)スマホへの機能搭載					



“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 (市民のマイナンバーカード取得率)	計画	—	60%	75%	90%
	実績	45.6%			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇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、各種媒体での啓発等によりマイナンバーカードの普及を進め、令和3(2021)年度末では、45.6%(14,823枚/年、前年比17.4%アップ)の実績となった。県内市町村のなかで、高山市の取得率は白川村、下呂市に次いで第3位である。
- ◇今後本格化させるオンライン申請における厳格な本人確認ツールとして、マイナンバーカードは欠かせないため、国によるマイナポイント事業第2弾も起爆剤に、一層の普及促進を図る必要がある。
- ◇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などの市独自サービスを付加することで、マイナンバーカードの利便性向上に向けて検討する必要がある。



“快適”

暮らしやすい
まちづくりの推進

《凡例》

取組項目	主な工程	各年度の取組み	★R4 新規	■R5 新規	◆R6 新規	○継続	参考情報
------	------	---------	--------	--------	--------	-----	------

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
2 情報セキュリティ対策の徹底		情報セキュリティ対策の充実・強化				
		関係法令等に基づく情報資産の適切な管理運用				
		サイバー攻撃への対策、標的型メール等に対する職員の意識啓発、研修				
		○情報システム・ネットワークのセキュリティ対策の徹底				
		○セキュリティ外部監査などソフト面での対策強化				
		★オンラインストレージサービス導入(脱PPAP)		○情報セキュリティポリシーの改正		
		○個人情報保護法制見直しへの対応		◆庁内ネットワーク機器更新		
		国)個人情報保護法制の見直し				
		国)情報ネットワーク三層の対策(個人情報系、LGWAN系、インターネット系の分離)の見直し				
		県)セキュリティクラウド更新		県)次期情報スーパーハイウェイの稼働		



“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 (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			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇高山市、各情報システムの委託先事業者などを含め、個人情報の流出を伴うようなセキュリティ重大インシデント(事故)は発生しなかった。
- ◇全国では複数の病院の電子カルテシステムが身代金要求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ことから、ハード・ソフト両面からの万全のセキュリティ対策が必要である。
- ◇国際情勢の緊張等に伴い、当市においても標的型メールやサイバー攻撃が非常に増加するなかで、物理的な対策のみでは完全に防ぐことができないため、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が重要である。



“快適”

暮らしやすい
まちづくりの推進

《凡例》

取組項目 主な工程 各年度の取組み ★R4 新規 ■R5 新規 ◆R6 新規 ○継続 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
③ デジタル デバイス(情報 格差)への 適切な対応	情報通信機器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					
		スマートフォン教室等の開催			地域で知識等を伝える人材の育成や活用の仕組みづくり	
		○デジタルなんでも相談会等の開催				
		○スマートフォン教室等の開催			◆身近な場所で相談・学習できる仕組みの構築	
	一人ひとりのニーズに寄り添った対応					
	オンライン化された手続きでも、対面・紙媒体でも対応するなど「人にやさしいデジタル化」					
	経済的な事情によりデジタル利用環境に支障のある層への対応					
		○大量・定型処理の自動化により生まれた余裕を、人ならではの温かなサービスに充当				
		○生活支援・相談対応、貸出用の通信機器等の整備				
		○聴覚障がい者の緊急通報サービス等の導入				
		○多言語翻訳アプリ等の導入				
	地域コミュニティにおけるデジタル化					
		地域コミュニティにおけるデジタル技術の利活用の促進に向けた検討			地域コミュニティにおけるデジタル化(回覧板の電子化等)	
		○デジタルツール等の情報収集、研究	○一部地域における試行、効果や課題等の検証		○全地域における導入	
		○高齢者の見守りに役立つIoT機器等の情報収集、紹介				



“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 (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			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇自店舗でスマートフォン教室を定期開催している通信事業者との情報交換を行い、公民館等の公的施設でのスマートフォン教室開催の仕組みを把握し、庁内で情報共有を行った。
- ◇AI顔認識システム等の官民連携事業のため来訪した大学生を講師に、希望する高齢者を対象とした「デジタルなんでも相談会」を開催し、7組8名の参加者があった。教えてもらって分かるようになった、次回も参加したい等と満足される意見が聴かれた。
- ◇今後、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。国による「デジタル活用支援推進事業」や県による「スマホ教室等講師派遣事業」など、国や県の財源を活用した開催についても、実施主体となる団体への情報提供や調整を進める必要がある。



“快適”

暮らしやすい
まちづくりの推進

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
4 その他 暮らしやすい まちづくりの 推進		福祉・医療分野におけるデジタル化			
		デジタル技術の活用によるサービスの高度化、従事者の負担軽減			
		★保育支援システム等の導入			
		★電子カルテシステムの更新	○オンライン診療の情報収集、研究		
		○介護・福祉サービスにおけるロボット等の導入促進			
		○市民の健康寿命の延伸に向けた取組みの情報収集、研究			
		学校教育・社会教育分野におけるデジタル化			
		デジタル技術の活用による学習等の利便性向上、利用者の負担軽減			
		○GIGAスクール構想に基づく教育環境の整備、利活用の促進			
		★ICT機器運用支援ヘルプデスクの導入			
		★在宅学習のための通信環境の整備			
		○図書館等における電子書籍の情報収集、研究			
		防災分野におけるデジタル化			
		デジタル技術の活用による災害対応の高度化、従事者の負担軽減			
		○GISによる被災情報の集約、映像中継システムの活用			
		○公衆無線LAN整備など避難所環境の充実			
		○避難所運営業務のデジタル化			
		建設・都市政策分野におけるデジタル化			
		デジタル技術の活用による業務の高度化、作業の効率化			
		○公共施設やインフラ整備におけるデジタル技術の活用			
	○IoT・センサー等の活用によるインフラの安全かつ効率的な維持管理の推進				



“快適”

暮らしやすい
まちづくりの推進

《凡例》

取組項目	主な工程	各年度の取組み	★R4 新規	■R5 新規	◆R6 新規	○継続	参考情報
------	------	---------	--------	--------	--------	-----	------

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
4 その他 暮らしやすい まちづくりの 推進		広報・公聴分野におけるデジタル化			
		デジタル技術の活用による個に応じた情報提供、双方向コミュニケーションの活性化			
		OSNS等の活用による市民参加の促進			
				◆利用者目線に立ったホームページへの見直し	



“活気”

産業や社会の
イノベーションの創出

《凡例》

- 取組項目
- 主な工程
- 各年度の取組み
- ★R4 新規
- R5 新規
- ◆R6 新規
- 継続
- 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
① テレワークの推進、デジタル産業の誘致・創出		民間事業者による テレワーク 等の促進			
		テレワーク 等の促進、働き方改革の促進			
		○ テレワーク 、 ワーケーション に利用できる場所、民間企業による取組み事例等の収集・公表			
		市役所におけるテレワーク等の推進			
		テレワーク等の推進、働き方改革の推進			
		○持出用端末、モバイル通信環境の整備			
		○ BYOD (個人端末の業務利用)の導入			
		○Web会議システムの導入			
		○職員用端末の利用時間制御による働き方改革の推進			
		デジタル産業の誘致・創出			
		情報通信関連産業の市外からの参入促進、市内における起業の促進			
		○ サテライトオフィス 、 インキュベーション施設 の開設、活用			
		○企業立地や創業に対する支援、制度周知			
		○高校生等を対象とした「IT人材育成プログラム」への協力			
		移住定住、交流の促進			
		デジタル技術を活用したシティプロモーションの展開、移住定住の促進、関係人口の獲得			
		○ SNS 等を活用した移住定住の促進			
		○オンラインイベント等を通じた交流・関係人口の獲得			



“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 (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			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇IT関連企業1社のサテライトオフィスを都市部から奥飛騨温泉郷地域に誘致(開設費用の一部を支援)した。
- ◇サテライトオフィス誘致マッチングイベントへの参加等により、地域課題解決に繋がる都市部のIT・クリエイティブ関連企業の「飛騨高山お試しサテライトオフィス」の利用、サテライトオフィスの誘致に向けた取組みを進めた。
- ◇市職員のテレワーク用の情報端末を30台提供するほか、自宅の個人端末から遠隔操作する環境を200名分整備、新型コロナウイルスの感染拡大時にも業務継続できるような環境を整備した。(令和3(2021)年度は延べ3,075人がテレワークを実施)
- ◇飛騨高山公式ファンクラブ「めでたの会」フェイスブックへの情報発信を行い、会員との繋がりを持ち続けたほか、オンラインによる交流会を開催し、多くの会員の参加があり好評が得られた。「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を進めた。
- ◇令和4(2022)年度についても、新型コロナウイルス感染症の影響が一定程度残ると予測されるため、官民ともにテレワークを積極的に取り入れ、地域における「働き方改革」を進めるとともに、持続可能なまちづくりを目指したデジタル産業の誘致・創出に向けた取組みを一層進める必要がある。



“活気”

産業や社会の
イノベーションの創出

《凡例》

取組項目 主な工程 各年度の取組み ★R4 新規 ■R5 新規 ◆R6 新規 ○継続 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
2 オープンデータの充実		オープンデータの公開、鮮度の維持				
		公有データのオープン化の推進、職員の意識改革	公開するオープンデータの種類、内容等の充実			
		情報の鮮度を維持するための仕組みづくり、適正な運用				
		○職員向けのデータ活用に関する研修会等の開催				
		○県との連携によるオープンデータの公開	○オープンデータの順次拡充			
		誰もが利用しやすい情報アクセシビリティの向上				
		情報発信方法の多様化、各種資料のデジタル化の推進				
		○利用者目線による様々なツールや媒体を活用した情報発信の充実				
		○主なターゲットや掲載内容等に応じたデジタル化(ペーパーレスによる情報提供)の推進				
		官民連携によるデータの利活用の推進				
		産官学連携協定に基づく実証実験、実装				
		○AI顔認識システムによるまちなかの人流計測、分析				
		○ワークショップの開催によるデータ活用の促進				
		○ビッグデータの情報収集、研究				



“活気”

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 (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			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇令和3(2021)年9月、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」を定め、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を公開(市及び県の専用ページ)し、データの充実を進めた。
- ◇国による推奨データセット(基本編)に掲げられるAED設置個所や医療機関の一覧を対象としているが、データが欠損する任意項目の追補、座標値などデータの追加、他のデータ群のオープン化を一層進める必要がある。
- ◇まちなかに多数のAI顔認識システムを設置し、人流等のビッグデータの取得・分析を進める産学官連携事業について、商店街関係者とのワークショップを開催し、店舗の運営に役立つアプリの試用や、データを活用したまちづくりに向けた話し合いを行った。
- ◇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必要がある。



“活気”

産業や社会の
イノベーションの創出

《凡例》

取組項目
主な工程
各年度の取組み
★R4 新規
■R5 新規
◆R6 新規
○継続
参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～	
③ 地域社会のデジタル化の推進		民間事業者のデジタル化促進、地域経済の活性化				
		デジタルが普及する環境におけるビジネスモデルへの変革の促進				
		○Eコマースやキャッシュレスなど民間事業者のデジタル化の促進				
		○国事業の活用による生産性革命の促進				
		○官民連携による商業・観光関連事業者の人材育成				
		DX推進官民協働組織の設置、活動の推進				
		DX推進官民協働組織の立ち上げ				
			官民連携による地域のデジタル化、活性化に向けた様々な取組みの展開			
		★DX推進フォーラムの開催、協働組織の設置				
			○学習会や啓発イベント、地域課題解決プロジェクトなどの取組みの実施			
		○県)「デジタル×共創の場づくり」との調整				
		地域における高速通信網の充実				
		CATV光ファイバー幹線網の活用促進				
		5G基地局整備促進、ローカル5Gの検討				
		○CATV事業者や通信事業者等との連携による情報ネットワークの整備促進、高度化				
	○官民連携による通信網を活用した観光コンテンツの研究					



“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 生まれるまちづくりを推進する (官民連携による学習会や啓発イベン ト、地域課題解決プロジェクトなどの取 組みの実施、累計回数)	計画	—	10回	15回	20回
	実績	1回			

《令和3(2021)年度末現在 実績・評価等》

- ◇まちなかに多数のAI顔認識システムを設置し、人流等のビッグデータの取得・分析を進める産学官連携事業について、商店街関係者とのワークショップを開催し、店舗の運営に役立つアプリの試用や、データを活用したまちづくりに向けた話し合いを行った。(再掲)
- ◇岐阜県の令和4(2022)年度新規事業、デジタル活用による地域課題解決の仕組みづくり「デジタル×共創の場づくり」に当市の取組み「アフターコロナに向けた商業・観光戦略」をエントリーするとともに、ヒアリングの際に当市の取組みや想いを伝えるなど、採択に向けた取組みを進めた。
- ◇令和4(2022)年1月「高山市DX推進計画」の策定以降、HPやSNS、CATVやラジオ番組などに露出しての周知啓発を進めており、引き続き、地域への浸透を積極的に図る必要がある。
- ◇現在当市には、デジタルを活用したまちづくり、地域活性化に向けた官民連携による「プラットフォーム」といったものが存在しないため、関係者等との意思疎通を図りつつ、あるべき姿を目指した取組みを着実に進める必要がある。



“活気”

産業や社会の
イノベーションの創出

《凡例》

取組項目 主な工程 各年度の取組み ★R4 新規 ■R5 新規 ◆R6 新規 ○継続 参考情報

大項目	～	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	～
4 その他 産業や社会の イノベーション の創出		DX推進官民協働組織の設置、活動の推進【再掲】			
		DX推進官民協働組織の立ち上げ	官民連携によるデジタル人材の確保育成に向けた様々な取組みの展開		
		★DX推進フォーラムの開催、協働組織の設置			
			○学習会や啓発イベント、地域課題解決プロジェクトなどの取組みの実施		
		○県)「デジタル×共創の場づくり」との調整			
		デジタルの時代に適したプロモーション、シティセールスの推進			
		With コロナの観光振興策の展開、賑わいの創出	After コロナにおける戦略的な商業・観光政策の推進、持続可能なまちづくり		
		○VRやAR等を活用した観光コンテンツの提供			
		○官民連携によるオンライン観光コンテンツの提供			
			○付加価値の高い商品・サービス、体験等を適正価格で販売し、顧客満足度の向上に繋げる取組みの推進		
		農林畜産業分野におけるデジタル化の推進			
		スマート農林畜産業の推進による生産性、収益性の向上			
		○スマート農業、畜産業の取組みに対する助成			
		○林地台帳(森林GIS)の整備	○森林GISの活用による施業等の促進		
		行政内部の業務改革の推進			
		契約事務のデジタル化、効率・省力化の推進			
		○電子入札の導入、対象の拡大			
		○電子契約の導入に向けた実証実験	■電子契約の導入	○対象となる契約種別等の順次拡大	
			■電子インボイスへの対応		

用語集

AI (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

AIスピーカー

人工知能を活用し、対話型の音声操作に対応したスピーカーのこと

AIチャットボット

人工知能を活用し、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

AR (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

BYOD (Bring Your Own Device の略)

情報漏えい対策などルールに従って、個人所有のタブレット端末やパソコン等を業務に利用すること

CATV

(Common 又は Community Antenna TeleVision の略)

光ファイバー又は同軸ケーブルを使用したTV放送やインターネット接続、電話などを提供するサービス「ケーブルテレビ」のこと

Eコマース

インターネットを活用した電子商取引のこと

GIGA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ICT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

GIS (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

Gov-Cloud (「Gov」は Government の略)

政府や自治体で情報システムを共同利用するために構築されたクラウドサービスのことで、令和7(2025)年度末には全自治体が活用するとされている

IoT (Internet of Things の略)

自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すという概念のこと

ISDN (Integrated Services Digital Network の略)

電話線を使用したデジタル回線のインターネット通信技術のことで、固定電話網のIP(インターネットプロトコル)網への移行に伴い、令和6(2024)年にサービス終了となる

LGWAN (Local Government Wide Area Network の略)

地方公共団体を接続する専用ネットワークのこと

MaaS (Mobility as a Service の略)

出発地から目的地まで、利用者にとっての最適経路を提示するとともに、複数の交通手段やその他のサービスを含め、一括して提供するサービスのこと

PPAP

(Password ZIP、Password、Angoka、Protocol の略)

パスワード付ZIPファイルをメールで共有した後、解除パスワードを送信するファイル受渡し方法のことで、セキュリティリスクがあるため廃止すべきとされている

RFI (Request For Information の略)

業務の発注や委託などを行う際に、発注先候補の事業者へ情報提供を依頼する文書のこと

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

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

アウトソース

組織内部で賅っていた業務に必要な人や資源を外部から調達(業務委託)すること

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

インキュベーション施設

起業や創業初期段階にある事業者の支援を目的に、割安な賃料での事務所スペースの提供や専門家によるサポートなど、各種の支援策が用意された施設のこと

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

オンライン診療

スマートフォンやパソコンのビデオ通話機能等を活用し、医療機関に対面で受診に行かなくても医師の診察や薬の処方等が受けられる受診方法のこと

オンラインストレージサービス

インターネット上でデータを保管・共有するサービスのこと

クラウドシステム

コンピュータの利用形態の一つで、手元のパソコンの中にあるソフトウェアやデータを利用するのではなく、パソコンやスマートフォンからネットワークを経由して、クラウド(雲のイメージ)上で提供されるサービスを利用すること

コア業務・ノンコア業務

コア業務は専門的な判断が必要で難易度が高く、非定型な業務のこと

ノンコア業務は高度な判断は不要で難易度が低く、定型もしくは定型化できる業務のこと

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

サテライトオフィス

従業員の働きやすい環境整備等を目的に、事業所の本社や本部とは離れた位置に設置されるオフィスのこと

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

情報スーパーハイウェイ

県と市町村が整備・運用している高速・大容量の通信が可能な県域ネットワークのこと

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

セキュリティクラウド

県と市町村がWebサーバー等を集約し、ネットワーク監視やログ分析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施する環境のこと

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

チームコミュニケーションツール

内外の関係者とのコミュニケーションを円滑にし、業務効率化を図るための様々な機能を備えたツールのこと

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

電子インボイス

インボイス(適用税率など取引内容を適切に表示した請求書等)、オンライン請求やペーパーレス化などに対応するシステム・サービスのこと

ノーコード・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

5G (5th 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世代移動通信システムのこと

ビジネスチャット

主に業務連絡やビジネス上のコミュニケーションによる利用が想定された、複数人がリアルタイムで文字入力による会話のできるサービスやツールのこと

ビジネスフォン

主装置となる「電話交換機」を用い、複数の外線や内線を共有できる業務用電話のこと

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

ぴったりサービス

内閣府の運営する地方公共団体が提供する行政サービスの検索やオンライン申請等が行えるサービスのこと

ベストプラクティス

何かの実施に際して、最も効率的で優れていると評価される手法のこと

ヘルプデスク

システム等に対する質問やトラブルに対応し、ユーザーをサポートする業務・部門のこと

ポータルサイト

ポータルは「玄関」「入口」といった意味で、インターネットにアクセスする際の玄関口となるWebサイト、スタートページのこと

マイナポイント事業

マイナンバーカードやキャッシュレス決済の普及促進のため、総務省がマイナンバーカード取得者にポイント還元を行う消費活性化策のこと

ローカル5G

通信事業者が全国で展開する均一な5Gの通信サービスに対して、地域・産業のニーズに応じて地域の企業や自治体等が個別に利用できる5Gネットワークのこと

ワーケーション

「ワーク」と「バケーション」を組合せた造語で、観光地等でテレワークなど働きながら休暇を取る過ごし方のこと

改定履歴

R 4 (2022). 7 ロードマップ策定

《注記》

- ① このロードマップは、毎年、全体を検証のうえ更新する予定です。
- ② 例えば、「システムを導入」する前年以前の「導入に向けた検討」であったり、「システムを導入」した翌年以降の「システムを利用した業務の推進」「利用促進」といった通常行うべき取組みについては、簡略化するため、基本的に記載を省略しています。



高山市 **DX** 推進計画
工程表
ロード
マップ

高山市総務部 行政経営課

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

 gyouseikeiei@city.takayama.lg.jp

 0577-35-3040

R4(2022).7