

高山市 2021・2024 市民体験 Uxの 持続的向上 を目指して

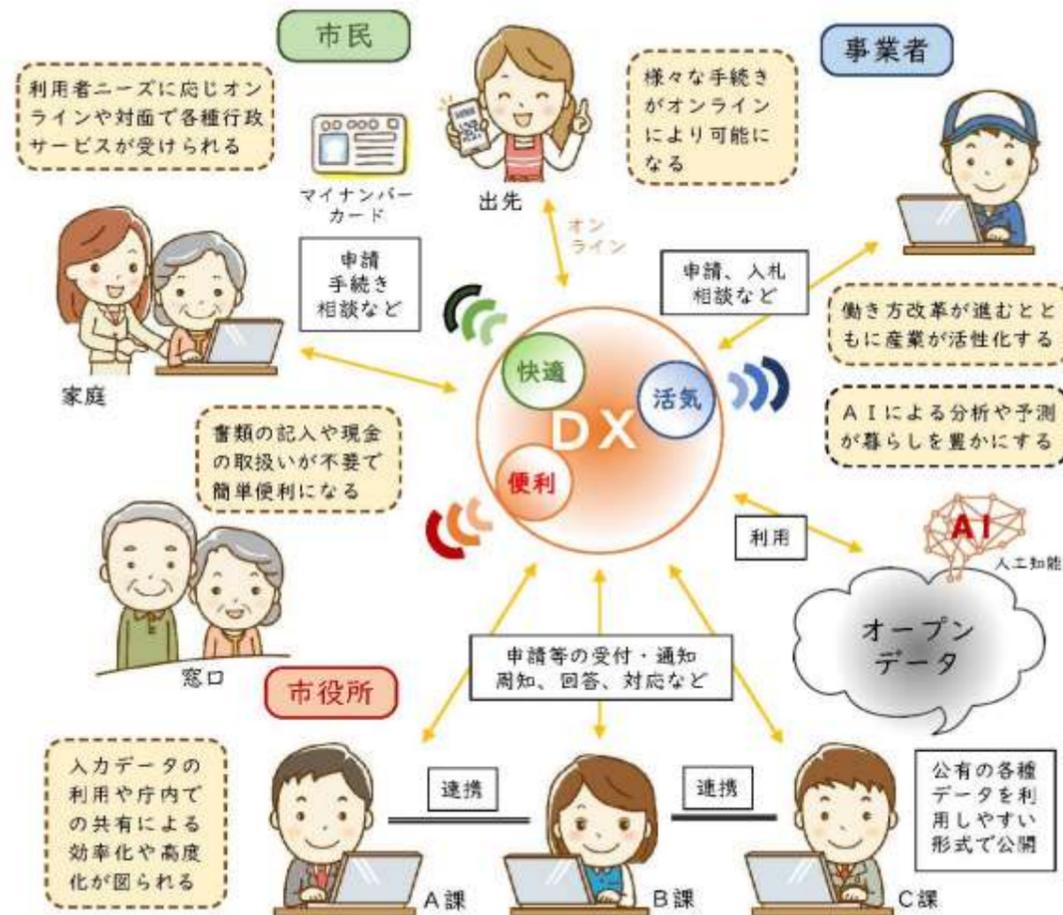
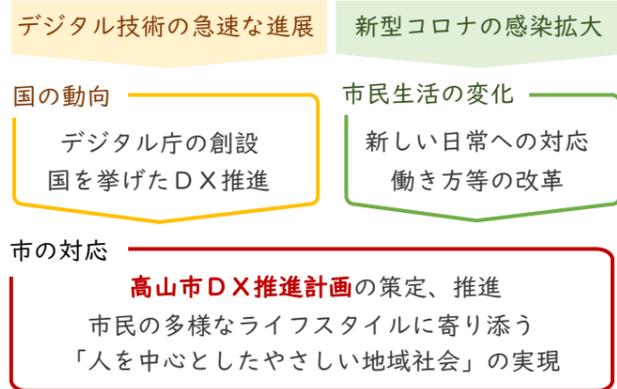
高山市 DX 推進計画 DIGEST EDITION

1. 計画の趣旨

デジタル技術が急速に進展し、コロナ禍も契機とした市民の価値観やライフスタイルが大きく変化するなか、当市における持続可能なまちづくりに向け、官民が共通認識を持って連携を図り、スピード感を持って推進するため、本計画を策定します。

2. 将来イメージ

各種の行政手続きなどは、いつでもどこでも手軽に行えるようになるほか、これまでどおり来庁しての手続きも可能で、窓口では書類への記入や現金の扱いが不要となるなど、より簡単便利に行えます。

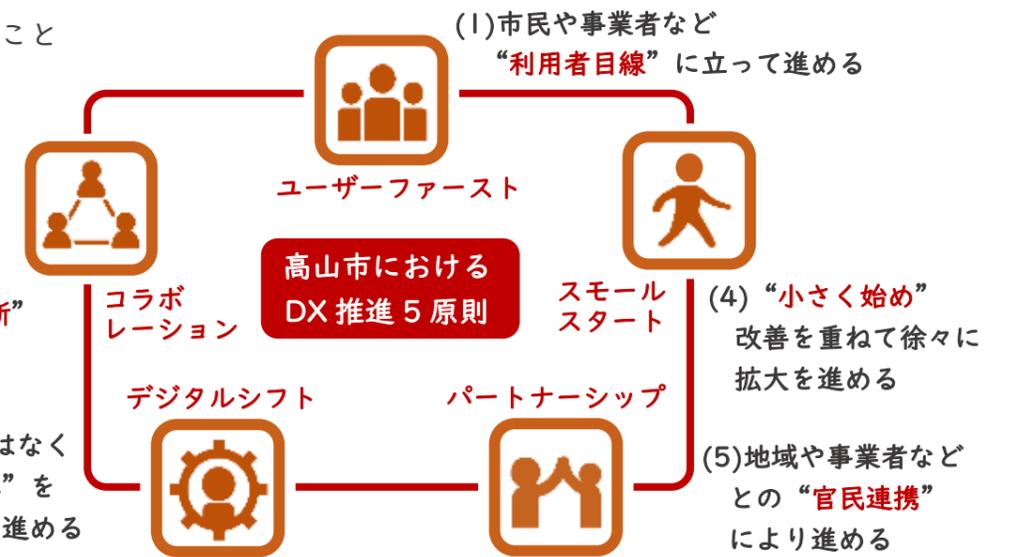


3. 基本的な姿勢

DXは“デジタル化”することが目的ではありません。“人を中心に考える”ことを第一とし、次の5原則に基づき進めます。

(2)組織の縦割りを廃して“分野横断”により進める

(3)小手先ではなく“業務改革”を基本として進める

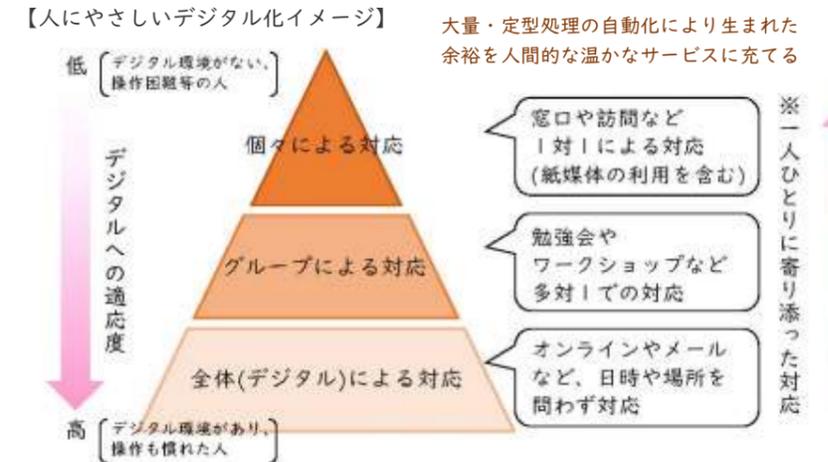


4. 目指す姿

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

この計画の目指すDXは、デジタル化に馴染みにくい方々を顧みないといった冷たいものではありません。

個々に応じた対応のできる温かみのあるもので、多様性を認め合う“インクルーシブ（包摂的）な社会”づくりに資するものです。



5. 取組みの柱

- “便利”** DXによる市民サービス向上
 - 行政手続きのオンライン化の推進
 - 情報システムの標準化・共通化への対応
 - AI・RPA等最新技術の活用 など
- “快適”** DXによる暮らしやすいまちづくりの推進
 - マイナンバーカードの普及・活用促進
 - 情報セキュリティ対策の徹底
 - デジタルデバイド（情報格差）への適切な対応 など
- “活気”** DXによる産業や社会のイノベーションの創出
 - テレワークの推進、デジタル産業の誘致・創出
 - オープンデータの充実
 - 地域社会のデジタル化の推進 など

6. 計画の推進

市役所内では“DX推進リーダー”を育成し、内外の改革を先導するほか、地域のDXに関わるステークホルダー等で組織する“DX推進官民協働組織”の設置に向けた意見交換を進めます。

7.具体的な取組み



“便利” DXによる 市民サービス向上

1 行政手続きのオンライン化の推進

- ✓ 押印・署名の廃止、書面・対面規制の見直し
- ✓ 汎用クラウドシステムを活用した各種オンライン手続きの推進
- ✓ ポータルサイトの分かりやすさ、操作性や利便性の向上
- ✓ 市民が使い慣れたツールによる行政サービスの充実
- ✓ キャッシュレス化の推進（電子地域通貨の活用促進）

➤ 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

- ✓ 窓口業務改革の推進（「おくやみ窓口」の改善）
- ✓ 窓口でのタブレット等の活用（書かなくてもよい窓口）
- ✓ ワンストップ窓口の検討
- ✓ 国の進める情報システムの標準化・共通化への対応
- ✓ 利用者目線による業務プロセスの見直し

➤ 書かなくてもよい市役所の実現

3 AI・RPAなど最新技術の活用

- ✓ AIチャットボットによる問合せ対応
- ✓ AIカメラによる窓口混雑状況の公開
- ✓ 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に向けた検討
- ✓ AIの活用による業務効率化（会議録の作成等）
- ✓ RPAの活用業務の拡大による定型業務の自動化・効率化

➤ 便利でより良い市民サービスの実現

4 その他市民サービスの向上

- ✓ 公共施設における公衆無線LAN環境の充実（標準化）
- ✓ GISの多目的利用、庁内統合型GISの導入検討
- ✓ VR・ARなどデジタル技術を活用した
歴史文化・文化芸術などの体験機会の提供
- ✓ 職員研修等を通じた人材の確保育成
- ✓ DXに対応した組織の機動的な運用と体制の見直し
- ✓ アドバイザー受入れなどによる外部意見の活用



“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

- ✓ DXを支える基盤となるマイナンバーカードの普及促進
- ✓ スマートフォンによる本人確認機能の活用
- ✓ 市独自利用による利便性の向上に向けた検討
- ✓ 健康保険証との一体化によるオンライン資格確認の利用促進
- ✓ ワクチン接種証明書のデジタル化への対応

➤ 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

- ✓ 情報セキュリティ対策の充実・強化
- ✓ 国の関係法令、個人情報保護条例や情報セキュリティポリシー
などに基づく適切な情報資産の管理運用
- ✓ サイバー攻撃に備えた対策、対応訓練等への参加

➤ 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 デジタルデバイド（情報格差）への適切な対応

- ✓ 地域の身近な場所で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
- ✓ アナログも交えた一人ひとりのニーズに寄り添った対応
- ✓ 地域コミュニティでのデジタル技術の利活用促進に向けた検討
- ✓ IoT等を活用した高齢者や子どもの見守り促進
- ✓ 多言語翻訳アプリ等の活用促進

➤ 一人ひとりのニーズに寄り添える包摂性の確保

4 その他暮らしやすいまちづくりの推進

- ✓ デジタル技術の活用による市民の健康寿命の延伸に向けた検討
- ✓ オンライン診療の活用による医療サービスの向上
- ✓ 携帯用電子カルテ導入による訪問診療の迅速化等に向けた検討
- ✓ GIGAスクール構想に基づく教育環境の整備、利活用促進
- ✓ 図書館等における電子書籍の導入に向けた検討
- ✓ 避難所環境の充実（公衆無線LAN環境等）
- ✓ ロボット等の活用による介護・福祉サービスの向上



“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

- ✓ 民間事業者によるテレワーク等の促進
- ✓ サテライトオフィス等を活用した情報産業等の誘致
- ✓ デジタル技術の活用による移住定住、交流の促進
- ✓ オンラインイベント等を通じた交流・関係人口の獲得

➤ 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

- ✓ 官民連携・分野横断に配慮したオープンデータの整備・充実
- ✓ 情報発信方法の多様化など情報アクセシビリティの向上
- ✓ 地域におけるビッグデータの利活用の促進
- ✓ 市民等への閲覧に供する各種資料のデジタル化に向けた検討

➤ 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

- ✓ Eコマースの展開やキャッシュレスの促進など、
民間事業者のデジタル化促進による生産性向上、
働き方改革の推進、地域経済の活性化
- ✓ 大学や民間事業者、行政等の連携による地域課題の解決
- ✓ 高速通信網の充実（5G、ローカル5G等）

➤ デジタル人材育成の好循環が生まれるまちづくり

4 その他産業や社会のイノベーションの創出

- ✓ 官民連携による協働組織の活動等を通じた
デジタル人材の確保育成
- ✓ デジタルプロモーションの展開、シティセールスの推進
- ✓ 新しい日常に適応した観光振興策の展開、賑わいの創出
- ✓ VRやAR等を活用した観光ニーズへの対応
- ✓ スマート農林畜産業の推進による生産性、収益性の向上
- ✓ 様々な分野におけるドローンの利活用に向けた検討

➤ 重要業績評価指標（KPI）

【お問合せ】 高山市 総務部 行政経営課

☎ 0577-35-3040

✉ gyouseikeiei@city.takayama.lg.jp

🌐 <https://www.city.takayama.lg.jp>