

(1) 施策の柱1 社会のデジタル化（市民が豊かさを実感できるデジタル社会の実現）

取組期間	No.	個別施策の名称 （【共通】：社会・行政両方に共通する施策）	令和４年度取組み 上段：当初計画 下段：取組実績 （※㊦＝当初計画になかった新たな取組み）	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	担務の軽減効率化（管理負担の軽減も含む）	コスト削減	安全・安心の確保	
短期	1	マイナンバーカードの普及促進【共通】	マイナンバーカード交付円滑化計画の推進 マイナンバーカード交付円滑化計画の推進 R3 年度末 交付率 47.25% 79,830 枚 R4 年度末 交付率 70.24% 117,457 枚 約 23% 37,627 枚増 ・ 休日、夜間臨時窓口開設 ・ 市立公民館、企業及び福祉施設、商業施設への出張申請受付 ㊦カード交付専用特設会場設置（R5.1） ㊦カード受取事前予約制の導入	○		○			【時間と空間の節約】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○カード交付専用特設会場設置、受取事前予約制の導入により、これまで来庁するまで窓口の混雑状況が分からなかったが、 <u>窓口来庁の日時が指定</u> できることで平準化され、 <u>待ち時間なく</u> カードを交付することが可能となった
	2	電子申請対象手続きの拡大【共通】	新たな電子申請の開始 新たな電子申請の開始 ・ 職員採用試験申込 189 件、体育施設等の予約 366 件、自治会役員変更届 118 件 ㊦（消防計画作成届申請等 12 件、不在者投票の投票用紙の請求 2 件 電子申請受付開始） ・ 税金、各種料金の WEB 口座振替サービスの開始 1,400 件	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○窓口対応にかかる <u>時間が削減</u> された ○不在者投票の投票用紙の請求申請受理までの <u>時間が短縮</u> された ○税金、各種料金の WEB 口座振替サービスの開始に伴い口座振登録に係る <u>時間が削減</u> された ○紙申請によるデータ入力が必要になり、申請受付データの管理、加工などの <u>効率化</u> につながった
	3	データヘルス改革の推進【共通】	・ 病院情報システムの更新・運用 ・ 国のデータヘルス改革の推進 ・ 病院情報システムの設計（R5.2 開始） ・ 国のデータヘルス改革の推進		○	○			【業務量の削減】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○オンラインでの保険資格確認が可能となったことで、資格変更等に係る <u>過誤請求に関する確認作業の軽減</u> 、効率化につながっている
	4	キャッシュレス決済の推進【共通】	QR コード決済の導入 キャッシュレス決済の導入（QR コード以外の決済方法も追加） ・ 住民票等（4,162 通 16.2%[R5.1～3 月]）（R5.1 開始） ・ 税証明等（170 通 4.1% [R5.1～3 月]）（R5.1 開始） ・ 高岡市 藤子・F・不二雄ふるさとギャラリー（2,619 件 17.5%[R4]） ・ 高岡市御車山会館（337 件 11.3%[R4]）			○		○	【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○日次の現金計算の <u>作業が不要</u> となった 【安全・安心の確保】 ○非接触により、 <u>感染リスクが軽減</u> されている
	5	問い合わせ対応のデジタル化（AI チャットボット）【共通】	A I チャットボットシステムの導入 【どこでも市役所シリーズ 第 1 弾】 A I チャットボットシステムの導入（R4.12 開始、21 分野） ・ 回答率／アクセス数 R4.12 84.0%／3,047 件 R5.1 89.1%／1,626 件 R5.2 88.9%／2,026 件 R5.3 89.8%／2,689 件	○	○	○			【時間と空間の節約】 ○24 時間 365 日問い合わせ対応可能となった 【業務量の削減】、 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○ <u>電話等による問い合わせが削減</u> された

取組期間	No.	個別施策の名称 （【共通】：社会・行政両方に共通する施策）	令和４年度の実績 上段：当初計画 下段：取組実績 （※㊦＝当初計画になかった新たな取組み）	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	担務の軽減も含む（管理員含む）	コスト削減	安全・安心の確保	
短期	6	オンライン会議の拡大【共通】	・出前講座のオンライン実施 ・消防、保育業務におけるオンライン会議環境整備 ・ペーパーレス会議システムの導入検討	○	○	○	○	○	【時間と空間の節約】 ○会議、研修にかかる移動時間が削減された ○「家でも学べる講座」youtube 配信により時間、場所を選ばずに受講可能となった 【業務量の削減】、 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○消防による立入検査への出向人数が削減された ○研修のオンライン対応で定員や業務によってこれまで参加できなかった人が受講可能となった 【コスト削減】 ○移動時間や燃料費の削減につながった 【安全・安心の確保】 ○感染症拡大防止につながった
			・出前講座のオンライン実施 ・「家でも学べる講座」youtube 配信（防火講習、健康体操、施設見学講座等） ・消防、保育業務におけるオンライン会議環境整備 [消防業務]環境整備（消防本部＋各署所）（R4.10）（R4 実績：会議等[20 回]、研修等[17 回]、リモート立入検査[4 件]、講習会その他[3 回]） [保育業務]環境整備（各園）（R4.9）（R4 実績：オンライン研修[8 回]）						
中期	1	官民データ利活用の推進	ワンチームとやま連携推進本部会議におけるデータ連携基盤の構築に向けた調査等 ・各種事業でのセンサー活用やデータベースとなるデータ連携基盤の共同導入について検討を実施			○			○データ連携基盤の実証実験を実施し、今後の方向性、課題の整理を行った
	2	デジタルデバインド（情報格差）対策	・初心者向けデジタル機器利用に関する教室の開催 ・初心者向けスマートフォン講座 開催 6 回、参加 83 人 ・中級者向けスマートフォン講座 開催 29 回、参加 448 人					○	【安全・安心の確保】 ○講座参加者アンケート結果 ・「とても良い」・・・62% ・「良い」・・・32% ・「普通」・・・6% 「分かりやすかった」、「今後もスマホを利用したい」「まわりにも勧めたい」など
	3	IoT センサーを活用した取り組み【共通】	・各種 IoT センサーを活用した、実証実験等の実施 ・ドローンを活用した業務の実施 ・水位（IoT）センサー実証事業（河川水位、下水道不明水調査、上水道漏水監視、下水道水位観測） ・ドローン活用 水管橋の定期点検（月 1 回） ・スマートメーター難検針地の実証実験の実施(20 世帯) ・トレイルカメラによるクマ出没対策実証事業 対応に繋がった検知 3 回 ・遠隔監視 現場映像装置使用実績 14 件	○	○	○		○	【時間と空間の節約】 【業務量の削減】、 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○水位（IoT）センサー実証事業 ・降雨時のパトロール業務や下水道不明水の現地調査に係る時間が削減された 【安全・安心の確保】 ○ドローン活用 ・危険箇所への立入が不要となり、職員の安全が確保された ○トレイルカメラによるクマ出没対策実証事業 ・迅速な地元への注意喚起およびクマ檻設置等の対策につながった ○遠隔監視 ・現場に先着する消防隊から伝送される災害現場により正確かつリアルタイムな状況把握が可能となった
	4	地図情報のデジタル化（GIS の公開）【共通】	・地図情報の公開に向けたシステム整備 ・公開する地図情報の整備 [どこでも市役所シリーズ 第2弾] ・R5.1 デジマップ@たかおか運用開始 ※公開後累計 アクティブ ユーザー数 3,288 表示回数 14,802	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○市役所の窓口を訪れる必要があった情報がインターネット上で閲覧や取得することが可能となり、窓口対応にかかる時間の削減につながった

取組期間	No.	個別施策の名称 （【共通】：社会・行政両方に共通する施策）	令和４年度の実績 上段：当初計画 下段：取組実績 （※㊟＝当初計画になかった新たな取組）	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	担務の軽減効率化（管理負担の軽減も含む）	コスト削減	安全・安心の確保	
中期	㊟	市民・地域・行政の新たなつながりの創出【共通】	【どこでも市役所シリーズ 第3弾】 ㊟保育業務支援システム（Hoic）の運用（R5.2 開始） 【どこでも市役所シリーズ 第4弾】 ㊟市公式 LINE のサービス拡充（R5.3 開始） 【どこでも市役所シリーズ 第5弾】 ㊟子育て支援アプリの新機能追加（ねねットたかおか）（R5.3 開始） ・地域内の情報連絡体制の確立（結ネット） ・市内公共施設の公衆 Wi-Fi リニューアル（TAKAOKA FREE Wi-Fi）（56 施設）	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○保育業務支援システム（hoic）の運用(2 園導入) ・保護者との電話対応に係る時間が削減された ○子育て支援アプリの新規機能追加（ねねットたかおか） ・育児教室等のイベント予約に係る電話対応時間が削減された ○地域内の情報連絡体制の確立（結ネット） ・会議の開催案内及び地域への情報提供にかかる時間の軽減になった ○市公式 LINE のサービス拡充 ・これまで一律の情報発信だったが、相手の好みに合わせた情報発信が可能になった
	㊟	デジタルを活用した地域公共交通システムの利便性向上	・デジタルを活用した先進事例に取組む地区への導入及び実証運行支援 ・中田地区において「ノッカル」実証運行開始 ・MaaS システムの他運行形態への導入検討 ・交通事業者による観光型 MaaS を活用した高速バス切符、市内 1 日フリー切符等のデジタルチケット化	○		○			【時間と空間の節約】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○LINE 予約が実装されたことで、利用者は 24 時間好きなときに予約が可能となり、利便性が向上した ○予約業務を担う交通事業者においても、LINE でされた予約は管理システムに即時反映されるため、電話で受付をした際のシステム入力作業が省略され、予約受付業務の負担軽減につながった
長期	1	相談事案や解決事案のデジタル化（AI の利活用）【共通】	情報分析の方策検討 情報分析の方策検討	○		○		○	【時間と空間の節約】、 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 【安全・安心の確保】 ○支援計画の作成や支援経過の情報共有について、従来の運用を整理し、課題の洗い出しを行い、有効なツールの導入検討を行った

高岡市DX推進アクションプラン 令和4年度取組み実績一覧

(2) 施策の柱2 行政のデジタル化 (市民が利便性を実感できる行政サービスの実現)

取組期間	No.	個別施策の名称 (【共通】: 社会・行政両方に共通する施策)	令和4年度の実組み 上段: 当初計画 下段: 取組実績 (※㊦=当初計画になかった新たな取組み)	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	担務の軽減率化(管理負担の軽減も含む)	コスト削減	安全・安心の確保	
短期	1	再掲 マイナンバーカードの普及促進【共通】	マイナンバーカード交付円滑化計画の推進 マイナンバーカード交付円滑化計画の推進 R3 年度末 交付率 47.25% 79,830 枚 R4 年度末 交付率 70.24% 117,457 枚 約 23% 37,627 枚増 ・ 休日、夜間臨時窓口開設 ・ 市立公民館、企業及び福祉施設、商業施設への出張申請受付 ㊦カード交付専用特設会場設置 (R5.1) ㊦カード受取事前予約制の導入	○		○			再掲のため省略
	2	自治体の行政手続きのオンライン化	・ 申請様式の統一・標準化 ・ オンライン接続システムの構築 ・ マイナポータルにおける申請様式の統一・標準化 ・ オンライン接続システム(申請管理システム)の構築 ・ 引越し(転出・転入(転居)予約)6 手続きのマイナポータルでのオンライン申請(R5.2 開始) R5.2 41 件 R5.3 205 件	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化(管理負担の軽減も含む)】 ○令和5年2月より全国でマイナポータルを通じたオンラインによる転出が可能となり、市民が転出の際に窓口に来庁する必要がなくなった。また、マイナンバーカードを利用した転出入届の場合、「転出証明書」のデータを転入地の住民票システムに取り込むことができるため、正確な処理が可能となった。
	3	再掲 電子申請対象手続きの拡大【共通】	新たな電子申請の開始 新たな電子申請の開始 ・ 職員採用試験申込 189 件、体育施設等の予約 366 件、自治会役員変更届 118 件 ㊦(消防計画作成届申請等 12 件、不在者投票の投票用紙の請求 2 件 電子申請受付開始) ・ 税金、各種料金の WEB 口座振替サービスの開始 1,400 件	○	○	○			再掲のため省略
	4	再掲 データヘルス改革の推進【共通】	・ 病院情報システムの更新・運用 ・ 国のデータヘルス改革の推進 ・ 病院情報システムの設計 (R5.2 開始) ・ 国のデータヘルス改革の推進		○	○			再掲のため省略
	5	再掲 キャッシュレス決済の推進【共通】	QR コード決済の導入 キャッシュレス決済の導入 (QR コード以外の決済方法も追加) ・ 住民票等 (4,162 通 16.2%[R5.1~3 月]) (R5.1 開始) ・ 税証明等 (170 通 4.1% [R5.1~3 月]) (R5.1 開始) ・ 高岡市 藤子・F・不二雄ふるさとギャラリー (2,619 件 17.5%[R4]) ・ 高岡市御車山会館 (337 件 11.3%[R4])			○		○	再掲のため省略

取組期間	No.	個別施策の名称 (【共通】: 社会・行政両方に共通する施策)	令和４年度の実績 上段：当初計画 下段：取組実績 (※㊦＝当初計画になかった新たな取組み)	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	業務の効率化(管理負担の軽減も含む)	コスト削減	安全・安心の確保	
短期	6	再掲 問い合わせ対応のデジタル化 (AI チャットボット) 【共通】	AI チャットボットシステムの導入 [どこでも市役所シリーズ 第1弾] AI チャットボットシステムの導入 (R4.12、21 分野) ・回答率／アクセス数 R4.12 84.0％／3,047 件 R5.1 89.1％／1,626 件 R5.2 88.9％／2,026 件 R5.3 89.8％／2,689 件	○	○	○			再掲のため省略
	7	再掲 オンライン会議の拡大 【共通】	・出前講座のオンライン実施 ・消防、保育業務におけるオンライン会議環境整備 ・ペーパーレス会議システムの導入検討 ・出前講座のオンライン実施 ・「家でも学べる講座」youtube 配信 (防火講習、健康体操、施設見学講座等) ・消防、保育業務におけるオンライン会議環境整備 [消防業務]環境整備(消防本部＋各署所)(R4.10) (R4 実績：会議等[20 回]、研修等[17 回]、リモート立入検査[4 件]、講習会その他[3 回]) [保育業務]環境整備 (各園) (R4.9) (R4 実績：オンライン研修[8 回])	○	○	○	○	○	再掲のため省略
	8	電子入札システムの共同利用	電子入札システム導入 とやま電子入札システム運用 (R4.7 開始)	○					【時間と空間の節約】 ○民間事業者において、 <u>出場入札の際の来庁が不要</u> となった
	9	文書事務のデジタル化	・文書管理システム導入 ・文書事務のルール・運用等の検討 ・文書管理システム試行稼働(R5.2)※R5.4 本稼働	○		○	○		※R5.2 試行稼働 (R5.4 本格稼働) 【時間と空間の節約】 【業務の効率化 (管理負担の軽減も含む)】 【コスト削減】 ○収受、回覧・決裁等の文書事務が効率化され、ペーパーレス化によるコスト及び文書保存スペースの削減が期待される
	10	意思決定事務の迅速化 (電子決裁)	電子決裁システムの運用・事務改善 電子決裁システムの運用・事務改善	○		○	○		【時間と空間の節約】 【業務の効率化 (管理負担の軽減も含む)】 【コスト削減】 ○支払業務に係る <u>時間、手間が軽減</u> された ○書類保管場所や廃棄に係る <u>時間が削減</u> された ○紙の出力がなくなることで、 <u>用紙やファイル、印刷料等が削減</u> された
	11	業務知識や業務経験のデジタル化	・業務フローや過去の対応事例のデジタル化 ・各種事例や経験値のデジタル化検討、事務改善 ・各課にてマニュアルの整備、共有に向け精査	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化 (管理負担の軽減も含む)】 ○各課にてマニュアルの整備、共有方法について検討を行った

取組期間	No.	個別施策の名称 (【共通】: 社会・行政両方に共通する施策)	令和4年度の実績 上段: 当初計画 下段: 取組実績 (※㊦=当初計画になかった新たな取組み)	定性的効果					
				効果区分				効果の概要	
				時間と空間の節約	業務量の削減	業務の効率化(管理負担の軽減も含む)	コスト削減		
短期	12	働き方改革の推進	・在宅勤務制度の運用 ・ビジネスチャットの利用職員の範囲拡大 ・リモートワーク環境の見直し検討						【業務の効率化(管理負担の軽減も含む)】 ○リモートワークを利用した在宅勤務により、職員の家族等が新型コロナウイルス感染症に感染し、出勤制限を受ける場合でも、 <u>必要な公務執行体制を確保</u> することができた ○ビジネスチャットの拡大により、電話連絡に要していた <u>時間が削減</u> された
			・在宅勤務の運用(感染症対応、緊急時等) ・在宅勤務(平時)の検討 ・ビジネスチャットの利用職員の範囲拡大 (R4 アクティブユーザ数 701、メッセージ数 162,281)			○			
中期	1	自治体の情報システムの標準化・共通化	国の標準仕様の情報収集・対応検討						令和7年度末までの標準システムへの移行に向けて、国の標準仕様書と現行システムとの比較分析について、対象の20業務のうち13業務において実施し、現行業務との差異や課題の洗い出しを実施した 【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化(管理負担の軽減も含む)】 ○標準システムへの移行は、窓口業務のデジタル化と合わせて取り組みを進めることで、市民の利便性向上のみならず行政業務の効率化が図られ業務量の削減が期待できる
			・標準仕様書調査(13業務) ・文字情報基盤文字調査	○	○	○			
	2	自治体情報ネットワークのセキュリティ強化	自治体情報ネットワークの強靱化に向けた機器更新						【業務の効率化(管理負担の軽減も含む)】 【安全・安心の確保】 ○ネットワーク強靱化機器更新により、市が管理する情報ネットワークの <u>セキュリティ対策の徹底と強化</u> を実施した ○庁内の物理サーバを仮想サーバに <u>統合</u> することで、各機器の <u>管理負担が軽減</u> されるほかサーバ機器の不具合等の <u>リスクの軽減</u> を図った
			自治体情報ネットワークの強靱化に向けた機器更新 ・ネットワーク強靱化機器更新(R5.1) ・個別システムの仮想サーバへの統合(R5.3)			○		○	
	3	再掲 IoTセンサーを活用した取り組み【共通】	・各種IoTセンサーを活用した、実証実験等の実施 ・ドローンを活用した業務の実施						再掲のため省略
			・水位(IoT)センサー実証事業(河川水位、下水道不明水調査、上水道漏水監視、下水道水位観測) ・ドローン活用 水管橋の定期点検(月1回) ・スマートメーター難検針地の実証実験実施(20世帯) ・トレイルカメラによるクマ出没対策実証事業 対応に繋がった検知3回 ・遠隔監視 現場映像装置使用実績 14件	○	○	○		○	
	4	再掲 地図情報のデジタル化(GISの公開) 【共通】	・地図情報の公開に向けたシステム整備 ・公開する地図情報の整備						再掲のため省略
			どこでも市役所シリーズ 第2弾 デジマップ@たかおか運用(R5.1開始) ※公開後累計 アクティブ ユーザ 数 3,288 表示回数 14,802	○	○	○			

取組期間	No.	個別施策の名称 （【共通】：社会・行政両方に共通する施策）	令和４年度の取組み 上段：当初計画 下段：取組実績 （※㊦＝当初計画になかった新たな取組み）	定性的効果					
				効果区分					効果の概要
				時間と空間の節約	業務量の削減	担務の軽減率化（管理負担も含む）	コスト削減	安全・安心の確保	
中期	5	業務プロセスのデジタル化（AI・RPA）	・ RPA の県内自治体との共同利用 ・ RPA 対象業務の拡大検討 ・ AI 利活用の検討 ・ RPA の県内自治体との共同利用 ・ RPA 対象業務の拡大検討 ・ AI 利活用の検討 ・ AI-OCR トライアル実施	○	○	○			【時間と空間の節約】 【業務量の削減】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○紙の帳票をデータ化することで、RPA によるシステム入力自動化や、情報加工が容易になる等、<u>時間の節約や業務の効率化</u>につながった
	㊦	再掲 市民・地域・行政の新たなつながりの創出【共通】	[どこでも市役所シリーズ 第3弾] ㊦保育業務支援システム(Hoic)の運用(R5.2 開始) [どこでも市役所シリーズ 第4弾] ㊦市公式 LINE のサービス拡充（R5.3 開始） [どこでも市役所シリーズ 第5弾] ㊦子育て支援アプリの新機能追加(ねねットたかおか)(R5.3 開始) ・ 地域内の情報連絡体制の確立（結ネット） ・ 市内公共施設の公衆 Wi-Fi リニューアル（TAKAOKA FREE Wi-Fi）（56 施設）	○	○	○			再掲のため省略
	㊦	校務の効率化	校務クラウドストレージサービスと統合型校務支援クラウドサービスの導入（全 36 校）（R5.4 運用開始）			○		○	【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○校務データの<u>一元管理</u>により、一度登録したデータを有効活用し業務の効率化が図れる（成績や出欠データを通知表・指導要録・調査書等に連携） 【安全・安心の確保】 ○高いセキュリティにより個人情報の漏洩を防ぎつつ、<u>どこからでも安全にアクセス可能</u>となった
長期	1	窓口案内のデジタル化	市民の利便性向上に向けた情報収集・検討 ・ 窓口業務のデジタル化に関する方策検討 [どこでも市役所シリーズ 第2弾] ㊦窓口混雑状況のリアルタイム配信(R5.1 開始)	○		○			【時間と空間の節約】 【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○これまで来庁しないと<u>混雑状況</u>が確認できなかったが、<u>スマートフォンや PC で状況を確認</u>できるようになった
	2	窓口業務のデジタル化	窓口業務のデジタル化に関する方策検討（R7 年度に予定する国システム標準化対応に合わせて） 窓口業務のデジタル化に関する方策検討			○			【業務の効率化（管理負担の軽減も含む）】 ○令和４年度は窓口業務のデジタル化に関する方策検討を行った
	3	再掲 相談事案や解決事案のデジタル化（AI の利活用）【共通】	情報分析の方策検討 情報分析の方策検討	○		○		○	再掲のため省略