

高岡市DX推進方針

～ゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会の実現～

令和4年3月

高 岡 市

※DXとは

Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略で、デジタル技術が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。（令和2年12月25日 総務省・自治体DX推進計画より）

第一部 高岡市DX推進基本方針

1	策定の趣旨	2
2	策定の背景	3
(1)	社会情勢の変化	3
①	人口減少時代を見据えた安定的な行政運営	3
②	スマートフォンやソーシャルメディアの普及とライフスタイルの変化	4
③	情報セキュリティへの対策	7
(2)	国のDX施策の動向	7
①	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	7
②	デジタル・ガバメント実行計画	7
③	自治体DX推進計画	7
④	デジタル改革関連6法	8
⑤	自治体DX推進手順書	8
(3)	富山県のDX施策の動向－ワンチームとやま－	8
(4)	高岡市における情報化施策の取り組み	9
3	基本的な考え方	10
(1)	位置付け	10
(2)	基本理念及び施策の柱	10
①	基本理念	10
②	施策の柱	10
(i)	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）	
(ii)	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）	
(3)	対象期間	11
(4)	推進体制	11

第二部 高岡市DX推進アクションプラン

1	高岡市DX推進アクションプランの概要	13
2	高岡市総合計画とアクションプランの関係性	13
3	アクションプランの個別施策がもたらす効果の考え方	14
4	個別施策一覧	15
5	具体的な施策	17
6	用語解説（50音順）	28

第一部 高岡市DX推進基本方針

1 策定の趣旨

近年は、特にスマートフォンやソーシャルメディアの普及等により、幅広い世代にインターネットの利用が浸透し、生活の多くの場面でその利便性を享受できるようになり、一人一人のライフスタイルにも大きな変化をもたらしています。

また、I o T（モノのインターネット化）や A I ・ R P A の導入、ビッグデータの活用が広がるなど、デジタル技術の進展が民間事業者等の活動にも大きな影響を与えています。

一方、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響により、感染症対策として非接触・非対面を積極的に取り入れた新たな生活様式への移行が求められ、デジタル技術の活用の動きが加速化しましたが、新型コロナウイルス感染症対応における受給申請手続・支給作業などの諸手続で混乱が生じるなど、行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが顕在化しました。

そこで国は、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（令和2年（2020年）7月17日閣議決定）で、「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現」に向けて、行政のデジタル化の徹底やマイナンバー活用の促進等の取組を進めていくこととしています。

また、令和2年（2020年）12月25日には、デジタル化に関する3つの国の方針等が示されました。「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、国はデジタル社会の将来像を示し、「デジタル・ガバメント実行計画」では、国及び地方のデジタル化指針を盛り込む等、デジタル・ガバメントの取り組みを加速するため、データ連携基盤の整備や行政手続のデジタル化などの取り組みを実現するための関係府省の各施策を明記し、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容及び支援策について具体化するとともに、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体が着実に進めていくための総務省及び関係省庁の支援策をとりまとめています。

これらを受け高岡市では、新型コロナウイルス感染症への対応、国や富山県のデジタル化に対する最新の動向を踏まえ、現行の「高岡市情報化推進基本方針」を全面改訂することとし、本市のDX推進に対する基本的な考え方及び個別施策を示す「高岡市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進方針」を策定します。

2 策定の背景

(1) 社会情勢の変化

①人口減少時代を見据えた安定的な行政運営

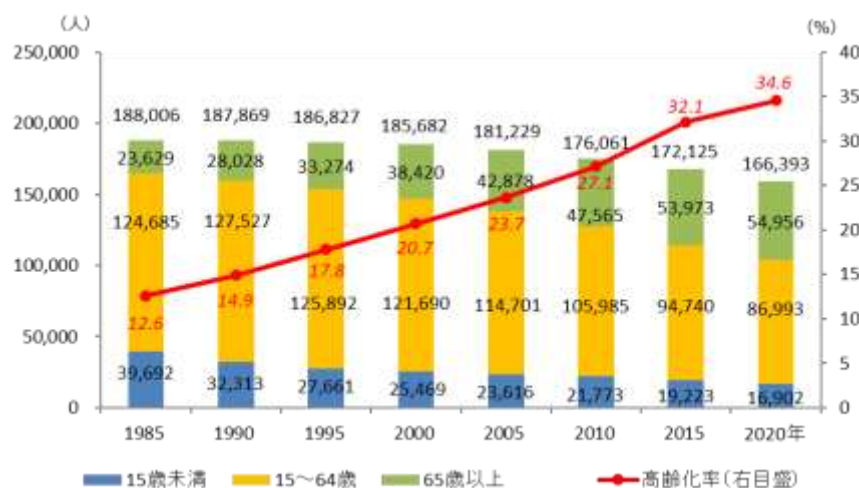
高岡市の総人口は、昭和 60 年（1985 年）の 188,006 人をピークに減少傾向にあり、令和 2 年（2020 年）の総人口は、166,393 人となっています。一方、世帯数は増加が続いており、令和 2 年（2020 年）の世帯数は 65,586 世帯、1 世帯当たりの人員は 2.54 人となっています。
〈図 1〉

【高岡市の総人口と総世帯数】



〈図 1〉 出典：国勢調査(2020 年) ※平成 17 年（2005 年）以前は、旧高岡市と福岡町の合算

【年齢 3 区分別人口と高齢化率の推移】



〈図 2〉 出典：国勢調査（2020 年） ※総数に年齢不詳を含む

国立社会保障・人口問題研究所の推計に基づき算出すると、市の総人口は2060年に108,205人まで減少することとなります（図3）。現状のまま、少子高齢化による急激な人口減少が続くと、生産年齢人口の減少に伴い労働力人口の減少が予測されることから、経済・産業活動の中心となる担い手不足による経済活力の低下が懸念されます。また、一般的に小売業の販売額は、都市の人口規模に比例しており、人口減少により地域の商業機能も縮小します。さらには、医療や生活関連のサービス機能の集積も縮小し、地域の活力だけでなく暮らしやすさまでも低下する恐れがあります。

高岡市総合計画第4次基本計画では、この急激な人口減少に対応するため、地域コミュニティの維持・強化やコンパクト・アンド・ネットワークの推進などによる人口減少に対応した地域づくりなどの取り組みなどを進め、これらにより、現状1.5程度の合計特殊出生率を2030年までに富山県民の希望出生率である1.9に、2040年までに人口置換水準の2.07に引き上げ、社会動態は均衡を保ちつつ、政策努力により若い世代の社会動態の増加を目指すことで、2060年に125,000人の人口を維持することとしています。

【将来人口の推計】



〈図3〉出典：高岡市総合計画第4次基本計画（R4.3策定）

少子高齢化の進展、生産年齢人口の減少などは市民サービスの提供及び安定的な行政運営に対する大きな課題となることが考えられます。今後も安定的な行政運営を確保し、市民サービスの質を維持していくためには、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上へつなげていくことが重要です。

②スマートフォンやソーシャルメディアの普及とライフスタイルの変化

平成5年（1993年）に我が国での商業利用が始まったインターネットは、主に2000年代以降、家庭へも急速に普及し、私たちの日常生活の在り方を様々な形で変えていきました。

現在の通信媒体主流となっているスマートフォンは、2007年のiPhone及び2008年のAndroid発売以降に世界的に広く普及しました。総務省の「令和2年通信利用動向調査」

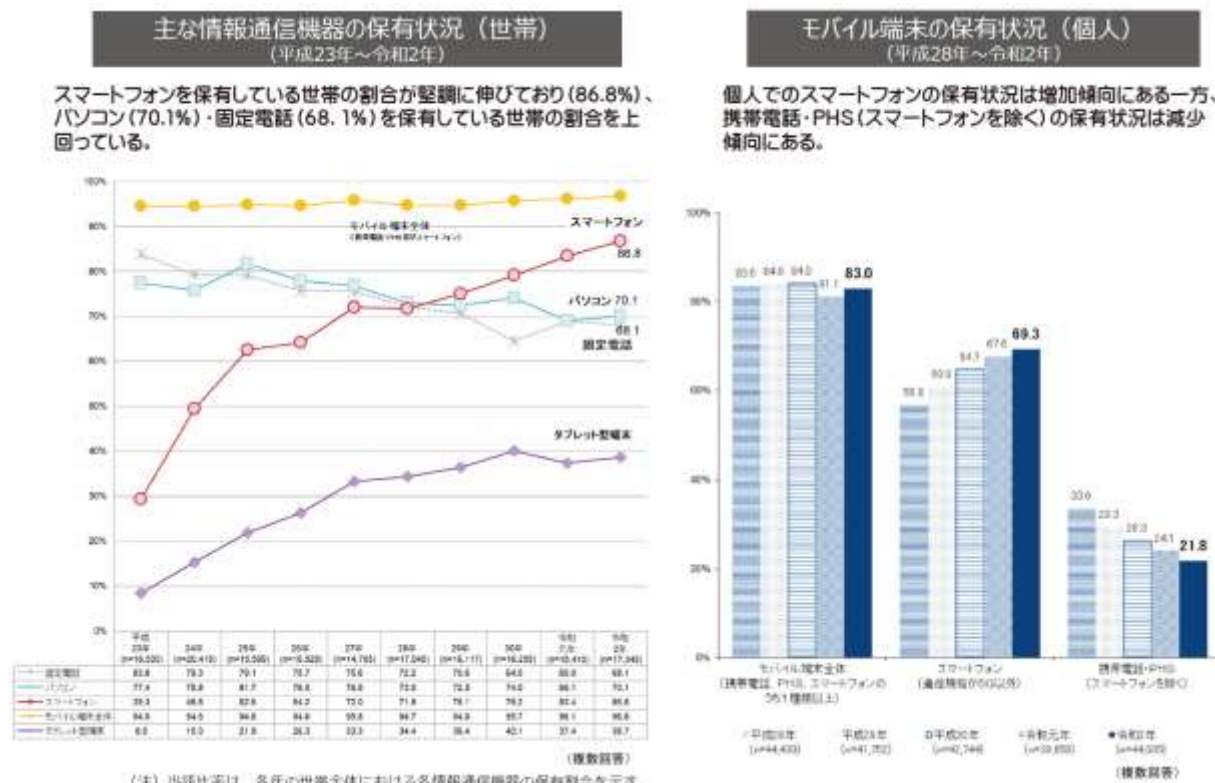
によると、世帯におけるスマートフォンの保有率は、2011 年では 29.3 %だったものが、2020 年には 86.8%までに伸びています〈図4〉。

また、「令和元年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」によると、LINE の利用率（全世代）は2012 年では 20.3%だったものが、2019 年には 86.9%までに伸びており、ソーシャルメディアが著しく普及していることがうかがえます〈図5〉。

そして、スマートフォンやタブレット型端末などの携帯型端末の普及も相まって、インターネットの利用率が全ての年代で上昇しており、特に 60 代以上のシニア層での上昇率が大きく、インターネットの利活用は年代を超えて広がっています〈図6〉。

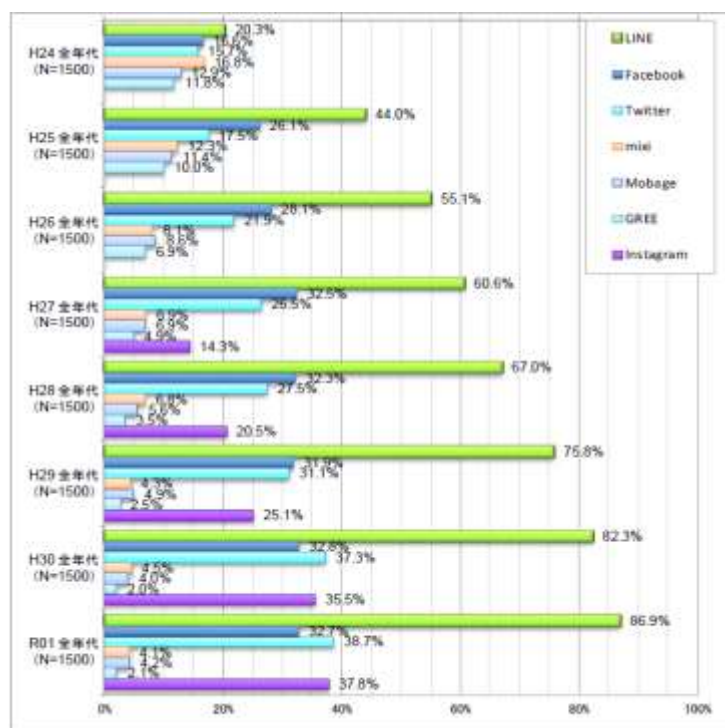
このように、かつて世の中の出来事を知るための情報源は、テレビやラジオ、新聞や雑誌等に限られていましたが、今やインターネットが代表的な情報源の一つとなっており、ライフスタイルに大きな変化をもたらしています。

情報通信機器の普及状況



〈図4〉 出典：総務省「令和2年通信利用動向調査」

主なソーシャルメディア等の利用率



〈図5〉出典：総務省情報通信政策研究所

「令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

個人のインターネット 利用者割合の推移	2021 年	2008 年
6 ～ 12 歳	80.7%	68.9%
13 ～ 19 歳	96.6%	95.5%
20 ～ 29 歳	98.5%	96.3%
30 ～ 39 歳	98.2%	95.7%
40 ～ 49 歳	97.2%	92.0%
50 ～ 59 歳	94.7%	82.2%
60 ～ 69 歳	82.7%	51.5%
70 ～ 79 歳	59.6%	27.7%
80 歳以上	25.6%	14.5%

〈図6〉出典：総務省「令和2年通信利用動向調査」

③情報セキュリティへの対策

デジタル技術が国民の社会経済活動のあらゆる領域に普及・浸透しているに伴い、これらのサイバー空間を標的とした攻撃が、近年の大きな社会的脅威となっています。

スマートフォン、タブレット端末等の急速な普及、ソーシャルメディア、クラウドサービス等の利用の拡大とともに、これらを狙った悪質なマルウェアが増加しています。

また、官公庁や大企業等を狙った標的型攻撃、ファイルを暗号化させ、身代金を要求するランサムウェアや、ホームページを閲覧するだけで感染するマルウェア等の新たなサイバー攻撃は、近年ますます高度化・複雑化する傾向にあり、機密情報の漏えい等の被害は甚大なものとなっています。

今後、様々な機器がネットワークに接続される I o T 社会の本格的到来により、機器間通信は、ウェアラブル機器や自動車など我々の生活と密着した新たな分野を含め、急速に普及が進むと見込まれており、そのセキュリティの確保が急務となっています。

(2) 国のDX施策の動向

①デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針では、デジタル社会の将来像の方針を示しています。その中で、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が掲げられており、利用者目線のデジタル改革の必要性を示しています。また、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割が極めて重要とされています。

②デジタル・ガバメント実行計画

デジタル・ガバメント実行計画では、国や地方の行政が、自ら担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、利用者目線に立って新たな価値を創出するなど、利用者目線の改革を進めていくことを必要としています。また、紙や対面で行っていた手続を単にオンラインでできるようにするなど、従来のやり方をデジタルに置き換えるだけではなく、デジタルを前提とした次の時代の新たな社会基盤を構築するという観点の重要性も強調しています。

そして、データ連携基盤の整備や行政手続のデジタル化などの取り組みを実現するため、関係府省が取り組む各施策を明記しています。

③自治体DX推進計画

自治体DX推進計画では、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、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進めていくことを示しています。

【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進

- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体の A I ・ R P A の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

【自治体 D X の取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバйд対策

【その他】

- (1) B P R の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

④デジタル改革関連6法

2021(令和3)年5月には、デジタル社会形成基本法、デジタル庁設置法、デジタル社会の形成に図るための関係法案の整備に関する法律、公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律、預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律のデジタル改革関連6法が成立し、デジタル社会の形成を図るための法律が整備されました。この中で、「デジタル社会」の形成による我が国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、デジタル庁の新設、個人情報保護に関する関係法律の整備、公的給付の支給の迅速かつ確実な実施、マイナンバーの更なる活用推進、地方自治体の情報システムの標準化等が定められています。

⑤自治体D X推進手順書

2021(令和3)年7月に、自治体が着実にD Xに取り組めるよう、自治体D X推進手順書が策定されました。この手順書には、D Xを推進するに当たって想定されるD Xの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、D Xの取組みの実行などの手順が示されています。

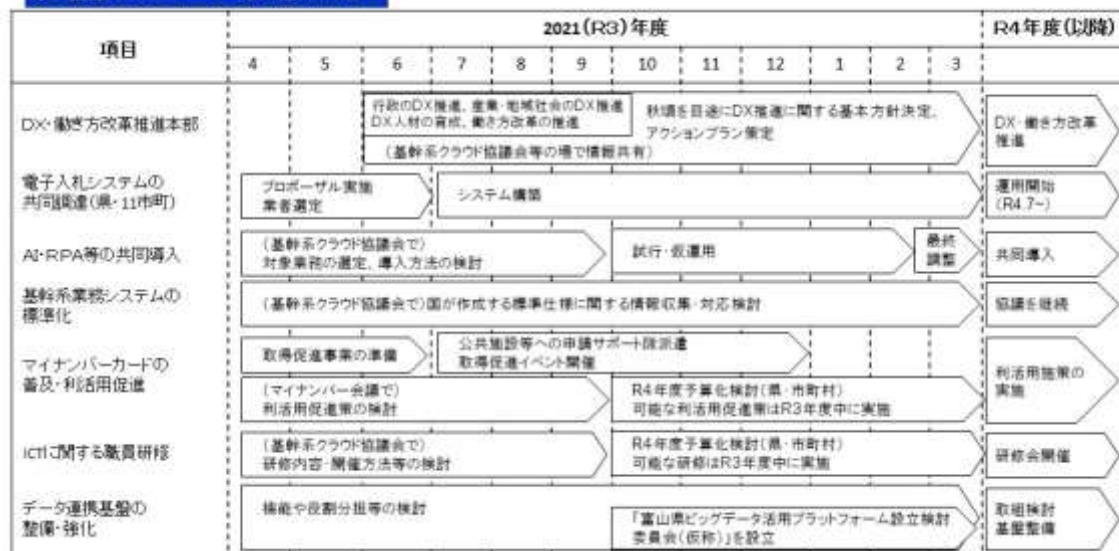
(3) 富山県のD X施策の動向ーワンチームとやまー

富山県は、市町村が課題を共有し、連携・協力体制を深化させるとともに、広域・補完等の観点から、市町村の行政活動を支援することを目的として、「ワンチームとやま」連携推進本部を設置しました。今後、連携事項のひとつとして「自治体行政のデジタル化」の取り組みを推進していきます。

【主な取り組みの内容】

- ・電子入札システムの共同調達
- ・A I ・ R P A等の共同導入
- ・基幹系業務システムの標準化
- ・マイナンバーカードの普及・利活用促進
- ・データ連携基盤の整備・強化

② 協議スケジュール・取り組み内容



出典：令和3年度第1回「ワンチームとやま」連携推進本部会議 資料より抜粋

(4) 高岡市における情報化施策の取り組み

本市では、平成29年度から令和3年度までの期間を対象に「高岡市情報化推進基本方針」を策定し、電子申請による行政手続きの拡大、スマートフォンで納税できる環境の整備、子育て情報提供アプリや多言語情報配信アプリの導入、高齢者・障害者のICT利活用能力向上に向けた講座の実施、ロボットプログラミング大会の開催による情報人材育成、小中学校・義務教育学校への1人1台タブレットの導入や遠隔授業の実施、GPSを活用した除雪状況の管理などを進め、市民サービスの充実や行政事務の効率化を図ってきました。

また、新型コロナウイルス感染症対策のため、オンライン会議や相談業務などWEB会議システムを使った非対面・非接触の取り組みを進めてきたほか、新たな分野への取り組みとして、AIを使った自動音声認識議事録作成システムや道路維持管理システムを導入し、事務作業の時間短縮を図るなど、業務の効率化を図ってきたところです。

今後は、地域課題の解決や将来を見据えた施策に取り組んでいきます。

3 基本的な考え方

(1) 位置付け

基本方針は、高岡市総合計画基本構想及び基本計画を上位計画とし、D X推進の観点から各種の施策を実現するための方向性を示すものとします。

(2) 基本理念及び施策の柱

①基本理念

D X（デジタル・トランスフォーメーション）は、デジタル変革を通して、人々が「時間」や「空間」といった物理的制約を超えて様々なサービスを享受することにより、多様な幸せの実現を目指すものです。

本市では、地域社会のデジタル化を進めることによって「時間」と「空間」のゆとりをもたらし、そのゆとりが新たな創造的価値を可能とし、そこからまた豊かさにつながっていく、そうした社会の実現を目指すため、基本理念を次のとおりとします。

市民がゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会の実現

②施策の柱

基本理念に基づき、次に掲げる2つの施策の柱でD Xを推進します。
また、具体の施策についてはアクションプランとして定め、計画的に進めていきます。

(i) 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）

市民・行政・事業者がそれぞれの役割を担いながら、互いに連携・協力し地域社会のデジタル化を推進することで、新たな価値の創出や市民の生活の質の向上につなげていきます。

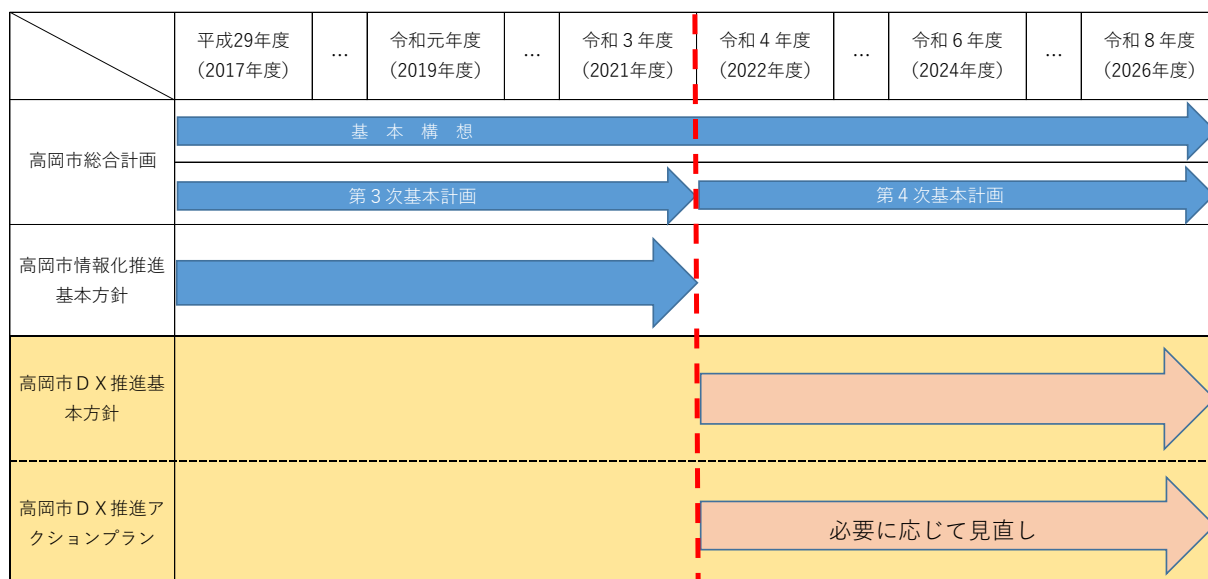
また、あらゆる世代がデジタル化によるメリットを享受できるよう、誰一人取り残さない、デジタル社会の実現を念頭に、子育て世代や高齢者に優しく負担の少ない地域社会、若い世代が自己実現できる地域社会を目指していきます。

(ii) 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）

自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やA I等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上へつなげ、地域社会のデジタル化に取り組みます。

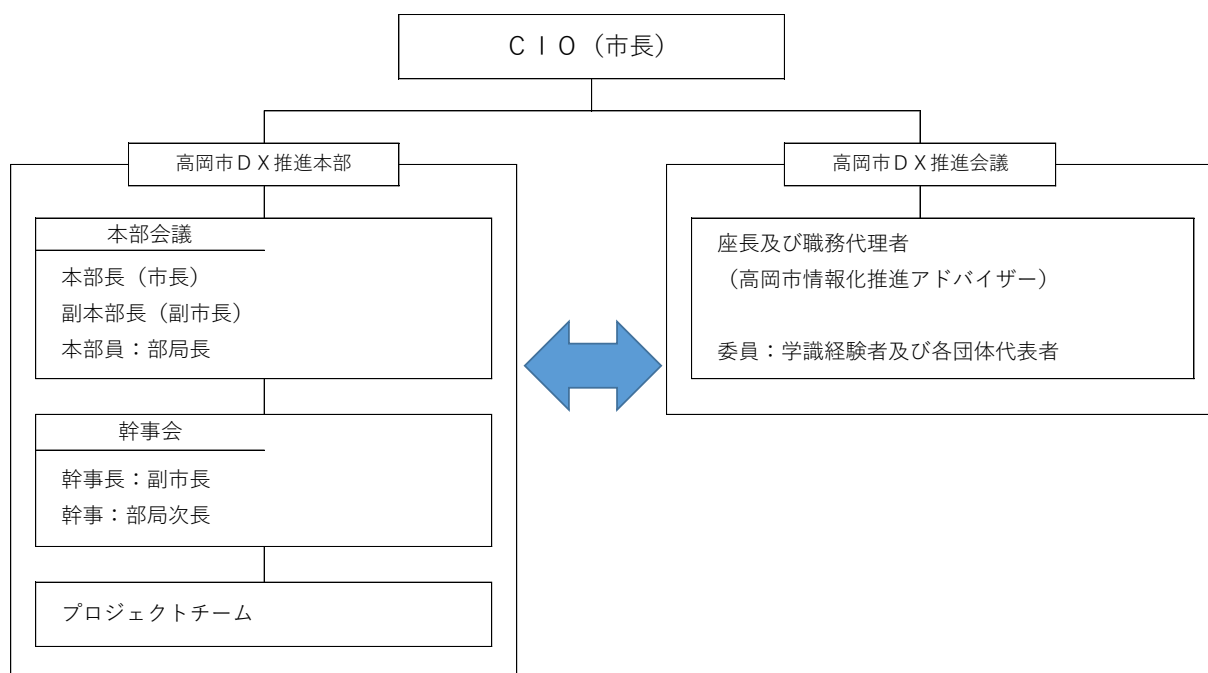
(3) 対象期間

令和4年度（2022年度）から令和8年度（2026年度）の5年間とし、また、基本方針に基づく具体策を定めたアクションプランについては、社会情勢の変化に合わせて柔軟に見直すこととします。



(4) 推進体制

本市では、市長をC I O（最高情報責任者）とし、行政内部の検討組織として市長を本部長とする「高岡市DX推進本部」を設置し、現行の行政事務やサービスのあり方をデジタル技術の活用を前提に見直しを図るとともに、「高岡市DX推進会議」を設置し、技術的・専門的な見地から意見・助言をいただきながら、本市のDXを推進します。



第二部 高岡市DX推進アクションプラン

1 高岡市DX推進アクションプランの概要

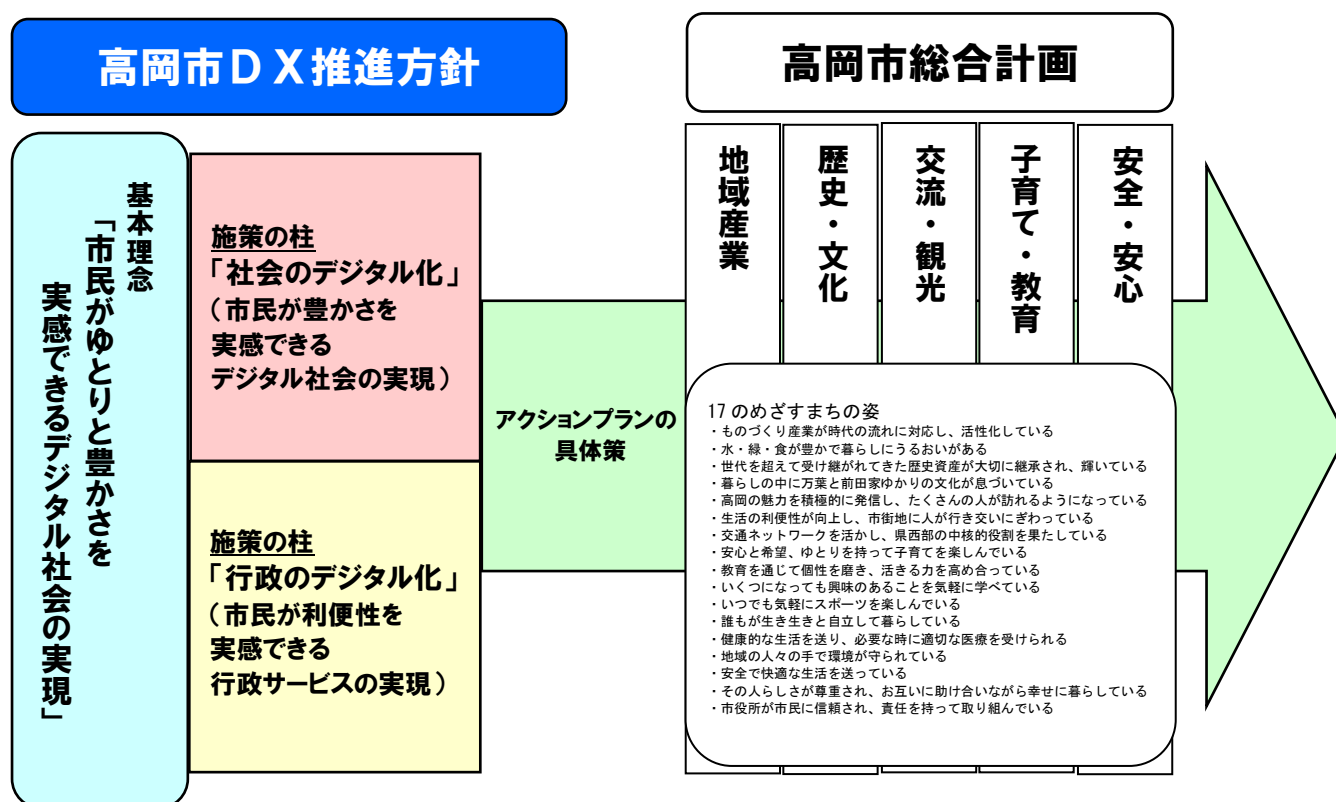
高岡市DX推進アクションプラン（以下、「アクションプラン」という。）では、高岡市DX推進基本方針に基づき、市が取り組む個別施策を、まず施策の柱である「社会のデジタル化」と「行政のデジタル化」に区分し、次に個別施策がもたらす効果を「デジタル社会形成基本法」の基本理念が実現しようとするデジタル社会の姿で分類し、さらに推進スケジュールに基づく「短期」・「中期」・「長期」の時間軸で示しています。

アクションプランに掲げる個別施策は、社会情勢の変化や財政状況等の変化に柔軟に対応するため、必要に応じて見直しを図ります。

2 高岡市総合計画とアクションプランの関係性

高岡市総合計画（計画期間：平成29年度から令和8年度）では、まちの将来像「豊かな自然と歴史・文化につつまれ 人と人がつながる 市民創造都市 高岡」を掲げ、それを具現化するために5つの分野及び17のめざすまちの姿を設定し、各種の施策を展開しています。

アクションプランは、時代の潮流に合わせ、DXによって、より早く効果的かつ効率的に高岡市総合計画に掲げる「めざすまちの姿」を実現していくための具体的な手法を示すものとします。



3 アクションプランの個別施策がもたらす効果の考え方

個別施策の効果の考え方にあたっては、まず「デジタル社会形成基本法」の基本理念が実現しようとするデジタル社会の姿を5種類に整理し、個別施策がこれらのデジタル社会の実現にどのように寄与するのかを、法の基本理念と対応させることにより、分かりやすく明示しました。

○【「デジタル社会形成基本法」の基本理念が実現しようとするデジタル社会の姿】

情報通信技術の恩恵を 享受できる社会		経済構造改革の推進 産業の国際競争力の強化	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある地域社会	安全で安心して 暮らせる社会
実現しようとする デジタル社会の姿		デジタル社会形成基本法 第二章 基本理念			
情報通信技術の恩恵を 享受できる社会		第三条（全ての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現） デジタル社会の形成は、全ての国民が、高度情報通信ネットワークを容易にかつ主体的に利用するとともに、情報通信技術を用いた情報の活用を行うことにより、デジタル社会におけるあらゆる活動に参画し、個々の能力を創造的かつ最大限に発揮することが可能となり、もって情報通信技術の恵沢をあまねく享受できる社会が実現されることを旨として、行われなければならない。			
経済構造改革の推進 産業の国際競争力の強化		第四条（経済構造改革の推進及び産業国際競争力の強化） デジタル社会の形成は、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用により、経済活動の促進、中小企業者その他の事業者の経営の効率化、事業の高度化及び生産性の向上、多様な事業の創出並びに多様な就業の機会その他労働者がその有する能力を有効に発揮する機会の増大をもたらす、もって経済構造改革の推進及び産業の国際競争力の強化に寄与するものでなければならない。			
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		第五条（ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現） デジタル社会の形成は、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用により、国民の立場に立って、国民生活の全般にわたる多様なサービスの価値を高め、及びその新たな価値を生み出すことにより、生活の利便性の向上、生活様式の多様化の促進及び消費者の主体的かつ合理的選択の機会の拡大が図られ、もってゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現に寄与するものでなければならない。			
活力ある地域社会		第六条（活力ある地域社会の実現等） デジタル社会の形成は、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用による、地域経済の活性化、地域における魅力ある多様な就業の機会の創出並びに地域内及び地域間の多様な交流の機会の増大による住民生活の充実及び利便性の向上を通じて、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現、地域社会の持続可能性の確保及び地域住民の福祉の向上に寄与するものでなければならない。			
安全で安心して 暮らせる社会		第七条（国民が安全で安心して暮らせる社会の実現） デジタル社会の形成は、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた情報の活用により、大規模な災害の発生、感染症のまん延その他の国民の生命、身体又は財産に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがある事態に迅速かつ適確に対応することにより、被害の発生防止又は軽減が図られ、もって国民が安全で安心して暮らせる社会の実現に寄与するものでなければならない。			

4 個別施策一覧

(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	実現しようとするデジタル社会の姿				
			行政サービスが 市民に身近で 利用しやすい社会	産業の国際競争力の強化	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある経済社会	安全で安心して 暮らせる社会
短期	1	マイナンバーカードの普及促進【共通】			○		○
	2	電子申請対象手続きの拡大【共通】			○		○
	3	データヘルス改革の推進【共通】			○		○
	4	キャッシュレス決済の推進【共通】			○		○
	5	問い合わせ対応のデジタル化（AI チャットボット）【共通】			○		○
	6	オンライン会議の拡大【共通】			○	○	○
中期	1	官民データ利活用の推進		○	○		
	2	デジタルデバインド（情報格差）対策	○		○	○	○
	3	IoT センサーを活用した取り組み【共通】	○		○	○	
	4	地図情報のデジタル化（GIS の公開）【共通】					○
	5	市民・地域・行政の新たなつながりの創出【共通】	○		○	○	
	6	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	○		○	○	
	7	災害対応力の強化【共通】					○
	8	産業スマート化の推進		○			
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】			○		○

※社会及び行政のデジタル化の共通テーマ

全ての個別施策の中から、「社会のデジタル化」につながるものを次の2つの考え方で整理し、社会及び行政のデジタル化の共通テーマとしました。

- ・市民等に「時間」と「空間」のゆとりをもたらすもの
- ・社会のデジタル基盤になるもの

(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	実現しようとするデジタル社会の姿				
			行政サービスの利便性向上 市民生活の向上	行政サービスの効率化 行政コストの削減	行政サービスの透明化 市民生活の向上	行政サービスの高度化 行政コストの削減	行政サービスの安心・安全 市民生活の向上
短期	1	マイナンバーカードの普及促進【共通】			○		○
	2	自治体の行政手続きのオンライン化			○		○
	3	電子申請対象手続きの拡大【共通】			○		○
	4	データヘルス改革の推進【共通】			○		○
	5	キャッシュレス決済の推進【共通】			○		○
	6	問い合わせ対応のデジタル化（AI チャットボット）【共通】			○		○
	7	オンライン会議の拡大【共通】			○	○	○
	8	電子入札システムの共同利用			○		
	9	文書事務のデジタル化			○		
	10	意思決定事務の迅速化（電子決裁）			○		
	11	業務知識や業務経験のデジタル化			○		
	12	働き方改革の推進			○		
中期	1	自治体の情報システムの標準化・共通化			○		
	2	自治体情報ネットワークのセキュリティ強化					○
	3	業務プロセスのデジタル化（AI・RPA）			○		
	4	IoT センサーを活用した取り組み【共通】			○		○
	5	地図情報のデジタル化（GIS の公開）【共通】			○		○
	6	市民・地域・行政の新たなつながりの創出【共通】	○		○	○	
	7	災害対応力の強化【共通】					○
	8	校務の効率化			○		○
長期	1	窓口案内のデジタル化			○		○
	2	窓口業務のデジタル化			○		○
	3	相談事案や解決事案のデジタル化（AI の利活用）【共通】			○		○

5 具体的な施策

(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）

【中期（概ね5年以内）】

1	官民データ利活用の推進			
個別施策の名称				
事業概要	県内自治体と連携し、官民が共同で利用できるデータ連携基盤等の環境整備を検討し、社会におけるデータ利活用の推進を図ることで、新たな価値の創出を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
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	データ連携基盤 の構築	データ利活用に向けた実証実験の実施等		
実現しようとするデジタル社会の姿				
経済構造改革の推進 産業の国際競争力の強化	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活			

2	デジタルデバインド（情報格差）対策			
個別施策の名称				
事業概要	生活にゆとりがある社会を目指して、市民のデジタル・リテラシーの向上をサポートするとともに、地域におけるデジタル活用をリードする人材を育成する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
初心者向けデジタル機器利用に関する教室の開催				
中級者向け 教室の新設・開催	地域におけるデジタル活用人材の育成推進			
実現しようとするデジタル社会の姿				
情報通信技術の恩恵を 享受できる社会	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある地域社会	安全で安心して 暮らせる社会	

※社会及び行政のデジタル化の共通テーマ

以下の共通テーマは、「施策の柱2 行政のデジタル化」に記載してあります。新規施策は、該当の施策の柱に各々記載してあります。

- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・電子申請対象手続きの拡大
- ・データヘルス改革の推進
- ・キャッシュレス決済の推進
- ・問い合わせ対応のデジタル化（AI チャットボット）
- ・オンライン会議の拡大
- ・IoT センサーを活用した取り組み
- ・地図情報のデジタル化（GIS の公開）
- ・市民・地域・行政の新たなつながりの創出
- ・災害対応力の強化
- ・相談事案や解決事案のデジタル化（AI の利活用）

社会のデジタル化は、市民や行政、事業者や各種団体など、社会を構成するあらゆる主体とともに連携して進めていく必要があります。

社会及び行政のデジタル化の共通テーマについては、社会のデジタル化を進める主体の一つとして、まずは行政としてのデジタル化を進めることとし、その進捗状況に応じ、他の主体との連携を進め、各種取り組みを検討してまいります。

6	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			
個別施策の名称				
事業概要	地域が主体となって運営する市民協働型地域交通システムへの MaaS の実装により、利用者の利便性向上と運営側の労務負担軽減を図る。また、旅行や出張などで来訪される方の移動の利便性向上を図るため、交通事業者と連携して観光型 MaaS の普及拡大を図る。			
推進スケジュール				
令和 4 年度 (2022 年度)	令和 5 年度 (2023 年度)	令和 6 年度 (2024 年度)	令和 7 年度 (2025 年度)	令和 8 年度 (2026 年度)
【市民協働型地域交通システムへの MaaS 実装支援】				
先進事例に取り組む 地区への導入及び 実証運行支援	中田地区の「ノッ カル」実証運行及 び本格運行支援			
MaaS システムの 他運行形態への 導入検討	地域タクシー運 行地区への MaaS システムの導入 支援			
市民協働型地域交通システム導入地区と MaaS システムの利用拡大				
【観光型 MaaS の普及拡大】				
交通事業者によ る 観 光 型 MaaS を活用した高速 バス切符（世界 遺産バス、わく ライナー）、万葉 線 1 日フリー切 符等のデジタル チケット化	市内路線バス 1 日 フリーバス乗車券 の造成と併せて、交 通事業者と連携し た観光型 MaaS の活 用検討			
新高岡駅を発着する 2 次交通を活用した旅行商品造成と併せて、交通事業者と 連携した観光型 MaaS の普及拡大				
実現しようとするデジタル社会の姿				
情報通信技術の導入を 享受できる社会	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある地域社会		

8		産業スマート化の推進		
個別施策の名称				
事業概要		市内事業者のデジタル技術の導入やデジタル人材育成による企業活動の省力化と経営効率の向上に係る取組みを支援し、本市のものづくり産業の持続的成長を図る。		
推進スケジュール				
令和 4 年度 (2022 年度)	令和 5 年度 (2023 年度)	令和 6 年度 (2024 年度)	令和 7 年度 (2025 年度)	令和 8 年度 (2026 年度)
産業スマート化事業支援補助金の実施				
人材育成事業の取組みに係る支援				
支援内容の拡充検討				
実現しようとするデジタル社会の姿				
経済構造改革の推進 産業の国際競争力の強化				

(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）
【短期（概ね1～2年）】

1		マイナンバーカードの普及促進		
個別施策の名称				
事業概要		マイナンバーカードを活用した行政手続きのオンライン申請や健康保険証、運転免許証など、活用場面が拡大していく中で、マイナンバーカードを保有するメリットを周知するとともに取得促進を図る。		
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
マイナンバーカード交付円滑化計画の推進 (出張申請受付、臨時窓口の開設、交付専用特設会場の設置、カード受け取りの予約制の導入)	マイナンバーカード申請サポート及び 「お待たせしない窓口」を念頭においたマイナンバーカードの円滑な交付 (・出張申請受付 ・休日臨時窓口の開設 ・事前予約制によるカード交付)			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

2	自治体の行政手続きのオンライン化（国におけるオンライン化の推進）			
個別施策の名称				
事業概要	住民の利便性向上に資するため、行政手続きの標準化を図るとともに、オンライン化に必要なシステム整備を進める。（国のマイナポータルと地方公共団体の情報システムの連携強化）			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
オンライン接続システム（申請管理システム）の構築	オンライン接続システム（申請管理システム）の運用			・標準システムでの業務開始 ・標準システムとの連携開始
【引越し（転出・転入）	（転居）予約）6手続き】			
マイナポータルでのオンライン申請運用開始	マイナポータルでのオンライン申請受付			
【子育て・介護手続き	26手続き】			
マイナポータル（ぴったりサービス）における申請様式の統一・標準化	マイナポータル（ぴったりサービス）でのオンライン申請運用開始	マイナポータル（ぴったりサービス）でのオンライン申請受付	国の標準仕様に合わせた地方公共団体の情報システムの移行作業	
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

3	電子申請対象手続きの拡大			
個別施策の名称				
事業概要	市における各種手続き等について、電子申請が可能な範囲を拡大し、非対面・非接触や時間・場所の制約を受けない環境を作り、市民の利便性の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
新たな電子申請の開始 (職員採用試験申込、入札参加資格申請、体育施設等の予約等)	【法や条例・規則に基づく手続き】 制度改正等に伴い順次拡大			
	【上記以外の手続き】 市民や事業者の利便性が高いものや、可能なものから順次拡大			
税金、各種料金のWEB口座振替サービスの開始	運用			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

4	データヘルス改革の推進			
個別施策の名称				
事業概要	高岡市民病院において、病院情報システム（HIS）の更新により、レセプト情報や電子カルテ情報等を全国の医療機関が相互に確認できる仕組みを活用するとともに、業務のデジタル化を推進し、良質な医療と満足度の高い患者サービスの提供を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
	新病院情報システムの構築・導入			
	通院支援システムの構築・導入	新病院情報システム（通院支援システム含む）の運用、共有・閲覧可能な医療情報の活用、受付から会計までの業務のデジタル化の推進		
国のデータヘルス改革（自身の保健医療情報を閲覧できる仕組みの整備、医療・介護分野での情報利活用の推進）及び医療DX（マイナンバーカードと健康保険証の一体化の加速、全国医療情報プラットフォームの構築、診療報酬改定DX等）の推進				
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

5	キャッシュレス決済の推進			
個別施策の名称				
事業概要	市の事務手続きに伴う手数料等について、スマートフォンを利用したQRコード決済等の導入により、現金の持ち歩きをなくすなど、市民の利便性の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
QRコードを含むキャッシュレス決済の運用開始(20種類) 【住民票、税証明等】	キャッシュレス決済に対応した手続き・対象施設の拡充検討			
※キャッシュレス決済	・QRコード決済、クレジットカード決済、電子マネー決済			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

6	問い合わせ対応のデジタル化（AI チャットボット）			
個別施策の名称				
事業概要	市民からの問い合わせ等に対し、24 時間自動で答える仕組みを導入し、時間の制約を受けない環境を作り、市民の利便性の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和 4 年度 (2022 年度)	令和 5 年度 (2023 年度)	令和 6 年度 (2024 年度)	令和 7 年度 (2025 年度)	令和 8 年度 (2026 年度)
AI チャットボットシステムの導入	問い合わせ等に対する回答内容の充実・改善			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	安全で安心して 暮らせる社会			

7	オンライン会議の拡大			
個別施策の名称				
事業概要	出前講座や会議などをオンラインで実施することで、参集にかかる時間を節約し、市民の利便性の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
出前講座のオンライン実施	オンライン会議の範囲の拡大・環境改善			
消防業務、保育業務におけるオンライン会議環境整備				
	外国人児童生徒就学支援におけるオンライン授業の環境整備	オンライン授業の実施		
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある地域社会	安全で安心して 暮らせる社会		

8	電子入札システムの共同利用				
個別施策の名称					
事業概要	現在、個別に導入・運用している電子入札システムを、新たに県内自治体による共同調達・共同利用のシステムに切り替えることにより、これまで各自治体毎に発行されていた入札用 I C カードの一元化が可能となり、事業者の利便性の向上を図る。				
推進スケジュール					
令和 4 年度 (2022 年度)	令和 5 年度 (2023 年度)	令和 6 年度 (2024 年度)	令和 7 年度 (2025 年度)	令和 8 年度 (2026 年度)	
電子入札 システム 導入					
共同利用による運用					
実現しようとするデジタル社会の姿					
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活					

9	文書事務のデジタル化			
個別施策の名称				
事業概要	文書事務のデジタル化を進めることで、事務のあり方を見直し、ペーパーレス化を推進することにより、文書検索の迅速化やデータ分析による市民サービスの向上を図るとともに、文書の保管スペースの削減を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
【文書管理システム】				
文書管理システム導入	文書事務のデジタル化・ペーパーレス化の推進			
文書事務のルール・運用等の検討				
【公共施設設計図面電子化】				
図面電子化後のルール・運用等の検討	図面電子化業務（5年計画）			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

10	意思決定事務の迅速化（電子決裁）			
個別施策の名称				
事業概要	支払事務手続きに関し、これまでの紙や押印による手法を電子的な手法に切り替えることにより、意思決定や事務処理に要する時間を短縮する。			
推進スケジュール				
令和４年度 （2022 年度）	令和５年度 （2023 年度）	令和６年度 （2024 年度）	令和７年度 （2025 年度）	令和８年度 （2026 年度）
電子決裁システムの運用・事務改善 （システム整備は令和３年度）				
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

11	業務知識や業務経験のデジタル化			
個別施策の名称				
事業概要	様々な対応事例や職員の経験値をデータベース等に蓄積し、業務運用のデジタル化を進めることにより、技術の継承と対応力の底上げを図り、市民サービスの質の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
各課マニュアル 整備・精査	各課マニュアルの共有・運用			
		共有方法についての 改善等の検討		
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

12	働き方改革の推進			
個別施策の名称				
事業概要	在宅勤務制度の整備やリモートワーク環境の整備、ビジネスチャットの活用などにより、これまでの働き方に関する意識改革を行うとともに、柔軟かつ場所にとらわれない働き方に対応する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
【在宅勤務】				
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	実施可否の判断		
【ビジネスチャット】				
ビジネスチャットの利用職員の範囲拡大	利用場面の拡大検討			
【リモートワーク】				
リモートワーク環境の見直し検討	リモートワーク環境改善			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

【中期（概ね5年以内）】

1	自治体の情報システムの標準化・共通化			
個別施策の名称				
事業概要	住民記録、税、福祉等の情報を取り扱う自治体情報システムを、国の標準仕様に合わせたシステムへ移行し、新たな給付制度等にも迅速に対応するなど、事務の迅速化・効率化と市民の利便性の向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
標準仕様書調査 (13業務) 文字 情報基盤文字 調査	現行システム経費調査 調達方針検討 調達仕様書作成 調達方針決定 システム調達プロポー ザル システム全体経 費試算、費用確 定	システム導入 データ移行 システム検証		標準システムでの 業務開始
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

2	自治体情報ネットワークのセキュリティ強化			
個別施策の名称				
事業概要	市が保有する個人情報等を外部の脅威から守り、市民が安心して生活できるよう、市が管理する情報ネットワークのセキュリティ対策の徹底と強化を実施する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
自治体情報ネットワークの強靱化に向けた機器更新	自治体情報ネットワークのセキュリティ対策の徹底と強化			
	インターネット接続を伴うサービスやアプリケーションを安全に活用するためのネットワーク構成の見直し			
実現しようとするデジタル社会の姿				
安全で安心して暮らせる社会				

3	業務プロセスのデジタル化（A I ・ R P A）			
個別施策の名称				
事業概要	業務プロセスの見直しを進め、A I やR P Aなどのデジタル技術を活用し、定例的・定型的な業務の効率化を図ることで、生み出された時間を市民サービスの向上に注力する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
R P A の県内自治体との共同利用 （税及び福祉業務、整備は令和2年度及び3年度実施）		システム標準化に伴う既存利用の A I ・ R P A の利用検討及び移行対応		
R P A 対象業務の拡大検討				
A I - O C R 導入検討	A I - O C R 導入実施	A I - O C R 対象業務の拡大検討		
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活				

4	IoT センサーを活用した取り組み			
個別施策の名称				
事業概要	人手による作業を IoT 技術等に置き換えることで、安全・安心を実現するとともに、業務の効率化により質の高い市民サービスを提供する。また、蓄積したデータを公開することで、官民データ利活用を促進する。			
推進スケジュール（当初）				
令和 4 年度 (2022 年度)	令和 5 年度 (2023 年度)	令和 6 年度 (2024 年度)	令和 7 年度 (2025 年度)	令和 8 年度 (2026 年度)
【ドローン活用】				
ドローン導入	災害時における現場状況の確認など			
データ活用の検討	全天候型ドローンへの更新検討 水中ドローンの導入検討			
【スマートメーター (山間部設置)				
実証実験 (沢川地区)	沢川地区全戸 設置分	五位山地区周辺での導入検討		
(大口径メーター (工場 設置)				
現地調査	通信端末 設置、分析	工場用以外での設置検討		
【河川水位監視】				
河川水位 センサー 設置(6 箇所)	センサー設置箇所、分野の拡大	センサー設置箇所、分野の拡大		
データ連携基盤導入	本市センサーデータのワンチームとやまデータ連携基盤への搭載検討	搭載、運用（随時データ搭載）		
【水道管路漏水監視】				
	漏水監視センサー導入	センサー設置範囲の拡大		
【樋門監視（水位流速監視）】				
	水位流速監視センサー導入	センサー設置範囲の拡大		
【地下道（アンダーパス）水位監視】				
	試行運用	センサー設置範囲の拡大検討		
【クマ出没対策（トレイルカメラ（センサー付きカメラ）活用）】				
トレイルカメラ試行運用	運用			
	設置台数、範囲等の拡大検討			
【現場映像伝送装置の活用】				
災害発生時における被害状況の共有				
運用開始（全消防署）	使用範囲の拡大			
【消雪装置監視センサー】				
	導入施設の検討	各施設システム導入・運用開始	設置施設の拡大	
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

5	地図情報のデジタル化（GISの公開）			
個別施策の名称				
事業概要	視覚的に分かりやすい「地図」を用いて行政情報が見える化することにより、市民や事業者の利便性の向上を図る。また、3Dの特性を生かしたデータの利活用、シミュレーション、仮想空間の利活用などの効果的な活用事業の検討を行い、社会課題の解決を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
【公開型GIS（デジタルマップ@たかおか）】				
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	地図情報の公開範囲の拡大検討			
地図情報の公開	運用 【公開する情報】 都市計画図、下水道台帳、ハザードマップ、住宅表示実施区域、農業振興地域整備計画、消防水利施設、日本遺産関連、市有財産など			
【3D都市モデル事業】				
	活用事業の検討	事業化、事業を実施		
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

6	市民・地域・行政の新たなつながりの創出			
個別施策の名称				
事業概要	各種アプリを活用して、市民や地域と行政の新たなつながりを創出し、利用者への各種案内や連絡などきめ細やかな情報発信等を行い、市民サービスの向上を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
【市公式 LINE の運用】				
市公式 LINE の サービス拡充	メニュー内容の充実・改善			
【高齢者のデジタル推進事業】				
	高齢者アプリ の構築 アプリ連携基盤 の導入検討 e スポーツの 実施	高齢者アプリ の稼働 アプリ連携 基盤構築	利用可能アプリの拡充	
【子育て支援アプリの運用（ねねットたかおか）】				
新機能追加	予約可能イベント等の拡充			
【保育業務支援システム（Hoic）の運用】				
試 行	運用			
	効果 検証	導入保育園の拡大		
【地域内の情報連絡体制の確立（結ネット）】				
結ネットの導入地区の拡大				
利用者をサポートするための体制の構築				
【市内公共施設への公衆 Wi-Fi 環境整備（TAKAOKA FREE Wi-Fi）】				
公衆 Wi-Fi リニューアル (56箇所)	公衆 Wi-Fi 整備（スポーツ 施設等）			
順次運用開始				
【市公式ホームページリニューアル】				
	利用状況 等の分析 サイト設 計・構築	移行・ リニュー ーアル	運用・ページ内容等の充実・改善	
【万葉ホームページの開設】				
	ホームページの 開設準備・運用 開始	運用・コンテンツの拡充		
実現しようとするデジタル社会の姿				
情報通信技術の恩恵を 享受できる社会	ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	活力ある地域社会		

7	災害対応力の強化			
個別施策の名称				
事業概要	高機能消防指令システムの更新および現場映像をリアルタイムに受信できる機能を導入することで、画像を見ながら応急手当や、火災等の災害状況を把握し、質の高い応急手当、迅速な災害対応を行うことが可能となり、被害の軽減を図る。また被災者生活再建支援システム等の導入により迅速な被災者の生活再建の実現など、災害対応力の強化を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
【高機能消防指令システムの更新】	音声認識プログラムの導入検討 Live119映像システムの導入検討 高所監視カメラの導入検討		高機能消防指令システム等更新	運用開始
【被災者生活再建支援システム】				
被災者生活再建支援システムの導入検討	構築・運用開始	運用		
【防災情報一斉配信システム】				
防災情報一斉配信システムの導入検討	構築	運用開始	運用	
実現しようとするデジタル社会の姿				
安全で安心して暮らせる社会				

8	校務の効率化			
個別施策の名称				
事業概要	校務クラウドストレージサービスの導入に伴いセキュリティを強化し、学校内外を問わず校務が行える環境を構築する。また、統合型校務支援クラウドサービスの導入により、教職員の業務の効率化、業務負担の軽減を図る。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
校務クラウド ストレージサ ービスの導入				
統合型校務支 援クラウドサ ービスの導入				
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	安全で安心して 暮らせる社会			

【長期（5年以上）】

1	窓口案内のデジタル化			
個別施策の名称				
事業概要	市民が迷わずに市役所で用事を済ませることができるよう、AI ロボットやデジタルサイネージなどを利用した窓口案内の実施を検討する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
市民の利便性向上に向けた情報収集・検討				
【窓口混雑状況のリアルタイム配信】				
運用開始	運用			
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	安全で安心して 暮らせる社会			

2	窓口業務のデジタル化			
個別施策の名称				
事業概要	来庁者の窓口手続きにおける利便性の向上のため、各種申請書の作成を職員が支援する「書かない窓口」の実施など、窓口業務のデジタル化を検討する。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
窓口業務のデジタル化に関する 方策検討	窓口業務のデジタル化に関する 調査	窓口業務のBPRに向けた検討		
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活		安全で安心して 暮らせる社会		

3	相談事案や解決事案のデジタル化（AI の利活用）			
個別施策の名称				
事業概要	関係機関が保有する相談事案や解決事案などを蓄積し、AI でそのデータを分析することにより、諸判断の迅速化や支援体制の強化を図り、業務やサービスの質の向上につなげる。			
推進スケジュール				
令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
情報分析の方策検討				
実現しようとするデジタル社会の姿				
ゆとりと豊かさを 実感できる市民生活	安全で安心して 暮らせる社会			

6 用語解説 (50 音順)

用語	解説
I o T	Internet of Things の略。 モノのインターネットと称される。自動車、家電、ロボット、施設等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により、モニタリング、予防・予知保全、データ連携・モバイル連携、遠隔制御などを行うこと。
I C カード	IC チップ (情報の記録や演算をするための集積回路) を埋め込んだカードのこと。IC チップは従来の磁気カードと比べ記憶容量が多く、より強いセキュリティで、安全性に優れている。
R P A	Robotic Process Automation の略。コンピュータ上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術のこと。
オンライン会議 (WE B 会議)	パソコンやスマートフォンなどを使い、インターネット環境によって、場所や時間を問わずに顔を合わせてコミュニケーションが取れる会議のこと。
A I	Artificial Intelligence の略。「人工知能」と訳され、人間のような知能を持ったコンピュータで過去の事例から自ら学習・分析し、推測する機能を有するもの。
A I チャットボット	AI 技術を活用し、人間と会話しているような受け答えを、プログラムが自動で行うコミュニケーションツール。チャットボットとは、短文でリアルタイムに会話する「チャット」とロボットを意味する「ボット」を組み合わせた言葉。
S N S	Social Network Service の略。メッセージや写真、日記などを通じて友人や知人などとインターネット上でつながる、個人間の交流を支援するサービスのこと。

用語	解説
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。
基幹系業務システム	組織の事業活動そのものにかかわる重要なシステムのこと。具体的には、住民基本台帳や税務、選挙人名簿、福祉などのシステムを指す。
キャッシュレス	支払い・受取りに紙幣・硬貨といった現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用して決済する方法のこと。
QRコード	「QR」は Quick Response の略。 高速読み取りを目的とした2次元コードのこと。
クラウドサービス	離れた場所で動くコンピュータ等をインターネットを介して使うサービスのこと。
G I S	Geographic Information System（地理情報システム）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、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
C I O	Chief Information Officer の略。最高情報責任者のこと。情報システムの最適化の役割に加えて、組織や部門を越えて全体を俯瞰した、経営の変革を推進する主導的役割を担う。
G P S	Global Positioning System の略。人工衛星（GPS 衛星）から発せられた電波を受信し、現在位置を特定するシステムのこと。
スマートメーター	通信機能を備えた電子式のメーター。従来のような検針員による検針が不要で、通信回線を利用して、細かい時間単位で水道使用量等を確認できるもの。

用語	解説
ソーシャルメディア	ブログ、SNS、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディアのこと。利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴。
データヘルス改革	国が進める取り組みで、自治体、保険者や医療機関などが保有する健康・医療・介護データを有機的に連結し、柔軟性があり、機能する情報システムを整備することで、国民の健康寿命のさらなる延伸と効果的・効率的な医療・介護サービスの提供を目指すもの。これにより、個々人に最適な健康管理・診療・ケアも実現可能となる。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革し、デジタル社会に対応した形に変革された状態を指す。
デジタルサイネージ	店頭や交通機関など公共の場にある、電子化された看板やポスターなどのシステムの総称。ネットワークに接続されており、外部から情報を配信することができるので、設置場所や時間帯によって適切に見せたい案内や広告を配信表示することができる。
デジタルデバイド（情報格差）	パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に生じる格差のこと。
D X（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformation の略。デジタル技術やデータの活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。「Trans」が「横断する」の意味を持つことから、視覚的に「X」と略されるようになった。
デジタル・リテラシー	インターネットを中心にデジタル情報や通信について、さらにそれらを活用するパソコンやスマートフォンなどの機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力のこと。

用語	解説
電子決裁	行政において、管理者押印による確認・決定に替わり、内部のネット上で確認・決定を行うシステムを指す。
電子申請	現在紙によって行っている申請や届出などの行政手続を、インターネットを利用して自宅などのパソコンを使って行えるようにするもの。
電子マネー	様々な会社が独自に発行している支払いサービスで、主にカードの中に電気信号にしたお金の情報を持たせたもの。
ドローン	遠隔操作により飛行する無人航空機体のこと。
ビジネスチャット	業務連絡や業務の効率化を目的とし、ビジネスの用途に特化したコミュニケーションツールのこと。
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等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。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続きのオンライン申請ができるほか、行政機関などが保有している自分自身の特定個人情報の内容の確認や、やりとり履歴を確認することができる。
マルウェア	不正かつ有害な動作を行う意図で作成された悪意のあるソフトウェアや悪質なコードの総称。代表的なものに「コンピューターウイルス」がある。
ランサムウェア	ランサム（Ransom＝身代金）」と「ウェア（Software）」を繋げた造語で、感染したパソコンをロックしたり、ファイルを暗号化したりすることによって使用不能にしたのち、元に戻すことと引き換えに「身代金」を要求するマルウェアのこと。身代金要求型不正プログラムとも呼ばれる。
リモートワーク	コンピュータやネットワークなどを利用して、勤務先以外の場所で仕事をする事。

