

高島市 DX 推進戦略 アクションプラン

本アクションプランは、高島市DX推進戦略の基本方針に基づき、全庁的に取り組むデジタル化施策を年度別計画としてまとめたものです。

アクションプランの各施策は、高島市情報化推進委員会において進捗状況を確認するとともに、国や県の動向、ICT技術の進展等を踏まえて、毎年度見直すこととします。

版	年 月 日
初版	令和4年3月31日
改訂	令和5年2月28日
改訂	令和6年3月1日
改訂	令和7年2月1日

1. 実施施策

2.1 施策の体系


基本方針		施策の名称	頁		
1.暮らしのDX	(1) いつでもどこでも簡単に手続きができる。	① 行政手続きのオンライン化（転出・転入手続き）	3		
		② 行政手続きのオンライン化（り災証明書の申請手続き）			
		③ 行政手続きのオンライン化（火災予防関係手続き）			
				④ 行政手続きのオンライン化（26手続き）	4
				⑤ 行政手続きのオンライン化（農林水産省関係手続き）	5
				⑥ 行政手続きのオンライン化（その他手続き）	
				⑦ 社会教育施設等の利用予約のオンライン化	7
				⑧ 口座振替依頼手続きのオンライン化	
				⑨ 個人住民税額シミュレーションシステムの導入	
				⑩ 入札参加資格審査事務の共同化・オンライン化	8
				⑪ 住民異動手続きの受付支援	
				⑫ コンビニ交付サービスシステムの更新	
15施策	(2) 市役所に行かなくても問い合わせや相談ができる。	① 問い合わせのオンライン化	9		
	(3) いろいろな手段で決済ができる。	① 電子納税の推進			
		② 料金の電子納付の推進			


基本方針		施策の名称	頁
2.行政のDX	(1) 情報基盤の整備等を進めます。	① 自治体クラウドへの移行（基幹系システムのクラウド化）	10
		② 内部情報系システムの更新	
		③ 基幹系システムとマイナポータルとのデータ連携	
		④ ガバメントクラウドへの移行	11
		⑤ 支所等への無線ネットワーク環境等の整備	
		⑥ 高島市民病院への無線ネットワーク環境の整備	
		⑦ オンライン会議システムの導入	12
		⑧ 被災者台帳・り災証明等発行支援システムの導入	
		⑨ 災害情報の収集および消防団事務の効率化(消防団管理システムの導入)	
	(2) 情報セキュリティ対策の強化を図ります。	① セキュリティクラウドシステムの更新	14
		② セキュリティポリシーの見直し、セキュリティ研修・監査の実施	
	(3) 庁内の業務改革を進め、市民に寄り添った行政事務ができるよう取り組みます。	① ふるさと納税寄附者への対応改善（メール一斉配信）	15
② 滞納整理業務の効率化（預貯金照会オンラインサービスの利用）			
③ 会議録作成の効率化（会議録作成システムの導入）			
④ 契約事務の効率化（契約管理システムの導入）		16	
⑤ 災害弱者への支援(災害時避難行動要支援者名簿管理システムの導入)			
⑥ 除雪管理の効率化（除雪車両運行管理システムの導入）			
⑦ 定型業務の自動化支援（RPAの導入）		17	
⑧ 庁内情報共有の活発化（チャットツールの導入）			
⑨ 土地情報連携の推進（登記データの活用）			
⑩ 収納事務の効率化（公金収納サービスの導入）		18	
⑪ 保育業務の効率化と保育サービスの向上(保育ICTシステムの導入)			
⑫ 介護認定調査業務の効率化（介護保険認定調査モバイル端末の導入）			
3.地域のDX	(1) 生活の中で誰もがデジタル機器を気軽に利用できる。	① 公民館への無線ネットワーク環境の整備	19
		② 観光施設の情報化推進	
	(2) 地域の課題解決や活力の維持・発展につなげる。	① 市のホームページのリニューアル	20
		② 市民への情報提供の多様化（LINEの活用）	
		③ 災害情報の多様な伝達手段の構築	
		④ オンライン関係人口の開拓（バーチャルオフィスシステムの利用）	
(3) マイナンバーカードが積極的に活用される社会につなげる。	⑤ 地図情報の公開（公開型GISの導入）	21	
	⑥ 地域通貨（アイカ）の電子化		
	① マイナンバーカードの普及促進		
	② マイナンバーカードの利用促進		


2.2 基本方針と施策

1. 暮らしのDX


(1) いつでもどこでも簡単に手続きができる。

① 行政手続きのオンライン化（転出・転入手続き）		重要施策
概要	マイナンバーカードの所有者が、マイナポータルからオンラインで転出・転入予約をされ、転入地市区町村があらかじめ通知された転出証明書情報（氏名・生年月日・続柄・個人番号・転出先・転出予定日など）をもとに事前準備を行うことで、転出・転入手続きの時間短縮やワンストップ化を図ります。	
効果	窓口手続きにかかる時間の短縮が期待できます。また、窓口の混雑が緩和されるとともに、転出証明書情報を活用した事前準備により、転入手続き当日の事務負担が軽減され効率化が図れます。	
KPI ¹	令和5年3月末までに電子申請に対応できるようにします。	
担当課	市民課	

② 行政手続きのオンライン化（り災証明書の申請手続き）		重要施策
概要	り災証明書の申請手続きについて、スマートフォンとマイナンバーカードを用いて、マイナポータルからオンラインで電子申請できるようにします。	
効果	これまで、本庁や各支所へ来庁または郵送で行っていた手続きが電子申請でもできるようになり、利用者の利便性が向上します。	
KPI	令和5年3月末までに電子申請に対応できるようにします。	
担当課	防災課	

③ 行政手続きのオンライン化（火災予防関係手続き）		重要施策
概要	消防法に基づき事業者等が行う火災予防関係の手続きについて、申請者がスマートフォンを用いて、マイナポータルから電子申請できるようにします。	
効果	これまで来庁し行っていた手続きが、手持ちのスマートフォンを用いて全国統一した方法で電子申請ができるようになり、利用者の利便性が向上します。	
KPI	令和5年10月から電子申請に対応できるようにします。	
担当課	消防本部予防課	


¹ KPI … 目標の達成度合いを表す指標で、本アクションプランでは中間目標の指標としています。


④ 行政手続きのオンライン化（26手続き）		重要施策
概要	<p>国が定める26手続き（子育て関係15手続き、介護関係11手続き）について、スマートフォンとマイナンバーカードを用いて、マイナポータル²からオンラインで電子申請できるようにします。</p> <p>現在、26手続きのうち5手続きで電子申請が可能（R4.2月末現在）</p>	
効果	これまで、本庁や各支所へ来庁または郵送で行っていた手続きが電子申請でもできるようになり、利用者の利便性が向上します。	
K P I	令和5年3月末までに、26手続きすべてで電子申請に対応できるようにします。	
担当課	子育て政策課、幼児保育課、健康推進課、介護保険課	

地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき26の手続き（令和4年度オンライン化済）

手 続 きの 類 型		担当課
ア	子育て関係 ※15手続き	
1	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	子育て政策課
2	児童手当等の額の改定の請求及び届出	
3	氏名変更/住所変更等の届出	
4	受給事由消滅の届出	
5	未支払の児童手当等の請求	
6	児童手当等に係る寄附の申出	
7	児童手当に係る寄附変更等の申出	
8	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	
9	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	
10	児童手当等の現況届	
11	支給認定の申請	幼児保育課
12	保育施設等の利用申込	
13	保育施設等の現況届	
14	児童扶養手当の現況届の事前送信	子育て政策課
15	妊娠の届出	健康推進課
イ	介護関係 ※11手続き	
16	要介護・要支援認定の申請	介護保険課
17	要介護・要支援更新認定の申請	
18	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	
19	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
20	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	
21	介護保険負担割合証の再交付申請	
22	被保険者証の再交付申請	
23	高額介護（予防）サービス費の支給申請	
24	介護保険負担限度額認定申請	
25	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	
26	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	

² マイナポータル … 行政手続きのオンライン申請等ができる国のオンラインサービスです。

⑤ 行政手続きのオンライン化（農林水産省関係手続き）		重要施策
概要	農林水産省では、農林漁業者等が行う法令に基づく申請や、補助金や交付金の申請のオンライン化を進めるため、共通申請サービス（通称：eMAFF）を構築して、令和4年度分から順次運用を開始される予定であり、電子申請への対応を進めます。	
効果	<p>申請者は、自宅のパソコンやスマートフォン等からオンラインで申請して、その審査状況も確認できるようになります。</p> <p>申請内容をチェックする審査者の業務の効率化が期待できます。</p> <p>また、補助金や交付金の申請をオンラインで行うことで、国や県との書類の受渡しに要する時間が短縮されます。</p>	
K P I	令和5年3月末までに電子申請に対応できるようにします。	
担当課	農業政策課	

⑥ 行政手続きのオンライン化（その他手続き）		重要施策
概要	上記①～⑤以外のその他手続きのオンライン化を推進します。	
効果	<p>これまで、本庁や各支所へ来庁または郵送で行っていた手続きが電子申請でもできるようになり、利用者の利便性が向上します。</p>	
K P I	令和4～7年度の間、段階的に電子申請対応手続きを増やしていきます。	
担当課	関係各課	

行政手続きのオンライン化（電子申請）にかかる基本方針

1. 目的

市民に「すぐ使える」「簡単」「便利」と実感してもらえる電子申請サービスを提供します。

2. 行政手続きのオンライン化（電子申請）の現状（令和2年度の実績）

		手続き数	年間取扱件数	左のうち電子申請件数
行政手続き（全体）		2,451 手続	339,947 件	69,317 件（20.4%）
上記のうち電子申請対応済み手続		20 手続(0.8%)	176,525 件	69,317 件（39.3%）
電子申請内訳	地方税申告手続き（eLTAX）	1 手続	59,824 件	45,007 件（75.2%）
	図書館の図書貸出予約等	1 手続	42,507 件	21,374 件（50.3%）
	各種証明コンビニ交付申請	4 手続	64,179 件	2,467 件（3.8%）
	その他	14 手続	10,015 件	469 件（4.7%）

3. 方針

- ① 2,451種類の手続きのうち年間取扱件数が300件以上の手続きは、91手続き（年間取扱件数：約12万件）あり、今後は、これらの電子申請対応について検討していきます。
- ② 本人確認不要・押印不要・手数料不要などの手続きから優先的に、電子申請対応を検討していきます。
- ③ 市民にとって利便性の高い手続きの中から、段階的に電子申請の対応ができるよう取り組んでいきます。

4. 電子申請システムの活用（複数システムの使い分け）

(1) マイナポータルによる電子申請

地方自治体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きとして、国が指定する次の手続きは、「マイナポータル」を用いて電子申請の受付を行います。

当面の電子申請対応となる手続き	対応時期
転出・転入、り災証明書の申請、子育て・介護（26 手続き）	令和5年3月末までに
火災予防関係手続き	令和5年10月から

(2) 専用システムによる電子申請


図書館の図書貸し出し予約、地方税の申告（eLTAX）、職員採用試験申込み、電子入札等の専用システムによる電子申請手続きは、今後も継続して対応していきます。

また、共通申請サービス（eMAFF）による農林水産省関係手続きについては、令和5年3月までに電子申請に対応していきます。


(3) 汎用電子申請システムによる電子申請

「マイナポータル」や「専用システム」で対応できない各種の手続きや手数料の支払い（電子決済）は、滋賀県が共同利用を推奨している「汎用電子申請システム」等を用いて、令和4～7年度の間段階的に電子申請ができる手続きを増やしていきます。


⑦ 社会教育施設等の利用予約のオンライン化

概要	<p>現在、市が管理する社会教育施設等の利用予約は、各施設の窓口で申請を受け付けています。各施設の利用者がスマートフォン等を用いて施設の空き状況の確認、予約の登録、利用料金の電子決済ができるようにします。</p>	
効果	<p>社会教育施設等の利用情報が一元化されることで、施設の予約や案内がスムーズになるとともに、施設利用率の向上が期待できます。</p> <p>また、利用予約に携わる職員の業務効率が向上します。</p>	
K P I	令和7年3月末までに電子申請に対応できるようにします。	
担当課	各施設担当課	


⑧ 口座振替依頼手続きのオンライン化

概要	<p>納付者が、インターネットから税金・料金等の納付にかかる口座振替依頼手続きができるようにします。</p>	
効果	<p>納付者は、口座振替依頼書を金融機関窓口へ持参する必要がなく、パソコンやスマートフォンを用いて金融機関からの引き落とし口座の設定が可能となることで、口座振替率の向上が期待できます。</p>	
K P I	令和8年3月末までに電子申請に対応できるようにします。	
担当課	納税課、上下水道課、都市政策課、介護保険課、保険年金課	


⑨ 個人住民税額シミュレーションシステムの導入

概要	<p>個人住民税の市への申告件数は毎年2,500件以上あり、提出の際の申告相談はすべて対面により行っています。</p> <p>市民がインターネットから24時間いつでも税額試算、個人住民税の申告書作成が可能なシステムを導入します。</p>	
効果	<ul style="list-style-type: none"> 申告窓口の混雑解消や申告相談件数の減少 税額問い合わせへの職員の負荷軽減 	
K P I	令和4年2月までに運用を開始します。実績：令和4年2月1日から運用中	
担当課	税務課	


⑩ 入札参加資格審査事務の共同化・オンライン化

概要	<p>工事やコンサルタント業務について、これまで県・県内市町それぞれが受付していた入札参加資格審査申請書の提出先を一本化し、資格審査事務を共同化します。</p> <p>申請の内容等をできるだけ統一し申請を電子化するため、工事等入札参加資格申請受付システムを導入します。</p>	
効果	<p>入札参加業者の申請事務の効率化により、行政サービスの利便性向上が図れます。</p> <p>また、入札参加資格申請の受付・審査にかかる事務が効率化されるとともに、システム共同化によるコスト削減も期待できます。</p>	
K P I	<p>令和4年度から県内市町による共同クラウドで運用を開始します。</p> <p>(令和5～6年度分の受付・審査を行います。)</p>	
担当課	契約検査課	


⑪ 住民異動手続きの受付支援

概要	<p>窓口での手続き書類（紙文書）をOCR機器で読み取って電子化し、住民異動にかかるデータを住基システムへ自動入力・連携できるようにします。</p>	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・データ活用による異動受付の正確性の確保 ・待ち時間短縮による市民サービスの向上 ・入力負荷の軽減による事務効率の向上 ・関係書類の電子保存による保管、廃棄事務の軽減 	
K P I	<p>ガバメントクラウドへの移行（2.行政のDX-(1)-④）に合わせて、令和8年3月までに窓口対応できるようにします。</p>	
担当課	市民課	


⑫ コンビニ交付サービスシステムの更新


概要	<p>平成29年7月から運用を開始したコンビニ交付サービス（証明書発行）は、令和4年度にシステムの更新時期を迎えます。</p> <p>今後もサービスを継続し、マイナンバーカードの利用拡大を図ります。</p>	
効果	<p>サービス利用者の増加により市役所への来庁者が減少し、窓口の混雑が緩和されます。また、非住所人の戸籍証明書の交付が可能なることから、遠方からの来庁が不要になるとともに、郵便請求件数が減少し事務の軽減が図れます。</p>	
K P I	<p>令和4年8月から運用を開始します。</p>	
担当課	市民課	

(2) 市役所に行かなくても問い合わせや相談ができる。

① 問い合わせのオンライン化	
概要	行政サービスに関する利用者からの問い合わせに対し、自動応答できるようにします。 
効果	利用者は、簡単なキーワードの入力で速やかな回答が期待できます。職員の電話対応などの事務負担の軽減が図れます。
K P I	令和5年度から利用できるようにします。
担当課	企画広報課

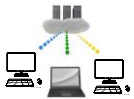
(3) いろいろな手段で決済ができる。


① 電子納税の推進	
概要	市税の支払いについて、電子決済（電子マネー・クレジットカードなど）によるキャッシュレス化を図ります。 
効果	これまで金融機関等へ出向いて行っていた支払い手続きが、納付書に印刷されたQRコード等を手持ちのスマートフォンで読み取る方法でも可能になり、納税者の利便性が向上します。
K P I	令和5年度から利用できるようにします。
担当課	納税課


② 料金の電子納付の推進	
概要	市の各種料金の支払いについて、電子決済（電子マネーなど）によるキャッシュレス化を図ります。 
効果	これまで金融機関等へ出向いて行っていた支払い手続きが、納付書に印刷されたQRコード等を手持ちのスマートフォンで読み取る方法でも可能になり、料金納付者の利便性が向上します。
K P I	令和7年度までの運用開始に向けて検討します。
担当課	市税等収納対策推進本部（上下水道課、幼児保育課、介護保険課、保険年金課、都市政策課、教育委員会学校教育課、高島市民病院医事課、税務課、納税課）

2. 行政のDX


(1) 情報基盤の整備等を進めます。

① 自治体クラウドへの移行（基幹系システムのクラウド化）		重要施策
概要	<p>基幹系44業務システムを運用していますが、その保守期限は令和4年9月末で満了します。</p> <p>次期システムは、自治体クラウド（彦根市との2市共同クラウド）を構築して、基幹系46業務システムの運用を行います。</p>	
効果	クラウド化は、データのバックアップや業務継続（BCP）の観点からも災害対策として有効であり、システム調達・運用コストの削減や情報セキュリティ水準の向上が期待できます。	
KGI ³	令和4年8月22日から運用を開始します。	
担当課	情報政策課、基幹系システム関係各課	

② 内部情報系システムの更新		重要施策
概要	<p>庁内事務で用いるグループウェアやメール、情報セキュリティ対策、職員の認証管理等の内部情報系にかかる基盤システムが老朽化していることから、システムの更新を行います。</p>	
効果	内部情報系システムの安定的な運用と情報セキュリティ対策の強化	
KGI	令和4年8月1日から運用を開始します。	
担当課	情報政策課	

③ 基幹系システムとマイナポータルとのデータ連携		重要施策
概要	<p>マイナポータルからの電子申請データを基幹系システムへ直接取り込めるよう、システムの構築および改修を行います。</p>	
効果	マイナポータルから手続きされた電子申請データを基幹系システムへ取り込みできるようになり、業務効率が向上します。	
KPI	ガバメントクラウドへの移行（2.行政のDX-(1)-④）に合わせて、令和6～7年度にかけてシステムの構築等を行います。	
担当課	情報政策課	

³ KGI … 目標の達成度合いを表す指標で、本アクションプランでは最終到達目標の指標としています。

④ ガバメントクラウドへの移行		重要施策
概要	基幹系20業務システムについて、国が新たに構築する全国規模のクラウドシステム（Gov-Cloud：ガバメントクラウド）に、令和8年3月までに移行することが求められています。	
効果	<p>全ての地方自治体がシステムを共同利用することでコスト削減につながるるとともに、個別のセキュリティ対策や運用監視が不要になります。</p> <p>また、アプリケーション移行の際のデータ移行が容易になり、庁内外のデータ連携がよりしやすくなります。</p>	
KPI	令和6～7年度にかけて、順次業務システムの移行を行います。	
担当課	情報政策課、基幹系システム関係各課	

ガバメントクラウドへの移行対象となる業務システム

業務システム名		担当課
1	住民記録	市民生活部 市民課
2	個人住民税	総務部 税務課
3	法人住民税	総務部 税務課
4	固定資産税	総務部 税務課
5	軽自動車税	総務部 税務課
6	国民健康保険	総務部税務課・市民生活部保険年金課
7	後期高齢者医療	市民生活部 保険年金課
8	国民年金	市民生活部 保険年金課
9	介護保険	健康福祉部 介護保険課
10	障がい者福祉	健康福祉部 障がい福祉課
11	生活保護	健康福祉部 社会福祉課
12	健康管理	健康福祉部 健康推進課
13	子ども子育て支援	子ども未来部 幼児保育課
14	児童手当	子ども未来部 子育て政策課
15	児童扶養手当	子ども未来部 子育て政策課
16	選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局
17	就学援助管理	教育委員会事務局 学事施設課
18	印鑑登録	市民生活部 市民課
19	戸籍	市民生活部 市民課
20	戸籍附票	市民生活部 市民課

⑤ 支所等への無線ネットワーク環境等の整備	
概要	5支所と消防本部に無線ネットワーク（Wi-Fi）、高島保健センターに有線ネットワークの環境を整備し、庁内業務やオンライン会議等で活用します。
効果	無線ネットワークにより、通常業務以外に災害対応など分散型勤務にも対応できるようになります。 また、オンライン会議システムを利用することで、これまでできなかった各支所や消防本部、高島保健センターからのリモート会議が可能になります。
KPI	令和3年度に整備し、令和4年4月から運用を開始します。
担当課	情報政策課



⑥ 高島市民病院への無線ネットワーク環境の整備	
概要	高島市民病院において無線ネットワーク（Wi-Fi）を整備し、病院従事者、病院利用者および患者の皆さんが快適に無料でインターネットに接続できる環境を構築します。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン診療等の活用による診療業務の拡充 ・タブレットを利用した消防との救急時における情報共有の強化 ・広報活動利用の情報発信力の強化や、情報取得による患者サービスの向上 ・災害時などの有事の際における多様な通信手段の確保
KPI	令和3年度に整備し、令和4年4月から運用を開始します。
担当課	高島市民病院医事課



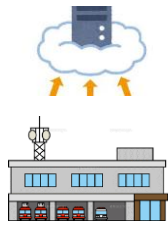
⑦ オンライン会議システムの導入	
概要	人と人の接触機会を減らし、新型コロナウイルスの感染リスクを低減するため、また、職員の出張による移動時間や旅費の削減を図るため、オンライン会議システムを拡充します。
効果	対面や密となる会議を避け、オンラインによる会議の実施で新型コロナウイルス感染リスクの低減が期待できます。また、遠方会場への交通機関による移動が不要となり、空き時間の有効活用や出張旅費の削減が期待できます。
KPI	令和3年1月から運用を開始しています。 新たに児童発達支援センター（エール）の施設内にオンライン会議システムを導入し、令和5年3月までに運用を開始します。
担当課	情報政策課、児童発達支援センター




⑧ 被災者台帳・り災証明等発行支援システムの導入	
概要	<p>被災者を登録し、り災証明の早期発行をはじめ、災害時の応急支援活動や生活再建支援を漏れなく迅速に実施できるよう、支援システムを導入します。</p> <p>被災者を起点とし、緊急物資輸送等災害救助法の適用をはじめ、り災証明や災害弔慰金制度、生活再建支援制度など各種支援制度を紐づけて、漏れなく重複することなく被災者支援につなげます。</p>
効果	システム化によりヒューマンエラーを低減させるとともに、申請や通知のオンライン化、事務処理効率やデータの正確性の向上などが期待できます。
K P I	令和7年度中の運用開始を目指します。
担当課	防災課、関係課（社会福祉課、納税課等）




⑨ 災害情報の収集および消防団事務の効率化（消防団管理システムの導入）	
概要	<p>消防団運営事務の一元管理を行うため、クラウドシステムの導入によりオンライン化します。</p> <p>【一元管理する情報・事務処理】</p> <p>①団員情報の管理 ②団員出勤管理・費用弁償管理・報酬管理 ③団員表彰・辞令交付管理・表彰管理 ④退職報償金の計算・支払い・基金請求 ⑤各種統計管理 など</p>
効果	災害情報の可視化、情報共有の迅速化 消防団事務の効率化、簡素化
K P I	令和5年7月からの運用開始を目指します。
担当課	消防総務課





(2) 情報セキュリティ対策の強化を図ります。


① セキュリティクラウドシステムの更新	
概要	<p>情報セキュリティ強靱化対策のため、現在、滋賀県が運用している「自治体セキュリティクラウドシステム」を更新します。</p> 
効果	情報セキュリティ対策の強化とシステムの安定的な運用
K P I	令和4年度に更新を行い、令和5年4月から運用を開始します。
担当課	情報政策課


② セキュリティポリシーの見直し、セキュリティ研修・監査の実施		重要施策
概要	<p>国の改訂ガイドラインに基づいて、市の情報セキュリティポリシーや規程等を見直しを行います。また、ICT知識を有し、情報セキュリティ意識の高い職員を育成するため、オンライン学習（eラーニング等）を活用した研修を積極的に推奨します。さらに、情報セキュリティポリシーの順守意識を高めるため、情報セキュリティ監査を実施します。</p> 	
効果	職員の情報セキュリティ意識とICTリテラシー（情報活用能力）の向上	
K P I	<p>セキュリティポリシーの見直しは、令和4年度に実施します。</p> <p>セキュリティ研修および監査は、これまで同様に毎年実施し、その結果を情報化推進委員会へ報告します。</p>	
担当課	情報政策課	


(3) 庁内の業務改革を進め、市民に寄り添った行政事務ができるよう取り組みます。


① ふるさと納税寄附者への対応改善（メール一斉配信）	
概要	ふるさと納税寄附者等、本市の関係人口に対して、写真や画像を用いたメールを一斉配信することで関係人口との交流を図ります。
効果	ニュースレター（紙媒体）から画像の貼り付け等レイアウトに自由度の高いHTML対応のメール配信サービスに切り替えることで、コストの大幅な削減が期待できます。 
K P I	令和4年3月末までに運用を開始します。実績：令和3年10月から運用中
担当課	総合戦略課


② 滞納整理業務の効率化（預貯金照会オンラインサービスの利用）	
概要	滞納整理業務において、これまで紙文書で行っていた金融機関への預貯金照会について、新たにオンラインサービスを利用します。 
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・預貯金残高の早期把握により、迅速な滞納処分が可能となります。 ・紙文書の発送が不要となります。
K P I	令和4年度からサービスの利用を開始します。
担当課	納税課、社会福祉課、保険年金課、介護保険課、上下水道課

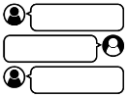
③ 会議録作成の効率化（会議録作成システムの導入）	
概要	会議録作成システムを導入し、音声のテキスト化に要する職員の事務負担の軽減を図り、速やかな会議録の作成を支援します。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の事務負担の軽減 ・会議録作成時間の短縮 
K P I	令和4年9月末までに運用を開始します。
担当課	情報政策課


④ 契約事務の効率化（契約管理システムの導入）	
概要	<p>平成28年度から運用している「電子入札システム」および令和4年4月から運用開始予定の「工事等入札参加資格申請受付システム」との連携が図れ、契約事務の一元管理が可能な契約管理システムの導入を行います。</p> 
効果	<p>Excel台帳管理から上記2システムとの連携へ移行することで、契約事務の一元管理が可能となり、事務の効率化と負担軽減が期待できます。</p>
K P I	<p>令和4年度にシステムを構築し、令和5年度から本格稼働を開始します。</p>
担当課	<p>契約検査課</p>


⑤ 災害弱者への支援（災害時避難行動要支援者名簿管理システムの導入）	
概要	<p>災害対策基本法により市町が作成する「避難行動要支援者名簿」について、容易かつ正確に名簿管理を行うためにシステムを導入します。名簿は、当事者の障害の等級や介護度を基に作成するものであり、併せて、随時、住民情報（異動・転入・転出・死亡）を適切に反映する必要があります。</p> 
効果	<p>現在は担当者が手作業で名簿を更新していますが、システム導入により、ヒューマンエラーが防止できます。また、情報更新や名簿調整が容易になり、適宜必要に応じて民生委員や区・自治会長への名簿提供が可能となることから、名簿登録者の平時の見守り活動の充実、災害時の実効性ある避難対策につながることを期待できます。</p>
K P I	<p>令和4年度にシステムを構築し、令和5年度から本格稼働を開始します。</p>
担当課	<p>社会福祉課</p>


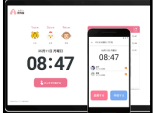
⑥ 除雪管理の効率化（除雪車両運行管理システムの導入）	
概要	<p>除雪業者へGPS端末機を配布して、除雪車の稼働状況をシステムでリアルタイムに把握することができます。</p> 
効果	<p>市民からの問い合わせに対し、除雪状況の速やかな伝達ができます。システムによる作業報告書等の作成支援により、除雪業者や市職員の事務作業の軽減が図れ、人件費の削減および長時間労働の解消が期待できます。</p>
K P I	<p>令和3～4年度の各冬季において除雪車5台による試験運用を行い、その効果を検証して、令和5年12月からの本格運用を予定しています。</p>
担当課	<p>土木課</p>

⑦ 定型業務の自動化支援（RPAの導入）		重要施策
概要	職員がパソコン上で行っている単純な事務作業（データ入力、集約、転記等）を自動化するシステム（RPA：ロボットソフトウェア・AI-OCR：手書申請書等の電子化）を導入し、職員の事務負担等の軽減を図ります。	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・業務時間数やコストの削減が期待できます。 ・ヒューマンエラーを減らすことができます。 	
K P I	令和3～4年度にRPA、令和5年にAI-OCRの実証実験を行って、その効果を検証します。AI-OCRは令和6年度からの運用開始を目指します。	
担当課	情報政策課	

⑧ 庁内情報共有の活性化（チャットツールの導入）		
概要	様々な庁内課題や地域課題に対し、職員間の情報共有やコミュニケーションの活性化を促すため、チャットツールを導入します。	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の情報共有の活性化 ・意思決定の迅速化 	
K P I	令和5年度からの運用開始を目指します。	
担当課	情報政策課	

⑨ 土地情報連携の推進（登記データの活用）		
概要	法務局から提供される登記データを基幹業務システム（登記連携土地台帳）に取込み、ガバメントクラウド移行時における固定資産台帳とのデータ連携の基礎を築くとともに、最新の土地登記情報を庁内で共有します。	
効果	<p>土地の異動情報の確認に要する事務負担の軽減が期待できます。</p> <p>また、土地所有者の検索が容易になるとともに、将来的な所有者不明土地の発生防止が期待できます。</p>	
K P I	令和6年1月からの運用開始を目指します。	
担当課	税務課	

⑩ 収納事務の効率化（公金収納サービスの導入）	
概要	<p>各金融機関窓口で納付された公金の納入済通知書は、税料金等基幹業務ではOCRによる収納消込処理を行い、財務会計システムではバーコード消込や手入力により収納消込処理をしていることもあり、膨大な事務作業量となっています。</p> 
効果	サービスの導入により、基幹業務システムや財務会計システムと連携を図ることで事務負担の軽減が期待できます。
K P I	令和4年8月からの運用を開始します。
担当課	会計課、情報政策課

⑪ 保育業務の効率化と保育サービスの向上（保育ICTシステムの導入）	
概要	<p>保育業務のICT化を推進することで、保育士の事務負担の軽減と保護者の利便性を図り、より良質な保育サービスを提供します。</p> <p>○保育ICTシステムの導入</p> <p>【主な機能】</p> <p>園児登降園管理・連絡帳機能・収納管理・帳票管理等</p> <p>○公立園8園へのWi-Fi環境の整備</p>  
効果	<p>保育業務のデジタル化により業務時間の大幅な削減が見込まれ、負担軽減につながるとともに、保育に集中することで保育の質が高まります。</p> <p>保護者と園との連絡調整をシステム上で行うことで利便性が図られ、多様化する保護者ニーズに対応することができます。</p>
K P I	令和6年度中に整備し、令和7年1月からの運用を目指します。
担当課	子育て政策課、幼児保育課、公立園8園

⑫ 介護認定調査業務の効率化（介護保険認定調査モバイル端末の導入）	
概要	介護認定申請に係る認定調査業務の効率化を図り、認定決定までの時間を短縮することにより市民サービスの向上を図ります。
効果	<ul style="list-style-type: none"> 認定調査員1人あたりの調査件数の増加が見込めます。 訪問調査業務にかかる一連の事務処理が大幅にスピードアップします。 迅速な認定決定が可能になります。
K P I	令和7年度からの運用開始を目指します。
担当課	介護保険課

3. 地域のDX

(1) 生活の中で誰もがデジタル機器を気軽に利用できる。

① 公民館への無線ネットワーク環境の整備	
概要	生涯学習や社会教育の分野においてもICTなどの新しい技術を活用した学びを推進するため、公民館に無線ネットワークを整備し、多様な学習機会を提供することで学習環境の充実を図ります。 ・小ホール、集会室、視聴覚室、研修室等へのWi-Fi環境の整備
効果	ICTを活用した新しい学びの場を提供することで多様化、高度化する学習ニーズに対応することができます。
KPI	令和3年度に整備し、令和4年4月から運用を開始します。
担当課	社会教育課




② 観光施設の情報化推進	
概要	観光施設等の誘客施設を中心に無料Wi-Fi環境を充実し、外国人をはじめとする観光客を本市に呼び込むことを目的に、市内の民間事業者等に対し無料Wi-Fiアクセスポイント設置にかかる初期費用等を補助します。また、観光客への旅中情報を補完し、市内の周遊性向上や観光消費の拡大を図るため、新たに観光アプリを導入します。
効果	観光施設の利便性や観光客の周遊性の向上が期待できます。
KPI	令和3年度に実施します。
担当課	観光振興課





(2) 地域の課題解決や活力の維持・発展につなげる。

① 市のホームページのリニューアル	
概要	現在運用している市のホームページのリニューアルを行い、利用者目線での情報提供に努めます。
効果	作成する側は、専門知識がなくても誰もが見やすいコンテンツを直感的に作成・更新できるようになります。 利用者側としては、ホームページの導線が分かりやすくなり、目的の情報へ簡単にたどり着くことができるようになります。
KPI	令和4年度にシステムを更新し、令和5年3月末までに運用を開始します。
担当課	企画広報課



② 市民への情報提供の多様化（LINEの活用）	
概要	新たな情報発信ツールとして、幅広い年代層で利用されているLINEアプリを用いて、市政情報や防災情報などを手軽に利用者が入手できるよう、滋賀県が県内市町の共同利用のため導入された「LINE機能拡張ツール：Liny」を導入します。
効果	LINEを活用して、24時間365日、いつでもどこでもスマートフォンから市役所の情報を簡単に入手することができるようになり、利用者の利便性が向上します。 
KPI	令和4年3月末までに運用を開始します。実績：令和3年9月から運用開始中
担当課	企画広報課


③ 災害情報の多様な伝達手段の構築		重要施策
概要	新たに整備する防災行政無線に一括情報発信機能を併設し、無線広報の他、エリアメール、市ホームページおよび市メール配信システムなどが連動し、各媒体に対して自動的に情報提供ができるようにします。 また、避難情報等の発信や災害対応等を迅速かつ適切に実施できるシステムの構築について、調査検討を行います。	
効果	受信側の情報取得手段が拡張され、いつでもどこでも防災無線で放送した災害関連情報等が取得できるようになり、情報伝達の確実性が向上するとともに、受信側の利便性が高まります。 また、今まで以上に情報発信を迅速かつ適切に行うことにより、被害の最小化を図り市民の安心安全の確保につながります。 	
KPI	令和8年4月以降の運用開始を目指します。	
担当課	防災課	

④ オンライン関係人口の開拓（バーチャルオフィスシステムの利用）	
概要	オンライン上に、高島市と関係人口（高島縁人）の交流スペースを開設し、高島縁人が高島市の情報収集や質問・相談を気軽に行う機会を提供するとともに、①高島を知るオンラインセミナーやオンラインツアー、②高島の市民活動団体や市職員、高島縁人同士の交流を行うことで、対面だけ（地理・人数・機会の限定性）ではカバーしきれない、関係人口との気軽で継続的な交流を図ります。 
効果	コロナ禍で多くの方がオンライン交流に慣れたため、時間的・地理的コストを克服しながら「オンライン関係人口」を開拓することができます。 バーチャル性が高いシステムを利用することで、関係人口が実際に高島市を訪問したり関係者と対話している感覚が得られ、高島市への関わりや貢献意識を強めることができます。
KPI	令和4年度は、バーチャルオフィスシステムを試行利用してその効果・課題を検証し、令和5年度以降の活用方法を検討していきます。
担当課	総合戦略課


⑤ 地図情報の公開（公開型 GIS の導入）	
概要	既存の統合型 GIS を更新するとともに、現在、窓口で提供されてる地図情報データを、インターネット上で公開し、住民の利便性向上、職員の窓口対応の負担減を図ります。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所に行くことなく、規制区域など地図情報がインターネットで確認でき、住民の利便性向上が期待できます。 ・住民からの問い合わせの件数が減少し、事務負担の軽減が期待できます。
K P I	令和 7 年度からの運用開始を目指します。
担当課	情報政策課

⑥ 地域通貨（アイカ）の電子化	
概要	高島市商工会が紙で発行している地域通貨「アイカ」を電子化することで、キャッシュレス時代の地域経済循環を促進します。加えてシステムの電子化により、人的作業の負荷軽減および発展的運用の推進を図ります。
効果	<p>利用者にとっては、1 円単位でのキャッシュレス決済が可能となることで利便性向上が図れます。加盟店舗や商工会にとっては集計業務や換金業務などの人的作業の負荷を軽減できます。</p> <p>また、市の様々な施策と連携することで発展的な運用が期待でき、幅広い層への普及により市内の消費拡大と地域活性化が期待できます。</p>
K G I	<p>年間流通額 1 億円超（経済対策を除く通常運用）</p> <p>※現行紙アイカは 4,000 万円～5,000 万円/年。7 割超が市の原資投入による。</p>
担当課	商工振興課

(3) マイナンバーカードが積極的に活用される社会につなげる。

① マイナンバーカードの普及促進		重要施策
概要	国の指針では、令和 5 年 3 月末にはほとんどの国民がマイナンバーカードの保有を目指すとしており、本市においても申請機会の拡大に取り組み、マイナンバーカードの普及促進を図ります。	
効果	本市は、平成 29 年 7 月からマイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスを開始しており、コンビニ交付の利用を促すことで証明書取得目的の来庁者が減少し、本庁や各支所窓口の混雑緩和が期待できます。	
K G I	<p>令和 5 年 3 月末までに、すべての市民がマイナンバーカードを保有されていること（交付率 100%）を目指します。</p> <p>本市のカード交付率</p>	
担当課	情報政策課、市民課、関係各課	

② マイナンバーカードの利用促進

概要	<p>マイナンバーカードは、すでにコンビニでの各種証明書の交付サービスや、医療機関での健康保険証利用、オンラインでの確定申告など、日常生活の中でも利用する機会が増えています。</p> <p>今後、さらにマイナンバーカードの利用を促進するため、行政手続きや施設予約等の手続きのオンライン化（電子申請）をはじめとして、その他の独自利用について検討を進めます。</p>	
効果	<p>オンライン手続きが増えていくことで市役所への来庁や手書きをする機会が減り、利用者の利便性が高まるとともに、窓口の混雑緩和が期待できます。</p>	
K P I	<p>令和6年3月末までに、マイナンバーカードの独自利用を含めた検討を行います。</p>	
担当課	<p>情報政策課、関係各課</p>	

高島市DX推進戦略 アクションプラン

発行年月 : 令和6年(2024年)3月

発行・編集 : 滋賀県高島市 政策部情報政策課

〒520-1592 滋賀県高島市新旭町北畑565番地

Tel : 0740-25-8527

Fax : 0740-25-8551

E-Mail : jouhou@city.takashima.lg.jp