

大阪市ICT戦略アクションプラン

- 最先端ICT都市の実現に向けて -

2018年度～2020年度

大阪市

2018年5月

(2020年8月改訂)

目 次

1.大阪市ICT戦略アクションプランの基本的な考え方	2
2.大阪市ICT戦略アクションプランの改訂に向けた考え方	4
3.大阪市ICT戦略アクションプランの取組方針	8
4.取組内容	11

1. 大阪市ICT戦略アクションプランの 基本的な考え方

1.大阪市ICT戦略アクションプランの基本的な考え方

- ・市民サービスの向上や行政事務の効率化等につなげていく観点から、本市のICT戦略を着実に推進していくためにも、より具体性・実効性のある取組計画が必要。
- ・「大阪市ICT戦略 第2版」を基本とし、具体性・実効性のある取組計画として「大阪市ICT戦略アクションプラン」（以下「アクションプラン」という）を策定する。
- ・対象期間は3年（2018年度～2020年度）を目途とする。
- ・取組項目ごとに設定したスケジュールやKPIに基づき、最高情報統括責任者（CIO）が年1回以上進捗を管理することを基本とする。

KPI（Key Performance Indicator）…重要業績評価指標の略。業績評価を定量的に評価するため、目標に対しどれだけの進捗が見られたかを明確にできる指標。

- ・ICTの革新はめざましく、次々と新しい技術や活用事例も多く生じることから、より効果的なICT戦略を常に推進していくため、最高情報統括責任者（CIO）のマネジメントのもと、取組みの必要な追加・修正やKPIの見直し等を随時行う。

2.大阪市ICT戦略アクションプランの 改訂に向けた考え方

2 . 大阪市ICT戦略アクションプランの改訂に向けた考え方

- ・民間を中心にICTを積極的に活用した新たなサービスが普及しており、国においても行政のあり方をはじめ社会全体をデジタル化を前提としたものに作り変え、テクノロジーを漠然と受容するのではなく、社会実装を強く意識するとともに能動的かつ積極的に活用し、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できるインクルーシブな「デジタル社会」の実現に向けた動きが活発化している。
- ・大阪府・大阪市では、2025年大阪・関西万博の開催を見据え、世界に類のない最先端技術を活用した取組と、府域全体で先端技術の利便性を住民に実感してもらえるような取組を両輪として、「大阪モデル」のスマートシティの基盤を確立するための指針として「大阪スマートシティ戦略」を定め、行政のDX（デジタルトランスフォーメーション）はもとより、企業や都市のDXの取組を進めていくこととしている。

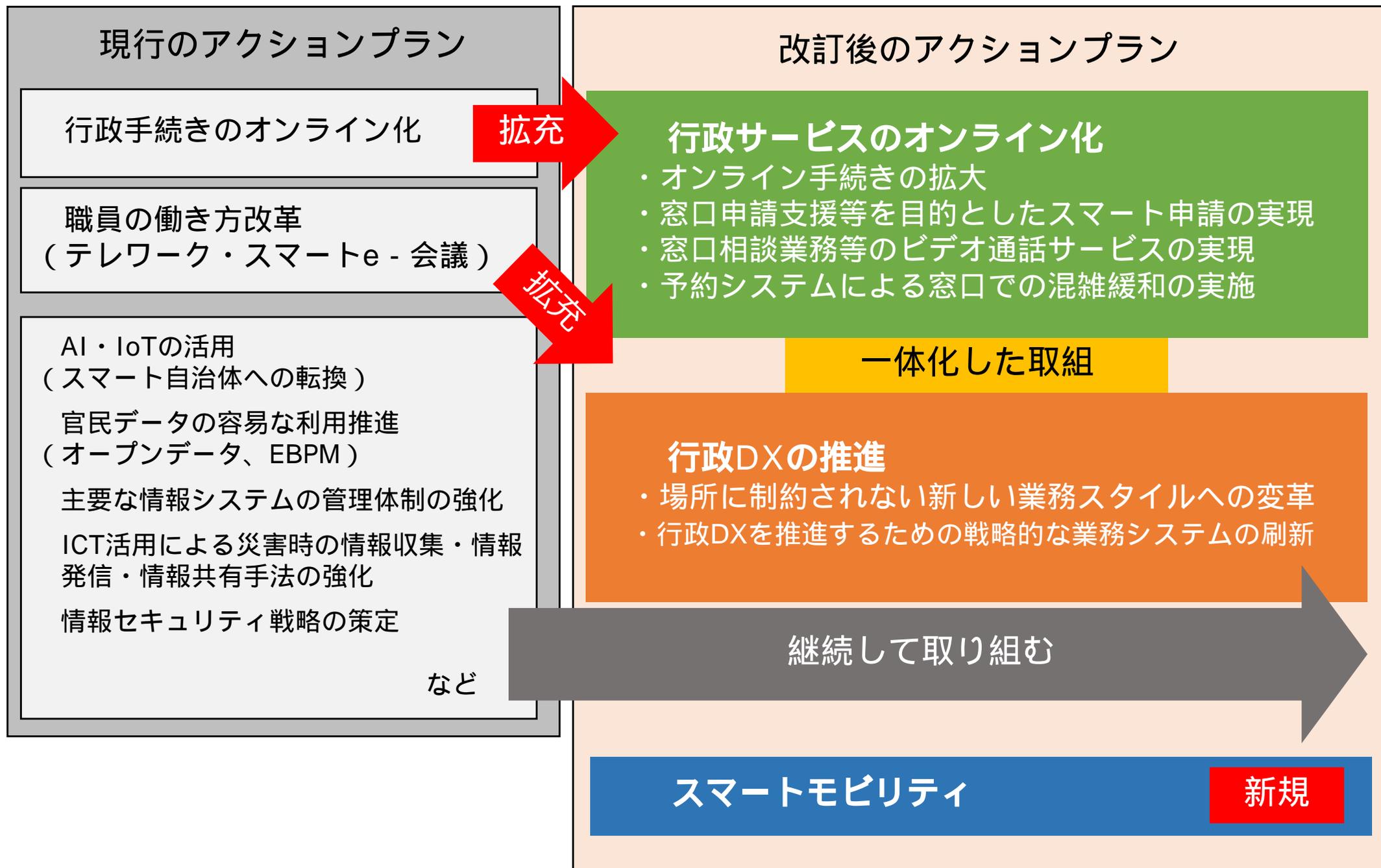
DX（Digital transformation）：新たな価値を創造することを目的に、デジタル技術の駆使によって既存の枠組みを変化させること。

- ・加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、日常生活においてクラスター発生防止策を講じるなど、今までの行政のあり方では市民に十分な行政サービスを提供することが難しい場面も生じている。

2 . 大阪市ICT戦略アクションプランの改訂に向けた考え方

- ・ そのことから、行政のデジタル化は社会生活のセーフティネットとしても非常に有効な手段であることから、ライフイベントに係る行政手続等を中心にデジタル化を見据え、市民は役所に出向かずとも行政サービスを享受できる都市をめざすとともに、その前提となる行政運営のあり方（バックオフィス）も、デジタル技術を徹底的に活用した仕組みへの変革を実行し、市民が安全・安心して暮らすことのできる都市の実現をめざしていく必要性が高まっている。
- ・ あわせて、現下の新型コロナウイルス感染症対策はもとより、将来の感染症対策や自然災害等をはじめとする様々なリスクに対するレジリエンス を高める観点でも、自治体行政のデジタル化に向けた取組の必要性が高まっている。
ここで「レジリエンス」とは、「行政事務そのものが停止してしまうような事態に直面したときでも、受ける影響の範囲を小さく抑え、できる限り通常と同じレベルで市民に行政サービスを提供し続けられる能力」のことを意味する。
- ・ こうした状況を踏まえ、「大阪市ICT戦略アクションプラン」を一部改訂し、「大阪スマートシティ戦略」の考え方を踏まえつつ、これまでの「ICTの徹底活用」に業務改革の観点を加え、住民サービスのフロント部分だけでなく行政運営のあり方（バックオフィス）も含めエンドツーエンドでデジタル化を推進し、行政の課題解決や効率化を目的として積極的にICTを活用していく「行政のデジタル化」の推進に取り組み、すべての市民や事業者が利便性を実感できる取組を推進していく。

参考：現在のプランと追加・拡充する主なプラン



3.大阪市ICT戦略アクションプランの取組方針

3.大阪市ICT戦略アクションプランの取組方針

めざす姿と取組方針

めざす姿

便利・快適で、安全・安心な都市生活の実現

新しい公共の実現

こどもを育む大阪の実現

イノベーションを創出する都市の実現

効率的・効果的な行政運営の実現

情報セキュリティが確保された行政運営の実現

5つの取組方針を基軸
に取組内容を設定する

取組方針

ICTとインフラ・行政サービスの融合
(スマートシティ)

データ活用社会の実現
(データドリブン)

民間・他都市等との連携
(オープンイノベーション)

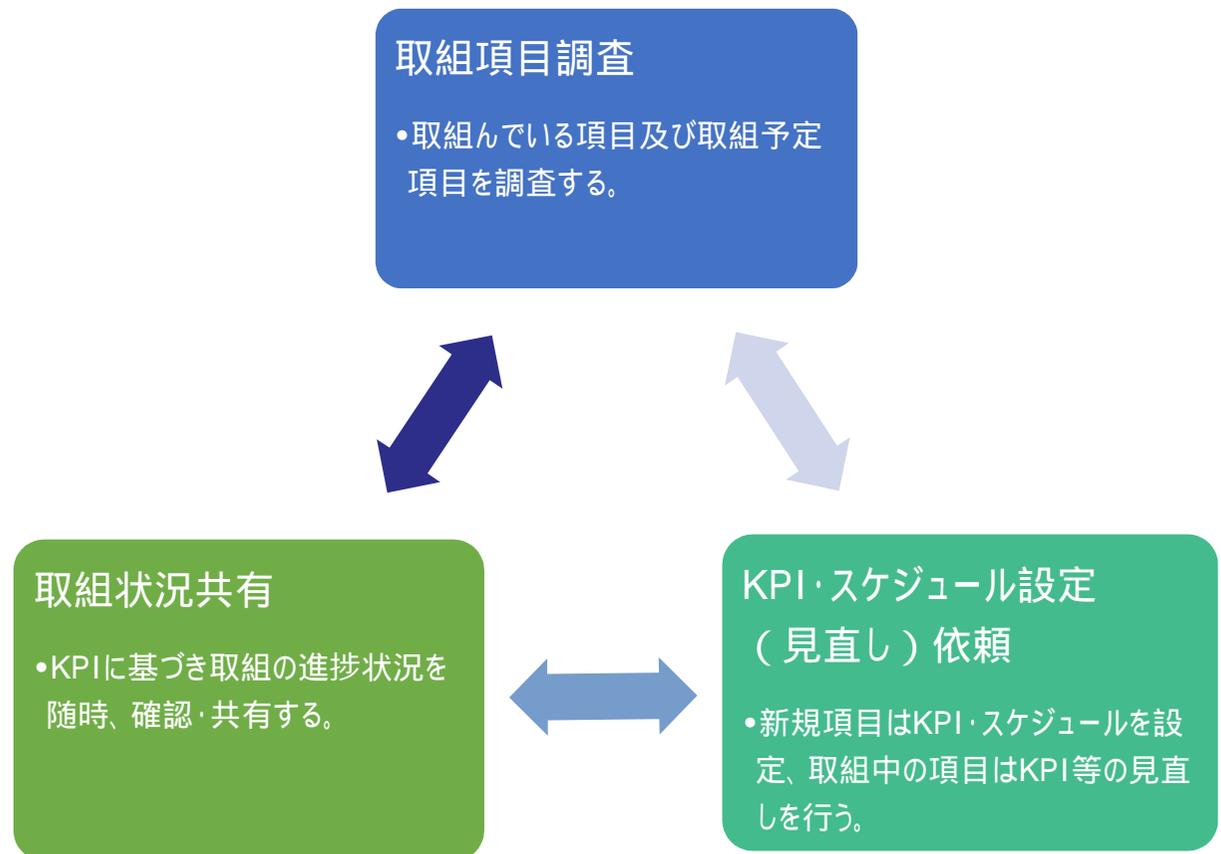
ICT活用力の向上
(ICTリテラシー)

災害・犯罪等への対応力向上
(レジリエンス)

3.大阪市ICT戦略アクションプランの取組方針

KPIによる進捗管理

- 取組項目ごとに設定したKPIに基づき、進捗管理を行う。
- 取組項目がスケジュールに基づき適切に進捗するように、随時、状況を確認・共有する。
- 進捗状況が思わしくない場合は、取組の再構築、見直し、撤退等の整理を行う。



4.取組内容

窓口に行くことなく自宅や外出先からオンラインで行える申請や手続きを拡大 システムの機能拡充及び窓口混雑緩和に向けたオンライン化の加速

- ・申請数が多い手続き、区役所等に直接手続きに訪れることが難しい夫婦共働きの方や障がいのある方に関する手続き等から優先的に取組を進める手続きを選定し、オンライン化を実施するにあたっての課題解決の取組を進める。
 - ・すべての行政手続きを対象に書類提出・押印行為・対面対応の必要性を精査し、行政手続きの一連の流れを各要素に分解したうえで、徹底的にスリム化を進める。また、行政手続きのスリム化とあわせてデジタル化を進めることにより、オンライン手続きを拡大する。
 - ・行政手続きのオンライン化の促進、行政オンラインシステムの利用促進のため、システムに必要な拡張機能の検討に着手する。
 - ・窓口の混雑緩和に向けたオンライン化の加速を行うとともに、窓口支援機能を活用したスマート申請（オンライン上で質問項目に答えることで、ライフイベントに応じた「必要な手続きや持ち物」と「手続き方法等」を案内するなど）の検討に着手する。
- ※このほかにも、本取組の推進に向け、様々な取組を推進していく。詳細は、「[リモートでの行政サービスの実現に向けて](#)」を参照



【スケジュール】

	2019年度	2020年度	2021年度～
オンライン手続きの拡大と業務改革	優先的に進める手続きのオンライン化検討・実施	オンライン化の阻害要因分析・代替手段の検討	
システム連携、システム拡張機能	行政オンラインシステムの構築	次期システムの稼働 システムの拡張機能の検討 業務システムとの連携の検討	
窓口と連携した混雑緩和、窓口支援機能の活用		WEB面談や事前予約機能等の活用検討・実施 窓口混雑緩和に資する手続きのオンライン化実施	窓口支援機能を活用したスマート申請の検討・実施

【期待される効果】

- ・行政手続きのために市民が費やしている時間や費用の削減（利便性向上）
- ・窓口の混雑緩和・待ち時間の削減
- ・慣習化されている運用等の見直し

【KPI】

- ・オンライン化する手続き数
- ・2023年度までに対象1500手続き中約600手続き
- ・オンライン申請利用件数・利用割合

Web会議機能等の活用による職員間及び外部の関係者とのコミュニケーションロスの軽減

- ・職員が自分のワークスペースから移動することなく会議に参加できるWeb会議機能や、場所が離れた相手とも即時に双方向のコミュニケーションがとれるチャット機能等の活用により、無駄な時間や手間を抑え、効率的かつ多様な働き方の実現をめざす。
- ・職員間や外部の関係者（市民、事業者等）とのコミュニケーションを確保することにより、「新しい生活様式（「密」の回避・移動の自粛等）」を実践するほか、将来の感染症対策や自然災害等をはじめとする様々なリスクへの備えとし、業務継続性の向上をめざす。



【スケジュール】

	2020年度	2021年度～
Web会議機能等の活用促進	利用手順書の作成 活用事例の紹介	活用の相談対応、現場支援
コミュニケーションツール統合アプリ全体の活用促進	利用手順書の作成 活用方針の提示、活用事例の紹介	活用研修の実施、活用相談会の実施

【期待される効果】

- ・勤務地が離れた職員間や外部の関係者（市民、事業者等）とのコミュニケーションロスの軽減
- ・Web会議による職員や外部の関係者の移動時間及び費用の削減
- ・Web会議機能やチャット機能の活用による「密」の回避及びコミュニケーションロスの回避
- ・業務や職員一人一人に応じた多様な働き方の実現

【KPI】

- ・Web会議機能等を活用するための職員からの相談対応及び現場支援の件数

「新しい生活様式」の働き方を実践するテレワーク環境の構築

- 職場でパソコンを利用して行っている業務が自宅でも同等に実施できるようなテレワーク環境を整備し、「新しい生活様式（「密」の回避・移動の自粛等）」を実践するほか、柔軟な働き方の実現によるワーク・ライフ・バランスの推進と将来の感染症対策や自然災害等をはじめとする様々なリスクへの備えとし、業務継続性の向上をめざす。

• 自宅で職場と同等の業務が実施可能



• 通勤ラッシュの緩和
• 職場の「密」の回避

【スケジュール】



【期待される効果】

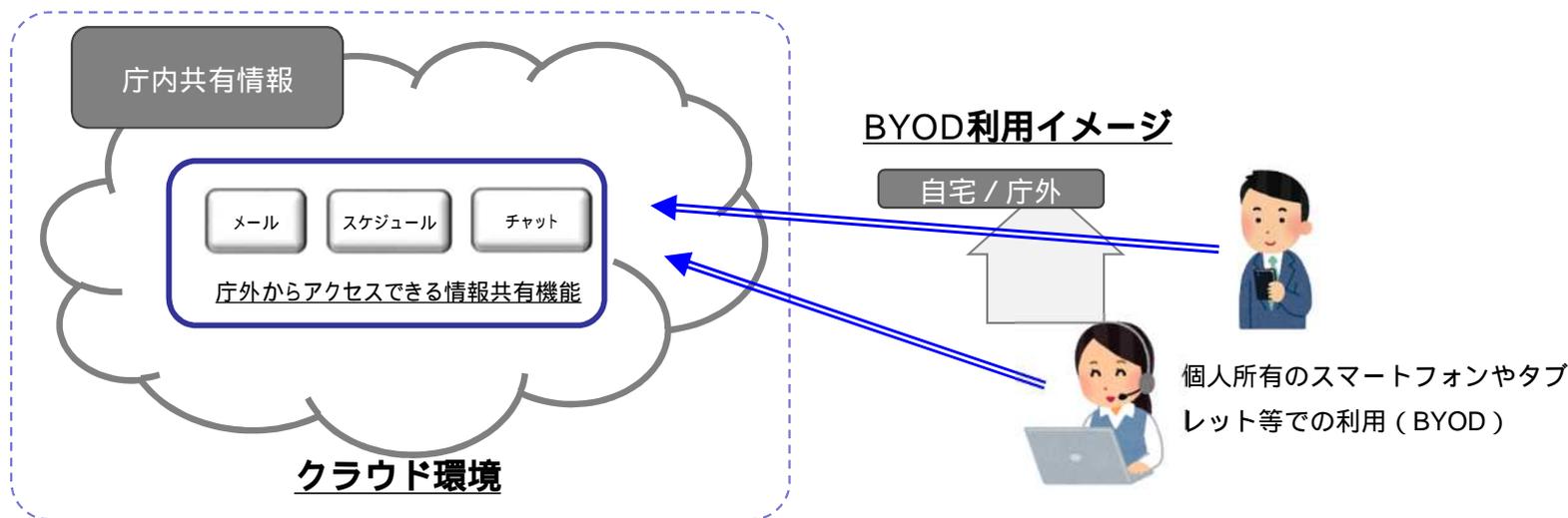
- 通勤時間の削減、社会的な通勤ラッシュ軽減への対応
- 出勤者数の減少による職場の「密」の回避
- 業務や職員一人一人に応じた多様な働き方の実現

【KPI】

- テレワーク環境の稼働率

庁外からのメール・スケジュール等の確認

- 職員が自宅や出張先から個人所有のスマートフォンやタブレット等を利用して、メールやスケジュールの確認をいつでも行うことが可能となり、業務の効率化を推進する。



【スケジュール】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
庁外からのメール・スケジュール等の確認	設計・開発・環境移行	実装・運用開始		

【期待される効果】

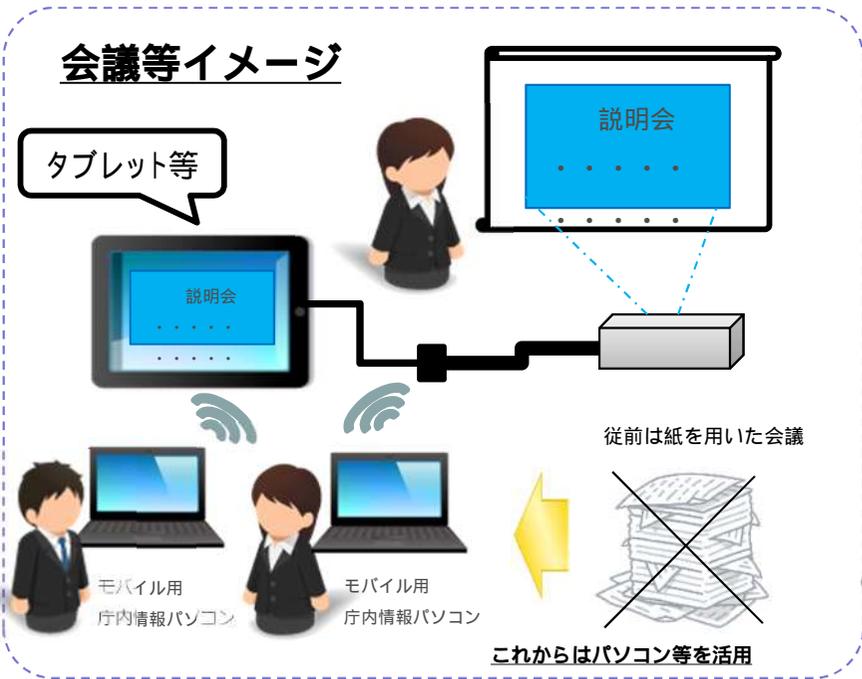
- 柔軟なコミュニケーションによる業務の効率化

【KPI】

- 管理職（課長級以上）のBYOD利用率
BYOD(Bring Your Own Device)・・・個人所有端末（個人で所有しているスマートフォンやタブレット等の情報端末）を業務で使用する行為

無線LAN環境の拡大、スマートe-会議の導入

- ・2018年度から2020年度にかけて、本庁舎・区役所等の主な庁舎に無線LAN環境を拡大し、場所に制約されない働き方を実現。
- ・市長説明や会議、研修などにパソコンを持ち寄りペーパーレスで開催し、より一層のスマートe-会議の取組につなげていく。



関係者が場所にとらわれず、様々な場所で必要な業務ができる

【スケジュール】

2018年度	2019年度	2020年度
市役所本庁舎 他4か所	区役所(13か所) 市税事務所(3か所) 他2か所	区役所(11か所) 市税事務所(3か所) 他2か所

【期待される効果】

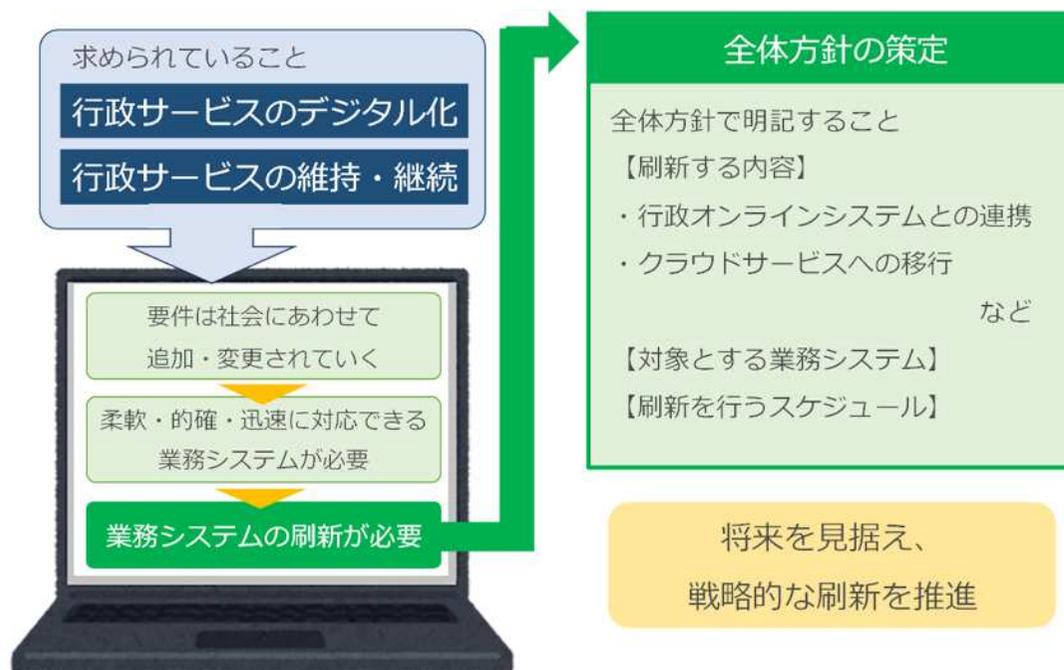
- ・会議の効率化
- ・端末移動に伴う通信設備工事の削減
- ・場所にとられないパソコンの利用

【KPI】

- ・無線利用証明書発行数
 - ・AP設置か所数
 - ・各所属の業務・状況等に応じた目標値
- (例：スマートe-会議開催数)

行政DXを推進するための戦略的な業務システムの刷新に向けた全体方針の策定

- ・本市では、窓口サービスのフロント業務とバックオフィス業務の両面から見直しを実施し、行政サービスのデジタル化を進め、すべての市民や事業者の利便性向上や行政の高度化・効率化を目指し、取組を進めている。加えて、将来の感染症対策や自然災害等をはじめとする様々なリスクへの備えとし、行政サービスのレジリエンス（維持・継続する力）を高めていく必要がある。
- ・行政サービスを支える業務システムはこれらの取組やニーズに対し、柔軟かつ的確に、そして迅速に対応できるように、ICTを積極的に活用し、行政オンラインシステムとの連携やシステム環境のクラウドサービスへの移行など、業務システムの刷新をめざす。業務システム刷新により行政サービスの維持・継続や環境変化にも柔軟に対応できるシステム環境の実現を図る。
- ・業務システムの刷新は各システムの稼働状況や更新時期を踏まえつつ、戦略的に進める必要があることから、取組方針やスケジュール（どのシステムをいつまでに刷新するのか）を明記した全体方針を策定し、業務システムの刷新に向けた取組を開始する。



【スケジュール】

2020年度	2021年度
全体方針の策定	
基礎調査	対象システム選定・調整

【期待される効果】

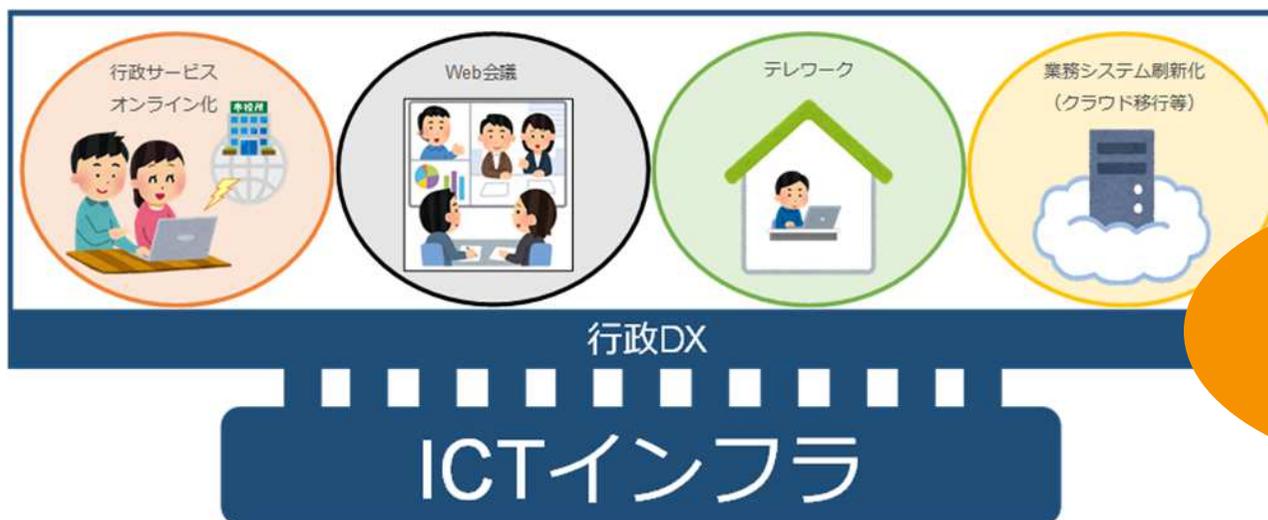
- ・行政サービスのデジタル化、行政サービスの維持・継続を目的とした業務システムの刷新の促進、取組の可視化

【KPI】

- ・全体方針の策定

行政DXの推進を持続的に支える安定したネットワーク基盤の再整備

- 政府が推奨する「クラウド・バイ・デフォルト原則」に合わせたネットワーク形態への見直し及び今後も継続的に発生しうるネットワークへの変化要求に対応できるよう、最新技術を活用したネットワークの仮想化を実現する。
- Web会議の利用拡大等による大容量の通信需要に安定的に対応できるよう、最新技術を活用したネットワークの高速化を実現する。
- 大規模災害時における継続的なネットワーク運用を実現する。



行政DX推進を支えるICTインフラのバージョンアップ

【スケジュール】

	2020年度	2021年度	2022年度～
ICTインフラ (ネットワーク) バージョンアップ	開発	データセンター、庁舎ごとに順次切り替え	

【期待される効果】

- 大容量の通信需要に対応
- 柔軟なネットワークの拡張、見直しへの対応
- 大規模災害を想定したネットワークの運用

【KPI】

- 拠点切替実施数

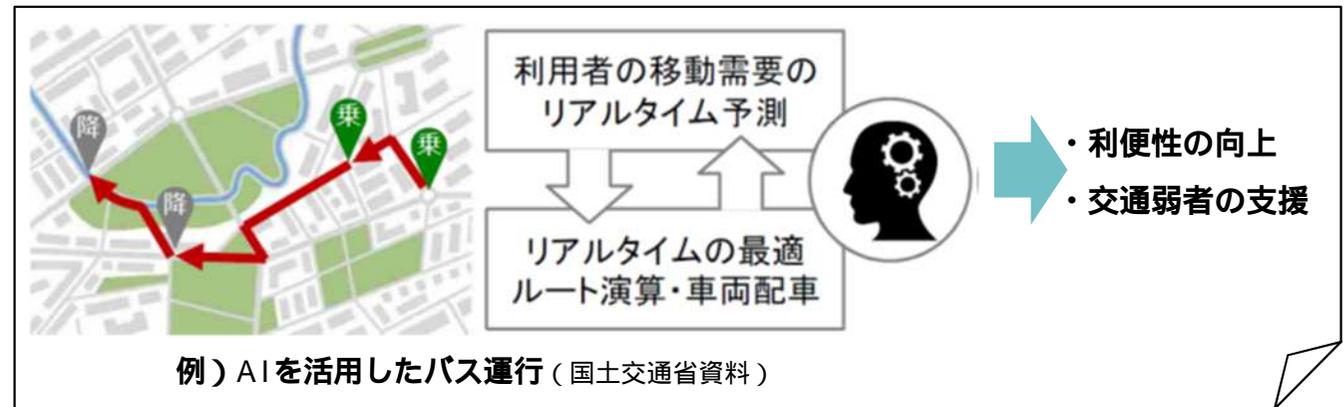
大阪市に相応しいスマートモビリティのあり方を検討

- 本市は比較的公共交通網が充実しているが、慢性的な交通渋滞、公共交通の混雑率の高止まり、自転車や高齢者が関連する事故の多発等、依然として多くの都市課題に直面するとともに、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により今後の生活様式等が大きく変化し、それに伴う新たなニーズと課題が生じることが想定される。
- 一方、ICTの発展により、AIや自動運転技術の活用、MaaSの導入等が進められ、国内外の先進都市では実証実験及び社会実装が行われていることから、利便性の確保による市民生活の質（QoL）の向上や都市機能の強化、都市活性化、環境負荷の低減等の観点から、都市課題についてスマートモビリティの導入による対策を検討する必要がある。
- そこで、デマンド型交通のような新たな交通モードの導入可能性について調査することで、公共交通利用者のニーズと整合した最適な地域交通のあり方を検討するとともに、本市におけるスマートモビリティのあり方について調査検討を行い、実証・実装に繋げることで、都市課題の解消を図る。



ICTを活用し、都市課題を解消

【スケジュール】



例) AIを活用したバス運行 (国土交通省資料)

2020年度	2021年度～
調査・検討(スマートモビリティのあり方)	調査検討結果を踏まえ、実証実験に向けた調整・実施
調査・検討(デマンド型交通に係る導入可能性)	調査・検討結果を踏まえ、実証実験に向けた調整・実施

【期待される効果】

- 都市機能の強化
- 利用者ニーズとの整合した地域交通の実現 等

【KPI】

- 2020年度検討結果に基づき設定
- 例) 導入されるモビリティの利用状況、交通手段分担率、利用者満足度 等

AI、IoT等を活用するスマート自治体への転換

- ・高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、従来の半分の職員でも住民サービスを維持しなければならない状況が想定されることを踏まえて、AI等の最先端ICTを使いこなすスマート自治体への転換をめざしていく。
- ・AI、IoTなどの革新的技術を駆使し、様々な社会課題や行政課題において、技術の提供箇所を模索、実証、実装する。
- ・音声認識や検索エンジン等AIが組み込まれた製品・サービスについては積極的に活用を推進する一方で、こども子育て施策や情報発信施策など重点分野において3～5年のプロジェクトとして取り組むべきテーマを検討し、所管部署と密接に連携して進める。

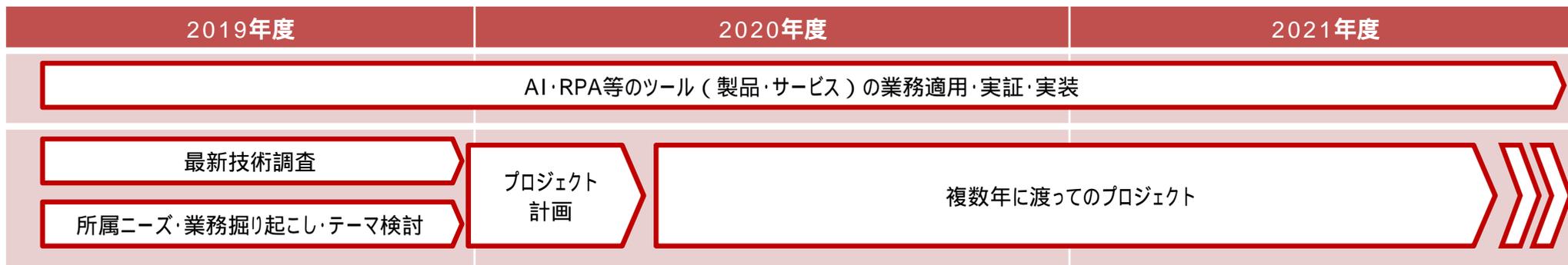
目指すべき姿

「スマート自治体」の実現

- ✓ 人口減少が深刻化しても、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持
- ✓ 職員を事務作業から解放 ⇒ 職員は、職員でなければできない、より価値のある業務に注力
- ✓ ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替 ⇒ 団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行う

総務省「スマート自治体研究会報告書概要」抜粋

【スケジュール】



【期待される効果】

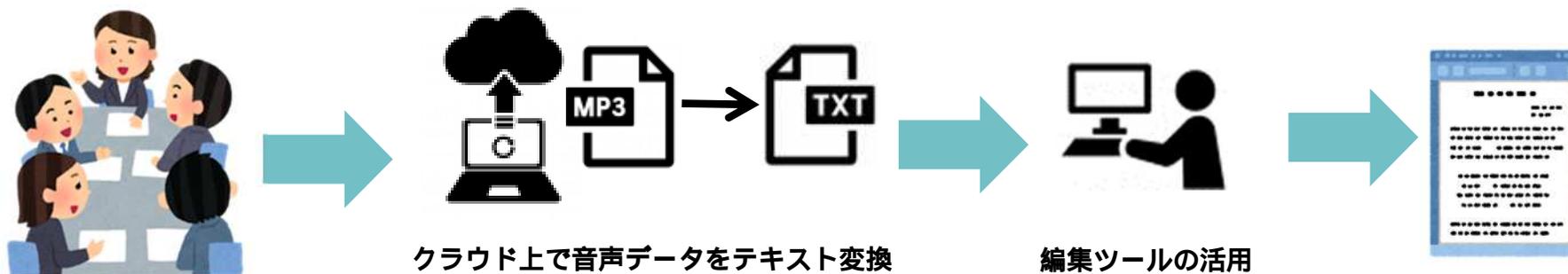
- ・DXによるスマート自治体への転換

【KPI】

- ・取組件数

A I を活用した音声認識ツールによる議事録作成支援

- ・ 2017年度より音声認識ツールの全庁的な試験導入を実施し、議事録作成支援の用途として活用している。
- ・ 多くの所属で議事録作成における事務負担軽減のニーズがあったことから、より高い効果が見込まれる議事録作成支援に特化したツールを試行導入する。
- ・ 専門用語の辞書登録、マイク等の收音設備環境を整備するなど音声認識精度の向上をめざす。



【スケジュール】

2018年度	2019年度	2020年度
既存ツール評価	新規ツール検討 評価・導入検討	全庁的な試行導入 効果検証

【期待される効果】

- ・ 議事録作成時間の短縮による業務効率化

【KPI】

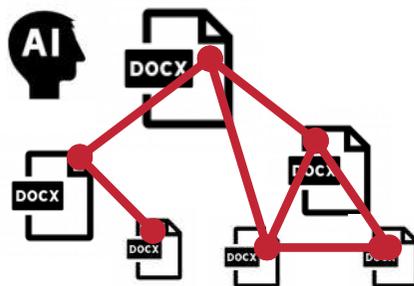
- ・ サービス利用回数

AIを活用したファイル全文検索エンジンの導入

- ・法律相談業務における過去の回答内容や相談結果を有効活用することによって、法的リスク審査の回答作成作業を効率化したいと考えている。また、審議会運営、答申書案の作成においても、過去事例を踏まえた見解、結論を導き出すことが求められるため、膨大な過去事例の中から類似案件を探す必要があり、何時間もかけて検索をすることもある。
- ・今後も案件数が増える中で、職員の経験や記憶に頼りにしてファイル検索していくことには限界があり、持続可能な組織運営をしていくことためにも、AIを活用したICTツール（ファイル全文検索エンジン）を導入し、業務効率化や業務品質の向上をめざす。



膨大な過去事例から探し出す



AIにより文書や単語の関連性や類似性を学習したファイル検索エンジンを活用

【スケジュール】

2019年度	2020年度		2021年度～
ツール調査・検証利用 所属ニーズ調査	調達	実証実験 効果検証	適用範囲の拡大・継続利用

【期待される効果】

- ・サービスの質の均一性・担保
- ・ファイル検索時間短縮による業務効率化

【KPI】

- ・利用回数
- ・利用者満足度