

【資料】

大阪市ICT戦略アクションプラン (2018年度～2020年度) 取組実績一覧

大阪市ICT戦略室

2021年3月

大阪市ICT戦略アクションプラン（2018年度～2020年度）取組一覧

項番	取組
ICTとインフラ・行政サービスの融合（スマートシティ）	
1	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
2	児童手当にかかる電子申請の実施
3	「粗大ごみ」収集のインターネット申込みの開始
4	Web会議機能等の活用による職員間及び外部の関係者とコミュニケーションロスの軽減
5	「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
6	庁外からのメール・スケジュール等の確認
7	無線LAN環境の拡大、スマートeー会議の導入
8	eラーニングシステム等の活用による時間・場所に縛られない知識習得
9	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
10	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
11	大阪市に相応しいスマートモビリティのあり方を検討
12	AI、IoT等を活用するスマート自治体への転換
13	戸籍事務における業務支援AIの導入

大阪市ICT戦略アクションプラン（2018年度～2020年度）取組一覧

項番	取組
ICTとインフラ・行政サービスの融合（スマートシティ）	
14	A Iを活用した音声認識ツールによる議事録作成支援
15	A Iを活用したファイル全文検索エンジンの導入
16	音声認識・多言語翻訳アプリを活用した外国人等とのコミュニケーション支援
17	『大阪市LINE公式アカウント』 新型コロナウイルス感染症に関する注意喚起や支援情報などをメニューに集約
18	ごみ収集車両にGPS車載器を搭載 ～運行状況・走行状況を把握し、収集作業の効率化と公務上の交通事故削減を図る～
データ活用社会の実現（データドリブン）	
19	オープンデータ・ビッグデータの利活用促進 ～官民データの容易な利用に向けてオープンデータポータルサイトのデータを充実～
20	オープンデータ・ビッグデータの利活用促進 ～オープンデータ化した図書館の地域資料の利活用を通じて、大阪の魅力を発信～
21	E B P M（客観的な証拠に基づく政策の策定）の推進 ～E B P Mを推進するための「コトづくり」～
22	情報発信におけるSNS等インターネットメディア活用の推進

大阪市ICT戦略アクションプラン（2018年度～2020年度）取組一覧

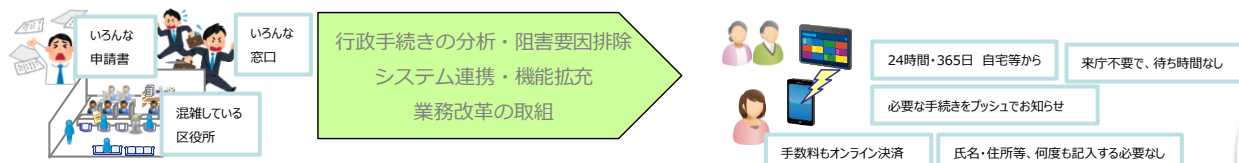
項番	取組
ICT利活用の向上（ICTリテラシー）	
23	プロジェクトマネジメント機能の強化とプロジェクトマネジメント人材の育成
24	大阪市ICT管理機能の再編成計画の策定
25	EBPM（客観的な証拠に基づく政策の策定）の推進 ～EBPMを推進するための人材育成方針の策定～
災害・犯罪等への対応力向上（レジリエンス）	
26	ICTを活用した災害時の情報収集・発信力の強化
27	災害時におけるICTを活用した情報共有手法を強化
28	地域の見守りサービス事業 ～スマートフォンによる見守りサービスにより地域ぐるみの小学生見守りを支援～
29	大阪市情報セキュリティ戦略の策定

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

【めざす姿】

- ・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係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、システムに必要なとなる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



	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	

【取組効果と今後の課題】

- ・コロナ禍において緊急で新設した手続き「感染拡大防止に向けた営業時間短縮協力金」において、手続き開始時点から本システムによりオンラインでの申請受付を開始することができ、本手続き全申請のうち、90%以上が本システムを利用し申請されているなど、行政手続きのために市民や事業者が費やしている時間や費用が削減されることによる市民の利便性は一定向上できている。
- ・今後は、申請情報の電子化及び業務改革による本市の業務負荷軽減、業務効率化を進めるとともに、行政サービスのデジタル化も並行して行うことで、行政サービスのリモート化の実現をめざす。

【取組実績】

- ・現行の電子申請システムから、「大阪市行政オンラインシステム」として新たにシステムを構築し、令和2年8月より本格稼働を開始。
- ・申請数が多い手続き等から優先的に取組を進める手続きを選定し、新たに「住民票の写しの交付請求」などの申請手続きを新たにオンライン化。※新たな申請手続きのオンライン化については継続して取り組んでいる。
- ・オンライン化する手続き数実績（2020年度末まで）

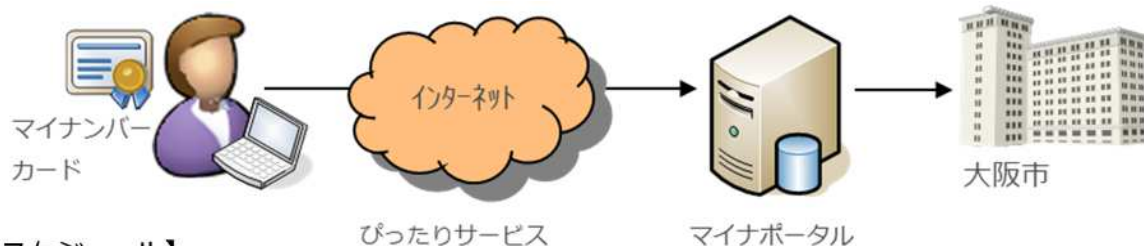
約100手続き ※2020年8月運用開始時点 約300手続き ※2021年3月末見込

児童手当にかかる電子申請の実施

【めざす姿】

- 「行政への申請・手続きのオンライン化」の取組の一環として、政府が運営する「ぴったりサービス※」を利用して、児童手当にかかるオンライン申請を実現する。

※「ぴったりサービス」とは・・・マイナンバーのマイナポータルサービスのことで、子育てに関する手続きをはじめとする各市区町村のサービスの検索、申請をオンライン上で行うことができるサービス



【スケジュール】

2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
検討・準備	サービス開始		行政オンラインシステムへ移行

【取組実績】

- 児童手当に関係する各申請手続きについて、2019年度から「ぴったりサービス」を利用したオンライン申請受付を開始した。
- オンライン申請件数
2019年度：30件
2020年度：160件（2021年1月末時点）

可能となる児童手当の電子申請等

- 児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定の請求
- 児童手当の額の改定の請求及び届出
- 受給事由消滅の届出
- 児童手当の現況届
- 氏名変更／住所変更等の届出

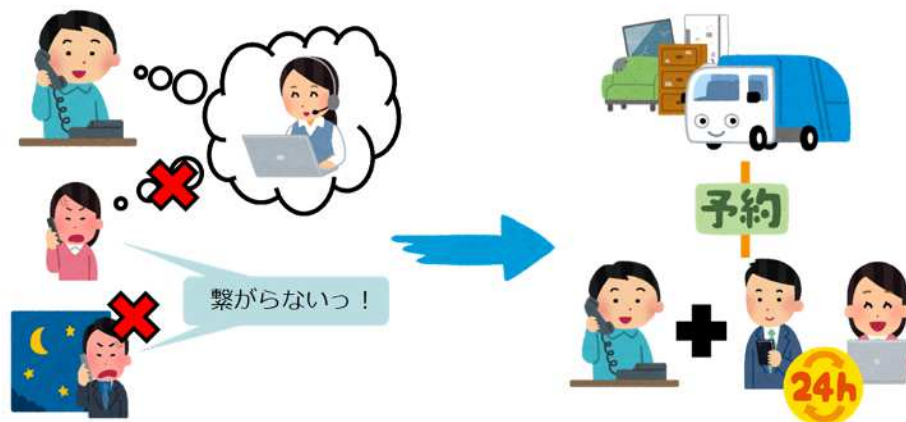
【取組効果と今後の課題】

- オンライン申請が可能となったことで市民が直接区役所等に来庁しなくても児童手当に係る申請が可能となり、市民の利便性が向上した。
- 一方、オンライン申請件数が少なく、利用者に十分認知されていないと考えられる。今後は、2021年2月から本市行政オンラインシステムへ移行し、更に利用者にわかりやすく、利便性が向上できるように取組を進めていく。

「粗大ごみ」収集のインターネット申込みの開始

【めざす姿】

- 家庭から排出される粗大ごみの収集について、ごみの減量と適正処理、まちの美観保持等を目的として、電話等による申込制（申告制）でのみ実施しており、受付が平日及び土曜日（祝日も受付）の9時～17時までであり、申込みの電話が殺到した際には電話がつながりにくい状況にある。電話受付に加えて、新たにインターネット申込みを導入することにより、24時間365日の申込み受付を可能とし利便性の向上を図る。



【スケジュール】

2018年度	2019年度～
サービス開始準備	サービス開始
★2019.3	

【取組実績】

- 24時間365日受付可能なインターネットによる粗大ごみ収集申込受付を2019年3月から開始した。
- 粗大ごみ収集におけるオンライン申込の割合
（目標）開始から10年後までに30%
（実績）2021年1月末時点 約58%

【取組効果と今後の課題】

- 市民要望の高まりにより、24時間365日受付可能なインターネットによる粗大ごみ収集申込みへの対応は喫緊の課題であった。オンライン申込受付の開始から2年足らずで目標以上の成果が得られており、課題に対し、オンライン申請を可能としたことで、市民の利便性向上を実現できた。
- 今後も、市民ニーズをとらえ、サービスの向上を図っていく。

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

【めざす姿】

- ・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～
① 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	
② 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	

【取組実績】

- ・ICT戦略室において、コミュニケーションツール統合アプリのWeb会議機能の活用を促進するため利用手順書を整備し、各所属に周知するほか、各所属における職員間や外部の関係者との会議のオンライン化の企画や実施にあたって技術的支援を実施した。
- ・コミュニケーションツール統合アプリのその他機能の活用を促進するため各機能の利用手順書を整備・周知するほか、職員向けに活用研修を実施（2020年度実績：894名受講 ※2021年1月末時点）した。
- ・ICT戦略室による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
【目標】2020年4月～2021年3月（12か月）48件 【実績】64件 ※2021年1月末時点

【取組効果と今後の課題】

- ・職員がWeb会議機能の利用方法を習得・活用することによって、職員や外部の関係者のコミュニケーションロスが軽減するほか、移動時間及び費用の削減にも一定の効果が出ているほか、コロナ禍における「密」の回避や移動の自粛等にも柔軟に対応できている。
- ・併せてチャット機能を活用することによって、即時のコミュニケーションの確保が可能となり、テレワークやモバイルワーク等、業務や職員一人一人に応じた多様な働き方の実現にもつながっている。
- ・今後も引き続きICT戦略室が各所属に対してWeb会議機能・チャット機能の活用促進を行っていくとともに、その他機能の活用好事例の発信や各所属・各業務における個別課題への相談対応を実施するなど、業務効率化と多様な働き方の全庁浸透をめざす。

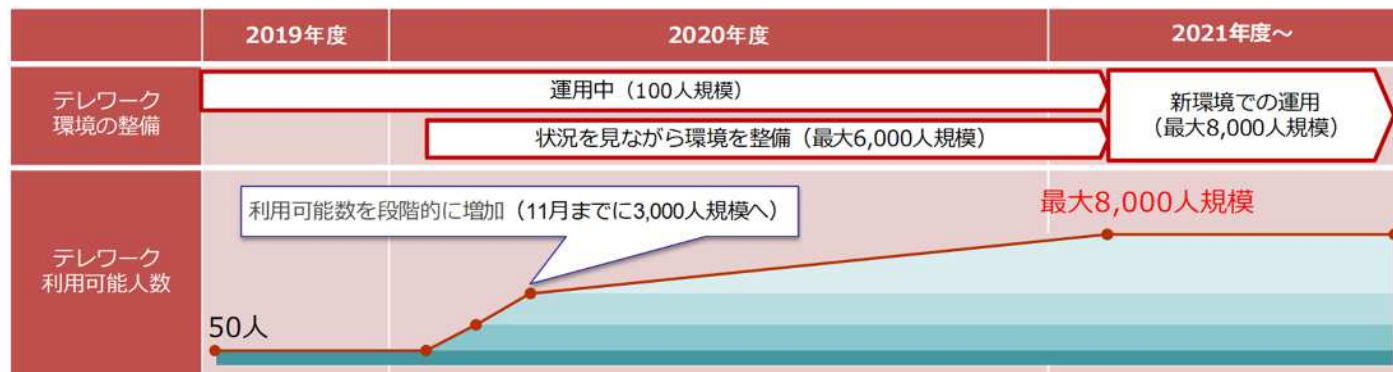
「新しい生活様式」の働き方を実践するテレワーク環境の構築

【めざす姿】

- 「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、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する。



【スケジュール】



【取組実績】

- テレワーク専用端末の50台から100台へ拡充するとともに自宅パソコンから職場パソコンをリモートで利用可能な環境を段階的に整備した。
- 2020年度後半からは、2021年度からのテレワーク環境（新環境）の稼働に向けた設計・構築を実施している。
(2020年度の利用状況：対象職員数4,000人程度、同時利用数150人～700人程度)

【取組効果と今後の課題】

- 一定数の職員が自宅から業務を行うことが可能となり、「密」の回避や移動の自粛等が求められるコロナ禍において効果がでている。
- また、コロナ禍への対応だけでなく、ワーク・ライフ・バランスの推進や、災害時の円滑な業務遂行への備えとしても有用であると考えます。
- 今後は利用者数の増加に柔軟に対応できるテレワーク環境を整備していく。

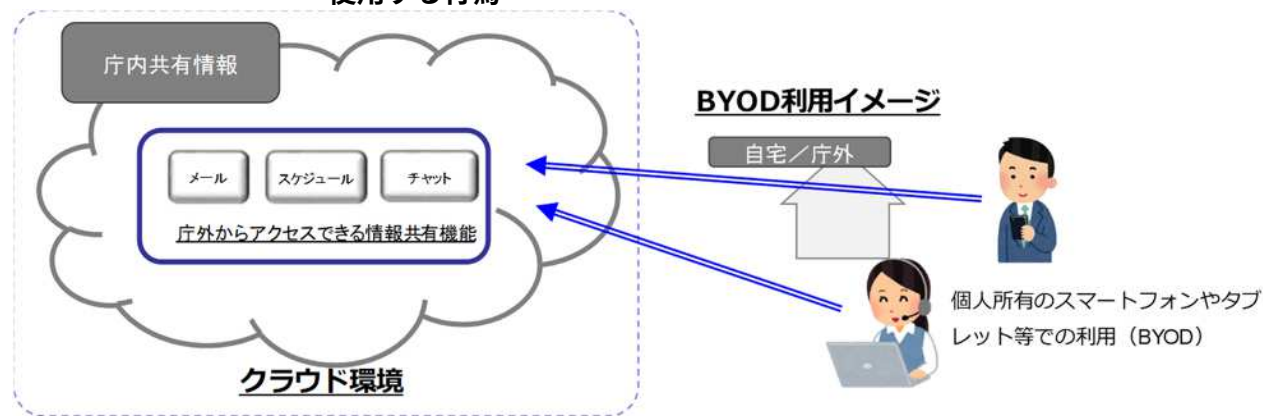
庁外からのメール・スケジュール等の確認

【めざす姿】

- 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。

※BYOD(Bring Your Own Device)・・・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



【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		

【取組実績】

- 2018年度からBYODの利用環境を導入し、課長級以上の職員を中心に利用拡大に取り組んできた。
- 2020年4月に利用申請手続きの簡略化を実施し、より利用しやすいように運用改善を図った。
- 課長級以上のBYOD利用率
(目標) 65%
(実績) 68% (822人/1204人) ※2021年1月末時点

【取組効果と今後の課題】

- 導入開始から課長級以上の利用率が年々増加しており、BYODにより柔軟なコミュニケーションが図られ、業務の効率化に繋がっており、利用者にとっては有益な業務ツールの一つとなっている。
- また、コロナ禍でテレワークを行う職員が増加する中、BYODの利用が有用となるケースも確認できている。
- 今後は、安定的な利用環境提供を維持しつつ、より利用者にとって使いやすいように運用改善を図っていく。