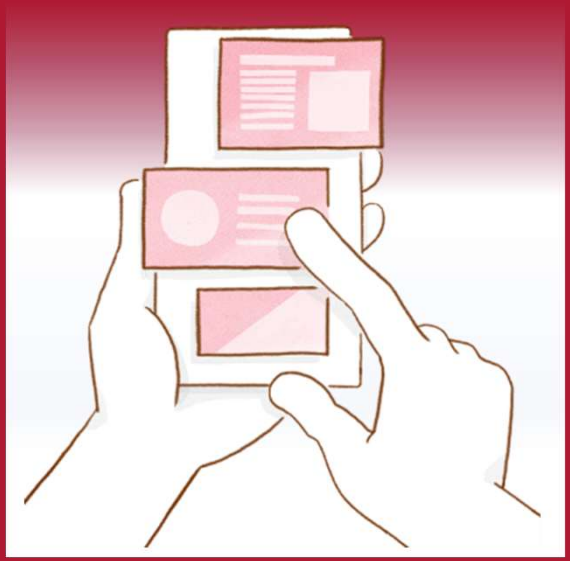
大阪市DX戦略アクションプラン

取組詳細

2026/03
大阪市

サービスDX



利用者目線でデザインされた便利・快適な行政サービスのスピーディーな提供の実現

様々な要因による社会環境の変化、人々の価値観や行動の変化など、社会のニーズを敏感にとらえ、それに見合った対応ができるように、臨機応変に、素早く、そして常にチャレンジ精神を持って、行政サービスの提供のスピードアップや提供スタイルの変革、利用者目線に立った新たな行政サービスの創出を図り、市民QoLの向上をめざします。

アクションプランの取組一覧

サービスDX

利用者目線でデザインされた
便利・快適な行政サービスのスピーディーな提供の実現

#	取組名称	頁
	区役所DX実現等に向けた取組	
1	書かない、漏れがない、待たない区役所窓口の実現	6
2	マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に	7
3	窓口で待たずに簡単セルフ転出届	8
4	住民票などの証明書の取得をスピーディーに	9
5	手数料等の支払いをキャッシュレスで便利に	10
6	みんなにやさしい音声認識サービスの提供	11
7	デジタルサイネージとAI分析によるリアルタイムかつ最適な情報伝達	12
8	AI電話による24時間市民問い合わせ窓口の導入	13
9	区役所庁舎空間の最適化による住民サービスの向上	14
10	遠隔相談システムを活用した出張所における窓口サービスの向上	15
11	町会活動に役立つアプリを試行導入	16
12	デジタルを活用し、地活協補助金申請手続きをスムーズに	17
13	オンライン手続きの利用促進	18
14	一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信	19
15	次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）	20
16	プールの利用者の安全と健康をサポートするシステムをモデル導入	21
17	AI音声認識技術（AI電話）を活用した各種相談予約自動受付	22
18	まちづくりに協力いただく土地所有者等への対応品質を向上	23

アクションプランの取組一覧

サービスDX

利用者目線でデザインされた
便利・快適な行政サービスのスピーディーな提供の実現

#	取組名称	頁
19	高度な福祉サービスの提供等に向けた生活保護業務DXを推進	24
20	障がい者等のタクシー料金給付を二次元コードの活用で便利に	25
21	安全安心な生活衛生・医事衛生の確保に向けた監視指導DXを推進	26
22	健康なまちづくりに向けた保健師活動DXを推進	27
23	デジタルツールを活用しがん検診の予約等をスマートに	28
24	習い事・塾代助成事業をオンラインでより便利に	29
25	コミュニケーションツール活用で園児の安全確保と保護者の利便性を向上	30
26	粗大ごみの申込はスマホが便利	31
27	新婚・子育て世帯向け分譲住宅購入融資利子補給手続のオンライン化	32
28	市営住宅の各種手続きをオンラインで便利に	33
29	設計図書情報の取得をより便利に	34
30	マイナ救急で救急活動をよりスムーズに	35
31	コミュニケーションツール活用で学校給食のアレルギー事故を未然防止	36
32	デジタルを活用した開かれた議会の推進	37
33	一時保護所入所児童に対する安全・安心とケアの質向上を実現	38
34	一人ひとりの防火・防災管理者に合ったスマートな消防行政サービスの提供	39
35	消防手続きをオンラインで完結	40
36	高精細デジタル技術等を活用して大阪城の魅力を発信	41

アクションプランの取組一覧

サービスDX

利用者目線でデザインされた
便利・快適な行政サービスのスピーディーな提供の実現

#	取組名称	頁
37	AR技術等を活用して文化財の魅力を発信	42
38	AI電話による福祉サービス事業所からの24時間問合せ対応を実現	43
39	放課後児童クラブへのスムーズな補助金支給を実現	44
40	クラウド利用で児童養護施設等の措置費・補助金手続きをスムーズに	45
41	民間保育施設等とのスムーズな情報共有を実現	46

区役所DX実現等に向けた取組

書かない、漏れがない、待たない区役所窓口の実現

施策概要と効果

・市民が区役所窓口で手続を行う際には、1回の来庁で複数の申請を行うことが多いことから、氏名や住所等を何度も記入する必要があり、多くの手間と時間を要することが多い。
・区役所窓口における全体的な業務改革（BPR）に加えて、自治体が保有する住民データを使用して、自動で申請書に反映する機能や、必要な手続きを案内するガイダンス機能や入力・点検といった作業を自動化（RPA）し、待ち時間を短縮する機能を有する窓口支援システムを導入することで、「書かない、漏れがない、待たない窓口」の実現をめざす。

これまでの取組状況

・2024年10月よりデジタル統括室、市民局、モデル区（東淀川区・福島区）が参画する「スマート窓口推進事業PT」を立ち上げ、窓口業務改革にかかる検討を行った。
・2024年度から窓口支援システムのモデル区２区への導入を行うため、先進自治体への視察、デジタル庁の窓口DXSaaSの情報収集を行った。
・2025年度はモデル区窓口における全体的な業務改革（BPR）に取組み、窓口のレイアウトや事務の流れ、対応マニュアルの検討を行った。

施策のめざす姿

・デジタルを活用した「大阪にふさわしい新たなフロントヤード」をめざし、「書かない、漏れがない、待たない窓口」が実現されていること。

評価指標又は活動指標

窓口支援システム対象手続き数

2025年度	2025年度末見込み
窓口支援システム導入検討	窓口支援システム対象手続き選定

2026年度	2027年度	2028年度
２手続き	５手続き	10手続き

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
業務改革（BPR）	申請書様式、レイアウトや導線の見直し検討等	→	→
窓口支援システム	モデル区導入	モデル区導入 順次他区展開	→

区役所DX実現等に向けた取組

マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に

施策概要と効果

・本市は区役所DXとして行政手続きのオンライン化を進め、「いかなくてもよい区役所」の実現をめざしている。
・一方、デジタル機器の操作に不慣れな方等は来庁・手書きが必要で、オンライン化による便益を享受しにくい状況である。
・そこで申請書作成支援システムを窓口に導入し、基本４情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷により、申請書作成の負担軽減と利便性向上を図る。

施策のめざす姿

・申請書作成に関する作業負担の軽減と窓口の利便性向上が実現されていること。
・本事業を足掛かりに、将来的には完全な「書かない窓口」が実現されていること。

評価指標又は活動指標

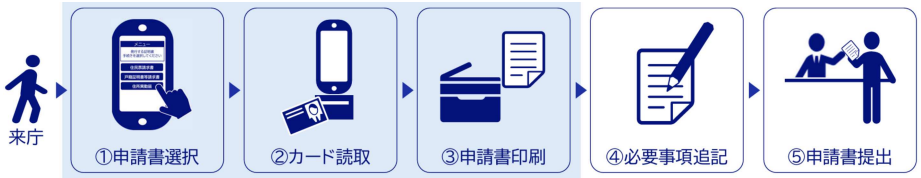
窓口手続きの短縮時間36,630時間/年（市全体）

2025年度	2025年度末見込み
窓口手続きの短縮時間36,630時間	年間利用件数見込み約25万件。短縮効果12,500時間　達成率34%

2026年度	2027年度	2028年度
窓口手続きの短縮時間36,630時間	窓口手続きの短縮時間36,630時間	窓口手続きの短縮時間36,630時間

これまでの取組状況

・2024年度：運用開始時点（３月中旬）で24区役所等に計111台を設置、60種類以上の申請書に対応。
・2025年度：帳票追加や画面遷移などの調整を実施。合わせて利用状況調査と利用の多い区へのヒアリングで得た好事例を全区展開。



取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
申請書作成支援システム	オンライン手続きの拡大に伴う機器運用方法の改善	→	→

区役所DX実現等に向けた取組

窓口で待たずに簡単セルフ転出届

施策概要と効果

・区役所住民情報窓口等にマイナポータル利用環境を設置し、区役所に来られた方でもマイナンバーカードを持参していれば、区役所に設置の環境で転出届・転入予約をできるようにする。

・転出の手続きを行う際に市民の方は書くことや窓口に並ぶことなくスマートフォン等で届出を行うことができることから、手続き時間の短縮を図る。また、標準化移行後については、マイナポータルで転出届を行った申請内容が住民基本台帳システムに自動で反映されることから、更なる業務の効率化が図られる。

これまでの取組状況

・2025年２月より、モデル区（２区）の住民情報窓口にマイナポータル利用環境を設置し、転出届についてマイナポータルへ誘導する実証事業を行った。

・2025年度は、モデル区の取組内容を踏まえて各区において対応方針を検討し、区の意向を十分把握したうえでマイナポータル利用環境の拡充を進めた。

施策のめざす姿

・窓口の待ち時間の短縮や待合の混雑解消により市民サービスの向上及び転出届におけるバックヤードの効率化が実現されていること。

評価指標又は活動指標

マイナポータルでの転出届の利用率

2025年度	2025年度末見込み
25%	30%

2026年度	2027年度	2028年度
30%	40%（達成目標）	

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
本番実装	全区での事業実施	→	→

区役所DX実現等に向けた取組

住民票などの証明書の取得をスピーディーに

施策概要と効果

・区役所の待合室に行政キオスク端末を設置し、市民がマイナンバーカードを活用して、全国のコンビニで証明書の発行が可能なコンビニ交付サービスを体験できるようにする。
・コンビニでも安心して簡単に証明書を取得できることを知っていただくことで、区役所への来庁者を減らし、窓口の待ち時間の短縮や待合の混雑解消につなげ、住民サービスの充実を図る。

これまでの取組状況

・24区役所の待合室に行政キオスク端末を設置し、2024年９月から７区で、2025年２月には全区で運用を開始した。

施策のめざす姿

・多くの市民の方がコンビニ交付サービスで発行可能な証明書の取得を安心して利用できていること。

評価指標又は活動指標

行政キオスク端末とコンビニ交付サービスをあわせた交付率

2025年度	2025年度末見込み
48.8%	48.8%

2026年度	2027年度	2028年度
57.8%	検討中	検討中

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
住民情報待合への行政キオスク端末導入	運用、利用促進に向けた取組、効果検証	→	→

Value：サービス，しごと

区役所DX実現等に向けた取組

手数料等の支払いをキャッシュレスで便利に

施策概要と効果

・ストレスを感じない窓口サービスの実現のため、区役所の住民情報窓口で発行する各種証明書等の手数料及び、市税事務所における税証明発行手数料等の納付窓口においてキャッシュレス端末を導入する。
・現金以外での支払方法が選択でき、利用できる環境を整え、金銭の受渡しにかかる時間が短縮されるなど、来庁者の滞在時間を減らし、市民の利便性の向上を図ることで、住民サービスが充実したと感じていただける状態をめざす。

これまでの取組状況

・区役所等の住民票等の証明書の発行窓口（33拠点）に、キャッシュレス端末を2024年10月から順次導入、2025年２月から全拠点において導入し、運用を開始した。
・梅田、京橋、弁天町、なんば、あべの市税事務所は 2025年１月から、船場法人市税事務所及び分室は2025年２月から運用を開始した。

施策のめざす姿

・市民が窓口でストレスを感じることなく手数料の決済が手続きでき、窓口サービスの満足度が向上していること。

評価指標又は活動指標

①キャッシュレス決済の利用率（区役所）
②キャッシュレス決済の利用率（市税事務所）

2025年度	2025年度末見込み
①40.0%　②7.0%	①23.4%　②15.8%

2026年度	2027年度	2028年度
①45.0% ②10.0%	①検討中 ②10.0%	① － ② －

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
キャッシュレス決済等導入	運用	→	→
利用促進	広報等の取組	→	→

区役所DX実現等に向けた取組

みんなにやさしい音声認識サービスの提供

施策概要と効果

・日本語での会話が難しい外国人や、聴覚障がい者、高齢者等との意思疎通を支援するためのツールを導入し、窓口等における来庁者等との円滑なコミュニケーションを実現する。
・業務の特性や場面に応じたツールを導入し、効果的な活用を図る。
　・操作が簡単で迅速に使用できる専用端末型ツール
　・既存のタブレット等で利用するアプリ型ツール
　・表情を見ながら会話可能なスクリーン型ツール
　・場所を選ばす機動的に利用できるタブレット型ツール
　・庁舎案内等を行うアバター型ツール

これまでの取組状況

・2025年４月：専用端末型ツール導入（24区）、アプリ型ツール導入（必要所属）。
・2025年７月：スクリーン型ツール導入（生野区・阿倍野区）、タブレット型ツール導入（生野区）。
・2025年12月：アバター型ツール導入（生野区）。

施策のめざす姿

・年齢、言語、障がいの有無にかかわらず、窓口で快適に手続きや相談ができること。

評価指標又は活動指標

サービス利用回数

2025年度	2025年度末見込み
24,000回	760,000回

2026年度	2027年度	2028年度
762,000回	764,000回	764,000回

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
専用端末型ツール・アプリ型ツール	効果検証・運用改善	→	→
スクリーン型 タブレット型 アバター型	８区横展開	必要な全ての区への展開	運用継続

区役所DX実現等に向けた取組

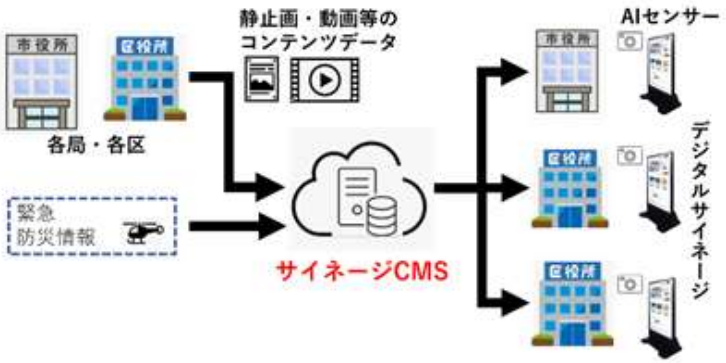
デジタルサイネージとAI分析によるリアルタイムかつ最適な情報伝達

施策概要と効果

・従来の紙中心のポスター・チラシを、デジタルコンテンツへとシフトさせ、動的かつリアルタイムな情報を届ける。
・サイネージコンテンツ配信システム（サイネージCMS）を導入して、表示させるコンテンツを遠隔管理し業務の効率化を図るだけでなく、緊急時には防災情報等の迅速な発信を行う。
・さらに、センサーを活用してデジタルサイネージ設置場所付近の人々の年代・性別等の属性データを収集し、AIによる分析を行う。これにより、場所や時間帯に応じた最適なコンテンツをデジタルサイネージに掲載し、見る人にとってより価値の高い情報伝達を実現する。
・モデル区として北区・此花区で先行実施し、効果を確認した上で、全区役所への展開を進める。

これまでの取組状況

・2025年度に市役所本庁舎・此花区役所・北区役所において、サイネージCMS等の運用を開始した。



施策のめざす姿

・市民等がデジタルサイネージを通じて、必要な情報を手軽に入手し、その情報を基に新たな体験や安心を得られること。

評価指標又は活動指標

表示するデジタルコンテンツの件数

2025年度	2025年度末見込み
320件	320件

2026年度	2027年度	2028年度
870件	980件	980件

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
サイネージ及びCMS等	モデル区等運用 効果検証・運用改善	モデル区等運用 24区展開 効果検証・運用改善	24区運用 効果検証・運用改善
デジタルコンテンツ	拡充	→	→

区役所DX実現等に向けた取組

AI電話による24時間市民問い合わせ窓口の導入

施策概要と効果

・区役所には電話での問合せが多く寄せられているが、休日や夜間に対応できておらず、問合せが集中する時期には、電話がつながりにくいこともある。
・そこで、問合せが多い業務について、AI電話を用いた自動応答システムを導入し、24時間365日対応を行うことで、市民の利便性向上と業務効率化を図る。
・まずは住民登録に関する業務を対象に、導入効果等の検証を行ったうえで、将来的には対象業務の拡大を進めていき、更なる市民の利便性向上を図っていく。
・モデル区として旭区・住吉区で先行実施し、効果を確認した上で、全区役所への展開を進める。

これまでの取組状況

・旭区役所と住吉区役所において2025年12月より受電自動応答システムの運用を開始。

施策のめざす姿

・市民等が時間・場所を問わずに問合せができること。

評価指標又は活動指標

AI電話で対応する業務数（モデル区における累計）

2025年度	2025年度末見込み
８業務	８業務

2026年度	2027年度	2028年度
10業務	12業務	別途アウトカムKPIを設定予定（今後検討）

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
AI電話	モデル区運用継続 効果検証・運用改善	24区展開	24区運用
利用率向上に向けた周知広報	HP・広報紙等での継続的な周知・広報	→	→

区役所DX実現等に向けた取組

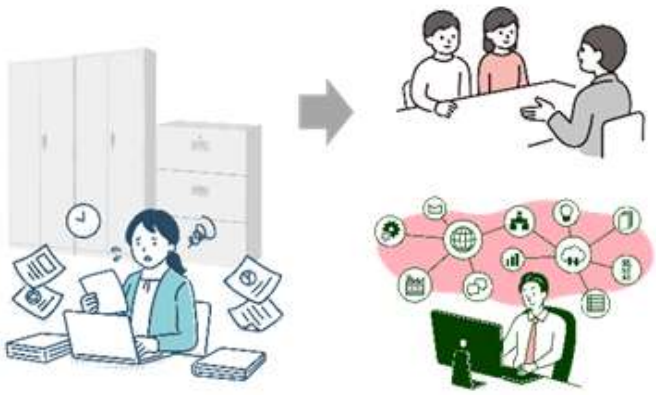
区役所庁舎空間の最適化による住民サービスの向上

施策概要と効果

・多様化する住民ニーズに応えるため、区役所は相談対応等をよりきめ細かに行える場へ変革していく必要がある。しかし、事務処理に多くの紙を使うため、執務室の割合が大きくなり、市民が利用するスペースが小さくなるという課題がある。
・そこで、デジタル技術の活用及び庁舎の使い方を見直し、安心して相談や手続きができる新しい区役所空間を創出する。
・そのために、紙を使用した業務を見直し、紙書類の保管スペースを削減することで、執務室の合理化を図る。これにより、市民利用スペースを拡充し、よりプライバシーに配慮した窓口や相談スペース等を設ける。
・モデル区として天王寺区・住之江区で先行実施し、効果を確認した上で、全区役所への展開を進める。

これまでの取組状況

・2025年にモデル区で取組開始。



施策のめざす姿

・バックヤードの改革により、住民の多様なニーズに対応でき、安心して相談や手続きを行える区役所となること。

評価指標又は活動指標

住民スペースを改善・拡充した担当数
※2027年度以降の数値については、横展開区が決定次第再設定する。

2025年度	2025年度末見込み
10担当	10担当

2026年度	2027年度	2028年度
29担当	58担当	123担当

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
庁舎空間の最適化	効果検証・運用改善 順次他区展開	→	効果検証・運用改善 全区展開

区役所DX実現等に向けた取組

遠隔相談システムを活用した出張所における窓口サービスの向上

施策概要と効果

・大阪市では「区役所DX実行計画」で「行かなくてもよい」窓口をめざしている。
・そのための取組として「手続きのオンライン化」「オンライン相談サービスの拡大」などを行っている。
・出張所では、現在、住民異動や戸籍、国民健康保険や国民年金、福祉関係などの一部申請受付事務を行っているが、出張所で対応できない業務で来所された場合は、本区での手続きを案内することになる。
・東淀川区では、子育てコンシェルジュを導入し、子育て支援施策に取り組んでいるが、保育料の第２子無償化等による相談件数が急増している。
・保育関係事務については、これまで出張所では、相談や申請手続きができなかったが、遠隔相談システムを活用することにより、駅近で公共交通の利便性の高い出張所での保育の相談や入所申請が可能となる。
・保育事務をモデルとして、オンラインによる相談・申請の課題等を検証することにより、出張所での遠隔相談システムによる受付事務の拡大を図り、市民サービスの向上と区役所（本区）窓口の混雑緩和に取り組む。

施策のめざす姿

・デジタル技術の活用により、出張所において申請可能な手続きが増えていること。

評価指標又は活動指標

①保育関係事務（利用者支援事業）にかかる遠隔相談システムの利用率（利用者支援のうち、遠隔システムを利用した件数など）
②申請手続き事務の数
③利用者満足度

2026年度	2027年度	2028年度
①15% ②１事務 ③80%	①16% ②２事務 ③85%	①17% ②３事務 ③90%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
遠隔相談システム	利用開始（実証）	本格運用	→

区役所DX実現等に向けた取組

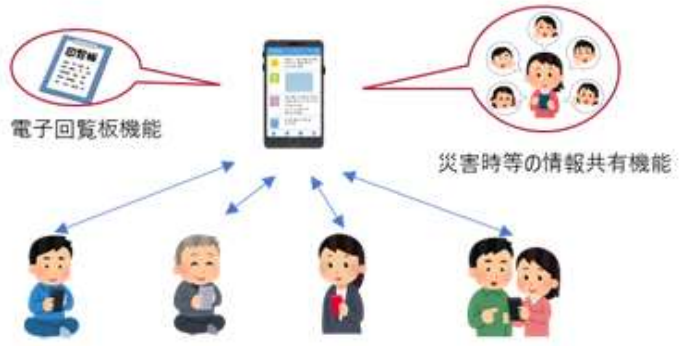
町会活動に役立つアプリを試行導入

施策概要と効果

・地域活動の中核をなす第一層である町会のうちモデルとなる町会に実証的にアプリを導入し、必要となる人的な側面支援やアプリの普及広報活動支援を行うことで主体的なデジタル化を進めるきっかけづくりを行う。
・モデルとなる町会において、町会活動における負担軽減やコミュニケーション方法の充実、デジタルを中心とした若い世代など幅広い世代の参画により、地域コミュニティが活性化し、主体的に身近な地域課題の解決やまちづくりを進めることができる町会活動を実現する。
・町会活動のデジタル化について、総合的な効果測定・課題検証を実施し、その成果を各区役所や他の町会と共有することで、市内全域の町会のデジタル化を推進していく。

これまでの取組状況

・2024年度には３区４町会、2025年度には８区11町会をモデル地区として選定し、アプリの導入を行い、電子回覧板などを活用した地域活動のデジタル化を進めた。



施策のめざす姿

・リアルとデジタルのハイブリッドですべての世代の地域住民が参画することで地域コミュニティが活性化し、身近な地域課題の解決やまちづくりを進めることができる町会を実現すること。

評価指標又は活動指標

利用者アンケートで「満足した」と回答した割合

2025年度	2025年度末見込み
50%	50%

2026年度	2027年度	2028年度
50%	－	－

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
事業の実施	モデル町会への試行導入	－	－
効果・課題の共有	効果・課題の共有	－	－

Value：つながり，しごと

区役所DX実現等に向けた取組

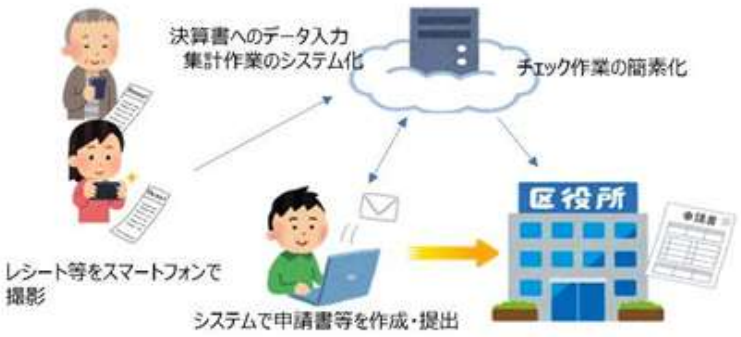
デジタルを活用し、地活協補助金申請手続きをスムーズに

施策概要と効果

・地域活動協議会補助金申請事務については、地域の課題解決のための事業ごとに資料作成が必要であり、事務の煩雑さによる地域の負担が大きい状況である。また、区役所での審査事務にも多くの時間を要している。
・この問題を解決するため、レシートから決算書への転記や集計作業をシステム化することで、申請事務に費やす時間や負担の軽減を図る。
・それにより軽減された労力をより充実した地域活動に活用することができる。

これまでの取組状況

・2025年度事業に係る地活協補助金申請よりシステム運用を開始。



施策のめざす姿

・地域活動協議会の事務負担が軽減され、これまで以上に地域活動が活性化されていること。

評価指標又は活動指標

利用者アンケートの満足度（「事務負担軽減につながった」と回答した割合）

2025年度	2025年度末見込み
50%	50%

2026年度	2027年度	2028年度
50%	50%	50%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
予算・決算事務	運用	→	→
補助金システム	運用・保守	→	→

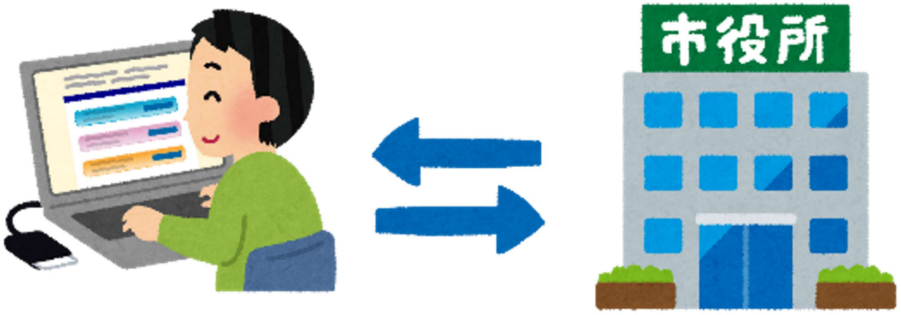
オンライン手続きの利用促進

施策概要と効果

・本市では、様々な申請サービスの活用やルールの見直しなどを含めた業務改革を進め、市民・事業者が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できる環境を整備してきた。引き続き、保育関係の手続きをはじめとしたオンライン手続きを拡大していく。
・今後はオンライン手続きの利用を促進し、時間や場所に制約されない柔軟な行政サービスの提供に繋げていく必要がある。
・そのため、これまでオンライン化した手続きについて、オンライン手続きの利用率向上にかかる課題を抽出し解決することで、オンライン手続きの利用を促進し、市民・事業者の利便性向上や職員の業務効率化を図る。

これまでの取組状況

・2025年度までにオンライン化が可能なすべての手続き（2,000手続き）をオンライン化。



施策のめざす姿

・行政手続きのために市民・事業者が費やしている時間や費用・労力を削減すること。

評価指標又は活動指標

対象手続きにおけるオンライン利用促進の進捗度（年間）
※対象手続き…オンライン申請の利用率向上により、特に高い効果が見込まれる約120件の手続き

2025年度	2025年度末見込み
累計2,000以上の手続きをオンライン化	累計2,000以上オンライン化済

2026年度	2027年度	2028年度
40%	50%	60%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
オンライン手続きの利用促進	広報・手続きの改善など取組推進	→	→
オンライン手続きの拡大	オンライン化の支援	→	→

一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信

施策概要と効果

・本市ではHPに情報を豊富に掲載し、SNSでは様々なアカウントから情報を発信するなどオンラインでの情報発信に積極的に取り組んできたが、豊富な情報量や多数のアカウントにより、かえって市民等が必要とする情報にたどり着きづらくなるという課題が生じている。
・デジタルツールを活用した情報発信に関する全体最適化を図り、市民等が必要とする情報へアクセスしやすく、行政サービスをスムーズに受けられる状態にするとともに、市民QoLの向上と職員の事務負担軽減をめざす。
・期待される効果：市民等がHP上で迷わず必要情報にたどり着ける、個人最適化された情報をプッシュ型で受け取れる、必要サービスをスムーズに受けられる。

これまでの取組状況

・2023年度：LINEセグメント配信機能の導入、現行HPの改善実施、「情報発信等最適化施策」策定。
・2024年度：次期ホームページ運用管理システム（CMS）構築に向けた要件定義、LINEセグメント配信の本格運用・リッチメニュー機能追加。
・2025年度：CMS構築に向けた仕様書作成、LINEセグメント配信機能の拡充。

施策のめざす姿

・市民等の生活環境・ニーズの変化等をふまえ、一人ひとりにパーソナライズされた最適な情報・サービスが受けられる1to1コミュニケーションを実現すること。

評価指標又は活動指標

①2027年度のHPリニューアルに向け、次期CMSの構築を推進する。
②市民等が LINE等SNSを通じて必要な市政情報が入手できるよう、充実と最適化を図る。

2025年度現在	①次期CMS仕様書作成・調達 ②LINE等SNSの最適化（LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合　６割以上）
2026年度	①次期CMSの設計・開発 ②LINE等SNSの最適化（LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合　７割以上）
2027年度	①次期CMSの開発・運用、新HPにリニューアル ②2026年度同様
2028年度	①新CMSの利用について再構築前より事務負担軽減につながった等、肯定的な効果を実感している職員　７割以上 ②2026年度同様

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
HPリニューアル	次期HPの開発	新HP公開	新HP運用
LINE等SNS	LINE等SNSの最適化	→	→

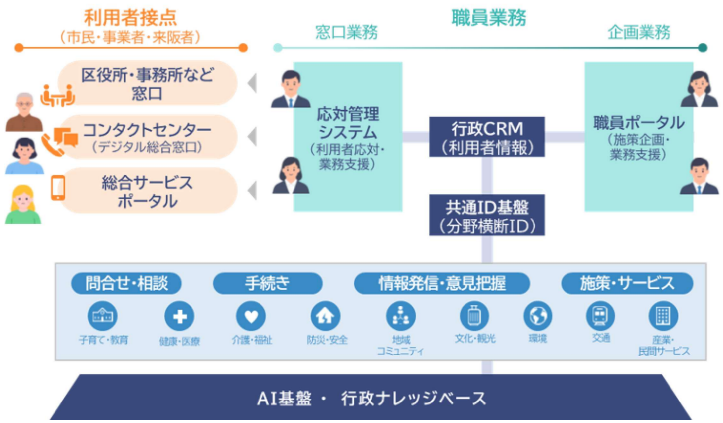
次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）

施策概要と効果

・サービスDXの実現に向け、様々な行政分野のサービスにおいて、AIやデータを効果的に活用して、利用者の接点及びその企画立案・改善の仕組みまで全体最適化し、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視した、次世代の行政サービス「CXサービス（Civic eXperience service）」への変革（デザイン）を推進するため、CXサービス利用環境（総合サービスポータル・コンタクトセンター・AI活用・行政ナレッジベース）を整備し、デジタル・リアルの境目ない対応、パーソナライズされたプッシュ型のサービス提供、AI・データドリブンな行政運営などの実現をめざす。

これまでの取組状況

・サービスDXの実現に向けた行政サービスの変革の指針となる、大阪市CX（Civic eXperience）サービスグランドデザイン（基本方針）を策定するとともに、取組の推進に向けた第１期実行計画（素案）を作成。



施策のめざす姿

・CXサービスデザインの推進により、様々な行政分野のサービスにおいて、利用者の接点及びその企画立案・改善の仕組みまで全体最適化・変革し、利便性・サービスの向上及び業務の効率化が実現されていること。

評価指標又は活動指標

・大阪市CXサービスグランドデザイン・第１期実行計画の策定
・CXサービス利用環境の整備

2025年度現在	大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）策定
2026年度	大阪市CXサービスグランドデザイン（全体版）及び第1期実行計画策定 CXサービス利用環境の企画構想・要件定義
2027年度	CXサービスデザイン第１期実行計画の全庁推進 CXサービス利用環境の整備
2028年度	CXサービスデザイン第１期実行計画の全庁推進 CXサービス利用環境の整備・順次稼働

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
CXサービスデザイン第１期実行計画の全庁推進	CXサービスグランドデザイン(全体版)及び第1期実行計画の策定	CXサービスデザイン第１期実行計画の全庁推進	→
総合サービスポータルの整備	総合サービスポータルの企画構想・要件定義	総合サービスポータルの構築	総合サービスポータルの運用開始
コンタクトセンターの整備	コンタクトセンターの企画構想・要件定義	→	コンタクトセンターの整備

プールの利用者の安全と健康をサポートするシステムをモデル導入

施策概要と効果

・本市のスポーツ施設（プール）は、指定管理者においてプール監視員を常時２名以上配置しプール監視を実施している。
・施設利用者は高齢者の割合が高いため、より安全に配慮した事故防止対策の観点から、プール監視員のもとプールでの事故防止に努めることは当然のこと、より一層の安全性向上につなげるため、プール監視システムをモデル導入する。
・また、利用者の運動量（遊泳距離、時間等）の可視化による利用者の健康管理支援につなげていく。

これまでの取組状況

・25mプールに加えスライダーがあるため死角が生じやすく、高齢者の利用も多い東淀川屋内プールに2024年度よりシステムをモデル導入した。

施策のめざす姿

・監視システムを導入することにより監視員業務を補完し、利用者のより一層の安全が確保されること。
・データを活用し、利用者の利便性向上や施設の安全性向上が図れること。

評価指標又は活動指標

東淀川屋内プールのシステムの利用者及び監視員を対象としたアンケートで、「満足している」と回答した割合

2025年度	2025年度末見込み
80%	83%

2026年度	2027年度	2028年度
80%	2026年度に決定	2026年度に決定

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
東淀川屋内プールでの検証を継続	検証方法の整理・効果検証	－	－
実証実験の検討	実証実験の場として提供し、大学や企業と連携することを検討	－	－
今後の方針決定	検証結果を踏まえて今後の展開を検討	→	－

AI音声認識技術（AI電話）を活用した各種相談予約自動受付

施策概要と効果

・高齢者の利用が多い各種相談の電話予約受付業務において、AI音声認識技術（AI電話）を活用した受付・予約管理を業務委託にて実施。
・従来は当日または前日に、職員の電話対応による予約受付を行っていたが、AI電話の導入に伴い、予約受付期間を相談日１週間前からに変更したことにより、事前に計画をたてることが可能となった。また、予約等が24時間可能となったことや、24区の法律相談を同じ電話番号で受付することにより、希望区の予約が埋まっていても、他区に空きがあれば予約できるようになった等、市民の利便性の向上と、職員の負担軽減の効果がある。

これまでの取組状況

・2023年２月から2025年３月末まで順次、市民局各種相談及び区役所巡回法律相談において、予約受付業務のAIによる自動化実証事業を行い、市民の利便性向上と職員の業務負担軽減の効果があることを確認した。
・実績：2024年度　総入電数：34,790件

施策のめざす姿

・AI電話を用いて時間・場所を問わずに予約が受け付けられていること。

評価指標又は活動指標

対話にかかる応対成功率

2025年度	2025年度末見込み
90%	93.3%

2026年度	2027年度	2028年度
90%	90%	90%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
新システムにおけるサービス提供	運用	→	→

まちづくりに協力いただく土地所有者等への対応品質を向上

施策概要と効果

・用地取得業務では、土地の所有者をはじめとする権利者の方々に、損失補償制度や手続き等の説明及び建物等の調査のため、複数回の立会や面会等に協力していただく必要があるが、ライフスタイルの変化等により、協力いただくための時間の確保が難しくなってきている状況にある。
・デジタルデバイスの活用により、権利者の要望に応じた情報の速やかな提供や、精度の高い調査の実施により再調査等を減らすことで、権利者の方々の負担軽減を図る。
・また、権利者を対象としたポータルサービスの導入など、今後もデジタル技術の活用により、権利者の方々への対応品質の向上を図るとともに、業務全体の最適化を図る。

これまでの取組状況

・デジタルデバイスを活用した権利者への説明及び360度カメラによる建物調査等を2024年度に開始。
・権利者との日程調整や説明書類等の交付をオンラインでも可能とすることを目的とした、行政オンラインシステムによるポータルサービスの導入に向けた検討を2024年度に開始。
・行政オンラインシステムを活用した権利者ポータルの一部機能の運用を2025年度に開始。

施策のめざす姿

・本市のまちづくりに協力いただく土地所有者をはじめとする権利者の方々への、立会や面会等にかかる負担が軽減されるなどにより、権利者の方々が本市の対応に満足していただけている状況となること。

評価指標又は活動指標

はじめて説明を受ける権利者が、デジタルデバイスを利用した説明をわかりやすかったと回答した割合

2025年度	2025年度末見込み
70%	73.8%（12月末時点）

2026年度	2027年度	2028年度
70%	70%	70%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
デジタルデバイスによる説明・調査等	デジタルデバイスによる権利者への説明、建物調査等の実施	→	→
権利者ポータル	行政オンラインシステムを活用した運用、機能拡張の検討	→	→

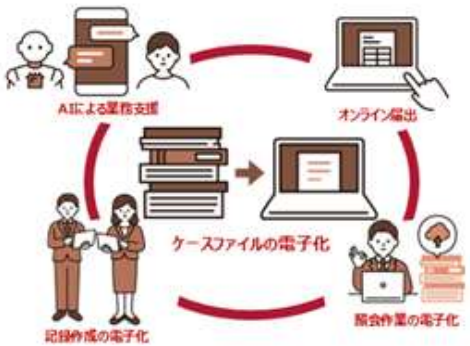
高度な福祉サービスの提供等に向けた生活保護業務DXを推進

施策概要と効果

・ケースワーカー等が作成する記録や生活保護受給者からの各種提出書類等は、すべて世帯ごとに紙媒体の「ケースファイル」で管理しており、大阪市全体で約40万冊存在する。
・ケースファイルの電子化を前提に、生活保護業務の見直しを行うことにより、事務の効率化を図り、それにより生み出した時間を相談対応にあてることで、高度な福祉サービスの提供等を実現する。

これまでの取組状況

・2025年度に生活保護業務DX推進事業支援業務委託を実施し、中・長期的な計画（大阪市生活保護業務DXの進め方）を策定した。



施策のめざす姿

・生活保護業務におけるデジタル技術の活用により、高度な福祉サービスの提供ができていること。

評価指標又は活動指標

2025年度現在	中・長期的な計画（大阪市生活保護業務DXの進め方）を策定
2026年度	システム開発に向けた要件定義の検討等
2027年度	システムの開発等
2028年度	システムの開発等

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
業務分析等	業務分析等の継続実施	→	→
システム等	ケースファイル電子化に向けた検討等	調達・開発 他の取組は可能なものから順次開始	開発 他の取組は可能なものから順次開始
タブレットの活用	モデル実施・本格実施	本格実施	→

障がい者等のタクシー料金給付を二次元コードの活用で便利に

施策概要と効果

・重度障がい者等及び多胎児家庭に対し、タクシー料金の一部を給付するため、冊子形式のタクシー給付券を交付しているが、タクシー給付券に氏名、乗車日時など必要事項を記入する手間が課題となっている。
・タクシー給付券を二次元コード付きの給付券に変更し、利用者及びタクシー運転手が手書きしていた乗車記録等をデータ化することで、利便性の向上を図る。
・あわせて、給付費の請求・審査業務の効率化による関係者の事務負担の軽減、不正使用や請求誤り等がなく適正な事業運営が行われている状態をめざす。

これまでの取組状況

・2025年５月に事業の見直しに向けた調査・検討を開始。
・2025年12月に総合評価一般競争入札による業者決定。
・2026年１月からシステム構築を開始。

施策のめざす姿

・二次元コードの活用により、利用者とタクシー事業者が共に負担なく給付券を利用できるなど、利便性が向上していること。

評価指標又は活動指標

2025年度現在	新運用フローを作成、システムの構築（仕様作成、設計）
2026年度	システムの構築（開発・テスト） 関係者への説明会、研修会
2027年度	新給付券での運用開始 コールセンターの運用開始
2028年度	新給付券での運用継続 コールセンターでの運用継続

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
新給付券の導入	対象者への通知 給付券の送付	運用	→
タクシー料金給付システム	開発 テスト 説明会・研修会 受け入れテスト	運用	→

安全安心な生活衛生・医事衛生の確保に向けた監視指導DXを推進

施策概要と効果

・保健所等で行う監視指導は内容の記録や調査票の作成など、アナログで行っている業務が多く存在し、業務負荷の軽減や業務の効率化が求められている。
・生活衛生・医事衛生に関する許認可や監視指導業務のBPRとデジタル技術を活用した業務効率化を図ることにより、申請等手続きの「書かない、待たない窓口」を実現するとともに、監視指導を強化することで事業の適正化を図り、よりよい市民・事業者サービスの充実に繋げる。

これまでの取組状況

・2025年度は、業務について保健所等へヒアリングを実施し、得られた業務課題と改善案等をもとに、衛生業務支援システムの仕様書案を作成した。

施策のめざす姿

・監視指導業務のデジタル化及び手続きのオンライン化により監視指導の強化や業務効率化が図られていること。

評価指標又は活動指標

監視指導業務のデジタル化及び手続きのオンライン化により、業務の最適化を行う。

2025年度現在	現行業務の課題の洗い出し、課題解消に向けた調査分析、業務フローの見直し、システムの開発仕様書案の作成
2026年度	システム設計及び開発等
2027年度	システム開発等
2028年度	システム開発及び運用・保守等

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム等	設計及び開発等	開発等	開発及び運用・保守

健康なまちづくりに向けた保健師活動DXを推進

施策概要と効果

・2040年頃には高齢者人口がピークを迎え、医療・福祉就業者数の不足が予測されている。一方、各区保健福祉センターで行う保健師活動（家庭訪問や保健指導など）は、訪問指導内容の記録や活動報告の作成など、アナログで行っている業務が多く存在し、業務負荷の軽減や業務効率化が求められている。
・保健師活動のBPRとデジタル技術を活用した業務効率化を図ることにより、保健師が家庭訪問や保健指導などに注力できる環境づくりをめざす。また、保健師の地域活動におけるデータを収集し、地域特性に応じた保健活動へつなげることで市民サービスの更なる充実を図る。

これまでの取組状況

・2024年度は、保健師の業務について区・事業課からヒアリングを実施し、得られた業務課題と改善案等をもとに、今後の取組方針を策定した。
・2025年度は、段階的な稼働を予定している保健師活動支援システムの一次リリース部分の構築を行った。

施策のめざす姿

・DXの推進で保健師が家庭訪問や保健指導などの業務に注力できる環境ができていること。また、地域特性に応じた保健師活動に向け地域活動におけるデータ収集の仕組みができていること。
・上記により市民がよりよいサービスを享受できること。

評価指標又は活動指標

①システム開発②利便性：保健師アンケート利便性向上肯定回答率
③記録完結：保健師アンケート帳票記録システム内完結肯定回答率

2025年度現在	システムの一次開発、リリースに合わせた業務手順の見直し完了予定
2026年度	①二次・三次開発に向けた検討②７割③７割
2027年度	①二次開発、三次開発に向けた検討③７割
2028年度	①三次開発②７割③７割

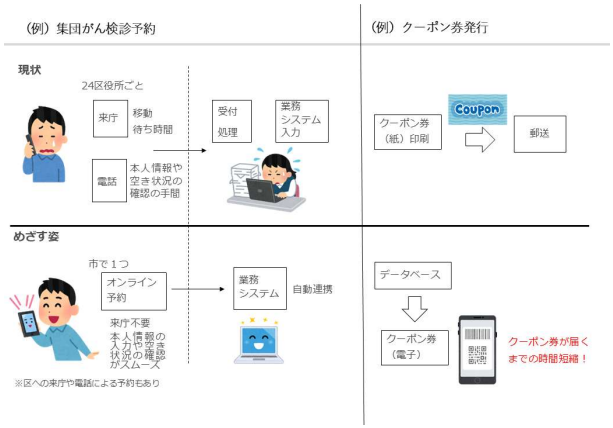
取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
保健師活動支援システム	運用 二次・三次開発検討	二次開発	二次リリース 三次開発
BPR等	システム導入以外によるDXの取組	→	→

デジタルツールを活用しがん検診の予約等をスマートに

施策概要と効果

・現在、各区役所で実施しているがん検診の予約は、区役所ごとに電話または来所を基本とし行政オンラインシステムも活用しているが、全区役所の予約管理が一元的に可能となるWEB予約システムを構築するとともに、AI電話・チャットボットによる問い合わせの24時間対応や勧奨・クーポンの電子化による市民の利便性向上と、個人票など紙資料のデジタル化など、データ処理への切り替えと利活用などにも取り組み、業務の効率化を図る。
・これらの取組により、令和６年度に策定した「すこやか大阪21（第３次）」において掲げる令和17年度までにがん検診受診率60%をめざす。



施策のめざす姿

・がん検診を受診しやすい環境を構築し、市民の健康長寿の実現に寄与していること。

評価指標又は活動指標

システム利用者数

2025年度現在	―
2026年度	BPR（現行業務の課題の洗い出し、課題解消に向けた調査分析、業務フローの見直し検討）の実施
2027年度	システム調達に向けた仕様書作成
2028年度	システム構築

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム	BPR・機能要件整理	仕様書作成・調達	構築
国の自治体検診DX	連携検討	→	→

習い事・塾代助成事業をオンラインでより便利に

施策概要と効果

・習い事・塾代助成事業は、子育て世帯の経済的負担を軽減するとともに、こどもたちの学力や才能を伸ばす機会を提供するため、学習塾や家庭教師、文化・スポーツ教室などに関する費用を助成する事業である。
・現在、紙やFAX、ICカードで行っている手続きについて、オンライン手続きサービスなどシステムのあり方を含めた検討を行い、利用者・参画事業者双方の利便性を向上させる。
・新スキームの導入においては、より多くの児童・生徒が本事業を利用して学力や学習意欲、個性や才能を伸ばす機会を得られるよう、「クーポン利用率」と「参画事業者数」の２項目を2025年度実績から向上させることをめざす。

これまでの取組状況

・2023年度に事業運営の見直しに向けた調査・検討を実施。
・2024年度に新規運営事業者を選定。
・2025年度にシステム構築・次年度準備。

施策のめざす姿

・習い事・塾代助成事業を通じて、本市の児童・生徒が学力や学習意欲、個性や才能を伸ばす機会を得られるよう、より利便性の高い事業を実施していること。

評価指標又は活動指標

①クーポン利用率
②参画事業者数

2025年度	2025年度末見込み
システム構築・次年度準備	システム構築・次年度準備

2026年度	2027年度	2028年度
①72% ②5,200事業者	①72% ②5,200事業者	①72% ②5,200事業者

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
新スキーム	事業実施	→	→

コミュニケーションツール活用で園児の安全確保と保護者の利便性を向上

施策概要と効果

・登降園管理、欠席連絡、緊急時の情報発信等の機能をもつ幼稚園保育補助システムを導入し、保護者・職員の負担軽減を図るとともに、保護者がより安心して市立幼稚園を利用できる環境の実現をめざす。
・登降園管理と欠席情報を連携することでこどもの置き去り事故や連れ去り事故等の未然防止を図る。
・幼稚園職員の勤務時間集計等をシステム化し、効率化することで園児の教育時間の充実を図る。
・将来的には市立保育所等と統一的なシステム運用を検討し、保護者にとって、より利用しやすい環境となることをめざす。

これまでの取組状況

・2024年９月にシステム導入、運用を開始した。

施策のめざす姿

・大阪市立幼稚園を利用する保護者の利便性が向上し、園児の安全が確保された状態であること。

評価指標又は活動指標

①保護者の利用状況
②園児の登降園状況の把握漏れ発生件数

2025年度	2025年度末見込み
①100%　②0件	①100%　②0件

2026年度	2027年度	2028年度
①100% ②0件	①100% ②0件	①100% ②0件

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム導入・運用	運用	運用・利用システム変更	運用

粗大ごみの申込はスマホが便利

施策概要と効果

・現在、粗大ごみは、電話またはインターネットにより収集を申し込み、コンビニやスーパー等で処理手数料券を購入のうえ、粗大ごみに貼って排出される。
・従来の申込み方法に加え、いつでも、簡単、便利、快適な粗大ごみ申込手段を提供するため、次の取組を行っている。
①チャットボットの活用及び画像認識による手数料の検索
　受付チャネルの拡大を図ることで広い世代への利便性向上をはかり、手数料額の検索を簡単にし、申込時間を短縮させる
②処理手数料のキャッシュレス決済を導入
　インターネット申込を行った市民の手数料券購入の手間を省略することで、利便性を向上する

これまでの取組状況

・上記の取組を実現するシステムの開発を行い、2024年３月より運用を開始した。
・2024年度におけるチャットボット・画像認識・キャッシュレス決済の利用件数（累計）は約30万件となり、2024年度目標６万件及び2025年度目標10万件を前倒しで達成したことを受け、利用率を新たな指標とし、引き続き取り組んでいる。

チャットボットの活用及び
処理手数料のキャッシュレス決済

施策のめざす姿

・粗大ごみ収集申込み受付において、市民がいつでも、簡単、便利、快適に粗大ごみ収集の申込みができていること。

評価指標又は活動指標

①チャットボットの利用率
②インターネット申込におけるキャッシュレス決済の利用率

2025年度	2025年度末見込み
①19.5%　②40%	①20.7%　②48.2%

2026年度	2027年度	2028年度
①21.1% ②40%	①22.8% ②40%	①22.8% ②40%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
粗大ごみ受付業務	運用	→	→
利用促進	情報発信	→	→

新婚・子育て世帯向け分譲住宅購入融資利子補給手続のオンライン化

施策概要と効果

・本手続きの対象者である新婚・子育て世帯にとって、平日開庁時間に窓口を訪れて手続きをすることは負担が大きい。加えて、申請に必要な住民票の写しを取得するために別途時間や費用がかかっている。また、毎年、利子補給額の確認のため複数回の手続きが必要となっている。
・そのため、市民自身が持つ端末から、開庁時間を気にせずオンライン申請の手続きが可能となるよう業務システムを構築する。
・あわせて、デジタル技術を活用し、業務フローの見直しや本市が保有している住民情報データとの連携により手続きを簡素化し、市民の負担軽減及び申請処理の迅速化を図る。

これまでの取組状況

・2023年10月　業務システムの開発を開始。
・2024年６月　クラウドシステムとしての運用を開始。
　　オンライン申請開始に向けた機能開発を開始。

デジタル技術を活用し、
市民の負担軽減及び
申請処理の迅速化

市民自身が持つ端末から
申請手続きが可能となる

施策のめざす姿

・市民が窓口を訪れることなく、自宅等から申請ができていること。

評価指標又は活動指標

オンライン申請利用者の満足度

2025年度	2025年度末見込み
80%	約97%

2026年度	2027年度	2028年度
80%	80%	80%

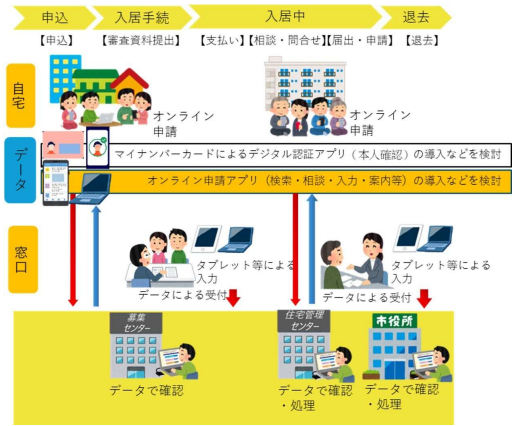
取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
利子補給システム	運用	→	→
住基システム連携	データ連携	→	→

市営住宅の各種手続きをオンラインで便利に

施策概要と効果

・市営住宅における各種手続きを行う際に、市民が窓口に来庁して紙媒体を用いた手続きをすることなく、スマートフォン等を用いて様々な手続きが行えるよう、汎用性の高いシステムに再構築する。紙の申請書類が電子化されることにより、受付窓口と電話応対の待ち時間短縮や、作業負荷や管理コストの軽減を図る。



施策のめざす姿

・オンラインで行える手続きが増えることにより、市民の手続きにかかる負担が軽減し、業務効率化が図られていること。

評価指標又は活動指標

2025年度現在	―
2026年度	構想策定、要求事項整理
2027年度	要件定義、移行方針決定
2028年度	システム開発

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
市営住宅管理システム	構想策定 要件事項整理	移行方針決定 要件定義	システム開発

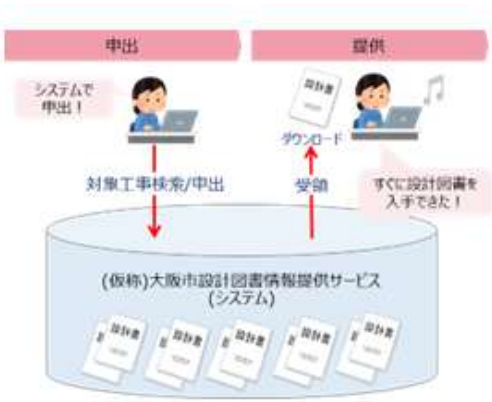
設計図書情報の取得をより便利に

施策概要と効果

・現行の設計図書の情報提供は、市民や事業者がメールもしくは郵送等による申出手続きが必要であり、手間と時間がかかっている。また、即座に知りたい設計図書の情報を得ることができない状態となっている。
・そのため、市民や事業者がシステム（専用サイト）から設計図書等を取得できる仕組みを構築し、手間をかけることなく即座に必要な情報を入手できる状態をめざす。

これまでの取組状況

・2023年度に現行業務の分析を実施。
・2024年度に前年度の分析をふまえたシステム設計を行い、2025年度に設計の見直しを実施。



施策のめざす姿

・設計図書の情報提供業務が簡素化され市民や事業者が即座に知りたい設計図書の情報を得られること。

評価指標又は活動指標

市民や事業者が情報を即座に入手でき、かつ職員の負担軽減となるシステムを構築する。運用開始後の指標については、システムの利用・運用状況を踏まえて設定する。

2025年度現在	システム設計（見直し）
2026年度	システム構築
2027年度	システム運用開始
2028年度	システム運用開始後に設定

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
情報提供システム	構築	運用開始	運用

マイナ救急で救急活動をよりスムーズに

施策概要と効果

・現在、救急活動では、傷病者が症状で苦しんでいる場合でも主に口頭で情報を聴取しており、傷病者にとって負担が大きい。
また、傷病者やその関係者が情報を正確に把握していないことが多く、救急隊が早期に正確な情報を把握することが難しいという課題がある。
・そのため、傷病者のマイナ保険証を活用し、搬送先の病院を選定する際に役立つ情報（受診歴、処方薬など）を救急隊が把握することで、傷病者の負担を軽減するとともに救急活動をスムーズに行うことができる。

施策のめざす姿

・救急現場において、早期に正確な傷病者情報を把握することにより、より円滑な救急活動ができること。

評価指標又は活動指標

マイナ救急実施事案の活動時間（未実施事案との比較）の短縮
（実証で生じた延伸を改善し、シミュレーションで示された1分52秒の短縮効果に段階的に近づける）

2026年度	2027年度	2028年度
１分30秒以内の延伸	39秒以内の延伸	11秒以上短縮

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
マイナ救急	市内全隊で運用開始	市内全隊で運用	→
機器・端末・回線等	買入	－	端末更新

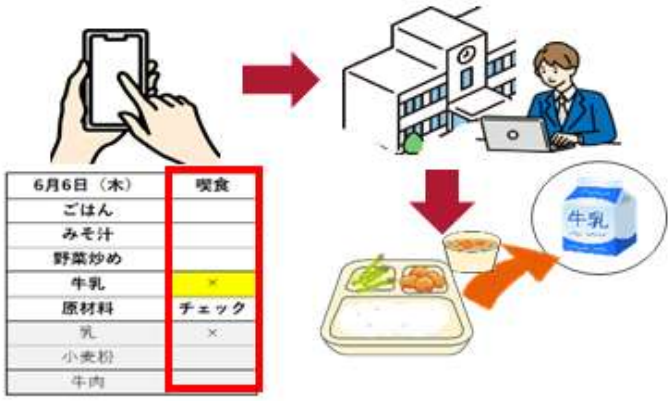
コミュニケーションツール活用で学校給食のアレルギー事故を未然防止

施策概要と効果

・本市の学校給食での児童生徒の食物アレルギー対応は、保護者が紙の献立表から献立に含まれるアレルゲンをひとつずつ確認し、手作業で「食べる・食べない」の記入を行い、教職員がその結果を確認している。
・紙資料での記入は、保護者作業においてアレルゲン情報の見落としや記入もれ等の可能性があり、これを起因とする食物アレルギーに関する誤食事故が発生している。
・そこで、紙資料のやり取りに代わるシステムを導入することで、より安心安全な学校給食を実現すると同時に、保護者と学校の負担を軽減する。

これまでの取組状況

・2024年度にシステム開発を完了した。
・2025年11月にシステム運用を開始した。



施策のめざす姿

・食物アレルギー対応のシステム化により、安心安全な学校給食が実現できていること。
・食物アレルギーに関する誤食事故等を減らし、関係者の負担も軽減できること。

評価指標又は活動指標

システム利用率

2025年度	2025年度末見込み
100%	51.9%（R７.11月運用開始）

2026年度	2027年度	2028年度
90%	92%	95%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム	運用（保護者入力・学校との連携）	→	→

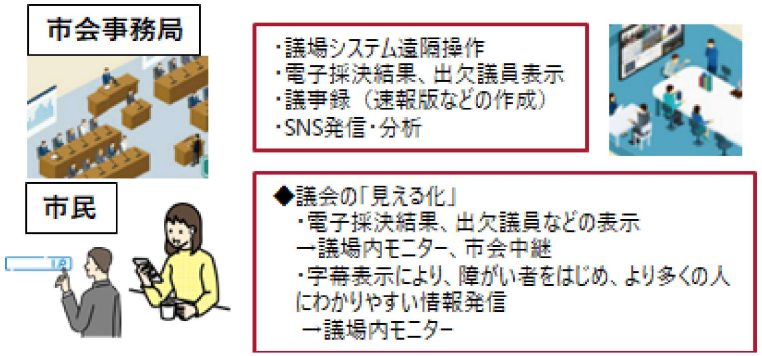
デジタルを活用した開かれた議会の推進

施策概要と効果

・市会では、情報公開・情報発信やペーパーレス化など、開かれた議会への取組を行ってきた。地方自治法改正により地方議会の手続きが一括してオンライン化が可能となるなど、さらなる開かれた議会と事務の最適化が求められている。
・市会議場システムの構築により、簡単かつ迅速に議会の議論や議員の意見・発言を知ることができるよう情報発信を強化するなど、市民が議会に関する情報にアクセスしやすい環境を整備することで、より多くの市民の声をキャッチしやすくなる。
・市会議場システムの構築、議員在席等表示システムの活用、電子署名・電子決裁の導入などにより、議会関連業務全体の最適化を図る。

これまでの取組状況

・議員在席表示システムについては、2024年に再構築を実施した。
・市会議場システムの導入に向け、2024年度に課題等を整理しつつ新たな業務設計を行った。



施策のめざす姿

・市民が議会に関する知りたい情報にアクセスしやすくし、市会に関心を持つことができるような環境を整備することで、より多くの市民の声をキャッチすること。

評価指標又は活動指標

①【議員在席表示システム】
　待機時間が減少したと感じる割合（議員説明及び勉強会等）
②【市会議場システム】「開かれた議会」となったと回答する割合

2025年度	2025年度末見込み
大阪市会トップページ閲覧数：９万件、SNS発信数：150件以上	閲覧数：約6.5万件 SNS：約100件

2026年度	2027年度	2028年度
①60% ②システムの構築及び機器更新が完了	①60% ②60%	①80% ②80%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
在席表示等システム	本格運用	→	→
市会議場システム	開発、本格運用	→	→
議場、各委員会室の環境整備	設備更新、本格運用	→	→

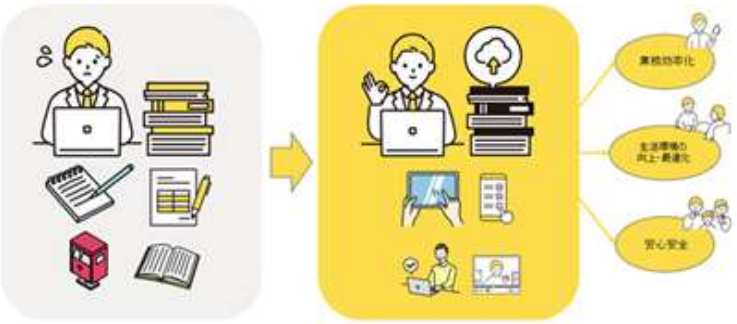
一時保護所入所児童に対する安全・安心とケアの質向上を実現

施策概要と効果

・こども相談センター一時保護所において入所する児童は、年齢・性別、性格など状況が様々で、それに合わせたきめ細やかな対応を行う必要があるが、入所児童数が年々増加しており職員の業務負担も大きくなっている。
・民間のアプリケーションやソフトウェア等のデジタル技術を活用し、児童に対してより充実した空間の提供をめざす。
・具体的には①服薬管理やアレルギー管理などの日常生活におけるアプリケーションの導入、②学習支援タブレット、③入所児童の余暇充実におけるデジタル活用を進める、④職員勤務シフト作成ツール、⑤安全管理向上に向けたAIカメラなど、①～⑤のデジタル技術の活用により一時保護所における入所児童のケアの質向上と安全と安心をサポートしていく。

これまでの取組状況

・2025年４月に事業の見直しに向けた調査・検討を開始した。



施策のめざす姿

・入所児童の情報の一元化やデジタルツールの活用により、迅速かつ個人に寄り添った支援が実現できていること。

評価指標又は活動指標

①服薬アレルギー：ヒヤリハット減件数②学習：児童アンケート「意欲増」③余暇：児童アンケート「生活充実」④シフト：職員アンケート「児童との時間増」⑤AI：職員アンケート「児童寄り添い時間増」

2025年度	2025年度末見込み
職員アンケート：事故のリスク減60%、児童と向き合う時間増50%	職員アンケート：事故のリスク減60%、児童と向き合う時間増50%

2026年度	2027年度	2028年度
①服薬２件・アレルギー２件 ②60% ③60% ④60% ⑤１時間	①服薬８件・アレルギー７件 ②80% ③80% ④80% ⑤２時間	①服薬13件・アレルギー11件 ②90% ③90% ④90% ⑤４時間

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム運用	システムの調達、運用状況確認	システム運用見直し検討（追加・削減）	→
統合管理システム（仮称）の構築検討	市場調査の実施	導入に向けた具体検討	システム設計準備

一人ひとりの防火・防災管理者に合ったスマートな消防行政サービスの提供

施策概要と効果

・アナログ規制緩和を受け、2024年度からオンラインでの実施が求められている防火管理者等講習について、品質を保ちつつ、予約から修了証の交付を含むすべてをオンラインで完結できる仕組みを導入する。場所を選ばず、24時間いつでもどこでも受講できる防火管理等オンライン講習システムを構築することで、受講者の利便性を向上させる。
・将来的には、建物情報と受講時に登録される受講者情報を活用し、講習内容に基づく各施設の特性に応じたチェックリストの提供や施設の状況に応じた講習再受講のお知らせ等、個別建物・管理者に応じた防火・防災管理方法を提供する。これらにより、建物が適切に管理され、災害に強いまちの実現をめざす。

これまでの取組状況

・2024年度より、多くの方にオンライン講習を利用していただくために、SNSやホームページを通じて、申込方法や受講内容について周知。

防火管理等講習をオンラインで受講可能へ！

施策のめざす姿

・防火管理者等講習をオンライン化（予約から修了証交付までをオンラインで完結）し、防火・防災管理者が管理する施設に応じたコンテンツを提供することでオンライン講習システムサービスの満足度が向上していること。

評価指標又は活動指標

防火管理等オンライン講習システムサービスの満足度

2025年度	2025年度末見込み
80%	88%

2026年度	2027年度	2028年度
80%	80%	80%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
講習種別の順次拡大	甲種再、防火・防災再の講習を追加	防災新規の講習を追加	乙種の講習を追加
デジタル修了証の交付	デジタル修了証の交付	→	→
ユーザー獲得に向けた周知広報	公式HP等を通じた周知	→	→

消防手続きをオンラインで完結

施策概要と効果

・消防行政手続きのデジタル化により、効率的で質の高い消防行政サービスを提供する。
・事前協議から検査まで、オンラインで完結するサービスを導入することで、市民や事業者の移動時間を減らす・無くすことにより時間の有効活用、費用・労力の削減、業務の効率化をめざす。
・また、これまでの紙資料を電子化することで、情報共有の迅速化と省スペース化を実現する。
・さらに、図面を含むデジタルデータを、検査のフォローアップや人材育成、消防活動へ活用するなど、更なる消防分野においてDXを推進する。

これまでの取組状況

・2024年度にタブレットPCの運用を開始した。
・2025年度にオンラインストレージの運用を開始するとともに、必要な物品やサービスの調達を完了し、オンライン申請率向上のための基盤整備が概ね完了した。

デジタルデータを研修や消防活動などへ活用

施策のめざす姿

・図面を含む届出・申請のデジタル化などにより、より効率的で質の高い消防行政サービスが提供できていること。

評価指標又は活動指標

オンライン申請利用者の割合

2025年度	2025年度末見込み
20%	20%

2026年度	2027年度	2028年度
30%	40%	50%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
図面を含む申請のデジタル化	職員環境整備及び申請者向け周知 職員技能等の習熟効率化の推進	職員技能等の習熟効率化の推進	→
デジタル化によるDXの推進	デジタルソリューションの開拓	→	→

高精細デジタル技術等を活用して大阪城の魅力を発信

施策概要と効果

・デジタル技術を活用した大阪城天守閣の魅力発信を行うことにより、新たな来館者・来園者の獲得を図るとともに、市内の博物館施設や歴史的建築物と連携して、観光客の回遊性を図る取組を実施し、エリアの活性化、にぎわい創出を図る。
・大阪城天守閣の貴重な館蔵品の魅力や、大阪城の歴史を伝える映像コンテンツを作成し、館内展示として披露することで、新たな来館者の獲得及び歴史資料への新たなアプローチの機会を提供する。
・デジタル技術を活用し、動画等による多言語対応の史跡案内を提供し、園内の周遊を図る。

これまでの取組状況

・2023年度に史跡案内板（20か所）のデジタルコンテンツを作成し、2024年度から運用開始。
・2023年度に大阪城天守閣シアタールームの映像を高精細化、館蔵品を高精細データ化。2024年度に豊臣期大坂城3DCG制作、大阪城天守閣シアタールーム映像機器を施工。
・2025年度に2023・2024年度作成分の映像コンテンツを運用開始。

動画・静止画等による多言語対応の史跡案内を提供

施策のめざす姿

・都市大阪に対する理解が深まり、都市としての魅力をさらに楽しめるようにするとともに、都市格の向上、シビックプライドの醸成が図られていること。

評価指標又は活動指標

①史跡案内板のQRコードの読取数
②大阪城天守閣入館者数

2025年度	2025年度末見込み
①65,000回 ②230万人	①187,000回 ②275万人

2026年度	2027年度	2028年度
①65,000回 ②230万人	①65,000回 ②230万人	①65,000回 ②230万人

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
デジタルコンテンツ	他施設と連携した情報発信	→	→
映像コンテンツ	他施設と連携した情報発信	→	→

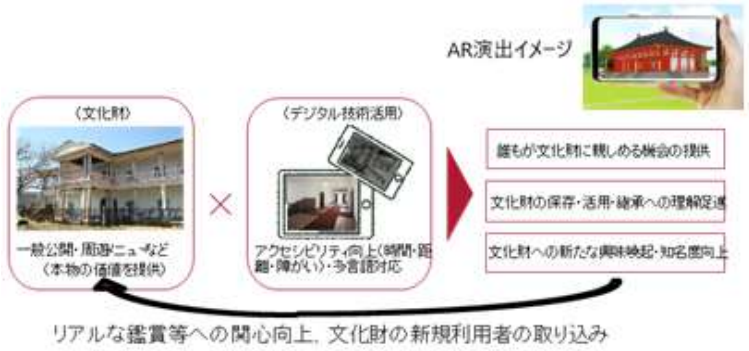
AR技術等を活用して文化財の魅力を発信

施策概要と効果

・AR技術等を活用して文化財の付加価値を高め、にぎわいを創出するとともに、歴史的価値に対する市民等の理解促進を図り、文化財の適切な保存・活用・継承につなげる。
・国指定の史跡である難波宮跡について、遺構表示などの上に古代の難波宮を再現した建築物を重ねてデジタル鑑賞できるARコンテンツの制作・Wi-Fi環境の整備・管理を行うとともに、現存する大阪最古の洋風建築であり、国指定の重要文化財である泉布観（明治４年落成）のVRコンテンツを制作し、情報発信を行う。

これまでの取組状況

・（難波宮跡）2024年度に整備・管理運営事業者と共同でARコンテンツを開発。来訪者がスマートフォン等でQRコードを読み取り、古代の難波宮をデジタル鑑賞できるWi-Fi環境を整備。
・（泉布観）2023年度にVR技術等を活用した魅力発信コンテンツの制作を完了。2024年度から泉布観のVR映像をインターネット等で公開し、情報発信。



施策のめざす姿

・都市大阪に対する理解が深まり、都市としての魅力を更に楽しめるようにするとともに、都市格の向上、シビックプライドの醸成が図られていること。

評価指標又は活動指標

①難波宮跡解説板のQRコードの読取数（累計）
②泉布観VR映像催事・インターネット等視聴回数（累計）

2025年度	2025年度末見込み
①6,500回　②10,000回	①8,040回　②33,600回

2026年度	2027年度	2028年度
①7,000回 ②11,000回	①7,500回 ②11,500回	①8,000回 ②12,000回

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
難波宮跡（史跡）	ARを活用した魅力向上業務 Wi-Fi管理	→	→
泉布観（重要文化財）	他施設と連携した情報発信	→	→

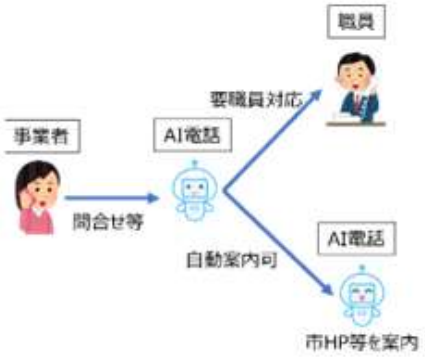
AI電話による福祉サービス事業所からの24時間問合せ対応を実現

施策概要と効果

・全国共通の制度である障がい福祉サービスと介護保険サービスにおいては、国基準の改正頻度が多く、また近年の利用者数、事業者数の増加に伴って、事業者からの制度に関する問合せが年間20,000件以上あり、担当職員の不在で対応できない場合や入電数が回線数を上回り、電話がつながりにくい状態が発生しており、事業所側が必要とする情報の入手に時間を要している。
・AI電話を導入することで、事業所からの問合せ等に対して電話がつながりにくい状態を解消し、内容に応じた自動案内ができる環境を提供する。これにより、事業所に対して引き続き適切な行政サービスの提供及び問合せ対応に従事している職員の対応時間を事業者の育成・支援に注力することで、利用者に対してよりよいサービスの提供を図る。

これまでの取組状況

・2025年度にAI電話を調達し10月から運用開始。



施策のめざす姿

・事業所からの電話がつながりにくい状態の解消と内容に応じた自動案内ができる環境を提供することで、時間・場所を問わずに事業所が問合せ等をできること。

評価指標又は活動指標

AI電話のみでの解決率

2025年度	2025年度末見込み
50%	請求エラー：100%（12月末時点） 問合せ対応：今後測定

2026年度	2027年度	2028年度
55%	60%	65%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
AI電話	実装・運用 （内容分析し適宜コールフローに反映）	→	→

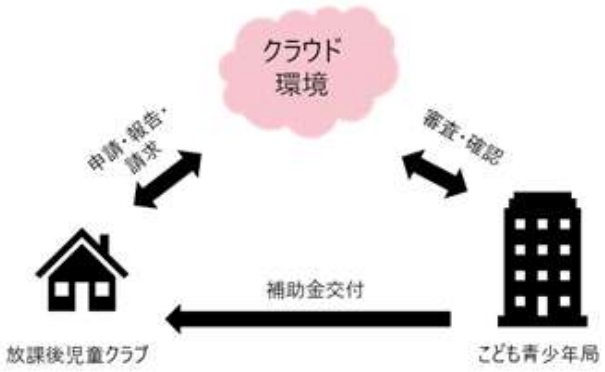
放課後児童クラブへのスムーズな補助金支給を実現

施策概要と効果

・放課後児童クラブへの補助金については、補助項目の増加に伴う補助金申請等が煩雑化し、事務負担が増加しており、事業者、本市ともに業務の効率化・最適化に取り組む必要がある。
・これに対応するため、放課後児童クラブと本市の補助金等事務にクラウド環境を導入し、補助金申請から交付決定、支払いまでの処理を迅速化させ、本市及び事業者の事務負担の軽減を図る。
・放課後児童クラブへの補助金に関する事務の最適化を進めることで、事業者においては保育の質の向上、本市においては職員の業務の効率化を達成し、児童の健全な育成環境の確保をめざす。

これまでの取組状況

・2024年度に業務効率化をめざして、令和７年度予算計上を行った。
・2025年度から業務効率化に向けたDX取組を開始、補助金にかかる申請等手続きの一部運用開始。



施策のめざす姿

・補助金申請等に関する事務の最適化により業務の効率化及び保育の質の向上が図られていること。

評価指標又は活動指標

クラウド化する補助金申請等の申請種別数またはその割合

2025年度	2025年度末見込み
１種類	１種類以上を実施

2026年度	2027年度	2028年度
全体の70%	全体の70%	全体の70%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
クラウド環境構築運用	運用（アプリ開発）	本格運用開始	－
環境改善	クラウド環境の改善整備	クラウド環境の改善整備 満足度調査	→

クラウド利用で児童養護施設等の措置費・補助金手続きをスムーズに

施策概要と効果

・児童養護施設等の措置費・補助金等については、郵送での請求書類等のやり取りによる事務負担、児童福祉法改正による対象施設の増加から、業務効率化の検討が喫緊の課題となっている。
・児童入所施設等の措置費制度は毎年度複数回単価が改定されるなど、請求・精算事務が煩雑な制度であるため、クラウド環境を導入し、施設及び本市において請求に関する事務処理の最適化を進める。
・これにより、請求・支払いに関する事務負担を軽減し、施設においては入所児童に対する処遇の質の向上、本市においては施設指導監査等の付随する業務の効率化を達成し、適切な児童養育環境の確保をめざす。

これまでの取組状況

・2025年度事業開始。

施策のめざす姿

・措置費、補助金等に関する事務の最適化により業務の効率化及び入所児童処遇の質の向上が図られていること。

評価指標又は活動指標

クラウド環境利用者に対するアンケートで「満足している」と回答した割合

2025年度	2025年度末見込み
クラウド環境利用者数：25施設	クラウド環境利用者（施設の箇所）数：25施設

2026年度	2027年度	2028年度
70%	80%	80%

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
クラウド環境構築運用	運用（自立援助ホーム等に対象拡充）	運用（里親等に対象拡充）	-
環境改善	クラウド環境の改善整備	→	→

民間保育施設等とのスムーズな情報共有を実現

施策概要と効果

・待機児童対策に伴う保育施設数の増加により事務作業量が増え、クラウド環境の導入により作業時間を短縮しているが、まだ対応できていない業務がある。
・このため補助金・給付や指導監査の業務において、クラウド環境を活用した業務フローに見直すことで効率化を図る。
・保育施設とのクラウド上のコミュニケーションを通じて情報共有を密にすることで、事業者・市の職員双方の負担軽減を図る。また、モバイル端末の導入により監査業務における職員の負荷を軽減するとともに監査・指導結果の早期公表により、事業者の改善を促し、市民の安心を確保する。

これまでの取組状況

・2024年こども青少年局事務に係るkintoneシステムを構築。
・2025年こども青少年局事務に係るkintoneシステムの運用を開始。

施策のめざす姿

・補助金・給付の各種申請や監査業務における作業効率化及び保育サービスの質向上が図られていること。

評価指標又は活動指標

①事業者からの問合せ件数の減少
②事業者からの問合せ対応時間の減少

2025年度	2025年度末見込み
①10件/月　②45分/件	①10件/月　②45分/件

2026年度	2027年度	2028年度
①５件/月 ②25分/件	①５件/月 ②25分/件	①５件/月 ②25分/件

取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム	運用保守	→	→
システム利用	モバイル端末による監査の実施	→	→