

Re-Design おおさか

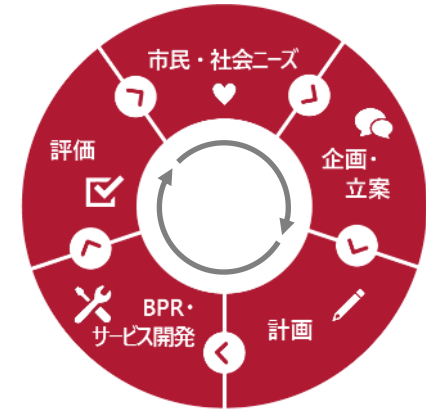
大阪市DX戦略アクションプラン

2024/04
大阪市

アクションプランについて

- DX戦略に基づく具体的な取組計画として「大阪市DX戦略アクションプラン」を2023年3月に策定しました。各取組にKGI※1とアウトカムの視点を設定し、サービスデザイン思考で取組を進めていきます。
- 取組については、設定するKPI※2に基づき進捗管理を行います。また、デジタル技術の進展や社会を取り巻く状況等を踏まえ、適宜、取組の追加や見直しも行っています。
- 「大阪市DX戦略アクションプラン」は随時見直しを行うこととして、2024年3月に新たな取組を追加する等の見直しを行いました。見直し後の本アクションプランは、当面3年間（2024年度～2026年度）を対象として作成しています。
- 外部有識者から専門的な知見に基づく助言を得ることにより、取組の有効性を高めるとともに、市長をトップとした「大阪市DX推進本部会議」において取組状況の確認を行いながら、総合的かつ強力にDXを推進していきます。
- 多様なニーズに対し、明確なビジョンを持ち、「企画⇒実行⇒改善」のサイクルをスピーディーに繰り返す、いわゆる「アジャイル手法」で、できることは素早く、柔軟に軌道修正しながら取組を進めていきます。

● 企画・BPR段階



● ソリューション導入段階



※1 Key Goal Indicatorの略。組織において達成すべき最終的な成果を表した指標。

※2 Key Performance Indicatorの略。組織において業績を評価するための指標。達成すべき目標に対し、どれだけの進捗が見られたかを測る指標。

目次

■ 第1章

6つのVALUE（実現したい未来・めざす姿）ごとに実現に向けた今後の主な取組工程（ロードマップ）

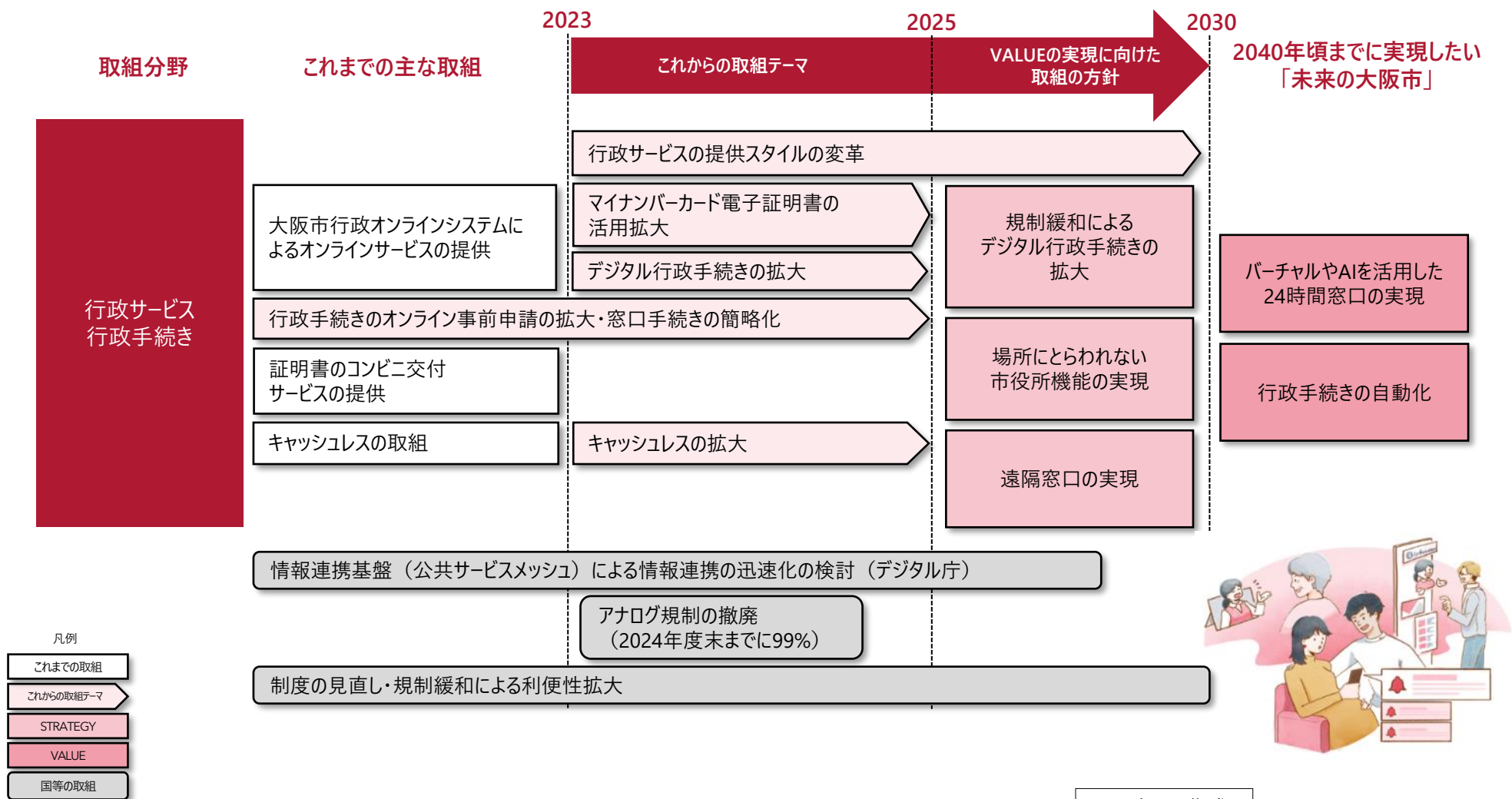
01	サービスのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 4
02	あんしんのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 6
03	つながりのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 7
04	にぎわいのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 8
05	やさしさのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 9
06	しごとのRe-Design	の実現に向けたロードマップ	－P 10

このロードマップは、国が示す将来ビジョンやデジタル技術の進展、様々なニーズなどを踏まえ、大阪市として今後検討・施策化すべき事業や研究課題を明示することを目的に作成しています。

今後、様々な動向等を反映するため、適宜見直しを行います。

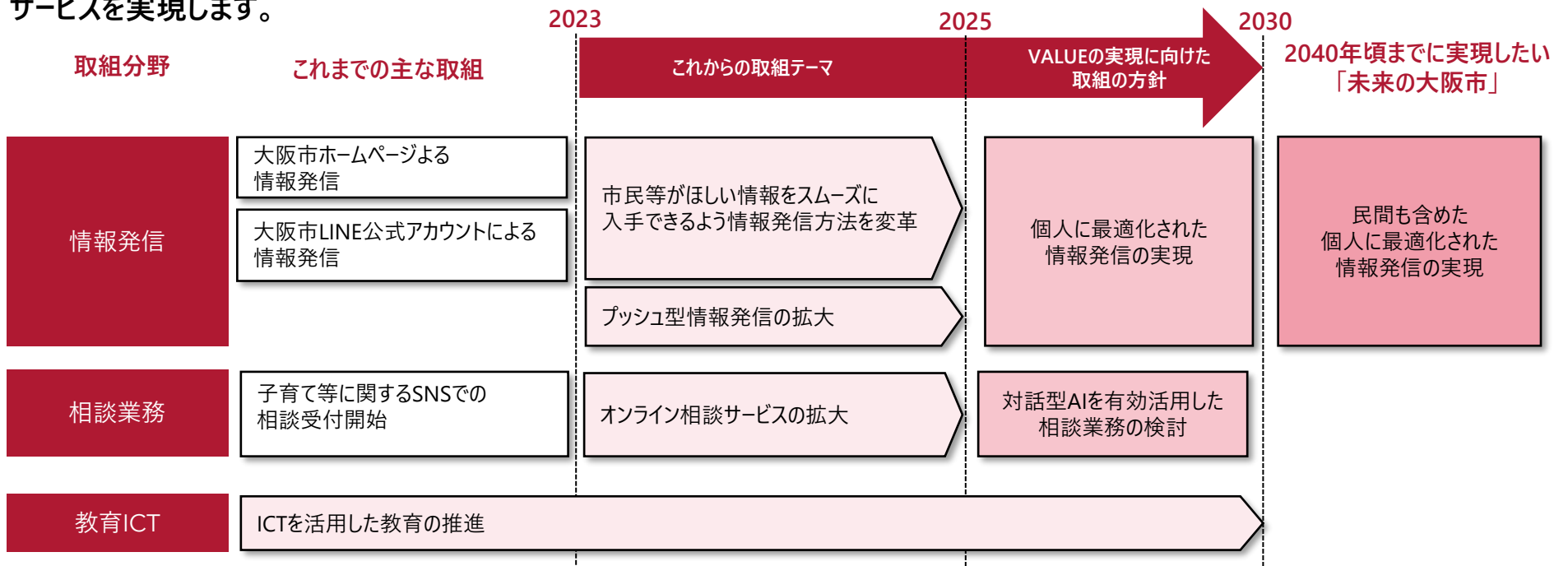
サービスの Re-Designの実現に向けたロードマップ①

大阪市では、2020年に「大阪市行政オンラインシステム」を稼働させるなど、行政手続きのデジタル化を推進してきました。今後もデジタル技術やデータを更に活用して、様々なライフステージに応じ、行政サービスの提供スタイルを変革していきます。



サービスの Re-Designの実現に向けたロードマップ②

大阪市では2018年12月に「大阪市LINE公式アカウント」を開設するなど、ホームページと合わせてSNSも活用しながら生活に役立つコンテンツを発信してきました。今後も、リアルな人と人のコミュニケーションも大事にしながら、デジタルでさらに「気の利いた」サービスを実現します。

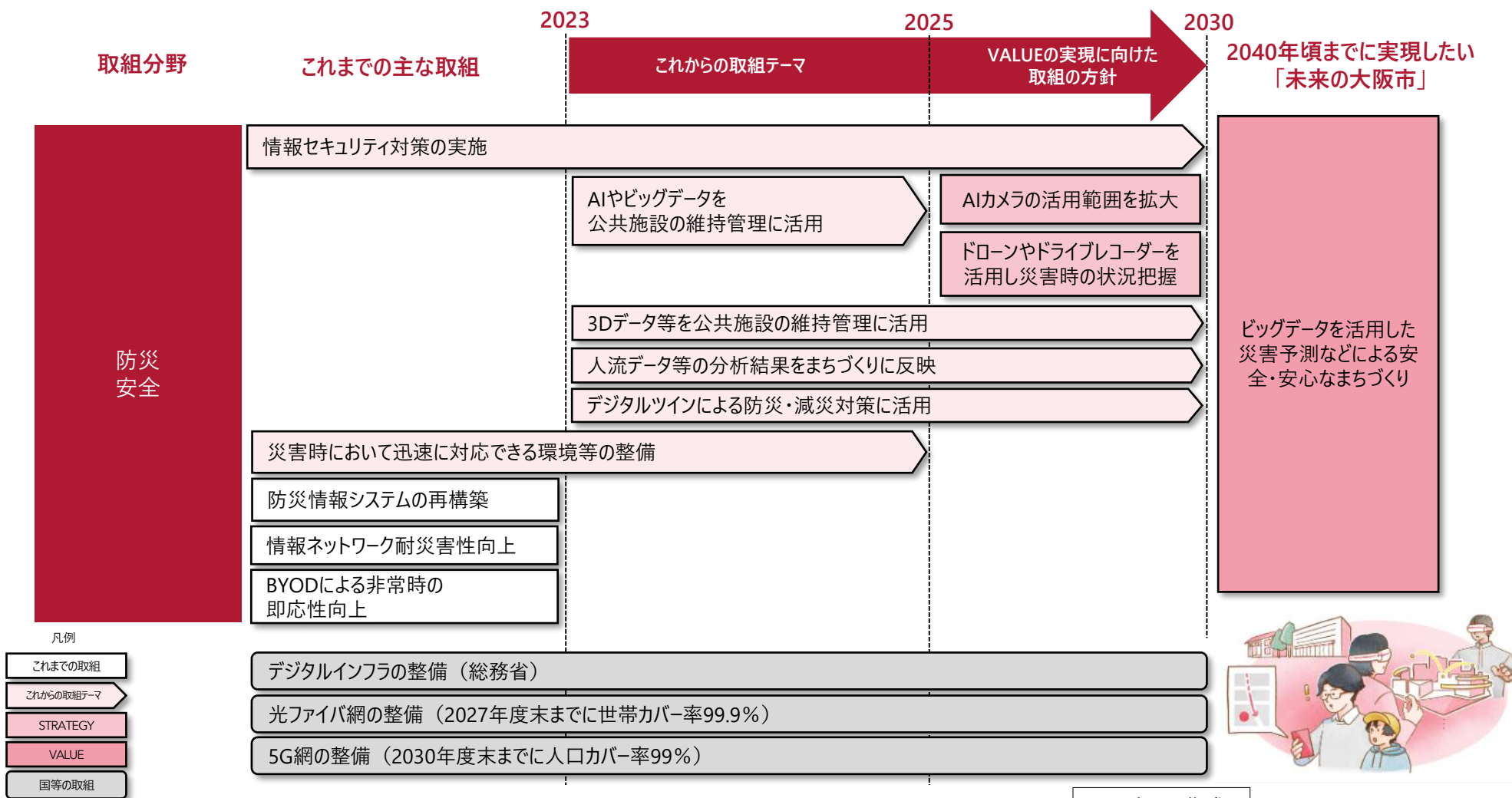


凡例



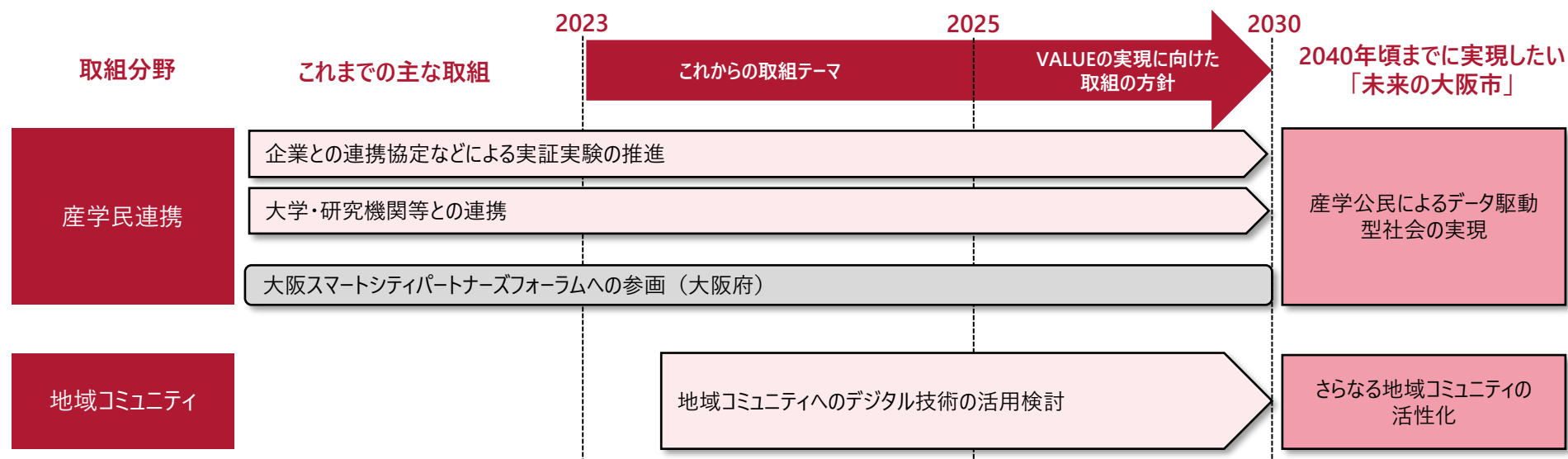
あんしんの Re-Designの実現に向けたロードマップ

デジタル技術を活用し、災害や危機に対応できるレジリエンスの高いまちと行政をつくり、市民や働く人たちの安全と安心を確保します。また、データの活用により、大阪市の計画や検討の深度化を進めます。



つながりの Re-Designの実現に向けたロードマップ

この間様々な企業と連携協定を締結し、実証実験を実施してきました。今後も多様な産学民のデジタル技術やノウハウ等をつなぎ合わせることで、行政だけでは解決できない課題の解決や事業者、大学・研究機関等との連携・共創を進めます。また、地域の活性化に向けて、デジタルのパワーをつなぎ合わせ地域の活力を高めていきます。



凡例

これまでの取組

これからの取組テーマ

STRATEGY

VALUE

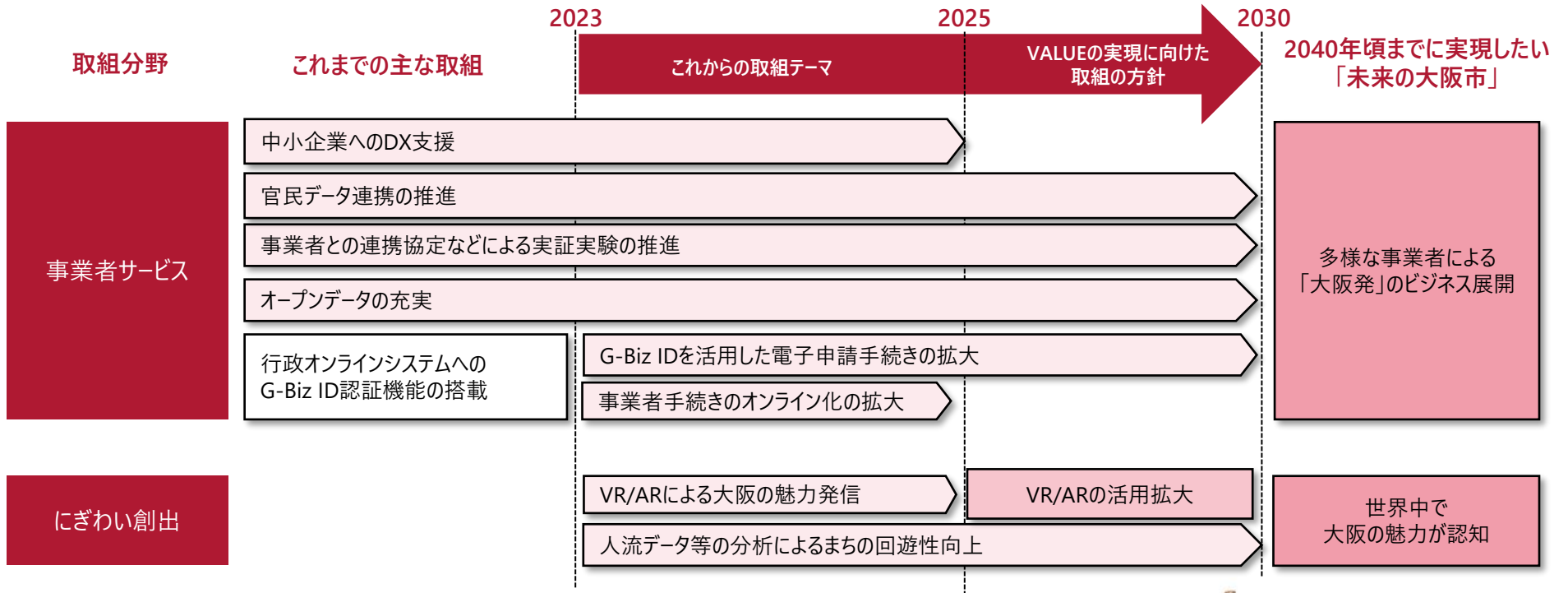
国等の取組



2023年3月作成

にぎわいの Re-Designの実現に向けたロードマップ

2018年度に「大阪市オープンデータポータルサイト」をリニューアルし、ニーズの高いデータセットの公開に努めてきました。バーチャル体験が「実際に大阪を訪れたい」と思わせ、実際に訪れた観光客には、魅力的な最先端のサービスでおもてなしをしていきます。また、大阪市の経済を活性化させ、様々な事業者が活躍できるようニーズに応じた支援を行っていきます。



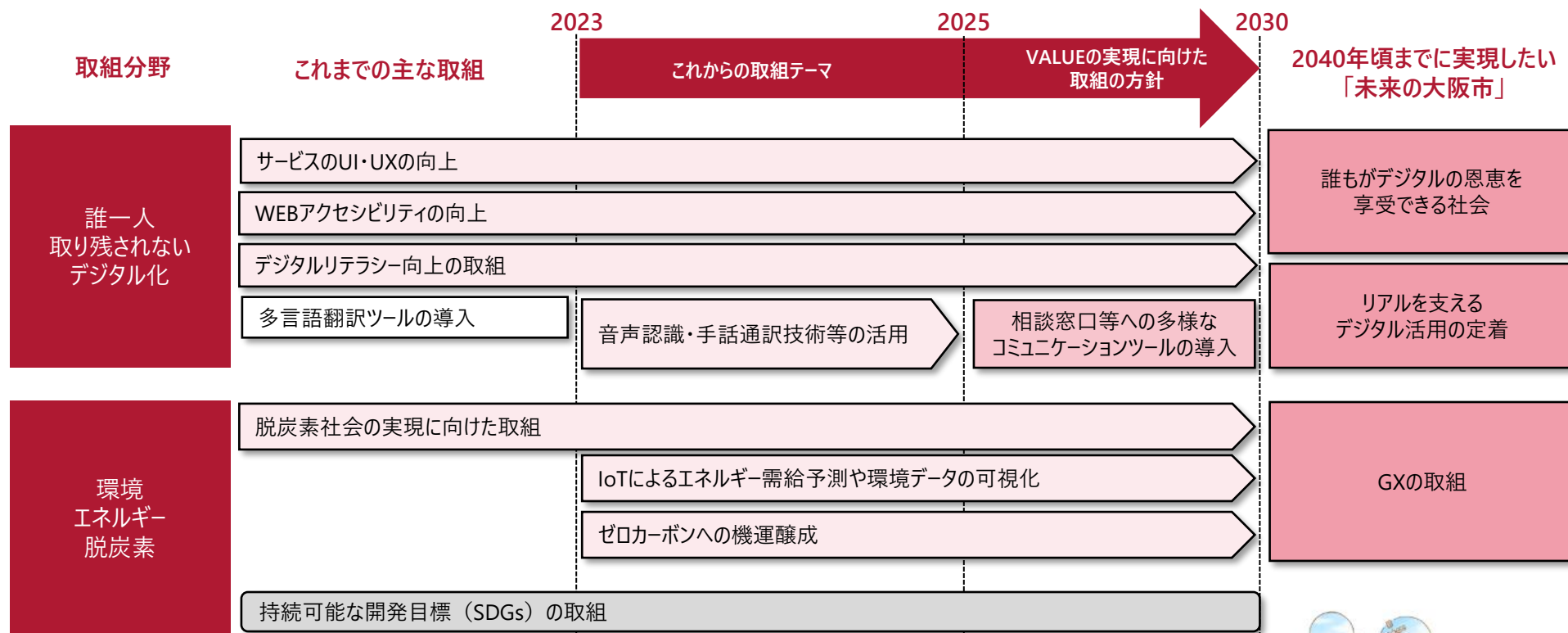
凡例



2023年3月作成

やさしさの Re-Designの実現に向けたロードマップ

性別や年齢、国籍、障がいの有無などにかかわらず、自分らしく暮らし活躍できる社会に向けて取り組みます。また、環境問題とデジタル技術をマッチングさせ、ひとにも環境にもやさしい持続可能なまちづくりにも活かし、SDGs、GXへとつなげていきます。



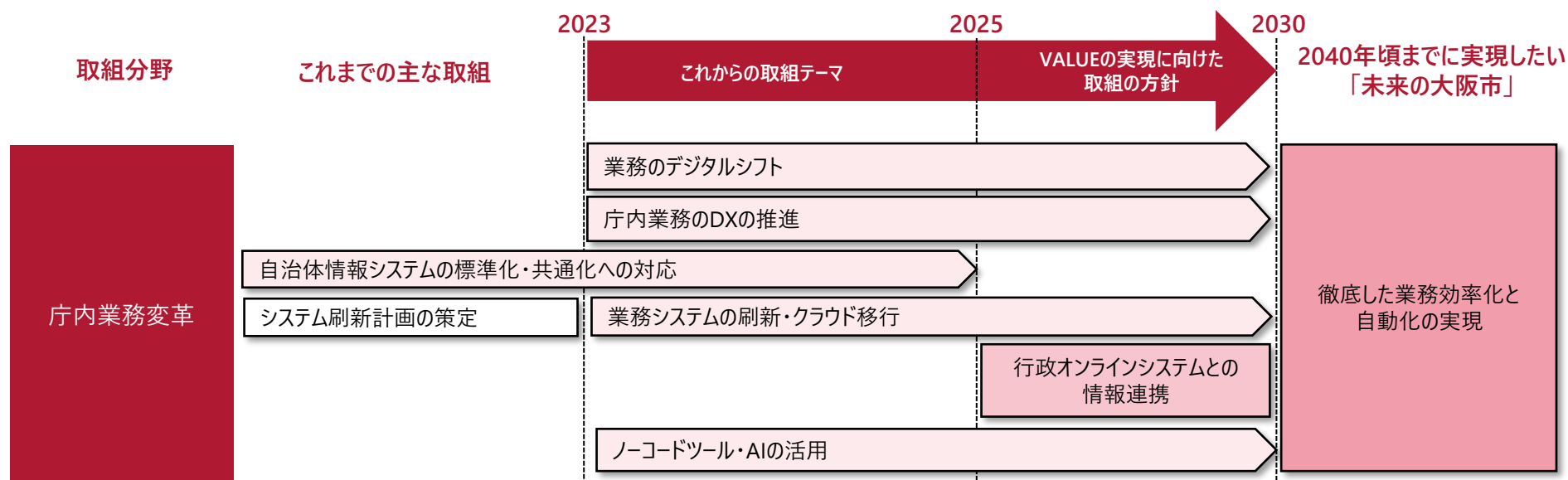
凡例



2023年3月作成

しごと の Re-Designの実現に向けたロードマップ①

業務の効率化や省力化につなげる「業務変革」により、職員にしかできない業務に注力します。また、業務横断的なデータ活用により、いち早く課題やニーズを把握できる仕組みを構築します。

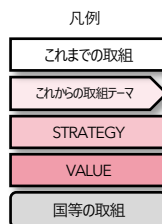
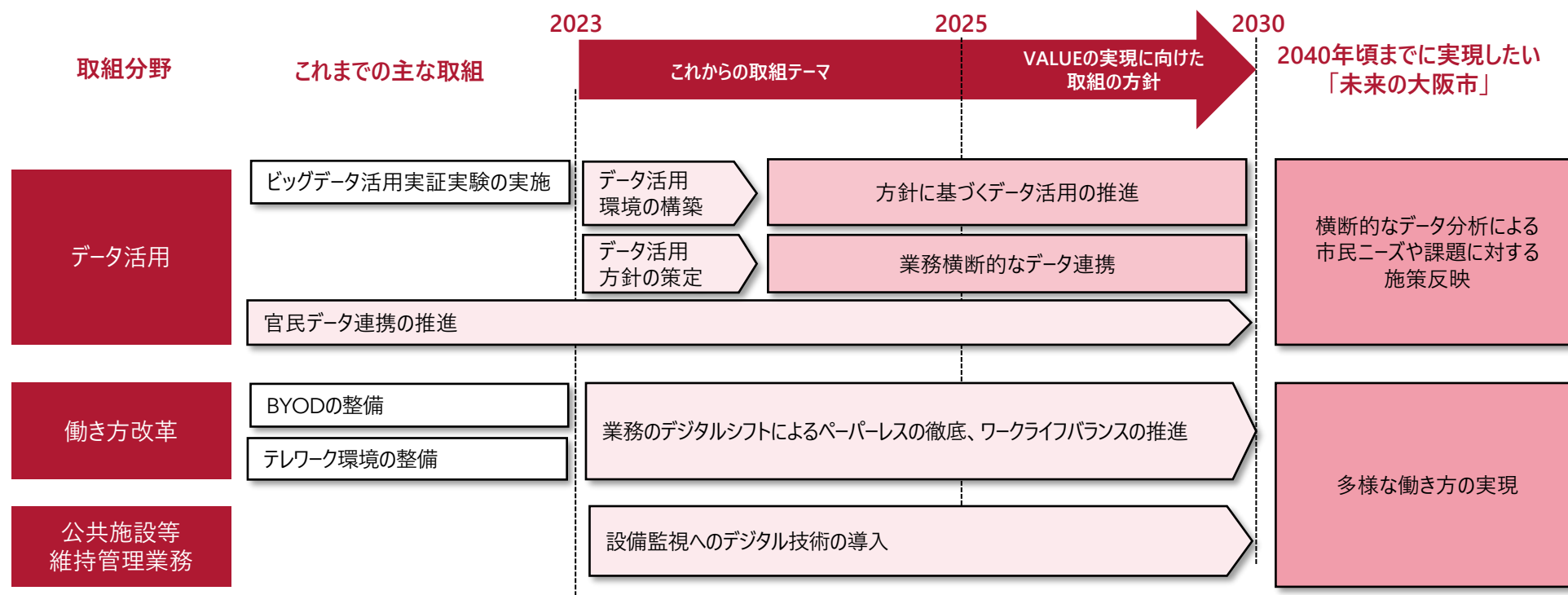


凡例



しごと の Re-Designの実現に向けたロードマップ②

施策の立案を合理的根拠（エビデンス）に基づくものとするためEBPMを推進し、施策の有効性を高めていきます。
また、2018年度に導入したテレワーク環境やBYOD環境を活用し、多様な働き方の実現に取り組みます。



■ 第2章

3つのVISON（戦略の視点）ごとに本市が実行していく施策の内容（アクションプラン）を紹介

取組概要	－ P 13 － 21
サービスDX	－ P 22 － 59
都市・まちDX	－ P 60 － 76
行政DX	－ P 77 － 91
DXを推進する仕組みづくり	－ P 92 － 102

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
サービスDX			
デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現			23
行政手続きのオンライン化を推進	様々な申請サービスの活用や業務変革により、市民が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できるようにする。		24
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	登降園管理、欠席連絡、緊急時の情報発信等の機能をもつシステムを活用し、保護者の負担軽減や園との効率的な連絡ツールの確保に加え、こどもの安全と安心を確保する。		25
習い事・塾代助成事業をオンラインでより便利に	昨今のデジタル技術の革新を反映して申請や請求手続きのオンライン化を推進し、市民や事業者にとって、より利便性の高い事業へ再構築する。		26
粗大ごみの申込はスマホが便利	チャットボットによる受付、画像認証による処理手数料の検索、処理手数料のキャッシュレス決済などを導入する。		27
新婚・子育て世帯向け分譲住宅購入融資利子補給手続きをオンライン化	デジタル技術を活用し、申請手続きのオンライン化を図るとともに本市が保有している住民情報データと連携し、提出書類や手続きの簡素化を図る。		28
民間保育施設等とのスムーズな情報共有を実現	クラウド環境をベースとした業務フローを構築することで、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を向上する。		29
設計図書情報の取得をより便利に	市民や事業者が専用サイトから簡便に設計図書等を取得できる仕組みを構築し、情報提供に必要な手間や時間を軽減する。		30
消防手続きをオンラインで完結	オンライン申請及びデータによる現地検査など、全ての消防行政手続きについてデジタルで完結できる体制を構築し、さらには取得データの活用により消防行政全般のDX推進を加速する。		31
防火・防災管理者のニーズに合ったスマートな消防行政サービスの提供	防火管理等講習会の予約から修了証交付までをオンラインで完結できる仕組みを導入。将来的には、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、災害に強いまちを実現する。		32

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
サービスDX			
ストレスを感じない窓口サービスの実現			33
マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に	全区役所の窓口でマイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器を導入し、申請書へ基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を事前印刷することで、来庁者の利便性を向上させる。		34
住民票などの証明書の取得をスピーディーに	全区役所にキオスク端末を設置し、市民の方に利便性等を感じていただき、今後のコンビニでの証明書の取得を促進することで、来庁者の減少・待ち時間の短縮により待合の過密状態を解消する。		35
手数料等の支払いをキャッシュレスで便利に	全区役所や市税事務所にキャッシュレス決済を導入し、様々な支払い手段を選択できる環境を整え、市民の利便性を向上させる。		36
マイナンバー・マイナンバーカードの活用シーンを拡大		マイナンバーカードの利便性を周知広報するとともに、活用シーンの拡大に向けて検討・実装を進める。	37
コミュニケーションツールを活用して地域関係者等とのやりとりをスムーズに		市役所内におけるコミュニケーションツールを活用し、地域団体や事業者等、市役所以外の地域関係者等とデータなどを安全かつ迅速にやり取りできる環境を整備することで情報連携を推進する。	38
一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信		デジタルツールを活用した情報発信の全体最適化を図り、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をめざす。	39
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		プール利用者の安全性向上と健康管理支援につなげるため、遊泳者の不自然な動きの検知及び運動量の把握ができる監視システムを試行導入し、効果検証を実施する。	40
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		本市が用地取得を行う際に、デジタルデバイスを活用して権利者への情報伝達や調査を行い、権利者の負担を軽減する。さらに、デジタル技術を使った業務最適化により、職員の対応の質を向上させる。	41

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
サービスDX			
健康なまちづくりに向けた保健師活動DXを推進	市民サービスの向上をめざし、保健師活動DX（業務のデジタル化、データの収集・活用など）を推進するため、コンサルティング事業者の支援により課題分析やBPRなどを実施する。		42
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	保護者と学校との間で行っている紙資料のやり取りに代わるシステムを導入し、より安心安全な学校給食を実現するとともに、保護者と学校の負担を軽減する。		43
ICTを活用した教育の推進	デジタルドリルや協働学習支援ツールを活用し、個別最適な学びと協働的な学びを実現する。また、児童生徒の心の状態や生活の状況を可視化し、いじめ・不登校等の未然防止等の迅速な対応を実現する。		44
教育ビッグデータの活用	「一人一人の学習履歴や学習行動記録等の教育ビッグデータを集積」、「児童生徒ごと、学級ごと、学校ごとに、データの変化を可視化」し、分析することで、学習指導や学校支援に活かす。		45
デジタルを活用した開かれた議会の推進	会議運営支援システムの構築などを通して情報発信力を強化し、さらなる開かれた議会を実現するとともに、議員在席表示システム等の再構築などにより議会関連業務全体を最適化する。		47
地域コミュニティの活性化			48
町会活動に役立つアプリを試行導入	町会活動の負担軽減や担い手確保に向け、町会に電子回覧板や災害時の情報共有などの機能を有するアプリを試行導入する。		49
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	地域活動協議会補助金申請に関する地域の事務負担の軽減に向け、レシートから決算書への転記や金額の自動集計ができるシステムを導入する。		50
デジタル技術を活用した大阪のにぎわい創出			51
高精細デジタル技術等を活用して大阪城の魅力を発信	大阪城天守閣の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公開し、動画等による多言語対応の史跡案内を実施する。		52
デジタル技術を活用して博物館等の魅力を発信	博物館施設 6 館の所蔵品を高精細画像デジタルデータ化し、様々な角度から鑑賞できる機能に作品解説などを加えた上で、WEB上で鑑賞できるようにする。		53
AR技術等を活用して文化財の魅力を発信	国指定の史跡である難波宮跡でAR技術を活用し、スマートフォンやタブレットでQRコードを読み取ることで古代の難波宮を再現した建築物を表示し、文化財の付加価値を高め、にぎわいを創出する。		54

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
サービスDX			
	中小企業のDX推進ニーズに応える支援を実施	大阪市内の中小企業に対し、セミナーや専門家派遣などを通じて、DXの取組を支援する。	55
	オープンデータの推進	オープンデータをわかりやすく可視化、公開することで、市が保有するデータが事業者等によって活用されるよう取組を進め、イノベーション創出や官民協働の推進につなげていく。	56
	誰もがデジタルの恩恵を		57
	AI電話による24時間自動受付サービスを導入	高齢者でも使い慣れた電話とAIを活用した自動応答サービスを導入することで、スマートフォンやパソコンを活用した状況と同等のメリットを享受できる環境をめざす。	58
	水道事業におけるDXの取組	デジタル技術やデータを活用した事業運営や組織風土の変革をめざし、水道事業においてDXを推進する。	59

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
都市・まちDX			
都市のデジタルツインを見据えた建設生産プロセスにおけるDXを推進	デジタル技術を活用した建設生産プロセス（計画・設計・施工・維持管理・更新）の最適化に向け、中長期的な視点で検討し、将来的な都市のデジタルツインを考慮した建設生産プロセスのDX推進にかかる取組計画を策定する。	61	
BIM/CIMモデルを活用して設計・工事監理業務を効率化	夢洲・舞洲の高架橋工事において、BIM/CIMを活用して図面や施工ステップを3Dモデル化し、地元や関係機関との協議への活用による業務効率化や、他の事業への活用について検討する。	62	
夢洲インフラ施設の3次元データ化等により維持管理を高度化	道路・埋設管等の3次元データ化やAIを活用した舗装損傷の自動検知など、夢洲インフラ施設の維持管理の高度化につながる手法を検討する。	63	
新技術の導入で橋梁維持管理を効率化	橋梁点検において新技術の導入により作業時間や点検コストの削減を図るとともに、画像診断を活用した橋梁の健全度の高度な評価方法の検証により橋梁の安全安心を確保する。	64	
淀川左岸線（2期）事業におけるメタバースの活用	淀川左岸線（2期）における事業記録のアーカイブ化とメタバース空間の活用により、住民等との合意形成、国などの関係機関との連携、技術職員の人材育成を推進する。	65	
公園・港湾施設緑化系維持管理業務を最適化	公園施設や港湾施設の緑化系維持管理業務の全体最適化の検討及び電子情報化による市民への情報発信を行う。	66	
ドライブレコーダー映像データの利活用	ごみ収集車両のドライブレコーダー映像データを、ごみの収集状況の確認や道路・街路樹の管理及び火災等災害発生前の状況の把握等、利活用にあたって検証を進める。	67	
道路維持管理の効率化に向けたドライブレコーダー映像のAI解析実証	ドライブレコーダーの映像データ等を活用したAI解析による区画線の劣化度判定等の手法を検証し、道路の維持管理業務の高度化・効率化を推進する。	68	
AIを活用した特殊車両の違法通行対策	可搬式のAIカメラによる取締りを行うことで、取締り業務プロセスの省人化・簡易化を図り、取締り頻度を向上させるとともに、許可業務で国のシステムと連携できるアプリケーションを開発する。	69	

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
都市・まちDX			
御堂筋におけるAIカメラ及びビッグデータ等を活用した“スマートストリート”の実現	AIカメラを使って荷捌きや沿道アクセススペースの利用状況を把握し、効率的な運用を検討する。また、歩行者の回遊状況を調査し、周辺エリアへの回遊性向上を図り、地域の活性化やエリア価値の向上を促進し、御堂筋を人中心の道路に転換する取組を進める。	70	
デジタルツインを活用したCO ₂ 削減モデル化による脱炭素化を推進	デジタル技術を活用し、業務ビルへの様々な省エネ技術の導入等によるCO ₂ 削減効果を可視化・発信することで、関係者の行動変容につなげ、2030（令和12）年度目標の達成に寄与する。	71	
事業活動に伴う温室効果ガス排出量の可視化で脱炭素化を推進	事業活動における温室効果ガス削減対策を促すため、温室効果ガス排出量の可視化ツール導入の取組を支援する。	72	
AR技術等を活用した体験型環境学習の実施	脱炭素型ライフスタイルへの変革を促進するため、AR技術等を活用した環境学習・啓発を推進する。	73	
災害重要拠点間無線ネットワークを整備	大規模災害時、災害重要拠点間の安定した通信を確保するため、自営の無線ネットワークを整備する。	74	
新・港湾情報システム「CONPAS」の導入によりコンテナ物流の効率化及び生産性を向上	国土交通省が開発した新・港湾情報システム「CONPAS」を導入し、コンテナターミナルのゲート前混雑の解消などを図ることで、コンテナ物流の効率化及び生産性向上をめざす。	75	
実証事業都市・大阪	最先端ICTを活用したアイデアやノウハウの募集やフィールド提供により、革新的な実証実験を行いやすい環境を整え、実証実験の促進を図る。	76	

アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
行政DX			
バックオフィス（内部管理業務）DXの実現		文書・人事・予算・契約・会計等のバックオフィス業務（内部管理業務）においてデジタル技術を活用し、組織全体の最適化と働き方改革を実現する。	78
バックオフィスDXを実現させるシステム基盤の導入		業務横断で共通的に利用するシステム基盤として、シームレスにデータ連携できる基盤やノーコード・ローコード機能を有した統合的にサービスを管理できるプラットフォーム、さらに全庁共通的に利用できるオンラインストレージを導入する。	79
公文書管理業務の最適化		文書管理システム再構築に向けた要件の整理、公文書管理にかかる事務効率化に向けた汎用オンラインストレージの試行検証を実施する。	79
人事給与等関係業務の最適化		人事給与等関係業務の最適化に向けて、近年急成長しているHRテックサービスの導入に向けた試行検証、及び関係業務の全体最適化等にかかる準備・検討を実施する。	79
予算編成業務の最適化		各部署間で紙やメール等のやり取りによりアナログな運用となっている予算編成業務について、全庁的な効率化を図るために予算編成システムの構築を行う。	80
調達・契約業務の最適化		現行保有している入札等管理機能を拡充するとともに、新たに電子契約機能を追加し、DXの推進に資するシステム構築を実施する。	80
財務会計業務の最適化		財務会計業務の最適化に向けて、業務改革を実現しながら、バックオフィスDX実現のため導入するシステム基盤と連携して財務会計システムの再構築を行う。	80
自治体情報システムの標準化・共通化		地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、地方公共団体の主要20業務を国の標準化基準にあわせた情報システムへ移行する。	82
システム刷新計画の推進		業務の効率化や生産性向上に向け、全体での最適化及びBPRを行い、クラウドサービスを利用し、情報システムの刷新を推進していく。	83
システムの職員内製化によりBPRを推進		プログラミングの知識やスキルが無くてもシステムやアプリケーションの構築ができるノーコードツールを導入し、デジタル統括室が各部署を支援しながらシステムの職員内製化とBPRを進める。	84

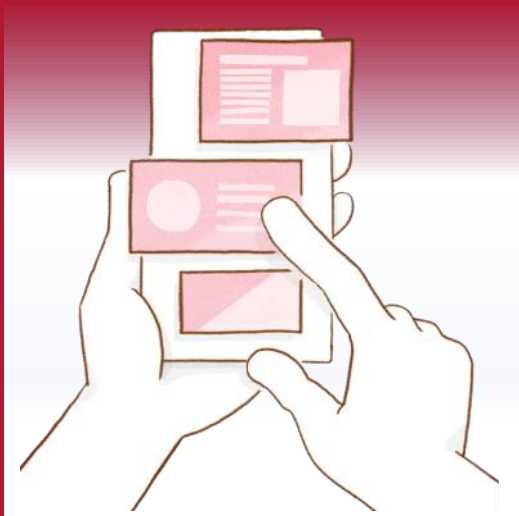
アクションプラン一覧（取組概要）

タイトル		取組概要	項
行政DX			
生成AIを活用して業務効率化を推進	業務の効率化、作業の負荷軽減及び業務品質の向上をめざし、職員が日常的に行う文書の作成・要約・添削等の業務に活用するため、生成AIの利用環境を構築する。	85	
AI文字起こしツールを活用して業務効率化を推進	AI文字起こしツールを活用し、議事録だけでなく窓口や庁外などの現場における面談記録等の作成に関する作業負担軽減と効率化を図る。	86	
AIを活用したファイル検索機能によるサービス向上と業務効率化	職員業務にAIやデジタル技術を活用し、大容量のデータから迅速に目的のフォルダやファイルを検索する機能を導入することで行政サービスの品質向上と業務効率・労働生産性の向上を実現する。	87	
全庁的なデータ活用による効果的な施策の立案	個人を特定しない形で住民情報データを活用できる内部データ可視化環境を構築するとともに、各データ活用環境の利用研修と、職階に応じたデータ活用研修による人材育成を行う。	88	
施設カルテのクラウド化で効率的な公共施設管理を実現	法定点検結果や工事履歴等の情報を集約化している施設カルテをクラウド上で管理することにより、データの随時更新や最新データの共有を図り、効果的、効率的な施設管理を実現する。	89	
現場におけるウェアラブルカメラ等を活用した業務効率化	監督職員などがウェアラブルカメラを装着し現場状況を映すことにより、遠隔地にいる上司や設計担当と現場の状況をリアルタイムに共有し、業務の効率化等を図る。	90	
大阪市の情報セキュリティレベルを向上	外部専門人材の活用、インシデント対応機能の確保、職員への研修・訓練を通じて、全庁的な情報セキュリティ体制の強化を図る。	91	

アクションプラン一覧（取組概要）

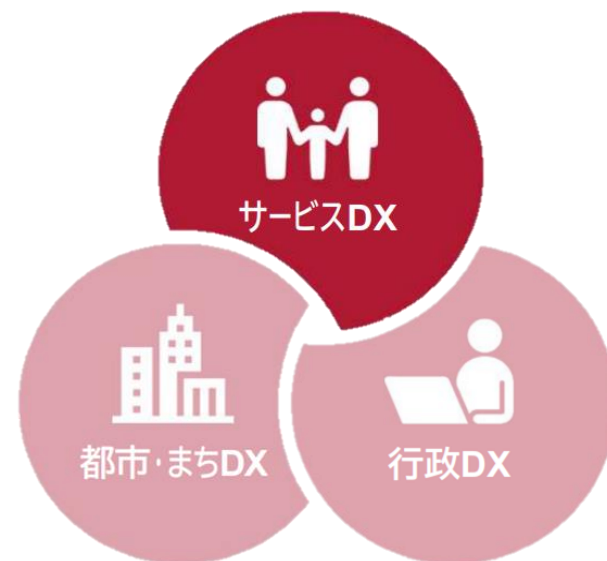
タイトル		取組概要	項
DXを推進する仕組みづくり			
デジタル統括室が各部局のDXの取組を伴走支援		全市的な視点から各部局からの相談案件への支援や他都市・他部局等の事例を参考にした提案を行う。各部局の自律的なDXに向けた取組の具体化に向けた支援を行うことで成功事例と知見を蓄積していくとともに、マニュアル化により全市的なDX推進の機運を醸成する。	94
コンサルティング事業者を活用した全庁的なDX推進の仕組みづくり		デジタル統括室が調達したコンサルティング事業者を活用し、デジタル統括室及び事業所管部局が、業務の見直しやDXを職員が自発的に進めるためのノウハウを習得しながら、全庁的にDXの取組を推進できる仕組みを構築する。	95
外部専門人材を活用して取組を支援		DXを積極的に推進またはけん引できる人材として外部専門人材を採用し、当該人材が各部局におけるDXの取組に積極的に関与・参画・支援していく。	96
DXマインド・デジタルリテラシーを身につけた人材を育成		全職員に対してスピード感を持ったリスキリング（学び直し）を行い、職員のDXマインド・デジタルリテラシーの向上を図り、行政スキルに加えデジタルスキルを身につけた人材を育成する。	98
デジタルを活用して“Re-Design”を主体的に担う人材を育成		自らの業務のDXを主体的に担える人材を育成するため、グループワークを中心とした研修を通して、BPRやサービスデザイン思考、デジタル技術に関する知識の習得をめざす。	99
技術分野におけるDX人材を育成		都市・まちDXの実現に向けて、技術職員に対して、デジタル技術にかかる幅広い知識の習得や、実業務を想定したデジタル化推進の企画等を体験する研修を実施する。	100
民間事業者との連携協定による取組		市民のQoL向上や都市力の向上をめざし、民間事業者と連携協定を締結し、取組を進める。	102

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

様々の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。



デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

施策概要と効果

- 様々な申請サービスの活用や業務変革により、市民が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できるようにする。あわせて業務やルール等の見直しを行っていく。
- 大阪市が保有するデータなど情報連携を活用した申請時の初期情報表示や添付書類の削減など手続きの簡素化や手続不要化に向け検討する。これにより、審査や受付処理の業務負荷軽減及び業務効率化につなげる。
- 一人ひとりの市民の状況に適切な制度・手続きを回答するAIによる申請サポートなどの活用検討を行う。
- オンライン相談など、行政手続き以外の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。



デジタル3原則

デジタルファースト

- 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結

ワンスオンリー

- 一度提出した情報は二度提出が不要

コネクテッド・ワンストップ

- 民間を含む複数の手続・サービスをワンストップで実現

行政手続きのオンライン化を推進

サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 様々な申請サービスの活用や業務変革により、市民が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できるようにする。あわせて業務やルール等の見直しを行っていく。
- 特に申請件数の多い手続きや、市民生活に関わる手続きから優先的に取り組む。これにより、行政手続きに市民や事業者が費やしている時間や費用・労力を削減し、市民の利便性向上や事務負担軽減が期待できる。

これまでの取組状況

- 市民の利便性向上のため、申請件数の多い手続きや市民生活に関わる手続きを優先的にオンライン化し、BPRを支援している。
- データ連携による申請サポートなど、スムーズに申請ができるツール等の活用を検討している。
- 行政サービスのデジタル化に関しては、国の検討状況や先進事例を参考に、本市での活用を検討する。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 全てのライフステージ（出生、入学、結婚、出産、子育て、介護など）にかかる手続きをオンラインで完結できていること。

アウトカムの
視点

- 行政手続きのために市民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
(KPI)

- オンライン化する手続き数

2022年度末	2023年度末 現在	2024年度末	2025年度末	2026年度末
700 手続き	1,000 手続き	1,300 手続き	2,000 手続き	2,000※ 手続き

※全体で約3,000手続きのうち、法律の規定などで当初にオンライン化が困難とされた手続き等（約1,000）について、アナログ規制への対応状況などを見極めて改めてオンライン化支援を実施予定

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

オンライン手続き
の拡大

オンライン化
支援

オンライン化
支援

オンライン化
支援※

オンライン相談の拡充

申請サポート

ツールの検討

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

サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

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。

登降園管理と欠席情報を連携
置き去り事故などの未然防止



園児の教育時間の充実へ



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 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。
- 市立幼稚園を利用する保護者と幼稚園がともに負担なくスムーズに連絡でき、双方に利便性向上が図られている状態であること。
- 業務が効率化され、園児への教育に注力できていること。

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
保護者のシステム利用状況			
—	100%	100%	100%
園児の登降園状況の把握漏れ発生件数			
0件	0件	0件	0件

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

調達
研修等

サービス利用開始

市立保育所等との連携検討

次期サービス
導入

他施設との連携

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係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向上させる。利用率向上により、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ことをめざす。



オンライン化の推進により、もっと利用しやすい事業へ

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

- 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。

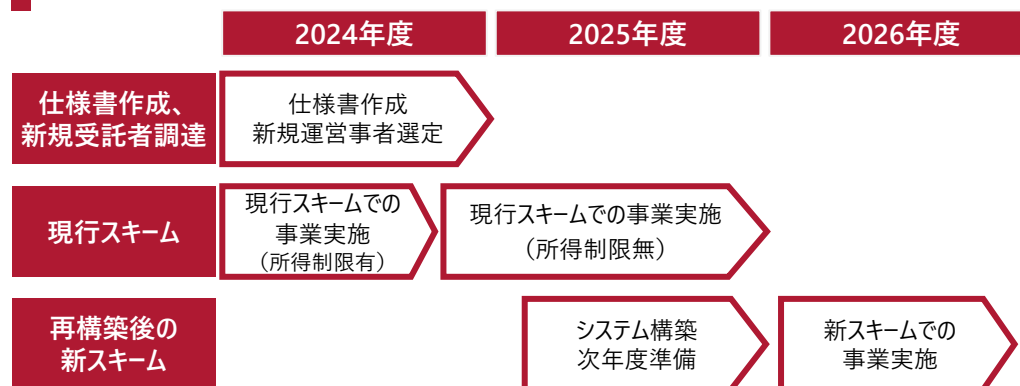
アウトカムの視点

- 手続きのオンライン化を推進することで市民や事業者の負担を軽減すること。

評価指標 (KPI)

2023年度現在	手法検討
2024年度	仕様書作成 新規運営事業者選定
2025年度	システム構築・次年度準備
2026年度	新スキームでの事業開始時に設定

推進スケジュール



粗大ごみの申込はスマホが便利

サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

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受付をし、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たものを収集している。
- 従来の申し込み方法に加え、いつでも、簡単、便利、快適な粗大ごみ受付手段を提供するため、主に次の取組を行う。
 - ① チャットボット（LINE連携含む）による受付
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めざす。
 - ② 画像認識による手数料の検索
手数料額の検索を簡単にし、申込時間を短縮する。
 - ③ 処理手数料のキャッシュレス決済を導入
市民の手数料券購入の手間を省略することで、利便性向上を図る。

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。



チャットボットによる粗大ごみ受付
処理手数料のキャッシュレス決済



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 粗大ごみ受付において、市民がいつでも、簡単、便利、快適に粗大ごみが申込できていること。
- デジタル技術を活用した、粗大ごみ受付方法の多様化や手続きの利便性が向上していること。
- 市民の利便性向上にかかる新規導入項目（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）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
運用開始	6万件	16万件	25年度までの 状況を踏まえて 設定

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
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 利子補給手続きをオンライン化

サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

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 業務システム開発開始



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

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 市民が窓口を訪れることなく自宅等から申請ができること。

アウトカムの
視点

- 窓口を訪れずに手続きが完了すること。
- 添付書類の数が軽減されること。

評価指標
(KPI)

2023年度現在	1次開発（クラウド化）完了
2024年度	2次開発（オンライン申請機能拡充）完了予定
2025年度	24年度の状況を踏まえて設定
2026年度	25年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール

利子補給システム

住基システム連携

2024年度

システム開発
(クラウド化・オンライン化)

2025年度

オンライン申請開始・運用

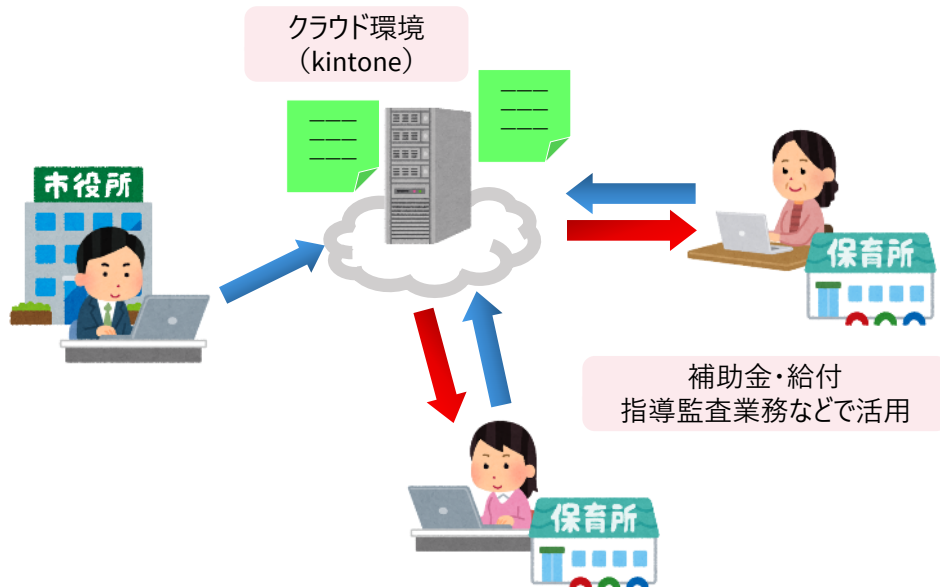
2026年度

データ連携

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

- ・ こども青少年局では、待機児童対策に伴う保育施設数の増加により、事務作業量が増えている。クラウド環境（kintone）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。
- ・ 将来的には、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を軽減するとともに、モバイル端末を利用した監査を導入することでも、職員の負担を軽減する。また、監査・指導結果を早期に公表することで事業者の改善を促し、市民の安心を確保する。



サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス あんしん つながり **にぎわい** やさしさ しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ 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。

アウトカムの 視点

- ・ 補助金・給付額の算出の業務簡素化等による事業者からの問い合わせ実績が減少していること。

評価指標 (KPI)

2023年度現在	－
2024年度	システム開発、テスト完了、問い合わせ実績の測定方法の検討
2025年度	システム運用開始
2026年度	運用開始時に設定

推進スケジュール

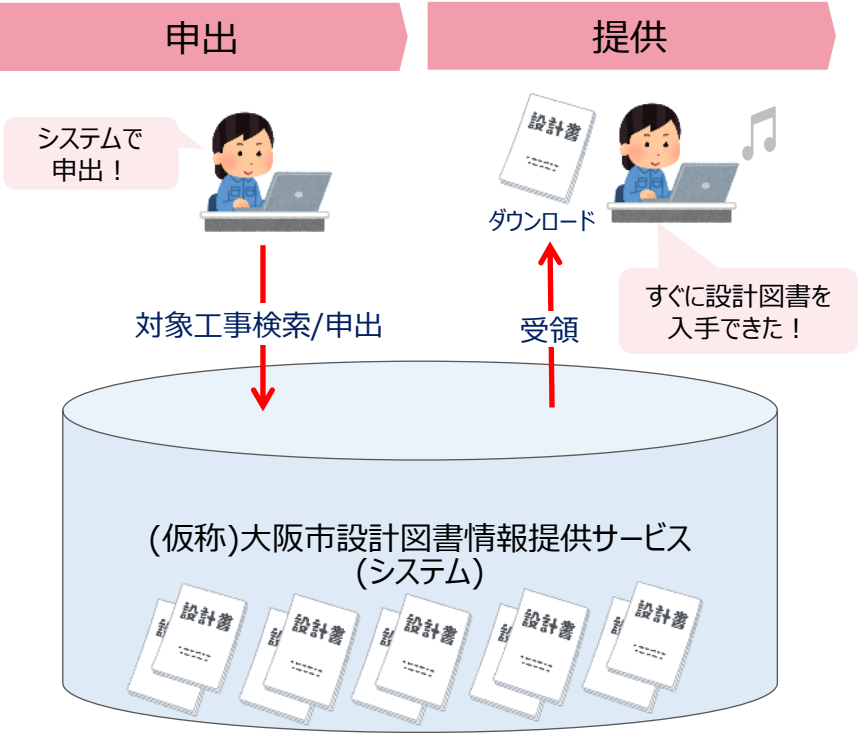
システム 開発・運用保守

システム利用



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することで、必要な情報を簡単に入手できるサービスを提供する。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 市民や事業者が必要な情報が速やかに取得できること。
- 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。

2023年度現在	—
2024年度	システム設計
2025年度	システム構築・サービス開始
2026年度	システム稼働後に検討

推進スケジュール



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。
- 具体的には、図面データを多く扱う申請や検査などの業務の申請・届出をオンラインで完結できるようにすることで、市民や事業者の時間や費用・労力の削減、業務の負荷軽減と効率化をめざす。
- また、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。



デジタルデータを研修や消防活動などへ活用

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

・ 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。

・ 市民・事業者が消防手続にかかる届出・申請をオンラインで完結できていること。

2023年度現在	－
2024年度	図面を含む申請のデジタル化運用開始
2025年度	24年度の状況を設定
2026年度	25年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
図面を含む申請の デジタル化	図面 デジタル化	普及拡大	
	職員技能等の習熟・課題の抽出		
データ活用の検討		検討・実施	

防火・防災管理者のニーズに合った 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。



防火管理等講習をオンラインで受講可能へ！

サービスDX

デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 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。

アウトカムの 視点

- 場所を選ばず、24時間いつでもどこでも受講が可能であること。
- 防火・防災管理者が管理する施設に応じたコンテンツを享受できる方法が充実していること。

評価指標 (KPI)

- 防火管理等オンライン講習システムサービスの満足度

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
－ (未導入)	80%	80%	80%

推進スケジュール

講習種別の 順次拡大※ 1

2024年度

① 甲種新規

2025年度

① 甲種新規
② 防火・防災新規

2026年度

① 甲種新規
② 防火・防災新規
③ 甲種再 ④ 防火・防災再

デジタル修了 証の交付※ 2

デジタル修了証の交付
(現在は紙媒体で交付)

ユーザー獲得に 向けた周知広報

オンライン講習システム利用促進に向けたSNSや公式HP等を通じた周知

※ 1 講習は全部で6種類。残りの講習については、2027年度に⑤防災新、2028年度に⑥乙種を拡大する。

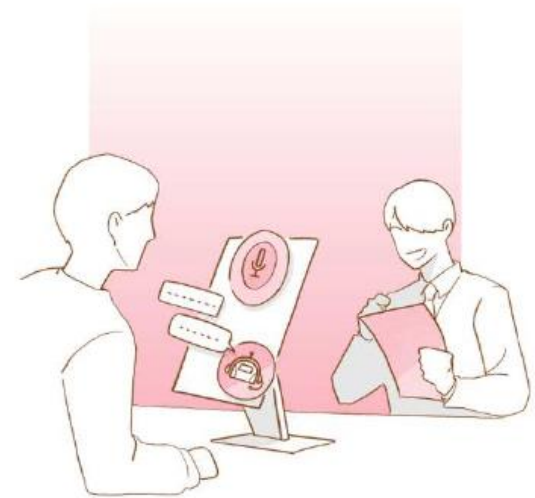
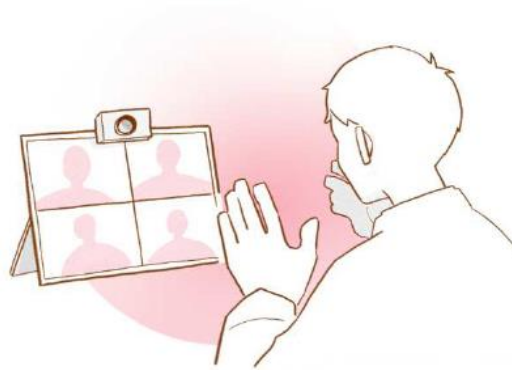
※ 2 ここ数年の内に市の運用が決まる予定。決まり次第デジタル修了証を交付する。

ストレスを感じない窓口サービスの実現

施策概要と効果

区役所窓口等にお越しいただいた方に、ストレスを感じさせない窓口サービスの実現に取り組む。

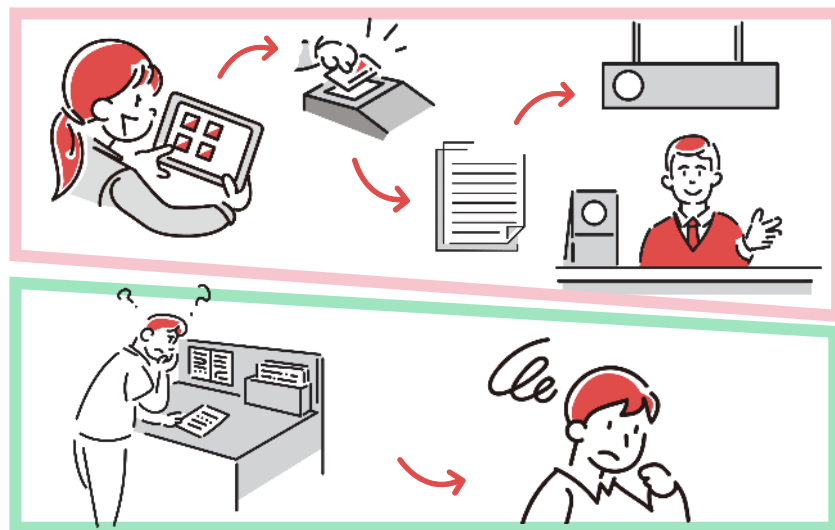
- 申請書を書かずに手続きができる「書かない窓口」を実現するとともに、情報を電子化することにより、スムーズな窓口対応や業務の効率化を図る。
- 行政キオスク端末や、キャッシュレス決済の導入をはじめ、行政手続きのために市民が費やしている時間や費用を削減する取組を実施していく。



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

- 本市では、区役所DXとして、あらゆる行政手続きのオンライン化を加速し、市民が区役所に行くことなく手続きができる区役所の実現をめざしている。
- しかし、機器の操作に不慣れな方等は、従前同様に来庁しすべて手書きで申請書を作成する必要があり、これらの事業の便益を享受することができない。
- 市民QoL向上をめざし、機器の操作に不慣れな方等に対しても、できる限り窓口における手続きの負担軽減を図るため、区役所窓口等にマイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器を導入し、各種申請書への基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷により、来庁者の利便性を向上させる。



申請書に、氏名・住所等が正しく印刷される。

サービスDX

ストレスを感じない窓口サービスの実現

サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 手続きに必要な届出書や申請書等に4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を記入する必要がないことから手続きが省力化されること。

アウトカムの 視点

- 窓口手続き時間が短縮してること。
- 機器利用者の満足度が向上していること。

評価指標 (KPI)

- 券面記載事項読取印刷機器を利用することで短縮する窓口手続き時間
- 機器1台当たり・年間330時間の手続き時間の短縮（6,600件×3分間＝330時間）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	165時間	330時間	330時間

推進スケジュール

券面記載事項 読取印刷機器 の導入

2024年度

機器調達
サービス実装

2025年度

登録する申請書
様式の見直し

2026年度

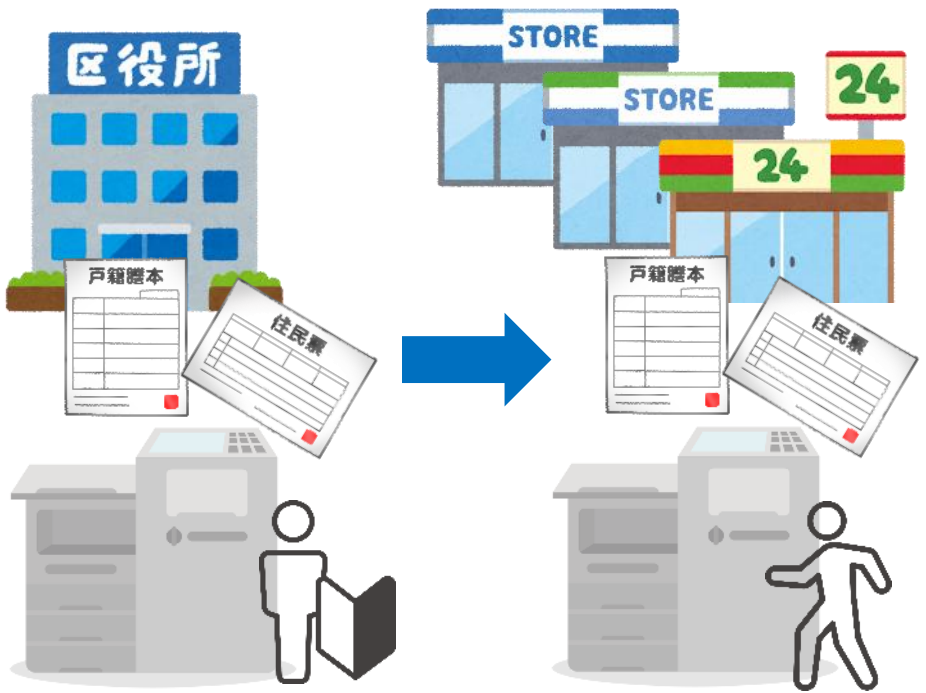
オンライン手続き
の拡大に伴う
機器運用方法の
改善

住民票などの証明書の取得をスピーディーに

サービス	あんしん	つながり	にぎわい	やさしさ	しごと
------	------	------	------	------	-----

施策概要と効果

- 区役所の待合室に行政キiosk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。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 窓口の待ち時間の短縮や待合の混雑解消により、窓口で行政サービスを受ける必要ある市民がストレスなくサービスを楽しんでいること。
- 市民がコンビニ交付サービスの利便性を認識し、利用が促進されていること。
- 行政キiosk端末とコンビニ交付サービスをあわせた交付率

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
30.8%	39.8%	48.8%	57.8%

推進スケジュール

住民情報待合への行政キiosk端末導入



手数料等の支払いをキャッシュレスで便利に

サービスDX

ストレスを感じない窓口サービスの実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

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の手数料及び、市税事務所における税証明等発行手数料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、市民の利便性向上につなげ、住民サービスの充実を図る。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- ・ 市民が窓口でストレスを感じることなく手続きでき、窓口サービスの満足度が向上していること。
- ・ キャッシュレス決済の導入により、様々な支払い手段を選択できる環境を整え、手続きにかかる待ち時間の短縮など市民の利便性が向上していること。

キャッシュレス決済の利用率

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
区役所			
－ (導入前)	15.0%	40.0%	45.0%
市税事務所			
－ (導入前)	5.0%	7.0%	10.0%

推進スケジュール

キャッシュレス決済
等導入

サービスの拡充

利用促進

2024年度

2025年度

2026年度

導入

運用

決済ブランド順次追加

開始に向け
た広報

利用促進に向けた取組

マイナンバー・マイナンバーカードの活用シーンを拡大

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- ・ マイナンバーカードが多くの市民に一定行き渡ったことを踏まえ、マイナンバー及びマイナンバーカードをデジタル社会における社会基盤として活用することにより、行政の効率化、市民の利便性の向上、公平・公正な社会を実現する。
- ・ マイナンバーカードの活用により、行政手続きのオンラインでの完結、添付資料の削減、手続きそのものを不要にするなど市民の利便性向上や事務の効率化を図り、利便性の高い行政サービスを提供する。
- ・ 行政手続きにおける活用策や他のカードとの一体化など、活用シーンの拡大に向けて検討・実装を進めると共にマイナンバーカードの利便性を周知広報する。

取組例

マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に（P34参照）

（事業内容）
区役所窓口等にマイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器を導入し、各種申請書 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷により、来庁者の利便性を向上させる。



住民票などの証明書の取得をスピーディーに（P35参照）

（事業内容）
区役所の待合室に行政キオスク端末を設置し、市民が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。



コミュニケーションツールを活用して 地域関係者等とのやりとりをスムーズに

施策概要と効果

- 本市で利用しているコミュニケーションツールのひとつであるMicrosoft Teamsのコミュニケーション機能・データ共有機能を拡充して、市役所職員以外の地域関係者※が本市Microsoft Teamsのチーム（チャットやデータファイルなどを安全にリアルタイムでやりとりができる環境）に参加できるようにするなど、庁外関係者とのコミュニケーションの活性化・最適化を図る。
- 庁外関係者とのコミュニケーションの活性化・最適化を図ることで、市民サービス及び事業者向けサービスの向上及び効率的かつ質の高い組織・業務運営を実現するとともに、コミュニケーションツール統一に伴い引き続き、より最適なコミュニケーション全般の活用を検討する。

※地域関係者（地域活動協議会、連合振興町会、地域防災の関係者など）や民間事業者、委員会外部委員など



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- コミュニケーションツールを活用し、地域関係者等との情報連携が安全かつ迅速に実施されそれぞれが必要な情報を遅延なく入手できるなど、コミュニケーションが活性化するとともに業務効率化が図られていること。

アウトカムの 視点

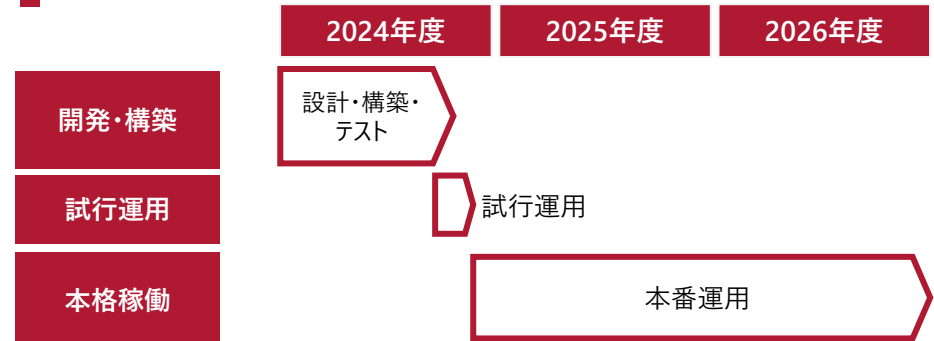
- 地域関係者等との安全かつ迅速なファイル共有などを通じ、コミュニケーションが活性化するとともに業務効率化が図られていること。

評価指標 (KPI)

- 地域関係者等との連携するチーム数

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	構築	50チーム	75チーム

推進スケジュール



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が、かえって市民等が必要とする情報にたどりつきづらくなる原因と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かか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を軽減をめざす。
- これにより、以下の効果が期待できる。
 - 様々な目的で大阪市HPを訪れる市民等が、ほしい情報に迷わずたどり着ける。
 - 市民等が個人に最適化された施策・サービスの情報をプッシュで受け取れる。
 - 市民等が必要とする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9月にLINEセグメント配信機能を導入、2024年3月に現行HPの改善を実施した。また、本市の情報発信等の最適化について、コンサルティングを活用のうえ検討を行い、2024年3月に「情報発信等最適化施策」を策定した。今後は本施策に基づき、本市HPの大規模リニューアルを主軸に取組を推進する。

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

- 市民等を取り巻く状況が多様化・複雑化する中でも、市民等が必要な情報を迷わず得ることができ、行政サービスの利用にスムーズにつながっていること。

アウトカムの視点

- 市民等が情報を受け取ることのできる方法が充実していること。

評価指標 (KPI)

- LINE公式アカウントの友だち登録者数

2023年度末 現在	2024年度
9万人	20万人
※取組前（2022年度末） 5.5万人	

- 本市HPリニューアルの推進

2023年度末 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	UIUXガイドライン	次期HP 仕様書	次期HP設計書

推進スケジュール

SNS等の整理と充実

2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
LINEセグメント配信機能の導入及び運用	LINEセグメント配信機能の運用及びカスタマイズ等追加機能の検討		

本市HPリニューアルの推進

「情報発信等最適化施策」の策定	次期HPの企画	次期HP仕様書作成及び調達	次期HPの開発
-----------------	---------	---------------	---------

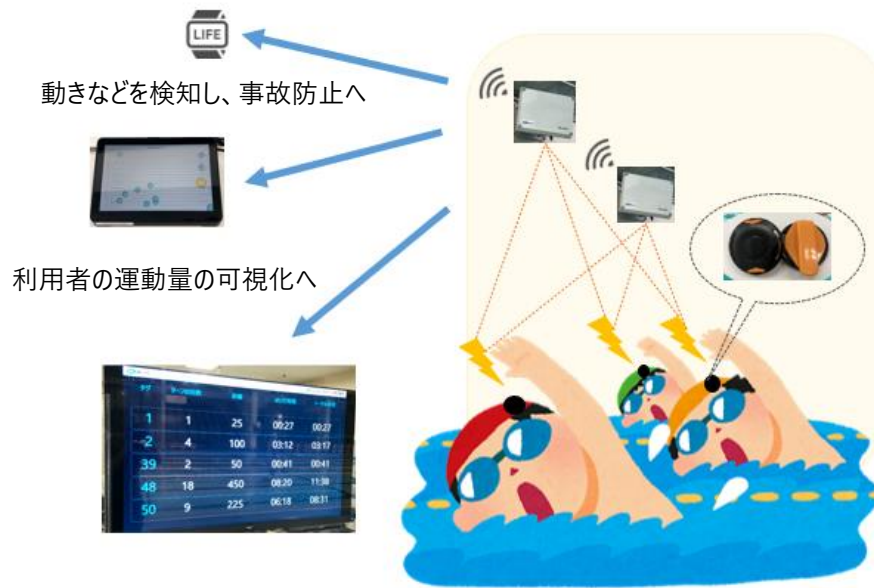


プールの利用者の安全と健康をサポートするシステムをモデル導入

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。
- さらに、取得したデータの分析結果から、更なる安全対策への活用を検討していく。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。

（イメージ）



サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 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。

アウトカムの 視点

- プール利用者のより一層の安全確保及び運動量の可視化による健康管理支援ができていくこと。

評価指標 (KPI)

2023年度現在	—
2024年度	1 施設にシステムをモデル導入
2025年度	別の1 施設にシステムをモデル導入
2026年度	効果検証を完了

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

システムのモデル導入
(1か所)

1 施設に監視システムを
モデル導入し、効果検証

システムのモデル導入
(対象施設の拡大)

別の1 施設に異なる手法の監視
システムをモデル導入し、効果検証

実証実験の検討

スポーツ施設を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

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

- 用地取得は、土地の所有者をはじめとする権利者の方々への損失補償制度や手続き等の必要な説明と建物内の構造・動産の調査のため、複数回の立ち会いや面会等の協力が必要である。一方、ライフスタイルの変化により、権利者の方々に協力いただくための時間の確保が難しくなっている。
- まずは、タブレット・360度カメラ等のデジタルデバイスを活用して、権利者の要望に応じた情報をその場で伝えることや、精度の高い調査により、再調査等の権利者負担の軽減を図る。
- 今後、デジタル技術を活用しながら、業務全体の最適化を図り、これまで職員により行ってきた説明・対応の質をより向上させて、一層の権利者負担の軽減をめざす。



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 本市のまちづくりに協力いただく権利者の用地取得にかかる負担が軽減される仕組みが構築されていること。

アウトカムの 視点

- 権利者が知りたい情報を、ニーズに沿った形で速やかに受け取ることができること。

評価指標 (KPI)

- 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

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	50%	60%	70%

推進スケジュール

デジタルデバイスの導入

タブレット等デジタルデバイスを導入した権利者対応の運用

業務最適化の取組

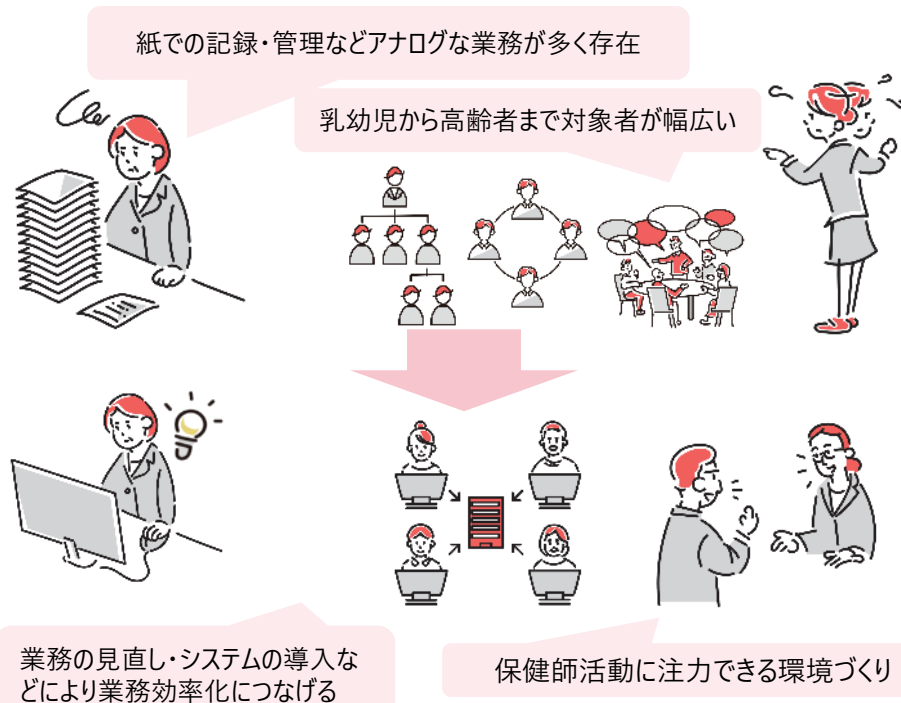
業務全体の最適化方針の検討・策定

最適化方針に基づいた取組の推進

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の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繋げることで市民サービスの更なる充実を図る。



達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

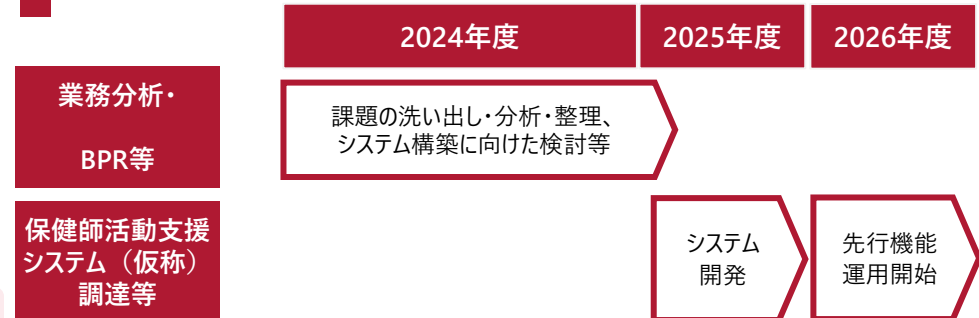
- DXの推進により保健師が家庭訪問や保健指導などの業務に注力できる環境づくりができていること。
- 地域特性に応じた保健活動へ繋げるために、地域活動におけるデータを収集できる仕組みができていること。
- 市民がよりよい市民サービス（保健師による保健活動）を享受できること。

アウトカムの視点

評価指標 (KPI)

2023年度現在	—
2024年度	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
2025年度	2024年度の状況を踏まえて設定
2026年度	2025年度までの状況を踏まえて設定

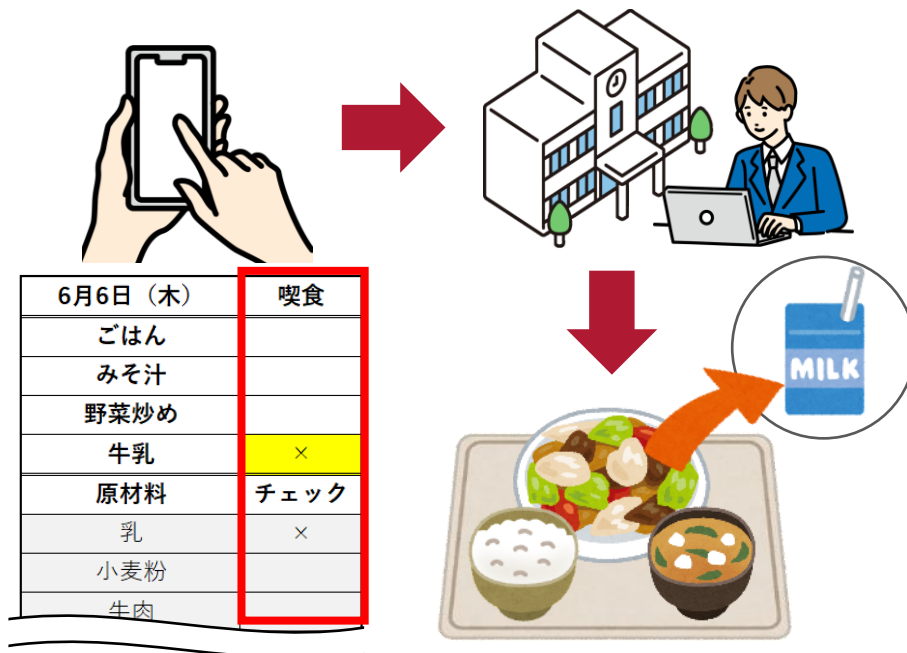
推進スケジュール（予定）



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かか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。



サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 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。

アウトカムの
視点

- 食物アレルギーにかか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
(KPI)

2023年度現在	－
2024年度	開発・運用テスト完了
2025年度	システム運用開始
2026年度	運用開始時に設定

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

導入準備

システム導入

運用開始

システム運用開始
(保護者入力・学校との連携)

施策概要と効果

- 1人1台端末の環境を活かし、デジタルドリルや協働学習支援ツールを活用することで、子どもの可能性を引き出す個別最適な学びと協働的な学びの実現に向け取り組む。
- 児童生徒の心の状態や日々の生活の状況を可視化し、子どもの理解を深めるとともに、いじめ・不登校などの未然防止・早期発見・迅速な対応を実現する。
- これらの取組にあたっては、学校教育ICTビジョンに基づき推進する。

2030年以降の社会を見据えためざすべき姿

- 全ての児童生徒の可能性を引き出す、個別最適な学びと、協働的な学びを実現するため、ICTを効果的に活用し、これまでの実践とICTを最適に組み合わせることにより、教育の質の向上をめざす。
- 日常的に子どもたちがICTを主体的に活用し、多様な情報を選択・活用しながら情報活用能力を高め、主体的な学びを通じて育成される資質・能力を、円滑な学びの継続・保障につなげる。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 全ての児童生徒の可能性を引き出す、個別最適な学びと、協働的な学びを実現すること。

- 児童生徒の主体的・日常的なICT活用の定着化を図ること。

- 教員の児童生徒のICT活用を指導する能力に対する肯定的な回答の割合

(2021年度末)

(2025年度目標)

84.0%

85.0%

- 授業日において児童生徒の8割以上が学習者用端末を活用した日数が、年間授業日の半数を超えた学校の割合(ただし、学校行事等ICT活用が適さない日数を除く)(%)

(現在)

(2025年度目標)

未測定

75%

推進スケジュール

2023年度

2024年度

2025年度

ICTビジョンに掲げる取組の進捗管理

ICTビジョンの継続的な見直し

次期ICTビジョン検討

学校教育ICTビジョンに基づき実施

検討

施策概要と効果

- ・ 小学校3年生から中学校3年生までの学力調査やテスト結果、個々の学習履歴や学習行動記録などの教育ビッグデータを集積する。
- ・ このデータを児童生徒ごと、学級ごと、学校ごとに可視化し、専門的な視点から分析。これにより、効果的な指導方法や学習行動に関する知見を得て、学習指導や学校支援に活用する。

2030年以降の社会を見据えためざすべき姿

- ・ 児童生徒一人一人のアンケート結果や学習履歴、健康情報等のデータ及びこれまでの「全国学力・学習状況調査」や「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」、「大阪市小学校学力経年調査」等の全市共通の調査結果データを客観的・経年的に蓄積し、そのビッグデータを複合的・多面的に分析・検証しながら、学校の課題に応じた支援、児童生徒の個別最適な学びの推進に向けた支援を行う。



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ 個々の学校が、学校課題に応じて、児童生徒の個別最適な学びを提供していること。

アウトカムの 視点

- ・ 個々の学校が教育データを活用して、児童生徒の個別の状況を把握していくこと。

評価指標 (KPI)

- ・ 「全国学力・学習状況調査や大阪市独自調査等の調査結果データを分析し、具体的な教育活動の改善や指導計画等への反映を行っていますか」に対して、最も肯定的な「よく行っている」と回答する小中学校の割合

(現在)

小学校26.5%
中学校26.7%

(2025年度目標)

小学校50%
中学校50%

推進スケジュール

2023年度

2024年度

2025年度

データ等の根拠に
基づく施策の推進

教育委員会事務局
局内PT・WGで議論

(参考) 学校教育ICTビジョン概要

大阪市学校教育ICTビジョン

(令和2年3月策定、令和4年3月改訂)

学校教育ICTビジョンとは…

大阪市教育振興基本計画に基づき、令和4年度から7年度までの4年間を対象に、ICTの活用推進の基本的な考え方と、進めるべき方向性を明らかにし、必要な施策や事業について4つの基本方針のもと、具体的な取組方策を示しています。

めざす子ども像



ICT機器を活用しながら知識の理解の質をさらに高めるために、学習者用端末等を効果的に活用することにより、協働学習や個別学習の充実を図り、主体的に学び、自らの考えを伝えとともに、他者の考えを理解し、多様な人々と協働して問題を解決しようとする子ども

具体的な取組方策

具体的な取組例

基本方針1

問題発見・解決のプロセスにおける
ICT活用

- ①情報活用能力の育成
- ②ICTを効果的に活用した学習の充実



- ・教科横断的に情報活用能力を育成、実践事例を活用した情報モラル教育の推進、プログラミング教育の実施(P17)
- ・協働学習支援ツールを使った議論や、グループでの共同制作などの学習活動(P18)
- ・家庭学習の充実(P18)

基本方針2

個別最適な学びにおけるICT活用

- ③デジタル教材等による個に応じた学習の充実
- ④校務系データと学習系データの連携・学びの可視化
- ⑤遠隔・オンライン教育の推進



- ・デジタルドリル等を活用した個に応じた学習の充実や、自主学習習慣と家庭学習習慣の定着(P20)
- ・学習履歴及び生活履歴の連携・可視化による、きめ細やかな指導と教育の質の向上(P21)
- ・国際交流、学校間交流、専門性の高い外部講師などによる遠隔授業や、不登校児童生徒などへのオンライン学習の実施(P22)
- ・危機管理対応下における、ICTを活用した学びの保障の実現(P22)

基本方針3

安全・安心な教育環境の実現に向けた
ICT活用

- ⑥学校生活状況等の可視化
- ⑦いじめアンケートと相談申告のオンライン化



- ・「心の天気」や児童生徒の生活指導の状況、出欠状況、保健室の来室状況等の可視化
- ・いじめアンケート、相談申告のオンライン化により、児童生徒の一人ひとりに応じた指導・支援を実現(P23)

基本方針4

学びを支えるICT環境の整備

- ⑧ネットワーク基盤の安定的な稼働
- ⑨学習者用端末等の整備
- ⑩効果的な学習用ツール・先進技術の導入
- ⑪ICT機器活用における支援体制の構築



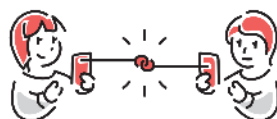
- ・ネットワーク基盤・学習者用端末等の整備など、校内・家庭等いつでもどこでも学習が可能な環境の構築(P24)
- ・デジタルドリルをはじめとするデジタル教材等の整備及び効果的な活用の検討(P25)
- ・特別支援教育、日本語指導の必要な児童生徒への支援に向けたICT活用(P27)
- ・ビッグデータを複合的・多面的に分析・検証することが可能となる仕組みの構築(P28)
- ・教員研修や、ICT教育推進アドバイザーによる授業改善助言等、円滑な活用支援を実施(P29)

施策概要と効果

- 市会では、情報公開・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。
- 会議運営支援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。
- 議員在席表示システムや会議開催表示システムの再構築、会議運営支援システムの構築、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。



モニター等も活用した
わかりやすい議会



SNSによる議会情報発信等
による開かれた議会



システム等を活用した議会関連業務
全体の最適化

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 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できるようになること。
- 議会の傍聴・視聴がしやすい環境が整っていること。
- 議会関連業務が最適化され、開かれた議会への施策が推進できること。

アウトカムの 視点

評価指標 (KPI)

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
大阪市会トップページへのアクセス数			
約7万件	9万件以上	24年度までの状況を踏まえて 設定	
SNSでの発信数			
約100件	150件	24年度までの状況を踏まえて 設定	

推進スケジュール

既存システムの 再構築

議員在席表示システム等の再構築

会議運営支援 システムの構築 議場、各委員会 室の環境整備

会議運営支援システムの構築

環境整備設計

環境整備

地域コミュニティの活性化

施策概要と効果

デジタル技術の活用により、地域コミュニティの活性化と共助促進、多様な主体との協働などに取り組む。

- ・ 市民同士の交流の機会を創出するとともに、地域の団体の活動を支援するため情報の共有や業務の効率化を図る。
- ・ 地域のまちづくりに関わる団体が集まり協力して取り組んでいる地域課題の解決やまちづくりに、特に若い世代が参画できる機会を増やす。



町会活動に役立つアプリを試行導入

サービスDX

地域コミュニティの活性化

サービス

あんしん

つながり

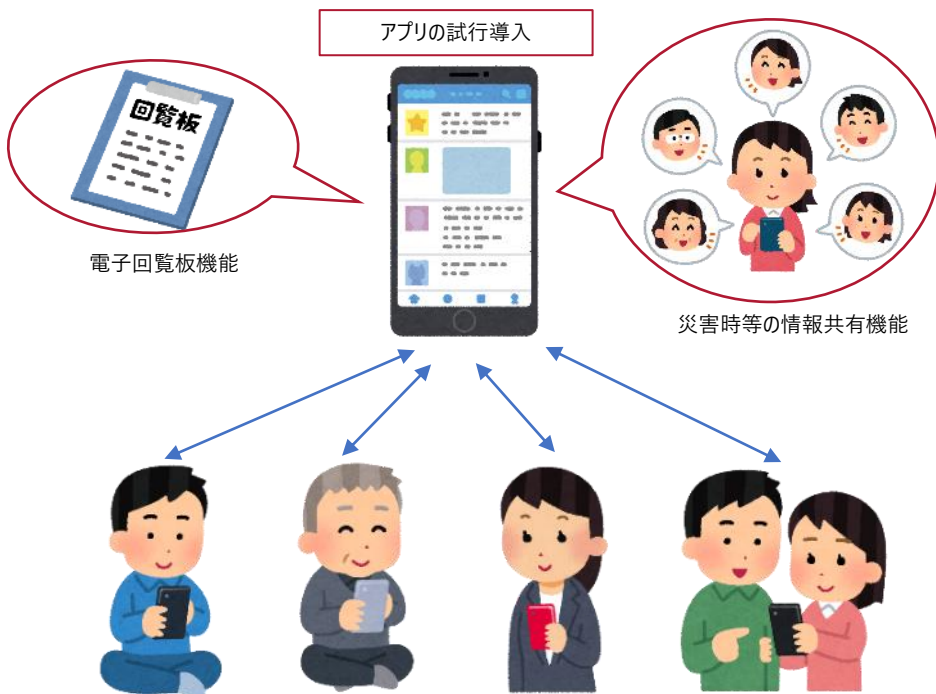
にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 地域活動の中核である町会のうち、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。
- モデル町会では、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、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、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。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 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。
- 24区すべてのモデル町会にアプリを導入し、効果や課題が共有できていること。

2023年度現在	—
2024年度	モデルとなる8区16町会に試行導入
2025年度	新たにモデルとなる8区16町会に試行導入
2026年度	新たにモデルとなる8区16町会に試行導入

推進スケジュール

事業の実施

効果・課題の
共有

2024年度

モデル町会への
試行導入

2025年度

モデル町会への
試行導入

2026年度

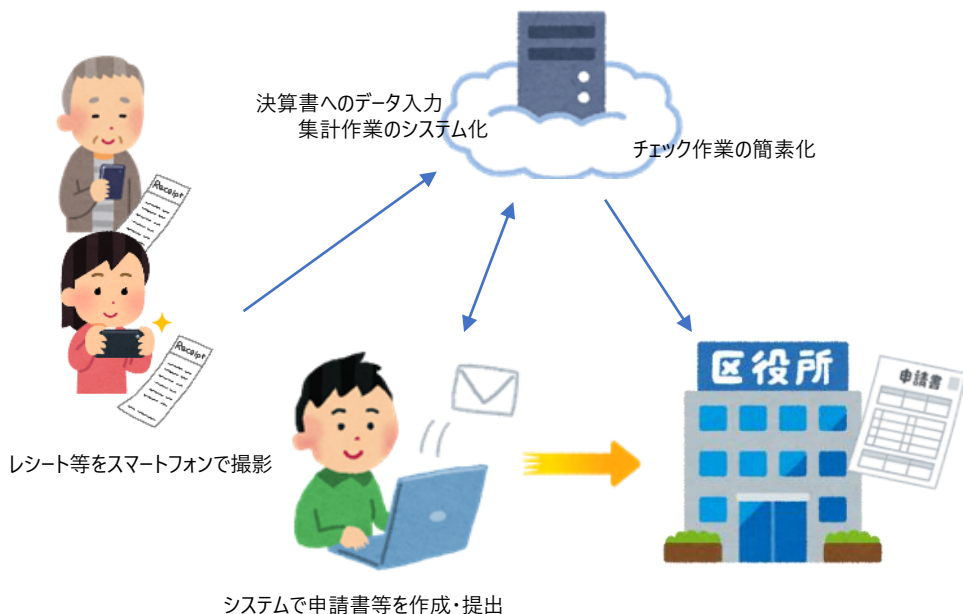
モデル町会への
試行導入

効果・課題の共有

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。



サービスDX

地域コミュニティの活性化

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ 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。

アウトカムの 視点

- ・ 地域が地域活動協議会補助金申請事務を負担なくスムーズに行えていること。

評価指標 (KPI)

- ・ 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

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	50%以上	50%以上	50%以上

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
予算事務	開発	2025年度事業にかかる予算事務から運用	
決算事務	開発	2025年度事業にかかる決算事務から運用	

施策概要と効果

- ・ 近年、単なる見学ではない「学び」（体験を伴う“知”）に対する意欲を持った観光客が増加（コト消費への移行）しており、ニーズの変化に対応し、国内外からの来館者の獲得に向け新たな打ち出しが必要である。
- ・ 大阪が誇る文化財（大阪城や泉布観など）や地方独立行政法人大阪市博物館機構が所管する6つの博物館等について、デジタル技術を活用した魅力発信等を行うことにより、誰もが文化財等に親しめる機会を創出し来訪者を増加させるとともに、各施設が連携し、市内各エリアを活性化し、にぎわい創出を図る。
- ・ 本取組により、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をめざす。

大阪城エリア

大阪の都市としての通史

難波宮跡（古代）～大阪城（戦国時代～近代）～泉布観（近代）、歴史博物館

大阪城の魅力発信

重要文化財などの 魅力発信



旧桜宮公会堂（近代）



泉布観（近代）



大阪歴史博物館

博物館等の魅力発信



大阪城（戦国時代～近代）



難波宮跡（古代）

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。



動画・静止画等による多言語対応の史跡案内を提供

これまでの取組状況

- 史跡案内板（20か所）のデジタルコンテンツ作成
- 大阪城天守閣シアタールームの映像コンテンツの高精細化、館蔵品の高精細デジタルデータ化

サービスDX

デジタル技術を活用した大阪のにぎわい創出

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 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。
- 大阪城公園利用者の満足度向上及び大阪城天守閣来館者が増加していること。

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
史跡案内板のQRコードの読取数			
－ (未導入)	57,000回	65,000回	65,000回
大阪城天守閣入館者数			
176万人 2023.12末 (170万人)	204万人	230万人	230万人

○ 内は当初設定数値

推進スケジュール

デジタルコンテンツ

2024年度

運用

2025年度

他施設と連携した情報発信

2026年度

映像コンテンツ

コンテンツ制作

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

サービスDX

デジタル技術を活用した大阪のにぎわい創出

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

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。
- 2024年度は、国指定の史跡である難波宮跡について、来訪者がスマートフォンやタブレット等で解説板にあるQRコードを読み取り、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よう、整備・運営事業者と共同でARコンテンツを開発し、Wi-Fi整備に取り組む。



AR演出イメージ

これまでの取組状況

- 2023年度においては、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について、VR技術等を活用した魅力発信コンテンツの制作完了に向けて、順調に推移



リアルな鑑賞等への関心向上、文化財の新規利用者の取り込み

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 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。
- 誰もが文化財に親しめる機会の創出、新たな興味喚起や知名度向上、本物の文化財への来訪促進、歴史的価値に対する市民等の理解が促進していること。

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
難波宮跡解説板のQRコードの読取数（累計）			
－ (未導入)	AR開発	6,500回	7,000回
泉布観VR映像催事・インターネット等視聴回数（累計）			
－ (未導入)	2,000回	10,000回	11,000回

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
難波宮跡 (史跡)	A R 開発	A Rを活用した魅力向上業務実施	
	Wi-Fi整備	Wi-Fi管理	
泉布観 (重要文化財)	V Rを活用した 情報発信	他施設と連携した情報発信	

中小企業のDX推進ニーズに応える支援を実施

施策概要と効果

- デジタル技術の活用がビジネスにおいて不可欠となっていくなか、中小企業が取り組もうとするデジタル技術を活用したビジネスモデルの組み換え・変革を支援するため、大阪市の中小企業支援拠点「大阪産業創造館」では、公益財団法人大阪産業局の支援ノウハウを活かし、次の取組を行う。
 - ① セミナーや展示会等によるデジタル活用に対する知識習得・理解促進、意欲の喚起
 - ② DXに取り組む意欲はあるものの、自社だけでは取組が難しい事業者に対するコンサルティング（相談対応）
 - ③ さらに支援が必要な事業者に対しては、専門家派遣を実施
- これら取組により、中小企業におけるデジタル活用を促進し、中小企業の収益力強化（生産性向上・販路拡大等）を含む経営力の強化につなげる。

これまでの取組状況

- 大阪産業創造館に、市内中小企業が直面するDX推進に向けた課題解決を支援する相談窓口を設置
- DX推進に向けたセミナー等を開催

セミナーや展示会の実施
コンサルティング
専門家派遣等で
中小企業の収益力強化！



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 大阪市内中小企業のデジタル活用が進み、より生産性の高い事業環境が形成されていること。
- 中小企業におけるデジタル活用を推進し、経営力を強化するためのサポートをしていくこと。

中小企業の経営力強化件数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
約250件 (200件)	約350件	約450件	—

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

セミナーや
展示会の開催

事業者への
相談対応

専門家の派遣

2024年度

2025年度

2026年度

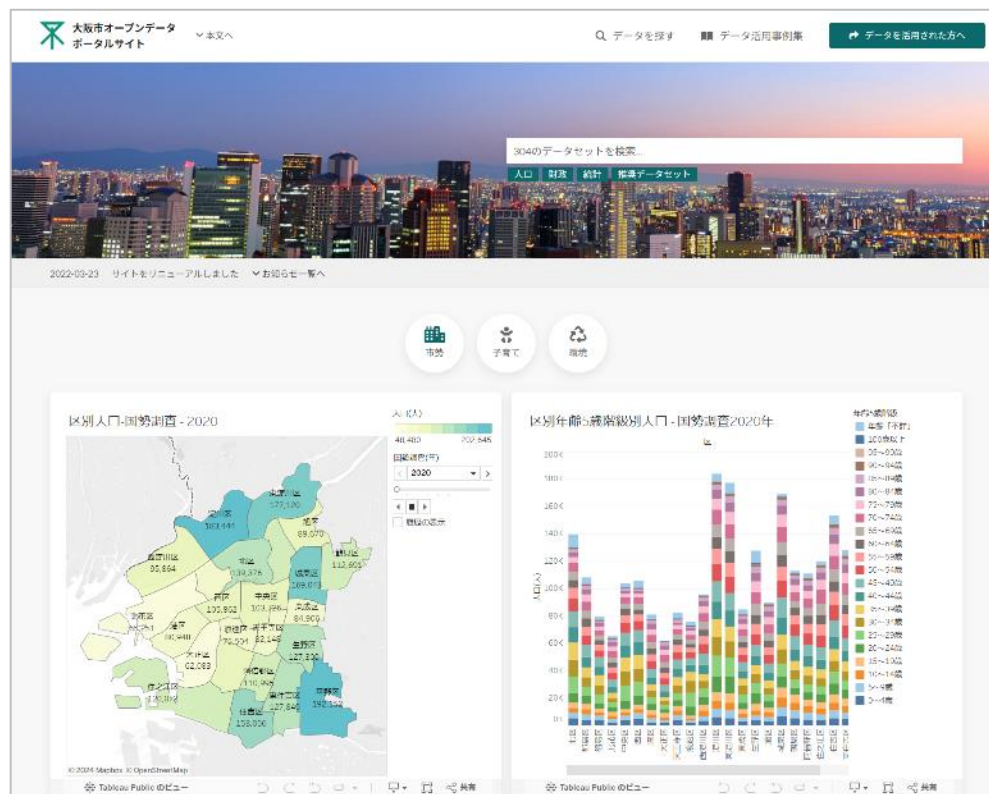
実施・支援

実施・支援

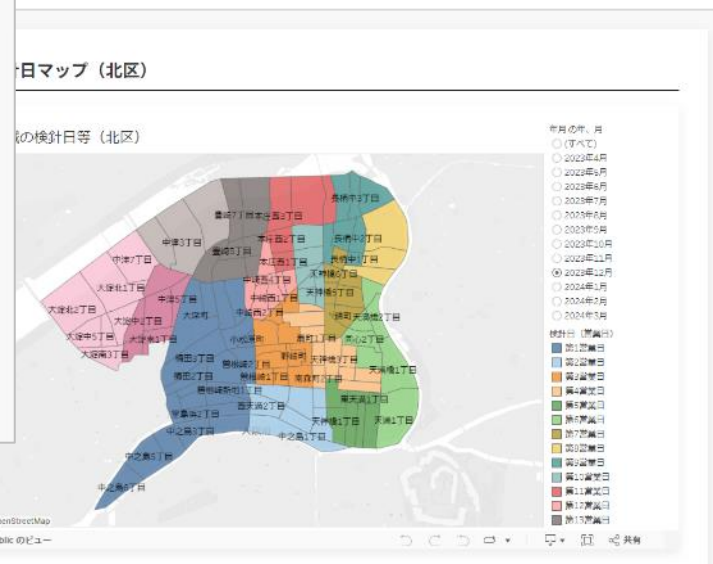
実施・支援

施策概要と効果

- 市が公開するデータについて、商用利用及び二次利用が可能で、かつ機械判読にも適したデータ形式で提供する、オープンデータの取組を推進している。
- オープンデータについては、大阪市オープンデータポータルサイトにおいてわかりやすく可視化、公開することで、オープンデータの活用事例の創出など、市が保有するデータが事業者等によって活用されるよう取組を進め、イノベーション創出や官民協働の推進につなげていく。



▲ 大阪市オープンデータポータルサイトの画面イメージ



施策概要と効果

- デジタル技術の利活用により、年齢、障がいの有無、国籍、経済的な理由等に関わらず、誰一人取り残されない形で、個々人の多種多様な環境やニーズを踏まえて、利用者目線できめ細かく対応し、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現をめざす。
- 各種地域団体等と連携して地域単位でのスマートフォン教室の開催など、デジタル機器・サービスに不慣れな方が、身近な場所や地域でデジタル機器・サービスの利用に関して学べる・相談できる機会の創出に取り組むとともに、デジタル機器の活用が難しい人等も含め、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるように取り組む。

取組例

スマートフォン教室・講座

（事業内容）

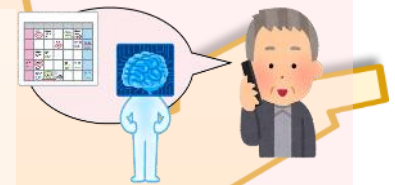
各区において、「ICTリテラシーの向上」の一環として、各地域と協働してスマホ教室等を開催し、身近な場所や地域でデジタル機器・サービスの利用に関して学べる・相談できる機会を提供する。



AI電話の活用（P58参照）

（事業内容）

2023年11月に区役所における法律相談の予約受付を、AI電話による自動応答で実施し、24時間予約を受け付けるなど、市民サービスの向上をはかる。



AI音声認識ツールの活用

（事業内容）

市民窓口における外国人住民や聴覚障がい者との相談・情報提供等の課題に対し、AIを活用した音声認識ツールを導入し、コミュニケーションの円滑化をはかる。



タブレット端末を利用した遠隔手話通訳

（事業内容）

各区役所に設置したタブレット端末と手話通訳の拠点を結び、遠隔での手話通訳を実施する。

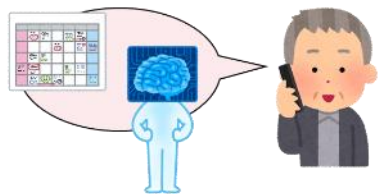


施策概要と効果

- 本市施策のデジタル化を進めて行くにつれ、高齢者をはじめ、デジタル技術の活用に不安を感じる市民に対し、サービス低下の懸念が高まることが予想される。
- そこで、最新の音声認識技術を活用したAI電話を導入することにより時間等の制約をなくすとともに、自動応答を行うことで、使い慣れた電話を接点としながらも、スマートフォンやパソコンを活用した状況と同等のメリットを享受できる環境を構築し、市民サービスの向上を図る。

これまでの取組状況

- 2023年2月に、市民局各種相談事業の予約受付において、AI電話による自動応答サービスの実証を開始した。
- 2023年11月に、全ての区の区役所法律相談の予約受付においても同様の実証を開始し、市民サービスとしての音声認識技術の本格運用に向けて、手法の検討と課題抽出・整理等の検証を行っている。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- AI電話を用いて時間・場所を問わずにサービスを受けられること。
- AI電話を用いた実証を通じて本格導入した行政サービスが創出できていること。
- AI電話の実証事業数

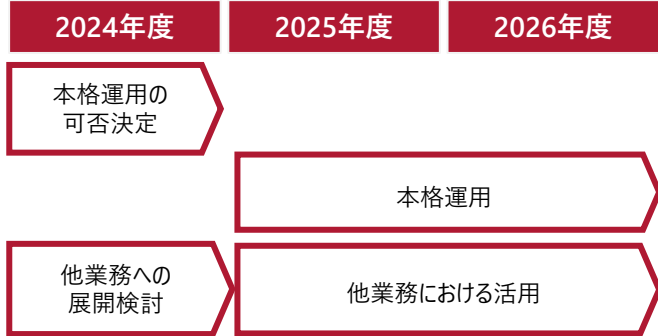
2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
29事業 (8事業)	29事業	—	—

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

法律相談などの
予約受付

他業務における
活用



施策概要と効果

- 「安全で高品質な水道水を安定的かつ将来にわたって持続的に供給する」
「給水契約の相手方であるお客さまや水道工事事業者の皆さまなどに快適さ・便利さを感じていただける良質なサービスを提供する」
という使命を果たすため、水道局では独自に「大阪市水道DX戦略」及び「大阪市水道DX戦略アクションプラン」を策定して、水道DXの推進に取り組んでいく。



主な取組

水道局お客さま専用サイト（マイページ）の機能拡充

（事業内容）

パソコンやスマートフォンを使用して水道料金や使用水量等の情報を取得し、インターネットを通じて様々な手続きが行えるシステム（マイページ）に、電子請求・電子決済機能を追加する。



浄水場等の監視制御システムの高度化の検討

（事業内容）

浄水施設と配水施設の運転管理の監視制御レベルを将来にわたって持続可能とするため、シミュレーターやナレッジシステム、音情報とAI技術を活用した運転支援及び人材育成手法に関する共同研究を民間事業者と実施している。

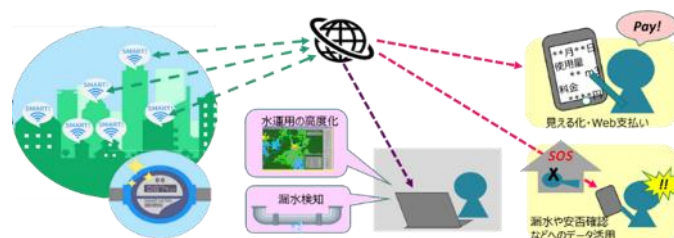


監視制御システム（総合水運用センター）

水道スマートメーターの導入に向けた検討

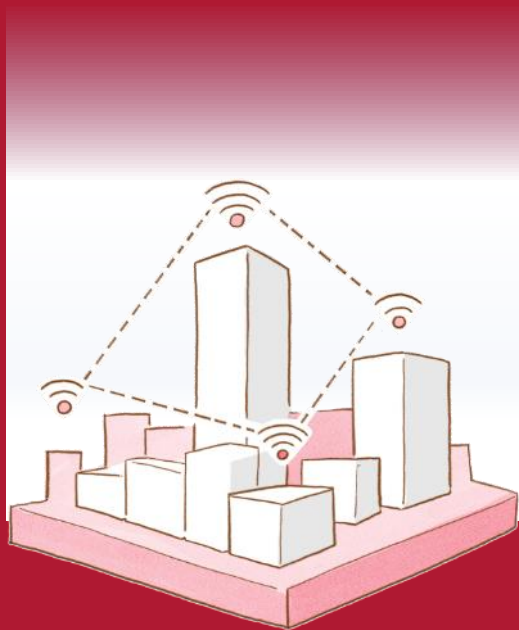
（事業内容）

水道事業運営の効率化やお客さまサービスの向上等を目的に、水道スマートメーターの導入検討を行っている。



水道スマートメーターの導入検討

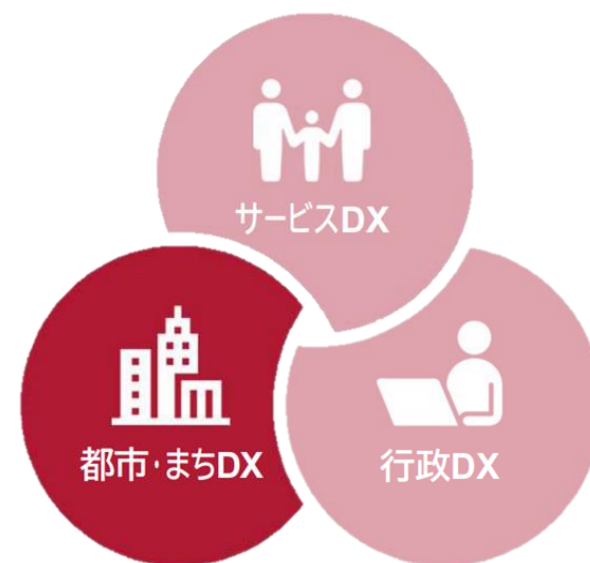
都市・まちDX



便利・安心・安全に暮らせる、 魅力・活力のあるまちの実現

IoT等により多様なデータを収集し、AI等のデジタル技術を活用して分析します。その結果を防災対策など社会や生活に反映し、便利・安心・安全に暮らせるまちの実現をめざします。

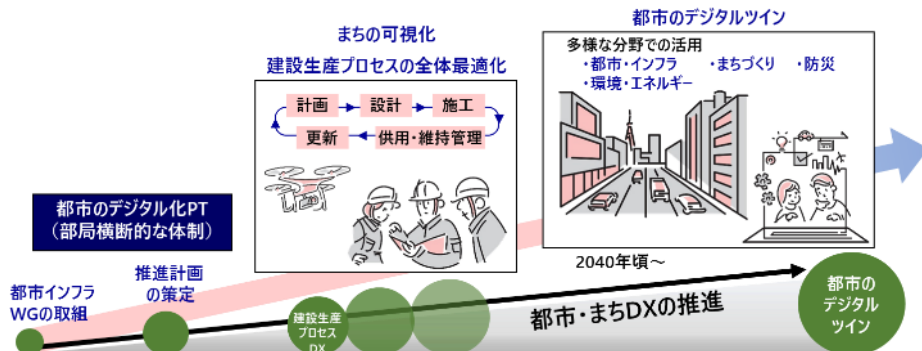
また、産学民との連携により、社会課題の解決やイノベーションの創出などによるまちの活性化を図るなど、都市力の向上をめざします。



都市のデジタルツインを見据えた 建設生産プロセスにおけるDXを推進

施策概要と効果

- 技術系職場の共通かつ恒久的な業務である建設生産プロセス（計画→設計→施工→供用・維持管理→更新→計画）では、個別分野において、ドローンやデータ活用等、DXやデジタル化の取組が進められている。
- しかし、技術系の労働力不足が見込まれるなか、魅力・活力のあるまちの実現に向けては、各部局が連携して、DXやデジタル技術活用により建設生産プロセスの全体最適化を進め、生産性の向上を図っていくことが重要である。
- そのため、部局横断的な検討体制を構築し、めざす姿や検討すべきテーマ等を明確化した推進計画を策定し、それに基づき具体的な取組を進めていく。
- また、具体的な取組の手段として想定される3次元測量、BIM/CIM活用、センサー等による管理状況のデジタル化などにより、まちの可視化を進めるなど、将来の都市のデジタルツインの構築を見据えた検討にも取り組み、都市・まちDXをはじめとする大阪市のDXを推進する。



サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちの実現に向けて、建設生産プロセスにおけるDXを推進すること。
- 推進計画に基づくテーマに沿った検討体制により、建設生産プロセスにおける具体的な取組が推進されていること。
- めざす姿やそれに向けて段階的に検討すべきテーマ及びその検討体制等、関係局で取り組むべき内容を明確化した推進計画を策定
- 推進計画に基づき、関係局等により、テーマ別での検討及び関連事業を実施

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
検討体制の 構築（PTの 設置）	推進計画の 策定	テーマ別WG 及び事業 実施	テーマ別WG 及び事業 実施

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
PT	推進計画やテーマWGについて検討、確認		
推進計画	計画の策定	計画の実行	
テーマ別検討	テーマWG (パイロット)	テーマWG	

BIM/CIMモデルを活用して設計・工事監理業務を効率化

施策概要と効果

- ・今年度から本格的に工事を実施していく夢洲・舞洲の高架橋について、先行的にBIM/CIM※を活用することにより、高架橋の図面や施工ステップを3次元でモデル化し、地元・関係機関との協議に活用することによる業務効率化を検証し、今後行う他の事業に対する活用方法についても検討を行う。
- ・3次元モデルを作成することにより、設計・施工が見える化し、職員の技術力向上、技術継承につなげるとともに、詳細な施工計画の作成効率化に関する検討を行う。
- ・3次元モデルをAR化し、現地にデジタル表示させ、施工時や完成後のイメージをわかりやすくし、地元説明や関係者協議資料として活用を図る。

これまでの取組状況

- ・高架橋3橋の3次元モデルが完成し、活用に向けて順調に推移



BIM/CIMを活用したAR表示イメージ
【（仮称）舞洲東高架橋】

※Building/ Construction Information Modeling, Management。コンピュータ上に作成した3次元モデルに加え、構造物及び構造物を構成する部材等の名称、形状、寸法、数量（属性情報）を併せ持つ構造物に関連する情報モデルを構築すること。また、構築したBIM/CIMモデルに内包される情報を管理・活用することをいう。

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- ・橋梁などの大規模構造物の新設設計にBIM/CIMモデルを活用し、職員の技術力向上や業務効率化が行われていること。

アウトカムの
視点

- ・BIM/CIMの活用による業務効率化、職員の技術力向上、技術継承すること。

評価指標
(KPI)

2023年度現在	BIM/CIM作成（3橋）・活用の調査検討
2024年度	BIM/CIMモデルを用いた施工ステップの確認等への活用
2025年度	他の大規模構造物（3橋）の設計・施工への展開
2026年度	—

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

BIM/CIM

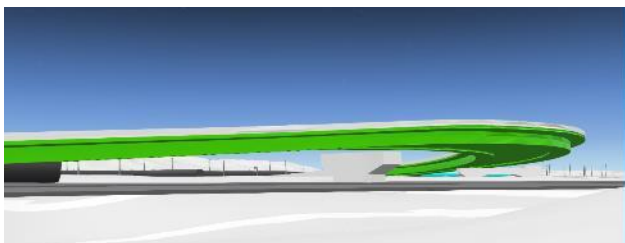
運用検証

この後の展開を
検討

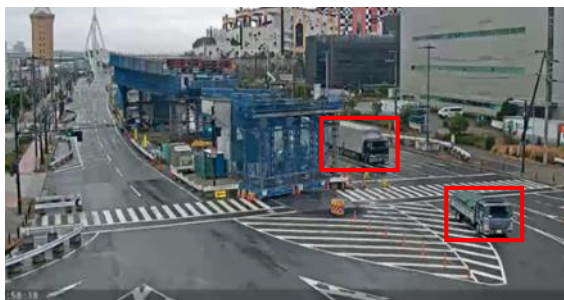
夢洲インフラ施設の3次元データ化等により 維持管理を高度化

施策概要と効果

- 夢洲において整備が進む道路等インフラ施設について、デジタル技術を活用して、夢洲の地盤・構造物のデータ化等に取り組み、維持管理（予防保全）の高度化につながる手法を検討する。
- 24年度は、以下の取組を実施する。
 - 施設の見える化に向け、基盤となる主要な道路・埋設管等の3次元データを作成
 - AIを活用した舗装損傷の自動検知やライブカメラによる車両交通量の把握等、維持管理に必要な道路情報の収集方法を検討
- この検討を踏まえ、次年度以降に具体的な取組を推進する。
- これらにより、維持管理の高度化が実現され、より安全・安心なまちづくりに寄与する。



夢洲南高架橋 3次元（BIM/CIM）モデル



ライブカメラの映像（舞洲東交差点）

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 主要な道路等の3次元データ化等デジタル技術の活用により維持管理の高度化が図られていること。

アウトカムの
視点

- 3次元データ等による維持管理を行うことで経年変化が見える化され、道路管理等職員の業務効率化及び道路利用者の安全性向上に寄与すること。

評価指標
(KPI)

2023年度現在

—

2024年度

主要な道路の3次元データ作成
道路情報収集方法の抽出

2025年度

道路情報収集方法等の試験運用と検証

2026年度

道路情報収集の実施

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

3次元データ
の活用

3次元データ
作成

維持管理への活用

道路情報の収集

道路情報収集方
法の検討

ライブカメラ等の
設置

道路情報収集
の実施

新技術の導入で橋梁維持管理を効率化

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 本市管理橋梁において5年毎に定期点検を実施し、損傷度の把握や健全度の評価を行っているが、長大橋においては、ロープアクセスや大型橋梁点検車の使用が主な点検手法であり、多くの時間やコストが発生している。
- 今年度、長大橋においてドローン等の最適な新技術を用いた点検手法等の基本検討を行っており、検討結果を基にマニュアルを改定し、そのマニュアルに基づき、点検を行う。
- これにより、点検時間・費用の削減が見込まれる。
- また、画像診断など高度な損傷度の把握や健全度の診断による橋梁の安心・安全の確保が期待できる。



ロープアクセス



大型橋梁点検車



ドローン

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 新技術（ドローン等）を導入して効率的な点検を実施するとともに、画像診断など高度な損傷度の評価や健全性の診断による橋梁の安心・安全が確保できていること。
- ドローン等導入により作業時間や点検コストが削減されていること。
- 画像診断を活用した橋梁健全度評価が高度化されていること。

2023年度現在	マニュアル改定素案の作成
2024年度	マニュアル改定
2025年度	24年度までの状況を踏まえて設定
2026年度	

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

新技術導入

点検マニュアル
改定点検マニュアルに基づいた定期点検
の実施

淀川左岸線（２期）事業におけるメタバースの活用

施策概要と効果

- ・ 淀川左岸線（２期）事業は、長期間、かつ、区間が長い工事であり、関係者（住民/国/工事関係者等）が多く、かつ、時期により変遷していく。そのため、協議等に時間を要する、また、複数回にわたるなど関係者に負担が生じている。
- ・ メタバースを活用し、
 - ・ 地元説明会に参加できない沿道住民や遠方の方への説明対応を行う。
 - ・ 関係機関（国等）と完成形のイメージを共有することにより、より深く、スピーディに検討を行う。また、多くの事業者が参加する工事進行にあたりリアルタイムでの情報共有を行う。
 - ・ 技術職員への技術研修用に仮想空間で施工体験等を行う。
- ・ これらにより、研修資料作成の高度化と工数低減、大規模事業へデジタル活用のノウハウを継承など事業推進円滑化へ寄与する。



達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

- ・ 住民等の合意形成、関係機関との連携等の効率化を図れていること。
- ・ 職員研修のツールとして活用し、理解が深まっていること。

アウトカムの視点

- ・ 協議・連携等の負担が軽減されていること。
- ・ リアルタイムで情報共有することにより対応が迅速化すること。
- ・ 研修が高度化・最適化していること。

評価指標 (KPI)

2023年度現在	－
2024年度	資料のデジタル化 メタバース空間の構築
2025年度	データのカテゴライズ メタバース空間の試行運用
2026年度	25年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール



公園・港湾施設緑化系維持管理業務を最適化

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

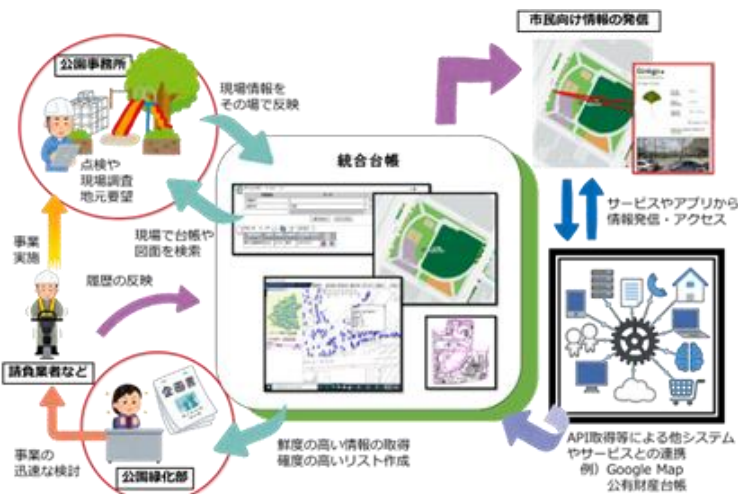
しごと

施策概要と効果

- 公園施設や臨港緑地の情報は紙資料で保存されており、情報の閲覧や検索に時間を要している。そこで、維持管理の全体最適化、電子情報化を行い、整理されたシステムで施設や樹木の情報の一部を市民向けに発信することで、業務の効率化と情報提供の向上が期待される。
- 施設や樹木のデータ（樹木の基本情報、i-tree※を用いた樹木の貨幣価値、トイレ・遊具・広場といった情報など）をオープンにすることで、公園や臨港緑地を利用する際の情報や港湾環境についても楽しく学ぶ機会の市民への提供につなげる。

これまでの取組状況

- 現在の維持管理にかかる業務フローを見直し、業務最適化に向けた整理を行ったうえで、システム導入に向けた検討を行った。



効率化・最適化後のイメージ（公園維持管理業務）

※樹木1本ごとのCO₂蓄積量などといった樹木の定量的評価を貨幣価値として算出できるプログラムのこと。

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

アウトカムの視点

- 公園や港湾施設の緑化系維持管理業務が最適化され、迅速な市民対応や施設・樹木に関する情報提供ができていくこと。
- 行政が効果的かつ効率的な維持管理業務を実施することで、市民がより安心・安全に施設等を利用できていること。
- 市民が臨港緑地や公園、樹木に関する情報を簡単・気軽に知ることができること。

評価指標 (KPI)

	公園施設	臨港緑地
2023年度現在	公園維持管理業務の見直し	—
2024年度	システム定義書の作成	3次元点群データ作成及び緑地樹木等調査
2025年度	システムの構築	施設図面のデータ化
2026年度	試行運用・検証	施設図面のデータ化

推進スケジュール

維持業務の最適化

情報発信



ドライブレコーダー映像データの利活用

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- ごみ収集車両の運行管理システムを機能拡充し、位置情報の精度向上とドライブレコーダー映像のリアルタイム取得をめざす。これにより、ごみ収集車両の映像データを利用して収集状況の確認や道路・街路樹の管理、災害発生前の状況把握などへの活用に向け、検証を進める。
- 映像データを利活用できる業務のさらなる拡充に取り組むなど、市民サービスの向上と安全・安心のまちの実現に貢献する。

これまでの取組状況

- 2023年6月から「ごみ収集車両運行管理システム」の機能拡充に向けた開発と本市仕様へのカスタマイズを開始し、2024年4月から運用開始予定



「ごみ収集車両運行管理システム」の機能拡充による位置情報及びドライブレコーダー映像の活用

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- ごみ収集車両のドライブレコーダー映像が多様な業務に活用されていること。

アウトカムの
視点

- ドライブレコーダーをまちの状況把握に活用していくこと。

評価指標
(KPI)

- ドライブレコーダー映像を利活用している、または活用検証している業務数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
－	5業務	24年度の状況を踏まえて設定	

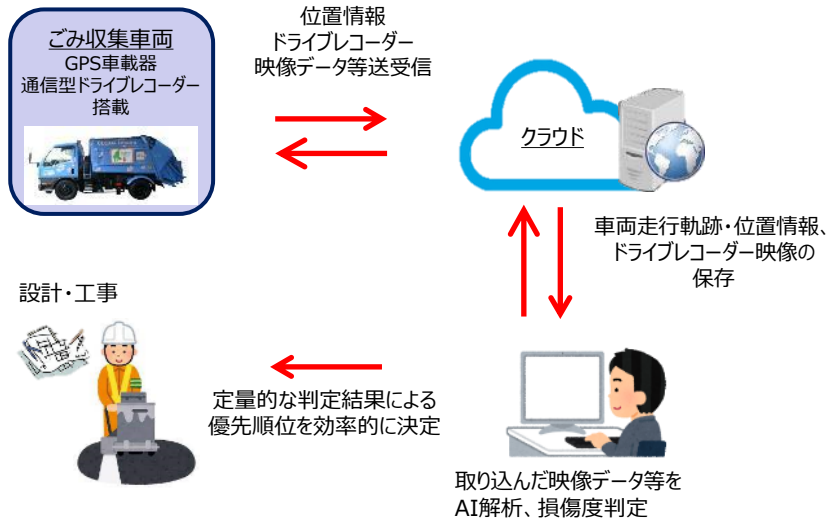
推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
対象業務における活用	利用・検証	本格運用	
対象業務の活用おける課題整理・検討		2024年度の検証を踏まえ、課題整理・今後の活用検討	
他事業への活用検討	他事業への活用検討		

道路維持管理の効率化に向けたドライブレコーダー映像のAI解析実証

施策概要と効果

- 本市管理道路は、市域の約15%を占めるほどの面積があり、その膨大な面積を安全かつ安心して利用し続けられるように、区画線の効率・効果的な維持管理を求められている。
- 区画線維持管理業務の高度化・効率化を図るためにも、「ごみ収集車両運行管理システム」におけるドライブレコーダーの映像データ等を活用し、区画線の損傷度判定などをAI解析できるか検証を行う。
- これにより、区画線の損傷度などを定量的に判定するなど維持管理の高度化を図り、補修する優先順位の優劣を効率的に判断することで効率化を図るとともに計画的な維持管理につなげていく。



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 区画線維持管理業務の高度化・効率化が図られ、計画的な維持管理ができていること。

アウトカムの 視点

- 維持管理業務を効率・効果的に実施することで、管理道路を安全かつ安心して利用し続けられること。

評価指標 (KPI)

2023年度現在	AI解析に向けた調整
2024年度	AI解析及び検証
2025年度	24年度の状況を踏まえて設定
2026年度	25年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール

AI解析及び検証

2024年度	2025年度	2026年度
実施	活用に向けた検討	

AIを活用した特殊車両の違法通行対策

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 道路は車両が安全・円滑に通行できるよう整備されており、制限値を超える車両は、原則として通行できないが、特殊車両通行許可制度があり、車両構造等の審査をし、条件を満たせば許可される。
- 無許可の車両は、事故や道路損傷の原因となるため、適正な申請を促すべく、特殊車両の取締りを実施する必要がある。
- AIを使った映像解析により、効率的に取締りを実施できるため、取締り頻度向上が期待できる。
- また、許可業務において国の複数あるシステム間を連携させるためのアプリケーションを開発し、申請から許可までの標準処理期間を短縮する。
- これらにより、特殊車両が適正な経路を通行することになり、市民の交通安全対策、道路構造物の保全、また、事業者等のサービス向上に寄与する。

これまでの取組状況

- AIによる解析システムを業務委託にて開発中



撮影イメージ

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- 特殊車両通行許可制度がより広く認知され、当該制度を遵守する意識が事業者に根付いていること。

アウトカムの 視点

- 特殊車両が適正に申請されており、当該制度が広く周知されていること。

評価指標 (KPI)

	AI解析システム	許可業務
2023年度現在	開発	—
2024年度	効果検証	アプリ開発
2025年度	24年度の状況を 踏まえて設定	テスト・検証等
2026年度		25年度の状況を 踏まえて設定

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
AI開発	効果検証		
AIによる 取締り		実施	
許可業務	開発	内部テスト・検証・本格運用	

御堂筋におけるAIカメラ及びビッグデータ等を活用した“スマートストリート”の実現

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

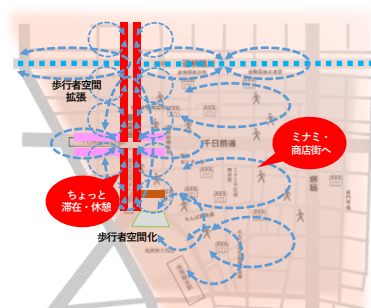
- 御堂筋将来ビジョンの実現に向け、人中心のみちへと再編をめざし、御堂筋の道路空間再編整備（側道歩行者空間化）を進めている。
- この整備に伴い、AIカメラ等を活用した映像解析により、荷捌き/沿道アクセススペースの利用状況を把握し、効率的な運用（省力化）の仕組みを構築する検討を行う。
- また、スマートフォンGPSデータやビーコンなどを利用して歩行者の回遊状況を調査し、道路空間の利活用のあり方を検討し、周辺エリアへの回遊性の向上などを図る。これにより、地域の活性化やエリア価値向上を促進し、人中心の道路への転換を推進する。

これまでの取組状況

- 携帯電話会社のスマートフォンGPSデータやビーコンなどを利用して、歩行者の動きを調査し、整備効果の指標化も検討。また、誘導員の省力化や持続可能な巡回型監視の導入についても検討を実施

▼荷捌きスペース監視カメラ

▼撮影されている映像



人流データを活用して
ウォークブルミナミを創出

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 御堂筋の再編を軸とした、周辺エリアの価値が向上していること。
- 御堂筋だけでなく、周辺エリアの回遊性を向上させること。
- AIカメラによる荷捌き/沿道アクセススペースの管理の省力化を図ること。

	回遊性向上	AIカメラ
2023年度 現在	回遊状況の分析等 (御堂筋チャレンジ)	カメラ設置（6台） ・高度化検討
2024年度	回遊状況の分析等 (御堂筋チャレンジ)	カメラ設置（累計9台） ・運用検証
2025年度	回遊性向上等計画 の策定	カメラ設置（累計15台） ・本格運用
2026年度	25年度までの状況を 踏まえて設定	25年度までの状況を 踏まえて設定

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

調査計画作成・
状況分析
・効果把握

御堂筋
チャレンジ

万博

計画
策定計画に基づく
運用

運用検証

本格運用

回遊状況の
分析等

AIカメラ

デジタルツインを活用したCO₂削減モデル化による脱炭素化を推進

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 本市は、2050年までにカーボンニュートラルをめざしているが、特に業務部門におけるCO₂削減は大きな課題となっている。
- オフィスビルでは、ZEB（Net Zero Energy Building）化や、空調機の更新などの様々な省エネ機器の導入によりCO₂削減の取組が進められているが、国交省のPLATEAUプロジェクトに基づき、3D都市モデルを作成し、将来のCO₂削減シミュレーションを行い、オフィスビル所有者や関係者のさらなる行動変容を促す。
- 結果は、3D地図上でビジュアル化するだけでなく、環境施策のマスタープランである大阪市環境基本計画に反映させ、事業者の取組や市役所事業のCO₂削減につなげる。

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- CO₂の見える化、将来像のシミュレーションを示すことで、事業者の取組を促進させ、2030年度までに温室効果ガス排出量を50%削減（2013年度比）を達成すること。

- オープンデータ化することで、2050カーボンニュートラルの目標達成に寄与すること。

PLATEAU HPのView数

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	オープン データ化	200回／月	200回／月

【3D都市モデルを活用したイメージ図】



ビジュアライズ（視認性）

3D都市モデルを活用することにより、詳細な可視化が可能



シミュレーション（再現性）

サイバー空間上で、様々なシミュレーションが可能

推進スケジュール

オープンデータ化

2024年度

3D地図の整備、
シミュレーションの
実施と結果
の作成

2025年度

シミュレーション結果の応用
（エリアマネジメント団体や業界団体
への周知）

2026年度

出典：国土交通省ホームページ（<https://www.mlit.go.jp/plateau/about/>）を一部改変

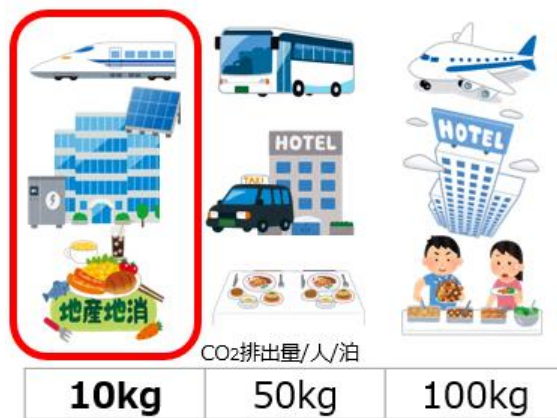
事業活動に伴う温室効果ガス排出量の可視化で脱炭素化を推進

施策概要と効果

- 事業活動における温室効果ガス削減対策を促すため、温室効果ガス排出量の可視化ツール導入の取組を支援する。
- 温室効果ガス排出量の少ない交通手段や宿泊施設などを盛り込んだ脱炭素化ツアーの開発・PRを行い、万博来場者に選択いただくことで、脱炭素行動の浸透・定着をめざす。

これまでの取組状況

- 脱炭素化ツアーにおける温室効果ガス排出量削減効果の算定方法を策定
- 脱炭素化ツアーの企画・開発、プロモーションを実施



温室効果ガスの排出量を見える化し
カーボンニュートラルの実現につなげる

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ゼロカーボンへの機運が醸成され、市内事業者による事業活動の脱炭素化が浸透していること。

アウトカムの 視点

- 温室効果ガス排出量の可視化ツールが導入され、削減対策を検討・実施する事業者を増やしていくこと。

評価指標 (KPI)

- 可視化ツール導入を促す説明会などの延べ参加社数
(累計)

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
145社 (120社)	220社	300社	—

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

事業活動の脱炭素化を推進する温室効果ガス排出量の可視化による脱炭素化の推進

2024年度

脱炭素化
ツアーのPR

2025年度

効果検証

2026年度

温室効果ガス排出量の可視化
ツール導入支援

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- ・ 大阪市がめざす2050年の脱炭素社会「ゼロカーボン おおさか」の実現に向け、脱炭素型ライフスタイルへの変革を促進するため、AR技術等を活用した環境学習・啓発を推進する。
- ・ 気候変動や生物多様性に対する興味や関心の向上を図り、脱炭素行動へと結びついていくよう、AR技術やVR技術を活用した体験型環境学習を小学校等で実施する。
- ・ DXの推進と共に、市民の意識改革や行動変容を促進し、脱炭素型ライフスタイルの定着をめざす。

これまでの取組状況

- ・ 小学校等でのタブレットを使った体験型環境学習の出前講座の実施や、イベントへの体験ブース出展による実施により、市民の意識改革や行動変容の促進に取り組んだ。



タブレットを使った体験型環境学習

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ ゼロカーボンへの機運が醸成され、市民の脱炭素型ライフスタイルの選択が積極的に行われていること。

アウトカムの 視点

- ・ 地球温暖化問題を自分事と捉え、環境に配慮した行動を実践する市民を増やしていくこと。

評価指標 (KPI)

- ・ 体験型環境学習後に環境に配慮した行動を実践したいと回答した方の割合

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
95%	95%以上	95%以上	—

〔参考〕「冷暖房の温度設定やこまめな消灯等の地球温暖化の原因となる温室効果ガスを減らすための省エネルギーの取組を行っている」と回答した市民の割合
85.4%（2023年度民間ネット調査）

推進スケジュール

AR技術等 を活用した 体験型環境学習

2024年度

2025年度

小学校、中学校等への出前授業実施
なにもECOスクエアで体験実施
イベントへの体験ブース出展による実施

災害重要拠点間無線ネットワークを整備

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

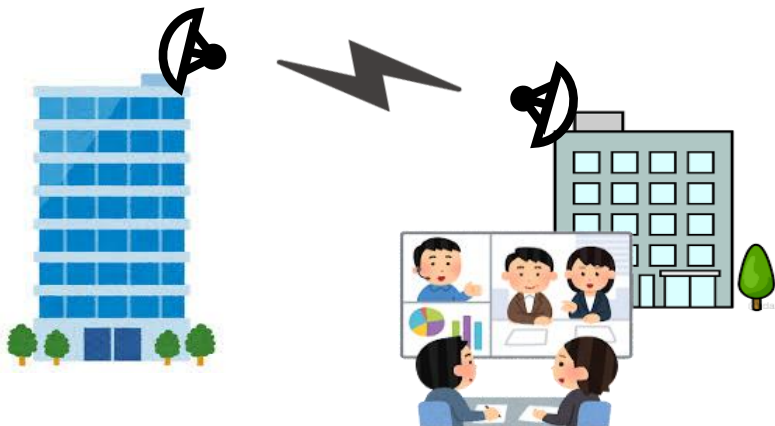
しごと

施策概要と効果

- 大規模災害時、長期間停電やケーブル断線等が発生した場合であっても、災害重要拠点間の安定した通信を確保するため、自営の無線ネットワークを整備する。
- 従来より伝送能力の高い無線装置を導入する事で、伝送能力が大幅に強化され、従来からの防災電話・防災FAXに加え、防災テレビ会議システムや防災情報システム等のデータ通信が行える。
- 災害時重要拠点間無線ネットワークを伝送路とした防災テレビ会議システムを導入することにより、大規模災害により通信や電力といった社会インフラに被害が発生した場合でも、分庁舎の所属長が庁舎で指揮を執りながら、災害対応の方針を決定する災害対策本部会議に参加できるようにすることで、災害時の意思決定の体制強化を図る。

これまでの取組状況

基本設計作成を実施し、順調に推移



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 危機事態への迅速かつ的確な対応を行えるように災害情報の収集・分析・共有・伝達能力の強化をはじめとする危機管理体制が整備できていること。

アウトカムの
視点

- 災害時に重要拠点間での安定した通信が可能であること。

評価指標
(KPI)

2023年度現在	基本設計完成
2024年度	構築事業者決定・実施設計完了
2025年度	災害重要拠点間無線ネットワーク整備完了
2026年度	—

推進スケジュール

ネットワーク構築

2024年度

2025年度

2026年度

調達

構築

新・港湾情報システム「CONPAS」の導入 によりコンテナ物流の効率化及び生産性を向上

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 大阪港では、道路上にコンテナターミナル入場待ち車両の滞留が発生することがあるため、国土交通省が開発した新しい港湾情報システム「CONPAS」(※)の導入に向けて、近畿地方整備局と阪神国際港湾株式会社とともに取り組み、コンテナ車両のターミナルのゲート前混雑の解消やターミナル滞在時間の短縮を図り、コンテナ物流の効率化と生産性向上をめざす。
- また、CONPASと自社システムを接続する事業者への支援や、阪神国際港湾株式会社と連携して専用携帯端末のドライバーへの貸与など、CONPASの利用拡大の取組も行う。

※Container Fast Passの略

これまでの取組状況

- 夢洲のコンテナターミナルにおいて、2024年3月にCONPASの本格運用を開始



コンテナターミナルのゲート



ゲートでの入場処理

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- CONPASが大阪港のコンテナターミナルに導入され、ゲート処理時間やコンテナ車両のターミナル滞在時間の短縮などにより、コンテナターミナル周辺道路におけるコンテナ車両の滞留が解消されていること。
- CONPAS利用者の増加により、繁忙期に発生する夢洲の幹線道路におけるコンテナ車両の滞留の解消を図ること。
- 夢洲のコンテナターミナルにおけるCONPASの利用者の拡大

※本アクションプランについては数値的な指標の設定は行っておりません。

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

支援・調整

民間事業者への支援
近畿地方整備局及び
阪神国際港湾株式会社等と各種調整

利用者の拡大

利用者の拡大に向けた普及促進

施策概要と効果

- 「未来社会の実験場」をコンセプトとする2025年大阪・関西万博も見据えて、革新的な実証実験を行いやすい環境を整え、大阪で新しいビジネスを生み出す好循環を創り出し、「実証事業都市・大阪」を実現するため、「実証事業推進チーム大阪」（大阪市、大阪府、大阪商工会議所）を設置し、フィールド提供を行うなど実証実験の促進を図っている。
- 加えて、道路河川公園並びに上下水道分野等で最先端ICTを活用したアイデアやノウハウを企業や研究機関等から広く募集しており、実証実験や共同研究に繋げていく。

AIオンデマンド

AIオンデマンド交通の社会実験

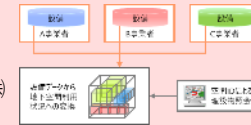
事業内容：AIによる最適な運行ルート、配車をリアルタイムに行う乗合輸送サービスの社会実験
 実証期間：（生野・平野区）2021.3～（北・福島区）2022.4～
 実証主体：Osaka Metro Group、Community Mobility
 実証場所：生野区、平野区、北区、福島区



デジタルツイン

3次元空間IDを活用した地下埋設設備管理実証

事業内容：デジタルツイン構築事業に関する調査研究
 実証期間：2022.8～2023.3
 実証主体：エヌ・ティ・ティ・インフラネット(株)
 実証場所：うめきた付近



画像解析

OSAKA光のルネサンスにおける人流等解析実証

事業内容：画像解析技術を用いた人流等分析によるにぎわい創出等効果測定の実証
 実証期間：2022.12
 実証主体：パナソニックコネク(株)
 実証場所：みおつくしプロムナード



5G

夢洲コンテナターミナルにおけるローカル5Gを活用した実証

事業内容：「ローカル5Gを活用したコンテナプランニングデータのリアルタイム伝送等による港湾・コンテナターミナルのDXの実現」に向けた実証実験
 実証期間：2023.1～2023.3
 実証主体：西日本電信電話(株)
 実証場所：夢洲コンテナターミナル



モビリティ

水辺の新モビリティの実証実験

事業内容：都市型自動運転船「海床(うみどこ)ロボット」による都市の水辺のイノベーションに関する実証実験
 実証期間：2023.12
 実証主体：海床ロボットコンソーシアム
 実証場所：大阪城公園 東外堀



モビリティ

空飛ぶクルマの実証実験

事業内容：大阪における空飛ぶクルマ社会実装に向けた実証実験
 実証期間：2023.3
 実証主体：丸紅(株)
 実証場所：大阪城公園



センサー

音情報とAI技術を活用した水道施設における運転支援の実証

事業内容：水道施設におけるAIによる異常音判定精度の検証と誤判定防止策の検討
 実証期間：2022.4～2022.9
 実証主体：(株)かんてんエンジニアリング
 実証場所：配水場（城東、住吉、長居）



ビックデータ

下水管渠の段階型管路診断システムの確立にかかる実証

事業内容：劣化予測システムや点検直視型カメラ等を用いた下水管渠調査にかかる研究
 実証期間：2018.7～2020.3
 実証主体：クリアウォーター-OSAKA(株)
 実証場所：平野区、此花区



ドローン

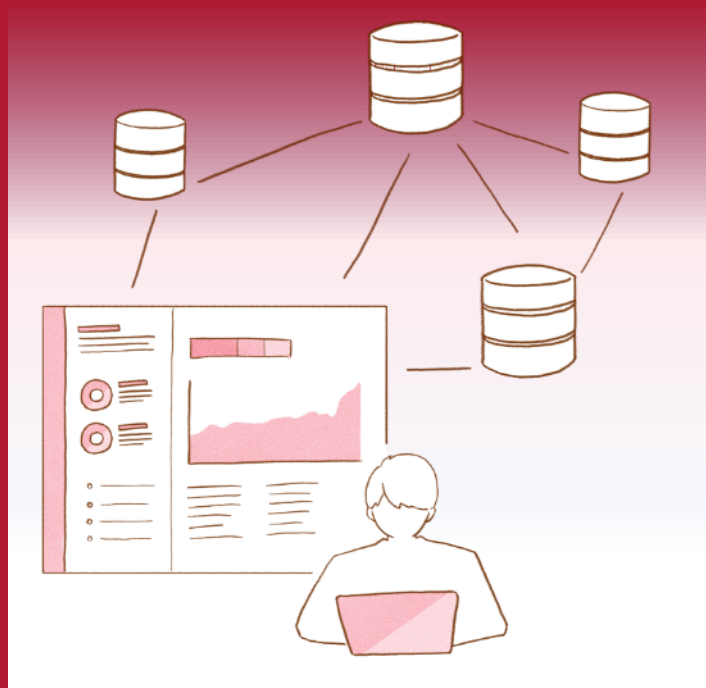
次世代電柱「スマートポール」の実証

事業内容：非接触充電ドローンボートの機能による迷子トラブル対応への有効性等の検証
 実証期間：2022.1～2022.6
 実証主体：関西電力(株)
 実証場所：夢洲万博会場予定地



※実証主体について、複数ある場合は代表的なものを記載

行政DX



効率的かつ質の高い 組織・業務運営の実現

DXは経営である」というトップマネジメントのもと、定型業務を単に効率化するという従来のデジタル化のみならず、保有する行政データやデジタル技術を活用し、業務の変革と生産性の向上を図ります。
そして、生み出した時間や人材（人財）を職員にしかできない業務に注力し、効率的かつ質の高い組織・業務運営による自治体経営を実現させ、市民QoLの向上と都市力の向上につなげます。



バックオフィス（内部管理業務）DXの実現

サービス	あんしん	つながり	にぎわい	やさしさ	しごと
------	------	------	------	------	-----

施策概要と効果

- 文書・人事・予算・契約・会計等のバックオフィス業務（内部管理業務）においてデジタル技術を活用し、組織全体の最適化と働き方改革を実現する。
- システム間の連携により情報の自動連携を可能とし、複数業務をつなぐ全体的な進捗管理を容易にすることで、組織全体のパフォーマンスと業務品質を向上させるとともに、柔軟な働き方に対応できる仕組みを構築する。
- さらに、データの可視化と一元的な分析により内部統制を確保し、エビデンスに基づいた経営判断や施策検討に活用を図る。
- バックオフィスDXプロジェクトチームがバックオフィスDXの関連の取組を総括的に管理し、全市横断的に検討を進めることで、自治体特有のアナログ業務のDXや課題解決に取り組む。

これまでの取組状況

- 2023年度にバックオフィスDXプロジェクトチームを設置し、[「バックオフィスDXグランドデザイン」](#)を策定

■バックオフィスDXグランドデザインにおける将来目標（2030年）

作業品質の向上		業務の効率化		働きやすい職場環境の構築	
多重入力箇所	業務負担軽減時間	事業者負担軽減時間	生産性向上率	職員のやりがい向上	
0 箇所	110万時間	12万時間	10.3%	80%	

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

内部管理業務を全体最適化し、業務改革（DX）を実現することで、組織全体のパフォーマンスと業務品質を向上させ、新たなニーズへの対応が実現できていること。

アウトカムの視点

データ連携・自動化などのシステムの全体最適化を進め、事務処理に係る負担が最小化されていること。

評価指標 (KPI)

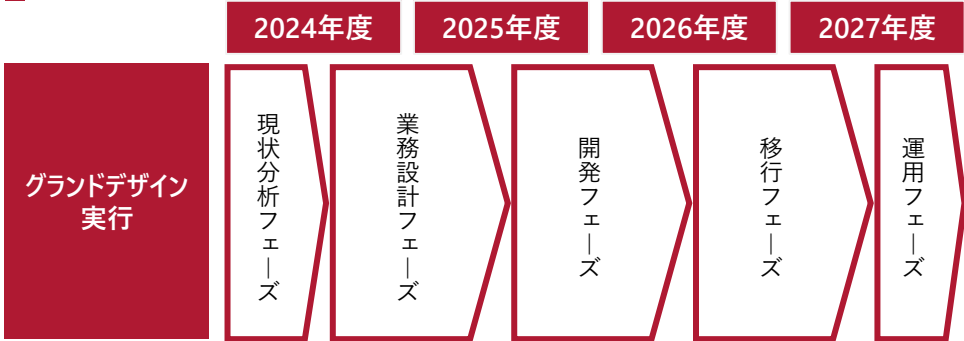
（現在）

グランドデザイン策定

（2027年度目標）

6 事業

推進スケジュール



バックオフィスDXを実現させるシステム基盤の導入

施策概要と効果

業務横断で共通的に利用するシステム基盤として、シームレスにデータ連携できる基盤やノーコード・ローコード機能を有した統合的にサービスを管理できるプラットフォーム、さらに全庁共通的に利用できるオンラインストレージを導入する。これらを連携させることで、システムの枠を超えて業務の情報を集約し、一気通貫に処理する仕組みを構築する。これにより、業務の情報を集約、可視化することで的確な進捗管理が可能となり、内部統制を確保し、集約データをエビデンスとして政策への活用を図る。

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

2026年度より利用環境をリリースし、段階的に利用を拡大すること。

2024年度：仕様要件の検討、調達
2025年度：システム基盤環境構築
2026年度：利用環境リリース

公文書管理業務の最適化

施策概要と効果

バックオフィスDXのシステム基盤となるオンラインストレージを利用して、公文書管理にかかる事務効率化に向けて試行検証を行う。公文書を確実かつ効率的に保存管理する新たな公文書管理の仕組みを構築し、複製情報が散在する等の不適切な事態の防止及び保管文書の検索性の向上をめざす。

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

2027年度に効率的に公文書管理ができる仕組みをリリースすること。

2024年度：オンラインストレージ試行検証、仕様要件の検討
2025年度：調達、新公文書管理サービス開発
2026年度：新公文書管理サービス開発

人事給与等関係業務の最適化

施策概要と効果

人事給与等関係業務の最適化に向けて、近年急成長しているHRテックサービスの導入に向けた試行検証を行う。全職員が関連する総務事務システムの業務を最適化し、ペーパーレス化や柔軟な働き方に対応できる環境を構築することで、職員のユーザーエクスペリエンス（UX）や組織のエンゲージメントの向上につなげる。

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

段階的な関係業務の最適化を行うため、2027年度にHRテック等の新たなデジタル技術の取込みを行うこと。

2024年度：HRテックの試行検証、Fit & Gap検証を実施
2025年度：仕様要件の検討、調達
2026年度：新サービスの導入・開発

予算編成業務の最適化

施策概要と効果

各部署間で紙やメール等のやり取りによりアナログな運用となっている予算編成業務について、全庁的な効率化を図るために予算編成システムの構築を行う。これにより、重複入力の防止や各種資料の自動作成、財務会計システムとのデータ連携による予算書作成など作業の省力化・迅速化が見込めるほか、紙文書を削減し、ペーパーレス化を図る。

これまでの取組状況

- ・ 2023年度～ システム開発開始

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

2025年度当初予算編成から運用開始（2024年7月リリース）していること。

2024年度：システム運用開始

2025年度：バックオフィスDX適合に向けた機能検討

2026年度：バックオフィスDX適合に向けたシステム改修

調達・契約業務の最適化

施策概要と効果

入札事務の適正化と公正性・透明性・競争性の確保を担ってきた電子調達システムについて、技術・運用両面の硬直化等、長期利用に伴う課題を解消し、電子契約の導入、働き方改革につながる機能拡充を行い、新たなシステムとして再構築する。これにより、職員・事業者双方の業務効率化、付加価値の創造を図る。

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

2026年度に調達・契約システムの一部が運用開始していること。

2024年度：システム再構築・開発

2025年度：システム再構築・開発

2026年度：システム再構築・開発、一部運用開始

財務会計業務の最適化

施策概要と効果

財務会計業務の最適化に向けて、業務改革を実現しながら、バックオフィスDX実現のため導入するシステム基盤と連携して財務会計システムの再構築を行う。これにより、アナログ業務の削減や多重入力の解消が見込まれるなど、適正かつ効率的な業務執行を一層推進する。

達成目標及び評価指標

評価指標 (KPI)

2027年度に財務会計システムの再構築が完了し、リリースされていること。

2024年度：関連業務最適化の検討、仕様要件の検討

2025年度：調達、システム再構築・開発

2026年度：システム再構築・開発

(参考) バックオフィスDXのロードマップ

行政DX

バックオフィス（内部管理業務）DXの実現



施策概要と効果

- 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、地方公共団体の主要20業務を国の標準化基準にあわせた情報システムへ移行する。
- 移行計画を策定し、進捗状況や課題・リスクを共有しながら、計画的かつ円滑な移行を行う。標準化にあわせてデジタル化を見据えた業務の見直しを実施することで、行政運営の効率化と市民の利便性向上が期待できる。
- 具体的には、他の自治体と情報システムを共同利用することによる費用の割り勘効果や、手続きのオンライン化による利便性向上、業務効率化による市民サービスの質の向上などが挙げられる。

これまでの取組状況

- 2021年度よりプロジェクト体制を設置し、2022年度末までに全体移行方針・移行計画を策定
- 2025年度に7業務を移行し、2028年度までに14業務を移行することをめざして取組を進捗

2025年度移行予定(7業務)

住民基本台帳、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票、就学、選挙人名簿管理、健康管理※（がん検診・接種履歴等）

2028年度移行予定(14業務)

固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険、障がい者福祉、生活保護、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、健康管理※（母子保健関係）

※健康管理については2システムに分かれて移行予定

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

- 市民の利便性向上及び行政運営の効率化に取り組み、標準準拠システムの利用を基本とした新しい業務運営を行えていること。
- 標準準拠システム（国が示す標準仕様に適合したシステム）に応じた業務スタイルに変革すること。

アウトカムの視点

- 全体移行計画に基づく、総務省の「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」における進捗率

2025年度移行予定

2023年度現在	2024年度	2025年度	2026年度
57% (53%)	76%	100%	—

2028年度移行予定

2023年度現在	2024年度	2025年度	2026年度
25%	29%	31%	69%

（）内は当初設定数値

推進スケジュール

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
--------	--------	--------	--------	--------

共通

業務の見直し（BPR）・新しい業務運用の設計

2025年度移行7業務

標準準拠システム移行

2028年度移行14業務

標準準拠システム移行

システム刷新計画の推進

- サービス
- あんしん
- つながり
- にぎわい
- やさしさ
- しごと

施策概要と効果

- 本市は100以上のシステムを保有しており、これまで開発や改修が繰り返して行われてきた。
- そのため、柔軟性が低下し、高額な維持コストが発生しており、BPRやDXに向けた取組が困難になっている。
- そこで、本市では2022年4月に「大阪市システム刷新計画」を策定し、SaaSサービスの利用を基本としたクラウドサービスへの転換をめざしている。
- これにより、業務の効率化や生産性向上、システム経費削減を図っていく。
- また、システムの強靱化による業務継続性の向上も期待できる。

これまでの取組状況

- 2023年6月にDX戦略を踏まえたシステム刷新計画の改訂を行った。
- 2023年10月よりパブリッククラウドを活用した本市共通のクラウドサービス（大阪市共通クラウド）の運用を開始した。
- 情報システムの刷新にあたっては、単なるシステム更改にとどめることなく、自動化ツールやローコードツールの活用、大阪市共通クラウド及びSaaS利用への移行を進めている。



達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

アウトカムの視点

評価指標 (KPI)

- 全体最適の視点でBPRを行うことにより、業務の効率化、業務量の大幅縮減、生産性向上、スピーディーな意思決定ができていること。
- クラウドサービスの利用により、システム更改・管理に係る経費や職員負担の軽減や新規導入の迅速化が図られていること。
- オンプレミスシステムのクラウド化対応率

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度※
23% (17%)	36%	45%	—

計画期間は2025年度までであり、計画見直しとあわせてKPI再検討
計画策定時にオンプレミスシステムあった107システムが対象
() 内は当初設定数値

推進スケジュール

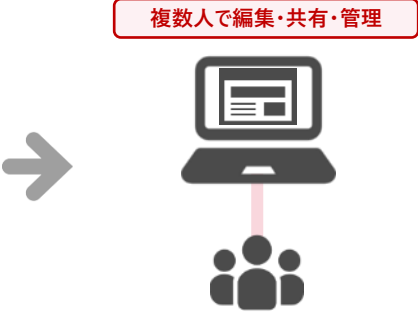
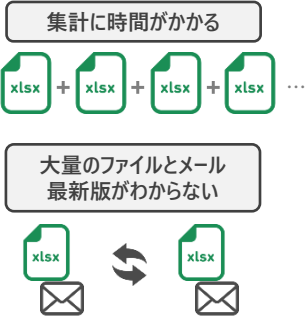
	2024年度	2025年度	2026年度
システム刷新計画の推進	企画協議・支援		
共通クラウドの整備	運用及び移行支援		

施策概要と効果

- 現在、庁内の業務において、Excelやメールなどを利用した非効率的な事務処理が多く行われているが、それらをシステム化するには予算確保や調達・開発に多くの時間と費用が必要となる。
- これらの課題解決のために、プログラミングの知識やスキルが無くてもシステムやアプリケーションの構築ができるノーコードツールを導入し、デジタル統括室が各部局を支援しながらシステムの職員内製化とBPRを進める。
- また、ノーコードツール活用事例の庁内向け情報発信をすることでシステムの職員内製化の気運を醸成し、従来のアナログ的な業務の進め方やシステム開発手法から脱却し、業務の効率化や経費削減、スピード開発を実現する。

これまでの取組状況

- 2023年6月からノーコードツールの本格運用を開始し、職員向け体験会や相談会を実施
- 具体的な業務での活用に向けて、デジタル統括室がシステム開発を支援
- 個人情報の取扱いに関する運用ルールを整備



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- ノーコードツールを活用し、システム化されていない非効率的な業務のBPRを進め、効率化・最適化された業務の仕組みへと変革していること。

アウトカムの
視点

- 業務が見える化し、スピーディーに効率化・最適化された業務の仕組みを導入できること。

評価指標
(KPI)

- ノーコードツールを活用したアプリの運用開始・開発に着手した業務数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
21業務 (20業務)	40業務	60業務	80業務

() 内は当初設定数値

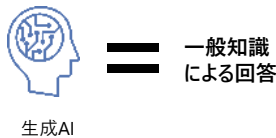
推進スケジュール



施策概要と効果

- 業務の効率化や作業負荷の軽減、業務品質の向上を目指して、文書作成や要約などの汎用的な業務に生成AIを活用するための環境を構築する。
- 専門知識を必要とする特定の業務では、生成AIが誤った回答をするリスクを低減するため、情報検索と生成AIを組み合わせた手法（RAG）を用いた特定業務用の生成AI環境も構築する。
- 生成AIの利用ガイドラインや活用事例集の作成、研修の実施によって、ルール遵守の徹底と活用促進を図り、職員のリテラシーやスキルの向上につなげる。
- 生成AIによる業務の効率化により生みだされた時間を市民と向き合う業務や政策課題の検討に充てることで、市民サービスの向上を実現する。

※生成AI：あらかじめ学習された情報に基づいて、利用者の指示に対して文章などを生成する人工知能



※RAG：Retrieval-Augmented Generation（検索により強化した生成）の略、専門知識情報（法令・規則、事務手続きなど）を生成AIに持たせて回答させる手法



達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

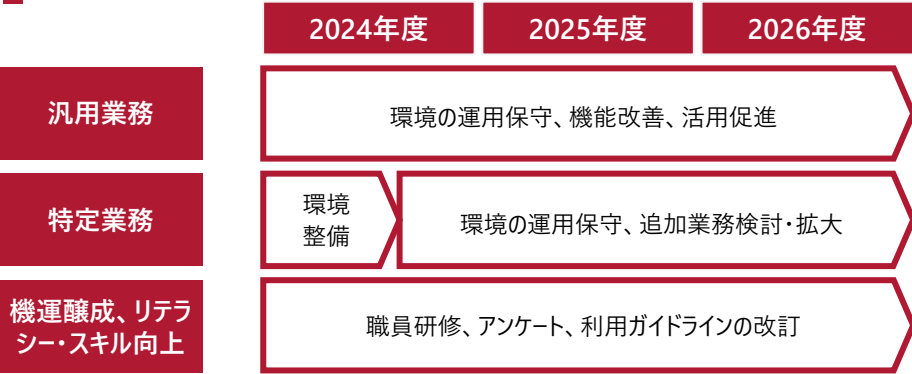
アウトカムの視点

評価指標 (KPI)

- 生成AIが日常的に活用され業務の効率化が行われていること。
- 市民と向き合う業務や政策課題を検討する業務に充てる時間が確保されていること。
- 汎用業務：職員アンケートで、利用している職員が「業務効率化に繋がっていると思う」と回答した割合
- 特定業務：実装業務数

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
－	汎用：70%	汎用：70%	汎用：70%
－	特定：1～2 業務	特定：2業務	特定：2業務

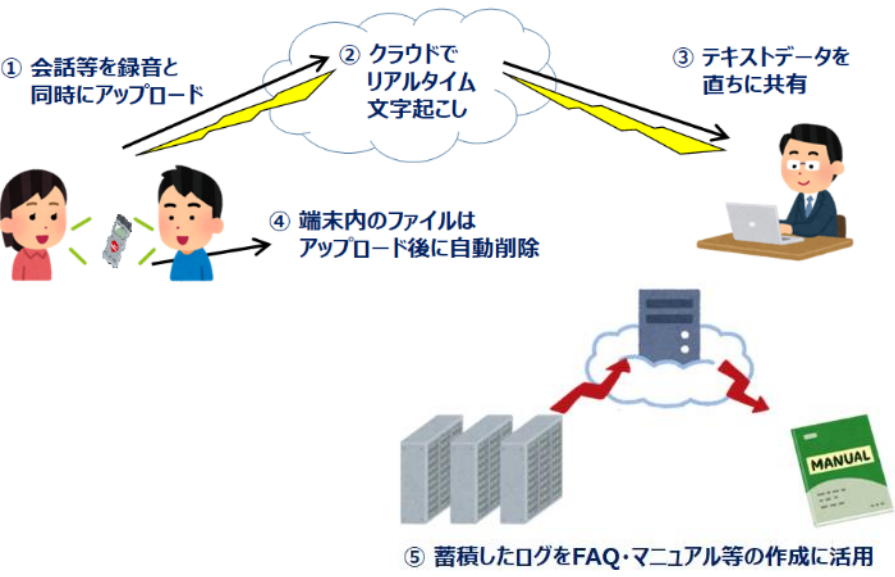
推進スケジュール



AI文字起こしツールを活用して業務効率化を推進

施策概要と効果

- 本市では、多くの部局で会議の議事録作成業務があり、職員の負担になっている。
- また、議事録だけでなく、区役所などの現場でも会話を記録する必要があることから、音声認識ツールを導入して会話内容をテキスト化し、職員の負担を大幅に軽減。
- 具体的には、音声からリアルタイムでテキストを生成する専用端末を導入し、会話の記録が必要な業務で使用する。
- 小型の携帯端末だけで文字起こしが可能な特性を活かし、窓口や庁外の現場での面談記録等の作成の作業負担軽減と効率化を図る。
- 将来的には、蓄積した会話記録を分析し、実践的なマニュアルやFAQ作成に活用する。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- AI文字起こしツールによる相談記録のデジタル化及び記録の共有・活用により、業務の効率化が行われていること。
- 会議や面談記録等の作成にかかる職員の作業負担が軽減されていること。
- リアルタイム文字起こしにより、作業時間が短縮・効率化されていること。
- 機器を利用することで削減する職員の作業時間
機器1台あたり月72時間の削減

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
—	72時間/月	72時間/月	72時間/月

推進スケジュール

AI文字起こしツールの
導入

2024年度	2025年度	2026年度
ツールの運用開始 会話記録作成の 負担軽減	AIによる相談内容の分析 相談業務の変革	

AIを活用したファイル検索機能によるサービス向上と業務効率化

施策概要と効果

- 職員業務にAIやデジタル技術を活用し、大容量のデータから迅速に目的のフォルダやファイルを検索する機能を導入することで、経験や記憶に依存せずに一貫した業務レベルを維持し、行政サービスの品質向上と業務効率・労働生産性の向上を実現する。
- これにより、将来的な労働力不足や文書データの増加にも対応でき、職員が専門的な業務に集中できる環境をめざす。
- 2020年度の実証では、業務品質の向上と処理時間の短縮が見受けられたため、全職員が利用できる環境を構築する。

これまでの取組状況

- デジタル統括室や一部の部局でシステムの利用検証を実施し、全庁リリースに向けて庁内情報コミュニケーション基盤の環境構築を開始



ファイルサーバ等の大容量なデータの中から目的のフォルダ・ファイルを高速に検索

- サービス
- あんしん
- つながり
- にぎわい
- やさしさ
- しごと

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 行政サービスの質の向上、均一性確保、業務の効率化・省力化につなげる業務変革を行い、職員にしかできない業務に注力できていること。

アウトカムの
視点

- 業務に必要なデータを迅速に探し出せること。

評価指標
(KPI)

- ファイル検索機能の利用回数

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
83,480回 (60,000回)	698,000回	698,000回	698,000回

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2024年度 2025年度 2026年度

新システム
(本格運用)

本番稼働

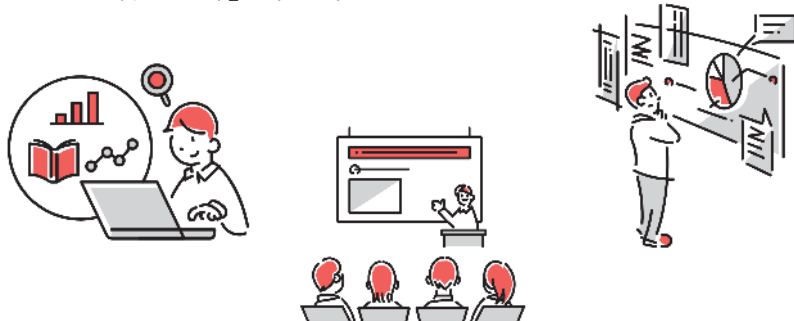
全庁的なデータ活用による効果的な 施策の立案

施策概要と効果

- 施策の企画立案においてEBPMの導入が期待されているが、個人情報の取り扱い、データ抽出の手法やコスト、職員のデータリテラシーの確保が課題となっている。このため、行政内外のデータ活用とEBPMを全庁的に浸透させるために、次の取組を行う。
 - ①個人を特定しない形で住民情報データを活用できる内部データ可視化環境を構築し、携帯電話GPSデータ分析ツールやBIツールと併せて利用促進
 - ②各データ活用環境の利用研修と、職階に応じたデータ活用研修による人材育成
 - ③より高度なデータ活用や本格的なEBPMの実現のため、将来的なデータ活用のあり方や取組の方向性などを示す方針を策定

これまでの取組状況

- 内部データ可視化環境を構築し、携帯電話GPSデータ分析ツールやBIツールと併せて各部局での利用を促進
- データ活用環境の利用研修や職階に応じた研修を通じて、データ活用人材を育成
- 「データ活用方針」を策定中



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- データ活用及びEBPMが全庁的に浸透し、客観的証拠を活用して、事業評価や施策立案が行われていること。

アウトカムの 視点

- データ活用方針に基づき、データ活用環境の活用事例を増やすなど、庁内でのデータ活用を推進すること。

評価指標 (KPI)

- データ活用環境を活用している部局の割合

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
40% (30%)	45%	60%	70%

() 内は当初設定数値

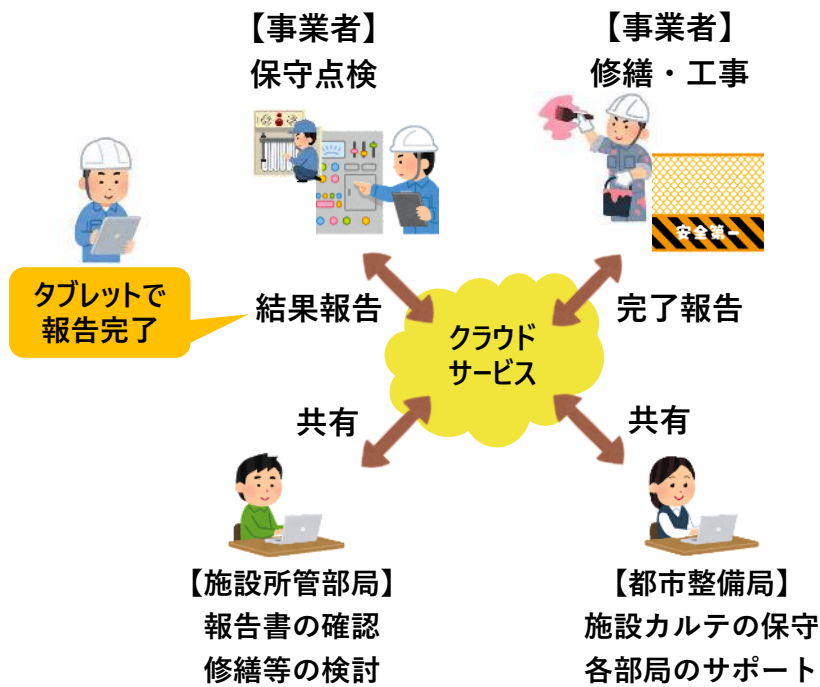
推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
活用環境	内部データ可視化環境等利用促進 将来的な活用環境の構築検討		
人材育成	研修等の実施		
ルール・ 運用体制	パイロット事業実施による事例創出 データ活用推進のためのルール、仕組み検討		

施設カルテのクラウド化で効率的な 公共施設管理を実現

施策概要と効果

- 本市が所有する市設建築物の適時適切な維持管理を推進するため、500㎡以上の一般施設（約640施設）を対象として、保守点検結果や工事履歴等を集約化した『施設カルテ』を作成・運用している。
- 現在の施設カルテは、Excelやメールを利用したアナログ的な運用のため、現状に則したリアルタイムでの情報共有が困難となっている。
- そのため、施設カルテをクラウド上での運用に変更し、データの随時更新や最新データの共有化を図ることで、効果的・効率的な施設管理の実現に取り組む。
- また、施設管理者への支援や情報共有により、状態監視型の予防保全を進め、維持管理サイクルを最適化の実現をめざす。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 施設カルテを作成している全ての施設について、維持管理サイクルの最適化に向け、施設カルテがクラウド上で運用され、データの随時更新や最新データの共有化が図られていること。
- クラウド上で運用された施設カルテが有効に活用され、施設の維持管理が適時適切に実施されていること。

2023年度現在	仮運用に向けた検証など
2024年度	システム構築、仮運用
2025年度	24年度の状況を踏まえて設定
2026年度	25年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール



現場におけるウェアラブルカメラ等を活用した業務効率化

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- ・ 監督職員がウェアラブルカメラを装着し、リアルタイムで上司や設計担当と現場の状況を共有し、業務の効率化を図る。
- ・ ①現場状況を映しながら設計変更の打合せを円滑に行い、技術継承や若手の人材育成の促進、②災害時の活用で、迅速な状況確認が可能となる、といった効果が期待できる。
- ・ 将来的には受注者への活用を図り、不適正施工の防止をめざす。
- ・ また、大規模工事における広範囲の現場把握や巡回業務の負担を軽減するため、定点カメラを設置し現場事務所で現場状況を確認する。

これまでの取組状況

- ・ 現場事務所との調整やウェアラブルカメラ機器の購入・設定、現場事務所への実配備を行い、使用感の検証・ヒアリングを行った。



ウェアラブルカメラを活用して現場の状況をリアルタイム共有



定点カメラで現場状況を遠隔で確認

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- ・ 安心、安全なまちのため、効率的に公共施設の整備・維持管理が行われていること。
- ・ 遠隔での現場臨場を拡大し、職員の知識向上及びスキルアップ、ならびに受注者、職員双方にとって、負担軽減が図られること。
- ・ ウェアラブルカメラの活用件数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
168回	1,000回以上	2,800回以上	4,700回以上

推進スケジュール

ウェアラブルカメラ

2024年度

運用・検証

増台に向けた検討

2025年度

運用・検証

2026年度

運用・検証

定点カメラ

運用・検証

他大規模事業への展開

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- サイバー攻撃の高度化・巧妙化に加え、取り扱うデータ量の増大、新規デジタルサービスの導入等、DXの推進により増大するセキュリティリスクへの対応が必要である。
- このことから、制度面、体制面、技術面から情報セキュリティの確保を推進し、デジタルを活用した行政サービスを安全・安心かつ安定的に提供する。
- そのため、外部専門人材の活用、インシデント対応機能の確保、職員への研修・訓練を通じて、全庁的な情報セキュリティ体制の強化を図る。
- また、環境の変化に応じた情報セキュリティ確保を実現するため、規範や対策を適宜見直し、整備・実装を行う。加えて、外部からの定期的なチェックを実施する。
- さらに、DX推進の観点を踏まえた次期情報セキュリティ戦略を検討し推進する。

これまでの取組状況

- 情報セキュリティポリシーの随時改正
- 情報セキュリティ研修の実施（全職員・情報セキュリティ責任者向け）
- 各部局からのセキュリティ関連相談対応
- システム等における脆弱性情報の発信



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- サイバーセキュリティリスクの増大とデジタル環境の拡大に応じて、情報資産の情報セキュリティが継続的に確保できていること。
- 情報セキュリティリスクの低減が図られていること。
- 情報セキュリティ対策推進における研修・訓練の実施・参加回数

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
5 回	5 回	5 回	5 回

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

情報セキュリティ
ポリシー

情報セキュリティポリシーの改正

情報セキュリティ
戦略

次期セキュリティ戦略の
検討・策定

推進

情報セキュリティ
研修

研修の
実施

研修の
実施

研修の
実施

DXを推進する 仕組みづくり



DXは、あらゆる行政分野・施策で進めていくものであることから、各々の事業を所管する各部局が主体となって積極的に取り組む必要があります。

そのためには、デジタル統括室の役割として、各部局の取組への企画構想段階からの支援、DX人材の育成、民間事業者と共同での調査研究などの取組を推進していきます。

- DXの成功事例を着実に増やすために各部局の取組を支援
- DXを推進するための人材を育成
- 民間事業者との連携協定による取組



DXの成功事例を着実に増やすために 各部局の取組を支援



デジタル統括室がDXの司令塔としての
「役割」を果たすための仕組みを構築する

デジタル統括室職員による取組支援

— P94

コンサルティング事業者を活用した取組

— P95

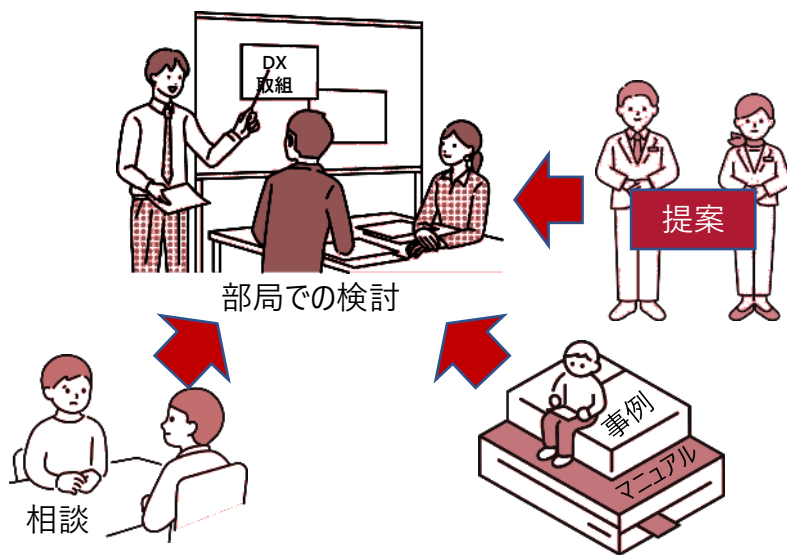
外部専門人材を活用した取組

— P96

デジタル統括室が各部局のDXの取組を 伴走支援

施策概要と効果

- ・ 全市的な観点からデジタル統括室が各部局の取組に関する相談案件への支援や他都市・他部局等の事例を参考にした提案等を行い最適化を図っていく。
- ・ 各部局の自律的なDXに向け、デジタル統括室が取組の具体化にむけた支援をしていくことで、成功事例を積み上げていくとともに、DXの推進にかかる知見の蓄積を行い、マニュアル化を図っていく。
- ・ これらDXの成功事例や知見のマニュアル化により、全市的なDX推進の機運を醸成し、各部局においてDXの取組の拡大を図る。



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ 全部局において自発的かつ積極的なDXの取組が行われていること。

アウトカムの 視点

- ・ DXの成功事例を増やし、各部局におけるDXの取組を拡大させること。
- ・ 職員がDX推進に必要な知識や手法を向上させること。

評価指標 (KPI)

デジタル統括室で支援したDX取組件数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
53件	80件	100件	—

推進スケジュール

	2023年度	2024年度	2025年度
取組の支援	マニュアル作成 取組伴走支援	マニュアル拡充 取組伴走支援	マニュアル拡充 取組伴走支援

コンサルティング事業者を活用した全庁的なDX推進の仕組みづくり

施策概要と効果

- DXの推進にあたっては、現行ルールや手順をそのまま使うのではなく、市民や事業者のニーズに合わせて業務を見直し、より便利で効率的な方法を取り入れていく必要がある。
- デジタル統括室が調達したコンサルティング事業者を活用し、部局横断的な展開が見込まれる業務や、パイロット的に取り組むべき業務などについて、デジタル統括室及び事業所管部局が、業務の見直しやDXを職員が自発的に進めるためのノウハウを習得しながら、全庁的にDXの取組を推進できる仕組みを構築する。
- 2024年度は、下記の業務について取組を推進
 契約管財局：用地取得業務最適化事業
 消防局：図面を用いた現地検査業務の高度化事業

これまでの取組状況

- 2023年度は、下記の取組を実施し、2024年度に事業化予定
 こども青少年局：クラウド環境を活用した保育施設等に関する業務効率化事業
 建設局：設計図書の情報提供業務効率化



DXの推進に必要な知識や手法を習得し、DXの取組を更に拡大

達成目標及び評価指標

2030年までの達成目標 (KGI)

- 全部局において自発的かつ積極的なDXの取組が行われていること。

アウトカムの視点

- DXの成功事例を増やし、各部局におけるDXの取組を拡大させること。
- 職員がDX推進に必要な知識や手法を向上させること。

評価指標 (KPI)

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
2 事業	4 事業	6 事業	—

- 実行計画の策定に至った事業数（累計）

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

コンサルティング
事業者を活用
したDX取組

取組実施

取組実施

外部専門人材を活用して取組を支援

施策概要と効果

- DXを推進していくには、データやデジタル技術を活用し、利用者中心のサービス変革を進められるサービスデザイン思考を持った人材が必要不可欠である。
- よって、DXを積極的に推進又はけん引できる人材として外部専門人材を採用する。
外部専門人材：デジタル技術を活用した業務改革の実務経験等を有する即戦力となる人材
- 当該人材が各部局におけるDXの取組に積極的に関与・参画することにより、DXの取組が全庁的に着実かつスピーディに推進するよう支援していく。

これまでの取組状況

- 2022年度中に民間人材サービスを活用した採用業務を進め、2023年4月にデジタル統括室に2名配置
- 採用した2名は、現在12のDX取組に参画
- 引き続き、DXの取組が全庁的に着実かつスピーディに推進するよう外部専門人材の採用手続きを実施



各部局における**DX**の取組を支援し、**DX**の取組を全庁的に着実かつスピーディに推進

達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 外部専門人材からノウハウを吸収し、自律的にDXに取り組んでいること。
- 外部専門人材の支援を受けた各部局において、DXの取組が拡大されること。

- 外部専門人材が参画した取組数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
12取組 (6取組)	24取組	36取組	48取組

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2024年度

2025年度

2026年度

次回採用に向けた検討

毎年度、これまで採用した外部専門人材の適正配置、効果検証、採用要件の検討を行う

DXを推進するための人材を育成



DX推進の最も重要な基盤となる「人」を
育てる

DXマインド・デジタルリテラシーを
身につけた人材を育成する

— P98

“Re-Design”を主体的に担う
人材を育成する

— P99

技術分野のDX人材を育成する

— P100

DXマインド・デジタルリテラシーを身につけた人材を育成

施策概要と効果

- ・ 全職員にスピード感を持ったリスキング※を行い、職員のDXマインドやデジタルリテラシーの向上を図る。
- ・ 具体的には、基礎的なDXマインドやデジタルリテラシーを習得する機会を提供し、役割に応じた研修を実施し、全職員が積極的にDXに取り組むマインドを醸成し、全庁的なDX推進を強力に進めていく。

※新しいスキルや技能を新たに学びなおし、知識を修得すること。

これまでの取組状況

- ・ 2023年度は次の研修を実施
DX基礎研修（全職員向け）
DXマネジメント研修（全課長級職員向け）
階層別研修（局長級、新任課長・課長代理・係長、新規採用者等）



全職員に対して
スピード感を持ったリスキングを行い、
職員一人ひとりのDXマインドを醸成

達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- ・ DXの機運が醸成され、各部局において自発的かつ積極的なDXの取組が行われていること。

アウトカムの 視点

- ・ 主体的にDX推進に取り組みたいと考える職員の割合を高水準で維持・継続すること。

評価指標 (KPI)

2023年度 実績	2024年度	2025年度	2026年度
88.2% (80%)	90%	90%	90%

() 内は当初設定数値

階層別研修

2024年度

2025年度

2026年度

研修の実施

デジタルを活用して“Re-Design”を主体的に担う人材を育成

施策概要と効果

- DXの取組を全庁的に着実かつスピーディに推進していくため、大阪市DX戦略および大阪市人材育成基本方針に基づき、大阪市DX人材育成方針を策定し、自らの業務のDXを主体的に担える人材を育成する。
- DXリーダー養成研修として、グループワークを中心に、BPRやサービスデザイン思考、デジタル技術に関する知識の習得をめざす。
- 研修を受講したDXリーダーが自部局・自課の業務のデジタル化を推進し、DXプロジェクトのコアメンバーとなって取組をけん引することで、多くの部局でDXが着実に推進することが期待できる。
- また、知識習得の基礎となるITパスポート試験相当の内容、解説、確認問題等の動画資料を通して、デジタル技術に関する知識の習得をめざす。
- DXを進める上で職員が自主的・主体的に知識習得ができる環境や場を提供し、自らDXに取り組む行動変容を促すことで全庁的なDXの推進に寄与する。

これまでの取組状況

- 2022・2023年度の2か年でDXリーダー養成研修を実施（82名の研修修了者）



達成目標及び評価指標

2030年までの 達成目標 (KGI)

- DXの機運が醸成され、各部局において自発的かつ積極的なDXの取組が行われていること。

アウトカムの 視点

- 各部局において中心となる人材を増やすことで、デジタル化やDXが進んでいること。
- 知識習得など自主的・主体的に取り組む職員を増やすことを通じて、デジタル化やDXが進んでいること。

評価指標 (KPI)

- DXリーダー養成研修の受講者数（累計）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度
82名 (88名)	140名	200名	

（）内は当初設定数値

- DXを進める上で、自主的・主体的な行動に取り組んでいる職員の割合

（現在）

24.7%

（2026年度目標）

30%

推進スケジュール

DXリーダー養成 研修の実施

2024年度

研修の実施

2025年度

研修の実施

2026年度

研修の実施

知識習得動画 研修の実施

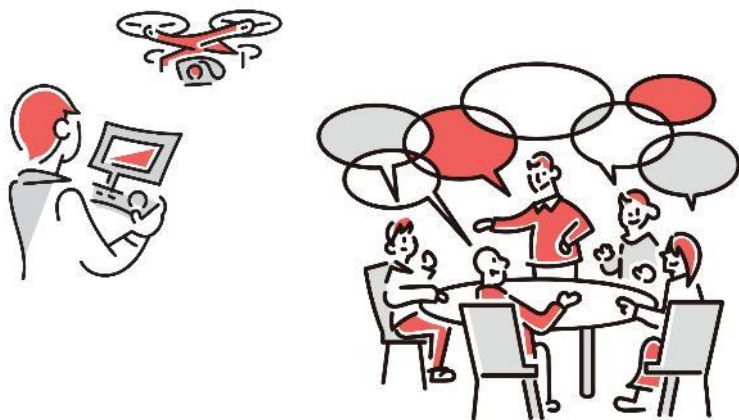
研修の実施

研修の実施

研修の実施

施策概要と効果

- 都市・まちDXの実現に向けて推進している都市・インフラ分野の事業の多くは、専門技術を有する技術職員が担っており、同分野のDXを推進するためには、DXに取り組むことを理解し、DXを推進する企画検討ができる技術職員の人材育成が必須である。
- しかし、本市では、技術職員が技術分野に係るDXリテラシーやスキルを学ぶ研修は実施されていない。また現在、技術職員の多くは日常の実務業務においてもデータ・デジタル技術に触れる機会は少ない。
- そのため、技術職員に対して、デジタル技術にかかる幅広い知識の習得、及び職員自身による新技術を習得するマインドの醸成や実業務にかかるデジタル化推進の取組の企画等の体験を通して、デジタル化を推進することの理解を深める研修を実施する。
- 4年間の研修を通じて、研修対象となる職員の3割に対して研修を実施し、以降も研修対象及び研修内容を見直しながら継続実施していく。



達成目標及び評価指標

2030年までの
達成目標
(KGI)

- 4年間（2024～2027年度）の研修を実施することにより、徐々に各受講者部局から都市・インフラ分野のDXに資する新たな事業が創出されること。

アウトカムの
視点

評価指標
(KPI)

- 都市・まちDXの実現に向けて、都市・インフラ分野のDX取組が推進していること。

- 都市・インフラ分野におけるDXを推進するための企画・検討を行う中心的な役割を果たす職階の職員に対し、当該研修を受講した職員の割合
（4年間で対象職員の3割受講）

2023年度 現在	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
—	4.5%	13%	22%	30%

推進スケジュール

	2024年度	2025年度	2026年度
全体研修	全技術職員のデジタル技術にかかる幅広い知識習得を目的として企画・実施		
集合・グループ ワーク研修	企画・実施	企画・実施	企画・実施
検証・見直し	次年度に向け 検証等	次年度に向け 検証等	次年度に向け 検証等



民間事業者との連携協定による取組

— P102

さまざまな行政課題を多様な主体と
コラボで解決

施策概要と効果

- 市民のQoL向上と都市力の向上をめざし、民間事業者と連携協定を締結し、取組を進めています。

スマートシティの実現に向けたデータ利活用のための連携協定

締結時期：2019.9～
連携相手：(株)日立製作所
連携内容：官民データの共有方法や統計データなど客観的な証拠に基づく政策や施策の企画・立案を行うための手法といったデータ利活用分野における新しい技術の調査・研究を行い、データ活用社会の実現に向けた取組

行政のデジタル化推進にかかる連携協定

締結時期：2021.12～
連携相手：(株)セールスフォース・ジャパン
連携内容：アプリケーション開発プラットフォーム等のクラウドサービスにおける知見を活かし、DXのための具体的取組を実践し、行政のデジタル化推進に寄与

DXを推進するための職員の人材育成にかかる連携協力に関する連携協定

締結時期：2022.10
連携相手：日本マイクロソフト(株)
連携内容：クラウド技術等を活用、応用する高度なIT人材の育成における知見を活かし、DXを推進していく職員の育成

スマートシティの実現に向けた画像解析技術の利活用にかかる連携協力に関する協定

締結時期：2022.12～
連携相手：パナソニックコネクト(株)
連携内容：顔認証技術、AIカメラをはじめとする画像解析技術等の利活用の可能性及びそれらの技術を利用するにあたっての課題の可視化等

市民サービスの向上及び業務の効率化に向けた生成AIの利活用にかかる連携協力に関する協定

締結時期：2023.9～
連携相手：アマゾンウェブサービスジャパン合同会社
連携内容：市民サービスの向上及び業務の効率化に向けた生成AIに関する技術の用途に関する調査研究及び利活用のあり方についての調査研究に関すること など

市民サービスの向上及び業務の効率化に向けた生成AIの利活用にかかる連携協力に関する協定

締結時期：2023.9～
連携相手：PwCコンサルティング合同会社
連携内容：市民サービスの向上及び業務の効率化に向けた生成AIに関する技術の用途に関する調査研究及び利活用のあり方についての調査研究に関すること など

