

Re-Design おおさか

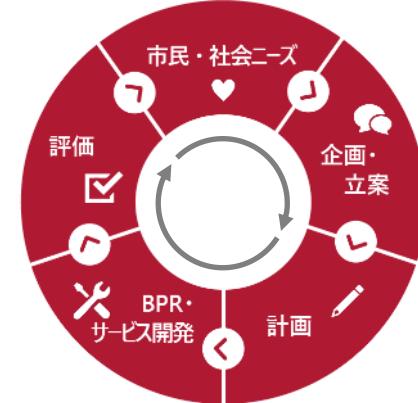
大阪市DX戦略アクションプラン

2025/03
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。市民のQoLの向上と都市力の向上をめざし、「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3方向から取組を進めます。
- 各取組については、設定するKPI※1に基づき進捗管理を行うとともに、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。
- あわせて、VISIONごとの進捗を評価する仕組みとして、「評価カテゴリ」、「評価指標」を設定して取り組んでまいります※2。
- 「大阪市DX戦略アクションプラン」は隨時見直しを行うこととしており、今回、新たな取組を追加する等の見直しを行います。見直し後の本アクションプランは、当面3年間（2025年度～2027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 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。

※2 VISIONごとの進捗を評価する仕組みとして設定するが、各評価指標の向上には他のVISIONの取組も寄与する場合がある。

目次

第1章

➤ 本章では、本市のDX戦略のゴールに向けたストーリーをわかりやすく示すとともに、各VISIONの評価の方向性を示します。

DX戦略のゴールに向けたストーリー

-P 4

評価カテゴリ及び指標の考え方・主な取組のスケジュール・主要な計画

サービスDX -P 5-6

都市・まちDX -P 7-8

行政DX -P 9-10

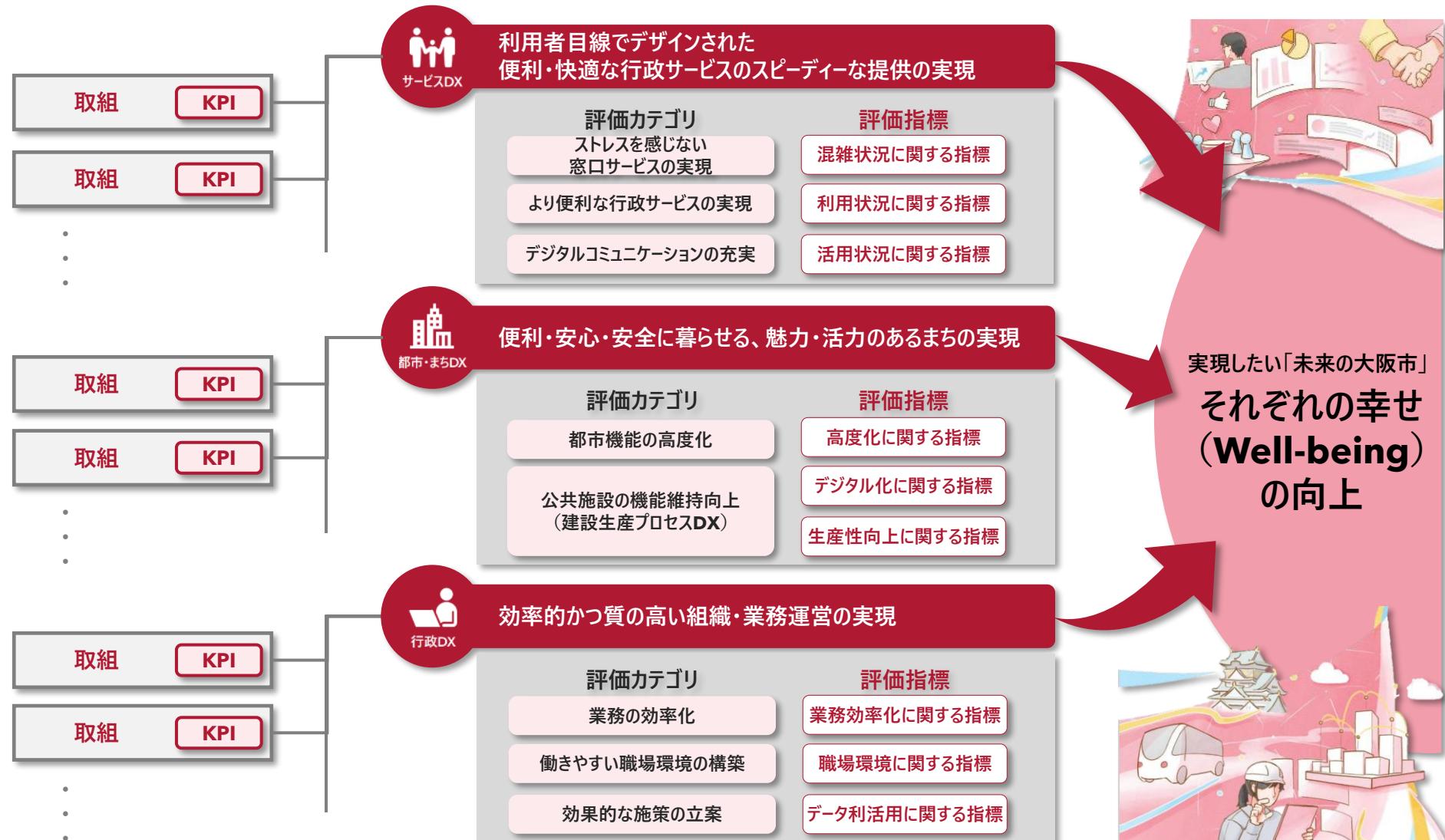
DX戦略のゴールに向けたストーリー

DX戦略のゴールに向けて、様々な取組を「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3方向から進めており、アクションプランに掲げる各取組は、設定するKPIに基づき進捗管理を行っています。また、各VISIONの進捗を評価するため、「評価カテゴリ」「評価指標」を設定し、DXを推進していきます。

各取組に対するKPI

VISIONごとの評価カテゴリ及び指標

DX戦略のKGI



※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。

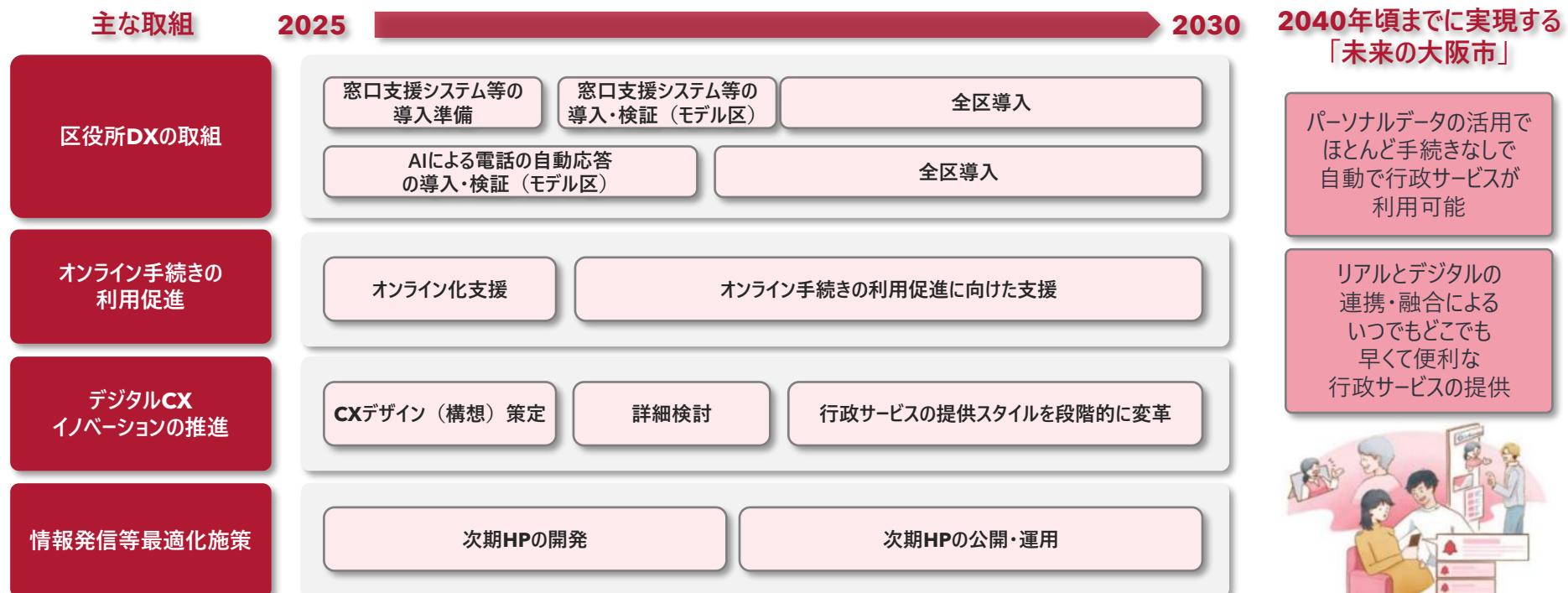
■ 評価カテゴリ及び指標の考え方

サービスDXの評価を行っていくうえで、以下の評価カテゴリ及び指標を設定します。

評価カテゴリ	評価指標	評価の観点
ストレスを感じない窓口サービスの実現	混雑状況に関する指標	市民や事業者が来庁された場合に待ち時間なく、ストレスなくスムーズに手続きができるこ
より便利な行政サービスの実現	利用状況に関する指標	24時間いつでもどこでも誰もがオンラインでより簡単に、よりスムーズに行政サービスを利用できること
デジタルコミュニケーションの充実	活用状況に関する指標	市民の皆さまとのコミュニケーションを増やし、欲しい情報が手元により多く届くこと

■ 主な取組のスケジュール

区役所等での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、データやデジタル技術を活用して、利用者目線に立ったサービスの創出を図り、市民QoLの向上をめざします。



■ 主要な計画

- ・ 様々な取組により、サービスDXを推進しています。
- ・ 特に重要な分野である行政と住民との接点（フロントヤード）の中心である区役所において、「区役所DX実行計画」に基づく取組を順次実施し、市民の利便性を向上をめざしています。

◆ 区役所DX実行計画

：「大阪市DX戦略」と「区政がめざす姿」の目標達成に向けた区役所DXの推進の具体的な実行計画

- ・ 区民一人ひとりがそれぞれの幸せ（Well-being）を実感できる区政の実現に向けて、活動方針に基づき、「行かなくてもよい区役所」「ストレスを感じない窓口サービス」といった取組目標ごとの具体的なスケジュールに基づき、取組を推進しています。
- ・ 取組期間：2024年度～2030年度

主な活動方針

いつでもどこでも誰にでも、より便利な行政サービス

多様化する市民ニーズや社会ニーズにあわせ、行政と住民との接点（フロントヤード）を、デジタル技術やデータを活用して様々なライフステージに応じた提供スタイルへとアップデートし、便利な行政サービスの提供をめざす

市民と地域と職員がつながり、共に創る豊かな地域社会

リアルとデジタルでつなぐ地域コミュニケーションを充実し、年齢、性別、国籍、障がいの有無や、ずっと前から住んでいる人も最近引っ越してきた人も誰もが繋がれる地域社会をめざす



※取組の詳細は、アクションプラン第2章に掲載

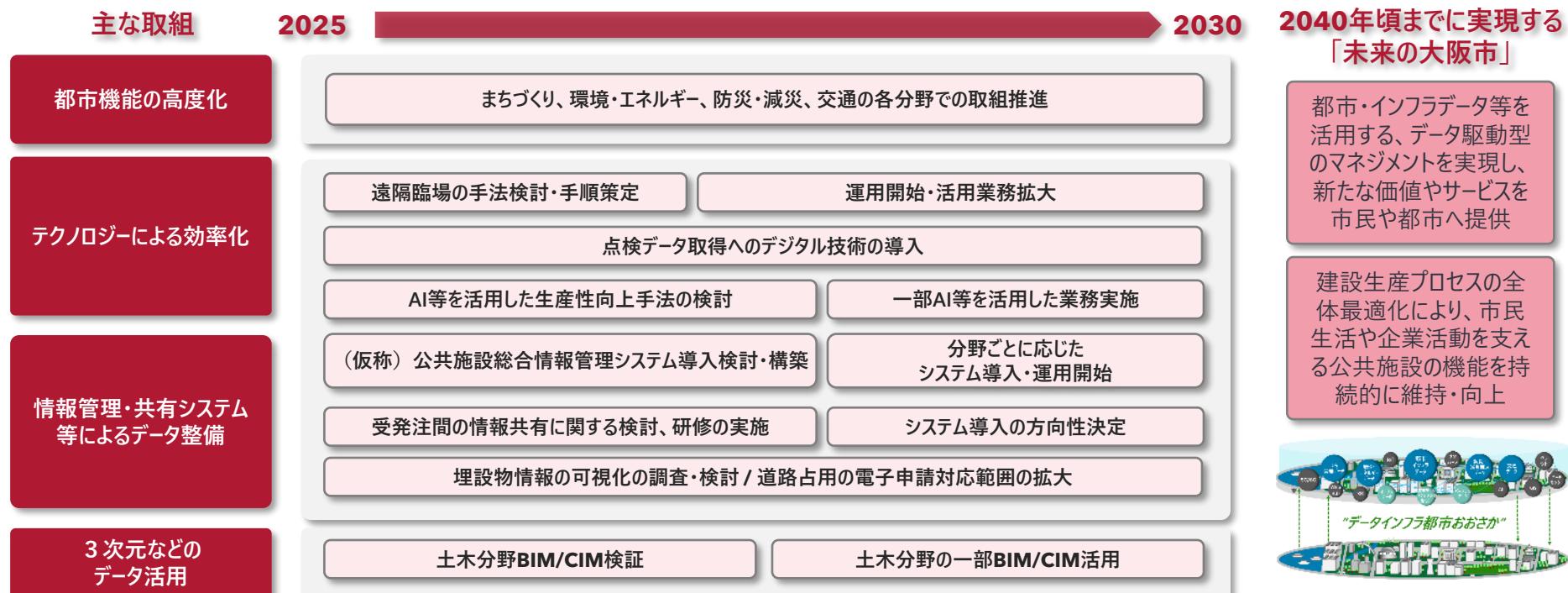
■ 評価カテゴリ及び指標の考え方

都市・まちDXの評価を行っていくうえで、以下の評価カテゴリ及び指標を設定します。

評価カテゴリ	評価指標	評価の観点
都市機能の高度化	高度化に関する指標	様々な都市・インフラ関連データなどを活用しながら、新たな手法・機能の導入に取り組むこと
公共施設の機能維持向上 (建設生産プロセスDX)	デジタル化に関する指標 生産性向上に関する指標	本市公共施設関連データを取得・整備する体系的なデジタル化を進めること データやデジタル技術を有効活用しながら公共施設の維持管理・更新を進めること

■ 主な取組のスケジュール

都市・インフラデータ等を活用し、新たな価値やサービスを提供して魅力的で活力のある都市の構築をする「都市機能の高度化」と、公共施設の機能を持続的に維持・向上して安全・安心な社会機能の提供をする「公共施設の機能維持向上」を進めます。



■ 主要な計画

- 様々な取組により、都市・まちDXを推進しています。
- 「[都市・まちDX推進計画](#)」は、様々な計画・戦略の中に含まれる「都市・まちDX」推進の羅針盤として都市・インフラ分野のDXを進め、都市・まちDXを推進するものであるとともに、大阪スマートシティ戦略を推進していく計画となります。

◆ 都市・まちDX推進計画

- ：「大阪市DX戦略」に基づき、デジタル技術やデータを活用して都市・インフラ分野のDXを推進し、市民のQoL（生活の質）と都市力を向上させるための計画
- “データインフラ都市おおさか”※をめざし、「都市機能の高度化」「公共施設の機能維持向上」「人材育成/環境整備」の各取組を進め、便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちを実現していきます。
※『AIをはじめとする多様なデジタル技術を用いて、都市・インフラに関わるデータを収集し、共有・可視化・分析等、個別又は連携による活用で様々な課題やニーズに対応していくデータ駆動型でマネジメントする都市』
 - 取組期間：2025年度～2040年度

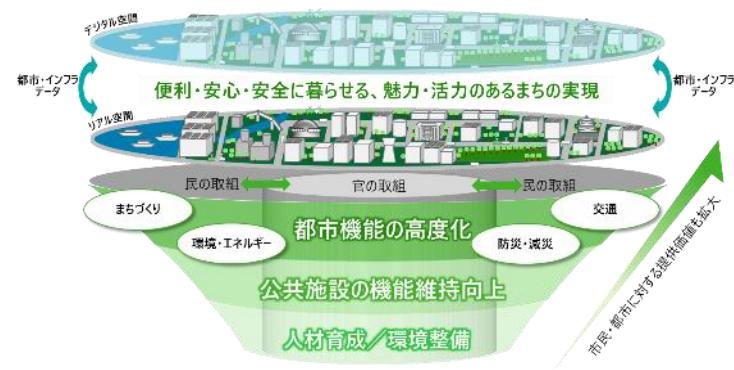
主な活動方針

魅力的で活力のある都市の構築

4つの分野（まちづくり、環境・エネルギー、防災・減災、交通）を切り口に将来像を設定し、「公共施設の機能維持向上」の取組を進めることで整備されるデータをはじめ、様々な都市・インフラ関連データを活用するなど、新たな手法・機能の導入を官民で取り組む

公共施設の機能維持向上

市民生活や企業活動を支える社会基盤である公共施設の機能を持続的に維持・向上していくため、「都市機能の高度化」での活用も想定しつつ、データの体系的なデジタル化と生産性の向上を目的に、市と民間企業の双方のデジタル対応が進む「建設生産プロセスDX（計画/設計・積算/施工/維持・運転管理）」に取り組む



人材育成/環境整備

技術分野に従事する職員の技術承継や技術向上を図る「人材育成」とDX推進に必要な府内デジタル環境を整備する「環境整備」に取り組む

※取組の詳細は、アクションプラン第2章に掲載

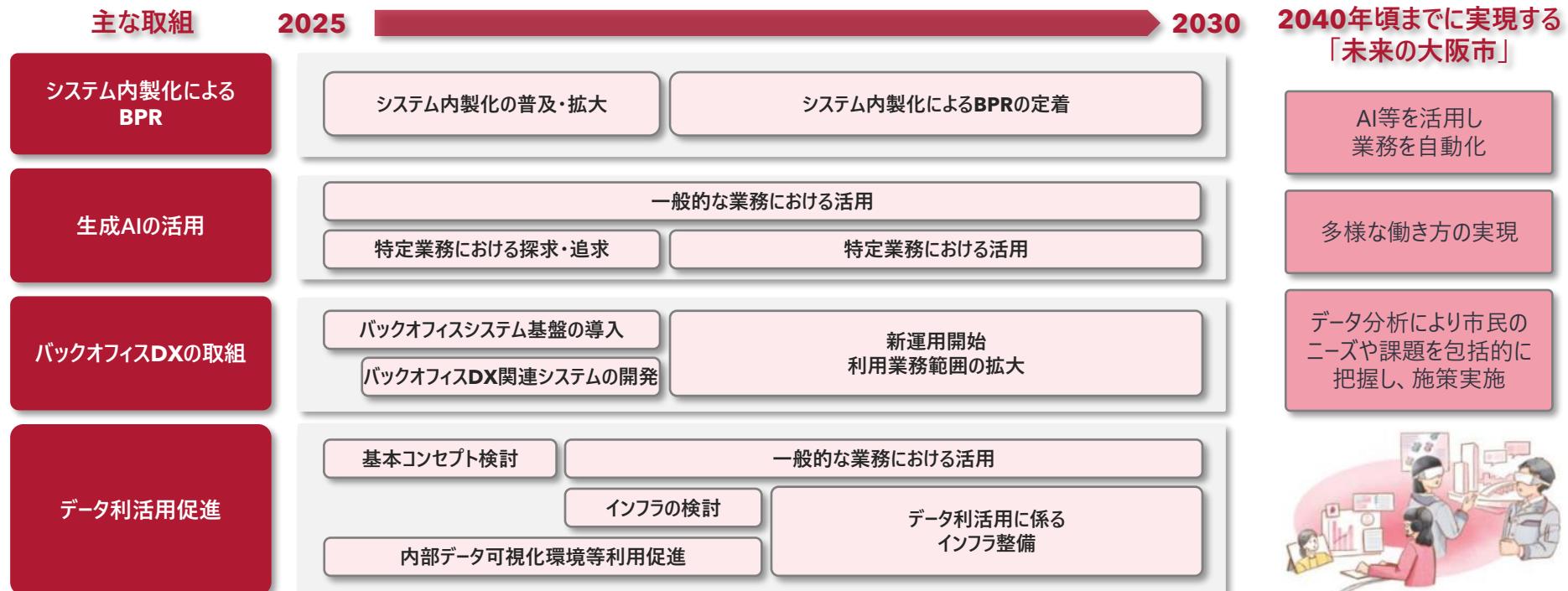
■ 評価カテゴリ及び指標の考え方

行政DXの評価を行っていくうえで、以下の評価カテゴリ及び指標を設定します。

評価カテゴリ	評価指標	評価の観点
業務の効率化	業務効率化に関する指標	職員・事業者にかかる負担が軽減され、職員がコア業務に注力できること
働きやすい職場環境の構築	職場環境に関する指標	職員一人一人が働きやすい職場環境となること
効果的な施策の立案	データ利活用に関する指標	データの価値を最大限に活用し、効果的な施策立案などができるていること

■ 主な取組のスケジュール

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、データの価値を最大限に活用し、効果的な施策立案や業務効率化、行政サービスの質の向上を図ります。



■ 主要な計画

- 様々な取組により、行政DXを推進しています。
 - 特に、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）においては、デジタル技術を活用し、組織全体の最適化と働き方改革の実現をめざし、「[バックオフィスDXグランドデザイン](#)」を羅針盤として取り組みます。
- ◆ バックオフィスDXグランドデザイン
：「大阪市DX戦略」のアクションプランとして「[バックオフィスDXの実現](#)」を達成するために掲げた、大阪市がめざすべき姿への羅針盤
- 組織全体のパフォーマンス、業務品質を向上させるとともに、生産年齢人口の減少への対策・コア業務への重点配置を実現し注力することで、市民QoL（生活の質）の向上と都市力の向上につなげていくことを目的とします。
 - 取組期間：2023年度～2030年度

主な活動方針

システム・ルール・組織体制から抜本的に改革

システム・ルール・組織体制のすべてを見直し、バックオフィスを根本から変革。アナログ業務の撤廃、データの利活用、システムの最適化により業務効率を高め、人間中心の設計で、使いやすく効率的なバックオフィス業務を実現

次世代のしごと・働き方で、いきいき働く職員へ

次世代のしごと・働き方で、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方を実現。最新デジタル技術の導入により、定型業務を効率化し、職員一人ひとりの創造的な仕事を支援し、働きがいのある職場をめざす



※取組の詳細は、アクションプラン第2章に掲載

目次

第2章

- DX戦略を推進するための重点的な取組を3つのVISION（戦略の視点）ごとに紹介

取組概要	– P 12 – 20
サービスDX	– P 21 – 62
都市・まちDX	– P 63 – 83
行政DX	– P 84 – 100
DXを推進する仕組みづくり	– P 101 – 108

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
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		
行政手続きのオンライン化の推進	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。	22
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、保護者等の負担軽減や園との効率的な連絡ツールの確保に加え、園児の安全を確保し、保護者の利便性の向上を実現。	23
習い事・塾代助成をオンラインでより便利に	申請や請求手続きのオンライン化を推進し、利用者や参画事業者にとって、より利便性の高い事業へ再構築する。	24
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。	25
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	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。	26
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	市民の利便性の向上、安心安全の確保と高度な福祉サービスの提供を実現するため、ケースファイルの電子化等による生活保護業務のDXの推進に向けた課題分析・BPRや中・長期的な計画作成等を実施。	27
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	タクシー料金の給付において二次元コードを活用することにより、乗車時の利用確認や給付費の請求・審査等のデジタル化を図り、利便性の向上及び業務の効率化を実現。	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
放課後児童クラブへのスムーズな補助金支給を実現	クラウド環境をベースとした業務フローの構築により、補助金の申請・支払事務などを効率化し、事業者等の事務負担を減らすことで、保育の質の向上につなげるなど、より安全・安心な保育環境を実現。	30
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	クラウド環境をベースとした業務フローの構築により、児童入所施設措置費等の請求・支払事務を効率化し、事業者等の事務負担を減らすことで、入所児童への処遇の質の向上につなげるなど、より充実した養育環境を実現。	31

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
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		
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	音声認識技術を活用したAI電話により、障がい福祉及び介護保険の指定サービス事業者等から寄せられる数多くの問合せ等に速やかに対応できる環境を構築。	32
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、情報提供に必要となる手間や時間を軽減する。	33
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。	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	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。	35
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	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、まずは「書かない、漏れがない、待たない窓口」を実現するため、全区において窓口支援システムなどを活用した窓口業務の改善・自動化やフロア整備といった窓口改革の取組を実施。	36
窓口で待たずに簡単 セルフ転出届	ブース設置を含めたマイナポータル利用環境を各区に整備し、転出の届出については、マイナポータルに誘導することにより、市民サービスの向上と区役所業務の効率化を実現。	37
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、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。	38
住民票などの証明書の取得をスピード化に	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。	39
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。	40
みんなにやさしい音声認識サービスの提供	聴覚障がい者支援及び多言語翻訳のための新たな音声認識ツールを導入し、市民対応への積極的・効果的な活用を推進。	41

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
サービスDX		
区役所DX等の実現に向けた取組		
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	区役所における紙のポスター・チラシをデジタル化するとともに、区役所来庁者等の属性をもとにデータ分析を行い、デジタルサイネージを用いて、タイムリーに来庁者等の属性に応じた効果的なコンテンツによる情報発信を実施。	42
AI電話による24時間市民問合せ窓口の導入	区役所におけるよくある定型的な電話の問合せに対して、AI電話を用いて自動応答を行い、原則、職員が対応することなく、24時間365日の問合せ対応を実施。	43
区役所庁舎空間の最適化による住民サービスの向上	紙媒体を使用する業務を前提とした区役所の執務スペースや業務プロセスを変革し、バックヤードの改革を行うことで、新たな相談ブースや市民のためのスペース拡大など、今後の住民ニーズに対応でき、安心して相談や手続きを行える新しい区役所空間を創出。	44
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。	45
デジタルを活用し、地活協補助金申請手続きをスマート化	地域活動協議会補助金申請にかか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。	46
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マート化	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。	47
デジタル技術を活用した行政サービス提供スタイルの変革によるCXイノベーションの推進	デジタル技術を活用した行政サービスの提供スタイルの将来像を検討し、市民・事業者の新たな体験・価値（CX:カスタマーエクスペリエンス）の創造をめざす構想・取組計画を策定。	48
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、行政サービスをスマートに受けられる状態をめざす。	49
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。	50
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。	51

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
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	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り、保健師が保健指導等の業務に注力できる環境を整えることなどにより、市民サービスの更なる向上をめざす。	52
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。	53
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じ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。	54
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	こども相談センター一時保護所において服薬やアレルギーの管理をデジタル化することなどにより、入所児童の安全・安心を確保するとともに、より充実した生活環境を整備。	55
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	市民・事業者サービスの向上をめざし、生活衛生・医事衛生の許認可業務や監視指導業務などのデジタル化の推進に向け、課題分析やBPRなどを実施。	56
デジタル技術を活用した大阪のにぎわい創出		
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。	58
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。	59
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。	60
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。	61
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	高齢者でも使い慣れた電話に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。	62

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
都市・まちDX		
建設生産プロセスにおけるDXを推進	2024年度末に策定した「都市・まちDX推進計画Ver1.0」に基づき、建設生産プロセス（計画→設計・積算→施工→維持・運転管理→更新）DXの具体的な取組を所属横断的に推進するテーマWGを実施し、事業化を推進する。	64
3次元データを活用した建設生産プロセスの高度化	より高度な都市インフラの整備・維持管理の実現に向け、建設生産プロセスにおける3次元データの利活用方法について、本市の地域的特性を踏まえた検討を実施。	65
夢洲の道路・護岸のBIM/CIM化等による維持管理の高度化	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。	66
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。	67
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。	68
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。	69
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。	70
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。	71
AIを活用した特殊車両の違法通行対策及び申請許可業務の最適化	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、許可業務で国とのシステムと連携できるアプリケーションを開発する。	72
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、御堂筋を人を中心の道路に転換する取組を進める。	73
AIカメラ等を活用したなんば広場の安全・安心な維持管理の実現	人の混雑・集中状況をリアルタイムに把握できるデジタル機器を設置し、イベント時の効果的・効率的な事故防止につなげるなど、なんば広場のより一層の安全・安心の確保に向けたデジタル技術の導入の検討を実施。	74

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
都市・まちDX		
3D都市モデルによる可視化で各種データをまちづくりに活用	都市計画基礎調査情報や都市計画決定情報など、まちづくりの検討や分析に資するデータについて、3D都市モデルによる可視化やオープンデータ化を行うことで、官民ともに活用しやすい環境を構築。	75
建築分野の手続きをオンラインで便利に	市民等の利便性向上や職員の業務効率化を図るため、建築確認等に関する各種業務・手続きのデジタル化を推進。	76
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の推進	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CO2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。	77
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。	78
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。	79
AIを活用した空調制御システムによる省エネルギー化の推進	本市施設において、人感センサーと外気温度データを使ってAIが空調を最適化・自動制御するシステムを先行的に導入・運用することで、省エネルギー化の効果検証を実施。	80
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。	81
防災・減災に向けた河川防災情報発信の高度化	本市管理河川の情報（水位・カメラ映像等）を大阪府HPにて公開することで、市民がリアルタイムで河川の情報を確認できる環境を整え、河川氾濫等災害時の安全・安心の確保を推進。	82
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。	83

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
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。	85
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。	86
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、公文書管理に関す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。	86
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、及び職員採用管理業務を含む関係業務の全体最適化等に関する準備・検討を実施する。	86
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。	87
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。	87
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。	87
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。	89
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。	90
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局を支援しながらシステムの職員内製化とBPRを進める。	91
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。	92

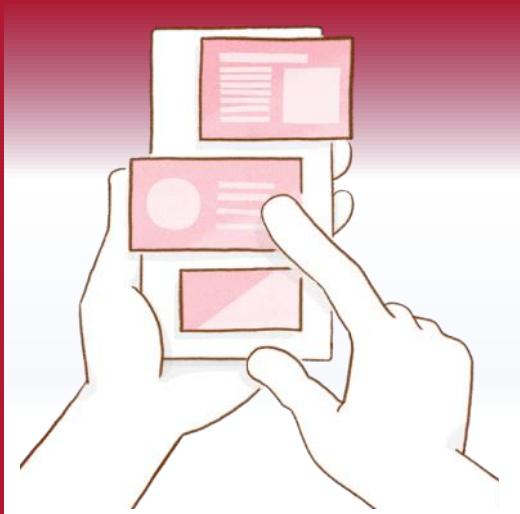
アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
行政DX		
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。	93
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。	94
データ利活用で実現する、効果的な施策立案と行政サービスの質の向上	データ活用及びEBPMの推進のためデータ可視化環境の充実や人材育成を行うとともに、データを安全かつ速やかに連携し利活用するため「庁内データブリッジ」（データ連携ツール）の導入に向けた検討を実施。	95
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。	96
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。	97
市設建築物情報管理のシステム化による着実な維持管理の実現	市設建築物における設計から維持管理までの情報を一元的に管理する「（仮称）市設建築物情報管理システム」を構築し、全市的に市設建築物におけるデータ活用を実現することで、公共施設の機能維持向上につなげる。	98
デジタル技術を活用した都市計画道路等整備関係業務の最適化	都市の骨格である都市計画道路等の整備事業の効率化・最適化に向け、既存の業務手法等の抜本的な見直しや資料・情報のデジタル化、PM（Project Management）等の活用に向けた検討を実施。	99
大阪市の情報セキュリティレベルの向上	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。	100

アクションプランの取組一覧

取組名称	取組概要	頁
DXを推進する仕組みづくり		
各部局のDXの取組を伴走支援	各部局への支援や他都市の事例を活用しつつ、成功事例と知見を蓄積し、マニュアル化を行うとともに、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、職員が自発的にDXを進められるノウハウを習得することで、全庁的にDXの取組を推進する仕組みを構築。	103
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。	104
DXマインド・デジタルリテラシーを身につけた人材の育成	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。	106
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。	107
都市・インフラ分野における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、デジタル技術に関す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。	108

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。



施策概要と効果

- 様々な申請サービスの活用や業務改革により、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とともに、ライフステージに応じた手続きの案内やオンラインでできる手続きを拡充していく。
- 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職員の業務効率化が期待できる。

施策のめざす姿及び評価指標



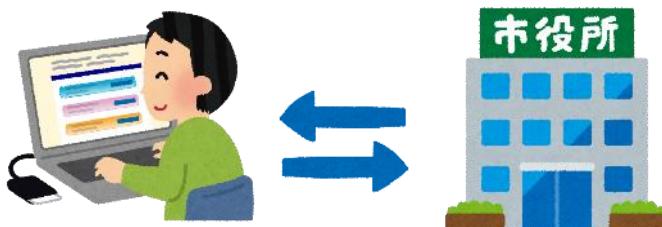
- 行政手続きのために市民が費やしている時間や費用・労力を削減すること。
- オンライン化済の手続き数（累計）

2024年度 末見込	2025年度	2026年度	2027年度
1,600手続き (1,300手続き)	2,000手続き	—	—

() 内は当初設定数値

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（約2,000手続き）を確実にオンライン化するため、取組の前倒しやBPRに着手。



推進スケジュール



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。

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。

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



欠席連絡などが
簡単に



園児の教育時間の充実へ



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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。

- 保護者の利用状況

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
100% (100%)	100%	100%	100%

() 内は当初設定数値

- 園児の登降園状況の把握漏れ発生件数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
0 件 (0件)	0 件	0 件	0 件

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

システム
導入・運用

サービス利用開始

他施設との連携

市立保育所等との連携検討

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、子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・検討を実施した。
- ・2024年度に新規運営事業者を選定

オンライン化の推進により、もっと利用しやすい事業へ



施策のめざす姿及び活動指標



- ・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。

2024年度現在	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
2027年度	新スキームでの課題の検証・改善

推進スケジュール

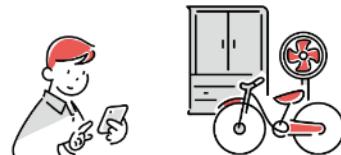


施策概要と効果

- 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、次の取組を行う。
 - 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めざす。また、手数料額の検索を簡単にし、申込時間を短縮する。
 - 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。
- 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、現状の利用状況を踏まえて、利用率を新たな指標として用い、引き続き取り組んでいく。



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

施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

- チャットボット（画像認識を含む）の利用率※

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
17.9% (-)	19.5%	21.1%	22.8%

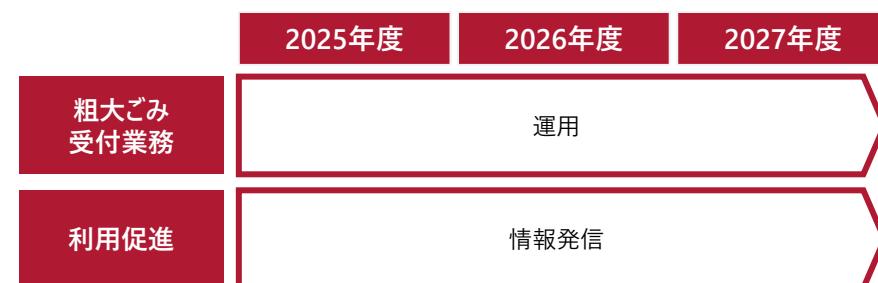
※チャットボット利用率：チャットボット利用件数、電話応答件数及び有人チャット件数の累計に対するチャットボット利用件数の割合

- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
38.2% (-)	40%	40%	40%

(-) 内は当初設定数値

推進スケジュール



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

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。

施策のめざす姿及び評価指標



- 市民が窓口を訪れることなく、自宅等から申請ができる

- オンライン申請利用者の満足度

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	80%以上	80%以上	80%以上

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

推進スケジュール



2025年度

2026年度

2027年度

利子補給システム

オンライン申請開始・運用

住基システム連携

データ連携

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

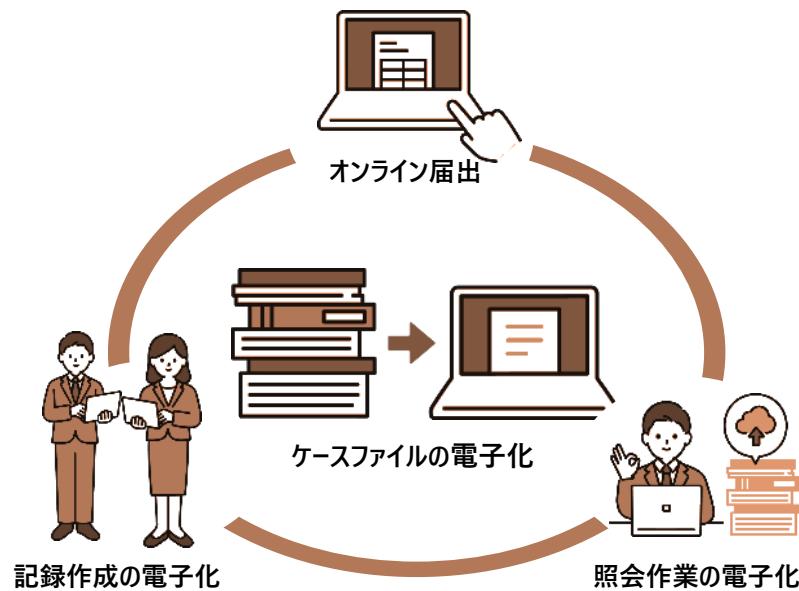
サービスDX

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

- ・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。

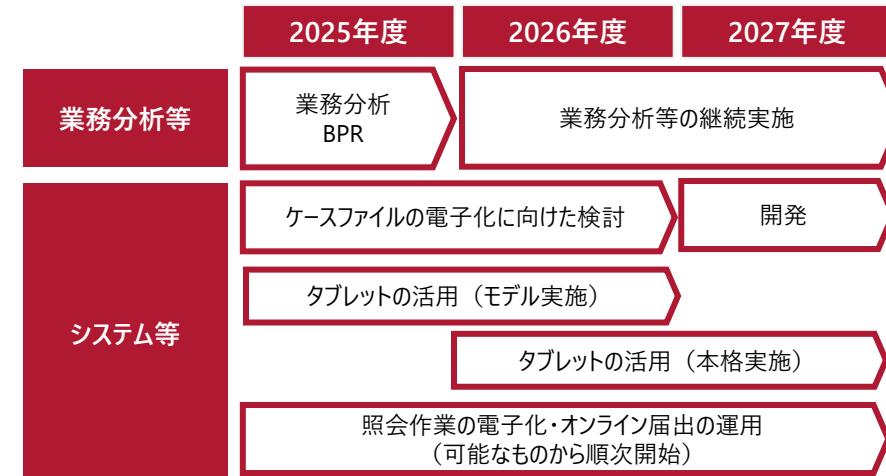


施策のめざす姿及び活動指標



- ・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。

推進スケジュール



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

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

- 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。

施策のめざす姿及び活動指標

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。

活動指標

2024年度現在

手法検討

2025年度

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

新給付券での運用を開始



利用者は二次元コード付きの
給付券を提示



利用実績はデータで管理

推進スケジュール

新給付券の導入

2025年度

新運用フロー
作成

2026年度

説明会・研修会
試行テスト

2027年度

開発
テスト

運用

民間保育施設等との スムーズな情報共有を実現

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

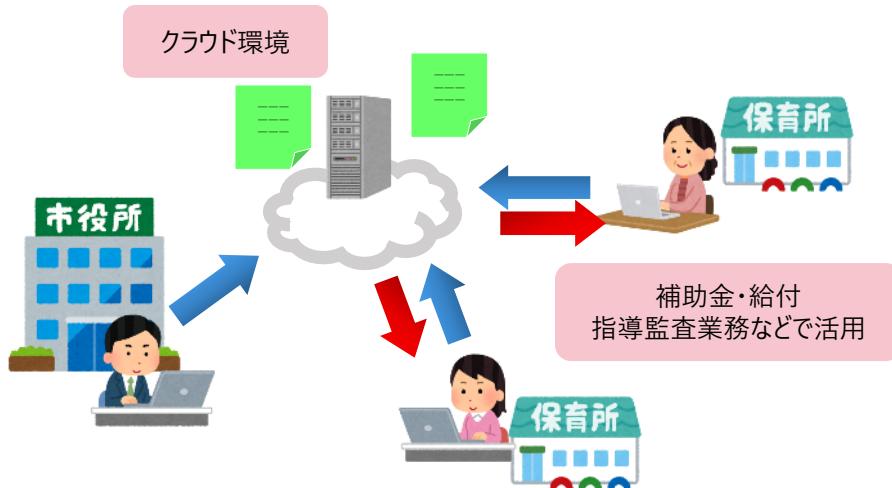
しごと

施策概要と効果

- 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。
- 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、職員の負荷を軽減する。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。

これまでの取組状況

- 2024年度にシステム開発及び試用テスト等を実施した。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

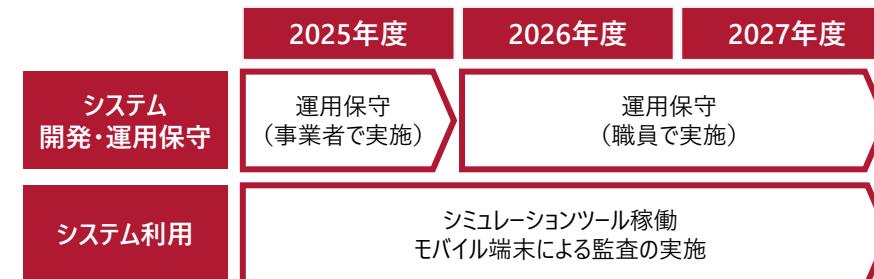
- 事業者からの問合せ件数の減少

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
10件/月	10件/月	5件/月	5件/月

- 事業者からの問合せ対応時間の減少

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
90分/件	45分/件	25分/件	25分/件

推進スケジュール



放課後児童クラブへの スムーズな補助金支給を実現

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

- 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。

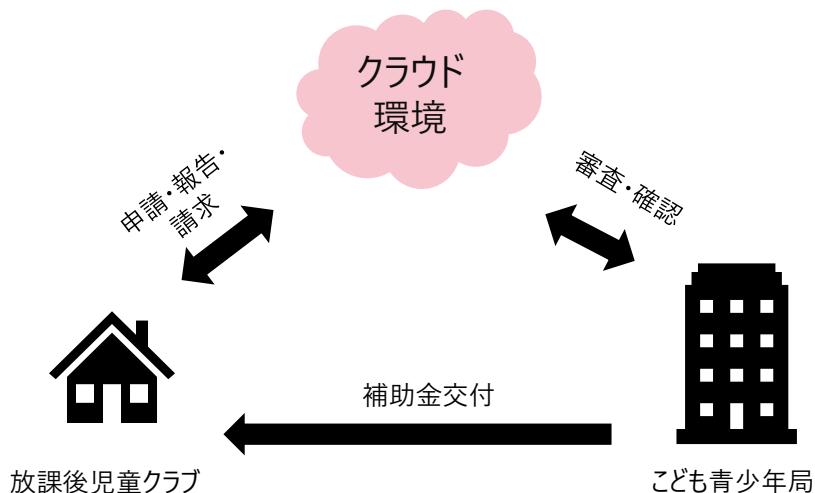
施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	1種類	全体の70% 以上	全体の70% 以上



推進スケジュール



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。



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

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

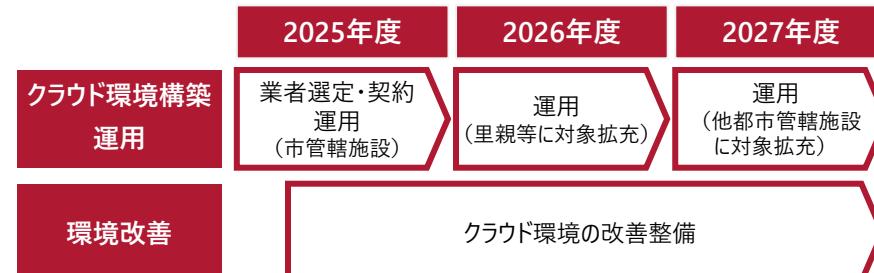
評価指標
(KPI)

- 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。

- クラウド環境利用者（施設）数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	25施設 (市管轄 施設のみ)	150施設 (里親等へ の拡充)	400施設 (他都市 管轄施設へ の拡充)

推進スケジュール



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

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

- 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使っている。
- 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。

施策のめざす姿及び評価指標

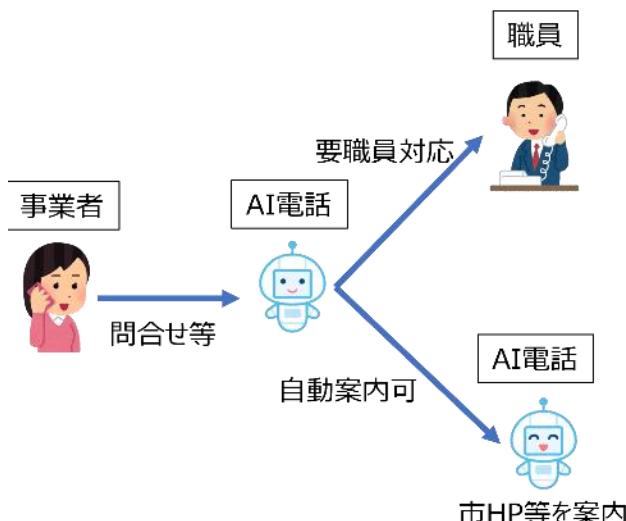
施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。

- AI電話のみでの解決率

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	50%	55%	60%



推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
AI電話の導入 調達開発		実装・運用 (内容分析し適宜コールフローに反映)

設計図書情報の取得をより便利に

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し、その内容をふまえ、2024年度にシステム設計を行った。

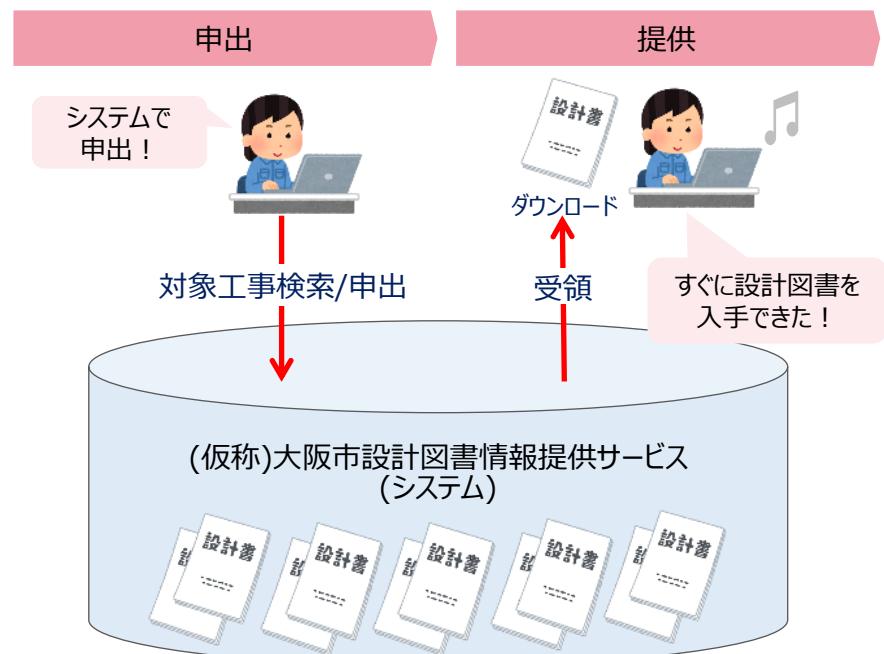
施策のめざす姿及び活動指標

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。

活動指標

2024年度現在	システム設計完了
2025年度	システム構築
2026年度	システム構築、運用開始
2027年度	運用開始時に設定



推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

情報提供システム

開発

サービス運用

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

- 申請がオンラインで完結できるよう、相談・審査・検査のフェーズに分け検証を行い、必要な環境整備を実施した。



デジタルデータを研修や消防活動などへ活用

施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

- オンライン申請利用者の割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	20%	30%	40%

推進スケジュール



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

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

- 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

- 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！

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

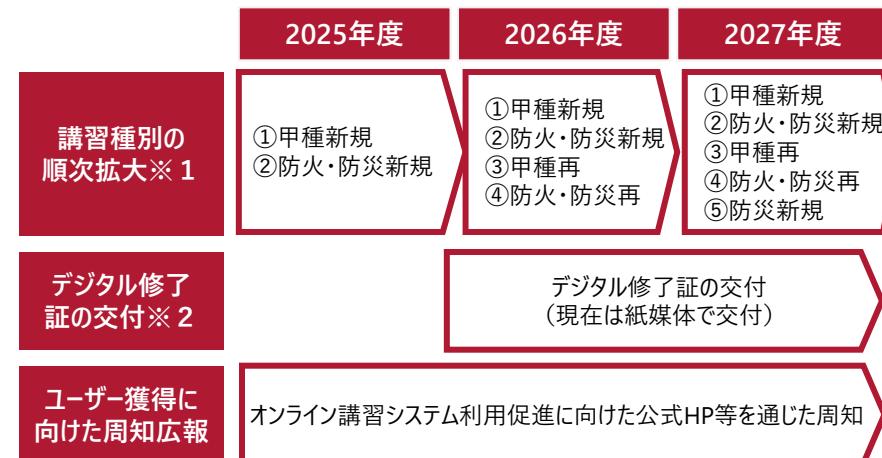
評価指標
(KPI)

- 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。
- 防火管理等オンライン講習システムサービスの満足度

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
86% (80%)	80%	80%	80%

（）内は当初設定数値

推進スケジュール



※1 講習は全部で6種類。残りの講習については、2026年度に③甲種再④防火・防災再、2027年度に⑤防災新、2028年度に⑥乙種を拡大する。

※2 2026年度からデジタル修了証を交付する。

書かない、漏れない、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、同じ内容（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。特に3～4月の混雑期では、待ち時間が長くなる状態が慢性化している。
- 区役所窓口における全体的な業務改善（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内容に反映する申請書作成支援機能や、聞き取った内容に基づき必要な手続きを案内するガイダンス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、漏れない窓口」の実現をめざす。
- 窓口支援システムを導入することで、来庁者は申請書を書かずに手続きができ、かつ、案内漏れを防ぎ正確なサービスを提供することが可能となる。また、申請データを住民情報系基幹システムと連携することで入力・点検といった作業を自動化し、待ち時間を短縮することが可能となる。



サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策のめざす姿及び活動指標

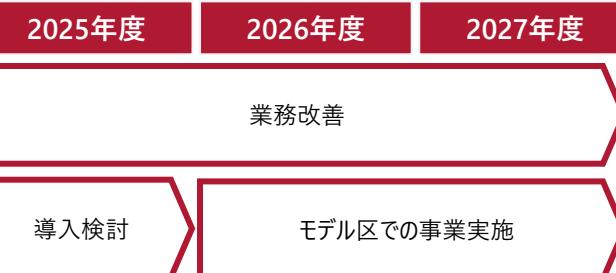
施策のめざす姿

- 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、漏れない、待たない区役所窓口」が実現されていること。
- 窓口支援システムを活用した区役所窓口業務の改善・自動化を検討する。

活動指標

2024年度現在	取組計画の検討
2025年度	導入検討
2026年度	モデル区での事業実施
2027年度	

推進スケジュール



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すれば、区役所に設置の環境で転出届・転入予約ができるようになる。
- 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。



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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。
- マイナポータルでの転出届の利用率（市内異動除く）
(全区展開後の数値)

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	25%	30%	40%

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

実証事業
とその検証

実証事業
(福島区・城
東区)の
結果検証

本番実装

全区での事業実施

マイナンバーカードを活用して 申請手続きを簡単に

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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、デジタル機器の操作に不慣れな方等は、従前同様に来庁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、デジタル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、区役所窓口等に申請書作成支援システムを導入し、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。
- 運用開始時点で、24区役所及び市サービスカウンター等の窓口に合計111台を設置し、また、窓口の業務に合わせて、60種類以上の申請書を作成できるようにする。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。

- 機器を利用することで短縮する窓口手続き時間
- 市全体で年間36,630時間の手続き時間の短縮（6,600件×3分間 = 330時間）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	36,630 時間	36,630 時間	36,630 時間

推進スケジュール

申請書作成支援
システムの導入

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

これまでの取組状況

- 2024年度は機器調達及びサービス実装に向けた各種調整を行い、3月中旬より機器の運用を開始した。



来庁

住民票などの証明書の取得を スピードーに

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
35.1% (39.8%)	48.8%	57.8%	検討中

() 内は当初設定数値

推進スケジュール



住民情報待合
への行政キオスク
端末導入

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月から順次導入し、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。



サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

サービス

あんしん

つながり

にぎわい

やさしさ

しごと

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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利用率（区役所）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
25.1% (15.0%)	40.0%	45.0%	検討中

（）内は当初設定数値

- キャッシュレス決済の利用率（市税事務所）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
— (5.0%)	7.0%	10.0%	10.0%

（）内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

キャッシュレス
決済等導入

運用

利用促進

利用促進に向けた広報等の取組

みんなにやさしい音声認識サービスの提供

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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

- 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（24区役所）
既存のスマホやタブレットで利用するアプリ型ツール（必要な所属）
表情を見ながら会話可能なスクリーン型ツール（生野区・阿倍野区）
場所を選ばず機動的に利用できるタブレット型ツール（生野区）
庁舎案内等を行うアバター型ツール（生野区）
- モデル区導入分については、生野区と阿倍野区で先行実施し、効果を確認した上で、他区への展開を検討する。

施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

- サービスの利用回数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	24,000回	27,000回	29,000回

専用端末型ツール



スクリーン型ツール



アプリ型ツール・タブレット型ツール



アバター型ツール



推進スケジュール



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

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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

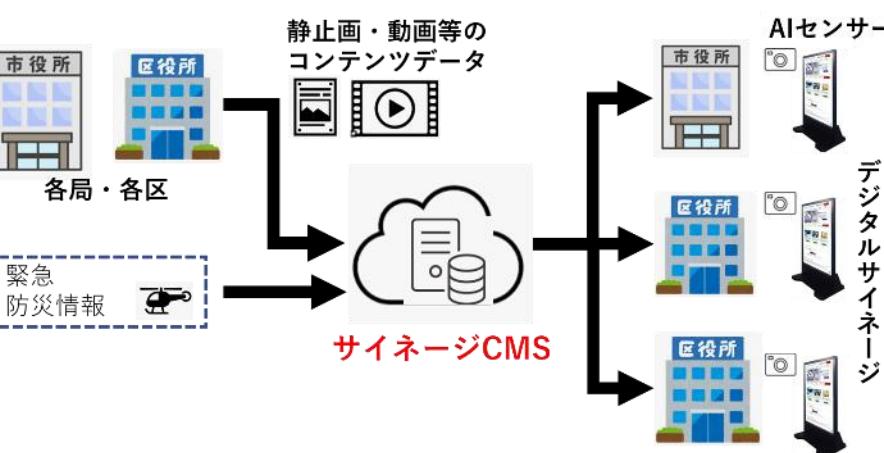
- ポスター・チラシといった従来の紙中心の広報を、デジタルコンテンツによる広報へとシフトさせ、動的かつリアルタイムな情報を届ける。
- サイネージコンテンツ配信システム（サイネージCMS）を導入することで、表示させるコンテンツを遠隔管理し業務の効率化を図るだけでなく、緊急時には防災情報等の迅速な発信を行う。
- さらに、センサーを活用してデジタルサイネージ設置場所付近の人々の年代・性別等の属性データを収集し、AIによる分析を行う。これにより、場所や時間帯に応じた最適なコンテンツをデジタルサイネージに掲載し、見る人にとってより価値の高い情報伝達を実現する。
- モデル区として北区・此花区で先行実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

施策のめざす姿及び評価指標

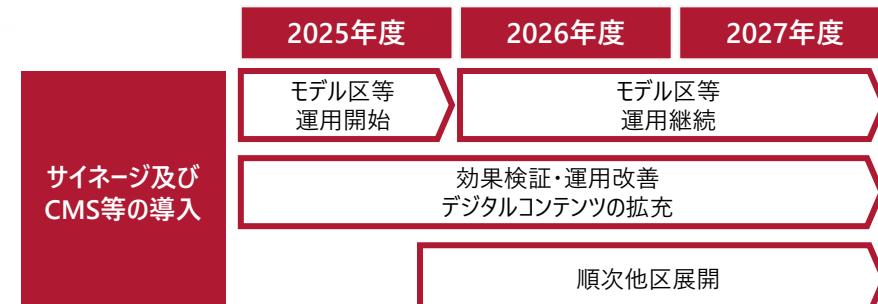


- 市民等がデジタルサイネージを通じて、必要な情報を手軽に入手し、その情報を基に新たな体験や安心を得られること。
- 表示するデジタルコンテンツの件数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
–	320件	870件	980件



推進スケジュール



AI電話による 24時間市民間問合せ窓口の導入

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

サービス

あんしん

つながり

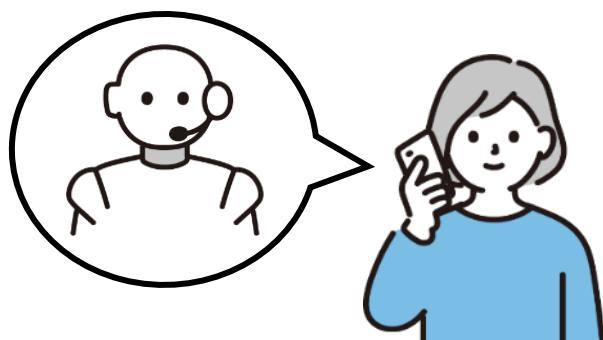
にぎわい

やさしさ

しごと

施策概要と効果

- 区役所には日常的に電話での問合せが多く寄せられているが、開庁時間内のみの対応が基本であり、休日や夜間に電話で問合せをしたい市民のニーズに十分に対応できていない。また、問合せが集中する時期には回線が埋まり、電話がつながりにくい状況が生じることもある。
- 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、よくある定型的な問合せに対して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。



施策のめざす姿及び評価指標



- 市民等が時間・場所を問わずに問合せができること。

- AI電話で対応する業務数（モデル区における累計）※

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	8 (4業務×2区)	10 (5業務×2区)	12 (6業務×2区)

※モデル区の状況をみて2027年度より順次全区展開を予定

推進スケジュール



区役所庁舎空間の最適化による 住民サービスの向上

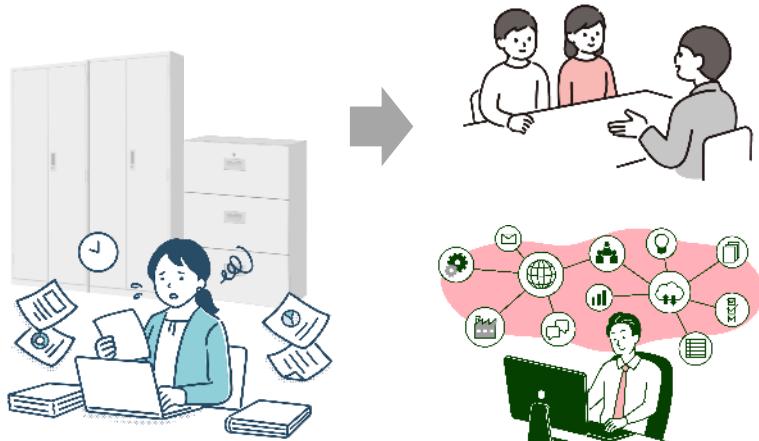
サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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

- 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と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ことから、区役所全体における執務室の割合が大きくなり、市民利用に割り当て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の見直しを行い、安心して相談や手続きを行うことのできる新しい区役所空間を創出する。
- そのために、ペーパーレス化を進め、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、リモート対応が可能な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。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- 住民スペースを改善・拡充した担当数（モデル区における累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	10担当	14担当	28担当

推進スケジュール

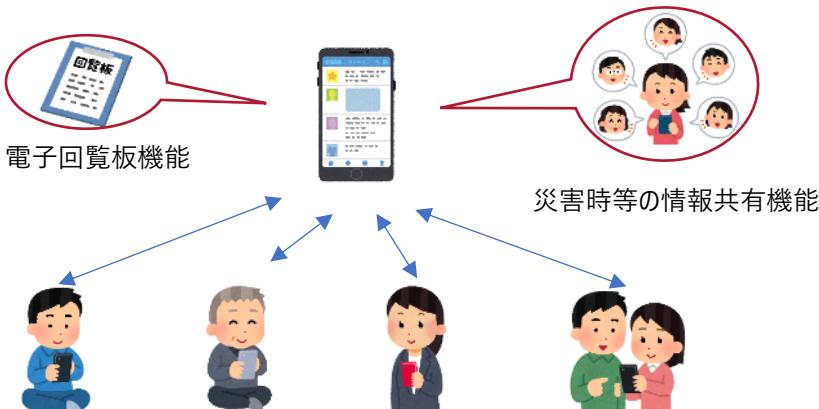


施策概要と効果

- ・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、モデル地区として選定した3区4町会において、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。



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

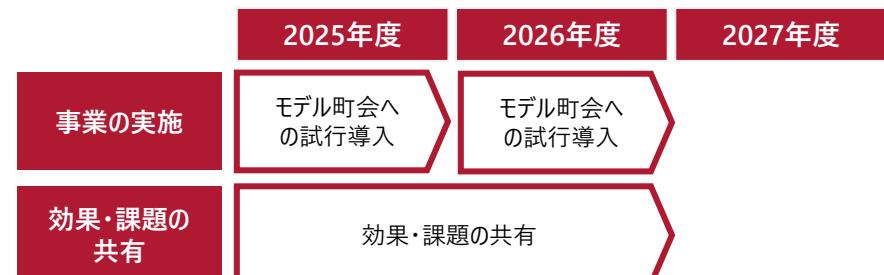
評価指標
(KPI)

- ・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活動を実現すること。

- ・利用者アンケートで「満足した」と回答した割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
50%以上	50%以上	50%以上	-

推進スケジュール



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

サービスDX

区役所DX実現等に向けた取組

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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。

- 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)

2024年度 現在見込み	2025年度	2026年度	2027年度
50%以上 (50%以上)	50%以上	50%以上	50%以上

() 内は当初設定数値

これまでの取組状況

- 2024年11月から2025年度事業にかかる地活協補助金申請事務の予算部分に関する運用を開始。

推進スケジュール

2025年度 2026年度 2027年度

予算・決算事務

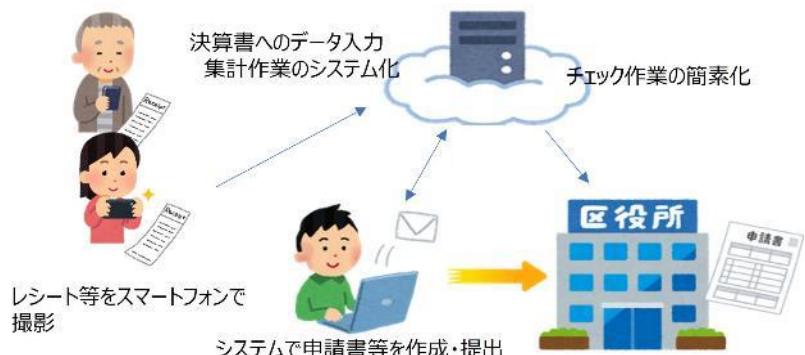
予算・決算事務運用

補助金システム

運用・保守

追加機能検討

改修



デジタル技術を活用した行政サービス提供 スタイルの変革によるCXイノベーションの推進

サービスDX

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

- デジタル技術の活用による、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提供スタイルへの変革に向け、2040年頃を見据えた「（仮称）デジタルCXデザイン（構想・ロードマップ）」を検討・策定。
- 利用者（個人・事業者）及び職員の体験・価値（CX：カスタマーエクスペリエンス）のイノベーション（創造）の実現をめざして全市的に取組を推進し、利便性・サービスの向上及び業務の効率化・品質向上を図る。



施策のめざす姿及び活動指標



- 行政サービスの提供スタイルが変革され、利便性・サービスの向上及び業務の効率化・品質向上が実現できていること。
- （仮称）デジタルCXデザイン（構想・ロードマップ）策定
- 段階的な取組の実施

2024年度現在	基礎調査・検討
2025年度	（仮称）デジタルCXデザイン（構想・ロードマップ）策定
2026年度	段階的に取組を実施
2027年度	段階的に取組を実施

推進スケジュール



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

サービスDX

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等が本市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なると、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、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。

これまでの取組状況

- 2024年度に環境構築を行い、2025年2月より試行運用、2025年3月より段階的な全庁リリースを実施。



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。

- 地域関係者等との連携するチーム数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
構築	50チーム	75チーム	100チーム

推進スケジュール

本格運用

2025年度

2026年度

2027年度

本番稼働

プロモーション活動

一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信

サービスDX

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を軽減をめざす。

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と活用の推進、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
【参考】大阪市公式LINEの友だち登録数 約9万人（2024.3）→約13万人（2025.3）



施策のめざす姿及び活動指標



- 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。
- 情報発信等最適化施策に基づき、2027年度のHPリニューアルに向け、次期CMSの開発・構築を推進する。
- その他、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。

2024年度現在	次期CMSの機能検討・要件定義 UIUXガイドライン案作成 LINEの情報発信機能強化
2025年度	次期CMS仕様書作成・調達 LINE等SNSの最適化
2026年度	次期CMSの設計・開発
2027年度	次期CMSの開発・運用 新HPにリニューアル

推進スケジュール



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

サービスDX

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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。
- 東淀川屋内プールのシステムの利用者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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	80%	80%	—

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システムをモデル導入した。



推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
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	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	
今後の方針決定		検証結果を踏まえて今後の展開を検討

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

サービスDX

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

- 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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。
- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
70.2% (50%)	70%以上	70%以上	70%以上

※2024年度は9～3月分

() 内は当初設定数値

これまでの取組状況

- スマートフォン、パソコン、モバイルモニター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開始。



推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
デジタルデバイスを 活用した説明及び 調査等	・スマートフォン、パソコン、モバイルモニターを利用した権利者への説明の実施 ・360度カメラによる建物調査等の実施	
権利者ポータル	・行政オンラインシステムを活用した試行運用	・行政オンラインシステムを活用した運用 ・試行運用を踏まえた機能拡張の検討

健康なまちづくりに向けた 保健師活動DXを推進

サービスDX

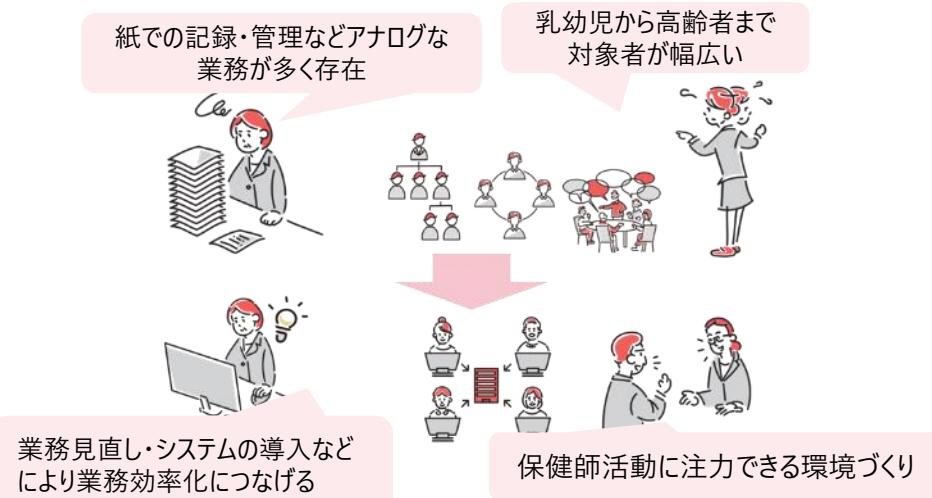
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策概要と効果

- 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、保健師活動支援システムの仕様書を作成した。



施策のめざす姿及び活動指標



施策の
めざす姿



活動指標

- 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師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。
- これらにより市民がよりよいサービス（保健師による保健活動）を享受できること。
- 保健師業務の効率化に役立てるため、システムの段階的な開発を着実に進める。

2024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 システムの一次開発仕様の確定
2025年度	システムの一次開発、システムリリースに合わせた業務手順の見直し
2026年度	システムの一次リリース、システムの二次・三次開発検討
2027年度	システムの二次開発

推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
保健師活動支援 システム	一次開発 稼働準備	システム運用	二次開発
BPR等		二次・三次開発検討	
	BPR、システム導入以外によるDXの取組		

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

サービスDX

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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

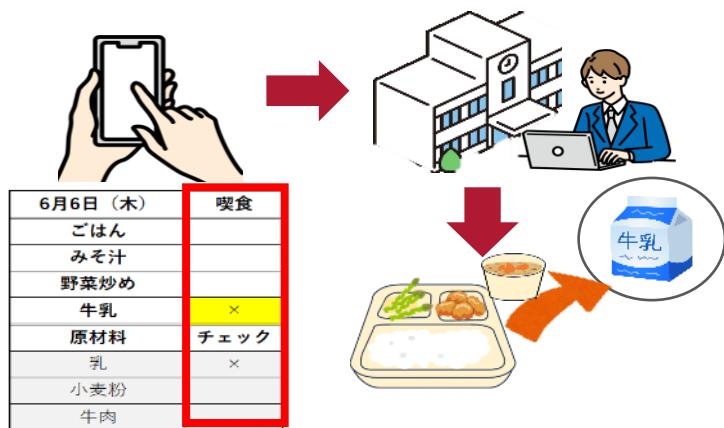
評価指標
(KPI)

- 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。
- システム利用者数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	7,000人	運用開始時に設定	

これまでの取組状況

- 2024年度にシステム開発を完了した。



推進スケジュール

運用

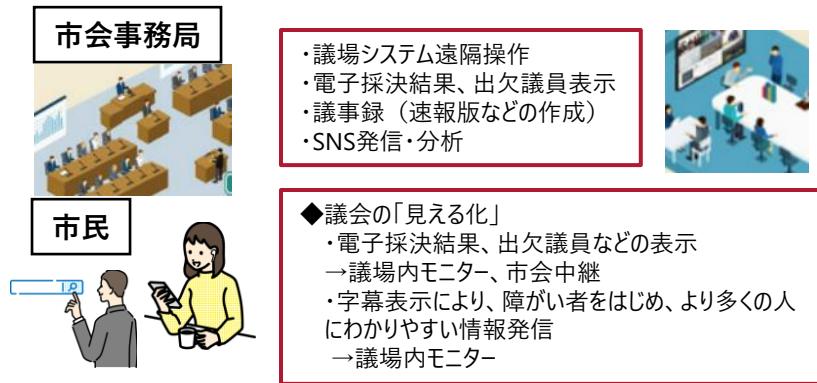
2025年度	2026年度	2027年度
システム運用 (保護者入力・学校との連携)		

施策概要と効果

- 市会では、情報公開・発信やペーパレス化など、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。

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。
- 会議運営支援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。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。

- 大阪市会トップページへのアクセス件数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
約8万件 (9万件以上)	9万件以上	25年度までの状況を踏まえ、再検討 <small>() 内は当初設定数値</small>	

- SNSでの発信数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
約120件 (150件)	150件以上	25年度までの状況を踏まえ、再検討 <small>() 内は当初設定数値</small>	

推進スケジュール



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

サービスDX

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

- 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あり、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状況にある。
- 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たソリューションを導入することで、児童一人ひとりの安心・安全を確保し、また、児童に向き合う時間を今まで以上に確保することで、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、投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や学習支援事業タブレット、入所児童の余暇充実におけるデジタル活用の検討を進める。また、職員勤務シフト作成ツールの導入、防犯・安全管理向上に向けたAIカメラ設置など、デジタル技術を活用することで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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。
- 服薬管理・アレルギー管理に関する職員に対するアンケートで、事故のリスクが軽減したと回答した割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	60%	80%	90%

- 職員に対するアンケートで、タブレット端末を用いた学習支援、職員シフト作成システム、AIカメラ、入所児童の余暇充実により児童と向き合う時間が増えたと回答した割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	50%	60%	80%



推進スケジュール



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

サービスDX

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

- 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。



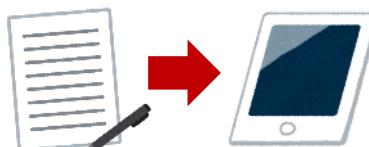
紙による申請や監視指導記録の作成などアナログ業務が多く存在



スマホやPCでの申請が可能に



監視指導業務の効率化



施策のめざす姿及び活動指標

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。

活動指標

2024年度現在

-

2025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

2026年度

システム設計等

2027年度

システム開発等

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

業務分析・
BPR等

課題の洗い出し・
分析・整理

システム等

検討

システム構築、
タブレット端末一部導入

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）

博物館等の魅力発信



大阪歴史博物館



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

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

- 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作成し、2024年度運用開始
- 2023年度に大阪城天守閣シー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



動画・静止画等による多言語対応の史跡案内を提供

施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿	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なるとともに、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。

- 史跡案内板のQRコードの読取

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
55,289回 2024.12末 (57,000回)	65,000回	65,000回	65,000回

- 大阪城天守閣入館者数

() 内は当初設定数値

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
201万人 (204万人)	230万人	230万人	230万人

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
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	

デジタル技術を活用して 博物館等の魅力を発信

施策概要と効果

- ・地方独立行政法人大阪市博物館機構において実施する下記取組を支援し、来館者数の増加を図る。
- ・デジタル技術を活用し特色ある6つの博物館施設の魅力を発信することで、2025年の市立美術館のリニューアルオープンや大阪・関西万博を契機とした来訪を促進し、新たな来館者の獲得に繋げる。
- ・6館の一体的な魅力発信とあわせ、各館の周辺施設や観光・交通事業者等と継続的に連携し、市内各エリアの活性化、にぎわいを創出する。
- ・デジタルアーカイブを活用し、高精細画像に作品解説などを加え、WEB上で鑑賞できるようにするなどデジタル技術の活用による鑑賞環境の向上により、単なる見学ではない「学び」（体験を伴う“知”）へ意欲を持った観光客の増加につなげる。

これまでの取組状況

- ・2024年1月に、各館の代表的作品を「大阪の宝」として紹介するWeb展覧会をはじめ、展覧会情報、博物館施設周辺情報など、多彩なコンテンツを発信する「大阪博」のWebサイトを公開した。
- ・2024年2月に、各館の収蔵品をまとめて公開するWebサイト「デジタル大阪ミュージアムズ」を開設した。



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

施策のめざす姿及び評価指標



- ・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。

- ・バーチャルとリアルの連動による来館者数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	360万人 (2019年度 257万人)	前年度まで の取組状況 を踏まえて 検討	—

() 内は当初設定数値

推進スケジュール



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。
- ・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、情報発信を行うとともに、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。

これまでの取組状況

- ・泉布観について、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し、泉布観のVR映像を2024年度に催事・インターネット等で公開し、情報発信した。
- ・難波宮跡について、2024年度に整備・管理運営事業者と共同で、ARコンテンツを開発した。また、キャリア契約のない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、古代の難波宮をデジタル鑑賞できるようWi-Fi環境を整備した。



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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。

- ・難波宮跡解説板のQRコードの読取数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	6,500回	7,000回	7,500回

- ・泉布観VR映像催事・インターネット等視聴回数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
4,089回 (2,000回)	10,000回	11,000回	11,500回

（）内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

難波宮跡
(史跡)

ARを活用した魅力向上業務実施

泉布観
(重要文化財)

Wi-Fi管理

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

サービスDX

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

- 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、本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。
 - 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。
 - DXに取り組む意欲はあるものの、自社だけでは取り組みが難しい事業者に対するコンサルティング（相談対応）。
 - 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！



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- 中小企業の経営力強化件数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
411件 (約350件)	約550件	約650件	約750件

（）内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
セミナーや 展示会の開催	実施・支援	
事業者への 相談対応	実施・支援	
専門家の派遣	実施・支援	

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

サービスDX

サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

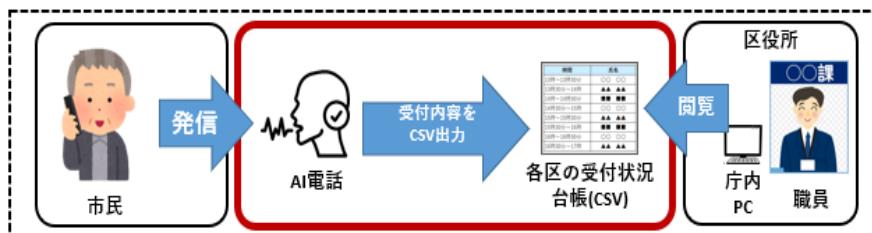
施策概要と効果

- 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：市民局各種相談：2,446件

区役所巡回法律相談：11,926件（11月～3月）
[2023年度総入電数]



施策のめざす姿及び評価指標



- AI電話を用いて時間・場所を問わずに予約が受けられていること。

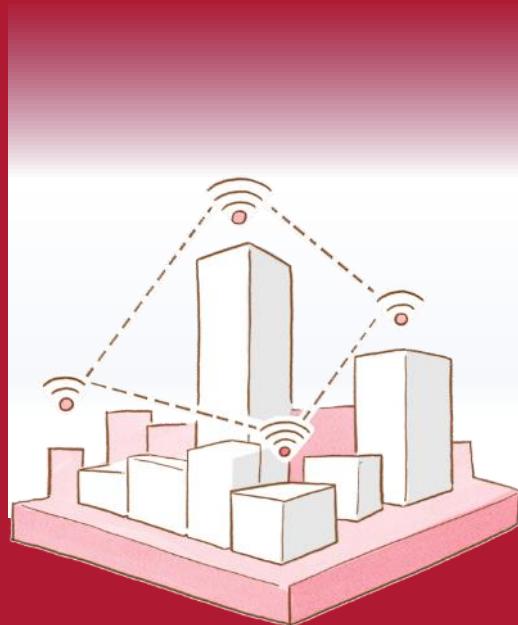
- 対話に関する応対成功率90%以上

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
94%	90%以上	90%以上	90%以上

推進スケジュール



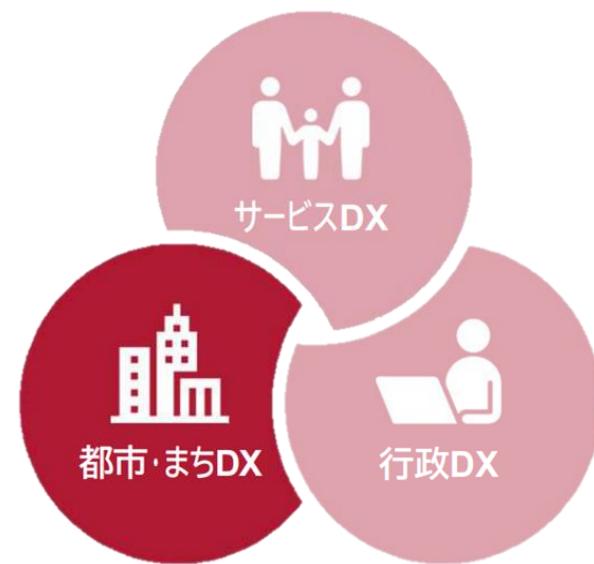
都市・まちDX



便利・安心・安全に暮らせる、 魅力・活力のあるまちの実現

IoE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。



施策概要と効果

- 都市・インフラ分野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・積算→施工→維持・運転管理→更新）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。
- しかしながら、施設の老朽化や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、データやデジタル技術の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、2024年度末に策定した「都市・まちDX推進計画Ver1.0」に基づき、建設生産プロセスDXの具体的な取組を所属横断的に推進するテーマWGを実施し、事業化を推進する。
- こうした取組により蓄積される都市・インフラ分野のデータを活用し、市民や都市に新たな価値が提供される都市・まちDXの推進をめざしていく。

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 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た、建設生産プロセスにおけるDXを推進すること。

活動指標

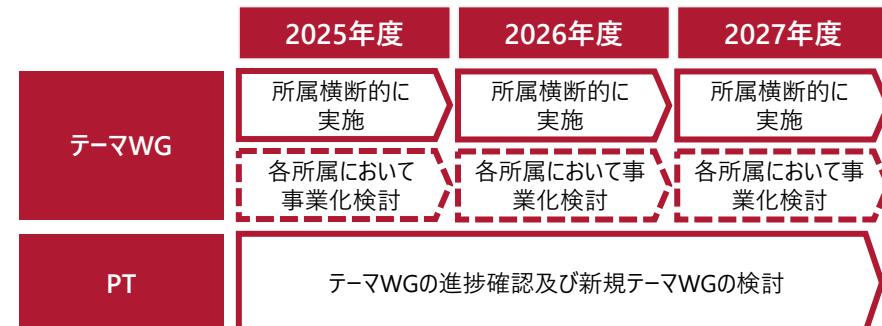
2024年度現在	最優先取組テーマを設定（遠隔臨場及びBIM/CIM）
2025年度	テーマWGの実施及び事業化に向けた検討
2026年度	テーマWGの実施（継続または新規）及び事業化に向けた検討
2027年度	テーマWGの実施（継続または新規）及び事業化に向けた検討

これまでの取組状況

- 2023年度に所属横断的な推進体制（PT）を構築した。
- 2024年度に建設生産プロセスDXとしてめざす姿や検討すべきテーマ等を明確化した推進計画の策定及び所属横断的に優先して取り組むテーマを設定した。



推進スケジュール



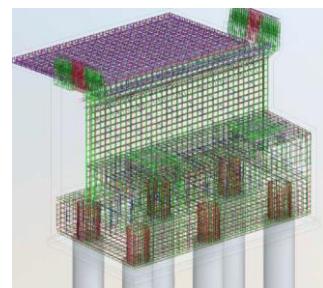
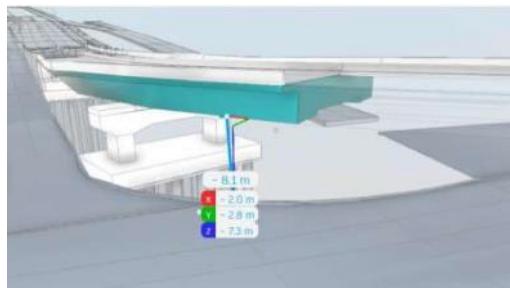
3次元データを活用した建設生産プロセスの高度化

都市・まちDX

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

- 人口減少に伴う本市職員及び現場作業員のさらなる減少を見据え、都市インフラ施設の老朽化対策や自然災害への備えなど、様々な課題に対応し、「安心・安全に暮らせる、魅力・活力あるまちづくり」を推進していくためには、3次元データの活用など、都市インフラの維持管理の早急な効率化が不可欠である。
- 現状としては、本市の地域特性（概ね市域全域が市街地）により、大規模工事が少ない等、様々な要因により、3次元データの活用が進んでいない状況である。
- 3次元データの活用を進めるためには、まず課題を整理したうえで、事例調査等により、有効的な活用方法やその効果を調査・検討する必要がある。
- このため、より高度な都市インフラの整備・維持管理の実現に向け、3次元データの利活用方法について、本市の業務・地域特性をふまえた検討を実施し、建設生産プロセスの高度化をめざす。



(参考イメージ) 先行検証事例：夢洲北高架橋、夢洲南高架橋、舞洲東高架橋

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

活動指標

- 都市インフラが効率的かつ高度に整備・維持管理されることにより、市民が安心・安全に生活できる都市基盤が整えられていること。
- 3次元データを活用した建設生産プロセスの高度化に向けた取組の推進。

2024年度現在	-
2025年度	3次元データ活用に向けた調査・検討
2026年度	2025年度の検討結果を踏まえて設定
2027年度	2025年度の検討結果を踏まえて設定

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

検討業務委託

調査・検討

3次元データの
活用検討

2025年度の検討結果を踏まえて
今後の活用検討

夢洲の道路・護岸のBIM/CIM化等による維持管理の高度化

都市・まちDX

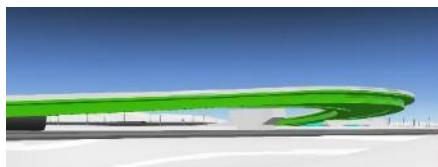
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策概要と効果

- 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。
- 3次元データ化等デジタル技術の活動、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。

これまでの取組状況

- 2024年度に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。また、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等を検討。



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)

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 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。
- 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。

活動指標

2024年度現在	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	インフラ情報プラットフォームの構築 AI等を活用した道路情報の収集方法及び分析システムの開発
2026年度	
2027年度	インフラ情報プラットフォーム上の検証

推進スケジュール



淀川左岸線（2期）事業における メタバースの活用

都市・まちDX

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

- 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る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。

これまでの取組状況

- 2024年度に、メタバース空間で活用する資料のデジタル化やコンテンツの一部を作成



施策のめざす姿及び評価指標



- メタバースを活用し、住民や関係機関等とのイメージ共有を行い、また、職員の技術力の向上が図られていること。

- メタバースを活用した研修満足度

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	60%	80%	80%

- 市民等からの問合せ件数の縮減率

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	—	40%	40%

推進スケジュール



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。
- 2024年度は長大橋等において、飛行型ドローンを用いた最適な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訂し、2025年度以降は、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2025年度はAI技術を活用した画像診断の導入について検討を行い、高度な損傷度の把握や健全度の診断により、さらなる橋梁の安心・安全の確保が期待できる。

これまでの取組状況

- 2024年度に新技術（ドローン等）を用いた橋梁点検を行い、コストメリットを検証した。



ロープアクセス



大型橋梁点検車



ドローン

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 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。

活動指標

- 飛行型ドローン導入により、作業時間や点検コストが削減されていること。
- AI技術を活用した画像診断により、橋梁健全度評価が高度化されていること。

	点検マニュアル改訂	AI画像診断
2024年度現在	点検マニュアル改訂	-
2025年度	点検マニュアルに基づき定期点検を実施し、作業時間や点検コストの削減効果を検証	損傷程度診断へのAI技術導入可能性を検証
2026年度		既に製品化されているAI技術を用いた試行実施
2027年度		

推進スケジュール

2025年度 2026年度 2027年度

新技術導入

点検マニュアルに基づき定期点検を実施

AI診断導入

損傷程度診断へのAI導入に向けた検討

既に製品化されているAI技術を用いた試行実施

公園・港湾施設緑化系 維持管理業務を最適化

都市・まちDX

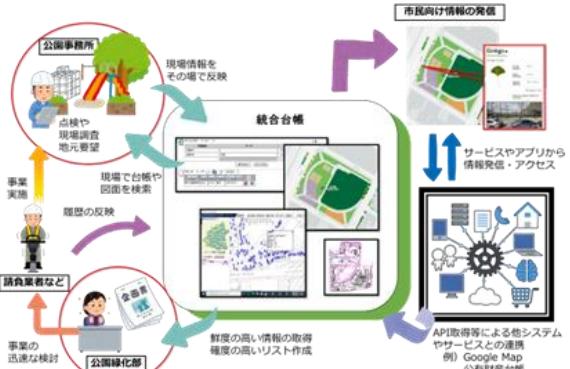
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

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、維持管理を全体最適化し、電子情報化を行い、オンライン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、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。
- 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、市民へ公園や臨港緑地を利用する際の情報の提供や港湾環境についても楽しく学ぶ機会の提供につなげる。
- 公園や港湾施設の適切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る状態をめざす。

これまでの取組状況

- 2023年度に現在の維持管理に関する業務フローを業務最適化の観点から見直し、2024年度にシステム選定を行った結果、既存システムの改修を実施していくこととした。



※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。

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 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ること。

活動指標

- 維持管理業務の最適化及び情報発信状況

	公園施設	臨港緑地
2024年度 現在	システムの選定完了	3次元点群データ作成 及び緑地樹木等調査
2025年度	・既存システムの改修、 運用・検証	・既存システムの改修 ・施設図面等のデータ化
2026年度	・公園施設等の台帳 データ化	・試行運用・検証 ・施設図面等のデータ化
2027年度	・情報発信手法の検討	・運用 ・施設図面等のデータ化

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
システム改修 (公園施設)	既存システム改修の実施	
システム改修 (臨港緑地)	試行運用・検証	
データ化	既存システム改修 の実施	運用
情報発信	試行運用・検証	公園施設等の台帳データ化
	手法の検討	手法の検討
	試行運用・検証	試行運用・検証

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行い、2024年4月より「ごみ収集車両運行管理システム」を5業務で活用開始し、運用を行っている。



「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

施策のめざす姿及び評価指標



- ドライブレコーダー映像の活用によりまちの状況把握に活用していくこと。
- 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していく

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
5業務 (5業務)	5業務	5業務	5業務

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
対象業務における活用		運用開始	
対象業務の課題整理・検討		活用状況を踏まえ、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

都市・まちDX

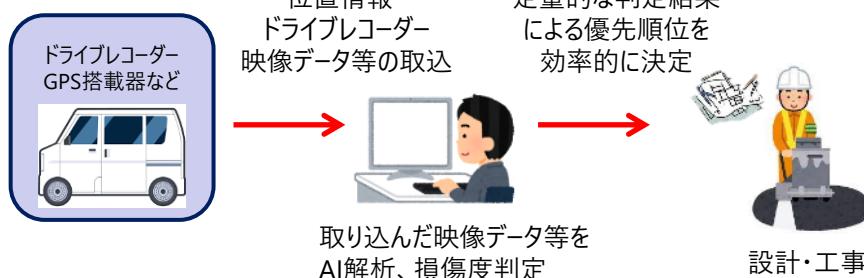
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

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、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。

これまでの取組状況

- 2024年度にドライブレコーダーの映像データ等を活用した区画線の損傷度判定をAI解析し、解析結果検証を行った。



施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 区画線維持管理業務の高度化・効率化が図られ、管理道路を安全かつ安心して利用し続けられること。

活動指標

- 維持管理業務を効率・効果的に実施することで、計画的な維持管理ができていること。

2024年度現在	AI解析及び検証
2025年度	市内管理道路における区画線のAI解析及び検証を実施し、データ蓄積
2026年度	市内管理道路における区画線のAI解析及び検証を継続し、データ蓄積
2027年度	市内管理道路における区画線のAI解析及び検証を継続し、データ蓄積 蓄積したデータを基に経年劣化を予測

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
AI解析及び 検証等	検証等実施	検証等実施

AIを活用した特殊車両の違法通行対策 及び申請許可業務の最適化

都市・まちDX

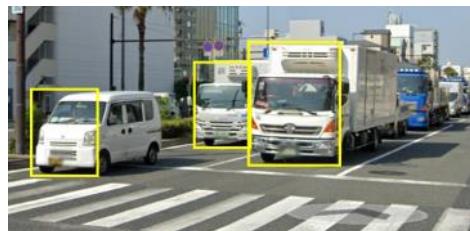
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

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、やむを得ず制限値を超える車両を通行させる必要が生じた場合、車両構造・積載貨物の特殊性等を審査し、必要な条件を付して車両の通行を許可する『特殊車両通行許可制度』が設けられている。
- 無許可の車両は、事故につながりやすいだけでなく、道路橋に損傷を与える轍やクラックを発生させるため、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。
- 許可申請に関する業務において、大阪市特殊車両通行許可オンライン申請システム（以下、「特車システム」という。）の運用を行う。
- 走行する車両を撮影した画像から、AIにおいて車両の幅を基準に特殊車両を識別し、当該車両の車両番号を国に保有するデータと突合・実態調査のうえ、行政処分を行う。
- これにより、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、道路構造物の保全に寄与する。

これまでの取組状況

- 2024年3月にAIによる解析システムを開発し、取締り場所を選定。
- 2024年7月より、特車システムを開発中。



撮影イメージ

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 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。

- 特殊車両の申請許可業務の標準処理時間

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	—	4週間	4週間

- 人的・AI取締り回数（年間）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
2回 (人的取 締りのみ)	8回	8回	8回

推進スケジュール



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

都市・まちDX

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、人を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/沿道アクセスマップ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活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、人を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。これまで道路空間の利活用時の回遊状況分析を進めており、2025年度の万博時にも回遊状況分析を行う予定。
- ・誘導員の省力化の検討等に向け、段階的にAIカメラの設置を進めており、2025年度の本格的な運用検証予定。

▼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
ウォーカブルミナミを創出

施策のめざす姿及び評価指標



- ・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。

- ・御堂筋周辺エリアにおける回遊人口※の割合
※当該エリアを15分～180分間、回遊（滞在）した人口

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
46%	50%	前年度までの取組状況を踏まえて設定	

- ・AIカメラの設置台数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
6台 (9台)	19台	前年度までの取組状況を踏まえて設定	

（）内は当初設定数値

推進スケジュール



2025年度

2026年度

2027年度

回遊状況の
分析等

調査計画作成・
状況分析・
効果把握

万博

計画
策定

計画に基づく運用

AIカメラ

運用検証

本格運用

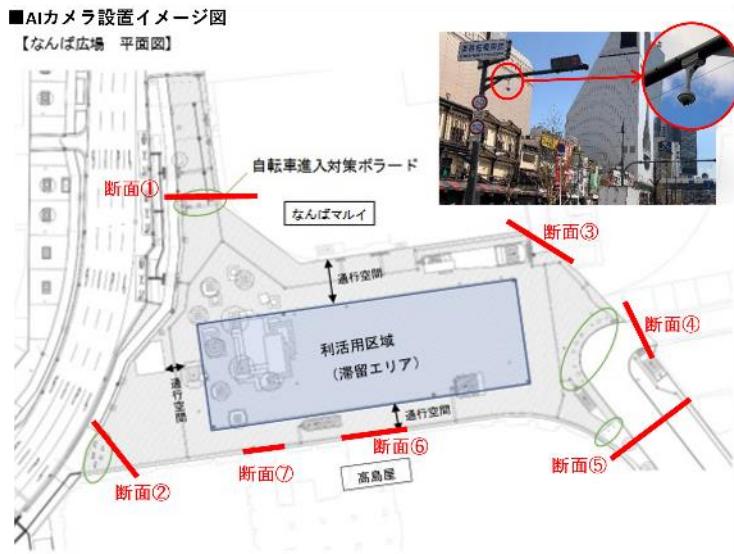
AIカメラ等を活用したなんば広場の安全・安心な維持管理の実現

都市・まちDX

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

- AIカメラなどのデジタル技術を活用することで、魅力あるなんば広場のより一層の安全・安心で効果的・効率的な維持管理の確立をめざす。
- 【実証実験】なんば広場を利用する人々のリアルタイムの状況（混雑状況、不適正な行動の有無など）について、AIカメラにより状況認識するデータが、安全管理（注意喚起など）や利活用（イベント施設の配置など）に活用できるかを、広場に機器を設置して検証する。
- 【導入方策検討】AIカメラの実証の実績、先行的な導入事例及びその他検知機能やロボットなどのなんば広場に導入すべきデジタル技術の検討を行い、導入方策の考え方を取りまとめる。



施策のめざす姿及び評価指標



- なんば広場が、利用する全ての人にとって、いつでも安全・安心に活動できる空間となること。

- イベント開催時の検証回数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	5回以上	-	-

推進スケジュール



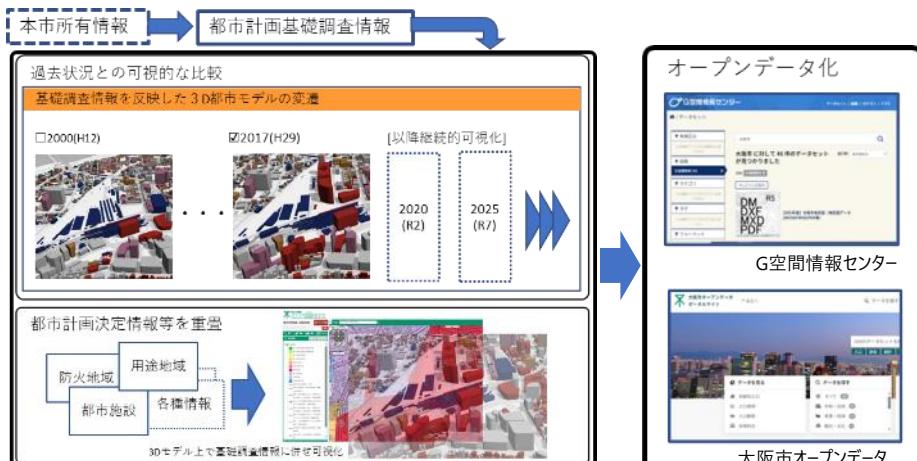
3D都市モデルによる可視化で各種データをまちづくりに活用

都市・まちDX

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

- 本市が持つ都市計画基礎調査情報や都市計画決定情報など、まちづくりの検討や分析に資するデータについて、3D都市モデルにより可視化し、官民双方において活用できる環境の構築をめざす。
- 具体的には、庁内で3D都市モデルを活用するためのシステムを構築とともに、3D都市モデルやそれに重ね合わせるデータを作成・更新することにより、まちづくりに関する検討やシミュレーション等に活用する。
- また、市民や民間事業者が、3D都市モデルを閲覧し、活用できるようなビューワを整備し、運用開始後は、ビューワの閲覧回数などにより、3D都市モデルの活用状況を評価する。



3D都市モデル画像は国土交通省PLATEAU VIEW (plateauview.mlit.go.jp)より一部改変

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 使いやすい環境で提供する3D都市モデルが活用されることで、官民双方において本市の特性を活かしたまちづくりが進められていること。

- 2025年度中に環境構築し、2026年度運用開始

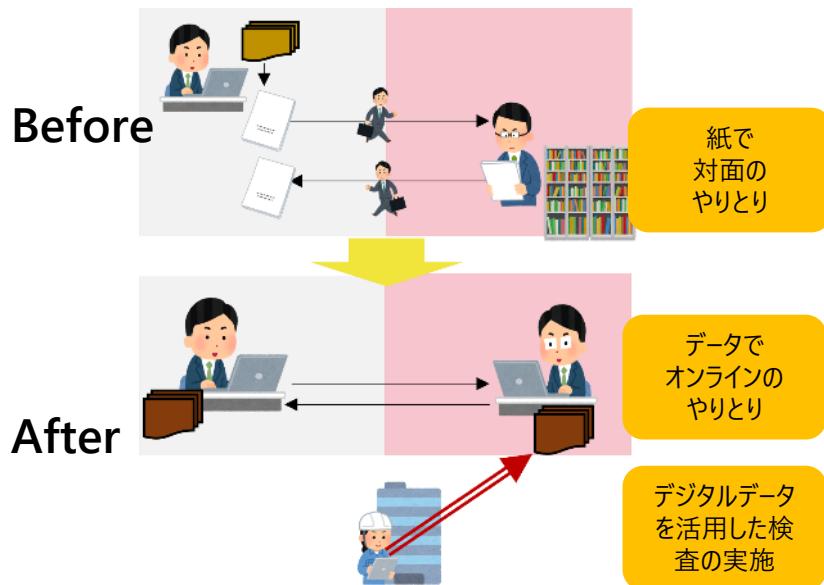
2024年度現在	-
2025年度	環境構築
2026年度	運用開始、3D都市モデル全面作成
2027年度	2026年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
3D都市モデル 活用システム	システム構築 データ更新手法検討	データの作成・更新 庁内でのまちづくり検討等への活用
市民向け ビューワ	ビューワ整備	市民・民間事業者による利用

施策概要と効果

- 建築確認等の建築分野の行政手続きにおいて、現行、紙で行われている図面等の申請・届出関係の書類提出を大阪市行政オンラインシステムや国のシステムを活用してオンライン化することで、市民や事業者の費用・労力の削減及び利便性の向上と業務効率化による職員の負荷軽減を図る。
- また、図面等膨大な紙資料のデジタル化による資料保管の省スペース化、デジタルデータの活用による検査業務等の高度化をめざす。



施策のめざす姿及び評価指標

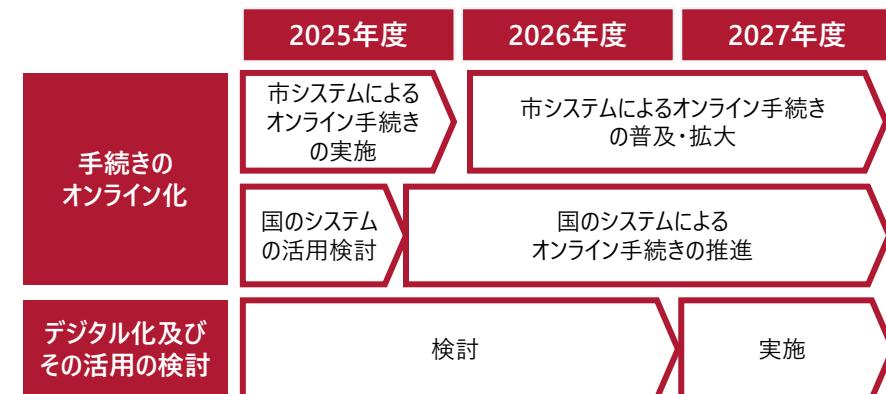


- 手続きのオンライン化・資料のデジタル化等により建築分野全体の生産性向上や業務効率化が図られていること。

- 現行の行政手続きのオンライン化及び利用満足度

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	対象手続きのオンライン化率 100%	オンライン手続き利用者の満足度 70%以上	26年度までの状況を踏まえて設定

推進スケジュール



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の推進

都市・まちDX

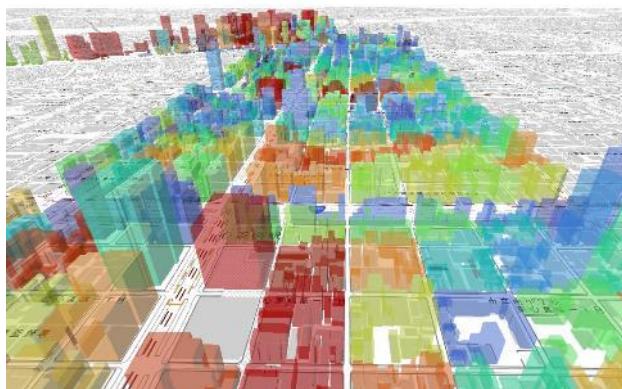
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

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。

これまでの取組状況

- 2050年のカーボンニュートラルに向けて、2021年3月に「大阪市地球温暖化対策実行計画〔区域施策編〕」を改定し、2030年度までのCO₂の削減量（2013年度比）を30%から50%に引き上げ、取組を強化した。



3D都市モデルを活用したCO₂排出量シミュレーション結果

施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- PLATEAU HPのView数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	200回/月	200回/月	200回/月

推進スケジュール



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

都市・まちDX

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

- 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

- 2023年6月に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
- 2023年7月より観光事業者向け脱炭素化セミナーを実施
- 2023年8月に脱炭素化ツアーの企画・開発、プロモーションを実施



施策のめざす姿及び評価指標



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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
272社 (220社)	300社	-	-

（）内は当初設定数値

推進スケジュール



AR技術等を活用した 体験型環境学習の実施

都市・まちDX

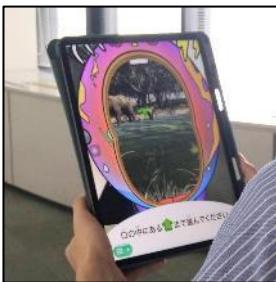
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策概要と効果

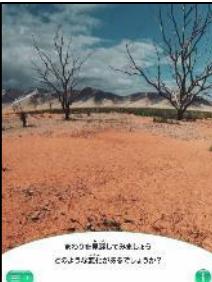
- 本市がめざす2050年の脱炭素社会「ゼロカーボン おおさか」の実現に向け、脱炭素型ライフスタイルへの変革を促進するため、AR技術等を活用した環境学習・啓発を推進する。
- 気候変動や生物多様性に対する興味や関心の向上を図り、脱炭素行動へと結びついていくよう、AR技術やVR技術を活用した体験型環境学習を小学校等で実施する。
- DXの推進と共に、市民の意識改革や行動変容を促進し、脱炭素型ライフスタイルの定着をめざす。

これまでの取組状況

- 2023年5月からの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、2023年7月からの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



施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿
評価指標(KPI)

- 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。
- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
93% (95%以上)	95%以上	-	-

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
AR技術等を活用した体験型環境学習	小学校、中学校等での出前授業実施 なにわ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	

AIを活用した空調制御システムによる省エネルギー化の推進

都市・まちDX

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おり、エネルギー効率向上への取組が必要不可欠である。
- そこで、本市施設において、人感センサーや外気温度データ等を使ってAIが空調を最適化・自動制御するエネルギー管理システムを先行的に導入・運用することで、省エネルギー化の効果検証を実施する。
- 当該事業の成果をPRすることにより、本市施設や民間施設への導入拡大につなげる。

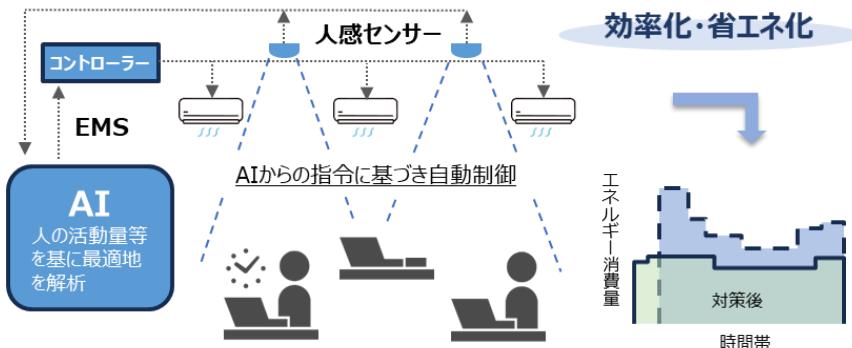
施策のめざす姿及び評価指標



- AIによる空調制御による省エネルギー化により、2030年度までに温室効果ガス排出量を50%削減（2013年度比）の達成に寄与すること。

- システムを導入した施設において省エネ効率率

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
-	10%以上	-	-



推進スケジュール



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

- 構築事業者との契約を完了し、詳細設計作成を実施した。



施策のめざす姿及び活動指標



- 危機事態への迅速かつ的確な対処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。
- 災害重要拠点間無線ネットワーク整備事業の完了

2024年度現在	構築事業者決定
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	-
2027年度	-

推進スケジュール



防災・減災に向けた 河川防災情報発信の高度化

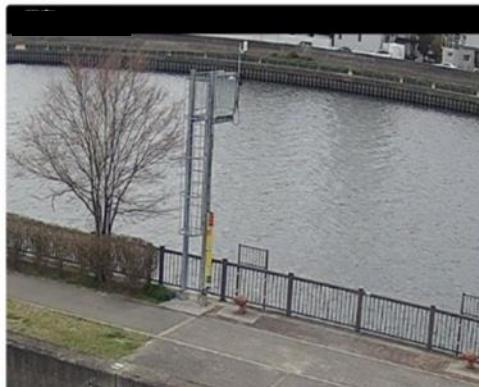
都市・まちDX

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

- 本市河川の情報（水位・カメラ映像等）を監視することにより河川の状況を早期に把握し河川氾濫等災害に備える。
- 本市河川の情報（水位・カメラ映像等）を直接河川に行くことなく、大阪府HPからリアルタイムで確認できるようにすることで、河川氾濫等災害時の安全・安心の確保を推進する。

カメラ画像表示イメージ



現在の河川状況

平常時の河川状況

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 水位・カメラ映像を監視し、河川の状況を把握することで、水防時の円滑な情報共有ができていること。
- 市民が自発的に水位・カメラ映像を取得し、河川氾濫等災害への備えに活用できていること。
- 本市管理河川の情報（水位・カメラ映像等）を大阪府HPに国や府の管理河川と併せて公開する。

活動指標

2024年度現在

—

2025年度

監視設備の試験運用・
一般公開に向けたシステム構築

2026年度

一般公開に向けたシステム構築・
一般公開の開始

2027年度

運用

推進スケジュール



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

都市・まちDX

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

- 2023年度 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。
- 2024年度 近畿地方整備局及び阪神国際港湾株式会社等と連携・調整し、CONPASの利用者拡大に向けた取組を実施。



コンテナターミナルのゲート



ゲートでの入場処理

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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。

- 夢洲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

2025年度

2026年度

2027年度

支援・調整

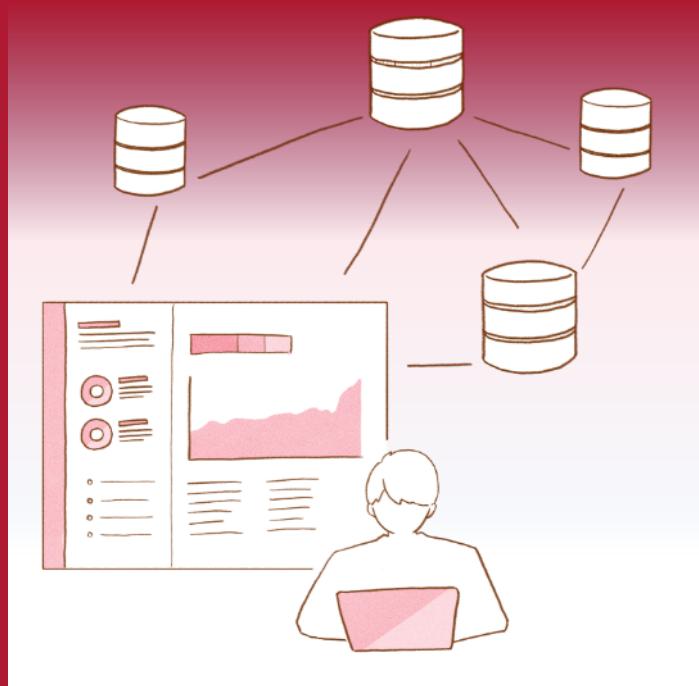
民間事業者への支援

近畿地方整備局及び
阪神国際港湾株式会社等と連携・調整

利用者の拡大

利用者の拡大に向けた普及促進

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。



施策概要と効果

- 予算編成、調達・契約、支払いの一連の事務、文書事務や人事給与関連事務といった、いわゆる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が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年度に策定した、[大阪市バックオフィスDXグランドデザイン](#)に基づき全体最適化検討を実施
- バックオフィスDXの全体基盤となる「大阪市統合プラットフォーム」の調達



施策のめざす姿及び活動指標/評価指標

施策のめざす姿

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

活動指標及び評価指標（KPI）

2024年度現在	グランドデザインに基づき全体最適化検討 予算編成システムリリース
2025年度	大阪市統合プラットフォーム開発開始 共通公文書管理サービス開発開始
2026年度	財務会計システム開発開始 財務事務支援サービス開発開始 調達・契約システムリリース
2027年度	バックオフィスDX関連システムリリース 新運用開始

- バックオフィスDXにおける評価指標においては、関連 6 事業全体で評価する。

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

- ・業務共通のシステム基盤として、データ連携やノーコード機能を持つプラットフォームを導入する。
- ・これにより、業務情報を集約・可視化し、進捗管理や内部統制を強化し、政策へ活用を図る。

これまでの取組状況

- ・2024年度～ 仕様要件の検討、調達

活動指標

活動指標

- ・2025年度より開発環境をリリースし、段階的に利用を拡大すること。

2025年度：システム基盤環境構築、開発環境リリース
2026年度：財務事務支援サービス等各種サービス開発
2027年度：新サービス運用開始

公文書管理業務の最適化

施策概要と効果

- ・内部系業務システムと連携して公文書を適切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による不適切な事態の防止及び決裁や検索機能の向上による公文書の作成・保存管理に関する業務負荷の軽減をめざす。

これまでの取組状況

- ・2024年度～ オンラインストレージの試行検証
関連業務最適化の検討、仕様要件の検討

活動指標

活動指標

- ・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。

2025年度：調達、共通公文書管理サービス開発
2026年度：共通公文書管理サービス開発
2027年度：共通公文書管理サービス運用開始

人事給与等関係業務の最適化

施策概要と効果

- ・全職員が関わ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整えることで、職員のユーザー体験（UX）や組織のエンゲージメントの向上につなげる。人事給与等関係業務の最適化に向け、急成長中のHRテックサービスの導入検討に合わせ、現状アナログ作業の多い職員採用業務についてもシステムを再構築する。

これまでの取組状況

- ・2024年度～ HRテックの試行検証、SaaS化へのFit & Gap検証

活動指標

活動指標

- ・段階的な関連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り込みを行うこと。

2025年度：HRテックの導入検討、SaaS導入検討
職員採用管理システム仕様要件検討、調達
2026年度：新サービスの導入・開発
職員採用管理システムリリース
2027年度：新サービス運用開始

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
- 2024年度～ システム運用開始

活動指標

活動指標

- 2027年度にバックオフィスの他のシステム・サービスと連携していること。

2025年度：バックオフィスDX適合に向けたシステム検討

2026年度：バックオフィスDX適合に向けたシステム改修

2027年度：バックオフィスDXに適合したシステム運用開始

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を備えた、新たなシステムを構築する。これにより、付加価値の創造と職員・事業者双方の業務効率化を図る。

これまでの取組状況

- 2024年度～ 調達・契約システム開発

活動指標

活動指標

- 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。

2025年度：調達・契約システム開発、関連規程を見直し

2026年度：調達・契約システム開発、運用開始

2027年度：バックオフィスDXに適合したシステム運用開始

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。

これまでの取組状況

- 2024年度～ 関連業務最適化の検討、仕様要件の検討

活動指標

活動指標

- 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。

2025年度：システム機能の整理、調達仕様書作成

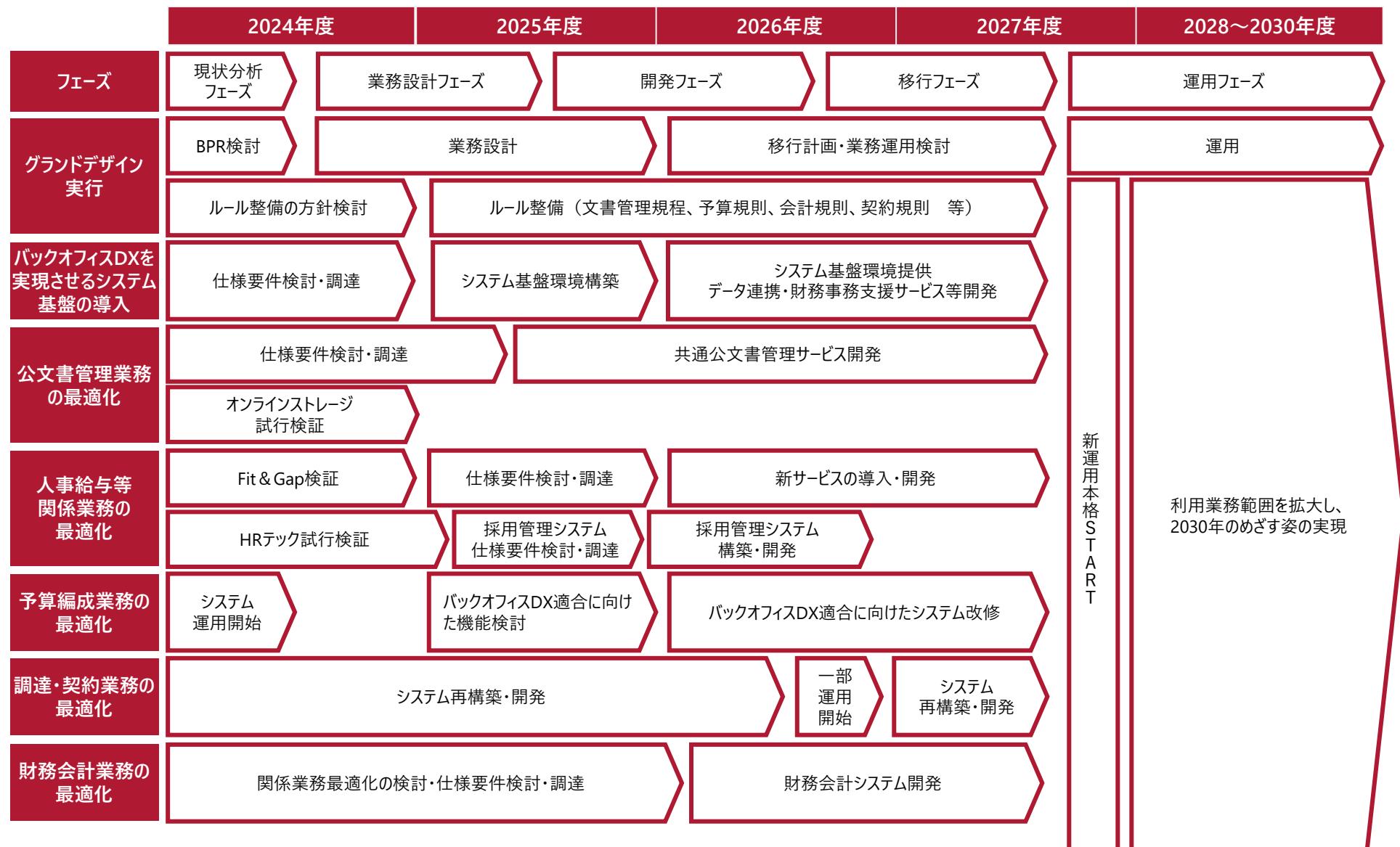
2026年度：調達、システム開発

2027年度：システム開発、運用開始

バックオフィスDXによる取組

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。
- 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・移行計画を策定し、2024年度にはガバメントクラウド利用環境の構築が完了。2025年度に住民基本台帳等の6業務を移行する。
- 2026年度以降に移行となる業務については、国の標準化基本方針に基づく特定移行支援システムとして移行計画の再検討を行い、2030年度の移行をめざす。

2025年度移行予定（6業務）

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

特定移行支援システム（15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、就学、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

施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿

評価指標（KPI）

- 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っていること。
- 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年度以降予定

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
75% (76%)	100%	-	-

特定移行支援システム

（）内は当初設定数値

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
20%	27%	33%	60%

推進スケジュール



施策概要と効果

- 本市は、行政サービス提供や業務利用のための情報システムを100以上保有し、これまで更新や改修が繰り返され、業務プロセスや処理方式が見直されず、硬直化による柔軟性の低下や維持コストの増大が生じ、DXに向けた取組が困難となっている。
- このため、2022年4月に「大阪市システム刷新計画」を策定し、業務プロセスの見直しとともに、クラウドサービス（SaaS）利用への転換を推進している。
- これにより、業務の効率化や生産性向上、維持コストの削減とともに、情報システムの強靭化による業務継続性の向上を図っていく。

これまでの取組状況

- 2023年6月に大阪市DX戦略を踏まえたシステム刷新計画の改訂を実施。
- 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環境（大阪市共通クラウド）の運用を開始した。
- デジタル統括室が、SaaSサービスの利用やロードマップの活用、大阪市共通クラウドへの移行に向けた各種支援を実施。
- 各部局が、情報システムのライフサイクルにあわせた刷新に取り組めるよう、2024年4月にシステム刷新計画の内容を情報システム関連ガイドライン等へ反映し、継続して全市的に取組を推進できる仕組みを整えた。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- オンプレミスシステムのクラウド化対応率

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
36% (36%)	45%	-	-

（）内は当初設定数値

評価指標（KPI） 計画期間の2025年度まで設定
計画策定時にオンプレミスシステムであった107システムが対象

推進スケジュール

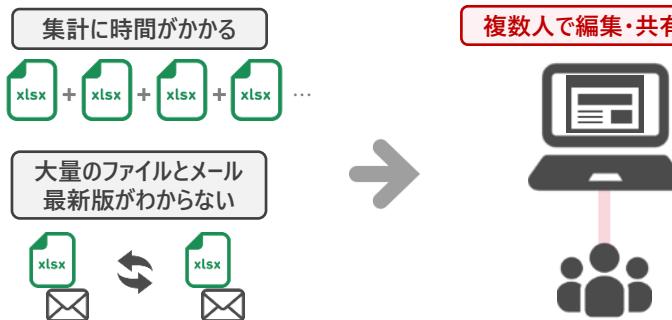
2025年度	2026年度	2027年度
システム刷新の推進	企画協議・支援	
共通クラウドサービス	運用及び移行支援	

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、職員向け勉強会や相談会、情報発信を実施
- 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
- 個人情報の取扱い等の運用ルールを整備・シングルサインオンを導入



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- ノーコードツールを活用したアプリの運用を開始した業務数(累計)

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
80業務 (40業務)	100業務	120業務	140業務

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
ツール運用	BPR・アプリ開発・研修	
ガバナンス整備	必要に応じて更新	
気運醸成	活用事例の紹介などの情報発信	

施策概要と効果

- 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、汎用的な生成AI※の利用環境を構築し、職員が日常的に行う文書の作成・要約・添削等の業務での活用を推進する。
- また、専門知識を必要とする特定の業務において、業務に必要な情報の「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利用環境を構築し、検証を行う。
- そのうえで、生成AIの利用ガイドライン、活用事例集等を作成し、活用促進を図るほか、職員向け研修を開催するなど、府内における生成AI活用の気運醸成や職員のリテラシー・スキル向上にも取り組む。
- 急激に進化する生成AI技術の動向を今後も注視しながら、各種検証・利用を通じて適用すべき業務・場面、利用環境、データ等についての知見を蓄積し、最適な活用のあり方を探求・追求する。

これまでの取組状況

- 2024年4月 汎用業務において全庁利用開始
- 2024年11月～2025年3月 特定業務2業務において検証実施

※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



一般知識による回答

※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、事務手引きなど)を生成AIに持たせて回答させる手法



専門知識による回答

施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- 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

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
汎用：78% (70%)	汎用：70%	汎用：70%	汎用：70%

() 内は当初設定数値

- 特定業務：新規検証業務数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
特定：2 (特定：1～2)	特定：2	特定：2	特定：2

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
汎用業務	環境の運用保守、機能改善、活用促進	
特定業務	検証・利用等を通じた知見蓄積、あり方探求	
気運醸成、リテラシー・スキル向上	2業務で検証	2業務で検証
	2業務で検証	2業務で検証
	職員研修、アンケート、利用ガイドラインの改訂	

AI文字起こしツールを活用して 業務効率化を推進

行政DX

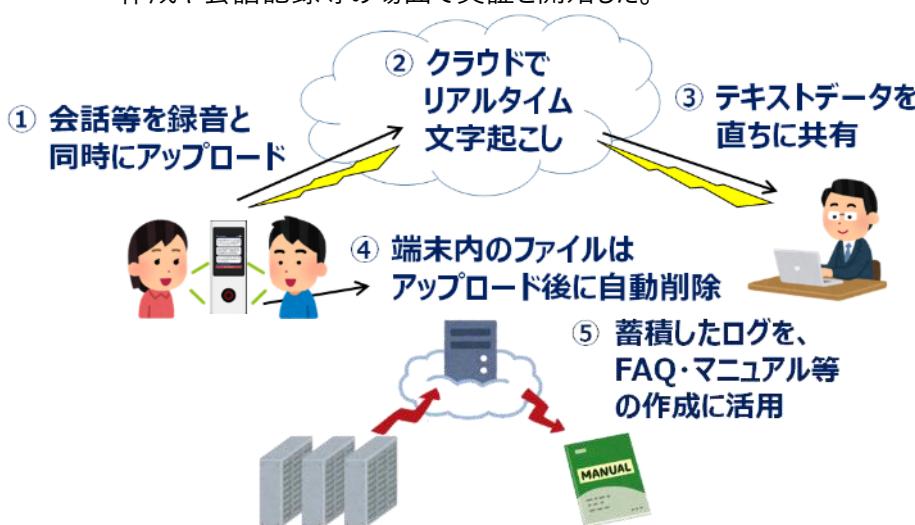
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策概要と効果

- 本市では、多くの部局で会議の議事録作成等、文字起こしに関する業務量が非常に多くなっている。
- また、議事録だけでなく、区役所などの現場でも相談内容等を記録する必要があることから、音声からリアルタイムでテキストを生成するAI音声認識ツールを導入し、会話内容をテキスト化することで業務の効率化を図る。
- 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相談記録等の作成にも広く活用していく。
- 将来的には、蓄積した相談等の会話記録をAIにより分析し、実践的なマニュアルやFAQの作成に活用することで、市民対応に反映させ、相談業務の変革をめざす。

これまでの取組状況

- 2024年度より24区役所に端末を配置し、実際の業務における議事録作成や会話記録等の場面で実証を開始した。



施策のめざす姿及び評価指標



- 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。
- 機器を利用して削減する職員の作業時間
- 本市全体で月5,610時間の削減

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
5,184 時間/月 (-)	5,610 時間/月	5,610 時間/月	5,610 時間/月

(-) 内は当初設定数値

推進スケジュール



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

行政DX

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

- 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。

これまでの取組状況

- 2022年度に庁内情報コミュニケーション基盤上に、全職員が利用できる環境構築を行い、2023年度末より稼働を開始した。



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

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 業務に必要なデータを迅速に見つけられるようにすることで、行政サービスの質を向上させ、均一性を確保し、業務の効率化や省力化を図る。このように業務を改善することで、職員が、職員にしかできない重要な業務に専念できる環境づくりをめざすこと。

- ファイル検索機能の利用回数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
326,743回 (698,000回)	478,000回	478,000回	478,000回

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

本格運用

本番稼働

データ利活用で実現する、効果的な 施策立案と行政サービスの質の向上

行政DX

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

- データの価値を最大限に活用し、データドリブンな自治体経営を実現していくための前提として、各事業がデータ利活用※の企画検討を行うにあたって踏まえるべき基本的なコンセプトの検討と、本市の各ネットワーク、システムをまたいで、データをニーズに応じて適切に流通させるデータ連携ツール導入に向けた検討を行う。

※データ利活用とは、各システムや事業で保有しているデータを連携し、他のシステムや事業で利用して業務効率化や行政サービスの質の向上を図ったり、EBPMの推進により、効果的な施策立案を行うこと。

- 先行して、限られた予算・資源のもとで政策効果の最大化を図るため、EBPMの全庁的な浸透をめざす「大阪市データ活用方針」を策定しており、同方針に基づき、実践フェーズ（2027年度～）に先立つ導入フェーズ（2024～2026年度）において、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や携帯電話GPSデータ分析ツール、BIツールの利用促進及び将来的なデータ活用環境の検討

②人材育成計画の策定及び体系的な研修の実施

③データ活用ルールの策定、定着に有効な仕組み・推進体制の検討

これまでの取組状況

- データ利活用推進のためのインフラの検討
- 大阪市データ活用方針の策定と、方針に基づく取組の推進



施策のめざす姿及び評価指標



- データの価値を最大限に活用し、効果的な施策立案や業務効率化、行政サービスの質の向上が図られていること。

- 内部データ可視化環境等を活用している部局の割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
49% (45%)	60%	70%	-

（）内は当初設定数値

推進スケジュール



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

行政DX

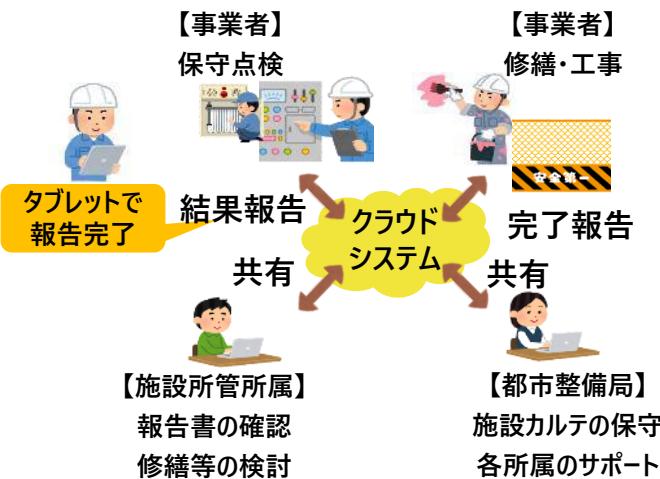
サービス あんしん つながり にぎわい やさしさ しごと

施策概要と効果

- 本市では、500m²以上的一般施設（約640施設）を対象に、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。
- これまでの施設カルテは、Excelやメールを利用したアナログ的な運用によりデータの更新を行っていたが、クラウド上での運用に変更することで、データの随時更新を可能にするとともに最新データの共有化を図る。
- クラウド化された施設カルテを活用し、適切な現状把握から始まるメンテナンスサイクルを着実に廻していくことで、施設の安全確保や長寿命化に取り組む。

これまでの取組状況

- 2023年度にクラウド上においてシステム構築に向けた検証を実施。
- 2024年度4月より検証結果に基づくシステム構築に着手し、11月から仮運用を開始。



施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

評価指標
(KPI)

- 施設カルテを作成している全ての施設において、メンテナンス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を実現すること。
- 施設カルテが更新されている施設数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
—	約640施設	約640施設	約640施設

推進スケジュール

2025年度 2026年度 2027年度

施設カルテ

クラウド上の運用

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

行政DX

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

- 建設局が発注する工事現場などで、本市が所有するウェアラブルカメラにより、現場状況を職員間で共有することで、より円滑な業務遂行を図るとともに、以下のように活用していく。
- ①遠隔でのリアルタイムの指示・指導や、撮影した映像データの活用により、技術継承や若手の人材育成の促進を図る。②災害時に使用することで、迅速で的確な情報伝達を図る。
- なお、現場状況の確認に関しては、受注者に対してウェアラブルカメラ装着や定点カメラ設置等を別途推進し、受発注者双方の作業効率化や不適正施工の防止をめざす。

これまでの取組状況

- 2023年11月、各事業所にウェアラブルカメラを配付。
- 2024年2月、職員へのアンケート調査を実施。
- 2024年10月、操作説明会及び意見交換会を実施。
- 職員へのアンケート結果や意見交換の内容などを踏まえ、遠隔での現場状況の確認等については、受注者に対してウェアラブルカメラ装着や定点カメラ設置等を推進することとし、配付したウェアラブルカメラについては、引き続き人材育成や災害時等での活用に向けて取組を進める。



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

施策のめざす姿及び評価指標

施策の
めざす姿

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。

- ウェアラブルカメラの活用件数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
230回 以上 (1,000回以上)	470回 以上	950回 以上	1,430回 以上

※2024年度の目標値は、カメラの増台を前提に設定していたが、検討の結果、増台はせずに取り組むこととしたため、実績値とは前提となるカメラ台数が異なる。

推進スケジュール

2025年度 2026年度 2027年度

ウェアラブルカメラ

運用・検証

市設建築物情報管理のシステム化による 着実な維持管理の実現

行政DX

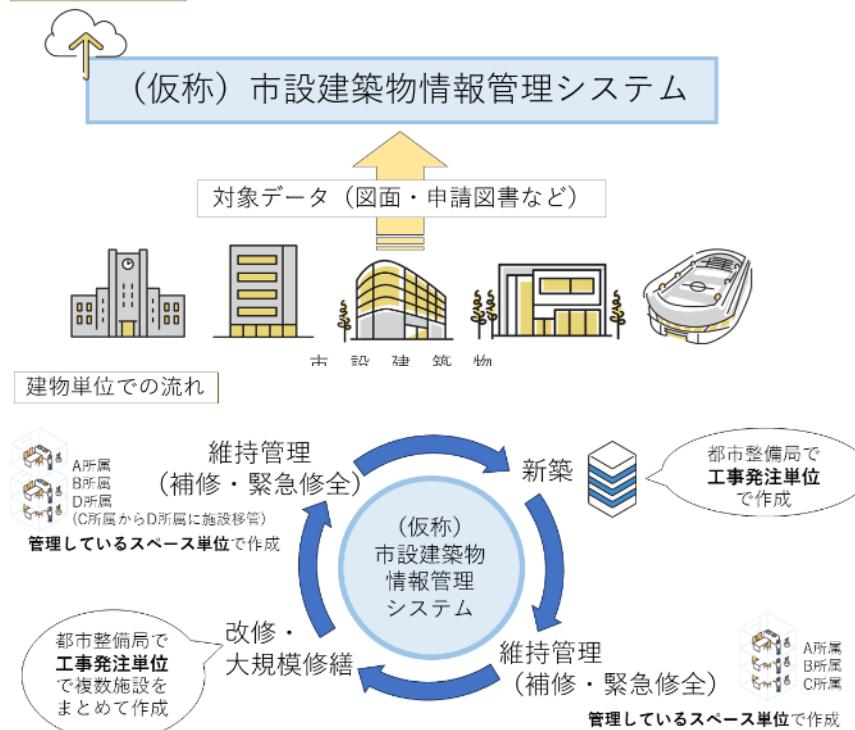
あんしん

しごと

施策概要と効果

- ・市設建築物の各工程で担当部署が異なるため、情報管理が工程ごとに分断されていること、また、複数のシステムでそれぞれ情報を管理されていることから、市全体での情報共有ができない。
 - ・そこで、「（仮称）市設建築物情報管理システム」を新たに構築し、設計から維持管理までの一元的なデータ活用を促進することで、公共施設の機能維持向上をめざす。
 - ・また、将来的には、バックオフィスとの連携機能を追加し、業務効率化をめざすとともに、BIM運用機能の追加を検討する。

全体のイメージ



施策のめざす姿及び活動指標

施策の
めざす姿

活動指標

- ・（仮称）市設建築物情報管理システムによる市設建築物の着実な維持管理を実現すること。
 - ・段階的な取組の実施

2024年度現在	—
2025年度	全体計画の作成、計画作成
2026年度	システム開発仕様書の作成
2027年度	システム開発

推進スケジュール

The diagram illustrates a three-year timeline for project implementation. It begins with '全体計画の作成' (Overall Plan Creation) in 2025, followed by '仕様書の作成' (Specification Document Creation) in 2026. In 2027, the project moves into execution phases: '調達' (Procurement) and '開発' (Development).

年度	実施内容
2025年度	全体計画の作成
2026年度	仕様書の作成
2027年度	調達 開発

施策概要と効果

- 都市計画道路は、まちの骨格を形成する重要な都市基盤の一つであることから、長期的な視点をもって整備を進めるべきものとして、都市計画法に基づき定められた道路である。
- 都市計画道路の整備による効果を、早期に発現することが求められており、効果的・効率的に事業を推進することが必要である。業務全体の課題を分析するとともに、事業に関する情報のデータベース化や業務管理手法を検討する。
- また、業務管理ツールを導入することで業務管理を「見える化」し、最適化・省力化された業務管理の推進により、都市計画道路の整備事業に関する業務を円滑に遂行する。



業務管理ツールのイメージ

施策のめざす姿及び活動指標

施策のめざす姿

- 業務管理の検討や管理ツールの導入により、まちの骨格である都市計画道路の整備事業に関する業務を円滑に遂行すること。
- 事業情報や資料を一元的に管理できるデータベース化及び業務管理ツールの導入による最適化・省力化

活動指標

2024年度現在

-

2025年度

情報のデータベース化・管理手法の検討

2026年度

情報のデータベース化・管理手法の検討

2027年度

業務管理ツールの作成・試行

推進スケジュール

2025年度

2026年度

2027年度

業務管理手法の検討

業務分析/
事業管理手法検討

業務データの構造化

資料・情報のデータベース化

情報・業務管理ツール検討・試行

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情報セキュリティ戦略を改定し、セキュリティレベルの向上を図る。

これまでの取組状況

- ・総務省ガイドラインに準拠した情報セキュリティポリシーの隨時改正
- ・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
- ・DX推進によるクラウドサービス活用におけるセキュリティバイオデザインの支援



施策のめざす姿及び評価指標



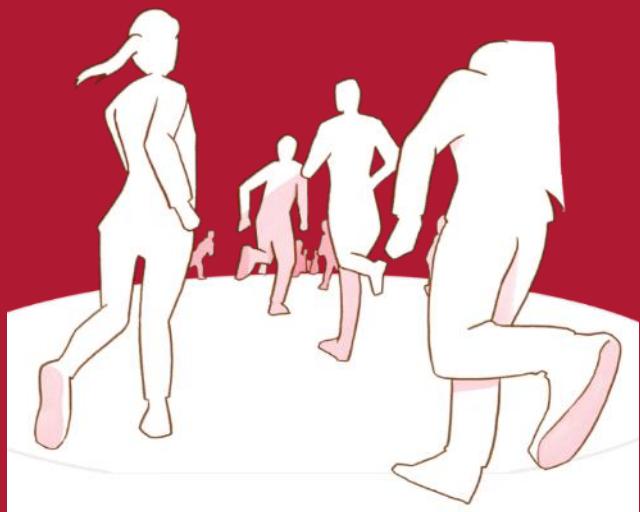
- ・高度化・複雑化するセキュリティリスクに対応できる情報資産の情報セキュリティが継続的に確保できていること。
- ・情報セキュリティ研修（全職員）アンケートにおける理解度

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
95%以上 (-)	95%以上	95%以上	95%以上

推進スケジュール



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。

そのためにも、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全市的なDX推進に向けガバナンスの充実を図り、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



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

デジタル統括室による取組支援

P103

外部専門人材を活用した取組

P104

施策概要と効果

- ・全市的なDX推進をめざし、デジタル統括室が他都市・各部局等の事例や専門的な知見から、各部局の取組の具体化に向け企画構想段階から導入まで取組内容や状況に応じて伴走した支援を実施。
- ・各部局の自律的なDXに向け、支援等メニューの充実により、機運を醸成し、取組の拡大を図る。

これまでの取組状況

- ・デジタル統括室が、各部局の担当者と連携し、相談対応や企画構想段階からの支援とともに、特に、部局横断的な展開が見込まれるなど実現の難易度が高い取組について、コンサルティング事業者を活用した支援を実施。
- ・各部局の担当者向け支援の1つとして、検討から導入までの手順書としてDX推進ガイドブックを2024年4月に策定。



施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿

- ・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。

評価指標(KPI)

- ・職員によるDX取組支援件数（累計）

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
80件 (80件)	90件	100件	110件

() 内は当初設定数値

- ・コンサルティング事業者を活用したDX取組支援件数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
4件 (4件)	6件	-	-

() 内は当初設定数値

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
企画構想段階への支援	支援等メニューの充実	
実装・活用段階への支援	取組内容・進捗に応じた伴走支援	
	実現の難易度が高い取組への支援	支援方法の検討・実施

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。
- ・当該人材が各部局におけるDXの取組を積極的に主導することにより、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。

※外部専門人材とは、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

施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿
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に取り組めていること。
- ・外部専門人材が主導した業務数

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
12業務 (-)	12業務 以上	12業務 以上	12業務 以上

() 内は当初設定数値

これまでの取組状況

- ・2022年度から民間人材サービスを活用した採用業務を実施し、2024年4月時点でデジタル統括室に5名を段階的に配置
- ・採用した5名は、現在12のDX業務に参画
- ・DXの取組が全庁的に着実かつスピーディに推進するために採用業務を実施し、引き続き増員予定



推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027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

P106

“Re-Design”を主体的に担う人材を育成する

P107

技術分野のDX人材を育成する

P108

施策概要と効果

- 全職員にスピード感を持ったリスクリング※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。

施策のめざす姿及び評価指標

施策のめざす姿
評価指標(KPI)

- 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。
- 自分の業務でDXを進めていきたいと考える職員の割合

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
95.7% (90%)	90%	90%	90%

() 内は当初設定数値

これまでの取組状況

- 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クリングを行い、
職員一人ひとりのDXマインドを醸成

推進スケジュール

2025年度	2026年度	2027年度
	研修の実施	

階層別研修

デジタルを活用して“Re-Design”を 主体的に担う人材を育成

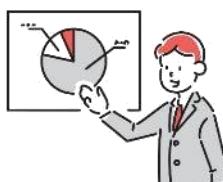
DXを推進する仕組みづくり

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戦略及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。
- ・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・2024年度の3ヵ年でDXリーダー養成研修を実施。
(137名の研修修了者)
- ・知識習得の基礎となるITパスポート相当の内容の動画（知識習得動画研修）の提供。
- ・全職員研修（e-ラーニング）、階層別研修の実施。



施策のめざす姿及び評価指標



- ・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。

- ・DXリーダー養成研修について200名の受講修了者

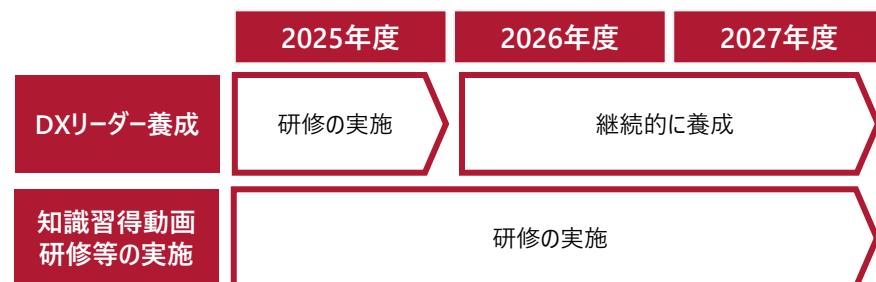
2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
137名 (140名)	200名	-	-

() 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 40%



推進スケジュール



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、技術職員が都市・インフラ分野に関する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、デジタル技術に関す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関す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。
- ・また、主に技術職場で活用可能性のある多様なテクノロジー・データ活用事例を掲載した「大阪市版技術カタログ」を策定し、職員自らによるテクノロジー等の活用方法の理解と実践を進めていく。

これまでの取組状況

- ・2024年度から都市・インフラ分野の業務に従事する職員に対して、デジタル技術の知識を習得するためのeラーニング研修及び集合研修を実施している。
- ・2024年度に「大阪市版技術カタログ」を策定した。



施策のめざす姿及び評価指標



- ・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た、都市・インフラ分野のDX取組を推進すること。
- ・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階層の職員のうち、集合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)

2024年度 現在	2025年度	2026年度	2027年度
4.1% (4.5%)	12%	21%	30%

() 内は当初設定数値

推進スケジュール



【参考】 関連取組一覧

関連取組一覧

取組名	取組概要	サービス	都市・まち	行政	仕組みづくり
マイナンバー・マイナンバーカードの活用シーンを拡大	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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・実装を推進 <p>【関連取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で待たずしに簡単セルフ転出届（P37参照） ・マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に（P38参照） ・住民票などの証明書の取得をスピード化（P39参照） 	○			
オープンデータの推進	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 商用利用や二次利用が可能なオープンデータを提供及びポータルサイトで可視化・公開を推進することで、事業者の活用を促し、イノベーションや官民協働を支援 大阪市オープンデータポータルサイト 	○			
誰もがデジタルの恩恵を	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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かたちで、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に向けた取組を実施 <p>【関連取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みんなにやさしい音声認識サービスの提供（P41参照） ・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（P62参照） ・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・相談できるスマートフォン教室・講座 ・各区役所に設置したタブレット端末による遠隔手話通訳 	○			
実証事業都市・大阪	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2025年大阪・関西万博を見据え、大阪で革新的な実証実験を促進し新しいビジネスを生み出すため、「実証事業推進チーム大阪」を設置し、フィールド提供を通じて実証実験を推進。また、道路や上下水道分野でICTを活用したアイデア等を企業や研究機関から募集し、実証実験や共同研究に繋げる。 <p>【これまでの取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・事業内容：3次元計測による地下埋設物3D都市モデルの更新実証 実証期間：2024.10～2025.1 実証主体：エヌ・ティ・ティ・インフラネット株 他 実証場所：大阪駅周辺 他 ・事業内容：AIオンデマンド交通の社会実験 実証期間：Osaka Metro Group (生野区・平野区) 2021.3～2024.3, (北区・福島区) 2022.4～2024.3 Community Mobility(株) (北区・福島区) 2022.4～2025.3 実証主体：Osaka Metro Group, Community Mobility(株) 実証場所：北区、福島区、生野区、平野区 	○			

関連取組一覧

取組名	取組概要	サービス	都市・まち	行政	仕組みづくり
民間事業者との連携協定による取組	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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、様々な取組を推進 <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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定 ・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 				○
教育ICTの取組	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 教員や児童生徒によるICTの積極的・効果的な活用をさらに推進し、情報活用能力の育成や学力の向上につなげていくため、学校教育ICTビジョンに基づく取組を実施 大阪市学校教育ICTビジョンについて <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICTを活用した教育の推進 1人1台端末環境を生かし、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、個別最適な学びと協働的な学びの実現。ICTによって児童生徒の心の状態や日々の生活の状況を可視化し、いじめ・不登校などの未然防止・早期発見・迅速な対応の実現。 ・教育ビッグデータの活用 小3から中3までの学力調査やテスト結果、学習履歴を集積し、児童生徒や学級、学校ごとに可視化。専門的視点から分析し、効果的な指導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。 			○	
水道事業におけるDXの取組	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「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「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」に基づき、水道DXを推進 大阪市水道局：水道DXの推進（水道局の主な取り組み>水道DXの推進） <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道局お客さま専用サイト（マイページ）の運用【サービスDX】 パソコンやスマートフォンから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を行うことができるシステム（マイページ）の運用を行っている。 ・浄水場等の監視制御システムの高度化の検討【都市・まちDX（製造・供給DX）】 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・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結果を踏まえ、既存システムの機能拡充等検討を進めていく。 ・AIを活用した素案作成【行政DX（業務運営DX）】 生成AIを活用するための環境を整備し、水道局保有のデータ（業務知識）に基づいた生成AIによる文書素案の作成を試行実施する。 ・水道スマートメーターの導入に向けた検討【行政DX（業務運営DX）】 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証を行っている。 			○	



大阪市

デジタル統括室