

令和5年度 デジタル統括室運営方針

(所属長： 鶴見 一裕)

「目標」「使命」及び「所属運営の基本的な考え方」	
目標	各所属と連携の上、次の目標を実現する。 データとデジタル技術を活用し、利用者目線でデザインされた便利・快適なサービスをスピーディに提供する「サービスDX※」、安心・安全なまちを実現する「都市・まちDX」、効率のかつ質の高い行政運営を実現する「行政DX」を通じて、市民のQoL（生活の質）の向上及び都市力の向上をめざす。 ※DX…デジタルトランスフォーメーション
使命	- 本市のDXの司令塔として、各部署の業務についてDXの視点から指導・総合調整を行い、DXを強力に推進する。 - 全市的なICTの全体最適化が図られるよう各区・局・室の指導・調整その他の支援を行う。
令和5年度所属運営の基本的な考え方	- 手続きのオンライン化等、便利・快適な行政サービスをスピーディに提供できるよう、サービスのデジタル化・DXに取り組むとともに、業務プロセスの見直しにおいては最先端テクノロジーを組み合わせ、業務の生産性・効率性の向上に取り組む。 - 官民で保有されているデータを有効活用し、新たな価値を持つ公共サービスに変革するために、市内外のデータ活用の促進及びEBPM（Evidence Based Policy Making：客観的証拠に基づく政策立案）の実現並びにそれらの円滑かつ継続的な実施に資する環境及び体制の構築に取り組む。 - 大阪市DX戦略及び大阪市DX戦略アクションプラン（以下「アクションプラン等」という。）を着実に実施し、全市的なDXを推進する。

重点的に取り組む経営課題

経営課題1 デジタル技術を活用し、便利・快適で、幸せ（Well-being）を実感できる市民生活の実現

		3決算額	142百万円	4予算額	86百万円	5予算額	124百万円
課題認識	区役所窓口等に訪れることなくオンラインで行政手続きが可能となることで、市民の利便性が向上するとともに行政内部の業務の効率化が図られ、真に必要な市民対応に注力できている状態をめざしているが、各所属には行政手続きのオンライン化とオンライン化を契機とした業務見直しを自律的に実施するノウハウが十分に蓄積されていないことから、各所属に対してデジタル化を前提とした業務見直しの実施を支援していく必要がある。 また、様々な目的をもって訪れる利用者が必要な情報にたどり着きやすいようにホームページの機能を改善していくとともに、市民を取り巻く状況が多様化・複雑化する中、デジタルツールを活用し市民に最適な行政サービスを提供する仕組みを検討し、情報発信・サービス提供の最適化を図る必要がある。						
主な戦略 (課題解決の方策)	- 行政手続きのオンライン化とBPR - デジタルツールを活用した情報発信・サービス提供の最適化の推進						
アウトカム 指標 (経営課題の進捗度を示した指標)	- オンラインでできる手続数 令和5年度 1,000件 令和7年度 2,000件 - 令和5年度 情報発信・サービス提供の最適化施策の策定						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	オンラインでできる手続数	約1,100件		A		710件	
	情報発信・サービス提供の最適化施策の策定	策定済		A		—	

経営課題2 デジタル技術を活用した効率のかつ質の高い行政運営							
		3決算額	217百万円	4予算額	1,495百万円	5予算額	2,803百万円
課題認識	さまざまな情報システムがクラウドに移行し安全なクラウドの環境がより整うことでクラウド間での連携も行われ、データ利活用が進み、あらゆる業務がデジタルで完結している状態をめざしているが、各情報システムが個別最適化されており、全体最適化されていないため、情報システムのハードウェア面は、「システム独自の環境」から「クラウド環境」へ移行するとともに、アプリケーション面は、「システム開発」から「クラウドサービス利用」に転換する必要がある。 また、庁内にはシステム化されていない非効率的な業務が多く存在することから、業務を理解している職員自身がノーコードツールでシステムを開発することで、効率的な業務の仕組みへ変革する必要がある。						
主な戦略 (課題解決の方策)	・自治体DXの推進に必要な情報システム及びICTインフラの刷新 ・内部管理業務（バックオフィス）の本市全体最適化 ・システムの職員内製化によるBPR推進						
アウトカム 指標 (経営課題の進捗度 合を示した指標)	・本市共通クラウドサービスの整備 （構築期間：令和4年8月～令和5年9月、運用開始：令和5年10月） ・令和5年度 バックオフィスDXグランドデザインの策定 ・ノーコードツールを活用したアプリの運用・開発着手 令和5年度 20業務						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	本市共通クラウドサービスの整備 令和5年10月から運用開始				A	運用開始までの全行程の50%以上を達成	
	バックオフィスDXグランドデザインの策定 策定済				A	－	
	ノーコードツールを活用したアプリの運用・開発着手 21業務				A	3業務	

経営課題3 データ活用による公共サービスの変革							
		3決算額	0円	4予算額	6百万円	5予算額	56百万円
課題認識	施策の企画及び立案において、データを客観的な証拠として、施策の効果指標や科学的根拠等として活用すること（EBPM：Evidence Based Policy Making）が期待されているが、個人情報等の法的な課題や、データをシステムから抽出する手法やコストをはじめ、分析手法に対する知識など職員におけるデータリテラシーの確保が、データ活用並びにEBPMを進めるうえで課題となっている。 こうしたことから、行政内部・外部データの活用促進及び全庁的なEBPMの浸透に向けて、環境・体制の構築及び人材育成を推進するとともに、将来的にめざすべきデータ活用の方針の策定が必要である。						
主な戦略 (課題解決の方策)	・データを活用したEBPMの推進						
アウトカム 指標 (経営課題の進捗度 合を示した指標)	・令和8年度までにデータ可視化環境の利用状況を全所属の70%以上とする （令和5年度：30%、令和6年度：45% 令和7年度：60%） ・令和5年度 データ活用の方針を策定						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	データ可視化環境の利用状況 40%				A	9%	
	データ活用の方針を策定 策定済				A	－	

経営課題4 DX人材の確保・育成					
		3決算額	0円	4予算額	0円
				5予算額	7百万円
課題認識	DXを全庁的に着実かつスピーディに推進するにあたり、各所属の業務についてDXに取り組む際に求められるデジタルスキルもさまざまであると想定されるところ、実際にデジタル技術を活用した業務改革経験を有する職員は少ないことから、高いデジタルスキル及び民間企業の実務経験を有する外部専門人材を確保するとともに、各所属のDXの核となる人材の育成を図る必要がある。				
主な戦略 (課題解決の方策)	・DXの即戦力となる外部人材の確保 ・自所属・自課のDXを主体的に推進する人材の育成				
アウトカム 指標 (経営課題の進捗度 合を示した指標)	・令和5年度から令和7年度にかけて外部専門人材を採用 令和5年度：3名程度				
	・令和5年度から令和7年度にかけて研修を実施 受講者60名/年				
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績
	・外部専門人材を採用 2名			A	—
	・研修の受講者 54名			A	28名
自己評価 (進捗方針全体の 定性評価)	「経営課題4 DX人材の確保・育成」における研修の受講者数については、業務の都合により欠席になるなどとして、達成とはならなかったが、参加した職員からの研修の満足度は高く、DX推進の核となる人材育成には繋がったと考えている。その他については、アウトカム指標として設定した項目を達成しており、大阪市DX戦略等を着実に実施し、全市的なDXの推進に寄与した。				
今後の方針	引き続き、大阪市DX戦略に基づき、データとデジタル技術を活用し、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を実現する「サービスDX」、便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちを実現する「都市・まちDX」、効率的かつ質の高い組織・業務運営を実現する「行政DX」を通じて、市民QoL（生活の質）の向上と都市力の向上をめざす。				