

令和6年度 デジタル統括室運営方針（案）

（ 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。 「Re-Designおおさか ～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。 ※DX…デジタルトランスフォーメーション					
使命	デジタル統括室は、各部局に対し全庁のDX推進の司令塔の役割を果たしつつ、取組の企画構想段階からの支援など緊密に連携しながらDXを推進していく。また、DXの推進状況等を注視しながら、必要となる体制構築や財源確保等について、関係部局と調整を図っていく。					
令和6年度所属運営の基本的な考え方	- デジタル技術を活用し、行政手続きのオンライン化とBPRを進める一方、窓口での対応を求めて来庁される市民にも手続きの負担軽減を図るとともに、情報発信やサービス提供の最適化にも取り組む。 - デジタル技術を活用した効率的かつ質の高い行政運営を行うため、バックオフィスや建設生産プロセスにおけるDXの推進など、各分野におけるDXを推進する。 - データ活用による公共サービスの変革をめざし、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。 - DXを全庁的に着実かつスピーディに推進するため、DXを推進する各所属を支援するとともに、人材育成や確保等に取り組む。					

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						
	4決算額	86百万円	5予算額	124百万円	6予算額	470百万円
課題認識	オンラインで行政手続きが可能となることで、市民の利便性向上や業務の効率化が図られ、市民対応に注力できている状態をめざしているが、オンライン化とBPRのノウハウが各所属に十分に蓄積されていないことから、それらについて支援していく必要がある。 一方、オンラインによらず、窓口での対応を求めて来庁される市民に対しては、マイナンバーカードを活用して申請書類作成などの手続きに係る負担軽減を図ることで、利便性を向上させる必要がある。 また、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 - マイナンバーカードを活用した書かない窓口の実現 - 情報発信・サービス提供の最適化の推進					
アウトカム 指標 （経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標）	行政手続きのオンライン化とBPR 令和6年度 オンラインでできる手続数 1,300件（累計） 令和7年度 オンラインでできる手続数 2,000件（累計）					
	マイナンバーカードを活用した書かない窓口の実現 令和6年度 区役所等へのマイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器の導入					
	情報発信・サービス提供の最適化の推進 令和6年度 令和5年度策定の情報発信等最適化施策に基づいた取組の推進（HPリニューアルに向けた要件定義等）					
アウトカム 指標の達成状況 （定量評価）	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績	

経営課題2 デジタル技術を活用した効率的かつ質の高い行政運営						
		4決算額	66千円	5予算額	100,269千円	6予算額 668,127千円
課題認識	内部管理業務（バックオフィス）の最適化により市役所全体のパフォーマンスを向上させる必要があるとともに、建設生産プロセス（計画→設計→施工→供用・維持管理→更新）のDXを進める必要がある。 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。 加えて、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、市役所以外の外部機関との連携を推進する必要がある。 さらに、職員が日常的に行う業務に、生成AIを活用することで、業務の効率化、作業の負荷軽減及び業務品質の向上を図り、それによって生みだされた時間を、市民と向き合う業務や政策課題を検討する業務に充てることにより、市民サービスの向上につなげる必要がある。					
主な戦略 (課題解決の方策)	- 人事・予算・会計・契約・文書等内部管理業務（バックオフィス）の本市全体最適化 - 建設生産プロセスにおけるDXの推進 - システムの職員内製化によるBPR推進 - コミュニケーションツールを活用した外部機関との情報連携の推進 - 生成AIを活用した業務効率化の推進					
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた 進捗度合を示した指標)	内部管理業務（バックオフィス）の本市全体最適化 令和6年度 令和5年度に策定したバックオフィスDXグランドデザインに基づいた取組の推進					
	建設生産プロセスにおけるDXの推進 令和6年度 関係所属で構成するPTのもと、めざす姿やそれに向けて段階的に検討すべきテーマ及びその検討体制等、関係局で取り組むべき内容を明確化した取組計画を策定					
	システムの職員内製化によるBPR推進 令和6年度 ノーコードツールを活用したアプリの運用・開発着手 20業務					
	コミュニケーションツールを活用した外部機関との情報連携の推進 令和6年度 本市コミュニケーションツールを外部機関と連携できるよう環境を整備し、運用を開始					
	生成AIを活用した業務効率化の推進 令和6年度 本市における生成AI活用環境を整備し、運用を開始					
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績	

経営課題3 データ活用による公共サービスの変革							
		4決算額	6百万円	5予算額	56百万円	6予算額	179百万円
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。 上記の課題解消に向けてめざすべき姿を定めるデータ活用方針にもとづき、着実に取組を進めていく必要がある。						
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 （経営課題の解決に向けた 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6年度 45% 令和7年度 60%						
アウトカム 指標の達成状況 （定量評価）	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		

経営課題4 全庁的なDXの推進に向けた支援							
		4決算額	321千円	5予算額	71,496千円	6予算額	89,166千円
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、デジタル統括室は今まで以上に所属部署を支援し、DXに関する知識や技術を習得することが必要である。 加えて、成功事例の積み上げのためには、所属部署からの相談や依頼への対応と支援だけでなく、直接的なアプローチも必要である。 また、各所属でDXに取り組むために求められるデジタルスキルはさまざまであることから、高いデジタルスキル及び民間企業の実務経験等を有する外部専門人材を確保するとともに、各所属において主体的にDXを推進する核となる人材の育成を図る必要がある。 さらには、技術分野においても、実務レベルで都市・インフラ分野におけるDXを推進するための企画・検討ができる職員を育成する必要がある。						
主な戦略 （課題解決の方策）	・ DX戦略の実行支援 ・ DXの即戦力となる外部人材の確保 ・ 各所属・各課のDXを主体的に推進する人材の育成						
アウトカム 指標 （経営課題の解決に向けた 進捗度合を示した指標）	・ DX戦略の実行支援 令和6年度 DX推進事業を所管する担当所属への支援数 2所属						
	・ DXの即戦力となる外部人材の確保 令和5年度から令和7年度にかけて外部専門人材を確保 令和6年度 5名程度						
	・ 各所属・各課のDXを主体的に推進する人材の育成 令和5年度から令和7年度にかけて研修を実施 令和6年度 受講者60名程度／年 技術分野において令和6年度から令和9年度にかけて研修を実施 令和6年度 技術分野個別研修 受講者30名程度／年						
アウトカム 指標の達成状況 （定量評価）	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		

自己評価 (運営方針全体の定性評価)	
今後の方針	