

令和8年度 デジタル統括室運営方針

(所属長：大田 幸子)

「目標」「使命」及び「所属運営の基本的な考え方」	
目標	<p>各所属と連携の上、次の目標を実現する。</p> <p>「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。</p> <p>※DX…デジタルトランスフォーメーション</p>
使命	<p>デジタル統括室は、特別職をトップとするDX推進本部会議や所属横断的な取組の事務局を担うなど、各部局に対し全庁のDX推進の司令塔の役割を果たす。</p> <p>また、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、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。</p>
令和8年度所属運営の基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> 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に向け、テクノロジーの進化を捉え、AIやデータを効果的に活用し、利用者目線での体験・価値を重視した次世代行政サービスへ変革していくとともに、行政手続きのオンライン利用率の向上やデジタル技術を活用した便利で快適な窓口環境の整備を行う。 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、バックオフィスにおけるDXを推進するとともに、様々な場面で生成AIやノーコードツールなどのデジタル技術を活用し、業務プロセスの変革による業務品質向上を推進する。 デジタル技術の活用による便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちの実現をめざし、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におけるDXを推進する。 全庁的なDXの推進に向けて、DXを推進する各所属に対して、企画構想段階から実装・導入まで伴走した支援を行いながら、都市・インフラ分野を含めた人材育成に取り組むとともに、データドリブンな自治体経営の実現に向けてデータの価値を最大限に活用したEBPM※の推進や情報セキュリティ対策を行う。 <p>※EBPM…政策目的を明確化したうえで各種データを活用した合理的根拠に基づき政策立案すること</p>

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

6決算額	91百万円	7予算額	353百万円	8予算額	885百万円
------	-------	------	--------	------	--------

課題認識	<p>利用者が行政サービスを利用するにあたって、検索や手続きに多くの時間を要したり、担当窓口ごとに似たような手続きを個別に行わなければならないという課題があり、部署や施策分野を横断して、利用者との接点だけでなく行政内部の業務プロセスも含めて、全体最適をめざした次世代行政サービス（CXサービス※）への変革を進めていく必要がある。</p> <p>今後さらに取組を進めるためには、利用者との接点において、行政手続きのオンライン利用率の向上につながる重点的な取組や、デジタル技術を活用した便利で快適な窓口環境の着実な整備が必要である。加えて、テクノロジーの進化を捉え、AIやデータを効果的に活用し、利用者目線で体験や価値を重視したCXサービスへの変革に向け、令和7年度に策定した「大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）」を踏まえ、全体最適をめざし、様々な施策分野におけるビジョンやロードマップを策定して、市民QoLの向上に向けた取組を推進していく必要がある。</p> <p>※CXサービス…シビックエクスペリエンスサービス</p>	
主な戦略 (課題解決の方策)	<ul style="list-style-type: none"> 次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン） 行政手続きのオンライン利用促進 窓口支援システムを活用した区役所窓口業務の改善 	
評価指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	<ul style="list-style-type: none"> 次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン） 令和8年度 CXサービスグランドデザイン（全体版）及び第1期実行計画の策定 	
	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続きのオンライン利用促進 令和8年度 オンライン申請の利用率向上により、特に高い効果が見込まれる対象手続きの年間オンライン利用率を40%まで向上 	
	<ul style="list-style-type: none"> 窓口支援システムを活用した区役所窓口業務の改善 令和8年度 窓口支援システムの環境構築及び運用の開始 	
評価指標 の達成状況	8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

6決算額

207百万円

7予算額

1,129百万円

8予算額

1,657百万円

課題認識

DX戦略に掲げる行政DXの実現に向けては、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。
 また、単なる業務の効率化に留まらず、市民サービス等のさらなる向上を図る必要があることから、AIエージェント※を含む生成AIを活用し、業務プロセスを変革することが重要である。
 加えて、庁内にはシステム化されていない非効率的な業務がまだ存在することから、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。
 ※AIエージェント…ユーザーから与えられた指示に基づき、AIが自律的に問題解決やタスク実行を行う仕組み

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
- ・ 生成AIを活用した業務プロセスの変革による業務品質向上の推進
- ・ システムの職員内製化によるBPR推進

評価指標
(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8年度 統合プラットフォームを活用したアジャイル手法によるサービス構築の開始 3件
- ・ 生成AIを活用した業務プロセスの変革による業務品質向上の推進
令和8年度 審査領域におけるAIエージェントの活用 2業務での検証
- ・ システムの職員内製化によるBPR推進
令和8年度 ノーコードツールを活用したアプリの運用開始 20業務

評価指標
の達成状況

8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 デジタル技術の活用による便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちの実現

6決算額

83百万円

7予算額

72百万円

8予算額

134百万円

課題認識

公共施設の老朽化や労働力不足が見込まれる中、DX戦略に掲げる魅力・活力のあるまちの実現に向けては、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）のDXに優先的に取り組み、公共施設の機能を維持向上していくことが重要である。そのため、各所属が連携してデジタル化の検討・実用化に組み込み、プロセス全体の最適化を図っていく必要がある。

主な戦略
(課題解決の方策)

・都市・まちDX推進計画に基づき、テーマワーキング※を実施し、建設生産プロセスへのデジタル技術の導入推進
※テーマワーキング…テーマに関連する複数所属による横断的な検討

評価指標
(経営課題の解決に向けた進捗割合を示した指標)

・令和8年度 建設生産プロセスDXテーマワーキングの実施 2テーマ

評価指標
の達成状況

8年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成

前年度実績

8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の推進に向けた取組

6決算額	181百万円	7予算額	517百万円	8予算額	709百万円
------	--------	------	--------	------	--------

課題認識

DX戦略を全庁的かつ着実に推進するためには、デジタル統括室がDXの知見を活用して、施策分野や部局を横断した全体最適化をめざし、各所属の取組の具体化に向けた企画構想段階から実装・導入まで、取組内容や進捗状況に応じて伴走した支援を行う必要がある。

また、DX人材育成の重要性が一層高まる中、令和7年度には「大阪市人材育成・確保基本方針」の改訂により「大阪市DX人材育成方針」が明確に位置付けられ、当室においてもDXの実践段階への移行を踏まえて同方針を改定しており、これに基づき主体的にDXを推進する核となる人材の育成を一層強化する必要がある。

特に、都市・インフラ分野においては、当該分野に関する専門的なデジタルスキルやDXリテラシーを習得し、実務レベルで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。

また、「大阪市データ利活用基本方針」に基づき、全庁で使えるデータを整備・管理し、データで業務・サービスを効率化するとともに、データを基に分析・施策立案するデータドリブンな自治体経営を実現する必要がある。とりわけ、先行して着手しているEBPMの全庁的な浸透に向けた取組において、導入フェーズ（令和6～8年度）における機運醸成や環境整備を行うことにより実践フェーズ（令和9年度～）につなげていく必要がある。

併せて、情報セキュリティに関しては、サイバー攻撃がますます巧妙化し、自治体や企業に影響を及ぼしている中、対策を強化する必要がある。

- 主な戦略 (課題解決の方策)**
- 各所属のDXの伴走支援の取組
 - 各所属・各課のDXを主体的に推進する人材の育成
 - データ利活用基本方針に基づく取組
 - 高度化・複雑化するサイバー攻撃等に対応できる情報セキュリティ対策

- 評価指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)**
- 各所属のDXの伴走支援の取組
令和8年度 施策分野のDX伴走支援 5分野
 - 各所属のDXを主体的に推進する人材の育成
全所属各課に1名ずつ配置できるよう、令和12年度までに600名のDXリーダーを育成
令和8年度 受講者100名程度/年

都市・インフラ分野において令和6年度から令和9年度にかけて210名に研修を実施
令和8年度 集合研修 受講者60名程度/年
 - データ利活用基本方針に基づく取組
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8年度 70%

令和7年度に策定した「大阪市データ活用人材育成計画」に基づき、体系的な研修を実施

パイロット事業の実施
令和8年度 3事業
 - 高度化・複雑化するサイバー攻撃等に対応できる情報セキュリティ対策
令和7年度に改定した「大阪市情報セキュリティ戦略」に基づき、脆弱性監視体制を強化

評価指標の達成状況	8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