

【改革の柱１】ＩＣＴを活用した市民サービス向上

柱１－１ 行政手続きのオンライン化とＢＰＲ

２年度目標の達成状況

目標	２年度実績	２年度目標 の評価	３年度目標 (設定・変更等)
行政手続きのオンライン化件数 ２年度 199 件(現行電子申請システムから移行される手続きを含む) ５年度 584 件(累計) ※３、４年度の目標は、進捗状況を踏まえて前年度中に設定	・行政手続きのオンライン化件数 343 件	達成	３年度 約 500 件(累計) (理由) 「大阪市行政手続きオンライン化推進計画(別冊)～リモートでの行政サービス実現に向けて～」に示す「リモートでの行政サービスの実現」に向け、まずは全ての手続きのオンライン化を加速させていく必要があるため。

２年度取組の実施状況

２年度取組内容	２年度の主な取組実績	課題	３年度取組内容 (課題に対する対応)
① 電子申請システムの機能拡充とオンライン化申請対象業務の拡大 ・次期電子申請システムの構築を行い、システム機能の拡充を図る。 ・条例・規則・運用手順等の見直しを行うことで、オンラインでできる手続きの拡充を図る。	・本人確認や電子署名、電子決済機能等を新たに備えたオンライン行政手続きのプラットフォームとして「大阪市行政オンラインシステム」を２年８月に運用を開始した。 ・申請数が多い手続き等から優先的に取組を進める手続きを選定し、「住民票の写しの交付請求」などの申請手続きを新たにオンライン化した。	・申請情報の電子化及び業務改革による本市の業務負荷軽減、業務効率化を進めるとともに、行政サービスのデジタル化も並行して行うことで、行政サービスのリモート化の実現をめざしていく必要がある。	・「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」に示す、第３段階を実現するため、オンライン申請された申請情報を各業務システムに連携する手法を検討する。(通年) ・窓口の混雑緩和に向け、Web面談、面談予約などのテクノロジーの積極的な活用推進を図る。(通年)
② 手続きのオンライン化に伴う業務プロセスの見直しによる業務効率化 ・申請手続きのオンライン化に合わせ、後続の事務処理についてもＩＣＴの活用や業務システムとの連携を視野に入れたＢＰＲを推進する。	・「行政手続等オンライン化の手引き」を策定し、オンライン化にあたっての業務プロセスの見直しの手法を周知した。		・窓口の混雑緩和に向けたオンライン化の加速を行うとともに、窓口支援機能を活用したスマート申請（オンライン上で質問項目に答えることで、ライフイベントに応じた「必要な手続きや持ち物」と「手続き方法等」を案内するなど）の検討に着手する。(５月)

柱 1-2 市民利用施設に係る手続きの利便性向上

2 年度目標の達成状況

目標	2 年度実績	2 年度目標 の評価	3 年度目標 (設定・変更等)
① 利用手続きのオンライン 化施設数 2 年度 4 施設 3 年度 33 施設 3 年度以降の目標は、施 設特性を踏まえて設定又 は見直しを行う。	・利用手続きのオンラ イン化施設数 4 施設	達成	変更なし (理由) 予定どおりに取組が進捗し ているため。
② 2 年度 予約が必要な市 民利用施設の一覧サイトの 稼働	・予約が必要な市民利 用施設の一覧サイ トの稼働準備	未達成	予約が必要な市民利用施設の一 覧サイトの稼働 (理由) 新型コロナウイルスの対応 を優先し、稼働準備にとどまっ たが、引き続き取り組んでいく 必要があるため。

2 年度取組の実施状況

2 年度の取組内容	2 年度の主な 取組実績	課題	3 年度の取組内容 (課題に対する対応)
① 施設利用手続きのオン ライン化の推進 ・ 予約等の手続きのオン ライン化を行う。 ・ 各施設の特性を踏まえ たオンライン化に向け た目標を設定する。	・ クレオ大阪、区役所附設 会館の予約等の手続き のオンライン化に取り 組んだ。 ・ 施設所管所属に検討状 況の照会を行うととも に、ヒアリングを行っ た。 ・ 各施設の特性を踏まえ つつ、オンライン化に向 けた目標を設定し、実施 計画を策定した。	・ 各施設の特性 等を踏まえな がら、手続き のオンライン 化などの利便 性向上に向け た取組を進め ていく必要が ある。	・ 各施設の特性に応じた予 約等の手続きのオンライ ン化等を推進する。(通 年)
② 利便性向上に向けた取 組 ・ 市民利用施設を検索で きる一覧サイトを作成 し、利便性の向上を図 る。	・ 利用予約を必要とする 市民利用施設が検索で きる一覧サイトの掲載 案を作成するなど、稼働 準備を行った。		・ 市民利用施設を検索でき る一覧サイトを作成し、 利便性の向上を図る。(通 年)

柱 1-3 多様な公共料金支払手段の整備

2 年度目標の達成状況

目標	2 年度実績	2 年度目標 の評価	3 年度目標 (設定・変更等)
2 年度 各年度の目標を含む実施計画を策定 3 年度以降 上記実施計画に定めた目標に順次取り組む。	・「多様な公共料金支払手段の整備」実施計画【2021（令和 3）年 2 月現在】を策定	達成	変更なし (理由) 予定どおりに取組が進捗しているため。

2 年度取組の実施状況

2 年度の取組内容	2 年度の主な 取組実績	課題	3 年度の取組内容 (課題に対する対応)
① 多様な公共料金支払手段の整備の推進 ・全庁的に現況調査を実施し、その結果を踏まえ、市民の利便性向上の観点から関係所属と協議・調整を行い、2 年度～5 年度における多様な公共料金支払手段の整備に向けた実施計画を策定する。	・公共料金における支払手段について、全庁的に現況調査を実施した。 ・現況調査の結果を踏まえ、市民の利便性向上の観点から関係所属と協議・調整を行い、2 年度～5 年度における多様な公共料金支払手段の整備に向けた実施計画を策定した。	・引き続き、技術革新などの社会状況や市民ニーズの変化を踏まえ、多様な公共料金支払手段の整備を促進していく必要がある。	・2 年度に策定した実施計画に基づき、関係所属と連携しながら、多様な公共料金支払手段の整備を推進するとともに、技術革新などの社会状況や市民ニーズの変化を踏まえ、適宜、実施計画を更新する。(通年)