

## 第4回 大阪市DX推進本部会議

### 次 第

令和8年7月6日(月)  
本庁舎5階特別会議室

1 開 会

2 議 事

「大阪市DX」の推進状況について

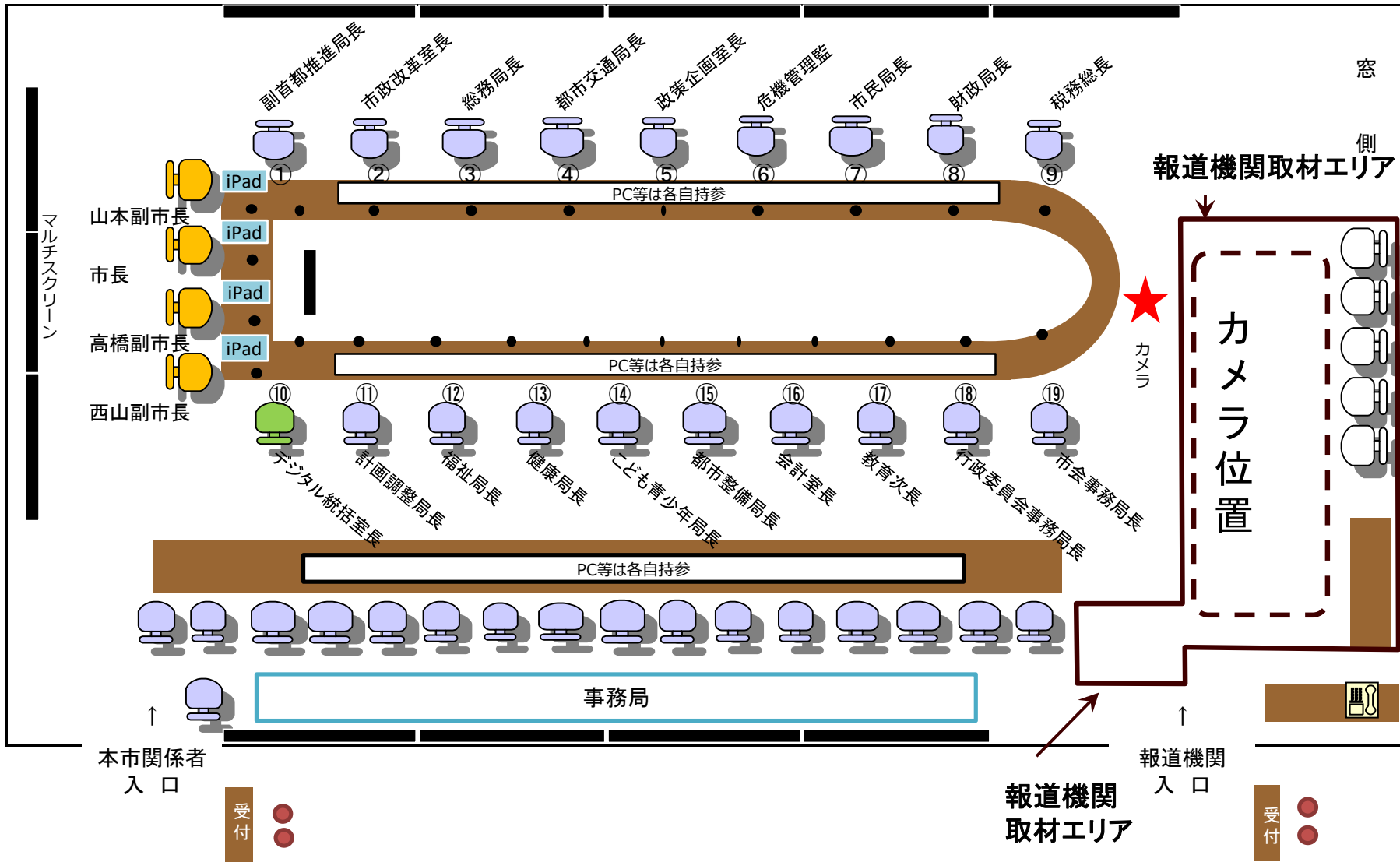
3 閉 会

第4回大阪市DX推進本部会議 出席予定者名簿

	所属等	氏名	参加方法	備考
1	市長	横山 英幸	会場	
2	副市長	高橋 徹	会場	
3	副市長	山本 剛史	会場	
4	副市長	西山 忠邦	会場	
5	副首都推進局長	西島 亨	会場	
6	市政改革室長	平澤 宏子	会場	
7	デジタル統括室長	大田 幸子	会場	
8	総務局長	中小路 和司	会場	
9	都市交通局長	上溝 憲郎	会場	
10	天王寺区長	末村 祐子	オンライン	
11	平野区長	東中 秀成	オンライン	
12	政策企画室長	西村 謙三	会場	
13	危機管理監	釧持 英樹	会場	
14	経済戦略局長	岩谷 和代	オンライン	
15	中央卸売市場長	山田 国広	オンライン	
16	市民局長	加藤 憲治	会場	
17	財政局長	徳重 覚	会場	
18	税務総長	井上 典一	会場	
19	契約管財局長	高橋 由佳	オンライン	
20	計画調整局長	山田 裕文	会場	
21	福祉局長	向井 順子	会場	
22	健康局長	稲田 英信	会場	
23	こども青少年局長	佐藤 充子	会場	
24	環境局長	井原 優子	オンライン	
25	都市整備局長	尾植 正順	会場	
26	建設局長	山向 薫	オンライン	
27	大阪港湾局長	高橋 寛	オンライン	
28	会計室長	江野 一	会場	
29	消防局長	山本 博文	オンライン	
30	教育次長	高井 俊一	会場	
31	行政委員会事務局長	武富 康彦	会場	
32	市会事務局長	巽 功一	会場	
33	水道局長	坂本 篤則	オンライン	※オブザーバー参加

第4回 大阪市DX推進本部会議 配席図

本庁舎5階 特別会議室



件名: 第4回 大阪市DX推進本部会議  
 日時: 令和8年7月6日(月) 14時00分~15時00分

# 第4回 大阪市DX推進本部会議

令和8年7月6日  
デジタル統括室

# 開催目的及び議題

## 目的

これまでのDX推進の取組の総括や各取組の状況等の確認を通じて、Well-beingを実感できる都市へと成長・発展させていくため、全庁一丸となって「大阪市DX」を進めていくことを目的とする。

## 議題

「大阪市DX」の推進状況について（各取組の進捗と今後の方針）

1. これまでのDXの取組状況と評価、今後の取組の方向性
2. 全庁的もしくは所属横断的なDX推進の各取組
3. DXを推進する基礎的な取組

# 目次

## 1. これまでのDXの取組状況と評価、今後の取組の方向性【P.4~P.10】

- これまでのDXの取組状況……………5
- DX事業の推移……………6
- DXに関する外部評価……………7
- 高い評価につながった具体的な取組例…8
- 取組に対する評価に向けて……………9
- 今後の取組の方向性……………10

## 2. 全庁的もしくは所属横断的なDX推進の各取組【P.11~P.23】



### サービスDX

- CXサービスデザインの推進…12
- フロントヤード改革の推進…16



### 行政DX

- バックオフィスDX…18



### 都市・まちDX

- 都市・まちDX推進関連…20

- 大阪スマートシティ戦略の推進…23

## 3. DXを推進する基礎的な取組【P.24~P.32】



- 生成AIの活用推進及びAIガバナンスの構築…25
- データ利活用の推進……………28
- 各所属のDXを伴走支援……………30
- 情報セキュリティ対策……………31
- (進捗状況の共有)アナログ規制の見直し……………32

## 【参考】各分野別アクションプラン数及び所属別取組数【P.33~P.35】

# 1. これまでのDXの取組状況と評価、今後の取組の方向性

---

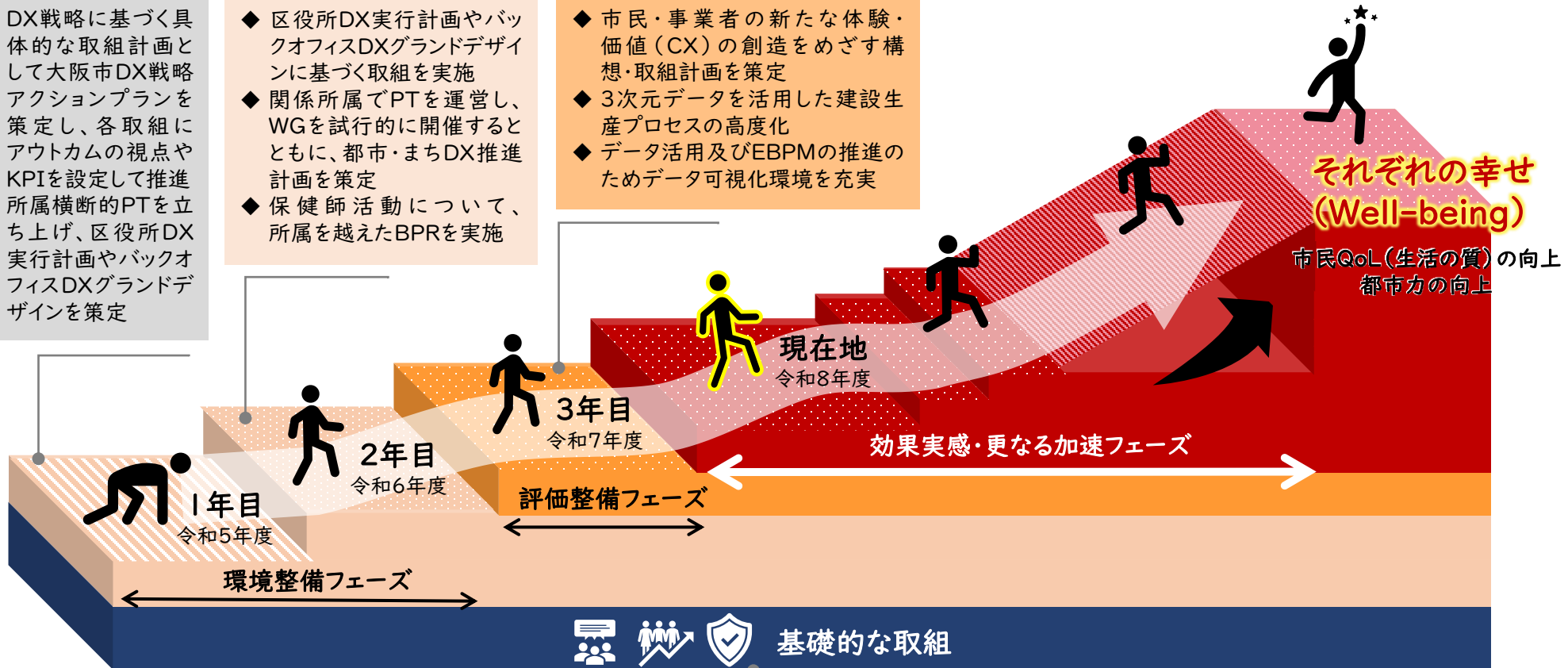
# これまでのDXの取組状況

- 大阪市では令和5年3月にDX戦略を策定し、そのVISIONである「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3方向から、あらゆる施策分野を対象に取組を進めてきた。
- 加えて、DXの取組を実現するための仕組みづくりにも積極的に取り組んできたことが、着実なDXの推進につながっている。
- 年々増加するDX事業の成果が目に見える形であらわれてきており、DXに関する外部ランキングにおいても高い評価を得ている。

- ◆ 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策定し、各取組にアウトカムの視点やKPIを設定して推進
- ◆ 所属横断的PTを立ち上げ、区役所DX実行計画やバックオフィスDXグランドデザインを策定

- ◆ 区役所DX実行計画やバックオフィスDXグランドデザインに基づく取組を実施
- ◆ 関係所属でPTを運営し、WGを試行的に開催するとともに、都市・まちDX推進計画を策定
- ◆ 保健師活動について、所属を越えたBPRを実施

- ◆ 市民・事業者の新たな体験・価値(CX)の創造をめざす構想・取組計画を策定
- ◆ 3次元データを活用した建設生産プロセスの高度化
- ◆ データ活用及びEBPMの推進のためデータ可視化環境を充実



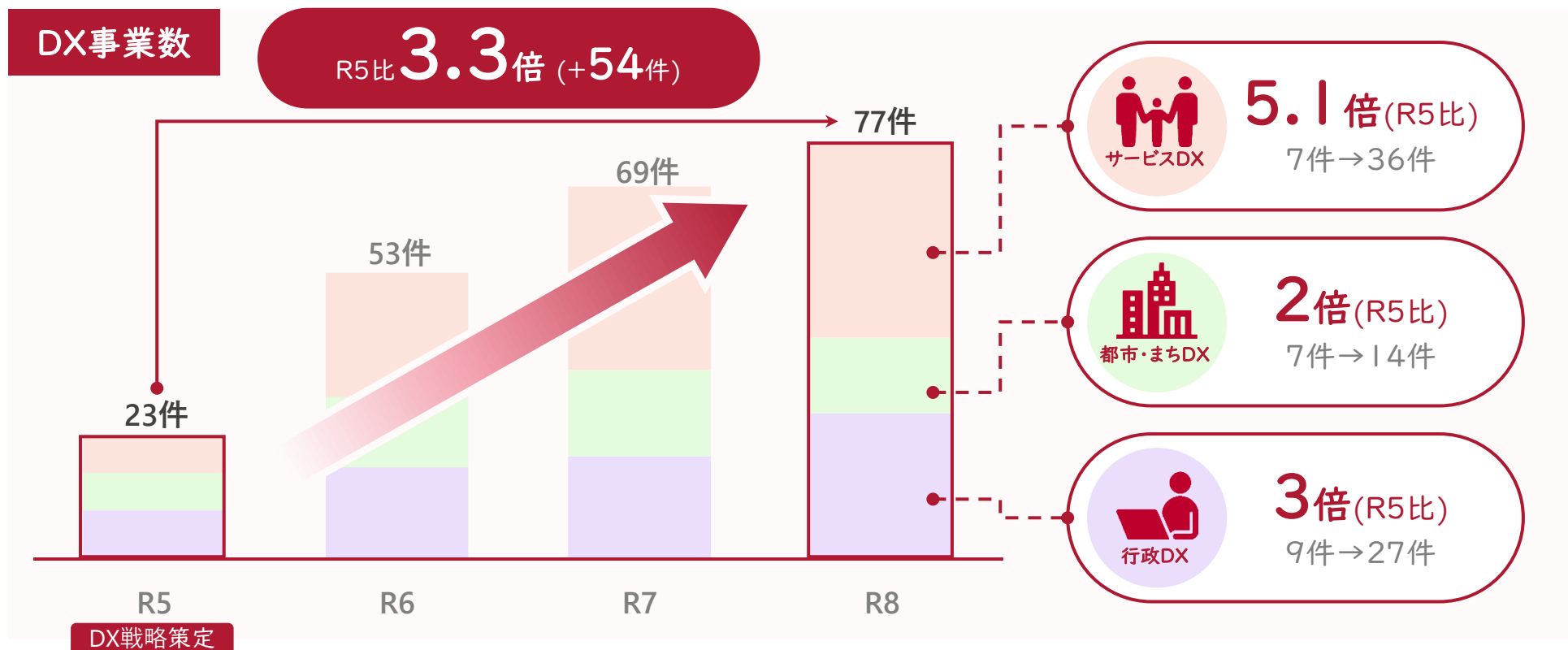
## Re-Design おおさか

大阪市DX戦略

- ◆ DXにおける各所属への支援
- ◆ データ利活用基本方針の策定
- ◆ セキュリティ対策の充実
- ◆ 生成AIの利活用
- ◆ ノーコードツールによるシステムの内製化

# DX事業の推移

## DX事業数及びDX推進経費の推移



# DXに関する外部評価


- 全1,741の市区町村を対象としたDXに関する2つのランキングにおいて、全国1位を獲得。
  - 全国自治体DX推進度ランキング2025：全国1位（株式会社 時事通信社）
  - 自治体ドックランキング2026：全国1位（株式会社うるる）
- ※総務省の行政情報化調査（令和6年4月1日時点）の結果などを基に、各機関が独自に評価したもの。

市長をトップとした推進体制のもと、「サービスDX」「都市・まちDX」「行政DX」の3本柱で施策を具体的に進めている点や先進的なフロントヤードの取組などが高い評価につながっている。


### DX推進体制

3方向から様々な計画のもとDXを推進


サービスDX  
区役所DX実行計画



都市・まちDX  
都市・まちDX推進計画



行政DX  
バックオフィスグランドデザイン




DXの推進体制等	35 / 35
フロントヤード改革の取組状況等	23.5 / 29.5
情報セキュリティ対策	9 / 11
デジタルデバйд対策	5 / 5
行政サービスの向上・高度化	15.25 / 17.5
行政手続きのオンライン利用	2 / 2



DXの推進体制	87 / 100
フロントヤードの取組	59 / 100
情報セキュリティ対策	79 / 100
デジタルデバйд対策	77 / 100
行政サービスの向上・高度化	91 / 100

### フロントヤードの取組

フロントヤードの取組を先行して実施

証明書のコンビニ交付率

目標 57.8% (R8年度末)

R6年度末時点 42.6%

48.4% (R7年度末時点)

順調

達成

行政手続きのオンライン化数

目標 2000手続き (R7年度末)

R6年度末時点 1,676手続き

2,180手続き (R7年度末時点)

達成

# 高い評価につながった具体的な取組例

## ■デジタルで完結する行政手続き・サービス・相談の実現

### ◇手続きのオンライン化

- ・2025年度末時点で2180手続きがオンライン化済

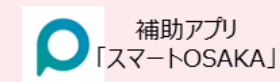
### ◇粗大ごみの申込における利便性向上

- ・粗大ごみの集配申込時の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
- ・2025年度末時点のチャットボット(画像認識を含む)の利用率:20.7%、WEB申込におけるキャッシュレス決済の利用率:48.2%



### ◇大阪市行政オンラインシステムにおけるサービス・機能の拡充

- ・利用者登録数:約100万人(2026年1月時点)
- ・本人確認が必要な手続きへの対応
- ・大阪スマート申請(手続判定ナビ、来庁予約、申請書の事前作成機能)
- ・チャットボット及びコールセンターの開設
- ・業務システムとの申請データの連携



## ■マイナンバーカードを活用して 申請手続きを簡単に

### ◇「書かない窓口」の導入

全ての区役所とサービス  
カウンター等に「書かない窓口」  
(申請書作成支援システム専用  
端末111台)を一斉導入



- ・稼働状況:約29,000枚/月(2025年3月~12月)

## ■みんなにやさしい 音声認識サービスの提供

- ◇全ての区役所に多言語翻訳機  
(ポケットクS2)を一斉導入
- ◇端末の翻訳回数や使用言語  
等の集計等を行う管理サービス  
(ポケットクアナリティクス)も併せて導入

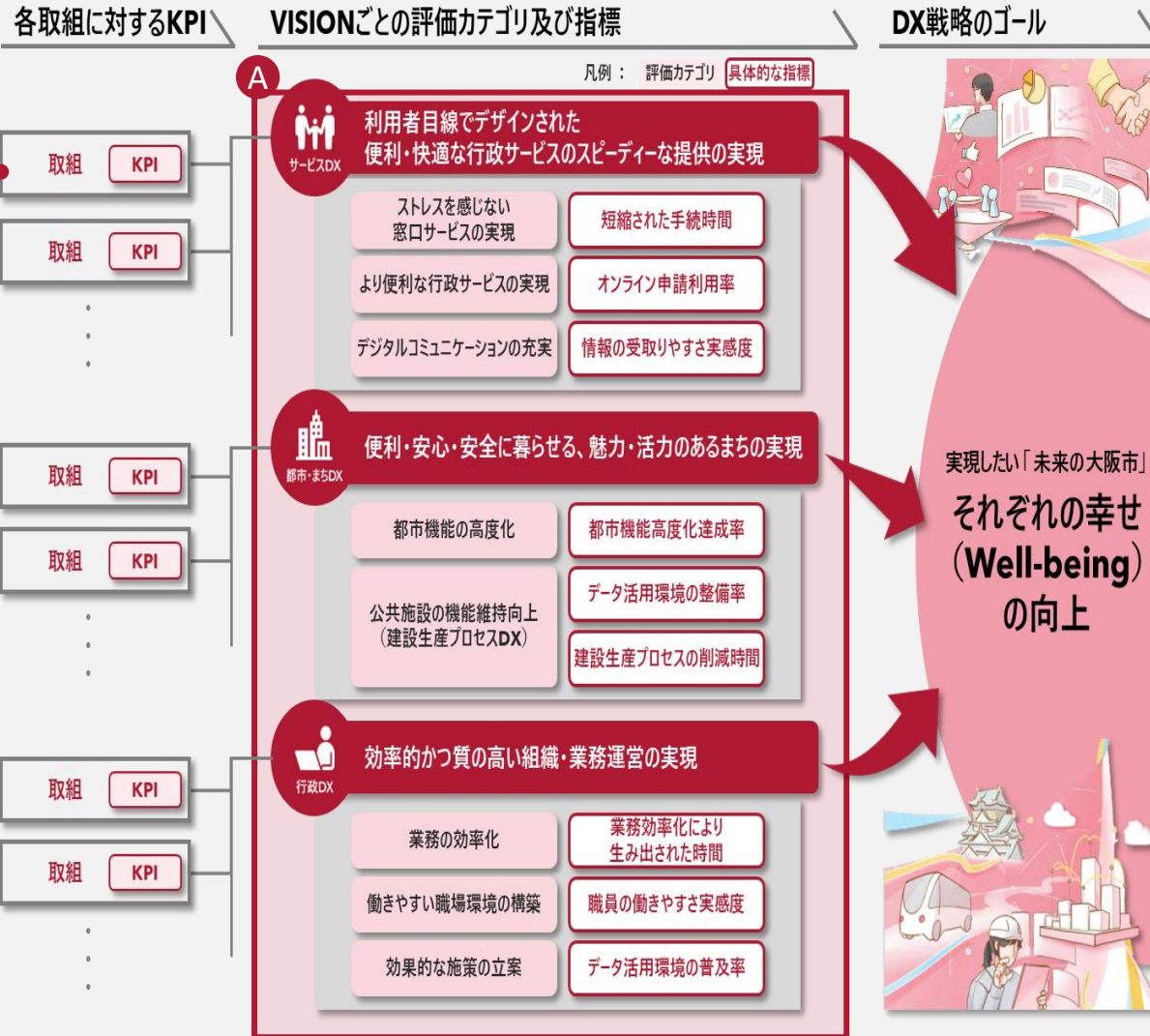


- ・翻訳回数:累計利用 約18万回(2025年3月末)  
1カ月間の最多利用実績は約2万4千回

# 取組に対する評価に向けて

➤ DX戦略策定から4年目を迎え、各取組の効果が具体化してきており、DX戦略全体の進捗を評価する段階となった。

## DX戦略の評価の全体像



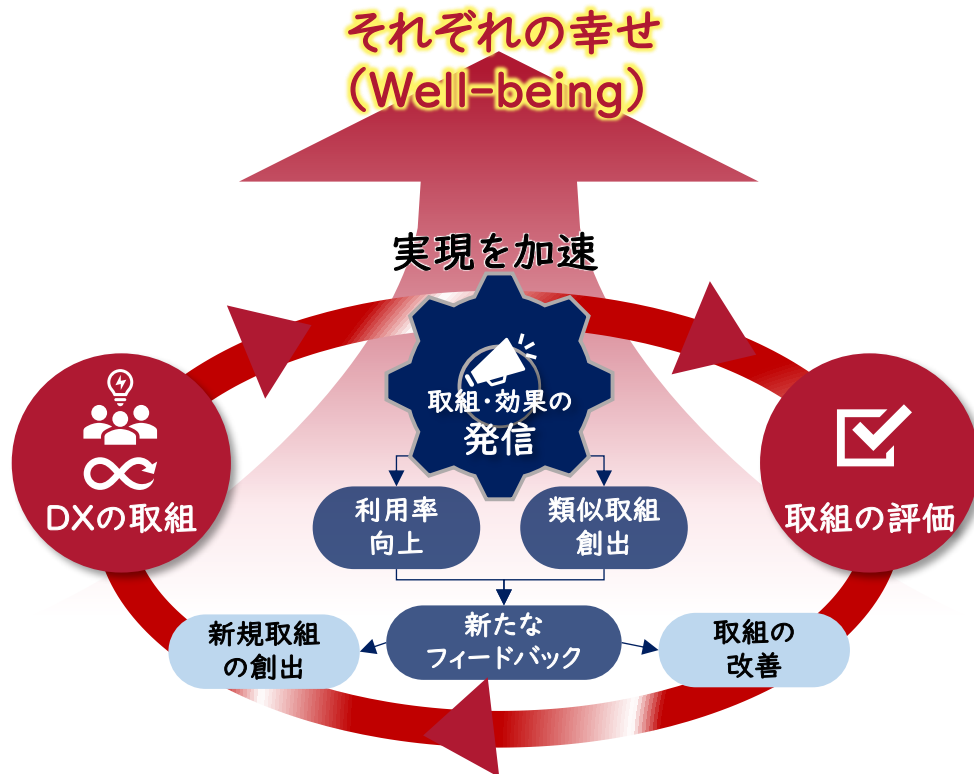
➤ あらゆる行政分野・施策を対象とした各取組のめざすべき方向性を明確に示すとともに、DX戦略全体の進捗評価につなげるため、3つのVISIONごとに、「短縮された手続時間」「データ活用環境の整備率」「業務効率化により生み出された時間」など、具体的な評価指標を設定し、わかりやすく可視化する。**A**

➤ また、多くの取組が本格化していくことを踏まえ、コストに見合った市民サービス向上効果や財政的効果が得られるかを、透明性を確保しながら企画構想段階から確認するため、DX推進事業認定基準を策定するとともに、事業実施後の成果を明らかにするため、各取組の年度末時点の進捗状況を評価し、公表している。**B**

**C**

# 今後の取組の方向性

- DX戦略策定から4年目を迎え、2026年度（R8年度）は各VISIONごとの成果が目に見える形であらわれてきており、市民サービスの質の向上等の効果をより実感いただく重要な局面となっている。
- 労働力不足等の社会課題に対応し、今後も行政サービスを滞りなく提供していくためには、DXを推進し続けることが自治体運営の生命線であり、既存の取組を着実に進めながら、新たなDXにも継続的に取り組んでいく必要がある。
- 既存取組の改善・新規取組の創出にあたっては、VISIONごとに具体指標による評価を実施することで、DX戦略全体の進捗を管理し、全体最適を見据えた形で進めていく。
- また、DXの取組やその効果の発信によって市民の取組認知を獲得し、サービスの普及・利用率向上等につなげることで、市民にDXの成果をより実感していただくとともに、その結果得られた新たなフィードバックを還元することにより、さらなる既存取組の改善・新規取組の創出という好循環を生み出し、大阪市DXによるWell-being実現を加速させていく。



それぞれの幸せ (Well-being) の実現を加速させるため、VISIONごとの具体指標による評価を踏まえ、既存取組の改善や新規取組の企画を進めていただきたい

また、取組や評価を積極的に内外に発信し、より良い取組につなげていただきたい

## 2. 全庁的もしくは所属横断的なDX推進の各取組

---



動画スライド  
※大容量のため動画は  
削除しております

# 大阪市 CXサービスデザイン

- 大阪市DX戦略の推進 -

# CXサービスデザインの推進 -サービスDX実現に向けて-

- これまで、様々な行政サービスの充実や利便性の向上を図っているが、必要なサービスを探す負担や、類似した手続きを繰り返す場面もまだまだ見られる。
- 利用者接点(フロントヤード)・職員業務(バックヤード)ともに、CX視点により、サービス提供スタイルの最適化とともに、効果的な施策・サービスの展開が重要。

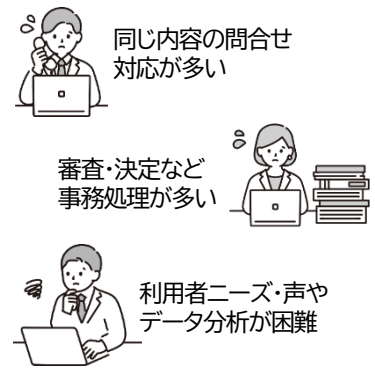
## 利用者接点 (市民・事業者・来販者)

## 職員業務 (窓口業務・企画業務)

現在の行政サービス



- ・自分に適したサービスが分からない
- ・サービス・手続が複雑で問合せが必要
- ・毎回自身の状況など詳細説明が必要
- ・サービスにより環境やIDが異なる
- ・ニーズや声が行政に伝わりにくい

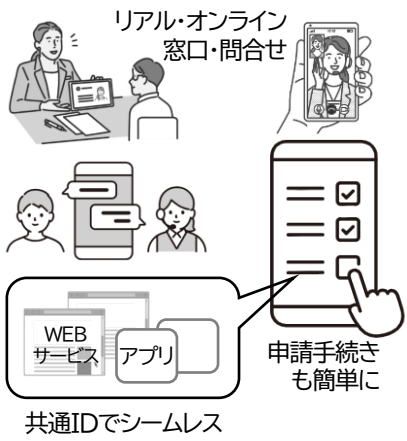


- ・同様の問合せが多く対応が大変
- ・申請手続・審査・決定・通知などが多い
- ・相手の状況・ニーズを毎回尋ねる
- ・各種サービス環境の管理が大変
- ・ニーズや声の把握・分析が困難

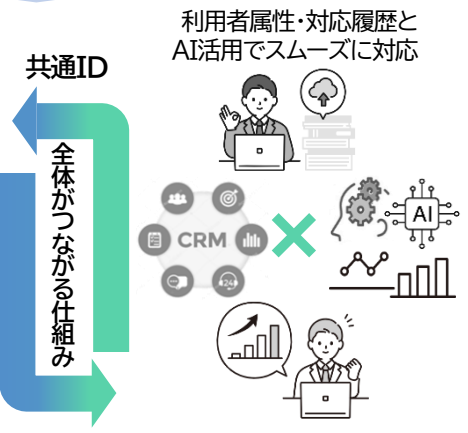
### サービス提供スタイルの最適化

### 効果的な施策・サービスの展開

実現をめざす行政サービス



- ・利用者に適したサービスをプッシュ提供
- ・24時間スマホ・電話で問合せできる
- ・利用者属性・対応履歴でスムーズに対応
- ・申請手続は同意形式などに極力簡素化
- ・共通IDによるシームレスなサービス利用
- ・ニーズや声を行政に伝えやすく



- ・問合せにもAIエージェントが対応
- ・手続はAIエージェントが自動受付
- ・相手の属性・ニーズは事前に把握
- ・審査・決定・通知もAIエージェントが支援
- ・各種サービス環境を一元的に管理
- ・AIでニーズや声を把握・データ分析

**オムニチャネル**  
デジタルと窓口などのリアルでも  
一貫したサービス提供

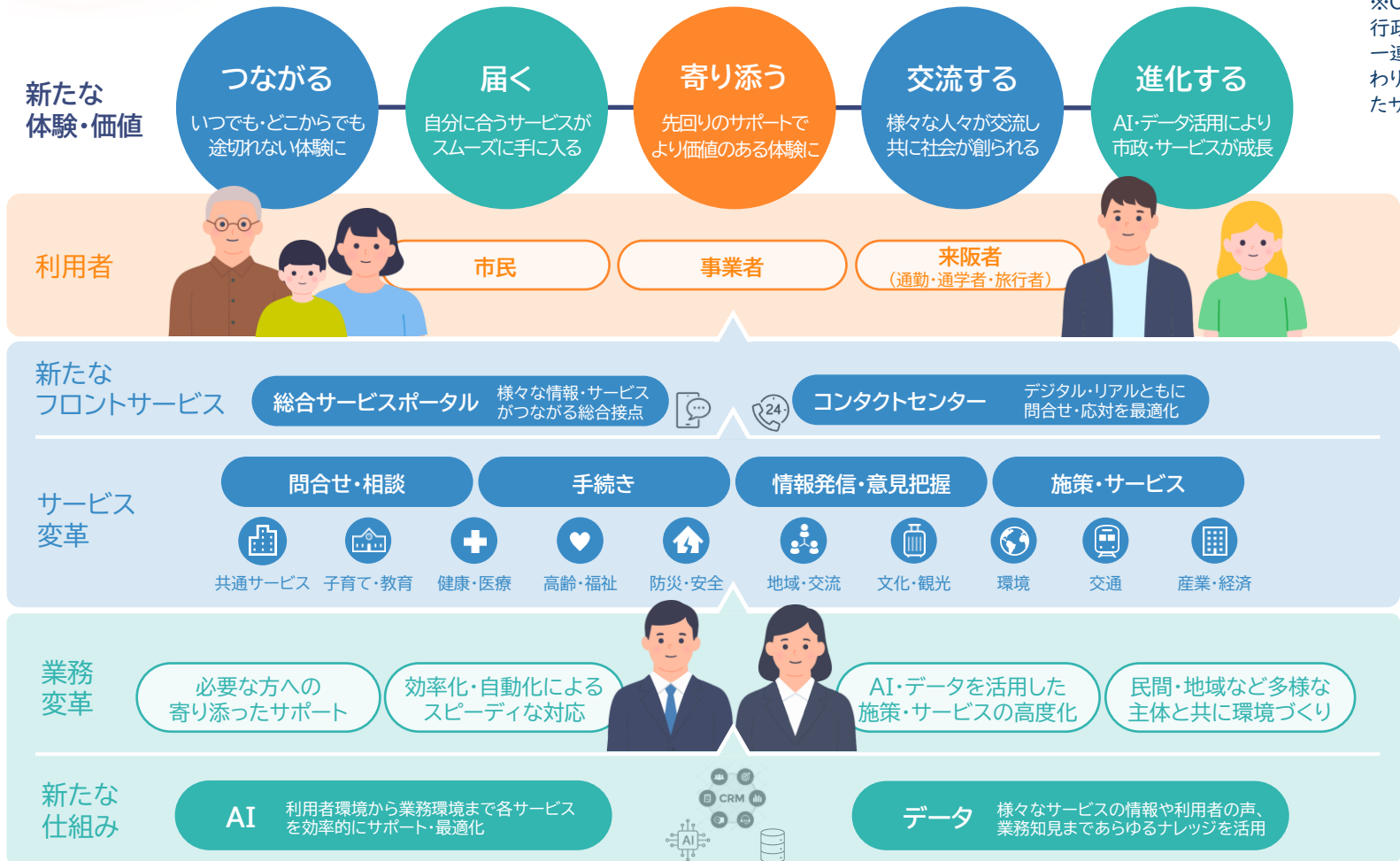
AIと各種データ分析により  
高度で効果的な施策を展開

# CXサービスデザインの推進 -サービスDX実現に向けて-

- 現在の取組を基礎に、本市に関わる人々の利便性や安心感、心地よさといった「体験・価値」を重視した「CXサービス」へ全庁体制で変革「デザイン」していく。
- 新たなフロントサービスによりシームレスな行政サービスの提供とともに、AI・データを活用して施策・サービスそのものや職員業務まで変革をめざす。

## 大阪市CXサービスグランドデザイン(2040年ビジョン)

～みんなが主役になる、未来のおおさか～



※CX サービス (Civic eXperience Service) 行政サービスの選択・利用・その後の状況を含めた一連の過程や、行政・地域・多様な主体との様々な関わりにおける体験、さらには、感情的な価値を重視したサービス・スタイルを意味します。

**デジタル・リアルの境目ない対応**  
デジタルとリアルのオムニチャネルにより、利用者に適した環境で誰一人取り残さないサービスへ



**パーソナライズされたサービス提供**  
共通IDで利用者の情報・状況を把握のうえ、ニーズに応じたサービス・体験を先回りで提供



**AI・データドリブンな行政運営**  
AIを活用して様々なナレッジ・利用者の声などに基づくデータドリブンの施策・サービスを推進



# CXサービスデザインの推進 -サービスDX実現に向けて-

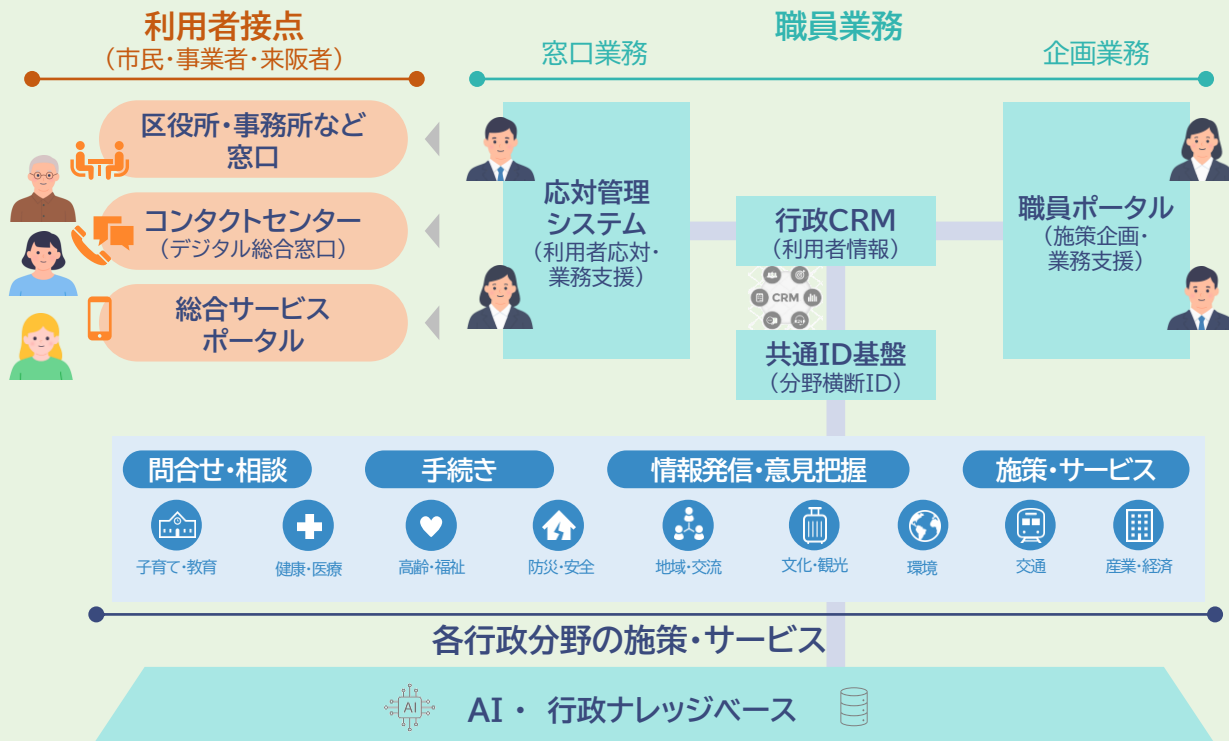


- 各行政分野の施策・サービス及び職員業務の全体最適化に向けて、デジタル統括室の主導により、CXサービス利用環境の整備を推進していく。
- まずは、2030年度までに実現をめざすCXサービスの具体的な取組を示す「第1期実行計画」を、関係所属と連携し、検討・策定を進めていく。

## CXサービス利用環境

サービス提供スタイルの最適化

効果的な施策・サービスの展開



## CXサービスデザイン推進スケジュール



各行政分野の施策・サービスを「利用者の体験・価値」を起点に見つめ直し、サービス提供スタイルの全体最適化に向けた検討を進めていただきたい



## 取組概要

- 行かなくてもよい市役所の実現に向けたオンライン化手続きの利活用促進や各所属窓口における書かない窓口の実現
- 電話応対におけるAIによる自動応答の導入検討

## これまでの取組

- 行政手続きのオンライン化
  - 令和7年度末で、2,180の手続きをオンライン化
- 区役所DX実現に向けた取組
  - 住民票等発行手数料のキャッシュレス化事業【全区】
  - 住民情報待合への行政キオスク端末導入による利便性向上事業(証明書自動交付機)【全区】
  - マイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器を活用した書かない窓口【全区】
  - AI音声認識ツールによる多言語・聴覚障がい者・高齢者対応【全区、一部関係所属及びモデル区(生野区・阿倍野区)】
  - 問合せが多い業務を対象にAI電話による受電自動応答運用【旭区・住吉区】

## 今後の取組

- オンライン化手続きについて、特に高い効果が見込まれる手続きを対象に、広報の徹底、AIエージェント・RPAによる自動化や関係システム間連携などにより利活用を促進
- 区役所における書かない窓口をより推進するための、窓口支援システムの導入【福島区・東淀川区】
- AI電話への生成AIの活用【旭区・住吉区】
- リモート窓口の導入【東淀川区】





フロントヤード改革として定めためざす姿の実現に向け、デジタルとリアル両方の市民接点について、区役所以外の所属においてもDXを推進する必要がある。

## 大阪にふさわしい新たなフロントヤードとしてめざす姿

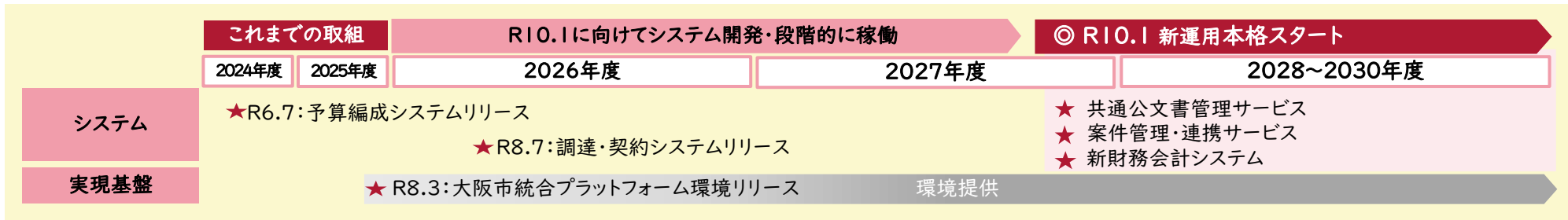
**いつでも、どこからでも、簡単、便利に** 手続きのオンライン化や庁舎外での手続き・相談を実施するとともに、問い合わせに対しては、AIなどの技術により24時間365日いつでも対応を行う。また、提供するサービスは、利用者にとって使いやすくわかりやすいサービスを提供する。

**書かない、漏れない、待たない窓口** 窓口支援システム等の導入により、申請書類を書かずに手続きができて、関係手続きについてもデータ連携等で対応する。また、システムやツールにより人間が対応するとどうしても発生してしまう、抜けや漏れを防ぎ正確なサービスを提供し、入力・点検といった作業を自動化することにより待ち時間を短縮する。

**誰にでもやさしい、快適な区役所** 高齢者・障がい者・外国人など誰もがデジタル化の恩恵を享受するとともに、今まで以上にわかりやすい案内・表示と職員の丁寧な応対や説明を行う。そして、誰もが利用しやすい窓口や区役所（フロア）に整え、快適な空間を提供する。

	デジタル接点	リアル接点	職員側
<b>手続き</b> 本市導入済事例	<b>オンライン手続きの利用促進</b> 行政オンラインシステムの機能活用（手続き判定ナビ）	<b>スマホ等セルフオンライン手続きへの誘導</b> 区役所における転出届のマイナポータルによるセルフ手続きへの誘導	<b>受付後作業の自動化</b> システム間連携、AIエージェントによる作業の自動化（今年度実証）
<b>問合せ・相談</b>	<b>AI電話・チャットボット</b> 法律相談予約、モデル区でのAI電話の導入、行政オンラインシステムのチャットボット活用、リモート相談	<b>多言語翻訳・テロップ表示</b> ポケットークの全区活用、YYSystem、モデル区窓口でのテロップ表示	<b>文字起こし等対応記録の可視化・活用</b> ログミーツによるリアルタイム文字起こし及びOASISによる要約

全所属において、デジタル・リアル両方の市民接点で  
 手続き及び問合せ対応等のDXに取り組んでいただきたい



## R10.1新運用本格スタート後の業務イメージ



これまで

1	5	Excel様式のこの欄を修正したら、合わせて変更しないと…	システム上で、予算算定調書等の自動集計・作成	➤ 自動で集計・作成
		事務はどこまで進んだ?財務会計S、電子調達Sの両方を確認しないと…	各システムの情報を集約し、進捗状況を画面表示	➤ 一目で進捗管理
	2	実施決裁を財務会計Sで入力して、入札情報を一から電子調達Sに入力…	一つのシステムへ入力し、他システムにも自動連携	➤ 多重入力解消
	3	4	システム上で管理され、必要な情報が確認可能	➤ データで管理・確認

予算編成  
執行管理  
決算見込  
資金管理

照会・回答	回答をExcel様式で集約して、文書管理Sでの起案用にPDFに変換して…	集約作業をシステム化し、取りまとめを省力化 起案も文書のPDF化不要	➤ スムーズに集約・起案
-------	--------------------------------------	---------------------------------------	--------------



## 今後の取組

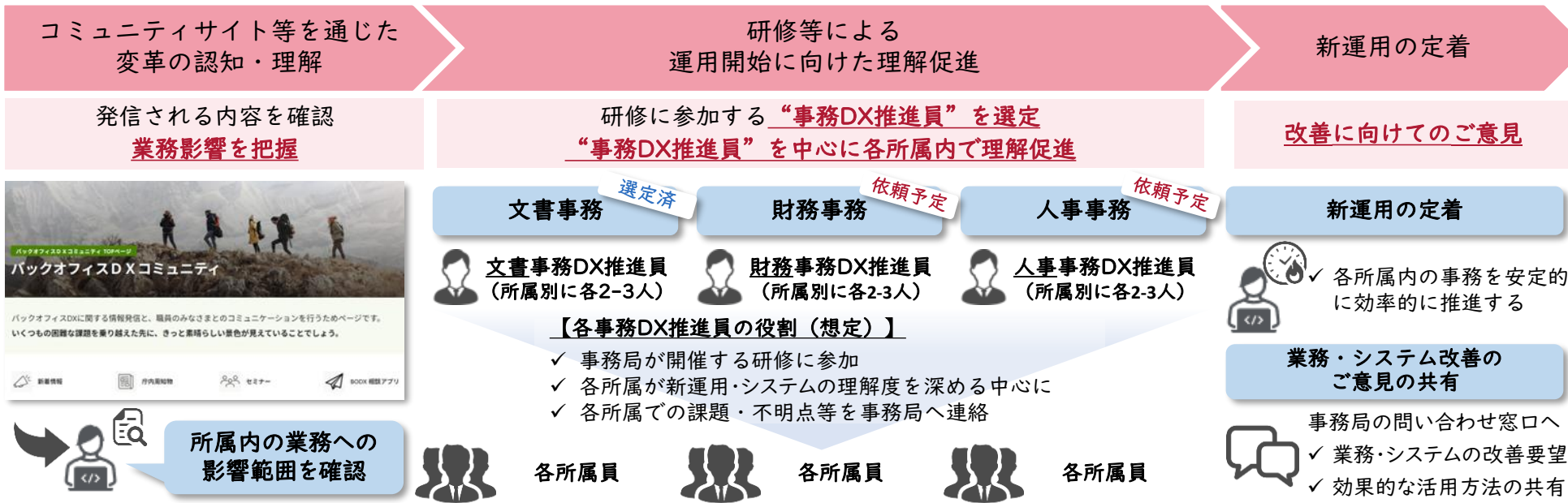
- 令和10年1月の本格運用に向けて、令和8年度は各システムの開発・構築を加速させ、新業務への移行計画を具体化するフェーズ、令和9年度はシステムの導入・移行等を行い、運用を開始するフェーズ
- 円滑な移行に向け、各職員が新運用を具体的にイメージし実践できるよう、「チェンジマネジメント」の取組を推進

💡 **チェンジ  
マネジメントとは**

- ▶ 組織のあるべき姿に向けて、方針や戦略、抜本的なシステム変更など、大きな変革を円滑に実現させるためのマネジメント手法
- ▶ 「バックオフィスDXのめざす姿」実現に向け、変化を積極的に受け入れられる心構えを醸成していく

▼令和8年9月～

▼令和10年1月～



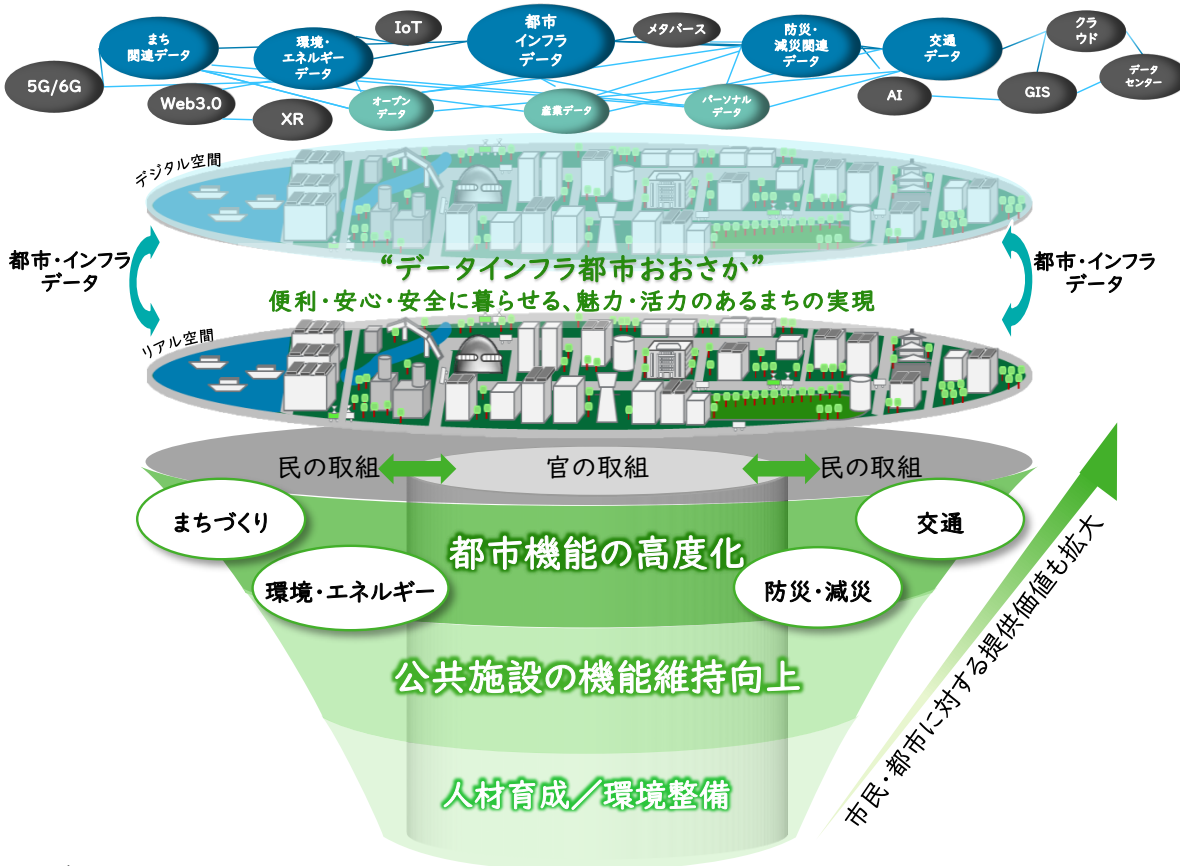
令和10年1月に、全職員一人ひとりの業務のあり方が大きく変化するため、各所属においても、円滑な移行に向けた取組にご理解・ご協力いただきたい



- 令和7年3月に策定した「都市・まちDX推進計画 Ver1.0」を「大阪市DX戦略」に掲げる「都市・まちDX」を推進する羅針盤として、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て、都市・インフラ分野のDXの取組を推進する。

## 都市・まちDX推進の全体像

都市・まちDXでは“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」の各取組を進める。



※データインフラ都市おおさか  
デジタル技術を用いて収集した都市・インフラデータの共有・可視化・分析等によって、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

## 優先的な取組

本市技術職員の年齢別構成に偏りがある（半数以上が45歳以上）一方、公共施設の老朽化が進み、全国的にも事故が多発するなど、今後、本市も更新対象の施設の増加が見込まれるため、建設生産プロセス最適化（効率化・データ化）を進める。

### 建設生産プロセスのDX・全体最適化



- ① 遠隔臨場の確立
- ② BIM/CIM活用
- ③ (仮称) 公共施設等総合情報管理システムの構築・活用
- ④ AI等を活用した設計・積算及び監督業務の効率化
- ⑤ 受発注者間の情報共有と電子納品の確立
- ⑥ 点検データの効率的な取得と有効活用
- ⑦ 埋設物情報の可視化・電子化

### 技術職場におけるDX人材育成

技術分野の職員向けのDX研修の実施により、職員の成長ひいては技術部門全体での持続的成長を促し、都市・まちDXを進めていく。

# 都市・まちDX推進計画 Ver1.0 の実行



## ■ 都市・まちDX推進計画Ver1.0の推進体制と取組方針および取組経過

推進体制

- 副市長をリーダー、関係所属長を構成員としたPT体制を構築し、推進計画を実行
- ・実行組織1：実務的な内容を取り扱うPT検討チーム会議（関係所属の課長級が参加）
  - ・実行組織2：個別テーマを取り扱うテーマWG（関係所属の担当者が参加）

取組方針

- A: 都市機能の高度化**  
 ・データ駆動型都市をめざし、まず官民の都市・インフラデータ利活用の仕組み作り着手
- B: 公共施設の機能維持向上**  
 ・建設生産プロセスDXを推進（主に優先的な7つの取組の実装化）
- C: 人材育成**  
 ・eラーニング、集合研修、技術カタログの整備を実施

2040年頃

データインフラ都市  
おおさか

2030年度  
都市・まちDX  
推進計画  
Ver2.0  
(R12)

- ・B: 公共施設の機能維持向上からA: 都市機能の高度化の取組の比重を高め、内容を充実させる

計画策定  
2024年度  
(R6)

計画策定  
から1年目  
2025年度  
(R7)

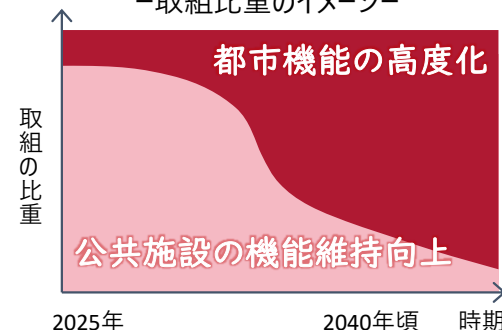
計画策定  
から2年目  
2026年度  
(R8)

- A, B: 都市・まちDX推進計画策定
- C: デジタル技術紹介資料「大阪市技術カタログ」作成
- eラーニング、集合研修実施

- A: 官民インフラデータ利活用に係る現状調査
- B: 7つの取組のうち5つ※に着手WGは以下2つを運営
- ・遠隔臨場WG
  - ・3次元データ活用WG
- C: eラーニング、集合研修、技術カタログ更新を実施

- A: 官民インフラデータ利活用の仕組みづくり検討
- B: 残る2つ※の取組に着手WGは以下2つを運営予定
- ・遠隔臨場WG（継続）
  - ・AI等を活用した設計積算監督業務の効率化
- C: eラーニング、集合研修、技術カタログ更新を実施

-取組比重のイメージ



※ 取組①、②、③、⑤、⑦。⑥は令和9年度のWG化を見据えて情報収集実施。



## 令和7年度の実施内容と令和8年度の実施予定

### 建設生産プロセスDX推進のためのWGの取組

#### 令和7年度

【新規】遠隔臨場WG

【新規】3次元データ活用

- ・実証や業務への活用を行うための共通の制度設計を実施(所属共通の実施要領の策定等)

#### 令和8年度(取組内容は予定)

【継続】遠隔臨場WG

【新規】AI活用による設計積算・監督業務の効率化

- ・継続する遠隔臨場WGでは、設計した制度に基づく試行工事を行い、その結果分析で実装へつなげる
- ・新規のAI活用による設計積算、監督業務の効率化WGでは、PoC※を通じて適用可能なAIを抽出する

#### 令和9年度以降(設置WGは予定)

【継続】AI活用による設計積算・監督業務の効率化

【新規】未定

- ・前年度の実施結果を踏まえて、実装化に向けて検討する

### 技術職場におけるDX人材育成施策

技術職場における人材育成を実施。AI活用など新たな技術情報を更新しつつ、全職員向けのe-ラーニングや技術カタログ、技術職員を対象とした集合研修を充実させ、都市・まちDXを下支えしていく。

#### 【R8研修】

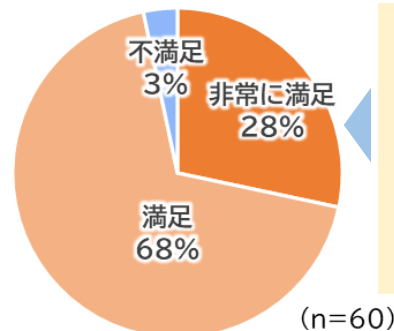
知識学習 (eラーニング)	集合研修 (座学+グループワーク)
技術職員及び都市・インフラ分野の業務に従事する事務職員等	係長級技術職員 60名

#### 【これまでの受講者数】

R6年度	30名
R7年度	60名

・R9までに累計210名の受講をめざしている

#### 【R7集合研修アンケート】研修全体の満足度



集合研修では、新技術のデモを体験  
R7実績

- ・AIエージェント
- ・ドローンによる施設管理
- ・MMS(Mobile Mapping System)とAIによる劣化診断など

各関係所属においても、建設生産プロセスの最適化に向け、デジタル技術導入の検討を深めるとともに、OJTや研修等により、機運醸成、人材育成に取り組んでいただきたい

※ PoC: Proof of Concept (概念実証)。小規模な実証ができる仕組み。R8業務委託に含む。

# 大阪スマートシティ戦略の推進

## 大阪スマートシティ戦略『次世代型スマートシティOSAKA』

- 大阪スマートシティ戦略は、「府市一体条例」に基づき、2020年3月にver.1.0を策定、2022年3月にver.2.0へ改定。2026年3月、大阪府市を取り巻く大きな変化に適応するため、『次世代型スマートシティOSAKA』として新たな段階へ。

### 『次世代型スマートシティOSAKA』の基本方針

#### 【1】住民QOLの向上



最先端技術を暮らしに実装し、大阪に住む、訪れる人々が、豊かな暮らしや、便利なサービスを楽しむことができるウェルビーイングな社会を創る

#### 【2】都市競争力の強化



万博レガシーを受け継ぎ、副首都に相応しい都市機能を備えるため、AIなど最先端技術を活用し、産業創出力や行政効率に優れ、新サービスを次々と生み出す都市を創る

#### 【市の取組】

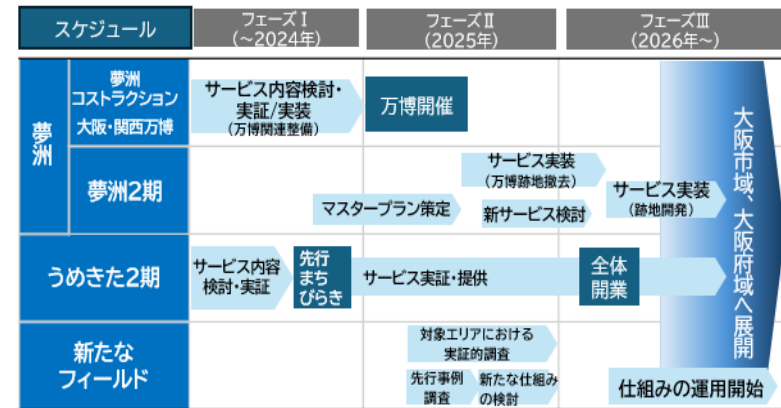
『次世代型スマートシティOSAKA』の実践戦略として大阪市DX戦略をアップデートしながら、さらに推し進め、大阪市内で生活、経済活動を行う多様な人々がそれぞれの幸せ (Well-being) を実感できる都市への成長・発展をめざしていく。

#### 【府市連携による取組(例)】

- スーパーシティ
- 大阪デジタルインフラ協議会(2026.4発足) など

## 大阪のスーパーシティ構想

- 2022年4月に、大阪市域がスーパーシティ型国家戦略特別区域に指定され、府市では、2025年大阪・関西万博をマイルストーンとして、これまで2つのグリーンフィールド(夢洲、うめきた2期)における3つのプロジェクト(夢洲コンストラクション、大阪・関西万博、うめきた2期)で先端的サービスの実装に取り組み、住民QoLの向上と都市競争力の強化をめざしてきた。
- 万博後の取組として、夢洲・うめきた2期におけるさらなる展開を図るとともに、夢洲・うめきた2期以外の新たなフィールドへの展開に向け、先端的サービスが継続的に創出される仕組みを2026年夏頃から運用開始予定。



### 3. DXを推進する基礎的な取組

---

# 生成AIの活用推進及びAIガバナンスの構築

## 生成AI活用の推進

文章に加えて画像・動画・音声生成AIの利用、職員利用にとどまらず市民等による利用など、活用領域を拡大してきた。生成AIは単なる「ツール」ではなく「プロセス」を担う存在に進化しており、引き続き業務プロセスへの組み込みを進めることで、組織全体の生産性のさらなる向上をめざす。

### ◆ 汎用的な業務における生成AI活用

- 生成AIウィークの実施やAIアシスタント(Oasis)の機能向上等に取り組み、職員の半数の10,000人以上が一度は利用。1日あたりの利用者数も約1,800人(前年から1,200人増)に拡大。
- ➡ 文章校正・添削用途での個人利用が最も多いものの、SNS広告配信データの統計分析など、各所属から業務プロセスに組み込んだ組織的な活用事例も生まれている。



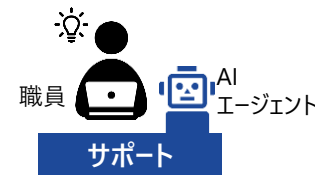
### ◆ 専門性の高い知識を要する業務における生成AI(RAG※1)活用

- 例規、実施要領、手引き等で定められた内容に関するナレッジの検索のため利用。
- 公有財産管理業務においては、Q&Aの追加や推論モデルの導入により回答精度が向上したため、本格導入に向けて今年度から全所属の財産管理主任等へ展開しユーザーテストを実施。
- NBC災害消防活動業務※2においても、今年度に局内展開に向けたユーザーテスト段階に移行。

※1 RAG  
:生成AIに信頼できる外部データベースの情報を検索・取得させたうえで回答を生成させる技術  
※2 NBC災害消防活動業務  
:放射性物質、生物剤、化学物質による災害への対応

### ◆ AIエージェント活用

- 令和7年9月から令和8年3月に株式会社日立製作所と連携協定に基づく共同検証を実施。通勤届の申請・審査業務で将来的に最大約40%の時間短縮の可能性を確認した。
  - AIエージェントの段階的な市内導入に向け、今年度は、本市デジタル基盤を用いてAIエージェント利用環境を開発し、審査業務で実証を行う。
- ➡ 組織的な利用に向けた検証等に取り組んでいる。



### ◆ 生成AI活用ロードマップの策定

- 本市にとって望ましい生成AI・AIエージェントの利用環境を整理し、活用分野・業務の方向性と展開方法を体系的に示す生成AI活用ロードマップを今年度中に策定する。

# 生成AIの活用推進及びAIガバナンスの構築

株式会社日立製作所との連携協定に基づくAIエージェント活用の共同検証概要

## 通勤届業務の流れ



動画スライド  
※大容量のため動画は  
削除しております

# 生成AIの活用推進及びAIガバナンスの構築

## AIガバナンスの構築

技術の進展に伴い、活用領域が拡大するAIについて、AI特有のリスク等にも対応しながら、AIの積極的かつ責任ある活用を進めるためのガバナンス構築に取り組む。

### ◆ 大阪市AI活用基本方針の策定

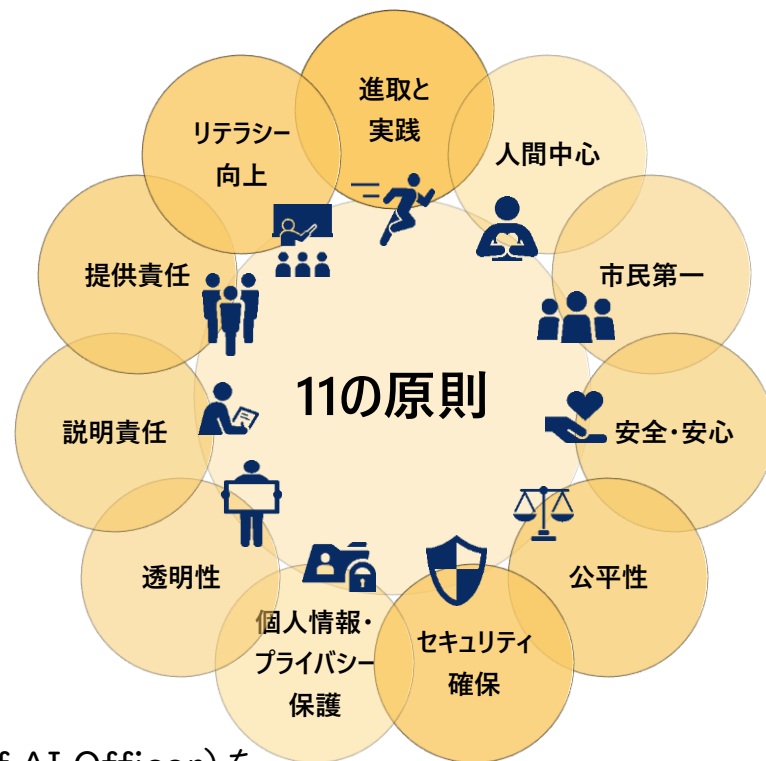
- 令和8年3月に「大阪市AI活用基本方針」を策定し、本市のAI活用に関する基本姿勢と11の原則を明確化。本方針に基づき、技術進化に対応しつつ、AIのリスクを整理し、適切かつ責任あるAI活用を進める。
- eラーニングや職員向け解説書を通じて、本基本方針の職員の理解・浸透を図る。

### ◆ AIアセスメント制度の導入

- 各所属におけるAIの導入・利用に際し、目的、データ及びAIの特性に起因するリスクと対策を評価するAIアセスメント制度を今年度に整備する。

### ◆ AI活用推進・管理体制の整備

- AI活用の推進とリスク統制を一体で進めるため、今年度に、本市のAI活用・管理の統括責任者となるCAIO (Chief AI Officer) を設置するとともに、各所属の役割・責任を明確化し、AIを継続的かつ適切に推進・管理できる全庁的な体制を整備する。



「大阪市AI活用基本方針」に掲げる理念・原則を踏まえつつ、各所属において、生成AIを業務プロセスへ組み込むための具体的な検討を加速させていただきたい

# データ利活用の推進

## これまでの取組

- 2024年5月に「大阪市データ活用方針」を策定し、いわゆるEBPMの推進を基軸とし、データ活用環境（行政データビジュアライザー等）の利用促進や、各種研修の実施、全庁展開に資するパイロット事業の実施（2024～2025:6例）、各種データ活用に関する支援や相談により、機運の醸成や事例創出を図ってきた。
- データの価値を最大限に高めるため、従来のデータ活用の要素である「どのように使うか」に「どのように流通させるか」という新たな要素を加えて、2030年のデータ利活用ビジョンを示した「大阪市データ利活用基本方針」を2026年3月に策定。

### データ利活用とは

データ利活用は「データを流通させる」と「データを使う」の2要素から成立



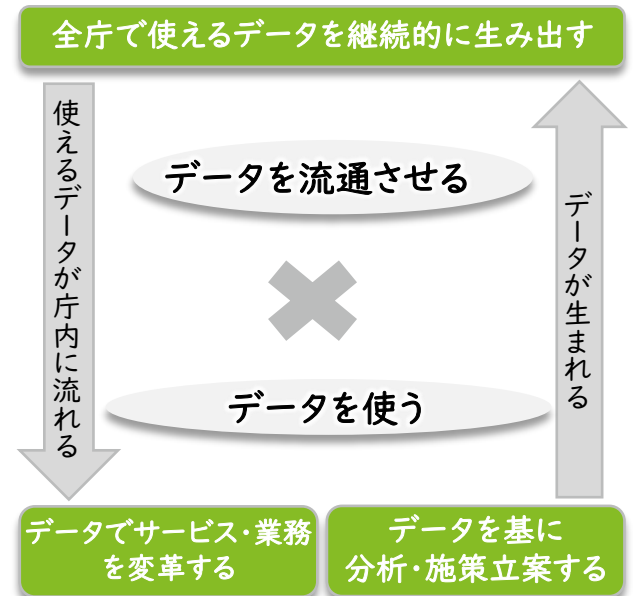
### データ利活用の必要性

生成AI等によるデータ利活用の拡張  
生成AIやデータ分析技術の進展で、非構造化データを含むデータ整備・分析の効率と効果が高まり活用範囲が拡大したため、この環境変化を踏まえデータ利活用の可能性を最大限に引き出し、市政課題の解決に向けた取組を促進する必要がある。



### 2030年のデータ利活用ビジョン

「データを流通させる」×「データを使う」の相乗効果によるWell-being実現

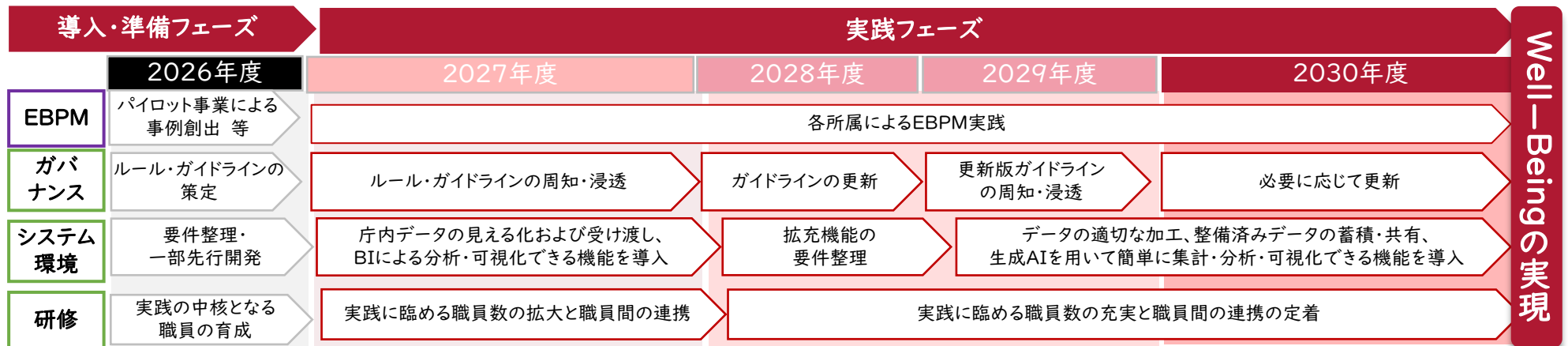


# データ利活用の推進

## 今後の取組

- 「データ活用方針」に基づく準備フェーズの最終年度である2026年度においては、EBPM実践に向けてさらなる機運醸成をはかる。
- 2027年度までにルール・システム環境を整備し、すべての所属でデータ利活用を開始。2028年度から所属が互いにデータを共有することで利活用を加速させ、2030年のデータ利活用ビジョンの実現に向け段階的な発展をめざす。
- 本市のデータ利活用にフィットしたシステム環境の構築や本市において実際に発生している具体的な課題の解決につながるユースケースの創出、一過性の取組だけで終わらない、持続性のあるパイロット事業支援について、関係所属等とも連携し、継続して実施。
- Well-Beingの実現におけ、大阪市が保有するデータについて適切な管理・保護を徹底し、あらゆる人が安心・安全かつ効果的にデータを活用できるルール・システム環境を整備するとともに、AIの活用を前提としたデータ利活用により新たな価値を創出していく。

## 2030年に向けたデータ利活用ビジョン ロードマップ

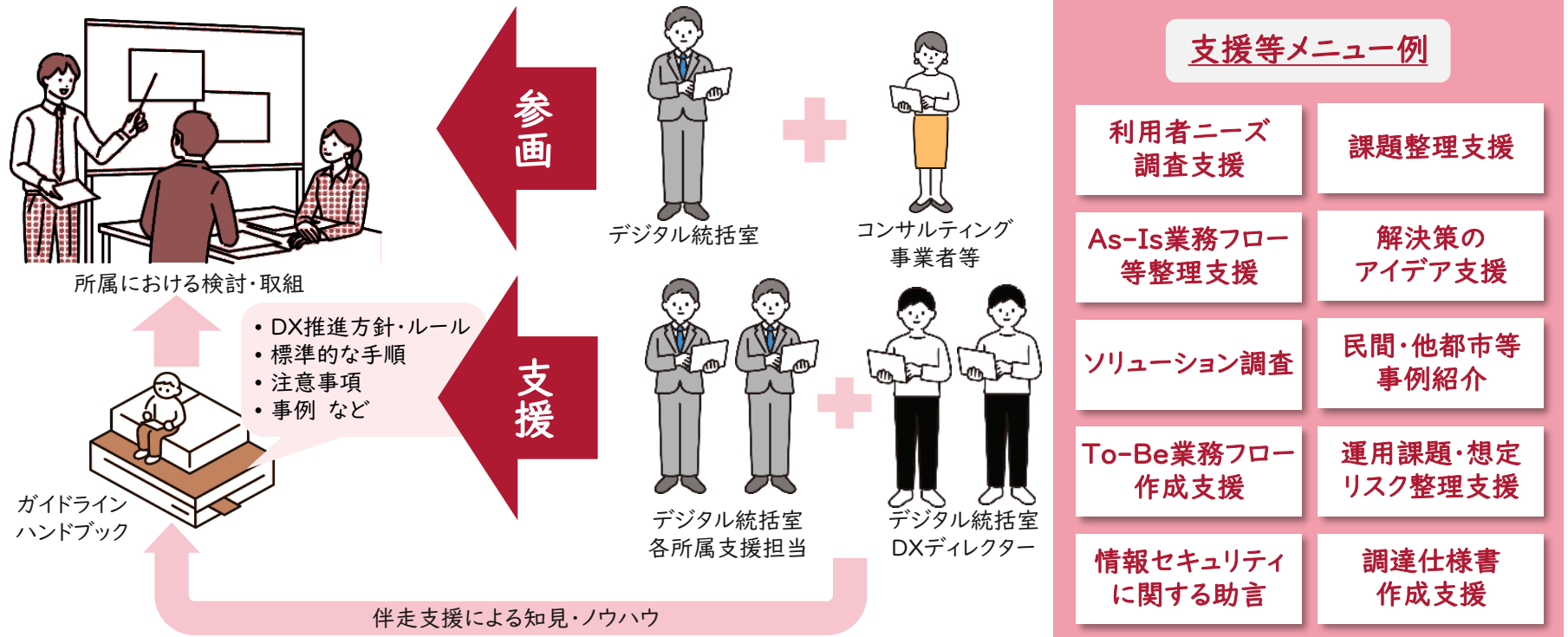


データの価値を最大限に活用し、EBPMを念頭に置いた組織運営に取り組むとともに、全庁横断的なデータ利活用環境の整備に向けたユースケースの創出にご協力いただきたい

# 各所属のDXを伴走支援

## 取組概要

- デジタル統括室では、全市的なDX推進の方針やルールとなる「DX推進ガイドライン」及びDXを進めていくための検討や取組手順などをまとめた「DX実践ハンドブック」を作成している。
- また、上記を活用し、各所属の取組を着実に進めるため、各所属支援窓口として担当者を配置し、各所属に伴走した支援を実施している。



各所属の職員が主体となって積極的にDXに取り組めるよう、「DX推進ガイドライン」等を活用いただきたい


# 情報セキュリティ対策

## 現在の状況

- DDOS攻撃やランサムウェアなどの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等の導入等、DXの推進により増大するセキュリティリスクへの対応は課題であり、情報資産管理の強化が求められている。
- 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の適宜見直しが必要である。
- 令和8年度改正地方自治法の施行により、大阪市情報セキュリティ管理規程及び大阪市情報セキュリティ対策基準をサイバーセキュリティを確保するための基本方針と位置付け、本市におけるサイバーセキュリティ確保の責務を明らかにした。
- セキュリティインシデント発生時における迅速かつ適切な対応を実施するための体制(CSIRT)強化に取り組んでいる。

## 今後の取組

### 【当面の具体的な取組】

- 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随時改正
  - 近年増加するセキュリティリスクに対応した情報セキュリティ研修の充実化
  - インターネット上に存在する本市情報資産の管理強化
  - セキュリティインシデント発生時における初動強化の取組
- 
- クラウドサービス利活用を中心とした新規デジタルサービス等の導入にあたっては企画段階からセキュリティ対策を盛り込んでいくとともに、導入済サービス等においてもセキュリティ対策ソリューションの活用を含めて検討し、情報資産管理の強化に取り組んでいく。
  - 総合的にDX戦略を推進していくため、職員の情報セキュリティに関するリテラシー向上やセキュリティ人材の育成に取り組む、外部の高度な知識経験を有する専門家から助言を得ながら、引き続きセキュリティ対策を実施する。

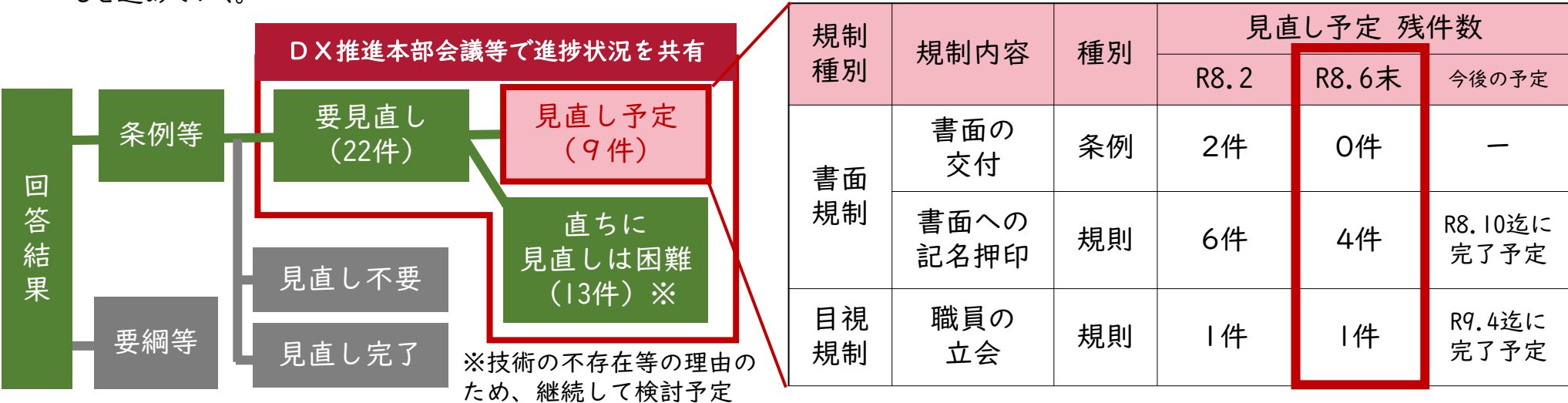
- 局等の情報セキュリティ確保に主体的に取り組み、ルールの定着、職員の意識向上を推進していただきたい
- これまで以上に、セキュリティインシデント発生時に組織として速やかに対応できるよう体制整備を進めていただきたい

# (進捗状況の共有) アナログ規制の見直し

- 「アナログ規制」とは、法律・条例をはじめとする我が国の社会制度やルールで規定される、人の目による確認、現地での調査、書面での掲示など、アナログ的な手法を前提とする古い規制をいい、これらの「アナログ規制」が広く社会に浸透していることが、社会全体の「デジタル化」の妨げとなっている一面もあると考えられている。
- 国はアナログ規制の見直しが必要な法令について、令和7年9月末時点で約98%のアナログ規制の見直しが完了しており、地方公共団体の所管する条例等のアナログ規制の見直しを支援している。

## 本市の取組状況

- 令和6年度現況調査(規制の洗い出しと類型・フェーズの当てはめ等を行う全庁照会)を実施。
- 令和7年5月に「大阪市アナログ規制の点検・見直し方針」を策定し、対象とする規程や優先的に取り組む規制、進行管理としてDX推進本部会議等における進捗状況の共有等を規定。
- 各所属において令和7年度中にアナログ規制の見直しの方向性等を決定し、見直しに取り組んでいる。引き続き、DX推進本部会議等で条例等のアナログ規制の見直しに係る進捗管理を実施し、各所属においては条例等以外の要綱等も含めて積極的・自発的な見直しを進めていく。



・ 条例等以外の要綱等についても見直しを進めていただきたい  
 ・ 新しく条例等を制定する場合は新たなアナログ規制とならないように考慮いただきたい

## 【参考】

- 各分野別アクションプラン数及び所属別取組数
- [別冊 DX戦略アクションプラン\(2026年3月改定\)](#)
  - [取組詳細1/3\(サービスDX\)](#)
  - [取組詳細2/3\(都市・まちDX\)](#)
  - [取組詳細3/3\(行政DX、仕組みづくり\)](#)

## (参考) 各分野別アクションプラン数

分野	R7	R8	増減	増減内訳
サービスDX	39	41	2	新規取組:5 Re-Designed:▲3
都市・まちDX	20	17	▲3	新規取組:3 Re-Designed:▲6
行政DX	17	20	3	新規取組:4 Re-Designed:▲1
DXの仕組みづくり	9	8	▲1	Re-Designed:▲1
合計	85	86	1	新規取組:12 Re-Designed:▲11

- 令和7年度から各分野の新規取組数も着実に増加しているほか、取組目標達成によりサービスや業務の変革が完了(Re-Designed)し、令和7年度をもってアクションプランによる進捗管理を終了する取組もあり、全体として順調に進捗している。
- 令和8年度は、サービスDXでは、「次世代行政サービス推進事業」において、令和7年度末策定の「CXサービスグランドデザイン(基本方針)」に基づき、CXサービス・利用環境構築の実行計画を策定する予定。都市・まちDXでは、令和6年度末策定の「都市・まちDX推進計画」に基づき、引き続き各分野での取組の具体化を進めていく。また、行政DXでは、「バックオフィスDXグランドデザイン」に基づく各取組の開発が進行中。先行する取組(予算編成システム)は運用開始しており、令和10年1月の全体運用開始に向けて、取組を推進していく。

(注)

- DX推進経費を活用した取組以外(例:非裁量経費を活用して実施する取組)もアクションプランに含まれるため、「DX推進の取組に対する全体総括」における事業数とは合致しない。

## (参考) 所属別取組数

所属名	R7	R8	増減
副首都推進局	0	0	0
市政改革室	0	0	0
デジタル統括室	22	23	1
総務局	3	2	▲1
都市交通局	0	0	0
政策企画室	1	1	0
危機管理室	1	0	▲1
経済戦略局	5	3	▲2
中央卸売市場	0	0	0
市民局	6	7	1
財政局	2	2	0
契約管財局	2	2	0
計画調整局	3	2	▲1

所属名	R7	R8	増減
福祉局	3	4	1
健康局	2	3	1
こども青少年局	6	8	2
環境局	6	4	▲2
都市整備局	3	5	2
建設局	13	13	0
大阪港湾局	4	6	2
会計室	1	1	0
消防局	2	4	2
教育委員会 事務局	1	1	0
行政委員会 事務局	1	1	0
市会事務局	1	1	0
区役所	6	7	1

(注)

- ・「大阪市DXの推進に関する規程」における対象外所属（IR推進局・大阪都市計画局・水道局・教育委員会（学校園））は除く
- ・1つのアクションプランで複数の所属が関連しているものもあることから、ここでの取組数とアクションプラン数は合致しない。

# Re-Design おおさか

---

大阪市DX戦略アクションプラン

2026/03  
大阪市

## アクションプランについて

---

- 大阪市DX戦略は、「サービスDX」「都市・まちDX」「行政DX」の3つの視点（VISION）から取組を進め、市民のQoL（生活の質）の向上と都市力の向上をめざします。DX戦略に基づく具体的な取組計画として、2023年3月に「大阪市DX戦略アクションプラン」を策定しました。
- 本アクションプランの実効性を高め、DX戦略のゴールである「それぞれの幸せ（Well-being）の向上」の達成状況を的確に把握・評価できるよう、各VISIONにおいて具体的な指標を設定し、着実な推進を図ります ※<sup>1</sup>。
- VISIONごとの各取組は、当面3年間を対象として作成するとともに、KPI※<sup>2</sup>に基づき進捗管理を行い、デジタル技術の進展や社会を取り巻く状況等を踏まえ、必要に応じて取組の追加や見直しを行うこととしております。今回の改定では、2026年度～2028年度を対象として新たな取組を追加する等の見直しを行っています。
- また、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」において取組状況を確認しながら、総合的かつ強力にDXを推進していきます。

※<sup>1</sup> 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。

※<sup>2</sup> 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。

# 目次

## 第1章

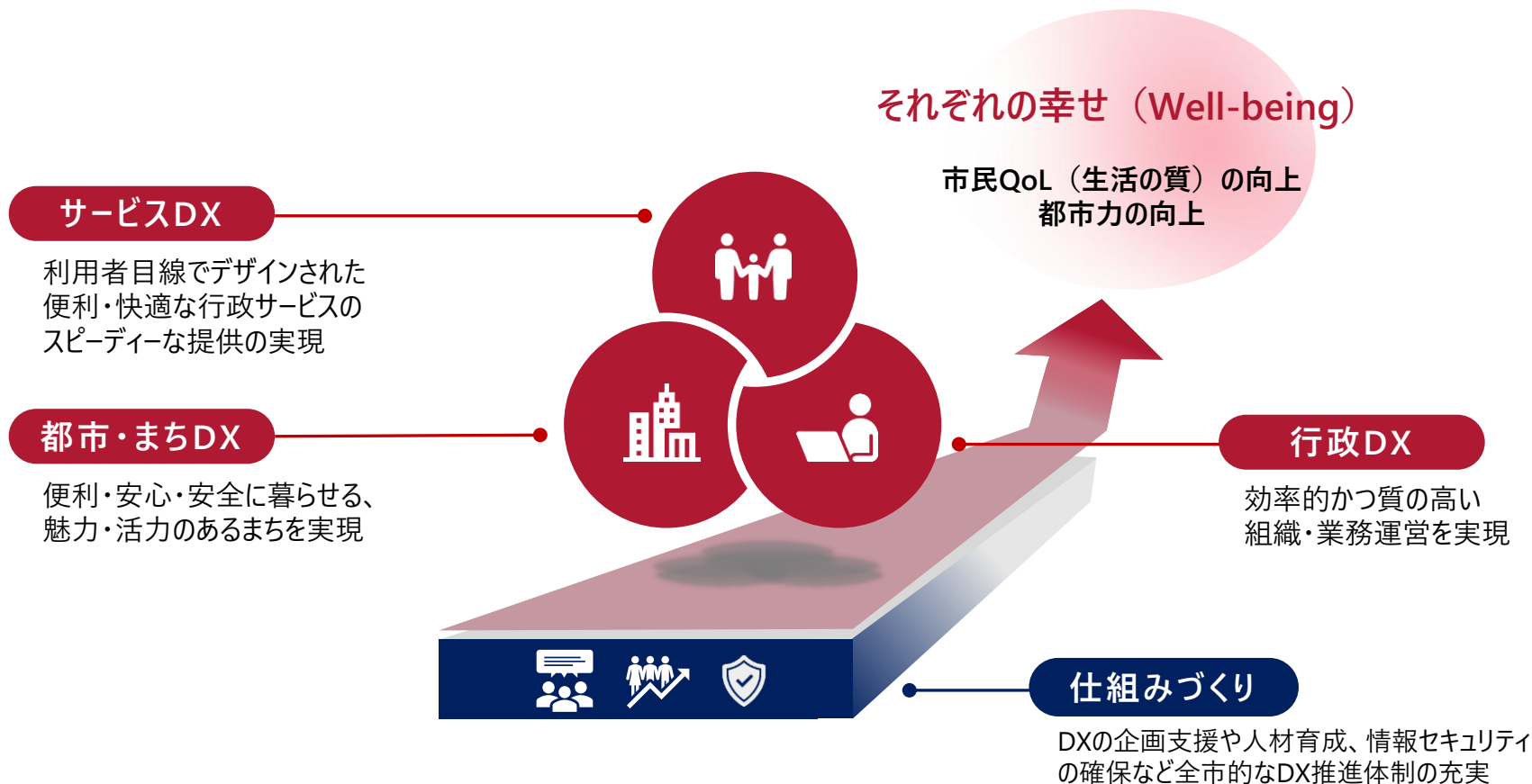
- 本章では、本市のDX戦略のゴールに向けたイメージをわかりやすく示すとともに、各VISIONの評価の手法を示します。

DX戦略のゴールに向けたストーリー・評価の流れ	-P 4-5
評価カテゴリ及び具体的な指標・主な取組の状況・主要な計画	
サービスDX	-P 6-7
都市・まちDX	-P 8-9
行政DX	-P 10-11

# DX戦略のゴールに向けたストーリー

「それぞれの幸せ（Well-being）」を実感できる都市の実現に向けて、「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3つのVISIONから取組を進め、あわせて、各取組を支える「仕組みづくり」により推進体制の充実を図り、加速させていきます。

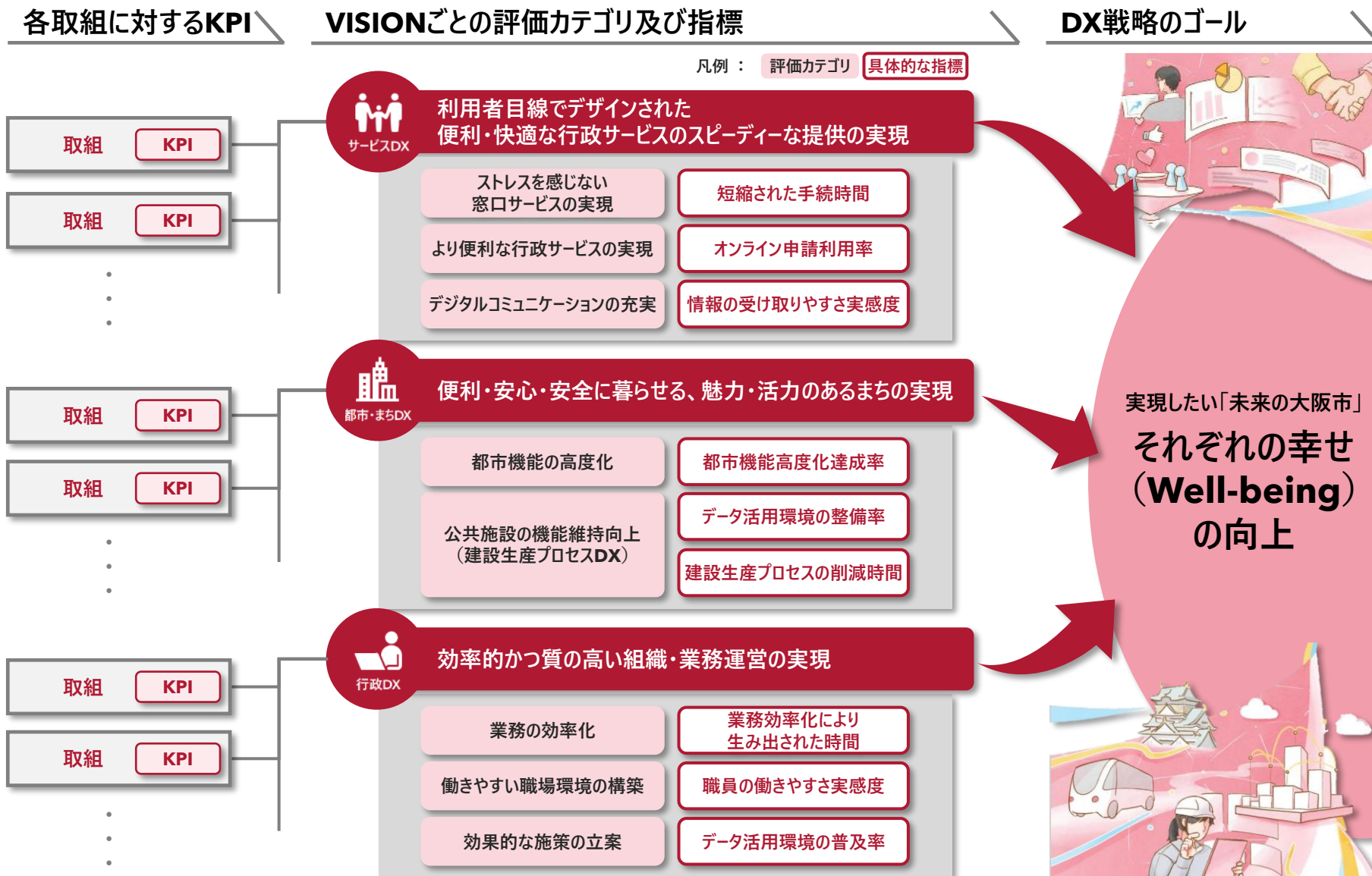
## サービス、都市・まち、行政の3つのVISIONからDXを推進



## よりDXを推進しやすい環境の整備

# DX戦略の評価の流れ

3つのVISIONに紐づく各取組は、設定するKPIに基づき進捗管理を行っています。また、DX戦略のゴールである「それぞれの幸せ（Well-being）の向上」の達成状況を的確に把握・評価できるよう、各VISIONにおいて具体的な指標を設定し、わかりやすく可視化していきます。



### ■ 評価カテゴリ及び具体的な指標

評価カテゴリと具体的な指標を下記の考え方で決定し、評価します。

#### ストレスを感じない窓口サービスの実現

時間的負担の軽減を実感できるよう、市民や事業者が行政サービスを利用する際の手続き時間が短縮されていること



**短縮された  
手続き時間**

窓口を含む行政サービスについて、DXの取組実施前後の手続き時間を比較し、短縮された時間を計測します

#### より便利な行政サービスの実現

いつでもどこでも誰もが行政サービスを利用できる利便性を実感でき、市民・事業者がオンライン申請の利用が定着していること



**オンライン申請  
利用率**

今後オンライン化していく手続きも含め、主な行政手続きにおける申請総件数のうち、オンライン申請が占める割合を計測します

#### デジタルコミュニケーションの充実

必要な情報が一人ひとりにわかりやすく届き、利用者が受け取りやすいと実感していること

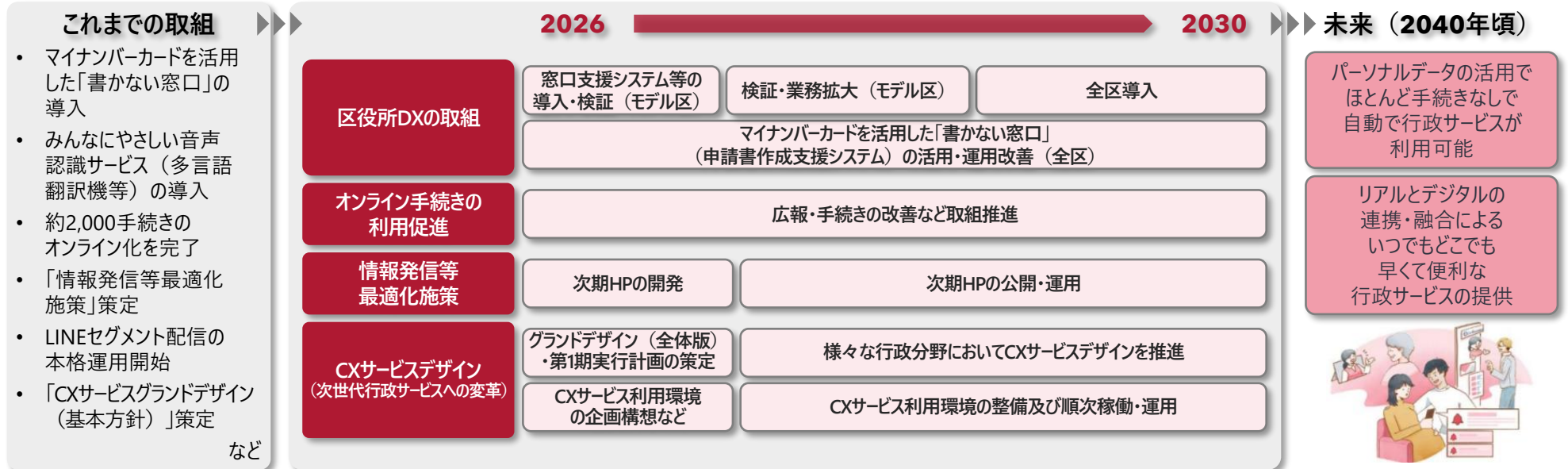


**情報の受け取り  
やすさ実感度**

情報の見つけやすさや分かりやすさに関する利用者の評価をアンケート等により計測します

### ■ 主な取組の状況

これまで行政手続きのオンライン化や、「情報発信等最適化施策」及び「CXサービスグランドデザイン（基本方針）」の策定などを実施してきました。今後は、区役所DXの取組やオンライン手続きの利用促進、情報発信等最適化施策、CXサービスデザインなどの取組を進めていきます。



### ■ 主要な計画

- 「[区役所DX実行計画](#)」に基づく取組をはじめとした身近な行政サービスのDXを着実に進めるとともに、様々な分野の行政サービスを利用者の体験・価値の視点から再設計する「[CXサービスグランドデザイン（基本方針）](#)」を策定し、全体最適化された次世代の行政サービスへの変革をめざします。

#### ◆ 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、活動方針のもと、「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

－ 区役所の将来のイメージ －

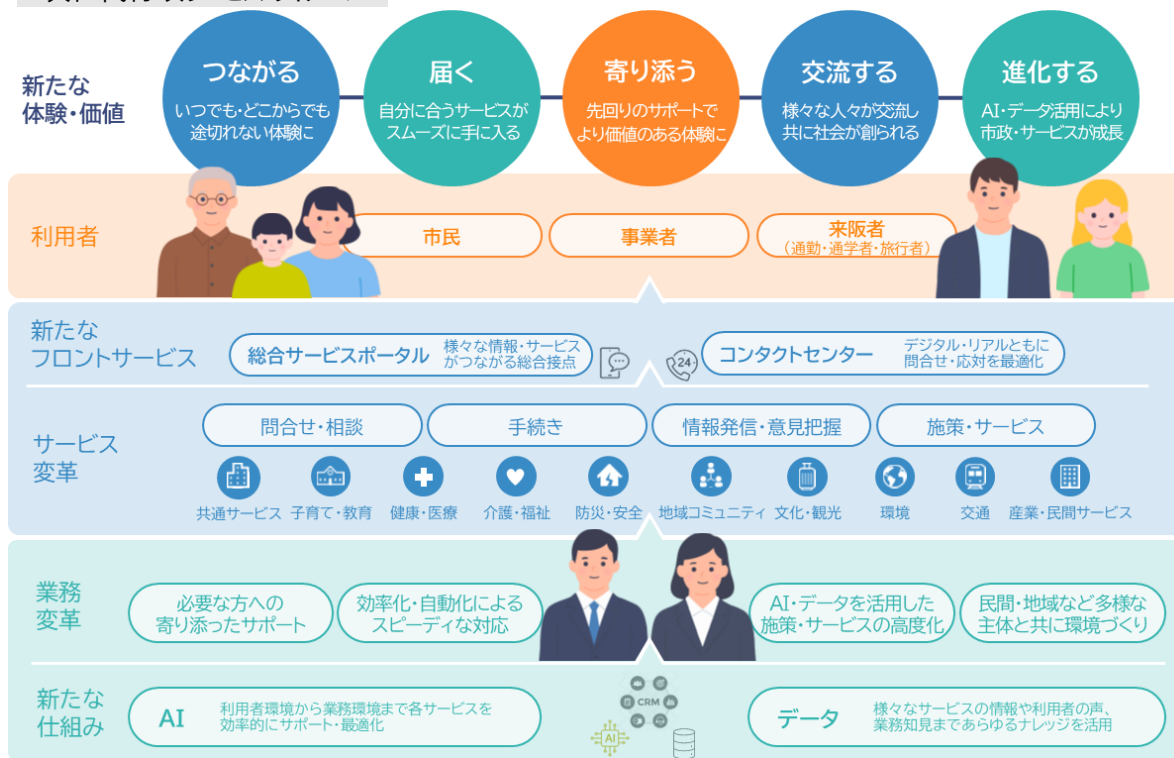


#### ◆ CXサービスグランドデザイン（基本方針）

：利用者の体験・価値を重視した次世代行政サービス（CXサービス）への変革をめざすビジョン・ロードマップ

- 区役所DXをはじめ、サービスDXの実現に向け、デジタル・リアルな境目ない対応、パーソナライズされたサービス提供、AI・データドリブンな行政運営などの実現をめざし、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視した、次世代の行政サービス「CXサービス（Civic eXperience service）」へと変革（デザイン）していきます。
- 取組期間：2026年度～2040年度

－ 次世代行政サービスのイメージ －



### ■ 評価カテゴリ及び具体的な指標

評価カテゴリと具体的な指標を下記の考え方で決定し、評価します。

#### 都市機能の高度化

都市・インフラ関連データの活用により、各分野において都市機能の高度化の取組が計画的に進んでいること



**都市機能  
高度化達成率**

高度化の各分野の取組で設定したKPIの達成状況を基に、分野別及び全体の達成率を計測します

#### 公共施設の機能維持向上（建設生産プロセスDX）

データやデジタル技術が公共施設の維持管理に活用されるとともに、業務時間が削減されていること



**データ活用環境の  
整備率**

公共施設関連の3次元データを活用できる環境が付与されている職員の割合を計測します



**建設生産プロセスの  
削減時間**

AI等のデジタル技術を活用した取組による建設生産業務における削減時間を計測します

### ■ 主な取組の状況

これまでウェアラブルカメラ等の試行導入や、工事受発注者間の情報共有システムの導入、BIM/CIMモデルを活用した地元・関係先協議、3次元点群データのオープンデータ化などを実施してきました。今後は、都市機能の高度化や、テクノロジーによる効率化、情報管理・共有システム等によるデータ整備、3次元などのデータ活用の取組を進めていきます。

#### これまでの取組

- ウェアラブルカメラ等の試行導入
- 工事の受発注者間における情報共有システムの導入
- BIM/CIMモデルを活用した地元・関係先協議
- 3次元点群データのオープンデータ化

など

2026

2030

未来（2040年頃）

<b>都市機能の高度化</b>		まちづくり、環境・エネルギー、防災・減災、交通の各分野での取組推進	
<b>テクノロジーによる効率化</b>	遠隔臨場の確立	手法検討	運用開始・活用業務拡大
	点検データの効率的な取得と有効活用	デジタル技術の導入	
<b>情報管理・共有システム等によるデータ整備</b>	AI等を活用した設計・積算及び監督業務の効率化	生産性向上手法の検討	一部AI等を活用した業務実施
	（仮称）公共施設総合情報管理システム構築・活用	導入検討・構築	分野ごとに応じたシステム導入・運用開始
	受発注者間の情報共有と電子納品の確立	受発注者間の情報共有に関する検討	システム導入拡大の方向性決定
	埋設物情報の可視化・電子化	可視化の調査・検討 / 道路占用の電子申請対応範囲の拡大	
<b>3次元などのデータ活用（BIM/CIM）</b>		土木分野検証	土木分野の一部活用

都市・インフラデータ等を活用する、データ駆動型のマネジメントを実現し、新たな価値やサービスを市民や都市へ提供

建設生産プロセスの全体最適化により、市民生活や企業活動を支える公共施設の機能を持続的に維持・向上



### ■ 主要な計画

- 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て、「[都市・まちDX推進計画](#)」に基づき、データやデジタル技術の活用を前提に、都市・インフラ分野のDXを着実に推進していきます。

#### ◆ 都市・まちDX推進計画

：「[大阪市DX戦略](#)」に掲げる「都市・まちDX」を進める羅針盤としての計画

- “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

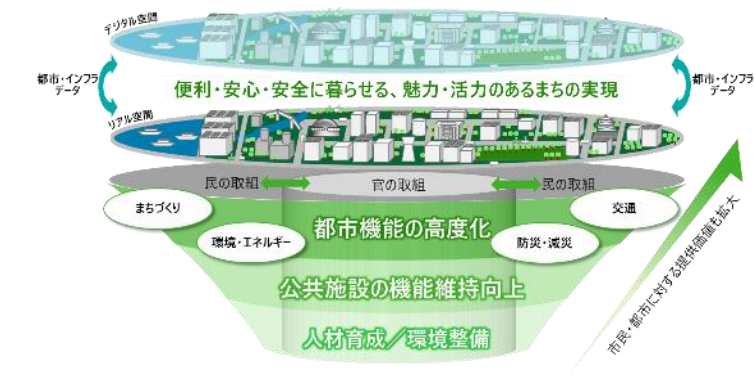
### | 主な活動方針

#### 都市機能の高度化

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推進に必要な市内デジタル環境を整備する「環境整備」に取り組む

### ■ 評価カテゴリ及び具体的な指標

評価カテゴリと具体的な指標を下記の考え方で決定し、評価します。

#### 業務の効率化

職員が重点的に取り組むべき業務に充てられる時間を確保できるよう、業務が効率化されていること



業務効率化により  
生み出された時間

業務効率化に向けたバックオフィスDX、システム内製化及び生成AI活用等の推進により新たに生み出された時間を計測します

#### 働きやすい職場環境の構築

組織全体の生産性が向上するよう、DXの取組により職員が働きやすさを実感できていること



職員の  
働きやすさ実感度

働きやすいと感じている職員の割合をアンケートにより計測します

#### 効果的な施策の立案

データの価値を最大限に活用した効果的な施策立案や業務改善ができるよう、データの活用環境が整備され、利用していること



データ活用環境の  
普及率

施策立案のための基本データ分析に使用する各ツールの利用率を計測します

### ■ 主な取組の状況

これまで職員によるノーコードツールを活用した業務アプリの内製や、汎用業務への生成AIの活用、「バックオフィスDXグランドデザイン」及び「データ利活用基本方針」の策定などを実施してきました。今後は、システム内製化によるBPR、生成AIの活用、バックオフィスDXの取組、データ利活用の促進などの取組を進めていきます。

#### これまでの取組

- 職員によるノーコードツールを活用した業務アプリの内製
- 汎用業務における生成AIの活用、専門知識を要する特定業務における生成AIの検証
- 「バックオフィスDXグランドデザイン」の策定、予算編成システム運用開始
- 「データ利活用基本方針」の策定

など

2026

2030

未来（2040年頃）

#### システム内製化によるBPR

システム内製化の普及・拡大

システム内製化によるBPRの定着

#### 生成AIの活用

汎用業務及び特定業務における生成AIの普及・拡大

未活用業務への適用検討、活用

#### バックオフィスDXの取組

バックオフィスシステム基盤導入

バックオフィスDX  
関連システム開発

新運用開始  
利用業務範囲の拡大

#### データ利活用促進

データ利活用の促進

インフラの検討

内部データ可視化環境等利用促進

データ利活用に係るインフラ整備

AI等を活用し  
業務を自動化

多様な働き方の実現

データ分析により市民の  
ニーズや課題を包括的に  
把握し、施策実施



### ■ 主要な計画

- 効率的かつ質の高い組織・業務運営の実現のために、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）の全体最適をめざすバックオフィスDXをはじめとした、デジタル技術を活用した業務変革と生産性向上に向けた取組を推進します。

#### ◆ バックオフィスDXブランドデザイン

：「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시가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

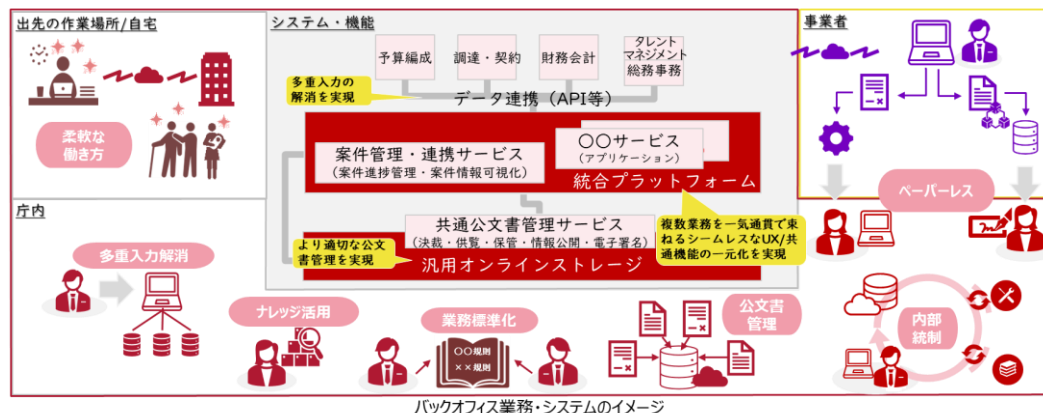
### | 主な活動方針

#### 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

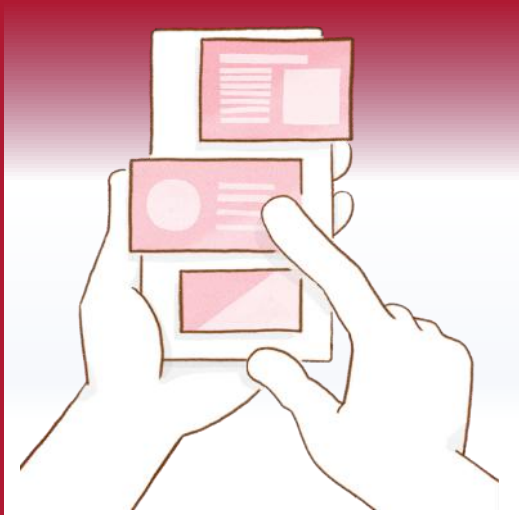


## 第2章

- DX戦略を推進するための重点的な取組を3つのVISIONごとに一覧で紹介し、各取組について年度末時点の進捗見込みを評価しています。また、各VISIONごとの評価指標に関連の深い主な取組については詳細な内容を掲載しています。
- 各VISIONごとの進捗は、第1章で示した評価カテゴリごとの具体的な指標を計測し、評価していきます。
- DXを推進する仕組みづくりの進捗は、全市的なDX推進体制の充実を図るものであるため、本市DX戦略全体の進捗管理を通じて評価していきます。

サービスDX	－ P 13 － 26
都市・まちDX	－ P 27 － 35
行政DX	－ P 36 － 47
DXを推進する仕組みづくり	－ P 48

# 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

様々な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。

### 主な取組

- 書かない、漏れない、待たない区役所窓口の実現
- マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に
- 次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）
- オンライン手続きの利用促進
- 一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信

## 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

## 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、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。
- ・区役所窓口における全体的な業務改革（BPR）に加えて、自治体が保有する住民データを使用して、自動で申請書に反映する機能や、必要な手続きを案内するガイダンス機能や入力・点検といった作業を自動化（RPA）し、待ち時間を短縮する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、漏れがない、待たない窓口」の実現をめざす。

## これまでの取組状況

- ・2024年10月よりデジタル統括室、市民局、モデル区（東淀川区・福島区）が参画する「スマート窓口推進事業PT」を立ち上げ、窓口業務改革にかかる検討を行った。
- ・2024年度から窓口支援システムのモデル区2区への導入を行うため、先進自治体への視察、デジタル庁の窓口DXaaSの情報収集を行った。
- ・2025年度はモデル区窓口における全体的な業務改革（BPR）に取組み、窓口のレイアウトや事務の流れ、対応マニュアルの検討を行った。



## 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、漏れがない、待たない窓口」が実現されていること。

## 評価指標又は活動指標

窓口支援システム対象手続き数

2025年度		2025年度末見込み	
窓口支援システム導入検討		窓口支援システム対象手続き選定	
2026年度	2027年度	2028年度	
2手続き	5手続き	10手続き	

## 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
	業務改革(BPR)	申請書様式、レイアウトや導線の見直し検討等	→
窓口支援システム	モデル区導入	モデル区導入 順次他区展開	→

## 区役所DX実現等に向けた取組

## マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に

## 施策概要と効果

- ・本市は区役所DXとして行政手続きのオンライン化を進め、「いかなくてもよい区役所」の実現をめざしている。
- ・一方、デジタル機器の操作に不慣れな方等は来庁・手書きが必要で、オンライン化による便益を享受しにくい状況である。
- ・そこで申請書作成支援システムを窓口を導入し、基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷により、申請書作成の負担軽減と利便性向上を図る。

## これまでの取組状況

- ・2024年度：運用開始時点（3月中旬）で24区役所等に計111台を設置、60種類以上の申請書に対応。
- ・2025年度：帳票追加や画面遷移などの調整を実施。合わせて利用状況調査と利用の多い区へのヒアリングで得た好事例を全区展開。



## 施策のめざす姿

- ・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。

## 評価指標又は活動指標

窓口手続きの短縮時間36,630時間/年（市全体）

2025年度		2025年度末見込み	
窓口手続きの短縮時間36,630時間		年間利用件数見込み約25万件。短縮効果12,500時間 達成率34%	
2026年度	2027年度	2028年度	
窓口手続きの短縮時間36,630時間	窓口手続きの短縮時間36,630時間	窓口手続きの短縮時間36,630時間	

## 取組スケジュール

項目	2026 → 2027 → 2028 →		
	申請書作成支援システム	オンライン手続きの拡大に伴う機器運用方法の改善	→

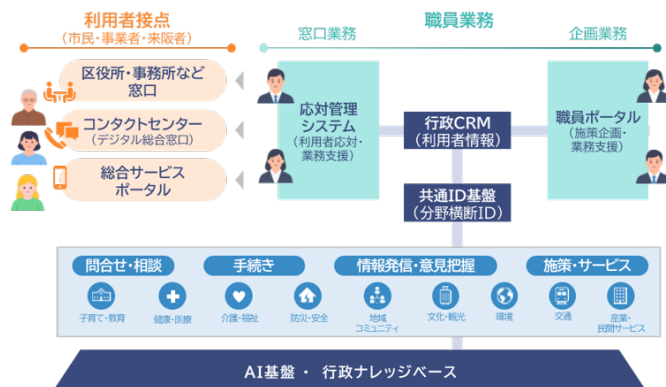
## 次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）

### 施策概要と効果

・サービスDXの実現に向け、様々な行政分野のサービスにおいて、AIやデータを効果的に活用して、利用者の接点及びその企画立案・改善の仕組みまで全体最適化し、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視した、次世代の行政サービス「CXサービス（Civic eXperience service）」への変革（デザイン）を推進するため、CXサービス利用環境（総合サービスポータル・コンタクトセンター・AI活用・行政ナレッジベース）を整備し、デジタル・リアルの境目ない対応、パーソナライズされたプッシュ型のサービス提供、AI・データドリブンな行政運営などの実現をめざす。

### これまでの取組状況

・サービスDXの実現に向けた行政サービスの変革の指針となる、大阪市CX（Civic eXperience）サービスグランドデザイン（基本方針）を策定するとともに、取組の推進に向けた第1期実行計画（素案）を作成。



### 施策のめざす姿

・CXサービスデザインの推進により、様々な行政分野のサービスにおいて、利用者の接点及びその企画立案・改善の仕組みまで全体最適化・変革し、利便性・サービスの向上及び業務の効率化が実現されていること。

### 評価指標又は活動指標

- ・大阪市CXサービスグランドデザイン・第1期実行計画の策定
- ・CXサービス利用環境の整備

2025年度現在	大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）策定
2026年度	大阪市CXサービスグランドデザイン（全体版）及び第1期実行計画策定 CXサービス利用環境の企画構想・要件定義
2027年度	CXサービスデザイン第1期実行計画の全庁推進 CXサービス利用環境の整備
2028年度	CXサービスデザイン第1期実行計画の全庁推進 CXサービス利用環境の整備・順次稼働

### 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
CXサービスデザイン第1期実行計画の全庁推進	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	CXサービスデザイン第1期実行計画の全庁推進	→
総合サービスポータルの整備	総合サービスポータルの企画構想・要件定義	総合サービスポータルの構築	総合サービスポータルの運用開始
コンタクトセンターの整備	コンタクトセンターの企画構想・要件定義	→	コンタクトセンターの整備

## オンライン手続きの利用促進

### 施策概要と効果

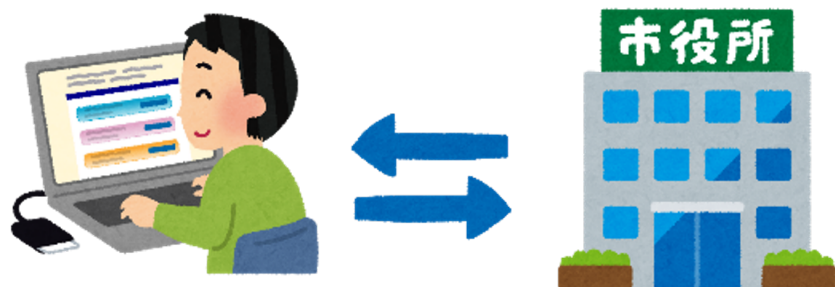
・本市では、様々な申請サービスの活用やルールの見直しなどを含めた業務改革を進め、市民・事業者が行政手続きをオンラインで簡素・簡単に完結できる環境を整備してきた。引き続き、保育関係の手続きをはじめとしたオンライン手続きを拡大していく。

・今後はオンライン手続きの利用を促進し、時間や場所に制約されない柔軟な行政サービスの提供に繋げていく必要がある。

・そのため、これまでオンライン化した手続きについて、オンライン手続きの利用率向上にかかる課題を抽出し解決することで、オンライン手続きの利用を促進し、市民・事業者の利便性向上や職員の業務効率化を図る。

### 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（2,000手続き）をオンライン化。



### 施策のめざす姿

・行政手続きのために市民・事業者が費やしている時間や費用・労力を削減すること。

### 評価指標又は活動指標

対象手続きにおけるオンライン利用促進の進捗度（年間）  
 ※対象手続き…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約120件の手続き

2025年度		2025年度末見込み	
累計2,000以上の手続きをオンライン化		累計2,000以上オンライン化済	
2026年度	2027年度	2028年度	
40%	50%	60%	

### 取組スケジュール

項目	2026 → 2027 → 2028 →		
	オンライン手続きの利用促進	広報・手続きの改善など取組推進	→
オンライン手続きの拡大	オンライン化の支援	→	→

# 一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信

## 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により、かえって市民等が必要とする情報にたどり着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、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。
- ・2025年度：CMS構築に向けた仕様書作成、LINEセグメント配信機能の拡充。

## 施策のめざす姿

- ・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。

## 評価指標又は活動指標

- ①2027年度のHPリニューアルに向け、次期CMSの構築を推進する。
- ②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。

2025年度現在	①次期CMS仕様書作成・調達 ②LINE等SNSの最適化（LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合 6割以上）
2026年度	①次期CMSの設計・開発 ②LINE等SNSの最適化（LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合 7割以上）
2027年度	①次期CMSの開発・運用、新HPにリニューアル ②2026年度同様
2028年度	①新CMSの利用について再構築前より事務負担軽減につながった等、肯定的な効果を実感している職員 7割以上 ②2026年度同様

## 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
HPリニューアル	次期HPの開発	新HP公開	新HP運用
LINE等SNS	LINE等SNSの最適化	→	→

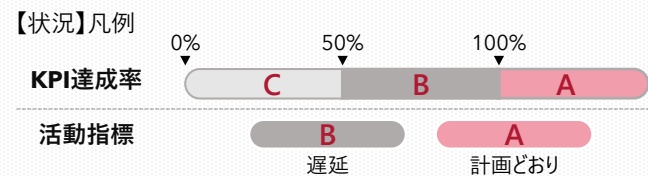


# アクションプランの取組一覧



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



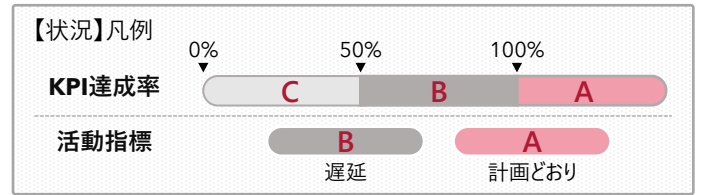
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
	区役所DX実現等に向けた取組				
1	<a href="#">書かない、漏れがない、待たない区役所窓口の実現</a>	デジタルを活用した「大阪にふさわしい新たなフロントヤード」をめざし、「書かない、漏れがない、待たない窓口」を実現するため、窓口支援システムなどを活用した窓口業務の改善・自動化やフロア整備といった窓口改革の取組を実施。	窓口支援システム導入検討	A	システム化対象手続き数：2手続き
2	<a href="#">マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に</a>	全区役所の窓口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。	市全体で年間36,630時間の手続き時間の短縮	C	市全体で年間36,630時間の手続き時間の短縮
3	<a href="#">窓口で待たずに簡単セルフ転出届</a>	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。	マイナポータルでの転出届の利用率：25%	A	マイナポータルでの転出届の利用率：30%
4	<a href="#">住民票などの証明書の取得をスピーディーに</a>	全区役所にキオスク端末を設置し、市民の方に利便性を感じていただき、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。	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：48.8%	A	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：57.8%
5	<a href="#">手数料等の支払いをキャッシュレスで便利に</a>	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。	①キャッシュレス決済の利用率（区役所）：40.0%	B	①キャッシュレス決済の利用率：45.0%
			②キャッシュレス決済の利用率（市税事務所）：7.0%	A	②キャッシュレス決済の利用率：10.0%
6	<a href="#">みんなにやさしい音声認識サービスの提供</a>	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。	サービス利用回数：24,000回	A	サービス利用回数：762,000回

# アクションプランの取組一覧



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

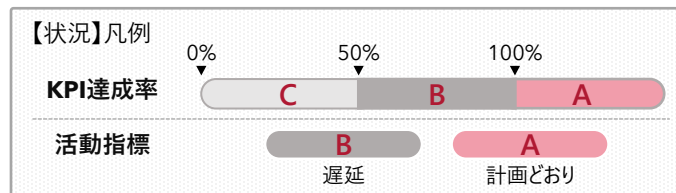


	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
	区役所DX実現等に向けた取組				
7	<a href="#">デジタルサイネージとAI分析によるリアルタイムかつ最適な情報伝達</a>	区役所における紙のポスターやチラシをデジタル化するとともに、区役所来庁者等の属性をもとにデータ分析を行い、デジタルサイネージを用いて、タイムリーに来庁者等の属性に応じた効果的なコンテンツによる情報発信を実施。	表示するデジタルコンテンツの件数：320件	A	表示するデジタルコンテンツの件数：870件
8	<a href="#">AI電話による24時間市民問い合わせ窓口の導入</a>	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。	AI電話で対応する業務数：8業務	A	AI電話で対応する業務数：10業務
9	<a href="#">区役所庁舎空間の最適化による住民サービスの向上</a>	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。	住民スペースを改善・拡充した担当数：10	A	住民スペースを改善・拡充した担当数：29
10	<a href="#">遠隔相談システムを活用した出張所における窓口サービスの向上</a>	遠隔相談システムの導入により、区役所（本区）の職員が遠隔で対応する出張所での新たな市民サービスを提供することで申請可能な手続きを増やす等、市民の利便性の向上を図る。	-	-	①保育関係事務（利用者支援事業）にかかる遠隔相談システムの利用率：15% ②申請手続き事務の数：1事務 ③利用者満足度：80%
11	<a href="#">町会活動に役立つアプリを試行導入</a>	町会活動の負担軽減や担い手確保に向け、町会に電子閲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。	利用者アンケートで「満足した」と回答した割合：50%	A	利用者アンケートで「満足した」と回答した割合：50%
12	<a href="#">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</a>	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。	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：50%	A	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：50%

# アクションプランの取組一覧



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



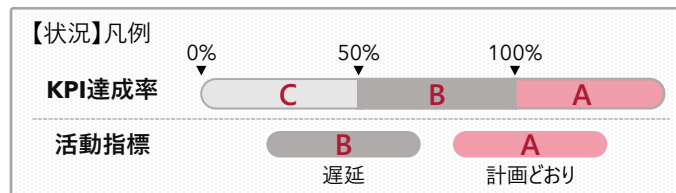
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
13	<a href="#">オンライン手続きの利用促進</a>	本市において、オンライン化を推進してきた行政手続きについて、オンライン手続き利用率向上にかかる課題を抽出し解決することで、オンライン手続きの利用を促進し、市民・事業者の利便性向上や職員の業務効率化を図る。	累計2,000以上の手続きをオンライン化	A	対象手続きにおけるオンライン利用促進の進捗度（年間）：40%
14	<a href="#">一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信</a>	デジタルツールを活用した情報発信の全体最適化を図り、市民等が必要とする情報へアクセスしやすく、行政サービスをスムーズに受けられる状態をめざす。	①次期CMS仕様書作成・調達 ②LINE等SNSの最適化 （LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合：6割）	A	①次期CMSの設計・開発 ②LINE等SNSの最適化 （LINE利用者アンケートにおいて「必要な情報が入手できている」と回答した割合：7割）
15	<a href="#">次世代行政サービスへの変革（CXサービスデザイン）</a>	サービスDXの実現に向け、様々な行政分野のサービスにおいて、AIやデータを効果的に活用して、利用者の接点及びその企画立案・改善の仕組みまで全体最適化し、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視した、次世代の行政サービス「CXサービス（Civic eXperience service）」への変革（デザイン）を推進する。	大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）策定	A	①CXサービスグランドデザイン（全体版）及び第1期実行計画策定 ②CXサービス利用環境の企画構想・要件定義
16	<a href="#">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</a>	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。	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：80%	A	東淀川屋内プールのシステムの利用者及び監視員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：80%
17	<a href="#">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</a>	高齢者でも使い慣れた電話と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。	対話にかかる応対成功率：90%	A	対話にかかる応対成功率：90%

# アクションプランの取組一覧



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

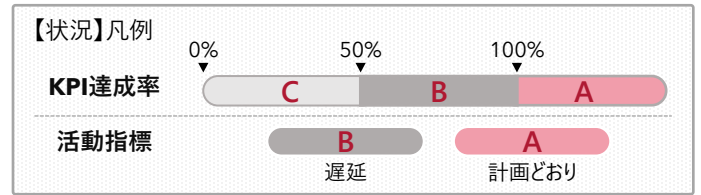


	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
18	<a href="#">まちづくりに協力いただく土地所有者等への対応品質を向上</a>	本市が用地取得を行う際に、デジタルデバイスを活用して権利者への情報伝達や調査を行い、権利者の負担を軽減する。さらに、デジタル技術を使った業務最適化により、職員の対応の質を向上させる。	はじめて説明を受ける権利者が、デジタルデバイスを利用した説明をわかりやすかったと回答した割合：70%	A	はじめて説明を受ける権利者が、デジタルデバイスを利用した説明をわかりやすかったと回答した割合：70%
19	<a href="#">高度な福祉サービス等の提供等に向けた生活保護業務DXを推進</a>	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の推進を図る。	システム構築の方向性検討等	A	システム開発に向けた要件定義の検討等
20	<a href="#">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</a>	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。	・新運用フローを作成 ・システムの構築 (仕様作成、設計)	A	①システムの構築 (開発・テスト) ②関係者への説明会、研修会
21	<a href="#">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</a>	生活衛生・医事衛生にかかる市民・事業者サービスの更なる向上をめざし、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で、監視員等が監視指導業務に注力できる環境を整備。	・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	A	システム設計及び開発等
22	<a href="#">健康なまちづくりに向けた保健師活動DXを推進</a>	新システム構築と活用等で業務効率化し、保健師が家庭訪問や保健指導等により注力できる環境を整え、データ分析で地域特性に応じた保健活動に繋げることで、市民サービスの更なる充実を図る。	・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	A	①システムの二次・三次開発に向けた検討 ②【利便性】保健師アンケート利便性向上肯定回答率：7割 ③【記録完結】保健師アンケート帳票記録システム内完結肯定回答率：7割

# アクションプランの取組一覧



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

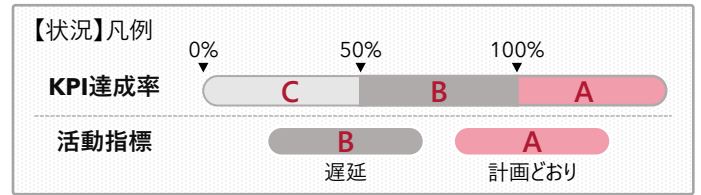


	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
23	<a href="#">デジタルツールを活用しがん検診の予約等をスマートに</a>	予約を一元管理できるシステムの導入に加え、問い合わせ対応や勧奨等のデジタル化による市民の利便性向上、個人票など紙資料のデジタル化などによる業務効率化にも併せて取り組む。	-	-	BPR（現行業務の課題の洗い出し、課題解消に向けた調査分析、業務フローの見直し検討）の実施
24	<a href="#">習い事・塾代助成事業をオンラインでより便利に</a>	昨今のデジタル技術の革新を反映して申請や請求手続きのオンライン化を推進し、市民や事業者にとって、より利便性の高い事業へ再構築する。	システム構築・次年度準備	A	①クーポン利用率：72% ②参画事業者数：5,200事業者
25	<a href="#">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</a>	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。	①保護者のシステム利用状況：100%	A	①保護者のシステム利用状況：100%
			②園児の登降園状況の把握漏れ発生件数：0件	A	②園児の登降園状況の把握漏れ発生件数：0件
26	<a href="#">粗大ごみの申込はスマホが便利</a>	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。	①チャットボットの利用率：19.5%	A	①チャットボットの利用率：21.1%
			②WEB申込におけるキャッシュレス決済の利用率：40%	A	②WEB申込におけるキャッシュレス決済の利用率：40%
27	<a href="#">新婚・子育て世帯向け分譲住宅購入融資利子補給手續のオンライン化</a>	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。	オンライン申請利用者の満足度：80%	A	オンライン申請利用者の満足度：80%

# アクションプランの取組一覧



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



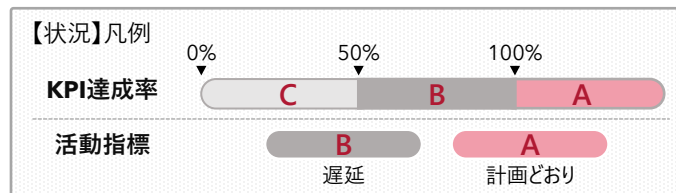
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
28	<a href="#">市営住宅の各種手続きをオンラインで便利に</a>	市営住宅に関する各種手続きのオンライン化等を推進することにより、市民の利便性向上や市営住宅管理業務の効率化を図る。	-	-	構想策定、要求事項整理
29	<a href="#">設計図書情報の取得をより便利に</a>	市民や事業者が専用サイトから簡便に設計図書等を取得できる仕組みを構築し、情報提供に必要となる手間や時間を軽減する。	システム構築	B	システム構築 ※入札不調により運用開始時期が2026年度から2027年度へ変更
30	<a href="#">マイナ救急で救急活動をよりスムーズに</a>	救急隊が傷病者のマイナ保険証を活用して情報を把握することで、救急活動の円滑化を図る。	-	-	マイナ救急実施事案の活動時間（未実施事案との比較）の短縮：1分30秒以内の延伸
31	<a href="#">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</a>	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。	システム利用率：100%	B	システム利用率：90% ※デジタルの活用が困難な保護者もいるため、先行アプリの利用率を参考に再設定
32	<a href="#">デジタルを活用した開かれた議会の推進</a>	市会議場システムの構築や、議員在席等表示システムの活用などにより、情報発信力を強化し、より開かれた議会を実現するとともに、議会関連業務全体を最適化する。	大阪市会トップページ閲覧数：9万件	B	①【議員在席表示システム】 待機時間が減少したと感じる割合（議員説明及び勉強等）：60% ②【市会議場システム】 システムの構築及び機器更新が完了 ※取組内容の具体化に伴い指標を変更
			SNS発信数：150件	B	

# アクションプランの取組一覧



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

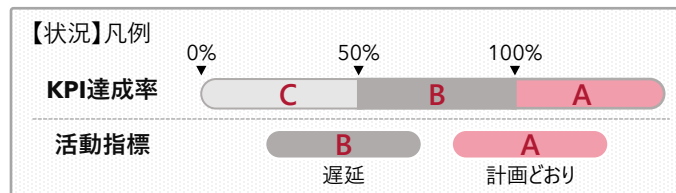


	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
33	<a href="#">一時保護所入所児童に対する安全・安心とケアの質向上を実現</a>	こども相談センター一時保護所において服薬やアレルギーの管理をデジタル化することなどにより、入所児童の安全・安心を確保するとともに、より充実した生活環境を整備。	・職員アンケート 「事故のリスク減」：60% 「児童と向き合う時間増」：50%	A	①【服薬アレルギー】ヒヤリハット減：2件 ②【学習】児童アンケート「意欲増」：60% ③【余暇】児童アンケート「生活充実」60% ④【シフト】職員アンケート「児童との時間増」：1時間 ⑤【A I】職員アンケート「児童寄り添い時間増」：60%
34	<a href="#">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</a>	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。	防火管理等オンライン講習システムサービスの満足度：80%	A	防火管理等オンライン講習システムサービスの満足度：80%
35	<a href="#">消防手続きをオンラインで完結</a>	オンライン申請及びデータによる現地検査など、すべ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する。その上で、取得したデータを活用し、消防行政全般のDX化をより一層加速させる。	オンライン申請率：20%	A	オンライン申請率：30%
36	<a href="#">高精細デジタル技術等を活用して大阪城の魅力を発信</a>	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。	①史跡案内板のQRコードの読取数：65,000回	A	①史跡案内板のQRコードの読取数：65,000回
			②大阪城天守閣入館者数：230万人	A	②大阪城天守閣入館者数：230万人

# アクションプランの取組一覧

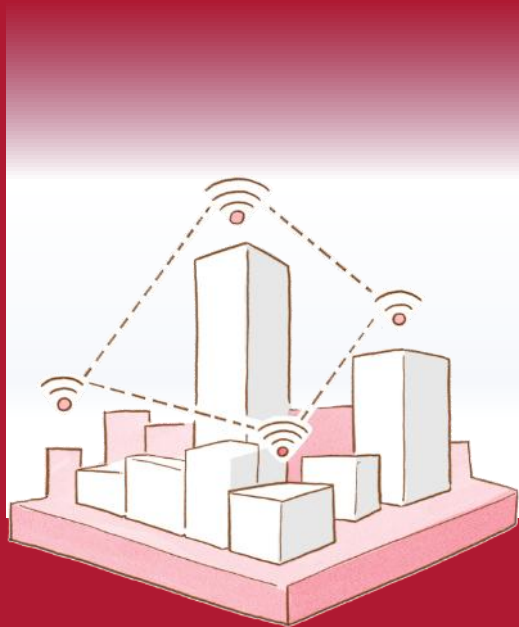


利用者目線でデザインされた  
便利・快適な行政サービスのスピーディーな提供の実現



	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
37	<a href="#">AR技術等を活用して文化財の魅力を発信</a>	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。	①難波宮跡解説板のQRコードの読取数：（累計）6,500回	A	①難波宮跡解説板のQRコードの読取数：（累計）7,000回
			②泉布観VR映像催事・インターネット等視聴回数：（累計）10,000回	A	②泉布観VR映像催事・インターネット等視聴回数：（累計）11,000回
38	<a href="#">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</a>	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。	AI電話のみでの解決率：50%	A	AI電話のみでの解決率：55%
39	<a href="#">放課後児童クラブへのスムーズな補助金支給を実現</a>	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。	クラウド化する補助金申請等の申請種別数：1種類	A	クラウド化する補助金申請等の割合：全体の70%
40	<a href="#">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</a>	措置費等支払事務について双方向データ処理環境の構築及び帳票出力機能等を開発する業務改善プラットフォームとしてノーコードツールを導入することで、児童入所施設等及び本市双方の業務効率化をめざす。	クラウド環境利用数：25施設	A	クラウド環境利用者に対するアンケートで「満足している」と回答した割合：70%
41	<a href="#">民間保育施設等とのスムーズな情報共有を実現</a>	業務フローを見直し、クラウド環境を活用した補助金・給付の各種申請や監査業務における作業の効率化及び保育サービスの充実を図る。	①事業者からの問合せ件数の減少：10件/月	A	①事業者からの問合せ件数の減少：5件/月
			②事業者からの対応時間の減少：45分/件	A	②事業者からの対応時間の減少：25分/件

# 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

IoT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。

## 主な取組

- 防災・減災に向けた河川防災情報発信の高度化
- AI等を活用し公共設計及び設計業務委託の予定価格の算出をより適正に
- 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
- 夢洲の道路・護岸のBIM/CIM化等による維持管理の高度化

## 防災・減災に向けた河川防災情報発信の高度化

### 施策概要と効果

- ・本市管理河川の情報（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。
- ・本市管理河川の情報（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。

### これまでの取組状況

- ・2025年度：システム構築  
大阪府HP先行公開（試験運用）

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

- ・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くこと。
- ・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。

### 評価指標又は活動指標

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2026年度より公開する。

2025年度現在	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	本格運用
2028年度	本格運用

### 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
河川監視設備の設置	運用	→	→
河川情報の一般公開	システム構築 一般公開	一般公開	→

# AI等を活用し公共設計及び設計業務委託の予定価格の算出をより適正に

## 施策概要と効果

- ・公共工事及び設計業務委託の予定価格は多種多様な単価及び基準などを用いて積算するため、違算による入札中止、並びに入札中止に伴う再積算及び再発注を回避し、事業遅延による市民への影響及び職員事業負担増を軽減する必要がある。
- ・そのため、積算システムの更新時期に合わせてAI等による違算防止や穀処分最適シミュレーションなどの機能を持つ新積算システムを構築し、設計担当職員の違算防止を図り、本市の都市インフラの機能維持・向上を遅滞なく進めることにより、安全・安心で快適な市民生活を提供する。

## 施策のめざす姿

- ・AI等による違算防止により、入札中止や再発注による事業遅延・職員の負担増を回避し、本市の都市インフラ維持及び機能向上を着実に推進することで、安全・安心で快適な市民生活を提供すること。

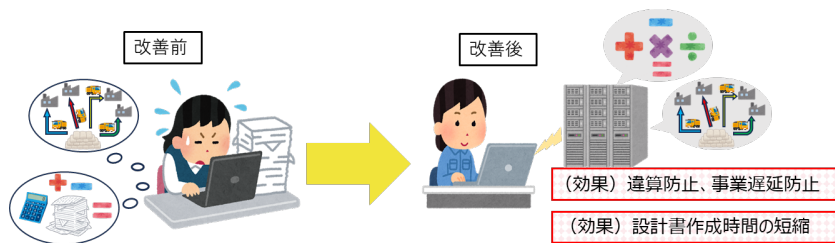
## 評価指標又は活動指標

2029年度のシステム運用をめざし、システム構築を実施。

2025年度現在	—
2026年度	システム構築業務委託の発注及び契約、システム構築
2027年度	システム構築
2028年度	システム構築完了

## 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
新積算システム構築	仕様書作成、構築	構築	構築完了
AI運用検討	生産性の向上手法の検討	効率的な運用の検討	→



## 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

### 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していることから、市全体での情報共有ができていない。
- ・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。

### これまでの取組状況

- ・2025年度：全体計画作成。

全体のイメージ



(仮称)市設建築物情報管理システム

対象データ (図面・申請図書など)



### 施策のめざす姿

- ・(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。

### 評価指標又は活動指標

全体計画及び実行計画に従い、2029年度の運用開始をめざしてシステム開発を実施。

2025年度現在	全体計画の作成、実行計画の作成
2026年度	システム開発仕様書の作成
2027年度	前年度の状況を踏まえて設定
2028年度	前年度の状況を踏まえて設定

### 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
システム構築	要件定義・仕様書の作成	システム設計	システム開発

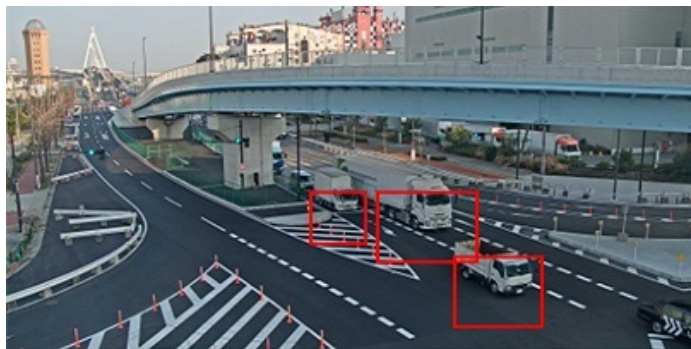
## 夢洲の道路・護岸のBIM/CIM化等による維持管理の高度化

### 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用、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：基盤となる主要な道路・埋設管等の3次元データを作成。維持管理に必要な道路情報の収集方法の検討。
- ・2025年度：インフラ情報プラットフォーム構築を開始。



ライブカメラの映像（舞洲車交差点）

### 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。

### 評価指標又は活動指標

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。

2025年度現在	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の決定及び分析システムの開発に着手
2026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
2027年度	インフラ情報プラットフォーム上での検証
2028年度	インフラ情報プラットフォーム上での検証

### 取組スケジュール

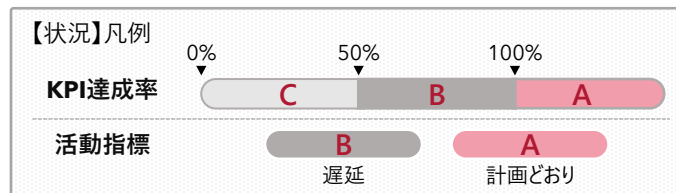
項目	2026	2027	2028
3次元データの活用	インフラ情報プラットフォームの構築	インフラ情報プラットフォーム上での検証	→
道路情報の収集	道路情報収集の実施	維持管理への活用	→

# アクションプランの取組一覧



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



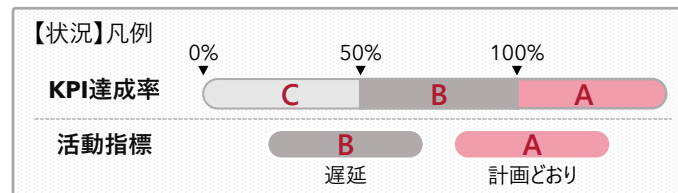
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
1	<a href="#">淀川左岸線（2期）事業におけるメタバースの活用</a>	淀川左岸線（2期）における事業記録のアーカイブ化とメタバース空間の活用により、住民等との合意形成、国などの関係機関との連携、技術職員の人材育成を推進する。	研修後のアンケートで理解度が深まったと回答した職員の割合：60%	A	①研修後のアンケートで理解度が深まったと回答した職員の割合：80% ②市民等からの問合せ件数の縮減率：20%
2	<a href="#">公園・港湾施設緑化系維持管理業務を最適化</a>	公園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。	・既存システムの改修、運用・検証 ・施設図面等及び公園施設等台帳のデータ化 ・情報発信手法の検討	A	・既存システムの改修、運用・検証 ・施設図面及び公園施設等台帳のデータ化 ・台帳更新及び情報発信手法の検討、一部試行運用・検証
3	<a href="#">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</a>	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。	環境構築	A	①会議等で3D都市モデルの活用を検討した部局：3部局 ②外部用のアクセス数：令和6年度のマップナビおおさかの土地利用情報閲覧者数以上
4	<a href="#">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</a>	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。	シミュレーション結果公表掲載 HPのView数：200回/月	A	シミュレーション結果公表掲載 HPのView数：200回/月
5	<a href="#">ドライブレコーダー映像データの利活用</a>	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に活用し、利活用の推進を図る。	ドライブレコーダー映像を利活用している、または活用検証している業務数：（累計）5業務	A	ドライブレコーダー映像を利活用している、または活用検証している業務数：（累計）5業務

# アクションプランの取組一覧



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



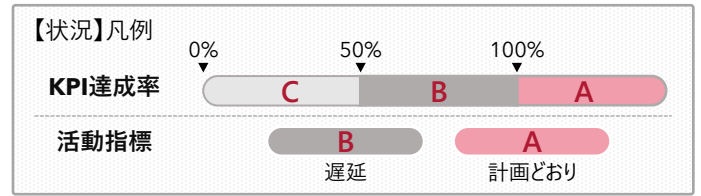
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
6	<a href="#">市設建築物情報管理のシステム化による着実な維持管理の実現</a>	市設建築物における設計から維持管理までの情報を一元的に管理する「(仮称)市設建築物情報管理システム」を構築し、全市的に市設建築物におけるデータ活用を実現することで、公共施設の機能維持向上につなげる。	全体計画の作成、計画作成	A	システム開発仕様書の作成
7	<a href="#">防災・減災に向けた河川防災情報発信の高度化</a>	本市管理河川の情報(水位・カメラ映像等)を大阪府HPにて公開することで、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。	監視設備の試験運用・一般公開に向けたシステム構築	A	一般公開に向けたシステム構築 ・一般公開の開始
8	<a href="#">ライブカメラを活用し連続高架橋の状態監視を高度化</a>	新御堂筋線高架橋に遠方監視が可能なライブカメラを設置し、業務効率化を図るとともに、カメラ映像のAI分析により道路異常を早期発見し、道路情報板から発信することができるシステムを構築することで、交通事故等の2次被害の抑制や渋滞緩和につながり、市民の安心安全の確保を図る。	-	-	・対応方針決定 ・カメラ設置及びシステム設計検討
9	<a href="#">3次元データを活用した建設生産プロセスの高度化</a>	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。	3次元データ活用に向けた調査・検討	A	3次元データ活用に向けた実施要領やガイドライン等の検討
10	<a href="#">AIを活用した道路維持管理の効率化と計画的な維持管理の実現</a>	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により、道路の維持管理業務の高度化・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。	市内管理道路における区画線のAI解析及び検証、データ蓄積	A	市内管理道路における区画線のAI解析、データ蓄積

# アクションプランの取組一覧



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



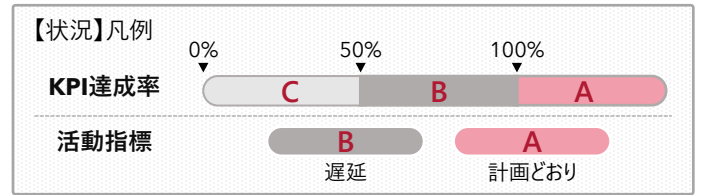
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
11	<a href="#">新技術の導入で橋梁維持管理を効率化</a>	橋梁点検において新技術の導入により作業時間や点検コストの削減を図るとともに、画像診断を活用した橋梁の健全度の高度な評価方法を開発することにより橋梁の安全安心を確保する。	①点検マニュアルに基づき定期点検を実施し、作業時間や点検コストの削減効果を検証 ②損傷程度診断へのAI技術導入可能性を検証	A	①飛行型ドローンは定期点検にて作業時間や点検コストの削減効果を検証、飛行型ドローン以外の新技術の活用検討 ②導入に向けて試行的な適用を実施
12	<a href="#">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</a>	可搬式のビデオカメラで撮影した画像を用いた取締りを行うことで、少人数で対応可能な取締り業務プロセスの実現と簡易化を図り、取締り頻度を向上させるとともに、許可業務で国のシステムと連携できるアプリケーションを開発する。	①許可業務：アプリ開発	A	①標準処理時間：4週間
			②人的及びAI取締り：年間5回	A	②人的及びAI取締り：年間8回
			—	—	③取締り車両数：50台/ 特殊車両通行許可制度啓発事業者数：25社
13	<a href="#">夢洲の道路・護岸のBIM/CIM化等による維持管理の高度化</a>	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。	・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	A	・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
14	<a href="#">建築分野の手続きをオンラインで便利に</a>	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。	対象手続きのオンライン化率：100%	A	オンライン手続き利用者の満足度：70%
15	<a href="#">新・港湾情報システム「CONPAS」の導入による物流労働力不足への対応を推進</a>	国土交通省が開発した新・港湾情報システム「CONPAS」の全コンテナターミナルへの導入・利用拡大をすることで、コンテナターミナルのゲート前混雑の解消などによる、コンテナ物流の効率化及び生産性向上等、物流2024年問題への対策の取組を推進。	—	—	①CONPAS導入ターミナルの拡大(導入ターミナル数：2ターミナル) ②大阪港におけるCONPASの利用者の拡大

# アクションプランの取組一覧



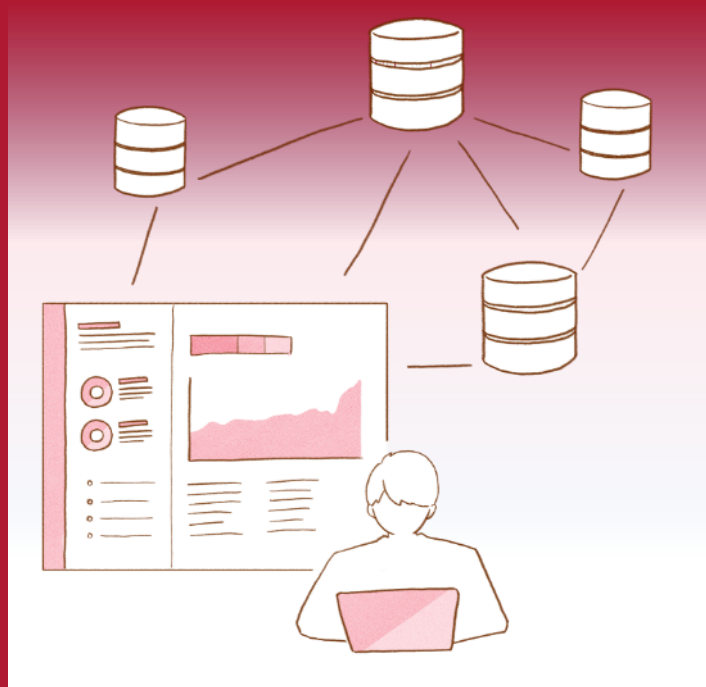
都市・まちDX

便利・安心・安全に暮らせる、魅力・活力のあるまちの実現



	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
16	<a href="#">AR技術等を活用した体験型環境学習の実施</a>	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。	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：95%	A	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：95%
17	<a href="#">AI等を活用し公共設計及び設計業務委託の予定価格の算出をより適正に</a>	設計者の負担軽減及びAI等による違算防止に大きく寄与するシステムを、新積算システムの構築時期に合わせて、導入する。	-	-	システム構築業務委託の発注及び契約、システム構築

# 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。

### 主な取組

- バックオフィス（内部管理業務）DXの実現
- システムの職員内製化によりBPRを推進
- 生成AIを活用した業務プロセスの変革による市民サービス及び業務品質向上の推進
- 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

## バックオフィス（内部管理業務）DXの実現

### 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を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するとともに、AIを活用し業務プロセスのさらなる効率化を図っていく。
- ・ 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」の開発開始。
- ・ 2024年度：予算編成システムのリリース

作業品質の向上		業務の効率化		働きやすい職場環境の構築	
多重入力箇所	作業削減時間	事業者負担軽減時間	生産性向上率	職員のやりがい向上	
0箇所	110万時間	12万時間	10.3%	80%	

### 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。

### 評価指標又は活動指標

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

2025年度現在	大阪市統合プラットフォーム、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（機種更新）、案件管理・連携サービス開発開始 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
2028年度	バックオフィスDX全体効果測定開始

### 取組スケジュール

項目	2026	2027	2028
グランドデザイン実行	開発・移行	移行・運用	運用

#### 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、政策へ活用をはかる。

##### これまでの取組状況

- 2024年度～ 仕様要件の検討、調達
- 2025年度～ 仕様要件の検討、調達、開発開始

##### 達成目標及び活動指標

###### 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：案件管理・連携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  
2028年度：追加開発によるサービス拡大

#### 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・保存管理に係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
- 2025年度～ 大阪市共通公文書管理サービス構築・運用保守業務委託  
調達実施、開発  
関連業務BPR方針の具体的検討

##### 達成目標及び活動指標

###### 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
- 2025年度～ RFI等を実施し、HRテック及びSaaS等の導入検討

##### 達成目標及び活動指標

###### 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込みを行うこと。  
2025年度：HRテックの導入検討、SaaS等の導入検討  
職員採用管理システム仕様要件検討  
2026年度：新サービスの導入企画・開発  
職員採用管理システム調達・開発・リリース  
2027年度：新サービスの一部運用開始

#### 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事務について、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

##### 達成目標及び活動指標

###### 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
- 2025年度～ 開発・結合テスト・運用設計

##### 達成目標及び活動指標

###### 活動指標

- 2027年度にバックオフィスDXに適合したシステムがリリースされていること。
- 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・契約システム第一次開発、運用開始
- 2027年度：第二次開発、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

- 新たなシステム間連携を実現することで、アナログ業務の削減や多重入力の解消を図るなど、業務改革を実現しながら、財務会計システムの機種更新を行い、適正かつ効率的な財務会計業務を一層推進する。

##### 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
- 2025年度～ システム機能の整理、調達仕様書作成

##### 達成目標及び活動指標

###### 活動指標

- 2027年度にバックオフィスDXに適合したシステムが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



## システムの職員内製化によりBPRを推進

### 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まだ行われているが、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年度：ノーコードツールの本格運用開始。
- ・2023年度～2025年度：ガバナンス整備（個人情報の取扱い等の運用ルールの整備、シングルサインオンの導入等）・デジタル統括室によるシステム開発の支援・職員向け勉強会・相談会・情報発信・サンプルアプリの提供等の実施



### 施策のめざす姿

- ・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。

### 評価指標又は活動指標

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）

2025年度		2025年度末見込み	
100業務		130業務	
2026年度	2027年度	2028年度	
150業務	170業務	190業務	

### 取組スケジュール

項目	2026 → 2027 → 2028 →		
	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	→	→

# 生成AIを活用した業務プロセスの変革による市民サービス及び業務品質向上の推進

## 施策概要と効果

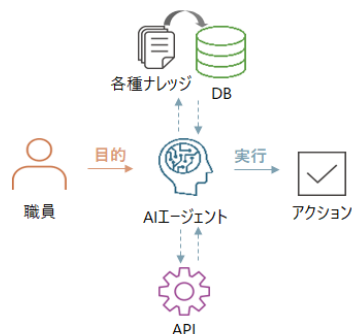
- ・業務効率化、作業の負荷軽減及び業務品質の向上をめざし、汎用的な生成AIの利用環境を構築し、職員が日常的に行う文書の作成・要約・添削等の業務での活用を推進する。
- ・また、専門知識を必要とする特定の業務において、業務に必要な情報の「検索」と生成AIを組み合わせた手法（RAG）を試行し、業務の一部を代行し得るAIエージェントも検証する。
- ・そのうえで、利用ガイドライン、活用事例集等を作成し、活用促進を図るほか、職員向け研修を開催するなど、庁内の生成AI活用の気運醸成や職員のリテラシー・スキル向上を図る。
- ・生成AIの技術動向を継続的に注視しつつ、各種検証・利用を通じて適用すべき業務・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年度：汎用業務において全庁利用開始。  
特定業務2業務において試行実施。
- ・2025年度：特定業務においてRAG1業務を試行実施。  
AIエージェント1業務の検証実施。

※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。

AIエージェント概念図



## 施策のめざす姿

- ・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。

## 評価指標又は活動指標

- ①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
- ②特定業務：新規業務数（本格・試行・検証利用）

2025年度		2025年度末見込み	
①70%	②2	①89%	②RAG1、AIエージェント1
2026年度	2027年度	2028年度	
①70%	①70%	①70%	②RAG全庁利用、AIエージェント2
②RAG2、AIエージェント2	②RAG2、AIエージェント2		

## 取組スケジュール

項目	2026 → 2027 → 2028		
	2026	2027	2028
生成AI活用ロードマップ策定・実行	ロードマップ策定	実行	→
①汎用業務 ②特定業務	①運用保守、活用促進 ②RAG2、AIエージェント2業務で利用	→	①運用保守、活用促進 ②RAG全庁、AIエージェント2業務で利用
気運醸成、リテラシー・スキル向上	職員研修、アンケート、利用ガイドライン改訂	→	→

## 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

### 施策概要と効果

・全庁で活用可能なデータを継続的に生み出し、業務・サービスの効率化や分析・施策立案を行うデータドリブンな自治体経営の実現に向けて策定した「大阪市データ利活用基本方針」に基づきデータ利活用を推進する。その一環として、職員が個人情報保護やセキュリティの観点から適切に、信頼性の高いデータを活用できるように具体的なルール・体制作りを行うとともにデータカタログによる検索や、AIを活用したデータ整備・可視化・分析支援等を可能とするデータ活用基盤の導入をめざす。上記に先行して、限られた予算・資源で政策効果を最大化するため、EBPMの全庁的な浸透に取り組む。①データ利活用人材育成計画に基づく体系的な研修実施②匿名化した住民情報を使用した可視化環境・GPSデータ分析ツール・BIツールの利用促進③EBPM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

- ・2025年度
  - ・データ利活用基本方針、データ利活用人材育成計画の策定
  - ・データ利活用推進のためのインフラの検討
  - ・EBPMの全庁的な浸透をめざす取組の推進



### 施策のめざす姿

・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。

### 評価指標又は活動指標

- ①内部データ可視化環境等を活用している部局の割合
- ②データ利活用に先行して取り組んだ事業数（累積）

2025年度		2025年度末見込み	
①60%	②6事業	①60%	②6事業
2026年度	2027年度	2028年度	
①70%	②9事業	(活用基盤導入後検討)	(活用基盤導入後検討)

### 取組スケジュール

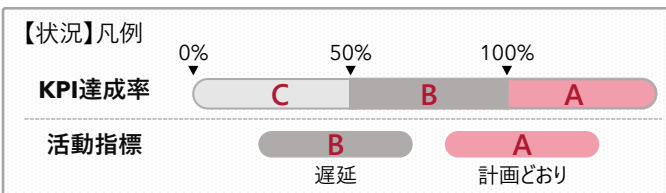
項目	2026	2027	2028
	データ利活用人材の育成	先行事例創出・伴走支援、人材育成計画に基づく研修実施	データ利活用実践、人材育成計画に基づく研修実施
データ活用基盤の整備	内部データ可視化環境等の利用促進、データ活用基盤の検討	データ活用基盤の調達・開発・導入	データ活用基盤の本稼働
データ利活用推進体制の構築	ルール策定、仕組み・推進体制の検討	仕組み・推進体制の導入	→

# アクションプランの取組一覧



行政DX

効率的かつ質の高い組織・業務運営の実現



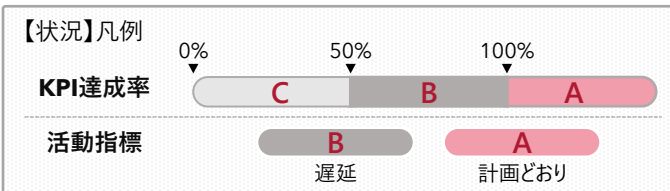
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
	<u>バックオフィス（内部管理業務）DXの実現</u>	予算編成、調達・契約、支払いの一連の事務、文書事務や人事給与関連事務といった、いわゆるバックオフィス業務（内部管理業務）においてデジタル技術を活用し、組織全体の最適化と働き方改革を実現する。	大阪市統合プラットフォーム、共通公文書管理サービス開発開始	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務会計システム（機種更新）、案件管理・連携サービス開発開始</li> <li>・調達・契約システムリリース</li> </ul>
1	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し、業務情報を集約・可視化することで、進捗管理や内部統制を強化し、政策への活用を図る。			
2	公文書管理業務の最適化	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・保存管理に係る業務負担の軽減をめざす。			
3	人事給与等関係業務の最適化	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等を整えることで、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、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。			
4	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。			
5	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。			
6	財務会計業務の最適化	新たなシステム間連携を実現することで、アナログ業務の削減や多重入力の解消を図るなど、業務改革を実現しながら、財務会計システムの機種更新を行う。			

# アクションプランの取組一覧



行政DX

効率的かつ質の高い組織・業務運営の実現



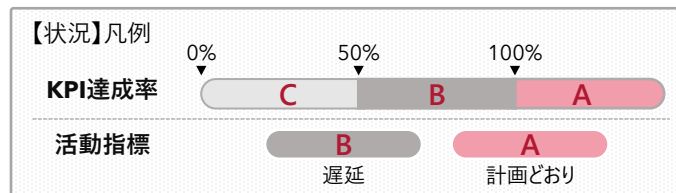
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
7	<a href="#">システムの職員内製化によりBPRを推進</a>	プログラミングの知識やスキルが無くてもシステムやアプリケーションの構築ができるノーコードツールを導入し、デジタル統括室が各部局を支援しながらシステムの職員内製化とBPRを進める。	ノーコードツールを活用したアプリの運用開始・開発に着手した業務数：100業務	A	ノーコードツールを活用したアプリの運用開始・開発に着手した業務数：150業務
8	<a href="#">自治体情報システムの標準化・共通化</a>	地方公共団体情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。	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年度移行予定】100%	A	-
			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： 【特定移行支援システム】27%	B	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： 【特定移行支援システム】33%
9	<a href="#">デジタル技術を活用した保険料収納対策業務の効率化</a>	職員が市民相談対応や差押などの滞納処分に専念できる環境をめざすため、財産調査業務の電子化等によるデジタル技術を活用した収納対策業務のDX推進を図る。	-	-	財産調査業務の電子化のため、システム開発・改修を実施
10	<a href="#">こども関連施策のデータ連携による最適化及びデータ利活用の促進</a>	こども関連施策において、セキュリティを担保したデータ保有のあり方や連携方式の検討を行うことにより、効率的な事務事業の実現により、こども・子育て世帯への子育て関連サービスの質向上を図り、次世代を担うこどもの健やかな成長を支える環境づくりを推進する。	-	-	①調査研究を実施 ②子育てサポートアプリの追加開発に向けた検討を実施
11	<a href="#">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</a>	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。	施設カルテが更新されている施設数：約640施設	A	施設カルテが更新されている施設数：約640施設

# アクションプランの取組一覧



行政DX

効率的かつ質の高い組織・業務運営の実現



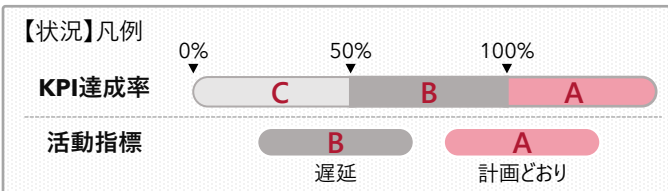
	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
12	<a href="#">港湾統計データの活用による港湾業務の高度化とポートセールスの推進</a>	港湾統計業務の効率化・高度化と、統計データを活用したより精度の高い港湾計画の策定や、より効果的なポートセールス活動を行うこと等により、大阪港の発展・振興に寄与するべく、貨物情報資料のデータ化及び情報入力作業の自動化、統計調査のオンライン化、大阪港の将来構想や貨物傾向の予測など、港湾業務の高度化につながる手法を検討する。	-	-	港湾業務の高度化につながる手法の検討、貨物情報のデータ化と入力作業の自動化、統計調査のオンライン化の検討
13	<a href="#">コミュニケーションツールを活用して庁外関係者とのやり取りをスムーズに</a>	市役所内におけるコミュニケーションツールを活用し、事業者や外部委員等、市役所以外の関係者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。	Teams外部ゲスト参加 チーム数：（累計）50チーム	A	Teams外部ゲスト参加 チーム数：（累計）75チーム
14	<a href="#">生成AIを活用した業務プロセスの変革による市民サービス及び業務品質向上の推進</a>	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等を行う仕組みである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により、単なる業務の効率化にとどまらず、市民サービス及び業務品質のさらなる向上を図る。	①【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：70%	A	①【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：70%
			②【特定業務】実装業務数：2	A	②【特定業務】新規業務数（本格・試行・検証利用）RAG：2、AIエージェント：2
15	<a href="#">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</a>	データドリブンな自治体経営の実現に向け、「大阪市データ利活用基本方針」に基づき、内部データ可視化環境の充実や人材育成、適切なデータ活用のためのルール・体制づくりを行うとともに、データ整備・可視化・分析支援等を可能とするデータ活用基盤の導入をめざす。	①データ活用環境を活用している所属の割合：60%	A	①データ活用環境を活用している所属の割合：70%
			②データ利活用に先行して取り組んだ事業数：（累積）6事業	A	②データ利活用に先行して取り組んだ事業数：（累積）9事業

# アクションプランの取組一覧



行政DX

効率的かつ質の高い組織・業務運営の実現



	取組名称	取組概要	2025年度		2026年度
			KPI/活動指標	状況	KPI/活動指標
16	<a href="#">AI文字起こしツールを活用して業務効率化を推進</a>	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。	機器を利用することで削減される職員の作業時間 ：5,610時間/月	C	機器を利用することで削減される職員の作業時間 ：4,140時間/月 ※R6～R7年度の試行運用結果をふまえた設定に変更
17	<a href="#">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</a>	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。	削減される年間の検索時間 ：約100,000 (時間)	A	削減される年間の検索時間 ：約100,000 (時間)
18	<a href="#">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</a>	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。	ウェアラブルカメラの活用件数 ：(単年度) 150回	A	・ウェアラブルカメラ活用方針の決定 ・ウェアラブルカメラの活用件数 ：(単年度) 240回
19	<a href="#">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</a>	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。	情報のデータベース化・管理手法の検討	A	情報のデータベース化・管理手法の検討
20	<a href="#">デジタル技術を活用し所属の人材マネジメント力を向上</a>	デジタル技術を活用して若年層職員のコンディションをリアルタイムで把握するとともに、AI分析を活用した効果的な人材マネジメントによる組織力の向上とより一層の安全・安心の確保を推進する。	—	—	①採用3年以内離職者増加率：対過去5年平均比減 ②対象職員に対する出口調査アンケートでの満足度：80% ほか

# DXを推進する 仕組みづくり



## DXの企画支援や人材育成、情報セキュリティの確保など 全市的なDX推進体制の充実

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。

### 取組

- **DXの戦略的推進**  
本市DX戦略の実現に向け、専門知見を持つ民間事業者も活用し、全市的なDXを推進する。あわせて、戦略の進捗管理と効果検証を行う。
- **各部局のDXの取組を伴走支援**  
各部局支援や他都市事例を活用し、知見を蓄積・マニュアル化する。あわせて、民間事業者を活用し、職員の自走力を高め、全市的にDXを推進する仕組みを整備する。
- **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～更新）のDXを所属横断のテーマWGで推進し、取組の事業化を進める。
- **デジタルを活用して“Re-Design”を主体的に担う人材を育成**  
業務DXを主体的に担える人材育成に向け、グループワーク中心の研修でサービスデザイン思考とデジタル技術の知識習得を図る。
- **外部専門人材を活用して取組を支援**  
DXを推進・けん引できる外部専門人材を確保・活用し、各所属のDX取組を主導させる。
- **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、技術職員を対象に、実務を想定したデジタル化推進の企画体験等を行う研修を実施する。
- **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、職員研修・訓練により、全市的な情報セキュリティ体制を強化する。
- **データの価値を最大限に活用するためのデータ連携の仕組みづくり**  
データドリブンな自治体経営に向け、安全かつ迅速なデータ利活用のため、データ連携ツールを開発する。

# 【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	<p>▶ 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> <p>【関連取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口で待たずに簡単セルフ転出届</li> <li>• マイナンバーカードを活用して申請手続きを簡単に</li> <li>• 住民票などの証明書の取得をスピーディーに</li> </ul>	○			
オープンデータの推進	<p>▶ 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。</p> <p><a href="#">大阪市オープンデータポータルサイト</a></p>	○			
誰もがデジタルの恩恵を	<p>▶ 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> <p>【関連取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• みんなにやさしい音声認識サービスの提供</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	○			
実証事業都市・大阪	<p>▶ 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。</p> <p>【取組例】</p> <p>事業内容：雨や災害時における夜間LEDの不点灯の解決をめざす！ソーラー光循環街灯の実証実験            実証期間：2024年9月～2024年12月            実証主体：(有)ライトプラン            実証場所：ATC（アジア太平洋トレードセンター）</p> <p>事業内容：簡単に設置可能な加速度センサを用いた橋梁等における車重及び軸重推定システムの開発実証実験            実証期間：2024年11月            実証主体：オンキヨー(株)            実証場所：鈴橋（大阪市港区）</p>		○		

# 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	<p>▶ 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> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生成AIの利活用にかかる連携協力に関する協定</li> <li>生成AIに適したデータのあり方の検討にかかる連携協力に関する協定</li> <li>バックオフィスDX及びEBPM推進に関する連携協定</li> </ul>				○
教育ICTの取組	<p>▶ 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。 <a href="#">大阪市学校教育ICTビジョンについて</a></p> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	○			
水道事業におけるDXの取組	<p>▶ 「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。 <a href="#">大阪市水道局：水道DXの推進（水道局の主な取り組み&gt;水道DXの推進）</a></p> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、シミュレーターやナレッジシステム、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。</li> <li>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。</li> </ul>	○	○	○	

