

(案)

大阪市CXサービス
ランドデザイン
(基本方針)

大阪市

目次

01.	基本的な考え方	Pg.3~4
02.	CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)	Pg.5~28
	02-1. 全体ビジョン	
	02-2. 大阪市に関わる人々の新たな体験・価値	
	02-3. 共通サービスの変革方針	
	02-4. 共通サービスの主要な変革内容・提供スタイル最適化方針	
	02-5. CXサービスデザイン原則	
03.	ロードマップ	Pg.29~31
04.	位置づけ・背景	Pg.32~34
<i>Appendix.</i>		<i>Pg.35~44</i>
	大阪市の現状、社会潮流 用語集	



みんなが主役になる、 未来のおおさか。

夢も、悩みも、生き方も違う、たくさんの人々。
そんな一人ひとりに寄り添い、それぞれの幸せを実現する。

リアルの大阪市の魅力を活かしつつ、
AIやデータといったデジタルの力を味方に。
いつでも、どこからでも、つながれる。

もっと簡単に情報やサービスにアクセスできる、だけではない。
先回りして、あなたにぴったりの体験を届けてくれる。

離れていても、対面でも、多様な人々が交流し、にぎわいが生まれる。
さまざまなデータが活用され、サービスがよりみんなにあったものに進化する。

このまちに集うみんなが、このまちの主役に。
それぞれの幸せを叶えられる、未来のおおさか。

01

基本的な考え方

利用者の体験・価値を重視してサービスをデザインし 2040年の大阪市にふさわしい行政サービスへの変革をめざす

大阪市では、市民・事業者・来阪者といった大阪市に関わる全ての人々の体験・価値を重視した行政サービスを

CX (Civic eXperience) サービス と位置づけて、全庁体制で変革に取り組み

将来に向けて不相応な制度や慣習、行政サービスのあり方を大胆に見直し

一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を重視することで

大阪市で生活や経済活動を行う様々な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる

便利で誰もが安心していつまでも住み続けたい、魅力ある都市への成長・発展をめざします

大阪市では、生産年齢人口の減少や社会の課題・ニーズの変化に対応し、市民QoL(生活の質)の向上と都市力の向上をめざして、2023(令和5)年3月に「Re-Design おおさか ～大阪市DX戦略～」を策定しました。大阪市DX戦略では、2040年頃に「未来の大阪市」を実現するため、あらゆる行政分野・施策を対象として「サービスDX」、「都市・まちDX」、「行政DX」の3方向(3つのVISION)から取組を推進することとしています。

このうち「サービスDX」では、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捉え、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ることによって市民QoLの向上をめざすこととしています。

大阪市ではこれまで、様々な行政サービスを提供・改善し、施策の充実や利便性の向上を図ってきました。その一方で、利用者が最適なサービスを探す手間や、繰り返し類似した手続きが必要となる場面などもまだまだ見られ、サービスDXの実現においては、社会の変化やテクノロジーの進化といった潮流を的確に捉えながら、利用者にとっての利便性や安心感、心地よさといった体験・価値を重視した行政サービスへの変革が必要と考えます。

こうした取組を進めるため、利用者による行政サービスの選択から利用後に至るまでの一連の過程や行政・地域・多様な主体など様々な関わりを「体験」と捉え、利用者を起点に全体を俯瞰し、行政分野や部局を越えて行政サービスを最適化していく、という発想に変わっていくことが重要です。この考え方に基づき、大阪市では、これまでの行政サービスを、利用者の体験・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:シビック・エクスペリエンス・サービス)へと変革(デザイン)していきます。

02

CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)

02-1. 全体ビジョン

■ 用語の前提

本章以降では、特に次の用語について、下記に記載の意味・範囲として表記します。

・サービス ——— 大阪市が提供する行政サービスを意味し、
その他は「民間サービス」などと表記しています。

・共通サービス ——— 分野を横断した共通的なサービスを意味して表記しています。

・分野別サービス ——— 子育てや福祉などの各分野の施策・サービスを意味して表記しています。

・利用者 ——— 大阪市と行政サービスや様々な接点で関わりがある、
市民・事業者・来阪者を含む総称として表記しています。

・多様な主体 ——— 行政および地域とは異なる主体として、事業者、NPO・
市民団体、教育・研究機関など、行政サービスの提供等に
関与する関係者の総称として表記しています。

その他、専門用語などの解説については、[Appendix.用語集](#)にてまとめています。

2040年にめざす大阪市の姿

大阪市で生活や経済活動を行う様々な人々が **それぞれの幸せ(Well-being)** を実感できる
便利で誰もが安心していつまでも住み続けたい、魅力ある都市へ

新たな
体験・価値



新たな
フロントサービス

総合サービスポータル 様々な情報・サービス
がにつながる総合接点

コンタクトセンター デジタル・リアルともに
問合せ・対応を最適化

サービス
変革



業務
変革

必要な方への
寄り添ったサポート

効率化・自動化による
スピーディな対応

AI・データを活用した
施策・サービスの高度化

民間・地域など多様な
主体と共に環境づくり

新たな
仕組み



01 つながる

現在

一連の体験としてサービスがつながっていない

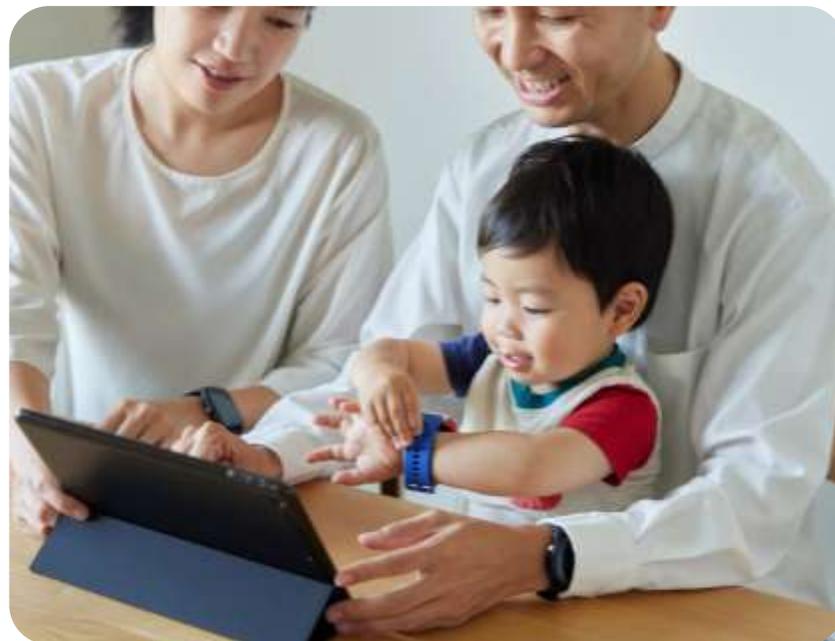
制度やサービスごとに窓口や手続きが分かれており
利用者はその都度、同様の説明や手続きを求められるなど
利用者目線で一貫したサービス体験としてつながっていないことがある

未来

新たな価値

いつでも・どこからでも 途切れない体験に

- 1つのIDであらゆるサービスが連携し、分野が違っていても、制度やサービスをスムーズに利用できる
- サービスの利用状況や問合せ・手続きの履歴、利用者の情報などを踏まえ、オンライン・電話・窓口といったどの接点からでも、オムニチャンネルで一貫したサポートが受けられる
- AIやデータの活用により、サービスの情報を知り、選択することから手続き、利用後のフォローまで、途切れない一連の体験としてつながる



現在

利用者が必要な情報・サービスを探す必要がある

最適な制度・サービスや手続きが分かりづらく、利用者が探す負担が大きい
利用者情報などに応じた案内も十分でなく
必要な人に情報がいきわたっていないことがある



未来

新たな価値

自分に合うサービスが スムーズに手に入る

- 利用者情報や問合せ・相談のサポート履歴などのデータが安全に活用され、利用者のニーズを踏まえ、最適な制度やサービスの提案を受けられる
- 利用者のライフスタイルやビジネススタイル、日常の状況に合わせて、その時に価値のある情報が受け取れる
- 利用者が探すことなく、迷うことなく、最適な制度の情報やサービスが、先回り・プッシュ型でプロアクティブに届く



03 寄り添う

現在

利用者から行動しないと、サポートが始まらない

利用者が問合せ・相談などの行動を起こさないとサポートが始まらない
個々のニーズに応じた人によるサポートが受けられないことがある

未来

新たな価値

先回りのサポートで より価値のある体験に

- 利用者情報や問合せ・相談等サポート履歴などのデータが安全に活用され、困りごとやリスクを早期に察知、先回りした最適なサポートを受けられる
- 窓口でも、様々なルール・ノウハウなどのナレッジの活用で、利用者を多角的・多層的に理解した最適なスタイルにより、快適で丁寧なサポートを受けられる
- 行政・地域・多様な主体の連携で、利用者の状況やニーズに応じた満足度の高いサポートも受けられる



04 交流する

現在

多様な人々がつながりづらく、参画の機会が限られる

多様な市民・事業者・来阪者がつながる場面が限られ
地域をはじめとする様々なつながりが希薄化し、コミュニティに参画しづらい



未来

新たな価値

様々な人々が交流し
共に社会が創られる

- 市民や事業者など様々な人々が、地域や多様な主体とデジタルでもリアルでも関わり、コミュニティの交流の輪が広がり、新たな魅力や価値が生まれる
- 通勤・通学や旅行などで訪れる様々な人々も、デジタルでもリアルでも関わり、応援やコミュニティの交流の輪が広がり、新たな魅力や価値が生まれる
- 様々な人々が行政・地域・多様な主体と交流・連携し、市域や地域課題の解決に向け参画・協働することで、社会を共に創っていく



05 進化する

現在

利用者の評価や意見が、検証・改善につながりにくい

市政・サービスが多角的・多層的なデータ分析による課題・ニーズを十分踏まえられていない
サービス利用状況や評価・意見把握、分析が難しく、継続的な改善につながりにくい



未来

新たな価値

AI・データ活用により 市政・サービスが成長

- AIや様々なナレッジデータの活用により、制度やサービスがデータ分析され、高度化し続け、大阪市全体として成長し続ける
- 行政だけが担うのではなく、行政と地域や多様な主体と連携が進み、利用者も加わることで、社会の仕組みが進化していく
- 「つながる」「届く」「寄り添う」「交流する」といった新たな体験・価値により、行政と社会が一体となって、人々の幸せ(Well-being)の実現に向けて、進化・成長し続ける



提供：グラングリーン大阪開発事業者

02

CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)

02-2. 大阪市に関わる人々の新たな体験・価値

大阪で生活や経済活動を行う多様な人々

大阪では、多様な生活・事業スタイルや価値観をもつ人々が活動しています
 大阪に関わる様々な市民・事業者・来阪者の状況を分析・予測した将来の課題・ニーズを踏まえ
 2040年にこれらの人々に提供をめざす体験・価値を描いています

大阪市の特徴



生活・仕事・あそびなど
多様な目的の人々が
集まる



高齢化が進む一方で
新たな住民が転入する
地域も存在



製造・小売・サービスなど
幅広い業種、規模の
事業者が活動



留学・就労している在留
外国人や観光客など
多様性がある

大阪に関わる多様な人々

子育て・ 子ども層



都市型
共働き世帯



転入
子育て世帯



二世帯家族



子ども

など

高齢者など 支援が 必要な層



夫婦で暮らす
高齢者



ひとり暮らしを
している高齢者



買い物困難な
高齢者



支援が必要な
人々

など

事業者層



大企業



製造・卸などの
中小企業



小規模・
零細企業



生活密着型の
商いをしている人



スタートアップ・
ベンチャー

など

外国人 住民層



留学や就労する
外国人住民

など

若年・ 通勤通学層



若年
社会人・学生



市外からの
通勤者



若年
通学者

など

観光客層



レジャー志向
の外国人観光客



市外から来た
国内観光客



再訪した
観光客

など



子育て・こども層

子育て家庭やこどもたち

子育て家庭やこどもたちに、それぞれの家庭や一人ひとりの状況を踏まえ、必要なタイミングで最適な情報やサービスをお届けし、より豊かな生活環境をめざします。

人々の体験・価値



手続きが案内され 自然に終わる

家庭や家族のイベントなどに応じて必要な手続きが案内される。利用者の承諾のもとスムーズに手間なく手続きが終わる。



それぞれに合った 学習サポート

こどもたち一人ひとりの状況に合った無理のない学習プランによりサポートが受けられる。



家族の健康管理・ 共有がスムーズに

こどもや家族の体調変化を家族が安全にデジタルで把握・共有できる。必要に応じて病院や学校など関連機関にも適切に情報が連携される。



気軽に 地域参加・交流

いつでも・どこでも地域などの人々と情報・意見交換でき、生活スタイルや興味に応じた参加・交流ができる。

行政・社会の仕組み



データに基づき、利用者に適切な情報やサービスを届ける。家庭や学校などの活動情報などに基づき、関係者・機関と連携した適切なサポートを行う。



利用者のサービス利用状況データやリアクションを分析し情報提供の方法や施策内容の検討などに活用する。

高齢者など支援が必要な層

高齢者や障がい者・要介護者など支援が必要な人々

高齢者や障がい者・要介護者など支援が必要な人々に、見守りや先回りのサービスをお届けし、デジタルが難しい方々にもやさしい人によるサポートなど、誰一人取り残されないサービスをめざします。

人々の体験・価値



自分に合った提案や先回りのサポートが届く

健康・活動量の情報が適切に活用されそれぞれに合った提案や、健康状態を予測して先回りで訪問・声掛けなどサポートが受けられる。



多様な形でサービスを受けることができる

外出が難しい場合でも、家の近くのサービス拠点や移動式行政サービスなどで相談やサポートを受けられる。



地域全体で見守り合える

訪問履歴などの情報を適切に活用し行政・地域・多様な主体の連携により見守り、安心して生活できる。



有事の際も迅速にサポートされる

平時の健康・行動の情報なども活用し、災害など有事の際は、様々な人々が連携してサポートを受けられる。

行政・社会の仕組み



AI・データ活用で業務を効率化し、職員は一人ひとりの生活状況やサービス利用状況などに応じたより丁寧な相談・サポートに集中する。



生活状況などのデータに基づき、AIを活用して利用者の将来の課題・ニーズを分析し、必要なサポートにつなげる。

外国人住民層

外国につながるのがある多様な人々

外国につながるのがある多様な人々に、多言語で、情報やサービスをお届けし地域との交流など、安心できるサービスやサポート・生活環境をめざします。

人々の体験・価値



多言語でもスムーズに 問合せ・相談できる

悩み事をいつでも多言語で相談でき案内も多言語で届くことで、不安なくサービスを受けることができる。



誰もが地域に関われ 交流できる

地域から多言語で案内を受けられ多様な方々が交流しやすくなる。



平時でも有事でも 安心して行動できる

日常的に防災・安全に関する情報などが多言語でも受け取れる。災害など有事の際も、理解しやすく案内が届き、安心して行動できる。

行政・社会の仕組み



外国人住民や地域住民の課題・ニーズを、問合せ・相談など様々なデータを適切に活用して分析する。



データを活用し、サポートが必要な地域や住民の方々を把握し、情報発信や施策の高度化に取り組む。

若年・通勤通学層

若年者や通勤・通学で訪れる人々

若年者や通勤・通学で訪れる人々に対し、一人ひとりの状況に合わせた情報やサービスをお届けし、ライフスタイルや興味・関心にフィットする環境をめざします。

人々の体験・価値



自分に合った 情報が届く

ライフスタイルに合ったタイミングでそれぞれの興味・関心に合ったイベントや手続きなどの情報が受け取れる。



地域資源の活用が スムーズに

公共施設などの予約や手続きなどがよりスムーズになり、地域資源が活用しやすくなり、交流などにつながる。



安全・安心に関する 意識が自然に育つ

生活スタイルに合わせて防災・安全の情報が届き、日頃から、有事の際の対応をを意識して準備ができる。

行政・社会の仕組み



若年層や通勤・通学で訪れる人々のデータを適切に活用し、興味・関心やニーズを踏まえたサービスを提供する。



地域資源利用やイベント参加などのデータも適切に活用し、イベントや様々な情報発信などサービスを提供する。

事業者層

多様な業種・規模の事業者の方々

多様な業種・規模の事業者の方々に、最適な支援や手続きなど必要な情報をお届けし、産学官交流や公共空間の活用など、活発にビジネス展開ができる環境をめざします。

人々の体験・価値



事業者に応じた支援が届く

事業規模や事業の段階・業種などに応じて、補助金や支援プラン・手続きなどが分かりやすく案内される。



地域のにぎわいが増し経済が活気づく

市内の商店街や様々な店舗におけるキャンペーン・イベントなど様々な取組で、まちがにぎわい、活気づく。



産学官交流や人材交流の活性化

産学官の交流により、事業・活動情報など意見交換の機会が増え、雇用や事業の創出など活性化につながる。



事業者が新たな挑戦をしやすい環境づくり

公共空間を活用した実証やプロモーションなどをしやすい環境となり、新たな事業などに挑戦しやすくなる。

行政・社会の仕組み



AIを活用し、事業者の課題・ニーズなど様々なデータ分析による補助制度、支援プランなどのサービス提供や情報・手続きなどを案内する。



消費活動や人流などデータの可視化や公共空間活用など事業者の事業検討・展開につながるサポートを提供する。

観光客層

国内外から観光で訪れる人々

国内外から観光で訪れる人々に、それぞれの滞在に合わせた最適で情報やサービスをお届けし、快適で安心できる魅力的な体験や、再訪につながる環境をめざします。

人々の体験・価値



それぞれに合った滞在体験を案内

来阪者の興味・関心に合った快適な滞在プランの案内などにより、より充実した「おおさか」が体験できる。



困ったときも安心

紛失・事故・体調不良などの際にも迷わず、多言語で相談などができる。



よりディープな体験につながる

地域に密着した文化や地域との交流など、より魅力ある体験ができる。



滞在後もつながる

滞在後も、興味・関心に応じた再訪プランやイベントへの参加案内など「おおさか」とのつながりが続く。

行政・社会の仕組み



AIを活用して、様々な施設利用状況などのデータ分析し、混雑予測などを踏まえた、快適な滞在・体験を案内する。



観光客の興味・関心などの情報や地域の情報を活用し、関連機関・民間などと連携し、魅力ある体験を創出する。

02

CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)

02-3. 共通サービスの変革方針

02-4. 共通サービスの主要な変革内容・提供スタイル最適化方針

02-5. CXサービスデザイン原則

共通サービスのビジョン

人とデジタルが連携し、一人ひとりに最適でプロアクティブなサービス・体験の実現

様々なサービス・接点において、テクノロジーを最大限活用し、デジタル・リアルの境目のなく先回りしたプロアクティブなサービスにより一人ひとりに最適な体験の提供をめざします



現在施策

- 行政手続きオンライン化推進
- 区役所DX実行計画
- 情報発信最適化施策
- ⋮

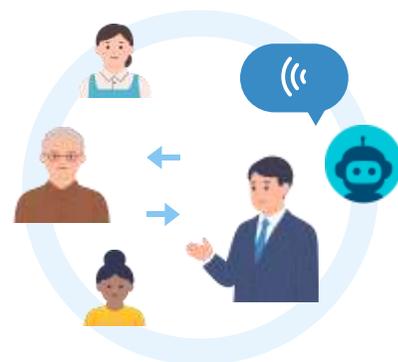
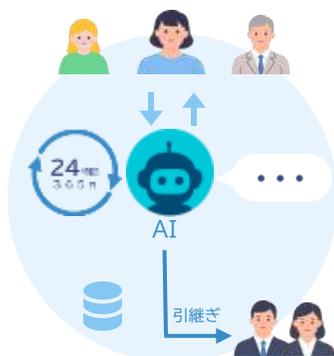
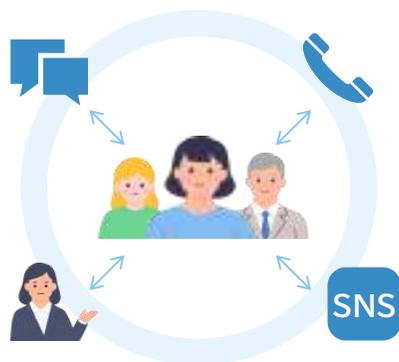
実現をめざす施策

- 問合せ・相談** デジタル・リアルの境目のなく一人ひとりの状況に応じた問合せ・相談対応の実現
- 手続き** 手続き内容や利用者層に最適化されたシームレスでストレスのない手続きの実現
- 情報発信・意見把握** 一人ひとりに最適で先回りした情報の提供や利用者の声によるサービスの進化
- 施策・サービス** AI・データを効果的に活用した様々な施策・サービスの高度化や行政運営の進化

問合せ・相談

デジタル・リアルの境目なく 一人ひとりの状況に応じた問合せ・相談対応の実現

2030年ビジョン



2040年ビジョン



サービス変革

業務変革

デジタルでもリアルでも

オンライン・電話・窓口で
デジタル・リアルの境目なく
問合せや相談ができる

AIが自動で適切な部署に連携し
問合せ・相談履歴などをスムーズに引継ぎ
AIのサポートで誰でも同様に対応できる

24時間365日いつでも

AIが夜間・休日も含めて
必要なときにいつでも
問合せ・相談できる

問合せ対応にAIを活用し、
職員はより一人ひとりの状況に
応じた丁寧なサポートに集中

人によるサポートも充実

機器・アプリなどの操作が
難しい場合も人がサポートし
同様にサービスが受けられる

利用者をより理解した対応

パーソナルAIが様々なデータから
利用者それぞれの
将来のニーズを予測し
先回りでサポートが届く

手続き

手続き内容や利用者層に最適化された シームレスでストレスのない手続きの実現

2030年ビジョン



申請書類や項目が多く複雑でサポートが必要な場面も

オンラインで完結

申請内容の簡素化や自動入力ですべて
申請がシンプルに
いつでもAIのサポートが受けられる

申請案内や審査の効率化により業務負担が軽減
専門知識が必要な対応の場面もAIやオンライン窓口を活用し、時間・場所を効率的に活用



手続きの手順のなかで職員との面談が発生する場面も

スムーズ&安心な面談

オンライン窓口での面談が導入され利用が拡大し
申請の流れが途切れない

認証・署名・暗号化技術などを活用して本人性や真正性を担保し
紙・アナログ業務を最小限に



厳格な審査が必要な場面やデジタル機器が苦手な方も

対面による丁寧な対応

直接の説明や現物確認などの手続きの内容に合わせて
対面サポートが受けられる

2040年ビジョン



手続きが自動完結

パーソナルデータを最大限活用し
本人の希望を踏まえて
申請や提出などが自動化
必要に応じて職員によるサポートが来庁負担なく受けられる

手
場
続
面
の

サ
ー
ビ
ス
変
革

業
務
変
革

手続き

サービス提供スタイル最適化方針

案内・申請から結果の通知まで 流れがスムーズに

オンライン化やAI・データ活用により、手続きにおける検索や入力・来庁などの利用者の負担を最小限にします
利用者や場面によって手段を最適化し、誰もが使いやすいサービス提供スタイルを実現します



利用者情報や申請・対応履歴を活用して他のおすすめサービスを案内

情報発信・意見把握

一人ひとりに最適で先回りした情報の提供や 利用者の声によるサービスの進化

2030年ビジョン



一人ひとりに届く

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
必要なタイミングで届く

利用者層や対応履歴などを活用し
情報の発信内容・方法などを
効果的なものとしていく

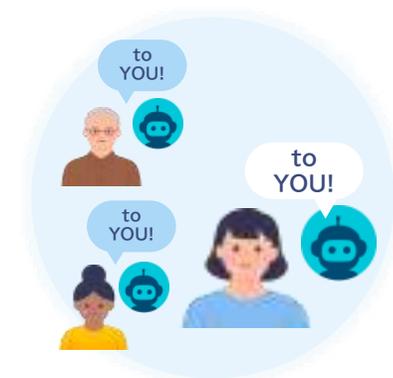


意見が活用される

大阪市の政策や計画に対して
市民や事業者がオンラインから
評価・意見を送ることができる

評価・意見やサービス利用状況を
分析して傾向やニーズを可視化
サービスの企画や改善に活かす

2040年ビジョン



利用者をより理解した発信

パーソナルAIが興味や生活を理解し
一人ひとりによりパーソナライズされた
情報・サービスが受け取れる

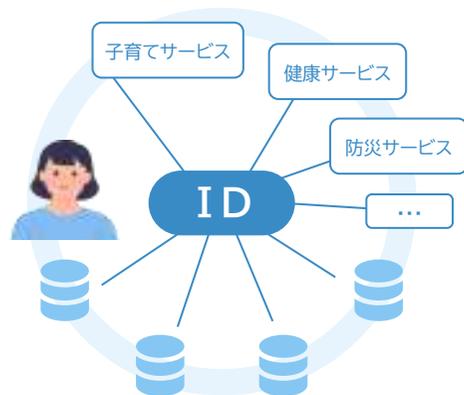
サービス変革

業務変革

施策・サービス

AI・データを効果的に活用した 様々な施策・サービスの高度化や行政運営の進化

2030年ビジョン



分野を横断してもつながる

あらゆる
デジタルサービスが
1つのIDでつながる

IDでデータが紐づき
分野横断で利用者の
ニーズを分析できる



データに基づき企画される

統計や地域データなどを
活用して施策立案され
透明性・信頼性が向上

AI・データ活用により
根拠に基づく施策企画
を推進(EBPM)



サービスがより良くなる

利用状況や評価・意見
に応じてサービスが
より利用しやすくなる

AIを活用したデータ分析・検証で
施策・サービスを
改善・進化させ続ける

2040年ビジョン



行政運営・サービスが進化

AIが様々なデータを活用し
全分野横断して行政運営が進化
することで最適化された高度な
施策・サービスが提供される

サービス変革

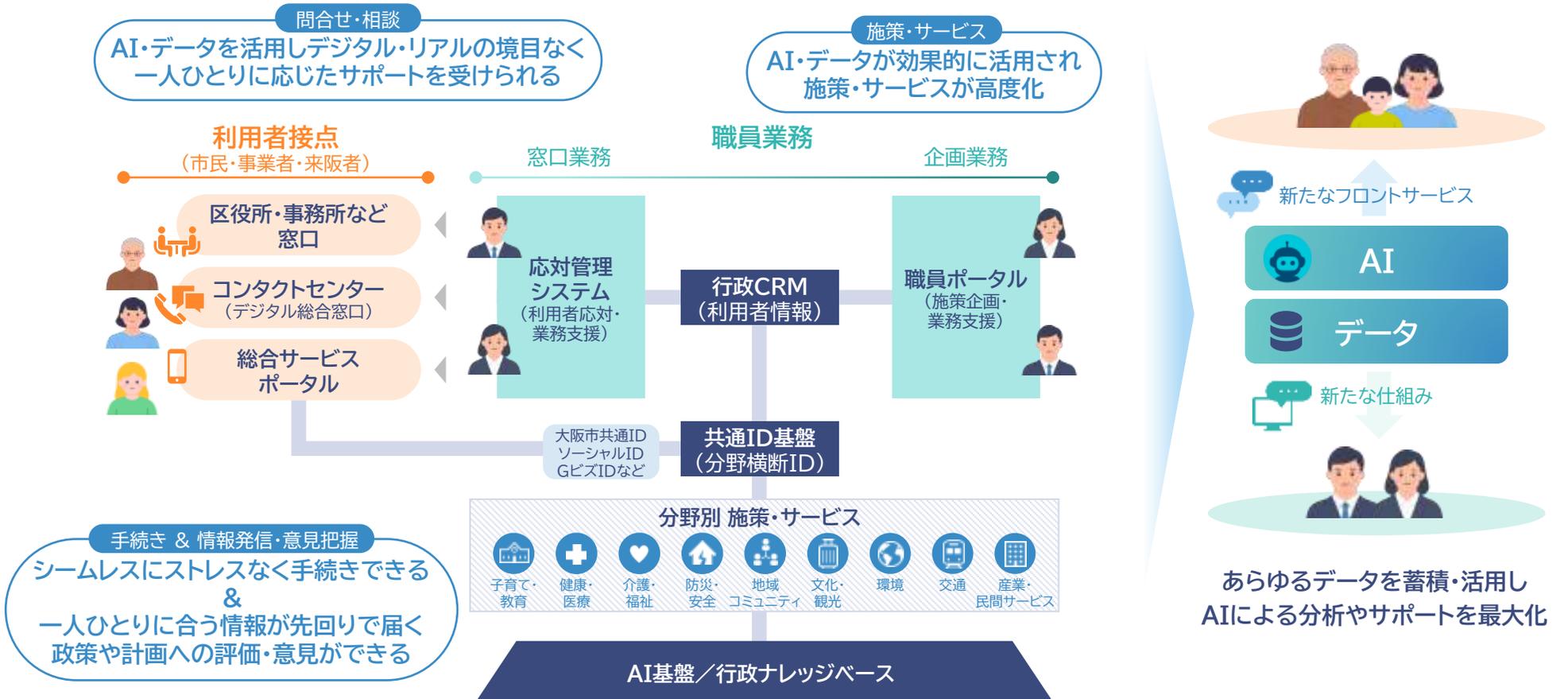
業務変革

共通サービスの全体像

共通サービス利用環境により 分野横断・全体最適なサービスを実現

2030年ビジョン

2040年ビジョン



CXサービスデザイン原則

あらゆる行政分野・施策においてCXサービスへと変革していくには
サービス提供関係者が共通の考え方を持って、サービスをデザインすることが重要です

大阪市では、行政サービスの企画・設計・運用において、サービス提供関係者が遵守すべき「CXサービスデザイン原則」を定め
関係者一体となって、利用者目線で質の高いサービスの提供を推進していきます

1 常に「利用する人」の目線で 一人ひとりに最適な体験を提供

サービス提供側の視点や組織・枠組み・業務の構造から考えるのではなく
制度や慣習にとらわれず、利用者層の課題・ニーズを出発点にサービスを
全体最適にデザインし、一人ひとりに最適なサービス体験を提供する。

2 誰ひとり取り残さない 包摂的なサービスデザイン

高齢者や障がいのある方、外国人、デジタル機器が苦手な方など、配慮が
必要な利用者の姿を具体的に想定し、誰もが分かりやすく安心して利用で
きるサービスを意識する。

3 AI・データを最大限活用し 人は人にしかできない価値を提供

AIやデータを効果的に活用し、高度な分析や効率化・自動化を推進して
質の高いサービスに変革するとともに、生み出した時間を「人」にしか
担えないサポートやサービスに集中し、価値ある体験を提供する。

4 高度なデータ活用により 市政・サービスを進化させ続ける

統計・サービス利用状況や利用者の評価・意見など様々なナレッジデータを
活用し、利用者層の課題やニーズに応じた効果的なサービスを提供・改善
し、市政・サービスを継続的に進化させ続ける。

5 多様な主体と連携・協働し サービスの価値を最大化する

行政だけでなく、地域や分野の専門機関・民間事業者など多様な主体と
連携・協働し、様々な技術・事例などから知見を高め合い、市域・地域課題
を踏まえてサービスの価値を最大化し、共に社会の仕組みを創っていく。

6 信頼と安心をつくるための 透明性と安全性を担保する

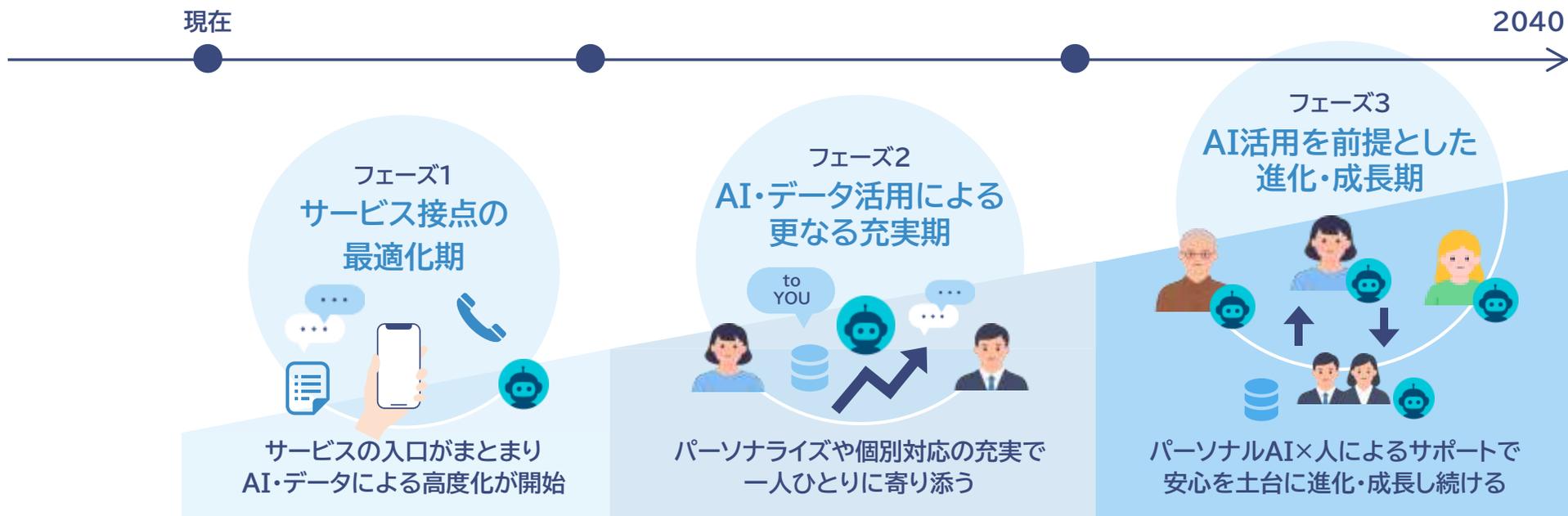
サービスにおける信頼の基礎として、セキュリティとガバナンスの徹底で透明
性・安全性を担保し、特に、AIやパーソナルデータの活用では法令・制度遵守
はもとより、技術的な対策を最大限講じ、安全・安心なサービス環境を整える。

03

ロードマップ

サービスDX実現のロードマップ

テクノロジーを効果的に活用し、利用者の体験・価値を重視しながら
共通サービス・分野別サービスを段階的に進化させる



共通サービス
の変革

共通サービス利用環境の導入により、情報・手続き・問合せなど様々な接点を最適化しAI・データを活用して施策・サービスを高度化していく。

一人ひとりに最適で先回りした情報提供・サービス体験が進化し、さらに高度な施策・サービスが充実していく。

AIやデータを最大限活用し、全分野横断して行政運営が進化、AI×人のサポートによりプロアクティブで最適な体験を実現していく。

分野別サービス
の変革
(令和8年度策定予定)

共通的に利用できるIDなどの導入により個別に提供されていたサービスが連携分野別の新たな施策・サービスも推進。

AI・データを活用した高度な施策・サービスが充実し、関連機関との連携などを推進。

AIやデータを最大限活用し、利用者や地域のデータに基づく高度な施策・サービスが改善・進化し、「おおさか」が成長し続ける。

共通サービスのデザイン

テクノロジーの進化を捉え共通サービスを変革

現在

未来

AI・データ活用による
様々な接点の最適化や施策・サービスの高度化

AI・データ活用の拡大による
パーソナライズ対応の進化や
高度な施策・サービスが充実

分野横断の高度な施策・サービスを
パーソナルAI×人の連携により
一人ひとりに最適な体験に

リアル
接点
×
デジタル
接点

窓口(区役所・事務所など)

マイナンバーカード・データ活用によるスムーズな手続きの推進
AI活用や多言語対応による最適な問合せ・窓口対応の推進

デジタル・リアルの境目ない環境や人によるサポート・接点の最適化により価値のあるサービス体験へと進化
様々な拠点・窓口などの活用により行政・地域・多様な主体などが交流して連携・協働する社会へと進化

コンタクトセンター(オンライン・電話・窓口)

AI活用による24/365・シームレスな問合せ等対応の推進

サテライト・モバイルなどオンライン窓口の拡大による
デジタル・リアルの境目ない問合せ・相談・手続き環境へ

AIや利用者情報・応対履歴・サービス情報など様々なデータを
活用したパーソナライズな情報発信・問合せ・手続きの推進

AI・データ活用の拡大による情報発信・問合せ・手続きなど
よりパーソナライズ・シームレスな対応やサービスへと進化

デジタルサービス(総合サービスポータル・ホームページ・LINEなど)

ホームページ・LINEなど情報発信の充実・最適化の推進

AI・データ活用の拡大による情報発信・問合せ・手続きの
自動対応・処理など、よりシームレスなサービスへと進化

AIや利用者情報・応対履歴・サービス情報など様々なデータを
活用したパーソナライズな情報発信・問合せ・手続きの推進

オンライン手続きの状況案内・通知などデジタル完結の推進

オンライン手続きを含めたデジタルサービス環境の進化

AIなど様々な技術の活用拡大や
官民など様々なデータ連携・活用拡大により
分野横断の先回り(プロアクティブ)サービス
により一人ひとりに寄り添った体験の進化

サービスの
仕組み

AI活用

フロントサービスや施策・サービスの企画立案・改善などへの
AIチャット・AIエージェントなどAI技術の活用推進

AI活用の拡大による施策・サービスの高度化・自律的な改善
やフロントサービスの自動対応・処理など技術活用の進化

行政ナレッジベース

行政サービス・運営における様々なナレッジのデータ活用推進

様々なナレッジの蓄積やデータ連携・活用の拡大による
施策・サービスや行政運営の高度化などによる進化

AIなど様々な技術の活用拡大や
官民など様々なデータ連携・活用拡大により
フロントサービスや施策・サービスを含めた
行政運営全体の自律的サイクルによる改善・進化

制度・体制

CXサービスの推進に必要な法令・制度の課題対応

CXサービスへの変革に必要な法令・制度の見直しに向けた取組の推進

CXサービスの推進に向け窓口・企画部門など体制整備

CXサービスの推進に合わせた全庁運用・体制の改善

CXサービスの運用に最適化された推進体制へ

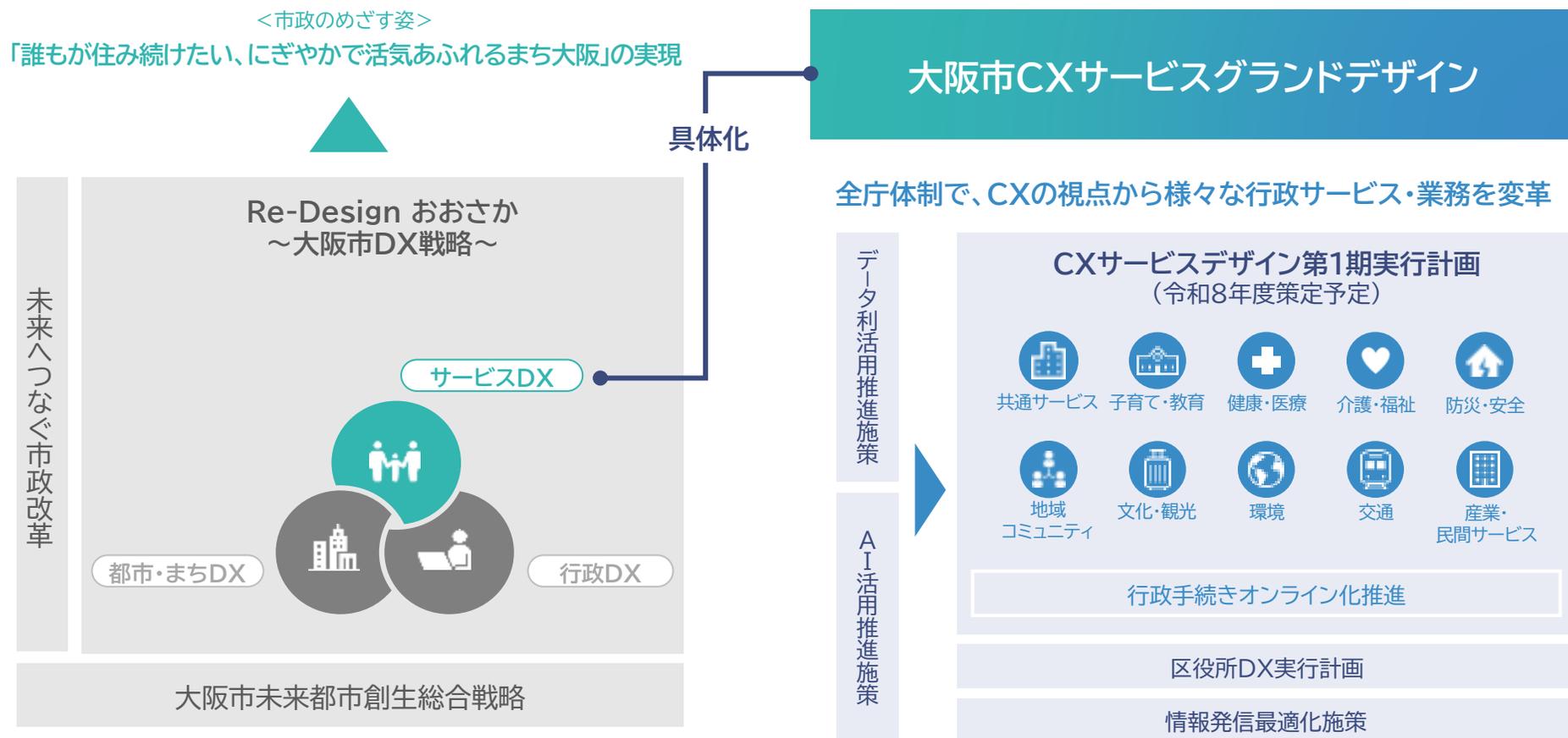
04

位置づけ、取組の背景

大阪市CXサービスグランドデザインの位置づけ

「大阪市CXサービスグランドデザイン(基本方針)」は、大阪市DX戦略に掲げる「サービスDX」を実現するため、行政サービスの変革の指針となるビジョン及びその道筋となるロードマップの基本的な考え方を示すものです。

今後、さらに各行政分野の変革を含めた検討を進め、「大阪市CXサービスグランドデザイン(全体版)」を策定するとともに、その実現に向けた具体的なサービス及び利用環境に関する取組を示した「第1期実行計画」を策定していきます。



取組の背景

社会環境の変化や大阪市に関わる人々の課題・ニーズの多様化など、大阪市を取り巻く環境の変化への対応が必要です。また、テクノロジーの進化によるAI・データ活用の進展や、国等によるDXの推進など、社会全体の潮流への対応も必要です。

※詳細は Appendix. 課題・ニーズ分析、動向調査 を参照)

大阪市を取り巻く環境の変化

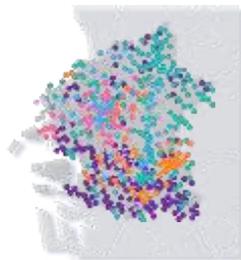
社会環境の変化

大阪市では、2040年に向け、人口減少・少子高齢化の進行が予測されており、労働力不足や介護・福祉ニーズの拡大など、社会課題への対応が求められます。



人々の課題・ニーズの多様化

大阪市には、若者から子育て世帯、高齢者、外国人などの住民に加え、通勤・通学や観光で訪れる人々も多く、スタートアップから大企業まで幅広い企業・働く人々が集まっています。それぞれの生活・事業スタイルや文化的背景などは異なり、抱える課題やニーズも多様化しています。



社会の潮流・動向

テクノロジーの進化

AIをはじめとするテクノロジーは急速に進化しており、生活や経済活動のあらゆる場面で活用が進み、不可欠な存在になっています。

これらの技術の進化を的確に捉え、安全かつ適切・効果的に活用していくことで、生活の豊かさや経済活動の発展につなげていくことが重要です。

国の動向

国においては、行政サービスのデジタル化による利便性向上が図られるとともに利用者視点でのサービス設計や、AI・データの活用に向けた環境整備などが進められています。

- 2023年11月:自治体DX推進計画「自治体フロントヤード改革の推進」の追加(総務省及び関係省庁)
- 2025年6月:「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(デジタル庁)
- 2025年12月:「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック(導入手順編)(第4版)」(総務省)

⋮

“サービスDX”の実現には、これらの変化や動向を的確に捉え
利用者目線で行政サービスをデザインしていくことが重要

出典:

1. 年齢別推計人口【年齢5歳階級別、年齢3区分別】(令和7年12月1日現在)(大阪市)
2. 都道府県・市区町村の男女・年齢(5歳)階級別将来推計人口(令和5年調査)(国立社会保障・人口問題研究所)

Appendix



大阪市の現状、社会潮流 用語集

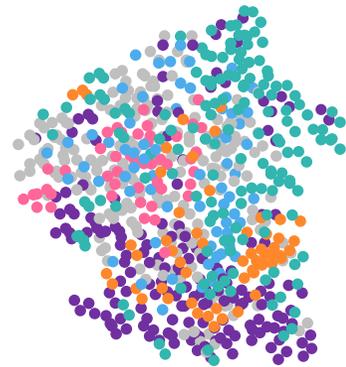
大阪市の現状 一市全体

大阪市全体の将来人口推計やWell-being指標を用いて
各施策分野サービスの市民の主観的な満足度や客観的な充実度の状況を踏まえ将来ビジョンの検討につなげています

◆ 人口動態の将来予測



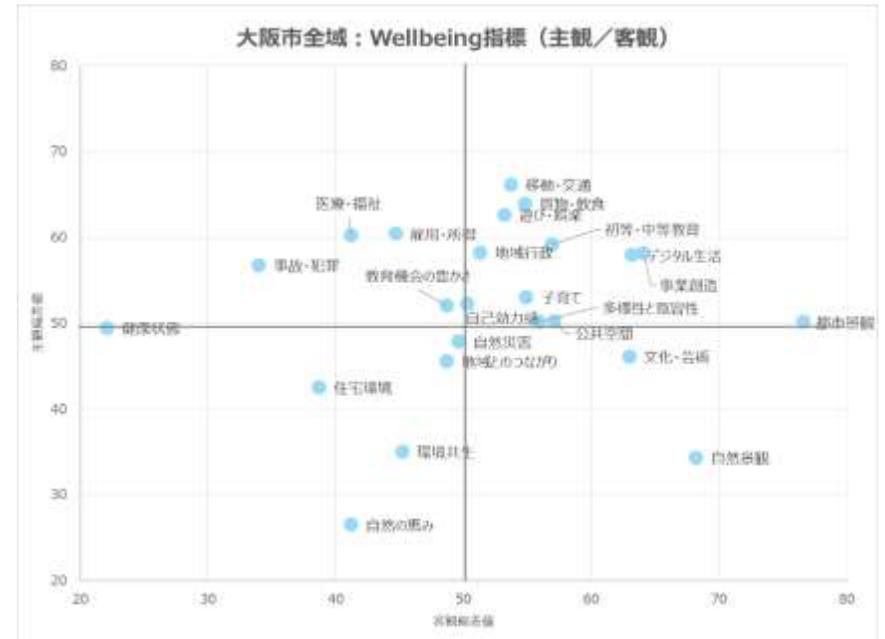
◆ 大阪市における市民・事業者・来阪者の状況※



- **子育て・子ども層**
 - ・都市型共働き世帯
 - ・転入子育て世帯
 - ・二世帯家族
 - ・子ども
- **高齢者など支援が必要な層**
 - ・夫婦で暮らす高齢者
 - ・ひとり暮らしをしている高齢者
 - ・買い物困難な高齢者
 - ・支援が必要な人々
- **外国人住民層**
 - ・留学や就労する外国人住民
- **若年・通勤通学層**
 - ・レジャー志向の外国人観光客
 - ・市外から来た国内観光客
 - ・再訪した観光客
- **事業者層**
 - ・若年社会人・学生
 - ・市外からの通勤者
 - ・若年通学者
- **観光客層**
 - ・大企業
 - ・製造・卸などの中小企業
 - ・小規模・零細企業
 - ・生活密着型の商いをしている人
 - ・スタートアップ・ベンチャー

※24区別の統計データ分析などをもとに作成したイメージであり、実態の分布ではない

◆ 施策分野の現状分析(令和6年度Well-being指標³より)



※主観偏差値：住民アンケートによる主観データ、客観偏差値：各種統計指標などによる客観データ

出典：
1. 年齢別推計人口【年齢5歳階級別、年齢3区分別】(令和7年12月1日現在) (大阪市)
2. 都道府県・市区町村の男女・年齢(5歳)階級別将来推計人口(令和5年調査)(国立社会保障・人口問題研究所)
3. 2024年度版(令和6年度版) Well-being 全国調査(デジタル庁)

大阪市の現状 一市民

市民の環境や現況について、税や安全、子育て・教育、買物、医療、地域とのつながりなどに関する客観的な統計を活用しています

◆ 納税義務者数

納税義務者数⁴ 約**137.8万人**

◆ 事故・犯罪発生件数

交通事故発生件数⁵ **7,688件** 前年比 **-511**

全刑法犯発生件数⁶ **40,011件** 前年比 **+603**

◆ 子育て・教育関連施設、幼児・児童・生徒数

就学前児童数⁷ **106,037人**

保育所等在籍児童数⁷ **56,168人**

幼稚園⁸

園数 **51園**
幼児数 **2,431人**

小学校⁸

校数 **282校**
児童数 **11.1万人**

中学校⁸

校数 **129校**
生徒数 **5.1万人**

◆ 買物・娯楽環境

小売事業所数⁹ **23,299事業所**

小売業合計年間商品販売額⁹ 約**4,127,135**百万円

◆ 医療・福祉、健康

介護認定数・率¹⁰ 約**18.2万人** 約**26.8%**

障がい者手帳所持者数¹¹
身体障がい 約**13.6万人**
知的障がい 約**3.3万人**
精神障がい 約**4.8万人**

健康寿命¹² 男性 **77.80歳** 女性 **83.37歳**

◆ 地域とのつながり

町会加入世帯数・率¹³ 約**68万世帯** 約**46.4%**

出典:

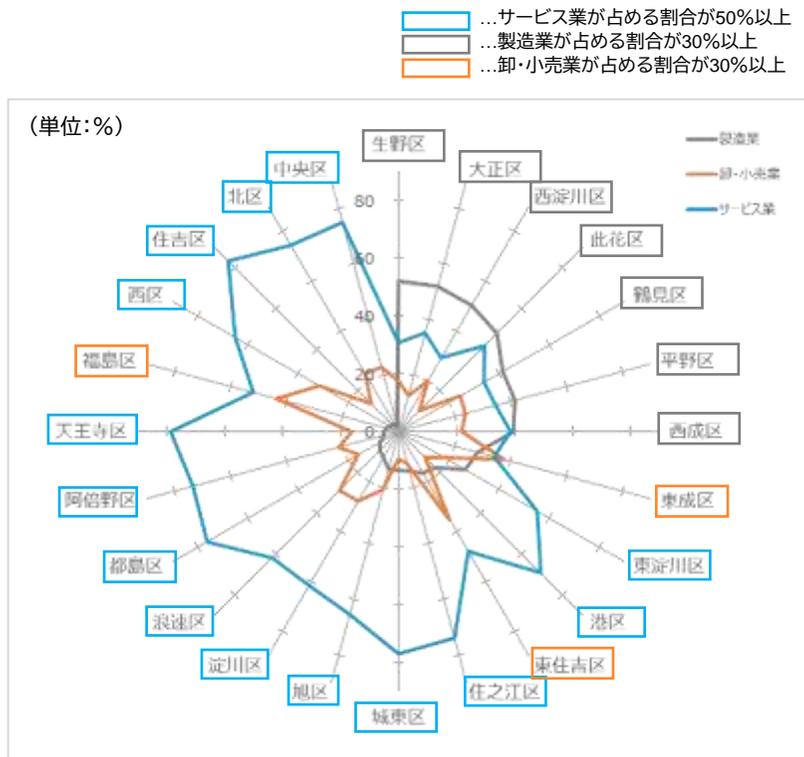
- 令和4年度 市民税 個人分(その1)納税義務者数及び課税標準額など累年比較(大阪市)
- 令和6年 大阪市の交通事故発生状況(大阪市)
- 令和6年 大阪市区別大阪重点犯罪(抜粋)など発生件数(大阪市)
- 令和7年 大阪市の保育所など利用待機児童の状況について(大阪市)
- 令和6年度学校現況調査(行政区別、校園数、学級数、幼児数、児童数、生徒数)(大阪市)

- 大阪市の商業・サービス業(2021年)(大阪市)
- 大阪市の要介護認定率、サービス利用などの現状について(区別版)(令和5年度)(大阪市)
- 大阪市内における障がい者の状況(2023年)(大阪市)
- 大阪市の寿命(2020年)(大阪市)
- 大阪市町会加入促進戦略(令和5年)(大阪市)

大阪市の現状 一事業者

事業者の産業構成や異動の現況について、産業割合や開業・廃業率など業種の偏りや事業者の入替りに関する統計を活用しています

◆ 大阪市の区別産業割合¹⁴



◆ 開業・廃業率¹⁵



出典:
 14. 大阪の経済2025版 区内総生産(名目)の主要産業別構成比より作成
 15. 大阪の経済2025版 7-6.区別事業所の開業率・廃業率より作成

大阪市の現状 一 来阪者

来阪者の動きの現況について、昼夜間人口の比率や目的別の流入・流出、観光客の動向などに関する統計を活用しています

◆ 昼夜間人口比率¹⁶

昼間人口 **353万4,521人**

昼夜間人口比率 **128.4**



出典:

16. 令和2年国勢調査<大阪市の昼間人口>(大阪市)

17. 2024年度 訪日外国人関西国際空港出口調査 最終報告書(大阪観光局) ※大阪市に特化した調査ではないが、関西国際空港出口調査をもとに観光客のニーズ・動向を把握

18. 2024年5月10日発行 国内旅行者の動向把握にむけた大阪版国内観光統計調査(大阪観光局) ※大阪市に特化した調査ではない

◆ 訪日外国人旅行者の動向・傾向¹⁷

大阪への訪問回数 平均**1.92**回
大阪へのリピーター率 約**37.9%**

「大阪」滞在中にしたこと(上位3位)

1. ショッピング 約**82.6%**
2. B級グルメ、ストリートフード 約**80.2%**
3. 街歩き 約**76.1%**

◆ 国内旅行者の動向・傾向¹⁸

旅行形態 日帰り 約**76%** 宿泊 約**24%**

旅行期間中に楽しんだコンテンツ(上位3位)

1. テマパーク・水族館などのアミューズメント施設を楽しむ 約**26%**
2. グルメを楽しむ 約**21%**
3. ショッピングを楽しむ 約**20%**

社会潮流 -国の動向

国は、デジタル社会に向けた取組を推進するとともに、国全体での共通的な仕組み作りなどを推進しています

◆ 国のデジタル化・DX推進に関する全体動向

2020.12策定、2025.3改定

「自治体DX推進計画」

国は、自治体DXにおいて重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体DX推進計画」を策定し、各自治体において、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくことを求めている。

なかでも、自治体DXの重点取組事項の一つである「自治体フロントヤード改革」においては、住民と自治体との接点(フロントヤード)の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、住民の利便性向上と職員の業務効率化を図ることが示されている。

2025.6閣議決定

「令和7年度デジタル社会の実現に向けた重点計画」

国は、デジタル社会のめざすビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、あらゆる関係者が連携・協力し制度・業務・システムを一体としてとらえた検討・取組推進により、デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やしていく方針を示している。

取組の方向性

- AI・デジタル技術などのテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化推進
- AI-フレンドリーな環境の整備(制度、データ、インフラ)
- 競争・成長のための協調
- 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組
- 我が国のDX推進力の強化(デジタル人材の確保・育成と体制整備)

◆ AIをはじめとするデジタル技術活用の推進

国では、AI関連技術の発展と官民におけるAI活用の急速な進展を受け、AIの更なる利活用に向けたガイドライン整備や推進が進んでいる。

- 2025.5公表「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」
- 2025年5月～「デジタル庁での行政現場でのガバメントAIの実装に向けた取組推進」
- 2025.12公表「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック<導入手順編>(第4版)」

など

◆ 国全体での共通的な仕組み整備

自治体の負担の軽減や住民サービスの向上に向け、自治体システムの統一・標準化や行政が持つデータの活用・連携を迅速にするための情報連携基盤の整備が進められている。

- ガバメントクラウド導入による地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化
- データ利活用に向けた公共サービスメッシュの整備
- マイナンバーカードの市民カード化構想

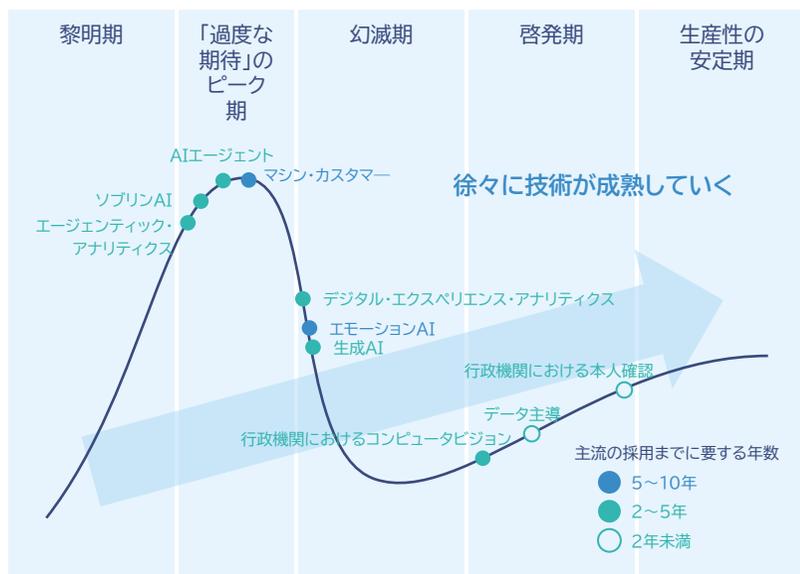
など

社会潮流 -テクノロジーの進展

将来を見据えたサービス設計にあたり、社会的なテクノロジー進展状況などを調査のうえ検討に活用しています

◆ 世界での行政サービスのテクノロジー進展

Gartner社が公表した「行政サービスのハイプ・サイクル:2025年」によると、行政サービスにおいてAI導入をけん引するAIエージェントやそれを使ったデータ分析技術(エージェントック・アナリティクス)は「過度な期待」のピーク期に位置づけられ、今後成熟していくことが期待される。これらの関連する技術の成熟度や今後の進化の予測を踏まえながら、段階的にサービスを進化させていく必要がある。



<代表的な技術一覧>

今後成熟していく技術

…イノベーションの黎明期から関心に火が付き、その後、その時点で有する現実的な能力以上に熱狂と期待を集める時期「過度な期待」のピーク期となる

- AIエージェント
- エージェントック・アナリティクス(AIエージェントを用いたデータ分析)
- マシン・カスタマー(モノやサービスを自律的に交渉・購入できる人間以外の主体)

など

主流になりつつある・主流になっている技術

…イノベーションに対する過剰な興奮が収まるとそのパフォーマンスなどへの幻滅感が広がる幻滅期、その障壁を乗り越えイノベーションにメリットを見出す啓発期、そしてイノベーションが主流になる生産性の安定期になる

- デジタル顧客サービス
- データ主導

など

出典:

1. 行政サービスのハイプ・サイクル:2025(Gartner)より作成 ハイプ・サイクルとはテクノロジーなどの成熟度と普及率を图示し、それらが時間の経過とともにどのように進化するかを图示したものの。なお、これはグローバルな視点で整理されたものであり、日本においてそのまま反映するものではないことが前提である

社会潮流 - 国内外事例

国内外の先進的な事例や動向を調査のうえ検討に活用しています

エリア(順不同)	ポイント	概要
シンガポール	総合的なサービスポータルによる情報の最適化と継続改善	シンガポールでは、行政サービスポータルアプリ「LifeSG」で、多岐にわたる行政サービスを1つのアプリに集約しており、国民の属性に基づいて最適化された情報を表示している。 また、アンケートなどを通じ意見やフィードバックを送れる仕組みや、都市の3Dモデル整備とデータの可視化などの取組が進んでいる。
台湾	市民参加プラットフォームの促進と情報を統合した総合的なアプリによる最適化	台湾では、意思決定の議論プラットフォーム「vTaiwan」で、様々な政策課題についての大規模な対話や合意形成を促進している。 また、台湾の台北市では、バーチャルカードとして情報を統合し、複数のサービスを提供するアプリ「TAIPEI PASS」を提供している。
エストニア	データ基盤による手続きのシームレス化	エストニアでは、行政サービスの99%が電子化されるなどデジタル化が推進。分散型のデータ連携基盤「X-Road」が行政手続きをシームレスに提供するための基盤となっている。 また、国家のAI戦略となるKratt戦略を策定し、AIの導入・拡大が進んでいる。
バルセロナ市	市民参加プラットフォームの整備・活性化	バルセロナ市で誕生したオープンソースの市民参加プラットフォーム「Decidim」では、市民がオンラインで政策提案や討論に参加できる。2016年にバルセロナ市で開発され、日本でも活用が進められている。 市民は、「Decidim」を活用することで、提案・議論・投票などオンライン上で市政のプロセスに参加できる。
ニューヨーク市	多様なチャネルでいつでも問合せを受け付けるコンタクトセンター	ニューヨーク市では、電話・Webなどマルチチャネルに対応したコンタクトセンター「NYC311」にて、オンラインで24時間365日問合せを受け付けている。
アブダビ市	複数機関のサービスを統合したデジタルプラットフォーム	アブダビでは、デジタルプラットフォーム「TAMM」にて、様々な機関が提供するサービスへのアクセスを提供している。利用者は、アプリを通じ、オンラインでのサービスの申し込みやカスタマーサポートとのやり取りなどを行うことができる。
ニューサウスウェールズ州	デジタルとリアル拠点を組み合わせたワンストップサービス提供	ニューサウスウェールズ州では、「ServiceNSW」にて、州の各種手続きを統合したオンラインポータルとサービスセンターなどを組み合わせ、運転免許や出生届などの申請・手続きをワンストップで提供している。
日本国内	総合的なサービスポータルの整備やAI活用の進展	日本でも、行政情報や各種手続きをまとめるアプリや問合せ対応の効率化などが進んでいる。 また、民間企業をはじめ、AIエージェントの活用も進んでいる。

用語集

用語	説明
AI(Artificial Inteligence)	人工知能のこと。コンピューターがデータを分析し、推論(知識を基に、新しい結論を得ること)や判断、最適化提案、課題定義や解決、学習(情報から将来使えそうな知識を見つけること)などを行う、人間の知的能力を模倣する技術をさす。
AIエージェント	特定の業務領域における処理や意思決定を支援・自動化する役割を持つAI。申請受付、問合せ回答、施策検証など、限定された業務範囲を専門的に担い、人手による反復的な処理を代替する。
CX(Civic eXperience)	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行政サービスや環境を意味する。
DX(Digital Transformation)	一般的には、「新たな価値を創造することを目的に、デジタル技術の駆使によって既存の枠組みを変化させる」こと。
EBPM(Evidence Based Policy Making)	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(エビデンス)に基づき政策立案すること。EBPMの推進は、政策の有効性を高め、行政への信頼確保に資するものとされている。
GビズID	法人(個人事業主も含む)のための「共通認証システム」のこと。例えば、補助金申請、社会保険手続き、各種認可申請などの認定申請、社会保険の手続きなどがインターネットからできるようになる。
QoL(Quality of Life)	一人ひとりの人生の質や社会的にみた生活の質のこと。私たちが生きるうえでの満足度をあらわす指標の一つ。
Well-being	個人の権利や自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあることを意味する概念のこと。満足した生活を送ることができている状態、幸福な状態、充実した状態などの多面的な幸せを表す言葉として用いられている。
オムニチャネル	複数の利用者接点(チャネル)を連携させ、どの接点でも一貫した体験やサービス提供を行う考え方・取り組みのこと。利用者の利便性向上や、多様なサービスを楽しむ機会の創出に資するものとされている。

用語集

用語	説明
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービス利用環境のこと。 国と地方公共団体で共通したクラウド基盤を整備し、基幹システムを標準化・共通化して運用・提供することで、柔軟性・迅速性・セキュリティ・コスト効率を高め、行政サービスの改善・デジタル化を推進するクラウド環境。
ソーシャルID	SNS事業者等が提供する利用者アカウントを、他のサービスの本人確認・ログイン手段として利用するためのID。
チャンネル	サービスや情報を利用者に届けるための接点や手段の総称。
デジタル接点	Webサイト、アプリ、SNS、チャット、メール等、デジタル技術を通じてインターネット経由で行政と利用者等が情報の提供・取得や手続きを行う接点。
ナレッジ	何らかの対象についての体系立った知識や、目的の解決に直接役立つような知見、実践的なノウハウや経験則などを言語化・可視化したもの。
パーソナライズ	「一人ひとり(person)にあわせて最適化する」といった意味があり、利用者の情報や興味、趣味嗜好、行動などにあわせて、最適な情報やサービスを提供すること。
パーソナルAI	個人の情報や言動パターンに合わせて最適化されたAIのこと。利用者の思考や行動などを分析し、会話や提案などサポートを行う。
フロントヤード	市民・事業者・来販者などの利用者が、行政サービスを利用・申請・相談する際に直接接する領域のこと。 窓口対応、電話・Webによる案内、オンライン申請、住民向けポータルやアプリ等が含まれる。
プロアクティブ	「先を見越して行動すること。また、その積極性や主体性、前向きな様子。」といった意味を持つ言葉で、問題や要望が顕在化してから対応するのではなく、将来起こりうる状況やニーズを予測し、先回りして行動・対応してサービスを提供することをさす。



大阪市