

(素案)

大阪市CXサービスデザイン

第1期実行計画

2026年〇月
大 阪 市

第1期実行計画 目次

1. 背景・目的	…p.XX
2. 2030年までに実現をめざす姿	…p.XX
3. 共通サービス分野における取組	…p.XX
1. 次世代行政サービス基盤の導入による変革	…p.XX
2. 次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法	…p.XX
3. 取組スケジュール	…p.XX
4. 次年度の主要検討事項	…p.XX
4. 分野別サービス分野における取組	…p.XX
Appendix. 用語集	…p.XX

1. 背景・目的

- はじめに ...p.XX
- 実行計画の位置づけ ...p.XX

はじめに

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。

これらの推進に向け、国内外のサービスやテクノロジー活用の動向も踏まえ、2026年3月に「大阪市CXサービスグランドデザイン(基本方針)」として、サービスDXにおいて2040年頃にめざす「未来の大阪市」の基本的な考え方及び共通的なサービスの変革ビジョン・ロードマップを策定しました。さらに、策定したグランドデザインを踏まえ、大阪市各局がCXの視点で施策・事業を企画・実行する際の指針・足掛かりとなることを想定し、2030年に向けた5か年の具体的な取組内容を、本紙「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画」として整理しました。

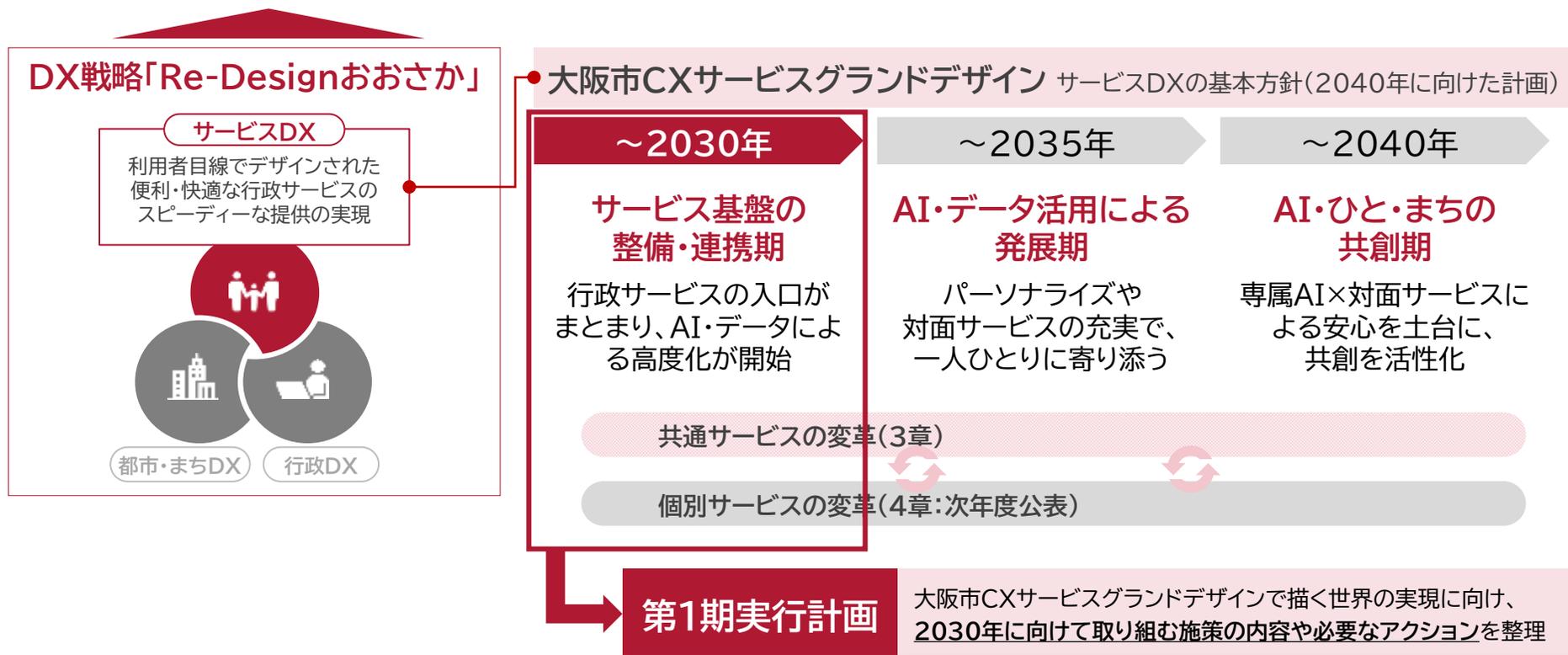
今後、本計画を踏まえ、国の動向や本市の施策方針・計画と協調しながら、行政サービスそのものやその提供スタイルの変革をめざしていくほか、継続的に行政分野や施策の追加・改定を行い、計画の充実を図る予定です。

これにより、全組織一丸となって、制度・枠組みから変革して取組を推進し、テクノロジーを効果的に活用することで、一人ひとりに寄り添った新たな体験・価値を創造し、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。

実行計画の位置づけ

2040年頃の「未来の大阪市」のトータルデザインである「大阪市CXサービスグランドデザイン(基本方針)」におけるビジョン・ロードマップに基づき、2030年までに実現する姿を「第1期実行計画」として描きます。本計画を踏まえ、国の動向や本市の施策方針・計画と協調しながら、行政サービスそのものやその提供スタイルの変革をめざします。

「未来の大阪市」のめざす姿の実現



2. 2030年までに実現を目指す姿

- 2030年ごろにめざす利用者・職員の体験 ...p.XX
- 本取組の全体像(基本的な考え方) ...p.XX
- 新たな体験・価値を実現する「変革」と「仕組み」 ...p.XX

2030年ごろにめざす利用者・職員の体験

現状、様々な行政サービスが提供されていますが、利用者にとっては利用方法が複雑で、情報を探す負担などが存在します。そこで、2030年ごろに向けては、利用者の利便性・安心感・心地よさといった一連の体験(CX)の考え方に立って、行政サービスを再デザインし、AI・データも活用することで、施策・サービスの充実を図ることを目指していきます。

これまでの体験

様々な行政サービスが提供されているが、**問合せ・手続きのハードルや、情報を探す負担がある**

利用者

問合せ・相談

問合せ先が複数あり、分かりにくい。別担当者(部署)に引き継がれる際、都度説明が必要で不便



手続き

来庁や書類準備・入力が手間
審査状況が分からず不安



- ✓情報収集が必要
- ✓同じ情報を複数回入力

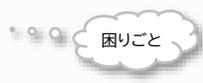
情報発信・意見把握

ホームページ・LINE・X・広報紙など複数接点で情報発信され把握が難しく、自分で探す必要がある

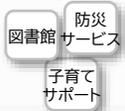


施策・サービス

施策やサービスへの評価・意見を伝える先が複数あり、分かりにくい



複数サービスを異なるIDで利用せざるを得ず情報が点在



職員

利用者属性・制度利用状況、過去の対応履歴が分からず一から聞き取り・確認

地域の状況や利用者意見等を分析し、施策へ反映するのが難しい

紙ベースの作業
職員間連携や状況把握が難しい

2030年ごろにめざす新たな体験・価値

一連の体験(CX)の考え方のもと、**AI・データも活用し、体験・価値の観点で様々な接点が最適化される**

利用者

問合せ・相談

いつでも・どこでも相談できるほか、相談内容も引き継がれ、一人ひとりに合った対応が実現



手続き

必要な手続きが一目で分かり、ステータスも確認できる



- ✓必要手続きはリスト化
- ✓情報が連携され、入力手間削減

情報発信・意見把握

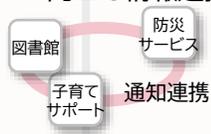
ポータルを中心に情報を確認でき、**パーソナライズ配信・プッシュ通知で分かりやすい**



市に意見を伝えやすく、ニーズに合った**施策・サービスを受けられる**



1IDでサービスが利用でき、サービス同士も情報連携



職員

相談履歴や制度・サービス利用履歴などの情報が職員間で引き継がれ、均質にサービス提供

統計や地域データ、利用者の評価・意見に基づく**高度な施策検討**

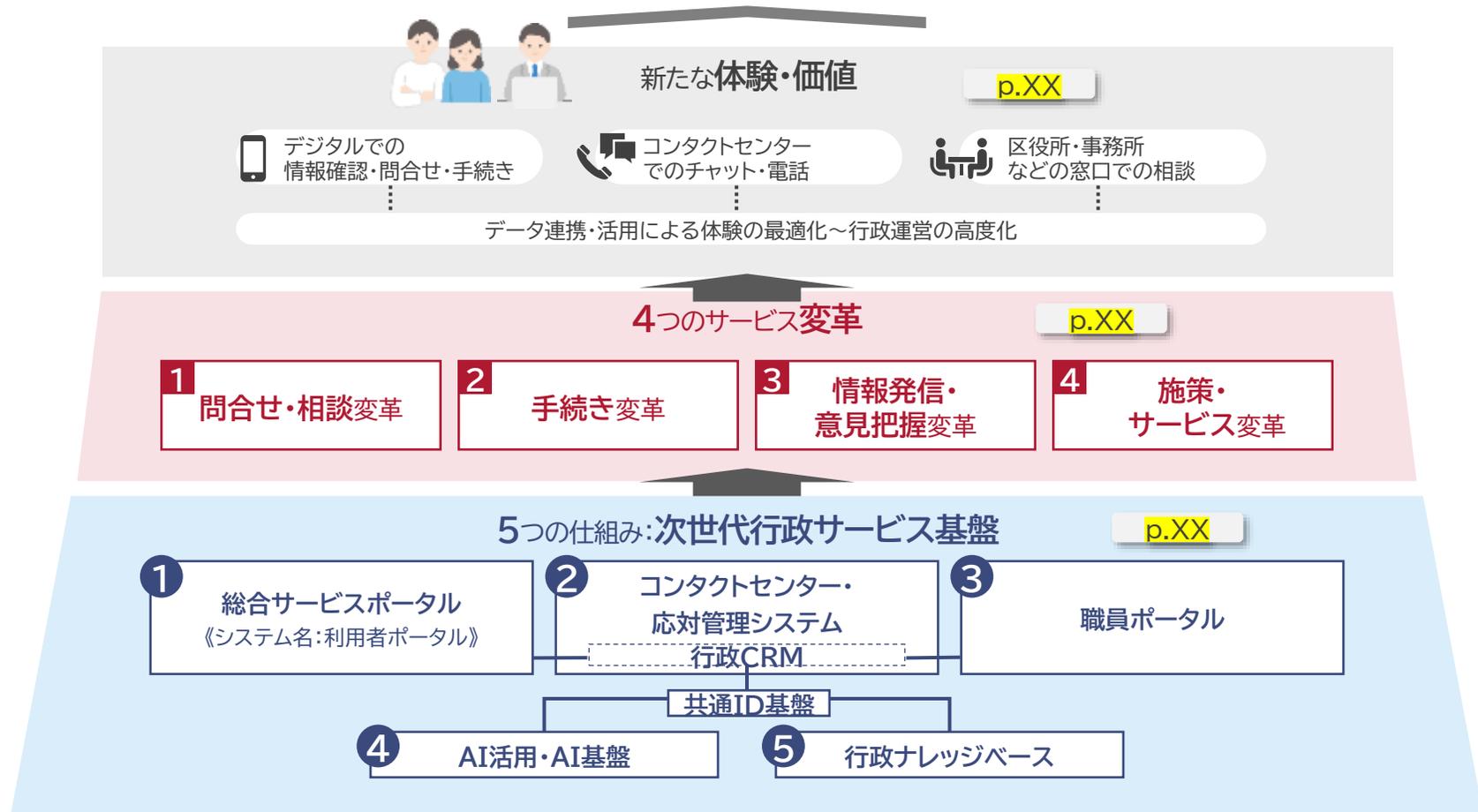
AI・データ活用で**審査の手間削減・タスクの一元管理**

本取組の全体像(基本的な考え方)

利用者や職員の新たな体験・価値の実現に向けて、4つの「変革」と、それを一体的に支える5つの仕組み(『次世代行政サービス基盤』)を構築します。

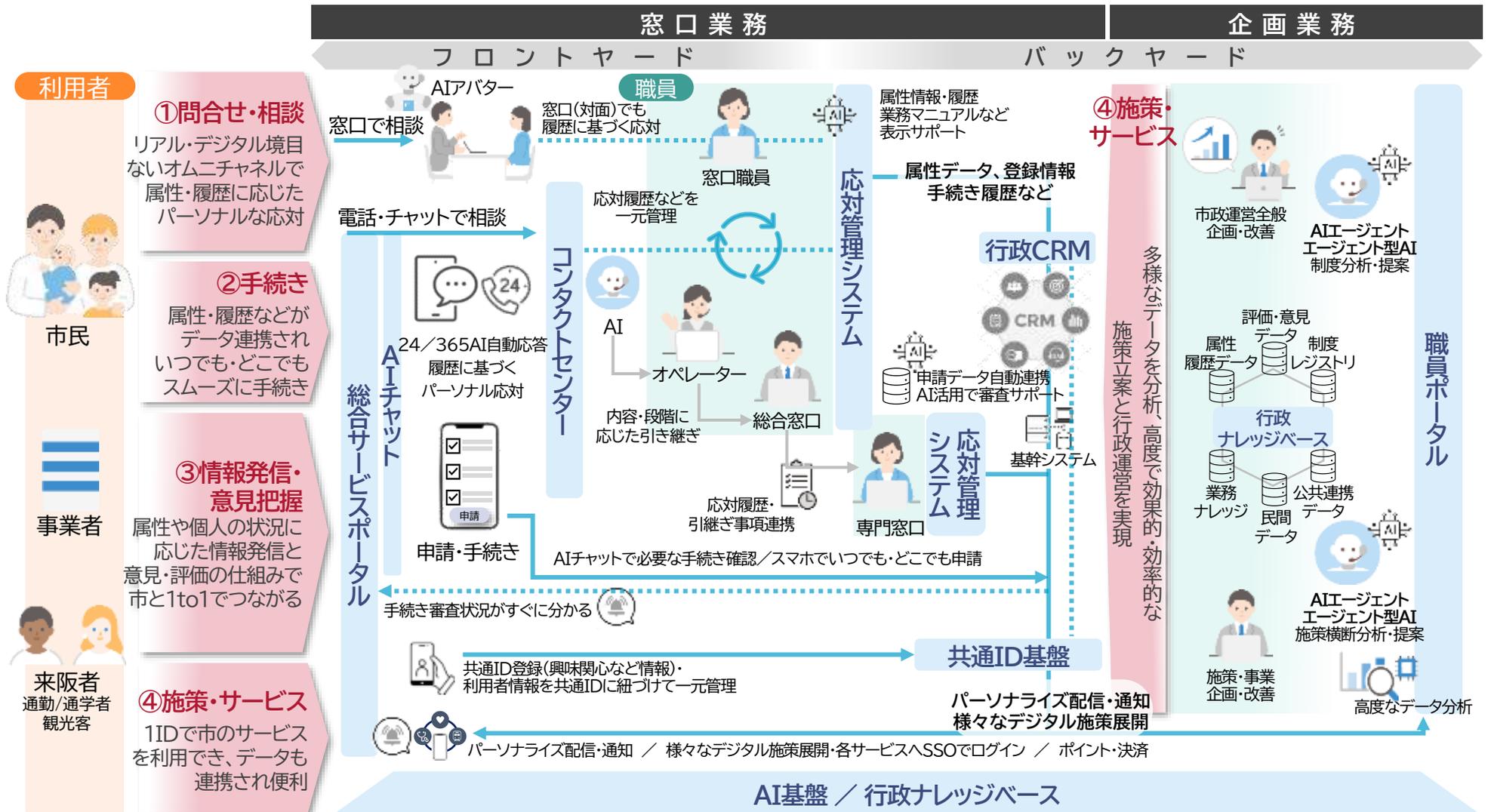
2030年ごろにめざす新たな体験:

一連の体験(CX)の考え方のもと、AI・データも活用し、体験・価値の観点で様々な接点が最適化される



新たな体験・価値を実現する「変革」と「仕組み」

4つの「変革」と5つの仕組み(『次世代行政サービス基盤』)により、フロントヤード・バックヤード問わず、利用者や職員にとって、新たな体験・価値が実現されるCXサービスを目指します。以後、これらの内容の詳細をご紹介します。



3. 共通サービス分野における取組

3-1. 次世代行政サービス基盤の導入による変革

- 実現する4つの「変革」 ...p.XX
- 利用者・職員の「体験・価値」 ...p.XX

3-2. 次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法

3-3. 取組スケジュール

3-4. 次年度の主要検討事項

次世代行政サービス基盤により実現される4つの変革の概要

2030年に向け、次世代行政サービス基盤を順次導入することで**4つの変革**を実現します。

1

問合せ・相談変革

リアル・デジタルの境目ない
オムニチャネルのもと、AIを活用し、
属性や相談履歴に応じた
パーソナルな対応を実現

p.XX

2

手続き変革

AI活用や、属性・手続き履歴などの
データ連携・活用により、
基本的にデジタル完結をめざし
いつでも・どこでもスムーズな手続き

p.XX

3

情報発信・意見把握変革

AI活用で、属性や状況を踏まえた
一人ひとりに合わせた情報発信と
制度・サービスに意見できる仕組みで
市との1to1のつながりを実現

p.XX

4

施策・サービス変革

1IDによる市のサービス利用と
情報連携により利便性向上
地域データや統計、利用者意見などを
AIで分析し、施策・サービスへ反映

p.XX

サービス変革
(利用者目線)

- チャット/電話/オンライン窓口/来庁など、**オムニチャネル対応**
- AIによるチャットやボイスボットでの一次応答も整備され、**時間・場所を問わずに相談可能**
- 利用者の基礎情報や制度・サービス利用状況、問合せ・対応履歴を把握したうえでの**シームレスかつパーソナライズされた対応**

- 総合サービスポータルから行政オンラインシステムに共通IDでシームレスにログイン
- 共通IDに紐づく利用者情報を連携し、初期表示することで**申請負荷が削減**
- 審査状況等のステータス確認、オンライン上での結果通知等で、**手続きがよりシームレスかつ簡便に**

- 総合サービスポータルで、属性や制度・サービス利用履歴等を踏まえた**パーソナライズ情報発信・プッシュ通知**
- 利用者は任意の制度やサービスに**自由に評価・意見可能**

- 大阪市サービスを**共通ID**で利用でき、ログインは手軽に、情報はまとめて確認できる
- ポータルをハブにあらゆるサービスが繋がりに、属性情報や各サービスの利用状況、通知等が**データ連携**される
- サービス利用状況や評価・意見等のデータを踏まえた、**ニーズに合った施策・サービス**を享受

業務変革
(職員目線)

- AIによる一次回答、職員への自動振り分け、回答サポートにより**職員の対応負荷削減**
- 職員はより**個々の生活状況やサービス利用状況などに応じた丁寧な相談対応**に集中

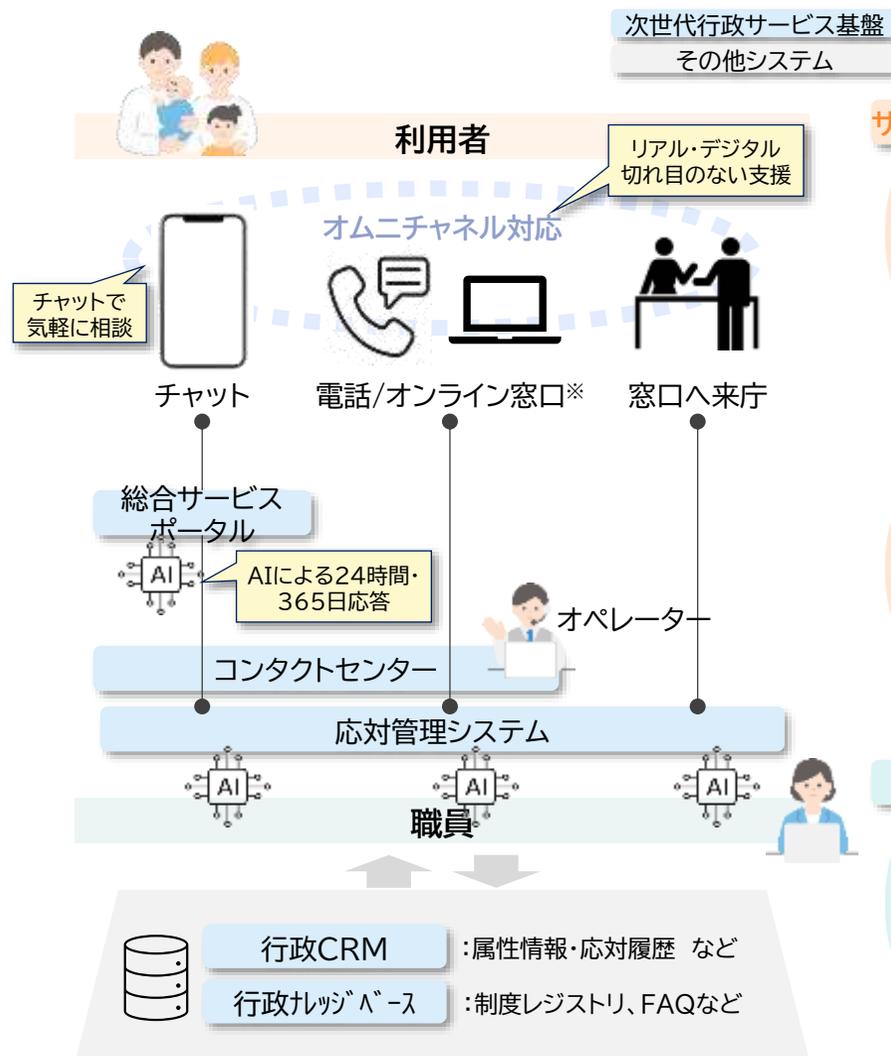
- AIチャット等により、**審査業務をサポート**
- データ連携により、手続き・申請の**処理状況を自動で可視化**し対応円滑化

- 利用者属性や反応を踏まえ、情報発信内容・表現・頻度などを**効率的に検討**
- 制度やサービスへの利用者評価・意見や利用状況等を分析し、**企画改善に活用**

- 制度やサービスへの利用者評価・意見や利用状況等を分析し、**施策の改善に活用**
- AIやBIツールを活用した**施策分析で、職員負荷削減・検討内容を高度化・効率化**

1. 問合せ・相談変革

リアル・デジタルの境目ないオムニチャネルのもと、AIを活用し、属性や相談履歴に応じたパーソナルな対応を実現



サービス変革

場所・時間を問わない

- ポータルのチャットや電話、来庁して直接相談するなど、利用者はニーズに合わせて自由に手段を選べる
- AIEージェント活用によるチャットや音声での一次応答で、時間・場所を問わずに相談可能。内容に応じ、オペレーターや職員に引継がれる

オムニチャネル
・
パーソナライズ

- 利用者の基礎情報や制度・サービス利用状況、問合せ・対応履歴を把握のうえ、利用者の状況を理解したシームレスな対応を受けられる
- 機器やアプリなどの操作が難しい場合は、音声や対面で同等のサービスが受けられる

業務変革

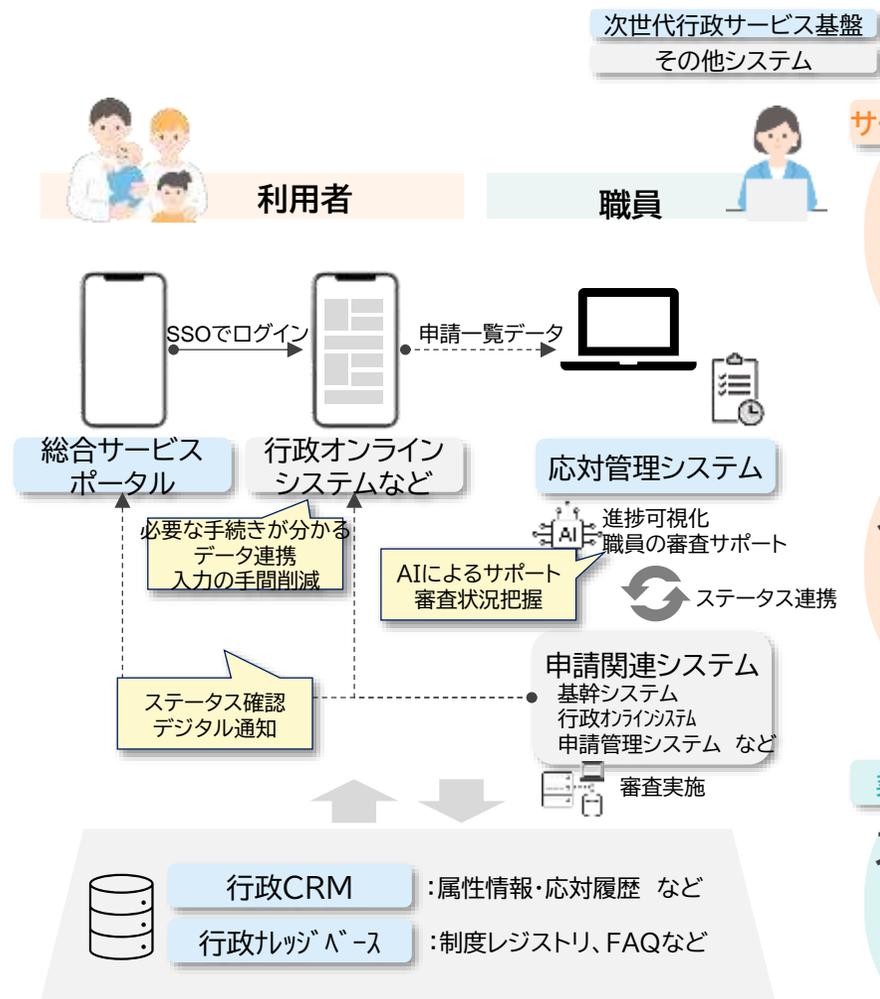
対応の集約
・
効率化

- AIを活用した問合せへの一次応答や、対応職員の自動振り分けで職員の対応負担が削減
- データ連携、AIによる回答サポートで誰でも同じ水準で対応できる
- 問合せ回答にAIを活用し、職員はより一人ひとりの状況に応じた相談対応に集中できる

※オンライン窓口:web会議により、画面共有や顔を映して相談するための窓口

2. 手続き変革

AI活用や、属性・手続き履歴などのデータ連携・活用により、**基本的にデジタル完結をめざし、いつでも・どこでもスムーズな手続き**



サービス変革

入力の手間削減

- 総合サービスポータルから行政オンラインシステムなどに**共通ID***でシームレスにログイン
- ログイン時、共通IDに紐づく利用者情報を行政オンラインシステムへ連携し、初期情報として表示することで**申請負荷を削減**

ステータス確認
・
デジタル通知

- 審査状況は総合サービスポータルに随時連携され、**進捗が分かる**
- 総合サービスポータルに審査結果が通知され、**来庁等での書類受け取りが原則不要になる**
- 登録情報に基づき、個人に合った利用可能な手続きが**プッシュ通知で推奨される**

業務変革

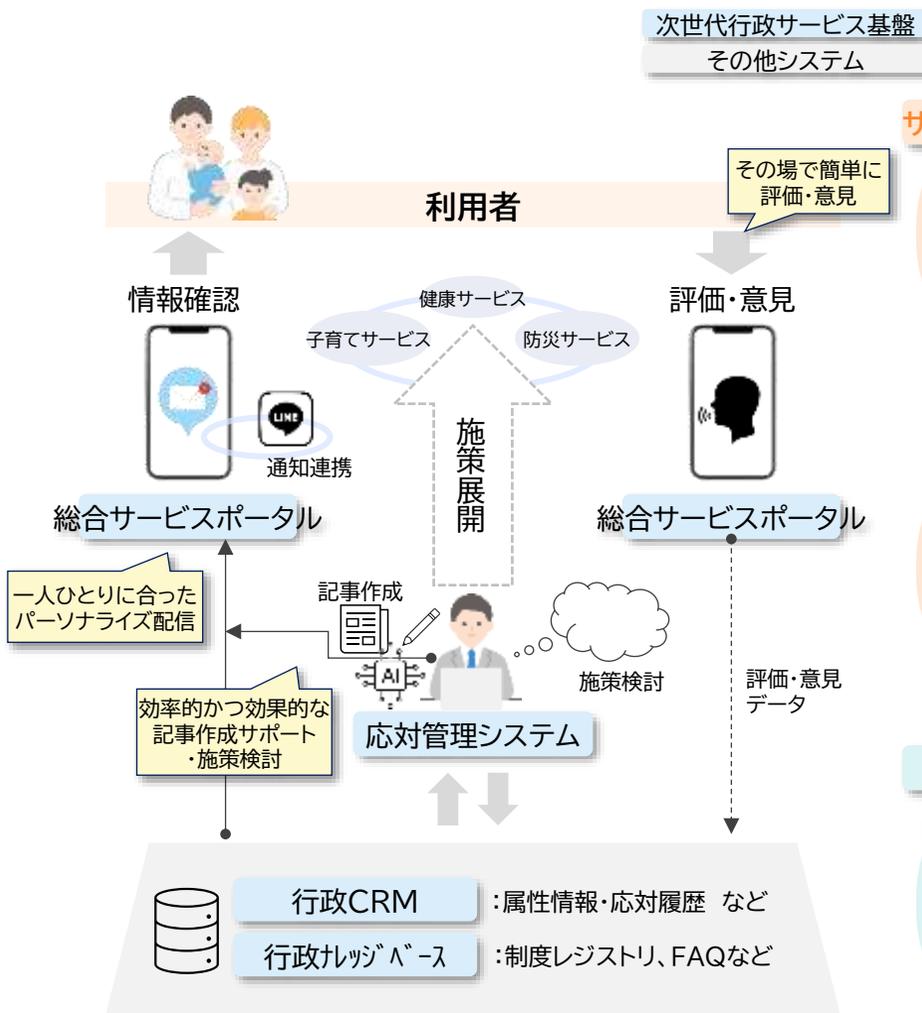
スムーズな対応
・
審査状況把握

- AIチャットを活用した**審査のサポート**で、複雑な審査もより分かりやすく、一部データは自動連携により、**審査の手間削減**
- 削減した工数を、**対面での丁寧な相談に活用**
- 対応の審査状況が可視化され、課題があればすぐに解消でき、**対応が円滑化**

*共通ID:大阪市のあらゆるサービスを1つのIDで利用し、データ連携によりサービスを最適化するためのID(詳細はp.28参照)

3. 情報発信・意見把握変革

AI活用で、属性や状況を踏まえた一人ひとりに合わせた情報発信と制度・サービスに意見できる仕組みで市との1to1のつながりを実現



サービス変革
パーソナル配信

- 利用者の属性や制度・サービス利用履歴などに基づくプッシュ通知やパーソナライズ配信で一人ひとりに合った情報が届く
- 自分でホームページなどで探さなくても、必要な情報がプッシュ通知で知らされ、見逃しにくい

簡単に評価・意見

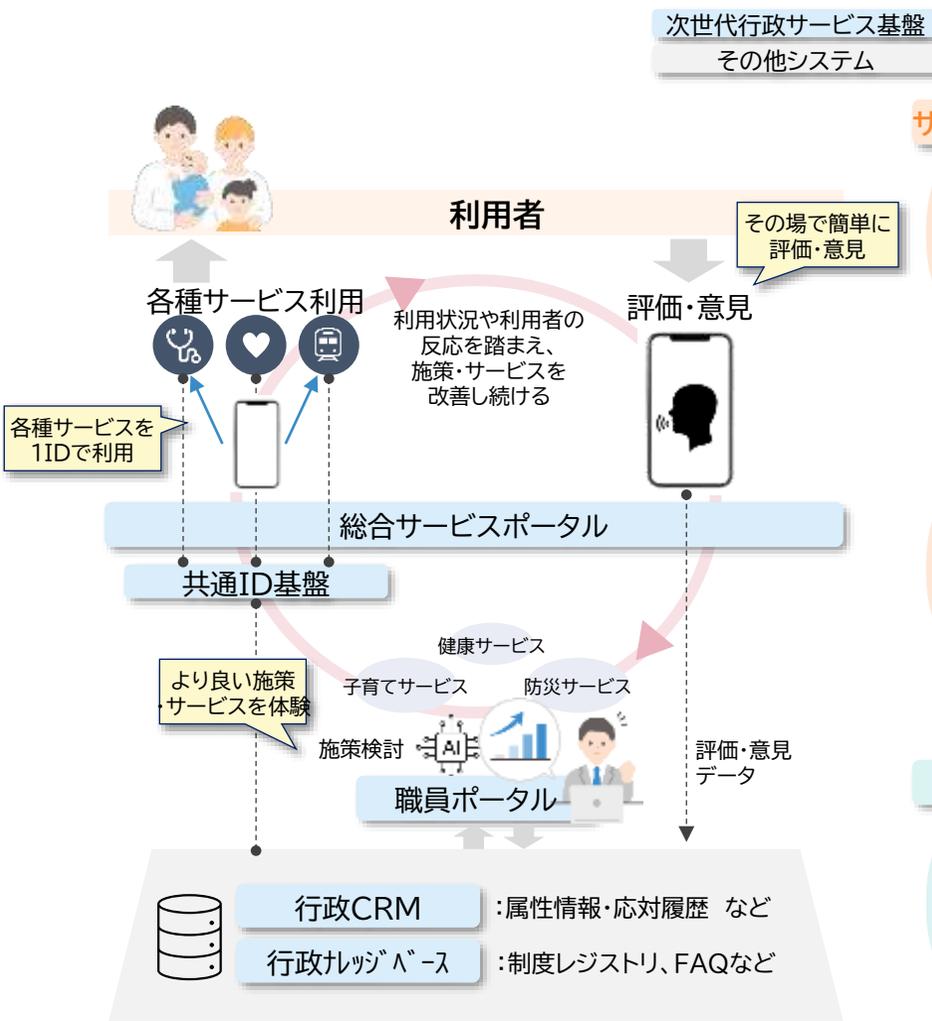
- 利用またはホームページなどで情報を閲覧したサービスや制度への評価や意見を、ポータルやホームページ上で簡単に伝えられる

業務変革
高度な情報発信
・
評価・意見の一元管理

- 利用者属性や過去の反応などを踏まえ、効率的に、効果的な情報発信の在り方を検討(情報発信の内容・表現・頻度など)
- 利用者から集めた制度やサービスへの評価・意見やアイデアを効率的に収集し、一元的に管理

4. 施策・サービス変革

1IDによる市のサービス利用と情報連携により利便性向上
 地域データや統計、利用者意見などをAIで分析し、施策・サービスへ反映



サービス変革

分野横断でサービス利用

- 市のサービスが1つの共通IDで利用でき、ログインは手軽に、情報はまとめて確認できる
- ポータルをハブにあらゆるサービスが繋がり、属性情報や各サービスの利用状況が連携される

より良い施策の展開

- サービスの利用状況や意見・評価などのデータを踏まえた、ニーズに合った施策・サービスを受けられる

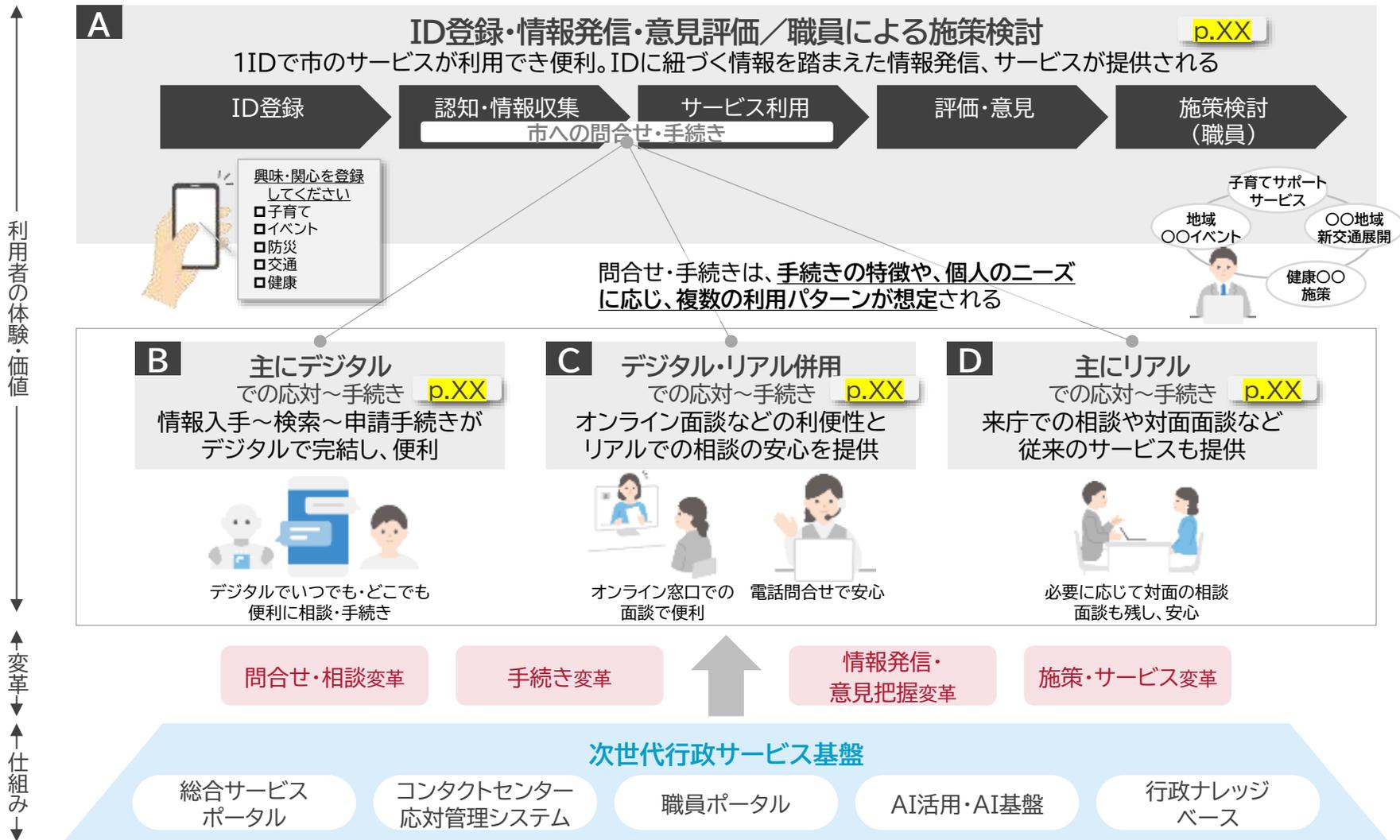
業務変革

高度・効率的な施策検討

- 利用者から集めた制度やサービスへの評価・意見やサービスの利用状況など、様々なデータを分類・分析し、企画改善に活用
- AIを活用した施策分析やBIツールでの効果の可視化により、職員の分析や検討の負荷削減

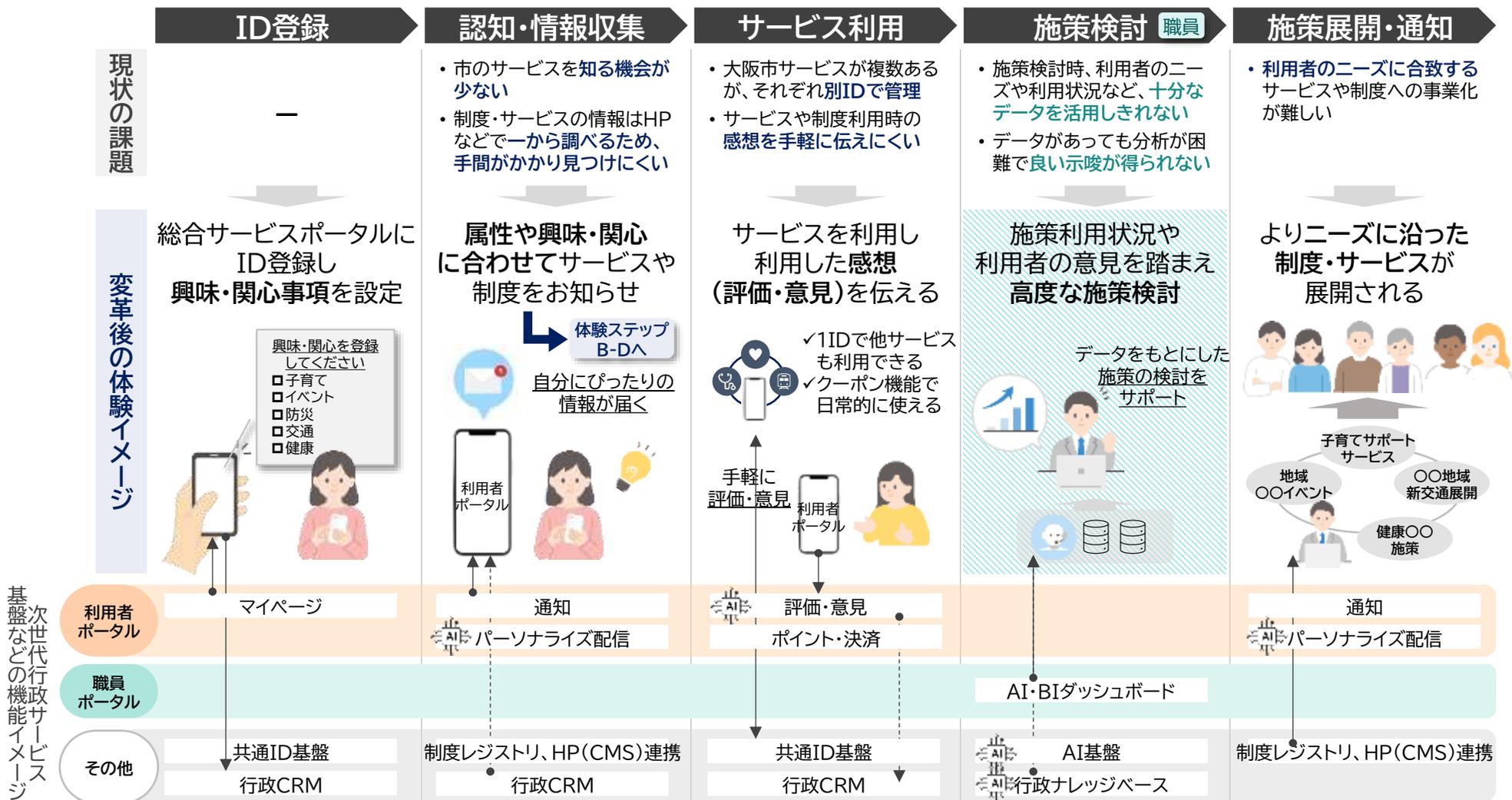
変革による体験・価値 全体像

①対応、②手続き、③情報発信・意見収集、④施策・サービスの4つの変革を通じ、利用者による情報取得や制度利用と、職員によるデータに基づく施策検討が一連の流れで実現(体験・価値A)できるようになるほか、手続きにおいては、その特徴やニーズに合わせてリアル・デジタルを使い分けられる(体験・価値B～D)ように変わります。



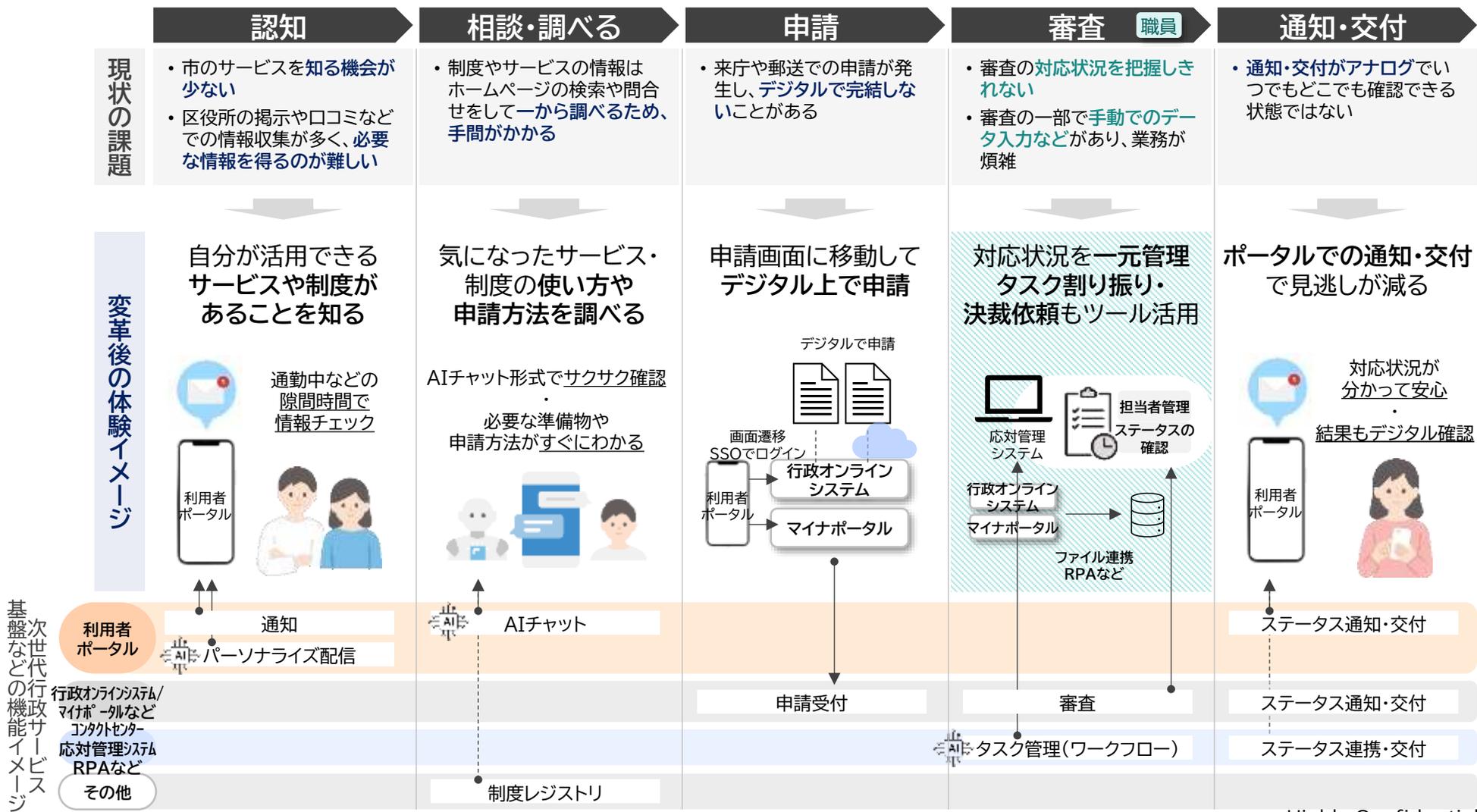
体験・価値 A: ID登録・情報発信・意見評価/職員による施策検討

1つのIDで市のサービスにログインでき、情報集約されて便利
IDに紐づく情報(サービスの利用状況や評価・意見等)を踏まえ、ニーズに沿った施策・サービスが展開される



体験・価値 B: 主にデジタルでの対応～手続き

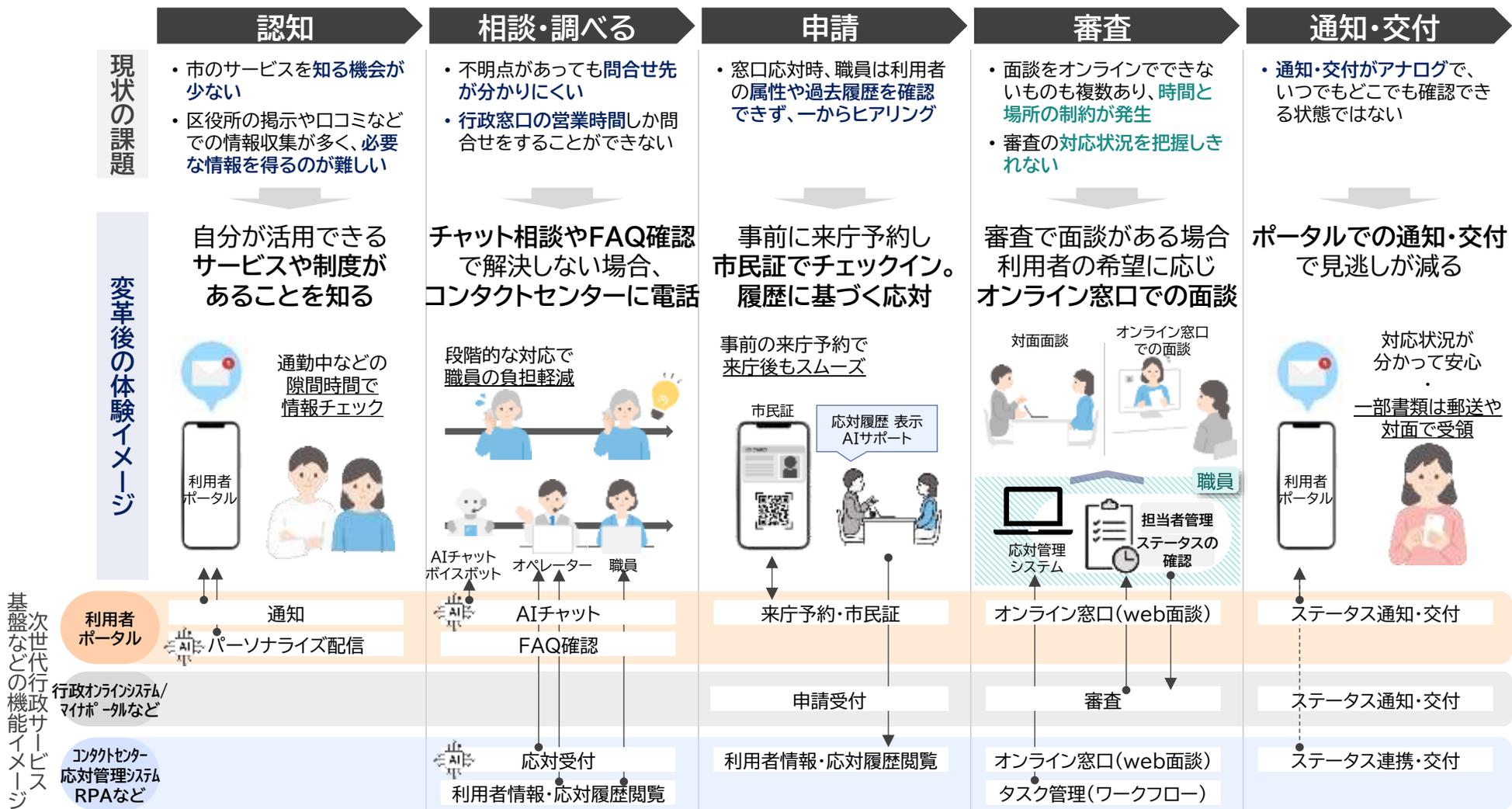
自分に合った市の制度やサービスの情報を受け取り、不明点があればチャットなどで相談。
申請までデジタルで完結でき、いつでも・どこでも使えて利便性向上



次世代行政サービス基盤などの機能イメージ

体験・価値 C: デジタル・リアル併用での対応～手続き

自治体の制度やサービスについて、コンタクトセンターで気軽に相談。
必要に応じて事前申請のうえ、事前予約～来庁し、クイックな手続きを実現



体験・価値 D:

主にリアルでの対応～手続き

従来から変わらず、区役所窓口などでの対面の相談や申請も対応。
過去の対応履歴や属性に基づき、より手厚い案内や相談・職員業務の負担軽減へ

現状の課題

認知

—
現状と同様のサービス継続を想定

自分が活用できるサービスや制度があることを知る



相談・調べる

- 制度やサービスの情報はホームページの検索や問合せをして一から調べるため、手間がかかる

窓口に来庁し、直接相談。対応履歴などを踏まえたより正確で手厚い対応



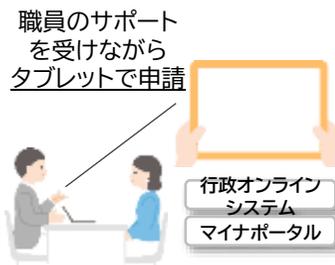
来庁予約・市民証

利用者情報・対応履歴閲覧

申請

- 来庁や郵送での申請が発生し、デジタルで完結しないことがある

窓口のタブレットで職員のサポートを受けオンライン申請



申請受付

審査

- 審査の対応状況を把握しきれない
- 審査時に必要な情報に簡単にアクセスしにくい

対面面談などを通じ審査タスク管理や関連情報表示で職員作業効率化



審査

利用者情報・対応履歴閲覧
タスク管理(ワークフロー)

通知・交付

- 通知・交付がアナログでいつでもどこでも確認できる状態ではない

区役所以外の場所での交付など※で、便利に
※郵便局・コンビニなど区役所以外の場所での交付も想定



利用者情報・対応履歴閲覧
タスク管理(ワークフロー)

変革後の体験イメージ

基盤 次世代行政サービス基盤などの機能イメージ

利用者ポータル

行政オンラインシステム/マイナポータルなど

窓口センター 対応管理システム RPAなど

3. 共通サービス分野における取組

3-1. 次世代行政サービス基盤の導入による変革

3-2. 次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法

- 次世代行政サービス基盤の全体像 ...p.XX
- 次世代行政サービス基盤の仕組み ...p.XX
- 次世代行政サービス基盤の実現手法 ...p.XX

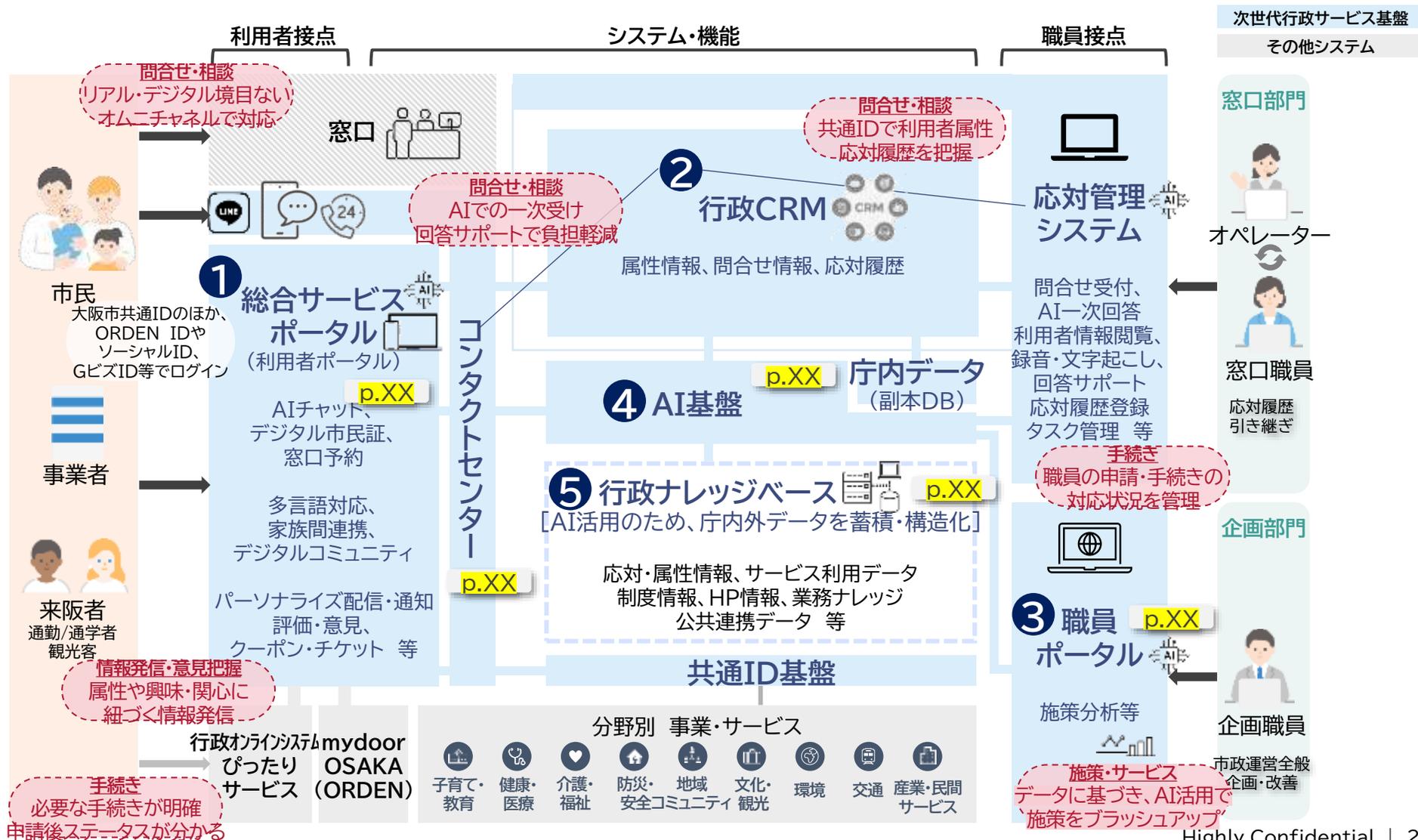
3-3. 取組スケジュール

3-4. 次年度の主要検討事項

次世代行政サービス基盤の全体像

次世代行政サービス基盤は、5つの仕組みで構成されます。

(①総合サービスポータル、②コンタクトセンター・対応管理システム(行政CRM)、③職員ポータル、④AI基盤、⑤行政ナレッジベース)

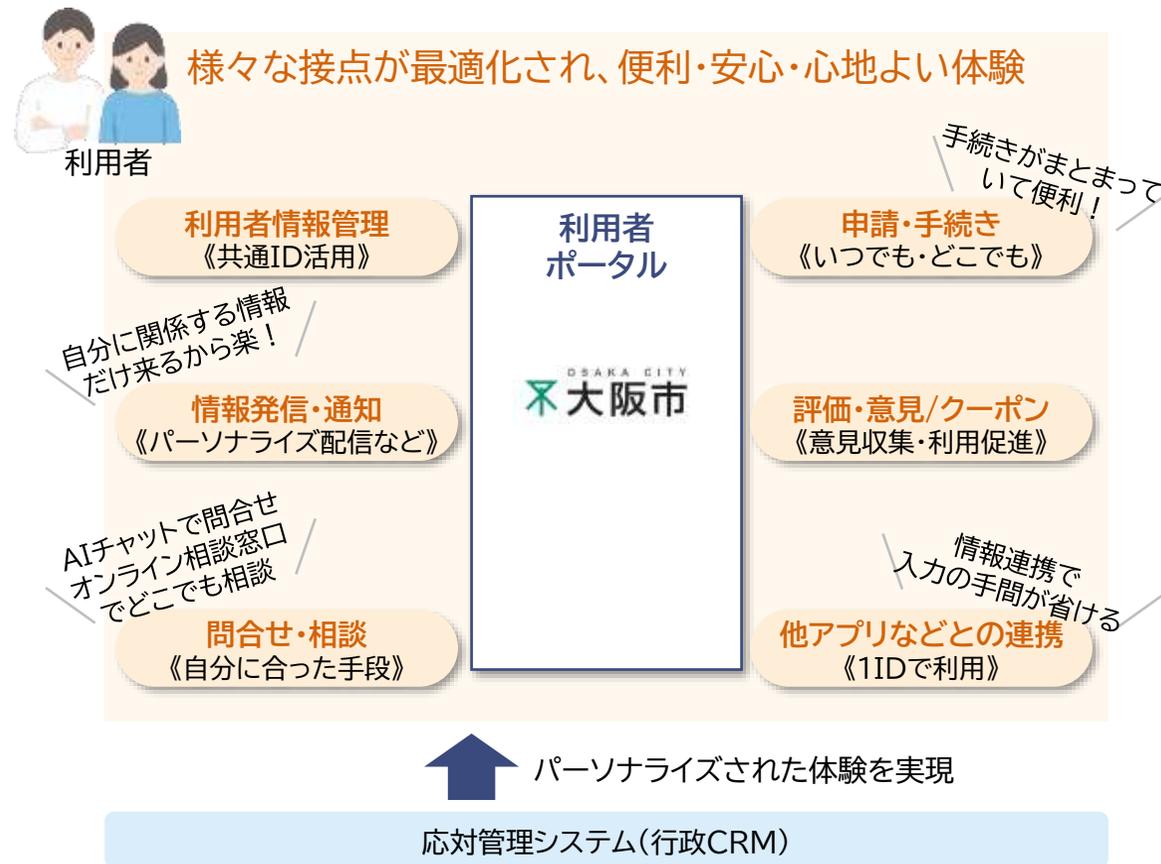


想定	利用者
利用者	職員
	オペレーター

仕組み①: **総合サービスポータル** (システム名:利用者ポータル)

利用者(市民、事業者、来阪者など)にとって、行政との「デジタル接点」・暮らしの中心となる「ポータルサイト」(アプリ)

- 制度・サービスなど、自分に必要な情報を受け取り、問合せ、手続き、来庁・施設利用などの施策の「入口」となる
- 応対管理システム(行政CRM)が連携することで、パーソナライズされた体験を提供
- AIチャットでの問合せ、オンライン窓口での相談、地域との交流やクーポン・ポイントなどのサービスで暮らしにフィット



《背景・解決したい課題》

- ✓ 今後、利用者向けの共通サービスや個別分野のサービスを提供していくために、分野横断的な連携・統合を可能とする土台の構築が必要
- ✓ 利用者へ情報発信や必要な制度・サービスの提供を行っていても、それぞれが分散しておりアクセスや利便性が低く、見つけづらい・分かりにくい

《導入効果・狙い》

- ✓ 行政CRMで一元管理する利用者属性情報をもとに、パーソナライズ・属性に応じた情報発信、市への問合せ・相談の入り口を提供し、**利用者体験を向上**
- ✓ 自治体の制度やサービスの確認や申請・手続きを一連の流れで実施でき、使いやすくなる

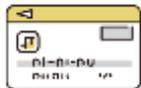
(参考) 総合サービスポータル 機能イメージ

必要な機能・基盤

利用者情報管理

◆利用者認証・アカウント管理

共通ID登録・認証	共通ID認証
公的個人認証	家族間共有



◆市民証

市民証

情報発信・通知

◆パーソナル環境構築

パーソナル情報取得
マイ制度・イベント



対象の制度やイベントが一覧で見れる

◆パーソナライズ配信

パーソナライズ配信	ハイパーパーソナライズ配信
PUSH通知(利用者向け)	デジタル通知(利用者向け)



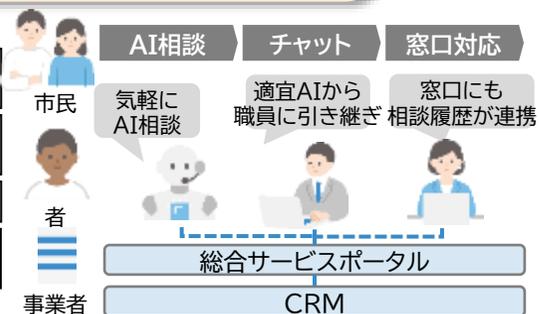
三歳児向け予防接種のお知らせ

子育てサポートアプリからの配信

問合せ・相談

◆問合せ・相談

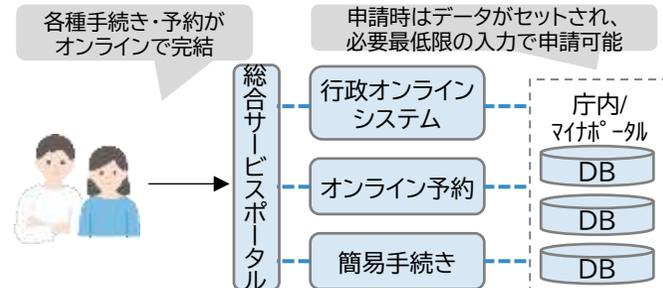
AIチャット(利用者向け)
問合せ・相談の自動振り分け
スマートFAQ
オンライン窓口(利用者向け)



申請・手続き

◆申請手続き・予約

パーソナル情報自動入力	オンライン予約
-------------	---------



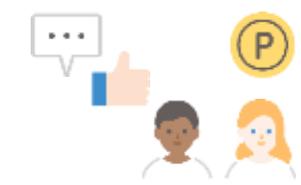
評価・意見/クーポン・ポイント

◆評価・意見

評価・意見収集

◆デジタルコミュニティ

地域の掲示板



◆決済

クーポン/チケット受領・利用(市民)
ポイント受領・利用(市民)

◆ユーザビリティ向上

多言語対応(ポータル用)

他アプリなどとの連携

◆他アプリ・サービス・システム連携
他アプリ・サービス・システム連携(送信)
他アプリ・サービス・システム連携(受信)



総合サービスポータルの実現のカギ ー共通ID基盤の導入ー

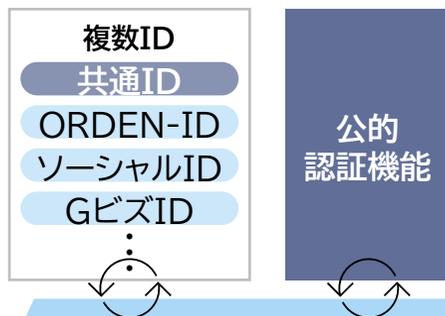
総合サービスポータルの実現に向け、行政サービス基盤を横断する仕組みとして『共通ID基盤』を構築します。これにより、行政サービスの接点を最適化するとともに、データの活用を通じて、利用者一人ひとりに応じた対応を可能とし、利用者の体験・価値の向上を図ります。

市のあらゆるサービスが1IDで利用でき
IDに紐づくデータをもとに市のサービスが最適化される



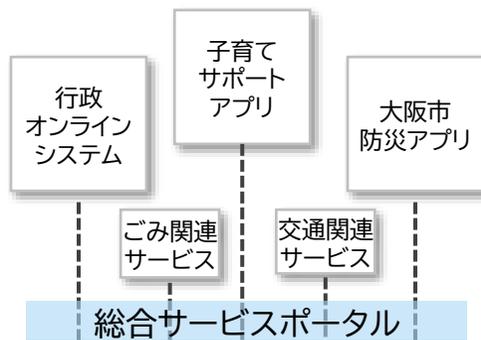
共通IDやその他IDで利用可能 公的認証機能で利用者認証

- ✓ 共通IDのほか、ソーシャルIDやORDEN-IDなど、自分に合ったIDを選択可能
- ✓ 公的個人認証サービスを活用し、信頼性/安全性向上、個人データ紐づけ



各種サービスに1IDでログイン データ連携できシームレス

- ✓ 1つのIDで複数のサービスにログインでき、便利
- ✓ ポータルに各種サービスの通知が連携され、見逃さない



IDに紐づくデータに基づき 行政接点のパーソナライズ化

- ✓ 対応時はIDに紐づく情報を確認
- ✓ 手続き時はIDに紐づく基礎情報が初期表示され、利用が簡単に
- ✓ 利用者属性や過去の制度・サービス利用履歴に基づく情報発信



共通ID基盤

《参考:利用者ごとの実現イメージ》

主に利用が想定されるID 他に利用可能なID 利用が想定されないID

利用者のそれぞれのニーズに合わせ、共通IDに係るサービスを提供

	市民 	事業者 	通勤・通学者 	観光客 
コンセプト	属性や関心をもとにパーソナライズ化した市民サービスを提供する	ログイン方法は変わらず事業者基礎情報※1・履歴は引き継がれる	日常の通勤・通学シーンに寄り添い、スムーズで利便性を高めるID	既存IDで滞在を快適に、共通IDの登録によりさらに旅が充実する
✓ 共通ID以外も含む広い間口により、 <u>利用ハードル低減</u>	✓ 共通ID以外も含む広い間口により、 <u>初めての滞在でもスムーズにサービス利用</u>	✓ GビズIDや行政オンラインシステムなどの馴染みのあるIDでログイン	✓ 通勤・通学シーンに必要な交通や生活サービスを横断的に連携	✓ 共通ID以外も含む広い間口により、 <u>初めての滞在でもスムーズにサービス利用</u>
✓ 庁内システムとの連携、利用履歴の蓄積でパーソナライズ化された市民体験を提供	✓ プロフィールや履歴などは引き継がれ、最適なサービス・情報を楽しむ	✓ 日々の生活で役立つ情報・サービスを楽しむことができ、利便性が向上	✓ 観光動線や嗜好に応じた情報・サービスで、快適な体験を提供	
応対の最適化 (チャット・電話)	下記情報に基づくパーソナライズ対応 ・属性情報、問合せ履歴 ・制度・サービス利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ対応 ・企業情報、問合せ履歴 ・制度利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ対応 ・属性情報、問合せ履歴 ・施設・イベントなど利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ対応 ・属性情報 ・施設・イベントなど利用履歴
手続きの利便性向上	・行政オンラインシステムなどへSSOでログイン ・基礎情報が入った状態での各種手続き開始	・行政オンラインシステムなどへSSOでログイン ・基礎情報が入った状態での各種手続き開始	・他アプリ・システムへSSOでログイン ・基礎情報が入った状態でのイベント・施設予約など手続き開始	・他アプリ・システムへSSOでログイン ・基礎情報が入った状態でのイベントなど予約手続き開始
情報発信の最適化	下記情報に基づくパーソナライズ配信 ・属性情報 ・制度・サービス利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ配信 ・企業情報 ・制度利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ配信 ・属性情報 ・施設・イベントなど利用履歴	下記情報に基づくパーソナライズ配信 ・属性情報 ・施設・イベントなど利用履歴
1IDでの複数のサービス利用(対象右記)	・子育て ・防災 ・図書館 ・スポーツ施設 など	・各種申請 など	・交通 ・防災 ・スポーツ施設 など	・観光施設 ・イベント など
利用者が利用するID	大阪市共通ID ORDEN-ID ソーシャルID※2 GビズID	大阪市共通ID ORDEN-ID ソーシャルID GビズID	大阪市共通ID ORDEN-ID ソーシャルID GビズID	大阪市共通ID ORDEN-ID ソーシャルID GビズID
バックで管理するID	↑ ↓ 内部ID			

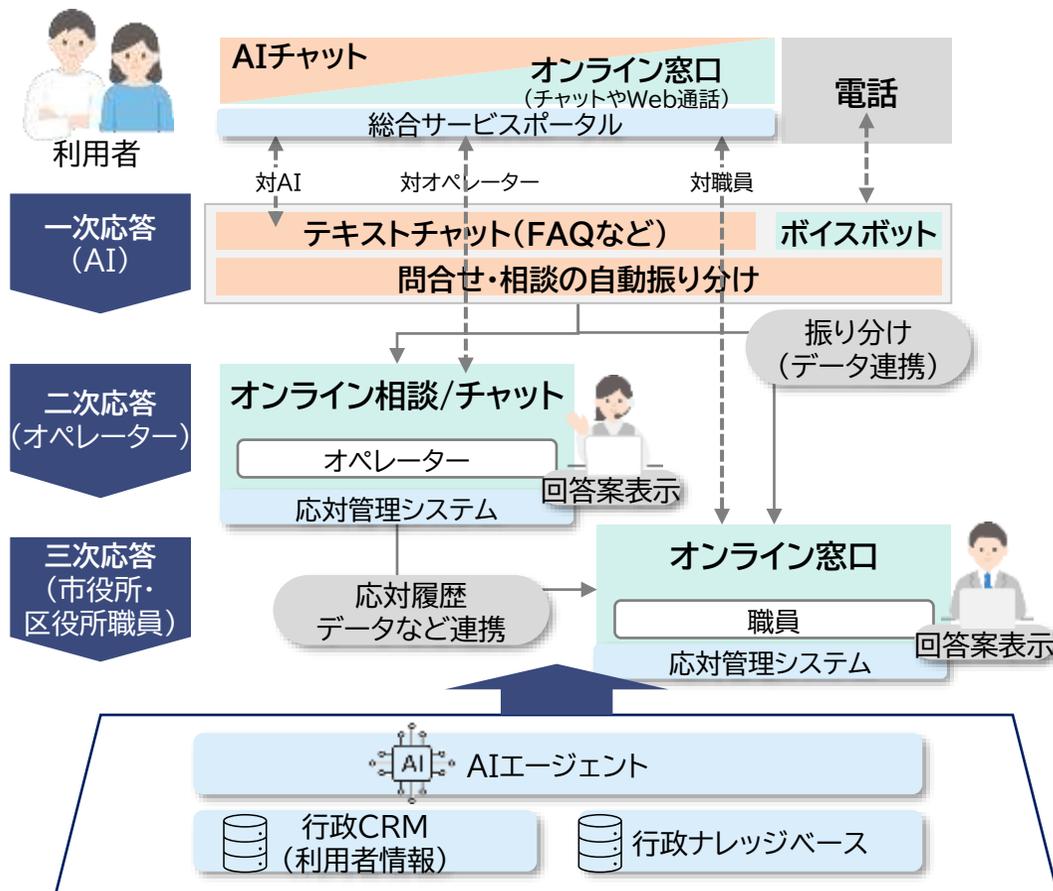
※1事業者基礎情報:事業者名、業種、規模、所在地、連絡先など ※2ソーシャルID:LINEやGoogleなどで利用するID

想定 利用者	利用者
	職員
	オペレーター

仕組み②: コンタクトセンター・応対管理システム(行政CRM)

利用者からの問合せ・相談を集約化し、オペレーターや職員がAIやデータを活用して、対応するための仕組み

- **コンタクトセンター**:オペレーターが在籍し、対応のチャットや電話を行うための場所
- **応対管理システム**:オペレーターや職員が対応時に利用するツール(問合せ内容や利用者の属性・過去の対応履歴等を確認)
※生成AI活用での一次自動応答やFAQの自動更新など、職員の業務効率化に繋がる機能も想定
- **行政CRM**:利用者属性や対応履歴などを一元的に管理するための仕組み



《背景・解決したい課題》

- ✓ 現状の電話やフォームでは**気軽な問合せ・多言語対応**ができず、職員からの回答にも時間を要す
- ✓ 同じような問合せを別の職員が受けても、**知見共有**されず、最適な回答ができないおそれがある
- ✓ 職員の**申請・手続きの対応状況を管理**しにくい

《導入効果・狙い》

- ✓ 属性や履歴に応じた**パーソナライズ化、24/365即時対応**や**多言語対応**で、利用者の利便性向上
- ✓ 生成AIを活用したチャットボット・ボイスボットによる一次回答や振り分け、FAQ自動更新・知見共有により、**職員業務の効率化・負荷削減**
- ✓ 申請・手続きのタスク一元化・可視化により、**ボトルネックの見える化・対応を円滑化**

(参考) コンタクトセンター・応対管理システム 実現イメージ

聞き先を迷うことがなくて
ストレス0! 24時間どこからでも
相談できる安心感も嬉しい!

定型的な質問は、AIがすぐに返答
してくれて、時間がない時に助かる!

AIやオペレータに相談した内容が、
市役所・区役所の職員まで引き継がれて
うれしいな。



市民



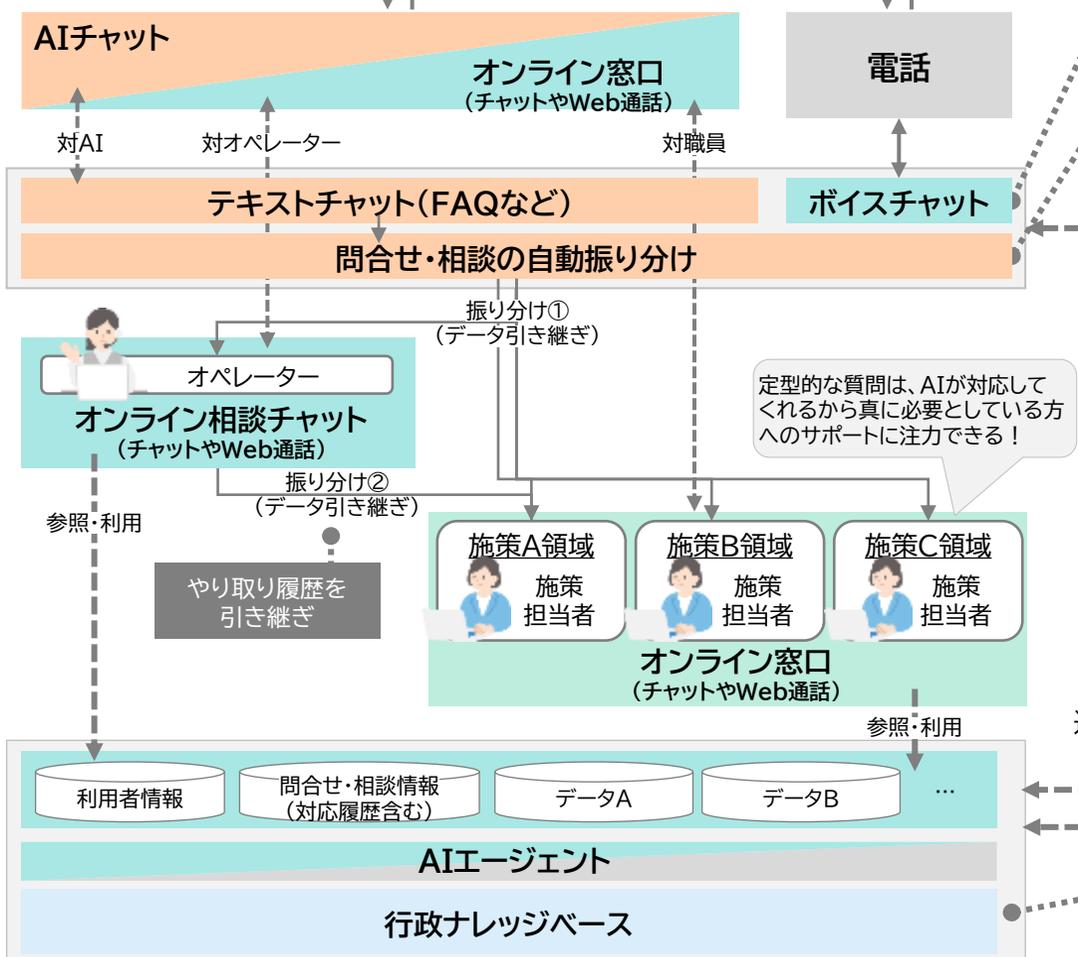
事業者



者



- 問合せ・相談
- 一次応答 (AI)
- 二次応答 (オペレーター)
- 三次応答 (市役所・区役所職員)
- システム/基盤 (行政ナレッジベース)



- 音声やテキストがデータ化され、AIエージェントがCRMや行政ナレッジベースを参照し、回答を実施
- AI(一次応答)で解決しない場合は有人対応(二次/三次応答)へ自動で振り分け
※ナレッジなどを参考に、オペレーター/職員どちらに繋ぐか判断



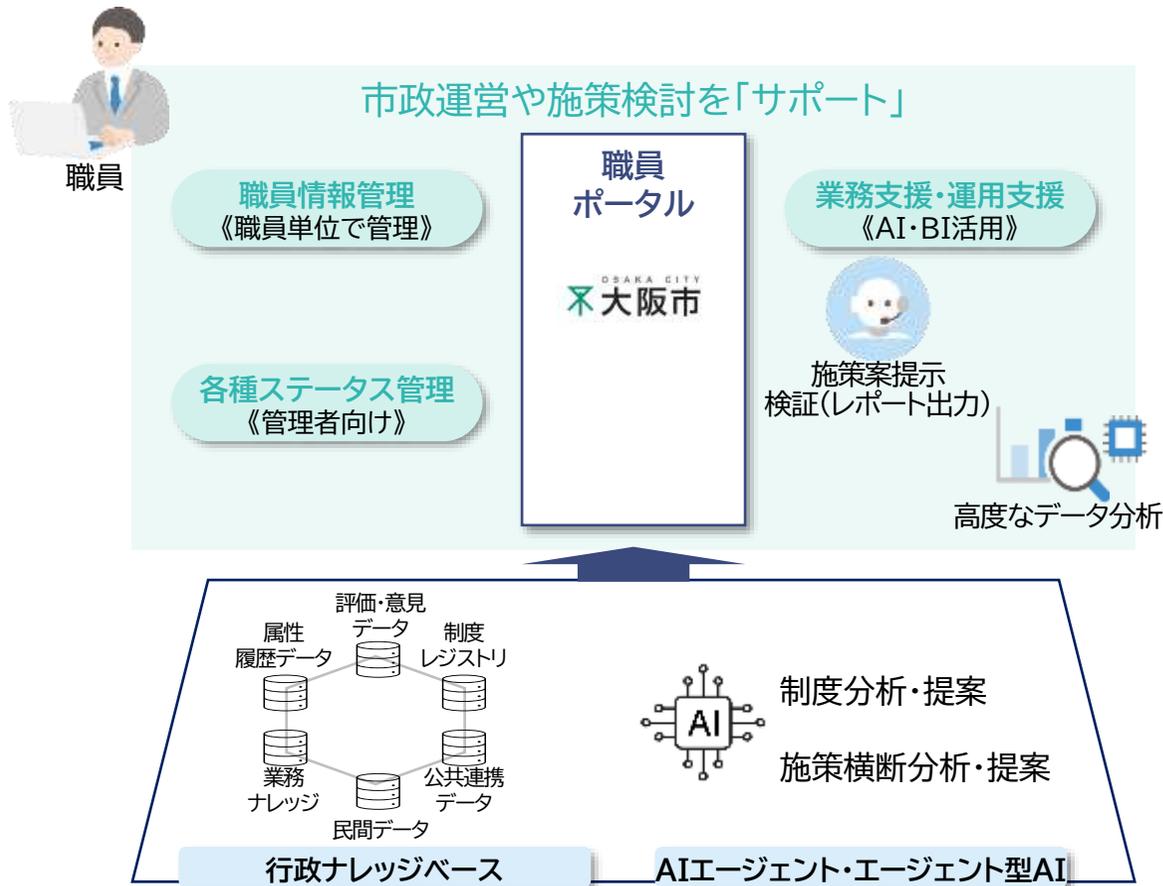
- データドリブンによるセンター運営、及び、蓄積したデータの施策立案などへの利活用
- 行政ナレッジベース(各システム上のデータベース群を総称したもの)はデータによってシステムが異なる

想定 利用者	利用者
	職員
	オペレーター

仕組み③: 職員ポータル

職員の市政運営や施策検討を「サポート」し、職員の体験価値向上・業務効率化を図る『職員向けポータルサイト』(アプリ)

- 総合サービスポータルや応対管理システムで収集した、行政接点の利用状況や評価・意見のデータを匿名加工する
- 上記の匿名加工済みデータや地域のデータ、一般情報をBIツールを活用して状況を可視化する
- 制度レジストリや行政ナレッジベースとも連携し、AIを活用して施策を検討・検証する



《背景・解決したい課題》

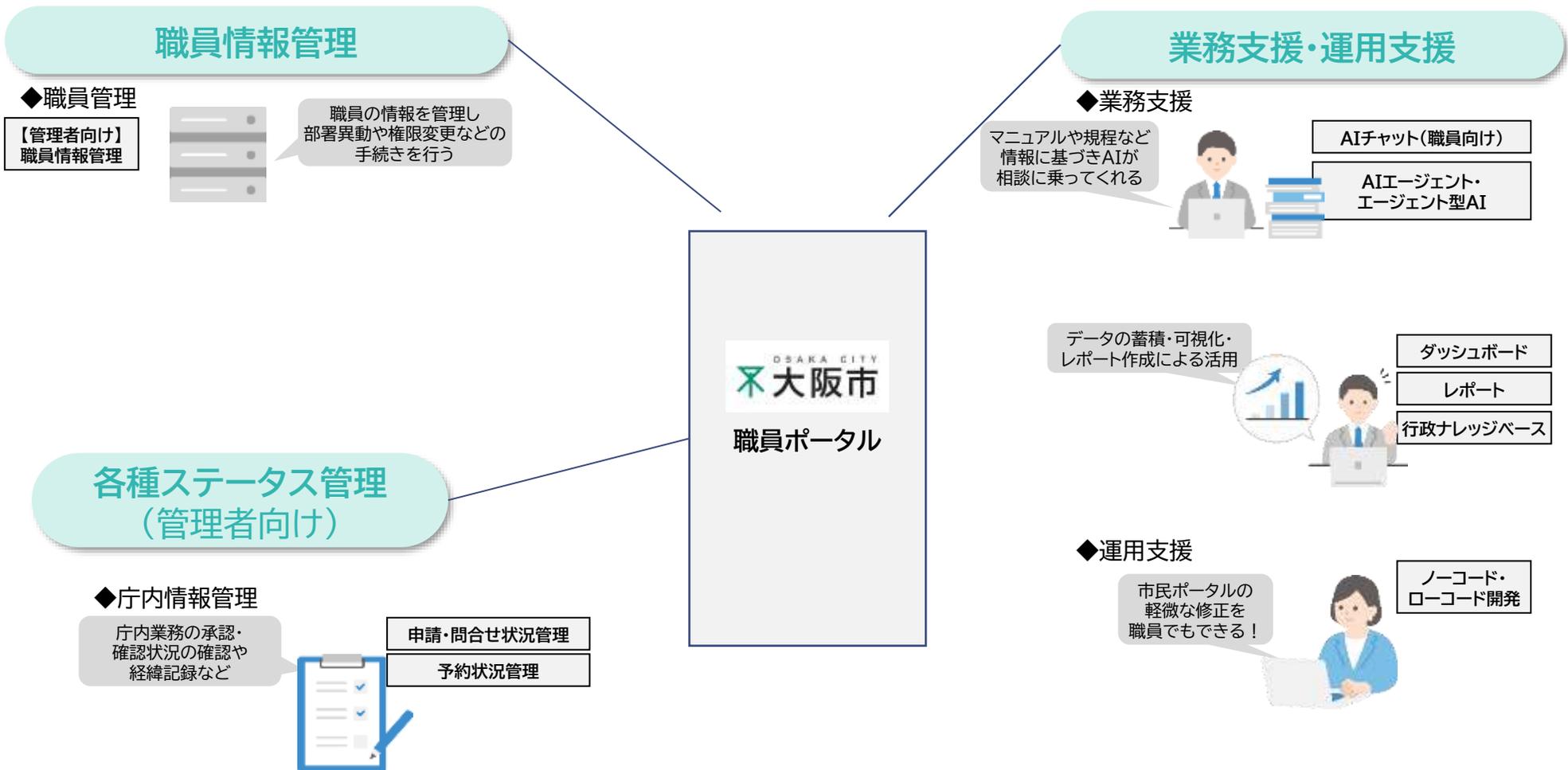
- ✓ 職員にとって有益なデータ(市民の行政接点の利用状況や評価・意見などの情報)が散逸しており、最大限に活用できていない

《導入効果・狙い》

- ✓ 市で蓄積したデータを活用して地域課題やニーズを可視化し、施策・サービス検討における市職員の業務効率化やEBPMを推進
- ✓ 展開済みの施策・サービスの利用状況や利用者の反応を踏まえ、AIやデータの活用により、施策・サービスの改善につなげる

3-2. 共通サービス分野:次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法 (参考) 職員ポータル 機能イメージ

必要な機能・基盤

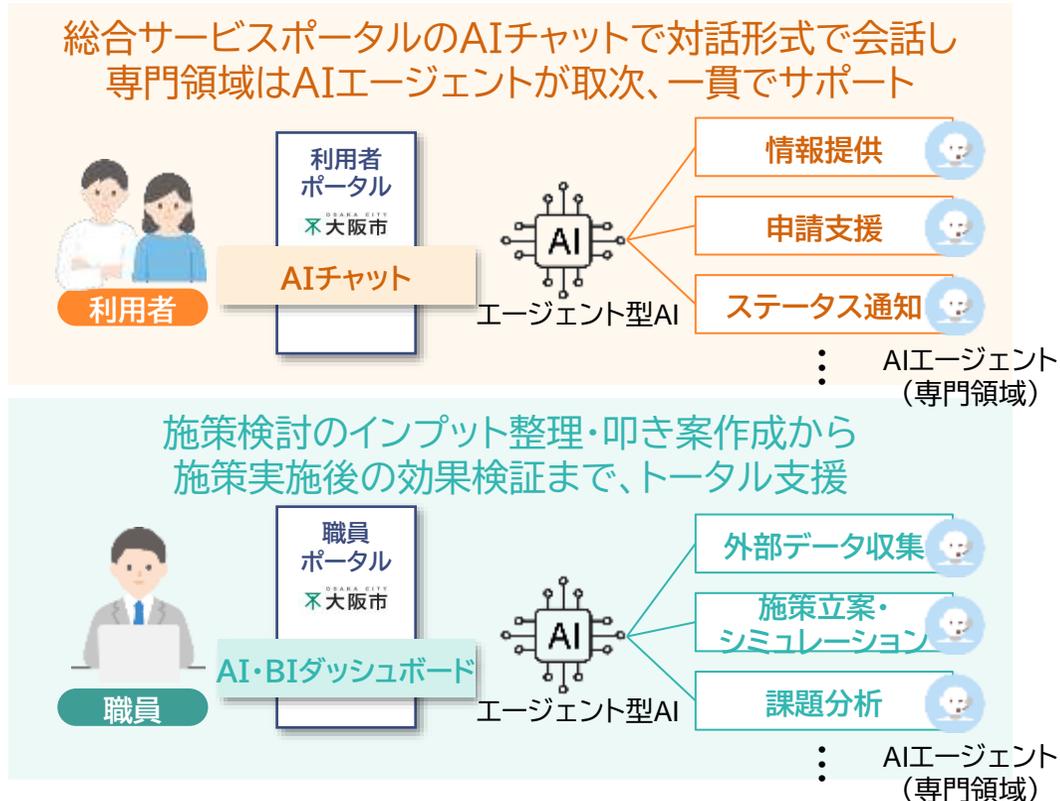


想定 利用者	利用者
	職員
	オペレーター

仕組み④: AI活用・AI基盤

フロントヤード・バックヤード両面の全体最適化を段階的に実現するための、利用者や職員の支援を行う仕組み・考え方

- まずはAIチャット導入と並行し、利用者向け・職員向けの他サービス/業務のPoCに着手、順次拡大
- 利用者向けにはポータルのAIエージェントが接点となり、情報提供から申請まで一気通貫のサービスを実現
- 職員向けには利用者の反応検証や制度設計・企画立案などのAIエージェントがトータル支援



《背景・解決したい課題》

- ✓ 利用者にとって、制度・サービス情報や申請手続きが分散し、利用者が必要な情報にたどり着きにくく、案内から申請までの体験が分断されている
- ✓ 職員にとって、施策・サービスの検討や改善において、利用状況や利用者の反応を横断的に把握・分析する負荷が高く、十分に活用しきれていない

《導入効果・狙い》

- ✓ 利用者の体験において、ポータルのAIエージェントを接点とし、**個人に合った案内や申請などを一気通貫で支援し、利便性向上**
- ✓ 職員の業務において、AIによるデータ分析と施策検討の支援により、**職員の業務効率化と、利用者ニーズに即した高度な施策検討、EBPMを実現**

<参考> AI活用に向けた戦略方針

AI活用においては、当座、既に公共領域でも導入が進むAIコンシェルジュ導入を推進し、利用シーン拡大を目指しつつ、AIエージェントを活用したプロアクティブサービスの実現によるユースケース開発・実用性検証を進め、最終的にはエージェント型AIによる自律型行政運営の実現を通じて、「未来の大阪」を実現していく。

AI活用に向けた背景

大阪市の行政サービスを取り巻く環境変化

- 相談・申請は複雑化・多様化する一方、大阪市では人口減少局面に入り、職員数も今後減少に転じていく見込み。そうしたなか、既存の改善(RPA/FAQ整備)だけでは処理量と品質を同時に満たすのは困難
- 一方、市では今後行政ナレッジベース整備も進められる予定であり、将来的にはデータドリブン×AIによる自律型行政運営を志向していく予定

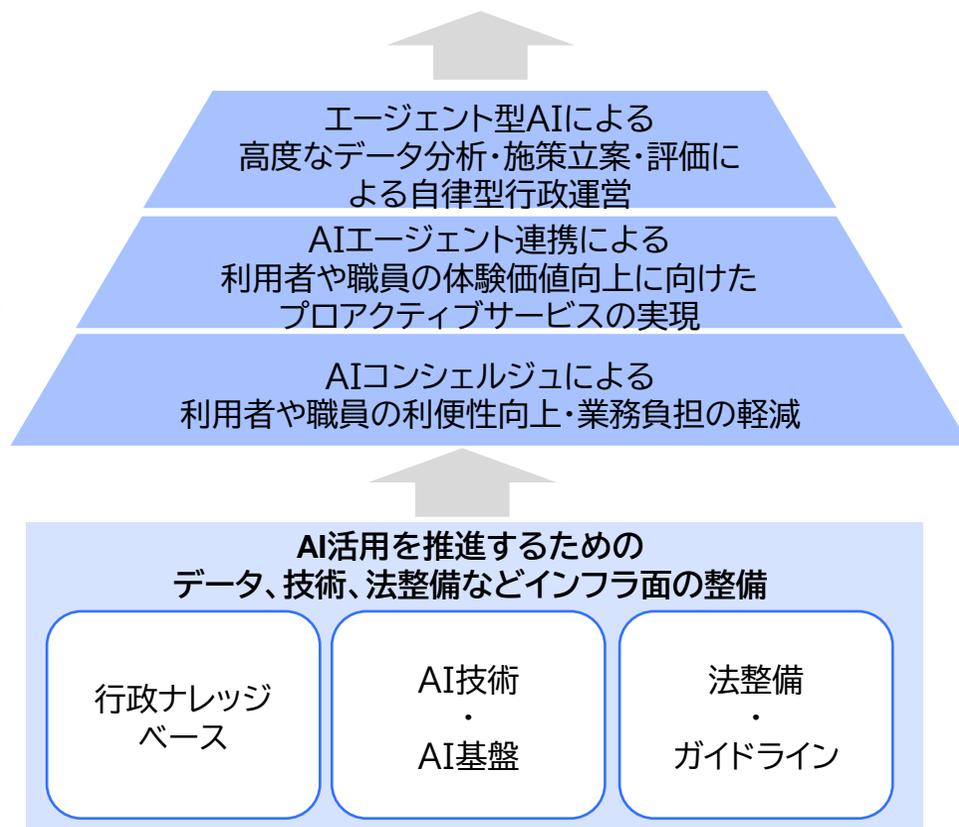
AI技術の進歩

- 市民からの問合せや相談、電話応答などはもとより、庁内における議事要旨作成や文書起案など、AIチャットボットなどの導入が進展
- 加えて、民間や海外政府の一部では、AIエージェント導入により、パーソナライズ配信や複数サービス連携に向けた相互運用を実現。一部、AIエージェントを統括し、自律的に企画や仮説定立までも行うエージェント型AIの構想、実証検討も始まりつつある

我が国のAI政策の立ち位置

- 日本では、25年5月に「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」が制定、9月に「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」が施行されたが、国内のAI活用ユースケース創出や、AI導入に伴う責任分解の整理、法令改正などは未実施の状態
- 自治体中心にAI活用によるユースケース創出を検討しつつ、国の政策や法令動向も注視しながら慎重に進めざるを得ない前提が存在

一人ひとりが多様な幸せ(Well-being)を実感できる「未来の大阪市」へ



<参考> AIコンシェルジュ/AIエージェント/エージェント型AIの定義

本取組において使用するAIは、ポータル上で市民向けの対応を行うAIコンシェルジュ、専門のタスクを実行するAIエージェント、AIエージェントを自律的に指揮・実行するエージェント型AIの3つとし、それぞれ以下の通り定義する。

【AIコンシェルジュ】

利用者からの問合せに対して、自然言語を用いた案内やFAQ対応を行うAIシステム。

2028年時点では主に生成AIを活用し、ポータル上での問合せに対し、制度や手続き、施設案内などの基本的な情報を分かりやすく回答する。

2030年時点ではエージェントAIと連携し、より高度な申請対応や施策立案を行う窓口として機能する。

【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。Gartnerが定義する「AIエージェント」に該当。

【エージェント型AI】

複数のAIエージェントをオーケストレーションし、業務全体を最適に進行させる中枢的な存在であり、状況に応じて自律的に判断・行動する能力を備えたAI。問合せや業務の状況をリアルタイムで把握し、目的に応じて適切なAIエージェントを選択・連携させ、処理の順序や方法を自ら設計・実行する。業務シナリオに基づいた柔軟な対応や、必要に応じたフィードバックを行えるのが特徴を持つ。Gartnerが定義する「エージェント型AI」に該当。

2028年度
(令和10年度)

AIコンシェルジュがポータル上での**基本的な問合せに対応**。AIエージェント/エージェント型AIは各業務における導入効果や精度、既存システムとの連携可否などについてPoCを実施。

2030年度
(令和12年度)

AIコンシェルジュをユーザの入り口として、バックヤードにおいて**エージェント型AIと連携し、申請などの業務運用についても自動化を実現**。

(参考) AI活用 ユースケースイメージ (市民・手続き対応)

手続きにおけるAI利用・・・チャット形式でのやり取りで、複雑な手続きをAIがサポート

- 市民の一言を起点に、市民対応・タスク実行計画エージェント型AIが必要な手続きを判断
- エージェント型AIが専門のAIエージェントに指示を出すことで、手続きを完了する

マイナンバーカードで
認証しチャット画面へ

総合サービスポータル

市民対応・タスク実行計画
エージェント型AI

- ✓ 必要手続きを一覧化
- ✓ 手続きに必要な情報をヒアリング

AIチャット

19:00 こどもが産まれたから手続きをしたいんだけど

19:00 おめでとうございます🎉
ご出産、本当にお疲れさまでした。必要な手続き進めてまいりますね。

19:00 出生時に必要な手続きをお受けします。
① 出生届の提出
② 児童手当の認定請求
③ こども医療証の発行
まず、お子さまの情報をお伺いします。

19:00 お子さまの氏名(漢字・ふりがな)を教えてください。

19:02 大阪 花子(おおさか はなこ)です

19:02 ありがとうございます。次に、生年月日を教えてください。

21:00 2026/7/20 です

21:00 確認しました。出生場所を教えてください。

21:01 ○○病院

21:01 ありがとうございます。最後に出生証明書を撮影してお送りください。

21:09 氏名:大阪 花子
生年月日:R7/7/20
性別:女
父の氏名:大阪 太郎
...
間違いはないでしょうか。

21:10 はい

21:10 ① 出生届の提出
→受理しました。
② 児童手当の認定請求
→登録口座に振り込まれますのでご確認ください。
③こども医療証
→○日程度で郵送されますのでお待ちください。

21:10 これで申請は完了です😊
ご不明点があれば、いつでもお声がけくださいね。

自動データ連携

- ✓ チャット開始時点で認証済のため、登録済 **パーソナル情報は再入力不要**

専門のAIエージェント

- ✓ 各手続きタスクが **割り当てられる**
- ✓ それぞれ対応を進め、**完了後通知**

チャット/申請内容を確認後、
基幹システムでの後続手続きへ。
完了後にデジタル通知を行う。

対応管理システム

Highly Confidential | 34

(参考) AI活用 ユースケースイメージ (職員①) 施策立案

施策検討におけるAI利用・・・職員の一言を起点に、施策検討(立ち上げ)の一連の流れをAIがサポート

- 新たに検討する施策のキーワードをもとに、タスク実行計画エージェント型AIが必要なタスクを指示出し
- 専門のAIエージェントはそれぞれ、情報分析・課題分析・立案・検証を実行し、レポートとして出力
- さらに、職員によるレポートへのレビューコメントをもとに、専門のAIエージェントが施策を磨き上げ

職員ポータルから
チャット画面へ

AIチャット

子育て関連の新たな施策を検討したい。



施策検討エージェント

大阪市の子育て関連のデータを収集・分析し、課題を把握したうえで、次の施策を立案しました。詳しくは添付いたしますレポートをご確認ください。

【子育て世帯 生活応援デジタル商品事業】

物価高の影響を強く受ける子育て世帯に対し、直接的な経済支援を行い、家計負担を軽減する。

子育て世帯応援施策レポート



検証で、大手ばかりで近所の個人店では使えないと出ていたのは課題ですね。改善案はありますか。



施策検討エージェント

小規模向け店舗でも本事業に参加できるよう、システム導入のハードルが下がる施策を複数追加いたしました。詳しくは添付いたしますレポートをご確認ください。

子育て世帯応援施策改善①レポート



職員ポータル

タスク実行計画 エージェント型AI

- ✓ 職員のキーワードをベースに、必要なタスクを各専門エージェントに指示出し



子育て世帯への緊急経済支援施策 (DX活用案)

1. 課題認識 (データ分析に基づく)

2. 提案施策

施策名	【名称】子育て世帯生活応援デジタル商品事業
目的	物価高の影響を強く受ける子育て世帯に対し、直接的な経済支援を行い、家計負担を軽減する。本施策により、市内各店舗にデジタル商品が導入され、子育て世帯の生活が安定する。また、市内各店舗にデジタル商品が導入され、子育て世帯の生活が安定する。
対象世帯	市内在住で、収入が平均年収未満の子育て世帯 (約10万人) 及び子育て世帯
実施内容	対象の子育て世帯に対し、月額10,000円程度のデジタル商品を提供する。【実施スケジュール】デジタル商品を通じて提供し、市内のスーパー、ドラッグストア、飲食店等に活用可能。
実施期間	2024年10月1日～2025年3月31日 (6ヶ月間)

3. 施策の妥当性検証 (仮想エージェントによるシミュレーション)

4. 概算予算

商品提供費	約10,000円 (10,000人 × 1,000円 × 6ヶ月)
システム開発・業務費	約1,000万円 (システム開発・運用、広報、消費者対応費等)
合計	約1,010万円

5. データ出力



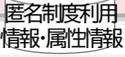
専門のAIエージェント (外部データ収集・分析)
✓ 必要な関連情報を収集し、課題を抽出



専門のAIエージェント (施策立案)
✓ 課題を踏まえた施策立案



専門のAIエージェント (シミュレーション)
✓ 市内外の様々な組織・人を想定し、施策効果をシミュレーション



業務に活用しやすい
フォーマット出力
✓ 概算予算なども記載し、そのまま上長説明や予算申請資料に添付しやすい

(参考) AI活用 ユースケースイメージ (職員②) 状況確認・レポート

施策検証におけるAI利用・・・施策開始後の定期的な利用状況や効果検証をAIがサポート

- 施策開始後、定期的にタスク実行計画エージェント型AIが必要なタスクを指示出し
- 専門のAIエージェントが指示に従い必要な情報を収集・分析し、レポート化
- 職員ポータルでの通知に加え、上長などの関係者へも送付



AIチャット



施策検討エージェント

「子育て世帯 生活応援デジタル商品券事業」の月次モニタリングを行い、現状の課題を分析し、改善案を作成いたしました。詳しくは添付いたしますレポートをご確認ください。

子育て世帯応援月次レポート_202511



上長と協議のうえ、サーバー補強に動く方向で行きたいですが、安定的に稼働させるにはどれほどの予算が必要になるか見積もってください。



施策検討エージェント

現在の利用状況を参考に、システムを安定稼働させるために必要な予算を算出し、レポートに追記いたしました。詳しくは添付のレポートをご確認ください。

職員ポータル

職員ポータルからチャット画面へ

子育て世帯 生活応援デジタル商品券事業 月次モニタリングレポート

対象期間: 2025年10月1日~10月31日
報告日: 2025年11月01日

- 全体サマリー

本報告は、アプリ登録率の向上と登録の滞り出しを促す、商品券利用促進の課題に焦点を当て、[ゼロクーポン]と[クーポン]の活用状況について、小規模店舗の参加が想定を上回り、市内全域での利用が確認されています。一方で、一部の店舗で登録率の低下、退会リクエスト発生によるアプリの動作遅延といった新たな課題も確認されています。
- 分析データソース

本レポートは、以下データを基に分析した結果に基づいています。①標準的なアプリ利用ログ、②利用履歴、③店舗向けユーザーセンターの問い合わせ記録、④SNS上の関連投稿データ、⑤政府の人口動態統計
- 利用状況データ (10月末時点)

主要KPI	アプリ登録率	商品券利用率	参加店舗数 (うち小規模店)	デジタルクーポン枚数 (カード発行数)
	75.8%	71.8%	2,850店 (1,980店)	3,520枚

利用動向と本質からのフィードバック

 - 利用動向:** 本報告ではユーザー12%, デジタルクーポン18%での利用が中心。店舗別ではA店(15%), B店(10%), C店(8%)と、小規模店の利用率が安定以上に伸びています。報告書では上記のデータに絞って分析しています。
 - 顕著的な意見:** 「消費が滞りやすい」「店舗の導入で使えなかった」「クーポンがなかった」等の声が多量に寄せられています。
 - 重要課題:** 「参加がまだ少ない」「店舗の対応が不十分」「クーポンの発行が遅い」「店舗の登録が完了しない」といった声も寄せられています。
- 抽出された課題
 - システム安定性: 利用が集中する週末の朝、アプリの動作が遅延するとの報告が複数あり、利用客・店舗の満足度が低下している。
 - 利用店舗の多様化: 利用がスーパー・ドラッグストアに偏っており、子どもや学生に親しみやすい文具店などの利用率が低い。
 - UI/UXの課題: 商品券の取扱いが複雑で、利用客にとって重要な情報が隠れているとの指摘がある。
- 分析と次の改善提案

上記の課題を解決するため、以下の改善案を提案いたします。

 - システム安定性に向けた緊急サーバー増強: アクセスが集中する週末の朝(特に10月の半実働期)に向けて、サーバーの増強計画を急ぎ実施。安定稼働を確保し、利用客・店舗双方のストレスを軽減します。
 - 利用店舗の多様化に向けた「子育て応援キャンペーン」の実施: 利用が少ない文具店・文具店を対象に、期間限定でポイント還元率を10%向上させるキャンペーンを実施。子どもや学生利用促進を図り、利用の裾野を広げます。

AI

専門のAIエージェント (外部データ収集)

✓ 必要な関連情報を収集し、課題を抽出

制度・サービス 利用情報

匿名制度利用 情報・属性情報

AI

専門のAIエージェント (課題分析)

✓ 個人の利用状況などや外部の収集データをもとに課題を抽出

制度・サービス 利用情報

匿名制度利用 情報・属性情報

AI

専門のAIエージェント (施策立案)

✓ 課題を踏まえ、改善案を立案

制度・サービス 利用情報

匿名制度利用 情報・属性情報

評価・意見

予算決算情報

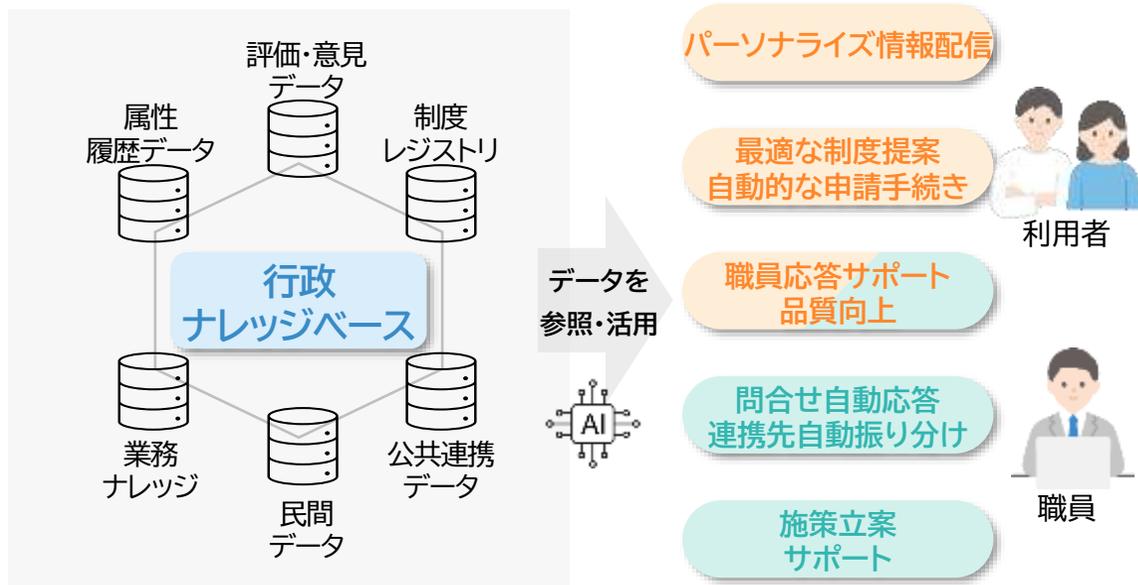
想定 利用者	利用者
	職員
	オペレーター

仕組み⑤: 行政ナレッジベース

「データドリブンの行政サービス・行政運営の変革」に向け、AIの参照先としてデータを構造化して蓄積する概念的な枠組み

- 既存データを繋ぎ、AIで横断的に参照・分析できるようにすることで、情報活用を促進
- 利用者向けには、総合サービスポータルでのパーソナライズ配信や制度提案のインプットデータとして活用
- 職員向けには、問合せの連携先への自動振り分けのほか、地域課題や市民ニーズを取り込んだ施策立案に活用

AIで横断的に構造化されたデータを参照・分析
『データドリブな行政サービス・行政運営変革』を実現



《背景・解決したい課題》

- ✓ 利用者の行動や反応、地域ニーズなどのデータを活かした施策検討やEBPMの実践が難しい
 - 各部門や職員に知見が分散し、共有が難しく、対応品質にばらつきが生じる
 - 紙媒体や非構造データが多く、そのままではAIを活用しにくい

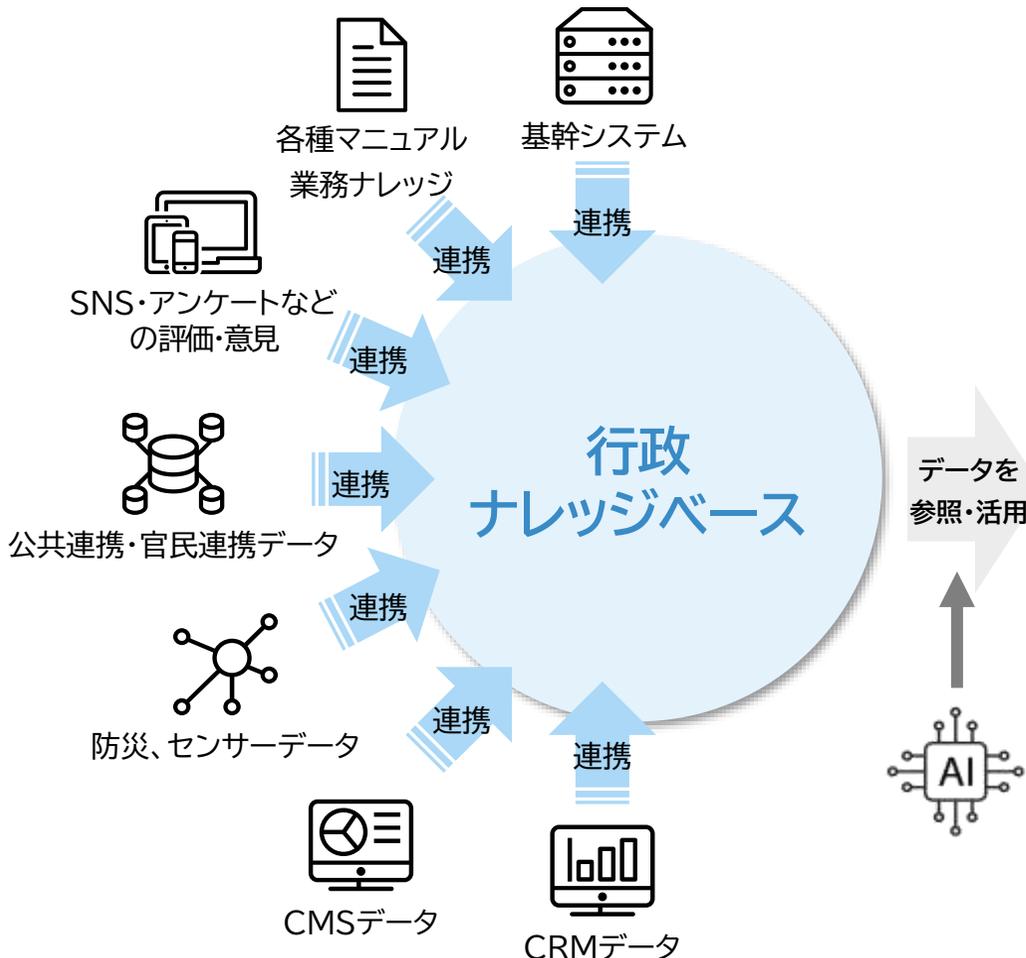
《導入効果・狙い》

- ✓ 集約されたデータを活用し、利用者ニーズに即した施策検討と継続的な改善を実現
 - 利用者対応や業務知見を構造化して集約し、必要な情報を迅速に参照し、業務効率を向上
 - データを体系的に整理・構造化し、AIが横断的に参照・分析できる環境を整える

(参考) 行政ナレッジベース 概念

AIを活用した『データドリブンな行政サービス・行政運営変革』の基礎となる、情報活用における概念的な枠組み

- 既存データを繋ぎ、AIで横断的に参照・分析することで、EBPMや業務効率化の実現をめざす
- 庁内外に散在する既存のナレッジを、データ群として概念的につなぐ（物理的な統合ではない）
※制度・統計・行政文書に加え、匿名加工データなどが対象
- AIフレンドリーなデータ構造で、質の高い分析と意思決定を実現する



総合サービスポータル



- **パーソナライズ情報配信**
制度・サービス利用情報、CRMデータ、CMSデータなど
- **最適な制度提案・自動的な申請手続き**
各種公共連携・官民連携データ、CRMデータなど

コンタクトセンター・対応管理システム



- **職員対応サポート・品質向上**(マニュアル・回答案提示)
CRM、各種マニュアル・業務ナレッジ、基幹システムに蓄積された問合せ内容など
- **問合せへの自動応答・連携先への自動振り分け**
各種マニュアル・業務ナレッジなど

職員ポータル



- **地域課題や市民ニーズを取り込んだ施策立案**
各種制度・サービス利用状況、SNSデータ、CRMデータ

3. 共通サービス分野における取組

3-1. 次世代行政サービス基盤の導入による変革

3-2. 次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法

- 次世代行政サービス基盤の全体像 ...p.XX
- 次世代行政サービス基盤の仕組み ...p.XX
- 次世代行政サービス基盤の実現手法 ...p.XX

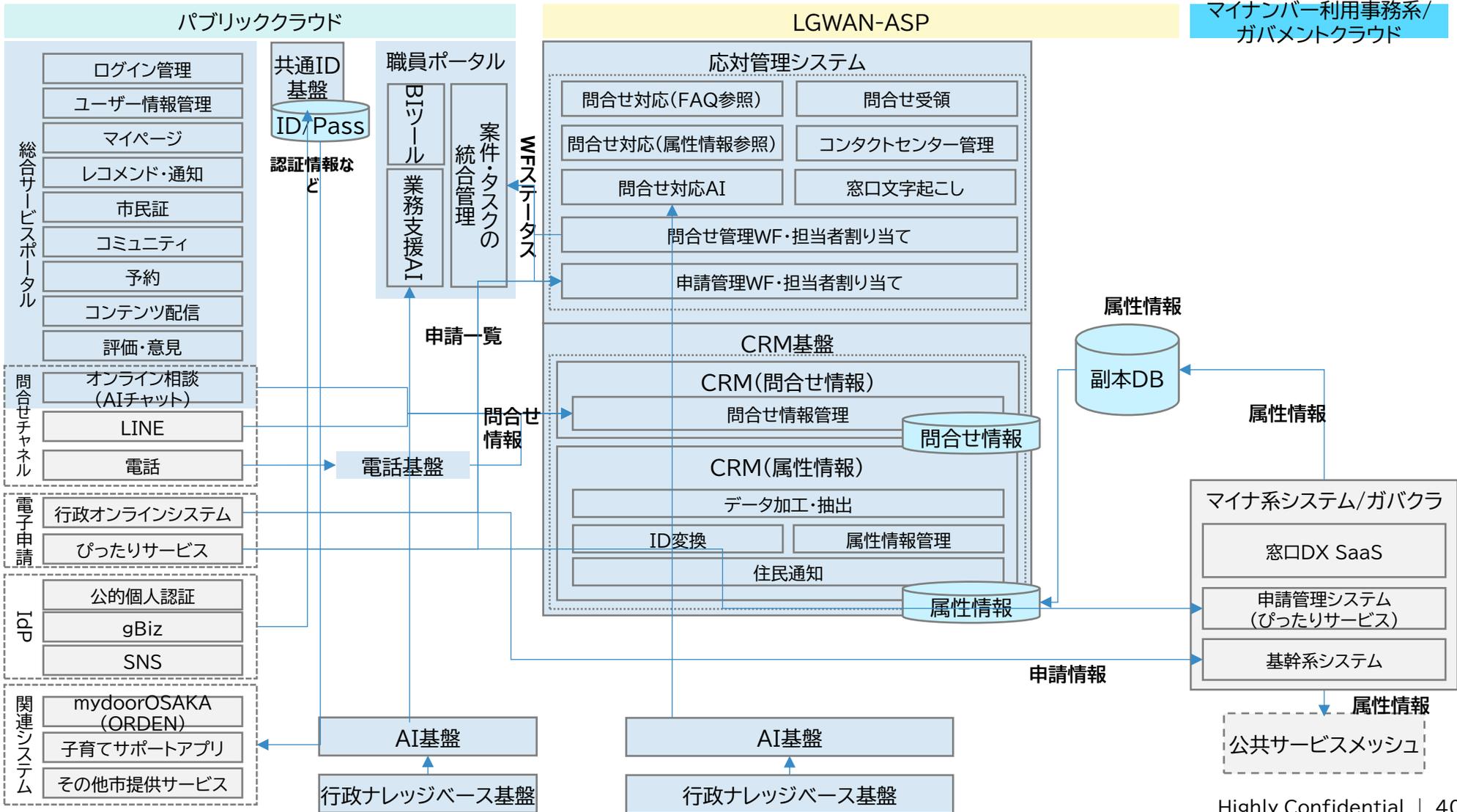
3-3. 取組スケジュール

3-4. 次年度の主要検討事項

全体構成図(時点案)



利用者は総合サービスポータルを基本接点としつつ、複数チャネルでの問合せやID認証を選択可能。また電子申請を含む他アプリとも情報を連携。職員は住基系基幹システムのデータを活用して応対管理システムにてAI基盤とも連携してパーソナライズ化したサービスを担いつつ、職員ポータルで蓄積したデータを活用したAIドリブンの施策立案を実施。



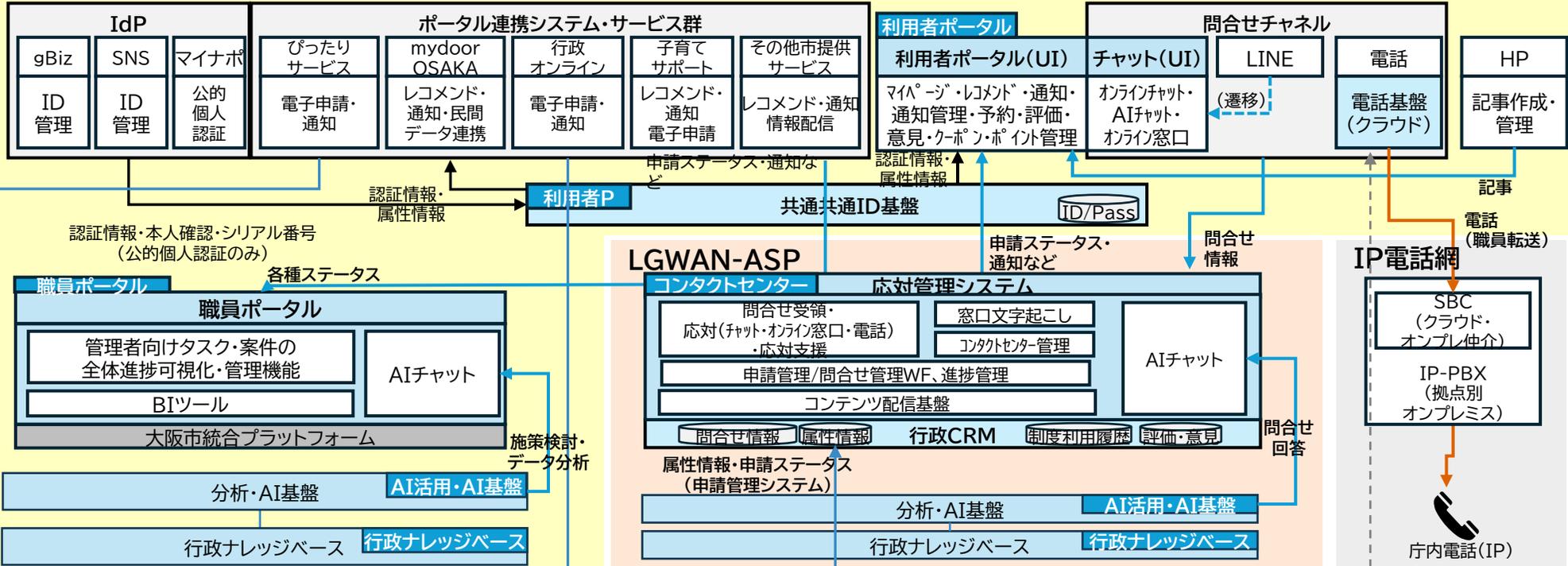
4. 第1期実行計画の仕組み ー 全体アーキテクチャの実現手法ー

全体アーキテクチャ



クラウド・オンプレや電話網なども反映した全体アーキテクチャは以下の通り。機微な属性情報を取り扱う応対管理システムを中核として、LGWAN-ASPで接続してセキュアな環境を担保しつつ、CX向上に向けたサービス・業務を展開。

パブリッククラウド



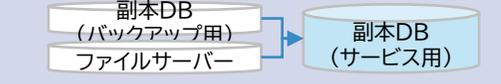
オンプレ環境



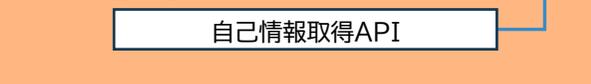
ガバメントクラウド



BCL



マイナポータル



3. 共通サービス分野における取組

3-1. 次世代行政サービス基盤の導入による変革

3-2. 次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法

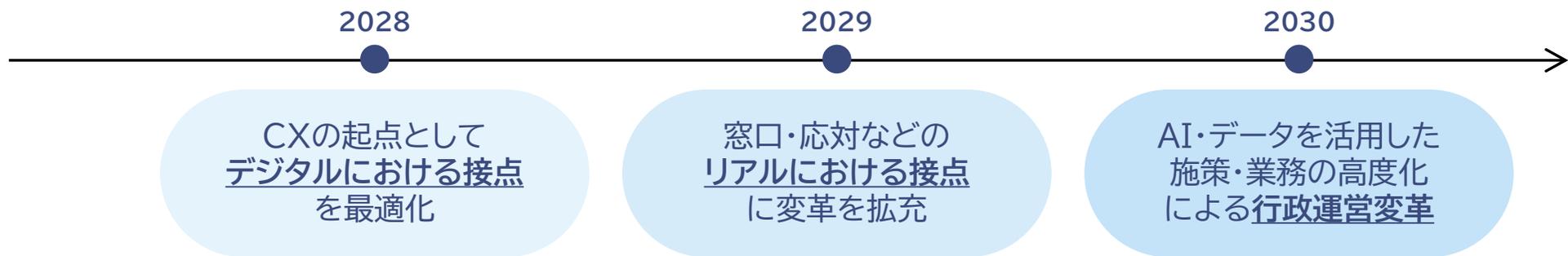
3-3. 取組スケジュール

- 2030年に向けた実現ステップの考え方 ...p.XX
- サービス・業務の展開ステップ(推進スケジュール) ...p.XX
- 実現のための取組ステップ(事業スケジュール) ...p.XX
- 共通サービス分野推進スケジュール 検討の詳細 ...p.XX

3-4. 次年度の主要検討事項

2030年に向けた実現ステップの考え方

2030年頃に向け、データやAIのの効果的な活用を見据え、「次世代行政サービス基盤」段階的に導入します。



実現をめざす変革

総合サービスポータルを中心に相談や手続き、情報収集が実現

- AIチャットでの相談やパーソナライズされた情報配信で、快適な行政サービスへ
- 手続きでは情報の入力の手間が減り、ポータルに通知が届いて便利に
- 他サービス(一部)への1つのIDでのログインや情報連携で日常的に便利に



コンタクトセンター・窓口の応対も最適化され、デジタルとリアルが融合

- 新たなコンタクトセンターでの運用開始
- チャット・電話・窓口などのチャンネルによらず、必要なデータに基づく相談対応でよりオムニチャネルの全庁展開実現
- 職員の応対や手続き対応でデータ連携・AI活用で効率化され、よりリアルでの利用者への対応が手厚く



部局横断でのデータ・AI活用で行政運営変革、業務のさらなる効率化

- 各種データ※のAIを活用した分析による、施策検討・改善などの行政運営高度化 ※統計情報、制度やサービスの利用状況、利用者の意見などの匿名加工データなど
- 職員の手続き対応におけるAI活用・データ連携対象拡大による業務効率化



背景

- CXサービスデザイン施策初年度
- 大阪市HP再構築(2028年度1月)
- コンタクトセンター移行(2029年10月)
- 利用者の属性情報が一定蓄積(2028年度から蓄積開始したデータを匿名加工して利用できる状態になる)

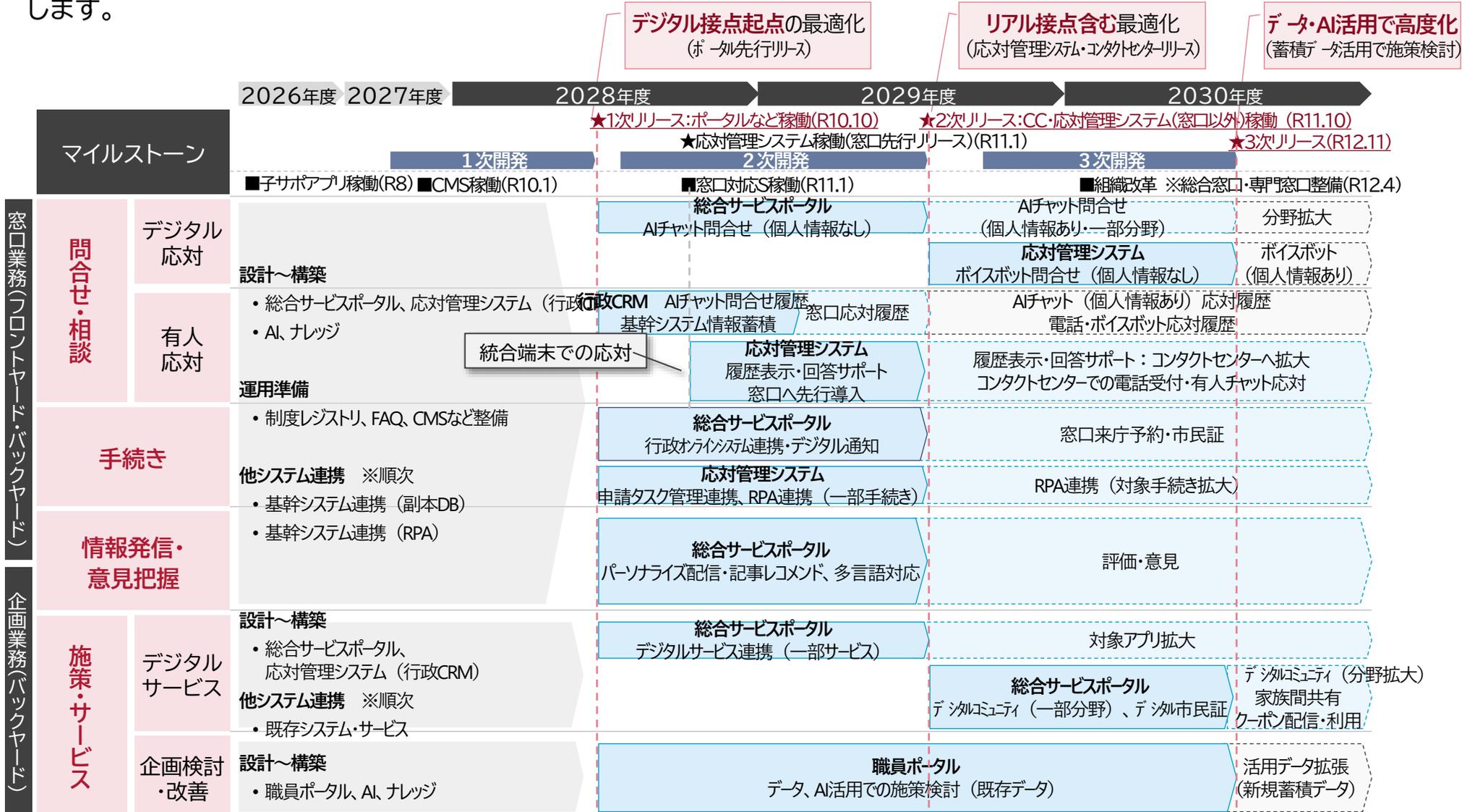
サービス・業務の展開ステップ (推進スケジュール)

準備フェーズ詳細

展開する主要機能

機能や分野の拡大

2030年に向け、デジタル接点起点の最適化としてポータルを先行リリースします。その後、リアル接点を含む行政接点最適化として対応管理システム及びコンタクトセンターをリリースし、データとAIの本格活用による業務の高度化をめざします。



実現のための取組ステップ (事業スケジュール)

実行計画事業

本市関連事業

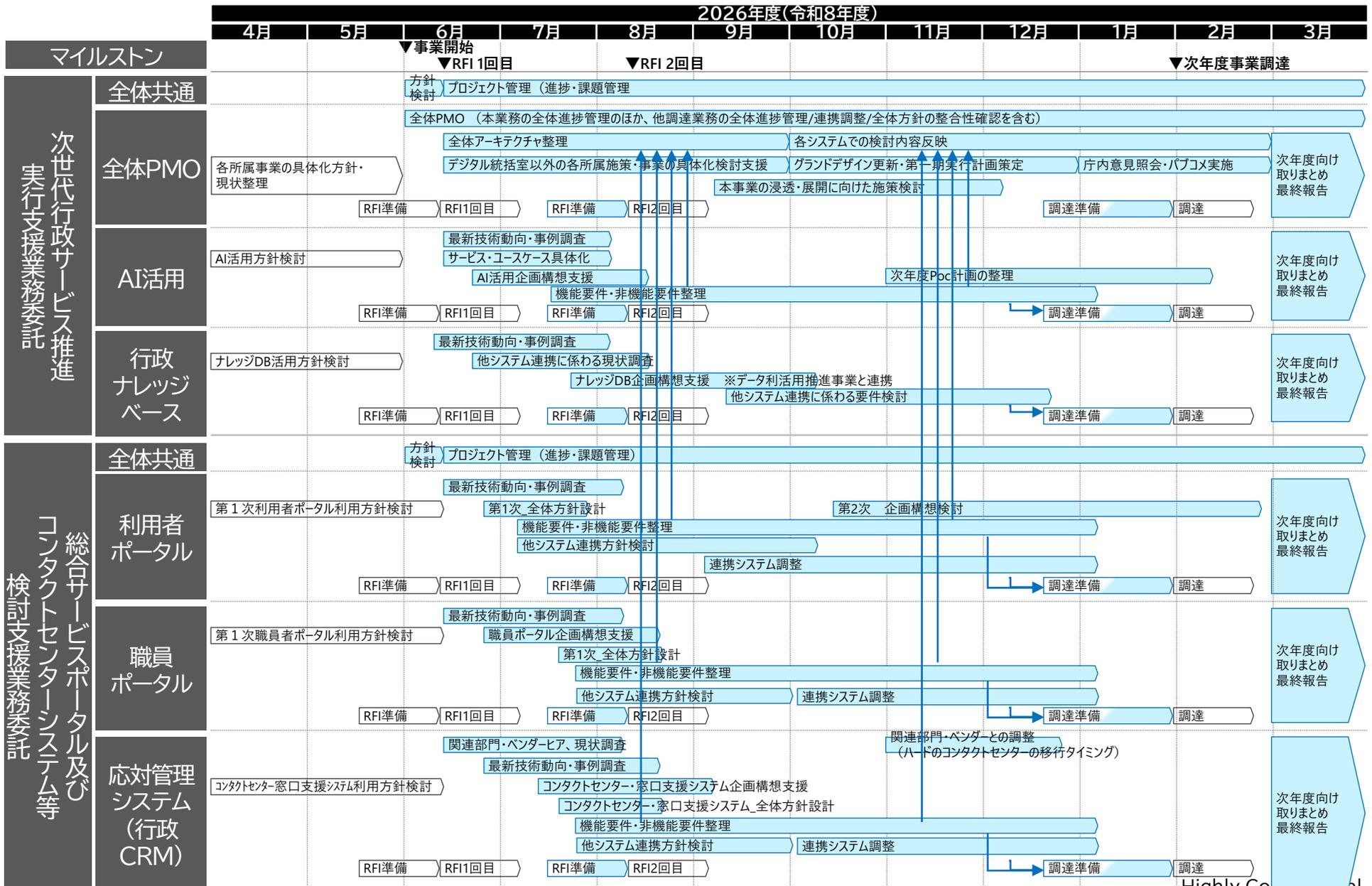
第1期 スケジュール		2025年度 (令和7年度)	2026年度 (令和8年度)	2027年度 (令和9年度)	2028年度 (令和10年度)	2029年度 (令和11年度)	2030年度 (令和12年度)
マイルストーン		大阪市CXサービスガイドデザイン 基本方針策定★	CXサービスガイドデザイン策定★ 第1期実行計画策定★	大阪市HPリニューアル★	大阪市総合サービス 外稼働	CXサービスガイドデザイン改定★	第2期実行計画策定★
CXサービスデザイン 全体推進		CXサービスガイドデザイン (基本方針) 策定	CXサービスデザイン全体推進 (取組推進・全庁調整)				CXサービスガイドデザイン改定 第2期実行計画策定
次世代行政サービス基盤	総合 ポータル	第1次企画構想	第1次: 要件検討 第2次・3次企画構想	第1次: 設計・構築 第2次: 要件検討	第2次: 設計・構築 第3次: 要件検討	総合サービス 外稼働・運用保守	
	職員 ポータル		企画 構想 第1次: 要件検討	第1次: 設計・構築 第2次: 要件検討	第2次: 設計・構築 第3次: 要件検討	職員ポータル 外稼働・運用保守	
	応対管理 システム (行政CRM)		企画 構想 第1次: 要件検討	第1次: 設計・構築 第2次: 要件検討	第2次: 設計・構築	応対管理システム 外稼働・運用保守	
	コンタクト センター		企画 構想	要件検討	構築	コンタクトセンター 稼働・運用	
	AI基盤		企画構想・要件検討 AIエージェント技術検証 (職員向け)	PoC	導入支援・順次導入・運用保守		
	行政ナレッジ ベース		企画構想・要件検討	設計・構築	順次 設計・構築・運用保守・機能拡張など		
関連施策	情報発信最適化 (次期HP再構築)	CMS要件検討	CMS調達・構築		CMS運用保守		
	区役所DX	窓口支援システム要件検討・調達	構築・導入準備	順次導入・運用保守 (E区→24区拡大)			
	住民システム標準化 申請管理システム	住基・戸籍・保健・選挙 標準化/申請管理構築	就学・税務・国保・介護・総福 標準化				

3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール

令和8年度 実施スケジュール

→ 特に注意すべき前後関係
→ 特に注意すべき連携

受託事業者
 大阪市



EOF