

5 . D Xの推進

Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～の推進

令和8年度 DX推進事業 104億 200万円

Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～の推進

- データやデジタル技術の活用を前提に、サービス利用者の目線で行政サービスそのものやその提供スタイルを進化させ、一人ひとりが多様な幸せ(Well-being)を実感できる都市へと発展するよう、DXを推進

サービスDX

(36億2,000万円)

利用者目線でデザインされた便利・快適な行政サービスをスピーディに提供
(区役所DXや次世代行政サービスの実現に向けた取組など)

都市・まちDX

(4億2,500万円)

便利・安心・安全に暮らせる魅力・活力のあるまちを実現
(建設生産プロセスDXの推進、AIを活用した都市機能の高度化の取組など)

市民QoLの向上
都市力の向上

行政DX

(63億5,700万円)

効率的かつ質の高い組織・業務運営を実現
(バックオフィスDXの取組など)

Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～の推進



次世代行政サービス推進事業

サービスDX

(6億6,800万円)

DX推進事業(主なもの)

- 「大阪市CX(Civic eXperience)サービスグランドデザイン(基本方針)」(令和8年3月策定予定)に基づき、AIやデータを効果的に活用して利用者目線での体験・価値を重視した次世代サービスへ変革し、利用者一人ひとりに合わせた「プッシュ型」のサービス提供などを実現するため、全庁的な取組の推進及びサービス・利用環境の実行計画を策定

CXサービスデザイン
2040年ビジョン

様々な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる魅力ある都市へ

利用者に向けた
新たな体験・価値

つながる

いつでも・どこからでも
途切れない体験に

届く

自分に合うサービスが
スムーズに手に入る

寄り添う

先回りのサポートで
より価値のある体験に

交流する

様々な人々が交流し
共に社会が創られる

進化する

AI・データ活用により
市政・サービスが成長

様々な利用者

市民

事業者

来阪者
(通勤・通学者・旅行者)

新たな
フロントサービス

総合サービスポータル



コンタクトセンター

様々な行政分野
のサービス変革

問合せ・相談

手続き

情報発信・意見把握

施策・サービス

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



Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～の推進



区役所DX実現等に向けた取組

サービスDX (6億7,400万円)

- 住民と自治体の接点(フロントヤード)の中心である区役所において、区役所DX実行計画を踏まえた様々な取組を順次実施し、市民の利便性を向上
- 「書かない、漏れがない、待たない窓口」の実現に向けた窓口改革、新たな庁舎空間の創出、AI音声認識ツールによる字幕表示や多言語対応、遠隔相談システムの導入などを実施

しゅっと
してるやん!

みんなにeasy! D区役所

区役所の将来のイメージ

AI音声認識ツールによる高齢者・聴覚障がい者
支援及び多言語翻訳

デジタル活用による手続きの迅速化や
自動化に向けた窓口改革

AI電話による
24時間365日の
問い合わせ対応

遠隔相談システムを活用した
リモート対応

プライバシーに配慮した相談ブースなど市民サービス
の提供に向けた新たな庁舎空間の創出

人流分析によりコンテンツ配信を行う
デジタルサイネージの活用

Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～の推進



ライブカメラを活用した連続高架橋の状態監視の高度化

都市・まちDX (2,000万円)

- 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、道路異常を早期発見することで、交通事故等の2次被害の抑制や渋滞緩和につなげるなど、市民の安心・安全の向上を実現



バックオフィスDX推進事業

行政DX (45億8,000万円)

- 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)の全体最適化により、市役所組織全体のパフォーマンスの向上を実現

スマートシティ戦略の推進

スマートシティ戦略推進事業

(2,900万円)

- 大阪府と連携して、住民の生活の質(QoL)の向上を目標に掲げた「大阪スマートシティ戦略」の取組を推進するとともに、スーパーシティ構想について、万博レガシーの継承を含め、先端的サービスや規制改革の実現に向けた取組を実施