

## 市長定例記者会見資料



令和5年12月21日	
所 属	デジタル推進課
所属長	岡本 央
電 話	06-6489-6202

### あまがさき共創DXプランを策定しました

～『市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ』を目指して～

尼崎市は、これまで本市のデジタル化等について取り組んできた「官民データ活用推進計画」（平成30年度策定）及び「行政手続デジタル化推進計画」（令和2年度策定）の成果と課題を踏まえ、2つの計画を統合して更なる取り組みの加速に向けた3か年計画として、12月13日に『あまがさき共創DXプラン』（別紙参照）を策定しました。

#### 1 あまがさき共創DXプランについて（プラン3ページ）

キーワードを「共創」とし、本市の強みである共創文化を生かした、市民、職員のニーズに寄り添ったDXの推進を特徴としています。強みを更に伸ばすために、これまで以上に意見を収集し政策に生かす仕組みや、必要な方にしっかりと情報を届け参画いただく仕組みなど、デジタルを活用して効率的、効果的に共創を進めています。

これまでの取り組みにより、DX推進に向けた課題は、①行政手続のスマート化の更なる拡大、②市民が必要な情報に簡単にアクセスでき、意見参画や協働できる仕組みづくり、③庁内横断的なDX推進体制の確立、④DX人材の育成と、多様な働き方の推進の4点と認識しており、これら課題への対処に加えて、

- 「協働のまちづくり」として、長きに渡って培ってきた市民との協働関係、寄り添い文化を生かしたDX推進
- 最重要課題である、ファミリー層の定住に向けた施策（子育て支援、まちの魅力向上等）に資するDXの推進

の上記2点を強化した“尼崎市らしいDX”を実現するための推進計画とします。

#### 2 取り組みにおける6本の柱（プラン6～8ページ）

##### 1 【市民共創】 広くニーズを集め活かす仕組みづくり

市政アンケートの一元化及び結果の見える化と、各種広聴データの分析、活用の仕組みづくりにより、広聴機会の拡大と、データ活用を進めます。

##### 2 【市民共創】 行政手続のスマート化

行政手続のスマート化の拡充や、子育て層等への支援アプリ等の拡充に向けて、「ア」で収集した市民ニーズを反映したメリハリあるサービスづくりを目指します。

##### 3 【市民共創】 情報発信・協働

全方位的な情報発信に加えて、市民向けアプリ等を活用した、データに基づくターゲット別の情報発信を拡充し、より効果的に市民に情報を届ける仕組みづくりを目指します。

##### 4 【職員共創】 多様な働き方推進

スマートワークによる時間・場所によらない多様な働き方の推進や、その土台となる組織風土の改革に向けた、職員アンケートを活用した各職場の強みと課題の見える化と改善により、いきいきとした職場づくりを目指します。

##### 5 【職員共創】 業務効率化

業務プロセスの見える化と課題抽出による抜本的改善、プログラミングの知識がなくても業務のシステム化を実現するアプリがつけられるクラウドサービス kintone、AI等のツール活用、ペーパーレス

（次ページへ続く）

による業務効率化やデータを活用した政策判断による、政策の質の向上を目指します。

#### 6 【職員共創】人材育成

階層別研修、外部機関派遣、交流等によるDX人材育成や研修、外部・内部監査の実施と課題改善によるセキュリティ強化を目指します。

### 3 推進体制（プラン 11 ページ）

DXを全庁的な取り組みとする気運を醸成し、実行していくために、市長をトップとした「DX推進会議」を設置し、プラン推進とPDCAを展開します。個別施策については、実施所管部署と連携しながら、委員である局長等が中心となり庁内展開、マネジメントを実施します。

### 4 計画の期間

令和5年度から令和7年度の3か年とします。

以 上



# あまがさき共創DXプラン

(2023-2025)

2023年12月  
尼崎市

# 目次

1 「あまがさき共創DXプラン」の策定について	.....P3
2 「あまがさき共創DXプラン」のポイント	.....P4
3 DX推進原則	.....P5
4 DX推進ビジョン	.....P6
5 主要取組	.....P7
6 具体的な取組	.....P9
7 推進体制	.....P11
8 スケジュール	.....P12

# 1. 「あまがさき共創DXプラン」の策定について

これまで取り組んできた「官民データ活用推進計画」および「行政手続デジタル化推進計画」の成果と課題を踏まえ、2つの計画を統合して更なる取組加速に向けた3か年計画として、『あまがさき共創DXプラン』を策定する。

<p>これまでの取組</p> <p>「官民データ活用推進計画」2018-2022</p> <p>「行政手続等デジタル化推進計画」2020-2023</p>	<h3>市民サービス向上</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>● 行政手続のオンライン化</li><li>● マイナンバー制度の徹底活用、普及促進</li><li>● 行政が保有するオープンデータの活用 など</li></ul> <p>主要指標 R4実績 (R9目標)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・オンライン申請数：68件 (120件)</li><li>・オンライン、コンビニ申請比率：29% (50%)</li></ul>	<h3>内部事務効率化</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>● 事務効率化<ul style="list-style-type: none"><li>・RPA、kintone等を活用した業務見直し</li><li>・標準化システムへの移行に向けた、プロセス見直し など</li></ul></li></ul> <p>主要指標 R4実績 (R9目標)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・RPA活用による業務改善時間:6,490時間 (8,000時間)</li><li>・セキュリティ監査における指摘項目の改善 100%</li></ul>
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 行政手続スマート化の更なる拡大 市民ニーズを反映した、メリハリのあるサービス対応</li><li>● 市民が必要な情報に簡単にアクセスできる、また意見参画や協働できる仕組みづくり</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 取組加速に向けた、庁内横断的なDX推進体制の確立</li><li>● DX人材の育成 (推進できる人材と、活用できる人材)</li><li>● 多様な人材の活躍に向けた、多様な働き方の推進</li></ul>
<p>今後の取組</p> <p>「あまがさき共創DXプラン」</p> <p>期間 2023.12月-2026.3月</p>	<p>これまでの取組課題への対処に加えて、“<b>尼崎市らしいDX</b>”を実現する要素として、以下の2点を強化した取組とする。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 「協働のまちづくり」として、長きに渡って培ってきた市民との<b>協働関係、寄り添い文化</b>を活かしたDX推進</li><li>● 市の最重要課題である、ファミリー層の定住に向けた施策 (<b>子育て支援、まちの魅力向上等</b>) に資するDXの推進</li></ul>	

## 2. 「あまがさき共創DXプラン」のポイント

本計画の最大の特徴は、本市の強みである共創文化を活かした、市民、職員のニーズに寄り添ったDXの推進である。強みを更に伸ばすために、これまで以上に意見を収集して、政策に活かす仕組みや、必要な方にしっかり情報を届け参画いただく仕組みなどデジタルを活用して効率的、効果的に共創をすすめていく。

- キーワードは“**共創**”

『市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ』をめざす

- 市民共創：**ニーズを起点**とした、「ソーシャルマーケティング」のしくみづくり  
(広く市民ニーズを収集し、政策に活かすしくみ)

- 職員共創：**ニーズを起点**とした「エンゲージメント（仕事に対する意欲）」  
向上のしくみづくり  
(職員ニーズを見える化し、業務環境改善に活かすしくみ)

## 3. DX推進原則

### ● ニーズ起点

手段（システムやデータ）ありきではなく、ニーズありき

『誰の、どんな課題』を解決するのか、一般論ではなく、解像度を上げて検討します。

### ● 全体最適

組織論ではなく、目的志向で組織の壁を越えて協働します。

### ● チャレンジ&アジャイル

気付きを大切に、小さなことからスピーディに取組、評価と改善を重ねます。

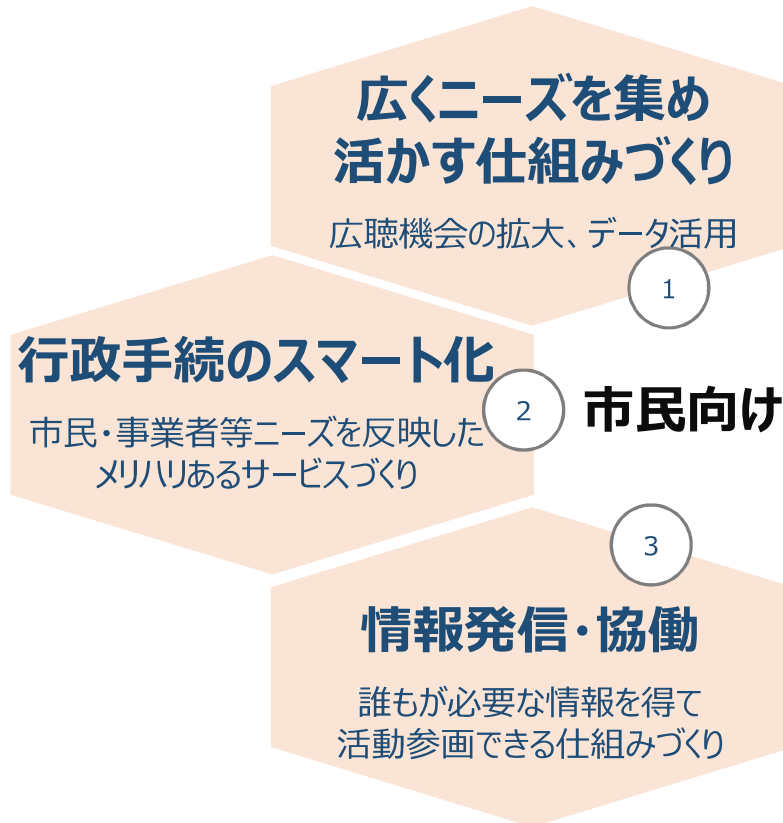
### ● 人材育成と組織風土改革

DXのベースは人と組織。チャレンジできる環境づくりと、人づくりに取り組みます。

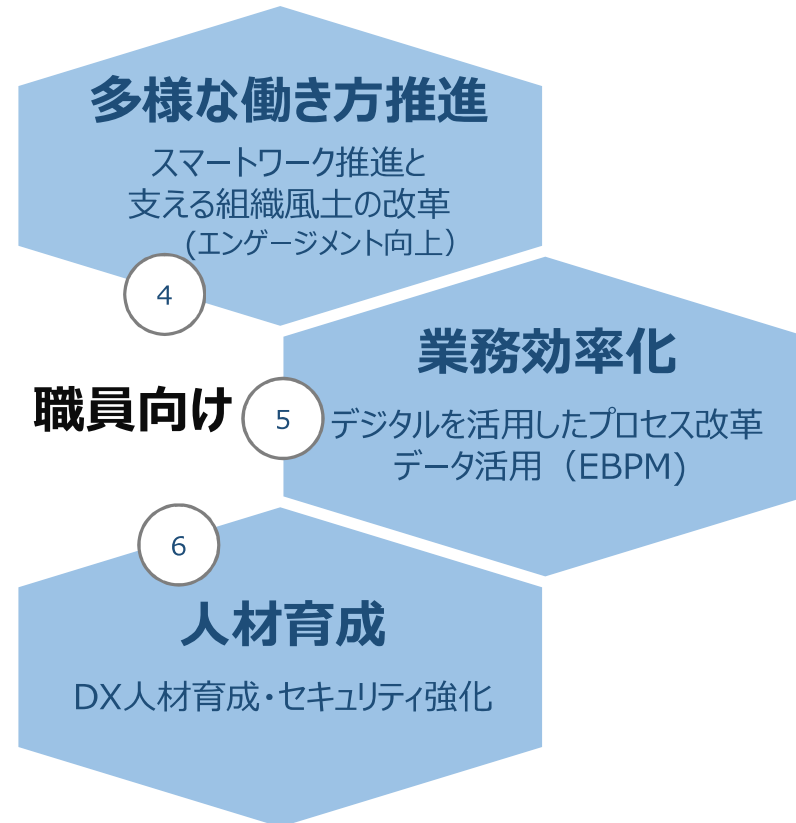
## 4. DXビジョン

# “選ばれ続ける”あまがさきへ 市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ

安心して住み続けられるまちへ  
ニーズ志向のサービスづくり



信頼されるパートナーへ  
いきいきと働き成長できる人・組織づくり





## 5. 主要取組①(市民向け)

# 安心して住み続けられるまちへ。ニーズ志向のサービスづくり

取組項目	内容	取組指標 (KPI) ※2025年度末 目標	最終目標 (KGI)
<p>1</p> <p><b>市民ニーズをつかみ 活かす仕組みづくり</b></p> <p>広聴機会の拡大、データ活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル市民サポート活動（仮称）の仕組みづくり 市政アンケートの一元化、結果の見える化</li> <li>各種広聴データの分析、活用の仕組みづくり</li> <li>市政課題・データの共有による、事業者等の共創促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市政アンケート参加数 2万件/年</li> <li>事業者提案 新規10件/年</li> </ul>	<p>施策評価 (総合指数) への貢献</p> <p>「尼崎市に住んで良かった」 ・ 「市民参画指数」</p>
<p>2</p> <p><b>行政手続の スマート化</b></p> <p>市民・事業者等ニーズを反映した メリハリあるサービスづくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続のスマート化 市民向け、事業者向け電子申請の拡充 AIによる24時間受付、キャッシュレス決裁</li> <li>デジタル化ニーズの高い子育て層などを対象とした支援 アプリ等の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請項目数 120件</li> <li>スマート手続の満足度80%</li> </ul>	
<p>3</p> <p><b>情報発信・協働</b></p> <p>誰もが必要な情報を得て 活動参画できる仕組みづくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>データを活用した、ターゲット別情報発信 市民向けアプリ等を活用した属性に応じた情報発信と 市民参画拡大</li> <li>総合コールセンターにおけるデータ活用による応対向上</li> <li>デジタルデバイド解消に向けたスマホ教室の開催拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ターゲット層へのリーチ率向上</li> <li>SDGsポイント発行件数4.6万/年</li> <li>総合CC一次回答率100%</li> <li>スマホ教室参加者1,000名</li> </ul>	

# 5. 主要取組②(職員向け)

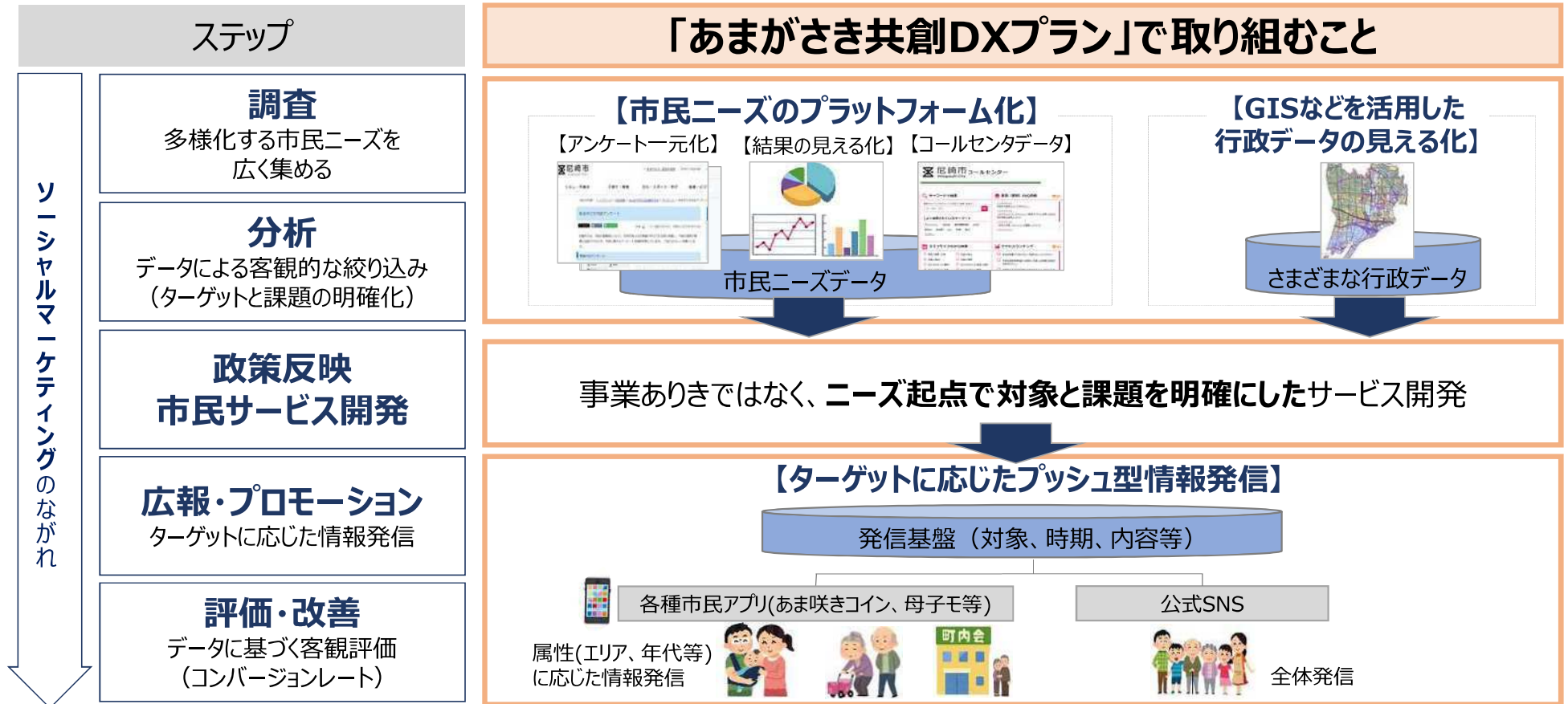
## 信頼されるパートナーへいきいきと働き成長できる人・組織づくり

取組項目	内容	取組指標 (KPI) ※2025年度末 目標	最終目標 (KGI)
<p>4</p> <p><b>多様な働き方推進</b></p> <p>スマートワーク推進と 組織風土の改革 (エンゲージメント向上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間、場所によらない多様な働き方の実現 スマートワークの推進</li> <li>・タイムリーな職員ニーズの把握 デジタル職員サポーター制度 エンゲージメントアンケート(予定)による組織状態の見える化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅勤務利用者数 1,600人</li> <li>・超過勤務時間の縮減 年間一人当たり 20%縮減 145H(R4実績) ➡ 120H</li> </ul>	<p>職員エンゲージ メント指数</p> <p>「ばいり値(ちい)」</p> <p>※職員の仕事に対する 前向き度合を示す係数 の愛称、アンケートに 基づき算定</p>
<p>5</p> <p><b>業務効率化</b></p> <p>デジタルを活用したプロセス改革 データ活用 (EBPM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務プロセス改革 業務プロセスの見える化と課題抽出による抜本的改善 ローコードツールやAI等を活用した業務効率化</li> <li>・ペーパーレスによる業務効率化、コスト削減、セキュリティ向上</li> <li>・データを活用した政策判断による、政策の質の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務改善時間 1万時間</li> <li>・印刷削減 R4年比50%減 (行政事務支援システムプリンター 購入費用)</li> </ul>	
<p>6</p> <p><b>人材育成</b></p> <p>DX人材育成・セキュリティ強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DX育成 階層別研修 (DX専門人材、職場推進者、全職員) 外部機関派遣、交流等</li> <li>・セキュリティ強化 層別研修 (全職員、システム担当者、委託事業者等) 外部、内部監査の実施と課題改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DX専門人材育成数 15人</li> <li>・職場推進者育成 20%</li> <li>・セキュリティ監査指摘対応 100%</li> </ul>	

## 6. 具体的な取組①

# 「ニーズ志向のサービスづくり」に向けたソーシャルマーケティングの仕組みづくり

「選ばれ続ける」あまがさきであるためには、**多様化する市民ニーズをタイムリーにつかみ、市政に反映**することが必要である。デジタルを活用して広く市民意見を収集してサービス開発に反映し、出来上がったものをしっかり活用して頂ける循環作りをめざす。



## 6. 具体的な取組②

### その他の主な取組

#### 市民向け

##### 行政手続のスマート化とサポート充実

- 時間、場所を問わない手続



電子申請メニューの拡大  
AIによる24時間受付など

- 市民属性に応じた多様なサポート



データを活用した  
応対品質向上



スマホ教室拡充  
(デジタルデバйд解消)

##### デジタルニーズの高い子育て層の利便性向上

※「あまがさきこども・子育てアクションプラン」連動

- 子育て層の時間的負担の軽減



児童ホーム等への  
連絡アプリ

学校手続の  
オンライン化

- 子育て層向け情報発信の強化



特化型Webページ  
の立上げ

#### 職員向け

##### デジタルを活用したプロセス改革

- 伴走支援による職場課題の見える化



業務実態把握による  
効率化ポイント抽出



職員ワークショップ  
による改善検討



既存システム見直しや  
ローコードツール、AI等活用

##### 職員ニーズに基づく働き方改革・風土改革

- 職場風土の強みと課題の見える化



職員アンケートより  
強みと課題を抽出



改善に向けた  
研修など



スマートワーク、ペーパーレス  
DX人材育成

## 7. 推進体制

●DXを全庁的な取組とする気運を醸成し、実行していくために、**市長をトップ**とした「DX推進会議」を設置して、計画推進とPDCAを展開していく。個別施策については、実施所管部署と連携しながら、**委員である局長等が中心**となって庁内展開、マネジメントを実施する。

■**DX推進会議**：DX推進に向けた計画立案、マネジメント等を実施する会議体（事務局：デジタル推進課）

役割	メンバー
会長	松本市長
DX推進責任者	吹野副市長（CIO）
参与	森山副市長
DX推進責任者補佐官	杉原理事（デジタル政策監）
委員	局長等

■**実行体制**（各施策を実行面で推進する組織）

担当部局		役割	
総務局	行政マネジメント部	デジタル推進課	施策の全体管理、デジタルサポート、専門人材育成
		行政管理課	業務プロセス改革支援
	人事管理部	給与課	スマートワーク、組織風土改革
		人材育成担当	人材育成
総合政策局	政策部	都市政策課	EBPM（政策へのデータ活用）
		広報課	情報発信
	協働部	協働推進課	広聴、協働推進

# 8. スケジュール

●DX推進会議は四半期単位を目途に開催する事とし、各案件の進捗や課題を全体共有・議論することで、庁内横断的にDXを推進する。

実施項目	令和5年度		令和6年度			
	3/4期	4/4期	1/4期	2/4期	3/4期	4/4期
DX会議 全体運営、進捗管理	▲10/20 DX推進会議 立ち上げ	▲ 進捗 会議	▲ R5年度振り返り R6計画	▲ 進捗 会議	▲ 進捗 会議	▲ 進捗 会議
取 組 テ マ	①市民ニーズ収集・活用		▲ アンケート 一元化検討 報告	▲ ・施策展開と検証		
	②行政手続のスマート化	▲ スマート化 対象業務 検討 報告	▲ ・課題に対する対処検討 ・オンライン申請サービスを活用した電子化			
	③情報アクセス強化		▲ データ活用 施策検討 報告	▲ ・施策展開と検証		
	④多様な働き方推進 (スマートワーク・組織風土改革)		▲ ・職員アンケート活用 によるエンゲージメント測定	▲ ・組織フィードバックと 改善施策検討		
	⑤業務の効率化	▲ ペーパーレス 施策検討 報告	▲ ・共通課題の対処方針検討	▲ 各局取組みの実行管理、共通課題の対処具体化		
		▲ モデル事業を対象としたプロセス変革検討 (課題の見える化、対策立案)	▲ 方針 決定	▲ 改革実践 対象事業拡大 (DX部門の伴走サポートは2~3業務を想定)		
⑥人材育成		▲ ・専門人材の育成研修等 ・職員に共通するDX推進研修の実施				