

(モニター用)「あまがさき共創DXプラン」ご説明のポイント



キーワードは“**共創**”

本市の強みである市民との協働関係、寄り添い文化を活かし『市民・職員と共に創る共創型スマートシティ』をめざします

(1) さまざまな共創

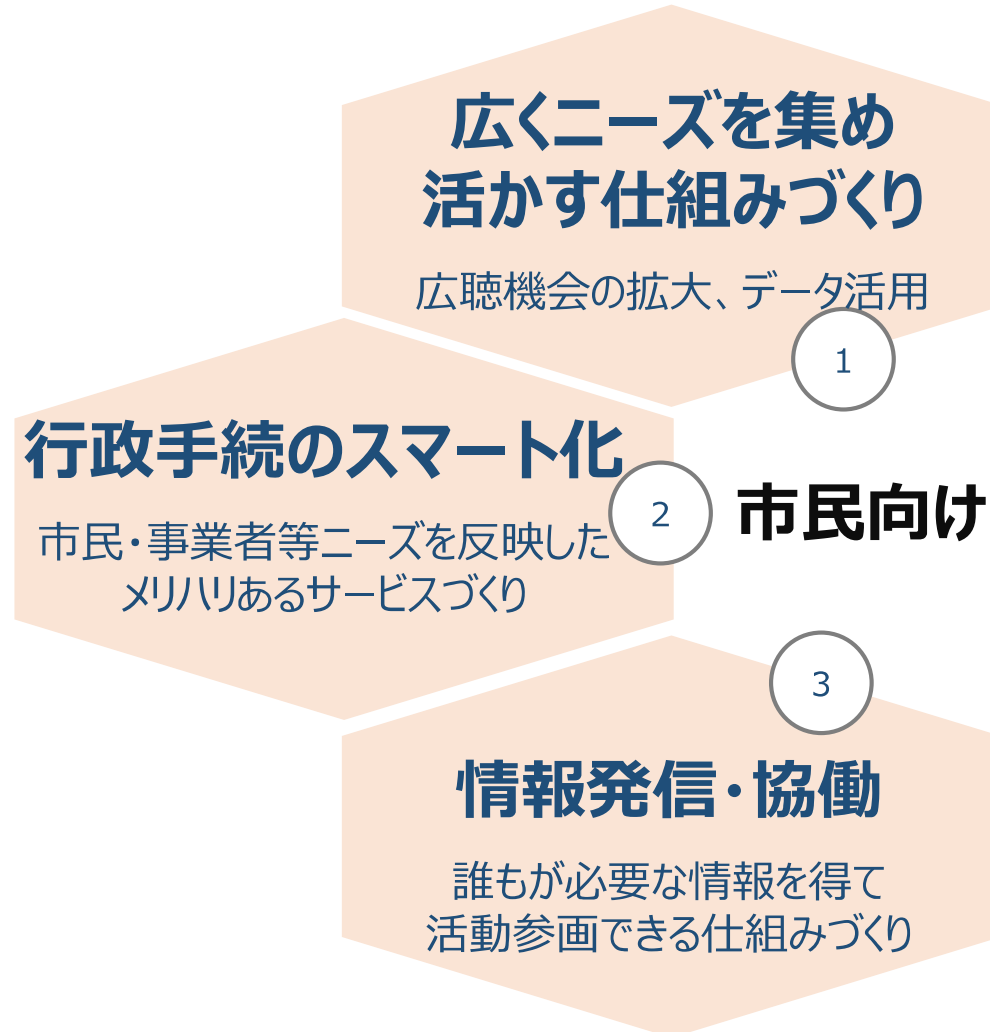
- 市民共創：ニーズを起点とした、「ソーシャルマーケティング」のしくみづくり
- 産学共創：多様な視点、知見を活かしたデータ分析やサービス検討
- 職員共創：一律的な働き方改革ではなく、職員ニーズに応じた改革

(2) その他トピックス：新たな技術活用チャレンジ（生成AI活用）

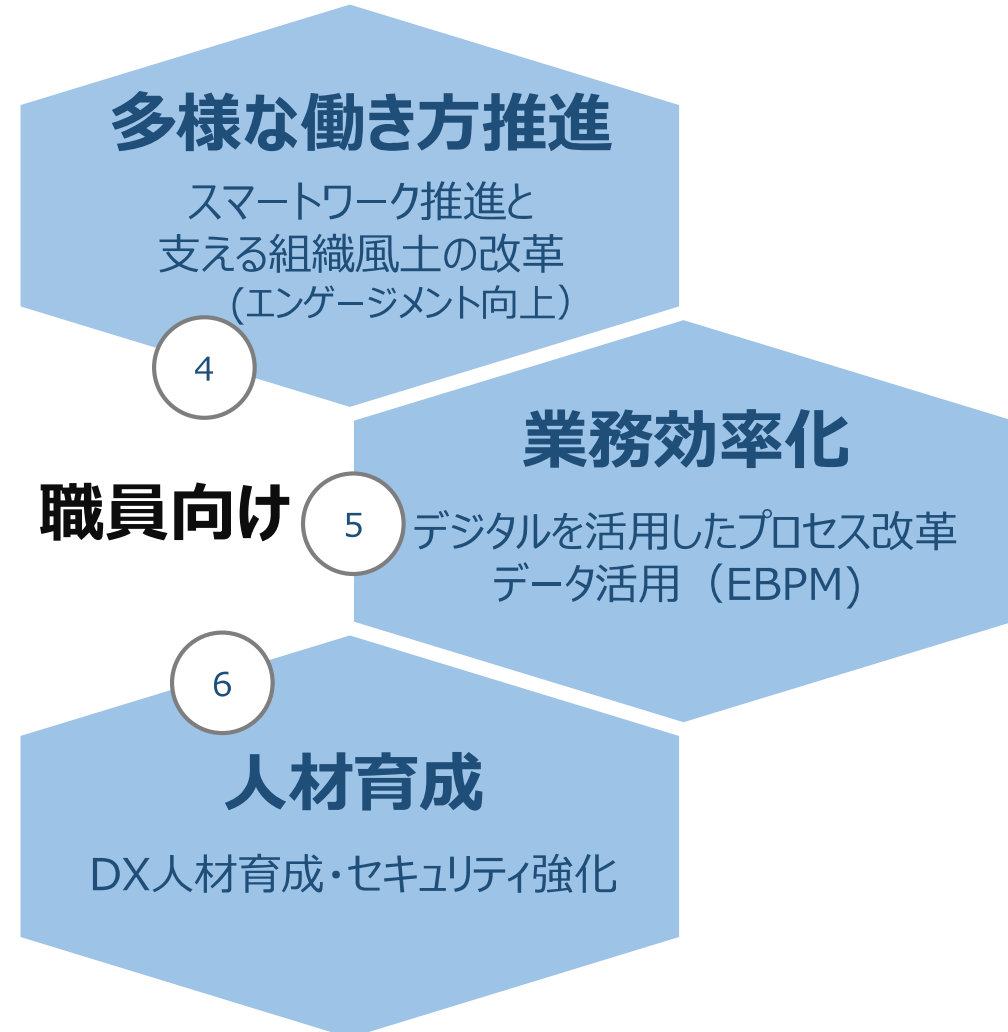
“選ばれ続ける”あまがさきへ

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



ニーズを起点とした、「ソーシャルマーケティング」へのチャレンジ

広く市民ニーズを集め、活用するしくみ

市民ニーズのプラットフォーム化

【アンケート一元化】

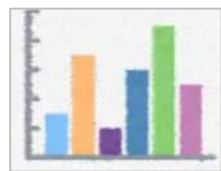
【コールセンターデータ活用】



活用

- 大学研究機関と連携したコールセンターデータ分析による市民サービス向上施策への活用

など

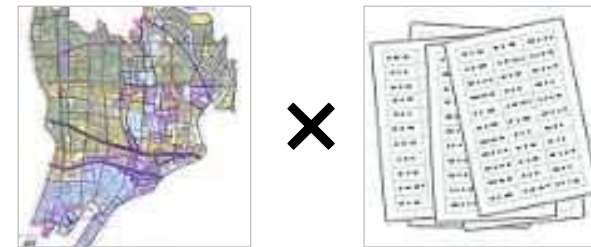


いつ
年代層
問合せ内容

etc.

GIS等を活用した行政データの見える化

【データの掛け合わせによる価値創造】



さまざまな行政データ

活用

- 武庫川女子大学 生活環境学部連携によるデータを活用した、若者目線を活かしたまちづくり検討、など

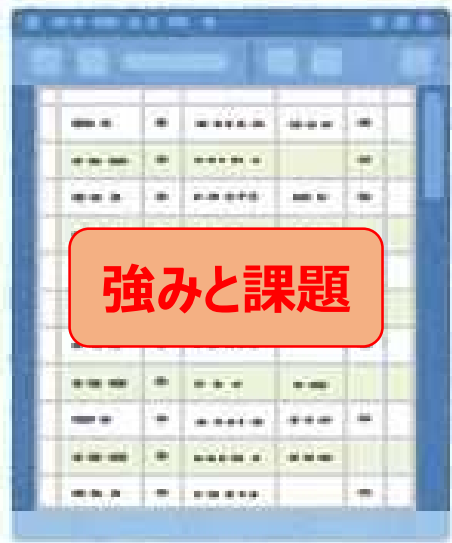


一律的な働き方改革ではなく、職員ニーズや職場環境に即した改革

職員エンゲージメント指数 “ばいたり値 (ちい)”

職員の仕事に対する前向き度合について見える化を行い、改善を講じていくことで組織パフォーマンスの向上に繋げていく (ストレスチェックに合わせ定期的にアンケートを実施)

職場の「ばいたり値」レポート



- ビジョン・目標の理解、納得
- 業務の進め方
- やりがい
- コミュニケーション
- ワークライフマネジメント
-etc.

職場状況
に応じた
取組み

- ・強みを伸ばす
- ・課題を改善
など

【取組み例】



コミュニケーション活性化



スマートワーク推進

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> <h2>市民ニーズをつかみ 活かす仕組みづくり</h2> <p>広聴機会の拡大、データ活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 各種広聴データの分析、活用の仕組みづくり 市政課題・データの共有による、事業者等の共創促進 	<ul style="list-style-type: none"> 市政アンケート参加数 2万件/年 事業者提案 新規10件/年 	<p>施策評価 （総合指数） への貢献</p>
<p>2</p> <h2>行政手続の スマート化</h2> <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"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請項目数 120件 スマート手続の満足度80% 	<p>「尼崎市に住んで良かった」 ・ 「市民参画指数」</p>
<p>3</p> <h2>情報発信・協働</h2> <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"> 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 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 デジタルデバインド解消に向けたスマホ教室の開催拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ターゲット層へのリーチ率向上 SDGsポイント発行件数4.6万/年 総合CC一次回答率100% スマホ教室参加者1,000名 	

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> <h2>多様な働き方推進</h2> <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"> ・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 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅勤務利用者数 1,600人 ・超過勤務時間の縮減 年間一人当たり 20%縮減 145H (R4実績) ➡ 120H 	<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> <h2>業務効率化</h2> <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"> ・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 ・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 ・データを活用した政策判断による、政策の質の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善時間 1万時間 ・印刷削減 R4年比50%減 (行政事務支援システムプリンターパートナー購入費用) 	
<p>6</p> <h2>人材育成</h2> <p>DX人材育成・セキュリティ強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・DX専門人材育成数 15人 ・職場推進者育成 20% ・セキュリティ監査指摘対応 100% 	

具体的な取組

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
対応品質向上



スマホ教室拡充
(デジタルデバイド解消)

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

- デジタルを活用した効率化



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

- 多様な働き方・まなび方推進



スマートワーク、ペーパーレス
DX人材育成

業務効率化に向けた生成AIの活用検証

生成AI活用に向けては、「具体的に適応できる業務」や、「回答精度を上げるための手法」、「安全かつ効果的に利用するためのルール」などの検討が必要であり、以下の検証を実施する。

第1STEP 内部事務効率化

第2STEP 市民サービス向上

(参考) 一般AI

<運用中>

■ 議事録作成

AI音声認識

- ・自動文字起こし、要約

■ 文書電子化

AI-OCR

- ・仕分け、読み取り
- ・確認、修正

生成AI

市の独自データ無し

<実証中(R5.7月~)>

- ・法人向け業務自動化サービスを活用した実証

■ 事務自動化

一般的な
情報



- ・情報検索
- ・文書要約、作成等

市の独自データ（事務データ）を学習

<実証着手 (R5.12下旬)>

- ・業務マニュアル、条例、要綱などを学習した生成AIの活用実証

■ 事務自動化

条例・規則



マニュアル



- ・情報検索(本市情報含む)
- ・文書要約、作成等

<将来展望>

- ・生成AIの有効性と安全性を確認のうえ、活用

■ 市民サービス活用

イベント情報



地域情報



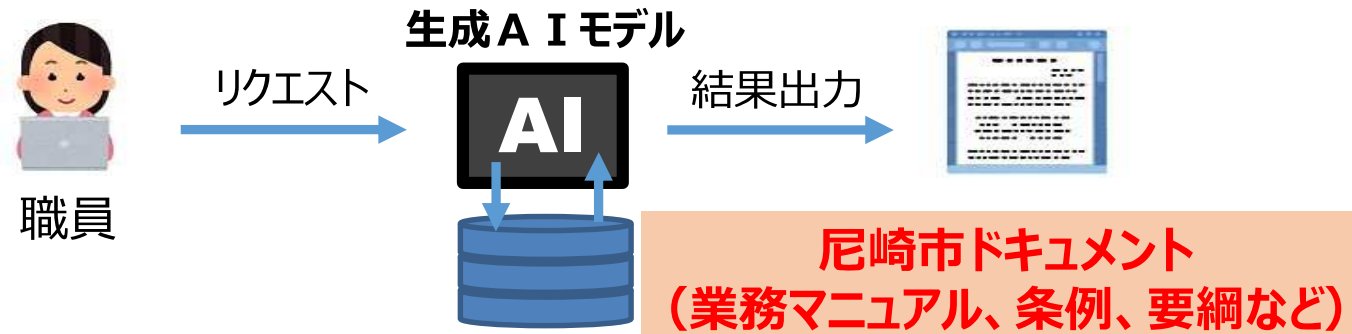
- ・問い合わせ対応
- ・情報レコメンド 等

【参考】生成AIの利活用実証

R5.12.19
プレス発表済み

「探す」から「考動する」職員へ

業務の検索などにかかる時間短縮し、市民対応や企画・考察の時間を拡大



目指すべき姿

- 機械で代替できる補助業務の自動化促進
- 高度職員育成に向けた時間の拡大
企画立案業務や、市民対応などへの集中
- データの最適化
過去資料等の検索性向上、属人的な情報の改善



将来的な業務の活用イメージ

- 「通知・依頼文」、「仕様書」、「起案」、「アンケート」等の草案自動作成
- 市民対応時のバックグラウンド活用
- 分かりやすく優しい文章への変換
- 法令など改正時の自動修正 など