

日付	令和8年（2026年）3月11日
所属名	デジタル推進課
所属長	田中 秀幸
電話番号	（内線）6202



あまがさき共創DXプラン2.0

令和8（2026）年3月
尼崎市

I. これまでの取組の振り返り	P3
II. 本市デジタルサービスに対する市民、職員の評価（アンケート結果より）	P9
III. 「あまがさき共創DXプラン2.0」の重点取組	P13
【重点取組1】 窓口手続のスマート化	P18
【重点取組2】 市民と行政を繋ぐ共創プラットフォームづくり	P22
【重点取組3】 地域共創のサービスづくり	P26
【重点取組4】 抜本的な業務効率化	P35
【重点取組5】 データを活用した効果的な行政運営	P42
【重点取組6】 DXを支える環境づくり	P45
IV. 用語集	P51

I. これまでの取組の振り返り

「あまがさき共創DXプラン」の概要

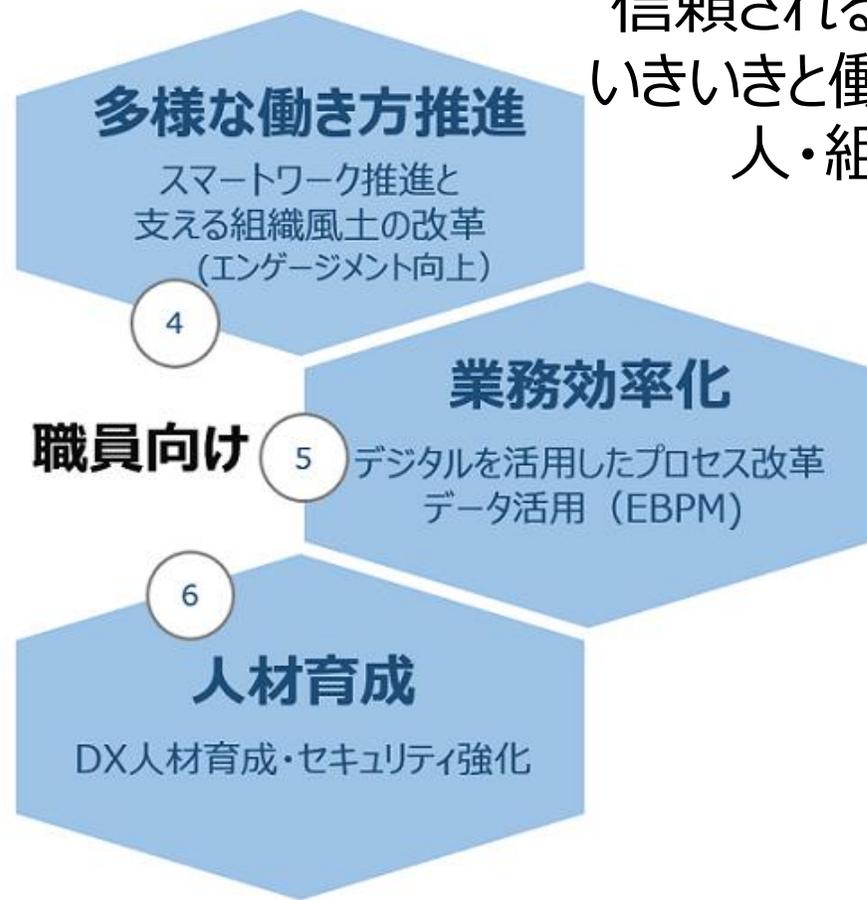
あまがさき共創DXプランは、キーワードを「**共創**」とし、本市の強みである共創文化を活かした、市民、職員のニーズに寄り添ったDXの推進を特徴としている。強みを更に伸ばすために、これまで以上に意見を収集して、政策に活かす仕組みや、必要な方にしっかり情報を届け、参画いただく仕組みなど**デジタルを活用して効率的・効果的に共創**を進めていくこととし、令和5（2023）年12月に同プランを策定した。

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



「あまがさき共創DXプラン」の計画期間



本市におけるこれまでのデジタル関連計画を統合し、また国計画等の動向も勘案して、令和5（2023）年12月からの3ヶ年計画として「あまがさき共創DXプラン」を策定した。次期プランの計画期間についても**3ヶ年（2026年度～2028年度）**とする。

		2018-2022 (H30-R4年度)	2023 (R5年度)	2024 (R6年度)	2025 (R7年度)	2026 (R8年度)	2027 (R9年度)	2028 (R10年度)	
参考	総務省	「自治体DX推進計画（第4.0版）」 (2021～2026) ※期間更新中							
	デジタル庁	「デジタル社会の実現に向けた重点計画」 (2025.6～)							
尼崎市 デジタル化関連 計画		「官民データ活用計画」 (2018-2022)	「行政手続等デジタル化推進計画」 (2020-2023)		あまがさき共創DXプラン (2023.12-2025)			あまがさき共創DXプラン2.0 (2026-2028)	

※あまがさき共創DXプランは本市が目指すデジタル化のビジョンであり、各取組を進めるにあたっては経費や効果等を精査したうえで、実現可否等を検討し、実現可能なものから導入します。

市民向け取組指標は概ね達成が見込まれるものの、庁内の業務効率化や働き方改善は未達成の見込み。

【主な指標】（※カッコ内は目標達成率）

- ・ 手続オンライン化：186件（155%）、市政アンケート参加数：28,804人（144%）
- ・ 業務改善時間：1.5万時間（152%）、超過勤務削減：▲7%（40%）、印刷削減：▲15%（30%）

■ 今後の課題

市民向け



- 手続等のデジタル化が一定進んだが、市民、地域に浸透しているとは言えず、より**身近で利便性を実感できる**仕組みづくりが必要
- 市民ニーズを掴む基盤が出来たので、それらに基づく**地域共創型のサービスづくり**が必要

職員向け



- DX推進に必要な環境（育成、ツール等）が一定整い、業務効率化が進んだものの、更なる加速が必要
抜本的なプロセス改革や、AI等の破壊的技術の活用、データ活用の拡大が必要。

【参考】取組指標の達成状況と課題① 市民向け取組

市民向け取組については、**ほぼ全ての項目**において**取組指標を達成**した。

項目	DXプラン (1.0) での取組内容	取組指標 (KPI)		次期プランに向けた課題
		令和7年度末目標	令和7年3月実績	
1 市民ニーズをつかみ活かす仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケートの一元化 (令和6年4月～) ・各種広聴データの分析、活用 ⇒ コールセンターデータのダッシュボード化 	<ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケート参加数 2万人/年 ・事業者提案 新規10件/年 	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 28,804人 (144%) 達成 </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 18件 (180%) 達成 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な市政参画 ・ニーズデータ等の共有、活用の仕組みづくり
2 行政手続きのスマート化	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きのオンライン化 全手続きの8割をカバーする 国重点55項目、本市優先64項目 ・子ども、子育て関連手続きの9割をカバーする22手続 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請項目数 120件 ・スマート手続きの満足度 80% 	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 186件 (155%) 達成 </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 95% 達成 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・「行かない」手続きの拡大 ・「書かない、待たない窓口」など 窓口手続きのスマート化
3 情報発信協働	<ul style="list-style-type: none"> ・あま咲きコインを活用したターゲット発信 ・FAQを活用した市民向けチャットボット導入(市民問合せの24H対応) ・デジタルデバイド解消に向けたオンライン窓口実証 	<ul style="list-style-type: none"> ・SDGsポイント4.6万/年 ・総合CC一次回答率 100% ・スマホ教室等参加 1,000名 	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 5.7万件 (124%) 達成 </div> <div style="background-color: #cccccc; color: #666; padding: 5px; text-align: center;"> 98% </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 1,148名 (114%) 達成 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・プッシュ型通知拡大など、効果的な情報発信や地域コミュニケーションの仕組みづくり ・ニーズに基づく地域共創サービスづくり

【参考】取組指標の達成状況と課題② 職員向け取組

職員向け取組については、目標未達が多く、特に**超過勤務削減と印刷削減は取組強化が必要**な状況である。

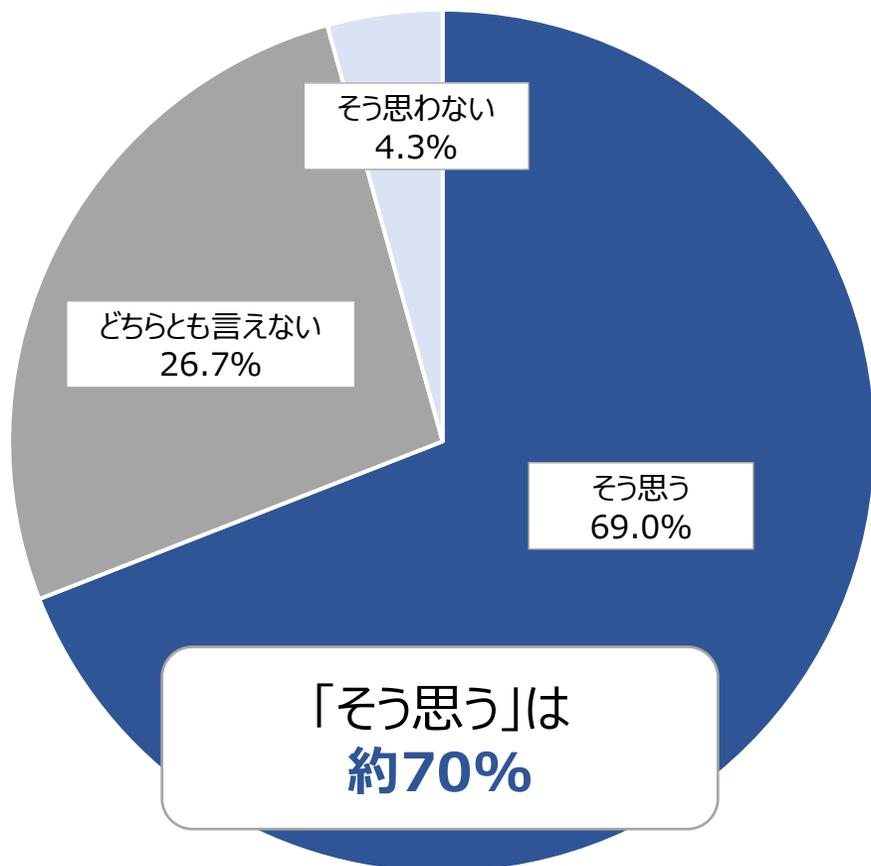
項目	DXプラン (1.0) での取組内容	取組指標 (KPI)		次期プランに向けた課題
		令和7年度末目標	令和7年3月実績	
4 多様な働き方 推進	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートワーク（時間、場所によらない多様な働き方）の推進 ・“ばいり値い”（エンゲージメントデータ）による組織状態の見える化、改善推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅勤務利用者数 1,600人 ・超過勤務削減時間 120時間以下/年人 (令和4年度実績145時間) 	<ul style="list-style-type: none"> 1,484人 (92.7%) ▲7% (135時間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・更なる加速に向けた抜本的なプロセス改革や、AI等の破壊的技術の活用拡大 ・アナログ規制の見直し推進
5 業務効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセス改革 kintone、RPA活用による業務効率化 チャットGPT（生成AI）実証 業務DX検討（会計、いくしあ、こども） ・ペーパーレス：ルール策定、全庁推進 ・EBPM 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善時間 1万時間 ・印刷削減 ▲50% (令和2～4年度平均比) 	<ul style="list-style-type: none"> 152% <small>達成</small> (15,245時間) ▲15% 	
6 人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・DX人材育成 DX推進員向け研修（毎月） 階層別研修 ・セキュリティ強化 階層別研修 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 15人 ・職場推進者育成 20% ・セキュリティ監査指摘対応 100% 	<ul style="list-style-type: none"> — 44% <small>達成</small> 100% <small>達成</small> 	

Ⅱ. 本市デジタルサービスに対する 市民、職員の評価 (アンケート結果より)

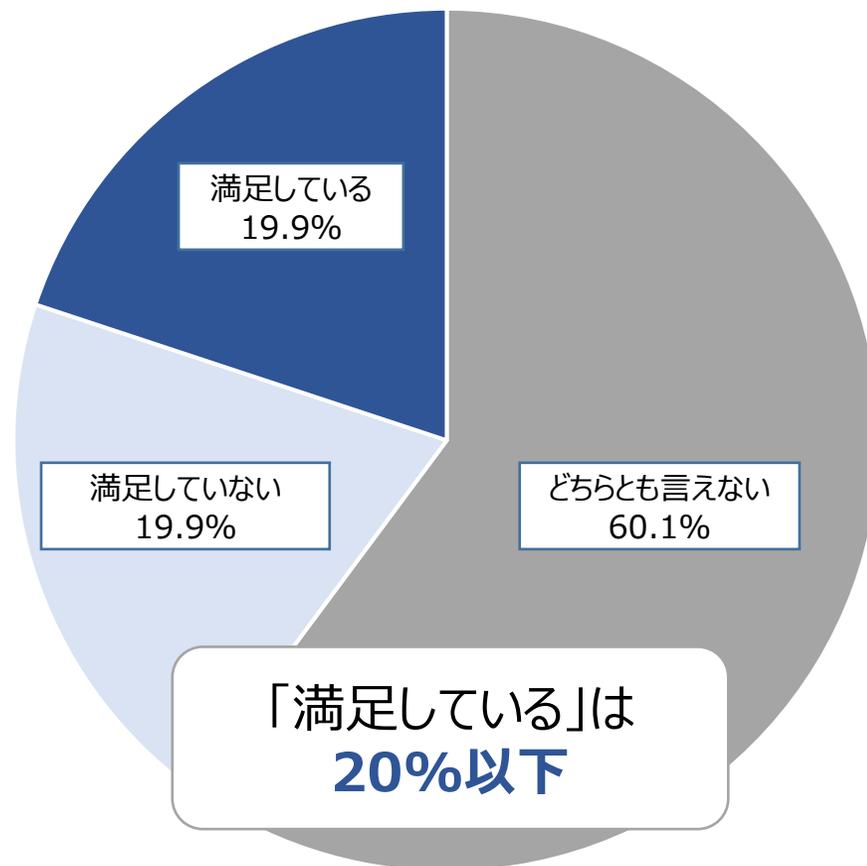
デジタル化に対する市民意向（全体）

社会のデジタル化が加速する中で、行政サービスに対しても**デジタル化ニーズは高い**。しかしながら、本市デジタル行政サービスに対する**満足度は高いとは言えず、サービス拡充と合わせて効果的な情報発信や周知が必要**である。

「尼崎市役所のデジタル化をより推進すべきと思いますか」



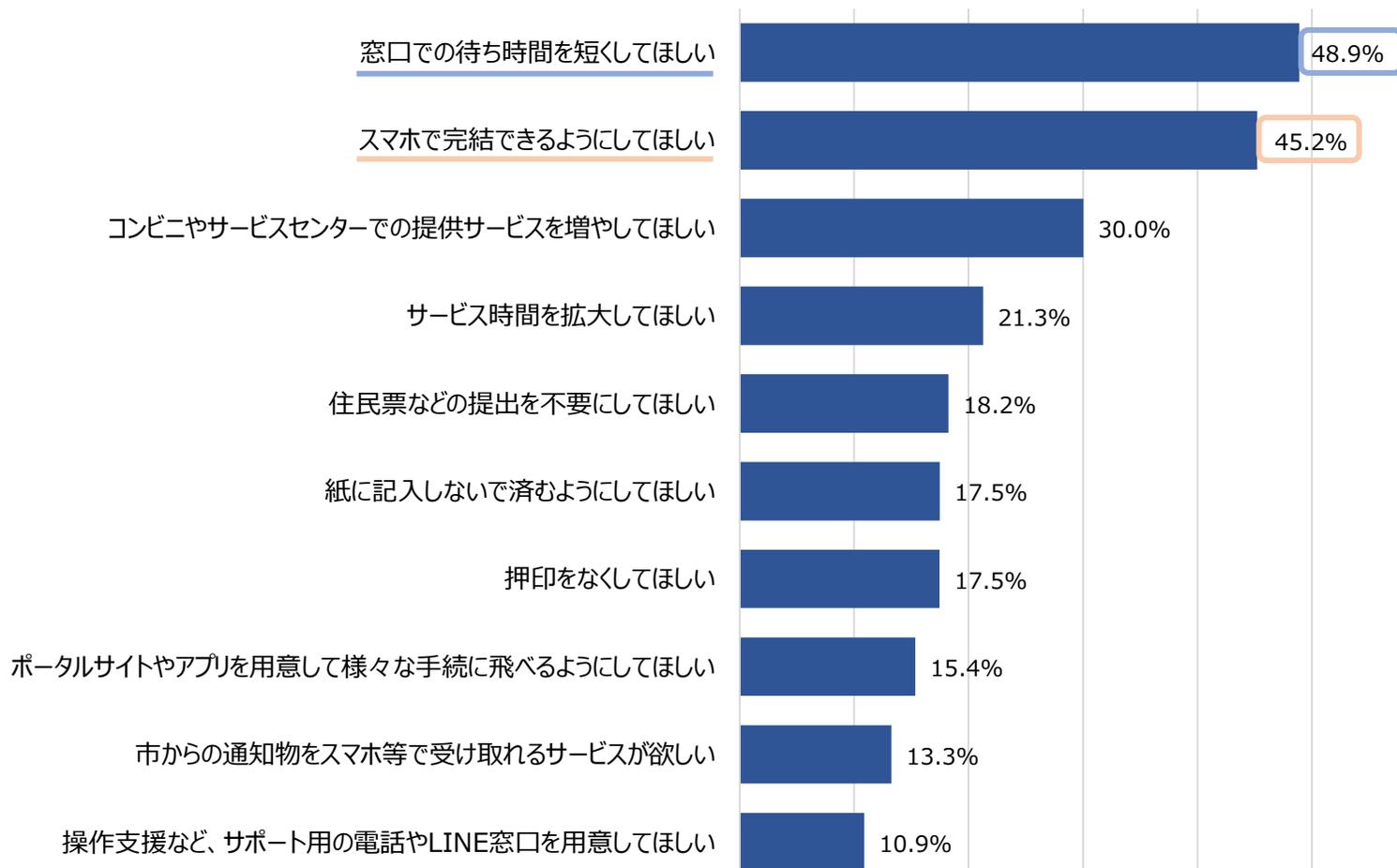
「尼崎市役所のデジタル行政サービスに満足していますか」



本市行政サービスのデジタル化に関する市民ニーズ

本市行政サービスのデジタル化に関しては「**窓口手続きのスマート化**」と「**行政サービスのスマホ完結**」へのニーズが非常に高く、重点的に取組が必要である。

市民サービス全体に対する要望



窓口手続きのスマート化

行かない、待たない、
書かない窓口



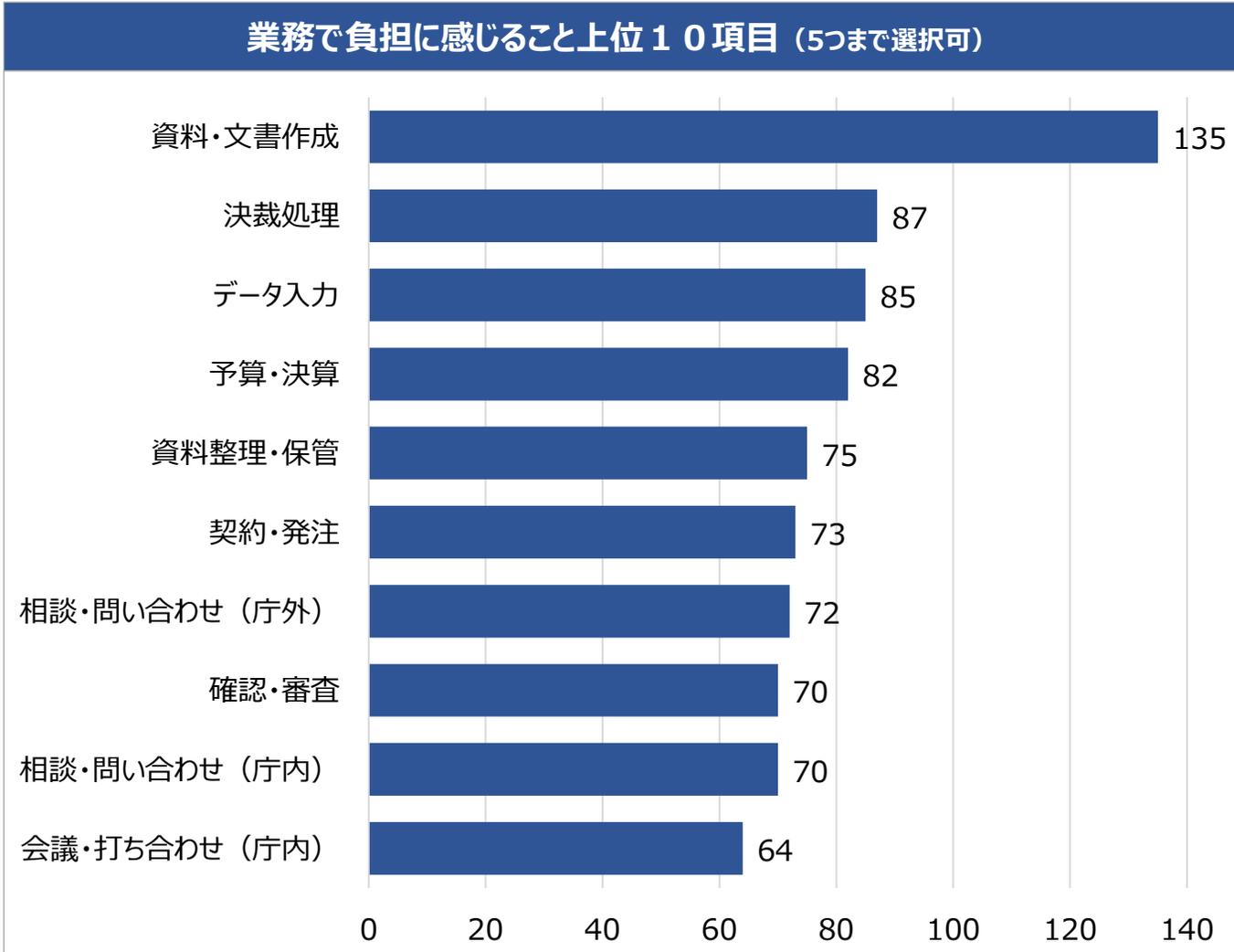
スマホ完結

- ・ 手続、サービスの集約
- ・ プッシュ型の情報通知
など



本市DXに対する職員ニーズ

職員アンケートの結果、「業務で負担に感じること」と「デジタル化したいこと」の上位は共通の項目であった。
業務改革 (X) を先に検討し、そのうえでデジタル (D) を適用するプロセスでDXを実行していくことが重要。



X **BPR (業務プロセス改革)**

システムに合わせた事務処理・運用・重複作業 (複数の様式作成) など、プロセスの視点からの見直し

D **デジタルツールの活用・導入**

グループウェア・kintone・生成AI・RPA・新規システム など

※令和7 (2025) 年10月職員アンケート (n = 355)

Ⅲ. 「あまがさき共創DXプラン2.0」の 重点取組

「共創DXプラン2.0」で目指す尼崎版 “共創型スマートシティ”



デジタル化がいかに進んでも、その活用・運用においては、**市民や地域とつながり、共創・協働していく**ことが必要。
デジタルでつながる地域のコミュニケーション基盤を通じ、**新しい共創のカタチ**をつくる。

<イメージ>

- いつでもどこでも、手間なく手続
- 必要な情報はタイムリーに入手
- 地域コミュニティ内の繋がりづくり

くらし

【市民】



(仮称)

あまがさき共創プラットフォーム

- サービス総合窓口
- 地域コミュニケーション基盤



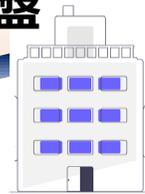
まちづくり

- 地域防災や、福祉の繋がりづくり
- データを活用したまちの賑わいづくり（観光・産業）
- 医療費助成、健診等の手続効率化（PMH）
- 災害時の物資支援の仕組みづくり

【団体・事業者】



【行政】



行政事務

- 窓口事務の効率化
- 会計業務のデジタル化
- アウトリーチ業務のデジタル化

- マイナンバーで行政サービス利用（マイナ救急、健診など）
- 次世代モビリティで快適移動
- 地域通貨の利便性向上

「あまがさき共創DXプラン2.0」における重点ポイント

尼崎版“共創型スマートシティ”をめざし、これまでの取組結果や課題、市民ニーズ等を踏まえ以下**6項目**に重点的に取り組む。

市民向け

職員向け

1. 窓口手続のスマート化



- 窓口DX

2. 市民と行政を繋ぐ共創プラットフォームづくり



- 情報受発信、地域コミュニケーション

3. 地域共創のサービスづくり



- 子育て ● 教育
- 福祉 ● 観光など

本プラン骨子のうち、強化すべき項目 (赤枠)



4. 抜本的な事務効率化



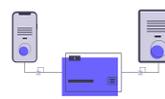
- 会計DX
- AI、RPA等

5. データを活用した効果的な行政運営



- EBPM

6. DXを支える環境づくり



- ネットワーク見直し
- 人材育成

取組指標 (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

		取組内容	取組指標 (KPI)	最終目標 (KGI) ※令和10 (2028)年度末 目標
市民 向け	ニーズ 把握	市民ニーズの定期的な把握	Webアンケート回答数 32,000件/年 ※毎年度末の目標	DXの取組に対する 市民の満足率 50%
	行政手続の スマート化	行政手続のオンライン化	オンライン申請手続数 1,000件 ※令和10 (2028) 年度末目標	
		オンライン申請の利用促進	オンライン申請利用数 100,000件/年 ※令和10 (2028) 年度末目標	
		窓口手続のスマート化	主要窓口における「手続満足度」 90Pt ※令和10 (2028) 年度末目標 (最大値: 100Pt) ※主要窓口: 「引っ越し、世帯変更、妊娠・出産」に関する窓口	
		市民向けアプリ等を活用した市政参画推進	SDGsポイント発行数 70,000回/年 ※令和10 (2028) 年度末目標	
	情報発信 協働	Webサービスの認知向上と利用促進	市民のWebサービス認知率 50% ※令和10 (2028) 年度末目標	
		デジタルデバイド解消に向けた取組	社会のデジタル化への市民適応率 35% ※令和10 (2028) 年度末目標	

取組指標 (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

		取組内容	取組指標 (KPI)	最終目標 (KGI) ※令和10 (2028)年度末 目標
職員 向け	業務効率化 多様な働き方 推進	<ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセス改革による抜本的な改善や、AIや各種ツール等を活用した業務効率化 ・スマートワークの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善時間 20,000時間/年 ※毎年度末の目標 ・平均超過勤務等時間 120時間以下/年人 ※毎年度末の目標 	<ul style="list-style-type: none"> ・DX取組状況の職員評価 70Pt/100Pt ・職員エンゲージメント指数 「ばいたり値い(ちい)」 78Pt/100Pt
		ペーパーレスの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・プリンタトナー購入数 R2~R4平均比 50%減 ※令和10 (2028) 年度末目標 ※行政事務プリンタトナー ・ペーパーレス取組状況の職員評価 70Pt ※令和10 (2028) 年度末目標 (最大値: 100Pt) 	
		生成AIの利活用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・生成AI利用回数 70万回/年 ※令和10 (2028) 年度末目標 	
	人材育成	DX人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・DX推進員延べ人数 400人 ※令和6 (2024) 年度~令和10 (2028) 年度の累積数 ・DX取組件数 400件 ※令和6 (2024) 年度~令和10 (2028) 年度の累積数 	
		セキュリティ向上	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ監査指摘対応率 100% ※毎年度末の目標 	

【重点取組 1】

窓口手続のスマート化

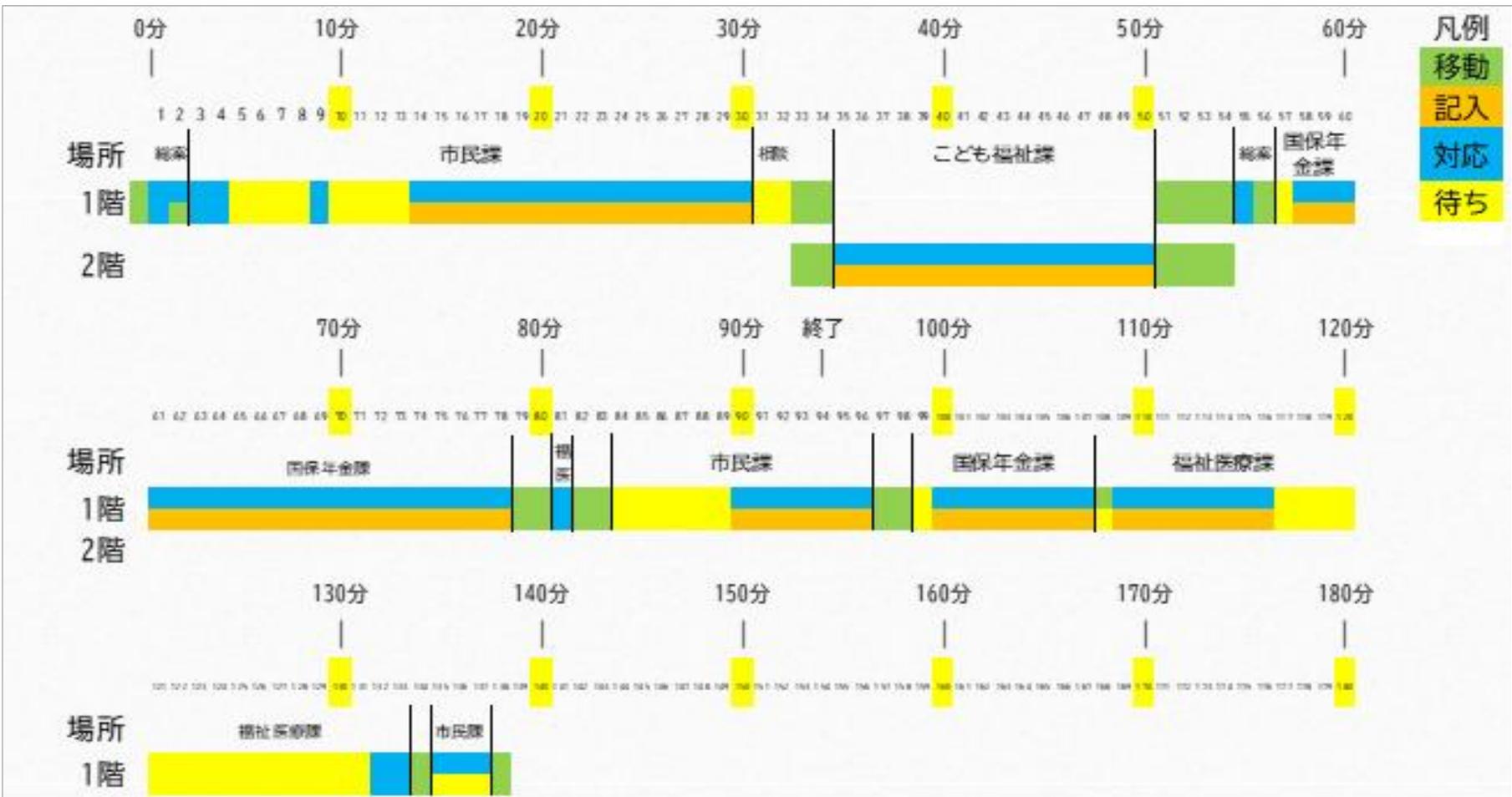
1-1. 窓口手続の現状と課題

「子育て世帯の転入」をモデルケースとして、職員による窓口体験調査を実施し、窓口手続における課題を抽出。市民の利便性向上に向けて、これまで取り組んできた「行かない窓口」に加え、「**待たない・書かない窓口**」の実現が必要。

調査項目

項目	数
訪問した課の数	8課
発券された番号札の数	3枚
対応職員数	8人
氏名を書いた数	28回
住所を書いた数	9回
生年月日を書いた数	16回
電話番号を書いた数	13回
パンフレットや書類の数	10部

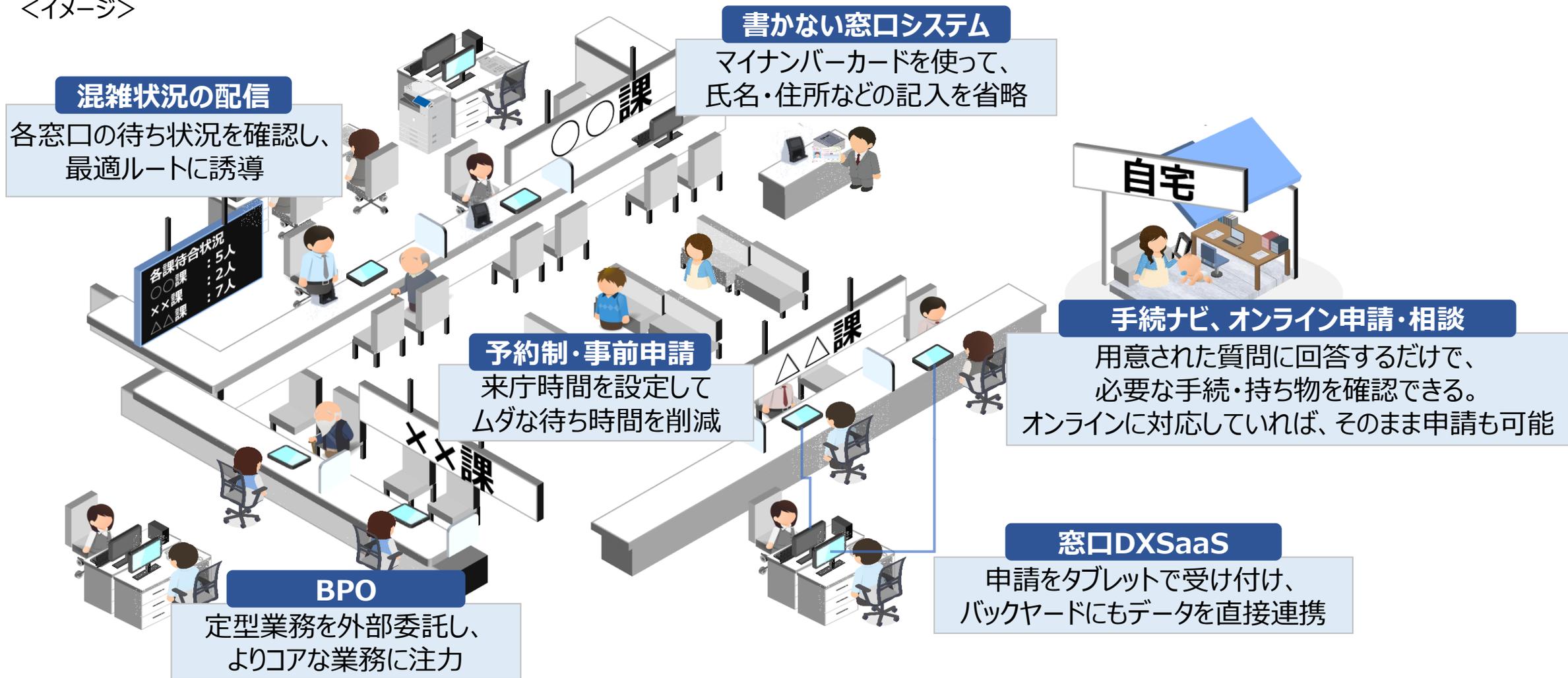
タイムチャート：合計2時間18分



1-2. 窓口スマート化の目指す姿

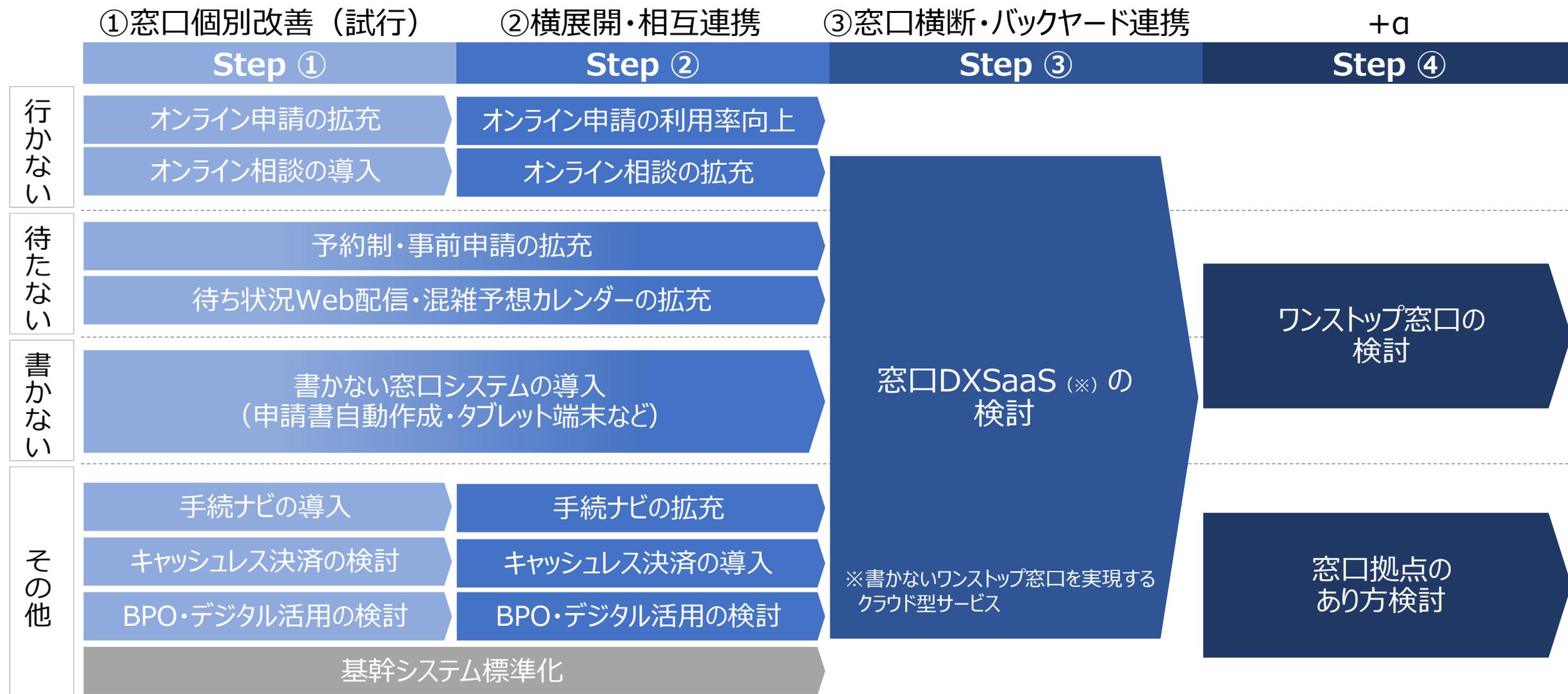
手続きに係る手間と時間を市民・事業者にお返しし、職員負担も軽減する窓口を目指す。

<イメージ>



1-3. 窓口スマート化に向けたロードマップ (イメージ)

市民に利便性を実感いただける個別ツール等の導入を展開しつつ、バックヤードの事務効率化についても組織横断的な検討を進めることで、**窓口トータルとしてのスマート化の実現**を目指す。



※書かないワンストップ窓口を実現するクラウド型サービス

【重点取組 2】

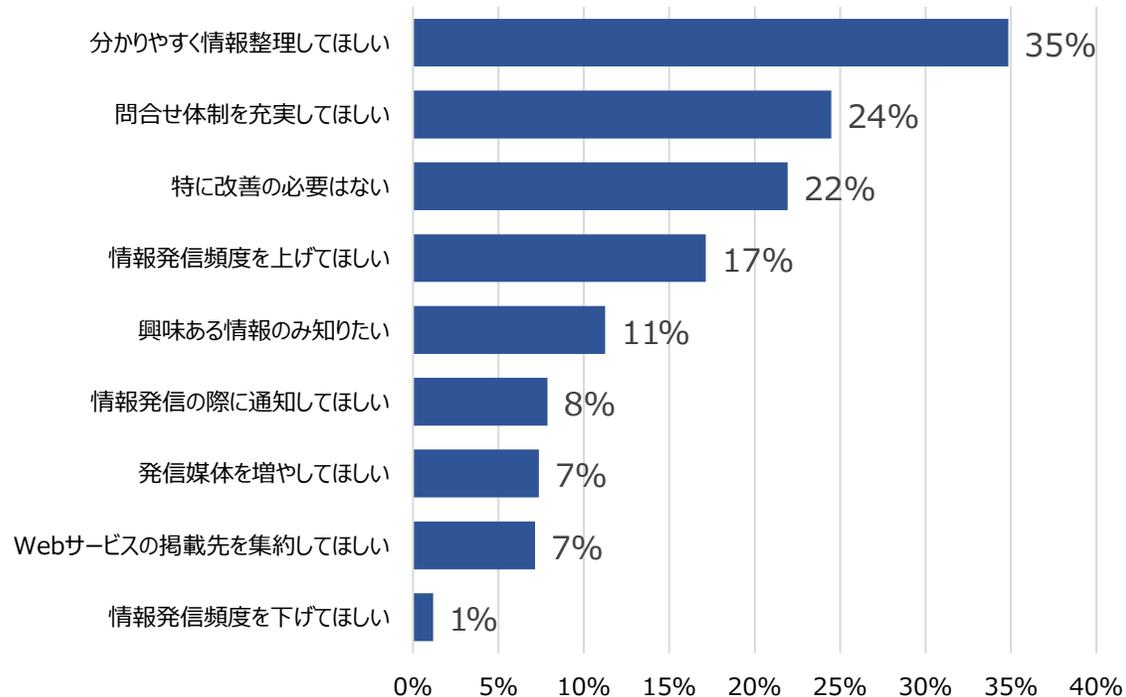
市民と行政を繋ぐ共創プラットフォームづくり

2-1. 行政情報とWebサービスの現状と課題

市民アンケート結果から、市の情報整理に課題があること、また、Webサービスの認知率が低い状況が浮き彫りになり、**必要な情報を効果的に届ける手法等の検討が必要。**

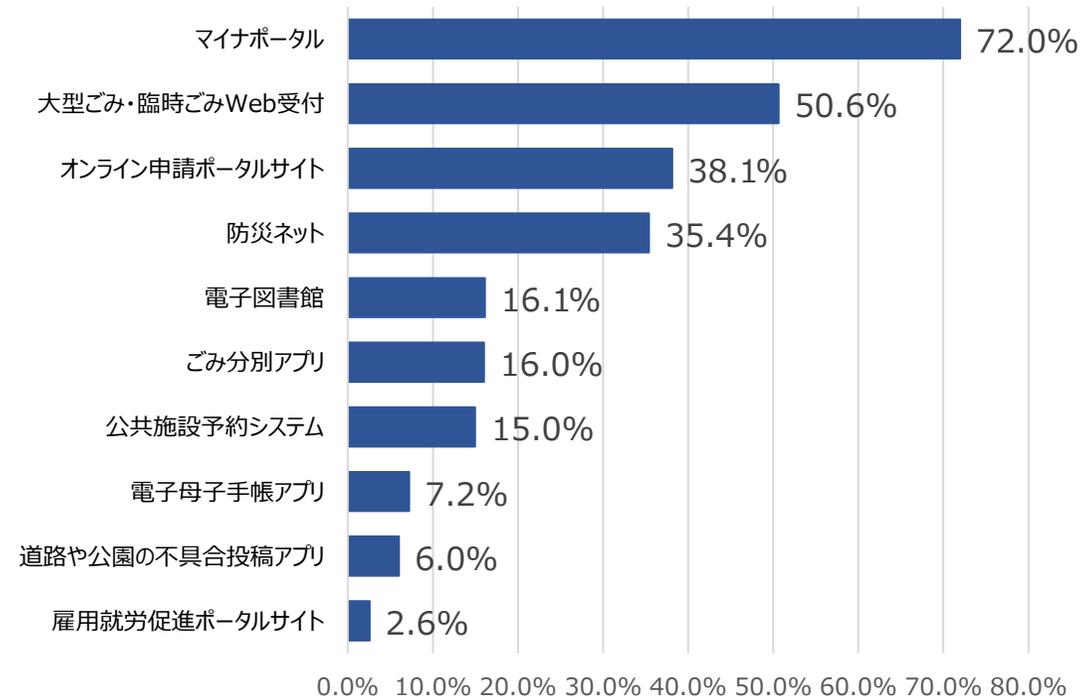
行政情報の認知/情報検索性

行政情報に求めること（市民アンケート）



Webサービスの認知

Webサービスの認知度（市民アンケート）



※令和7（2025）年4月市民アンケート（n = 4,874）

2-2. (仮称) あまがさき共創アプリ (イメージ)

世帯保有率9割以上のスマホを行政サービスの入り口とすることで、**市民の利便性向上**と市役所内での**組織横断的なDX推進**の共通ツールとして、「**市民が普段使うアプリ**」をコンセプトとした**ポータルアプリ**の導入を目指す。

サービス集約

日常的に利用されるニーズの高いサービスやWebページを集約し、認知度向上/利用促進

プッシュ型発信

関心のある情報をプッシュ型通知で取得

地域のつながり強化

イベント募集や地域情報を市民間でシェアし、地域の魅力向上/地域の繋がり希薄化を改善

ニーズを基にした政策反映を推進

あまがさき共創アプリを通して、アプリユーザーからニーズを把握



集約するWebサービス (例)

■ 既存サービス

1. ごみ分別/ごみカレンダー
2. 大型ごみ/臨時ごみWeb受付
3. オンライン申請ポータルサイト
4. 窓口待ち状況Web配信
5. 公共施設予約システム
6. あま咲きコイン
7. 電子図書館
8. イベントカレンダー
9. 防災情報配信
10. Webアンケート など

■ 新規検討 (例)

1. 電子通知
2. 保育所や学校等の保護者連絡
3. 地域コミュニケーション促進 など

2-3. (仮称) あまがさき共創アプリ実装に向けたロードマップ (イメージ)



変化の激しい時代に対応した持続的なアプリとするため、Webサービスとの接続やアプリとの連携など、アップデートを継続し、ニーズやトレンド等に応じて進化し続けるアプリを目指す。



【重点取組3】

地域共創のサービスづくり

3-1. こども・若者DX

子育て世帯のデジタル化ニーズへの対応と多様化する支援ニーズに応えるための効率化を推進するとともに、庁内DXの先導役として、先行事例を横展開していく。

	これまで	今後（更なる取組推進）
<p>■ 相談支援業務の効率化による支援の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> DX推進により事務の効率化を高め、支援業務に注力できる環境を整備 今後、相談方法の選択肢を広げ、相談のハードルを下げる取組を実施 	<p>母子父子自立相談におけるAI記録</p>	<p>いくしあ・児童相談所におけるスマートオフィス (タブレット導入・音声マイニングシステム導入など)</p> <p>24時間子育てAIチャット相談 (実証実験)</p>
<p>■ 保育所・児童ホームにおける保護者負担軽減・事務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル化ニーズの高い子育て層に対してオンライン化・アプリ化による負担軽減 事務処理効率化による待機児童数低減 	<p>AI保育所入所調整</p> <p>保育所・児童ホームオンライン申請</p> <p>児童ホーム連絡アプリ</p>	<p>保育所オンライン入所相談</p> <p>公立保育所業務のデジタル化 (保護者連絡アプリを含む)</p>
<p>■ こどもの意見聴取・人権擁護に係るデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> こどもからの意見聴取・人権侵害に関する通報のオンライン化 	<p>コドモワカモノボイスアクション</p> <p>こどもの人権侵害に関する通報窓口「あまきゅあ」の開設</p>	

効果検証・庁内横展開の検討

デジタルを活用し、保護者や教職員の負担軽減を図るとともに、**誰一人取り残さない学びの実現**を目指す。

保護者・教員の負担軽減

保護者連絡のデジタル化
(欠席、情報周知等) 学校事務のデジタル化
(学校徴収金管理等の検討)



個別最適な学びの実現

学習データ等を活用した効果的な指導
データを活用した庁内連携による
児童生徒の状況に応じた支援 など



学校経営の高度化

データを活用した学校経営判断の迅速化・適正化
教育委員会による学校支援 など



安全かつ安定的な学習環境

ユーザ権限に応じたアクセス
制御などセキュリティの強化 災害時等の業務継続性
(レジリエンス) 強化



3-3. 母子保健DX

妊娠～子育て期における切れ目のない支援に向けて、デジタルを活用することで市民の利便性を向上するとともに、支援者間の情報連携やデータの利活用、保健師の事務負担の軽減を図ることで、さらなる支援の充実につなげる。

【目指すべき母子保健のイメージ】

■ 母子保健情報のデジタル化

- ・スマホで子どもの成長情報や、健診・予防接種管理が可能



■ 健診のスマート化

- ・スマホで問診票の入力や健診結果を確認



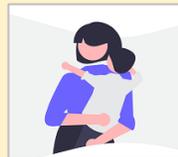
■ 各種申請のオンライン化

- ・窓口に行かなくても、行政サービスの利用申し込み可能



■ 相談支援システム導入

- ・支援者間の円滑な情報連携による支援の充実



母子手帳アプリ「母子モ」

妊娠中の記録や子どもの成長記録・地域子育て情報の通知など

予防接種管理機能追加

予診票作成、接種スケジュールの管理、通知など

妊婦健診

産婦健診

乳幼児健診

4か月・9～10か月・1歳6か月・3歳6か月健診

妊産婦健診事業申請

産後ケア事業申請

産前産後ヘルパー派遣事業申請

妊婦支援給付金申請

養育医療申請

今後さらにオンライン申請できる手続を増やす

母子保健相談支援システム

こども家庭センター（母子保健型）サポートプランに基づく保健師による個別支援

デジタルを有効活用することで、福祉サービスの品質向上・支援関係者の負担軽減を行うことで、**誰一人取り残さない地域共生社会**を目指す。

見守り

- 支援関係者との要支援者情報オンライン共有システムの導入



相談・情報管理

- AI相談支援システムの導入
- タブレットによる情報記録システムの導入



監査指導・認定調査

- 電子監査システムの導入
- タブレットによる認定調査システムの導入



アクション

- 情報共有による包括的な支援の推進**
医療・介護・福祉などの専門職と、地域の支援関係者が情報を共有し、包括的な支援を推進する
- 誰一人取り残さない災害支援の実施**
支援関係者等の情報をもとに、要支援者の迅速な安否確認や在宅避難者の支援を実施する

将来の展望

- 市民ごとに最適化された支援の実現**
各窓口の情報・記録の一元化に加え、AIによるリスク解析により、個々に適した福祉サービス・地域活動のマッチングを行う

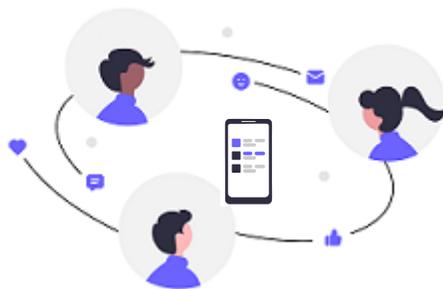
- 監査指導の更なる強化**
システムデータをAIが解析することで不備・不正の可能性を検知し、監査の効率と精度向上を図る
- 認定調査の効率化**
システム導入により調査の正確性向上、迅速化に加え、認定までの期間短縮を図る

発災から復興期における情報発信や市民支援において、デジタルを有効活用することで**対応の迅速化や精度向上**を目指す。



■ 情報発信

- Web、SNS等を通じた災害情報の即時発信等



■ 避難者情報の把握

- 避難所等での入退所管理



■ 物資調達の円滑化 ※注①

- 備蓄情報等の国・自治体、事業者間での共有
- 避難所等への迅速な物資供給



■ 被災者支援 ※注②

- 罹災証明発行等手続きのオンライン化 ※注③



- コンビニ交付



- 建物等被害認定調査支援



- モバイル端末調査
- 応急危険度判定

※注①：内閣府「新物資システム (B-Pl0)」 ※注②：兵庫県「被災者生活再建支援システム」利用
※注③：被災者生活再建支援金、住宅の応急修理等の各種申請手続

タビマエ~タビアトまでの一連の流れの中で、デジタルを活用した**効果的な情報発信**や、旅行者への**付加価値向上**に取り組む。

タビマエ

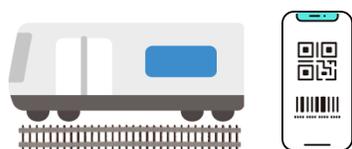
デジタルマーケティングによる
国内外からの集客

【海外】



ターゲティングに基づく
インバウンド向けデジタル広報

【国内】



大阪等との周遊活性化
に向けたデジタル切符 (MaaS)

タビナカ

新たな体験価値
デジタルとリアルの融合体験

【デジタル体験】



バーチャルツアーによる
まちの魅力体験

【リアル体験】



デジタルMapによる
まちの周遊の活性化

タビアト

観光地経営の高度化

【行政】



人流データ等の見える化
による戦略的な観光政策
(リピーターアプローチなど)

【地域】



オープンデータ化による
地域事業者等の活用

3-7. 各分野におけるスマートまちづくり

地域の課題解決に向けて、あらゆる分野でデジタルツールを通じた**市民や事業者との共創**の検討を進める。

まちづくり・交通



データを活用した、まちのにぎわい創出



次世代モビリティによる快適な移動



建築行政に関する各種申請手続の
オンライン化や情報のデジタル化



消防・救急



マイナ救急



通報現場の見える化による消防対応
力の向上



3-8. デジタルデバイス対策

デジタルデバイスには様々な種類やレベルが存在し、必要な対応が異なる。対象者に寄り添いながら、最適な手法を検討し、**誰一人取り残さないスマートシティの実現を目指す。**

① デジタルサービスに抵抗がある方

- ✓ デジタルサービスのメリット・安全性を高め、それを伝える
- ✓ 必要に応じて、アナログサービスも継続する

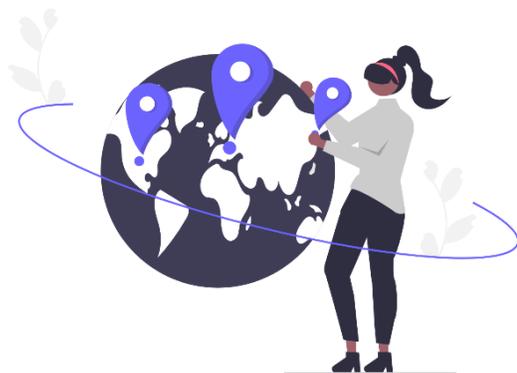
② デジタルサービスが使いづらい方

- ✓ 操作説明会の実施や、サポート体制を構築する（事業者等との連携も検討）
- ✓ 多様なユーザーを意識した機能設計を行う

③ デジタル端末を持っていない方

- ✓ サービスの内容等に合わせて、端末の貸与・費用補助なども検討する。

これらの定着に向けて、職員研修を定期実施

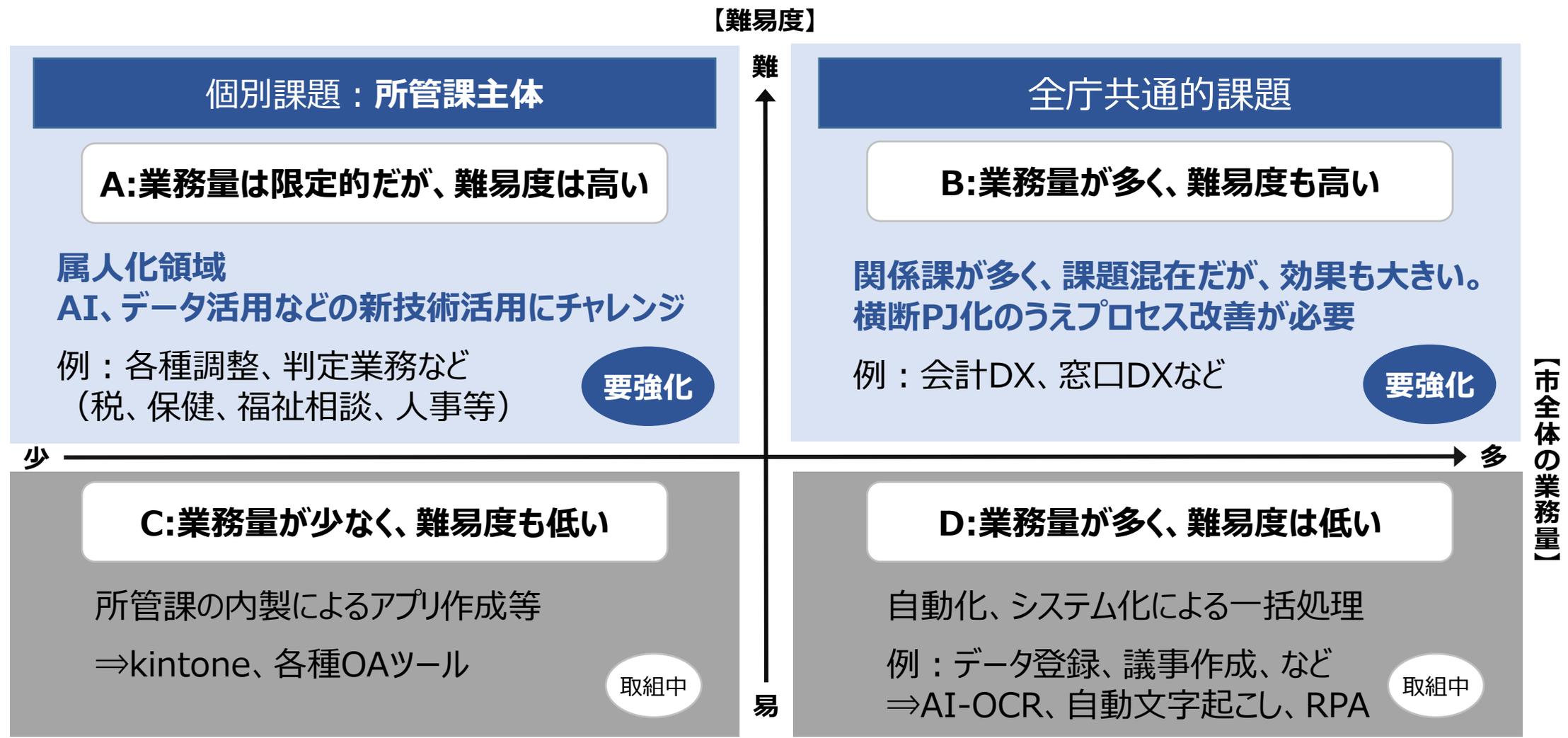


【重点取組 4】

抜本的な業務効率化

4-1. 業務効率化における今後の強化領域

これまでは、比較的難易度が低い課題を中心に、各種ツールを導入することで効率化を推進してきたが、更なる改善に向けては**抜本的なプロセス改革を伴う難易度の高い領域（A・B領域）へのチャレンジ**が必要。



【市全体の業務量】

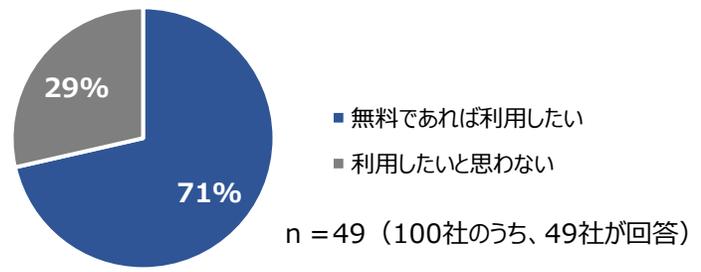
4-2. 会計事務のデジタル化に対するニーズ

事業者へのニーズ調査結果から、請求書や見積書等の電子化サービスについての**事業者の利用ニーズは高い**。
あわせて、会計業務のデジタル化は本市の**ペーパーレスを推進するために重要なポイント**となる。

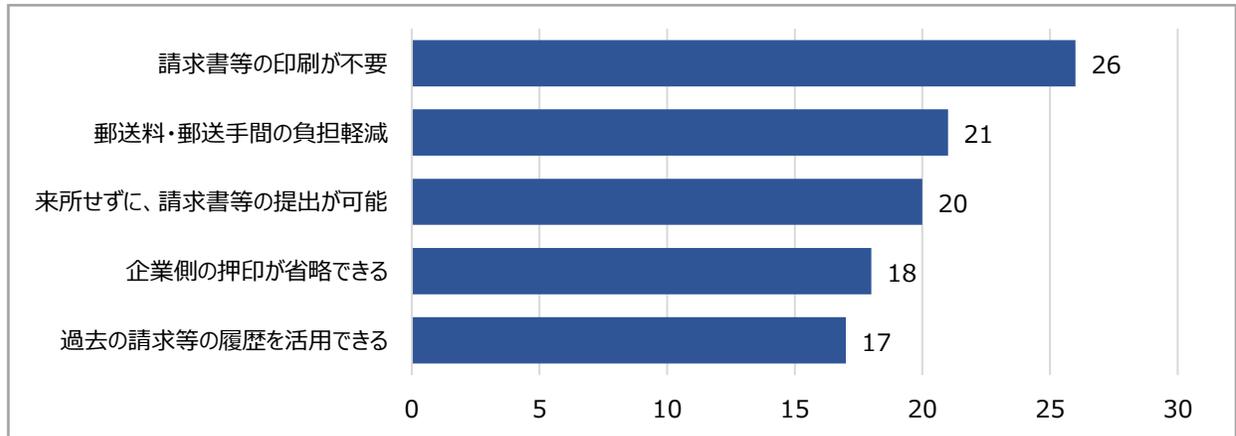
令和6（2024）年度事業者ニーズ調査結果

（対象：本市と取引件数が多い上位100社 伝票総件数の約50%）

請求書・見積書・納品書の電子化サービスを利用したいと思いますか



利用したい理由

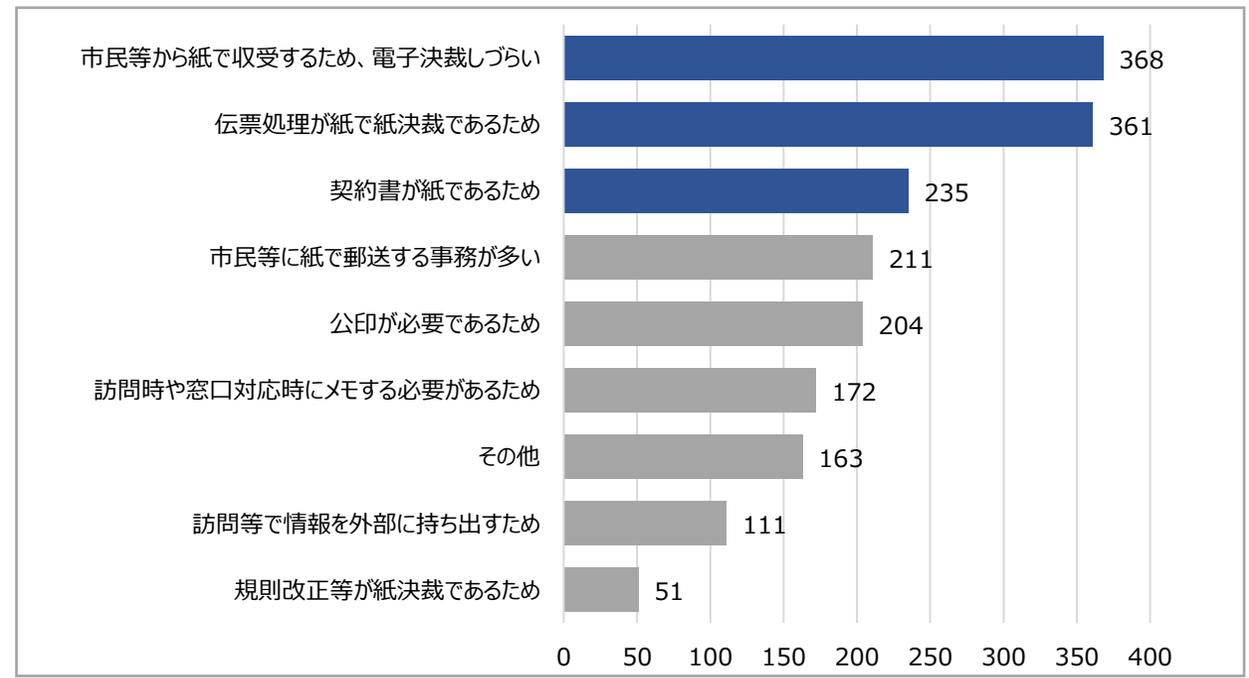


令和6（2024）年度職員アンケート結果

会計DXに関連する課題が上位3位を占めている。

■ 会計DX関連あり
■ 会計DX関連なし

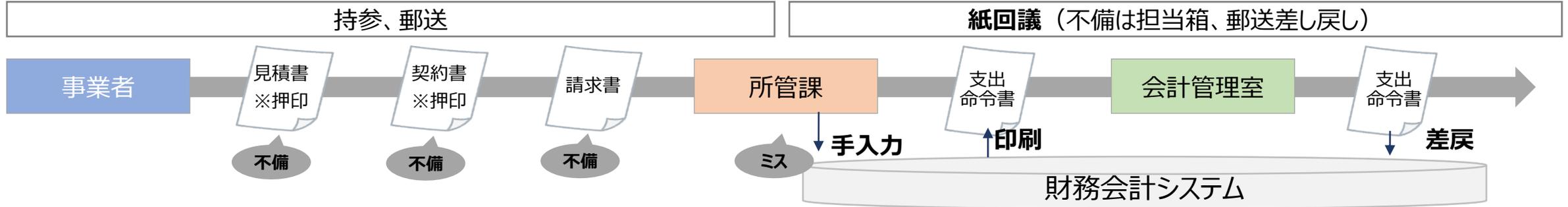
ペーパーレスが進まない業務上の課題



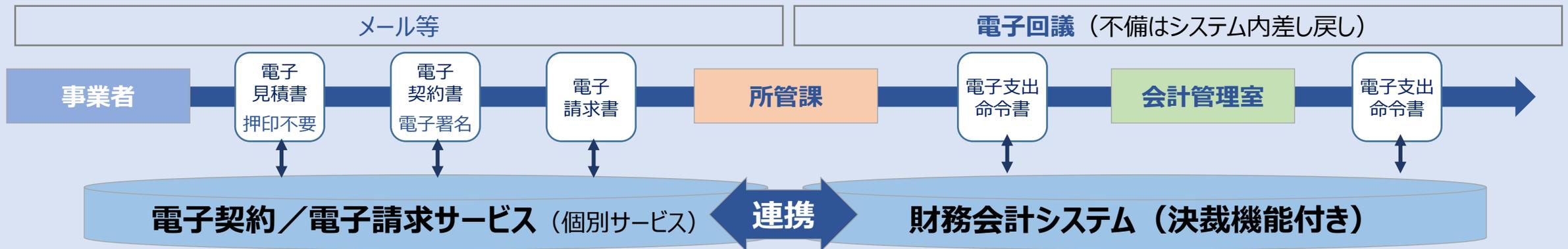
4-3. 会計DXで目指す姿

見積～支払いまでの全工程をデジタル化することで、事業者等の利便性向上（収入印紙や郵送負担軽減、押印省略等）と、市役所内の業務改善を図り、**地域全体としての事務効率向上、ペーパーレス、スマートワーク環境の実現**を目指す。

As-Is (現状)



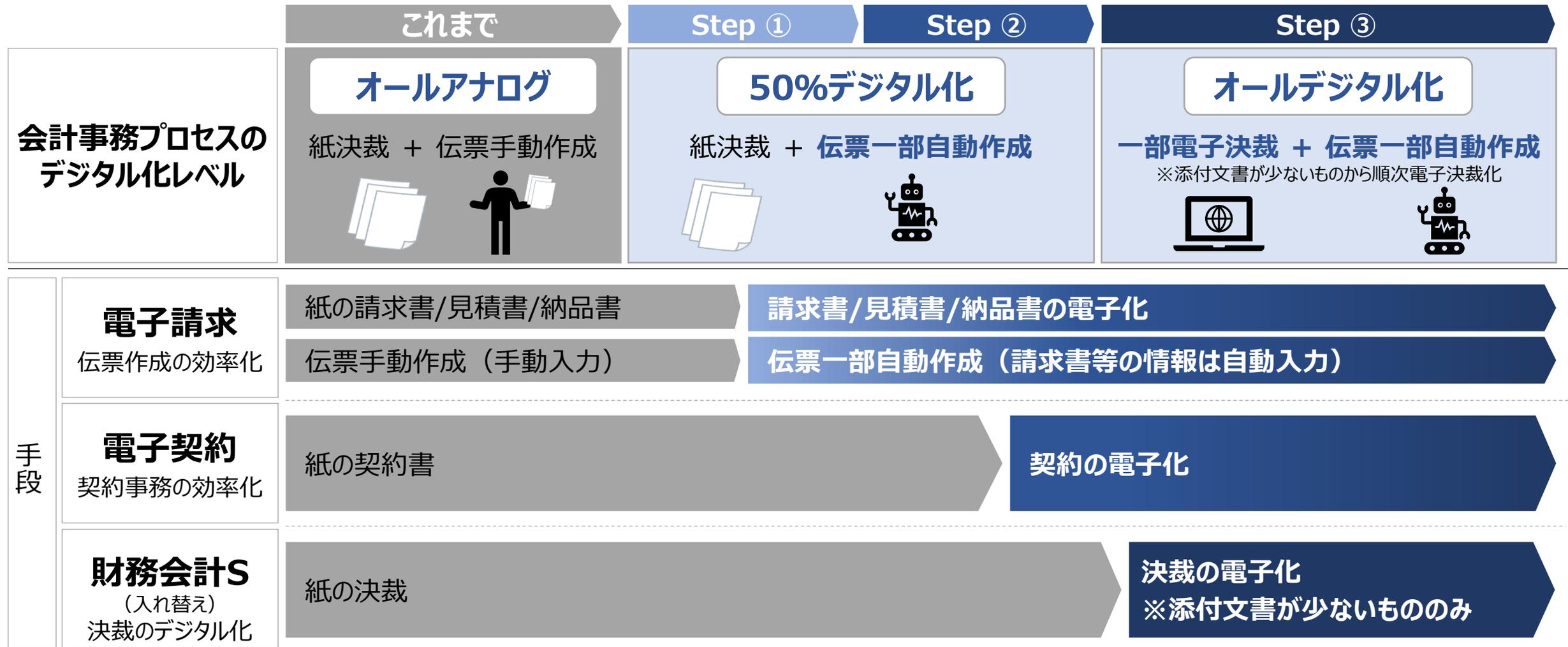
To-Be (あるべき姿)



地域DX (地域全体でのプロセス見直しによる効率化、付加価値向上)

4-4. 会計DXに向けたロードマップ (イメージ)

「電子請求」、「電子契約」、財務会計システム更改による「電子決裁」導入の3段階で、**会計事務の一連の流れをデジタル化し、利便性の向上とともに事務処理の効率化**を目指す。



4-5. AIを活用したBPR

あまがさき共創DXプラン（1.0）で果たせなかった働き方改革に向けては、**抜本的なプロセス改革**が必要。
AIなどの破壊的技術にも積極的にチャレンジし、**飛躍的な効率化**を推進する。

生成AI

各職員の日常業務を効率化

（活用例）

- ✓ テキスト生成 : 文書作成・要約、アイデア出し
- ✓ 画像生成 : アイコン・チラシの作成
- ✓ 動画生成 : プロモーション動画の作成
- ✓ データ分析 : アンケート結果などの分析
- ✓ RAG : 庁内文書の活用
- ✓ AIIエージェント : 市場調査、レポートニング

特化型AI

各課の専門業務を効率化

（活用例）

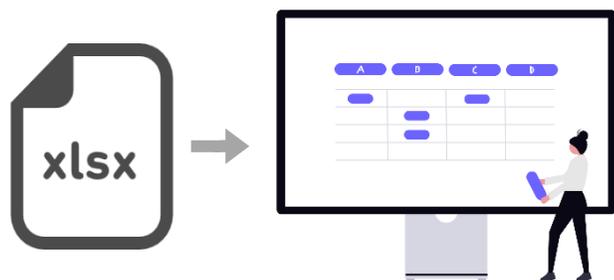
-  子育て : 24時間対応の相談チャットボット など
-  福祉 : 相談記録作成支援 など
-  インフラ : 劣化状況の点検・解析 など

4-6. 各種ツールを活用したBPR (ノーコードツール等)

あまがさき共創DXプラン (1.0) で注力してきたノーコードツール等による内製化も、更なる進展の余地がある。
新たなツールと組み合わせつつ、より難易度の高い業務に既存ツールについても**活用の幅を広げていく**。

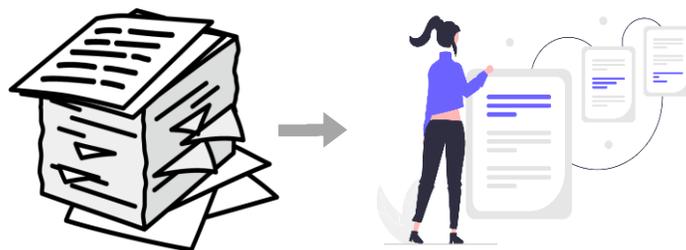
kintoneなど

台帳管理を効率化
Webアンケートの実施



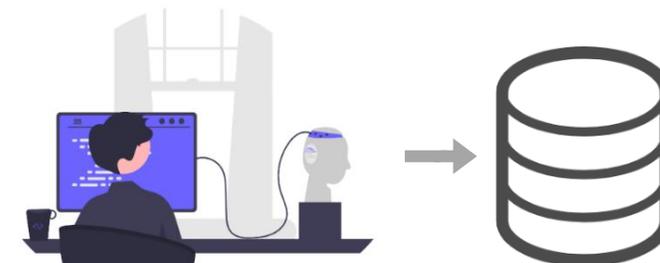
AI-OCR

大量の申請書をデータ化



RPA

大量の入出力を自動化



連携で更に効率UP!

【重点取組5】

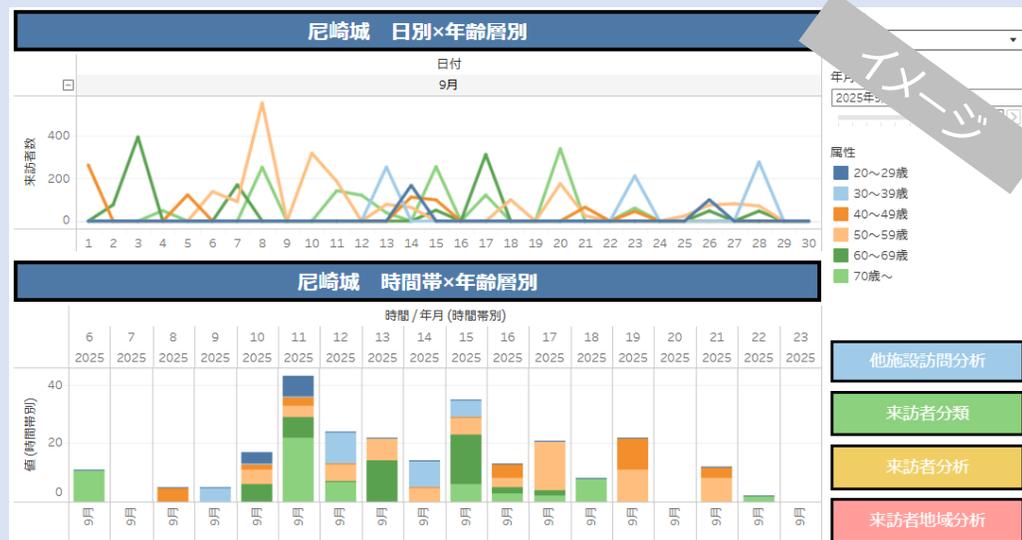
データを活用した効果的な行政運営

5-1. EBPM推進のためのデータ利活用に向けた環境整備

EBPMの目的は、エビデンスに基づいて判断や政策検討の質を上げ、ひいては市民サービスの向上に資することである。庁内での活用拡大とともに、市民・事業者も活用できるオープンデータの拡充をめざし、分析の土壌を構築していく。

市民・事業者向け

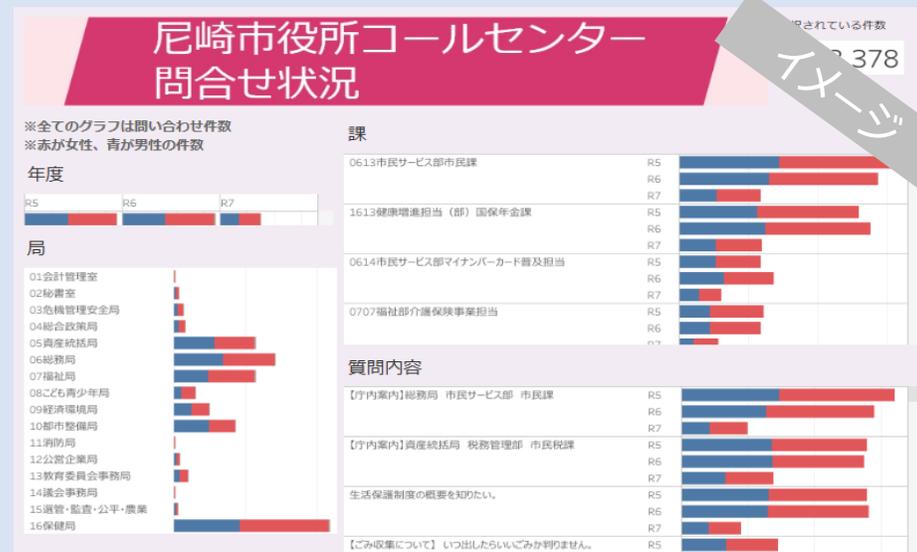
オープンデータの拡充



- 人流データによるにぎわい創出支援 など

職員・経営層向け

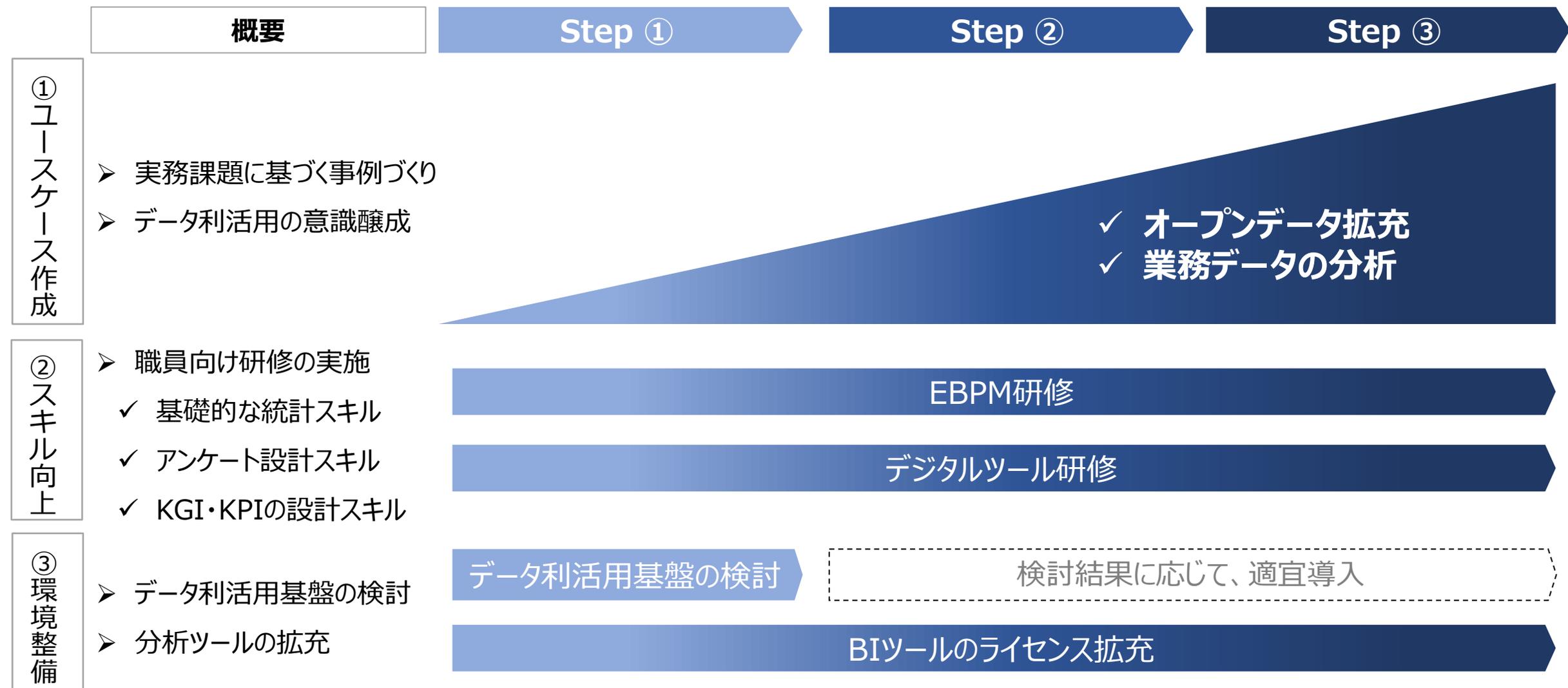
業務データの分析・活用



- データによる組織診断、徴収率の分析 など

5-2. データ利活用のロードマップ（イメージ）

データ利活用の拡大に向けては、単なる見える化ではなく、市民サービスの向上や業務効率化など、**職員が活用意義を実感**できる取組が必要。**課題起点のユースケースづくり**と合わせて、**職員のスキル向上、環境整備**の取組を進めていく。



【重点取組 6】

DXを支える環境づくり

6-1. DXを支えるシステム環境の目指す姿

可用性の高い堅牢なネットワークの確立と職員の働き方改革を支えるゼロトラストセキュリティを見据えた
安全性と利便性の両立を目指す。

■ デジタル時代の新たな働き方（例）

庁内業務

場所に縛られない「**どこでもオフィス**」



オフィスフリー



調査・アウトリーチなど

市民対応

職員が出向く「**デジタル相談窓口**」



ワークライフマネジメント 多様なチャレンジ
を支える「**ばいitari値い※環境**」づくり



■ 新たな働き方を支えるネットワーク、セキュリティ

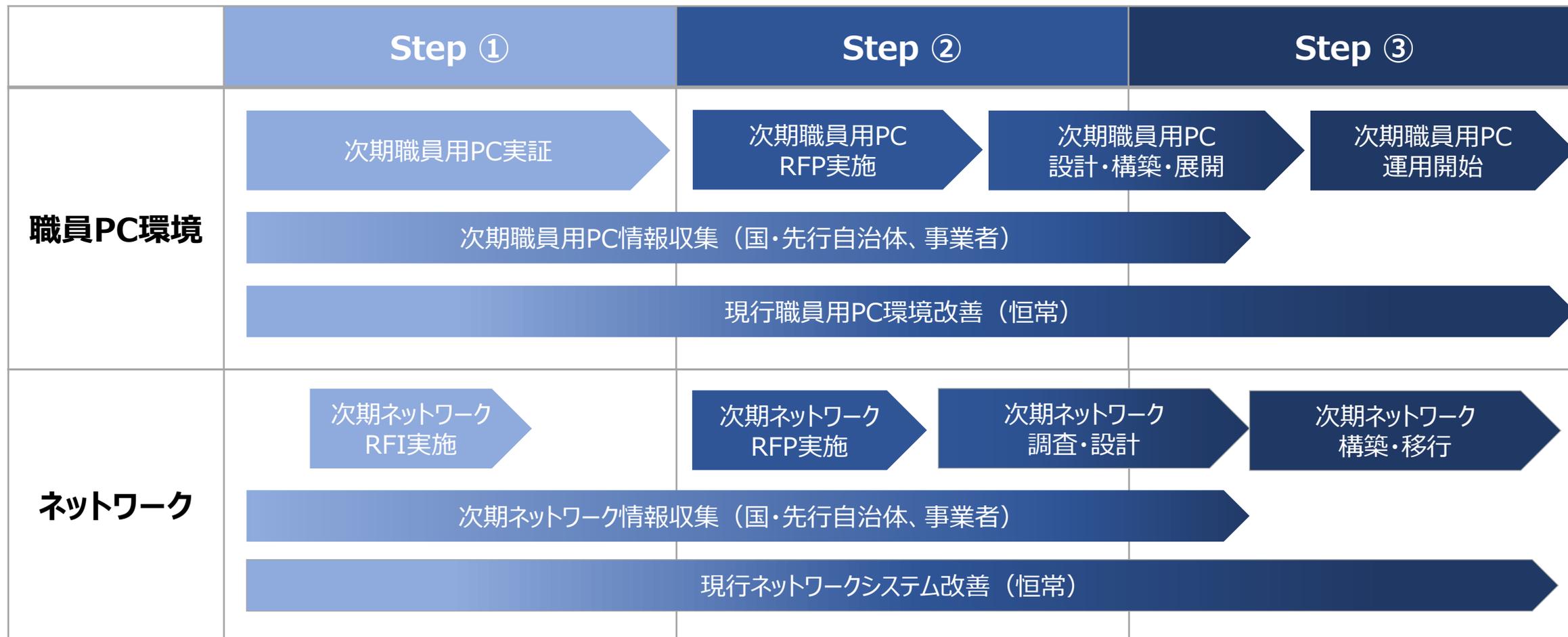
有線拠点のネットワークが不要に
(ネットワークインフラの簡素化)

ゼロトラストセキュリティ※により
マイナンバー利用事務系も安全に利用
(堅牢なネットワークと端末の集約)

複数の通信経路を確保することにより
非常時にも利用可能
(IT-BCP対策)

6-2. システム環境整備に向けたロードマップ^o (イメージ)

PC及びネットワークについては、現行環境の維持・改善を行いながら、最新技術の動向や国の方針を見据え、次回更新時には更に**可用性の高い堅牢なネットワークの確立**と**安全性と利便性を両立したPC環境の構築**を目指す。



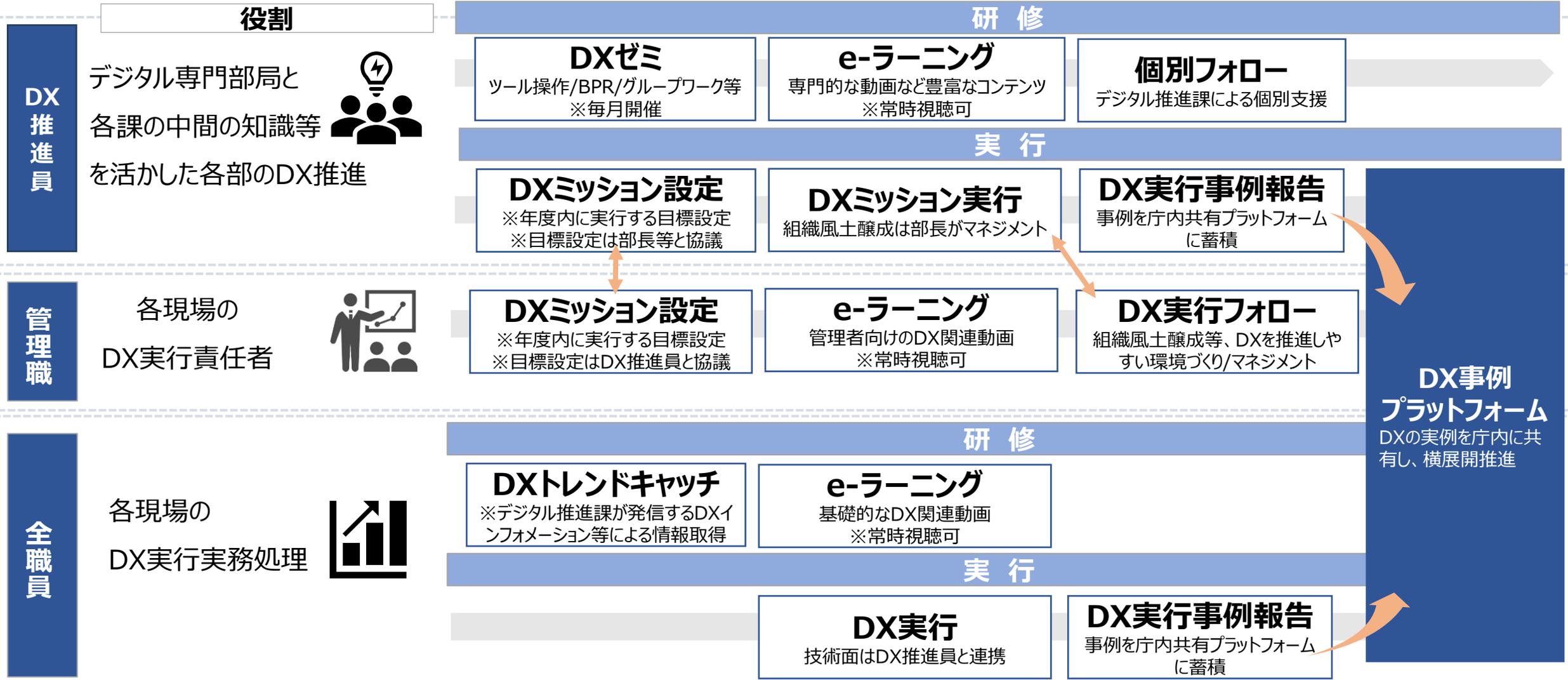
6-3. DX人材の育成体系

デジタル区分の職員採用を継続するとともに、職員のデジタル化のマインドセットと並行して、実践スキルやセキュリティの知識など、**階層別にデジタル人材を育成**していく。

	目標数 (R10年度末)	目指す職員像	必要なスキル要件
<p>DX 専門人材</p>	<p>主にデジタル推進課職員 15人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的なDX、セキュリティを推進 関係者を巻き込み現場の变革を支援 	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的なDX、セキュリティに関する施策の企画立案、推進、プロジェクトマネジメント 現場支援/伴走支援スキル
<p>職場推進者 システム担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職場推進者 <ul style="list-style-type: none"> ・DX推進員経験者 } 課に1人 ・セキュリティ推進員 } システム担当者 基幹系システム所管課に1~数名程度 	<ul style="list-style-type: none"> 職場のDX、セキュリティを推進 システムの適正な運用、ベンダ対応が可能 	<ul style="list-style-type: none"> DX実践スキル (ツール/BPR/データ活用) セキュリティポリシー理解 システム知識/運用スキル ベンダコントロール、セキュリティポリシー適用
<p>ツール利用者</p>	<p>全職員</p>	<ul style="list-style-type: none"> DXやセキュリティに関する基本的な知識とリテラシーを有し、業務において適切にツールを活用 	<ul style="list-style-type: none"> DX、セキュリティ基礎知識/ツール基礎操作 実践活用マインド/コンプライアンス

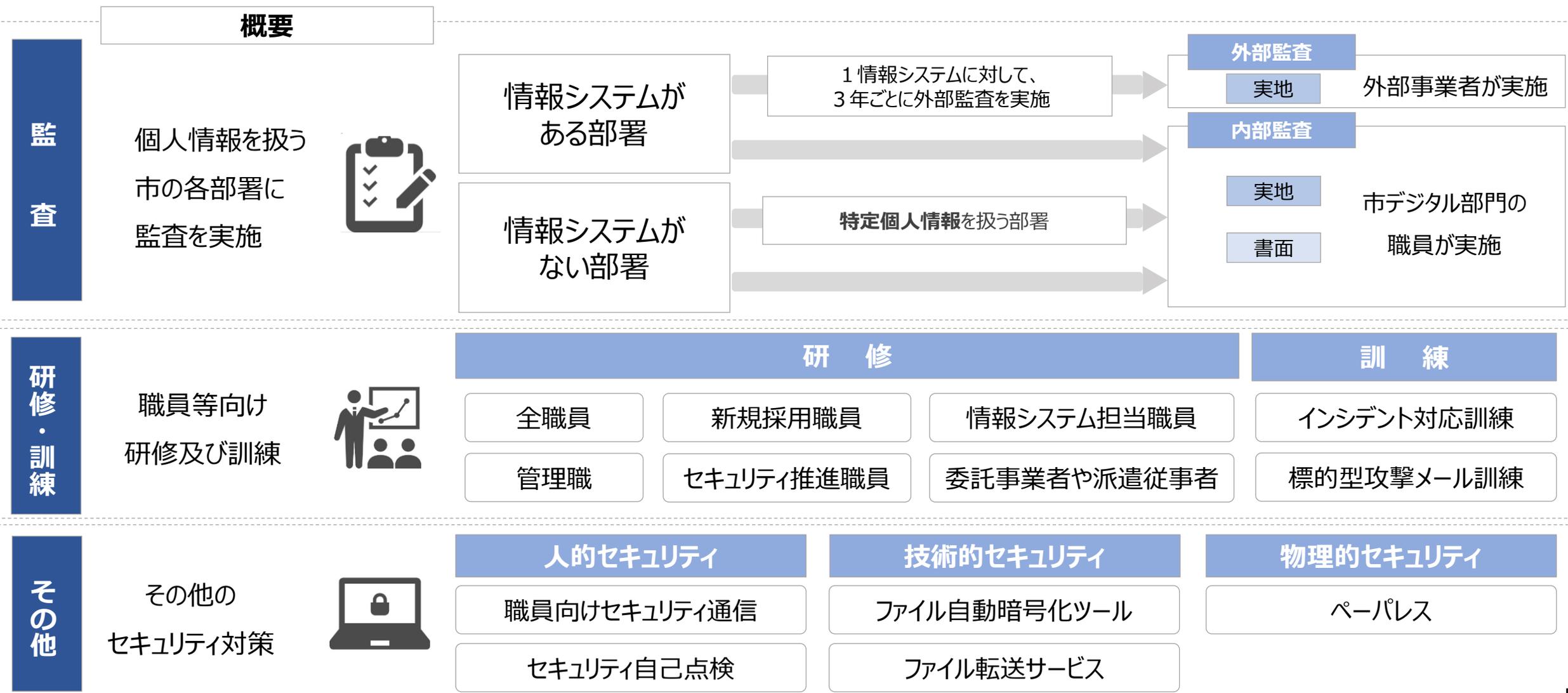
6-4. DX人材の育成取組

現場におけるDXを推進するキーパーソンであるDX推進員を中心に人材育成を図りつつ、全職員にも基礎的なDXマインド/スキルセットを推進し、**組織全体のデジタルリテラシーの向上**を図る。



6-5. セキュリティ推進に向けた取組

積極的にDXを推進する一方で、**セキュリティに関する職員の意識醸成とセキュリティ対策**をしっかりと定着させていく。



索引	用語名	説明
A	AI	Artificial Intelligence の略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。コンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
A	AI-OCR	OCRは、Optical Character Reader の略。光学文字認識のことで活字や手書き文字を含む画像データ（イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など）を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアや、そのような方式による自動文字認識のこと。 そのうち、AI-OCRは人工知能によって、より精度高く文字を認識する技術。
B	BIツール	Business Intelligencesツールの略。業務における大量のデータを収集・分析する機能を持つソフトウェアのこと。
B	BPO	Business Process Outsourcingの略。「業務プロセスを専門的な外部企業に委託する手法」のこと。「業務委託」という言葉を使うこともある。
B	BPR	Business Process Re-engineering の略。既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ（業務プロセス）を最適化すること。
D	DX	Digital Transformationの略。デジタル技術やデータを活用して、行政手続のオンライン化や業務効率化を行い、住民の利便性向上や持続可能な行政運営を実現する取組のこと。AI、クラウド等を導入し、単なるデジタル化にとどまらず、行政の組織文化やプロセスそのものを変革することを目指すもの。
E	EBPM	Evidence-Based Policy Makingの略。合理的根拠に基づく政策立案のこと。

索引	用語名	説明
E	e-ラーニング	パソコンやモバイル機器、DVDなどの「情報技術」を利用して行う学習方法の総称。
F	FAQ	Frequently Asked Questionsの略。「頻繁に尋ねられる質問」という意味。
I	IT-BCP（ICT-BCP）	大規模災害やサイバー攻撃などの緊急事態において、情報システムやインフラの損害を最小限に抑え、住民サービスや業務を迅速に復旧・継続させるための計画のこと。
K	kintone	プログラミングの知識がなくてもノーコード・ローコードで独自の業務アプリを簡単に作成できる民間クラウドサービスのこと。
K	KGI	Key Goal Indicatorの略。「重要目標達成指標」と訳され、最終目標を達成するために定量的に設定されるのが特徴で長期的な目標のこと。
K	KPI	Key Performance Indicatorの略。「重要業績評価指標」と訳され、中間目標であり、ゴールに向かうまでのプロセスの目標数値。目標達成に向けたパフォーマンス状況を測るために設定するもの。
M	MaaS	Mobility as a Service の略。地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせる検索・予約・決済等を一括で行うサービス。観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも用いられる。
O	OAツール	コンピュータなどオフィス業務の自動化に使われる機器のこと。

索引	用語名	説明
P	PMH	Public Medical Hubの略。介護保険、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療や地方単独の医療費助成などに係る情報を、自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムのこと。
R	RFP	Request for Proposalの略。情報システムの導入や業務委託を行うにあたり、発注先を選定するために、候補となるシステム開発会社に具体的な提案や見積もりを依頼すること。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
S	SDG s ポイント	健康づくりや環境に優しい活動、ボランティア活動などSDGsの達成につながる行動で、あま咲きコイン（専用アプリ等を利用して、市内取扱加盟店で1ポイント1円として利用できるキャッシュレス決済サービス）として使えるポイント。
あ	アウトリーチ	支援が必要であるにもかかわらず届いていない人のいる場所に出向くことや行政が積極的に働きかけて情報・支援を届ける活動のこと。
あ	アップデート	ソフトウェアやシステムを更新し、不具合修正やセキュリティ強化、新機能の追加を行うこと。
あ	アナログ規制	アナログ的な手法（人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など）を前提としているルール（規制）のこと。
あ	アプリ	Applicationの略。一般にユーザーが特定の目的で使用するソフトウェアのこと。

索引	用語名	説明
い	インシデント	情報システムの停止、外部からのサイバー攻撃、重要な情報の紛失など、セキュリティ上の事故のこと。
え	エビデンス	主張や仮説が正しいことを客観的に示すデータ、研究結果、資料などの根拠。
え	エンゲージメント	職員が組織に対して持っている「愛着」や「貢献意欲」のこと。
お	オープンデータ	営利・非営利を問わず二次利用可能なルールが適応され、機械判読に適しており、無償で利用できる公共データのこと。
お	オンライン	パソコンやスマートフォンなどの電子機器がインターネットなどのネットワークに接続され、サービスを受けられる状態であること。
き	基幹系システム	住民の「戸籍、住民基本台帳、税、福祉」などの個人情報管理し、行政サービスを提供する根幹システム。止まると業務自体が停止する最重要システム。
き	キャッシュレス	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと。クレジットカード、電子マネー、デビットカード、スマートフォンやインターネットを使った支払いなど。
く	グループウェア	職員間のスケジュール共有、電子掲示板、施設予約、文書管理、メール機能などをネットワーク上で統合し、業務効率化や組織内連携を促進するITツールのこと。

索引	用語名	説明
し	次世代モビリティ	AI（人工知能）、自動運転技術、電動化（EV）などの最先端技術を取り入れ、環境への配慮や高齢化に伴う移動課題の解決を目指した新しい移動手段やシステムの総称。
し	人流データ	特定のエリアにおける人々の移動、滞在、混雑状況を数値化・可視化したデータ。
す	スキルセット	特定の職務や業務を完遂するために必要な複数の技術、知識、経験、能力（ソフトスキルとハードスキル）の組み合わせのこと。
す	スマート化	AI、RPA、デジタル技術を活用して行政手続きのオンライン化や業務効率化を進め、住民の利便性向上と持続可能な行政サービスを実現する取組。オンライン化は「手段（手段の一部）」であり、スマート化は「デジタル技術で業務全体を変革して住民サービスを向上させる姿」。
せ	生成AI	ディープラーニング（深層学習）を用いて膨大なデータを学習し、テキスト、画像、動画、音楽、プログラムコードなどのオリジナルコンテンツを自動的に生成・作成する人工知能。従来の「分析・識別型AI」とは異なり、指示（プロンプト）に基づきゼロから新しいものを創り出せる点が特徴。
せ	セキュリティ（情報セキュリティ）	住民の個人情報や行政データ（情報資産）の「機密性・完全性・可用性」を維持し、漏えい、改ざん、システム停止などのリスクから守ること。
せ	ゼロトラストセキュリティ（ゼロトラストアーキテクチャ）	組織内外を問わずネットワークは常に侵害されているものであるとの前提のもと、情報資産を保護し、情報セキュリティリスクの最小化を図るための情報セキュリティ対策における論理的・構造的な考え方。（政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準より）
た	ダッシュボード	複数のデータを集約し、分析するためのツールや画面のこと。BIツールによって作成されることが多い。

索引	用語名	説明
ち	地域共創	地方自治体が企業、住民、大学、NPOなどの多様な主体とフラットな対等関係で連携し、地域の課題解決や新たな価値を共に創造するまちづくり手法のこと。
ち	地域通貨	地方自治体を中心となり、特定の地域内でのみ使用できる電子的な独自通貨のこと。スマートフォンアプリ等で決済し、地域内での消費促進、経済循環の向上などを図る。
ち	チャットボット	日本語で「おしゃべり」を意味する「チャット (chat) 」と「ロボット (robot) 」を組み合わせた言葉で、人が送信した文章に対して、プログラムが自動で回答する仕組みのこと。
つ	ツール	特定の目的や業務を効率的に達成するために利用される「道具」的なソフトウェア、アプリケーション、またはオンラインサービスのこと。
て	データ利活用基盤	地方自治体内外に散在する多種多様なデータを収集・統合・蓄積・加工し、分析 (BIツールやAI) 可能な状態にするITシステム・プラットフォームのこと。
て	デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
と	特定個人情報	マイナンバーを含む個人情報のこと。
と	トレンド	国や地方自治体における政策、組織のあり方、業務手法において、一定期間継続している主要な動向や技術的な変化のこと。

索引	用語名	説明
に	ニーズ	住民が生活の中で抱える「こうしてほしい」「これが足りない」という本質的な欲求のこと。公共のサービスや施策によって満たされるべき課題。
の	ノーコードツール	プログラミング言語を書く（コーディングする）ことなく、ドラッグ＆ドロップなどの直感的な操作でWebアプリ、スマートフォンアプリ、Webサイト、業務システムを開発できるサービスのこと。
は	ばいitari値い	職員の仕事に対する前向き度合を示す係数の愛称（本市の造語）。
は	バックヤード	窓口（フロントヤード）や住民の目に見える場所ではなく、住民と直接対面せずに事務処理や管理業務を行う裏方空間、またはその業務全般のこと。
ふ	ファイル自動暗号化ツール	機密情報や個人情報を含むファイルを職員が利用するパソコン上に保存するだけで、自動的に暗号化処理を行うシステムのこと。ユーザーが暗号化を意識せずにセキュリティ対策を行えるため、誤送信や不正アクセスによる情報漏洩を防ぐ手段として活用できる。
ふ	ファイル転送サービス	個人情報等を含む重要情報について、メールにファイルを添付する方法ではなく、よりセキュリティの高いネットワーク回線を活用したファイル共有を行う仕組みのこと。
ふ	プッシュ型通知	アプリやWebサイト側から、スマートフォンやPCのロック画面、ホーム画面へ自動的にお知らせを表示する機能のこと。メールと異なりアプリを起動していなくても、リアルタイムに情報が届くため、ニュース、メッセージ、イベント情報などを即座に確認できることが利点。
ふ	プラットフォーム	サービス提供者と利用者が交流・取引する「場（基盤）」のこと。

索引	用語名	説明
ふ	プロジェクトマネジメント	財政逼迫や複雑化する住民ニーズに対応するため、政策・事業の目的、予算、期限、体制を明確化し、計画・実行・監視・完了までを効率的に管理する手法のこと。
へ	ペーパーレス	ドキュメントやその他の紙を電子化することによって行われる紙の使用をなくしたり大幅に削減したりすること。業務のデジタル化の一環で行われることで、効率化の効果が期待できる。
へ	ベンダ	コンピュータ、ソフトウェア、ネットワーク機器、クラウドサービスなどの製品やサービスを、顧客に販売・提供する「販売業者」や「売り手」のこと。
ほ	ポータルアプリ	特定のWebサービスまたは情報（の入り口として機能し、関連する機能を1箇所に集約したアプリケーションのこと。利用者が必要な情報やサービスへ簡単にアクセスできるようにし、業務効率化や利便性向上を実現するもの。
ま	マイナ救急	救急隊が搬送時に患者のマイナ保険証を活用して医療情報を迅速に確認し、適切な治療や搬送を行う仕組みのこと。持病・服用薬・受診歴を素早く把握し、意識不明時や会話困難な場合でも正確な情報に基づいた対応が可能となる。
ま	マインドセット	経験や知識、価値観に基づいて形成された「思考の癖」や「心のあり方」のこと。
ま	窓口DXSaaS	自治体窓口DXを推進しやすくするための機能をSaaS（Software as a Serviceの略で、事業者側で稼働するソフトウェアをインターネット経由で、必要な時に必要な分だけ利用する「サービスとしてのソフトウェア」のこと）で、地方自治体における「書かないワンストップ窓口」の実現を総合的に支援するもの。
ゆ	ユーザー	提供する製品、サービス、Webサイト、システムを実際に使用・利用する人や組織のこと。

索引	用語名	説明
ゆ	ユースケース	システムやサービスがユーザーの目標を達成するために「誰が（アクター）」「何を（機能）」するのかを、実際の利用場面に沿って具体化した利用例（シナリオ）のこと。
り	リリース	新しいサービスや事業などを住民に向けて公式に公開・開始すること。
ろ	ローコードツール	最小限のコーディング（プログラミング）と、ドラッグ＆ドロップなどの視覚的な操作を組み合わせ、短期間でシステムやアプリを開発できるツールのこと。
ろ	ロードマップ	プロジェクト全体を俯瞰的に描いた計画。プロジェクトのゴールまでの道のり・道筋を時系列順にまとめた工程表のこと。
わ	ワンストップ窓口	一つの場所で様々なサービスが受けられること。行政においては、1つの窓口で様々な手続きができること。