

令和5年度 大阪府行政経営の取組み

令和5年2月
大阪府

【はじめに】

「大阪府行政経営の取組み」は、「行財政改革推進プラン（案）（平成27～29年度）」終了後も、「自律的で創造性を発揮する行財政運営体制の確立」に向けた改革の取組みを継続するため、毎年度の府の取組みをまとめているものです。

府のみならず、府民・企業・市町村・国など、社会全体で課題解決する「新たな行政経営の取組み」と、毎年度の予算査定、出資法人、公の施設の点検結果等を通じた「健全で規律ある行財政運営」を通じて、大阪府は、今後もたゆみない改革を進めていきます。

目 次

1 行政経営のめざす姿	1
(1) 現状認識	2
(2) 目標	3
(3) 行動指針	4
2 新たな行政経営の取組み	5
(1) デジタル行政の推進	6
(2) 効果的な情報発信	17
(3) より幅広い共創の仕組みづくり	21
(4) 働き方改革	33
3 健全で規律ある行財政運営	37
(1) 組織運営体制	38
(2) 財政運営	39
①歳入確保	40
②歳出改革	40
(3) 出資法人等の改革	41
(4) 公の施設の改革	44
<具体的取組み編>	45

1 行政経営のめざす姿

- (1) 現状認識
- (2) 目標
- (3) 行動指針

(1) 現状認識

- 人口減少・高齢化の同時進行、低所得層の増加などの課題が浮き彫りになる中、大阪の成長の実現と安全・安心の確保を同時に図っていかねばなりません。
また、新型コロナウイルス感染症への適切な対応や、**2025年**の大阪・関西万博のインパクトを最大限に活かした、さらなる大阪の成長・飛躍に向けた土台づくりにも取り組んでいく必要があります。
- このため、大阪府は、財政規律を堅持し、課題に的確に対応しうる行財政運営体制の確立に取り組んでいます。
- 一方、社会においては、社会課題の解決に挑む企業の増加や個人の社会参加意欲の高まりに加え、コロナへの対応を機にデジタル技術の活用や働き方の見直しが一層進んでいます。
- 今後も、持続可能な社会を構築*1していくため、府は、府民・企業・市町村・国との連携を一層深め、社会全体で課題解決する「起点」としての役割を果たすとともに、新たな技術も活用し、従来の手法や発想に捉われない行政経営を行っていく必要があります。

(*1) 大阪府は、2025年大阪・関西万博の開催都市として、先頭に立ってSDGsの達成に貢献する「SDGs先進都市」をめざしている。
SDGsとは、2015年の国連持続可能な開発サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」で設定された国際目標。
「誰一人取り残さない持続可能な世界の実現」に向け、大胆に変革していくことを基本理念に、経済・社会・環境の三側面から、持続的社会的実現に向け総合的に取り組んでいくこととしている。

(2) 目標

- 社会全体で課題解決していくためには、行政だけでなく、府民、団体、企業などの多様なプレイヤーが、中長期的にめざす社会の姿を共有していることが重要です。

《めざす社会の姿》

- ① 府民の生活の質（QoL）を向上させつつ、社会保障や環境の基盤が持続可能な形で次世代に引き継がれている。
- ② 学びや活躍の機会の提供を通じ、多様な人材が社会の担い手として育まれ、全員参加型の社会が形成されている。
- ③ 生活と経済活動を支えるインフラについて、中長期を見通し、最少の経費で最適な設計・運営が行われている。

- この「めざす社会の姿」を追求していくため、府は、引き続き、「自律的で創造性を発揮する行財政運営体制の確立」に向け、取り組めます。

(3) 行動指針

- 「自律的で創造性を発揮する行財政運営体制の確立」に向け、行財政改革推進プラン（案）に掲げた「組み換え（シフト）」と「強みを束ねる」を改革の視点に、次の行動指針のもと、着実に成果を生み出していきます。

① 発見 ～多様な「知」と交わり、新たな「気づき」を得る

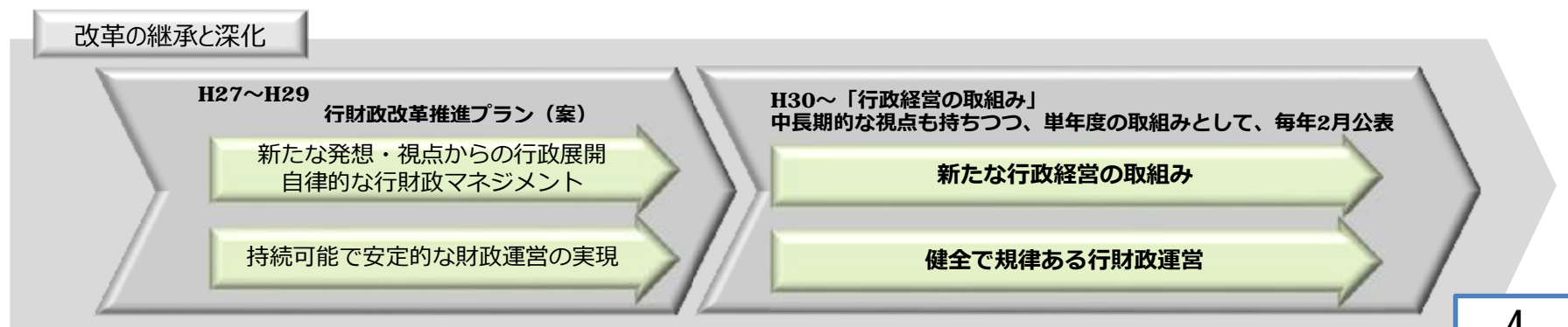
外部の多様な価値観・アイデア・テクノロジーとの積極的な交流を通じ、課題の発見や解決に向けた新たな「気づき」が生まれやすい環境をつくる。

② 選択 ～多様なプレーヤーを束ね、より良い道筋を見出す

様々な社会課題解決に臨む多様なプレーヤーを束ねる「起点」となり、社会全体としてより最適な解決方法を選択する。

③ 実践 ～固定観念に捉われず、新しい取組みに挑戦する

社会のあり方や府民ニーズの変化を見据え、様々な技術を柔軟に取り入れながら、従来の発想や手法に捉われない最適な解決方法を大胆に実践する。



2 新たな行政経営の取組み

- (1) デジタル行政の推進
- (2) 効果的な情報発信
- (3) より幅広い共創の仕組みづくり
- (4) 働き方改革

(1) デジタル行政の推進

- ICT技術を最大限に活かしたデジタルトランスフォーメーション（DX^{*2}）を進め、住民の生活の質（QoL）の向上を実現する、デジタル行政の推進に取り組みます。

《具体的な取組み》

- Ⅰ 大阪スマートシティ戦略の推進
- Ⅰ データの利活用の推進
 - ①オープンデータ^{*3}
 - ②大阪広域データ連携基盤（ORDEN^{*4}）の運用及び活用促進
- Ⅰ データ分析に基づいた効果的な政策立案（EBPM^{*5}）
- Ⅰ 行政手続きのオンライン化
- Ⅰ 3つのレス^{*6}の推進
- Ⅰ ICTを活用した社会課題解決
- Ⅰ AI・SNS等を活用した相談体制の充実
- Ⅰ AI・RPA^{*7}を活用した業務の効率化
- Ⅰ デジタル技術を活用した都市基盤施設の維持管理

(^{*2}) 新たな価値を創造することを目的に、デジタル技術の駆使によって既存の枠組みを変化させること。

(^{*3}) 国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ。

(^{*4}) 『Osaka Regional Data Exchange Network』の頭文字。

(^{*5}) Evidence-Based Policy Makingの略。証拠に基づく政策立案。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。

(^{*6}) はんこレス、ペーパーレス、キャッシュレスの3つの取組み。

(^{*7}) Robotic Process Automationの略。ソフトウェアロボットによる業務自動化の取組み。人が行うパソコン上の作業手順をソフトウェアロボットに覚えさせることで、パソコン操作を自動化することができる。

<参考事例1>

◆大阪スマートシティ戦略の推進【スマートシティ戦略部 戦略推進室 戦略企画課】

- 大阪・関西万博を成功に導くことなどを背景に、大胆な規制緩和等による先端技術を活用した取組みと、大阪府域全体で先端技術の利便性を住民に実感してもらえるような取組みという二つの取組みを両輪とした大阪のスマートシティ実現のため、大阪府及び大阪市一体となり、大阪スマートシティ戦略を推進。

《スマートシティ戦略ver.2.0に基づく取組み》

1) 大阪スマートシティパートナーズフォーラム (OSPF)

- 大阪府、府内43市町村、企業、大学、シビックテック*8等と連携して“大阪モデル”のスマートシティの実現に向けた取組みを推進。
- 市町村課題の見える化を行ったうえで、ソリューションを持つ企業と行政をコーディネートし、課題解決へ向けたプロジェクトを推進している。また、課題に関連するテーマに応じたワークショップやセミナーを開催するとともに、大阪のスマートシティ推進に関する幅広い情報発信も実施。

4) 大阪広域データ連携基盤「ORDEN」*4

行政データや民間データも含めたデータ流通の促進を図り、スマートシティのサービスが横展開して、府域全体に広がっていくようなインフラを構築。同時にデータ流通に係るルール整備やデータの流通が公正に行われることを管理するための体制も整備。

2) スマートヘルスシティ

- 多様な地域・世代の方のQoLの向上に向けて、ICT技術を活用した様々な分野のサービスを官民で連携して府域で展開。
- 特に「大阪スマート・ヘルスシティ宣言2025」の達成をめざして、スマートシニアライフ事業による高齢者向けサービスや健康分野のサービスを実装。

5) DX**2イニシアティブ

少子高齢化が進み、社会課題が多様化する中、住民のQoL向上のためには、デジタル技術を最大限に活かす必要がある。「大阪DXイニシアティブ」(R4.4設置)において、「デジタルサービス」「府庁DX」「市町村DX」「制度・あり方」の4つの分野で、大阪のデジタル改革を推進。

◆市町村DX支援

市町村が行う新規性や先導性を有するモデル事業や複数企業と複数市町村のプロジェクトを支援。また、令和5年度より府域全体でのデジタル改革の加速化に向け、市町村が共同でデジタル人材を確保する取組みに対する支援を実施。

3) スマートモビリティの推進

高齢化の進展等による、交通弱者や運転免許の自主返納の増加、路線バス等が赤字化により減便・廃止することなどから今後ますます深刻化するラストワンマイル問題に代表される移動課題の解消に向け、AIオンデマンド交通の導入促進を中心に、引き続きスマートモビリティを推進。

◆府庁DX

住民サービスの向上と行政の業務効率化、さらには自治体経営の変革を実現するデジタル改革(DX)に向け、ハードウェアの集約・ソフトウェアの見直しによる府庁システムの全体最適化の実践・具現化等を実施。

(*2) 新たな価値を創造することを目的に、デジタル技術の駆使によって既存の枠組みを変化させること。(再掲)

(*4) 『Osaka Regional Data Exchange Network』の頭文字。(再掲)

(*8) 地域が抱える課題についてICTを活用し、市民・企業・技術者等が連携参加して解決していく仕組み。

<参考事例2>

◆データの利活用の推進①

《オープンデータ*3》【スマートシティ戦略部 戦略推進室 戦略企画課】

- 大阪府が所有する統計、防犯・防災、地理及び暮らしに関わる各種データについて、府民や事業者が加工、配布等も含めて利用できるよう、オープンデータカタログサイトにて提供。（R3.2～）
- また、オープンデータ等を「見つけやすく、わかりやすく、使いやすく」するため、デジタルマップやダッシュボード*9を提供し、公民における行政データの活用を促進。

オープンデータカタログサイト

掲載データを随時追加

掲載データをカテゴリ分けし、検索を容易に

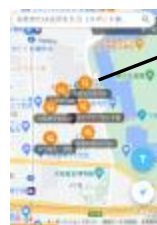
※掲載データ数：52（R4.12末時点）

デジタルマップ

オープンデータ等を用いて、パソコン・スマートフォンで各種施設情報等が閲覧可能なデジタルマップを作成。

（例）大阪府バリアフリートイレマップ（R4.7～）

府庁舎、府税事務所、府民センターなど府民にご利用いただく施設内にあるトイレのバリアフリー情報（車いす使用者用トイレ等）を表示。



ダッシュボード

庁内各部局のオープンデータや統計情報、リアルタイム観測データ等を、ホームページ上でグラフ等により分かりやすく表示することで、府民や事業者が活用しやすくなるよう、「ダッシュボード化」。（R5.9～10公開予定（第1期））

現状

年月	毎月増人口	
令和4年11月1日現在	Excelファイル(22kB)	PDFファイル(270kB)
令和4年10月1日現在	Excelファイル(21kB)	PDFファイル(196kB)
令和4年9月1日現在	Excelファイル(21kB)	PDFファイル(196kB)
令和4年8月1日現在	Excelファイル(22kB)	PDFファイル(201kB)
令和4年7月1日現在	Excelファイル(22kB)	PDFファイル(201kB)

数字の羅列で、精緻だが見にくい。また、ファイルの閲覧にはエクセル等のアプリが必要。

閲覧には多量なリンクの中から該当ファイルを探しダウンロードする必要があり、目的のデータを見つけにくく、利用に手間がかかる。

市区町村	世帯数	人口		
		総数	男	女
大阪府	4,212,481	8,781,195	4,200,493	4,580,702
大阪府地域	1,508,140	2,757,289	1,326,762	1,430,527
北大阪地域	822,034	1,816,646	865,429	951,217
三島地域	523,480	1,148,719	550,236	598,483
豊能地域	298,554	667,927	315,193	352,734

今後

ダッシュボード化後（イメージ）



プルダウン機能等により、目的のデータを見つけやすく、手軽に利用できる。

分野・グラフ等でまとめられており、分かりやすい。また、webブラウザで閲覧でき、エクセル等のアプリは不要。

(*3) 国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ。（再掲）
(*9) 複数の情報源からデータを集め、概要をまとめて一覧表示する機能や画面、ソフトウェアのこと。原義は自動車などの「計器盤」。

<参考事例3>

◆データの利活用の推進②

《大阪広域データ連携基盤（ORDEN^{*4}）の運用及び活用促進》【スマートシティ戦略部 特区推進課】

- ・スマートシティの実現には、公民の様々なデータの流通・連携を通じたデータの利活用が必要であるため、大阪府域でデータを連携させる社会インフラとして「大阪広域データ連携基盤（ORDEN）」を整備・運用。

■令和4年度の実施

- ・多様なデータの連携・流通に必要なデータ連携システムを構築。
- ・データ流通に係るルール等を整備。

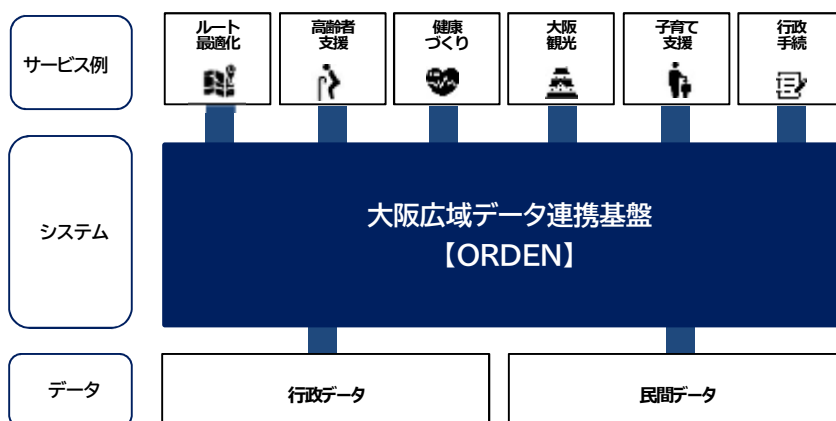
■令和5年度の実施

- ・令和4年度に整備したシステムを運用。
- ・ORDENに流通する公民のデータの整備促進に向けた方針・マニュアルを策定し、ORDENに流通するデータの拡充・利活用促進を図る。

■ORDENを活用したサービス例 (万博/スーパーシティ)

- ・チケット情報や交通情報から、万博来場者へ、混雑を避けつつ、その人の趣向に合わせた府域の観光スポットへの周遊体験にもつながらるような最適なルート案内を実施。

<ORDENの構造（イメージ）>



<ORDENによるサービス例：万博/スーパーシティ>



(*4) 『Osaka Regional Data Exchange Network』の頭文字。（再掲）

<参考事例4>

◆データ分析に基づいた効果的な政策立案（EBPM*5）【健康医療部 健康推進室 国民健康保険課・健康づくり課】

《府民の主体的な健康づくりの推進とデータ分析・研究》

- ・府民の健康づくりに対する意識の向上と実践を促すため、個人に対するインセンティブを活用した「大阪府健康づくり支援プラットフォーム整備等事業」を実施。⇒健康寿命延伸／医療費適正化へ

■事業のながれ

①健康マイレージ事業（アスマイル）による府民の主体的な健康づくり

- ・歩数や特定健診受診等に応じて府民にポイントを付与

②上記の基盤を整備し、データを蓄積

- ・特定健診等のデータや府民の健康行動に係るデータを蓄積

③データ分析

- ・大学等研究機関や企業等との連携により、蓄積したデータを分析・研究

④施策立案

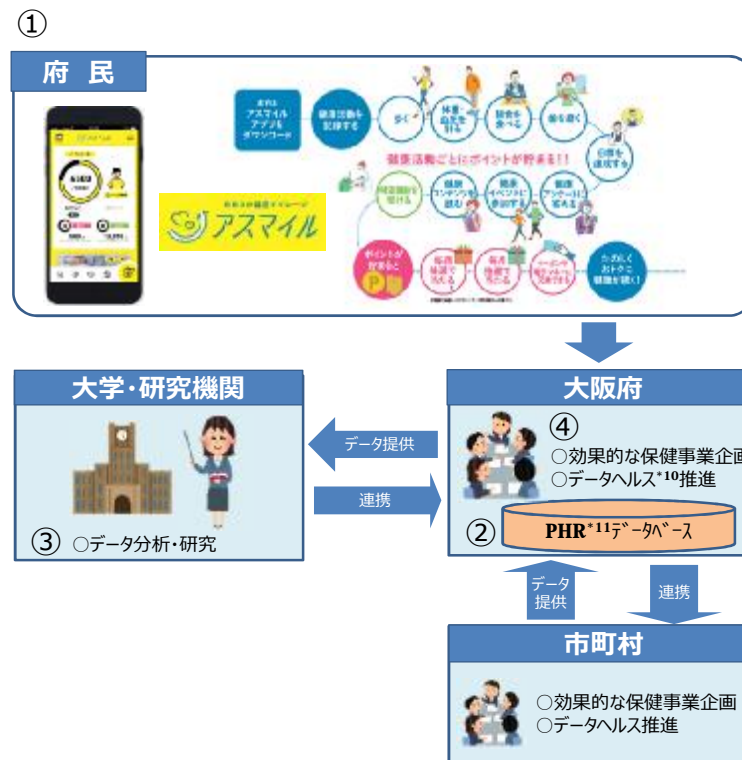
- ・分析・研究したデータを活用し、効果的な政策立案に役立てる

■データ活用事例

《健康予測AIモデル》 ※国民健康保険被保険者を対象

特定健診結果から、将来の生活習慣病（糖尿病、脂質異常症、高血圧）の発症確率を予測する仕組みを構築
⇒アスマイルに搭載

- 令和4年10月末時点で延べ2万人以上が活用
- 利用者アンケートにて約7割が「特定健診受診のきっかけになる」と回答



(* 5) Evidence-Based Policy Makingの略。証拠に基づく政策立案。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。 (再掲)
 (*10) 医療保険者が、電子的に保有された健康医療情報を活用した分析を行ったうえで、加入者の健康状態に即したより効果的・効率的な保健事業。
 (*11) Personal Health Record。参加者本人の健康情報（体重・血圧・歩数等の運動データ等）のこと。

<参考事例5>

◆行政手続きのオンライン化 【スマートシティ戦略部 デジタル行政推進課】

《大阪府行政オンラインシステム》

- ・住民の利便性向上や行政サービスの向上を目的として、パソコンやスマートフォン等で窓口に出向くことなく申請・届出等の手続きが行える新たな電子申請システム「大阪府行政オンラインシステム」の本格運用を令和4年5月より開始。令和4年11月時点で寄附の申し出・採用試験申込等の約**420**の手続きが可能であり、累計約**100**万件の申請を受付。

汎用電子申請システム（旧システム）

（主な課題）

- ・個々の業務内容やフローに適した申請フォームを構築できない、添付書類の容量上限が少ない、スマートフォン画面に対応していない等、近年の府民ニーズに対応しきれていない。
- ・申請のみオンライン対応であり、申請の審査等には対応していない。

大阪府行政オンラインシステム

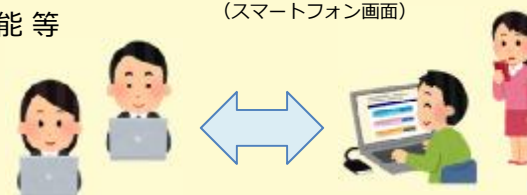
- ・手続きに応じて、柔軟かつ迅速に、申請フォームの構築や審査フローの設定が可能。また、添付書類の容量上限を増加するとともに、スマートフォン画面に対応。
- ・申請に加えて審査、交付までの行政手続きの一連のプロセスがオンライン上で完結。また、申請の不備連絡もオンラインで実施することで、訂正等に要する時間を短縮。

（その他主な新機能）

- マイナンバーカード等による本人認証
 - ・ID・パスワード認証に加えて、厳格な本人確認を要する手続は、電子署名の付与が可能 等
- マイページでの申請状況の見える化
 - ・過去の申請内容や府の処理状況を確認できるマイページを利用者ごとに提供



（スマートフォン画面）



<参考事例6>

◆3つのレス*6の推進 【スマートシティ戦略部 デジタル行政推進課】

- ・府民の負担軽減・利便性向上や職員の業務効率化の観点から3つのレスを推進。

《はんこレス》

- ・令和2年10月に申請書等について、「押印義務見直し指針」を策定し、認印の原則撤廃等を実施。
- ・法令の定めがあるもの等について、国の動きに合わせて対応。

取組状況

- Ⅰ 認印 法令による制約がない認印（約3,900件） ⇒ 押印義務を撤廃（R2年度～）
法令による制約がある認印（約70件） ⇒ 国の動きに応じて対応（随時）
- Ⅰ 実印（約1,000件） ⇒ 約830件の押印義務を廃止（R2年度～）

《ペーパーレス》

- ・令和3年3月に「ペーパーレス会議指針」を策定するとともに、ペーパーレス専用端末等のICT環境を整備。

取組状況

- Ⅰ ペーパーレス化の具体的な手法や取組み事例を示す「ペーパーレス会議指針」を策定（R2年度）
- Ⅰ ペーパーレス会議用タブレット端末や液晶モニター等、ICT環境を整備（同上）
- Ⅰ 知事・副知事レクの原則ペーパーレス化（R3年度）
- Ⅰ 持ち運びが容易で、どこからでも庁内ネットワークにアクセスできる職員端末機を導入予定（R5年度～）

《キャッシュレス》

- ・施設の利用料や事務手数料のキャッシュレス化について、導入費用等も踏まえながら順次導入。

取組状況

◆公の施設【財務部 行政経営課】

- ・江之子島文化芸術創造センター、農業公園、府民の森等24施設において、一部の料金について、キャッシュレス決済を導入
- ・指定管理者の選定基準に「利用料金の徴収等におけるキャッシュレス化の推進」を追加（R2.7）
- ・スマートフォン決済事業者と連携協定を締結（R3.8）⇒ 指定管理者が負担する決済手数料を割り引きし、指定管理者の負担を軽減



◆手数料収納【会計局 会計総務課、スマートシティ戦略部 デジタル行政推進課】

- ・本庁（本館、別館及び咲洲庁舎）の手数料納付窓口において、クレジットカード決済・電子マネー決済・スマートフォン決済を導入（R2.12）
- ・「大阪府行政オンラインシステム」に手数料のキャッシュレス決済機能を付加（R4.10）

◆府税収納【財務部 税務局 徴税対策課】

- ・地方税共通納税システムにより、パソコンやスマートフォンを利用した府税（狩猟税・鉦区税を除く）のキャッシュレス収納が可能に（R5.4～ ※府たばこ税はR5.10～）

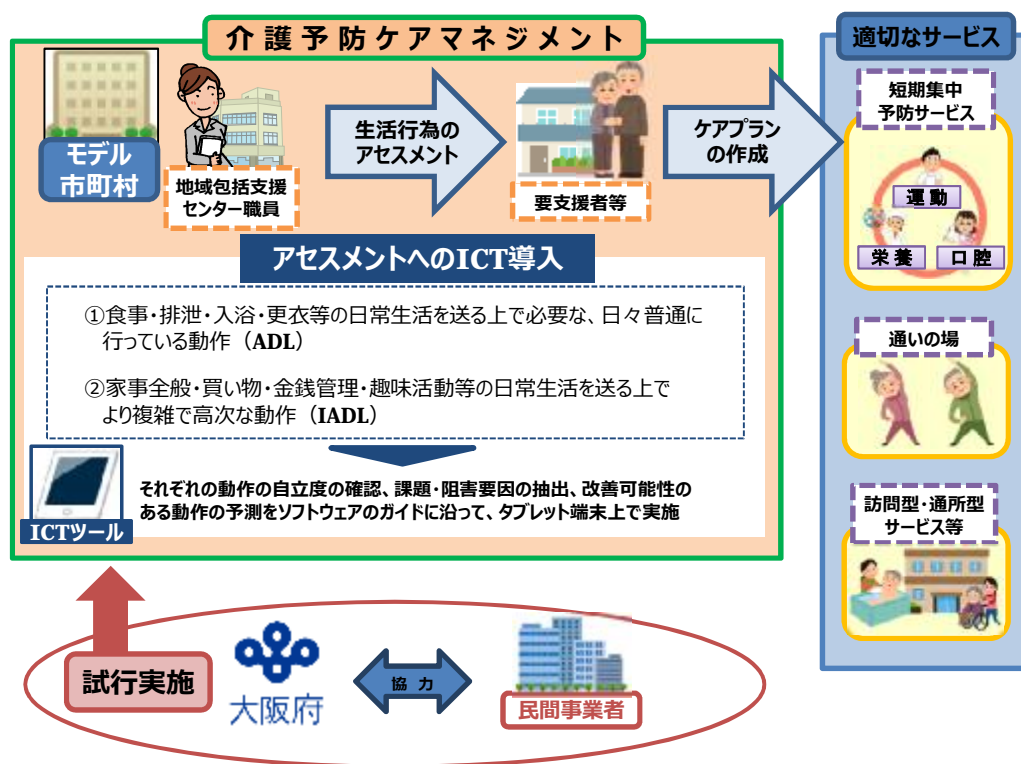
(*6) はんこレス、ペーパーレス、キャッシュレスの3つの取組み。（再掲）

<参考事例7>

◆ICTを活用した社会課題解決 【福祉部 高齢介護室 介護支援課】

《ICT活用による介護予防ケアマネジメントの効果的な実践》

- 介護サービス利用者数の増加による介護保険料のさらなる上昇や介護サービスを担う人材の不足が懸念されるなか、介護保険制度の持続可能性の確保が課題。
- そのため、介護予防ケアマネジメントのアセスメント*12にICTツールを試行導入し（令和4～5年度）、地域包括支援センター職員が、より利用者の自立支援に資する効果的なケアプランを作成できるよう取組みを試行中。



期待される効果

◆効率的で質の高いアセスメントの実現

自立支援のノウハウを反映したICTツールにより、生活行為の工程分析や、身体機能、栄養・口腔も含めた総合的なアセスメントを支援。
 ICTで継続して行うアセスメントを通じたデータの蓄積、地域包括支援センター職員のスキルアップ・負担軽減。

◆自立支援に資するケアプランの作成

アセスメント結果がケアプランの一部に反映され、自立支援に資するサービスへ効果的につなげることが可能に。
 生活機能を改善するための運動機能の向上や栄養改善プログラム等を実施。

◆本人が望む生活の実現

より多くの高齢者が「短期集中予防サービス」等を通じて、状態が改善し、元気になることで、住み慣れた地域で本人が望む生活を実現。

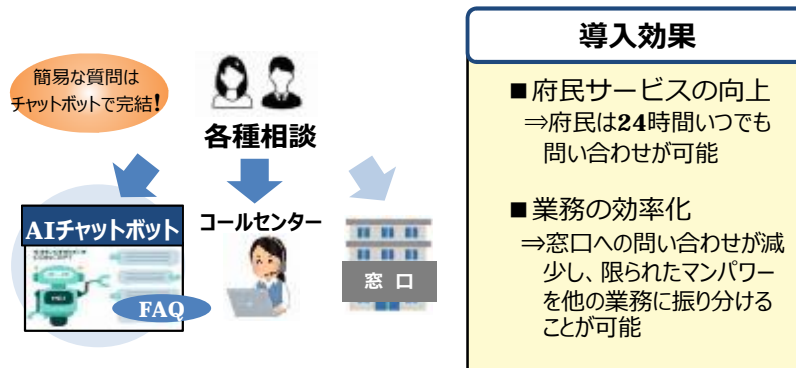
(*12)利用者の動作自立度の確認を行い、日常動作の中で、何に困っているかの課題・阻害要因を抽出することで、本人の改善可能性のある動作を予測すること。

<参考事例8>

◆ AI・SNS等を活用した相談体制の充実

《 AIチャットボット*13 》

- これまで、コールセンター等に対応していた問い合わせについて、AIチャットボットを活用することにより、24時間いつでも対応可能となるなど、府民サービスの向上及び業務効率化を実現。



主な導入事例

- **消費生活相談**【府民文化部 消費生活センター】
 - 商品やサービスの購入・契約などの消費生活に関するよくある問い合わせ。
⇒ 相談受付件数1,602件（全体9,301件）（R3年度）
 - **自動車税のお問合せ**【財務部 税務局 徴税対策課】
 - 自動車税に関するよくある問い合わせ。
⇒ 問合せ受付件数6,235件（R4.12末時点）
 - **私立高校等の学費支援のお問合せ**【教育庁 私学課】
 - 私立高校生等に対する授業料等の支援に関する問い合わせ。
⇒ 問合せ受付件数3,226件（R4.12末時点）
- ※「自動車税のお問合せ」、「私立高校等の学費支援のお問合せ」については、府民お問合せセンター運営業務（府民文化部府政情報室広報広聴課）において実施。

《 SNS等相談 》

- SNSを活用することにより相談手法を多様化し、府民の悩みにきめ細やかに対応。

主な導入事例

- **教育相談**【教育庁 教育センター】
 - 子どもを対象に、いじめを含むあらゆる悩みや困りごとに関して、LINEを活用した相談。
⇒ 相談対応件数1,162件（R3年度）
- **児童虐待防止相談**【福祉部 子ども家庭局 家庭支援課】
 - 家庭での不安や子育ての悩みなどを気軽に相談してもらい、児童虐待の未然防止・早期発見・早期対応を図るため、府内在住の子ども及び保護者を対象に、大阪市・堺市と共同でLINEを活用した相談。
（R5.2より国が整備するシステムに移行）
⇒ 相談受付件数921件（大阪市・堺市分を除く大阪府管轄のみの件数）
- **こころの相談**【健康医療部 保健医療室 地域保健課】
 - 若年者の様々な悩みに応じたきめ細やかな支援を行うため、LINEを活用した相談。
⇒ 相談受付件数564件（R3年度）
 - 新型コロナウイルス感染拡大の影響による不安やストレスなどこころの健康に関して、LINEを活用した相談。
⇒ 相談受付件数1,154件（R3年度）
- **依存症相談**【健康医療部 保健医療室 地域保健課】
 - 依存症に関することで悩んでいる方を対象に、LINEを活用した相談（試行実施）。
⇒ 相談対応件数158件（R4.7～9）
- **女性相談**【府民文化部 男女参画・府民協働課】
 - 様々な悩みを抱える女性に対する相談体制の充実を図るため、チャット相談専用システム（CureTime）を活用した相談。
⇒ 相談受付件数146件（R3年度）

(*13) あらかじめ作成した質問と回答の中から、自動で回答を選択してやりとりを行う「自動会話プログラム」。

<参考事例9>

◆AI・RPA*7を活用した業務の効率化 【スマートシティ戦略部 デジタル行政推進課】

《音声認識技術（AI）を活用した議事録作成》

- AIによる音声認識技術を使い、議事録作成業務を効率化。

(導入前)



AIの活用による働き方改革！
(会議における事務負担の軽減)

(導入後)



◆AI議事録活用見込み（R4年度）

所属 ⇒ 230所属
概算効果 ⇒ 作業時間を4,100時間削減

《RPAを活用した庁内業務の効率化》

- 府職員がパソコン上で行っている単純な繰り返し作業をRPAにより自動化し、業務を効率化。

■令和4年度活用事例（R4.12時点）

業務名	業務内容
時間外集計報告業務	システムから各職員の残業時間を抽出し、Excelで集計
予防接種実施状況照会業務	厚生労働省の予防接種実施状況調査における市町村の回答を集計する業務
決算統計に係る業務	決算統計に係る提出書類の根拠資料（データ）の作成
通勤経路検索	人事異動対象者について、異動先検討のための各拠点との通勤時間調査の自動化
派遣調整業務	職員を派遣している団体へ通知するファイル、メール作成を自動化
照会集計業務	市町村や外部団体等からの照会結果のExcel集計作業を自動化
メール一括作成業務	市町村や外部団体等へ送付するメール作成業務を自動化
特殊車両通行許可申請業務	行政文書管理システムでの起案、公印申請、施行の作業を自動化

(適している業務)

- 電子化済み
- 定常的に発生する業務
- 判断基準が明確
- 承認行為がない

(効果)

- 作業時間の削減
- 人為的ミスの防止
- 人事異動時等の引継ぎの円滑化

◆RPA活用見込み（R4年度）

利用業務数 ⇒ 14業務
概算効果 ⇒ 作業時間を3,600時間削減

(*7) **Robotic Process Automation**の略。ソフトウェアロボットによる業務自動化の取り組み。人が行うパソコン上の作業手順をソフトウェアロボットに覚えさせることで、パソコン操作を自動化することができる。(再掲)

<参考事例10>

◆デジタル技術を活用した都市基盤施設の維持管理 【都市整備部 事業調整室 事業企画課】

《大阪府都市基盤施設維持管理データベースシステム》

- 高度経済成長期に大量かつ集中的に整備された道路や河川、港湾、公園などの都市基盤施設を良好な状態で将来世代に引き継ぐため、デジタル技術を活用し、効率的・効果的な維持管理を推進。
 - 各施設の点検・診断結果や補修履歴等のデータをクラウド上で蓄積・一元管理することで、災害等での庁舎被害時のデータ喪失を防止し、確実なデータ保存が可能。また、蓄積されたデータと長寿命化計画サブシステムを用い、施設の劣化予測や被災対策の検討に活用が可能。
 - 府内公共団体も低コストで共同利用が可能。

(システムの概要)

Webブラウザ（共有システム）	インターネット回線を通じて、施設データ、点検・補修履歴、地図情報、写真・図面等の閲覧等が可能	大阪府 市町村 関係機関
長寿命化計画サブシステム	点検結果や補修履歴を基に、施設の劣化予測やライフサイクルコスト計算を行い、最適な補修計画の立案を支援	
現地調査サブシステム	現地でタブレットを用いてシステムの閲覧ができ、タブレットで撮影した写真やコメントを現地で共有システムに登録可能	受注業者
台帳等データ作成支援サブシステム	受注業者が点検や補修工事の成果を作成・登録	

《まいど通報システム》

- 大阪府管理の一般国道及び府道、河川、府営公園の損傷などの不具合に関して、府民等から簡単に通報いただけるよう、LINEを活用した通報システムを運用。

通報手順 [道路施設の場合]

- (ステップ1)
不具合箇所のエリアを選択
- (ステップ2)
道路の種類を選択（府道、国道、市町村道）
- (ステップ3)
不具合の内容を選択（路面の穴ぼこ・水たまり、側溝等の損傷など）
- (ステップ4)
不具合箇所の①状況写真と②位置情報の2点を送信（カメラ機能とGPS機能を利用）

システム導入によるメリット

- ü 道路施設の不具合に関する府民からの通報は年間約1万件（主に電話や窓口対応）
- ü 府民が電話で説明したり、事務所に出向いたりする必要がなくなり、気軽に24時間いつでも通報が可能に！



R4年度通報件数（12月末まで）

- 府管理施設に係る分 213件
- 国道、市町村道に係る分 336件
- その他 327件

(2) 効果的な情報発信

- 府民が情報を得る手段が多様化する中、府政に関する情報発信にあたっては、発信内容や発信方法を工夫することにより、「必要な人に、必要な情報が届く」情報発信に取り組みます。

《具体的な取組み》

- Ⅰ 分かりやすい表示
 - ・ おおさか防災ネット
 - ・ 水防災情報システム
- Ⅰ メタバース*14を活用した大阪の魅力発信
- Ⅰ 企業等との連携による情報発信
 - ・ 企業のネットワーク等を活用した府政PR
 - ・ **OSAKA KOUMIN Action Platform**を通じた府政PR

(*14) インターネット上に構築された仮想空間内で、自分の分身となるアバターを用いて交流ができるサービスのことで、**meta** (=超越、超) と **universe** (=宇宙) を組み合わせた造語。

<参考事例11>

◆分かりやすい表示

《おおさか防災ネット》【危機管理室 災害対策課】

- 府民の皆様への災害情報の提供を行う「おおさか防災ネット」と大阪府と市町村の職員が災害情報の収集を行う「大阪府防災情報システム」を統合し、リニューアル（R4.3）。

主なリニューアルのポイント

- 災害時の避難情報や避難所情報等を地図でも閲覧できるようビジュアル化し、より分かりやすく表示。
現在地が避難指示エリアかどうかや近くの避難所等を地図上で確認できるようにすることで、府民の迅速な避難行動を促進。
- 大阪府と市町村の災害対応業務を「より早く」実施できるように、災害現場から本部への情報伝達業務にICT技術を活用する等、業務の迅速化・効率化。

地図を活用したわかりやすい情報提供

スマホ等からもご利用可能



●避難情報等を地図上で表示

府内全体の避難情報等を地図上で一括表示

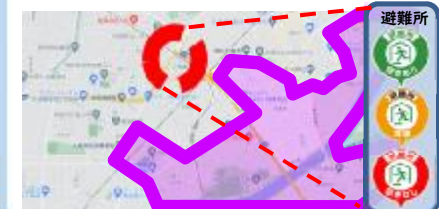


●避難指示エリアを表示

市町村が発令した避難指示エリアを警戒レベル別に色分けして表示

●避難所の位置・開設状況を表示

混雑状況も3段階(空きあり・混雑・空きなし)で表示



《水防災情報システム》【都市整備部 河川室 河川整備課】

- 府内河川に関する防災情報を収集・提供する「水防災情報システム」の再整備に伴い、府民向けホームページをリニューアル（R4.12）。

主なリニューアルのポイント

- 河川水位など防災情報の提供をさらに迅速化。（情報更新が約10分毎から約1分毎に）
- 大雨時の避難に関する情報などを同一画面上で分かりやすく表示。
- スマートフォンのGPS機能により、外出時に周辺の河川状況などが確認可能に。



<参考事例12>

◆メタバース*14を活用した大阪の魅力発信 【万博推進局 事業推進部 出展企画課】

《バーチャル大阪》

- バーチャル大阪は、万博開催に先がけ、大阪の都市魅力を国内外に発信し、万博への期待感を高めるとともに、“City of Emergence”（創発する都市）をテーマに、様々な人が集まり、一人ひとりの新たな体験や表現を通じ、大阪の新たな文化の創出・コミュニティの形成にも寄与するため構築する都市連動型メタバース。
- 自宅や外出先から多様なデバイスを使用してバーチャル大阪に参加することで、リアルタイムで世界中の人とコミュニケーションを取りながら、バーチャル音楽ライブ等のエンタメコンテンツやアバターを介したユーザー自らの創作活動など、様々な楽しみ方を体験可能。

運営体制

- 令和3年度に大阪府市が構築。令和4年度からは民間主体のコンソーシアム（＝未来大阪プロジェクト）により自走運営（府市も参画）。

エリア構成



(アバターイメージ)



★大阪の様々な地域をモチーフに作られた街中が散策可能となっており、大阪の魅力を国内外に発信

(*14) インターネット上に構築された仮想空間内で、自分の分身となるアバターを用いて交流ができるサービスのことで、meta（＝超越、超）と universe（＝宇宙）を組み合わせた造語。（再掲）

<参考事例13>

◆企業等との連携による情報発信 【財務部 行政経営課】

《企業のネットワーク等を活用した府政PR》

- 企業の店舗や取引先ネットワーク、広報誌、サイネージ等を活用した府政PRを実施。
 - サイネージや会員向け機関誌、顧客向け案内状等への掲載。
 - オリジナルポスターやリーフレットの制作・掲示・配布。
 - FMラジオ等の企業の番組枠や、企業公式アプリの活用。
 - 企業主催イベントへのブース出展や、店舗での府主催イベントの開催。

店舗やサイネージを活用した府政PR

- ☞ 店舗や駅へのポスター掲示や、設置されているサイネージにより、府民へアプローチできるツールが増加



機関紙掲載、リーフレット作成等

- ☞ 機関紙等への情報掲載や、リーフレットの制作・配布による情報発信



府主催イベントへの会場提供

- ☞ 集客施設におけるイベント会場を無償で提供



《OSAKA KOUMIN Action Platformを通じた府政PR》

- 大阪府及び府内43市町村の「ひと・もの・こと」の情報を「オール大阪」で発信する情報発信や、イベントの企画・運営を行う公民連携プラットフォーム。
 - 大阪府TV（インターネットテレビ）
 - OSAKA KOUMIN NEWS（ニュースメディア）
 - SNS（Instagram・Facebook・Twitter）
 - ボイスメディア（OSAKA KOUMIN VoiceCh.）

