

スマートシティの取り組み状況

【大阪市】

大阪市におけるスマートシティ戦略の推進

- これまで「大阪市ICT戦略」に基づき、最先端ICT都市の実現に向けた取組みを推進
- 府市で設置した「大阪スマートシティ戦略会議」における議論を経て、令和2年3月に「大阪スマートシティ戦略ver.1.0」を策定
- 大阪市ICT戦略の改訂（第3版）に合わせて、大阪スマートシティ戦略の考え方を反映
- 便利・快適で、安全・安心できる市民生活の実現をめざし、これまで比較的進んできた行政DXの取組のさらなる強化に加え、スマートシティサービス（地域社会のデジタル化）の取組についても一層推進していく。

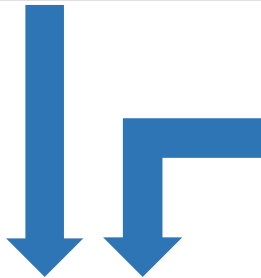
「大阪市ICT戦略」（H28.3）

ICTの徹底活用により市民サービスの向上、ビジネスの活性化、行政事務の効率化をめざし、最先端ICT都市を実現



「大阪市ICT戦略第2版」兼「大阪市官民データ活用推進基本計画」（H30.3）

環境変化への対応及び、本戦略を官民データ活用推進基本法において自治体に求められる計画に位置付け



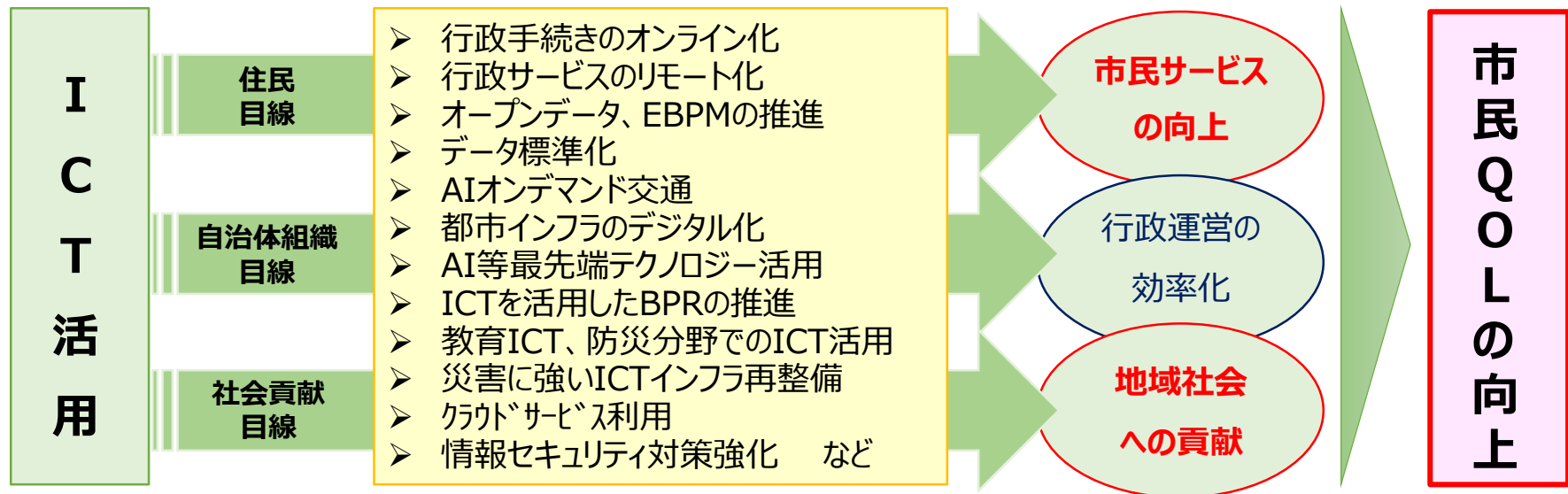
大阪スマートシティ戦略ver.1.0（R2.3）

- ・住民が実感できるかたちで「生活の質（QoL）の向上」
- ・公民連携による「民間との協業」
- ・「社会実装」ための取組みを蓄積

「大阪市ICT戦略第3版」

兼「スマートシティ戦略の推進にかかる基本方針」（R3.6）

大阪市におけるスマートシティ戦略の推進



これまで比較的取組が進んできた分野（行政運営の効率化等をめざす「行政DX」）

今後取組を一層推進していく分野
(市民サービスの向上や地域社会への貢献等をめざす「地域社会のデジタル化」)

区におけるICT活用に関する取組

区長会議とICT戦略室が連携し、区職員の気づきから区民ニーズを掘り起こし、モデル事業の創出をめざす

都市インフラへのICT活用に関する取組

インフラ系部局とICT戦略室による検討WGを設置し、検討した事業案の実装をめざす

「市民サービスの向上（利便性向上）」
「地域社会への貢献（都市機能の強化・SDGs達成等）」
に向け、行政DXの強化に加え、地域社会のデジタル化を一層推進

スマートシティ戦略に関する取組の進捗状況

令和3年
7月末時点

戦略テーマ	取組み	目的		進捗状況	所属	
		業務改善	市民サービス			
住民の生活の質(QoL)向上の具体化に向けた取組						
ア 行政DX(デジタルトランスフォーメーション)						
(イ)行政手続の オンライン化の推進	◆行政オンラインシステムの構築	○	○	実施中	ICT戦略室,各局	
	◆行政サービスのオンライン化・リモート化の推進 (業務システム連携・スマート申請の推進)	○	○	実施中	ICT戦略室,各局	
	◆次世代型コールセンターの構築	○	○	検討中	水道局	
	◆粗大ごみ収集のインターネット申し込み	○	○	実施中	環境局	
	◆自己搬入インターネット受付システム	○	○	実施中	大阪広域環境施設組合	
	◆舞洲工場施設見学インターネット受付システム	○	○	実施中	大阪広域環境施設組合	
	◆WEBによる来庁予約サービス・待ち人数確認		○	実施中	区役所	
(イ)3つのレス (はんこレス)	◆はんこレス(認印廃止と実印の必要性精査による申請書等への押印廃止)	○	○	実施中	市政改革室 ICT戦略室,各局	
(ペーパーレス)	◆庁内会議におけるペーパーレスの推進(庁内無線LAN環境の整備他)	○		実施中	ICT戦略室,各局	
(キャッシュレス)	◆市民利用施設に係るキャッシュレスの推進	○	○	実施中	市政改革室,ICT戦略室,各局	
(ウ)ICT活用による 業務効率化	◆AIを活用した音声認識ツールによる議事録作成支援	○		実証中	ICT戦略室	
	◆AIを活用したファイル全文検索エンジンの導入	○		実証中	ICT戦略室	
	◆音声認識・多言語翻訳アプリを活用した外国人等とのコミュニケーション支援	○	○	実施中	ICT戦略室,各区役所	
	◆テレワーク環境の構築	○		実施中	ICT戦略室,各局	
	◆BYOD運用	○		実施中	ICT戦略室	
	◆Web会議機能等の活用	○		実施中	ICT戦略室,各局	
	◆ローコードツール活用	○	○	実証中	ICT戦略室	
	◆AI-OCR及びRPAの導入(課税資料入力業務)	○		実施中	財政局	
	◆ごみ収集車両運行管理システム	○	○	実施中	環境局	
	◆焼却工場自動計量システム	○		実施中	大阪広域環境施設組合	
	◆焼却工場制御技術高度化実証実験(遠隔監視等運転管理の自動化・省力化)	○		実証中	大阪広域環境施設組合	
	◆ICTを活用した下水処理システムの維持管理に係る共同研究	○		検討中	建設局	
	◆ICTを活用した測量業務の効率化(移動三次元測量(MMS)の活用)	○		実施中	建設局	
	◆ICT及びビッグデータを活用した施設整備効果検証	○	○	実証中	建設局	
	◆工事における受発注者間の情報共有システム	○	○	実施中	建設局	
	◆浄水場等の監視制御システムの高度化	○		実施中	水道局	
	◆消防情報システム【ANSIN】	○	○	実施中	消防局	
	◆i-constructionの推進	○		実施中	建設局,大阪港湾局	
	◆ドローンを活用したインフラ施設の維持管理・測量・災害対応	○		実施中	建設局,大阪港湾局,大阪広域環境施設組合	
	◆様々な現場でのタブレット活用		○	○	実施中	港区,都島区,生野区,西淀川区
	・訓練・非常時の情報共有・現場確認	○		○	実施中	建設局,水道局
	・工事施工監理業務	○		○	実施中	建設局,水道局
	・搬入物検査	○		○	実施中	大阪広域環境施設組合
・障がい福祉サービス事業者等に対する実地指導業務	○		○	実施中	福祉局	

スマートシティ戦略に関する取組の進捗状況

令和3年
7月末時点

戦略テーマ	取組み	目的		進捗状況	所属
		業務改善	市民サービス		
イ スマートモビリティ					
(ア)AIオンデマンド交通の導入	◆AIオンデマンド交通の社会実験		○	実証中	都市交通局
(イ)実証実験	◆先端技術を活用した実証実験の受け入れ・フィールド提供	○	○	実証中	経済戦略局,都市計画局,ICT戦略室他
—	◆夢洲関連事業における工事車両の一元管理	○	○	検討中	建設局
—	◆新・港湾情報システム(CONPAS)の導入	○	○	検討中	大阪港湾局
ウ データヘルス					
—	◆職員の健康診断経年データの見える化(システム再構築に合わせた導入検討)	○		検討中	人事室
—	◆特定健診等の経年データに基づく保健指導		○	実施中	福祉局,健康局
—	◆「Aケアカード」医療介護データ連携システム			実施中	浪速区役所
エ 楽しいまちづくり					
—	◆イベント等でのプロジェクトマッピングの実施 (大阪・光の饗宴、大阪城イルミネーション)		○	実施中	経済戦略局
カ 防災					
—	◆防災情報システムの再構築	○	○	検討中	危機管理室
—	◆防災情報発信の多様化(緊急速報メール,防災アプリ,LINE,Twitter等) ・多言語化	○	○	実施中	危機管理室
—	◆区役所における防災の取組み				
—	・訓練・非常時の情報共有・現場確認にタブレットを活用【再掲】	○	○	実施中	港区,都島区,生野区,西淀川区
—	・LINE、庁外ポータル、BYODを利用した職員間情報共有	○		実証中	阿倍野区,住之江区
—	・SNSを活用した防災情報の提供		○	実施中	淀川区,西淀川区,東成区
—	・災害時クラウド型情報システムの導入	○	○	実施中	住吉区役所
—	・「コミュニティ防災人材」の育成システム構築実証実験		○	実証中	住之江区役所
キ 教育					
(ア)ICTを活用した教育環境の充実	◆教育ICT ・全小中学校において学習者用端末の1人1台環境を整備 ・モバイルルータの貸与 ・無線アクセスポイントの整備 ・双方向オンライン学習環境の整備 他	○	○	実施中	教育委員会事務局
(イ)ビッグデータを活用した教育の質の向上	◆ダッシュボード(データ可視化)システム構築	○	○	実施中	教育委員会事務局
(ウ)個別最適学習の環境づくりと自律的な学習の促進	◆デジタルドリル教材導入実証	○	○	実施中	教育委員会事務局
—	◆ロボットを活用した学習支援事業		○	実施中	北区,此花区
—	◆バーチャル工場見学		○	実施中	大阪広域環境施設組合
—	◆e-スポーツイベント「脱獄ごっこ×生野っこeスポーツチャレンジ!!」		○	実施中	生野区役所

スマートシティ戦略に関する取組の進捗状況

令和3年
7月末時点

戦略テーマ	取組み	目的		進捗状況	所属	
		業務改善	市民サービス			
スマートシティを支えるデータとインフラ						
ア 必要となるデータのオープン化(オープンデータ)	—	◆オープンデータ・ビッグデータの利活用促進		○	実施中	ICT戦略室
		◆EBPM(客観的な証拠に基づく政策の策定)の推進	○	○	実証中	ICT戦略室,各局
イ データ活用プラットフォーム						
—	◆スマートメータ・電力監視システムを用いた実証実験		○		実証中	環境局,浪速区,ICT戦略室
ウ 5G						
—	◆5G基地局推進におけるアセット開放			○	実施中	ICT戦略室,各局
	◆ローカル5G実証実験	○			実施中	環境局
	◆5Gを活用した製品・サービスの開発に取り組む 中小企業等へのビジネスサポート			○	実施中	経済戦略局
その他						
	◆水道スマートメータの導入促進	○	○		実施中	水道局
	◆小児救急支援アプリ、救命サポートアプリ、火の用心アプリ			○	実施中	消防局
	◆観光案内表示板(デジタルサイネージ)設置			○	実施中	経済戦略局
	◆ごみ収集マップ			○	実施中	環境局
	◆こども地域包括ケアシステム			○	実施中	生野区役所
	◆遊休資産・空きスペースの有効活用等に関する事業連携協定			○	実施中	生野区役所
	◆SNSを活用した児童虐待防止相談事業「子どもと親の相談らいん@おおさか」			○	実施中	こども青少年局
	◆児童相談等システムの再構築	○	○		実施中	こども青少年局
	◆市民向け情報のスマートフォン対応(大阪市LINE公式アカウント)			○	実施中	ICT戦略室,政策企画室
	◆おしえ太郎(道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム)			○	実施中	政策企画室
	◆デジタルデバインド対策(スマホ教室等)			○	実施中	生野区,住之江区,平野区,東淀川区
	◆地域活動のオンライン化			○	実施中	阿倍野区役所
	◆SNS・アプリ等を活用した情報発信					
	・認知症への理解増進			○	実施中	福祉局
	・子育て支援			○	実証中	城東区,天王寺区,生野区,東住吉区
	・区政情報・地域情報			○	実施中	北区,此花区,住之江区
	・区政情報(多言語)			○	実施中	浪速区,生野区
	・市民啓発(ごみ減量・環境学習)			○	実施中	環境局

主な取組一覧

カテゴリー	取組名	特徴
ごみ	ごみ収集車両運行管理システム	ごみ収集車の運行管理により、事故減少に寄与
	ごみ収集マップ	散乱ごみ問題の軽減に向けて、ごみ収集時間を精緻化
	ごみ焼却工場での自動計量システム導入	ごみ搬入時間の短縮と年間約2.5億円の経費削減
子育て・教育	SNSを活用した子育て支援	子育てについて、SNSにより気軽に相談、情報収集
	ダッシュボード（データ可視化）システム	令和2年9月より、全中学校・小学校に展開
	双方向型オンライン学習	非常時に向け学校と家庭でのオンライン学習を実施
災害・消防	災害情報一斉配信システム	災害情報の配信手段を多様化・多言語化
	消防情報システム【ANSIN】	消防情報を一元的・効率的に運用し、消防活動を支援
インフラ（水道・交通）	水道DXの推進	水道事業の各種データを収集し、新たな価値を創出
	次世代型コールセンターの構築	インターネットを活用したweb申請など多様な受付の拡充
	水道スマートメーターの導入に向けた検討	スマートメーターを活用した見守りサービスの実証実験は政令市初
	AIオンデマンド交通の社会実験	生野・平野両区で社会実験を実施中
行政（データ）	都市インフラのデジタル化の推進	ICTを活用し効率的・効果的なインフラ施設の整備・維持管理
	行政手続きのオンライン化・リモート化	全手続きのオンライン化を検討・推進している取組は政令市初
	データ分析（総合コールセンター）	AI分析結果を生かし、令和3年10月より自動音声応答を導入

- ごみ収集車両の走行・運転状況を管理し、各種資料を自動的に作成
 - ・センター出発・到着時刻、収集開始・終了時刻、ごみ処理工場搬入時刻
 - ・イベント回数（速度超過、急ハンドル、急発進、急停止、アイドリング）他
- 交通事故の抑制や収集業務の効率化、発災時対応の強化等に向けて活用を検討

現在地情報

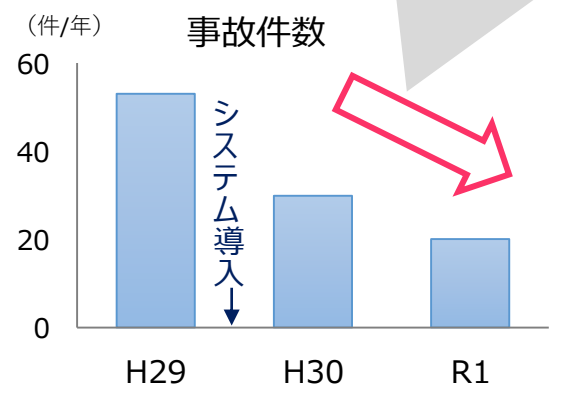
2019-01-16 13:45:18
〒533-0021 大阪府大阪市東淀川区下新庄1丁目5-19
車両番号：なにわ480系2334
事業所：東北環境事業センター

車両ごとの
現在地情報の
確認が可能

当該日の走行の
軌跡が確認可能
※次ページの「走行の
軌跡情報」参照

事業所	車両番号	ごみ種別	職員名	ルート	出発時刻	到着時刻	走行距離	燃費	アイドリング	急発進	急停止	急ハンドル	速度超過
東北環境事業センター	なにわ800系5848	1.普通ごみ収集(中継輸送を含む)		普通ごみ_淀川区_小瀬水曜_2等車_午前2回目	2019-01-16 13:45:18	13:45:18							
東北環境事業センター	なにわ800系4104	1.普通ごみ収集(中継輸送を含む)		普通ごみ_淀川区_小瀬水曜_4等車_午前2回目	2019-01-16 13:45:15	13:45:15	1	0	0	0	0	0	0
東北環境事業センター	なにわ800系4104	1.普通ごみ収集(中継輸送を含む)		普通ごみ_淀川区_小瀬水曜_4等車_午前2回目	2019-01-16 13:45:15	13:45:15	1	0	0	0	0	0	0

他の対策と併せ、事故減少に寄与



■ 車載器設置イメージ



走行の軌跡情報



軌跡情報をもとに、センターを出発・到着した時刻、収集を開始・終了した時刻、工場に搬入した時刻を取得・集計し、「日報」・「月報」を自動的に作成

イベント情報

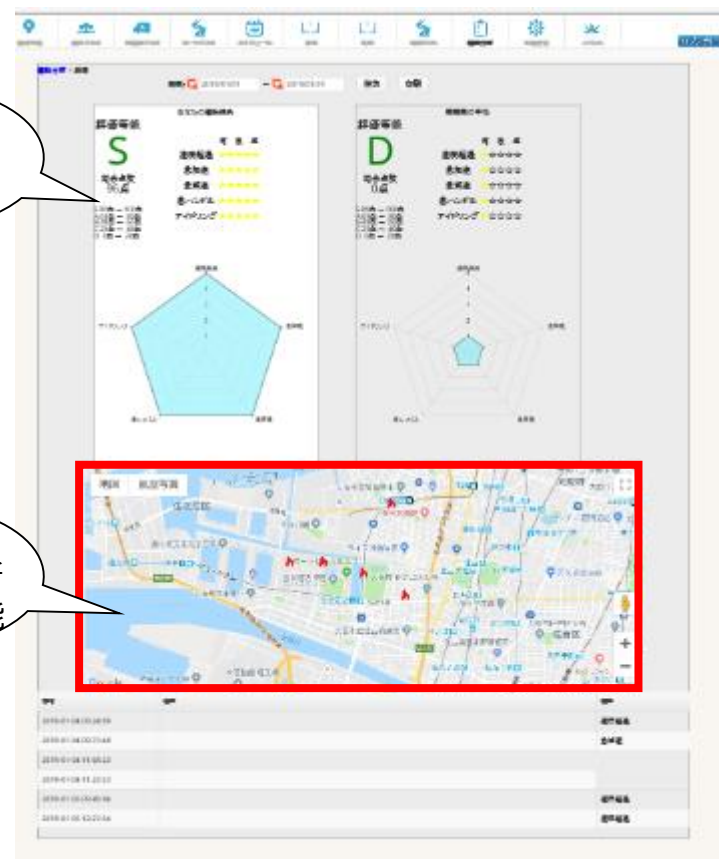
イベントの発生状況の動画による把握・確認

- ・速度超過
- ・急加速
- ・急減速
- ・急ハンドル
- ・アイドリング

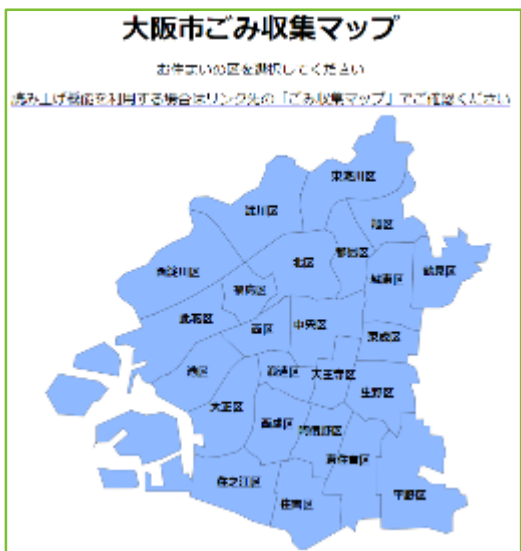
〔運転分析〕

運転者ごとの運転傾向の把握が可能

各イベントが発生した箇所の把握が可能



- 町丁目毎のごみ収集時間帯を2つの方法（「町名からさがす」「地図からさがす」）で表示
 - ・からす等動物がごみを荒らす「散乱ごみ」問題を軽減するため、排出区分ごとに「午前・午後」でお知らせ
- 前述「ごみ収集車両運行管理システム」の活用等により、収集時間帯の精緻化を図り、令和4年1月頃を目途に収集時間帯を「概ね2時間程度の幅」でお知らせ予定



OSAKA CITY
大阪市

安堂寺町

上本町西

東平

上汐

中寺

松屋町

瓦屋町

高津

中央区 町丁目マップ

お住まいの地域を選択していただくと、ごみ収集曜日が表示されます
コミュニティ回収を除くごみ収集については、午前8時30分・午後12時30分までにお出しく下さい。

[ごみの出し方について](#) [コミュニティ回収の収集時間について](#) [ごみ収集のお問い合わせ先](#)

安堂寺町

1丁目

普通ごみ：水・土（午前）
資源ごみ：金（午前）
容器包装プラスチック：火（午前）
古紙衣類：月（午前）
ペットボトル(コミュニティ回収)：木
2丁目

大手前2丁目

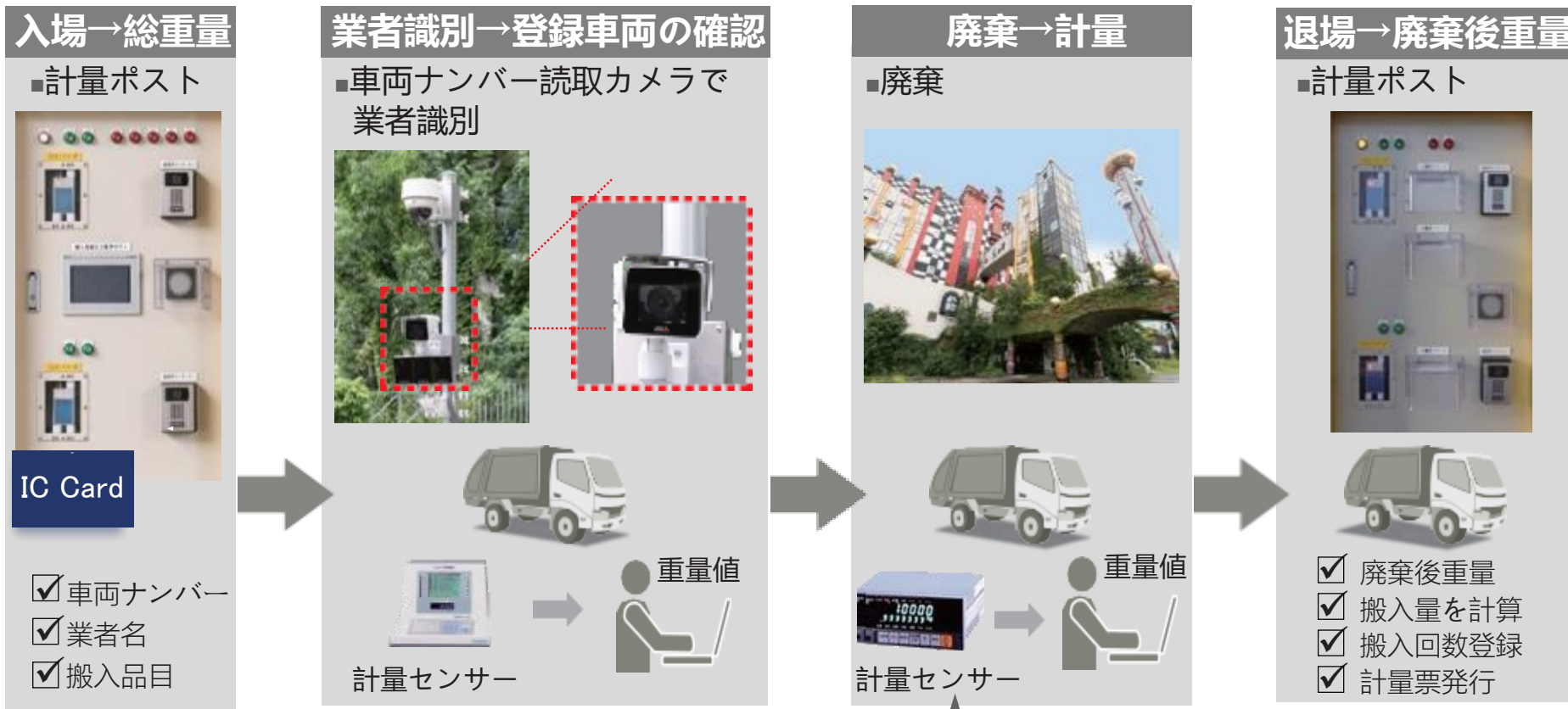
普通ごみ：月・木（午後）
資源ごみ：土（午後）
容包プラ：水（午後）
古紙衣類：木（午後）

このページの作成者・問合せ先
大阪市環境局事業部事業管理課
電話：06-6630-3226

① 町名からさがす

② 地図からさがす

- 自動計量システム導入により搬出入業者、搬出入回数を管理し、搬入重量を自動計量化



ICカード・車両ナンバーによる
業者識別、廃棄前後の計量で不正防止!

導入の効果

- 計量作業とその後の搬入票の仕分・集計・発送作業を大幅効率化
- ごみの種類、量など各工場の搬入状況をリアルタイムに見える化
- 収集運搬事業者の計量、ごみ搬入にかかる時間を短縮



導入後、
年間約2.5億円
の経費削減

● 「赤ちゃんの駅マップ」「保育施設等空き情報」「こどものほんだな」(H30～)

「大阪市LINE公式アカウント」に便利な機能を集約、ワンタップで関連情報を表示。「赤ちゃんの駅マップ」「保育施設等空き情報」は、大阪府により府内市町村への展開。

● 「子どもと親の相談らいん@おおさか」(R3～)

重大な児童虐待ゼロに向け、大阪府及び堺市と共同で、SNSを主要なコミュニケーションツールにしている子どもや保護者が、家庭での不安や子育ての悩みなどを気軽に相談できるLINE相談を開始

赤ちゃんの駅マップ

こどものほんだな

**保育施設等
空き情報**

外出先で授乳やおむつ替え可能な施設をマップで表示
経路検索も可能

大阪市立図書館が選定した児童向け図書を検索
(予約も可能)

保育施設等の空き状況をマップで表示
年齢ボタンで空き施設の表示/非表示切り替え

子どもと親の相談らいん@おおさか

LINEで相談しませんか

実施期間 令和3年7月26日(月)～令和4年3月31日(木)

相談時間 毎週火曜 午後2時～午後10時
毎週土曜 午後10時～午後6時

相談できる曜日・時間
7月26日(月)～8月4日(水)
11月1日(日)～11月30日(水)
12月25日(土)～28日(水)
1月4日(日)～11日(土)
3月25日(土)～31日(木)

相談できる場所
〒550 中央区南船場4-1-10
王将館 午前10時～午後6時

お問い合わせ先
大阪府在住の子どもと保護者

ぜひして相談してください

- 無料の相談サービスです。
- 匿名(LINE ID)で相談でき、プライバシーが守られます。
- 相談時間の延長はできません。

- 「校務支援システム」と「学習系システム」との連携によりデータを集約し、学校の状況や児童生徒の学びを一元化し、可視化。
- 文科省「新時代の学びを支える先端技術活用推進方策(中間まとめ)」「教育再生実行会議 デジタル化タスクフォース」などにおいて先進事例として紹介される。
- 令和3年度以降は、児童生徒がいじめアンケートや悩み相談の申告を家庭などからでも入力でき、教育委員会事務局にも情報提供される仕組みを構築。

■ 児童生徒毎に「基本情報」「生活指導」「学習情報」を集約して表示（可視化）

- 教員が気になる児童生徒の状況を多面的に確認することで、状況を迅速に把握し、きめ細やかな個別指導ができる。

《ダッシュボード》（児童生徒ボード）

The dashboard displays the following information for student 滝川 太郎15:

- 生活の様子 (生活のようす):** Includes '共有TOPIC' (e.g., 毎週月曜日は体調不良を訴える傾向があります) and 'いじめごみつけなど (2件/年度)'.
- 学習の様子 (学習のようす):** Includes '共有TOPIC' (e.g., 理科の実験に積極的に取り組んでいました) and '学習データ' (a bar chart showing learning progress).
- 出欠情報 (健康観察情報):** Shows '心の天気' (Heart Weather) and a calendar of absences.
- 共有配慮事項 (家庭のようす):** Details family environment changes.
- 基本情報:** Lists personal details like name, birth date, and contact info.
- 保健室利用情報:** Lists health room visits with dates and reasons.
- 成績 (教科):** Shows a table of grades for subjects like Japanese, Social Studies, and Science.

平成29年度～令和元年度
(3カ年) 5校で検証

凡例
赤字(太字): 校務系データ
 (教員が入力するデータ)
青字(下線): 学習系データ
 (児童・生徒が入力するデータ)

学習履歴結果
(デジタルドリル)

成績処理の入力データ
 ・観点表記
 ・評定表記

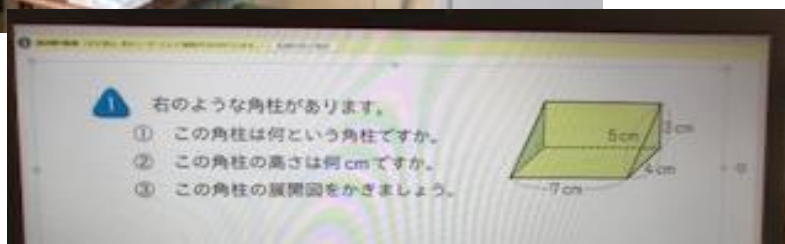
令和2年9月より、
全中学校・
小学校に展開

共有配慮事項
(家庭のようす)

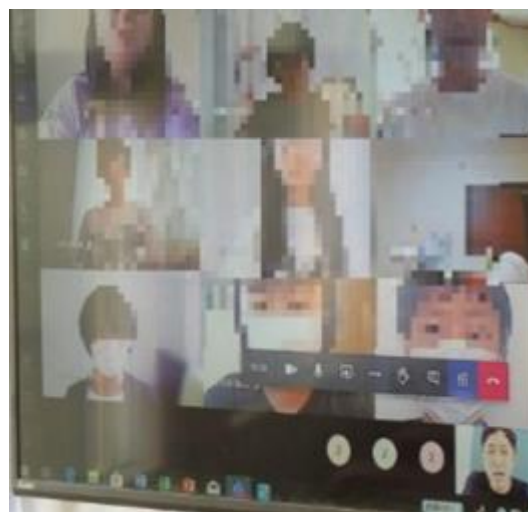
児童生徒
基本情報
(アレルギー等)

保健室利用情報

- 新型コロナウイルス感染症の新たな感染拡大が発生した場合に備え、学校と家庭での双方向型オンライン学習を試行実施。
- 教員が黒板やスライド等を提示して説明したり、発問に対して児童生徒が答えたりするなど、1対多数の双方向のやり取りを伴うスタイルで実施。（スライド資料等の画像共有やチャットなども利用）
- 各教科・単元の学習内容にあわせたオンライン学習ができるよう、教員向けの研修を実施。（同時双方向型やオンデマンド教材を用いた事例の紹介等）
- 令和3年度については、非常時に円滑にオンライン学習ができるよう、平常時からオンライン学習を進める。



資料の画像共有イメージ



双方向通信の画面イメージ

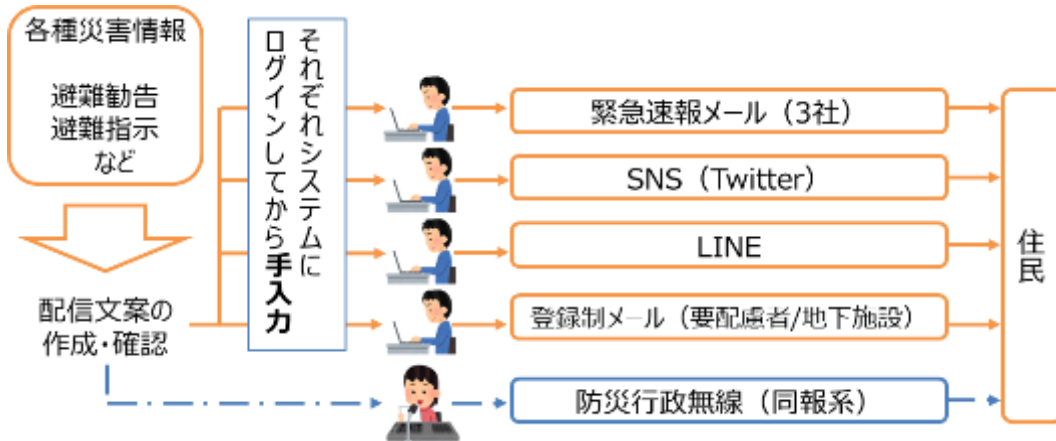


チャットイメージ

- 多様な情報配信手段を活用して、災害情報を広く伝達する取組を推進。
- 令和2年4月から、災害情報一斉配信システムを導入し、情報伝達の迅速化、確実性を向上。
併せて、多言語化や配信手段の更なる多様化を推進

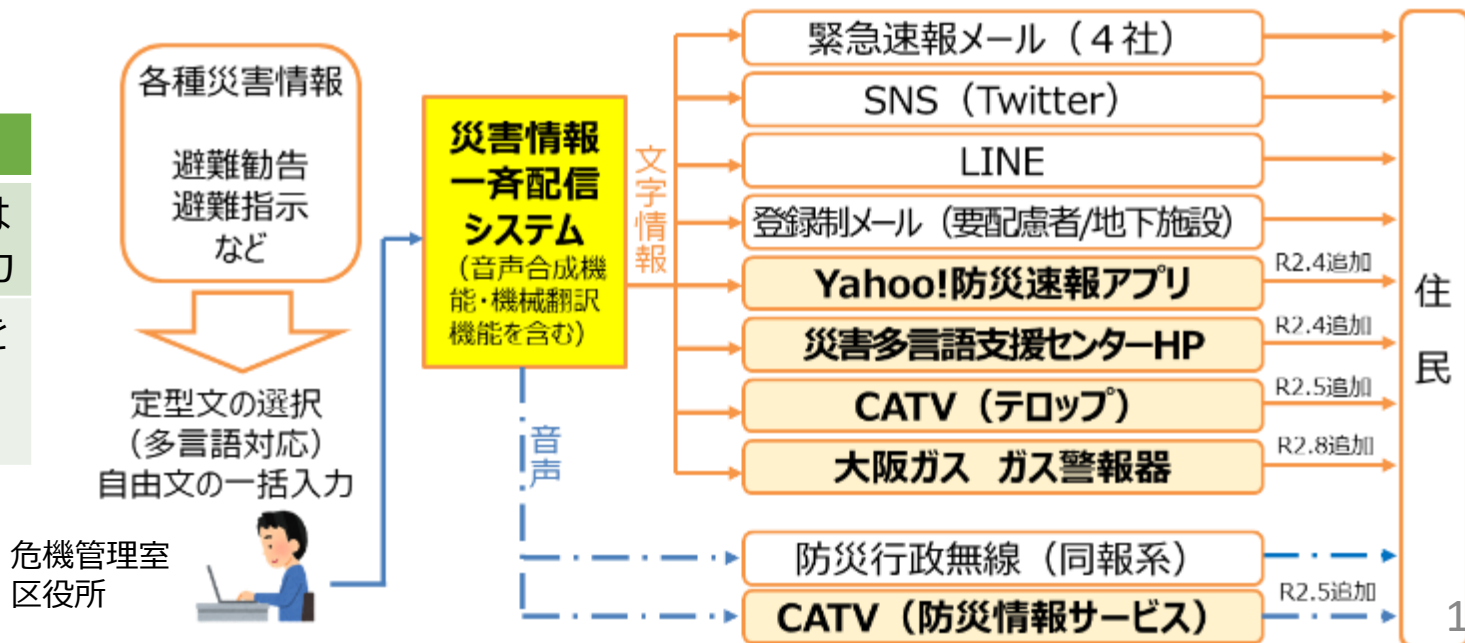
■導入前(～R2.3)

内容	方法
文字情報	メディアごとに手入力
音声	操作卓より肉声で放送



■現在

内容	方法
文字情報	定型文の選択又は自由文の一括入力
音声	定型文や自由文を音声合成機能を用いて音声化



- 市民の安心・安全を確保を目指し、迅速・効率的な消防活動を支援
- 消防局、消防署、出張所、関係機関、消防車両等を高度な通信システムで結び、すべての情報の収集、伝達、処理等を一元的かつ効率的に運用できる総合ネットワークシステム



【今後の予定 -システムの開発-】

経年による更新に合わせ、AIなど最先端のICTを取り入れたシステムに強化 ⇒ 令和6年中に運用を開始する予定 16

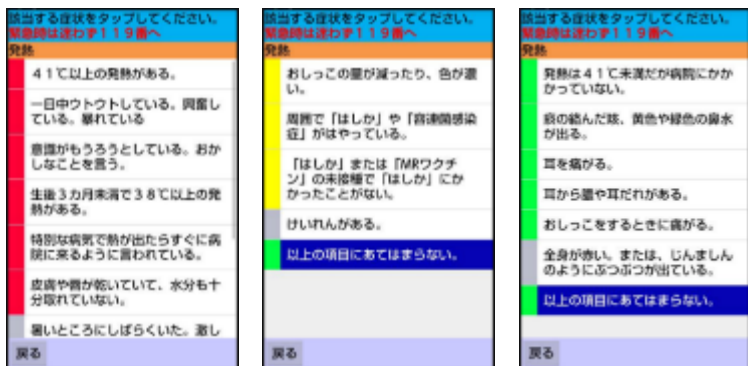


緊急性の判断から病院情報の案内まで 小児救急支援アプリ

お子さんの突然の病気やケガで困ったときに役立つアプリ

- ◆ 症状に応じて、「救急車を呼ぶべきか?」「救急相談すべきか?」「医療機関を受診すべきか?」をアプリが判断

【入力画面例】アプリのガイダンスに従って、各項目に該当する事項を入力



- ◆ 医療機関を受診される場合は、近くの医療機関(大阪府内)が表示され、ワンタッチで電話をかけることができ、地図も表示

【医療機関表示例】



- ◆ 医療機関のほか、救急安心センターおおさか (#7119)、119番などにワンタッチで電話をかけることも可能



あなたの勇気をサポート 救命サポートアプリ

目の前で倒れた人への応急手当をサポートするアプリ



- ◆ 応急手当を分かりやすい動画で案内
- ◆ アプリ起動から動画表示まで 2 タップ
- ◆ 応急手当を映像と音声で説明
- ◆ 心臓マッサージのテンポを映像と音声で案内
- ◆ 成人、小児、乳児の 3 バージョンの選択が可能

- ◆ 応急手当を実施するバイスタンダー（そばに居合わせた人）の勇気を後押し



火災の危険を動画で確認 火の用心アプリ

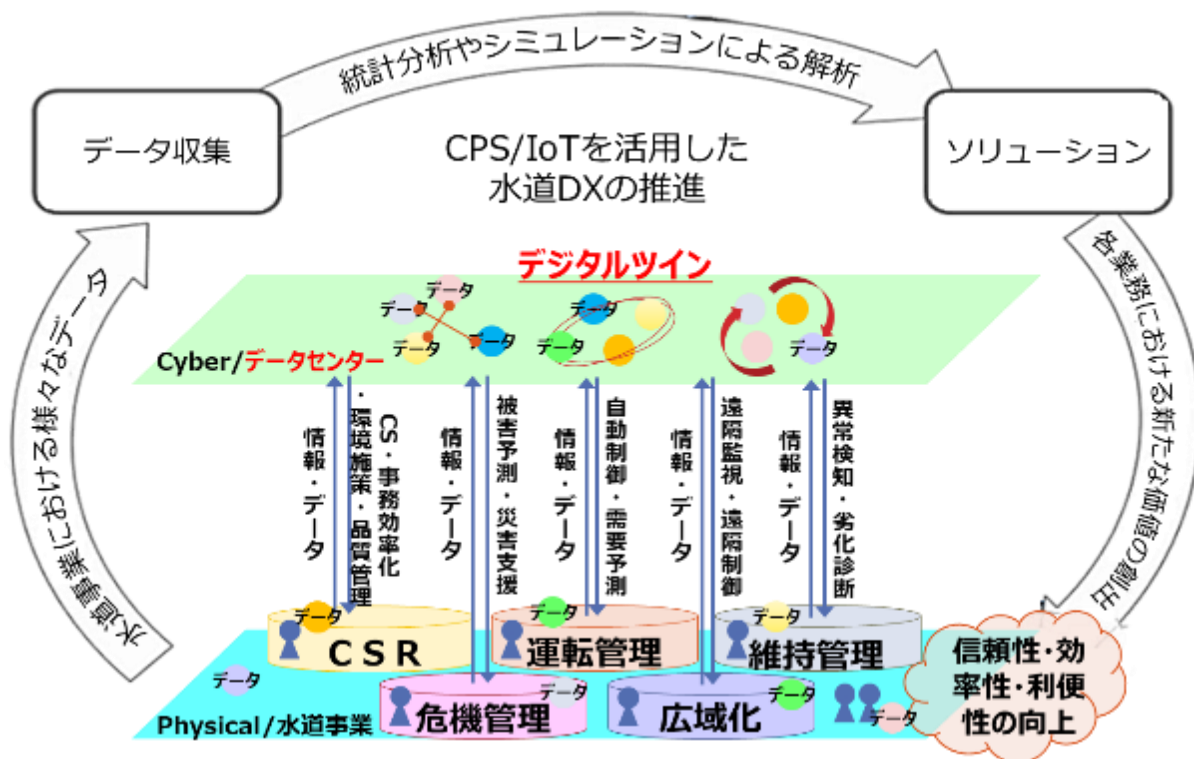
よくある火災事例の注意するポイントを短くリアルな映像で学習できるアプリ

- ✓ 動画で火災予防を学ぼう
- ✓ よくある火災を動画で確認できる
- ✓ タップひとつですぐ動画がはじまる



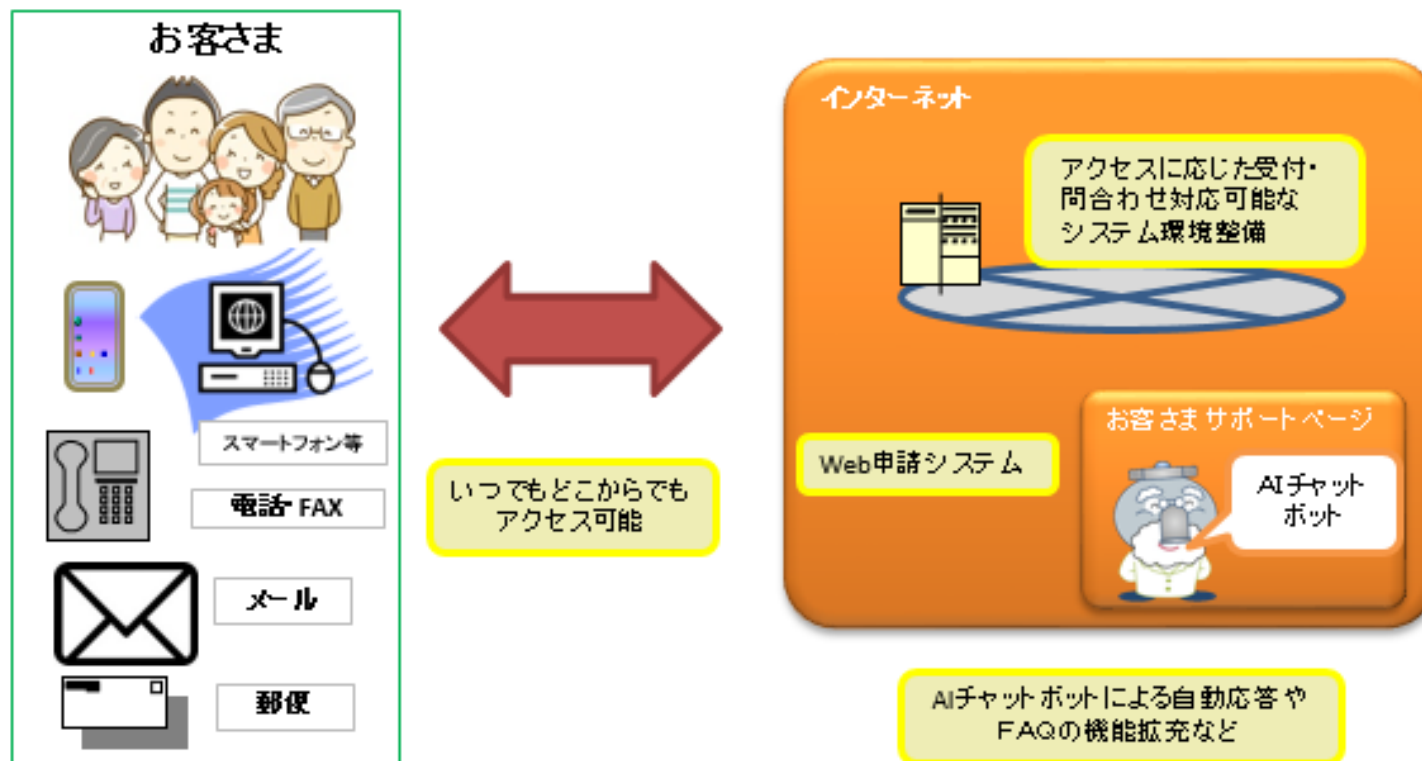
- ◆ 日常生活にひそむ火災の危険性に気づき、火災を未然に防げるようサポート

- 「大阪市水道局ICT計画」（令和3年3月最新改訂）における中心的施策として、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を掲げ、最新のデジタル技術を駆使して業務に変革をもたらすことで、お客さまサービスと業務の品質向上につなげる取り組みを推進する。



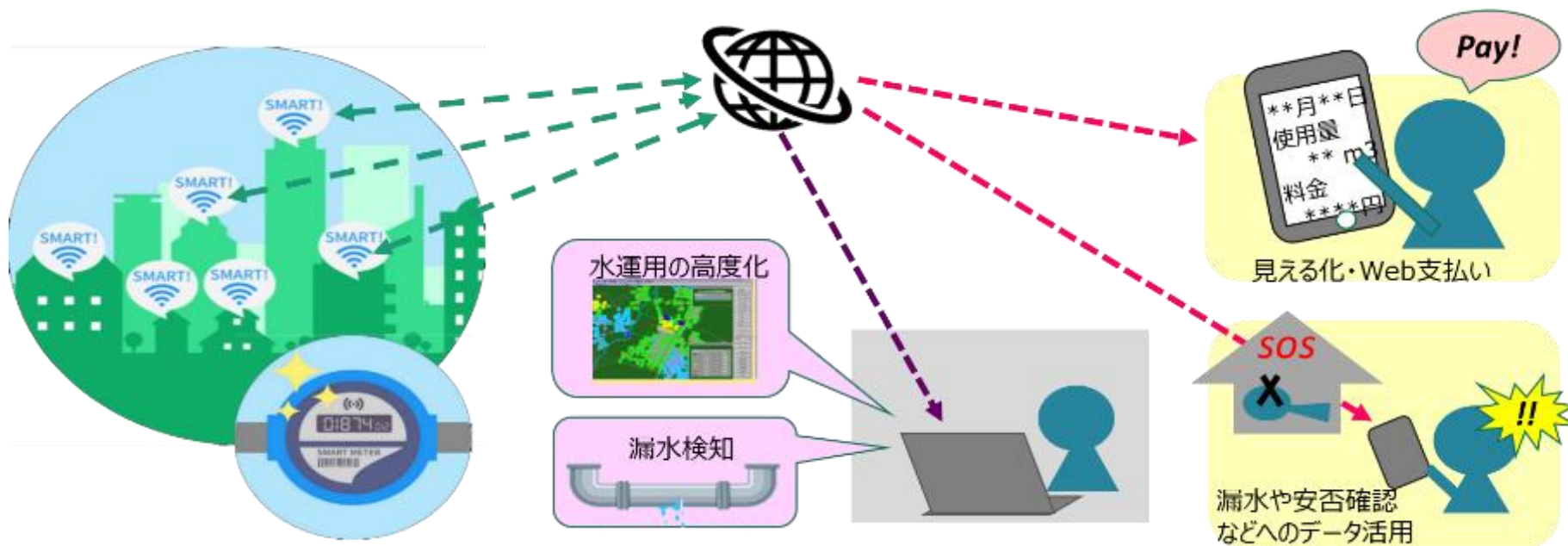
水道事業における「ヒト」や「モノ」から生み出される様々なデータを収集し、データを相互に連携させ、統計分析やシミュレーション解析などを行った結果を「CSR」「運転管理」「維持管理」「危機管理」「広域化」等に活かすことで、新たな価値を創出し、信頼性・効率性・利便性の向上を図る。

- お客さまからの水道使用のお申込やお問合せなどを受け付けるお客さまセンターにおいて、電話によるお申込からいつでもどこからでもアクセス可能なインターネットを活用したwebによるお手続き・お問合せが完結できる多様な対応受付チャネル（窓口）の拡充・環境整備を図り、お客さまの利便性や満足度の向上をめざす。



AIを活用した自動応答やFAQ機能拡充をはじめ、**双方向の多様な対応チャネルの環境整備を図り、お客さまによるお手続き・お問合せが完結できる次世代型のコールセンターとして再構築。**

- 将来の市内全域への導入拡大を目指し、水道スマートメーターの導入に向けた課題と効果を整理し、課題の解決と新たな活用方策による付加価値の創出をめざす。



- 地域の一部エリアへの先行導入や、民間企業等との連携による実証実験の実施により、課題検証や技術面・業務面でのノウハウを蓄積
- 他の水道事業者や産学官との連携による機器仕様の統一化や国に対する規制緩和・制度創設の要望等を通じた、導入に向けた環境の整備や市場の活性化・機運醸成

- **社会実験事業主体：Osaka Metro Group**
(AIオンデマンド交通の社会実験に関する民間事業提案応募事業者)
- **実施期間：令和3年3月30日～11月30日**
- **社会実験区域：生野・平野両区の一部地域**
- ※ **期間延長や運行エリア拡大のほか、運賃システムの工夫やアプリの改良などにより、利便性向上を図る。**



(スマートフォン用アプリ)



● ドローン活用による維持管理・測量・災害対応

簡単に人が立ち入ることができない場所（煙突上部や防潮堤）における維持管理作業や、測量業務への活用を行うとともに、不法占拠物件の早期発見や災害発生時の被災状況の迅速な確認への活用をめざす。



ドローンとドローンによる画像

● 移動三次元測量を活用した道路現況の測量

MMS※) を活用して道路現況を調査・測量することで、測量作業の効率化を図る。

※) モービルマッピングシステム：車載装置（レーザ測距装置、デジタルカメラ等）により周辺地物の3次元データを連続的に取得できるシステム



移動三次元
測量
(MMS車両)

● 浄水場等の監視制御システムの高度化

膨大な情報の中から必要な情報を素早く正確にキャッチすることや、仮想シミュレーターを活用し技術継承を促していくことなど、システム面でのサポートを構築することなどにより、監視制御システムの高度化を進める。



浄水場等の監視制御システムの高度化
(音検知システムによる異常検知)

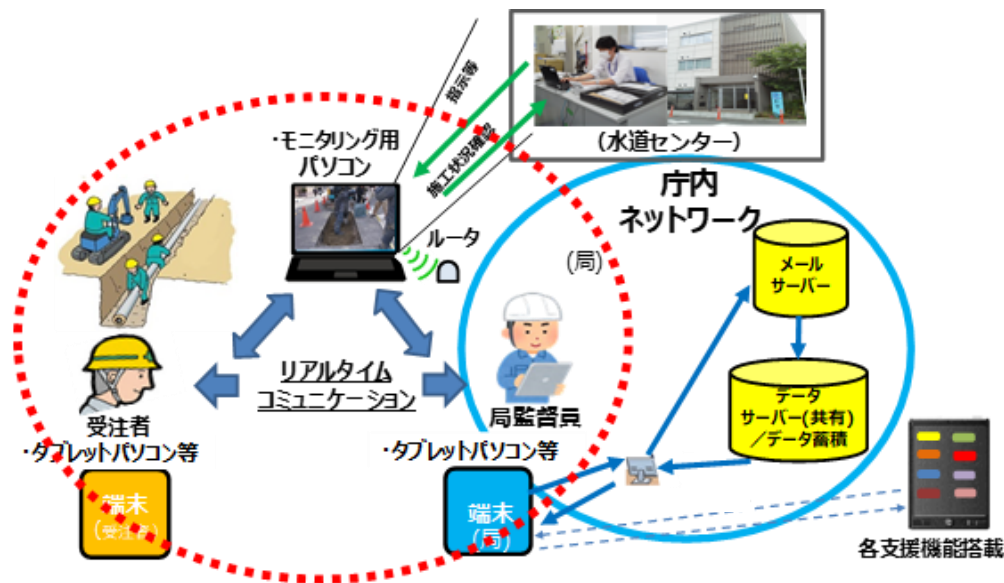
● 配水管布設工事施工監理システムの構築

工事の適正執行、工事品質の確保とともに、職員の施工監理業務の効率化をめざすため、タブレット等を用いた遠隔でのリアルタイムな施工状況の確認や関係書類の作成・通知の効率化を行っていく。

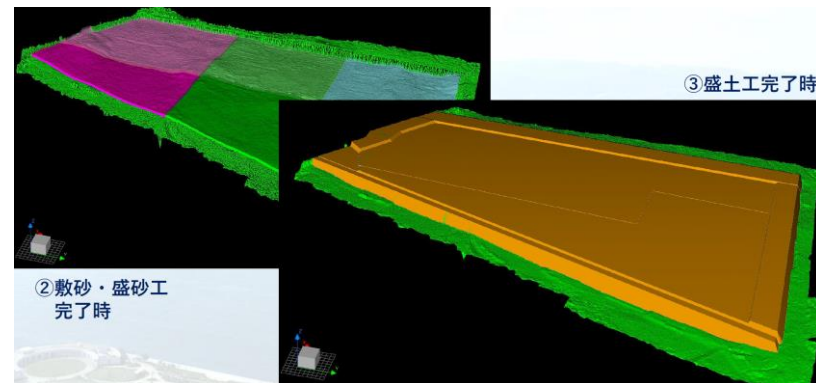
● i-construction※) の実施

ドローンによる地形計測や3D設計データの活用、ICT建機による土工等、ICTを導入し、効率的な工事施工を行う。

※) 「ICTの全面的な活用（ICT土工）」等の施策を建設現場に導入することによって、建設生産システム全体の生産性向上を図り、もって魅力ある建設現場をめざす取組



配水管布設工事施工監理システム



i-constructionの実施
(3D設計データの活用)

- いつでもパソコンやスマートフォンを使って、手続きが行える新システムの運用を開始。
- 「電子決済」・「電子署名」・「申請状況の見える化」等の機能を搭載。
- 既存業務のゼロベースでの見直しやはんこレス・キャッシュレス化

すべての行政手続きを対象にオンライン化を検討・推進している取組は政令指定都市初

○主な手続き (R2.8~R3.3)

手続き内容	申請件数
コロナ営業時間短縮金関連申請	約51,000
水道使用開始・中止申込	約22,000
福祉関連事業者等集団指導関連手続き	約15,000
保育施設等利用申込	約5,000
税証明書	約2,000

保育施設等一斉入所申請
にかかる面接予約は、
全体の**約8割**が
オンラインシステムで予約

■ オンライン手続きの拡充

面談が必須などオンライン化が困難なものを除外した約2,000手続きをR7年度までにオンライン化予定。
(R2年度：343手続きがオンライン化)

■ スマート申請の推進 (次ページ参照)

オンライン化が困難な手続きについても、所要時間や書類作成の手間の縮減と、窓口の混雑緩和を図る。

■ 業務システム (住基・総合福祉等) とのシステム間連携の実現

職員による入力作業等をなくし、サービス提供のスピードアップを図りつつ、業務負担の軽減を図る。

■ スマート申請に向けた機能拡充

① 来庁予約

- ・オンラインで事前予約することで区役所での待ち時間を短縮

予約日時リスト ▲

2021年4月1日 (木)

9:00	9:30	10:00	10:30
11:00	11:30	12:00	12:30
13:00	13:30	14:00	14:30
15:00	15:30	16:00	16:30

② 手続きナビ

- ・申請者が質問項目に答えることで必要な手続きを判定

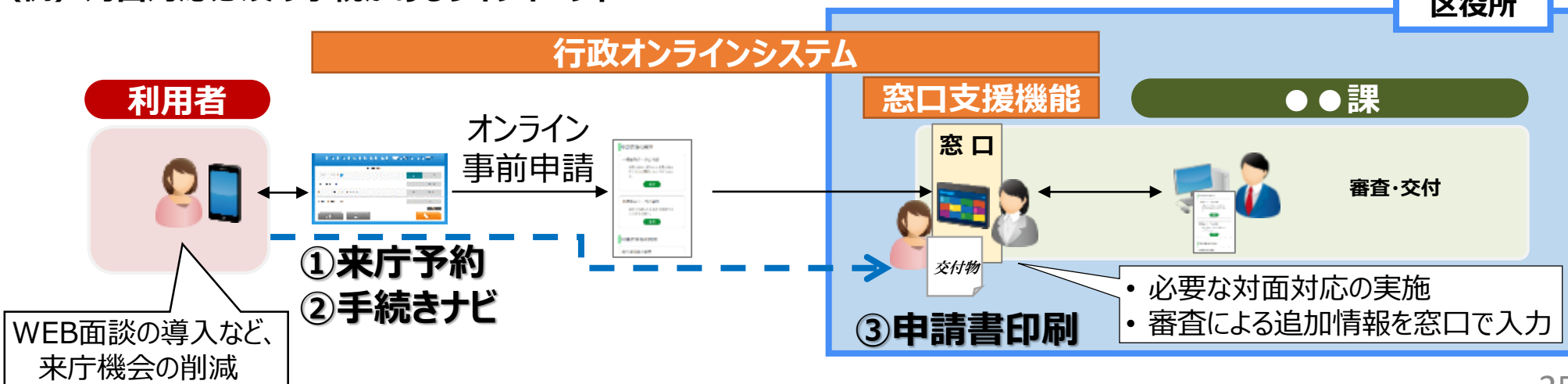


③ 申請書印刷

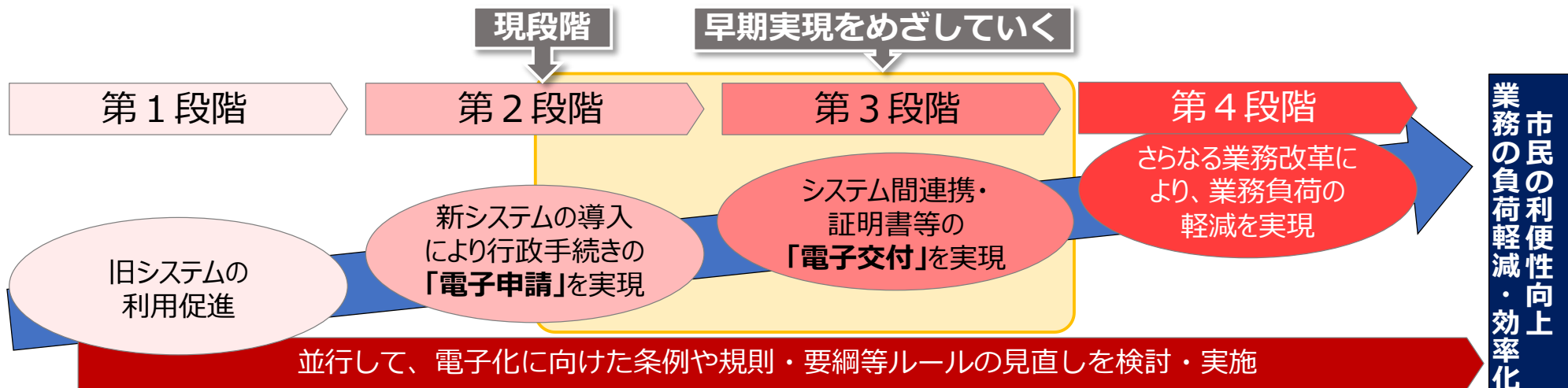
- ・申請書様式を登録することで申請書に事前入力情報を初期印刷



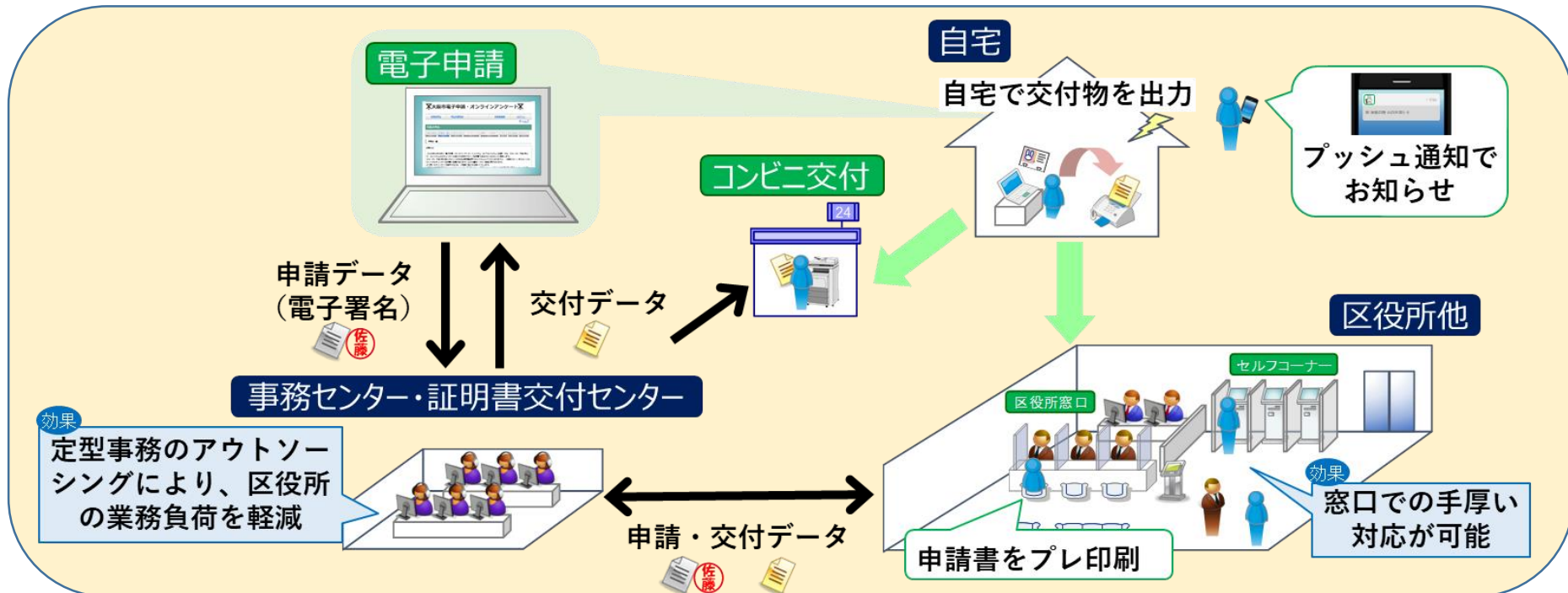
(例) 対面対応必須の手続きがあるライフイベント



行政手続きのオンライン化・リモート化



■第4段階イメージ



【対象データ】 大阪市総合コールセンター（なにわコール）

コールの内容を分類、分析

事業者記録（令和元年度分） 56,814件

- 問合せニーズの多い分野の洗い出し
- 問合せ、相談等の内容分析



自然言語処理（AI技術）による分析

【分析結果】

- ① どこで手続きをするのか、窓口への電話転送依頼など、基本的な問合せが多い
- ② 水道、ごみなど生活に関わる問合せは 特定の内容に集中
(水道の使用開始・中止、粗大ごみ受付センターの電話番号)
- ③ 任意のキーワードによる問合せ群の抽出が可能

【取組】

- IVR（自動音声応答）の導入予定（10月）
※データ分析の結果、問合せの多い内容を優先的にガイダンス案内
- FAQを市HPの目立つ位置にするなど、周知・PRの改善予定（10月）
- 課題、ニーズごとの迅速な分析によるFAQの改善