

# 令和7年度 第2回 堺市ICT戦略推進本部会議

令和8年2月6日

【審議事項】

1 堺市ICT戦略の実行力強化 （仮称）SHIFT SAKAI 令和8年度ICT予算案	.....	2
2 データ利活用の推進	.....	9
3 堺市DXの推進	.....	19

【報告事項】

<input type="checkbox"/> オンライン化の推進	.....	26
<input type="checkbox"/> 業務システムの標準化	.....	28
<input type="checkbox"/> アナログ規制の見直し	.....	30
<input type="checkbox"/> my door OSAKAの利用促進	.....	33

# 堺市ICT戦略の実行力強化

## 前回本部会議

- 「**堺市ICT戦略**」は、日進月歩のICTを持続的かつ弾力的に活用できるよう「ICT化を進める道筋」を示すものである
- 人材育成、環境整備、ルールの見直しを中心にICT戦略の実行力強化に取り組む
- **各局の取組の成果を、ICT戦略の実績として公表する**

## 公表内容

### 令和2年度からの取組実績 〈（仮称）SHIFT SAKAI〉

「堺市ICT戦略」を起点に、本市のICT推進の取組を体系的に整理し、これまでの歩みと今後の取組の加速を表す

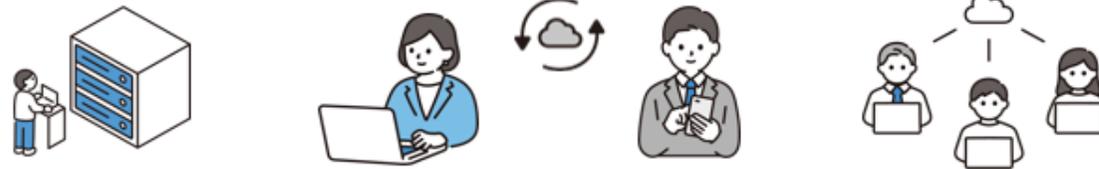
### ICT予算に係る年度ごとの取組実績

これまで実施している「ICT予算案」の報告（毎年度2月頃）に加え、各取組の目標と進捗状況を報告（毎年度5月頃）

## SHIFT SAKAI — ICTで進化する堺市

ICTは、今や市民生活や企業活動に欠かせないツールです。  
本市は、ICTを積極的かつ戦略的に活用することにより、市民サービスの向上と行政運営の効率化に取り組み、「ICTを使いこなす自治体」へと変革を進めてきました。  
「SHIFT SAKAI」は、その歩み（シフト）と、これからの取組の加速を表しています。

S= Smart (スマートな行政・サービスの実現)  
H= Hybrid (デジタルとリアルとの融合)  
I= Innovation (革新を生み出す)  
F= Future (未来志向)  
T= Transformation (仕組みや文化の変革)



### 市民

- 取組の理解が深まる
- ICTを活用した市民サービスの円滑な利用につながる

### 職員

- 仕事の価値の見える化ができる
- 自分が役立っていると実感できる
- 業務に取り組む意欲が向上する

### 事業者・他自治体

- 連携や協働の機会が広がる
- 行政全体の効率性が向上する

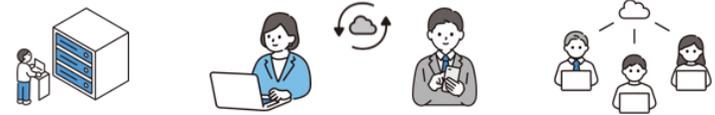
庁内外からのフィードバックを取り入れ、継続的な改善を図る



## SHIFT SAKAI — ICTで進化する堺市

ICTは、今や市民生活や企業活動に欠かせないツールです。  
本市は、ICTを積極的かつ戦略的に利活用することにより、市民サービスの向上と行政運営の効率化に取り組み、「ICTを使いこなす自治体」へと変革を進めてきました。「SHIFT SAKAI」は、その歩み（シフト）と、これからの取組の加速を表しています。

S= Smart (スマートな行政・サービスの実現)  
H= Hybrid (デジタルとリアル融合)  
I= Innovation (革新を生み出す)  
F= Future (未来志向)  
T= Transformation (仕組みや文化の変革)



### 目次

<h4>市民サービスの向上</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政手続のオンライン化</li> <li>● 堺市電子申請システム</li> <li>● キャッシュレスの推進</li> <li>● 堺市施設予約システム</li> <li>● オープンデータの活用</li> <li>● マイナンバーカードの利活用促進</li> <li>● 区役所における取組             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ おくやみ手続きサポート</li> <li>・ オンライン法律相談</li> <li>・ 窓口へのタブレット端末の設置</li> <li>・ 南区の取組</li> </ul> </li> </ul>	<h4>行政運営の効率化</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 庁内ネットワークの無線化</li> <li>● 基幹業務システムの標準化</li> <li>● アナログ規制の見直し</li> <li>● ペーパーレスの推進</li> <li>● デジタルツールの導入</li> <li>● 情報セキュリティ環境の整備・運用</li> <li>● 情報セキュリティ体制の整備と人材育成</li> <li>● 職員のICTリテラシー</li> <li>● 行政DXの推進</li> </ul>
<h4>堺市ICT推進体制</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 堺市ICT戦略推進体制</li> <li>● 外部人材の活用</li> </ul>	

### 市民サービスの向上

<h4>行政手続のオンライン化</h4> <p>令和3年度開始 現在進行中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和4年6月に各局でオンライン化推進計画を策定</li> <li>● 法令等でオンライン化が禁止されている手続等を除くすべての手続についてオンライン化が完了</li> </ul> <p>オンライン化手続数 541件 (令和3年3月末時点) → 3,100件 (令和7年12月末時点)</p>	<h4>堺市電子申請システム</h4> <p>令和3年度開始 令和7年度完了</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和3年4月に市民・職員双方に使いやすいスマートフォンに対応したシステムにリニューアル</li> <li>● 令和7年10月末時点で約252,400人が登録</li> </ul> <p>システムによる1年間の申請件数 約36,300件 (令和2年度末時点) → 約180,800件 (令和7年10月末時点)</p>
<h4>キャッシュレスの推進</h4> <p>令和3年度開始 現在進行中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子申請システムや施設予約システムに導入</li> <li>● スポーツ・文化施設、人権・青少年施設、子ども園、幼稚園、リハビリセンター、共同浴場、全区の市民課窓口など市民の方が利用する窓口を中心に導入</li> </ul> <p>導入施設におけるキャッシュレス決済比率 <b>21.1%</b> <small>※令和6年度末時点のデータ</small></p>	<h4>堺市施設予約システム</h4> <p>令和4年度開始 現在進行中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和5年3月にリニューアルし、文化施設からスポーツ・文化複合施設や公民館など幅広い施設に拡大</li> <li>● 令和6年にはオンライン決済を導入し、来庁不要に</li> </ul> <p>ユーザ登録数 システムによる1年間の予約件数 <b>6,865ユーザ</b> <b>54,300件</b> <small>※令和7年10月末時点のデータ</small></p>

# 令和8年度ICT予算案（1/3）

## 戦略① デジタルファーストの推進

取組名	部局名	目標	令和8年度に取り組んだこと（令和9年3月時点）
キャッシュレス導入の推進	ICTイノベーション推進室 会計室	主な公金収納所管課の口座振替・キャッシュレス収納の取組状況を庁内で共有することで一層の推進を図る。（口座振替21→22%、キャッシュレス収納9→10%） また、キャッシュレス対応納付書への切替えに取り組む	
ネットワーク機器賃貸借	ICTイノベーション推進室	無線LANのエリア拡大により、ICTツールを常時使える環境の拡大を行い、さらなる業務効率化を図る	
インターネット閲覧用仮想化基盤再構築	ICTイノベーション推進室	庁内LAN端末からインターネットへセキュアに接続できる環境を継続整備しつつ、システム立ち上げ時間を短縮し、さらなる業務効率化を図る	
DX推進の体制強化	ICTイノベーション推進室	選抜された所属単位の5つのチームや、DX PRO（DX推進リーダー） 経験者等でデジタル技術を積極的に活用する業務見直しを実現する	
生活保護システムにおける電子決裁・文書管理機能の追加	健康福祉局	生活保護システムに電子決裁と文書管理機能を導入し、紙媒体で行っていた業務を電子化することで、生活保護業務の効率化を推進する	
介護認定審査会ペーパーレス会議システム	健康福祉局	効率的な審査判定や緊急案件への迅速な対応、紙資料作成に係るコスト削減と事務負担軽減を図ることで申請件数の増加に対応し、認定にかかる期間の短縮等につなげる	
保険年金事務電算システム改修業務（eL-QR対応）	健康福祉局	総務省からの通知に基づき、保険年金事務電算システムのeL-QR対応により、納付手続の選択肢を増やし、利用者の負担軽減を図る ・スマホ決済アプリ：9アプリ→27アプリ ・金融機関：28機関→808機関 ・地方税お支払いサイト経由のインターネットバンキング、クレジットカード等による支払い	
障害支援区分認定審査会のペーパーレス化	健康福祉局	効率的な審査判定や緊急案件への迅速な対応、紙資料作成に係るコスト削減と事務負担軽減を図ることで申請件数の増加に対応し、認定にかかる期間の短縮等につなげる	
おでかけ応援ICカード管理システム（eL-QR対応等）	建築都市局	おでかけ応援カード発行負担金をオンラインで納付できる環境を整える	
建築開発情報デジタル化によるDX業務	建築都市局	2027年度に建築・開発関連情報を5種類以上e-地図帳で追加公開し、オンラインで取得できる情報を拡充することで来庁を必要とする手続きを2割削減し、住民サービスの向上を図る	
財務会計システム改修業務（eL-QR対応等）	会計室	財務会計システムにおいて発行する納付書に令和9年度からeL-QRを導入し、納付者の利便性の向上を図る	

# 令和8年度ICT予算案 (2/3)

放課後児童対策等事業管理システム改修業務（コンビニ収納対応）	教育委員会事務局	放課後児童対策等事業の保護者一部負担金について、令和9年度からコンビニ収納を開始するために放課後児童管理システムの改修を行い、保護者の利便性向上を図る	
給排水設備工事管理システム再構築に伴うオンライン申請機能導入	上下水道局	審査・検査に係る申請等のオンライン化（100%目標）を通じた来庁レス・キャッシュレス等の利用者サービス向上、窓口業務の改革を行う	
「すいりん」の市民ニーズを踏まえた新機能拡充及び普及促進	上下水道局	上下水道の使用開始と「すいりん」の利用開始の同時申込及びエリア別の情報配信機能の拡充による市民サービスの向上を図る 「すいりん」の登録率：24.0%	
固定資産実地調査のDX検証	上下水道局	QRコードを活用した固定資産管理の導入により、実地調査の効率化と精度向上を推進し、事務処理誤りのリスクを低減させる	

## 戦略② 新たな技術とデータの積極活用

取組名	部局名	目標	令和8年度に取り組んだこと（令和9年3月時点）
都市OSの活用（大阪府と共同）	市長公室 ICTイノベーション推進室	行政サービスにおける利便性や暮らしの質の向上のため、ID・パスワードが必要な行政サービスとmy door OSAKAとの新たなID連携を実施する（新規1システムを想定）	
データに基づく市の施策立案と分析スキルの向上	ICTイノベーション推進室	庁内におけるデータ利活用を推進するため、政策企画部と連携し、分析力向上研修の実施や専門家の支援を受けて実施するパイロット事業を5事業実施する	
電話分析委託業務	ICTイノベーション推進室	電話での問い合わせ内容を分類・分析し、問い合わせが多い質問の傾向や頻度等のデータを基に、市ホームページや案内チラシ、AIチャットボット等を改善する	
ノーコード・ローコードツール「kintone」の運用	ICTイノベーション推進室	本格運用アプリ数150件を達成する	
DX推進の体制強化《再掲》	ICTイノベーション推進室	選抜された所属単位の5つのチームや、DX PRO（DX推進リーダー）経験者等で新たな技術やデータを積極的に活用する業務見直しを実現する	
特定医療費（指定難病）・小児慢性特定疾病医療費助成システム改修業務（PMH対応等）	健康福祉局	マイナ保険証に医療費助成の受給者情報を連携させ、医療機関等の迅速・正確かつ効率の良い患者対応を可能にする	
子ども相談情報システム改修業務（府警本部とのリアルタイム情報共有）	子ども青少年局	大阪府が構築する新たな情報共有システムとデータ連携することで、府警本部との児童虐待事案の情報共有を1時間毎に実施する	
管路の被害状況把握（クラウドシステムの活用）	上下水道局	国土交通省が導入予定の災害支援アプリの試行による災害対応の効率化を図る 被害状況の収集効率化により調査・資料とりまとめ時間を1/3程度縮減する	

# 令和8年度ICT予算案 (3/3)

## 戦略③ 業務プロセス・システムの標準化

取組名	部局名	目標	令和8年度に取り組んだこと (令和9年3月時点)
標準準拠システムへの移行	関係各局 ICTイノベーション推進室	主要8業務（5システム）について、標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を推進する	
予算要求時（当初及び補正）のICT経費確認	ICTイノベーション推進室	システム化の必要性、方法・範囲・金額の妥当性を確認し、適正な情報システムの導入・運用保守を実現する	

## 戦略④ ICTリテラシーの向上

取組名	部局名	目標	令和8年度に取り組んだこと (令和9年3月時点)
ICTリテラシー向上のための研修の開催	ICTイノベーション推進室	全庁的なICTリテラシーを向上し、ICTを使いこなす自治体に変革する	
データに基づく市の施策立案と分析スキルの向上《再掲》	ICTイノベーション推進室	庁内におけるデータ利活用を推進するため、政策企画部と連携し、分析力向上研修の実施や専門家の支援を受けて実施するパイロット事業を5事業実施する	
DX推進の体制強化《再掲》	ICTイノベーション推進室	改善事例の全庁的な集積・共有と、研修による全庁的な意識改革を図る	

## 戦略⑤ 情報セキュリティの強化

取組名	部局名	目標	令和8年度に取り組んだこと (令和9年3月時点)
情報セキュリティ監査の実施	ICTイノベーション推進室	本市で保有する情報資産を守るため、現状のセキュリティ対策及びリスクを把握し、組織全体としてセキュリティ対策の維持・向上を図る（令和8年度は13システムの監査を予定）	
内部監査人研修の実施、自己点検の支援	ICTイノベーション推進室	情報セキュリティ監査を担う人材の育成を図る。また、約270システムを対象に自己点検を実施し、点検結果を分析することで組織のリスク状況を把握し、継続的な改善につなげる	

令和8年度ICT予算 計 9,799,312千円（市長部局等）  
 (ICT関連予算除く) 818,516千円（上下水道局）

# データ利活用の推進

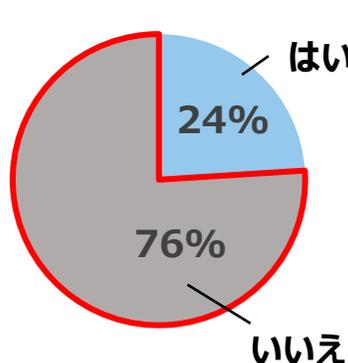
トップのリーダーシップの強化とEBPM事例の創出・共有により庁内の機運醸成を図るため、政策企画部とICTイノベーション推進室が連携し、次のとおり取り組んだ。

## 1 トップマネジメントの強化（局長級職員へのEBPM研修）

令和7年6月20日実施

### 局長級研修のアンケート結果（回答数:25）

Q.貴局において、現在積極的にEBPMが実践されていると感じますか



【「はい」と答えた方】具体的にどのようなとき？

- 施設の配置や車の適正配置
- 構造改革に向けて
- 事業レクを受ける際に、事業の目的や目標、エビデンスを確認している
- 各所管において事前のアンケートデータなどに基づいて事業を立案している
- データ分析を行った上で効果検証している
- 局長レクの資料にはEBPMが常に必要

Q.貴局でEBPMを推進するにあたって、課題と感ずることはありますか ※複数選択可能

選択肢	回答数
職員のスキル・知識不足（EBPM）	18（72%）
データの作成や加工の負担	14（56%）
職員のスキル・知識不足（可視化ツールの操作方法）	7（28%）
その他	3（12%）
特になし・不明	0（0%）

8割近い局長級職員が、「積極的にEBPMが実践されていない」と感じており、「職員のスキル・知識不足」「データの作成や加工の負担」を課題とする割合が高い

## 2 一部先行してEBPM事例を創出（パイロット事業）

### 2つのKPIを選定して実施

（選定理由）

「堺市基本計画2025」におけるKPIの達成度が「向上しているが進捗が順調でない」又は「策定時より悪化している」状態にあり、さらに関係データ数が不足しており、KPI達成に向けた対応を検討中のため。

所管	KPI	取組の方向性
泉北ニューデザイン推進室	泉北ニュータウン全人口に対する39歳以下の人口割合について 設定時値：29.5% 目標値：30.5%	住宅や生活環境等に関する基礎データを収集・整理し、可視化を実施。分析結果から「新規住宅や空家の流通促進、生活利便性の向上などが若年層・子育て世代を誘引する施策として妥当かどうか」を住宅供給や生活環境を中心に検証し、仮説の妥当性を確認。
サイクルシティ推進部	自転車利用環境の満足度について 設定時値：37.1% 目標値：50.0%以上	自転車利用量や安全、走りやすさに関する基礎データを収集・整理し、可視化を実施。分析結果から、自転車による都市魅力向上を表す指標として数値化し、レーダーチャートとして可視化することで現行施策の有効性を確認。

# パイロット事業の取組結果（泉北ニューデザイン推進室）

## 【泉北ニューデザイン推進室】

EBPM導入前

公的賃貸住宅の活用地への新規住宅の誘導等の施策が泉北ニュータウンの若年層・子育て世代の誘引につながる施策として妥当であるかが不明確

EBPM導入後

住宅や居住分布等に関するデータを元に検証・可視化したことで、住宅種別によって居住者の年齢構成（高齢化率）に差があることが裏付けられた

【データ4】 地域ごとの住宅種別と年齢構成について

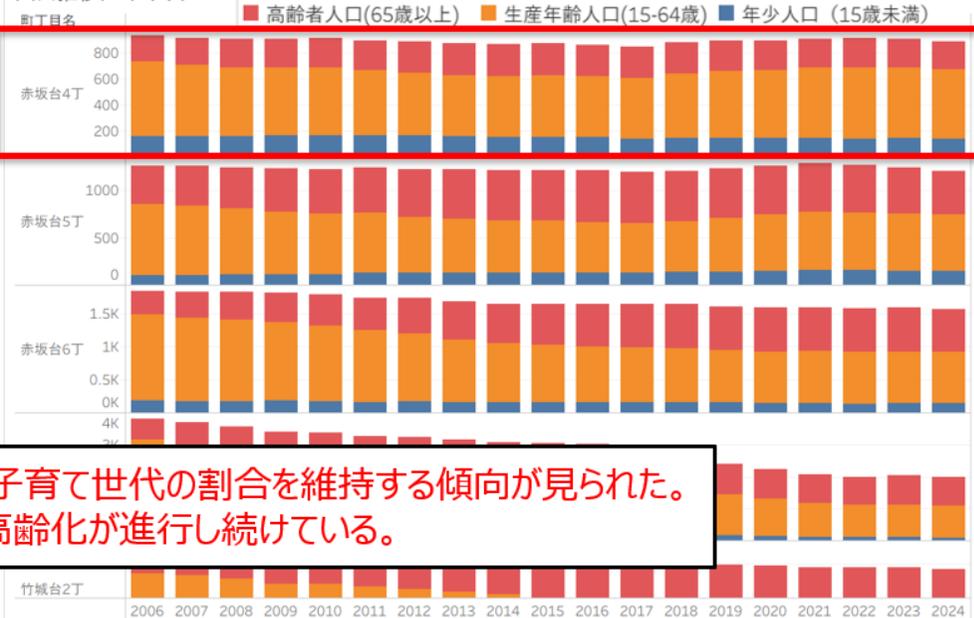
泉北ニュータウンの町丁別に住宅種別の構成割合を可視化し、割合の高さを数字と色の濃淡で表示

類型化検討①（別途平均面積から集計したパーセンテージ）

町丁目名	戸建て住宅	府営住宅	UR賃貸住宅	府公社賃貸	民間マンション	商業施設	公共施設	その他
晴美台4丁	18.83	61.43	0.00	0.00	19.46	0.00	0.00	0.29
原山台3丁	0.00	74.80	0.00	0.00	25.20	0.00	0.00	0.00
三原台2丁	15.26	0.00	0.00	0.00	84.57	0.14	0.01	0.02
御池台1丁	64.98	0.00	0.00	0.00	32.93	0.00	0.04	2.05
城山台2丁	2.70	36.69	25.70	0.00	32.40	1.61	0.06	0.85
三原台4丁	69.13	0.00	0.00	0.00	0.35	13.48	0.07	16.97
庭代台4丁	97.43	0.00	0.00	0.00	0.48	0.08	0.07	1.95
新檜尾台4丁	33.91	0.00	0.00	0.00	64.01	0.13	0.09	1.86
高倉台1丁	48.87	41.26	0.00	0.00	6.70	0.30	0.12	2.75
茶山台3丁	84.91	0.00	11.28	0.00	0.00	0.10	0.18	3.53
晴美台2丁	92.83	0.00	0.00	0.00	3.17	0.36	0.26	3.38
高倉台2丁	56.48	0.00	0.00	0.00	35.43	1.83	0.27	6.00
高倉台4丁	68.77	16.25	0.00	0.00	2.92	3.23	0.02	3.52
赤坂台4丁	95.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.31	4.46
横塚台2丁	67.18	0.00	0.00	0.00	29.86	0.17	0.32	2.47
御池台3丁	95.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
庭代台1丁	76.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
竹城台4丁	33.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
鴨谷台3丁	0.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
城山台3丁	53.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
赤坂台3丁	12.79	71.35	0.00	0.00	14.17	0.00	0.96	0.74
宮山台4丁	45.65	39.56	0.00	0.00	12.47	0.24	1.03	1.05
新檜尾台2丁	0.00	0.00	15.82	0.00	50.81	0.00	1.90	31.47

泉北ニュータウンの町丁別に2006年から2024年までの人口区分の割合を可視化

人口推移データグラフ



戸建て住宅の割合が高い地域では、若年層・子育て世代の割合を維持する傾向が見られた。一方で、公的賃貸住宅の割合が高い地域は高齢化が進行し続けている。

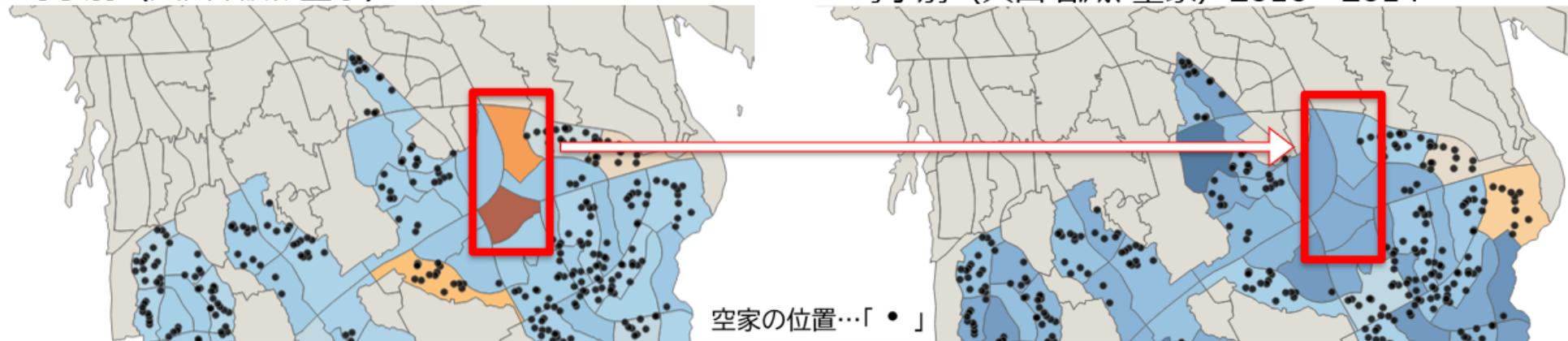
## 【泉北ニューデザイン推進室】

【データ5】 分譲マンションが供給された前後の人口増減について

特定の期間の39歳以下人口増減を可視化（増加は赤茶色が濃くなり、減少は青色が濃くなる）し、空家の位置を地図上に【・】で表示。赤枠内の三原台2丁及び茶山台1丁では、2005年から2006年に分譲マンションが5件（1084戸）供給されたことで一時的に39歳以下人口の増加が見られるものの、供給から数年後の期間では一転して減少に転じている。これは近年の分譲マンションを購入できる年齢層が30代後半以降が多いことや、分譲物件は居住者の循環が起こりにくいことなどが要因と推察できる。

町丁別（人口増減、空家） 2006～2010

町丁別（人口増減、空家） 2010～2014



複数の分譲マンションが供給され一時的に39歳以下人口が増加したが、その数年後には減少に転じた。購入できる年齢層が30代後半以降が多いことや、分譲物件は居住者の循環が起こりにくいことなどが要因と推察できる。

住宅や生活環境に関するデータを元に検証・可視化したことで、ニーズに合った住宅の供給が有効との裏付けを得たことに加えて、バランスの良い年齢構成の維持には、「民間賃貸住宅の誘導も有効なのではないか」との気付きにつながった

## 【サイクルシティ推進部】

EBPM導入前

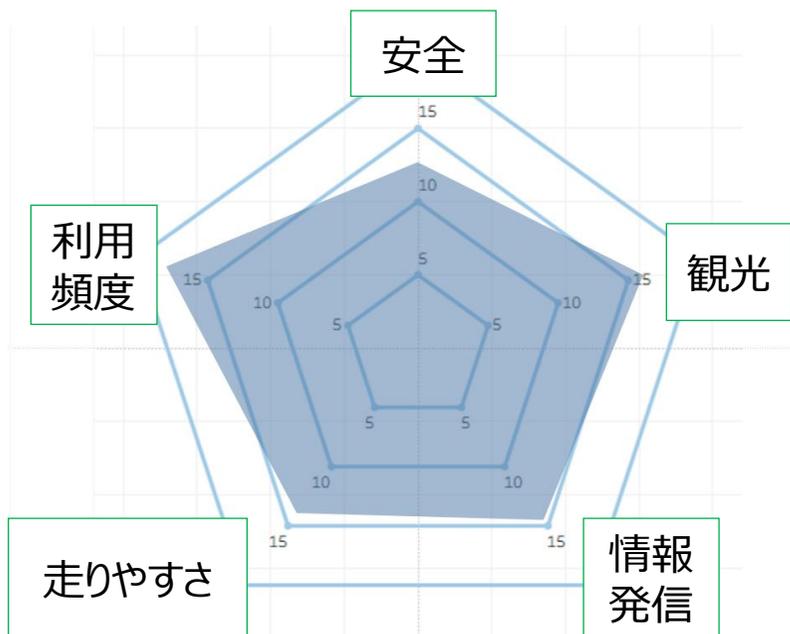
KPIである「自転車の利用環境満足度」は市民へのアンケートのみで測定  
(定性的な個人の感覚によるところが大きい)

EBPM導入後

自転車の利用環境に関する要素のうち、データを整理できた要素を指標化  
(Zスコア※の算出) することで、都市魅力の評価として客観的に表現。  
今後、他の要素のデータを取得し指標化する。

※ 平均値又は基準値をゼロとした際、データの値が標準偏差の何倍離れているかを示す数値

【自転車による都市魅力の評価】



- ・自転車利用環境を多面的にスコア化できた
- ・他都市との比較が一部の項目で可能になった

- 政令市平均を基準値にした指標
  - ・走りやすさ (自転車通行空間整備率)
  - ・安全 (自転車関連事故発生件数)
- 本市の一時期を基準値にした指標
  - ・利用頻度 (シェアサイクルの利用回数)
  - ・情報発信 (市HP閲覧件数: サイクルシティ推進部管轄)
  - ・観光 (環濠エリアでのシェアサイクル利用回数)

## 【サイクルシティ推進部】

EBPM導入前

自転車関連事故と、自転車交通量や自転車通行空間の整備との関係性が不明確

EBPM導入後

自転車関連事故の発生状況をヒートマップ化し、年度別に関連するデータと重ね合わせて可視化することができた

【自転車関連事故発生状況と通行空間整備状況】



【自転車関連事故発生状況と自転車交通量】



自転車関連事故発生状況と自転車通行空間の年度別の関連性が確認できた

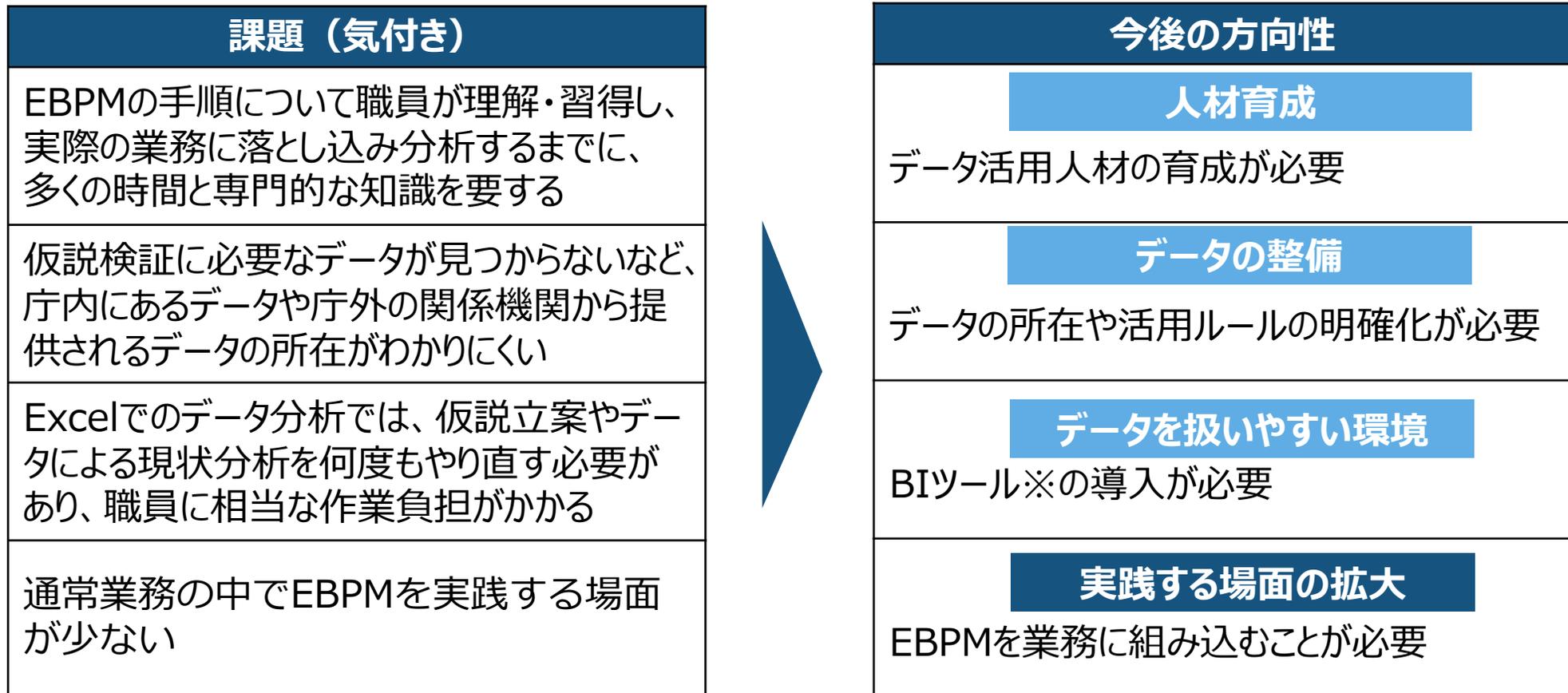
自転車交通量の多い交差点などで自転車関連事故が多いことを可視化できた

今後の優先整備路線の選定などにかかる基礎資料として活用していく

○パイロット事業の実施により、データ分析・可視化の効果が一定確認できた。

⇒**全庁へ取組成果を共有し、データ利活用の機運醸成につなげる**

一方で、データ利活用の取組において気付いた課題は以下のとおり。



※BIツールとは・・・データ加工・分析・可視化が容易にできるアプリケーションツール

## 実践する場面の拡大

施策立案時や予算要求時に、EBPMを要する場面を拡大する

- ▶ **パイロット事業**：堺市基本計画2030におけるKPIをデータ分析し、施策の評価・立案を行う

## 人材育成

- ▶ **パイロット事業**：5件に拡大し、次年度事業の方針検討に繋げる実践型の研修を実施
- ▶ **庁内全体**：EBPM手順・デジタルツールの研修動画、取組事例を庁内HPで共有

## データの整備

- ▶ **データの一覧化**：利用可能なデータを一覧化し、容易に検索・取得可能にする
- ▶ **データ活用ルール**：データの加工手順や共有要件、活用の流れを整理した庁内ルールを調査

## データを扱いやすい環境

- ▶ **BIツール**：BIツールを試験的に導入し、従来のExcelとの作業負担を検証

すべての職員がデータの重要性を理解し、経験による意思決定ではなく  
データを活用した意思決定のプロセス実現をめざす

## ○データ活用人材の育成

堺市基本計画2030のKPI達成のため、各部局と現状や課題の把握、解決に向けた施策立案のPDCAサイクルにEBPMを活用する。

令和7年度の取組結果を踏まえ、既存のパイロット事業の発展的継続に加え、新たに3件の取組事例を創出する。

### 1. 取組分野

区分	所管	内容
継続	泉北ニューデザイン推進室	令和7年度の取組により得られた結果や知見を活用した分析の高度化、令和9年度予算要求に向けた施策の見直しや新規施策の立案
	サイクルシティ推進部	
新規	調整中（3件）	目標・仮説の設定、データ収集・整理・分析、施策案を検討

### 2. 主な選定の観点（新規3件）

- 外部環境要因により、堺市基本計画2025のKPI達成状況が芳しくなかった分野
  - ・集客・人流など、新型コロナウイルスの影響を受けたことが想定される分野
- データ整備されていること、または今後データ入手の実現可能性があること
  - ・所管課が保有するデータや関連資料が分析可能な状態にあること、または新たなデータ取得が必要な場合でも、現実的な方法で確保できること

# 堺市DXの推進

# 令和5年度～令和7年度の取組

## 取組

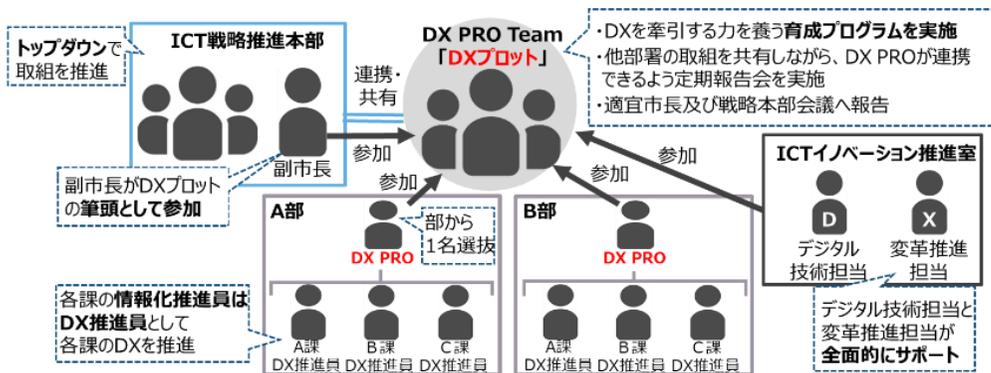
### ○ DX推進体制の構築

- ・ 各部署で選定したDX対象業務について、DX PROが中心となって、DX実行計画を作成し、業務の見直しを実施
- ・ ICTイノベーション推進室がサポート（相談会、共有会も実施）

### ○ 全職員を対象に育成プログラムを実施（DX PROには集中的に実施）

受講対象	研修名
全職員	【基礎編】 DXマインドセット、サービスデザイン思考、データ活用、DXガイドブック
DX PRO	【実践編】 DXマインドセット、サービスデザイン思考、論理的思考、BPR、データアカデミー（選抜）
管理職	【基礎編】【実践編】 DXマネジメント

➡ 3年間で延べ233人のDX PROの育成、220件の業務見直しの取組



【堺市DX推進体制】

研修名	研修内容	受講対象
DXガイドブック	本市のDXに対する考え方と取組姿勢、庁内での推進体制について説明	【基礎編】 職員全員（資料・動画）
DXマインドセット	これまでの認識を変えてDXを推進しようという前向きな思考となるよう、DXの考え方とその必要性を本質から理解し、業務を見直し、データとデジタル技術を活用した変革をするためのマインドと具体的な手法を説明	【基礎編】 職員全員（動画） 【実践編】 DX PRO
サービスデザイン思考	今あるモノやサービスについて、使う人の立場から本質的な課題を探り出し、より使いやすく快適になるよう変えるために必要な視点や考え方や実践的な手法を説明	【基礎編】 職員全員（動画） 【実践編】 DX PRO
データ活用	ICTを活用し、情報をデジタル化することで、集計や可視化が容易となり、データ分析による仮説を立てやすくなることから、データを活用するための基本的な考え方や具体的な取組手法を説明	【基礎編】 職員全員（動画） 【実践編】 課長級以下で選抜
論理的思考	問題解決力を高めるため、物事（課題）を結論と根拠に分け、筋道を立てて考えることができるよう、思考法と実践的な手法を説明	【実践編】 DX PRO
BPR	業務の見直しや再構築に必要な業務フロー作成手法と、業務フローから問題・原因分析、施策検討する方法を具体的な業務で検討しながら習得	【実践編】 DX PRO
システム活用	庁内で既に導入しているシステムを業務に活用するため、各システムの特徴や活用事例などの基本情報と具体的な作業の自動化や個別アプリなどの作成方法を説明	【基礎編】 職員全員（資料・動画） 【実践編】 DX PRO
DXマネジメント	庁内のあらゆる事象を変革するためには、決裁権者の強い意志と前向きな職場環境の構築が不可欠であることから、管理職を対象にDXを円滑に進めるために必要となるいくつかのマネジメント手法を説明	【実践編】 局長級・部長級・課長級

【令和7年度 DX育成プログラム】

## 成果

- ◆ 職員へのDXの意義の浸透、意識の高まり
  - ➡ 業務見直し相談、ツール活用研修への積極的参加
- ◆ 業務効率化・市民サービス向上の事例の創出
- ◆ DX PROによる自発的な業務見直しが進む
  - ➡ アンケート回答者の72%が見直しに取り組む

## 堺市DXをステップアップさせるために必要なこと

全職員がDXに参画できる

**環境整備強化**

DX推進の

**人材育成強化**

これまでの

**取組成果を活かす**

## 意識改革・現場巻き込み型施策の強化

### プロジェクトマネジメント研修と要件定義支援

- 職場の実際の業務課題をテーマに、管理職（所属長）も含む職場ごとのチーム（5チーム程度）で業務改革を企画する実践型の研修を実施
- 研修でまとめたプロジェクト計画書から、実装を進めるために、要件定義・機能の明確化を実施して、予算要求のためのプロジェクト提案書の作成まで支援



## 全庁的な意識改革

### 階層別研修・全庁研修

研修名	研修内容	受講対象
DXガイドブック	本市のDXに対する考え方と取組姿勢、庁内での推進体制について説明	新規採用職員
DXマインドセット	これまでの認識を変えてDXを推進しようという前向きな思考となるよう、DXの考え方とその必要性を本質から理解し、業務を見直して、データとデジタル技術を活用した変革をするためのマインドと具体的な手法を説明	新規採用職員 【新規コンテンツを活用した研修】 全職員
サービスデザイン思考	今あるモノやサービスについて、使う人の立場から本質的な課題を探り出し、より使いやすく快適になるよう変えるために必要な視点や考え方と実践的な手法を説明	新規採用職員
データ活用	ICTを活用することで情報がデジタルデータになることで集計や可視化が容易となり、データ分析による仮説を立てやすくなることから、データを活用するための基本的な考え方と具体的な取組手法を説明	新規採用職員
DXマネジメント	庁内のあらゆる事象を変革するためには、決裁権者の強い意志と前向きな職場環境の構築が不可欠であることから、管理職を対象にDXを円滑に進めるために必要となるいくつかのマネジメント手法を説明	新任課長級職員 【新規コンテンツを活用した研修】 全管理職

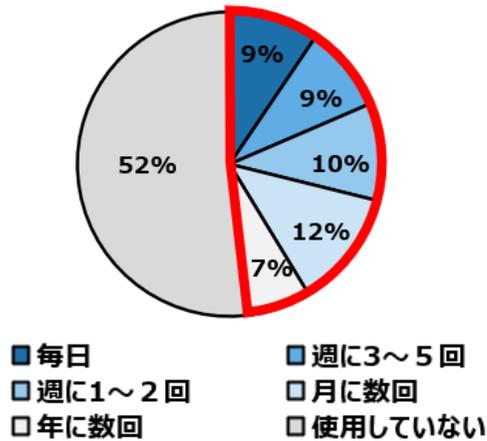


# 業務における生成AIの活用状況

令和7年9月26日～10月17日に職員に対し、業務における生成AI（Copilot）の活用状況についてアンケートを実施した。（回答者数3,524人） ※令和7年3月実施アンケートの回答者数は3212人

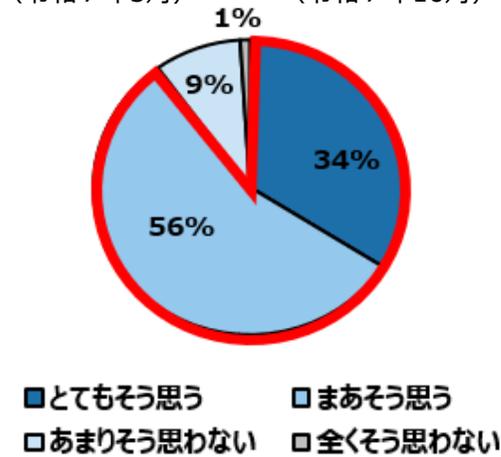
## 回答者の内の利用者割合

27% (令和7年3月) → 48% (令和7年10月)



## 利用者の内 仕事の質が向上した割合

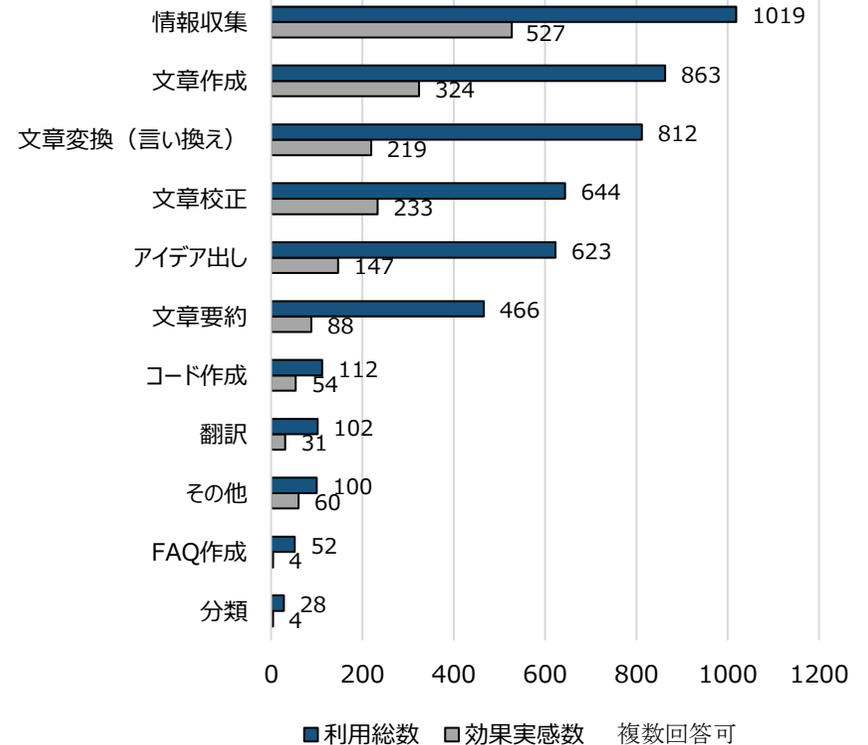
83% (令和7年3月) → 90% (令和7年10月)



## 利用者の内、1か月の業務削減時間の平均値

73分 (令和7年3月) → 97分 (令和7年10月)

## Copilotの用途別利用数と効果実感数



## 生成AI（Copilot）の利用をさらに促進

### Copilotの利用促進

継続実施

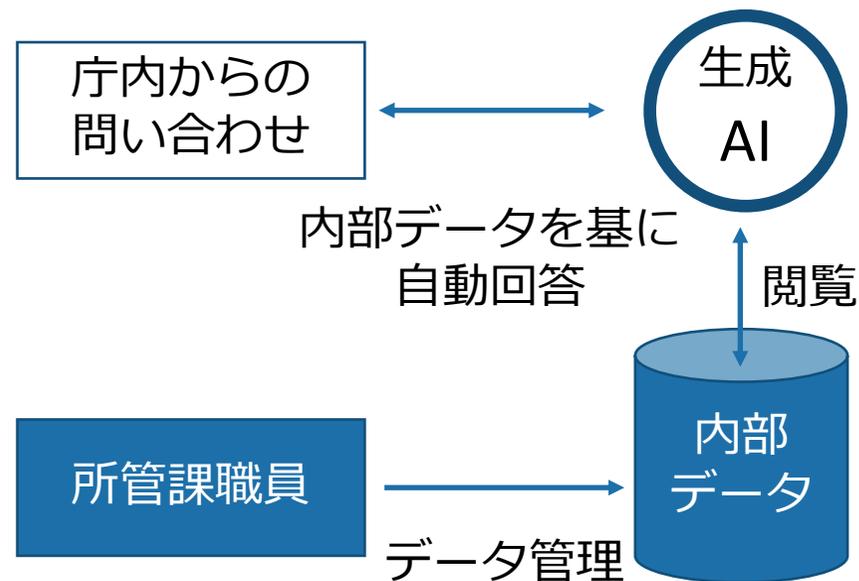
汎用的な生成AI（Copilot）の利用促進については、全庁の優良事例や優良プロンプトについて引き続き情報収集を行い全体で共有を図る。また、生成AIの活用方法についても定期的な説明会を継続して実施する。

### 生成AIの個別業務適用を推進

令和7年度試行

Microsoft365Copilotをベースに各所管課専用のチャットボットの構築・共有を進め所管課内の情報共有や庁内の問い合わせ対応の負荷軽減に取り組む。

### Microsoft365Copilotを活用したチャットボット（イメージ）



## 生成AIを活用したデータ分析

### 通話録音データの要約、分析

令和8年度試行

令和8年度に実施する通話録音の導入に伴い、通話内容の要約や分類、分析についてAI機能を活用する。（P23再掲）

# オンライン化の推進

# オンライン化の推進

令和7年12月末時点で3,100件の手続きのオンライン化が完了

- ・令和7年10月～12月期 環境局111件の前倒し実施
- ・遅れ：環境局8件、健康福祉局29件、子ども青少年局2件、建設局17件

局	～R7年3月		R7年度				重要取組	
	計画前から実施済及び グループ1及びグループ 2	重要取組	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	未実施	実績
	実績	実績	実績	実績	実績	予定		
市長公室	10							
危機管理室	11	5	4					
総務局	15							
財政局	107	7		4				
市民人権局	186	7				8	2	
文化観光局	143	2						
環境局	177	2		(前倒し2) 5	(前倒し111) 111	(遅れ8) 21		1
健康福祉局	705	43	4	(前倒し11) 12	(遅れ3) 20	(遅れ29) 252	2	3
子ども青少年局	239	18	(前倒し2) (遅れ8) 11	(遅れ1) 1	(前倒し3) 3	(遅れ2) 64		
産業振興局	188					5		
泉北ニューデザイン推進室	7							
建築都市局	192	6	(前倒し5) 11	(前倒し7) 7	(前倒し10) 10	86	2	
建設局	71	4	(遅れ1) 1	(前倒し1) 1		(遅れ17) 53		
堺区役所	1							
中区役所	5							
美原区役所	1							
選挙管理委員会事務局	2							
監査委員事務局	3							
農業委員会事務局	24							
人事委員会事務局	2							
教育委員会事務局	68	1	(遅れ1) 2		1	25	1	
上下水道局	143	3		(遅れ2) 2	(前倒し1) 1			
消防局	481		(前倒し1) (遅れ4) 6					
総計	2781	98	39	32	146	514	7	4

※法令等でオンライン化が禁止されている手続きについて、引き続き法令等の改正を国及び府へ要望する。

# 業務システムの標準化

## 標準化推進部会の実施

- 令和7年12月、堺市ICT戦略推進本部標準化推進部会を開催。
- 標準化に向けた情報共有と留意事項の確認を実施。

## 標準化移行計画

- 令和8年1月、2業務（2システム）の標準化移行を完了。
- 一方、事業者のリソース不足による影響が大きく、移行計画を見直し。
- 円滑かつ安全な移行を進めるため、事業者との連携を密にし、進捗状況の把握に努めることが重要。  
また、関係する職員による新しいシステムの画面構成や操作方法などの確認が必要。

	業務名	システム名	移行予定	備考
令和7年度	児童扶養手当	児童扶養手当管理	R8/1	移行済（R8/1）
	生活保護	生活保護情報	R8/1	移行済（R8/1）
	選挙	選挙人名簿	R8/3	
	健康管理	健康管理	R8/3	
	戸籍/戸籍附票	市民課事務総合	R8/3	
令和8年度	国保/年金/後期	保険年金電算：後期高齢者医療電算	R8/5	
	住基/印鑑	市民課事務総合	R8/5	
	児童手当	児童手当管理	R8/11	
	介護保険	介護保険	R9/1	
	子ども・子育て支援	子ども・子育て支援	R9/3	
令和10年度	障害者福祉	福祉総合情報	R11/1	
	固定/住民/法人/軽自	税総合電算	R11/1	
	就学	学務課関連	R11/3	

※円滑かつ安全に移行できるよう、引き続き国へ適切な財政支援を要望する。

# アナログ規制の見直し

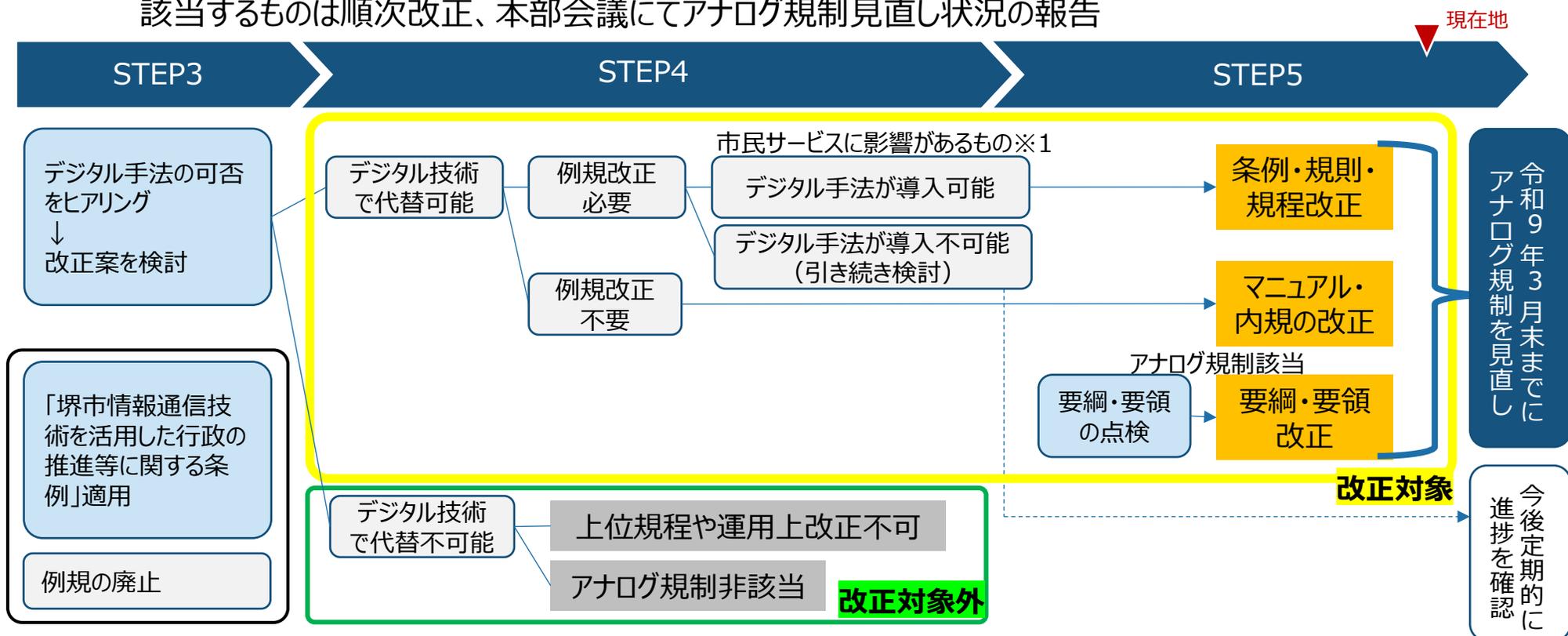
# 進捗及び今後の流れ

## アナログ規制の改正

STEP3：デジタル技術による代替が可能か所管課にヒアリングを行い、類似する条項をグループに分けてデジタル技術による代替方法及び条例・規則・規程の改正案を検討

STEP4：デジタル手法の導入が可能で、例規改正が必要なものは改正、例規改正を伴わないものはマニュアル・内規の改正、現時点でデジタル手法の導入が不可能なものは、デジタル手法や導入時期を引き続き検討

STEP5：各課で制定している要綱・要領について、所管課にてアナログ規制の該当・非該当を点検、アナログ規制に該当するものは順次改正、本部会議にてアナログ規制見直し状況の報告



※1 市民サービスに影響がないものは、技術的中立性（見直しの時点では存在せず、将来的に新たに生まれる技術を含め、目的達成のために相当な手段を許容する規制環境を整備するための規程改正）による改正

# 見直し状況

## ○改正対象

単位（条項数）

対応手法	アナログ規制の見直しが完了した例規 (令和7年12月末時点)		令和9年3月末までに見直し 予定の例規		引き続き検討の例規	
	条例・規則 ・規程	要綱・要領	条例・規則 ・規程	要綱・要領	条例・規則 ・規程	要綱・要領
例規改正	27	3	4	1		
マニュアル・内規 の改正	65		9			
検討中					18	1
<b>計</b>	<b>92</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

## ○条例・規則における改正対象外

改正不可、アナログ規制非該当・・・計93条項

「堺市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」適用、廃止・・・計16条項

# my door OSAKAの利用促進

# my door OSAKAの活用



【my door OSAKA登録者数（1月31日現在）】

※退会者を除く

	登録者数	うち堺市民	うち デジタル通知設定者
メールアドレス	5,178人	1,933人	—
マイナンバーカード	5,182人	4,273人	3,293
合計	10,360人	6,206人	3,293

【my door OSAKA活用に向けた庁内推進環境の整備】

my door OSAKAでの提供可能な行政サービスの創出のため、庁内における推進環境の整備に取り組んでいる。

堺市基本計画2030 (令和8年4月～令和13年3月)	KPIとしてmy door OSAKAの <b>利用登録者数60,000人</b> を設定し、ID連携やデジタル通知の拡充を明示
--------------------------------	--

その他、庁内の事務連絡において予算要求事務の注意項目に以下を追加

-住民サービスに関連するシステムやスマホアプリを導入・更新する際には、大阪府の都市 OS 「ORDEN」を活用したオンライン行政サービス「my door OSAKA」IDとの連携を必須とする

# 令和7年度 サービス拡充に向けた取組

分類	具体的な取組	実施状況	新規 継続
おすすめ配信	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 各局・区のHP掲載情報の配信                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 市民向けイベントが多い部署への働きかけ（文化観光局・消防局 等）</li> </ul> </li> </ul>	適宜	継続
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 外部の関係団体からの配信                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 堺市都市緑化センター、原池公園 等の7社にID発行</li> </ul> </li> </ul>	9月～	新規
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 生成AIを活用した制度案内の作成・配信（子育て・健康分野）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 大阪府との連携による実証事業</li> </ul> </li> </ul>	調整中	新規
ID連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 堺市図書館情報システム とのID連携の開始</li> </ul>	1月～	新規
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和8年度に取り組むID連携の検討                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新規1システムを想定、予算要求・仕様調整中</li> </ul> </li> </ul>	—	—
デジタル通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保育施設利用調整結果等通知（4月入所）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1次通知（1月）の利用状況 約21%がデジタル通知利用</li> <li>※特長：<b>配信開始30分以内の開封率が77%</b></li> </ul> </li> </ul>	申込10月 通知1月～3月	継続
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 妊婦のための支援給付                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 対象者に「妊娠8カ月アンケート」の支援案内をプッシュ型で通知</li> </ul> </li> </ul>	毎月	継続
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ひとり親家庭応援フードパントリー事業（エスパン2026）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 月1回程度、寄付された食料品の情報をプッシュが型で案内</li> </ul> </li> </ul>	2月～	新規

# 令和8年度 サービス拡充に向けた取組

分類	継続する取組	新規の取組
<b>おすすめ配信</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 各局・区のHP掲載情報の配信                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 配信記事の掲載数UPに向けた働きかけ (庁内、外部の関係団体)</li> </ul> </li> <li>▶ 生成AIを活用した制度案内の作成・配信 (子育て・健康分野)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 生成AIを活用した制度案内の作成・配信 (その他の分野への拡充)</li> </ul>
<b>ID連携</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 連携済サービス                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 堺市電子申請システム</li> <li>- 親子さかすくナビ</li> <li>- 堺市図書館情報システム</li> <li>- 堺・せんぽくポケット</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新たなID連携 ID・パスワードが必要な行政サービスから調整</li> </ul> <p>2030年時点目標： ID連携可能な庁内システムとの連携完了</p>
<b>デジタル通知</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 提供済メニュー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 保育利用調整結果通知等 (4月入所)</li> <li>- 妊婦のための支援給付 (堺市出産・子育て応援事業)</li> <li>- ひとり親家庭応援フードパントリー事業</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新たな通知メニューの創出 (拡充)</li> </ul>

# その他の取組

## 【PR活動（1月31日現在）】

取組	対象	回数
▶ 公民連携企業・大学等への訪問、企業の事業提案会での登録協力依頼	従業員 顧客.etc	計 46回
▶ SDGsフェスや万博イベント、南区ふれあい祭り等で周知・登録支援	市民 府民.etc	計 19回

## 【府域のmy door OSAKAの参画状況】

my door OSAKAの参加団体				参加団体拡大に向けた取組	
令和6年度		令和7年度			令和8年度
堺市	8月～	羽曳野市	9月～	府内複数自治体で 予算要求中	先進団体として、府の勉強会等において導入時の課題やノウハウ等の共有を実施
		豊中市※	9月～		
		岸和田市	12月～		

※一部機能のみ

## 【my door OSAKAの機能改善・開発】

継続する取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>my door OSAKAのシステムアップデート</li> <li>- 登録時のUI（ユーザインタフェース）向上</li> </ul>