

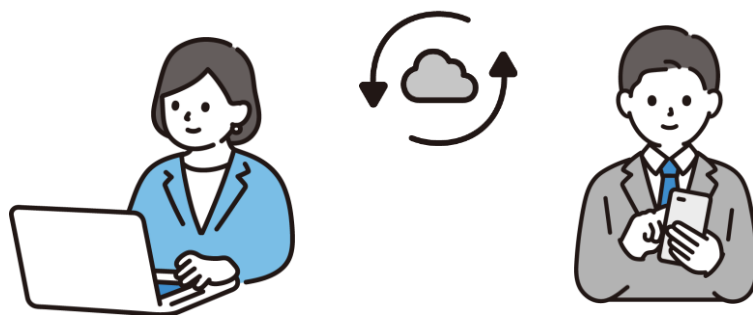


SH/FT
SAKAI

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)





市民サービスの向上

- 行政手続のオンライン化
- 堺市電子申請システム
- my door OSAKAの活用
- キャッシュレスの推進
- 堺市施設予約システム
- オープンデータの活用
- 児童生徒用端末の導入
- DRIVE RECORDER119
- 「すいりん」の普及促進
- その他のサービス・イベント等
- マイナンバーカードの利活用促進
- 区役所における取組



行政運営の効率化

- 庁内ネットワークの無線化
- 基幹業務システムの標準化
- アナログ規制の見直し
- ペーパーレスの推進
- デジタルツールの導入
- 情報セキュリティ環境の整備・運用
- 情報セキュリティ体制の整備と人材育成
- 危機管理
- 職員のICTリテラシー
- 行政DXの推進



堺市ICT推進体制

- 堺市ICT戦略推進体制
- 外部人材の活用



行政手続のオンライン化

令和3年度開始

現在進行中

- 令和4年6月に各局で**オンライン化推進計画**を策定
- 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**

オンライン化手続数
 541件 (令和3年5月末時点) → 3,586件 (令和8年4月末時点)

※国・府等の機関の手続きがデジタル化することで、本市のオンライン化が進む案件について、国・府にデジタル化を要望



my door OSAKAの活用

令和6年度開始

現在進行中

- 「**個人向け**」の総合行政ポータル
- 利用者に**必要な情報・サービスを最適にお届け**
- 自治体からの通知文書がスマホに届く**
 (認定こども園等の利用調整結果通知、ひとり親家庭応援フードパントリー事業 等)
- my door OSAKAのIDで、**堺市電子申請システム** (令和6年度～)、**親子さかすくナビ** (令和6年度～)、**堺市図書館情報システム** (令和7年度～) にログイン可能



堺市電子申請システム

令和3年度開始

令和7年度完了

- 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
- 令和8年4月末時点で約272,500人が登録

システムによる1年間の申請件数
 約36,300件 (令和3年3月末時点) → 約309,600件 (令和8年3月末時点)

堺市と大阪府の情報をプッシュ型でお届けするパーソナルポータルサービス。オンライン申請に簡単アクセスでき、デジタル通知を受け取れるのでお手持のスマホで行政サービスが利用できます！


プッシュ配信
 堺市・大阪府のホームページからあなたにぴったりな情報をお届け
 (例)・子育て講座、イベントのお知らせ
 ・子育て動画チャンネルのお知らせ
 ・府営公園イベントのお知らせ

デジタル通知
 出先ですぐに通知を確認可能
 (例)・保育施設の入所決定通知 等
 ※今後拡充予定

簡単アクセス
 ID/パスワード入力なく電子申請システムに接続し、申込みが可能
 (例)・出産・子育て応援給付金のお手続き
 ・保育施設の利用申込み
 ・子育てイベントの参加申込み


ワンストップ
 将来はmy door OSAKAのIDで府をはじめ様々な自治体のサービスに簡単ログイン等を実現
 (例)・府域のスポーツ施設の申込み
 ・府や自治体の様々なアプリ 等

市民サービスの向上

 **キャッシュレスの推進** 令和3年度開始
現在進行中


- 電子申請システムや施設予約システムに導入
- スポーツ・文化施設、人権・青少年施設、こども園、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**

導入施設における
キャッシュレス決済比率 **23.7%**
※令和8年3月末時点のデータ

 **堺市施設予約システム** 令和4年度開始
現在進行中


- 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**
- 令和6年には**オンライン決済を導入し、来庁不要に**

ユーザ登録数 システムによる1年間の予約件数
約**6,900**ユーザ 約**93,000**件
※令和8年3月末時点のデータ

 **オープンデータの活用** 平成27年度開始
現在進行中

- 行政が保有するデータを二次利用可能な形で**開放**することで、**官民連携によるサービスの創出、地域の活性化**をめざす
- オープンデータカタログサイトを開設し、**21種類のカテゴリ**を設定

データセット掲載数 **56**件
※令和8年3月末時点のデータ

 **児童生徒用端末の導入** 令和2年度開始

- 文部科学省による**GIGAスクール構想**に基づき、**高速な校内ネットワーク**の構築や小・中・支援学校の児童生徒が使用する**1人1台の端末、学習コンテンツの利用環境を整備**
- さらなる学習環境の拡充**を実現するため、令和7年度に児童生徒が使用する**1人1台の端末を更新整備**



DRIVE RECORDER119

令和7年度開始

現在進行中

- トヨタ自動車株式会社と共同での実証実験を経て、**全国初の本格導入**
- 災害現場付近を走行した車両のドライブレコーダー映像を消防指令センターから確認可能
- 映像取得件数中の有効件数（令和7年度実績）は621件中**267件**



「すいりん」の普及促進

令和3年度開始

現在進行中

- 水道料金や使用水量の確認、料金の支払、使用開始・休止の届出、クレジットカード決済の申込等を行うことができるスマホアプリ「すいりん」の普及促進（令和3年度～）



その他のサービス・イベント等

- 堺市立中学校全校におけるAI食事管理アプリ「あすけん」の導入（令和7年度～）
- 水道管路情報のWeb公開（令和4年度～）



マイナンバーカードの利活用促進

平成27年度開始

現在進行中

🏪 証明書コンビニ交付サービス

- 全国のコンビニエンスストア等で住民票の写し等の証明書が発行可能



平成29年度開始

+ 医療・介護分野/妊娠・出産・こども分野

- 乳児のマイナンバーカードが出生届と同時に申請可能に
- マイナ救急（医療情報を迅速に閲覧・共有する仕組み）
- PMH(Public Medical Hub)への対応
- 出生届のオンライン提出が可能に

令和6年度開始

令和7年度開始

令和8年度開始予定

🚚 引越し分野

- 転出届の約**27.7%**がオンラインで
- 転入先への来庁予約も可能に

※令和8年3月末時点

令和4年度開始

👛 給付分野

- 公金受取口座の活用
- 既に**59**の給付金等で活用中

※令和8年3月末時点

令和4年度開始

本市の
マイナンバーカード
保有状況 **80.6%**

※令和8年3月末時点のデータ



区役所における取組

令和3年度開始

現在進行中

おくやみ手続きサポート

- ご遺族等の負担軽減のため、亡くなられた方に関する必要な手続きの確認や申請書への記入をシステムを用いて支援

おくやみ手続きサポート件数

286件

※2区で実施
(令和3年度実績)



1,207件

※全区で実施
(令和7年度実績)

令和3年度開始

オンライン法律相談

- 区役所への来庁による対面相談に加え、オンラインによる相談も可能とし、自宅等から安心して相談できる環境を整備

オンライン法律相談件数

63件

※令和7年度実績

令和7年度開始

窓口へのタブレット端末の設置

- 令和7年度から全区に設置
- 音声文字変換アプリや多言語翻訳アプリをインストールし、聞こえに不自由のある方や外国籍の方などへの対応を向上

令和6年度開始

南区の取組

✓ Pick UP!

スマート区役所として以下の取組を先進的に実施

- 一部の窓口でオンライン予約を導入 (令和5年度～)
- ボランティアによるスマホ相談会・講座の開催 (令和6年度～)
- いつでもお問合せに回答するAIチャットボットを運用 (令和7年度～)

行政運営の効率化



庁内ネットワークの無線化

令和2年度開始

現在進行中

- 庁舎内の通信環境改善のため、**無線LAN（Wi-Fi）導入を中心にネットワークを整備**

令和2年度：環境の設計、構築

令和3年度：本庁舎に全面提供開始

令和5年度：出先機関の会議室等に提供開始

令和8年度：出先機関の提供エリアの拡大（予定）



基幹業務システムの標準化

令和2年度開始

令和10年度完了予定

- 自治体の基幹業務システムのうち**住民サービスに直結する20業務**を国が定める標準仕様に統一し、ガバナメントクラウドで**効率的に運用する**取組

標準化システムへの
移行完了数

6/20業務



※令和8年3月末時点



アナログ規制の見直し

令和6年度開始

令和8年度完了予定

- 条例等により、書面掲示や特定の担当者を置く義務など、**アナログな仕組みをデジタル技術で代替可能とするよう条例等を順次改正**

見直し完了進捗状況

212/232件



※令和8年3月末時点



ペーパーレスの推進

令和3年度開始

令和6年度完了

- デジタル複合機の使用枚数令和2年度比**50%削減**を目標に取り組み、令和6年度に**達成**
- 庁内事務のペーパーレス化を目的とした**文書の電子処理率の向上**を推進
- 令和7年度以降は、**前年度の実績以上**のペーパーレスに取り組む

デジタル複合機の使用枚数

約5230万枚

(令和2年度実績)



約**2540**万枚

(令和7年度実績)

全庁の電子処理率（決裁・供覧）

約62.3%

(平成31年3月末時点)



約**94.6%**

(令和7年3月末時点)



デジタルツールの導入

令和2年度開始

現在進行中

RPA

RPA*導入により削減した作業時間

※令和4年度からはAI-OCRも導入

814時間

※17課導入
(令和3年3月末時点)

14,113時間

※74課導入
(令和7年度)

*業務で行う定型的なパソコン作業をソフトウェアにより自動化する技術

令和2年度開始

Copilot

Copilot*を活用する職員における1か月の業務削減時間の平均値

約73分

(令和7年3月時点)

約97分

(令和7年9月時点)

*Microsoft社が提供する生成AI

令和6年度開始

kintone

kintone*導入により削減した作業時間

1,539時間

※令和7年度

*ノーコード・ローコードツールの1種

令和7年度開始

M365



Teams Web会議で
出先拠点や事業者と連絡・協議



Teamsチャットで
情報共有・共同編集



メールや庁内ホームページ
の容量拡大



BYOD端末から
Teams・メール利用

直近180日間の
チャット総数

約1,200千件

※令和7年10月26日～令和8年4月23日のデータ

直近180日間の
Web会議開催数

約6,400件

令和5年度開始



情報セキュリティ環境の整備・運用

平成28年度開始

現在進行中

インターネット環境の安全対策

- 主な業務環境をインターネット環境から分離
- 外部からの脅威を遮断しつつ、インターネットからの情報収集をセキュアに行える仕組みを構築

平成28年度開始

認証印刷機能の導入

- 印刷の際に認証を必要とすることで、書類の取り違いを防止し、紙文書印刷にかかるセキュリティを強化

平成29年度：本庁および区役所設置の複合機に導入

令和7年度：ICTイノベーション推進室が設置する全ての複合機に導入

平成29年度開始

メール誤送信防止システムの導入

- 添付ファイル付メールを外部に送信する際、上長承認を必要とすることで重要なデータの誤送信を防止

平成28年度：

外部送信メールの添付ファイルをパスワード付きZIPに暗号化し、パスワードを別メールで送るPPAP方式の開始

PPAP方式の安全性問題

盗み見による情報漏えい、パスワードの脆弱性等への対応必要

令和5年度：

添付ファイルを専用サイトにアップロードして受信者がダウンロードする方式を導入し、事務負担の軽減とセキュリティ強化を実現

平成28年度開始



情報セキュリティ体制の整備と人材育成

平成15年度開始

現在進行中

外部監査

実施件数 **12** 課

指摘・改善件数 **37** 件

※令和7年度実施分

内部監査

実施件数 **7** 課

指摘・改善件数 **30** 件

※令和7年度実施分

外郭団体監査

実施件数 **12** 団体

指摘・改善件数 **19** 件

※令和5年度・6年度実施分合計

委託事業者等のセキュリティ対策

確認実施件数 **57** 件

※令和6年度実施分

研修・訓練など

- 情報セキュリティ自己点検の実施
- 情報セキュリティ研修を全職員に毎年実施
- CSIRT訓練を実施
→情報セキュリティインシデント発生時に備えた対応力を高める模擬訓練

マニュアル・制度など

- クラウドサービスの活用に向けたセキュリティポリシーの見直し
- 情報システム資産台帳で全システムを把握
- インシデント発生時の対応マニュアルの改訂
- 堺市ISMS計画の実施
- サイバーセキュリティを確保するための方針策定
- 庁内からのセキュリティに関する相談受付
- 情報セキュリティアドバイザーとして外部有識者を活用



危機管理

令和7年度開始

現在進行中

衛星通信機器の導入

- 令和6年能登半島地震の被災地で生じた通信障害等を踏まえ、**衛星通信機器（スターリンク）を計3台**（可搬型2台、固定型1台）**導入**
- 有線回線や携帯電話ネットワーク網の両方が途絶した場合でも、**高速かつ安定した通信環境を確保**

令和7年度開始

衛星画像解析を用いた漏水調査

- 衛星から電波を照射し**、反射された電波から得られた画像を解析することで**漏水可能性エリア**（半径100mの円）を**抽出**
- 令和8年度には抽出したエリア内の水道管の**現地調査**を実施予定

令和7年度開始



職員のICTリテラシー

令和3年度開始

現在進行中

- ICTリテラシーを「わかる」「つかえる」「つくれる」の3つに分類し、それぞれの段階に応じた研修を実施
- 「わかる」の取組の一環として、ExcelやWord等の詳細な使い方を示したICT活用テキストを庁内ホームページに掲載
- 「Tech Talk Teams」というTeamsのチャットスペースを開設し、職員間でツール活用例を共有

「Tech Talk Teams」の運用イメージ図



令和6年度に実施した研修一覧

わかる (対象: 全職員)	
研修内容	実施時期
データ活用【基礎編】データの活用事例、データ作成の基礎 New	令和6年5月
データ活用【実践編】複数データによる課題解決 (選抜実施) New	令和6年7月～
生成AI (Copilot) の活用方法	実施済み
Microsoft Officeの基礎知識	実施済み
Windowsの操作基礎	実施済み
Teamsを活用した仕事の進め方	実施済み
つかえる (対象: 希望所管課)	
研修内容	実施時期
生成AI (Copilot for Microsoft 365) の使い方 New	令和6年6月～
RPAの概要 (効率化できる業務や使い方)	毎年度実施
堺市電子申請システム基礎 (申請の受付方法)	毎年度実施
統合型GISの使い方	毎年度実施
つくれる (対象: 希望所管課)	
研修内容	実施時期
RPA応用 (ロボットの基本的な作り方)	毎年度実施
堺市電子申請システム基礎・応用 (申請様式を作成方法等)	毎年度実施
統合型GIS応用 (レイヤの作成方法)	毎年度実施

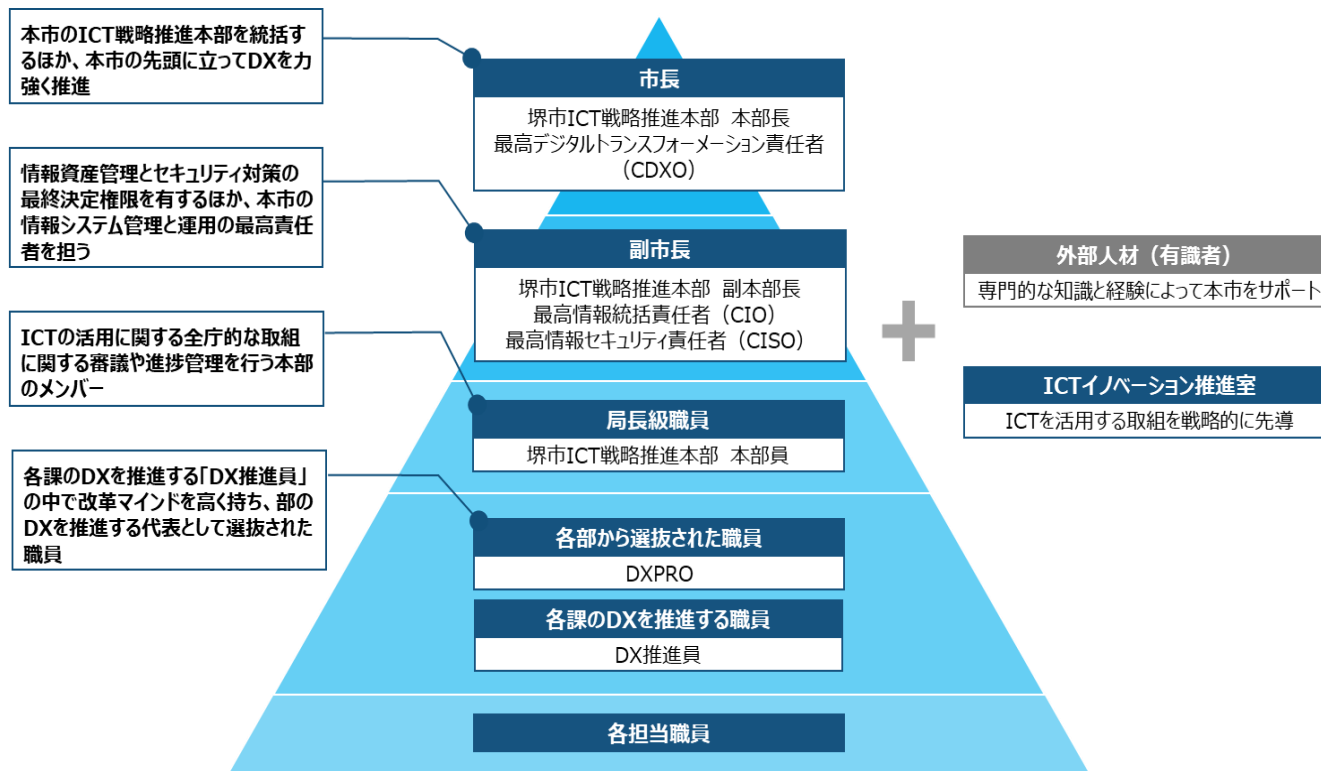


ICT戦略推進体制

令和2年度開始

現在進行中

- 令和2年度に設置された**ICTイノベーション推進室**が庁内のICT活用を戦略的に先導
- 令和2年度に市長を本部長、局長級職員を本部員とする**堺市ICT戦略推進本部**を構成
- DXや情報セキュリティ等の各分野の**外部人材（有識者）**の知見もICT推進に積極的に活用
- 令和5年度からは各部の代表として**DX PRO**を設置し、庁内のDX推進を加速





外部人材の活用

平成27年度開始

現在進行中

戦略アドバイザー

- **高橋邦夫氏**

(地域情報化アドバイザー、
合同会社KUコンサルティング代表等)

主な役割

- ICT戦略に基づく市全体の施策に関する提案や助言
- ICT戦略推進本部会議において本市の取組姿勢や実績を評価
- 国や他自治体における最新動向など情報を提供

令和2年度開始

DXデザインアドバイザー

- **米田宗義氏**

(地域情報化アドバイザー、ITコーディネータ、
一般社団法人ITC-Labo.代表理事)

- **井口敬之氏**

(ITコーディネータ、つなぐる株式会社代表取締役)

主な役割

- 庁内DXの推進に関する所管課の相談対応
- 現場に適した技術導入やさまざまな視点からの効率化の提案
- 他都市のDX推進事例などの最新情報の共有

令和4年度開始

情報セキュリティアドバイザー

- **宮本貴朗氏**

(大阪公立大学大学院 情報学研究科)

- **柏崎礼生氏**

(近畿大学 情報学部 情報学科)

- **赤津加奈美氏** (弁護士)

- **川添圭氏** (弁護士)

主な役割

- 情報セキュリティ確保及び個人情報保護に係る対策についての助言
- 情報セキュリティ事故発生などにおける対応についての助言

平成27年度開始