あまがさき共創DXプラン

（２０２３－２０２５）

2023年12月
尼崎市

目次

1 「あまがさき共創DXプラン」の策定について ……P3

2 「あまがさき共創DXプラン」のポイント ……P4

3 DX推進原則 ……P5

4 DX推進ビジョン ……P6

5 主要取組 ……P7

6 具体的な取組 ……P9

7 推進体制 ……P11

8 スケジュール ……P12

1.「あまがさき共創DXプラン」の策定について

これまで取り組んできた「官民データ活用推進計画」および「行政手続デジタル化推進計画」の成果と課題を踏まえ、２つの計画を統合して更なる取組加速に向けた３か年計画として、『あまがさき共創DXプラン』を策定する。

	市民サービス向上	内部事務効率化
これまでの取組 「官民データ活用推進計画」2018-2022 「行政手続等デジタル化推進計画」2020-2023	●行政手続のオンライン化 ●マイナンバー制度の徹底活用、普及促進 ●行政が保有するオープンデータの活用　など 主要指標　R4実績（R9目標） ・オンライン申請数：68件（120件） ・オンライン、コンビニ申請比率：29%（50%）	●事務効率化 ・RPA、kintone等を活用した業務見直し ・標準化システムへの移行に向けた、プロセス見直し　など 主要指標　R4実績（R9目標） ・RPA活用による業務改善時間:6,490時間（8,000時間） ・セキュリティ監査における指摘項目の改善　100%
課題	●行政手続スマート化の更なる拡大 市民ニーズを反映した、メリハリのあるサービス対応 ●市民が必要な情報に簡単にアクセスできる、また意見参画や協働できる仕組みづくり	●取組加速に向けた、庁内横断的なDX推進体制の確立 ●DX人材の育成（推進できる人材と、活用できる人材） ●多様な人材の活躍に向けた、多様な働き方の推進

今後の取組

「あまがさき共創DXプラン」
期間
2023.12月−2026.3月

これまでの取組課題への対処に加えて、**“尼崎市らしいDX”**を実現する要素として、以下の2点を強化した取組とする。

●「協働のまちづくり」として、長きに渡って培ってきた市民との**協働関係、寄り添い文化**を活かしたDX推進

●市の最重要課題である、ファミリー層の定住に向けた施策（**子育て支援、まちの魅力向上**等）に資するDXの推進

2.「あまがさき共創DXプラン」のポイント

本計画の最大の特徴は、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の推進である。
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、効果的に共創をすすめていく。

- **キーワードは“共創”**
  『市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ』をめざす

- **市民共創：ニーズを起点とした、「ソーシャルマーケティング」のしくみづくり**
  （広く市民ニーズを収集し、政策に活かすしくみ）

- **職員共創：ニーズを起点とした「エンゲージメント（仕事に対する意欲）」向上のしくみづくり**
  （職員ニーズを見える化し、業務環境改善に活かすしくみ）

3. DX推進原則

●ニーズ起点

手段（システムやデータ）ありきではなく、ニーズありき

『**誰の、どんな課題**』を解決するのか、一般論ではなく、解像度を上げて検討します。

●全体最適

組織論ではなく、**目的志向**で組織の壁を越えて協働します。

●チャレンジ＆アジャイル

気付きを大切に、小さなことから**スピーディ**に取組、**評価と改善**を重ねます。

●人材育成と組織風土改革

DXのベースは人と組織。**チャレンジできる**環境づくりと、人づくりに取り組みます。

4. DXビジョン

“選ばれ続ける”あまがさきへ

市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ

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

広くニーズを集め活かす仕組みづくり
広聴機会の拡大、データ活用

1

行政手続のスマート化
市民・事業者等ニーズを反映したメリハリあるサービスづくり

2

市民向け

3

情報発信・協働
誰もが必要な情報を得て活動参画できる仕組みづくり

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

多様な働き方推進
スマートワーク推進と支える組織風土の改革（エンゲージメント向上）

4

職員向け

5

業務効率化
デジタルを活用したプロセス改革
データ活用（EBPM）

6

人材育成
DX人材育成・セキュリティ強化

5. 主要取組①(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

取組項目	内容	取組指標（KPI） ※2025年度末　目標	最終目標 (KGI)
1 **市民ニーズをつかみ活かす仕組みづくり** 広聴機会の拡大、データ活用	・デジタル市民サポータ活動（仮称）の仕組みづくり 市政アンケートの一元化、結果の見える化 ・各種広聴データの分析、活用の仕組みづくり ・市政課題・データの共有による、事業者等の共創促進	・市政アンケート参加数 2万件/年 ・事業者提案 新規10件/年	施策評価（総合指数）への貢献 「尼崎市に住んで良かった」 ・ 「市民参画指数」
2 **行政手続のスマート化** 市民・事業者等ニーズを反映したメリハリあるサービスづくり	・行政手続のスマート化 市民向け、事業者向け電子申請の拡充 AIによる24時間受付、キャッシュレス決裁 ・デジタル化ニーズの高い子育て層などを対象とした支援アプリ等の拡充	・オンライン申請項目数 120件 ・スマート手続の満足度80%	
3 **情報発信・協働** 誰もが必要な情報を得て活動参画できる仕組みづくり	・データを活用した、ターゲット別情報発信 市民向けアプリ等を活用した属性に応じた情報発信と市民参画拡大 ・総合コールセンタにおけるデータ活用による応対向上 ・デジタルデバイド解消に向けたスマホ教室の開催拡大	・ターゲット層へのリーチ率向上 ・SDGsポイント発行件数4.6万/年 ・総合CC一次回答率100% ・スマホ教室参加者1,000名	

5. 主要取組②(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

取組項目	内容	取組指標（KPI） ※2025年度末　目標	最終目標 (KGI)
4 **多様な働き方推進** スマートワーク推進と 組織風土の改革 (エンゲージメント向上)	・時間、場所によらない多様な働き方の実現 スマートワークの推進 ・タイムリーな職員ニーズの把握 デジタル職員サポーター制度 エンゲージメントアンケート(予定)による組織状態の見える化	・在宅勤務利用者数 1,600人 ・超過勤務時間の縮減 年間一人当たり 20%縮減 145H(R4実績) ➡ 120H	職員エンゲージメント指数 「ばいたり値(ちぃ)」 ※職員の仕事に対する前向き度合を示す係数の愛称、アンケートに基づき算定
5 **業務効率化** デジタルを活用したプロセス改革 データ活用（EBPM)	・業務プロセス改革 業務プロセスの見える化と課題抽出による抜本的改善 ローコードツールやAI等を活用した業務効率化 ・ペーパレスによる業務効率化、コスト削減、セキュリティ向上 ・データを活用した政策判断による、政策の質の向上	・業務改善時間　1万時間 ・印刷削減 R4年比50%減 （行政事務支援システムプリントートナー購入費用）	
6 **人材育成** DX人材育成・セキュリティ強化	・ＤＸ育成 階層別研修（DX専門人材、職場推進者、全職員） 外部機関派遣、交流等 ・セキュリティ強化 層別研修（全職員、システム担当者、委託事業者等） 外部、内部監査の実施と課題改善	・DX専門人材育成数　15人 ・職場推進者育成　20% ・セキュリティ監査指摘対応 100%	

6．具体的な取組①

「ニーズ志向のサービスづくり」に向けたソーシャルマーケティングの仕組みづくり

「“選ばれ続ける”あまがさき」であるためには、**多様化する市民ニーズをタイムリーにつかみ、市政に反映**することが必要である。
デジタルを活用して広く市民意見を収集してサービス開発に反映し、出来上がったものをしっかり活用して頂ける循環作りをめざす。

ソーシャルマーケティングのながれ

ステップ	「あまがさき共創DXプラン」で取り組むこと
調査 多様化する市民ニーズを広く集める	**【市民ニーズのプラットフォーム化】** 【アンケート一元化】【結果の見える化】【コールセンタデータ】 市民ニーズデータ **【GISなどを活用した行政データの見える化】** さまざまな行政データ
分析 データによる客観的な絞り込み（ターゲットと課題の明確化）	
政策反映 市民サービス開発	事業ありきではなく、**ニーズ起点で対象と課題を明確にした**サービス開発
広報・プロモーション ターゲットに応じた情報発信	**【ターゲットに応じたプッシュ型情報発信】** 発信基盤（対象、時期、内容等） 各種市民アプリ(あま咲きコイン、母子モ等) 公式SNS 属性(エリア、年代等)に応じた情報発信 全体発信
評価・改善 データに基づく客観評価（コンバージョンレート）	

6．具体的な取組②
その他の主な取組

市民向け

行政手続のスマート化とサポート充実

●時間、場所を問わない手続

電子申請メニューの拡大
AIによる24時間受付など

●市民属性に応じた多様なサポート

データを活用した
応対品質向上

スマホ教室拡充
（デジタルデバイド解消）

デジタルニーズの高い子育て層の利便性向上

※「あまがさきこども・子育てアクションプラン」連動

●子育て層の時間的負担の軽減

児童ホーム等への
連絡アプリ

学校手続の
オンライン化

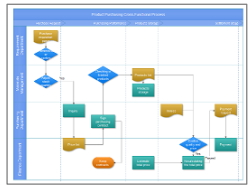
●子育て層向け情報発信の強化

特化型Webページ
の立上げ

職員向け

デジタルを活用したプロセス改革

●伴走支援による職場課題の見える化



業務実態把握による
効率化ポイント抽出

職員ワークショップ
による改善検討

●デジタルを活用した効率化

既存システム見直しや
ローコードツール、AI等活用

職員ニーズに基づく働き方改革・風土改革

●職場風土の強みと課題の見える化

職員アンケートより
強みと課題を抽出

●多様な働き方・まなび方推進

改善に向けた
研修など

スマートワーク、ペーパレス
DX人材育成

7. 推進体制

●DXを全庁的な取組とする気運を醸成し、実行していくために、**市長をトップとした「DX推進会議」**を設置して、計画推進とPDCAを展開していく。個別施策については、実施所管部署と連携しながら、**委員である局長等が中心となって庁内展開、マネジメント**を実施する。

■**DX推進会議**：DX推進に向けた計画立案、マネジメント等を実施する会議体（事務局：デジタル推進課）

役割	メンバー
会長	松本市長
DX推進責任者	吹野副市長（CIO）
参与	森山副市長
DX推進責任者補佐官	杉原理事（デジタル政策監）
委員	局長等

■**実行体制**（各施策を実行面で推進する組織）

担当部局			役割
総務局	行政マネジメント部	デジタル推進課	施策の全体管理、デジタルサポート、専門人材育成
		行政管理課	業務プロセス改革支援
	人事管理部	給与課	スマートワーク、組織風土改革
		人材育成担当	人材育成
総合政策局	政策部	都市政策課	EBPM（政策へのデータ活用）
		広報課	情報発信
	協働部	協働推進課	広聴、協働推進

8. スケジュール

●DX推進会議は四半期単位を目途に開催する事とし、各案件の進捗や課題を全体共有・議論することで、庁内横断的にDXを推進する。

実施項目	令和5年度		令和6年度			
	3/4期	4/4期	1/4期	2/4期	3/4期	4/4期
DX会議 全体運営、進捗管理	▲10/20 DX推進会議 立ち上げ	▲ 進捗 会議	▲ R5年度振り返り R6計画	▲ 進捗 会議	▲ 進捗 会議	▲ 進捗 会議
取組テーマ ①市民ニーズ収集・活用		アンケート 一元化検討 → ▲報告	・施策展開と検証 →			
取組テーマ ②行政手続のスマート化	スマート化 対象業務 検討 → ▲報告	・課題に対する対処検討 ・オンライン申請サービスを活用した電子化 →				
取組テーマ ③情報アクセス強化		データ活用 施策検討 → ▲報告	・施策展開と検証 →			
取組テーマ ④多様な働き方推進 （スマートワーク・組織風土改革）		・職員アンケート活用 によるエンゲージメント測定 →	・組織フィードバックと 改善施策検討 →			
取組テーマ ⑤業務の効率化	ペーパレス 施策検討 → ▲報告	・共通課題の対処方針検討 →	各局取組みの実行管理、共通課題の対処具体化 →			
	モデル事業を対象としたプロセス変革検討 （課題の見える化、対策立案） →	▲ 方針 決定	改革実践 →			
			対象事業拡大（DX部門の伴走サポートは２～3業務を想定） →			
取組テーマ ⑥人材育成		・専門人材の育成研修等 ・職員に共通するＤＸ推進研修の実施 →				