



あまがさき共創DXプラン

- ・これまでの取組内容と進捗状況（令和6年11月時点）
- ・令和7年度以降の取組（予定）

「あまがさき共創DXプラン」の概要

あまがさき共創DXプランは、キーワードを「**共創**」とし、本市の強みである共創文化を生かした、市民、職員のニーズに寄り添ったDXの推進を特徴としています。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**をすすめていくこととし、2023年12月に同プランを策定しました。

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

業務効率化

職員向け

5

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

主な取組

(2023年12月～2024年10月末時点)

広くニーズを集め活かす仕組み

あまがさきWebアンケート／コールセンターダッシュボード

市政アンケートのデジタル化・一元化や、コールセンターデータの見える化を実施。多様化する市民のニーズを広く、タイムリーにつかみ、市政に反映します。

あまがさきWebアンケート

あまがさきWEBアンケート

2024 (令和6) 年度実施済のアンケート

テーマ	実施期間	実施結果
オンラインによる行政手続き	4月1日午前9時～4月10日午後5時	実施結果 (PDF 388.4KB)
あま咲きコインと尼崎市の観光	5月1日午前9時～5月10日午後5時	実施結果 (PDF)
子育ての悩みや困りごと相談窓口	6月1日午前9時～6月10日午後5時	実施結果 (PDF)
尼崎の教育について	7月1日午前9時～7月10日午後5時	実施結果 (PDF)
尼崎市公営企業局の広報活動について	8月1日午前9時～8月10日午後5時	実施結果 (PDF)

毎月1-10日はアンケートの日!

平均回答者数 98人/回 (過去3年間平均)

大幅UP

2,457人/回

(R6.10月末時点実績)

■ デジタル化のメリット

市民：いつでも、どこでも手軽に回答が可能

職員：郵送、データ投入、集計等の作業が大幅効率化。あま咲きコイン連動で回答も大幅増！

コールセンターダッシュボード

尼崎市役所コールセンター 問合せ状況

148,847

※全てのグラフは問い合わせ件数 ※赤が女性、青が男性の件数

年度別

局別

質問内容

年代別

コールセンターに寄せられた問合せ内容が見える化 ⇒市民の関心事や課題の把握へ

市民の皆さまに^{いい!}e手続サービスへ

市民ニーズや生活スタイルの多様化に合わせて、行政手続も多様な選択肢が必要。オンライン申請の拡充や、窓口案内、チャットボットの設置などを実施。

行かなくても
いい!

オンライン申請(取組中)

- 国の優先手続
- 本市において申請数の多い手続

全申請の
90%をカバー

- 子ども手続のうち、年間400件以上のもの

子ども手続の
95%をカバー

待たなくて
いい!

窓口予約・待ち時間案内



オンライン申請サイト
より窓口予約も可能



Web配信サービス

迷わなくて
いい!

窓口案内・公式HPチャットボット



リモート案内機能付き
(多言語対応)



24時間対応

データを活用した効果的な情報発信

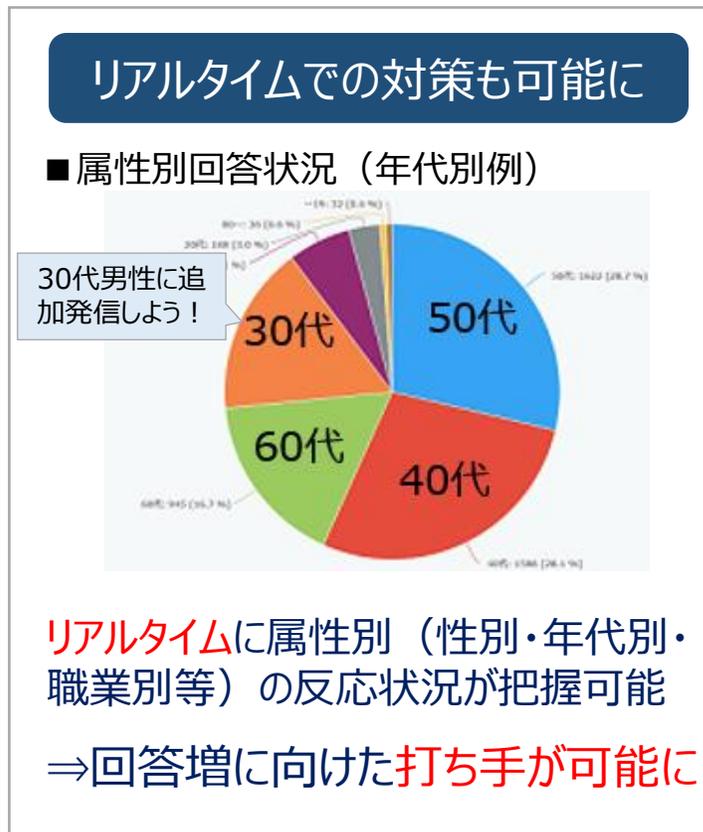
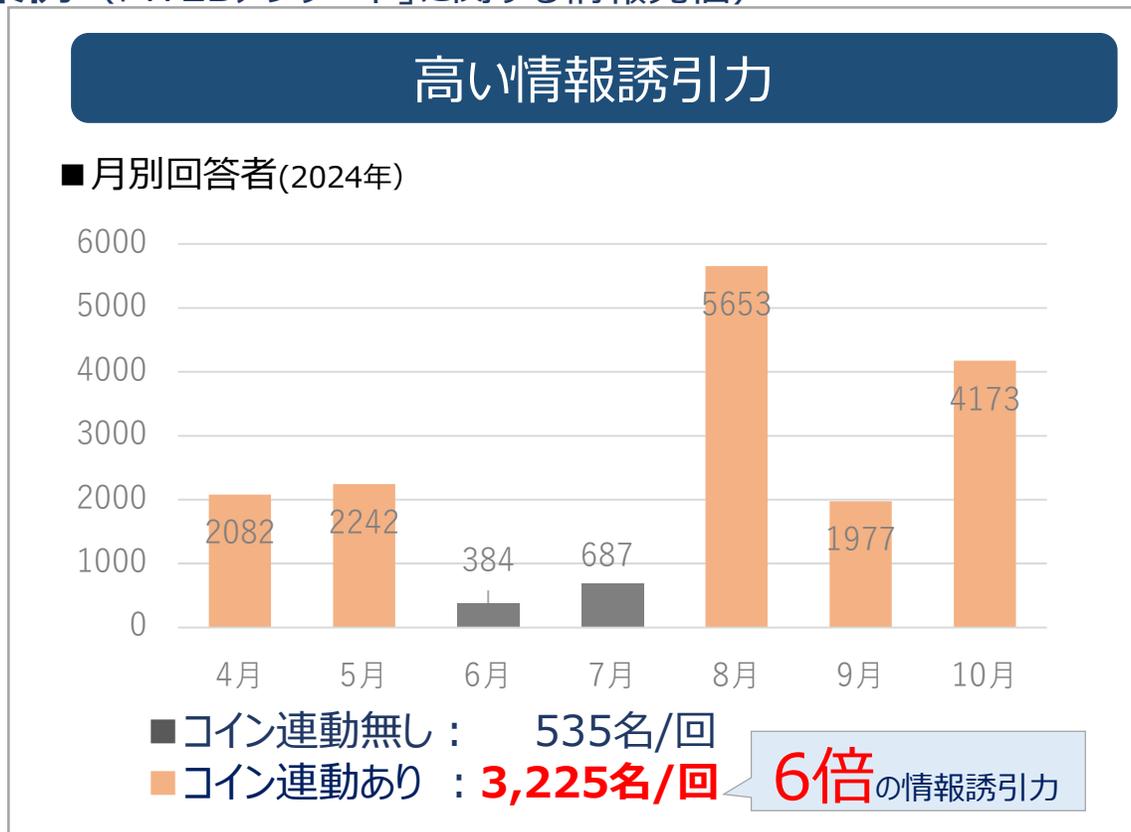
「あま咲きコイン」などの市民アプリが持つデータ（※注）を活用して、情報を届けたいターゲットに向けたプッシュ型通知など、効果的な情報発信に向けて取組み中。

■あま咲きコイン発信の効果例（「WEBアンケート」に関する情報発信）



会員数：12万人
（うちアプリ7.1万）

※注）データ利用許諾を得た市民に対し居住エリアや年齢、性別等、属性に応じた情報発信が可能



職員エンゲージメント指数 “ばいたり値い (ちい)”

DX推進には職員の**改革志向**や**熱量**が不可欠。職員の仕事に対する前向き度や組織風土の状態を、データを活用して見える化を行い、**職員のニーズ起点**で改善を講じることでパフォーマンスの向上をめざします。

令和5年度末 「ばいたり値い」レポート配付 (組織単位)

- 各組織の課題やニーズを把握し、改善ポイントを検討

項目	結果	基準
ばいたり値い	68.5	69.0
二重働き率	53.3	51.7
女性働き手比率	55.7	51.4
定年引当	52.3	53.4
多様な働き方	24.5	22.3
多様な働き方	24.5	24.4
多様な働き方	28.9	27.3
多様な働き方	55.8	55.7

※ストレスチェックデータより分析

令和6年度 <現在> 一律でなく、多様な職場ニーズに応じた取組

「ばいたり値い上げて委員会」による職員採用ポスター

フリーアドレス

有志DIYによる憩いの場づくり

毎年度末 レポート配付

- 前年からのスコア変化を確認し、改善のPDCAを回す

R5 ⇒ R6

ツールを活用した業務効率化（Kintone）

職員の内製による業務アプリの作成

簡易なシステムの構築ができる「Kintone」の職員育成を積極的に展開し（延べ430名）、多数のシステムを職員が内製。（例: 保育所内定結果通知、職員健康診断の予約管理、Webアンケート等）

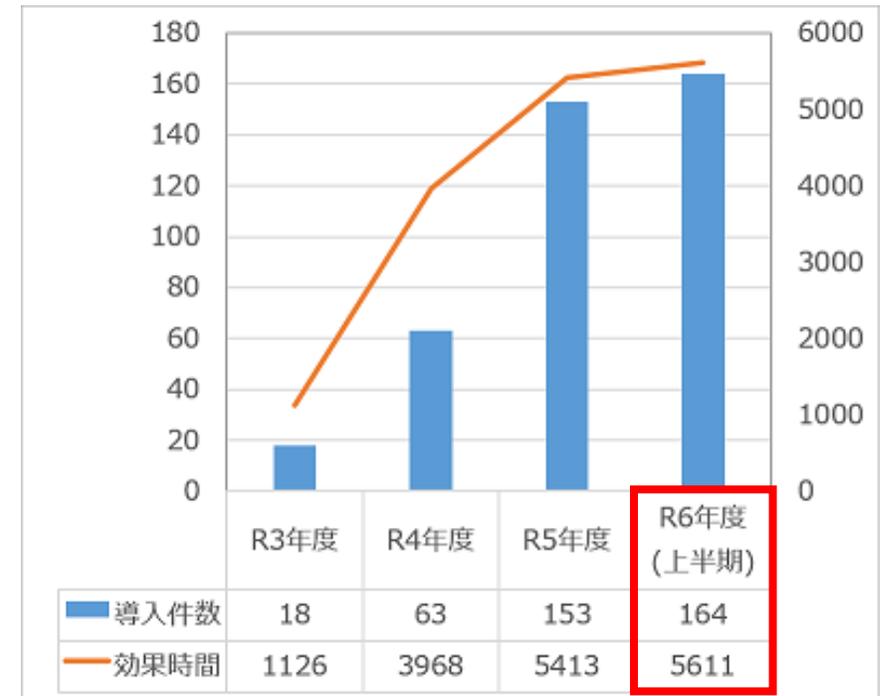
■ 取組事例

【公用車運転日報】



■ 導入件数と効果時間の推移

R6年度は上半期で、前年を上回る取組実績！



DX推進員の設置とDXゼミの実施

現場のDXを牽引する「DX推進員」を設置（令和5年度：**84名**）。デジタルに関する**知識・スキル**と、課題に**主体的に取り組む力**の両方を養い、“**熱量**”をもって、現場のDXを推進します。

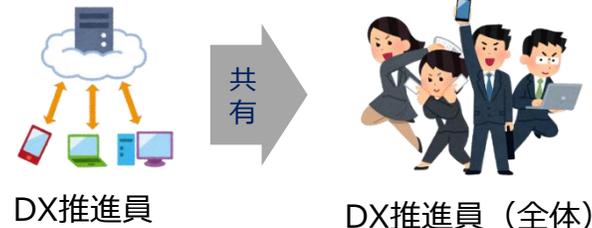
DX推進員

- 役割
部内におけるDX推進に係る
 - ・技術的支援
 - ・好事例共有、具体的な取組提案など



- DXゼミ（月1回開催）
 - ・各種デジタルツール操作実践
 - ・業務プロセス改革スキル
 - ・データ活用 等

取組状況や課題もデジタルでタイムリーに共有



その他の取組

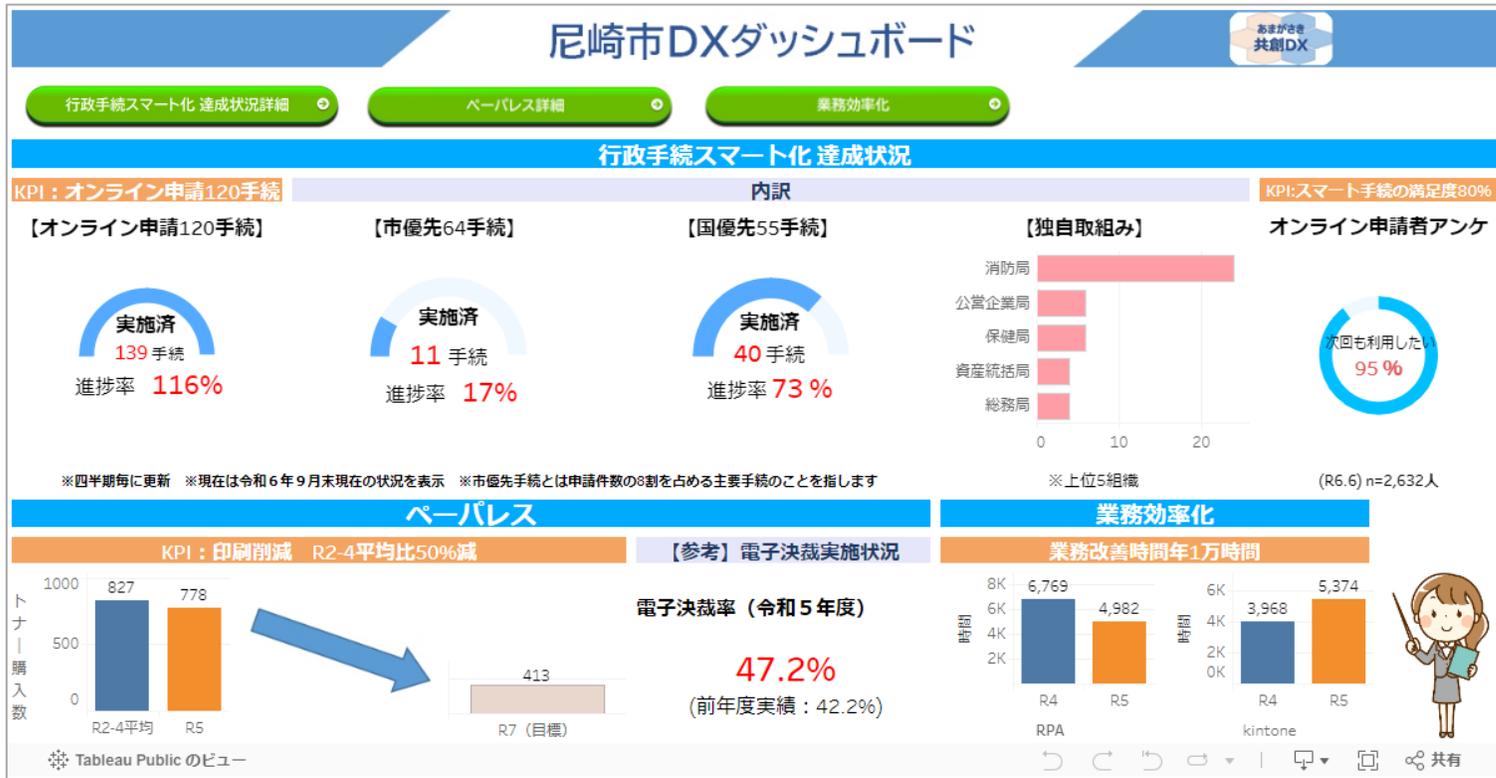
- 職員採用に**デジタル区分を新設**（令和6年度採用試験より）
- スペシャリストとして、**ICT専門員**（特定任期付職員）の採用

ダッシュボードによる進捗管理

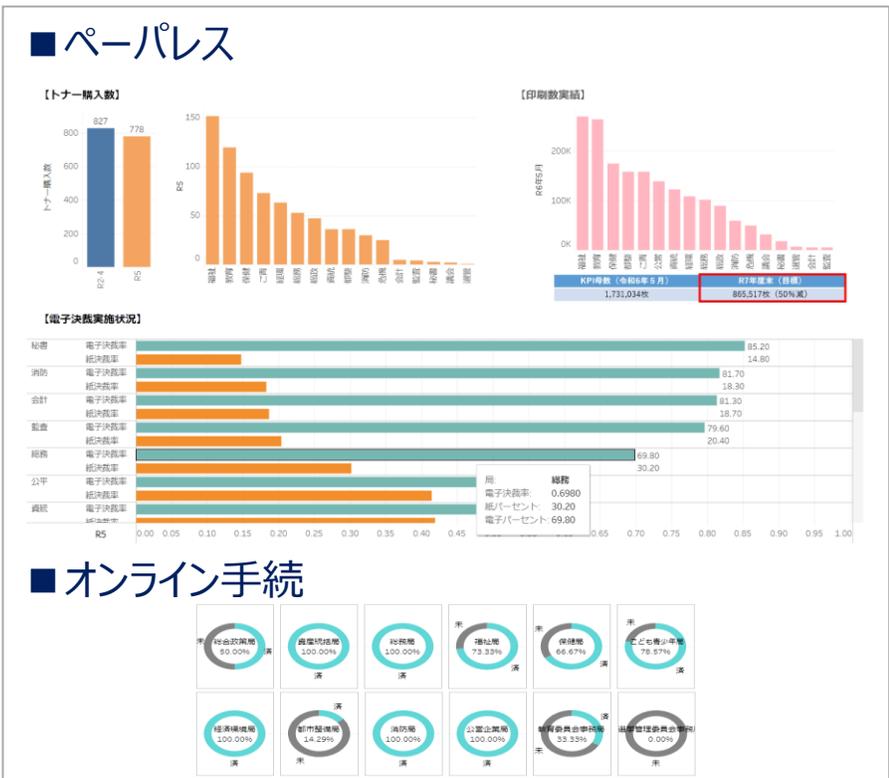


「あまがさき共創DXプラン」に定めるKPIの進捗状況は庁内HP上にて、ダッシュボード化することにより、タイムリーな進捗共有と課題把握によるPDCAを展開中。

全体進捗



局別進捗



取組指標の進捗状況（詳細）

進捗①(市民向け取組)

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

項目	取組内容(着手済みのもの)	取組指標 (KPI)		今後の推進課題等
		2025年度末目標	2024.10実績	
1 市民ニーズをつかみ活かす仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケートの一元化 (R6.4～) 全市民対象：17,198人 (7件) 個別対象向け：7,923件 (2件) ・各種広聴データの分析、活用 ⇒ コールセンターデータのダッシュボード化 	<ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケート参加数 2万人/年 ・事業者提案 新規10件/年 	<ul style="list-style-type: none"> 25,121人 (126%) 達成 18件 (180%) 達成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズデータ等の庁内共有の基盤作り ・データ活用スキルの育成 (政策活用を視野に入れたアンケート設計、データ分析活用等)
2 行政手続のスマート化	<ul style="list-style-type: none"> ・手続のオンライン化 全手続の8割をカバーする 国重点55項目、本市優先64項目 ・子ども、子育て関連手続の9割をカバーする22手続 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請項目数 120件 ・スマート手続の満足度 80% 	<ul style="list-style-type: none"> 139件 (116%) 達成 95% 達成 	<ul style="list-style-type: none"> ・学校調書や事業者向け手続のオンライン化拡大 ・「書かない窓口」など、スマート化範囲の拡大
3 情報発信協働	<ul style="list-style-type: none"> ・あま咲きコインを活用したターゲット発信 ・コールセンターデータを活用した市民向けチャットボット導入(市民問合せの24H対応) ・デジタルデバイド解消に向けたオンライン窓口実証 	<ul style="list-style-type: none"> ・SDGsポイント4.6万/年 ・総合CC一次回答率 100% ・スマホ教室等参加 1,000名 	<ul style="list-style-type: none"> 4,2万Pt (91%) 98% 569名 (56.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報戦略と連携した広報DXの検討 (情報発信一元化や双方向化)

進捗②(職員向け取組)

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

項目	取組内容(着手済みのもの)	取組指標 (KPI)		今後の推進課題等
		2025年度末目標	2024.10実績	
<p>4</p> <p>多様な働き方推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートワーク（時間、場所によらない多様な働き方）の推進 ・“ばいitari値い”（エンゲージメントデータ）による組織状態の見える化、改善推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅勤務利用者数 1,600人 ・超過勤務縮減 年間一人当たり 20%縮減 145H(R4実績) ➡ 120H 	<p>1,462人 (91.3%)</p> <p>▲3% (141時間)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実践状況の見える化、効果分析等による、持続可能な推進手法の確立
<p>5</p> <p>業務効率化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセス改革 Kintone、RPA活用による業務効率化 チャットGPT（生成AI）実証 業務DX検討（会計、いくしあ、こども） ・ペーパーレス：ルール策定、全庁推進 ・EBPM 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善時間 1万時間 ・印刷削減 ▲50% (R2~4年度平均比) 	<p>104% (10,395時間) 達成</p> <p>▲6%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会計DX等、抜本的プロセス改革に向けたルール、システム見直し ・業務効率化の加速に向けた、AI等の破壊的技術の活用拡大
<p>6</p> <p>人材育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・DX人材育成 DX推進員84名向け研修（毎月） 階層向け職員研修 ・セキュリティ強化 階層別研修 外部、内部監査の実施と課題改善 	<ul style="list-style-type: none"> ・DX専門人材育成15人 ・職場推進者育成 20% ・セキュリティ監査指摘対応 100% 	<p>—</p> <p>44% 達成</p> <p>100% 達成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のキャリアデザイン設計等と連動した組織的な育成体系づくり

令和7年度以降の主な取組

令和7年度以降の主な取組



本プランでは、DXの第一ステップとして、令和5年12月～令和7年度末を計画期間としているが、取組指標の達成状況や、市民からのDX化ニーズ、市としての重点政策分野等を踏まえて、計画は随時、見直していくこととする。

		R6 (2024)	R7 (2025)	R8 (2026)	R9 (2027)	R10 めざすところ
あまがさき共創DXプラン 計画期間		第1期：R5.12～R7年度末			第2期：期間検討中	
① 市民サービス	■ 行政手続スマート化 (フロントヤード改革)	オンライン申請拡充・デジタル窓口案内 等 (行かない・迷わない窓口)		書かない窓口、マイナンバー活用拡大 等		■ 市民ニーズ、生活スタイルの 多様化に対応した、多様な 窓口接点の提供
		子ども・子育てDX		重点政策等と連動した市民向けDXの拡充		
① 市民サービス	■ 市民ニーズ把握・活用 ■ 情報発信・協働	ニーズデータ等収集の仕組み		データ共有・活用の仕組み検討 (EBPM)		■ 市民ニーズ起点のソーシャル マーケティングの実現 (ニーズに合ったサービスを提供・発 信する仕組み)
		既存市民アプリの活用拡大				
② 庁内業務	■ 業務効率化	ペーパーレス・業務プロセス課題分析		業務システム見直し		■ 市民から信頼されるパート ナーとして、いきいきと効率的に 働き、成長できる人・組織づくり
		ツール活用 (Kintone、生成AI等)		生成AI等技術の活用拡大		
	■ 人材育成 ■ 多様な働き方	DX人材 (推進員、専門人材) 育成		DX人材拡大・レベル向上		
【参考】 庁内ネットワーク基盤見直し			ネットワーク抜本見直し検討		システム構築	システム 更改 ▲