

とよなかデジタル・ガバメント戦略 3.0

令和8年（2026年）7月

目次

- ▶ **はじめに**
ー市長からのメッセージ/位置づけ/戦略期間・進行管理
- ▶ **課題と方向性**
ー現状と課題/デジタル・ガバメント3.0へ/めざす姿・はたす使命・行動指針/取組テーマ
- ▶ **3つの柱と取組み**
ーまちのAI・デジタル活用/サービスのAI・デジタル活用/行政のAI・デジタル活用
- ▶ **目標**
- ▶ **参考資料・用語集**

01

はじめに

市長からのメッセージ/位置づけ/戦略期間・進行
管理

▼ 市長からのメッセージ

社会や技術の進展が加速する中、少子高齢化や労働力の減少など、行政を取り巻く環境は大きく変化しています。こうした変化に的確に対応し、市民の暮らしを支え続けていくためには、AIをはじめとするデジタルの力をこれまで以上に大胆に活用していくことが求められています。

本市では、これまで手続きのオンライン化などを進めてきましたが、デジタルガバメント戦略3.0においては、AIをはじめとする先進技術を活用し、行政サービスや業務のあり方そのものを見直し、仕組み自体を再設計します。AIの力により、限られた人材の中でも質の高い行政サービスを維持・向上させ、将来にわたって持続可能な市政運営の実現を目指します。

また、デジタルに不慣れな方を含め、市民一人ひとりがその恩恵を実感できることが重要です。AIを前提としたサービス提供へと転換し、より分かりやすく利用しやすい行政サービスへの実現を進めていきます。

変化を前向きな機会と捉え、市民の皆さんとともに、より便利で安心できるワンランク上の豊中をめざしてまいります。

令和8年7月

豊中市長 長内 繁樹



長内 繁樹

▼ 位置づけ

「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」の
後継戦略

「総合計画・基本政策・経営戦略方針」との
整合

「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」の後継戦略として位置づけ、これまで市が推進してきた様々な取組みを基礎として、市のデジタル・ガバメントの取組みを横断的に推進し、基本政策や経営戦略方針などを着実に実行するための戦略として、『とよなかデジタル・ガバメント戦略3.0』を策定します。



▼ 戦略期間・進行管理

戦略 期間

令和8年度（2026年度）から令和11年度（2029年度）まで

市の全体戦略として取組みを進めるため「基本政策」と同じ令和11年度（2029年度）までを戦略期間とします。

進行 管理

PDCAサイクル（進捗管理および効果検証を行う）

進捗状況を継続的に把握・公表するとともに、情報化計画策定評価委員会や経営戦略会議等への報告・意見聴取を通じて現状を整理します。

あわせて、市民ニーズ、デジタル技術の進展等の変化を踏まえ、必要に応じて、戦略期間中であっても取組の追加・見直しや重点化を行うなど、迅速かつ柔軟に対応します。

これにより、計画的な推進と変化への即応を両立し、継続的な業務改善とサービス向上を図ります。

02

課題と方向性

現状と課題/デジタル・ガバメント3.0へ/

めざす姿・はたす使命・行動指針/取組テーマ

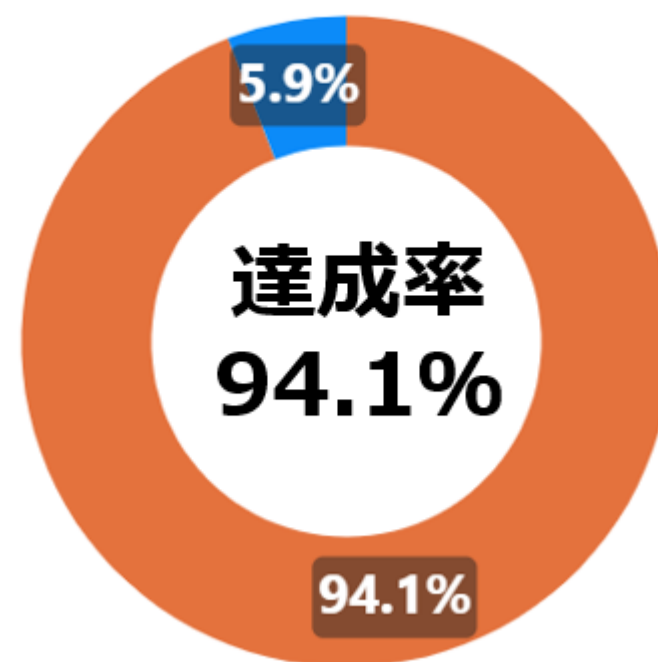
▼ 現状と課題：前戦略の統括（現状）

「とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0」の取組み

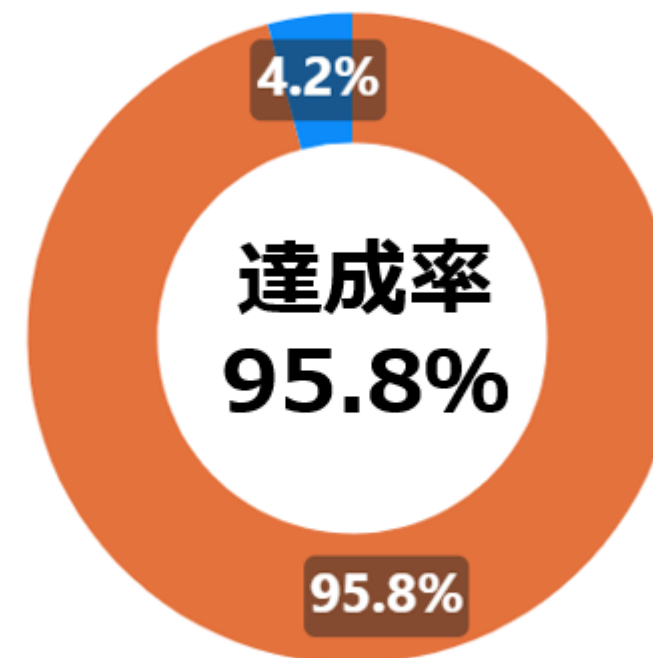
誰もがデジタルの恩恵を享受し、暮らしやすさを実感・共感できる取組みを進めました。

達成率：
95.2%

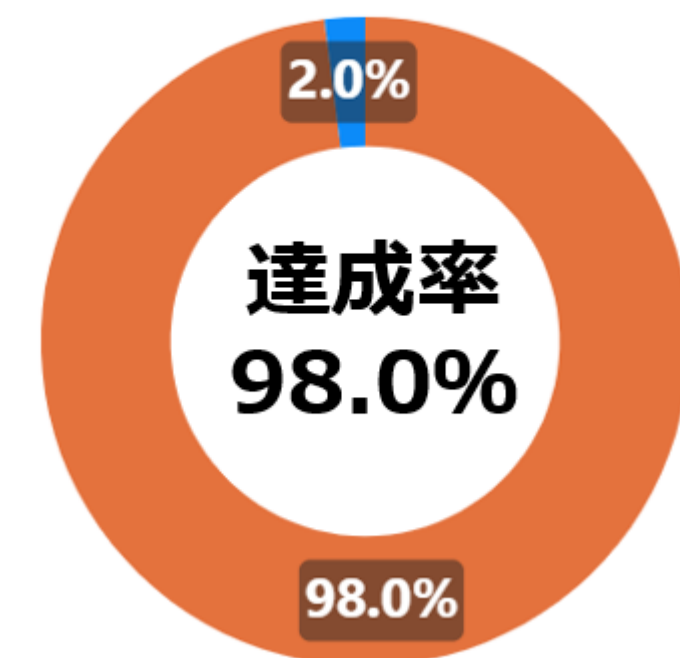
まちのデジタル活用



サービスのデジタル活用



行政のデジタル活用



■ 実施 ■ 未実施

戦略期間中には、提供ベンダーの確保が難しい状況や半導体不足、生成AIの急速な進展など、取り巻く環境の変化が相次ぎました。

今後は、こうした変化に対して、これまで以上に迅速に・柔軟に適応していく必要があります。

▼ 現状と課題：前戦略の統括（現状）

「とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0」の取組み

全ての項目において満足度は向上するなど、一定の成果が見られました。一方で、福祉分野やデジタルデバイス対策に関する項目では、**デジタルに不慣れな方の満足度・利用率が全体と比べて低い傾向**が見られます。

また、**一部の利用者に限ったデジタルの恩恵**となっています。

デジタル満足度アンケートにおける満足度

	R5	R7
インターネットでの窓口予約や手続きの申込が充実していると思いますか	76%	86%
学習及び学校環境でのデジタルサービスが充実していると思いますか	69%	79%
子育て環境でのデジタルサービスが充実していると思いますか	66%	77%
介護・健康分野のデジタルサービスが充実していると思いますか	54%	60%
デジタルに不慣れな方へのサポートが充実していると思いますか	45%	51%

令和7年度 主な手続等のオンライン申込率

	オンライン申込率
保育所・こども園等利用調整申込	100%
保育施設等利用給付申込	100%
とよなか出産・子育て応援金	99.1%
粗大ごみ収集の申込	41.9%
各種証明発行手続き (コンビニ交付をオンラインとした場合)	35.8%

▼ 現状と課題：社会情勢と課題

デジタルデバイド対策・労働力減少といった課題に取り組みます。

デジタルを誰もが安心して使える環境づくり

行政手続きや情報提供のデジタル化が進展する一方で、年齢や生活環境などにより、デジタルを利用しやすい人と、利用が難しい人との間に差が生じている

▶ 操作性に配慮した分かりやすいデジタルサービスの整備に加え、**対面での相談対応や支援、使い慣れた電話等とDXを組み合わせる**ことで、すべての市民に寄り添った、安心して行政サービスを利用できる環境づくり

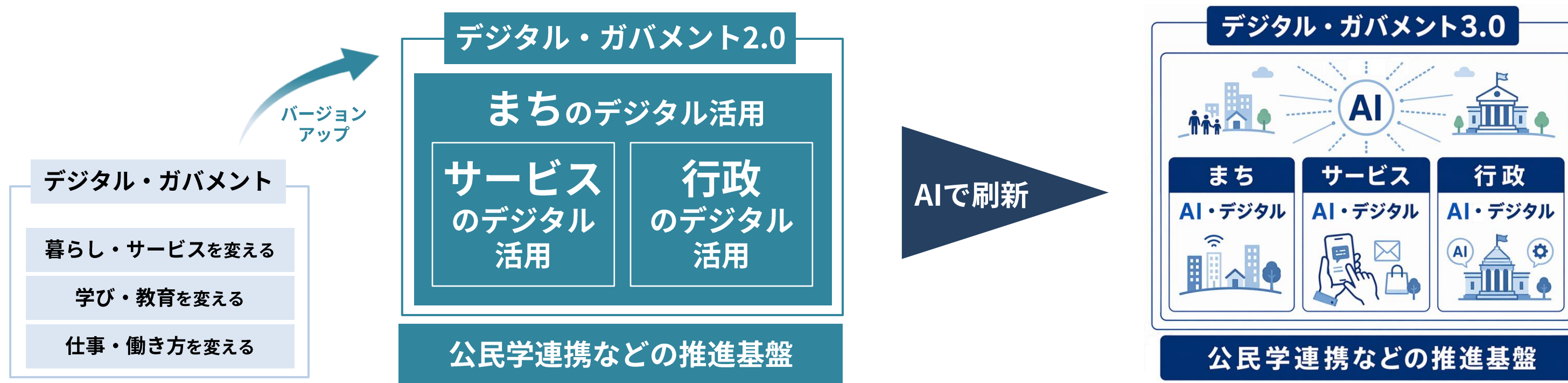
人口減少時代における持続可能な行政サービスを支える環境づくり

人口減少や働き手の減少が進む中、これまでと同様の人員体制による行政運営を続けることは、今後さらに難しくなることが見込まれる

▶ **AIを中心としたデジタル技術を活用し、業務の効率化・自動化を進めるとともに、職員が市民対応や相談支援など、人による対応が求められる業務により力を注ぐことができるよう、AI・デジタルサービスを活用し、将来にわたって質の高い行政サービスを安定的に提供できる環境づくり**

▼ デジタル・ガバメント3.0へ AIによる「まち・サービス・行政」の刷新

デジタルの恩恵をまち全体に波及させる取組みを進めたデジタル・ガバメント2.0の取組みを基盤とし、**AIを積極的に活用**することで、まち・サービス・行政のあり方を刷新します。これにより、デジタルに不慣れな方も含め、**「一人ひとりに寄り添ったデジタル・ガバメント」を実現**します。



デジタル・ガバメント 2.0 (これまで)

- ◆ **取組**
 - ・教育・防災・医療など各分野のデジタル化を推進
 - ・オンライン申込の拡充、プッシュ通知の導入 など
- ◆ **成果**
 - ・市民満足度が向上し、一定の「実感・共感」を獲得
- ⚠ **残された課題**
 - ・デジタルに不慣れな方の満足度が低い傾向
 - ・一部の利用者に限られた恩恵

デジタル・ガバメント 3.0 (これから)

- ◆ **取組**
 - ・AIを積極活用し、まち・サービス・行政のあり方を刷新
 - ・AIエージェント／AI相談／AI電話対応 等を実装
- ◆ **期待される成果**
 - ・すべての市民がAI・デジタルの恩恵を享受
 - ・一人ひとりに寄り添うデジタル・ガバメント

▼ めざす姿・はたす使命・行動指針

「とよなかデジタル・ガバメント戦略3.0」を推進するための 指針としてめざす姿・はたす使命・行動指針を設定

めざす姿

誰もがAI・デジタルの恩恵を享受し、
豊かな市民生活・地域社会が形成されているまち

すべての市民がAI・デジタルの恩恵を実感できることを目指し、
一人ひとりの立場や状況に寄り添った、分かりやすく使いやすい行政サービスの提供を進めます。

はたす使命

市民サービスの向上・仕事の生産性の向上

市民一人ひとりのニーズに寄り添い、AIやデジタル技術を活用した使いやすいサービスを通じて、暮らしの質の向上を目指します。AI・DXにより行政サービスと業務のあり方を見直し、限られた資源の中でも最大の成果を生み出せる、改善と挑戦を続ける組織づくりを進めます。

行動指針

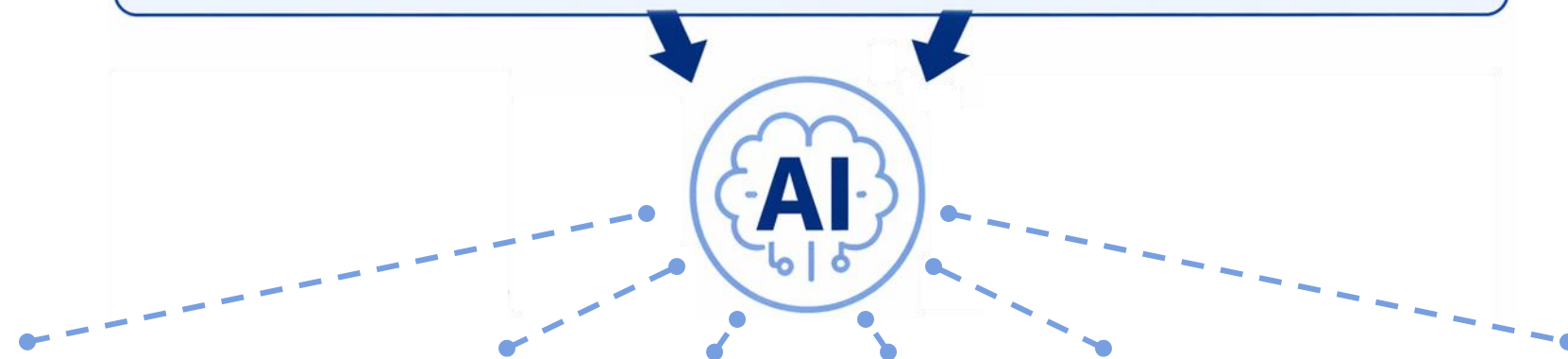
利用者起点・スピード感・挑戦

市民や職員などサービス利用者の視点を最優先に、使いやすく分かりやすい行政サービスの実現を目指します。現状にとらわれず、AIを原動力、DXを社会や組織のあり方を変える変革の機会として、ニーズに沿って、柔軟にスピード感をもって、新たな取り組みを実行・チャレンジします。

▼ 取組テーマ

AIを大胆に・積極的に活用し、豊中市のDXをさらに加速します。

AIの活用を推進し、あらゆる場面にAIを実装します。また、AIを最大限に活用するため、データベースの整備を進めるとともに、新規導入・更新するシステムはクラウドサービスを採用します。



まちのAI・デジタル活用

まちのさまざまな分野においてデジタルを活用し、地域課題の解決や新たな価値創造につながるまちづくりを推進します。さらに、AIを活用した分析・予測や、他のデータや現場の実態を踏まえ、効果的な政策立案を進めます。

サービスのAI・デジタル活用

デジタルを活用し、市民にとって利便性・快適性の高いサービス提供を推進します。さらに、AIを活用することで、デジタルサービスに不慣れな人も含め、誰もがDXの恩恵を享受できる環境づくりを進めます。

行政のAI・デジタル活用

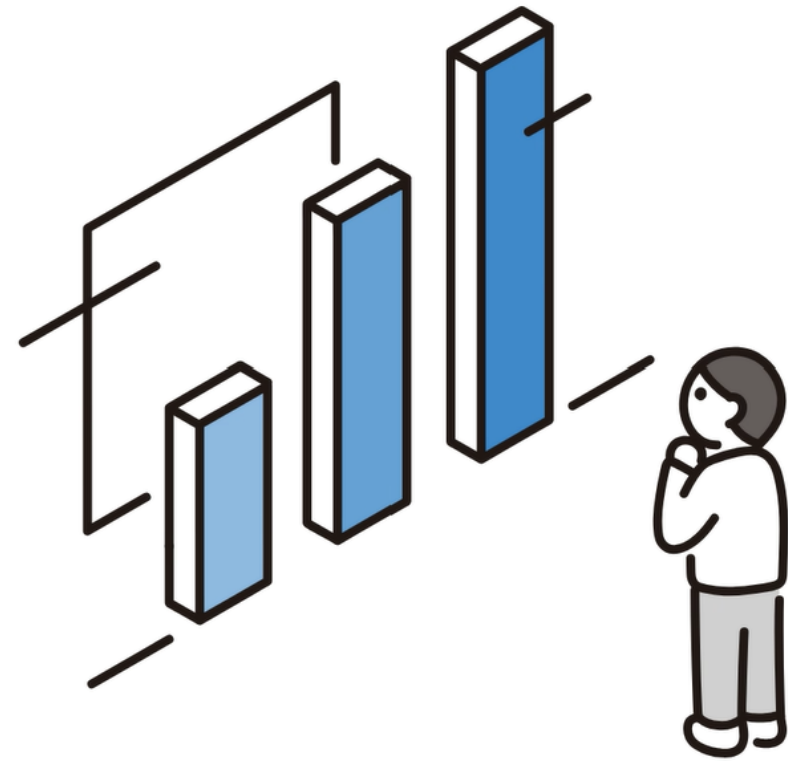
デジタルやデータの利活用により、効果的な施策展開やワークスタイルの改革、生産性の向上を推進します。さらに、AIを活用して業務の効率化・省力化を進め、職員が人ならではの業務に集中できる環境を整えます。

03

3つの柱と取組み

まちのAI・デジタル活用/サービスのAI・
デジタル活用/行政のAI・デジタル活用

▼ まちのAI・デジタル活用



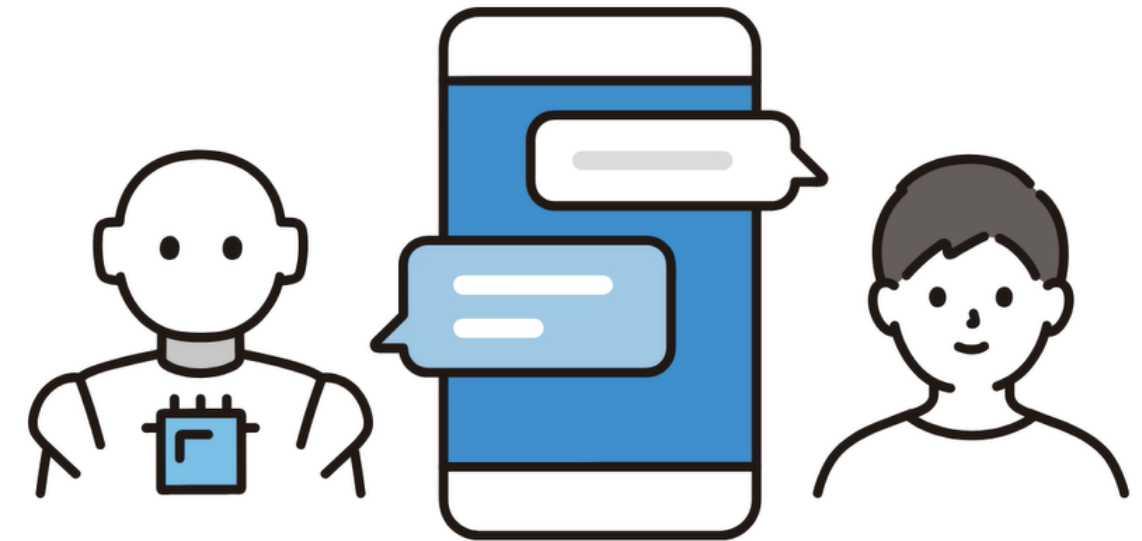
人流データなどのビッグデータや市が保有する各種データを活用し、効果的な政策立案を行います。
 また、自動運転やAI教育など先進的な取組みを推進し、AI技術によるまちづくりを加速します。
 あわせてデジタルデバイド対策に取り組み、デジタルに不慣れな方でも、AI・デジタルの恩恵を受けられる機会の拡充を図ります。

	実施事項	取組み例	実施時期
A-1	モビリティDX	EVバスの自動運転の実証 AIオンデマンド交通の実証	継続
A-2	教育DX	図書館アプリの導入 AI・デジタル教育の実施	令和8～11年度
A-3	防災DX	次期防災無線・スターリンクの導入 危機管理センターの整備	令和9～11年度
A-4	デジタルデバイドの対策	高齢者向けデジタルツールの導入 スマホ相談会の実施	令和10年度 継続

▼ サービスのAI・デジタル活用

オンライン申込やデジタル通知に加え、AIを活用した電話による24時間相談対応や、窓口でマイナンバーカードを活用した申請書記入の省略などを進めます。

AIや先進技術を活用することで、デジタルに不慣れな方でも、使い慣れたツールや対面での手続きを通じて、デジタルの恩恵を受けられる環境を整えます。



	実施事項	取組み例	実施時期
B-1	全領域のAI活用	AI相談サービスの導入など	令和9～11年度
B-2	窓口DX	窓口DXの導入（申込書等記入の削減） おくやみ窓口の設置	令和9～10年度
B-3	オンラインサービスの拡充	オンライン予約の拡充 来庁不要な手続きの拡充 デジタル通知の拡大 共通IDの利便性向上	継続
B-4	市民参画の推進	デジタルツールの活用など	令和8～11年度

▼ 行政のAI・デジタル活用

AIエージェントや生成AI、クラウドサービスなどを積極的に活用し、業務の自動化・高度化を推進します。
あわせて、AI時代のデジタル人材の育成を推進するとともに、職員自らがAIやローコードツールなどを活用し、業務効率化に取り組める環境を整えます。



	実施事項	取組み例	実施時期
C-1	AI活用による業務刷新	AIエージェントの活用 RAGの活用	令和9～11年度
C-2	クラウド・ツールの活用	クラウドバイデフォルトの徹底 RPA・BIツールの活用、アプリ作成	継続
C-3	データ駆動型行政の推進	市保有情報のデータベース化 ビッグデータを活用した政策立案など	継続
C-4	AI時代のデジタル人材の育成	DXを実行・主導する職員の拡大 AI利活用スキルの向上	継続
C-5	AI推進体制の構築	AI推進チームの設置など	令和8～11年度

04

目標

▼ 戦略目標の設定

「とよなかデジタル・ガバメント戦略3.0」を推進するための目標としてKGIを設定

KGI	R11年度目標
デジタルサービスに対する満足度（市民満足度）	80%
デジタル技術活用による満足度（職員満足度）	80%

本戦略では、市民や職員がデジタルの恩恵を実感できているかを重視する観点から、アンケート等による成果指標を中心に設定します。なお、施策の個別の進捗については、必要に応じて個別の指標により把握しつつ、数値の達成にとらわれることなく、市民の利便性の向上、職員の生産性の向上といった実質的な成果を評価していきます。

実感・共感指標	取組期間中目標
インターネットでの窓口予約や手続きの申込が充実していると思いますか（R7：86%）	80%以上を維持
知りたい情報が入手しやすいと思いますか（R7：77%）	80%以上
学習及び学校環境でのデジタルサービスが充実していると思いますか（R7：79%）	80%以上
子育て環境でのデジタルサービスが充実していると思いますか（R7：77%）	80%以上

実感・共感指標	取組期間中目標
介護・健康分野のデジタルサービスが充実していると思いますか（R7：60%）	80%以上
防災分野のデジタルサービスが充実していると思いますか（R7：72%）	80%以上
デジタルに不慣れな方へのサポートが充実していると思いますか（R7：51%）	80%以上
目標業務削減時間の達成率 （母数となる時間数は令和8年度中に確定）	100%

05

参考資料・用語集

▼ 参考資料

AI活用による業務刷新

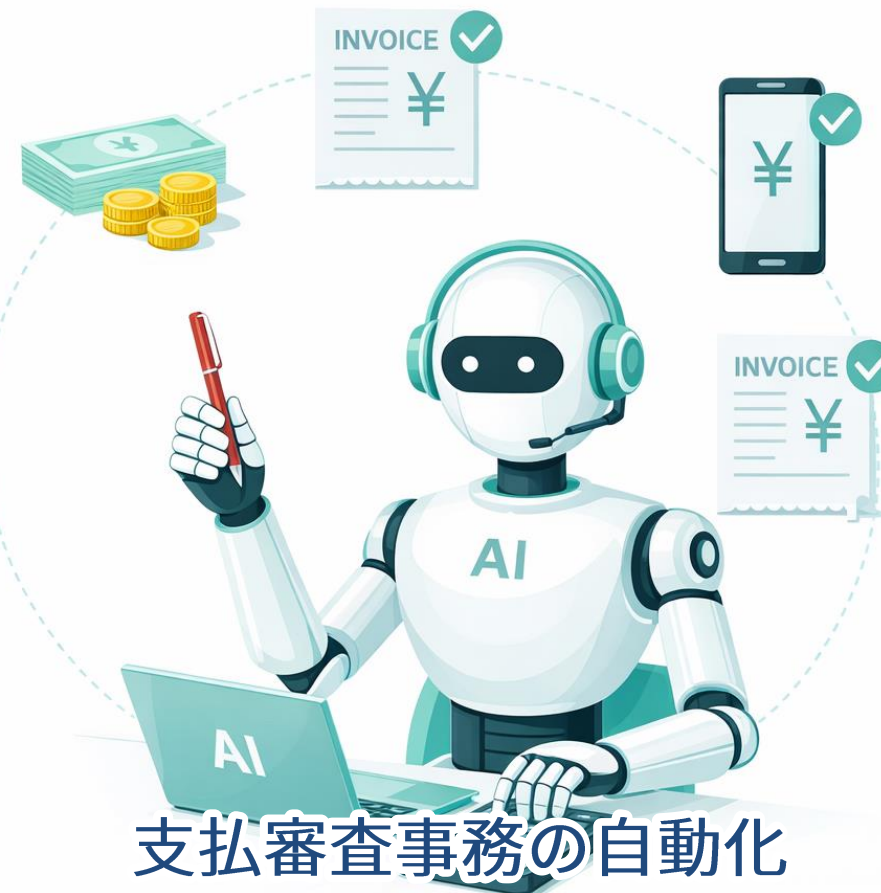
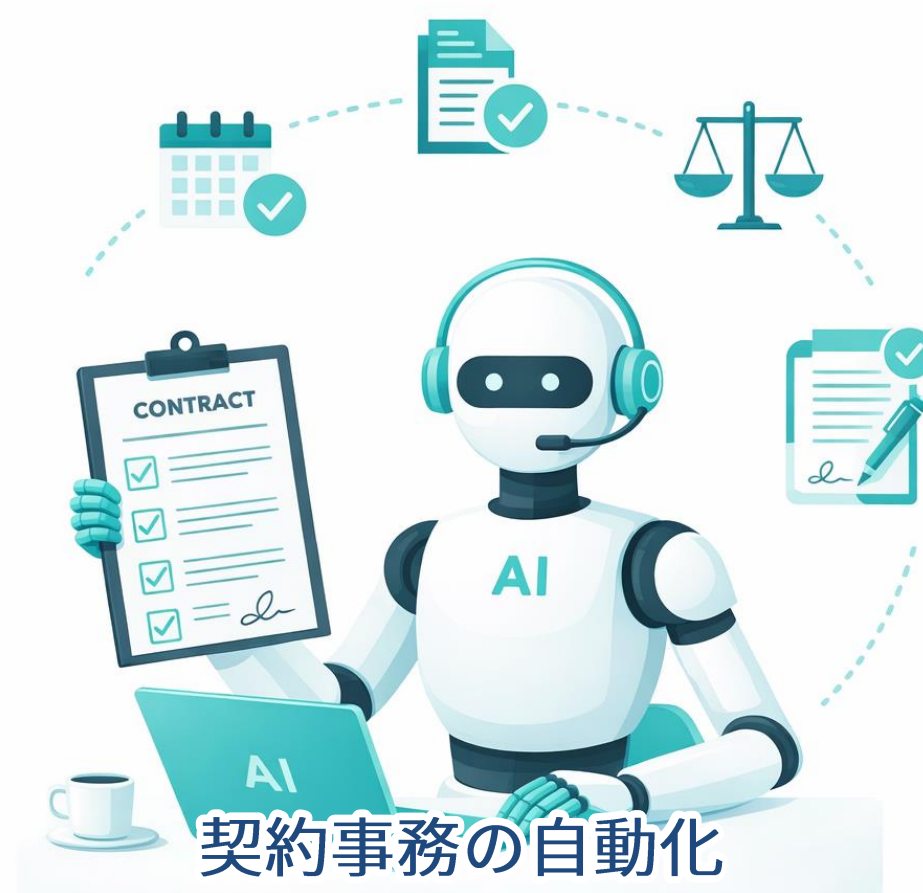
全庁照会・ヒアリング

候補業務の棚卸し

対象の決定

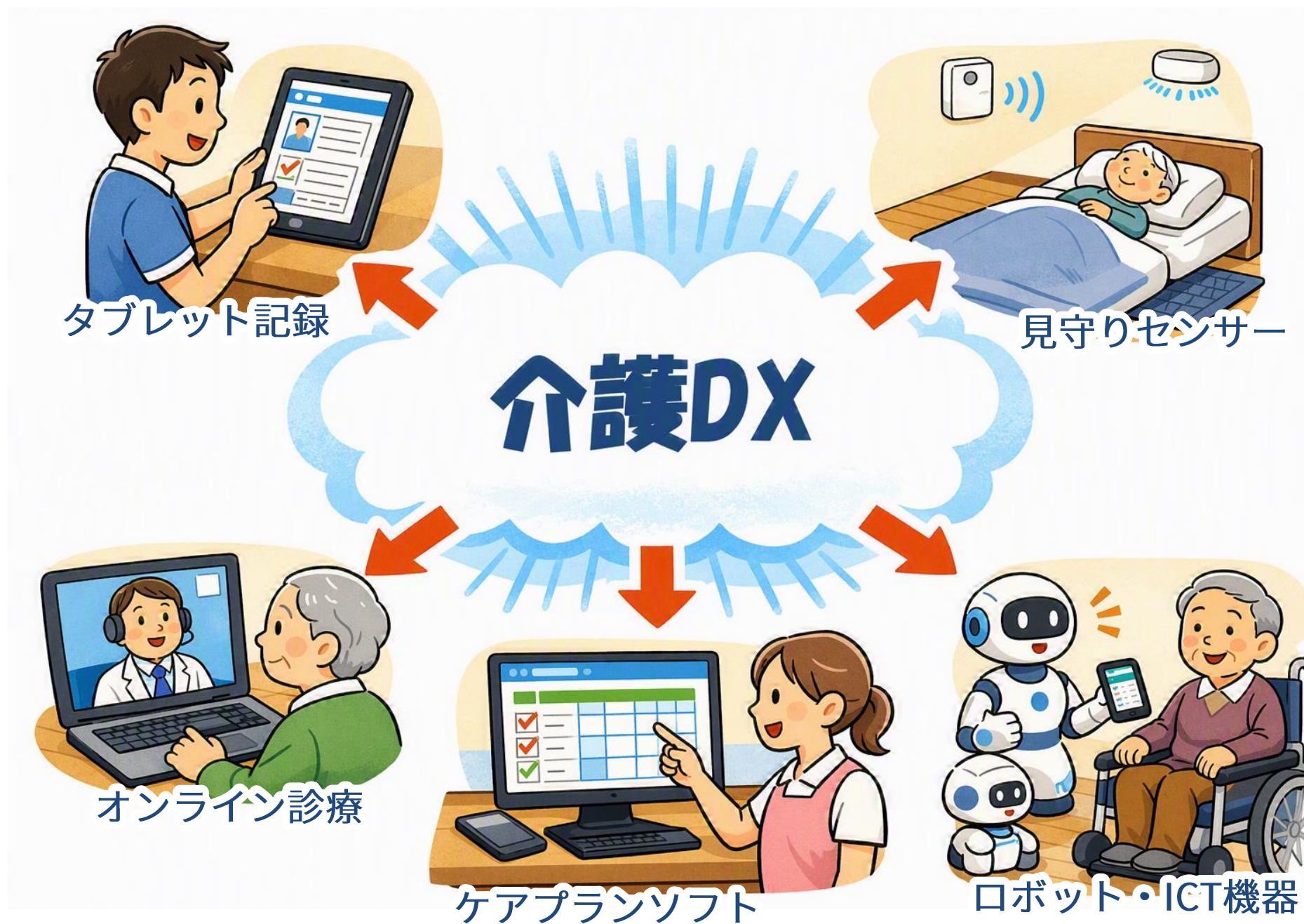


AI活用により行政事務をアップデート



▼ 参考資料

介護・デジタルに不慣れな方への取組み

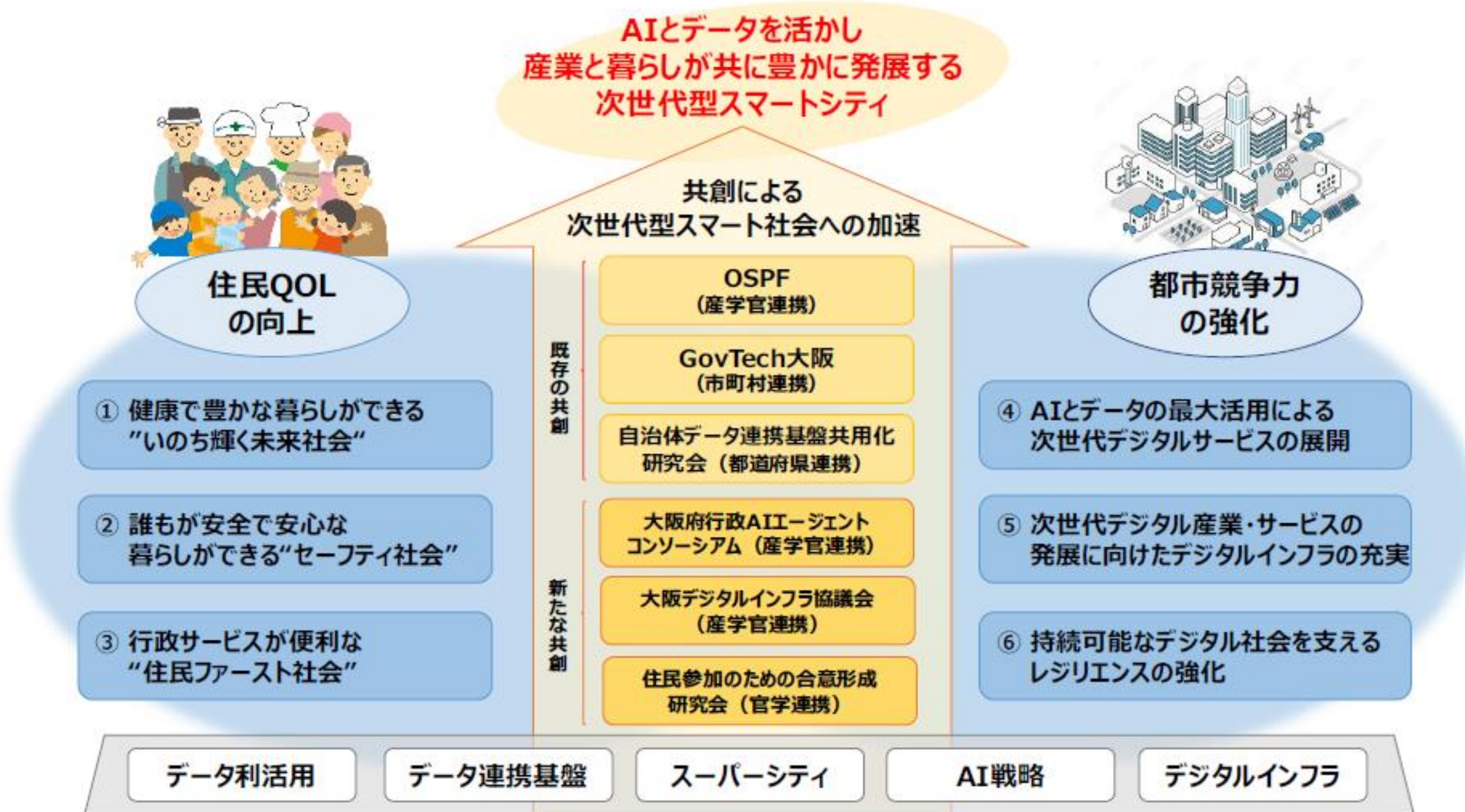


不慣れな方へのDX



▼ 参考資料

大阪スマートシティ戦略「次世代型スマートシティOSAKA」



▼ 参考資料

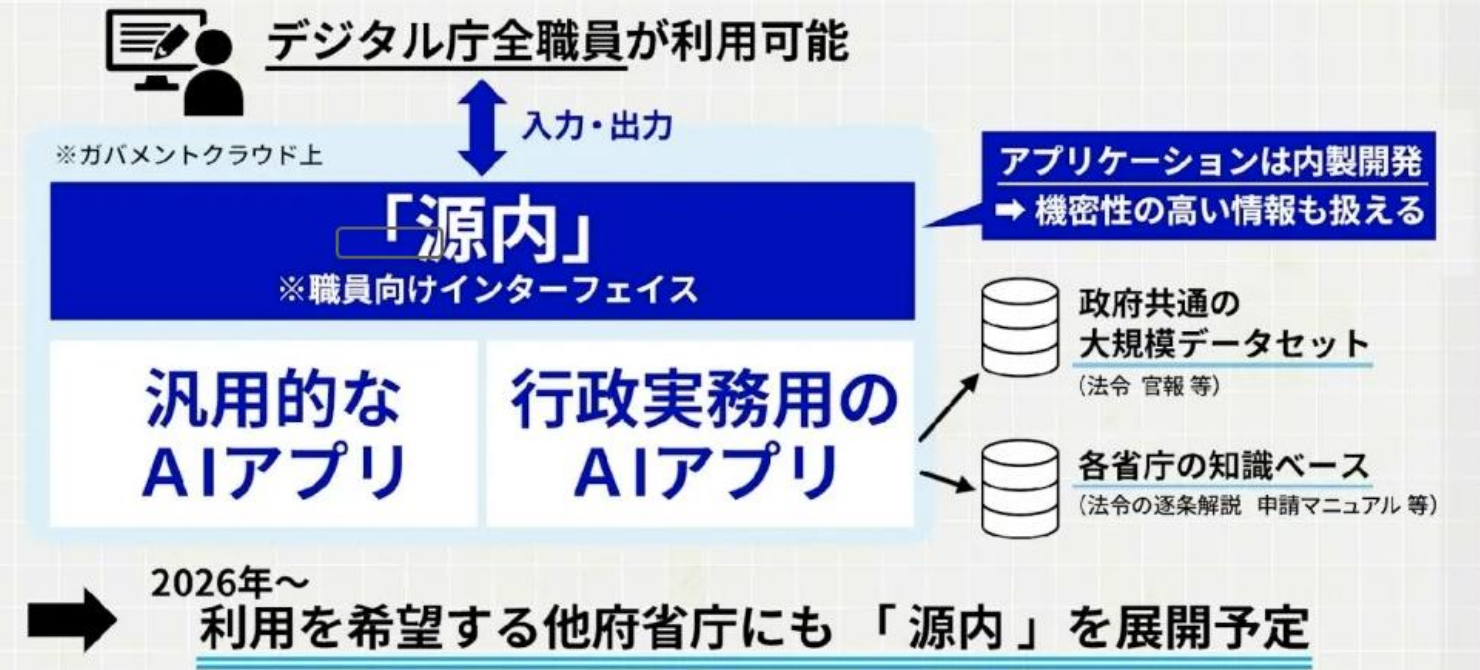
ガバメントAI「源内」 (デジタル庁)

生成AIを活用して
行政実務をより効率的に

デジタル庁が構築する生成AI利用環境
「源内」



生成AI利用環境「源内」



行政のAI実装に向けて

ユーティリティ的な
AIツールの利用にとどまる
(対話型のチャットなど)

AIに対して
業務・データのあり方を
考える

これだけでは抜本的な
業務改善にはつながらない
十分な費用対効果が見込まれない
(海外ではAI実装の失敗事例も)

より高度なAIアプリ実現への挑戦
AIを前提とした行政文書等

「業務+AI」ではなく「AI+業務」の考え方に

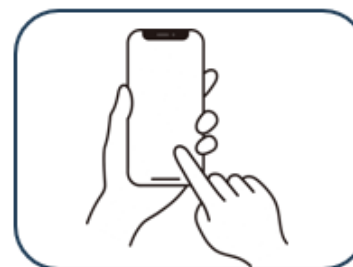
▼ 参考資料

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 取組み状況

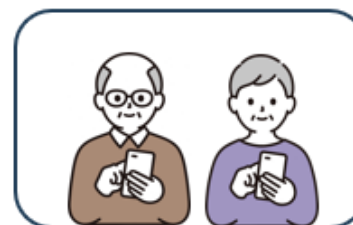
■2025(令和7)年度の取組み状況

戦略に掲げた目標の取組み状況を調査し、次頁以降に取りまとめました。最終年度を迎え、取組み目標を概ね達成していますが、一部の取組みにおいて、部分実施・令和8年度以降への延期などがあるため、進捗率は約95%となっています。

最終進捗率：95.2%



xIDを活用したデジタル郵便受けでプッシュ型サービスを実施 (R8.2~3月)
公的個人認証を利用した本人確認済の共通ID (xID) を利用して、希望する保護者あてにスマホで外出先からも確認できるデジタル通知を令和8年4月の入所調整結果を送付しました。



デジタル/スマホ相談会を市内各所で実施 (R7.4月~)
委託事業者を採択し、持続可能なデジタルデバインド支援体制を構築しました。これにより、全中学校校区で相談会を実施しました。

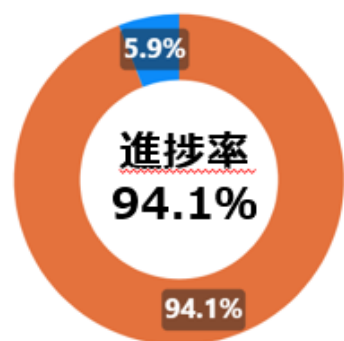


書かない窓口の進展による市民満足度向上 (R8.1月~)
手続きでの複数の申請書作成や、窓口混雑による待ち時間による市民の負担軽減を図るため、既存システムの改修やマイナンバーカードの利活用により「書かない窓口」の実現を進めました。

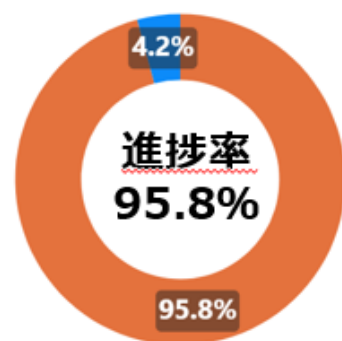


デジタル人材育成プランに基づいたコミュニティの運用開始 (通年)
全部局でデジタルを活用・推進できる職員を育成・確保するためにデジタル人材育成コミュニティの運用を開始し、約140名のメンバーが参画のうえ研修やワークショップを開催しました。

まちのデジタル活用



サービスのデジタル活用



行政のデジタル活用



▼ 用語集

か行

クラウドサービス

インターネット経由でシステムやデータを利用する仕組み。サーバ保有が不要となり柔軟な運用が可能。

クラウドバイデフォルト

新しくシステムを導入する際に、原則としてクラウドサービスを前提とする考え方。

さ行

サーバ

ネットワーク上で、サービスやデータを提供するコンピュータ。

システム

コンピュータで仕事を進めるための仕組み全体。

自動化

人の代わりに、コンピュータが作業を行うこと。

生成AI

文章・画像などの新たなコンテンツを生成するAI技術。

た行

データ

情報を数字や文字で表したものの。

データベース

データを整理してまとめたもの。

データ活用

集めたデータを使って、よい判断や改善につなげること。

データ駆動型行政

データの分析・活用に基づき政策立案や業務改善を行う行政運営。

デジタル

くらしや仕事をデジタルデータによって変革し、新しい価値を生み出すこと。

デジタルデバイド

デジタルを使える人と、使いにくい人の間で差があること。

は行

ビッグデータ

大量かつ多様なデータの集合で、分析により新たな価値を創出できるもの。

ま行

窓口DX

デジタル技術により、窓口業務の効率化・利便性向上（申請書記入の削減等）を図る取組み。

▼ 用語集

アルファベット

AI（エー・アイ）

人の知的活動（判断・学習・予測等）を模倣して、コンピュータが答えを出すしくみ。

AIエージェント

人の代わりに、目的に応じて、自律的に判断し処理を実行するAI。

AI相談

AIが質問に答えたり、手続きの案内などを行うサービス。

AI電話対応

電話での問い合わせに対し、AIが自動で応答する仕組み。

BIツール

データを可視化・分析し、意思決定に活用するためのツール。

DX（デジタルトランスフォーメーション）

デジタル技術を活用し、行政サービスや業務のあり方、組織文化を変革し、価値を高める取組み。

KGI（重要目標達成指標）

Key Goal Indicatorの略。組織が達成すべき重要な目標指標のこと。

PDCAサイクル

計画（Plan）→実行（Do）→評価（Check）→改善（Act）の循環により業務改善を行う手法。

RAG

Retrieval Augmented Generationの略。外部データを参照し、必要な情報を探し、AIが答えを作るしくみ。

RPA

Robotic Process Automationの略。ロボットによる業務自動化のこと。

