

令和7年度(2025年度)  
とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0  
後継戦略について

( 答 申 案 )

令和8年(2026年)2月 日  
豊中市情報化計画策定評価委員会

# 目次

I. 答申にあたって	1
II. とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0 後継戦略について	2
III. おわりに	4
IV. 審議経過・審議会委員	5

## <参考資料>

- とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0 後継戦略 骨子

## I. 答申にあたって

豊中市は、デジタル技術の活用により新たな価値創造と変革を進め、「暮らし・サービス」「学び・教育」「仕事・働き方」のあり方を変えていくため、令和2年9月に「とよなかデジタル・ガバメント戦略」を策定し、令和5年4月からは、後継戦略である「とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0」に基づき、市民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すすめてこられました。

この度、令和7年(2025年)11月28日付けで、長内繁樹市長から、豊中市情報化計画策定評価委員会に対し、「とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略」への意見についての諮問がなされました。

これを受け、当委員会では、限られた時間の中、集中的かつ精力的に審議を行いました。審議においては、とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略の骨子をもとに、これまでの取組みに対する課題や社会動向を踏まえ、後継戦略において、取り組むべき内容について、意見を取りまとめています。

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略の今後の取組みにあたっては、当委員会の意見を十分に踏まえ、具体的な内容等を検討していただくことをお願いするものであります。

令和8年(2026年)2月 日  
豊中市情報化計画策定評価委員会  
委員長 下條 真司

## Ⅱ．とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0

### 後継戦略について

近年、AIをはじめとするデジタル技術の進展や、国における基幹業務システムの標準化、マイナンバーカードの普及、ガバメントAI構想など、デジタル活用に向けた取組みが加速しています。

豊中市では、令和2年に策定した「とよなかデジタル・ガバメント戦略」を基盤に、令和5年4月から「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」を推進し、「まち」「サービス」「行政」の3領域でデジタルの恩恵を広げ、暮らしやすさを実感できる取組みを進めてきました。これらの取組みにより、当該戦略の取組み目標は、現時点で概ね達成する見込みとのことであり、先進的かつ精力的な市の取組みを評価します。

一方で、デジタルによる恩恵の偏りという課題に対して、今後はすべての層に寄り添った支援や、質の高いデジタルサービスの提供が求められます。こうした取組みを通じて、豊かな市民生活と地域社会の形成を目指し、継続的に推進していくことが必要です。

当委員会は、豊中市のこれまでの取組みから見てきた課題や社会動向を踏まえ、「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」を継承・発展させる後継戦略の策定にあたり、「総合計画」「基本政策」「経営戦略方針」との整合を図り、スピード感をもって着実に進めるため、市のDX推進の方向性を明確にし、すべての人に寄り添う質の高いデジタルサービスの提供を目指す提言を取りまとめました。

#### ◆とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0 後継戦略について

1	<p><b>【AIや先進技術の活用と包摂型サービス】</b></p> <p>行政の業務利用による業務効率化に加え、市民サービスへの応用を視野に、ガイドラインを継続的に更新しながらAI利用におけるガバナンスを確立し安全な活用を進めてください。利用者のニーズや業務に応じて、対面やアナログ情報も取り入れ、公民学の連携を図りながら、すべての市民が安心して利用できる仕組みを構築してください。</p> <p>多様な取組みを推進するため、先進技術を活用する施策に必要な予算を積極的に確保してください。</p>
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	<p><b>【柔軟な戦略運用】</b> 市民のサービス利用状況を細かく分析し、その結果を踏まえて、技術進展や社会変化に合わせて、戦略を機動的に見直す体制を整えてください。</p>
3	<p><b>【市民に分かりやすい戦略と情報発信】</b> 若年層向けのプラットフォームを活用するとともに、広報部門との連携を強化して、戦略を市民に分かりやすく伝える仕組みを構築してください。</p>
4	<p><b>【市民参加型の仕組みの充実】</b> 都市部でのコミュニティ形成が難しいなか、ブロードリスニングの考え方を踏まえ、幅広い属性の市民の声を収集・反映できる仕組みを検討してください。また、市職員を対象としたアンケートのほか、属性を限定したカジュアルなアンケートも活用するとともに、デジタルに消極的な層の分析も進めてください。</p>
5	<p><b>【K P I の明確化と効果の見える化】</b> K P I および、業務効率化によって削減された時間の活用方針を明確に示してください。効率化の成果がフロント業務や地域課題への対応など、市民生活にどのようなメリットをもたらすのかを分かりやすく伝え、市民が戦略の効果を実感できる工夫を講じてください。</p>
6	<p><b>【デジタル人材の確保・育成】</b> デジタル化を牽引する人材の育成を進めるとともに、デジタルに抵抗感を持つ職員を巻き込む仕組みを検討し、各部署や担当者と連携してデジタル推進を進める体制を整備してください。</p>
7	<p><b>【セキュリティ対策】</b> サイバー攻撃や自然災害への備えにとどまらず、クラウド利用に伴う情報漏えいのリスクや生成 AI による学習の可能性についても、PDCA サイクルの中で定期的に確認をする仕組みを設けるなど、十分に評価してください。そのうえで、セキュリティの強化と安全性の確保に向けた取り組みを着実に推進してください。</p>

### Ⅲ. おわりに

とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0 後継戦略に対する当委員会の意見は上述のとおりであります。

これまでの取組みをさらに発展し、「誰もがデジタルの恩恵を享受し、暮らしやすさを実感・共感できるデジタル・ガバメント」を推進されることを期待します。

デジタル技術の進化は非常に速く、行政におけるデジタル活用の環境もこれまでにない速さで進んでいます。このような状況に対応するため、今後もデジタル・ガバメント推進に係る予算を確保しスピード感ある取組みを続けていくことが必要となります。

当委員会としては、デジタル・ガバメントにかかわる取組みにおいて、豊中市の求めに応じて助言や提案を行っていきたいと考えておりますので、今回の意見も含め、豊中市における施策展開に活かされることを期待します。

## IV. 審議経過・委員会委員

### ◆ 審議経過

回	開催日程	内 容
第1回	令和7年(2025年) 11月28日(金)	・とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 後継戦略の諮問
第2回	令和8年(2026年) 2月6日(金)	・答申案について

### ◆ 審議会委員

会長◎・職務代理者○ (区分順ごとに五十音順・敬称略)

	区分	氏名	所属等
1	学識経験者	井上 あい子	総務省地域情報化アドバイザー
2		下條 真司 ◎	青森大学教授、大阪大学名誉教授、大阪府市スーパーシティアーキテクト
3		園田 寿	甲南大学名誉教授、弁護士
4		野村 靖仁 ○	NPO法人地域情報化推進機構副理事長、元池田市IT政策課長
5		吉田 純	元松下電器産業株式会社ネットワークサービスエンジニアリングセンター所長
6		脇浜 紀子	京都産業大学教授
7	公募市民	井上 貴玄	

# とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略 骨子

## 1-1. 取組み状況

### ■取組み目標の達成状況（2025年度（令和7年度）9月時点）

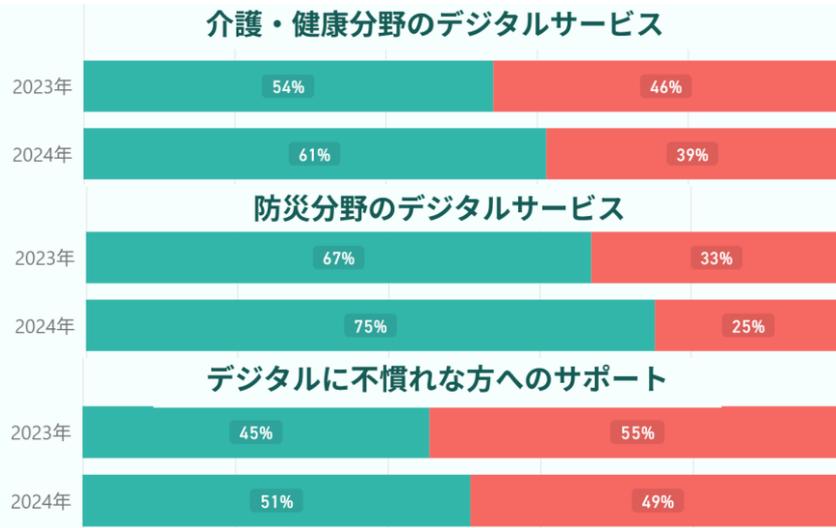
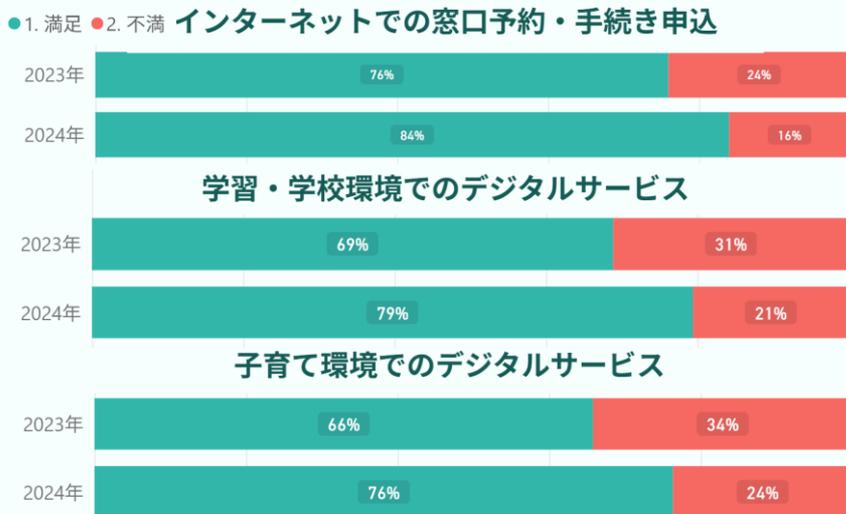
取組み目標は概ね達成する見込みです。

※一部の取組みで部分実施・R8年度へ延期の事業があります。



### ■デジタルサービス満足度アンケート（2024年（令和6年）10月時点）

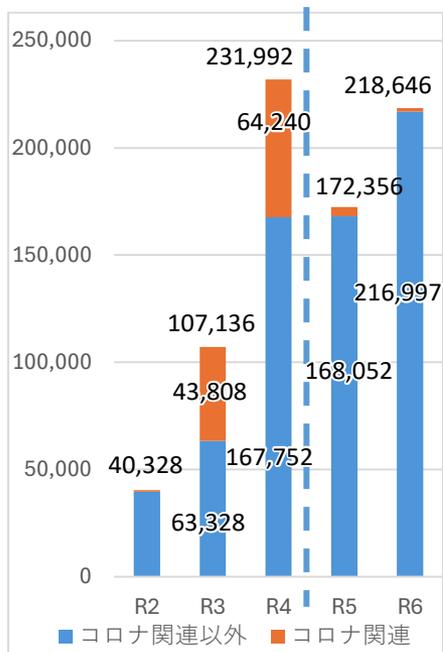
「デジタルサービス満足度アンケート」についても、戦略2.0を開始前（2023年（令和5年）3月）から堅実に推移しています。



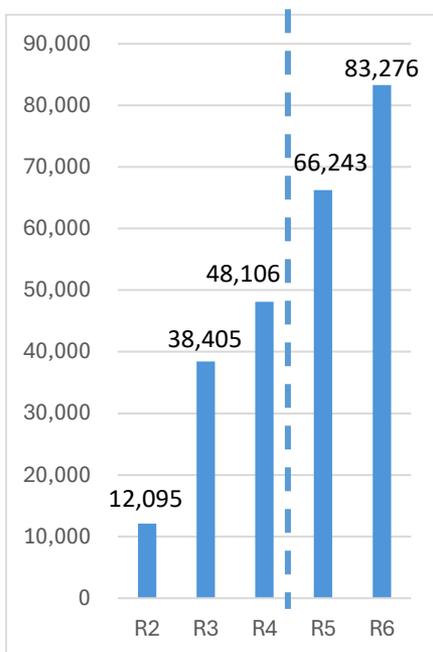
# とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略 骨子

## 1-2. 取組み状況

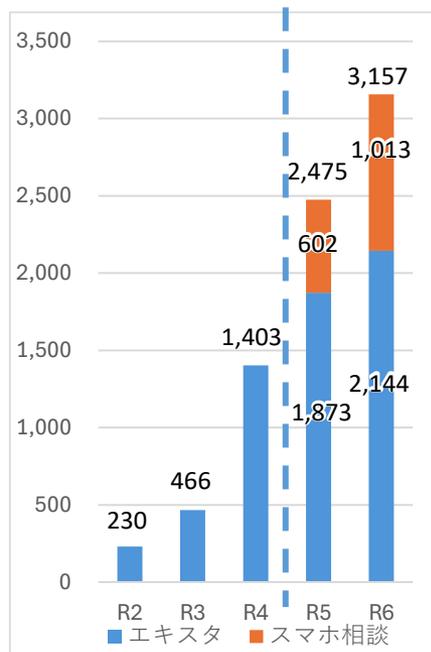
### 電子申込システムの 申込件数



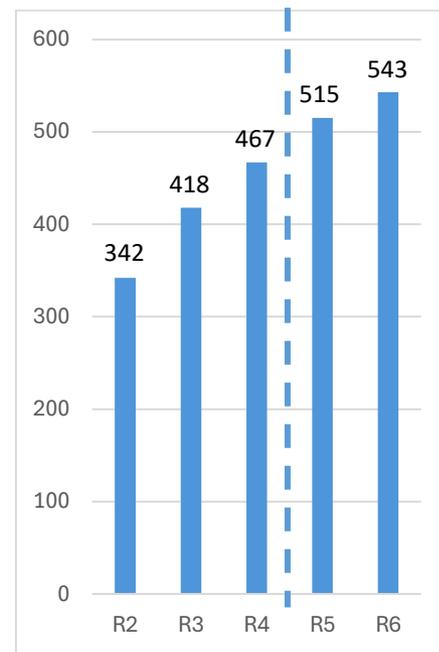
### LINE友達数の推移



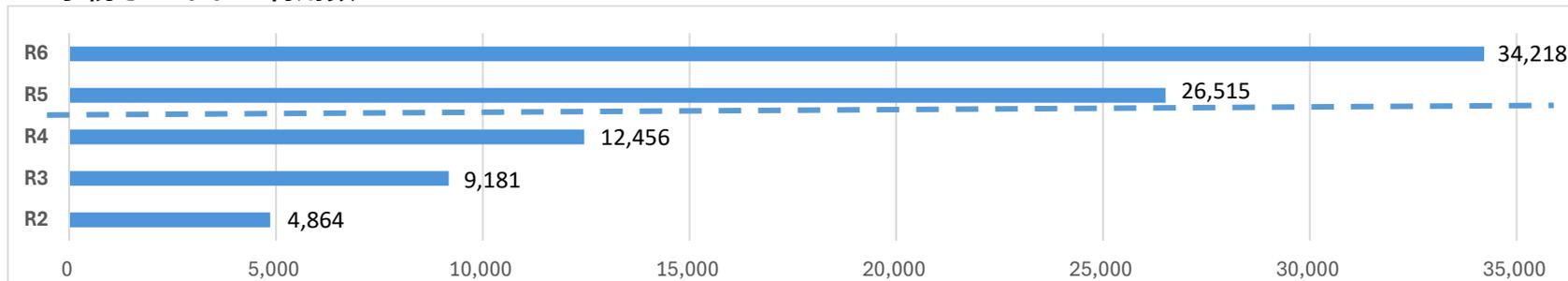
### スマホ・パソコン相談の 参加者数



### 導入済システム件数



### 手続きガイドの利用数



## 2-1. 課題

### ■一部利用者の限定的な利用

デジタルサービス満足度アンケートにおける満足度、各デジタルサービスの利用数は増加傾向にあり、戦略2.0の取組みについて一定の成果がありました。

しかし、一部の利用者に限っての恩恵であり、一人ひとりすべての市民にとっての「あたりまえ」とはなっていない現状です。

### ■総申込数に対してオンライン申込が占める割合



主な手続き	オンライン申込件数	総申込件数	オンライン申込率
保育所・こども園等利用調整申込	5,185	5,185	100.0%
保育施設等利用給付申込	1,753	1,753	100.0%
就学援助費申込	3,007	3,038	99.0%
とよなか出産・子育て応援金	5,448	5,471	99.6%
豊中市ふるさと納税申込	8,678	8,782	98.8%
各種証明発行手続き	720	365,603	0.2%
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)	74,954	365,603	20.5%
図書館の図書貸出予約等	901,923	1,019,220	88.5%
水道使用開始届出	12,193	40,943	29.8%
粗大ごみ収集の申込	29,527	76,019	38.8%
職員採用試験申込	2,530	2,538	99.7%

令和6年度 主な手続・優先的にOL化を推進すべき手続のOL申込率

## 2-2. 課題に対する方向性

### ■すべての人に寄り添ったサービス提供

一部の層だけでなく、一人ひとりすべての層に寄り添った支援・質の高いデジタルサービス提供の為の提案型サービスが必要です。

### ■デジタルに親和性の高い層からの波及

教育・子育て世代や現役世代などから展開し、実際の体験を通じて、デジタル施策に対する安心感（心理的障壁の低減）が必要です。



層	割合	傾向	特徴
イノベーター	2.5%	デジタルに関心が強く・試すのが好きな層	新しい行政サービスにすぐ反応。
アーリーアダプター	13.5%	デジタルに前向き・周囲に影響力がある層	手続きの簡便さや利便性を理解して活用。口コミで広める。
【キャズム（溝）】	-	- 「新しさ」ではなく「実用性・安心感」を求める層とのギャップ。サービス普及が止まるポイント	
アーリーマジョリティ	34%	周囲を見て判断する層	「みんな使ってるから」「窓口混むからオンラインで」と動く。
レイトマジョリティ	34%	消極的利用者層	義務化・支援制度・職員案内などでようやく利用。
ラガード	16%	デジタルを利用しない・できない層	最後まで紙・対面を希望。代行や支援が必要。

## 3-1. 社会動向

### ■国の取組み

デジタル庁

2. 行政のデジタル変革と取組成果

## 行政デジタル改革による社会の変化（2021-2025年）

### 生活の変化



- 1 手続は窓口に行くからいつでもどこでもへ
- 2 マイナンバーカードは持つから使うへ
- 3 もしもの時も安心サポート
- 4 一人ひとりに寄り添う優しいサービスに

対応する課題

人口減少と労働力不足

持続可能性への脅威

デジタル化の不安

### 事業・地域の変化



- 1 制度はアナログ前提からデジタル前提へ
- 2 手続は紙書類からデジタルへ
- 3 暮らしを支える準公共のデジタル化
- 4 データでつながる地域と事業

対応する課題

人口減少と労働力不足

持続可能性への脅威

デジタル競争力低下

デジタル人材育成

### 行政の変化



- 1 システムは個別・単独から共通・共同へ
- 2 AI活用・内部開発の加速
- 3 国・地方・官民連携のデジタル改革
- 4 政策の進捗や効果は一目でわかるへ

対応する課題

人口減少と労働力不足

サイバー空間の脅威

デジタル競争力低下

持続可能性への脅威

## 3-2. 社会動向

### ■国の取組み

豊中市においても共通の社会課題として対応が必要（特に赤枠の課題）です。

## デジタル化を通じて対応すべき重点課題

日本が直面する課題

技術や世界情勢の変化

1  
人口減少と  
労働力不足



2  
デジタル競争力  
の向上の必要性



3  
持続可能性  
への脅威  
(自然災害や公共インフラ等)



4  
サイバー空間  
における脅威増大



5  
デジタル人材  
の不足



6  
デジタル化に対する  
不安やためらい



+

7  
AIの社会実装  
の進展



8  
デジタルを巡る  
国際情勢の変化



# とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略 骨子

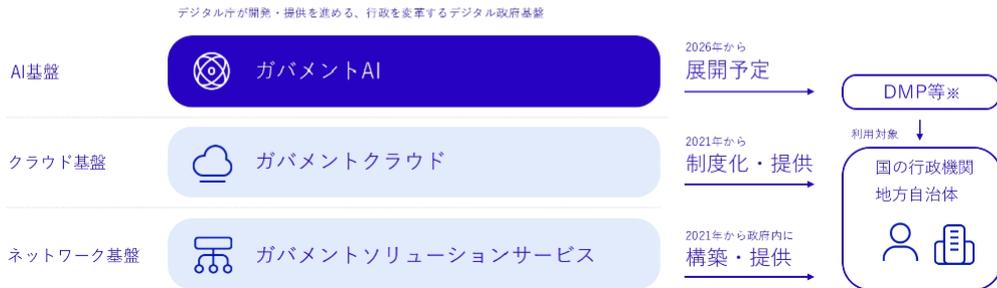
## 3-3. 社会動向

### ■国の取組み

重点課題に合った通り、豊中市においても生成AIの社会実装の取り組みが必要です。

### 政府AI基盤「ガバメントAI」を構築

政府内におけるAIの利活用のさらなる加速と将来的な地方自治体への展開を進める



### AIを前提として国内外でデータ利活用を加速 国・地方のシステム最適化も推進

#### データ連携・利活用の仕組みづくり

##### AI時代にふさわしいデータ連携・利活用

デジタル行財政改革会議と連携し、重点計画・「データ活用制度の在り方に関する基本方針」に基づき推進 (医療、金融、教育、農業、公共事業、産業などの分野で実施)

##### DFFTの推進

国際的なルール・制度作りと信頼性を確保する技術の両面から、データ移転時に直面する課題の解決や将来の規範形成につながるプロジェクトを実施

#### 情報システムの最適化

##### 国の情報システム

情報システムの共通化、標準化を基本、民間SaaSの積極活用

##### 地方公共団体情報システム

標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を推進

##### 国・地方の情報連携

公共サービスメッシュ、DMP、給付支援サービスなどの共通基盤や共通サービスの整備を推進

#### マイナポータルアプリ

##### アプリ統合

##### 本人の確認がもっと簡単に

マイナポータルアプリとデジタル認証アプリが統合し一つのアプリ（マイナアプリ（仮称））に

#### マイナポータル

##### AIリコmend

##### 必要なことを必要なときに

自分に必要なサービスや情報を先回りしてお知らせ  
プッシュ型のサービスへ

※イメージ画像であり、数字等はダミーです



## 4. めざす姿 (Vision)

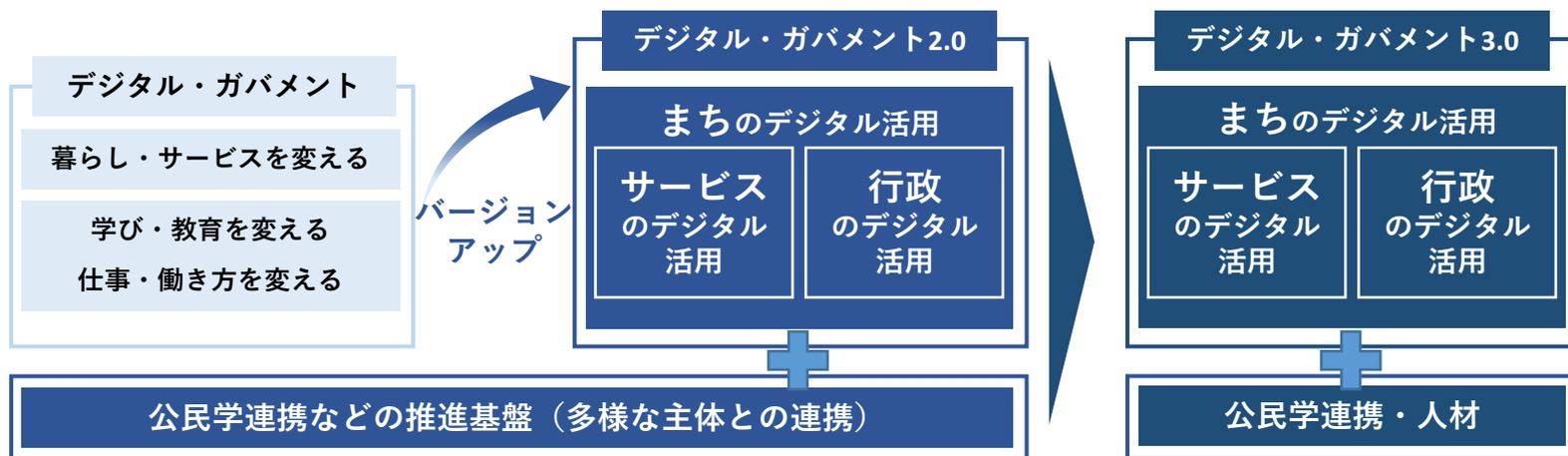
課題

- 一部利用者の限定的な利用  
(デジタルの恩恵が限定的)
- 労働力・デジタル人材の不足
- 先進技術の進展、セキュリティの高度化

使命

- デジタル活用を通じて
- 市民サービスの向上
  - 仕事の生産性の向上

誰もが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



デジ・ガバ戦略では、コロナ禍の危機的な状況のもと、スピード感を持ってデジタル化の取組みを進めるため「暮らし・サービス」「学び・教育」「仕事・働き方」の3テーマに着目しました。

戦略2.0では、デジ・ガバ戦略の取組みをバージョンアップし、「まち」「サービス」「行政」の3領域における取組みによりデジタルの恩恵をまち全体に波及させる取組みを進めましたが、課題のとおり一部利用者に限った恩恵に限られていることから、戦略3.0では継続して取組みを進めます。

# とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0後継戦略 骨子

## 5. ビジョン・ミッション・バリュー

デジタルガバメントの方向性を明確にし、部門横断的に職員・関係者の意識統一をはかる必要があるため、ビジョン、ミッション、バリューを定義します。

めざす姿 (Vision) デジタル・ガバメント戦略2.0から継続

誰もが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

KGI: 「デジタルサービスが暮らしに役立っている」と回答する割合の向上 (市民満足度)  
「デジタル技術活用により働きやすくなった」と回答する割合の向上 (職員満足度)

果たす使命 (Mission) 2つのミッションが好循環を生み出す

データ活用による確認・入力作業の省力化、AIによる問合せの自動化、使用感のフィードバックなどにより、業務に還元できる。

市民サービスの向上

市民一人ひとりのニーズに寄り添い、使いやすいサービスを提供し、暮らしの質を高める。

KPI: OL申込率(コンビニ交付等含む): 50%以上

削減した業務時間を豊かな市民生活・地域社会実現のための、対人サービスや創造的業務に配分する。

仕事の生産性の向上

デジタル技術を活用することで、限られた資源の中でも最大の成果を生み出せる組織を目指す。

KPI: デジタルを活用した業務削減時間: 年50万時間以上

行動指針 (Value)

利用者起点

市民や職員など、サービスの利用者の視点を最優先に考える。

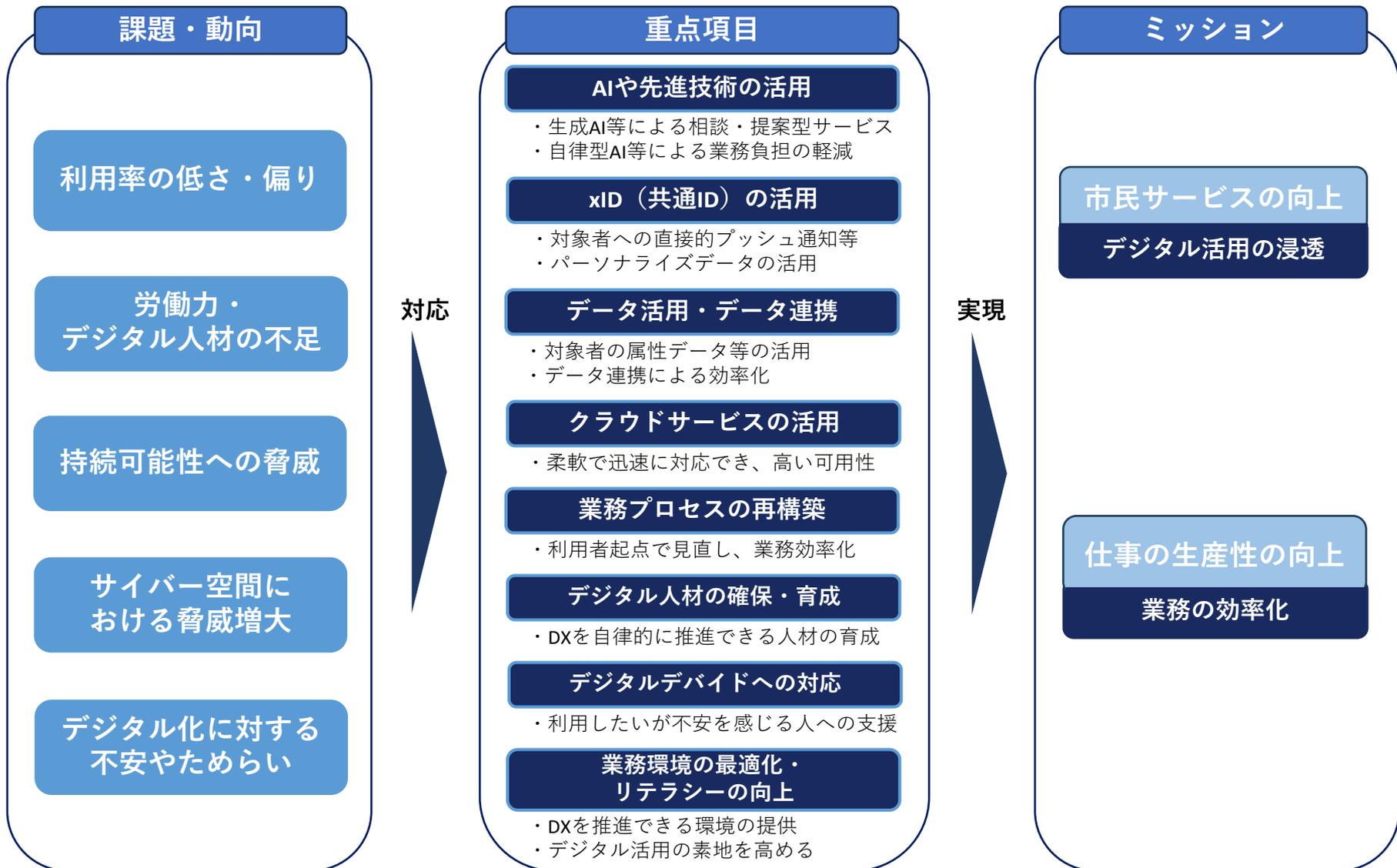
チャレンジ

変化を恐れず、常に新しい価値の創造にスピード感を持って実行する。

共創

多様な主体と連携・協働し、共に価値を創出、地域全体でDXを推進する。

## 6. デジガバを推進する重点項目



## 7. 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

「総合計画」や「基本政策」「経営戦略方針」をスピード感をもって着実に進めるため「DX」の取組みの方向性を示すもの。

令和5年2月に策定した「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、市の「DX」の取組みを通じて、すべての人に寄り添った支援・質の高いデジタルサービス提供の為の方向性・主な取組みを示すもの。

「DX」の取組みは、特定の分野に限らずあらゆる分野で取組む必要があること、AIなど技術進歩が速いことなどから、具体的な取り組み内容は**個別計画で管理**する。

## 8. 進行管理

市民のニーズや国の施策などの社会動向、デジタル技術の進展などに柔軟に対応できるよう、方向性の定期的な確認、見直し、対応を行う。

## 9. 戦略期間

経営戦略方針と合わせて設定。

令和8年度（2026年度）から令和11年度（2029年度）

# 策定までのスケジュール

