

令和7年8月1日 第3版

令和5年7月1日 第2版

令和5年3月1日 初版

総務企画部

大阪府住宅供給公社

DX推進計画 Ver. 2.0

2050年の公社 ～スマート団地・スマート窓口の実現～

目 次

■はじめに	・・・	1
■DX推進計画について	・・・	1
■DX推進のスタンス・考え方	・・・	1
■DX推進を支える3つのプロセス	・・・	2
■DX推進の基本方針	・・・	3
■主な取組項目	・・・	4
■中期経営計画に掲げるDXの取組	・・・	5
■2050年の公社 ～スマート団地・スマート窓口の実現～	・・・	7
■DX推進体制	・・・	9
■DX推進ロードマップ	・・・	10

■はじめに

大阪府住宅供給公社は、これまで2万戸を超える入居者の住まいを支える重要な役割を担ってきました。少子高齢化や価値観の多様化が進む中、公社に求められる役割も変化してきました。こうした時代の変化に対応し、公社が今後も持続可能な経営体としてその使命を果たしていくためには、業務や組織の在り方を見直し、柔軟かつスピーディな対応力を備えていく必要があります。

また、令和9年度には新しい基幹システムの稼働を予定しています。システム刷新にあたり、現行業務フローの見直しを進めることで、業務効率化を推進し、生み出されたリソースを新たな価値の創出につなげていきます。

DXを、既存の業務を単にデジタル化する取組にとどめるのではなく、公社の在り方そのものを問い直し、住まいの提供という本来の使命を、これからの社会にふさわしい形へと進化させるための変革と位置づけ、本計画を策定します。

大阪府住宅供給公社 理事長 山本 譲

■DX推進計画について

「経営理念」、「将来ビジョン 2050～“住宅”供給公社から“生活”供給公社へ～」（令和元年12月策定）、「中期経営計画（令和4年度～令和13年度）」（令和4年4月策定）を基に、「将来ビジョン 2050」に掲げる“公社がめざす将来像”の実現に向け、デジタル技術を活用した取組を推進するための計画として、DX推進計画（以下、「本計画」という。）を策定する。

■DX推進のスタンス・考え方

これまで公社は、既存の業務プロセスや社会情勢、ニーズの変化等に起因する課題の解決など、「事務の効率化や強化を図る手段」としてデジタル技術の活用（＝IT化）を進めてきたが、これからは“公社がめざす将来像”を実現するため、デジタル技術の活用による根本的な変革（＝DX）の推進が求められる。

“公社がめざす将来像”の実現に向けた「入居者サービスの向上」及び「職員の働き方改革」を進めるため、職員一人ひとりが課題の認識及び共有を行い、公社全体でDXを推進する指針として、本計画では、デジタル技術の活用（Digitalization）を起点とし、本業務や企業風土の変革（Transformation）を通じて、新しい価値の創造（Innovation）につなげていく、3つのプロセスに基づくDX推進の方向性を示す。

なお、取組の実施にあたっては、「中期経営計画（令和4年度～令和13年度）」に挙げる視点を念頭に置き、今後も公社が公的機関としての役割を果たし、存続・発展していくため、デジタル技術やデータ基盤を活用のうえ、計画的かつ柔軟に推進していくこととする。

1. “生涯住み続けられる”住環境の実現

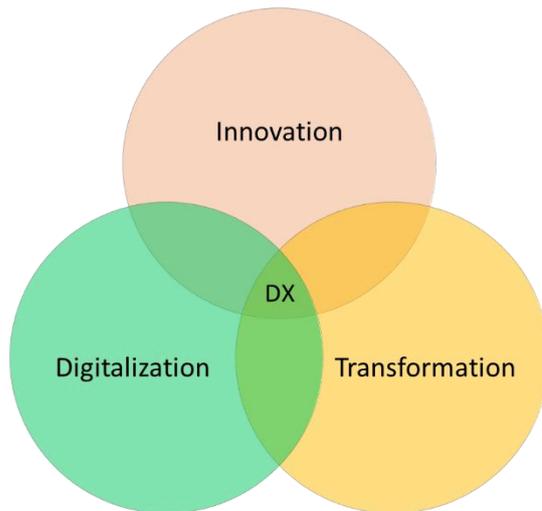
2. “住まう価値”が持続するまちづくりの実現

3. “日本の将来をリードする回地”として社会的課題を解決

<中期経営計画（令和4年度～令和13年度）に挙げる視点>

- 経営資源（既存ストック、人材、資金）の最大限の活用と新たなブランド価値の創造
- 住宅・まちづくりと環境・健康・福祉領域との連携
- あらゆるステークホルダーからの信頼を得るパートナーシップの構築と働き方改革の推進

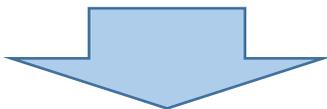
■DX推進を支える3つのプロセス



（『中期経営計画』3. ESG 経営（5）DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進より）

I. Digitalization（デジタル技術の活用）

・紙や対面を前提とした業務を見直し、デジタル技術を活用して効率化・高度化を図る。



II. Transformation（業務・企業風土の変革）

・従来の業務プロセスや組織の枠組みを見直し、部門横断的で柔軟な業務運営へ転換

する。



III. Innovation (新しい価値の創出)

- ・入居者サービスの向上や働き方改革など、公社の新たな価値創造につなげる。



将来ビジョンの実現 (DX推進の目的達成)

■DX推進の基本方針

DX推進にあたっては、「DX推進を支える3つのプロセス」に基づき、各取組項目の手法検討や目標設定、効果分析を行うこととする。

また、DX推進の起点となるデジタル技術の活用 (Digitalization) においては、取組単体の効果だけでなく、他の取組との相互作用も考慮の上、最も高い効果で作用するよう、業務・企業風土の変革 (Transformation) を念頭に置いて検討するものとする。

これらは、**新たなビジネスモデルの創出、サービスの品質向上、業務効率化、組織変革、コスト削減等の新しい価値の創出 (Innovation)** を元に「入居者サービスの向上」と「職員の働き方改革」を実現するためのものである。

なお、取組項目については、実施後に発生し得る影響を事前に調査した上で、情報システム環境全体の最適化を行う。また、新たな機器の導入が必要となり、かつ現行機器と競合する取組項目については、機器のリプレイス時期を考慮する等、効果的かつ効率的な手法を検討するものとする。

■主な取組項目

各取組のうち、「DX推進を支える3つのプロセス」に基づき重点的に取り組む項目は主に次のとおり。ただし、具体的な取組内容については効果や時流を分析した上で、随時見直すものとする。

Digitalization (デジタル技術の活用)	Transformation (業務・企業風土の変革)	Innovation (新しい価値の創出)
入居希望者の各種問合せ・入居 申込・資格審査のオンライン化	ビジネスプロセスの見直し	コスト削減 業務効率化 サービスの品質向上
入居者からの各種問い合わせ、 申請業務のオンライン化		
コンビニを活用した家賃収納 業務		
電子契約サービスの導入		
入居前初期費用の口座振替対 応		
モデルルーム・空き住戸のスマ ートキー化		
入札業務のオンライン化		
空家情報（退去・査定・契約・ 募集）の共有		
タブレット端末を活用した退 去査定業務		
ペーパーレス会議の実施	アジャイル（俊敏、機敏） な組織の振る舞い	業務効率化 組織変革 申請電子化 ハンコレス
シンクライアント PC の導入		
スマートフォン内線電話機の 導入		
社内申請の電子化		
押印の廃止（ハンコレス）		

Digitalization (デジタル技術の活用)	Transformation (業務・企業風土の変革)	Innovation (新しい価値の創出)
ワークフローシステムの導入		
クラウド型グループウェアの導入		
社内ポータルサイトのリニューアル	アジャイル（俊敏、機敏）な組織の振る舞い	業務効率化 組織変革 申請電子化 ハンコレス
社内無線 LAN 環境の構築		
オンライン FAX の導入		
全職員への生成 AI 導入（※）		
入居者向け情報発信のオンライン化	技術とサービスの組み合わせによる価値の創出	新たなビジネスモデルの創出
オートロック向け置き配システムの導入	他社との連携による新事業への参入	
IoT を活用した見守りサービスの提供		
高度な知識を備えた内部人材の育成	全職員のデジタルリテラシーの向上	組織変革

※文書作成支援、情報整理、企画立案補助等への活用を想定し、最終判断は職員が行うことを前提とする。

■中期経営計画に掲げるDXの取組

主な取組項目のうち、中期経営計画に掲げる取組については次のとおり実施する。

①デジタル化による入居者サービスの向上

○オンライン手続きの推進

- ・オンライン入居申込・資格審査（電子契約サービスの導入）

⇒令和4年4月よりイタンジ社が提供するノマドクラウドと申込システムの利用を開始。令和5年度からはオプションサービスで新規契約においては同社の電子契約オプションを導入した。

○窓口のデジタル化

- ・オンライン内覧対応、支払い方法の多様化対応

⇒オンライン内覧は人的対応の課題があるため、VR内覧の拡充で対応する。

⇒利便性向上のため、機関保証制度利用者の入居前初期費用の口座引き落としを令和4年9月より開始。

⇒令和9年度の基幹システム刷新に合わせ、コンビニ収納やキャッシュレス支払いに対応すべく検討を行う。

- ・入居者アプリの活用

⇒令和7年7月より入居者アプリ「My SMALIO」を導入し、アプリを通じた日々の問い合わせや各種届出などを随時拡充しており、今後は令和9年に想定している基幹システム刷新において連携を視野に入れるなど活用幅を広げていく。

○団地のデジタル化

- ・モデルルーム等のスマートキー化

⇒仮設錠を保管するキーボックスをスマートキー化し、集会所への設置を令和4年8月から香里三井団地にて開始しており、順次拡大を予定している。

- ・入居者向けイベント等のオンライン化

⇒セミナーやDIYイベント等、随時コンテンツ内容と想定される参加者層を踏まえた上で実施する。

- ・団地自治会とのオンラインコミュニケーション

⇒入居者向けにポータルサイトやアプリなどによる電子回覧板の活用を検討する。

②データの基盤整備と活用

- ・団地に関する情報管理を一元化し、各種分析によるニーズ把握に努める。

⇒令和9年の基幹システム刷新に合わせ各種システムの統合を図る。

③職員の働き方を改革するスマートワークの実践

- ・ペーパーレス化とテレワークを推進

⇒令和6年の職員用PC更新にあたって支給端末を小型化するとともに、社内無線LAN環境を構築することで、端末の持ち運びを容易にし、打ち合わせ時資料のペーパーレス化を推進している。また、業務ソフトウェアにMicrosoft365を導入し、Teams等を活用することで資料共有等が行いやすくなるなど、テレワークを実施しやすい環境構築を行っている。

⇒スマートフォン内線、オンラインFAXも導入し、自席に縛られることなく、業務が行える環境構築を行っている。

④デジタル人材の育成

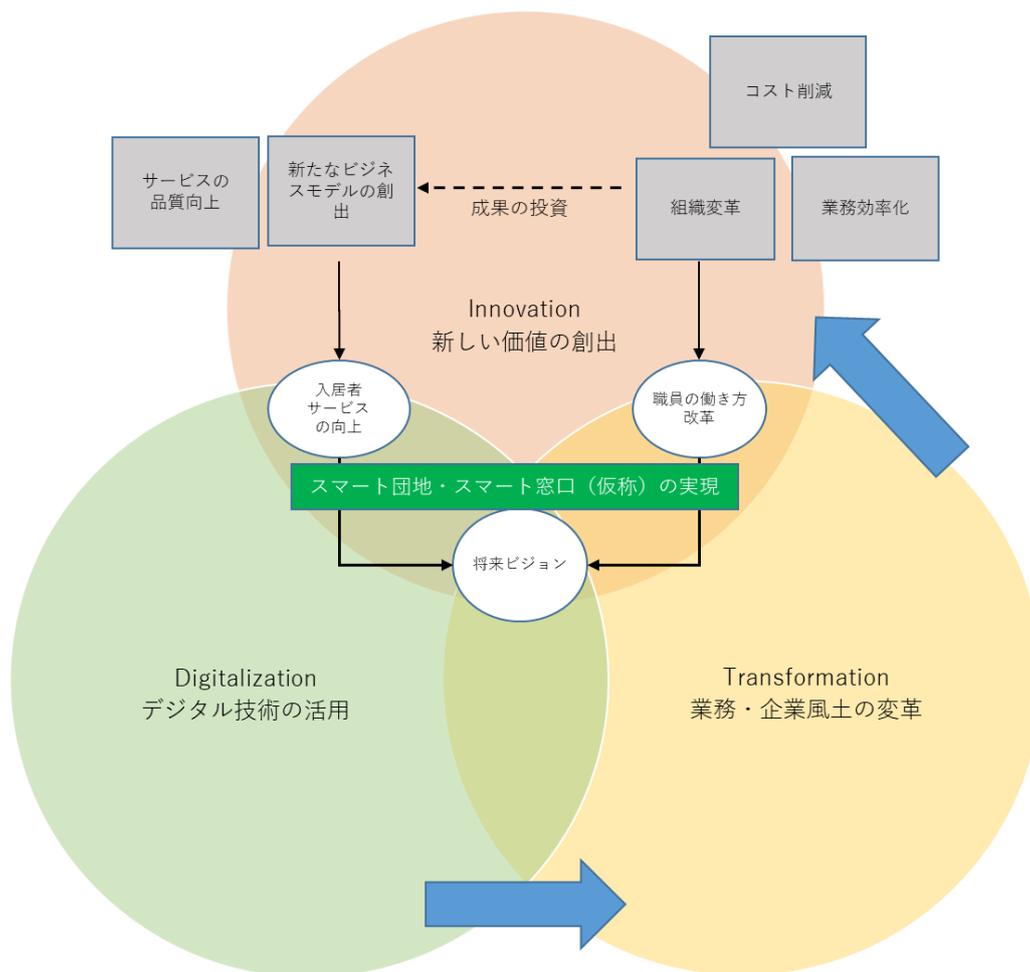
- ・ITスキルと情報リテラシーを高め、デジタル技術の活用を各事業・業務に広める。

⇒令和4年度より資格取得助成制度の見直し、拡充を実施するとともに、DX研修の実施、発展的実施の検討を継続して行う。

■2050年の公社 ～スマート団地・スマート窓口の実現～

DXを支える3つのプロセスに基づき、各取組の推進によってスマート団地・スマート窓口の実現をめざす。

これらは、単に先端技術を導入すること自体を目的とするものではなく、入居者一人ひとりの状況に応じたきめ細かな支援と、職員が本来注力すべき業務に集中できる環境を実現することを目的とする。



スマート団地・スマート窓口の実現により、将来どのようなことができるようになっているか、例としてあげる。

- ・窓口のオンライン化によって、職員が出勤しなくても顧客対応が可能となり、担当者不在による顧客対応の滞留が低減される。
- ・電子申請や対応の拡充により、窓口の集中が回避され、人員配置の最適化によってサ

ポートが必要な顧客対応への注力が可能となり、サービス品質が向上する。

- ・修繕受付のオンライン化によって、正確で迅速な情報伝達が可能になるとともに、蓄積データを分析して故障予測を行うなどのデータ活用につなげることができる。

- ・住宅内覧は窓口端末やオンラインで予約でき、現地はスマートロックで入退室するため、他人と接触することなく内覧が可能となる。

- ・入居手続きはチャットボットを活用して必要書類等を揃え、手続きフォームからオンラインで提出及び入居説明を受ける。日中のまとまった時間を必要とせず、隙間時間で手続きに対応でき、また翻訳機能によって多言語対応も可能となる。

- ・団地設置のサイネージを通して自治体発信の防災・防犯情報を提供することで生活をサポートすることができる。

- ・電気、ガス、水道のライフラインや家電などをIoTによって統合管理し、事故防止や省エネルギー化に寄与することができる。

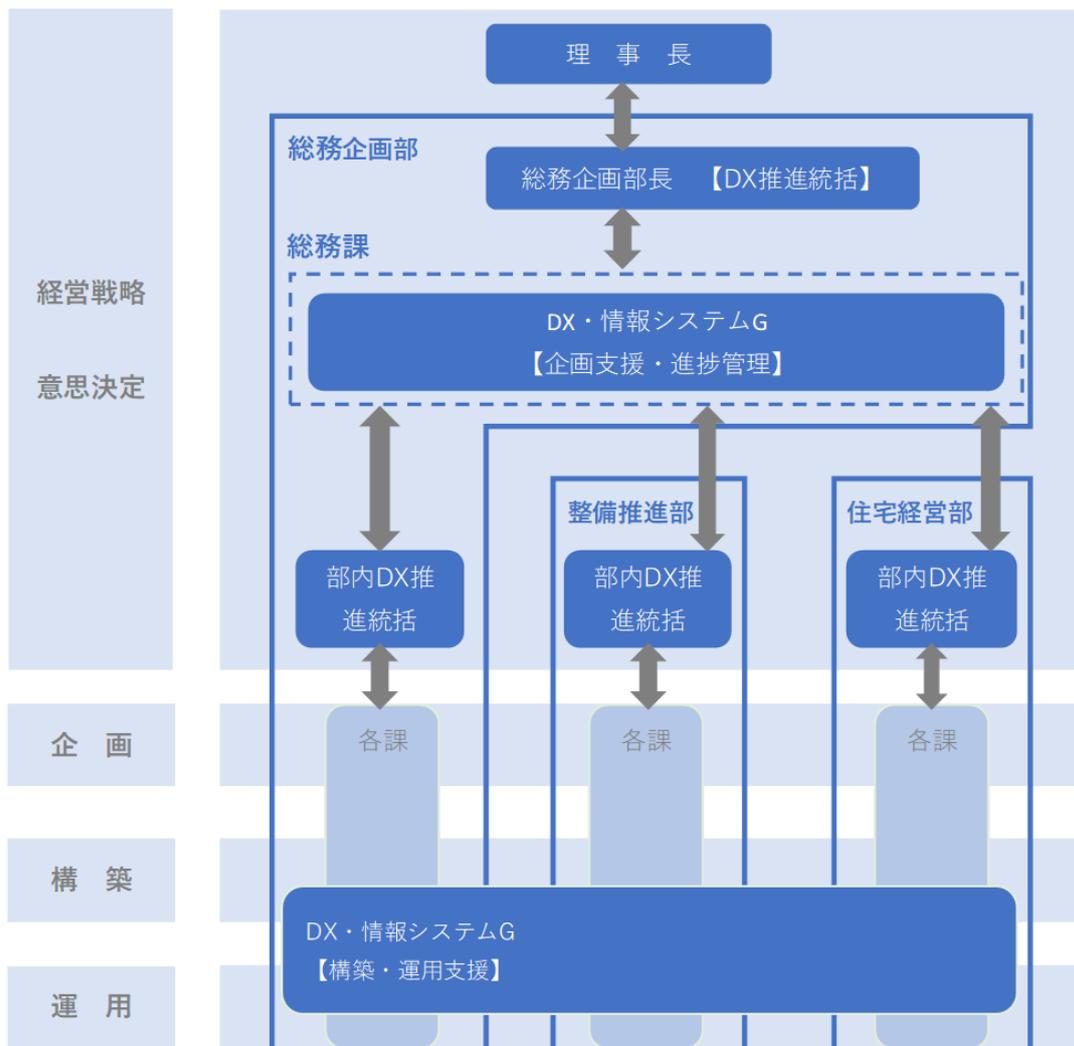
- ・情報検索や多言語翻訳に対応したサポートロボットが団地に常駐し、住みやすい住環境を支える。

- ・共用スペースのシェアオフィス化により、徒歩1分の出勤が可能となり、生活に余裕が生まれる。

- ・オートロックにも対応する置き配システムや、ドローン宅配により、不在の時にも荷物を受け取れる、重いものを上層階まで運ばなくてもよくなるなど、利便性が向上する。

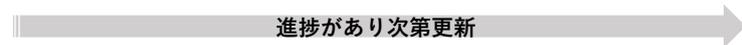
※記載している項目については、今後検討を行い、社会状況や技術動向により適宜変更などを行うこととする。

■DX推進体制



- ・総務課長はDX推進に係る企画支援及び本計画の進捗確認を担い、各部のDX推進統括と連携し、本計画を推進する。
- ・総務課長及び各部のDX推進統括は、取組項目に内在する課題等の洗い出しや効果等の検証を行うため、各課へヒアリングを実施する。また、総務課長は必要に応じて会議を開催し、各部のDX推進統括と協議及び調整の上、今後の方針等を検討する。
- ・取組項目の実施にあたっては、DX・情報システムグループが各課におけるデジタル技術の活用やシステム構築・運用を支援する。

DX推進ロードマップ

取組内容		各年											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
計画の修正	計画本体	↔											
	取組項目	↔  進捗があり次第更新											
計画説明会・研修		↔			↔								
進捗状況確認 (各課ヒアリング)							↔						
翌年度の 取組項目の決定							↔						
翌年度の 事業計画/予算要求							↔						

