

令和7年度 第1回
新たな行政経営への移行実現推進本部

次 第

- 1 新たな行政経営への移行実現プラン(令和7年3月改定)について
- 2 令和7年度新たな行政経営への移行実現推進PT(案)について
- 3 好事例・先進事例の紹介について
- 4 新規取組み項目の提案募集について
- 5 令和7年度提案型PT制度におけるPTテーマ(案)について
- 6 本部開催スケジュール(案)について



標記プランについて、令和7年3月に改定したので報告する。

令和7年3月31日 議会ポスティング

4月 1日 区HPにて公開 ([リンク](#))

4月 中旬～ 総合支所区民窓口、出張所、まちづくりセンター、図書館、
区政情報センター、区政情報コーナーにて閲覧開始

新たな行政経営への移行実現プラン

令和7年3月改定

世田谷区

計画期間：令和6年(2024年)度～令和9年(2027年)度
重点取り組み期間：令和6年(2024年)度～令和8年(2026年)度



VI プランの取組み

2. 取組み項目

取組み項目の表の見方

項目	1-9	電話催告センターの活用範囲の拡充	所管部	財務部		
改善の方向性	特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料について、各債権の特性を踏まえた新たな催告の方法を研究・検討するとともに、電話催告センター業務のあり方について見直しを図る。					
取組み内容	AIによるオートコールシステム(事前登録内容を指定した電話番号に自動発信)を活用した催告、SMS(ショートメッセージサービス)による催告の拡充を検討する。これにより、電話催告センター業務を来電から受電へシフトすることを目指し、債権の種類・債権の拡大など、活用範囲の拡充を検討のうえ実施を目指す。					
改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外部団体
年次別計画	R6	R7	R8	R9		
AIによるオートコールシステムを活用した催告 (特別区民税)	検討	実施	実施	実施及び検証		
SMS催告の拡充 ・特別区民税(回数・増減) ・その他債権(導入検討)	検討	実施	実施	実施及び検証		
来電から受電へのシフト化	検討	一部実施	一部実施	実施及び検証		
目指すべき効果・成果	多様な手法を活用した効果的かつ効率的な催告を実施し、収納率の向上を目指す。また、事務の効率化を図ることで、職員のマンパワーを滞納者の個々の状況に応じた、より丁寧な納付相談の実施などに振り向ける。					
主な修正点	来電から受電へのシフト化について年次別計画を修正 R7:検討、R8:実施 → R7:一部実施、R8:一部実施					

- ① 新たな行政経営への移行を実現するための取組み項目名を記載しています。
- ② 取組み項目を実施する所管部名を記載しています。
- ③ 取組み項目における考え方、改善の方向性を記載しています。
- ④ ③の考え方、改善の方向性を踏まえた取組み内容を記載しています。
- ⑤ 取組みを実施するにあたり、該当する改善の手法(視点)を白抜きで表示しています。
- ⑥ 具体的な取組み項目とそのスケジュールを記載しています。
- ⑦ 取組みを通して、目指すべき効果・成果を記載しています。
- ⑧ 当初プランからの主な修正点を記載しています。

※ 各項目について、社会状況の変化や事業の進捗にあわせ、適宜、見直しを図り、追加や修正を反映していきます。
(R6策定計画からの主な変更は「斜体+下線」で記載しています。)

(1) 概要

プランに基づく取組みのうち、特に庁内横断的に検討が必要と考えられるものについて、PTを設置し、取組みの推進を図る。

凡例 新:プランのリーディングPTとして位置付け(新規)
●:プランのリーディングPTとして位置付け(継続)
△:所管部の取組みとして継続

(2) 新たな行政経営への移行実現推進PT(案)

No	項目名	主な検討内容	メンバー	R7
1	お問合せセンター運營業務の再構築 (個票番号1-4)	①代表電話・せたがやコールのあり方検討 ②問い合わせを減らすための発信の質の向上 ③出張所等窓口繁忙期の電話問い合わせ対応	政策企画課/広報広聴課/ 庁舎管理担当課/DX推進担当課/ 支所区民課・地域振興課	●
2	公共施設の多機能化の推進 (区民集会施設の有効活用) (個票番号1-24②)	①対象施設の検討 ②利用者の申込方法、利用方法の検討 ③運用方法(公用利用、施設管理)の検討 ④まちづくりセンターの関わり ⑤個人・団体利用の要件緩和 ⑥民間活用提案制度による施設活用	世田谷総合支所/地域振興課(世田谷)/ 地域行政課/市民活動推進課/ 生涯学習課/介護予防・地域支援課/ 児童課/子ども・若者支援課/政策企画課	●
3	福祉に係る相談機能の体制強化 (個票番号1-30)	①地区・地域の役割整理・機能強化 ②執務・相談スペースの確保 ③地区をバックアップする支援体制の強化	北沢総合支所/各総合支所/地域行政部/ 保健福祉政策部/高齢福祉部/ 障害福祉部/子ども・若者部/ 世田谷保健所/政策経営部	●
4	生涯学習事業の体制整理 (個票番号1-38)	①生涯学習事業のあり方の見直し	世田谷総合支所/各支所地域振興課/ まちづくりセンター/生涯学習課/ 市民活動推進課/政策企画課 など	●
5	まちづくりセンター事業の参加と協働のあり方検討 (個票番号5-11)	まちづくりセンター事業における担い手不足、負担軽減や参加と協働の拡充、推進に向けた新たな取組み・枠組みの企画検討	各支所地域振興課/まちづくりセンター/ 地域行政課/政策企画課	新
6	各課共通事務の効率化 (個票番号5-11)	各種庶務事務や情報共有の仕方(メール転送)、各種照会・調査の手法、会議のあり方、予算・決算、議会など各課に共通する事務について、事務の標準化(ルール化)や各種ツールの活用などによる効率化を検討	政策企画課/DX推進担当課/総務課/ 財政課/官民連携・行政手法改革担当課	新

(2) 新たな行政経営への移行実現推進PT(案) (続き)

No	項目名	主な検討内容	メンバー	R7
7	地区・地域防災力の強化 (個票番号5-13)	①在宅避難の推進 ②災害時避難行動要支援者への対応体制の構築 ③予備避難所開設手順の構築 ④自助・共助の強化 ⑤災害時の医療救護体制の整備 ⑥災害時のペット同行避難体制の整備 ⑦災害時の保健師の保健活動体制の整備	玉川総合支所※既存の検討部会を活用し議論を進める。(在宅避難の推進、物資供給体制の整備は災害対策課中心)/災害対策課/各支所地域振興課・保健福祉課・健康づくり課/高齢福祉課/障害保健福祉課/健康企画課/生活保健課/政策企画課など	●
—	地区情報共有プラットフォームの浸透化 (個票番号1-5)	①プラットフォームの浸透化 ②認知度向上の取り組み ③意見集約機会へのつなぎ	地域行政課/まちづくりセンター/支所地域振興課/DX推進担当課/政策企画課 など	△
—	区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進 (個票番号1-22)	①大学・企業・地域等と連携した取組みに関する連絡会の開催 ②地域リソース調査 ③プラットフォームの構築	事業推進担当課/政策研究・調査課/官民連携・行政手法改革担当課/市民活動推進課/商業課/教育相談課/教育研究・ICT 推進課/支援教育課/乳幼児教育・保育支援課	△
—	都市整備領域における窓口、申請手続き及び情報共有等のDX 推進 (個票番号2-5)	①IDES(街づくり情報共有システム)の後継システム検討 ②建築確認時等の電子申請システム ③待ち時間情報の提供、自動交付機、資料閲覧の拡大 ④効率的窓口運営に向けての組織体制(まちづくりセンターとの連携含む)	都市整備政策部/砧総合支所/技監/防災街づくり担当部/みどり33推進担当部/道路・交通計画部/土木部/地域行政部/各総合支所/DX推進担当課/政策企画課	△
—	オンライン相談・手続き支援の拡充 (個票番号2-24)	①アプリからブラウザへの変更に伴う手法やマニュアルの確認 ②接続先拡大の検討 ③効果的な広報周知の検討 ④実績を踏まえた総合検証 ⑤自宅からのオンライン相談のあり方検討	地域行政課/烏山総合支所/まちづくりセンター/あんしんすこやかセンター/支所地域振興課・保健福祉4課/DX推進担当課/政策企画課 など	△

(2) 新たな行政経営への移行実現推進PT(案) (続き)

No	項目名	主な検討内容	メンバー	R7
—	補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化 (個票番号3-12、 個票番号3-13)	①補助金等業務集約化の円滑な実施 ②対象業務拡大の検討	政策企画課/ 環境・エネルギー施策推進課/ 国保・年金課/高齢福祉課/介護保険課/ 生活保健課/居住支援課	△
—	公共施設の新たな維持管理 手法の導入(学校施設) (個票番号4-2)	①学校施設における包括管理業務委託の検討 ②学校を除く施設における包括管理業務委託の 検討	教育環境課/政策企画課/経理課/ 公共施設マネジメント課	△
—	ファシリティマネジメント 推進体制の構築 (個票番号5-2)	①施設整備体制の強化 ②データの一元化 ③職員負荷の可視化による業務改善	政策企画課/公共施設マネジメント課/ 教育環境課	△

(3) 今後の予定

今後の本部や7月の「特別職と各部長との意見交換会」において、各PTにおける検討状況(進捗、課題など)を報告・確認するとともに、検討の方向性についてあわせて議論する。

※ 所管部の取組みとして位置付ける「△」のPTについても、必要に応じて本部に報告する。

(1) 概要

プランにおいては、庁内の成功事例や他自治体等の先進事例を周知し、新たな取組みを検討し、必要に応じて、年度途中または次年度の計画に追加・修正を行っていくこととしている。

今後の新たな取組みを検討するにあたり、プランの取組み(※)や各所管における既存の取組みの中から、他領域や他分野への水平展開が期待できるものについて、全庁に周知する。

※ 今後、実施・運用開始予定のものも含まれます。

(2) 内容

1 GPSを利用した人流分析システムの活用
(政策研究・調調査課)

2 生成AIを活用した業務改革(DX推進担当課)

3 電子申請サービスを活用した経費削減、事務の効率化
(DX推進担当課)

4 業務効率化に向けた総務事務センターの設立(人事課)

5 オンライン相談事業の拡大(地域行政課)

6 精神障害者グループホーム等運営費補助事務の効率化
(障害施策推進課、障害者地域生活課)

7 要保護児童の出席状況に関する定期的な情報提供の
電子化(児童相談支援課)

8 児童相談所における電話対応支援システムの導入
(児童相談支援課)

9 令和6年度提案型プロジェクトチーム制度活動報告

(1) 概要

プランにおける検討を一過性のものとせず、新たな行政経営への移行のさらなる推進に向け、新規取組み項目の提案募集等を行い、令和7年度中または令和8年度以降の取組み項目として追加していく。

(2) 提案募集方法

好事例・先進事例の周知とあわせ、各部あてに「調査票」を送付し、各部からの提案を募集するとともに、令和7年度取組み項目における課題等について調査する。

なお、職員個人からの提案については、昨年度と同様、「職員提案制度」を活用し、受け付けることとする。

(3) 提案募集期間（予定）

4月15日(火) 定期庶務連絡にて依頼 ～ 6月13日(金)まで
個人提案については、5月23日(金)まで

(4) 今後のスケジュール（予定）

令和6年 6月	提案募集締切 各課ヒアリング
7月	特別職と各部長との意見交換会
9月	常任委員会・特別委員会報告(年度途中修正、R6推進状況)
令和6年10月～	令和8年度修正計画に向けた個票調整
令和7年 2月	令和8年度修正計画常任委員会報告

R7取組みにおける課題やR7追加取組み、R8新規取組みなどについて、必要に応じてヒアリングを実施予定
(詳細は別途調整)

(1) 概要

職員の経験学習機会の拡充及び庁内横断的に区政課題の解決に取り組む柔軟な組織運営の構築に向けた取組みとして、令和7年度も引き続き実施する。

【個票】5-11執行体制の整備と人材育成

<制度の変更点>

- ✓ プロジェクトメンバーの庁内公募を令和7年5月(予定)に実施し、最長令和8年3月末までのプロジェクトチームの活動を可能とする。
- ✓ 庁内公募の対象とする職層を、「主任以下」から「副係長以下」とし、プロジェクトメンバーの対象を拡大する。

<運用面について>

- ✓ 各PTの「達成を目指す目標」または「成果指標」等の意識をより高め、中間のチェックを行うなど、政策経営部による伴走支援を強化し、さらなるPTの成果に繋げていく。

(2) 令和7年度プロジェクトテーマについて
【4月決定、5月募集PT】

	プロジェクト名	所管課	種別
1	ドローン活用検討プロジェクト	政策企画課	継続
2	デジタルツールを活用した業務改善推進プロジェクト(DX-Lab)	DX推進担当課	継続
3	防犯対策プロジェクト	地域生活安全課	継続
4	成城地区魅力発信プロジェクト	気候危機対策課	継続
5	「子どもの権利」周知啓発プロジェクト	子ども・若者支援課	継続
6	ラグビーチーム(リコーブラックラムズ東京)と連携した地域活性化プロジェクト	官民連携・行政手法改革担当課 (スポーツ推進課)	新規
7	SNS動画配信プロジェクト	広報広聴課、政策企画課	新規

(3) 今後のスケジュール

令和7年5月 7日 プロジェクトメンバー募集(定期庶務連絡)

6月～ プロジェクトチーム活動開始

※新規PTができた場合、年度途中での決定・メンバー募集を行うことを検討。

第1回 R7/4/14	1	新たな行政経営への移行実現プラン(令和7年3月改定)について	
	2	令和7年度新たな行政経営への移行実現推進PTの設置について	
	3	好事例・先進事例の紹介について	
	4	新規取組み項目の提案募集について	
	5	令和7年度提案型PT制度におけるPTテーマ(案)について	
	6	本部開催スケジュール(案)について	
第2回 R7/7/7	1	令和7年度提案型プロジェクトチームの設置について	
第3回 R7/8/6	1	新たな行政経営への移行実現プラン推進状況(案)について	
	2	新たな行政経営への移行実現推進PTの検討状況等について	
第4回 R7/11/13	1	予算要求状況等について(新規・拡充など)	単独 実施
	2	提案型プロジェクトチーム活動状況について	
第5回 R8/1/7	1	新たな行政経営への移行実現プラン(令和8年3月改定)(案)について	
第6回 R8/3/24	1	新たな行政経営への移行実現推進PTの検討状況等について	単独 実施
	2	令和7年度「提案型プロジェクトチーム制度」活動報告	

※ 日程は政策会議の案件数等により前後する場合があります。

本部構成員一覧

区長(本部長)	技監	DX推進担当部長
副区長(第1順位)(副本部長)	世田谷総合支所長	地域行政部長
副区長(第2順位)(副本部長)	北沢総合支所長	政策企画課長(司会)
副区長(第3順位)(副本部長)	玉川総合支所長	官民連携・行政手法改革担当課長
教育長(副本部長)	砧総合支所長	政策研究・調査課長
	烏山総合支所長	広報広聴課長
	政策経営部長	財政課長
	総務部長	総務課長
	区長室長	秘書課長
	生活文化政策部長	政策経営部副参事(公共施設担当)
	環境政策部長	
	保健福祉政策部長	
	都市整備政策部長	
	教育政策・生涯学習部長	

② 推進会議

本部へ報告する事項を調査し、検討するため、推進会議を設置する。

構成： 政策企画課長、財政課長、経営改革・行政手法改革担当課長、総務課長、
人事課長、DX推進担当課長、DX推進担当部副参事(DX担当)、地域行政課長

会議： 政策企画課長が招集し、随時開催する。

③ PT

プランに基づく取組みの検討及び推進を図るため、プロジェクトチームを設置する。

新たな行政経営への移行実現推進本部設置要綱

(設置)

第1条 計画期間を令和6年度から令和9年度とする「新たな行政経営への移行実現プラン」の推進を目的として、新たな行政経営への移行実現推進本部(以下「本部」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 本部は、次に掲げる事項について所掌する。

- (1)「新たな行政経営への移行実現プラン」に関すること。
- (2)新たな行政経営への移行の推進に関すること。
- (3)前2号に掲げるもののほか、新たな行政経営への移行の推進に必要な事項

(組織等)

第3条 本部は、本部長は区長を、副本部長は副区長及び教育長を、本部員はその他政策会議の構成員をもって組織する。

- 2 本部長は、本部を代表し、会務を総理する。
- 3 副本部長は、本部長を補佐し、本部長に事故があるとき又は本部長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 4 前項の規定による職務の代理は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第152条第1項の規定に基づき区長が定めた区長の職務代理順序が第1順位の副区長である副本部長が行うものとする。

(会議等)

第4条 本部は、本部長が必要に応じて随時招集し、主宰する。

- 2 本部長は、必要があると認めるときは、副本部長及び本部員以外の者の出席を求め、その意見、説明等を聴くことができる。

(推進会議)

第5条 本部へ報告する事項を調査し、検討するため、推進会議を設置する。

2 推進会議の構成は別表に掲げるとおりとする。

3 推進会議は議長が召集する。

4 議長は、必要があると認めるときは、構成員以外の者の出席を求め、その意見、説明等を聴くことができる。

(プロジェクトチーム)

第6条 「新たな行政経営への移行実現プラン」に基づく取組みの検討及び推進を図るため、プロジェクトチームを設置することができる。

(庶務)

第7条 本部及び推進会議の庶務は、政策経営部政策企画課において処理する。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、本部及び推進会議の運営に必要な事項は、本部長が定める。

附 則

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

別表(第5条関係)

推進会議	政策企画課長	議長
	財政課長	構成員
	官民連携・行政手法改革担当課長	構成員
	総務課長	構成員
	人事課長	構成員
	DX推進担当課長	構成員
	DX推進担当部副参事(DX担当)	構成員
	地域行政課長	構成員