

令和6年9月4日
DX推進担当部
DX推進担当課

DX推進にかかる取組状況等について

1 主旨

現時点でのDX推進にかかる取組状況等について報告する。

2 内容

別紙「DX推進にかかる取組状況等について（令和6年9月）」のとおり

DX推進にかか る取組状況等について (令和6年9月)

令和6年9月 DX推進担当部

目次

| | |
|--|---------|
| DX推進方針、リーディングプロジェクト、 新たな行政経営への移行実現プランについて | P.4 |
| 推進体制 | P.5 |
| 【方針1】行政サービスのRe-Design | P.6～9 |
| 【方針2】参加と協働のRe-Design | P.10～12 |
| 【方針3】区役所のRe-Design | P.13～15 |
| 3つのRe-Designを下支えする人材育成 | P.16 |
| 庁内における生成AIの活用推進 | P.17～19 |
| 3つのRe-Designの見える化 | P.20～22 |

DX 2年間の重点取組み
リーディングプロジェクト

新たな行政経営への移行実現プラン

R5年度

R6年度

R7年度

R8年度

R9年度

取組み1 「行かない 書かない 待たない」
新たな窓口プロジェクト

2-1 「待たない窓口」の実現・2-4 「書かない窓口」の実現・2-9 「行かない窓口」の実現

取組み2 キャッシュレス化プロジェクト

2-6 区民会館のキャッシュレス決済の導入・2-7 けやきネットの利便性の向上・2-11 区民農園利用
キャッシュレス化の推進・2-13 有料粗大ごみ処理券キャッシュレス決済導入
・2-16 狂犬病予防法に基づく各種申請・届出受理業務の見直し

取組み3 手続き・相談のオンライン化
プロジェクト

2-24 オンライン相談・手続き支援の拡充

取組み4 つながる区役所プロジェクト

1-1 広報・広聴機能の強化
1-5 地区情報共有プラットフォームの整備

取組み5 ワークスタイル変革プロジェクト

5-3 DX基盤の整備



行政サービスの
Re-Design



参加と協働
のRe-Design



区役所
のRe-Design

推進体制

世田谷区DX推進方針の実現を図るため、「DX推進委員会」において庁内横断的にDXを推進していく。

DX推進委PT(～R6)※完了

| 2年間の重点取組(～R6) | R7年度以降 |
|---------------|---------------------------------|
| 窓口改善 | PT |
| キャッシュレス推進 | |
| オンライン相談・手続き検討 | PT |
| HP改善 | 行経プランで 取組みを 引き続き検 討・実施 |
| オープンデータ | |
| ICT執務環境 | |
| DX人材育成 | PT |
| フリーWi-Fi環境整備 | — |

※DX推進委員会PTは、重点取組み期間終了とともに完了

DX推進委員会

委員長:DX推進担当部を担任する副区長 副委員長:その他の副区長、教育長
委員:部長会メンバー 事務局:DX推進担当課

DX推進委員会PTは完了するが、引き続き委員会として、DXにかかわる事項について意見調整や課題解決を図り、全庁のDXを推進していく。

主な検討・課題(例)

新基盤環境での
セキュリティ強化

DX進捗
見える化ボード

スマホ
活用

人材
育成

好事例
横展開

アワード等
検討

DX 広報・喚起
メディア戦略

データ活用
共有

DX推進担当部・各所管部の取組み

DX推進にかかる主な取組み 1-1

行政
サービス
Service

【方針1】行政サービスのRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況



リーディングPJ取組み1 「行かない 書かない 待たない」新たな窓口

PT

窓口改善

● 繁忙期の出張所やくみん窓口の混雑緩和に向けた対策の実施（地域行政部ほか）

R5.3～4月の窓口混雑期の状況を踏まえ、6年混雑期の各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で19項目について検討・実施。

■ 「行かない」視点

コンビニ交付手数料の減額による、コンビニ・まちセン等KIOSK端末への来庁者の分散化(R6.3～4月) ほか

■ 「書かない」視点

申請書作成支援ソリューションの導入による利便性の向上 (R6.1月導入) ほか

■ 「待たない」視点

- ・まちづくりセンターでのマイナンバー業務の一部実施（電子証明書等の更新等）（5→12か所）（R6.2月）
- ・世田谷総合支所くみん窓口における混雑期の受付ブースの増設（11→16ブース）（R6.3・4月）

● 繁忙期の出張所やくみん窓口の混雑緩和に向けた対策の実施（地域行政部ほか）

- ・申請書を自書しないいわゆる「書かない窓口」の導入に向けた取り組みの推進（R7.1月 住民記録システム標準化に合わせて実施）
- ・コンビニ交付手数料の減額（R6は3～4月に実施した300円→10円の手数料減額を、R7は2～5月に2か月拡大し実施する）
- ・区のHPで混雑状況カレンダーを掲載する等、広報の強化による来庁者の分散化
- ・マイナンバーカード新拠点「世田谷区マイナンバーカードセンター」の開設（R6.7月）、運用
- ・まちづくりセンターにおける「マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー」の増設（手続き未対応の8カ所のまちづくりセンターについて設置環境が整ったセンターから順次拡充）
- ・区のHPで引越しワンストップサービスの案内を強化、利用促進を図り、20%台後半の利用率からR7混雑期に向け50%の利用率を目指す

DX推進にかかる主な取組み 1-2

行政
サービス
Service



【方針1】行政サービスのRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況



リーディングPJ取組み2 キャッシュレス化プロジェクト

PT

キャッシュレス



キャッシュレス

●キャッシュレス決済導入窓口の拡大に向けた検討（会計課ほか収納所管課）

- ・区民の利便性向上に向けて、区の窓口や施設におけるキャッシュレス決済の拡大を図るため、効率的かつ効果的な方策を検討
- ・「キャッシュレス化プロジェクト」及び標準手順書の庁内周知、導入・検討依頼
- ・窓口におけるキャッシュレス決済が可能なカバー率は約98%（収納金額及び件数・R5.11月調査時点）
- ・納税課窓口キャッシュレス決済導入（R5.8月）
- ・電子申請時の手数料等のオンライン決済の仕組み導入（R5.10月）
- ・住民税及び介護保険料のコード決済種別の拡充（5→7種類 楽天ペイ、ファミペイを追加）

●キャッシュレス決済導入窓口の拡大に向けた検討・実施（会計課ほか収納所管課）

- ・区民利用施設におけるキャッシュレス決済の拡充に向けた検討
- ・区民会館におけるキャッシュレス決済の一部実施
- ・けやきネットの利便性の向上に向けたWeb口座振替及びクレジットカード払いの導入の検討
- ・区民農園利用料収納におけるキャッシュレス化の一部実施及び検証
- ・有料粗大ごみ処理券のキャッシュレス決済の検討
- ・狂犬病予防注射済票の電子申請及びオンライン決済の導入の検討

DX推進にかかる主な取組み 1-3

行政
サービス
Service



【方針1】行政サービスのRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

リーディングPJ取組み3 手続き・相談のオンライン化プロジェクト

PT

オンライン
相談等



オンライン
相談

●まちづくりセンターでの総合支所とのオンライン相談等のモデル実施（総合支所・地域行政部ほか）

総合支所や本庁に行かなければできなかった面接や手続きの相談をオンライン会議システム等のICT技術を活用して、区民に身近なまちづくりセンター等と所管課を接続して行う環境を準備する。

モデル実施場所：まちづくりセンター5か所、総合支所保健福祉センター5か所

- ・相談専用ブースの設置と評価(池尻まちづくりセンター)
- ・先進自治体への視察・調査（足立区）
- ・モデル実施検証及び先進自治体視察等に基づく、28地区展開に向けた機器やアプリケーションの変更検討（限られたスペース等における専用ブース・専用端末を用いない手法の検討）
- ・接続先の拡大に向けた調整

●まちづくりセンターでの総合支所とのオンライン相談等の実施（総合支所・地域行政部ほか）

- ・操作の簡易性や実施場所拡大に向けた汎用性を重視した新たな面談システム（meet in）への移行
- ・新システムによる28地区への展開（R6.10月）
- ・新たな相談先の拡充（R6.9月以降）
- ・上記のオンライン相談の状況を踏まえた自宅等からのオンライン相談の検討

DX推進にかかる主な取組み 1-4

行政
サービス
Service



【方針1】行政サービスのRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

リーディングPJ取組み3 手続き・相談のオンライン化プロジェクト

オンライン 手続き



- **オンライン申請や決済の拡充**（DX推進担当部・地域行政部・手続き所管部）
 - ・全庁手続き再点検とオンライン化の拡充
 - ・国が指定する26手続の一部（子育て関連4手続、介護関連11手続）について、マイナポータルでの申請受付を開始
 - ・窓口・相談等のオンライン予約の実施
 - LINE予約：区立公園プール、保育園入園説明会、保育園入園相談、保育等窓口相談
 - LoGoフォーム予約：相続手続きのための戸籍広域交付、単身者の転入手続き、住民税申告
 - ・オンライン決済の仕組み導入（クレカ、PayPay）

- **オンライン申請や決済の拡充**（DX推進担当部・地域行政部・手続き所管部）
 - ・取組み目標（オンラインカバー率*95.3%）のもとでの手続きオンライン化の拡充
 - ・R6.8月現在オンラインカバー率89.3%（数値精査中）
 - ・R6.8月マイナンバーカード・電子証明書再発行（在外邦人等）にかかるオンライン決済開始
 - ・マイナポータルでの申請受付を拡充
 - ・次期共同運営電子申請サービスへの移行作業

*オンラインカバー率：年間受付件数に占めるオンライン手続き可能な申請件数の割合

DX推進にかかる主な取組み 2-1

参加と協働
Collaboration



【方針2】参加と協働のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況



リーディングPJ取組み4 つながる区役所プロジェクト

PT

ホームページ
改善

- **区公式ホームページリニューアルに向けた検討・準備・構築**（政策経営部ほか）
 - ・ホームページリニューアル業務委託事業者選定
 - ・サイト設計・システム設計・運用フロー構築・コンテンツ移行検討等
 - ・主要デザイン・システム要件の検討・調整

- **区公式ホームページリニューアルに向けた検討・準備・構築**（政策経営部ほか）
 - ・システム要件・デザインの決定
 - ・コンテンツ移行
 - ・新ホームページ管理システム職員研修
 - ・新ホームページ運用開始（R6.9月2日から）



リーディングPJ取組み4 つながる区役所プロジェクト

PT

オープン
データ

- **オープンデータの更なる活用促進に向けた諸課題解決**（DX推進担当部・政策経営部・総務部）
 - ・世田谷区オープンデータ一覧（カタログ）を区ホームページのポータルページに公開
 - ・東京都オープンデータカタログサイトへのリンク掲載を開始、件数増へ向けた運用検討
 - ・BIツールを導入し、予算や財務状況を可視化し区HPで公開
 - ・GPS人流データの活用試行（イベント来場者数算出や特定地域の来訪者属性分析等に活用）
 - ・オープンデータ関係ルール・マニュアル等の見直し
 - ・オープンデータを公開する区公式ホームページの新ホームページ管理システムの機能要件整理

- **オープンデータの更なる活用促進に向けた諸課題解決**（DX推進担当部・政策経営部・総務部）
 - ・区公式ホームページのリニューアルに伴い、データ単位でのオープンデータ検索が可能なカタログページを公開（R6.9月）
 - ・自治体標準オープンデータセットに準拠したデータの整備及び公開の取組み（R6年中に実施予定）
 - ・東京都オープンデータカタログサイトの掲載件数増へ向けた取組み（R6年中に実施予定）
 - ・東京データプラットフォームと連携したデータ利活用推進の取組み
 - ・BIツール活用によるデータ利活用事例の充実及び共有（お休み処マップ5月公開、ほか1件9月公開予定）
 - ・区職員のデータリテラシー向上のための学習機会の提供（PowerBI操作及びデータ利活用研修 7月実施）
 - ・GPS人流データの活用試行・検証



DX推進にかかる主な取組み 2-2

参加と協働
Collaboration



【方針2】参加と協働のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況



リーディングPJ取組み4 つながる区役所プロジェクト

気軽な
区民参加



● LINEを活用した通報受付やアンケート実施

- ・施設の不具合の通報受付
- ・アンケート等の実施

● 道路通報システム（My City Report）の
試行運用（土木部）

● 先進事例（市民参加型合意形成プラットフォーム等）の研究（政策経営部）

次期基本計画の骨子及び素案に対する区民意見募集において活用を図り、R4年度からR5年度までを対象とした試行・検証実施

● LINEを活用した通報受付やアンケート実施

- ・施設の不具合の通報受付
- ・アンケート等の実施

● 道路通報システム（My City Report）の
本格運用（土木部）

● 地区での情報共有と地域参加のためのプラットフォームの整備（地域行政部、総合支所）

区民やまちづくりに係る団体等の地区情報の共有化に向けたプラットフォームの整備等
・まちづくりセンター9カ所における地域コミュニティアプリ「common」の試行導入、情報発信（R6.7月）

DX推進にかかる主な取組み 2-2

参加と協働
Collaboration



【方針2】参加と協働のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

デジタル デバイス対策

- **高齢者向けスマホ講座等の実施**（総合支所、高齢福祉部）
 - ・まちづくりセンター 基礎講座、相談会など操作相談会（28地区で実施、延べ213回）
 - ・あんしんすこやかセンター 各センター年2回以上

- **スマホ講座等の実施**（総合支所、政策経営部、高齢福祉部、障害福祉部）
 - ・まちづくりセンター ICTに不慣れな高齢者を対象に各地区または地域の実情に応じた手法で開催（28地区で基礎講座5回、操作相談会2回実施、延べ196回）
 - ・あんしんすこやかセンター（28地区×2回）
 - ・地区会館等におけるWi-Fi活用講座（28地区×2回程度）
 - ・視覚障害者に向けたスマホ相談会（延べ24回）
 - ・聴覚障害者に向けた相談会（2回）
 - **耳で聴くハザードマップによる情報発信**（危機管理部）
 - ・音声コード読み取りアプリ「Uni-Voice Blind」にて、ハザードマップほか災害関連情報を発信

DX推進にかかる主な取組み 3-1

区役所

Workstyle



【方針3】区役所のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

AI等活用による事務の効率化

● ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化 (子ども・若者部、児童相談所)

民間事業者との連携により、児童相談所の一部職員にタブレット端末（22台）を導入し、外出先での記録入力やチャット機能の活用など、児童虐待対応業務の効率化及びコミュニケーションの円滑化に係る実証実験の実施

● RPA、OCRを活用した業務改善

・RPA

学童クラブの退会届処理（電子申請導入と同時）
障害者給付事務処理（支所の横展開） ほか

・OCR

臨時特別給付金の申請書
産後ケア事業のクーポン券 ほか

● ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化 (子ども・若者部、児童相談所、総合支所保健福祉センター)

R5年度の実証実験を踏まえ、タブレット端末（123台）を児童相談所及び子ども家庭支援センターに本格導入

アプリケーション機能のさらなる活用に向けた検討

● 保育園入園業務におけるAI選考ツールの導入 (子ども・若者部)

手作業で行っている認可保育園等の入園選考作業（申込状況をもとに内定、非内定者を決める作業）をAI選考ツールにより自動化

● RPA、OCRを活用した業務改善

職員向けRPA利用研修開催
新規案件の構築支援等、庁内での更なる活用を啓発

DX推進にかかる主な取組み 3-2

区役所

Workstyle



【方針3】区役所のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

自治体情報 システムの 標準化・共通 化

●自治体情報システムの標準化・共通化（DX推進担当部・各業務システム担当部）

標準化対象業務について、国が提示する標準仕様書に準拠したシステムへの移行

第1期移行対象業務 住民記録、税、介護、就学事業者選定

【移行困難システム】

児童手当／児童扶養手当、障害者福祉（一部業務のみ）、国民健康保険、生活保護、子ども・子育て支援の業務について、デジタル庁へ調査票を提出

●自治体情報システムの標準化・共通化（DX推進担当部・各業務システム担当部）

標準化対象業務について、国が提示する標準仕様書に準拠したシステムへの移行

・第1期移行対象業務

データ移行等の作業を実施。今後テスト等を実施し、R7.1月稼働に向けて引き続き取組む

・第2期移行対象業務

国民年金、健康管理、障害者福祉、選挙人名簿管理の業務について事業者選定手続き中

・移行困難システム

引き続き国や都とも情報共有しながら、候補事業者へのヒアリングを実施し、新たな移行期限を設定のうえ、移行に向けた調整を進めていく

DX推進にかかる主な取組み 3-3

区役所

Workstyle



【方針3】区役所のRe-Design

Re-Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況



リーディングPJ取組み5 ワークスタイル変革

PT

ICT執務環境

どこでも繋がる
ネットワーク

● 区のDX推進を下支えする庁内情報化基盤の設計・構築（DX推進担当部）

各拠点ごと順次稼働（事務センター、北沢総合支所、砧総合支所等）

- ・職員の生産性向上
手早いインターネット接続環境実現
- ・事務用無線LAN環境の整備
事務用無線LAN環境、モバイルワーク環境構築
- ・ICT-BCP強化
クラウド主体のシステム配置、冗長性の確保
- ・コミュニケーション、コラボレーション促進
新事務用パソコン配付、コミュニケーションツール
Teams導入、メールシステムのクラウド化、区民等個人とのメール管理システム導入
- ・ITサポートの向上
一元的な運用保守体制、解決ナレッジWebサイト構築

● 区のDX推進を下支えする庁内情報化基盤の構築完了（DX推進担当部）

- ・各拠点ごとに順次、事務用無線LAN環境及びモバイルワーク環境の整備
（R6年度末に全拠点整備完了予定）
- ・職員の生産性向上
無線LAN環境設備に伴う場所に縛られない働き方とペーパーレスの実現
スマートフォン等からのTeams、Outlookの閲覧等開始（管理職は導入済み、職員は順次開始予定）
- ・コミュニケーション、コラボレーション促進
Teamsを活用したコミュニケーションやオンライン会議の推進
- ・ITサポートの向上
サービスデスクQAbotのサービス開始と次期情報化基盤特設サイトFAQの整備

DX推進にかかる主な取組み 4



3つのRe-Designを下支えする人材育成

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み状況

PT

DX人材育成・確保

- **DX人材の育成**（DX推進担当部・総務部）
 - ・世田谷区人材育成方針及び世田谷区ICT人材育成指針の改定
 - ・DXリテラシー研修やアイデアソンの要素を取り入れたデザイン思考ワークショップ、管理職を対象とした日本マイクロソフトによるマネジメント研修など、DXに関する研修の実施
 - ・各職員が持つスキル等の情報（データ）の活用など、DX人材の育成・確保に関する諸課題の検討・整理

- **DX人材の育成**（DX推進担当部・総務部）
 - ・DXリテラシー研修をはじめとするDX推進に関する研修の企画・実施
 - DXリテラシー研修 実施中
 - Power BI研修 R6.7月
 - Power Apps/Power Automate研修 R6.11月頃
 - GIS活用研修 R6.11月
 - 管理職向け研修 R7.1月
 - ・DX推進リーダーによる業務改善の取組みの実施及び事例の集約、共有
 - ・新たに採用される事務(ICT)職の知見を活用した専門分野に関する研修の見直し

DX推進にかかる主な取組み 5



庁内における生成AIの活用推進

令和5年度の主な取組み

● 生成AIを内部事務で活用するための環境整備 (DX推進担当部)

- ・生成AI利用ガイドラインの策定 (R5.8月)
- ・生成AIの利活用に関する実証研究の成果として、区の情報化基盤上に生成AI利用環境を構築
- ・生成AIチャットボット「Hideki」の開発、庁内展開 (R6.1月)

生成AIを活用した内部事務の効率化

令和6年度の主な取組み状況

● 生成AIを活用した新規機能の庁内展開 (DX推進担当部)

令和5年度に作成した生成AI利用環境を活用し、以下の機能の開発及び庁内展開を実施する。

- ・サービスデスクQAbot (R6.4月)
区職員からのICT利用環境に関する問合せについて回答するチャットボット。
- ・やさしい日本語変換 (R6.9月開始予定)
入力した文章を平易な表現に書き換えるとともに、漢字の読み仮名を付与する。
- ・QA生成 (R6.9月開始予定)
入力した文章の内容に対するQ&Aを作成する。
- ・議事録作成 (R6.9月開始予定)
会議等の文字起こしを入力すると、会議の要旨等、議事録に必要な要素をピックアップして整理する。

生成AIの活用 今までの取組み内容

令和5年度から実証研究を開始し、今までに以下の機能について職員が利用環境を内製・庁内展開した。

令和6年1月 「Hideki」リリース開始



Microsoft Teamsのチャット機能から利用することができる生成AI (ChatGPT)

令和6年4月 「サービスデスクQAbot」リリース開始



Microsoft Teamsのチャット機能でICT関連の問合せをすると、事前に学習させたデータを参照して回答するAIチャットボット

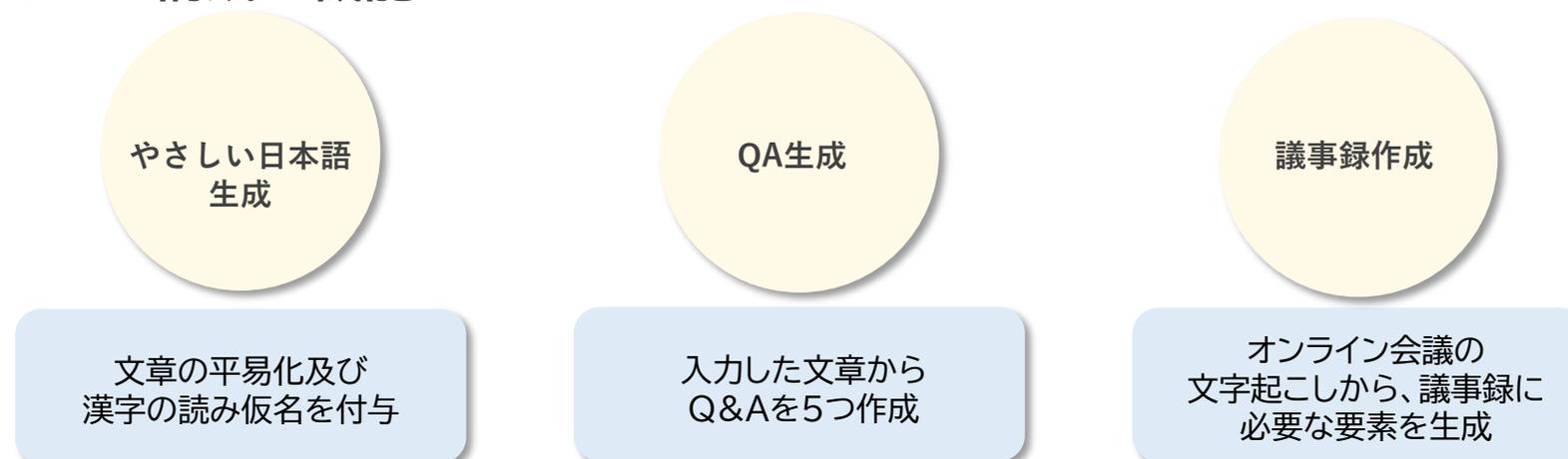
令和6年度に実施する生成AIの機能拡充（新規）

生成AIを利用した新機能を作成、9月に庁内展開する予定

目的：慣れていない人でもプロンプト（AIへの指示・入力）を考えずに簡単・気軽に利用できる環境を作ることにより生成AIの活用をより一層庁内浸透させ、職員の業務効率向上を図る。

利用：Teamsから利用。各機能ごとにチャンネルを用意する。利用したいチャンネル上で@Hidekiでメンションした上で処理をしてほしい文章を入力・送信するだけで、適切な結果が得られる。

Channel構成・機能



予め裏側で複雑なプロンプトを設定済

DX推進にかかる主な取組み 6



3つのRe-Designの見える化

| | 令和5年度の主な取組み | 令和6年度の主な取組み状況 |
|-----------------------|--|---|
| DX推進の 取組み の見える化 | <ul style="list-style-type: none"> ● DX推進のPRの実施（DX推進担当部） <ul style="list-style-type: none"> ・Xアカウント「せたがやDX」による区のDX推進に関する取組みの広報 | <ul style="list-style-type: none"> ● DX推進のPRの実施（DX推進担当部） <ul style="list-style-type: none"> ・Xアカウント「せたがやDX」による区のDX推進に関する取組みの広報 ・区のDXの取組みをより多くの区民に認知・実感してもらうことを目的とした、3つのRe-Designの成果を掲載した資料の公開（R6.8月） |

せたがやDX

DXの取組みの見える化

区役所はDXに取り組んでいる
って話を聞いたけど...



で、具体的に
何やってる
の？



DXで区役所が
どう変わったのか
あまり知られていない



区職員

便利になった点を
区民の皆さんに
実感してもらえて
いない

MISSION



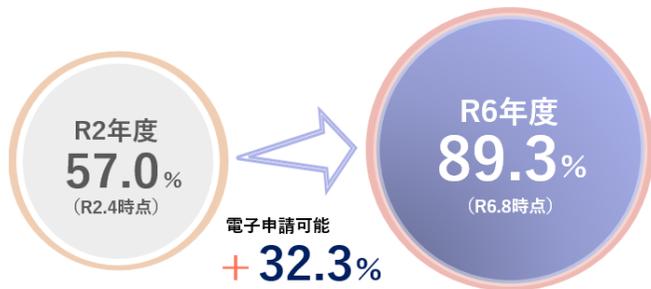
区のDXの取組みをより多くの方に認知・実感してもらうため、
DX推進方針に掲げる3つのRe-Designの成果の見える化を図っていきます。

DXPRチーム
せたがやDX

※本資料は随時更新を予定しており、掲載するデータは徐々に拡大する方向性です。

3つのRe-Designの成果の見える化

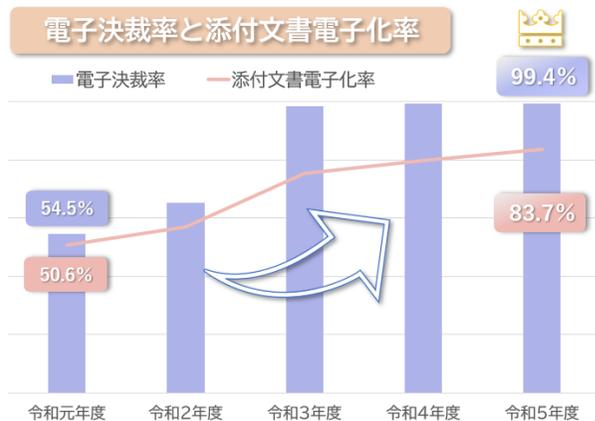
掲載データ



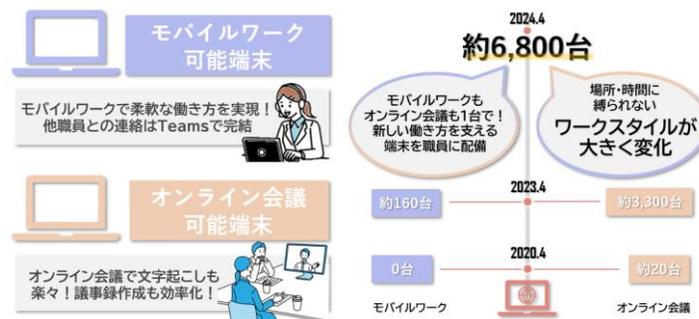
手続きのオンラインカバー率の推移



区公式LINE友だち数登録の推移



電子決裁率・添付電子文書電子化率の推移



モバイルワーク・オンライン会議可能端末台数の推移