

令和8年2月5日

DX推進担当部

世田谷区DX推進方針の改定及びせたがやDXロードマップ（案）について

1 主旨

世田谷区DX推進方針の改定及びせたがやDXロードマップ（案）について報告する。

2 報告資料

1) 世田谷区DX推進方針 Ver.2.1（案）・・・2ページ

世田谷区DX推進方針Ver.2の5つのリーディングプロジェクトは、「新たな行政経営への移行実現プラン」におけるデジタル関連の取組みに移行したため、本方針を改定する。

2) せたがやDXロードマップ（案）・・・14ページ

「世田谷区DX推進方針」の取組みを具体化するとともに、「新たな行政経営への移行実現プラン」におけるデジタル関連の取組みを支えるための基盤となる今後3年間の取組み計画として策定する。

3 今後のスケジュール（予定）

令和8年3月 DX推進方針改定及びDXロードマップ策定

案

世田谷区DX推進方針 Ver. 2.1

Re-Design SETAGAYA

令和8年（2026年）2月

DX推進方針 改定履歴

バージョン	策定／改定年月	主な改定内容
1.0	令和3年（2021年）3月	策定
2.0	令和5年（2023年）9月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「行政サービス」「参加と協働」「区役所」の3つのRe-Designに加え、「サービスデザイン」「デジタルファースト」「柔軟なワークスタイル」の3つの考え方・アクションにより区役所を問題発見・解決型組織に変えていくことを示す ➤ 区民満足度を高める具体的な取組みとして、2023（R5）～2024（R6）年度に実行する5つのリーディングプロジェクトを示す
2.1（案）	令和8年（2026年）2月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5つのリーディングプロジェクトは2024（R6）年度末で一旦終了し、新たな行政経営への移行実現プランにおけるデジタル関連の取組みに移行したため削除。今後の取組みはこのプランの取組みと、方針改定と同時に策定する「せたがやDXロードマップ」で示していく

リ・デザイン セタガヤ
Re-Design SETAGAYA

DXとは、

「環境・技術進化に合せ、仕事のやり方と風土を見直し続けること」

世田谷区流のDXの目的は、

「あらゆる世代が安心して住み続けられる世田谷をともにつくる」

そのために、デジタル技術を活用して

行政サービス 参加と協働 区役所
3つの観点で再構築し続けていきます

DXを推進する羅針盤として3つの方針を定め、具体的な取組みを進めていく。

方針 1

行政サービス のRe-Design 区民の視点からの変革



区民の視点や困りごとに立ち返り、行政サービスを再構築し続ける。区民は、デジタル化によって、必要な時に、必要な行政サービスを利用できる。

すべての区民にとって、行政サービスの選択と利用のハードルを下げ、快適なサービス利用をデザインし続ける。

方針 2

参加と協働 のRe-Design 新たなつながりの創出

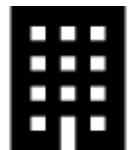


デジタル活用により、区民や地域団体、事業者、行政などが、つながり、相互理解を深め、地域活動に参加し、共創する機会を多様化し続ける。

情報公開と対話の透明性/利便性を高めるとともに、デジタルデバイド対応など、すべての人が安全・安心と感じる区役所であり続ける。

方針 3

区役所 のRe-Design 問題発見/解決型組織へ



情報共有と活用を進め、デジタル技術を活用した業務改善により資源を生み出し、相談や企画立案などの業務に、より注力するなど、業務を再構築し続ける。

職員がより柔軟・効率的に、業務遂行できる体制を構築し続ける。

取組み方

即着手できるものから**スマールスタート**し、**トライアンドエラー**による改善を常に繰り返すことで、**Re-Design**を加速していく。
同時に、生成AI等の新技術についてはリスクと効果を勘案しながら研究・検討を進める。

区の各種行政計画との関係性



改革を加速する 3つの考え方・アクション

サービスデザイン志向で、
変わる、変える

デジタルファーストで、
変わる、変える

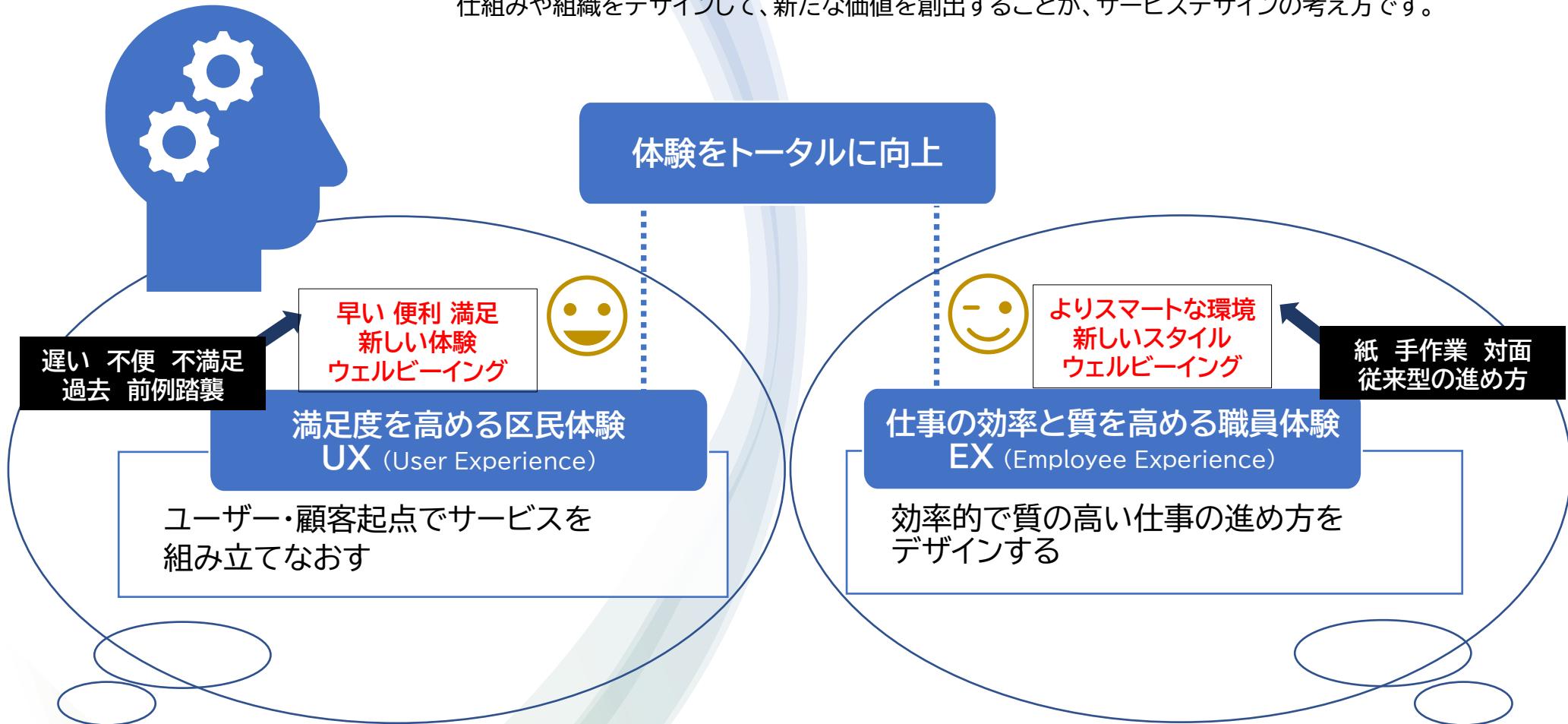
ワークスタイルを変える



サービスデザイン志向で、変わる、変える

多様なニーズを効果的かつ効率的に達成できるように、ユーザーの体験を高めるサービスデザインに取り組んでいきます。

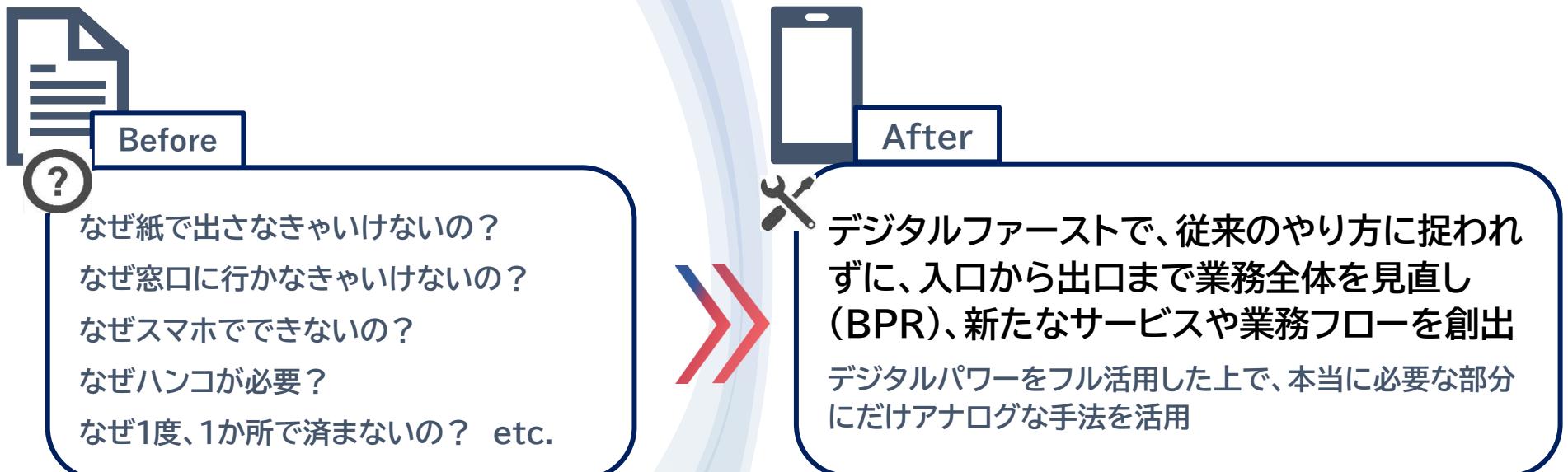
※利用者視点で満足度を高める体験をデザインし、サービスを改善していくとともに、継続的に提供できる仕組みや組織をデザインして、新たな価値を創出することが、サービスデザインの考え方です。



デジタルファーストで、変わる、変える

デジタルファーストで行政サービスを入口から出口までデザインしなおしていきます。

多様な手段で誰一人取り残さないサービスを実現します。



入口(インプット)
申請・申込・窓口

業務処理
職員

出口
(アウトプット)
サービス提供

ワークスタイルを変える

デスク、電話、紙などに制限されていた働き方を抜本から見直し、デジタルツールを使いこなして、場所や時間を柔軟に活用した、質の高い働き方を実践します。

取組み

- ・ペーパーレス、はんこレス FAXレス*の徹底
- ・モバイルなどの新たなデバイスの活用
- ・デジタルワークプレイスをフル活用してパフォーマンスUP、スピードUP
(コミュニケーション、AI、ノーコードツール等のクラウドサービス)
- ・利便性の高いクラウド環境への転換をより一層推進する(クラウドファースト)
- ・ハイブリッドワーク(職場も自宅等も効率性と質の向上を追求する)

*クラウドFAXにより、区側ではPCからデータでFAXを送受信する。区民等は従来通りFAX機で紙ベースで送受信できる。

改革を加速する3つの考え方・アクションにより、組織を変える

サービスデザイン

デジタルファースト

柔軟な
ワークスタイル

問題発見・解決型組織に

柔軟かつ機動的に対応できる問題発見・解決型組織に
生まれ変わります。



推進体制

「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

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)

新たなICT環境を活用した
仕事の進め方・
情報共有

情報
セキュリティ

DXロードマップの
進捗状況

スマホ活用

DX
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

データ利活用
共有

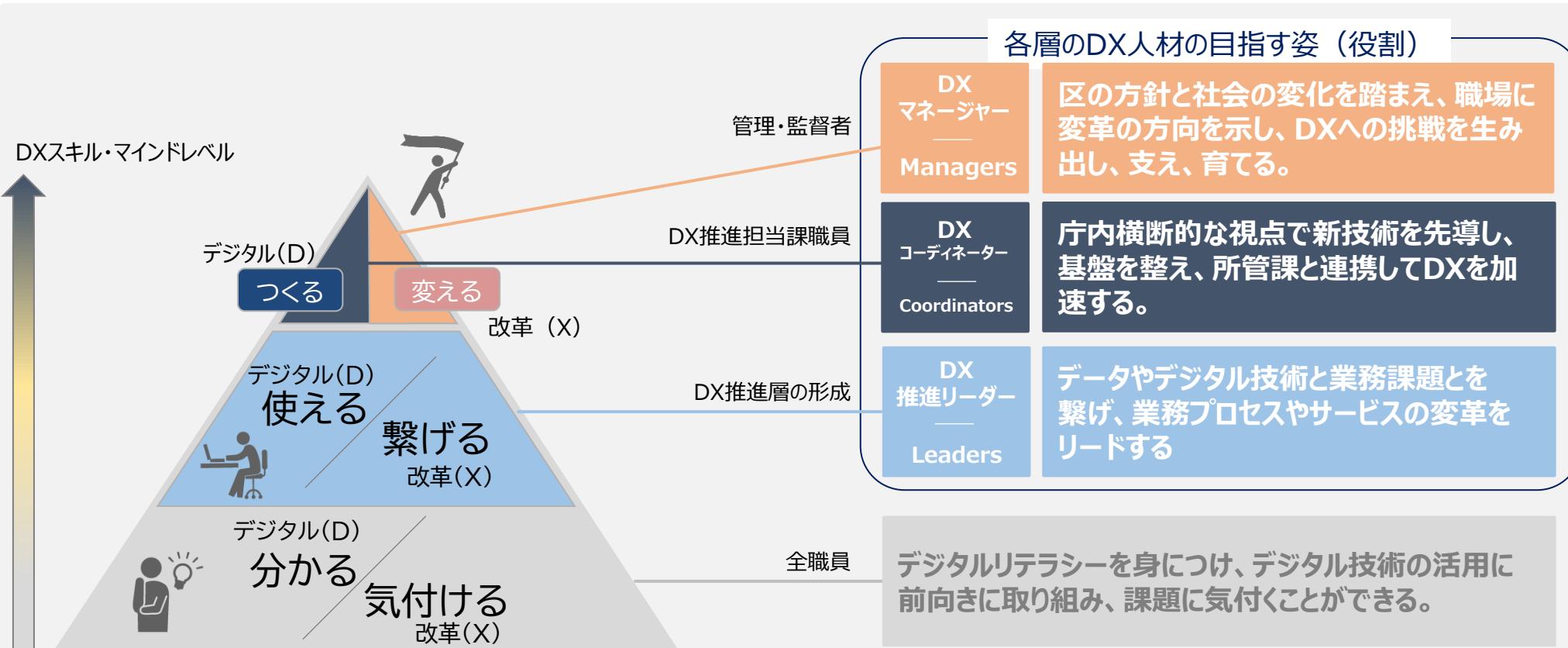
「新たな行政経営への移行実現プラン」デジタル関連の取組み

「せたがやDXロードマップ」の取組み

DX人材の育成と各層の役割

目指す将来像

- DX推進リーダーは、各課で選任された職員が研修や実践を通じて成長し、現場でDXをリードする人材である。過去の選任者や自律的にDXを推進できる職員も含め、変革の中心的役割を担う。
- 職員一人ひとりが、デジタル技術に関する基礎的な素養を身につけ、デジタル技術の活用を念頭に、業務プロセスや行政サービスの在り方を自ら考え、見直すことのできる変革マインドを持つ。
- 職員のマインドの変化を区役所全体の変革機運の醸成、活性化に繋げ、今後も変わりゆく社会情勢や区民ニーズに柔軟に、素早く対応できる組織文化・風土へ変革する。





案

せたがやDXロードマップ

令和8(2026)年度～令和10(2028)年度

令和8年(2026年)2月

1 ロードマップの策定主旨・位置づけ等

1 せたがやDXロードマップとは

区は、令和3年（2021年）3月に「世田谷区DX推進方針」を策定し、「行政サービス」「参加と協働」「区役所」の3つのRe-Designを掲げ、DXを推進してきた。

本ロードマップは、これまでの成果と課題、生成AIに代表されるデジタル技術の急速な進展や社会変動を踏まえ、今後3年間の区のDX推進の基盤となる取組みを具体的に示すものとして策定する。

2 ロードマップの位置づけ・他の計画等との関連性



1 ロードマップの策定主旨・位置づけ等

3 ロードマップの実現に向けて

本ロードマップは、「新たな行政経営への移行実現プラン」等、庁内のデジタル関連の取組みの下支えとなるようDX推進担当部の取組みを定め、実行するものである。

急速な技術革新や社会動向の変化に対して、迅速かつ柔軟に対応できるよう、計画期間中においても指標等を継続的に確認し、必要に応じて見直しを図るものとする。

4 推進体制等

本ロードマップに記載する取組みは、DX推進担当部を中心に進めるが、特定分野での実証実験や、先行事例を活用した横展開を進める際には関係部署と連携し、実施に向けた制度設計、共通仕様の明確化、基盤構築の構築、導入手順の標準化を行うこと等を通じて、区全体のDXを推進する。

そのため、DX推進担当部での取組みを進めながら、各取組みの進捗及び課題の状況に応じ、コアメンバーとなる関係課での検討や、広く関係する部署での検証等を適切に組み合わせて着実な実行を目指す。

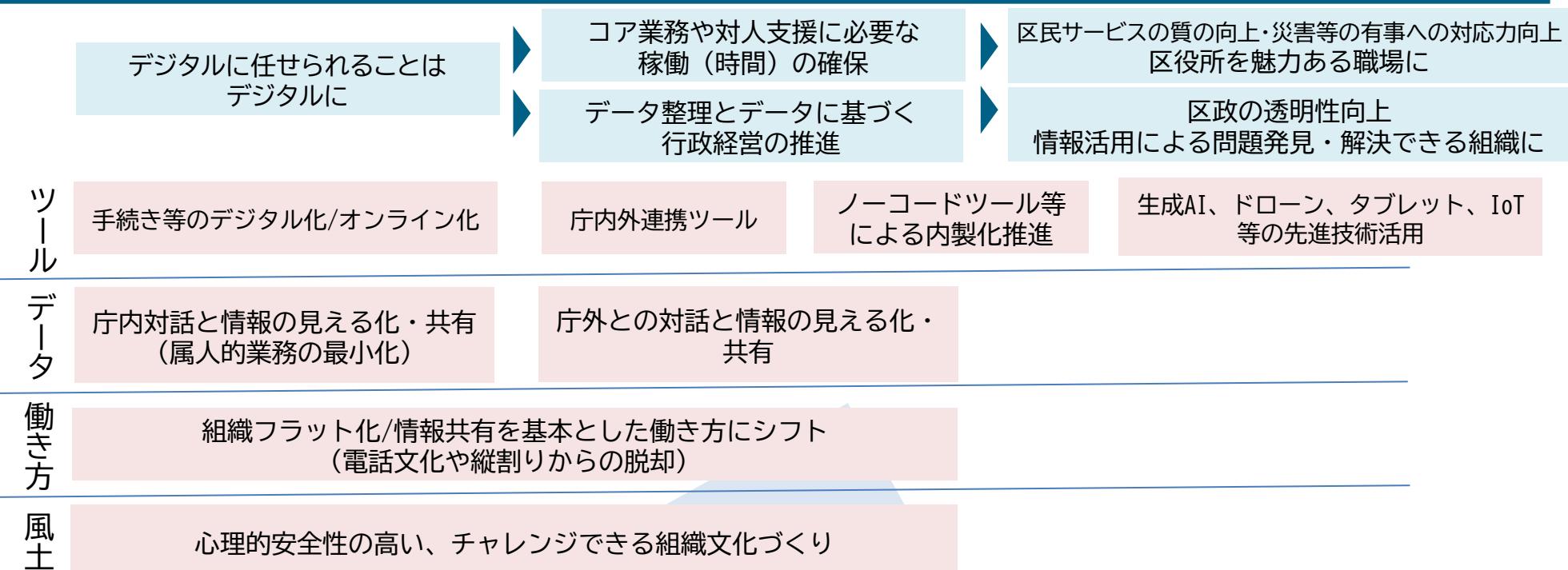
また、本ロードマップに掲げる取組みの結果、庁内各部署の取組みとして具体化するものについては、「新たな行政経営への移行実現プラン」の個票として起票して取り組むこととし、本ロードマップがデジタル関連の取組みの下支えとするものとして実効的なものとなるように位置付ける。

2 DX推進に関するこれまでの取組みと今後に向けての課題

	令和2年(2020年)ごろの状況	令和7年(2025年)現在の達成事項	今後に向けての課題
オンライン申請	<ul style="list-style-type: none"> ➢ フォームから電子申請可能 ➢ ※オンラインカバー率57% 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ オンラインでできる手続きが増え、手数料等の納付も可能に ➢ オンラインカバー率92.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電子申請と内部事務のデータ連携性向上 ➢ プッシュ通知型手続きの推進 ➢ オンラインカバー率だけでなくオンライン手続き利用率のアップ
データ利活用・オープンデータ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 区HPによるデータ公開 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ BIツールを活用した見える化 ➢ 庁内での統合型GIS活用 ➢ 都と連携したオープンデータの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 保有データの機械可読性向上 ➢ 庁内デジタル情報化と活用基盤整備 ➢ オープンデータを質・量ともに充実
デジタルツール導入	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 各部署で必要なツールを利用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Microsoft365等のツール利用拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ツール活用コミュニティの形成 ➢ 説明会や相談会、伴走の拡大 ➢ 組織全体の情報利活用を支援するツール導入と活用
生成AI活用	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ChatGPT登場以前のため技術が一般化していない 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 職員が安全に生成AIを利用できる環境の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 生成AIの業務活用の推進
業務システム導入	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 申請や相談を契機とした支援 ➢ 法改正等、必要最低限の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ DX・業務効率化のための整備 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 上流工程からの相談、伴走 ➢ システム内製化
基幹システム	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 区の仕様にカスタマイズしたシステムを利用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ システム標準化により、住民記録など6業務を国仕様に標準化してガバメントクラウドに移行 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 全18業務の標準化を完了し、ガバメントクラウド上のサービスを活用した業務改善
職員のICT環境	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 有線・デスクトップPCで固定された環境、紙ベースの業務(コピー用紙購入量1億1,724万枚／年:ECOステップ令和2(2020)年度実績) ➢ インストール型のサービス利用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 無線LAN・モバイルPCで場所を選ばない環境、ペーパーレス進展(コピー用紙購入量9,483万枚／年:ECOステップ令和6(2024)年度実績) ➢ クラウドサービスの利用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ネットワーク及び通信環境の強靭化による耐障害性向上 ➢ PCスペック向上による業務効率化 ➢ タブレット端末の活用拡大
デジタル人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 職員各自の意欲による研修参加等 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ DX推進リーダーの育成 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 実戦型DXマネジメント／推進リーダープログラム構築 ➢ 職員の生成AIやセキュリティリテラシー向上

※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

3 社会情勢を踏まえた対応:最新技術の積極活用



組織内の情報共有を進めるとともに、生成AIをはじめとする最新技術の積極活用にシフトしていく

現状

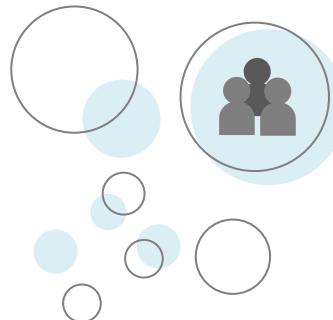
社会情勢

- ✓ 区民生活がデジタル前提となり、行政サービスにもデジタル化の要請
- ✓ 諸外国に比べ、生成AIなどの技術活用に遅れ
- ✓ 生産年齢人口減、官民問わず人材不足

世田谷区

- ✓ 業務量の増加
- ✓ 特別区への志願者減、人材不足
- ✓ 固定電話や紙資料等、場所に縛られる働き方
- ✓ 区民ニーズの多様化
- ✓ 技術活用の遅れ(例:区職員の生成AI活用度 1.93点/5点)
- ✓ 現状維持では将来的に業務継続が困難に

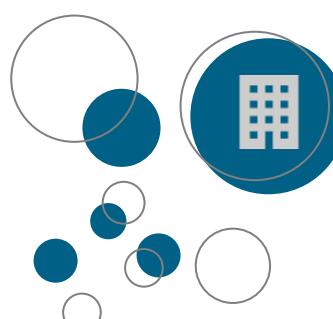
4 世田谷区のDXが目指す姿：令和10年（2028年）



区民から見た
行政サービス
のRe-Design



区民と関係団体から見た
参加と協働
のRe-Design



区職員から見た
区役所
のRe-Design

1

いつでもどこでも、カンタン申請・手続き・相談

入口から出口までオンラインでサービスを利用でき、プッシュ型でサービスや情報の提供を受けることができる。一方、支援を必要としている区民は、これまで以上に寄り添った対応を受けることができる。

2

案内充実、問合せ不要の情報アクセス

区政情報の探しやすさ向上やチャットボットにより自己解決でき、職員への問合せ・相談もオンラインで来庁せずに、どこからでも可能

3

協働が進む、共創が進む

区と関係団体（町会・自治会、外郭団体、NPO等）との情報連携が共通プラットフォームで行われる等、区との対話ルートが多様化し、集合知を活用して地域課題に共に取り組み解決できる。

4

データをためて広める、解決に活かす

データを蓄積・公開することで地域課題の可視化・分析が進み、データに裏付けされた議論や対策が進展する。

5

最新技術活用へのシフト・先進的な行政へ

生成AI等の最新技術をフル活用できる組織風土と働き方に区役所を転換し、常に問題を発見し解決を図る組織になっている。
ノーコードツール等の活用により、職員が創意工夫で迅速に業務改善に取り組み、突発的な課題への対応も柔軟に行われる。

6

職員みんなが成長できる、活躍できる区役所

各部署にデジタル化・DXを牽引する人材があり、全庁で変革を推進している。

課題解決へのチャレンジが推奨され、魅力ある長く働き続けられる職場

5 DX推進担当部の目指す姿

「4 世田谷区のDXが目指す姿」の実現に向けて、DX推進担当部は庁内において以下のような役割を果たしていく。

先導（変革に向けたリーダー、旗振り役）

Change Leader

- DX推進方針に基づき、全庁的なDXの理想像を設定し、定点評価と課題整理を通じて、継続的な改善と着実な実装を推進する。
- 時代の変化や技術の進化に対応した仕事の進め方と組織風土を自ら実践し、関係部と連携して庁内に定着させていく。
- 「デジタル化は難しい、面倒」という意識を変革し、庁内の機運を盛り上げ、改革意識を醸成していく。

基盤づくり（安全かつ効果的なシステム環境）

Coordinator

- 区の情報セキュリティ基準と管理体制を整備し、周知・研修・監査等で徹底するとともに、社会情勢や技術動向に応じて見直しを図る。
- 国の制度や区の現状を踏まえ、安全で使いやすいICT環境を整備する。あわせて、セキュリティを強化したネットワークへの移行を進め、安定した情報基盤を構築する。

共創（共に進める、共に創る）

Co-Creator

- 持続可能で効果的なシステムの実現に向けて、全庁的な視点で業務システムやアプリケーションの構築・運用を調整し、共通の機能やアプリケーションの標準化・統一を進める。
- 現場の実情と各所属の主体性を尊重し、デジタル技術の力を最大限に活かした業務改革を全庁で実現する。

6 ロードマップの取組み

「4 世田谷区のDXが目指す姿」の実現に向けて、令和8（2026）年度～令和10（2028）年度の3年間で以下の取組みを行っていく。

1 行政サービスのRe-Design

- 1-1 デジタル窓口（自宅等からできる手続き・相談）の拡充
- 1-2 郵送DX・スマート通知の拡充
- 1-3 区役所へのタッチポイントの拡充

2 参加と協働のRe-Design

- 2-1 データで区政課題を解決する仕組みづくり
- 2-2 協働プラットフォームの構築

3 区役所のRe-Design

- 3-1 職員が利用するICT環境の効率化・強靭化
- 3-2 業務システムの見直し
- 3-3 生成AI等先端技術の業務活用の推進
- 3-4 デジタル人材の育成
- 3-5 DX推進の機運を醸成し、チャレンジできる組織文化へ
- 3-6 情報共有による、チームで効率よく働く職場への変革

7 取組み項目

1 行政サービスのRe-Design

取組名	1-1	デジタル窓口(自宅等からできる手続き・相談)の拡充	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	区民が来庁せず、スマートフォン等から手続きを完結できる環境を整備し、利便性の向上と行政手続きの効率化を図る。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 オンライン申請は順調に拡大している一方で、窓口申請と電子申請のフローが並行して運用されており、業務の非効率性が課題となっている。 まちづくりセンターでは、区役所や総合支所へ出向くことなくオンラインで相談できる環境が整備されたが、利用は伸び悩んでいる。 自宅等から相談できる手続きは徐々に増えつつあるものの、利用に必要なツールや手順が多様である。 </p>		<p>【取組みの方向性】 電子申請と窓口申請の処理フローについては、可能な限り共通化を図るとともに、電子申請データを業務システムへ円滑に移行・処理するため、処理の自動化を含めた必要な見直しを行う。 専用の機器やアプリケーションを必要としないセキュアなオンライン相談ツールの選定や、利用基準の策定等を通じて、オンライン相談が可能な手続きの拡充を図るとともに、区民等が相談を行う場所の自由度を高めるための環境整備を進める。 </p>			
主な取組み	令和8(2026)年度		令和9(2027)年度		令和10(2028)年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン相談の利便性向上に向けたツール選定や利用基準の策定 ➤ オンライン相談の実施から記録作成までのモデル処理フローの構築 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 電子申請システムから業務システムまでのデータ移行や処理についての自動化支援 ➤ オンライン相談拡充支援 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタルファースト実現に向けた電子申請システムの活用促進 	

7 取組み項目

1 行政サービスのRe-Design

取組名	1-2	郵送DX・スマート通知の拡充	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	<p>区民から区役所へ申請や相談などの「情報の入力」だけでなく、通知等の区役所から区民への「情報の出力」についてのデジタル化を推進する。</p> <p>郵送が必要な文書を除き、通知等をオンラインで確認できる仕組みを整備することで、誤送付の防止やコストの削減を図る。また区民が必要な情報をスマートフォン等から即座に取得できる環境を構築する。</p>					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 従来オンラインでの処分通知の送付には、電子署名、電子証明書の付与が必要であり、令和7年度時点においては、保育園の入園承諾書・待機通知書が、電子署名付きでのオンライン通知を行っている。</p> <p>令和7年4月からは、特定の電子申請システムからの申請に対する通知のうち、第三者への証明性を持たないものについては電子署名を省略できることを定め、通知オンライン化の準備を行った。</p>		<p>【取組みの方向性】 令和7年の改正を受けて電子申請に対する処分通知等のうち、第三者への証明的な性格を持たないものについてのデジタル化を推進する。</p> <p>その実現に向けて、区が通知を掲載し、区民が確認するために必要なプラットフォームの選定・整備や、処分通知をデジタル化するための検討手順等を標準化し、庁内での横展開を図っていく。</p>			
主な取組み	<p>令和8(2026)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 子ども・若者部における先行事例をユースケースとし、行政通知電子化の実施方法、仕様等の研究及び整理 		<p>令和9(2027)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 行政通知電子化の各課における導入手順の整理及び共有 ➤ 行政通知電子化共通プラットフォームに関する検討 		<p>令和10(2028)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 行政通知電子化共通プラットフォームの整備及び試行 	

7 取組み項目

1 行政サービスのRe-Design

取組名	1-3	区役所へのタッチポイントの拡充	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的		東京都公式アプリである「東京アプリ」の機能を最大限に活用し、スマートフォンやアプリを通じて世田谷区の行政サービスへのアクセス手段を拡充する。これにより、オンラインでの行政手続きの利用率を高め、「行かない区役所」の実現を推進する。				
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 東京都は令和7年2月にスマートフォン向けアプリ「東京アプリ」をリリースし、将来的には区市町村の行政情報やサービスを集約するプラットフォームとすることを目指している。 区ではLogoフォームやLINEを活用した電子申請サービスを提供しており、今後は東京アプリから区の電子申請サービスへのリンクを整備することで、区民がスマートフォン等から申請手続きや区の情報に簡単にアクセスできる環境の構築が求められている。</p>	<p>【取組みの方向性】 電子申請の拡充にあわせて、オンラインでの手続きにアクセスできるルートを多様化するとともに、複数の行政サービスに1か所からアクセスできるワンストップサービスの提供を目指す。 東京都と連携し「東京アプリ」の機能を研究・活用することで、区民が必要な手続きに迷わず到達できる環境を整備し、オンライン手続き全体の利便性と区民満足度の向上を図る。</p>				
主な取組み		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度		
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 東京アプリ周知協力、自治体の機能活用に関する調査研究 ➤ 東京アプリの周知協力 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 東京アプリの自治体の機能活用手順等の整理及び庁内周知 ➤ 申請・予約等に関するタッチポイントとしての活用を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ オンライン手続きのUI/UXの継続的な改善支援 		

7 取組み項目

2 参加と協働のRe-Design

取組名	2-1	データで区政課題を解決する仕組みづくり	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	<p>区が保有する区政データの庁内での活用を促進し、データに基づく政策立案(EBPM)の実施などを通じて行政の高度化と効率化を図る。</p> <p>あわせて、区民や事業者等が区政データを活用しやすいよう、オープンデータとして公開することで、透明性の高い開かれた区政の実現と、社会全体の高度化を図る。</p>					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 庁内の各部署が作成、取得したデータは、業務の専門性や、個人情報などの機微な情報の取扱いに応じて、各部署が個別に保管・管理しており、結果として分散管理が行われている。 区がホームページで公開しているデータは、主にヒトの目で見やすい形で提供されているものが多く、オープンデータとして、第三者の活用に適した形式での公開については、継続して意識づけが必要な状況である。</p>			<p>【取組みの方向性】 区が保有する各種調査結果や統計データなど、業務横断的に活用可能な情報を集約・分析・共有するため、庁内データ連携・分析基盤の整備を検討する。この基盤の整備により、分散しているデータの利活用を促進し、職員が必要な情報を容易に分析できる環境を構築する。 あわせて、上記の基盤整備に必要な情報の整理や、機微な情報を含むデータを適切に取り扱うための匿名化処理の手順等を整備する。 また、分析ツールで活用しやすい形式のデータを各部署で作成・公開できるよう、実務を担う職員の育成や意識啓発を図る。</p>		
主な取組み	<p>令和8(2026)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ データ分析基盤及び庁内データの取扱いに関する課題整理 ➤ データ利活用及びオープンデータに関する庁内啓発の実施 		<p>令和9(2027)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ データ分析基盤の試験的構築及び改善検討 		<p>令和10(2028)年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ データ分析基盤構築、運用開始 	

7 取組み項目

2 参加と協働のRe-Design

取組名	2-2 協働プラットフォームの構築	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	区政課題に関する区民・事業者・関係機関との対話を促進し、区だけではなく様々な主体と共に課題解決に取り組むことのできる仕組みを構築する。				
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 区政課題に対して、パブリックコメントや区民意見募集、ワークショップ等様々な手法によって区民意見を吸い上げ、検討に反映し、施策に活かしてきた。しかし、双方向で対話を継続的に積み重ねる仕組みは十分に構築されていない。 区民、区、関係機関が円滑に協働(情報共有や意見交換を含む)するためのデジタル基盤の整備が不十分である。</p> <p>【取組みの方向性】 多様性を尊重し、参加と協働の推進を図るため、これまでの取組みでは意見を吸い上げることが難しかった方々からも、デジタル技術の活用して声を聴き、区政に活かせる仕組みを構築する。 また一方通行の情報発信にとどまらず、課題に対する意見交換を継続的に積み重ねられる仕組みや、Web上で地域に関するコンテンツを提供し、地域住民の参画や住民同士のマッチングを促す仕組みについて、過去の取組みを検証、評価したうえで、基盤を構築する。</p>				
主な取組み	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 他自治体における区政への区民等の参加の仕組みの調査研究 ➤ 世田谷区が過去に試用した基盤についての振り返り実施 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 区民等の区政参加基盤に求められる要件、仕様等の整理 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 区民等の区政参加基盤の構築、試行 		

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-1	職員が利用するICT環境の効率化・強靭化	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	効率的かつ持続可能な行政サービスの基盤となる、職員が先進的なツールを活用して業務を遂行できるICT環境を整備する。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 行政サービスの維持発展に不可欠な庁内情報網は、国の補助金により構築した自営線網により約260の区拠点を接続している。しかし、構築から20年以上経過し、老朽化が進んでおり大規模災害時の復旧にも時間を要することが想定されるため、見直しが急務である。 また、国のガイドラインに基づき、インターネットに接続しない業務環境(マイナンバー利用事務系)と、一般的な事務を行う環境(LGWAN接続系、インターネット接続系)の間の接続が分断されており、特にマイナンバー利用事務系において、業務効率化が進みにくくなっている。</p> <p>【取組みの方向性】 庁内情報網については老朽化した自営線網を商用回線に順次切替えることで、大規模災害時の耐障害性を高め、区民サービスの持続可能性を向上する。 職員が使用する事務用PCは、定期的な更新の際に、将来的な高度技術活用も見据えた更新を行う。 インターネット接続系では、多様なモバイル環境やクラウドサービス(SaaS)に対応できる強みを生かし、業務の効率化と場所にとらわれない柔軟なサービス提供を促進する。 マイナンバー利用事務系においては、業務効率化を図るためのツール導入等を検討し、ネットワークの分離状況に関わらず、すべての環境で安全に効率的かつ正確な業務遂行が可能な環境を整備する。</p>					
主な取組み	令和8(2026)年度		令和9(2027)年度		令和10(2028)年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 職員利用端末の定期的な更新 ➤ マイナンバー利用事務系の業務効率向上施策の検討 ➤ クラウドサービス利用の推進 ➤ 庁内情報網の商用回線移行 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ 職員利用端末の定期的な更新 ➤ マイナンバー利用事務系の業務効率向上施策の実施 		

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-2	業務システムの見直し	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	業務で利用するシステムの見直しを推進し、業務フロー改善と効率化を図る。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 区の大規模業務システム(SKY2、保健福祉総合情報システム、街づくり情報システム、内部情報系システム)は長期間にわたり稼働しており、従来の業務に合わせて多くのカスタマイズやフルスクラッチ開発を行ってきた。 これらのシステムは行政サービスに不可欠である一方で、このままでは新しい技術環境やシステム構成への対応が困難であるだけでなく、業務フローの見直しや効率化を妨げる一因にもなっている。 SKY2は標準準拠システムへの移行、街づくり情報システムは新システムへの移行を進めているところであるが、その他のシステムについても、従来の業務フローの非効率を見直し、最適化された業務に対してシステムを適用することで、DXの効果を最大化する必要がある。</p> <p>【取組みの方向性】 標準準拠システムへの移行を着実に進めるとともに、他のシステム更改にあたっては、情報セキュリティや費用対効果の観点からの審査的支援に加え、業務フローの見直しを伴う実効性のあるDXを推進する。 支援は、申請や相談を契機とする対応に留まらず、内製化による業務負担の軽減や自発的な業務改善の実現にも積極的に取り組む。 大規模なシステムの構築や改修に際しては、情報システム部門が所管課および事業者と連携し、伴走型で支援を行いながら、DXの実現に向けた必要な取組を着実に進める。その際、現行システムで培われた利便性や業務ニーズもあわせて考慮し、標準化に伴う業務負担の軽減に向けた支援や調整も含めて移行する。</p>					
主な取組み	令和8(2026)年度		令和9(2027)年度		令和10(2028)年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ システム導入・更改及び業務プロセス見直し支援 ➤ 標準準拠システムへの着実な移行の支援 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ システム導入・更改及び業務プロセス見直し支援 ➤ 標準準拠システムへの着実な移行の支援 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ システム導入・更改及び業務プロセス見直し支援 ➤ 標準準拠システムへの着実な移行の支援 	

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-3	生成AI等先端技術の業務活用の推進	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	DXや効率化を実現するため、先端技術の活用研究や検証を積極的に行うとともに、実験的取組みやチャレンジを推奨する組織への転換を図り、効率的な行政運営を追求する。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 生成AIをはじめとする先端技術は、行政事務の効率化や質の向上に寄与する可能性を大きく秘めている。一方で、活用にあたってはその効果のみならず安全性の確保が強く求められる。 特に自治体においては、住民情報を取り扱う責任上、慎重な検証が不可欠であり、導入判断にあたっては技術の特性やリスクを職員自らが理解し、検証を重ねる必要がある。 区では、いち早く生成AIの活用に着手し、全職員がチャット形式で利用可能な環境を整備したが、本格的な業務改善や住民サービス向上といった応用的な活用については十分に拡がっていない。 また、職員アンケートでは生成AIの活用度はいまだ低い水準(5段階中1.93)に留まっており、更なる活用推進が急務である。</p> <p>【取組みの方向性】 先端技術の活用可能性について、小規模な試行を通じて効果や課題を確認する手法や観点を整理し、実験的な検証手順(PoC)の標準化を図る。 積極的にPoCに取り組み、効果検証、改善、実装を繰り返すことでの業務への適用可能性を高める。 新しい技術の活用に向けて、職員が知識やスキルを習得できるよう支援し、より高度な取組みやチャレンジを生み出し、組織として後押しする体制を構築する。 生成AIについては、より職員の活用を拡げられるよう、賢い使い方や活用事例の周知啓発を、技術の進展にキャッチアップできるように継続的に行う。</p>					
主な取組み	令和8(2026)年度		令和9(2027)年度		令和10(2028)年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 生成AIの業務フローへの組込み等による効率化や高度化の実施 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ PoC(実験的取組み)の実施手順及び評価手法の標準化 ➤ 生成AI等の先端技術活用の継続実施 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 所管課発案によるPoC実施支援 ➤ 生成AI等の先端技術活用の継続実施 	

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-4	デジタル人材の育成	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	DX推進を担う人材を、庁内に広く育成することで、組織全体のスキルを底上げし、業務とデジタル技術を紐づけることで効果的なDXを推進する。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 区では部署単位でDX推進リーダーを選任し、当該職員に対してDXリテラシー研修を実施することで、スキルの底上げを図ってきた。 しかし、本務の傍らで研修を受講することの負担や、人事異動により育成が年度単位に限定されるなど、継続的なスキル習得と成長促進には課題がある。 令和6年度より採用を始めた事務(ICT)職員の育成や、高度化する技術活用を前提とした人材育成プログラムの整備など、時代の変化に則した見直しが必要である。</p> <p>【取組みの方向性】 職員へ提供する育成・研修プログラムを見直し、実務に活かせるスキルの習得や業務改善の実践を支援する。 ICTに関する庁内各部署への支援を担う機関として、より高度な専門性が求められる状況に対応するため、人材育成プログラムの見直しを図る。あわせて、デジタル人材の類型や必要とされるスキル基準について整理・検討を進め、体系的な育成方針を構築する。</p>					
主な取組み	令和8(2026)年度		令和9(2027)年度		令和10(2028)年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル人材の役割の再整理及び育成体系の見直し ➤ 実践的な育成カリキュラムの策定 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ ICTに携わる職員及び事務(ICT)職員の育成カリキュラムの策定 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル人材育成施策の実施及び改善 	

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-5	DX推進の機運を醸成し、チャレンジできる組織文化へ	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	職員が自ら継続的な改善に取り組むことができ、身近な課題の解決を発見しチャレンジできる組織文化を醸成する。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 DX推進方針では「スマールスタート」や「トライ＆エラー」といった柔軟な改善手法を掲げている。しかし、初めから完成度が高い成果を求めたり、不公平感を避けるために全窓口で一斉の実施を求める等の傾向があり、機動的な検討が行われにくく、職員の自由な発想や創意工夫が活かされにくい状況となっている。また、職員アンケートではモバイルワーク(5段階中1.97)、オンライン会議・ペーパーレス化(同2.54)の活用度が低く、その理由として、仕事の方式を変えることへの職場の理解が得にくいという声が挙がっており、業務効率化に当たってはツールの改善だけでなく、ツールを活用した業務改革の機運を高めていく必要がある。 </p>			<p>【取組みの方向性】 DXの事例や取組みのポイント、ツールを活用することのメリットを庁内に紹介するなど、管理職、ベテラン層、若手職員等の各層職員の改善意識を高める取組みを推進する。DXに関する製品やサービスを紹介する展示イベント等を開催し、職員が世田谷区や自治体業務の枠にとらわれず、最新の技術やサービスに触れる機会を創出する。職員のチャレンジや効果的な取組みを庁内で表彰する等、取組みが目に見える形で評価され、モチベーション向上につながる施策を実施する。 </p>		
主な取組み		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度		
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最新技術に触れるイベントの開催 ➤ 職員の意識啓発と横展開の促進 ➤ 表彰等による賞賛文化の醸成 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最新技術に触れるイベントの開催 ➤ 職員の意識啓発と横展開の促進 ➤ 表彰等による賞賛文化の醸成 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最新技術に触れるイベントの開催 ➤ 職員の意識啓発と横展開の促進 ➤ 表彰等による賞賛文化の醸成 		

7 取組み項目

3 区役所のRe-Design

取組名	3-6	情報共有による、チームで効率よく働く職場への変革	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	電話やメールが中心の職員間のコミュニケーション手段をチャットツールやデータベースの活用に転換し、チームで効率よく情報共有することで、コミュニケーションの活性化、業務の効率化・見える化を図るとともに、AIが活用しやすく、二次利用しやすいデータの蓄積を追求し、業務効率化を図る。					
現状及び取組みの方向性	<p>【現状】 庁内では、職員同士の問合せが電話やメールなど、情報が属人化しやすく、記録や共有が困難な手段で行われている。そのため、問合せ対応をはじめとした業務の見える化や分析が進まず、AI活用にも適しておらず、業務削減にむけた根本的な検討や対策が行われにくい状況となっている。 また、多くの業務情報がExcelなどの表計算ソフトで管理されているが、ファイルが各課の個別フォルダに分かれて保存されているため、部署横断的な情報の活用が困難となっている。 </p>		<p>【取組みの方向性】 チャットツールの活用により、職員間のコミュニケーション手段を転換し、チーム単位での情報共有と業務状況の見える化を促進する。 業務情報の管理については、表計算ソフトで個別に管理されているケースを見直し、ノーコードツールの活用による一元化されたデータベースの構築へと転換し、分析や二次利用可能な区政データの蓄積を行い、属人化を排除するとともに、区全体での業務効率化を図る。 あわせて、職員が安心して意見を出し合えるよう、心理的安全性の向上に取り組み、自由な発想や情報の発信がしやすい環境を整備する。 </p>			
主な取組み	令和8(2026)年度 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 各ツール活用推進のための支援等の実施 ➤ 庁内情報共有等の現状把握と課題整理 		令和9(2027)年度 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 各ツール活用推進のための説明会や出張相談会、事例紹介、伴走支援、コミュニティ形成等の各種所管課支援施策の実施 		令和10(2028)年度 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 各ツール活用推進のための説明会や出張相談会、事例紹介、伴走支援、コミュニティ形成等の各種所管課支援施策の見直し 	

8 年次計画

	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度
1	相談ツール利用基準・事務処理モデルフロー構築 電子申請 電子申請データ処理自動化フロー構築		相談・申請 デジタル化 所管課支援
	通知電子化 実施方法、仕様の課題整理	通知電子化導入手順の作成 通知電子化プラットフォーム 要件定義	通知電子化プラットフォーム PoC実施
	東京アプリ 周知協力	東京アプリ 機能、活用手順を整理	オンライン手続全体のUI/UX改善
2	データ分析基盤 課題整理	データ分析基盤 PoC実施	データ分析基盤 運用開始
	データ利活用・オープンデータ推進 庁内啓発	区民等参加プラットフォーム 要件定義	データ分析基盤 PoC実施
3	職員利用端末の定期的な更新、府内情報網の商用回線移行	クラウドサービス利用の推進	
	マイナンバー利用事務系の業務効率向上施策検討	マイナンバー利用事務系の業務効率向上施策の実施	
	標準化 3期 移行支援	標準化 特定移行支援システム 移行支援	
	システム導入・更改支援及びそれに伴う業務プロセス見直し支援		
	生成AI・ツール活用推進支援メニュー作成・試行	説明会や出張相談会、事例紹介、伴走支援、コミュニティ形成等の各種所管課支援施策の実施	
	PoC(実験的取組み)の手順、評価手法の標準化	所管課発のPoC実施支援の仕組み化、実施支援	
	デジタル人材の役割の再整理、育成体系の見直し	デジタル人材育成施策の実施及び改善	多様な対象へのデジタル人材育成施策の実施
	ICTに携わる職員及び事務(ICT)職員の育成カリキュラムの策定		
	機運醸成の取組み(最新技術に触れるイベントの開催、職員の意識啓発と横展開の促進、表彰等による賞賛文化の醸成)		
	府内情報共有等の現状把握と課題整理	府内情報共有等の見直し・仕組みづくり	

9 成果指標及び目標

本ロードマップは、計画期間中においても適宜見直しを行うことで、急速な技術革新や社会動向の変化に対しても迅速かつ柔軟に対応できるようにする。見直しにあたっては、主に以下に示すような成果指標の達成状況を踏まえるものとする。

また、東京アプリ活用や協働プラットフォーム構築等、本ロードマップの取組みを経て活用に至るものについては、更新の際に随時追加していく。

	<i>To Be るべき姿</i>	<i>Intermediate Outcome 当面の成果目標</i>	<i>KPI 成果指標及び目標値</i>
区民から見た 行政サービス のRe-Design 	<p>いつでもどこでも、カンタン申請・手続き・相談</p> <p>案内充実、問合せ不要の情報アクセス</p>	<p>身近なツールで様々な情報を受け取れ、様々な手続きができる</p>	世田谷区公式LINEの機能充実 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 予約等利用実績数(延べ) 15,121件(R7.7月)→60,000件 ➢ 情報配信登録者数 38,416名(R7.7月)→70,000名 ➢ 友だち登録者数 110,128名(R8.1月)→180,000名
区民と関係団体 から見た 参加と協働 のRe-Design 	<p>協働が進む、共創が進む</p> <p>データをためて広める、解決に活かす</p>	<p>区役所の内外で様々なデータが活用され、課題解決の基礎になる</p> <p>課題解決への参画がオープンであり、課題解決へ向けた協働ができる</p> <p>協働プラットフォーム等を通じて、これまで協働や意見の吸い上げができる層にも参画いただけている</p>	オープンデータの充実 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 掲載ファイル数 1,398ファイル→1,700ファイル ➢ 編集可能形式での公開割合 63%→100% 協働プラットフォーム等、デジタルを通じての区との協働の参加人数 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 協働プラットフォームの登録者数 28,950名→42,000名
区職員から見た 区役所 のRe-Design 	<p>最新技術活用へのシフト・先進的な行政へ</p> <p>職員みんなが成長できる、活躍できる区役所</p>	<p>様々なツールを駆使して業務を高度化できる情報化基盤が整い、職員のスキルの習得及び活躍の機会が確保されている</p>	生成AI、ノーコードツールの活用 <ul style="list-style-type: none"> ➢ アプリの作成数 30種類→500種類 ➢ アプリ作成講習受講者数(アプリ作成者数) 10名→200名 区職員のICT環境の満足度及び活用度向上 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 情報化基盤満足度 2.97→4以上 ➢ Web会議、ペーパーレス 2.54→4以上 ➢ 生成AI活用 1.93→4以上 <p>※数値はR7.8月職員アンケートによる</p>