



世田谷区DX推進方針 Ver.2.1

Re-Design SETAGAYA

令和8年（2026年）3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	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

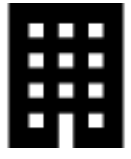


デジタル活用により、区民や地域団体、事業者、行政などが、つながり、相互理解を深め、地域活動に参加し、共創する機会を多様化し続ける。

情報公開と対話の透明性/利便性を高めるとともに、デジタルバインド対応など、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。

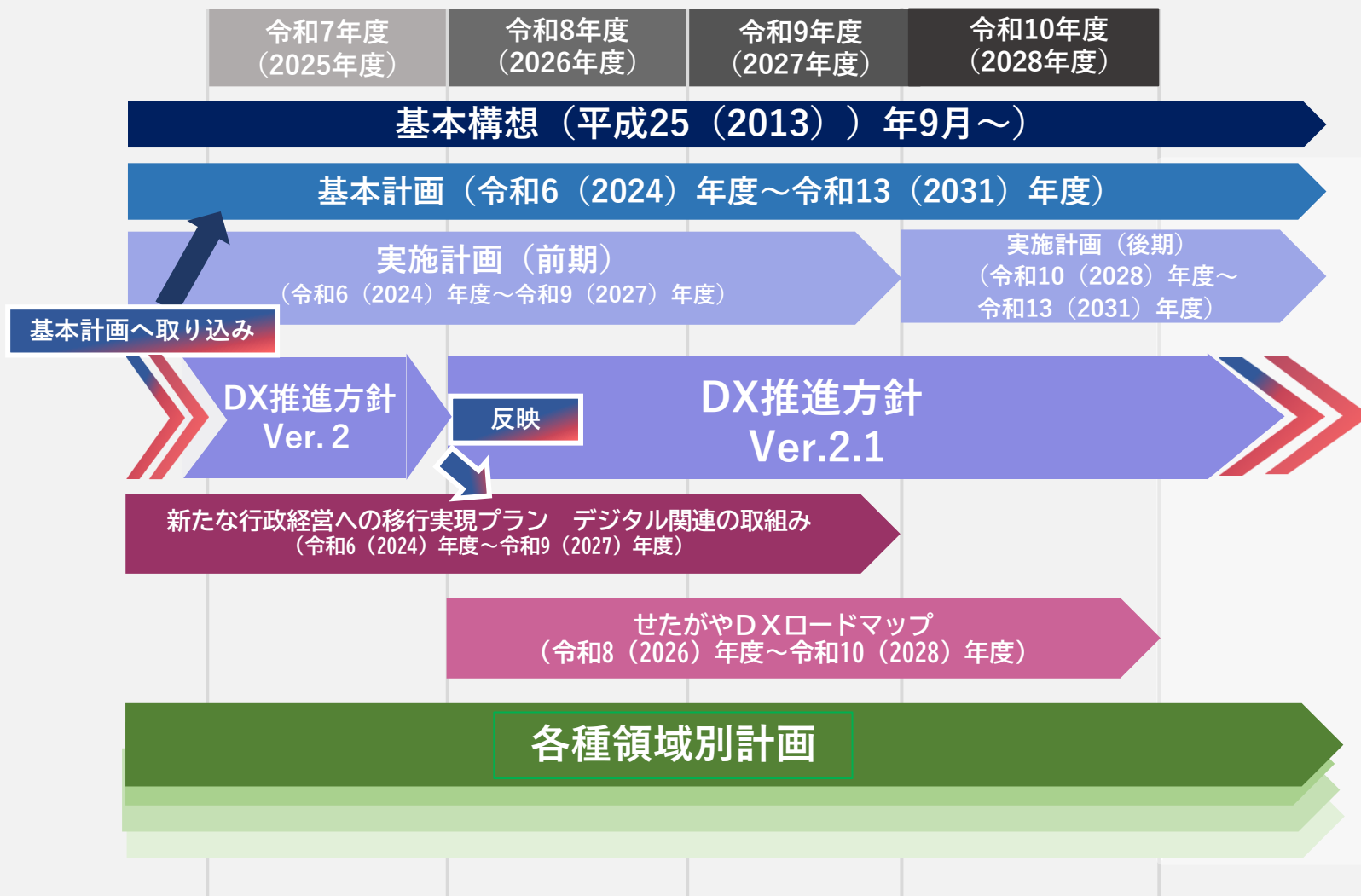
職員がより柔軟・効率的に、業務遂行できる体制を構築し続ける。

取組み方

即着手できるものから**スモールスタート**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

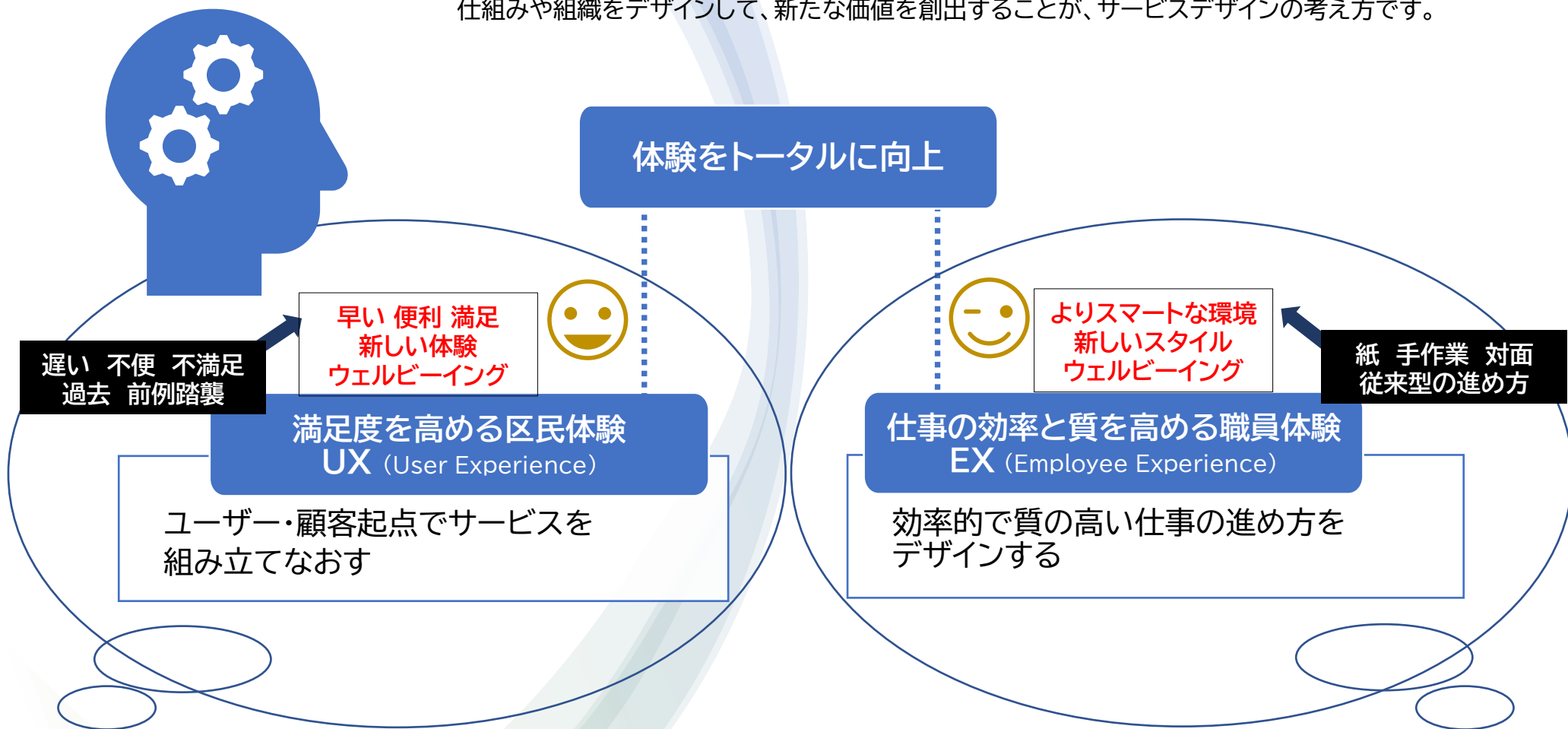
デジタルファーストで、
変わる、変える

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。

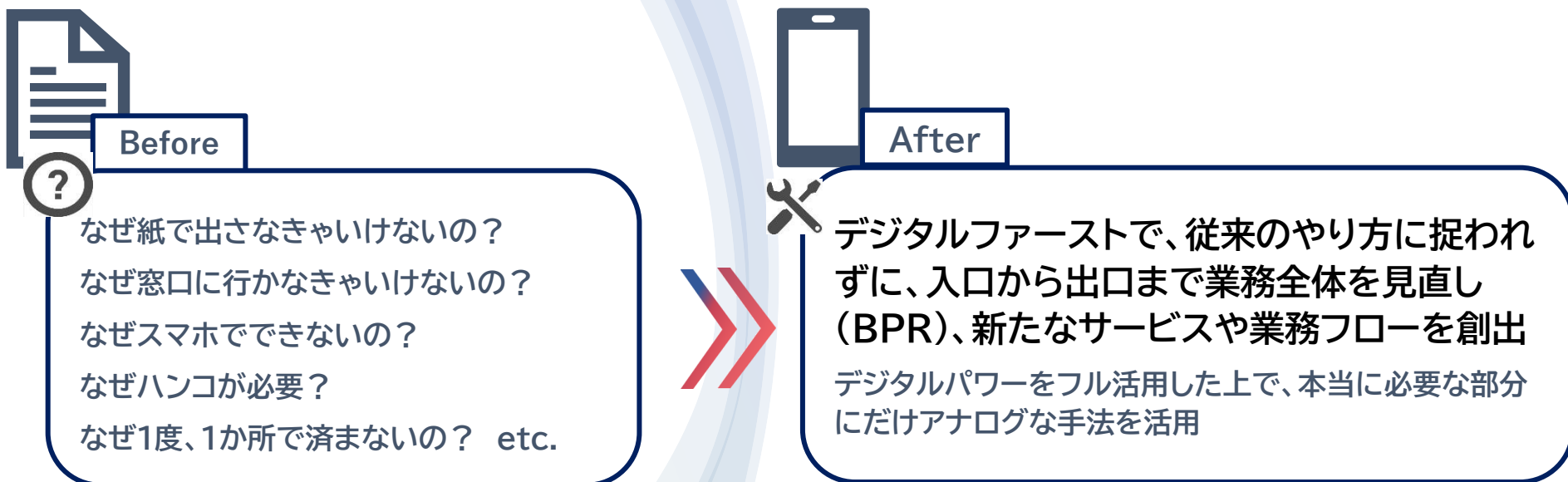
※利用者視点で満足度を高める体験をデザインし、サービスを改善していくとともに、継続的に提供できる仕組みや組織をデザインして、新たな価値を創出することが、サービスデザインの考え方です。



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。

