

## 世田谷区DX推進方針 Ver.1(案)について

### (付議の要旨)

デジタル技術が必要不可欠なものとなり、社会全体を変えている状況の中で、今後の区のデジタル化の導入や推進による変革の方向性を「世田谷区DX推進方針 Ver.1(案)」としてまとめたので報告する。

### 1. 主旨

あらゆる産業において、新たなデジタル技術を利用したこれまでにないビジネスモデルが展開され、個人の生活や企業の経営戦略、そして行政にも変化が生じてきている。個人におけるモバイル端末保有率の上昇や、テレワークやオンライン会議システムなど、社会的にICT活用の有効性・必要性が改めて認識されるようになってきている。

区では、コロナ禍を背景に、令和2年度後半から令和3年度における区政運営の指針として「世田谷区政策方針」を策定し、その柱の1つとして「施策事業の本質的な見直し、事業手法の転換」を掲げ、ICT等を活用した行政サービスの向上に取り組むとともに、新しいスタイルの働き方で区の業務の効率化を一層進めていくこととしている。

今後、これらの取組みをさらに加速させていくとともに、区としてDX(デジタルトランスフォーメーション)をどう捉え、どう推進していくのか、あらためて方向性を示すため、「世田谷区DX推進方針 Ver.1(案)」(以下、「方針 Ver.1(案)」という)としてまとめたので報告する。

### 2. 方針 Ver.1(案)と直近の取組み内容

別紙1「世田谷区DX推進方針 Ver.1(案)」

別紙2「世田谷区DX推進方針 Ver.1(案)に基づき即着手・実行する取組み(案)」

### 3. 今後のスケジュール(予定)

令和3年2月 企画総務常任委員会報告(方針 Ver.1(案))

3月 方針 Ver.1 策定

4月～ 方針 Ver.1 に基づく取組み、取組みの改善  
方針の改善検討



# 世田谷区DX推進方針 Ver.1（案）

Re・Design SETAGAYA

令和3年 月

## Re・Design SETAGAYA

DX（デジタルトランスフォーメーション）とは、  
デジタル技術の導入や活用をきっかけに、「変革」し続けていくこと。

コロナ禍において、様々な分野で導入が加速したデジタル技術は、  
人々の日々の生活に必要不可欠なものとなり、社会全体を変えています。

それは地方自治体も例外ではありません。  
先行して変化している人々の生活に、地方自治体が追いつかないといけません。

世田谷区はデジタル化によって行政サービスの向上を目指してきました。  
これまでの取組みを活かしながら、日々変わる区政課題、デジタル技術を踏まえて、  
続けること、改めること、始めることを考え、

行政サービス 参加と協働 区役所  
3つの観点からこれからの世田谷区をデザインし再構築していく

そのコンセプトを リ・デザイン セタガヤ 「Re・Design SETAGAYA」 と決めました。

‘区民や地域団体、事業者、すべての人は、時間や場所を選ばず区役所に関わる、手続きすることができる’  
‘区役所は、生み出した資源（時間、空間、ヒト、コスト）を公共サービスに還元する’  
行政の新たな価値を創造する理念が込められています。

そのために、まず、私たち自身が、職務を「Re・Design」していきます。

Re・Design SETAGAYA  
のデザインやフォントは変更する  
可能性があります。

# 方針策定の背景

## 1 社会的背景

あらゆる産業において、新たなデジタル技術を利用したこれまでにないビジネスモデルが展開され、個人の生活や企業の経営戦略、そして行政にも変化が生じてきています。

私たちの身近な生活では、個人におけるモバイル端末保有率が84.0%、20～64歳までの保有率は90%以上となっており、将来的にも個人の生活におけるネット環境を始めとしたデジタル化の影響は多大なものとなっています。

さらに、コロナ禍における感染予防対策を契機に、テレワークやオンライン会議システムなど社会的にICT活用の有効性・必要性が改めて認識されるようになってきました。

国においても、経済産業省が平成30年に「DXレポート」を示し、企業におけるDXの必要性など、デジタル化による社会変革を求めています。

総務省「令和元年通信利用動向調査」

## 3 これまでの取組み

区ではこれまで、窓口での待ち時間を減らすためのシステムの充実や業務の効率化、福祉の現場の情報共有など、人々の暮らしを支える行政サービスの基盤のアップデートに取り組んできました。

多くの人々が「区役所」に関わる手続きの場面において、区は、区民の困りごとと丁寧に対応するため、対面でのコミュニケーションを大切にしながら、施設予約システムや電子申請のシステムなどを導入し、区民の利便性の向上を図ってきました。また、防災マップアプリや子育て応援アプリの配信、SNSを活用した情報発信など、人々のモバイル端末の利用に合わせた取組みや、全区立小中学校のICT環境整備や児童生徒へのタブレット配付なども進めています。

区役所庁内においても、文書管理、財務会計、人事庶務のシステム化や紙資料の削減、近年ではRPAの活用、モバイルワーク環境の整備など、継続的に内部業務改革を進めているところです。

## 2 区の情報化に係る計画

区では、区の更なる情報化の進展を目指し、区の情報化に係る政策を総合的かつ計画的に推進することを目的として、「世田谷区情報化推進計画」を策定しています。区の最上位の行政計画である「世田谷区基本計画」に基づく個別計画として位置付けています。

基本計画等の効果的な実現に向け、ICTを活用して区政の活性化を促すとともに、区・区民・各種団体等の多様な主体によるつながりが広がるまちづくりを支えていくことを区の情報化の方針とし、「区民の力を活かす情報化」、「行政経営を支援する情報化」、「情報化基盤の強化」の3つを情報化政策として掲げています。

情報化政策の具体的な取組みは、「世田谷区基本計画」の進行等に合わせた全庁的な調整を図りつつ、区の情報化における実施計画としての位置付けである「世田谷区情報化事業計画」に基づき推進しています。

## 4 区の方向性

コロナ禍を背景に、令和2年度後半から令和3年度における区政運営の指針として「世田谷区政策方針」を策定しました。その柱の1つとして「施策事業の本質的な見直し、事業手法の転換」を掲げ、ICT等を活用した行政サービスの向上に取り組むとともに、時代の変化に敏感な若い世代の提案を受け入れ、新しいスタイルの働き方で区の業務の効率化を一層進めていくこととしています。今後、これらの取組みをさらに加速させていくとともに、区としてDXをどう捉え、どう推進していくのか、あらためて方向性を示すため、「世田谷区DX推進方針Ver.1(案)」を定めることとしました。

本方針は、情報化推進計画に掲げる3つの情報化政策を根本的に見直すものではありません。変わりゆく社会情勢や行政ニーズに柔軟に対応するため、デジタル・デバインドの課題も踏まえた上で、デジタル技術を導入することによる「変革」にこれまで以上に重点を置き、区的全組織をあげて取り組んでいきます。

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差

# 方針

DXを推進する羅針盤として定める3つの方針をもとに、具体的な取組みを進めていく。  
取組みの検証を踏まえ、本方針を次期基本計画に統合することで、更なるDXの推進を図る。

## 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ていく。区民は、デジタル化によって、時間や場所を選ばず、必要な情報を得たり問合せや手続きができる。

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ていく。

## 方針2

### 参加と協働 のRe・Design



#### 【多様化の推進】

区民や地域団体、事業者、行政などが、それぞれコミュニケーションをとったり、地域活動に参加する機会を、デジタル化の推進により多様化する。

民間企業やNPOなどは、地域の課題解決のための活動をする上で、電子申請やオープンデータ、行政の協力体制から、世田谷区での活動を選択する。

## 方針3

### 区役所 のRe・Design



#### 【役割のシフト】

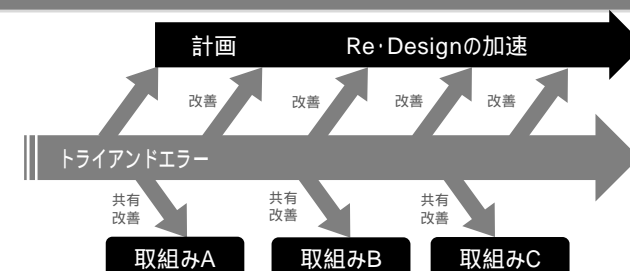
デジタル技術やデータを活用した業務改善により資源を生み出し、対人・相談業務や企画立案などにより注力するなど、業務を再構築する。

BCP対策やワークスタイル改革として、職員が社会情勢やライフステージの変化にも対応し、業務の維持・向上ができる強固な基盤を構築する。

## 取組み方法

まず、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進めると同時に、中長期的視点に立った研究・検討を行う。

その結果や国・都の動向等を踏まえ、ビジョンと具体的な取組みをDX推進計画等に位置付けた上で、常に改善を繰り返しRe・Designを加速していく。



# Re・Designの取組みイメージ

方針	Re・Design	現状	実現する姿
<b>行政サービスの Re・Design</b>  	手続きの Re・Design	平日の日中に仕事をしている区民は、区役所で手続きをするために仕事を休んでいる	電子申請システムを使い、いつでも、どこでも、オンラインで手続きをすることができる。
	問合せの Re・Design	行政サービスでわからないことがある区民は、平日の日中に区役所に電話している	AIチャットボットを使い、いつでも、どこでも、気軽に質問ができる
	区民相談の Re・Design	本庁舎から遠くに住んでいる区民は、窓口で相談したくても、気軽に行きにくい	身近なまちづくりセンターに行き、オンラインで専門的な相談ができる
<b>参加と協働の Re・Design</b>  	コミュニティ活動の Re・Design	区民がコミュニティの場やイベントに集まるとき、感染症のリスクを感じている。知り合いがいないと参加しにくい	対面とオンラインを選ぶことができ、オンライン会議システムを使って気軽に参加することができる
	区政参加の Re・Design	事業に参加した区民は、紙のアンケートにその場で記入して、感想や意見を伝えている	オンラインアンケートを使い、二次元コードやホームページから、いつでも気軽に感想や意見を入力することができる
	地域課題解決の Re・Design	社会課題解決に取り組む団体が、独自のデータ収集をするために時間とコストを割いている	オープンデータを使い効率的にデータ収集し、世田谷区の課題の発見・解決に取り組むことができる
<b>区役所の Re・Design</b>  	手続き受付の Re・Design	職員は紙で書類を受け付け、内容や押印の確認に時間を割いている	電子申請システムにより手続きをデータで受け付け、内容の確認方法が簡素化、自動化されている
	紙文化の Re・Design	職員ごとに紙資料を保有するため、紙資源や時間・空間を要している	資料は業務ごとにキャビネットの紙資料またはデータで保存され、退庁時のデスクには書類がない
	政策立案の Re・Design	社会の流行や一部の行政ニーズが政策立案に大きく影響している	データに基づいた課題認識やニーズ把握により、サイレントマジョリティの意見も読み取り、政策立案に活用する

# 推進体制

## 1 組織

### デジタル戦略プロジェクトチーム

副区長をトップとする組織横断的なプロジェクトチーム(以下「PT」)を設置。推進方針の策定から今後の取組みまで検討し、組織横断的な指示を迅速に行っていく。基本計画等推進委員会の部会として位置付ける。

座長：政策経営部担任副区長

副座長：政策経営部長、総務部長

メンバー：政策企画課長、経営改革・官民連携担当課長、ICT推進課長、総務課長、区政情報課長、職員厚生課長、庁舎整備担当課長  
令和3年度には民間アドバイザーの受入れも検討

### 実施体制

区のDX実現に向けた旗振り役としてデジタル改革担当部を設置し、実施体制の強化を図る。

デジタル改革担当部は、デジタル戦略PT、政策経営部、総務部と連携しながら、3つの方針の取組みを加速させるために、教育総務部ほか、各所管部が実施する施策の深化やマッチングを牽引し、区のDXを強力に進めていく。

## 3 協働

### 産学官のネットワーク

民間企業や大学、他自治体とのネットワークを活かし、民間×大学×行政や、民間×民間、他自治体との取組みを推進する。

### 民間活力の推進

公共サービスを直営（行政サービス）で行う発想から、民間と連携した取組みや民間ビジネス・活動を誘発する発想にシフトする。  
オープンデータの活用推進や地域BWAの活用、区の官民連携提案窓口「せたがやコラボ」等の推進を通じて、地域特性を踏まえた新たなサービスの提供、区のフィールドを活用した実証実験の実施など、区民・事業者自体の活動や区との協働を促進する。

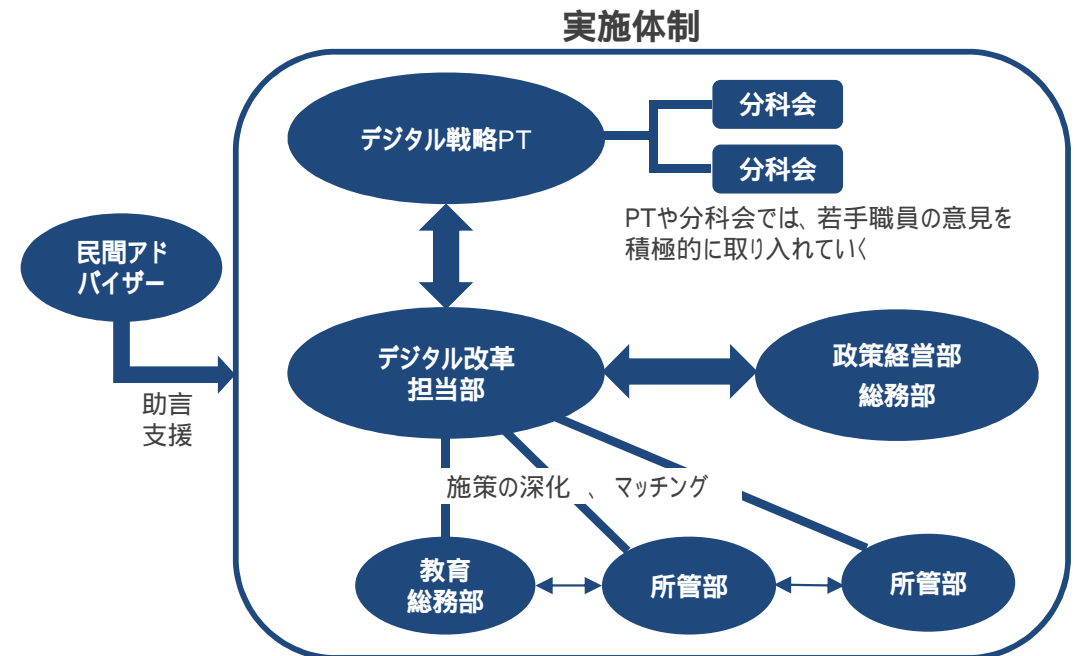
## 2 人材

### 民間人材活用

DXの取組みを推進するため、デジタル人材の確保に向けた競争が激化する中、民間企業の副業推進や地方公務員制度の改正を踏まえて、DX全体の計画への助言や個別プロジェクトなどに民間人材を活用していく。

### 職員育成

Re・Designの取組みの成功体験を積み重ね職員の意識改革を進めるとともに、ITリテラシー向上のための研修の実施、民間人材派遣・交流などを検討する。  
デジタル化によって職員に求められる能力にも変化が生じるため、人材育成のあり方を含め、体系的な研修体制やICT関連に特化したキャリアパス、専門職の創設など職員の人材育成に係る取組みの検討を進める。





# DX推進方針Ver.1（案）に基づき即着手・実行する取組み（案）

別紙2

時期	取組み	先行して取組む事業等	行政サービスの Re・Design	参加と協働の Re・Design	区役所の Re・Design	
即着手 できるもの	～令和3年 4月実施	AIチャットボットによる問合せ対応	粗大ごみの手数料、資源・ごみの分別の案内	○		
		LINE自治体公式アカウント本格運用	LINE本格運用（実証実験からの移行）	○		
		電子申請の利用拡充	対象手続きの順次拡充、押印基準の見直し	○		
		タブレットによる多言語遠隔通訳	くみん窓口、外国人相談窓口	○		
		手引き冊子のオンライン化、即時更新	せたがや子育て利用券の手引き	○		
		ICTを活用した新たな学びの充実	学習支援ソフトや動画配信ソフトを活用した学び デジタル教科書、デジタル教材の試行	○		
		オンライン会議システムの活用	オンラインイベントの開催、妊娠期面接	○	○	○
		OCR(紙資料のデジタル化)利用拡充	共同利用のOCRスキャナ設置（本庁舎）			○
		職員育成の取組み	DX研修			○
	令和3年度 前半に着手 (実施開始)	スマートフォンによる電子マネー決済	介護保険料等(納付書)のLINE Pay、PayPay払い	○		
		SNSを活用した相談窓口	女性のための悩みごと・DV相談	○		
		押印基準の見直しに伴う様式見直し	規定・様式の改正	○		
		オンラインアンケートの活用	アンケート及び分析シートのテンプレート検討		○	
		オープンデータの取組みの拡充	ニーズを踏まえたデータ公開の検討		○	
		政策形成過程のデータ利活用	データ利活用研修、BI(分析)ツール活用検討			○
		民間人材活用	民間アドバイザーによる支援、連携企業等との対話			○
		区議会報告資料等のペーパーレス化	タブレット活用に向けた協議			○
		庁内のペーパーレス化拡充	部長会など会議のペーパーレス化、クリアデスクの実施			○
	準備に半 年程度か かるもの	令和3年度 後半に実施	せたがやPayを活用した行政サービス	入浴券の電子化	○	
上記取組みの状況を踏まえた令和4年度計画の検討			○	○	○	



# DXの取組みと関連するスケジュール（イメージ）

～令和3年度

令和4・5年度

区

本庁舎1期工事、区民会館改修(R3.7～R5.11)

2期工事(R5.11～R8.1)

(仮称)地域行政推進条例制定(R3.10施行予定)、地域行政推進計画策定(R4.4施行予定)、新たな地域行政の見直し

国

マイナンバーカードの健康保険証利用開始(R3.3)、マイナポータルで自治体の31手続き(子育て、介護等)をオンライン化(R5.3末)、ほとんどの人がマイナンバーカード保有(R5.3末)

自治体システムの標準化、個人情報保護制度の見直し 法案審議

自治体システム(住記・税・社会保障などの17業務)の標準化(R8.3末)

## DX推進方針

### 早期に実施可能なものは実施する

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進めると同時に、中長期的視点に立った研究・検討を行う。

### 改善を繰り返しながら、計画的に取組みを推進する

令和3年度までのトライアンドエラーの結果や国・都の動向等を踏まえながら、常に改善を繰り返しRe・Designを加速していく。

#### 即着手できるもの

～令和3年4月実施

AIチャットボットによる問合せ対応  
電子申請の利用拡充  
ICTを活用した新たな学びの充実  
オンライン会議システムの活用  
職員育成の取組み

令和3年度前半に着手

スマートフォンによる電子マネー決済  
SNSを活用した相談窓口  
押印基準の見直しに伴う様式見直し  
オープンデータの取組みの拡充  
区議会報告資料等のペーパーレス化

#### 準備に半年程度かかるもの

せたがやPayを活用した行政サービス

など

など

トライアンドエラー

改善、共有  
対象事業の拡充

DX推進計画の  
策定

行政サービス  
Re・Design  
の加速

参加と協働  
Re・Design  
の加速

区役所  
Re・Design  
の加速

LINEやAIチャットボットの利用拡大  
電子申請の更なる利用拡充  
オンライン会議システムを活用した相談やコミュニケーション事業  
スマートフォンによる電子マネー決済の拡充(税)  
本庁舎等整備に伴うICT利用環境の整備  
次期共通基盤ネットワーク・システムの検討・整備 など