

世田谷区DX推進方針に基づく重点的取組み（案）について

1. 主旨

区では、令和3年3月にDX（デジタルトランスフォーメーション）推進の方向性を示す、「世田谷区DX推進方針 Ver. 1」を策定し、電子申請の拡充やオンライン会議の環境整備など、できるところからトライ&エラーによる取組みを進めているところである。

一方で、この間、国におけるデジタル社会形成の司令塔としてデジタル庁の創設や地方公共団体の情報システムの標準化などを定めた、デジタル改革関連法が施行されるなど、区を取り巻く状況も変化している。

このような国の動向等を踏まえるとともに、令和4年度からの実施計画（世田谷区未来つながるプラン）との整合を図りながら、区のDX推進に向けた基盤となる、今後2年間の重点的な取組み案について取りまとめたので報告する。

今後、DX推進方針については、国や都の動向等に加え、区における地域行政制度の検討状況等との整合を図りながら議論を深め、目指す将来像を明らかにしていくこととする。

2. 別紙「世田谷区DX推進方針 Ver. 1 ～2年間の重点取組み～（案）」

別紙



Re・Design
SETAGAYA

DX推進方針 Ver.1

～2年間の重点取組～（案）

令和3年9月

区を取り巻く状況の変化

- ・ 国によるデジタル庁創設
- ・ ICT技術の進展
- ・ 地方公共団体の情報システムの標準化などを定めた、デジタル改革関連法の成立



区のDX推進方針のアップデート

その時々々の区民ニーズにも柔軟かつ的確に対応しながら、区民の視点に立った変革を進めるためにアップデートを重ねていく

行政
サービス
Service



【区民の視点からの変革】

区民の視点や困りごとに立ち寄り、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。

参加と協働
Collaboration



【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。

区役所
Workstyle

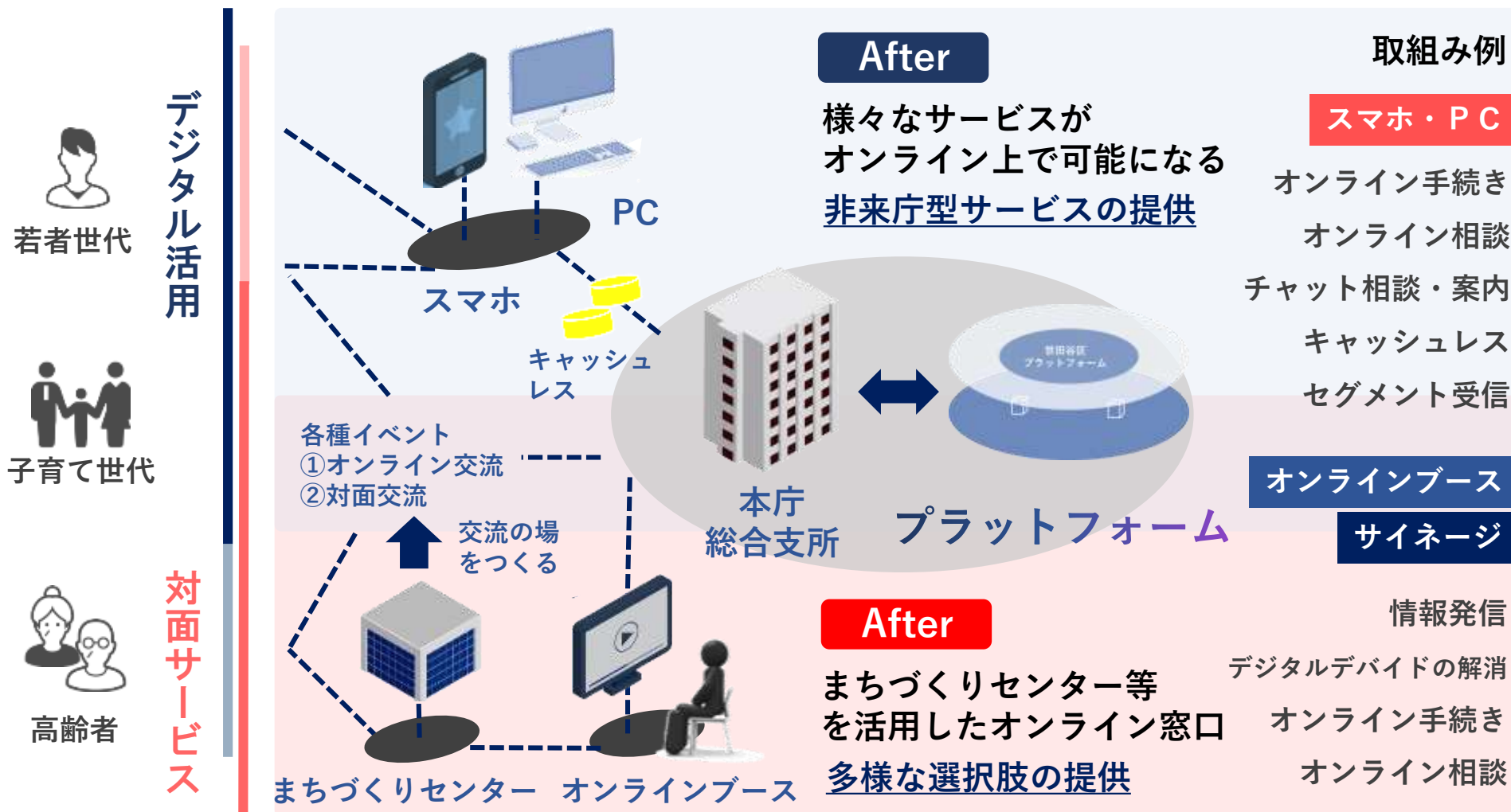


【役割のシフト】

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。

利用者のニーズに合わせたサービスの選択肢をデザインする。



データの蓄積&みえる化によって参加と協働の変革をデザインする

STEP 01 区民ニーズのデータ化&みえる化

住民参加のシステム

利用者のUXの評価
や意見を収集する

各種データ蓄積

行政サービスの利用状況や
庁内オープンデータを蓄積



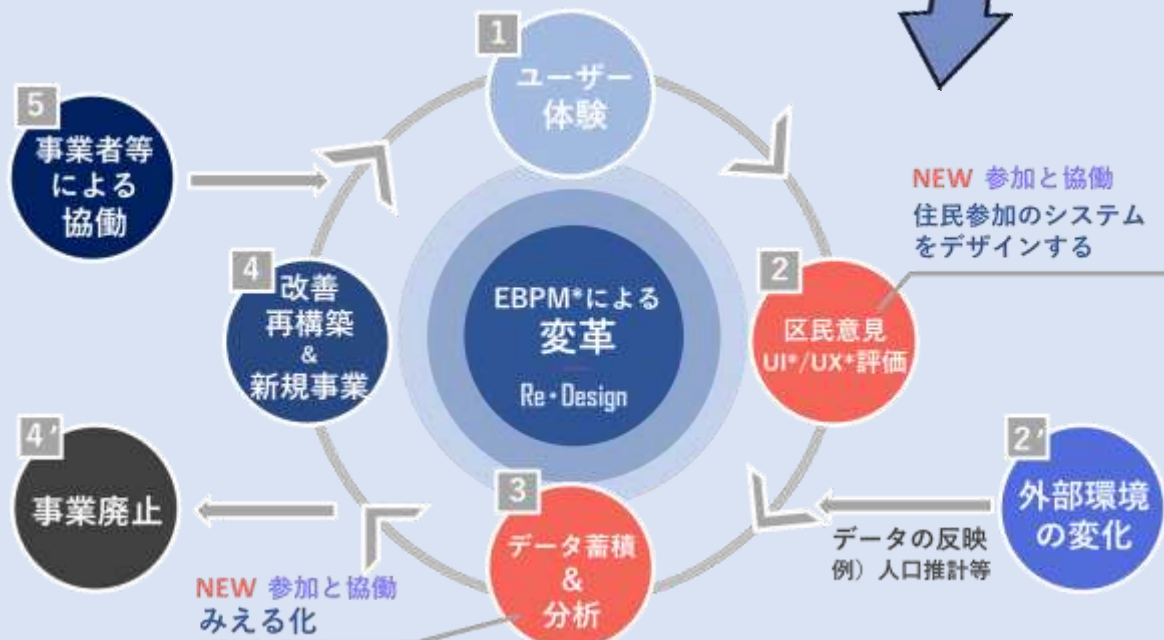
STEP 02

蓄積したデータを行政も
区民も事業者も活用できる
ことで、参加と協働を
変革させる

*UI : User Interface
利用者とサービスの接点

*UX : User eXperience
利用者がサービスを通じて得られる体験

*EBPM : Evidence-based Policy Making
事実（エビデンス）に基づく政策立案



職員の能力を最大限発揮できる職場環境をデザインする。

どこでも働ける

時間や場所に捉われず、業務や会議、研修が可能で時間を有効に使える。

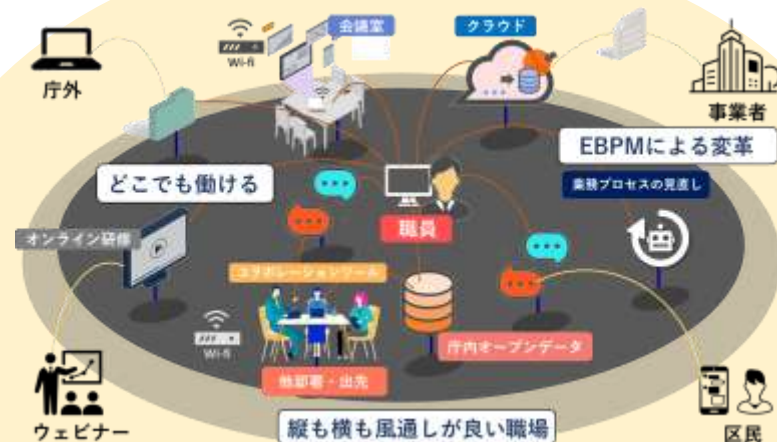
オンライン会議 / テレワーク / BYOD
フリーアドレス / ペーパーレス
シェアオフィス / オンライン研修
どこでも繋がる庁内ネットワーク

縦も横も風通しが良い職場

ITツールによるストレスフリーな連携で他部署とのコラボレーションが可能になる。

オンライン会議 / コラボレーションツール
メールからチャットへ
部署間連携 / 必要なデータをすぐ入手可能
職員提案の積極的な実現

”区職員の働き方改革のイメージ”



EBPMによる変革

庁内オープンデータの整備により区民目線に立った政策立案の実現。

業務プロセスの見直し / 庁内オープンデータ
庶務事務の削減 / 事業者とのデータの受渡し
チャット相談・案内へ移行（区民からの電話を減らす）
ペーパーレス（電子データ化による業務量削減）

今後2年間
の重点取組



Re・Design
SETAGAYA



行政サービスの

Re・Design -今後2年間の重点取組-



01 オンライン手続き

離れた場所から好きな時に電子申請や電子データによる手続きができる。



02 オンライン相談

離れた場所からでも職員と顔を合わせて、相談が可能になる。



03 チャット相談・案内

曜日・時間帯を問わず、24時間いつでも問合せ可能になる。



04 キャッシュレス

現金以外にも様々な方法で支払いが可能になる。



05 セグメント受信

自分にとって必要な情報をすぐに知ることができる。



06 デジタルデバйд解消

ICT機器の利活用による情報格差を生まない。

【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。**

すべての区民が、対面・非対面などの選択ができ、行政サービス利用のハードルを下げるなど、快適なサービス提供をデザインしていく。



参加と協働の

Re・Design -今後2年間の重点取組-



01 気軽な区民参加

いつでも、どこでも、誰でも
区政に意見が言える。



02 ニーズのみえる化

ニーズのみえる化によって
EBPMの取組みや事業者提案型
の地域課題解決を促す。



03 コミュニケーションの多様化

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
ションをとれるようになる。



04 マッチングによる協働

マッチングにより地域活動に
参加する機会を多様化する。

【多様化の推進】

～デジタル化の推進による参加と協働の多様化の推進～

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。



区役所の

Re・Design -今後2年間の重点取組-



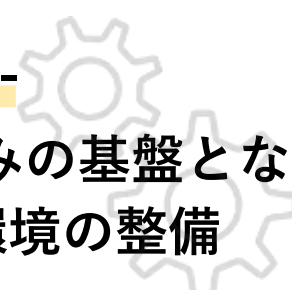
01 どこでも繋がるネットワーク

インターネット環境へのスムーズな接続や回線速度向上、事務用端末の利便性向上を図る。



-ステップ1-

各取り組みの基盤となる
ICT利用環境の整備



02 オンラインツール活用の拡充

全員がいつでも、どこでも、誰とでも繋がる。多様な選択肢でフレキシブルな働き方ができる。



04 庁内オープンデータ

必要な時に必要な情報を取り出せる。データ分析に基づいたEBPMの取組を実現する。



03 コミュニケーションの活性化

チャットやフリーアドレスで他部署の職員とも連携でき、横断的なプロジェクトを生み出せる。



05 業務効率化

庶務事務等の省力化や電子化によって、本来業務に注力できる。

3つの要素を段階的に進んでいき、DXのマインドセットを広めていく

多様なDX人材を育成する

… 区のDXについて、
主体的に取り組めるマインドを醸成する



DXについて主体的に取り組み、
業務プロセスの変革をリードする。

小さな成功例を
積み重ねていき、成果を共有する。

コラボレーションツールなど新たな
ツールを体験する。

