

## 世田谷区DX推進方針Ver.2(素案)について

### 1 主旨

令和3年3月に策定した「世田谷区DX推進方針Ver.1」に基づき、これまで様々なDX推進に関する取組みを実施してきたところであるが、行政サービスにおいて、区民が十分な満足を実感いただけるまでには至っていない。デジタル技術を活用して区民に満足いただけるサービスの実現を図るため、直近2年間で重点的に取組むプロジェクトやDX推進を加速するための考え方を示した「世田谷区DX推進方針Ver.2」を策定する。

### 2 素案の内容

別紙「世田谷区DX推進方針Ver.2(素案)」のとおり

### 3 今後のスケジュール(予定)

令和5年9月 DX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会(案報告)  
世田谷区DX推進方針Ver.2策定



# 世田谷区DX推進方針 Ver. 2 (素案)

Re-Design SETAGAYA

令和5年5月

# はじめに

---

DX推進の課題と  
推進方針のバージョンアップ

---

方針

---

各種行政計画との関連性

## DX推進の課題と推進方針のバージョンアップ

---

DX推進方針Ver.1に基づき、これまでさまざまな取組みを実施してきた(後述「参考資料」参照)ところであるが、行政サービスにおいて、区民が十分な満足を実感いただけるとまでは至っていない。

そのため、DX推進方針をバージョンアップし、「行かない 書かない 待たない」新たな窓口プロジェクトをはじめとしたリーディングプロジェクトを定め、令和5・6年度の2年間で重点的に取組みを行い、区民に満足いただけるサービスの実現を図る。

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。

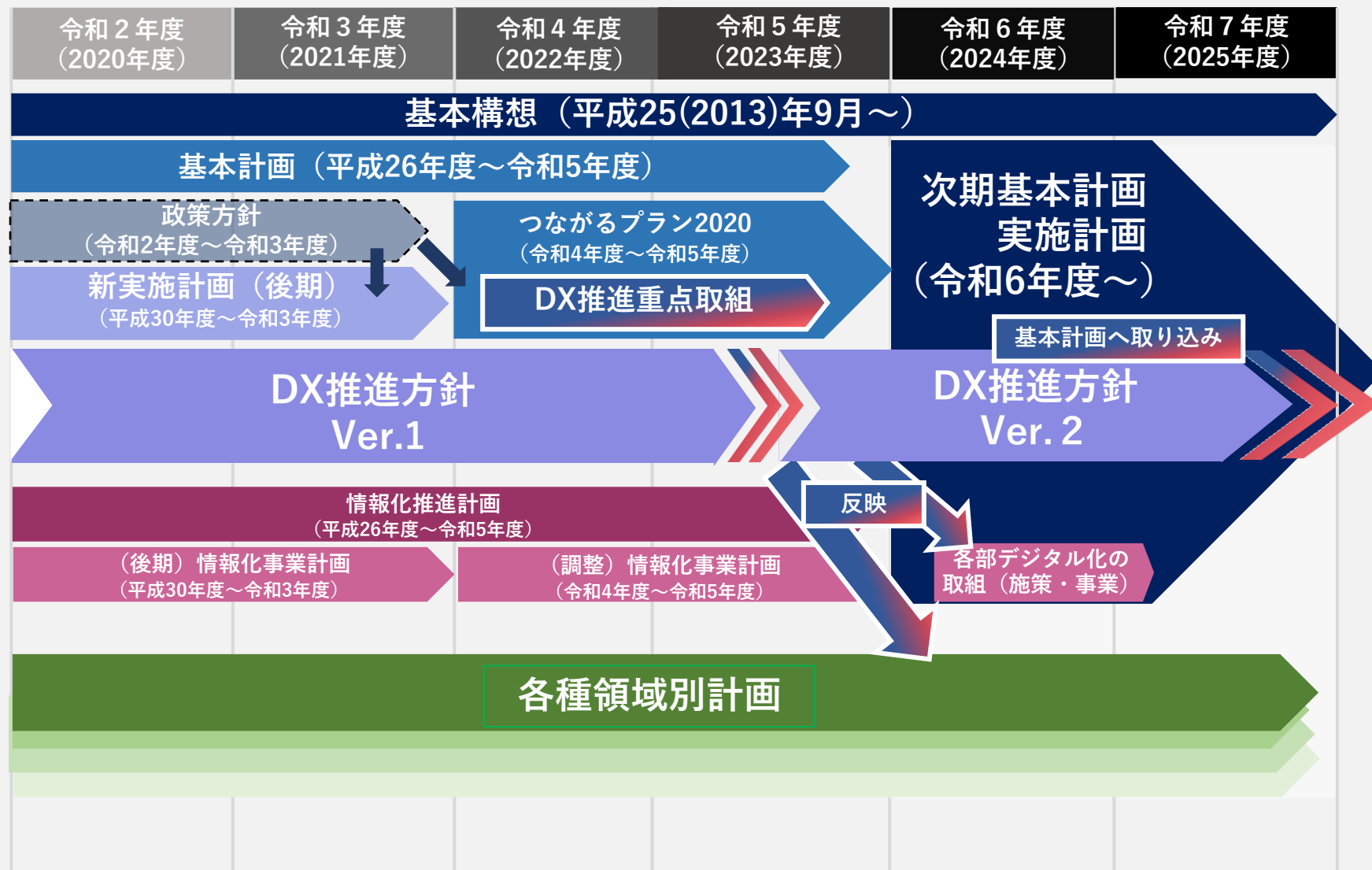
職員がより柔軟・効率的に、業務遂行できる体制を構築し続ける。

## 取組み方

即着手できるものから**スモールスタート**。

**トライアンドエラー**による改善を繰り返し、**Re-Design**を加速していく。

# 区の各種行政計画との関係性



# リーディングプロジェクト

---

## 行政サービスのRe-Design

- ・「行かない 書かない 待たない」新たな窓口プロジェクト
- ・キャッシュレス化プロジェクト
- ・手続き・相談のオンライン化プロジェクト



---

## 参加と協働のRe-Design

- ・つながる区役所プロジェクト



---

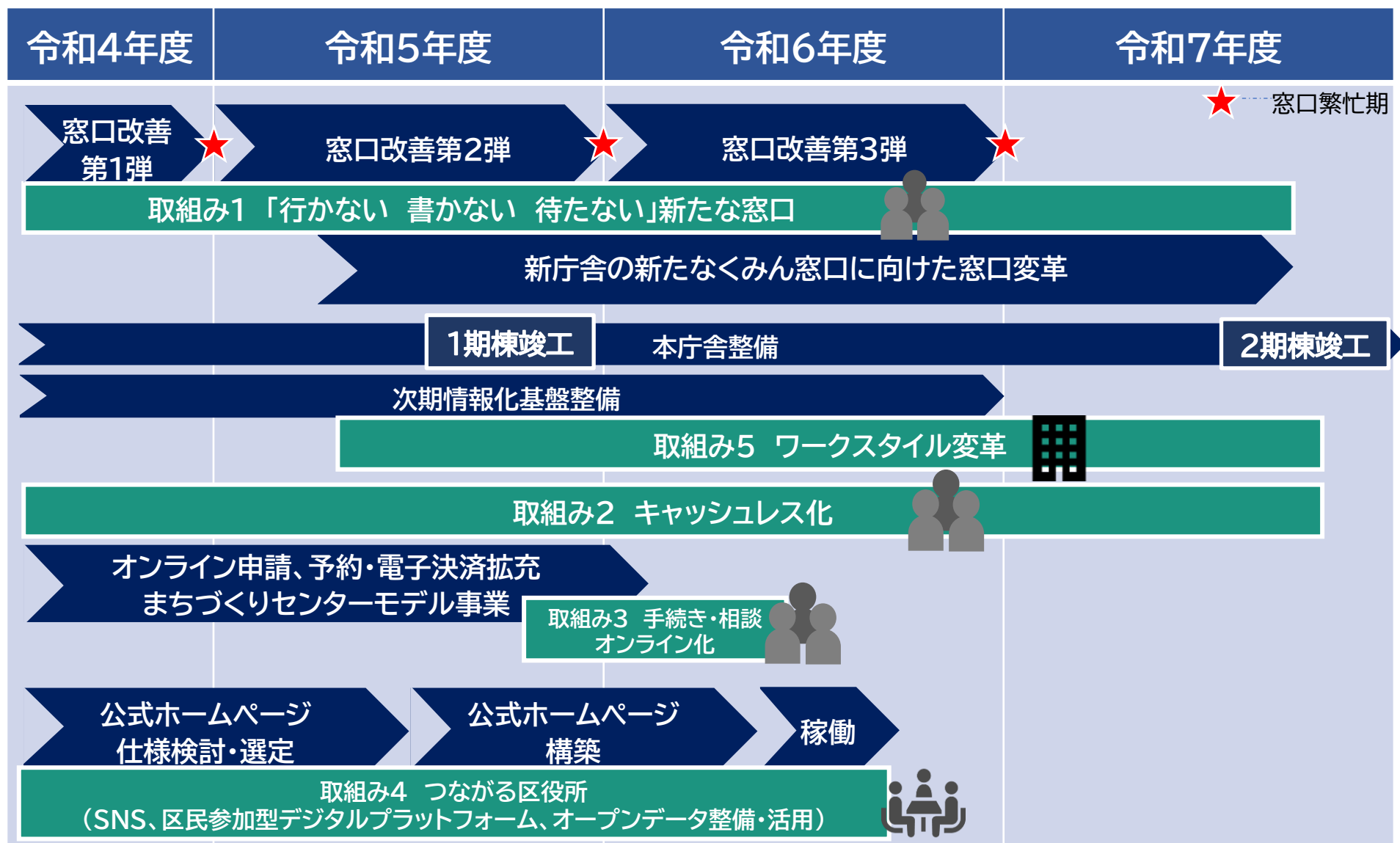
## 区役所のRe-Design

- ・ワークスタイル変革プロジェクト





# リーディングプロジェクトのマイルストーン(予定)



## 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① (地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

### ・ 現状

くみん窓口・出張所の年度末、年度当初などの繁忙期に、区民が長く待たなければならない状況に対して、「混雑期に向けてすぐできる改善」(窓口改善第1弾)に取り組んだ。

### ・ 改善に向けた取組み

「行かない 書かない 待たない」新たな窓口の実現を目指し、令和5・6年度の2年間において重点的に取り組み混雑緩和を図るとともに、令和7年度の新庁舎2期棟において 新たなくみん窓口をスタートさせる。

### ・ 令和5年度(窓口改善第2弾)の取組み

令和4年度末の窓口改善第1弾の取組みを検証の上、次ページ以降の改善に取り組む。

【予定】

～7月 庁内検討

9月 特別委員会報告 第3回定例会 補正予算提出

10月～ 補正予算議決後、順次年度内実施

### ・ 令和6年度(窓口改善第3弾)の取組み

令和5年度までの取組みを踏まえ、更なる取組みを実施する。

### ・ その後の取組み

令和7年度の本庁舎整備2期棟竣工の新しくみん窓口の完成に合わせ、自治体窓口DXSaaS等の導入やセルフレジ、デジタルサイネージの導入等を図る。

(次ページに続く)

## 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 (地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

## 行政サービス のRe-Design

分野	タスク	行かない	書かない	待たない
住民記録	①繁忙期の応援体制			○
	②夜間・休日開庁			○
	③電話自動案内	○		
	④自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入	○	○	○
	⑤キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制			○
	⑥デジタルサイネージ	○		
戸籍	⑦繁忙日の応援体制			○
	⑧窓口予約(戸籍広域化)			○
	⑨集中入力体制			○
共通	⑩電子申請の拡充	○		
	⑪コンビニ手数料減額	○		
	⑫マイナンバー窓口拡充			○
	⑬まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)の実施			○
	⑭マイナンバーを活用した事務の簡素化	○	○	○
	⑮混雑状況見える化・手続きガイドの拡充			○
	⑯窓口事務工程チェック(住民記録・戸籍・標準化等)			○
	⑰手続きの方法、申請書類の記入の支援		○	
	⑱集中入力センター業務の見直し			○
	⑲キャッシュレス決済の拡充	○		
	⑳番号発券機システムのバージョンアップ			○
	㉑フロアマネジャー			○
㉒広報の強化	○	○	○	

## 取組み2 キャッシュレス化プロジェクト (会計室ほか)

行政サービス  
のRe・Design

### ・現状

区民税や国民健康保険料等の納付書に、スマートフォンアプリを利用した電子マネー決済などのキャッシュレス決済を導入している。また、令和4年9月から、くみん窓口・出張所の窓口において、電子マネー、コード決済、クレジットカードを利用したキャッシュレス決済を導入している。区施設においても、キャッシュレス決済の導入を進めてきた。

### ・改善に向けた取組み

#### 令和5年度

- 1 口座振替の促進、マイナンバーカードを利用したコンビニ等でのサービス利用への誘導、電子申請による決済サービスの導入等による、来庁を不要とするキャッシュレス決済の拡大
- 2 来庁を不要とするキャッシュレス決済を基本としつつ、対応が必要な窓口におけるキャッシュレス決済導入の促進  
例：納税課窓口における証明書等手数料に係るキャッシュレス決済の導入(8月予定)
- 3 来庁型キャッシュレス決済の導入対象とするための基準設定及び当該基準に基づいた令和6年度のキャッシュレス決済導入拡大に向けた検討
- 4 区施設における支払いの電子マネー利用、コード決済、クレジットカード決済の導入拡大

#### 令和6年度

- 1 各窓口・施設における、キャッシュレス決済の拡大

#### 令和7年度

- 1 本庁舎2期棟完成を目途に、対象となる所管課において窓口でのキャッシュレス決済導入

## 取組み3 手続き・相談のオンライン化プロジェクト (DX推進担当部・地域行政部・手続き相談所管各部)

行政サービス  
のRe-Design

### ・ 現状

行政手続きについて、優先順位をつけて対応可能なものからオンライン化をすすめた。また、5か所のモデルまちづくりセンターにオンライン相談システムを導入し、総合支所で対応している相談等について、まちづくりセンターからの相談を可能にした。

### ・ 改善に向けた取組み

令和5年度末まで

#### 1 手続き

##### ①オンライン申請や電子決済の拡充

例:「狂犬病予防注射済み票の交付・再交付」(年間約30,000件)のオンライン化

##### ②窓口・施設利用のオンライン予約

③国が指定する26手続(子育て15手続、介護11手続)について、マイナポータルでの申請受付を順次開始

#### 2 相談

①5か所のまちづくりセンターでの実施結果の評価・検証及びオンライン相談の拡大

②オンライン相談のメニュー拡大(区民税、国民健康保険、総合支所の区民相談等)

## 取組み4 つながる区役所プロジェクト (政策経営部・DX推進担当部ほか)

参加と協働  
のRe-Design

### ・ 現状

参加と協働を促進するために、的確な情報提供と、区民等の意見を区政に反映する仕組みが求められている。

### ・ 改善に向けた取組み

#### 令和5年度の取組み

5年度から順次実施、拡充

##### 1 つながる区役所へ

- ①ホームページの充実(令和6年度新HP稼働)及びTwitter、Facebook、Instagram、LINE、YouTube等の様々なデジタルツールを活用した、区民への積極的な情報発信
- ②区民参加型デジタルプラットフォーム、LINE等による意見集約及びコミュニティづくりの支援
- ③オンラインを用いたパブリックコメントや区民意識調査、審議会等におけるWeb会議の活用等、区民の意見を迅速・客観的に把握する仕組みの拡充
- ④ICTを活用した車座集会の実施

##### 2 オープンデータの整備・活用

- ①BIツールを活用したデータ公開の推進及び利用しやすいデータ構造による有効なデータの蓄積・整備
- ②蓄積したデータを行政も区民も事業者も活用できる形で提供することによる新たな参加と協働の促進

## 取組み5 ワークスタイル変革プロジェクト (DX推進担当部ほか)

区役所  
のRe-Design

### ・ 現状

これまでの職場では、デスクや紙に縛られた職場環境となっている。  
新たなワークスタイルを実現するために、この間、次期情報化基盤の構築に取り組んできた。(新事務用PC配備、Teamsの導入など)

### ・ 改善に向けた取組み

令和5年から段階的に本格実施

- 1 庁舎内・外、どこでも繋がる庁内ネットワークの整備
- 2 コラボレーションツール(Teams)の活用による脱・庁内メール、脱・電話、オンライン会議、オンライン研修ほか、さらなるコミュニケーションの進化・深化の実現
- 3 自席に限らず、会議室ほか自由なスペースで働くことができる環境の整備
- 4 スマートフォン、タブレット端末の活用
- 5 ペーパーレス、はんこレス、FAXレス(クラウドFAXの導入)\*の徹底
- 6 庁内オープンデータ等の活用による部署間の連携強化

\*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

---

サービスデザイン志向で  
行動し、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、行動し、変わる、 変える

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。

多様な利用者のニーズを効果的かつ効率的に達成できるように、ユーザ中心を原則とする行政サービスデザインに取り組んでいきます。

人を中心に据えたデザインで  
トータルに体験を向上

早い 便利 満足  
新しい体験  
ウェルビーイング



満足度を高める区民体験  
UX (User Experience)

ユーザー・顧客起点でサービスを  
組み立てなおす

遅い 不便 不満足  
過去 前例踏襲

よりスマートな環境  
新しいスタイル  
ウェルビーイング



仕事の効率と質を高める職員体験  
EX (Employee Experience)

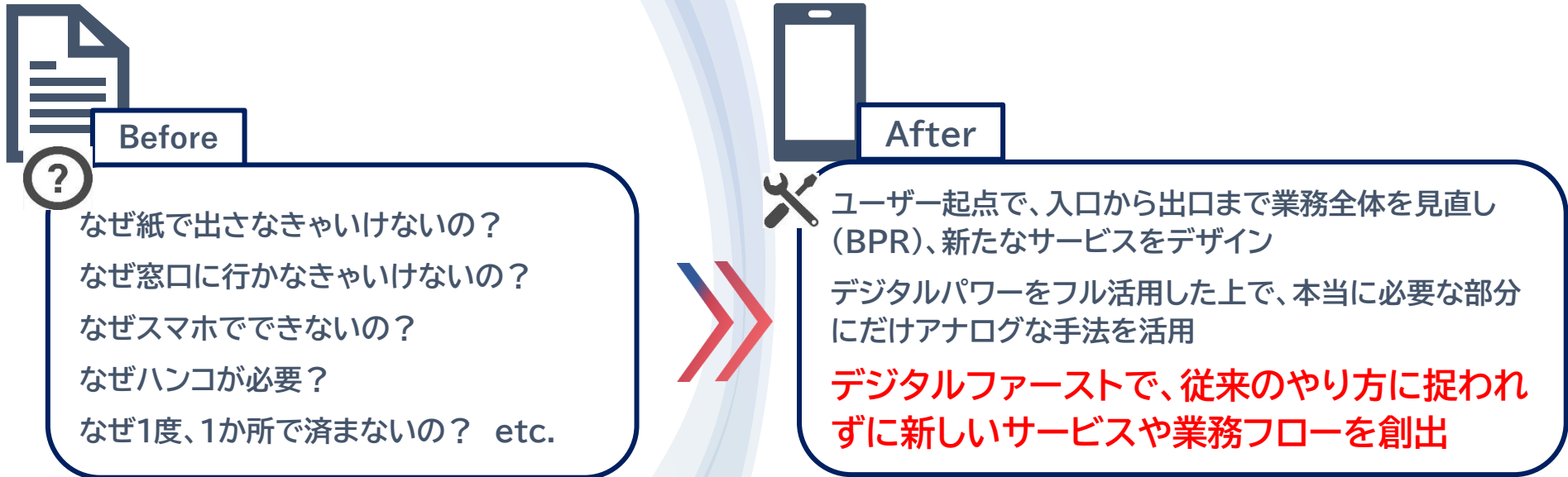
効率的で質の高い仕事の進め方を  
デザインする。

紙 手作業 対面  
従来型の進め方

# 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。

## これからの取組み

- ペーパーレス、はんこレス FAXレス\*を徹底する。
- タブレット・スマホ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、ローコード、ノーコード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。

# 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。



# DX推進体制と基盤整備

---

## 推進体制

---

DXを推進するための仕組み 各部門の役割

---

DX推進を支える次期情報化基盤

# 推進体制

「DX推進委員会」のもと、組織横断的な課題解決のためにプロジェクトチームを設置する。

## 「DX推進委員会」の設置

DX担当副区長をCDO(チーフデジタルオフィサー)として、部長会メンバーによる「DX推進委員会」を設置(令和4年8月)

## DX推進委員会

委員長(最高デジタル責任者:CDO):  
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推進委員会の検討内容等は、適宜、議会、区民、庁内に向けて発信する。

## プロジェクトチーム

窓口改善

DX人材育成・確保

ICT執務環境

HP改善

キャッシュレス推進

オンライン相談・手続検討

オープンデータ

フリーWi-Fi環境整備


DX推進担当部(エンパワーメント・全庁的マネジメント)

# DXを推進するための仕組み 各部門の役割

## DX推進のための 自治体経営のあり方、仕組み

経営戦略・ビジョンの提示	区長・CDO・DX部 DX推進方針Ver2
経営トップのコミットメント	区長・CDO・他 特別職による強力な コミットメント
DX推進のための体制整備	CDOをトップとする DX推進委員会・ PT
予算等の意思決定のあり方	DX部で情報化経費 を一元管理
DXにより実現すべきもの： スピーディな変化への対応力	DX部と所管部で 連携して対応



 : さらに加速化、強化すべき分野

経済産業省「DX推進ガイドライン」を、世田谷区に充てはめて作成

## DXを実現する上で基盤となる ITシステムの構築

### 体制・仕組み



全庁的なITシステムの構築のための体制

DX部を中心に  
PTにて対応中



全庁的なITシステムの構築に向けたガバナンス



業務所管部門のオーナーシップと要件定義能力

各業務所管部

### 実行プロセス

IT資産の分析・評価

DX部  
ICTガバナンス  
ガイドラインにて  
対応

IT資産の仕分けとプランニング

刷新後のITシステム：  
変化への追従力

DX推進委員会  
にて評価していく

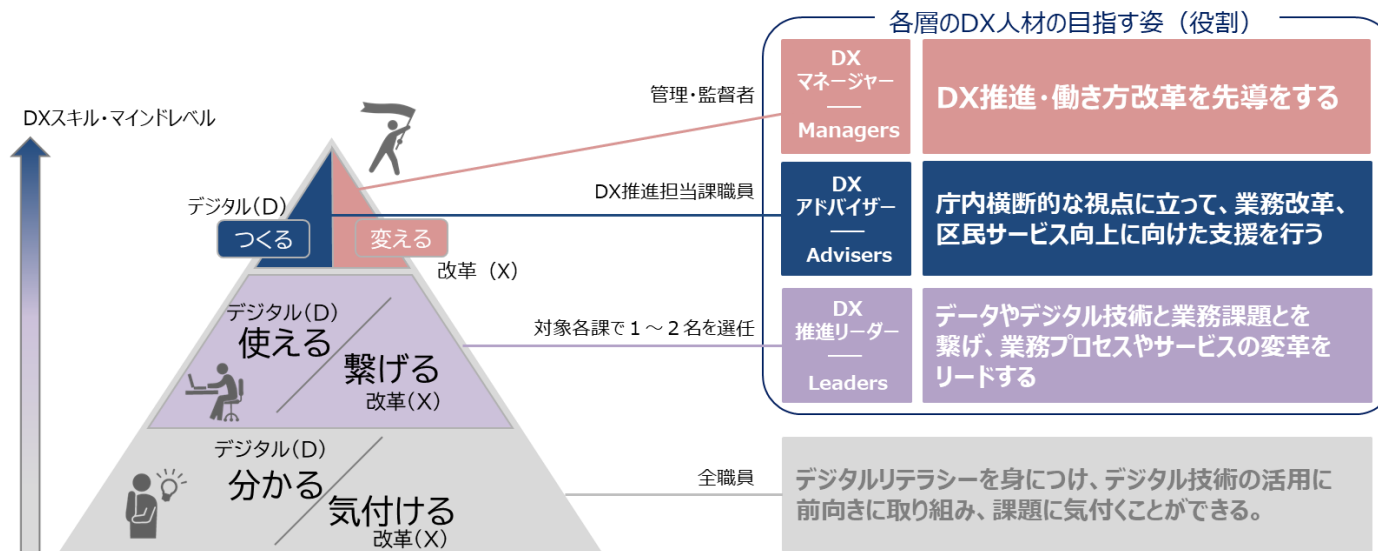
# DX推進リーダーの活用

DX推進リーダー450人(令和5年度までに育成)が、各所管での3つの考え方やアクションの具現化をリードし、区民サービスと区役所業務の改革を実現する。

## 目指す将来像

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。

さらに、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。





# DX推進を支える次期情報化基盤

## 職員の生産性向上



- セキュリティ強度を保ちつつ、手早いインターネット接続、新事務用端末を導入し、職員の生産性向上の実現

## 事務用無線LAN環境の整備



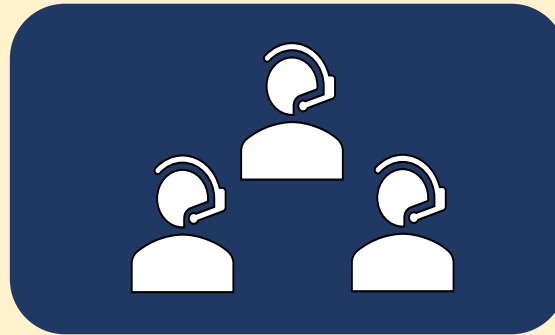
- ペーパーレス化を促進する事務用無線LAN環境の構築
- モバイル型端末、無線LAN環境と併せ、場所を選ばない働き方を実現

## コミュニケーション、コラボレーション促進



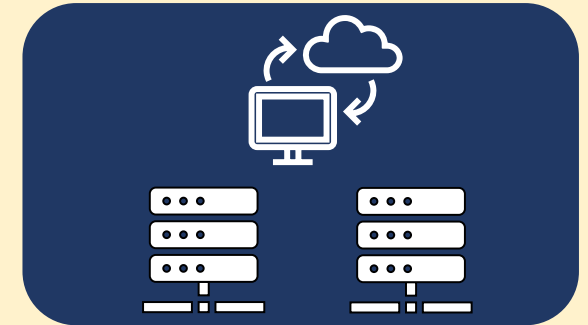
- コミュニケーションツールの導入により、電話とメール中心のコミュニケーションを刷新
- 業務のシーンに合わせたコミュニケーションとコラボレーションを実現

## ITサポートの向上



- 一元的な運用保守体制の構築・稼働
- 電話対応が中心のサービスデスクの運用をwebサイトを活用した双方向性の対応に移行

## ICT-BCPの強化



- 災害時の業務継続を可能とするため、可用性に優れた構成を設計段階から盛り込む
- 主要機器・通信は冗長構成を採用し、ICT-BCPを強化

# 本資料のまとめ

## DX推進の課題と推進方針のバージョンアップ

### DX推進方針Ver.2

#### 5つのリーディングプロジェクト

#### 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

デジタルファースト

柔軟なワークスタイル

問題発見・解決型組織へ

DX推進体制と基盤環境

行政サービス  
をRe-Designする



参加と協働  
をRe-Designする



区役所  
をRe-Designする



# 参考資料

---

DX推進方針Ver.1に基づく  
主な取組み状況

---

# DX推進方針Ver.1に基づく主な取組み状況 1-1

## 【方針1】行政サービスのRe・Design



Re-Design	令和3年度	令和4年度	概要
オンライン 手続き	オンライン手続きの拡充		各種オンライン手続き(電子申請)を順次拡充
		Web口座振替受付サービスの導入	特別区民税等の口座振替登録をWebで受付
		マイナポータル(ぴったりサービス)からのオンライン手続き連携システム導入	オンライン手続きの開始に向けた連携システム導入準備、基幹システム接続
		引越しワンストップサービスの開始	マイナポータルでの転出届オンライン化 転入先への情報連携、予約
オンライン 相談等		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	総合支所や本庁受付の相談や手続き支援を、オンライン会議システム等を活用して、まちづくりセンターにて実施。
キャッシュ レス		くみん窓口・出張所でのキャッシュレス決済の導入	手数料支払いのクレジットカード、電子マネー、二次元コード決済対応

# DX推進方針Ver.1に基づく主な取組み状況 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3年度	令和4年度	概要
窓口改善		<p>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 (窓口改善第1弾)</p>	<p>マイナンバーカード取扱い窓口の拡充(5地区) 手続きガイドの充実とHPの検索性向上、SNS活用等 引越しワンストップサービス開始 タッチパネルでの窓口案内充実</p>
広報対応	AIチャットボットの活用		<p>幼児教育・保育無償化、保育園入園等に関する問い合わせ対応</p>
	LINEの活用		<p>セグメント配信(新型コロナワクチン情報、子育て情報等) アカウントメニューの拡充</p>
		<p>区公式ホームページリニューアルに向けた検討・準備</p>	<p>改善基本方針策定 トップページやサブトップページ構成案 調整・検討</p>

# DX推進方針Ver.1に基づく主な取組み状況 2



## 【方針2】参加と協働のRe・Design

Re-Design	令和3年度	令和4年度	概要
気軽な 区民参加		LINEを活用した通報機能やアンケート機能の追加	公園施設・道路の不具合通報受付 パブコメ・アンケート等の試行実施
		先進事例(市民参加型合意形成プラットフォーム・Decidim等)の研究	より広く多様な区民参加を促すデジタルツールを活用した新たな取り組みとして、次期基本計画の検討にて試行実施
ニーズの 見える化		EBPM・オープンデータの検討	現行オープンデータの取組見直し 公開しているオープンデータをより探しやすいものへと改善 諸ルールの見直し
コミュニ ケーション の多様化		まちづくりセンターのオンライン会議 環境整備	まちづくりセンターの活動フロア にオンライン会議が開催できる環 境(Wi-Fi環境)を整備
デジタル デバイド 対策	高齢者向けスマホ講座の実施		まちづくりセンター、あんしんすこ やかセンターにて基礎講座、操作相 談会開催

# DX推進方針Ver.1に基づく主な取組み状況 3

## 【方針3】区役所のRe・Design

Re-Design	令和3年度	令和4年度	概要
どこでも繋がるネットワーク	区のDX推進を下支えする次期情報化基盤の検討・設計		インターネット接続系に主たる事務環境を設計、無線LAN環境を整備し、フレキシブルな仕事の進め方を実現 クラウドサービス活用 柔軟なモバイルワークを実現
オンラインツール活用の拡充/ コミュニケーションの活性化	コミュニケーションツール(MS Teams)の試行・検証		新事務用端末の調達と併せ、利用可能なコミュニケーションツールを展開 R5年3月末 3200台
	オンライン会議環境の整備		オンライン会議用端末、ライセンスの導入 会議室への整備
	映像配信環境の整備		動画撮影及び編集機材の導入・運用
ペーパーレス	各種庁内会議、区議会委員会のペーパーレス化ほか		新事務用端末等の活用によりペーパーレス化を拡充
システム標準化	自治体情報システムの標準化・共通化		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準備
データ利活用推進	効果的活用に向けたデータの蓄積・活用方法検討・整備		利活用しやすいデータの構造等を整理・検討。データ活用事例、データ可視化事例の創出検討

