

令和6年2月7日  
DX推進担当部  
DX推進担当課

## DX推進にかかる取組状況等について

### 1 主旨

DX推進にかかる取組状況等について、今年度の取組み状況と来年度取組み（案）について報告する。

### 2 内容

別紙「DX推進にかかる取組状況等について」のとおり

# DX推進にかかる 取組状況等について

令和6年2月 DX推進担当部

# 主旨

DX推進にかかる取組状況等について、今年度の取組み状況と来年度の取組み(案)について報告する。

# 目次

【方針1】行政サービスのRe・Design	P.4~7
【方針2】参加と協働のRe・Design	P.8~9
【方針3】区役所のRe・Design	P.10~12
3つのRe-Designを下支えする人材育成	P.13

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 1-1

行政  
サービス  
Service



## 【方針1】行政サービスのRe・Design

Re・Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み（案）



リーディングPJ取組み1 「行かない 書かない 待たない」新たな窓口

PT

窓口改善

### ● 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（地域行政部ほか）

令和5年3・4月の窓口混雑期の状況を踏まえ、6年混雑期の各くみん窓口・出張所の待ち時間短縮に向けて「行かない 書かない 待たない」の視点で19項目について検討・実施。

- 「行かない」視点  
コンビニ交付手数料の減額による、コンビニ・まちセン等KIOSK端末への来庁者の分散化（6年3～4月）ほか
- 「書かない」視点  
申請書作成支援ソリューションの導入による利便性の向上（6年1月導入）ほか
- 「待たない」視点
  - ・まちづくりセンターでのマイナンバー業務の一部実施（電子証明書等の更新等）（5→12か所）（6年2月）
  - ・世田谷総合支所くみん窓口における混雑期の受付ブースの増設（11→16）（6年3月・4月予定）

### ● 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（地域行政部ほか）

- ・申請書を自書しないいわゆる「書かない窓口」の導入に向けた取り組みの推進（7年1月・住民記録システム標準化に合わせて実施）
- ・マイナンバーカード新拠点「（仮称）世田谷区マイナンバーカードセンター」の開設（6年7月）
- ・まちづくりセンターでのマイナンバー一部業務の検討・拡充

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 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5年度の主な取組み

### 令和6年度の主な取組み（案）



#### リーディングPJ取組み2 キャッシュレス化プロジェクト

PT

### キャッシュレス



キャッシュレス

#### ●キャッシュレス決済導入窓口の拡大に向けた検討（会計課ほか収納所管課）

- ・区民の利便性向上に向けて、区の窓口や施設におけるキャッシュレス決済の拡大を図るため、効率的かつ効果的な方策を検討
- ・「キャッシュレス化プロジェクト」及び標準手順書の庁内周知、導入・検討依頼
- ・窓口におけるキャッシュレス決済が可能なカバー率は約98%（収納金額及び件数・令和5年11月調査時点）
- ・納税課窓口キャッシュレス決済導入（令和5年8月から）
- ・電子申請時の手数料等のオンライン決済の仕組み導入（令和5年10月）
- ・住民税及び介護保険料のコード決済種別の拡充（5→7種類 楽天ペイ、ファミペイを追加）

#### ●キャッシュレス決済導入窓口の拡大に向けた検討・実施（会計課ほか収納所管課）

- ・新たな世田谷区民会館におけるキャッシュレス決済の導入
- ・区のお知らせ・HP等によりキャッシュレス決済の利便性や区の取組み等を情報発信
- ・区民利用施設におけるキャッシュレス決済の検討・拡充

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 1-3

行政  
サービス  
Service



## 【方針1】行政サービスのRe・Design

### Re・Design

### 令和5年度の主な取組み

### 令和6年度の主な取組み（案）

#### リーディングPJ取組み3 手続き・相談のオンライン化プロジェクト

PT

### オンライン 相談等



オンライン  
相談

#### ●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・地域行政部ほか）

総合支所や本庁に行かなければできなかった面接や手続きの相談をオンライン会議システム等のICT技術を活用して、区民に身近なまちづくりセンター等と所管課を接続して行う環境を準備する。

モデル実施場所：まちづくりセンター5か所、総合支所保健福祉センター5か所

- ・相談専用ブースの設置と評価(池尻まちづくりセンター)
- ・先進自治体への視察・調査（足立区）
- ・モデル実施検証及び先進自治体視察等に基づく、28地区展開に向けた機器やアプリケーションの変更検討（限られたスペース等における専用ブース・専用端末を用いない手法の検討）
- ・接続先の拡大に向けた調整

#### ●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実施（総合支所・地域行政部ほか）

- ・操作の簡易性や実施場所拡大に向けた汎用性を重視した新たな面談システムへの移行
- ・新システムによる28地区への展開
- ・新たな相談先の拡充（予定）
  - 障害に関する相談（各地域のぽーと）
  - 生活全般にわたる困りごとの相談（ぷらっとホーム世田谷）
  - 特殊詐欺に関する相談（世田谷区特殊詐欺相談ホットライン）
  - その他
- ・上記のオンライン相談の状況を踏まえた自宅等からのオンライン相談の検討

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 1-4

行政  
サービス  
Service



## 【方針1】行政サービスのRe・Design

Re・Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み（案）

### リーディングPJ取組み3 手続き・相談のオンライン化プロジェクト

オンライン  
手続き



- **オンライン申請や決済の拡充**（DX推進担当部・地域行政部・手続き所管部）
  - ・全庁手続き再点検とオンライン化の拡充
  - ・国が指定する26手続の一部（子育て関連4手続、介護関連11手続）について、マイナポータルでの申請受付を開始（予定含む）
  - ・窓口・相談等のオンライン予約の実施
    - LINE予約：区立公園プール、保育園入園説明会、保育園入園相談、保育等窓口相談
    - LoGoフォーム予約：相続手続きのための戸籍広域交付、単身者の転入手続き、住民税申告
  - ・オンライン決済の仕組み導入（クレカ、PayPay）

- **オンライン申請や決済の拡充**（DX推進担当部・地域行政部・手続き所管部）
  - ・取組み目標（オンラインカバー率\*80.9%→95%）のもとでの手続きオンライン化の拡充
  - ・国が指定する26手続をはじめ、マイナポータルでの申請受付を拡充

\*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

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 2-1

参加と協働  
Collaboration



## 【方針2】参加と協働のRe・Design

### Re・Design

### 令和5年度の主な取組み

### 令和6年度の主な取組み（案）



#### リーディングPJ取組み4 つながる区役所プロジェクト

PT

#### ホームページ 改善

- **区公式ホームページリニューアルに向けた検討・準備・構築**（政策経営部ほか）
  - ・ホームページリニューアル業務委託事業者選定
  - ・サイト設計・システム設計・運用フロー構築・コンテンツ移行検討等
  - ・主要デザイン・システム要件の検討・調整

- **区公式ホームページリニューアルに向けた検討・準備・構築**（政策経営部ほか）
  - ・システム要件・デザインの決定
  - ・コンテンツ移行
  - ・新ホームページ管理システム職員研修
  - ・新ホームページ運用開始



#### リーディングPJ取組み4 つながる区役所プロジェクト

PT

#### オープン データ

- **オープンデータの更なる活用促進に向けた諸課題解決**（DX推進担当部・政策経営部・総務部）
  - ・世田谷区オープンデータ一覧（カタログ）を区ホームページのポータルページに公開
  - ・東京都オープンデータカタログサイトへのリンク掲載を開始、件数増へ向けた運用検討
  - ・BIツールを導入し、予算や財務状況を可視化し区HPで公開
  - ・GPS人流データの活用試行（イベント来場者数算出や特定地域の来訪者属性分析等に活用）
  - ・オープンデータ関係ルール・マニュアル等の見直し
  - ・オープンデータを公開する区公式ホームページの新ホームページ管理システムの機能要件整理

- **オープンデータの更なる活用促進に向けた諸課題解決**（DX推進担当部・政策経営部・総務部）
  - ・オープンデータを公開する区公式ホームページの新ホームページ管理システムの機能を活用したアクセスのしやすい公開方法及び維持管理方法の検討及び実施
  - ・自治体標準オープンデータセットに準拠したデータの整備及び公開の取組み
  - ・東京都オープンデータカタログサイトの掲載件数増へ向けた取組み
  - ・東京データプラットフォームと連携したデータ利活用推進の取組み
  - ・BIツール活用によるデータ利活用事例の充実及び共有
  - ・区職員のデータリテラシー向上のための学習機会の提供
  - ・GPS人流データの活用試行・検証





# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 2-2

参加と協働  
Collaboration



## 【方針2】参加と協働のRe・Design

Re・Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み（案）



### リーディングPJ取組み 4 つながる区役所プロジェクト

気軽な  
区民参加



- **LINEを活用した通報受付やアンケート実施**
  - ・施設の不具合の通報受付
  - ・アンケート等の実施
- **道路通報システム（My City Report）の試行運用**（土木部）
- **先進事例（市民参加型合意形成プラットフォーム等）の研究**（政策経営部）
 

次期基本計画の骨子及び素案に対する区民意見募集において活用を図り、令和4年度から令和5年度までを対象とした試行・検証実施

デジタル  
デバイス対策

- **高齢者向けスマホ講座等の実施**（総合支所、高齢福祉部）
  - ・まちづくりセンター 基礎講座、相談会など操作相談会（28地区で実施、延べ213回）
  - ・あんしんすこやかセンター 各センター年2回以上

- **LINEを活用した通報受付やアンケート実施**
  - ・施設の不具合の通報受付
  - ・アンケート等の実施
- **道路通報システム（My City Report）の本格運用**（土木部）
- **地区での情報共有と地域参加のためのプラットフォームの整備**（地域行政部、総合支所）
 

区民やまちづくりに係る団体等の地区情報の共有化に向けたプラットフォームの整備等

- **スマホ講座等の実施**（総合支所、政策経営部、高齢福祉部、障害福祉部）
  - ・地区会館等におけるWi-Fi活用講座、手続支援などデジタルデバイス対策の講座（28地区×2回程度）
  - ・まちづくりセンター ICTに不慣れな高齢者を対象に各地区または地域の実情に応じた手法で開催（28地区で基礎講座5回、操作相談会2回実施、延べ196回）
  - ・あんしんすこやかセンター（28地区×2回）
  - ・視覚障害者に向けたスマホ相談会（延べ24回）
  - ・聴覚障害者に向けた相談会（2回）

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 3-1

区役所

Workstyle



## 【方針3】区役所のRe・Design

### Re・Design

### 令和5年度の主な取組み

### 令和6年度の主な取組み（案）

### AI等活用による事務の効率化

#### ● 生成AIを活用した内部事務の効率化（DX推進担当部）

- ・生成AIの研究・検証、利用ガイドラインの策定
- ・区の情報化基盤上に生成AI利用環境を構築

#### ● ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化（子ども・若者部、児童相談所）

民間事業者との連携により、児童相談所の一部職員にタブレット端末（22台）を導入し、外出先での記録入力やチャット機能の活用など、児童虐待対応業務の効率化及びコミュニケーションの円滑化に係る実証実験の実施

#### ● RPA、OCRを活用した業務改善

- ・RPA  
学童クラブの退会届処理（電子申請導入と同時）  
障害者給付事務処理（支所の横展開） ほか
- ・OCR  
臨時特別給付金の申請書  
産後ケア事業のクーポン券 ほか

#### ● 生成AIを活用した内部事務の効率化（DX推進担当部）

区内部ICT利用環境の問合せについて、区の生成AI利用環境を活用するチャットボットで対応

#### ● ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化（子ども・若者部、児童相談所、総合支所保健福祉センター）

令和5年度の実証実験を踏まえ、タブレット端末（123台）を児童相談所及び子ども家庭支援センターに本格導入するとともに、アプリケーション機能のさらなる活用に向けた検討を実施

#### ● 保育園入園業務におけるAI選考ツールの導入（子ども・若者部）

手作業で行っている認可保育園等の入園選考作業（申込状況をもとに内定、非内定者を決める作業）をAI選考ツールにより自動化

#### ● RPA、OCRを活用した業務改善

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 3-2

区役所

Workstyle



## 【方針3】区役所のRe・Design

### Re・Design

### 令和5年度の主な取組み

### 令和6年度の主な取組み（案）

#### 自治体情報 システムの 標準化・共通 化

#### ●自治体情報システムの標準化・共通化（DX 推進担当部・各業務システム担当部）

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

第1期移行対象業務 住民記録、税、介護、就学  
事業者選定

#### ●自治体情報システムの標準化・共通化（DX 推進担当部・各業務システム担当部）

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

第1期移行対象業務 R 7.1月稼働予定  
第2期移行対象業務 事業者選定

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 3-3

区役所

Workstyle



## 【方針3】区役所のRe・Design

Re・Design

令和5年度の主な取組み

令和6年度の主な取組み（案）



リーディングPJ取組み5 ワークスタイル変革

PT

ICT執務環境

どこでも繋がる  
ネットワーク

### ● 区のDX推進を下支えする庁内情報化基盤の設計・構築（DX推進担当部）

各拠点ごと順次稼働（事務センター、北沢総合支所、砧総合支所等）

- ・職員の生産性向上  
手早いインターネット接続環境実現
- ・事務用無線LAN環境の整備  
事務用無線LAN環境、モバイルワーク環境構築
- ・ICT-BCP強化  
クラウド主体のシステム配置、冗長性の確保
- ・コミュニケーション、コラボレーション促進  
新事務用パソコン配付、コミュニケーションツール Teams導入、メールシステムのクラウド化、区民等個人とのメール管理システム導入
- ・ITサポートの向上  
一元的な運用保守体制、解決ナレッジWebサイト構築

### ● 区のDX推進を下支えする庁内情報化基盤の構築完了（DX推進担当部）

各拠点ごと順次稼働（新本庁舎1期棟、第2庁舎、世田谷総合支所、教育総合センター等）

- ・職員の生産性向上
- ・事務用無線LAN環境の整備
- ・ICT-BCP強化
- ・コミュニケーション、コラボレーション促進
- ・ITサポートの向上

# 令和5年度・令和6年度の主な取組み 4



## 3つのRe-Designを下支えする人材育成

### 令和5年度の主な取組み

- PT**  
**DX人材育成・確保**
- **DX人材の育成**（DX推進担当部・総務部）
    - ・世田谷区人材育成方針及び世田谷区ICT人材育成指針の改定
    - ・DXリテラシー研修やアイデアソンの要素を取り入れたデザイン思考ワークショップ、管理職を対象とした日本マイクロソフトによるマネジメント研修など、DXに関する研修の実施
    - ・各職員が持つスキル等の情報（データ）の活用など、DX人材の育成・確保に関する諸課題の検討・整理

### 令和6年度の主な取組み（案）

- **DX人材の育成**（DX推進担当部・総務部）
  - ・DXリテラシー研修をはじめとするDX推進に関する研修の企画・実施
  - ・DX推進リーダーによる業務改善の取組みの実施及び事例の集約、共有
  - ・新たに採用される事務（ICT）職の知見を活用した専門分野に関する研修の見直し

