

世田谷区DX推進方針Ver.2(案)について

(付議の要旨)

あらゆる世代が安心して住み続けられる世田谷をつくるため、令和3年3月に策定した「世田谷区DX推進方針Ver.1」をバージョンアップし、「世田谷区DX推進方針Ver.2(案)」を決定する。

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年間で重点的に取り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 案の内容

別紙「世田谷区DX推進方針Ver.2(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 (案)

Re-Design SETAGAYA

令和5年8月

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。

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



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・安心とを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。

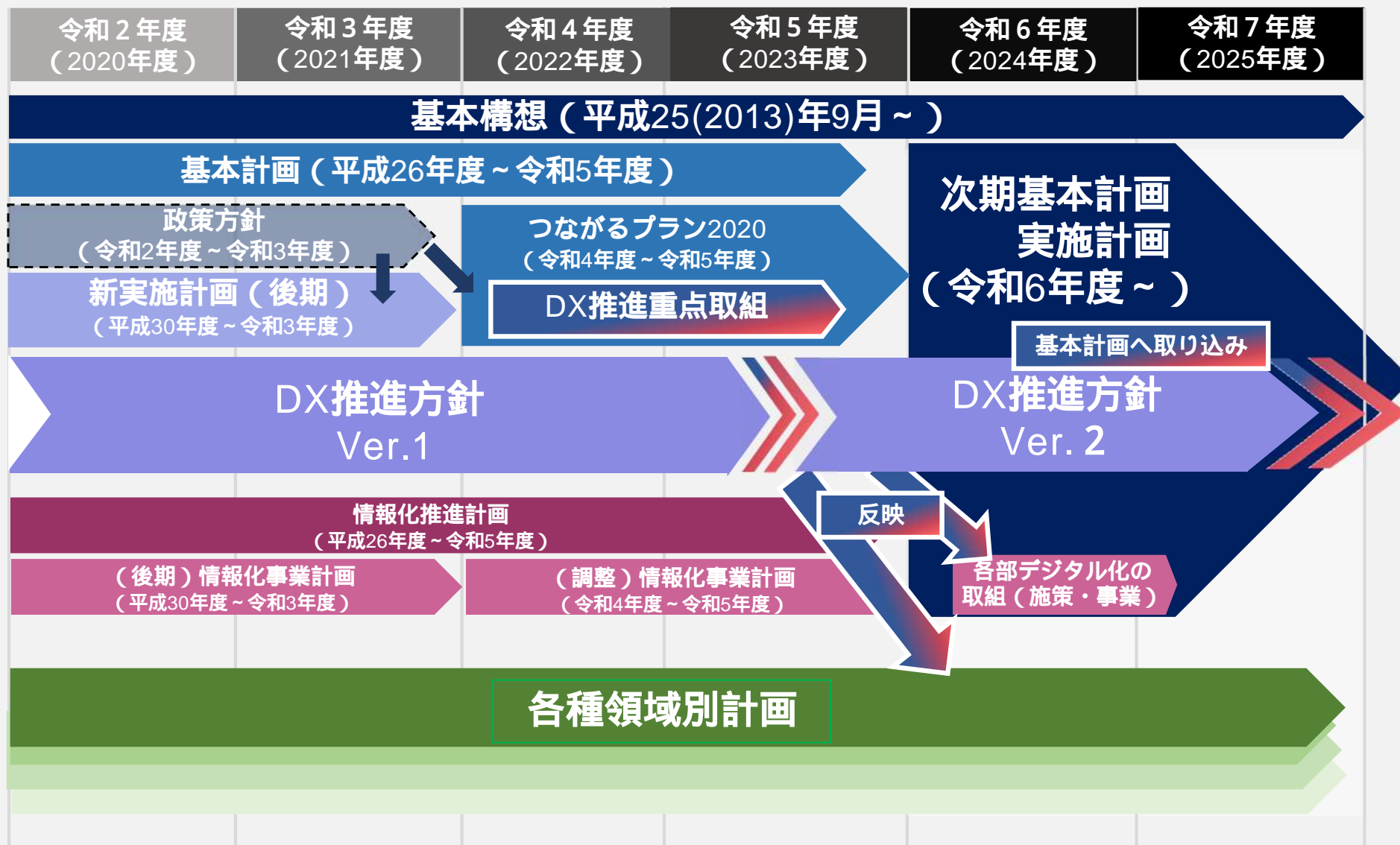
職員がより柔軟・効率的に、業務遂行できる体制を構築し続ける。

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



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

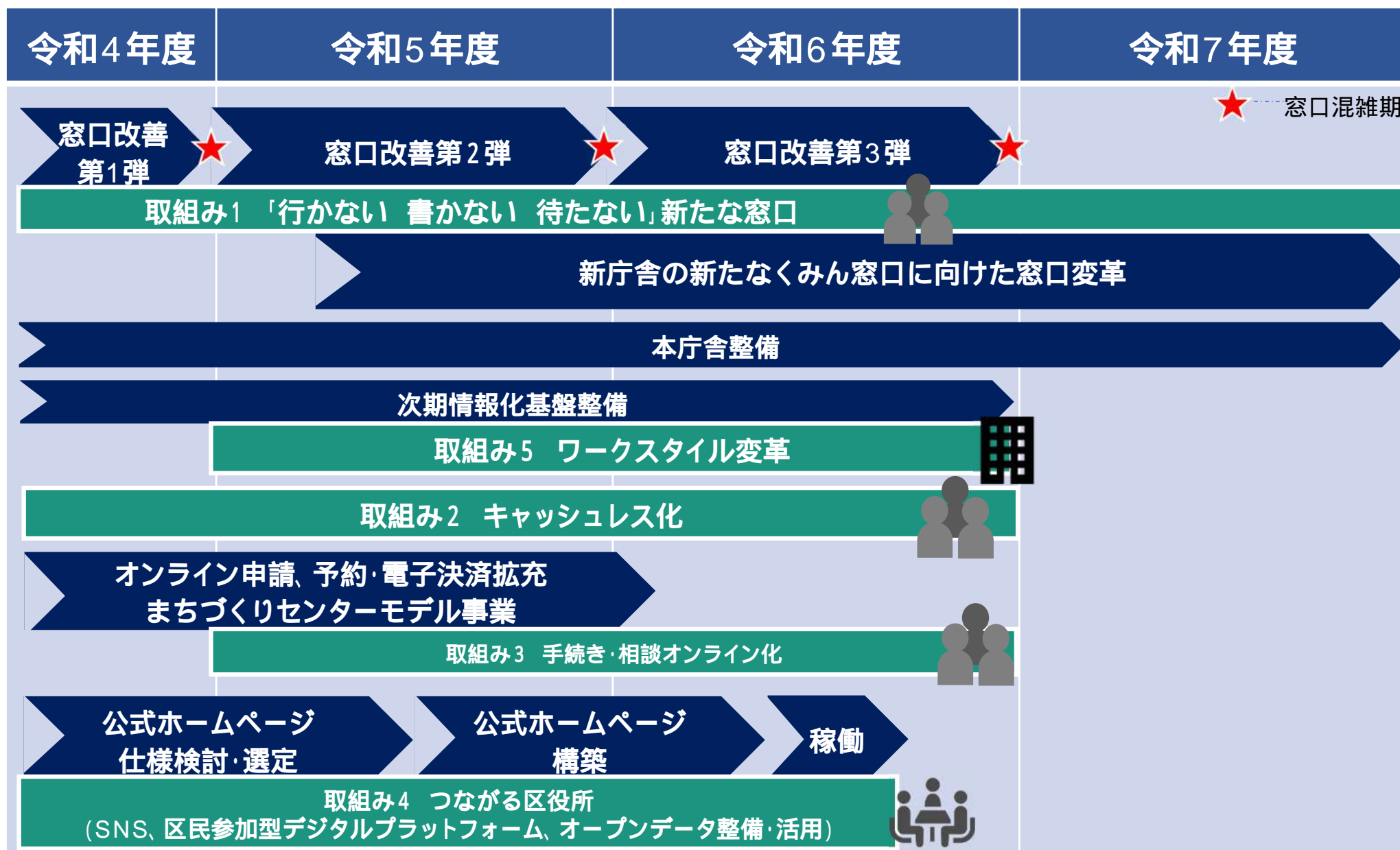


区役所のRe-Design

- ・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 (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

現状

くみん窓口・出張所の年度末、年度当初などの混雑期に、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。

| | |
|--------------------|--------------------|
| マイナンバーカード取扱い窓口の拡充 | 手続きガイドの充実とHPの検索性向上 |
| 引越しワンストップサービスの運用開始 | タッチパネル型デジタルサイネージ |

改善に向けた取組み

令和5年の混雑期の状況を踏まえ、世田谷総合支所くみん窓口や太子堂出張所の混雑緩和・分散化や令和6年の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、新たな窓口の実現を目指し、19項目について効果と実現性を検討し、実施時期等を取りまとめた。

混雑緩和に向けて「行かない」の視点では、くみん窓口・出張所からコンビニなどへの来庁者の分散化、「書かない」の視点では、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、「待たない」の視点では、混雑状況の見える化、手続きガイドの拡充による情報提供の充実など、引き続き検討を進め、改善に取り組んでいく。

詳細は、P11～14資料参照

(次ページに続く)

行政サービス のRe-Design

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 (地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

| 分野 | 取組み項目 | 取組み概要 | 実施時期 | 行かない | 書かない | 待たない |
|------|------------------------------|--|------------|------|------|------|
| 住民記録 | 1 混雑期の対応 | くみん窓口・出張所の混雑期の人員体制を再構築する必要があるため、フロア案内業務含む来庁者の手続きをサポートする人員体制を強化する。他自治体で取り入れている予約制等の混雑期の対応についても検討していく。 | 令和6年3月 | | | |
| | 2 夜間・休日開庁 | 住民記録システムの延長可能な開庁日のうち、最も混雑する3月最終週及び4月第1週の一部の日について、窓口開庁時間の延長を検討する。 | 令和6年3月 | | | |
| | 3 電話自動案内 | 区役所新庁舎の整備に伴うIP電話の利用に合わせて、電話自動案内の導入を検討する。 | 令和6年4月以降 | | | ○ |
| | 4 自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー派遣受入 | 国から7月31日に一部示された自治体窓口DXSaaSの内容を精査し、来庁者の負担軽減や手続きの合理化につながるサービスについて検討する。 | 令和6年4月以降検討 | | | |
| | 5 キャロットタワー住民票・印鑑証明発行窓口の体制 | マイナンバーカード交付拠点の開設に合わせ、キャロットタワーのマイナンバーカード交付窓口を拠点に移転・統合するとともに、その後のキャロットタワーにおける住民票・印鑑証明発行窓口の体制を検討する。 | 令和6年7月以降 | | | |
| | 6 デジタルサイネージ | 令和4年度に先行して太子堂出張所に設置したデジタルサイネージの利用状況等を検証する。 | 令和6年4月以降 | | | ○ |
| 戸籍 | 7 混雑日・特異日の対応(戸籍) | 証明書の取得に来た区民の待ち時間を削減するため、一部窓口において、届出と証明書交付の番号発券機のメニューを分け、窓口を分散させる。 | 令和5年12月 | | | |
| | 8 窓口予約(戸籍広域化) | 相続手続き等長時間対応が想定される戸籍広域交付に関する区民に対して、オンライン手続きによる予約制の導入等、体制を検討する。 | 令和6年3月以降 | | | |
| | 9 集中入力体制(戸籍) | 今後国から通知される広域交付等の法改正後の事務処理方法を確認し、戸籍事務における定型的作業の有無を検証する。 | 継続検討 | | | |

行政サービス のRe-Design

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 (地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

| 分野 | 取組み項目 | 取組み概要 | 実施時期 | 行かない | 書かない | 待たない |
|----|-------------------------------|--|-----------|------|------|------|
| 共通 | 10 電子申請の拡充 | 東京共同運営電子申請・届出サービス、LoGoフォーム、マイナポータル、LINEなど、業務の特性に応じたサービスを選択し、電子申請導入を推進する。特に窓口混雑の一因となっている「狂犬病予防注射済票」については、今年度中の電子申請導入を目指す。 LoGoフォーム(東京共同運営電子申請・届出サービスの拡充サービス)を利用したスマートフォンでのマイナンバーカード認証、手数料等の支払いの電子決済を導入し、電子申請対象業務を拡充する。 | 順次拡大 | | | |
| | 11 コンビニ交付手数料の減額 | 混雑期のくみん窓口と出張所での証明書交付を、マイナンバーカード所有者においては、コンビニエンスストアのマルチコピー機とまちづくりセンター等のKIOSK端末への交付に誘導するため、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」の交付手数料を令和6年3～4月の間、1通10円に減額する。手数料現行200円 10円。 | 令和6年3月～4月 | | | |
| | 12 マイナンバー窓口拡充 | マイナンバーカードの交付とともに、カード保有者の増加に伴う、5年の電子証明書の更新、10年のカード本体の更新などに対応するため、令和6年7月にマイナンバーカード交付窓口拠点(昭和信用金庫三軒茶屋支店)を開設する。 | 令和6年7月 | | | |
| | 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 | まちづくりセンター5地区で先行実施しているマイナンバーカードの暗証番号再設定と電子証明書更新(5年ごと)の手続きについて、新たに7地区のまちづくりセンター(若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見)にも拡大する。 導入時期:令和6年2月 | 令和6年2月 | | | |

行政サービス のRe-Design



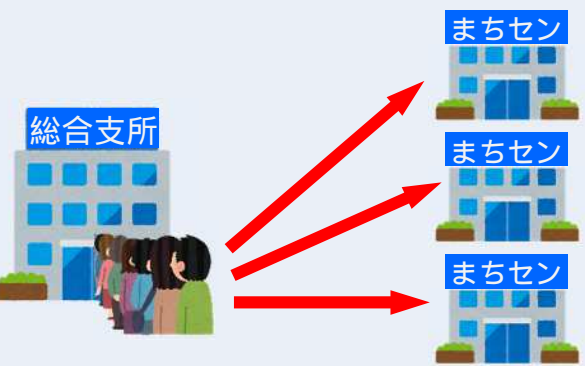
取組み1 「行かない 書かない 待たない」新たな窓口プロジェクト (地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

| 分野 | 取組み項目 | 取組み概要 | 実施時期 | 行かない | 書かない | 待たない |
|----|----------------------------|--|----------|------|------|------|
| 共通 | 14混雑状況見える化・手続きガイドの拡充 | 混雑状況をホームページ上で一覧化するなど、混んでいる窓口を見える化し、来庁者の分散を促す。 手続きガイドに結婚・離婚・氏名変更の各手続を追加・拡充する。 | 令和5年10月 | | | |
| | 15窓口事務工程チェック(住民記録・戸籍・標準化等) | 標準準拠システムの移行に際し、事務処理に混乱が生じないよう、業務手法(手順)を見直す等、処理時間が増えないように新システム利用を前提とした業務運用を検討する。 | 令和7年1月 | | | |
| | 16手続きの方法、申請書類の記入の支援 | 窓口マイナンバーカード等の記録事項を利用して書かずに申請書・届書の一部項目を印刷できる、申請書作成支援ソリューションを導入する。 ソリューション導入にあたっては、一定のスペース確保、ソリューション利用案内のための人員も要する。まずは最も利用者数が多い世田谷総合支所くみん窓口を導入する。 導入時期: 令和5年度中 | 令和6年1月 | | | |
| | 17集中入力センター業務の見直し | 集中入力センターの集中入力業務と窓口業務の円滑な連携に向けた事務フローの見直しについて検討する。 | 令和6年4月以降 | | | |
| | 18番号発券機システムのバージョンアップ | 待ち時間の目安が分かりやすく表示されるなど、区民にとって、より見やすく利便性の高いシステムにバージョンアップする。 | 令和5年9月以降 | | | |
| | 19広報の強化 | ホームページ、動画の活用、SNS、メルマガ、プレスリリースや、従来の紙媒体での周知等を含め、多様な手法で窓口混雑緩和に係る事業PRを実施する。 | 令和5年度中 | | | |

行政サービスの
のRe-Design

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
(地域行政部、総合支所、DX推進担当部ほか)

新たな窓口プロジェクトの全体像

| | | |
|-------------|--|---|
| <p>行かない</p> | <p>取組 コンビニ交付手数料の減額</p>  <p>くみん窓口・出張所 窓口での証明取得者 のコンビニ交付への 移行を促す。</p> | <p>【その他の取り組み】 電子申請の拡充 広報の強化</p> |
| <p>書かない</p> | <p>取組 手続きの方法、申請書類の記入の支援</p>  <p>マイナンバーカードの 情報を読み取って申請書 を作成できる 機器を導入する。</p> | <p>【その他の取り組み】 自治体窓口DXSaaS参加、窓口アドバイザー 派遣受入</p> |
| <p>待たない</p> | <p>取組 まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)の実施</p>  <p>電子証明書更新等の手続 をまちづくりセンターで 受け付けることで来庁者 の分散を図る。</p> | <p>【その他の取り組み】 混雑期の対応 夜間・休日開庁 電話自動案内 キャロットタワー住民票・印鑑 証明発行窓口の体制 デジタルサイネージ 混雑日・特異日の対応(戸籍) 窓口予約(戸籍広域化) 集中入力体制(戸籍) マイナンバー窓口拡充 混雑状況見える化・手続きガイドの拡充 窓口事務工程チェック(住民記録・戸籍・標準化等) 集中入力センター業務の見直し 番号発券機システムのバージョンアップ</p> |

取組み2 キャッシュレス化プロジェクト (会計室・政策経営部ほか)

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。

キャッシュレス決済の定義等

- (1) 定義 現金以外の収納方法
 (2) 種類 口座振替 コード決済 クレジットカード 電子マネー(交通系ICカード等) インターネットバンキング

改善に向けた取組み

5年度から順次実施

1 導入における考え方

- (1) 税や保険料などの定期的、複数回の収納は、**口座振替に誘導**する。
 例: 口座振替ハンディターミナルの導入拡大
 (2) キャッシュレス決済既導入窓口は、できる限り**多くの決済方式を導入**する。
 (3) キャッシュレス決済未導入窓口は、電子申請を基本として、**非来庁型キャッシュレス決済への誘導**を図る。
 (4) 電子申請になじまない業務は、業務システムとの整合性やコストを勘案し、**窓口キャッシュレスの導入**を検討する。

2 決済手数料の負担について

国通知等により納税者負担となっているもの以外については、**全額区の負担**とする。

3 施設利用料・使用料等

指定管理者(利用料金制)の窓口キャッシュレス拡大に取り組む。
委託事業者管理運営の区施設について、法令の範囲内で、**キャッシュレス決済拡大**に取り組む。
 けやきネットについては、口座振替・コンビニ収納に対応しており、その他の決済方式の導入を検討する。

4 せたがやPayへの対応

せたがやPayの導入による区民の利便性向上、導入にあたっての費用対効果及び地域通貨としての活用を図る観点から、区窓口や施設(指定管理者等)における導入の可能性を検討する。

5 今後の推進体制

キャッシュレスPTにおいて、情報共有及び全庁的な導入調整・効果検証を実施する。検証結果を踏まえ、適宜見直しを図る。

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、総合支所に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

1 手続き

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

窓口・施設利用のオンライン予約の実施

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**

全庁手続きを再点検し、新たな取組み目標のもと、さらに拡充していく。

2 相談

5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**

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)

オンライン相談の拡充に向けて、より区民・職員負担の少ない**ツールの検討・実証**

令和5年度末まで

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

1 つながる区役所へ

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**

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
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

ICT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

データ公開の推進に向けて、**データ整備に必要な指針**の作成や職員のデータリテラシー向上のための**研修**を実施する。また、BIツールを活用しながら、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**を行う。

蓄積・整備したデータを、行政も区民も事業者も利活用できる形で提供することにより、**新たな参加と協働を促進**する。

5
年
度
か
ら
順
次
実
施
、
拡
充

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、デスクや固定電話、紙などに**制限された職場環境**となっている。
柔軟に働ける新たなワークスタイルを実現するために、この間、新事務用PC配備、Teamsの導入などの**次期情報化基盤の構築等**に取り組んできた。

改善に向けた取組み

令和5年度から段階的に本格実施

- 1 庁舎内・外、**どこでも繋がるネットワークと新事務用端末の整備**
- 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**庁内ネットワーク環境の整備
- 4 モバイル活用による**働き場所を選ばないワークスタイルの促進**
- 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**
- 7 **クラウド化(SaaS利用)の一層の展開**

*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、
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。



体験をトータルに向上

遅い 不便 不満足
過去 前例踏襲

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



よりスマートな環境
新しいスタイル
ウェルビーイング

紙 手作業 対面
従来型の進め方

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

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*を徹底する。
- 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、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

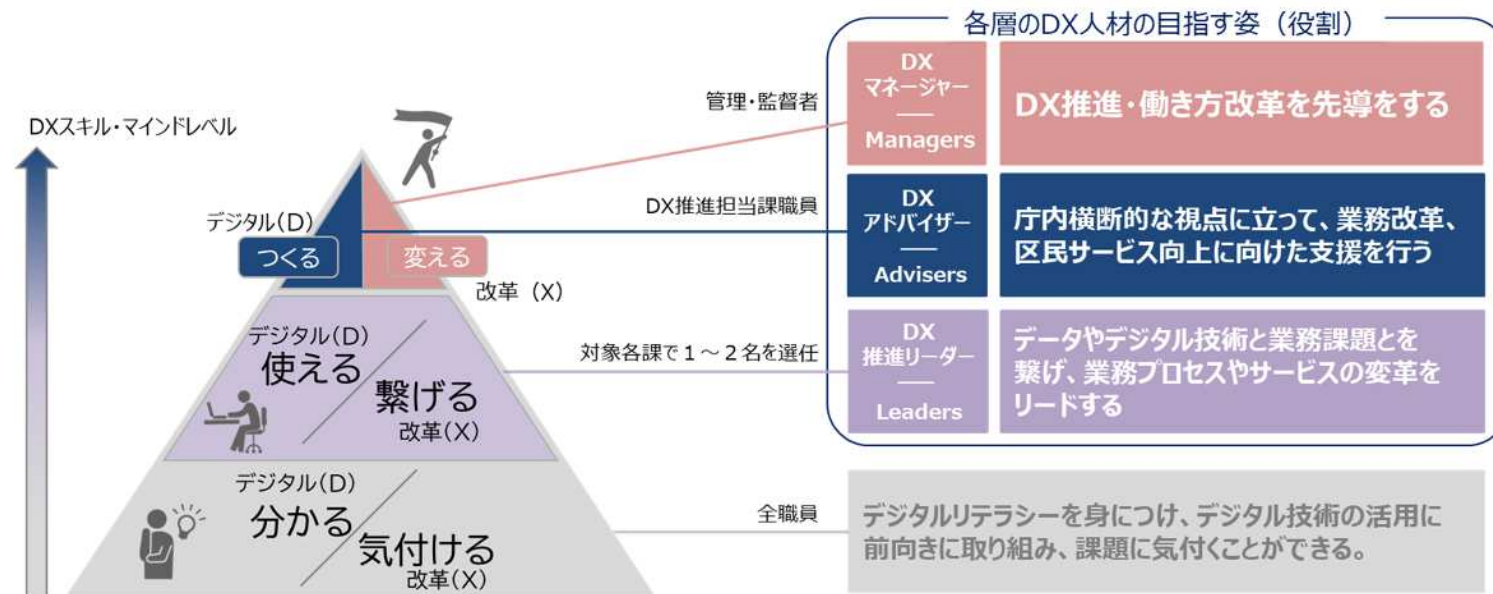
DX推進リーダーの活用

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・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。



D X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



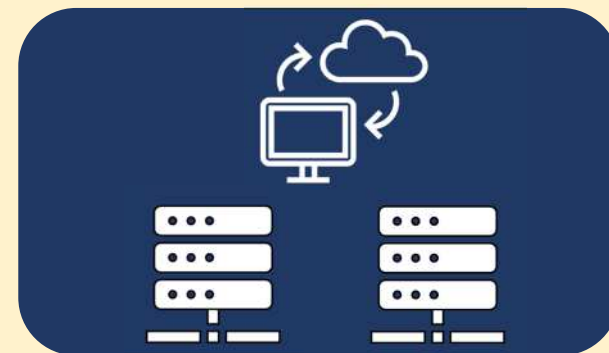
- コミュニケーションツールの導入により、電話とメール中心のコミュニケーションを刷新
- 業務のシーンに合わせたコミュニケーションとコラボレーションを実現

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



【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 |

D X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 |

