令和７年２月５日
政策経営部
生活文化政策部
保健福祉政策部
都市整備政策部
教育委員会事務局
危機管理部
子ども・若者部
道路・交通計画部

新たな行政経営への移行実現プラン改定（案）について

１　主旨

区政運営の基本的な指針であり、区の最上位計画である「世田谷区基本計画」に掲げる「目指すべき未来の世田谷の姿」の実現に向け、持続可能な新たな行政経営への移行を着実に推進するため、区は令和６（２０２４）年３月に「新たな行政経営への移行実現プラン」を策定した。

このプランにおいては、プランの取組みとして個別項目の内容、スケジュールを示すとともに、国・都の動向や事業の進捗等により、個別項目の修正が必要となることも想定されるため、プランの期間中、内容の修正や新たな案件の有無について調査を行い、毎年見直しを図っていくこととしている。

この度、令和６（２０２４）年度の取組みの進捗を踏まえ、新たな行政経営への移行実現プラン改定（案）としてまとめたため、報告する。

２　計画案

別紙「新たな行政経営への移行実現プラン　令和７年３月改定（案）―プランの取組み（抜粋）―」のとおり

３　今後のスケジュール

令和７年　３月　　計画改定

計数整理中

令和7年3月改定（案）

新たな行政経営への移行実現プラン

－ プランの取組み（抜粋） －

世田谷区

計　画　期　間 ： 令和6年（2024年）度～令和9年（2027年）度
重点取組み期間 ： 令和6年（2024年）度～令和8年（2026年）度

はじめに

区政運営の基本的な指針であり、区の最上位計画である「世田谷区基本計画」に掲げる「目指すべき未来の世田谷の姿」の実現に向け、持続可能な新たな行政経営への移行を着実に推進するため、区は令和6（2024）年3月に「新たな行政経営への移行実現プラン」を策定しました。

このプランにおいては、世田谷区基本計画と合わせ計画期間を令和6（2024）年から令和9（2027）年とし、プランの取組みとして個別項目の内容、スケジュールを示すとともに、国・都の動向や事業の進捗等により、個別項目の修正が必要となることも想定されるため、プランの期間中、内容の修正や新たな案件の有無について調査を行い、毎年見直しを図っていくこととしています。

この改定版は令和6（2024）年の取組みの進捗等を踏まえ、「新たな行政経営への移行実現プラン」（令和6年3月策定）における「Ⅲ　新たな行政経営へ移行するための基本的な考え方－2. 新たな行政経営移行の5つの到達点」及び「Ⅵ　プランの取組み」に所要の修正を加えたものとなります。

2. 新たな行政経営移行の5つの到達点

3つの基本的な考え方のもと、本プランを推進していくにあたり、区は以下の5つを到達点とし、具体的に進めていきます。

到達点

視点

主な効果・成果例

新たな行政経営の実現に向けた取組み

1 新たな仕組みづくり

時代に即した区民サービスを提供していくため、情報発信の強化・共有化を進め、各々が主体性を持ちながら協働の意義を理解し、その意識醸成を図り、多様な主体との連携を深化させていきます。また、それに合わせ、事業を再構築するなど、区民サービスの質の向上を図り、多様化する区民ニーズに的確に対応していく体制を構築していきます。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

行政手法の転換

- 情報発信・共有、問い合わせ対応における新たな仕組みの構築
- 施策構築における歳入の観点の強化
- 官民連携による課題解決手法の構築
- 協働の推進・拡大
- 施設の有効活用
- 時代に即した事業の再構築

など

2 区民目線からのサービス利便性の向上

区民目線から事業もしくは業務の再構築に取り組み、社会状況に応じ区民ニーズに的確に対応できる体制を構築し、区民が便利で利用しやすい行政サービスを提供していくとともに、内部の業務改善を図り、令和6年度から令和9年度の業務時間約9．6万時間（＋6．7万時間）を削減（対前年比削減時間の積み上げ）します。

Update!

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

区民サービスの利便性の向上

- 窓口サービスの向上
- 支払いの利便性向上
- 申請・届出の利便性の向上
- より利用しやすいサービスの構築
- 身近な場所でのサービスの構築

など

既存事業改善の取組み

3 職員の時間の効果的活用

事務マニュアルや事務フローの整理・見直しを行い、デジタル技術の活用、業務の一部切り出し、多様な主体による対応などを検討・実施することで、令和6年度から令和9年度の業務時間約12.9万時間（＋1．5万時間）削減（対前年比削減時間の積み上げ）を見込み、より効果的・効率的な事業実施手法への転換を図り、区民サービスの維持・向上につなげ、職員の力を効果的に活用していきます。

Update!

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

事務にかかる時間の削減

- 内部定型事務の効率的運用
- DXによる事務の効率化
- 補助金・助成金申請の利便性向上

など

4 業務量増に対しての効率的対応

施設更新やインフラ整備など、今後確実に増加することが見込まれる行政需要に対し、多様な主体との協働やデジタル技術の活用などにより事業形態の再構築を図り、業務時間の増を抑えるなど限られた資源で着実に対応できる体制を整えていきます。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

計画的な事業の執行

- 新たな維持管理手法の検討・構築
- 効率的な工事手法の検討・構築
- 事業対象拡大への対応手法の検討・構築

など

土台づくり

5 組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

組織横断的課題や地域・地区の課題に対し、機動的かつ柔軟に対応できる組織や災害対策、感染症対応など緊急的、突発的な課題に対応する組織のあり方や人材育成の視点も含め、公務員としての専門性を発揮できる環境を整えるなど組織力向上の取組みを進めていきます。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

持続可能な組織・体制の構築

- 強固な組織・体制の構築
- 職員等の専門性の向上
- 災害等に対する危機管理体制の強化

など

2. 新たな行政経営移行の5つの到達点

到達点

視点

1 新たな仕組みづくり

時代に即した区民サービスを提供していくため、情報発信の強化・共有化を進め、各々が主体性を持ちながら協働の意義を理解し、その意識醸成を図り、多様な主体との連携を深化させていきます。また、それに合わせ、事業を再構築するなど、区民サービスの質の向上を図り、多様化する区民ニーズに的確に対応していく体制を構築していきます。

R6予算額※：　79百万円
R7予算額※：178百万円

Update!

組織　人材
協働　デジタル
施設　外郭

※　本プランに基づく新規取組みにかかる経費

目指すべき効果・成果	主な取組み例
➢ 情報発信・共有、問い合わせ対応における新たな仕組みの構築 A　わかりやすい情報提供・手法の強化 B　区民の求める情報提供体制の構築	A　広報・広聴機能の強化、デジタル化による「みどりのフィールドミュージアム、まちの生きものしらべ」事業の推進 B　お問い合わせセンター運営業務の再構築、地区情報共有プラットフォームの整備 など
➢ 施策構築における歳入の観点の強化 C　税外収入の強化 D　基金の活用 E　収納率向上に向けた取組みの推進	C　税外収入の確保の推進、ふるさと納税対策の推進 D　基金の効果的活用に向けたあり方検討 E　電話催告センターの活用範囲の拡充 など
➢ 官民連携による課題解決手法の構築 F　民間提案制度の構築	F　官民連携の取組み など
➢ 協働の推進・拡大 G　魅力的な行政サービスの推進 H　ボランティアや活動団体の育成・支援 I　様々な世代の参加の促進	G　スポーツ施策における連携の推進、公園整備の支援業務 H　防災士の地域活動への参加促進、各農業公園の管理運営業務、区民参加と協働による崖線樹林地の保全、育成の推進 I　消費者啓発事業、区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進 など
➢ 施設の有効活用 J　公共施設の有効活用 K　公園の利活用	J　公共施設の多機能化の推進、跡地・跡施設等の有効活用 K　公園の利活用 など
➢ 時代に即した事業の再構築 L　新たな知見や手法に基づく事業再編 M　一事業多目的の構築	L　区民利用施設等の使用料・利用料の見直し、レンタ・コミュニティサイクル事業の再構築、資源とごみの収集カレンダー編集、印刷、配布事業の見直し M　生涯学習事業の体制整理 など

2. 新たな行政経営移行の5つの到達点

2 区民目線からのサービス利便性の向上

到達点

R6予算額：249百万円
R7予算額：372百万円

Update!

視点：組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

区民目線から事業もしくは業務の再構築に取り組み、社会状況に応じ区民ニーズに的確に対応できる体制を構築し、区民が便利で利用しやすい行政サービスを提供していくとともに、内部の業務改善を図り、令和6年度から令和9年度の業務時間約9．6万時間（＋6．7万時間）を削減（対前年比削減時間の積み上げ）します。

目指すべき効果・成果

主な取組み例

- 窓口サービスの向上
  A　窓口の充実
  → A「待たない窓口」の実現、おくやみコーナー設置、「書かない窓口」の実現　都市整備領域における窓口、申請手続き及び情報共有等のDX推進　など
- 支払いの利便性向上
  B　キャッシュレス決済の拡大
  → B　けやきネットの利便性の向上、福祉タクシー券等給付事務の再構築　など
- 申請・届出の利便性の向上
  C　来庁や郵送の手間や負担の軽減
  → C「行かない窓口」の実現、新BOP学童クラブの各種申請手続等業務の効率化、狂犬病予防法に基づく各種申請・届出受理業務の見直し　など
- より利用しやすいサービスの構築
  D　Web予約やデータの一元管理等による行政サービスの利便性の向上
  → D　初期救急診療事業におけるWEB予約・問診システムの導入、国保業務の手法の見直し、予防接種事務の電話応対・発送・集計業務の効率化　など
- 身近な場所でのサービスの構築
  E　まちづくりセンターにおける相談の充実
  → E　自動通話録音機貸与事業の推進、オンライン相談・手続き支援の拡充　など

3 職員の時間の効果的活用

到達点

R6予算額：374百万円
R7予算額：632百万円

Update!

視点：組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

事務マニュアルや事務フローの整理・見直しを行い、デジタル技術の活用、業務の一部切り出し、多様な主体による対応などを検討・実施することで、令和6年度から令和9年度の業務時間約12．9万時間（＋1．5万時間）削減（対前年比削減時間の積み上げ）を見込み、より効果的・効率的な事業実施手法への転換を図り、区民サービスの維持・向上につなげ、職員の力を効果的に活用していきます。

目指すべき効果・成果

主な取組み例

- 内部定型事務の効率的運用
  A　事務にかかる時間の削減
  → A　封入封緘・発送等業務の効率化、個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務の効率化、小・中学校における保護者教材費の集金サービス等の導入　など
- DXによる事務の効率化
  B　事務にかかる時間の削減
  → B　生成AIを活用した業務改革、ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化　など
- 補助金・助成金申請の利便性向上
  C　事務にかかる時間の削減
  D　区民・事業者の届出・申請の簡素化
  → C・D　区民向け補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化、保育入園・認定及び各種補助金関係業務の効率化　など

2. 新たな行政経営移行の5つの到達点

到達点

視点

4 業務量増に対しての効率的対応

R6予算額：　30百万円
R7予算額：　66百万円
Update!

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

施設更新やインフラ整備など、今後確実に増加することが見込まれる行政需要に対し、多様な主体との協働やデジタル技術の活用などにより事業形態の再構築を図り、業務時間の増を抑えるなど限られた資源で着実に対応できる体制を整えていきます。

目指すべき効果・成果

主な取組み例

- 新たな維持管理手法の検討・構築
  A　新たな維持管理手法の実施
  → A　庁舎の維持管理の効率化、大規模公園の管理運営業務の効率化、道路等の公共施設維持管理の包括的委託の導入検討　など
- 効率的な工事手法の検討・構築
  B　効率的な工事手法等の実施
  → B　公園整備の支援業務、道路通報の対応業務、道路巡回作業の効率化　など
- 事業対象拡大への対応手法の検討・構築
  C　調査対象施設への適切な調査の実施
  → C　事業用大規模建築物への立入調査の効率化　など

到達点

視点

5 組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

R6予算額：　28百万円
R7予算額：216百万円
Update!

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

組織横断的課題や地域・地区の課題に対し、機動的かつ柔軟に対応できる組織や災害対策、感染症対応など緊急的、突発的な課題に対応する組織のあり方や人材育成の視点も含め、公務員としての専門性を発揮できる環境を整えるなど組織力向上の取組みを進めていきます。

目指すべき効果・成果

主な取組み例

- 強固な組織・体制の構築
  A　持続可能な組織運営体制の構築
  → A　区立保育園での業務改善の推進、DX基盤の整備、会計年度任用職員制度の適正な運用に向けた見直し　など
- 職員等の専門性の向上
  B　区民サービスの質を上げる人材の育成
  C　柔軟な発想ができる職員の育成
  → B　おでかけひろばスタッフの質の向上を目的とした研修運営業務の効率化
  C　執行体制の整備と人材育成、DX人材の育成　など
- 災害等に対する危機管理体制の強化
  D　災害に備えた体制の確保
  → D　地区・地域防災力の強化、物資の確実な確保・提供に向けた体制整備、土のうの維持管理及び区民配布用土のうの一元化　など

1. 取組み項目一覧

到達点1　新たな仕組みづくり		
1-1	広報・広聴機能の強化	P.8
1-2	デジタル化による「みどりのフィールドミュージアム、まちの生きものしらべ」事業の推進	P.9
1-3	「座れる場」電子データ台帳の構築	P.9
1-4	お問い合わせセンター運営業務の再構築	P.10
1-5	地区情報共有プラットフォームの整備	P.10
1-6	税外収入の確保の推進	P.11
1-7	ふるさと納税対策の推進	P.11
1-8	基金の効果的活用に向けたあり方検討	P.12
1-9	電話催告センターの活用範囲の拡充	P.12
1-10	国保保険料催告業務の手法の見直し	P.13
1-11	官民連携の取組みの推進	P.13
1-12	地域のアーティストが活躍できる仕組みの導入	P.14
1-13	スポーツ施策における連携の推進	P.14
1-14	支援業務拡充による公園整備の推進	P.15
1-15	ユニバーサルデザインのまちづくり推進に向けた専門団体等の活用	P.15
1-16	脱炭素地域づくりや新たな気候変動対策等に向けた専門人材の活用	P.16
1-17	防災士の地域防災活動への参加促進	P.16
1-18	グリーンインフラ関連事業強化	P.17
1-19	各農業公園の管理運営業務	P.17
1-20	区民参加と協働による崖線樹林地の保全、育成の推進	P.18
1-21	効果的な消費者啓発の推進	P.18
1-22	区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進	P.19
1-23	賛助会員や総合型地域スポーツ・文化クラブ等と連携した部活動等支援	P.19
1-24	公共施設の多機能化の推進	P.20
1-25	跡地・跡施設等の有効活用	P.21
1-26	民家園維持運営の効率化及び有効活用	P.21
1-27	公園の利活用	P.22
1-28	区民利用施設等の使用料・利用料の見直し	P.22
1-29	公契約条例を踏まえた入札制度改革及び電子契約の導入	P.23
1-30	福祉に係る相談機能の体制強化	P.23
1-31	高次脳機能障害者支援体制の再構築	P.24
1-32	障害者の地域生活を支える今後のあり方の検討	P.24
1-33	重層的支援体制整備事業の推進	P.25
1-34	新・才能の芽を育てる体験学習の見直し	P.25
1-35	レンタ・コミュニティサイクル事業の再構築	P.26
1-36	資源とごみの収集カレンダー編集、印刷、配布事業の見直し	P.26
1-37	高齢者福祉電話料助成の新規受付の停止	P.27
1-38	生涯学習事業の体制整理	P.27

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上		
2-1	「待たない窓口」の実現	P.28
2-2	おくやみコーナー設置	P.29
2-3	マイナンバー交付等業務の効率化	P.29
2-4	「書かない窓口」の実現	P.30
2-5	都市整備領域における窓口、申請手続き及び情報共有等のDX推進	P.31
2-6	区民会館のキャッシュレス決済の導入及び申請・抽選方法のオンライン化	P.32
2-7	けやきネットの利便性の向上	P.32
2-8	福祉タクシー券等給付事務の再構築	P.33
2-9	「行かない窓口」の実現	P.33
2-10	アスベスト飛散防止届出、事業所等の認可、設置・変更届等受付業務の電子申請化の推進	P.34
2-11	ふれあい農園事業の申込受付の電子化及び区民農園利用者募集の申込受付の電子化・キャッシュレス化の推進	P.34
2-12	集団回収届出の電子化の推進	P.35
2-13	有料粗大ごみ処理券のペーパーレス、キャッシュレス決済の導入	P.35
2-14	障害福祉事業者指定等に関する事務の効率化	P.36
2-15	新BOP学童クラブの各種申請手続等業務の効率化	P.36
2-16	狂犬病予防法に基づく各種申請・届出受理業務の見直し	P.37
2-17	公共基準点維持管理事務のデジタル化の推進	P.37
2-18	融資・経営相談のデータ化及び融資オンライン申請の導入の推進	P.38
2-19	初期救急診療事業における診療支援システムの導入	P.38
2-20	区立児童館入退館手続きの電子化	P.39
2-21	予防接種事務の電話応対・発送・集計業務の効率化	P.39
2-22	魅力ある図書館運営・サービスの推進	P.40
2-23	自動通話録音機貸与事業の推進	P.40
2-24	オンライン相談・手続き支援の拡充	P.41
2-25	オープンデータの推進 New!	P.41

1. 取組み項目一覧

到達点3　職員の時間の効果的活用		
3-1	職員の人事・給与・福利事務の手法の見直し	P.42
3-2	封入封緘・発送等業務の効率化	P.43
3-3	個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務の効率化	P.43
3-4	過誤納金還付業務及び受電業務（一部）の効率化	P.44
3-5	国保業務等の手法の見直し	P.44
3-6	小・中学校における保護者教材費の集金サービス等の導入	P.45
3-7	校内展用展示パネル管理・貸出業務の効率化	P.45
3-8	学校生活サポーター等への報償費支払事務等の効率化	P.46
3-9	生成AIを活用した業務改革	P.46
3-10	要介護認定の訪問調査・認定審査会のデジタル化の推進	P.47
3-11	ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化	P.47
3-12	区民向け補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化	P.48
3-13	団体・事業者向け補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化	P.48
3-14	精神障害者グループホーム等運営費補助事務の効率化	P.49
3-15	保育入園・認定及び各種補助金関係業務の効率化	P.49
3-16	子育てひろば等補助金事務の効率化　New!	P.50
3-17	子ども・子育て地域活動支援助成事業の申請・受付業務等の効率化、相談・支援体制の充実	P.50
到達点4　業務量増に対しての効率的対応		
4-1	庁舎の維持管理の効率化	P.51
4-2	公共施設の新たな維持管理手法の導入	P.52
4-3	大規模公園の管理運営業務の効率化	P.52
4-4	道路等の公共施設維持管理の包括的管理の導入検討	P.53
4-5	土木工事の発注方式の見直し等による業務効率化	P.53
4-6	道路通報の対応業務、道路巡回作業の効率化	P.54
4-7	事業用大規模建築物への立入調査の効率化	P.54
4-8	工事監督業務における働き方の効率化の検討　New!	P.55

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）		
5-1	区立保育園での業務改善の推進	P.56
5-2	ファシリティマネジメント推進体制の構築	P.57
5-3	DX基盤の整備	P.58
5-4	職員健康診断の実施手法等の見直し	P.58
5-5	会計年度任用職員制度の適正な運用に向けた見直し	P.59
5-6	世田谷区居住支援協議会事務局運営の効率化	P.59
5-7	区職員派遣の適正化	P.60
5-8	管理部門の区職員派遣の適正化	P.60
5-9	おでかけひろばスタッフの質の向上を目的とした研修運営業務の効率化	P.61
5-10	福祉人材の確保、育成、定着支援の推進	P.61
5-11	執行体制の整備と人材育成	P.62
5-12	DX人材の育成	P.62
5-13	地区・地域防災力の強化	P.63
5-14	物資の確実な確保・提供に向けた体制整備	P.64
5-15	土のうの維持管理及び区民配布用土のうの一元化	P.64
5-16	保健医療福祉総合プラザにおける災害医療対応の体制強化	P.65
5-17	スポーツ施設の災害対策に資する機能の強化	P.65

2. 取組み項目

取組み項目の表の見方

項目	1-9	電話催告センターの活用範囲の拡充 ❶	所管部	財務部 ❷
❸ 改善の方向性	特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料について、各債権の特性を踏まえた新たな催告の方法を研究・検討するとともに、電話催告センター業務のあり方について見直しを図る。			
❹ 取組み内容	AIによるオートコールシステム（事前登録内容を指定した電話番号に自動架電）を活用した催告、SMS（ショートメッセージサービス）による催告の拡充を検討する。これにより、電話催告センター業務を架電から受電へシフトすることを目指し、債権の種類の拡大など、活用範囲の拡充を検討のうえ実施を目指す。			

改善の視点 ❺	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
AIによるオートコールシステムを活用した催告（特別区民税）	検討	実施	実施	実施及び検証
SMS催告の拡充 ・特別区民税（回数の増） ・その他債権（導入検討） ❻	検討	実施	実施	実施及び検証
架電から受電へのシフト化	検討	一部実施	一部実施	実施及び検証

❼ 目指すべき効果・成果	多様な手法を活用した効果的かつ効率的な催告を実施し、収納率の向上を目指す。また、事務の効率化を図ることで、職員のマンパワーを滞納者の個々の状況に応じた、より丁寧な納付相談の実施などに振り向ける。
❽ 主な修正点	架電から受電へのシフト化について年次別計画を修正 R7：検討、R8：実施　→　R7：一部実施、R8：一部実施

❶ 新たな行政経営への移行を実現するための取組み項目名を記載しています。

❷ 取組み項目を実施する所管部名を記載しています。

❸ 取組み項目における考え方、改善の方向性を記載しています。

❹ ❸の考え方、改善の方向性を踏まえた取組み内容を記載しています。

❺ 取組みを実施するにあたり、該当する改善の手法（視点）を白抜きで表示しています。

❻ 具体的な取組み項目とそのスケジュールを記載しています。

❼ 取組みを通して、目指すべき効果・成果を記載しています。

❽ 当初プランからの主な修正点を記載しています。

※　各項目について、社会状況の変化や事業の進捗にあわせ、適宜、見直しを図り、追加や修正を反映していきます。
（R6策定計画からの主な変更は赤字で記載しています。）

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

到達点1　新たな仕組みづくり

時代に即した区民サービスを提供していくため、情報発信の強化・共有化を進め、各々が主体性を持ちながら協働の意義を理解し、その意識醸成を図り、多様な主体との連携を深化させていきます。また、それに合わせ、事業を再構築するなど、区民サービスの質の向上を図り、多様化する区民ニーズに的確に対応していく体制を構築していきます。

項目	1-1	広報・広聴機能の強化	所管部	政策経営部
改善の方向性	区民等にわかりやすく伝わる区政情報の発信を目指すとともに、情報を受け取った区民等が区政へ参加しやすくなるよう広報・広聴機能の強化を図る。また、伝えたい区民等に的確に伝わるような効果的な情報発信に向けた体制づくりを図っていく。			
取組み内容	①区民に伝わる効果的な情報発信 既存の広報媒体や動画広報などの企画や構成、編集について、外部人材等からの助言や効果検証を受け、より効果的でスピード感のある情報発信を実現する。 ②区政PR素材の拡充 区民等がSNSに投稿した写真を区の広報活動に使用できる仕組みを導入し、活用することで、より魅力ある区政PRの展開に繋げる。 ③広聴機能の強化 区民の参加と協働の推進に向け、これまでよりも幅広い層から意見を集められる仕組みを検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区民に伝わる効果的な情報発信	試行・検証（動画ガイドラインの検討）	実施・検証	実施・検証	実施・検証
区政PR素材の拡充	検討	実施・検証	実施・検証	実施・検証
広聴機能の強化	検討	実施・検証	実施・検証	実施・検証

目指すべき効果・成果	効果的な広報の実現により、区民が知りたい情報を適時に分かりやすく伝えることで、区民等が区のサービスを利用しやすくなる。 広聴機能の強化により、幅広い区民の声を拾い、施策に反映させていく。 また、外部人材等の活用や形式的チェックの効率化などにより事務の改善を進め、より魅力的で多様な情報発信の検討・実施に注力していく。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-2	デジタル化による「みどりのフィールドミュージアム、まちの生きものしらべ」事業の推進	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	「みどりのフィールドミュージアム、まちの生きものしらべ」をデジタル化することで、利用者の利便性の向上と、「面白さ」を通じ、区民の関心を高め、緑の普及啓発を推進するとともに、事務の効率化・紙資源の削減を図る。			
取組み内容	みどりのフィールドミュージアムのイラストマップのデジタル化により、地域のみどりや生物多様性を分かりやすく紹介し、利用者の位置情報を表示させ、みどりのスポットへスムーズに誘導することに加えて、撮影した生きものをAIにより判定し報告サイトに投稿できるようにし、参加の楽しさや面白さを通じ、地域のみどりに対する関心を高める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
「みどりのフィールドミュージアム、まちの生きものしらべ」事業の推進	システム構築、運用開始（試行）	運用、保守、改善	運用、保守、改善	継続運用、保守、改善

目指すべき効果・成果	マップの電子化による区民の利便性の向上、区民参加やみどりの普及啓発を促進し、区民の日常満足向上を図る。またハザードマップとの連携により、災害時等の安全性の向上にも寄与する。
主な修正点	

項目	1-3	「座れる場」電子データ台帳の構築	所管部	都市整備政策部
改善の方向性	区内にあるベンチやベンチに類する設備を取りまとめた台帳を作成し、オープンデータとして公開する。			
取組み内容	外部委託により「座れる場」の台帳を作成し、ホームページなどで位置情報などのデータを公開することで、事業者等の活用を促進し、区民サービスの向上を図る。 また、区として、設置年・管理者などを加えた電子データ台帳は維持管理及び整備計画に活用し、気軽に外出でき、歩きやすい環境づくりを推進する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■	■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
ベンチ調査、調査結果のオープンデータ化	実施方法の調整	実施方法の調整	調査実施、公開	公開
関係所管での活用	活用方法及び事例の調査、検討	活用方法及び事例の調査、検討	GISデータ活用	GISデータ活用

目指すべき効果・成果	正確な座れる場の情報をわかりやすく提供し、また誰にでも使えるようにする事で、外出に際してひと休みできる場を必要とする区民等の利便性の向上を図るとともに、今後の整備計画や維持管理に活用する。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-4	お問い合わせセンター運営業務の再構築	所管部	政策経営部 庁舎管理担当部 DX推進担当部
改善の方向性	区民からの各種問い合わせ先の明確化を図り、区民を待たせず、求める情報を的確に提供する体制を構築する。 また、特定の業務における受電の集中による事務の停滞が生じにくい体制を講じ、窓口を含め、区全体として区民を待たせない仕組みの構築を目指していく。			
取組み内容	①本庁舎整備を見据え、代表電話、せたがやコール、支所代表電話などそれぞれの役割の整理を行い、区民の求める情報を的確に提供する体制を構築する。 ②問い合わせ自体を減らすための発信の質の向上、FAQの充実など的確な対応方法を検討する。 ③出張所等窓口繁忙期にも対応できる体制の構築を検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■			■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①代表電話、せたがやコールのあり方検討	統合に向けた検討	統合に向けた検討	統合に向けた検討・調整	統合・実施
②問い合わせ自体を減らすための発信の質の向上、的確な対応	FAQの充実など	FAQの充実など	FAQの充実など	FAQの充実など
③出張所等窓口繁忙期の電話問い合わせ対応	検討	(R7末)モデル実施	検証に基づく実施	検証に基づく実施

目指すべき効果・成果	① 問い合わせ先の明確化による区民の待ち時間の短縮、取次時間の減による事務の効率化を図る。 ②③ 迅速な問い合わせ対応、事務処理時間確保による区民の待ち時間の短縮を図る。
主な修正点	

項目	1-5	地区情報共有プラットフォームの整備	所管部	地域行政部
改善の方向性	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づくりにより地区情報の共有化を図り、地区への関心の醸成により、幅広い世代や多くの団体が地域の課題に主体的に向き合い、互いに協力して自治を進められるための基盤とする。あわせて、区民からの情報によりまちの課題を把握し、施策検討などにも活用していく。			
取組み内容	地区内に、地区住民、事業者、行政等が同じ立場で発信し情報を共有できる仕組み(土台)を整え、地区内での地区情報共有プラットフォームの認知度の向上を図り、参加者数の増加を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
地区情報共有プラットフォームの整備	検討・一部実施 (5地区)	実施 (15地区)	実施 (28地区)	実施 (28地区)
地区情報共有プラットフォームの認知度向上の取組み	実施	実施	実施	実施
プラットフォームを入り口にした意見集約機会へのつなぎ	実施	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	地区情報共有プラットフォームを整備し、これを入り口として区民意見の集約機会につなげ、地区課題を把握していく。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-6	税外収入の確保の推進	所管部	政策経営部 各部
改善の方向性	持続可能な財政基盤の確立に向け、区有地等の有効活用やネーミングライツ、広告事業、安全かつ効率的な公金運用の推進など多様な取組みにより、さらなる税外収入の確保を目指す。			
取組み内容	更なる税外収入の確保に向け、一層の寄附(遺贈含む)獲得に向けた取組みや、区有地等の有効活用、ネーミングライツ、広告事業など官民連携手法による民間提案制度をこれまで以上に積極的に活用した民間の参入意欲を促す取組みを進める。 また、公金運用については、10年債・20年債による債券運用に加え、各基金の性質に応じて3～5年程度の債券を保有するなど安全かつ効率的な運用を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区有地等の有効活用	・未活用区有地の調査・公表、活用方法の提案募集、貸付・売却等 ・より効果的な情報発信の検討・実施	・未活用区有地の調査・公表、活用方法の提案募集、貸付・売却等 ・関連所管との連携による活用方法の検討	・未活用区有地の調査・公表、活用方法の提案募集、貸付・売却等 ・関連所管との連携による活用方法の検討	・未活用区有地の調査・公表、活用方法の提案募集、貸付・売却等 ・利活用されていない財産の再検討
ネーミングライツの推進	・民間提案の募集及び導入に向けた検討・実施	・民間提案の募集及び導入に向けた検討・実施 ・事業者へのより効果的な情報発信の検討・実施	・民間提案の募集及び導入に向けた検討・実施	・民間提案の募集及び導入に向けた検討・実施 ・事業者へのより効果的な情報発信の検討・実施
広告事業の推進	・広告事業の実施	・広告事業の実施 ・事業者へのより効果的な情報発信の検討・実施	・広告事業の実施	・広告事業の実施 ・事業者へのより効果的な情報発信の検討・実施
安全かつ効率的な公金運用の推進	・債券及び預金による運用 ・安全かつ効率的な運用方法の検討	・前年度の検討結果を踏まえた債券及び預金による運用 ・安全かつ効率的な運用方法の更なる検討	・前年度の検討結果を踏まえた債券及び預金による運用 ・安全かつ効率的な運用方法の更なる検討	・前年度の検討結果を踏まえた債券及び預金による運用 ・安全かつ効率的な運用方法の更なる検討

目指すべき効果・成果	多様な取組みを通じて税外収入を増加させるとともに、歳入確保の観点を持って事業の立案・実施をするよう職員の意識改革を図る。
主な修正点	区有地等の有効活用について、情報発信方法等の検討・実施をR6年度から前倒しで実施（R7:検討・実施　→　R6:検討・実施）

項目	1-7	ふるさと納税対策の推進	所管部	政策経営部 各部
改善の方向性	これまでの区の取組みを踏まえ、更なる寄附獲得に向けて、より共感を得られる寄附の使い道の設定や返礼品の一層の充実等を行うとともに、制度是正に向けた国等への一層の働きかけや、税源流出の現状及び制度の問題点等のより分かりやすい情報発信などにより、更なる税源流出抑制対策に取り組む。			
取組み内容	①　共感を得られるような寄附の使い道の設定 ②　世田谷ならではの魅力ある返礼品等の更なる充実 ③　寄附を受け付けるポータルサイトの拡充等寄附のしやすい環境整備 ④　税源流出抑制対策に向けた周知啓発等			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
共感を得られるような寄附の使い道の設定	検討、実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証
世田谷ならではの返礼品等の拡充	検討、実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証
寄附しやすい環境の整備	検討、実施	実施	実施	実施
流出抑制対策	検討、実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証

目指すべき効果・成果	更なる寄附獲得と、税源流出抑制対策等により財源の確保を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-8	基金の効果的活用に向けたあり方検討	所管部	各部
改善の方向性	区が設置する各基金について、設置目的に沿った効果的な活用に向けたあり方を検討し、各基金の性質に応じた事業の見直し、拡充を行う。			
取組み内容	各部が所管する基金が有効に活用されるよう、必要に応じた用途の拡充や、助成事業等における各種申請・受付の利便性向上に取り組む。また、各基金の適正な活用の周知や、共感を得られるような寄附の使い道の設定等により、寄附のさらなる獲得に向けた取組みを検討・実施する。 【対象とする基金】 災害対策基金、国際平和交流基金、気候危機対策基金、 地域保健福祉等推進基金、子ども基金、遊びと学びの教育基金			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
基金の有効活用	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
寄附獲得拡大に向けた取組み	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施

目指すべき効果・成果	・目的に沿った活用メニューの拡充による区民サービスの向上 ・寄附金の適正な活用の周知による寄附獲得の拡大
主な修正点	

項目	1-9	電話催告センターの活用範囲の拡充	所管部	財務部
改善の方向性	特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料について、各債権の特性を踏まえた新たな催告の方法を研究・検討するとともに、電話催告センター業務のあり方について見直しを図る。			
取組み内容	AIによるオートコールシステム（事前登録内容を指定した電話番号に自動架電）を活用した催告、SMS（ショートメッセージサービス）による催告の拡充を検討する。これにより、電話催告センター業務を架電から受電へシフトすることを目指し、債権の種類の拡大など、活用範囲の拡充を検討のうえ実施を目指す。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
AIによるオートコールシステムを活用した催告（特別区民税）	検討	実施	実施	実施及び検証
SMS催告の拡充 ・特別区民税（回数の増） ・その他債権（導入検討）	検討	実施	実施	実施及び検証
架電から受電へのシフト化	検討	一部実施	一部実施	実施及び検証

目指すべき効果・成果	多様な手法を活用した効果的かつ効率的な催告を実施し、収納率の向上を目指す。また、事務の効率化を図ることで、職員のマンパワーを滞納者の個々の状況に応じた、より丁寧な納付相談の実施などに振り向ける。
主な修正点	架電から受電へのシフト化について年次別計画を修正 R7：検討、R8：実施　→　R7：一部実施、R8：一部実施

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-10	国保保険料催告業務の手法の見直し	所管部	保健福祉政策部
改善の方向性	国保保険料催告業務について、対象者を絞った計画的な三段階アプローチにより効果的な納付交渉を実現し、収納率の向上を目指す。			
取組み内容	年5回の一斉催告から通年型個別催告に切り替えるとともに、通知書印刷、納付状況チェック、封入封緘・発送作業の効率化について、業務改善に向けた検討を行う。また、問い合わせや相談に関する受電の一次対応についても、更なる事務の効率化を検討していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
個別催告業務の取組み	個別催告実施 業務改善に向けた検討・調整	個別催告実施	個別催告実施	個別催告実施
受電体制の効率化	業務の見直しの検討	業務の見直しの検討	一部実施	実施

目指すべき効果・成果	個別催告により、通知を3段階に送付することや、年度内に滞納処分を前提とした効果的な納付交渉を行うことで、滞納額の累積や滞納者の増加を抑制し、国民健康保険料の収納率の向上を目指していく。
主な修正点	個別催告業務委託の検討・実施を前倒し（R10：委託実施→R7：委託実施） 受電体制について電話催告センター以外の手法も含めた検討を行うため修正（R7：実施→R7：業務の見直しの検討、R8：一部実施）

項目	1-11	官民連携の取組みの推進	所管部	政策経営部
改善の方向性	区が抱える行政課題を示して民間事業者から効果的な提案を募る提案手法について、これまで以上に幅広い分野や事業で提案を公募するなど、官民連携手法による民間提案制度を積極的に活用する。			
取組み内容	区から発信するテーマ設定型による民間提案の一層の推進に向け、事業の目的や区が抱える行政課題をより分かりやすく発信するなど民間事業者のCSRをより促すための工夫などを行いながら、民間提案制度の実施を進めていく。 また、本プランに基づく民間活用にあたっては、民間事業者の参入意欲を促す仕組みを整えながら、民間提案制度の積極的な活用を推進していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
官民連携手法による民間提案制度の実施	制度構築 提案公募	提案公募	提案公募	提案公募

目指すべき効果・成果	取組みの推進により、官民連携手法による民間提案制度が民間との連携・協働の検討プロセスにおける一手法として庁内で確立・機能しており、民間事業者が持つ専門性やノウハウ、柔軟性や迅速性などを活かした事業展開が進んでいる状態を目指す。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-12	地域のアーティストが活躍できる仕組みの導入	所管部	生活文化政策部
改善の方向性	現状のアーティスト派遣（年16回程度）の仕組みから、地域で活動する団体や個人のアーティストの登録制度に切り替え、地域のアーティストの活躍の場の拡大及び地域との繋がりの推進を図る。			
取組み内容	地域で活動する文化・芸術団体や個人のアーティストを募集してアーティストバンクへ登録し、登録したアーティストを区や商店街のイベントに派遣し、地域の賑わいに繋げ、区民が文化・芸術に触れる機会及び区内のアーティストの活動の場を創出する。また、区として登録アーティストの紹介、広報支援により、区内のアーティストの活動を支援する。			

改善の視点	組織	人材育成	**協働**	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
アーティスト募集、登録	検討	検討・募集・登録	募集・登録・更新	募集・登録・更新
イベント派遣（Setagaya Arts Placeからの切替）	現方式による実施（年16回）	現方式による実施（年16回）	新方式により実施（年30回）	検証、実施（年30回）
アーティスト紹介、広報支援	検討	準備	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	区が地域で活動するアーティストを派遣することにより、地域とアーティストがつながり、区からの派遣以外でも直接参画し、まちの賑わい向上や文化・芸術活動が活性化していくことを目指す。
主な修正点	アーティスト募集、登録に係る検討をR7年度にかけて引き続き実施（R7：募集・登録　→　R7：検討・募集・登録）

項目	1-13	スポーツ施策における連携の推進	所管部	スポーツ推進部
改善の方向性	スポーツ施策について、区、（公財）スポーツ振興財団が相互に、民間事業者や大学等との連携を拡充し、民間のノウハウを活用した、より良いスポーツ事業を提供する。また、民間事業者等が持つ施設の利用について連携を図る。			
取組み内容	各施策において、人材の確保や実施場所の確保が課題となっている。区内には17の大学・学部、また、ラグビーのプロチームなどスポーツチームもあり、よりスポーツに親しみ、楽しめる環境を構築するため、区と民間事業者等との連携を拡充し、事業を実施する。さらには、民間事業者等が持つ施設について、区民にも身近なスポーツの場として利用できる仕組みを構築する。			

改善の視点	組織	人材育成	**協働**	デジタル	公共施設	**外郭団体**

年次別計画	R6	R7	R8	R9
民間事業者等と連携したスポーツ事業の実施	課題整理・仕組み検討	一部実施	検証・一部実施	実施
民間事業者等が持つ施設の利用	課題整理	仕組み検討	一部実施	検証・一部実施

目指すべき効果・成果	民間のノウハウを活かした事業展開により、区民のスポーツ事業参加の満足度向上や、民間等施設の利用開放による区民の利便性の向上を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-14	支援業務拡充による公園整備の推進	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	公園長寿命化計画を踏まえた公園改修等の実施に加え、住民参加と協働による公園づくりが増加している背景のもと、更なる公園の有効活用や区民ニーズを捉えた整備に向け、住民参加の取組みの一部や設計事務・工事監理の外部委託の拡充の可能性も含め、効率的かつ効果的な手法を検討する。			
取組み内容	一定規模の公園新設改修にあたっては、従来の「工事発注図面及び数量計算書作成」の外部委託に加え、地域住民と意見交換を行う場の運営及び、各種法令に基づく許認可申請書類の作成、監督業務を支援するため工事監理業務の一部を外部委託する。 また、参加と協働については、所管課職員のさらなる技術向上を図るとともに、公園づくりに関わる職員の参加と協働の心構えを身につける実践の機会とし、ノウハウの継承を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■		■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
玉川野毛町公園拡張事業	工事監理	工事監理	工事監理	工事監理
代沢せせらぎ公園拡張事業	住民参加	住民参加	住民参加・許認可申請	工事監理
仮称北烏山五丁目広場整備事業	住民参加・許認可申請	工事監理	—	—
仮称等々力農業公園・仮称桜上水農業公園整備	—	—	工事監理	工事監理

目指すべき効果・成果	公園設計や工事について住民参加、許認可手続き、工事監理の外部委託を拡充することで、区職員が住民参加の企画立案や地元調整など設計積算の業務に注力し、計画的な事業執行と区民ニーズを捉えた、質の高い公園づくりを実現する。また、住民参加を含め高い技術力をもつ事業者と協働することで、職員の技術力の向上、ノウハウの普及・構築を図る。
主な修正点	玉川野毛町公園拡張事業について、R8・9年度に工事監理を追加 代沢せせらぎ公園拡張事業について、R7年度に予定していた許認可申請をR8年度に変更するとともに住民参加の取組みを追加

項目	1-15	ユニバーサルデザインのまちづくり推進に向けた専門団体等の活用	所管部	都市整備政策部
改善の方向性	ユニバーサルデザイン（以下「UD」という。）に関する専門的な知識を有した団体等との連携体制を構築し、一般住宅のUD化についての区民からの相談に対応する。 また、区施設の整備にあたってUDに配慮すべき事項等について、専門家の派遣により質の高い助言を受けることで、公共施設の利便性をより一層に高めていくとともに、区職員の専門性向上につなげる。			
取組み内容	一般住宅のUD化についての相談対応、また区施設の整備にあたってUDに配慮すべき箇所とコスト等を勘案した設計・施工について、専門的な知識を有した団体等と連携し、専門家の派遣を受ける体制を整備する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
		■	■		■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
対象及び派遣時期等の調査	実施	更新	更新	更新
相手先との協定等条件整理、調整	検討	実施	実施	実施・検証
区主催イベントへの専門家派遣	検討	実施	実施	実施
区施設UD検討会への専門家派遣	検討	実施	実施	実施・検証

目指すべき効果・成果	専門家との協働により、住宅のUD化促進を目指すとともに、職員の区民相談への対応力の向上に繋げる。また、区施設のUD整備水準の向上を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-16	脱炭素地域づくりや新たな気候変動対策等に向けた専門人材の活用	所管部	環境政策部
改善の方向性	知識を有する専門人材を日々の業務において活用することで、先進的な取組みにつなげ、脱炭素の実現に向けた「脱炭素地域づくり」事業の加速化を図る。			
取組み内容	区と連携事業者等とのコミュニケーションを活発化することで、人脈を広げるとともに、地域人材等の活用や連携を検討し、区が行う業務において職員の知識を向上させ専門性を高めつつ、先進的な取組みの実施につなげていく。 研究機関や民間事業者等における専門人材を相手方との協定等に基づき、連携事業者との円滑な情報管理や共有を実現する仕組みを構築する。 さらに、対象の地域住民（在住、在学、在勤）及び住民主体の地域づくり、コミュニティ形成等のノウハウを有した人材の積極的な活用を検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
専門人材の活用・連携	検討・調整	実施	実施・検証	実施・検証
脱炭素における地域づくり人材との連携、活用の検討	検討	検討・手法構築	実施	実施・検証

目指すべき効果・成果	専門性を確保し、最新の知見を事業に活かすとともに、事業者との連携を深め、事業の円滑化につなげる。 また、職員の知識を向上させ、職員の人脈が広がり、連携を広げることができる。
主な修正点	・「脱炭素地域づくり」事業見直し ・脱炭素における地域づくり人材について取組みを追加

項目	1-17	防災士の地域防災活動への参加促進	所管部	危機管理部 各総合支所
改善の方向性	区の助成により防災士の資格を取得した区民が、その知識を活用し、地域の防災活動に参加することで、避難所運営委員会や防災区民組織にその知識を還元し、地域防災力の向上を図る。			
取組み内容	防災士に向けて、避難所運営委員会などの地域の防災区民組織等の紹介や、避難所運営訓練への参加などスムーズに地域の防災区民組織等の活動に加わるための支援を行う仕組みを構築する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
防災士と地域の連携体制を促進する仕組みの構築	検討	実施	検証、実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	これまで活用できていなかった地域人材である防災士の知識を地域に還元し、防災意識の醸成、特に共助の推進・底上げを図り、地域防災力の向上を目指す。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-18	グリーンインフラ関連事業強化	所管部	都市整備政策部
改善の方向性	区の約7割を占める民有地(個人の庭など)におけるグリーンインフラの普及と実践者育成に、(一財)世田谷トラストまちづくりを中心に、専門家、活動団体等と連携しながら取り組む。			
取組み内容	個人宅の庭などで取り組む雨庭づくりの事例、各種助成事業の紹介などをまとめたパンフレット(普及啓発プログラム)を財団が作成するとともに、区と財団で雨庭づくりの支援の仕組みについて、検討と試行を行う。また、財団を中心として、区民、事業者、団体等との連携を進めながら普及啓発のための人材育成にも取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
雨庭づくりの支援	「雨庭づくり相談」の試行	区民の個人宅等での実践の後押しを継続試行(ケーススタディについて雨庭づくり支援の試行と取組みの情報発信等)	ケーススタディの試行支援の継続と、支援の試行内容を踏まえ、支援のあり方を整理し、今後の展開の検討	雨庭づくり支援事業の実施
雨庭づくりの人材育成(グリーンインフラ学校含む)	グリーンインフラ学校及び雨庭づくり相談等を通した雨庭づくりの地域リーダーの育成にむけたフォローアップ	グリーンインフラ学校及び雨庭づくり相談等を通した雨庭づくりの地域リーダーの育成	グリーンインフラ学校及び雨庭づくり相談等を通した雨庭づくりの地域リーダーの育成・活用	グリーンインフラ学校及び雨庭づくり相談等を通した雨庭づくりの地域リーダーの育成・活用

目指すべき効果・成果	専門家、活動団体等と連携しながら自然が持つ多様な機能を活用し、持続的で魅力あるまちづくりを進めるグリーンインフラの普及と実践者の育成を図る。
主な修正点	

項目	1-19	各農業公園の管理運営業務	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	今後さらに増加が見込まれる農業公園について、事業の継続、安定的な管理運営、区民サービスの向上及び効率的かつ効果的な事業実施と運営に向けて、当該事業に精通した中間支援組織及び農業ボランティアとの協働を推進していく。			
取組み内容	住民参加と協働による持続可能な農業公園の管理運営に向けては、様々な主体の参画を促すと共に、農業ボランティアの確保・育成、圃場管理や種まき・収穫体験など、様々な取組みを総合的にコーディネートしていく必要があるため、それらを担う中間支援組織との協働を進め、継続的な区民サービスの提供を図っていく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
仮称桜丘農業公園の管理運営	管理運営事業者の選定	管理運営の開始	管理運営の継続	管理運営の継続
仮称等々力農業公園の管理運営	暫定利用の開始	暫定利用の継続	管理運営事業者の選定	管理運営の開始
仮称桜上水農業公園の管理運営	暫定利用の開始	暫定利用の継続	暫定利用の継続	管理運営事業者の選定
仮称北烏山農業公園の管理運営	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討
仮称上祖師谷農業公園の管理運営	調査・検討	調査・検討	調査・検討	調査・検討

目指すべき効果・成果	中間支援組織が持つ住民参加のノウハウや、幅広い地域とのつながりを最大限に活かすことで、ボランティアの育成や、様々な世代の参加を推進し、効率的かつ安定的で魅力ある農業公園の管理運営を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-20	区民参加と協働による崖線樹林地の保全、育成の推進	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	みどりの基本計画に掲げる将来像を見据え、公園斜面樹林の管理方針を検討するとともに、専門的知見を有する団体やボランティアとの協働による管理体制の強化を図り、区の特徴である自然的環境資源を活かした崖線樹林地の保全・育成を推進する。			
取組み内容	公園斜面樹林の管理方針の検討を進め、優れた自然的環境の創出や質の向上を図るとともに、計画的な崖線樹林地の保全・育成に取り組む。 国分寺崖線の公園緑地において、専門性を有する団体等との連携及びボランティアによる保全活動など、これまでの区民参加の実績を基盤とし、区民との協働による活動の場を広げていく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
斜面樹林地の適正管理・復元	現地調査、管理方針検討、樹林保全・復元作業	現地調査、個別管理方針検討、樹林保全・復元作業	現地調査、個別管理方針検討、樹林保全・復元作業	樹林保全・復元作業
協働による国分寺崖線の公園緑地の管理運営	4公園（継続含む）	6公園（継続含む）	6公園（継続含む）	7公園（継続含む）

目指すべき効果・成果	（一財）世田谷トラストまちづくりや民間事業者が持つ多岐に渡る資源、専門性を活用することで、ボランティアの育成や更なる官民連携による樹木の管理や利活用を実現する。
主な修正点	

項目	1-21	効果的な消費者啓発の推進	所管部	経済産業部
改善の方向性	消費者啓発事業について、区内大学などと連携し、大学生との協働による効果的な消費者啓発を行う。			
取組み内容	従前から実施している区民講師による出前講座に加え、大学のサークル等と連携して、消費生活に関する活動等を行っている大学生を活用した、より効果的な消費者被害防止の啓発（消費生活に関連する講座等）やエシカル消費の普及・啓発（中央図書館テーマ本展示等）を行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
大学生との協働による効果的な消費者啓発	検討	実施	検証、実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	大学生をはじめ、様々な年代における、現在増加しているSNSなどインターネットを利用した区民の消費者被害等を未然に防止する。また、持続可能な社会の実現に向けてエシカル消費の普及・啓発を、若い世代へも進めることにより、将来の区民にとって安心して暮らせる世田谷を目指していく。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-22	区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	区内の教育資源や人材等と学校をつなぐプラットフォームの構築に向けて、地域リソースの活用や子どもたちの多様な学びを支援する探究プログラムを開発するとともに、区長部局および教育委員会事務局の連携担当部署が提案事業などの情報共有を密に図り、区立小・中学校等と区内大学・高校・企業等との連携取組みを支援する。			
取組み内容	世田谷区の「まち」全体を学びの場として捉え、「地域リソース」と学校をつなぐプラットフォームの構築に向けて、地域リソースを把握し、子どもたちの多様な学びを支援する取組みを推進する。また、教育総合センターを拠点とした連携のあり方を踏まえ、高校・大学・企業等の地域リソースを活用し、学び舎や地域運営学校等の機能を活かしながら、学校の実情に応じたマッチングを関連部署と連携して支援する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■		■			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
魅力ある学校・園づくり	学び舎1拠点 モデル校2校 試行的展開	学び舎3拠点 モデル校7校 展開・検討	学び舎10拠点 モデル校10校 展開	学び舎20拠点 展開
プラットフォームの構築	地域リソース調査 プラットフォーム構築に向けた検討	プラットフォーム構築に向けた検討	プラットフォーム構築に向けた検討	プラットフォーム構築に向けた検討
新たな連携先の開拓	地域リソース調査 高校・大学等との意見交換会等の実施 関連課との連絡会の開催	地域リソース調査 地域リソースの開拓・更新 高校・大学等との意見交換会等の実施 関連課との連絡会の開催	地域リソースの開拓・更新 高校・大学等との意見交換会等の実施 関連課との連絡会の開催	地域リソースの開拓・更新 高校・大学等との意見交換会等の実施 関連課との連絡会の開催

目指すべき効果・成果	新たな協働の取組みにより、高校・大学・企業等と連携した事業の実施や、教育総合センターを拠点とした連携事業の推進の強化を図る。
主な修正点	魅力ある学校・園づくりの取組みを加速するとともに、学び舎拠点を単位とした展開を推進する。

項目	1-23	賛助会員や総合型地域スポーツ・文化クラブ等と連携した部活動等支援	所管部	スポーツ推進部
改善の方向性	中学校部活動地域移行支援に向け、(公財)世田谷区スポーツ振興財団において、中学校部活動(運動部)の地域移行に寄与する事業展開、指導者発掘・育成等を行い、持続可能性ある活動を構築し、将来にわたり子どもたちが地域でスポーツに親しむことができる環境の整備、拡充を図る。			
取組み内容	財団において、中学校部活動の地域連携・地域移行を拡充するとともに、賛助会員、総合型地域スポーツ・文化クラブ、大学、アスリート等と連携し、指導者発掘・育成等に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■			■

年次別計画	R6	R7	R8	R9
中学校部活動の地域連携・地域移行の推進	「世田谷区立中学校部活動地域移行に係る検討委員会」における検討結果を踏まえた、中学校部活動支援事業実施の検証・拡充	中学校部活動地域移行事業の実施、モデル校での部活動運営支援の試行実施、区の部活動支援員にかかる事務の委託・実施	中学校部活動地域移行事業の実施、部活動運営支援の実施・拡充、区の部活動支援員にかかる事務の実施・拡充	中学校部活動地域移行事業の実施、部活動運営支援の実施、区の部活動支援員にかかる事務の実施
「支える」人材の発掘から育成と活用	指導者発掘・育成等、世田谷区スポーツ・レクリエーション指導者制度(スポ・レクネット)の再構築を実施し、「世田谷スポーツ人材バンク制度」の導入	指導者発掘・育成と活用(世田谷スポーツ人材バンク及びスポ・レクネットの運用)	指導者発掘・育成と活用(世田谷スポーツ人材バンク及びスポ・レクネットの運用)	指導者発掘・育成と活用(世田谷スポーツ人材バンク及びスポ・レクネットの運用)

目指すべき効果・成果	財団の持つ地域とのつながりを活かして、区と財団と一体となり中学校部活動地域移行支援に向けた取組みを進めていく。
主な修正点	・R7.3月策定予定の「区立中学校部活動地域移行の方針」に基づき、R7年度以降の計画を具体的な記載に修正 ・スポ・レクネットの再構築をR8年度からR6年度に前倒しで実施したため、計画を修正(「世田谷スポーツ人材バンク制度」の導入)

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-24	公共施設の多機能化の推進	所管部	政策経営部
改善の方向性	既存施設において、必要とされる機能やスペースの確保を前提に、当該施設が有する機能との親和性や関係性も考慮して、空き部屋やスペース等での他の機能との併存や、更なる有効活用を図ることにより、施設をより多くの区民に利用してもらうことを方針とし、既存施設の有効活用を進めていく。		改善の視点	組織 / 人材育成 / **協働** / デジタル / **公共施設** / 外郭団体

取組み内容

①学校施設の多機能化
現在区民利用を行っている校庭、体育館、格技室、テニスコート、多目的室、和室、音楽室については、利用できる曜日や時間帯の拡大を図っていくとともに、図書室や図工室(美術室)等についても、教員等に新たな負担が生じないよう、安全面や防犯面などの管理上の課題解消に向けた検討を進め、令和6年度より順次区民利用の拡充を図っていく。

②区民集会施設の有効活用
地域活動している町会や自治会などの利用実態を踏まえつつ、令和6年度から、子ども・子育て世帯や子育て団体・高齢者の居場所、子どもの学習スペース、障害者の利用など多世代による利用を試行し、地区における利用団体の申込方法などを検討・検証して、身近な地区のニーズに合った申込から利用ができる仕組みを検討する。

③児童館の多機能化
子ども自身がニーズに応じて居場所を選択できる環境を充実させていくため、休館日や夜間を活用して地域の子どもの居場所との連携による取組みを強化していくとともに、施設利用を通じて、児童館と関わりのある団体を増やし、子どもの成長を支える地域づくりをさらに進めていくため、施設の一部改修等により貸出に必要なセキュリティや動線の確保等を行うことで、休館日及び夜間の活用の拡充を進める。

④その他施設の有効活用
青少年交流センターや男女共同参画センターらぷらす等、上記以外の施設についても、会議室の開放など、区民利用のさらなる拡充に向けて、各施設の状況を踏まえ取組み内容を検討していく。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
学校施設	曜日・時間帯の拡大 新たな区民利用の拡充 （検討・実施）	曜日・時間帯の拡大 新たな区民利用の拡充 （検討・実施）	曜日・時間帯の拡大 新たな区民利用の拡充 （検討・実施）	曜日・時間帯の拡大 新たな区民利用の拡充 （検討・実施）
区民集会施設	多様な使い方による有効活用の試行（全区で10ヵ所程度）	多様な使い方による有効活用の検証・実施、場所の拡大	場所の拡大	場所の拡大
児童館	検討・休館日及び夜間における居場所連携事業の一部実施	検討・休館日及び夜間の活用の拡充	休館日及び夜間の活用の拡充	休館日及び夜間の活用の拡充
その他施設	検討	検討・実施	検討・実施	検討・実施

目指すべき効果・成果

公共施設の多機能化の推進により、区民利用の拡大や利用者層の広がりに繋げ、施設利用枠の拡充や施設利用率の改善を図り、施設の新たな価値を創出する。

主な修正点

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-25	跡地・跡施設等の有効活用	所管部	政策経営部
改善の方向性	施設機能の必要性の検討プロセスを経て、施設機能の廃止、又は他の機能への転用等により生じる跡地、跡施設について、売払いだけでなく、新たな発想による地域課題の解決提案を求めるなど、有効活用が図れる仕組みの構築を図り、実施していく。			
取組み内容	①区の跡地、跡施設の分類分け（売払い、活用）の仕組みの構築。 ②有効活用を図るため、土地利用の方針の策定段階から事業者との意見交換会等の対話を行う「民間活用制度」を構築し、民間の企画力・知見を具体的な土地利用に反映させる仕組みの構築。 ③民間等からの提案における、区としての決定手続きの構築。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■		■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
跡地・跡施設等の有効活用	仕組みの検討	仕組みの検討	提案募集	提案募集

目指すべき効果・成果	事業方針の検討段階から自由度の高い提案が可能な仕組みを構築することにより、民間のノウハウや力を最大限活かし区民サービスの向上や経費の削減に繋げていく。
主な修正点	年次別計画の修正（R7：提案募集　→　R7：仕組みの検討）

項目	1-26	民家園維持運営の効率化及び有効活用	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	郷土学習や職場体験の充実、体験事業等の拡大を図り、文化財施設としての保存活用や普及活動に努め、区民がこれまで以上に、世田谷の農村歴史文化を学び、昔の風景・風習を感じられる場としていく。また、次大夫堀公園民家園と岡本公園民家園の施設管理業務等について、更なる業務内容の精査を行い、併せて事業実施体制の見直しを進め、より効果的・効率的な執行体制及び専門職が専門性を十分発揮できる体制の構築を目指す。			
取組み内容	社会科見学、体験学習、出張授業や職場体験の受入件数の増加、プログラムの見直しを進めるとともに、展示内容のさらなる充実や体験事業等の拡大、両民家園を相互に関連付けて運営するための検討を進める。さらに、両民家園の委託内容等の見直しを行い、それを踏まえ、維持管理体制の一本化等に向けた検討を進める。併せて、事業実施体制の見直しを進めるため、事務業務の洗い出しを行い、事務の見直しや効率化等を図れる業務を見極める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■				■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
郷土学習等の充実	検討	検討・一部実施	実施	検証・実施
展示内容の更なる充実や体験事業等の拡大	検討	検討・一部実施	実施	検証・実施
維持管理体制の一本化等を見据えての更なる業務内容の精査	検討	検討	実施	検証・実施
事業実施体制の見直し	検討	検討	実施	検証・実施

目指すべき効果・成果	郷土学習や職場体験の充実や体験事業等の拡大により、来園者や事業参加者の増加を図る。さらに、施設管理体制が一本化され業務執行がスムーズになり、事務の効率化を図るとともに、専門職が専門性を十分発揮できる体制の構築が可能となる。
主な修正点	維持管理体制の一本化等に向けた業務内容の精査及び事業実施体制の見直しについて、R7年度も引き続き検討を行う。（R7：実施　→　R7：検討）

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-27	公園の利活用	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	今後整備・改修予定の大規模公園・緑地において、官民連携手法（PFI・DBO・P-PFI等）での整備や、地域の行政課題、ニーズへの対応も踏まえて、住民参加による利活用の検討を行う。			
取組み内容	住民参加や組織横断的な連携により、地域の行政課題、ニーズに応じた公園・緑地の利活用を見据えた公園・緑地づくりを実施する。 また、公園利活用に関するノウハウを補うため、外部人材等を活用し、「さらなる官民連携の推進」や、「新たな公園の利活用」を見い出す。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
地域の行政課題への対応	住民参加による地域行政課題の整理	住民参加による地域行政課題の整理	関係所管と協議	関係所管と協議
官民連携手法（DBO）（上用賀公園）	要求水準書等作成 公園予定地の暫定活用	公募・選定 公園予定地の暫定活用	事業者選定・設計	設計
官民連携手法（P-PFI等）等（北烏山七丁目緑地）	基本計画 利活用の検討	基本計画 利活用の検討・実践 官民連携手法による施設の検討	基本設計 利活用の検討・実践 官民連携手法による施設の検討	実施設計

目指すべき効果・成果	民間の創意工夫も取り入れた整備、管理により、公園のサービスレベルの向上を図るとともに、民間資金を活用することで、公園整備、管理運営にかかる財政負担を軽減する。 公園をとおして、町会や消防庁による防災訓練、子どもの自然を通した遊び体験等を実施するなど地域の行政課題の改善・解決を図る。
主な修正点	官民連携手法（DBO）について取り組みを追加

項目	1-28	区民利用施設等の使用料・利用料の見直し	所管部	政策経営部
改善の方向性	区民利用施設等の公共施設の老朽化に伴う改築や改修が、今後集中する時期を迎え、施設の維持管理コストも増大していく中、持続可能な財政基盤の構築を図るため、また、将来に渡って施設の機能を維持・発展させるために施設使用料・利用料の見直しに取り組む。 また、区の施設使用料・利用料の基本的な考え方を示した「適正な利用者負担の導入指針」については、平成22年に策定後、この間改訂を行っていないことから、施設使用料・利用料の見直しを踏まえ、利用者負担（施設使用料、サービス利用料、手数料）の考え方を整理したうえで、見直しに取り組む。			
取組み内容	施設使用料・利用料の料金改定を、R6・7にかけて実施する。 また、施設使用料・利用料の見直しを踏まえ、考え方を整理したうえで、「適正な利用者負担の導入指針」の見直しを次回の改定に向けて実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
使用料・利用料の指針及び料金の改定	施設使用料・利用料改定案の策定	・料金改定 ・指針見直し検討	・改定による施設の利用率、利用者負担率の調査・分析 ・指針改定	・改定による施設の利用率、利用者負担率の調査・分析 ・新たな指針に基づく利用者負担見直しの検討

目指すべき効果・成果	適正な利用者負担の実現により、持続可能な財政基盤の構築を進め、公共施設の維持管理、サービスの提供等を適切に行うことができる状況を目指す。
主な修正点	検討の進徳を踏まえ、指針の改定をR7年度からR8年度に修正し、R9年度に新たな指針に基づく利用者負担見直しの検討を追加

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-29	公契約条例を踏まえた入札制度改革及び電子契約の導入	所管部	財務部
改善の方向性	入札制度における新たな仕組みの構築により資材価格・賃金等の経済情勢を的確に区の工事や委託契約に反映し、継続的に履行の質の確保や賃金水準等の労働条件の改善を図るとともに、電子契約等の導入を検討し、事務負担の軽減・事務ミス防止に向けた取組みを推進する。			
取組み内容	①近年推進してきた入札制度改革（R4～建設工事総合評価方式（a）、R5～変動型最低制限価格（b））を検証し、効果的な運用を図る。 ②電子契約を導入し、区・事業者双方の事務の効率化を図る。 ③仕様書など契約内容のAIチェックについて調査研究を進め、事務の効率化や事務ミスの防止に向けた導入可能性を検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①a 建設工事総合評価方式	試行拡充、検証	試行拡充、検証	評価分析、必要な見直し検討	適宜、必要な見直しを行いながら継続実施
①b 変動型最低制限価格	運用、検証	運用	運用	運用
② 電子契約の導入	導入検討、導入準備	部分的に導入	拡充	拡充
③ AIチェック導入の検討	調査研究	調査研究	調査研究	導入可否判断

目指すべき効果・成果	①公契約従事者の適切な労働環境の確保及び公契約に基づく区民サービスの向上 ②電子契約の導入による区・事業者の双方の契約事務の簡素化・効率化、事業者の印紙税負担の軽減 ③契約内容のAIチェックによる事務の効率化や事務ミスの防止
主な修正点	取組み内容、年次別計画に「電子契約の導入」を追加

項目	1-30	福祉に係る相談機能の体制強化	所管部	各総合支所 地域行政部 保健福祉政策部 高齢福祉部
改善の方向性	重層的支援体制整備事業の実施を踏まえ、地区・地域の役割に関する課題の整理を行い、身近な「福祉の相談窓口」（まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局）の相談機能の強化とともに、「福祉の相談窓口」をバックアップする総合支所保健福祉センター（生活支援課、保健福祉課、健康づくり課、子ども家庭支援課）の支援体制の強化を図り、連携を促進させていく。 あわせて、本庁と支所の連携のあり方や、効果的かつ効率的な事務事業の見直しを行うことで、相談機能の体制強化をさらに促進させる。			
取組み内容	重層的支援体制における地区・地域の役割整理・機能強化を図っていく。あわせて、高齢者等の増加に伴う、あんしんすこやかセンターの体制拡充に向けて、引き続き執務・相談スペースの確保を図っていく。 また、「福祉の相談窓口」をバックアップする総合支所保健福祉センターにおける支援体制の強化に向け、タブレット端末やキャッシュレス決済の導入検討など事務事業を見直し、相談支援業務に注力できる新体制の整備と、福祉にかかる職員のスキルアップを目指した人材育成の強化を進めていく。なお、その検討の中で、福祉サービスとケースワーク業務との関連性の整理・検証をあわせて実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■	■		■	■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
重層的支援体制における地区・地域の役割整理・機能強化	検討・実施	検証・実施	検証・実施	実施
「福祉の相談窓口」における執務・相談スペースの確保	検討	実施	検証・実施	検証・実施
「福祉の相談窓口」をバックアップする支援体制の強化	検討	検討・実施	検討・実施	実施

目指すべき効果・成果	重層的支援体制整備事業の実施を踏まえ、地区・地域の役割に関する課題が整理され、本庁・支所及び「福祉の相談窓口」の役割分担を最適化し、機能強化を図ることで、様々な状況に置かれる区民の誰もが安心して相談し、支援につながる環境が整備できる。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-31	高次脳機能障害者支援体制の再構築	所管部	障害福祉部
改善の方向性	梅ヶ丘拠点における相談機能と訓練との連動した支援体制の強化をはじめ、地域の支援機関と連携しながら高次脳機能障害者を支援する仕組みの再構築を行い、さらなる充実を図る。			
取組み内容	専門職を配置する「世田谷区保健センター」による相談支援と「東京リハビリテーションセンター世田谷」が実施する訓練が連動した支援体制の再構築を図るとともに、事例検討会や施設連絡会の実施を通じ、関係機関の高次脳機能障害に関する課題認識を共有しながら連携の基盤づくりを行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■		■			■

年次別計画	R6	R7	R8	R9
高次脳機能障害者支援体制の再構築	・調査研究による取組みの検証、試行実施 ・実施体制の充実と梅ヶ丘拠点としての相談支援機能の強化 ・地域研修会等を通じた地域の相談支援機能の強化	・取組みの検証に伴う試行実施 ・梅ヶ丘拠点における相談支援機能の推進 ・地域の相談支援機能の強化	・取組みの検証に伴う試行実施、評価 ・梅ヶ丘拠点における相談支援機能の推進 ・地域の相談支援機能の強化	・試行実施の評価に伴う本格実施 ・梅ヶ丘拠点における相談支援機能の推進 ・地域の相談支援機能の強化

目指すべき効果・成果	梅ヶ丘拠点が高次脳機能障害者支援の中核的な役割を果たすことで効果的な支援を提供するとともに、関係機関との共通認識のもと相互の強みを活かした協力関係による支援の提供を目指す。
主な修正点	

項目	1-32	障害者の地域生活を支える今後のあり方の検討	所管部	障害福祉部
改善の方向性	障害者が地域で安心して暮らし続けられるよう、地域移行支援の促進等の障害者の地域生活を支える仕組みづくりなどの今後のあり方を検討する。			
取組み内容	①区立障害者施設の担うべき役割を整理するとともに、施設運営の管理者選定のあり方を検討する。 ②障害者の地域移行の促進のために①の検討に含まれている区立入所施設の法外事業も合わせて、障害者の地域移行促進、障害者の地域生活を支えるための仕組みづくりを行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■					

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区立障害者福祉施設の役割、指定管理制度のあり方検討	検討	検討・策定	運用	運用・検証
地域移行促進のための仕組みづくり	検討	検討・策定	運用	運用・検証

目指すべき効果・成果	①区立障害者施設における指定管理者選定にあたっての考え方の共通認識化を行う。 ②自立生活に向けた支援をする施設と既存の入所施設のあり方を検討し、区民ニーズに合わせた見直しを行い、障害者の地域生活を支える、障害者が自分らしく生きられる場の選択肢を増やす。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-33	重層的支援体制整備事業の推進	所管部	保健福祉政策部
改善の方向性	区は、地域による包括的な支援体制を構築する重層的支援体制整備事業を実施し、さらなる強化に取り組んでいく。重層的支援体制整備事業の一端を担う（社福）世田谷区社会福祉協議会に地域資源開発事業の実績を踏まえ、四者連携を基軸に住民、関係機関・団体等との協働による相談支援や新たなサービスの開発、福祉的課題の早期発見と継続支援、地区サポーター制度や居場所づくり等を通じた住民の福祉活動への参加支援、さらに、以上の過程を通じた地域づくりの取組み等を進めさせ、地域共生社会の実現に向け支援の質を高めていく。			
取組み内容	社会福祉協議会の多様なアウトリーチ手法を駆使し、福祉的課題の早期発見と住民や多機関との協働による継続支援に取り組む。また、地域を形成する住民の活動参画を促進する。			

改善の視点	組織	人材育成	**協働**	デジタル	公共施設	**外郭団体**

年次別計画	R6	R7	R8	R9
関係機関との協働によるアウトリーチ等を通じた課題の早期発見と継続支援	訪問・電話・SNS等多様な方法を用いたアウトリーチの実施	実施・拡充	実施・拡充	実施・拡充
孤立・孤独の防止と地域活動への参加支援	①コミュニティカフェや多世代食堂など気軽な居場所や活動メニューの開発 ②オンラインサロンなどICTの活用による多様な参加方法の検討	①開発 ②実施	①開発 ②促進	①開発 ②促進
支援の過程を通じた住民との協働による地域づくり支援	①福祉的課題の共有と協働による活動機会の創出とマッチングの実施 ②課題発見機能の拡充支援	①実施・拡充 ②拡充支援	①実施・拡充 ②拡充支援	①実施・拡充 ②拡充支援

目指すべき効果・成果	福祉的課題の解決に向けた課題の早期発見や支援の過程を通じて困難化や再発生の抑制に向けた、共に生きる地域づくりを推進する。
主な修正点	

項目	1-34	新・才能の芽を育てる体験学習の見直し	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	「新・才能の芽を育てる体験学習」は、子ども達の才能を膨らませていくことを、「STEAM教育講座」は、子どもの興味・関心や自分の才能への気づきを目的にした内容で、双方の講座内容を精査していく。また、新・才能の芽を育てる体験学習でこれまで、大学や企業の研究室等を会場として実施している講座については、それぞれの条件を踏まえ、相互に連携した事業展開を検討していく。なお、「STEAM教育講座」については、既存の講座に加え、学校への出前講座を実施し、授業の質の向上にも寄与する。			
取組み内容	「新・才能の芽を育てる体験学習」と「STEAM教育事業」との目的の違いを明確にし、類似の講座を整理するなど、見直しの検討を進める。また、「新・才能の芽を育てる体験学習」の、大学の研究室等を会場として専門機器類を使用する講座について、「STEAM教育事業」への移行や相互連携に向けて課題を整理し、検討を行う。			

改善の視点	**組織**	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
STEAM教育講座とのあり方の整理と再編成	検証	検証	実施	実施

目指すべき効果・成果	各事業の特色を最大限に打ち出すとともに、類似講座の移行や相互連携により、子ども達がそれぞれのレベルに応じて、その個性や能力を高める機会を享受することを目指す。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-35	レンタ・コミュニティサイクル事業の再構築	所管部	土木部
改善の方向性	区レンタサイクル事業のあり方の検討や、民間シェアサイクル事業者の事業継続性の見極め、区レンタサイクル事業用地の空間利用の調整を行い、民間シェアサイクルを活かした事業に移行するための検討を行う。			
取組み内容	令和6年度より、区レンタサイクル事業から、レンタ・コミュニティサイクルと2社の民間シェアサイクル事業者との並行運用による区シェアサイクル事業へ移行するとともに、既存の区レンタサイクル事業各施設の運営の見直し及び用地利用等について検討を行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■		■	

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区レンタサイクル事業から区シェアサイクル事業への移行	検討、調整、周知	調整、周知	完全移行、用地利用	用地利用

目指すべき効果・成果	①三軒茶屋・経堂・桜上水・桜新町駅直近の敷地に民間シェアサイクルを導入することで、公共交通機関へのアクセス強化が期待できる。 ②区シェアサイクル事業が広く普及することで、区民の移動（区南北・公共交通機関不便地域・区内外）利便性向上を図る。 ③区レンタサイクル事業から区シェアサイクル事業へ完全移行することによる区の運営経費の削減。（R8以降、約3,000万円/年）
主な修正点	

項目	1-36	資源とごみの収集カレンダー編集、印刷、配布事業の見直し	所管部	清掃・リサイクル部
改善の方向性	資源とごみの収集カレンダーについて、収集日が41パターンあるカレンダーの作成・確認作業に相当の時間を要しているため、アプリやLINEによる周知に努め、SNS利用者数の増加を図りながらカレンダーの配布を縮小していく。			
取組み内容	資源とごみの収集カレンダーの利用状況を把握するとともに、アプリやLINEの周知啓発や、区民が分かりやすい情報発信の充実を実施する。デジタル媒体の利用状況を踏まえ、現在、全戸配布を行っている資源とごみの収集カレンダー配布との比率を転換させていく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
カレンダー利用状況の確認	区政モニターアンケート結果の分析	アンケート結果の活用	アンケート結果の活用	アンケート結果の活用
アプリとLINEの周知啓発	転入者への啓発 ちらし配布 カレンダーへの掲載	転入者への啓発 ちらし配布 カレンダーへの掲載	転入者への啓発 ちらし配布 カレンダーへの掲載	転入者への啓発 ちらし配布 カレンダーへの掲載
分け方出し方冊子及びデジタル媒体発信の充実	検討	検討	実施	実施
カレンダー・分け方出し方冊子の手法の見直し	検討	検討	検討・周知	実施

目指すべき効果・成果	アプリやLINE等の効果的な周知・活用により、収集に関する情報が直ちにお知らせできるとともに、それを活用し、清掃や環境に関するイベントの案内などを通し、区民等へのごみ減量や資源循環の意識改革を促進する。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-37	高齢者福祉電話料助成の新規受付の停止	所管部	高齢福祉部
改善の方向性	65歳以上のひとりぐらし高齢者で住民税が非課税の方を対象に電話料補助を助成しているが、様々な料金設定での固定電話や携帯電話の普及など社会情勢を考慮し、新規受付を終了する見直しを行い、他の高齢者在宅福祉サービスの充実を図る。			
取組み内容	高齢者福祉電話料助成について、新規受付を停止する一方、既存利用者は継続とし、緩やかに事業の縮小を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
新規受付の停止	実施	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	時代に合った在宅福祉サービスの検討や運営など、他の高齢者在宅福祉サービスの充実を図るために職員の時間を振り向けていく。
主な修正点	

項目	1-38	生涯学習事業の体制整理	所管部	各総合支所
改善の方向性	各総合支所では、55歳以上の方を対象に「生きがいを求めて、ともに学びあい、新しい友達をつくる」ことを目的に、全13～15回の「生涯学習セミナー」を地域内の区民センター等を活用して実施しているが、社会状況の変化の影響から、新たな仲間づくりの仕方が多様化している。 各総合支所や本庁各課で実施している生涯学習事業について、行政が行う生涯学習・社会教育の目的を前提に、大学等との協働も含め、体制を含めたあり方の見直しを図っていく。			
取組み内容	事業のあり方について検討組織を立ち上げ、生涯学習・社会教育の目的を前提とし、地域行政の考え方も含めどのようなあり方をしていくべきか、課題を整理し、計画期間内において新たな取組みを実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
生涯学習事業のあり方の見直し	検討	検討	一部試行実施	全地区展開

目指すべき効果・成果	様々な区民のニーズに対応した、効果的な事業を実現することで、区民の生涯学習活動の活性化が図られる。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

区民目線から事業もしくは業務の再構築に取り組み、社会状況に応じ区民ニーズに的確に対応できる体制を構築し、区民が便利で利用しやすい行政サービスを提供していくとともに、内部の業務改善を図り、令和6年度から令和9年度の業務時間約2．9万時間を削減（対前年比削減時間の積み上げ）します。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-1	「待たない」窓口の実現	所管部	地域行政部 各総合支所 DX推進担当部
改善の方向性	「待たない窓口」の実現に向け、窓口の混雑解消や、待ち時間も含めた来庁から帰庁までの時間の短縮、来庁時間の分散化などの取組みを推進し、窓口改善を絶えず行っていく。			
取組み内容	①繁忙期の応援体制構築 混雑期の来庁者の手続きをサポートする体制を強化する。 ②窓口予約の開始（戸籍広域交付対応及び転入届の予約化） ③まちづくりセンターでのマイナンバー業務（一部）実施 暗証番号再設定や電子証明書の更新等の手続きを行う。 （R4：5か所先行実施、R5：7か所追加実施、R6：最大8か所追加検討） ④混雑状況の見える化の取組み くみん窓口・出張所の「待ち人数」「待ち時間の目安」及び区内全ての窓口の混雑状況、混雑予想カレンダーの公開等を実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①繁忙期の応援体制構築	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
②窓口予約の開始	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
③まちづくりセンターでのマイナンバー業務（一部）の実施	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
④混雑状況見える化	検証・改善	検証・改善	検証・改善	検証・改善

目指すべき効果・成果	窓口の混雑解消や、待ち時間も含めた来庁から帰庁までの時間の短縮、申請者の来庁時間の分散化とスムーズな窓口対応等により、区民の利便性向上を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-2	おくやみコーナー設置	所管部	地域行政部
改善の方向性	ご遺族にとって必要な手続きの案内、申請書類作成支援等を行うおくやみコーナーについて、新庁舎（第二期）完成等を見据えた本格設置の検討を進め、区民の利便性向上を目指す。			
取組み内容	ご遺族にとって必要な手続き（税、国保・年金、高齢・介護、障害、児童手当等区役所で取り扱う手続き及び区役所以外での主な手続き）の案内、申請書類作成支援等を行うおくやみコーナーの設置の検討とあわせ、既存のご遺族向け冊子や手続きガイドの活用による仮設コーナーの設置を行う。なお、ご遺族にとって必要性の高い手続き（戸籍の広域交付）の予約制度について、丁寧な案内を実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■					

年次別計画	R6	R7	R8	R9
おくやみコーナー設置	手続き案内の実施	設置検討（手続き支援含む）	設置（手続き支援含む）	検証

目指すべき効果・成果	ご遺族にとって必要な手続きの案内、書類作成支援等を行うことにより、区民の利便性向上を図る。
主な修正点	

項目	2-3	マイナンバーカード交付等業務の効率化	所管部	地域行政部
改善の方向性	マイナンバーカードの保有率が上昇したことにより（世田谷区でのマイナンバー保有率：73.1%（令和6年11月末時点））、今後、電子証明書やカードの更新に係る周期的な手続業務の増加が見込まれるため、新たに開設した「世田谷区マイナンバーカードセンター」（三軒茶屋）を中心に事務の効率化を図り、くみん窓口・出張所の混雑緩和を実現するなどし、区民サービスの向上につなげる。			
取組み内容	新たに開設した「世田谷区マイナンバーカードセンター」（三軒茶屋）では、マイナンバーカードに関連する業務を総合的に実施するセンター機能を担う窓口とバックヤードの統合を図るとともに、開設を契機として一部の業務委託等による業務の効率化に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
新たなマイナンバー関連窓口開設を契機とした業務の効率化	新窓口開設業務委託、窓口・バックヤードの統合	業務内容の見直し	業務内容の見直し	業務内容の見直し

目指すべき効果・成果	マイナンバー関連窓口業務の効率化を図り、年度ごとに大きく増減するマイナンバー業務へ柔軟に対応できる体制を確保するとともに、くみん窓口・出張所の混雑緩和の実現による区民の利便性向上を図る。
主な修正点	マイナンバー保有率を更新 （R5. 11月末：69.2%　→　R6. 11月末：73.1%）

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-4	「書かない」窓口の実現	所管部	地域行政部 各総合支所 DX推進担当部
改善の方向性	窓口改善の取組みとして「書かない窓口」を実現し、窓口への来庁者の負担軽減を目指す。			
取組み内容	①申請書作成支援ソリューションの導入、運用 マイナンバーカード等の記録事項を利用して申請書・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。さらに、申請者・届出人が事前にWEBフォーム等に申請・届出内容を入力しておくことにより、申請書・届出書の記載事項を印刷できる機器の導入を検討する。 ②システム標準化・「書かない窓口」の導入、事務フローの検討（窓口、集中入力センター） 令和7年1月に導入するシステム標準化に合わせ、「書かない窓口」を実現するためのシステムを導入し、来庁者の負担軽減や手続きの効率化とともに、窓口混雑緩和に繋がる運用を検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①申請書作成支援ソリューションの導入、運用	検討、実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証
②システム標準化・「書かない窓口」の導入事務フローの検討（窓口、集中入力センター）	検討・実施	実施・検証	実施・検証	実施・検証

目指すべき効果・成果	窓口において、届書・申請書を手書きから、「書かない窓口」のシステムに移行し、来庁者の負担を軽減することにより、区民の利便性向上を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-5	都市整備領域における窓口、申請手続き及び情報共有等のDX推進	所管部	都市整備政策部、防災街づくり担当部、みどり33推進担当部、道路・交通計画部、土木部、各総合支所、DX推進担当部

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

改善の方向性

各種図面の自動交付システム等や総合受付システムの導入などにより、来庁者へのサービス向上と業務の省力化を図る。並行して、電子申請システムを導入することで、申請者の来庁時間・経費を節減するとともに、業務の効率化及び平準化を進める。

道路施設等に関する施設情報の管理について、システムの統合及び情報の一元的な管理により、業務の効率化及び情報の共有化を進める。

また、業務の効率化等により、地域の街づくりを担う人材を生み出すことで、区民に身近なまちづくりセンターと総合支所（街づくり課）、本庁都市整備領域の連携強化を図り、区民主体の街づくりに繋げていく。

取組み内容

新庁舎への都市整備領域の移転に向け、都市整備領域、各総合支所、DX推進担当部による検討体制を構築し、本庁機能と支所の役割の再整理を行うとともに、各種図面の閲覧、交付が可能な自動交付システム等及び番号案内や待ち時間などを案内する総合受付システム、建築確認申請の電子申請システムの導入について検討し、区民及び事業者サービスの向上を図りながら、職員の業務の効率化及び平準化を進めることで、時代に即した事業等へ剰員の再配置等を可能とする。

道路施設等の適正管理及び業務の効率化を図るため、今後の道路メンテナンスに必要な機能を有したシステムの導入について検討を行う。

また、まちづくりセンターと総合支所（街づくり課）及び本庁都市整備領域による、街の課題・状況の把握、連携などを図っていくため、区民からまちづくりセンターへの道路、公園等の施設に関する情報や支援・助成事業の内容に関する相談等について、DXの推進により迅速に担当所管につなぐ体制を整える。

あわせて、まちづくりセンターが実施する区民スマホ教室において、アプリによる通報システム等の利用方法の案内・周知を強化することで、街の課題解決力を強化し、区民主体の街づくりを推進する。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
建築確認申請受付システム	国や都の動向を踏まえた検討	電子申請システム導入、テスト	電子申請システム導入テスト、一部実施　対象業務の精査、拡大検討	新庁舎移転、実施
無人情報提供システム、窓口受付システム	—	web閲覧サービスの導入準備	web閲覧サービス、自動交付機及び窓口受付システムの導入及びカスタマイズ	新庁舎移転、実施
道路インフラメンテナンスにかかるシステム導入	庁内検討	庁内検討	データ移行及びテスト	試行、実施
まちづくりセンターと支所街づくり課・本所都市整備領域をつなぐオンライン連携	検討	タブレットによるオンライン相談の一部実施	タブレットによるオンライン相談の一部実施	本格実施

目指すべき効果・成果

①総合受付システム、電子受付、自動交付機等の導入による窓口案内の迅速化、混雑緩和、利用者の利便性向上、職員の事務負担の軽減を図る。
②道路メンテナンスの新たなシステムにおいて、維持更新等の情報を適正に管理することで、国等からの定期的な調査報告業務の省略化、合理的な維持修繕計画等への活用を図る。
③ペーパーレス化の推進
④まちづくりセンター、総合支所街づくり課、本庁都市整備領域のさらなる連携による区民主体の街づくりの推進を図る。

主な修正点

・建築確認申請受付システムについて、システム導入テスト、一部実施をR8年度に追加
・無人情報提供システム、窓口受付システムについて、R8年度の交付金活用を見込むためweb閲覧サービスと自動交付機の導入をR7年度からR8年度に修正
・道路インフラメンテナンスにかかるシステムについて、既存システムを次期街づくり情報システムと統合することとしたため、年次別計画を修正

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-6	区民会館のキャッシュレス決済の導入及び申請手続き等のオンライン化	所管部	各総合支所 生活文化政策部 地域行政部
改善の方向性	各区民会館の利便性の向上に向け、施設使用料・利用料の支払いへのキャッシュレス決済の導入や、予約・申請・抽選のオンライン化を図る。			
取組み内容	使用料・利用料の支払いにあたってのキャッシュレス決済の導入及び、申請等の手続きについて、予約・申請・抽選機能などを備えた統一したシステムの導入によりオンライン化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
キャッシュレス決済の導入	一部実施	実施	実施	実施
申請手続きのオンライン化	試行・検証	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	キャッシュレス決済、申請手続きのオンライン化により利便性の向上を図る。
主な修正点	

項目	2-7	けやきネットの利便性の向上	所管部	地域行政部
改善の方向性	公共施設の案内情報と施設予約を行うけやきネットの利用について、システムの機能を追加し、来庁や郵送等の手間を省き、区民サービスを向上させる。			
取組み内容	現行のけやきネットシステムに、本人確認資料の電子申請機能の追加、WEB口座振替の導入、クレジットカード払いの導入の3つの機能を追加する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
本人確認資料の電子申請機能の追加	実施	実施	実施	実施
WEB口座振替の導入	検討	システム改修・実施	実施	実施
クレジットカード払いの導入	検討	検討	システム改修・実施	実施

目指すべき効果・成果	本人確認書類の電子化により、書類の確認にかかる業務時間を削減するとともに、区民の利便性の向上及び、収納率の向上を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-8	福祉タクシー券等給付事務の再構築	所管部	障害福祉部
改善の方向性	福祉タクシー券及びリフト付タクシー券給付事務、自動車燃料費助成について、デジタル技術が進展する中で、時代に即した区民サービスを提供していくため、各事業手法や業務プロセスの点検・検証を行い、電子化を含めた手法の転換や見直しにより、区民の利便性向上及び区の業務効率化を図る。			
取組み内容	福祉タクシー券及びリフト付タクシー券給付事務は、事業手法や業務プロセスの点検・検証を行い、電子化を含めた手法の転換や見直しに取り組む。 自動車燃料費助成は、電子申請の導入により、区民の利便性向上及び区の業務効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
福祉タクシー券等事務の効率化	実施	実施	実施	実施
自動車燃料費助成の見直し	システム設計	電子申請導入	実施	検証、実施
福祉タクシー券及びリフト付タクシー券の見直し	電子化を含めた手法検討	電子化を含めた手法検討	事業手法決定	検証、実施

目指すべき効果・成果	福祉タクシー券及びリフト付タクシー券給付事務は、膨大な枚数となる紙券の発行や請求業務にかかる負担が大きいこと等が課題となっており、電子化を含めた手法の転換や見直しにより、区民の利便性向上及び区の業務効率化を図る。 自動車燃料費助成は、電子申請の導入により、区民の利便性向上及び区の業務効率化を図る。
主な修正点	福祉タクシー券及びリフト付きタクシー券給付業務について、電子化だけでなく様々な手法の検討を行う。

項目	2-9	「行かない」窓口の実現	所管部	地域行政部 各総合支所 DX推進担当部
改善の方向性	窓口改善の取組みとして「行かない窓口」を実現し電子申請を推進するとともに、区民サービスの向上とともに窓口への来庁者の減少による混雑緩和を目指す。			
取組み内容	①電子申請の拡充による区民サービスの向上 ・業務の特性に応じたサービスによる電子申請導入を推進する。(80%→95%) ・LoGoフォームを活用した手数料等の支払いの電子決済等を推進する。 ②コンビニ交付手数料の減額 「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「納・課税証明書」のコンビニ交付手数料を、令和6年3～4月の間、1通200円から10円に減額する。(令和7年以降は令和6年の効果を検証したうえで検討)(※窓口発行は300円)			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①電子申請の拡充による区民サービスの向上	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
②コンビニ交付手数料の減額	実施・検証	実施・検証	検討	検討

目指すべき効果・成果	オンライン手続きの導入推進や、証明書の窓口交付をコンビニ交付へ移行することにより、窓口への来庁者を減らし、窓口の混雑緩和とともに、自宅等からの申請を可能にし、区民の利便性向上を図る。
主な修正点	R7年度にもコンビニ交付手数料の減額を実施 (R7:検討　→　R7:実施・検証)

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-10	アスベスト飛散防止届出、事業所等の認可、設置・変更届等受付業務の電子申請化の推進	所管部	環境政策部
改善の方向性	世田谷区建築物等の解体工事等の事前周知に関する指導要綱に基づく届出として、年間約1,700件ある届出受付(窓口約1,445件、郵送約255件)、騒音・振動規制法に基づく特定建設作業実施届出として、年間700件ある届出受付(窓口約630件、郵送約70件)を電子申請化することで、事業者の利便性の向上を図る。			
取組み内容	届出受付の電子申請化を実施し、事業者の来庁や郵送の手間を省くとともに、データをそのまま利用することで職員が行っていた入力業務の効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入	業務設計	業務設計	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	事業者の利便性の向上を図るとともに、事務処理時間を軽減し、事業者への相談対応や、他業務のさらなる効率化へと職員の時間を振り向けていく。
主な修正点	建設リサイクル法に基づく別の届出と統合することとしたため、年次別計画を修正（R7:実施　→　R7:業務設計）

項目	2-11	ふれあい農園事業の申込受付の電子化及び区民農園利用者募集の申込受付の電子化・キャッシュレス化の推進	所管部	経済産業部
改善の方向性	ふれあい農園事業の申込受付の電子申請及び区民農園の利用者募集における電子申請・キャッシュレス決済の導入により、利用者の利便性向上を図る。			
取組み内容	年間延べ33,000人の参加者がある「ふれあい農園事業」の申込受付の大半は「せたがやコール」を活用していたため、電子申請を導入する。また毎年1,000件程の申込がある区民農園の利用者募集については、ハガキで受け付け、郵送で当落通知の発送を行っていたため、電子申請を導入する。 さらに、区民農園の利用料金収納においては、現金以外の収納方法を検討し、キャッシュレス決済を導入する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
ふれあい農園申込受付の電子化	一部実施、検証	実施、検証	実施、検証	実施、検証
区民農園申込受付の電子化	一部実施、検証	実施、検証	実施、検証	実施、検証
区民農園利用料収納キャッシュレス化	一部実施、検証	実施、検証	実施、検証	実施、検証

目指すべき効果・成果	各種申請手続きの電子化による区民の利便性向上と、職員の事務処理にかかる業務時間の削減を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

項目	2-12	集団回収届出の電子化の推進	所管部	清掃・リサイクル部
改善の方向性	集団回収の登録団体及び事業者が提出する各種届出について電子申請等を活用し、区民が書類の作成や届出の負担減少による利便性を向上させ、団体数の増加につなげるとともに、業務の効率化を図る。また、区民が分かりやすく情報にアクセスできるような環境整備を行う。			
取組み内容	604団体（令和4年度実績）に対し、毎月、郵送及び窓口で受付を行っている資源の回収実績報告書等、各種届出について電子申請等を活用し、オンラインでの受付を行うとともに、システム入力作業をRPAシナリオ構築等を行い自動化を図る。また、チャットボット等の内容を充実させ、インターネットを使える区民が、必要な情報に迷わずアクセスできるような環境づくりを行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入	構築・実施	実施	実施	検証、実施
RPAシナリオ構築及び運用	構築・実施	実施	実施	検証、実施
チャットボットによる問い合わせ対応	検討	実施	実施	検証、実施
区民周知	準備・実施	実施	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	オンラインでの受付により、区民の書類の作成等や郵送や窓口等届出の負担の軽減により、区民の利便性向上を図る。また、処理時間等の短縮につなげ、サービスの質を落とさず、企画立案業務などに注力できる体制を構築する。
主な修正点	

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-13	有料粗大ごみ処理券のペーパーレス、キャッシュレス決済の導入	所管部	清掃・リサイクル部
改善の方向性	粗大ごみの収集受付について、オンライン受付と同時に決済を行うことができるオンラインキャッシュレス決済システムの導入とともに、従来、有料ごみ処理券取扱所で購入したシールの貼付により処理手数料の納付を確認し収集を行っているが、オンラインキャッシュレス決済を行った粗大ごみをシールがなくても判別可能なシステムを構築し、区民の利便性向上を図る。			
取組み内容	オンラインキャッシュレス決済の検討・導入を行う。その際には、導入後の課題となる決済後の変更・キャンセル・一部キャンセル等の対応について、事務負担の少ない対応方法の検討を行う。 また、収集時の決済状況確認について、収集情報と決済状況が連携できるシステムの改修検討や端末の導入、収集作業フローの改定、粗大ごみの申込から排出までの手続きの周知などについても検討・実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
キャッシュレス決済の導入	検討・システム改修・準備	実施	実施	実施・検証
シール貼付なしの粗大ごみ収集	検討	実施	実施	実施・検証

目指すべき効果・成果	オンラインキャッシュレス決済利用及び有料粗大ごみ処理券のペーパーレス化により、粗大ごみ排出の利便性の向上を図る。 また、有料粗大ごみ処理券販売枚数の減少により、処理券の印刷・配送及び取扱手数料にかかる経費を削減することができる。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-14	障害福祉事業者指定等に関する事務の効率化	所管部	障害福祉部
改善の方向性	障害福祉事業者指定に関する届出申請について、電子申請化やWEBシステムの構築により、事業者の来庁や郵送の手間や負担を省くとともに、入力業務等の効率化を図り、サービスの質を落とさず、職員が事業者からの相談・指導等の業務に注力できる体制を構築する。			
取組み内容	申請・変更届出書の電子申請化を実施するとともに、データをそのまま利用し、東京都事業者台帳に登録することで入力業務・登録依頼業務の効率化を図る。また、書類不備の際にアラートが出る等の仕組みにより、書類確認の時間を短縮する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入	検討	一部実施	実施	実施、検証
事業者台帳システムの導入	検討	検討	検討	一部実施

目指すべき効果・成果	電子申請の導入により事業者の利便性向上を図るとともに、台帳システムの導入により事務を効率化を図り、事業者からの相談・指導等の業務に注力できる体制を構築することで、利用者が安心して通える障害者施設の実現に向けた、事業者のサービスの質の向上を目指す。
主な修正点	事業者台帳システムの導入について、連携が必要となる都システムの改修が遅れる影響で年次別計画を修正 （R7：検討・一部実施、R8：実施・電子申請情報連携、R9：実施・検証 →　R7：検討、R8：検討、R9：一部実施）

項目	2-15	新BOP学童クラブの各種申請手続等業務の効率化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	新BOP学童クラブの利用に係る各種手続き業務について、保護者の利便性向上と負担軽減を図り、現場における子どもの相談支援業務や放課後児童クラブの運営等に注力できる体制を確保する。			
取組み内容	現状、年間約14,000件の紙書類での申請を新BOPの現場で受け付けているため、申請手続の電子化を図る。また、電子化と合わせて利用申請の各種情報入力、申請内容の確認、各種通知の封入・発送業務等を外部に委託する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入	実施	実施	実施	実施
各種申請手続業務の効率化	検証、実施	検証、実施	検証、実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	保護者が施設へ来所することなく手続きを行うことや開所時間外に手続きをすることが可能となり、保護者の利便性向上に資するとともに、業務効率化を図り、職員の時間を現場における子どもの相談支援業務等へと振り向けていく。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-16	狂犬病予防法に基づく各種申請・届出受理業務の見直し	所管部	世田谷保健所
改善の方向性	狂犬病予防注射済票交付申請について、電子申請を導入し、区民の利便性の向上を図るとともに、各種申請・届出受理業務の一部を外部委託するなど、業務の効率化に取り組む。			
取組み内容	年間約30,500件の狂犬病予防注射済票交付申請を、現在、窓口(生活保健課、出張所、くみん窓口)及び郵便で受付をしているため、電子申請を導入し、申請から手数料及び郵送料の決済までを電子上で行う。また、申請内容をシステム上に取り込み、各種書類の入力業務を外部に委託するとともに、各種問合せ対応業務等について実施手法を見直す。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入	導入準備	実施	実施	実施、検証
各種申請・届出書類入力業務の効率化	実施	実施	実施	実施、検証
各種問合せ対応業務等の手法の見直し	体制の検討	実施	実施	実施、検証

目指すべき効果・成果	各種申請・届出の電子申請の導入により、区民の利便性向上を図るとともに、入力業務の委託化や業務の効率化により、区民からの相談業務への迅速な対応や、サービスの質を落とさず、職員が人と動物との共生推進に関わる企画立案業務に注力できる体制を確保する。
主な修正点	

項目	2-17	公共基準点維持管理事務のデジタル化の推進	所管部	道路・交通計画部
改善の方向性	公共基準点付近の工事に伴う申請及び申請内容の台帳入力について、現状のアナログ処理(紙書類で受付後、台帳に手入力)をデジタル化することで、申請者の利便性向上を図る。			
取組み内容	申請受付の電子申請化を実施し、申請者の来庁や郵送の手間を省くとともに、データをそのまま利用することで入力業務の効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
運用見直し	一部実施	実施	実施	実施
電子申請の導入	実施	実施	実施	検証、実施
入力業務の自動化	検討	実施	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	電子申請の導入による利用者の利便性向上とともに、職員のデータ入力の効率化を図り、職員の時間を申請内容の審査事務、工事完了後の検査事務に振り向ける。
主な修正点	電子申請の導入について、実施をR7年度からR6年度に修正

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-18	融資・経営相談のデータ化及び融資オンライン申請導入の推進	所管部	経済産業部
改善の方向性	融資・経営に関する相談内容が年850件程度あり、データ管理による情報の一元化を図るとともに、書式の統一化や融資あっせん申込について、オンラインによる申請を実施し、事業者の申請手続きの効率化と利便性の向上を図る。			
取組み内容	融資経営相談で取扱う相談内容について、共通の書式・フォーマットを作成し、事業者の情報や相談内容等のデータを蓄積し、情報管理の一元化を行う。また、融資あっせんの申込をオンラインで申請できるよう整備する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
相談内容入力フォーマットの作成・データ入力	構築・実施	実施	検証、実施	検証、実施
相談内容のデータ分析・事業者支援施策の実施	分析、実施	分析、実施	分析、実施	分析、実施
融資のオンライン申請	検討・課題分析	クラウド環境へ移行・システム構築	実施	実施・検証

目指すべき効果・成果	融資経営相談の相談内容の集計や相談傾向の分析等を効率的に行うことにより、区内事業者に対する必要な支援策の展開に繋げる。また、オンラインによる融資のあっせん申請により、事業者の申請手続きの効率化と利便性の向上を図る。
主な修正点	融資のオンライン申請に関して、クラウド環境への移行をR8年度からR7年度に前倒して実施

項目	2-19	初期救急診療事業における診療支援システムの導入	所管部	保健福祉政策部
改善の方向性	土日夜間の初期救急事業において、診療支援システムを導入することにより、患者の待合にかかる時間を短縮し、診療業務の効率性を高めることで、より多くの患者を受け入れられるようにする。また、初期救急診療所においては休日夜間薬局とシステム内で情報共有（※）することにより、患者の利便性を高め、医療従事者の確認漏れを防ぐ取組みを始める。 ※ 情報連携を希望した患者のみ			
取組み内容	地区医師会に委託している土日夜間の初期救急事業において、患者の待合時間を短縮し、デジタル化による診療所運営の効率化を図るため、各診療所の特性に応じた診療支援システムを導入する。また、初期救急診療所で導入するWEB問診システムについて休日夜間薬局間と情報連携できるよう患者問診情報を標準化し、診療所・薬局間の連携強化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
診療支援システムの導入（世田谷区医師会初期救急診療所・玉川医師会診療所・世田谷区医師会付属烏山診療所）	試行実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証

目指すべき効果・成果	限られた医療資源である夜間休日診療所の有効活用を図るため、診療支援システムを導入することにより、患者の利便性を向上し、医療従事者の診療業務の効率性を高めることで、感染拡大期の受け入れ人数の増加を図る。患者が、体調不良の中、長時間現地で待たなければならない状況を改善し、区民の安心・安全につなげる。
主な修正点	WEB予約・問診システムを導入予定であったが、各診療所の運用実態に合わせた個別の診療支援システムを導入する必要があり、改善の方向性を変更

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-20	区立児童館入退館手続きの電子化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	児童館の入退館手続きの電子化により、利用者の負担軽減及び館内のセキュリティ強化を図るとともに、児童館職員が子どもの見守りネットワーク強化に向けた社会資源との連絡調整業務や子どもの相談支援業務に注力できる体制を確保する。			
取組み内容	延べ約60万人（令和4年度実績）が利用する区立児童館の入退館については、入館時に利用者自身が紙の入館簿に氏名を記入しており、利用者数の集計は職員の手作業となっている状況であるため、児童館の入退館手続きの電子化に取り組む。得られたデータについては、年代や学校などの利用状況を定期的に確認しながら、アプローチの工夫など運営改善に活用していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
入退館手続きの電子化の導入	検討	検討	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	入退館に係る利用者の利便性向上及び施設内におけるセキュリティ強化を図るとともに、業務効率化により、児童館職員が子どもの見守りネットワーク強化に向けた社会資源との連絡調整業務や子どもの相談支援業務に注力できる体制を確保する。
主な修正点	新BOP学童クラブ登退所管理システムと統合した運用について検討するため、年次別計画を修正 （R7：実施、R8：検証、実施　→　R7：検討、R8：実施）

項目	2-21	予防接種事務の電話応対・発送・集計業務の効率化	所管部	世田谷保健所
改善の方向性	すべての予防接種に係る相談・問合せの窓口を統一して区民の利便性を向上させるとともに、需要に応じた回線数を配置して電話応答率向上を目指す。また、看護師等の専門職を配置し相談体制を充実させ、相談内容を分析して区民ニーズを把握していくことで、区民サービス向上を図る。あわせて、接種券等の発送・集計業務の委託化等により業務負担軽減を図る。			
取組み内容	定期予防接種に関する電話対応及び対応履歴の入力業務、予診票等の発送業務を外部に委託する。また、予防接種予診票データを紙帳票の納品からデータ納品に変更する。これにより、これまで合計約22万枚の紙帳票を手作業で数えて目視確認していたものをデータ確認に切り替える。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電話問い合わせ対応等の体制の充実	実施、検証	実施、検証	実施、検証	実施、検証
予防接種予診票のデータ化	実施、検証	実施、検証	実施、検証	実施、検証

目指すべき効果・成果	人員配置の適正化による電話応答率の向上や、健康被害などの専門的な相談について専門的知識に基づく丁寧な区民対応をすることにより、区民サービスの向上を図る。また、職員は新しいワクチンへの対応や、区民や医療機関向けの広報・周知の充実、また健康被害者への丁寧な対応や審査のスピードアップ等を図る。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

項目	2-22	魅力ある図書館運営・サービスの推進	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	魅力ある図書館づくりに向けて、図書館DXを進め業務改善による利用者サービスの向上や、それぞれの図書館の地域の特色や施設環境等に応じて、最適な運営手法を検討していく。また、図書館の専門性を維持・向上し、持続可能な組織・人員体制に向けた、新たな人材確保も含めた人材育成についてあわせて検討する。			
取組み内容	図書館DXの取組みとして、スマートフォンのアプリ等により利用者カード機能を持たせ、Webからの登録更新を可能にするとともに、利便性の高い場所での予約資料の受取りといった新たなサービススポットの増設などを検討・実施していく。また、予約図書コーナーや自動貸出・返却機を組み合わせ、窓口業務の効率化を図る。管理運営方式については、施設ごとの運営評価を行い、それぞれの特色を活かした施設ごとの最適な運営方式を検討する。また、人材育成について、司書有資格者の継続的な確保に向け、研修の充実や庁内公募の実施に加え、外部人材の公募や新たな司書職ポストの設置など、専門性を維持するためにジョブローテーションを含めた仕組みづくりに取り組んでいく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
図書館DX（利用者カード機能のオンライン化等）	検討・試行	実施・拡充検討	拡充	実施
図書館DX（返却・予約貸出機能の自動化等）	検討、調整	機器調達・導入	実施・検証	実施・拡充検討
管理運営方式の検討	検討	運営評価、方針決定	方針に基づく取組み	方針に基づく取組み
人材育成（研修・公募）	研修の充実、公募等の仕組み検討・庁内公募の実施	庁内公募の実施・新たな公募の検討・実施	司書職ポスト設置、庁内公募・新たな公募による人員配置	検証・実施

目指すべき効果・成果	図書館の利用・登録等の利便性の向上とともに、ICT機器活用による業務効率化を図り、図書館サービスの充実を図る。また、施設ごとに適切な運営手法を継続・導入し、業務の効率化と魅力ある図書館づくりを推進するとともに、組織の専門性の維持を図る。
主な修正点	利用者カード機能のオンライン化等を前倒しで実施するため年次別計画を修正（R7:開発・準備　→　R7:実施・拡充検討）

項目	2-23	自動通話録音機貸与事業の推進	所管部	危機管理部
改善の方向性	特殊詐欺被害防止のために貸与している自動通話録音機の貸出窓口を身近な地域・地区へ拡充するとともに、申請方法の簡素化など高齢者が身近で手軽に自動通話録音機を活用できるよう改善を図る。			
取組み内容	本庁舎、警察署に加え、身近な行政拠点であるまちづくりセンターにおいて、申請の受付や機器の貸出を実施するなど窓口の拡充を図る。また、機器の搬送や設置取付を希望する方に対応できるようサービスの拡充を検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
配布窓口の拡充（まちづくりセンター展開（28か所））	実施	実施	検証、実施	検証、実施
申請手段の拡充（せたがやコール、電子申請等）	実施	実施	検証、実施	検証、実施
自動通話録音機設置業務の効率化	業務設計	試行実施	検証、実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	貸出窓口拡充や申請の簡素化、電子申請化による行政サービスの拡充により区民の利便性を向上することで、自動通話録音機の普及促進を図り、特殊詐欺被害を未然に防止するなど被害件数の減少に繋げる。
主な修正点	

2. 取組み項目

項目	2-24	オンライン相談・手続き支援の拡充	所管部	地域行政部 各総合支所 DX推進担当部
改善の方向性	将来的な自宅から全庁の相談先へのオンライン相談を視野に入れ、区民が身近な相談窓口(まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会地区事務局)において、オンライン相談を行うことができる環境を整えることで、身近な地区での各種相談を可能とし、区民の利便性の向上を図る。 また、区が進めているオンライン手続き申請への支援を行うなど、身近な地区での支援の充実を図る。			
取組み内容	まちづくりセンターからのオンライン相談のためのシステム(端末・アプリケーション等)の見直しをシステム操作の簡便性、汎用性の観点から行うとともに、オンライン相談の28地区への展開を図る。また、オンライン相談の接続先(相談先)を総合支所以外へ拡充や、オンライン手続きの支援対象業務を拡大する。 簡便性・汎用性の向上等と福祉の相談窓口での運用実績を踏まえ、自宅から区の相談先に相談ができる仕組みを構築する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
まちづくりセンターオンライン相談システムの見直し	実施	検証	見直し・実施	検証
28地区への展開	実施	検証	見直し・実施	検証
接続先(相談先)の拡充	拡充(地域障害者相談支援センター(ぽーと)、ぷらっとホーム、特殊詐欺相談等)・実施	接続先拡大実施	接続先拡大実施	接続先拡大実施
自宅からのオンライン相談	検討	検討・実施	実施	実施
電子申請の手続き支援	実施	実施 手続項目拡大	実施 手続項目拡大	実施 手続項目拡大

目指すべき効果・成果	身近な地区の相談窓口において、相談・手続き支援ができる環境を整備し、区民への周知を図り、認知度を上げるとともに、利便性の向上を図る。
主な修正点	

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

New!

項目	2-25	オープンデータの推進	所管部	DX推進担当部 政策経営部 総務部
改善の方向性	区が公開するオープンデータの質及び量の向上 庁内におけるデータ利活用の推進			
取組み内容	①　区が公開するオープンデータの質及び量の向上 区が区公式HPで公開しているオープンデータについて、二次利用が容易な形式への見直しや追加データの公開を行う。 ②　庁内におけるデータ利活用の推進 区役所内部におけるデータの利活用に関し、利用可能なツールの利用方法やデータ利活用の考え方等について、区職員への普及啓発を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
オープンデータの推進	公開中のオープンデータの見直し・拡充 区HPデータカタログページの整備	公開中のオープンデータの見直し・拡充	公開中のオープンデータの見直し・拡充	公開中のオープンデータの見直し・拡充
庁内におけるデータ利活用の推進	検討	検討・実施	改善	改善

目指すべき効果・成果	民間事業者等の様々なアプリやサービス等で世田谷区の情報が取り扱われることで、世田谷区のサービスや施設が、それらを必要とするより多くの人に利用されるようになる。 客観的なデータや根拠に基づく政策立案や効果検証が行われるようになる。
主な修正点	新規取組み項目

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

到達点3　職員の時間の効果的活用

事務マニュアルや事務フローの整理・見直しを行い、デジタル技術の活用、業務の一部切り出し、多様な主体による対応などを検討・実施することで、令和6年度から令和9年度の業務時間約11.4万時間削減（対前年比削減時間の積み上げ）を見込み、より効果的・効率的な事業実施手法への転換を図り、区民サービスの維持・向上につなげ、職員の力を効果的に活用していきます。

項目	3-1	職員の人事・給与・福利事務の手法の見直し	所管部	総務部
改善の方向性	人事・給与・福利・公務災害に関する業務について、マニュアル化等により対応可能な事務などにアウトソーシングを導入し、職員がより高度な業務に注力できる環境を構築する。			
取組み内容	人事・給与・福利・公務災害に関する業務についてアウトソーシングが可能な業務の抽出・検討・分析を行い、それぞれの業務の性質を踏まえた上で、AI・チャットボット・RPA等の最新技術の活用も含め、最適なアウトソーシング手法の検討・実施に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
人事・給与・福利・公務災害に関する業務の手法の見直し	検討・一部実施	実施	検証・実施	検証・実施

目指すべき効果・成果	全庁的な事務の効率化や、内部事務に対する人的資源投入の最小化を図り、職員が、事業の企画立案や意思決定、組織の管理運営、高度な調整・折衝等に注力できる環境を構築する。
主な修正点	R6年度より委託業務を一部先行実施（R6：検討　→　R6：検討・一部実施）

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-2	封入封緘・発送業務の効率化	所管部	各部
改善の方向性	物品梱包作業や封入封緘・発送業務など、大量かつ定型的な業務を外部に委託することで、職員の時間を他業務に振り分けていく。			
取組み内容	①就学通知書発送に伴う印刷・封入封緘・発送業務 例年1月中旬に対象保護者に発行している約15,000件の就学通知書について、印刷から発送まで一連の業務を外部に委託する。 ②ふるさと納税における返礼品送付等一連業務 現在、個々の契約として委託または職員が作業している、「書類の封入封緘」「返礼品の発注」「寄附申込のための民間ポータルサイトの画面作成」等について、業務内容の精査を行い、個々の業務を一括して外部に委託する。 ③民生委員一斉改選事務 3年に1度行う民生委員の一斉改選に伴い実施する、600名程度の委嘱者及び100名程度の退任者への物品保管及び梱包作業を外部に委託する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
就学通知書発送に伴う印刷・封入封緘・発送業務の効率化	検討	検討・一部実施	実施	実施
ふるさと納税における返礼品送付等一連業務の効率化	業務洗い出し、準備・実施	実施	実施・検証、検討	実施
民生委員一斉改選事務の効率化	検討	実施	—	—

目指すべき効果・成果	大量定型業務にかかる業務時間を削減し、区民への相談対応や企画立案業務等に職員の時間を振り向けていく。
主な修正点	就学通知書発送に伴う印刷・封入封緘・発送業務について、R7年度は一部実施に変更する。

項目	3-3	個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務の効率化	所管部	財務部
改善の方向性	近年の納税義務者数の増加や税務標準準拠システムへの移行の課題に対応していくため、個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務の定型的な事務処理について外部委託を拡充し、これにより生み出したマンパワーを、職員にしかできない業務に振り向けていく。			
取組み内容	既に外部委託している業務に加え、各種入力業務や架電確認、官公庁等への回答業務など、委託範囲を拡充する。委託にあたり、区における事務フローの見直しや業務改善を行い、より効果的かつ効率的な業務運用を行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
外部委託の範囲の拡大及び業務改善 ①定型業務の委託 ②業務改善につながる委託	①実施 ②検討	①委託内容の見直し、実施 ②実施	①委託内容の見直し、実施 ②業務内容の見直し、実施	①検証、実施 ②検証、実施

目指すべき効果・成果	委託を活用した業務の効率化により生み出したマンパワーは、税務標準準拠システム導入の運用検討及び稼働後の運用構築等、さらに、区民の利便性を向上させるための業務のDXの検討などに振り向け、併せて外部委託の推進により、窓口予約やチャットボットによる問い合わせ対応等課内の業務のDXを図る。
主な修正点	R6の検討の進捗状況に合わせ、「年次別計画」をより具体的な記載に修正

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-4	過誤納金還付業務及び受電業務(一部)の効率化	所管部	財務部
改善の方向性	対象者が増加している過誤納金還付業務及び納付機会の拡大に伴い増加する受電業務等の効率化に取り組み、これにより生み出したマンパワーを税務標準準拠システムへの移行等の課題への対応や効果的かつ効率的な徴収体制の検討など、職員にしかできない業務に振り向けていく。			
取組み内容	過誤納金還付業務及び受電業務の一部に外部委託を導入する。委託にあたり、区における事務フローの見直しや業務改善を検討し、より効果的かつ効率的な業務運用を図っていく。 また、税証明書郵送申請に関する業務及び口座振替登録等に関する業務の外部委託化についても検討を進め、段階的に拡充していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
過誤納金還付業務及び受電業務(一部)の委託化及び業務改善	実施	実施	実施	実施
税証明書郵送交付申請に関する業務の委託化及び業務改善	検討	実施	実施	実施
口座振替登録等に関する業務の委託化及び業務改善	検討	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	委託を活用した業務の効率化により生み出したマンパワーは、税務標準準拠システムへの移行及び稼働後の運用構築や効果的かつ効率的な徴収体制、生活困窮者等に対する必要な支援への連携の検討など、職員にしかできない業務に振り向けていく。 また、委託化により、過誤納金還付業務の繁忙期においては、従前よりも還付の期間を短縮することを目指す。
主な修正点	

項目	3-5	国保業務等の手法の見直し	所管部	保健福祉政策部
改善の方向性	国民健康保険法やマイナンバー法等の一部改正に伴い現在の健康保険証が廃止され、マイナンバーカードと健康保険証の一体化や資格確認書発行等の新たな制度が開始されたことから、区民からの問い合わせや制度対応業務の増加が大幅に見込まれるため、業務の委託化や電子申請化など国保業務の手法の見直しに取り組み、業務の効率化及び区民の利便性の向上につなげていく。			
取組み内容	国民健康保険の加入・脱退や減免等の一部手続き及び後期高齢者医療に関する入力作業、またこれらを含む国民健康保険等の一般的な問い合わせの電話対応を外部委託することにより、資格確認書発行などといった新たな業務の対応に注力しつつ、区民サービスの向上に努める。 更に国保保険料の収納関係では、口座振替の勧奨強化並びに口座振替登録入力業務等の委託化による、利便性の向上やデジタル技術の活用による業務の効率化に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
国保資格賦課等の業務の効率化	設計・運用開始	実施	実施	実施
入力業務等の委託化	実施・検討	実施・検討	実施・検討	実施・検討
口座振替の勧奨強化	検討	検討	実施	実施
各種申請の電子申請化・デジタル技術の活用	実施・検討	実施・検討	実施	実施

目指すべき効果・成果	申請手続きの電子化や入力作業の軽減により区民の利便性向上を図るとともに、事務作業の効率化により職員の業務時間を削減し、新たな制度等への対応を行う。
主な修正点	業務の効率化をさらに進めるため、国保の入力業務のほか、後期高齢者医療に関する業務についての一部委託化を追加

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-6	小・中学校における保護者教材費の集金サービス等の導入	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	区立小・中学校における児童・生徒が学校経由で購入する教材について、民間の集金サービスの導入等を検討し、保護者からの申込取りまとめや請求、集金管理、支払作業等をオンライン化し、教職員の事務負担を軽減し、児童・生徒と向き合う時間の拡充に繋げる。			
取組み内容	保護者からの申込取りまとめや請求、集金管理、支払い作業等を可能な限り、オンライン化、自動化し、民間の集金サービスの導入等、様々な手法について検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
学校徴収金事務の負担軽減	新たな手法の調査・検討及び決定	新たな手法による事務の試行	新たな手法による事務の本格実施	新たな手法による事務の本格実施

目指すべき効果・成果	教職員の事務負担を軽減し、教職員の働き方改革を進めるとともに、児童・生徒と向き合う時間の拡充に繋げていく。
主な修正点	

項目	3-7	校内展用展示パネルの管理及び貸出業務の効率化	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	区立小・中学校が校内展で使用する作品展示用パネルについて、管理や運搬にかかる負担が大きく、その業務見直しが課題となっているため、展示パネルの管理業務の一部及び運搬業務の外部委託や展示パネルのレンタルサービスの利用など、校内展の開催をこれまでと同様に維持しつつ、教育委員会事務局職員及び各学校の教職員の事務負担の軽減を図る。			
取組み内容	各学校を対象に貸出希望の有無を調査し、貸出希望校からの回答内容を踏まえた貸出計画の作成及び貸出計画に基づく運搬の業務について、円滑かつ確実に履行できる業者への外部委託や展示パネルのレンタルサービスの利用などにより、業務の効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
校内展用展示パネルの貸出計画の作成及び運搬に係る業務の効率化	検討	検討	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	校内展用展示パネルの管理・運搬業務の外部委託やレンタルサービスの利用などによる事務の効率化や各学校の教職員の事務負担の軽減を図り、教育活動や学校運営の主要な業務に、より一層注力する体制を確保する。
主な修正点	業務効率化に向けた検討をR7年度も引き続き行う。 （R7:実施　→　R7:検討）

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-8	学校生活サポーター等への報償費支払事務等の効率化	所管部	教育委員会事務局
改善の方向性	年間約1,100人を対象とする学校生活サポーター等への報償費支払い業務の改善を進め、学校と教育委員会事務局との情報連携の円滑化を図るとともに、職員が特別支援教育、インクルーシブ教育、就学相談及び不登校支援をはじめとする教育相談の施策立案といった取り組むべき業務に注力できる体制を構築する。			
取組み内容	各学校へ提出させる報告様式、提出方法の統一、学校現場での作業や報償費の支払いにかかるデータ入力作業、各種書類発行業務の自動化、効率化に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
報償費支払事務等の効率化	学校との調整等	試行、実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	支払い事務の効率化により職員の業務時間を削減し、特別支援教育、インクルーシブ教育、就学相談及び不登校支援をはじめとする教育相談の施策立案の業務に時間を振り向けていく。 また、教育委員会内の他類似業務へ検討の対象を広げ、さらなる効率化を図っていく。
主な修正点	年次別計画についてR6年度の実施から、R7年度の試行、実施に修正

項目	3-9	生成AIを活用した業務改革	所管部	DX推進担当部 政策経営部
改善の方向性	生成AI※の効果的な活用について、研究、試行、検証を行い、事務の効率化や施策の推進に繋げていく。 ※生成AI･･･大量のデータを基に、指示に応じて新たな文章や画像等を作り出すことのできるAI。区では、区のネットワーク内において安全に生成AIを利用できる環境を構築している。			
取組み内容	生成AIを活用し、X、Facebook、Instagram、LINEなどSNS原稿の第一稿の作成や、ICTに関する区の内部事務の問合せに対応するチャットボットの運用、改善を図るとともに、全庁的に事例等を周知・共有することで、他業務へのさらなる活用など検討を進める。 世田谷区の情報を学習し、その知識をベースにした対話ができる生成AIチャットボットの実現可能性を検証する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区政PRにおける生成AIの活用及び検証	試行、検討	実施 検証・改善	実施、 検証・改善	実施、 検証・改善
生成AIを活用した区内部事務の問い合わせ対応	試行、実施、改善	実施、改善	実施、改善	実施、改善
区の情報を学習した生成AIチャットボットの開発、検証	―	試行、検証	検証、改善	改善、実施

目指すべき効果・成果	・全庁各課の事業PRにかかる作業の効率化を図り、事業の効果検証、それを踏まえた今後の拡充検討等に注力する体制を構築する。 ・職員からの内部事務の問合せに係る時間削減、対応の迅速化、効率化を図り、生み出した　時間を他業務に活用する。 ・区の情報を学習したチャットボットを作成することで、区職員だけでは気づきにくい視点からの施策の検討など、業務の高度化を図る。
主な修正点	新たな取組みとして、区の情報を学習したチャットボットの開発検証を追加

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-10	要介護認定の訪問調査・認定調査会のデジタル化の推進	所管部	高齢福祉部
改善の方向性	モバイル端末等を活用した訪問調査業務のデジタル化により、準備作業・入力業務の効率化を図るとともに、電子認定審査会システムの導入により審査会資料の印刷・封入にかかる時間・費用を短縮・削減し、認定結果通知までの期間短縮に繋げ、また、介護を必要とされる方への相談業務に職員の時間を振り向ける。			
取組み内容	訪問調査業務について、モバイル端末等を活用し、準備作業の軽減や調査業務の効率化、作成したデータのシステム連携により、業務全体の効率化を行う。また、電子認定審査会システムを導入し、審査会資料の印刷・封入にかかる時間を削減する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
				■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
訪問調査業務のデジタル化	検討	検討	検討	実施・拡大
電子認定審査会システムの導入	検討・試行・検証	検討・試行・検証	検討・試行・検証	実施・拡大

目指すべき効果・成果	高齢者の増加に伴い要介護認定者数の増加が見込まれる中で、要介護認定業務全体の効率化を図ることで、認定結果通知までの期間短縮や認定審査会の準備作業に係る職員の負担軽減に繋げる。また、介護を必要とされる方への相談業務に職員の時間を振り向ける。
主な修正点	介護保険標準準拠システム標準仕様書にて「介護DX」に関する項目が規定される方向が示されたため、システム等導入スケジュールを修正 （R8：実施・拡大　→　R8：検討・試行・検証）

項目	3-11	ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	児童相談所及び子ども家庭支援センターが行う児童虐待対応業務等について、訪問先等で相談記録の入力やチャット等ができるアプリケーションがインストールされたタブレット端末を導入するとともに、児童相談所における電話による相談対応等を正確かつ迅速に児童相談所システム等に記録し、素早く次の対応を行うための電話対応支援システムの導入を通じて、より迅速かつ的確な対応の実現を図るとともに、職員の業務負担を軽減し、他のケースワークに注力できる時間を増加する。			
取組み内容	①タブレット端末の導入 タブレット端末からアプリケーションを使用して、外出先での面接時や移動中における記録作成業務を可能にするとともに、アプリケーションのチャット機能を活用し、所内職員等とリアルタイムで支援記録の確認や写真・関連情報等の共有、必要な報告・相談や指示・助言といった双方向のやりとりを可能とする。 ②電話対応支援システムの導入 保護者や関係機関等との電話のやり取りについて、リアルタイムでの音声テキスト化等を通じて事例の速やかな共有と記録作成の時間短縮を図り、より高い質の電話対応と事務の効率化を実現する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■	■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
児童相談所、子ども家庭支援課へのアプリケーション導入	実施	実施	実施	実施
児童相談所への電話対応支援システム導入	検討	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	記録作成業務の負担軽減等により、職員がケースワークに充てることのできる時間の増加を図り、より専門性の高い支援やきめ細やかなケースワークを実現する。
主な修正点	電話対応支援システム導入に係る内容を追加

2. 取組み項目

項目	3-12	区民向け補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化	所管部	各部
改善の方向性	区民向け補助金・助成金等に関する申請・受付等業務について、組織横断的に申請の電子化や申請手続きの改善、集約化等に取り組み、区民の利便性を高めるとともに、業務の一部を外部に委託することで、サービス向上に繋げていく。			
取組み内容	①エコ住宅補助金 区民向けエコ住宅補助金申請の受付等業務を外部に委託し、申請の電子化を視野に区民の利便性及び制度内容の向上のための、現行業務の改善を行う。 ②在宅福祉サービスの運営事務 高齢者在宅福祉サービス(「補聴器購入助成」「入浴券支給」「おむつ支給・おむつ代助成」)に関する申請書等の確認など業務の一部を外部に委託するとともに、業務内容や業務プロセス等の見直しを図り、サービスの質を落とさず業務の効率化を進める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
エコ住宅補助金 ①委託・業務改善 ②電子申請	①実施 ②検討	①実施 ②検討	①実施 ②試行・検証	①実施 ②実施
在宅福祉サービスの運営事務 ①委託・業務改善 ②電子申請	①実施・業務改善検討 ②実施	①実施・業務改善策の構築 ②実施・検証	①改善後の業務実施 ②実施・検証	①改善後の業務実施 ②実施・検証

目指すべき効果・成果	組織横断的に申請の電子化や申請手続きなど同一業務の改善により、区民の利便性向上を図るとともに、職員の業務時間を削減し、区民への相談対応や企画立案業務等に職員の時間を振り向けていく。
主な修正点	・エコ住宅補助金の電子申請導入に関する検討をR7年度も引き続き実施 （R7:検証、R8:実施　→　R7:検討、R8:試行・検証） ・在宅福祉サービス運営事務の電子申請導入をR6年度に実施 （R6:検討、R7:試行　→　R6:実施、R7:実施・検証）

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-13	団体・事業者向け補助金・助成金等の申請・受付等業務の効率化	所管部	各部
改善の方向性	団体・事業者向け補助金・助成金等に関する申請・受付等業務について、組織横断的に申請の電子化や申請手続きの改善、集約化等に取り組み、区民の利便性を高めるとともに、業務の一部を外部に委託することで、サービス向上に繋げていく。			
取組み内容	①福祉サービス第三者評価受審に係る補助金 認知症対応型共同生活介護等介護保険サービスにおける、第三者評価受審費用の補助金申請・受付等業務を外部に委託するとともに、業務の改善に取り組む。 ②ひとり親世帯家賃低廉化補助金 補助金申請・受付等業務を外部に委託するとともに、業務の改善に取り組む。 ③各種商店街補助金 商店街振興組合育成補助金、商店街共同設備維持管理補助金の申請・受付等業務を外部に委託するとともに、業務改善に取り組む。 ④介護人材確保及び育成・定着支援のための補助金の申請・受付業務 補助金申請・受付等業務を外部に委託するとともに、業務の改善に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
福祉サービス第三者評価受審に係る補助金 (①業務委託、②業務改善)	①実施 ②電子申請化に向けた検討	①実施 ②電子申請による受付・検証	①実施 ②電子申請による受付・検証	①検証、実施 ②電子申請による受付・検証
ひとり親世帯家賃低廉化補助金 (①業務委託、②業務改善)	①実施 ②事業拡大にかかる周知・啓発	①実施 ②事業拡大にかかる周知・啓発	①実施 ②事業拡大にかかる周知・啓発	①検証、実施 ②事業拡大にかかる周知・啓発
各種商店街補助金 (①業務委託、②業務改善)	①検討 ②検討	①実施 ②検討	①実施 ②実施	①検証、実施 ②検証、実施
介護人材確保及び育成・定着支援のための補助金の申請・受付業務 (①業務委託、②業務改善)	①検討 ②検討	①実施・拡大検討 ②検討・実施	①実施 ②実施	①検証、実施 ②検証、実施

目指すべき効果・成果	組織横断的に申請の電子化や申請手続きなど同一業務の改善により、事業者の利便性向上を図るとともに、職員の業務時間を削減し、団体・事業者への相談対応や企画立案業務等に職員の時間を振り向けていく。
主な修正点	・地域連携型ハンズオン支援補助金に関する取組みを削除 ・介護人材確保及び育成・定着支援のための補助金関連業務を取組みに追加

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

項目	3-14	精神障害者グループホーム等運営費補助事務の効率化	所管部	障害福祉部
改善の方向性	東京都の障害者グループホーム支援事業のうちの精神障害者グループホーム運営に係る部分について、複数の課にまたがる給付事務を一体的に行えるよう、加算項目の支給手続きを効率的に実施できる仕組みを構築し、事業者及び区の事務負担を軽減する。			
取組み内容	事業者に補助している精神障害者グループホーム施設借上費について、事業者に支給しているその他の加算項目と一体的に手続きができるよう、システムの一体的運用を行い、事務の見直し・移管を行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
既存システムによる一体的運用	システム改修	実施	実施	実施
施設借上費の支給事務の見直し・移管	検討・要綱改正	事務移管	ー	ー

目指すべき効果・成果	事業者は加算項目が一体的に支給されることにより、申請事務の負担が軽減されるため利便性を向上させ、入居する障害者への支援により注力できるようにする。
主な修正点	

項目	3-15	保育入園・認定及び各種補助金関係業務の効率化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	複雑化・多様化する子ども関連施策の展開に対応するため、保育入園・認定、教育・保育の無償化及び負担軽減補助金、保育施設補助金関連業務について業務改善を図り、保護者及び保育施設の負担軽減、区民サービスの向上を目指す。			
取組み内容	(1)保育施設補助金等業務 外部委託対象業務の範囲拡大を順次検討するとともに、業務プロセスの見える化や業務のオフサイト化によるさらなる効率化の研究・検証を進める。 (2)保育入園・認定業務 複雑化・多様化する保育入園事務について、更なるイノベーション・アウトソーシングの拡大及びAIの活用も含めたデジタル化・オンライン化を推進することで、業務改善を図る。 (3)教育・保育の無償化・負担軽減補助金業務 対象施設に応じて所管が多岐に分かれている問い合わせや事務を、外部委託に合わせ共通化・一元化することで一体的に実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
保育施設補助金等業務の効率化	外部委託拡大 検討、業務設計、実施	外部委託拡大 検討、業務設計、実施	外部委託拡大 検討、業務設計、実施	外部委託拡大 検討、業務設計、実施
保育入園・認定業務の効率化 ①業務の外部委託 ②デジタル化・オンライン化の推進 ③システムの統合	①委託業務拡大 ②電子通知実証実験・一部導入、運用ルール見直し、AI-選考導入 ③設計	①実施・検証 ②電子通知の拡充、運用ルールの見直し、新たなツール導入・検証・改善 ③設計・テスト	①実施・検証 ②新たな取組みの継続実施、さらなる取組みの検討・推進 ③一部実施	①実施・検証 ②新たな取組みの継続実施、さらなる取組みの検討・推進 ③一部実施
教育・保育の無償化・負担軽減補助金業務の効率化 ①業務の外部委託 ②委託による問い合わせの一元化 ③システムの統合	①実施・検証 ②業務設計・試行 ③設計	①実施・検証 ②一部実施・検証、拡大検討 ③設計・テスト	①実施・検証 ②実施拡大・検証、拡大検討 ③一部実施	①実施・検証 ②実施拡大・検証 ③一部実施

目指すべき効果・成果	年間約1万件ある入園申込みについて、AIの活用も含めたデジタル化・オンライン化の推進や事務の効率化、問い合わせの一元化により、保護者及び保育施設の負担を軽減し、利便性の向上を図る。また、業務改善により業務の効率化・平準化を図り、他事業への対応や、保育の質の向上の取組みに向けた体制の構築に繋げていく。
主な修正点	全国的なシステム標準化の遅延を受けて年次別計画を修正

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

New!

項目	3-16	子育てひろば等補助金事務の効率化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	子育てひろば等に関する補助金申請・受付等業務について、電子化や業務の一部を外部に委託するなど、補助事業者・区の双方の事務の効率化に取り組み、今後の子ども政策の考え方(グランドビジョン)におけるおでかけひろばの増設やおでかけひろばの質の向上に注力するための体制を構築する。			
取組み内容	申請受付や実績報告の提出を電子化し、補助事業者の事務を効率化するとともに、区の受付業務の効率化を図る。また、書類不備への対応、その他補助事業への問い合わせ業務の一部を外部に委託することで、補助事業における業務の質を担保しつつ、職員が企画立案業務などに注力できる体制を構築する。(3-15の取組みと連携して実施する。)			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
申請及び実績報告の電子化	業務設計実施	実施	実施検証	実施
補助金業務の効率化	業務設計実施	実施	実施検証	実施

目指すべき効果・成果	申請及び実績報告手続きの電子化により補助事業者の利便性向上を図るとともに、事務の効率化・省力化を図り、子育て世帯やおでかけひろばスタッフの声や他団体との連携などにより、令和8年度に80か所を目指すおでかけひろばの増設や、おでかけひろばの質の向上に注力するための体制を構築する。
主な修正点	

項目	3－17	子ども・子育て地域活動支援助成事業の申請・受付業務等の効率化、相談・支援体制の充実	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	申請・実績報告等の電子化や手続き等の改善による団体の利便性の向上及び事務の効率化を進め、合わせて、相談・支援体制の強化・充実、団体同士の交流促進等を図るため、業務の一部を委託化し、区が委託事業者と協働することで事業の効果を上げる。			
取組み内容	①電子申請の導入 電子申請の導入による申請団体等の利便性の向上 ②事務の効率化 申請・変更・実績報告等の一元管理、データベース化等を委託することで、業務の平準化・効率化を図る。 ③団体等に対する相談・支援体制の充実や交流促進 相談・支援体制を強化するとともに、団体同士の交流の促進等を進めるため、ノウハウを持つ事業者に事業の一部を委託することで、団体等の活動の活性化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
電子申請の導入による申請団体等の利便性の向上	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
事務の効率化	検討	検討	実施・検証	実施・検証
団体等に対する相談や団体の交流促進等への効果的な支援	検討	検討	検討	実施・検証

目指すべき効果・成果	申請等の電子化や申請手続き等の業務改善により、団体の利便性の向上を図るとともに、職員の業務時間を削減する。また、地域活動支援等のノウハウを持つ事業者による、団体等への相談・支援体制を充実することで、職員が企画立案業務等に注力できる体制を整え、委託事業者と協働することにより知識やノウハウ等を得る。
主な修正点	新規取組み項目

2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

施設更新やインフラ整備など、今後確実に増加することが見込まれる行政需要に対し、多様な主体との協働やデジタル技術の活用などにより事業形態の再構築を図り、業務時間の増を抑えるなど限られた資源で着実に対応できる体制を整えていきます。

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

項目	4-1	庁舎の維持管理の効率化	所管部	庁舎整備担当部
改善の方向性	今後、新庁舎の規模から新たに設置する防災センターの運営や、庁舎の設備機器の保守点検等、専門的な維持管理業務にかかる契約を一本化し、業務を集約することにより、施設の性能を最大限に発揮させ、効率的な維持管理の実現を図る。			
取組み内容	世田谷区本庁舎等整備工事により建設される本庁舎、改修される区民会館及びそれらの敷地の庁舎管理、設備機器の監視・運転、守衛受付・警備監視、清掃業務、環境衛生の保持その他の管理業務について、本庁舎等整備のスケジュールに合わせ段階的に集約化し、区内事業者を活用しながら総合管理を実施していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
本庁舎等の総合管理業務委託（1期竣工）	実施	実施	実施	実施
本庁舎等の総合管理業務委託（2期竣工）	仕様検討 実施準備	仕様検討 実施準備	実施	実施
本庁舎等の総合管理業務委託（完全竣工）	仕様検討 実施準備	仕様検討 実施準備	仕様検討 実施準備	仕様検討 実施準備

目指すべき効果・成果	総合管理業務委託により、管理業務の窓口のワンストップ化に伴う連絡調整時間の省力化、民間ノウハウ活用による管理業務の品質の向上を図り、契約等の事務処理の効率化などにより、今後、複合化、高度化し、増加する庁舎維持管理業務を機能的かつ効率的に実施する体制を構築する。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

項目	4-2	公共施設の新たな維持管理手法の導入	所管部	政策経営部
改善の方向性	本格化する学校改築への対応や他の施設の適切な維持管理等に向けて、施設の改築や更新を行う部門が当該業務に注力できる体制の整備に加え、現場において日々発生する不具合等への迅速な対応ができるよう、新たな手法の導入とともに施設の維持管理に関する効率性を高め、円滑な改築や更新等を進めていく。			
取組み内容	施設管理について、担当部門が行っている点検や保守、修繕等の業務を事業者に包括的に委託し、従来の維持管理業務対応時間のコア業務への振り分けや、対象施設・業務の横断的なマネジメントによる維持管理水準のバラつきの解消や維持・向上、類似用途や類似業務の履歴管理による蓄積データの活用、検証等の効果が期待できる包括管理業務委託の導入について検討を進める。 (1)学校施設 90ある学校において学校別、エリア別、特定の対象校など、様々な単位で実施している点検・保守業務や修繕業務等について、各業務をまとめて包括的に委託することで事務の効率化を図り、学校改築事務に注力できる体制を整える。なお、包括管理業務委託の導入は、区内事業者の活性化という視点も踏まえて進めていく。 (2)その他施設 施設の数や規模等から施設管理業務が多岐に渡り、各業務を個別に委託するなど管理に関する事務量が多大である場合、それらを横断的かつ包括的に委託することにより管理水準の向上や事務の効率化が期待できるものについて、区内事業者の活性化という視点も踏まえ、包括管理業務委託の導入を検討していく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
学校施設管理の包括管理業務委託の導入	委託内容・仕組みの検討	事業者公募	包括業務管理委託実施	実施・検証
その他施設	各施設の管理実態の把握・課題の整理	各施設の管理実態の把握・課題の整理	対象施設の選定・委託内容の検討	対象施設の選定・委託内容の検討

目指すべき効果・成果	包括管理により、施設の安全性の向上や効率的な管理を図るとともに、今後増加していく学校改築やその他工事等に注力できる体制を整える。
主な修正点	

項目	4-3	大規模公園の管理運営業務の効率化	所管部	みどり33推進担当部
改善の方向性	増加する大規模公園の施設修繕について、より効率的かつ迅速に対応するための管理運営体制に改善を図る。			
取組み内容	世田谷公園、羽根木公園、玉川野毛町公園における運営管理受託者への施設修繕業務の項目や金額を拡充し、現場において利用者の声を聞きながら日々の巡回を実施するスタッフが修繕対応を行えるようにし、対応の迅速化、業務の効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
世田谷公園	調整	実施	実施	実施・検証
羽根木公園	調整	実施	実施	実施・検証
玉川野毛町公園	調整	実施	実施	実施・検証

目指すべき効果・成果	施設異常等に迅速に対応できる仕組みを構築し、より安全に安心して楽しめる公園を利用者に提供する。 また、老朽化等により近年増加しているその他公園の安全管理・維持運営業務に人的資源を振り分けることで、区全体の公園環境の向上を図っていく。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

項目	4-4	道路等の公共施設維持管理の包括的管理の導入検討	所管部	土木部
改善の方向性	道路等の公共施設の管理量が年々増加し、老朽化も深刻化しており、今後、それに伴う業務量の増大が見込まれるなか、道路維持管理業務の効率化を図り、生み出したマンパワーを老朽化対策業務等へ割り当て、道路インフラのメンテナンス体制を構築する。			
取組み内容	道路の維持管理業務を対象とした包括的管理の導入を検討するとともに、将来的にはコールセンターによる通報受付に加え、外部機関(道の相談室、道路緊急ダイヤル)を通じた通報、スマホアプリ(マイシティーレポート)からの通報受付対応も検討する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
道路の維持管理業務の包括的管理の導入検討	庁内検討	庁内検討	庁内検討 事業者へのヒアリング	庁内検討 事業者へのヒアリング

目指すべき効果・成果	包括発注による発注件数の縮減や民間事業者による業務全体のマネジメントの実施による職員の業務管理量の減少を図る。あわせて、中長期的、安定的な業務発注による建設・土木事業者の経営安定性へ寄与する。 また、包括発注・性能発注に基づく民間ノウハウの活用により、サービス水準の維持向上につなげるとともに、効率的・効果的な維持管理が期待できる。
主な修正点	

項目	4-5	土木工事の発注方式の見直し等による業務効率化	所管部	土木部
改善の方向性	土木工事の発注における業務執行方法を見直し、業務効率を高め、大量のストックを抱える道路、水路等の老朽化対策について、必要な事業量を遂行できる環境を整える。			
取組み内容	発注図書の簡略化、施工内容の単純化等、事務改善、見直しを進め、コスト縮減と合わせて、設計積算業務の省力化を進め、事業の執行量の増大を図る。 また、他自治体の事例を研究し、概算数量発注などの新たな発注方法の採用について検討を進める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
工事発注事務の見直し	検討	検討、試行、評価	実施	検証・実施
工事施工内容の見直し	検討	検討、試行、評価	実施	検証・実施
新たな発注方式の採用	検討、試行	試行、評価	実施	検証・実施

目指すべき効果・成果	工事の設計積算など発注に至る業務を効率化することで、組織の執行能力を高め、インフラメンテナンスを確実に推進し、都市基盤施設の安全性、信頼性の向上を図る。
主な修正点	工事発注事務及び施工内容の見直しについて、R7年度にかけて引き続き検討を行う。

2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

項目	4-6	道路通報の対応業務、道路巡回作業の効率化	所管部	土木部
改善の方向性	道路の安全性、快適性の向上、維持管理業務の効率化、高度化を実現するとともに、道路舗装、道路土工構造物など道路インフラの老朽化対策を本格的に展開するための体制整備を進める。			
取組み内容	スマホアプリを活用した区民協働型道路損傷通報システムを令和6年度より本格運用し、正確な情報取得により、素早く適切に対応できる体制を整え、通報対応業務を効率化する。 また、道路パトロール業務の外部委託により巡回点検を充実させるとともに、AI技術を活用した道路損傷検出システムを導入し、道路損傷等の早期発見及び対応に努める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

	R6	R7	R8	R9
道路損傷通報システム	運用（4月～） 広報	運用 広報の拡充	運用	検証・実施
道路損傷検出システム	運用（4月～）	運用	運用	検証・実施
道路パトロールの効率化	運用 （下半期～）	運用	運用	検証・実施

目指すべき効果・成果	道路損傷の早期発見と道路維持管理業務への区民参画が進むとともに、通報対応の負担軽減及び事務の効率化が図られる。 また、画像解析、AI技術を活用した道路損傷の検出機能により、道路損傷を効率的に把握し、適切な道路の維持管理が行われる。 さらに、概ねすべての区道を隈なく巡回することが可能となり、道路損傷検出システムの利用とあわせ、広範囲で道路損傷を効率的に発見し、確実に対応することで、利用者の安全性が向上する。
主な修正点	

項目	4-7	事業用大規模建築物への立入調査の効率化	所管部	清掃・リサイクル部
改善の方向性	延べ床面積1,000㎡以上の事業用大規模建築物の所有者に対し、ごみの減量や適正処理の指導・助言をする立入調査について、適切なサイクルでの立入調査を実施し、事業系ごみの減量を推進する。			
取組み内容	約860施設が対象の事業用大規模建築物への立入調査に、より専門的な知識を有する民間の廃棄物コンサル事業者が「ごみ減量アドバイザー」として同行することで、事業形態ごとのより的確なアドバイスによる事業系ごみ減量と、事務的なサポートを行う。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
事業用大規模建築物立入調査へのアドバイザー同行	試行	検証	本格実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	より効率的・効果的な事業執行による年間立入数の増加により、5年サイクルでの立入調査の実施体制を確立するとともに、「ごみ減量アドバイザー」による助言等によりごみ減量効果を最大限発揮する。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

New!

項目	4-8	工事監督業務における働き方の効率化の検討	所管部	施設営繕担当部
改善の方向性	建設業の担い手不足が深刻化しており、工事の受発注者双方の負担軽減を図らなければならない。発注者である区職員においては、会議の簡素化と書類持ち回り及び現場移動の時間削減を図り、受注者である工事事業者においては、書類の印刷・整理の手間や来庁に伴う移動時間の削減を図っていく。			
取組み内容	①部内の会議や当部主催の会議においては、リモート会議を推進し、また資料のペーパーレス化を推奨する。 ②工事の起案文書や変更起案文書について、特例文書番号による紙起案をやめ、文書システムを活用する。 ③日常の工事監督業務において、工事書類の電子提出を実施する。 ④日常の工事監督業務において、工事現場確認の遠隔臨場を実施する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①部内会議・部主催会議のリモート化、ペーパーレス化	実施	実施	実施	実施
②工事起案を特例文書（紙）から文書システムへ変更	検討・試行実施	実施	実施	実施
③工事関係書類の電子化	検討	試行実施	試行実施・検証	実施
④遠隔臨場の実施	検討	試行実施	試行実施・検証	試行実施・検証

目指すべき効果・成果	ICT技術の活用により、業務の効率化を実現することで、今後増大することが見込まれている工事量にも対応できる体制とする。また、工事事業者の負担軽減を図ることで、業界の担い手不足という課題への一助とする。
主な修正点	新規取組み項目

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

組織横断的課題や地域・地区を中心とした課題に対し、機動的かつ柔軟に対応できる組織や災害対策、感染症対応など緊急的、突発的な課題に対応する組織のあり方や人材育成の視点も含め、公務員としての専門性を発揮できる環境を整えるなど組織力向上の取組みを進めていきます。

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-1	区立保育園での業務改善の推進	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	区立保育園において、職員の負担となっている類似した取組みを整理するとともに、これまでにない外部の知見を活かしたICT活用による業務改善を進めることで、保育の質の向上に注力できる体制を構築する。			
取組み内容	副園長等も含めた業務改善PTを立ち上げ、外部人材を活用し、これまでにない視点から区立保育園の業務改善（BPR）に取り組み、ICT活用等に向けた課題を解決しながら、新たな視点から業務改善を進めていく。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
区立保育園の業務改善（BPR）の実施	業務改善実施（課題抽出、改善取組み方針策定等）	業務改善継続・検証	業務改善継続・検証	業務改善継続・検証

目指すべき効果・成果	区立保育園の外部からの視点による業務改善を図り、効率的・効果的な体制を構築することで、保育士がモチベーション高く働くことができ、ICTの活用によりNCT（ノンコミュニケーションタイム）業務を効率化し、その分CT（コミュニケーションタイム）業務を充実させる。
主な修正点	

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-2	ファシリティマネジメント推進体制の構築	所管部	政策経営部、施設営繕担当部
改善の方向性	公共施設の計画的で効果的な整備等を進めていくため、各施設の状況を総合的に把握し、全区的な視点から取組みを検討していく組織体制とともに、データの一元的な管理・活用環境を整え、ファシリティマネジメント推進体制を整備していく。		改善の視点	組織 / 人材育成 / 協働 / デジタル / 公共施設 / 外郭団体

取組み内容

（1）庁内体制の強化

①ファシリティマネジメント推進体制の構築

政策経営部において全区的な視点からの公共機能の配置や施設の再配置、施設の利活用、整備及び維持管理等の面から、総合的な検討を進めていく。また、施設営繕担当部は、各施設に必要な公共機能における適切な規模や配置、必要となる設備機能の検討、さらに土地や建物の有効活用という面からの検討等を主体的に行うとともに、施設保全の計画及び実施を担い、各施設所管課においては、施設整備や改築等の基本構想の策定、改修・維持管理業務の実施等を進めていく。なお、推進体制は、今後、更なる強化を図っていく。

②施設整備体制の強化

今後本格化する学校改築等への対応に向けて、施設営繕担当部と教育環境課において人員体制を整理し、設計、工事に伴う事務に計画的かつ効果的に対応してくための適切な体制を、工事量の増加が見込まれる令和8年度頃を目安に構築し、令和9年度からは体制の運用を開始する。また、工事量が約2倍となる令和10年度頃には、本格的な体制の運用が図れるよう進めていく。

③都市基盤施設整備体制の強化

都市基盤施設のマネジメントをより一層推進するため、公共施設マネジメント推進委員会に都市基盤施設の情報を集約し、各個別計画の進捗の評価等を執り行う。また、都市整備領域内で、各施設の整備及び維持管理・更新等に係る取組みを部局横断的に調整する体制の強化について検討を進める。

（2）データの一元化

①建物に関するデータ管理

現行の「施設経営情報システム」について、円滑かつ適切な施設整備や管理等に向け、必要となるデータや機能を改めて整理し、より一層活用しやすいデータの管理方法や表示方法等について検討し、管理データや機能の必要性について検討したうえで、令和8年度頃を目安に新たなシステムを構築する。

②都市基盤施設に関するデータ管理

都市基盤施設のマネジメントを推進するための体制・仕組みの検討に合わせ、データ管理や情報の電子化等の課題を整理し、システム導入の検討を進める。

（3）DX推進による施設営繕業務の職員負荷の可視化による業務改善

今後の工事量の増加に伴い、施設営繕業務の効率的かつ計画的な推進に向けて、職員の各業務への対応内容や所要時間等を可視化し、効率的かつ計画的な業務執行に向けた課題を抽出して、働き方の改善を図る。令和5年度より、一部の業務において、システムを活用した職員負荷の可視化、把握を実施しており、令和6年度以降も、建物整備や維持管理等にかかる職員負荷の可視化を進めていく。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
ファシリティマネジメント推進体制の構築	体制の整備	推進体制の更なる強化	運用	運用
施設整備体制の強化	工事量増に対応する適切な体制の検討	工事量増に対応する適切な体制の検討	工事量増に対応する適切な体制の構築	工事量増に対応する適切な体制の運用・体制の検討
都市基盤施設整備体制の強化	都市基盤施設整備体制強化の検討	都市基盤施設整備体制強化の検討	都市基盤施設整備体制強化の検討	新たな体制の運用
建物に関するデータ管理	データ・機能整理、検討	データ・機能整理、検討	新たなシステム導入・運用	新たなシステム運用
都市基盤施設に関するデータ管理	データ・機能整理、検討	データ・機能整理、検討	データ・機能整理、検討	データ・機能検討・導入
DX推進による業務の職員負荷の可視化による業務改善	可視化の実施・検証	検証・業務の改善	業務の改善	業務の改善

目指すべき効果・成果

公共施設の適切な整備等に向けたファシリティマネジメント推進体制を構築するとともに、そのために必要となるデータの一元的な管理と関係各課が連携して適切な施設整備や管理等に活用できる環境を整える。また、令和10年度時点で現在の約2倍、令和15年度には約3倍となる工事件数を、計画的かつ効果的に進めていく体制の構築を図る。

主な修正点

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-3	DX基盤の整備	所管部	DX推進担当部
改善の方向性	職員が場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方を実践し、高品質な区民サービスに寄与できるICT環境を目指し、事務用ネットワーク環境の構築や、新事務用端末の配備、クラウドFAXの導入、ITサポートサービスの向上等、新たな情報化基盤の整備に取り組む。			
取組み内容	①庁舎内外のどこでも繋がるネットワークと新事務用パソコンの整備による働く場所を選ばないワークスタイルの促進 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・研修活用推進など、コミュニケーションの進化・深化の実現 ③上記「①」、「②」の取組みによるペーパーレス、はんこレス、FAXレスの徹底 ④庁内オープンデータ等の活用による部署間の連携強化 ⑤SaaS、ローコード、ノーコード等、インターネットやクラウドサービスの一層の活用推進			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
事務用ネットワーク環境の構築	実施、完了	運用	本庁舎2期棟実施	運用
クラウドFAXの導入	実施	再検討	検証、実施	運用
ITサポートサービスの向上	実施	検証、実施	検証、実施	検証、実施
ICTーBCPの強化	検証、実施	検証、実施	検証、実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	庁舎内外のどこでも繋がるネットワークと新事務用パソコンの活用により働き方を選ばず、紙の資料等に依存しないワークスタイルの実現、コミュニケーションの進化・深化からの柔軟な発想に基づく施策の推進やプリンタの削減（295台→116台）などによる経費削減と省エネ化、ペーパーレス化を促進する。
主な修正点	クラウドFAXの導入スケジュールを修正（R7：実施、完了　→　R7：再検討）

項目	5-4	職員健康診断の実施手法等の見直し	所管部	総務部
改善の方向性	各健康診断日程の柔軟な選択ができるようにするとともに、結果を電子化することで必要に応じ自身ですぐに過去の結果等の抽出ができるようになるなど、職員の健康管理・予防の推進を図る。また、電子化による効率的事務運営とペーパーレス化を進め、事務負担の軽減を図る。			
取組み内容	委託事業者の提供する施設において職員の定期健康診断を実施するとともに、調査票や健診結果の電子化・ペーパーレス化を進める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
委託事業者の提供する施設での定期健康診断の実施（施設受診）	実施	実施	実施	検証、実施
調査票や健診結果の電子化・ペーパーレス化	業務設計、一部実施	一部実施	全部実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	・職員の健康管理意識の向上 ・ペーパーレス化の推進（5万枚/年※の削減）　※順次拡大しR8以降 ・施設受診による業務効率の向上及び受診時期調整などの事務負担軽減 ・健康診断で使用していた区民施設の区民利用枠拡充（年約1，600時間）及び利用料収入の増（約170万円/年の増）
主な修正点	

2. 取組み項目

項目	5-5	会計年度任用職員制度の適正な運用に向けた見直し	所管部	総務部 各部
改善の方向性	常勤職員の不足により増加傾向にある会計年度任用職員の比率の適正化を図るとともに、職の位置づけの整理・明確化など、適正な制度運用に向けた取組みを推進する。あわせて、採用事務における外部資源の活用による支援業務や集約化等により、業務の効率化を図る。			
取組み内容	①常勤職員の配置見直しと合わせて、会計年度任用職員の職の整理・統合等を図っていく。 ②非常災害時の対応などを含め、職の位置づけについて整理するほか、制度活用所管課向け手引きの整備を行う。 ③デジタル技術を活用した勤務時間管理の導入により、適正な制度運用に向けた取組みを推進する。 ④任用所管の採用事務や管理業務の効率化のため、外部資源を活用した採用支援業務や集約化等に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
	■			■		

年次別計画	R6	R7	R8	R9
任用基準方針の作成	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検証に基づく取組み
規程整備や手引きの策定	検討・一部実施	実施	検討・実施	検証に基づく取組み
デジタル技術を活用した適正な勤務時間管理	検討・実施	実施	検討・実施	検証に基づく取組み
集約化等による採用管理業務の効率化	検討・一部実施	実施	検討・実施	検証に基づく取組み

目指すべき効果・成果	①常勤職員と会計年度任用職員の配置比率の見直しと常勤職員への振り替えによる体制強化を図る。 ②勤務時間管理などのチェック機能の強化等により任用管理事務・給与計算の正確性を確保する。 ③採用管理業務の効率化と職員スキルの底上げを図る。
主な修正点	

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-6	世田谷区居住支援協議会事務局運営の効率化	所管部	都市整備政策部
改善の方向性	福祉関係所管、不動産関係団体、居住支援団体等と協働・連携し、住宅確保要配慮者（高齢者、障害者等、住宅の確保に特に配慮を要する者）の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るための情報共有、住まいの確保に関する課題や問題解決に向けた検討を行う体制を強化し、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への入居を推進する。			
取組み内容	居住支援協議会の事務局運営の一部を専門知識を有する事業者に外部委託することで、住宅確保要配慮者（高齢者、障害者等、住宅の確保に特に配慮を要する者）の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進に向けた取組みを進める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体
			■			■

年次別計画	R6	R7	R8	R9
事業運営業務の効率化	一部実施	実施	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	区職員が居住支援法人と連携した支援策などを企画立案し、専門知識を有する運営事業者により協議会で検討し、実施する体制を整備する。
主な修正点	区に期待される役割等を踏まえ委託範囲を事務局運営の一部に修正

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-7	区職員派遣の適正化	所管部	都市整備政策部
改善の方向性	（一財）世田谷トラストまちづくりにおいて、自主・自立性の更なる向上による持続可能な財団経営の確立に向けた組織力強化の取組みを進めるよう促し、区と財団との連携のもとで事業展開していくことにより、区職員派遣の適正化を図る。			
取組み内容	財団において、人材育成計画の策定、職層別研修の実施などにより、財団固有職員の育成を進め、組織力の強化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
財団固有職員の育成	・人材育成計画の検討 ・効果的な研修の検討と試行	・人材育成計画の策定 ・研修の実施	・研修の計画的実施	・研修の計画的実施と検証

目指すべき効果・成果	財団経営の自主・自立性の更なる向上のため、組織力の強化を図るとともに、区との政策連動を強化し、専門性を活かした公益的役割を果たしていく。
主な修正点	

項目	5-8	管理部門の区職員派遣の適正化	所管部	生活文化政策部
改善の方向性	（公財）せたがや文化財団において、人材活用計画に基づく人材育成を推進し、管理部門において、安定した組織体制の整備を進め、区職員派遣の適正化を図る。			
取組み内容	財団における社会情勢の変化を踏まえた人材活用計画の見直しを行い、マニュアルの作成や管理部門に特化した研修の実施等を進め、管理部門の人材の確保・育成の取組みの充実により、安定した組織体制の構築を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
管理部門の区職員派遣の適正化に向けた「人材活用計画」の見直しによる新たな体制の構築	「人材活用計画」の見直しに向けた検討	「人材活用計画」の見直し	「人材活用計画」見直しに基づく実施	「人材活用計画」見直しに基づく実施

目指すべき効果・成果	財団経営の自主・自立性の更なる向上のため、財団において組織力の強化を図るとともに、引き続き、質の高い文化・芸術の展開と区民の自主的な文化創造活動の支援に取り組むなど、公益的役割を果たしていく。
主な修正点	R7年度に見直しを行う予定の「世田谷パブリックシアター劇場経営の基本方針」と相互に密接に関連することから、R7年度に併せて実施するよう、計画を修正

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-9	おでかけひろばスタッフの質の向上を目的とした研修運営業務の効率化	所管部	子ども・若者部
改善の方向性	おでかけひろばスタッフの質の向上を目的とした研修について、外部の知見を活かした研修内容の提案や研修当日の準備運営などを合わせて委託し、おでかけひろばのさらなる人材育成を図り、業務効率化とともに、事業の拡充を行う。			
取組み内容	おでかけひろば向け研修の年間スケジュールを区が策定し、年間スケジュールに基づき、研修内容の提案、講師調整、会場確保、資料準備、参加者申し込み受付等、研修実施に係る業務を外部に委託する。また、提案された研修内容から区が判断し、実施する一部研修には、区職員も参加し、ひろば職員と同等の知識・技能を身に付ける。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
研修運営業務の効率化	実施・検証・改善	実施・検証・改善	実施・検証・改善	実施・検証・改善

目指すべき効果・成果	おでかけひろば職員の質の向上や、区職員とひろば職員との情報共有の仕組みを強化し、区職員もひろば職員と同等の知識・技能を身に付けることで、おでかけひろばにおける子育て支援事業の充実を図る。
主な修正点	

項目	5-10	福祉人材の確保、育成、定着支援の推進	所管部	高齢福祉部
改善の方向性	今後の介護サービス等の需要拡大に必要な福祉人材を確保するため、（社福）世田谷区社会福祉事業団において、福祉人材の確保及び育成・定着支援を実施し、今後増えていく介護需要に対応する基盤を整えていく。			
取組み内容	以下の4つの柱を軸とした、福祉人材の確保及び育成・定着支援を実施する。 ①福祉の理解、福祉のしごとの魅力発信 ②人材発掘、就労支援 ③効果的な研修の実施 ④働きやすい職場環境の構築			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

	年次別計画	R6	R7	R8	R9
①	普及啓発イベント	実施	実施	実施	実施
	新たな広報活動	検討	実施	実施	実施
②	しごと相談・面接会、見学会等の実施	実施	実施	実施	実施
	多様な働き方	検討	実施	実施	実施
③	専門研修	実施	実施	実施	実施
	モニタリング	実施	見直し・実施	見直し・実施	見直し・実施
④	介護人材対策推進協議会	実施、現対策の効果検証	実施、新規事業取組み検討	実施、新規事業取組み検討	実施、新規事業取組み実施
	外国人介護人材交流会	実施	実施	実施	実施
	介護サービスネットワーク支援	実施	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	地域共生社会・福祉文化の醸成を図り、福祉人材の確保及び育成・定着支援を推進し、増大する介護需要に着実に対応する体制を整える。
主な修正点	

2. 取組み項目

項目	5-11	執行体制の整備と人材育成	所管部	総務部 政策経営部 各部
改善の方向性	新たな地域行政の展開に向けた対応も見据え、多様な政策課題に機動的かつ柔軟に対応できるよう、広い視野を持って民間事業者等との連携・協働を進めるとともに、領域や部門を越えて素早く連携でき、役割分担と責任の所在を明確にしたうえで、効果的・効率的に業務が遂行できる機能的な組織体制を整備する。			
取組み内容	事業執行体制の構築にあたっては、民間事業者や地域団体との協働・連携など、今まで以上に広い視野を持ち、チーム制や担当制などの機動的かつ柔軟な組織構築の手法について検討する。また、政策形成過程への若手職員の参画などの仕組みを検討し、若手の柔軟な発想を活かすとともに、人材の育成を推進する。 職員定数について、あらゆる角度から既存事業の統合・廃止等を含めた抜本的な見直しを行い、会計年度任用職員も含め、真に必要な人員を見極めたうえで、適正な管理を推進する。 令和5年度改正の人材育成方針に基づき、「行政実務能力の底上げ手法の整備」、「未知の課題に対処するスキルの向上」、「キャリアサポート体制の整備」、「管理職のマネジメント力向上に向けた体系的育成手法の構築」を人材育成上の重点課題として捉え、これらを解決するための取組みを進める。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
組織体制の強化 ①参加と協働の推進 ②提案型PT制度の推進 ③ゼミ形式による勉強会の実施	①現状分析 ②仕組み検討、PT実施、検証 ③仕組み検討	①体制・取組み内容の検討 ②PTの実施、検証 ③ゼミの実施	①検討に基づく取組み実施 ②PTの実施、検証 ③ゼミの実施	①検討に基づく取組み実施、検証 ②PTの実施、検証 ③ゼミの実施、検証
キャリアサポート体制の整備 ①(仮称)おしごとライブラリの発信 ②支援ツールの導入 ③女性職員の活躍推進	①検討 ②ツール導入検討 ③検討・実施	①コンテンツ制作 ②試行導入、検証 ③検討・実施	①コンテンツの更新・拡大 ②本格導入、検証 ③検討・実施	①コンテンツの更新・拡大 ②機能拡大の検討 ③検討・実施
管理職のマネジメント力向上に向けた体系的育成手法の構築	試行研修の実施	3年計画での実施	3年計画での実施	3年計画での実施次期研修計画構築
広い視野と自主性、創造性をもつ職員育成を目的とした海外派遣研修の実施	検討	実施	実施	実施

目指すべき効果・成果	・多様な政策課題に対して、組織の枠を超えて検討できる体制を構築する。 ・限られた人員を効率的・効果的に配分し、適正な職員定数管理を実現する。 ・職員が自らの成長を目指し職務に取り組むことで、全職員の能力の底上げ及び未知の課題に対処するスキルの向上等を図る。
主な修正点	R6の検討の進捗状況に合わせ、「年次別計画」をより具体的な記載に修正

到達点5　組織力の向上・人材の育成(専門性の向上)

項目	5-12	DX人材の育成	所管部	DX推進担当部 総務部
改善の方向性	区職員のスキルアップを図ることにより、デジタル技術を活用した業務効率化や業務改革に取り組み、DXを推進するための土台を構築する。			
取組み内容	DX推進に資するスキルやマインドセット※の獲得に向けた、DX関連研修等を総務部とも連携を図り実施する。 他自治体におけるDXの最新事例の庁内への周知を行うなど、DXの観点からの気づきを促すための取組みを実施する。 ※人が物事を判断したり行動したりする際の、「その人の基本的な考え方や思考パターン」のこと。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
DX関連研修の実施	DX関連研修の実施・見直し 提案型PT制度を活用した実践的な人材育成の取組み	DX関連研修の実施・見直し 提案型PT制度を活用した実践的な人材育成の取組み	DX関連研修の実施・見直し	DX関連研修の実施・見直し

目指すべき効果・成果	全庁職員のマインドセット及びデジタルリテラシーの底上げ並びにDX推進リーダー、DXアドバイザー(DX推進担当課職員)のスキルアップを図ることにより、区全体の業務改革の推進に寄与する。
主な修正点	年次別計画に提案型PT制度の活用について追記

2. 取組み項目

項目	5-13①	地区・地域防災力の強化	所管部	各総合支所 危機管理部 地域行政部 保健福祉政策部
改善の方向性	地区・地域防災力の強化に向け、世田谷区の特徴である各支所ごとに設置する災対地域本部及び拠点隊(まちづくりセンター)、本庁の三者において、地区の協力も得ながら、効果的な体制における運営を実践的に図っていく。			
取組み内容	令和6年度の地区防災計画の見直しと合わせて、在宅避難推進の強化、災害時避難行動要支援者への対応、予備避難所開設手順の構築などの観点から、三層構造を活かした効果的に取り組める仕組みを構築する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
在宅避難の推進	実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証
災害時避難行動要支援者への対応体制の構築	検討、試行実施	一部体制整備	全区での体制整備	体制の検証
予備避難所開設手順の構築	検討	手順構築、施設調整	手順構築、施設調整	施設調整
自助・共助の強化	実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証

目指すべき効果・成果	災対本部(本庁)、災対地域本部(支所)、拠点隊(まちづくりセンター)という三層構造を活かした効果的に取り組める仕組みを構築し、災害対応力の強化を図る。
主な修正点	予備避難所開設手順の構築について、年次別計画の修正 (R8・R9:対象施設拡大　→　R8:手順構築・施設調整、R9:施設調整)

到達点5　組織力の向上・人材の育成(専門性の向上)

項目	5-13②	地区・地域防災力の強化	所管部	世田谷保健所 各総合支所 危機管理部 保健福祉政策部
改善の方向性	災対医療衛生部が中心となって取り組む災害時の医療救護活動やペット同行避難について、医療関係者や地域の協力も得ながら、効果的な運営体制を構築する。			
取組み内容	令和6年度の地域防災計画の見直しと合わせて、災害時の医療救護体制(超急性期)及びペット同行避難の体制を整備する。また、災害時の保健活動をスムーズに行うために、災対医療衛生部と地域本部における保健師の保健活動体制を整備する。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
災害時の医療救護体制の整備	緊急医療救護所・医療救護本部に関する課題検討・訓練等実施	訓練等実施、一部体制整備(緊急医療救護所・医療救護本部)	超急性期の体制に関する課題検討・訓練等実施	訓練等実施、超急性期の体制整備
災害時のペット同行避難体制の整備	課題検討・訓練等実施	一部体制整備 課題検討・訓練等実施	体制整備力所の拡大 課題検討・訓練等実施	体制整備力所の拡大 課題検討・訓練等実施
災害時の保健師の保健活動体制の整備	能登派遣等を踏まえた最新動向の確認・課題整理	受援体制の構築に向けた検討・マニュアル整備	訓練・研修等の実施と受援体制の検証	研修・訓練の継続・マニュアルの改訂

目指すべき効果・成果	・災害時において、超急性期(発災から72時間)の医療救護活動が迅速に行える体制が整う。 ・災害時のペット同行避難について、避難所における受け入れ態勢が順次整う。 ・災害時の保健活動が迅速に行える体制が整う(マニュアルの改訂)。
主な修正点	5-13②として、「災害時医療救護体制の整備」、「災害時のペット同行避難の整備」、「災害時の保健師の役割」の3つの取組みを追加

2. 取組み項目

項目	5-14	物資の確実な確保・提供に向けた体制整備	所管部	危機管理部
改善の方向性	災害時における一連の物資輸送体制の検討等を踏まえ、避難所等からの物資等の要請の受付や配送手配などにかかる区の災害対策本部体制について、抜本的な見直しを図る。			
取組み内容	備蓄物資の保管や配送等の専門知識を有する物流事業者等と避難所運営用防災倉庫及び、広域用防災倉庫等の備蓄物資の入れ替えや、棚卸、新規購入及び災害時の輸送について業務委託等により連携することで、災害時における物資の確実な確保と供給体制の構築に取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
備蓄物資の管理業務の効率化	検討	実施、検証	実施、検証	実施、検証
災害時物資配送計画の策定	策定	実施、検証	実施、検証	実施、検証
災害時物資輸送体制の強化	検討	実施、検証	実施、検証	実施、検証

目指すべき効果・成果	災害時における国・都・他自治体等からの支援物資の受領や品目・数量管理をはじめ、避難所等からの物資等の要請の受付や配送手配から物資供給までを確実に実施できる体制を構築する。
修正点	

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-15	土のうの維持管理及び区民配布用土のうの一元化	所管部	土木部
改善の方向性	土のうステーションの土のう及び各土木管理事務所保管の土のうの維持管理を一元化することで、日常の管理及び水害時の区民への土のう配布対応の合理化を図り、区職員がこれまで以上に水防活動に従事できる体制を構築する。			
取組み内容	水害時等に区民が自由に使用できる緊急用土のうの置き場である土のうステーションの土のう及び区民配布用と河川氾濫に対応するための各土木管理事務所保管の土のうの維持管理を一元化し、配布を希望する区民対応もあわせて外部委託化することで、管理と災害対応業務の効率化を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
土のう維持管理等の一元化	土のうステーション維持管理等委託（継続） 委託業務内容の精査 部内及び業者選定調整	一部実施・検証 委託業務内容の精査 部内及び業者選定調整	実施・検証	実施・検証

目指すべき効果・成果	土のうの在庫や保管状態を常時把握することが容易になり、災害時の土のう配布や設置をより効率的に行うことで、区民の安全安心を確保する。 また、土木管理事務所が行っていた区民への土のうの配布作業による負担が軽減され、本来の水防活動に集中できる。 日常の土のうの維持管理や災害時の対応にかかる職員の事務負担の軽減により生み出した職員のマンパワーを臨機応変な判断を要する業務やより直接的に区民の安全安心を守る活動に振り向けていく。
主な修正点	委託業務内容等の精査をR7年度にかけて引き続き行う。

2. 取組み項目

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

項目	5-16	保健医療福祉総合プラザにおける災害医療対応の体制強化	所管部	保健福祉政策部
改善の方向性	大規模災害時に、保健医療福祉総合プラザ内において災対医療衛生部が取り組む災害医療対応について、（公財）世田谷区保健センターとともに行う体制を整備する。			
取組み内容	発災初動期から医療救護本部立ち上げまでにおいて、財団における対応方法や、財団の職員参集・施設の運用方法等を明確にする。また、財団の専門性を活かし、区災対医療衛生部、地域本部と連携した避難所等への運動指導員等の巡回指導体制構築にも取り組む。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
災対医療衛生部（医療救護本部）の支援体制の確立	・区実施訓練への参加と結果のフィードバック ・手順整理とマニュアルの整備	・区実施訓練への参加と結果のフィードバック ・マニュアルの修正	区実施訓練（医療救護本部立上げ訓練を含む）への参加と結果のフィードバック	区実施訓練（医療救護本部立上げ訓練を含む）への参加と結果のフィードバック
保健医療総合プラザ内避難者、帰宅困難者対応体制の確立	プラザ利用者の避難誘導や帰宅困難者等の受入れの在り方検討	プラザ利用者の避難誘導や帰宅困難者の受入れ等の実地訓練・マニュアル修正	総合プラザ各事業者と連携した訓練の実施と結果のフィードバック及びマニュアル修正	総合プラザ各事業者と連携した訓練の実施と結果のフィードバック及びマニュアル修正
専門性を活かした大規模災害発災後の避難者等への保健活動の連携	区との連携による避難所等を対象とした巡回指導体制の検討	巡回指導体制の検討、確立	区災対地域本部、災対医療衛生部と連携した巡回指導訓練の実施と結果のフィードバック	区災対地域本部、災対医療衛生部と連携した巡回指導訓練の実施と結果のフィードバック

目指すべき効果・成果	財団における発災初動期から医療救護本部立ち上げまでの対応方法や、職員参集・施設の運用方法等を明確にした支援体制を構築する。
主な修正点	専門性を活かした大規模災害発災後の避難者等への保健活動の区との連携について、具体的な体制を検討する必要があるため、R7年度の計画を変更する。

項目	5-17	スポーツ施設の災害対策に資する機能の強化	所管部	スポーツ推進部
改善の方向性	災害発生時における区民の安全確保のため、スポーツ所管としての役割を踏まえ、（公財）世田谷区スポーツ振興財団が管理するスポーツ施設において、施設利用者や避難者、帰宅困難者等に対応するなど災害対策に取り組むことにより、地域防災力を向上させる。			
取組み内容	財団と連携し、災害時等における協力体制強化に向け調整を行うとともに、地域防災力の向上を図る。			

改善の視点	組織	人材育成	協働	デジタル	公共施設	外郭団体

年次別計画	R6	R7	R8	R9
災害時等における協力体制の強化	協定等に基づく支援の検討	・協定の締結 ・協定等に基づく支援の実施	協定等に基づく支援の実施	協定等に基づく支援の実施

目指すべき効果・成果	スポーツ施設における避難所等としての施設利用における初期対応、区及び財団職員等の役割の明確化を図る。
主な修正点	R6年度を災害時等における協力体制の強化に向けた検討期間としたことから、協定締結・支援の実施をR7年度に行う計画に変更