

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.1

DXを進めるにあたって
互助会事業の事業改善をとおして学んだこと



SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

総務部職員厚生課

業務について

今回改善した業務の概要

1. 文書作成時の入力事項削減と集約
2. インターネットバンキングの導入



困っていたこと・課題

ここが困った！

- 1.意思決定・決裁の文書はほぼワードファイルだけで管理
- 2.銀行への振込も手書きの帳票とフロッピーディスクで処理



目指した方向性・ゴール

私にとっての職場の理想

- ルーチンワークの作業負担を無くす
- 事業の改善や見直しに充てられる時間を増やす



目指した方向性・ゴール

私にとっての職場の理想

そして各職員に

効率化の成功体験をしてもらい
効率化に積極的な職場環境を
実現する！



改善の打ち手・導入ツール

ワード・紙メインの業務を効率化するためには・・・

- 起案・支出命令・収入通知(帳票類)
⇒関数入りエクセルで書式作成
- 銀行への振込も手書きの帳票と
フロッピーディスクで処理
⇒ネットバンキング導入



改善後の変化や効果

ここが変わった

1. 起案・支出命令・収入通知(帳票類)

もともとは

黄色い部分は全部手作業



改善後の変化や効果

ここが変わった

1. 起案・支出命令・収入通知(帳票類)のエクセル化

作成するのはエクセルシート1枚に

年度	7	処理月	11	起案番号	86	起案日	11月20日	起案者	世田 谷朗	
支出簿記No.	8	支出命令日	11月20日	収入簿記No.	8	収入日	11月28日			
常任理事	瀬田 太郎	事務局長	牟礼 次郎	育児・進学なら入力						
NO	貸付種別	特別貸付種別	職員番号	氏名	カナ氏名	貸付額	賞与返還口数	申込理由	進学貸付番号	返還グループ
1	特別	住宅	11111111	世田谷 一郎	セダガヤイチロウ	100,000		住宅貸借		F
2	一般		11111112	北沢 大五郎	キタザクダイゴロウ	200,000		引越		E
3	一般		11111113	碓 次郎	ヅタジロウ	200,000		物品購入		E
4	一般		11111114	玉川 三郎	タマガワサブロウ	200,000		物品購入		E
5	一般		11111115	太子 堂馬	タチドウマ	200,000		物品購入		E
6	特別	進学	11111116	吉林 次郎	ヨシバシジロウ	1,000,000	2	学費	1	B



改善後の変化や効果

ここが変わった

1. 起案・支出命令・収入通知(帳票類)のエクセル化

固定の入力箇所

95項目⇒11項目

90%削減

ファイル数

6個⇒1個

80%削減



改善後の変化や効果

ここが変わった

70%削減

1. 起案・支出命令・収入通知(帳票類)

書類作成に係る時間 50分⇒15分程度

現在この仕組みが導入
されている例月業務数 6事業

計3時間30分を創出



改善後の変化や効果

ここが変わった

2. インターネットバンキングの導入

もともとは

←これに全部書き込み

- ・ 銀行名
- ・ 支店名

先ほどの貸付事務なら
最大15人くらいは手書き！

- ・ 預金種別



改善後の変化や効果

ここが変わった

2. インターネットバンキングの導入

結果的に

手書きは全廃

エクセルツールを作成して振込データの作成を

- 口座情報と金額のみエクセル入力
- 職員番号と金額のみエクセル入力

から選択可能に！



改善後の変化や効果

ここが変わった

2. インターネットバンキングの導入

口座情報と金額のみエクセル入力する方式

入力箇所

6箇所から変更なし

書き直し

不可⇒可



改善後の変化や効果

ここが変わった

2. インターネットバンキングの導入

職員番号と金額のみエクセルに入力する方式

入力箇所

6箇所⇒2箇所

書き直し

不可⇒可



改善後の変化や効果

さらに

1. 起案・支出命令・収入通知(帳票類)のエクセル化
2. インターネットバンキングの導入

これらの改善で新しい業務を開始する際に
担当が特に効率を意識した業務フロー
を作るように変化



苦勞した点・今後に向けて

改善までの期間と導入の流れ

改善期間

起案・各種帳票のエクセル化 2ヶ月

導入ステップ

1. 需要の確認
2. 内部で検討
3. 試作品の作成
4. 試作品に対する意見収集
5. 導入スケジュール設定



苦勞した点・今後に向けて

改善までの期間と導入の流れ

改善期間

インターネットバンキングの導入 4ヶ月

導入ステップ

1. 代用ツールの検討
2. 機能調査
3. デモ機のテスト
4. 導入
5. 関連ツールの作成



苦勞した点・今後に向けて

苦勞した点・苦勞している点その1

取り組みを開始するまでの内部調整

- 作りたいエクセルツールの機能を言葉だけで説明しきれなかった
- 提案時点ではスケジュールどおりに更新を進められるだけの信用が得られなかった



苦勞した点・今後に向けて

苦勞した点・苦勞している点その2

信頼性を確保するための人員を確保・育成

- 制度変更等に備えたメンテナンス要員が必須
- メンテにはエクセル関数の知識やDX的な視点が必要

現在も属人的な要素を排除しきれていない。



苦勞した点・今後に向けて

苦勞した点・苦勞している点その3

現状に対する認識の平均化

- 多少の非効率性は業務知識と個人技能で埋められる
- 現状に問題や不便を感じなければ改善への意欲は生まれない

誰にでも受け入れられるメリットが必要



苦勞した点・今後に向けて

成功の秘訣その1

デモ機・デモツールの作成

- 言葉に依存せずに機能をデモンストレーションできる
- 現状とツールやシステムを導入した状況を比較したイメージを簡単にしてもらえる



苦勞した点・今後に向けて

成功の秘訣その2

理解者がいたこと

- 同僚が全体的に状況の改善を望んでいた
- 反対者を説得する時間が不要だった



苦勞した点・今後に向けて

今後取り組みたい点

アプリ・システムを前提とした
ルーチンワークの構築

- 保守を考えればシステムに強い人間に依存する構造はなくせない
- そのうえで、更なる負担軽減を目指すなら、自前のツール・アプリより他者が保守を受け持つツール・アプリを導入すべき



苦勞した点・今後に向けて

今後取り組みたい点

昔と違って様々な無料アプリが庁内に導入され、
開発環境も部分的に用意されている

これを活用しない手はない





ご清聴ありがとうございました

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.2

保健師が挑戦したDXの第一歩！

～音声入力活用事例/GIS普及事例の
2つの実践～



SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)



世田谷総合支所 健康づくり課

業務について①

保健師の仕事は“聞く・書く・考える”仕事

- ◆保健師は相談事業にて、1時間以上の相談内容を記録
- ◆事後カンファレンスで発言の意味を考え、今後の支援を検討
- ◆相談内容と検討内容を、手書きで記録用紙に清書し決裁



困っていたこと・課題

今時手書きってどうなんだろう…

・1時間以上にわたる語りを全て手書きで清書するので

手が痛くなる

字が乱れ読みにくい

残業になることも…



目指した方向性・ゴール

相談者の気持ちは正確に、でも手書きからは楽になりたい 😞 !!

◆事業で語られる相談者の気持ちを正確に読みやすく残しつつ、

記録者の負担を減らし、

記録の「質」と「効率」を両立させること!!



改善の打ち手・導入ツール

Wordに新機能が搭載されてる！？

- ・Wordの音声入力機能を活用。
- ・庁内PCの標準機能のみで特別な予算・研修なし。



改善後の変化や効果

「記録作成の負担が減った」「記録が読みやすくなった」と大好評！

- 🌸 音声入力により手書きしていた記録作成時間を大幅に短縮
- 🌸 手の疲労や残業が軽減
- 🌸 記録が読みやすくなり、他職員とのコミュニケーションも円滑に
→ より良い支援を考えることに、
より多くの時間を使えるようになった！



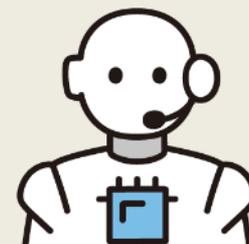
苦勞した点・今後に向けて

完璧ではない、でも前進！

- ・音声入力では誤変換があり、修正作業が必要。
- ・でも手書きより圧倒的に楽で、読みやすい！

→ 今後は個人情報保護に配慮しつつ

AI・自動校正を取り入れ、
精度向上を目指したい！！



次の事例へ

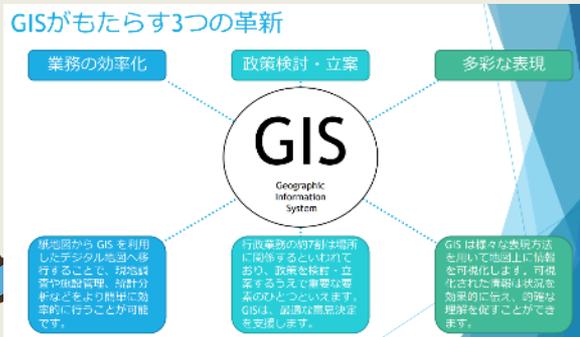


業務について②

保健師は、地域を分析し、支援に活かしている

- ◆GIS(地理情報システムGeographic Information System)って?…地図上に様々なデータを重ね合わせることで、地域の傾向を可視化・分析できるツール。
- ◆地区診断って?…地域を調査・分析し、健康課題を明らかにすること。課題解決のため、必要な支援を計画・実行していく。

人、施設、課題は「場所」と深く結びついている。
→地図は、地域理解を助けるツールの1つ



政策を地図で思考・表現できます
EBPM (Evidence-Based Policy Making)

政策検討・立案

- ▶ 左図：保育所定員のカバー率を確認し、優先度を検討
- ▶ 右図：地域別保育施設整備率と保育施設の整備予定を表現

空白地域を地図で検出するなど、誰一人取り残さない施策の検討に有効です。

↑ 庁内GISガイドブックより



困っていたこと・課題

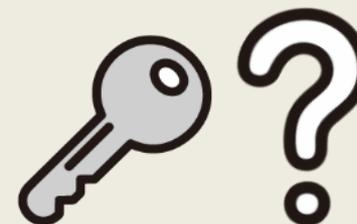
データ分析って難しい… ツールはあるのに誰も使っていない…

- ・地区診断をする際、肌感覚で感じていることを、データの根拠に基づき分析することが難しい



- ・令和5年、庁内GISがいつの間にか導入されていたことを発見！

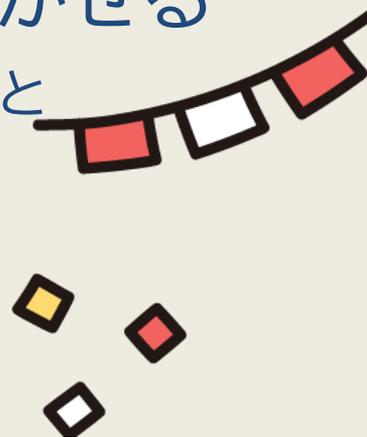
→面白そう、でも **誰も使っていない、**
存在すら知らない、
パスワードも分からない…



目指した方向性・ゴール

皆で楽に地域の特徴を捉えられたら！！

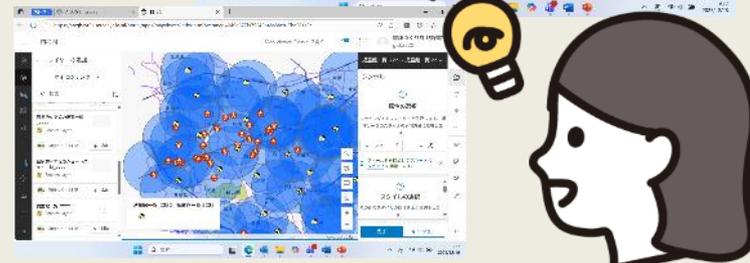
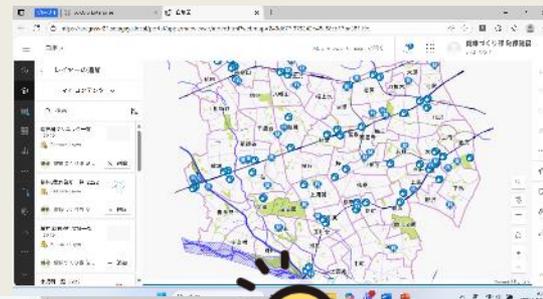
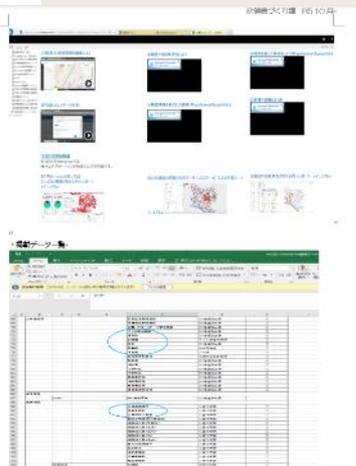
- ◆母子・精神保健の地域特性を可視化すること
- ◆その助けになるツールを普及させ、
根拠に基づく地域診断や支援計画に活かせる
体制をつくること



改善の打ち手・導入ツール

「GISって面白そう。まずは立ち上げてみませんか？」

- ・GIS立ち上げマニュアルを作成
- ・ログイン方法、基本操作、何ができるか、に特化
- ・地区診断で必要な母子・精神の施設データを10種類追加



↑ GIS立ち上げマニュアル

↑ 追加した施設データ



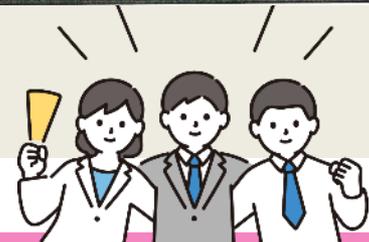
改善後の変化や効果

地区診断のデータ分析にGISを使ってくれた！

- 🌸 職場の保健師全員がGISを開けるようになった
- 🌸 「GISって面白い、使ってみたい」という意識変化
- 🌸 地域課題を地図で可視化できるように



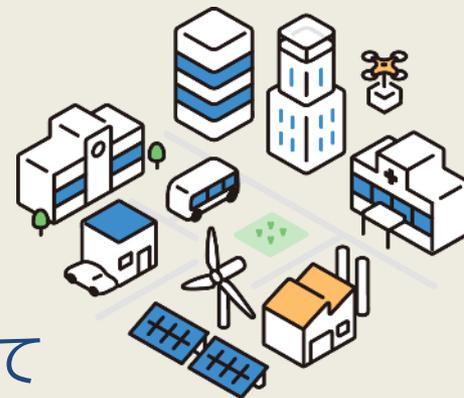
↑ 同僚が地区診断でGISを使い作った資料



苦勞した点・今後に向けて

使われてこそ、DX。

- ・活用は基本操作が中心
- ・忙しいと後回しになりがち



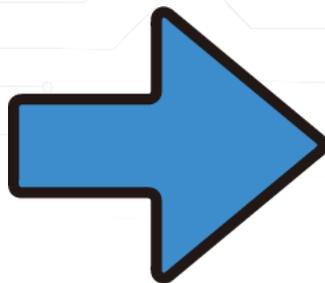
→ 今後はデータ分析の応用機能を使いこなして
地区診断の質を上げること
誰もが気軽に使えること
を目指したい！！



DXは“特別な人”のものじゃない

いきなり大きな課題解決は
難しくても

小さなことから





ご清聴ありがとうございました



SETAGAYA DX Award

エントリーNo.3

建築審査、電子に進化



SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

都市整備政策部建築審査課

業務について

建築審査課の窓口業務

- ・建築審査課では、各種申請や手続き、建築計画の相談など、多岐にわたる内容を窓口で受け付けています。
- ・中でも、建築計画等の相談は年間**数千件**にのぼります！
- ・相談内容は、**記録**として管理しています。



困っていたこと・課題

従来の紙媒体での課題

- ①用紙の印刷コストと保管場所の問題がありました。また、記載内容には個人情報が含まれるため、紛失のリスクもありました。
- ②過去の相談履歴検索に手間がかかっていました。情報管理のため、毎日紙からExcelに転記する作業が必要で、業務負担になっていました。
- ③相談履歴は、類似事例の参考等に活用されます。しかし、紙媒体だと同時確認が行えず、待ち時間を要することがありました。



目指した方向性・ゴール

解決のため、課内ヒアリング

過去の相談**検索を簡単に**
できるようにしたい

紙ではなく、**データで管理**したい

情報共有をスムーズにして
組織力を高めたい

あわよくば**紙では実現できなかった**
あんなことやこんなこともできないか…？



改善の打ち手・導入ツール

改善の打ち手と導入ツール

- ・DX推進担当課に相談したのがきっかけで、様々なツールを紹介してもらえました。
- ・その中から、以下の4ツールを採用し、これらを組み合わせたシステムを構築しました。



①:Microsoft Forms



②:Microsoft Power Automate



③:Microsoft Share Point



④:Microsoft Power Apps



改善の打ち手・導入ツール

導入ツール①

- ①: Microsoft Forms **来庁者の回答フォーム**
(窓口にしたQRコードを読み取り、ご自身のスマホから！)



建築審査課窓口電子受付フォーム

世田谷区内における建築審査に関する相談（世田谷区役所へ申請予定のもの、確認申請を要しない内容に限る）をされる場合、本フォームより必要事項を記入して受付をしてください。

このフォームを送信する際に、お客様が、ご自身のお名前やメールアドレスなどの詳細情報を入力しない限り、その情報が自動的に取得されることはありません。

* 必須

1. 来庁者区分 *

答えの選択

2. 【回答前の確認事項】※指定確認検査機関への申請等をご計画されている場合は、提出先に直接お問い合わせ下さい。
本フォームでは、確認申請を要さないものを除き、世田谷区役所建築審査課へのご申請及びそれに関するご相談のみ承っております。なお、世田谷区の取扱いはHPに掲載しています。<https://www.city.setagaya.lg.jp/02035/3826.html> *

了承した

送信



改善の打ち手・導入ツール

導入ツール②

- ②: Microsoft Power Automate **データベースへの自動転送ツール**
(回答が入ると自動で処理スタート!)



デフォルトで
海外時間設定

自動転送!

日本時間へ
変換!

転送に合わせて、海外時間を日
本時間へ変換する処理などをし
てくれます



来庁者回答



データベース



改善の打ち手・導入ツール

導入ツール③

- ③: Microsoft Share Point **肝心要のデータベース**
(使いやすいようExcel形式で管理しています！)



番号札No. (オレ...)	相談日	受付状況	実行目的	実行者区分	氏名 (例: 世田谷...)	氏名 (フリガナ)	所属団体・会社名...	ご連絡先 (例: 03...)	建築場所 (位置標...)	丁目
702	2025/11/25	受付中	建築相談 (倉証...)	不動産関係						
	2025/11/25	対応済	建築相談							
703	2025/11/25	対応済	建築相談 (倉証...)	不動産関係						
704	2025/11/25	対応済	機要者の見方...	不動産関係						
705	2025/11/25	対応済	建築相談 (倉証...)	不動産関係						



改善の打ち手・導入ツール

導入ツール④

④:Microsoft Power Apps **職員が普段使いする管理画面**
 (パッと見で使いやすく、過去の検索も容易！)



建築審査課 受付カード検索・一覧

相談日 2025年11月9日 ~ 2025年11月9日 担当係 [] 建築場所 [] 丁目 [] 番 []

ワード1 [] ワード2 [] 窓口対応職員 [] 相談種別 [] 重要 [] 係長 []

704	相談日 : 2025年11月9日	窓口対応職員 : []	>
対応済	建築場所 : 池尻1丁目1番1	相談者氏名 : []	
701	相談日 : 2025年11月9日	窓口対応職員 : []	>
受付中	建築場所 : 池尻1丁目1番1	相談者氏名 : []	
702	相談日 : 2025年11月9日	窓口対応職員 : []	>
対応中	建築場所 : 池尻1丁目1番1	相談者氏名 : []	
703	相談日 : 2025年11月9日	窓口対応職員 : []	>
受付中	建築場所 : 池尻1丁目1番1	相談者氏名 : []	

相談メモ
 建築基準法施行令126条の2についての問い合わせ

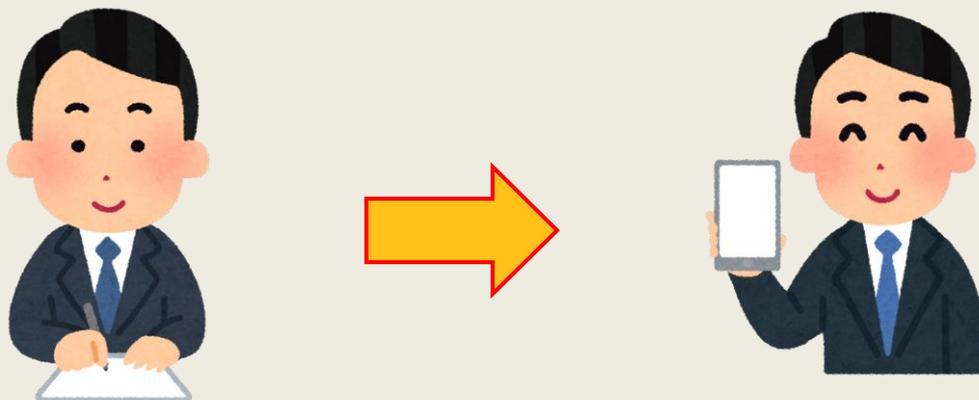
画像ファイル1

選択した受付カードを編集する



改善後の変化や効果

改善効果①



来庁者は紙の記入からスマートフォン等での入力へ変更！

来庁者には窓口でQRコードを読み取ってもらう運用としています。



改善後の変化や効果

改善効果②



課内での情報共有がスムーズ！

紙での回覧は時間を要していましたが、複数人が同時に確認できるようになりました！**属人的な業務を解消し、事例検討を通じた技術継承ツール**としても活用されています！



改善後の変化や効果

改善効果③



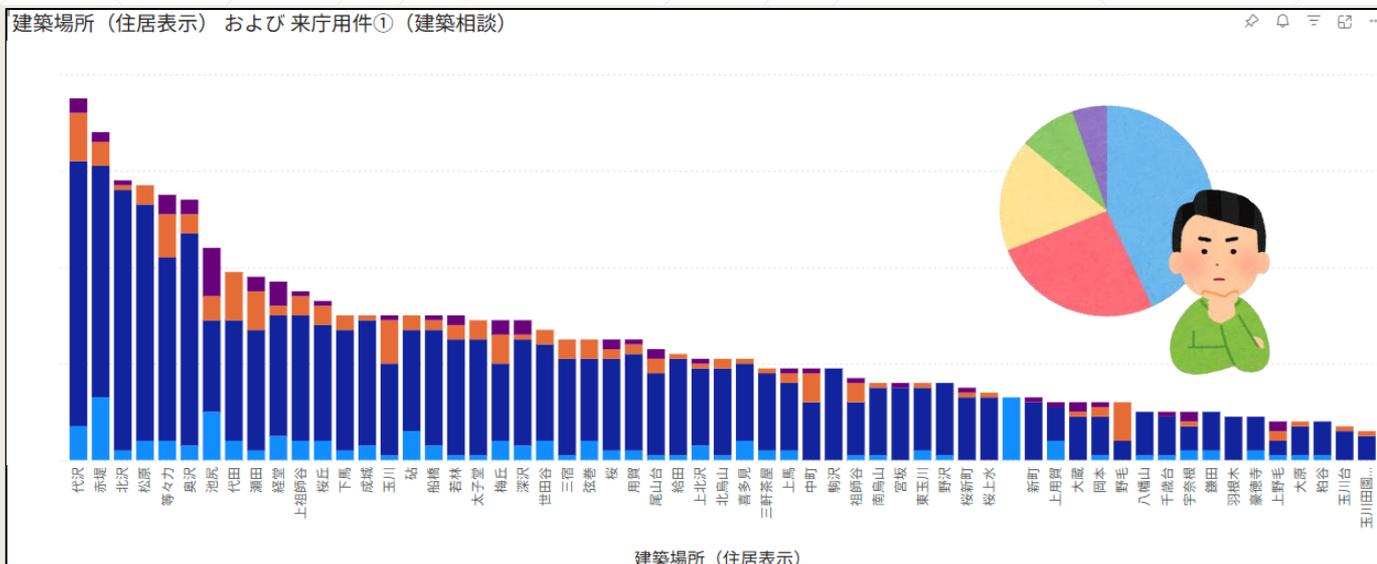
データ集計・管理を効率化！

「●月●日に世田谷▲丁目■番で～」という相談履歴の集計作業をしていましたが、入力データを直接検索する機能を作ったため、作業が不要になり、**業務が削減できました！**



改善後の変化や効果

改善効果④



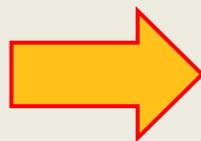
蓄積したデータを活用して相談内容の分析が可能！

データベースをPower BIに連携すれば楽々分析♪
 今後、HPに掲載する情報提供の内容検討等に活かす予定です。



改善後の変化や効果

改善効果⑤



空っぽ！

年間数千枚の紙削減！

毎月紙による書類が増えていましたが、書類保管スペースが大幅に削減されました！印刷コストや準備手間解消にも貢献しています。



改善後の変化や効果

改善効果⑥



職員による改修が可能！

先ほどのツールを活用して、すべて職員がイチから自作しました。外部に委託せずとも自分たちで改修できるため、ちょっとした修正から法改正にも即時対応が出来ます！予算要求等も不要です！



苦勞した点・今後に向けて

取り組みのスケジュール(振り返り)

・取り組んでから改善実施までの期間(実作業は9か月程度)



- ①DX推進担当課と打合せ、課内方針決定 …1か月
- ②オンライン学習サービスで勉強、作成練習 …2か月
- ③各ツール作成作業、システム構築 …4か月
- ④課内周知、内部試行・改善 …2か月
- ⑤運用開始 …現在に至る



※実際には通常業務繁忙や想定外のシステム変更もあり、作業が止まった期間があります



苦勞した点・今後に向けて

苦勞した点と今後

・苦勞した点

- ①導入したツールについての知識がなく、操作方法を一から学ぶ時間が必要でした。**通常業務の繁忙期は時間が取れない**ため、時には作業が進められないもどかしさも。
- ②職務の流れが変わるため、全課員に理解を得て意思統一を図りました。しかし、様々な意見・要望が出て、**取りまとめに苦勞**しました。
- ③運用を始めて、全課員がシステム利用に慣れてきましたが、**改修作業は不慣れな職員**が多いです。そのため、課内研修を通じて職員の操作性等を高めています。

今後は新庁舎での窓口案内検討や、人手不足を見据えた更なる改善を進めていきます！





ご清聴ありがとうございました

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.4

会計年度任用職員
出退勤管理システム



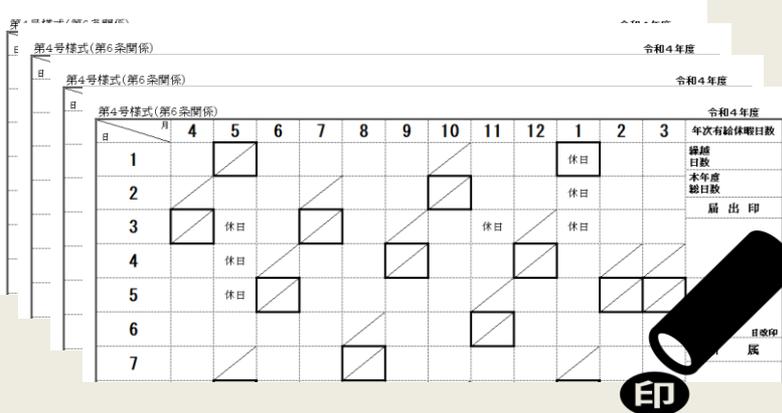
SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

総務部人事課

業務について

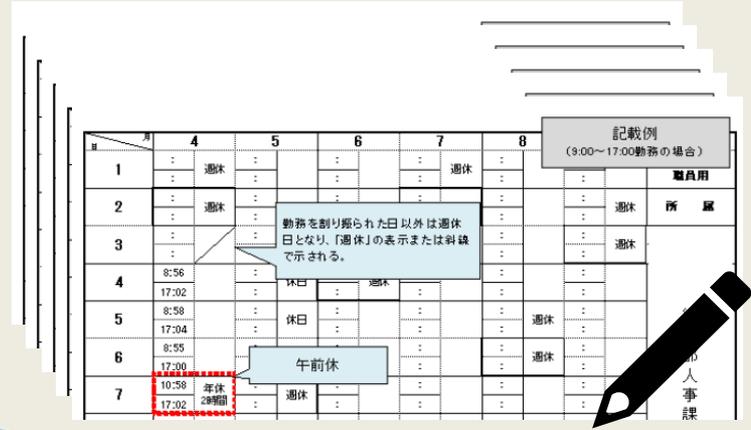
会計年度任用職員の出勤簿整理について

～令和4年度



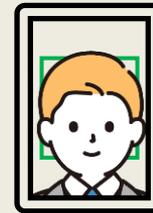
日	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	年次有給休暇日数
1										休日			繰越日数
2										休日			未年次繰越日数
3		休日						休日		休日			届出印
4		休日											届出印
5		休日											届出印
6													届出印
7													届出印

令和5年度～令和6年7月



日	4	5	6	7	8	記載例 (9:00～17:00勤務の場合)	職員用
1	週休				週休		所属
2	週休						週休
3							週休
4	8:56 17:02		休日				
5	8:58 17:04		休日				週休
6	8:55 17:00						週休
7	10:58 17:02	午前休					

職員であれば、誰もが扱ったことがある「出勤簿」。常勤職員は、朝夕ICカードで打刻し、人事庶務システムを開けば電子の出勤簿を見ることができます。しかし、会計年度任用職員はつい3年程前まで、紙の出勤簿とハンコで出勤管理を行っていたのです……



困っていたこと・課題

是正まったなし！ 窮まった勤怠管理

2019年4月施行【厚労省ガイドライン】

●労働時間を把握していない場合又は特に理由なく自己申告制を採用している場合

今までは…



ガイドラインには
違反するけど
法違反はなし（指導票）

これからは…



労働時間の未把握は法令違反
是正勧告の対象となります。
☆ただし罰則規定はなし

労基署の
是正勧告
【R4年度】

押印による勤怠管理は 客観的な記録として認められず

日	月	4	5	6	7
1		氏名	週休	週休	
2		週休	氏名	氏名	
3		週休	週休	氏名	
4		氏名	週休	週休	

出勤簿



是正勧告を受けて取った当面の対応は、出退勤時に時間を手書きして上長にその場で確認してもらうというもので、職員にも出勤簿管理者にも負担がかかる、苦肉の策でした……

当面の対応 → 手書き + 現認

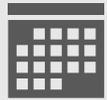
日	月	4	5
1		8:55 17:03	週休



目指した方向性・ゴール



ピンチはチャンス！ 既存のIC打刻にとらわれず「次世代の打刻」へ

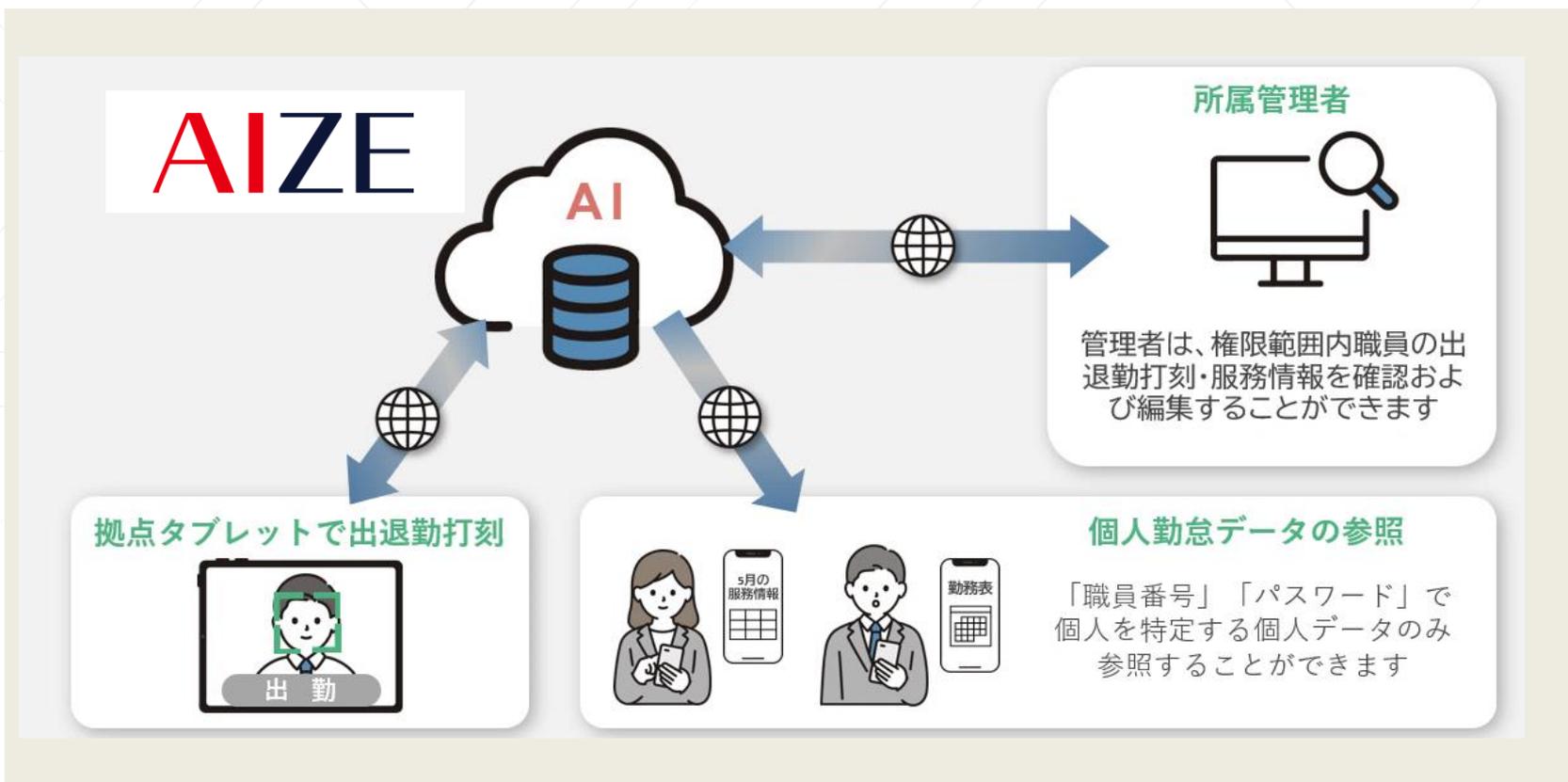
No.	要件	内容
①	勤怠管理の適正化 	法令遵守の徹底
②	共用打刻端末の確保 	会計年度任用職員の約半数が業務でPC利用なし
③	低メンテナンス 	ICカードなどの登録・発行コストや手間を削減 (共用端末でもOTRのようなスムーズな打刻を実現)
④	低コスト 	内部情報系システムの見直しにより システム稼働期間は3～4年を想定
⑤	低負荷 	導入に伴う操作習得のための所属負担を極力避ける (件数が限定される、超勤申請などは引続き紙申請対応)
⑥	早期実現 	早期対応可能な導入スケジュール





改善の打ち手・導入ツール

AIZE biz (TRIPLEIZE社)をベースとした出退勤管理システムの導入



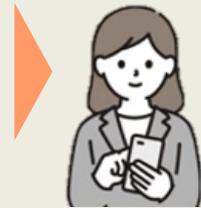
改善後の変化や効果

煩雑・膨大な書類管理から、簡潔・便利なシステム管理へ

①出退勤打刻の時間短縮



8秒/回 × 朝夕2回 × 252日
× 5000人 × 0.95
≒約5300時間/年



かんたん操作で 1回4秒！
全庁で
2650時間/年 削減！

②勤怠管理の適正化

- ・膨大な量の書類管理
- ・チェック機能が手薄

- ・タブレットとPCのみで、省スペースで管理しやすく
- ・チェック機能により打刻やサービス情報の漏れを防止



残存アラート数
令和7年10月 約2000件
↓
令和8年12月 375件





苦勞した点・今後に向けて

導入検討からわずか1年4か月で稼働開始！

- ・機能を必要最低最低限に
- ・オンプレ開発で運用しながら臨機応変に対応



誰にでも、分かりやすく・扱いやすくを意識

- ・イラストや動画をふんだんに用いることで、抵抗感を緩和
- ・VBA支援ツールなどを用意し、複雑な操作をサポート
- ・「顔認証」以外の打刻方法を用意

令和10年の内部情報系システムの全庁的な見直しに向けた課題

- ・出勤簿管理者のナレッジの蓄積
- ・働き方の枠にとらわれない、新たな打刻方法の検討





ご清聴ありがとうございました

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.5

AI(Hideki)を活用した業務改善について



SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

危機管理部災害対策課

業務について

今回改善した業務の概要

○業務の概要

災害時における区民等からの問合せ対応

～業務の流れ～

- ①区民等から、区内で発生している被害情報や、災害対応に関する問合せが来る
- ②問合せ内容を聞き取り、その場で回答するか防災情報システムへ入力し、担当の災対各部へ対応を依頼する

※対応の際には、世田谷区地域防災計画や震災時職員行動マニュアル等で確認している



困っていたこと・課題

災害対応に当たる上で困っていたことや課題に感じていること

○課題

1 職員も被災者となっている中、不慣れな災害対応にあたることになる

⇒ 普段災害対応にあたったことがない職員が多く対応に不安を感じている

2 区民への素早く正確な情報発信が求められている

⇒ 被害を受け不安に感じている区民を安心させるために正確な情報を届ける必要がある



目指した方向性・ゴール

今回の検証をもとに目指した方向性やゴール

○災害時に問合せで受けた内容をAIに入力し、AIからの回答を参考に、担当部署へ繋ぐことができる環境を作る

⇒AIに確認した結果を判断材料として使うことができる

⇒問合せ対応への不安を軽減することに繋がる

⇒迅速な災害対応を行うことができる

○区民へ素早い情報発信を行うことができる環境を作る

⇒不安に感じている区民を安心させるための情報発信を素早く行うことができる



改善の打ち手・導入ツール

改善するにあたり導入したツール

○導入したツール

災害対策課RAGbot(Hideki)



○なぜHidekiを活用しようと思ったのか

・地域防災計画を読み込ませているので、災害対応の問合せに活用できる

※地域防災計画とは：世田谷区の災害対策における、総合的かつ基本的な計画

震災編・風水害編・富士山等噴火降灰対策編・大規模事故対策編から構成されている



改善の打ち手・導入ツール

改善するにあたり導入したツール

・答えさせたい内容を予め読み込ませておくことができる

⇒学習させるデータを更新していけば、回答精度を高めることができる

Hideki (AI) 建物が区内で倒壊しているときに対応に当たる災対各部の部署はどこ？



Hideki (AI) 金曜日 10:53

建物が区内で倒壊した際に対応に当たる災害対策部の部署は、区災対総務部、区災対都市整備部、区災対保健福祉部、区災対教育部、そして区災対地域本部です。これらの部署は、それぞれの専門分野に基づいて、倒壊事故に対する具体的な対応策を講じます。

- **区災対総務部**は、全体の指揮や調整を行い、迅速な対応を可能にします。
- **区災対都市整備部**は、建物の安全性を確保し、建築基準法やその他の条例に基づいた指導や改修を進めます。
- **区災対保健福祉部**は、住民の健康と福祉に関する支援を行います。
- **区災対教育部**は、学校や教育施設の安全対策を担当します。
- **区災対地域本部**は、地域全体の災害対応を統括します。



回答例



改善の打ち手・導入ツール

災害時における区民とのやり取り①

○発災時に区民から電話で問合せが来た際の対応例

(区民)地震で自宅が被害を受けてしまい、罹災証明書を申請したいが、窓口はどこになるか。

(職員)ご連絡ありがとうございます。担当する窓口をお伝えしますので、お待ちください。



改善の打ち手・導入ツール

AIに入力した際の様子②

(AIに確認する内容)

罹災証明書を発行する際の担当部署を確認する



Hideki (AI) 11/25 15:47

罹災証明に関わる部署については、以下の情報が参考になります。

罹災証明書の交付業務に関しては、主に「災対地域本部」と「災対区民支援部」が中心的な役割を果たしています。具体的には、「災対区民支援部」が住家被害認定調査の実施体制を構築し、罹災証明書の交付を行う準備を担当しています。また、火災による被害状況に関する調査については、東京消防庁との情報共有や調整も行われています。

したがって、罹災証明に関する問い合わせや手続きは、通常、各区の災対区民支援部が窓口となることが多いです。ただし、具体的な手続きや連絡先については、該当する自治体の公式ウェブサイトや窓口で確認することをお勧めします。

【参考URL】

doc1:[世田谷区地域防災計画 R7 本編① 第2部.pdf](#)

doc2:[世田谷区地域防災計画 R7 本編① 第2部.pdf](#)

doc3:[世田谷区地域防災計画 R7 本編① 第2部.pdf](#)



改善後の変化や効果

検証を行った後の変化や効果

○改善後の変化

- ・紙の資料で確認するよりもAIの方が、自分の知りたい情報をすぐに確認できる
- ・問合せ内容をAIで自動文字起こししたテキストから必要な情報をAIが抽出することで、問合せ対応に係る時間を短縮することができる

○具体的な効果

- ・自分の知りたい情報がすぐに確認できたことで災害対応への不安が減った
- ・災害対応の正確なプロセス(次の対応を考えたり、連絡先を調べる)を迅速に確認することができた



苦勞した点・今後に向けて

検証にあたっての導入ステップ

準備

- ・Hidekiに地域防災計画を読み込ませる
- ・Hidekiに答えさせたい内容を読み込ませる

検証

- ・発災時を想定した訓練でAIを活用
- ・AIからの回答を参考にシステムに入力

振り返り

- ・アンケートをもとに課題を整理
- ・次回の検証に向けて改善案の作成



苦勞した点・今後に向けて

検証にあたり苦勞したこと

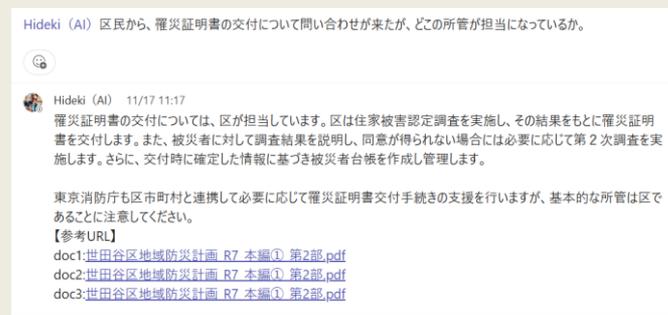
○AIからの回答が、こちらが求めている回答にならない

⇒読み込ませているツールが地域防災計画のみのため、複数の情報源を読み込ませないとより正確な回答が出てこない

⇒AIに学習させていない質問が来た時に正確な回答が出てこない



想定していた回答



想定していない回答



苦勞した点・今後に向けて

課題を打破するために今後改善が必要なこと

○Hidekiに確認したい内容を具体的に入力する

⇒部署を確認したい場合は、質問の最後に「～の担当部署はどこか」を入れると、その情報をもとに、Hidekiが担当部署を案内してくれるようになった

⇒質問のバリエーションを増やして学習させておく必要がある

○間違った回答や情報が古いままになっていないか定期的に見直す

⇒定期的に災害時を想定した訓練を行ったり、マニュアルを更新した際に、Hidekiに読み込ませるデータを修正しておく必要がある



苦勞した点・今後に向けて

今後取り組みたいこと

○今後取り組みたいこと

AIが問合せ対応を行う環境の実現

⇒区民からの問合せの中から、重要な情報をAIが選定することで、職員が優先して行うべき対応へリソースを割くことができ、区民が安心できる情報を素早く発信することでより効果的な災害対応を行える



苦勞した点・今後に向けて

実現にあたってのステップ

- ①発災時を想定した訓練を行い、問合せ内容に対して正確な回答を導き出せるか検証
 - ②読み込ませるデータを修正・更新し、回答精度を上げていく
 - ③Hidekiを全庁に公開し日常の業務に活用することでさらに検証を重ねる
 - ④区民からの問合せ対応や問合せ内容の中から重要な情報を選定できるようにシステムを構築する
- ⇒ 区民が安心できる情報を素早く発信することでより効果的な災害対応を行える





ご清聴ありがとうございました

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.6

地域コミュニティアプリ 「common」による地域活性化



SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

地域行政部地域行政課

業務について

まちの情報共有手段 回覧板頼り??

- ・まちの情報を得るため手段としては、全区的なものとして、区のお知らせ「せたがや」、メールサービス、SNS(Xやインスタ、LINE)などがあります。
- ・地域・地区の情報共有としては、総合支所X、区が設置する広報板、町会自治会の掲示板、回覧板などが活用されています。
- ・新規事業や、イベントの周知などでは、まずはちらしを作成し、回覧板で回付依頼というのがスタンダードになっています。



困っていたこと・課題

まちの情報は共有されているのか？

- ・新聞の購読者の減少により区のお知らせ「せたがや」も発行数が減っている。
- ・SNSは、趣味や興味の対象になるものならフォローして楽しく頻繁に確認すると思われるが、果たして行政(区)の情報を同様に確認する人はどれだけいるのだろうか？
- ・まちの広報板や掲示板は、貼れるチラシ数に制限もあり、その場所で見るのが基本。
- ・町会自治会に加入している世帯は以前より減少し、回覧板が回らない世帯もある。また、回覧板へのチラシの組み込み等の負担があり、区のチラシの精査が必要となっている。
 - ・令和5年度のタウンミーティングでは、「まちのイベント等に参加するにしても、まちの情報が自分には届いていない」という意見も複数あり。
情報入手をきっかけとした参加を取り巻く状況は厳しさを増すばかり・・・。



目指した方向性・ゴール

ピンポイントでの情報の共有と知らなくて参加できなかったの縮減

- ・多くの情報があふれる中で、「エリア」を接点に、そのエリアに関わる人向けの情報(ピンポイントのエリア情報)を区のみでなく、区民、団体、事業者などあらゆる方々が発信し、共有している状況をめざす。
- ・各種媒体に分散している情報が集積され、「これを見れば概ねこのまちのことはわかる」という地区情報共有プラットフォームがあり、生活インフラとなっている状況をめざす。
- ・プラットフォームで情報が共有されていることから「情報が届いていない、知らなかったから参加しようがなかった」という状態をなくしていく。
- ・プラットフォームで情報を知ったから参加できた。参加をきっかけにして、まちの活動に協力できるようになったという人が増える状態をめざす。



改善の打ち手・導入ツール

地域コミュニティアプリ「common」の導入

- ・地区地域の情報が集まるものとしては、世田谷区内の情報を集めた情報ポータルサイトも存在している。しかし、サイトの管理者が情報発信することが基本であり、その負担から途中で休眠状態に入るものも多い。
- ・そんな中、台風19号での二子玉川での情報共有の必要性をきっかけにして、東急株式会社が地域コミュニティアプリ「common」をリリースし、東急沿線に広がりつつあることを知った。
- ・commonであれば、だれかが情報発信やコンテンツを作る中心になるのではなく、ユーザーが皆で充実していくことができ、かつ様々な情報が集まりやすいこと。そして、すでに区内で活用されているものであり、区が開発(投資)して管理者となるのではなく、民間活力を活かすこともできるのではないかと考えた。



世田谷暮らしの 新定番。

お祭り・イベント
ローカルニュース…
街の掲示板がスマホの中に!



気になるお店、子どもの病院
実際どう? 地元の人
“生の声”、続々!

子ども服、日用品…
使わなくなったモノは
ご近所さんと譲り合ひ。

世田谷区の“街のアプリ”

common

アプリダウンロードはこちら



Apple および Apple ロゴは米国その他の国で登録された Apple Inc. の商標です。App Store は Apple Inc. のサービスマークです。Google Play および Google Play ロゴは、Google LLC の商標です。

世田谷暮らしに役立つ
街のみんなの声が集まるアプリ

common



街のニュースがわかる

あなたが住む街のイベントやお店、防犯・防災などについての情報を、見たり投稿したりすることができます。同じ街に暮らすご近所さん目線のリアルな情報を、日々の生活に取り入れてみませんか?

● 例えば、こんな情報を知ることができます

- 食** 大通りの裏に新しく古民家カフェができるようです!
- 街の様子** 商店街で子ども向けのイベントが開催されています!



ご近所さんと譲り合える

使わなくなったり余ったりした、あなたが持っている素敵なモノを、街の誰かに譲ることができます。モノの譲り合ひで生まれる新たなご近所づきあいが、あなたの生活をより豊かにしてくれるかもしれません。

● 例えば、こんなモノを譲り合えます

- 子ども用品** 使わなくなったベビーカー欲しい方いませんか?
- 家具・家電** 引越して不要になった掃除機をお譲りします!

受け渡し場所は、駅前でもいいでしょうか?

近所なので助かります。ありがとうございます!



世田谷区と東急株式会社は、令和7年6月19日に「地域コミュニティアプリ「Common」を用いた連携に関する協定」を締結しました。本協定に基づき相互に協力して、東急の運営するアプリcommonの世田谷区内での利用を促進することにより、区民や区民団体のまちづくりへの参加と協働の支援、コミュニティの活性化を推進しています。

世田谷区で展開中!
common

公式サイトはこちら

common アプリ



アプリダウンロードはこちら



改善後の変化や効果

- ・令和6年度より、まちづくりセンターで順次「common」による情報発信を開始し、令和7年度には協定締結、まちづくりセンター関連の地区情報の共有も進んでいる。
- ・情報を見ても、参加や協働に直結するわけではないが、まちセンがどんなことをしているかや、まちセン自体の存在を知っていただけるのも効果のひとつ。
- ・まちづくりセンターが事務局の「古着・古布回収」では、あきらかに参加者が増えたという声もあり、過去最高の回収量となったという事例もある。
 - ・区民が何か相談したいときに、ご近所の方に気軽に相談できる環境ができつつある。転入者がご近所の方に聞いたりすると優しいサポートがある。
 - ・落とし物をしたとの投稿があると、「これでは??」という感じで落とし物が手元に戻るケースもある。



(参考)一般の方の活用事例 (落とし物探しの協力)

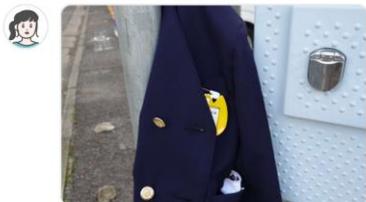
近所の新しいお店のオープン情報などのほか落とし物に関する投稿もあります。この事例では無事に見つかりました。身近な地区の住民同士だからこそその効果が出現しています。

 6時間 等々力

息子の制服を落としてしまいました。
場所は都市大等々力中の横のグラウンドを通り
まっすぐ進み区役所の通りに出て左折し尾山台駅
の方へ向かいました...

もし見かけた方がいましたら教えてくださいとあ
りがたいです 🙏色はかなり暗いネイビーのブレザ
ーです 🙏よろしくお願いします。

 [位置情報を表示](#)



これだったりしますか? 



あ！ここの駐車場の角の電柱
にかけてありました。まだそ
のままになっていると思いま
す。



住民

ありがとうございます 🙏後
ほど取りに行ってきます 🙏
本当にありがとうございます
🙏



見つけてよかったです。交
番に届けようか迷ったんです
が、そのままにしてしまいま
した。すみません。。



住民

昨日何度も探しに通ったのに
全然気づかず 🙏とても助
かりました 🙏ありがとうご
ざいます 🙏



これぞ地域の掲示板ですね！
良かった！



 1日 等々力

一昨日、子供の制服を無くしてしまい..
ダメでこちらに投稿したところ『ここにありま
したよ』と言うコメントをいただいて、まさかま
さかの見つけました.. 🙏🙏
通った道を何回か自転車でも確認しても見つから
ず。警察に行っても見つからずで途方に暮れてい
たところだったのでとても助かりました 🙏

コモンに感謝、地域の皆様に感謝感謝です 🙏あり
がとうございました 🙏

 [位置情報を表示](#)

コメント2 

良かったですね 🙏



それはスゴイですね！地域の
つながりってステキですね
🙏 



苦勞した点・今後に向けて

まだまだ苦勞の真っ最中??

- ・当初は区職員の「common」の認知度も低く、commonを利用していくことの理解を得るのに大変でした。これは今でも課題であり、少しでも知っていただきたく、今日ここで紹介しています。
- ・多くの方が利用して発信し、多くの情報が共有されて初めて有益なものとなります。
- ・まだまだ道半ば。エリアによってはユーザーも少なく開店休業状態のところもあります。
- ・区職員の皆様もまちの情報入手のための閲覧や区内の良いところの発信などにもぜひご利用ください。

- ・各部でcommonの活用をお考えの場合は、
地域行政課までご相談ください。



アプリのダウンロードはこちらから



ご清聴ありがとうございました

SETAGAYA DX Award

エントリーNo.7

情報公開支援システムの導入

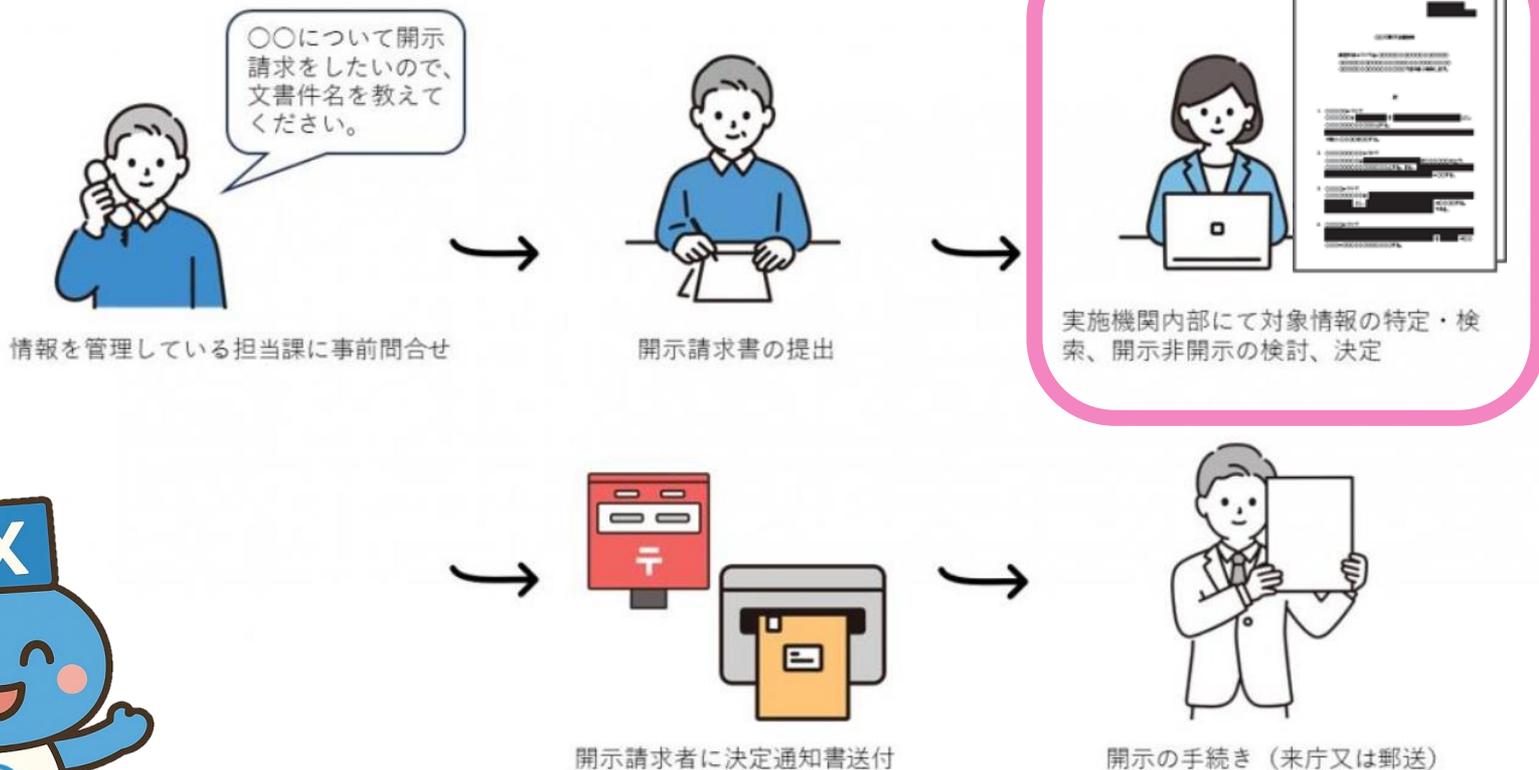


SETAGAYA DX EXPO
イメージキャラクター
みらいん (MIRAI-install)

総務部区政情報課区政情報係

業務について

《開示請求事務の流れ》※年間約800件受付



困っていたこと・課題

権利の都合で表示できません



目指した方向性・ゴール

「令和の働き方」からは程遠かった。

- ・紙作業からの脱却／紙交付も将来的に脱却
- ・長時間に及ぶ超過勤務の削減
(墨消し「作業」にかかる人的資源の余裕はない)

某若手「こんな切り貼り作業をするために
世田谷区に入ったわけじゃない！」



→政策経営部と協議し、改善の取組みスタート



改善の打ち手・導入ツール

情報公開支援システム

官公庁の情報公開業務をDX

情報漏洩対策を実現

Canon キヤノンマーケティングジャパングループ



複数人での編集で属人化の解消へ

同システム上で作業途中のファイル保存が可能。インストールしている全てのパソコンで編集作業を再開できるため、複数の職員での作業が可能になる。



適切な処理で情報漏えいを防ぐ

目視では見落としてしまう小さな表記もシステムが自動で検出。出力される墨消し文書は画像化されたPDF形式で文字情報を削除しているため、情報の漏えいを防止する。



★区政情報係がキヤノンに対して開発協力(令和5年度～)
(アプリケーション要件ヒアリング・操作デモなど)

★導入は全国で世田谷区が初
(令和8年度以後、追隨して導入予定の自治体あり)



改善後の変化や効果

権利の都合で表示できません



苦勞した点・今後に向けて

「空いた時間」で何をする？

- ・プロポーザルを令和6年度に実施→令和7年4月から導入
- ・現時点で万能・完璧なシステムではない。人の目による確認が必須
(多くの自治体で導入し、トライ&エラーを重ねることで、成長・発展していくシステム)



将来的な職員数の減少



一人ひとりが「考える」仕事へシフト





ご清聴ありがとうございました

※本プレゼンに使用した画像については
作成元に使用の許可を得ています。