

せたがやDXロードマップの 取組みに関する中間報告について

ロードマップ対象期間:令和8(2026)年度～令和10(2028)年度

令和8年9月3日
DX推進担当部

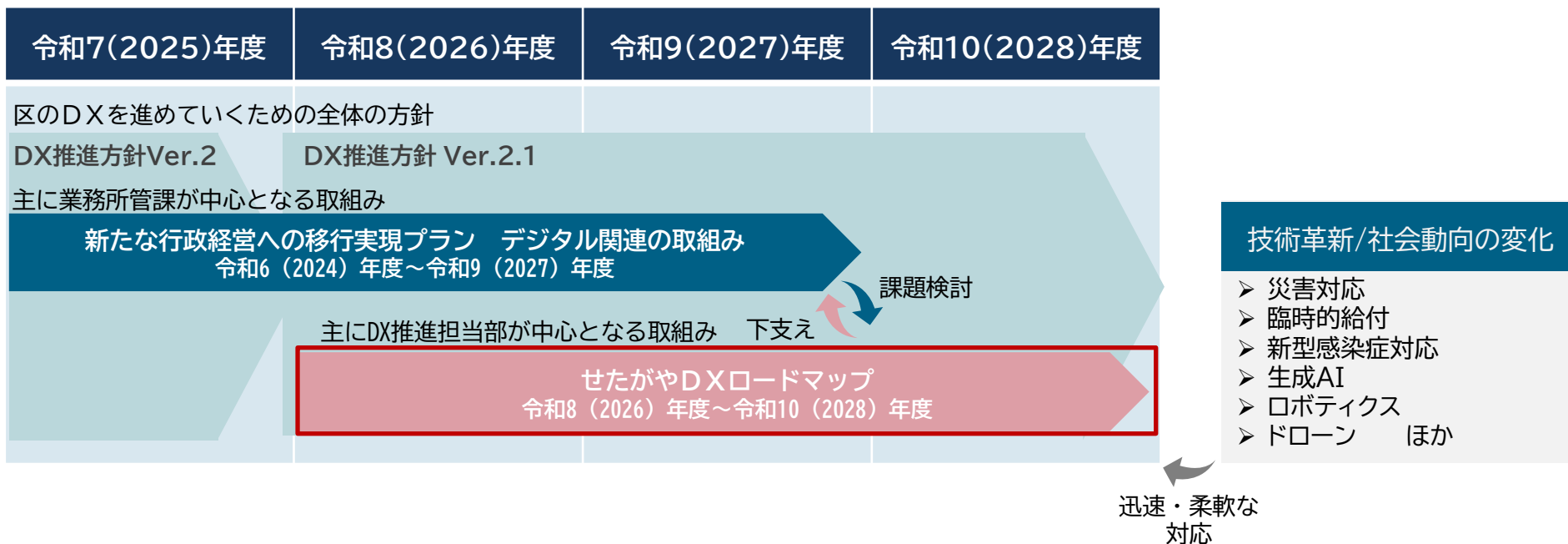
1 ロードマップの策定主旨・位置づけ等

1 せたがやDXロードマップとは

区は、令和3年（2021年）3月に「世田谷区DX推進方針」を策定し、「行政サービス」「参加と協働」「区役所」の3つのRe-Designを掲げ、DXを推進してきた。

本ロードマップは、これまでの成果と課題、生成AIに代表されるデジタル技術の急速な進展や社会変動を踏まえ、今後3年間の区のDX推進の基盤となる取組みを具体的に示すものとして、令和8年3月に策定したものである。

2 ロードマップの位置づけ・他の計画等との関連性



2 ロードマップの取組み

「世田谷区のDXが目指す姿」の実現に向けて、令和8（2026）年度～令和10（2028）年度の3年間で以下の取組みを行っていく。

1 行政サービスのRe-Design

- 1-1 デジタル窓口（自宅等からできる手続き・相談）の拡充
- 1-2 郵送DX・スマート通知の拡充
- 1-3 区役所へのタッチポイントの拡充

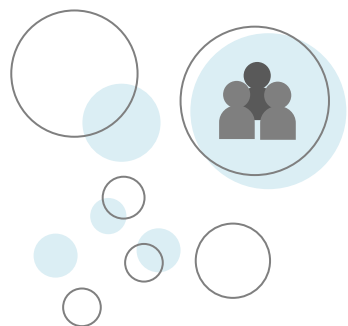
2 参加と協働のRe-Design

- 2-1 データで区政課題を解決する仕組みづくり
- 2-2 協働プラットフォームの構築

3 区役所のRe-Design

- 3-1 職員が利用するICT環境の効率化・強靱化
- 3-2 業務システムの見直し
- 3-3 生成AI等先端技術の業務活用の推進
- 3-4 デジタル人材の育成
- 3-5 DX推進の機運を醸成し、チャレンジできる組織文化へ
- 3-6 情報共有による、チームで効率よく働ける職場への変革

3 世田谷区のDXが目指す姿:令和10年(2028年)



区民から見た
行政サービス
のRe-Design



区民と関係団体から見た
参加と協働
のRe-Design



区職員から見た
区役所
のRe-Design

1 いつでもどこでも、カンタン申請・手続き・相談

入口から出口までオンラインでサービスを利用でき、プッシュ型でサービスや情報の提供を受けることができる。一方、支援を必要としている区民は、これまで以上に寄り添った対応を受けることができる。

2 案内充実、問合せ不要の情報アクセス

区政情報の探しやすさ向上やチャットボットにより自己解決でき、職員への問合せ・相談もオンラインで来庁せずに、どこからでも可能

3 協働が進む、共創が進む

区と関係団体（町会・自治会、外郭団体、NPO等）との情報連携が共通プラットフォームで行われる等、区との対話ルートが多様化し、集合知を活用して地域課題に共に取り組み解決できる。

4 データをためて広める、解決に活かす

データを蓄積・公開することで地域課題の可視化・分析が進み、データに裏付けされた議論や対策が進展する。

5 最新技術活用へのシフト・先進的な行政へ

生成AI等の最新技術をフル活用できる組織風土と働き方に区役所を転換し、常に問題を発見し解決を図る組織になっている。
ノーコードツール等の活用により、職員が創意工夫で迅速に業務改善に取り組み、突発的な課題への対応も柔軟に行われる。

6 職員みんなが成長できる、活躍できる区役所

各部署にデジタル化・DXを牽引する人材がおり、全庁で変革を推進している。
課題解決へのチャレンジが推奨され、魅力ある長く働き続けられる職場

4 取組み項目

～1 行政サービスのRe-Design～

取組名	1-1	デジタル窓口(自宅等からできる 手続き・相談)の拡充	目指す姿	先導	基盤 づくり	共創
目的	区民が来庁せず、スマートフォン等から手続きを完結できる環境を整備し、利便性の向上と行政手続きの効率化を図る。					
現状及び 取組みの 方向性	【現状】 オンライン申請は順調に拡大している一方で、窓口申請と電子申請のフローが並行して運用されており、業務の非効率性が課題となっている。 まちづくりセンターでは、区役所や総合支所へ出向くことなくオンラインで相談できる環境が整備されたが、利用は伸び悩んでいる。 自宅等から相談できる手続きは徐々に増えつつあるものの、利用に必要なツールや手順が多様である。		【取組みの方向性】 電子申請と窓口申請の処理フローについては、可能な限り共通化を図るとともに、電子申請データを業務システムへ円滑に移行・処理するため、処理の自動化を含めた必要な見直しを行う。 専用の機器やアプリケーションを必要としないセキュアなオンライン相談ツールの選定や、利用基準の策定等を通じて、オンライン相談が可能な手続きの拡充を図るとともに、区民等が相談を行う場所の自由度を高めるための環境整備を進める。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ オンライン相談の利便性向上に向けたツール選定や利用基準の策定 ➤ オンライン相談の実施から記録作成までのモデル処理フローの構築				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・区民が必要なオンライン手続きに分かりやすくアクセスできる仕組みの検討を進めている。 ・あわせて、オンライン手続きの利用状況や業務フローの分析を実施している。 ・今後は、来庁せずにスマートフォン上で手続きが完結できるシステムの構築に向けた検討を進める。					

4 取組み項目

～1 行政サービスのRe-Design～

取組名	1-2	郵送DX・スマート通知の拡充	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	区民から区役所へ申請や相談などの「情報の入力」だけでなく、通知等の区役所から区民への「情報の出力」についてのデジタル化を推進する。 郵送が必要な文書を除き、通知等をオンラインで確認できる仕組みを整備することで、誤送付の防止やコストの削減を図る。また区民が必要な情報をスマートフォン等から即座に取得できる環境を構築する。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 従来オンラインでの処分通知の送付には、電子署名、電子証明書の付与が必要であり、令和7年度時点においては、保育園の入園承諾書・待機通知書が、電子署名付きでのオンライン通知を行っている。 令和7年4月からは、特定の電子申請システムからの申請に対する通知のうち、第三者への証明性を持たないものについては電子署名を省略できることを定め、通知オンライン化の準備を行った。		【取組みの方向性】 令和7年の改正を受けて電子申請に対する処分通知等のうち、第三者への証明的な性格を持たないものについてのデジタル化を推進する。 その実現に向けて、区が通知を掲載し、区民が確認するために必要なプラットフォームの選定・整備や、処分通知をデジタル化するための検討手順等を標準化し、庁内での横展開を図っていく。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 子ども・若者部における先行事例をユースケースとし、行政通知電子化の実施方法、仕様等の研究及び整理				
進捗状況	<u>進捗状況:概ね順調</u> <u>令和8年度の取組み状況及び今後の取組み予定:</u> ・庁内事例をもとに、通知の電子化に関する課題や実施方法の整理を進めている。 ・利用者の利便性や国・東京都の動向を踏まえ、実現方法の検討を行っている。 ・今後は、庁内展開に向けた標準的な手法の整理を進める。					

4 取組み項目

～1 行政サービスのRe-Design～

取組名	1-3	区役所へのタッチポイントの拡充	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	東京都公式アプリである「東京アプリ」の機能を最大限に活用し、スマートフォンやアプリを通じて世田谷区の行政サービスへのアクセス手段を拡充する。これにより、オンラインでの行政手続きの利用率を高め、「行かない区役所」の実現を推進する。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 東京都は令和7年2月にスマートフォン向けアプリ「東京アプリ」をリリースし、将来的には区市町村の行政情報やサービスを集約するプラットフォームとすることを目指している。 区ではLogoフォームやLINEを活用した電子申請サービスを提供しており、今後は東京アプリから区の電子申請サービスへのリンクを整備することで、区民がスマートフォン等から申請手続きや区の情報に簡単にアクセスできる環境の構築が求められている。		【取組みの方向性】 電子申請の拡充にあわせて、オンラインでの手続きにアクセスできるルートを多様化するとともに、複数の行政サービスに1か所からアクセスできるワンストップサービスの提供を目指す。 東京都と連携し「東京アプリ」の機能を研究・活用することで、区民が必要な手続きに迷わず到達できる環境を整備し、オンライン手続き全体の利便性と区民満足度の向上を図る。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 東京アプリ周知協力、自治体の機能活用に関する調査研究				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組み予定: ・東京アプリの周知及び普及に向け、都による操作支援のための区内会場の確保や広報に協力した。 ・あわせて、区独自に東京アプリ及びせたがやPayの操作支援窓口を開設し、利用促進に取り組んでいる。 ・今後は、東京アプリと区のオンラインサービスとの連携に向けた検討を進める。					

- 1-1 デジタル窓口(自宅等からできる手続き・相談)の拡充
- 1-2 郵送DX・スマート通知の拡充
- 1-3 区役所へのタッチポイントの拡充

1-1、1-2、1-3
別紙

8

【目指す姿のイメージ】

想定コンセプト — スマホひとつで、区役所へ行かずに。

想定コンセプト



【デジタル完結の原則】

申請から結果通知までの**全6ステップ**をオンラインで完結。
物理的な成果物(証明書等)のみ郵送受取を許可。

【目指す姿】区民が窓口に来庁することなく、スマホ一台で行政手続きが完結する状態を実現する。



【UI/UX(※)の原則①】 ライフイベント起点



引越し



出生



結婚・離婚



死亡



介護



起業

区民の人生の場面から手続きにたどり着ける設計。



【UI/UX(※)の原則②】 3タップ以内を目標



HOME



ライフイベント選択



目的の手続き

本当に必要な情報だけを導線上に配置し、
迷わないスマホ体験を提供。



【掲載手続きの方針】

デジタル完結の要件を満たす手続きのうち、利用頻度が高い手続きの**優先掲載**を目指す。

【区民にもたらす価値】



① **来庁不要**で
時間・移動負担を軽減



② **24時間365日**
いつでも申請可能



③ **シンプルな導線**で
誰もが迷わず手続き
できる。

※UI/UX：User Interface / User Experienceの略で、利用者の操作画面や体験の質を表す。

4 取組み項目 ～ 2 参加と協働のRe-Design ～

取組名	2-1	データで区政課題を解決する仕組みづくり	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	区が保有する区政データの庁内での活用を促進し、データに基づく政策立案(EBPM)の実施などを通じて行政の高度化と効率化を図る。 あわせて、区民や事業者等が区政データを活用しやすいよう、オープンデータとして公開することで、透明性の高い開かれた区政の実現と、社会全体の高度化を図る。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 庁内の各部署が作成、取得したデータは、業務の専門性や、個人情報などの機微な情報の取扱いに応じて、各部署が個別に保管・管理しており、結果として分散管理が行われている。 区がホームページで公開しているデータは、主にヒトの目で見やすい形で提供されているものも多く、オープンデータとして、第三者の活用に適した形式での公開については、継続して意識づけが必要な状況である。		【取組みの方向性】 区が保有する各種調査結果や統計データなど、業務横断的に活用可能な情報を集約・分析・共有するため、庁内データ連携・分析基盤の整備を検討する。この基盤の整備により、分散しているデータの利活用を促進し、職員が必要な情報を容易に分析できる環境を構築する。 あわせて、上記の基盤整備に必要な情報の整理や、機微な情報を含むデータを適切に取り扱うための匿名化処理の手順等を整備する。 また、分析ツールで活用しやすい形式のデータを各部署で作成・公開できるよう、実務を担う職員の育成や意識啓発を図る。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ データ分析基盤及び庁内データの取扱いに関する課題整理 ➤ データ利活用及びオープンデータに関する庁内啓発の実施				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・データ活用推進に向けたプロジェクトチームを立ち上げ、検討を進めている。 ・また、全庁的な現状把握調査や分析環境に関する検証を実施している。 ・今後は、調査結果や検証結果を踏まえ、推進方針や環境整備の方向性を整理する。					

4 取組み項目 ～ 2 参加と協働のRe-Design ～

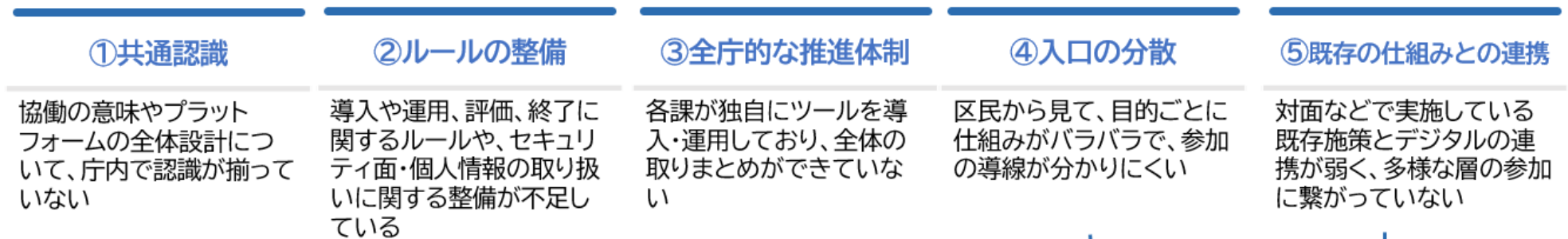
取組名	2-2	協働プラットフォームの構築	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	区政課題に関する区民・事業者・関係機関との対話を促進し、区だけではなく様々な主体と共に課題解決に取り組むことのできる仕組みを構築する。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 区政課題に対して、パブリックコメントや区民意見募集、ワークショップ等様々な手法によって区民意見を吸い上げ、検討に反映し、施策に活かしてきた。しかし、双方向で対話を継続的に積み重ねる仕組みは十分に構築されていない。 区民、区、関係機関が円滑に協働(情報共有や意見交換を含む)するためのデジタル基盤の整備が不十分である。		【取組みの方向性】 多様性を尊重し、参加と協働の推進を図るため、これまでの取組みでは意見を吸い上げることが難しかった方々からも、デジタル技術を活用して声を聴き、区政に活かせる仕組みを構築する。 また一方通行の情報発信にとどまらず、課題に対する意見交換を継続的に積み重ねられる仕組みや、Web上で地域に関するコンテンツを提供し、地域住民の参画や住民同士のマッチングを促す仕組みについて、過去の取組みを検証、評価したうえで、基盤を構築する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 他自治体における区政への区民等の参加の仕組みの調査研究 ➤ 世田谷区が過去に試用した基盤についての振り返り実施				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・他自治体における区民参加の仕組みや運営方法の調査研究を進めている。 ・あわせて、庁内外の先行事例の情報収集を実施している。 ・今後は、調査結果を踏まえ、世田谷区に適した仕組みの検討を進める。					

2-2 協働プラットフォームの構築

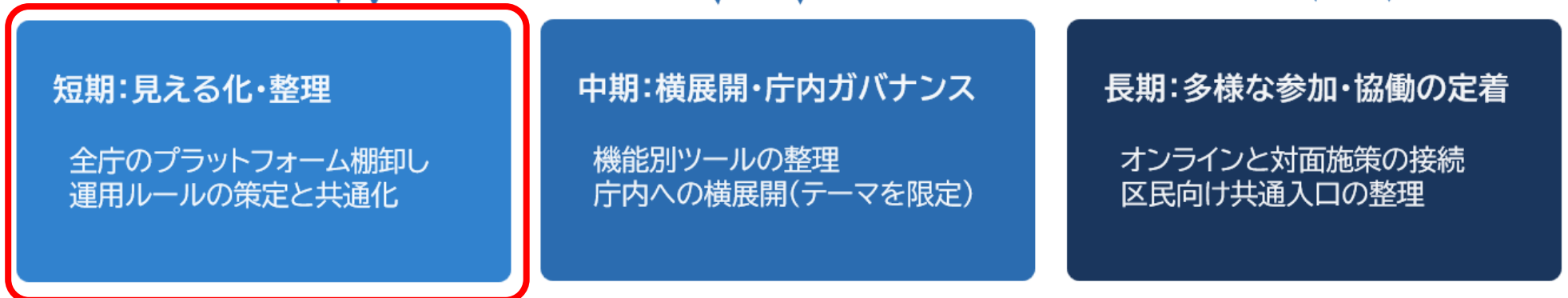
課題と今後の目標

区民から見た入口と運用が分散しているため、共通認識・ルールを整え、既存施策とつながる全体像を示すことが必要

現在の課題



今後の目標



4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-1	職員が利用するICT環境の 効率化・強靱化	目指す姿	先導	基盤 づくり	共創
目的	効率的かつ持続可能な行政サービスの基盤となる、職員が先進的なツールを活用して業務を遂行できるICT環境を整備する。					
現状及び 取組みの 方向性	【現状】 行政サービスの維持発展に不可欠な庁内情報網は、国の補助金により構築した自営線網により約260の区拠点に接続している。しかし、構築から20年以上経過し、老朽化が進んでおり大規模災害時の復旧にも時間を要することが想定されるため、見直しが急務である。 また、国のガイドラインに基づき、インターネットに接続しない業務環境(マイナンバー利用事務系)と、一般的な事務を行う環境(LGWAN接続系、インターネット接続系)の間の接続が分断されており、特にマイナンバー利用事務系において、業務効率化が進みにくくなっている。		【取組みの方向性】 庁内情報網については老朽化した自営線網を商用回線に順次切替えることで、大規模災害時の耐障害性を高め、区民サービスの持続可能性を向上する。 職員が使用する事務用PCは、定期的な更新の際に、将来的な高度技術活用も見据えた更新を行う。 インターネット接続系では、多様なモバイル環境やクラウドサービス(SaaS)に対応できる強みを生かし、業務の効率化と場所にとらわれない柔軟なサービス提供を促進する。 マイナンバー利用事務系においては、業務効率化を図るためのツール導入等を検討し、ネットワークの分離状況に関わらず、すべての環境で安全に効率的かつ正確な業務遂行が可能な環境を整備する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 職員利用端末の定期的な更新 ➤ マイナンバー利用事務系の業務効率向上施策の検討 ➤ クラウドサービス利用の推進 ➤ 庁内情報網の商用回線移行				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・職員端末の更新や庁内ネットワークの整備を計画どおり進めている。 ・また、クラウドサービスの活用に向けた情報整理や商用回線化を実施し、環境整備を進めている。 ・今後も、安定した業務環境の確保と利便性向上に向けた取組みを継続する。					

4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-2	業務システムの見直し	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	業務で利用するシステムの見直しを推進し、業務フロー改善と効率化を図る。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 区の大規模業務システム(SKY2、保健福祉総合情報システム、街づくり情報システム、内部情報系システム)は長期間にわたり稼働しており、従来の業務に合わせて多くのカスタマイズやフルスクラッチ開発を行ってきた。 これらのシステムは行政サービスに不可欠である一方で、このままでは新しい技術環境やシステム構成への対応が困難であるだけでなく、業務フローの見直しや効率化を妨げる一因にもなっている。 SKY2は標準準拠システムへの移行、街づくり情報システムは新システムへの移行を進めているところであるが、その他のシステムについても、従来の業務フローの非効率を見直し、最適化された業務に対してシステムを適用することで、DXの効果を最大化する必要がある。		【取組みの方向性】 標準準拠システムへの移行を着実に進めるとともに、その他のシステム更改にあたっては、情報セキュリティや費用対効果の観点からの審査的支援に加え、業務フローの見直しを伴う実効性のあるDXを推進する。 支援は、申請や相談を契機とする対応に留まらず、内製化による業務負担の軽減や自発的な業務改善の実現にも積極的に取り組む。 大規模なシステムの構築や改修に際しては、情報システム部門が所管課および事業者と連携し、伴走型で支援を行いながら、DXの実現に向けた必要な取組を着実に進める。 その際、現行システムで培われた利便性や業務ニーズもあわせて考慮し、標準化に伴う業務負担の軽減に向けた支援や調整も含めて移行する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ システム導入・更改及び業務プロセス見直し支援 ➤ 標準準拠システムへの着実な移行の支援				
進捗状況	<u>進捗状況:概ね順調(一部課題あり)</u> <u>令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性:</u> ・標準準拠システムへの移行については、課題解決を図りつつ進めている。 ・システム標準化の進捗状況については別紙1、2のとおり。 ・今後も、標準外のシステムについて、標準化への移行を目的に新たな整理ができるよう今後整理を進めていく。					

自治体情報システム標準化の状況①

- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」及び「地方公共団体情報システム標準化基本方針」に基づき移行を進める標準化対象業務(18業務)について、区の移行状況は以下のとおりとなっている。
- 令和7年1月の第1期から段階的に移行を進め、第3期移行システムの稼働を令和9年1月に予定している。

第1期（令和7年1月稼働済）

住民基本台帳
／印鑑登録

個人住民税
／軽自動車税

介護保険

就学



- 令和7年1月より稼働中
- いずれも「富士通Japan株式会社」と契約

第2期（令和8年1月～2月稼働済）

戸籍／戸籍の附票

国民年金

選挙人名簿管理



- 令和8年1月より稼働・・・選挙人名簿管理、国民年金
※選挙：株式会社ムサシ、国民年金：富士通Japan株式会社
- 令和8年2月より稼働・・・戸籍・戸籍の附票
※富士フィルムシステムサービス株式会社

第3期（令和9年1月稼働予定）

障害者福祉

健康管理

後期高齢者医療



- 健康管理（日本コンピューター株式会社と契約）
- 障害者福祉（株式会社アイネスと契約）
- 後期高齢者医療（富士通Japan株式会社と契約）

第4期（令和9年9月稼働予定）

生活保護



- 株式会社アイネスと契約

特定移行支援（移行時期調整中）

子ども・子育て支援

国民健康保険

児童手当
／児童扶養手当



- 移行対応が可能な候補事業者との調整またはヒアリングを進めている。次ページ参照

自治体情報システム標準化の状況②

- 国において、当初期限(令和7年度末)までの移行完了が困難となった業務(特定移行支援システム)について、全国的な移行遅延の状況を受け、移行期限を令和12年度までと定める省令が公布された。
- これを受け、特定移行支援システムとなった業務のうち、特に移行時期を調整しているものについては、既存ベンダーにこだわらず複数ベンダーとの交渉を粘り強く進めるとともに、区民サービスに支障が生じないように、現行システムの安定稼働にも必要な措置を確実に講じていく。
- 引き続き国や都とも情報共有しながら、極力早期に標準システムに移行することで、区のDX推進の基盤整備を図っていく。

分類	対象業務	移行予定時期	備考
移行時期 調整中	子ども・子育て支援	令和10年9月 ～令和11年1月	- 令和5年12月RFIの回答事業者が1社のみであり、当該事業者から令和7年度末までのシステム移行対応が困難であるとの回答を受領した。 - RFPの実施に向け、現行事業者と交渉するとともに、新たな候補事業者の選定も含めて準備を進めている。
	国民健康保険	令和11年1月	- 令和5年12月RFPの参加表明事業者が0社であったため、当初期限(令和7年度末)までに移行対応が可能な事業者が存在しないと判断した。 - 現在、候補事業者と契約締結に向けて交渉を進めている。
	児童手当 / 児童扶養手当	未定	- 現行事業者から標準準拠システムの開発を行わないとの回答を受領しており、他の複数事業者からも、対応可能な時期の提示や期限内の移行が困難であるとの回答を受領している。 - 候補事業者確保に向けたヒアリングを継続して実施している。

4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-3	生成AI等先端技術の業務活用の推進	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	DXや効率化を実現するため、先端技術の活用研究や検証を積極的に行うとともに、実験的取組みやチャレンジを推奨する組織への転換を図り、効率的な行政運営を追求する。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 生成AIをはじめとする先端技術は、行政事務の効率化や質の向上に寄与する可能性を大きく秘めている。一方で、活用にあたってはその効果のみならず安全性の確保が強く求められる。 特に自治体においては、住民情報を取り扱う責任上、慎重な検証が不可欠であり、導入判断にあたっては技術の特性やリスクを職員自らが理解し、検証を重ねる必要がある。 区では、いち早く生成AIの活用に着手し、全職員がチャット形式で利用可能な環境を整備したが、本格的な業務改善や住民サービス向上といった応用的な活用については十分に広がっていない。 また、職員アンケートでは生成AIの活用度はいまだ低い水準(5段階中1.93)に留まっており、更なる活用推進が急務である。		【取組みの方向性】 先端技術の活用可能性について、小規模な試行を通じて効果や課題を確認する手法や観点を整理し、実験的な検証手順(活用検証)の標準化を図る。 積極的に活用検証に取り組み、効果検証、改善、実装を繰り返すことで、業務への適用可能性を高める。 新しい技術の活用に向けて、職員が知識やスキルを習得できるよう支援し、より高度な取組みやチャレンジを生み出し、組織として後押しする体制を構築する。 生成AIについては、より職員の活用を拡げられるよう、賢い使い方や活用事例の周知啓発を、技術の進展にキャッチアップできるように継続的に行う。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 生成AIの業務フローへの組込み等による効率化や高度化の実施				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の方向性: ・生成AIの活用に関する実証や効果検証を実施している。 ・あわせて、安全かつ効果的な活用に向けたガイドラインの整備や職員向け研修を進めている。 ・今後は、各AIツールの活用指針を明確化し、業務への活用を推進する。					

生成AI等先端技術の業務活用の推進に関する取組み状況

3-3 生成AI等先端技術の業務活用の推進別紙



4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-4	デジタル人材の育成	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	DX推進を担う人材を、庁内に広く育成することで、組織全体のスキルを底上げし、業務とデジタル技術を紐づけることで効果的なDXを推進する。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 区では部署単位でDX推進リーダーを選任し、当該職員に対してDXリテラシー研修を実施することで、スキルの底上げを図ってきた。 しかし、本務の傍らで研修を受講することの負担や、人事異動により育成が年度単位に限定されるなど、継続的なスキル習得と成長促進には課題がある。 令和6年度より採用を始めた事務（ICT）職員の育成や、高度化する技術活用を前提とした人材育成プログラムの整備など、時代の変化に則した見直しが必要である。		【取組みの方向性】 職員へ提供する育成・研修プログラムを見直し、実務に活かせるスキルの習得や業務改善の実践を支援する。 ICTに関する庁内各部署への支援を担う機関として、より高度な専門性が求められる状況に対応するため、人材育成プログラムの見直しを図る。あわせて、デジタル人材の類型や必要とされるスキル基準について整理・検討を進め、体系的な育成方針を構築する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ デジタル人材の役割の再整理及び育成体系の見直し ➤ 実践的な育成カリキュラムの策定				
進捗状況	進捗状況：概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性： ・デジタル人材育成に関する実態把握のため、職員アンケートを実施した。 ・現在、アンケート結果の分析を進めるとともに、課題整理を行っている。 ・今後は、人材育成ガイドラインの策定に向けた検討を進める。					

デジタル人材の育成に関する取組み状況

目指す姿

職員がデジタルを自分の道具として使い、業務改善を自ら考え・実践し・組織に広げられる状態

令和8年度 | 整理・設計

全庁の育成方針を再整理

職員アンケート・現状分析

業務課題／活用状況／研修ニーズ

DX人材像・役割の整理

全職員／推進層／専門層／管理職

研修体系の見直し

基礎→実践につながるカリキュラム

令和9年度 | 策定・試行

ガイドラインの運用と
ICT職の育成方針を整理

DX人材育成のガイドライン

役割・スキル・研修・実践支援を体系化

ICT職 育成方針・スキル見直し

スキルマップ／レベル基準
／キャリアパス

令和10年度 | 実施・改善

運用しながら育成を定着

実践型研修・伴走支援

所属業務の課題を題材に実践

ICT職カリキュラム運用

OJT・研修・配置を連動

効果測定・毎年度改善

行動変容／業務改善／スキル可視化

4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-5	DX推進の機運を醸成し、 チャレンジできる組織文化へ	目指す姿	先導	基盤 づくり	共創
目的	職員が自ら継続的な改善に取り組むことができ、身近な課題の解決を発見しチャレンジできる組織文化を醸成する。					
現状及び 取組みの 方向性	【現状】 DX推進方針では「スモールスタート」や「トライ＆エラー」といった柔軟な改善手法を掲げている。しかし、初めから完成度が高い成果を求めたり、不公平感を避けるために全窓口で一斉の実施を求める等の傾向があり、機動的な検討が行われにくく、職員の自由な発想や創意工夫が活かされにくい状況となっている。また、職員アンケートではモバイルワーク(5段階中1.97)、オンライン会議・ペーパーレス化(同2.54)の活用度が低く、その理由として、仕事の方式を変えることへの職場の理解が得にくいという声が挙がっており、業務効率化に当たってはツールの改善だけでなく、ツールを活用した業務改革の機運を高めていく必要がある。		【取組みの方向性】 DXの事例や取組みのポイント、ツールを活用することのメリットを庁内に紹介するなど、管理職、ベテラン層、若手職員等の各層職員の改善意識を高める取組みを推進する。DXに関する製品やサービスを紹介する展示イベント等を開催し、職員が世田谷区や自治体業務の枠にとらわれず、最新の技術やサービスに触れる機会を創出する。職員のチャレンジや効果的な取組みを庁内で表彰する等、取組みが目に見える形で評価され、モチベーション向上につながる施策を実施する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 最新技術に触れるイベントの開催 ➤ 職員の意識啓発と横展開の促進 ➤ 表彰等による賞賛文化の醸成				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・DXに関する職員向けイベントの準備や庁内ポッドキャスト・動画コンテンツによる情報発信を実施。 ・あわせて、デジタル活用事例の共有を通じた意識啓発に取り組んでいる。 ・今後は、こうした取組みから職員の意識や行動の変化を把握し、効果検証を踏まえ機運の醸成を図る。					

4 取組み項目 ～ 3 区役所のRe-Design ～

取組名	3-6	情報共有による、チームで効率よく働ける職場への変革	目指す姿	先導	基盤づくり	共創
目的	電話やメールが中心の職員間のコミュニケーション手段をチャットツールやデータベースの活用に変換し、チームで効率よく情報共有することで、コミュニケーションの活性化、業務の効率化・見える化を図るとともに、AIが活用しやすく、二次利用しやすいデータの蓄積を追求し、業務効率化を図る。					
現状及び取組みの方向性	【現状】 庁内では、職員同士の問合せが電話やメールなど、情報が属人化しやすく、記録や共有が困難な手段で行われている。そのため、問合せ対応をはじめとした業務の見える化や分析が進まず、AI活用にも適しておらず、業務削減にむけた根本的な検討や対策が行われにくい状況となっている。 また、多くの業務情報がExcelなどの表計算ソフトで管理されているが、ファイルが各課の個別フォルダに分かれて保存されているため、部署横断的な情報の活用が困難となっている。		【取組みの方向性】 チャットツールの活用により、職員間のコミュニケーション手段を転換し、チーム単位での情報共有と業務状況の見える化を促進する。 業務情報の管理については、表計算ソフトで個別に管理されているケースを見直し、ノーコードツールの活用による一元化されたデータベースの構築へと転換し、分析や二次利用可能な区政データの蓄積を行い、属人化を排除するとともに、区全体での業務効率化を図る。 あわせて、職員が安心して意見を出し合えるよう、心理的安全性の向上に取り組み、自由な発想や情報の発信がしやすい環境を整備する。			
主な取組み	令和8(2026)年度	➤ 各ツール活用推進のための支援等の実施 ➤ 庁内情報共有等の現状把握と課題整理				
進捗状況	進捗状況:概ね順調 令和8年度の取組み状況及び今後の取組みの方向性: ・情報共有ツールの活用促進に向けたルール(Teams活用ガイドライン)整備や研修準備を進めている。 ・また、庁内の情報共有の実態把握・調査に向けた準備を行っている。 ・今後は、調査結果を踏まえて課題を整理し、活用促進に向けた支援を進める。					