令和８年９月３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
環　境　政　策　部

新たな行政経営への移行実現プラン（令和7年度推進状況）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、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、持続可能な新たな行政経営への移行を目指し、取組みを進めている。

この度、令和7（2025）年度の取組みについて、決算を踏まえた効果や成果を「新たな行政経営への移行実現プラン（令和7年度推進状況）」としてまとめたため、報告する。

２「新たな行政経営への移行実現プラン（令和7年度推進状況）」

別紙のとおり

令和7年度推進状況

新たな行政経営への移行実現プラン

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

目 次

Ⅰ　プランの位置づけ ・・・

1.新たな行政経営への移行実現プランの位置づけ

世田谷区では、「世田谷区基本構想（平成２５年９月議決）」に基づき、１０年間に区が重点的に取り組む施策の方向性を明らかにした、区政運営の基本的な指針である「世田谷区基本計画（令和６年度～令和１３年度）」（以下、「基本計画」という。）を定めています。

この基本計画に掲げる「目指すべき未来の世田谷の姿」の実現に向け、区政の政策展開の足腰を強化し、時代に即した新たな視点による区民サービスの向上に取り組めるよう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の計画として、令和６年度から令和９年度を計画期間とする「新たな行政経営への移行実現プラン」（以下「プラン」という。）を策定しました。

プランでは、「区民目線による行政サービスの推進」、「多様な主体との連携強化による経営力の向上」、「経営資源の最適化」の3つの基本的な考え方に基づき、取組みを推進していきます。

2.推進状況について

新たな行政経営への移行実現プラン（令和７年度推進状況）は、決算を踏まえた各取組み状況を取りまとめました。

令和７年度の取組み状況、策定時からの状況の変化などを踏まえ、令和８年度の取組みに反映するとともに、今後の取組みの方向性の修正や年次別計画の変更など必要な見直しを図っていきます。

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。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

主な効果・成果例

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

R7予算額：178 百万円　R7決算額：174 百万円　R8予算額：269 百万円

※ 本プランに基づく新規取組みにかかる経費（以下同様）

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6．9万時間 を削減（対前年比削減時間の積み上げ）します。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

区民サービスの利便性向上

- 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

R7予算額：372 百万円　R7決算額：331 百万円　R8予算額：418 百万円

R7削減時間：約 1.0 万時間

到達点

視点

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12.4万時間 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。

組織　人材　協働　デジタル　施設　外郭

主な効果・成果例

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

R7予算額：632 百万円

R7決算額：625 百万円

R8予算額：864 百万円

R7削減時間：約 2.6 万時間

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検討・構築　など

R7予算額：66 百万円

R7決算額：69 百万円

R8予算額：65 百万円

到達点

視点

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

主な効果・成果例

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

R7予算額：216 百万円

R7決算額：211 百万円

R8予算額：231 百万円

Ⅲ　プランの取組み

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	高齢者在宅福祉サービスの再構築	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手続き等のオンライン化	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	狂犬病予防法等に基づく各種申請・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	児童館運営支援システムの導入	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	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の管理及び貸出業務の効率化	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	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	工事監督業務等における働き方の効率化の検討	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
5-18	公金業務の効率化・DX化	P.66

2. 取組み項目

取組み項目の表の見方

❶ 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 ❷
❸ 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。			
年次別計画	R6	R7	R8	R9
①AI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
②SMS催告の拡充 ❹ ・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
③架電から受電へのシフト化	検討	検討	一部実施	実施及び検証
❺ 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。			
❻ R7実績	①AIオートコールシステムをR7.8月より導入した。督促状発送に合わせて、未納者へAIオートコール架電を28,813件行った。 ②SMS催告について、督促状発送に合わせて未納者へ催告を行った。その他債権への導入については、債権管理担当課へ情報提供を行った。 ③有人架電の役割と今後の方向性を検討し、R7において受電の一部実施を見送った。R8の一部実施に向けて準備に取り組んだ。			

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取組み内容を記載しています。

❹ 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。

❺ 取組みを通して、目指すべき効果・成果を記載しています。

❻令和7年度の実績を記載しています。

※　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。

2. 取組み項目

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。

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-1	広報・広聴機能の強化	所管部	政策経営部
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、また広報ツールを集中することで、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 区の広報活動の充実に向けて、SNS・HP等で活用可能な広報素材の拡充を進める。 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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②区政PR素材の拡充	検討	検討	検討・充実	検討・充実
③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、広報ツールの集中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。
R7実績	①外部人材の助言を踏まえ、区のおしらせ「せたがや」の紙面構成の見直しや特集記事の掲載等を行い、担当者向けガイドライン・チェックシートの活用を進めた。また、動画編集ツールを提供し各課の動画作成を支援した。企画・編集・配信方法に関する助言を受け、伴走型支援による動画制作の実施や改善点を庁内へ共有した。 ②過去のデジタル画像を活用し、区政PR画像を充実させるなどの取組みを進めた。 ③子ども・若年層の意見を把握するため、区民意識調査等の対象拡大を行ったほか、子ども向け意識調査の実施方法を検討し子どもの声アンケートを新たに実施した。

Ⅲ　プランの取組み

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
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。			

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。
R7実績	・フィールドミュージアムのデジタルマップを導入したことにより、スマートフォン等から閲覧できるようになり、マップ上で現在地も表示されるため、近くのスポットへの誘導や、紙のマップでは入りきらない情報の提供を行うことができ、回遊性や利便性の向上に繋がった。 ・まちの生きもの調べでは、従来の紙による調査報告に加え、スマートフォンアプリを活用しAIで種を判定し、写真付きで報告できる取組みを夏休み期間限定で導入した。従来型の報告は、2,141件（参考：R6 2,874件）であり、電子申請による報告は、3,189件（参考R6 3,747件）であった。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①GISに反映させるための区内全域調査を行い、電子データを作成した。なお、R8に業務量の集中が想定されたことから改めて必要な期間・作業を検証し現地調査工程を先行してR7に実施した。 ②R9.1月の公開・運用に向け、テスト環境にて確認を実施した。

Ⅲ　プランの取組み

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 庁舎整備担当部 DX推進担当部
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。 ③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。			

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	統合に向けた仕様調整後、プロポーザルの実施、システム構築作業	統合・実施
②出張所等窓口繁忙期の電話問い合わせ対応	検討	モデル実施に向けた調査・検討	調査・検討に基づくモデル実施、合わせて出張所等も①と合わせて統合に向け検討	①と合わせて統合に向け検討
③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、統合に合わせて全体のFAQ等の庁内調整など

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。
R7実績	①統合の方針や具体的な機能についての案をとりまとめ、R8年度のプロポーザル、AIを活用した実証実験に向けた準備を行った。 ②出張所等において、AIを活用した実証実験に向けた準備を行った。 ③お問い合わせセンターの契約更新に合わせて、チャットボットの導入やFAQサイトの刷新、多言語対応の導入を行い問合せ者自身で必要な情報にたどり着けるよう手段の拡充を行った。FAQについては区役所の担当部署がいつでも新規作成・更新ができるようにし、各課にFAQ充実の働きかけを行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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）
②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
③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。
R7実績	①地域コミュニティアプリ「common」による地区情報の発信を26か所のまちづくりセンターで実施した。（R8より28か所） ②区民利用の促進のため、「common」を提供する民間事業者と連携協定を締結した。この協定に基づき、公共施設でのポスターの掲出、ちらしの配布を行うとともに、区広報媒体での広報を行うなど認知度向上に努めた。 ③様々なイベント等の情報発信や意見集約を行う機会、場の情報共有により、参加に繋げていく取組みを進めた。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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	・導入可能性のある施設等の調査・検討	・導入可能性のある施設等の調査・検討
③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
④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。
R7実績	①未活用区有地等の情報をより効果的に発信し貸付に結びつけるため、区ホームページでの公表方法や周知方法の検証・改善を行った。また、「公有財産有効活用指針」に基づき、コインパーキングや自動販売機設置等を入札により実施した。 ②ネーミングライツの導入可能性のある施設等の検討を行った。 ③各種広報物や区ホームページ、デジタルサイネージ等を活用した広告事業を引き続き実施した。 ④安全かつ効率的な運用方法として、債券及び預金による運用を行った。

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
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			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③寄附しやすい環境の整備	検討、実施	実施	実施	実施
④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。
R7実績	①新規に5つのプロジェクトを立ち上げ寄附を募集した結果、目標額を上回る寄附があった。 ②「世田谷のまちの魅力発信プロジェクト」等により、新規返礼品等として56品拡充した。 ③新規に8寄附ポータルサイトにて寄附募集を実施した。 ④区のおしらせ「せたがや」ふるさと納税特集号を発行したほか、東急世田谷線等における車両広告、旧尾崎テオドラ邸との連携によるイラストコンテスト等により区へのふるさと納税に関するPRに取り組んだ。 ①から④の取組みにより、区への寄附金額（遺贈を除く）は前年度比約2億4,500万円増加した。

Ⅲ　プランの取組み

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
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・若者基金、遊びと学びの教育基金			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①基金の有効活用	検討・実施	検討・実施	検討・実施	検討・実施
②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
R7実績	①新規事業や既存事業の拡充へ基金を活用したほか、次年度に向けた新規活用策の検討を行った。 ②寄附申込書付きリーフレットの配布や区HPでの活用実績の広報など、寄附獲得拡大に向けた取組みを行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①AI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
②SMS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
③架電から受電へのシフト化	検討	検討	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。
R7実績	①AIオートコールシステムをR7.8月より導入した。督促状発送に合わせて、未納者へAIオートコール架電を28,863件行った。 ②SMS催告について、督促状発送に合わせて未納者へ催告を行った。その他債権への導入については、各債権管理担当課へ情報提供を行った。 ③有人架電の役割と今後の方向性を検討し、R7において受電の一部実施を見送った。R8の一部実施に向けて準備に取り組んだ。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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	業務の見直しの検討	一部実施

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。
R7実績	①個別催告の実施にあたっては、通知書の印刷、封入・封緘作業の委託化により職員が他業務に従事する時間を創出するとともに、より効果的な実施に向けた検討を行った。 ②受電体制の効率化の一つとして、受電の外部委託化について他自治体の例や業者ヒアリング内容を参考に検討を実施し、業務特性や実施環境を踏まえた導入上の課題を整理するとともに、その他の効率化対策も含めて幅広く検討を継続することとした。

項目	1-11	官民連携の取組みの推進	所管部	政策経営部
取組み内容	・テーマ設定型による民間提案の一層の推進に向け、連携事例を発信し、官民連携手法の理解促進を図るとともに、担当課との対話によるテーマの抽出、丁寧な伴走支援を行う。 ・事業の目的や区が抱える課題を分かりやすく発信し、実証実験制度を活用して連携の幅を広げるなど民間事業者等の参画を促すための工夫を行う。			

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。
R7実績	・「実証実験提案制度」の運用を開始し、区も一部経費を負担しながら3件の実証実験を実施した。 ・民間のハブ事業者や銀行等を通じて民間提案を促すための働きかけや、庁内の意識啓発のための官民連携マガジンを発行することにより、官民連携手法を積極的に活用した。 民間提案実施件数:134件　検討した民間提案型件数:228件 新規団体対話数:100団体　テーマ設定数:5件

Ⅲ　プランの取組み

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①アーティスト募集、登録	検討	検討・募集・登録	募集・登録	募集・登録・更新
②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25回）	検証、実施（年25回）
③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。
R7実績	① アーティストの登録制度のあり方および実施手法について検討を行い世田谷アーティストバンクを創設し、募集・審査を実施した結果、31組のアーティストを登録した。 ② 現行方式によるアーティストのイベント派遣を計16回実施した。 ③ R8の公開に向けてアーティストバンク公式ホームページの開設準備を進め、登録アーティストの紹介および登録アーティスト主催イベントの広報を行うシステムを構築した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①国士舘大学と連携し、女子ラグビーワールドカップ日本代表戦のパブリックビューイングを同大学施設にて実施した。 また、区内私立女子中学校において、日本体育大学女子ラグビー部の指導者・部員を講師にラグビー体験事業を実施した。 トップレベルの指導資格所有者が考案したプログラムを学生講師が実践し、受講者アンケートにおいて高い満足度を得ることができた。 ②民間事業者が運用する施設の第一生命相娯園テニスコートについて、区民開放枠（利用可能日）を拡大し、R8.5月からの利用開始に向け、関係各所との調整を行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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	—	—

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。
R7実績	①②③工事監理や住民参加業務等の委託化により、職員の時間を生み出し（業務削減時間：前年度比46時間）、企画立案や地元調整および後進の指導に時間をかけることができ、質の高い公園づくりを行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①対象及び派遣時期等の調査	実施	更新	更新	更新
②相手先との協定等条件整理、調整	検討	検討	必要に応じて実施	必要に応じて再実施
③区主催イベントへの専門家派遣	検討	検討	検討	実施
④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。
R7実績	住宅のUD改修の需要を調査するため、区の住宅関連のイベント等でアンケートを実施し、区主催イベントへの専門家派遣を検討した。 また、施工中の区立施設（梅丘図書館・本庁舎）のUD検討会、竣工後の区立施設（梅丘図書館）のUD点検へ専門家を派遣した。 このほか、世田谷サービス公社のUD講習会へ専門家を派遣した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①専門人材の活用・連携	検討・調整	実施	実施・検証	実施・検証
②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。
R7実績	①連携事業者との定例会議で脱炭素分野の最新動向等の知識を吸収し、有効な事業の検討等を重ねた。 ②地域の教育機関と連携し、本事業に関心のある高校生・大学生との意見交換や広報への協力依頼などを行った。

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
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。			

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。
R7実績	区の助成により防災士資格を取得した者に対し、活動状況や今後の協力意向を確認するための調査を実施した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①雨庭づくり相談を継続試行し、専門家の派遣などにより支援した2件が雨庭として完成に至った。 ②必要な知識・情報を取得できるよう場づくりをしたコミュニティ雨庭で、地域リーダー育成のための定例活動を12回実施（延べ75名参加）した。また、交流会を2回実施（延べ17名参加）し、専門家による雨庭機能説明のほか、意見交換を通じて普及啓発を行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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
④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
⑤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。
R7実績	①本開園して管理運営を開始し、農業公園の日常管理を行い、農業体験会や収穫イベント等を計12回開催した ②暫定利用を継続して行い、農業体験会や収穫イベント等を計5回開催した。 ③暫定利用を継続して行い、農業体験会や収穫イベント等を計4回開催した。 ④⑤土地取得に向け、継続して調査・検討を行った。 ①②③一部農業公園の管理運営を事業者へ委託し、職員の時間を生み出し、農業公園全体のサービス拡充に取り組んだ。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①斜面樹林地の現地調査を実施するとともに、「公園緑地における国分寺崖線樹園地の保全・再生方針」に基づき、6区域において、保全・復元作業を実施した。一部の現場対応等を委託化することにより、職員の時間を生み出した（業務削減時間：前年度比200時間）。

項目	1-21	効果的な消費者啓発の推進	所管部	経済産業部
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。			

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。
R7実績	・区内の大学ゼミと連携して、区民の消費者被害等を未然に防止する啓発動画を大学生主体で作成、YouTube世田谷区オフィシャルチャンネルで公開した。 ・区内の大学サークルと連携して、エシカル消費の普及・啓発事業（子ども向けのおはなし会とワークショップ）を大学生主体で実施した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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 モデル校9校 展開
②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	プラットフォーム試行 プラットフォーム構築に向けた検討	プラットフォーム試行 プラットフォーム試行結果を踏まえた構築準備	プラットフォーム構築 プラットフォーム運用状況を踏まえた改善
③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	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。
R7実績	①先行して取り組んだ学校の実践をモデルとし、各学校の課題やニーズに応じて、学校と大学や企業等とのマッチングを行い、地域リソースとの連携による学びの充実を支援した。 ②東京青年会議所世田谷区委員会OB・OGにより設立された法人「まなびっくす」との連携のもと、地域の「職業人」と中学校とのマッチングを支援するプラットフォームの試行を継続し、前年度の結果を踏まえた改善を図り実施した。 ③区内の国立・都立・私立高校や特別支援学校と区立中学校との意見交換会を実施し、連携のさらなる充実に向け関係強化を図った。

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
取組み内容	財団において、中学校部活動の地域連携・地域展開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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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	中学校部活動地域展開事業の実施、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	中学校部活動地域展開事業の実施、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	中学校部活動地域展開事業の実施、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
②「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展開支援に向けた取組みを進めていく。
R7実績	①「中学校部活動運営支援事業」において、玉川中学校を地域連携モデル校とし、11部活動の運営支援を行った。また、区立中学校29校を対象に、部活動支援員の募集および部活動支援員の活動謝礼支払データ作成業務を行い教員の負担軽減を図ったほか、中学校部活動指導者派遣（ソフトテニス1校）、中学生合同練習会（陸上競技3校、水泳3校、弓道10校）を実施した。 ②指導者・ボランティア登録制度「世田谷スポーツ・文化人材バンク」では、指導者の発掘・育成にあたり、賛助会員や区内大学へ周知した。また、日本大学スポーツ科学部と部活動等の地域課題解決を目的に包括連携協定を締結した。ボランティアの活用状況は、全21事業、205名であった。

Ⅲ　プランの取組み

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

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
①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）
②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	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
③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実施・検証	休館日及び夜間の活用の拡充
④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。

R7実績

①多目的室や図書室等の区民利用の拡大について、実施に向けた課題の把握等、具体的な検討を開始した。さらに、梅丘中学校温水プール及び烏山中学校温水プールについて、土曜日の開放開始時間を午前9時に1時間繰り上げ、区民利用の拡充を図った。
②各施設の利用状況を踏まえ、利用範囲拡大に向けた検討を行い、ニュースポーツでの施設利用（ボッチャ等を対象に簡易利用可）、けやきネットでの無人施設の当日予約導入に取り組んだ。
③児童館の休館日や夜間の時間帯を活用し、「中高生世代の学習スペース事業」を区内2館で、「生活困窮世帯の高校生等に対する学習支援事業『まなラボ』」を区内3館で実施した。これにより、児童館の開館時間外における子どもの居場所・学習支援の機会を拡充した。
④男女共同参画センターらぷらすについては、引き続き自習室としての活用を行うとともに、その他施設については、利用状況の確認や運営事業者等との調整を行い検討を進めた。

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
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。			

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	仕組みに基づく取組みの試行実施	仕組みに基づく取組みの試行実施

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。
R7実績	跡地・跡施設等の有効活用に係る仕組みの構築について、R8・9年度の試行実施に向け、他自治体や民間事業者へのヒアリング等を実施し、検討を進めた。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①郷土学習等の充実	検討	検討・一部実施	実施	検証・実施
②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
③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	検討	検討・実施
④事業実施体制の見直し	検討	検討	検討	検討・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。
R7実績	①社会科見学受入時の施設見学及び学芸研究員による解説に加えて、昔の道具を使った体験プログラムの実施を、昨年度のテスト実施を踏まえ、年度を通して試行した。 ②これまで夏休みのみ実施していた体験事業「昔の農村体験」を、昨年度の検討結果を踏まえ、4月より年間を通じた実施に向けて試行した。 ③維持管理体制の一本化等に向けて、事業者と委託内容や金額等の調整を進めたが、法令面などの新たな課題が見つかり、更なる検討が必要となったため、新たな課題解決等に向けての方向性について検討した。 ④事業実施体制の見直しを進めるため、事務事業の実施体制の変更可否等について、引き続き検討を進めた。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③官民連携手法(P-PFI等)等(北烏山七丁目緑地)	基本計画(骨子)検討 利活用の検討	基本計画(骨子)及び(素案)策定 利活用の検討・実践 官民連携手法による施設の	基本計画策定 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。
R7実績	①上用賀公園拡張事業については、オープンパークや住民説明会、北烏山七丁目緑地事業については、ワークショップ・緑地開放等を通じて地域住民の意見を聴取し、課題を把握した。 ②DBO方式による事業者選定のため、事業者との対話等を実施し、要求水準書及び募集要項を策定し、事業者公募を開始した。また、公園予定地の活用として、オープンパークを3回実施した。 ③住民協働により基本計画(骨子、素案)を作成し、官民連携手法について民間事業者へのヒアリングを実施した。

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
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。			

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。
R7実績	・R7.10月に施設使用料等の改定を行った。 ・「適正な利用者負担の導入指針」の改定に向け、施設使用料等の改定による影響に関して調査・分析すべき内容の検討を行った。

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
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。			

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	運用	運用
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
R7実績	①a建設工事総合評価方式については、試行最終年度であり、検証の結果、品質と価格のバランスを競う本方式が一定程度機能していることが確認された。 ①b変動型最低制限価格制度については、継続的に運用しており、ダンピング対策として一定の効果が得られていることを確認した。 ②R7.10月より、工事請負契約における電子契約の導入を開始したことにより、 契約事務の迅速化及び印紙代等のコスト削減が図られている。 ③すでに実装されている生成AIを活用し、仕様書のチェックにおける精度について検証した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②「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
③「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。
R7実績	①複雑・複合化した課題を抱える方への支援について、R7から福祉緊急対応の拡充、保健福祉特別支援チームを発足させ、保健福祉センターのバックアップに取り組み、地区・地域の機能強化を実施した。 ②関係所管とともに、改築や改修計画に合わせた適切な執務・相談スペースの確保に向けて調整を行った。 ③事務事業の見直しやタブレット端末の導入、福祉にかかる人材育成を目標に掲げ、庁内PT等で検討・実施した。

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
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。			

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。
R7実績	東京リハビリテーションセンター世田谷の自立訓練利用者のうち、生活環境等に課題のある方に対し、保健センターと連携した支援を行い、訓練終了後も必要な支援が途切れないよう、相談窓口の周知等に取り組んだ。 保健センターでは、専門職による本人・家族及び医療機関等からの新規相談が増加したほか、医療・福祉・就労機関等との連絡会や、専門職派遣による研修・支援会議での助言を通じ、地域の支援機関の支援力向上と連携体制の構築を図った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②地域移行促進のための仕組みづくり	検討	検討・一部実施	検討・一部実施	実施・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。
R7実績	①R8.3月に「世田谷区立障害者福祉施設の指定管理者制度に係るあり方報告書」をとりまとめ、区立施設の役割や指定管理者制度の適用、選定方法、7年間の指定期間等を定め、R9.4月以降を指定開始期間とする区立障害者福祉施設の指定管理者候補者の選定より順次適用することとした。 ②R6の検討に基づき地域生活支援型入所施設の入所期間の見直しや区民ニーズに応じたユニット構成変更を実施した。区内の関係施設と「(仮称)世田谷区における入所施設からの地域移行ガイドライン」作成に向けて課題整理などの検討を継続して行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①居場所での交流や地域ケア会議を含むネットワーク会議、四者連携会議などで得た情報をもとに、要支援者の把握・支援に向けた多様なアウトリーチを推し進めた。 ②交流の場が不足しているエリアを中心に地区サポーターなど地域住民による多世代交流の場づくりを推進した。また、ICTの活用による集いのお知らせや申込みを進めるとともに、高齢者のデジタルデバイドの解消に向けたスマホ講座を軸とした集いの場の拡充を進めた。 ③子育て世代の交流の場や地域に住まう認知症や障害のある方の居場所づくりを通じ、福祉課題の共有と交流を促進し、孤立の防止に努めた。

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
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。			

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。
R7実績	新・才能の芽を育てる体験学習について、「STEAM教育事業」を中心に関係所管部と協議し、24講座のうち22講座をR8以降に終了または他事業に統合する方向で整理することにより、業務の効率化を図った。

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
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。			

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	民間移行・支援、用地利用	民間支援、用地利用

目指すべき効果・成果	①成城・桜上水駅直近の敷地に民間シェアサイクルを増設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）
R7実績	R8からの民間移行に向け、区レンタサイクル事業を廃止し、不要となる自転車の売却や機器撤去を行った。事業廃止に伴い、区レンタサイクル利用者に対し、民間シェアサイクルの利用を促すため、民間シェアサイクルの案内POPを区レンタサイクルの各ポートに掲示した。また、各まちづくりセンターで実施した高齢者向けスマートフォン講座において、民間シェアサイクルの使い方を記載したパンフレットを配架するとともに、4か所の区レンタサイクルポートにて電動アシスト付自転車の使い方教室を実施した。 また、R8からの区レンタサイクルポート跡地活用の方向性を定めた。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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
④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。
R7実績	①区政モニターアンケート結果の分析を行い、カレンダーの利用状況が72.2%と高い割合であることを踏まえてページ構成等の検討を進めた。 ②転入者への啓発やカレンダーへの掲載によりアプリとLINEの周知を推進した。 ③④リチウムイオン電池など充電式電池の収集、プラスチックの分別区分変更など、新たな課題も踏まえて引続き区民により分かりやすい情報発信の充実について検討を行った。

2. 取組み項目

到達点1　新たな仕組みづくり

項目	1-37	高齢者在宅福祉サービスの再構築	所管部	高齢福祉部
取組み内容	高齢者福祉電話料助成、火災安全システム、安心コール電話訪問について、新規受付を停止し緩やかに事業の縮小を図りながら事業を終了する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①福祉電話助成の新規受付停止	実施	実施	実施	実施
②火災安全システムの新規受付停止	―	―	実施	実施
③安心コール電話訪問の新規受付停止	―	―	実施	実施

目指すべき効果・成果	現状に即し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。
R7実績	①新規受付を停止し緩やかな事業の縮小により、経費を984千円削減した。

項目	1-38	生涯学習事業の体制整理	所管部	各総合支所
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。			

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。
R7実績	生涯学習事業のあり方や見直しの方向性を検討する中で、生涯学習セミナーや区民講座等の既存事業について、区が担う役割や効果的な実施手法を再整理し、生涯学習セミナーの事業委託及び事務職員の人材育成研修の導入を盛り込んだR8の運用案を取りまとめた。

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6.9万時間を削減(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
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。			

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。
R7実績	①最混雑期に世田谷くみん窓口において臨時窓口を開設し、住民異動を伴わないマイナンバーカード手続きを別ラインで処理する体制を実施した。また、自動電話応答システムの試行窓口の調整を実施した。(試行実施はR8～) ②前年度の検証結果を踏まえ、全体としては期待した効果が確認できなかったため一部の手続きのみで窓口予約を実施した。 ③まちづくりセンターのマイナンバー電子証明書手続きコーナー及び世田谷区マイナンバーカードセンターの周知により来庁者の分散化を図った。 ④くみん窓口・出張所の混雑状況をHPで公開した。

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
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。			

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。
R7実績	住民記録・戸籍課においておくやみコーナーの実証を実施した。（ご遺族から情報を聞き取り必要手続きを抽出して窓口をご案内する） R8の本格設置に向けて準備を進めた。

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
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さらなる効率化に取り組む。			

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。
R7実績	マイナンバーカード更新業務の周期的な増加を見据え、バックヤード業務のうち定型的な業務を抽出し、さらなる委託化を推進することで、職員の業務負担軽減と時間創出を図り、カード交付体制の強化につなげた。 また、委託化にあたっては、事業者への各種研修の実施や情報共有の徹底により、業務品質の確保にも努めた。

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
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。			

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。
R7実績	窓口において、届書・申請書を手書きから、令和7年1月に「書かない窓口」のシステムに移行し、引き続き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った。

Ⅲ　プランの取組み

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

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
①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	実施
②無人情報提供システム、総合受付システム	—	web閲覧サービスの導入準備	web閲覧サービス、自動交付機及び総合受付システムの導入及びカスタマイズ	実施
③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
④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

①②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、ペーパーレス化の推進や、職員の事務負担の軽減を図る。
③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。
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。

R7実績

①計画通知の電子申請試行により、設計者が来庁する負担の軽減につながった。また建築確認申請の電子申請導入検討を行った。
②（次期街づくり情報システムと合わせて構築・導入する）web閲覧サービスの基本要件等の整理を行った。
　web閲覧サービスに搭載する建築計画概要のデータ整理を進めた。
③現行工事情報システムから、次期システム（次期街づくり情報システムに統合）へ移行・登録するデータについて、検討を行った。
④区民が総合支所や本庁に行かずに、相談ができる相談事業を推進した。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①キャッシュレス決済の導入	一部実施	実施	実施	実施
②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。
R7実績	①R7.10月、すべての区民会館(別館を含む)においてweb予約が可能となった。また、web予約の導入に伴い、クレジットカードなどのオンライン決済、窓口キャッシュレス決済方法としてせたがやPay及びクレジット決済を導入した。 ②申請手続きのオンライン化を推進することで、時間や場所にとらわれない手続き環境を整備し、利用者負担の軽減と処理の効率化を実現した。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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、クレジット収納の導入の3つの機能を追加する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①本人確認資料の電子申請機能の追加	実施	実施	実施	実施
②WEB口座振替の導入	検討	システム改修・実施	実施	実施
③クレジット収納の導入	検討	検討	導入検討	導入準備

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。
R7実績	① 本人確認の電子申請により、利用者負担を軽減した。 ② Web口座振替受付サービス導入により利用者が金融機関へ行く負担を軽減した。 ③ 新システムの調達仕様にクレジット収納機能を含めるよう調整を行った。

2. 取組み項目

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
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、LINE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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①福祉タクシー券等事務の効率化	実施	実施	実施	検証、実施
②自動車燃料費助成の見直し	システム設計	LINE申請導入	運用・検証	検証、実施
③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	現行手法の継続	現行手法の継続

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、LINE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。
R7実績	①R6年度に拡充した業務委託を継続した。 ②LINE申請の導入により、業務時間（R6比85時間）の削減を図るとともに、R7上半期分の審査において、事務補助職員（自動車燃料費助成事務補助（10～11月））1名の任用を見送った。 ③電子化手法検討の結果、従来の取扱いを継続しながら事務の効率化を図ることとした方針を計画にも反映し、現行手法による事務を継続実施した。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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・令和7年2～5月・令和8年2～5月の間、1通200円から10円に減額する。（令和9年以降は令和8年までの効果を検証したうえで検討）（※窓口発行は300円）			

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	実施・検証	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。
R7実績	コンビニ交付手数料について、混雑期対応としてR7.2～5月、R8.2月～5月にかけて10円に減額し、来庁者の分散を図った。

2. 取組み項目

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
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。			

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。
R7実績	国が当該申請の電子申請化を標準システムとしてR9より稼働することとなった。これにより現行業務システムの改修及び業務手順等の見直しを行うことが必要となったため、次年度プランにて計画を修正する。 なお、国システムで対応できない区要綱分については、標準システム導入後電子申請化を実施予定(R9後半～R10中を想定)。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①申込受付事務について、Logoフォームを利用した申請方式に切り替えた。 ②申込受付事務について、ハガキでの応募に加え、受託事業者のWEBフォームからの申請受付を実施している。電子申請率は8割となっている。 ③キャッシュレス決済の導入に向けて、全庁的な対応を引き続き検討した。

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	2-12	集団回収届出の電子化の推進	所管部	清掃・リサイクル部
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①電子申請の導入	構築・実施	実施	実施	検証、実施
②RPAシナリオ構築及び運用	構築・実施	実施	実施	検証、実施
③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
④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。
R7実績	①④集団回収の届出への電子申請の導入及び周知により区民の利便性を向上しつつ、各支所地域振興課における実績報告書受付及び点検事務負担の削減を実現した。 ②RPAシナリオ構築によりシステム入力作業の自動化を進め、事務負荷を軽減した。 ③R7.7月から、チャットボットによる問い合わせで集団回収に関する検索と案内を利用可能とした。

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	環境政策部
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①R7.10月よりインターネット受付のキャッシュレス決済を実施し、R8.3月より電話・有人チャット受付のキャッシュレス決済を実施した。 ②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4，200千円削減した。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①電子申請の導入	検討	一部実施	検討	一部実施
②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。
R7実績	①R7.4月に申請書類の公印廃止を実施した。(一部書類を除く) ②R10以降、国が電子申請と台帳システムを構築し、都及び区に開放していく予定のため、当該システムの動向を注視のうえ検討を進めた。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①電子申請の導入	実施	実施	実施	実施
②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。
R7実績	①電子申請(Logoフォーム)の有効申請件数は2,780件となり、新BOP入会児童全体に占める利用率は32%、主な対象である2・3年生の利用率は47%となった。オンライン申請の利用促進により、保護者の利便性向上と受付業務の軽減につながった。 ②業務委託については、事業者との調整や業務フローの見直しを行うとともに、審査・書類管理の一元化や委託内容の見直しに向けた検討を進めた。

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	狂犬病予防法等に基づく各種申請・届出受理業務の見直し	所管部	世田谷保健所
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①電子申請の導入	導入準備	実施	実施	実施、検証
②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
③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。
R7実績	①狂犬病予防注射済票交付の電子申請をR7.8月に開始し、区民の利便性の向上を図った。 ②各種申請・届出書類入力業務をR6.4月から引き続き委託するとともに、R7.12月からRPAを活用し、入力業務を効率化した。 ③問合せ対応業務をR7.4月から委託化し、職員の時間を生み出し（業務削減時間：690時間）、職員が専門的・企画的業務に注力できる体制を強化した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①運用見直し	一部実施	実施	実施	実施
②電子申請の導入	実施	実施	実施	検証、実施
③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。
R7実績	①工事に伴う故障点の発生を抑制したことで、工事施工者への復旧費の請求及び復旧にかかる作業時間を削減することができた。（業務削減時間：前年度比46時間） ②紙申請に伴う作業時間を削減することができた。申請件数は前年度より減少したが、電子申請の割合が向上したことで、前年度より業務削減時間が増加した。（業務削減時間：前年度比5時間） ③職員対応による自動化に取り組んだ。現状、電子申請の割合が低いため、成果は限定的だが、手動入力による作業時間の削減等、一定の効果は確認できた。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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	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。
R7実績	①年間を通し、複数の相談員が共通の書式・フォーマットにより相談内容を入力し、460件の相談情報の一元化を実現した。 ②一元化した相談内容データを用いて事業者の状況を確認・分析し、事業者支援施策検討に取り組んだ。 ③融資あっせんシステムの区クラウド環境への移行を完了し、R8に取り組む融資のオンライン申請導入に係る安全性を確保した。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
診療支援システムの導入（①世田谷区医師会初期救急診療所・②玉川医師会診療所・③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。
R7実績	①世田谷区医師会初期救急診療所において、自動電話案内システムを継続運用し、電話による問い合わせ対応の効率化を図った。R7の運用実績を集計した結果、患者の待ち時間短縮及び職員の業務負担軽減につながった。 ②玉川医師会診療所において、混雑状況表示システムの継続運用により待ち時間の可視化を図り、患者の利便性向上並びに問い合わせ対応時間の削減を推進した。 ③世田谷区医師会付属烏山診療所において、WEB予約システム（整理番号発券システム）の本格運用を開始し、事前問診及び予約機能の活用により、受付業務の効率化並びに患者待ち時間の短縮を推進した。

2. 取組み項目

項目	2-20	児童館運営支援システムの導入	所管部	子ども・若者部
取組み内容	これまで職員が手作業で入力・集計していた入館表の内容や業務日報、行事結果報告等を電子化し、情報を一元的に管理するとともに、効果的に蓄積・分析する仕組みを整備する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
児童館運営支援システムの導入	―	仕様検討	実施	検証、実施

目指すべき効果・成果	利用者集計作業等における児童館職員の負担軽減と業務効率化、実効性の向上を図るとともに、入館者情報や行事結果データの蓄積・分析による業務改善を進めることにより、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目指す。
R7実績	R8のシステム稼働を見据え、入館管理、業務日誌、行事結果報告等の現行業務について、実態把握及び課題整理を行った。あわせて、業務の電子化・一元管理に向けた機能要件を検討し、関係所管及びシステム事業者と連携して、システム仕様の具体化や業務フローの整理、運用面の課題抽出を進め、次年度の実装に向けた準備を行った。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。
R7実績	①R6から導入している電話対応等の外部委託を継続して実施するとともに、問い合わせ内容を分析し、その結果を踏まえてQ&Aや区ホームページの見直しを行うなど、更なる業務改善に取り組んだ。 ②データ納品への切替えにより、紙帳票の数量確認に要する時間を削減するとともに、データの確認作業を自動化したことで、業務の効率化を図った。

2. 取組み項目

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
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。				

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①図書館DX（利用者カード機能のオンライン化等）	検討・実施	拡充検討	拡充	実施
②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
③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
④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、新たな公募等の検討	庁内公募の実施、新たな公募等の検討・実施	評価・検証

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。
R7実績	①R7.11月に烏山区民センター、R8.3月に経堂図書館及び梅ヶ丘駅にブックボックスを設置した。R8のWebからの利用者登録更新及び新規ブックボックス設置に向けて、検討を進めた。 ②R8.2月にリニューアルオープンした梅丘図書館において、予約資料セルフ貸出コーナー及び自動返却機を導入した。 ③R8.3月に世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）を策定した。 ④研修の充実により司書資格者の増を図るとともに（4名）、今後の人材の確保・育成に向け、外部人材の活用に関する方向性を管理運営方針策定にあわせて検討した。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①自動通話録音機の取付け作業の委託化により、職員の時間を生み出し、区民周知の改善に取り組んだ。 ②自動通話録音機の電子申請の導入により、区民の負担軽減を実現した。 ③設置業務の委託化を試行するとともに、貸与台数の拡充のため、実施内容の見直しを検討する。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②28地区への展開	実施	検証	見直し・実施	検証
③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
④自宅からのオンライン相談	検討	検討・実施	実施	実施
⑤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。
R7実績	①まちづくりセンター「福祉の相談窓口」でのオンライン相談利用状況を踏まえシステム面から検証を行った。 ②オンライン相談利用状況を踏まえ検証を行った。 ③新たに区営・区立住宅等の入居者募集、耐震促進事業普及啓発事業、雨水浸透施設・雨水タンク設置助成、緑化助成制度の各担当課を接続先に追加した。 ④遠隔地施設等の居住者とのオンラインによる相談について、推進チームを立ち上げ検討し、R7.11月より遠隔地施設等へのオンライン相談を開始した。 ⑤オンライン手続に困っている方が「福祉の相談窓口」に来庁した際に、所管課と連携して支援した。

到達点2　区民目線からのサービス利便性の向上

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②庁内におけるデータ利活用の推進	検討	検討・実施	改善 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	改善 データ分析基盤の試験的構築及び改善検討

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。
R7実績	①区が公開するオープンデータの質及び量の向上を図るため、区公式HPに掲載しているオープンデータについて、更新を実施した。 ②庁内におけるデータ利活用の推進に向け、プロジェクトチーム（PT）の立ち上げに向けた準備を進めた。また、データ利活用に係るツールの活用可能性について検討を行うとともに、ハンズオン等を実施し、知見の蓄積を図った。

2. 取組み項目

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12.4万時間削減（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。

到達点3　職員の時間の効果的活用

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
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。			

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。
R7実績	アウトソーシングの対象とした約80業務とあわせて、各種制度等に関する職員からの問合せに対応する総務事務センターを本格稼働した。 デジタルツール活用による業務効率化を図り、最適なアウトソーシング手法を検討した。

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
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。 ④慶祝品の発送補助、電話対応等一連業務 例年、敬老の日の時期に合わせ、88歳と100歳の区民約5,000人に送る慶祝品の封入作業や対象者からの問合せ対応等の業務を外部に委託する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③民生委員一斉改選事務の効率化	検討	実施	—	—
④慶祝品の発送補助、電話対応等一連業務の効率化	—	検討	実施	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。
R7実績	①R8.1月の就学通知書の発送において、これまで職員が行っていたチラシの印刷及び三つ折り作業を、封入封緘業者に委託した。 ②「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」等個々に委託または職員が作業していた業務について、引き続き一括して外部に委託し、課内の超過勤務を削減した（業務削減時間：前年度比334時間）。 ③586名の委嘱者及び97名の退任者への物品保管及び梱包作業など、通常は職員が作業している業務について外部に委託し、定型業務にかかる業務時間を削減したことで委嘱者・退任者の式典等に集中的に取り組むことができた。 ④慶祝品の発送補助、電話対応等一連業務の委託化について、対応フローやフォーマットを見直すとともに、検討を行った。

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
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。			

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。
R7実績	R7.1月の税務標準準拠システムへの移行に伴い、検証作業やマニュアル作成等の新たな業務が生じたが昨年度拡大した業務委託を継続することで、R7当初賦課事務を円滑に完遂した。 また当初賦課後もシステム移行に伴う事務フローの再構築やマニュアルの見直し等、職員でなければ対応できない業務が継続して発生しているが、委託内容を適宜見直すことで、限られた人的資源を重点的に配分出来ている。その結果、R8.1月から3月までの超過勤務時間は、前年同期比で減少した。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①過誤納金還付業務については、業務委託を実施したことにより、繁忙期における還付までの処理期間を従前より短縮することができたため、区民サービスの向上に繋がった。 ②受電業務においては、税証明書の取得等の問い合わせなどの一般的な問い合わせを委託(納税業務案内センター)したことにより職員の負担が軽減され、税務標準準拠システム導入後の課題の解消に向けてマンパワーを投入できた。 ③委託業務の拡充で税証明書の郵送申請及び口座振替登録業務を導入したことで職員の時間を生み出し、より丁寧な窓口対応等に取り組めた。

到達点3　職員の時間の効果的活用

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③口座振替の勧奨強化	検討	実施・検討	実施・検討	実施・検討
④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・検討	実施・検討

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。
R7実績	①業務の委託化により職員の時間を生み出し(業務削減時間:前年度比4,646時間)、新たな制度等の対応に取り組んだ。 ②高額療養費の委託化を検討した。口座振替登録業務の委託化を実施し、職員の業務の軽減を図った(業務削減時間:前年度比1,070時間)。 ③納入通知書への口座登録案内チラシの同封、口座振替登録キャンペーンを継続して実施し、口座振替の勧奨を行った。 ④各種申請の電子申請化・デジタル技術を活用した業務改善について、引き続き検討した。

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
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。			

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。
R7実績	先行実施校11校で学校徴収金集金サービスの運用開始により、保護者の残高不足による口座振替失敗件数が概ね1/3減少したほか、運営事業者による未入金保護者への督促対応の実施などにより、事務負担の軽減を図り、教職員の業務時間を約3,000時間削減した。なお、R8より全小・中学校で運用を開始する。

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
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AIの活用などにより、業務の効率化を図る。			

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AIの活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。
R7実績	校内展用展示パネルの運搬業務の外部委託に向けた業者ヒアリングを行い、委託内容の具体化に向けた調整に取り組んだ。また、管理業務については、貸出計画の作成におけるAI活用について検討した。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
報償費支払事務等の効率化	システム改修等	試行	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、特別支援教育等に関する施策立案の業務に時間を振り向けていく。 また、教育委員会事務局内で類似業務を実施している関係所管に対し、効率化の手法として共有化を図っていく。
R7実績	報償費支払事務システムの改修に加え、学校生活サポーターの登録管理にLogoフォームを導入し、業務フロー全体の刷新を図り、課内の超過勤務を30時間削減した。

到達点3　職員の時間の効果的活用

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
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や業務フローへの生成AI処理の組込みなど、業務効率化・高度化の可能性を検証する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③区の情報を学習した生成AIチャットボットの開発、検証	ー	試行、検証	検証、改善	改善、実施
④生成AIの業務フローへの組込み等による効率化・高度化	ー	ー	試行、検証	検証、改善

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。 ・生成AIを各所属の業務処理に特化する形で組み込み、活用することで、業務の効率化や質向上を図ることができる。
R7実績	①全庁各課における事業PR文案の作成支援として生成AI(Hideki等)を活用し、広報文作成に係る作業等の効率化を図った。 ②庁内のICT関連問い合わせに対応する生成AIチャットボット(QAbot)を活用し、対応時間の短縮及び効率化を実現するため、職員利用の促進及び運用定着を図った。、また、利用状況を踏まえた精度向上や効果検証を実施し、問い合わせ対応業務の精度向上を実施した。 ③区議会議事録や文書事務等の庁内文書を学習した生成AIチャットボット(RAG Bot)を構築し、庁内公開のうえ情報検索・回答生成の実証を実施した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①訪問調査業務のデジタル化	検討	検討	検討	実施・拡大
②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。
R7実績	①セキュリティ上の課題などについて、情報収集を行い引き続き検討した。 ②介護情報基盤の運用を見据えて、認定審査会60部会中35部会でオンライン、又はハイブリット（オンライン＋オフライン）による審査会に切り替えることができている。完全オンラインで行っている一部の部会の移動時間の減少による事務局職員の時間を9時間（R8.1月～3カ月の実績）他業務に振り分けすることができた。

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
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。 ③児童相談所及び子ども家庭支援センターにおけるケース管理システムの一本化 ケース管理システムを児童相談モバイルシステム（タブレット端末にインストールしているアプリと同一のもの）に一本化し、より迅速な連携を図ることで両機関の強みを活かした一元的運用を更に推進する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③児童相談所及び子ども家庭支援センターにおけるケース管理システムの一本化	―	検討	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。
R7実績	①訪問先への外出中に記録を作成することが可能となり、帰所後に記録を入力する業務時間が縮減された（業務削減時間：前年度比3,000時間）ことで、より専門性の高い支援に取り組むことが可能となり、今まで以上にきめ細やかなケースワークを実現した。 ②R7.10月から児童相談所へ導入した。通話中のリアルタイムテキスト化を通じた記録作成業務時間の縮減（業務削減時間：前年度比2,500時間）により、職員の業務時間においてケースワークに注力できる時間が増加し、今まで以上にきめ細やかなケースワークを実現した。 ③ケース管理システムを一本化し、タブレット端末及び庁内PC双方からアクセス可能なシステムの導入に向け、システム開発事業者及び庁内関係部署と検討を行った。

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

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

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。
③子育て世帯等を対象とした住まい応援事業
「定住応援事業」「住み替え応援事業」「多世代近居・同居応援事業」の受付等業務を外部に委託するとともに、業務の標準化・効率化を進め、区民の利便性向上を図る。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
(1)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・試行・検証	①実施 ②実施	①実施 ②実施
(2)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
(3)子育て世帯等を対象とした住まい応援事業 (①委託・業務改善、②電子申請)	―	―	①実施・業務改善検討 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。

R7実績

(1)電子申請システムの導入に向け、事業者との要件定義や業務内容の見直し、関係部署との調整、システム構築に必要な準備を進めた。併せて、補助金制度についても、補助対象メニューの見直しや申請期間の変更、事前登録制の導入など、利用者の利便性向上に向けた改善を行った。
(2)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(業務削減時間:前年度比1,100時間)、生み出した時間で新規事業の企画運営に取り組んだ。

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

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等の申請・受付等業務を外部に委託するとともに、進捗管理システムの導入等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
　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。
⑤地域の絆連携活性化補助金
　補助金申請・受付業務を段階的に外部委託するとともに、電子申請の導入により利用者の利便性向上と業務改善に取り組む。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
(1)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
(2)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
(3)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
(4)介護人材確保及び育成・定着支援のための補助金 (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
(5)地域の絆連携活性化補助金 (①業務委託、②業務改善)	―	①検討 ②検討	①実施 ②電子申請による受付・検証	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。

R7実績

(1)電子申請への対応に伴う事務の効率化及び利便性向上を図った。
(2)補助金申請・受付等の定型的業務を事業者に委託したことにより、新たな居住支援施策「ずっと、世田谷。」の企画・立案、検討などに取り組んだ。
(3)「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」について、申請書の提出依頼から申請受理・書類審査など補助金の一連業務における事務作業や定型的な質問への回答などの商店街とのやりとりなどを委託した。また、新たに「商店街イベント支援事業補助金」の実績報告審査業務の一部についての追加委託及び進捗管理システムの導入を検討開始した。
(4)業務委託化を進め、職員の時間を創出したことにより、社会情勢等をふまえた緊急的な事業者支援事業の実施及び介護人材対策の企画立案を行った。
(5)実績報告手続きの電子申請を構築・導入し、業務効率化と利便性向上を図った。あわせて、外部委託に向けた業務整理を実施し、段階的な委託化の準備を進めた。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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	―	―

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。
R7実績	①既存システムを改修し、既存の区加算と施設借上費の一体的な処理を実施した。 ②実施処理方法などを構築したことにより、R7から滞りなく事務移管が行われた。

到達点3　職員の時間の効果的活用

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
(1)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
(2)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	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設計	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設計・テスト
(3)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	①実施・検証 ②実施拡大・検証、拡大検討 ③設計	①実施・検証 ②実施拡大・検証 ③設計・テスト

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。
R7実績	(1)宿舎借上げ補助金等の審査委託を継続実施することで業務負担を軽減することができた。 (2)入園・認定業務において、電子通知サービスを在園世帯へ拡大し、区民サービスの向上を図るとともに、委託料及び郵便料金等の削減を図ることができた。また、AI選考を本格導入したことで4月一次入園選考の結果発表を1日前倒しすることができたほか、業務負荷を軽減することができた。 (3)企業主導型保育施設に係る負担軽減補助の審査委託を実施し、更に認可外保育施設に係る保育料補助および新制度未移行幼稚園に関する電話対応の外部委託を開始した。

2. 取組み項目

到達点3　職員の時間の効果的活用

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
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。）			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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81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。
R7実績	①入力項目や入力方法の見直しにより、補助事業者の申請作業の効率化を図り、事務負担を軽減した。 ②適正かつ迅速な審査と事務処理の効率化を図るため、委託事業者に対し、定期的な打合せや業務上の助言・指導を実施し、業務習熟度の向上に取り組んだ。

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
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行い、活用することで、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等と相談支援を協働して行うことで、団体等の活動の活性化を図る。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②事務の効率化	検討	検討	実施・検証	実施・検証
③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等と相談や支援を協働して行い、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る。
R7実績	①電子申請については、R6年度に引き続き実施した。 ②審査会の実施について、これまでは審査委員に対して事務局による説明を行っていたが、高額の案件については、各団体より直接事業説明を行うことで、職員が事前ヒアリングする時間を削減するとともに、審査委員が直接質疑応答を行うなど団体の活動や思いをより正確に把握できるよう改善した。 ③各団体への事務通知、都の補助金情報などの発信について、メールで発信しているが、団体に確実に届く手法を検討した。団体支援のために過去のデータの管理方法の検討を行った。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①総合管理業務委託の定着により、維持管理に関わる業務時間はR6で208時間削減(導入前のR5比では468時間削減)し、2期棟竣工に向けた本庁舎等整備事業の検討等に充てることができた。 ②①の結果を踏まえ、既存人員の配置を見直し、重点業務(2期棟竣工後の移転業務)に取り組む体制を整えた。

Ⅲ　プランの取組み

2. 取組み項目

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

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。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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。

R7実績

①包括管理業務委託の事業者公募を実施し、プロポーザル方式により優先交渉権者を決定した。また、R8からの業務開始に向け、業務マニュアルや管理システムの構築、関係事業者・職員向け説明会の実施など、導入準備を進めた。
②施設別行政コストの作成により施設所管課の委託状況を把握するとともに、教育委員会における包括管理業務委託の導入検討を通じて課題等を整理し、今後の調査・検討に向けた準備を実施した。

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

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

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。

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①世田谷公園	調整	実施	実施	実施・検証
②羽根木公園	調整	実施	実施	実施・検証
③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。

R7実績

大規模公園3か所における管理運営業務委託の仕様を見直すことにより、職員の時間を生み出し(業務削減時間:前年度比185時間)、樹木点検、危険木への対応等の安全管理・維持運営の充実に取り組んだ。また、施設異常等に迅速に対応することで、より安全に安心して楽しめる公園を利用者に提供することができた。

Ⅲ　プランの取組み

2. 取組み項目

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
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。			

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。
R7実績	道路舗装のひび割れ率を測定する定期点検業務において、将来の業務包括化も見据え、従来の専用車両を使用する方法を変更し、道路パトロール車両に測定機器を搭載する方法で実施することにより、13,000千円の経費を削減した。

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①工事発注事務の見直し	検討	検討、試行、評価	実施	検証・実施
②工事施工内容の見直し	検討	検討、試行、評価	実施	検証・実施
③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。
R7実績	①②工事発注及び施工における業務について、作業の効率化や簡素化を検討する体制を構築した。 ③ ①②の取組みと併せて、新たに採用した概算数量発注方式の試行を評価し、適用の拡大を図っていくこととした。

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
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。			

	R6	R7	R8	R9
①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
②道路損傷検出システム	運用（4月～）	運用	運用	検証・実施
③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。
R7実績	①R7末現在で登録者数が570名（昨年度比約2.6倍）となった。また、1年間で約400件の通報が寄せられた。 ②AIによる検出で、道路異常の可能性がある箇所をのべ3,000件ほど発見し、そのうち、今後、舗装の剥がれ等につながるおそれのある箇所については、適宜補修を行っている。また、ひび割れの検知状況を活用した簡易的な路面評価を実施し、維持管理業務における基礎資料として活用している。 ③R7は、パトロール車両2台で300箇所以上の損傷を発見し、そのうち200箇所について即座に応急補修を行った。また、街路樹の腐食状況や、不法占用物の調査など拡充を行っている。

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
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。また、立入調査の結果を相手方へ通知する評価シートを見直す等、調査手法の改善により事務負担の軽減を図ることで、最終的には区職員のみで効果的効率的に実施する体制を確立する。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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	—	—
②効果的効率的な立入調査の実施	—	—	本格実施	実施、検証

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。
R7実績	①事業用大規模建築物立入調査支援業務委託により、職員のスキルアップや具体策の知識の積み上げなどが図られたことに加え、評価シートの見直しによる効率化を進め、立入調査を年間120件実施することができた。 ②立入調査へのアドバイザー同行の取組みに係る検証を行い、R7に進めた職員による効果的効率的な立入調査手法について、R8から本格実施に移行した。

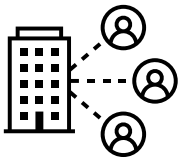
2. 取組み項目

到達点4　業務量増に対しての効率的対応

項目	4-8	工事監督業務等における働き方の効率化の検討	所管部	施設営繕担当部
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。			

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	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。
R7実績	①会議のリモート化とペーパーレス化を進めたことで、移動に要する時間を短縮するとともに、紙資源の使用を抑制した。 ②工事起案を紙ベースから文書システムへ完全移行し、起案文書の持ち回りの負担軽減と紙使用量の縮小につなげた。 ③工事情報共有システムの機能要件書や要領を作成し、試行実施した。事業者の負担軽減だけではなく、職員の事務作業の効率化を実現した。 ④遠隔臨場の要領を作成し、試行実施を開始した。



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
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。			

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。
R7実績	R6に引続き、業務改善の必要性が高い業務を選択し、改善実施に向けた対応策を立案、実施した。また、システム利用端末の更新と増設、ネットワーク環境の更新など業務改善推進のためのICT環境整備を行った。

Ⅲ　プランの取組み

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

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
①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
②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
③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
④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
⑤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
⑥DX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。

R7実績

①築65年を迎える公共施設について、各施設の状況を踏まえ、該当施設の更新の検討に着手し、7施設について改築整備方針を取りまとめた。
②学校施設包括管理業務委託の導入による効果を踏まえ、本格化する学校改築等への対応に向け、公共施設マネジメント課と教育環境課において人員体制を整理し、R8からの新たな執行体制の整備を図った。
③都市基盤施設のマネジメントを推進するため、関係所管へのヒアリングを実施して、仕組み・体制について検討を進めた。
④新たなシステム構築に向けて、R6から継続して必要なデータの精査を実施し、R8当初に事業者選定を行うための準備を進めた。
⑤都市基盤施設データの一元管理に向け、関係所管へのヒアリングを実施して、実態の把握及び情報の共有を行った。
⑥包括管理業務委託の導入に向けた検討の中で、施設所管課の委託状況を把握するとともに、職員負荷の可視化に向けた検討を進めた。

Ⅲ　プランの取組み

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
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			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②クラウドFAXの導入	実施	再検討	検証、実施	運用
③IT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
④ICT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。
R7実績	①事務用ネットワーク環境の安定した維持管理・運用を実施した。 ファイルサーバのインターネット接続系移行など、次期情報化基盤整備移行過渡期のために暫定対応していた施策を是正しセキュリティ強化を図った。 ②R6に洗い出した課題を整理し、クラウドFAXの導入を進めることができるよう再検討を行い、検討結果に基づき実装までのスケジュールを立てた。 ③Web閲覧申請のフローを月締めから随時対応とするなど、職員が申請してから対応するまでのスピードを上げた。 ④耐用年数が近づいている自営線について、約130拠点を商用回線化した。これにより災害時に物理的な回線断が起きた場合、自営線と異なり回線事業者が区の指示がなくとも復旧に動くため、復旧速度が上がる。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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（3万枚/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）
R7実績	①施設受診の継続実施により、健康診断で使用していた区民施設の区民利用枠（年約1，600時間）を引き続き確保した。また、職員自身が業務に合わせ日程調整できるようになったことにより、受診率が向上した。（R6：95.2% → R7：95.3%　※人間ドック等受診者を含む定期健康診断受診率） ②電子申請フォームによる調査票の電子化と健診結果のクラウド化により、とりまとめや送付、保管業務など事務の軽減、健診後に行う保健師・産業医の事務の効率化を進めた。また、専用のアプリやwebページでの結果閲覧について試験的に実施した。

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	5-5	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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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
④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。
R7実績	①定数管理基準に基づき会計年度任用職員数を管理するとともに、R8においては、組織・職員定数の基本方針を踏まえ、予算と連動した任用基準数の策定を行った。 ②委託等の導入により会計年度任用職員の職の必要性が低下した場合に、在職者の雇用の安定性を確保するため、選考・任用マニュアルにおいて運用の整理を行った。 ③出退勤管理システムにより適正な勤務時間管理を実現するとともに、出勤簿のデジタル化に伴う運用の見直しにより、業務効率化が図られた。 ④採用プラットフォームの活用により、応募者情報の入力や合否通知の発送といった職員採用に係る事務負担が軽減され、応募者数の増加に繋がった。

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
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。			

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。
R7実績	居住支援協議会の事務局運営の一部を委託したことにより、職員の時間を生み出し、協議会の議題や支援策等の企画・立案、検討などに取り組んだ。

2. 取組み項目

項目	5-7	区職員派遣の適正化	所管部	都市整備政策部
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。			

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。
R7実績	財団事業を将来にわたって確実に推進できる職員を育成し、安定した組織運営とするため「公益財団法人世田谷トラストまちづくり人材育成計画」を策定した。 リーダーの役割を認識し、マネジメント力を向上させるため、係長、主任を対象としたリーダーシップ・マネジメント研修を実施した。

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

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
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。			

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。
R7実績	「公益財団法人せたがや文化財団人材活用計画」を見直し、「公益財団法人せたがや文化財団人材活用計画（令和7年度改訂版）」として策定した。

2. 取組み項目

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
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、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。			

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。
R7実績	委託により区職員の事務負担の軽減に加え、おでかけひろば職員の経験年数に応じた質の高い研修を実施することができた。 また、研修に区職員も参加することで、区担当職員とひろば職員との情報共有を行うい、サービスの質向上に向けた意見交換を行うことができた。

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

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
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			

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、あり方検討	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	検討	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。
R7実績	①夏休み小・中・高校生福祉体験、雑誌「POPEYE」による福祉の仕事の魅力発信に取り組んだ。また、介護事業所のSNSの活用支援として、介護事業所の魅力発信に向けた動画作成に関するワンポイントレッスン動画を公開した。 ②福祉のしごと相談・面接会を年4回（6月、9月、10月、R8.1月）開催した。また、多様な働き方をふまえた人材確保の取組みとして、介護を担う家族が短時間で働けるよう、就労中にご家族をお預かりし、介護と仕事の両立を支援する世田谷区バンドワーカープロジェクトを実施した。 ③研修センターにおいて、介護技術研修、福祉職のキャリアアップ研修等、効果的な研修を実施した。また、研修後のアンケート結果等にて実施効果のモニタリングを行い、研修内容の見直しを継続して実施した。 ④介護人材対策推進協議会における、介護人材確保策の協議や介護サービスネットワークの運営の支援に取り組むとともに、介護施設の外国人職員の横のつながりを強化するための外国人職員交流会を実施した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
1. 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
2. キャリアサポート体制の整備 ①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
3. 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
4. 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。
R7実績	1.①参加と協働の推進に向けた体制・取組み内容の検討を進め、基本的な方針と新たな取組み骨子を策定した。 ②提案型PT制度を実施し、領域の異なる10PTを発足、45名の職員が参加した。 ③協働型の学び合いの形式による「行政職員の力量形成ゼミ」を新たに実施し、31名の職員が参加した。 2.①職員や区職員を目指す人が「区役所人生における自身のキャリア」をイメージできるよう、新たなキャリアデザインの材料となる情報を様々な角度からまとめたコンテンツとして、「おしごとライブラリ」を構築し、公開した。 ②タレントマネジメントシステム「カオナビ」を導入。職員情報などの人材データベースをシステム内に構築し、R8からの人事関係書類等のカオナビ上での運用に向けて準備を進めた。 ③女性職員の活躍推進に向けた取り組みの一貫として、外部講師を招聘し、管理・監督職を対象とした研修を実施した。管理・監督職の立場から、働きやすい職場づくりや、部下に対するキャリアデザインの支援を考える意識の醸成を図り、37名の職員が参加した。 3.管理職のマネジメント力向上に向けて、部長級、課長級に応じた研修プログラム等(集合研修やe-Learning等)を実施した。 4.海外における体験や調査研究活動を通じ、世田谷区における施策立案の向上及び中長期的な人材育成に繋げることを目的として、海外派遣研修を再開し、職員4名をイギリス(ロンドン)に6日間派遣した。

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
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。			

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 デジタル人材の役割の再整理及び育成体系の見直し	DX関連研修の実施・見直し ICTに携わる職員及び事務(ICT)職員の育成カリキュラムの策定

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。
R7実績	提案型PT制度により業務改善と人材育成を推進し、庁内イベントで事例報告と横展開を実施。あわせてデジタル活用事例の表彰を通じて職員の改善への挑戦を後押ししつつ、職層別研修や勉強会により組織全体のスキル向上を図った。

Ⅲ　プランの取組み

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①在宅避難の推進	実施	実施、検証	実施、検証	実施、検証
②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
③予備避難所開設手順の構築	検討	手順構築、 施設調整	施設調整、 各施設版 手順構築	施設調整、 各施設版 手順構築
④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。
R7実績	①マンション防災共助促進事業により、集合住宅居住者の防災意識の向上と共助の促進を図るとともに、イベントにおいて在宅避難の啓発を行い、その推進を図った。 ②個別避難計画の作成率を高めるため、個別避難計画未作成者に対し、郵送による調査票の発送、福祉の専門職やその他事業者による計画作成支援業務委託を実施した。また、震災時における在宅避難のあり方との整合を図り、個別避難計画をより実効性のあるものとするために、調査項目及び計画書に記載する項目の見直しを行った。 ③「予備避難所開設手順の構築」検討部会において、開設手順を整理し、「予備避難所開設マニュアル（標準版）」を作成した。各総合支所において、このマニュアルをもとに、予備避難所の協定を締結している大学（各地域1か所）と各大学版のマニュアルのR8の作成に向けた調整を開始した。 ④避難所運営活動にかかる支援やスタンドパイプの設置、避難所や拠点隊職員の活動支援など運営強化を図った。また、各イベント開催や啓発物品配布、マンションへの防災区民組織新規結成促進により地域防災の担い手確保に取り組んだ。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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）。
R7実績	①災害医療に関する課題の検討及び意見交換を医療関係団体等と継続的に行うと共に、災害医療運営連絡会を2回開催した。また、緊急医療救護所運営訓練を11回、医療救護本部運営訓練を1回、地域BWA通信訓練を1回実施した。 ②避難所におけるペット飼養スペースの設置に際し、初動に必要な指示資料や物資を梱包した「スターターキット」の見本を各総合支所の地域振興課に配置し、避難所におけるペット同行避難の受入れ体制の整備を行った。 ③避難所救護所運営ガイドライン策定に際し、保健師の役割を整理し、反映した。また、R8の実施に向けて避難所巡回訓練（保健師悉皆研修）を企画した。

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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
③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。
R7実績	①物流事業者に平時の防災倉庫等の備蓄物資管理業務を委託し、防災倉庫内の最適化及び物資管理業務の効率化・省力化を図るとともに、備蓄物資情報を共有・更新した。 ②③区及び災害時協定締結事業者・協定締結大学、関係機関が連携して、実動の災害時物資配送訓練を実施し、物資供給体制を強化することができた。

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
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。			

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。
R7実績	外部委託により土のうステーションの維持管理を行うことで、業務の効率化と職員の事務負担の軽減を図り、本来の水防活動に振り向けることができた。また、土のう配布の要請があった個人宅へ搬送を行ったことにより、区民の安心・安全の確保に寄与した。

2. 取組み項目

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
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。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①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
②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	帰宅困難者の受入れ等の図上訓練・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
③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	区災対医療衛生部と連携した巡回指導体制の検討	区災対地域本部、災対医療衛生部と連携した巡回指導体制の確立	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

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。
R7実績	①区実施の医療救護本部運営訓練への財団の参加、区・財団相互で訓練結果のフィードバックを行った。さらに、財団と協力し、訓練結果を活かした医療救護本部の速やかな設置に向けたマニュアルの修正を行った。 ②総合プラザ各事業者と連携し、災害対応マニュアルを更新し、利用者の安全確認・避難誘導・避難者や帰宅困難者への対応等、必要な修正を行った。 ③区実施の「災害対策本部運営訓練（震災）災対各部訓練」に財団の保健師・栄養士・運動指導員等が参加することで、各職種において、避難者の状況に応じた支援、保健指導の検討を行った。

到達点5　組織力の向上・人材の育成（専門性の向上）

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
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。			

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。
R7実績	指定管理者施設における災害協定を締結した。（R8.1.5） （避難所運営の人的支援、災害物品の提供、避難者に対する体操や軽運動の取り組み）

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	5-18	公金業務の効率化・DX化	所管部	会計室
取組み内容	①財務会計システムに地方税統一QRコード（eL-QR）付き納付書を導入する。 ②公金業務に係る事務フロー等の再構築を行う。			

年次別計画	R6	R7	R8	R9
①地方税統一QRコード付き納付書の導入	―	要件整理	システム構築	システム構築
②公金業務に係る事務フロー等の再構築	―	指定金融機関業務の見直しに伴う事務の検討	現状事務の分析	業務フローの見直し検討

目指すべき効果・成果	QRコード付き納付書を導入することにより納付者の支払手段や場所を広げ、区民サービスの向上を目指す。 同様に、QRコード付き納付書は収納手数料が不要となることから公金取扱いに係る財政負担の抑制につなげる。 また、区の公金業務に係る事務においても、入金情報の突合や消込作業をデジタル化することにより、職員の事務の効率化、負担軽減を図る。
R7実績	①プロポーザルを実施し、財務会計システム再構築業務を委託する事業者を選定した。 ②指定金融機関の体制変更後の事務について、指定金融機関を交えて、見直しが必要な事務の精査を行った。