

令和5年11月2日
政策経営部

新たな行政経営への移行実現プラン（素案）について

（付議の要旨）

令和6年度を初年度とする「新たな行政経営への移行実現プラン」の素案を取りまとめたので、その内容について、決定する。

1 主旨

区は、現在、区政運営の基本的な指針であり、最上位計画である次期「世田谷区基本計画」の策定に向け、検討を進めているところである。計画に掲げる施策を確実に推進し、目指すべき未来の世田谷の姿を実現するため、次期「世田谷区基本計画」と合わせ、計画期間を令和6年度から令和9年度とする「新たな行政経営への移行実現プラン」を策定する。

この度、素案を取りまとめたので報告する。

2 計画素案

別紙「新たな行政経営への移行実現プラン（素案）」のとおり

- （1）プラン策定の背景
- （2）プランの策定
- （3）新たな行政経営へ移行するための基本的な考え方
- （4）6つの改善の視点
- （5）推進体制
- （6）プランの取組み

3 今後のスケジュール（予定）

| | |
|---------|---------------|
| 令和5年11月 | 常任委員会報告（計画素案） |
| 令和6年 1月 | 政策会議（計画案） |
| 2月 | 常任委員会報告（計画案） |
| 3月 | 計画策定 |

新たな行政経営への移行実現プラン(素案)

政策経営部

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



| | | | |
|-------------------------------|----|---------------------------|----|
| I プラン策定の背景 | 1 | VI プランの取組み | 27 |
| 1. 将来人口推計(令和5年7月推計) | | 到達点1 新たな仕組みづくり | |
| 2. 区民ニーズの多様化・複雑化・個別化 | | 到達点2 業務改善による区民サービス向上 | |
| 3. 職員の状況 | | 到達点3 職員の時間の他業務への振り分け | |
| 4. ふるさと納税 | | 到達点4 業務量増に対するの効率的対応 | |
| II プランの策定 | 8 | 到達点5 組織力の向上・人事の育成(専門性の向上) | |
| 1. 新たな行政経営への移行の必要性 | | | |
| 2. プランの位置づけ | | | |
| 3. 推進方法 | | | |
| III 新たな行政経営へ移行するための基本的考え方 | 11 | | |
| 1. 基本的な考え方 | | | |
| 2. 新たな行政経営移行の5つの到達点 | | | |
| IV 6つの改善の視点 | 13 | | |
| ① 組織体制 | | | |
| ② 人材育成・働き方改革 | | | |
| ③ 協働手法 | | | |
| ④ デジタル技術やデータの有効活用(DX推進のための強化) | | | |
| ⑤ 公共施設 | | | |
| ⑥ 外郭団体 | | | |
| V 推進体制 | 26 | | |

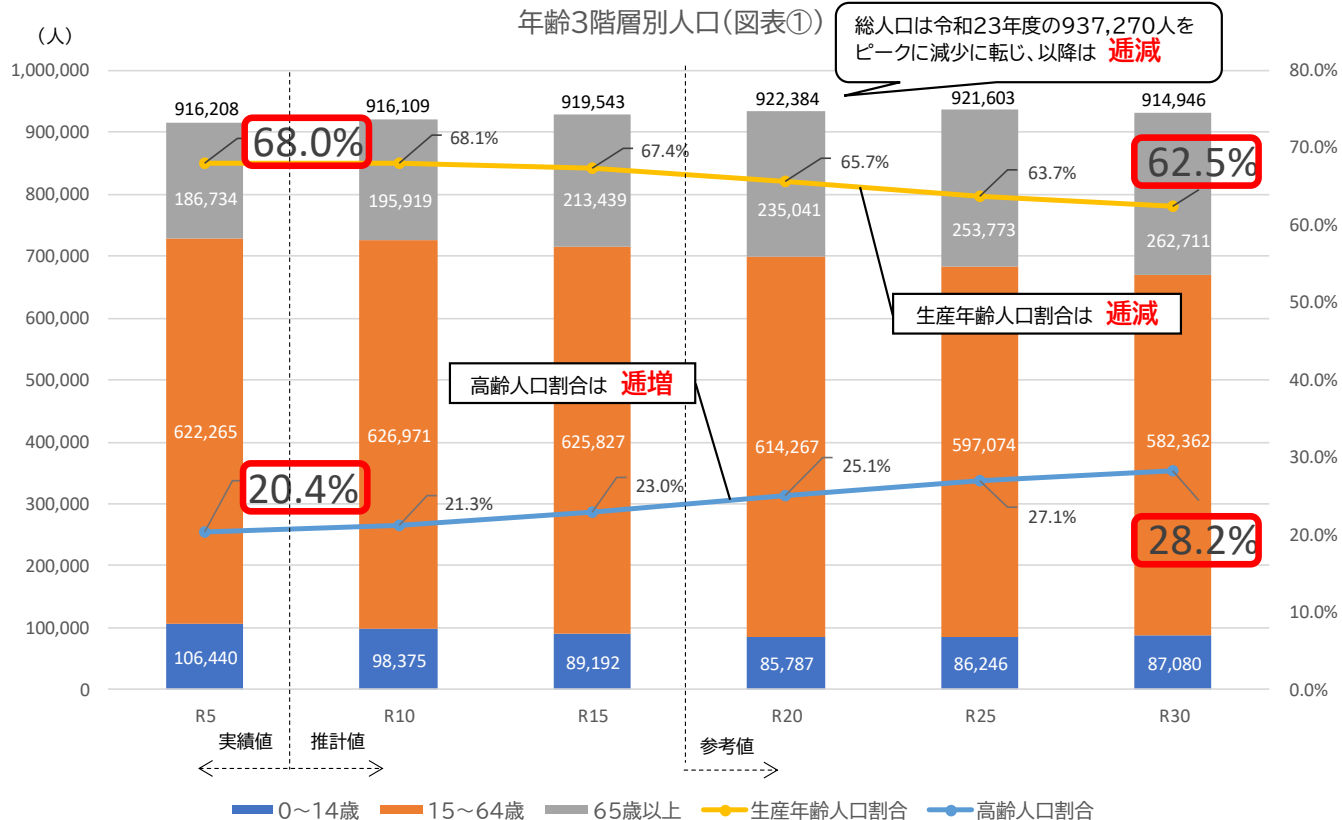


1. 将来人口推計(令和5年7月推計)

将来的に世田谷区の人口は減り、税収も減る見込みです。

区の総人口は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響などにより、令和4年(2022年)度より減少に転じています。その後、コロナ禍からの回復により、減少幅は小さくなり、令和6年(2024年)度以降は微増傾向が続きますが、令和23年(2042年)度の937,270人をピークに再び減少に転じ、以降は逡減する見込みとしています。(「世田谷区将来人口推計」(令和5年7月)より)

また、年齢3階層別人口では、人口割合から見ると、生産年齢人口割合は逡減し、高齢人口割合は逡増していくと推計しています。(図表①) こうした人口構造の変化を踏まえ、歳入の根幹となる特別区税の減収や社会保障関連経費などの歳出増加の見込みを想定しつつ、区民ニーズを把握し、真に必要なサービスを見極めながら、施策の転換を図っていく必要があります。



「世田谷区将来人口推計」(令和5年7月)より作成

2. 区民ニーズの多様化・複雑化・個別化

変化の激しい時代に、区政課題は山積しています。

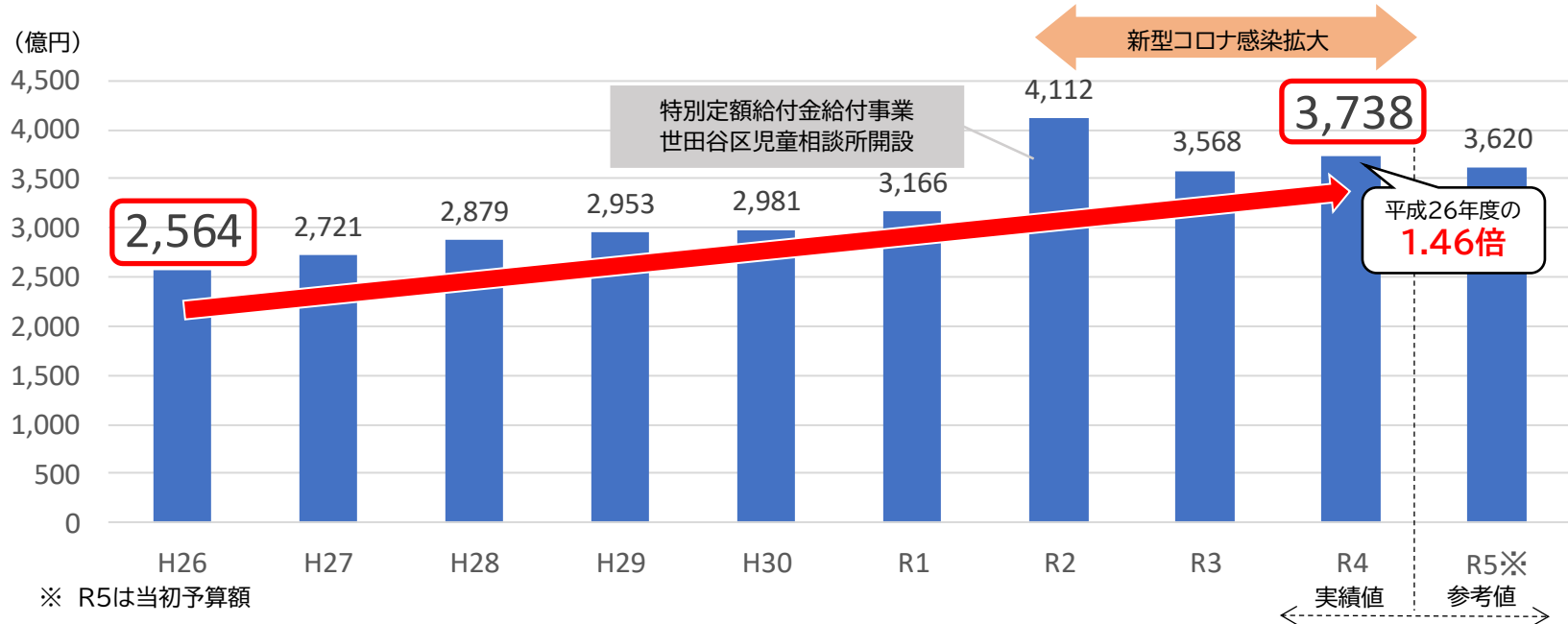
この間の感染症の感染拡大や気候危機、物価高騰などの区民生活への甚大な影響、デジタル技術の急速な進展など、急激な社会状況の変化を踏まえ、区には、より多様化・複雑化・個別化する区民ニーズへの的確な対応が求められています。

一般会計歳出決算額を見ると、平成26年度に2,564億円だったものが、令和4年度には約1.46倍の3,738億円となり、大幅に増加しています。(図表②)

変化する区民ニーズへの対応や国や都の施策との連動などにより、歳出額が増え、それに伴い業務量も増えている傾向にあることがうかがえます。

今後、短期的には、子ども・子育て関連施策の充実、中長期的には、超高齢社会や都市基盤、学校施設など社会インフラの老朽化への対応、さらには大規模災害への備えなどの現実的に差し迫る行政需要にも計画的かつ効率的に対応していく必要があります。

一般会計歳出決算額(図表②)



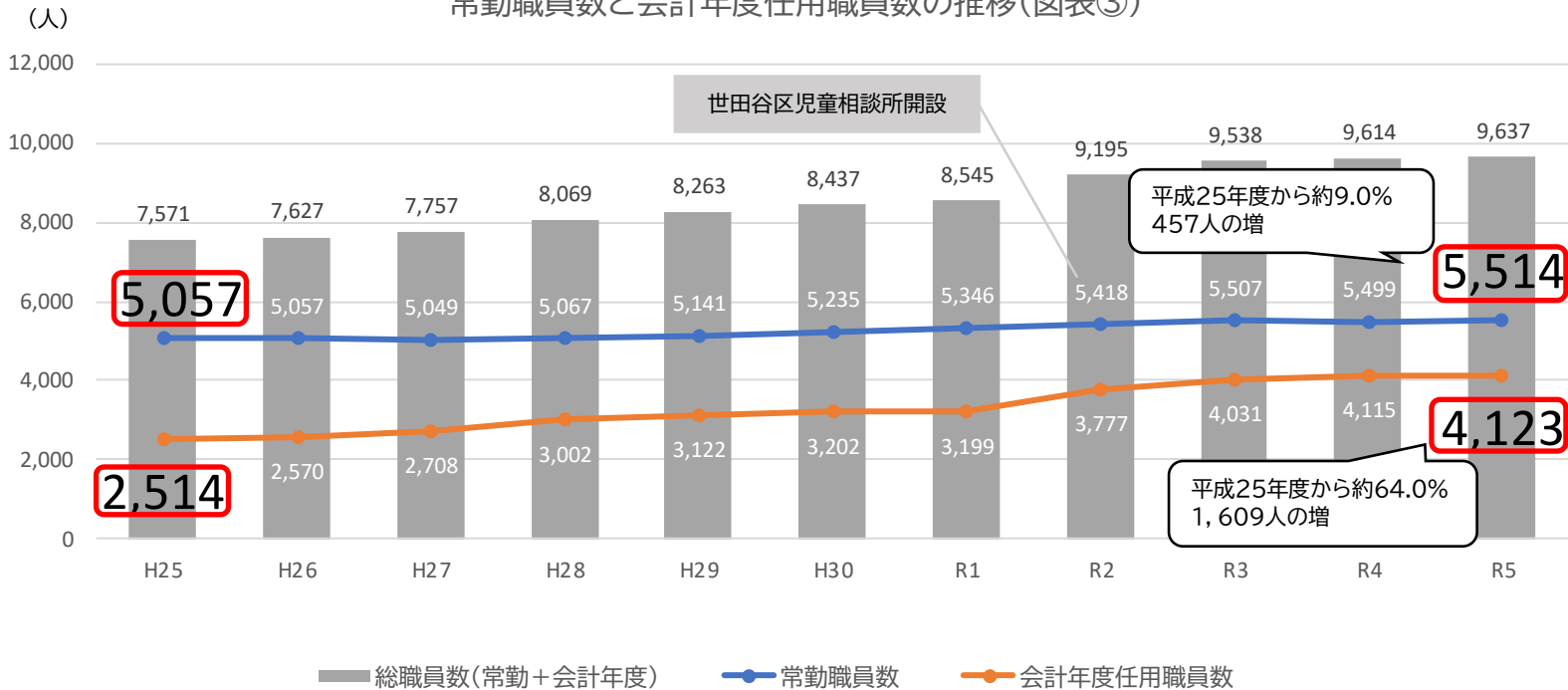
3. 職員の状況 ①職員数の推移

行政需要の増に対し、常勤職員数の増は最小限にとどめています。

区の職員数の推移は、図表③のとおり、常勤職員については、令和5年4月1日現在5,514人となっており、平成25年度と比較すると、約9.0%、457人の増となっています。また、会計年度任用職員は、令和5年4月1日現在4,123人となり、平成25年度と比較すると、約64.0%、1,609人の増となっており、総職員数の42.8%を占めるまでになっています。

区では、この間、技能系職員の業務などを中心に執行体制の見直しに取り組む一方、新たな行政課題や増大する業務量に伴う人的需要に対し、常勤職員の配置は必要最小限にとどめつつ会計年度任用職員を増員することで対応してきました。

常勤職員数と会計年度任用職員数の推移(図表③)



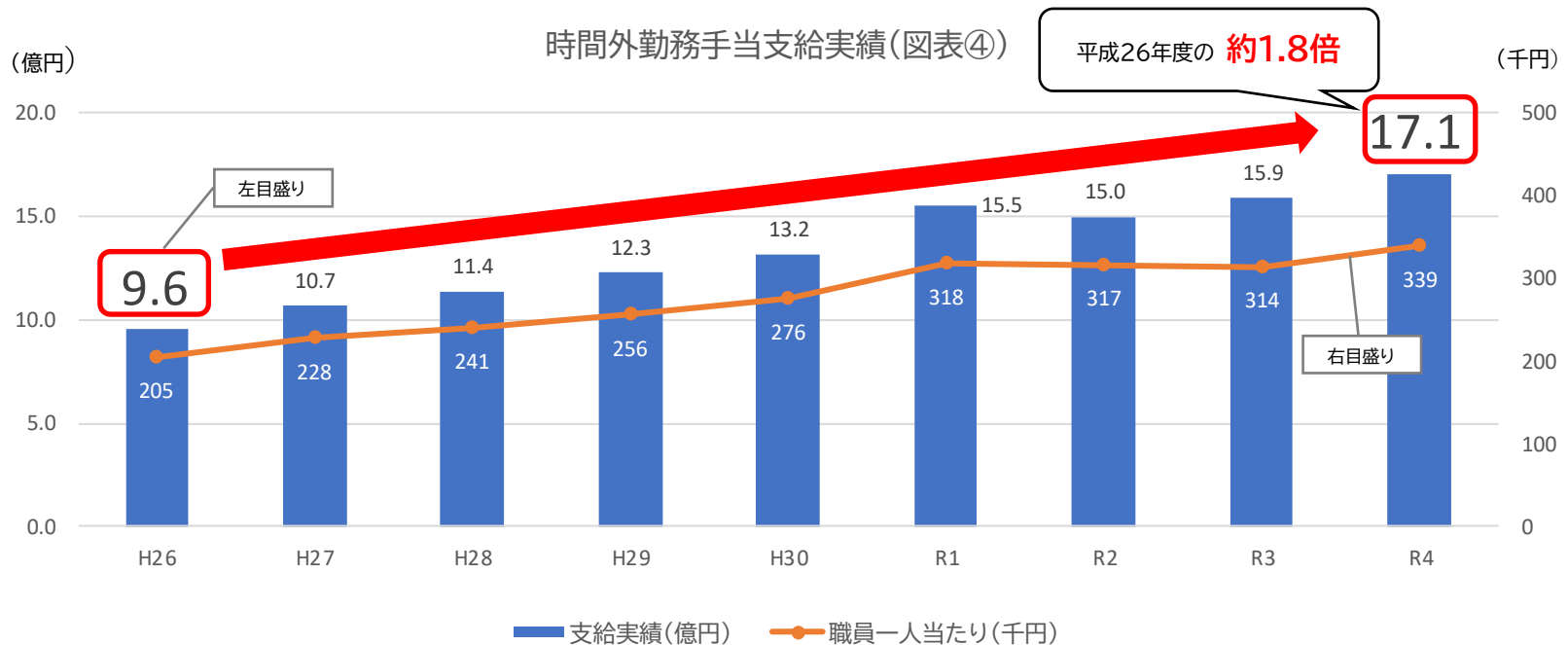
- ※ 会計年度任用職員数に区政嘱託員及び短期の臨時的任用職員は含まない。
- ※ 常勤職員、会計年度任用職員いずれも4月1日現在の職員数。

3. 職員の状況 ②時間外勤務手当支給実績の推移

時間外勤務は増加傾向にあり、職員の負担は増えています。

平成26年度から令和4年度までの常勤職員の時間外勤務手当支給実績の推移は、図表④のとおり、約1.8倍となっており増加傾向にあります。

この間の行政需要の増に対して、一定程度、職員を増員し対応してきましたが、業務量の増に追いつかず時間外勤務で対応せざるを得ない状況となっています。



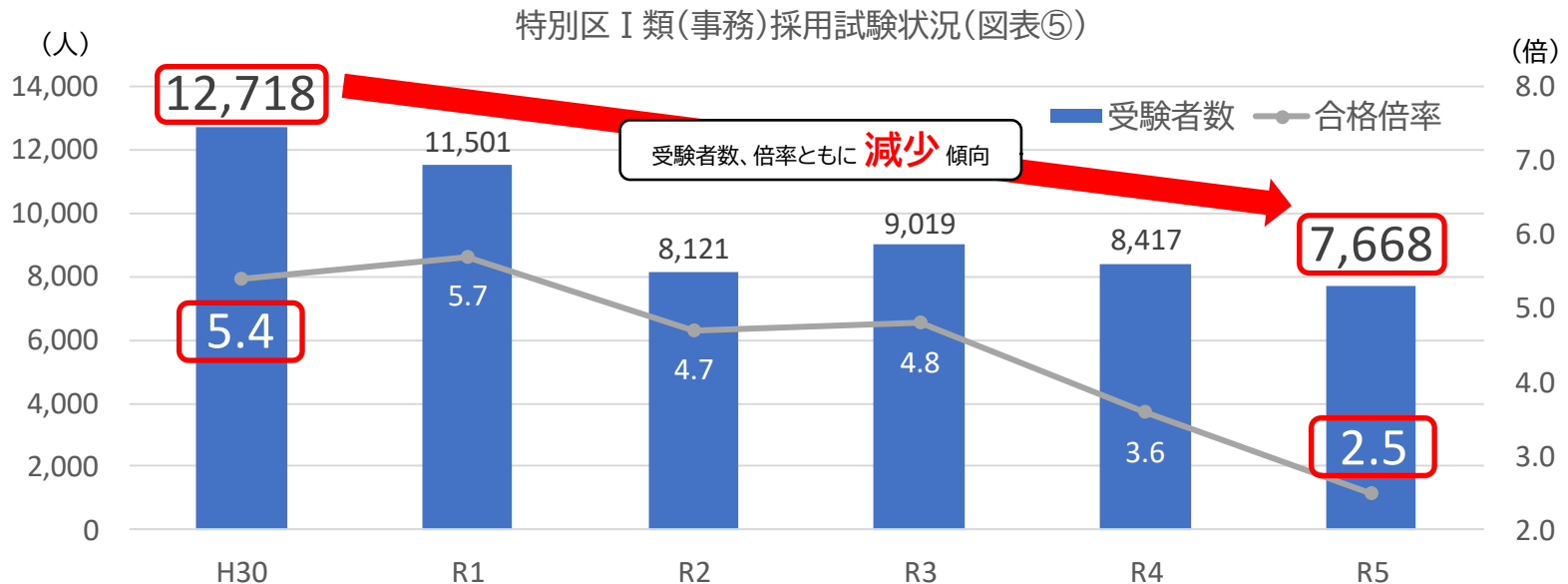
3. 職員の状況 ③特別区採用試験の状況

将来的には、職員の確保が難しくなることが想定されます。

特別区 I 類(事務)の採用試験の実施状況は図表⑤のとおり、受験者、合格倍率ともに減少傾向にあり、合格倍率は令和5年度には初めて2倍台となっています。

少子高齢化、生産年齢人口の減少が見込まれる中、他自治体、民間企業との競合がより激しくなり、長期的にみると、今後は退職者の補充さえままならない状況となることは明らかです。

限られた人員で、行政サービスの維持・向上を図っていくためには、職員一人ひとりの能力を最大限に発揮し、最大の効果を生み出すことができる組織体制を構築していく必要があります。



「特別区職員採用試験(選考)実施状況」(特別区人事・厚生事務組合)より作成

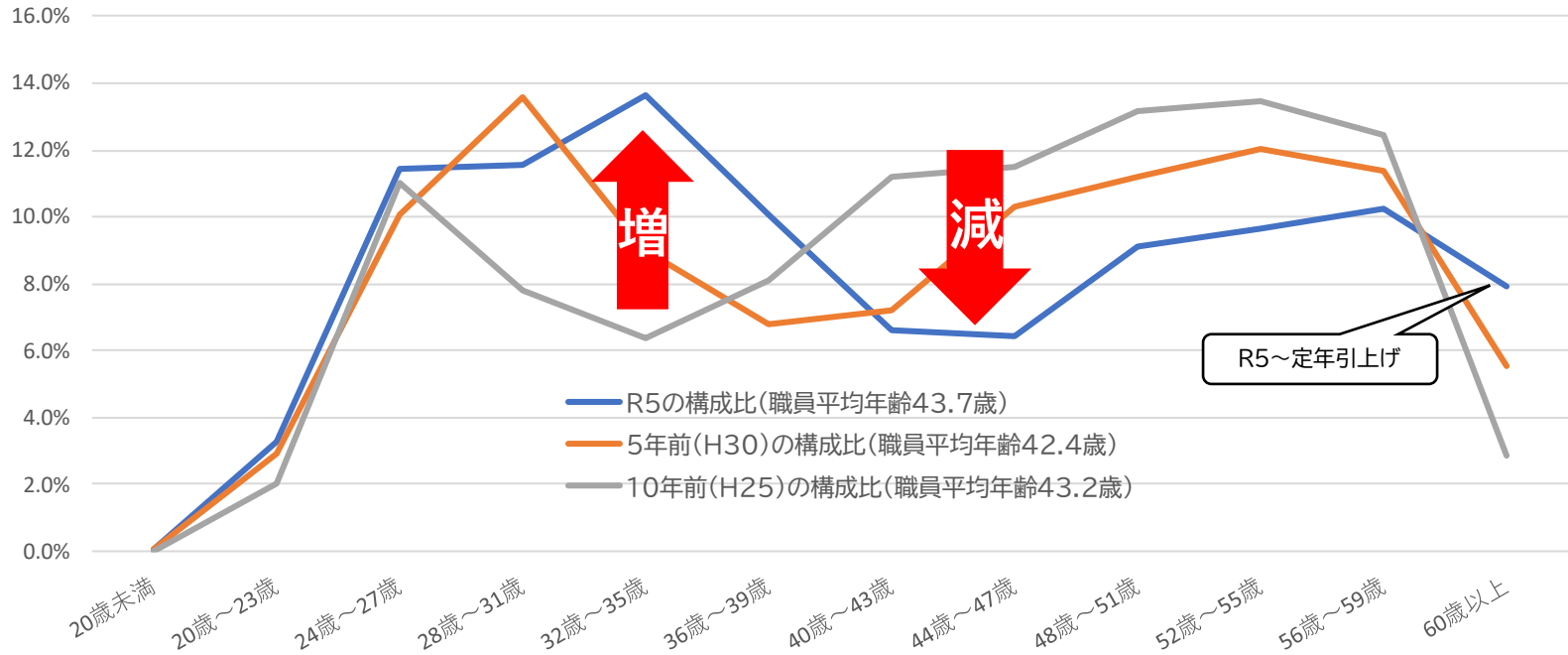
3. 職員の状況 ④年齢別職員構成

職員の若年化が進んでおり、早期戦力化が求められています。

団塊の世代の退職を経て世代交代が進み、職員の年齢構成は、令和5年度には51歳以上の職員が全体の約3割、35歳以下の職員が全体の約4割となっており、今後さらに若い世代の割合が高くなっていくことが想定されます。(図表⑥)

経験のあるベテラン職員の退職に伴い、知識や技術の継承、中堅職員のキャリアアップのための意欲、能力の向上、若手職員の職務遂行能力の向上のための育成が急務となっています。

年齢別職員構成の状況(常勤職員)(図表⑥)



4. ふるさと納税

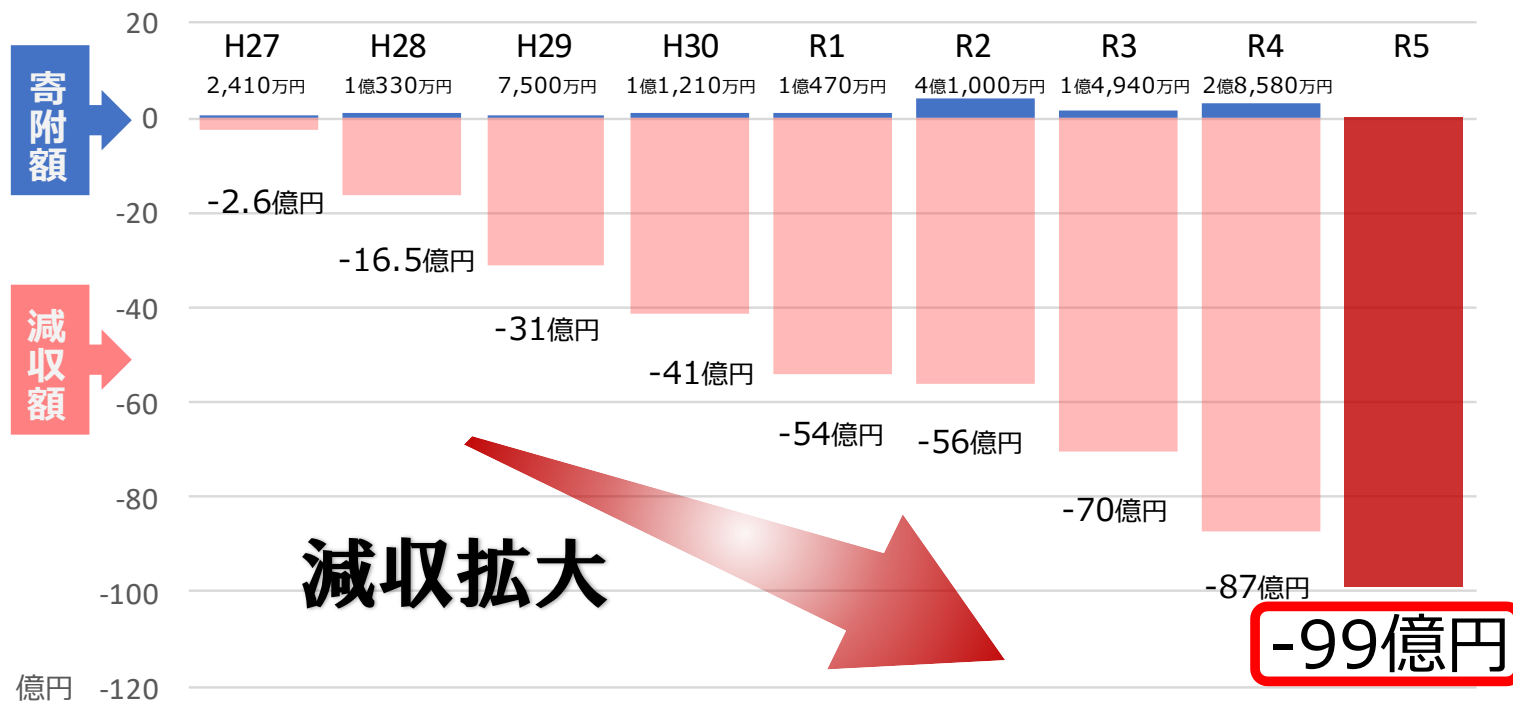
ふるさと納税の影響による減収は拡大しています。

ふるさと納税の影響による世田谷区の減収額は、この8年間で約38倍に拡大しており、令和5年度には99億円と看過できない規模となっており、区の財政を脅かす大きな負担となっています。(図表⑦)

寄附によって減収となった自治体は地方交付税で補てんされますが、地方交付税不交付である特別区は減収分が補填されず、直接的な影響を受けます。

区としても、税外収入の確保などにも積極的に取り組んでいく必要があります。

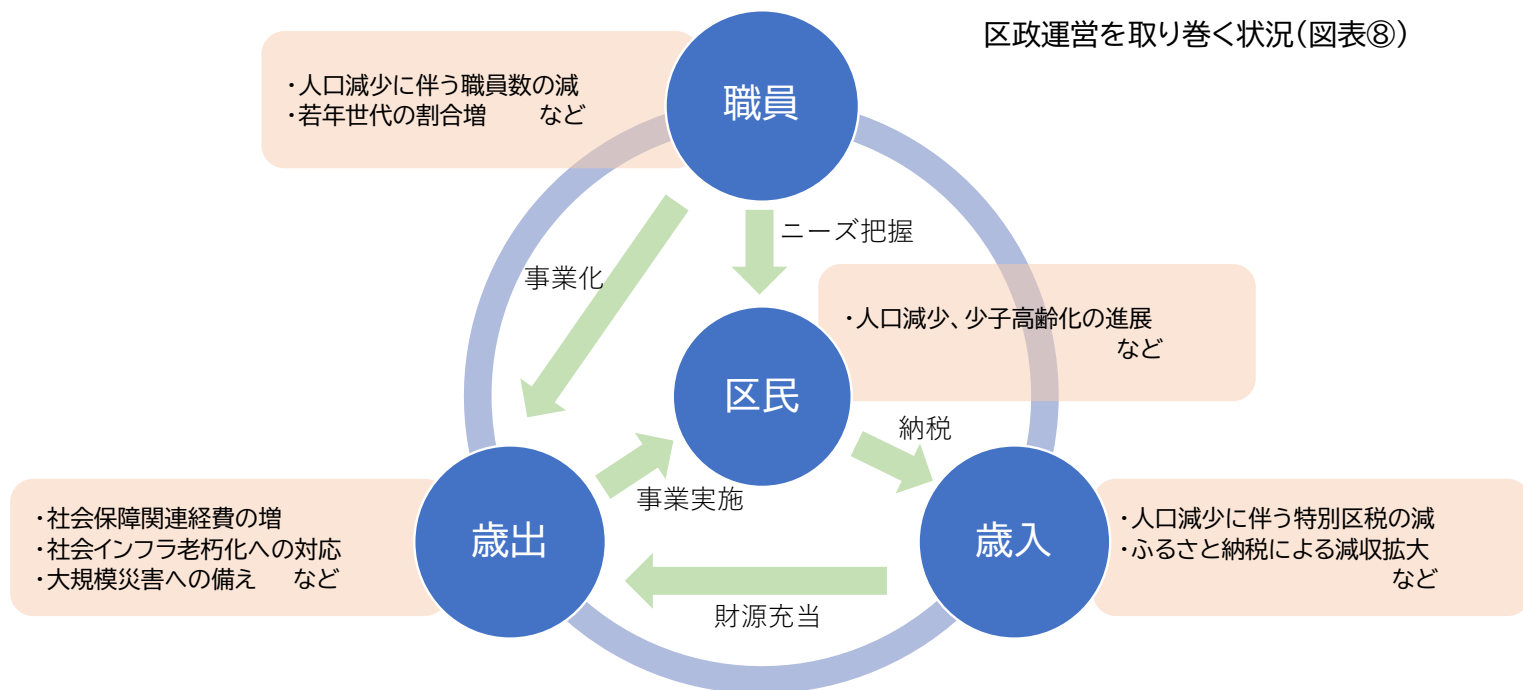
区への寄附額とふるさと納税による区民税減収額(図表⑦)



1. 新たな行政経営への移行の必要性

長期展望において、税収や職員の大幅な増加が見込めず、区における経営資源の制約が強まるとともに、我々の生活スタイルや働き方が変わり、行政の役割が変化しています。一方で、職員構成は急激に変わり、組織の数も増加しているなど、権限の細分化が進み、各職員の専門性が高まっている反面、全体を見るのが難しくなり、連携した取組みが困難になっている状況があります。このような中、今後、将来目線から現在実施している区民サービス水準を維持し安定的に提供し、多様化、複雑化、個別化する新たな区民ニーズへ対応できる仕組みと体制を早急に整えなければなりません。

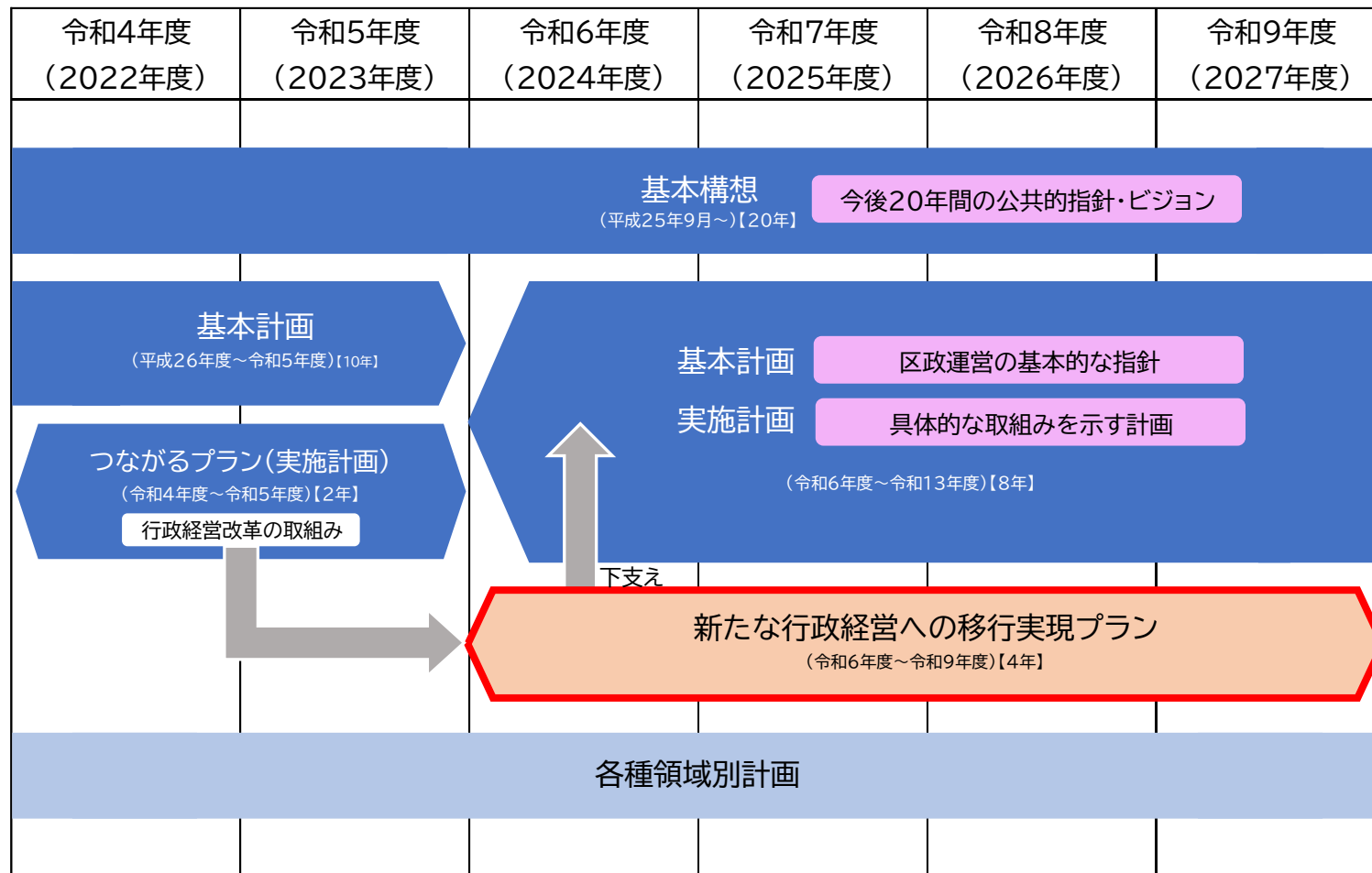
そのためには、事業全体を俯瞰できる広い視野からの庁内連携の推進やデジタル技術等最新技術の活用による効率的な体制づくりにより、職員の力をより区民に近いところへ振り向け、時代に即した事業への見直しや新たな手法の導入、区内で活動している様々な団体との新たな関係づくりによる事業構築ができるよう区職員の力を最大限発揮できる仕組みを強化し、区民サービスの向上と効果的な提供に向けた不断の取組みを進めていく必要があります。



2. プランの位置づけ

区政運営の基本的な指針であり、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、「新たな行政経営への移行実現プラン」(以下「プラン」という。)を位置付けます。

(図表⑨)区の各種行政計画との関係性



3. 推進方法

以下の3点を基本とし、本プランを推進していきます。



(1) 計画期間

計画期間のうち、令和6年(2024年)度から令和8年(2026年)度までの3年間を重点取組み期間とし、令和9年(2027年)度は効果検証期間とすることで、次年度以降の取組みに繋げていきます。



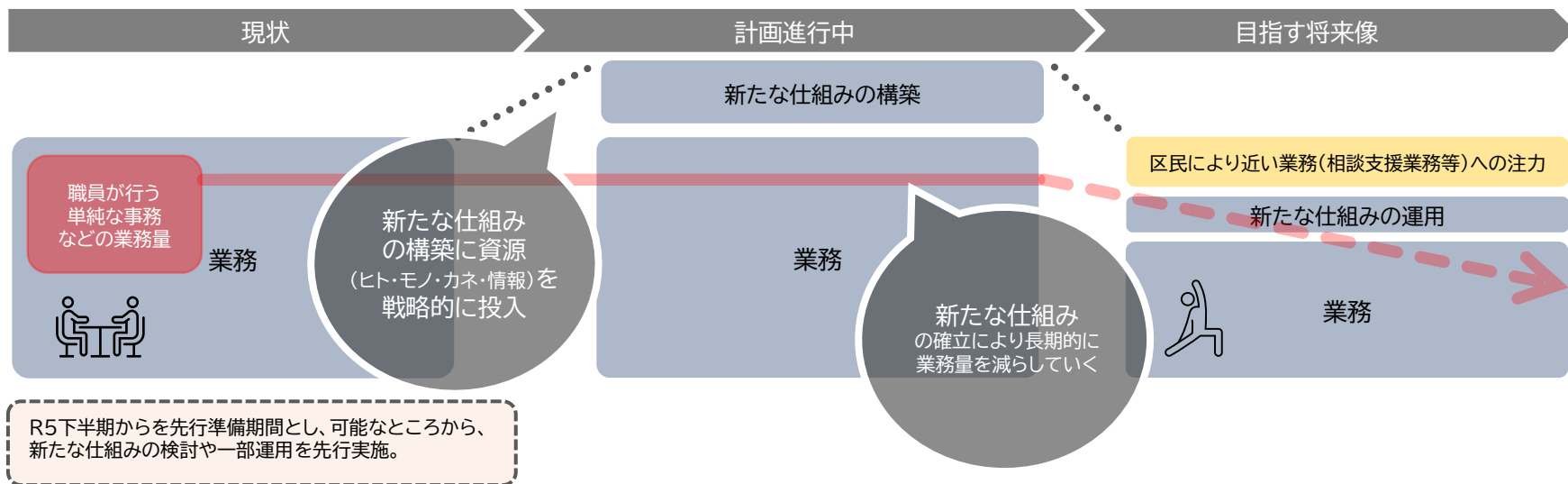
(2) 重点取組み期間

重点取組み期間における資源(ヒト・モノ・カネ・情報)の投入は体制構築への必要な投資と位置付け、新たな仕組みの構築を推進し、事業の担い手の最適化やDXの推進等の取組みの効果により、本来業務へ注力していきます。



(3) 進捗管理

本プランにおける個別項目は各個票により、内容、スケジュールを明らかにするとともに、国・都の動向や事業の進捗等により、個別項目の修正が必要となることも想定されるため、プランの期間中、内容の修正や新たな案件の有無について調査を行うこととし、毎年見直しを図っていきます。



1. 基本的な考え方

「I プラン策定の背景」にある状況のなか、区には、新たな行政経営へと移行していくことが強く求められています。プランでは、区がおかれている現状や今後の展望を踏まえ、次の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。



1 区民目線による行政サービスの推進

区民目線からサービスデザインの考え方を取り入れた事業推進や進化するテクノロジーをフルに活用した利便性の大幅な改善などにより、現在の縦割りの組織のあり方や仕事の進め方を改め、各組織ごとの情報の共通資源化や可視化、蓄積、また、柔軟なワークスタイルの実現など、従来の枠組みを超える行政経営のスタイルの構築に取り組み、問題発見・解決型組織に生まれ変わることで、区民の利便性、区民サービスの向上を図っていきます。

2 多様な主体との連携強化による経営力の向上



区民ニーズや区政課題に行政単独で対応するには限界があるなか、区民や地域団体、民間事業者など、多様な主体で形成されるネットワークと積極的に協働し、課題解決に向けた取組みを進め、区民サービスを構築することが重要です。そのため、行政の持つ情報を積極的に共有するなど、多様な主体が公共サービスの担い手となれる環境を整備し、事業全体を俯瞰できる広い視野から最適な担い手とともに地域課題を適切に把握し解決できるよう、多様な主体からのアイデアやスキル、資源を適切に活用していく新たな仕組みを専門家集団である各部署が構築し、柔軟かつ的確な行政経営を行います。

3 経営資源の最適化



自律的な行財政運営に向け、時代にあった事業の刷新や更なる財源確保の取組み、公共施設の有効活用の更なる推進、専門的知識を持ち、柔軟な発想や工夫ができるよう職員一人ひとりの能力の向上、情報の共有化などにより、増加する行政需要に対し、「ヒト・モノ・カネ・情報」と言われる経営資源を適切に管理、投入することで効果を最大限発揮させます。

2. 新たな行政経営移行の5つの到達点

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



5つの到達点に向け、以下の6つの改善手法を駆使し、新たな行政経営へ移行していきます。

1 組織体制

多様化、複雑化、個別化した課題への対応や協働による事業構築を進めていく際には、各部門の専門性を保ちつつ、意思決定に必要な権限の所在や各部門間の責任を明確にした上で、本庁と支所、領域をまたいだ共同事業の実施など、部門間の連携を確実に行える体制、仕組み、ルール化を行う必要があります。

今後の組織編成においては、各課題ごとにプロジェクトチームやチーム制などを採用し、部、課、係制にとらわれない体制を目指していきます。

1. 機動的かつ柔軟な組織体制の確立

(1) 領域・部門を超えた組織間連携の強化(プロジェクトチームやチーム制の活用)

新たな課題や全庁横断的に検討が必要な課題に対しては、関係部署による「プロジェクトチーム」を素早く発足し、改善の方向性に向け、限られた人員で最大限のパフォーマンスを発揮していきます。

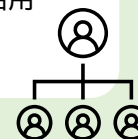
なお、プロジェクトチームについては、「V 推進体制」に掲げる『新たな行政経営への移行実現推進本部』との連携を図り、好事例の横展開を行っていきます。

(2) 「1事業多目的」による事業再編・事業立ち上げ

事業自体の経緯や主目的は異なるものの、見方を変えれば、一つ的手段として兼ねられるような事業について、各事業所管同士の情報を共有化し、所管の垣根を取り払い、複数所管による共同事業の可能性を検討するなど、事務の効率化を進め、経営資源の適正化を図っていきます。

(3) 国・都への提案及び国・都事業への迅速な対応への準備

区民ニーズに対応するため、国や都にも積極的に提案などを働きかけ事業を実施するとともに、国・都による給付金業務など、緊急的かつ確実性が求められる業務は、より効率的な対応を平時から検討し、他自治体・民間事業者のノウハウも活用しながら、迅速な対応が可能となる執行体制の整備に向けた準備に取り組みます。



1 組織体制

2. 時代の変化に対応し続けるしなやかな組織づくり

(1) 事業の刷新・更新

各所管においては、事業の有効性や多様な主体との協働の可能性、事業実施手法の改善などコスト面の視点も含め絶えず検討し、総合的な観点から事業の再構築に取り組むことで時代に即した手法の転換など、常に事業の刷新・更新に努め、区民にとって分かりやすいサービスを提供していきます。

(2) 情報の発信・共有の強化

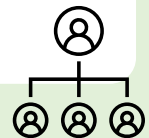
区政のPRをはじめ、区内外の動向や多様な主体との連携など、区が保有する様々な情報について、情報発信・共有の強化、再構築に取り組み、行政運営に効果的に活用するとともに、区民サービスの質の向上を図ります。

(3) 多様な主体との連携による資源の利活用

区内大学等や他自治体、民間事業者など、多様な主体との連携を推進し、ノウハウやネットワークなど様々な資源の利活用に取り組み、業務の効率化や区民サービスのさらなる向上を目指します。

(4) 持続可能な財政基盤の確立

持続可能な財政基盤の確立に向け、寄附の獲得や区施設・区有地の有効活用、効果的な催告方法による収納率の向上、安全かつ効率的な公金運用の推進など、様々な手法により税外収入等の確保に取り組めます。



1 組織体制

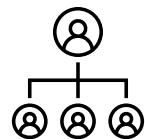
3. 職員の経験学習機会の拡充による組織力の底上げ

区職員の世代交代は急速に進んでおり、今後はより、若手職員を中心に職務遂行能力向上のための育成が重要となってきます。これまでの職員採用の経緯から、急速に増えた若手職員の育成や協働での事業実施の経験が不足している状況にあります。区役所の生産性をより高めていくため、職員の経験値の拡大につながる仕掛けや学習機会の確保を進め、組織マネジメントを強化していく必要があります。

次の世代を担う若手・中堅職員には、組織内の様々なプロジェクトに参加する機会や、新規事業や業務改善について職員自ら発案し実行する仕組みを構築するなど、職員の経験学習機会を拡充することにより、職員個々の能力や主体性を最大限に引き出し、課題解決力や企画力、判断力を高め、組織力の底上げに取り組んでいきます。

4. 地域経営体制の強化

「世田谷区地域行政推進条例」を踏まえ、地区・地域がその実態に即したまちづくりを推進するために、横断的課題に対応でき、地域課題の解決に適した支所の組織を生かし、地域の実態を把握し、また、地域における社会資源を活用することにより、計画的に地域課題の解決にあたる、地域経営体制の強化を進めていきます。



2

人材育成・働き方改革

1. 新たな時代を担うことができる職員の育成

令和6年1月策定の新たな人材育成方針に基づく取組みを通じて、職員の意欲・向上心を引き出し、課題解決・業務改善マインドを持つ職員を育成します。

(1) 複雑多様化する区民ニーズや地域課題に迅速かつ適切に対応するため、職員の行政実務能力の底上げに努めてまいります。

- ① 職員が習得すべきスキル情報の提供
- ② 時間や職層に縛られず、選択して受講できるオンライン研修の充実
- ③ 各専門所管による職員研修等の基礎的業務知識の向上

(2) 新型コロナウイルス対応などの経験を踏まえて、未知の課題に対処するスキルの向上に努めてまいります。

- ① 職員が多様な経験をする機会が拡大
- ② 課題に対して庁内横断的に柔軟に対応する組織・人員体制の整備

(3) 区民サービスの向上や職員のモチベーションアップに向けて、職員のキャリアサポート体制の整備に努めてまいります。

- ① 職員が習得すべきスキル情報の提供
- ② 職員が自身のスキル等をアピールすることのできる仕組みの整備
- ③ 管理・監督職への人材育成支援ノウハウの提供
- ④ ロールモデル等キャリア形成に関する情報発信の強化
- ⑤ 育児休業中などでも自宅から職場や区政情報とつながることのできる環境整備

(4) 職員の育成や職員が能力を発揮できる環境づくりに向けて、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に努めてまいります。

- ① マネジメント力向上研修の体系化と係長職への拡大
- ② 管理・監督職への人材育成支援ノウハウの提供

(5) その他、人材育成推進体制の強化や人事施策の見直しなど、職員の育成に向けた重点取組みを推進します。

- ① 人材育成組織の強化
- ② 時差勤務の適用範囲の拡大など弾力的な勤務形態へのシフト
- ③ 庁内公募制度の改善など人事異動制度の見直し
- ④ 人事評価制度等の改善
- ⑤ 人事施策としての庁内連携・官民連携の推進
- ⑥ 職員意識調査の定期的実施など実施計画期間に合わせた課題の計画的な進捗管理



2

人材育成・働き方改革

2. 職員配置の見直し、超過勤務の縮減などを通じた課題に取り組む時間の確保

職員の適正な配置、超過勤務の縮減などを通じて、職員が業務改善をはじめとする区職員として従事すべき企画立案業務などにより多くの時間を使うことのできる環境を確保します。

3. 職員の業務改善スキルの向上

- (1) DX関連研修や業務改善手法研修などの実務研修を実施します。
- (2) 外部人材の活用・交流などを通じ、民間の改善スキルなどを学ぶ機会を拡大します。
- (3) 幹部職員の組織マネジメントスキル向上(職員育成、組織改革、課題対応など)を通じて、組織としての業務改善能力の向上を図ります。

4. 課題把握・課題解決のための多様な経験機会の拡大

- (1) 若手職員を中心に地域の活動や区の様々な事業を経験させるなど、多様な経験を得る機会を拡大します。
- (2) 職員による関係事業者などとの意見交換・情報交換を行うなど、現場感覚での課題の把握や課題解決のヒントを得る機会を拡大します。



3

協働手法

1. 基本的考え方

区政を取り巻く社会経済状況が大きく変化し、行政単独での対応には、限界があるなか、区内には、地域活動団体、NPO、大学、商店街、事業者など、多くの団体とそれらを結ぶネットワークがあります。

関係する団体と行政、団体同士を横で繋ぐネットワークの強化を図り、ともに手を組み、協働できる体制を整えることで、区民サービスの維持・向上、さらには新たなサービスの展開へつなげていきます。

また、行政内部の事業体制を効果的・効率的に行うために、アウトソーシング手法も取り入れ、その効果を区民に還元していく仕組みを整えていきます。

2. 協働の推進

区には、これまで以上にきめ細やかな公共サービスが求められており、区民や区内の多くの地域団体等がその持てる力を最大限発揮し、協働することで区民福祉の向上に取り組んでいく必要があります。

そのためには、地域活動団体、NPO、大学、商店街、事業者など区内に無数にある地域資源とのネットワークを活かし、連携することによるお互いのメリットや各団体の立場や特性の違いを理解の上、お互いが持つ情報などを共有、協力しながら、地区課題、地域課題、区政課題の解決に取り組んでいく、「つなぐ」仕組みの構築を区として進めていきます。

3. アウトソーシング手法の取入れ

アウトソーシングを取り入れた業務構築にあたっては、アウトソーシングの導入そのものが目的とならないよう、区と民間事業者が区民福祉の向上という大きな目的を共有し、それぞれの業務の役割に応じて対等な立場により、効果的に業務を進めていくことが重要です。

区職員しか担うことのできない業務(法令で規定された業務や、許認可等公権力の行使にあたる業務等)のほか、区民に寄り添う相談体制の確立や多様な主体との連携強化、またそれらを支える企画立案業務など、区民にとって大きな影響を生じる業務については、区職員が注力できる体制を構築していく必要があります。

これらの観点を踏まえ、効果的に事業を実施し、区民の利便性を図るため、アウトソーシングの手法も取り入れ、業務構築を検討していきます。

(1) 検討対象業務

以下を参考に、業務の全部または一部切り出しなど、個々の業務の特性を踏まえた総合的な観点をもって対象業務・事業の検討を行います。

- ① 内部事務や定型的かつ大量業務
- ② 専門知識や技術を必要とするが、一定の基準等を仕様で定めることで区の管理下において質の確保ができるもの
- ③ 時期的に業務が集中するもの
- ④ アウトソーシングによって、柔軟な運営が期待できるもの
- ⑤ 施設等の維持管理・運営に関する業務において、一体的な管理等により施設側の管理の負担軽減や事務の効率化が期待できるもの

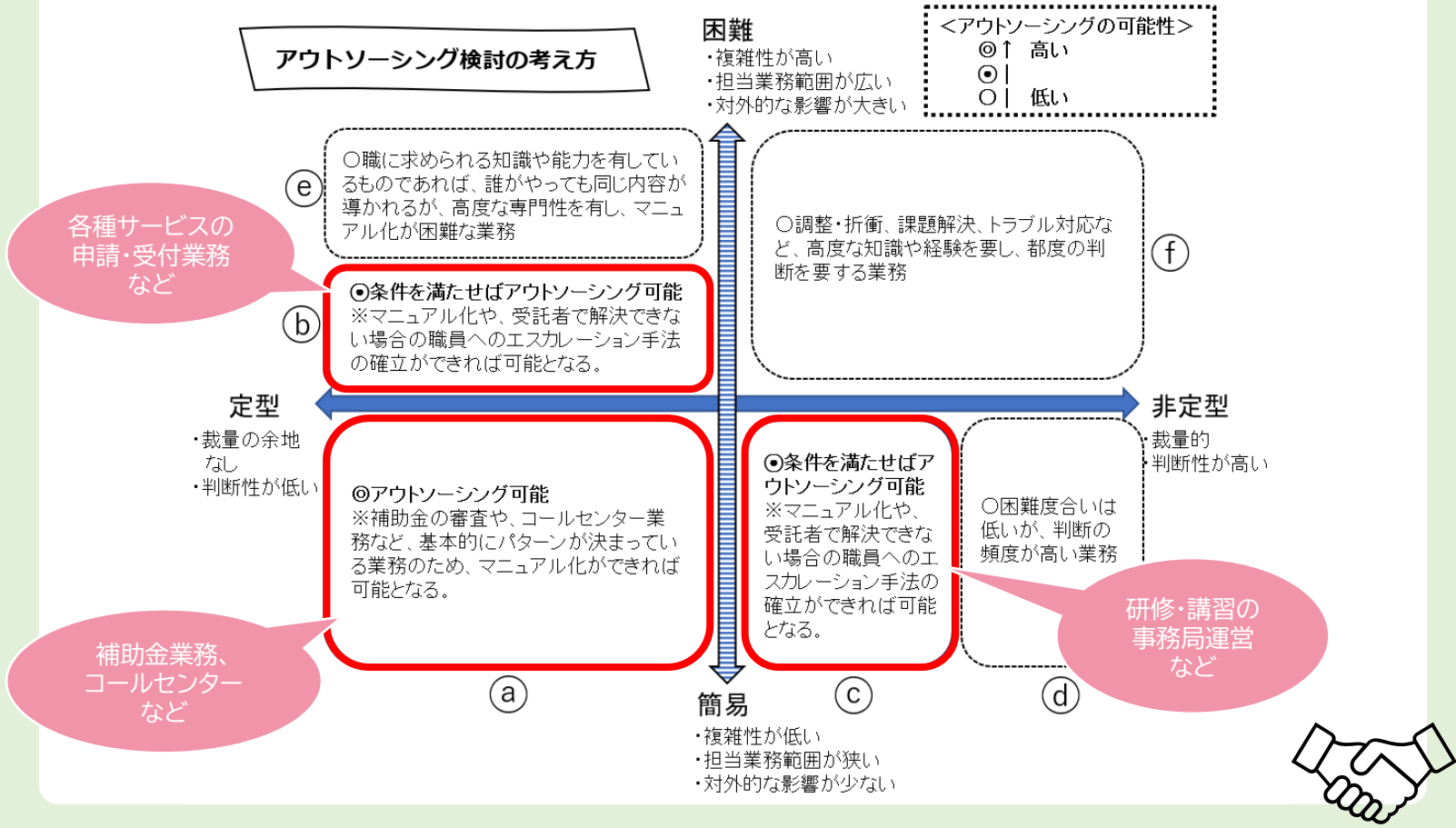


3

協働手法

(2) 業務の性質に応じた検討

①から⑥で区分した領域ごとに、縦軸に業務の困難度、横軸に定型・非定型、またマニュアル化の難易度や、エスカレーション頻度などの観点により、アウトソーシングの可能性度合いを示しています。これらの観点を踏まえたうえで、個別業務ごとにアウトソーシングの可能性を慎重に判断する必要があります。



3 協働手法

(3) 適切な運用

- ① 行政の責任の履行と業務ノウハウの継承
アウトソーシング後においても、最終的な責任は実施主体である区にあるため、行政内部で蓄積してきた技術の継承と、委託による改善効果やより良い手法の採用に努めるとともに、適切な管理監督や緊急時の対応ができる状態を維持します。
- ② 質の確保
業務が適正に運営されているかを常に点検・検証するとともに区民サービスの質の確保に十分留意し、さらなる区民福祉の向上に努めます。
- ③ 偽装請負の防止
区と委託事業者の責任範囲や指揮命令系統を明確化し、適正な運用を徹底することで、区の管理監督者が中心となって偽装請負防止に取り組みます。
- ④ 執行体制の確保
公契約条例をはじめとした労働関係法令の順守を徹底させ、直接の委託事業者だけでなく、その下請負者や再委託先事業者も含め、委託事業に従事するすべての労働者の適正な労働条件の確保に配慮します。
- ⑤ 職場環境の配慮
区が管理する施設において、委託事業を実施する場合、従事する労働者が安全で快適に業務に取り組める職場環境の確保に配慮します。
- ⑥ 個人情報の適正な管理
個人情報保護条例に基づき区が適切な指導監督を行い、個人情報の適正な管理を徹底します。
- ⑦ 危機管理
区民の生命や安全に関する緊急対応に関わる事項について、予め責任の所在を明確にし、危機管理を徹底します。

4. 官民連携手法の活用

課題解決の方策の検討にあたり、行政にはない専門性やノウハウなどの活用の可能性が見込まれるものについては、官民協働による事業者提案の公募など、より最適な実施手法を検討します。

また、事業者提案から事業実施につなげる仕組みを整理し、今後、区として積極的に活用していきます。

公募事例の案) コールセンター業務、各種補助金業務、窓口業務の一部(バックヤード)、庁内の情報共有 など



4

デジタル技術やデータの有効活用（DX推進のための強化）

新たなデジタル技術を利用した、これまでにないビジネスモデルが展開され、個人の生活や企業の経営戦略、そして行政にも変化が生じてきています。

区においても、変わりゆく社会情勢や行政ニーズに柔軟に対応するため、「世田谷区DX推進方針Ver.2」を策定し、サービスデザイン※1、デジタルファースト※2、柔軟なワークスタイルの3つの考え方・アクションにより問題発見・解決型組織に生まれ変わり、スモールスタート・トライアンドエラーにより改善を常に繰り返し、生成AI等の新技術を取り入れながら、DX推進を加速させます。

※1 利用者視点で満足度を高める体験をデザインし、サービスを改善していくとともに、継続的に提供できる仕組みや組織をデザインして、新たな価値を創出すること。

※2 個々の手続きとサービスを、一貫してデジタルで完結できる環境を実現すること。

1. 行政サービスの区民目線による利便性の向上

区民が、デジタル化によって、必要な時に、必要な行政サービスを利用することができるように、区民の視点や困りごとに立ち返り、「行かない、書かない、待たない」新たな窓口の実現や、口座振替・コード決済・クレジットカード・電子マネー・インターネットバンキングを活用したキャッシュレス決済の実現、オンライン申請や電子決済の拡充・相談のオンライン化等により行政サービスを再構築します。

2. ワークスタイル変革

デスク、電話、紙などに制限されていた働き方を抜本から見直し、職員が場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方を実践し、高品質な区民サービスに還元できるICT環境を目指して、事務用ネットワーク環境の構築や、新事務用パソコンの配備、クラウドFAXの導入、ITサポートサービスの向上等、新たな情報化基盤の整備に取組みます。

庁舎内・外、どこでも繋がるネットワークと、モバイル活用による働き場所を選ばない、紙の資料等に依存しないワークスタイルの促進、利便性の高いクラウド化の一層の展開、コミュニケーションツール、ローコード、ノーコード等のクラウドサービスの活用等を推進します。

3. 地域のデジタル化の推進

参加と協働を促進するために、的確な情報提供と、区民等の意見を区政に反映する仕組みを整備します。また、デジタル活用により、区民や地域団体、事業者、行政などが、つながり、相互理解を深め、地域活動に参加し、共創する機会を多様化します。

ホームページやSNSなど様々なデジタルツールを活用した、区民への積極的な情報発信を行うとともに、区民参加型デジタルプラットフォーム等による意見集約及びコミュニティづくりを支援します。

オープンデータ公開の推進に向けて、BIツール※3を活用しながら、利用しやすいデータ構造による有効なデータの蓄積・整備を行います。

各部署がそれぞれ保有する情報の中で共有することが望ましい情報の一元管理、共有化を進め、情報活用の促進、業務の効率化や組織間におけるコミュニケーションの円滑化を図ります。また、蓄積・整備したデータを、行政も区民も事業者も利活用できる形で提供することにより、新たな参加と協働を促進します。

※3 ビジネスインテリジェンスツールの略で、組織に蓄積しているデータから必要な情報を集約・分析し、経営や業務に活用できるようにするツールのこと。



4

デジタル技術やデータの有効活用（DX推進のための強化）

4. DX人材の育成

職員一人ひとりが、デジタル技術に関する基礎的な素養を身につけ、デジタル技術の活用を念頭に、業務プロセスや行政サービスの在り方を自ら考え、見直すことのできる変革マインドを持つことができるように、サービスデザイン研修等の実施やDX推進リーダーの育成に取り組みます。さらに、職員のマインドの変化を区役所全体の変革機運の醸成、活性化に繋げ、今後も変わりゆく社会情勢や区民ニーズに柔軟に、素早く対応できる組織文化・風土へ変革します。

5. 安全、安心を支える強靱な仕組みづくり

令和5年9月、DXの視点から最新の技術に基づく災害時の情報収集・意思決定ならびに情報発信の一元的な管理・運用体制の再構築に取り組むため、本庁舎整備に合わせ、その基盤となる機能を備えた総合防災情報システムを導入しました。

これにとどまらず、土木・建築分野におけるドローンの活用や画像処理技術の向上によるインフラ点検業務・管理業務への活用など日々進化する最新技術を研究し、区民の安全、安心を支えるため、積極的に活用していきます。



5

公共施設

施設のさらなる有効活用や利用促進、管理手法の工夫など、より効率的で効果的な施設運営等を行うとともに、データに基づく計画的な整備、保全等を行っていく体制を整備し、公共施設の適切な管理、保全、更新等を進めていきます。

1. 施設等の有効活用

既存施設において、必要とされる機能やスペースの確保を前提に、従来機能との関係性も考慮して、例えば、施設の空き部屋やスペース等を他機能で利用するなど、より多くの区民に利用してもらうための多機能化の取組みについて検討を進めます。

また、施設の跡地等について、民間への貸付や、民間との連携による公共施設や公共機能の整備など、より効果的に土地等の活用を行う仕組みを構築し、公有財産の利活用を本格的に図っていきます。

2. 施設の共同利用や民間機能の活用

施設の共同利用による整備費及び維持管理経費の削減や敷地の有効活用、また、仮設建物を共同利用することで工期の短縮や経費の削減を図るなど、より効率的で効果的な公共施設運営を行っていくための共同利用を進めていきます。

また、既存の公共施設を有効に活用するとともに、需要に対して不足がある公共機能については、民間等の施設を公共施設と同様の条件で利用できる仕組みを構築するなど、区の施設整備によらない公共機能の提供について検討し、区民の利便性を高めるとともに、公共施設数の抑制につなげていきます。

3. 新たな維持管理手法の導入

施設の点検や保守、修繕等の業務を事業者に包括的に委託し、施設の安全性の向上や効率的な管理を目指す包括外部委託の導入を検討していきます。対象施設としては、今後の改築への対応が課題となる学校施設について、対象業務や委託内容、委託対象校の範囲などの検討を進め、今後の改築事務に対応できる体制を整えます。また、他の施設についても、包括的な委託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、導入に向けた検討を進めます。

なお、包括外部委託の導入にあたっては、地域経済の活性化という視点も踏まえて検討を進めます。



5

公共施設

4. 適切なデータ管理・活用及びファシリティマネジメント推進体制の整備

各施設(建物)の基礎情報や改修等のデータ、利用状況、コスト等のデータを一元的に管理・共有し、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べく、システムの構築を進めます。

また、一元化したデータに基づき、施設の整備、改築、保全、再配置、利活用等を適切に進めていくためのファシリティマネジメント推進体制を構築します。

5. 施設利用の拡大

区民や団体等の多様な利用を促進するため、各施設の利用要件のあり方について検討を進め、利用範囲の拡大を図るとともに、子ども・若者、子育て世帯、高齢者など、多世代による多様な活動がしやすい施設の実現に向けて、必要な設備・備品の拡充やリノベーション、設計の見直しなど、地域とともに検討を進めていきます。

また、施設を利用するにあたって、区民の利便性を向上するため、オンラインを活用した予約方法の導入や、キャッシュレスによる料金の支払方法の多様化、フリーWi-Fiの整備などを進め、施設を利用しやすい環境を整えていきます。



6

外郭団体

外郭団体の有する専門性や区内の各活動団体とのネットワーク、行政よりも柔軟な事業展開ができるといったメリットを最大限に活かすことで、区が直接実施することが難しい事業などを、区民により身近な場所で積極的に展開し、区との連携をさらに強めていきます。

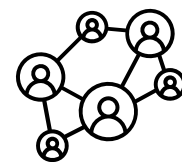
また、これらの事業実施のため、人材育成やDXの推進、歳入の強化等を図り、組織力を向上していきます。

1. 役割を最大限発揮する

区の施策や各分野の計画に掲げる目標の実現に向けて、各外郭団体の位置づけや担うべき役割を明確化し、専門性や公益性、ネットワーク、または民間事業者にはない独自性などといった、それぞれの強みを生かした事業展開を行います。

2. 区との連携・政策連動

多様化、複雑化、個別化し続ける区民ニーズに対応し、時代に即したサービス提供をし続けていくために、今後さらに各外郭団体はより強固に区と連携し、政策連動しながら、外郭団体を含めた区全体として、区民福祉の向上を図っていきます。

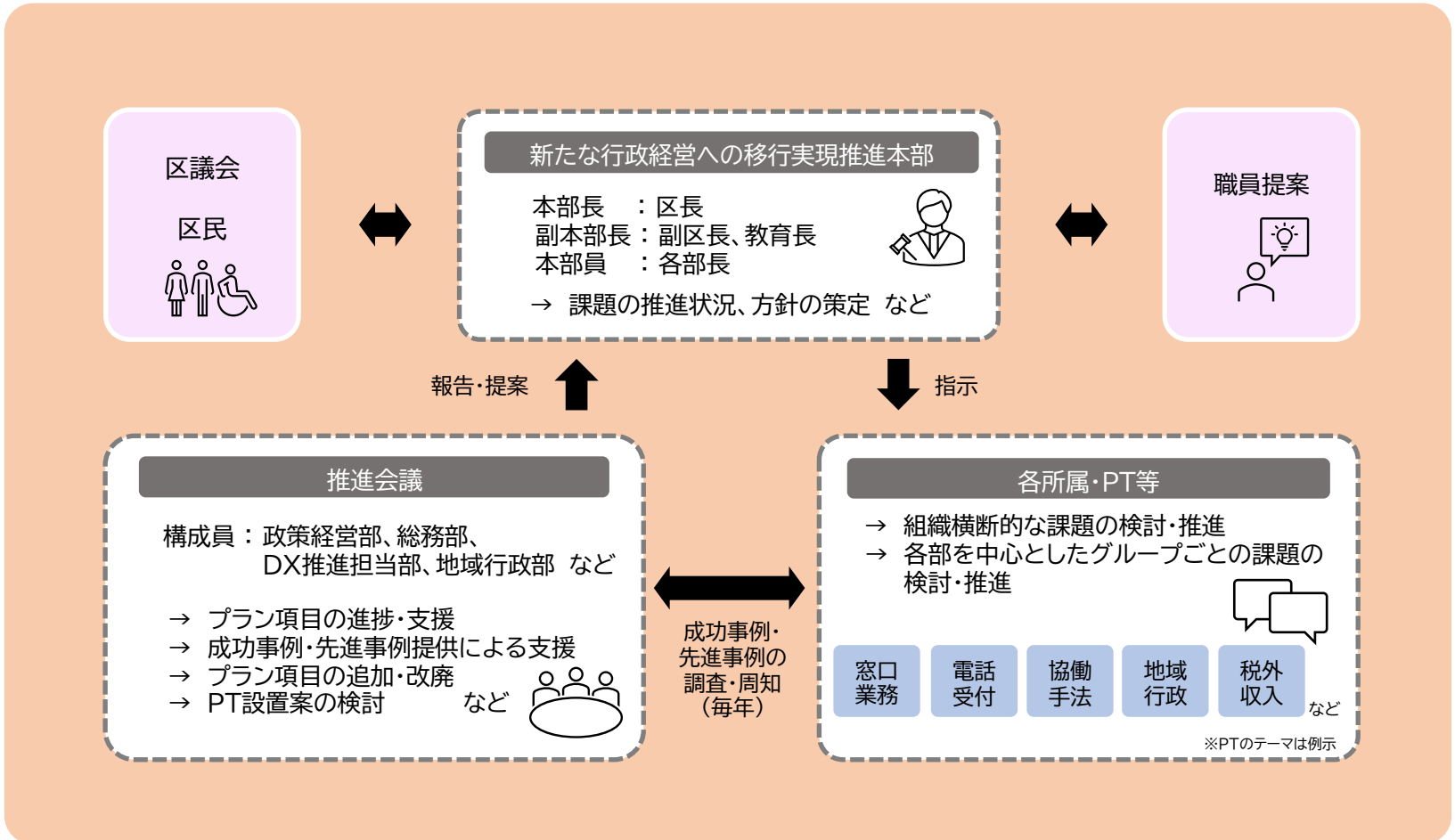


プランの実効性を確保し、取組みを着実に推進するため、区長を本部長とする「新たな行政経営への移行実現推進本部」を中心に全庁的体制で取り組んでいきます。

特定の課題に関わる各所属のメンバーを中心にPTを組織し、改善の方向性や具体的手法を検討し改善を進めます。

政策経営部を中心とした「推進会議」において、プラン項目の進捗管理、推進を支援するとともに、毎年、庁内における成功事例や先進事例を調査・庁内周知し、プランへの追加、改廃、PT設置案等の検討を行い、推進本部に提案するなどし、本プランの実効性を高めていきます。

また、区長を本部長とする部長会メンバーによる「新たな行政経営への移行実現推進本部」において、推進状況の確認、方針の策定など意思決定を行う体制を整えます。



5つの到達点



改善の視点

実施項目(抜粋)



1

新たな仕組みづくり

組織

協働

デジタル

公共施設

外郭

事業の再構築(税外収入の確保の推進、生涯学習事業の体制整理、区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進) など

広報・広聴機能の強化、官民連携の取組み、地域資源の活用(防災士の地域防災活動への参加促進、地区情報共有プラットフォームの整備) など

DX基盤の整備、広報・広聴機能の強化【再掲】、地区情報共有プラットフォームの整備【再掲】 など

区民利用施設等の使用料・利用料の見直し、公共施設の多機能化の推進、公共施設の跡地・跡施設等の民間活用 など

災害対策機能強化(世田谷区保健センター、世田谷区スポーツ振興財団)、重層的支援体制整備事業の推進(世田谷区社会福祉協議会) など

2

業務改善による
区民サービスの向上

組織

協働

デジタル

公共施設

外郭

おくやみコーナー設置の検討、障害者の地域生活を支える今後のあり方の検討 など

マイナンバー交付業務、国保業務の手法の見直し、新BOP学童クラブの各種申請手続等業務、予防接種事務の電話対応・発送・集計業務 など

けやきネット利便性の向上、オンライン相談の検討・拡充、「待たない・行かない・書かない」窓口の実現、都市整備領域窓口・申請手続・情報共有等のDX推進 など

区民会館のキャッシュレス決済の導入及び申請・抽選方法のオンライン化、けやきネット利便性の向上【再掲】 など

グリーンインフラ関連事業強化(世田谷トラストまちづくり) など

3

職員の時間の
効果的活用

組織

人材育成

協働

デジタル

外郭

土のうの維持管理及び区民配布用土のうの一元化 など

ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化 など

職員の人事・給与・福利事務の手法の見直し、個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務、過誤納金還付処理及び受電業務、補助金・助成金等の申請・受付等業務 など

生成AIを活用した業務改革、要介護認定の訪問調査・認定審査会のデジタル化、学校生活サポーター等への支払事務 など

世田谷区居住支援協議会事業運営の効率化(世田谷トラストまちづくり) など

4

業務量増に対する
効率的対応

組織

人材育成

協働

デジタル

公共施設

外郭

国保保険料催告業務の手法の見直し など

事業用大規模建築物への立入調査 など

道路等の公共施設維持管理の包括的民間委託の導入検討、土木工事の発注方式の見直しによる業務効率化 など

道路通報の対応業務、道路巡回作業の効率化、高度化 など

庁舎の維持管理、公共施設の新たな維持管理手法の導入 など

各農業公園の管理運営業務、大規模公園の管理運営業務 など

5

組織力の向上・人材の
育成(専門性の向上)

組織

人材育成

協働

デジタル

外郭

執行体制整備と人材育成、会計年度任用職員の適正な運用に向けた見直し など

執行体制整備と人材育成【再掲】、DX人材育成、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 など

区立保育園での業務改善、地域人材の活用(消費者啓発事業) など

会計年度任用職員の適正な任用管理【再掲】、DX人材育成【再掲】、区立保育園業務改善【再掲】 など

区職員派遣の適正化(世田谷トラストまちづくり)、福祉人材の確保・育成・定着支援の推進(世田谷区社会福祉事業団) など

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|-----------------------|---------------------|--|-------|------|----|------|------|------|---------|
| 到達点1 新たな仕組みづくり | | | | | | | | | |
| 1-1 | 広報・広聴機能の強化 | 区民等にわかりやすく伝わる区政情報の発信をめざすとともに、情報を受け取った区民等が区政へ参加しやすくなるよう広報・広聴機能の強化を図る。また、外部人材の登用等により、ターゲットに的確に伝わるような効果的な情報発信に向けた体制づくりを図っていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-2 | 区民利用施設等の使用料・利用料の見直し | 持続可能な財政基盤の構築、また、受益者負担の適正化を図るため、使用料・利用料を適正な水準とするための指針を策定し、指針に基づき使用料・利用料の見直しを行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-3 | 公共施設の多機能化の推進 | 既存施設の空きスペース、空き時間の開放や、多目的利用の推進により、区民が利用できる面積や時間枠の拡充や、民間等の施設の区民利用も含め、公共機能の提供についても検討し、区民の利便性を高めていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-4 | 公共施設の跡地・跡施設等の民間活用 | 利活用が可能な土地・施設を明らかにし、区として保有していく土地・施設の考え方を明確化し、区として保有していく土地・施設については、官民連携手法の活用等により貸付けを行うなど、民間活用による公有財産の利活用の検討を進めていく。一方で、区として保有しない土地・施設については民間への売却を進めていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-5 | ファシリティマネジメント推進体制の構築 | 各施設(建物)の基礎情報や改修等のデータ、利用状況、コスト等のデータを一元的に管理・共有し、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、データに基づき施設の整備、改築、保全、再配置、利活用等を適切に進めていくための組織体制を構築する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-6 | 官民連携の取組み | 官民連携手法による民間提案制度を積極的に活用し、区が設定するテーマについて幅広く民間事業者から提案を公募するなど、行政にはない専門性やノウハウなどを積極的に区政に取り入れていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-7 | 税外収入の確保の推進 | ふるさと納税による一層の寄附獲得に取り組むとともに、区有地等の有効活用やネーミングライツ、広告事業、安全かつ効率的な公金運用の推進など多様な手段により、さらなる税外収入の確保を目指す。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 1-8 | DX基盤の整備 | 職員が場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方を実践し、高品質な区民サービスに還元できるICT環境を目指し、事務用ネットワーク環境の構築や、新事務用パソコンの配備、クラウドFAXの導入、ITサポートサービスの向上等、新たな情報化基盤の整備に取り組む。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | DX推進担当部 |
| 1-9 | 防災士の地域防災活動への参加促進 | 防災士に対する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、防災士が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サポートを行う仕組みを構築し、防災士の知見を活用することで、地域防災力の向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 危機管理部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|-----------------------|--|-------|------|----|------|------|------|------------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 1-10 | 公契約条例を踏まえた入札制度改革の取組み | 入札制度改革を推進し、新たな仕組みの構築により資材価格・賃金等の経済情勢を的確に区の工事や委託契約に反映し、継続的に履行の質の確保や賃金水準等の労働条件の改善を図るとともに、事務の効率化・事務ミス防止に向けた取組みを推進し、区・事業者双方の事務の効率化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 財務部 |
| 1-11 | 生涯学習事業の体制整理 | 各総合支所や本庁各課で実施している生涯学習事業について、行政が行う生涯学習・社会教育の目的を前提に、体制を含めた見直しを行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 総合支所 |
| 1-12 | 地域のアーティストが活躍できる仕組みの導入 | 現状の事業委託によるアーティスト派遣の仕組みから、地域で活動する団体や個人のアーティストの登録制度に切り替え、地域のアーティストの活躍の場の拡大及び地域との繋がり の推進を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 生活文化政策部 |
| 1-13 | 国際平和交流基金の有効活用 | 基金助成事業については、電子申請の導入等、申請数の増加に向けて、事業内容の見直しを図る。さらに、国際平和交流基金について、既存事業以外の有効活用の検討を行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 生活文化政策部 |
| 1-14 | 地区情報共有プラットフォームの整備 | 地区での情報共有と地域参加のためのプラットフォームづくりにより地区情報の共有化を図る。地区への関心の醸成により、幅広い世代や多くの団体が地域の課題に主体的に向き合い、互いに協力して自治を進められるための基盤とする。併せて、区民からの情報によりまちの課題を把握し、施策検討などにも活用していく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部 |
| 1-15 | スポーツ施策における連携の推進 | 民間事業者や大学等との連携を進めることにより、民間のノウハウを活用した、より良いスポーツ事業を提供するとともに、民間事業者等が持つ施設について、区民が身近なスポーツの場として利用できるよう連携を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | スポーツ推進部 |
| 1-16 | 高次脳機能障害者支援体制の再構築 | 梅ヶ丘拠点における相談機能と訓練との連動した支援体制の強化をはじめ、地域の支援機関と連携しながら高次脳機能障害者を支援する仕組みの再構築を行い、さらなる充実を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 障害福祉部 |
| 1-17 | 公園整備の支援業務 | 大規模公園に加え、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(住民参加)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し、より質の高い公園整備に取り組む。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 1-18 | 公園の利活用 | 今後整備・改修予定の大規模公園・緑地において、官民連携手法(PFI・DBO・P-PFI等)での整備や、地域の行政課題への対応も踏まえて、住民参加による利活用の検討を行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 1-19 | レンタ・コミュニティサイクル事業の再構築 | 区レンタサイクル事業を区シェアサイクル事業へ移行し、区レンタサイクルと、民間シェアサイクルの3つを含めたサービスを提供する。区レンタサイクル事業のあり方の検討や、民間シェアサイクル事業者の事業継続性を見極め、区レンタサイクル事業用地の空間利用の調整などを行い、民間シェアサイクルを活かした事業に移行するための検討を行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 土木部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|--|---|-------|------|----|------|------|------|----------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 1-20 | 民家園維持運営の効率化及び有効活用 | 両民家園の施設管理業務等について、委託の一本化等を見据えての更なる業務内容の精査を行い、併せて運営体制の見直しを進め、より効果的・効率的な執行体制及び専門職が専門性を十分発揮できる体制の構築を目指す。また、郷土学習や職場体験の充実、体験事業等の拡大を図り、文化財施設としての保存活用や普及活動に努め、区民がこれまで以上に、世田谷の農村歴史文化を学び、昔の風景・風習を感じられる場としていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 教育委員会事務局 |
| 1-21 | 区立小・中学校等と区内高校・大学・企業等との連携の推進 | 「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、地域リソースの活用や子どもたちの多様な学びを支援する探究プログラムを開発するとともに、区長部局および教育委員会事務局の連携担当部署が提案事業などの情報共有を密に図り、区立小・中学校等と区内大学・高校・企業等との連携取組みを支援する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 教育委員会事務局 |
| 1-22 | 災害時における区の支援と専門機能の活用 | 大規模災害時に保健医療福祉総合プラザ内において、区の災害医療対応の支援を行うため、職員参集や施設の運用方法を明確にした支援体制を構築する。また、団体の専門性を活かし、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の構築にも取り組む。(世田谷区保健センター) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 保健福祉政策部 |
| 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 | 中学校部活動(運動部)の地域移行に寄与する事業展開、指導者発掘・育成等を行う。(世田谷区スポーツ振興財団) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | スポーツ推進部 |
| 1-24 | スポーツ施設の災害対策に資する機能の強化 | 区と連携し、管理するスポーツ施設において、区職員と財団職員等の役割を明確化した上で、避難所等としての施設利用に向けた初期対応など災害対策に取り組み、地域防災力の向上や協働体制の強化を図る。(世田谷区スポーツ振興財団) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | スポーツ推進部 |
| 1-25 | 重層的支援体制整備事業の推進(アウトリーチ等による課題の早期発見・継続支援、活動への参加や地域づくりの支援、生活支援サービスの開発) | 重層的支援体制整備事業の要素を組み込んだ地域資源開発事業の実績を踏まえ、四者連携を基軸として、アウトリーチ等による課題の早期発見・継続支援、活動への参加や地域づくりの支援、生活支援サービスの開発などの取組みにより、地域共生社会の実現に向け支援の質を高めていく。(世田谷区社会福祉協議会) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 保健福祉政策部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|-----------------------------|-----------------------------------|---|-------|------|----|------|------|------|------------|
| 到達点2 業務改善による区民サービス向上 | | | | | | | | | |
| 2-1 | 職員健康診断の実施手法等の見直しによる施設利用枠の拡充 | 各健康診断等の手法の見直しにより、区民利用施設の公用利用を減らし、区民が利用可能な枠の拡充につなげるとともに、電子化による事務の効率化・ペーパーレス化を進め、職員の健康管理・予防の推進につなげていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 総務部 |
| 2-2 | 備蓄物資・供給物資の確実な確保・提供に向けた体制整備 | 平時からの指定避難所、広域防災倉庫等の備蓄物資の管理業務及び、災害時における国・都・他自治体等からの支援物資の受領・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などにかかる業務について、物流事業者等の専門知識を有する団体に備蓄物品の管理及び災害時の輸送を委託し、災害対策課では、災害時の物資輸送計画を策定する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 危機管理部 |
| 2-3 | 自動通話録音機貸与事業 | 自動通話録音機の貸与窓口の身近な地域・地区への拡充や申請方法の簡素化を図るとともに、機器の設置を事業者に委託することで、高齢者が手軽に自動通話録音機を活用できるよう改善し、区民の利便性の向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 危機管理部 |
| 2-4 | 区民会館のキャッシュレス決済の導入及び申請・抽選方法のオンライン化 | 施設使用料のキャッシュレス決済を導入して支払方法の選択肢を増やす。また、抽選受付及び使用申請のオンライン化を図り、利用者の利便性の向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部 |
| 2-5 | けやきネットの利便性の向上 | 現行のけやきネットシステムに、本人確認資料の電子申請機能の追加、WEB口座振替の導入、クレジットカード払いの導入の機能を追加することで、区民の来庁や郵送等の手間を省き、区民サービスの向上とともに、使用料の収納率向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部 |
| 2-6 | おくやみコーナー設置の検討 | ご遺族にとって必要な手続き(国保・年金、税、児童手当関連、障害等区役所で取り扱う手続き及び区役所以外での年金、自動車等の手続き)の案内、申請書類作成支援等のおくやみ相談の体制の整備を進める。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部 |
| 2-7 | オンライン相談の検討・拡充 | 福祉の相談窓口(まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・地区社会福祉協議会事務局)において、オンライン相談による対応の拡充を図る。接続先の拡大と、28地区での展開により、身近な地区での各種相談を可能とし、区民の利便性の向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部、総合支所 |
| 2-8 | 「待たない窓口」の実現 | 「待たない窓口」の実現に向け、混雑期の来庁者の手続きをサポートする体制の強化、電話自動案内の活用、戸籍広域交付対応及び転入届の予約化、まちづくりセンターでのマイナンバー業務(一部)実施を検討・実施する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部、総合支所 |
| 2-9 | 「行かない窓口」の実現 | 「行かない窓口」の実現に向け、くみん窓口・出張所で取り扱う業務の電子申請化および、コンビニ交付手数料の減額による各種証明書のコンビニ交付利用の促進を検討・実施する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部、総合支所 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|--|--|-------|------|----|------|------|------|------------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 2-10 | 「書かない窓口」の実現 | 「書かない窓口」の実現に向け、申請書作成支援ソリューションの導入により、何枚もの書類に記入する手間を軽減するとともに、書かない窓口を実現するソリューション(自治体窓口DXSaaS等)の導入を含めた窓口体制を検討し、窓口工程の見直しにより、効率的な運用が図られるよう検討を進めていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部、総合支所 |
| 2-11 | マイナンバー交付業務 | 新たなマイナンバー関連窓口(三軒茶屋)において、民間事業者のノウハウを活かした業務の効率化のため一部業務を委託化し、民間活力を活用するとともに、窓口とバックヤードの統合による事務の効率化を図り、年度ごとに大きく増減するマイナンバー業務手続へ柔軟に対応できる体制確保及びくみん窓口・出張所の混雑緩和を実現する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 地域行政部 |
| 2-12 | 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 | 世田谷区建築物等の解体工事等の事前周知に関する指導要綱に基づく届出、騒音・振動規制法に基づく特定建設作業実施届出を電子申請化することで、事業者の利便性の向上及び職員の事務処理時間の軽減、効率化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 環境政策部 |
| 2-13 | 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 | 融資・経営相談の内容について、データの蓄積及び情報管理の一元化を図ることで、集計・分析を行い、事業者のニーズに沿った支援に繋げる。また、融資あっせんの申し込みをオンライン申請できるようにすることで、事業者の申請の効率化と利便性の向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 経済産業部 |
| 2-14 | 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 | ふれあい農園事業(農作物等の収穫体験)の申込受付を電子化し、また、区民農園事業の利用申込受付の電子化及び利用料の支払いのキャッシュレス化を実施し、利用者の利便性の向上及び職員の業務時間の削減を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 経済産業部 |
| 2-15 | 集団回収届出の電子化 | 集団回収の登録団体及び事業者が提出する各種届出について電子申請等を活用し、区民の書類の作成や届出の負担減少による利便性向上を図るとともに、職員業務の効率化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 清掃・リサイクル部 |
| 2-16 | 初期救急診療事業におけるWEB予約・問診システムの導入について | 土日夜間の初期救急事業において、WEB予約・問診システムを導入することにより、患者の待合にかかる時間を短縮し、診療業務の効率性を高めることで、より多くの患者を受け入れられるようにする。また、WEB問診機能の実装により感染症流行期に取りこぼすことなく急患情報をシステムに集約できるため、医療従事者から必要に応じて架電し、症状を詳しく聞き取り、トリアージにより二次救急を案内することも可能となる。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 保健福祉政策部 |
| 2-17 | 国保業務の手法の見直し | 健康保険証のマイナンバーカードとの一体化を行う新たな制度の開始に伴い、資格確認書発行等の準備作業を含む業務処理や、区民からの問い合わせの増加が見込まれるため、申請業務のデジタル化や処理業務のアウトソーシング、問合せ対応の効率化や口座振替の勧奨強化など、国保業務の手法の見直しに取り組み、業務の効率化や区民の利便性の向上につなげていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 保健福祉政策部 |
| 2-18 | 福祉タクシー券等給付事務の再構築 | 福祉タクシー券給付、自動車燃料費助成、リフト付きタクシー券給付事務について、キャッシュレス決済又は電子申請による償還払いなど電子化導入にあたって、各手法ごとに実現に向けた課題を整理し、導入に向け検討・実施していく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 障害福祉部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|---------------------------|---|-------|------|----|------|------|------|---------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 2-19 | 障害者の地域生活を支える今後のあり方の検討 | 障害者が地域で安心して暮らし続けられるよう、地域移行支援の促進等の障害者の地域生活を支える仕組みづくりなどの今後のあり方を検討する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 障害福祉部 |
| 2-20 | 精神障害者グループホーム等運営費補助事務の再構築 | 都の障害者グループホーム支援事業のうちの精神障害者グループホーム運営に係る部分について、複数の課にまたがる都加算の給付事務を一体的に行えるようにし、事業者及び区にとって加算項目の支給手続きが効率的になるよう事務の見直しを行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 障害福祉部 |
| 2-21 | 障害福祉事業者指定等に関する事務の効率化 | 事業者が届出を入力・申請と区が確認・承認することが可能なWEBシステムを構築し、事業者の来庁や郵送の手間や負担を省くとともに、東京都事業者台帳に登録することで入力業務等の効率化を図るとともに、書類審査の時間を短縮し、サービスの質を落とさず、職員が事業者からの相談・指導等の業務に注力できる体制を構築する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 障害福祉部 |
| 2-22 | 子育てひろば等補助金事務 | 補助金申請・受付等業務を電子化し、事業者の事務を効率化するとともに業務の効率化を図る。また、業務の一部を事業者に委託することで、補助事業の公平性、確実性を担保しつつ、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、今後の子ども政策の考え方(ランドビジョン)におけるおでかけひろばの増設やおでかけひろばの質の向上に注力するための体制を構築する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 2-23 | 新BOP学童クラブの各種申請手続等業務 | 新BOP学童クラブ利用に係る申請手続の電子化を図ることにより、保護者が施設へ来館することなく手続きや受付時間の延長が可能となり、利便性向上と受付業務の軽減につながる。また、電子化と合わせて各種情報入力、封入・発送業務等を事業者に委託することにより、職員の業務負担の軽減と業務効率化を図り、現場における子どもの相談支援業務や放課後児童クラブの整備業務等に注力できる体制を確保する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 2-24 | 区立児童館入退館手続き | 児童館の入退館手続きの電子化により、利用者及び職員の負担軽減と業務効率化を図り、児童館職員が子どもの見守りネットワーク強化に向けた社会資源との連絡調整業務や子どもの相談支援業務に注力できる体制を確保する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 2-25 | 狂犬病予防法に基づく各種申請・届出受理業務の見直し | 狂犬病予防注射済票交付申請について、電子申請を導入することで区民の利便性が向上するとともに、当該申請内容をシステムに取り込めるようにすることで業務を効率化する。また、当該申請を含む各種申請・届出受理の一部業務を事業者に委託することにより、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。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 世田谷保健所 |
| 2-26 | 予防接種事務の電話対応・発送・集計業務 | すべての予防接種に係る相談・問合せの窓口を統一して区民の利便性を向上させると共に、需要に応じた回線数を配置して電話応答率向上を目指す。また、看護師等の専門職を配置し相談体制を充実させ、相談内容を分析して区民ニーズを把握していくことで、区民サービス向上を図る。あわせて、接種券等の発送・集計業務の委託化等により業務負担軽減を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 世田谷保健所 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|------------------------------------|--|-------|------|----|------|------|------|------------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 2-27 | 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 | 本庁舎移転後の新たな窓口のあり方等を検討し、新庁舎における窓口業務の効率化、対応の多様化を図ることによって来庁者サービスの向上を図る。また、現在、窓口でのみ提供している情報や申請手続きなどのオンライン化により、外部からの確認や電子申請が可能となる環境を構築することで、区民や事業者等の負担軽減及びサービスの向上を図る。 基盤施設の維持管理や整備工事に係る情報についても一元化やオープンデータを一層推進し、管理の効率化と区民や事業者への情報提供によるサービスの向上を図るべく、街づくり情報システムや既存システムの更新に併せて、施設管理システムの在り方についても整理し、新たな仕組みを構築する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |
| 2-28 | ユニバーサルデザイン普及啓発業務 | ユニバーサルデザインに関する専門的な知識を有した団体等と連携し、一般住宅のUD化について区民への助言等を行う。また、区施設の整備にあたってUDに配慮すべき事項等について、専門家の派遣を受けることで、公共施設の利便性をより一層に高め、区民サービスを向上する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |
| 2-29 | 「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」のデジタル化 | 紙媒体を利用した2つの事業について、イラスト地図上でGPSが機能しWebマップとの切り替えが可能なアプリケーションと、見つけた生きものをAIにより判定して投稿するアプリケーションを連携して展開し、事務の効率化や区民の利便性の向上を図る。参加の楽しさや面白さを通じ、地域のみどりや生物多様性に対する関心を高める。広域的な「まちの生きものしらべ」を区民参加により行い、調査結果を共有することで、区民意識の醸成や行動変容を促すとともに、調査結果は施策検討に活用する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 2-30 | 公共基準点維持管理事務のデジタル化 | 公共基準点付近の工事に伴う申請、及び申請内容の台帳入力をデジタル化し、申請者の利便性の向上及び業務の効率化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 道路・交通計画部 |
| 2-31 | グリーンインフラ関連事業強化 | 区の約7割を占める民有地(個人の庭など)におけるグリーンインフラの普及と実践者育成に、区や専門家、活動団体等と連携しながら取り組む。(世田谷トラストまちづくり) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|-------------------------|---------------------------|--|-------|------|----|------|------|------|---------------|
| 到達点3 職員の時間の効果的活用 | | | | | | | | | |
| 3-1 | 生成AIを活用した業務改革 | 区が利用する情報化基盤上に生成AI環境を構築し、内部事務等に関する問合せに対応したチャットボットの作成や、職員の創造的業務に生成AIを利用することにより、業務効率化や対応状況の見える化、データの蓄積などを進める。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | DX推進担当部、政策経営部 |
| 3-2 | 職員の人事・給与・福利事務の手法の見直し | 内部事務にも関わらず、業務全体において多くの職員や時間が投入されている状況を踏まえて、職員がより高度な業務に注力できる環境を構築するため、アウトソーシングが可能な業務の抽出・検討・分析を行い、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。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 総務部 |
| 3-3 | 電話催告センターの活用 | 各債権の特性を踏まえた新たな催告方法を研究・検討し、AIを活用した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)による催告の試行導入やSMS催告の催告回数及び対象債権等の拡充を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 財務部 |
| 3-4 | 個人住民税賦課・軽自動車税賦課業務 | 賦課業務において、各種変更等の届書に対する架電確認及び情報入力業務、官公庁等からの文書照会に対する回答業務、軽自動車の登録・廃車情報の入力業務等、個人の賦課決定に直接影響を及ぼさない範囲において業務を委託し、職員の業務時間の削減を目指す。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 財務部 |
| 3-5 | 過誤納金還付処理及び受電業務 | 過誤納金還付業務及び受電業務(一部)、証明書郵送交付申請に関する業務、口座振替に関する業務を民間事業者に委託し、納税義務者に対して個々の状況に応じたよりきめ細かな納付相談を行うとともに、徴収体制の強化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 財務部 |
| 3-6 | 区民向け補助金・助成金等の申請・受付等業務 | 高齢者在宅福祉サービス(入浴券支給、紙おむつ支給・助成、補聴器購入費助成など)、エコ住宅補助金など、区民向けの各種補助金・助成金に関する申請・受付等業務について、申請の電子化や申請手続きの改善、集約化等に取り組み、区民の利便性を高めるとともに、業務の一部を事業者に委託することで、サービスの質の維持・向上につなげ、企画立案業務等に職員の時間を振り向けていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 各部 |
| 3-7 | 団体・事業者向け補助金・助成金等の申請・受付等業務 | 高齢者クラブ助成金、各種商店街補助金、地域連携型ハンズオン支援補助金、福祉サービス第三者評価受審に係る補助金、ひとり親世帯家賃低廉化補助金など、団体・事業者向けの各種補助金・助成金等に関する申請・受付等業務について、申請の電子化や申請手続きの改善、集約化等に取り組み、区民の利便性を高めるとともに、業務の一部を事業者に委託することで、サービスの質の維持・向上につなげ、企画立案業務等に職員の時間を振り向けていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 各部 |
| 3-8 | 封入封緘・発送等業務の効率化 | 民生委員の一斉改選による物品梱包作業、就学通知書の封入封緘・発送業務など、大量かつ定型的な業務の委託や、また、ふるさと納税における返礼品送付等一連の業務を包括的に委託することで、職員の時間を他業務へ振り向けていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 各部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|------------------------------|--|-------|------|----|------|------|------|-----------|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 3-9 | 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 | 資源とごみの収集カレンダーについて、資源・ごみ分別アプリやLINEにおいても、収集日のお知らせをしていることから、デジタル化への誘導による利用率の向上を図りながら、収集カレンダーのあり方についてペーパーレス化を含め段階的に検討する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 清掃・リサイクル部 |
| 3-10 | 高齢者福祉電話料助成の新規受付の停止 | 65歳以上のひとりぐらし高齢者で住民税が非課税の方を対象に電話料補助を助成しているが、様々な料金設定での固定電話や携帯電話の普及など社会情勢を考慮し、新規受付を終了する見直しを行い、他的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。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 高齢福祉部 |
| 3-11 | 要介護認定の訪問調査・認定審査会のデジタル化 | モバイル端末等を活用した訪問調査業務のデジタル化により、準備作業・入力業務の効率化を図るとともに、電子認定審査会システムの導入により審査会資料の印刷・封入にかかる時間・費用を短縮・削減し、認定結果通知までの期間短縮に繋げ、また、介護を必要とされる方への相談業務に職員の時間を振り向ける。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 高齢福祉部 |
| 3-12 | ICTを活用した児童虐待対応業務の効率化 | 児童相談所及び子ども家庭支援センターが行う児童虐待対応業務等について、訪問先等で相談記録の入力やチャット等ができるアプリケーションがインストールされたタブレット端末を導入し、職員の業務負担を軽減する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 3-13 | 保育入園・認定及び各種補助金関係業務 | 保育入園・認定、教育・保育の無償化及び負担軽減補助金、保育施設補助金関連業務について、更なるイノベーション・アウトソーシングの拡大及びデジタル化・オンライン化を推進することで、業務改善を図るとともに、問い合わせや事務を一元化することで、各業務を一体的に実施し、区民の利便性向上及び職員の業務量削減を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 3-14 | 土のうの維持管理及び区民配布用土のうの一元化 | 現状、別々の業務である土のうステーションの維持管理と各土木管理事務所が行う土のうの作成配布を一括委託一元管理を行う。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 土木部 |
| 3-15 | 「座れる場」台帳の作成 | 区の公共施設や道路、公園に設置している座れる場について、情報の集約及び実態調査を行い、形態や数、位置情報(GISデータ)等を記録した台帳を作成し、オープンデータとすることで、区民、事業者等の自由な活用につなげる。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |
| 3-16 | 世田谷区居住支援協議会の事業運営支援 | 居住支援協議会の事務局運営を委託することで、職員が企画立案業務などに注力する時間を確保するとともに、事業者のノウハウを活かして居住支援法人と連携した支援策などを実施することにより、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への入居を推進する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |
| 3-17 | 小・中学校における保護者教材費の集金・購買サービスの導入 | 民間の「集金・購買サービス」の導入を検討し、保護者からの申込取りまとめや請求、集金管理、支払作業等をオンライン化し、教職員の事務負担を軽減し、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る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 教育委員会事務局 |
| 3-18 | 校内展用展示パネル管理・貸出業務 | 校内展用展示パネルの管理業務の一部や運搬業務を外部委託化することで、校内展の開催をこれまでと同様に維持しつつ、各学校の教員などの事務負担の軽減を図り、それぞれ本務の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。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 教育委員会事務局 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|------------------|---|-------|------|----|------|------|------|----------|
| 3-19 | 学校生活サポーター等への支払事務 | 学校生活サポーター関連業務の改善を進め、職員が特別支援教育、インクルーシブ教育、就学相談及び不登校支援をはじめとする教育相談の施策立案といった取り組むべき業務に注力できる体制を構築する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 教育委員会事務局 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|----------------------------|----------------------------|---|-------|------|----|------|------|------|------------|
| 到達点4 業務量増に対するの効率的対応 | | | | | | | | | |
| 4-1 | 庁舎の維持管理 | 現庁舎で個別に委託している設備機器の保守点検等の各業務を包括した総合管理業務委託を導入し、維持管理業務にかかる業務を集約することにより、施設の性能を最大限に発揮させ、効率的な維持管理の実現を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 庁舎整備担当部 |
| 4-2 | 公共施設の新たな維持管理手法の導入 | 学校施設等の施設管理について、点検や保守、修繕等の業務を事業者者に包括的に委託し、施設の安全性の向上や効率的な管理を目指す包括外部委託の導入を検討していく。これにより、管理業務の負担軽減や事務の効率化を図り、職員は最終的な判断や情報共有などに注力するとともに、今後増加する学校改築事務に対応するために時間を振り向けていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 政策経営部 |
| 4-3 | 事業用大規模建築物への立入調査 | 延べ床面積1,000㎡以上の事業用大規模建築物の所有者に対し、ごみの減量や適正処理の指導・助言をする立入調査について、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など「ごみ減量アドバイザー」を活用し、更なる事業系ごみの減量やリサイクル推進を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 清掃・リサイクル部 |
| 4-4 | 国保保険料催告業務の手法の見直し | 年5回の一斉催告から通年型個別催告に切り替え、対象者を絞った計画的な三段階アプローチにより効果的な納付交渉を実現し、収納率の向上を目指す。国の標準準拠システム移行前および移行直後の本プラン推進期間においては、事業委託は準備期間となるため職員の業務改善により滞納累積の未然防止等区民サービスの向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 保健福祉政策部 |
| 4-5 | 各農業公園の管理運営業務 | 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、様々な取り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を拡充し、継続的な区民サービスの提供を図っていく。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 4-6 | 区民参加と協働による崖線樹林地の保全・育成事業の推進 | ボランティアによる保全活動や自然観察会の実施など、これまでの区民参加の実績を基盤としながら、専門的な知見を有する団体をはじめ様々な主体との連携のもと、さらなる区民との協働による活動を充実させ、崖線樹林地の計画的かつ効果的な保全・更新、優れた自然環境の創出や質の向上に取り組み、未来につながる良好な住環境等の形成を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 4-7 | 大規模公園の管理運営業務 | 世田谷公園、羽根木公園、玉川野毛町公園において、運営管理受託者への施設修繕業務の拡充を図り、現場に常駐し、利用者の声を聞きながら日々の巡回も実施するスタッフが、施設の異常箇所を発見次第、迅速かつ適切な対応を図ることで業務の効率化及び区民サービスの向上を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | みどり33推進担当部 |
| 4-8 | 道路等の公共施設維持管理の包括的民間委託の導入検討 | 公共施設の管理量が年々増え老朽化も深刻化し、それに伴う業務量の増大がこの先大きな課題となることが想定される。そのため、道路の維持管理業務を対象とした包括的民間委託の導入を検討する。また、将来的にはコールセンター業務等の付加を検討することで、区民からの問い合わせに迅速に対応する体制を整える。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 土木部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|------|--------------------------|--|-------|------|----|------|------|------|-----|
| | | | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | |
| 4-9 | 土木工事の発注方式の見直しによる業務効率化 | 年々増加し複雑化する土木工事案件に対応するため、概算数量発注方式の導入による発注業務の簡略化、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、設計積算業務に要する労力を軽減し、既存ストックの老朽化対策、長寿命化に関する工事など必要な業務を遂行できる環境を整える。 | | | | | | | 土木部 |
| 4-10 | 道路通報の対応業務、道路巡回作業の効率化、高度化 | スマホアプリを活用した道路損傷通報システムを本格運用し、通報手段の多様化による区民の利便性向上、正確な情報取得による通報対応業務の効率化を図る。また、道路パトロール業務を委託し、本業務に係る職員の負担を軽減するとともに、ICT、AI技術を活用した道路損傷検出システムを導入し、道路損傷の早期発見、補修に努める。これらの取組みにより、道路の安全性、快適性の向上、維持管理業務の効率化、高度化を実現する。 | | | | | | | 土木部 |

| 番号 | 項目名 | 概要 | 改善の視点 | | | | | | 所管部 |
|----------------------------------|---|--|-------|------|----|------|------|------|-----------|
| 到達点5 組織力の向上・人材の育成（専門性の向上） | | | | | | | | | |
| 5-1 | 執行体制の整備と人材育成 | 多様な政策課題に機動的かつ柔軟に対応できるよう、広い視野を持って民間事業者等との連携・協働を進めるとともに、領域や部門を越えて素早く連携でき、効果的・効率的に業務が遂行できる機能的な組織体制の構築手法を検討する。 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年度に改正した人材育成方針に基づき、区政課題に的確に対応できる人材の育成に向けた具体的な取組みを推進する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 総務部、政策経営部 |
| 5-2 | 会計年度任用職員制度の適正な運用に向けた見直し | 常勤職員の不足により増加傾向にある会計年度任用職員の比率の適正化を図るとともに、制度導入から数年が経過したことから、この間の運用状況等を踏まえ、職の位置づけの整理・明確化のほか、デジタル技術を活用した勤怠管理の導入等により適正な制度運用に向けた取組みを推進する。 あわせて、採用事務や任用管理業務負荷軽減のため、効果的な採用募集に向けた外部リソースを活用した支援業務や集約化等により業務の効率化を図る。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 総務部 |
| 5-3 | DX人材の育成 | 職員一人ひとりが、デジタル技術に関する基礎的な素養を身につけ、デジタル技術の活用を念頭に、業務プロセスや行政サービスの在り方を自ら考え、見直すことのできる変革マインドを持つことができるように、サービスデザイン研修等の実施やDX推進リーダーの育成に取り組む。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | DX推進担当部 |
| 5-4 | 消費者啓発事業 | 大学と連携して、より効果的な消費者啓発を行い、区民の消費者被害の未然防止と持続可能な社会の実現を目指す。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 経済産業部 |
| 5-5 | 区立保育園での業務改善 | 区立保育園において、新たな取組みへの対応や、配慮が必要な子どもや家庭も多く、業務量過多となっているため、外部の客観的な視点や新たな知見から、保育園業務の無理無駄ムラの改善を進める。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 5-6 | 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 | おでかけひろばスタッフの質の向上を目的とした研修について、外部の知見を生かした研修内容の提案や研修当日の準備運営などを合わせて委託し、おでかけひろばのさらなる人材育成を図りつつ、業務効率化することで、事業の拡充に注力する。 | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 子ども・若者部 |
| 5-7 | 区職員派遣の適正化 | 職層別研修の実施や人材育成計画策定により財団固有職員育成をさらに進め、持続可能な財団運営を構築し、区職員派遣適正化を図る。(世田谷トラストまちづくり) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 都市整備政策部 |
| 5-8 | 地域共生社会・福祉文化醸成・福祉への理解と魅力発信のもと、福祉人材の確保、育成、定着支援の推進 | 今後増えていく介護需要等の福祉現場全般に対応する基盤を整えるため、事業所や団体・機関等とのネットワークを強化するとともに、福祉のしごとの魅力発信、効果的な研修実施など福祉人材の確保・育成・定着に取り組む。(世田谷区社会福祉事業団) | 組織 | 人材育成 | 協働 | デジタル | 公共施設 | 外郭団体 | 高齢福祉部 |

