

令和4年2月2日
デジタル改革担当部

DXに係る令和3年度の実施状況及び令和4年度以降の実施について

主旨

区におけるDX推進の実施について、令和3年度の実施状況及び「世田谷区未来つながるプラン（案）」に基づく、令和4年度以降の主な実施について別紙のとおり報告する。

目次

01 令和3年度の取組み状況について

- (1) 主な取組み状況概要 . . . 2
- (2) オンライン手続きの拡充 . . . 3
- (3) オンライン会議環境等の整備 . . . 4

02 令和4年度以降の主な取組み（案）について . . . 5

世田谷区DX推進方針

方針1

行政サービス
のRe・Design



【区民の視点からの変革】

区民の視点や困りごとに立ち寄り、行政サービスを再構築していく。区民は、デジタル化によって、時間や場所を選ばず、必要な情報を得たり問合せや手続きができる。

すべての区民にとって、行政サービスの選択と利用のハードルを下げ、快適なサービス利用をデザインしていく。

方針2

参加と協働
のRe・Design



【多様化の推進】

区民や地域団体、事業者、行政などが、それぞれコミュニケーションをとったり、地域活動に参加する機会を、デジタル化の推進により多様化する。

民間企業やNPOなどは、地域の課題解決のための活動をする上で、電子申請やオープンデータ、行政の協力体制から、世田谷区での活動を選択する。

方針3

区役所
のRe・Design



【役割のシフト】

デジタル技術やデータを活用した業務改善により資源を生み出し、対人・相談業務や企画立案などにより注力するなど、業務を再構築する。

BCP対策やワークスタイル改革として、職員が社会情勢やライフステージの変化にも対応し、業務の維持・向上ができる強固な基盤を構築する。

(1)主な取組み状況概要

Re・Design SETAGAYA

	Re・Design	概要
【方針1】 行政サービスの Re・Design	オンライン手続き	●オンライン手続きの拡充 70手続きについて、可能なものからオンライン手続きを順次開始
	広報・問い合わせ対応	●A Iチャットボットの活用【7/27～】 幼児教育・保育無償化、保育園入園等に関する問い合わせ対応 ●LINEの活用 ・セグメント配信の開始(新型コロナワクチン情報、子育て情報)【12/15～】 ・アカウントメニューの拡充【12/15～】
【方針2】 参加と協働 のRe・Design	デジタルデバйд対策	●高齢者向けスマートフォン体験会の開催 東京都の「区市町村向けデジタル化支援事業(高齢者スマートフォン普及啓発事業)」を活用した、体験会の開催【11/29～2/16、まちセン16か所】 ※1/13～2/3開催分(7回)は感染拡大により延期(日程未定)
【方針3】 区役所 のRe・Design	オンライン会議環境等の整備	●オンライン会議環境の整備 ・本庁舎1・4・4会議室(集合型、個別ブース型)【1/21～】 ・各総合支所、二子玉川分庁舎【準備中】 ●映像配信環境の整備 動画撮影用簡易スタジオ設備の設置、動画撮影及び編集機材の導入
	どこでも繋がるネットワーク	●次期情報化基盤の検討 現行基盤システム調査・評価、次期基盤システム移行検討調査 事務用モバイル端末の配備(720台)、庁舎内無線LAN環境整備(6か所)
	オンラインツール活用の拡充	●コミュニケーションツール(MS_Teams)の試行・検証
	コミュニケーションの活性化	
	ペーパーレス化の推進	●常任委員会・特別委員会報告資料のペーパーレス化の試行【11月～】 ●常任委員会・特別委員会報告資料のペーパーレス化の本格実施【1月～】

(2)オンライン手続きの拡充

☑ オンライン化を検討する手続きを3種類に分類し、
A、Bを優先的に検討する70手続きとして検討。
※70手続き以外についても、対応可能なものについてオンライン化を進めた。

A

国が提示する優先的にオンライン化すべき自治体の58手続きのうち、区が電子化できていない34手続き

B

年間処理件数が1万件以上の手続きのうち、上記Aを除いた36手続き

C

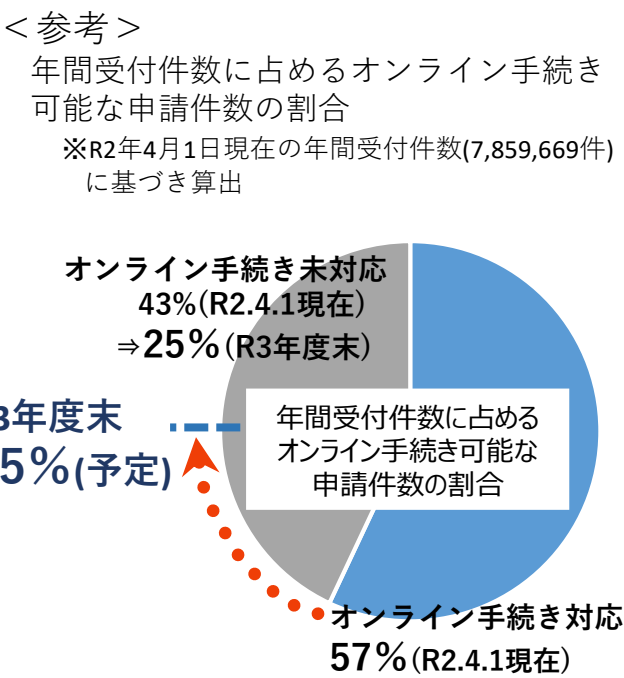
電子化が容易または業務効率化が図られる手続き(本人確認、手数料不要など)

優先的に検討する70手続き

☑ 70手続きの中で、オンライン化に対応(予定含む)した
手続きは以下のとおり。(10手続き)

項目	年間件数 (概算)	所管	種類	開始時期
児童手当等の現況届	70,000	子ども・若者部	A	R3.6月～
支給認定の申請	2,000	保育部	A	R3年度中(予定)
保育施設等の利用申込	9,000	保育部	A	R3.9月～
保育施設等の現況届	15,000	保育部	A	R3.6月～(幼児教育・保育の無償化) R3.8月～(保育施設の利用)
応急仮設住宅の入居申請	※	都市整備政策部	A	災害時のみ使用
印鑑の登録等に関する申請(届出)書	47,000	地域行政部	B	R3.9月～(亡失届のみ)
収入・無収入申告書	30,000	保健福祉政策部	B	R4.2月下旬～
資産申告書	10,000	保健福祉政策部	B	R4.2月下旬～
就学援助費	15,000	教育総務部	B	R3.12月～(新小1入学前就学援助費申請のみ)
業務完了報告書	30,000	教育政策部	B	R3.11月～

※災害時等の手続きのため、件数未定



☑ 東京共同電子申請・届出サービスの利用が大幅に増加

- 12月までの申請件数が、昨年度の同時期までの申請件数と比べて約4倍に増加 (R2年度:約18,000件,R3年度:約71,000件)
- 参考: R3年度で申請数の最も多い手続きは、新型コロナワクチン接種券優先送付の案内(基礎疾患)(約20,000件)

(3)オンライン会議環境等の整備

Re・Design SETAGAYA



オンライン会議環境の整備

本庁一支部間などの会議や外部との会議をオンラインで行える設備を
会議室に常設。（集合型・個別ブース型）



設置場所

- | | |
|---|-------|
| ☒ 第1庁舎1・4・4会議室 | 1/21～ |
| ☒ 各総合支所、二子玉川分庁舎 | 準備中 |

設置物品

オンライン会議用端末/個別ブース/大型モニター
広角Webカメラ/スピーカーフォンなど



1・4・4会議室

(集合型)



(個別ブース型)



映像配信環境の整備

第1庁舎に動画撮影用の簡易スタジオ設備を
設置。撮影～編集を内製化し、区民向け情報
等を動画でよりわかりやすく発信するほか、
研修動画の撮影等に活用する。



	Re・Design	概要
【方針1】 行政サービスの Re・Design	オンライン手続き	●マイナポータル(ぴったりサービス)からのオンライン手続きの開始に向けたシステム改修（地域行政部ほか） ●引越しワンストップサービスに向けたシステム改修（地域行政部） ●W e b口座振替受付サービスの導入【令和4年4月開始予定】（財務部ほか） 特別区民税等の納付にかかる口座振替登録のW e b受付の開始
	キャッシュレス	●くみん窓口・出張所でのキャッシュレス決済の導入【令和4年7月予定】（地域行政部） くみん窓口及び出張所での住民票の写し等の交付にかかる手数料の支払いについてクレジットカード、電子マネー、二次元コード決済に対応する
	せたがやPayの活用	●国民健康保険健康ポイント事業（保健福祉政策部） 生活習慣病の早期発見・予防につながる取組みへの参加者に対し、抽選でせたがやPayのポイントを提供し、国民健康保険被保険者の健康づくりのきっかけと習慣化を促す ●入浴券の電子化（保健福祉政策部、高齢福祉部） せたがやPayを活用した入浴券支給事業の導入に向けた準備
	オンライン相談等	●まちづくりセンターでの総合支所とのオンライン相談等のモデル実施（地域行政部） モデル実施箇所：まちづくりセンター 5か所、総合支所 5か所 ●平日両親学級のオンライン講座の実施(年6回予定)（世田谷保健所）
	デジタルデバйд対策	●高齢者向けスマホ講座の実施（総合支所、高齢福祉部） まちづくりセンター 年12回、あんしんすこやかセンター 年3回 ●生涯現役ネットワークの地域貢献活動への支援（生活文化政策部） 高齢者の地域活動団体による地域貢献活動への支援と生涯現役ネットワークへの登録促進
	広報・問い合わせ対応	●まちづくりセンターへのデジタルサイネージのモデル設置(5か所)（地域行政部） ●L I N Eの活用（政策経営部） 通報機能やアンケート機能の追加

02 令和4年度以降の主な取組み（案）について②

	Re・Design	概要
【方針2】 参加と協働 のRe・Design	気軽な区民参加	●LINEの活用【再掲】（政策経営部）
	コミュニケーションの多様化	●まちづくりセンターのオンライン会議環境整備（地域行政部） 会議やイベントをオンラインで実施するための環境を整備 ●町会・自治会活動におけるオンライン導入・活用支援（生活文化政策部） 町会・自治会向けSNSの導入及び活用の支援(町会・自治会が負担する経費の一部補助)
	オンライン環境等の整備	●まちづくりセンターのオンライン会議環境整備【再掲】（地域行政部） ●Wi-Fi環境の整備（生活文化政策部） 区民健康村、がやがや館への環境整備
【方針3】 区役所 のRe・Design	どこでも繋がるネットワーク	●次期情報化基盤の構築（政策経営部） 基盤システム新世田谷区モデルへの移行、クラウドサービス高度活用 次期事務用PC(2,500台)の配置
	オンラインツール活用の拡充	●コミュニケーションツール（MS Teams）の試行・検証（政策経営部）
	コミュニケーションの活性化	
	自治体情報システムの標準化・共通化	●自治体情報システムの標準化・共通化（政策経営部） 標準化対象業務について、国が提示する標準仕様書に準拠したシステムへの移行準備
	EBPM・庁内オープンデータ	●エビデンスに基づく政策形成の推進に向けた庁内環境の整備(デジタル改革担当部) 政策判断等の材料として効果的に活用するためのデータ蓄積・活用方法の検討・整理
人材育成	ペーパーレス化の推進	●ペーパーレス会議の拡充（政策経営部） ●職員給与明細及び源泉徴収票の電子化（総務部）
	DX研修	●DX職員研修の実施（デジタル改革担当部）