

令和4年5月27日

DX推進担当部

令和4年度 DX推進の主な取組みについて

主旨

区におけるDX推進について、令和4年度の主な取組みについて別紙のとおり報告する。

令和4年度 DX推進の 主な取組みについて

令和4（2022）年5月27日
DX推進担当部

主なDX推進関連の計画等

世田谷区基本計画 2014（平成26）年度～2023（令和5）年度

未来つながるプラン（新実施計画調整計画）2022年度～2023年度

情報化推進計画 2014年度～2023年度

情報化事業計画（調整計画） 2022年度～2023年度

DX推進方針 Ver.1 ～2021.3策定～

1. DX推進方針Ver.1 ～3つのRe・Design～

DXを推進する羅針盤として定める3つの方針をもとに、具体的な取組みを進めていく。取組みの検証を踏まえ、本方針を次期基本計画に統合することで、更なるDXの推進を図る。

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返り、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



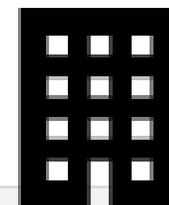
【多様化の推進】

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。

2.未来つながるプラン

第4章 DXの推進

～変革（Re・Design）への基盤づくり～

DXは、単に行政手続き等のデジタル化を目的とするのではなく、区民や事業者の視点から、デジタル技術やデータを活用して行政システムを根本から変革し、ICTの浸透により区民生活があらゆる面で良い方向に変化する、誰一人取り残さない、人にやさしい地域社会の実現を目指していくものです。

こうしたデジタル社会の実現に向けて、必要な基盤の整備や普及に区を挙げて取組みを進めていきます。

未来つながるプラン

2年間の重点取組み

1) 行政サービスのRe・Designの取組み

-  **オンライン手続き**
離れた場所から好きな時に電子申請や電子データによる手続きができる。
-  **キャッシュレス**
現金以外にも様々な方法で支払いが可能になる。
-  **オンライン相談**
離れた場所からでも職員と顔を合わせて、相談が可能になる。
-  **デジタルデバインド対策**
ICT機器の利活用による情報格差を生まない。

*デジタルデバインド：インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差

2) 参加と協働のRe・Designの取組み

-  **気軽な区民参加**
いつでも、どこでも、誰でも区政に意見が言える。
-  **コミュニケーションの多様化**
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れるようになる。
-  **ニーズのみえる化**
ニーズのみえる化によってEBPMの取組みや事業者提案型の地域課題解決を促す。
-  **マッチングによる協働**
マッチングにより地域活動に参加する機会を多様化する。

*EBPM：Evidence-based Policy Making 事実（エビデンス）に基づく政策立案

3) 区役所のRe・Designの取組み

-  **どこでも繋がるネットワーク**
インターネット環境へのスムーズな接続や回線速度向上、事務用端末の利便性向上を図る。
-  **オンラインツール活用の拡充**
全員がいつでも、どこでも、誰とでも繋がる。多様な選択肢でフレキシブルな働き方ができる。
-  **コミュニケーションの活性化**
チャットやフリーアドレスで他部署の職員とも連携でき、横断的なプロジェクトを生み出せる。
-  **庁内オープンデータ**
必要な時に必要な情報を取り出せる。データ分析に基づいたEBPMの取組を実現する。

*オープンデータ：行政機関等が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式で、かつ誰もが二次利用を可能とするルールによって公開されたデータのこと。

4) Re・Designを支える人材の確保・育成



4. 令和4年度の主な取組み

(1) 行政サービスのRe・Design

行政
サービス
Service



未来つながるプラン



オンライン
手続き

01 オンライン手続き

- ・特別区民税等の納付用振替口座のWeb登録
- ・国が指定する26業務（子育て（15業務）介護（11業務））について、マイナポータル（ぴったりサービス）と基幹システムのオンライン接続



キャッシュレス

03 キャッシュレス

- ・くみん窓口及び出張所へのキャッシュレス決済の導入（7月以降開始予定）
（住民票の写し等の交付にかかる手数料をクレジットカードや電子マネー、二次元コード決済での支払いに対応する。）



オンライン
相談

02 オンライン相談

- ・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



（モデルまちセン5か所）

池尻、松原、用賀、船橋、上北沢



デジタルデバ
イ
ド
対
策

04 デジタルデバインド対策

- ・高齢者向けスマートフォン教室の実施



(2) 参加と協働のRe・Design



未来つながるプラン



01 気軽な区民参加

- ・ LINEを活用した通報機能やアンケート機能の追加
- ・ 先進事例（市民参加型合意形成プラットフォーム等）の研究



03 コミュニケーションの多様化

- ・ 町会・自治会向けSNSの導入及び活用支援
- ・ LINEを活用した通報機能やアンケート機能の追加（再掲）
- ・ まちづくりセンターのオンライン会議環境の整備



02 ニーズのみえる化

- ・ EBPM・庁内オープンデータの検討（デジタルデータを各部の政策判断等の材料として効果的に活用できるよう、データの蓄積・活用方法を検討・整理する）



04 マッチングによる協働

- ・ 先進事例（市民参加型合意形成プラットフォーム等）の研究（再掲）

(3) 区役所のRe・Design



未来つながるプラン



01 どこでも繋がるネットワーク

次期情報化基盤整備

- ・令和5年度からの新庁舎移転に向けた
庁内情報化基盤の再構築



02 オンラインツール (zoom等) 活用の拡充



03 コミュニケーションの活性化

コミュニケーションツール
(Teams等) の利用環境整備

- ・コミュニケーションツールで他部署の職員とも
連携でき、いつでも、どこでも横断的なプロジェ
クトに取り組める。

-First step-

DX推進を支え職員の生産性向上の基盤となる
ICT利用環境の整備

クラウドサービスの利用環境、コミュニケーション
ツール(Teams等)の利用環境等整備、インターネット
接続環境の改善 等



04 庁内オープンデータ

各所管が持つ情報をデータ化し、各部の政策判断
等の材料として効果的に活用できるよう、データ
の蓄積・活用方法を検討・整理する。



その他 内部事務の効率化等

- ・庁内共通事務（庶務事務等）の省力化や電子化
(ペーパーレス化) の推進
- ・職員給与明細書、源泉徴収票の電子化

(4) Re・Designを 支える人材の確保・育成



未来つながるプラン

10



01 DX推進リーダーの選任 (令和4年度151名)

DXに主体的に取り組み、業務プロセスやサービスの再構築の変革をリードできるスキルの習得を図り、各課における業務システムの変革をリードできる人材の育成を目指す(概ね各課1名)



03 (仮称) デジタル人材 育成指針の策定

- ・ 今後見直しを予定している「世田谷区人材育成方針(人事課)」と整合を図り、デジタル人材育成・活用の考え方を整理する。



02 DX研修の実施

- ・ 全職員を対象としたDX研修の実施(動画配信)
- ・ DX推進リーダーを対象にオンライン学習講座(Udemy Business)による研修の実施
- ・ 管理職の意識改革に向けたDX研修の実施(8月予定)

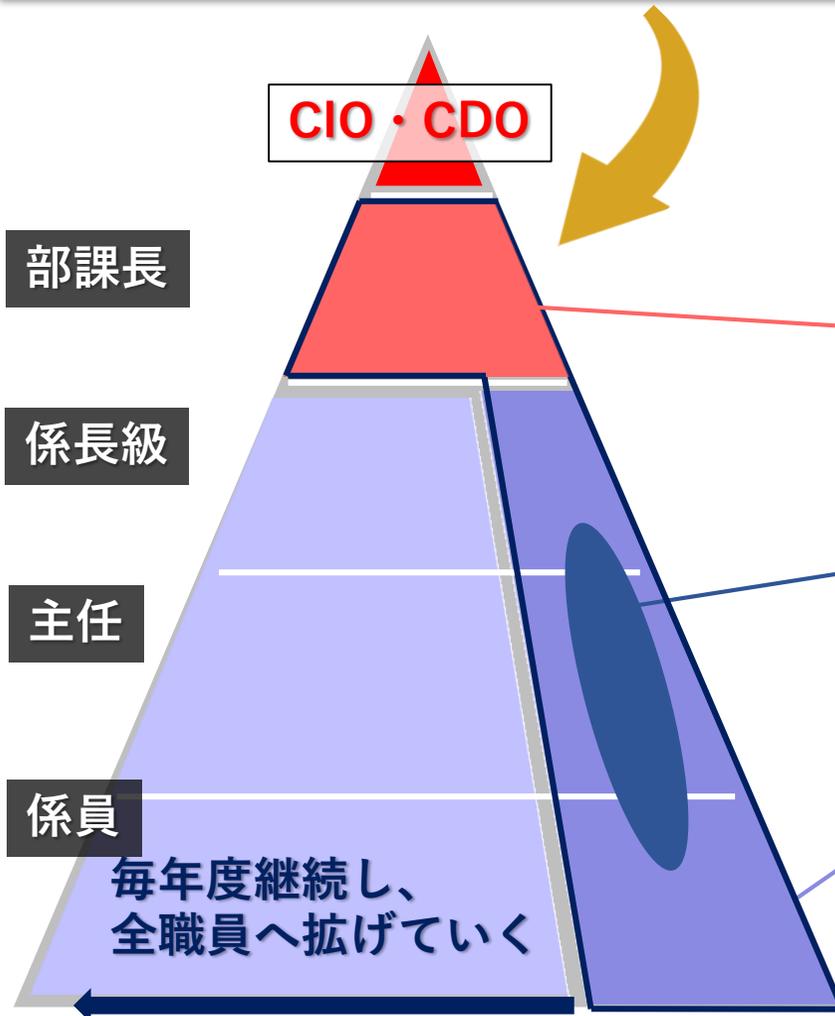


04 外部人材等の活用

- ・ 任期付き職員採用
- ・ 国や民間への派遣研修、活用

(4)-2 Re・Design SETAGAYA ~ 人材育成の考え方 ~

2年間でDX推進人材へと育成する対象



DX推進の中心となる人材を育成することで、全庁でDXに取り組む体制を実現し、区を変革する。

-3層のDX推進人材の目指すべき姿-

DX
マネージャー
—
Manager

DX推進・働き方改革を先導する

DX
アドバイザー
—
Advisor

庁内横断的にDX推進リーダーや職員へのDX推進支援を行う

DX推進
リーダー
—
Leader

DXに主体的に取り組み、業務プロセスやサービスの変革をリードする

全職員
—
All member

-全職員の底上げ-
DXのマインドを持ち、
ICTツールを業務で活用出来る