

## 第4章 DXの推進

- 1 DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進
- 2 Re・Design SETAGAYA の将来像とステップ

# Re・Design SETAGAYA

DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは、デジタル技術の導入や活用をきっかけに、「変革」し続けていくこと。

コロナ禍において、様々な分野で導入が加速したデジタル技術は、人々の日々の生活に必要不可欠なものとなり、社会全体を変えています。

それは地方自治体も例外ではありません。  
先行して変化している人々の生活に、地方自治体が追いつかないといけません。

リ・デザイン セタガヤ

世田谷区はDX推進のコンセプトを「Re・Design SETAGAYA」と決めました。

ICTの浸透により区民生活があらゆる面でより良い方向に変化する、

Re・Design SETAGAYAの目指す方向をイメージしながら、区民の視点に立った取組みを進めます。

# 1 DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進

## （1）デジタル社会の実現に向けて

国においては、社会のデジタル化を強力に推進するため、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）を定め、デジタル社会の将来像、IT基本法の見直しの考え方、デジタル庁の設置の考え方など、目指すべきデジタル社会へのビジョンが示され、デジタル改革関連法が令和3年5月に成立しました。

## （2）世田谷区DX推進方針（～Re・Design SETAGAYA～）

このような中、世田谷区におけるDX推進の方向性を示すため、令和3年3月に「世田谷区DX推進方針 Ver. 1」（以下「推進方針」という。）を策定しました。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、デジタルデバイドの課題も踏まえ、デジタル技術を導入することによる「変革」にこれまで以上に重点を置き、3つの方針「行政サービスのRe・Design」「参加と協働のRe・Design」「区役所のRe・Design」を立てました。これらの方針のもと、具体的な取組みについて、即着手できるものからスモールスタートし、トライアンドエラーによる改善を進めています。

方針1	方針2	方針3
<b>行政サービス</b> のRe・Design 	<b>参加と協働</b> のRe・Design 	<b>区役所</b> のRe・Design 
<b>【 区民の視点からの変革 】</b> 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。	<b>【 多様化の推進 】</b> 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。	<b>【 役割のシフト 】</b> 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。

## （3）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。

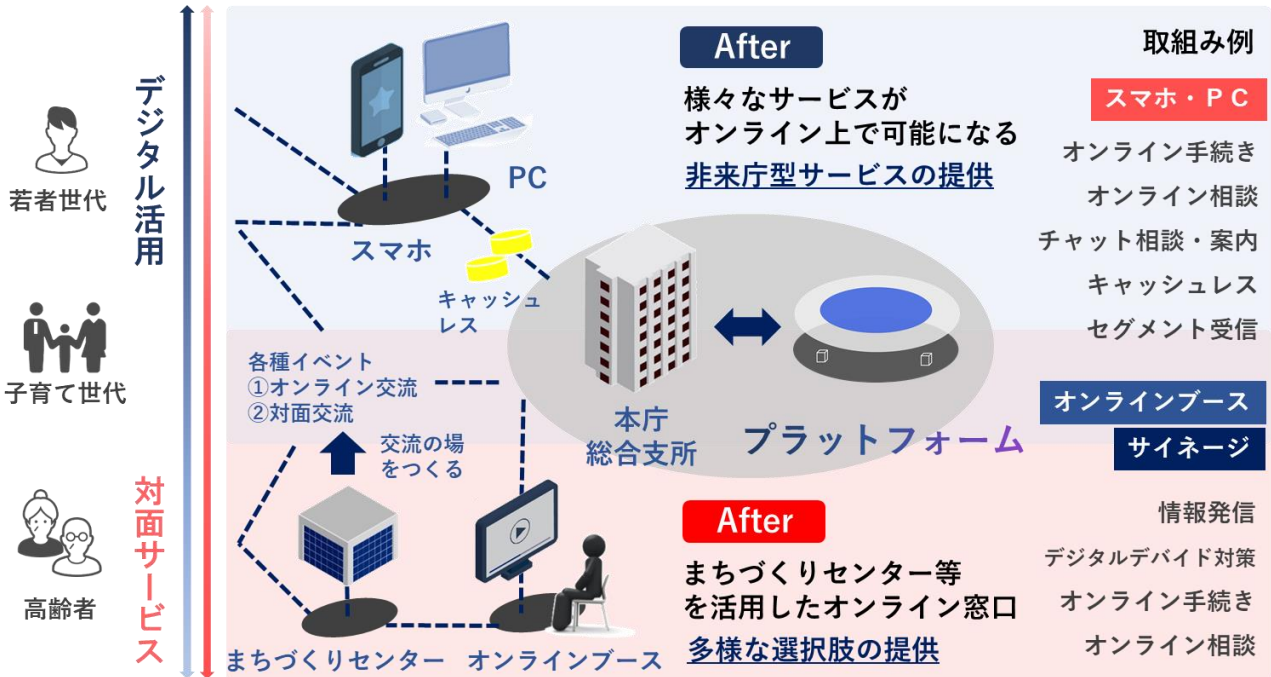
## 2 Re・Design SETAGAYA の将来像とステップ

### (1) 行政サービスの Re・Design

対面・非対面のサービスを選択できる、区民に時間を返す、区民視点の行政サービスをデザインします。

#### 将来像

#### Re・Design ➡ 行政サービス



### 2年間の重点取組

【※1】・・・国が提示する優先すべき手続きとその他年間処理件数1万件以上の手続き  
(区の対象計82手続き中、オンライン対象比率は15.9% (令和3年7月時点))



#### 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。

令和5年度末目標

◆処理件数が多い手続き【※1】のオンライン化を進め、対象手続きの比率を15.9%から50%超に引き上げます。



#### 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。

令和5年度末目標

◆くみん窓口、出張所でのキャッシュレス決済対応を行い、さらに対応窓口を拡大します。



#### 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。

令和5年度末目標

◆まちづくりセンターでオンライン手続き、相談を試行します(5地区)。



#### デジタルデバイド対策

ICT機器の利活用による情報格差を生まない。

令和5年度末目標

◆デジタル機器に不慣れな高齢者等が安心して活用できるよう、スマホ教室等の取組を継続的に実施します。

\*デジタルデバイド：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

デジタル技術の活用により多様な参加と協働をデザインしていきます。

### 将来像 Re・Design ➡ 参加と協働

データの蓄積&みえる化によって参加と協働の変革をデザインする。

#### STEP 01 区民ニーズのデータ化&みえる化

##### 住民参加のシステム

利用者のUXの評価  
や意見を収集する

##### 各種データ蓄積

行政サービスの利用状況や  
庁内オープンデータを蓄積



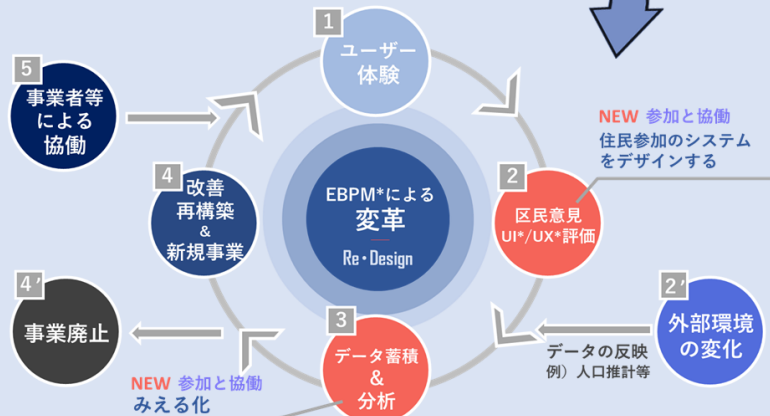
#### STEP 02

蓄積したデータを行政も  
区民も事業者も活用できる  
ことで、参加と協働を  
変革させる

\*UI : User Interface  
利用者とサービスの接点

\*UX : User eXperience  
利用者がサービスを通じて得られる体験

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



## 2年間の重点取組



#### ☑ 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。

令和5年度末目標

◆LINE等を活用したアンケートの実施・拡大を進めます。



#### ☑ 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。

令和5年度末目標

◆世田谷区のオープンデータを活用したEBPMの取組みと地域課題解決の事例を積み重ねていきます。



#### ☑ 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。

令和5年度末目標

◆まちづくりセンターのオンライン会議環境を整備し、区民や地域団体が地域活動のオンライン会議に利用できるようにします(28地区)。



#### ☑ 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。

令和5年度末目標

◆AIを活用した人材マッチングなどの取組みを試行・継続し、地域活動参加機会の多様化を進めます。

### (3) 区役所の Re・Design

職員が能力を発揮できる ICT 環境整備を進め、区民視点のサービス向上に繋がります。

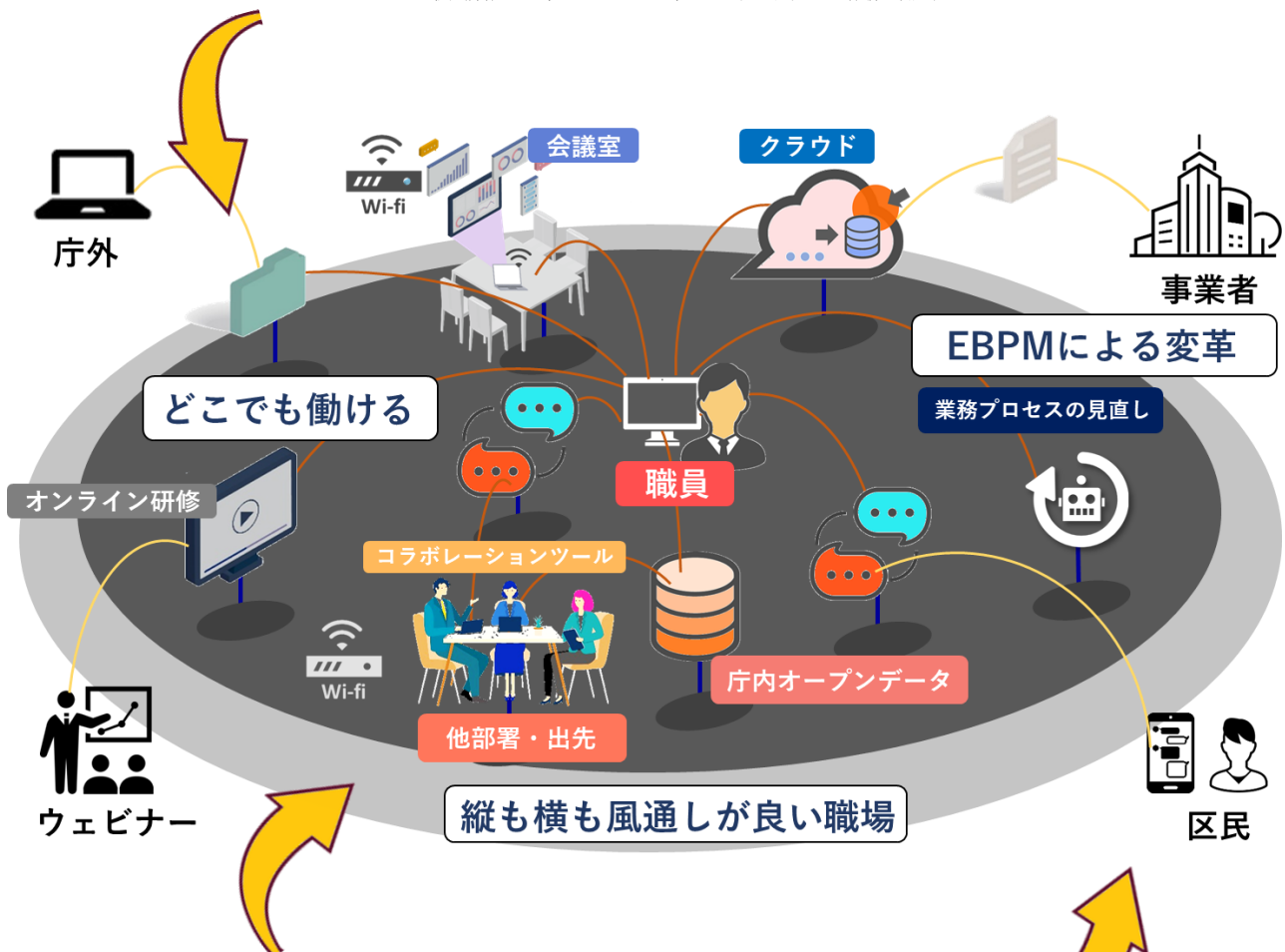
## 将来像 Re・Design → 区役所

### どこでも働ける

時間や場所に捉われず、業務や会議、研修が可能で時間を有効に使える。

オンライン会議 / テレワーク / BYOD\* / フリーアドレス / ペーパーレス  
シェアオフィス / オンライン研修 / どこでも繋がる庁内ネットワーク

\* BYOD : Bring Your Own Device  
個人所有の PC、スマートフォン、タブレット端末などを業務に利用すること



### 縦も横も風通しが良い職場

ITツールによるストレスフリーな連携で他部署とのコラボレーションが可能になる。

オンライン会議 / コラボレーションツール  
メールからチャットへ  
部署間連携 / 必要なデータをすぐ入手可能  
職員提案の積極的な実現

\*コラボレーションツール：  
グループのメンバーとのチャットや資料共有、通話やビデオ会議を開催する機能などを有するグループウェア

### EBPMによる変革

庁内オープンデータの整備により区民目線に立った政策立案の実現。

業務プロセスの見直し / 庁内オープンデータ\*  
庶務事務の削減 / 事業者とのデータの受渡し  
チャット相談・案内へ移行（区民からの電話を減らす）  
ペーパーレス（電子データ化による業務量削減）

\*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。

## 2年間の重点取組

【※2】・【※3】・全職員の母数は端末を常時使用しない職員を除く



✓ 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。

令和5年度末目標

◆モバイル端末配備を進め、7割超の職員がモバイルワーク可能な環境を整えます【※2】



✓ 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。

令和5年度末目標

◆全ての職員がコミュニケーションツールを利用可能な環境を整備します【※3】



✓ 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。

令和5年度末目標

◆コミュニケーションツールを活用した組織横断的事業の実施と庁内で事例共有を通じて、他部署との連携をさらに促進します。



✓ 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。

令和5年度末目標

◆データ蓄積手順のルール化を通じて環境を整備し、EBPMの取組による事業実施と事例の共有を行います。

### (4) Re・Designを支える人材の確保・育成

研修をはじめ、職務の中で小さなDX体験を積み重ねながら、意識改革に重点を置き、区のDXについて、主体的に取り組めるマインドを持った職員を育成します。

