

# 未来を見据え、 都庁は変わります。

東京の明るい未来を支える都庁へと  
一段の飛躍を遂げるため、  
「未来の東京」戦略ビジョンとあわせ、  
「新たな都政改革」で私たちは変わります。



こんにちは。東京都です。  
東京をもっと良いまちに。都庁はそのためにあの手この手を打っている訳ですが、都庁の自己改革も必要です。私たちはその展望「新たな都政改革ビジョン」を描きました。未来の都庁を皆さんとともに作っていきたい。どうかご意見を聴かせてください。

私たち都庁は  
都民の皆様の

# 幸せ

を追求します。

## Customer Satisfaction 都民の満足

都のサービスが  
使いやすくなった!

声が届く!  
都庁がより身近に  
感じられる!



## Employee Satisfaction 職員の働きがい

新たなアイデアで  
都民の暮らしを  
もっと良くしたい!

東京をさらに  
魅力的な都市へ!



東京都が追求するのは、  
都民の皆さんの”幸せ”です。  
CS（都民の満足）を、徹底的に追求しなければならない。そのためには、  
ES（職員の働きがい）も大切です。  
CSとESの相乗的な向上により、誰もが生き生きと輝く東京を実現します。

# 都庁は新たな姿へ 変わります。

— 民間とのスクラムで、政策イノベーションを生み出す。

ニーズに合う価値ある政策を発信するには、民間の発想・技術・知見が必要です。民間とフラットな関係でパートナーとなり、連携して東京の成長を目指します。

— 3つのアプローチで「未来の東京」を支える。

- ✓ 高い専門性とコミュニケーション能力を備えた人材を育成
- ✓ ICT環境の刷新や人事・財務・契約などの制度を改革
- ✓ 「都庁のデジタルシフト」で利便性・有用性・効率性を追求



都民の満足（CS）と職員の働きがい（ES）を向上させるために、都は、その役割・仕事を大胆に変えていきます。

例えば、都庁が民間とフラットな関係のパートナーとなり、互いに知恵を持ち寄って東京の成長を目指す。

東京都と民間とスクラムを組んで、政策イノベーションを生み出します。

東京都庁が取り組む

# 3つの改革

## 行政サービスの改革

## 人材マネジメントの改革

## 組織運営の改革



## 行政サービスの改革

都民の満足度を向上させるため、行政サービスの利便性・効率性・有用性を追求。都民の目線に立ち、民間の最新技術やアイデアを都政の課題と結び付け、サービス提供のイノベーションを創出。

「伝わる」広報への転換

規制改革の推進

行政手続のデジタル化

区市町村との連携・支援

官民連携データプラットフォームの構築

多様なアイデアを活かした課題解決



## 人材マネジメントの改革

民間との建設的なコラボレーションで政策を形作っていくため、高い専門性とコミュニケーション能力を備えた人材を育成。

人材交流の拡大

女性管理職比率の向上

デジタル専門人材の確保

「プロ」職員の育成

総合力を高める組織力の強化

都庁外の場での経験・学びの促進



## 組織運営の改革

民間とのフラットな協働関係を築くために、財務・契約・会計など、業務の基盤となる制度・仕組みの改革やワークスタイルの変革などにより、「働きがい」を得られる組織を実現。

常にニーズにフィットした組織の実現

ES(職員の仕事満足度)調査の実施

多様なワークスタイルの推進

内部管理事務のダウンサイズ

仕事の効率を高めるICT環境整備

局が予算・人事を弾力的に運用



民間とのスクラムと言っても、どうすればいいのか。官と民の連携をもっと深め、連携から「融合」とも言えるステージまで高めていくために、人材マネジメント・組織運営・行政サービスという3つのアプローチで、都庁は自己改革を進めます。