

# 生活文化局 自律改革について

平成28年9月29日  
生活文化局

# 生活文化局の概要（組織・定数）

## 生活文化局

（職員総定数 394名）

次 長

### 広報広聴部

職員定数 47名

- ・ 広報課
- ・ 情報公開課
- ・ 都民の声課

### 都民生活部

職員定数 87名

- ・ 管理法人課
- ・ 地域活動推進課
- ・ 男女平等参画課
- ・ 旅券課（新宿）  
（有楽町分室）  
（池袋分室）  
（立川分室）
- ・ 東京ウィメンズプラザ

### 消費生活部

職員定数 45名

- ・ 企画調整課
- ・ 取引指導課
- ・ 生活安全課

#### 消費生活総合センター

職員定数 36名

- ・ 活動推進課
- ・ 相談課

#### 計量検定所

職員定数 65名

- ・ 管理指導課
- ・ 検定課
- ・ 検査課

### 私学部

職員定数 39名

- ・ 私学振興課
- ・ 私学行政課

### 文化振興部

職員定数 35名

- ・ 企画調整課
- ・ 文化事業課

### 総務部

職員定数 40名

- ・ 総務課
- ・ 企画計理課

<監理団体>

（公財）東京都歴史文化財団

（公財）東京都交響楽団

## 第1回都政改革本部会議実施後の局内の検討経過

日 付	内 容
9月1日(木)	都政改革本部開催。 総務部において、自律改革の進め方について検討
9月2日(金)	庶務担当課長会を開催し、生活文化局の自律改革の大きな方針を次のとおり通知し、局内の意識統一を図った。 ○「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用」の3原則に照らし、現行の施策、事業、組織、予算、仕事のやり方等の見直しを早急に実施すること。 ○若手職員やサービス受益者の問題意識、社会情勢の変化等を踏まえ、必要性や費用対効果等の観点から抜本的に検討し、事業等の総点検を必ず行うこと。 ○若手職員の問題意識を吸い上げるにあたり、各部で主任級職員を中心とするチームを作り、検討を行うこと。
9月2日(金) ～8日(木)	各部で若手職員・現場職員の意見を吸い上げ、見直し事業案を検討・リストアップ
9月9日(金)	各部より見直し事業案を総務部に提出 【提出された提案の件数71件】
9月12日(月) ～13日(火)	総務部と各部(現場事業所含む)とで、見直し事業案について意見交換
9月14日(水)	自律改革案を局長に報告
9月15日(木)	都政改革本部へ提出

# 今後実施する取組及び年度末までのスケジュール

## I 生活文化局事業の特徴

- 広報広聴、情報公開の所管局
- 消費者行政、文化行政、私学行政など都民生活に密接な行政分野の所管局
- 法人認可を多く所管する局
- 男女平等・女性活躍を所管する局

## II 生活文化局で取り組む事項・・・13件

テーマ	取り組む際の視点
1 情報公開の徹底	都民の「知りたい」に応えられるよう、情報公開の徹底化を図る
2 広聴の強化〈再掲〉	都民の声を、施策や業務改善に活用する
3 都政広報の更なる充実	広報内容及び媒体を抜本的に見直し、訴求力を向上する
4 許認可事務等の改善	事務処理期間の短縮、申請手続きの簡素化を進める
5 窓口サービスの向上	窓口サービスを、より都民ニーズに沿った運営に見直す
6 女性活躍の推進	女性の視点を政策に更に反映できるよう、審議会の女性委員比率を上昇させる
7 “ライフ”・ワーク・バランスの実現	様々なしかけにより超過勤務の削減を図り、ライフ・ワーク・バランスを実現する
8 業務の効率化	様々なしかけにより事務の効率化等を進める
9 補助金に関する情報の公表	補助金等の支出状況等に関する情報を公開し、公金の支出状況を「見える化」する
10 文化事業の成果の発信	文化事業の成果をこれまで以上に都民へ発信する
11 消費者の安全安心のための取組	消費者被害防止に役立つ情報について、都民へより一層の浸透を図る
12 危機管理力の向上	災害時等に参集し、速やかに対応できるよう、危機管理マニュアルを見直す
13 若手職員のさらなる参画促進	都民目線の政策立案や都民サービスの改善に向けて、若手職員の更なる参画を促す

Ⅲ 各テーマで取り組む具体的事項①

1 情報公開の徹底

視 点

都民の「知りたい」に応えられるよう、情報公開の徹底化を図る。

取組事項

○審議会等に関する情報の公開

<b>課 題</b>	審議会等に関する情報提供が不十分で、都民に知る機会を十分に提供できていない。
<b>解決の方向性</b>	審議会等の開催予定や議事録等の情報に関してホームページへの掲載を徹底する。

スケジュール

<b>9月</b>	審議会等に関する情報公開状況の確認及び見直し
<b>10月～</b>	ホームページによる情報公開の徹底

所管局として情報公開を全庁的に推進していく立場から、自局の審議会情報の公開を徹底していく。

## 2 広聴の強化

### 視 点

都民の声を、施策や業務改善に活用する。

### 取組事項

#### ○「都民の声」の公表の推進

<b>課 題</b>	どのような「都民の声」が寄せられ、どのように都政に活かされたのか都民に明らかになっていない。
<b>解決の方向性</b>	都民ファーストの視点から、生活文化局に寄せられた都民の声を意見、苦情、相談等に分類し対応事例とともに速やかにホームページで公表する。

### スケジュール

10月～ 準備が整い次第、速やかに実施

Ⅲ 各テーマで取り組む具体的事項③

3 都政広報の更なる充実

視 点

広報内容及び媒体を抜本的に見直し、訴求力を向上する。

取組事項

○都政広報テレビ番組の抜本的な見直し

<b>課 題</b>	様々な都政情報を広報しているテレビ番組の認知度が低く、広報テレビ番組の見直しが必要である。
<b>解決の方向性</b>	インターネット動画配信の普及等の最新のメディア環境を踏まえ、他媒体へのシフトやキー局への集約等を視野に入れて総合的に見直し、再構築していく。

スケジュール

<b>10～11月</b>	各メディアの特性を踏まえたテレビ番組の再構築案を検討
<b>12月～29年3月</b>	検討結果を踏まえ、テレビ番組再構築のための準備
<b>4月～</b>	再構築後の広報展開開始

Ⅲ 各テーマで取り組む具体的事項④

4 許認可事務等の改善

視 点

事務処理期間の短縮、申請手続きの簡素化を進める。

取組事項

○NPO法人設立等に係る認証審査期間の短縮化

課 題	申請書收受から認証までは最長4か月かかっており、早期の認証が求められている。
解決の方向性	審査期間を2か月程度に短縮する。

スケジュール

10月～12月	事務の進め方の見直し・審査サイクル短縮の具体策の検討
29年1月～3月	見直し内容について都民へ周知
4月	審査期間短縮の実施



Ⅲ 各テーマで取り組む具体的事項⑤

5 窓口サービスの向上

視 点

窓口サービスを、より都民ニーズに沿った運営に見直す。

取組事項

○窓口訪問者へのアンケートの実施

課 題	窓口の利用者の持つニーズや満足度を把握できていない。
解決の方向性	窓口利用者に対し、アンケートを実施し、より都民目線に立ったサービス改善に向けた点検を行う。

スケジュール

10月～11月	アンケートの実施・結果の取りまとめ
12月	改善策の検討
1月～	検討結果を踏まえ、順次実施

生活文化局の窓口

- 都民情報ルーム
- 東京ウィメンズプラザ
- 消費生活総合センター
- パスポート
- 計量検定所
- 法人認証（公益法人、宗教法人、NPO）

## 6 女性活躍の推進

### 視 点

女性の視点を政策に更に反映できるよう、審議会の女性委員比率を上昇させる。

### 取組事項

#### ○審議会の女性委員比率上昇

<b>課 題</b>	局の審議会等において、女性委員比率が45.0%（平成27年4月1日）となっている。
<b>解決の方向性</b>	審議会委員の選任等のタイミングに合わせ、比率を5割に引き上げる。

### スケジュール

<b>10月～</b>	関係団体等へ委員の推薦を働きかけ、各審議会等の委員改選時期にあわせて実施
-------------	--------------------------------------

所管局として女性の活躍を全庁的に推進していく立場から、自局の審議会の委員比率上昇を進めていく。

### 生活文化局の審議会

- 情報公開審査会   ○個人情報保護審査会   ○情報公開・個人情報保護審議会   ○公益認定等審議会   ○芸術文化評議会
- 男女平等参画審議会   ○消費生活対策審議会   ○消費者被害救済委員会   ○私立学校助成審議会   ○私立学校審議会

## 7 “ライフ”・ワーク・バランスの実現

### 視 点

様々なしかけにより超過勤務の削減を図り、ライフ・ワーク・バランスを実現する。

### 取組事項

#### ○超過勤務の縮減

<b>課 題</b>	局の超過勤務が、職員 1 人あたり月平均16.9時間（平成27年度）となっている。
<b>解決の方向性</b>	管理職を含めた各職層の職員が、前例にとらわれずに仕事の進め方を見直すアイデアを持ち寄り、残業を前提としない様々な工夫・しかけを行って、新たな組織文化として根付かせる。

### スケジュール

<b>10月～12月</b>	現状調査、課題整理、改善案の検討
<b>29年1月～2月</b>	改善案を局内周知、各部において実施
<b>3月</b>	取組状況の確認、29年度取組計画を策定

## 8 業務の効率化

### 視 点

様々なしかけにより事務の効率化等を進める

### 取組事項

#### ○ペーパーレス化の推進

<b>課 題</b>	紙ベースでの書類の保存、コピーの量が多い。
<b>解決の方向性</b>	保存文書の共通化・電子化等により、ペーパーレス化を推進する。

### スケジュール

<b>10月～12月</b>	現状調査、課題整理、改善案の検討
<b>29年1月～2月</b>	改善案を局内周知、各部において実施
<b>3月</b>	取組状況を確認し、29年度取組計画を策定 当該年度主要資料について冊子等で集約し、局・部で共通化

## 9 補助金に関する情報の公表

### 視 点

補助金等の支出状況等に関する情報を公開し、公金の支出状況を「見える化」する。

### 取組事項

#### ○補助金等の支出状況の情報公開

<b>課 題</b>	補助金の支出情報について都民への説明責任が十分でない。
<b>解決の方向性</b>	①補助金の根拠規程や要項を公開する。 ②補助金の支出状況（金額・相手先等）の公開を進める。

### スケジュール

<b>10月～</b>	各部ごとに順次実施
<b>29年1月～</b>	わかりやすい公開方法により一体的に公開

### 生活文化局の主な補助金

- 私立学校経常費補助
- 花火大会など文化事業の助成

Ⅲ 各テーマで取り組む具体的な事項⑩

10 文化事業の成果の発信

視 点

文化事業の具体的な成果をこれまで以上に都民へ発信する。

取組事項

○文化振興事業の実施結果の公開

<b>課 題</b>	文化事業の告知は行っているが、具体的な事業内容や集客数等の情報が記録・公開されていない。
<b>解決の方向性</b>	事業を動画・写真で記録し、都民が容易にアクセスできる形で公開していく。

スケジュール

<b>10月～</b>	今年度実施済のものから順次公開
-------------	-----------------

## 11 消費者の安全安心のための取組

### 視 点

消費者被害防止に役立つ情報について、都民へより一層の浸透を図る

### 取組事項

#### ○消費者への情報提供、被害防止等にかかる普及啓発の強化

<b>課 題</b>	被害防止等にかかる都の様々な施策や消費生活に資する情報がそれらを必要とする都民に普及していない。
<b>解決の方向性</b>	これまでの取組を検証するとともに、都民等からの意見を徴し、より都民に普及するような様々な手法を検討する。

### スケジュール

<b>10月～12月</b>	都民等からの意見募集
<b>29年1月～3月</b>	効果的な普及方法等について検討
<b>4月～</b>	検討結果を踏まえ実施

## 12 危機管理力の向上

### 視 点

災害時等に参集し、速やかに対応できるよう、本庁・事業所・美術館等の危機管理マニュアルを見直す。

### 対象事業

#### ○危機管理マニュアルの全面点検

<b>課 題</b>	局マニュアルは整備されているが、具体的な行動に係る記載が不足しており、初動態勢に遅れが生じるおそれがある。
<b>解決の方向性</b>	各部署で、職員一人ひとりが、災害発生時等に「具体的に何をするか」について明確に意識できるよう、危機管理マニュアルを点検・改訂する。

### スケジュール

<b>10月～12月</b>	各部署において現行マニュアルの点検
<b>29年1月～3月</b>	マニュアルの改訂作業
<b>4月</b>	マニュアルの改訂



### 13 若手職員のさらなる参画促進

#### 視 点

都民目線の政策立案や都民サービスの改善に向けて、若手職員のさらなる参画を促す。

#### 取組事項

##### ○若手職員の問題意識を吸い上げる取組（別紙参照）

<b>課 題</b>	若手職員が自由闊達に議論できる場や、幹部に意見を述べる機会が、必ずしも十分ではない。
<b>解決の方向性</b>	若手職員のP Tを立ち上げるとともに、若手と幹部が直接話し合える機会等をさらに増やす。

#### スケジュール

<b>10月～12月</b>	P T発足、各部P Tにおける検討
<b>29年1月～2月</b>	局P Tにおける検討
<b>3月</b>	P Tの検討結果及びそれを踏まえた今後の取組について局報にまとめ、局ポータルサイトに掲載、全職員へメール配信・共有

## IV 自律改革の進め方

「都民ファースト」の視点から、特に「若手」「現場」の問題意識を重視

- ◎テーマに応じて、以下の3つのP Tで、都民目線の施策や都民サービスの改善策を検討・提案
  - ・各部の若手職員による「若手P T」
  - ・都民の方々と直に接する職員を中心とする「現場P T」
  - ・各部で同種の事務に携わる担当職員等による「横断P T」
- ※各部の課長等で構成する「自律改革本部」がP TのP D C Aに関与
- ◎各テーマについて、局職員（相談員等非常勤職員等を含む）の意見等を広く収集・提供する「自律改革ポータルサイト」を設置
  - 寄せられた意見を検討に反映
  - P Tの検討状況等について、局内全職員で情報共有

P T

～各P Tで扱う主なテーマ～

### 若手P T

- ・“ライフ”・ワーク・バランスの実現
  - ・業務の効率化
  - ・危機管理力の向上
- ※その他のテーマにも積極的に関与

### 現場P T

- ・窓口サービスの向上
- ・文化事業の成果と発信

### 横断P T

- ・許認可事務等の改善
- ・女性活躍の推進
- ・補助金に関する情報の公表
- ・消費者の安心安全のための取組

P D C Aに関与

自律改革本部

取組状況報告

局長

局職員の意見等収集

自律改革ポータルサイト

## 現行の取組

### 若手職員育成プログラムⅢ

○採用3年目(1級職)の職員が、局の主要課題の解決に向けてグループ研究を行い、成果を発表

※このほか1年目職員対象のプログラムⅠ(実務能力の基礎固め等)、2年目職員対象のプログラムⅡ(都庁セミナー運営等)も実施

### 職員表彰

○開かれた都政の推進に向けて、業務改革に関する職員表彰を実施(若手職員の積極的な応募を促す。)

#### <募集内容>

- 都民サービスを向上させる業務の改善・仕事の進め方
- 事務等の改善
- 職場の執務環境等の改善
- 都政に係る実現可能なアイデア

#### <活用>

- 局における職員広聴、局内の事務事業改善及び職員の能力開発制度の一環に位置付け活用
- 受賞者(グループ)の功績を局内に広く周知(所属課にとどまらず、局内全体で積極的に活用)

### 課題

★主任級を中心に、若手職員のさらなる参画を促す取組の強化

現行の取組に加えて、新たな取組を実施

## 新たな取組

### 若手職員によるPT

◎主任級を中心に、局の課題及び解決策について、チームで検討を実施

#### <各部PT>

- 部(所)毎に編成(10月～)
- 内容  
主に「ライフ・ワーク・バランスの実現」「業務の効率化」「危機管理力の向上」について検討(その他のテーマにも積極的に関与)

#### <局PT>

- 各部PTの代表メンバーで編成(10月～)
- 内容  
課題及び解決策を各部横断的に検討・集約

#### <検討結果の反映等>

PTの検討結果及びそれを踏まえた今後の取組について局報にまとめ、局ポータルサイトに掲載、全職員へメール配信・共有

### 若手と幹部の懇談

◎風通しのよい職場環境のさらなる構築に向けて、若手職員と幹部職員が直接話し合う機会を定期的に設定

#### <方法>

各部(所)において、概ね四半期に1回程度、部長級と若手職員が懇談

#### <テーマ>

全庁的な視点からの局事業の在り方  
職場環境及び業務改善  
など

### 定期面談における意見聴取

◎部下との定期面談の機会に、所属長が若手職員の意見を聴取

所属長が、部下の若手職員に対し、「業務改革に関する意見等がある場合、定期面談シートの自由意見欄に記載するよう」周知

⇒面談の際に意見等を聴取

⇒局全体への敷衍が可能と思われるもの等について、各部単位で人事担当に報告

⇒人事担当が内容を集約し、局内に展開