

生活文化局

自律改革の取組状況について

平成 28 年 12 月 22 日
生活文化局

取組事項

No.89 審議会等に関する情報の公開

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 審議会等に関する情報提供が不十分で、都民の知る機会を十分に提供できていないため、生活文化局における審議会等の開催予定や議事録等の情報に関して、局のホームページへの掲載を徹底する。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【様々な行政情報の公開状況の確認（9月末～10月）】

- 各部が所管する審議会や主な計画、主要事業の進行状況等について、局ホームページでの公開状況を確認。
- 印刷物のみを作成していた局の事業概要について、項目別にPDFデータを作成し、局ホームページでの公開準備に着手。
- 公文書の開示状況等についても、局ホームページでの公開準備に着手。

【「情報公開ポータル」開設（10月31日）】

- 局ホームページに「情報公開ポータル」を開設し、審議会等の情報へアクセスしやすい環境を整備した。

3 今後の取組内容等

引き続き、情報公開所管局として、審議会等の情報公開を徹底するとともに、補助金等の支出状況など以下の項目についても公開を進めていく。

〔補助金等の支出状況〕

私立学校経常費補助、花火大会など文化事業の助成 等
約130件

〔文化振興事業の実施結果〕

東京大茶会、六本木アートナイト 等

〔主要事業の進行状況〕

女性活躍推進計画の策定、ボランティア活動の推進 等
約18事業

生活文化局ホームページ 情報公開ポータル

変更後

生活文化局 ホームページ トップ画面

新設

情報公開ポータル

生活文化局 情報公開ポータル

生活文化局 情報公開ポータル

- ◇ 生活文化局の事業概要 ⇒ ①
- ◇ 生活文化局の主な計画等 ⇒ ②
- ◇ 生活文化局における主要事業の進行状況 ⇒ ③
- ◇ 生活文化局の補助金等の支出状況 [準備中]
- ◇ 生活文化局の審議会等 ⇒ ④
- ◇ 生活文化局へ寄せられた都民の声
- ◇ 生活文化局における公文書の開示状況
- ◇ 生活文化局の交際費・海外出張費の執行状況
- ◇ 生活文化局の自律改革

東京都生活文化局情報

生活文化局の公開情報

- ▶ 情報公開ポータル
- ▶ 交際費・海外出張費の執行状況
- ▶

※新規追加

※新規追加

①

生活文化局 事業概要 平成28年版

更新日：平成28年（2016）10月31日

生活文化局 事業概要 平成28年版

表紙、目次 PDF [75KB]

第1 総説

- 総説（目次）（P1） PDF [53KB]
- 機能・計画（P3～P6） PDF [276KB]
- 組織・定款（P7～P14） PDF [365KB]
- 予算・決算（P15～P21） PDF [476KB]

第2 事業の概要

- 事業の概要（目次）（P23） PDF [49KB]
- 1 広報広聴及び情報公開のための施策（P25～P45） PDF [1MB]
- 2 都民生活、男女平等参画推進の施策（P47～P66） PDF [649KB]
- 3 消費生活の安定と向上のための施策（P67～P111） PDF [1MB]
- 4 私学振興のための施策（P113～P132） PDF [798KB]
- 5 文化振興のための施策（P133～P157） PDF [905KB]

参考資料

- 参考資料（目次）（P159） PDF [41KB]
- 生活文化局の沿革（P161～P162） PDF [160KB]
- 生活文化局の推移図（部）（P164） PDF [233KB]
- 生活文化局の推移図（課）（P165） PDF [576KB]
- 生活文化局附属機関（P167） PDF [121KB]
- 所管施設の地図（P168～P176） PDF [1MB]

②

生活文化局の主な計画等

更新日：平成28年（2016）11月4日

生活文化局の主な計画等

多文化共生、共助社会、男女平等参画、配偶者暴力対策（所管：都民生活部）

- 東京都多文化共生推進指針 平成28（2016）年2月
- 共助社会づくりを進めるための東京都指針 平成28（2016）年2月
- 東京都女性活躍推進白書 平成28（2016）年2月
- 男女平等参画のための東京都行動計画 平成24（2012）年3月
- 東京都配偶者暴力対策基本計画 平成24（2012）年3月

消費生活、消費者教育（所管：消費生活部）

- 東京都消費者教育アクションプログラム 平成28（2016）年4月
- 東京都消費者教育推進計画 平成25（2013）年8月
- 東京都消費生活基本計画 平成25（2013）年3月

文化振興（所管：文化振興部）

- 東京文化ビジョン 平成27（2015）年3月

③

生活文化局における主要事業の進行状況

更新日：平成28年（2016）10月31日

生活文化局における主要事業の進行状況

主要事業の進行状況報告書（平成27年度 後期）

- 外国人に対する防災情報提供体制
- 高齢者・若者等を狙う悪質商法の撲滅
- オリンピック文化プログラムの検討

④

生活文化局の審議会等の情報

更新日：平成28年（2016）10月31日

生活文化局の審議会等の情報

情報公開、個人情報保護（所管：広報広聴部）

- ▶ 東京都情報公開・個人情報保護審議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都情報公開審査会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都個人情報保護審査会 [外部リンク](#)

公益認定、多文化共生、男女平等参画など（所管：都民生活部）

- ▶ 東京都公益認定等審議会 [外部リンク](#)
- ▶ 多文化共生推進委員会 [外部リンク](#)
- ▶ 共助社会づくりを進めるための検討会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都ボランティア活動推進協議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都男女平等参画審議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都男女平等参画を進める会 [外部リンク](#)
- ・東京都配偶者暴力対策ネットワーク会議
- ▶ 東京都女性活躍推進会議 [外部リンク](#)
- ・東京都女性活躍推進会議専門委員会

消費生活、公衆浴場など（所管：消費生活部）

- ▶ 東京都消費生活対策審議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都多重債務問題対策協議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都公衆浴場対策協議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都消費者被害救済委員会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都商品等安全対策協議会 [外部リンク](#)

私学振興（所管：私学部）

- ▶ 東京都私立学校審議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都私立学校助成審議会 [外部リンク](#)

文化振興など（所管：文化振興部）

- ▶ 東京芸術文化評議会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都江戸東京博物館資料収蔵委員会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都写真美術館作品資料収蔵委員会 [外部リンク](#)
- ▶ 東京都現代美術館美術資料収蔵委員会 [外部リンク](#)
- ・東京都平和の日記念行事企画検討委員会
- ・東京都名誉都民選考委員会

取組事項

No.90 「都民の声」の公表の推進

1 取組の視点・内容

【視点】 「都民の声」を、施策や業務改善に活用するとともに、都民に公表する。

【内容】 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。
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局のホームページで公表する。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【広報担当者説明会の実施（10月18日）】

- 各部に寄せられた都民の声について、件数と対応事例を毎月集約し公表するため、各部の広報担当者に対して、必要な報告を行うよう依頼

【各部で都民の声を集計、対応事例の整理（11月上旬）】

【ホームページで公表を開始（11月18日）】

- 10月に各部へ寄せられた都民の声を集計し、局ホームページで公表
- 公表にあたっては、都民の声を意見、苦情、相談等の受付内容別に分類するとともに、生活文化局は所管する行政分野が消費生活や男女平等、文化や私学振興など多岐にわたるため、行政項目別でも集計

3 今後の取組内容等

引き続き、都民から寄せられた声を毎月集計し、局ホームページで公表し、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明らかにしていく。

生活文化局に寄せられた都民の声 件数と対応事例 平成28年10月分

生活文化局に寄せられた都民の声 行政項目別受付数 <平成28年10月分>

(単位:件)

| 大分類 | 中分類 | 提言 | 意見 | 苦情 | 要望 | 問合せ | 相談 | その他 | 計 |
|-------|--------------|----|----|----|----|-----|----|-----|----|
| 行政一般 | 行財政 | | 1 | | | | | | 1 |
| | 広報広聴・情報公開 | | 5 | 2 | 6 | | | | 13 |
| | 職員(接遇・感謝・苦情) | | | 6 | | | | | 6 |
| 労働・産業 | 観光 | | | | 1 | | | | 1 |
| くらし | 消費生活 | | | 3 | 2 | 4 | 1 | | 10 |
| | 男女平等・人権 | | | | 1 | | | 2 | 3 |
| 教育 | 学校・首都大学・私学 | | 4 | 1 | | 1 | | | 6 |
| 文化 | 文化 | | 2 | 2 | | 18 | | 3 | 25 |
| その他 | その他 | | | | | | | 12 | 12 |
| 計 | | | 12 | 14 | 10 | 23 | 1 | 17 | 77 |

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例 (平成28年10月分)

<広報広聴> 「広報東京都」の個別配送について

「広報東京都」を自宅へ郵送してほしい。

【対応】 ご希望に沿えず申し訳ありませんが、広報東京都は、個別の配送を行っていません。毎月、新聞折り込みでお届けするほか、都の施設、区市町村の窓口・出張所・区民センター、公立図書館、公立文化施設、郵便局、金融機関、都営地下鉄・JR・私鉄線の駅、公衆浴場、生活協同組合の店舗、医療機関、警察署、保健所、4年生大学などに置いています。

その他、広報東京都の内容を都庁公式ホームページで提供しています。また、電子チラシ配信サービス『Shufu! (シュフー)』や自治体広報紙配信スマートフォン用アプリ『マチイロ』にも掲載していますので、ぜひご利用ください。

<消費生活> ベビー敷布団の安全対策の検討について

東京都商品等安全対策協議会の「抱っこひもの安全対策」の報告書を見たが、「ベビー敷布団」についても取り上げて、安全対策を検討してほしい。

【対応】 情報提供に対するお礼とともに、商品等安全対策協議会で取り上げるテーマは、安全対策が求められる商品が多様である中、広く情報を収集し、協議会の委員の方々と相談しながら選定していることをお伝えしました。

<消費生活> 会社への消費生活総合センター宛ての間違い電話について

会社に消費生活総合センター宛ての間違い電話が掛かってきて困っている。会社が使用している電話番号に、何十年も前から間違い電話がかかってくるが、最近特に多くなっているのではとかならないか。

【対応】 間違い電話でご迷惑をお掛けしていることをお詫びするとともに、センターの各部署の電話番号の使用状況を説明しました。その後、センターへ連絡し、センターが作成しているチラシ等に誤った電話番号を載せていないか確認するとともに、相談員に確実に電話番号を伝えるよう周知するよう依頼しました。さらに即日、ホームページの電話番号案内のページに「電話番号のお掛け間違いにご注意ください」といった注意喚起文を掲載しました。

生活文化局に寄せられた都民の声 件数と対応事例 平成28年10月分

<消費生活> 架空請求サイトについて

インターネットの動画サイトを閲覧していたところ、予期せず高額な料金請求画面が表示された。動画サイトの運営事業者から料金の請求等が来ないか心配である。今後どのように対応すればよいか。

【対応】 利用者自らが運営事業者に連絡を取らなければ、利用者の個人情報を知られることはないため、当該請求については無視するよう伝えました。万一、料金の請求等の連絡があった場合には対応せず、最寄りの消費生活センターなどに相談するようお伝えしました。

<消費生活> 家庭用電気掃除機のメーカーについて

掃除機を購入したいと考え、インターネットで都の「家庭用電気掃除機の排気中に含まれる微粒子」の調査結果のページを見た。どこのメーカーが良いのか教えてほしい。

【対応】 都は公的機関であり、どこの掃除機メーカーが良いとの指定はできないため、調査でもメーカー名を伏せています。調査結果（掃除機の排気中の粒子数や掃除機の価格など）を参考に、家電販売店などで相談するようお伝えしました。

<消費生活> 「都民計量のひろば」の問合せへの対応について

計量に関するイベントがあるとラジオで聞いた。イベントの概要や実施する組織の名称などを確認したが、要領を得なかった。

【対応】 「都民計量のひろば」の開催に関するラジオ放送予定の連絡を見落としていたため、説明に行き違いが生じました。今後は、放送予定の確認を十分に行うなど、所内の情報共有を徹底しました。

<男女平等> 店舗のトイレについて

店内に女性用のトイレしかなく、男性は店舗を出た通路にある共用のトイレを利用しなくてはならない。この状況は東京都男女平等参画基本条例の「何人も、あらゆる場において、性別による差別的取扱いをしてはならない。」に違反しているのではないか。お店を指導してほしい。

【対応】 店舗を設置している事業者に対して、事実確認を行うとともに、都の条例の主旨を説明し、条例に基づいた対応をお願いしました。

<文化> ヘブナーアーティスト TOKYO について

上野恩賜公園で開催されたヘブナーアーティスト TOKYO を拝見した。アーティストにプロ意識が感じられ、観客を楽しませようと必死になって取り組んでいる姿が見ていて爽快だった。普段は大声で笑ったりすることがないが、今日は大笑いさせてもらった。無料のイベントとは思えない素晴らしい芸事を見せていただいた。都には今後もこのようなイベントを行ってほしい。

【対応】 ご感想をお寄せいただいたことへのお礼とともに、ヘブナーアーティスト TOKYO のようなイベントと併せて、日常的に都立公園等の公共スペースでヘブナーアーティストのパフォーマンスを見ていただける事業も実施していることをご案内しました。また、今後の公演予定は生活文化局のホームページ「ヘブナーアーティスト」にて、ご確認いただけることをお伝えしました。

<文化> 江戸東京博物館での対応について

江戸東京博物館で元禄赤穂事件について、受付の職員に質問をしたところ、「質問は受け付けていない」と回答された。

【対応】 江戸東京博物館では、利用者が学習や研究を目的として必要な情報などを求めた際には、5階カウンター、7階図書室で質問を受け付けています。専門的な内容や直ちに回答できない場合には、レファレンスシート等の利用をご案内しています。

本件について、館に状況を確認したところ、「学芸員と話がしたい」とのお申し出に対し、個別の要望に応じるのは難しい旨の対応がされていたことが判明しました。早速、館から申出者へ連絡し、レファレンスシート等について説明するとともに、対応が十分ではなかった点について謝罪しました。今後、江戸東京博物館では、館職員に対し、適切な来館者への案内を行うよう、改めて周知徹底しました。

取組事項

No.91 都政広報媒体の活用推進

1 取組の視点・内容

【視点】 都民に分かりやすく情報を伝えるための効果的な広報展開

【内容】 既存の広報媒体を見直し、都民の情報受発信方法の多様化に対応するための広報展開を図る。

2 これまでの取組状況（12月1日）

- 他県の広報の取組みをヒアリング（9月～10月）
- 既に実施した都政広報の現況調査の結果等を踏まえ、デジタル媒体の活用を中心とした情報発信の多様化について検討（9月～11月）

3 今後の取組内容等

- 引き続き、インターネットや映像等のデジタル媒体を活用した効果的かつ効率的な広報展開の検討を行い、来年度の事業化に向けて準備を進める。

取組事項

No.92 NPO法人設立等に係る認証審査期間の短縮化

1 取組の視点・内容

【視点】 事務処理期間の短縮、申請手続きの簡素化を進める。

【内容】 共助社会の実現に向けて地域の課題解決等を担う市民活動を推進するため、NPO法人の設立手続きの迅速化を図るとともに、申請情報をより短期間で広く都民に周知する。

2 これまでの取組状況（12月1日）

9月に若手職員を中心とした現場PTを発足。10月～11月に認証審査期間短縮、公表方法変更に向けた検討。

【検討内容】

○認証審査期間短縮（4ヶ月→2ヶ月）

- ・ 特定非営利活動促進法の改正（H29.4.1施行見込）による短縮（申請書類の縦覧期間 2ヶ月→1ヶ月）
- ・ 都の事務改善による短縮（担当者への割振りサイクルや審査会の開催頻度の見直し 2ヶ月→1ヶ月）

○公表方法変更

- ・ 東京都公報による公告から、都のHPでPDF化した申請書類を公表する方法に変更し、都民への周知を迅速化

○事前周知の方法

- ・ 上記内容について、窓口、HPなどで事前に都民へ周知

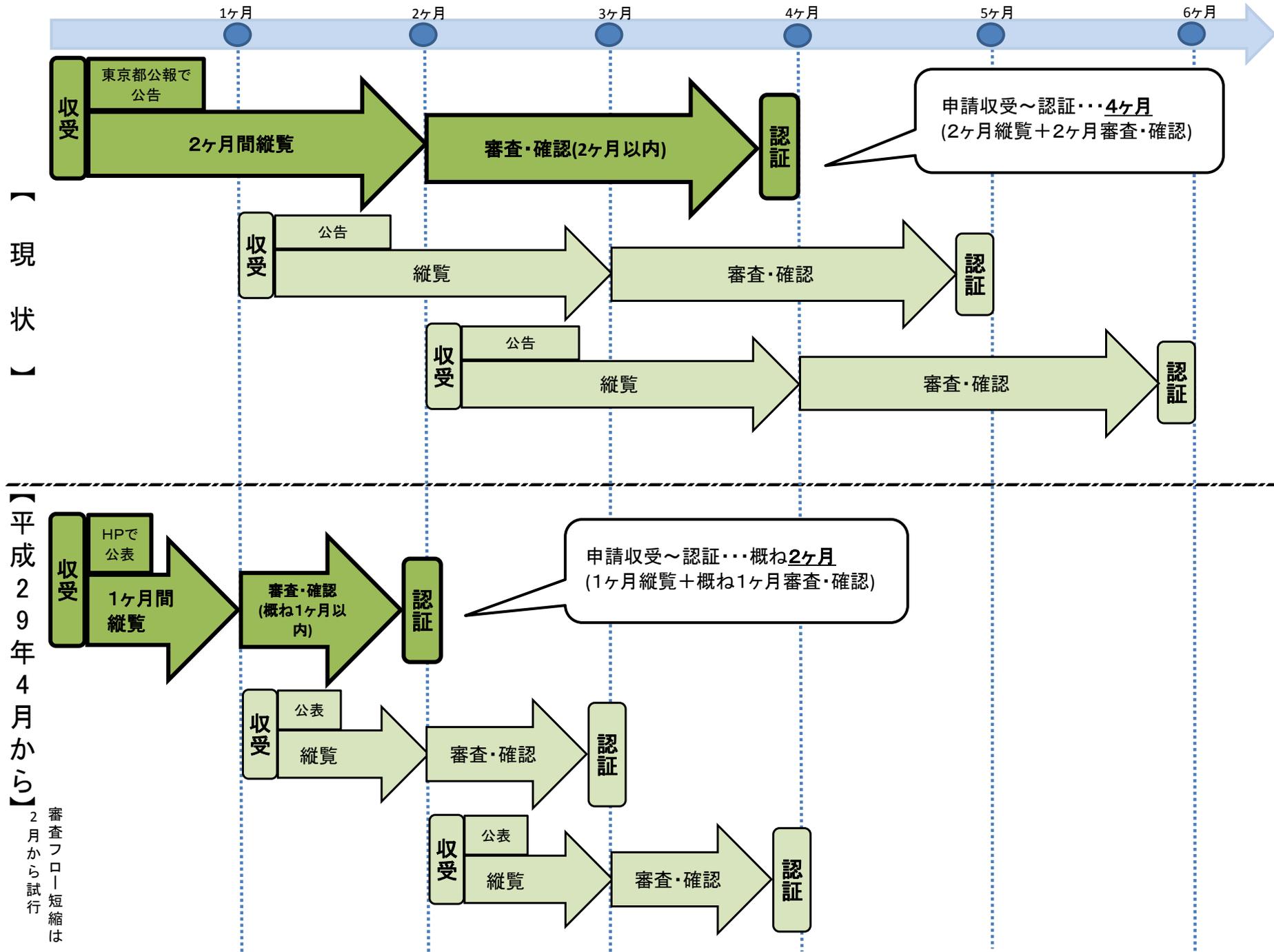
3 今後の取組内容等

認証審査期間短縮、公表方法変更に向けて、年内は引き続き現場PTで検討を継続し、来年以降は下記の取組みを実施。

平成29年

- 1月 窓口、HPなどで都民へ周知開始
- 2月 認証審査期間短縮の先行実施
※ 法改正施行前のため、先行して審査期間3ヶ月程度で実施
- 4月 認証審査期間短縮本格実施、HPでの申請書類の公表開始

NPO法人設立・定款変更認証審査の期間短縮（イメージ）



【現状】

【平成29年4月から】

審査フロー短縮は
2月から試行

取組事項

No.93 窓口利用者へのアンケートの実施

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 都民ファーストの視点から、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を目指す。

2 これまでの取組状況（12月1日）

- 窓口がある局内各部所においてPTを設置し、各PTがアンケート内容等について検討
- 接遇等に関する事項や各窓口の実情に応じた独自の設問を設け、都民のニーズや満足度を把握できるようなアンケートを作成し、窓口での直接配布等によりアンケートを実施

| 部所（PT） | 実施窓口 | 取組状況 |
|--------|---|---|
| 広報広聴部 | 都民情報ルーム | ・10月21日～ PTで打合せを実施 ・11月7日～ アンケートを実施 |
| 都民生活部 | 法人の認証窓口 旅券課窓口 東京ウィメンズプラザ | ・10月31日～ PTで打合せを実施 ・11月7日～ アンケートを実施 |
| 消費生活部 | 消費生活総合センター （相談課・活動支援課） 多摩消費生活センター | ・10月31日～ PTで打合せを実施 ・11月7日～ アンケートを実施 |
| 計量検定所 | 計量検定所窓口 | ・10月21日～ PTで打合せを実施 ・11月14日～ アンケートを実施 |

3 今後の取組内容等

- アンケートの集計結果を取りまとめ、改善に向けた分析・検討を実施（12月～1月）
 - 検討結果を踏まえた改善策を順次実施（1月下旬～）
- ※ 都民のニーズや満足度を十分に把握するため、アンケートの回収状況によっては、アンケート実施期間を延長

都民情報ルームの窓口サービス向上に向けたアンケートのお願い

都民情報ルームでは、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。ご協力をお願いいたします。

該当する項目に、○又は記入をお願いいたします。

○利用案内、書架案内表示などはわかりやすいですか

1 わかりやすい ・ 2 普通 ・ 3 わかりにくい

○資料の貸出は、都内在住・在勤・在学の方を対象としています

1 今のままで良い ・ 2 近隣の県まで拡大 ・ 3 制限をなくす

○資料の貸出は、1回3点まで、2週間以内となっています

1 満足 ・ 2 普通 ・ 3 不満

○東京都が作成する主要な印刷物のうち、約350種類をほぼ印刷原価で頒布しています

1 満足 ・ 2 普通 ・ 3 不満

○対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

1 良い ・ 2 普通 ・ 3 悪い

○対応者の説明はわかりやすかったですか

1 わかりやすい ・ 2 普通 ・ 3 わかりにくい

※ここまでの設問で3をお選びいただいた方は、その理由をご記入ください

また、意見・ご要望などがございましたら、ご自由に記入をお願いいたします

○あなたご自身について、該当する項目に、○又は記入をお願いいたします。

- ・年齢：10代・20代・30代・40代・50代・60歳以上
- ・居住地域等：都内在住・在勤・在学・その他（道・府・県）
- ・利用頻度：初めて・年数回・月数回・週数回・毎日
- ・利用目的：都政資料の閲覧・貸出・購入・その他（ ）
- ・主な利用時間：午前中・昼休み・午後1～3時・午後3時以降・決まっていない
- ・都民情報ルームを知ったきっかけ：友人などからの紹介・東京都ホームページ・実際に施設を訪れて・その他（ ）

ご記入が終わりましたら、お近くの回収箱か窓口にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

都民の声課 都民情報ルーム

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都では、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

（該当する項目に、○又は記入をお願いいたします）

1 来庁の窓口をお答えください。

①NPO法人担当 ・ ②宗教法人担当 ・ ③公益法人担当

2 来庁の目的をお聞かせ下さい

①相談 ・ ②申請 ・ ③書類の受取 ・ ④その他（ ）

3 来庁の目的は達成されましたか

①達成された ・ ②概ね達成された ・ ③達成されなかった

4 (3の設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

5 窓口の存在をどのようにして知りましたか（複数選択可）

家族・友人などからの紹介 ・ 東京都ホームページ ・ 実際に施設を訪れて
東京都からの案内 ・ NPO法人ガイドブック ・ その他（ ）

6 対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

7 窓口の待ち時間は長かったですか

①はい ・ ②いいえ

8 プライバシーへの配慮はされていきましたか

①されていた ・ ②普通 ・ ③あまりされていない

9 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

10 対応者の説明はわかりやすかったですか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

11 手続書類等の書き方はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

12 (9から11の設問で①をお選びいただいた方へ) どういった点が①を選ぶ理由となりましたか

13 (9から11の設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

14 ご意見・ご要望などがございましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、お近くの回収箱にご提出ください。ご協力ありがとうございました。

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都では、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします)

1 窓口の存在をどのようにして知りましたか

家族・友人などからの紹介・東京都ホームページ ポスターやチラシ・実際に施設を訪れて・ブログ、Twitter、Facebook 等の SNS ・その他 ()

2 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

3 窓口や待合スペースなどの雰囲気はいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

4 窓口・フロア案内の対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

5 窓口・フロア案内の対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

6 青いパンフレット「旅券 (パスポート) 申請のご案内」はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

7 窓口の待ち時間はいかがでしたか

①短い ・ ②普通 ・ ③長い

8 プライバシーへの配慮はされておりましたか

①充分配慮されていた ・ ②されていた ・ ③あまりされていない

9 所在場所について案内して欲しいと思った施設はどれですか？

①トイレ ・ ②授乳室 ・ ③写真館 ・ ④その他 ()

10 (ここまでの設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

11 今回の申請にあたり、ご用意いただいた書類 (写真、本人確認書類等) で、ご心配になったこと・疑問に思っていることがあればお書きください。

12 ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、お近くの回収箱にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
生活文化局都民生活部旅券課調整担当

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都では、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします)

1 窓口の存在をどのようにして知りましたか

東京ウィメンズプラザのホームページを見て ・ チラシを見て ・ 家族、友人に聞いて
インターネットで調べて ・ 新聞、雑誌を見て ・ Twitter、Facebook 等 SNS で見て
実際に施設を訪れて ・ その他 ()

2 対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

① 良い ・ ② 普通 ・ ③ 悪い

3 窓口の待ち時間は長かったですか

① はい ・ ② いいえ

4 プライバシーへの配慮はされておりましたか

① 配慮されていた ・ ②あまりされていない ・ ③該当なし

5 案内表示などで施設予約受付はすぐにわかりましたか

① すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

6 対応者の説明はわかりやすかったですか

① わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

7 書類等の書き方はわかりやすかったですか

① わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

8 (5 から 7 の設問で①をお選びいただいた方へ) どういった点が①を選ぶ理由となりましたか

9 (5 から 7 の設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

10 ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、施設予約受付内の回収箱にご提出ください。ご協力ありがとうございました。

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都消費生活総合センターでは、都民の皆様の視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします)

(1) 当センターの相談窓口の存在をどのようにして知りましたか

家族・友人などからの紹介 ・ 東京都ホームページ ・ ポスターやチラシ

実際に施設を訪れて ・ ブログ、Twitter、Facebook 等の SNS

その他 ()

(2) 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

(3) 窓口や相談室などの雰囲気はいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(4) 相談員が対応するまでの待ち時間はいかがでしたか

①短い ・ ②普通 ・ ③長い

(5) 相談員の身だしなみ・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(6) 相談員の言葉づかいなどはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(7) 相談員の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

(8) プライバシーへの配慮はされておりましたか

①されていた ・ ②普通 ・ ③あまりされていない

(9) (ここまでの設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

(10) ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が完了しましたら、入口の回収箱か窓口にご提出ください。

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
東京都消費生活総合センター相談課
(電話) 03-3235-9294

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都消費生活総合センターでは、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします。)

(1) 利用した施設と利用した曜日についてお答えください

利用施設： ①図書資料室 ・ ②教室・学習室

利用曜日： ①月～金曜日 ・ ②土曜日

(2) 今回が初めてのご利用ですか(初めてではない方は利用頻度を教えてください)

①初めて ・ ②週に () 回 ・ ③月に () 回 ・ ④年に数回程度

(3) 利用施設の存在をどのようにして知りましたか

家族・友人などからの紹介 ・ 東京都ホームページ ・ ポスターやチラシ

実際に施設を訪れて ・ ブログ、Twitter、Facebook 等の SNS

その他 ()

(4) 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

(5) 窓口や交流コーナーなどの雰囲気はいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(6) 対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(7) 対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

(8) 窓口の待ち時間はいかがでしたか

①短い ・ ②普通 ・ ③長い

(9) (設問(4)から(8)で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

(10) ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が完了しましたら、お近くの回収箱か窓口にご提出ください。

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
東京都消費生活総合センター活動推進課 03-3235-4167

窓口サービス向上のためのアンケートのお願い

東京都多摩消費生活センターでは、都民のみなさまの視点に立ったサービス向上のため、アンケートを行っております。よりよい窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。（該当する項目に、○又は記入をお願いいたします。）

(1) 利用した施設についてお答えください

利用施設： ①図書資料室 ・ ②教室・学習室

(2) 今回が初めてのご利用ですか（初めてではない方は利用頻度を教えてください）

①初めて ・ ②週に（ ）回 ・ ③月に（ ）回 ・ ④年に数回程度

(3) 利用施設の存在をどのようにして知りましたか

家族・友人などからの紹介 ・ 東京都ホームページ ・ ポスターやチラシ
実際に施設を訪れて ・ ブログ、Twitter、Facebook 等の SNS
その他（ ）

(4) 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

(5) 窓口や交流コーナーなどの雰囲気はいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(6) 対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

(7) 対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

(8) 窓口の待ち時間はいかがでしたか

①短い ・ ②普通 ・ ③長い

(9)（設問(4)から(8)で③をお選びいただいた方へ）どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

(10) ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、お近くの回収箱か窓口にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
東京都多摩消費生活センター 042-522-5119

窓口業務に関するアンケートのお願い

東京都計量検定所では、都民のみなさまのニーズをふまえた業務運営を図るため、アンケートを行っております。お手数をおかけしますが、アンケートにご協力をお願いいたします。（該当する項目に、○又は記入をお願いいたします）

○属性をお知らせください

①個人 ・ ②事業者（法人・個人事業主）

○案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

○対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

○対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○手続書類等の書き方はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○（ここまでの設問で③をお選びいただいた方へ）どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

○ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、窓口にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
東京都計量検定所検定課質量圧力計担当

検定申請等窓口業務に関するアンケート

東京都計量検定所検定課 検定担当

このたびは、東京都計量検定所申請窓口をご利用いただき、ありがとうございます。
よりよい申請窓口サービスをお届けするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

| | | |
|------|------|-------------------|
| 申請者名 | 担当者名 | 連絡先部署 (法人のみ記入) |
|------|------|-------------------|

▽申請された計量器に○を付してください(複数回答可)

| | | | |
|--------------------|--------|--|---------------------------|
| 計量器の種類 (検定・検査別) | 検定 | タクシメーター / 燃料油メーター / 液化石油ガスメーター / 量器用尺付タンク ガラス製温度計 / ガラス製体温計 / 密度浮ひょう / 酒精度浮ひょう / 浮ひょう型比重計 | 左記の検査申請は、Q1～Q9 を御回答下さい |
| | 基準器検査 | タクシメーター装置検査用基準器 / 面積基準器 / 基準タンク | |
| | 計量受託検査 | 長さ計 / 質量計 / 温度計 / 体積計 | |

▽申請窓口での対応について、あなたの考えにもっとも近い事項に○を付けてください。

| | | | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Q1 案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか | すぐにわかった | わかった | よくわからなかった |
| Q2 対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか | 良い | 普通 | 悪い |
| Q3 対応者の説明はわかりやすかったですか | わかりやすい | 普通 | わかりにくい |
| Q4 手続書類等の書き方はわかりやすかったですか | わかりやすい | 普通 | わかりにくい |
| Q5 窓口での待ち時間は、いかがでしたか | 待ち時間なし | 少し待った | 長い時間待った |
| Q6 待ち時間縮減で、右のうち適切と思う方法はどれですか(複数回答可) | 待っても従来どおりで良い | 重複しないよう事前予約制 | 申請者毎複数の窓口で対応 |
| Q7 申請内容の確認手続きに要した時間は、いかがでしたか | 短時間で手続きができた | やや長い時間を要した | 非常に長時間であった |
| Q8 計量法及び関係政省令で定める申請要件は、どの程度ご存知ですか | 熟知している | 概ね知っている | あまり詳しくない |

▽特定計量器検定検査規則に定める、検定に関する事項で認識しているものに○を記入して下さい。(複数回答可)

| | | | |
|--|--------------------|--------------------|-------------------|
| Q9 第3条に定める「様式第1検定申請書」の以下の事項で記入しているものは、どれですか | 型式承認番号(型式の無いものは能力) | 新品と修理品の別 | 検定所以外で行う場合の場所・理由 |
| Q10 第3条第4項に定められた事項として検定申請書に添付している書類は、どれですか(検定所が認める場合を除く) | 特定計量器の構造図 | 作動原理図その他の特定計量器の構造図 | 使用方法及び使用条件を説明した書類 |
| Q11 第4条に定められた提出する特定計量器の要件で知っているものは、どれですか | 型式承認表示無しは、試験用器物提出 | 直ちに検定を行える状態で提出 | 提出後は、修理等で現状変更不可 |

○各項目についての評価理由、その他、ご意見・ご要望等を裏面に、ご記入ください。

検定申請等窓口業務に関するアンケート(裏面)

○ Q1 から Q5 の設問で「よくわからなかった」、「悪い」、「わかりにくい」をお選びいただいた方へお伺いします。
どういった点が評価の理由となりましたか

Q1(案内表示)

Q2(窓口の雰囲気)

Q3(身だしなみ・言葉づかい・態度)

Q4(説明)

Q5(書類の記入方法)

○ Q6 から Q9 の回答についてのご意見、ご要望等ございましたら下記に記入して下さい。

Q6(待ち時間)

Q7(待ち時間の縮減方法)

Q8(手続き時間)

Q9(法令の説明)

○ その他ご意見・ご要望などがありましたらご自由にご記入ください

記入が終わりましたら、窓口にご提出ください。

— ご協力ありがとうございました。 —

連絡先：東京都生活文化局 計量検定所 検定課 検定担当
電話番号03(5617)6631

窓口業務に関するアンケートのお願い

東京都計量検定所では、都民のみなさまのニーズをふまえた業務運営を図るため、アンケートを行っております。お手数をおかけしますが、アンケートにご協力をお願いいたします。

(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします)

○属性をお知らせください

①個人 ・ ②事業者（法人・個人事業主）

○案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

○対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

○対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○手続書類等の書き方はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○（ここまでの設問で③をお選びいただいた方へ）どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

アンケートは裏面に続きます。ご協力よろしくをお願いいたします。

1 当所が発行している「環境計量証明事業登録の手引き」を知っていますか。

①知っている ・ ②知らない

1-1（1の設問で①をお選びいただいた方へ）「環境計量証明事業登録の手引き」を利用又は参考にされたことはありますか。

①ある ・ ②ない

1-2（1-1の設問で①をお選びいただいた方へ）「環境計量証明事業登録の手引き」はわかりやすいですか。

①わかりやすい ・ ②わかりにくい ・ ③その他

1-3「環境計量証明事業登録の手引き」について、ご意見ありましたらご記入願います。

2 環境計量証明事業において省令別表4に定められている必要設備について、見直し等検討が必要とご意見を伺いますか。

①必要ある ・ ②必要ない

2-1（2の設問で①をお選びいただいた方へ）見直しが必要と考える内容をご記入願います。

○今後計量証明事業に関わるご意見がありましたらご記入願います。

記入が終わりでしたら、お近くの回収箱か窓口にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関する問い合わせ先
東京都計量検定所 検査課 環境計量器検査担当

窓口業務に関するアンケートのお願い

東京都計量検定所では、都民のみなさまのニーズをふまえた業務運営を図るため、アンケートを行っております。お手数をおかけしますが、アンケートにご協力をお願いいたします。
(該当する項目に、○又は記入をお願いいたします)

○属性をお知らせください

①個人 ・ ②事業者(法人、個人事業主)

○案内表示などで目的の場所はすぐにわかりましたか

①すぐにわかった ・ ②わかった ・ ③よくわからなかった

○対応者の身だしなみ・言葉づかい・態度などはいかがでしたか

①良い ・ ②普通 ・ ③悪い

○対応者の説明はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○手続書類等の書き方はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

○(ここまでの設問で③をお選びいただいた方へ) どういった点が③を選ぶ理由となりましたか

アンケートは裏面に続きます。ご協力よろしくをお願いいたします。

○ 今回の来所の前に、事前に電話での相談をされましたか

①相談した ・ ②相談していない(特に問題はなかった・相談していればよかった)

○ 前の設問で、電話で「①相談した」と回答された方におたずねします。職員の電話での対応はいかがでしたか。その理由もお教えてください

①良かった ・ ②普通 ・ ③悪かった

(理由) 1 電話での話が、分かり易かった 分かりにくかった
2 電話での話し方が、良かった 改善して欲しい
3 電話で、担当者に、すぐ、繋がった 繋がらなかった

○ 東京都計量検定所では、東京くらしWEB (<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp>) 内にホームページを掲載しています。あなたは、このホームページをご覧になったことがありますか

①ない ・ ②ある

○ 前の設問で「②ある」とお答えになった方におたずねします。

A ホームページの記載内容はわかりやすかったですか

①わかりやすい ・ ②普通 ・ ③わかりにくい

※今後の改善のため、「③わかりにくい」とお感じになった理由をお教えてください

B 今回の来所の際に必要な情報がホームページ上で確認できましたか

①確認できた ・ ②確認できなかった

※ 今後の改善のため、「②確認できなかった」事例を具体的にお教えてください

○ 届出や登録に関する必要申請書類などが事前にわかりましたか

① わかった (東京都 HP、経済産業省 HP、冊子類、その他[])

② わからなかった(書類名を記入してください:)

○ ホームページから申請書などの様式をダウンロードする際に、希望されるファイル形式をお教えてください

①MS Word ・ ②PDF ・ ③MS Word と PDF 両方 ・ ④その他()

○ご意見・ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いいたします

記入が終わりましたら、お近くの回収箱か窓口にご提出ください。
ご協力ありがとうございました。

取組事項

No.94 審議会の女性委員比率上昇

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 審議会委員の選任等のタイミングに合わせ、女性委員の比率を5割に引き上げる。

2 これまでの取組状況（12月1日）

- 局所管審議会（23機関）の女性委員任用率、委員の任期及び改選時期について、局自律改革本部会議（11月9日）にて確認
 - ・ 女性委員任用率 46.3%（平成28年4月1日現在）

3 今後の取組内容等

- 審議会委員の改選時期にあわせ、局で対応を確認し、関係団体等へ女性委員の推薦を働きかけていく。
- 働きかけに当たっては、都の審議会の女性委員任用目標（35%）達成に向けた、以下の取組を活用する。
 - ・ 女性委員候補者の紹介などの人材情報の提供
 - ・ 関係団体に委員推薦を依頼する際に活用してもらうため、女性委員の積極的な任用を依頼する文書の作成
 - ・ 「女性委員の任用促進調査」の実施 など

取組事項

No.95 超過勤務の縮減

1 取組の視点・内容

【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

【内容】 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。

2 これまでの取組状況（12月1日）

- 各部所において若手職員によるPTを立ち上げ、開催
 - ・総務部（10/28）
 - ・私学部（10/26）
 - ・広報広聴部（10/28）
 - ・文化振興部（10/28）
 - ・都民生活部（10/25）
 - ・消費生活総合センター（10/28）
 - ・消費生活部（10/24）
 - ・計量検定所（10/24）

⇒ 提案数計 69 件
- 局若手PT〈各部所PTリーダーにより構成〉を開催（11月8日、24日）し、69件の提案について分類、整理

〈主な提案内容〉

 - ・会議、レク等の時間短縮
 - ・待機時間の削減
 - ・上司の指示の明確化
 - ・各種事務手引きの充実
 - ・共有フォルダの整理方法の統一 など

3 今後の取組内容等

- 超勤縮減マラソン開始に伴い設定した各部の超勤縮減計画をさらに補強する、「超勤縮減ルール(案)」をPTで検討し、局内に意見募集（12月）
 - 「超勤削減ルール」を決定し、取組を実施（1～2月）
 - 取組状況の確認、平成29年度取組ルールを策定（3月）
- ※全管理職が、若手PTの提案内容を共有

取組事項

No.96 ペーパーレス化の推進

1 取組の視点・内容

【視点・内容】 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。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【検討状況】

●若手PTによる検討

- 若手PTリーダー会の開催 11月1日
- 各部（所）若手PTにおける検討 10月下旬～11月上旬（意見数 95件）

<主な意見>

- ・ 契約、支出関係文書や公印が必要な文書以外は可能な限り、電子化を進めるべき。
- ・ 紙保存文書の電子データ化（PDF化等）及び共有フォルダでの保存を進めるべき。
- ・ 内部会議における資料は、先立って関係者にメール送付し、会議ではプロジェクターで投影して説明する。
- ・ レク資料最終版を共有フォルダで一元保存する。

●電子決裁の現状及び課題について局内調査の実施

調査期間：10月13日～11月4日

調査結果：平成27年度電子決裁率 3.22% →目標率 10% へ改善可能

【改善策及び実施状況】

- 局内主要会議のペーパーレス化 …………… 11月8日 局長レクで試行実施
- 主要会議資料の電子化・一元管理化 …… 局ポータルに掲示板を設置する準備開始
- 電子決裁率向上の取組 …………… 11月9日から取組開始

3 今後の取組内容等

【今後の取組内容等】

●局内主要会議のペーパーレス化

- ・ 会議で使用する機材（プロジェクタ、スクリーン等）の購入（12月）
- ・ 機材設置環境の整備（12月）
- ・ ペーパーレスによる会議の開催ルールを制定（12月）

●主要会議資料の電子化・一元管理化

- ・ 局ポータル掲示板のレイアウト検討・作成（12月）
- ・ 掲示板の利用に際するルールの作成（12月）
 - 局内会議資料を各部（所）が随時掲示板に登録

●電子決裁率向上の取組

- ・ 毎年度末に局内の電子決裁率調査を実施（平成28年度末から）
- ・ 調査結果を各部（所）にフィードバックし、一層の推進を図る。

若手PT検討結果（ペーパーレス化の推進） 【意見総数 95件】

1 起案文書の電子化について 意見数 21件

- <主な意見>
- 契約、支出関係文書や公印が必要な文書以外は可能な限り、電子化を進める。
 - 收受文書が紙媒体である場合が多いため、電子化は困難

2 紙保存文書の削減について 意見数 21件

- <主な意見>
- 紙保存文書の電子データ化（PDF化、DocuWorks）及び共有フォルダでの保存
 - 冊子などの紙文書を保存する場合も共有キャビネットで1部のみでの保存とする。
 - 両面印刷・余白狭めなどにより、印刷部数を減らす。
 - 書類整理の日・時間の設定及び実施の徹底

3 紙文書発生抑制について 意見数 27件

- <主な意見>
- 内部会議における資料は、先だって関係者にメール送付し、プロジェクターで投影して説明する。
 - タブレット端末の導入
 - 回覧資料の電子化
 - 割り付け印刷、両面印刷、裏面コピー、印刷部数の最小限化、ミスプリントの抑制など

4 局レク資料等の冊子化・共有データ化について 意見数 15件

- <主な意見>
- レク資料最終版を共有フォルダで一元保存する。
 - レク用のタブレット端末の配備

5 その他 意見数 11件

<平成27年度実績>

| | 紙 | 紙決定理由(内数) | | 電子a | 合計b |
|------------|--------|--------------------|-------------------|-----|--------|
| | | 3 添付する書類が紙でしか存在しない | 6 重要施策等で回付時に説明が必要 | | |
| 総務部 | 2,177 | 598 | 596 | 52 | 2,229 |
| 広報広聴部 | 2,221 | 1,041 | 110 | 151 | 2,372 |
| 都民生活部 | 3,914 | 1,096 | 256 | 200 | 4,114 |
| 消費生活部 | 1,722 | 533 | 176 | 48 | 1,770 |
| 私学部 | 5,180 | 4,422 | 249 | 59 | 5,239 |
| 文化振興部 | 1,165 | 540 | 142 | 14 | 1,179 |
| 消費生活総合センター | 2,104 | 512 | 199 | 43 | 2,147 |
| 計量検定所 | 2,255 | 1,024 | 81 | 124 | 2,379 |
| 合計 | 20,738 | 9,766 | 1,809 | 691 | 21,429 |

電子化検討

電子決裁率(a/b) 3.22%



<取組後見込み>

| | 紙 | 紙決定理由(内数) | | 電子a | | 合計b |
|------------|--------|--------------------|-------------------|-------|-----|--------|
| | | 3 添付する書類が紙でしか存在しない | 6 重要施策等で回付時に説明が必要 | | | |
| 総務部 | 1,705 | 453 | 269 | 472 | 52 | 2,229 |
| 広報広聴部 | 2,139 | 986 | 83 | 82 | 151 | 2,372 |
| 都民生活部 | 3,837 | 1,054 | 221 | 77 | 200 | 4,114 |
| 消費生活部 | 1,668 | 495 | 160 | 54 | 48 | 1,770 |
| 私学部 | 4,421 | 3,665 | 247 | 759 | 59 | 5,239 |
| 文化振興部 | 1,088 | 500 | 105 | 77 | 14 | 1,179 |
| 消費生活総合センター | 2,028 | 466 | 189 | 76 | 43 | 2,147 |
| 計量検定所 | 2,193 | 971 | 72 | 62 | 124 | 2,379 |
| 合計 | 19,079 | 8,590 | 1,326 | 1,659 | 691 | 21,429 |
| | | | | 2,350 | | |

電子決裁率(a/b) 10.97%

電子決裁率改善調査結果について

調査概要

平成27年度 総決裁件数21,429件中電子化可能な件数について調査を実施。

紙決定理由を精査した結果、27年度実績691件→2,350件電子化可能と判明。

電子化可能な決裁については、今後は電子決裁を行うことを徹底し、電子決裁率10%を目指す。

改善策及び実施状況

(1) 局内主要会議のペーパーレス化

取組内容

- 局内主要会議における資料は、原則、事前に出席者宛メール送付し、各人が内容を確認した上で会議に出席する。
- 会議の場では、スクリーンに投影された資料を見ながら議論し、会議中に資料の修正も行う。



(2) 主要会議資料の電子化・一元管理化

取組内容

- 局長レク資料等の重要資料は局ポータルサイトで一元管理する。
- 局ポータルサイト内に【資料室】を設置し、各部（所）が確定版を逐次UPする。
【資料室】は局の全職員が閲覧可能な設定とする。

(3) 電子決裁率向上の取組

現状

現状 生活文化局における電子決裁状況（平成27年度）
691件（電子）/21,429件（総数）・・・3.22%
紙決定理由 添付する書類が紙でしか存在しない 9,766件
重要施策等で回付時に説明が必要 1,809件

取組内容

- 紙決定理由を精査することにより、電子決裁を推進する。
→ 目標 電子決裁率10.00%

主要会議資料の電子化・一元管理 (イメージ図)

○生活文化局ポータルにおいて、掲示板を追加

The image shows a screenshot of the Tokyo Metropolitan Government Life and Culture Bureau Portal. On the left, a navigation menu includes '生活文化局ポータル' (Life and Culture Bureau Portal), which is highlighted. Below it, a sidebar contains various sections: 'お役立ち' (Helpful), '局内コンテンツ' (Intra-office content), and 'リンク集' (Link collection). The '主要会議資料掲示板' (Main Meeting Materials Bulletin Board) is highlighted with a red box. A blue arrow points from this box to a detailed view of the bulletin board on the right.

The detailed view of the bulletin board shows a header with '東京都' (Tokyo) and '生活文化局ポータル' (Life and Culture Bureau Portal). Below the header, there is a table with columns for 'カテゴリ-3' (Category-3) and 'タイトル' (Title). The table lists several items:

- カテゴリ-1: 総務部 (General Affairs Department)
- カテゴリ-1: 広報広聴部 (Public Relations and Public Hearing Department)
- カテゴリ-1: 都民生活部 (Department of Citizens' Life)
- カテゴリ-1: 文化振興部 (Department of Cultural Promotion)
- カテゴリ-2: 企画調整課 (Planning and Coordination Section)
- カテゴリ-2: 文化事業課 (Cultural Affairs Section)

Below the table, there are two items listed with their dates and titles:

- ▶ 【局長レク 10/25】 ○○○○のイベントについて (Director's Lecture 10/25) About the ○○○○ event
- ▶ 【△△会議 10/10】 □□□□について (△△ Meeting 10/10) About □□□□

取組事項

No.97 補助金等の支出状況の情報公開

1 取組の視点・内容

【視点】 補助金等の支出状況等を公開し、公金の支出状況を「見える化」することで、都民への説明責任を果たす。

- 【内容】
- ① 根拠規程や要綱の公開
 - ② 支出状況（金額・相手先）の公開

2 これまでの取組状況（12月1日）

【第1回PT（10月27日）】

- 補助金の支出状況の公開について現状確認
- 公開する情報、公開時期の検討
- 一覧性が高く都民に分かりやすい公開方法の検討

【第2回PT（11月4日）】

- 公開する情報、公開時期を確認
 - ・ 事業名
 - ・ 根拠規程
 - ・ 支出額（前年度の決算額）
 - ・ 支出先
- ホームページの公開イメージを構築（別紙のとおり）

3 今後の取組内容等

【補助金の支出状況の公開】

ホームページの構成やアクセシビリティを検討し、公開に向けた準備を進め、補助金の支出状況の公開を行う。

- 12月 … ホームページの構成を検討、確定
公開用のデータの作成等の準備
- 1月 … 公開
約130件

| 部 | 事業区分 | 事業名 | 根拠規程 | 26年度決算額 (千円) | 支出先 | 参考 |
|-------|----------------------|---------------------|---|-----------------|----------------|--------------------------------|
| 都民生活部 | 地域力向上方策の展開 | 地域の底力再生事業補助金 | 地域の底力再生事業助成金交付要綱  ○○要綱.pdf | 131,695 | 町会自治会等 ○○件 | 交付決定（プレス発表） |
| 都民生活部 | 国際交流事業 | 国際交流事業助成 | 東京都在住外国人支援事業助成実施要綱  ○○要綱.pdf | 2,565 | 在住外国人支援団体 ○件 | 東京都在住外国人支援事業助成 |
| 消費生活部 | 公衆浴場対策事業 | 公衆浴場クリーンエネルギー化等推進事業 | 公衆浴場耐震化促進支援事業及びクリーンエネルギー化等推進事業補助要綱  ○○要綱.pdf | 113,153 | 公衆浴場 ○件 | 東京くらしWEB |
| 消費生活部 | 消費生活センター事業 | 消費者月間事業分担金 | 東京都消費者月間事業に関する協定  ○○要綱.pdf | 9,515 | 東京都消費者月間実行委員会 | 東京くらしWEB |
| 私学部 | 私立学校教育助成事業 | 私立高等学校経常費補助 | 私立学校経常費補助金交付要綱  ○○要綱.pdf | 63,401,267 | 私立学校 ○校 | 東京の私学行政 |
| 私学部 | 私立学校教育助成事業 | 私立幼稚園等施設型給付費負担金 | 子ども・子育て支援法 子どものための教育・保育給付費都費負担金（地方単独費用分）交付要綱  ○○要綱.pdf | | 49区市町村 | 東京の私学行政 |
| 文化振興部 | 文化事業の推進 | 隅田川花火大会助成 | 隅田川花火大会事業補助金交付要綱  ○○要綱.pdf | 36,600 | 隅田川花火実行委員会 | 隅田川花火大会 |
| 文化振興部 | アーツカウンシル等による文化の創造・発信 | アーツカウンシル助成 | 公益財団法人東京都歴史文化財団アーツカウンシル東京が行う事業に係る補助金交付要綱  ○○要綱.pdf | 131,317 | (公財) 東京都歴史文化財団 | アーツカウンシル東京 |
| 文化振興部 | | ・ ・ ・ | | | | |

【これから】：事業の成果も発信

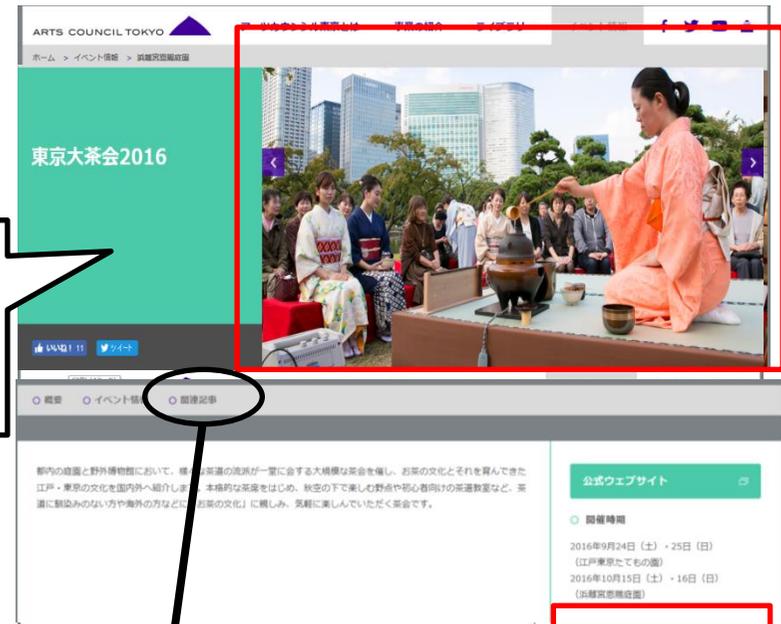
生活文化局文化振興部 ホームページ画面



- イベント開催時の写真を掲載
- 参加規模を記載
- 外部ライター等によるブログも充実

- 開催終了した事業も紹介
- 詳細情報 (ACT) へのリンク

アーツカウンシル東京 ホームページ画面



参加規模を記載

リンク



- 終了した主な事業
- ▶ 東京大茶会 ①
 - ▶ 上野「文化の杜」◀TOKYO数寄フェス▶ ①
 - ▶ 日本橋 熊代祭 江戸あそび〜伝統文化フェスティバル〜 ①
 - ▶ 神楽坂まち舞台・大江戸めぐり2016 ①
 - ▶ TOKYO SHINTORA MATSURI ①
 - ▶ 六本木アートナイト2016 ①
- ※順次更新してまいります。

アーツカウンシル東京

- 各種事業の情報を共同通信社に提供
- 一部の事業については、アーツカウンシル東京の広報担当を始め、プロガーや、フリージャーナリスト等により、画像も含め、体験談を記事化し、アーツカウンシル東京のHPのブログとして掲載



情報提供
 ・イベント名
 ・事業概要
 ・開催日時
 ・開催会場

アーツカウンシル東京のHPでリンク

共同通信社

文化プログラム情報として蓄積するDB

共同通信社が情報をセレクトし、共同通信ニュースとして配信

東京メトロビジョン



山手線列車チャンネル



渋谷Qフロントの大型ビジョン



取組事項

No.99 危機管理マニュアルの全面点検

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 各部所で、職員一人ひとりが、災害発生時に「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。

2 これまでの取組状況 (12月1日)

【局防災担当と各部所とのヒアリング・意見交換】

- 局防災担当（総務部）と各部所防災担当者により、現在のマニュアルの状況を把握するため、ヒアリング・意見交換を行い、課題の抽出や見直しを行う方向性の検討等を実施

【マニュアルの「見直し方針」の策定】

- 上記課題等を踏まえ、各部所でマニュアルを点検し、見直しを行っていくための「見直し方針」を策定

| | 各部との意見交換 | PTの開催 | 見直し方針 | マニュアルの見直し・改訂 |
|-----|----------|-------|-----------------|----------------|
| 10月 | | | | 各部所による自律的見直し作業 |
| 11月 | 現状・課題の把握 | ●PT | ●案の作成 ●方針の策定 | |

3 今後の取組内容等

【危機管理マニュアルの見直し】

- 「見直し方針」に基づき、各部所で、現場の声を汲み上げながら、実情を反映した見直し作業を自律的に実施

【チェックリストの作成】

- 必ず記載すべき事項を網羅した確認用のチェックリストを作成

➡ 2月中を目途に、局及び各部所のマニュアルの改訂作業を終了。

| | 各部との意見交換 | PTの開催 | 見直し方針 | マニュアルの見直し・改訂 |
|-----|----------|-------|------------|----------------|
| 12月 | | | | 各部所による自律的見直し作業 |
| 1月 | 情報・意見の交換 | | ●チェックリスト作成 | |
| 2月 | | ●PT | | ●マニュアル改訂 |
| 3月 | | | | |

生活文化局関係 危機管理マニュアル一覧

| | | | |
|------------|-----------------------------------|-------|---|
| 局(総務部) | 生活文化局危機管理マニュアル | 私学部 | 私学部災害対策マニュアル |
| 広報広聴部 | 災害時における広報広聴部職員の行動マニュアル | | 震災対応マニュアル改訂支援のための手引き |
| 都民生活部 | 東京都災対本部生文局ボランティア部災害発生時対応マニュアル | 文化振興部 | 文化振興部危機管理マニュアル |
| | 外国人災害時情報センター運営マニュアル | 文化施設 | 公益財団法人東京都歴史文化財団危機管理マニュアル (庭園美術館・江戸東京博物館・たてもの園・写真美術館・現代美術館・東京都美術館・文化会館・芸術劇場編) |
| | 旅券課新宿本課 危機対応マニュアル | | |
| ウィメンズプラザ | 東京ウィメンズプラザ緊急対応の手引き | | |
| 消費生活部 | 東京都災対本部生文局ボランティア部生協物資連絡課災害対策マニュアル | | |
| 消費生活総合センター | 消費生活総合センター危機管理マニュアル | | |
| 計量検定所 | 東京都計量検定所災害対策マニュアル | | |
| | 計量検定所一時滞在施設運営計画 | | |

取組事項

No.100 若手職員の問題意識を吸い上げる取組

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 若手職員のPTを立ち上げるとともに、若手と幹部の懇談の場を新たに設けるなど、若手が自由闊達に議論できる場や幹部に意見を述べる機会等を増やす。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【若手職員育成プログラム】

- 採用3年目の若手職員が、局事業における課題の解決に向けて、各部横断でグループ研究を実施（ガイダンス、班演習、意見交換等）
⇒ 中間報告（10月19日）
⇒ 班演習（11月18日）

【若手職員によるPT】

- 「No.95 超過勤務の縮減」「No.96 ペーパーレス化の推進」参照

【若手職員と幹部の懇談】

- すべての部において懇談の進め方等（別紙参照）を決めるとともに、随時実施（7件実施済）

【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（全員実施済）

3 今後の取組内容等

【若手職員育成プログラム】

- 幹部職員等に対して研究成果を発表（12月16日）
⇒ 局長に報告（1月）
※ペーパーレスで実施

【若手職員によるPT】

- 「No.95 超過勤務の縮減」「No.96 ペーパーレス化の推進」参照

【若手職員と幹部の懇談】

【定期面談における意見聴取】

- 有意義な意見・アイデア等を集約（2月末まで）
⇒ 業務改善や職場環境の改善等に反映

若手と幹部の懇談 別紙

| 所管 | 懇談の進め方等 | 日時・場所 | テーマ | 参加者 |
|-------|--|---|--|--|
| 総務部 | <p>○ねらい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務部長室で開催、1回30分程度 ・各回のテーマを設定し参加者に事前連絡⇒参加者全員がまず1分程度発言し、その後フリートーク ・必ずしも統一的な結論を出す必要はない。 | 平成28年10月28日(金) 16時～16時30分 総務部長室 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化、円滑な情報提供や共有、超勤縮減に向けた取組、若手から見た管理職など ・第1回「ちょっとした成功体験について(それぞれの体験と成功要因、職場への応用の可能性)」 | <p>総務部管理職5名のうち毎回3名が参加。職員は6～7名(20代2～3名、30代3～4名、40～50代1名)が参加。トータル9～10名で実施する。</p> <p>第1回参加者 総務部長 総務部課長級職員(2名) 主任級職員(1名) 1級職職員(5名)</p> |
| 広報広聴部 | <p>○趣旨・目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃の業務範囲にとどまらず、若手の幅広い意見を出し合うことで、従来の考え方にとらわれない業務改革や風土改革のきっかけとする。 ・自由な意見交換を通じ、幹部職員が若手の新たな意見や視点を知り、若手職員は自らの考えに不足する点に気付くなど、職位や世代を超えた風通しの良い組織づくりを目指す。 <p>○実施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・60分～90分程度のフリーディスカッション方式により実施 | 平成28年11月4日(金) 13時～14時 広報広聴部長室 | <ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な視点からの局事業の在り方 ・第1回「広報広聴部における都政改革本部関係事業について(広報のあり方、情報公開制度の見直し、広聴の見直し)」 | <p>2～30代の主事・主任級職員及び部長級職員</p> <p>第1回参加者 広報広聴部長 都政情報担当部長 主任級職員(4名) 1級職職員(12名)</p> |
| 都民生活部 | <ul style="list-style-type: none"> ・総務部担当や局自律改革本部への報告の前等のタイミングをとらえ、懇談会を実施する。 ・テーマごとに若手職員を中心に設置した部PTでの検討内容について、部PTメンバーから説明を行い、部長、所管課長等と意見交換を行う。 ・若手職員の意見を基に議論を行い、部としての認識の共有化を図る。 | 平成28年11月4日(金) 10時45分～11時15分 都民生活部長室 | <ul style="list-style-type: none"> ・現場PT(窓口利用者へのアンケートの実施)の進捗状況等 | <p>都民生活部長外課長級4名 主任級職員(1名) 1級職職員(4名)</p> |
| | | 平成28年11月7日(月) 15時30分～16時00分 都民生活部長室 | <ul style="list-style-type: none"> ・現場PT(NPO法人設立等に係る認証審査期間の短縮化)の進捗状況等 | <p>都民生活部長外課長級1名 主任級職員(1名) 1級職職員(2名)</p> |
| | | 平成28年11月7日(月) 16時30分～17時00分 都民生活部長室 | <ul style="list-style-type: none"> ・現場PT(補助金等の支出状況の情報公開)の進捗状況等 ・若手PT(超過勤務の縮減、ペーパーレス化の推進)の進捗状況等 | <p>都民生活部長外課長級1名 主任級職員(1名) 1級職職員(1名)</p> |

若手と幹部の懇談 別紙

| 所管 | 懇談の進め方等 | 日時・場所 | テーマ | 参加者 |
|------------|---|--|---|---|
| 消費生活部 | <p>○趣旨</p> <p>・職員は、職場の環境や業務改善等組織風土に係る様々なことを何気なく感じたり思ったりしていることがあるはずだが、内外から様々な課題が提示される中で、その解決に追われており、その多忙さに紛れて、日頃それを口にする機会があまりないと思われる。しかし、その何気ない思いや感性の中に、風土改革のヒントが隠れている場合がある。そこで、一部の民間企業で行われているという、気軽にまじめな話を、特にテーマを決めずに自由に話をするオフサイトミーティング(フリーディスカッション)を部内で実施する。何か答えを出すための検討会ではなく、職員同士の人となりを理解し合うことなどを通じて、職場内の風通しをよくするための自由な「懇談」である。</p> <p>○懇談時間</p> <p>・1時間30分程度</p> | <p>平成28年11月11日(金) 13時～14時30分 審議室</p> | <p>・特に事前にテーマを設定するのではなく、気軽にまじめな話をする中から、若手と幹部の垣根を取り払い、人となりを理解し合い、職場の風通しをよくするためオフサイト・ミーティング(フリーディスカッション)を実施する。</p> <p>第1回:自己紹介(1人2分程度で仕事・プライベート等、自由に発言)、自由な意見交換(人事異動、職場の環境等)</p> | <p>消費生活部長 主任級職員(4名) 1級職職員(10名)</p> <p>第1回参加者 消費生活部長 主任級職員(4名) 1級職職員(9名)</p> |
| 私学部 | <p>・主に入都1年目から3年目の主事級職員と私学部長との懇談を行う。</p> <p>・設定したテーマに沿って若手職員が発言し、私学部長がコメントする形式とする。</p> <p>・テーマは参加する若手職員の話し合いにより設定することとする。</p> <p>・若手職員の発言内容はテーマに沿った悩みや問題意識、改善意見等とし、必要に応じて資料を準備するなどして、事前に整理をすることとする。</p> | <p>平成28年12月26日(月) 実施予定</p> | <p>・職場環境の改善・業務改善等</p> <p>・その他</p> | <p>私学部長 主事級職員(1～3年目)</p> |
| 文化振興部 | <p>・各PTの検討状況について、部課長会などの機会を活用し、報告及び意見交換を行う。</p> <p>・自己申告(当初申告、中間申告)面談の際に、職場環境の改善や業務改善について、所属課長と意見交換を行う。</p> <p>・文化事業に係る準備や現場対応、視察等の機会を通じて、関係する幹部職員等と意見交換を行う。</p> | <p>平成28年12月16日(金) 実施予定</p> | <p>・全庁的な視点からの局事業の在り方</p> <p>・職場環境の改善</p> <p>・業務改善等PTの検討状況等</p> <p>・その他</p> | <p>部幹部職員 主任級職員 1級職職員</p> |
| 消費生活総合センター | <p>・(進め方の例)懇談会を3つのフェーズに分けて進行(全体でもコンパクトに1時間以内)</p> <p>①各幹部を含む(4つの)班を作り班ごとにフリートーク(ねらい:小グループ化により、若手職員と幹部のより緊密な関係の醸成を図る)</p> <p>②その後①の班を2つに統合し、①の議論の報告とともにさらに意見交換</p> <p>③最後に②の2つの班からの報告を全体で共有</p> | <p>平成28年12月20日(火) 実施予定</p> | <p>・消費生活総合センター事業のあり方について(まずは大括りのテーマ設定により自由な意見交換を図る))</p> | <p>センター幹部職員4名 2つの若手PTメンバー11名</p> |

若手と幹部の懇談 別紙

| 所管 | 懇談の進め方等 | 日時・場所 | テーマ | 参加者 |
|-------|---|---|--|--|
| 計量検定所 | <p>○趣旨</p> <ul style="list-style-type: none"> 若手職員の問題意識を吸い上げる取組の一環として部長級職員と若手職員の懇談の場を設け、風通しの良い職場環境の構築に向けて意見交換等を行う。 <p>○実施方法等</p> <ul style="list-style-type: none"> 開催回数: 年4回程度(おおむね四半期に1回を目安とする。) 場所: 所長室ほか 時間: 30分から1時間程度 | <p>平成28年11月7日(月)</p> <p>9時30分～10時35分</p> <p>所内会議室</p> | <ul style="list-style-type: none"> 全庁的な視点からの局事業の在り方 職場環境の改善 業務改善等PTの検討状況等 その他 <p>第1回「PTの検討状況等」</p> | <p>所長</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 若手職員による事業等点検チームメンバー ② ①に属する職員以外の1級職・2級職職員のうち35歳までの職員 ③ ①、②以外の1級職・2級職職員で参加を希望する者(再任用職員は除く。) <p>第1回参加者</p> <p>所長、主事級職員(2名)、主任級職員(4名)</p> |

取組事項

No.101 消費者への情報提供、被害防止等に係る普及啓発の強化

1 取組の視点・内容

【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。

【内容】 ① 悪質商法の手口や商品事故などの消費生活情報を、必要とする消費者に確実に届ける。

② 紙媒体による広報出版物の消費者への到達状況等について、改めて検証する。同時に、消費者等から意見を徴し、より消費者への訴求力を高める手法を検討する。

2 これまでの取組状況 (12月1日)

【検討状況】

- ブレインストーミング実施 (9月～10月 10回実施)
 - ・若手のみ：1回
 - ・組織横断的全職層：9回
(各課・消費生活センター4回、部内4回、全体1回)
- PT 設置、検討会開催 (10月27日)

【取組状況】

- 「消費者へのアンケート調査」の実施 (10月～)
 - 内容：入手しやすい媒体について
 - 対象：消費生活に関する各種イベント等参加者
(2500人規模予定)
- 「紙媒体による広報出版物に関する調査」の設計 (11月～)
 - 内容：配布、活用状況等
 - 対象：広報出版物の配布先
(区市町村、大学、民間企業、高齢者施設等)

3 今後の取組内容等

- 「消費者へのアンケート調査」の集計 (12月)
- 「紙媒体による広報出版物に関する調査」の実施 (12月)
 - 手法：アンケート・一部ヒアリング
- 広報する内容やターゲットに応じた媒体の検討 (1月～)
 - アンケート等調査結果に基づき、WEB や映像等各種媒体を活用したより訴求効果の高い情報提供方法の検討
 - 情報媒体を転換する場合の課題整理・調整
- 情報媒体の転換の一部試行実施 (2月～)

取組事項

No.102 生活文化局自律改革本部の設置

1 取組の視点・内容

【視点】 局自らの問題意識に基づき、自主的に課題を洗い出し、自律改革を推進する。

【内容】 都民ファーストの都政の実現に向けた改革を推進するため、生活文化局自律改革本部を設置し、局の自律改革を確実に推進していく。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【生活文化局自律改革本部の設置】

●目的

都民ファーストの都政の実現に向けた自律改革を推進するため、局の事務事業、予算、仕事のやり方等を点検・評価し、改善策を検討するとともに、取組の進行管理を実施する。

●メンバー

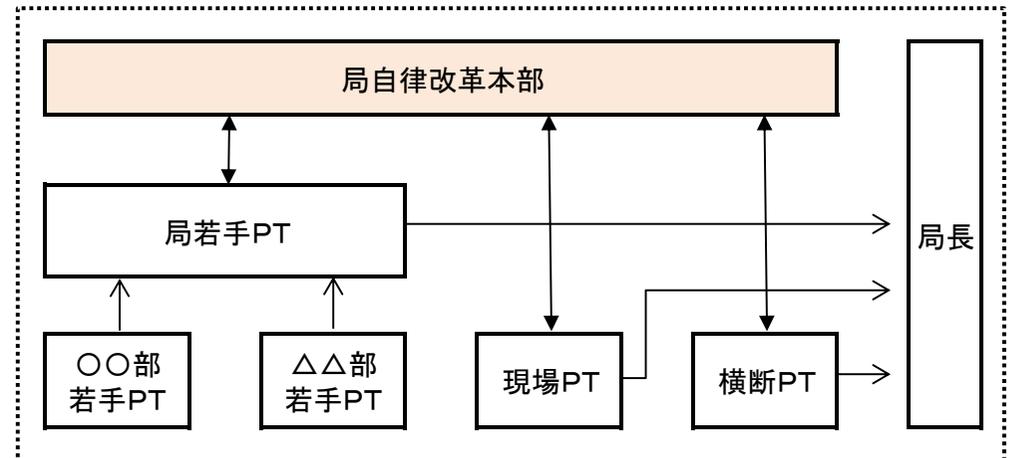
- ・本部長 … 総務部長
- ・本部員 … 各部及び事務所の庶務担当課長、総務部管理職

【開催状況】

- 第一回（10月12日）
 - ・自律改革の進め方について
- 第二回（11月9日）
 - ・各PTにおける検討状況について

3 今後の取組内容等

- 各PTの進行管理（PDCA）など、局の自律改革の推進の必要に応じ、順次開催していく。



取組事項

No.103 自律改革ポータルサイトの設置

1 取組の視点・内容

【視点・内容】 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」を設置し、サイトに寄せられた意見を検討に反映するとともに、PTの検討状況等について、局内全職員で情報共有する。

2 これまでの取組状況（12月1日）

【グループポータルの申請（11月11日）】

- 掲載項目の検討
 - ・ ご意見募集掲示板
 - ・ テーマ別お知らせ掲示板
 - ・ カレンダーによる会議等のスケジュール案内 等

3 今後の取組内容等

【ポータルに係るテンプレートの申請】

- 12月上旬
- 例) 掲示板等

【総務部による試行】

- 12月中旬
- 全体レイアウト、パーツの配置を調整

【局全体で本格実施】

- 2017年1月
- 生活文化局全職員で利用開始

自律改革ポータルサイト (イメージ図)

The screenshot shows a web portal interface for the Life Culture Bureau. At the top, there are navigation tabs for 'All Portal', 'Life Culture Bureau Portal', 'Group Portal', and 'Business Portal'. The main header reads '生活文化局 自律改革ポータルサイト'. The page is divided into several sections:

- お知らせ (Notice):** Three notice items are listed, each with a date and time (2014/09/27 4:10) and a status icon. A callout box points to this section, stating: '自律改革に係る会議日程等を掲示板アップ' (Upload meeting schedules related to self-governance to the bulletin board).
- イベントカレンダー (Event Calendar):** A calendar for November 2016 is displayed. The date '10' is highlighted with a red box. A callout box points to this section, stating: '掲示板を設け、自由な意見を募る。(全職員投稿可)' (Set up a bulletin board to collect free opinions. (All staff can post)).
- グループ関連情報 (Group Related Information):** A section with links for '情報' (Information), '庶務係スケジュール' (Administrative Schedule), and '文書係スケジュール' (Document Schedule). A callout box points to this section, stating: 'テーマごとに掲示板を分け、最新情報、通知文、作業マニュアル等を随時アップ (担当者のみ投稿)' (Divide bulletin boards by theme, upload latest information, notices, and work manuals as needed (posting by staff only)).
- 掲示板 (Bulletin Board):** A section with filters for '分類: ロロチーム (1)', '分類: ΔΔチーム (1)', and '分類: ○○グループ (2)'. A '新しいアイテムの追加' (Add new item) link is also present.

At the bottom right of the browser window, the zoom level is set to 90%.

※レイアウトは自由 (位置やサイズの拡大等) に編集できます。

生活文化局
「政策・施策・事務事業」の
自主点検・評価について

平成28年12月22日
生活文化局

事 項 都政広報媒体の活用推進

1 これまでの取組

広報東京都の全面カラー化、都政広報テレビ番組の放送時間や出演者等の見直し、都庁総合ホームページのリニューアル、SNSの導入など、都民を取り巻くメディア環境の変化に適切に対応し、都政広報媒体を活用した情報発信を実施してきた。

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

これまでも各媒体の見直しを図ってきたが、今年度実施の調査・分析の結果を踏まえ、都民の情報受発信の方法の多様化に対応し、ターゲット、内容に応じた都政広報媒体を選択するとともに、都民に分かりやすく情報を伝えるためにWEBや動画を活用した効果的かつ効率的な広報展開を行う。

3 今後の取組

○映像専用のポータルサイト「インターネット放送局（仮称）」を新たに開設し、誰でも最新の都政情報や生活に密着した行政情報などをいつでもワンストップで入手できる環境を整備する。

【スケジュール】

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|-------------|------------------|-------|------|------|
| プラットフォームの構築 | 構築、運用開始、随時効果検証 | 改善・運用 | | → |
| 専用番組の制作・発信 | 試行版制作、検証、改善、本格発信 | | | → |

1 これまでの取組

●女性の活躍推進に向け、全体気運の醸成のほか、女性や企業経営層など対象に応じた普及啓発を推進

・全体気運の醸成

国際シンポジウムの開催、東京都女性活躍推進大賞の贈呈、事業者団体と連携したシンポジウムの開催

・トップ層への働きかけ 経営トップ層を対象としたシンポジウムの開催

・若者へのキャリア教育 若者のキャリアデザイン意識の醸成

・働く女性への支援 働く女性のための支援事業、メンタル講演会、起業女子全力応援交流会

●ライフ・ワーク・バランスの実現に向け、全体気運の醸成のほか、普及啓発を推進

・全体気運の醸成（働き方の見直し） ワーク・ライフ・バランス実践プログラムの普及

・男性の家事・育児への参加意識の醸成 ｲｲﾏﾝﾊﾞｯﾄ、仕事と子育ての両立支援講座

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

1. 関係局が連携しつつ、それぞれの施策目的を推進する立場から女性の活躍やライフ・ワーク・バランスにつながる取組を実施（当局は普及啓発を所管）



①局間で重複していた部分の積極的な見直し

「女性の活躍」と「ライフ・ワーク・バランス」の推進の2本の柱は変えずに、個々の事業を見直し

2. 男女平等参画課と東京ウィメンズプラザ双方において、複数のシンポジウムを実施しているほか、内容によっては局間でも重複



②シンポジウムの整理、統合等

訴求力を向上させるとともに、局間の重複感も解消して分かりやすくPR

3. 共通の目的を持つ課事業が複数ある中、都民から見ると区別が付き辛い。



③課内事業の整理、統合

3 今後の取組

●女性の活躍推進

(1) 全体気運の醸成

・「東京都女性活躍推進ポータルサイト」を通して、職場、家庭、地域で活躍する女性や先進的な取組を行う事業者等を紹介する。

・女性活躍分野のトップランナー、女子大生など様々なゲストを交えた知事自らが発信するシンポジウムの実施や、女性の活躍推進に取り組む産業、医療、教育、地域等の分野における企業・団体、個人の優れた取組を表彰する。

(2) 若者へのキャリア教育

・結婚・出産を見据えた上でのキャリア形成に向けて、就業前から、若者が生涯を通じたキャリアプランを描けるよう、大学におけるキャリアデザイン教育を促進する。

(3) 働く女性への支援

・働く女性の仕事と家事の両立に役立つ知識等が得られる講座、ワークショップ、交流会等を開催する。

(4) 地域における女性の活躍

・地域活動で輝いている女性を招いた講演会やシンポジウム等を実施し、身近なモデル等を示すなど、活動への参加を促進する。

●ライフ・ワーク・バランスの充実

(1) 全体気運の醸成（働き方の見直し）

・在宅勤務の普及を図るため、既に在宅勤務を導入した企業の協力を得て、普及プロジェクトを実施し、その成果をライフ・ワーク・バランスを進めるための手引きである「実践プログラム」にも反映し、普及を図る。

(2) 男性の家事・育児への参加意識の醸成

・男性の意識改革による家事・育児への参加を促進するため、父親と母親が共に参加できるシンポジウム「パパママサミット（仮称）」等を実施する。

・子供が生まれる前からライフ・ワーク・バランスの意義を認識し、今後の働き方を夫婦ともに考えるための啓発冊子を作成し、配布する。

【スケジュール】

別紙のとおり

別紙

【スケジュール】女性の活躍推進

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|-----------------------|---------------------------|---------------|------|------|
| 「女性活躍推進ポータルサイト」の運営 | 女性活躍推進ポータルサイト 全面リニューアル | | | |
| 女性の活躍推進シンポジウムの実施 | | 年度ごとに訴求対象を変える | | |
| | 知事自ら発信するシンポジウムの開催 | | | |
| 若者のキャリアデザイン意識の醸成 | 広報資料作成 事業スキーム再検討 | 講師の派遣等 | | |
| 地域で活躍する女性の活動を紹介するイベント | 本格実施 | | | |

【スケジュール】ライフ・ワーク・バランスの充実

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|-------------------|---------------------------|-------|------|------|
| 「実践プログラム」 | | 内容更新 | 普及 | |
| 在宅勤務普及プロジェクト | 実施 | 成果の普及 | | |
| 男性の家事・育児への参画 | 男性の家事・育児参加促進シンポジウム 年1回 | 年1回 | 年1回 | 年1回 |
| 子供が生まれる前の夫婦向け啓発冊子 | 改訂 | 改訂 | 改訂 | 改訂 |

事 項 **多文化共生社会の推進**

1 これまでの取組

本年2月に「東京都多文化共生推進指針」を策定した。この指針で掲げた、

- 1 「日本人と外国人が共に活躍できる環境の整備」
- 2 「全ての外国人が安心して暮らすことができ、また生活をより楽しむために必要なサポートの充実」
- 3 「グローバル都市にふさわしい、多様性を尊重し、共に支え合う意識の醸成」

の3つの施策目標を達成するため、新規事業を含めて施策を展開している。

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

(1) 多文化共生コーディネーター（仮称）の育成（H28～）
教育、医療・保健、住居、労働、防災等の分野を包括的に支援する人材育成プログラムの作成

(2) ポータルサイトの開設（H28～）
生活情報や防災情報等を一元的に提供するためのポータルサイトの開設

(3) スターターズガイドの作成（H28～）
東京で生活を始める外国人にとって必要な情報を網羅した総合的な生活情報冊子（ガイドブック）の作成

これらによって、外国人にとって生活しやすい環境整備を進めている。今後は、東京での経済面を含めた一層のグローバル化に向けて、取組みをさらに進展させる。

また、外国人の受入れ環境の整備のため、東京での生活に関する情報を東京の魅力とともに伝えていく。

3 今後の取組

(1) 在住外国人のための総合的な相談ネットワークづくり

在住外国人のための総合的な相談窓口を設置し、部所間のネットワークを構築するとともに、区市町村の相談事業の支援を行う。

(2) 多文化共生コーディネーターの育成開始

東京都国際交流委員会において、28年度に策定したプログラムによる育成研修を行う。

(3) ポータルサイトの拡充

外国人の活躍に向けた情報提供を充実させるため、今年度開設するポータルサイトにおいてコンテンツを拡充する。（高度人材に向けて：インターナショナルスクール等）

(4) 啓発・交流イベントの実施

多文化共生社会に対する日本人・外国人双方の理解促進を図るため、文化紹介等の展示ブースの設置や、トークショーなどを行う啓発・交流イベントを実施する。

【スケジュール】

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|--------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 在住外国人のための総合的な相談ネットワークづくり | 事前調査 審議会等による検討 計画策定 関係機関の調整 | ★ ネットワークの構築 | | → |
| 多文化共生コーディネーターの育成開始 | 研修実施 | 研修実施 | 研修実施 | 研修実施 |
| ポータルサイトの拡充 | 機能追加 情報収集 → | 継続運用 情報収集 | 継続運用 情報収集 | 継続運用 情報収集 → |
| イベントの実施 | → ★ 準備・実施 | → ★ 準備・実施 | → ★ 準備・実施 | → ★ 準備・実施 |

事 項 **共助社会づくりの推進**

1 これまでの取組

長期ビジョンにおいて2024年度までのボランティア行動者率40%（2011年時点25%）の達成を掲げ、本年2月に、「共助社会づくりを進めるための東京都指針」を策定。この指針の3つの視点に基づき、以下の取組を実施

【視点1】多くの人の参加意欲を高める
→ PR広報、社会貢献表彰 等

【視点2】活動しやすい環境を整備する
→ ボラ市民ウェブの改修、ボランティアコーディネーター養成講座の充実 等

【視点3】多様な主体が集積する東京の特性を活用する
→ 東京都ボランティア活動推進協議会等の運営 等

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

- ・行動者率40%という目標を前倒しし、平成32年度で実現するには、より費用対効果の高い取組が必要。
- ・広く都民にアピールする取組とともに、対象を絞った取組を実施する。
- ・行動者率の低い25歳～34歳（17%）や男性（20%）、女性に比べ子供を対象とした行動者率が20ポイント低い30～40代の男性に対し、積極的な取組を行う。
- ・若者や働く男性に対し、東京に集積する大学・企業と連携した取組を推進する。

3 今後の取組

1 ボランティアムーブメントの拡大

- ・スポーツ団体等と連携した体験型ボランティアイベントの実施等により、ボランティアムーブメントを拡大する。

2 企業の社員ボランティア活動の推進と大学ボランティアセンターの設置促進

- ・企業や大学向けのボランティア事例集の作成等により、企業の社員ボランティアや大学ボランティアセンターの設置促進を図る。

3 東京都ボランティア活動推進協議会の運営

- ・東京都ボランティア活動推進協議会において、多様な主体が集まりボランティアの参加気運の醸成を図る。

4 外国人おもてなし語学ボランティアの拡充

- ・区市町村や企業、団体等と連携・協力し、外国人おもてなし語学ボランティアを5万人育成するとともに、誰でも外国人観光客などに接することができるようおもてなしの心と簡単な英語を学ぶeラーニングを開発する。

【スケジュール】

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|----------------------|-------|------|------|------|
| 体験型ボランティアイベントの実施 | 調整・実施 | → | → | → |
| 企業・大学におけるボランティア活動の推進 | 検討・実施 | → | → | → |
| 東京都ボランティア活動推進協議会の運営 | 実施 | → | → | → |
| おもてなし語学ボランティアの拡充 | 検討・実施 | → | → | → |

事項

消費者の安全安心のための取組の推進

1 これまでの取組

・消費者相談等による被害救済、イベントでの普及啓発、講座等による消費者教育、ホームページ等による情報発信

・不適正な取引行為や表示に対する法令に基づく指導・処分、コンプライアンス意識向上のための講座等による健全な市場の育成

・商品の安全性やヒヤリ・ハット事例の調査等による、商品やくらしの安全対策

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

・これまでも消費者相談や事業者処分等の事後の対策により、消費者被害の救済を図ってきた。

・今後はそれに加えて、外国人を含むすべての都民に必要な情報を届ける等、未然防止の取組を強化し、セーフシティの実現を目指す。

3 今後の取組

これまでの取組に加え、未然防止の取組を強化するため、以下（１）～（５）の取組を充実・強化する。

（１）外国人への対応強化

・外国語による相談及び情報提供の充実

（２）わかりやすい情報発信

①消費者被害の手口や、子供や高齢者の商品等に起因する事故防止等に向けた情報発信の強化

②事業者向け法令学習コンテンツの充実

（３）都民参加による事業展開の推進

①都民の自主的な学習会等に活用できる教材（紙芝居・パネル等）の作成・提供

②都民からの事業者情報収集の強化

（４）地域と連携した情報提供の実施

・区市町村等に対する情報提供及び担い手の育成

（５）効果的な広報活動の推進

・PTを活用した総合的な効果検証による広報の見直し及び推進

3 今後の取組

【スケジュール】

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|--------|---------|------|-------|------|
| (1) | 開始・周知 | | 検証 | |
| (2) -① | 作成・配信 | 検証 | | |
| (2) -② | コンテンツ充実 | | 検証 | |
| (3) -① | 教材作成 | 提供 | | 検証 |
| (3) -② | 検討・実施 | 検証 | | |
| (4) | 検討 | 実施 | 検討・実施 | |
| (5) | 検証 | 実施 | | |

事項 外国語相談対応の充実

1 これまでの取組

- ・相談員による対応
→外国人からの電話相談に対して、受け付けた相談員によっては日常会話程度の会話で助言できる場合もあるが、契約ルール等専門的な説明は困難
- ・通訳派遣による対応
→電話での対応が不十分であるため、日本語が話せる知人等同伴で来所してもらうか、通訳派遣を依頼し対応

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

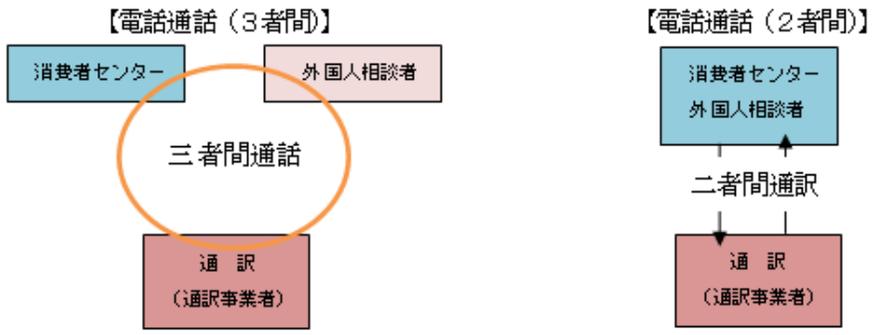
- ・相談者（外国人）及び相談員に加え通訳者とも来所日時を調整する必要があり、時間の経過により、救済不能になるケースがある。

→オリンピック・パラリンピックに向けて都内在住外国人の増加が予想されることから、外国人からの問合せに対し、その場で通訳を介して助言できる体制の整備が急務

3 今後の取組

<三者間通話の導入>

外国語対応が必要となった場合、言葉が通じないことで埋もれてしまう可能性のある消費者被害を救済する手段として、通訳を介した通話の仕組みを導入 →対応言語：英語／中国語／韓国語
(平成29年度から実施予定)



通訳会社との間で専用回線を開設し、消費生活総合センターで外国語相談が必要になった場合は、専用回線により該当言語の通訳を呼び出し、三者で回線が繋がっている状態で会話する。

なお、急な来所相談に対応できるように二者間通話体制も用意しておく。

事 項 私立学校におけるグローバル人材の育成支援

1 これまでの取組

【グローバル人材の育成のため、様々な施策を展開】

- 私立高校が実施する留学に必要な保護者の経済的負担を軽減する補助を開始(平成 25 年度開始)。25~27 年度実績延べ 873 人
- JET プログラムによる外国語指導助手を活用する私立学校に対し補助を開始(平成 27 年度開始)。27 年度実績 143 校 143 人
- 先進的な ICT 教育等を行う私立学校に対し、ICT 環境を整備するための補助を実施(平成 27~29 年度)。27 年度実績 126 校 3 億円
- 私立中学・高校が英語科教員を、指導力向上のため海外研修に派遣するための補助を開始(平成 28 年度)。

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

○海外留学に行く生徒数の増加等、着実に実績は上がっている。今後はこれらの取組の効果を各学校が確認できる仕組みが必要。

3 今後の取組

○英語力向上に資する外部検定試験受験への支援を新設
私立高校生を対象に、外部検定試験の受験料を補助し、英語力の向上を支援する。

【スケジュール】

| | 29 年度 | 30 年度 | 31 年度 | 32 年度 |
|---------------|-------|---------|-------|---------|
| 私立高校外部検定試験料補助 | 新設 | 事業活用の推進 | | 事業効果の検証 |
| | → | | → | → |

事 項 **私立幼稚園における子育て支援**

1 これまでの取組

○都民の保育ニーズの多様化などに対応するため、教育時間終了後も在園児を預かる「預かり保育」を行う私立幼稚園等に対し、運営費の一部を補助(平成14年度)。
 [27年度実績 800園中 693園が実施]

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

○私立幼稚園の9割近くが預かり保育を行っているが、預かり時間が短い、夏休み等長期休業中に未実施など、就労家庭等における教育ニーズに対応しきれていない。
 ○0～2歳児を対象とする小規模保育施設は、待機児童対策として期待されているが、卒園児を受け入れる幼稚園等施設との連携が進んでいない。

3 今後の取組

○「子育て支援型幼稚園(仮)」制度の新設
 就労家庭等の教育ニーズを踏まえ、私立幼稚園における長時間の預かり保育や、0歳児から2歳児を対象とする小規模保育施設と連携して卒園児を受け入れる取組を支援するとともに、「子育て支援型幼稚園」(仮称)として普及を促進する。

【スケジュール】

| | 29年度 | 30年度 | 31年度 | 32年度 |
|------------------|-------------------------|------|--------|---------|
| 私立幼稚園等一時預かり事業費補助 | 子育て支援型幼稚園(仮)の新設・事業活用の推進 | → | 実施状況調査 | 事業見直し → |

事 項

東京の文化の創造・発信

1 これまでの取組

- 東京芸術文化評議会での専門家の議論を踏まえ、都が取り組むべき事業を決定し、推進している。
- アーツカウンシル東京による民間芸術文化活動の支援や民間団体との協働による先駆的な文化事業、子供・青少年向けプログラム及び都立文化施設による展覧会事業など東京の芸術文化の魅力を高める事業を展開してきた。
- 東京 2020 大会に向けた都立文化施設の果たす役割を踏まえ、多言語化対応や開館時間延長の推進を図ったほか、美術館・博物館実務担当者会議を開催し、誰もが身近に芸術文化に親しめる環境の整備について検討を進めている。

2 これまでの取組の評価と見直しのポイント

見直しのポイント：都民ファーストの徹底へ

- 事業構築の過程において、広く都民の意見を反映する仕組みが不足している。
- 民間の芸術文化活動を通じた文化振興施策推進の発想が弱い。
- 障がい者など芸術文化の多様な担い手を意識した取組が十分ではない。
- 新たな観客（都民）の開拓を意識したパブリシティが弱く、事業や施設の魅力が十分には伝わっていない。

3 今後の取組

- ◇東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、都内各地で多彩な文化プログラムを展開
- ◇東京 2020 大会開催年には、民間による既存の文化活動も集約し東京全体で大規模に開催
- ◇これらの取組を通じて、
 - ①東京の芸術文化の魅力が世界中の人々に理解され、
 - ②芸術文化が都民の身近なものとなり、多くの都民が文化的豊かさを享受し、
 - ③民間企業や人々からサポートされることで芸術文化団体等の事業推進力が強化される等のレガシーが創出

＜文化プログラム展開における2つの視点＞

- 1 伝統と現代が共存する独自性・多様性を持つ東京の芸術文化の魅力をインバウンドも含め国内外に発信
 - 若手からベテランまで全てのアーティスト等を対象に、公募により東京の宝を発掘し、東京 2020 大会開催年の中核的な文化プログラムを構築
 - メディアアート等、日本が誇る先端技術と芸術文化の融合を図る作品制作に対する支援を行い、これまでにない東京発の独自コンテンツを創造・発信
 - 上野や池袋、六本木などの各地域の芸術文化資源や集客資源の特性を生かした事業を推進するとともに、地域の芸術文化資源の発信を支援
 - 海外メディアや観光雑誌、著名なブロガーなどのインフルエンサーとの連携により東京の文化的魅力を発信

3 今後の取組

2 都民の視点に立った文化振興を推進

(1) 多くの都民が楽しめる

- 東京を舞台とした創造的な芸術文化活動や、多くの人々が気軽に参加できる芸術文化イベントの開催などを支援

(2) 子供や高齢者等、あらゆる都民が文化創造の主役として参加できる

- 子供や高齢者、障害者、外国人等に対し、芸術文化を活用した取組を行うNPO等の活動を支援
- 渋谷にアール・ブリュットの展示・交流・情報発信の拠点を新たに整備するとともに、日本各地の文化施設等と連携したアール・ブリュットの巡回展等を実施
- アーティストと障害者等の交流によって新たな表現を生み出す事業「TURN」など、障害者をはじめ多様な人々が参加できる事業を、多摩地域に集積する美術系大学や都内各地の福祉施設等と連携して展開

(3) 都立文化施設を活用し、芸術文化が都民の身近なものとなる

- バリアフリー化や多言語対応など、あらゆる人々に開かれた都立文化施設に向けて、機能を更新
- ユニークメニューの推進、展示物の写真撮影機会の拡充、電子マネー決済の導入などにより、都立文化施設の利便性を向上

3 今後の取組

【スケジュール】

| | 平成29年度 | 平成30年度 | 平成31年度 | 平成32年度 |
|------------------------|--------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------|
| 東京2020大会に向けた文化プログラムの展開 | 様々な担い手への拡がりに 向けた連携強化 | → | ラグビーワールドカップや1年 前イベントによる盛り上げ | → 東京2020大会に向け 最高潮に |
| | 新文化プログラムの展開 | | | |
| | 東京文化プログラム助成（民間支援の充実） | | | |
| | 戦略的広報の展開（海外の有力観光雑誌等との連携） | | | |
| 都民の視点に立った文化振興 | アール・ブリュットの普及啓発活動 | 拠点運営に向けた準備 | 拠点を中心とした普及啓発活動 | |
| | アール・ブリュットの拠点改修準備・設計 | 改修・開館準備 | 拠点運営開始 | |
| 都立文化施設の機能向上 | 多言語対応、バリアフリー化、安全対策等の推進 | | | |
| | 電子マネー決済対応 | → | | |