

自律改革事例集

Case studies of Autonomous reform

平成29年5月

東京都総務局

目次

1	目次		
2	総論	P	1
1	自律改革とは	P	1
2	平成28年度における自律改革の概要	P	1
3	平成28年度における自律改革の取組経過	P	2
4	平成28年度における自律改革の取組状況・分類	P	3
5	全庁横断型の取組状況	P	4
6	自律改革を通じた各局の状況	P	5
7	平成29年度以降の自律改革	P	6
3	各局の取組事例	P	7
1	政策企画局	P	14
2	青少年・治安対策本部	P	19
3	総務局	P	24
4	財務局	P	32
5	主税局	P	41
6	生活文化局	P	48
7	オリンピック・パラリンピック準備局	P	55
8	都市整備局	P	60
9	環境局	P	69
10	福祉保健局	P	73
11	病院経営本部	P	82
12	産業労働局	P	86
13	建設局	P	93
14	港湾局	P	102
15	会計管理局	P	111
16	東京消防庁	P	116
17	交通局	P	123
18	水道局	P	129
19	下水道局	P	136
20	教育庁	P	141
21	選挙管理委員会事務局	P	147
22	人事委員会事務局	P	151
23	監査事務局	P	155
24	労働委員会事務局	P	162
25	収用委員会事務局	P	168

総論

1 自律改革とは

自律改革とは、「都民ファースト」「情報公開」「賢い支出（ワイズ・スペンディング）」の3原則に照らし、現行の政策、施策、事務事業、組織、予算、仕事のやり方等を各局が自律的に見直す取組である。すなわち、情報公開を基軸として、課題を整理し、「見える化」とともに、解決すべき課題の優先順位や検討スケジュールを整理し、自律的な改革につなげていく取組である。

具体的には、各局自らが、局の審議会等の開催予定、会議の様子、議事録等を積極的に公開するとともに、ホームページや各種広報手段などのあり方を総点検する。

また、若手職員や施設、サービスの受益者の問題意識を吸い上げ、各局の政策立案、都民サービスの改善につながるよう、局の仕事のやり方を自律的に変えるとともに風通しの良い職場環境を構築する。

さらに、日常的に自らの組織の仕事を見直すための仕組みを構築し、実践するものである。

2 平成28年度における自律改革の概要

平成28年9月1日に第1回都政改革本部会議を受けて、「自律改革」の取組を開始した。

平成28年9月以降、各局は、自らの問題意識に基づき、各局の状況に即した形で自律改革を進めてきた。具体的には、局独自に改革本部を設置するなどして進行政管理を行い、局全体の自律改革を推進した。また、若手職員のプロジェクトチームを設置し、積極的に若手の意見を業務改善などに生かした。さらに、課題ごとにプロジェクトチームを設置し、部横断的に検討体制を構築することで、課題解決に取り組んだ。

各局は、構築した自律改革の推進体制を土台として、平成28年9月から業務改善や事務の効率化を中心に320件の自律改革に取り組んだ。その後、政策・施策・事務事業を中心に追加募集を行い、平成28年12月時点で479件となり、年度末時点で486件の自律改革を推進した。（※件数は本部報告件数）

3 平成28年度における自律改革の取組経過

- 9月1日 第1回本部会議開催 「自律改革」を議題として、概要や進め方を説明
- 9月2日 平成28年9月2日付28総行革行第219号「都政改革本部における各局等の自律改革について（依頼）」にて、各局宛て、取り組む課題及び改革の進め方（課題解決の方向性・スケジュールなど）の報告を依頼
- 9月29日 第2回本部会議開催 事務局から、各局から報告された320項目のうち、主な取組事項を報告
- 10月21日 平成28年10月21日付28総行革行第361号「各局等における「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価の実施について（依頼）」にて、各局宛て、取組事項の追加を依頼
各局において「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価を開始
- 11月1日 第3回本部会議開催 1局から取組状況を報告
- 11月28日 第4回本部会議開催 2局から取組状況を報告
- 12月22日 第5回本部会議開催 事務局から、各局から新たに報告された159項目のうち主な取組事項を報告するとともに、2局から取組状況を報告
- 2月1日 第6回本部会議開催 5局から取組状況を報告
- 2月22日 平成29年2月22日付28総行革行第660号「各局等における『自律改革』の取組報告について（依頼）」にて、各局宛て、平成28年度を通じた取組状況について報告を依頼
- 3月31日 第7回本部会議開催 4局から取組状況を報告
- 4月27日 第8回本部会議開催 6局から取組状況を報告
- 5月30日 第9回本部会議開催 事務局から平成28年度の自律改革の主な取組成果及び平成29年度の取組について報告

■本部会議における報告局

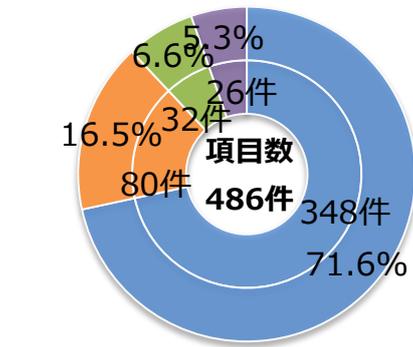
本部会議	月日	報告局
第3回	11月1日	教育庁
第4回	11月28日	総務局、主税局
第5回	12月22日	政策企画局、青少年・治安対策本部
第6回	2月1日	生活文化局、都市整備局、福祉保健局、産業労働局、建設局
第7回	3月31日	環境局、病院経営本部、港湾局、会計管理局
第8回	4月27日	財務局、オリンピック・パラリンピック準備局、東京消防庁、交通局、水道局、下水道局

4 平成28年度における自律改革の取組状況・分類

1 取組状況

各局は、業務改善や事務の効率化を中心に486件の自律改革を推進してきた。平成28年度末における、自律改革の取組状況は以下のとおりである。

取組状況における件数内訳・構成



(平成29年3月31日時点)

■ 実施 ■ 一部実施 ■ 今後実施 ■ 検討中

- 全取組事項中、約7割が実施済
- 一部の取組を開始したものは16.5%
- 今後実施または検討中のものは11.9%

《注》

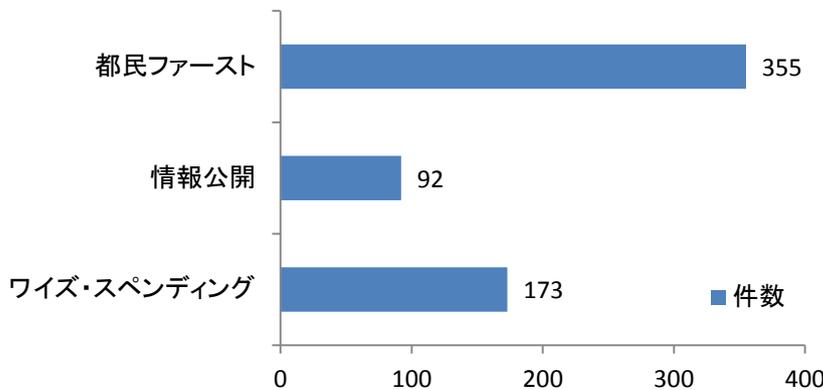
※実施は、実施済のものと同組を継続中のものの合計

※一部実施は、1つの取組で一部は実施中であるが、検討中の事項を含むもの

※今後実施は、検討を終了し、取組を今後開始するもの

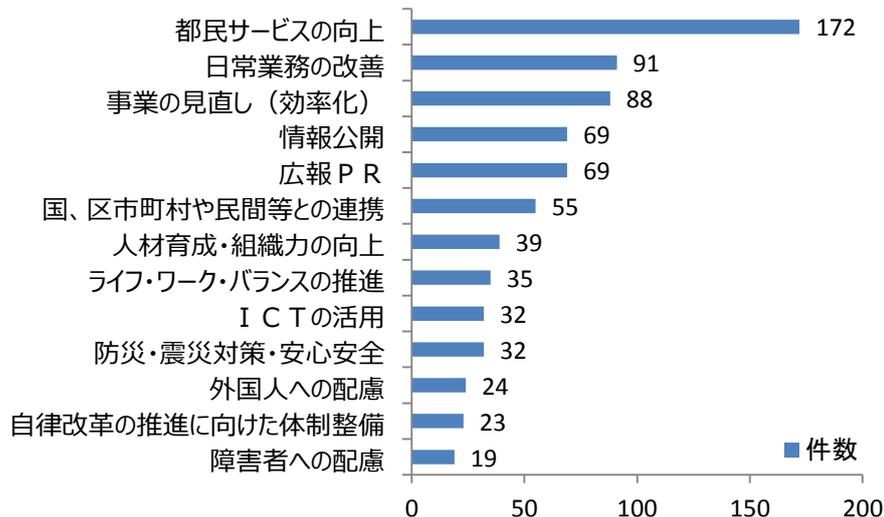
2 3つの視点による分類

自律改革の取組を3つの視点別に分類すると以下のとおりである。



3 性質別による分類

自律改革の取組を性質別に分類すると以下のとおりである。



※視点・性質については、1つの項目で複数の視点・性質があるため、総件数と一致しない。

5 全庁横断型の取組状況

自律改革では、自局だけでは解決困難な案件も含めて、各局に課題提起を依頼した。当該案件は、全庁横断型の取組として制度所管局を中心に、課題解決に取り組んだ。

自律改革に関する、主な全庁横断型の取組については以下のとおりである。

事項	提案内容	取組結果
1 システムの見直しによる業務の効率化	児童手当の支給について、現金により行われており、事務が煩雑であることに加え、紛失等のリスクが存在 国、近隣県、都の他の部門における支給手法を把握し、口座振替化するための手法を検討すべき	平成29年2月支給期から、既存の財務会計システムを活用した口座振替による支給を実施した。
2 電子化の推進	タブレット端末の活用事業の試行により、業務の生産性向上などを検証すべき タブレットの活用により、効率的な会議運営やペーパーレス化の推進に向け試行・活用方法について検討すべき	平成29年1月から、庁内主要会議におけるタブレット端末の活用を開始した。平成29年2月から、タブレット端末を各局局長・理事級に配付した。
3 各種調査の必要性の精査	庁内で実施される調査には、必要性が薄れているものが含まれており、非効率となっている可能性 働き方改革の一環として、事務の効率化を図り、ライフ・ワーク・バランスを実現することを目的として、全庁に必要性の調査を実施すべき	各局に調査の必要性の検証及び統合・頻度の低減・廃止等ができる場合の実施方法の見直しを依頼し、結果398件中30件の調査を見直し又は見直し予定
4 チャイム導入による就業時間の意識付け	新宿本庁舎においては、定時を知らせる仕組みがないため、職員の就業時間に関する意識付けを図る仕組みを導入すべき	平成28年10月から、新宿本庁舎において17時45分に定時を知らせるチャイムを放送開始した。
5 休憩時間の分散化	新宿本庁舎では、休憩時間一斉付与に伴い、エレベーターや職員食堂の混雑等が発生 働き方改革の一貫として、昼休みの分散化を検討すべき	平成29年3月から、新宿本庁舎の昼の休憩時間について、12時から13時に加え、11時30分から12時30分及び12時30分から13時30分を選択できる制度を導入した。

6 自律改革を通じた各局の状況

1 各局における状況変化

自律改革は、現行の政策、施策、事務事業、組織、予算、仕事のやり方等を自律的に見直すことはもとより、日常的にそれらを見直すための仕組みや仕事のやり方等を現場レベルから変えていけるような風通しのよい職場環境を構築することも目的としている。

自律改革を通じて見られた変化については、平成29年2月に、各局にアンケートを実施したところ、以下のような声が挙がっている。

職場環境

- 局横断的な検討体制を組むことで、通常あまり接点がない職員同士のコミュニケーションが深まった。課題や取組事例を局内共有することで、更なる取組に繋がる等良い循環が生まれている。
- 横のつながりが強化されたことで、特にP T参加メンバーは事業をまたいだ相談や調整がしやすくなった。
- 小さな工夫から生まれる業務改善の取組を局内で共有することで、相互に高め合う環境が生まれ始めている。
- 自律改革の取組は自らの問題意識に基づき、自主的に課題を洗い出し、自律的に各種業務や職場を改革していくという風土を、一人ひとりの職員に根付かせる大変良い契機となった。

職員の意識変化

- 自律改革の取組開始後は、日々の業務遂行や打合せの中で、若手から幹部まで、職員の口から「自律改革」の単語が頻繁に出てくるようになり、着実に改革マインドが定着していることが見受けられる。
- これまで処理してきたものを安易に継続するなど、前例踏襲での業務処理に陥る傾向が見られたが、自律改革を契機に業務改善に向けた意識が芽生え、着実に育っている。
- 新しく事業の施策立案等の経験がない若手職員にとって、局の総力を挙げた取組を通じて、自らの提案が実現されるプロセスを直に見て、体験することができるため、職員の自律改革に対する意欲が一層高まるなど、改革の好循環が生まれている。

若手職員の育成

- 若手職員が自律改革案の提案やP Tでの検討、意見交換や幹部へのプレゼンテーションに参画することにより、若手職員の達成感の獲得や育成につながった。
- 若手職員を育成する機運が高まった。

2 自律改革の取組上での課題

一方、自律改革の取組に当たって課題であったこともある。特に日常業務の中で、自律改革を進めることは、業務負担の増加につながっており、そのため、検討に十分な時間をかけることが難しかった局が多く見られた。また、従前から業務改善に取り組んできており、新たに自律改革の取組を打ち出すことが困難であった局も見受けられる。

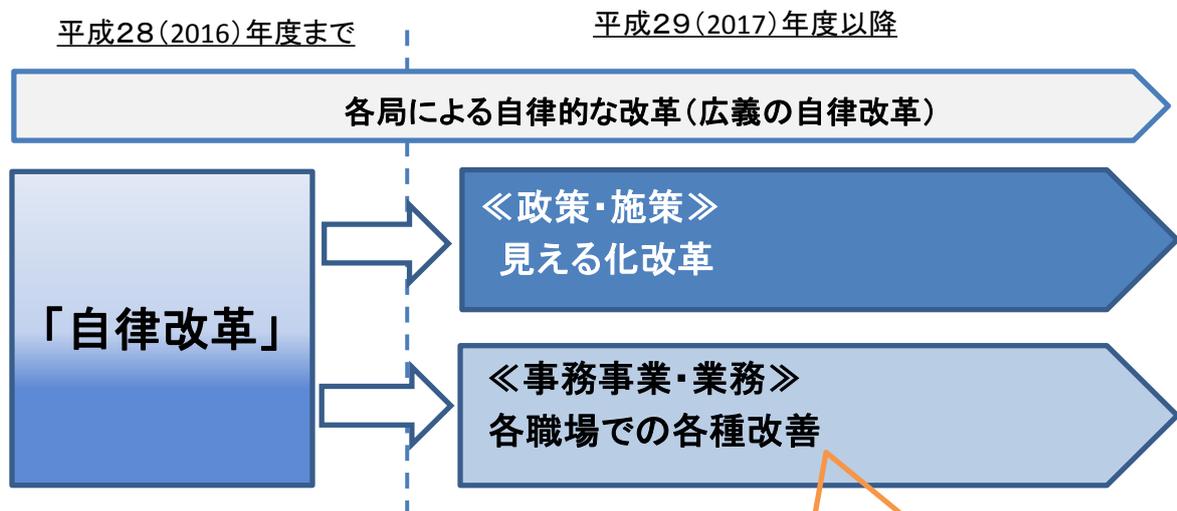
都民ファーストに根差した都政を実現するためにも、自律改革の取組を風化させることなく、日常的な業務を進める中で、日々改革を行う組織風土を醸成していく必要がある。

7 平成29年度以降の自律改革

平成28年度は、自律改革を開始し、業務改善を中心に着実に取り組んできた。

平成29年度は、自律改革を現場改善のレベルから「都民ファースト」や「賢い支出（ワイズ・スペンディング）」の視点に立った経営・戦略改革のレベルまで引き上げるものとして、各局主要事業の「見える化」への取組を開始している。

各職場での各種改善については、平成29年度も引き続き自律的に取り組んでいく。



■他局の好事例を横展開

- ① 「自律改革事例集」における取組を参考に行う改革
- ② 先行事例を基に、全庁的に展開する改革
 - ・ 補助金の支出状況等の公開
 - ・ 効率的な会議運営・ペーパーレス化の推進
 - ・ 電子マネー収納の導入の推進
 - ・ 「都庁K A・E・R Uタグ運動」の推進

■局独自の取組を実施（新規・継続）

- ③ 平成29年度に新たに取組むべき改革
- ④ 平成28年度中に開始し、引き続き取組むべき改革

各局の取組事例

局別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
1	プランのコンセプトと主要政策の方向性の公表と都民からの意見募集	政策企画局	16
2	プラン策定会議の開催	政策企画局	17
3	ペーパーレス化の推進（掲示板の有効活用による資料一元化等）	政策企画局	18
4	シンポジウム等の開催概要の情報発信	青少年・治安対策本部	21
5	都民への情報発信の強化	青少年・治安対策本部	22
6	都民や区市町村等への防犯情報提供の強化	青少年・治安対策本部	23
7	都民ファーストに向けた文書の在り方改革	総務局	26
8	法務課所有図書の新なる有効活用	総務局	27
9	ライフ・ワーク・バランスの推進	総務局	28
10	実効性のある危機管理体制の整備	総務局	29
11	防災行政無線の定期感度交換の実施	総務局	30
12	小笠原における災害対応力の強化	総務局	31
13	電子調達システム（電子入札等）の利用時間の拡大	財務局	34
14	分かりやすい予算関係資料の作成ほか	財務局	35
15	財務局所管地の一般競争入札（売却）における落札決定通知書の発行	財務局	36
16	行政財産実地調査結果の概要の全庁公表	財務局	37
17	都庁舎地下駐車場の誘導サイン等の整理・明確化	財務局	38
18	庁舎案内サインにおける多言語対応	財務局	39
19	局ホームページによる効果的な情報発信	財務局	40
20	住まいと税を考えるセミナーの新規開催	主税局	43
21	免税軽油使用に係る住所・所在地変更手続	主税局	44
22	主税局ホームページ上で提供する様式データの利便性向上	主税局	45
23	若年層にわかりやすい広報	主税局	46
24	納税通知書同封チラシの内容充実	主税局	47
25	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（審議会等に関する情報の公開）	生活文化局	50
26	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（補助金等の支出状況の情報公開）	生活文化局	51
27	都政広報媒体の活用推進	生活文化局	52
28	文化振興事業の実施結果の公開	生活文化局	53
29	ペーパーレス化の推進（電子決裁率向上に向けた取組等）	生活文化局	54
30	情報公開とメディアへの情報発信	利ビ°ック・パ°ラビ°ック準備局	57
31	ペーパーレス化の推進（「ペーパーレス」導入による積極的な取組等）	利ビ°ック・パ°ラビ°ック準備局	58
32	「見える化」によるライフ・ワーク・バランスの推進	利ビ°ック・パ°ラビ°ック準備局	59
33	積極的な情報の提供（防火設備検査制度のQ & A作成）	都市整備局	62
34	窓口事務の改善（誰でもコンシェルジュ）	都市整備局	63
35	超過勤務削減への取組（業務状況の情報共有等）	都市整備局	64
36	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）	都市整備局	65
37	事前復興の新なる取組	都市整備局	66
38	少子高齢化に対応した都営住宅関連の取組	都市整備局	67
39	マイバック・マイボトル運動	環境局	71
40	分かりやすい補助金一覧の作成	環境局	72
41	イベントカレンダーの作成	福祉保健局	75
42	超勤縮減を進めるための部内ルールの徹底	福祉保健局	76
43	書類整理デーの創設	福祉保健局	77
44	業務改善リーダー養成研修	福祉保健局	78
45	来所者向けサービスの向上	福祉保健局	79

3 各局の取組事例

局別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
46	医療的ケアを必要とする障害児への支援の拡充	福祉保健局	80
47	特別養護老人ホームの整備促進	福祉保健局	81
48	テーマ別改善運動による業務改善の推進（平成28年度最優秀賞の取組）	病院経営本部	84
49	コンプライアンスの強化	病院経営本部	85
50	局事業の点検・見直し	産業労働局	88
51	広報の強化（局事業の効果的な情報発信）	産業労働局	90
52	情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）	産業労働局	91
53	局全体での業務改善・新規施策構築の取組	産業労働局	92
54	問い合わせ対応業務の改善	建設局	95
55	霊園管理料・使用料の納付方法を多様化	建設局	96
56	水辺ライン現場担当者による「利用者サービス向上チーム」の設置	建設局	97
57	都立動物園における訪日外国人来園者増加に対する取組	建設局	98
58	工事現場の見える化	建設局	99
59	「集めるすいもん図鑑」の作成	建設局	100
60	I C T技術の活用	建設局	101
61	20代若手職員による東京港・臨海副都心等 P R プロジェクト	港湾局	104
62	臨海副都心の積極的な P R	港湾局	105
63	港湾施設整備の P R	港湾局	106
64	東京港港勢の H P 掲載	港湾局	107
65	臨海副都心まちづくりガイドライン等に関する H P 掲載内容の充実	港湾局	108
66	来庁者対応の改善	港湾局	109
67	効率的な会議運営の検討（会議（打合せ）時間の事前設定）	港湾局	110
68	都における電子マネー収納の導入	会計管理局	113
69	災害時における支払態勢の強化	会計管理局	114
70	公金支出情報の公開	会計管理局	115
71	爆破テロ災害等に対する消防活動体制の確立	東京消防庁	118
72	増大する救急需要に対する救急活動体制の強化	東京消防庁	119
73	首都直下地震を踏まえた地域防災力の向上	東京消防庁	120
74	女性消防吏員・女性消防団員の更なる活躍の推進	東京消防庁	121
75	現場の声の把握	東京消防庁	122
76	お客様の声の更なる活用	交通局	125
77	お客様が求める情報の積極的な発信	交通局	126
78	若手職員の積極的活用	交通局	127
79	都営バスが目指す新たなバスモデルの発信	交通局	128
80	職員への非常時参集マップ（ポケットブック）の配布	水道局	131
81	会議方法の見直し（ペーパーレス化の取組）	水道局	132
82	窓口サービスの改善（タブレット端末を活用した多言語対応）	水道局	133
83	応急復旧作業における S N S 等の情報活用	水道局	134
84	多摩地区の小規模施設を使用した訓練による技術継承と国内外への発信	水道局	135
85	局長と各事務所等若手職員の意見交換会の開催	下水道局	138
86	大規模事業の情報発信	下水道局	139
87	多摩地域下水道の情報発信	下水道局	140
88	「一課一改善」の取組	教育庁	143
89	超過勤務縮減に向けたルールの設定	教育庁	144
90	都民サービスの利用者を対象としたアンケート調査の実施	教育庁	145
91	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）	教育庁	146
92	若手職員による業務改善	選挙管理委員会事務局	149

3 各局の取組事例

局別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
93	投票環境向上の取組の支援	選挙管理委員会事務局	150
94	人事委員会会議に関する情報公開の推進	人事委員会事務局	153
95	採用試験 P R 活動の改善	人事委員会事務局	154
96	民間監査手法の活用	監査事務局	157
97	システム監査への対応（I C T）	監査事務局	158
98	都民目線に立った監査・内部統制の強化につながる監査	監査事務局	159
99	監査事務局の組織力強化	監査事務局	160
100	監査結果の都民への P R 及び庁内フィードバック	監査事務局	161
101	あっせん員養成制度の構築	労働委員会事務局	164
102	国（中央労働委員会）と連携した広報事業の展開	労働委員会事務局	165
103	広報物の外国語対応及び障害者対応	労働委員会事務局	166
104	委員会活動状況のホームページ掲載	労働委員会事務局	167
105	都民等の収用制度理解促進	収用委員会事務局	170

3 各局の取組事例

性質別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
情報公開			
1	プランのコンセプトと主要政策の方向性の公表と都民からの意見募集	政策企画局	16
2	プラン策定会議の開催	政策企画局	17
4	シンポジウム等の開催概要の情報発信	青少年・治安対策本部	21
6	都民や区市町村等への防犯情報提供の強化	青少年・治安対策本部	23
14	分かりやすい予算関係資料の作成ほか	財務局	35
19	局ホームページによる効果的な情報発信	財務局	40
25	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（審議会等に関する情報の公開）	生活文化局	50
26	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（補助金等の支出状況の情報公開）	生活文化局	51
27	都政広報媒体の活用推進	生活文化局	52
30	情報公開とメディアへの情報発信	利ビ°ック・パ°リソ°ック準備局	57
33	積極的な情報の提供（防火設備検査制度のQ & A作成）	都市整備局	62
52	情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）	産業労働局	91
58	工事現場の見える化	建設局	99
70	公金支出情報の公開	会計管理局	115
77	お客様が求める情報の積極的な発信	交通局	126
94	人事委員会会議に関する情報公開の推進	人事委員会事務局	153
96	民間監査手法の活用	監査事務局	157
104	委員会活動状況のホームページ掲載	労働委員会事務局	167
105	都民等の収用制度理解促進	収用委員会事務局	170
広報PR			
5	都民への情報発信の強化	青少年・治安対策本部	22
14	分かりやすい予算関係資料の作成ほか【再掲】	財務局	35
19	局ホームページによる効果的な情報発信【再掲】	財務局	40
20	住まいと税を考えるセミナーの新規開催	主税局	43
23	若年層にわかりやすい広報	主税局	46
26	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（補助金等の支出状況の情報公開）【再掲】	生活文化局	51
27	都政広報媒体の活用推進【再掲】	生活文化局	52
28	文化振興事業の実施結果の公開	生活文化局	53
30	情報公開とメディアへの情報発信【再掲】	利ビ°ック・パ°リソ°ック準備局	57
41	イベントカレンダーの作成	福祉保健局	75
51	広報の強化（局事業の効果的な情報発信）	産業労働局	90
52	情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）【再掲】	産業労働局	91
58	工事現場の見える化【再掲】	建設局	99
61	20代若手職員による東京港・臨海副都心等PRプロジェクト	港湾局	104
62	臨海副都心の積極的なPR	港湾局	105
63	港湾施設整備のPR	港湾局	106
64	東京港港勢のHP掲載	港湾局	107
65	臨海副都心まちづくりガイドライン等に関するHP掲載内容の充実	港湾局	108
78	若手職員の積極的活用	交通局	127
79	都営バスが目指す新たなバスモデルの発信	交通局	128
86	大規模事業の情報発信	下水道局	139
102	国（中央労働委員会）と連携した広報事業の展開	労働委員会事務局	165
105	都民等の収用制度理解促進【再掲】	収用委員会事務局	170
都民サービスの向上			
7	都民ファーストに向けた文書の在り方改革	総務局	26
13	電子調達システム（電子入札等）の利用時間の拡大	財務局	34
14	分かりやすい予算関係資料の作成ほか【再掲】	財務局	35

3 各局の取組事例

性質別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
15	財務局所管地の一般競争入札（売却）における落札決定通知書の発行	財務局	36
17	都庁舎地下駐車場の誘導サイン等の整理・明確化	財務局	38
18	庁舎案内サインにおける多言語対応	財務局	39
19	局ホームページによる効果的な情報発信【再掲】	財務局	40
20	住まいと税を考えるセミナーの新規開催【再掲】	主税局	43
21	免税軽油使用に係る住所・所在地変更手続	主税局	44
22	主税局ホームページ上で提供する様式データの利便性向上	主税局	45
23	若年層にわかりやすい広報【再掲】	主税局	46
24	納税通知書同封チラシの内容充実	主税局	47
26	情報公開の徹底による都民目線の情報提供（補助金等の支出状況の情報公開）【再掲】	生活文化局	51
27	都政広報媒体の活用推進【再掲】	生活文化局	52
28	文化振興事業の実施結果の公開【再掲】	生活文化局	53
34	窓口事務の改善（誰でもコンシェルジュ）	都市整備局	63
40	分かりやすい補助金一覧の作成	環境局	72
45	来所者向けサービスの向上	福祉保健局	79
46	医療的ケアを必要とする障害児への支援の拡充	福祉保健局	80
47	特別養護老人ホームの整備促進	福祉保健局	81
48	テーマ別改善運動による業務改善の推進（平成28年度最優秀賞の取組）	病院経営本部	84
51	広報の強化（局事業の効果的な情報発信）【再掲】	産業労働局	90
52	情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）【再掲】	産業労働局	91
54	問い合わせ対応業務の改善	建設局	95
55	霊園管理料・使用料の納付方法を多様化	建設局	96
56	水辺ライン現場担当者による「利用者サービス向上チーム」の設置	建設局	97
58	工事現場の見える化【再掲】	建設局	99
59	「集めるすいもん図鑑」の作成	建設局	100
61	20代若手職員による東京港・臨海副都心等PRプロジェクト【再掲】	港湾局	104
62	臨海副都心の積極的なPR【再掲】	港湾局	105
63	港湾施設整備のPR【再掲】	港湾局	106
64	東京港港勢のHP掲載【再掲】	港湾局	107
65	臨海副都心まちづくりガイドライン等に関するHP掲載内容の充実【再掲】	港湾局	108
66	来庁者対応の改善	港湾局	109
68	都における電子マネー収納の導入	会計管理局	113
76	お客様の声の更なる活用	交通局	125
82	窓口サービスの改善（タブレット端末を活用した多言語対応）	水道局	133
90	都民サービスの利用者を対象としたアンケート調査の実施	教育庁	145
93	投票環境向上の取組の支援	選挙管理委員会事務局	150
103	広報物の外国語対応及び障害者対応	労働委員会事務局	166
105	都民等の収用制度理解促進【再掲】	収用委員会事務局	170
ライフ・ワーク・バランスの推進			
9	ライフ・ワーク・バランスの推進	総務局	28
32	「見える化」によるライフ・ワーク・バランスの推進	利活・パ・リソ・リソ・リソ準備局	59
35	超過勤務削減への取組（業務状況の情報共有等）	都市整備局	64
42	超勤縮減を進めるための部内ルールの徹底	福祉保健局	76
74	女性消防吏員・女性消防団員の更なる活躍の推進	東京消防庁	121
89	超過勤務縮減に向けたルールの設定	教育庁	144
日常業務の改善			
3	ペーパーレス化の推進（掲示板の有効活用による資料一元化等）	政策企画局	18
8	法務課所有図書の有効活用	総務局	27

3 各局の取組事例

性質別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
9	ライフ・ワーク・バランスの推進【再掲】	総務局	28
27	都政広報媒体の活用推進【再掲】	生活文化局	52
29	ペーパーレス化の推進（電子決裁率向上に向けた取組等）	生活文化局	54
31	ペーパーレス化の推進（「ペーパーレス」導入による積極的な取組等）	利パ・ツク・パ・リパ・ツク準備局	58
34	窓口改善（誰でもコンシェルジュ）【再掲】	都市整備局	63
36	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）	都市整備局	65
39	マイバック・マイボトル運動	環境局	71
43	書類整理デーの創設	福祉保健局	77
44	業務改善リーダー養成研修	福祉保健局	78
45	来所者向けサービスの向上【再掲】	福祉保健局	79
48	テーマ別改善運動による業務改善の推進（平成28年度最優秀賞の取組）【再掲】	病院経営本部	84
49	コンプライアンスの強化	病院経営本部	85
53	局全体での業務改善・新規施策構築の取組	産業労働局	92
67	効率的な会議運営の検討（会議（打合せ）時間の事前設定）	港湾局	110
81	会議方法の見直し（ペーパーレス化の取組）	水道局	132
88	「一課一改善」の取組	教育庁	143
91	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）	教育庁	146
92	若手職員による業務改善	選挙管理委員会事務局	149
95	採用試験P R活動の改善	人事委員会事務局	154
事業の見直し(効率化)			
7	都民ファーストに向けた文書の在り方改革【再掲】	総務局	26
16	行政財産実地調査結果の概要の全庁公表	財務局	37
38	少子高齢化に対応した都営住宅関連の取組	都市整備局	67
50	局事業の点検・見直し	産業労働局	88
人材育成・組織力の向上			
53	局全体での業務改善・新規施策構築の取組【再掲】	産業労働局	92
56	水辺ライン現場担当者による「利用者サービス向上チーム」の設置【再掲】	建設局	97
57	都立動物園における訪日外国人来園者増加に対する取組	建設局	98
61	20代若手職員による東京港・臨海副都心等P Rプロジェクト【再掲】	港湾局	104
71	爆破テロ災害等に対する消防活動体制の確立	東京消防庁	118
72	増大する救急需要に対する救急活動体制の強化	東京消防庁	119
84	多摩地区の小規模施設を使用した訓練による技術継承と国内外への発信	水道局	135
85	局長と各事務所等若手職員の意見交換会の開催	下水道局	138
98	都民目線に立った監査・内部統制の強化につながる監査	監査事務局	159
99	監査事務局の組織力強化	監査事務局	160
100	監査結果の都民へのP R及び庁内フィードバック	監査事務局	161
101	あっせん員養成制度の構築	労働委員会事務局	164
防災・震災対策・安心安全			
6	都民や区市町村等への防犯情報提供の強化【再掲】	青少年・治安対策本部	23
10	実効性のある危機管理体制の整備	総務局	29
11	防災行政無線の定期感度交換の実施	総務局	30
12	小笠原における災害対応力の強化	総務局	31
37	事前復興の更なる取組	都市整備局	66
69	災害時における支払態勢の強化	会計管理局	114
71	爆破テロ災害等に対する消防活動体制の確立【再掲】	東京消防庁	118
72	増大する救急需要に対する救急活動体制の強化【再掲】	東京消防庁	119
73	首都直下地震を踏まえた地域防災力の向上	東京消防庁	120
80	職員への非常時参集マップ（ポケットブック）の配布	水道局	131

3 各局の取組事例

性質別

No	事例集掲載事項名	局	ページ
83	応急復旧作業におけるSNS等の情報活用	水道局	134
97	システム監査への対応（ICT）	監査事務局	158
外国人への配慮			
18	庁舎案内サインにおける多言語対応【再掲】	財務局	39
57	都立動物園における訪日外国人来園者増加に対する取組【再掲】	建設局	98
61	20代若手職員による東京港・臨海副都心等PRプロジェクト【再掲】	港湾局	104
75	現場の声の把握	東京消防庁	122
76	お客様の声の更なる活用【再掲】	交通局	125
82	窓口サービスの改善（タブレット端末を活用した多言語対応）【再掲】	水道局	133
障害者への配慮			
46	医療的ケアを必要とする障害児への支援の拡充【再掲】	福祉保健局	80
103	広報物の外国語対応及び障害者対応【再掲】	労働委員会事務局	166
ICTの活用			
9	ライフ・ワーク・バランスの推進【再掲】	総務局	28
29	ペーパーレス化の推進（電子決裁率向上に向けた取組等）【再掲】	生活文化局	54
36	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）【再掲】	都市整備局	65
52	情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）【再掲】	産業労働局	91
60	ICT技術の活用	建設局	101
68	都における電子マネー収納の導入【再掲】	会計管理局	113
81	会議方法の見直し（ペーパーレス化の取組）【再掲】	水道局	132
82	窓口サービスの改善（タブレット端末を活用した多言語対応）【再掲】	水道局	133
91	ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）【再掲】	教育庁	146
97	システム監査への対応（ICT）【再掲】	監査事務局	158
国、区市町村や民間等との連携			
20	住まいと税を考えるセミナーの新規開催【再掲】	主税局	43
23	若年層にわかりやすい広報【再掲】	主税局	46
37	事前復興の更なる取組【再掲】	都市整備局	66
71	爆破テロ災害等に対する消防活動体制の確立【再掲】	東京消防庁	118
72	増大する救急需要に対する救急活動体制の強化【再掲】	東京消防庁	119
87	多摩地域下水道の情報発信	下水道局	140
93	投票環境向上の取組の支援【再掲】	選挙管理委員会事務局	150
96	民間監査手法の活用【再掲】	監査事務局	157
102	国（中央労働委員会）と連携した広報事業の展開【再掲】	労働委員会事務局	165
105	都民等の収用制度理解促進【再掲】	収用委員会事務局	170

1 政策企画局

Office of the Governor for Policy Planning

取組方針

■目標

○都政運営における局の役割を意識した、課題の把握、解決に向けた取組を検討し、局全体で改革気運を醸成しながら、自律改革を進める。

■実施方針

○若手職員から幹部職員まで幅広い意見を集約し、具体的な取組内容を検討する体制を構築する。

■改革の視点

○「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用」の3原則に照らし検証を進める。
○自律改革の対象となる課題については、制限を設けることなく幅広く議論していく。

取組体制

政策企画局改革本部 [局長・理事・部長] 10名

政策企画局課題検討プロジェクトチーム [課長] 10名

都民ファースト・情報公開検討プロジェクトチーム [主事・主任] 9名

ワイズ・スペンディング検討プロジェクトチーム [主事・主任] 13名

■局内に改革本部を設置し、その下にテーマに応じて機動的な検討を進めるため、各プロジェクトチーム（以下「PT」という。）を設置した。

○政策企画局改革本部（局長・理事・部長計10名により構成）

➢「自律改革」の取組効果を最大限とするため、具体的な取組内容を決定し、取組の進捗管理を行う。

○政策企画局課題検討PT（課長10名により構成）

➢都政運営全体における当局の役割を踏まえ、課題や機能向上を検討する。

○都民ファースト・情報公開PT（若手職員9名により構成）

➢都民の電話・来客対応にかかる対応、積極的な情報公開、ホームページの見やすさ向上等について検討する。

○ワイズ・スペンディングPT（若手職員13名により構成）

➢ペーパーレス化の促進、超勤時間縮減の促進等について検討する。

検討経過

（以下の本部・PT 平成28年9月21日設置）

○政策企画局改革本部

【開催実績】 第1回平成28年11月2日・第2回平成28年11月30日
第3回平成29年3月30日

○政策企画局課題検討PT

【開催実績】 第1回平成28年10月20日・第2回平成28年11月16日

○都民ファースト・情報公開PT

【開催実績】 第1回平成28年10月20日・第2回平成28年10月28日
第3回平成28年11月4日・第4回平成28年12月16日

○ワイズ・スペンディングPT

【開催実績】 第1回平成28年10月20日・第2回平成28年10月28日
第3回平成28年11月4日・第4回平成28年11月11日

プランのコンセプトと主要政策の方向性の公表と都民からの意見募集

都 情

自律改革取組前の状況・課題

■状況

東京都長期ビジョン（以下「長期ビジョン」という。）では、策定過程において中間報告を公表し、都民からの意見募集（パブコメ）を実施していたが、これまで実施計画レベルでは行っていない。

■課題

「2020年に向けた実行プラン」（以下「実行プラン」という。）を策定するにあたり、都民ファースト、情報公開の観点から、パブコメを実施することが必要である。より多くの都民の共感を得るため、実行プランのコンセプト等を分かりやすい内容とすることが課題であった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

生徒の社会参加意欲を育むため、若手職員が中心となり、都立高校を訪問し、実行プランのコンセプトや主要政策の方向性について「出前授業」を実施した。また、高等部のある特別支援学校において、生徒会の生徒等から意見を募集した。

これらを通じて、331人の生徒（都立高校290人、特別支援学校41人）から、パブコメに対する意見提出があった。

■過去との比較・分析

長期ビジョンの中間報告は、相当程度固まった内容で分量も多く、都民の方が短期間で理解し、意見を提出するには難しい面があった。このため、実行プランでは、策定過程において、ポイントとなる「コンセプトや主要政策の方向性」について、30頁ほどのコンパクトな分量で、都民の誰もが理解できるよう、平易な表現を用い、図表や写真を活用するなど、できる限り分かりやすいものとするとともに、政策の方向性については、「地震が起こっても、倒れない・燃えない」など、政策の目的が分かりやすく伝わるようなメッセージを掲げるなど、様々な工夫を凝らしたものとした。

■他道府県等との比較・分析

他道府県の計画策定プロセスやパブコメの実施状況について、ホームページの情報や聞き取りによる調査を行い、都民にとって分かりやすくなるよう、意見募集の結果公表方法などの検討を行った。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

実行プランの策定にあたり、都民ファースト、情報公開の観点から「政策形成過程の見える化」に向けた取組として、実施計画としては初めてパブコメを実施した。より多くの都民から意見等を求めるため、実行プランのポイントとなる事柄をできる限り分かりやすい表現で公表するなど工夫した結果、都民から長期ビジョンの311件を大幅に上回る1,687件の意見の提出があった。

また、意見募集の結果は、都民にとって分かりやすいよう、提出された意見等を6つの項目に分類した上で、全ての意見等を政策企画局ホームページに掲載した。

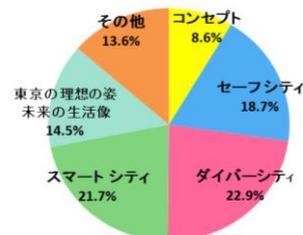
■今後の方向性

今回のパブコメ実施の成果や課題等を踏まえ、政策形成過程の見える化に引き続き努めていく。

実行プラン パブコメ実施結果

□ 意見数1,687件（うち都立学校1,350件）

・コンセプト	145件
・セーフシティ	315件
・ダイバーシティ	386件
・スマートシティ	367件
・東京の理想の姿 未来の生活像	244件
・その他	230件



プラン策定会議の開催



自律改革取組前の状況・課題

■状況

東京都長期ビジョンの策定に当たっては、庁内会議を開催し計画策定に関する議論を行っていたが、会議の開催、資料とも非公開であった。

■課題

総合計画は今後の都の政策展開の方向性を示すものであり、「2020年に向けた実行プラン」の策定に当たっては、計画の検討段階において全庁的な議論を十分に行うとともに、情報公開の観点からも、政策形成過程の見える化を図る必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

各局に対する実行プランに係る事業案作成の依頼に当たっては、局内若手職員からの積極的な提案を促した。また、東京の未来像の一端を描く「Beyond2020 ～東京の未来に向けて～」の検討に当たっては、20～30代の職員による若手ワークショップを開催し、自由な発想でブレイン・ストーミングを実施した。

■過去との比較・分析

会議資料について、ホームページ上で公開し都民に政策形成過程を示すことや、会議において活発な議論がなされるようにするため、過去の会議に比べて政策のポイントを分かりやすく示すなどの工夫を行った。

■国や他道府県等との比較・分析

国や他道府県の計画策定プロセスや会議公開の状況等について、ホームページの情報や聞き取りによる調査を行った。実行プランにおいては、情報公開の観点からも、政策形成過程の見える化を行うため、会議資料等の公表（時期や内容等）について検討した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

知事、副知事、教育長及び各局長等が一堂に会する庁内会議（プラン策定会議）を3回開催し、プラン策定に係る議論を行った。プランの策定過程の見える化を推進するため、会議次第、プラン全体に係る資料、当日の議論のまとめ等を、会議終了後、速やかにホームページ上に公開した。さらに、議事概要と全ての会議資料は、本プランの公表に合わせて公開した。

<第1回プラン策定会議>

- 平成28年10月25日
 - プランのコンセプトについて
 - 主要政策について
 - ・防災対策
 - ・経済活性化
 - ・観光、文化、交通
 - 意見交換

<第2回プラン策定会議>

- 平成28年10月28日
 - 主要政策について
 - ・環境先進都市
 - ・子育て支援・保育、女性の活躍推進、ライフ・ワーク・バランス
 - ・高齢者・障害者等の雇用・就労等、バリアフリー
 - 意見交換

<第3回プラン策定会議（第3回）>

- 平成28年11月29日
 - プランの構成案と特徴
 - 3つのシティの主要政策と分野横断的な政策
 - 「東京の成長戦略の方向性」及び「Beyond2020 ～東京の未来に向けて～」
 - 都民からの意見募集の状況

■今後の方向性

今回のプラン策定会議の成果等を踏まえ、引き続き、政策形成過程の見える化に努めていく。

ペーパーレス化の推進（掲示板の有効活用による資料一元化等）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

局内では紙の使用量が増加傾向であり、また、会議等での資料印刷に時間がかかっている。
○平成28年度上半期使用量約5%増（対前年比）

■課題

経費、業務効率、環境という様々な観点からペーパーレス化の取組が求められる。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等・若手職員や現場の声の収集・分析

○ワイズ・スペンディングPT

各部から数名ずつ若手職員を募り、ワイズ・スペンディングPTを設置し、10月から週1回程度PT会議を開催した。

紙使用量の削減にむけて、現状分析、課題の抽出、具体的な取組内容を所属課にて検討し、メンバーが持ち寄り会議の場で議論した。

○各課等での検討プロセス事例

- 課内若手職員によるブレインストーミング
- 一定期限を定め、各職員から意見を募集し集約 など

■分析の結果・課題

○ワイズ・スペンディングPTでの分析結果

局内所属職員に紙使用量が増加している現状認識を持ってもらうことが必要

○各部での検討結果

課内での検討の結果、庁内における報道発表資料について、全職員が情報共有できていないという課題があることが判明（調整部報道課）

取組の成果・今後の方向性

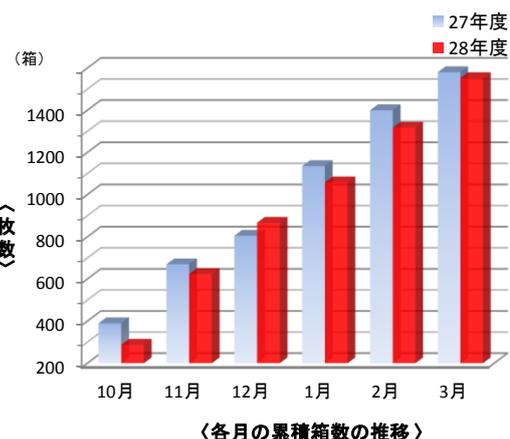
■取組の成果

○下記の取組を開始した10月からの紙購入量は、昨年度と比較して約2%削減され、局内職員の紙削減に対する意識が醸成された。

- 所属課（部）ごとの紙使用量の集計を行い、使用量については月2回ほど全職員に周知
- 会議や情報提供等で配布する紙資料は必要最低限とし、残りは電子化して共有
- スキャナ利用方法、電子決裁の手順、両面印刷、割付印刷の方法等について改めて局内全職員に周知し、IT機器利用を促進
- 複合機の集約化にあわせ、個別の紙使用量の把握が可能となる複合機利用カード導入、スキャン等が可能なLAN環境等の整備
- 全職員が報道発表資料を情報共有できるよう、新たに庁内ポータルサイト上に「報道発表掲示板」を設置
 - 報道発表資料の部数が削減
 - 資料作成に際し、庁内ポータルサイト内で類似プレスの検索・閲覧等を行うことにより、資料作成の効率化・成果物の質が向上
- 総務局情報通信企画部に協力いただき、局所管会議の一部にて、タブレット端末を活用したペーパーレス会議を導入

■今後の方向性

- 来年度以降も引き続き、各部ごとに目標値を設定し、職場に応じた取組を行うことで紙削減の取組を一層進めて行く。
- ペーパーレス会議や、スキャナーの活用などIT機器利用促進を図る。



2 青少年・治安対策本部

Office for Youth Affairs and Public Safety

取組方針

■目標

本部の取組について、都政改革の3つの視点（都民ファースト、情報公開、ワイズスペンディング）と本部の役割に照らして、自律改革を実行する。

また、自由闊達な議論を通じ、進取の気風に富み、チャレンジ精神あふれる職場風土を構築する。

■改革の視点

当本部の以下の3つの役割を踏まえ、自律改革を推進する。

①関係機関との連携強化

➢既存の連絡会議の活性化やHPを通じた情報発信の強化など、関係機関との情報交換等を促進

②新たな課題への迅速な対応

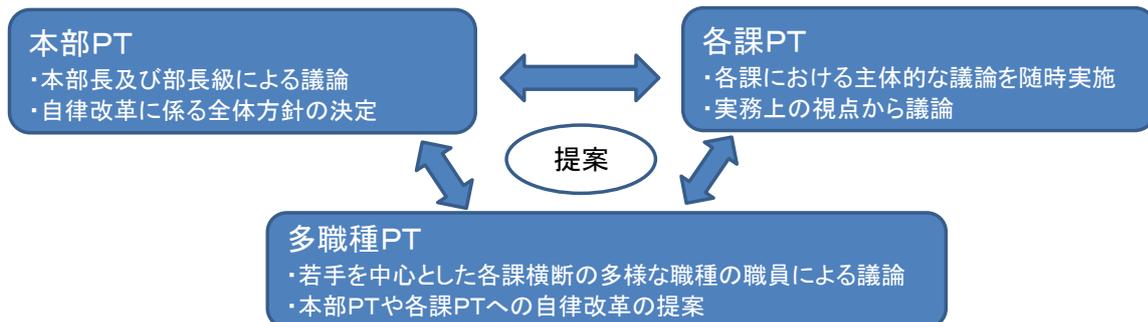
➢これまで以上に都民の意見を幅広く把握するとともに、最新の社会情勢を踏まえ施策等を再検証

③区市町村への支援

➢区市町村の実態を踏まえつつ、自主的な取組の促進を後押し

取組体制

■三層のPTによる自律改革の推進



■各PTの実施状況・役割

○本部PT

・概ね1か月に1回程度、自律改革の進捗状況の確認・共有

○各課PT

・取組事項に応じて随時実施

○多職種PT

・概ね1か月に1回程度、自律改革に係る議論の実施

・自律改革の提案は、本部長及び総合対策部長へプレゼンテーションする形式で実施し、本部幹部と若手中心の多職種PTが直接意見交換



<多職種PTによる議論の様子>

検討経過

平成28年

9月1日 自律改革に係る本部PT立ち上げ（本部PT①）。以後、他のPTも議論開始

9月14日 自律改革取組事項の決定（本部PT②）

9月30日 取組状況の経過報告・共有（本部PT③）

10月24日 新たな自律改革の検討開始

11月14日 新たな自律改革の取組事項決定、取組状況の経過報告・共有（本部PT④）

12月14日 取組状況の経過報告・共有（本部PT⑤）

12月21日 多職種PTによる幹部への自律改革案のプレゼンテーション

12月22日 都政改革本部において自律改革に係る取組状況報告

平成29年

1月12日 多職種PTの改革案について、随時実行開始

3月3日 平成28年度自律改革に係る取組状況の報告・共有（本部PT⑥）

9月8日
10月13日
11月8日
12月5日
12月15日

【多職種PT】
改革提案に向け精力的
にPTを開催

シンポジウム等の開催概要の情報発信



自律改革取組前の状況・課題

■状況

安全・安心等に関わる様々なテーマについて、その現状や課題等を情報発信するため、シンポジウム等を開催している。

■課題

シンポジウム等への参加者は限られており、開催効果が限定的であった。より幅広く講演内容等を発信することで、広報効果を高めていくことが課題であった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

各課PTにおいて、シンポジウム等の開催に当たって参加者以外に講演内容等を伝える方策を検討した。

■分析の視点（切り口）

開催概要を幅広く公開していくに当たり、調整が必要となる事項を洗い出した。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

HPを活用し、開催概要をインターネットで情報発信する具体的な方策を検討した。

その際に、講演者の著作権、シンポジウム等への参加者等の個人情報に配慮が必要との議論があった。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

○平成28年10月からシンポジウム等の開催概要をHPに掲載（図1）

○その際、講演者の著作権、参加者等の個人情報に配慮した取組を実施

- ・講演者の著作権への配慮のため、開催前に趣旨を十分に説明し、同意を得る。
- ・本部事業の特性上、シンポジウム等において都民からの相談事例を紹介する場合があるが、講演者の同意を得た上で、事例を抽象化することで対応

○掲載後、参加者数以上のアクセスがあるなど、一回の講演等で広く情報を発信し、広報・啓発効果が向上

○内容に応じて、臨場感が伝わる動画の掲載も行ったことで、各事業のさらなる情報公開や情報発信の強化に進展（図2）

■今後の方向性

今後も著作権や個人情報等に注意を払いながら、可能な限り内容の公開を行っていく。

なぜ、落語家がこのようなシンポジウムのお話をするのか、法律、犯罪と落語がどう関わっているのか、ということから話をしたい。

落語とは、スタートはお寺である。お寺で話を聞く機会を、法話とか説法とかいうが、要はお説教のことである。それを面白く子どもにも頭にすり込んでもらえるよう、おもしろいお説法にしたのが、実は落語なのである。

落語は一つひとつちゃんと教え、教訓、戒めが入っている。そんな訳で、犯罪を犯した少年、青年、大人たちに話を聞かせに行くというのは、説法を聞かせにいらっている



<図1 HP掲載した開催概要>



<図2 当日のグループワーク等を動画で掲載>

都民への情報発信の強化

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

都民参加型のイベントの告知を実施する際、プレスリリースや本部のホームページで個別に告知を行っている。

■課題

HPにおいて、各事業の個別ページに掲載しており、数多くのイベントについて一覧でまとめていないことから、情報入手が容易とは言えない状況にあった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

各課PTによる課題提示があり、イベント情報の掲載形式や情報の集約方法について検討を開始した。本部の広報担当者と各課担当者が意見交換を行い、掲載形式や情報の集約方法を決めた。

■分析の視点（切り口）

- 複数ある本部のイベントをいかに一覧化して見やすくできるか。
- ホームページ改修費等の費用をかけないで掲載できる方法はないか。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 各事業のイベントカレンダーを作成し、平成28年12月からホームページで公表
- 単にイベント情報を一覧化するだけでなく、カレンダー形式で表示することでより視認性の高いものとした。
- カレンダーの作成や掲載に当たっては、以下の工夫を行った。
 - ・カレンダーに記載するイベント名をクリックすることで、イベント詳細情報を確認できるものとした。
 - ・本部HPのトップページにバナーを作成し、アクセス性の高いものとした。
 - ・カレンダーに季節感を取り入れたイラストを掲載し、親しみやすいものとした。
 - ・カレンダーに本部事業の記載やPRも行った。
 - ・カレンダー作成や編集等はすべて職員で行い、新たに経費はかけないようにした。
- 各事業イベント等の情報を一覧で確認することが可能になり、HPの利便性が向上
- イベントカレンダーへのアクセス数は月平均約2,500件程度あり、より幅広い広報を実現

■今後の方向性

今後も毎月継続的に実施し、掲載方法や形式について、必要な改善を行っていく。

カレンダーで本部の事業に係る告知も行う。
例)2/1から改正自転車安全利用条例が施行されます！

青少年・治安対策本部 イベントカレンダー (2月)

2/1から改正自転車安全利用条例が施行されます！

日	月	火	水	木	金	土
1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日
15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日
22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日
29日	30日	31日				

<当本部のイベントカレンダー>

イベント名をクリックすることで、イベントの詳細情報を掲載するページへ移動

都民や区市町村等への防犯情報提供の強化



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

効果的な防犯情報の発信・共有を目的として、平成28年10月に防犯ポータルサイト「大東京防犯ネットワーク」へのWeb-GISの導入や地域の犯罪情報等のオープンデータ化を進めたほか、メール配信サービスの開始などにより、サイトのリニューアルを行った。

■ 課題

リニューアル後のサイトを、都民や防犯団体、民間事業者など多様な主体に広く活用してもらい、地域の防犯活動の活性化や新たなサービスの提供につなげていくことが重要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ 専門家を交えた課内検討・先進事例の調査

サイトの閲覧者の視点に立ち、心理学や公共データの専門家等を交え、リニューアル後の効果的な周知方法を検討したり、オープンデータの活用を促進するための国や民間企業等における先進的な事例を調査した。

■ 分析の視点（切り口）

周知方法等について検討を行った結果、サイト周知やオープンデータの活用促進を図るためには、プレス発表やHP掲載等による不特定多数へのPRに加え、以下の視点から取組を行うことが効果的であると考えた。

- ① 区市町村等への説明やサイト活用に向けた支援
- ② 犯罪データ活用に向けたIT事業者や防犯団体等への働きかけ

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

○ マスコミへの情報提供や防犯雑誌等への記事の投稿等を積極的に行うとともに、当本部と関連のある機関等や、区市町村長会や教育長会、小・中学校長会等への説明を精力的に行った。

○ また、それらの機関がボランティア団体等に円滑に説明できるよう、説明資料やサイト操作の手引き等を作成し、資料提供を行った結果、区市町村や教育現場では、独自に住民や教員へサイト説明を行うなど、間接的PRが進められた。

○ 全国で初めて防犯アイデアソン（ワークショップ）（図1）を開催した。防犯への関心を高める工夫として、防犯に関するオープンデータ等を活用した新たな取組の検討を行ってもらうとともに、その様子を動画で公開した。

○ また、防犯団体に対しては、様々な機会を捉えて、サイトの操作説明やデータ活用事例の紹介、簡単な操作マニュアル（防犯情報マップマニュアル）（図2）を作成、配布してサイトの活用を促した結果、サイトを活用して効果的なパトロールマップを作成するなど、防犯パトロール等の取組が実施された。

○ 広報の結果、平成28年10月のリニューアル後からの1か月間のアクセス数はリニューアル前の約8倍の12万件に到達した。

○ （一社）オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構からオープンデータの普及促進に貢献したとして「2016年度VLED勝手表彰 日本マイクロソフト賞」を受賞した。（図3）



<図1 防犯アイデアソンの様子>



<図2 防犯情報マップマニュアル>



<図3 VLED勝手表彰式>

■ 今後の方向性

利用者拡大に向けた継続的なサイトの周知とともに、多様なニーズに対応できるよう、提供データの拡充やメール配信サービスの内容の工夫を行っていく。

3 総務局

Bureau of General Affairs

取組方針

■基本的考え方

総務局は各部等の業務の個別性が高いことから、まずは各現場で課題を抽出した上で、局内連携や好事例の共有により取組のレベルアップを図っていくこととした。

■目標

職員一人ひとりが改革マインドを持って、日頃から率先して改革に取り組む組織風土を醸成する。局が一体となり、組織間の情報共有を進めながら自律改革を推進する。

■改革の視点

- ・各現場においてゼロベースで現状を分析し、課題を洗い出す。
→各職員が一度立ち止まり既存業務を見つめ直し、仕事の進め方から事業の在り方までを再検証
- ・成功体験を重ねることで、小さな改革から大きな改革へ
→事務改善などできる取組から実施し、改革マインドを醸成し、事業改革につなげる。
- ・局の特徴を踏まえ、全庁的な視点や島しょ地域の業務能率向上等の視点からも取組を検討
→数局にわたる事業の連絡調整、離島の各種業務を担う支庁運営などという総務局の特徴を踏まえ、全庁に係る業務の効率化や離島地域特有の課題への対応といった観点からも検討を実施

取組体制

○職員一人ひとりが改めて自らの業務を見つめ直し改善点を検討することで職場の実態を踏まえた課題を洗い出すこととした。

また、各部等においてP T設置などにより、多様な視点からの意見を抽出しつつ、検討を進めた。

○さらに、各部署の取組が徐々に進捗してきた状況を踏まえ、局の取組状況共有や若手職員の柔軟な発想を活用した改革推進の観点から、1月以降、局若手P T(企画担当者会)を月に一度開催自由な議論に加え、事務局から適宜助言等を行うことで、人材育成にもつながる取組としている。

＜局若手P Tの取組状況＞

- ・構成メンバー：各部等主任・主事級職員
- ・取組内容：各部等における自律改革の取組状況の共有
若手の発想を生かした新たな改革案の検討(※)

(※)改革案検討の視点

- ①局事業を都民に分かりやすく伝えるための工夫
- ②局としての一体感・横のつながり強化
- ③職場単位でできる身近な働き方改善

【P Tでの検討風景】



検討経過

年	月	日	実施事項	
28年	9月	5日	各所属での自主点検を実施	各職場で、自律改革の取組を継続的に実施・検討
		～12日	幹部会等を実施し、認識を共有した上で速やかに実施	
		～15日	総務局自律改革案取りまとめ 「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用」の3原則の視点を踏まえ具体的内容やスケジュール設定を総務部で精査し、各所属と調整の上、本部提出案を策定	
28年	10・11月	24日	各所属での取組の進捗状況確認、自主点検・評価を実施	各職場で、自律改革の取組を継続的に実施・検討
		～9日	「自律改革」の取組の進捗状況調査、	
		～15日	「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価の取りまとめ 都政改革本部に総務局の取組状況を報告	
29年	1月	19日	局若手P T実施(第1回) 「自律改革の情報共有」、「若手側隠の柔軟な発想を生かした取組の推進」を目的として若手職員を中心とした会議体を設置	各職場で、自律改革の取組を継続的に実施・検討
		2月	15日	
	3月	17日	局若手P T実施(第3回) 各部署から自律改革の取組の進捗状況を報告 若手の発想を生かした自律改革(案)を検討	
		～24日	各所属で28年度の自律改革の取組状況の検証、総括を実施	
	4月	～5日	総務局の28年度の自律改革の取組状況を取りまとめ、本部に報告	

都民ファーストに向けた文書の在り方改革



自律改革取組前の状況・課題

■状況

都民向けの刊行物や通知文などの中にいわゆる「役所ことば」や外来語が安易に使用され、都民にとって分かりにくい文書となっていることがある。

■課題

役所ことばや外来語が安易に使用されている例を抽出・集約し、分かりやすい言い換え例を作成するとともに、全庁的に周知・啓発する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

法規ラインの職員を中心に、言い換え例を集約した手引の作成を目標として、平成28年9月から取組の検討を開始。同年10月の「文書・政策法務事務強化月間」の時期に合わせ、文書課で審査等する文書等の中から都民向けの言葉としては言い換えが必要な事例を収集するとともに、言い換え例の検討、手引の構成の検討等、その都度議論のテーマを明確にし、効率的に議論を進めた。

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員には、都庁職員としての職歴が浅い分、役所ことばに馴染みが薄い利点や、若手ならではの柔軟な発想を活かし、役所ことばの抽出やその言い換え例の作成について積極的に意見や案を出してもらった。

■分析の視点（切り口）

時代に対応した事例の掲載、職員が利用しやすい手引の作成

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

外来語も含め、言葉はその時代の変化により、頻繁に使用されるようになったもの、反対に廃れていくものがあるため、時代に対応した事例を抽出する必要がある。そこで、近年文書課で取り扱った文書等の中から言い換えの必要性の高い言葉を確認しつつ事例の収集に努めた。

さらに、収集した事例について、都民にとって分りやすく、親しみやすい言葉に言い換えるため、過去の事例や若手職員の提案等を基に適切な言い換え事例を検討するとともに、職員の取組を促進するため、職員にとって利用しやすい手引としてまとめる必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

今回収集した最近の事例のほか、これまでも言い換えてきた事例も含め、新たに「役所ことば見直しの手引」を作成するとともに、全庁に周知するため、平成29年3月庁内ポータルサイトに掲載した。

本手引では、「分かりやすさ」「親しみやすさ」「読みやすさ」に事例を体系化するとともに、できる限り多くの言い換え例を掲載し、職員にとっても活用しやすいものとした。

■今後の方向性

今回の取組を契機に、言葉に対する職員の意識を高め、都民にとって分かりやすい言葉の使用を促進する必要があるため、文書事務に関する研修等の様々な機会を通じ、意識啓発を行っていく。

また、今後も、文書課で取り扱う文書等の中で確認された改善すべき事例の収集を進め、しかるべき時期に事例の更新等を行っていく予定である。

■スケジュール

4月以降 「都庁文書だより4月号」に記事を掲載するほか、文書主管課を対象とした説明会や研修等で本手引の周知を図るとともに、年度を通じ文書事務関係の研修でも活用していく。

役所ことば見直しの手引

【掲載例】

分かりやすい表現にしましょう

- ・あいまいな表現、回りくどい表現はやめましょう
早めに提出してください → ○月○日までに提出してください。
- ・外来語は安易につかわないようにしましょう
イニシアチブ → 主導
- ・略語に注意しましょう
財調 → 財政調整

親しみやすい表現にしましょう

- ・命令、押しつけがましい表現を避けましょう
記入のこと。 → 記入してください。 通知する。 → 通知します。
- ・肯定形で表現しましょう
○月○日以降は受け付けません。 → ○月○日までに提出してください。
- ・敬語に注意しましょう
でございます。 → です。

読みやすい文章にしましょう

- ・「大事な箇所は、下線を引く、フォントを変えるなどの工夫をする」

法務課所有図書の更なる有効活用



自律改革取組前の状況・課題

■状況

法務課では、各種法律の解説書など、専門的な図書を多数保有しており、図書一覧は作成していたが、検索しづらい状況であった。また、全庁に公開しておらず、各局等が利用しにくい状況であった。

■課題

より効率的に必要な図書を検索できるようにする必要がある。また、各局等で、法的課題を検討するために専門的な図書を参照することがあり、広く閲覧・貸出できる環境を整備する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

課内各ラインの代表者による会議を開催し、改善策について検討を行った。

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手の担当者が、より検索しやすいデータベースについて発案。また、課内職員に対してアンケートを実施し、図書の配架等に関して広く意見を収集した。その後、若手を主体とする各ラインの代表者が集まって、データベースや配架等について改善策を話し合った。

■分析の視点（切り口）

- ・データベース作成による、図書検索の簡易化・効率化
- ・利用者の声を参考にした改善案

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

保有図書は約3,000冊であるため、書籍名、著者名、出版社名などの項目で検索できるデータベースを作成することで、一覧を一つひとつ見て探すのに比べ、時間的にも、作業量的にも、大幅に効率化できる。

また、課内アンケートの結果、

- ・書架に配置図を掲示し、棚ごとにインデックスを貼る。
- ・使用頻度の高い図書を、取りやすい場所、視界に入りやすい場所に配置する。
- ・データベースに、配置場所を記載する。

など有用な意見が収集できた。

真に利用しやすい配架を実現するには、分類ごとに形式的に集約するだけでは足りず、課内や各局等の利用者の意見を十分に聞き、実態に即した工夫を重ねていく必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・書籍名、著者名、出版社名などの項目で検索できる図書に関するデータベースを整備し、11月に庁内ポータルにて公開したことにより、各局等及び課内の職員が、求める内容の図書をより迅速・的確に見つけ、利用することができるようになった。全庁公開後、各局等からの利用が約30件あり、徐々にではあるが、他局にも浸透しつつある。
- ・図書の配置を再チェックして分野ごとに集約するとともに、書架に配置図を掲示する等により、更に利用しやすい環境を整備できた。利便性を向上させることで、課内の日常業務の更なる効率化にもつながってきている。

■今後の方向性

- ・利用者の意見を踏まえながら、更にデータベースの改善等を行っていく。図書の配置場所が、データベースにより、容易に特定できるよう引き続き整備を行うとともに、雑誌類のデータベース化も検討する。
- ・各ラインの代表者から成る検討会を開催し、意見交換を行い、使いやすさの視点から改善を進めていく。
- ・全庁的な利用を促進するため、更に周知を図っていく。

■スケジュール

平成29年4月～ 配架の見直し・データベースの改善

ライフ・ワーク・バランスの推進



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・働き方改革が社会全体の最重要課題の一つとなる中、働く時間や場所に柔軟性を持たせる取組が国や他自治体、民間企業で加速
- ・育児や介護等の事情を抱える職員からは、両立が達成できる勤務時間制度等が十分ではないとの声や、超過勤務の多い職場の環境改善など、ライフ・ワーク・バランス（以下「LWB」という。）推進に向けた取組を希望する声あり

■課題

LWBの更なる推進に向けた、育児、介護等の事情を抱える職員を含め全職員が働きやすい労働環境の整備

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討

「都庁働き方改革推進ミーティング」（各局政策・総務担当部長等で構成）を設置し、働き方改革に向けた問題認識だけでなく、改革の方向性やスケジュールを共有（平成28年11月以降、計4回開催）

■分析の視点（切り口）

柔軟な働き方への職員ニーズの把握

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・職員に対し、LWBに関するアンケートを実施（平成29年1月実施。対象約3万人中約9千人が回答）
 - 時差勤務制度について、選択できる時間帯が拡大すれば利用したいとする職員が**約3割**いることが判明
 - 在宅型テレワークについて、**約7割**が利用したいと考えていることが判明

・LWBの推進に向けて、時差勤務の拡大やテレワーク導入のニーズに対応することが必要

・勤務形態が多様化する中においては、職員の公務能率向上・疲労回復に向けた昼休み分散化等、従来の働き方・休み方の見直しが必要

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・時差勤務については、平成29年度から更に拡大することを決定
- ・在宅型テレワークについては、平成29年度試行を決定し、試行に先立ち「局長テレワーク体験」を実施するなど、次年度に向けた機運を醸成
- ・また、働き方の見直しに向けた取組として、「20時完全退庁」に向けた就業時間意識づけを目的としたチャイム放送等を開始（平成28年10月から）
- ・加えて、取組を推進させるためにも、管理職のマネジメント力の更なる強化は必要であり、平成29年度から、管理職本人の気づきや上司からのフィードバックを通じた人材育成、組織活性化を図る仕組みとして「360度フィードバック」の導入を決定
- ・あわせて、全職場でLWB推進策を目標として掲げ、人事考課の中で仕事の効率性の視点を重点化

■今後の方向性

- ・時差勤務については、本庁での効果を検証し、フレックスタイム制を見据えた拡大を検討
- ・在宅型テレワークについては、モデル職場の取組を検証し、各職場の実態を踏まえ、活用を促進

■スケジュール

平成29年4月 本庁職場において正規の勤務時間帯を6本から9本に拡大。昼休みの分散化開始
在宅型テレワークをモデル職場（約30職場）において試行

実効性のある危機管理体制の整備

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

大規模災害発生時に都民の生命と財産を守るため、都は、平成15年4月に危機管理監を配置した危機管理組織を整備し、東日本大震災等の実災害での教訓を踏まえながら、庁内各局の調整や区市町村・関係機関との情報連絡を行う体制を構築している。

■課題

直近の大規模災害である熊本地震における被災自治体の災害対策本部の状況を踏まえると、これまでも災害経験を踏まえた体制整備を行ってきたものの、現実的には既存の体制では対応できない可能性がある。また、災害時の態勢や防災意識の向上について、各局・各職員が自律的に取り組み、都庁一丸となった危機管理体制を整え、対策の実効性を高めることが不可欠である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■熊本地震の教訓を踏まえた危機管理体制強化に係る課題整理

平成28年11月に「平成28年熊本地震支援の記録」を取りまとめ、被災地支援の経験を通じて、都の危機管理体制においても念頭に置くべき課題が明らかとなった。

■総合防災部を挙げた検討体制

- 平成28年10月に、部内管理職を委員、各所管を構成員とする「危機管理体制の整備WG」を設置し、課題ごとに検討開始
- 平成29年1月に実施した図上訓練において、全訓練参加者から幅広く課題認識・改善点をアンケート調査

■他自治体の危機管理体制

- 平成28年11月：各県に危機管理体制等のアンケート調査実施
- 平成28年11月～12月：静岡県、横浜市に危機管理体制等のヒアリング

■熊本地震において被災自治体で明らかとなった主な課題

- ①情報発信の不足など報道対応が後手に回り、災害情報が錯綜するとともに個々の照会が指令統制部門に集中し、応急対策に影響
 - ②震災復興の方針・計画策定等を行う復興本部の設置が、発災から時間を要する
 - ③被害情報等を踏まえた状況分析や全庁的な調整等が行えず、物資滞留が発生するなど応急対策が停滞
 - ④応援職員の受入れや派遣調整を行う主体が決められておらず、応援に係る初動対応が遅れ、応援自治体の負担となる。
- ⇒・災害発生時の業務執行体制の効率化
・危機管理体制の強化に向けた各局の自律的な取組の推進

取組の成果・今後の方向性

■これまでの取組

- 平成28年11月：「平成28年熊本地震支援の記録」策定
- 平成29年3月：東京都災害対策本部体制の見直しについて方向性（応急対策の充実など）を整理

■今後の方向性

- 災害対策本部体制の見直しについては、関係局の参画のもと検討を実施
- 実効性ある体制に基づき各種計画・マニュアル類の整備

■危機管理体制整備に向けたスケジュール

- 平成29年10月から新たな災害対策本部体制に順次移行
- 図上訓練等の実施に伴い、新本部体制の検証
- 随時、各種計画・マニュアル類へ反映

防災行政無線の定期感度交換の実施

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

台風等における水防対応の際に、支庁舎と巡回車との連絡手段として、移動系の防災行政無線を使用しているが、平時においては使用する機会が少ないことから、機器の動作確認及び職員の操作習熟の機会が限られていた。

■課題

有事の際に職員誰もが円滑に防災行政無線を使用できるようにするため、島内各所の巡回業務に併せて、定期的に防災行政無線の動作確認と運用訓練を実施する必要がある。

また、巡回車で島内を巡回する際、支庁舎と巡回車との間で、防災行政無線が通じにくい場所があるため、地域ごとの無線感度を予め把握し、対応方法を検討する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■所属における検討等

課長代理級会議において、本事項に係る具体的な実施案を提示し、検討を計2回行って、効果的な方法を決定した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

上記1回目の会議で提示された具体案を、各課長代理を通じて、所属の職員に周知してもらおうとともに、集約した意見等を次の会議で提案してもらった。

■内地との比較・分析

内地の建設事務所において実施している定期感度交換の方法を参考としつつ、支庁特有の課題に対応するため、独自の実施方法を検討した。

■分析の視点（切り口）

業務上過度の負担とならないように効率性を重視しつつ、以下の点について検討を行った。

- ・効果的に実施するための頻度や実施人数
- ・課内職員全てが運用訓練できるようなローテーション
- ・島内の通じにくい場所の把握方法

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

防災行政無線の機器点検については、常に正常に作動していることを確認できるように、少なくとも月に1回程度は実施する必要がある。

体制的には、主に道路巡回等を担当する部署の職員（2名）とその他の部署の職員（1名）の計3名が、それぞれ巡回車と支庁舎から無線を使用し、さらに御蔵島に出張している職員（1名）とも感度交換を行えるよう、ローテーションを組むことが望ましい。

点検箇所は、三宅島内を5分割して、およそ半年間で島内各所の感度状況を把握できるようにし、無線が通じにくい場所は、携帯電話の通信状況も併せて確認することが効果的である。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成28年10月以降、巡回車で島内各施設を巡回点検する業務にあわせて、月に1回程度、支庁舎と巡回車の連絡手段として防災行政無線を使用することで、機器の動作確認が出来ているとともに、職員の習熟度も高まってきている。

また、島内各所の無線の通信状況も順次、把握できている。

<これまでの取組>

平成28年10月	試行の実施（第1回）	平成29年1月	定期感度交換の実施（第4回）
11月	定期感度交換の実施（第2回）	2月	支庁防災訓練の実施（第5回）
12月	定期感度交換の実施（第3回）	3月	定期感度交換の実施（第6回）

■今後の方向性

引き続き定期的に感度交換を実施していき、操作に習熟した職員を増やしていくとともに、支庁他課との連携や、御蔵島内における実施回数の増加等、より効果的な実施方法を検討していく。

また、無線が通じにくい場所については、対応方法を検討していく。

小笠原における災害対応力の強化

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況・課題

- ・小笠原は、台風の常襲地帯に位置していることに加え、火山列島（硫黄島などから構成される島々）・西之島の噴火等に伴う近地地震や南海トラフ巨大地震が発生した場合には集落等への津波到達が予測されているなど様々な災害リスクが高い。
- ・遠隔離島のため、被災した場合、他地域に比べ本土からの早期の支援が困難となる恐れがある。
- ・村・関係機関等と連携して発災時に迅速かつ円滑に対応できる体制整備が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■連絡会等における検討等

今後の災害対応に係る連携及び役割分担を整理するため、村と都の関係者で構成される「災害対応力の強化に向けた連絡会」を立ち上げ、主に以下の内容について検討を実施

【連絡会における主な検討事項】

- 検討の対象とする災害の選定
- 連携強化の必要な項目の選定、対応策の具体化に向けた検討
- 村と都の合同訓練実施に向けた計画段階からの合同検討 など

■分析の視点（切り口）

島民のいのちと暮らしを守るため、①支庁内の取組②村など関係機関と連携した取組③予防・応急・復旧各段階ごとの対応整理の3つの視点から分析し、島内全体の災害対応力を強化

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

島内全体の災害対応力強化に向け、分析結果を踏まえ、課題を洗い出して対応策を検討

- ①発災時の被害想定を踏まえた体制整備など
- ②情報共有連絡・連携体制の構築、内地からの受入れ体制整備など
- ③災害時刻々と変化する状況に応じて円滑に対応できる役割分担の明確化など

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ①支庁災害時初動態勢の整備（平成28年9月）、支庁防災マニュアルの改正（平成29年3月）、発災時における父島との連絡体制を母島版防災マニュアルに盛り込むなど父島母島間の情報連絡体制の充実（平成29年3月）
- ②村と都の関係者で構成される「災害対応力の強化に向けた連絡会」立ち上げ（平成28年11月）、防災訓練、備蓄計画、民間協力の協定など連携強化が必要な項目を抽出（平成29年1月）
- ③災害時刻々と変化する状況への対処に必要な項目を抽出、島内災害対応力強化に向けた村と支庁との合同防災訓練実施について合意（平成29年1月）

■今後の方向性

- ①支庁防災マニュアルの検証、改定
- ②「災害対応力の強化に向けた連絡会」に警察、自衛隊等を加えて体制を拡大し、避難対策や物資対策をはじめとした特に連携が必要となる項目及び各種対応策の具体化に向けたさらなる検討を実施
- ③検討結果を踏まえた合同訓練の実施、検証、改定（P D C Aサイクルの適切な実施）、道路障害物の除去、災害発生時に必要となる協定を関係団体等と締結 など

■スケジュール

平成29年第一四半期～ 合同訓練実施に向けた検討、連絡会の体制拡大による検討実施
 6月（出水期まで） 風水害発生時において職員が適切に対応できる体制の充実
 9月 合同訓練の実施
 年度末まで 道路障害物除去に関する協定の締結

適宜実施するもの 近地地震等を想定した避難訓練、内地との連携に向けた総合防災部等との調整を実施、その他必要となる協定の締結に向けた検討、その他対応策の具体化に向けた検討

4 財務局

Bureau of Finance

取組方針

■目標

全庁の事務事業の支援を本務とする局の性格や各部の自律性も考慮しながら、部ごとに自主点検を進め、改革・改善に向けて各部が取り組む課題、優先順位及び検討スケジュールを「見える化」し、現行政策・施策、事務事業、組織、予算、仕事のやり方等を見直す。

■改革の視点

「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用（ワイズ・スペンディング）」の3原則に基づき、部ごとに改革の視点を設定して、検討を進める。

取組体制

各部においてWGを設置し、自律的な解決に向けた取組を行うとともに、概ね四半期ごとに局として進行状況の把握や必要となる体制の整備、予算確保等についての検討・調整を行う。



検討経過

9月

各部において自律改革の取組課題を検討し、集約

取組ごとに、検討に要する日数や、着手可能なタイミングが異なるため、それぞれの所管部署において、できるものから速やかに実施に移すよう指示。

方向性や取組状況については、適宜、局改革推進本部長である局長に報告

12月

・提案課題の約半数で、取組を開始していることを確認し、本部会議に報告
・残る課題についても年度末までに着手または方針を決定するよう指示

3月

一部に検討中のものが残ったものの、概ね順調に改善が進んでいることを確認

電子調達システム（電子入札等）の利用時間の拡大



自律改革取組前の状況・課題

- ・電子調達システムによる申請データの送信時間は、都庁開庁日の午前9時から午後6時までに限定しており、利用者にとって使いやすいシステムとなっているか再検証が必要となっている
- ・ウェブサイトのデザインはシステム構築以来リニューアルしておらず、サイトデザインの見直しが必要となっている

自律改革の取組内容（プロセス）

■利用者の声の収集・分析（アンケートの実施）

利用者（入札参加事業者）へアンケートを実施したところ、利用時間（電子入札機能）については、現在ままでよいの回答は2割弱にとどまるなど、利用時間拡大を望む声が多く寄せられた。

※寄せられたコメント（例）

「システム利用時間が短い」

「外回りから帰社すると、入札に間に合わない」

また、トップページの操作性（情報検索のしやすさ等）や見やすさ（デザイン等）については「非常に満足」「満足」との回答は概ね半数にとどまり、改善の余地があるとの結果となった

※寄せられたコメント（例）

「サイトの文字が小さく、色使いが見にくい」

「全体的に見づらく、欲しい情報が探しにくい」

■他自治体との比較・分析

上記のアンケート調査に加え、他自治体との比較・分析を行い、検討を行った。その結果、以下の状況が明らかとなった。

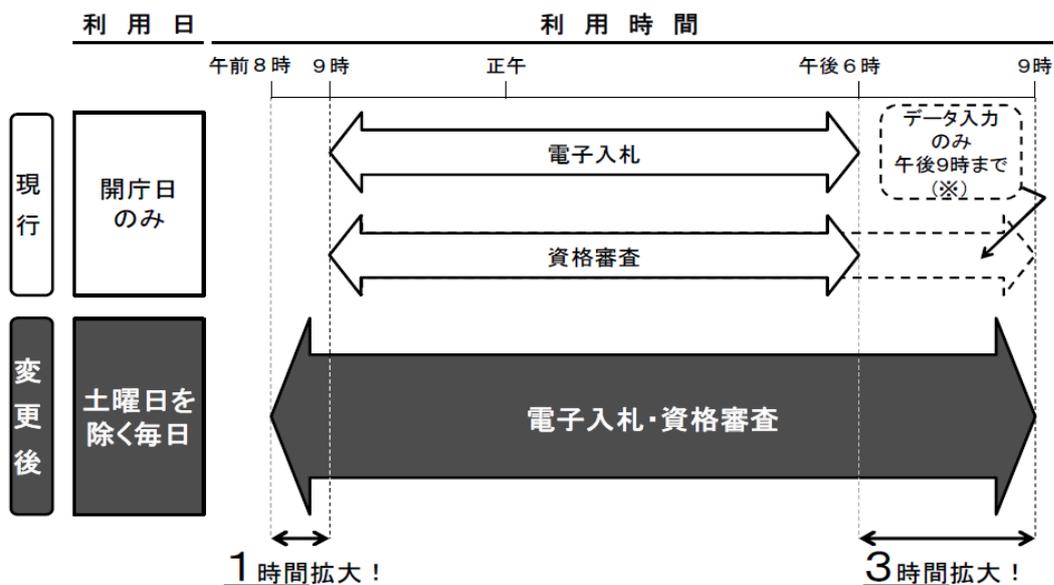
- ・早朝、夜間にも利用できる自治体が多い。
- ・閉庁日に稼働している自治体も存在する。
- ・システム利用時間とヘルプデスク受付時間は必ずしも一致していない。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

3月1日から利用日・利用時間を拡大

【イメージ】



■今後の方向性

- ・引き続き、利用者ニーズを捉えて、今後の改善の方向性を検証
- ・サイト構成やデザインなど、より見やすく情報が探しやすいホームページとなるよう改修に着手

分かりやすい予算関係資料の作成ほか



自律改革取組前の状況・課題

■状況

予算案に関する資料は、正確な情報を提供することに主眼を置いていたため、説明文や数値を中心とした記述となっていた。

■課題

「都民ファースト」「情報公開」「ワイズ・スペンディング」の観点から、財政状況の積極的な公表を実現するため、分かりやすい説明を重視した取組が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■WG等における検討等

- ・写真やイラスト、図表などを用いて、視覚に訴えることで分かりやすさを実現
- ・親しみやすさ向上のためマスコットキャラクターを活用
- ・より分かりやすい3種類のポケット版冊子（概要版、子供向け、英語版）を作成

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・予算発表資料「予算案の概要」を、写真やイラスト、図表などを用いて、分かりやすく説明するものに改善
- ・新たに、ポケット版冊子（「東京都予算案のあらまし」、「知っているかな？みんなのくらしと東京都」（子供向け）、「Outline of Tokyo's FY2017 Budget Proposal」（英語版））を作成
- ・知事査定ではタブレット端末を活用して資料のペーパーレス化を実現することで、約1万5,000枚の紙資料を削減

< 予算案の概要 >
(昨年度)



(今年度)



< ポケット冊子 >
(概要版)



(子供向け)



(英語版)



財務局所管地の一般競争入札（売却）における落札決定通知書の発行

都

自律改革取組前の状況・課題

都有地（財務局所管地）を一般競争入札の方法で売却する場合、落札者となった買受人には売買代金を一括納入することを求めている。

入札の会場において、落札者となった者には口頭で落札決定を通知しているが、落札者は土地購入資金の融資を依頼している金融機関等に対して自らが落札者となったことを証明することができず、速やかに融資手続きが行われないなどの課題があった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■WG等における検討等

課内の若手職員によるWG及び担当ラインにおいて、これまでに問合せや要望の状況を整理した上で、落札者の利便性を向上させる方法についてアイデア出しを行った。

＜主な議論の経過＞

①金融機関等から電話で問合せがあったが、個人情報保護の観点から直ちに回答できなかった

↓

落札者から「金融機関等からの照会に回答して良い」との同意書を取れば解決できるか？

②売買契約書案（買受人名入り）を渡してはどうか？

↓

本契約の成立時までに契約内容の修正等があった場合、トラブルの原因となるのでは？

③落札結果の証明書を発行すれば良い

↓

決裁までに時間が掛かると迅速に対応できない可能性もある

■分析の視点（切り口）

- 事務が煩雑とならないこと
- 入札から売買契約成立までの流れが迅速に進むこと
- 多額の金銭が動く取引のため、誤解を招いたり悪用されたりすることがない方法であること

■検討結果

落札決定通知書を発行することが最も効率的かつ有用であるとの結論に至り、様式や発行手順について具体的な検討を進めた。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成29年3月実施の入札（都有地売却）の際に、初めて落札決定通知書を発行したところ、金融機関から特段の問合せはなく円滑に売買手続きが進んだ。

■今後の方向性

今後、実施する入札（都有地売却）においては落札決定通知書の発行を継続し、買受人や金融機関等からの意見を聞きながら、必要に応じて記載内容や発行方法の見直しを図っていく。

行政財産実地調査結果の概要の全庁公表



自律改革取組前の状況・課題

行政財産の管理に当たっては、各局が財産管理者として自らの財産の管理及び利活用状況の点検を行う「自己点検」と財務局による「実地調査」を実施しており、その結果を通して、各局において効率面から財産利活用状況を検証し、低利用・未利用となっている財産の把握に努めるとともに、積極的な利活用を図ってきた。

しかし、各局の実地調査の結果については、当該財産所管局及び財務局の各局担当のみで把握しており、全庁的な実地調査の結果等が共有化されていないため、全庁的な財産管理水準の向上につながっていなかった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■WG等における検討等

それぞれの担当ラインから、これまでの実地調査の結果や庁内各局からのよくある問合せなどの情報を持ち寄り、共有化の方向性や内容を検討

【寄せられたアイデア】

- 共有化の手法は、庁内ポータルサイトへの掲載が良い
- 自己点検及び実地調査の結果は、庁内全体の状況を把握しやすい形で公表すると良い
- 新しく担当になった職員向けに自己点検及び実地調査の流れやQ&Aを掲載
- 局における財産利活用の事例を紹介

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

3月に、庁内ポータルサイトの中に「公有財産お役立ち情報」のページを開設し、自己点検及び実地調査結果を公表

- 自己点検及び実地調査結果は、財産管理状況を項目ごとにグラフ化してわかりやすく掲載
- 業務フロー図及びQ&Aを掲載
(自己点検・実地調査の前にやるべき準備、年間スケジュールなど)
- 各局における行政財産利活用事例も紹介

■今後の方向性

- 毎年度の点検・調査実施前に庁内ポータルサイトについて周知
- 掲載内容については順次見直しを継続

都庁舎地下駐車場の誘導サイン等の整理・明確化

都

自律改革取組前の状況・課題

駐車場サインを抜本的に更新できておらず、部分的にテープで修正する等して対応していたが、老朽化し、かつ来庁者にとって見えづらくなるなど利便性が十分でない状況となっていた。

また、一般車区画と業務用区画が混在していることもあり、誘導サイン・駐車スペースサイン等（一般車、庁有車等）を整理・更新して、分かりやすく案内する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■現場の声の収集・分析

- ・総務局等駐車場利用が多い部署からも意見を集約し、都庁舎のセキュリティ強化に伴い警備強化のアナウンスを充実することや、業務用区画を整理・統合する方向で調整
- ・また、満車状況が増えてきていることから一般車区画を増加する方向で検討

■過去との比較・分析

過去に機械式駐車装置が設置されていた箇所では車室Noサインが変更されておらず、実際の車室数との不整合があったため、番号を振りなおす方向で調整

■分析の視点（切り口）

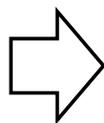
- ・都庁舎改修工事を控えており、改修工事後も使用し続けられるようなサインの設置方法を採用
- ・来庁者等利用者への影響を最小限に抑えるため、閉場後に作業実施

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・平成29年3月、1,300枚を超えるサインを貼り変えて、一般車区画と業務用区画を明確化
- ・併せて警備強化を表すサインを新規に設置してアナウンスすることで警備強化に寄与
- ・また車室Noを振りなおし、車室番号の飛びを修正
- ・安価で交換しやすい設置方法としたため、状況に応じて柔軟な変更が可能

（サインの明確化）



（警備強化サイン）



■今後の方向性

- ・担当者及び駐車場管理受託者で連携して継続して修正していく。

庁舎案内サインにおける多言語対応



自律改革取組前の状況・課題

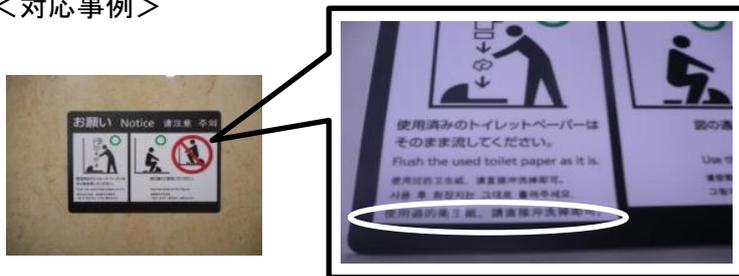
庁舎案内サインは原則、日・英の2ヶ国語で表記しており、「第一本庁舎」等の庁舎名や「展望室」等の一部主要施設名は4ヶ国語で表記（日・英・中（簡体字）・韓）しているが、中国語（繁体字）の表示に関する要望も寄せられていた。

また、展望室への来庁者への多言語案内が不十分であるとの指摘もあり、改善が必要となっていた。

自律改革の取組内容（プロセス）

- ・ 庁舎整備課の改修担当と連携し、都庁舎改修に伴い更新するサインについて4ヶ国語表記のものは、サイン製作当初から繁体字を追加するよう検討し、また、庁舎管理課が設置したサインで、4ヶ国語表記しているサインについても繁体字を追加するよう検討
- ・ 数年前から展望室を訪れる来庁者の数は増加傾向にあるため、庁舎周辺に多言語での展望室案内サインを新たに設置することを検討し、来庁者からのご意見等を参考にして設置場所や表示内容を決定

<対応事例>



取組の成果・今後の方向性

取組の成果

平成28年11月、既存のサインに繁体字を追加し、また、展望室案内サインを庁舎周辺に新たに複数設置することで、より幅広い来庁者に対して案内する事が出来た。

今後の方向性

- ・ 庁舎整備課とも連携し、庁内案内サインについて4ヶ国語表記箇所には必ず繁体字を追加するよう確認。また、その際サインの表記内容等、見やすい内容になっているのかを合わせて検討。
- ・ 展望室案内サインについては、設置数の増加等、今後も引き続き検討を続ける。
- ・ 執務室内の案内サインは、庁舎全体の統一感にも留意しつつ、各局の依頼に基づき適切に対応。

今後の課題

既存サインに繁体字を追加するだけでなく、サインの表示内容が分かりやすいものになっているのか、また、サイン以外のもの（ホームページやユビキタス事業）で新たに多言語化が必要なものは無いのか等が、新たな課題としてあげられる。

自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

「東京都公式ホームページの作成に関する統一基準」（以下、統一基準）に準拠するため、平成27年度に主要なページについてリニューアルを実施した。

■ 課題

- ・統一基準に未準拠となっている既存のページについて、対応を進める必要がある。
- ・加えて、ホームページに掲載されている情報の分かりやすさ向上や、都民の関心が高い情報を積極的に発信するなど、利用者目線に立ったコンテンツの改善・充実を図る必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ WG等における検討・取組等

局内各WGや若手職員によるPT、担当ラインにおいて、次の①～③のテーマについて取組の検討を行った。

①統一基準に未準拠となっているページについての対応

- ＜取組＞
- ・統一基準に準拠したテンプレートを用意したが、専門知識が必要な部分が多く、職員による更新作業が困難であった。
 - ・アクセス数が多いページの中から、標準化する相応しいページを優先的に外注により更新し、テンプレートのバリエーションを増やすことで専門知識がなくとも誰でも更新可能な環境を構築

②既存コンテンツの分かりやすさや使い勝手の向上

- ＜取組＞
- ・所有地の売払い、貸付けに係る入札情報が、各局、公営企業ごとに個別に行っているため、ホームページ利用者にとって都庁全体の入札情報がわかりづらい状態となっている。各局で随時発生する情報を確実に集約してわかりやすい情報提供を行う。
 - ・東京都の公有財産情報はCSV、PDF形式で提供しており、大量のデータから探し出す必要がある。ホームページ上で簡単に検索可能なシステムを構築し、使い勝手を向上する。

③都民の関心が高い情報の新規掲載

- ＜取組＞
- ・東京2020大会の機運醸成及びレガシー創出のため、施設整備工事への理解を得られるよう、都民への情報提供が不可欠となっている。施設整備状況をホームページ上に掲載し、工事進捗状況の見える化を図る。
 - ・設計、工事に関する基準類の一部をホームページ上で公表しているが、公表していない基準類の中には問い合わせが多いものも存在している。公表する基準類の範囲を見直し、より多くの情報を提供していく。

取組の成果・今後の方向性

①統一基準に未準拠となっているページについての対応

- ・テンプレートのバリエーションを増やしたことで職員による更新可能なコンテンツの幅が広がった。今後、このテンプレートを活用してアクセス数の多いページから優先的に更新する。

②既存コンテンツの分かりやすさや使い勝手の向上

- ・所有地の売払い、貸付けに係る入札等の情報を随時収集して財務局ホームページにリンクを掲載することで、都庁全体の入札情報にアクセスできるよう改善した。
- ・また、12月には、東京都の公有財産情報をPCだけでなくスマホ、タブレット端末からもホームページ上で簡単に検索できるシステムを構築した。今後、ワンストップで財産状況を取得できるよう、個々の土地の現場とWeb上の情報を連動させる仕組みなども検討する。
- ・局ホームページ内の他のコンテンツについても、すごろくチャートによる案内を設けるなど、引き続き、利用者にとってわかりやすく使い勝手の良いものへ改善を行う。

③都民の関心が高い情報の新規掲載

- ・3月末までに、工事が先行している一部施設について工事進捗状況のホームページ掲載を開始した。また、基準類について、公表する範囲を拡大した。
- ・これらの取組を更に進めるとともに、他の情報についてもホームページ掲載を検討する。

5 主税局

Bureau of Taxation

取組方針

■目標

各職員による多様な業務改善を推進する組織の構築

■改革の視点

○都民の利便性の向上

主税局は、都税の課税徴収の業務を通して納税者である都民と多くの接点を有している。都民が申告や納税などの場面で円滑に手続きができるよう様々な取組を進め、納税者の立場から利便性を向上させていく。

○税に対する理解の促進

納得して納税してもらうために、税のしくみを理解してもらう必要がある。複雑で難しい税のしくみを分かりやすく発信し、都民の税への理解を深め、税を通じた都政への参加意識を高めていく。

取組体制

■都税事務所等

各職員がこれまでの仕事の進め方を自主的に見直し、都民サービスの向上につながる改革案を提起する。

■主税局若手改革実行チーム

都税事務所等の現場若手職員から広くアイデアを募集する。提案されたアイデアに対し問題構造図などを活用して根本原因を分析し、自律改革に向けた課題を抽出し、解決策を検討する。その上で、改革案を策定し、自律改革ワーキンググループに提起する。

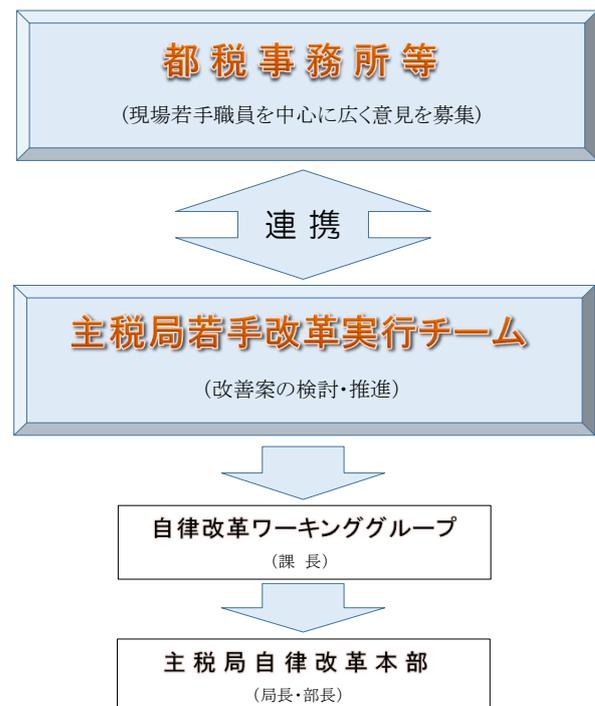
■自律改革ワーキンググループ

「主税局若手改革実行チーム」から提起された案を検証し、改革案を推進する。

■主税局自律改革本部

都民との窓口である都税事務所と主税局若手改革実行チームが相互に連携して行う課題の検討等を行う管理し、主税局全体の自律改革を推進していく。

《主税局自律改革の取組体制》



検討経過

- 9月 1日 主税局自律改革本部設置 (自律改革について各部門へ検討を指示)
- 9月 2日 自律改革ワーキンググループ設置 (自律改革の進め方について検討)
- 9月15日 各部門から自律改革事案を提出
- 9月21日 主税局若手改革実行チーム設置
- 9月30日 主税局若手改革実行チームによる意見募集開始
- 10月19日 意見募集締切 (応募件数222件)
- 10月下旬～ 主税局若手改革実行チームによる意見の精査
- 11月28日 都政改革本部 (主税局自律改革の報告)
- 12月26日 主税局自律改革本部 (現場からの意見集約の報告)
- 1月27日 自律改革ワーキンググループ (若手改革実行チームからの改革案の提起)
- 1月30日 主税局自律改革本部 (若手改革実行チームからの改革案の報告)
- 3月 3日 総務局へ自律改革成果等報告

住まいと税を考えるセミナーの新規開催

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

従来の税務広報は、納期限や申請手続等を広く周知する内容が多く、個々の納税者にとっての「知りたい情報」の提供が必ずしも十分でない。

■課題

不動産購入を検討している層は、新たな税負担の内容や手続、軽減制度等についての情報を必要としているが、不動産関係の税制度は地方税・国税双方で多岐に渡っており、網羅的な情報提供を行うためには、国税局等との連携も必要である。また、不動産購入を検討している層に効果的にPRできる場面を捉えることも必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

東京都、東京国税局、東京税理士会による検討会を実施。不動産購入を検討している層に効果的なPRを行うためには、住宅展示場でセミナー等を開催することが有効と考え、セミナー内容・資料、役割分担等を検討した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

本庁広報部門の職員だけでなく、資産税部門や現場の都税事務所の若手職員を交えて内容を検討。家族連れの来場者に対する子供向け税金クイズも重要との意見があり、作成に取り組んだ。

■分析の視点（切り口）

不動産購入を検討中の層が知りたい内容の整理

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

平成28年度第3回インターネット都政モニター「税に対する都民の意識」の調査結果で、「知りたい税金の情報」について、「税金の軽減制度」（41.1%）の関心が高いという回答が得られた。

そのため、納税者の関心が高い軽減制度など、複雑な税制度を分かりやすく説明することが必要である。

【主税局ブースにおけるPRの様子】



【住まいと税を考えるセミナーを開催】



取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成28年11月23日に東京都住宅展示場において、東京国税局及び東京税理士会と合同で「住まいと税を考えるセミナー」を2回実施し、地方税・国税双方の不動産関連の税制度や軽減制度等を説明するとともに、税務相談会や子供向け税金クイズ等も行った。参加者からは「とても参考になった」との感想があるなど、好評であった。

■今後の方向性

実施結果を検証し、今後の開催等を検討するほか、住宅展示場以外でも有効なPR場面での実施も検討していく。税金クイズ等の資料については局内データベースに掲載し、各都税事務所での活用を図る。

■スケジュール

4月～ 効果検証をもとに今後の取組内容等を検討

免税軽油使用に係る住所・所在地変更手続



自律改革取組前の状況・課題

■状況

免税軽油使用者のブロック所間での異動があった場合、免税軽油使用者証交付申請書を添付書類を含めて転出先に再度提出が必要

■課題

手続上の添付資料が多く納税者に負担が生じているため、見直しが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

事務運営協議会の場を活用。

免税軽油使用者の負担軽減を図るためには、旧ブロック所から新ブロック所へ添付書類を引き継ぐことで、提出書類を簡略化することが有効であると考えた。

そこで、以下の検討を行った。

- ①具体的に継続使用が可能な添付書類の選定
- ②各都税事務所の現状の把握
- ③ブロック所間における書類の引き継ぎルール
- ④実施スケジュール（2月原案策定、3月決定、4月施行）

■若手職員や現場の声の収集・分析

事務運営協議会の場を活用することで、委員（主任・主事級の若手職員）を中心に各事務所の現状や意見を集約することができた。

特に、各都税事務所の現状や意見をブロック所間での書類の引き継ぎルール作成に反映させた。

また、申請書の記入項目（免税機械の明細等）についても、一部簡略化できないかという意見があり検討した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

免税軽油使用者証交付申請書については、新ブロック所に対して再度提出が必要であるが、添付書類や申請書の記入項目について、以下のとおり見直しを行った。

<添付書類>

住所変更を証する公的書類等の一部を除き、旧ブロック所から新ブロック所への引き継ぎを認めることとした。

<申請書の記入項目>

前回提出資料の写しを添付することで、一部記入を省略できることとした。

その結果、免税軽油使用者が再度添付する書類、申請書への記入項目が大幅に削減され、手続きの簡略化が実現したことで、都民の利便性向上に寄与することが期待できる。

また、ブロック所間での書類の引き継ぎルールを定めたことにより、円滑に手続きが行われることとなり、都民の負担軽減に繋げることが可能となった。

■今後の方向性・スケジュール

平成29年4月から速やかに実施

自律改革取組前の状況・課題

■状況・課題

HP掲載の様式類について、現状は一部様式のみエクセルに対応しているため、それ以外の様式も直接書き込めるエクセルやワードの形式を望む声が強いです。

合わせて、トップページから申告書ダウンロード画面への導線のわかりにくさも指摘されており改善を図る必要があります。また、国税等の関係部門との調整が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

主税局若手改革実行チーム（情報発信PT）において検討を行った。

担当課においても、若手職員を中心メンバーとして、具体的な状況把握や検討を行い、エクセル化の作業を進めた。

併せて、国税等関係機関との調整が必要な事項を検討するとともに、局内担当部署と調整した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

主税局若手改革実行チーム（情報発信PT）及び担当課内での検討を通じて、納税者からエクセル化に対する要望があることを把握した。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

PDFファイルのほか、エクセルファイルも併せて提供している自治体があった。

HPで提供する様式データ形式の種類を増やすことは、納税者の利便性向上に繋がることから、エクセル化を進めることとした。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

・ホームページ掲載の以下の様式について、データ形式にエクセルファイルを追加し、納税者の利便性向上を図った。

【法人事業税】5様式

- ・法人事業税減免申請書
- ・中小企業者向け省エネ促進税制による法人事業税の減免額に関する計算書
- ・中小企業者向け省エネ促進税制による法人事業税の減免に関する対象設備明細書
- ・地球温暖化対策報告書提出者等の控の写しが提出できない場合の書類 など

【事業所税】11様式

- ・事業所税の申告書
- ・事業所等明細書
- ・非課税明細書
- ・事業所等新設・廃止申告書
- ・事業所用家屋貸付等申告書 など

・納税者が必要とする様式へのアクセス・入手をしやすい主税局HPの改善を行った。

■今後の方向性

- ・様式エクセル化については既に一部実施済。国等との調整が整い次第、他の様式も実施
- ・HPについては実施済

■スケジュール

- ・未実施分の様式エクセル化については、29年度中の実施を目指す。

納税通知書同封チラシの内容充実



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

都税の納付は、都税事務所・金融機関窓口のほか、口座振替やコンビニ、ネットバンキング、クレジットカードなど多様な方法があり、それぞれの利便性や領収証書の有無など特性が異なっている。

■ 課題

納税者が状況に応じて適切に選択できるように、納税手段ごとの注意事項やポイントを分かりやすく伝えていく必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ P T等における検討等

従来は、新たに導入した納付方法を中心に周知PRを図ってきたが、納税環境の拡充に伴い、納税者の状況に応じて、多様な納税方法から最適な選択をするための案内が必要となっているため、課内の納税通知書同封チラシ検討メンバーにおいて検討に着手し、これまでの納税手段ごとの周知ポイント等を参考に納付方法案内チラシのたたき台を作成した。

■ 若手職員や現場の声の収集・分析

現場の声を取り入れるため、収入管理部門事務運営協議会において、都税事務所での納税者からのよくある問合せや間違いやすい事項、特に注意すべき事項などについて意見交換と検討を実施した。

■ 分析の視点（切り口）

それぞれの納付方法ごとの利便性と注意点、税金の種類と納付方法の組合せなど、納税者にとって分かりにくい要素について整理を行った。

■ 分析の結果

固定資産税等と自動車税とでは、領収書や納税証明書について納税者のニーズが異なることがわかった。

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

固定資産税等と自動車税の納付方法案内について、2種類のチラシを作成した。

固定資産税等の納税者を対象としたチラシでは、納付方法ごとに領収証書の有無、納税証明書が発行可能になるまでの期間、その他（納付可能金額や手数料等の特徴について）を中心に簡潔に記載することとした。

自動車税の納税者を対象としたチラシでは、納税者が円滑に車検を受けられるよう、納付時の車検用納税証明書の有無を明確にし、その他の特徴を附記することとした。

■ 今後の方向性

引き続き、納税者の視点にたった分かりやすい案内に努めていく。

■ スケジュール

平成29年 4月～ 納税通知書に同封し発送（5月自動車税、6月固定資産税など）

～ 都税の納付について ～

各納付方法の詳細は主税局ホームページをご覧ください。
http://www.tax.metro.tokyo.jp

納付方法	窓口		インターネット		自動引落し
	金融機関・都税事務所	コンビニ	クレジットカード	ページ（インターネットバンキング・モバイルバンキング）	
領収証書の有無	有り	有り	無し	無し	無し
納税証明書が発行可能なまでの期間	1週間程度	1週間程度	10日程度	1週間程度	10日程度
備考	ページ対応のATMでも納付できます。ATMの台数も豊富。手数料は発行済みのみです。		決済手数料がかかります。決済手数料は納付額から引かれます。決済手数料は納付額から引かれます。		【利用できる範囲】固定資産税、都税の納付にのみ利用可能。自動車税の納付には利用できません。
ご注意ください	○納税が可能な曜日（固定資産税等）は、納付書記録の欄を確認のうえ納付をお願いします。				

※お問い合わせ先：都税事務課 03-3522-0365

～ 自動車税の納付について ～

各納付方法や納税証明に関する詳細は主税局ホームページをご覧ください。
http://www.tax.metro.tokyo.jp

納付方法	窓口		インターネット		その他
	金融機関・都税事務所	コンビニ	クレジットカード	ページ（Pay-easy）	
領収証書の有無	有り	有り	無し	無し	有り
納税証明書が発行可能なまでの期間	1週間程度	1週間程度	10日程度	1週間程度	10日程度
備考	決済手数料がかかります。決済手数料は納付額から引かれます。決済手数料は納付額から引かれます。		決済手数料がかかります。決済手数料は納付額から引かれます。決済手数料は納付額から引かれます。		インターネットバンキング、モバイルバンキングは、事前に金融機関への利用申込が必要です。
車検用納税証明書について	運転支戻、自動車検査料事務所の窓口にて納税証明が可能となったため、車検時に納税証明書の提示を省略できるようになりました。ただし納税証明ができるまで、納付金額大10日程度がかかります。				
ご注意ください	○納税が可能な曜日（自動車税）は、納付書記録の欄を確認のうえ納付をお願いします。				

※お問い合わせ先：都税事務課 03-3522-0365

6 生活文化局

Bureau of Citizens and Cultural Affairs

取組方針

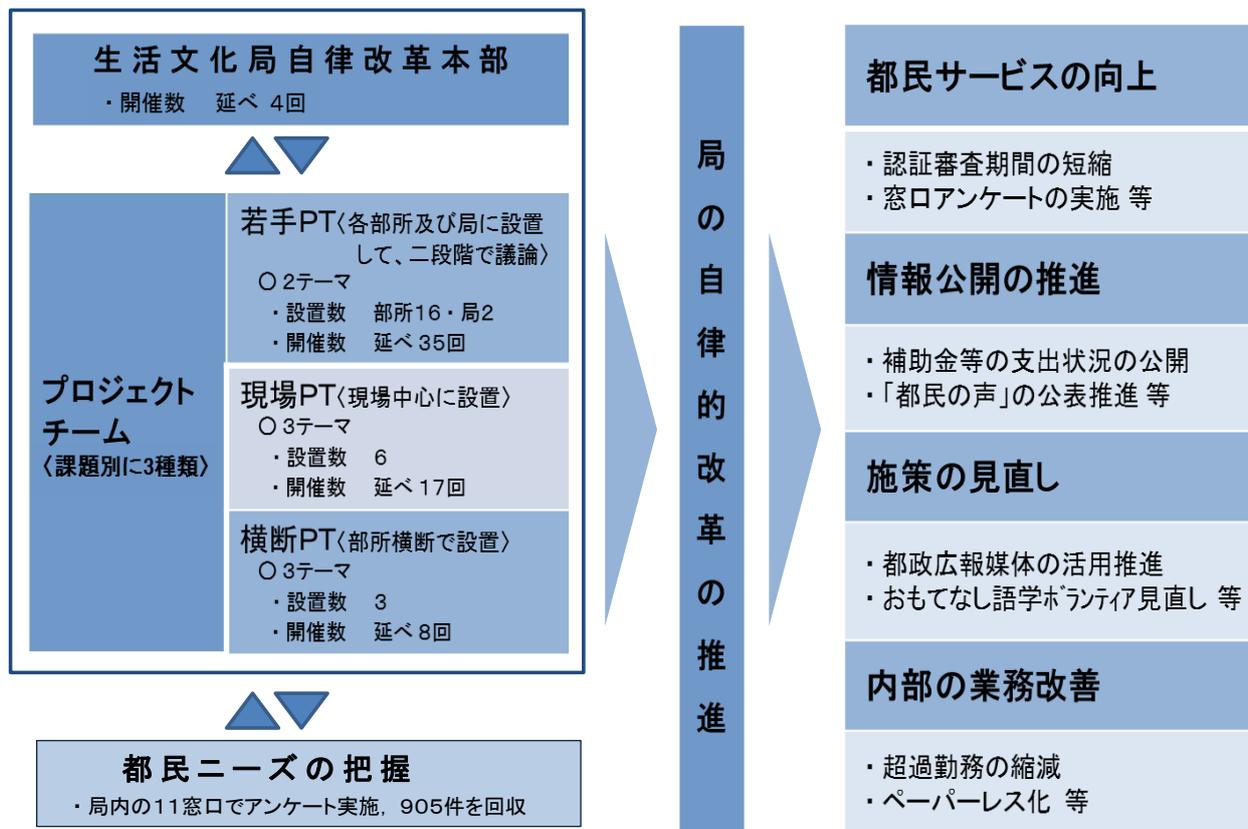
■目標

都民ファーストの都政の実現に向けた、局の業務改善と事業の「見える化」の推進

■改革の視点

- ① 現行の事業、仕事のやり方等の見直しを早急に実施すること
- ② 社会情勢の変化を踏まえ、都民目線で必要性や費用対効果を検証し、事業の総点検を行うこと
- ③ 若手や現場の問題意識を吸い上げること

取組体制



検討経過

■生活文化局自律改革本部の開催状況

- | | | |
|-----|-------------|---|
| 第一回 | 平成28年10月12日 | ・ 自律改革の進め方について |
| 第二回 | 平成28年11月9日 | ・ 各PTにおける検討状況について |
| 第三回 | 平成29年1月24日 | ・ 超勤縮減生文ルール(仮称)について
・ 第6回都政改革本部会議の報告資料について
・ 各部所の自律改革取組状況について |
| 第四回 | 平成29年3月3日 | ・ 今年度「自律改革」の取組報告について |

※「局自律改革本部」

局事務事業、予算、仕事のやり方等を点検・評価し改善策の検討、取組の進行管理実施のため、総務部長を本部長に各部所の庶務担当課長、総務部管理職により構成

情報公開の徹底による都民目線の情報提供（審議会等に関する情報の公開）



自律改革取組前の状況・課題

- 審議会等の情報提供が不十分で、都民が知りたい情報を十分に公開できていなかった。
- わかりやすく、アクセスしやすく伝えるという都民目線での情報提供が十分に意識されていなかった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

(1) 審議会等に関する情報の公開に向けた検討・準備（平成28年9月から10月）

○様々な行政情報の公開状況の確認

- ・各部所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
- ・印刷物のみで作成していた局事業概要のPDFデータや公文書開示状況等について、公開に向けた検討・準備

(2) 都民目線に立ったホームページでの情報提供の徹底に向けた検討（平成29年2月）

○局ホームページの総点検

【点検の視点】

- (情報の内容) ・必要な情報を提供しているか
 ・情報は最新か
 ・都の重点政策に対応しているか 等
- (アクセシビリティ) ・必要な情報にアクセスしやすいか
 ・目的や対象者に応じてアクセス方法を工夫できているか
 ・都庁トップページからもアクセスしやすいか、カテゴリーは適切か 等

【点検方法・体制】

局内若手職員及び現場職員を中心に部横断的に総点検を実施

- ・各部所内で所管する事業ページを確認
- ・総務部若手が各部所ページを確認し、気付いた点を各部所へフィードバック（クロスチェックの実施）
- ・総務部からのフィードバック情報も踏まえ各部所で総点検
- ・各部所で行った修正内容等は、局広報担当へ連絡するなど局全体で確認



取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- (1) 局HPに「情報公開ポータル」を開設し、審議会等情報へアクセスしやすい環境を整備（平成28年10月末～）
- (2) 各部所において点検結果に基づき局ホームページの修正を実施（平成29年3月）

➢ 「都民目線での情報提供」という共通の目標のもと、局を挙げて、公開情報の充実やホームページの総点検に取り組んだことで、提供情報の質と量、探したい情報へのアクセシビリティが大幅に向上し、局事業の「見える化」が進むとともに、局内の部所横断的な連携強化につながった。

■今後の方向性

情報公開所管局として、引き続き「都民ファースト」の視点で都民にわかりやすい情報の公開を局全体で推進していく。

<文化振興部のトップページ見直し事例>
 「都民・利用者が何を知りたいか」の視点で情報を整理し、配置を工夫

情報公開の徹底による都民目線の情報提供(補助金等の支出状況の情報公開) 都 情

自律改革取組前の状況・課題

■状況

局が所管する補助金の情報について、公開状況が事業によりまちまちで、公開されているものもホームページの個別の事業ページの中に散在し、一覧性が低い状況

■課題

どのような事業に、どのような補助金を、いくら支出しているかを一元的に発信し、都民が容易に情報を入手できるようにすることが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

- 部横断のP Tを設置（平成28年10月）し、各部で所管する補助金の概要や支出先等の情報を持ち寄って共有
- 共有した部所管の補助事業（約90事業）について、どのような事業に、どのような補助金を、いくら支出しているか、わかりやすく公開するためのホームページへの掲載方法や項目を検討（平成28年11月）
 - ・情報を探しやすくするための施策分野ごとのインデックス付け
 - ・個人情報保護の観点等からそのまま公開することに支障がある事項の確認
 - ・参考として他県の同様の取組も調査
- 検討結果を踏まえ、各部で掲載データを整理・作成し、総務部でホームページに掲載準備

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 局所管の補助金の支出状況等を一覧にして公開するサイトを開設（平成28年12月末）（公開内容）
 - ①根拠規程 ②支出状況（金額・支出先）
 - ③補助事業や支出先団体のホームページへのリンク
- 都民が補助金の支出状況を探しやすく、かつ、わかりやすくすることで、「見える化」を推進
 「生活文化局における補助金等の支出状況」<http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/info/jouhou/hojokin/index.html>

事業名	根拠規程	27年度決算額 (千円)	支出先(ほか)
安全に配慮した商品見本市	平成27年度東京都と特定非営利活動法人キッズデザイン協議会との協働事業に関する協定書 <協定書> PDF [186KB] [E] 東京都消費者行政推進交付金交付要綱	14,650	特定非営利活動法人キッズデザイン協議会 <東京くらしWEB (セーフティグッズ)>

※根拠規程へリンク

※支出先団体のホームページ等へリンク

■今後の方向性

引き続き、「都民目線」に立って、最新の情報を提供できているか、よりわかりやすくするために工夫の余地はないかなど、部内・局内横断的にクロスチェックを行い、随時、情報の修正を行っていく。

自律改革取組前の状況・課題**■状況**

都民を取り巻くメディア環境が大きく変化

- ・情報通信技術の進展に伴い、誰もが写真や動画等大容量の情報を受発信できる時代に
- ・スマートフォンが普及し、多くの人がいつでもどこでも様々な情報にアクセス可能に
- ・SNSの利用が進み、情報のタイムリーな拡散が可能に

■課題

メディア環境の変化に対応した効果的な広報展開により、都民に最新の都政情報をわかりやすく伝えることが必要

自律改革の取組内容（プロセス）**■検討の視点**

- デジタル媒体を中心とした情報の発信方法の多様化に対応
- ターゲットや内容に応じた媒体を選択し、都民に最新の都政情報をわかりやすく発信

■都政広報媒体の現況調査（都の一般広報に関する調査）

メディア環境の変化

- ・最も利用頻度が高い情報端末は、20代・30代ではスマートフォン
- ・インターネット利用率は全体で8割超、10代～50代では9割超。利用率はすべての年代上昇
- ・動画配信・共有サービス利用率は20代を中心に各年代で上昇。中高年層での利用にも広がり
- ・テレビは「ながら視聴」が多く、20代・30代を中心に見逃し等をPC・スマートフォンからインターネット動画で視聴する等視聴行動に変化

■他県へのヒアリング

インターネットを活用した独自の動画サイトを開設している茨城県、神奈川県からヒアリング

- ・事業の開設経緯、目的
- ・予算規模、運営体制（従事職員数、委託状況等）
- ・事業内容
- ・実績（チャンネル登録者数、累計再生回数等） 等

■分析の結果・課題

高い訴求力をもつテレビについては引き続き活用するが、メディア環境の変化に対応するため、一部の番組の見直し（廃止）とインターネットでの映像配信の強化が必要

取組の成果・今後の方向性**■取組の成果**

スマートフォンの普及、ネット動画の利用率向上等を踏まえ、以下のとおり既存の広報媒体の大幅な見直しを行うとともに、平成29年度から新たな取組を開始することとした。

- テレビ番組見直し 6番組→4番組
- 都政情報動画ポータルサイト「インターネット放送局（仮称）」開設（平成29年夏を目途）
これにより、都の魅力や都民に身近な最新の生活情報を、映像でわかりやすく、必要なときにいつでもワンストップで入手できる広報媒体を構築

■今後の方向性

- 「インターネット放送局（仮称）」開設に向けた準備
- 引き続き効果的・効率的な広報展開により、都民に最新の都政情報をわかりやすく提供

■スケジュール

- 平成29年4月～ 映像ポータルサイトのプラットフォーム構築、映像コンテンツ検討、PR展開等
- 平成29年夏 開局予定

文化振興事業の実施結果の公開

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

ホームページ上の各文化振興事業の情報は、これまで、イベント等の事前告知がメインで、実施の成果等が十分に伝えられていない。

■課題

- 「東京文化プログラム」により多くの都民が参加するきっかけ作りや都民全体で盛り上げていく気運醸成が必要
- 東京2020大会に向けて展開する「東京文化プログラム」に、今後多くの人々に参加してもらうためには、実施結果も広く発信し、各事業の魅力をアピールしていくことが重要
- 各文化振興事業の実績や成果を広く公開し、都民や参加者の多様な声・評価を引き出すことで、今後のより効果的な事業展開につなげることが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

- 都と一体となって東京文化プログラムを展開する東京都歴史文化財団及びアーツカウンシル東京（ACT）の三者で構成する現場PTを設置
- PTにおいて、事業の実施結果の公開に向けた課題の洗い出しと今後の取組の方向性を検討。以降、メンバー間で打合せを行い、具体的な改善策についてプロセスを確認・調整するとともに、対応できることから順次実施

■現場の声の収集・分析

- PTメンバーでの打合せにおいて、それぞれの現場の状況を聞き取り、問題点やそれに対する改善策を収集
- 具体的には、イベント当日の臨場感が伝わる映像の掲載、若者に身近なSNS・ブログ等の活用、都以外のメディアを通じた情報の拡散など、都民目線に立った意見が多数出され、これらを踏まえてPTで検討・分析

■分析の結果・課題

2020年に向けて実施していく数多くの文化振興事業の実績や成果を、大会後にレガシーとして残していくためには、アーカイブの内容を充実する必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- イベントの様子を伝えるコンテンツの充実と情報発信による実施結果の公開
- 民間WEBサイト活用による発信力強化（通信社が立ち上げた文化事業サイトに情報を無償で掲載）

■今後の方向性

- 上記の取組を踏まえ、
 - ・東京文化プログラムのアーカイブの充実を図り、都民が容易にアクセスできる形で情報を発信 → 都民や参加者の声・評価を生かした文化振興事業の展開へ
 - ・イベント参加者によるレビューの掲載を検討（アンケート等で寄せられた参加者の意見を紹介）

■スケジュール

順次イベントの実施結果を公開・発信するとともに、
 平成29年4月～ アーカイブの充実及び都民のアクセシビリティの向上に向けた更なる検討
 平成29年9月～ より分かりやすく充実したHPコンテンツを通じて、文化振興事業の魅力を発信。また、新たに開始するインスタグラムを通じて、参加者の多様な声も引き出していく。

取組前	取組後
告知がメイン	事業の成果を発信することで、文化プログラムへの関心を集め、都民の参加意欲を向上
写真や開催概要が告知記事のまま	イベント開催時の臨場感のある写真を多数掲載 外部ライターがブログ形式で参加者目線で詳細レポートを実施、魅力をPR
詳細情報へのリンクなし	ACTのHP等へリンクすることで、実施結果等の詳しい情報への迅速なアクセスを実現

ペーパーレス化の推進（電子決裁率向上に向けた取組等）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 会議では紙資料をその場で配布し、参加者が担当者から内容説明を受けてから検討
- 会議資料は参加者、担当者等がそれぞれ保存
- 電子決裁可能な事案についても紙決裁で処理

■課題

- 以上の状況により、次のような業務非効率が発生
 - ・会議資料の検討及び修正等に伴う時間が増大
 - ・紙資料の廃棄に伴う無駄なコストが増加
 - ・紙資料保管に伴い執務室スペースが常時不足

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

- 若手P Tによる検討
 - 各部所若手P Tからあがった意見（95件）について、局若手P Tリーダー会で改善策を検討

《若手PTにおける主な意見》

起案文書の電子化について
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
紙保存文書の削減について
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
紙文書発生抑制について
内部会議における資料は先だ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 タブレット端末の導入 回覧資料（新聞情報等）の電子化 割付印刷、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
局レク資料等の冊子化・共有データ化について
レク資料最終版を共有フォルダで一元保存 レク用のタブレット端末の配備

- 電子決裁の現状及び課題について局内調査を実施
 - 平成27年度電子決裁率 3%
 - 紙決定理由が「重要施策等で回付時に説明が必要」「関係書類が紙でしか存在しない」としている文書について、1件1件起案内容を精査して電子決裁が可能なものを洗い出し。
 - 平成28年度電子決裁率10%の目標を設定

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 局内主要会議のペーパーレス化
 - 会議ではプロジェクター投影された資料を見ながら議論し、可能な限りその場で修正を実施
 - 会議資料の事前送付及びプロジェクター投影により、短時間で集中した議論が可能に
 - 資料修正・確認等がその場で完了するため手戻りがなく、資料に係る作業時間が短縮
- 資料の電子化・一元化
 - 局事業推進に係る重要資料や、根拠規程、基礎データ等を電子データで一元管理し、原則としてすべての職員が閲覧可能とした。
 - 重要資料や規程、基礎データ等の一元管理・組織共有化により、業務への有効活用につながる
 - とともに、個々人での紙文書の保存を抑制
- 電子決裁可能な事案について、紙決定の場合は理由を精査することにより電子決裁を徹底
 - 電子決裁率の向上 目標の10%を達成（平成29年2月末時点で10.55%）



＜ペーパーレス化による会議の様子＞

■今後の方向性

- 引き続き、主要会議のペーパーレス化、資料の電子化・一元管理化、電子決裁率向上を徹底し、ワイズ・スペンディングの観点で業務効率化を推進していく。

7 オリンピック・パラリンピック 準備局

Bureau of Tokyo 2020 Olympic
and Paralympic Games Preparation

取組方針

■目標（目指す姿）

- 大会準備に関する情報が広く公開され、都民・国民の理解を得ながら、大会準備が着実に進んでいる。
- 大会の意義や大会後のレガシー、スポーツやアスリートの魅力などが効果的に発信され、2020年に向けて盛り上がりを見せている。
- 事業の効果検証の徹底、情報共有や組織間の連携が進み、効率的な業務執行体制が築かれている。

■改革の視点（改革すべき点）

- 欲しい情報、知りたい情報の公開および情報へのアクセスが十分でない。
- 大会の魅力やレガシーの価値が十分に都民・国民に届いていない。
- 事業の効果検証や情報共有、他組織との連携が十分でなく、非効率な業務執行になっている。

取組体制

オリンピック・パラリンピック準備局 自律改革 P T
 （局長、次長、理事、各部ライン部長）
 局全体の自律改革の進行管理、情報共有

自律改革推進担当

部内の取組の進行管理、調整

すべての職員が参画し
取組を検討、実施していく

検討経過

平成28年9月5日～

- ・各部における検討
- ・自主点検の実施、取組の事項出し
- ・全職員を対象としたヒアリング

<平成28年9月12日 第1回局自律改革P T>

- ・局自律改革P Tの設置

<平成28年9月14日 第2回局自律改革P T>

- ・自主点検結果及び取組の検討内容を報告
- ・局の自律改革の取組を決定

<平成28年11月25日 第3回局自律改革P T>

- ・自律改革の取組の進捗状況を報告

<平成29年2月27日 第4回局自律改革P T>

- ・トライアル月間の実施を決定

<平成29年3月13日 第5回局自律改革P T>

- ・トライアル月間の中間状況を報告

<平成29年3月31日 第6回局自律改革P T>

- ・トライアル月間の取組報告
- ・平成28年度の自律改革の取組を総括

情報公開とメディアへの情報発信



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・都民からの問い合わせが多い。
- ・問い合わせに対して、局ホームページは十分対応できるものとはなっていない。
- ・メディアが必要とする情報を適時適切に発信できていない。
- ・局事業について、十分にメディアに伝わっていない。

■課題

都民ニーズを的確に把握し、必要な情報を積極的に公開・発信していくことが必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■改革の視点

都民のニーズや関心を把握する。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・結果だけではなく、検討過程の情報へのニーズが高い。
- ・情報をタイミングよく丁寧にメディアへ伝えることで、都民へ効果的に情報発信できる。

【都民のニーズ】

- ・ボランティアなど大会への参加方法が知りたい
- ・都が整備する施設の状況が知りたい
- ・大会準備にどれくらいのコストがかかるのか知りたい
- ・バリアフリーにどう取り組むのか知りたい
- ・イベントの開催情報が知りたい
- ・報道された内容について詳しく知りたい

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

①積極的な情報公開

- ホームページを充実

検討過程も含め、局ホームページにおいて広く情報を公開する。

【公開内容】※（）内は一例

- ・各種会議の資料（四者協議／関係自治体等連絡協議会）
- ・議会の関係資料（オリパラ特別委員会）
- ・競技会場の整備状況（海の森水上競技場の検討状況）
- ・大会準備に関する経費（大会準備に係る経費内訳と年度別推移）
- ・IOC・組織委員会関係資料（組織委員会の経費、収入／開催都市契約）

②メディアへの情報発信

- メディアツアーを実施

都庁記者クラブを対象として、都が整備する新規3施設（※）の予定地を巡るバスツアーを開催し、現地にて、施設の概要、工事の状況、後利用の方向性を説明した。

（※）有明アリーナ、オリンピックアクアティクスセンター、海の森水上競技場

- 都庁記者クラブへのレク

都庁記者クラブを対象として局事業を説明するレクを定期的で開催した。

【実施内容（一例）】

- ・リオ2016大会情報 ・経済波及効果 ・関係自治体等連絡協議会
- ・新規恒久施設の施設運営計画

➢問い合わせに対して丁寧な対応が可能となり、都民の納得を得られやすくなった。

➢実際の現場で、詳しい説明や質疑を行うことで、理解が深まる機会を設けることができた。

■今後の方向性

都民の関心の高い事項や新たな取組については、ホームページでの情報公開や広報を更に展開していく。



（局ホームページ）

ペーパーレス化の推進（「ペーパーレス」導入による積極的な取組等）



自律改革取組前の状況・課題

局内でのブリーフィング資料において膨大な量の紙を使用しているため、資料の性格から紙を使用することが有効なもの以外は、電子化を推進していく必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手から始めるアイデア発掘

- ・全ての部から若手職員が参加し、自律改革のアイデアを議論する発掘チームを結成
- ・会議資料のペーパーレス化を含む自律改革の種となるアイデアを発掘
- ・局長をはじめとした幹部職員と若手職員がアイデアを基に意見交換を実施し、実現に向け具体化

■職員アンケートの実施

・自律改革トライアル月間中に職員アンケートを行い、取組の課題を把握・実施方法の見直しを行った。

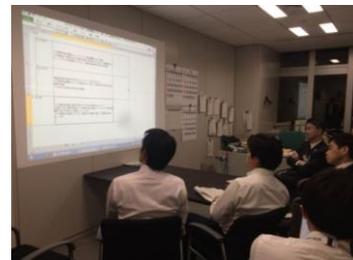
■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・局長室から実施することで、各部へもペーパーレス化が円滑に波及するのではないか。
- ・プロジェクターの操作方法やペーパーレスの実施方法が分からない。



（局長室でのブリーフィングの様子）

各部へ
波及



（各部でのブリーフィングの様子）

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・局長室にプロジェクターを設置し、ペーパーレスによるブリーフィングを実施した。
- ・局長へのブリーフィング回数に占めるペーパーレス割合を各部ごとに競い合う「ペーパーレス」を実施し、各部の積極的な取組を促進するとともに、自律改革に楽しく取り組める気運を醸成した。
- ・実施方法説明会の開催や資料作成の注意点を局内に周知し、効率化を図った。

- 局議会对策会議については、ペーパーレスを100%達成することができた。
- 上記以外のブリーフィングについては、ペーパーレスを50%以上実施することができた。
- 事前準備において、コピー等の手間が削減でき、事務軽減につながった。
- 参加者が同じ方向・資料を見るため、今どこを説明しているか共有しやすく、集中的・効率的な議論につながり、議論が活発化した。

■今後の方向性

引き続きペーパーレスによるブリーフィングを推進していくとともに、ブリーフィング後に資料データの共有化を図っていく。

「見える化」によるライフ・ワーク・バランスの推進



自律改革取組前の状況・課題

■状況

職員が日常業務に追われ、ライフ・ワーク・バランス（以下「LWB」）を意識しづらい。

■課題

全ての職員が働きやすい職場環境を実現するため、LWBの意識醸成を図る取組が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手から始めるアイデア発掘

- ・全ての部から若手職員が参加し、自律改革のアイデアを議論する発掘チームを結成
- ・プレミアムフライデー・マイ定時退庁日の設定等を含む自律改革の種となるアイデアを発掘
- ・局長をはじめとした幹部職員と若手職員がアイデアを基に意見交換を実施し、実現に向け具体化

■職員の声の収集・分析

- ・昼休みの分散化により、誰がいつ昼休み時間帯かが分かりづらい。
- ・周囲が忙しそうで、早く帰りづらい雰囲気がある。
- ・もっと年次有給休暇を活用したい。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・周囲の職員へ昼休み中であることを伝える方法がない。
- ・定時退庁を意識しづらく、早く帰る職場風土がない。
- ・組織的に年次有給休暇の取得を促進する必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

・3種類の『かえるタグ』を作成し、かえるタグ運動を実施

- ①お昼休み中です（11:30～12:30、12:30～13:30）
- ②マイ定時退庁日
- ③プレミアムフライデー

・かえるタグを自席に掲示し、状況を見える化

- ①昼休みの分散化において、各職員が設定した昼休み時間に掲示
- ②個人的に定時退庁を徹底したい場合などにおいて、自主的にマイ定時退庁日を設定して掲示
- ③プレミアムフライデー（※）を取得する職員は、該当日に掲示

※毎週金曜日をプレミアムフライデーとし、各職員が自由に取得日を選択して、休暇等を分散化当日は部内へ取得予定者をお知らせするとともに、該当者に呼びかけを実施

かえるタグ運動のテーマ

- ✓オンとオフを切りかえる！
- ✓早くかえる！
- ✓働き方をかえる！



（かえるタグ）



（「かえるタグ」を自席に掲示）

- 『見える化』により、周囲の職員の理解が促進
- 組織的に推奨したことで、帰りやすい雰囲気が醸成

■今後の方向性

取組を継続することで、局内のLWBを推進していく。

8 都市整備局

Bureau of Urban Development

取組方針

■ 目標

＜都市整備局の役割＞

都市づくりの計画から事業実施に至るまで、都民生活に広く関わり、安全で暮らしやすい都市を実現する。

- 都民にとってより良い施策を実現するために下記の視点と論点で改革を推進
- 職員が全員参加の意識で組織運営改革に臨める組織風土を醸成

■ 改革の視点

- 1 都市整備局の組織目標を再度確認し、効果的に達成する。
- 2 納税者である都民にとって、満足度が高く、アクセスしやすい組織運営を行う。
- 3 組織の長所、短所をよく知り、長所は伸ばし、短所は是正する。
- 4 組織運営の改革は、可能な限り全員参加のもと進める。
- 5 トップ自らが、組織運営の改革の推進役となる。
- 6 あらゆるものは陳腐化するおそれがある。防ぐためには不断の改革が必要

■ 改革の具体的な論点

- 1 分かりやすい都政の実現
- 2 都民サービスの向上
- 3 より良い仕事を可能とする局運営
- 4 ライフ・ワーク・バランスの実現
- 5 防災対応力の向上

取組体制

- 局改革本部 ・局長を本部長とする局改革本部を設置し、局における改革案を共有し、改革の進行管理を実施
 - 各部各課 ・各職場において、改革の視点を踏まえ、全員参加での取組を推進
- ※できることから始めるとともに、その取組の進捗状況などを常に局職員全員に周知し、参加意識を高め、業務改善の好循環を生み出す。



2つの取組を循環させ、不断の改革の風土を醸成 ⇒ 一人ひとりがリーダーシップを！

検討経過

平成28年9月	5日	都市整備局改革本部設置決定
	9月 6日	自律改革の取組について、局内に依頼
	9月 9日	局議にて都市整備局改革本部の取組を確認 全職員に対し、本部長、副本部長より自律改革についてメッセージを送付 ⇒ 職員からの提案件数469件
10月	14日	都市整備局改革本部会議 取組の具体的な進め方を確認 「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価を開始 (施策や事業を所管する各職場で、改革の視点を踏まえ、評価を実施し課題を把握、取組の方向性を検討)
	11月 25日	都市整備局改革本部会議 取組状況報告
平成29年	3月 30日	都市整備局改革本部会議 取組状況報告

積極的な情報の提供（防火設備検査制度のQ & A作成）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 建築基準法改正により、平成28年6月から、従来の定期調査・検査報告制度が変更（防火扉等の防火設備に関する検査を建築物の定期調査から独立）
- 防火設備検査報告制度の円滑な運用に向け、建物所有者や検査有資格者などの関係者に新制度を周知（4月にホームページ更新、7月より当年度報告対象者への通知等）

■課題

- 引き続き関係者に対して、確実に制度の概要について周知していくことが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

【行政連絡会での検討】

- 報告制度が開始した6月以降、電話による問合せが増加
- 行政連絡会※において、効果的な対応策等を検討
 - ※都内特定行政庁（都・23区・9市）による定例連絡会
- 都民サービスの向上に向け、よくある問合せをQ&A形式でHP掲載することを決定

【Q&A作成に向けた検討】

- 問合せ窓口の担当者にヒアリングを実施→質問項目の抽出
- 素案を作成し、各特定行政庁へ照会→意見を反映し、Q&A確定

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 「防火設備検査制度」のQ&Aを作成し、平成28年12月からホームページで公開
- Q&AをHPに掲出したことにより、電話で問い合わせることなく、いつでも情報収集が可能となるなど、都民サービスが向上
- Q&A作成の過程を通じて、職員も制度変更の内容等に精通し、電話での問合せに対しても円滑に対応
- 都内特定行政庁間で認識の共有が図られ、統一的な回答が可能となり、公平なサービスを実現
- なお、都内特定行政庁や報告の受付機関では、HPのリンクにより都のQ&Aを活用

■今後の方向性

- 引き続きQ&Aを充実し、次年度以降の報告対象者への周知を図っていく。



【「防火設備検査制度」のQ&A】

窓口事務の改善（誰でもコンシェルジュ）

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・市街地整備事務所では、土地区画整理事業、市街地再開発事業、沿道まちづくり・延焼遮断帯整備・街路事業等、様々な事業を所管しており、都民にとって複雑なレイアウトで分かりにくい。
- ・都民に対応する機会の多い若手職員は、窓口対応における経験が浅く、また事務所所管事業の知識が不十分

■課題

- ・来庁者がストレスなく円滑に目的の窓口を訪問できる環境づくりが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

【若手職員を中心とした「窓口業務改善PT」発足】

- 事務所内で各課から1～2名の若手職員を選出し、窓口業務改善に向けたPTを発足
 - ・PTメンバーにより職場巡回を実施し、新規採用者や民間経験者など、より都民目線を持った職員の意見を参考に、窓口レイアウトの検討、ハード面での案内に加え、職員対応による都民案内の方策を検討

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 窓口改善に向けた環境整備
 - ・執務室の各入口に内線電話、組織一覧、内線表（図1）を設置し、来庁者がワンストップで目的の窓口スムーズに訪問できるよう環境整備
- 担当職員のスキルアップ（コンシェルジュの養成）
 - ・窓口対応に最低限必要な知識を全職員が習得するため、「市街地整備コンシェルジュマニュアル」（図2）を作成
 - ・所内においてコンシェルジュ養成に向けた研修を実施（3月）
- 都民を円滑に案内できる環境が構築されるとともに、来庁者が誤って執務室内に入ることもなくなり、セキュリティも向上
- 職員の接遇等人材育成はもとより、マニュアル作成や他部署への案内を通じて、職員間の交流が深まり風通しの良い職場環境を構築

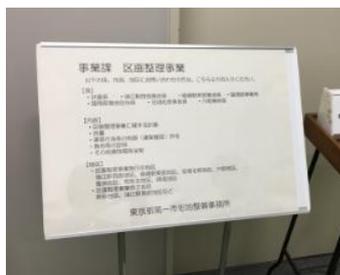


図1



図2



■今後の方向性

- ・更なる都民サービスの向上のため、引き続き窓口環境の充実及びノウハウの継承を進めていく。

超過勤務削減への取組（業務状況の情報共有等）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・これまでも超過勤務縮減に向けた取組を実施
- ・一方で、慢性的・恒常的な残業が発生

■課題

ライフ・ワーク・バランスの実現のため、超過勤務縮減に向けた取組が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

【局改革本部における検討】

- ・局の自律改革の取組として全職員から超過勤務縮減に関する提案を募集
- ・多く寄せられた意見について、若手職員と意見交換を行い、超過勤務縮減に向けた具体的な取組を検討

取組の成果・今後の方向性

【取組の成果】

	概要	効果
みんなが定時隊長！ （図1）	<p>【現状】 退庁時間に対する意識が欠け、慢性的・恒常的な残業が発生</p> <p>【取組内容】 各職員が退庁する時間をマグネットに明示して宣言し、周りの職員からの声掛け等により定時退庁を促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・退庁を意識して、時間内に集中して業務を遂行 ・管理職・職員同士の声掛けが促進 ・忙しい職員が一目で分かり、お互いに助け合う風土を醸成
マイニチ・ゴゴイチ・ミーティング	<p>【現状】 隣の担当が今何をしているか把握できず協力できない</p> <p>【取組内容】 毎日、午後一番に3分間のミーティングを行い、当日の予定を情報共有することで組織的な業務遂行を促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理監督職の部下に対する状況把握の意識向上 ・風通しの良い職場環境の構築 ・職場内における協力体制の強化
管理職ウェルカムボード （図2）	<p>【現状】 職員が管理職に必要以上に遠慮してしまい、相談に行きづらい</p> <p>【取組内容】 各管理職のリアルタイムの動静をマグネットで示し、職員に向けて表示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職と一般職員間における良好なコミュニケーションが実現 ・管理職不在時に迅速な電話対応が可能 ・職員の計画的な業務遂行を促進

図1



図2



- ・こうした取組により、超過勤務実績が前年度対比で1割以上の減を達成
- ・管理職と一般職員間との垣根が低くなるとともに、職員間の良好なコミュニケーションづくりにもつながり、風通しの良い職場づくりが実現
- ・不要不急な仕事は翌日以降に回す、完成形でなくてもとりあえず管理職に報告する等の風土が定着し、メリハリのある業務遂行
- ・本取組に限らず、職員からのボトムアップによる提案がその他の業務改善にも反映

■今後の方向性

平成29年度以降も本取組の継続により更なる超過勤務縮減に取り組み、ライフ・ワーク・バランスの実現を目指していく。

ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・局内の会議等ではペーパーレス化が進んでいない。紙の排出、廃棄により余分なコスト発生。
- ・修正の都度、紙資料の差替えとなり、事務が煩雑、超過勤務も増大
[参考]H27 本庁におけるコピー使用状況 16百万枚（32百万円）※一人当たり 18千枚（37千円）

■課題

ペーパーレス化の推進により業務を効率化させ、ライフ・ワーク・バランスの実現を目指す。

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

【局内ペーパーレス検討WG発足】

○2017（H29）年2月にWGを3回開催

- ・第一回 **総務部内**各部・課長及び担当によるペーパーレス意見交換会を実施
[検討内容] コピー使用量の現状分析等
- ・第二回 第一回の**メンバーを拡大**し、ペーパーレス意見交換会を実施
[検討内容] ペーパーレス会議実現の方策検討等
- ・第三回 各部所にまで**メンバーを更に拡大**し意見交換
[検討内容] ペーパーレス化の実現に向けた認識の共有

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

○ペーパーレス会議の試行

➤局内での取組

- ・総務部内に**液晶モニタ**を設置してペーパーレス会議を試行
- ・局長等に**タブレット**を配布し、局長等レクを試行（図1）

➤他局との会議に取組を拡大

- ・東京都技術会議（3月開催）において**タブレット**を活用してペーパーレス会議を試行（図2）

○ペーパーレス会議の促進に向けて取組状況を局内横展開

➤局内報による取組の全局展開

- ・ペーパーレス会議試行の状況を「おもてなし☆かわらばん」※（図3）により局内全職員に紹介し、ペーパーレス会議実施を促進

※局改革本部関連情報や改革の取組状況を随時掲載する局内報

➤ペーパーレス会議マニュアルの作成

- ・TAIMS端末を活用したペーパーレス会議手法について手順マニュアル（図4）を作成し、局内全職員に紹介。身近な端末でもペーパーレス会議の開催が可能であることを周知

○取組を通じて局内職員のペーパーレス化に向けた機運が醸成され、

この他の会議においても各部が自発的にペーパーレス会議を開催

○ペーパーレス化に向けた検討において、電子起案の推進もペーパーレス化に有効であると認識されたため、電子起案の促進に向けた分析調査にも着手

■今後の方向性

- ・会議のペーパーレス化をより一層促進し、引き続き「おもてなし☆かわらばん」等による周知を重ね、ペーパーレス化を推進
- ・電子起案に関する分析調査結果を踏まえ、実機による文書総合管理システムの操作研修を実施するなど、更なる電子起案の促進を図っていく（4月以降）。



図1



図2

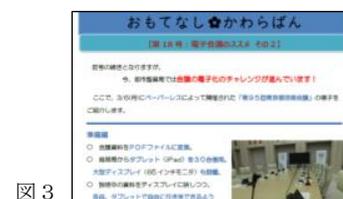


図3



図4

事前復興の更なる取組

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 発災時に円滑な復興を進めるためには、あらかじめ復興に向けた準備を行う「事前復興」が有効
- 都は復興の手順を示す「震災復興マニュアル」を整備し、復興の主体となる区市町村職員を対象として、復興まちづくり計画策定等を行う「都市復興訓練」を継続的に実施
- 東日本大震災後の法律により、区市町村の要請で都市計画の事務を都が代行できる特例等が制定

■課題

- 職員が、復興を現実的な取組として体験できていない。
 - ・都職員は、発災を想定した復興計画の策定に係る訓練が未経験
 - ・区市町村職員による、地域住民と協働し課題解決に向けた訓練の実例は少数（今年度2区1市）

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討、現場（訓練生）の声の収集・分析

事前復興に関連する下記の会議等で議論し、取組内容を検討

- 都市復興訓練（都区市職員参加、学識経験者協力）の最終発表会（10月）
 - ・都職員も都市復興手順の習熟が必要
 - ・区市町村職員は、習得した知識やノウハウを活かし、地域住民と一緒に訓練を実際にやってみることが必要
- 局内の都市復興に係る部課の連絡会（11月）
 - ・都職員の実務能力向上のため、区市町村の代行としての復興まちづくり計画案の作成や広域的な調整などについて訓練が必要
- 学識経験者（訓練協力）との意見交換（11月）
 - ・区市町村職員は、地域レベルでの復興まちづくり訓練の企画立案や運営手法の習得が必要

■過去の訓練実績

対象	訓練名	内容
区市町村職員	都市復興訓練	現地調査、建築制限、復興まちづくり計画案策定等の演習
	情報連絡訓練	家屋被害概況についてD I S（災害情報システム）による情報連絡、G I S（地理情報システム）による被害状況の図化
都職員		

■分析の視点（切り口）

- 都市復興の実務能力向上

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- 都職員も、復興事業の立案や広域調整などの訓練を通じて、都市復興手順の習熟が必要
- 区市町村職員が地域での訓練ノウハウを身に付けるため、都の支援が必要

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 都職員向け都市復興訓練の実施（11月）（右写真）
被災規模が大きい地区における区の代行として計画の作成や、区市町村の境界部での整合を図るなどの訓練を行い、基礎知識を習得できた。（24名）
- 「復興まちづくり実務者養成訓練」の実施（12月）
区市職員が、地域住民と一緒に訓練について、対象地区選定からプログラム作成まで企画書をまとめるための実践的な知識の習得について、都として支援できた。（14名）



■今後の方向性

- 来年度以降も反復・継続して各種の訓練を実施
- 多くの区市町村（特に多摩地区）に訓練参加を呼びかけ

■スケジュール

- 平成29年 6月～11月 都市復興訓練実施（都職員対象：10日間、区市町村職員対象：7日間）
- 平成29年11月～12月 復興まちづくり実務者養成訓練実施（区市町村職員対象：3日間）

少子高齢化に対応した都営住宅関連の取組



自律改革取組前の状況・課題

■状況

都営住宅は、約26万戸、1,600団地、2,000自治会で、名義人の年齢区分で65歳以上が6割を超え、75歳以上が4割を占めるなど高齢化が顕著である。

■課題

少子高齢化の進展に伴い、様々な課題が生じている。

- 若年ファミリー世帯層を対象とした少子化対策の役割も求められている。
- 自治会の役員等が高齢化し、公共料金の徴収など共用部分の自主管理が困難となってきた。
- 駐車場の利用率が低下し、空き区画が増加している。
(利用率 平成22年度末77.6%→平成27年度末70.7%)

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

- 若年ファミリー世帯向け住戸の提供
 - ・管理を委託している東京都住宅供給公社（以下「公社」）の職員も交えた検討会を設置
 - ・これまでの応募状況を時期、立地などに基つき詳細に分析し、需要傾向を把握
- 都による共益費の徴収
 - ・居住者の作業の負担を軽減するため、都が共用部分の管理を実施し、必要な経費を共益費として、徴収する取組
 - ・公社を含めた組織横断的なPTを設置
 - ・徴収方法や費用の算定方法を検討
- 駐車場利用の促進
 - ・都営駐車場活用PT及び個別課題別の分科会を設け、具体的に検討
 - ・コインパーキング設置については、現在実施中の試行の状況を踏まえ、29年度からの本格実施に向けて検討
 - ・駐車場区画のワイド化については試行の実施方針を策定

■若手職員や現場の声の収集・分析

- 若年ファミリー世帯向け住戸の提供
 - ・自治会等から、若年ファミリー世帯の入居促進を求める声
- 共益費
 - ・全団地自治会を対象としたアンケートを実施
 - ・公社窓口センターを活用して居住者からの意見を収集
(アンケート結果：回答1,406自治会のうち、都による直接徴収を希望163、次回以降の申込みを検討90。今後都による徴収を希望する項目は、草刈り480、敷地内清掃311、電管球交換370)
 - ・その上で、若手職員が中心となって、団地自治会ごとの共益費算定事務の効率化等を検討
- 駐車場
 - ・都営駐車場活用PT分科会開催に当たり、現場管理を担当している公社職員からヒアリングを実施し、実務的な意見を聴取
 - ・コインパーキング事業者、自治会や居住者からも直接意見を聴取し、現地の状況を把握

■国や他道府県等との比較・分析

- 共益費
 - ・他道府県住宅では直接徴収を実施している自治体は少ない。
(47都道府県中、大阪府と高知県の2府県)
 - ・実際に実施している自治体から具体的事例を収集

○駐車場

- ・多くの公営住宅でのコインパーキングの導入と利便性向上を確認

■分析の視点（切り口）

○若年ファミリー世帯向け住戸

- ・過去の応募倍率等から推測される需要を重視

○共益費

- ・自治会の自主性を尊重。希望する自治会のために作業の経済性、効率的な徴収事務のあり方を重視

○駐車場

- ・コインパーキング・区画のワイド化で費用対効果を重視

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

○若年ファミリー世帯向け住戸

- ・都心部などの利便性の高い住宅の需要が高い。
- ・毎回コンスタントに需要に沿った住宅を提供できるか。

○共益費

- ・管理費用をどの程度抑制できるか。

○駐車場

- ・費用対効果の見極めをどのように効率的に行っていくか。
(コインパーキングの地域ごとの需要、区画のワイド化による利用料の増減、整備に係る費用等)

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果、今後の方向性、スケジュール

○若年ファミリー世帯向け住戸

過去の応募状況等の分析を踏まえ、都心部など、若年ファミリーにとって利便性の高い地域の住宅を中心に提供

- ・募集対象住戸の選定を終え、次回5月の募集から実施（29年5月～）（鉄道駅から概ね徒歩15分以内の距離にある住戸を選定）

○共益費

自治会等が実施してきた共用部分管理業務（公共料金の徴収、草刈り等）を都が代行し、必要な経費を共益費として、都営住宅の使用料と合わせて徴収

- ・対象項目を拡大した上で既に申込みを受付
- ・準備の整った団地から徴収を開始
- ・都自らが共益費を徴収（29年4月～）

○駐車場

空き区画について、区画のワイド化やコインパーキング設置による活用

- ・平成28年11月 区画のワイド化の試行実施方針を策定（区画幅の変更（230cm→250cm）、ワイド化する区画数、ワイド化試行実施条件等）
- ・平成28年11月 区画ワイド化の一部工事に着手（2団地ワイド化59区画）
- ・29年度に試行結果を検証し、30年度より駐車場区画ワイド化の本格実施を予定
- ・コインパーキング設置については、試行結果（9団地101区画）を踏まえ、30年度より本格実施に移行

9 環境局

Bureau of Environment

取組方針

■目標

東京2020大会とその先を見据え、東京で暮らし、働き、訪れる誰もが、快適に過ごすことの出来る質の高い都市空間を創出し、将来にわたって持続的に発展する「環境先進都市」を実現する。

環境課題の解決にあたり、将来を見据えた道筋を描きながら、社会経済情勢の変化や技術革新にも柔軟に対応するとともに、都民・事業者・NGO/NPOなど、あらゆる主体の参画を促していく。

■改革の視点

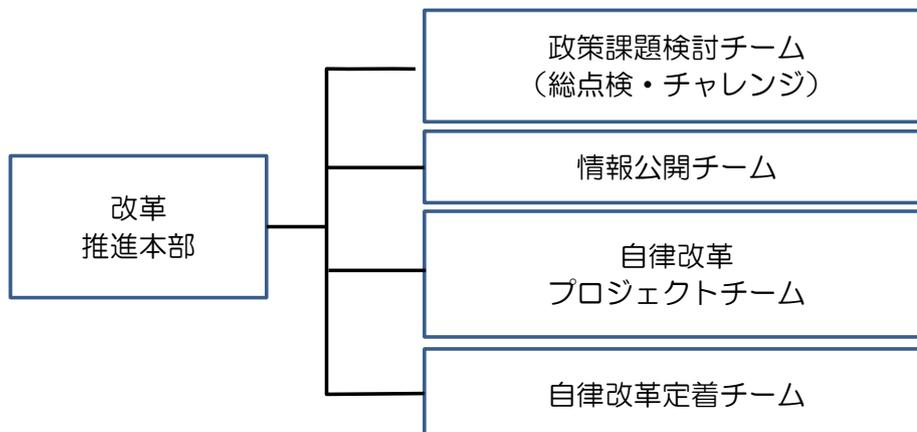
局の基本目標の実現に向け、都民ファースト、情報公開、税金の有効活用の観点から、現行の事務事業を総点検する。

国や他都市を先導する取組を展開し、多様化する環境課題に道筋をつける観点から、環境政策を検討する。

「都民の声」や「現場の声」に耳をかたむけ、課題を掘り下げる。

取組体制

- 局事業・業務等の自律改革をマネジメントするため自律改革推進本部を設置
(本部長：局長、本部員：部長級職員)
- 改革推進本部の下に、政策課題を検討する「政策課題検討チーム（総点検チーム）」、喫緊の課題を検討する「情報公開チーム」、各部（所）の自律改革を促す「自律改革プロジェクトチーム（部（所）単位）」自律改革の定着を促す「自律改革定着チーム」を設置
- 政策課題を組織横断的に検討する若手による「政策課題検討チーム（チャレンジチーム）」を設置



検討経過

- 9月 2日 改革推進本部設置
情報公開チーム, 自律改革定着チーム設置
- 9月 5日 自律改革プロジェクトチーム設置
- 9月23日 政策課題検討チーム設置

<以降、各チーム毎に検討>

- 10月25日 改革推進総本部開催
- 11月30日 改革推進総本部開催
- 2月 2日 改革推進総本部開催
- 2月16日 政策課題検討チーム（チャレンジチーム）政策課題発表

マイバッグ・マイボトル運動



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・一度だけの使用で廃棄されるレジ袋は資源の消費
- ・レジ袋の製造から焼却までの間に排出されるCO2は20万トン程度

■課題

- ・サービスとして無料配布されている例も多く、都庁舎内の店舗でも配布されている
- ・レジ袋削減には、消費者への意識啓発などが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

自律改革プロジェクトチーム・チャレンジチームにおいて検討

■若手職員や現場の声の収集・分析

- ・環境局職員が率先して容器・包装ごみの減量に取り組み、レジ袋削減行動の模範となるべき
- ・アンケートによる意識調査を行い、その結果をもとに今後の施策検討に役立てる必要がある

■他国の先進事例との比較・分析

- ・フランスでは、2016年7月1日から、有償・無償に関わらず使い捨てのプラスチック製レジ袋の配布を禁止。
- ・従わない事業者には期限を定めて行政指導し、改善されない場合は行政処分や刑事罰（懲役2年、罰金10万ユーロ）

■分析の視点（切り口）

- ・職員が実践可能な取組内容の検討
- ・レジ袋削減行動の周知・定着に向けた工夫

取組の成果・今後の方向性

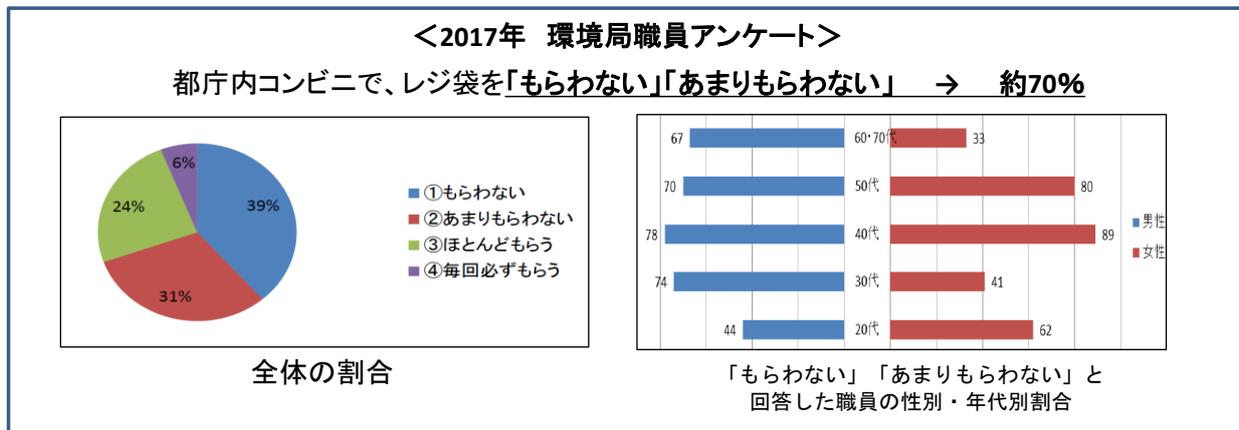
マイバッグ・マイボトル運動展開中!

※メール署名欄への印字

■取組の成果

- ・庁舎内の買い物時にはレジ袋を使用しない等を「マイバッグ・マイボトル運動」を平成28年10月1日から展開
- ・メールの署名欄や局内会議資料等への印字などの工夫により、継続的な呼びかけを実施

■職員アンケートの実施（平成29年2月実施）



- ・都庁内コンビニにおいて、利用者の多くがレジ袋をもらう中、環境局職員の約7割はレジ袋を「もらわない」または「あまりもらわない」という結果であった。
- ⇒ただし、環境局職員に対し、レジ袋をもらわないための取組を実施する余地はまだ十分にある。

■今後の方向性

- ・引き続き、メールの署名欄や局内会議資料等への印字により、運動の呼びかけを実施
- ・運動の定着を図り、レジ袋をもらわない環境局職員割合の向上を目指す

分かりやすい補助金一覧の作成

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

各補助制度や支援策は事業所管部ごとにホームページやPRパンフレットなどを作成して紹介

■課題

- ・利用者側にとって、どのような補助制度や支援策が用意されているのか、全体像を一見しただけでは分かりづらい
- ・補助金の対象も個人向けか事業者向けなのか分かりにくい

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

自律改革プロジェクトチーム・チャレンジチームにおいて、いかに都民にとって分かりやすいものにするかの視点を中心に議論を重ねた。

■若手職員や現場の声の収集・分析

《主な意見》

- ・これまで関心をもたなかった個人や事業者にも、局の補助事業を知ってもらうきっかけとなるよう、デザインやサイズを工夫するべき
- ・事業名がどれも堅苦しく、何に対する補助なのか分かりにくいため、表現を工夫したほうがよいのではないか。
- ・身近な生活にも役立つ基礎知識なども併せて紹介し、普及啓発の効果もある内容にしたほうがよいのではないか。

上記内容を踏まえ補助金一覧の作成に向けて以下の検討を行った。

■分析の視点（切り口）

- ・環境関連の補助制度・支援制度全般の紹介と情報量のバランス
- ・分かりやすい伝達手段、表現方法等の工夫

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・分かりやすい内容とすることはもとより、ポータルサイトも用意し、ホームページでも一覧で確認できるようなことが必要である。
- ・職員による検討のほか、局が契約しているメディアアドバイザーの意見も聴きながら体系を整理し、利用者にとって分かりやすい表現や構成を迫及した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・「エコサポート2016（環境関連の補助金・支援策ガイド）」の作成
- ・ポータルサイトの作成

《工夫・改善のポイント》

- ・局補助金等の全体を網羅しつつも簡潔な記載に努め、持ち運べる大きさの冊子とした。
- ・各補助金の詳細な内容は、QRコードを付してスマホやタブレットから検索可能とした。
- ・補助金の対象や内容が一目でわかるような目次を作成した。
- ・補助金名・事業名をそのまま使わないで読んですぐにイメージできるような表現に変更した。
- ・都民の環境意識を高めてもらうツールとしても活用できるよう、コラムも挿入した。

■今後の方向性

28年度は年度途中からの検討、作成となったが、今後は、極力年度の早い時期から冊子を作成し補助や支援制度等のPRを通じ、都民のみなさんに各種の制度を活用していただきながら環境施策を推進していくことが必要である。

- 新たな補助メニューの追加やコラム等の見直しを行い「エコサポート2017」を作成する。
- より多くの都民に知っていただくため、年度の早い時期に公表・PRする。

■スケジュール

平成29年7月を目途に作成、公表

10 福祉保健局

Bureau of Social Welfare and Public Health

取組方針

■ 目標及び改革の視点

○福祉保健局では、利用者本位を徹底した福祉システムの構築を目指した「福祉改革」や都立施設改革など、これまでも様々な取組を行ってきたが、都政改革本部会議で示された「都民ファースト」、「情報公開」、「ワイズスペンディング」の3原則に照らし、現行の仕事の進め方などを改めて見直す。

○見直しに当たっては、風通しの良い職場環境を構築し、利用者の声や若手職員を中心に問題意識を吸い上げ、改革につなげていく。

取組体制

<福祉保健局改革本部[局長・次長・技監・部長]23名>

総務部、指導監査部、医療政策部、保健政策部、生活福祉部、高齢社会対策部、
 少子社会対策部、障害者施策推進部、健康安全部 合計9部

業務改善

提案

施策の自主点検

本庁39課、事業所60所に若手職員を中心とした自律改革リーダーを任命し、
 管理職のリーダーとともに取り組む体制を構築

検討経過

【福祉保健局改革本部会議】

- | | |
|-------------|--|
| 平成28年 9月 1日 | 第1回福祉保健局改革本部会議
局としてのキックオフ、課題の洗い出しを指示 |
| 平成28年 9月 8日 | 第2回福祉保健局改革本部会議
若手職員を中心とした課題認識の調査を開始 |
| 平成28年 9月23日 | 第3回福祉保健局改革本部会議
各部、各事業所からの課題等意見を集約（390件） |
| 平成28年 9月30日 | 第4回福祉保健局改革本部会議
超勤縮減の取組を開始 |
| 平成28年10月11日 | 第5回福祉保健局改革本部会議
業務改善に加えて局事業の点検を開始 |
| 平成28年10月31日 | 第6回福祉保健局改革本部会議
局内取組状況を集約 |
| 平成28年12月 1日 | 都政改革本部ヒアリング、検討状況を事務局へ報告 |
| 平成29年 2月22日 | 第7回福祉保健局改革本部会議
局内取組状況を集約 |
| 平成29年 4月 3日 | 第8回福祉保健局改革本部会議
幹部異動に合わせ、自律改革への取組みについて確認 |

イベントカレンダーの作成

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

福祉保健局のホームページには、福祉・保健・医療に関わる幅広い分野ごとに会議、研修、シンポジウムなどの多種多様なイベント情報が掲載されていて、都民が必要な情報にアクセスしづらい。

■課題

都民が迅速かつ的確にイベント情報にアクセスできるようホームページの改善が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■検討等

総務課広報担当内の若手職員を中心に、局ホームページのイベント情報の現状、他局・他自治体の取組の情報収集、都民の視点に立ったイベント情報の提供方法について検討を行い、局ホームページの改善策をとりまとめた。

■分析の視点（切り口）

- ・ホームページにおいて、都民が早く、容易にアクセスできるイベント情報の提供

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

イベント情報の問題点

- ・掲載先がわかりづらい。
- ・検索しづらい。
- ・個々のイベントごとに案内されているため、同分野の他のイベントを把握しづらい。

他局・他自治体ホームページのイベント情報を参考に、わかりやすい提供方法について検討を行った。

- ・イベント情報を一か所に集約
- ・トップページからイベント情報にすぐアクセスが可能
- ・開催日ごとにイベント情報を探ることが可能
- ・イベントの種類別や分野別から探ることが可能
- また、関心のある分野のイベントを一括して日付ごとに確認することが可能
- ・カレンダー形式だけでなく、一覧形式でも見ることが可能
- ・スマートフォンでの見やすさを考慮した仕様

これらの検討を踏まえ、局ホームページのイベント情報の提供方法の改善策としてイベントカレンダーの作成を行うこととした。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

検討を踏まえ、イベントを日付ごとに確認できるイベントカレンダーを作成し、平成28年12月より福祉保健局HPのトップに掲載した。これにより、都民が必要な情報に迅速かつ的確にアクセスできるようになった。

また、イベントカレンダーの作成に伴う掲載手順等については、各部の担当者が理解しやすく、負担を増大させることとならないよう、情報の種類に応じた掲載ルールを定め、具体的な掲載方法をわかりやすく解説したマニュアルを作成し、周知した。これにより、各所管の協力が容易に得られ、迅速かつ円滑に運用することに結びついた。

■今後の方向性

作成して間もないことから、今後一定期間の運用後、都民の意見等を踏まえ、必要な改善を図っていく。

超勤縮減を進めるための部内ルールの徹底



自律改革取組前の状況・課題

■状況

定時を過ぎても漫然と業務を行っている職員の存在、残業を美德とする風潮が少なからず存在

■課題

定時退庁が当たり前の風土を部全体で醸成、ライフ・ワーク・バランスの更なる充実

自律改革の取組内容（プロセス）

■自律改革リーダーにおける検討等

福祉保健局高齢社会対策部では、各課の自律改革リーダーと課長級のリーダーとで構成された部自律改革会議を設置し、10回の検討を行ってきた。その中で、業務改善チャレンジ、部内で作成した範となる資料の選定・共有等に取り組むとともに、超勤縮減モデル職場に選定されたことを受け、全庁的な取組である「マイ定時退庁日」が形骸化しつつあることに焦点を当て、更なる有効活用手段について検討を行った。

取組の成果・今後の方向性

■取組内容

「個々に月4回以上のマイ定時退庁日を設定し、確実に消化する」ことを部内ルールとして掲げ、部全体が一丸となって定時退庁が当たり前の風土を築くことを目標に設定することとした。

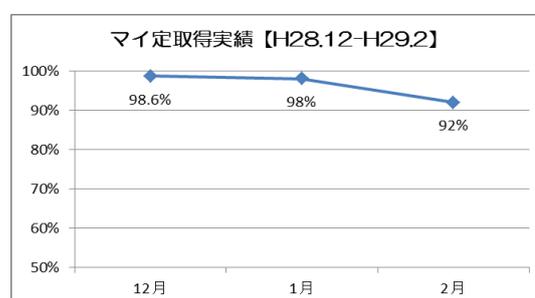
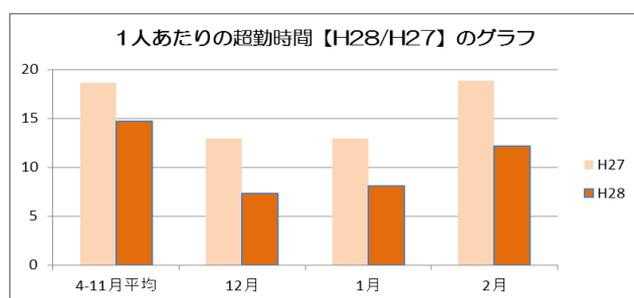
【具体的な取組方法】

- (1) 毎月月初に4回以上のマイ定時退庁日を設定し、予定表へ記入
 - ・水曜日等、定時退庁が前提の日については設定対象外
 - ・「マイ定」のフレーズを部内へ浸透
- (2) マイ定時退庁日ごとに取得状況を確認
- (3) 給与支給日に課長代理が各担当の取得状況を把握し、課長へ報告
 - ・職員内でも日頃から定時退庁をする雰囲気醸成
- (4) 翌月月初に、各課でマイ定時退庁日の取得率を集計し、公表
 - ・毎月の取得率をグラフ化し、可視化

■取組の視点

- ・本取組によって、定時退庁が当たり前の風土が醸成されるか
- ・本取組によって、部全体の超過勤務時間が縮減されるか

■取組の結果



- ・全体を通して90%以上の高い水準の取得率を記録している
- ・1人あたりの超勤時間からも、取組の成果が確認できる
- ・部内での「マイ定」のフレーズの浸透等、定時退庁の風土が定着しつつある

■今後の方向性

20時完全退庁や全庁一斉定時退庁日の取組みとあいまって、本取組の主旨であった「定時退庁が当たり前の風土の醸成」、「部全体の超勤時間の縮減」については、一定程度成果を確認できたところである。今後は、恒常的に超勤の多い部署の職員に対する意識付け等、本取組の影響を分析しつつ、引き続き取組を行っていく。

書類整理デーの創設

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

打合せや会議、上司への報告等を主に紙媒体の資料で行う機会が多く、その都度、資料を印刷しており、机上やキャビネット内に紙媒体の資料が積み重なっている。

■課題

紙媒体の資料が整理されていないため、必要な時に必要な書類をすぐに取り出せるよう、不要な書類を廃棄するとともに、保管場所を明確にするなど、書類を整理する必要があった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

健康安全部感染症対策課内で5名の若手職員を募り、若手P Tを設置し、月に1回程度P T会議を開催した。P T会議では、メンバー職員が会議の前に、現状分析、課題の抽出及び今後の対応策を各自で考えた後、会議の場で意見を出し合っており、取り組むべき対策について検討を行った。

■若手職員や現場の声の収集・分析

会議のメンバーである若手職員は現状分析を行うに当たり、課内の職員に聴き取りを行い、問題点や解決方法の提案を受けるなど、職員の声を積極的に拾い上げた。これらの意見を基に、P Tで分析を行い、以下のとおり問題点の分析及び対策の検討を行った。

■分析の視点（切り口）

- ・積み重なった紙媒体書類を整理するための具体的対策の検討
- ・整理された状態を継続的に維持するための取組の検討

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

職員の声やP T会議での検討の結果、定期的に書類整理を行うことが重要であるという意見が多かったため、定期的な書類整理を行うための手法について検討を行った。

取組の成果・今後の方向性

■取組内容

書類整理を行う日を「書類整理デー」として定め、繁忙期でも取組を継続できるよう、かつ、一週間の始めから気持ち良く業務を行える環境を作るために、毎週金曜日に書類整理を行うこととした。

また、「書類整理デー」を創設するだけでは、職員個人がそれぞれ取組を行っても、課全体の取組成果に差異が出てしまうことが懸念されたため、書類整理デーにおける取組目標と取り組むべき内容を示し、課内に周知を行った。具体的には、書類整理デーの創設及び取組内容についてのチラシを作成し、課内に周知した。さらに、毎週金曜日にはP Tに参加している若手職員が中心となって課内職員に声掛けを行うとともに、メールでお知らせを送付することで、全ての職員が取組に参加してもらえるよう工夫した。

その後、定期的な書類整理を進めていくにつれて、整理される範囲が主に机上に限定されていることがP T会議の分析で判明した。そこで、書類整理デーの取組を補完するため、年末や年度末といったタイミングで集中的にキャビネットや執務室内の書類を大規模に整理する「書類整理キャンペーン」を実施した。書類整理キャンペーンを行うに当たっては、実施内容や整理のポイントをまとめたチラシをP T会議で作成し、課内に周知した。また、課内職員への声掛けを行い取組を促すとともに、整理を行うに当たっての指揮をP Tに参加している若手職員が中心となって行った。

■取組の成果

職員の書類整理に対する意識が改善され、積極的に書類整理を行うようになった。また、年末や年度末といったタイミングにおいて、大規模にキャビネット等の整理を行うことにより、キャビネット内の書類整理が進んだだけでなく、机上の資料についても、キャビネット内に整理することができた。書類整理デーの創設と書類整理キャンペーンの相乗的な取組により、執務環境が改善されただけでなく、書類が素早く取り出せるなど、業務効率の改善にもつながった。

■今後の方向性及びスケジュール

概ね半年ごとに取組の効果を検証し、部全体、事業所での取組を目指していく。

- 4月 書類整理デーにおける書類整理の実施（継続）
- 10月 現行取組の効果検証、実施内容検討

業務改善リーダー養成研修



自律改革取組前の状況・課題

■状況

当局の事業は、都民生活の命と健康を守り、生活を支えるものである。急速に進展する少子高齢化等に対応するためには、課題認識を持ち、効率的・効果的に業務を遂行する必要がある。

■課題

日常業務において課題に「気づき」と業務改善の意識を醸成し、実践することが求められている。

自律改革の取組内容（プロセス）

■取組の検討

業務改善意識の醸成のため、若手職員を対象とした研修を実施することとし、自治体向けの政策形成・業務改善研修について実績のある民間研修企画会社に協力依頼し、職員課研修担当及び総務課庶務担当を中心に、効果的な研修内容について検討を行った。

■研修の方向性

・研修のねらいは、「福祉保健局職員として、業務改善に対する主体的問題意識を深める。」、「業務改善スキルの向上を図る。」

・研修実施にあたっては、講義形式の受け身の研修ではなく、研修生が主体的に考えとともに、研修生が相互に話し合い、研修生が持つ経験や意見を共有することによって課題の解決策を導き出すグループワーク形式とする。

■若手職員や現場の声の収集

グループワークでは、与えられた課題の検討ではなく、自身の職場における課題を発見・持ち寄り、具体的な改善策を考えることにより、業務改善意識の醸成とともに、若手職員の声を業務運営に活かすきっかけづくりとする。

■検討結果（研修内容）

業務改善の取組をさらに推進するために、入都2年目職員を対象とした悉皆研修を「業務改善リーダー養成研修」と位置付け、前例踏襲ではなく、どうしたら業務改善ができるかを日頃から考え、行動に起こす意識を醸成することを目的に研修を実施する。

研修プログラムとして、講義形式で問題解決の考え方や業務改善の技法を学ぶとともに、研修生自身の職場の課題を持ち寄り、グループワークを通して、問題の事実関係の整理、原因分析や改善のポイントを明確化した上で、具体的な改善策を考える内容とする。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

1月10日（火）と11日（水）に研修を開催し、合計で107名が修了した。グループワークでは、身近な業務課題について具体的な改善策を検討し、研修生からは、「現状把握や問題解決のプロセスを体系的に学ぶことができ、実際の業務で活用したい。」「現行の体制や業務の取組に対して問題意識を持つことができた。」「自律改革の波をよい機会と捉え、積極的に行動に移したい。」等の感想があった。

研修により、業務を漫然と行うのではなく、業務の意味、必要性を常に考えながら取り組む習慣を身に着けることができ、自ずと業務改善にもつながっていくと考える。

■今後の方向性

主に職層別の悉皆研修において、日常業務における「気づき」や業務改善意識の醸成を促進する内容を盛り込むなど、局研修の充実を図る。

■スケジュール（平成29年度職層別悉皆研修予定）

- 2年目職員研修（業務改善リーダー養成研修）：2月
- 若手職員研修（3年目対象）：9月～12月（全5回コース）
- 主任研修（平成29年度主任級昇任者）：6月
- 課長代理3年目研修：11月
- 課長代理6年目研修：6月



来所者向けサービスの向上

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

- ・多摩総合精神保健福祉センターの来所者が利用する「トイレ」や「自動販売機」の案内表示が分かりにくく、自動販売機の設置場所等の問合せが多々あった。
- ・最寄りのバス停から当センターに入るには、正面玄関とは別の「通用口」が近く、来所者が通用口から入ることもあるが、受付や案内表示のある正面玄関を通らないことから、所内で迷うことがあった。
- ・来所者が職員室を訪れた際、室内に担当が明示されていないため、来所者が誰に声をかけていいのか迷い、結果として、個人情報を取り扱うこともある職員に近づき声をかけることがあった。

■課題

- ・来所者へのサービス向上・防犯・個人情報保護の観点から、所内の案内表示をわかりやすく改善する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

- ・所内3つの部署から若手職員を中心に自律改革リーダーとサブリーダー（以下「リーダー」という。）を各1名選出
- ・選出されたリーダー6名で自律改革リーダー会（以下「リーダー会」という。）を設置。リーダー会（計3回開催）で各部署から上がった課題の集約、業務改善の進捗状況の共有・意見交換を実施

■若手職員や現場の声の収集・分析

- ・リーダーが各部署の全職員に業務の改善課題を募り、上がった課題を集約
- ・当センターの受付で案内をしている委託業者（以下「委託業者」という。）に、改善が必要な課題がないか聞き取りを実施

■分析の視点（切り口）

- ・来所者にわかりやすい案内表示の検討・改善
- ・来所者の不要な場所へ立ち入り防止による防犯、個人情報の保護

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・「トイレ」や「自動販売機」の案内表示が分かりにくく、受付への問合せが多々あるといった委託業者の意見を踏まえた改善が必要
- ・所内の案内表示だけでなく、最寄りのバス停等から正面玄関への案内（誘導）方法について改善が必要

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

（具体的な改善内容）

- ・トイレ、自動販売機等の設置場所について、職員の手作りの案内表示を7カ所新設（敷設）
- ・受付カウンターに案内窓口を表示し、立入り禁止箇所にパーテーションを1枚設置（取り組みの効果）
- ・案内表示を手作りで速やかに作成、敷設し、来所者向け案内サービスの向上に寄与した。
- ・来所者にとって窓口が明確となり、来所者が迷ったり、担当以外の職員に声をかけることが少なくなった。

■今後の方向性

- ・所内の案内表示については、所全体の業務改善課題として共有し、継続して取り組む。
- ・今後、最寄りのバス停等から正面玄関への敷地内（建物外）の案内表示の改善も取り組む。

■スケジュール

- | | |
|--------|-------------------------|
| 10月18日 | 所内自律改革取組開始、業務改善の課題の洗い出し |
| 12月15日 | 所内の案内表示について検討を開始 |
| 1月13日 | 来所者案内表示等の改善の開始（現在も継続中） |



医療的ケアを必要とする障害児への支援の拡充



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

医療の進歩を背景に、人工呼吸器の使用、たんの吸引、経管栄養等の医療的ケアを必要とする障害児（医療的ケア児）が増えている。

■ 課題

N I C U（新生児集中治療管理室）等からの円滑な在宅移行に向けた支援や、地域での訪問診療・訪問看護の体制が不十分であり、在宅移行が進みにくい。また、障害福祉サービスや保育サービスなどでは、医療的ケア児の受入れが十分に行われていない。



自律改革の取組内容（プロセス）

■ P T 等における検討等

障害者施策推進部、医療政策部、少子社会対策部の各部において医療的ケア児に対する支援策をボトムアップで検討し、総務部において施策の全体像の整理を行った。

■ 現場の声の収集・分析

区市町村の保健所・保健センターを通じた医療的ケアを必要とする未就学児の現況調査の実施、小児等在宅医療に携わる医療施設・訪問看護事業所・福祉施設・行政機関等で構成する会議の開催等を通じ、医療的ケア児の支援に係るニーズや課題の把握を行った。

■ 分析の視点（切り口）

把握されたニーズや課題を、医療機関、サービス事業者、家族の視点から分析し、新たな支援策の立案に結び付ける。

■ 分析の結果

【医療機関のニーズ（課題）】

- ・ N I C U 等からの退院前に支援関係者間の調整や外泊訓練等の準備を十分に行う必要がある。

【サービス事業者のニーズ（課題）】

- ・ 医療的ケア児に対応するためには、看護師の配置が必要であるが、その経費が措置されていない。
- ・ スタッフの医療的ケアに関する知識や経験が不足しており、習得する機会も少ない。

【家族のニーズ（課題）】

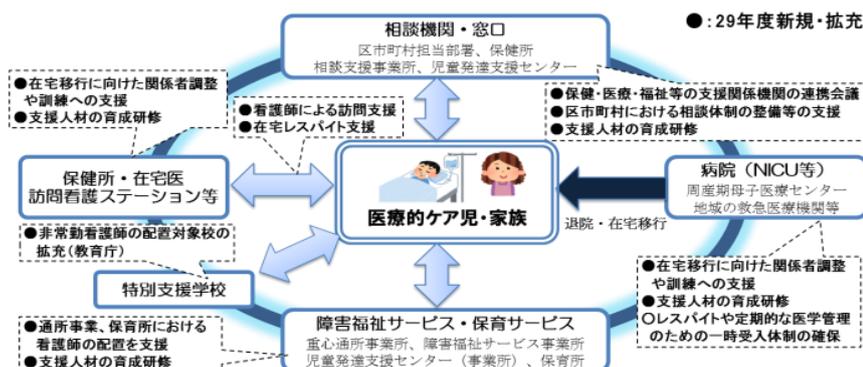
- ・ 夜間のたんの吸引など、ケアや介護のために家族が十分な休養が取れない。
- ・ 通所サービスや保育所等で受入れを断られるため、就労が難しい。
- ・ 制度や行政の窓口が複数の分野にまたがっており、支援につながるまでが大変

⇒保健・医療・福祉の連携強化、支援人材の育成、サービス事業者における看護師の配置支援、家族の介護負担の軽減等、施策の大幅な拡充が必要であることが分かった。

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

医療的ケア児が地域で適切な支援を受けながら生活できるよう、保健・医療・福祉の連携を強化するとともに、在宅生活を支えるサービスを充実していくための施策の大幅な拡充を図った。



■ 今後の方向性・スケジュール

平成29年度中の新たな障害福祉計画の策定や保健医療計画の改定において、都民の意見も踏まえながら現行施策の検証や新規施策の検討を行い、新たな計画に基づく施策展開を進めていく。

特別養護老人ホームの整備促進



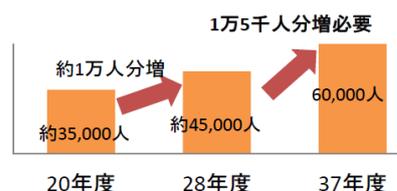
自律改革取組前の状況・課題

■状況

平成37年度末6万人という整備目標を掲げ、特別養護老人ホームの整備を進めている。

■課題

整備目標の達成に向けては、これまで実施してきた事業者への施設整備費への支援や土地確保への支援に加え、新たな施策による整備の加速化が必要である。



自律改革の取組内容（プロセス）

■局における検討等

特別養護老人ホームの整備率の低い地域は、地価が高く施設用地の確保が困難な状況であることが多い。これまでの発想を転換し、比較的土壌確保が容易と考えられる多摩地域での整備を進める観点から、現状分析や対応の検討を行い、自宅から遠く離れた特別養護老人ホームでは、入所希望者が少なくなる可能性があること、既に特別養護老人ホームの必要数を充足している地域で他自治体の住民を受け入れるための施設を整備するためには、地元自治体の同意が必要であることなどの課題が挙げられた。

■現場・都民の声の収集・分析

75歳以上の都民6千人を対象としたアンケート調査や、施設整備に伴って生じる課題を把握するため、地域特性を考慮して10区市町を選定しヒアリングを実施した。

■分析の視点（切り口）

入所する特別養護老人ホームの立地に関する都民の意向、施設整備に関する区市町村の意向等

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

都民アンケートでは、公共交通機関を利用して自宅から概ね1時間以内にある施設であれば入所しても良いという方が約5割であり、新たな整備促進策を検討するに当たっては、施設の立地を考慮する必要がある。

施設整備が進んでいない区市からは、自区内は地価が高く、用地確保に課題があるとの声があった。また、他の自治体からの入所者が多い市町村からは、新たに施設ができることに伴い、施設に対する指導監督等の事務負担や、高齢者の転入による後期高齢者医療等の財政負担が生じるとの意見があり、地元の必要数を超える施設の整備に同意してもらうためには、負担の軽減や同意へのインセンティブが必要である。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

・地域福祉推進交付金制度の創設

地元の理解を得ながら都内全体に必要な特別養護老人ホームの定員数を確保していくため、既に地元の必要数を充足している自治体が施設整備に同意した場合に、福祉目的で活用できる基金を造成するための交付金制度を、平成29年度に創設することとした。

また、都民のニーズに対応するため、本制度で整備する施設は、鉄道駅周辺に立地しているなど、公共交通機関によるアクセスが容易なことを条件とする。

・後期高齢者医療制度における対応

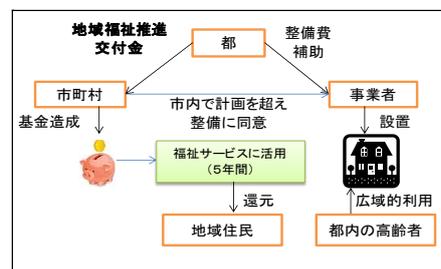
後期高齢者医療広域連合内で住所地特例に準じた独自の財政負担の仕組みを検討している。また、都は国に対して、施設所在地の区市町村に財政負担が生じない仕組みの構築を要望する。

■今後の方向性

区市町村や事業者への働きかけを行い、都内全体での特別養護老人ホームの定員数の確保を図っていく。

■スケジュール

平成28年11月～平成29年3月 区市町村に対し、交付金制度の考え方を説明
平成29年7月 事業者向け説明会において、本制度を周知



11 病院経営本部

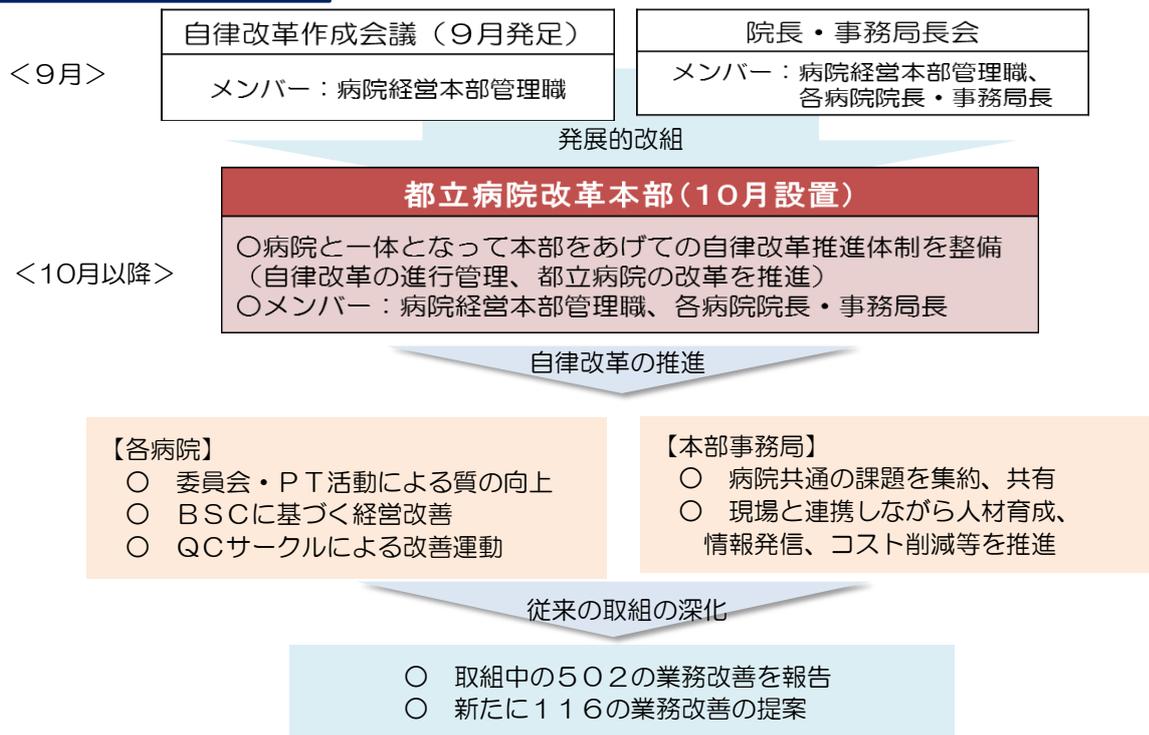
Office of Metropolitan Hospital Management

取組方針

■基本的方向性

病院における医療の質とサービスの向上、経営改善の実現のため、病院と本部事務局が一体となって自律改革を推進

取組体制



検討経過

■都立病院改革本部会議

- ① 10月20日
 - ・都政改革本部会議（第2回）について
 - ・都立病院改革本部の設置について
 - ・検討部会の進め方について
- ② 11月17日
 - ・都政改革本部会議（第3回）について
 - ・自律改革の取組の進捗報告（都政改革本部への提出資料）等について
 - ・第3回都立病院経営委員会「今後の都立病院の担うべき医療の方向性」に関する検討部会の資料の検討について
- ③ 12月15日
 - ・都政改革本部の特別顧問等によるヒアリングについて
 - ・各病院の将来像の検討について
 - ・第4回都立病院経営委員会「今後の都立病院の担うべき医療の方向性」に関する検討部会の資料の検討について
- ④ 1月19日
 - ・各病院の将来像の検討状況について
 - ・平成28年度第2回都立病院経営委員会について
- ⑤ 2月16日
 - ・各病院の将来像の検討状況について
 - ・都立病院業務改善PT（仮称）での検討について
- ⑥ 3月22日
 - ・都立病院の経営力向上に向けた検討部会について

テーマ別改善運動による業務改善の推進（平成28年度最優秀賞の取組）

都

- 自主的に業務改善にチャレンジする組織風土を醸成するため、都立病院・公社病院では業務改善のサークルを結成
- 平成2年から25年以上にわたり継続実施していたが、自律改革を契機に取組を加速
- 28年度は、過去9年で最多の計229サークル、延べ1,324人が参加。病院ごとに選抜された代表18サークルによる発表会を開催、優秀サークルを表彰
- 28年度最優秀賞を受賞した、栄養サマリーによる退院支援の充実についての取組は以下のとおり

自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

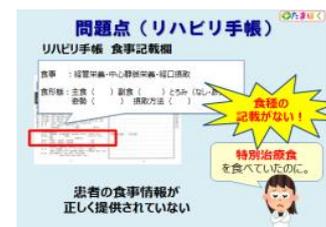
○公益財団法人東京都保健医療公社多摩北部医療センターでは、入院患者が転院する際に入院時の食事情報を看護サマリーにまとめ、転院先の施設等に情報提供を行っていた。また、リハビリ科ではセンター独自のリハビリ手帳を患者に渡し、食事の形態などを情報提供していた。

○看護サマリーに記載される食事内容は、電子カルテ上の食事情報が自動的に転記される仕組みとなっていたが、手入力された内容や特別指示が多いと、記載が漏れることがあった。また、リハビリ手帳には、食事の種類を記載する欄はなかった。

■ 課題

○現状では、患者の転院時の食事の情報提供に栄養科は直接関与していない。

○そのため患者の転院先から栄養科に対して、入院中の食事についての問い合わせが度々寄せられ、食事の情報を適切に提供してほしいとの要望があった。



自律改革の取組内容（プロセス）

■ P T等における検討等

栄養科、リハビリ科、看護部、医事課、地域連携室など多職種から構成されるQCサークルで検討

■ 国や他道府県等との比較・分析

平成24年度の日本栄養士会の調査によると、食事・栄養情報に特化した退院サマリーを運用している急性期病院は、全国約3,700病院中197とまだ少数である。

■ 分析の視点（切り口）

転院先として実績の多い病院や施設に、栄養サマリーの必要性等についてアンケート調査を実施

■ 分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- 「退院してきた患者と接するうえで、食事や栄養管理のことで困ったことがある」と回答した割合は85%
- 栄養管理の状況や食事の状況などを記載した「栄養サマリー」については、92%が「必要」と回答
- 必要と思う情報で一番多かったものは、「食事の形態」、次いで「食事の種類」「栄養指導の内容」など

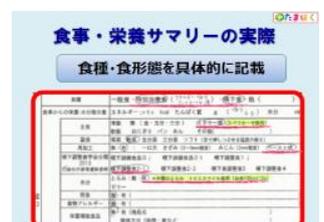
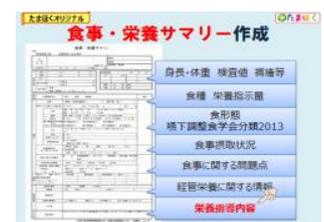
取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

- アンケート結果を基に、オリジナルの栄養サマリーを作成、転院先に送付
 - ・最もニーズが高かった食事の形態については、統一した見解が持てるよう標準的な基準となる日本摂食・嚥下リハビリテーション学会が設定した「嚥下調整食学会分類2013」を併記
 - ・要望の多かった栄養指導内容を記載するスペースも確保
- サマリーを受け取った施設からは、「病院で食べていた食事や、栄養指導の内容がよくわかる」など非常に好評
- サマリーによって入院中の食事や栄養管理の状況が転院先担当者に正確に伝達され、継続した栄養ケアに活用されていることが判明
- さらにサマリー作成により、管理栄養士が退院時カンファレンスに参加する機会が増加、退院後を見据えて計画的な栄養管理が可能となった。

■ 今後の方向性

- 手作業で行っているサマリー作成を電子カルテシステムを利用して効率化
- サマリーの本格活用を図る。



コンプライアンスの強化



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

○都立病院では、職員の専門性向上に向け、各職場での育成に加え、看護師など職種別で人材育成方針を定め、これに基づき研修を行うなど、病院横断にて人材育成を行っている。一方事務系職員については、財務会計や医事業務等について全病院共通のマニュアルが策定されているが、事務系管理職については特に策定されておらず、各人が独力で必要な知識を習得していた

○都立病院全体で常勤・非常勤併せて約1万人在籍する職員に対し、服務規律の遵守と汚職非行防止を図っているが、服務事故を完全に無くすことはできていない現状

■ 課題

○事務系管理職が、初めて病院に赴任した場合でも、直ちに業務管理及び組織運営が適切に行えるよう、知識やノウハウの習得を支援する必要がある。

○全職員に対する汚職非行防止の更なる徹底が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■ P T等における検討等

○本部職員課を中心に対応方針を検討

○方針に基づき本部事務局各課が原稿執筆等を担当

■ 問題点

○都立病院の運営にあたる事務局管理職として知っておくべき多くの事項があるが、ガイドブックのような病院事業をまとめた資料がない。

○約1万人在籍する職員全員に対し、定期的な研修に加えて、事故防止を徹底させるための工夫が必要

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

○事務系管理職に求められる病院事業の基礎的な知識を網羅した「事務局管理職の基礎知識」を作成、全管理職に配布

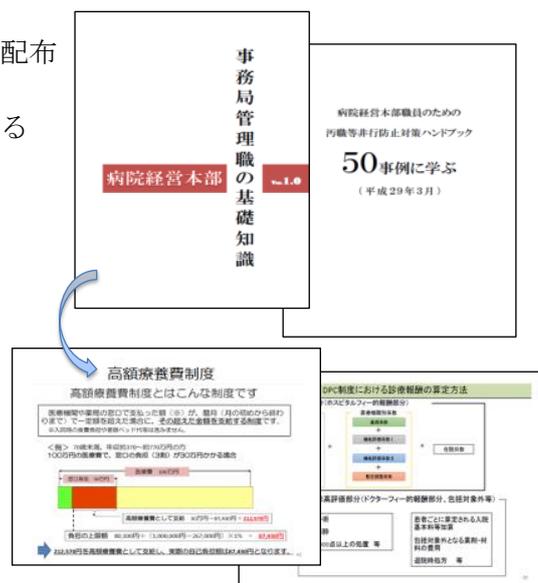
【工夫した点】

局事業と病院特有の事務に関する網羅的な資料を作成するため、事業を所管する各課で事項を洗い出し、病院事業の概要や事務局実務の基礎知識をコンパクトに集約。さらに用語集や都立病院の基礎データ等も追加し、辞書のように活用できるテキストを作成。

○都における懲戒処分事例や事故防止のポイントをまとめた「汚職非行防止対策ハンドブック50事例に学ぶ」を作成、非常勤職員を含む全職員に配布

【工夫した点】

服務事故の背景や問題点、事故防止のためのポイントについて、具体例を多用し分かりやすくまとめるとともに、職員一人ひとりがいつでも見られる冊子を作成。



■ 今後の方向性

○「基礎知識」を活用して新任管理職全員に研修を定期的実施、就任直後から迅速な対応を可能にする。

○各病院における汚職非行防止研修を実施する際に「ハンドブック」を活用

○「基礎知識」「ハンドブック」は定期的に更新を行い、コンプライアンス遵守の取組を組織として定着させる。

12 産業労働局

Bureau of Industrial and Labor Affairs

取組方針

■ 目指すべき方向性

産業労働局は、都内の各産業の振興や雇用就業対策のため、都民や事業者には効果的な支援を提供していくのが使命である。

都政改革本部で示された、「都民ファースト」、「情報公開」、「ワイズ・スペンディング」の視点から、あらためて対象とする都民や事業者の目線に立ち返り、局事業をブラッシュアップし、効果的な施策を、わかりやすく展開していく。

あわせて、日頃の仕事の進め方を見直し、効率的な業務執行体制を構築することで、ライフ・ワーク・バランスを推進していく。

■ 取組内容

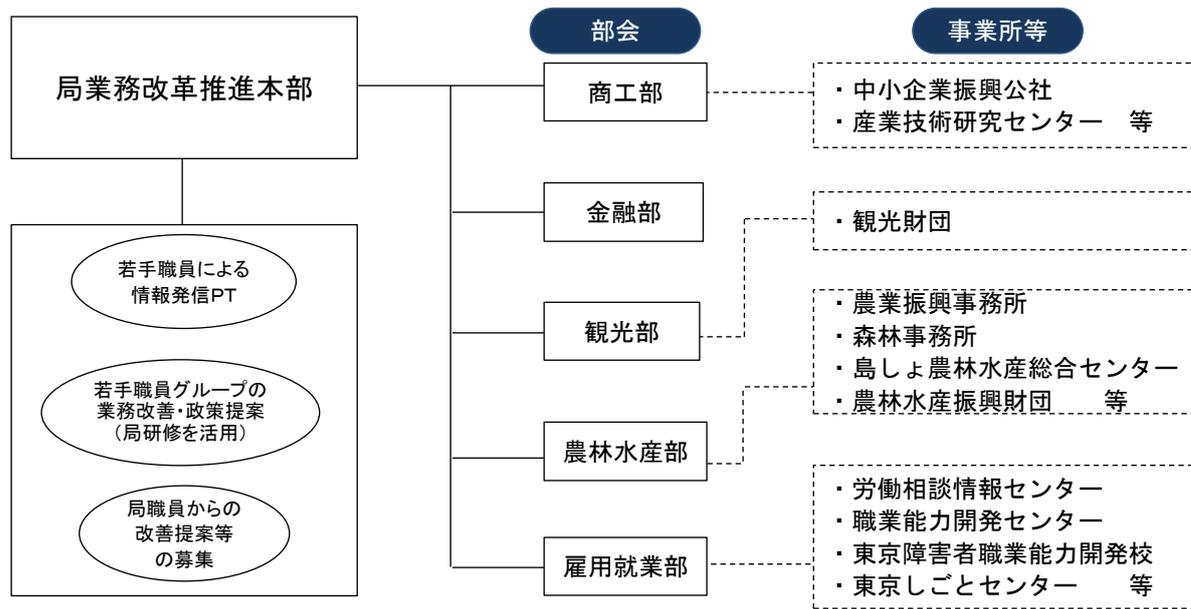
目指すべき方向性の実現に向け、以下の取組を実施する。

- 局事業の点検・見直し
- 業務改善のブラッシュアップ
- 広報の強化
- 職員から改善提案や新規施策を募集
- 情報公開・情報管理の強化

取組体制

若手職員から幹部職員まで、すべての職員が参画し、取組を検討・実施する体制を整備

- 産業労働局業務改革推進本部を設置（本部長：局長、本部員：局内部長級職員等）
- 若手職員の意見を、局本部へ直接取り入れることのできる仕組みを整備
- 各部においては、自律改革を推進するために部会を設置し、所管の事業所等の意見を踏まえながら、改革を推進
- 事業所においては、局取組方針を踏まえ、部会と連携した局事業の点検・見直しや、各事業所における業務改善を自主的に推進



検討経過

■ 産業労働局業務改革推進本部開催状況

- | | | |
|-----|-------------|----------------------------------|
| 第1回 | ： 9月2日(金) | 目指すべき方向性、執行体制等の検討 |
| 第2回 | ： 9月16日(金) | 取組方針決定、全体スケジュール確認 |
| 第3回 | ： 10月14日(金) | 取組状況の進捗確認 |
| 第4回 | ： 11月11日(金) | 施策・事務事業の点検・評価等の検討 |
| 第5回 | ： 11月18日(金) | 取組状況の進捗確認 |
| 第6回 | ： 2月10日(金) | 局事業の点検・見直し(全事業分)の検討、プレス発表のあり方見直し |

局事業の点検・見直し



自律改革取組前の状況・課題

産業労働局はこれまでも予算編成過程の中で事業の見直しを行い、その時々々の経済情勢や雇用情勢を鑑みながら、新たな事業の構築や既存事業の拡充・廃止等について、局内で議論することにより、都民や事業者にも効果的な施策を実施できるよう取り組んできた。ただし、個別の施策や事業のブラッシュアップが中心となっており、さらに俯瞰的な視点から事業の点検・見直しを行う必要があった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■取組方針

今回の点検・見直しにあたっては上記に加え、以下の3つの視点から、重点的な局事業の点検・評価を実施した。

（3つの視点）

視点①役割を終えた事業が存置されていないか

視点②効果的な事業執行がなされているか

視点③「未来の東京を見据えた事業への変革」がなされているか

■各部における検討等

<視点①②による既存事業の見直し>

局独自の基準を設け、予算要求前に点検の対象事業を明確化し、新たな手法により、重点的な点検・見直しを実施

《対象事業の明確化》

①リーマンショック、東日本大震災時の緊急対策として立ち上げた事業のうち、現在まで継続している事業 ⇒ 15事業

②27年度において予算額3,000万円以上、執行率50%未満の事業 ⇒ 14事業
※①との重複事業が2事業

《以下の手法により点検》

- ✓ 直近の社会経済情勢の変化やこれまでの見直し内容について、局内各部において
若手管理職や若手職員等も交えて検証
- ✓ 局独自の「検証シート」（別添様式）を作成し、**データ等に基づき客観的に事業の必要性を評価**

<視点③による新規施策の構築>

知事公約等に掲げられている知事の問題意識やそこから導き出される政策課題について、新たな手法により、方向性を検討し、新規施策を構築

《施策テーマを設定》

世界で活躍するベンチャー企業の育成

インバウンド増加に向けた外国人旅行者受入環境整備

東京から実現するライフ・ワーク・バランス

など 13施策

《以下の手法により検討》

- ✓ これまでの取組に捉われない、新たな発想による施策構築に向け、局内各部において
若手管理職や若手職員等も交えて検討
- ✓ 都の施策の現状・課題について、国内情勢や事業の取組状況に加え、**国際比較も重視して分析**
- ✓ プレゼン資料の形式で取りまとめることにより、**検討の過程を客観的に明示**

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

<視点①②による既存事業の見直し> ※別表1

事業の廃止・見直し	11事業
規模拡充・手法改善	7事業
継続引き続き検討	9事業

<視点③による新規施策の構築> ※別表2

29年度予算要求・実行プランに反映

- グローバルベンチャーの育成支援
- 中小観光事業者へのICT導入等支援
- テレワーク推進センターの開設

など

局事業の点検・見直し



■ 検証シート

番号	事業名	事業開始										
事業の概要(経緯・目的・対象など)		開始当時と現在の状況の比較・分析										
事業実績・目標の達成状況		状況比較・分析を踏まえた課題										
		対応の方向性・見直しの内容										
		<table border="1"> <tr> <th>廃止</th> <th>大幅な見直し</th> <th>一部見直し</th> <th>継続</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	廃止	大幅な見直し	一部見直し	継続	その他					
廃止	大幅な見直し	一部見直し	継続	その他								
歳出	25年度予算額	25年度決算額	執行率									
	26年度予算額	26年度決算額										
	27年度予算額	27年度決算額										
		29年度要求額										
		28年度予算額										

■ 別表1 視点①②による既存事業の見直し

区分	主な事業名	対応の内容
事業の廃止・見直し (11事業)	都内ものづくり企業立地継続支援事業	補助対象範囲の拡大、交付決定時期の見直しを行い、利便性の向上を図るとともに、執行状況を踏まえた経費精査
	就職困難者緊急就職支援事業(雇入奨励金)	障害者採用の活発化、他施策(障害者安定雇用奨励金)の充実により、本事業は廃止
規模拡充・手法改善 (7事業)	報奨旅行等誘致・開催支援事業	プロモーション活動の強化、主催者ニーズを踏まえたアトラクションの充実、小規模のM・IIにまで支援対象を拡大
継続・引き続き検討 (9事業)	地域の金融機関と連携した新たな金融支援策	融資限度額の引き上げによる制度改善策を28年度に実施済みであり、29年度も継続

■ 別表2 視点③による新規施策の構築

検討の切り口	施策テーマ	検討の方向性
東京の活力を支える産業力の強化	成長産業の育成	東京の更なる成長のため、これまでの取組に加え、設備投資に対する支援の充実を図るほか、IoT/AIなどの先端技術の活用や、オープンイノベーションの推進などにより、東京の産業力を強化
	ベンチャー企業の育成	起業希望者の発掘や、ビジネスプランコンテスト参加者への支援を強化するほか、グローバルベンチャーの育成支援を新たに実施し、あらゆるステージで東京の創業を活性化
	経営基盤強化	中小企業を取り巻く経済的・社会的環境の変化に対応したきめ細かい支援の拡充を図ることにより、都内中小企業の経営基盤を強化
	創業者中小企業者に対する金融支援の取組強化	フィンテックの手法である、クラウドファンディングの活用を検討し、小口事業資金の調達や、社会的課題解決型事業に対する金融支援を促進
世界に冠たる観光都市東京の実現	東京の魅力発信(観光プロモーション)	外国人旅行者の大幅な伸びが期待できる国や地域において新たな誘致活動を展開するほか、富裕な旅行者層誘致等を強化。また、訪日教育旅行の増加が期待できる国や地域への誘致活動を積極的に実施
	外国人旅行者の受入環境整備	観光消費の拡大に向けた観光事業者の経営力や生産性の向上、人材の育成等への支援を進めていくほか、Wi-Fi環境の整備や、宿泊施設に対するサポート強化を図る
	観光資源開発	水辺空間の一層の活用や、ライトアップ・ナイトライフの仕組みづくりを推進するとともに、各地域の文化、アニメ、マンガ等を観光資源化。また、多摩・島しょ地域の情報発信、観光資源開発、観光ルート設定等を重点的に支援
東京の緑を守る都市農業や林業の振興	都市農地の保全	従来の施策の強化に加え、生産緑地の公有化など積極的な農地保全施策を推進。また、農地・税制度改善の早期実現を国に働きかけ、都市農地の維持と都市農業の発展を実現
	経営力の強化と農産物の高付加価値化	ICTを活用した栽培や農産物のブランド化等による収益性の高い農業経営の推進や、新たな拠点を活用した情報発信の強化等により都内産農産物の認知度向上を図る
	農林水産業における担い手の確保・育成	農林水産業以外の分野からの人材受入等により、都内農林水産業の新たな担い手を確保するとともに、技術・経営の両面から計画的に育成
ダイバーシティの推進	女性の活躍推進	雇用情勢が改善し、人手不足が課題となっているこの機を捉え、企業における仕事の進め方の見直し等を進め、女性の活躍推進に取り組む
	高齢者・障害者等の活躍推進	高齢者の一層の就業拡大に向け、ミスマッチの解消の観点から求職者や企業への支援を展開。また、誰もが活躍できる社会の実現に向け、精神障害者、更には、難病患者、がん患者等の就業を促進
	ライフ・ワーク・バランスの推進	「ライフ・ワーク・バランス」の一層の推進のため、テレワークなど柔軟な働き方の導入や、生産性の向上に向けた取組を積極的に展開

広報の強化（局事業の効果的な情報発信）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

局事業の情報発信について、TwitterなどSNSの活用が十分でなく、都民や事業者に対する情報提供が、プレス発表、チラシ・冊子配布などの従来型広報で行われることが多い

■課題

スマートフォンやタブレット端末の普及等に対応した、新たな情報発信手法を検討するなど、局事業の広報・PRの強化が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

各部から2名ずつ若手職員を募り、情報発信PTを設置。10月から12月まで月2回のペースでPT会議を開催し、現状分析、課題抽出、改善策を議論し、改善提案をまとめた。

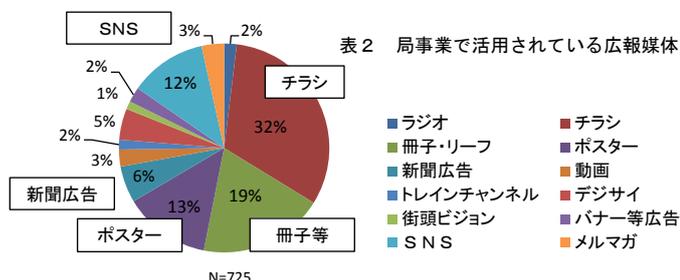
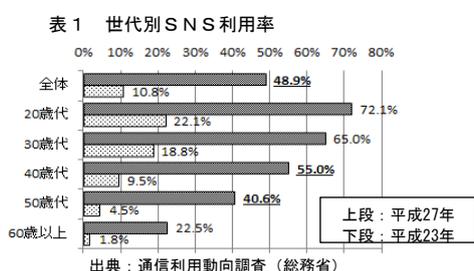
■若手職員や現場の声の収集・分析

PTメンバーを通じて、若手職員や現場の声を収集した。また、各部に対して広報の現状把握をするための調査を実施し、その結果を基に、現状分析を行った。

■分析の視点（切り口）

- ・局事業の情報発信を効果的に行うための仕組みづくり
- ・SNS（局Twitter）の効果的な運用

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）



・総務省の調査によると、SNSの利用率は直近5か年で急激に増加しており（表1）、SNSが若者のコミュニケーションツールから、社会生活に欠かせない通信インフラへと進化している。

・また、局事業の情報発信が、どのような媒体で行われているのか調査を行ったところ、表2の結果になった。紙媒体などを中心とする従来型の情報発信手法が全体の3/4を占めており、今後は、SNSなど新たなメディアの活用を検討する必要がある。

・また、若手職員、事業所職員から「情報発信手法が前年踏襲になっている」、「どのようなメディアを活用できるのかわからない」との意見があった。そのため、局内職員に対して、広報に役立つ情報の提供や、モデルケース（好事例）を示していく必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

情報発信PTからの改善提案を受け、以下の取組を実施（3月15日～）

- ・局Twitterの運用ルール策定（画像や写真の添付を必須化するなど3原則を策定）
- ・SNSを効果的に活用した事例の共有（イベント集客に向け集中的にツイートした好事例等を共有）
- ・広報に関する電子掲示板の設置（広報共通ルールなどの情報共有）

■今後の方向性

- ・今回設置した電子掲示板を、情報発信手法の改善を図るためのツールとして効果的に運用し、局内へSNSを活用した情報発信の効果などを随時発信していく。

■スケジュール

- ・4月下旬 ◆局内広報担当者連絡会
- ・6月下旬 ◆局内職員向け広報事務研修

情報公開の強化（審議会等の公開、オープンリソースの強化）



自律改革取組前の状況・課題

- ① 審議会等の公開については、一部の審議会等で傍聴の（一部）非公開、議事録の非公開の状態にあった。
- ② オープンリソースの強化については、情報開示請求事案の事前公表は行われておらず、また統計・調査結果のエクセルデータ等での公開も一部に留まっていた。

自律改革の取組内容（プロセス）

■局内における検討等

- ① 審議会等の公開

局所管の審議会等について、都民への情報公開の観点から、開催予定の事前周知、会議の公開、議事録等の公開を検討した。特に、議事録については、個人情報や企業情報に配慮しつつ、原則としてすべての議事録をホームページで公開することについて検討した。

また、都民の関心が高い会議のインターネット中継の実現に向けた検討を行った。
- ② オープンリソースの強化

全庁の見直し方針を踏まえた情報公開を推進するとともに、頻繁に開示請求が発生している事案等については、あらかじめホームページや各窓口で公開するなど、都民が情報にアクセスしやすいかという観点からの検討を行った。

また、局ホームページ内に掲載されている各種調査結果について、機械判読に適した形式（エクセルデータやCSV形式等）に変換し公開することが可能か、事業所管部署において検討を行った。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ① 局所管の審議会等13機関のうち、12機関で傍聴及び議事録を公開とした（個人のプライバシー・企業情報にかかる部分を除く）。また、都民の関心の高い会議のインターネット中継を実施した。

<インターネット中継実績>

- 東京の観光を考える有識者会議
- 東京ブランドのあり方検討会
- 江戸東京きらりプロジェクト推進委員会

- ② 頻繁に情報開示請求がある案件のうちの1件を常時窓口閲覧可能とした。

<窓口閲覧を可能とした資料>

- 大規模小売店舗新設・変更届出書等
- ・局ホームページ内に掲載されている各種調査結果21件のオープンデータ化が完了した。

<オープンデータ化が完了した調査結果等>

- 月刊 東京の産業・雇用就業統計
- グラフでみる東京の経済・雇用情勢 ほか



■今後の方向性

- ① 会議における傍聴、議事録等の公開は審議会等に限らず、全庁方針に基づき指定管理者制度の評価委員会などにおいても実施していく。
- ② ICT先進都市・東京のあり方懇談会等の全庁方針を踏まえ、公共データの活用を推進していく。

局全体での業務改善・新規施策構築の取組



自律改革取組前の状況・課題

事業所単位での業務改善の推進や、若手職員グループの業務改善・政策提案（局研修）については、従前から実施してきたが、取組内容のレベルアップ・ブラッシュアップや局内横展開による共有が不十分であった。また、職員から幅広く新規施策や改善提案を募集し、次年度以降に反映させていく取組はこれまで実施してこなかった。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

① 事業所単位での業務改善の推進

各部・事業所ごとに、組織の実態や業務内容に応じて、「都民サービスの向上」「局事業のPR力向上」などのテーマを設定し、若手職員等が中心となって、効率的な事業の執行を目指す取組。新たに、各事業所の代表者によるグループディスカッションなどを行う中間報告会を実施し、改善や解決策のヒントを共有した。

② 若手職員グループの業務改善・政策提案（局研修）

採用2年目・3年目の職員が、グループ討議などを通じて、事務改善や新規施策等を検討し、提案内容の成果発表を行う取組。新たに、各分野に精通した若手管理職による助言・指導の機会を設けるとともに、成果発表会においても若手管理職による講評を行った。

③ 職員から改善提案や新規施策を募集

局事業全般について、職員から改善提案や新規施策を幅広く募集することにより、局の政策立案、都民サービスの改善につながる取組。各職員から業務改善提案及び新規施策を募集した上で、若手管理職による選考を行い、優秀なアイデアを選出した。



中間報告会の様子



成果発表会の様子

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

①全36事業所から優秀な取組10部所を選出。今後、管理職の最終審査により選出された上位3事業所は、4月に開催される事業所長会において取組内容の発表を行い、取組の共有を図る。

②計69名の研修生が参加し、相互投票を行うことで優秀な取組を選出した。

<事務改善> 碎石業務管理者試験及び砂利採取業務主任者試験における受験調書の効率化

提案内容：願書の配布方法が手渡しや郵送のみであること等に問題意識を持った若手職員が、都民ファーストの視点から、願書のHP掲載や貼付写真のサイズ変更などを提案
⇒ 提案に基づき年度内に対応した

<政策立案> 観光都市東京の多彩な魅力の開発・発信「欧米豪諸国への観光プロモーション」

提案内容：欧米豪から旅行者誘致に拡大余地があると考えた若手職員グループが、当該地域向けの観光プロモーション施策や実施に向けたスケジュールなどを提案

③応募総数は109件となり、以下の優秀なアイデアを表彰した。

○TOKYOはたらくネットにおける、東京都提供サービス一覧を対象別に案内するコンテンツの作成

提案内容：求職者の方が、必要な支援メニューを容易に検索できるようHPを改善
⇒ 29年度のHP改修の中で対応予定

○職業能力開発センターにおける求人情報の共有化、紹介

提案内容：訓練生への就職支援の充実を図るための、各センター間の情報共有の仕組み作り

■今後の方向性

各事業所・職員からの提案を局報やデータベースに掲載することで局内で共有化を図る。また、優れた提案については、次年度以降の新規施策などに反映させていく。

13 建設局

Bureau of Construction

取組方針

■目標

都民ファーストの建設局行政の実現に向けた改革を推進する。

■改革の視点

「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、現行の政策、施策、事務事業、組織、予算、仕事のやり方等における課題を抽出し、課題についての実態調査及び評価並びに課題の整理及び改善策の検討を行う。

取組体制

■建設局改革推進本部

建設局における自律改革・情報公開等について「都民ファースト」を実現する建設局事業の改革を推進するため、「建設局改革推進本部」を設置した。また、各部所において「改革検討チーム」を設置した。

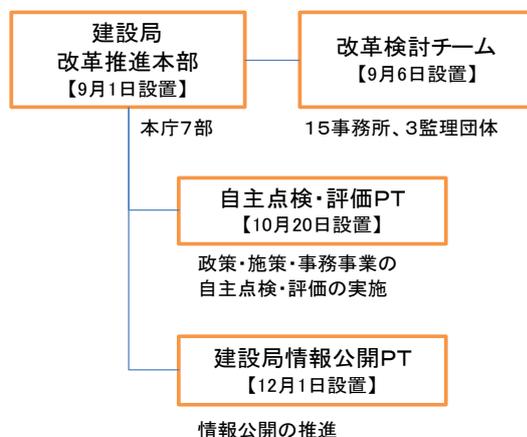
都民ファーストの視点から、若手職員や施設、サービス受益者の問題意識を吸い上げ、建設局の政策立案、都民サービスの改善につなげるため、局内全ての部署に自律改革案の提案を募った。211件の自律改革案の提案を受け、建設局改革推進本部で実現可能性等の検証を行い、17件の自律改革案を策定した。

■自主点検・評価プロジェクトチーム

自律改革を更に進め、政策・施策・事務事業の自主点検・評価を実施するため、建設局改革推進本部の下部組織として「自主点検・評価プロジェクトチーム」を設置した。PTメンバーから案を募り検討を重ね5件の取組みを策定した。

■建設局情報公開プロジェクトチーム

建設局における情報公開のあり方を議論し、意識改革に取り組むため、建設局改革推進本部の下部組織として「建設局情報公開プロジェクトチーム」を設置した。PTメンバーによる議論を重ね情報公開の方向性を策定した。



検討経過

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 9月 1日 | 建設局改革推進本部設置、第1回建設局改革推進本部開催 |
| 9月 6日 | 全事務所等において改革検討チーム設置 |
| 9月14日 | 第2回建設局改革推進本部開催（身近な業務改善等の改革案の抽出） |
| 10月20日 | 自主点検・評価PT設置、第1回自主点検・評価PT開催 |
| 11月 4日 | 第2回自主点検・評価PT開催 |
| 11月10日 | 第3回自主点検・評価PT開催（政策・施策・事業の自主点検・評価の整理） |
| 11月14日 | 第3回建設局改革推進本部開催 |
| 12月 1日 | 情報公開PT設置 |
| 12月12日 | 第4回建設局改革推進本部開催、第1回情報公開PT開催 |
| 2月15日 | 第5回建設局改革推進本部開催、第2回情報公開PT開催 |

問い合わせ対応業務の改善

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

都民の方等から寄せられる問い合わせについては、所管業務ではないものを含めて様々なものがあるが、中にはこれまで事例がなく一般的な問い合わせではない想定外のものもある。

問い合わせ内容により、詳細な内容を聞く、関連しそうな事項から調べて特定するなど、できるだけ回答をするように努めているが、対応に時間を要している。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

広報担当内で上記課題についての対応について聴取したところ、案件ごと個別に対応している状況であった。

■過去との比較・分析

これまでは、一般的な問い合わせ・よくある質問についての対応を重視して、一覧表にまとめるなど共有を図っていたが、想定外の問い合わせについては、対応後の記録などは作成していなかった。

■分析の視点（切り口）

問い合わせ対応については、都民と直接触れる業務であり、また、行政に寄せられる問い合わせは様々であるため、内容によらず速やかに対応する仕組みづくりを検討した。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

これまで、一般的な問い合わせについては共有化を図っており、また、一度受けた問い合わせの対応など、業務上の蓄積により、速やかな対応につなげることができるが、想定外の問い合わせについては、対応をした限りで終わっている。まったく同様の問い合わせがなかったとしても、「関連がありそうなのでこの部署に聞いた」、「～事業の一環で～局が所管していた」など、回答するまでの経緯やどのように解決したなどは参考になるため、こうした記録の共有化や担当内でサポートすることで迅速な対応につながると考えた。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

想定外の問い合わせについて、「記録シート」を作成し、広報担当内で共有化を図った。

シートには、処理結果だけでなく経過を記載するようにし、「どのように対応したか」も参考にできるようにした。実施した結果、局事業でも把握していなかった事例などもあり、これまでの知識の補足となるとともに類似の問い合わせなどの参考となっており、速やかな対応が図られている。

■今後の方向性

今後も取組を継続し、事例を蓄積することで問い合わせ業務の改善を図る。事例については、定期的に集約する。

■スケジュール

通年 継続実施

4月・10月 事例集約

霊園管理料・使用料の納付方法を多様化



自律改革取組前の状況・課題

■状況

霊園管理料・使用料の納付方法が①金融機関の窓口②都立8霊園受付窓口③東京都公園協会本社窓口の3種類の現金払いに限られている（管理料のみ口座引落による支払いも可能）。

銀行窓口が開いていない時間帯や土・日・祝日に支払いを希望する場合、最寄りの霊園受付窓口へ赴く必要がある。またゆうちょ銀行については関東近県の郵便局でしか取り扱っていない。

自律改革の取組内容（プロセス）

■現場の声の収集・分析

近年、霊園使用者からの管理料等の支払い方法の拡充要望が増加しており、使用者の利便性向上を図る方法を検討。

日々使用者と接している霊園管理所や指定管理者（公財）東京都公園協会本社職員から、使用者の要望について聴取。（平成24年度90件 平成25年度123件 平成26年度143件）

○使用者からの主な要望内容

- ・支払可能な金融機関の数を増やして欲しい。
- ・ATMでの支払いができるようにして欲しい。
- ・仕事をしているので、平日の金融機関の営業時間外に、支払いができるようにして欲しい。
- ・都税はコンビニ支払ができるのに、同じ東京都である霊園はなぜできないのか。

そこで平成24年度の霊園管理システム再構築から5年後の同システムの間接改修に向けて、一般に普及しているコンビニエンスストアによる支払とATMやインターネットバンキング等による支払いが可能なマルチペイメントについて、導入の検討をした。

■分析の視点（切り口）

○使用者の利便性の向上

○極力導入に要する経費を抑えること。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

コンビニエンスストアによる支払いについて

①東京都財務会計システムに対応していない。

②収納代行業務事務にかかる経費と人手が別途必要（1件60円 約26万件分の約1500万円が毎年発生）

マルチペイメントによる支払いについて

①東京都財務会計システムにすでに対応している。

②維持経費等をかけずにATMやインターネットバンキング等による支払いができる。

以上の検討内容からマルチペイメント支払いを採用した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果・今後の方向性

霊園管理料・使用料について、ATMやインターネットバンキング等による支払いが可能なマルチペイメント支払の導入に向け対応

■今後の方向性

使用者に対し納入通知書がマルチペイメント支払いに対応し、利便性が向上したことを周知するとともに、納入期限の順守を促すことで収納率の向上を目指す。

■スケジュール

5月中旬以降 使用者に対しマルチペイメント納入通知書による請求を開始

水辺ライン現場担当者による「利用者サービス向上チーム」の設置

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

水辺ラインの発着場は全5か所あり、交代制勤務で運営している。この状況下、発着場間・現場担当者間のコミュニケーションや情報共有が不十分であった。

■課題

舟運活性化が着実に進む中、国内外からの多くのお客様に気持ち良く水上バスに乗船していただくため、全発着場での更なるサービス向上のための取組みを進める必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

【過去との比較・分析】

これまで、各現場の課題や解決策等については、現場から報告されることがなく、情報共有することができなかった。

【新たに見えてきた課題】

顧客満足推進会議で挙げた課題の一つとして、東京2020大会を間近に控え、外国人観光客が著しく増加する中、外国人旅行者へのより分かり易いご案内を目指し、各現場でよくある質問等を収集し、共通することについて「外国人対応Q&A」を作成する必要性が指摘された。



顧客満足推進会議

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

『利用者サービス向上チーム』を設置し、下記取組を実施

○顧客満足推進会議を開催

第1回（平成28年12月）第2回（平成29年2月）

- ・各現場の課題解決に向け、他の現場担当者の経験等をもとに、よりよい解決策を検討した。
- ・全体のレベルアップのため、質の高い顧客サービスを実現している現場のスキルやノウハウを他の現場担当者と共有した。
- ・顧客満足推進会議を開催したことで、各職場の課題に各現場職員が一人で悩むこともなくなり、安心して業務に取り組めるようになり、また、他の現場における顧客対応のレベルを知ることにより、一層のサービス向上を目指す意欲の向上に繋がったとの意見が多く聞かれた。

○『おもてなし担当』の設置

- ・各現場へ定期的に訪問したり、電話等で顧客サービスの現状を調査する『おもてなし担当』を設置し、問題点や課題を拾い、改善に向けたアドバイスを行うなど一層の顧客満足度向上を推進した。
- ・『おもてなし担当』の創設により、仕事への慣れから各現場では気づきにくい問題点を、お客様の目線から早期に見つけることができるようになり、顧客サービスの一層の向上を図れるようになった。

○顧客対応のデータベース化

- ・顧客満足推進会議で得た貴重な意見やスキル、ノウハウ等をデータベース化し、誰でもいつでも使用可能なものとするため、「苦情・要望・感謝の声」の報告様式を作成し、データベース化した。

■今後の方向性

これらの取組みを引き続き実施することで一層のサービス向上を目指すとともに、新たな課題として、以下に取り組む。

- 外国人対応Q&Aのマニュアル化（各現場でよくある質問等を外国語で標記した手持ち資料）

■スケジュール

平成29年4月 第3回顧客満足推進会議の実施

※顧客満足推進会議を2か月ごとに実施継続

都立動物園における訪日外国人来園者増加に対する取組

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

近年、都立動物園への訪日外国人来園者が急増している状況が見受けられる中、外国人のお客さまが園内で快適に過ごしていただけるよう、受け入れ体制を強化する必要がある。

■課題

既に取り組んでいる語学研修や翻訳端末の活用等に加え、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、更なる環境の改善が求められている。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

平成28年12月に事業課内にて「訪日外国人おもてなしPT」を立ち上げ、月に一度のミーティング及び協会内グループウェアによる情報共有、課題の抽出及び分析、関連施設の視察等の活動を行っている。

■若手職員や現場の声の収集・分析

PTメンバーは採用2年目～4年目の若手職員を中心に構成されており、「自ら考え行動する」という取組姿勢を大切にすることで、課題解決能力の向上や各種事業への参画意識の醸成を図っている。また、課内の職員に対して、グループウェアや研修等を通じ、実際に外国人と接する中で感じている課題や新たな取組に関するアイデアを募り、集まった意見をPTにて集約・検討している。

■国や他道府県等との比較・分析

インバウンド関連の展示会やセミナーに参加し、最新情報を収集すると同時に、他企業や他自治体の取組を学んだ。

■分析の視点（切り口）

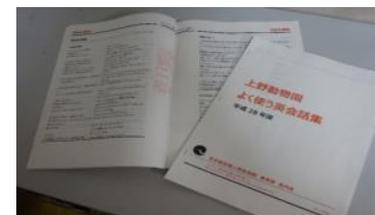
抽出された諸課題について、時系列（短期・長期）及び主導すべき部署（課内・園・協会）毎に整理した。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

分析を進めていく中で、内容によっては課内だけではなく園または協会として検討すべき課題も見えてきた。また、よりよい「おもてなし」に繋げるために、訪日外国人来園者の動向及びニーズをより詳細に把握すると共に、国や地域による文化の違いについてあらかじめ理解しておく必要があることがわかった。



英会話研修



上野動物園 よく使う英会話集

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

来園者からの問い合わせ窓口となる案内係の職員・嘱託員・アルバイトについては、レベル別の英会話研修を年8回実施し、語学力向上が図られた。また「上野動物園 よく使う英会話集」の作成や通訳者の顔が見える翻訳端末の活用、訪日外国人向けアンケートの実施、レストランメニューへのピクトグラム導入、ギフトショップにおける「Made in Japan」コーナーの設置等、外国人来園者の満足度向上に貢献した。

■今後の方向性

これまでの取組を継続して行うと共に、新たな取組として、緊急時対応ツールの整備、訪日外国人向けアンケート（改訂版）の実施、インバウンド及びマーケティングに関する知識及びノウハウの習得等の取組を行い、また他課にも協力を仰ぎ、園全体としての訪日外国人来園者増加に対する取組を強化する。

■スケジュール

- 平成29年4月～ 緊急時対応ツールの整備など新たな取組内容の開始
- 平成29年4月～ 訪日外国人向けアンケート（改訂版）の実施
- 平成29年9月～ アンケート結果の分析及び新たな課題の抽出

工事現場の見える化



自律改革取組前の状況・課題

■状況

公共工事については、工事広報板の充実、工事お知らせチラシをカラーで作成するなど、工事内容をわかりやすく地域に伝える工夫をしてきている。

■課題

工事現場によっては、閉鎖空間となっているため、中の状況がわかりにくい面もあり、公共工事への都民の関心と理解を得るため、さらに工夫する余地がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

10月に所内で、技術三課によるPTを設置。当初は、工事現場へのWEBカメラ導入が実施案であったが、設備やコストの課題があり、「見える化」を段階的に実施していくことにした。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

これまで、工事お知らせチラシや工事広報板については、個別にわかりやすく伝える工夫をしてきたところではあるが、工事お知らせチラシのフォーマットを事業別に検討したり、広報板では、土木用語で分かりにくい単語を図面化して説明するなど、体系的に検討する必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

①工事情報の発信

- ・平成28年12月～29年2月まで、毎月1回、工事現場の情報を建設局ツイッター、フェイスブックで発信
- ・建設局ツイッターを活用し、普段なかなか見ることができない工事現場の状況を知ってもらえるよう、現場写真を紹介（下は、2月19日発信例）



②現場見学会の開催（建設業の魅力発信モデル工事の試行）

- 平成29年3月14日海老取川防潮堤耐震補強工事（その1）で、現場見学会を開催
 - ・大田区立羽田小学校6年生（2クラス）
 - ・内容（工事概要説明、鋼管杭回転圧入作業の見学、生コンクリートを実際に作る体験学習、計測機器等の体験学習、インターネットを用いた現場の安全管理の紹介）

■今後の方向性

平成29年度は、28年度実施内容をふまえて、

- ①局SNSを活用した情報発信、②工事お知らせチラシの改善、③工事広報板の工夫、④工事現場へのWEBカメラ導入、
- などについて検討・試行・実施する。

28～29年度の取組をふまえて、事務所ホームページのリニューアルを検討し、平成30年度に、事務所ホームページを発信源として、事業をPRする仕組みを構築できるよう、取り組んでいく。

■スケジュール

- 平成29年4月～ 局SNSを活用した情報発信、工事お知らせチラシの改善・工事広報板の工夫の検討、WEBカメラ導入に向けた予算措置と試行導入の検討
- 平成29年夏～ WEBカメラ試行導入、平成30年1月～検証・改善、平成30年4月～本格導入

「集めるすいもん図鑑」の作成



自律改革取組前の状況・課題

■状況

一般都民を対象とするイベント等で配布されるパンフレット類は大人向けに作成されたものがほとんどであるが、夏休み期間中に開催される施設見学会や社会科見学などでは多くの子供たちが参加しているため、より理解し易い資料が求められている。また、将来の地域の防災を担う子供たちが河川の水門などの施設に興味を持ち、子供たちを経由して家族・地域での防災意識の向上に寄与できれば防災事業のソフト対策面での効果が期待できる。

■課題

河川施設の説明や整備効果などを解り易く解説した資料、ツールの作成が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■分析の視点（切り口）

子供たちの興味を惹き、防災意識の向上に役立つツールの作成

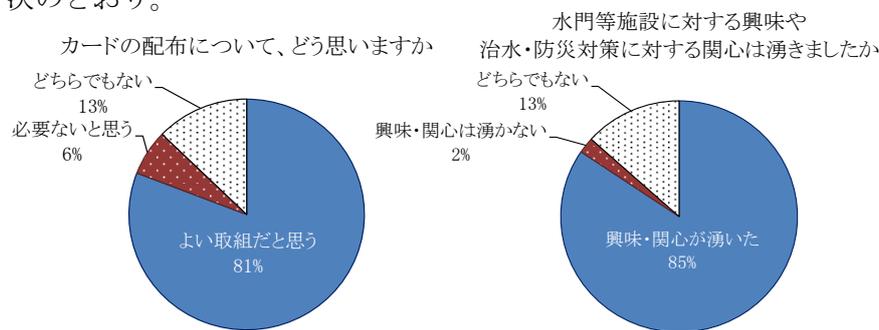
■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

子供たち、特に小学生はカードが好きな傾向がある。カードマニアは多く、興味を持つとカード収集が周りを巻き込んでの流行となる。また、最近のリバークルーズの利用者の増加等、河川や水辺を媒体とした企画も注目されている。このため、河川に関するイベントや施設見学会の際に、施設の説明や整備効果等を解り易く解説した名刺大のカードを参加者に配布することが有効と考えた。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 過去の見学者等の実績を考慮し、4施設（水門管理センター、扇橋閘門、上平井水門、今井水門）を対象としてカードを作成（右図参照）
- 11月から「堅川護岸建設工事見学会」や「カワセミから見る亀島川水門と日本橋水門・江東治水事務所水門管理センター見学」等の見学会・イベント等で配布を開始（平成29年3月現在の配布実績は合計216部）
- 配布にあたってアンケートを実施し、都民等の反応を検証した結果は、次のとおり。



カードのデザイン
表面（上）と裏面（下）

○カードの配布により、都民等の水門等施設に対する興味や治水・防災対策に対する関心を高めることができた。カードと事務所ホームページをQRコードでリンクすることにより、カードを契機に、更に詳しい河川情報・防災情報の提供が可能となった。「東京23区内の水門すべて、カードを作って欲しい」等の声もあった。

■今後の方向性

対象施設を追加してカードのバリエーションを増やしていくとともに、より効果的な配布方法について検討していく。また、7月の河川愛護月間行事でカード配布を積極的に実施していく。

■スケジュール

- 4月 新たなカードの作成に着手（6月完成）
- 7月 河川愛護月間行事で積極的に配布
- ※ このほか、イベント等で随時配布していく。

ICT技術の活用

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

山岳道路などにおける施設点検では平常時及び異常気象時において、都職員や委託業者による地上での点検・調査を実施し、土砂災害時には、現地に作業員を派遣し、目視にて現地を確認することで状況を把握している。

また、建設産業は若年者の入職が少なく、マンパワー不足の傾向にある中、建設現場における生産性向上が十分に図られていない。

■課題

施設管理については、平常時の人の立ち入りが困難な斜面や異常気象時の二次災害の恐れがある斜面での、安全で精度の高い点検・調査手法が必要である。災害時の現状把握については、作業員の安全を確保しながら地上からの目視による確認であるため、土砂災害の全体崩壊範囲の確認や被災状況の把握に時間を要する。

また、生産性向上のためにも、ICT建設機械を活用した工事の推進が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■国や他道府県等との比較・分析

災害時におけるドローンの活用については、国土交通省及び経済産業省の評価結果（平成28年3月）にて、土砂災害調査時に活用を推進する技術として、ドローンによるカメラや3次元レーザーを用いた調査が報告された。

ICT建設機械の活用については、国土交通省では、平成28年度からICT建設機械を活用して土工事を実施。関東甲信地区の県においても、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、山梨県、長野県が平成28年度から実施。

■分析の視点（切り口）

施設管理においてドローンを活用するため、飛行性能の確認や斜面変状の計測精度の検証を行う。土砂災害時の被害状況把握にドローンを活用するため、ドローンの基礎的な飛行性能について確認を行う。

生産性向上を進めるため、ICT建設機械を活用した土工事を推進していく。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

強風や植物の繁茂など現場状況によってはドローンの活用が困難である。

ICT建設機械を活用した工事は、工期短縮と人員減が見込まれるが、工事費の約1割増が見込まれる。



取組の成果・今後の方向性

■今後の方向性

山岳道路管理におけるドローンの活用については、飛行性能の確認や斜面変状の計測精度の検証を行い、人の立ち入りが困難な山岳道路斜面における点検へのICT技術（ドローン）の導入を検討する。土砂災害現場におけるドローン活用の可否について検討を行う。

ICT建設機械の活用については、土工事の実施をすすめていく。

■スケジュール

（H29年度）

山岳道路斜面におけるICT技術（ドローン）を用いた点検の実証実験、土砂災害を想定した現場において、人の立ち入りが困難な箇所の確認や、3次元レーザーを用いた調査の実証実験の確認を行う。

ICT建設機械の活用については、土工事における活用を開始していく。舗装工事についても「実施要領」を検討していく。

（H30年度～）

山岳斜面における点検について、実証実験を踏まえICT技術（ドローン）を試行していく。

14 港湾局

Bureau of Port and Harbor

取組方針

■目標

- 局職員の一人ひとりが都民（利用者）ファーストの視点から事務・事業の不断の見直しをする意識を持つ。
- 若手職員の柔軟な発想を施策につなげる場を積極的に設けるとともに、局の将来を担う人材を育成していく。
- 局事業の推進に当たり、税金の有効な活用を意識しながら、P D C Aサイクルを実施する。

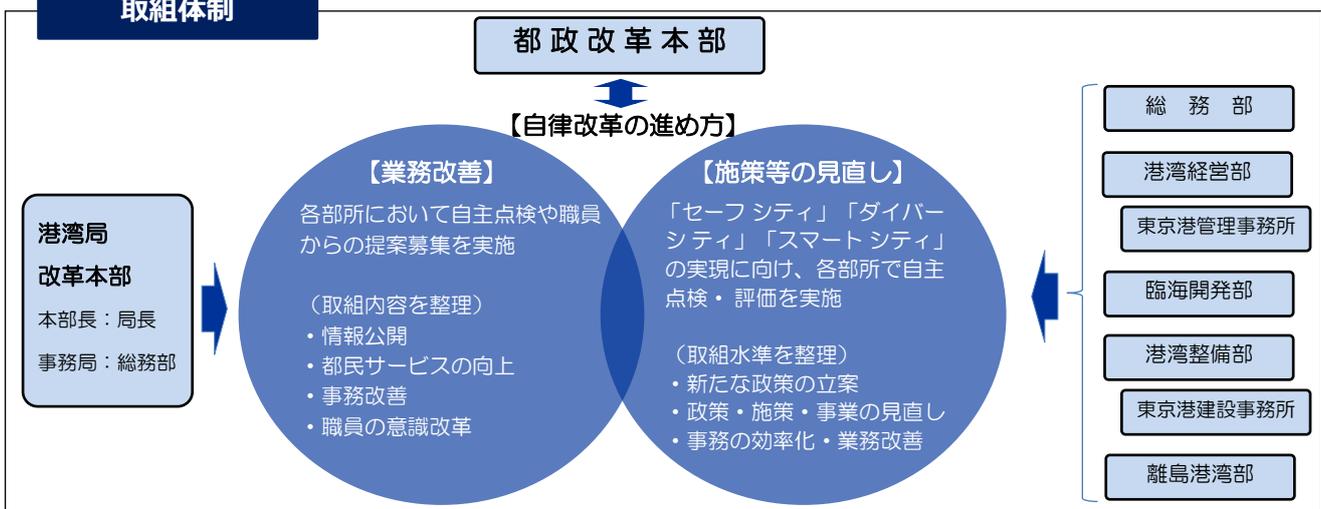
■改革の視点

以下4つの切り口で局事業の見直し・点検を実施

- ①新たな政策/政策の深化
- ②実行プランの政策展開と連携
- ③新たな観点での事業の見直し、事業の効率性の向上
- ④窓口業務の改善、分りやすいHPの作成、I C Tを活用した事務推進

取組水準	見直しの切り口	見直しの切り口の考え方
新たな政策の立案	I 新たな政策/政策の深化	2020年、さらにその先を見据えた、持続可能な東京を創るための政策を検討
	II 実行プランの政策展開と連携	実行プランにおける政策と連動する施策・事業の展開
政策・施策・事業の見直し	III 新たな観点での事業の見直し、事業の効率性の向上	実行プランとは連動しないものの、規制緩和やI C T化など、従来の発想を飛び越えた施策・事業の展開を検討・推進
事務の効率化・業務改善	IV 窓口業務の改善、分りやすいHPの作成、I C Tを活用した事務推進	都民ファーストなどの視点で事務事業を検証し、改革を推進

取組体制



検討経過

- 9月 1日 都政改革本部会議を受け、局首脳部により、自律改革の今後の進め方を確認（情報公開の点検、若手職員の意見吸い上げ方の検討など）
- 9月 2日 当面の対応方針を作成
- 9月 5日 局幹部会で、対応方針を周知し、港湾局改革本部準備会を立ち上げ
- 9月 6日 局内全部所に対し、局全体としての対応を説明。他の自治体の取組事例を紹介するとともに、当局の自律改革の取組について職員から幅広く提案募集を開始
- 9月12日 局内で提案された案件をとりまとめ（75件の提案）
- 9月26日 第1回港湾局改革本部を開催し、検討体制の確認、これまでの取組と今後の進め方等を説明
- 9月29日 第2回都政改革本部会議へ主な取組事例を提案（10件の提案）
- 10月11日 港湾局改革本部で、今後の自律改革の進め方を確認するとともに、「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価の実施について、各部署での具体的検討を指示
- 10月25日 総務局からの「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価の実施依頼を踏まえ、各部署に改めて指示
- 11月14日 港湾局改革本部で、局案のとりまとめ内容を確認
- 12月16日 局首脳部により、自律改革の取組内容を確認
- 12月22日 第5回都政改革本部会議へ提案（24件の業務改善、12件の施策等の見直しの提案）
- 2月 6日 港湾局改革本部で、第7回都政改革本部会議に向けた進め方を確認

20代若手職員による東京港・臨海副都心等PRプロジェクト



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 東京港は、都民生活や東日本経済に不可欠な存在であるにもかかわらず知名度が低い。臨海副都心は東京2020大会を控え海外向けのPRも重要となっている。
- 局の若手職員の比率が急増しており、入都から3年間を重視した若手育成サイクルを構築し、若手職員の人材育成を図っている。

■課題

- 局広報として、一般的な広報冊子の作成・配布、スポット的な見学会などの実施、SNSによる情報発信を行っているが、訴求する範囲が限られており、これまでにない手法が求められる。
- 入都3年目の職員が、課題テーマに対しグループワーク形式で解決策などを発表する研修を実施しているが、施策に必要な調査、企画、調整、対外折衝などの能力開発は十分でない。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PTの設置

- 若手職員にヒアリングを行ったところ、「自分の担当業務を都民により知ってもらうために広報業務を体験したい」「語学力があるが、担当職務では使用する機会はなく、海外向けPRに活用したい」などの意見が多く見られ、この意欲を効果的に活かすよう、各部から若手職員を募りプロジェクトチーム（PT）を結成した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

- 3年目研修の課題テーマ、解決策を分析すると、広報関係の課題テーマが多いことに加え、斬新かつ実現性の高い解決策が見受けられた。
- 若手職員の声について、PTで意見を出してもらい、局公式HPや既存の広報冊子などのチェック、対外的に効果的なPR手法はどのようなことが考えられるかなどの検討を行った。

■分析の視点（切り口）

- 利用者の視点に立った局HPの構成、取り上げるべき内容の整理
- 各種の局事業紹介等の印刷物を分析し、特に海外向けの新たな広報冊子の検討
- 見学会などイベントの実施に当たって、効果的なPR方法の検討

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- 局HPについては、イベント情報など問い合わせが多い情報がまとまって掲載しておらず検索しにくい、問い合わせ窓口を探しにくい、情報が不足しているページがある。
- 民間の広報誌を参考にすると、写真やイメージ図などビジュアルで容易に理解できる冊子が不足している。
- 見学会などの企画についてプレスへ営業、地域団体へ協力要請を行うとともに東京港・臨海副都心等のPRに向けた意見交換を行ったところ、先方には東京港の重要性や臨海副都心の強みなどが認識されていたことから、関係者には認識されている魅力や強みが、関係者以外に向けたPRに活かしきれていない。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 都民向けツアーやセミナーについて、プレスを訪問し営業した結果記事が掲載された。これらツアーではPTの職員が案内を務めた。
- 地域団体との連携では、外国人及び海外メディア向けツアーでPT職員と地域の大学生が多言語で案内を実施し、海外に東京港や臨海副都心等のPRを行った。
- 東京港と臨海副都心、インフラ技術などを紹介する海外向けパンフレットをPTで作成した。
- 局HPでは、イベント情報を時系列で集約したページの作成、窓口一覧を見やすくした上よくある質問回答集とリンクしたページ構成に変更するなど、利用者の利便性を向上した。

■今後の方向性・スケジュール

- 29年度は、さらに局HPを見直し、都民の視点に立った利用しやすいデザイン、構成を検討し、改善に取り組む。
- その他、取組の効果検証や若手職員の意見等を踏まえつつ、PRに寄与する取組を実施し、施策の実現に必要な若手職員の能力を開発していく。

臨海副都心の積極的なPR



自律改革取組前の状況・課題

■状況

局HPやリーフレットにより、まちの開発状況等を全体的に紹介している。また、補助金による観光資源の創出や、未処分地等へのイベント誘致等により、まちの話題性を高めている。臨海副都心の進出事業者等が、まちの観光情報をホームページ、Wi-Fiポータルサイト、観光案内所等で提供している。

■課題

臨海副都心は、多数のイベントや特色ある事業が行われ、話題性も有しているが、都民からの注目度が必ずしも高くない。HP等について、表面的な情報の掲載に留まっていたり、更新頻度が低いなど、有効に活用できていない面がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■現場の声の収集

臨海副都心の進出事業者からのヒアリングや、公園管理やイベント調整実務を行っている東京臨海ホールディングスグループと意見交換を行うなどしたところ、以下の課題が明らかになった。

- 局HPに、臨海副都心の来訪者に向けた情報が少ない。
- 臨海副都心の話題性向上などに取組んでいることが、局HPを見てもわかりにくい。
- 観光情報HP「お台場ネット」（東京臨海ホールディングス運営）が提供されていることから、局のHPとの連携により相乗効果を高めていく必要がある。

■見直しの視点

局HP等や、お台場ネットの情報等を活用して、都民にわかりやすく、効果的に、臨海副都心の情報を発信できているか。

（参考）

【HP閲覧数】

局HP(臨海副都心関連ページ)	約10,000件/月
局HP(観光レジャー)	約4,000件/月
お台場ネット(全ページ)	約120,000件/月

【局SNSフォロワー数】

Twitter	約18,000人
facebook	約2,700人

■見直しの方向性

- 局HPに、お台場ネットにつながるバナーを貼っているが、何のHPなのかが利用者にわかりづらい面があるため、改善が必要
- 都ではイベントの誘致など臨海副都心の話題性向上などに取組んでいるが、HP・SNSにおいてその取組の目的や事例等が十分紹介できていない面があるため、改善が必要

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 臨海副都心のトップページや、閲覧数が比較的多い観光レジャーのトップページに、臨海副都心の観光情報の項目を設け、お台場ネットへのリンクを設置した。
- 都のイベント誘致等の取組の紹介をする際、写真や図面なども活用して記事を充実させるとともに、お台場ネットに掲載されるイベント予定等の情報にもスムーズに移動できるよう工夫した。
- 局SNSに週1回、まちの話題となるイベント等の書き込みを行い、情報発信に積極的に取り組んだ。

上記の結果、幅広く臨海副都心に関する情報が提供できるようになった。

■今後の方向性

利用者目線をもって、臨海副都心の魅力やイベント情報等を効果的に発信していく。

自律改革取組前の状況・課題**■状況**

東京港は、外貿コンテナ取扱個数で、平成10年から18年間連続で国内第一位と、日本を代表する港となっており、主に生活関連物資や産業機械・工業品などの貨物を取り扱い、東京都民のみならず首都圏4千万人の生活と産業を支える極めて重要な役割を担っている。

港湾施設等の整備については、東京港の開発、利用及び保全を行うにあたって定める基本的な計画である港湾計画等に基づき機能強化を図っている。

■課題

港湾計画は記載方法が一般的にわかりにくいこともあり、東京港の持つ機能や重要性を理解している都民や関係機関は一部に限られ、一般的には十分認識されていない。

そのため、東京港の現在と将来の計画や事業をHPでわかりやすく発信するなどの工夫が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）**■PT等における検討等**

港湾整備部計画課にて、公開資料の内容、構成、見せ方（ビジュアル）、更新時期、発信方法等について検討を実施した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

各計画・事業の担当部門より、現在の公開状況について情報収集を行った。その結果、更新時期、発信方法の違い等により、東京港全体における現在の施設整備の内容について、一般の方が容易に把握することは難しい状況であった。

■過去との比較・分析

港湾計画、海岸保全施設整備計画、埋立処分計画等、個別の計画やそれに基づく事業について、それぞれ情報を発信しており、東京港全体における整備の内容について取りまとめた都民向けの資料は発信されていない状況であった。

また、一部の資料は、専門用語を使用しており、一般の方にはわかりにくい状況であった。

■分析の視点（切り口）

一般の方が見て、東京港の整備効果が把握できる資料となっているか。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

このため、個別の計画・事業が取りまとめられたわかりやすい資料を作成することが必要であった。なお、各計画に基づく事業は、それぞれ進捗しており、一定の期間ごとに資料の内容を更新することが必要である。

取組の成果・今後の方向性**■取組の成果**

分析の結果、東京港の施設整備について、各計画を取りまとめた資料がHPに掲載されていなかったことから、一般都民にわかりやすい資料を取りまとめ、HPで発信した（1/23掲載）。

その結果、早速、メディア（建設工業新聞（1/25付））に紹介記事が掲載されるなど反響があった。

■今後の方向性

各計画に基づく事業は、それぞれ進捗しており、一定の期間ごとに資料の内容を更新することが必要である。東京港・臨海副都心等のPRのさらなる推進のため、すでにHPに掲載されている内容を定期的にリニューアルするなど、発信の仕方を工夫していく。

自律改革取組前の状況・課題

■状況

毎月、東京港の港湾統計について、速報値として月報をホームページで公表している。

■課題

速報値としての月報は、調査月の2か月半後の公表となっている。

自律改革の取組内容（プロセス）

■現場の声の収集

東京港の利用者から、コンテナ取扱個数について、早めに情報を取得したい、との声がある。

■他道府県等との比較

国内五大港のうち、月報より2か月（もしくは1か月）早めに外国貿易コンテナ取扱個数をホームページに掲載しているのは、名古屋港、大阪港及び神戸港である。月報はどの港も調査月の2か月半後の掲載である。

■問題解決の手法

月報より1か月早くコンテナ取扱個数の最速報値を公表する。業務フローを見直し、コンテナ取扱個数の集計を通常業務とは別に早めに行い、後日、通常の業務フローで再集計する。

■試行

公表後に数値に変動があると社会的影響が大きいとため、最速報値と速報値に大きな差が生じないことを検証した。

■分析の結果・課題

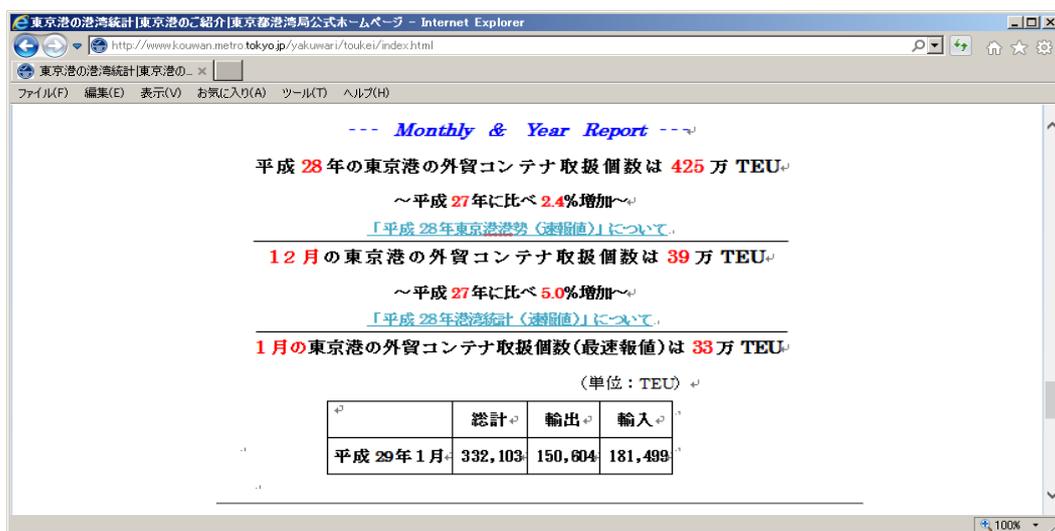
試行の結果、最速報値と速報値の差は0.2%（800TEU）以内であったため、大きな差が生じないことを確認した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

3月に外貿コンテナ取扱個数の最速報値（平成29年1月分）として、月報より1か月早くホームページに掲載を開始した。

【ホームページ掲載のイメージ】



■今後の方向性

利用者の意見等を踏まえつつ、データの利用状況を検証し、継続的な改善を行っていく。



自律改革取組前の状況・課題

■状況

臨海副都心内の建築計画などに対する事業者への指導（開発誘導）は、「臨海副都心のまちづくりガイドライン」及び「臨海副都心有明北地区まちづくりガイドライン」に基づき、行われている。ガイドラインに定めた誘導指針等の項目・内容は、詳細かつ多岐に渡っている。

事業者等は、建築計画などを計画・設計する際、港湾局のHPに掲載されているガイドラインを参照して、指針等に沿っているかを確認している。

■課題

従前のHPでは、ガイドラインのアクセス方法が分かりづらい。また、ガイドラインの項目・内容が複雑多岐に渡るため、事業者側及び都担当者双方の適合チェック作業に時間を要する。

自律改革の取組内容（プロセス）

■窓口等での意見

相談窓口を訪れた事業者等に聞くと、「ガイドラインに適合しているか、チェックする作業が煩雑であり、相談する前に論点を整理することができず、都担当者との協議にも、時間がかかる」との意見があった。また、一般の方の電話での問合せにおいては、「ガイドラインの位置付けや役割が分かりにくく、また、現在のHPでは最新版を入手するのに、手間取る」という意見をいただいた。

■他府県や区との比較

まちづくりガイドラインという名称のものは他県等にもあるが、その目的や内容は様々であり、必ずしも都と同義ではない。

■分析の視点（切り口）

様々な利用者の視点に立って、HPの構成や掲載内容を再点検した。

■分析の結果・課題

- ①ガイドラインの位置付け役割を説明することなく掲載しており、ガイドラインの存在を事前に認知していない方がHPを閲覧する場合、非常に分かりにくい。
- ②「臨海副都心まちづくりガイドライン」は、平成19年度の改定以降、複数回の改定を行っており、改定箇所は掲載しているが、最新版を全ページ一括でダウンロードできない。
- ③ガイドラインの項目・内容が多岐に渡り、適合確認に時間がかかる。

取組の成果・今後の方向性

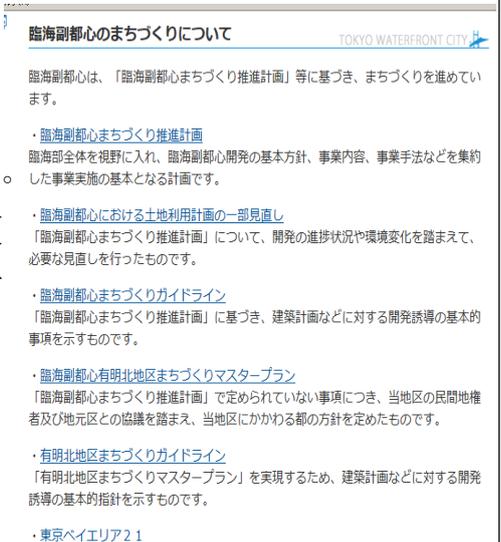
■取組の成果

HPの構成等を見直し、分かりやすくアクセスできるように【更新したHPの例】したほか、以下の取組を行った。

- ①ガイドラインを掲載するページに、ガイドライン等の役割、位置づけの説明を記載した。
- ②「臨海副都心まちづくりガイドライン」の最新版全ページを最初に掲載し、必要に応じて改定経緯を閲覧できるようにした。
- ③ガイドラインの適合チェック用に、適合表を作成し、HP上に掲載した。この結果、事業者側の作業を軽減でき、土地の公募時などで、適合表を活用することで、事前相談・協議を円滑に行えるようになることを期待できる。

■今後の方向性

まちづくりガイドラインについて、事業者等に最新の内容を分かりやすく提供するため、引き続き、情報の提供を工夫していく。



来庁者対応の改善



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 来庁者用窓口には、既存の座席表や、部署名の書かれた内線表を設置
- 来庁者対応は、気づいた職員が実施

■課題

- 初めての来庁者には、わかりづらく情報が不十分
- 窓口付近の職員が不在の場合や、電話対応中だと気づきづらい。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

「窓口の座席表だけでは担当部署が分かりにくい」、「誰に声をかけていいか分からない」といった利用者側の懸念を解消するべく、来庁者対応の改善策について職員から提案があった。民間事業者の受付窓口を参考として窓口改善を部内で検討した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 各課の担当業務表を作成し、窓口に掲示
- 来客を知らせる呼び出しベルを設置するとともに、近隣座席以外の職員も積極的に対応できるよう部内職員に徹底
- 窓口に東京港航空写真を掲示し、説明時に活用

上記の結果、来庁者対応のスピード化が図られた。また、副次的な効果として、取組について部内職員への周知徹底により、窓口付近で来庁者を見かけると従来以上に積極的な声掛けを行うようになってきている。

■今後の方向性

引き続き、来庁者対応の改善に取り組んでいく。

(改善前)



(改善後) ○ について新規設置



効率的な会議運営の検討（会議（打合せ）時間の事前設定）



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

- 年間を通じて部内各課との会議・打ち合わせ頻度が多い。
- 事前に会議・打ち合わせ時間を決めているが、長引く傾向にある。

■ 課題

- 一つの会議・打ち合わせが長引いた場合、その後の予定にも影響が生じる。
- 長時間の会議・打ち合わせが常態化しているとともに、予定時刻通りに始まらない場合も多い。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ 若手職員や現場の声の収集・分析

- 効率的な会議運営について部内で議論したところ、各課毎にタイマーを配布し会議の都度活用することで、会議時間の有効活用が図れるのではないか等の意見があったため、部内で2か月程度トライアルとして以下のとおり実施することとした。
 - ・会議、打ち合わせ時にタイマーを使用し、所要時間の設定及び終了時刻の厳守を徹底した。
 - ・タイマーにより経過時間を随時確認するなど、計画的な会議の運営に努めた。

■ 分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- タイマーを設置し、所要時間を設定して会議・打ち合わせを実施したが、時間が短縮された場合と以前と変わらない場合があった。
- 時間が短縮されない理由としては、以下の点が挙げられた。
 - ・会議全体の進行管理を行う者がいないため
 - ・一人ひとりの説明時間を事前に決めていないため
 - ・資料配布が会議開始時になることが多く、説明に時間が取られてしまうため
 - ・初見の資料で議論を行った場合、議論が深まらず、時間を要することがあるため
 - ・議論に要する時間が予想以上にかかる場合、終了時間までに結論が出ないため

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

- トライアル期間を経た上での新たな課題に対し、更に以下の取組みを実施することとした。
 - ・会議全体の進行管理を行う者と説明者を分担し、事前に各説明者の持ち時間を設定する。
 - ・会議全体の進行管理を行う者は議論の中身に関与せず、会議の進行に注力する。
 - ・可能な限り出席者に資料を事前配布し、説明時間を短縮する。
 - ・出席者は事前配布資料を基に、議論すべき内容を理解しておく。
 - ・進行管理を行う者は、会議で出された様々な意見を効率的に整理し、時間内に結論を導き出すことを意識して会議運営を行う。
- 会議の内容によっては、依然として長引く場合もあるが、マネジメントができていない会議については時間通り終了している。
- 会議の効率的な運営について、少しずつ職員一人ひとりの意識は向上してきている。

■ 今後の方向性

引き続き効率的な会議運営に向けて、更に各職員の意識向上が浸透するように努める。



15 会計管理局

Bureau of Accounting

取組方針

■目標

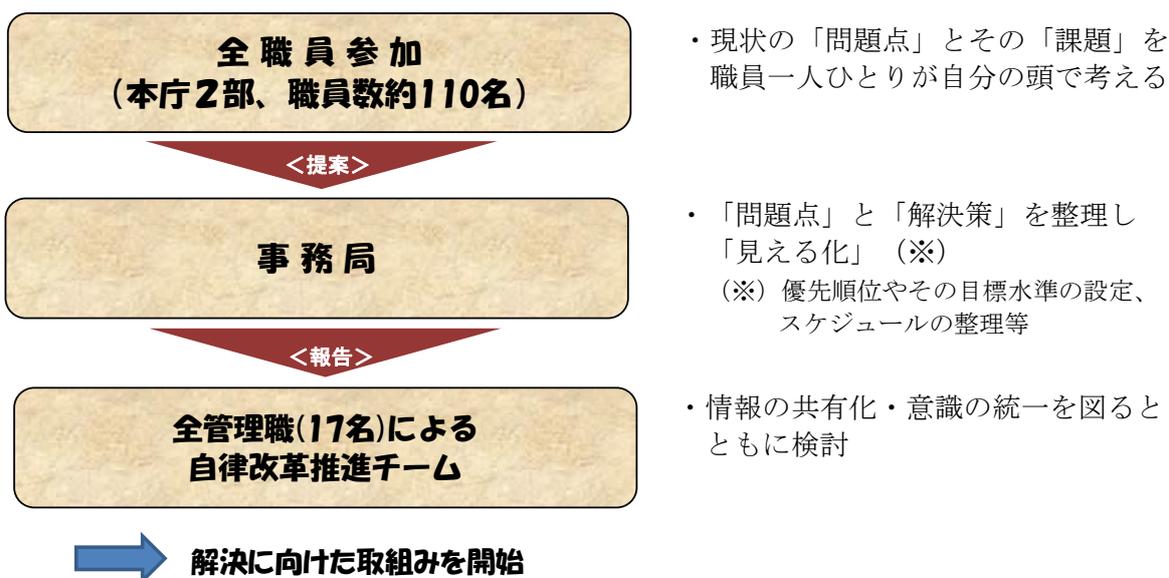
都政運営を支えるインフラである会計制度について、その整備と適正な運用を確保するとともに、これを担う職員の人財育成・活用を図ること

■3つの改革の視点

- ・「都民」の視点：都民（事業者等含む）の目線に立った利便性の高い行政サービスの提供
- ・「オール都庁」の視点：会計制度所管局としてオール都庁の事務効率化等を目指した現行制度の見直し・改善等
- ・「会計管理局」の視点：局内における業務の効率化や人財活用の取組み

取組体制

■コンパクトかつフラットな組織の強みを活かした取組み体制



検討経過

■平成28年

- 9月1日：会計管理局自律改革キックオフ（自律改革推進チーム発足）
※第1回都政改革本部会議の内容周知
- 9月2日：都政改革本部事務局からの自律改革の取組の依頼を受け、事務局から各課に依頼
自律改革推進チームでの検討会及び担当レベルでの検討会を随時開催
- 9月15日：局の自律改革事項を集約
※第2回都政改革本部会議報告（9/29）
- 10月21日：都政改革本部事務局からの「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価の実施の依頼を受け、事務局から各課に依頼
自律改革推進チームでの検討会及び担当レベルでの検討会を随時開催
- 11月15日：「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価及び自律改革進捗状況を集約
※第5回都政改革本部会議報告（12/22）
自律改革推進チームでの検討会及び担当レベルでの検討会を随時開催

■平成29年

- 3月31日：局の自律改革事項の取組状況を集約
※第7回都政改革本部会議報告（3/31）

都における電子マネー収納の導入

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

電子マネー（PASMO、Suica等）は、小銭の取扱が不要、迅速な支払決済が可能な利便性の高い決済手段として、多く利用されている。しかし、公金収納では、電子マネーに関して地方自治法に定めがないため、都立施設等では公金収納の導入が進んでいない状況にある。

《電子マネー（PASMO、Suica等）》

- ・利用場面 少額（1,000円程度）
店頭、自動販売機等
⇒小銭の取扱が不要、迅速な支払決済が可能
- ・普及状況 決済金額：約5兆円、
（平成28年）決済件数：約51億件
⇒利用者の利便性の高い決済手段

（単位：兆円） 電子マネーの決済金額の推移



■課題

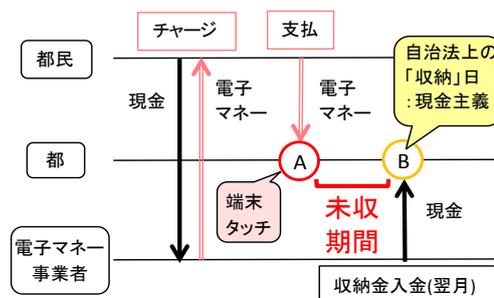
東京2020大会を控え、訪日外国人旅行者の一層の増加が見込まれる。こうした中、都民や訪日外国人の利便性向上に向け、都立施設での電子マネーによる公金収納を推進

自律改革の取組内容（プロセス）

■電子マネー収納の仕組みと論点の明確化

利用者からの電子マネーの支払日（A）と、自治法上の収納日（電子マネー事業者からの入金日）（B）が異なり、未収期間が生じる。

この未収期間が生じても支障のない対象を検討。



取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

延滞金が発生する恐れがあるものでは導入困難であるが、窓口収納であれば未収金処理を行えば対応は可能である。このため、対象を窓口収納の使用料等に限定し、地方自治法に定めがない中でも、各局が電子マネー収納を導入しやすくするため、会計処理に関する「電子マネーによる公金収納の実務的指針」を平成29年3月に策定し、同月に庁内へ周知した。

《「電子マネーによる公金収納の実務的指針」の概要》

- ① 対象を（延滞金の考慮が不要な）窓口支払いに限定
- ② 利用者からの電子マネー支払（A）の時点で都が領収したものととして取扱う
- ③ 公金の安全性を担保するため、電子マネー事業者に対するリスク管理を実施

■今後の方向性

都民ファーストの観点から、電子マネーによる公金収納を推進

- ・都民や外国人旅行者など多くの人たちが訪れる都立施設への導入を支援していく。
- ・国に法制度上の取扱いの明確化を求める。

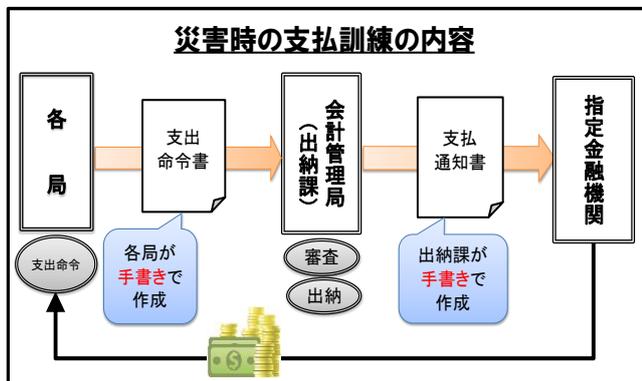
災害時における支払態勢の強化



自律改革取組前の状況・課題

■状況

会計管理局では、平成23年3月に起きた東日本大震災を契機に、災害発生時も会計事務が滞りなく行えるよう、財務会計システムのダウンを想定した「手書き」による支出命令書及び支払通知書の作成の訓練を、各局の総務担当部門や当局内の職員を対象に実施している。



区分	種類	対象
各局 (支出命令)	本庁各局訓練	本庁各局の総務担当部門の防災又は経理担当者等
	警消各部訓練	警視庁又は東京消防庁の各部の経理担当者
当局 (審査・出納)	出納課訓練	出納課の全職員
	その他課訓練	局間転入者・新規採用者

■課題

【各局】

- 各局の「本庁各局訓練」については、総務担当部門のみを対象としてきたが、実際の災害時には各部等で支払案件の発生が予測

【会計管理局】

- 会計管理局の「出納課訓練」については、新規に配置された職員が、訓練を受ける前に災害が発生した場合への対応

災害時における緊急支払への対応に不安

自律改革の取組内容（プロセス）

災害時における支払態勢を強化するため、以下の分析を実施

- 災害時に支払うことが想定される部署と訓練の対象範囲の相違
- 支払の準備態勢について必要な対策

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 「本庁各局訓練」について、各部や事業所まで拡大する。
- 「出納課訓練」について、転入者等を優先参加させる。

(効果)

- 災害発生時における迅速かつ円滑な支払い態勢の確立
- 常時適切な対応ができる職員の養成

■今後の方向性

上記の取組を平成29年度から実施

公金支出情報の公開



自律改革取組前の状況・課題

公金支出1件ごとの情報を公開している自治体はいくつかあるが、都においては、こうした取り組みは行われていない。

自律改革の取組内容（プロセス）

■考え方

情報公開の取組の一環として、都政を「見える化」し、「都民ファースト」の都政を実現するため、都の全庁の公金支出情報を公開する。

【効果】

- ・ホームページ上に公開するため、都民の皆様からお預かりした税金がどのように活かされているかを容易に閲覧できる
- ・職員の意識向上が図られ、税金の有効活用「ワイズ・スペンディング」にも資する

■公開内容等の検討

公金支出情報の公開にあたり、以下の点について検討した。

- ・情報公開ポータルサイトの中に、全会計の公金支出情報にアクセスするためのリンクを設置
- ・一般会計、特別会計、公営企業会計といった全27会計の年間約70万件の支出情報について「支出部署」「支払日」「支出科目」「支出件名」「支払額」などの情報を一件ごとに一括して公開
- ・個人情報保護等の観点から、公開する件名に留意する等、公開方法を検討・調整

取組の成果・今後の方向性

■取組成果

- ・平成29年9月から、都の全庁の公金支出情報を公開する。
- ・公金支出情報公開に向け、以下の取組を実施した。

平成29年2月10日：公金支出情報公開概要説明会（情報提供）の開催

各局経理担当者を対象に、公金支出情報公開に関する概要や今後のスケジュールを説明

平成29年2月27日：公金支出情報公開に係る公営・準公営企業会計への情報提供の開催

システムが異なる公営・準公営企業会計の担当者を対象に、一般会計の公開に係る公開項目やマニュアル（案）等を提示し、各会計での今後の検討材料となるよう情報提供を実施

平成29年3月23日：公金支出情報公開説明会の開催

各局経理担当者及び情報公開担当者を対象に、公金支出情報公開に関する要綱及びマニュアルを説明し、各局内での周知を依頼

■今後の方向性

- ・平成29年4月～：システム改修・検証
- ・平成29年9月～：ホームページ上に公開開始（平成29年7月分データより）

16 東京消防庁

Tokyo Fire Department

取組方針

■目標

- 世界一安全安心な都市・東京

■改革の視点

都政改革の3原則に加え、以下の視点により自律改革を推進する。

- 都民の声、若手職員を含む現場の声を積極的な活用
- 3つのシティ（セーフシティ、スマートシティ、ダイバーシティ）の実現に向けた施策の構築

■実施方針

- 改革の視点を踏まえた各種施策の検証と再構築
- 都民の声、現場の声を改革につなげる仕組みの構築
- 若手職員の意見の積極的な活用による改革マインドの醸成

取組体制

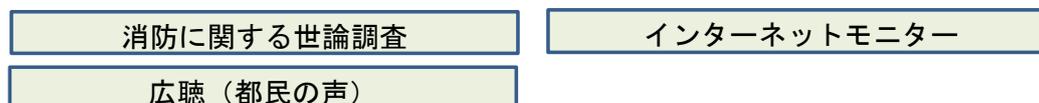
■改革を推進する体制



■職員の声を把握する仕組み



■都民の声を把握する仕組み



検討経過

- 9月 1日 都政改革プロジェクトチームを設置
- 9月 21日 行政推進会議（既存の会議体）を実施
- 10月 4日 東京消防庁改革本部及び同幹事会を設置
- 10月 27日 第1回東京消防庁改革本部会議及び同幹事会実施
- 11月 1日 第2回東京消防庁改革本部幹事会実施
- 11月 10日 第3回東京消防庁改革本部幹事会実施
- 11月 15日 第3回東京消防庁改革本部会議実施
- 12月 14日 第4回東京消防庁改革本部幹事会実施
- 12月 20日 第4回東京消防庁改革本部会議実施
- 1月 26日 第5回東京消防庁改革本部幹事会実施
- 2月 7日 第5回東京消防庁改革本部会議実施
- 3月 17日 第6回東京消防庁改革本部幹事会実施
- 3月 22日 第6回東京消防庁改革本部会議実施

爆破テロ災害等に対する消防活動体制の確立

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

諸外国では、不特定多数の人が集まる施設やイベント等を標的とした爆破テロ及び同時多発テロが多発するとともに、国内でも爆発物を使用した事件が発生している。今後、東京2020大会を控えた東京においても、テロの標的となることが予想される。平成27年消防に関する世論調査結果においても、都民はテロ災害への対応を消防に期待している。（図1、図2）

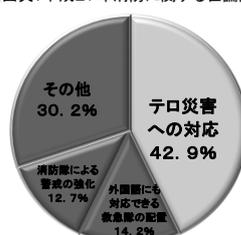
■課題

NBC対応部隊はあるが、爆発物を使用したテロ及び同時多発的なテロへの体制は整っていない。また、警察等関係機関との連携体制が確立されていない。

(図1) 世界におけるテロの件数及び死者数
(出典:米国内務省)



(図2) 東京2020大会の開催に伴い、東京消防庁へ期待すること
(出典:平成27年消防に関する世論調査)



(図3) テロ災害における活動イメージ



自律改革の取組内容（プロセス）

■爆破テロ災害等に対する検討会における検討

爆破テロ災害等に関する消防活動体制について議論した結果、豊富な事例を有する先進諸外国での調査を実施し、これに基づく分析及び調査結果を反映した消防活動体制の確立が重要であるとの認識に至った。

■若い世代の声や現場の声の収集・分析

上記検討会は既定の路線にとらわれず組織内で横断的に実施し、広く若い世代に意見を求め、また、災害現場経験の豊富な職員の声を反映させた。

■分析の視点(切り口)

- 先進諸外国の爆破テロ及び同時多発テロに対する消防活動体制の現状
- 警察等関係機関の役割分担を明確にした横断的な連携計画の策定状況
- 消防活動施策に反映すべく海外調査へ派遣した若い世代からの改善案

■国や他都市等との比較・分析

- ロンドン 海外でのテロの教訓から、国主導で警察等関係機関との連携体制を確立
- パリ 同時多発災害等に備えた部隊運用計画及び組織的対応が可能な作戦室等の整備
- ブリュッセル 2016年のテロを受け国主導の下、爆破テロに関する教育訓練計画を樹立
- ボストン ボストンマラソンでの爆破テロを受け、平素からの他機関との連携を強化
- ニューヨーク 9.11以降消防機関にテロ対策専門部署を設け、組織を越えたテロ対策を強化

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- 爆破テロ及び同時多発テロに特化した消防活動要領・部隊運用計画等策定の必要性
- 爆破から身体を防護する資器材等充実の必要性
- テロ災害現場における役割分担の明確化に向けた警察等関係機関との連携

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

大規模テロ災害に対する検討会における検討結果を反映する形で、テロ図上訓練を実施するとともに、消防活動要領を策定した。

■今後の方向性

- 平成29年度に実施する外部委託調査の中で同時多発テロに対する部隊運用についてシミュレーションを行うとともに、若い世代の職員を海外に派遣し消防活動体制について調査する。
- テロ災害現場での横断的な連携に向け、警察等関係機関への働きかけを実施していく。

■スケジュール

平成29年8月 外部委託調査実施

増大する救急需要に対する救急活動体制の強化



自律改革取組前の状況・課題

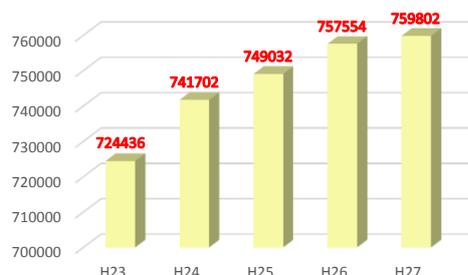
■状況

- 救急出場件数は年々増加を続けている。
- 平成27年中の軽症搬送者は364,024件、搬送者全体の54.1%であった。

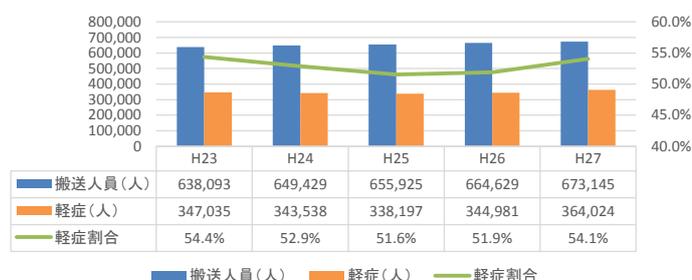
■課題

- 高齢化の進展等により、高齢者の搬送を含めた救急需要は更なる増加が見込まれている。(図1)
- 軽症搬送者の中に含まれる#7119で対応可能だった救急要請等については、広報をはじめとした適正利用の施策を見直しや、救急車利用パターンに応じた救急需要対策について検討が必要である。(図2)

(図1) 救急出場件数(件)



(図2) 救急搬送に占める軽症者の割合



自律改革の取組内容(プロセス)

■PT等における検討等

- 救急出場した事案については必ず救急活動記録票を作成しており、分析するために十分なビッグデータを保有している。
- ビッグデータを使用した分析により、救急車利用行動別に救急需要対策が行えるかについて救急隊を経験した若手職員を中心に議論した。
- 救急車適正利用の推進の一つとして新聞広告等による広報を行っているが、広報効果は新聞読者に限定されるなど、救急車利用実態において適正利用の理解を訴えるべき対象者に届いていない可能性がある。

■分析の視点(切り口)

- 傷病程度が軽症だった事案及び高齢者搬送事案のデータから、救急車利用につながった背景等を自動言語分析ツールの技術等を用いて類型化する。
- 軽症搬送群の救急活動記録票に記載されない救急車利用につながった背景及び自力受診群の行動背景の実態調査を行い、類型化したカテゴリーの明確化と需要対策の効果について実態を把握する。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ビッグデータの活用及びテキストマイニング、言語自動解析(AI)等の最新技術を活用した分析を実施する計画となった。

■今後の方向性

- データ分析・実態調査から軽症者の行動パターンを読み取り、救急車の適正利用における施策の現状を把握するとともに検討会を開催し、有識者からの意見聴取を踏まえ、類型化した対象ごとに効果的な救急需要対策に向けた施策について提言を求める。

■スケジュール

- 平成29年 4月: 救急活動記録分析開始
- 平成29年 6月: 実態調査実施、中間報告提出
- 平成29年10月: 分析結果を基にこれまでに実施した施策効果を検証
- 平成29年12月: 有識者を招き次年度以降の施策について検討
- 平成30年 3月: 効果的な救急需要対策に資する分析結果報告書提出

首都直下地震を踏まえた地域防災力の向上



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 訓練参加人数は、年々増加しており、平成36年度までの10年間で訓練参加者2,000万人を目標として各種取組みを推進している。
- 訓練参加者が固定化されており、訓練メニューも長年変わり映えしていない。

■課題

- 増加する訓練参加者に対して、限られたマンパワーでいかに効果的に訓練指導を行うか。
- 無関心層や未参加層の掘り起こしも含め、すべての人が、日時や場所にとらわれず気軽に楽しく訓練に参加できる環境づくりが必要になる。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

消防事務監査において防災訓練を担当する若手職員へヒアリングしたところ、「訓練に参加するのはいつも同じ人で訓練内容もマンネリ化しているのではないか」、「起震車の地震体験だけでなく、最新技術を導入したり、消防側から様々な場所へ出向いていくような訓練を都民に提供できないか」といった意見が出た。

■PT等における検討等

○上記意見について、防災訓練を主管する防災部にて検討した結果、「訓練に無関心な層やこれまで訓練に参加してこなかった層を取り込むため、バーチャルリアリティ（VR）技術を活用したよりエンターテインメント性の高い訓練専用車両を製作する」案がまとめられた。

○訓練の当事者は、「若い参加者が少ない・参加者が固定化されている」ことに課題を感じている。（図1）

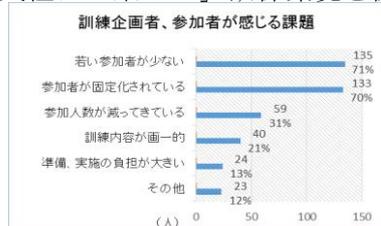
■分析の視点（切り口）

防災館利用地域住民の分析

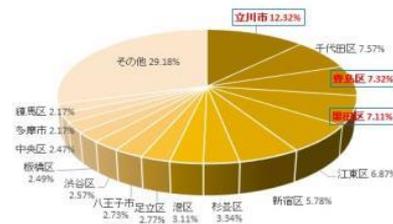
■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

○各防災館は、それぞれに特徴に応じたコーナーを設置しているほか、各種イベントを開催しており、地理的要因からも近隣住民が多く利用されている傾向にある。（図2）

○若い世代や訓練に馴染みがない人や防災館に行きづらい地域、訓練が行われていない地域などに対し「気軽に・楽しい」訓練環境を機動的に「届ける」ことで新たな訓練参加者層を掘り起こす。



（図1）平成27年度中に実施した自主防災組織育成講習会（計3回）において実施したアンケートより抜粋



（図2）防災館3館の来館者区市町村別内訳

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

エンターテインメント性を導入し自ら出向くことにより、防災訓練の無関心層や未参加層を取り入れるという若手職員の意見は、課題解決のために有効と判断し、VR防災体験車の製作を決定した。

■今後の方向性

VR防災体験車を活用して訓練参加者の掘り起こしを推進し、効果について検証を行う。

■スケジュール

平成29年7月頃製作開始
平成30年3月頃運用開始



モーションシート：

災害の熱、煙、臭い、振動等を再現。HMDの映像と組み合わせることで、各種災害をリアルに疑似体験できる。



ヘッドマウントディスプレイ

女性消防吏員・女性消防団員の更なる活躍の推進

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

○東京消防庁では、昭和47年に女性消防吏員の採用を始め、平成28年4月1日現在、消防吏員全体の6.4%にあたる1,192名が在籍している。

○平成27年8月に「女性活躍推進法」が成立し、各事業主で女性の活躍に向けた行動計画の策定が義務付けられ、平成28年3月に「東京消防庁特定事業主行動計画」を策定し、消防吏員に占める女性の割合を平成38年度当初までに8%以上とする数値目標を設定した。

○特別区の消防団員数は平成28年4月1日現在、13,865名（充足率86.7%）であり、女性消防団員数は17.5%にあたる2,425名が在籍している。

■課題

○出産・育児など女性のライフイベントを踏まえたキャリア形成に対する支援の不足

○女性消防吏員の増加に伴う、ハード・ソフト両面における職場環境の整備

○女性消防吏員の積極的な募集広報及び採用

○女性消防団員を含めた消防団員数の増加に向けた効果的な方策の推進

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

○女性職員の更なる活躍を推進する委員会の委員に女性を加え、女性が働きやすい勤務制度や効果的な募集広報について検討を行った。

○消防庁舎のあり方に関する検討会の委員に女性を加え、女性消防吏員が勤務しやすい環境を整えるための方策について検討している。

○人員輸送車の更新に伴い、広く都民に対し女性消防団員の活躍を周知するため、ラッピングバスのデザインについて検討を行った。

■現場の声の収集・分析

職務に関わる意欲及び意識の実状を把握し、職員の活力を活かす職場環境の醸成と庁の組織運営の推進及び改善を目的とした職務意欲向上調査において女性活躍関係の設問を新設し、職員の意識を把握するとともに、今後の施策展開の基礎資料としている。



ラッピングバス



女性消防吏員の割合



女性消防吏員募集パンフレット

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

○採用試験合格者の女性割合が年々増加し、平成28年度は過去最高の6.8%となった。

○庁舎改築（1消防署4出張所）及び庁舎改修（1出張所）の際に女性消防吏員が働きやすい環境となるよう、女性寝室、女性用トイレの整備などの改善を図った。

○女性消防団員を前面に出したラッピングバスをデザインし、平成29年3月から運用を開始した。

■今後の方向性

○女性消防吏員の積極的な採用を図るため、募集広報の充実を図る。

○各委員会等において、引き続き女性消防吏員から意見を募り、快適な職場環境の整備及び仕事と育児・介護両立支援事業へ反映する。

○女性消防団員を含めた消防団員の入団促進を図るため、第三者機関への委託調査結果を踏まえ、効果的な入団促進方策を推進する。

■スケジュール

平成29年4～7月 女子大学等において消防吏員採用に関する説明を実施

平成29年4～7月 女性のための消防署見学会、業務説明会を実施

平成29年4月～ 第三者機関への委託調査結果を踏まえた効果的な消防団の入団促進を実施

現場の声の把握

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

○勤務環境改善等の目的で消防職員委員会・事務改善委員会を設置し、全職員を対象に意見を収集し勤務環境の改善に繋げてきた。

○当庁の職員構成は、採用後5年以下の職員が全体の約25%、10年以内の職員が約45%を占める。

■課題

○勤務環境改善だけでなく施策や事業の方向性、将来の消防のあり方についても提言を募集する必要がある。

○若手職員から直接主管課に提言する仕組みがない。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

若手職員の新鮮な考えや新たな視点により、勤務環境の改善だけでなく、広く施策や事業の方向性、消防のあり方についても提言を募集することができないか人事部内で検討が行われた。

■若手職員や現場の声の収集・分析

消防事務監査において実施した若手職員へのヒアリングや若手職員を対象に実施したアンケート調査の結果、防火防災訓練への最新技術の導入など、従来の既成概念にとらわれない新たな視点による意見を持っていることが分かった。

■過去の分析

○消防職員委員会は若手職員に特化して意見を収集する制度ではない。

○意見提出者が提出意見についての施策等に参画する仕組みはない。

■新たに見えてきた課題

○若手職員からの提案を収集する新たな体制の必要性

○タイムリーに提案等を提出できるとともに、早期に主管課へ意見が到達する仕組みの必要性

○優れた提案等については、各主管課が施策や事業の参考とし、効果が期待できると判断した場合は積極的に活用を図るとともに、必要に応じて意見提出者を事業に参画させることで若手職員の自律的な成長につなげることの必要性

今後の方向性

■取組の成果

平成29年4月1日から若手意見・提言窓口の試行開始。



■今後の方向性

試行の結果を受けて、提案等の提出状況や内容、施策等への反映状況を検証し、効果的な運用に向けた対応を行っていく。

■スケジュール

平成29年10月中旬：試行内容の検証（提案提出者及び本庁内各課へのアンケート調査等実施）

平成29年12月中旬：運用細部の見直し

平成30年 4月1日：本格運用開始

17 交通局

Bureau of Transportation

取組方針

■目標

各職場が自らの業務を点検し、すぐにできる業務改善を迅速に実施することで、自律改革の視点を組織に浸透させ、局内の改革気運をさらに醸成していく。

これにより、局内の改革の動きを加速し、取組をレベルアップしていくことで、若手や現場の職員も含め、職員一人ひとりの改革の視点を活かした新しい施策の検討・実施へとつなげていく。

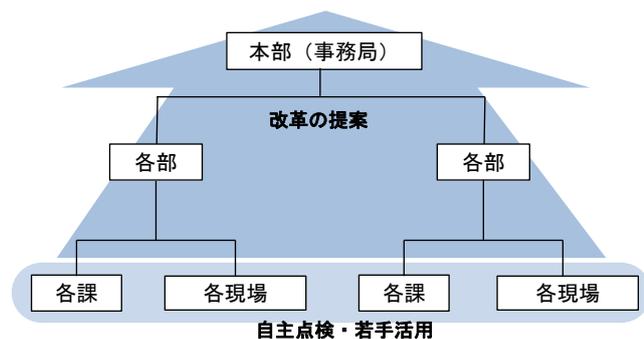
■改革の視点

- 都民ファースト（お客様ファースト）
 - ・第一線の現場を持つ特性を活かし、お客様のニーズを的確に把握して事業に反映
- 情報公開
 - ・ホームページやSNS等を活用し、お客様の求める情報をわかりやすく積極的に発信
- ワイズ・スペンディング
 - ・公営企業として経済性を発揮しながら、都の施策と積極的に連携
 - ・現場・若手等の問題意識を吸い上げ、不断の業務改善を図っていくことで、経営効率化を推進

取組体制

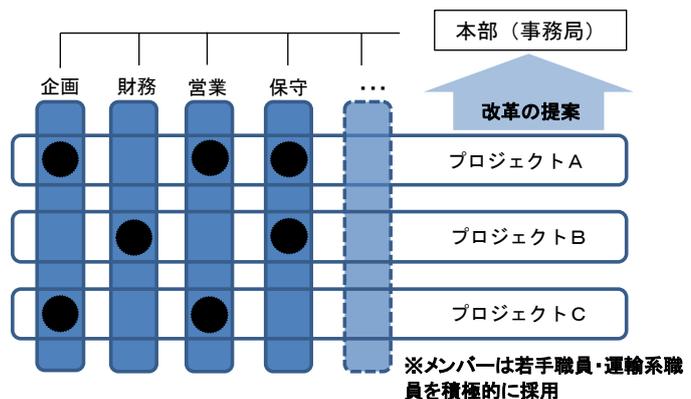
■ボトムアップ型

局事業の根幹である「安全・安心」「サービス向上」等については、各職場での自主点検や若手の考えを積極的に採用することにより、局一丸となって改革を実施していく。



■タスクフォース型

所属横断的な対応が必要な課題は、P T等で若手や現場の意見を積極的に取り込みながら、新たな観点から取組を展開していく。



検討経過

- 9月以降、各職場が自律改革の視点から業務を再点検
 - ・既存の会議体においても新たな観点から検討事項を追加し、改革の議論を加速
- 課題に応じて新規のP Tを設置
 - ・若手職員を多くメンバーに採用し、問題意識・アイデアを活用

月	自律改革の動き
9月	・局内で業務の自主点検を開始
10月	・若手の積極的な活用について局内通知 ・バス路線別収支公表
11月	・デジタルサイネージに関するモニター調査を実施 ・施策等の自主点検、評価の実施
12月	・サービス推進本部会議の開催（サービス推進活動の発信強化を検討）
1月	・指標を用いた他都市との比較分析結果を公表
2月	・若手職員の功績を表彰する表彰制度の新設を審議
3月	・若手PTの企画による「さよなら7000形記念バス」を運行

お客様の声の更なる活用



自律改革取組前の状況・課題

■状況

駅ターミナル・改札口に設置予定のバス案内サイネージについて、バス運行情報等を多言語で表示するデザイン等をバス事業を担当する自動車部で検討

■課題

外国人のお客様に対してわかりやすい表示にすることが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■現場の声の収集・分析

自律改革を契機に、サイネージの設置を担当している自動車部での検討に加えて、実際に地下鉄駅で外国人のお客様を案内している職員の実体験を収集することにした。

駅の助役が本庁で会議を行う場を利用し、議論をしたところ、「日本人と外国人の感覚の違い」から苦労した体験が多くあり、「外国人ご本人の意見を伺うべき」という提案があった。



検討中のサイネージ画面

■分析の視点（切り口）

駅職員の実体験を活かし、検討中のデザイン案を外国人本人に見ていただく方法を検討

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

交通局で従来から設定している「外国人モニター」の現地ツアー調査に作成途中のサイネージ画面を見て頂く行程を追加した。

【モニターからの主な意見】

- ・画面のタッチ操作に使うアイコン表示が分かりにくいので、誰もが理解しやすいピクトグラムを入れてほしい。
- ・日英表記は同時に見られた方が良い。
- ・タッチできる範囲と地図が小さいため、地図をタッチして拡大できる機能をつけて欲しい。



現地ツアー後の意見交換会の様子

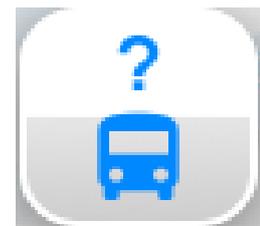
取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

モニターから頂いたご意見を以下のように反映

- ・画面表示：誰もが直感的に分かりやすいピクトグラムを使用
- ・日英表記：日本語と英語を、切り替え表示ではなく、同時に表示
- ・地図：路線図や停留所名等をより見やすくするために、拡大縮小機能を導入

以上により、外国人のお客様にとって、わかりやすく、ご利用しやすいデザインとした。



ピクトグラムを使用したアイコン
(系統一覧や所要時間を表示)

■スケジュール

29年4月以降、駅改札口（新橋駅、門前仲町、六本木駅）、バスターミナル（新橋駅）に順次設置

お客様が求める情報の積極的な発信



自律改革取組前の状況・課題

■状況

局を取り巻く事業環境や中長期的な見通しを踏まえて、3年毎に経営計画を策定し、公表するとともに、計画の進捗状況や経営実態を示す財務諸表等についてホームページ等で発信

■課題

経営の透明性を高める観点から、より一層都民やお客様にわかりやすく経営情報を発信していく必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■他道府県等との比較・分析

他の政令市が経営する交通事業と都営交通について、ホームページ等において掲載している情報を比較し、公開が不足している情報を洗い出した。

【主な課題】

- ・バスの路線別収支は横浜市、川崎市、名古屋市、大阪市など多くの都市で公表
- ・大阪市は経営指標について4か年の推移を表示
- ・公表はされていても公開方法が限定的な情報がある。
(冊子として公表していてもHPには未掲載 等)

■PT等における検討等

他都市との比較の結果、見えてきた課題について、当該情報を所管する部署で方向性を議論

【主な議論内容】

○バスの路線別収支について

- ・他都市で公表しているのので、積極的に公表すべきではないか。
- ・路線の新規参入が自由化された状況で、路線別の収支の公表は一定のリスクがあるのではないか。

○指標を用いた比較分析について

- ・財務諸表だけでは経営状況がよくわからないのではないか。
- ・他都市と比較数値も掲載するなど工夫が必要ではないか。
- ・経営の厳しい事業は現状を伝えていくべきではないか。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

・バス事業への理解を深めていくとともに、経営の透明性を一層高めていく観点からバスの路線別収支の公表を決定

・経営の状況を都民やお客様にわかりやすく伝えるため、指標を用いた他都市との比較分析を公表

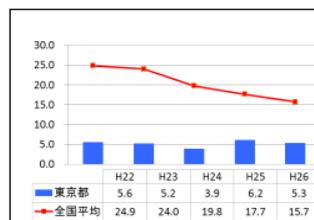
■今後の方向性

今後とも工夫を重ねながら、都民やお客様にわかりやすく経営情報等を発信

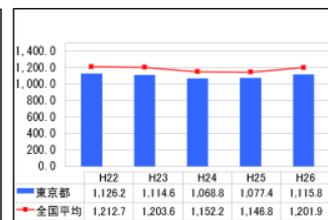
系 番 号	主 な 運 行 区 間	収 入 千円	支 出 千円	損 益 額 千円	乗 車 料 収 入 千円/日	乗 車 人 員 人/日	営 業 係 数
A L O 1	東大島駅前～(小松川二丁目循環)～東大島駅前	13,860	24,625	-10,766	49	487	178
C H O 1	新宿駅西口～(都庁第一本庁舎循環)～新宿駅西口	31,421	39,424	-8,003	79	467	125
F L O 1	茗荷谷駅前～錦糸町駅前	17,276	22,233	-4,957	130	916	129
R H O 1	渋谷駅前～六本木ヒルズ	67,401	98,230	-30,829	163	863	146
S-1	東京駅丸の内北口～錦糸町駅前	90,283	137,888	-47,605	219	1,633	153
協O1	渋谷駅前～新橋駅前	1,070,712	960,337	110,375	2,659	14,934	90

平成27年度バス路線別収支（抜粋）

バス 利用者1回当たり他会計負担額(円)



地下鉄 走行キロ当たりの運送原価(円)



※棒グラフが都営交通 折れ線グラフが全国平均

経営指標を用いた分析の例

若手職員の積極的活用



自律改革取組前の状況・課題

■状況

都電荒川線の一日の利用者数は平成9年度まで6万人台で推移していたが、ここ数年は4万人台半ばまで落ち込んでおり、交通局では、入都5年以内の職員を中心に構成した「荒川線アピールPT」の提案によるPR施策の実施など、利用促進に向けた様々な取組を実施してきた。

■課題

PTによる取組をさらに加速させ、利用者を増加させることが必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

都電7000形の運行終了を契機とした大規模イベントについて、局の企画部門で検討していたが、自律改革を契機に「荒川線アピールPT」で検討することにした。

キックオフとして、都電の歴史や経営課題に関するベテラン職員からのレクチャー、現場職員との意見交換、沿線地域の視察等を実施

【PTにおける主な意見】

- ・今後、より多くの人に乗車して頂くために、荒川線の馴染みの薄い地域でPRをできないか。
- ・明治から現代まで変わらず走っている歴史的価値を効果的に活用できないか。
- ・地元商店街を巻き込んでより大々的なイベントにできないか。
- ・多くのメディアに掲載してもらい、都営交通に普段接しない人にも訴求することができないか。

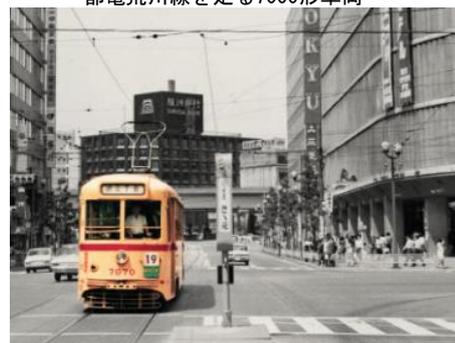
■検討の結果

【PTにおける方向性】

- ・かつての代表的な路線である「都電1系統」が走っていた銀座～日本橋周辺でイベントを実施
- ・都電7000形のデザインをラッピングした都営バスを走らせ、かつての路面電車を疑似的に復活
- ・地元商店街の老舗に、都電7000形が走っていた頃のメニューを復刻する等のコラボを提案
- ・メディア向けのお披露目会を実施することで、イベントに関する記事の掲載を促進



都電荒川線を走る7000形車両



銀座中央通り（日本橋）を走る都電7000形



都電7000形のラッピングを施した都営バス車両

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

上記アイデアをもとにPTメンバーが中心となって企画及び運営を実施した。

その結果、「さよなら都電7000形記念バス」の運行を始めとする様々なイベントを平成29年3月に開催した。

【イベントの主な内容】

- ・都電7000形のデザインをラッピングしたバスを銀座から日本橋の間で運行
- ・バス車内ではバスガイドによる運行当時の様子の紹介や電鈴の再現など昭和を追体験できるコンテンツを提供
- ・銀座と日本橋の老舗店6店で記念コラボ商品を販売

【実績】記念バスへの乗車を募集した結果、定員1,000名に対し、約5,000名の応募

■今後の方向性

今後とも、観光資源としての魅力にも磨きをかけ、積極的なPRを展開

都営バスが目指す新たなバスモデルの発信



自律改革取組前の状況・課題

■状況

都営バスでは、全車両のノンステップバス化や、バス停留所への接近表示装置の設置など、車両や設備を改善し、様々なサービス向上を図っている。

こうした中、首都東京の公営バス事業者として外国人旅行者の急増や本格的な高齢社会の到来など、社会状況の大きな変化を踏まえ、誰もがより利用しやすい路線バスの新たなモデルを率先して示していく必要がある。

このような課題に対応するため、都営バスでは現在、次のような取組の検討を進めている。

- ・車内のつまづきや混雑緩和を可能とするため、従来ノンステップバスの車内後方に存在した段差を解消したフルフラットバスを導入
- ・地下鉄とバスの乗換をより円滑にするために、駅改札口等にバスの運行情報等を多言語で表示するデジタルサイネージを設置
- ・バスの行先が外国人の方にもわかるように、路線名にアルファベット表示を導入

■課題

これらの施策展開に当たり、お客様に円滑にご利用いただくためには、事前の周知や理解促進が重要であり、その周知方法を検討・具体化していく必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■他市との比較・分析

【新潟市】

- ・平成27年度より、新たな交通システムとして、BRTを導入
- ・導入に当たり、分かりやすいリーフレットや動画を作成

■若手職員の声の収集・分析

取組内容をまとめたリーフレットを作成することとし、その検討に当たり、若手職員から次のような意見が上がった。

- ・遠い将来のことではなく、具体的で実現可能なモデル像を、イラストを用いたビジュアル表現等により、分かりやすく説明できないか。
- ・車両の改良から停留所施設など、多岐にわたる路線バスにおける施策を統合し、全体像を明らかにすべきではないか。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

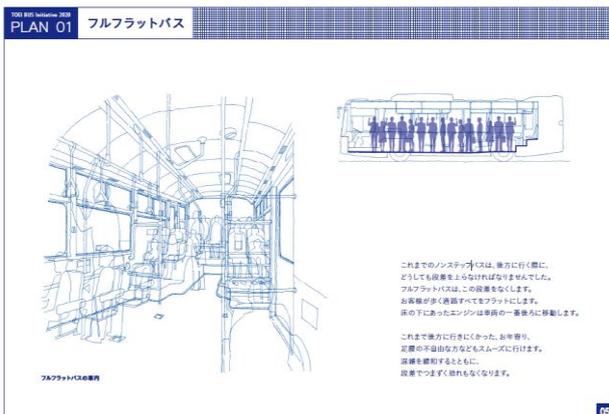
○リーフレット案を作成（公表は平成29年夏期を予定）

- ・近い将来に実現する取組として伝えるため、施策を設計図等で用いる青焼のイラストで表現
- ・各施策について、お客様の乗り換え動線に沿ってイラストやイメージ画像により説明

お客様の動線：①ホーム ②改札 ③駅出入口 ④駅前広場 ⑤バス停 ⑥バス外観 ⑦バス車内

■今後の方向性

○リーフレットを基に動画を製作



リーフレット（イメージ①：フルフラットバス）



リーフレット（イメージ②：駅前広場 デジタルサイネージ）

18 水道局

Bureau of Waterworks

取組方針

■目標

局における全ての事業について、都民ファースト・情報公開・ワイズスペンディングの視点から再検証し、「水道事業の見える化」を実現する。

■改革の視点

3つの原則に加え、以下の視点から自律改革を推進する。

- ①事務事業の総点検なくして改革はできない
- ②現場の一線で働く若手職員の問題意識を吸い上げる
- ③現場を持つ局の特性を活かし、お客さまの生の声を掘り下げる

取組体制

■推進体制の確立

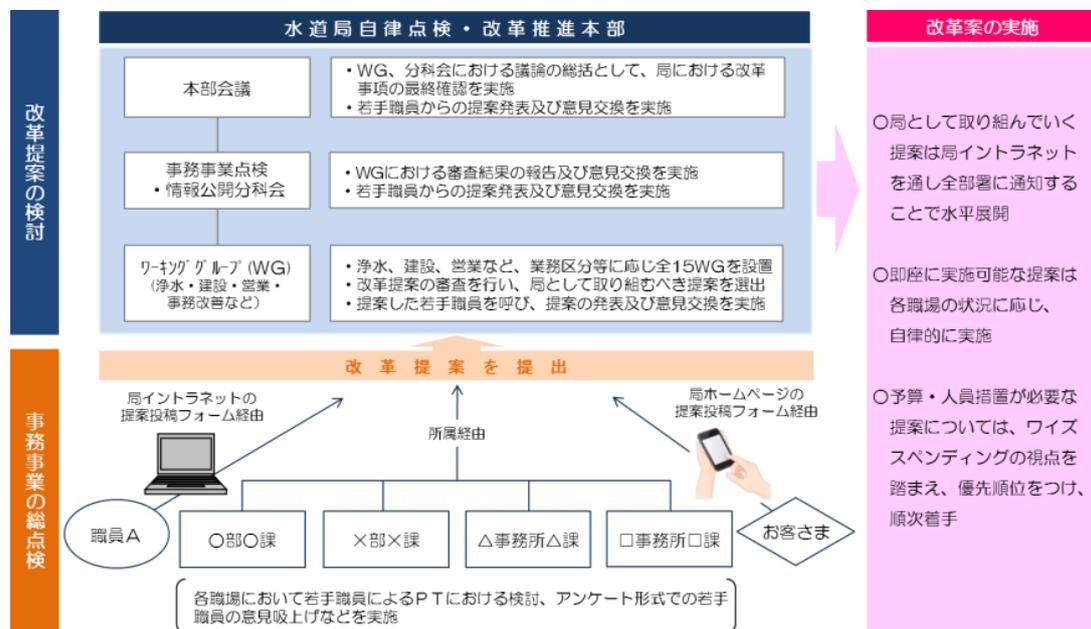
- ・水道局自律点検改革推進本部を設置し、局として自律改革を推進する体制を確立
- ・概ね4か月を1サイクルとして本部会議を開催。新規改革事項の承認や取組状況の確認等を実施

■各部各課における取組

- ・事務事業の総点検を実施
- ・若手職員によるPTの設置やアンケートなど、各職場の状況に応じた方法で若手職員を巻き込み、局事業に対する改革の提案を募集

■改革提案を掘り起こす仕組み

- ・職員個人がいつでも改革提案を提出できる提案投稿フォームを局イントラネットに新たに設置
- ・お客さまからの提案を募集する仕組みとして局ホームページに提案投稿フォームを新たに開設



検討経過

- 平成28年9月28日 水道局自律点検・改革推進本部を設置し、第1回水道局自律点検・改革推進本部分科会及び本部会議を実施
- 平成28年9月29日 局内各部における改革提案の検討及び改革提案の募集を開始
- 平成28年10月1日 提案ボックス（局内）及び提案投稿フォーム（HP）の稼働を開始して改革提案を募集
- 平成28年10月17日 WGにおける改革提案の検討・審査を開始
- 平成28年11月18日 第2回分科会を開催。WGから検討結果の報告に基づき、部長級職員の意見交換を実施
- 平成28年12月13日 第2回本部会議を公開にて実施。若手職員からの提案の発表、本部門から改革案の取組方針及び主要計画の見直しについて報告
- 平成28年12月27日 改革提案の検討結果を局内で共有するとともに局ホームページで公表
提案の実施に向けた検討を各部署で開始
- 平成29年1月10日 自律改革の取組の第2期に向け、局内各部に対し、改革案の検討及び提案の募集を開始
- 平成29年3月30日 第3回本部会議を公開にて実施。12月に決定した局の改革提案の実施状況について若手職員から報告

職員への非常時参集マップ（ポケットブック）の配布

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

近年、切迫性が指摘される首都直下地震など、大規模な地震発生の可能性が高まっている。大規模な地震等で、断水等の被害が発生した場合、「水」の復旧は命に直結するため、迅速な対応が必要であり、発災規模に応じて、局職員は所定の参集場所へ速やかに参集することとなっている。しかし、発災直後の混乱や交通機関の麻痺により、円滑な参集が困難となる可能性がある。

■課題

発災直後にも、職員が冷静に行動し安全かつ迅速に参集できるように、震災時に参集すべき局施設がコンパクトに記載され、常時携帯可能な参集マップを作成する等、参集の一助となるツールが必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

当マップのレイアウト検討等に当たっては、担当部署内、特に若手職員の意見を募り、分かり易くかつ取り扱いが容易なものとするように検討を進めた。

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員には、複数のレイアウト案を挙げてもらい、それぞれの案のメリット・デメリットを評価した上で、最終的に若手職員が挙げたものを基にして作成することとした。

■過去との比較・分析

既存の防災に係る参集マップを分析する中で、総務局が過去に作成した、地震に対する備えや、地震時の行動、日頃からの防災に係る震災時のチェックリスト等が有効であると判断し、当マップへ反映させた。

■国や他道府県等との比較・分析

都内他自治体が作成した参集マップを参考とし、掲載すべき項目や、分かり易さ、見栄え等を検討の上、当マップへ適宜反映させた。

■分析の視点（切り口）

- ・いかに、負担感なく携帯できるか
- ・いかに、必要な情報を盛り込むか
- ・常時携帯することを想定し、耐摩耗性や耐久性を確保できるか など

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・上記の分析の視点を確保しつつ、検討を行った結果、価格等の点から、ケース内装式を選択
- ・都内だけでなく、都外在住職員の参集を考慮し、都県境から外側15km程度の範囲をマップへ掲載
- ・参集場所となる水道施設の他、主な参集ルートとなる都内の主要道路等をマップへ反映

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

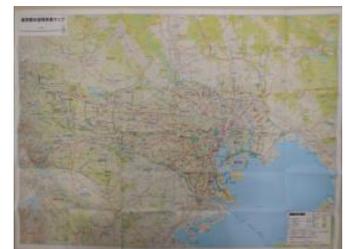
- ・非常時参集マップを作成
内容：表面は、都内周辺を含む地図に、参集事業所等を記載。裏面は、災害時の行動を記した「参集基準」や日常の防災対策等を記載
配布対象者：水道局全職員
- ・本取組により、夜間休日の発災時にも職員が安全で効率的に参集可能
- ・今後、より効果的な休日発災参集訓練の実施が可能

■今後の方向性

本マップを参考に、各職員により具体的な参集計画の策定につなげる。

■スケジュール

- ・平成29年6月 休日発災参集訓練に活用予定
- ※ 以降、毎年度の参集訓練等に活用予定



ポケットブック

会議方法の見直し（ペーパーレス化の取組）



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

現在、会議や上司への説明をすべて紙媒体の資料で行い、資料のセッティングを職員数名で会議直前に実施している。また、会議直前の資料修正等が発生した場合、差し替え等にさらなる会議準備時間が発生している。これに伴い、下表のとおり、会議準備のための時間や、コピー用紙の使用・廃棄による余分なコストが発生している。

■ 課題

会議準備にかかる時間及び紙の使用量を削減するための改善策が長年求められている。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ 若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員3～4名でPTを数グループ結成し、職場の事務改善等について討議をした。その結果、会議資料作成にかかる大量の紙消費と資料準備に係る多大な時間を節約するため、タブレット端末を使用した会議・打合せのペーパーレス化の提案があった。

■ P T等における検討等

- ・若手からの提案を基に、課長級職員からなるワーキンググループ（WG）で意見交換や提案者本人を交えた討論を実施した上で審議
- ・所管にてその実現可能性や効果等を検討

■ 分析の視点（切り口）

- ・ペーパーレス会議を導入したことによる費用対効果

■ 分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

WGで課題となった実現可能性や効果について、所管（総務部）内一部会議にてペーパーレス会議を導入した場合の経費等の節減効果を検討したのが下表である。

総務部内一部会議のみの仮定で年間約20万円のコピー用紙等のコスト節減効果が見込まれた。

加えて、作業コストや環境負荷の軽減も見込まれる。また、添付資料点数に制限がなくなることやカラー化による判断水準の向上、資料セットの作業時間が短縮されることで生じる空き時間を他の業務に割り振ることによる労働生産性の改善も見込まれる。

一方で、一覧性が紙資料と比較して劣るため、タブレットでの閲覧に適した体裁の資料作成が望ましいといった新たな課題もある。

○対象会議： 局幹部会議、自立点検・改革会議、所長会、総務部内連絡会

削減コスト内訳等		項目	金額
費用	38%	6% コピー用紙代金	28,782 円
		32% コピー機使用料	170,326 円
作業コスト	62%	8% コピー作業	43,640 円
		51% 資料組み作業	269,293 円
		3% 紙資料廃棄作業	13,482 円
		合計	525,523 円



ペーパーレス会議を導入したことによる経費節減効果（試算額）

タブレットを使用した会議

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

1月13日（金）からは一部会議室に先行して大型スクリーンを導入し、当該会議室でのスクリーン使用を推奨し、会議のペーパーレス化を積極的に行った。また、3月からは総務部内連絡会にてタブレット会議を実施するなど、順次会議のペーパーレス化を進めているところである。

■ 今後の方向性

- ・現在の試行で効果を確認した上で、局内会議のタブレット化を拡大

■ スケジュール

- ・平成29年4月以降 順次局内主要会議での紙資料の廃止
- ・今後、本庁、事業所等、モデル職場の選定、展開を検討

窓口サービスの改善（タブレット端末を活用した多言語対応）

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

営業所等の窓口では、来庁される様々なお客さまに対して、料金の支払いや漏水などに関する相談や問合せなど、個々の状況を踏まえた、きめ細かなサービスを実施している。

一方、外国人のお客さまへの対応は英会話ができる特定の職員に頼っており、その職員がいなければ実質的に対応困難であるとともに、英語以外の言語には対応できない状況である。

また、高齢者や障害者のお客さまとのやりとりがスムーズにいかず、繰り返し確認することなどにより、お客さまに負担を与え、時間も要する状況となっている。

■課題

窓口サービスを改善するための会話ツールの導入が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

- ・営業所において、窓口業務を担当する職員により検討チームを立ち上げ、お客さまサービスや障害者差別解消法等の視点から、窓口サービスの改善について改めて課題を抽出
- ・課題に対して、特段のスキル（英会話等）を必要としなくとも、誰もが対応できる手法を検討した結果、タブレット端末による多言語翻訳アプリなどの活用を提案
- ・提案を基に、課長級職員からなるワーキンググループ（WG）で討議を実施
- ・すぐにできる取組（ホワイトボードや英語カードの作成など）は、営業所において直ちに実施

■若手職員や現場の声の収集・分析

- ・WGでの討議にあたり、提案を行った若手職員から、現場の対応状況や提案の必要性などに対するヒアリングを実施
- ・WGでの討議の結果、他の営業所等も同様の状況であることを確認し、必要性の高い取組であることを再認識
- ・タブレット端末を導入し、有効に活用するための課題として、以下の点を分析、検討

■分析の視点（切り口）

- ・専門用語翻訳の正確性（言い換えでの対応可能性含む）
- ・お客さまとのコミュニケーションに必要なアプリの機能及び操作性

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・窓口対応では、「検針」、「給水装置」といった日常生活ではあまり使用しない専門用語も想定されることから、多言語翻訳アプリについては、専門用語を正確に翻訳できることが必要
- ・障害者のお客さまに有効な筆談機能など、他のアプリについても、操作性等の検証や選定が必要
- ・こうしたことから、タブレット端末の導入にあたっては、一部営業所等で試行導入し、使用アプリの選定や、カスタマイズの必要性などを検証したうえで、本格導入を図ることが必要

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成29年3月から、区部と多摩地区計2か所の営業所等の窓口において、タブレット端末を試行導入し、多言語の翻訳アプリや筆談アプリ等を利用したお客さま対応を実施。

職員からは、日本語が不慣れなお客さまにタブレットを使用したところ、スムーズに対応でき、お客さまから感謝されたとの意見が寄せられている。

■今後の方向性

試行導入の状況を検証したうえで、順次拡大を図る。

■スケジュール

- ・平成29年度 試行導入の状況を踏まえた検証
- ・平成30年度 実施拡大（本格導入）



タブレット端末での説明（イメージ）

応急復旧作業におけるSNS等の情報活用



自律改革取組前の状況・課題

当局の震災応急対策計画では、発災時には、応急対策部所で調査班を編成し、被害が発生した現場での調査を行うこととしているが、住民等からの情報を活用した応急復旧の仕組みが未整備であり、漏水箇所及び規模の特定に時間を要する。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

応急復旧所管部署、広報所管部署、防災所管部署ごとに課題の抽出や取組内容を議論したうえで、意見を集約する会議を3回開催した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

部署ごとに若手職員の意見を聴取するとともに、技術系部署からも課題や対応策等の意見を収集し、取組内容に反映した。

■過去との比較・分析

これまでは、職員による現場調査と住民から寄せられる電話により情報収集を行ってきたが、これに加え、今後はツイッターによる漏水情報の提供を広く都民の皆様をお願いすることで、漏水箇所及び規模をいち早く特定し、より迅速な水道の復旧に繋げていく。

■国や他道府県等との比較・分析

東日本大震災や熊本地震の際に、仙台市水道局や熊本市上下水道局において住民からの漏水場所等の情報提供ツールとして、電話やSNSを活用した実績がある。

■分析の視点（切り口）

収集した情報の処理方法

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

水道管路管理システムに新しく追加された機能であるため、情報活用について職員の習熟を計る必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

以下のとおり、住民等からの情報を活用することで、応急復旧作業の迅速化等が見込まれる。

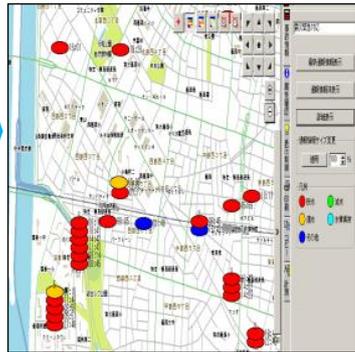
- ・調査・復旧作業にツイッターにより収集した情報を活用
- ・収集した情報を水道管路管理システムへ入力し、局内で情報を共有
- ・入力する水道管路管理システムに既に搭載されている機能を活用することでコストを縮減

■今後の方向性

局防災訓練等の機会を活用し、情報活用の方法等を検証

■スケジュール

29年度中 運用開始予定



お客さまが被害状況を投稿

返信内容（画像も投稿可能）

職員が確認の上、システムへ入力

投稿に応じてマップで状況を表示

多摩地区の小規模施設を使用した訓練による技術継承と国内外への発信



自律改革取組前の状況・課題

熊本地震等への災害派遣経験から、災害時には、職種の枠にとらわれない、臨機応変な対応が必要との問題意識が生まれた。一方、技術系若手職員の育成・技術継承は、職場研修(OJT)と集合研修(Off-JT)により実施されている。OJTは職務ごとに行われており、担当や職種の枠を超えた知識・技術の継承が困難であり、また、Off-JTで使用する模擬施設やシミュレータなどの訓練でも、多様な施設や現場実態を網羅できず、現場感覚の醸成や技術の維持向上、ノウハウの継承に限界がある。

加えて、職場では業務の委託化が進み、若手職員が直接現場に接する機会も減っている。

自律改革の取組内容(プロセス)

■PT等における検討等

上記の課題意識について、自律改革の検討を契機に若手職員による討議を行った結果、様々な職種の職員が実際稼働中の施設を利用し、訓練すべきという提案があった。

平成28年11月には、稼働水道施設の中で、訓練に使用可能な7か所の施設の抽出を行った。同年12月に立ち上げた技術系課長・課長代理級によるPTでは、若手職員が水道全般の幅広い知識の取得プロ意識を醸成することを目的とすることと、12月下旬のプレ訓練を行うことを確認した。

■プレ訓練の実施結果・課題(新たに見えてきた課題)

プレ訓練を実施し、訓練参加者から「災害時の井戸の再開作業の流れが、施設を実際に確認しながら行えるため、分かり易い。」「紙からは読み取れない要点を教わった。」などの意見を抽出。

また新たに見えてきた課題として、稼働施設使用の必須条件として、お客さまへの影響と訓練中の施設運用への影響を確実にゼロにすることが必要と提起された。

■新たに見えてきた課題への対応

リストアップした施設の管理図や現地調査を入念に実施し、バルブ閉弁操作などにより水運用経路と訓練用経路が確実に分離できる稼働施設を選定することで、懸念された影響を遮断。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・訓練を複数回実施し、若手職員からは、「今後も定期的に訓練に参加し、スキルアップを図りたい。」「大規模災害時には今回の経験を活かして率先して作業に取り組みたい。」等の発言
- ・年度当初の異動期等にとらわれず年間を通じ訓練を重ねることで、職種や担当の枠を超え、緊急対応力の向上に資することを確認

■今後の方向性

これまでに受け入れたJICA(国際協力機構)水道管理者研修(平成27年度)や、JWWA(日本水道協会)水道技術管理者資格取得講習(平成28年度)の経験から、国内外の水道事業者への貢献も視野に取組を進めていく。

■スケジュール

- ・平成29年度 各給水管理事務所管内の稼働施設のうち、訓練区域を分離して訓練試行

平成28年度実施状況

実施日	12月26日	1月24日	1月24日	2月7日	2月9日
場所	上北台浄水所	上水南浄水所	小川浄水所	上水南浄水所	水川浄水所
参加職員数	16人	24人	39人	33人	27人
訓練内容	①井戸水源の立ち上げ ②玉押器の設置・撤去 ③制水弁開閉車の操作	①空気弁開閉操作・玉押器の設置・撤去 ②井戸水源の立ち上げ ③制水弁開閉車の操作 ④自家発電設備運転訓練 ⑤ばっ気処理設備説明	①仮想現実(VR)体験 ②安全体感	①空気弁開閉操作・玉押器の設置・撤去 ②井戸水源の立ち上げ・清水確認 ③制水弁開閉車の操作 ④自家発電設備運転訓練	①水川浄水所の概要説明 ②緩速ろ過池汚砂削り取り・充水バルブ操作 ③ろ過排水作業・水質検査



自家発電設備運転



制水弁開閉車及びバルブ操作



空気弁開閉操作・玉押器設置撤去

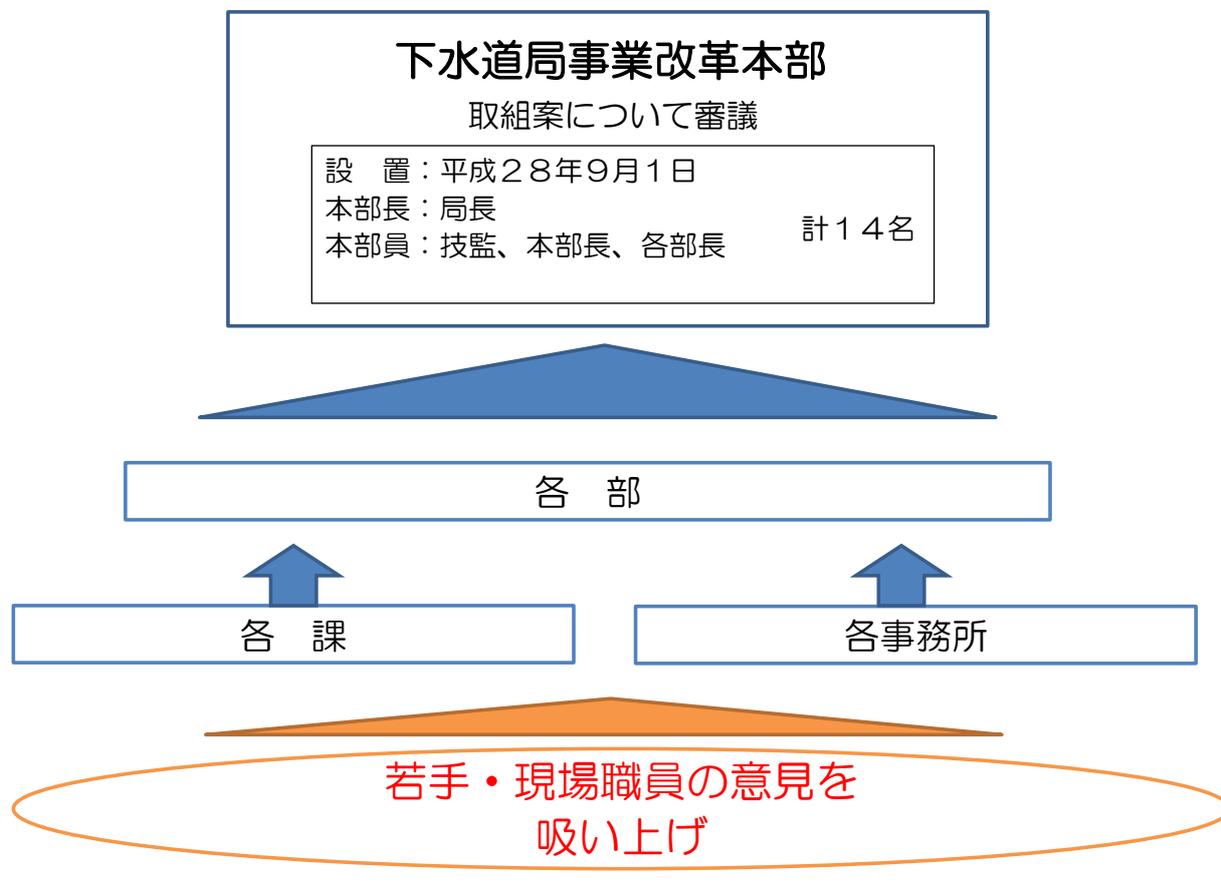
19 下水道局

Bureau of Sewerage

取組方針

平成28年2月に策定した「経営計画2016」を着実に推進していくとともに、地方公営企業の経営の原点を踏まえ、職員一丸となって自律改革に取り組んでいく。

取組体制



検討経過

- | | |
|-------------|---|
| 平成28年 9月 1日 | 第1回下水道局事業改革本部会議開催
局としてのキックオフ |
| 平成28年 9月12日 | 第2回下水道局事業改革本部会議を開催
自律改革の取組内容について審議 |
| 平成28年10月19日 | 第3回下水道局事業改革本部会議を開催
自律改革の取組内容について（中間報告） |
| 平成28年11月11日 | 第4回下水道局事業改革本部会議を開催
自律改革の進捗管理
「政策・施策・事務事業」の自主点検・評価について |
| 平成29年 3月10日 | 第5回下水道局事業改革本部会議を開催
自律改革の進捗管理
今後の進め方 |

局長と各事務所等若手職員の意見交換会の開催



自律改革取組前の状況・課題

■状況

これまで、局長や局幹部が現場事務所等を訪問することはあったが、若手職員との意見交換を主眼とした取組は実施していない。

■課題

若手職員や現場の問題意識を吸い上げ、局事業の見直しに繋げるとともに、局幹部職員の考え方を直接確認することで、若手職員や現場のモチベーションを向上させ、継続的な仕事の改善や創意工夫する職場風土の醸成が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

局長及び局幹部が各事務所等11か所を訪問し意見交換を実施したところ、以下のような意見があった。

- 既存マニュアルでは、新人が理解しにくい部分がある
- 業務に関し若手職員が相談しやすい体制の整備が必要
- より効率的な執行に向けた事務分担が必要
- 維持管理業務に関するOJTや現場研修のさらなる充実が必要

■分析の視点（切り口）

- 若手職員や現場の課題の吸い上げ
- 若手職員や現場のモチベーションの向上

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

若手職員との意見交換により、業務等について相談する体制の構築や事務分担の見直しなどの検討が必要であることが明らかとなった。



【意見交換会の様子】

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 局長が各事業所を訪問し、若手職員との意見交換会を実施
- 若手職員や現場の問題意識を吸い上げるとともに、局長や局幹部職員の考え方を直接確認することで、若手職員や現場のモチベーションの向上を図った。

【意見を踏まえた取組】

- ・新人が新人の視点によるマニュアルを作成
- ・若手職員の質問に対応する窓口を設置（平成29年4月）
- ・事務所の一部組織を再編し、業務分担を整理
- ・現場体験型の研修を実施
- ・そのほか、若手職員による現場説明や業務報告、若手職員の業務における悩みや、局長への質問など活発に意見交換

■今後の方向性・スケジュール

これまでの取組状況を踏まえ、今後の進め方・スケジュール等については検討していく。

【意見交換会の実施状況】

開催日	対象事務所等
平成28年 9月 7日	西部第一下水道事務所
平成28年 9月13日	第一基幹施設再構築事務所
平成28年 9月16日	北部下水道事務所
平成28年10月11日	南部下水道事務所
平成28年10月20日	西部第二下水道事務所
平成28年11月 4日	中部下水道事務所
平成28年11月25日	流域下水道本部
平成28年12月16日	東部第一下水道事務所
平成28年12月21日	第二基幹施設再構築事務所
平成29年 1月18日	森ヶ崎水再生センター
平成29年 1月24日	東部第二下水道事務所

大規模事業の情報発信

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

下水道局ホームページ等に施策や取組などについて掲載しているが、個別の事業をよりわかりやすく紹介するページは設けていなかった。

■課題

施設の再構築や浸水対策など、お客さまの安全・安心を守る重要な事業を実施しているが、下水道普及後、事業に対する都民の関心や認知度が決して高くない。下水道事業を着実に推進していくためには、都民の理解と協力が不可欠である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

建設部門から取組の提案があり、下水道局事業改革本部会議で審議

■若手職員や現場の声の収集・分析

下水道が普及を目指していた頃は、水洗トイレが使えるようになるという目に見える効果があったが、現在では、下水道事業の効果が見えにくくなっている。

■分析の視点（切り口）

下水道事業に関するお客さまの関心を高める取組

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

わかりやすい図面を用いて資料を作成するなど、情報の発信内容によって、都民の関心や認知度は大きく変化することが分かった。

工事の施工写真や将来のイメージ図を豊富に使い、事業の取組意義はもちろん、施工方法や施工手順なども含めて情報発信することが必要である。



【千代田幹線整備事業PR画面】

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

局を代表する大規模事業である「千代田幹線整備事業」のPR画面を作成し、平成29年1月にホームページで情報発信を実施した。（当初の1か月で当該ファイルへのアクセス数が約6万件）

【配信内容】

- 事業の目的
- 事業概要（位置図、施工方法など）
- 事業の特徴
- 事業の施工手順 など

■今後の方向性・スケジュール

工事の進捗状況やその他の事項の追加など、情報発信を充実していく。

多摩地域下水道の情報発信



自律改革取組前の状況・課題

■状況

流域下水道事業を実施するには市町村との連携が不可欠であり、「多摩30市町村下水道情報交換会」などにより、市町村との協力体制の構築に努めている。

■課題

今後、施設の老朽化対策などの事業を推進していくためには、双方向での情報共有を行い、さらなる連携を深める必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

流域下水道本部から取組の提案があり、下水道局事業改革本部会議で審議

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員を含めた連携強化や、双方向での情報共有の必要性に関する意見があった。

■過去との比較・分析

市町村との連携強化については、平成24年度から「多摩30市町村下水道情報交換会」を定期的で開催するなどし、取り組んできているが、局及び市町村の若手職員の関わりは少なかった。

■分析の視点（切り口）

市町村とのさらなる連携強化

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

市町村との連携をより強化するためには、局及び市町村の若手職員を含めた連携と双方の職員のレベルアップが必要である。



【局若手職員と市職員との編集会議の様子】

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

○30市町村の下水道担当部局に向け、「メールマガジン」を平成28年12月から配信

【配信内容】

- ・予算・決算情報など経営分析役立つ情報
- ・新技術に関する情報
- ・共通課題等の特集
- ・市町村の取組の紹介 など

○メールマガジンの編集に当たっては、局職員と市町村職員が協力して実施し、市町村との連携を強化

■今後の方向性

市町村と編集会議等を通じて意見交換し、メールマガジンで発信する情報を充実させていく。

■スケジュール

2か月に1回発行予定



【TOKYO流域下水道マガジン】

20 教育厅

Office of Education

取組方針

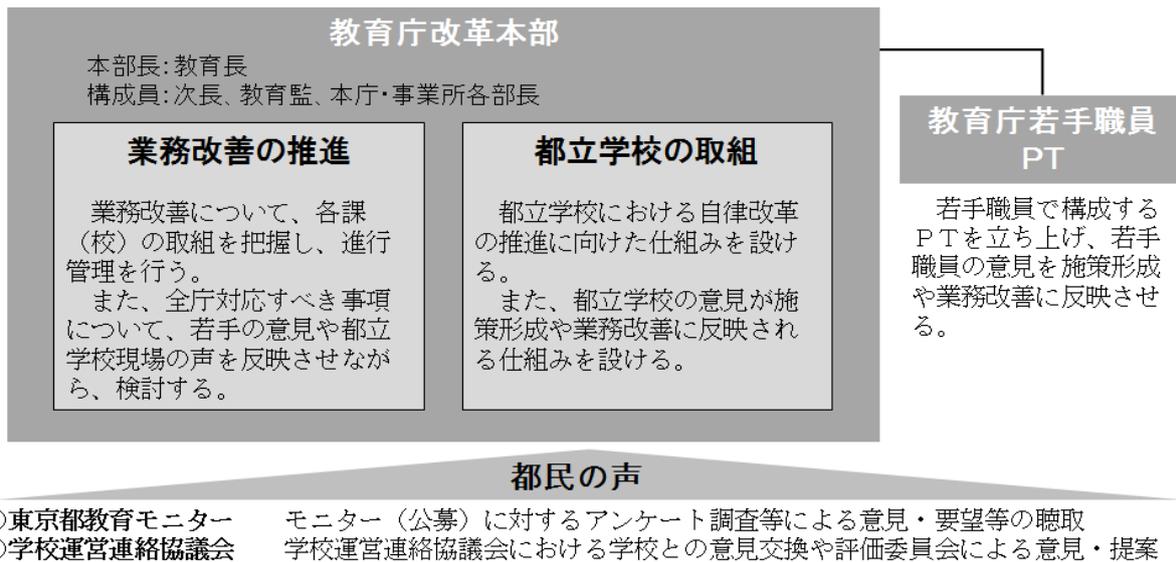
■目標

- ・組織をあげた全員参加での改革を不断に実行すること
- ・若手職員を含めた全ての職員の創意工夫に期待し、実行すること
- ・職員の働き方を見直し、超過勤務の縮減を実現すること

■改革の視点

都政改革を進める上での基本的視点である「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用」に加え、局として大きな課題となっている「超過勤務の縮減」を改革の視点とした。

取組体制



検討経過

- 第1回教育庁改革本部会議(平成28年9月7日)
 本部長(教育長)からの局の改革方針の説明の上で、都政改革で取り組むべき事項について情報共有が図られた。
- 第2回教育庁改革本部会議(平成28年9月28日)
 事務局から教育庁自律改革プランの策定について報告し、局としての具体的な取組について共通認識が図られた。合わせて、超過勤務縮減に向けた具体的な取組について意見交換をした。
- 第3回教育庁改革本部会議(平成28年10月12日)
 本庁各部・事業所において設定した「一課一改善の取組」について相互の設定事項について情報を共有した。
- 第4回教育庁改革本部会議(平成29年1月11日)
 一課一改善の取組のうち、好事例であった地域教育支援部、中部学校経営支援センターの取組を共有した。また、庁内の若手職員PTの検討結果を報告した。さらに、事務局から庁内の超過勤務縮減状況について報告した。
- 第5回教育庁改革本部会議(平成29年3月22日)
 「学校における働き方改革」をテーマとして、今後の検討体制等について議論をした。さらに、事務局から庁内の超過勤務縮減状況について報告した。

「一課一改善」の取組



自律改革取組前の状況・課題

■状況

業務改善は個々の職場単位・職員単位で取り組んでおり、局として各課の業務改善の取組を集約する試みは行っておらず、個々の職場・職員の取組意識に濃淡がある状況であった。

■課題

局全体として自律改革を運動論として展開し、全ての職員の意識改革を実現する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

平成28年9月28日に本庁各部・事業所に対して各課ごとの「一課一改善の取組」の検討を依頼した。各課で策定した取組を集約して10月12日の第3回教育庁改革本部にて報告し、局内で共有した。そして、12月1日時点での進捗の確認、年度末時点での進捗の確認を行った。

■各課における検討状況等

各課において一課一改善の取組事項を検討する際に若手職員の意見を聴取した課もあれば、管理職による若手職員の育成を取組事項に設定した課もあった。

取組の成果・今後の方向性

■具体的な取組例

○地域教育支援部生涯学習課

【事項】

システムを活用した業務の効率化の推進

【具体的内容】

都立学校や区市町村を対象とした調査事務等の集計にエクセルのマクロ機能を活用したツールを導入し、迅速かつ的確に処理することで業務の効率化を推進する。

【取組の成果】

エクセルのマクロ機能を活用した集計ツールについて課内周知するとともに、課のサーバーに保存し活用できる環境を整えた。

そして、集計業務を担当する職員に使用方法の説明を行い、集計業務の効率化を図ることで活用を促し、調査等集計業務に要する時間の削減につながった。

○福祉厚生部給付貸付課

【事項】

若手職員を対象とした課内企画立案・プレゼンテーション研修

【具体的内容】

課内各担当の若手職員（主として1～3年目）に、各担当における課題と解決策について検討させ、検討結果だけでなく課題発見から解決策提示までのプロセスについて、課内職員を対象にプレゼンテーションを行わせ、課題解決の手法を組織として共有する。

➤全ての課から年度末時点での進捗結果の報告を受け、進捗状況としては概ね「実施済」との回答を得た。一課一改善の取組を通して、職員の意識の改革や改善のための仕組みが構築されるなどの成果があった。

■今後の方向性

平成29年度も「一課一改善の取組」を進め、それぞれの課が新たな視点で改善を進める予定である。

■スケジュール

平成29年4月14日までに各課ごとに平成29年度の一課一改善の取組事項を検討させ、今後の教育庁改革本部における事項の共有を図る。

《主な取組》

視 点	内 容
都民対応	都民対応のスキルアップを図るため職場内研修を実施 デジタルサイネージを活用した外国人を含む来館者への案内
ペーパーレス化	プロジェクターやタブレットを利用した会議のペーパーレス化
ライフ・ワーク・バランス	始業時に管理職に退庁予定時刻を報告 退庁時間の「見える」化の実践 マイ定時退庁日の設定
事務改善	システムを活用した業務の効率化の推進 若手職員を対象とした課内企画立案・プレゼンテーション研修 3カ月単位等の業務スケジュールを作成し、繁忙期における担当者間の応援体制を確立

超過勤務縮減に向けたルールの設定



自律改革取組前の状況・課題

■状況

超過勤務の縮減については、総務局が所管する「超過勤務の縮減に関する基本指針」に基づいた全庁的な取組の中で、全庁一斉定時退庁日やノー超勤ウィークの設定等を実施してきた。

教育庁に勤務する職員の超過勤務時間数は、他局と比べて非常に多い状況にあるが、超過勤務の縮減について、教育庁として具体的な方針を示すまでには至っておらず、各課における取組についても、各所属長の判断に任せていた。

■課題

職員のワークライフバランスを推進し、効率的な執行体制を構築するため、超過勤務の縮減に向けた、教育庁独自の取組が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■教育庁改革本部における検討

教育庁における自律改革の取組を検討・推進するため「教育庁改革本部」を設置し、超過勤務の縮減のための取組について、本部において検討した。

取組の成果・今後の方向性

■教育庁ルールの設定

職員のライフ・ワーク・バランスの実現に向け、超過勤務の縮減及び日常業務の改善を目指し、超過勤務の縮減目標値の設定や会議の開催に当たっての遵守事項等を定めた「教育庁ルール」を設定し、超過勤務の縮減に向けては、所属長による超過勤務の事前承認・事後報告の徹底や管理職の見回りによる超過勤務状況の確認等について定めた。

■各部・課における目標・共通ルールの設定

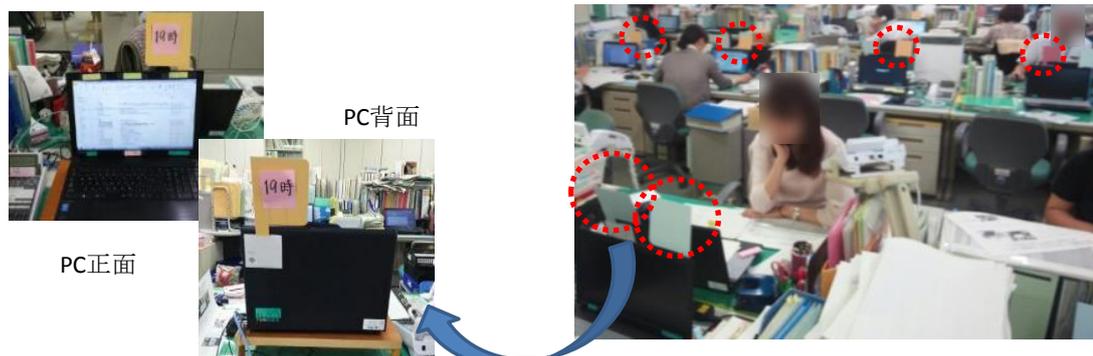
教育庁においては、全庁的な取組である「残業削減マラソン」や「20時完全退庁」の実施に当たって、各部において目標を設定するだけでなく、各課においても目標を設定し、課単位の共通ルールの下で目標の実現に向けた取組を開始した。

■各部・課における自律的な取組の実施

庁内の各部・課において、例えば、「退庁時間の見える化」を進める部では、毎日出勤後、その日の仕事の進め方を計画し、退庁時間を決めて、①定時退庁（青）、②20時までの超勤（黄）又は③20時を過ぎる超勤（赤）の種類ごとに色の異なる「帰る札」をパソコンに掲示するとともに、定時退庁以外の札を掲示する際には、大きな付せんにて退庁時間を記入するなど、自律的な取組を開始した。➤超過勤務の縮減に向けた新たな取組について周知・徹底を図るとともに、全庁的な取組に加えて、教育庁独自の統ルールを設定することにより、超過勤務の縮減に対する機運を高め、教育庁においては、平成28年10～12月の超過勤務の実績として全庁で3位となる対前年同期▲27.5%の縮減率を達成することができた。

■今後の方向性

改正された「超過勤務の縮減に関する基本指針」の周知・徹底を図るとともに、教育庁ルールに基づき、教育庁として超過勤務の縮減に取り組み、職員のライフ・ワーク・バランスを推進する。



都民サービスの利用者を対象としたアンケート調査の実施



自律改革取組前の状況・課題

更なる都民サービスの向上を図るためには、利用者のニーズを把握することが必要である。（悩み等の相談を受けるという東京都教育相談センターの位置付けから、これまでまとまった形で来所者へのアンケート調査を実施していなかった。）

自律改革の取組内容（プロセス）

■アンケート調査の概要

都民の期待に応える、より質の高い相談の実現に向け、相談体制の充実を図るため、来所相談における相談者の満足度について調査した。調査結果を分析し、来所者のニーズを踏まえた改善の方向性を検討した。

【期 間】平成28年10月1日から11月30日まで（2カ月間を設定）

【対象者】東京都教育相談センターに来所し、いじめ・不登校等に関する相談（教育相談）もしくは、高校進級・進学等に関する相談（高校相談）を利用した434人

■結果の概要 *調査に有効な回答数 351（平成29年3月31日時点 調査対象者の81%）

1 相談員の対応

態度、聴き方、説明、助言については、約9割の人が「良かった」等の肯定的な回答をしており、「良くなかった」「わかりにくかった」等の否定的な回答は0人であった。また、今後の継続利用についても、約9割の人が「そう思う」等の肯定的な回答であった。

2 広報等

当センターを知ったきっかけについては、①「学校からの紹介」(83件)、②「ホームページ」(82件)、③「他機関からの紹介」(55件)、④「知人からの紹介」(33件)、⑤「リーフレット」(18件)、⑥「広報（広報とうきょう等）」であった。

3 その他の御意見

当センターへの御意見は123件あった。うち、相談時間や相談曜日の改善を希望する意見は、14件あった。（他88件は、当センターの相談に感謝する内容）

○平日は、学校や仕事があるため、もう少し遅い時間まで相談に応じてほしい(7件)

○土・日・祝日にも相談できるとありがたい(7件)

取組の成果・今後の方向性

■平成29年度来所相談に関する改善点

1 相談員の対応力の向上

○全相談員を対象に、不登校やいじめ等の問題行動に対する施策や発達障害等の喫緊の課題についての研修を行い、専門的な知識・技能を向上

○心理職を対象に、困難案件について精神科医師等からスーパーバイズを受ける機会を設定し、対応力を向上

⇒満足度を更に高めるため、専門性の向上を図るなど、相談員の対応力を向上させていく。

2 広報等の充実

○「模擬相談事例」を掲載する等、「ホームページ」による効果的な発信の充実

○公立学校に偏りがちな当センターへの広報を、私立学校等の関係部署と連携して促進

⇒有力なツールである「学校からの紹介」や「ホームページ」による広報活動を更に充実させていく。

3 開所時間や曜日の拡充(6月から)

○教育相談において、平日の来所相談時間を9時～17時から9時～18時に延長

○教育相談において、新たに土曜日の来所相談を年9回（8月を除く）試行実施

○高校進級・進路・入学相談において、学校見学会が多い7月、学校説明会を開始する10月、志望校への出願直前時期の1月の金曜日の夜間帯に各月1回（年3回）、午後5時～8時の夜間帯の相談を試行

⇒夕方の時間帯の延長や土日の開所を試行し、需要を把握していく。

ペーパーレス化の推進（タブレット端末等の活用）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

会議資料等の多くは紙媒体で作成・配布されている。これにより、配布資料の紙や印刷時間のコストが発生するとともに、資料の修正などが生じた場合、紙の廃棄及び印刷時間が増加し、余分なコストも発生している。

■課題

資料作成に関する紙や印刷時間を短縮し、資料修正時等に発生する紙廃棄や印刷時間を削減するため、ペーパーレス化による改善が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

都庁スマートプロジェクト等により、これまでもペーパーレス化に取り組んでいた情報化推進部門において、課題の抽出や取組内容を議論し、効果的な改善策を決めた。

各種定例会や業者選定委員会等の対象とする会議の候補を選び、対象会議の担当職員にヒアリングを行った。その際に、具体的な手段等も提示し、より効果的な実施方法を検討した。

■分析の視点（切り口）

- ・タブレットを導入することによる紙及び印刷時間も含めた準備時間の削減量

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

試行職場である中部学校経営支援センターへのタブレット導入に当たり、業者選定委員会は、資料が多いことに加え、会議の性格上、資料を会議終了後速やかに廃棄しなければならないことから、導入の効果が大きいと見込まれたため、対象として選定した。

タブレットを導入した場合、コピーの必要がなく、紙及び印刷時間の削減に効果があることが判明した。また、契約案件など、秘密を要する資料を扱う会議では、紙の廃棄し忘れ等を防止でき、セキュリティ上も有効なことが判明した。

なお、会議用システムを導入しないと資料が非同期になり、参加者の閲覧する資料が判らなくなることや、作成した資料をタブレットに格納する際、外部記憶媒体の利用が不可欠なことなど新たな課題も見つかった。そのため、システムの導入やより簡易な資料の格納方法を検討していく必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成28年10月から各都立学校の契約事務を集約している学校経営支援センターのうち、中部学校経営支援センターにおいて、契約案件を取扱う業者指名選定委員会等でタブレットの活用を開始した。
 ▶準備契約を扱う12月から3月までで、12,000枚以上の紙を電子化でき、併せて印刷及び廃棄時間も削減できた。

平成29年3月に開催された、知事や教育委員が出席する総合教育会議において、総務局の協力のもと、会議にタブレットを導入、会議用システムを利用して、会議運営を行った。

▶タブレット導入によって、資料の準備時間を削減することができた。また、会議用システムを利用したことで資料の同期を図ることができ、効率的に会議を進めることができた。

業者指名選定委員会



総合教育会議



■今後の方向性

教育委員会でもタブレットを導入し、活用を図るとともにペーパーレス化を推進する。

■スケジュール

平成29年 教育委員会でのタブレット活用開始予定

21 選挙管理委員会事務局

Secretariat to Election Administration Commission

取組方針

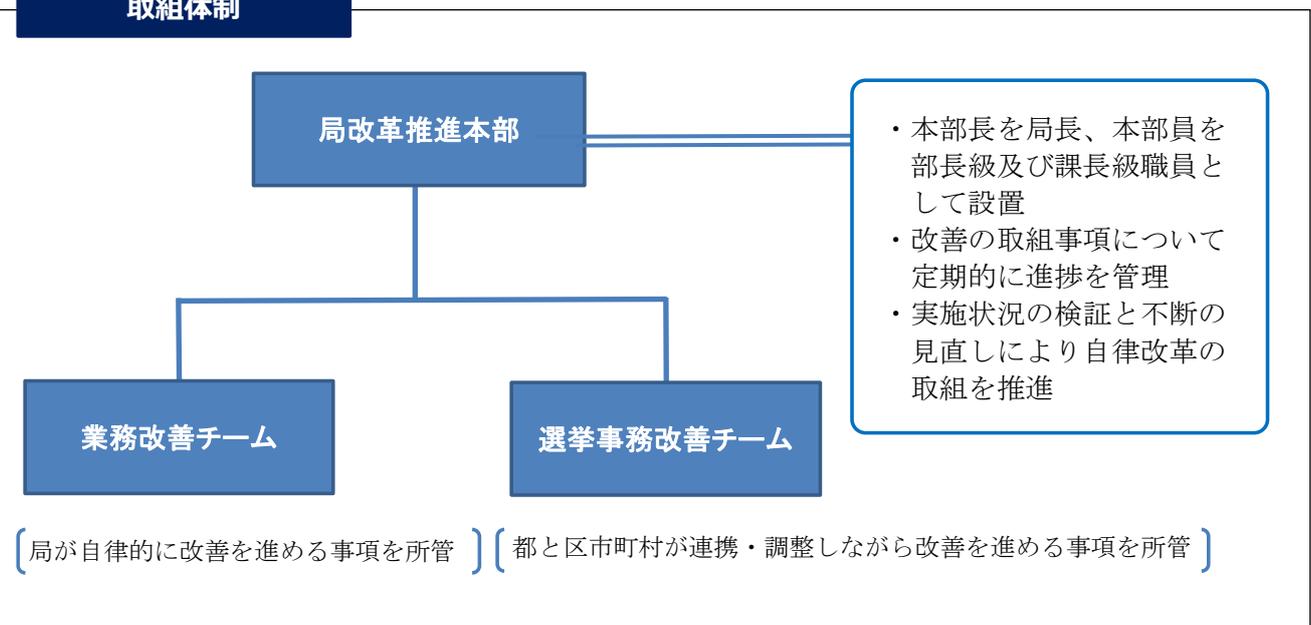
■改革の視点

- ・「都民ファースト」「情報公開」「ワイズ・スペンディング」の3つの視点に照らし、現行の仕事の進め方などを改めて見直す。
- ・風通しのよい職場環境を構築し、若手職員から幹部職員まで全ての職員が参加して取組を検討する体制を整備する。
- ・局職員が一丸となって様々な取組を実践し自律的な改革を推進する。

■実施方針

- ・局改革推進本部を設置し、自律改革の取組についての進捗管理と実施状況の検証及び不断の見直しを行うことにより、局における自律改革の取組を推進
- ・若手職員による業務改善チームを設置し、若手職員の問題意識や柔軟な発想を活かしながら、仕事の進め方などを見直し、実効性のある具体的な業務改善案の検討を行い取組を実践
- ・選挙事務改善チームを設置し、区市町村等の現場の声を聞きながら投票事務や開票事務などの選挙事務に関する具体的な改善の取組を支援し促進

取組体制



検討経過

- 9月 1日 局長から幹部職員へ都政改革本部会議の報告、取組の検討を指示
- 9月 5日 局幹部会議及び局議において改革の3つの視点の共有、取りまとめ方法等の協議
局内各所管と局自律改革についての具体的な取組の検討を開始
- 9月 23日 局改革推進本部及び業務改善チーム、選挙事務改善チームを設置
- 10月 3日 第1回局改革推進本部会議の開催
- ↓
- 3月 31日
- 〔以降、年度末までに
局改革推進本部会議 13回実施
業務改善PT検討会 11回実施
区市町村選挙管理委員会との各種会議 15回実施〕

若手職員による業務改善



自律改革取組前の状況・課題

各種選挙の管理執行や政治資金規正法に基づく政治団体に関する届出等の窓口業務などを行っており、専門知識を維持・継承していくとともに、若手職員の問題意識や柔軟な発想を活かし、日常の仕事の進め方等を点検し、不断の見直しを進めていくことが必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

若手職員による業務改善チームを構築し、概ね月2回の検討会を実施した。

■若手職員や現場の声の収集・分析

検討会において、業務改善が必要な事項の洗い出しを行い、若手職員から出された問題点や意見・提案をもとにチームで分析を行い、実効性ある具体的な改善案を検討した。

■分析の視点（切り口）

- ・都民ファーストの視点に立って窓口や電話・来客対応などを検討
- ・ワイズ・スペンディングの視点に立ってペーパーレス化や超勤縮減を検討

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- ・窓口などでの障害者の方への適切な対応
- ・窓口の案内サインの改善や職員の接客マナーの向上
- ・選挙や政治団体など専門性の高い問い合わせへの迅速かつ適切な対応
- ・電子決裁率の向上やペーパーレス化による紙の使用量削減
- ・超過勤務を縮減し20時完全退庁を推進



プロジェクターによる業務改善PT検討会の様子

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

➤窓口や電話・来客対応

- ・局の全職員を対象に、窓口などにおける障害者の方への接客方法等についての研修会を実施し理解促進を図っている。
- ・窓口案内板の改善や呼び鈴を設置し窓口環境の改善を進めている。
- ・過去の問い合わせ内容を分析し整理して、所管部署ごとの一覧にまとめることにより、電話保留時間の短縮や転送先間違えの防止を図っている。

➤ペーパーレス化、超勤縮減

- ・プロジェクターの使用により紙資料の配付を廃止することや、局議資料を始めとした会議資料の両面印刷・裏面利用の促進などによりペーパーレス化を推進した結果、紙使用量は前年同月比で平成29年1月は約20%減、2月は約15%減となった。
- ・起案文書のすべてを改めて点検し、紙起案文書の電子決裁化を図っている。
- ・「超勤縮減選管ルール」を策定し、平成28年度後半の1人当たりの月間超勤時間数は同年度前半に比較して約6割減となった。

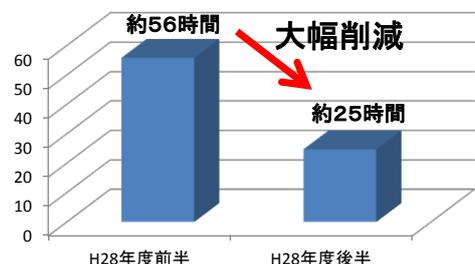
■今後の方向性

若手職員の問題意識を活かしながら、日常の仕事のやり方を点検し、不断の見直しにより自律的な改革を推進していく。

超勤縮減選管ルール

- 1 すべての職員が毎日退庁予定時刻を執務室内に掲示し、宣言
- 2 局内の会議や打ち合わせは16時まで
- 3 会議や打ち合わせは原則1時間以内
- 4 勤務終了時間15分前の問合せや依頼の原則禁止
- 5 超過勤務の事前承認の徹底

1人当たり月間超勤時間数



投票環境向上の取組の支援

都

自律改革取組前の状況・課題

東京都選挙管理委員会は今までも、投票事務や開票事務を管理・運営する区市町村選挙管理委員会と連携し、有権者の誰もが投票しやすい環境を整える様々な取組を行ってきた。

今後も、有権者が投票しやすい環境を一層整備していくことは重要な課題であり、そのため、区市町村選挙管理委員会と連携しながら、更なる改善の取組を支援し促進していく必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■ P T等における検討等

投票事務を管理・運営している区市町村選挙管理委員会等の現場の声を聞きながら、投票事務や開票事務などの選挙事務に関する具体的な改善の取組を支援する方策を検討し実施していくため、利便性の高い集客施設等への期日前投票所の設置状況、投票事務に関する研修、投票所の運営に関する法改正などについて、区市町村選挙管理委員会に対してヒアリングや情報共有等を行った。

■ 分析の視点（切り口）

有権者の誰もが投票しやすい環境を整えるための検討

■ 分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

○障害を有する有権者の方々への対応

東京都選挙管理委員会では、障害を有する有権者の方々の投票環境の向上を図るため、区市町村選挙管理委員会と連携しながら、例えば、聴覚障害者向けのコミュニケーションボードを各投票所に設置するなど、様々な改善の取組を行っている。

投票所においては、障害を有する方々の様々な障害の特性に応じた対応や接遇が必要である。

このため、区市町村選挙管理委員会を通じて、投票事務に従事する全ての職員に対応方法などを確実に周知するための研修や、障害者対応マニュアルの作成・配付を行うことが必要である。

○選挙事務の現場の実情把握

投票事務や開票事務などの選挙事務は、区市町村選挙管理委員会が管理・運営している。

東京都選挙管理委員会事務局の職員を選挙執行の機会に、区市町村選挙管理委員会へ派遣することにより、選挙事務の現場の声を聞くとともに実情を把握し、選挙事務改善の支援に反映していくことが必要である。

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

- ・区市町村選挙管理委員会の職員を対象に、投票所における障害者等への対応をテーマとした研修会を平成28年12月に実施した。
- ・千代田区選挙管理委員会に職員を派遣し、平成29年2月5日執行の千代田区長選挙に係る期日前投票・不在者投票・当日投票等の選挙事務に従事して現場の実情の把握を行った。

■ 今後の方向性

- ・平成29年7月執行の都議会議員選挙での活用に向けて、投票所における障害者対応マニュアルを作成・配付し、障害を有する有権者の方々への対応や接遇の向上の取組を推進していく。
- ・区市町村選挙管理委員会の現場の声を聞きながら、投票事務や開票事務などの選挙事務に関する具体的な改善の取組を支援し促進していく。

障害を有する有権者の方への
投票環境向上の取組事例

聴覚障害者の方向けに各投票所に設置している
コミュニケーションボード

コミュニケーションボード

<p>・動画中断していない ・紙に折れた ・曲がった</p> <p>入場券 ?</p> <p>Q 入場券がありません。</p>	<p>Q 入場券の住所の氏名が間違っています。</p> <p>A 確認します。</p>	<p>氏名 生年月日</p> <p>氏名と生年月日を教えてください。</p> <p>A 確認します。</p>
<p>Q 候補者がわかりません。</p> <p>A 選挙公報を貸します。</p>	<p>Q 字が小さくて読めません。</p> <p>A メガネを貸します。</p>	
<p>Q 字が書けません。</p> <p>A 補助者が代筆します。</p>	<p>Q 書き間違えました。</p> <p>A 二重線で訂正して下さい。</p>	
<p>Q 書き方がわかりません。</p> <p>A 候補者名を書きます。</p>		
<p>授乳室 お手洗い</p> <p>Q どこにありますか？</p>	<p>Q 投票所に忘れ物をしました。</p> <p>A 職員が取りに行きます。</p>	

22 人事委員会事務局

Secretariat to Personnel Commission

取組方針

■目標

- 情報公開の推進及び都民サービスの向上を念頭に、事務事業の効率化や業務改善を実施
- ライフ・ワーク・バランスの実現に向けて、「20時完全退庁」を実現

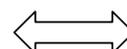
■改革の視点

人事委員会事務局は、職員定数63人、2部5課で構成する小規模局であることから、その特性を生かして、①各部各課を横断した連携体制の構築、②幹部会や局議など定例会議の場を有効に活用するなど、機動的かつ効果的に自律改革を推進していく。

また、業務の効率化を進めるとともに、各ライン課長が職員の勤務状況を十分に把握し、超過勤務の縮減に努めていく。

取組体制

●幹部会（ライン課長以上、毎週開催）：改革の進行管理を実施



人事委員会

●検討チーム（各課課長代理（総括担当）：改革案の検討、横断的な事項について調整

●各部・各課：改革案の具体化、日常の改革を不断に実施

検討経過

○自律改革全体の取組

- 9月5日 都政改革本部会議の報告、局内検討体制の中心として「幹部会」を活用すること決定し、局内検討を開始
- 9月12日 各部・各課からの意見について検討し、自律改革（案）を作成
- 9月15日 自律改革（案）について人事委員と意見交換を実施
- 9月20日 人事委員の意見を踏まえ、自律改革（案）の再検討
- 9月26日 人事委員会事務局における自律改革（案）を決定



幹部会において進行管理・人事委員と意見交換(随時)

○個別の取組「人事委員会会議に関する情報公開の推進について」（例）

- 10月2日～ 検討チームを中心に、人事委員会会議公開及び会議結果（概要）の公表について検討
 - ・「人事委員会案件一覧」を作成し、公開の可否及び非公開理由の検討、協議
 - ・平成28年度人事委員会会議結果（概要）を作成、協議
- 11月28日 「東京都人事委員会傍聴規則」を人事委員会決定（11/30公布、1/1施行）
- 12月8日 「人事委員会会議の公開に関する基準」を人事委員会へ報告、審議
「人事委員会案件一覧（公開の可否、非公開理由）」を人事委員会へ報告、審議
- 12月14日 「東京都人事委員会議事規則の一部を改正する規則」を人事委員会で審議し、改正を決定（12/27公布、1/1施行）
「人事委員会会議の公開に関する基準」を人事委員会で審議し、決定（1/1適用）
- 12月16日 「人事委員会事務局における自律改革について」及び「人事委員会会議結果の公開について（ホームページ掲載版）」を人事委員会へ報告、審議
- 12月20日 「東京都人事委員会会議の公開について」を報道発表
- 12月28日 局ホームページ上で、会議開催予定及び平成28年度会議結果（概要）を公表
- 1月19日 第25回人事委員会定例会を開催（非公開案件のみの審議）
- 1月24日 第26回人事委員会定例会を開催（公開スタート）

人事委員会会議に関する情報公開の推進

情

自律改革取組前の状況・課題

■状況

人事委員会会議は、規則上、「特に必要があると認めるときは委員会の議決により公開することができる」と定められていたが、人事案件を審議することから、これまで会議の公開実績は無かった。

また、会議そのものを公開していないことから、会議結果（概要）についても、広く一般には公開していなかった。

■課題

審議案件の中には、審査請求や措置要求など個人情報を含むもの、給与勧告審議や採用試験の合格基準など審議内容を公表することに支障があるものなどがあり、会議の公開に際し、公開・非公開の基準を定める必要がある。また、都民への周知方法、傍聴規則及び公開作業マニュアルなどを早急に整備しなければならない。

自律改革の取組内容（プロセス）

■国や他道府県等との比較・分析

平成27年度実績でみると、国、他道府県及び政令市で人事委員会会議を開催している団体は非常に少ない。

会議結果（議事概要）については、ほとんどの団体でホームページや冊子等により、審議案件の件名や概要のみを公開しているが、議事資料や人事委員の発言などを公開している団体はわずかである。

■PT等における検討

各課の業務を総括している課長代理と総務課企画調整ラインを中心に、過去の審議案件について、公開の可否及び非公開理由の検討を行うとともに（平成27年4月から平成28年8月実施分）、平成28年度に開催した人事委員会会議議事録を検証し、個人情報保護等の観点から公表内容の分析・整理を行った。

また、既に会議を公開している教育委員会を傍聴するとともに、教育委員会開催を所管する教育政策課にヒアリングを行い、会議公開の手順や会議開催の周知方法など会議公開に向けた具体的な課題等について検討を行った。

■情報提供方法の見直し

会議公開及び会議結果の公表にあわせ、都民が人事委員会会議予定や会議結果等の情報にアクセスしやすいよう、局ホームページ見直しの検討を行った。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成28年12月の人事委員会で「人事委員会会議の公開に関する基準」を決定し、平成29年1月1日に「東京都人事委員会傍聴規則」を施行した。

平成29年1月開催の人事委員会から公開することとし、ホームページ上で、会議開催の日時、当日の審議案件及び公開予定について公表し、7回の人事委員会会議を公開した。実際に傍聴した人数は、プレス5社（8人）、都民2人である。

会議結果（概要）については、平成28年度に開催した人事委員会会議のうち、年度末に開催したものを除き、すべてホームページ上で公開した。

■今後の方向性（取組）

局ホームページ全体の見直しに合わせて、都民が傍聴しやすいよう会議開催を公表している画面にすぐにアクセスできるよう、引き続き見直しを行う。

また、人事委員会会議において、いつ、どんな審議案件について、どのように審議・決定が行われているのか、都民に分かりやすいように、会議結果（概要）の内容やレイアウトについて検討を進めていく。

採用試験PR活動の改善



自律改革取組前の状況・課題

■状況

民間企業との獲得競争が過熱する理系学生の確保と女性の活躍推進に向けた女子学生の受験拡大が求められている。

■課題

理系学生と女子学生の確保をより一層推進するための効果的な取組を検討する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■若手職員や現場の声の収集・分析

・技術職研究セミナーに参加した理系学生のアンケート結果を分析し、PR冊子の充実の必要性を検討した。

■過去との比較・分析

- ・平成27年度に作成した女性向けリーフレットの内容を分析し、掲載する女性職員の多様性や支援制度の充実のPR強化を検討した。
- ・平成27年度に実施した技術職研究セミナーの実施結果を分析し、大学生協との連携や開催する大学の選定、専門学校での新規開催等を検討した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ・理系学生向けPR冊子については、単に都の施策の紹介ではなく、国や特別区との違いや民間企業との違いを記載し、掲載される職員も大幅に増員するなど、より具体的に都の技術職の仕事がイメージしやすい内容とし、ページ数も大幅に増やした。
- ・女性向けリーフレットについても、子育てなどライフワークバランスに資する職場であることをより強くアピールした内容とし、掲載職員、ページ数とも増やして作成した。
- ・技術職研究セミナーについては、首都圏4箇所、地方5箇所で開催した。また、理系学生に対して本庁職場見学会を、対象局を2局から4局に拡大して開催するとともに土木・建築職のWebセミナー参加者を拡大して3月22日に実施した。
- ・さらに、I類A・Bの申込直前期に27大学を訪問し、技術職の直前説明会を3月に実施した。



■今後の方向性

平成29年度試験の実施結果等を踏まえ、引き続き採用試験受験者の確実な確保に資するPR活動の方法を検討・実施していく。

23 監查事務局

Secretariat to Audit and Inspection Commissioners

取組方針

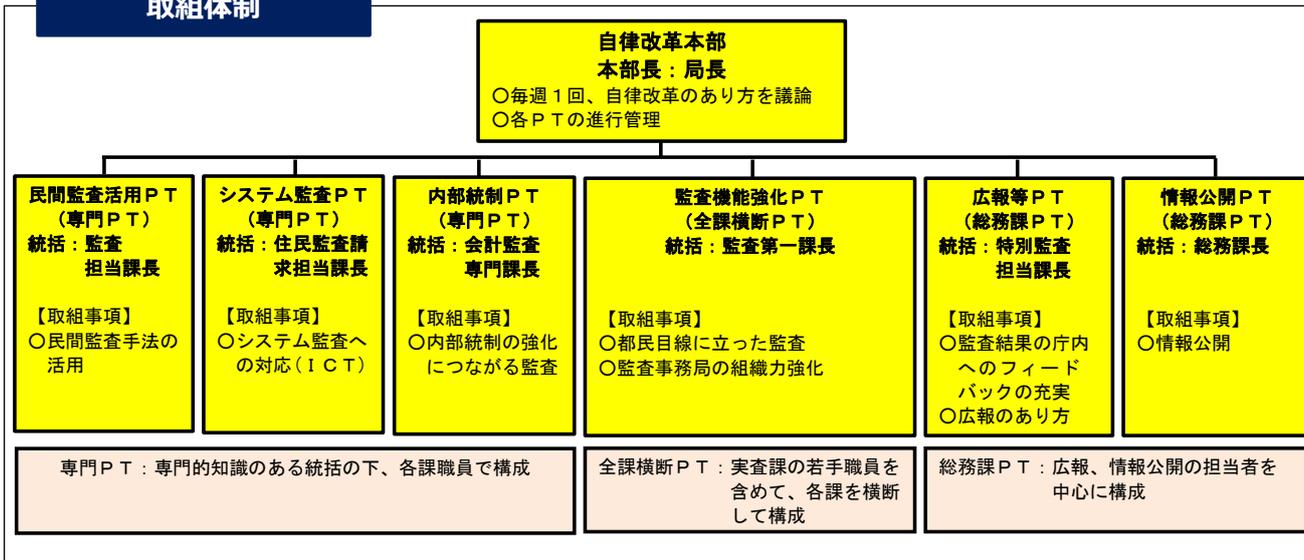
■ 目標

- 監査機能の強化に向けた業務の見直し（リスク評価に基づく監査、都民目線に立った監査）
- 監査委員の活動を都民に積極的に開示・広報

■ 改革の視点

- 都民ファースト
 - ・ 都民ニーズを把握し、より都民の納得感が得られる監査を実施
 - ・ 監査の役割、成果をよりわかりやすくPR
- 情報公開
 - ・ 監査委員の活動状況をより広く都民に周知し、公平性・透明性のある監査を実施
- ワイズスペンディング
 - ・ 都の事務事業の無駄を省き、より効率的な都政運営の実現に貢献
 - ・ 監査業務の効率化、人材育成

取組体制



検討経過

■ 平成28年

- 9月8日 局自律改革本部及び4つのPT設置（民間監査活用PT、システム監査PT、広報等PT、情報公開PT）
- 9月13日 局自律改革本部と各課職員との意見交換会実施
～15日（都民ニーズの把握、都民の納得感が得られる監査、リスクアプローチなど）
- 9月21日 2つのPTを追加設置（内部統制PT、監査機能強化PT）
- 10月7日 大阪府及び大阪市を訪問し、民間監査活用、システム監査、情報公開などの実施状況についてヒアリング調査
- 11月2日 局HPに監査委員の審議結果掲載開始（平成28年10月20日審議分～）
- 11月10日 第1回リスクアプローチ研修（工事監査とリスクアプローチ）実施
- 11月22日 大阪府との意見交換（外部委託活用の効果等）
十二都道府県監査委員事務局長会議で、システム監査や外務委託の情報収集
- 11月25日 各局監査担当職員を対象に監査事務説明会を実施
- 12月21日 第2回リスクアプローチ研修（監査におけるリスクアプローチ）実施

■ 平成29年

- 2月6日 第1回システム監査研修（概論編）実施
- 2月14日 平成28年行政監査報告書（財務に関する事務の内部統制について）議会提出
- 2月24日 全庁を対象に監査事務アンケート（監査委員監査について）実施
- 3月13日 第2回システム監査研修（実務編）実施
- 3月22日 平成28年行政監査結果報告研修実施

民間監査手法の活用



自律改革取組前の状況・課題

■状況

地方自治法改正、改正公営企業会計基準の適用、地方公会計統一基準の整備など、監査環境が変化
する中、最適な監査アプローチについての検討が不十分である。

■課題

- ①民間監査の専門知識・技術を要する分野について、民間活用の検討が必要である。
- ②公営企業、財政援助団体等の監査に必要なリスク評価等に関する職員の専門性を強化する。
- ③都民や議会の期待に応えるような、付加価値のある意見書・報告書の作成を目指す必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

任期付職員として平成28年7月に採用した公認会計士（監査担当課長）を中心に、各課から1名
ずつ経験値の高い職員を募ってPTを構成し、課題の検討を行った。

■国や他道府県等との比較・分析

大阪府・市への現地ヒアリング調査、他道府県市の状況調査・ヒアリング調査を行い、先行事例に
おける監査機能強化の取組を比較・分析した。また、意見書・報告書のあり方について、他道府県市、
会計検査院等の公表事例の分析や総務省等が公表する公営企業経営指標の活用の検討等を実施した。

■分析の視点（切り口）

- ①民間活用（委託）により、監査機能の強化につながる分野の抽出と検討
- ②公営企業、財政援助団体等の監査に必要な職員の専門性を強化するための組織的な取組の検討
- ③簡潔・明瞭かつ質の高い意見書・報告書のあり方の検討

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

- 個々の職員の経験に多くを依存した運営から脱却し、組織的な取組を強化する観点から、リス
ク・アプローチに基づく業務マニュアルを体系的に整理することが必要である（①②）。
- 公営企業や財政援助団体等の監査を実施する前提となる、企業会計・民間監査の知識・専門性を
向上させるため、計画的・組織的な取組が必要である（①②③）。
- 監査業務自体の民間委託を行っている先行事例においては、会計数値の検証等の面では成果が上
がっている一方で、委託管理に膨大な労力と時間が費やされる、職員の専門性が失われる、受託
者側の需給環境に左右される、などのリスクも顕在化している（①②）。
- 財政援助団体等のリスク評価は、団体自体の財務分析等に加え、所管局の施策や事業内容等との
関連性を踏まえた検討が必要なため、現行の監査業務の一部を民間活用で代替しても根本的には
解決しない（①②）。
- 意見書等は、法令上の位置付け、機能、都民目線などを考慮して検討する必要がある（③）。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- ①民間活用（委託等）については、一部事務の委託化ではなく、企業会計監査、リスク・マネジメ
ント等の専門家のノウハウを活用するなどにより、監査事務局の監査機能強化・組織力強化に資
する方向で活用を図ることとした。
- ②専門性向上のための組織的な取組については、平成28年度に試行した財政援助団体等監査におけ
るOJT等の成果を踏まえ、OJTや民間専門家を活用した研修などの体制を整備することとした。
- ③意見書等については、簡潔・明瞭かつ質の高い公営企業決算意見書の改定イメージが示された。

■今後の方向性

- ①民間活用については、リスク・アプローチに基づく監査の観点から活用を検討する。
- ②専門性向上については、OJT体制の整備、民間専門家による研修等を計画的に活用しつつ、リス
ク・アプローチの深化に取り組む。
- ③各監査報告書・意見書については、引き続き、改善に取り組む。

■スケジュール

平成29年4月以降：①②③の詳細内容を決定し、年度内に実施する。

システム監査への対応（ICT）



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 情報システムは、行政事務の簡素化・効率化、都民の利便性向上を図るため利用が不可欠な状況
- 都是これまで、システムの契約や情報管理に着目した監査を実施してきたが、システムにおける内部統制に着目した監査は未実施

■課題

情報システムが目的に合致した形で構築、運用されているか、投資効果が適切かなど、情報システムに関わる内部統制全般にわたってリスクを洗い出し、リスク評価に基づいた「システム監査」を実施する必要がある。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

- 局内横断的なシステム監査PTを設置
- 平成29年実施のシステム監査の準備として現状調査やリスクの抽出・分析等を効率的に進めていくため外部の専門家である法人と委託契約を締結
- PTメンバーと委託業者との打合せを計11回、委託業者による局職員向け研修を計2回実施

■関係部署等への調査

- 既にシステム監査を実施している大阪府及び大阪市に出張し、その実施状況（目的や調査方法等）についてヒアリングを実施
- IT統括管理部門に対し、都の情報システムにおける内部統制の現状を把握するために調査票による調査を実施

■他道府県等のシステム監査実施状況

- 大阪府…平成22年度より、外部委託を活用し、継続してシステムに係る監査を実施
- 佐賀県…平成27年度に「情報システムの運用・管理について」をテーマに、行政監査を実施
- 大阪市…システム監査に必要な資格を有する者を特定任期付職員として公募し、平成26年度より継続してシステムに係る監査を実施
- 岐阜市…平成21年度に「情報システムの財務に関する事務の執行について」をテーマに、包括外部監査を実施

■リスク分析のプロセス

- ①ITに係る計画、規程、調査票回答等から都の現状を整理・分析
- ②「地方公共団体におけるITガバナンスの強化ガイド」（総務省）等を基に調査項目整理
- ③調査項目ごとに現状のITガバナンスレベルを判定
- ④判定結果からリスクを抽出
- ⑤抽出したリスクを発生可能性及び影響度により分析し、リスクマップを作成

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 都の情報システムにおける内部統制のリスクを分析することができた。
- システム監査の実施に備え、局職員にシステム監査に関する知識を付与することができた。
- システム監査における目的や、監査対象等についての理解を深めることができた。

■今後の方向性

- リスク分析の結果を基に平成29年の監査テーマを選定し、実施計画を策定する。
- システム監査を局職員とともに実施する外部の専門家（法人）を総合評価方式により選定する。

■スケジュール

- 平成29年4月頃・・・外部委託の手続開始
- 平成29年7月頃・・・監査開始
- 平成30年2月頃・・・監査結果公表

都民目線に立った監査・内部統制の強化につながる監査



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 昨今の都政の状況を受け、監査に対する都民の期待が高まる中であって、監査についての能動的な都民の声の把握が不十分
- 第31次地方制度調査会の答申で、地方公共団体の内部統制の推進を求めるとともに、内部統制の推進が監査委員の監査の重点化・質の強化・実効性の確保の推進につながる、という方向性が提示された。

■課題

- 監査に対する都民ニーズを把握し、社会経済状況や都政の重要課題、行政事務のリスクなどを勘案して監査の重点化を図る必要
- これまで各局内（本庁と出先、局と監理団体間等）の内部統制を対象に監査を実施してきたが、全庁統一的に行っている事務についても監査を行う必要

自律改革の取組内容（プロセス）

局内各課を横断して構成される監査機能強化PT・内部統制PTを設置し、以下の取組を実施

	監査機能強化PT	内部統制PT
■PT等における検討等	・平成29年監査基本計画への反映を目標に、都民の関心やリスクの観点から、よりメリハリのある監査のあり方を検討	・行政監査で財務に関する事務の内部統制に関する監査を実施
■若手職員や現場の声の収集・分析	・実査担当職員との意見交換会を実施し、現場の声を広く収集	・実地監査で、各局の内部統制に関する意識、国・自治体の動き等についての認識状況を確認
■検討の視点（切り口）	・都の事務・事業のリスクを評価し、その重要度に応じた監査手法の検討 ・都民ニーズを把握するための有効な手段の検討	・都における内部統制の仕組み及び運用の現状を把握・確認 ・適正な事務執行の観点から有効性と課題を検証

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 平成29年監査基本計画において、社会経済状況や都政の重要課題、行政事務のリスク等を勘案した重点監査事項を設定（平成28年12月）
- 都の内部統制の仕組み・運用状況等を把握し、各事務を統括する局に対し、適正な事務執行の観点から、7件の意見・要望を行った（平成29年2月公表）。
- 監査結果還元研修（平成28年行政監査結果報告会）を実施し、内部統制の仕組み、運用状況等を局内で共有（平成29年3月）

■今後の方向性

- 基本計画に基づいて監査を実施する一方、監査の重点化に向けて、平成29年度に監査に関する都政モニターを初めて実施（平成29年9月）し、把握した都民ニーズを監査に反映
- 内部統制に関わる地方自治法改正の動きや、都における内部統制強化に関する動きを踏まえ、引き続き監査事務のあり方を検討

監査事務局の組織力強化



自律改革取組前の状況・課題

■状況

- 監査に対する都民の期待がますます高まる中、都の事務・事業におけるリスクの重要度に応じた効率的かつ効果的な監査や、システム監査など新たな専門的監査への対応が不十分

■課題

- 各課間の情報交換、ノウハウ共有、連携を組織的に行うとともに、専門性の向上や働き方の見直しを進め、事務局の組織力を強化する必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

- 局内各課から選抜したメンバーによる監査機能強化P Tを設置
- 定期的なP T会議により各課間の連携の強化、職員の専門性やモチベーションの向上など、組織力強化のための具体的な手段について検討

■若手職員や現場の声の収集・分析

- P T会議の場を活用して、実際に監査を行っている監査第1課～第3課及び技術監査課の職員との意見交換会を実施し、組織力強化のための提案など、現場の声を広く収集
- 収集した意見を基に、P T会議で検討

■検討の視点（切り口）

- 各課間の情報やノウハウの共有、連携をいかに強化するか
- 監査に必要な専門的知識を職員にいかに付与するか
- 職員のモチベーションをいかに向上させるか

■課題解決の方向性

- 指摘事例の研究などにより、監査ノウハウの共有化を促進
- 個々に監査を行っていた技術部門と事務部門の連携を充実
- 民間監査手法や専門性の高い分野など、研修メニューを充実
- 職員表彰制度を活用し、職場活性化につながる仕組みを構築

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

- 改善中の指摘について、影響度・頻度の観点からリスクを評価
- 平成28年財政援助団体等監査において、2団体に対し技術部門と事務部門の連携による監査を実施（平成29年2月報告書公表）した結果、技術職員と事務職員のコミュニケーションが活性化し、相互の知識やノウハウの共有が促進
- 監査担当課長（公認会計士）によるリスクアプローチ研修（平成28年12月）や外部IT専門家によるシステム監査研修（平成29年2月）を実施するとともに、職員へのアンケート調査を実施
- 職員表彰の選考過程に全職員の指摘事例投票を取り入れることで、局内全職員が優れた指摘について共に考える機会が得られ、職場活性化のきっかけに（平成29年3月）

■今後の方向性

- 蓄積した影響度・頻度の評価を検討し、重点監査事項の選定などに活用するなどノウハウ化する
- 自律改革における他の取組結果も踏まえて監査マニュアルを更新し、ノウハウ共有をさらに促進
- 技術部門と事務部門の連携による監査を継続
- アンケート調査の結果を踏まえ、来年度以降の研修メニューの充実について検討

監査結果の都民へのPR及び庁内フィードバック



自律改革取組前の状況・課題

■ 状況

- 監査結果の広報は、報告書の公表や都民向けに年間の監査結果をまとめた広報誌の作成、ホームページへの掲載により行っているが、以下の問題がある。
 - ・ 報告書は個々の監査結果等ごとに作成しており、年間を通した監査事務の全体像が見えにくい。また、指摘類型の分類方法が大まかなため、都民にとって分かりにくいものとなっている。
 - ・ ホームページは最後の全面改修から時間が経っており、スマートフォン等の端末に未対応
- 監査結果は報告書の公表や「監査事務説明会」の開催により庁内各局へのフィードバックを行っているが、フィードバックが各局でどのように活用されているかは把握できていない。

■ 課題

- 監査結果を都民により分かりやすくPRするため、広報手段の改善が必要
- 各局職場のリスク管理や業務改善に活かすため、監査結果の庁内フィードバックの強化が必要

自律改革の取組内容（プロセス）

■ PT等における検討等

広報担当者を中心とした広報等PTを設置し、今後の広報のあり方を検討

■ 若手職員や現場の声の収集・分析、国や他道府県等との比較・分析

- 広報誌改善のため、監査委員及び局内全課から意見を聴取・反映
- 局長と各課若手職員で行った意見交換会で出された意見を参考に検討
- 報告書や広報誌の改善に当たり、会計検査院や他自治体のものを参考に検討

■ 検討の視点（切り口）

- 監査結果・監査事務の全体像を都民が分かりやすく知ることができる報告書・広報誌の作成
- 各局共通事例、新たな分野の事例など、各局の事務改善に役立つ情報の発信と各局のニーズ把握

取組の成果・今後の方向性

■ 取組の成果

監査結果報告書の分かりやすさ向上	⇒	・ 報告書について、監査事例の類型化・整理、総括コメントの記載、レイアウト変更などの改善を行い、見やすさ・分かりやすさを向上（平成28年9月）
年間報告書の作成	⇒	・ 各監査報告書の内容を集約した要約版報告書「監査レポート」を作成・掲載（平成29年3月）
広報誌の内容充実	⇒	・ 掲載指摘事例の増加など、記載を充実
ホームページリニューアル	⇒	・ デザインの全面見直し、スマートフォン等対応、指摘事例検索機能の付与等を行い、利便性を向上
監査に対する都民ニーズを把握し、PRに活用	⇒	・ 平成29年度都政モニター制度を活用し、収集した意見をPRに活用
監査事務説明会の充実と説明会の効果測定	⇒	・ 掲載事例の増加、新規項目の追加により、指摘事例集を充実 ・ 平成28年11月開催の説明会から、出席局にアンケートを初めて実施
監査事務説明会に出席した局からだけでなく、積極的に全庁から情報収集	⇒	・ 各局アンケートを実施し、監査に対する意見や、事務改善に役立った指摘事例等を収集（平成29年3月）

■ 今後の方向性・スケジュール

- 内容を充実させた広報誌を「監査2017」として発行（平成29年4月）
- 監査に関する都政モニターを初めて実施（平成29年9月）し、把握した都民ニーズをPRに反映
- ホームページリニューアルについて、平成29年度早期の委託契約締結を目指し、デザインやサイト構成、指摘事例検索機能など仕様の詳細を検討
- 各局アンケートの結果を踏まえ、監査事務の改善、指摘事例集の更なる充実化

24 労働委員会事務局

Secretariat to Labor Relations Commission

取組方針

■目標

- ① 不断に改革を推進する組織を構築
- ② 主体的に改革を推進することができる人材の育成

■改革の視点

3つの原則に加え、以下の視点から自律改革を推進する。

①利用者ニーズの把握の徹底、②仕事のやり方の見直し、効率的な働き方の推進、③国（中央労働委員会）など関係機関との連携体制の構築

事務の改善や効率化に向けて、若手職員から幹部職員まで幅広い意見を集約し、具体的な取組内容を検討する体制を構築する。

また、職員一人一人のライフ・ワーク・バランス実現を通じて、組織の活性化や利用者サービスの向上を図っていく。

取組体制

<若手職員から幹部職員まで、すべての職員が参画し、取組を検討・実施する体制を整備>

労働委員会事務局自律改革本部

>本部長：局長、本部員：局内幹部職員

情報公開P T

>委員会活動状況の情報公開の推進

広報P T

>関係機関と連携した広報等

待遇改善P T

>窓口対応の向上

審査事務改善P T

>審査事務処理の改善等

調整事務改善P T

>調整事務処理の改善等

プロジェクトチーム

- > 課題別に5つのP Tを設置
- > メンバーに若手職員を登用
- > 四半期ごとに局自律改革本部に進捗状況を報告

検討経過

- 9月2日 第1回局自律改革本部（自律改革に係る本部P T立ち上げ）
- 9月5日 各課による自律改革案の検討開始
- 9月14日 第2回局自律改革本部（自律改革取組事項の決定）
- 10月26日 第3回局自律改革本部（各P Tの進捗状況を確認）
- 1月19日 第4回局自律改革本部（各P Tの進捗状況を確認）
- 3月17日 第5回局自律改革本部（28年度の取組成果を確認）

あっせん員養成制度の構築

都

自律改革取組前の状況・課題

■状況

東京都労働委員会事務局審査調整課調整担当は、労働関係調整法に定めるあっせん員として、自ら主体的に労使紛争当事者に相対して、学識経験者等の労働委員会委員と同等に事件を解決に導くことが求められており、実務能力に優れた職員の育成を進めてきた。

■課題

これまで調整担当に求められる資質の向上及び専門知識の修得は専ら各職員の自己研鑽に依拠しており、また、担当職員の高年齢化も顕著であり、次世代へのノウハウの継承が課題となっている。

自律改革の取組内容（プロセス）

■P T等における検討等

調整事務改善P Tにおいて、調整担当に配属された職員があっせん員としての職務に必要な知識、スキル、能力等を習得できる制度を検討し、具体化することとした。

■職員アンケート・委員ヒアリング

事務局職員全員に対するアンケート、及び労働委員会委員に対するヒアリングを実施し、その結果を集計・分析した。具体的には「法令や制度に関する知識が必要」「経験が必要」などがあった。

■国や他道府県等との比較・分析

東京労働局、近県労働委員会事務局へのヒアリングを実施し、その結果を集計・分析した。具体的には「忍耐強く話を聞けることが必要」「新任研修や実務研修を実施」などがあった。

■都庁内における類似業務との比較・分析

都庁内で調整担当と類似した事務（紛争調整事務）を処理している部局（産業労働局雇用就業部、都市整備局市街地整備部）に対するヒアリングを実施し、その結果を集計・分析した。具体的には「O J Tや事例研究等を中心とした研修を実施」などがあった。

■過去の比較・分析

平成26年5月に検討がなされた「労働委員会事務局人材育成方針（二版）」当時と現在について、職員数や事件数等を比較した。

■分析の視点（切り口）

上記アンケートやヒアリングの集計・分析を基に、「目指すべきあっせん員像」を定義するとともに、その求められる「知識」「スキル」「能力」「備えるべき資質・素養」が何かを具体化する。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

①担当事件数の減少

調整事件の新規開始事件数は、24年から25年度では100件超で推移していたが、26年から28年までは例年85件程度と落ち込みがみられる。

②経験年数の短期化

事務局職員の調整事務の経験年数について、26年度末時点では10年を超える職員が6名いたが、28年度末時点では、最長が7年に留まっており、経験年数の短期化が顕著である。

①、②の結果、あっせん員としての質の維持・向上が危ぶまれていることを改めて認識した。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成29年3月に「あっせん員養成制度」を策定し、「目指すべきあっせん員像」として求められる、「知識（関係法令等の知識）」「スキル（交渉力や説得力など）」「能力（論理的思考力など）」「備えるべき資質や素養（バランス感覚や柔軟性）」を示すとともに、その実現に向けて、研修及びO J Tの一層の充実を図った。

■今後の方向性

29年度以降、組織的にあっせん業務を円滑かつ的確に遂行できる職員の育成に向け、外部研修や内部研修、O J Tを充実するなどの、あっせん員養成制度の構築に取り組んでいく。

■スケジュール

29年度以降、あっせん員養成に具体的に取り組むとともに、あっせん員養成制度の内容を不断に見直すなど充実させていく。

国（中央労働委員会）と連携した広報事業の展開

都

自律改革取組前の状況・課題

東京都労働委員会（以下「都労委」という。）では、都内の労働組合及び企業・団体並びに都民に対し、労働委員会制度についてご理解いただくため、パンフレットの作成・配布のほか、インターネットのホームページ上での制度利用の紹介、発出した審査事件の命令の概要や事件の取扱状況を示した統計資料等の掲載を行っている。

しかし、労働委員会は、労働組合と使用者との間で発生した集団的労使紛争を法令に基づき解決する合議制の紛争処理機関であることから、具体的にイメージしにくく、都民の認知度は低い。さらに、既存の広報物は労働組合や使用者など当事者として制度を利用する方の利便性を主眼としたものが多く、一般の方にとって説明等が分かりにくいものとなっており、効果的な広報事業の展開が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討及び取組

広報PTにおいて、限られた予算と人員の中で効率的かつ効果的な広報活動を展開して、一般の方に都労委の業務を知っていただくため、国の機関である中央労働委員会（以下「中労委」という。）との連携・協働による広報事業の検討を行い、「関東地区労使関係セミナー」を中労委と共同で開催することとした。当該セミナーは例年、中労委が単独で実施してきたものであるが、都労委の有する豊富な事件処理の経験・ノウハウや、都労委公益委員の知見を内容に盛り込むことで、規模を拡大して開催することが可能となる。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成29年1月に「関東地区労使関係セミナー」を中労委と共同で開催した。共同開催に当たり、都労委の総務課2名及び審査調整課5名からなる「運営事務局」を設置し、企画段階から周知広報、当日の運営まで執り行った。

また、共同開催としたことで、以下の点において規模を拡大し、実施することができた。

- ・第一庁舎5階大会議場を会場として使用（収容人数を最大300人（昨年度）⇒500人）
- ・セミナー講師及びパネリストに都労委の公益委員を活用
- ・パネルディスカッションでは、都労委で取扱った集団的労使紛争の解決事例を紹介
- ・広報啓発物（手提げバッグ）をセミナー参加者に配布
- ・開会前の空き時間に、2020大会応援を兼ねてパラスポーツ普及ビデオを上映

労使関係セミナー実績

- ・受講申込者数：598人
- ・参加者数：480人（内訳：労働委員会関係 94人、労働局関係 4人、労働組合関係 16人、一般企業関係 230人、社会保険労務士 73人、その他 63人）
- ・アンケート回答：256人

開催の結果、多くの方にセミナーに参加していただくことができた。また、アンケート結果を見ると、回答者の9割が「大変参考になった」「参考になった」とセミナーを評価したが、興味のあるテーマでは、「非正規労働問題」が63%と最も高く、「集団的労使紛争処理」は25%であった。さらに、「これまで労働委員会制度を知らなかった」「セミナーを通じて労働委員会制度に関心を持った」とのアンケート結果もあり、多くの一般の方に労働委員会制度を知ってもらうことができた。

近年、労働者が退職後などに合同労組に加入し、当該組合からの団交要求が拒否される「駆け込み訴え」が増加している状況であることから、企業内に労働組合のない使用者にも労使関係の基礎的な知識を持ってもらうため、継続的かつ効果的な広報事業の展開が必要である。

■今後の方向性

今後もセミナー等を通じて労働紛争や労働法制に対する理解促進を図るとともに、労働委員会制度の認知度向上に向け、中労委と連携した効果的な広報事業の展開を進めていく。

広報物の外国語対応及び障害者対応

都

自律改革取組前の状況・課題

広報物の外国版がなく、また、障害者対応ができていないため、外国人、障害者が通訳等なしに東京労働委員会について知ることができない状況であり、改善が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

広報PTにおいて、外国人や障害のある方にも適切に労働委員会制度を理解・活用してもらうためには、どのような広報物を作成すべきか、若手職員や現場の声を聴取するとともに、国や他道府県の状況を確認し、検討を行った。

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員や、実際に労働争議の調整及び不当労働行為の審査を行う審査調整課の職員から、個別に聞き取りを実施した。

- ・実際の「あっせん申請」や「不当労働行為救済申立て」は、労働組合が当事者となって行うものであり、労働組合には日本人がいるため、現状でも実務上の不都合は生じていないが、組合員である外国人や障害者が組合の通訳等を介さずに労働委員会について直接理解できる資料があった方がよい。
- ・現行のてびきやリーフレットを外国語訳することで、職員は、日本語版を参照しながら説明できる。
- ・障害者対応のため、音声コードを入れたほうが良い。コスト面から問題なければ、音声コードの入ったものと入っていないものの2種類を作成する必要がないため、すべて音声コード入りとしたほうが良い。

■国や他道府県等との比較・分析

国（中央労働委員会）が労働委員会制度を紹介したパンフレットの英語版を作成している。

■分析の視点（切り口）

言語や障害が壁となって、労働委員会による紛争解決機会が失われないために必要な取組とは何か。

■分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）

過去には、ミャンマー、パキスタン、イラン等からの申請・申立ての実績があることが判明し、英語、中国語、韓国語以外の言語圏の労働者からの申請・申立てへの対応についても検討していく必要がある。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

外国語版（英語、中国語、韓国語）の「労働委員会のとびき」及びリーフレット、音声コード版の「労働委員会のとびき」を平成29年3月に作成した。

■今後の方向性

作成した「労働委員会のとびき」やリーフレットを実際に使用していく中で、問題点及び改善点を把握し、より分かりやすい広報物になるよう改訂していく。また、英語、中国語、韓国語以外の言語への対応についても検討を進める。

■スケジュール

平成29年4月 外国語版てびき及びリーフレットの関係機関への配布及び窓口等での活用
音声コード入りてびきの使用開始

委員会活動状況のホームページ掲載

情

自律改革取組前の状況・課題

東京都労働委員会（以下「都労委」という。）のホームページ（以下「HP」という。）上の掲載情報は、他の自治体と比較して委員会の活動状況についての情報が少ない部分があり、広く都民に都労委の活動状況を知ってもらうため、掲載情報の充実が必要である。

自律改革の取組内容（プロセス）

■PT等における検討等

情報公開PTにおいて、都労委HP掲載情報の充実方法について検討し、具体化することとした。

■若手職員や現場の声の収集・分析

若手職員や、会議等の担当職員から、個別に聞き取りを実施した。

○委員会の主な会議である総会や公益委員会議をはじめ、委員の活動状況を掲載すべきではないか。

○命令書の全文を都労委HPに掲載しておらず、命令の全容を知りたいというニーズに応えられていない。

○事件に係る情報等の取扱いには法令の制約がある。また、闇雲に情報量を増やしても効果が薄いのではないか。

■過去との比較・分析

○平成27年から都労委HP上に、統計資料をまとめた「都労委年報」を掲載しており、委員の活動状況として、審査期日、あっせん、総会などの回数を暦年で公表している。

○命令書交付時は命令概要（要旨含む。）により報道発表し、併せてHPに掲載している。命令書の全文は命令概要の報道発表後、個人名等の匿名化作業を行い、中央労働委員会（以下「中労委」という。）に送付している。

■国や他道府県等との比較・分析

○不当労働行為事件数の比較的多い14都道府県を調査したところ、命令書の全文を自らのHPで公開しているのは、5道府県である。

■分析の視点（切り口）

○調査、審問、会議など多岐にわたる委員の活動を、どのような形でHPに掲載すれば都民に委員会の活動状況を理解してもらえるのか。

○現在、都労委の発出する命令書の全文は、中労委HPで公開されている都道府県労働委員会の命令や裁判例を網羅した「命令・裁判例DB」に掲載されているが、命令書の全文をインターネット上に公開するまでの期間を短縮できないか。

■分析の結果

○「都労委年報」において暦年で公表している審査期日、あっせん、総会などの回数を月次で公開することで、より一層委員会の活動状況が都民に見える形になると考えられた。

○都労委が発出した命令は時系列に掲載しているが、これに加えて、労働組合法で定める不当労働行為の類型別に分類して命令を掲載することで、利用者のニーズに対応できると考えられた。

○命令書の全文に記載された個人名等の匿名化作業が都労委で完了次第、都労委HPに掲載すれば、2か月程度早くインターネット上で公開できるが、命令書の全文が中労委DBに掲載された後は、より利便性の高い中労委DBを案内した方が都民の利便に資すると考えられた。

取組の成果・今後の方向性

■取組の成果

平成29年4月以降、次の充実策を実施することとした。

○委員の具体的な活動内容の回数を月次公開

○命令事件の類型別の情報を掲載

○都労委HP上に命令書の全文を掲載し、中労委DBに掲載後は、そこへのリンクを掲載する。

○都労委HP上の用語集・参考様式の充実

■今後の方向性

都労委HP上のアクセス数の変化などにより、取組の成果を評価する。その評価等をもとに都労委HPによる情報公開のあり方を検討していく。

25 収用委員会事務局

Secretariat to Expropriation Commission

取組方針

■目標

最近の収用事件の傾向等を踏まえ、収用事件の複雑化・困難化に対応し得る人材を育成するとともに、当局に根付く自律改革の風土を今後とも継承していくための体制を整備する。

■改革の視点

知事が掲げる3原則である「都民ファースト」、「情報公開」、「ワイズスペンディング」の視点から、あらためて都民の目線に立ち返り、局の課題に即応した組織横断的なPTの設置を通じた知識・ノウハウの蓄積や、前例にとらわれず業務の進め方を不断に見直すなど効率的な業務執行体制の構築等を通じ、ライフ・ワーク・バランスを実現していく。

取組体制

「局改革推進本部」

本部長：局長、本部員：局内管理職等

広報PT

業務サポートPT

手引見直しPT

マニュアル見直しPT

多数権利者事件対応PT

残地補償PT

広報PT

- 都民等の収用制度理解を深める
- HPの見直し、情報公開の検討

業務サポートPT

- 進行管理システムツールの改修
- ICTによる職員の業務効率化

手引見直しPT

- 起業者へ収用制度活用を促進
- 蓄積事例、起業者意見の反映

マニュアル見直しPT

- 委員から示された判断基準の整理
- 見直し過程での職員実務能力向上

多数権利者事件対応PT

- 権利者多数事件の課題を検討
- 困難事件の迅速な解決に向けた手続促進

残地補償PT

- 残地補償(土地の一部を収用した場合)のあり方整理
- 適正補償の実現

検討経過

- 28. 9. 16 第1回改革推進本部会議開催
 - 改革推進本部設置主旨の共有、ライフ・ワーク・バランス実現に向けた局目標設定
- 28. 11. 4 第2回改革推進本部会議開催
 - 各PTの進捗状況報告、超勤縮減目標達成のための方策検討
- 28. 11. 11 第3回改革推進本部会議開催
 - 新たな取組として「区市町村への更なる制度活用PR」実施を決定
- 28. 12. 9 第4回改革推進本部会議開催
 - 局内取組についての状況報告
- 29. 2. 3 第5回改革推進本部会議開催
 - 各PTの進捗状況報告
- 29. 3. 3 第6回改革推進本部会議開催
 - 自律改革の取組報告
- 29. 3. 6 改革推進本部主催による局内全職員を対象としたPT報告会開催
- 29. 3. 31 第7回改革推進本部会議開催
 - 自律改革の取組報告

都民等の収用制度理解促進



自律改革取組前の状況・課題

- 状況・課題～ホームページ見直し～
局ホームページが制度説明に重きを置いたものになっており、「都民の理解」、「情報公開」の点で課題がある。
- 状況・課題～区市トップ（区市長等）への制度PR～
区市等の担当者に対し、事務局が出張相談や研修を実施しており、収用制度の活用が増加傾向となるなど一定の成果は出ているが、収用制度の活用に踏み出せないケースもある。

自律改革の取組内容（プロセス）

～ホームページ見直し～

- PT等における検討等
「広報PT」を設置し、8回開催。プロジェクターの活用など、ペーパーレスの観点も留意した。
- 若手職員や現場の声の収集・分析
PTメンバーは、若手職員を中心に選定。課題について、所属職員の声を集約し反映した。
- 国や他道府県等との比較・分析
 - ・掲載内容について、他道府県収用委員会HPを分析
 - ・都公式ホームページ及び各局ホームページのトップページを分析
- 分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）
 - ・公開内容充実の必要性
他道府県ホームページを分析した結果、委員会開催状況（月次）の公開や法令検索サイトへのリンクを行っている自治体があった。
 - ・トップページの見やすさ改善
当局のトップページは、目次が横に羅列されているのみだが（図1）、都他局のホームページを分析した結果、目次ごとに縦配置する方が見やすさにおいて優れていることがわかった（図2）。



(図1)旧HP



(図2)新HP

～区市トップへの制度PR～

- 現場の声の収集・分析の結果・課題（新たに見えてきた課題）
区市等に対する聞き取りの結果、区市等トップの収用制度に対するイメージが制度活用へ一歩踏み出せない理由の一つであることがわかった。区市等の収用制度活用を後押しするには、従前から取り組んでいる区市等の担当者に対する研修などに加え、区市等トップが抱く収用制度のイメージを改善することが重要な課題であるとの結論に達した。

取組の成果・今後の方向性

～ホームページ見直し～

- 取組の成果
PTの取組を踏まえ、委員会活動状況（月次）の公開、内容の充実、トップページの見やすさ改善等を反映した新ホームページを平成29年3月に公表した。
- 今後の方向性
今後とも都民ファースト・情報公開の視点から逐次改善を図る。また、外国の方にも制度の理解促進を図る観点から、英語版HPの改善を進める。

～区市トップへの制度PR～

- 取組の成果
6区市のトップに対し、事務局長自らPRを行った。区市が収用制度を活用するにあたり、円滑に手続を進めるための土壌づくりにつながった。
- 今後の方向性
今後とも、収用制度の正しい理解を深めるため、事務局長によるPRを継続して実施していく。

自律改革事例集

平成29年5月30日

総務局行政改革推進部行政改革課