

新たな都政改革実行方針策定に向けた御意見の募集結果

新たな都政改革実行方針の策定に向けて、都民の皆さまから御意見を募集しました。その実施結果と主な意見に対する都の考え方は以下のとおりです。

実施期間 | 2020年1月6日（月）～3月25日（水）

回答者数 | 33件

◆新たな都政改革全般

No.	主な意見	都の考え方
1	「新たな都政改革ビジョン」と「『未来の東京』戦略ビジョン」の違いがよく分かりません。特に、前者では、理想的な言葉を並べているだけなのでビジョンとして未来の姿を見ることができません。	「『未来の東京』戦略ビジョン」は、2040年代に目指す東京の姿「ビジョン」と、その実現のために2030年に向けて取り組むべき「戦略」を示したものであり、「新たな都政改革ビジョン」は、東京の明るい未来を支えるために、都庁の担う役割や仕事はどう変わっていくべきかを、人材マネジメント、組織運営、行政サービスの3つの改革アプローチで示したものです。 今後、新型コロナウイルス感染症の拡大といった社会の変化などを的確に捉えながら、改革の具体的な取組や工程等を示してまいります。

◆新たな都政改革全般

No.	主な意見	都の考え方
2	「『未来の東京』戦略ビジョン」で描かれる社会を築くために、社会を担う都民自身が「どの様でありたいのか」や「どの様であってほしいのか」について盛り込んで頂きたい。行政と住民は共に社会を築く車の両輪です。都政を改革するには、都民も変わらなければならない点が多々あるはずです。この点についての提言とそれを推進するための施策も是非含めて頂きたい。	「新たな都政改革ビジョン」は、「『未来の東京』戦略ビジョン」で描いた東京の明るい未来を支えるために、都庁の担う役割や仕事はどう変わっていくべきかを、人材マネジメント、組織運営、行政サービスの3つの改革アプローチで示したものです。 「『未来の東京』戦略ビジョン」では、2040年代に目指す東京の姿「ビジョン」と、その実現のために2030年に向けて取り組むべき「戦略」を示しています。 今後は、都民の”幸せ”を実現するという都庁の永遠のミッションに立ち返り、都民の皆様が何を求めているかを起点にユーザー目線で政策・サービスを作り上げる「デザイン思考」を徹底しながら改革を進めてまいります。
3	東京都は、全国一の低出生率でかつ高齢者人口が多いと聞く。ビジョンならば東京都としてのやるべき姿、都民に求める姿を描いても良いのではないかと。	「新たな都政改革ビジョン」は、「『未来の東京』戦略ビジョン」で描いた東京の明るい未来を支えるために、都庁の担う役割や仕事はどう変わっていくべきかを、人材マネジメント、組織運営、行政サービスの3つの改革アプローチで示したものです。 「『未来の東京』戦略ビジョン」では、少子化の進行、高齢者や外国人の増加といった将来予測を踏まえ、「子供の笑顔と子供を産み育てたい人で溢れ、家族の絆と社会が支える東京」や「高齢者が人生100年時代に元気に活躍し、心豊かに暮らす東京」といった「未来の東京」のビジョンと、その実現のために都が取り組むべき戦略を示しています。

◆新たな都政改革全般

No.	主な意見	都の考え方
4	改革ビジョンを示すことは評価する。しかし提示のビジョンは美辞麗句。コンサル提示のままのよう。ビジョンならば目指す形を示す必要あり。申請は全てPCで可能？予測がない。高齢・少子化、外国人居住者増等々の予測に基づくビジョンとなるのではないか。海外都市比較のベンチマークは何か。2020改革の評価としてペーパーレスがあるが、今も都庁職員机は書類で埋もれ会議は分厚い紙資料。住民税が下がったか？都民への効果が分からない。	「新たな都政改革ビジョン」は、「『未来の東京』戦略ビジョン」で描いた東京の明るい未来を支えるために、都庁の担う役割や仕事はどう変わっていくべきかを、人材マネジメント、組織運営、行政サービスの3つの改革アプローチで示したものです。 「『新たな都政改革』ビジョン」では、海外都市との比較として、エストニアやデンマーク等の公共サービスのオンライン化状況等を紹介しておりますが、今後も、海外都市の先進的な取組事例を参考に改革の取組を検討してまいります。また、行政手続のデジタル化など都庁のデジタルシフトを進め、都民の皆様が改革の効果をより実感できるよう取り組んでまいります。
5	最新のテクノロジーを駆使しつつ、歴史と伝統を継承したバランスの良い改革になることを願う。効率化ばかりに目が行くことで、味気ない世の中にならないことが重要と感じる。都庁として継続的に一貫した方針で改革に邁進してもらいたい。	「新たな都政改革ビジョン」においては、都民の”幸せ”を実現するという都庁の永遠のミッションを実現するために、CS（都民の満足）の向上を目指しています。そのために、都民ニーズをいち早く捉え、民間と一体となって新たな政策を生み出す都庁へと変えていけるよう、人材マネジメント、組織運営、行政サービスの3つのアプローチで改革に取り組んでまいります。
6	大きな行政と小さな行政のどちらにするかといった、大きな観点でのビジョンはないのか。行政サービスをバラ色に飾るのではなく、都民の税負担を少なくする見方もあってよいのではないか。	都はこれまで、職員定数や歳出の削減など、厳しい行政改革を実行してきました。2017年度に開始した「2020改革」では、一律の量的削減から局・職員主体の改革に転換し、都庁の生産性向上・機能強化に取り組んでまいりました。今後は、2020改革を通じて定着した改革マインドを土台に、CS（都民の満足）の向上を目指して改革に取り組んでまいります。また、限られた財源やマンパワーを最大限活用するため、弾力的な予算執行・定数配置の実現に向けた制度改革にも取り組んでまいります。

◆新たな都政改革全般

No.	主な意見	都の考え方
7	近年の社会情勢を取り巻くトレンドとして、デジタルとサステナビリティの2点が挙げられる。各事業の進め方を考えるにあたって、これらの観点から構築していくと、これからの世の中に求められる事業の展開が可能になると思う。	今後の改革では、世界最高水準のICT環境の実現を目指した都庁のデジタルシフトや、AI等を活用した定型的業務のオートメーション化等を進めることで、更なる行政サービスの充実を図ります。また、文書の電子化・ペーパーレス化を前提にした働き方改革やオフィス改革を推進してまいります。 さらに、行政運営の効率化により東京の成長を導き出すことで、強固な財政基盤の確保に努めるとともに、人材マネジメントの改革により有望な人材が次々と都庁に入る好循環を生み出すことで、持続可能な都庁組織の構築を目指します。
8	都庁職員がやりがいを感じる職場環境にして行く事は大切だと思う。 その気持ちを持つことで、マニュアル対応から相手（都民）の気持ち、望むものを考える対応がさらに出来ると思う。都庁は、区市町村の役所に比べ、敷居が高く、住民同士や住民と職員がコミュニケーションを取れる場所がないという印象がある。	今後の改革では、ES（仕事のやりがい・モチベーション）の状況を調査し、職員一人ひとりの”働きがい”に目を向けた組織づくりを推進することで、都民のために質の高い仕事ができる環境づくりに取り組みます。 また、BPRの徹底による定型的な業務の削減やオフィス改革、CS(都民の満足)状況把握に向けた取組等により、都民とのコミュニケーションの機会創出や都民ニーズを的確に把握するための取組を進めていくことで、更なる行政サービスの充実につなげていきます。

No.	主な意見	都の考え方
9	情報開示請求の「写しの交付」を電子メールもしくはクラウドからのダウンロードで入手できるようにしてほしい。現行では紙かCDでしか受領できず、申請が電子化されたのに、その後の工程が全く改善されていない。	都は、公文書閲覧手数料の無料化や、公文書情報提供サービス・公文書情報公開システムの構築・運用、ガイドラインに基づく各局等のホームページのデザインの統一化、公金支出情報の公開など、情報公開を推進してまいりました。引き続き、いただいたご意見も参考にしつつ、都民負担の軽減や情報通信技術の活用などにより、情報公開を推進してまいります。
10	ペーパーレス、はんこレスはあくまで都庁内の施策と読んだ。都民のメリットとなることは何か？都民目線での効果とすべき。	都は、2020改革を通じ、ICTを活用した業務改革で都庁の生産性を向上させるため、ペーパーレスやはんこレスに取り組んでまいりました。今後は、ユーザー目線で政策・サービスを作り上げる「デザイン思考」を徹底しながら、これまでの改革の取組を活かし、行政手続のオンライン化の促進、AI等を活用した業務の効率化を通じて、都民・事業者の利便性向上につなげてまいります。
11	各種団体からの意見・要望を直接知事が聞く機会について（「『新たな都政改革』ビジョン」p4 2020改革の主な成果）各種団体は、言わばその道のプロであるため、知事が聞きたいことのほか、現状の問題点などを知事に伝える機会を設けることで、各事業の問題解決をスムーズに行うことができる。	都は、現場の実態に精通している各種団体や区市町村の代表の方から、知事が直接ご意見・ご要望を伺う機会を設定しています。また、都民や大学研究者の皆様からいただいたご提案を施策に反映させるため、事業提案制度を2018年度予算編成より実施してまいりました。引き続き、都民の皆様の声を施策に反映した都政の実現を目指します。

◆人材マネジメントの改革

No.	主な意見	都の考え方
1 2	女性が結婚したり子供を産んだりしたりしても、働きやすい環境を考えた方が良い。例えば、男女ともに気軽に育児休暇を取得することが出来たり残業を減らす取組だ。都庁も最近やっているテレワークをもっと推進していくべき。ただし、テレワークを自宅ですてから職場へ行くまでの時間などを配慮するべきだ。そのような環境が整っていれば、少子化へ貢献することも出来て一石二鳥ではないか。	都はこれまでも、職員のライフ・ワーク・バランスの推進に向け、生産性の向上を含めた柔軟で多様な働き方として、テレワークの導入や拡大、時差勤務やフレックスタイム制の導入、育児関連休暇制度の拡充などに取り組んでまいりました。今後も、育児や介護などライフステージに応じた働き方を推進し、都民のための質の高い仕事に取り組んでまいります。
1 3	公務員はなぜ4月1日に一斉に異動するのか。4月1日に一斉に異動することで業務スピードが落ちるのであれば問題。そういったところから見直すべきではないか？	都では、会計年度に合わせて、職員の定年退職日を3月31日と条例で定めており、年度末に退職等により発生する欠員を補充する必要があることから、4月1日に実施する異動・採用・昇任が大半を占めています。 また、異動は、各局で定める異動基準に基づき、コンプライアンス及び職員の人材育成の観点などから定期的の実施しております。 一方で、これまでも施策や事業の改廃に合わせて、年度途中の柔軟な異動や、機動的な人員配置・執行体制の確保を実施してまいりました。今後も、他団体や民間の事例を参考に、柔軟で機動的な執行体制を目指してまいります。

◆人材マネジメントの改革

No.	主な意見	都の考え方
1 4	専門性を磨くためには育成ビジョンを示し、体系的に研修メニューを構築すべき。	今後の改革では、都が抱える課題の解決に向け、都と民間がパートナーとなり、互いに知恵を持ち寄って東京の成長を目指す都庁へ変えていきます。 そのために、これまでの人材育成の取組に加え、専門性とコミュニケーション能力に優れた職員の育成に取り組み、民間企業等への職員派遣や専門研修の拡充、公益性の高い社会貢献活動の促進等を進めてまいります。
1 5	・民間人材の登用について（「新たな都政改革」ビジョンP18） ・プロの育成（「新たな都政改革」ビジョンP19） 人材確保と育成については大きな問題だ。プロの育成はもちろんだが、多様に活躍できる職員の育成も考えていくべきだと考える。若者を一から育てることを考えていくことも必要なかもしれない。	
1 6	職員の専門性とありますが、2～3年で異動となる行政特有の人事では身につくはずなどありませんし、それを伸ばしたくらいでは実際に従事している民間企業の社員には敵うはずもありません。更に、民間企業のトップにコスト・競争意識のない行政出身者を送り込めば、コストが高く収益性のない組織になってしまいます。行政としてのあるべき姿をビジョン化すべきだと思います。ビジョンも大事ですが、現況を正確に把握することが必要ではないでしょうか。	

◆人材マネジメントの改革

No.	主な意見	都の考え方
17	世界の都市から良いものを取り込んでいくことは非常に良い施策だと思う。但し、スムーズに取り込むためには、受け入れ側の体制をきちんとしていく機関をしっかりと作る必要があると思う。そうしないと、ただの交流で終わる可能性がある。	都は、都庁組織外で得られる知見や経験を、今後の都職員の人材育成の重要な要素として位置づけ、多様な主体との人事交流を拡大してまいりました。 今後も、民間企業等への派遣を拡充するとともに、都庁外での経験や学びを職員の能力向上に活用することができるよう、取り組んでまいります。

◆組織運営の改革

No.	主な意見	都の考え方
18	現在、東京都と取引しているが、全て「東京都仕様」に修正して請求書を発行している。働き方改革の折、全ての請求書を東京都仕様に変更することは、事務作業の工数が増加する要因となっている。 また、「東京都仕様」も各部局単位で仕様も異なっており、それぞれの仕様に合わせて請求書発行している現状だ。また、この時期は本来、4月発行の請求書（3月利用分）の前倒し処理も各種要望を受け対応している。 社内ではリモートワークも推奨しているが、請求書発行業務は、営業・事務アシスタント・請求発行センターと連携してオペレーションする必要がある、リモートワーク阻害要因の一つにもなっている。 本件については東京都と取引している企業全てが該当すると想像しており、多くの企業並びに、それに関わる多くの従業員の負荷軽減に繋がると思うので、検討を願う。 日本のGDPが向上しない一因とも考えられ、ペーパーレス化も推進している東京都においては、是非前向きに検討し、広く日本国民が高い生産性を上げられる労働環境になるようにしてほしい。	今後の改革では、CS（都民の満足）の向上を目指し、行政手続のオンライン化による都民・事業者の皆様の負担軽減など、都民の皆様と都庁との「接点」を改革していきます。 今後、いただいたご意見も踏まえつつ、契約・会計書類の電子化検討など、民間との連携・協働を容易にする手法・仕組みの確立を目指す各種改革に取り組んでまいります。
19	職場での業務のアンバランス感が都民の声や現場から都民にも伝わっていると感じる。 テレワークや短時間勤務など多様な働き方が対象を限らず選択できる。一方で業務に応じた報酬となるような制度が伴えば、職場での不公平感が少なくなる。 心の病気になる人も減る。都民サービスレベルの向上にもつながる。そんな都庁になればいいと思う。	都は、これまでも、テレワークの導入や拡大、時差勤務やフレックスタイム制を導入するなど、職員の柔軟で多様な働き方を推進してまいりました。 今後も、テレワークの拡大を始め、時間と場所にとらわれない多様なワークスタイルの確立等に向け取り組むとともに、職員の柔軟な働き方に応じた人事給与制度の構築を目指してまいります。

◆組織運営の改革

No.	主な意見	都の考え方
20	新宿の都庁舎の中にいても、島民の要望を汲み取った施策は作れないのではないかと。支庁など出先機関で事業を企画し、それに対して予算を付けるようにすべきでは。ボトムアップが重要。	都は、より身近な行政サービスを提供している区市町村の代表の方から、知事が直接ご意見・ご要望を伺う場を設けております。また、予算編成過程で、都民・職員が直接事業提案する制度を都道府県で初めて導入しました。引き続き、都民・職員の意見を幅広く反映した都政の実現を目指します。
21	先日、都庁の食堂に行ったが、公衆無線LANはあるものの、全然ネットワークにつながらなかった。客が少ない時間帯であるにもかかわらず。見映えのする言葉で色々と並べたてるのではなく、やることの質をしっかりと考えてほしい。	都は、施設利用者の利便性向上を目的に、都立施設で無料Wi-Fiサービスの導入を進めてきており、都庁職員食堂はそのうちの一か所です。都はこれまでも、都庁舎において通信状況の継続的な改善等に取り組んできましたが、今後もいただいたご意見を踏まえ、皆様が利用する施設の通信環境整備をはじめ、質の高い行政サービスの提供に取り組んでまいります。

◆行政サービスの改革

No.	主な意見	都の考え方
2 2	改革に頑張っていると思う。 これからも、都政が都民に見えるように、そしてデジタル化による手続き、業務のスマート化と、それに対する安全対策を万全にするように望む。	都は、平成30年5月に行政手続きを含めた電子申請の一層の充実・拡大を図っていくことを目的に、平成22年3月に策定した「電子申請の利用促進に向けた取組方針」の全面改正を行い、行政手続き等の原則オンライン化を推進しています。 今後も、行政手続きのデジタルシフトや申請書類の削減などを推進し、行政手続きコストの削減を図ります。
2 3	何気なく書いて郵送していた役所の書類が、インターネットから申請できる未来になるように、頑張してほしい。	
2 4	行政手続きサービスの改革については、都民が一番期待するところなので、期待したいと思う。	
2 5	現役世代にとっては行政との関わりは手続きが主になるが、手続きが不便すぎる。パスポートも3時間待たされた。高尚なビジョンの前にもっとネットで簡単にできるようにしてほしい。	
2 6	コロナウイルスが広がるなか、行政サービスのデジタル化は一刻も早く進めるべき	

◆行政サービスの改革

No.	主な意見	都の考え方
27	ビジョンの内容はよくわかっていませんが、今、私の仕事でも「業界」という障壁がなくなりつつあります。きっと、行政と民間という垣根もなくなっていくのが20年後なのではないでしょうか。そうした意味では、皆さん自身も危機感を持って、これまでの仕事を抜本的に見直すという姿勢が必要だと思います。東京の未来のためによりしくお願いします。	東京が抱える行政課題を解決していくために、民間の発想・技術・知見を融合させた行政運営により、政策イノベーションを生み出す都庁へと変わっていく必要があります。現在、多くのソーシャルアントレプレナーやスタートアップをはじめとする民間企業が、社会課題の解決に貢献しています。こうした民間企業との新たな連携を生み出し、その技術や発想を活かして都政が直面する様々な課題の解決を図れるよう取り組んでまいります。
28	ツイッターでインフォグラフィックを拝見し、こちらにアクセスしました。色んなメディアを使われていることを知りました。他のサービスでも、広報紙に頼らないPRをお願いします。	都はこれまで、「広報東京都」や各局等が展開するホームページ、twitterといった様々な媒体を通じ都民生活につながる情報を発信しております。こうした取組に加え、インフォグラフィック、SNS、動画サイトなどをより効果的に活用し、伝わりやすい広報に取り組んでまいります。
29	行政はICT活用が全然できてない。データレイクさえ作れてないのではないかと感じる。これからの時代はデータ。官民のプラットフォーム以前に行政自身が自らのデータをしっかりと利活用できるように仕組みを整えるべき。	都は、「東京都ICT戦略」に基づいて、戦略の柱の1つとしてデータ活用をにかけております。その一環として、都が保有するデータについて、平成28年度より、個人情報などを除き、公開することを原則とし、新規データを直ちに公開する一方、各局ウェブ上の全てのデータを調査し、特に重要な13分野、約4万件を優先して、2020年までに都のカタログサイトに掲載することとしています。 また、庁内のデータ活用に向け、個人情報等、データの取り扱いには十分に留意した上で、都民サービスの向上に向け、財産である公共データをビッグデータとして有効に活用することを検討しております。

◆行政サービスの改革

No.	主な意見	都の考え方
30	民間とのコラボよりも、行政業務の民間への権限移譲、移管等の見方があっても良いと思います。コラボは、行政・民間の癒着、公平性欠如の危険性を感じます。	都は、都民の期待に応える行政サービスの提供を目指し、法令はもとより、コンプライアンス基本方針や各種行動指針等に沿った行動を全職員に徹底しております。引き続きコンプライアンス推進に取り組むとともに、今後、民間企業との協働を進めていくに当たっては、応募要件等を定めて広く公募し、提案内容を公平に評価できるよう制度設計を進めてまいります。
31	多摩地区に住んでいると「都庁」を意識することは殆どと言っていいほどありません。政策も23区の方ばかり見ているように思います。多摩をもっと見て下さい。多摩の交通をもっと便利にして下さい。多摩の活性化を本気で考えて下さい。23区だけが東京都ではありません。	多摩地域は、東京の面積の二分の一を占め、また、東京の三分の一に相当する400万人もの人口を擁しております。また、多摩地域には、豊かな自然や地域の特産物があるほか、高い技術力を持つ中小企業や大学・研究機関が集積しており、その発展は、活力ある東京に欠かすことができません。このため、都は、多摩地域が持続的に発展していけるよう、多摩振興の道筋を示す「多摩の振興プラン」などを策定し、人口減少・少子高齢化、道路・交通インフラの整備、産業振興などに取り組んでまいりました。今後の改革では、今後も都と区市町村との情報共有や連携強化などに取り組んでまいります。

◆改革のムーブメント

No.	主な意見	都の考え方
3 2	若手の職員もそうだが、一番最先端で活躍している若手幹部や主任級の中堅職員の意見交換は面白いと思います。実現性のある友好的な意見交換ができると思います。	「新たな都政改革ビジョン」で掲げた通り、若手職員が提案した改革案の実現に向けて、引き続き活動を進めてまいります。
3 3	若い人が働きやすい環境を作ってほしい。	