

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31 日時点)
1	審議会等に関する情報の公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>○審議会等に関する情報など都民への情報提供が不十分</li> <li>○都民に必要な情報をわかりやすく、アクセスしやすく伝えているか等の都民目線での情報提供の意識が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各部で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HPでの公開状況を確認し、公開に向けて検討・準備</li> <li>○局HPに「情報公開ポータル」を開設し、審議会等情報にアクセスしやすい環境を整備</li> <li>○さらに都民に必要な情報をわかりやすく伝えるとの観点で、現場及び若手職員が中心となり局HPの総点検を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局HPに開設した「情報公開ポータルサイト」により、審議会の開催状況や議事録等の情報提供を行い、都政情報の「見える化」を推進</li> <li>○局HP総点検に基づく改善を逐次図るとともに、引き続き都民目線に立った情報提供に継続的に取り組んでいく。</li> </ul>	実施中
2	「都民の声」の公表の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○どのような「都民の声」が寄せられ、どのように都政に活かされたのか都民に明らかになっていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各部に寄せられた都民の声について、件数と対応事例を毎月集約し公表するため、各部の広報担当者に対して必要な報告を行うよう依頼</li> <li>○都民の声について、意見、苦情等の受付内容別に分類するとともに、消費生活や男女平等、文化や私学振興等の行政項目別でも集計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「都民の声」を、施策や業務改善に活用するとともに、各部へ寄せられた「都民の声」を集計し、11月に局HPで公表</li> <li>○引き続き、都民から寄せられた声を毎月集計し、局HPで公表し、どのような「都民の声」が寄せられ、どのように都政に活かされたのか明らかにしていく。</li> </ul>	実施済
3	都政広報媒体の活用推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ICT進展やスマートフォン普及等によるメディア環境変化に対応した効果的広報の展開が不十分</li> <li>○デジタル媒体を中心とした発信方法多様化への対応、ターゲット・内容に応じた媒体の選択等により、最新の都政情報を都民にわかりやすく発信することが必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○他県の広報の取組に関するヒアリング、都政広報媒体の現況調査等を実施</li> <li>○実施結果を踏まえ、デジタル媒体活用による発信方法の多様化等効果的広報展開について検討</li> <li>○検証検討の結果、テレビ番組を見直し、その財源を基にインターネットを活用した動画による新たな広報展開を事業化の方向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○テレビ番組一部を見直し(廃止)</li> <li>○都政に関する動画をワンストップで視聴できるポータルサイト「インターネット放送局(仮称)」開設(29年度)に向けて準備中</li> <li>○No.16で引き続き対応</li> </ul>	実施済
4	NPO法人設立等に係る認証審査期間の短縮化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○申請書收受から認証まで最長4か月かかっており、早期の認証が求められている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員を中心とした現場PTにより、認証審査期間短縮に向け検討を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○認証審査期間を4か月から2か月に短縮するとともに、認証の公表方法を都公報による公告からHPへのPDF掲載に変更し迅速化</li> <li>○1月に窓口・HPで都民に事前周知した後、2月から3か月への短縮を先行実施したうえで、4月から本格実施</li> <li>○HPでの申請書類の公表開始(29年4月～)</li> </ul>	一部実施中

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31 日時点)
5	窓口訪問者へのアンケートの実施	○窓口の利用者の持つニーズや満足度を把握できていない。	○より都民目線に立ったサービス改善を目指し、窓口利用者に対しアンケートを実施 ○アンケートの集計結果を取りまとめ、改善に向けた分析・検討を実施	○窓口利用者の率直な意見等を把握することができた(総回答数922件) ○アンケートの分析・検討により、考えられる改善策を可能なものから順次実施	一部実施中
6	審議会の女性委員比率の上昇	○都の審議会の女性委員任用目標は35% ○女性の視点を政策に更に反映できるよう、所管する審議会の女性委員比率(46.3%)を上昇	○審議会委員の選任のタイミングに合わせ、女性委員の比率を5割に引き上げ	○今年度の改選では取組前に既に後任者がほぼ調整済であったため、任用率に変化なし ○今後は局内及び関係団体等への働きかけを更に強め、女性委員就任を積極的に促進	実施中
7	超過勤務の縮減	○局の超過勤務が、職員1人あたり月平均16.9時間(27年度) ○残業を前提としない様々な工夫・しかけを行って、新たな組織文化として定着させていくことが必要	○若手PTIによる、前例や固定観念に捉われない、更なる効率化が可能な作業の洗い出し ○上記結果を元に超勤縮減生文ルールを策定、局内において意見募集後、2月より試行	○全庁の取組と併せた、「帰らなくてはならない」という意識の醸成 ○今後は、試行結果を集約し、29年度より本格実施 ○長期的な検討が必要な事項については、随時検討	実施中
8	ペーパーレス化の推進	○会議では、紙資料をその場で配布しており、修正等による廃棄用紙や作業時間が増加し無駄なコストが発生 ○会議資料の保存は個人任せであるため、管理が不十分 ○電子決裁可能な事案も紙で処理しているため、紙文書の保存に要する執務室内のスペースが常時不足	○若手PTIによる検討を実施(意見総数95件) ○27年度の総決案件数21,429件の紙決定理由を精査し、電子決裁可能な事案の洗出しを実施 ○局として、主要会議のペーパーレス化、資料の電子化・一元管理化及び電子決裁率の向上に取り組むことを決定	○主要会議の資料は、事前にメール配信し、会議ではプロジェクターに投影された資料を見ながら議論。可能な修正は、その場で行う取組を試行。試行状況を踏まえ見直しを図りながら、ペーパーレス化を推進予定。 ○重要な会議資料は局サーバーに一元管理し、原則として全ての職員が閲覧可能とするよう周知。今後は各部の実施状況に応じて周知事項を徹底していく。 ○電子決裁可能な事案については、電子決裁を徹底し、電子決裁率を改善(27年度3%。改善策実施後10%) ○今後、主要会議のペーパーレス化、資料の電子化・一元管理化、文書の電子決裁を徹底	実施中

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
9	補助金等の支出状況の情報公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>○補助金支出(約90事業)の公開状況が事業によってまちまち。</li> <li>○個別の事業ごとに公開ページが散在し、一覧性が低い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各部横断的なPTを設置し、各補助金の公開状況の共有と改善策を検討・実施</li> <li>○局の補助金の情報を一元化し、補助金の具体的な支出状況を都民が容易に知ることができるように工夫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○根拠規程、支出状況(金額・支出先)を一覧にまとめ、12月に局の情報公開ポータルで公開</li> <li>○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</li> </ul>	実施済
10	文化振興事業の実施結果の公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>○HP上の文化事業の情報について、これまで事業告知がメインで、実施成果の発信が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京都及び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、アーツカウンシル東京で構成するPTを設置し、改善策を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○臨場感ある画像やブログ形式の詳細レポートの掲載など事業実績・成果のコンテンツの充実と情報発信の強化</li> <li>○今後、動画によるアーカイブ情報の掲載、分かりやすいレイアウトへの変更やブログ記事数の増加等、内容を充実</li> </ul>	一部実施中
11	危機管理マニュアルの全面点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>○具体的な行動に係る記載が不足し初動態勢に遅れが生じるおそれ</li> <li>○一部のマニュアルに更新の滞り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局防災担当と各部防災担当によるヒアリング・意見交換を実施し、課題を抽出・見直しの方向性を検討</li> <li>○上記課題等を踏まえ、部所横断で設置したPTで「見直し方針」を策定</li> <li>○各部所で、現場の声を汲み上げながら、実情を反映した見直し作業を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マニュアルの改訂及び各部所で検討を通じた危機管理意識の向上</li> <li>○今後は、常に最新の状況を踏まえ、また、より一層実践的なマニュアルとするため、継続的に見直し作業を実施</li> </ul>	実施済
12	若手職員の問題意識を吸い上げる取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員が自由闊達に議論できる場や、幹部に意見を述べる機会が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員PTの立ち上げ、若手と幹部の懇談の場の設置など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員による活発な意見交換</li> <li>○風通しのよい組織風土の醸成</li> <li>○今後とも課題に応じ、若手職員の柔軟な発想を取り入れることにより、若手職員の育成と、局事業への積極的な参画を促進</li> </ul>	実施中

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31 日時点)
13	消費者への情報提供、被害防止等に係る普及啓発の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○普及啓発事業は紙媒体中心に実施しているが、必要な情報が必要とする消費者に届いているのか検証できていない。</li> <li>○悪質商法の手口や商品事故などの消費生活情報を確実に消費者に提供し、被害防止をはかることが必要</li> <li>○広く都民に情報提供出来る方法について検討が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○全体PTの開催(1回)</li> <li>○個別PTの開催(5回)</li> <li>○紙媒体の情報提供に係る状況調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集媒体に係るアンケート(約2千通)</li> <li>・事業別対象者へのアンケート(3事業:累計3千6百通)</li> </ul> </li> <li>○SNS等効果的な情報提供に係る研修実施</li> <li>○若手職員を中心に動画等新たな手法による啓発について検討を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○動画による若者の消費者被害防止啓発を実施(3月に発表)</li> <li>○今後、以下の事項について更なる検討を進める。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査結果に基づき、若者、高齢者など世代ごとに情報を効果的に届ける方法</li> <li>・乳幼児に関する商品安全情報等について、これまで蓄積してきた情報の活用しやすい形での集約と効果的な発信</li> </ul> </li> </ul>	一部実施中
14	自律改革本部の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>○当局は都民の日常生活、活動を支援するため、全庁横断的に幅広く事業を所管</li> <li>○各部所の事業が多分野にまたがることから、日常業務を通じた局内部所間での問題意識の共有を図りづらい状況</li> <li>○局自らの問題意識に基づき自主的に課題を洗い出し自律改革を推進していくには、部所や職層を超えた局一体の取組が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都民ファーストの視点から、若手・現場を中心として事務事業、予算、仕事のやり方等の総点検を実施</li> <li>○点検及び改善策の検討に当たり、主任級を中心として若手・現場の意見を吸い上げるチームや、組織横断的に取り組むチーム等を立ち上げることで自律改革の推進体制を整備</li> <li>○各PTの取組を支援・総括しPDCAサイクルのもと改革が進められるよう、総務部長を本部長に各部所課長級で構成する「局自律改革本部」を設置。随時本部会議で取組状況を共有し進捗管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本部の方針のもと若手・現場職員が参加し改善策を検討する等取り組むことで、新たな発想・視点での見直しが進むとともに、部所間・職員間の連携が進み組織が活性化</li> <li>○本部の進行管理のもと各PT等を中心に都民サービスの向上、情報公開の推進、施策の見直し、内部の業務改善に向けた取組が着実に推進</li> <li>○今後も状況に応じて随時本部会議で取組状況を共有しながら、自律改革を推進</li> </ul>	実施中
15	自律改革ポータルサイトの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自律改革を効果的・効率的に推進するには、各PTの取組状況の共有や改善策への意見募集等により職員の参画を促進する仕組みが必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自律改革の各テーマについて、職員の意見等を広く収集・提供する「自律改革ポータルサイト」を設置</li> <li>○グループポータル申請と並行し掲載項目を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本格実施に向けて、ポータルサイトへの掲載項目の検討、ポータルのテンプレート申請、総務部での試行を実施予定</li> </ul>	一部実施中

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
16	都政広報媒体の活用推進 (再掲)	<p>○ICT進展やスマートフォン普及等によるメディア環境変化に対応した効果的広報の検証が不十分</p> <p>○デジタル媒体を中心にした発信方法多様化への対応、ターゲット・内容に応じた媒体の選択等により、最新の都政情報を都民にわかりやすく発信することが必要</p>	<p>○他県の広報の取組に関するヒアリング、都政広報媒体の現況調査等を実施</p> <p>○実施結果を踏まえ、デジタル媒体活用による発信方法の多様化等効果的広報展開について検討</p> <p>○検討の結果、テレビ番組を見直し、その財源を基にインターネットや動画等活用した新たな広報展開を事業化の方向</p>	<p>○テレビ番組一部を見直し(廃止)</p> <p>○都政に関する動画をワンストップで視聴できるポータルサイト「インターネット放送局(仮称)」開設(29年度)に向けて準備中</p>	一部実施中
17	男女平等参画施策の企画調整	<p>○女性の活躍推進に向け、全体気運の醸成のほか、対象に応じた普及啓発を幅広く実施しているが、企業経営層への啓発など、他局の事業と重複がある。</p> <p>○男女平等参画課と東京ウィメンズプラザ双方で複数のシンポジウムをしており、内容的な重複がある。</p>	<p>○他局や、局内部署間での内容の重複を解消し、より効果的な事業展開に向けて、若手・現場職員を中心に見直しの検討を実施</p>	<p>○若者、働く女性、男性など、対象に応じたより一層効果的な普及啓発を展開</p> <p>○知事の発信力を生かしたシンポジウムなど女性活躍・ライフワークバランスの推進に向けた気運の醸成を充実強化</p>	実施中
18	多文化共生社会の推進	<p>○28年2月に策定した「東京都多文化共生推進指針」に基づき、ポータルサイトの開設や外国人向け生活ガイドの作成など、外国人にとって生活しやすい環境整備を推進している。</p> <p>○今後、東京の経済面を含めた一層のグローバル化に向け、外国人の受け入れ環境の整備の取組を更に進展させることが必要</p>	<p>○若手職員も参画して今後の事業展開について検討を実施</p>	<p>○在住外国人のための総合的な相談窓口を設置し、部署間のネットワークを構築していくことや、多文化共生社会に対する理解促進を図るための啓発・交流イベントの実施等について提案し、推進していくこととした。</p>	今後実施
19	共助社会づくりの推進	<p>○長期ビジョンにおいて36年度までのボランティア行動者率40%の目標を掲げ、28年2月に「共助社会づくりを進めるための東京都指針」を策定し、これに基づき、ボランティア気運醸成や活動環境の整備等に取り組んでいる。</p> <p>○2020大会開催に向け、行動者率40%の目標達成時期を32年度に前倒し。そのため、より一層広く都民に訴求する取組や行動者率が低い層に的を絞った積極的な取組が必要</p>	<p>○若手職員も参画して今後の事業展開について検討を実施</p>	<p>○スポーツ団体等と連携した体験型ボランティアの実施や、企業・大学の活動への支援など、ボランティア活動の気運醸成・裾野拡大のため新たな事業展開を提案し、推進していくこととした。</p>	今後実施

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
20	消費者への安全安心のための取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者被害の未然防止・被害救済のため、相談業務、消費者教育講座、HPによる情報発信など様々な事業を展開</li> <li>○商品による事故の未然防止のため、商品の安全性調査や事故情報の発信など、商品やくらしの安全対策を推進</li> <li>○セーフ・シティの実現に向けて、子供から若者、高齢者、外国人など全ての都民に、消費者被害や商品事故に関する情報を的確に届けるため情報発信の強化が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○部及び消費生活総合センターのPT等による広報手法の見直し検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○動画等の活用など、分かりやすい情報提供を実施</li> <li>○外国語による情報提供の充実</li> <li>○若者、高齢者等対象に応じた効果的な啓発方法について検討</li> </ul>	一部実施中
21	外国語相談対応の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外国人からの相談に対して、契約ルールなど外国語での専門的な説明は困難</li> <li>○電話での外国語対応が不十分であるため、日本語が話せる知人と来所してもらう、通訳派遣の依頼などで対応</li> <li>○相談者(外国人)及び相談員に加え通訳者とも来所日時を調整する必要があり、速やかな相談ができずに救済が困難になるケースもあるため、その場で通訳を介して助言できる体制整備が急務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○所管部内で、他府県の事例等を調査し、対応を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○通訳を介した通話の仕組み(3者間通話)を29年4月から導入</li> </ul>	今後実施
22	私立学校におけるグローバル人材の育成支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>○生徒の海外留学、JETプログラムによる外国語指導助手の活用、英語科教員の海外研修派遣のための補助事業を実施</li> <li>○先進的なICT教育等を行う私立学校に対し、ICT環境を整備するための補助事業を実施</li> <li>○各私立学校が行う様々な取組の成果を各校が確認できる仕組みが必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員も参画して具体的に検討を進めた結果、海外留学する生徒数増加等取組の成果はあがっていることから、今後は英語力の向上に向けて支援を推進する方向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各私立高等学校が英語教育の効果を確認でき、生徒の勉学意欲向上にもつながる外部検定試験に対する支援を実施予定</li> </ul>	今後実施

## 平成28年度 生活文化局における自律改革の取組

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
23	私立幼稚園における子育て支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>○保育ニーズ多様化等対応のため、「預かり保育」を行う私立幼稚園に対し運営費の一部を補助</li> <li>○預かり時間が短い、長期休暇中に未実施など、就労家庭等における教育ニーズに対応できない園がある。</li> <li>○0～2歳児を対象とする小規模保育施設では、卒園児を受け入れる幼稚園等施設との連携が進んでいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手職員も参画して具体的に検討を進めた結果、就労家庭等の子供の幼稚園入園を可能とするため、幼稚園における長時間預かり保育等促進とともに、小規模保育施設整備促進のため、幼稚園と小規模保育施設の連携促進の方向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○就労家庭等の教育ニーズにも対応可能な預かり保育を実施する幼稚園に対し、長時間預かり保育に対する支援拡充とともに小規模保育施設と連携し卒園児受入れを行う園に対する支援を新たに実施予定</li> <li>○対象幼稚園の利用促進のため、今後都民に分かりやすく情報発信</li> </ul>	今後実施
24	東京の文化の創造・発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業構築の過程において、都民ファーストの視点が不十分</li> <li>○芸術文化への関心が薄い層やインバウンドを意識したパブリシティが弱く、事業や施設の魅力のアピールが不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京芸術文化評議会での議論を踏まえ、関係団体とも調整の上局内で議論し、予算要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京文化プログラム助成制度を拡充し、都民の日常的な文化活動を発展させた取組に対しても支援</li> <li>○芸術文化に親しむ都民の日頃の成果を発表する場を街中で提供する「場の開放」事業を29年度から展開</li> <li>○都民をはじめとする様々な人からアイデアを公募し、東京2020フェスティバル(仮称)の中核となるプログラムを構築</li> <li>○インスタグラムを開始し、東京の様々な文化プログラムを印象的な画像で提供(日・英)するなど、29年度から戦略的な広報の展開を強化</li> </ul>	今後実施
25	都立文化施設の魅力・利便性の更なる向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都立文化施設の果たす役割を踏まえ、誰もが身近に芸術文化に親しめる環境整備を検討</li> <li>○インバウンドも視野にさらなる利便性の向上を図ることが必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー化、多言語対応、電子マネー決済の導入等について関係団体と調整し、予算要求</li> <li>○ユニークベニュー推進PTでモデル事業の実施を検討</li> <li>○写真撮影機会の拡充に向けて、関係機関と調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー化、多言語対応、電子マネー決済の導入等について、29年度予算案に反映し、取組を推進</li> <li>○4施設を29年度ユニークベニューモデル事業実施施設とし、取組を推進</li> <li>○展示物の写真撮影機会の拡充について引き続き調整</li> </ul>	一部実施中