

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
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>○各部所管の審議会や主な計画、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。確認状況を踏まえ、都民が知りたい情報に整理し、公開に向けて、タイムリーでわかりやすく、かつアクセスしやすく情報提供する方法について検討を実施</li> <li>○局のホームページ全般にわたり、局内若手職員及び現場職員を中心に総点検を局横断的に実施。局広報担当より点検の視点を示した上で、各部所担当職員及び総務部の職員がチェックするというクロスチェックの方式で点検を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局HPI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～)。開設後、都民の声の受付状況、補助金等の支出状況、施設別財務状況等、順次掲載項目を追加実施</li> <li>○取組の成果を踏まえつつ、引き続き都民目線での情報公開に取り組んでいく。</li> </ul>
2	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>○認証審査期間を約2か月に短縮(4月1日から)審査担当者への割振りを1か月ごとから都度に、審査に係る意思決定を月1回から月2回に、それぞれ変更することで実施</li> <li>○認証の公表をHP掲載により実施</li> <li>○設立認証申請に係る都民への周知について、法改正を受け、都公報による公告からホームページでの公表に変更することで、作業量を低減し、より短期間で実施</li> </ul>
3	窓口訪問者へのアンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各部でPTを立ち上げ、各窓口の特性に応じ、設問を工夫したアンケートを作成</li> <li>○窓口利用者に対してアンケートを実施し、ニーズや満足度を把握したうえで、改善策を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アンケート結果を踏まえ、窓口への動線など案内表示の改善やホームページの掲載内容を見直すなど、都民目線に立った改善策を実施</li> <li>○一定の成果をあげたため、取組は終了</li> </ul>
4	審議会の女性委員比率の上昇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都の審議会の女性委員任用目標は35%</li> <li>○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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○29年4月1日時点で47.2%(全庁第1位)</li> <li>○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</li> </ul>

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
5	超過勤務の縮減	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局の超過勤務が、職員1人あたり月平均16.9時間(27年度)</li> <li>○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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若手PT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</li> <li>○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、平成29年2月より試行。同4月より本格実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○平成29年度(4月～12月分)の職員1人あたりの超過勤務実績は、前年度比7.7%減</li> <li>○今後、前年度比縮減の困難化が見込まれる中、「帰らなくてはならない」という意識をさらに醸成するとともに、長期的な検討が必要な事項について随時検討</li> </ul>
6	ペーパーレス化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○会議資料の保存は個人任せであるため、管理が不十分</li> <li>○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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○28年度に若手PTによる検討を実施(意見総数95件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○局長室及び総務部打合せコーナーにモニターを導入し、局長レク等の局内会議等のペーパーレス化を促進。また、局共有会議室にLANケーブルを配備し、TAIMS端末の持込みによるペーパーレス会議の開催に対応(8月～)</li> <li>○局共有フォルダを活用し、資料データの局内共有化を推進</li> <li>○引き続き、電子決裁率の向上に向けて、局内の意識を醸成</li> </ul>
7	文化振興事業の実施結果の公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>○OHP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>○28年度において、若手職員PTにより検討を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○28年度に引き続き、画像やブログ形式の詳細レポートの掲載など事業実績・成果を掲載し、コンテンツを充実。情報発信を強化。</li> <li>○YouTubeに専用チャンネルを開設し、動画を活用したアーカイブ化を進め、情報を提供(29年4月から)</li> </ul>
8	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>○29年度は、新たに若手職員PTによる局報作成を開始(計5回)。今後も、局報や若手職員育成プログラム等、若手職員の参画の機会を確保していく。</li> </ul>

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
9	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>○上記アンケートやPTにおける検討・分析の結果、世代によって情報入手に活用する媒体が異なることが顕在化</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(29年3月)</li> <li>○高齢者消費者被害防止動画の作成・公開(29年9月～)</li> <li>○乳幼児に関する商品安全情報ガイドブック作成(30年3月公表)</li> <li>○若い世代に向けた商品安全の注意喚起動画の配信(29年5月:電子レンジの使用、29年7月:フードジャー等)</li> <li>○30年度には、消費生活情報誌「くらしねっと」を高齢者向けに再構成するとともに、若者向けにSNS広告等を活用した新たな情報提供を実施予定</li> <li>○今後も、世代に応じた効果的な情報提供を継続して実施</li> </ul>
10	自律改革本部の運営等	<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> <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、仕事の進め方等の見直し</li> <li>○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」を設置し、随時本部会議で取組状況を共有、進捗を管理</li> <li>○各PTの取組状況の共有や意見募集等、職員の参画を促進するため、「自律改革ポータルサイト」を設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○これまでの取組のフォローアップ、新たな取組の検討・実施 (例)29年度新規;局内若手PTメンバーによる局報の作成)</li> <li>○今後は、これまでの取組の延長として、自律改革を特別なものではなく日常的な当たり前の取組としていく。</li> </ul>
11	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検証が不十分</li> <li>○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</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>○検討の結果、動画共有サイトを活用したポータルサイトの立ち上げを決定 (テレビ番組を一部見直し、財源を確保)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○動画ポータルサイト「東京動画」を開設(6月16日から開設までの間、予告サイトにて事前告知、8月25日開設)</li> <li>○知事が出席する会議中継を計45回実施した他、各局所有の動画や都政広報番組など1,900本以上の動画を集約し、これを分類・整理し掲載</li> <li>○8月25日の開設以来、サイトの累計訪問者数は376,270人。スマートフォンなどモバイル端末からの視聴は69.5% 【3月31日現在】</li> </ul>

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
12	男女平等参画施策の企画調整	○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。	○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	○他局事業と重複していた事業を見直すとともに、以下の新たな取組を行った。 ○東京都女性活躍推進ポータルサイトを、都民がそれぞれ必要な情報にアクセスしやすいよう、フロー図を用いた構成に刷新。(7月) ○女性活躍の推進に関する新たな映像広告とポスターを作成し、女性の活躍に関心の薄い都民にも広く訴える啓発を実施。(11月) ○知事も出演し、女性のキャリアデザインをテーマとするシンポジウム「女性が輝くTOKYO懇話会」を開催。(12月)
13	多文化共生社会の推進	○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。 ○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	○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	○外国人向け生活情報冊子「Life in Tokyo:Your Guide」(英、中、韓、日)を配付。(5月) ○様々な国の文化の紹介や体験ができる「東京多文化フェス」を開催し、多文化共生社会に対する日本人・外国人双方の理解を促進。(11月) ○30年度は、共助社会づくり・多文化共生を推進する都民の活動を加速化させるため、既存体制を見直し、都民全体を巻き込んだ活動を推進する新たな体制の調査・検討を実施。
14	共助社会づくりの推進	○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。 ○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	○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	○スポーツ・文化イベントと連携した体験型ボランティアPRイベントを実施(10～12月) ○企業・大学の活動を支援する事例集を作成(3月) 【平成29年10月調査 ボランティア行動者率24.8%】 ○30年度は、共助社会づくり・多文化共生を推進する都民の活動を加速化させるため、既存体制を見直し、都民全体を巻き込んだ活動を推進する新たな体制の調査・検討を実施。(再掲)

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
15	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>○都民への情報提供が有用である調査画像を編集して発信するなど、わかりやすい情報の発信を心がけることとし、28年度部内PTでの検討において実施項目を定め、29年度、各課において実施</li> <li>○年内4回実施する部の進行管理において進捗状況を確認し、当初予定通り実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○若い世代に向けた商品安全の注意喚起動画の配信(5月:電子レンジの使用、7月:フードジャー、1月:ライターによる子供火遊び、3月ガラス製鍋蓋の破損等)</li> <li>○高齢者消費者被害防止動画の作成・公開(9月)</li> <li>○乳幼児に関する商品安全情報ガイドブック作成(2月)</li> <li>○30年度は、東京くらしWEB上で外国語(英・中・韓)における消費生活情報(FAQ)等の提供、SNS等による若者向けの情報発信を強化。</li> </ul>
16	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>○在住外国人の増加に伴い、外国人からの消費生活相談の増加が見込まれるため、電話相談で即通訳ができる手段を検討</li> <li>○通訳事業者と相談現場をつなぐことができる「三者間通話」により、29年度は外国語による電話相談を試行することとした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活相談に、通訳を介した通話の仕組み(三者間通話、対応言語:英、中、韓)を導入。(4月より実施。29年度実績:対応88件)</li> </ul>
17	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>○私学団体へのヒアリングによる検討</li> <li>○大学受験や社会で求められる英語力を測定できる外部検定試験を補助対象とする必要</li> <li>○私立学校外国語科教員海外派遣研修事業費補助における成果の検証により、他の教科への拡充が有効</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(「読む」「聞く」「話す」「書く」の4技能を総合的に測定でき、ヨーロッパ言語共通参照枠で定めるレベルB1以上)に対する補助を実施。(29年度実績:74校)</li> <li>○30年度は、更なるグローバル人材の育成のため、教員海外派遣研修の補助対象教科を英語科だけでなく、数学、理科、社会、国語へ拡充</li> </ul>

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
18	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>○区市町村や幼稚園団体へのヒアリングによる検討</li> <li>○都における待機児童の状況及びTOKYO子育て応援幼稚園の実施状況等を踏まえると、更なる取組の拡充が必要</li> <li>○待機児童解消のためには、国が掲げる「幼稚園の2歳児受入れ」の事業設計を把握し、都内で取組が進むよう、独自支援が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○待機児童解消に資する取組を行う私立幼稚園（TOKYO子育て応援幼稚園）への新たな補助を実施。（29年度実績：補助73園）</li> <li>○30年度は、就労家庭等の教育ニーズを踏まえ、「TOKYO子育て応援幼稚園」における預かり保育の長時間・通年化を更に促進するとともに、「幼稚園の2歳児受入れ」を推進するため、国事業と合わせ、都独自の補助を実施。</li> </ul>
19	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>○2020年に向けた東京文化プログラムの取組に関しては、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、事業を展開</li> <li>○29年度から開始した「市民創造文化活動支援」（東京文化プログラム助成）については、募集状況等を踏まえ、申請者等の意見を取り入れながら、事業のブラッシュアップを実施</li> <li>○インフルエンサーについて、他自治体（横浜市）の事例を研究するとともに、戦略的広報事業全般については、他部署の事例を分析し、効果的な事業実施の手法を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○国内外から注目が集まる2020年から大会期間を含む約半年間に実施する東京文化プログラムを「Tokyo Tokyo FESTIVAL」と銘打ち、集大成となる文化事業を展開するとともに、2020年に向けて、東京文化プログラムの認知強化、気運醸成を図るため、「Road to Tokyo Tokyo FESTIVAL」として国内外への発信と拡散力を強化する旨、公表（29年11月）</li> <li>○東京文化プログラム助成について、従来からのメニューに加え、都民が日常的かつ主体的に実施している芸術活動を支援する「市民創造文化活動支援」（29年度実績12件）などの新規プログラムを開始</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、Tokyo Tokyo FESTIVALの中核となるプログラムを構築する企画公募事業を実施（30年2月に公募し、国内のみならず海外28の国・地域から合わせて、2,436件の応募）。今後、外部の有識者等による審査会を設置し、2020年の実施に向けて事業を採択。</li> <li>○民間と連携し、芸術文化に親しむ都民の日頃の成果を発表する場を提供する「都民パフォーマンスコーナー」事業を渋谷にて実施（30年3月）</li> <li>○戦略的広報事業として、インスタグラムを開始したほか、インフルエンサーを招へいし東京の文化の魅力を海外へ発信（29年9月から）。また、海外で人気のあるフリーペーパーに特集記事を掲載（29年9月から）。</li> </ul>

## 平成29年度 生活文化局における自律改革の取組状況

No	取組事項	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	検討・分析の進め方	取組の内容及び成果 今後の方向性
20	都立文化施設の魅力・利便性の更なる向上	<p>○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</p> <p>○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</p>	<p>○バリアフリー化や多言語対応について、27年度に実施した調査結果を踏まえ、28年度に多言語対応ガイドを作成するとともに、結果を分析し、各館の特性に応じた対応内容を作成</p> <p>○機能向上に係る事項について、一都三県の17施設で構成する実務担当者会議において検討し、課題等を抽出</p>	<p>○バリアフリー化(庭園美術館のエレベーター設置等)、更なる多言語対応(サイン、ウェブサイトの改善等)、電子マネー決済へ向け調整(5施設)</p> <p>○展示物の写真撮影機会の拡充について関係機関と調整、実施</p> <p>○4施設(東京都美術館、写真美術館、江戸東京たてもの園、庭園美術館)をユニークベニューモデル事業実施施設として、取組を推進(29年度実績:4回実施)</p>
21	「局報」の作成	<p>○生活文化局は、所管事業が多分野にわたり日常業務でお互いに連携する機会が少ない。</p> <p>○各部所がお互いの取組を知ることにより、分野は違っても目標を共有したり、参考となる取組を取り入れたりするなどし、局としての一体感や部所間の連携推進、事業の充実・強化を図ることが重要</p>	<p>○局内で局報作成の体制、発行スケジュール、掲載内容、発行方法等について基本的な方向性を検討・調整</p> <p>○新たな視点や柔軟な発想を取り入れながら職員の自律的な活動及び相互理解を促進する観点から、各部所の若手職員からなるPTにより作成の検討を実施(事務局:局広報担当)</p> <p>○毎号の作成には、PTメンバーが相互に案を持ち寄り意見交換する場を設けたり、局幹部に直接掲載内容について説明し意見を聴く機会を設けるなど、自主的かつ意欲をもって活動できるよう工夫</p>	<p>○第1号を平成29年7月末に創刊。以降隔月で5号まで発行</p> <p>○職員に関心をもって読んでもらえるよう、わかりやすい表現や内容、適度な情報量、文字の大きさやイメージ図・写真の掲載など、PTを中心に局幹部も巻き込みながら、毎号試行錯誤により作成</p> <p>○今後、1年目の取組を踏まえて、記事内容の提案や編集への関与などPTメンバーの積極的な関与を促進しながら、自主性と意欲の向上につながるよう取組を進めていく。</p>