

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【新規】

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
1	災害時の職員参集安否確認システムの導入〔総務部〕	<p>○既存の緊急連絡方法は、主に連絡網による電話連絡となっている。</p> <p>○大規模災害発生時には、停電や輻輳により電話が繋がらないことが想定される。また、発災後2時間を目途に開催予定の災害対策本部等において各局の参集率及び今後の参集見込などを報告しなければならない。</p> <p>○迅速かつ効率的に職員参集・安否確認を行うことのできる仕組みの導入が必要である。</p>	<p>○システムに必要な機能を確認し、費用対効果の面から最も適したシステムを比較検討する。</p>	<p>○各社のシステムを比較検討</p> <p>○導入候補システムのトライアル</p> <p>○システムの決定、導入</p> <p>○システムを活用した訓練の実施</p>
2	「やさしい日本語」の活用促進〔都民生活部〕	<p>○都内の在住外国人は55万人を超え、国籍も多様化している。さらに、2019年4月の改正入管法施行による外国人の就労拡大を受け、外国人の増加ペースは一層加速することが見込まれ、東京での生活に不安を抱える外国人へのサポートが一層重要</p> <p>○簡単な日本語であれば理解できるという外国人は多いため、「やさしい日本語」の活用が外国人とのコミュニケーションには有効であるが、活用が進んでいない。</p>	<p>○先進事例等を収集しながら、「やさしい日本語」の活用を東京全体に広げていくための方策を検討していく。</p>	<p>○研修資料を作成・提供し、庁内各局、区市町村へ「やさしい日本語」の活用を働きかけ</p> <p>○先進事例等の収集・紹介</p> <p>○都民向けのセミナーを開催</p> <p>○「やさしい日本語」の意義や使用例等を掲載した普及ツールの作成</p>
3	消費生活情報の周知における障害者へのアクセシビリティの確保〔消費生活部〕	<p>○消費生活行政の取組について、広く都民に理解してもらうため、PR冊子「都民の暮らし輝く東京」を毎年作成</p> <p>○PR冊子は、HP「東京くらしWEB」に、全文をPDFで掲載しているが、音声読み上げシステムに対応していない。</p>	<p>○多くの都民の方に、よりわかりやすく消費生活情報を伝えられるよう、都民目線による改善を検討する。</p>	<p>○PR冊子をHPに掲載する際に、音声読み上げシステムへの対応を図るとともに、より見やすいページレイアウト等の工夫をする。</p> <p>○HWP上のPDFファイルについて、サイズが大きいものについては分割して容量を小さくし、ダウンロードしやすくする。</p>

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【新規】

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
4	私立幼稚園に対する補助金申請業務の効率化〔私学部〕	<p>○私立幼稚園に対する経常費補助金等の申請受付にあたっては、手書きによる書類作成が多いことを踏まえ、従来より、「助成金調査表」を印刷契約し、各幼稚園へ郵送により配布してきた。</p> <p>○近年、私立幼稚園においても各園でホームページから必要なデータをダウンロードし、パソコンにより書類を作成しているケースが増えてきている。</p> <p>○一方で、手書きにより作成された申請書類については、計算ミスや記載の誤りが多いなど、内容確認に時間を要するほか、状況によっては書類の再作成を依頼する場合もある。</p>	<p>○「助成金調査表」の印刷契約を廃止するに当たっては、事前に各幼稚園に対して十分に周知を行うとともに、各園の個別の事情等も勘案しながら、きめ細かな対応を行う。</p> <p>○基幹的補助である経常費補助金等のペーパーレス化や電子データ化を進めることで、他の補助金も含めた申請業務全体の効率化を目指す。</p>	<p>○「助成金調査表」の印刷契約を廃止し、ペーパーレスの促進・業務負担の軽減を図るとともに、電子データの活用を促すことで、手書きによる計算ミス等の防止を図る。</p> <p>○事前に十分な周知を行い、紙媒体が必要な幼稚園に対しては個別配布などの対応を行う。</p>
5	○個人情報保護・コンプライアンス推進に関する取組の充実〔消費生活総合センター〕	<p>○消費生活総合センターは、相談情報、各種講座の申込者情報や図書資料室の図書貸出しに関連した情報等多くの個人情報を扱っている。</p> <p>○これまで、それぞれの担当において厳密に個人情報を管理しており、近年個人情報についての事故は発生していないが、リスクについては常日頃から確認する必要がある。</p>	<p>○従来からコンプライアンス推進（個人情報保護、情報セキュリティ）について、消費生活総合センター独自のチェックリストを活用して取り組んできたが、その内容を、より事業に即した内容に改良する。</p> <p>○あわせて「書類整理デー」を定期的に設定するなどして、コンプライアンス意識の醸成を図る。</p>	<p>○消費生活総合センター独自のコンプライアンス推進チェックリストの活用および「書類整理デー」の設定により、コンプライアンスを推進していく。</p>

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【継続】

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
6	局ホームページによる的確な情報発信	○審議会に関する情報に限らず、都民に必要な情報をタイムリーにわかりやすく、アクセスしやすく伝えているか等都民目線での情報提供を徹底することが必要	○生活文化局ホームページについて、都民に適時、的確な情報提供がなされるよう、点検する。 ○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・誤字や誤記はないか、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のアクセスはどうか、等	○各部署が管理するページについて、各部署で自主点検を実施し、その結果及び対応についての報告を求め、的確な情報発信が行われるよう確認。(年4回実施) ○災害発生等緊急性が高い事案が発生した場合には、上記定期点検にとらわれずに迅速に点検実施を行っていく。 ○上記取組を通して都民目線での情報発信を徹底するとともに、職員の意識を向上させていく。
7	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(42.9%)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	○令和元年度の女性委員任用計画は46.3% ○局内及び関係団体等への働きかけを継続し、審議会委員の選任時期に合わせて、女性委員就任を積極的に促進
8	都政記録(写真・映像)のデジタル化及び利活用〔広報広聴部〕	○アナログデータで保管している過去の貴重な都政記録が、テープやフィルムの劣化により消失してしまう恐れがある。 ○再生機器の廃番等により、保管をしていても再生できない状況となることが懸念される。	○過去の都政記録データが消失する前に早期のデジタル化を進める。 ○東京2020大会に向け、前回大会当時を含む過去の東京や都政の写真・映像のデジタルデータを整理し、積極的に外部提供や二次利用を行う。	○写真については、令和元年度は約48万枚のデジタル化を実施し、外部への貸出システムに追加掲載する予定 ○映像については、今年度からデジタル化の委託を開始し、アーカイブ化を進める。併せて、東京動画への掲載など積極的な利活用を図る。
9	文化の祭典に向けた気運醸成〔文化振興部〕	○平成29年「文化に関する世論調査」(H29.11)での「文化プログラム」の認知度は32%。若年層の女性が低い。 ○これまで「東京文化プログラム」として実施してきた各事業を「Tokyo Tokyo FESTIVAL」として、象徴となるロゴ作成・掲出により認知度向上を図っている。(H29.11～)	○東京文化プログラムをTokyo Tokyo FESTIVALとして発信力や拡散力の強化を図るため、ターゲット属性を見据えながら様々な媒体やツールを活用するなど、効果的なプロモーションやブランディングの取組を検討する。 ○ターゲットに合わせた広報手法を検討する。	○Tokyo Tokyo FESTIVALプロモーションイベントを複数回実施予定 ○庁内各局との連携を深めるほか、区市町村等との連携を推進していくことでTokyo Tokyo FESTIVALの都内全域での盛り上げを図る。 ○インスタグラムのフォロワーの更なる獲得を継続しつつ、獲得したフォロワーを当アカウントに共感して頂けるコアファンとすべく、東京都現代美術館でミートアップを行うほか、各種イベントを展開していく。

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【継続】

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
10	若手職員による業務改善意見交換会の開催〔計量検定所〕	<p>○計量検定所において、ペーパーレス等全庁的な課題に対応していくためには、課の枠を超えた所内での連携が不可欠となっている。</p> <p>○従来の枠に縛られない若手職員の問題意識や柔軟な発想を活用した、業務改善等について継続的に進める仕組みが必要である。</p>	<p>○入都5年目までの若手職員で構成する会議体を設置</p> <p>○月1回程度、会議を開催・検討</p>	<p>○昨年度提案され、実施に向けた検討が完了した案件(「事務引継書の活用」など)については、運用を開始し、会議にて適宜見直しを図る。</p> <p>○昨年度提案され、実施に向けた検討が継続中の案件(「電話対応での転送マニュアルの提案」など)については、引き続き具体化に向けた検討を進め、令和元年度中に検討を完了させる。</p>
11	施設のサービス品質の向上に向けた取組〔都民の声課・都民情報ルーム〕	<p>【現状】</p> <p>○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを行っている。</p> <p>○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。</p> <p>【課題】</p> <p>○庁舎改修に伴い、3階南側にある都民の声総合窓口は、平成31年10月に35階への仮移転、32年5月に3階北側への本移転が予定されている。また、都民情報ルームは、平成32年3月に3階北側から南側へ本移転が予定されている。フロア移転について来庁者への周知が課題となっている。</p>	<p>○財務局等関係部署と協議し、移転に伴い来庁者が混乱することのないよう、窓口の案内板等の掲示を実施する。</p>	<p>○庁舎改修に伴い、移転の案内掲示、庁舎入口における案内(掲示物、入庁受付での案内等)を都民にわかりやすいように工夫して実施</p> <p>○ホームページ、印刷物等による案内を実施</p>
12	施設のサービス品質の向上に向けた取組〔東京ウィメンズプラザ〕	<p>【現状】</p> <p>○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを図っている。</p> <p>○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。</p> <p>【課題】</p> <p>○これまでも個別対応をとってきたが、利用者の一連の行動に沿った網羅的な点検等はこれまで実施してこなかった。</p>	<p>○既定の施設サービスチェックリストに基づき、具体的な内容の検討を行っていく。</p>	<p>○館内案内に関する多言語対応及び点字への対応の必要性が確認できたため、具体的な内容の検討を行っていく。 (スケジュール) 令和元年7月まで検討 令和元年夏に予算要求</p>

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【継続】

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
13	施設のサービス品質の向上に向けた取組〔東京都写真美術館〕	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを図っている。 ○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。 ○指定管理者評価において外部専門家による施設サービス評価の視点を取り入れている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○これまでも個別対応をとってきたが、利用者の一連の行動に沿った網羅的な点検等はこれまで実施していなかった。 	<p>○30年度の点検結果をもとに対応を検討、実施</p> <p>[点検結果]</p> <p>初めて来館する人にとっては、最寄駅からの案内や館内の表示には改善の余地がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○都と財団で実施内容を検討 ○実施可能なものから着手(スケジュール) 令和元年9月まで 改善内容の検討 令和元年秋以降 改善策の実施等
14	施設のサービス品質の向上に向けた取組〔東京芸術劇場(水天宮ピット含む)〕	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを図っている。 ○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。 ○指定管理者評価において外部専門家による施設サービス評価の視点を取り入れている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○これまでも個別対応をとってきたが、利用者の一連の行動に沿った網羅的な点検等はこれまで実施していなかった。 	<p>○30年度の点検結果をもとに対応を検討、実施</p> <p>[点検結果]</p> <p>館内のバリアフリー動線について、改善の余地がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○都と財団で実施内容を検討 ○実施可能なものから着手(スケジュール) 令和元年9月まで 改善内容の検討 令和元年秋以降 改善策の実施等

令和元年度 生活文化局における自律改革の取組予定

【継続】

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
15	施設のサービス品質の向上に向けた取組[トキョーアーツアンドスペース]	<p>【現状】 ○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを図っている。 ○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。</p> <p>【課題】 ○これまでも個別対応をとってきたが、利用者の一連の行動に沿った網羅的な点検等はこれまで実施していなかった。</p>	<p>○30年度の点検結果をもとに対応を検討、実施</p> <p>[点検結果] 施設までの案内表示やどのような施設か一見して分かるようにするなどアクセス向上、利用促進を行う。</p>	<p>○HPをリニューアルし、日本語、英語ページに加え、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語のページを作成し、アクセス情報などの基本情報を掲載。各言語において情報があるページについては、他言語のボタンをクリックすることで、表示されているページの見たい言語に飛べるように設定 ○HPのトップページに当日の開館・休館情報を掲載 ○HPに、バリアフリーに対応したTOKAS本郷へのアクセス情報を掲載</p>
16	施設のサービス品質の向上に向けた取組[消費生活総合センター]	<p>【現状】 ○HPやポスター等の掲示物については各担当が自発的に不断の見直しを図っている。 ○案内表示等について、利用者からの御意見等があった場合、その都度対応を実施している。</p> <p>【課題】 ○これまでも個別対応をとってきたが、利用者の一連の行動に沿った網羅的な点検等はこれまで実施していなかった。</p>	<p>○多摩消費生活センターを含め、改めて既定の施設サービスチェックリストに基づいた点検を実施</p>	<p>○継続してチェックリストを活用して掲示などをチェックするとともに、利用者サービスに配慮した運営を心がけていく。</p>