

おわりに

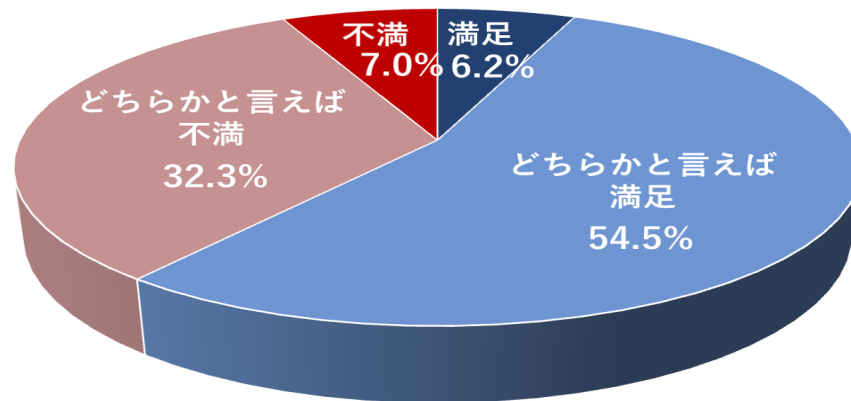
改革のムーブメント

常に都民の
ニーズや声を
把握しながら
改革を行い、
CSとESの相乗的な
向上を実現して
いきます。

都民満足の実状

都庁の働きについて、都民に満足
いただけているのでしょうか？
満足度の調査結果を見ても、
まだまだ進化の途上にあります。

都政への満足度
(2019年度)



2019年度第4回インターネット都政モニター
「東京と都政に対する関心」調査結果から作成

都民の声

東京都は、今年8月に「『未来の東京』への論点～今、なすべき未来への投資とは～」を公表し、幅広く都民のご意見を伺いました。東京というまちの未来のみならず、都庁の改革についても、ご意見をいただきました。



- 都庁のアプリを作り、都民との意見交換を活性化する。
- 地域の活力を維持するための活動、及び節度を持った営業活動であれば、公務員にも副業を認める。
- 柔軟な構造、常識を変える改革で、地方行政として素早い決断・行動をしてほしい。
- 官民連携により新たなアイデアや発想が生まれ、一体となって取組を行っていくことで、今後より一層の飛躍が生まれる。
- 企業が保有している知識を共有する「オープンイノベーション」で事業を発展させていく。
- 完全キャッシュレス都市を実現
- 公的機関の役割で最後まで残るのはおそらく「規制」。今まさに、その機能を再確認する必要がある。

※ 都民意見大募集～みんなでかなえる東京の未来！～〈実施期間：2019年8月22日から10月31日まで〉におけるご意見より抜粋

有識者の意見

都政改革の推進にあたり、外部の有識者から意見・助言を求めるため、企業の経営改革や行政改革、法律など各分野の専門家で構成される「都政改革アドバイザー会議」を設置しています。

石田 晴美	文教大学経営学部教授 公認会計士
岩本 敏男	株式会社NTTデータ 相談役
キャシー・松井	ゴールドマン・サックス 証券株式会社 副会長
河野 奈保	楽天株式会社 常務執行役員 CMO
谷田 千里	株式会社タニタ 代表取締役社長
西村 弥	明治大学政治経済学部 准教授
松本 晃 (座長)	カルビー株式会社 元代表取締役会長兼CEO
水町 雅子	弁護士

(五十音順、敬称略)

- 都民、企業が気づいていない問題を解決することが究極の改革、イノベーションではないか。
- デジタル化で、これまでできないと諦めていたことが可能になるかもしれない。諦めずにチャレンジを。
- 住民票の変更のみで引越時の手続きが全て終わるなど、ワンストップ化やワンスオンリー化に向けた取組が重要
- 仕組みがあっても使う側にとってすごく不便だということが多い。ユーザーエクスペリエンスを意識したときに抜け落ちている点があるはず。
- 民間との人材交流、特に若い世代からの交流を活発化し、違う視点からの知恵を入れるべき。
- オープンな形で、民・官がともに責任を負いながらトライアル&エラーを繰り返し、前に進めていく手法が必要
- 民間の活用について、調達のやり方を少し変えるだけでも、様々なアイデアが集まってくる。
- 多様な自治体が存在する東京において、区市町村で行政サービスにばらつきが生じないように、都の支援は必要

※ 第3回都政改革アドバイザー会議〈2019年7月11日開催〉
第4回都政改革アドバイザー会議〈2019年11月29日開催〉における委員ご意見より抜粋

若手職員からの提案・意見

新鮮な発想による改革提案を募るとともに、部署を跨いだ人脈の「横糸」を繋いで改革ムーブメントを広げるために、若手職員のチームを立ち上げ、CSの向上をミッションとして、働き方・仕事の進め方の改革について議論を始めました。

公募に手を挙げ、全庁から集まった約40名の若手職員を中心として今年11月にスタート
これまで、民間企業の働き方改革の事例研究やワークショップでのプレゼンテーション・意見交換を行い、若手職員が今思う“なりたい姿”を“Statement”にまとめた。



ワークショップでのディスカッション

Statement

私たちは、多様性や挑戦する志、
変化を認め合う文化の息づく都庁を実現し、
職員一人ひとりが誇りを胸に飛躍を遂げ、
次代に誇れるTOKYOの原動力で
あり続けます。

～都庁をもっと、自分らしく、誇らしく～

(若手職員チームに参加した動機)

- 自分ならできると思っていたが、育児と仕事の両立は想像以上に難しかった。育児を経験した自分だからこそ気づくこと・できることがあり、それを職場に還元したい。
- 業務の見直しに取り組んでいるが、自分一人の力では限界もある。様々な知恵を取り入れて積極果敢にチャレンジしていきたい。
- 日々の業務に追われ、業務改善に着手できないことがある。何が都民のためになるか、改めて考え行動に移していきたい。
- 若手職員の力を結集し、今の都庁や東京をより良くしていきたい。



民間企業や海外などの事例研究などを踏まえてディスカッションを継続し、実行方針（第1弾）に向けて、改革案を提言

若手職員チームは、改革ムーブメントの中心を担う存在として、現場感覚とフレッシュな視点で問題意識や改革策を発信し続けていきます。

職員の声

職員へのアンケートでは、デジタル化で大きく変わる将来を見据えて都庁の変革が必要、単純作業ではなく課題解決・対外的な業務に注力すべき、などの声が聞かれました。

- Society5.0を見据え、人も情報も全てがシームレスに繋がることが望ましく、局の枠を超えて、より高次で複雑な業務や課題に、組織的に取り組むべき。
- 国際競争が一段と厳しくなる中で東京が引き続き発展するために、庶務手続や予算要求など直接都民に見えにくい業務は可能な限り自動化を進め、「ゼロからイチ」を生み出す企画業務にシフトすべき。
- 昔と比較して職員数は激減しているものの、業務自体の見直しが進んでいないと感じる。思い切った業務改善、自動化が必要
- 東京を素晴らしい都市にしたいという、都へ入ったときの思い・志の実現に全力を傾けられる組織であってほしい。
- 世界一のデジタル都市を目指して、AIやドローン等に関して、未来を予測して成長を阻害しない上手な条例整備を先行して行うべき。

※ アンケートは、都立学校教員、区市町村立学校教職員、東京消防庁・警視庁職員を除く全庁の個人メールアドレスを保有する職員（34,835人）を対象に実施

※ p.67・68でもアンケート結果について記載

都民一人ひとりの声に耳を傾け、
もっとたくさんの「満足」を
生み出せる都庁へ変わります。

私達は、改革のムーブメントを
生み出し、広め、
未来を見据えて自らを変革し
続けていきます。

