

1 改革の目的

都庁が追い求めるもの

安全・安心、健康、快適 …

都民の“幸せ”を実現することが、
都庁の永遠のミッションです。

そのミッションを果たすために、
都庁は常にその政策を磨き、
未来を見据えて進化していきます。

「新たな都政改革」は、
都庁のミッションを実現するために、
CS（都民の満足）の向上を追求します。
そのためには、ES（職員の働きがい・
モチベーション）の向上も欠かせません。

CSとESの相乗的な向上により、誰もが明日への
夢を持って生き生きと輝く東京を実現することが、
「新たな都政改革」の目指すものです。

CS | Customer Satisfaction
ES | Employee Satisfaction



改革を通じて目指すもの

未来を見据えた バックキャストの改革

「新たな都政改革」では、将来
目指す姿からのバックキャストと、
海外諸都市との比較を推進力に、
改革を実行します。

都民のニーズを敏感に捉え、
都庁自ら未来を切り拓いていく
ために、現在の法律・制度・枠組み
にとらわれず、抜本的な改革に
取り組んでいきます。

