

平成30年度の自律改革取組状況(30年度末時点)

No.	事項名	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	資料の電子化による縦覧	局内HP運営担当等関係者や他自治体からの情報収集を実施し、電子縦覧についての課題を整理。	電子縦覧による図書の公表方法について規定を策定し、制度の見直しに係る議論を踏まえ今年度中の実施を目指す。	電子縦覧による図書の公表に係る規定を策定した。今後、提出された図書について、電子縦覧を実施していく。
2	電子マネー収納の導入検討	平成29年度末に会計管理局において策定した電子マネー収納の具体的な導入手続きや帳簿管理等に係るガイドラインに基づき、実施の可能性について検討。	平成30年度においても、電子マネー導入による費用対効果や各局の動向等を踏まえ、検討を行う。	電子マネー収納の対象となる局内の手数料等について、年間の件数や決算額について把握した。電子マネー導入による費用対効果や各局の動向等を踏まえ、引き続き検討を行う。
3	インターネット上の環境関連情報の収集	環境関連情報については、現在、インターネット上でも多くが発信されているが、特に海外における(英語の)環境関連情報については、その収集体制が十分でない。	本取組に賛同する職員が、インターネットにより海外等における環境関連情報を収集し、そのURL・概要等を局掲示板の様式に記載。週に一回程度これを取りまとめて、局職員全員にメールで配信。	局職員に対し、これまでに約220件の環境関連情報をメールにて配信。情報収集体制及び配信体制が確立し、取組が定着している。
4	窓口サービスの向上	環境改善部では、大きく分けて9種類の窓口があり、申請内容ごとに色分けした案内パネルを設置している。しかし、申請内容が専門的であることなどから、窓口付近で行先を迷う来庁者が見受けられるため、より一層の改善策の検討が必要。	部内PTにおいて、窓口の現状、利用者の声の分析等を行い、新たな改善策を検討。	窓口の色分け表示と連動したフロア平面図を作成し、ホームページへの掲載及び庁舎への掲示を行った。さらに、20階に廊下から窓口までの誘導表示を行い、窓口利用者の利便性の向上を図った。
5	職員の専門的知識・経験を共有する仕組みづくり	廃棄物分野における様々な現場の情報(例:災害廃棄物処理支援など)は経験した一部の職員に偏っており、職場全体でスムーズに共有する仕組みが必要。	・経験職員による研修会や報告会の開催 ・資料や情報のデータベース化 など	経験職員による研修会等を年度後半に2回実施。資料や情報のデータベース化についても、データを共有するポータルサイトの整備を行った。

No.	事項名	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
6	施設のサービス品質の向上に向けた取組(小峰公園ほか13施設)	<ul style="list-style-type: none"> ・HPやポスター等の掲示物については、各施設において随時見直しを行っている。 ・施設利用者から意見が寄せられた場合、その都度対応を実施している。 	<p>小峰公園については、「施設サービス魅力向上プロジェクト」による点検結果を踏まえ、指定管理者と協議のうえ改善方法等を検討し、適宜実施</p> <p>その他の施設については、「施設サービス魅力向上プロジェクト」のチェックリストを活用して施設管理者が各施設を点検し、年度内に対応可能な部分について改善を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全施設においてポスターの掲示方法、チラシ、リーフレットの配架に係る点検・改善を実施 ・点検結果に基づき、施設ごとに、案内表示やHPの掲載情報等、対応可能な部分についての改善を実施 ・その他、点検によって明らかになった課題については、施設の特性に応じた対応を進める。
7	施設のサービス品質の向上に向けた取組(多摩環境事務所)	<ul style="list-style-type: none"> ①所内には案内表示等はあるものの、都民・事業者が来庁時に担当窓口まで迷うことがある。 ②都民事業者が来庁時に手数料を現金で支払う必要があるが、庁舎内にはATM等がなく、また周辺の案内をできる職員が限られている。 	<p>現場に根付いた行政サービスの向上や業務改善等を推進していくため、自律改革PTを立ち上げ、所内若手職員が中心となって自律改革を提案・実施</p> <p>①②都民・事業者の立場で窓口までのルートを確認、庁舎周辺のATM等の設置場所の調査を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①各課の位置等が記載されたフロアマップを修正し、担当業務の詳細を付記し、文字の大きさ、配色を考慮し、都民が見やすいようにした。また各課のつりさげ表示や案内板も同配色にして、わかりやすいように変更した。 ②所周辺のATM等の設置場所を表示した案内マップを作成し、所内で共有するとともに、必要に応じて都民・事業者配布することとした。
8	施設のサービス品質の向上に向けた取組(掲示物関係)	<p>ポスター等の掲示物やチラシ・リーフレットについて、期限の過ぎたものが掲示、配架されていたり、種類別に整理されずに掲示等がされている場合が見受けられる。</p>	<p>各部・所の担当者による点検を定期的実施し、必要に応じた改善を図る。</p>	<p>ポスター、案内等掲示物の掲示状況及びチラシ類の配架状況について、平成30年12月に点検・改善を行った。</p> <p>今後も各部・所において継続的に掲示物の掲示状況、チラシの配架状況の点検・改善を行う。</p>