

【自律改革】総括表(平成29年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	今後の方向性	備考	成果(実施済のもの)	取組状況 (平成30年3月 31日時点)
1	ペーパーレス化の推進	環境対策として紙の使用量削減を目標として掲げてきたものの成果が乏しい状況	「仕事の進め方に関する都庁ルール」を踏まえ、会議等可能なものから順次ペーパーレス化を実施	○ペーパーレス会議のシステム拡充による複数会議の同時利用 ○ペーパーレス会議システムを活用 ○自動車営業所帳票類の簡素化 【削減目標】 平成28年度紙使用実績 95,657kg →平成29年度目標値 92,327kg (前年度比△3.43%)	平成29年度からの新規の取組	○H28年度に30台あったタブレットをH29年に50台増備し、ペーパーレス会議を複数同時に利用できるようにした(H28年度末30台→H29年度末80台) ○ペーパーレス会議を複数の会議で実施 ○自動車営業所の帳票類を16種類廃止し、簡素化	実施済
2	交通局ベスト・レク・アワードの新設	○レク資料の集約や資料に対する評価は未実施 ○個の知識・情報を組織全体で共有・活用するナレッジマネジメントの視点が欠如	○交通局ベスト・レク・アワードの新設 ○局内のレク資料の中から、特に優れた資料について、その作成者に対して表彰するとともに、対象資料を局内公表	○平成29年度から半期ごとに実施 ○平成30年度上半期まで継続実施	平成29年度からの新規の取組	○平成29年度は、半期ごとに各賞を決定し、表彰するとともに、対象資料を局内で公表した	実施中 (下線部については実施済)
3	ライフ・ワーク・バランスの推進	「残業削減マラソン」等の取組が浸透してきたが、時間外の間合せに対応しなければならぬ事例は依然多い状態	○「かえるタグ」を活用し、各自の退庁時間の見える化を定着 ○退庁時間30分前の問合せ電話は、急ぎの案件かを確認し対応することを徹底 ○管理職が積極的に定時退庁するとともに、職員へ呼びかけを実施	正規の時間内で業務を行うことが当たり前の職場風土醸成	平成29年度からの新規の取組	○超勤縮減に係る各種通知、メール等で、「かえるタグ」の活用を周知 ○退庁時間前問合せ電話には、回答期限を確認し後日対応するよう呼びかけ等を実施 ○管理職向けの定時退庁メール時に所属職員の定時退庁を徹底させるように通知	実施済
4	日常業務の改善	○住民税課税情報について、各自治体から紙媒体で受取り、情報を手入力 ○社会保険等の届出について、担当職員が案件ごとに年金事務所等の関係機関へ出張	○各自治体からの住民税課税情報を電子データで受取る方法に変更し、システムへの入力を効率化 ○社会保険等の届出事務について、電子申請を利用し、出張時間を削減するとともに、個人情報の紛失のリスク減	職員の声を収集・分析し、さらなる業務改善を推進	平成29年度からの新規の取組	○各自治体からの住民税課税情報を電子データで受け取り、人事給与システムへの情報入力を効率化 ○社会保険等の届出事務について、電子申請を利用開始	実施済
5	交通局所有地の一般競争入札(売却)における落札決定通知書の発行	交通局所有地を一般競争入札で売却した場合、落札者には口頭で落札決定を通知し、契約締結作業を開始しているが、契約締結までの間、落札者に対して証明書等を発行していないので、落札者は金融機関等に落札者である旨の証明ができない状況	財務局において、落札決定通知書を発行することにより、円滑に売買手続きが進んでいる実績を踏まえて、交通局でも同様に実施	財務局の証明書の発行方法等を確認し、交通局での発行手続きを検討・実施	平成29年度からの新規の取組	○落札決定通知書の発行について、財務局の取組事例を参考として当局における証明書の様式や発行方法を定め、3月以降の入札案件から実施	実施済
6	公金支出情報の公開	公金支出1件ごとの情報を公開している自治体はいくつかあるが、東京都においては、未実施	会計管理局から提供された、公開項目やマニュアルを参考にしながら、局の会計にふさわしい公開方法を整備	○平成29年9月の公開に向け7月に事前検証 ○9月1日から7月実績分を公表、以後翌月月末に公表	平成29年度からの新規の取組	○H29年7月実績分以降、毎月公開	実施済
7	災害時における支払い体制の確立	会計管理局や、他の公営企業局では、災害時の支払い体制について、マニュアルや体制が整備されているが、交通局においては未整備	会計管理局や他の公営企業のマニュアルや体制を参考にしながら、局の支出状況に合わせた支払い体制を確立	○マニュアルの作成 ○マニュアル作成後、局内関係部や外部関係者と調整 ○局内各部へのマニュアルの配布・説明	平成29年度からの新規の取組	○会計管理局の取組事例を参考として当局におけるマニュアルを作成し、各部へ配布説明済み	実施済
8	接遇力向上のための教育用DVDの作成	局研修として外部講師による接遇研修を実施するとともに、各事業所ごとにお客様の声を踏まえた研修を実施	○おもてなし最前線の見本となる駅係員の接客を分かりやすく示した教育用DVDを作成し、更なる接遇の向上を図る ○作成に当たっては、接客業務に従事する若手の駅係員の意見を反映	全駅の係員を対象にDVDを活用した接遇研修を実施予定	平成29年度からの新規の取組	○基礎的な接遇力向上を図るべく、実践的な場面を交えた、研修用DVD教材を作成 ○接客業務に従事する現場の職員にアンケートを実施し、特にお客様から苦情や意見等をいただきやすい事例を採用	実施中 (下線部については実施済)

【自律改革】総括表(平成29年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	今後の方向性	備考	成果(実施済のもの)	取組状況 (平成30年3月 31日時点)
9	バス車両情報の公開	お客様から営業所や支所へ車両に関する問い合わせが増加	車両台帳は、車検証記載事項以外のデータが含まれているため、不正防止の観点を踏まえ公表する内容を検討	平成29年度中交通局HP上で公開予定	平成29年度からの新規の取組	平成29年10月に局のHPで平成29年度期首の車両台帳を公表	実施済
10	ICTを活用した業務改善	○トンネル内のはく落事象等、事故・トラブル情報(状況写真等)は、保線管理所の職員が現場確認を行ったうえで、事務所に戻り、関係各署に報告を行うため、状況の把握に時間を要する ○既存アプリやメールアプリといった、デバイスの基本機能を用いての情報共有化だけでなく、専用のアプリを導入・活用するなど、より高度な業務環境を構築を要する	○スマートフォンの活用による映像送信を活用して、迅速な対応を図ることができる体制を構築 ○新たにコミュニケーションアプリと情報共有アプリを導入し、緊急時や通常業務時への活用方法について、現場と協力しながらモデルケースを作成し検討	○各保線管理所等でスマートフォンを活用した映像送信の試験を開始 ○過去の検査データや動画マニュアルをクラウドに保存し、いつでも必要な時に利用できる環境を整備 ○日々変化する工事現場の状況を、口頭説明だけでなく、大型ディスプレイに映像を投影するなど、わかりやすく正確な情報共有	平成29年度からの新規の取組	○各保線管理所でスマートフォンを活用した映像送信の試験を実施 ○クラウド上に、各所属の階層化された共有フォルダを構築し、各現場のニーズに応じた検査データ等を格納 ○電気総合管理所において、朝の引継ぎ時にタブレットによる写真や動画機能を使用し、作業立会時の注意事項等の意見交換を密に行い、情報を共有 ○タブレット端末等が配備されている部門においては、コミュニケーションアプリ(チャットラック)等を使用した情報伝達訓練を実施	実施済
11	お客様の声の更なる活用	モニター調査やお客様の声データベース等、お客様のご意見を収集・分析する仕組みを構築	モニター調査等の更なる有効活用の検討	お客様視点を反映した施策等を展開(外国人モニターを活用したサインージ画面の改善等)	平成28年度から継続実施	モニターから頂いたご意見を以下のように反映し、外国人のお客様にとって、わかりやすく、ご利用しやすいデザインとなるようにサインージ画面の改善を実施(設置場所は新橋、門前仲町、六本木各駅の改札口) ・画面表示:誰もが直感的に分かりやすいビクトグラムを使用 ・日英表記:日本語と英語を、切り替え表示ではなく、同時に表示 ・地図:路線図や停留所名等をより見やすくするために、拡大縮小機能を導入	実施済
12	駅構内スペースの有効活用	駅構内スペースに様々な構内店舗等を設置	モニター調査に質問事項を追加し、構内店舗等に関するご意見を収集	集約したご意見を踏まえ、可能なものから順次改善(月替わりのスイーツショップ、宅配便ロッカー等)	平成28年度から継続実施	月替わりスイーツショップを五反田駅に設置、宅配受取ロッカーを5駅に設置等	実施済
13	お客様が求める情報の積極的な発信	○都営交通に関するトピックスや運行情報等をHPやSNS等で発信 ○財務諸表等の経営情報をHPで発信	○若手の意見を参考に改善点を検討 ○他政令市と公開情報を比較	○HPのリニューアルを実施 ○経営情報等を順次公開(バス・地下鉄の路線別収支、指標による他都市比較等)	平成28年度から継続実施	○バス・地下鉄の路線別収支や指標による他都市比較を交通局経営レポート等で積極的に発信	実施済
14	技術力の強化	○局内の技術情報共有のために技術発表会を開催 ○事業所ごとにヒヤリハット事例を本局に毎月報告	○若手を含めたPTIにより拡充案を検討 ○現場職員を中心に事業所を横断してヒヤリハット事例を整理	○鉄道総合技術研究所の発表会参加に向け協議 ○事例集を作成し、研修等に活用	平成28年度から継続実施	○平成29年9月の車両電気部技術発表会において鉄道総合技術研究所の研究員に講演を依頼し、技術情報を共有 ○各事業所からのヒヤリハット事例をまとめた、「安全対策事例集」を作成し、研修等に活用	実施済

【自律改革】総括表(平成29年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	今後の方向性	備考	成果(実施済のもの)	取組状況 (平成30年3月 31日時点)
15	若手職員の積極的活用	○個別の課題について、PT等を設置 ○入都3年目の職員が局課題を討議・研究する研修を実施	○若手の積極的活用について局内通知 ○研修成果を活用した業務改善の活性化を検討	○若手中心のPTを立ち上げる等、局内の若手活用を促進 ○3年目研修の成果を局幹部で共有	平成28年度から継続実施	○若手職員で構成する業務改善PTなどを立ち上げ、柔軟な意見を反映した業務改善などの取組を実施 ○3年目研修の成果を局内プレゼンテーションで局幹部に報告した	実施済
16	ホーム事故「0」を目指した取組	○三田線、大江戸線に続き、新宿線においてホームドアの整備を推進 ○浅草線では、東京2020大会までに、泉岳寺駅と大門駅において、ホームドアを先行的に整備予定	○他都市・民間事業者の取組を調査 ○国の検討会の動向等を踏まえ、ハード・ソフト両面から取組の強化を検討	○ホームの警備員の配置を拡大するとともに、ホーム端の警告表示の整備に着手 ○浅草線については、三田駅・新橋駅への追加先行整備を決定するとともに、新技術の活用による全駅整備を検討	平成28年度から継続実施	○ホームドアが設置されていない浅草線、新宿線全駅に警備員の配置を拡大するとともに、ホーム端の警告表示を設置 ○浅草線ホームドアについて、新技術の実証実験を大門駅で実施したほか、準備作業を進めるなど4駅先行整備に向けた取組を実施 ○平成35年度までに、交通局が管理する全ての駅でのホームドア整備完了を目指していくこととした	実施済
17	災害対策等の強化	地震や浸水などの自然災害への備えのほか、テロや電力供給停止など、非常時の対応について推進	他都市・民間事業者の取組を調査	○テロ対策に資する取組として、東京メトロと連携し、地下鉄車内への防犯カメラの導入を決定 ○車両の更新に合わせ、防犯カメラを順次設置	平成28年度から継続実施	○車両の更新に合わせ、新宿線車両に防犯カメラを設置した。今後、車両の更新に合わせ、全車両内に防犯カメラを順次設置していくこととしている	実施済
18	安定的な輸送を支える基盤整備	建設から40年以上が経過している浅草線や三田線のトンネル等の地下鉄構造物について、予防保全型の管理手法に基づき、計画的な補修を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	トンネル画像や検査・点検結果、補修履歴等のデータベース化を推進し、これらも活用しながら計画的な補修を実施	平成28年度から継続実施		実施中
19	輸送需要への的確な対応	混雑緩和や定時性の確保、利便性向上を図るため、地下鉄の輸送力増強やバス路線の新設・拡充によるダイヤの見直し等を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	○混雑率や乗客潮流の把握に努め、地下鉄等の輸送力増強やバス路線の新設・拡充を実施 ○併せて、ソフト面での混雑対策を検討	平成28年度から継続実施	以下の取組について実施 [日暮里・舎人ライナー] ○朝ラッシュ時間帯の混雑緩和を図るため、28年度末に増備した車両を活用し、ダイヤ改正を実施 ○更なる混雑対策として、車両を2編成増備することを決定(平成32年春頃、運行開始予定) [都営地下鉄] ○新宿線では、車両更新にあわせて5編成を8編成から10編成にし、輸送力を増強 [快適通勤] ○「都営交通朝活応援時差Bizキャンペーン」を実施 ○ポスターや局HPIにより、「混雑の見える化」を実施 [都営バス] ○輸送需要に対応し、バス路線の新設・拡充等を実施	実施済

【自律改革】総括表(平成29年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	今後の方向性	備考	成果(実施済のもの)	取組状況 (平成30年3月 31日時点)
20	便利で快適な移動空間の創出	利便性や快適性の向上を図るため、施設・設備の改良や「人にやさしい車両」への更新等を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	○新たに国立競技場駅や九段下駅におけるエレベーター整備方針を決定 ○浅草線の新型車両等、車両の更新に合わせ、フリースペースを導入 ○トイレのグレードアップに加え、洋式化を推進	平成28年度から継続実施	○国立競技場駅と九段下駅のエレベーター整備に着手した ○車両更新に合わせ、新宿線車両にフリースペースを導入した ○曙橋駅等でトイレのグレードアップ工事を行ったほか、麻布十番駅等でトイレの洋式化工事を実施した	実施済
21	新たなバスモデルの展開	外国人旅行者の急増や本格的な高齢社会の到来などを踏まえ、誰もが利用しやすい新たなバスモデルを構築、提示予定	○他都道府県との比較・分析 ○若手職員の声の収集・分析	○施策展開に当たり、事前の周知や理解促進を図るため、リーフレットを作成することとし、若手を中心に案を作成 ○リーフレットを基に今後動画を制作	平成28年度から継続実施	○都営バス構想2020リーフレットを作成、局HPに掲載するとともに、動画を制作し車内サイネージ等で公開	実施済
22	公共交通ネットワークの利便性向上	東京メトロと連携して、案内サインのデザインを統一するほか、地下鉄の駅構内に都営バスの路線図を掲示するなど、地下鉄やバスの乗継改善を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	駅改札口(新橋、門前仲町、六本木)、バスターミナル(新橋)に、 <u>バス運行情報等を多言語で表示するデジタルサイネージを設置</u>	平成28年度から継続実施	○ <u>駅改札口(新橋、門前仲町、六本木)に、バス運行情報等を多言語で表示するデジタルサイネージを設置</u>	実施中 (下線部については実施済)
23	旅行者にも利用しやすい環境の整備	訪日外国人が増加している状況の中、多言語対応の充実やきめ細かな案内など、旅行者に対する利便性向上策を推進	他都市・民間事業者の取組を調査	○タブレット端末等を活用し異常時・非常時の多言語案内を強化 ○新たな券売機を導入し、対応言語を拡大するなど、多言語表示を充実	平成28年度から継続実施	○タブレット端末等を活用し、異常時・非常時に駅構内における多言語案内放送を実施 ○ツーリストインフォメーションセンターを開設し、旅行者に対する利便性を向上させた	実施中 (下線部については実施済)