

# 仕事の進め方に関する都庁ルール

## ～公正な職務遂行・情報共有の徹底・意思決定プロセスの適正化に向けて～

都民ファーストの視点を第一にした信頼される都政を実現するには、職員が、自分の職務は都民から見て疑問を抱かれる要素はないか、コンプライアンスの観点からも常に自分に問いかけ、緊張感を持ちながら、公正に職務と向き合うことが求められます。そのことを実践していくためには、職員一人ひとりが、改めて日々の仕事の進め方を見つめ直し、基本事項を再確認した上で、職務に取り組むことが重要です。

そこで今般、情報共有の徹底や意思決定プロセスの適正化など、仕事を進める上で心掛ける基本事項を取りまとめた「都庁ルール」を定めました。

個々の職員や職場において、それぞれの実情に応じて本ルールを活用し、適切に業務を遂行していただきますようお願いいたします。また、これを機に、各部署で所管している仕事の進め方に関する手引、マニュアル等についても、所要の見直しを行っていただきますようお願いいたします。

### ① 組織の一体性確保 ～関係部署との情報共有の徹底～

仕事を進める上では、各部署が個別に取り組むだけでは不十分であり、組織の一体性が確保されなければなりません。局の管理部門と事業部門、その他の関係部署、部署内の各管理職・各担当者同士など、様々な場面で適時適切に情報共有を行う必要があります。

- 1 局管理部門は、主要事業である進行管理事業を選定し定期的な状況把握を行うなど、局事業を進行管理する。

#### 例

局管理部門は進行管理事業について、統一的な管理様式を定めて四半期ごとに提出を求め、局事業部門との情報共有を行う。

また、局事業部門に対し、必要に応じて幹部レク実施状況を確認し、未実施の場合は実施を促す。

- 2 局事業部門は、主要事業に限らず所管事業全般について、自身においても進行管理するとともに、主体的に局管理部門との情報共有を行う。

また、組織・職種・職層などの垣根を排除し、関係部署との連絡調整を密に行い、情報共有を徹底する。

#### 例

局事業部門は局・部・課長レクを定期的実施し、組織的に進行管理する。

また、関係部署と定期的に打合せを行い、互いに話しやすい雰囲気を日頃から醸成する。

- 3 各部署において、朝会・課内連絡会・ライン会などを行い、スケジュールや各担当者が抱えている課題等を共有し、組織一体となって仕事に取り組む。

#### 例

毎週月曜日の朝に、部署内の担当者が集まり、共有すべきスケジュールや課題、その他連絡事項を報告する。

- 4 管理職(機構の長(部長・課長)と担当部長・担当課長)の分任する事務を明確にするため、各部署において管理職事務分担表を作成し、共有する。

事務分担表に含まれない新規業務等が発生した場合は、その都度、事務分担表に明記する。

また、各管理職が指揮監督する所属職員についても明確にし、これを共有する。

東京都組織規程の改正及び運用について(通知)(平成22年7月15日付22総人調第30号)[改正文(平成29年28総人調第78号)]

各管理職は、分任する事務と指揮監督する所属職員について、管理責任を負うことを改めて認識すること。ついては、事務分担表において管理職が分任する事務を定めること。また、指揮監督する所属職員を明確にすること。

## ② 説明資料等の作成

～説明資料等を作成する際の事実の正確な記載，事実確認の徹底～

説明資料の出来栄がいくら良くても、内容が不正確であれば、無用な混乱を招き、むしろマイナスなものとなります。このため、作成に当たっては特に慎重を期することを心掛け、万一、幹部説明や公表などを行った後に誤りが発覚した場合や変更があった場合には、問題が大きくなる前に、速やかに訂正します。

### 1 説明資料を作成するに当たっては、誤解を招く表現は用いず、明瞭で正確なものとする。

#### 例

作成した資料は、複数人で確認するなど、曖昧な表現はないか、読み手によって解釈が異なることはないか、といった確認を行う。

特に法的な観点から疑問が生じた場合は慎重に検討し、正確な文書の作成を徹底する。

### 2 参照した文書の内容に疑問を感じた場合は、勝手な解釈をせず、作成部署等に確認を取る。過去の文書を参照する際は、その内容は常に正しい、との先入観は持たない。

#### 例

他部署が作成した文書であっても、疑問を感じた場合は事実確認を行う。

### 3 説明済又はHP等で公表している文書に誤りや変更があった場合は、速やかに訂正する。

#### 例

訂正を怠ったために、後に問題が大きくなる場合があるので、誤りが発覚した時点で訂正し、それに伴う説明等の事後処理を行う。

**③ 意思決定過程(会議・幹部説明等, 起案・決定等)**  
～会議等の効率化・適正化, 議事要旨の作成, 文書による事務処理の徹底～

会議・幹部説明などは、効率的に行うことが求められます。  
また、会議等を議論だけの場とするのか、一定の方向性を導き出す場とするのかなど、開催趣旨を出席者が認識しておくことが、意思形成をするに当たり重要となります。そして、ポイントとなるべき事項は、会議等の場で確実に共有します。  
意思決定に関わる重要な会議においては、議事要旨を作成し、記録として残しておくことが必要です。

**1 会議等を行う際は、効率化に努め、超勤の縮減につなげる。**

例

会議等を効率的に行うに当たり、心掛けるべき事項

- ・ 資料を事前に出席者へ配付し、出席者は目を通した上で持参する。
- ・ 出席者は必要最小限の人数にとどめる。
- ・ 勤務時間の範囲内で、会議等の所要時間をあらかじめ設定し、タイマーで経過時間をこまめに確認することなどにより、それを超えないようにする。
- ・ 掲示板等（T A I M S ポータル、共有サーバ等）を活用し、会議資料を共有化・一元化する。
- ・ タブレット端末やプロジェクター等を活用することなどにより、紙使用量を必要最小限にとどめ、会議の準備等に要する時間を短縮する。

**2 報告・意見交換・方向性決定の場など、会議等の位置付けをあらかじめ明確化しておく。**

例

会議等の実施前に、出席者に対して開催趣旨を伝えておく。

**3 会議等においては、重要事項を簡潔・明瞭に資料へ記載し、要点を捉えて説明する。  
また、その後内容に変更が生じた場合は、資料を修正し、改めて説明する。**

例

時期を逸することなく、重要事項は漏れなく説明する。

**4 意思決定に関わる重要な会議においては、議事要旨を作成する。  
議事要旨には、日時、場所、会議等名、議題、参加者、配付資料、会議の結果、主な内容、作成者と確認者（所管の課長以上の者）などを記載する。  
確認者は、議事要旨に記載された内容を確認する。**

**東京都公文書の管理に関する条例(第6条第3項)**

実施機関は、重要な事案の決定に当たっては、その経過等を明らかにする文書を作成しなければならない。

**東京都文書管理規則(第20条の2第3項)**

重要な事案については、その経過資料を作成しなければならない。

**東京都文書管理規則の解釈及び運用について(平成11年12月21日11総総文第447号)**

局長決定以上の案件で都又は局等の政策決定にかかわるものは、原則として、「重要な事案」として経過資料の作成を要すること。

なお、起案文書が作成されなかった場合であっても、次に例示する場合又は必要と判断される場合には、「重要な事案」に該当するものとして、必ず経過資料を作成しなければならないこと。

(例)

- ・ 局長以上の職にある者に対して説明を実施した場合（説明を行った際の議事要旨及び説明資料）
- ・ 会議で局事業の方針に係る重要な判断が行われた場合（会議の議事要旨及び会議資料）
- ・ 部長決定以下の案件に相当するものであっても、当該事業の状況や事案の性質に照らし、経過資料を作成することが適切であると判断されるもの（説明を行った際の議事要旨及び説明資料）

事務事業を遂行するに当たっては、意思決定が必要です。この意思決定は、行政活動の適正性を確保するため、文書によりなされなければなりません。

その際の起案文書は、これまでの検討内容や決定権者からの指示を、十分踏まえたものとするのが大切です。

意思決定の方法は、業務の効率化や公文書管理の透明性・公正性の確保の観点から、原則、電子決定方式で行います。

- 5 事業執行において適正な意思決定を行い、都民に対して確実に伝達するなど、行政活動が適切に行われ、それを後世に残していくため、文書による事務処理を徹底する。  
事案の意思決定は、原則、電子決定方式によることとする。書面決定方式は、例外的な取扱いであるため、紙で決定する理由を十分に精査し厳格に運用する。

#### 東京都公文書の管理に関する条例（平成29年東京都条例第39条）

##### [第3条]

実施機関は、政策の形成過程及びその実施について、この条例に定めるところに従い、公文書を適正に作成し、及び管理しなければならない。

##### [第6条第1項]

実施機関は、第3条に規定する責務を果たすため、事案を決定するに当たっては、極めて軽易な事案を除き、文書（電磁的記録を含む。）によりこれを行わなければならない。

#### 東京都文書管理規則第3条第1項（一部抜粋）（平成11年東京都規則第237号）

事案の決定は、第20条第1項の電子起案方式による起案文書に当該事案の決定権者が文書総合管理システムにより電磁的に表示し、記録する方式(以下「電子決定方式」という。)により行うものとする。

#### 東京都文書管理規則の解釈及び運用について（平成11年12月21日付11総総文第447号依命通達）

#### 電子決定方式の利用徹底について（平成30年5月24日付30総総文第327号通知）（一部抜粋）

##### [電子決定方式の利用徹底]

課長・課長代理決定の原則全件電子化

書面決定方式を認める場合の厳格な運用

（例）資料が紙である場合は、スキャナ等で電子化又は紙資料を並行して回付する併用方式により電子決定

回付に当たって説明が必要な場合は、事前に説明するなどして電子決定

回付文書に特に慎重な取扱いを要する個人情報を含む場合でも、可能なものは併用方式

- 6 起案文書を作成する際は、決定権者の指示を理解するとともに、目的・根拠・対象を明確に把握する。

#### 東京都文書事務の手引（P78, P79）

##### 起案文書を作成する際に留意すべき事項

###### ア 決定権者の指示を理解する。

起案文書を作成する際には、前もって決定しようとする内容について検討がなされるのが通例である。

これらの検討を踏まえて決定権者から必要な指示が与えられるので、その内容を十分理解し、不明な点を解明しておく必要がある。

###### イ 目的・根拠・対象を明確に把握する。

起案しようとする事案について、何を、あるいは何について意思決定するのかを明確に把握することが必要である。

また、根拠法令は何か、何を対象とするのかなどについても十分検討し、正確を期さなければならない。

###### ウ 内容を検討する。

起案の構想が立てられたら、次の三つの観点から、起案内容について検討してみる必要がある。

###### （ア）法律的観点

a 権限を逸脱してはいないか。

b 処理手続に誤りはないか。

- c 文書の形式と内容が一致しているか。
- d 法令の適用に間違いがないか。
- (イ) 行政的観点
  - a 公益に反しないか。
  - b 裁量の判断は適切か。
  - c 対外的影響はどうか。
  - d これまでの方式と比較してどうか。
  - e 施行時期は適切か。
  - f 経過措置は必要ないか。
  - g 必要事項に漏れはないか。
- (ウ) 財政(会計)的観点
  - a 予算上の措置がなされているか。
  - b 将来損失や負担が生じることはないか。
  - c 収入・支出の手続は正しいか。

**7 議事要旨や会議資料など、これまでの検討経過に関する資料文書がある場合は、起案文書にと  
じ込む。**

東京都文書管理規則(第20条の2第2項)

起案文書には、必要に応じて、起案の理由及び事案の経過等を明らかにする資料を添えるものとする。

- 8 起案文書の決定又は決定関与の際は、内容を十分把握し、必要に応じて、起案者又は事務担当者から説明を受ける。**
- 8 決定関与の協議については、責任の所在の明確化及び事案の能率的決定の観点から十分に精査し、必要な範囲で行う。**
- なお、局長決定以上の案件で都又は局等の政策決定にかかわるものについて、起案・審議を担当部長又は担当課長が行う際は、機構の長(部長・課長)に協議を行う。

東京都事案決定規程(第11条第3項)

東京都事案決定規程の制定について(47総総文発第60号依命通達)(第8)

[事案決定への関与]

事案決定への関与は、知事の権限に属する事務の組織的統一性を必要最小限度確保し、事務の適正な執行を図るために行われるものである。したがって、関与の範囲を不当に拡大すると責任の所在が不明確になるとともに、事案の能率的決定を阻害することになるので、関与の範囲は限定的に解すべきものであること。

[協議の範囲]

事案の決定権者は、当該事案を主管する局長、部長若しくは課長以外の局長、部長若しくは課長の主管し、又は担当する事務に直接影響を与える事案(協議を行わなければ事務執行にそごを来し、法令等に抵触し、又は予算に影響を与えることが予想される事案)については、事案の決定区分に応じ、審議を行う者をしてその影響を受ける局長、部長、課長若しくは課長代理に協議を行わせ、又は自ら協議するものとする。

※ 「東京都組織規程の改正及び運用について(通知)(平成22年7月15日付22総人調第30号)[改正文(平成29年28総人調第78号)]」において、「機構として必要な調整は引き続き行い、機構の一体性を十分考慮した運用を行うこと。」としていることから、機構の長の総括機能を発揮させるために、局長決定以上の案件で都又は局等の政策決定にかかわるものについて、担当部長又は担当課長が起案・審議を行う際は、機構の長に協議を行うこと。



#### ④ 文書保存等 ～文書の適切な管理・保存・廃棄～

内部検討が行われ、組織的に保存されている文書（資料文書を含む。）は、組織共用文書として情報公開の対象となります。資料文書も他の文書と同様に、適切な管理・保存が求められています。

また、公文書の廃棄に当たり、重要なものについては、局の庶務主管課長等の承認を得なければなりません。

- 1 主務課長は、文書保存期間表に従い、公文書の保存期間を適切に設定するとともに、定めた保存期間が満了する日まで、適切に当該公文書を保存する。  
資料文書については、必要に応じて、文書総合管理システム又は特例管理帳票に文書管理事項を記録する。

##### 情報公開事務の手引(P15,P16)

資料文書であっても課長等一定の権限を有する者を含めて内部検討が行われ、組織において利用可能な状態で保存されているものは、組織共用文書として情報公開の対象となってくる。

##### 東京都公文書の管理に関する条例

###### [第7条第1項]

実施機関の職員が公文書を作成し、又は取得したときは、実施機関は当該公文書をその性質、内容等に応じて分類し、件名を付するとともに、当該公文書の効力、重要度、利用度、資料価値等を考慮して保存期間を設定しなければならない。

###### [第8条]

実施機関は、公文書について、当該公文書の保存期間が満了する日までの間、その内容、時の経過、利用の状況等に応じ、適切な保存及び利用を確保するために必要な場所において、適切な記録媒体により、識別を容易にするための措置を講じた上で保存しなければならない。

##### 東京都文書管理規則

###### [第46条第1項]

公文書の保存期間の種別は、次の6種とする。

長期 10年 5年 3年 1年 1年未満

###### [第46条第2項]

前項の規定にかかわらず、法令等に保存期間の定めのある公文書については当該法令等に定める期間により、時効が完成する間証拠として保存する必要がある公文書については当該時効の期間を考慮して、その保存期間の種別を定めるものとする。

###### [第47条第1項]

公文書の保存期間は、法令等の定め、当該公文書の効力、重要度、利用度、資料価値等を考慮して定めるものとする。

※H29. 4. 1から、資料文書については、保存期間を最長10年とした。

- 2 文書の電子データはサーバで組織的に管理し、バックアップを作成する。  
その際は、体系的にフォルダを整理し、フォルダ名やファイル名は検索しやすいものとする。

##### 会議資料・議事録等の電子データ保管の手引

電子データ保管に当たり順守すべき重点事項

- ・ 作成した会議資料等は、必ずサーバで組織的に管理する。
- ・ サーバ内で管理する際は、組織別・分野別・保存期間別等に体系的にフォルダ整理をする。
- ・ フォルダ名やファイル名は、検索がしやすいよう、内容が推測できる名称とする。  
また、ファイルの作成日や確定稿などが識別できるようにする。
- ・ データを保存するフォルダについては、必要に応じアクセス制限を行う。
- ・ データについては、バックアップを必ず作成する。

3 保存期間を超えて保存する必要があると認める公文書については、局の庶務主管課長(特別な事情があると認める場合は局長があらかじめ指定する者)の承認を得て、その必要な期間当該公文書を保存する。

#### 東京都公文書の管理に関する条例(第10条)

##### [第1項]

実施機関は、公文書がその保存期間を満了したときは、次条の規定により東京都公文書館の長へ引き継ぐものを除き、当該公文書を廃棄するものとする。

##### [第2項]

前項の規定にかかわらず、実施機関は、必要があると認めるときは、第7条第1項の規定により設定した保存期間を延長することができる。

#### 東京都文書管理規則(第48条)

##### [第1項]

主務課長は、文書保存期間表に従い、その所管する課の公文書の保存期間を適切に定めなければならない。

##### [第2項]

主務課長は、その所管する課の公文書を、前項の規定により定めた保存期間が満了する日までの間、適切に保存しなければならない。

##### [第3項]

前項の規定にかかわらず、主務課長は、文書保存期間表に定める保存期間を超えて保存する必要があると認める公文書については、局の庶務主管課長(特別な事情があると認める場合には、局長があらかじめ指定する者)の承認を得て、その必要な期間当該公文書を保存することができる。

4 公文書のうち、重要な公文書の廃棄については、局の庶務主管課長(特別な事情があると認める場合は局長があらかじめ指定する者)の承認を得る。

#### 東京都公文書の管理に関する条例(第10条第3項)

実施機関は、第1項の規定により、保存期間が満了した公文書を廃棄しようとするときは、当該公文書の重要性に応じ、東京都規則その他の実施機関が定める規則、規程等で定めるところにより、当該公文書を廃棄しなければならない。

#### 東京都文書管理規則(第53条第1項)

主務課長は、公文書がその保存期間を満了したときは、当該公文書を廃棄するものとする。

ただし、重要な公文書(※)については、局の庶務主管課長(特別な事情があると認める場合には、局長があらかじめ指定する者)の承認を得て、廃棄するものとする。

※ 決定権者が部長以上の職にあり、かつ、保存期間が5年以上のもの(長期保存文書及び特例管理帳票により管理されている文書を除く。)等

## ⑤事務引継

～事務引継書による後任者への引継ぎ，上司の内容確認～

担当者が代わっても、後任者の下で業務が滞りなく遂行されるよう、事務引継は適切に行われなければなりません。

過去の経緯や懸案事項、業務上の資料文書や電子データを、確実に引き継ぐことが求められます。

1 事務引継に当たっては、原則、事務引継書を作成する。

2 上司は、前任者に引継内容を報告させるなどして、事前又は事後に引継内容を確認する。  
また、引き継ぐべき事項に不足等がある場合は、前任者に対して追加・変更等を指示する。

### 東京都職員服務規程(第13条)

#### [第1項]

職員は、休職、退職、転任等をするときは、速やかにその担任事務の処理の経過を記載した事務引継書を作成し、後任者又は上司の指定する職員に引き継がなければならない。

#### [第2項]

前項の規定にかかわらず、職員(※管理職以外)が、上司の承認を得たときは、口頭により事務引継を行うことができる。

### 東京都職員服務規程第13条の運用について(平成29年2月1日付28総人人第1619号)

事務引継に必要な資料の例

- ・ 担任事務の概要
- ・ 懸案事項(今後の課題)
- ・ 処理方針
- ・ 年間の業務予定
- ・ 直近で行うべきこと



## ⑥ 窓口等での都民対応 ～公正・適正な対応の徹底～

都民と都政との接点である窓口等での都民対応は、都政への信頼の基礎となるものです。公正・適正な事務処理を徹底することはもとより、行政手続に係る都民の負担感の軽減やサービスの向上に向けて、事務遂行上有益な情報は組織内で共有するとともに、仕事の進め方の見直しや窓口の環境改善などを不断に進めていくことが求められます。

### 1 都民対応を要する窓口事務に係る業務マニュアルを整備し、あらかじめ組織内で共有する。

#### 窓口事務の見直し方針（21総行革行第104号）

##### 4(5) 事務の適正を確保する体制の充実

事務を所管する各組織においては、明確な事務処理基準や手順を策定し、担当職員に教育を十分行うこと、事務の進捗を組織として管理すること、事務処理の正確性やサービスの品質を担保するチェック体制を整備すること、申請者等の意見や要望・苦情を真しに受け止め、迅速かつ適切な対応を図ること、事務遂行上有益な情報は組織内で共有・継承し、必要に応じ関係機関等にも情報提供すること、といった点などに十分留意しつつ事務を遂行し、これらの点を継続的に検証して見直しを推進する体制が確立していることが求められる。

### 2 行政手続の審査基準や標準処理期間、事務フローをホームページ上で公表し、申請者が手続の申請を行う際に、該当手続に関する情報を容易に把握できるようにする。

#### 東京都行政手続条例 運用指針

##### [第5条関係] 審査基準（一部抜粋）

I C Tの利活用の進展に伴い、手続の電子化の促進が見込まれることから、電子申請を利用する都民に対しても審査基準の公開を原則とする必要がある。そのため、各局等のホームページ上においても、所管する手続の審査基準を公表するものとする。他の局等において当該許認可に関連する許認可等の処分がある場合には、その審査基準の簿冊や掲載しているホームページのリンクを自局等のホームページ上に掲載することが望ましい。

##### [第6条関係] 標準処理期間（一部抜粋）

都民にとってわかりやすい行政サービスを実施する観点から、標準処理期間の合計日数だけでなく、こういった手続に何日要するかが明確となるフロー図を作成し、窓口に備えつけるとともにホームページ上で公表することが望ましい。

### 3 窓口・電話対応について、接遇スキルの向上や窓口の環境改善など、窓口の特性に合わせた取組を自律的に実施する。

#### 窓口事務の見直し方針（21総行革行第104号）

##### 4(6) 親切で快適な窓口サービス

都民の福祉の増進を図ることが都政の基本であり、窓口事務においては職員一人ひとりが都の「顔」になるという基本認識のもと、職員の意識改革を徹底していく。

その上で、親切丁寧な応対、わかりやすい説明、接遇スキルの向上といった点はもとより、窓口の案内表示の改善、バリアフリーの環境整備等といった点についても見直しや充実を図り、都民等へのホスピタリティの一層の向上に取り組む。

### 4 行政サービス提供時には、障害者の求めに応じて合理的配慮を行い、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応する。

#### 東京都職員服務規程（第7条の3）

##### [第1項]

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者と障害者でない者とを不当に差別的な取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

##### [第2項]

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第二号に規定する社会的障壁をいう。）の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、当該社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

#### 東京都障害者差別解消法ハンドブック（10ページ）

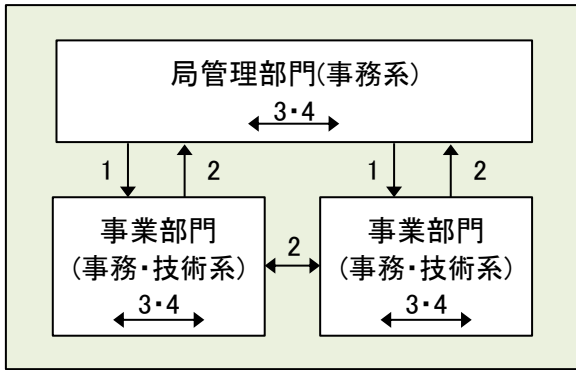
行政機関等は、障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組を行わなければならない。

合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。

過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び民間事業者が、事務・事業への影響の程度等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害者に説明することが必要です。

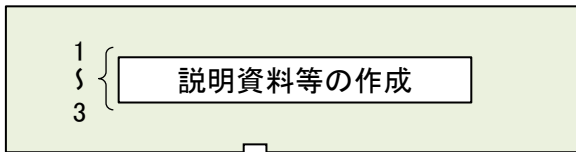
## 体系図

### ① 組織の一体性確保



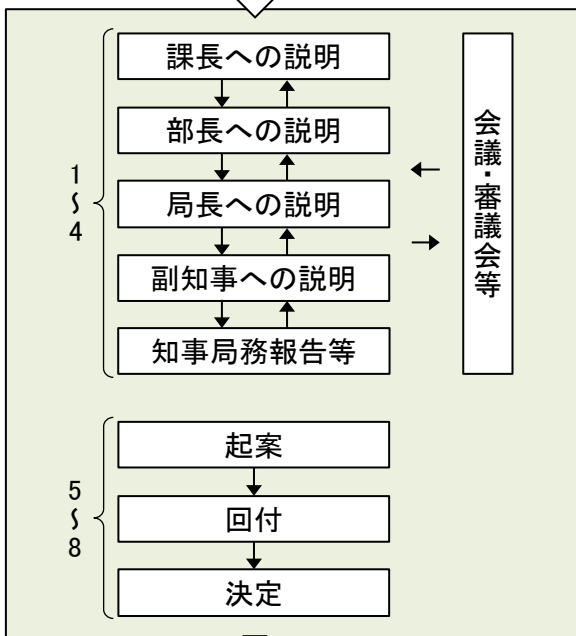
- 1 局管理部門は、局事業を適切に進行管理
- 2 局事業部門は、関係部署と主体的に情報共有
- 3 各部署においては、課題等を共有
- 4 各部署では、管理職事務分担表を作成し共有

### ② 説明資料等の作成



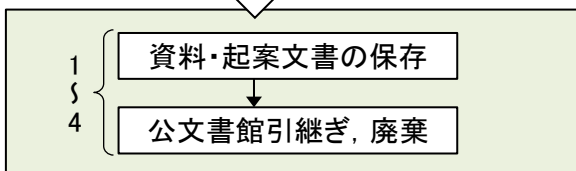
- 1 説明資料は、明瞭で正確に作成
- 2 参照した文書の疑問点は、作成部署に確認
- 3 公表文書が誤っていた場合は、速やかに訂正

### ③ 意思決定過程



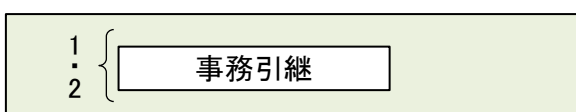
- 1 会議等は、効率的に実施
- 2 会議等の位置づけは、あらかじめ明確化
- 3 会議等では、重要事項について要点を捉えて説明
- 4 重要な会議は議事要旨を作成し、内容を確認
- 5 意思決定は、起案文書による。電子決定方式を原則とし、書面決定方式は厳格に運用
- 6 起案文書作成の際は、目標・根拠・対象を把握
- 7 経過の資料文書は、必要に応じて起案文書に添付
- 8 起案文書の決定又は決定関与の際は、内容を把握協議は、十分に精査し、必要な範囲で実施

### ④ 文書保存等



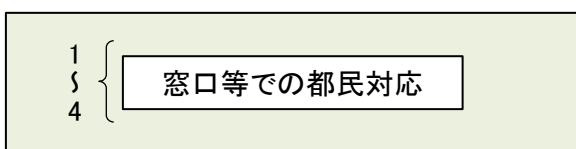
- 1 資料文書は、必要に応じシステム又は帳票に記録
- 2 文書の電子データは、サーバで組織的に管理
- 3 必要があるときは、公文書を保存期間を超えて保存
- 4 重要な公文書は、局庶務主管課長の承認を得て廃棄

### ⑤ 事務引継



- 1 事務引継に当たっては、原則、事務引継書を作成
- 2 上司は、事前又は事後に引継内容を確認

### ⑥ 窓口等での都民対応



- 1 窓口事務の業務マニュアルの整備し、共有
- 2 行政手続の審査基準等は、ホームページ上に公表
- 3 接遇スキルの向上などの取組を自律的に実施
- 4 障害者の求めに応じた合理的配慮を提供