

1 広報広聴及び情報公開のための施策

1	広報	30
2	広聴	36
3	情報公開	40

広報広聴及び情報公開のための施策

広報広聴及び情報公開のための施策の目的は、都政情報を都民に迅速に分かりやすくお知らせするとともに、都民の多様な声に丁寧に対応し、都政に反映させることにより都民と都政のよりよいコミュニケーションを図り、都政に対する都民の理解と共感を得ることにある。このため、広報広聴部と各局広報・広聴部門との密接な連携に努め、都政の重要課題や都民の関心の高い事業を中心に、積極的に広報広聴活動を展開するとともに、情報公開制度や個人情報保護制度の円滑な運営に努めている。主な事業は、次のとおりである。

1 広報

- (1) 各種広報媒体を活用して都政に関する効果的な広報を行うため、広報広聴に係る総合的な連絡調整を行っている。
- (2) 「広報東京都」を月1回発行し都内全域を対象に新聞折込で配布するなど、幅広く都政情報を提供するほか、新聞広告、交通広告、WEB・SNS広告等による都政広報を実施している。
- (3) テレビ・ラジオを利用し、東京都提供番組を放送するほか、CM枠の活用により、施策等の情報発信を行っている。
- (4) インターネットを活用し、都庁総合ホームページ、SNS、東京都公式動画チャンネル「東京動画」等による都政広報を行っている。
- (5) 都政のDX推進の一環として、行政サービス(QOS)の向上を目指すため、新たなデジタルポータルサイトの構築を進めている。
- (6) 写真、映像等により都政の動向等を記録し、発信している。
- (7) 都政の重要課題について、知事が都民の声を聴くとともに、都政の方向性を発信することを目的として、「知事と議論する会」を開催している。

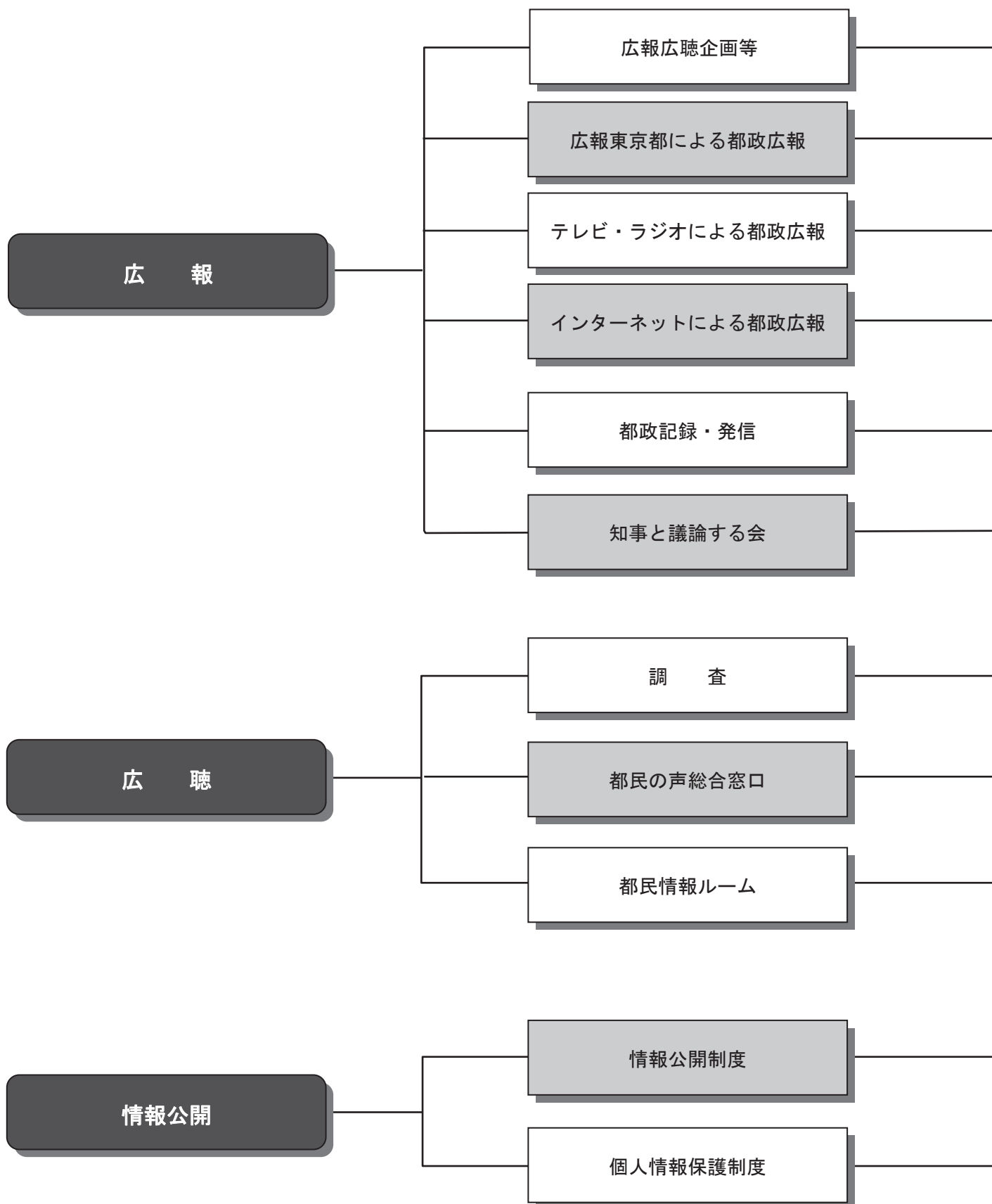
2 広聴

- (1) 都民の意識を統計的手法を用いて把握する「世論調査」、インターネットの特性を活かした「インターネット都政モニター」による調査を行っている。
- (2) 都民から、都政に対する提言・意見等を受け、適切に対応するとともに、この内容を集計・分析して都政にフィードバックしている。都民からの問合せや相談に対応し、適切な情報を提供している。
- (3) 都政情報の提供や都政刊行物の販売を行う都民情報ルーム（都庁第一本庁舎3階南側）を運営している。

3 情報公開

- (1) 東京都情報公開条例に基づき、都における公文書開示制度を運用するとともに、ICTの活用等による積極的な情報公表・提供等により、開かれた都政の推進に取り組んでいる。
- (2) 東京都個人情報の保護に関する条例及び東京都特定個人情報の保護に関する条例に基づき、都における個人情報・特定個人情報保護制度を円滑に運営し、個人の権利利益の保護を図っている。

事業の体系



・広報広聴に係る総合的な企画及び連絡調整を行う。

・「広報東京都」等、印刷媒体を用いた広報を行う。

・テレビ・ラジオを利用し、都民向けの放送番組を提供する。

・インターネットを活用し、都民に情報を提供する都庁総合ホームページ・SNS等を運営する。

・写真、映像等により都政の動向等を記録し、発信する。

・知事が、都政の重要課題について都民の声を聴き、都政の方向性を発信する。

・都民の意識を統計的手法を用いて把握する「世論調査」、インターネットを用いた「インターネット都政モニター」調査を行う。

・都民からの提言・意見等を受け、都政にフィードバックする。
 ・都民からの問合せや相談に対応し、適切な情報を提供する。

・都政情報の提供や都政刊行物の販売を行う都民情報ルームを運営する。

・法令等に基づき、都における情報公開制度を円滑に運営する。

・法令等に基づき、都における個人情報・特定個人情報保護制度を円滑に運営する。

1 広報（広報広聴部広報課）

広報広聴部広報課は、都政全般にわたる広報を所管する部門として、「広報東京都」、テレビ・ラジオ及びインターネット等の媒体により、都民に対して都政情報の提供を行っている。また、写真、映像による都政記録を行い、発信している。

さらに、庁内各局との会議の開催や連絡調整を行うとともに、他道府県等とも情報交換するなど、広報広聴活動の向上に努めている。

(1) 広報広聴企画等

「伝わる広報」を実現するため、庁内各局との連携を密にし、効果的な広報広聴活動を計画的に実施している。

ア 東京都広報広聴会議

都における情報の連絡調整を円滑に行い、開かれた都政のより一層の推進及び広報広聴関連施策の充実を図るために、各局広報広聴担当部長で構成する東京都広報広聴会議を設置し、運営している。

イ 重点広報テーマによる広報の実施

都政の重要な課題や施策に関してテーマを設定し、内容、時期、広報媒体の組み合わせ等について検討を行い、訴求テーマや訴求対象者に応じて、新聞、交通広告、デジタルサイネージ、WEB・SNS広告などの広報媒体を活用し、計画的・重層的な広報展開を図っている。

令和3年度においては、政策企画局と連携し、重点広報テーマとして「東京2020大会やその先のレガシーを見据えた取組」6テーマ、「持続可能な都市・東京に向けた取組」4テーマを設定し、テレビCM等外部媒体と広報課自主媒体を組み合わせで情報発信を行っている。

ウ 「東京都広報コンクール」

区市町村の行政広報の向上と、都と区市町村との連携による広報活動のより一層の充実を図るため、区市町村を対象として、東京都広報コンクールを実施し、入選作品には知事賞を贈呈している。

例年、東京都広報コンクールの表彰式と併せて、各局広報担当者及び区市町村広報担当者等の広報力のレベルアップを目的とした広報セミナーを開催している。

エ シンボルマークの管理

東京都シンボルマーク及びロゴタイプ等ビジュアルデザインを保護するため、適正な使用及び管理に努めている。また、都民等から使用申請があった場合は、内容を精査して使用の承認を行っている。

(2) 広報東京都による都政広報

全都民を対象に「広報東京都」を発行し、都政の重要施策や都民生活にかかわりの深い情報を刊行物により提供している。



媒体名		内 容	発行計画 (令和3年度)	実績 (令和2年度)
広 報 東 京 都	活字版	都政の重要施策についての分かりやすい解説や、都民生活に必要なお知らせ等を盛り込んでいる。配布方法は、主要日刊紙（6紙）への新聞折り込みが主体である。新聞非購読者のためには、区市町村、福祉事務所、保健所、郵便局などの窓口、都営地下鉄・JR・私鉄の駅、大学、金融機関、公衆浴場等で配布している。	年12回 8頁 5回 12頁 7回 上期： 297万部/回 下期： 290万部/回	年12回 4頁 1回 8頁 10回 12頁 1回 上期： 303万部/回 下期： 299万部/回
	WEB版	活字版「広報東京都」の内容を都庁総合ホームページで提供している。 スマートフォン用アプリへの掲載及び誰でも二次利用可能なオープンデータの公開を行っている。	年12回	年12回
	点字版	視覚障害者向けに、活字版「広報東京都」の内容を点字に翻訳し、希望者へ配付している。	年12回 900部/回	年12回 890部/回
	音声版	視覚障害者向けに、活字版「広報東京都」の内容を音読してカセットテープに録音し、希望者へ貸し出している。また、デイジー規格（CD-ROM）の公共施設への配付及び希望者への配付も行っている。	年12回 テープ版： 720組/回、 1組＝2本 （90分テープ） デイジー版： 1,040枚/回	年12回 テープ版： 680組/回、 1組＝2本 （90分テープ） デイジー版： 970枚/回

(3) テレビ・ラジオによる都政広報

テレビ・ラジオによる広報では、以下の番組のほか、番組内及びスポットでCMを放送している。

令和3年度 東京都提供テレビ・ラジオ番組

テレビ番組

東京サイト

生活に密着した都政の
話題をお伝えします。



テレビ朝日

月～金曜日
13:45 ～ 13:49

出演：林家きく姫

東京交差点



東京の文化の担い手に
伝統と革新という切り口
でインタビュー。その魅
力に迫ります。

テレビ東京

火曜日
21:54 ～ 22:00

ナレーション
：上川 隆也

東京 Good!

東京の新たな魅力
を発見！
様々な「GOOD!」
を紹介します。

テレビ東京

月曜日21:54 ～ 22:00

東京インフォメーション

都政の最新情報を、月～金曜日のあさ
毎日生放送でお伝えします。

TOKYO MX

月～金曜日 7:15 ～ 7:20

ラジオ番組

都民ニュース

身近な都政情報やイベント情報などを
お知らせします。

TBSラジオ

月～金曜日 8:47 ～ 8:52

(4) インターネットによる都政広報

ア 都庁総合ホームページの運営

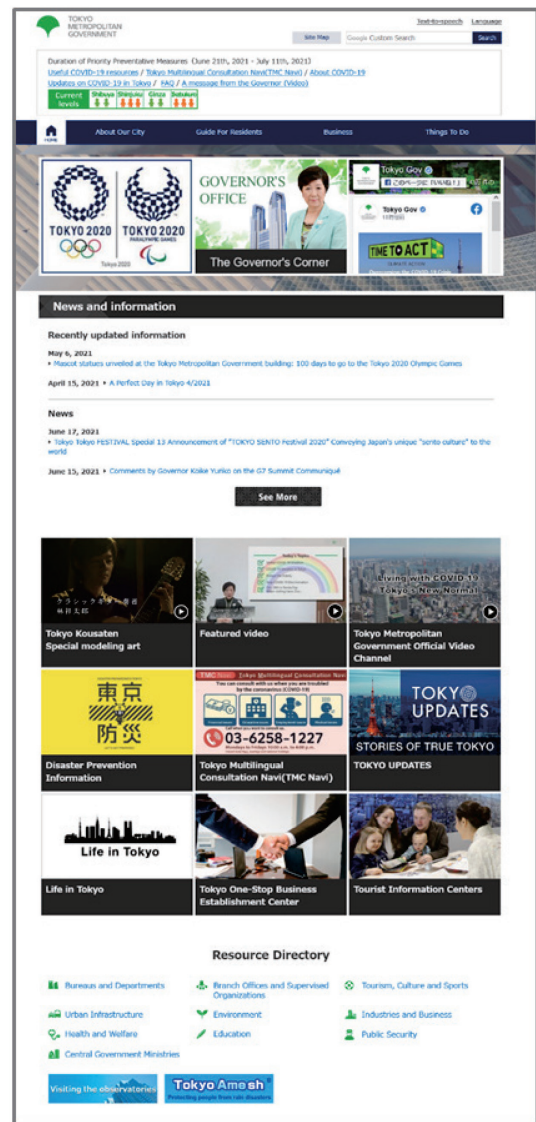
都庁総合ホームページでは、都政全般や都民生活に関わる情報を、インターネットを活用して迅速かつ分かりやすく都民に提供するため、日本語版及び外国語版（英語、中国語、韓国語）を運営している。また、平成29年12月「東京都公式ホームページデザインガイドライン」を策定し、公式ホームページとして各局ページのデザインの統一感を持たせ、さらに、令和2年1月にはトップページをリニューアルして発信力の向上を図っている。

都庁総合ホームページトップページ

【日本語版】



【外国語版】



新型コロナウイルス感染症に関しては、関連情報をまとめたリンク集ページ（日本語・英語・中国語・韓国語・やさしい日本語）を作成したほか、告知ボックスや各種バナーを活用した特設サイト・関連ページへの誘導など、柔軟かつタイムリーな情報発信を行っている。

イ デジタルポータルサイトの構築

都政のDX推進の一環として、都民ニーズを踏まえた都政情報の提供と、迅速・柔軟な広聴に取り組み、行政サービス（QOS）の向上を目指すため、パーソナライズやチャットボットを活用した新たなデジタルポータルサイトの構築を進めている。

ウ 各局ホームページの運営支援

「伝わる広報」の実現に向け、対象サイトにアクセス解析ツールを導入し、ユーザの流入経路や閲覧時間、閲覧者の所在地域、デバイスカテゴリなどを把握・分析することで、ホームページの改善につなげている。

エ ソーシャルメディア（SNS）等を活用した情報発信

Twitter、LINE、Facebook、Instagram等のSNS、YouTube公式チャンネルやnote公式アカウントを開設し、都民生活に関わるお知らせやイベント情報など、様々な都政情報を文章や動画、写真でタイムリーに発信している。

これらのアクセス状況を確認して効果的に発信するとともに、東京都SNS公式アカウント運用指針等に沿って、各局での活用を支援している。

オ 東京都公式動画チャンネル「東京動画」

庁内各局などで制作した動画を集約したポータルサイト「東京動画」（<https://tokyodouga.jp/>）を開設し、動画による都政情報をワンストップで提供している（平成29年8月開設）。

「東京動画」ではインターネット専用番組の制作・配信を行うほか、各局で制作した施策のPR映像の配信や地上波で放送した東京都提供テレビ番組の二次利用配信を行っている。

カ 新型コロナウイルス感染症に関する知事からの情報発信

新型コロナウイルス感染症に関する正確な情報を伝えるため、最新の情報や知事によるメッセージなどを日本語及び英語で、Twitter、YouTube及び「東京動画」で配信している。

(5) 都政記録・発信

ア 都政記録写真

変貌を続ける東京の姿、都政の動き、都民の生活を記録するとともに、東京都が発行している各種印刷物や都庁総合ホームページ等の写真原稿を作成している。都政記録写真は、WEBサイト「東京アルバム」で一般向けに公開しているほか、「都政記録写真WEB検索システム」で、教育、報道、出版、観光振興等における活用を目的とした画像データの提供を行っている。

イ シティホールテレビ（CHTV）の運営

シティホールテレビは、職員に都政の情報を共有し、都政に対する理解を深めることを目的とし、都庁第一本庁舎、第二本庁舎及び都議会議事堂並びに警視庁及び東京消防庁の本庁舎内にて自主放送を行っている。

ウ 都政記録の発信

都関連のイベント、知事視察、重要会議などの都政の動向や事業の状況、東京の街の風景などを、写真や映像で記録し、ホームページやSNSで発信している。

(6) 知事と議論する会

知事と議論する会は、都政の重要課題について、知事自身が、都民の提言等を聴き、都政の方向性を発信することによって、都民との信頼関係を構築することを目的として実施している。

- ・令和2年度実績 新型コロナウイルス感染拡大を受けて実施なし
- ・(参考) 令和元年度 テーマ「先端技術で切り拓く東京の未来」

(7) 広報効果等の測定

ア 広報広聴活動に関する調査

都の広報・広聴活動についての都民の評価等を調査し、今後の広報広聴事業に役立てるため、年1回「広報広聴活動に関する調査」を実施している。

イ デジタルを活用したリサーチ

より迅速かつ戦略的に都民の意識等を把握することを目的に、LINE運用ツールやオンライン調査を活用し、広報媒体の利用実態や特定の世代やエリアを対象としたアンケートを実施している。

2 広聴（広報広聴部都民の声課）

広報広聴部都民の声課における広聴事業には、都民の声を広く取り入れ都政に反映させていく役割及び都民の提言・意見等を受け付け、適切に対応する機能が求められている。

(1) 調査

ア 世論調査

世論調査は、都民生活などに関するテーマについて、「都民が何を考え、何に不満を持ち、何を施策に期待しているか」など、都民の意見や意識を統計学的手法を用いて把握することによって、

- ・ 都政に対する都民の期待や要望・意見など都民の声を都政にフィードバックする。
- ・ 条例や計画立案の際の参考資料とする。
- ・ 都民の生活意識（態度）など基礎的データを収集し、都政運営の方向性や問題点を探る。

ことを目的として、昭和26年度に開始した。

都内に住む満18歳以上の男女から無作為に抽出した4千人を対象に、郵送法（インターネット回答の併用）により実施している。

- ・ 令和2年度実績

調査時期	発表時期	テーマ
2年9月	3年1月	都民生活に関する世論調査*
2年11月	3年3月	男女平等参画に関する世論調査

*調査項目である「都政への要望の経年変化」については、次頁参照

イ インターネット都政モニター

インターネットの特性を活かし、都政の緊急課題等に関する意見・要望等を迅速に把握するため、インターネット都政モニター制度を実施している。

年1回、都内に居住する満18歳以上の方を対象にモニターを募集し、性別、年代、地域などを考慮の上500人を選定して、年度内にアンケートを7回程度実施している。

- ・ 令和2年度 アンケート実績

実施時期	発表時期	テーマ
2年6月	2年9月	東京の農業・水産業
2年7月	2年10月	野生鳥獣保護管理事業について
2年9月	2年10月	生鮮食料品等の購買意識について
2年9月	2年11月	生物多様性について
2年10月	2年12月	東京と都政に対する関心
2年11月	3年1月	都民の食習慣と外食・中食の利用状況
3年1月	3年2月	「感染防止徹底宣言ステッカー」等に関する意識

都政への要望の経年変化（都民生活に関する世論調査）

○ 都政全体について、特に力を入れて取り組んでほしいと選択された要望の順位（一人5つまで選択可能）

※ 単位は、世論調査回答者数に対する、当該要望を選択した人数の割合

（単位：％）

順位	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年
1	防災	防災	防災	防災	高齢者	高齢者	防災	高齢者	高齢者	防災
2	高齢者	治安	治安	治安	治安	防災	治安	防災	治安	医療・衛生
3	治安	高齢者	高齢者	高齢者	医療・衛生	治安	高齢者	治安	防災	高齢者
4	医療・衛生	医療・衛生	医療・衛生	医療・衛生	防災	医療・衛生	医療・衛生	医療・衛生	医療・衛生	治安
5	環境	環境	環境	環境	交通安全	交通安全	交通安全	交通安全	交通安全	少子化・子供
6	行政	消費生活	消費生活	交通安全	土地・住宅	交通安全	交通安全	交通安全	交通安全	少子化・子供
7	交通安全	行政	交通安全	交通安全	少子化・子供	環境	環境	環境	環境	消費生活
8	消費生活	交通安全	交通安全	土地・住宅	環境	少子化・子供	少子化・子供	少子化・子供	行政	環境
9	土地・住宅	行政	行政	少子化・子供	消費生活	消費生活	消費生活	消費生活	消費生活	学校教育
10	少子化・子供	土地・住宅	少子化・子供	行政	学校教育	学校教育	学校教育	学校教育	学校教育	交通安全
11	学校教育	学校教育	学校教育	行政	土地・住宅	土地・住宅	土地・住宅	土地・住宅	土地・住宅	公園・緑地・水辺
12	まちづくり	まちづくり	まちづくり	まちづくり	道路交通	職業・雇用	職業・雇用	職業・雇用	職業・雇用	水道・下水道
13	公園・緑地・水辺	青年	青年	道路交通	道路交通	中小企業	中小企業	職業者（児）	水道・下水道	職業・雇用
14	青年	職業・雇用	職業・雇用	道路交通	公園・緑地・水辺	公園・緑地・水辺	公園・緑地・水辺	中小企業	道路交通	土地・住宅
15	水道・下水道	文化・芸術	公園・緑地・水辺	職業・雇用	青年	道路交通	道路交通	公園・緑地・水辺	都営交通	中小企業
16	職業・雇用	中小企業	中小企業	水道・下水道	男女平等	障害者（児）	障害者（児）	道路交通	まちづくり	まちづくり
17	道路交通	公園・緑地・水辺	文化・芸術	青年	水道・下水道	まちづくり	まちづくり	水道・下水道	障害者（児）	文化・芸術
18	文化・芸術	都市外交	道路交通	男女平等	水道・下水道	水道・下水道	水道・下水道	男女平等	男女平等	障害者（児）
19	中小企業	道路交通	水道・下水道	文化・芸術	職業・雇用	男女平等	男女平等	中小企業	中小企業	道路交通
20	男女平等	障害者（児）	障害者（児）	文化・芸術	職業・雇用	青年	男女平等	青年	公園・緑地・水辺	男女平等
21	都市外交	水道・下水道	水道・下水道	障害者（児）	都営交通	都営交通	青年	都営交通	青年	都営交通
22	障害者（児）	男女平等	障害者（児）	障害者（児）	障害者（児）	障害者（児）	都市外交	文化・芸術	文化・芸術	青年
23	都営交通	都営交通	都営交通	都市外交	都市外交	文化・芸術	都市外交	文化・芸術	文化・芸術	多文化共生
24	市民活動	市民活動	市民活動	都市外交	都市外交	文化・芸術	観光振興	観光振興	観光振興	多文化共生
25	市民活動	市民活動	市民活動	市民活動	観光振興	観光振興	都営交通	観光振興	観光振興	多文化共生
26	観光振興	観光振興	観光振興	観光振興	市民活動	市民活動	市民活動	市民活動	市民活動	地域活動
27	観光振興	観光振興	観光振興	観光振興	市民活動	市民活動	市民活動	市民活動	市民活動	観光振興
28	—	—	—	—	—	—	—	—	—	都市外交

(2) 都民の声総合窓口

ア 「都への提言・意見等」及び「都政一般相談」

都民の声総合窓口を設置し、都民から寄せられた「都への提言・意見、要望、相談等」について集計、分析を行い、その内容や傾向等をまとめて公表している。(令和2年度受付件数197,901件、対前年度比 約285%) これらの提言・意見等は、問題の解決と施策等への反映を図るため、関係各局にその内容を伝達し、必要に応じて対応経過報告を求めている。

また、都政一般相談として都政等の諸問題に係る都民からの相談や問合せ等に対し、適切な助言や情報提供を行うことで、都民と都政を結ぶパイプの役割を果たしている。

・都民の声総合窓口の令和2年度実績

<行政分類別件数>

行政分類	件数
知事（知事への声）	32,575
行政一般	3,431
安全	73,756
産業・労働	9,761
くらし	1,087
環境	779
福祉・衛生・健康・医療	48,542
都市基盤・まちづくり	6,483
教育・文化	8,536
スポーツ	3,929
その他	9,022
計	197,901

<区分別件数>

区分	件数
提言・意見	185,562
苦情	858
要望	715
相談・問合せ等	10,766
計	197,901

<経路別件数>

経路	件数
メール	155,803
ファクス	3,054
郵送	1,369
電話	37,561
来訪等	114
計	197,901

イ 専門的な相談

(7) 交通事故相談

交通事故による被害者の救済を図ることを目的として、専門の相談員が弁護士の助言を受けて損害賠償額、示談のしかた、保険請求の手續、生活更生問題などの相談に応じている。また、区市の交通事故相談員や担当者への研修を行い、相談機能の充実を図っている。

・相談日時 月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く。） 午前9時～午後5時

・令和2年度実績

<内容別相談件数>

区 分	件数 (件)	割合 (%)
賠償問題	2,958	86.7
更生問題	187	5.5
その他	266	7.8
合 計	3,411	100.0

<被害者・加害者別相談件数>

区 分	件数 (件)	割合 (%)
被害者	2,698	79.1
加害者	602	17.6
その他	111	3.3
合 計	3,411	100.0

<経路別相談件数>

区 分	件数 (件)	割合 (%)
来 訪	112	3.3
電 話	3,299	96.7
郵 送	0	0
合 計	3,411	100.0

(4) 外国人相談

外国人から寄せられる生活に関する相談から在留資格や家族問題など法律問題の絡む専門的な相談まで様々な相談に応じる。これらに対して適切な助言を行うとともに、専門的機関に関する情報を提供することにより、外国との制度や習慣の違いからくるトラブルに相談対応し、外国人と都政を結ぶ役割を果たしている。また、区市の外国人相談員への研修を行い、相談機能の充実を図っている。

・対応言語及び相談日時

対応言語	開設曜日	相談時間
英 語	月～金	午前9時30分～12時 午後1時～5時 (祝日・年末年始を除く。)
中国語	火・金	
韓国語	水	

・令和2年度実績

<内容別相談件数>

項 目	件数 (件)	割合 (%)
くらし一般	602	25.0
入国関係	356	14.8
婚姻・結婚	242	10.1
しごと	214	8.9
事件・事故	172	7.2
医療・社会保障	475	19.8
すま い	190	7.9
教育・余暇	87	3.6
消 費 者	43	1.8
生 活 環 境	21	0.9
計	2,402	100.0

<経路別相談件数>

区 分	件数 (件)	割合 (%)
来 訪	5	0.2
電 話	2,378	99.0
郵 送	19	0.8
計	2,402	100.0

(3) 都民情報ルーム

都庁第一本庁舎3階にある都民情報ルームにおいて、最新の都政情報の提供、情報公開、都政刊行物の販売を行っている。なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止対策のため臨時休室期間があり、開室時も一部業務を縮小した。

ア 都政資料の閲覧・相談・貸出

各局で作成した最新の都政刊行物や行政資料に、都内の区市町村、道府県、国等の資料も加え、約2万点の都政資料を「資料閲覧コーナー」で都民の閲覧に供するとともに、資料相談にも応じている。また、資料の貸出（3冊、2週間）やコピーサービス（1枚10円）も実施している。

・令和2年度実績

利用者数	20,687人
資料貸出数	2,461冊
資料相談者数	12,058人

イ 映像による情報提供

「映像コーナー」において、都政記録写真データ使用申請の受付、映像データの視聴及び貸出（3本、2週間）を行っている。

・令和2年度実績

写真データ使用申請受付件数	27件
映像データ視聴数	0本
映像データ貸出数	6本

ウ 都政刊行物の販売

「刊行物販売コーナー」では、各局が編集発行した都政刊行物のうち、特に都民からの需要の多いものを有償刊行物として指定し、都民に提供している。また、都庁に来られない都民も都政刊行物が入手できるよう、書店等と販売協定を締結し、書店での購入やウェブストアで購入できる措置をとっている。

・令和2年度実績

刊行物販売部数	11,955冊
刊行物販売金額	5,058,180円

3 情報公開（広報広聴部情報公開課）

広報広聴部情報公開課は、都民に対する都政の説明責任を全うし、開かれた都政の推進を図るため、情報公開制度を運用するとともに、個人情報の取扱いの適正化を通じて個人の権利利益の保護を図るため、個人情報保護制度を運用している。

(1) 情報公開制度

東京都情報公開条例に基づき、都民等からの請求に応じ、都に、その保有する公文書の開示を義務付ける公文書開示制度を運営するとともに、ICTの活用等による情報公表や提供

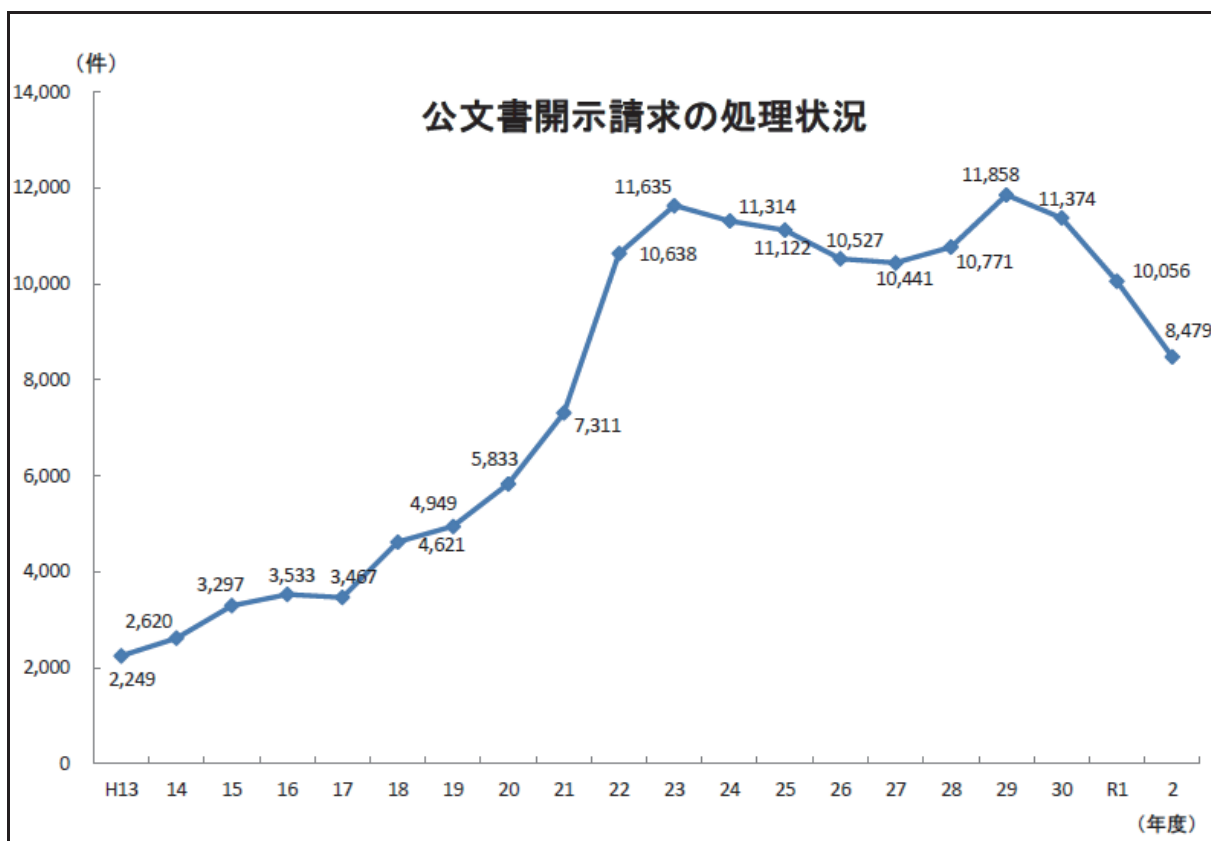
など情報公開の総合的推進に努め、公正で透明な行政の推進を図っている。

ア 公文書開示事務

公文書開示の総合窓口として、公文書開示の相談、受付を行うほか、公文書の開示・非開示決定に当たっての全庁的調整、公文書開示状況の集計及び公表を行っている。

・ 令和2年度 公文書開示請求の処理状況 (単位：件)

開示決定等の件数	開 示	一部開示	非 開 示	不存在等
8,479	4,491	2,505	97	1,386



イ 公文書情報提供サービス

公文書開示請求によらずに、簡便に行政情報が入手できる方法として、都民等からの電子申請による情報提供依頼を受けて、公文書情報の電子データを無料で提供するサービスを行っている（平成29年10月開始）。

・令和2年度 公文書情報提供サービスの処理状況 (単位：件)

全部提供	一部提供	審査却下(※)	受付不受理(※)	合計
1,588	234	37	53	1,912

※サービス依頼要件（ファイル数、ファイル容量等）を満たさない、個人情報を含む等の事由により提供できない事例

ウ 公文書情報公開システム

開示請求や情報提供依頼が多い公文書情報をあらかじめデータベースに登録することにより、都民等が随時データベースを検索し、公文書情報を無料で即時にダウンロードすることができるサービスを行っている（令和元年7月開始）。

・令和2年度 公文書情報公開システムの運用状況 (単位：件)

公文書情報登録（令和3年3月末時点）	7,721
ダウンロード（令和2年4月～令和3年3月）	1,793,119

エ 東京都情報公開審査会の運営

東京都情報公開審査会は、12人の委員で構成され、公文書の開示請求に対する決定について、行政不服審査法に基づく審査請求があった場合に、当該審査請求に係る審査庁の諮問に応じて開示・非開示決定の当否を審議するため設置されている。広報広聴部情報公開課は、この審査会の運営事務を執り行っている。

・令和2年度 審議等の状況 (単位：件)

開催回数	新規諮問	審議中	答申(※)	諮問取下げ
26回 (うち総会1回)	78	169	56 (73)	55

※複数の諮問を併せて答申することがあるため、()内に答申のあった諮問の件数を参考計上

(2) 個人情報保護制度

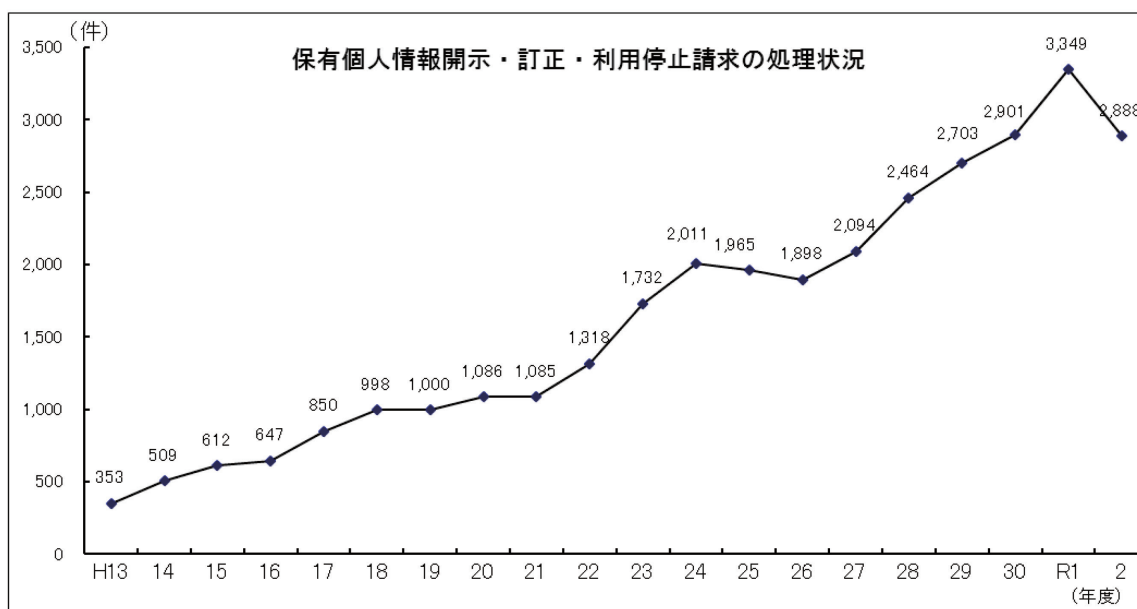
東京都個人情報の保護に関する条例に基づいて、都が保有する個人情報の取扱いに適正を期すとともに、民間部門における個人情報の取扱いについても意識啓発や指導を行い、個人の権利利益の保護を図っている。

ア 保有（特定）個人情報開示・訂正・利用停止事務

保有（特定）個人情報開示・訂正・利用停止事務の総合窓口として、保有（特定）個人情報開示等の相談、受付を行うほか、保有（特定）個人情報の開示・非開示決定等に当たっての全庁的調整、保有（特定）個人情報の運用状況の集計及び公表を行っている。

・令和2年度 保有個人情報開示・訂正・利用停止請求の処理状況 (単位：件)

総計	開示決定等の件数	開示	一部開示	非開示	不存在等
		2,888	2,876	784	1,799
	訂正決定等の件数	訂正	一部訂正	非訂正等	
		11	2	0	9
	利用停止決定等の件数	利用停止	利用一部停止	利用非停止	
		1	0	0	1



・令和2年度 保有特定個人情報開示・訂正・利用停止請求の処理状況 (単位：件)

総計	開示決定等の件数	開示	一部開示	非開示	不存在等
		3	3	0	0
	訂正決定等の件数	訂正	一部訂正	非訂正	
		0	0	0	
	利用停止決定等の件数	利用停止	利用一部停止	利用非停止	
		0	0	0	

イ 東京都個人情報保護審査会の運営

東京都個人情報保護審査会は、12人の委員で構成され、保有個人情報の開示・訂正・利用停止の請求に対する決定について、行政不服審査法に基づく審査請求があった場合に、当該審査請求に係る審査庁の諮問に応じて開示・非開示決定、訂正・非訂正決定又は利用停止・利用非停止決定の可否を審議するため設置されている。広報広聴部情報公開課は、この審査会の運営事務を執り行っている。

・令和2年度 審議等の状況 (単位：件)

開催回数	新規諮問	審議中	答申(※)	諮問取下げ
25回 (うち総会1回)	137	158	37 (45)	5

※複数の諮問を併せて答申することがあるため、()内に答申のあった諮問の件数を参考計上

ウ 個人情報保護に係る相談

個人情報の保護を図るため、平成17年4月に相談総合窓口を設け、東京都消費生活総合センター等と連携し、都民、事業者等からの相談を受け、助言、あっせん、情報提供等を行っている。

- ・相談日時 月曜日～金曜日（国民の祝日・年末年始を除く。） 午前9時～午後5時
- ・令和2年度実績 相談受付件数159件

エ 民間部門への普及、啓発

事業者が個人情報を適切に取り扱い、都民の権利利益を侵害することのないよう、説明会の開催、啓発用パンフレットの作成・配布などにより、都民、事業者等に対し、個人情報保護の意識啓発に努めている。

オ 特定個人情報保護制度の運用

マイナンバー制度の導入により制定した東京都個人情報の保護に関する条例の特例を定める東京都特定個人情報の保護に関する条例に基づき、特定個人情報保護評価、特定個人情報保護監査、庁内への意識啓発等を行い、都における特定個人情報の安全かつ適正な取扱いを図っている。

- ・特定個人情報保護評価の実施

マイナンバーをその内容に含む個人情報ファイル（特定個人情報ファイル）を保有しようとする者又は保有する者（国の行政機関や地方公共団体等）は、特定個人情報保護評価の実施が義務付けられている。評価の対象となる事務を所管する評価実施機関（知事、行政委員会等）は、その事務における特定個人情報ファイルの取扱いについて評価書に記載し、国の個人情報保護委員会に提出するが、広報広聴部情報公開課は、評価実施機関がこの特定個人情報保護評価書を作成するに当たり、助言・審査を行っている。

また、特定個人情報保護評価書の第三者点検を行うため平成26年度に東京都情報公開・個人情報保護審議会に設置された特定個人情報保護評価部会について、その運営事務を執り行っている。

・特定個人情報保護評価部会 令和2年度 審議等の状況 (単位：件)

開催回数	新規諮問	審議中	答申	諮問取下げ
8	4	0	4	0

・特定個人情報保護監査の実施

地方自治体におけるマイナンバーの利用等に当たっては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の法令により厳格な取扱いを求められており、安全管理措置の一つとして、特定個人情報の取扱状況を把握し適切な改善を行うために、特定個人情報保護監査を実施することが義務付けられている。

広報広聴部情報公開課は、条例所管課として東京都における特定個人情報保護監査の実施手順を定め、各局に対して内部監査人養成研修を実施し、各局における監査の円滑な実施を支援している。

(3) 東京都情報公開・個人情報保護審議会の運営

東京都情報公開・個人情報保護審議会は10人の委員（臨時委員2名を含む。）で構成され、情報公開制度、個人情報保護制度に関する重要な事項について、知事等実施機関の諮問を受けて審議し、又は実施機関に意見を述べるため設置されている。広報広聴部情報公開課は、この審議会の運営事務を執り行っている。

・令和2年度実績

会議名	開催日	審議等の概要
第73回	令和3年1月15日	<p><報告事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護制度を巡る最近の動向について ・権利濫用答申について ・令和元年度東京都の情報公開制度の運用状況について ・令和元年度東京都の個人情報保護制度の運用状況について ・存否応答拒否について ・保有個人情報・特定個人情報取扱事務届出事項（新規開始事項）について ・特定個人情報保護評価部会からの報告について