

大阪市では、「市政改革プラン 2.0 - 新たな価値を生み出す改革 -」（以下「行革編」という。）及び「市政改革プラン 2.0（区政編） - ニア・イズ・ベターのさらなる徹底 -」（以下「区政編」という。）を策定し、平成 31 年度までを取組期間として、行革編では 56 件の目標を、区政編では 32 件の目標をそれぞれ設定し市政改革に取り組んでいます。

このたび、平成 29 年度末時点の状況について、取組の実施状況及び目標の達成状況を取りまとめました。引き続き、P D C A サイクルを回しながら、改革を着実に推進します。

【行革編】

平成 29 年度は達成状況が評価可能な目標 32 件のうち、広告事業効果額、市長部局の職員数の削減、下水道事業における包括委託など 23 件が「達成」となった一方、公共施設にかかるマクロ目標・方針の決定、保育所の民間移管にかかる公募件数、コンプライアンス意識に関する指標など 9 件が「未達成」となりました。目標達成に向けた取組としては、積極的なデータ活用や最新情報環境への対応など I C T を活用したサービス向上、地下鉄・バスの民営化等に向けた取組、テレワークのモデル実施などワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取組などを実施しました。今後も、I C T の徹底活用による業務改革の推進や、経営システムの見直しに向けた取組を進めるほか、働きやすい職場環境づくりや人材育成など「働き方改革」へとつながる取組などを推進していきます。

| 柱 | 29 年度目標を達成した項目の状況 | 29 年度目標が未達成の項目の状況 | 今後の主な取組 |
|---------------------------|---|---|---------|
| 1 質の高い 行財政運営の 推進 | <p>達成：13 件</p> <p>市民利用施設におけるサービス向上【p10】 利用者満足度：目標 84% 実績 88.6%</p> <p>多様な納税環境の整備【p11】 クレジット収納の利用件数：目標 60,000 件 実績 70,589 件</p> <p>諸収入確保の推進【p17】 広告事業効果額：目標 5.6 億円 実績 6.5 億円</p> <p>財務諸表の公表と活用推進【p19】 会計別財務諸表の公表資料が分かりやすいと回答する市民の割合：目標 30% 実績 61.1% 事業マネジメント等への活用ができると考えている担当職員の割合：目標 60% 実績 72.4%</p> <p>人事・給与制度の見直し【p20】 市長部局の職員数の削減：27 年 10 月比 559 人 給与カットの継続実施、市全体の年間削減効果額：53.9 億円</p> <p>I C T を活用したサービス向上【p23】 利用者満足度：目標 70% 実績 87% I C T を活用したサービス向上施策の着手件数：目標 42 件 実績 50 件</p> <p>I C T を活用した業務執行の効率化【p25】 I C T の活用について常に意識を持ち業務に取り組んでいる職員の割合：目標 70% 実績 74% I C T を活用した業務執行の効率化施策の着手件数：目標 17 件 実績 17 件</p> <p>迅速な災害対応ができるリスク管理【p28】 オフィス家具や事務機器類転倒防止など庁舎内の耐震対策に取り組んだ所属の割合：目標 50% 実績 67%</p> <p>公共施設の総合的かつ計画的な管理【p29】 一般施設にかかる将来ビジョンのとりまとめ</p> | <p>未達成：4 件</p> <p>多様な納税環境の整備【p11】 Web 口座振替受付サービスの利用件数：目標 5,000 件 実績 3,986 件 納税通知書等への勧奨チラシ同封対象を拡大し、積極的に利用勧奨</p> <p>未利用地の有効活用等【p13】 売却収入目標額：目標 140 億円 実績 108 億円（決算見込） 専門家（土地家屋調査士）へ随時相談できる仕組みを構築し、商品化を促進</p> <p>迅速な災害対応ができるリスク管理【p28】 所属ごとの業務実施方法を示したマニュアルを作成した局の割合：目標 100% 実績 59% マニュアルが必要な業務を選定し、全所属の完成をめざす</p> <p>公共施設の総合的かつ計画的な管理【p29】 目標としていた「マクロ目標・方針の決定」に至らず 「一般施設にかかる将来ビジョン」を踏まえて、持続可能な施設マネジメントに向けた取組を推進</p> | |
| 2 官民連携の 推進 | <p>達成：6 件</p> <p>下水道【p35】 施設の運転維持管理業務についてクリアウォーター O S A K A 株式会社への包括委託を開始</p> <p>博物館【p39】 31 年 4 月の地方独立行政法人設立をめざし、定款及び評価委員会条例を制定</p> <p>一般廃棄物（収集輸送）【p40】 民間委託化の範囲を拡大するとともに、直営事業のさらなる効率化を推進するため「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン」を策定</p> <p>弘済院【p41】 第 1 特別養護老人ホームの指定管理を継続</p> <p>P F I の活用【p43】 事業の企画を担当している職員のうち、事業手法として P P P / P F I 手法を理解し積極的に検討しようとする職員の割合：目標 45% 実績 47.9%</p> <p>指定管理者制度の活用【p44】 指定管理者の選定基準に関わる内容について、ガイドライン等を改正</p> | <p>未達成：2 件</p> <p>幼稚園【p36】 「今後の進め方の方針策定」に至らず 民営化に向けて具体化が可能な園について、個々の園の進め方の方針をそれぞれ策定し、取り組む</p> <p>保育所【p37】 民間移管にかかる公募実施：目標「各年度の公立保育所数（平成 29 年 4 月 1 日現在 99 か所）の 1 割程度」 実績 5 件 事業者ニーズに対応した公表・公募を実施</p> | |
| 3 改革推進体制の 強化 | <p>達成：4 件</p> <p>改革を推進する職員づくり【p45】 常に行政のプロとしての意識を持ち業務に取り組んでいる職員の割合：目標 89% 実績 91.0%</p> <p>市政改革の取組の理解と実践【p46】 市政改革の基本的な考え方を踏まえ、仕事のやり方を変えることを意識している職員の割合：目標 63% 実績 68.9%</p> <p>5 S、標準化、改善、問題解決力向上の推進【p49】 自身の職場で 5 S ・ムダ取りが徹底されていると感じている職員の割合：目標 63% 実績 80.8%</p> <p>施策・事業の P D C A サイクルの徹底【p51】 日頃から P D C A サイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合：目標 83% 実績 84.3%</p> | <p>未達成：3 件</p> <p>女性の活躍推進【p48】 管理職に占める女性職員の割合（事務系）：目標 14.5% 実績 14.0%（課長級以上）、目標 26.0% 実績 25.5%（係長級以上） 女性職員の積極的登用、働きやすい職場づくりに向けた取組を推進</p> <p>コンプライアンスの確保【p50】 コンプライアンスを「意識していない」職員の割合：目標 2.1% 実績 3.2% 各階層・各所属実態に応じた取組を充実</p> <p>内部統制体制の確立【p52】 適切に業務が行われているか日常的にチェックを行っていると考えている職員の割合：目標 80% 実績 79.3% 改正地方自治法の義務付け内容を踏まえたガイドラインにより、各所属で点検を実施</p> | |

【区政編】

平成 29 年度は達成状況が評価可能な目標 30 件のうち、市民活動に役立つ情報の収集・提供に関する指標、区役所来庁者等に対するサービスの格付けなど 17 件が「達成」となった一方、地域活動協議会の活動の活性化に向けた支援に関する指標、区政会議運営についての区政会議委員の評価に関する指標など 13 件が「未達成」となりました。目標達成に向けた取組としては、人のつながりの大切さの啓発や地域活動の周知等に関する情報発信、接遇技術向上をめざした外部講師等による区役所職員対象の接遇研修等の取組などを実施しました。今後も、様々な広報媒体や機会を捉えた地域コミュニティの活性化に向けた取組を進めるとともに、区間連携の促進に向けた取組などを進めていきます。

| 柱 | 29 年度目標を達成した項目の状況 | 29 年度目標が未達成の項目の状況 今後の主な取組 |
|------------------------------|---|--|
| 1 地域社会における住民自治の拡充 | <p>達成：7 件</p> <p>人と人とのつながりづくり〔 p53 〕 身近な地域でつながりに関して肯定的に感じている区民の割合:目標 30%を全区が上回る</p> <p>地域に根ざした活動の活性化（地縁型団体）〔 p55 〕 自治会・町内会単位の活動への支援策を検討・策定し、8 区が具体的な取組などの目標設定を行い支援等を実施 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:目標 15%を全区が上回る</p> <p>地域を限定しない活動の活性化（テーマ型団体）〔 p62 〕 市民活動支援情報提供窓口を全区で設置</p> <p>地域活動協議会への支援 総意形成機能の充実〔 p69 〕 各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数:目標 20 区 実績全区</p> <p>市民活動に役立つ情報の収集・提供〔 p73 〕 支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合:目標 80% 実績 91.5% 市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合:目標 30% 実績 40.7%</p> | <p>未達成：8 件</p> <p>地域に根ざした活動の活性化（地縁型団体）〔 p55 〕 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合:目標 40%を 3 区が下回る 委嘱制度について委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的を理解していただくための取組を行うとともに、地域活動協議会構成団体に対して活動目的を改めて確認する機会を設ける</p> <p>地域活動協議会への支援 活動の活性化に向けた支援〔 p64 〕 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合:目標 80%を 8 区が下回る 地域活動協議会を知っている区民の割合:目標 30%を全区が下回る 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合:目標 80%を 21 区が下回る 「地域カルテ」を活用し地域課題に即した支援を行うとともに、地域活動協議会について様々な広報媒体を通じて紹介を行う</p> <p>多様な主体のネットワーク拡充への支援〔 p71 〕 新たに地域活動協議会、NPO 及び企業等とが連携した取組を行った件数:目標各区 5 件を 3 区が下回る 取組事例の紹介や区で立ち上げたネットワークを活用し、多様な活動主体の連携を促進</p> <p>地域の実態に応じたきめ細かな支援〔 p74 〕 まちづくりセンター等の支援を受けた団体が支援に満足している割合:目標 75%を 8 区が下回る 各区において派遣型の地域公共人材が活用された件数:目標各区 1 件を 9 区が下回る 地域の実情に即した支援や派遣型地域公共人材の活用事例等を収集・整理して情報発信</p> <p>市民活動の持続的な実施に向けた C B / S B 化、社会的ビジネス化の支援〔 p76 〕 各区が関与した C B / S B 起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数:各区で設定した目標を 10 区が下回る 他都市の成功事例等の情報共有を積極的に行うことで機運を高め、事業創出につながる支援を行う</p> |
| 2 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進 | <p>達成：10 件</p> <p>区 C M 制度に関する趣旨に即した運用の徹底〔 p78 〕 区内の基礎自治行政について区 C M の意向を反映した事業が実施できていると考える区長（区 C M）の割合:目標 85% 実績 95.8%</p> <p>複数区による区 C M 事業の実施のためのルール化〔 p80 〕 複数区による区 C M 事業の実施のためのルール（プロセス）の策定</p> <p>共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開〔 p80 〕 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルール（プロセス）の策定</p> <p>区長会議の運営についてのさらなる改善〔 p81 〕 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長（区 C M）の割合:目標 90% 実績 95.8% 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長（区 C M）の割合:目標 90% 実績 95.8%</p> <p>区における住民主体の自治の実現〔 p82 〕 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数:目標 20 区 実績全区</p> <p>さらなる区民サービスの向上〔 p87 〕 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、 以上を獲得した区役所の数:目標 14 区 実績 16 区 区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合:目標 30%を全区が上回る</p> <p>効率的な区行政の運営の推進〔 p91 〕 不適切な事務処理事案の件数:目標 218 件 実績 206 件 日頃から P D C A サイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合:目標 83% 実績 88.8%</p> | <p>未達成：5 件</p> <p>区 C M 制度に関する趣旨に即した運用の徹底〔 p78 〕 区 C M 制度に関する e ラーニングのテストに全問正解した関係職員の割合:目標 30% 実績 21.3% 29 年度のテストで誤りの多かった内容について制度を再周知し、職員の理解度向上を図る</p> <p>区における住民主体の自治の実現〔 p82 〕 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合:目標 60%を 4 区が下回る 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じている区政会議の委員の割合:目標 60%を 6 区が下回る 各区において、区政会議委員に対するアンケートで把握した課題に基づき、区政会議運営を改善</p> <p>多様な区民の意見やニーズの的確な把握〔 p85 〕 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合:目標 35%を 1 区が下回る 各区において、各区の実情に応じた区民意見・ニーズの把握手法を多角化</p> <p>さらなる区民サービスの向上〔 p87 〕 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合:目標 75%を 11 区が下回る マニュアル等の充実などに取り組み、区民に身近な総合行政窓口としての機能を充実</p> |