

項 目	主な所管所属	関連する法令・所属による詳細プラン等
<b>【改革の柱1】 質の高い行財政運営の運営の推進</b>		
<b>1 質の高い効率的な行財政運営</b>		
(1) 市民サービス向上		
ア 市民利用施設におけるサービス向上	市政改革室	
イ 多様な納税環境の整備	財政局	
(2) 効率的な行財政運営		
ア 歳出の削減		
①施策・事業の見直し	市政改革室	「施策・事業の自律的な見直しに向けての点検・精査の視点」
イ 歳入の確保		
①未利用地の有効活用等	契約管財局	「未利用地活用方針」(H22)
②未収金対策の強化	財政局	
③諸収入確保の推進	財政局	「大阪市広告事業行動指針」
ウ 市債残高の削減	財政局	
エ 財務諸表の公表と活用推進	会計室・市政改革室	「大阪市の実施機関が保有する情報の提供及び公表の実施に関する指針」 「情報公開推進のための指針」(H28.4)
オ 人事・給与制度の見直し	人事室	「大阪市人材育成基本方針」(H29.9)
カ 外郭団体の必要性の精査	総務局	「外郭団体見直しの方向性」(H24)
キ 業務改革の推進	市政改革室	
(3) ICTの徹底活用	ICT戦略室	大阪市ICT戦略および大阪市ICT戦略アクションプラン (H28)
(4) 環境と安全の基盤づくり		
ア 環境に配慮した率直的な取組	環境局	大阪市地球温暖化対策実行計画(事務事業編)
イ 迅速な災害対応ができるリスク管理	危機管理室	「大阪市地域防災アクションプラン」、「大阪市業務継続計画(第1版)」(H28)
<b>2 公共施策等の見直し</b>		
(1) 公共施策の総合的かつ計画的な管理	市政改革室・政策企画室 都市整備局・建設局	「大阪市公共施設マネジメント基本方針」(H27)
(2) 市民利用施設の受益と負担の適正化	市政改革室	「市民利用施設に係る受益者負担のあり方(案)」(H25)
※監査人にて作成		

項 目	主な所管所属	関連する法令・所属による詳細プラン等
<b>【改革の柱2】官民連携の推進</b>		
<b>1 官民連携の推進</b>		
(1) 各事業の経営システムの見直し		
ア 民営化・公共施設等運営権制度の活用をめざすもの		
①地下鉄	都市交通局	「地下鉄事業民営化基本方針（素案）」（H24.12） 「地下鉄事業民営化基本方針（案）」（H25.2） 「地下鉄事業民営化基本プラン（案）」（H25.5）
②バス	都市交通局	「バス事業民営化基本方針（素案）」（H24.12） 「バス事業民営化基本方針（案）」（H25.2） 「バス事業民営化基本プラン（案）」（H25.5）
③水道	水道局	「大阪市水道グランドデザイン」（H18.4） 「大阪市水道経営戦略（2018-2027）」（H30.3）
④下水道	建設局	「大阪市下水道事業経営形態見直し基本方針（案）」（H27.2）
⑤幼稚園	こども青年局	「市立幼稚園民営化計画（案）の基本的な考え方」（H25.2） 「市立幼稚園民営化計画（案）」（H25.8） 「大阪市立幼稚園の民営化について一現時点での考え方として一」（H25.9） 「新たな市立幼稚園民営化計画（案）」（H27.7）
⑥保育所	こども青年局	「公立保育所新再編整備計画」（25.4策定。H29.6一部改訂）
⑦福祉施設	福祉局 こども青年局	戦略会議（H25.12.25）などで基本的方向性決定
イ 地方独立行政法人化をめざすもの		
①博物館	経済戦略局	「大阪市ミュージアムビジョン」（H28.12）、 「博物館施設の地方独立行政法人化に向けた基本プラン」（H29.3）
ウ その他の形態をめざすもの		
①一般廃棄物（収集輸送）	環境局	「家庭ごみ収集輸送事業改革プラン」（H29.6）
②弘済院	福祉局	戦略会議（H25.12.25）などで基本的方向性決定
③市場	中央卸売市場	「南港市場将来戦略プラン」（H27.1）
(2)最適な民間活力の活用手法の導入		
ア PPP／PFIの活用促進	市政改革室	「大阪市PFIガイドライン」（H28.3）、「大阪市PPP／PFI手法導入優先的検討規程運用の手引き」（H29.4）等
イ 指定管理者制度の活用	契約管財局	
※監査人にて作成		

項 目	主な所管所属	関連する法令・所属による詳細プラン等
<b>【改革の柱3】改革推進体制の強化</b>		
1 人材育成		
(1) 改革を推進する職員づくり		
ア 改革を推進する職員づくり	人事室	
イ 市政改革の取組の理解と実践	市政改革室	
(2) 働きやすい職場環境づくり		
ア 働きやすい職場環境づくり		
①働きやすい職場環境づくり	人事室	「特定事業主行動計画（仕事と生活の両立支援プラン）」（H28）
②女性の活躍推進	人事室	「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」、「次世代育成支援対策推進法」、「女性活躍推進法に基づく特定事業主行動計画」（H27）、「特定事業主行動計画（仕事と生活の両立支援プラン）」（H28）
イ 5S、標準化、改善、問題解決力向上の推進	市政改革室	
(3)コンプライアンスの確保	総務局・人事室	「公益通報制度」
2 PDCAサイクルの徹底		
(1) 施策・事業のPDCAサイクルの徹底	市政改革室	
(2) 内部統制体制の確立	総務局	
※監査人にて作成		

## 2 実施体制・組織体制

### (1) 統括部局としての市政改革室

#### ア、法令

市政改革室は、大阪市市長直轄組織設置条例（以下に抜粋）に基づいて、市長直轄組織として設置されている。

<大阪市市長直轄組織設置条例 抜粋>

#### (目的)

第1条 市長の強力なリーダーシップの下に、市長の権限に属する事務を迅速に遂行するため、地方自治法（昭和22年法律第67号）第158条第1項の規定により、市長直轄組織として次に掲げる組織を置く。

副首都推進局

市政改革室

ICT戦略室

人事室

都市交通局

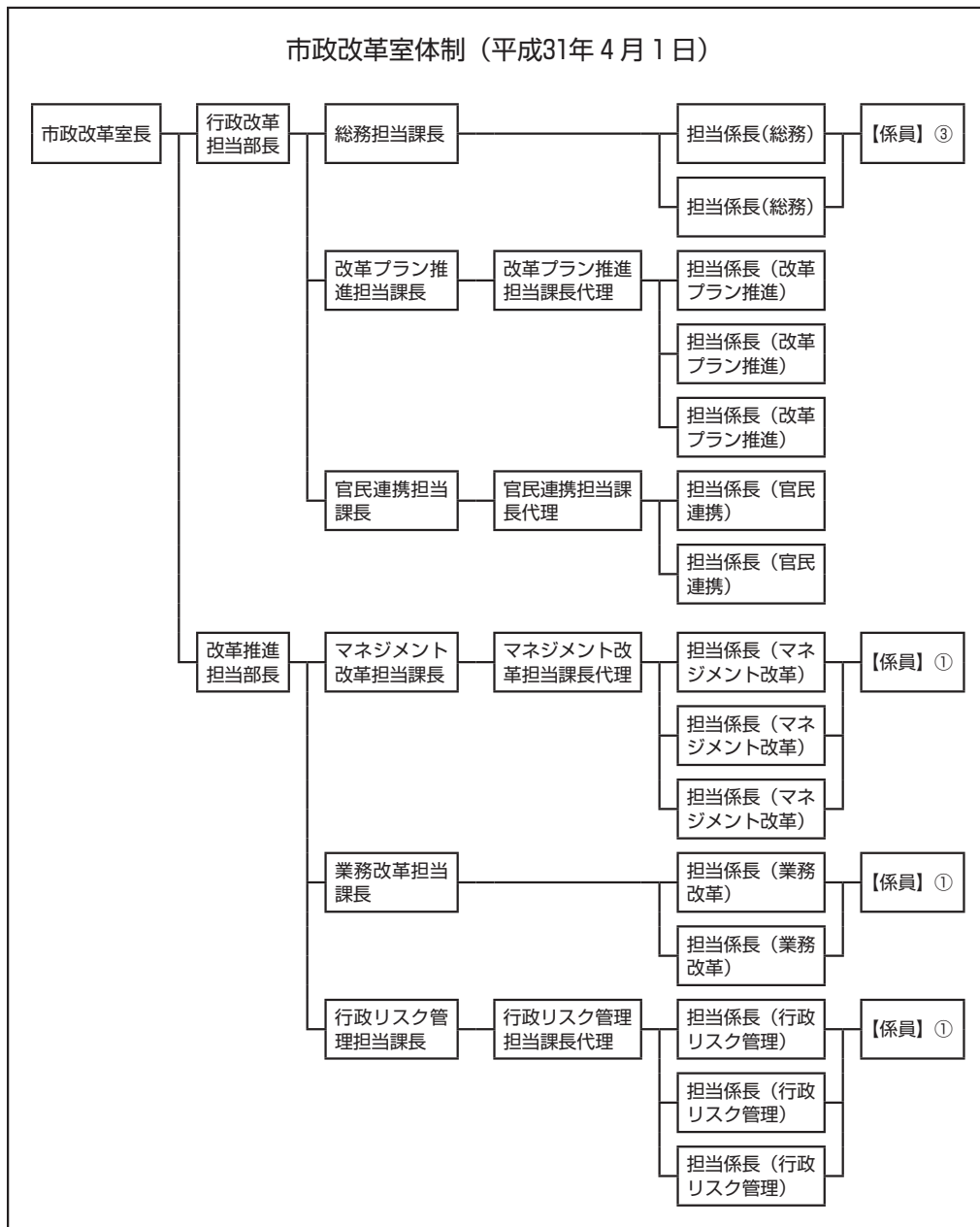
#### (事務分掌)

第2条 前条に掲げる組織の分掌する事務は、次のとおりとする。

市政改革室

- (1) 市政改革の推進に係る総合調整、進捗管理及び指導に関する事項
- (2) 行財政改革に係る企画及び立案並びに推進に関する事項
- (3) 市民参加の推進に関する事項
- (4) その他市政改革の推進に関する事項

#### イ、組織・人員



(2) 市改革プロジェクトチーム

ア、規則および要綱

市政改革室は、大阪市改革プロジェクトチームの設置及び運営に関する規則（以下に抜粋）および大阪市改革プロジェクト担当チーム設置要綱をもとに、主な所管所属等をリーダーに据え、各取組ごとに関連する所属の担当者により構成されるプロジェクトチームを設置している。

<大阪市改革プロジェクトチームの設置及び運営に関する規則 抜粋>

(目的)

第1条 市民生活の安定と都市の成長発展が持続的に確保される効果的かつ効率的な行財政運営の実現に向けて行財政改革を着実に推進するとともに、住民主体の自律的な運営が行われる地域社会の実現に向けた取組を推進し、併せて区長の権限及び責任の下で区政運営が行われる仕組みの充実を図るため、本市に大阪市改革プロジェクトチーム（以下「プロジェクトチーム」という。）を置く。

(所掌事務)

第2条 プロジェクトチームは、次に掲げる事務に係る区役所並びに局及び室（大阪市事務分掌条例（昭和38年大阪市条例第31号）第1条に掲げる局及び室、会計室、消防局、水道局、教育委員会事務局、行政委員会事務局並びに危機管理監の内部組織をいう。以下同じ。）に対する指導に関する事務を所掌する。

- (1) 施策及び事業の見直しに関すること
- (2) 歳入の確保に関すること
- (3) 人事制度及び給与制度の見直しに関すること
- (4) 外郭団体の見直しに関すること
- (5) ICTの活用に関すること
- (6) 公共施設のあり方に関すること
- (7) 経営システムの見直しに関すること
- (8) 人材育成に関すること
- (9) PDCAサイクルの徹底に関すること
- (10) 地域社会における住民自治の充実に関すること
- (11) 区長の権限の拡充及び区民の区政への参画の推進に関する  
こと
- (12) その他行財政改革に関すること

(組織)

第3条 プロジェクトチームは、リーダー、サブリーダー及びプロジェクトメンバーで組織する。

- 2 リーダーは、市政改革室長をもって充てる。
- 3 リーダーは、前条各号に掲げる事務を統括するとともに、当該事

務に関し区シティ・マネージャー及び区長並びに局及び室の長（教育委員会事務局にあつては教育長、危機管理監の内部組織にあつては危機管理監）を指揮監督する。

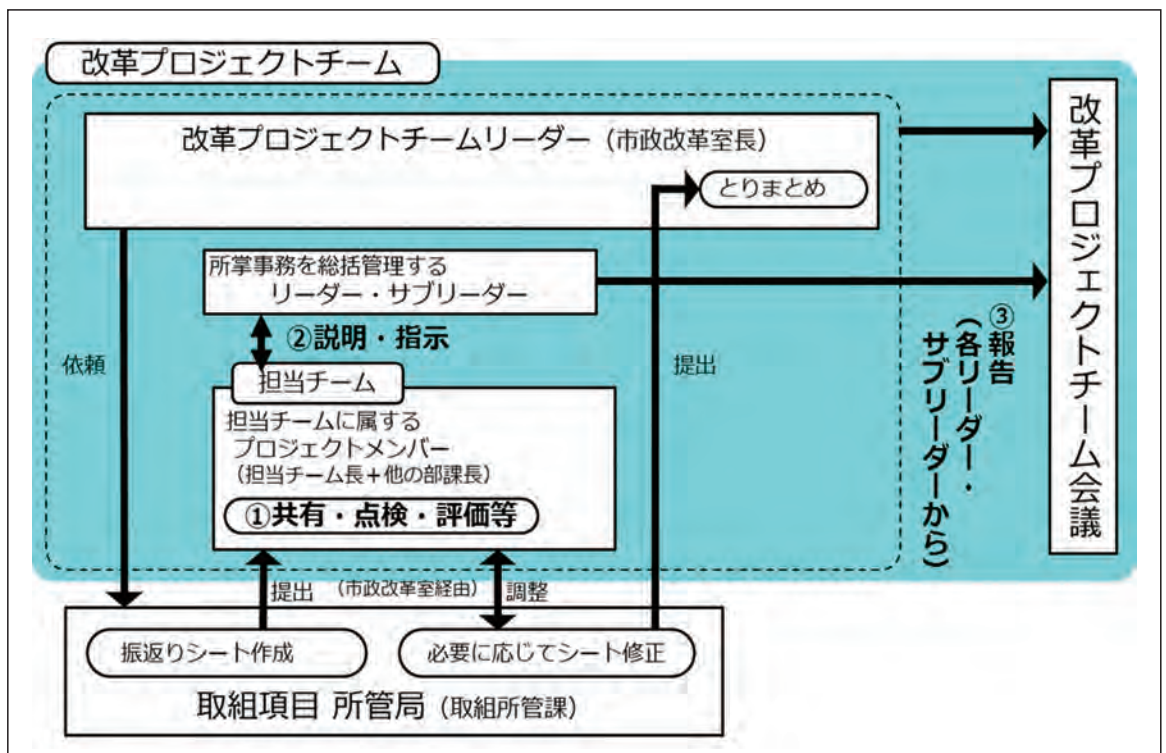
- 4 サブリーダーは、ICT戦略室長、人事室長、リーダーが指名する区長、政策企画室長、総務局長、財政局長、契約管財局長及び市民局区政支援室長をもって充てる。
- 5 サブリーダー（リーダーが指名する区長をもって充てるサブリーダーを除く。）は、それぞれその所管する事務に係る前条各号に掲げる事務に関しリーダーを補佐する。
- 6 リーダーが指名する区長をもって充てるサブリーダーは、前条第10号及び第11号に掲げる事務に関しリーダーを補佐するとともに、住民に近い区政運営の観点から、同条第1号から第9号まで及び第12号に掲げる事務に関しリーダーを補佐する。
- 7 リーダーは、必要と認めるときは、前条各号に掲げる事務の一部を、その指名するサブリーダーに総括管理させることができる。
- 8 プロジェクトメンバーは、市政改革室、ICT戦略室、人事室、区役所、政策企画室、総務局、市民局、財政局及び契約管財局の職員のうちからリーダーが指名する。
- 9 プロジェクトメンバーは、上司の命を受けて、それぞれその所掌する事務に係る前条各号に掲げる事務をつかさどる。
- 10 リーダーは、必要と認めるときは、プロジェクトチームに担当チームを置くことができる。
- 11 担当チームが所管する事務は、前条各号に掲げる事務のうちリーダーが指定する事務とする。
- 12 担当チームは、リーダーが指名するプロジェクトメンバーで組織する。
- 13 担当チームに担当チーム長を置き、担当チームに属するプロジェクトメンバーのうちからリーダーが指名する。
- 14 担当チーム長は、リーダー及びサブリーダーの命を受けて、担当チームが所掌する事務を管理し、当該事務について担当チームに属するプロジェクトメンバーを指揮監督する。

(会議)

第4条 プロジェクトチームの会議は、リーダーが、随時、サブリーダー及び関係するプロジェクトメンバーを招集して行う。

2 リーダーは、必要と認めるときは、会議にサブリーダー及びプロジェクトメンバー以外の者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

イ、プロジェクトチームによる進捗管理の系統図



ウ、プロジェクトチーム・担当チームの構成



大阪市改革プロジェクトチームの推進体制（市政改革プラン2.0の進捗管理）【平成31年4月1日より】

リーダー（規則第3条第2項）		サブリーダー（規則第3条第4項）		
市政改革室長		ICT戦略室長、人事室長、住之江区長（区長会議会長）、浪速区長（人事・財政部会長）、港区長（安全・環境・防災部会長）、旭区長（こども・教育部会長）、政策企画室長、総務局長、財政局長、契約管財局長、市民局区域支援室長		
PT所掌事務 （規則第2条各号）	所掌事務を総括管理する リーダー・サブリーダー （規則第3条第7項）	担当チーム （規則第3条第10項）	担当チーム所掌事務 （市政改革プラン2.0）	担当チームメンバー （◆はチーム長） （※の所屬以外は、規則第3条第8項に基づくプロジェクトメンバー）
施策・事業の見直しに関すること （第1号）	市政改革室長	施策・事業の見直しチーム	1-1-(2) 効率的な行政運営 ア 歳入の削減 ① 施策・事業の見直し ウ 市債残高の削減	市政改革室 財政局 政策企画室 ◆改革推進担当部長 業務改革担当課長 財務部長 財務課長 企画部長 政策企画担当課長 （施策・事業の見直しを担当する者に限る）
歳入の確保に関すること （第2号）	財政局長	歳入の確保チーム	1-1-(2) 効率的な行政運営 イ 歳入の確保 ② 未収金対策の強化 ③ 雑収入確保の推進 1-1-(1) 市民サービス向上 イ 多様な納税環境の整備	財政局 市政改革室 ◆財務部長 財政課長 財務課長 市債権回収対策室長 市債権管理担当課長 行政改革担当部長 総務担当課長
	契約管財局長	未利用地の有効活用チーム	1-1-(2) 効率的な行政運営 イ 歳入の確保 ① 未利用地の有効活用等	契約管財局 市政改革室 財政局 ◆管財部長 活用支援担当部長 財産管理担当課長 行政改革担当部長 官民連携担当課長 財務部長 財務課長 財務課長
人事制度及び給与制度の見直しに関すること （第3号）	人事室長	人事・給与制度の見直しチーム	1-1-(2) 効率的な行政運営 オ 人事・給与制度の見直し	人事室 財政局 市政改革室 ◆次長 人事課長 制度担当課長 組織担当課長 給与課長 財務部長 財務課長 行政改革担当部長 総務担当課長
外郭団体の見直しに関すること （第4号）	総務局長	外郭団体の見直しチーム	1-1-(2) 効率的な行政運営 カ 外郭団体の必要性の精査	総務局 市政改革室 ◆行政部長 法人担当課長 改革推進担当部長 マネジメント改革担当課長
ICTの活用に関すること （第5号）	ICT戦略室長	ICTの活用チーム	1-1-(3) ICTの徹底活用 ア ICTを活用したサービス向上 イ ICTを活用した業務執行の効率化 ウ さりなる全庁的なICTの徹底活用	ICT戦略室 市政改革室 ◆企画担当部長 企画担当課長 改革推進担当部長 業務改革担当課長
公共施設のあり方に関すること （第6号）	市政改革室長	公共施設のあり方チーム	1-1-(1) 市民サービス向上 ア 市民利用施設におけるサービス向上 1-2-(1) 公共施設の総合的かつ計画的な管理 1-2-(2) 市民利用施設の実益と負担の適正化	市政改革室 財政局 政策企画室 ◆改革推進担当部長 行政リスク管理担当課長 マネジメント改革担当課長 財務部長 財務課長 政策調整担当部長 政策調整担当課長 （公共施設のあり方を担当する者に限る） ※都市整備局 ※建設局 ファシリティマネジメント担当部長 ファシリティマネジメント課長 企画部長 企画課長
	契約管財局長			指定管理者制度の活用チーム
経営システムの見直しに関すること （第7号）	市政改革室長	経営システムの見直しチーム	2-1-(1) 各事業の経営システムの見直し ア 民営化・公共施設等運営権制度の活用 イ 地方独立行政法人化 ウ その他の形態 2-1-(2) 最適な民間活力の活用手法の導入 ア PPP/PFIの活用促進	市政改革室 財政局 人事室 ◆行政改革担当部長 官民連携担当課長 財務部長 財務課長 次長 人事課長 制度担当課長 組織担当課長
	契約管財局長			指定管理者制度の活用チーム
人材育成に関すること （第8号）	人事室長	人材育成チーム	3-1-(1) 改革を推進する職員づくり ア 改革を推進する職員づくり 3-1-(2) 働きやすい職場環境づくり ア 働きやすい職場環境づくり ① 働きやすい職場環境づくり ② 女性の活躍推進	人事室 市政改革室 ◆次長 人事課長 職員人材開発センター所長 企画・研修担当課長 改革推進担当部長 マネジメント改革担当課長
	市政改革室長			5S、標準化、改善、問題解決力向上チーム
PDCAサイクルの徹底に関すること （第9号）	市政改革室長	PDCAサイクルの徹底チーム	3-2-(1) 施策・事業のPDCAサイクルの徹底 3-2-(2) 内部統制体制の確立 3-1-(3) コンプライアンスの確保	市政改革室 人事室 総務局 ◆改革推進担当部長 マネジメント改革担当課長 次長 人事課長 監察部長 監察課長 内部統制推進担当課長 内部統制評価担当課長
その他行政改革に関すること （第12号）	市政改革室長		1-1-(2) 効率的な行政運営 エ 財務諸表の公表と活用推進 キ 業務改革の推進 1-1-(4) 環境と安全の基盤づくり ア 環境に配慮した率先的な取組 イ 迅速な災害対応ができるリスク管理	

※は、要綱に基づくメンバー

※市政改革室より受領した一覧表から、監査人が区政編に関する部分を除いたものである。

### 第3 小括

以上の大阪市における市政改革の沿革を、下表（※）にまとめる。

市政改革計画等	取組期間	市長 (就任期間)	理念・目的等
市政改革マニフェスト (市政改革基本方針)	H18年度 ～H22年度	關淳一 (H15.12.19 ～H17.10.18、 H17.11.28 ～H19.12.18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健全かつ持続可能な経営体質の確立</li> <li>・自律的に社会責任を遂行する組織風土の確立を目指す</li> <li>・環境変化に即応し、日常的な改革を持続させる組織体質の構築を目指す</li> </ul>
		平松邦夫 (H19.12.19 ～H23.12.18)	
なにわルネッサンス2011ー新しい大阪市をつくる市政改革基本方針ー	H23年度	平松邦夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機的な財政収支状況を克服</li> <li>・必要な公共サービスを確保</li> </ul>
		橋下徹 (H23.12.19 ～26.2.26、 H26.3.24～ H27.12.18)	
市政改革プランー新しい住民自治の実現に向けてー	H24年度 ～H26年度	橋下徹	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムダを徹底的に排除した効果的・効率的な行財政運営</li> <li>・「ニア・イズ・ベター（補完性・近接性の原理）」を徹底的に追求した新しい住民自治と区政運営の実現</li> </ul>
平成27年度 市政改革の基本方針	H27年度	橋下徹	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歳出削減や歳入確保等これまでの「市政改革プラン」に基づく取組みを継承・発展</li> <li>・市民サービスの向上や事務処理の効率化</li> </ul>
		吉村洋文 (H27.12.19 ～H31.3.21)	

市政改革プラン2.0 —新たな価値を生み出す改革— (行革編)	H28年度～ R1年度	吉村洋文	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民サービスの向上、拡充</li> <li>・ 業務執行の効率化</li> <li>・ 安定した財政基盤の構築</li> </ul>
		松井一郎 (H31.4.8～)	

※監査人において作成

## 第3編 監査の結果及び意見

本編における各指摘及び意見の対象は、特別の記載がない限り、第2編第2.1(4)に記載する「主な所管所属」とし、各「主な所管所属」は必要な範囲で市政改革室と協同して改善することを期待するものである。

### 第1 【改革の柱1】 質の高い行財政運営の推進について

#### 1 市民利用施設におけるサービス向上（柱1-1（1）ア）

##### （1）概要

##### ア、市民利用施設におけるサービス向上

大阪市では、市民利用施設におけるサービス向上を図るため、各施設において、臨時開館や開館時間の延長、トイレの改善等のサービス改善策を実施してきたところ、今後もこれらの取組を推進するとともに、新たな視点も含めたサービス改善策を実施することにより、利用者満足度の向上に取り組むこととした。

なお、本施策については、中間見直しの際に、「利用者の意見を踏まえ、一層のサービス向上につなげていくための仕組み(マネジメントシステム)の導入に向けた取組」が追加された。

##### （2）市民利用施設におけるサービス向上

##### ア、事業内容

##### （ア）施設の改善・充実等のサービス向上

大阪市は、利用者ニーズ、費用対効果や他都市状況等を踏まえ、市民や利用者の視点に立ったサービス改善策を検討・実施し、利用者数や利用率等の向上につながるよう、一層の市民サービスの向上を図ることとし、市政改革プラン2.0における具体的な取組として、以下の3つを掲げた。後述のとおり平成29年度の目標が達成され、利用者満足度が概ね9割に達したことから、大阪市は、中間見直しの際に、これらの施策の見直しを行い、平成30年以降は、下記①～③が⑤に集約された。

これらの取組が掲げられた経緯としては、平成25年3～4月に天王寺動物園をはじめとする10のモデル施設において実施された利用者アンケートをもとに、施設独自の工夫による取組を行いながら現場主体によるサービス改善を継続することとされたことによる。

- ① 開館日・開館時間の拡充  
臨時開館や開館時間の延長の拡充、毎週設定されている休館日の見直しなどを検討・実施する。
- ② トイレ等の施設改善  
トイレの洋式化など利用しやすい施設をめざし、施設の改善を検討・実施する。
- ③ 附帯的なサービスの充実  
カフェなどの附帯施設の充実や利用しやすい環境の整備を検討・実施する。

#### 【30年度以降】

- ⑤ 施設の改善・充実等のサービス向上  
開館日・開館時間やトイレ等の施設改善等、ソフト面・ハード面から最適なサービスを検討・実施する。

#### (イ) サービス向上に向けたマネジメントシステムの構築及び導入に向けた準備

大阪市は、中間見直しの際に「今後は、利用者意見を踏まえたサービス向上のPDCAサイクルを回すための仕組み(マネジメントシステム)づくりなど、新たな視点も含め、一層の市民サービスの向上を図る必要がある。」として下線部を追加し、以下の施策を追加した。

#### ④ サービス向上に向けたマネジメントシステムの構築及び導入に向けた準備

現状における利用者意見への対応等に関する各施設の実態調査を行うとともに、一層のサービス向上につなげていくためのマネジメントシステムの構築に向けた検討を行う。構築後は、導入に向けた準備を行う。

同施策は、具体的には、市政改革室が作成した「利用者意見対応手順書」及び同改訂版において各施設が実施すべき必須項目を定め、同手順書を参考に、245の対象施設においてその実施を推進するものである。

利用者意見対応手順書は、概要、①利用者意見の聴取と、②利用者意見への対応について定めている。具体的には、①容易かつ多様な方法により利用者意見を聴取したうえで、そこから得られた利用者意見に対し

て、②対応体制を確立したうえで、意見の分類（提案、要望、苦情、問合せ）や軽重に応じた対応方針を確立することを求めるものである。必須項目の詳細は下図のとおりである。

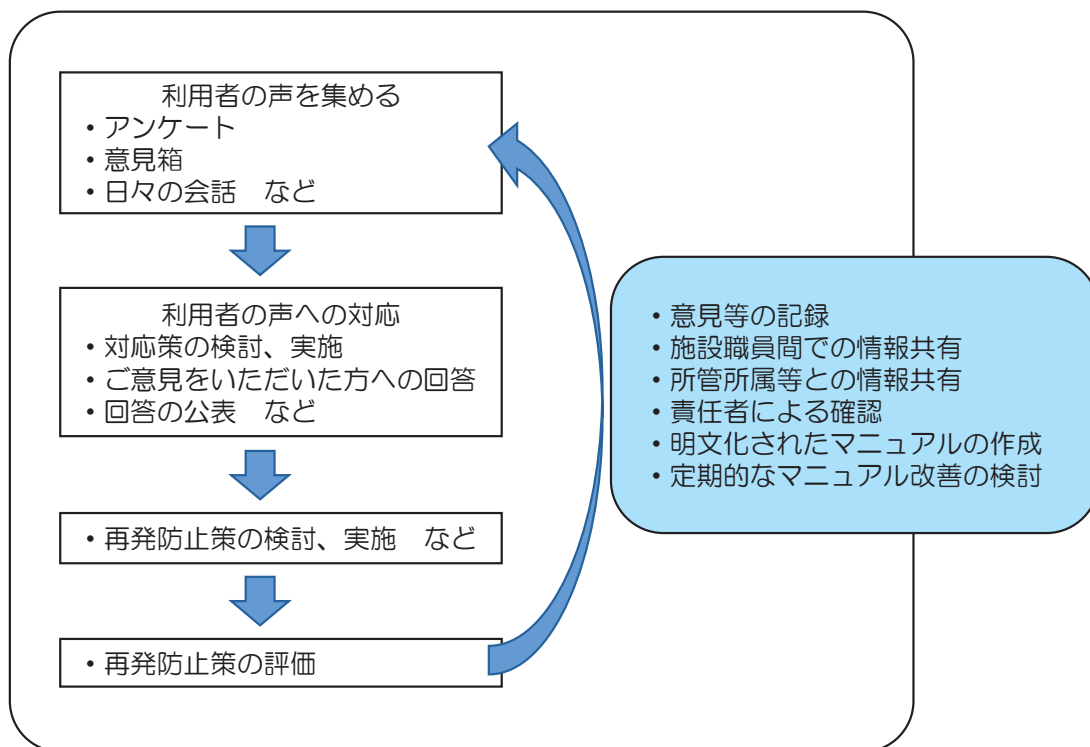
## 利用者意見対応における必須項目

### I 利用者意見対応の基本的な考え方及び施設職員への浸透

#### <基本的な考え方>

施設のサービス向上を図るため、施設利用者の意見を積極的に把握するとともに、利用者意見に適切に対応し、施設のサービス向上のPDCAサイクルを回すこと。

#### <利用者意見対応の考え方のイメージ>



#### <施設職員への浸透>

利用者意見に対する対応は、組織全体で取り組むことが重要です。市民利用施設に関わる全ての職員が利用者意見対応の基本的な考え方を理解し、その考え方に基づき行動できるようにするために、主に次の点について施設職員に浸透させてください。

- ①本手順書が必要な理由
- ②利用者意見に対する施設としての対応方針
- ③各部門、各職員の役割と責任
- ④利用者意見対応手順
- ⑤対応実績と再発防止策の必要性
- ⑥対応技術

## II 利用者意見の聴取

アンケートの実施や、意見箱を設置するなど、できる限り多くの方法により、利用者意見の聴取に努めてください。

## III 利用者意見への対応

### 1 対応体制

職員各々が自身の役割を理解するとともに、責任者を設定し、利用者意見への対応にあたっては、責任者による確認を行ってください。

### 2 受付

利用者意見やその対応経過は記録を残してください。（簡易なもの※を除く）

※その場で口頭で解決できたものや、すぐに対応を行ったもの等。

例：開館時間や開館日についての問い合わせについて回答した。

例：利用者に蛍光灯が切れている旨言われたが、すぐに蛍光灯の交換を行った。

### 3 対応

- ・ 申出内容（提案、要望、苦情、問合せ）に応じ、対応の可否等を検討し、対応方針を検証してください。
- ・ 回答については、簡潔でわかりやすく、誠実なものとなるように留意してください。また、繰り返し同様の申出を受けることのないよう努めてください。
- ・ 申出内容及び回答、対応策については、可能な限り公表するよう努めてください。

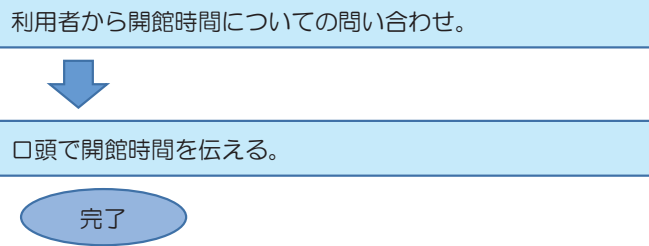
### 4 再発防止

- ・ 今後同様の意見が出ないように、再発防止について検討を行い、必要に応じて実施してください。
- ・ 可能な限り所管部署とは異なる部署において、再発防止策による効果等を評価してください。

### 5 報告及び施設職員間等での情報共有

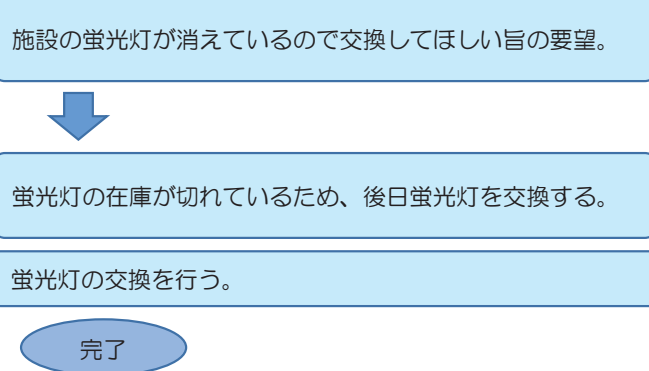
利用者意見を受理した際や利用者意見受理後に施設において対応を行ったもの、もしくは対応を行うことを決定した利用者意見への対応に関する進捗状況は、必要に応じて施設職員間で共有したうえ、所定の様式を用いて、定期的に所管所属に報告してください。（簡易なものを除く。）

### A 簡易な問い合わせ



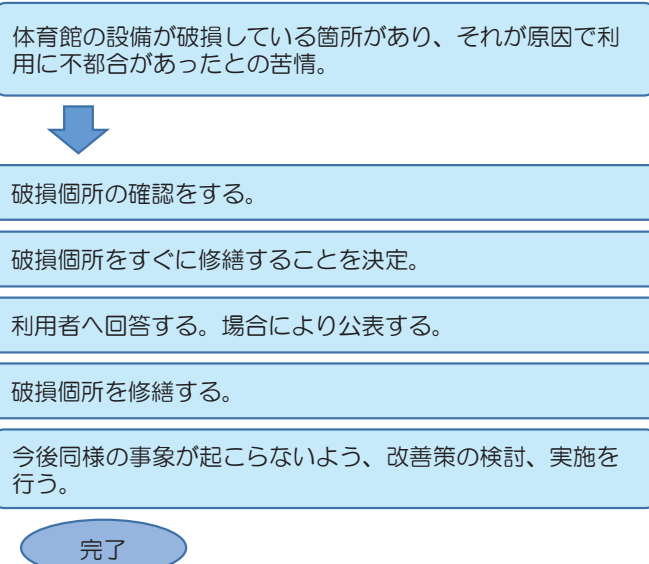
記録を残す必要なし。

### B 簡易な要望



失念防止のため、少なくともメモ等により記録しておく。  
後日別の職員による対応となる場合は引き継ぎをしておく。

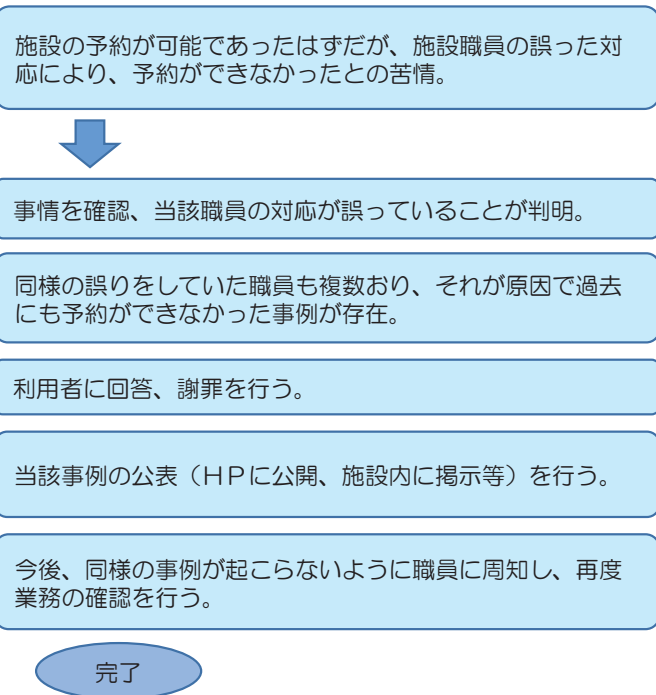
### C 苦情



記録の保存。  
職員間での情報共有。

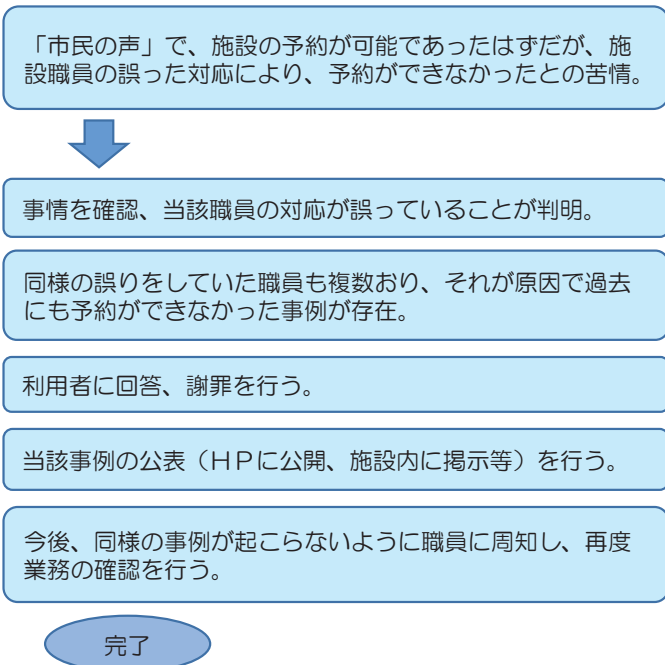


#### D 重大な苦情



記録の保存。  
職員間での情報共有。  
施設を管理する事業者の本部等との情報共有。  
所管所属との情報共有。  
再発防止策の検討、実施。

#### E 重大な苦情（「市民の声」で所管所属に投稿）



記録の保存。  
職員間での情報共有。  
施設を管理する事業者の本部等との情報共有。  
所管所属との情報共有。  
再発防止策の検討、実施。

イ、目標と実績

(ア) 取組みに対する実績

① 開館日・開館時間の拡充

年度	28年度	29年度	30年度	31年度
件数	2	5	0	0
施設名	男女共同参画センター西部館、こども文化センター	クレオ大阪(中央、西、南、東)、子ども・子育てプラザ		

② トイレ等の施設改善

年度	28年度	29年度	30年度	31年度
件数	4	4	3	3
施設名	西成区民センター、天王寺動物園、信太山青少年野外活動センター、美術館	区民センター(北、天王寺)、天王寺動物園、美術館	阿倍野防災センター防災体験学習エリア、浪速区民センター(1F)、天王寺動物園	北区民センター(プロジェクト等)、西区民センター、浪速区民センター(2F)

③ 附帯的なサービスの充実

年度	28年度	29年度	30年度	31年度
件数	0	0	0	0

上記①～③の事業費

(単位:円)

年度	28年度	29年度	30年度	31年度	合計
事業費	71,849,000	116,000,000	625,000,000	22,000,000	1,477,849,000

④ サービス向上に向けたマネジメントシステムの構築及び導入に向けた準備

令和2年3月末時点での「利用者意見対応における必須項目」の実施状況は以下のとおりである。同月時点で実施がされていない施設は、令和2年度以降に実施すると回答した施設と下記照会の対象外とされた3施設も含めると89施設に及ぶが、本施策は市政改革プラン3.0では取り上げられていない。

(単位：施設)

既の実施している施設	156
令和2年度以降に実施すると回答した施設	34
実施困難等との回答があった施設	52
合計	242

※令和2年4月以降に指定管理者、受託者が変更となる施設については本照会の対象外とされたことから、指定管理者が令和2年4月に変更となる「水の館ホール」・「陳列館ホール」・「咲くやこの花館」（建設局所管）の3施設は、上記には含まれていない。

(イ) 目標に対する実績

a 目標の変遷

大阪市は、かかる市民利用施設におけるサービス向上施策による目標として、「市民利用施設における利用者満足度」を掲げていた。しかし、30年度の間見直しの際に29年度の進捗状況を踏まえて目標の再設定が行われ、30年度以降の目標は以下のように変更された。中間見直しによる目標の変更に伴い、30年度以降、利用者満足度に関する目標値は定められていない。

30年度 自律的かつ継続的なサービス向上に向けたマネジメントシステムの構築

31年度 マネジメントシステムの導入に関する工程表の作成

b 目標に対する実績

平成28～29年度の目標値と結果は以下のとおりである。なお、前述のとおり、平成30年度以降、利用者満足度に関する目標値の設定がされていないことから、同年度以降、利用者満足度の調査は行われていない。

(単位：%)

27年度	28年度		29年度	
実績	目標	実績	目標	実績
82.2	83.0	79.4	84.0	88.6

平成30年度以降の目標に対して、「市政改革プラン2.0」の取組みと成果（令和元年度末時点）に記載された達成状況は以下のとおりである。

目標	元年度目標	元年度目標の評価
30年度 自律的かつ継続的なサービス向上に向けたマネジメントシステムの構築 元年度 マネジメントシステムの導入に関する工程表の作成	マネジメントシステムの導入に関する工程表を策定した	達成

### （3）体制

ア、主な所管所属

市政改革室

イ、その他の担当チームメンバーの所属

財政局、政策企画室、都市整備局、建設局

### （4）指摘及び意見

**意見1** 市政改革室は、具体的な施策を検討するにあたり、費用対効果の観点から、対象施設横断的に具体的なニーズを把握したうえで、効果的に利用者満足度の向上につながる施策を検討されたい。

（理由）

市民利用施設におけるサービス向上に関し、大阪市では具体的施策として、①開館日・開館時間の拡充、②トイレ等の施設改善、③附帯的なサービスの充実を掲げている（中間見直し以降は、⑤施設の改善・充実等のサービス向上に集約された。）。これらの施策は、いずれも市民の利便性を向上させるものであるため、実施すれば利用者満足度が向上することは当然のことと思われるが、他方で、いずれもある程度の支出を伴うものである。

しかしながら、これらの施策を講じるにあたってアンケート調査などの各施策を求める利用者意見などの具体的な資料はなく、事業費に対する利用者満足度向上の効果という、費用対効果が十分に検討されているとは言い難い。

この点に関し、市政改革室としては、「市民利用施設については、さまざまな種類の施設があり、その施設の性格、利用者の利用実態等に応じて、施設所管