

# 監査結果に関する措置状況報告書

令和2年度包括外部監査（市政改革プラン2.0の検証について）

所 管 所 属：危機管理室

通知を受けた日：令和4年1月28日

監査結果 No.	頁数	指摘等の概要	措置内容又は措置方針等	措置分類	措置日 (予定日)
意見26	121	<p>大阪市業務継続計画別冊「各局・室業務詳細一覧」について、これを作成した各局・室との間で具体的意見交換を行い、その実効性を担保されたい。</p> <p>災害時対応は、広く市民にとって平等・公平であるべきであり、危機管理室が主導して各区役所間での目標着手時期が一定レベルに保たれるよう、監督部署として積極的に横展開を行ったり、意見交換の場や勉強会などを主催して、よりレベルの高い緊急時サービスを公平平等に提供できるよう、具体的施策を講じるべきである。</p>	<p>「各局・室業務詳細一覧」に記載されている業務は、通常業務と災害時の応急対策業務の2つに区分されている。</p> <p>通常業務は各局・室が担当部局として独自に実施している業務であり、応急対策業務も「大阪市地域防災計画」の各局・室の分掌事務により決まっている。</p> <p>基本的に「各局・室業務詳細一覧」に記載されている業務は各局・室が担当部局として独自実施している業務であるため、非常時優先業務の洗い出しも含め、危機管理室においてその内容を俯瞰的視点から検証できるような性質のものではないと考えている。</p>	見解	—
意見27	121	<p>大阪市業務継続計画別冊「各区役所業務詳細一覧」について、応急対策業務・通常業務のそれぞれの目標着手時期がどの区役所においても一定レベルに保たれるよう、各区役所担当者間の意見交換の場や勉強会など具体的施策を講じられたい。</p> <p>災害時対応は、広く市民にとって平等・公平であるべきであり、危機管理室が主導して各区役所間での目標着手時期が一定レベルに保たれるよう、監督部署として積極的に横展開を行ったり、意見交換の場や勉強会などを主催して、よりレベルの高い緊急時サービスを公平平等に提供できるよう、具体的施策を講じるべきである。</p>	<p>「各区役所業務詳細一覧」については、24区の基本的な業務が共通していることから、業務の洗い出し段階で検討会議を行い、全区で業務内容および目標着手時期について基本的には共通とした。</p> <p>ただし、各区の地域性や実状（人口構成、地理的条件等）を反映する必要も想定されるため、目標着手時期について、見直しも含めて各区役所が主体となり設定することとしている。</p> <p>なお、各区役所担当者から「業務詳細一覧」の考え方等の問い合わせがあれば、引き続き丁寧に対応していく。</p>	見解	—
意見28	122	<p>緊急時に使用する「業務マニュアル」について、作成されていない所管所属を公表されたい。</p> <p>大阪市業務継続計画においては、災害時の応援職員等が具体的業務を遂行できるよう、詳細な業務マニュアルを作成するものとされている。</p> <p>しかし、令和元年度末において、その作成状況は全所属中87%にとどまっており、十分な期間があったにもかかわらず、100%という当初目標を達成できていない。</p> <p>危機管理室が監督部署として、業務マニュアルのレベルが全部署にて一定担保されるよう、積極的に横展開を行ったり、意見交換の場や勉強会などを主催して、よりレベルの高い緊急時サービスを公平平等に提供できるよう、具体的施策を講じるべきである。</p>	<p>大規模な災害時に円滑な受援体制を構築するため、各所属に対して応援を受ける業務の内容や必要人材を記した受援シートを依頼し、令和2年度に取りまとめた。</p> <p>令和3年1月に担当者説明会を開催し、災害時に応援職員等が円滑に業務を遂行できるように「業務マニュアル」を早期に整備するよう改めて依頼した。</p> <p>令和2年度中に各所属から提出させる受援シートにより「業務マニュアル」が整備されているかを確認しており、未整備の所属に対しては、今後個別ヒアリング等を行い、公表も含めた対応を検討する。</p>	見解	—

# 監査結果に関する措置状況報告書

令和2年度包括外部監査（市政改革プラン2.0の検証について）

所 管 所 属：危機管理室

通知を受けた日：令和4年1月28日

監査結果 No.	頁数	指摘等の概要	措置内容又は措置方針等	措置分類	措置日 (予定日)
意見29	122	<p><b>緊急時に使用する「業務マニュアル」について、市政改革室とともに、その内容を把握し、各所管所属と積極的に意見交換されたい。</b></p> <p>大阪市業務継続計画においては、災害時の応援職員等が具体的業務を遂行できるよう、詳細な業務マニュアルを作成するものとされている。</p> <p>しかし、令和元年度末において、その作成状況は全所属中87%にとどまっており、十分な期間があつたにもかかわらず、100%という当初目標を達成できていない。</p> <p>危機管理室が監督部署として、業務マニュアルのレベルが全部署にて一定担保されるよう、積極的に横展開を行ったり、意見交換の場や勉強会などを主催して、よりレベルの高い緊急時サービスを公平平等に提供できるよう、具体的施策を講じるべきである。</p>	<p>「各区役所業務詳細一覧」の応急対策業務のうち、罹災証明書の発行業務など全区が共通して実施すべき業務については、危機管理室が作成している「業務マニュアル」を活用した研修などにより、大阪市全体においてサービスを公平平等に提供できるよう、引き続き取り組んでいく。</p> <p>なお、「各局・室業務詳細一覧」に記載されている業務は、基本的に各局・室が担当部局として独自実施している業務であるため、各所属が整備している「業務マニュアル」を危機管理室が把握し、意見交換等を行い、実効性を担保できるような性質のものではないと考えている。</p>	見解	—
意見30	123	<p><b>業務詳細一覧、業務マニュアルを用いた訓練をすべからく実施し、これらの施策の実効性の検証を全部署において進められたい。</b></p> <p>大阪市業務継続計画においては、各所管所属が策定した「業務詳細一覧」および「業務マニュアル」の実効性を検証し、よりよいものへと改変していくための訓練等を行うものとされている。</p> <p>しかし、令和元年度末において、その作成状況は全所属中93%にとどまっており、100%という当初目標を達成できていない。危機管理室からの原因調査に対し、当該所属は「人員不足」「時間不足」などの理由を述べるようであるが、危機管理意識の低さとばらつきが見て取れる。このような部署は早期に公表することで、早期に訓練等により策定した対策内容の実効性の検証を行うよう促すべきである。</p>	<p>大阪市震災総合訓練におけるBCPの実施訓練は、令和元年度の実施所属が93%にとどまったものの、大半の所属で訓練による実効性の検証がなされた。</p> <p>しかしながら、震災総合訓練は勤務時間中の実施であり全職員が参加できないため、令和2年度からは、震災総合訓練時にBCPに係る訓練を行うのではなく、全職員対象のeラーニングによるBCP研修を実施し、より一層BCPの実効性向上に向けた取り組みを行った。</p>	見解	—

## 監査結果に関する措置状況報告書

令和2年度包括外部監査（市政改革プラン2.0の検証について）

所 管 所 属：危機管理室

通知を受けた日：令和4年1月28日

監査結果 No.	頁数	指摘等の概要	措置内容又は措置方針等	措置分類	措置日 (予定日)
意見31	123	<p>同訓練を行っていない所管所属を公表されたい。</p> <p>大阪市業務継続計画においては、各所管所属が策定した「業務詳細一覧」および「業務マニュアル」の実効性を検証し、よりよいものへと改善していくための訓練等を行うものとされている。しかし、令和元年度末において、その作成状況は全所属中93%にとどまっており、100%という当初目標を達成できていない。危機管理室からの原因調査に対し、当該所属は「人員不足」「時間不足」などの理由を述べるようであるが、危機管理意識の低さとばらつきが見て取れる。このような部署は早期に公表することで、早期に訓練等により策定した対策内容の実効性の検証を行うよう促すべきである。</p>	<p>未実施の所属に対しては、個別ヒアリング等を行い、公表も含めた対応を検討する。</p> <p>なお、全職員への意識啓発が必要と考えており、令和3年度以降も、全職員対象のeラーニングによるBCP研修を実施する予定。</p>	見解	—