

大阪市環境局

家庭系ごみ収集輸送事業  
改革プランの進捗状況

(平成 30 年 1 月末現在)

平成 30 年 3 月

## はじめに

環境局では、平成 29 年 6 月に「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン（以下「改革プラン」という。）」を策定し、「経費の削減」と「市民サービスの向上」の二本柱を打ち立て、この間、強力に改革を進めてきた。

改革プランの基本的な考え方では、これまでの枠組みにとらわれることなく効果的・効率的な取組を実行していくため、明確な改革目標を設定するとともに、アクションプラン編において、具体的な取組内容や目標とする期限等を明示したところである。

改革プランに基づく取組については、P D C A サイクルを推進する観点から、取組を漫然と実施するのではなく、計画どおり進捗しているか、また、目標とした成果があがっているか、**局長をトップとする「環境事業センター改革検討委員会」において隔月毎に定期的に点検・評価し、期待どおりの成果が得られていない場合には、改善を図っていくこととしている。**

こうした取組に加え、毎年度、年度の中間段階において改めて進捗状況を点検し、その結果を当年度の取組、翌年度の改善に反映することとしている。この考え方に基づき、改革プランの取組について「中間振り返り」の内容を、平成 29 年度中間期（1 月末現在）の取組状況としてとりまとめた。

改革プランの達成に向けては、厳格な進捗管理を行っていく必要があることから、アクションプラン編に掲げた項目単位で、これらの項目の取組状況をとりまとめ、達成状況に関して、中間段階における点検・評価を行った。評価結果としては、詳細は本編に譲ることとするが、全 19 項目において、順調に進捗しているとの確認ができたところである。

今後、来年度稼働の運行管理システムを活用し、P D C A サイクルを回しながら、着実にかつスピード感を持って、「経費の削減」と「市民サービスの向上」に取り組んでいくものとする。

参考資料として、「環境事業センター改革検討委員会」やそのもとに設置している「3 つの部会（サービス活性化部会、交通事故防止対策部会、作業効率化部会）」における検討や、これまでの取組、その結果・成果を巻末に添付しています。是非ご参照ください。

～ 目 次 ～

<b>1 経費の削減</b>			
<b>(1) 徹底した効率化</b>			
1	○ 乗換作業等による待機時間等の圧縮 ○ 柔軟な勤務時間の設定による待機時間等の圧縮 (工場閉鎖に伴う輸送効率の悪化への対応)	4・5 頁	
2	車両能力の最大数量まで収集・積込を実施	6 頁	
3	3日・4日取りの機材配置の見直し	7 頁	
4	2人乗車作業の拡大	8 頁	
5	中継作業の見直し拡大等	9 頁	
6	硬直した作業管理体制の見直し (行政区単位・事業単位の機材配置等)	10 頁	
<b>(2) 効率化実現のための取組</b>			
7	作業管理の徹底 (GPSの活用等)	11 頁	
8	現場の管理体制の権限と責任の明確化	12 頁	
9	現業管理主任の管理職への登用拡大	13 頁	
<b>(3) 人事給与制度等の検討</b>			
10	同上	14 頁	
<b>(4) 民間委託化の推進</b>			
11	同上	15 頁	
<b>2 市民サービスの向上</b>			
<b>(1) 突発事象に対する即時対応の実施</b>			
12	同上	16 頁	
<b>(2) 公務上の交通事故の削減</b>			
13	同上	17・18 頁	
<b>(3) 公務上の交通事故の削減のための取組</b>			
14	○ GPS機能を活用した安全運転指導の強化 ○ 車両装備の工夫・改善による事故発生リスクの低減	19・20 頁	
15	安全運転指導の標準化	21・22 頁	
<b>(4) 災害時の対応</b>			
16	マニュアルの作成	23・24 頁	
17	他都市等との連携強化	25・26 頁	
<b>3 改革の徹底</b>			
<b>(1) PDCAサイクルの徹底</b>			
18	改革検討委員会の実施	27・28 頁	
<b>(2) 組織対応の活性化</b>			
19	運営評価の継続実施	29 頁	

## 1 概要

「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン（以下「改革プラン」という。）を進めるにあたっては、目標とする期限を設定し、改革の成果の実現に向けて、その手順とスケジュールを示しながら、徹底した進捗管理を行うこととしている。

改革プランに掲げた取組については、定期的に棚卸しを行い、進捗状況の点検・改善を図るなど、PDCAサイクルを回しながら、目標達成を果たしていく必要がある。

今回は、改革プランにかかる年度の間中期である平成30年1月末現在の取組状況について、概要をとりまとめた。

## 2 評価項目

アクションプラン編の全19項目が評価対象

## 3 評価方法

上記各項目について、各年度（平成29～31年度）で掲げる目標に対する進捗状況を、次の2区分により評価

### 【評価区分】

① 目標の達成に向けて順調である。

② 目標の達成に向けて順調ではない。

※ 平成29年度における目標に対して、「達成が見込まれる場合：①」・  
「達成が見込まれない場合：②」として区分した。

## 4 進捗状況

		全体	1 経費の削減	2 市民サービスの向上	3 改革の徹底
評価項目数		19項目	11項目	6項目	2項目
進捗状況	①	19項目	11項目	6項目	2項目
	②	0項目	0項目	0項目	0項目

## 5 その他（局内における進捗管理）

厳格な進捗管理を通じて、PDCAサイクルの徹底を図りながら、着実かつ確実な成果を得ていくため、次の場を設定・実施した。

ア 環境事業センター改革検討委員会を隔月で実施（シートNo.18）

イ 局長を交えたレビューを隔月で実施し、徹底した議論・検証

## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 乗換作業等による待機時間等の圧縮</li> <li>○ 柔軟な勤務時間の設定による待機時間等の圧縮 (工場閉鎖に伴う輸送効率の悪化への対応)</li> </ul>
----------	--

### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 37 名相当分の業務を見直す。	平成 29 年度 - 平成 30 年度 10 名 平成 31 年度 27 名	◇ 平成 30・31 年度に実践する具体作業計画を作成することができた。 平成 30 年度中 10 名 平成 31 年度 27 名	①

### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 作業計画の策定に向けて、ごみ収集量や搬入時間等のデータをもとに、工場閉鎖に伴う輸送効率悪化の解消策について、各環境事業センターにおける地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。(平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上)</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 一部収集車両に、輸送効率の悪化による待機時間の存在も明らかになり、こうした隙間時間を活用する等で、平成 30・31 年度に実践する作業の効率化 (150 名の削減) にかかわる計画を具体化することができた。</p> <p>《具体作業計画の内容》</p> <p>平成 30 年度中：普通ごみ収集において、工場から遠隔にある行政区において試行実施運行管理システム導入により見直し拡大 (4 月 ▲ 5 名⇒10 月 ▲ 10 名)</p> <p>平成 31 年度：普通ごみ収集において、全行政区へ拡大するとともに、古紙・衣類収集において、平成 30 年度から持ち去り行為防止の取組を更に強化しつつ、収集量を見定めた上で、見直しを実施</p>
--

### □ 今後の取組

<p>◇ 平成 30 年度中に、運行管理システム導入により見直し拡大するよう調整する。 (4 月 ▲ 5 名⇒10 月 ▲ 10 名)</p> <p>【以下、シートNo. 2～6 も同じ】</p> <p>◇ 大半の地域で収集曜日の変更となることから、区広報紙等により市民周知を行う。</p> <p>◇ 平成 30 年 4 月から、作業の効率化を本格的に実践していくが、大前提である「市民サービスの確保」を担保するため、今後の収集状況 (収集時間の遅延等) について、運行管理</p>
---

システムにより注視しながら、必要に応じて微調整を行うなどで、日常的なPDCAサイクルを回していくとともに、次年度以降の更なる効率化にも繋げていく。

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo.2	車両能力の最大数量まで収集・積込を実施
---------	---------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 50 名相当分の業務を見直す。	平成 29 年度 — 平成 30 年度 30 名 平成 31 年度 20 名	◇ 平成 30・31 年度に実践する具体作業計画を作成することができた。 平成 30 年度 24 名 平成 31 年度 21 名	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 作業計画の策定に向けて、ごみ収集量や搬入時間等の具体的なデータとともに、また車両の大型化も合わせて、全環境事業センターと地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。(平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上)</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 一部収集車両に、車両能力の最大数量まで収集・積込を行えていない状況が明らかになり、こうした部分を見直すとともに、更新する車両を大型化する等で、平成 30・31 年度に実践する作業の効率化(150 名の削減)にかかる計画を具体化することができた。</p> <p>〈具体作業計画の内容〉</p> <p>平成 30 年度当初：基準積載量までの収集・積込の実施</p> <p>平成 29 年度の車両更新による車両の大型化の実施</p> <p>平成 31 年度当初：平成 30 年度の車両更新による車両の大型化の実施等</p>
---

#### □ 今後の取組

<p>◇ 平成 30 年 4 月に、24 名相当の業務見直しを実践する。</p> <p>◇ 以下、シートNo.1 に同じ。</p>
---

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo.3	3日・4日取りの機材配置の見直し
---------	------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 20 名相当分の業務を見直す。	平成 29 年度 — 平成 30 年度 10 名 平成 31 年度 10 名	◇ 平成 30・31 年度に実践する具体作業計画を作成することができた。 平成 30 年度中 10 名 平成 31 年度 10 名	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 作業計画の策定に向けて、ごみ収集量や搬入時間等をもとに、各環境事業センターと地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。 (平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上)</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 普通ごみ収集における 4 日取り (月・火・水)・3 日取り (木・金・土) のごみ収集量の状況を把握し、地域実情に合わせて配車台数を工夫する等で、平成 30・31 年度に実践する作業の効率化 (150 名の削減) にかかる計画を具体化することができた。</p> <p>《具体作業計画の内容》</p> <p style="padding-left: 40px;">平成 30 年度中：普通ごみ収集において、工場から遠隔にある行政区において試行実施 運行管理システム導入により見直し拡大 (4 月 ▲ 4 名⇒10 月 ▲10 名)</p> <p style="padding-left: 40px;">平成 31 年度：普通ごみ収集において、全行政区へ拡大</p>
--

#### □ 今後の取組

<p>◇ 平成 30 年度中に、運行管理システム導入により見直し拡大するよう調整する。 (4 月 ▲ 4 名⇒10 月 ▲10 名)</p> <p>◇ 以下、シートNo.1 に同じ。</p>
---

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。



## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo. 4	2人乗車作業の拡大
----------	-----------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 12 名相当分の業務を見直す。	平成 29 年度 12 名 平成 30 年度 — 平成 31 年度 —	◇ 古紙・衣類収集において 2 人車付（2 名体制）を拡大（12 名）した。 ◇ 平成 30・31 年度に実践する具体作業計画を作成することができた。 平成 30 年度 5 名 平成 31 年度 継続検討	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 平成 29 年 4 月から、古紙・衣類収集において 2 人車付（2 名体制）を拡大した。</li><li>◇ 作業計画の策定に向けて、既に 2 名体制で収集している地域（全体の約 3 割）に加え、搬入時間、収集コース図等をもとに、運転担当職員が積込作業に従事でき、かつ効率的な収集コースを更に設定できないか、各環境事業センターと地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。（平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上）</li></ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 運転担当職員が積込作業に従事でき、かつ効率的な収集コースの設定を工夫できる余地を点検・精査する等で、平成 30 年度に実践する作業の効率化（150 名の削減）にかかる計画を具体化することができた。</li></ul> <p>〈具体作業計画の内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"><li>平成 30 年度当初：5 名の削減</li><li>平成 31 年度当初：継続検討（運行管理システムを活用し、現場実態を更に精査）</li></ul>
--

#### □ 今後の取組

<ul style="list-style-type: none"><li>◇ 平成 30 年 4 月に、5 名相当の業務見直しを実践する。</li><li>◇ 以下、シートNo. 1 に同じ。</li></ul>
---

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo. 5	中継作業の見直し拡大等
----------	-------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 17 名相当分の業務を見直す。	平成 29 年度 10 名 平成 30 年度 7 名 平成 31 年度 —	◇ 粗大ごみ等の中継拠点を廃止した。(10 名) ◇ 平成 30・31 年度に実践する具体作業計画を作成することができた。 平成 30 年度 9 名 平成 31 年度 0 名	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 平成 29 年度から粗大ごみ等を処理施設へ直送し、本格的に中継拠点を廃止した。</li> <li>◇ 作業計画の策定に向けて、ごみ収集量や搬入時間、収集コース図等のデータをもとに、中継作業の拡大等により軽四輪車数の見直しを行い、輸送効率の向上を図るため、各環境事業センターと地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。(平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上)</li> </ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 収集コースから、道路整備といった状況の変化から軽四輪車で収集する必要のなくなった場所の有無を点検・精査するとともに、中継作業を拡大する等で、平成 30 年度に実践する作業の効率化(150 名の削減)にかかる計画を具体化することができた。</li> </ul> <p>《具体作業計画の内容》</p> <p style="padding-left: 20px;">平成 30 年度当初：中継作業を拡大するとともに、軽四輪車の収集場所を見直し</p>
---

#### □ 今後の取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 平成 30 年 4 月に、9 名相当の業務見直しを実践する。</li> <li>◇ 以下、シートNo. 1 に同じ。</li> </ul>
--

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (1) 徹底した効率化

シートNo. 6	硬直した作業管理体制の見直し (行政区単位・事業単位の機材配置等)
----------	--------------------------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
約 14 名相当分の配置減を行う。	平成 29 年度 — 平成 30 年度 14 名 平成 31 年度 —	◇ 平成 30・31 年度に実践する具体計画を作成することができた。 平成 30 年度 14 名 平成 31 年度 0 名	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 作業計画の策定に向けて、行政区別・ごみ種別の固定的な稼働班体制を見直し、弾力的で効率的な作業体制の構築に向けて、各環境事業センターと地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施した。(平成 29 年 6 月～10 月にかけて環境事業センターごとに 4 回以上)</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 平成 30 年 4 月から、こうした枠組みを超えた管理体制に組織再編することにより、平成 30 年度に実践する作業の効率化 (150 名の削減) にかかる計画を具体化することができた。</p> <p>《具体作業計画の内容》</p> <p>平成 30 年度当初：現業管理体制の組織再編に合わせて、配置基準を見直し</p>
--

#### □ 今後の取組

<p>◇ 平成 30 年 4 月に、14 名相当の配置減を実践する。</p> <p>◇ 以下、シートNo. 1 に同じ。</p>
--

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (2) 効率化実現のための取組

シートNo. 7	作業管理の徹底（GPSの活用等）
----------	------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
タイムリーかつスピーディな情報収集による徹底した作業管理を実践する。	平成30年度、運行管理システム（GPS車載器を含む）を導入する。	平成30年8月稼働に向けて、準備を行うことができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 運行管理システム（GPS車載器を含む）の導入に向けて、機能や性能を確認しながら、実業務における活用策の検討を行ってきた。</li><li>◇ 機器の機能・性能を確認するため、3社から無償で提供を受けることができたことから、平成29年7月4日から2週間、試行的に収集車両にGPS車載器を搭載し、運行管理システムを見ながら、詳細設計を行ってきた。</li></ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 平成30年度から、運行管理システム（GPS車載器を含む）の導入に向けた準備（契約手続等）を行うことができた。（平成30年8月稼働予定）</li></ul>
---

#### □ 今後の取組

<ul style="list-style-type: none"><li>◇ 運行管理システムを活用した局内運用をルール化し、局長をトップとする重層的なチェック体制を構築する。（環境事業センター内の管理者⇒環境事業センター内の監督者⇒局担当課⇒局内部監察者⇒局部長）</li><li>◇ 本格導入後、運行管理システム運用マニュアルを作成するほか、運用ルールを遵守し、日常的なPDCAサイクルを徹底していく。</li></ul>
--

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (2) 効率化実現のための取組

シートNo. 8	現場の管理体制の権限と責任の明確化
----------	-------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
局内規定の「主任準則」を改定する。	平成 29 年度 主任準則の改正 及び職員周知	平成 30 年度の現業管理体制の組織再編に向けて、主任準則の改定・業務マニュアルの作成・職員周知を行うことができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 改革プランの実現に寄与する、徹底した作業管理・労務管理を行うための仕組みとするため、現業管理体制の組織再編に向けて、階層（技能統括主任・部門監理主任・業務主任）ごとの現状課題を洗い出し、検討を進めてきた。</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 責任と権限の明確化を図り、作業管理・労務管理を徹底していく仕組みとするため、平成 30 年度から現業管理体制の組織再編を行うこととし、準備を進めることができた。</p> <p>〈主な変更点〉</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 作業の効率化を見据え、行政区・ごみ種別の枠組みを超えた管理体制の構築</li><li>・ 業務・責任の明確化（担当号車・管下職員） 部門監理主任：16～18 名程度の職員を管理 業務主任：4・5 名程度の職員を管理</li><li>・ 災害時の対応等を含め、「地域や区役所との窓口」を明確化</li></ul> <p>◇ これらの内容に基づき、局内規定である「主任準則」を改定するとともに、新たに「業務マニュアル（現業管理主任用）」の作成に向けて作業を進めることができた。</p> <p>◇ 職員への周知については、平成 30 年 1 月から順次行っている。</p>
--

#### □ 今後の取組

◇ 改革プランの実現に向けて、これらのルールを遵守し、業務・責任の明確化を行い労務管理・作業管理を徹底していく。
--

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (2) 効率化実現のための取組

シートNo. 9	現業管理主任の管理職への登用拡大
----------	------------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
組織マネジメントの一端として、職員のモチベーション向上に寄与する方策の考え方をまとめる。	平成 29 年度 昇格登用ルールの考え方を検討	平成 30 年 4 月、課長代理級への登用に向けて準備を行うことができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 技能統括主任の知識や経験を環境事業センターのマネジメント強化に資することができるよう、管理職への登用拡大のためのルールを検討した。</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 平成 30 年 4 月、課長代理級への登用拡大に向けて検討を行うことができた。</p>
---

#### □ 今後の取組

<p>◇ 職員のモチベーションの更なる向上に繋がるものとなるよう、引き続き登用ルールについて検討し、組織マネジメントの強化を図っていく。</p>
--

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (3) 人事給与制度等の検討

シートNo.10	人事給与制度等の検討
----------	------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
㊦作業効率化のための休憩時間の設定を行うなど、勤務時間帯の割り付けを工夫する。 ㊧人事考課制度を活用し、職員の頑張りを適正に評価し、給与に反映していくほか、実績に応じた諸手当の支給方法についても検討する。	㊦・㊧ H29～30年度 検討実施  H31年度 制度設計	㊦について 導入に向けた課題を確認のうえ、具体的な検討を進めた。  ㊧について 人事考課制度の評価内容について、一部改善を図ることができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 上記㊦について、一斉休憩の適用除外にかかる法令上の問題点の有無を、労働基準監督署にも確認しながら、検討を行ってきた。</li> <li>◇ 上記㊧について、これまでから実施している人事考課制度の評価方法を工夫し、当局で作成している着眼点シートの評価項目を、改革プランの実現に寄与するものとなるよう工夫・改善した。</li> </ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 上記㊦について、法令上の問題は特段ないことを確認し、導入に向けた具体的な検討を行うことができた。</li> <li>◇ 上記㊧について、着眼点シートの評価項目を、例えば、作業効率化や交通事故防止対策に寄与する評価内容に改めるなど、改善を行うことができた。</li> </ul>
--

#### □ 今後の取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 上記㊦について今後の収集状況（収集時間の遅延等）を注視し、平成30年度から関係先と調整しながら、一斉休憩の適用除外を行っていく。</li> <li>◇ 上記㊧について、平成29年度の実施結果を検証しながら、引き続き改善を図るとともに、諸手当の支給方法についても引き続き検討を行っていく。</li> </ul>
---

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 1 経費の削減

### (4) 民間委託化の推進

シートNo.11	民間委託化の推進
----------	----------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
平成 29 年度は、早期退職者特例制度を活用するなど、西部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託化する。 平成 29 年～31 年度の 3 年間で、徹底した効率化による、職員定数の削減目標以上の減員（150 名）が見込まれる場合には、平成 30・31 年度においても民間委託を拡大する。	平成 29 年度 西部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託化  平成 31 年度以降 退職等により生じた減員に合わせ、民間委託を拡大	平成 29 年 4 月から、西部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託化することができた。 平成 31 年度以降についても、退職等により生じた減員に合わせ、民間委託の拡大を行っていく。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 改革プラン期間中の民間委託拡大の可能性について検討を行ってきた。</li> </ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 平成 29 年度については、早期退職者特例制度を活用するなど、減員数の一部相当業務として、4 月から西部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託化することができた。</li> <li>◇ 平成 31 年度以降についても、退職等により生じた減員に合わせ、民間委託の拡大を行っていく。</li> </ul>
--

#### □ 今後の取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 平成 31 年度以降についても、退職等により生じた減員に合わせ、民間委託の拡大を行っていくこととし、職員数の推移に注視していく。</li> </ul>
--

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。



## 2 市民サービスの向上

### (1) 突発事象に対する即時対応の実施

シートNo.12	突発事象に対する即時対応の実施
----------	-----------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
運行管理システムを活用し、即時対応を実施することで、収集時間等の遅延や収集漏れ、不法投棄等にかかる対応の遅れ等を理由とする苦情（市民の声）件数について、前3か年（平成26年度～28年度）の半減となる20件以内をめざす。	平成30年度 30件以内  平成31年度 20件以内	平成30年度からの運行管理システムの導入に合わせて、検討・準備を行うことができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇ 本取組は即時性が求められ、運行管理システム（GPS車載器を含む）の機能の一つである「現在地情報」が必要となることから、「シートNo.7」の検討に合わせて実施してきた。</p> <p>〔成果〕</p> <p>◇ 運行管理システムの性能として、例えば、即時対応を行うには、少なくとも1分間隔の情報が必要といった仕様要件について検討するほか、具体的な作業手順についても検討を進めることができた。</p>
---

#### □ 今後の取組

<p>◇ シートNo.7に記載する、本格導入後作成予定の運行管理システム運用マニュアルに、これらの運用ルールについても盛り込み、運用ルールを徹底し、即時対応を実践していく。</p>
--

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 2 市民サービスの向上

### (2) 公務上の交通事故の削減

シートNo.13	公務上の交通事故の削減
----------	-------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
公務上の交通事故の発生件数について、前3か年（平成26年度～28年度）の3割削減となる45件以内をめざす。	平成29年度 55件以内 平成30年度 50件以内 平成31年度 45件以内	平成30年1月末時点 45件 うち人身事故 10件 うち物損事故 30件 うち自損事故 5件	①

※ 過去3か年の公務上交通事故の発生件数

平成26年度 73件    平成27年度 63件    平成28年度 56件

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p><b>〔取組〕</b></p> <p>◇ 平成29年度新たに、主に次の取組を行った。（シートNo.14・15に記載する取組を除く）</p> <p>    《研修関係（職員の意識改善）》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収集作業員による誘導及び後退時の安全確認の徹底など</li> <li>・ 運転記録証明書・安全運転宣言書の提出</li> <li>・ コメンタリー運転の実施</li> <li>・ 交通事故報告会の開催（「なぜなぜ分析」による原因分析と究明）</li> </ul> <p>    《事故削減の取組》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運転登録職員要綱の厳格化（運転登録除外の取扱いの見直し）</li> <li>・ 管理監督者へのドライブレコーダー映像確認方法の徹底（運用の手引きの改定）</li> </ul> <p>    <b>【映像確認方法の変更】</b></p> <p>    期間中に運転に従事した全ての運転登録職員の映像を、2か月に1回、各部門監理主任が担当する班を基本に運転登録職員の映像確認を行い、あわせて誰が誰の運転を確認（指摘）したのかを記録（映像確認の責任を明確化）するとともに、映像の再確認・再々確認を実施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 部門監理主任が全運転従事職員の映像確認（1回目）</li> <li>② 技能統括主任・安全担当の部門監理主任等が指摘のなかった映像のうち2割以上について再確認（2回目）</li> <li>③ 再確認のうち指摘の無かった映像の5割以上について、所長・担当課長による再々確認を実施（3回目）</li> </ol>
--

④ 事業管理課でも映像確認のチェックを実施し、映像確認が不十分であることが認められた場合は、事業管理課長から、管理監督者・映像確認者に対し指導書を交付

- ・ 安全運転宣言車の表示
- ・ 各環境事業センターに事故発生件数の掲示（見える化）
- ・ 上半期事故件数 30 件という危機的状況を受け、10 月 10 日付けで事業部長・環境事業センター所長・技能総括主任連名による通知文を發文し、全環境事業センターにおいて一斉全体集会を開催
- ・ 11 月以降、事故発生ごとに全環境事業センターにおいて、早朝から一斉全体集会を開催し、事故発生の当該環境事業センターへは事業部長が赴き、訓示及び注意喚起を実施
- ・ 事故発生ごとの事故原因分析及び注意喚起のメールを事業管理課より配信
- ・ 局長によるヒアリングの実施

《調査関係》

- ・ 特別査察チームの走行状況調査による指導実施
- ・ 局(ルシアス) 課長級による走行状況覆面調査

平成 29 年 7～8 月 : 調査者 32 名 総件数 972 件 交通違反指摘件数 47 件

同年 10～11 月 : 調査者 32 名 総件数 941 件 交通違反指摘件数 13 名

【成果】

- ◇ 平成 29 年度においても、各種取組の効果から、過去最低を記録した昨年度（56 件）と比べて、大幅に減少しているものの、最終目標である 45 件までには及ばなかった。

## □ 今後の取組

- ◇ 人身事故は減少する一方、物損事故が増加しており、特に、後退時に工作物と接触する事故が目立つ状況にあることから、後退時の事故に特化した取組を実施していく。
- ◇ 平成 30 年度については、シート No.14・15 に掲げる取組もあわせて行っていくことで、最終目標である公務上の交通事故発生件数 45 件以内を達成していく。

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 2 市民サービスの向上

### (3) 公務上の交通事故の削減のための取組

シートNo.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>㊦ GPS機能を活用した安全運転指導の強化</li> <li>㊧ 車両装備の工夫・改善による事故発生リスクの低減</li> </ul>
----------	--

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
㊦については、運行管理システム（GPS車載器を含む）を活用し、安全運転指導の強化に繋げる。（例：高リスク運転者に対する個別指導等） ㊧については、平成29年度以降の更新車両に、第3ブレーキ、バックモニターを本格装備するほか、小型プレスダンプ車等については、スライドドアを導入していく。	㊦について、平成30年度、運行管理システム（GPS車載器を含む）の導入後の活用方法を検討する。 ㊧について、平成29年度の更新車両から装備し、以降順次拡大する。	㊦について 平成30年度からの運行管理システムの導入に合わせて、検討・準備を行うことができた。 ㊧について 平成29年度の更新車両から、第3ブレーキ、バックモニターを本格装備するほか、小型プレスダンプ車等については、スライドドアを導入することができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>㊦について</p> <p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 運行管理システム（GPS車載器を含む）の機能の一つである「運転状況の把握（走行速度、急発進・急ブレーキ・急ハンドル等）」を活用し、運転指導の強化に繋げる方策について、シートNo.7の検討に合わせて実施してきた。</li> <li>◇ 運行管理システムによる運転指導の強化にも繋げていくため、まずは管理監督者によるドライブレコーダーの映像確認方法について徹底した。</li> </ul> <p>【映像確認方法の変更】（シートNo.13再掲）</p> <p>期間中に運転に従事した全ての運転登録職員の映像を、2か月に1回、各部門監理主任が担当する班を基本に運転登録職員の映像確認を行い、あわせて誰が誰の運転を確認（指摘）したのかを記録（映像確認の責任を明確化）するとともに、映像の再確認・再々確認を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 部門監理主任が全運転従事職員の映像確認（1回目）</li> <li>② 技能統括主任・安全担当の部門監理主任等が指摘のなかった映像のうち2割以上</li> </ul>
--

について再確認（2回目）

- ③ 再確認のうち指摘の無かった映像の5割以上について、所長・担当課長による再々確認を実施（3回目）
- ④ 事業管理課でも映像確認のチェックを実施し、映像確認が不十分であることが認められた場合は、事業管理課長から、管理監督者・映像確認者に対し指導書を交付

**【成果】**

- ◇ 運行管理システムの仕様要件に、安全運転指導に資する機能（各運転者の安全運転診断等）を追加するほか、具体的な指導方法についても検討を進めることができた。

④について

**【取組】**

- ◇ 事故発生リスクの低減をめざし、バックモニターや衝突防止装置、スライドドア等といった、車両装備の工夫・改善の可能性を検証した。

**【成果】**

- ◇ 軽四輪車についてはバックモニターを、それ以外の車両については、バックモニター、スライドドア、衝突防止装置の搭載が可能との結果が得られたことから、平成29年度の更新車両から導入することができた。

**□ 今後の取組**

⑦について

- ◇ シートNo.7に記載する、本格導入後作成予定の運行管理システム運用マニュアルに、これらの運用ルールについても盛り込み、運用ルールを徹底し、公務上交通事故の削減に繋げていく。

④について

- ◇ 車両装備の工夫・改善による事故発生リスクの低減をめざし、今後更新する車両について、軽四輪車はバックモニターを、それ以外の車両は、バックモニターのほか、スライドドア、衝突防止装置、集音マイクを搭載していく。

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 2 市民サービスの向上

### (3) 公務上の交通事故の削減のための取組

シートNo.15	安全運転指導の標準化
----------	------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
指導者層の育成を目的とした研修を開催し、指導基準等の標準化を徹底する。 ◇ドライブレコーダーの映像確認方法、指摘基準にかかる研修会の開催（年3回程度） ◇平成28年度の事故事例を分析し、対策を考える研修会の開催 ◇自らの運転を振り返り、指摘の視点等を養うことを目的に、運転診断を受講	平成29年度以降、実施	目標としている研修会の開催については、平成29年度順調に実施できたとともに、更なる研修にも取り組むことができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <p>◇平成29年度、主に次の研修等を行った。</p> <p>    《管理監督者向け》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部の指導員研修の受講</li> <li>・ 外部の気配り運転研修（運転診断）の受講</li> <li>・ 外部講師によるなぜなぜ分析の精度向上を図るための研修実施</li> </ul> <p>    《運転登録職員向け》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部講師による研修実施</li> <li>・ 局の事故防止取組、運転手と作業員の連携にかかるカリキュラムで、内部講師による研修を実施</li> <li>・ 後退時の安全確認及び誘導に関する映像資料を作成し、全環境事業センターで研修を実施（全職員を対象）</li> </ul> <p>◇ドライブレコーダーの映像確認の徹底に向けて、次の取組を実施した。</p> <p>    【映像確認方法の変更】（シートNo.13再掲）</p> <p>        期間中に運転に従事した全ての運転登録職員の映像を、2か月に1回、各部門監理</p>
---

主任が担当する班を基本に運転登録職員の映像確認を行い、あわせて誰が誰の運転を確認（指摘）したのかを記録（映像確認の責任を明確化）するとともに、映像の再確認・再々確認を実施

- ① 部門監理主任が全運転従事職員の映像確認（1回目）
  - ② 技能統括主任・安全担当の部門監理主任等が指摘のなかった映像のうち2割以上について再確認（2回目）
  - ③ 再確認のうち指摘の無かった映像の5割以上について、所長・担当課長による再々確認を実施（3回目）
  - ④ 事業管理課でも映像確認のチェックを実施し、映像確認が不十分であることが認められた場合は、事業管理課長から、管理監督者・映像確認者に対し指導書を交付
- ・ 服務指導会議で映像確認の再徹底を指示
  - ・ ドライブレコーダー映像確認方法と指摘基準の標準化に向けた研修実施

**【成果】**

- ◇ 平成29年度においても、各種取組の効果から、過去最低を記録した昨年度（56件）と比べて、大幅に減少しているものの、最終目標である45件までには及ばなかった。

**□ 今後の取組**

- ◇ 研修の方向性やカリキュラム等について、有用なものとなるよう今後も引き続き検討していく。
- ◇ 平成30年度については、シートNo.13・14に掲げる取組もあわせて行っていくことで、最終目標である公務上の交通事故発生件数45件以内を達成していく。

**【評価区分の凡例】** ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## 2 市民サービスの向上

### (4) 災害時の対応

シートNo.16	マニュアルの作成
----------	----------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
「災害廃棄物業務実施マニュアル」・「環境事業センター毎の災害時対応マニュアル」を作成する。 各職員にその役割を認識させる等の準備を行い、災害時に備えるため、震災訓練を実施する。(年2回程度)	平成29年度中に「マニュアルの策定」並びに「震災訓練の実施」	マニュアルについては、年度末策定に向けて順調に作業が進んでいる。また震災訓練についても、初動対応だけでなく、発災48時間後の局独自の訓練を実施することとしている。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 大阪市災害廃棄物処理基本計画・業務実施マニュアル(平成29.3策定)の見直しを実施している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 熊本県及び熊本市の災害がれきの二次仮置場を視察し、熊本市よりがれきの処理方法などを中心にヒアリング実施</li> <li>・ 南海トラフ巨大地震及び上町断層帯地震時における区ごとの災害廃棄物発生量から、想定仮置場必要面積と仮置場候補地の一覧表を作成</li> <li>・ 災害廃棄物の仮置場として公園及び5,000㎡を超える未利用地を検討対象とし、24区全域の小学校区別に整理し、環境事業センターにおいて各公園等の状況を確認</li> <li>・ 大阪府警本部と協議し、緊急通行車両として、必要最小限の車両を事前登録</li> <li>・ 災害時のし尿処理に向けて、備蓄トイレと仮設トイレを購入(段階的に購入予定)</li> </ul> </li> <li>◇ これらの内容を加味し、各環境事業センターで業務実施マニュアルを、順次ブラッシュアップし、更に区役所や地域との調整を行った。 <p>【業務マニュアルの内容】各環境事業センター管内のごみ収集輸送計画、片付けごみの仮置場や不法投棄防止対策、市民への広報・周知</p> </li> <li>◇ 震災訓練の一環として、環境事業センター業務主任以上の職員で、かつ公共交通機関を利用せず、1時間以内で出勤可能な一部職員を対象として事業研修(一般的な防災訓練)を実施するほか、平成30年1月にはマニュアルに沿った震災総合訓練を実施した。</li> </ul>
---



〔成果〕

- ◇ 災害時に迅速かつ適切に対応するため、対応業務マニュアルを加筆・修正した。
- ◇ 各職員にその役割を浸透させるため、震災訓練や防災研修を実施することができた。

□ 今後の取組

- ◇ 発災後の初動対応として、災害廃棄物の仮置場の確保が以降の迅速な復興への最重要課題であることから、発災後速やかに未利用地や公園等、仮置場となることを見込まれる用地（仮設住宅候補地との重複を避ける）については、各家庭等からの片づけごみの持ち込み開始までの間の不法投棄防止策及び持ち込み開始後の適正管理について、マニュアルに明記する。
- ◇ 大阪市災害廃棄物処理基本計画・業務実施マニュアル（平成 29. 3 策定）・各環境事業センターにおける業務実施マニュアルについては、定期的に点検を行い、最新の状況を盛り込んでいく。  
【業務マニュアルの内容】各環境事業センター管内のごみ収集輸送計画、片付けごみの仮置場や不法投棄防止対策、市民への広報・周知
- ◇ 職員の防災意識の醸成に向けて、引き続き防災研修を実施していく。
- ◇ 災害時には、市民の協力が必要不可欠であることから、引き続き、地域・区役所との連携を図り、例えば、災害時における市民の役割について周知が図れるよう調整を行っていく。
- ◇ 今後、民間委託を拡大していく中で、民間との連携を図りながら、センターの統廃合も含め、災害時の強靱な対応について検討する。

【評価区分の凡例】①目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

○熊本市 災害廃棄物 戸島仮置場（二次仮置場）の風景



「コンクリートがら」や「木くず」処理



仮置き場での「危険物」や「廃家電」の分別風景



「木くず」の粉碎処理

## 2 市民サービスの向上

### (4) 災害時の対応

シートNo.17	他都市等との連携強化
----------	------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
<p>㊦公益社団法人全国都市清掃会議(以下、「全都清」という)への要望 各都市が直ちに派遣できる車両や人員数を全都清へ連絡し集約できる体制整備や、大規模災害時における構成市の連絡先の集約について要望する。</p> <p>㊧近隣自治体等との連携強化 大阪府と連携を図るとともに、大阪市・八尾市・松原市環境施設組合の構成市である八尾市、松原市や関係団体等についても、災害時の具体的な連携強化策について調整する。</p> <p>㊨本市の体制整備 本市が被災した場合は、被害状況やごみ排出状況等の情報収集を早期に全都清などへ支援要請できる体制を整備する。</p>	<p>㊦～㊨については、平成29年度に実施</p>	<p>㊦～㊨については、予定どおり実施することができた。</p>	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 全国都市清掃会議総会において、「大規模災害発生時において、他都市等から被災地へ、より早い段階でごみ処理支援が可能となる手法の検討を進めるよう」要望した。</li> <li>◇ 第1回大規模災害発生時廃棄物対策近畿ブロック協議会において、環境省近畿地方環境事務所廃棄物・リサイクル対策課と、仮置場の設置等、広域的な協力体制の必要性について協議した。</li> <li>◇ 大阪府・大阪市・堺市環境行政連絡協議会の場において、災害時の連携・協力体制の構築について提言した。</li> <li>◇ 政令市の災害廃棄物処理窓口(連絡先)の照会を行い、把握した。</li> <li>◇ 大阪府災害廃棄物処理計画で大規模災害発生時に連携することが定められている「大阪エリア」の3市(大阪市・八尾市・松原市)が集まり、災害時の相互応援等協力体制の構築などについて話し合いを行い、連絡体制を構築した。</li> </ul>
--

- ◇ 一般社団法人 大阪市一般廃棄物適正処理協会との間でワーキングを実施し、「災害時における廃棄物の処理等の協力に関する協定書」を締結し、対応マニュアルを策定した。
- ◇ 公益社団法人大阪府産業廃棄物協会との間でも、「災害時における廃棄物の処理等の協力に関する協定書」を締結し、現在、対応マニュアル策定に向け作業を進めている。
- ◇ 災害時に関係する、港湾局・建設局・都市整備局・教育委員会事務局・契約管財局と調整を行った。

**【成果】**

- ◇ 他都市等との連携強化に向けて、調整を行うことができた。

**□ 今後の取組**

- ◇ 未曾有の大災害に備え、引き続き、更なる応援体制の強化に向けて検討を行っていく。

**【評価区分の凡例】** ①目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

### 3 改革の徹底

#### (1) PDCAサイクルの徹底

シートNo.18	改革検討委員会の実施
----------	------------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
環境事業センター改革検討委員会（以下、「改革検討委員会」という）を開催し、各種の取組状況を把握しながら、改革プラン実現のための取組を強化する。	改革プラン策定以降（平成29年6月）、隔月で開催	平成29年6月以降、隔月で実施し、PDCAサイクルを徹底することができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p>〔取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 平成29年6月、改革プランに掲げる目標達成に向けて、PDCAサイクルの徹底を図る組織として、改革検討委員会の機能強化を図った。</li><li>◇ 改革検討委員会の傘下に設置する「サービス・活性化部会」、「交通事故防止対策部会」、「作業効率化部会」において、改革プランの目標達成に向けた各種取組について、それぞれの視点から議論を重ね、その結果を改革検討委員会に報告・議論し、その取組を実践するという手法により進めてきた。</li></ul> <p>〔成果〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◇ 各種取組について、スピード感をもって検討・実施するとともに、実施に課題がある場合には改善策を講じるなどで、対応を行うことができた。</li><li>◇ 改革プランの目標達成のため、別添スケジュールを基本として、作業の進捗管理を行ってきた。</li></ul>
--

#### □ 今後の取組

◇ 改革プランの目標に向けて、上記手法を継続し、PDCAサイクルの徹底を図る。
---

【評価区分の凡例】① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

# 改革プラン 平成29年度進捗管理

	H29.6	H29.7	H29.8	H29.9	H29.10	H29.11	H29.12	H30.1	H30.2	H30.3
<b>改革検討委員会等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6/9 ○改革検討委員会 (シート18)</li> <li>改革検討委員会の隔月開催、センター改革PTや局チームの活動チェック</li> <li>○運営評価 (シート19)</li> <li>運営評価センター評価の実施</li> <li>結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8/21</li> <li>運営評価センター評価の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8/21</li> <li>運営評価センター評価の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10/27</li> <li>結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12/21</li> <li>各環境事業センターの業務運営に反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1/30</li> <li>3月実施予定</li> </ul>				
<b>項目</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1~3, 6洗い出し) (軽四見直し) (シート15)</li> <li>徹底した効率化 (シート1~6)</li> <li>(検討実施、善策・実施計画の作成、委員会報告、順次実施)</li> <li>経費の削減、市民サービスの向上、(シート7~17)</li> <li>7/4~17</li> <li>GPSテスト</li> <li>GPS機種選定、機器概算、参加要件検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(削減計画の検証、分析、見直し指示)</li> <li>(2人作業) (シート4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTとの協議、GPS仕様書作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GPS契約手続き (WTO案件)</li> </ul>						
<b>部会等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>服務活性化</b></li> <li>主任課則の改正 (シート8)、インセンティブ向上 (シート10)</li> </ul>									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>交通事故防止対策</b></li> <li>公務上交通事故の削減・指導者育成等 (シート13~15)、GPSの活用 (シート7)</li> </ul>									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>作業効率化</b></li> <li>徹底した効率化 (シート1~6)</li> <li>GPSの活用 (シート7)、主任課則の改正 (シート8)、突発事象への即時対応 (シート12)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>徹底した効率化 (シート1~6)</li> </ul>								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>その他</b></li> <li>現業管理主任登用拡大 (シート9)、人事給与制度の検討 (シート10)、民間委託化の推進 (シート11)、災害廃棄物業務マニュアル対応・マニュアル作成 (シート16)、他都市等との連携 (シート17)</li> </ul>									

### 3 改革の徹底

#### (2) 組織対応の活性化

シートNo.19	運営評価の継続実施
----------	-----------

#### □ 目標の進捗状況

目標	スケジュール	進捗状況	評価区分
環境事業センター全体の運営の質的向上を図る「運営評価」を継続実施する。	毎年度、上半期に運営評価を実施し、下半期に評価結果を公表する。	当初予定どおり、実施することができた。	①

#### □ 戦略・取組の方向性に対する取組と成果

<p><b>【目的】</b></p> <p>◇ 環境事業センターの運営活動（機能）が適切に実施されているかどうかを客観的に評価し、その結果、明らかになった課題に対し、環境事業センターが改善に取り組むことで、運営の質的向上を図る。（評価項目を5領域に分類し、全114項目で実施）</p> <p><b>【取組】</b></p> <p>◇ 平成29年7～9月 実地調査を実施</p> <p>◇ 同年10月 運営評価結果を公表</p> <p>◇ 平成30年2月 運営評価結果の総合点上位3センターに対し、表彰を実施</p> <p><b>【成果】</b></p> <p>◇ 運営評価の実施については、今年度で2回目であるが、環境事業センターごとで昨年度との伸び率に違いはあるものの、総体として、昨年度を上回る結果が得られ、運営の質的向上が図られた。</p>
---

#### □ 今後の取組

<p>◇ 改革プラン実現のためのツールとして、運営評価を継続実施していくことで、明らかになった課題に対し、環境事業センターが自主的に改善に取り組み、運営の更なる質的向上をめざしていく。</p>
--

【評価区分の凡例】 ① 目標の達成に向けて順調である。 ② 目標の達成に向けて順調ではない。

## これまでの各種取組

- 改革プラン策定以降の取組（平成 29 年 6 月～）  
環境事業センター改革検討委員会 ほか . . . 31 頁
  
- 各種取組事例
  - （1）作業の効率化 . . . 34 頁
  - （2）交通事故防止対策 . . . 35 頁
  - （3）サービス・活性化 . . . 42 頁
  - （4）運営評価 . . . 50 頁

## ◀ 改革プラン策定以降の取組（平成 29 年 6 月～） ▶

### ★ 環境事業センター改革検討委員会

#### 1 構成

委員長 局長

副委員長 理事

委員 総務部長、事業部長、改革担当部長、総務課長、企画課長、職員課長、  
事業管理課長、家庭ごみ減量課長、運営改革担当課長、環境事業センター  
所長 3 名（各部会長）

委員会の傘下に 3 部会を設置

◇ 服務・活性化部会      ◇ 交通事故防止対策部会      ◇ 作業効率化部会

#### 2 進め方

- ・ 「改革プラン」を進めるにあたっては、P D C A サイクルを推進する観点から、取組を漫然と実施するのではなく、計画どおり進捗しているか、また、目標とした成果があがっているか、局長をトップとする環境事業センター改革検討委員会において隔月毎に定期的に点検・評価し、期待どおりの成果が得られていない場合には、改善を図ってきた。
- ・ また、組織横断的な観点から、同改革検討委員会を中心として、先にあげた 3 つの部会を活用しながら、それぞれの取組ごとに各部会で連携を図り、改革を推進していくこととした。
- ・ 検討にあたっては、職員それぞれが、ネガティブな感情を排し、改革項目に取り組むことで、より一層の意識改革につなげていくとともに、P D C A サイクルの徹底を図ってきた。

#### 3 実施状況

##### 【第 7 回】

日時：平成 29 年 6 月 9 日（金）午後 3 時～

内容：

##### （1）今後の進め方

- ① 環境事業センター改革検討委員会の機能強化（要綱等の改定）
- ② 「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン」推進体制（案）
- ③ 各部会の役割
- ④ P D C A サイクルの徹底（運営評価の実施）

##### （2）各部会の取組・検討状況等の報告（平成 29 年 6 月 9 日現在）

##### 1) 服務・活性化部会

- ・ 勤怠改善プログラム実施要領改正にかかる検証



- ・職員記録書
  - ・勤務時間中のたばこの携行禁止にかかる取組の追加
  - ・職員室を活用した職員の意識改革及び環境事業センターの活性化等
- 2) 交通事故防止対策部会
- ・ドライブレコーダーの指摘事項確認結果報告
  - ・管理監督者研修の実施結果
  - ・「環境局運転登録職員に関する要綱」の改正

### 【第8回】

日時：平成29年8月21日（月）午前10時～

内容：

- (1) 各部会における進捗状況（平成29年8月21日現在）
- ① 弾力的な勤務形態等の導入
  - ② 職員のモチベーション向上策の検討
  - ③ 現業管理体制のあり方検討（主任準則の改定）
  - ④ 粗大ごみ・環境整備業務等にかかる効率化の検討
  - ⑤ GPSの試行実施結果
  - ⑥ 交通事故防止対策にかかる研修
  - ⑦ 作業準備時間の見直しに伴う隙間時間の集約
  - ⑧ 事故件数の見える化
  - ⑨ 市民周知のみで対応可能な効率化策
- (2) 取組状況の報告
- ⑩ ドライブレコーダーの映像確認方法
- (3) 改革プランにかかる職員アンケート結果（速報）

### 【第9回】

日時：平成29年10月27日（金）午前9時30分～

内容：

- (1) 各部会における進捗状況（平成29年10月27日現在）
- ① 現業管理体制のあり方
  - ② 交通事故防止にかかる研修の方向性
  - ③ 一斉休憩適用除外
  - ④ 現業管理主任 作業用名札の導入
  - ⑤ 組織改編に伴う効果
- (2) 取組状況の報告
- ⑥ 交通事故削減・防止に向けた取組みの強化
- (3) 環境事業センター運営評価 結果報告

#### 【第10回】

日時：平成29年12月21日（木）午前9時30分～

内容：

- (1) 各部会における進捗状況（平成29年12月21日現在）
  - ① 交通事故防止対策に専念する職員
  - ② 誘導研修に関する対策案
  - ③ 主任準則等に規定する業務を怠った場合の対策（措置）
  - ④ 業務マニュアル
- (2) 取組状況の報告
  - ⑤ 現業管理主任 作業用名札の作成
  - ⑥ 着眼点シートの変更
- (3) 改革プランの進捗状況
- (4) 環境事業センター運営評価結果に対する取組について
  - ⑦ 平成29年度 環境事業センター運営評価表彰の実施
  - ⑧ 職員室クリーンアップ作戦の実施

#### 【第11回】

日時：平成30年1月30日（火）午後3時30分～

内容：

- (1) 改革プランの進捗状況の公表
- (2) 各部会における進捗状況（平成30年1月30日現在）
  - ① 運行管理システム（GPS）の導入
  - ② 災害時における地域・区役所との連携
- (3) 取組状況の報告
  - ③ 映像を活用した後退研修の実施に
  - ④ 平成29年度 環境局部門監理主任・業務主任服務研修実施報告
- (4) その他
  - ⑤ コメンタリー運転の本格実施

#### ★ 環境事業センター改革検討委員会 3部会（平成29年6月～）

- ・ 服務活性化部会 8回実施
- ・ 交通事故防止対策部会 8回実施
- ・ 作業効率化部会 10回実施

## ◀ 各種取組事例（平成 28 年度～） ▶

### （1）作業の効率化

#### ◇ 収集作業の効率化（定数削減）

##### 1. 実施趣旨・取組概要

ごみ収集量・搬入時間等のデータや収集コース図をもとに、効率化策について、各環境事業センターにおける地域実情に応じた意見・提案を加味しながら、徹底した意見交換・ヒアリングを実施（環境事業センターごとに4回以上実施）

##### 2. 結果・成果

一部収集車両に、隙間時間や車両能力の最大数量まで収集・積込を行えていない状況が明らかになるほか、更なる工夫の可能性も発見でき、平成 30・31 年度に実践する作業の効率化（152 名の削減）にかかる計画を具体化

##### 3. 時期

平成 29 年 6 月～10 月

#### ◇ 組織改編に伴う効果

##### 1. 実施趣旨・取組概要

定曜日収集業務については、作業の効率化を見据え、行政区・ごみ種別の枠組みを見直し、労務管理等を強化

また、定曜日収集以外の「古紙・衣類」「持ち去り行為防止」「ふれあい」「粗大」「環境整備」「BRP」業務を「地域グループ」として相互連携を図ることで、グループ内で応援が可能となるため、隙間時間の有効活用策などを検討中

##### 2. 結果・成果

主任準則を改正するほか、業務マニュアル等でルール化

##### 3. 時期

平成 30 年 4 月～

#### ◇ 中継作業の実施

##### 1. 実施趣旨・取組概要

住之江工場閉鎖に伴う輸送効率の悪化による作業遅延等の解消を目的に順次拡大

##### 2. 結果・成果

実施済、今後他の環境事業センターにおいても拡大を予定

##### 3. 時期

平成 28 年 4 月～

#### ◇ 粗大ごみ中継地の廃止

##### 1. 実施趣旨・取組概要

城北環境事業センターと東南環境事業センターの粗大ごみ中継地業務を廃止し、粗大ごみ等について舞洲工場破碎設備へ直送

2. 結果・成果

廃止済

3. 時期

平成 29 年度～

◇ 市民周知のみで対応可能な効率化策

1. 実施趣旨・取組概要

行政区ごとに 1 日の作業回数が異なる環境事業センターにおいて、午前中に 1 行政区を集中的に収集し、午後に残りの行政区を収集することによる効率化案の検討

2. 結果・成果

各環境事業センターと事業管理課における意見交換会等で情報提供済

3. 時期

平成 29 年 9 月～

(2) 交通事故防止対策

◇ ドライブレコーダーによる指導強化（その 1）

1. 実施趣旨・取組概要

- ・ ドライブレコーダーの映像を活用した研修の実施
- ・ 「なぜなぜ分析」の導入に係る研修の実施（運転従事 3 年目研修、管理監督者研修、保険会社の安全運転研修）
- ・ 平成 28 年 7 月 27 日以降の交通事故等から「なぜなぜ分析」を開始し、本人同伴で局への報告を実施

2. 結果・成果

【参加人数(平成 28 年度)】

- ・ 運転従事 3 年目研修 68 人
- ・ 管理監督者研修 53 人
- ・ 保険会社の安全運転研修 700 人
- ・ 事故発生者のなぜなぜ分析実施件数 36 件

3. 時期

平成 28 年 6 月～

◇ 環境事業センター間巡視の拡大

1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 現在、行っている環境事業センター間巡視の取組を拡大

- ・ 違反等行っている車両を発見した場合は、ドライブレコーダーで指摘内容を確認し「ごみ収集車両用ドライブレコーダー運用の手引き」に沿って環境事業センターにおいて指導
- ・ 指導後、月2回ドライブレコーダーの映像を確認

2. 結果・成果

【巡視回数】平成28年度 95回、平成29年度 83回

3. 時期

平成28年7月～

◇ 作業前ミーティングの活性化

1. 実施趣旨・取組概要

スローガンを作業前ミーティングにおいて全員で唱和

全体スローガン : スローガンを安全担当主任会議で選定

センタースローガン : スローガンを各環境事業センターが選定

2. 結果・成果

平成29年度運営評価における実地調査では、全環境事業センターで2種類のスローガン唱和が実施済

3. 時期

平成28年7月～



◇ 管理監督者研修の実施

1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 平成29年度は、①佐川急便の指導員研修及び大阪ガスオートサービスのビデオ診断システムを見学し、その結果報告として安全確認の重要性について説明
- ・ 以降、②なぜなぜ分析の精度向上研修を開催し、ドライブレコーダーの映像確認のレベルの標準化に向けた研修を開催

2. 結果・成果

【参加人数(平成29年度)】

- ① 参加人数 29人
- ② 参加人数 53人

3. 時期

平成28年7月～



#### ◇ ドライブレコーダーの音声録音機能の活用

##### 1. 実施趣旨・取組概要

事故防止対策にかかる作業手順の実施確認をするため、ドライブレコーダーの音声録音機能を活用し、ドライブレコーダーの映像確認時に合わせて状況を把握

##### 2. 結果・成果

実施済・運用中

##### 3. 時期

平成 28 年 10 月～

#### ◇ ドライブレコーダー映像確認研修

##### 1. 実施趣旨・取組概要

危険運転の指摘率について、環境事業センターと事業管理課の確認で違いがあることから、環境事業センターにおける映像確認時において、確認方法や危険運転の指摘基準等の標準化を図ることを目的に、映像確認者を対象に、交通違反映像をもとに研修を実施

##### 2. 結果・成果

【研修参加人数(平成 29 年度)】 33 人

##### 3. 時期

平成 28 年 10 月～

#### ◇ 安全運転マニュアルの改訂

##### 1. 実施趣旨・取組概要

速度、一時停止、信号の順守、ドア開け、誘導時の注意、車両の大きさ等について追加記載

##### 2. 結果・成果

研修等で活用

##### 3. 時期

平成 28 年 11 月～

#### ◇ ドライブレコーダー交通事故映像等を活用した研修

##### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 交通事故・交通違反映像等を視聴し、交通事故の原因と対策を考える機会として、研修を実施
- ・ 研修終了後に、全環境事業センター統一様式によるアンケートを実施

##### 2. 結果・成果

【研修参加人数】 1,583 人（平成 28 年度～平成 29 年度延べ）

3. 時期

平成 28 年 11 月～



◇ 無事故・無違反表彰

1. 実施趣旨・取組概要

現行の環境局長表彰の制度を活用し、個人表彰として「優良賞」を別枠で募集し、表彰を実施

2. 結果・成果

表彰実績【平成 28 年度表彰受賞人数】

11 人

3. 時期

平成 28 年 12 月～



◇ 運転従事要件の見直し

1. 実施趣旨・取組概要

【制度概要】

- ・ 交通事故等を起こした職員に対する対応の厳格化等を図ることを目的に、「交通事故等を起こした職員等の取扱いに関する要綱」を一部改正
- ・ 繰り返し交通事故を起こす職員、交通法規・内規を違反し事故を起こした職員、ドライブレコーダーで交通違反点数 2 点以上の交通違反を 2 度確認された職員に対し、運転登録を除外

2. 結果・成果

【運転登録除外適用人数】

平成 29 年 2 月～11 月 13 人（平成 29 年 2 月の改正以降）

3. 時期

平成 29 年 2 月～

◇ ドライブレコーダーによる指導強化（その 2）

1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 春・夏・年末年始の特別交通安全運動の実施後に、事業管理課でドライブレコーダーの映像を任意に抽出し、確認を実施

- ・ 高リスク運転者の改善確認を実施

## 2. 結果・成果

### 【映像確認指摘率（局）】

事項	H28. 8	H29. 1	H29. 4	H29. 9
確認数	84 件	82 件	77 件	76 件
指摘数	59 件	50 件	37 件	22 件
指摘割合	70.2%	61%	48%	28.9%

## 3. 時期

平成 29 年 7 月～

## ◇ 局（ルシアス）課長級による走行状況覆面調査

### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 公務上の交通事故・違反を削減していくことを目的として、「内部監察チーム（局課長級）」による環境事業センターの収集車両の運転状況の現地調査を実施し、交通違反が疑われる場合には、ドライブレコーダーの映像を確認のうえ、当該運転担当職員を指導
- ・ あわせて、作業帽の着用状況などについても確認を実施。

### 2. 結果・成果

事項	H29. 7～8	H29. 10～11
調査者	32 名	32 名
総件数	972 件	941 件
指摘件数	47 件	13 件

### 3. 時期

平成 29 年 7～8 月、10～11 月

## ◇ コメンタリー運転の取組

### 1. 実施趣旨・取組概要

「声を出す」ことによって安全意識を高める運転方法を緊急の取組として実施

### 2. 結果・成果

本格実施に向けて手法や有効なコメントの精査中

### 3. 時期

平成 29 年 7 月～

## ◇ 悪質な事例に対する局長からの直接指導

### 1. 実施趣旨・取組概要

特に悪質と思われる交通事故を発生した運転担当職員に対し、当該管理監督者も含めて、局長から直接指導を実施



## 2. 結果・成果

平成 29 年度から都度実施

## 3. 時期

平成 29 年度～

### ◇ ドライブレコーダーの映像確認の徹底

#### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 交通事故・交通違反及び市民広聴の抑制を図るため、映像確認方法を強化

#### 【映像確認方法の変更】

期間中に運転に従事した全ての運転登録職員の映像を、2か月に1回、各部門監理主任が担当する班を基本に運転登録職員の映像確認を行い、あわせて誰が誰の運転を確認(指摘)したのかを記録(映像確認の責任を明確化)するとともに、映像の再確認・再々確認を実施

- ① 部門監理主任が全運転従事職員の映像確認。(1回目)
- ② 技能統括主任・安全担当の部門監理主任等が指摘のなかった映像のうち2割以上について再確認(2回目)
- ③ 再確認のうち指摘の無かった映像の5割以上について、所長・担当課長による再々確認を実施。(3回目)
- ④ 事業管理課でも映像確認のチェックを実施し、映像確認が不十分であることが認められた場合は、事業管理課長から、管理監督者・映像確認者に対し指導書を交付

## 2. 結果・成果

環境事業センターでの確認の強化が図られ、危険運転の減少とともに、事業管理課との結果の乖離が縮小

## 3. 時期

平成 29 年 8 月～

### ◇ 安全運転宣言車の表示

#### 1. 実施趣旨・取組概要

運転者に日々の安全運転の意識づけを行うため、ステッカーを作成し、右側ドアに添付

## 2. 結果・成果

全車表示済

## 3. 時期

平成 29 年 9 月～



### ◇ 安全運転宣言

#### 1. 実施趣旨・取組概要

安全意識の向上を図るため、運転担当職員一人ひとりから年度ごとに宣言書を提出

#### 2. 結果・成果

【提出人数】1,357人(平成29年11月現在)

#### 3. 時期

平成29年9月～

### ◇ 運転記録証明書の取得

#### 1. 実施趣旨・取組概要

全運転登録職員の運転記録証明書を取得し、事故・違反歴等を参考とした運転指導、ドライブレコーダーの重点確認を実施

#### 2. 結果・成果

【提出人数】1,193人提出(平成29年11月現在)

#### 3. 時期

平成29年9月

### ◇ 事故件数の見える化

#### 1. 実施趣旨・取組概要

各環境事業センターのリアルタイムな事故発生件数状況を全職員に周知するため、掲示板を全職員が目にする場所に設置

#### 2. 結果・成果

全環境事業センター掲示済

#### 3. 時期

平成29年11月～

平成29年度 交通事故発生状況			
平成 年月 日現在			
〇〇環境事業センター			
0件	人身	0件	
	物損	0件	
環境局の交通事故発生状況			
目標件数	今年度件数		
45件	件		
(昨年度: 件)			
センター	人身	物損	計
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件
〇〇環境事業センター	件	件	件

### ◇ 事業部長等による全体集会の実施

#### 1. 実施趣旨・取組概要

事故発生ごとに全環境事業センターにおいて、早朝から一斉全体集会を開催するとともに、事故発生の際当該環境事業センターへは事業部長が赴き、訓示及び注意喚起を実施

#### 2. 結果・成果

平成 29 年 11 月以降、開始

3. 時期

平成 29 年 11 月～

◇ 映像を活用した後退研修の実施

1. 実施趣旨・取組概要

運転手と作業員の連携を図り、基本的な「後進」「誘導」の方法を再確認するためDVDを作成し、環境事業センターで映像を活用した研修を実施

2. 結果・成果

全技能職員を対象に実施

3. 時期

平成 30 年 1 月～



(3) 服務・活性化

◇ 待機時間中における服務規律の確保にかかる実施要領の改正

1. 実施趣旨・取組概要

待機時間中における不適切な行為への服務指導の方法などを定め、当該行為に対し厳しく対処することにより、服務管理の徹底を図ることを目的に実施

【主な改正点】

- ・指導者 「…部門監理主任1名を含む2名以上」
- ・実施方法 毎日随時実施⇒毎日午前、午後各1回以上実施

2. 結果・成果

毎月報告書を確認しているが、改正点も含め、ほぼ実施要領どおり実施。巡視の際、横臥や食事をしている職員は見られなかった。平成 29 年度運営評価における実地調査では、実施要領どおり実施済

### 3. 時期

平成 28 年 4 月～

## ◇ 環境事業センターの横断的巡視（監察）の実施

### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 内部統制責任者（環境局長）指示による立入調査に加え、事業部の独自の取り組みとして、分任内部統制責任者（事業部長）指示による横断的巡視を実施
- ・ 事業部内で内部統制員の職にある環境事業センター所長（内部統制員）を中心とし、当該環境事業センターの事業推進担当課長・技能統括主任（総括）等に加え、「環境事業センター監察チーム」を編成
- ・ 他の環境事業センターの状況を実体験することで、以降の所属環境事業センターの管理に役立て、更なる職場の活性化を図る。
- ・ 年 2 回実施（7 月～8 月、11 月～12 月）

### 2. 結果・成果

事項	平成 28 年度	平成 29 年度
巡視実施回数	90 回	90 回
指摘件数	12 件	3 件

### 3. 時期

平成 28 年 7 月～

## ◇ 安全体操の完全実施に向けた対応等

### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 安全体操は「業務」であることを改めて明確化
- ・ 安全体操の実施の有無について、業務主任等がミーティングチェック表によりチェック
- ・ 理由なく安全体操を実施しない職員については、指導を行うとともに、チェック表をもとに人事考課着眼点シートへ反映

### 2. 結果・成果

- ・ 平成 29 年 1 月～2 月に、職員課担当者による実地調査を行った結果、取組当初に比べ改善
- ・ 平成 29 年度運営評価における実地調査では、全ての環境事業センターでほぼ全職員が安全体操を実施
- ・ その際に、業務主任がチェック表に記載していることも確認

### 3. 時期

平成 28 年 9 月～



#### ◇ 服務規律確保のための研修実施

##### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 三部会のアンケートにも「服務指導が不十分である」「各主任の人事管理、服務指導に対する再認識が必要」等複数記載があったことから、主任準則・服務規律の徹底を図ることを目的に、技能統括主任・部門監理主任・業務主任を対象に研修を実施
- ・ 平成 28 年 7 月～ 8 月にかけて、技能統括主任・部門監理主任に対しては職員課研修担当が各環境事業センターに出向き実施し、業務主任に対しては当該環境事業センターの技能統括主任・部門監理主任が講師となり、研修を実施
- ・ 平成 29 年度は服務に関するより一層の徹底、改革プラン、災害対応について、全ての部門監理主任、業務主任を対象に職員課及び事業管理課の研修担当が講師となり実施

##### 2. 結果・成果

事項	H28 年度	H29 年度
対 象	技能統括主任・部門監理主任	部門監理主任・業務主任
実施回数	21 回【参加人数】141 人（業務主任に対しては、研修を受けた技能統括主任等が別途実施）	19 回【参加人数】392 人

### 3. 時期

平成 28 年 7 月～



#### ◇ 勤怠改善プログラムの見直し

##### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 勤怠改善対象職員（当日休暇取得者）にかかる取扱いの厳格化
- ・ 過去 1 年間に於いて、当日休暇が 4 回となる職員を勤怠改善対象職員に認定し、5 回になれば職員を局へ呼び出し指導

##### 2. 結果・成果

事項	H28 年度 (H28.7～H29.3)	H29 年度 (H29.4～11)
当日休暇累計	平均 101 人/月	平均 52 人/月

### 3. 時期

平成 29 年 4 月～

#### ◇ 勤務時間中における「たばこ携行禁止」の取組強化

##### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ たばこ携行禁止のプラカードの作成・掲示
- ・ 出庫時の声掛け強化
- ・ ミーティング時の声掛けの確認状況について、特別査察チームによる抜き打ちチェックを実施

##### 2. 結果・成果

- ・ 特別査察チームによる抜き打ち査察の結果、ミーティング時の主任による声かけが確認できた。
- ・ 平成 29 年度運営評価における実地調査では、プラカードの掲示や出庫時のアナウンス等の取組も確認できた。

### 3. 時期

平成 29 年 5 月～



#### ◇ 職員記録書

##### 1. 実施趣旨・取組概要

「指導記録書」をサービスの観点からだけでなく、職員の良い評価に関する内容についても記載するなど、人材育成のツールとしても活用するため、「職員記録書」の様式を変更

##### 2. 結果・成果

平成 29 年度運営評価における実地調査では、勤怠改善対象職員の認定報告の際に添付されている職員記録書について、変更後の新様式が使用されているとともに、当日休暇に対する指導記録など記載されていることを確認

##### 3. 時期

平成 29 年 5 月～

#### ◇ 職員室を活用した職員の意識改革及び環境事業センターの活性化等

##### 1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 職員室での作業報告書の作成・提出
- ・ 日々、職員室での部門監理主任による対面式業務報告の実施
- ・ 特殊勤務実績簿、走行日誌の記入・提出

##### 2. 結果・成果

平成 29 年度運営評価における実地調査では、全環境事業センターにおいて職員室で実施されていることを確認

##### 3. 時期

平成 29 年 6 月～



#### ◇ 被服（作業帽）の完全着用

##### 1. 実施趣旨・取組概要

作業時（車内を含む）における被服（作業帽を含む）の正しい着用に向けて、安全作業はもとより、「服務」や「身だしなみ」という観点からも重要であることから、指導を徹底

局（ルシアス）課長級による走行状況覆面調査においても、作業帽の着用状況を確認

##### 2. 結果・成果

被服（作業帽）の完全着用に向けて大幅に改善

##### 3. 時期

平成 29 年度～

#### ◇ 現業監理主任作業用名札の導入

##### 1. 実施趣旨・取組概要

現業管理主任に任じられている職員について、内外に対する立場の明確化、職責の重要性についての自覚の醸成、モチベーションの向上の一助として、主任名を入れた作業用名札を導入

##### 2. 結果・成果

作業用名札を 3 月までに配付予定

##### 3. 時期

平成 29 年度～

#### ◇ 主任準則等に規定する業務を怠った場合の対策（措置）

##### 1. 実施趣旨・取組概要

現業管理体制における主任の業務を怠った場合の措置について、「担当替え」又は「解任」のほか、「降任」「免職」を視野に入れたしくみを構築

##### 2. 結果・成果

平成 30 年 4 月に向けて「業務マニュアル」に明記



### 3. 時期

平成 30 年 4 月～

#### ◇ ふれあい安心パトロール

##### 1. 実施趣旨・取組概要

ごみの収集作業が日常的に市内全域で行われるという特性を活かして、子どもからお年寄りまで「誰が安心して暮すことができる安全なまちづくり」の実現に向けて、事件などの早期発見等を目的として実施

職員のモチベーション向上を目的に、事案を局内広報誌に掲載するほか、対応状況によって表彰を実施

##### 2. 結果・成果

事項	平成 28 年度	平成 29 年度 (1 月末時点)
対応件数	59 件	53 件

(参考) 平成 29 年度 ふれあい安心パトロール 対応事例

対応日	センター	内容
H29.4.18	東 南	自転車で転倒していた女性を救護
H29.5.1	西 部	自転車を押していた女性が転倒し、救護
H29.5.18	西 北	転倒し頭部から出血した女性を救護
H29.5.23	東 南	熱中症の疑いで路上に座り込んでいた男性を救護
H29.5.26	東 南	自転車で転倒し頭部から出血していた男性を救護
H29.5.30	東 南	脱輪した軽自動車を救助
H29.5.30	東 南	市内施設駐車場で倒れていた女性を救護
H29.6.6	中 部 出	車両の衝突事故に遭遇し、緊急対応
H29.6.15	東 南	横転した車による道路渋滞を交通整理
H29.6.17	東 南	歩道に倒れていた女性を救護
H29.6.20	東 北	踏切内で転倒したバイクの男性を救助
H29.6.27	東 南	車いすが路上スロープに引っかかって立ち往生していた男性を救護
H29.6.29	中 部 出	自転車で転倒した女性を救護
H29.7.6	西 北	路上に倒れていた女性を救護
H29.7.15	西 部	電柱に寄りかかっていた女性を介抱
H29.7.17	東 部	ふれあい収集の居宅内で倒れていた男性を救護
H29.7.28	中 部 出	原付バイクと自転車の接触事故で、けが人を救護
H29.7.31	南 部	歩道に座り込んでいる男性を救護
H29.8.2	東 南	車いすから転倒していた女性を救護

H29.8.4	東 南	頭部から出血した状態で歩いていた女性を救護
H29.8.10	東 北	路上に倒れていた女性を介抱
H29.8.14	城 北	路上で倒れ顔面から出血していた男性を保護
H29.8.16	東 南	道路脇に座り込んでいた女性を介抱
H29.8.18	東 北	自転車で転倒し、東部から出血していた男性を保護
H29.8.24	東 南	路上で熱中症により倒れていた男性を介抱
H29.8.26	東 部	交差点内で転倒した男性を救護し、自宅まで送り届けた
H29.8.31	南 部	軽自動車と原付バイクの接触事故でけが人を救護
H29.9.12	東 南	ミニバイクで転倒した女性を保護
H29.9.18	東 南	路上に倒れていた女性を救護
H29.9.22	東 南	路上に自転車ごと倒れていた女性を保護
H29.10.2	城 北	路上で頭部から出血し座り込んでいる女性を救護
H29.10.6	西 北	ふれあい収集先の居宅内で倒れていた女性を救護
H29.10.6	東 南	自転車同士の衝突事故で救護、緊急対応
H29.10.7	東 北	原付バイクで転倒した女性を救護
H29.10.30	西 南	路上でうずくまる女性を保護
H29.10.30	東 南	道端で転倒した男性を救護
H29.11.9	西 南	路上で座り込んでいる男性を救護
H29.11.14	西 南	収集車の前を走っていた自転車が転倒し女性を救護
H29.11.14	東 部	自転車で傘をさした女性が転倒し、救護
H29.11.17	中 部 出	路上で転倒していた男性を救護
H29.11.24	西 南	自転車と車の衝突事故で救護
H29.11.25	西 南	路上で迷子の高齢男性を保護し、施設へ連絡し引き渡し
H29.11.27	西 南	路上で走行中のバイクが転倒し、救護
H29.12.5	東 北	マンション内エレベーター前で車いすから転倒していた男性を救護
H29.12.8	城 北	乗用車と二輪車の事故で救護、事故対応
H29.12.9	北 部	道端に倒れこんでいる女性を救護
H29.12.12	北 部	自転車同士の接触事故で救護
H29.12.25	東 北	路上でカートを押していて転倒していた女性を救護
H29.12.26	東 部	歩道で自転車から転倒した男性を救護
H30.1.5	東 北	玄関から頭部を出して転倒していた男性を救護
H30.1.8	西 北	自転車から転倒していた男性を救護

## (4) 運営評価

### 1. 実施内容

#### 1) 評価項目

- ① 管理運営：センターの組織が一体となって効率的・効果的に運営されているか「運営計画」や「内部統制」「コンプライアンス」の観点
- ② 組織運営：現管体制が機能し、自律的に対応できる組織であるか基本動作が徹底できているか「服務規律」や「事務管理」「職場改善」の観点
- ③ 業務運営：交通事故・作業事故の削減、作業の効率化について「業務の標準化」「交通事故防止」対策の観点
- ④ 施設管理：施設の維持管理や「5S活動」の観点
- ⑤ 市民サービス：苦情やクレームへの対応、情報発信の観点

#### 2) 項目数・・・114項目

#### 3) 点数・・・800点満点（1項目5点満点（項目によって2～4倍加点あり））

### 2. 評価方法

- 1) ヒアリング（所長を中心にしたヒアリング）
- 2) 書面審査（書類・簿冊の確認）
- 3) 実地調査（センターの事務室内、建物内、施設内外を巡回確認）
- 4) 職員アンケート（5SやPDCAについて）

環境事業センター 運営評価 114項目一覧【平成29年度】

【管理運営】

分類	項目
1	センターに運営理念はあるか
2	センターに運営方針はあるか
3	理念や方針は掲示されているか
4	職員は理念や方針を理解しているか
5	所長・事業推進担当課長はセンター運営にリーダーシップを発揮し、効率的・効果的な組織運営を行っているか
6	毎年度の運営計画は作成しているか
7	毎年度の運営計画には目標数値があるか
8	毎年度の運営計画を評価する仕組みがあるか
9	内部統制が機能しているか
10	労務管理を適切に行っているか
11	安全衛生の取組を実施しているか
12	コンプライアンスは遵守されているか
13	大阪市情報セキュリティ対策基準が遵守されているか
14	個人情報漏えい防止のための取組を行っているか
15	職員は日ごころからPDCAを意識しているか
16	運営評価にかかわる職員アンケート調査が実施されているか

【業務運営】

分類	項目
1	収集に関する地域状況を把握するためのツールがあるか
2	地域状況を把握するためのツールに基づいた作業が実施されているか
3	ごみの残置基準に沿った対応ができていないか
4	業務日誌(作業報告書)等は適切に活用しているか
5	収集業務の実態把握をしているか
6	組織的な応援体制はできているか
7	収集の応援体制などはあるか
8	作業の安全確保に取り組んでいるか
9	作業の安全確保に向けた情報収集と検討を行っているか
10	有真交通事故の防止に取り組んでいるか
11	交通違反の減少に取り組んでいるか
12	交通安全関係研修は実施されているか
13	交通安全関係研修(自主取組)は実施されているか
14	交通安全関係研修は効果的なものか
15	交通事故等に適切に対応しているか
16	ドライブレコーダーの活用は適切か
17	交通事故等の原因分析に取り組んでいるか
18	走行状況監視・収集現場監視(自主取組)は行われているか
19	待機時間に職員室が有効に活用されているか
20	待機時間を有効に活用しているか
21	車両の点検・整備はできているか
22	車両故障時の応急措置はできているか
23	車両は洗車(清掃)し、車庫は整理・整頓されているか

【組織運営】

分類	項目
1	あいさつの励行はできているか
2	作業前ミーティングは実施しているか
3	全員でスローガンの声出しの取組を実施しているか
4	始業時の安全体操を斉実施しているか
5	毎朝、アルコールチェックを実施しているか
6	毎朝、免許証のチェックを実施しているか
7	被服は正しく着用しているか
8	名札は着用しているか
9	職員が順守すべき身だしなみをしているか
10	喫煙ルールは遵守されているか
11	たばこ持ち出し禁止は徹底されているか
12	庁舎内の巡視は要領に定められたとおりに行っているか
13	懲戒処分に該当する不祥事の発生抑制に取り組んでいるか
14	懲戒処分に該当する不祥事の対象件数
15	風呂の利用は適切に管理できているか
16	会議室の利用は適切か
17	掲示物の管理は適切か
18	不良動意の発生抑制に取り組んでいるか
19	当日休暇を取得している職員は少ないか
20	当日休暇の状況を把握しているか
21	休暇等動意の事前申請は徹底されているか
22	出退勤打刻漏れは抑制されているか
23	年休取得の状況を把握しているか
24	超過勤務の事前申請は徹底されているか
25	公務災害防止(通勤災害を除く)の取組は実施されているか
26	公務災害防止月間の取組は実施されているか
27	職員の体調管理方法は確立されているか
28	セクハラ、パワハラ、メンタル等への配慮はできているか
29	職員用防災マニュアルは徹底されているか
30	職員用防災マニュアルに基づいた取組は行われているか
31	大阪市災害廃棄物処理基本計画(H29.3策定)は周知されているか
32	各種検討会議を実施し、組織の活性化に取り組んでいるか
33	光熱水費の削減をはじめとして、経費削減の取組を行っているか
34	会計管理は適切に行われているか
35	備品台帳は整備されているか
36	職員の能力開発に取り組んでいるか
37	能力開発ポイント取得を促進しているか
38	はなまる活動表彰制度(職場活性化推進賞・地域貢献活動賞)の取組を実施しているか
39	職場改善事例発表等に参加しているか
40	局長表彰獲得の取組を実施しているか(受賞件数)
41	同上(推薦件数)
42	研修参加のために計画的な要員調整ができていないか
43	スキルアップのための独自の取り組みがあるか

【施設管理】

分類	項目
1	施設運営の責任者や指揮命令系統は明確となっているか
2	施設の安全確保、日常の事故防止等の安全対策は適切か
3	修繕工事は適切に行われているか
4	庁舎清掃委託業務が適切に行われているか
5	職員一人ひとりの意識を高め、気づきを促す取り組みが実施されているか
6	事務室内は整理・整頓されているか
7	職員室は整理・整頓されているか
8	更衣室は清掃されているか
9	洗濯乾燥室は清掃されているか
10	脱靴室は清掃されているか
11	給湯室は清掃されているか
12	共用部分は適切に管理されているか
13	駐輪場は整理・整頓されているか
14	窓・壁・ドアなどは汚れていないか
15	敷地は清掃されているか
16	業務における5Sは意識しているか
17	ごみの減量・分別について、意識しているか
18	ごみの分別を徹底して行っているか

【市民サービス】

分類	項目
1	庁舎周辺清掃に参加しているか
2	庁舎周辺清掃以外の自主取組(時間外)地域活動に参加しているか
3	ふれあいあんしんパトロールを行っているか
4	市民からの問い合わせに対して、適切に対応できているか
5	市民対応の向上を図っているか
6	市民サービスの質改善に継続的に取り組んでいるか
7	電話対応は適切か
8	市民からの意見や苦情等を把握しているか
9	クレームやトラブルの情報や対応方法は共有化しているか
10	市民向けの啓発事業(イベント等)を積極的に行っているか
11	効果的な情報発信を行っているか
12	事務所エントランスの有効活用(広報等)に取り組んでいるか
13	マトニティウェア等の展示・提供への取組は効果的に行われているか
14	障がい者、外国人、高齢者等への配慮をしているか