

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・アウトカムがアウトプットレベルになっている。また、26年度運営方針では、状態の変化を捉えられるような指標も掲げられているが、数値化されていない。 ・そもそも、大阪にふさわしい新たな大都市制度の実現に向けて、大阪府市大都市局としてどのように府市部局などの関係先と連携していくのかといったプロセスや、住民周知をどうするのかといった点などを整理し、アウトカムを設定する必要があるのではないかと。 ・例えば、新たな大都市制度を実現していくためには関係職員の認識・理解を深め、その意図に沿った行動につなげることが必要だが、大阪府市大都市局として職員の認識・理解を深めさせるためにはどうするのか、あるいは関係職員（関係部局）をどのように支援するのかといった観点などで整理することを検討してもよいのではないかと。 ・市民の理解度や関心度についてはマーケティング・リサーチが、職員の理解度や関心度には職員アンケートが活用でき、それにもとづくアウトカム指標が作成できると考えられる。	・27年度運営方針では、できる限り客観的なアウトカム指標となるように努めたが、外部意見にあるように、どのように住民周知や府市部局と連携を行っていくのかという点を整理し、市民や職員の理解度・関心度をアウトカム指標に取り入れることについても、今後検討していきたい。	
2	・業績目標に取組レベルの記載が散見されるが、上記アウトカムの整理を前提に、当該年度としてどのような状態をめざすのか、中間アウトカムとしての業績目標を検討するべきである。	・上述のとおり、アウトカム指標の数値化等について、引き続き検討していきたいと考えており、現時点では、中間アウトカムの設定も困難であるが、アウトカム指標の整理とあわせて今後検討していく。27年度運営方針では、業績目標を、どのような状態をめざすのかができる限り客観的に分かるように設定した。	

分類

当年度において対応 来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
来年度では対応できないが、今後引き続き検討 対応困難または対応不可
その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■戦略2-1 市政改革プランによる効果の情報発信(26年度運営方針) ・市政改革プランによる効果の情報発信については、「関係局と連携し…情報発信する」や「市政改革室や各区・局が持つ情報媒体を活用して積極的に発信する」と戦略を立てているが、市政情報への興味やアクセス頻度、利用するツールなどが市民によって異なることから、漠然と情報発信する機会を確保するということではなく、「めざすべき将来像」に向け、当面どういった方々に市政改革プランによる効果を知っていただきたいのか、ターゲットを明らかにする必要があるのではないか。 ・情報発信に際しては、市政改革プランによって、どのように市政が改革されているのかについて、具体的事例を掲げてウェブサイトにてわかりやすく図示することはできないか。少なくとも、継続的な取組によって、市政が改善しているという姿を見せることは重要である。	・平成27年度は戦略を「市政改革の取組の積極的な情報発信」として、市民に市政改革の取組内容をよりよく理解していただくことを目指し、市政改革の取組をできる限り具体的にわかりやすく発信する。具体的取組としては市政改革の取組内容を分かりやすく理解できるようダイジェストを作成する一方、関心のある分野についてより詳しく知りたい市民にはさらに理解を深めていただけるよう、より詳しい説明資料を作成して発信することとし、市政改革への興味の度合いに対応した発信を行う。また、これら発信するツールは、どの年代でも比較的多く利用されているホームページ、リーフレットなどにより行う。 ・市政改革プランによりどのように市政が改革されているのかについて、26年度予算(当初+5月補正)の情報発信の際(26年4月)や、「大阪市政主な取組と成果」(26年8月)で、市政改革の施策・事業のゼロベースの見直しや歳入の確保などにより捻出された財源を、現役世代の重点投資などに活用している関係について、図解を交えて情報発信を行ってきたが、これらの取組に加え、27年度は新たに作成するダイジェストなどの中でも市政改革の内容について具体的事例を掲げてわかりやすく図示した情報発信を行っていく。	②

※分類

- ①当年度において対応 ②来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 ③来年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・戦略の進捗とアウトカムの達成との関連性が低いことから、26年度運営方針ではアウトカムとして新たな指標を設定している。 ・ただ、「自分のやりたい仕事または、なりたい姿や目標を持ち、それに近づけるよう努力をしている」職員の割合が29.1%と決して高くない現状からすると、まずは、キャリア形成に関する「認知」「理解」「行動」のどの段階に要因があるのか、どの区・局において高低があるのか、個々人のアンケートを時系列にしてどの時期に高低があるのか、以上を分析のうえ具体的な課題を抽出する必要があるのではないか。そして、「めざす状態」では、区分や段階に応じたきめ細かい取組により、どのような状態をめざすのか明らかにし、アウトカムを検討してはどうか。	職員人材開発センターでは、平成19年度以降キャリア研修を実施していることから、一定キャリアに関する知識が浸透しているものと考えております。また、自己申告書及びアンケート調査における職務の級ごとや区・局ごとの集計結果に基づいて、具体的な課題の抽出に努めております。 さらに、キャリア研修や階層別研修、自己啓発支援を通じて、各階層に応じた働く上での目標を明確に認識し、能力開発に努める職員を育成しております。平成26年度運営方針から「めざす状態」には、総体としての職員のめざすべき姿を掲げ、それに伴ったアウトカムを設定しておりますが、平成27年度運営方針においては、上司が部下に対して果たすべき役割を明らかにするために、「めざす状態」にその旨追記します。	

分類

当年度において対応 来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 来年度では対応できないが、今後引き続き検討 対応困難または対応不可
 その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・戦略1-1「企画立案機能等の強化」では、「政策が進んでいる」と感じる市民の割合をアウトカムに掲げているが、現状ではそのように感じる市民の割合が決して高いことから、まずは市政運営の基本的な考え方のとりまとめや、そこに掲げる政策を実現するために、政策企画室としてどのように関係所属と連携していくのか、そのプロセスを整理し、アウトカムを設定する必要があるのではないかと。	外部評価意見を踏まえ、「市政運営の基本方針」を示すこと、また、関係所属の理解を得ながら連携して重点施策を進めることという当室の特性に鑑み、戦略1-1のアウトカム指標を修正した。具体的には、重点的に進めている大きな4つの方針(方向性)に対する市民の評価とし、また、代表的な重点施策に関する個別の進捗状況をアウトカム指標として設定することとした。 【戦略1-1 めざす成果及び戦略:アウトカム】	②
2	・26年度運営方針においても、「政策が進んでいる」と感じる市民の割合をアウトカムに掲げているが、例えば、政策を実現していくためには関係職員が市政運営の基本的な考え方を認識・理解し、その意図に沿った行動につなげるが必要になるので、政策企画室として職員の認識・理解を深めさせるためにはどうするのか、基本的な考え方に沿った施策・事業が展開されるためにどのように支援するのかといった観点などで整理することを検討してもよいのではないかと。		
3	・「めざすべき将来像」に向けて、外部環境の分析だけではなく、各部署のヒト・モノ・カネ等の経営資源、組織構造、各部署の連携など、大阪市役所内部における現状分析や課題抽出も同時に実施し、それらを踏まえた上で、戦略、具体的取組を設定していくことが望ましい。		

※分類

- ①当年度において対応 ②来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 ③来年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
	・26年度運営方針に、平成25年4月の淡路島地震時の職員の参集率が想定よりもよくなかったことに対する要因分析についての記載が無い。参集者而非参集者それぞれの、訓練を受けた割合はどうだったのか。訓練を受けているにもかかわらず参集しなかったのはなぜか。非参集者については、参集を人任せにすること（社会心理学上の「社会的な抜き」）がなかったのか、などの観点から要因を詳細に分析することで、めざす成果や戦略、具体的取組の設定に活用してもらいたい。	平成25年4月の淡路島地震時の参集状況を踏まえ、職員のアンケート調査を行い要因分析を行った結果、地震発生時の自動参集制度についての制度周知を改めて行う必要があったことから、全職員を対象としたeラーニング等を通じ周知を図ってきた。さらに、直近参集基準の拡大（震度6弱→5強）、宿日直体制の導入、退職者OBの活用等により、初期初動体制の充実・強化を図ることとした。	①
	・「経営課題」と「めざす状態」がすべての職員を想定しているのに対し、「アウトカム」と「具体的取組・業績目標」は、訓練参加者を測定の対象としている。したがって、アウトカムや業績目標に関しては、仮にこのままの指標を利用する場合、本来は訓練の回を分けて全職員を訓練に参加させるなどして、全職員に訓練に参加してもらった結果を測定することが望ましい。全職員の訓練への参加がかなわない場合は、全職員を測定対象とした適切なアウトカムを引き続き模索することや、訓練に参加しなかった職員に対してミッションを伝達するための「具体的取組」をあわせて検討していくことが求められる。	26年度に、全職員を対象とした、防災に関する意識向上を図るためのeラーニング及び理解度テストを実施した。 また、その正解率を27年度運営方針におけるアウトカムに設定した。	①
	・取組2-2-1の「前年度までの実績」欄に、昨年度の業績目標の実績値が示されていないので、記載することが望ましい。	27年度運営方針では、業績目標の実績値を記載した。	②

※分類

- ①当年度において対応 ②来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 ③来年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
戦略 1-1	・アウトカムについては、現在国が力を入れているデジタルジャパンなど、いろいろな取り組みによる成果との分離が難しく、また2020年まででどのように650万人の外国人の誘致を進めるのかなどステップ感が見えない目標設定になっているため、再考が必要である。 ・また、具体的取組については、事業内容をいろいろ検討されているものと思慮するが、アウトカムに掲げる外国人観光客とのリンクがよく見えず、戦略と具体的取組の整合性がとれていない。	・戦略1-1のアウトカムについては、「大阪都市魅力創造戦略」や「大阪の観光戦略」に基づき、2020年時点における来阪外国人旅行者数等を目標数値としておりましたが、その実現に向けたステップ感を示すため、新たに2016年時点での中間的な目標数値を設定することとしました。 ・また、外国人旅行者を数多く呼び込むことのできる魅力の創出や環境の整備、効果的な仕掛けを展開することにより、国内からの旅行者の増加にも自ずとつながっていくものと考えており、本戦略においては、特に重要なターゲットとして外国人旅行者を設定し、その認識を明確に示すために外国人に関する指標をアウトカムとしております。引き続き、こうした観点から各種の施策・事業を推進してまいりたいと考えております。	②

※分類

- ①当年度において対応 ②来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 ③来年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他

外部評価意見への対応方針

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	(翌年度運営方針策定に関する意見) ■戦略3-1 市場の運営の方針の確立 ・会計の改善をアウトカム指標として設定したことは一歩前進である。なぜなら、中央卸売市場が一定の市民負担によって運営されているからである。もしくは、取扱金額はアウトカム指標になりうると思われる。 ・一方で、現状の業務を粛々と運用すれば、赤字の解消になる、といったレベルだけでは、大阪市として取り組む意義が見えないのではない。 ・一定の市民負担が存在することを考えれば、中央卸売市場の存在が、市民にとってメリットがあることを示すアウトカム指標を作成できることが望ましい。 ・また、市場内業者との対話も重要である。彼らのニーズがどこにあるのか、ヒアリングやアンケートをとることで、新たな課題を発見し、その上でアウトカム指標を作成することが必要である。 ・そのうえで、以上のようなアウトカムの達成に向け、戦略的に取り組んでいただければと思う。	・取扱金額は、景気の変動や天候等外部環境の影響を受けやすく、本市の取組みが結果には結びつきにくい、アウトカム指標には不向きであると考えます。 ・大阪市として実施可能な各種取組みを積極的に推進し、早期の赤字解消をめざす必要があります。 ・市民消費者に新鮮で豊富な生鮮食料品が届くのは、市場関係者の事業活動によるものであり、大阪市は市場施設の管理運営を担っています。中央卸売市場の存在が市民にとってメリットがあることを直接的に示すアウトカム指標の作成は困難であると考えますが、今後引き続き検討します。 ・平成24～25年度にかけて作成した市場改革ビジョンは、市場内事業者と開設者が一体となって議論を行い、認識を共有したうえでとりまとめたものであり、その取組内容は平成25年度運営方針にも反映しています。	① ③ ④

※分類

- ①当年度において対応 ②来年度運営方針に反映または来年度に対応予定
 ③来年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他