

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	【成長の糧となる多様な体験や学習ができる機会の充実】 アウトカム達成状況が未測定となっている。当年度で測定しないのであれば、どのような状態変化が生じているかを示す必要がある。自己評価では取組の進捗を理由にしているが、状態変化を示しているとは言えないので、例えば、新規の参加者の割合で測るなどの検討が必要ではないか。	提案されている新規参加者の割合で測定するという手法は、複数ある具体的取組のすべてに合致する指標ではありません。複数年にわたる複数の具体的取組によって相対的に市民意識を肯定的に向上させることがアウトカム指標であると考えていることから、ある時点とある時点の指標数値の比較で効果を測定するため、単年度での状態変化は個別の具体的取組状況でしか示すことができないと考えています。	③
戦略 2－2	【ひとり親家庭への支援の充実】 アウトカムが順調に推移していないとしながら、今後、取組レベルの改善により戦略の進捗を図ることでアウトカムも順調に推移することが見込まれるとあるが、アウトカムは相談を受けた方の就職率であり、取組が進み相談件数が増えても、就職率が向上するわけではない。就職率が向上しない要因分析が必要ではないか。	ひとり親家庭等就業・自立支援センター（旧 母子家庭等就業・自立支援センター）に就業相談に来られた方の就業率は、平成23年をピークとして減少傾向にあります。これは、有効求人倍率が平成21年以降上昇していることから、就業相談に来られずに雇用されるケースが増加していることも要因のひとつと考えられます。今後も引き続き要因分析を行ってまいります。	③
戦略 3－2	【虐待を受けたこどもへの支援の仕組みの充実】 現状は、カウンセリング強化事業において、参加者により変化がみられる割合がアウトカム指標となっているが、このアウトカム指標では対象者が少なく、取組「3－2－1カウンセリング強化事業」の成果しか測れない。カウンセリングを受けることそれ自体により、改善が期待できることから、カウンセリング数／一時保護の子ども数の割合は、アウトプット指標としては活用できるのではないか。	一時保護件数が年々増加しているなかで、カウンセリングで対応で短期的に解決できるものがほとんどないことから、指摘されているアウトプット指標で業績を評価するのは適切とは考えておりません。 カウンセリングで対応しているものは、一時保護されたものの中でも特に対応困難で重篤なものを取り扱っているため、カウンセリング強化事業に参加すること自体が成果といえます。また、丁寧なケース対応とカウンセラーとのマッチングに配慮することでカウンセリング強化事業を途中で止めずに最後まで参加できるように支援することが大切であると考えます。そこで従来のとおり、参加者により変化が出た割合をアウトプット指標としつつ、現在18.5%ある中断率を15%まで引き下げることを新たな指標に加えたいと考えます。 また、撤退基準をよい変化が30%を下回る場合としていましたが、過去3年の数値を考慮し60%とします。	②
戦略 3－2	【こども相談センターの虐待対応体制の強化（26年度運営方針）】 アウトカムが「個々のケースに応じて必要な安全確認を行った割合100%」となっているが、達成できているかどうか、判断は難しいのではないか。むしろ、休日・夜間においても、対応できる体制がどのくらい確立できているかをアウトカムにしてはどうか。	アウトカムが「個々のケースに応じて必要な安全確認を行った割合100%」となっているのは、単に「目視確認を全件おこなう」という事ではなく、全件について調査の点検や進行管理を徹底していることを成果（アウトカム）としているものと御理解いただきたいと思います。 休日・夜間において対応できる体制の確立については、アウトカムの指標としてどのようなものが望ましいのか、今後引き続き検討いたします。	③

※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	平成26年度運営方針では「要因分析」の欄への記載が十分ではない。なぜごみ処理量が減ったのか(そのうち家庭ごみと事業ごみの増減要因)や、なぜ分別が進んでいないのかなどの観点から分析を実施し、戦略の策定等に役立ててもらいたい。	平成27年度運営方針では、ごみ処理量の減少要因として、古紙・衣類の分別収集や焼却工場における資源化可能な紙類の搬入禁止であるとし、一層当該施策が徹底されるような戦略を策定し、具体的取組を実施することとしています。	②
2	平成25年度運営方針における具体的取組3-1-5の業績指標「搬入不適物排出事業者への啓発指導」については、絶対数ではなく、比率で測定することが望ましい(絶対数を指標にした場合、搬入不適物排出事業者やその排出件数が単純に増えた場合でも指標の値が高くなるため)。	排出事業者に資源化可能な紙類等の搬入禁止など事業系廃棄物の適正区分・適正処理がまだ十分に浸透していないため、資源化可能な紙類等の搬入不適物を排出した排出事業者(要指導事案)全部の件数について啓発、指導を実施し、事業系廃棄物の適正区分・適正処理を浸透させていくことから、要指導事案件数における指導実施件数の比率(指導率)で測定することとしています。	②
3	アウトカム指標に対しては、局や市民・事業者のあらゆる努力による効果と外部環境(景気の具合、人口・事業者数)の効果とともに影響を与える可能性がある。26年度運営方針の「めざすべき将来像」や「めざす状態」を踏まえると、分別排出によるごみ減量達成のため、アウトカム指標としては、リユース資源回収率(リユース資源回収量/ごみ処理量およびリユース資源回収量)などがよいのではないかと考える。この場合、具体的取組の業績指標については、啓発・指導の直接的効果を測定できるような指標(分別への理解度など)を設定することも妥当であると考えられる。	アウトカム指標として、ごみ処理量の目標値を設定するとともに、普通ごみに含まれる再資源化可能な紙類の割合についても目標を設定し、効果を検証することとしています。	②
4	具体的取組を家庭向けと事業者向けで設定する場合、アウトカム指標についても、目標値を家庭向けと事業者向けに分けた方が望ましい。	目標値の基礎としている一般廃棄物処理基本計画では、計画目標を年間ごみ処理総量で100万トン以下、また将来的には90万トンとしており、その考え方を踏まえアウトカムを設定しています。	③
5	家庭ごみ袋の有料化を検討していくならば、市民へのごみ・環境問題の啓発活動が一層不可欠となり、市民の意識改革に関する取り組みと、あわせて大阪市のごみをめぐる状況・環境問題への理解度などを指標化することも必要である。	ごみ減量の進捗を踏まえつつ、市政モニターアンケート等を実施することにより、市民のごみに関する意識や行動について調査を行い、平成27年度以降の効果的なごみ減量施策の検討及びその効果の検証を実施していくこととしています。	③

※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1 - 2「密集住宅市街地における防災性の向上」 ・昨年度の外部評価意見を受け、アウトカム指標である不燃領域率を地区に分けたことは評価する。地区に分けることによって、より具体的な目標像を捉えて、それに近づくための取組が組み立てやすくなったのではないかと。	ご指摘の趣旨を踏まえ、平成26年度運営方針においては、地区レベルでの改善の程度を示すアウトカム指標を設定し、地域の特性に応じたきめ細かな密集住宅市街地整備に取り組んでいるところです。	
2	戦略1 - 2「密集住宅市街地における防災性の向上」 ・不燃領域率と地区内閉塞度の2つのアウトカム指標について、区や住民への周知や彼らを巻き込んだ政策の実施が重要であるが、現時点で、不燃領域率40%以上かつ地区内閉塞度レベル2を達成している地区はゼロであり、この地区が今後増えていく計画をもてるのが疑問がある。	アウトカム指標の達成に向け、優先地区を中心としたこれまでの取組に加え、平成26年度から密集住宅市街地重点整備プログラムに基づく集中的な取組を実施しているところです。実施にあたっては、事業の周知に向け、区役所が主催する防災イベントや防災活動等において各種制度のPRを実施するなど、区や地域住民等とも連携しながら、各種施策を推進しております。	
3	戦略1 - 2「密集住宅市街地における防災性の向上」 ・住宅密集市街地整備はこれまで取り組んでこられた事業であり、なかなか簡単に進むものではない。事業進捗のプロセスを分解し、それぞれで目標を立て事業化した方がよいのではないかと。一気にアウトカムを平成32年度にせず、その途中段階までの目標設定(アウトカム)を描き、それが達成できたかどうかを踏まえ、次の課題と取組目標の設定につなげるといったPDCAにして進められてはどうか。	不燃領域率及び地区内閉塞度については、各取組を総合的に実施することにより向上が図られるものと考えております。また、アウトカム指標の達成年度については、国の住生活基本計画等との整合を図るため、平成32年度としているところでありますが、進捗状況のチェックは重要であることから、中間年度においても、定期的に状況を把握・分析することで、PDCAサイクルの着実な推進に努めてまいります。	
4	戦略1 - 2「密集住宅市街地における防災性の向上」 ・現在のアウトカムを前提としても、地区によって、課題が異なると推測されるから、不燃領域率40%以上と地区内閉塞度レベル2を達成する政策を分けて考え、どの地区がどの問題を抱えており、どのアウトカム指標の方が改善しやすいかが、地区ごとにわかるようにすることが重要ではないかと。	平成26年度より、密集住宅市街地重点整備プログラムに基づき、新たに重点整備エリアを設定した上で、地域特性に応じたきめ細かな密集住宅市街地整備に取り組んでおります。今後は重点整備エリアの状況把握・分析を行い、同様の課題をかかえる他の地区への発展的な事業展開についても検討していく予定です。	
5	戦略1 - 2「密集住宅市街地における防災性の向上」 ・これら2つのアウトカム指標にとらわれることなく、このアウトカム指標の改善につながる住民との対話や協議の進行状況についても、中間アウトカムとして地区ごとに設定することが望ましい。	平成26年度運営方針より、重点整備エリアをはじめ様々な地域において実施する地域住民等に対する制度説明会等の開催回数や活動指標(アウトプット)として記載しているところです。こうした取組は老朽住宅の建替えや除却に対する地域住民の意欲を向上させるものと考えられることから、業績目標(中間アウトカム)に老朽住宅の除却戸数等を設定していますが、地区ごとの目標設定については引き続き検討してまいります。	
6	戦略1 - 1「安全で安心して暮らせる良質な住宅ストックの形成」 ・不満率の低下が果たして位置づけた戦略的事業によるものかどうか不明なところがある。住生活総合調査は事業対象地区の住民だけに聞いている調査ではないため、住宅の供給主体が8割程度民間である現状を踏まえると、不満率の減少が必ずしも本戦略によるアウトカムとはいえない面もあるので、再考してはどうか。	平成25年度局運営方針の戦略1 - 1「安全で安心して暮らせる良質な住宅ストックの形成」につきましては、平成26年度局運営方針において、戦略1 - 3「住宅ストックの適正な維持管理や更新」と戦略を改め、ご指摘の趣旨を踏まえまして戦略に対するアウトカムを再考し、新たなアウトカムを「住宅の利活用期間(減失住宅の平均築後年数)約34年(平成20年)→40年(平成32年)」に変更しております。	

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3-3 良好な水環境の創出 ・現在のアウトカム「合流式下水道改善率」は、アウトプットの指標となってしまうために、アウトカムの指標としては十分ではない。そこで、今回アウトカムの指標の候補としてあげていただいた中では、「目標水質達成率」が一番妥当な指標だと思われる。 ・当該指標については、たしかに貴局の事業努力以外の要因（例えば、降雨量）の影響も受けるので、「目標水質達成率」とともに、そのような外部要因の状況も併せて提示して、中長期的観点から評価していくことが望ましい。ただ外部要因の設定の際は、代表的な要因（1、2要因）にしぼって提示することに留意されたい。というのも、あまりにも多くの要因を列挙することで、本業の評価が困難となってしまうことや、場合によっては、外部要因の状況を言い訳にしまうことも危惧されるためである。 また、仮に降雨量を外部要因に設定する場合、年間降雨量を、例えば、「少ない・普通・多い」など、三段階くらいに分類し、それぞれの場合の「目標水質達成率」の目標値を掲げて評価してはどうか。いわゆるシナリオ別の目標設定である。検討願いたい。 なお、現在の「合流式下水道改善率」については、アウトプットとしての指標でしかないので、これを中間アウトカムに変更するなど、位置づけを再検討することが望ましい。 ・市民アンケートを実施しておられますがアウトカムの指標として活用されていません。下水道モニターの選任等、下水道事業に興味を持たれる市民を選定してアンケートを実施する等、測定したい指標が正確に把握できるよう工夫を行い、アウトカムとして活用していくことが求められます。 ・大阪市水環境計画でいう「良好な水環境」の達成に向けて、さまざまな関係者（大阪市の他部局、上流自治体、排水を出す工場等）といかに連携するのかについて、新たに具体的取り組みと業績目標を設定することも検討してもらいたい。	・「目標水質達成率」を新たにアウトカム指標として記載します。 なお、アウトカムの達成状況の評価の際に、「目標水質達成率」に影響を与える外部要因として、水質モニタリング実施時における降雨特性（降雨量、降雨強度）を併せて提示します。 ・目標設定をシナリオ別に分けるのは、技術的にも難しく、指標としても複雑となり市民に対して分かりにくくなるため、困難と考えます。 ・「合流式下水道改善率」は、国・他都市においても用いられている合流改善状況を示す一般的かつ重要な指標であるため、アウトカム指標として今後も使用します。 ・昨年度の市民アンケートの回答を考察した結果、下水道に特化した市民満足度を測るのは非常に困難と考えます。	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
	■戦略2-1 防災・減災体制の確立 ・ソフト系のアウトカム(「大阪港地震・津波防災対策アクションプラン」に定めた各アクションプラン項目の達成)が、単なるアウトプット指標となっている可能性がある。アウトカムは、「各アクション項目をどれだけ実施したか」(各アクション項目の達成)という観点からよりも、「結果的にどういう望ましい状態を目指すのか」という観点から再検討されることが望ましい。 ・防災・減災体制の確立のためには、危機管理室・消防局等との連携が欠かせない。そこで、大阪市の他部局とどう連携をとっていくのかについて、部局間や局内で検討し、それをアウトカムや具体的取組に反映させることや、場合によっては新たに戦略を設けるなどの議論を続けてもらいたい。	・「大阪港地震・津波対策アクションプラン」の項目を達成により、民間の関係団体における自助・共助の防災意識が醸成し、防災訓練への積極的な参加が見込まれるため、防潮扉管理協定者の訓練参加率を中間アウトカムの指標に追加。 ・「大阪港地震・津波防災アクションプラン」において、危機管理室や消防局などの関係機関と連携した「津波災害に強い人・組織づくり」を施策の方向性のひとつとしているので、アクションプランの推進により防災体制の強化をめざす旨の記述をアウトカムに追加。また、具体的取組において、危機管理室や消防局と連携した合同訓練やアクションプランのPDCAサイクルの推進のための会議について記述。	①

※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1-1「会計実地調査、指導・研修の拡充」では、会計知識やコンプライアンス意識について、会計室の取組による状態変化を客観的に測定しうるアウトカムの設定が必要ではないか。また、26年度運営方針についても、同様の観点からのアウトカムの設定が必要であるとする。	・これまでのアウトカムでは「職員に会計知識を付与し、コンプライアンス意識の醸成を図る。」としていたが、会計知識やコンプライアンス意識を測定する手法として、会計事務職員を対象とした会計事務担当者研修等やeラーニングを実施のうえ、アンケートを行うこととした。27年度運営方針にはめざす状態を数値化した指標として、アウトカムを「職員アンケート等により、平成27年度の会計事務理解度90%をめざす」としております。	②
2	・26年度運営方針においては、「要因分析」で「会計知識が不足していることや、会計事務におけるコンプライアンス意識の欠如が、不適正な会計事務を発生させる要因のひとつとなっている」としているが、ここでは「誰の」会計知識が不足しているのか、「誰の」コンプライアンス意識が欠如しているのか、ターゲットを明らかにする必要があるのではないかと懸念。	・ターゲットとしては会計事務に関わる全ての職員と考えております。27年度運営方針においては、表現として会計事務職員としております。	②
3	・そのうえで、「めざす状態」では、ターゲットを絞った取組により、会計知識やコンプライアンス意識それぞれに関して、どのような状態をめざすのかを明らかにするべきである。	・ターゲットとして会計事務に関わるすべての職員、「めざす状態」については、「各所属における適正な会計事務の執行を確保するため、会計事務職員の会計知識の習得とコンプライアンス意識を確立する。」としております。	②
4	・26年度運営方針1-1「新公会計制度の導入」において、アウトカムに「平成27年度決算以降において、正確な会計別及び事業別財務諸表を調製する」とあるが、毎年度の進捗状況を把握しうるアウトカムの設定が必要とする。	・27年度運営方針1-1は、標題を「新公会計制度の導入支援」と明確化し、めざす状態を数値化した指標として、アウトカムを「職員アンケート等により、平成31年度までに『正確な財務諸表を作成でき、自律的に活用できている』とする職員の割合90%をめざす」としております。	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