

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	具体的取組 1-1-1 「住宅用火災警報器の設置率 90%以上」について、目標の形骸化防止と職員のモチベーション、および貴局の組織風土を考慮して、目標水準を維持するのか変更するのかを意思決定していくことが望ましい。 仮に当該指標の目標水準をこのまま維持する場合、現在設置にまだご協力いただけていない最後の数%の人々に対して、ご協力いただけていないことに対する原因分析を綿密に実施した上で、警報器の設置をお願いするためのアクションプランのさらなる改善策を引き続き検討していくことが望ましい。	「住宅用火災警報器の設置率90%以上」については、設置義務化の背景となった『欧米における普及率と死者の推移』から設定したものであるところ、米国でも普及率が90%超となるまでに30余年が経過しており、行政による設置指導だけではなく、法制化以降に一定の年数を経て建物が建て替わったことによっても大きいと思料される。したがって、外部評価にもあるとおり「目標の形骸化防止」を考慮して、数値目標として記載するのではなく、アウトカム達成のためのファクターとして「めざす状態」欄に記載することとした。	②
2	火災警報器を設置していたことにより火災が抑えられたケースなど、数字だけでなく具体的な事例をもとに、戸別訪問することで更なる設置率上昇に繋がるのではないかと。	限られた時間での外部有識者とのダイアログであったため紹介することが出来ませんでした。住宅用火災警報器が作動したことにより火事の発生にすぐに気づき、初期消火に成功したり避難できた事例について、ホームページや防火訪問等の際に配布するリーフレットで紹介しています。	⑤
3	26年度運営方針の要因分析では、密集地や狭隘道路が多いので延焼拡大のリスクが高いと分析しているので、密集地等への戦略が必要ではないかと。	限られた時間での外部有識者とのダイアログであったため紹介することが出来ませんでした。消防局では、火災による被害を最小限に抑えるべく、密集地や狭隘道路が多いという地域特性に対する本市独自の消火活動戦術として、狭隘な道路の走行が可能で、かつ、火災現場にできるだけ近づき積載するタンク水で消火活動が実施できる「小型タンク車」を導入・配備し、さらに、火災現場への最先着消火隊の放水開始時間の短縮を図るため、出場計画や消防戦術の運用効果の検証と見直しを行うとともに、計画的な訓練の実施により消火隊の活動能力の向上を図っています。	⑤

※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3-2 増収・増客の推進 限られた経営資源を効率的に活用するためにも、「めざす状態」、「アウトカム」を設定する際に、「今後の集客ターゲットをどう定義するのか」、また「ターゲットに設定した人々をどう集客するのか」という観点から、「現状分析を踏まえた上で」さらなる修正をはかっていくことが望ましい。26年度運営方針の、経営課題の「現状」をみると、「今後、少子高齢化や敬老バスの本人負担導入により、乗車人員・運賃収入の減少が見込まれる」とあるが、現時点でその兆候はないのか（増客の陰に隠れていないか）、それが見受けられる場合には、その客層が減少した詳細要因の分析など、まずは現状分析をより綿密に実施することが重要である。またその結果を踏まえて、単に新規顧客を増やすことだけではなく、定期使用者（通勤客、学生）等に対してどう対策を行うのか、すなわち既存顧客層の減少の抑制策についても考えていく必要がある。	沿線地域と連携を図り沿線の魅力を高めるとともに関西圏のイベントや観光地についても情報発信を行っている。また、魅力的な企画乗車券の開発・販売を行うことで、沿線、沿線外、海外のお客さまなどの新規顧客をターゲットとした増客増収対策に取り組んできた。 既存顧客層の減少の抑制策については、定期使用者（通勤客、学生）などは、経済情勢に大きく左右されるものであり、企業や学校の誘致などの街づくり施策と合わせて実施していく必要であるものとする。今後、大阪市の関係部局とも連携を図りながら進めてまいりたい。	③
2	26年度運営方針では、「前年度までの実績」欄が、単にイベントの羅列になっているため、「業績目標」にあわせて、各イベントでの増客状況などを記載する方が望ましい。	各イベントの増客状況の記載は、数多くのタイアップやPRを行っている現状であり、記載スペースの制限もあり、27年度の運営方針には反映できなかった。個々のイベントについての分析は引き続き行っていくが、今後表現方法については検討してまいりたい。	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2-2 お客さまの視点に立ったサービスの向上 ・26年度運営方針の「めざす成果」を達成するためにも、市民（お客さま）の視点に立った広報となっているのかという観点から広報の方法を再検討した上で、「具体的取組」と「業績目標」を考え直すことが望ましい。 ・水道局が現在行っている努力について、市民が「知っているか」ということと「評価できるか」ということは異なる。すなわち、26年度運営方針で総合評価をアウトカムとしているが、「認知度」と「評価度（今回の「満足度」に相当）」は区別して考えるべきで、（水道局の努力について）「知らない」割合や、「知っているが、評価できるまでは感じない（認知度は高いが、評価度は高くない）」割合を減らし、「知っており、かつ評価できると考える（認知度と評価度がともに高い）」割合を増やすためにも、これまで以上に「（市民にとって）どの点がどういいのか」という観点から「（市民（各世代）にとって）分かりやすく」アピールしていく必要がある。例えば、インターネットアンケートにしても、「一様なアピール（重点化アピールの不足）」となっていないか、専門用語や難解な表現・内容が羅列されていないか、本当に市民（各世代）に分かりやすく伝わっているのか、といった観点から再検討する余地が残っている。 また同時に、市民（各世代）にとって分かりやすい広報をめざすためには、例えば、何名かの市民に協力を依頼し、事前に広報内容をチェックしてもらうことや、市民と一緒にそれらを作成していくことも重要と考える。 ・具体的取組としてさまざまな方策を予定されているが、若年層や昼間市民に対する方策も考慮していくことが望まれる。	・お客さまへの広報については、事業の内容を踏まえ、ターゲットとなるお客さまの年齢層や家族構成を意識したPR方法を設定し、広報担当だけでなく実際に各種事業を行っている所属と連携しながら、効果的な広報を検討していく。 こういった取組みの結果、認知度、評価度がともに高まるような状況を目指していく。 ・インターネットアンケートについては、設問数が多いことから、重点的にアピールする施策の抽出や、重複していると思われる設問の再点検を実施し、回答者に負担感を与えないような設問数となるよう大幅に削減する。また「伝わる」といった観点で表現・内容が難関なものとなっていないか再検討を実施する。 さらに、インターネットアンケート等を実施する際には、アンケートそのものも含め広報内容全般について、ご意見・ご提案をいただく設問を設けるなど、わかりやすい広報を目指すべく、お客さまの意見を反映する仕組みを検討していく。 ・若年層・昼間市民に対しては比較的多数の方が利用されているSNSなどのツールを使用し、情報発信を進めていくこととする。	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	・全体的に、アウトカム達成状況が「未測定」となっている項目が目立つ。 「未測定」とならないアウトカムの設定をしなければ、アウトカムの達成状況を適切に把握することは困難である。 未測定の状況下で、戦略のアウトカムに対する有効性を論じることは難しいと思われるアウトカムの達成状況において、「未測定」と記載することがないよう、アウトカムの設定を工夫する必要がある。	・学力のアウトカム指標の経年変化を評価するに当たり、問題の難易度が各年度で一定でないため絶対値の変化では効果が測定できないことから、全国平均等との相対値の変化で測定する必要がある。 ・全国平均と比較できる調査は、現時点では「全国学力・学習状況調査」しかないため、調査時期の都合上、自己評価の時点では未測定とならざるを得ない。 ・ただし、上記の課題を踏まえ、業績目標には自己評価の時点で測定できる中間アウトカムを設定するようにした。さらに、自己評価をもとに作成する「教育に関する事務の管理及び執行の状況の点検及び評価の結果に関する報告書」では、当年度の調査結果をもとにした評価を記載するようにした。	
2	戦略1ー1 学力の向上 ・現在のアウトカム指標は、大阪市全体をとらえるものになっている。区レベル、小中学校レベルのアウトカム指標を作成し、具体的取組が個々のアウトカム指標をどのように改善するのかを検証してゆくべき。 アウトカム指標について、全国平均を一定基準とするならば、平均以下と平均以上の小中学校では、具体的取組が異なるはずである。学校別にレベルに応じた具体的取組が展開され、それがアウトカム指標を改善する様子が描けるよう、アウトカム指標を設定しなければならない。 とはいえ、あまりに多くの種類のアウトカム指標をもつことは、政策の選択と集中の観点から望ましくなく、わかりにくくなってしまうデメリットがある。たとえば、低学力層の引き上げを重視することが当面の目的であるならば、数あるアウトカム指標のなかで、もっとも重視すべきアウトカム指標として、低学力層の学力を示すアウトカム指標をプライオリティの1位におくようにすればよい。	・左の意見を踏まえ、学校単位での効果を示すことができるよう、アウトカム指標を本市平均から全校に対する効果のあった学校の割合に改めた。 ・あわせて、アウトカム指標のプライオリティを明確にするため、アウトカム項目を課題が大きい成績下位層に着目した内容(①、②)に精選した。	② ③
3	戦略2ー1 学校の活性化 ・アウトカム③は、「適正化を図る」と書かれているだけで、数値化されていないことから、その達成状況も不明であり、数値化に努める必要がある。	・左の意見を踏まえ、全戦略を通じて、アウトカム指標は数値で客観的に測定できる内容とした。	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
	26年度運営方針の経営課題1「公正公平で信頼される任用の実施」において、要因分析の①で記載されている要因は、労働力人口や民間・他都市の状況など、外部環境要因に対するものが中心であるが、大阪市に関する要因、つまり内部要因なども含めて分析、記載したうえで、戦略・（広報なども含めた）具体的取組等を設定していくことが望ましい。	本市に関する要因についても、平成27年度運営方針（案）に記載した。	②
	アウトカムの設定について ・アウトカムでは、戦略に掲げられている効果的な広報活動の実施という側面まで有効性をチェックできるか疑問である。 ・26年度運営方針においても採用者の職務遂行能力に関するアウトカムを設定しているが、広報活動の有効性をチェックするアウトカムの設定が必要ではないか。アウトカム設定際には、客観的に評価できるよう数値化するべきである。 ・アウトカムの数値化については、26年度運営方針の戦略1－2「能力に応じた任用の更なる推進」においても、転任した職員の上司を対象としたアンケート結果により導き出される具体的なアウトカム指標を記載することが望ましい。	広報に関するアウトカムを設定し、平成27年度運営方針（案）に記載した。	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