

## 平成 26 年度運営方針 外部評価結果

<u>市 政 改 革 室</u>	・ ・ ・ ・ ・	1
<u>人 事 室</u>	・ ・ ・ ・ ・	2
<u>政 策 企 画 室</u>	・ ・ ・ ・ ・	3
<u>危 機 管 理 室</u>	・ ・ ・ ・ ・	4
<u>経 済 戦 略 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	5
<u>中 央 卸 売 市 場</u>	・ ・ ・ ・ ・	6
<u>総 務 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	7
<u>市 民 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	8
<u>財 政 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	9
<u>契 約 管 財 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	10
<u>都 市 計 画 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	11
<u>福 祉 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	12
<u>健 康 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	13
<u>こ ど も 青 少 年 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	14
<u>環 境 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	15
<u>都 市 整 備 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	16
<u>建 設 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	17
<u>港 湾 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	18
<u>会 計 室</u>	・ ・ ・ ・ ・	19
<u>消 防 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	20
<u>交 通 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	21
<u>水 道 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	22
<u>教 育 委 員 会 事 務 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	23
<u>行 政 委 員 会 事 務 局</u>	・ ・ ・ ・ ・	24

## 外部評価シート( 市政改革室 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略3-1 市政改革プランの着実な推進と職員の改革意識の醸成

##### ・戦略の有効性評価について

戦略はアウトカムに対して有効としているが、戦略「市政改革を着実に進めるとともに、職員の改革意識を醸成する」では、課題を解消するための戦略と言えるものではない。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムは、仕事のやり方が変化した割合を平成29年度に60%以上を目指しているが、達成状況は30%と、昨年度より2%しか伸びていないが、評価は「A順調」としていることに疑問が残る。

具体的取組の課題では、改革の必要性の意識向上に繋がらなかったとして、啓発手法を見直すとしているが、市の財政状況を知らない職員がいるとは考えづらく、改革の必要性の周知不足と片付けてよいか。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略1-1 市政改革の自律的かつ着実な推進

- ・27年度運営方針の経営課題1では、めざすべき将来像「改革の成果を継承・発展させ」に対し、現状を「職員の改革に関する意識が十分ではない」としているが、なぜ意識が十分ではないかの要因分析がなされていない。よって課題や戦略が、将来像や現状から発展していない。改革を進めるためには、全職員が改革に対する意識を向上させることが何より重要であるが、例えば、「職員に浸透し組織が変わった」と感じている課長級以上が55%に留まっているのであれば、課長級以上を核に浸透を図るなど、階層別の要因分析なども詳細に行い、効果的な戦略を検討すべきではないか。
- ・組織内の意識を変え、市政改革を実践するには、各所属長がリーダーシップを発揮し、積極的に関与することが求められる。その観点から、戦略やアウトカムを構築することも必要ではないか。

## 外部評価シート( 人事室 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略1-1 自らを高められる職員の育成

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム指標の数値である32%の根拠が不明である。多くの職員が成長意欲を持っている状態をめざしている割に目標値として低すぎるので、めざす状態を数値化した状態ではなく、達成可能な数値設定に留まっている可能性がある。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略1-1 自らを高められる職員の育成

・27年度運営方針の現状では、「1級職員と2級から4級までの職員との間に大きな差がある」としており、2級職員の32.2%は高い数値ではないと捉えているようである。

・翌年度運営方針の策定では、達成可能な目標値を設定するのではなく、人事室がめざす状態を明確にしてそれを数値化し、その達成に向けた有効な戦略を検討するべきではないか。

・例えば、キャリア研修等は以前から実施されており、研修によってキャリア形成意識向上の重要性が理解されているのであれば、それを行動に移させるための方策を戦略として検討してもよいのではないか。

## 外部評価シート( 政策企画室 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略 1-1 企画立案機能等の強化

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム指標を「政策が進んでいるとする市民の割合」としているが、実際の進捗については担当所属の役割が大きいため、政策企画室としては、関係所属との連携や支援の進捗を測定するアウトカム指標が望ましい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略 1-1 全庁的な企画立案機能の強化

・27年度運営方針においては、「重点的に進めている4つの方針に対する市民の評価」をアウトカムに掲げており、政策企画室の企画立案を測定するための目標設定としては改善されている。しかし、取組1-1-1の業績目標「4つの方針の施策目標の達成」については、関係所属の取組の影響が大きく、政策企画室の取組効果を正しく検証することはできない。施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・支援していくのか、そのプロセスを整理し、アウトカム・業績目標を設定する必要があるのではないか。例えば、市政運営の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・連携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。政策企画室が当初に提案した市政運営の基本的な考え方に対して、個々の局や区が、どれだけ市政運営の基本的な考え方に沿った戦略、具体的取組を設定するかどうかをアウトカム・業績目標として計測するべきではないか。

・関係所属に対し効果的な支援・連携を行うためには、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。

## 外部評価シート(危機管理室)

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 情報伝達機能の確保充実

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

「携帯電話・防災スピーカーで訓練の開始合図を受けた人の割合」80%以上としているにもかかわらず、「アウトカムの達成状況」では、防災スピーカーと携帯電話それぞれでの開始合図認知の独立した数値があげられているため、指標を評価するための達成状況となっていない。媒体ごとの開始合図認知を高めたいのか、全体での開始合図認知が高まれば良いのか、めざす状態の精査が必要。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-1 情報伝達機能の確保充実

- ・27年度運営方針の経営課題2の要因分析において「…放送の音が届かない地域や反響して聞こえにくい地域がある」ことから、具体的取組として「音達改善のための子局の移設・増設による緊急対策」が行われる計画は非常に重要で評価できる。  
なお、ICTの活用は便利でありネットワーク効果も高いが、一方でもしも災害停電によりこれらICTを活用できなくなった際の情報ツールの代替案の検討と市民への代替案の周知も必要と思われる。

## 外部評価シート( 経済戦略局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 大阪の経済成長の実現に向けたビジネス環境の整備等

##### ・戦略の有効性評価について

基本的には、「関西イノベーション特区」をてこに、大阪経済の活性化を志向するための経営課題を掲げているなど、貴局の挑戦的な取り組みは外部から見て評価できる。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム指標2つ目の投資金額について、25年度の250億円からは100億円伸びているので大阪経済の活性化の観点からは望ましく、伸び自体は評価できるが、その達成状況が平成27年度末目標の2,000億円に対して、26年度の達成状況が350億円であるため、個別評価A(順調)とした補足説明が必要。

また、アウトカム指標として、特区エリアへの企業の進出件数と投資金額が掲げられているが、これら2つの指標は行政内部の努力はもちろんだが、企業の内部事情(業績等)という外的要因により達成度が大きく変わるため、適切な指標であるとは言いがたい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-1 ビジネス環境の向上や民間投資案件等の促進

・自己評価において「企業等集積に向けた各種取組を着実に進めている」とのことだが、企業誘致へのリサーチ、とりわけ中小企業ながらも潜在的に今後の大阪経済の成長に欠かせない技術・ノウハウを有した企業の発掘は重要であると思われる。例えば、企業誘致のリサーチ数(国内外それぞれに数値目標を明示)、誘致企業訪問数などの指標を設定してもよいのではないか。

・27年度運営方針の経営課題2のめざすべき将来像「・・・国内外から企業進出等の多くの投資を呼び込み、・・・」とあるが、アウトカム指標や具体的取組を見ると海外のプロモーションが弱いように思われる。大阪の地理的メリットも活かして、アジア圏企業へのプロモーションの強化がより一層必要ではないか。特区の産業分野における、あるいは特区としての「国際競争力」を示す指標を模索し、アウトカムとして加えることを検討されたい。

・要因分析において、「・・・本社機能の流出・・・」が挙げられているが、近年における頻繁な天災をふまえ、リスク分散の見地から企業も本社を東京だけではなく、分社もしくは再移転を進めている傾向もあることから、ネガティブな要因分析にとどまらず、大阪の「強み」であるポジティブな要因分析も必要ではないか。

## 外部評価シート( 中央卸売市場 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略1-1 市場機能の強化と経営の効率化

##### ・戦略の有効性評価について

「・・・市場関係者と一体になった取り組みを進めること・・・」とあるが、この点とアウトカム「会計の資金不足解消による経営改善」とがどのように結びついているのかがわかりにくいので、第三者が理解しやすいように記載する必要がある。中央卸売市場の経営改善を、会計収支の面から継続的に実施している点は、もちろん評価できる。ただ、会計収支の側面のみによって、十分な市場の経営改善がなされるわけではない。もっと部局側が働きかけて関係者と今後の卸売市場の戦略的経営について検討する仕組みが必要と思われる。現状では、部局が市場施設の管理運営にとどまっており、「市民の台所」としての役割を向上させる意識が伝わってこない。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムの指標として、「資金不足解消」が掲げられ、改善方向との評価であるが、具体的数値は未測定とあり、途中経過においても数値の測定・記載は望まれる。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略1-1 市場機能の強化と経営の効率化

##### ・27年度運営方針の経営課題1のめざすべき将来像「・・・社会的役割・機能を10年後も安定的かつ持続的に発揮」とある一方で、「取扱い金額は減少傾向で推移、・・・使用料収入も減少傾向」という本市場のネガティブな要因分析にとどまっている。

近年、多くの他市においても卸売市場の公設民営化の検討・実施が増えている中で、大阪市も今後の指定管理者制度導入を見据えながら、まずは市民に中央卸売市場をもっと身近に感じてもらうことが必要と思われる。例えば、「市場まつり」で集客したり、「フードパーク」などの企画など資金不足の解消の課題に対して収入の面から検討する発想も必要と感じる。このような市民への卸売市場の周知が長期的に見れば「取扱い数量・金額」の増加にもつながるのではないかと。

##### ・「安全・安心な生鮮食料品を安定的に供給するという中央卸売市場の有する・・・」を、めざすべき将来像としており、中央卸売市場を統括する立場から、これまで以上に「主体的に」市場を構成する卸や仲卸など、市場関係者を調整しながら、中央卸売市場を「一つの組織体」と見立てたマネジメントを実行（経営改善）されたい。

## 外部評価シート( 総務局 )

### 1 自己評価に関する意見

■戦略4-1 コンプライアンス意識の向上とコンプライアンス違反を発生させないための各職場における取組みの促進

・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムの達成状況について、職員アンケートの結果、25年度の55.4%から、26年度は98.8%と飛躍的に上昇しているが、アンケートの選択肢を変更しており、数値どおり順調とするには疑問が残る。

26年度の職員アンケートは、3つの選択肢のうち2つが肯定的で1つだけ否定的であり、バランスを欠いている。

従来のアンケートの選択肢「常に意識している」と26年度の選択肢「概ね意識している」を同一視することには無理がある。さらに「概ね意識している」と、「意識していない」の選択肢にはかなりレベル差があり、否定的な回答を選択しづらくさせてしまっている。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

■戦略5-1 コンプライアンス意識の向上とコンプライアンス違反を発生させないための各職場における取組みの促進

・27年度運営方針のアウトカムでも職員アンケートの結果を指標にしているが、設問が適正でなければ、誤った現状認識となってしまうため、アンケート実施に当たっては、市政改革室（マーケティングリサーチ担当）に相談するとよい。

## 外部評価シート(市民局)

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略6-1 女性の活躍促進

##### ・戦略の有効性評価について

2つの戦略とアウトカムが設定されているが、取組着手が年央からとなったのは、大阪市女性活躍リーディングカンパニー認証制度のみであり、地域社会での女性の活躍促進についても詳細に評価すべきと思われる。

リーディングカンパニーについては、目標企業数に対して大きく未達の状況であり、抜本的に戦略を組み直す視点が必要になっている。

企業の意識を変えていく最も大きなファクターとして、上場企業等の場合は外部投資家からの評価となることを踏まえ、またこれからのグローバル化のなかではさらに女性の活躍は問われる視点と言うことで、国もその方向を後押しする動きを示している。そこにのっとり証券取引所などとの連携ができないか。また中小企業は大企業との取引のなかで、同様の要素も求められることがあり、良い人材の確保という点もある。リーディングカンパニー制度は効果を発揮すると思えるため、そうした背景説明も含めてPR手法を強化してはどうか。

<御参考><http://www.gender.go.jp/policy/mieruka/company/25mierukachosa.html>

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

残念ながら未達であるが、今年の重点取り組みとなる「男性の意識改革」についても効果を発揮する要素であり、並行して取り組まれると言うことなので、達成に向けて戦略を具体的に組み立てて頂きたい。地域の中での女性の活躍、という要素がH27年度は消えているが、今年度内閣府は「防災における女性のリーダーシップ推進に関する調査研究」を進める。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略1-2 男女双方仕事と家庭の両立に向けた男性の意識改革

・アンケート調査を拝見すると男性だけでなく女性の意識改革も必要ではないか。弊社がかつて内閣府の委託で実施した調査でも、女性は、就労に関する母親が有する価値観を受け継ぐ様な傾向があると出ていた。これは母親が最大のロールモデルであるからと考えられる。この調査は女性を対象としたが、男性も女性の社会参加の形について母親の考え方の影響を受けていることは想像される。本人や周囲の意識を変えていく視点がいると思われる。

・また、男女共に（仕事と家庭を両立させる）意識を変えていくには、職場からのアプローチだけでなく、総合的な戦略が必要となってくる。参考として、大分県は男性の子育て参画『躍進日本一』を掲げて、全国最下位（H18）から第7位（H23）へ変えていった事例（社会生活基本調査データ）がある。

## 外部評価シート( 財政局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略 1-1 将来世代に負担を先送りしない予算の編成

##### ・戦略の有効性評価について

戦略 1-1 のアウトカムを通常収支不足の解消としているが、戦略 1-3 「財源の確保」や、経営課題 2 「適正・公平な税務行政の推進」など、他の戦略・経営課題の成果も含むアウトカムとなってしまうっており、戦略の有効性を適正に評価できているとはいえない。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムの評価については順調としているが、指標である通常収支不足が前年度より悪化している。通常収支不足額については、景気による税金の変動などの影響を受けるため、計画段階で予測できない事象も含めて評価しなければならない場合は、評価結果に疑問を生じさせないように、順調と評価した根拠についても記載すべき。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略 1-1 将来世代に負担を先送りしない予算の編成

・通常収支不足は、景気の影響を受けるため、財政健全化 4 指標などをアウトカムとし、他都市と比較することで、景気の影響を緩和することができるのではないか。また、通常収支不足解消については、めざすべき将来的な目標には違いがないが、財政局以外の所属の関与が大きいように思われる。

・27 年度運営方針経営課題 1 の課題欄では、収支改善による財政健全化推進の必要性が記載されているだけで、課題が明らかにされていない。通常収支不足解消までのプランを作成し、扶助費や公債費が市の財政を圧迫する中で、プランを遂行するための課題を明らかにすることで、財政局が担うべき戦略・アウトカムが設定しやすくなるのではないか。

## 外部評価シート( 契約管財局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 未利用地の計画的な売却

##### ・戦略の有効性評価について

戦略の進捗状況、アウトカムの達成状況がともに順調でないにも関わらず、戦略の有効性評価では、「有効であり、継続して推進」としている。入札不調など目標を達成できない理由を記載されているが、今後も同様の事象が発生する恐れについては解消されておらず、戦略の見直しを検討すべきではないか。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-1 未利用地の計画的な売却

- ・アウトカムとしている財産売却代収入については、大阪市全体でめざす目標であり、土地所管局の役割が大きいと思われる。また、社会情勢等の外的要因による入札の不調等も起こるため、適正に評価できる目標を検討すべきではないか。
- ・27年度運営方針の「要因分析」では、未利用地の商品化において境界確定及び地元調整などをスケジュール変更が生じる要因としている。契約管財局の役割が、スケジュール変更が生じる要因の解消であれば、戦略に進捗管理について記載するのではなく、境界確定及び地元調整などをスムーズに進めるための手段を戦略に記載する必要があるのではないか。

## 外部評価シート( 都市計画局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-2 交通ネットワーク

##### ・戦略の有効性評価について

リニア中央新幹線の全線同時開業に向けて、財源を明示することは重要なプロセスであると考えられる。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

リニア中央新幹線のアウトカムの達成状況が「未測定」とされているにもかかわらず、評価結果が「A：順調」となっており、整合性が確保されていないため、当該評価に至った補強できる数値などが必要と思われる。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略3-2 広域鉄道ネットワークの強化

・3～5年後の状態を表すアウトカムとしては、リニア中央新幹線前線同時開業に向けた気運の醸成の度合いを使用することがよいと考える。

・例えば、同時開業に対する市民意識調査結果は一つの方法であるが、市民意識調査を行う際には、単にリニア中央新幹線の早期開業について聞くだけでなく、大阪市民にも財政負担が生じることを示した上で、それでも賛成するかどうかを聞くべきである。

・また、都市計画局が考える趣旨で、マスコミなど報道機関によって都市計画局の動きが取り上げられる場合は、それを定性的なアウトカムとして把握することもできるだろう。

・アウトカム設定が難しいとはいえ、あらゆる事業は市民の財政負担によって行われており、何らかの指標を設けることは不可欠である。

## 外部評価シート( 福祉局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 相談・支援体制の充実

##### ・戦略の有効性評価について

具体的取組ごとの業績目標が、そのままアウトカム設定となっているため、「戦略」の「アウトカム」に対する有効性評価ではなく、目標達成状況を確認しているだけになってしまっているのではないか。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

具体的取組が、そのままアウトカム設定となっている。

目指すべきアウトカムを設定し、それに向けた具体的取組の業績目標をたてる必要があるのではないか。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-2 障がい者への相談・支援体制の充実

・戦略とアウトカム指標がうまく結びついていないように見える。戦略に書かれているすべてをアウトカム指標が対応できないにせよ、そのなかで指標に位置づけている事業施策が取り出されている理由・背景を加筆された方がよい。

・併せて、3～5年後の求める姿を明らかにし、その実現に向けて各取組がどのように発展してアウトカムの達成を目指すのか整理されて、その単年度目標を表現する指標を設定する方がよい。

## 外部評価シート( 健康局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略4-2 麻しん対策の推進

##### ・戦略の有効性評価について

土着株による患者の発生は見られておらず目標を達成されていることは評価できる。

ただ、分析にも書かれているように、外来由来株も含めると厳密には麻しんの発生はみられ、外来由来株も含めた麻しんの排除状態の維持、まん延防止の観点から、ワクチンの接種率の向上などが長期的には必要かもしれない。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略4-2 麻しん対策の推進

・現在のアウトカムが国の定義に基づく指標であり、それは維持しつつも、そもそも麻しんにかからない環境を作るという目的について次のステップに入られてはいかがかと考える。

第Ⅱ期の接種率に課題があると分析されており、その背景理由も整理されている。時期や周知方法、誤った理解のないように伝える内容の整理などを工夫し、95%以上を目指すプロセスを組み立てる。ただそれは達成が実際のところ難しいと思われるため、その当面の目標を設定されてはいかがか。大阪府下他市では95%を越えている自治体も見られるようなので、まずは府下平均を目指すなど。

## 外部評価シート( こども青少年局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略 2-2 ひとり親家庭への支援の充実

##### ・戦略の有効性評価について

複数の関係機関の連携により達成されるものが、所属の取組のみで評価する形になるため、戦略としては有効でも、アウトカム指標が適切ではない実態となっている。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

前述の結果、未達の状況ではある。しかし、景気動向などで就職支援希望者が減少したり、逆に生保に移行する人が増えたりするのであれば、前者はその減少幅を見込む根拠を持つことと、後者は生保に移行しないように支援の掘り起こしをするなどが求められ、目標は達成する必要がある。根拠を明確にするためにデータ分析が求められる。(景気指標と希望率の関係性など、例：失業率が何%になると希望者が〇%増える(減る))

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略 2-2 ひとり親家庭への支援の充実

・「戦略のアウトカムに対する有効性」の自己評価において、戦略とアウトカムの因果関係が無いとしており、当該所属の支援だけに限定せず、相談者が就業することをめざす状態とするなら、アウトカムを、総合的な就職率をみる方向で設定された方が良い。

業績目標も、1つに限定する必要はないので、複数設定することも検討してはどうか。

・また窓口で待つ支援だけでなく、既に実施されているかもしれないが、アウトリーチでの支援も考えられると、未達を減らすことが出来るのではないかと考える。

・アウトカム指標が30%となる根拠の説明が十分に記載されていない。今年始めて総合的にデータを取るということであれば、その旨記載され、暫定的に30%とされると良い。

## 外部評価シート(環境局)

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 市民・事業者等と協働した3Rの取組

##### ・戦略の有効性評価について

市民と事業者等との協働の3Rの取り組みの努力が奏功し、前倒しの目標達成は大いに評価できる。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

前年度のダイアログを受けて、アウトカム指標の一部を率で表現されており、達成状況が明快になっている。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-1 さらなる3Rの推進

- ・27年度運営方針の経営課題2のめざすべき将来像「・・・3Rの取り組みを進める・・・」とあるが、この原点は市民への資源化方法の周知、および問題意識の向上が重要であると思われる。

そのうえで、若者から環境への意識啓発を徹底することで、ひいては家庭・地域社会にこの意識が広まる連鎖を活かす意味でも、経営課題3の3-1-3「学校と連携した環境学習」のさらなる強化と毎年改訂なさっている「環境副読本」の学習内容が学区(地域)によって温度差のないように部局がチェックする体制が必要ではないか。

## 外部評価シート( 都市整備局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略1-3「住宅ストックの適正な維持管理や更新」

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

前年度のダイアログを受けて、アウトカム指標の見直しを行っておられ、今後の達成状況に期待したい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略1-3「住宅ストックの適正な維持管理や更新」

- ・27年度運営方針の戦略1-3の「計画」の文中における「適正」「良質」「適切」などの表現を市民向けにもう少し掘り下げた形で説明を加えたほうが、よりめざす方向性が明快になるのではないかと。さまざまな側面を考慮しなければならないため、このような表現に落ち着いていることに対して理解は出来る。ただ一方で、情報公開の観点から、第三者から見て分かりやすい表現で記載されることが望まれる。
- ・住宅ストックの有効活用がひいては空き家対策にも関連することから、空き家問題を含めた住まいの市民向けのサポートをより一層強化することが必要と思われる。
- ・昨今の観光客増加に伴い、大阪もホテル不足と言われる中で、分譲マンションが投資家対象に売買され、空き部屋を観光客等に貸し出すような使用方法が増加する傾向が懸念されることから、この状況の対応も部局として検討することは重要ではないか。
- ・アウトカムの「住宅の利活用期間（滅失住宅の平均築後年数）」について、これ自体は、長期スパンで（5年ごとに）測定するアウトカムとしては、めざす状態との整合性を考えるとよいと思うが、他の戦略では毎年アウトカムを測定しているのに、この戦略だけは5年に一度しか測定できないという点で改善の余地があると思う。

## 外部評価シート( 建設局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略3-1 賑わい創出・観光拠点整備による都市魅力の向上

##### ・戦略の有効性評価について

「大阪市民の緑の満足度が順調に推移する」との記載があり、その理由として「視野内緑量の考え方を取り入れた協議を行うこと」としているが、具体的にどのような満足度が順調であるのか、内容を記載したほうがよい。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムの達成状況がすべて「未測定」にもかかわらず、評価結果は「A：順調」となっており、未測定ではあるものの、当該評価に至った補強できる数値説明がほしい。また、天王寺公園に関する内容については、無料化に伴って入場者数の計測が困難になっていることから、目標とする入場者数の設定について再考の余地がある。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略3-1 賑わい創出・観光拠点整備による都市魅力の向上

・大阪城公園の魅力向上に関する取組について、平成27～46年度のパークマネジメント組織（PMO）による運営の目標が一定設定されているため、当該目標からブレークダウンしたアウトカムの設定をしていくことが必要と考える。

・まずは、計測が容易な大阪城天守閣の入場者数を把握し、それをアウトカムとすべきである。確かに大阪城公園の入場者全体を把握する指標ではないが、トレンドや伸び率はある程度、全体を表現できると考えられる。全体の入場者数については、大阪城天守閣の入場者数や定点観測による写真からの推計など、さまざまな指標や方法を組み合わせたうえで工夫を行うことが望ましい。

・また、他局（経済戦略局、教育委員会）と連携し戦略に取り組んでいるとのことだが、今後も調整連携しつつPDCAサイクルを回していただくことを期待している。

## 外部評価シート( 港湾局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略3-2 都市魅力の創造・発信

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

客船の入港に伴う経済効果を把握するために、現行の入港隻数とともに複数のアウトカムを設定することが望ましい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略3-2 クルーズ客船の母港化の実現

- ・アウトカムを入港隻数としているが、加えて入港者数も指標とするべきである。
- ・アウトカム設定のため、市内へのバスの乗客数や周辺施設の利用状況などを活用し、大阪市内への経済波及効果を把握すべきである。
- ・母港化のためには、大阪を含めた関西でのクルーズ需要を喚起することが必要であり、それが反映できるアウトカムをもつべき。

## 外部評価シート( 会計室 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-1 会計実地調査、指導・研修等の充実

##### ・戦略の有効性評価について

各種の取組を実施した結果、会計知識の習得やコンプライアンス意識の醸成が図られ、有効としているが、数値上の裏付けがないため、根拠に欠ける。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムが数値化されておらず、アウトカムの達成状況の評価を「A順調」とする根拠に欠ける。また、27年度運営方針では数値化されているものの当年度の目標値になっている。

運営方針では、単年度毎にアウトカムを設定するのではなく、めざす将来像を達成するための課題解消に向け、何年先にどのような状態をめざすべきかの数値化が必要であると考えます。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-1 会計実地調査、指導・研修等の充実

・27年度運営方針の「めざすべき将来像」では「会計知識の習得とコンプライアンス意識を確立する」とあり、コンプライアンス意識が欠如する要因を分析したうえで、「めざす状態」を設定すべきである。そうすることにより、効果的な戦略がたてやすくなると思われる。

・また「要因分析」では、「会計業務に携わるすべての職員の会計知識の不足と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一つ」としているが、その根拠となるデータを示すべきである。

## 外部評価シート(消防局)

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略3-1 救命率の向上

##### ・戦略の有効性評価について

「救命の連鎖」の考え方をフレームワークにしてアウトカムと各具体的取り組みを策定、実施されていることは、「心肺停止傷病者の救命率向上」への因果関係が明確なことからロジックが通っており、高く評価できる。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカムの指標も年々上昇しており、部局の具体的取組の努力を考慮して「平成30年までに18%以上」の数字は前倒しが可能であると期待したい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略3-1 救命連鎖の強化

- ・具体的取組3-1-2「救急安心センター事業の推進」の取組内容の後半部分「ホームページ等を通じて、安心センター事業に対する市民の理解を深め、突然の病気やけがの時(約24万件)に役立つツールとしての利用促進を図る」についての業績目標(例えば、「安心センターの認知度」など)も、あわせて記載する方が望ましい(現時点では、取組内容の前半部分だけが業績目標の指標に掲げられている)。
- ・具体的取組3-1-3「応急手当の普及啓発」について、最終的には「市民による応急手当実施率」の向上を目指すべきであることから、業績目標として、単に「各種講習の受講者数」を用いるよりも、「市民による応急手当実施率」を採用することを考えられたい。

## 外部評価シート( 交通局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略2-2 お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり

##### ・戦略の有効性評価について

改善した項目により、お客さまの満足度がどれだけ高まったのかを測定することが本来のアウトカムであると考えられるため、ここでのアウトカムはアウトプットに近い概念になってしまっている。

##### ・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

お客さまに対する満足度調査において、前年度以上の数値を上回ることをもって達成状況を評価しているが、本来は3～5年度の達成目標に対する達成度を評価すべきである。

また、具体的取組において、改善実施項目を目標達成状況に記載されているが、それによってお客さま満足度がどのように向上したのか、また職員のお客さま満足度向上にどの程度貢献したのかといった説明をしたほうがよい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略2-3 お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり

・お客さま満足度がどのように向上したのか、といった視点とともに、交通局職員がお客さま満足度向上にどの程度貢献したのかを評価する、といった観点でアウトカム設定をすることが有用と考える。

・まずは職員アンケートを定期的実施し、仕事が喜びにつながっているかなど、職員の意識を把握したうえでアウトカムとし、内部から改善を図ることが必要である。

## 外部評価シート( 水道局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略 1－2 危機管理体制の充実

##### ・戦略の有効性評価について

現在のインターネットアンケートでは、「安定供給」の意味が曖昧になっており、アウトカムとして改善ができていないかどうかは明確ではない。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略 1－2 危機管理体制の充実

- ・危機管理体制の充実という戦略から考えれば、アンケートの作り方を変更することが必要である。また、危機管理体制は、ハード面だけでなく、ソフト面の充実が大切であり、ソフト面の危機管理体制が住民に浸透しているかどうかをアウトカムとして把握することが必要である。
- ・アンケートの実施などにより、職員と市民における双方の危機管理に対する取り組みへの意識を評価することも考えられる。

## 外部評価シート( 教育委員会事務局 )

### 1 自己評価に関する意見

#### ■戦略 1-1 学力の向上

##### ・戦略の有効性評価について

戦略としては変更できない重要な内容を含んでいるということで、未達でも変更しないということ。しかし、教育は学校個々の取り組みが大きく影響することもあり、これまでと同じ戦略視点ではなかなか改善できないのではないか。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

#### ■戦略 1-1 学力の向上

- ・市としても、区や学校単位で一定のマネジメント力が発揮できるような方向を検討されていることから、それぞれの区や学校に目標を設定いただき、その進捗管理を所属が行うという役割分担をイメージされると良いと思う。
- ・所属のバックアップの方法を戦略として組み立て、区や学校の事情に応じて、機動的に支援を行っていくことが求められてくると考える。
- ・教職員の多忙化が様々な問題に大きく影響していることが想定され、そうしたところに投資を集中させる（例：ICT化推進、学事システムの導入など）も一考ではないか。

## 外部評価シート( 行政委員会事務局 )

### 1 自己評価に関する意見

■戦略1-1 厳正・円滑でかつ効率的な選挙の管理執行

・戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

問題事例0件の継続をめざすことは理解できるが、アウトカムとしては、その継続だけでなく、リスクとなっている課題の解決に向けた戦略の進捗を指標とすることが望ましい。

### 2 翌年度運営方針策定に関する意見

■戦略1-1 厳正・円滑でかつ効率的な選挙の管理執行

・27年度運営方針の「要因分析」では、「専門的知識を持つ職員の不足」を掲げている。投開票事務のモデル化・平準化により、経験がなくても投開票事務に支障を来さないことをめざすのであれば、従事者にとって投開票事務が分かりやすいものであるかなど、「専門的知識を持つ職員の不足」解消の進捗を数値化した指標を、問題事例0件の継続に加えてアウトカム指標とすることで、問題事例0件の継続にも寄与すると考えられる。