

外部評価意見への対応方針

市政改革室

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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、「職員に浸透した組織が変わった」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。	・平成28年度運営方針の策定に際しては、改革に関する職員の意識が十分に向上していない要因を分析するため、各所属に対しアンケートを実施することとし、その結果分析に基づき効果的な取組を設定することとしている。また、改革に対する全職員の意識を向上させるため、階層別の状況に着目し、平成27年度は課長級以上のみならず、日頃市政改革への直接的な関わりが薄いと考えられる係長級以下の職員にとっても分かりやすい情報発信を強化した。 ・平成28年度においては、所属アンケート等で把握した所属長の意見を踏まえつつ、所属長会などにおいて改革の進捗や市政課題について情報共有し、所属長の率先垂範による改革を促し、改革意識を浸透させていく。	②

人事室

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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。	戦略に対するアウトカムについては、自己申告書における職員の自己の仕事に対する価値観・意識についての設問「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に努力している。」と回答した職員の割合を平成28年度までに32%以上としています。 現段階では、まだ目標値に達していない状況であり、目標の達成に向けて現在の取組を継続していきます。なお、2級職員の32.2%は、高い数値ではないと捉えているわけではないことから、「現状」の「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」を「1級から4級までの各級の職員間で意識の差がある」との表現に改めます。 行動に移させるための方策については、戦略において「自己のキャリアを考え、能力開発に努める自律的な職員を支援するとともに、日常的に自己啓発支援に取り組む職員づくりを推進する」としており、その具体的な取組として、能力開発を推進する職場風土の醸成を図る能力開発ポイント制度や、勤務時間外に職務遂行能力の向上をめざし、自らが学ぶ場を提供する夜間スキルアップ講座などを実施しています。	③

政策企画室

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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。	・「市政運営の基本的な考え方(基本方針)」は、市長の考えを方針として取りまとめ、全庁的に示した方針であり、各所属は当然その方針に沿った取組を進めるものであるが、特に重点的に取り組むべき事業については、予算編成において、全市的な取組として重点的に政策推進する経費に位置付けられるよう、各所属の予算化の支援や調整を行い、その進捗についても全体把握を行っているところである。 ・アウトカム指標については、ご意見にある「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」だけとなると、施策効果がどの程度得られたのかを把握できないことから、所属への支援等を行い、施策がどこまで実現したかという点までを設定すべきではないかと考えている。 ・そこで、所属への支援等を行う中で代表的な取組を取り上げ、アウトカム指標に設定することにより、所属との連携が強化され、施策がどこまで実現されたのかについて把握できるものと考えている。	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

危機管理室

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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。	災害発災直後の情報発信は非常に重要であり、特に住民への避難情報の伝達は最重要課題となっている。 災害時における住民への情報伝達するために、テレビ・ラジオの公共電波のほか、同報系防災行政無線、ツイッター、緊急速報メール、ホームページなど、複数の手段により補完しあえるような体制整備を図っている。 具体的には、同報系防災行政無線は、電力や通信インフラが途絶えても情報伝達できることから、重要な手段の一つと位置付けており、特に緊急整備として平成27・28年度にかけて機能強化を図っているところである。 また、ツイッターや緊急速報メール、ホームページなどICTを活用した情報発信、さらには青ノパなどによる地域巡回など、様々な手法により情報伝達を図ることとしており、訓練の際にも活用するなどにより周知を図っている。	⑤

経済戦略局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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と。 ・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。	・企業集積が進むことで、企業、大学、公的試験研究機関、地方自治体等の様々な主体による、新たな製品・サービスの開発・事業化や、進出企業と在阪企業との商談など、大阪の経済成長につながる各種取組みが着実に進められるものと考えております。 ・こうした認識のもと、委員ご指摘の点を踏まえ、国内のみならず海外へのプロモーションにも積極的に取り組み、大阪への投資・進出が期待できる企業等へのアプローチや進出支援などの誘致事業を進め、それらの成果を測る指標として、「本市の支援により本市域への進出が有望と見込まれる国内外の企業等の発掘数」を新たなアウトカムとして設定することとしました。 ・引き続き、当局の目標・使命等を踏まえ、各種施策・事業を推進してまいりたいと考えております。	②
2	・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	・要因分析においては、「うめきた」におけるグローバルイノベーションの創出支援事業により様々な事業化プロジェクトが創出されるなど各種施策・事業の取組み状況を踏まえ、大阪のビジネス環境の一定の強み（ポテンシャル）を示すものとして開業率に関する記載をさせていただきました。	②

中央卸売市場

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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「取扱数量・金額」の増加にもつながるのではないかと。	これまでも中央卸売市場本場では、「市場見学」として毎年1万人以上の見学者を受け入れ、また、周年事業として5年ごとに「市場まつり」を開催していますが、これらの取組みは取扱数量・金額の増加を期待するものではなく、市民・消費者の皆様に、安全で安心な生鮮食料品の安定供給という中央卸売市場の役割を知っていただき、中央卸売市場を身近に感じてもらうことを目的としています。 取扱数量・金額の増加に繋げるには、集荷や販売など市場内事業者が主体となる取組みと、市場経営や施設整備など開設者が主体となる取組みについて、それぞれがその役割を果たすことが効果的であると考えます。	④
2	「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。	市民・消費者の食生活を支えている生鮮食料品の流通そのものは、卸売業者や仲卸業者など市場内外の民間事業者の商取引により成り立っているものであり、開設者である大阪市の役割は、中央卸売市場全体の統括ではなく、市場で活動する事業者に対して必要な施設の提供や管理を行うとともに、公正公平な取引を確保するための取組みを市場内事業者とともに進めています。 また、中央卸売市場には複数の卸売業者や仲卸業者が存在し、互いに競争しあうことにより中央卸売市場の活動は成り立っているため、それらをまとめて「一つの組織体」と見立ててマネジメントを実行することは不可能であると考えます。	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

外部評価意見への対応方針

総務局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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。	アンケートの実施に当たっては、より適切な指標となるよう市政改革室に相談する。	⑤

市民局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■戦略1ー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あると思われる。	・女性への意識啓発については、平成26年度から継続して、中高生に対して将来の仕事の可能性を広げるキャリア教育や、大学生に対する将来の就業についての意義を考えてもらう機会を提供する取組を実施してきている。 ・平成27年度運営方針では、企業等において男性中心型の労働慣行が依然としてあること、地域においてリーダーは男性という意識があることが窺えることから、これまでの女性の意識改革の取組は継続して進めていくことを前提とした上で、「重点的に取り組む主な経営課題」として男性の意識改革を取り上げたものである。 ・平成28年度の運営方針では、これまでの取組に加えて、男女を問わず若年世代をターゲットとして、男女共に仕事と家庭を両立し、仕事での女性の活躍促進を図るという観点からのライフデザインの支援を行っていくこととしている。	⑤
2	・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。	・意識改革にあたっては、職場からのアプローチだけでなく社会の様々な分野・フェーズ、また、様々な世代に向けた取組が必要であると考えており、今年度も地域防災や区政会議における女性の参画、中高生や大学生を対象としたライフデザイン支援に取り組んでいる。 ・平成28年度の運営方針においても、地域での啓発や社会人となる前の若年世代への啓発に幅広く取り組んでいくこととしている。 ・大分県の「男性の子育て参画推進の取組」は、意識啓発と企業への普及啓発に大別されており、意識啓発は、「パパの応援月間の設定」や「父親向け子育て応援サイト」など情報発信及び啓発の取組などがある。 ・本市においては、クレオ大阪において、「イクメン写真コンテスト」「パパの絵本読み聞かせ」「父と子による料理教室」などの取組やこども青少年局の父親の育児参加啓発事業に取り組んでいる。また、大阪市女性活躍リーディングカンパニー認証制度において、男性の育児や家事、地域活動への参画支援の観点からイクメン推進企業として認証している。平成27年度に作成するイクメン・チェックシートの活用やシンポジウムの開催により、企業の男性従業員・管理職への意識改革を図り、平成28年度の運営方針においても、とりわけ男性・子育て世代等を念頭に、男女が共に仕事と家庭の両立をめざす啓発を効果的に取り組んでいくこととしている。	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

財政局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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。	・ご指摘のとおり、現在アウトカムに設定している通常収支不足の段階的解消(5年程度で半減)については、景気動向による税収の変動や地方財政計画など、他律的な要素による影響が大きい。 ・財政健全化4指標について、他都市との比較というご指摘もあるが、本市では国の定める早期健全化基準を大幅に下回っており、単に他都市を目標とするのは相応しくないと考える。 ・また、通常収支不足解消までのプラン作成については、「通常収支不足の解消」そのものにある他律的な要素の影響に加えて、市政改革の取組み成果の反映など、財政局以外の所属の関与がより大きい要素を包含することになり、財政局の戦略として位置づけることは困難である。 ・財政状況が厳しい大きな原因は、人件費・扶助費・公債費といった義務的な経費が歳出の大部分を占めていることであるが、この中で財政局の関与できる部分の一つに公債費がある。 ・公債費を抑制していくためには、市債残高の管理をしていく必要があり、財政局としては、起債発行額の管理などにより対応していく必要があると考える。 ・こうした点を踏まえ、新たなアウトカムとして、一般財源に対する実質市債残高の割合(実質市債残高倍率)について、他都市の状況を勘案したうえで目標値を設定することとする。	②

契約管財局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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。	土地所管局に対し、当局が有する専門的な知識やノウハウ等を活用してサポートを行い、課題やトラブル等の解決ないしはその糸口を得ることができる状態をめざすことを目標に設定します。	②
2	・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。	当局が有する専門的な知識やノウハウ等を有効に活用して、各区・各局に対して積極的に実務上のサポートを行うことを戦略に設定します。	②

都市計画局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	3～5年後の状態を表すアウトカムとしては、リニア中央新幹線全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はなく、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た場合は、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。	大阪府・市、経済界が参画している「リニア中央新幹線全線同時開業推進協議会」では、建設スキームの検討などを行い中央政界及びJR東海等に向け広報・要望活動を行っており、今後、シンポジウムの開催も検討している。 リニア中央新幹線全線同時開業の推進に向けては、関係者をはじめ多くの賛同を得る必要があり、例えば、アンケートを実施するなど、多方面からの意向等を把握し、その結果を踏まえ28年度にアウトカムの指標を設定していく。	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

福祉局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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。	・障がい者の就労支援について、指標に位置付けている事業施策とアウトカムとのつながりを整理し、記載を改めました。 ・その他のアウトカム指標についても、設定した理由や背景がより明らかとなるよう、要因分析欄等をより詳しく記載し、併せて、3～5年後にめざす状態が明らかとなるようアウトカム指標を設定しました。	②

健康局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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かかと考える。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かか。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。	・外部評価意見に基づき、アウトカムにて、従来の麻しん排除状態維持に加えて、MR接種率を設定。当面の業績目標として、大阪府下の接種率平均を設定。	②

こども青少年局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	【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よい。	平成28年度の運営方針においては、総合的な就職率をみることとし、大阪市ひとり親家庭等就業・自立支援センター事業だけでなく、大阪労働局と連携して実施している生活保護受給者等就労自立促進事業による就職率と併せて評価することとしている。	②
2	【ひとり親家庭への支援の充実】 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。	平成27年度 中間振り返りにおいて、業績目標を複数設定し、総合的に評価する観点から見直しを行い、目標値を変更した。 【変更前】 ひとり親家庭自立支援プログラム策定件数 【変更後】 ひとり親家庭サポーターの支援により就職や自立に繋がった件数	①
3	【ひとり親家庭への支援の充実】 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。	ひとり親家庭に対する就業支援については、平成26年度から9区の区役所においてハローワークの常設窓口の本格実施が始まり、ハローワークと連携して児童扶養手当受給者を対象に就業支援を行う「生活保護受給者等就労自立促進事業」が活用しやすくなったことから、同事業に対して就職を希望する児童扶養手当受給者の誘導を積極的に実施している。一方、ひとり親家庭等就業・自立支援センターで支援する方については、就労に課題や困難を抱える方の割合も高く、相談から就業支援講習会の実施、職業紹介など、きめ細かで継続的な支援を実施することから、就業相談に対する就職率は低下すると見込み、平成27年度の目標数値は、平成25年度就職率28.2%と同程度を維持することとし、28%に設定した。	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

環境局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	27年度運営方針の経営課題2のめざすべき将来像「…3Rの取組を進める…」とあるが、この原点は市民への資源化方法の周知、及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。	副読本については、教育委員会事務局と連携して、教職員や有識者の意見を踏まえて内容を改訂し、教職員向けの指導書も併せて作成し、使いやすい教材となるよう努めています。また、小学校等を訪問し、ごみ減量・3Rに関する講話、収集車への積込体験や乗車体験等の出前授業を行う等、さまざまな環境学習に取り組んでいます。	⑤

都市整備局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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。	ご指摘の趣旨を踏まえ、平成28年度運営方針では具体的取組の取組内容をより詳細に記載し、わかりやすい表現とするよう見直しを行っております。 また空家や分譲マンションに関する問題については、住まい情報センターやマンション管理支援機構において、情報提供や普及啓発により一層努めてまいります。	②
2	アウトカムの「住宅の活用期間(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は思いますが、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考えます。	平成28年度運営方針では、戦略1-3「住宅ストックの適切な維持管理や更新」のアウトカムを再考し、「リフォーム実施戸数の住宅ストック戸数に対する割合」に変更しております。ご指摘の趣旨を踏まえ、毎年実施する市民の住宅に対する満足度調査の結果等を活用し、戦略の進捗状況の適切な評価に努めてまいります。	②

建設局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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る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。	・アウトカムの設定について、外部評価意見を踏まえて再検討した結果、観光拠点としての大阪城公園の利用実態を把握できるよう「大阪城本丸エリアの来園者数(推計値)」を新たな指標として設定します。 ・設定にあたっては、PMO事業者と連携のもと、平成27年度中に来園者数調査を実施し、以後年次毎に定期的な調査を行うことで、事業の達成度や有効性の検証を行います。 ・今後も経済戦略局や教育委員会と連携し、継続的に事業の検証と評価を行うことで、PDCAサイクルを回していきます。	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

港湾局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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べきである。	クルーズ客船の乗船客数を把握し、前年実績と比較することにより、効果を検証するための材料とする。	②
2	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。	大阪市内へ向かうバスの台数の経年変化を見て、大阪市内への経済波及効果を検証するための材料とする。	②
3	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。	関西全体でクルーズ需要を喚起し、それが検討できるアウトカムについて、関西の関係者が集まる会議などでその必要性を提起していく。	③

会計室

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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。	「要因分析」において、不適正事案、審査差異率を分析し、職員の会計知識の習得とコンプライアンス意識の確立が必要と判断し、「めざす状態」、「戦略」を設定した。	②
2	■戦略2-1 会計実地調査、指導・研修等の充実 ・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。	・「現状」において、不適正な会計処理の発生件数とコンプライアンス意識の欠如が原因と思われる事案の発生件数を示したうえで、「要因分析」を行った。	②

消防局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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3-1-2「救急安心センター事業の推進」の業績目標として、救急安心センターの認知度もあわせて記載	②
2	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。	具体的取組3-1-3「応急手当の普及啓発」の業績目標として、「心肺機能停止傷病者に対する応急手当実施率」を記載	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

交通局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	・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。	外部評価意見を受けて、平成27年度運営方針のアウトカムを「お客さまからのご意見、ご要望により実施した施策について、満足度調査において「満足・やや満足」と回答した割合を27年度までに60%以上」から「CS会議により議論・検討し提案実施した施策について、3年後の29年度における取組に対するそれぞれの施策の満足度60%以上」に改定した。	①
2	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。	同上	①
3	■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。	外部評価意見を受けて、平成27年度運営方針のめざす状態を「お客さまからいただいたご意見、ご要望を貴重な情報として、より質の高いサービスへと活用し、お客さま満足度の向上を図る。」から「お客さま満足度の向上のため、職員の意識の向上とお客さまにより質の高いサービスへを提供する。」に改定した。	①
4	・まずは職員アンケートを定期的に実施し、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。	職員アンケートについては、今後検討してまいりたい。	③

水道局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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。	・災害時における危機管理体制のソフト面の取り組みに関する評価を検証できるよう、平成27年度インターネットアンケートの内容を再構成する。 ・当局職員への研修・訓練後アンケートに加え、地域住民等に対する訓練後アンケートを実施し、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。	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

教育委員会事務局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	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言うこと。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と。	○「主な戦略」について学校は、自校の課題に応じて「運営に関する計画」において目標を設定し取組を行い、教育委員会や区は、その取組を支援し、学校の目標達成状況の進捗管理を行うという立場を明確になるよう、28年度局運営方針より、以下のように、「主な戦略」を設定する。 ⇒「学力や道徳心・社会性、健康・体力の育成に向けた各取組を総合的に推進し、現在の取組の改善やモデル事業の全市展開はもとより、学校園の主体的な取組への支援を行うとともに、課題のある学校園への重点的な支援を行う。」	②
2	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。	○学校が自校の課題に応じて「運営に関する計画」において目標を設定し取組を行い、その進捗管理を教育委員会が行うという立場がより明確になるよう、28年度の局運営方針より、以下のようにアウトカムを改善した。 ・「戦略1-1 学力の向上」のアウトカムについて ④自主学習習慣の定着について、学校が「運営に関する計画」において設定した指標が「目標を大きく上回った」「概ね達成した」と回答する学校の割合を80%以上にする。 ・「戦略1-2 道徳心・社会性の育成と健康・体力の保持 増進」のアウトカムについて ①道徳心・社会性の育成について、学校が「運営に関する計画」において設定した指標が「目標を大きく上回った」「概ね達成した」と回答する学校の割合を85%以上にする。 ③「災害時に『主体的に行動する態度』を育てることができた」という項目に肯定的な回答をする学校の割合を70%以上にする。 ④体力向上について、学校が「運営に関する計画」において設定した指標で「目標を大きく上回った」「概ね達成した」と回答する学校の割合を95%以上にする。 ○区(区担当教育次長)が一定のマネジメントを発揮して、学校の課題に応じた取組を支援する体制を進め、その進捗管理を教育委員会が行うという立場がより明確になるよう、28年度の局運営方針より、具体的取組「2-1-1 分権型教育行政システムによる学校マネジメントの支援」を新設した。	②
3	・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)も一考ではないかと。	○戦略2-1 学校の活性化 26年度より、校務支援システムを全稼働しICTの活用による学校経営の効率化・高度化に取り組んでいる。試験導入校31校における26年度末における効果検証では、教頭229.8時間、学級担任は年間224.1時間の校務の効率化が図られた。	⑤

行政委員会事務局

番号	外部評価意見	対応方針	分類
1	■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。	1-1のアウトカムとしては、数値化できる指標を示すことが困難ですが、「専門的知識を持つ職員の不足」の解消のため経験がなくても投開票事務に支障を来さないよう、来年度執行される参議院議員通常選挙における比例代表の開票(非拘束名簿式)について1-1-1の取組内容として事前に24区を対象に模擬開票を行うこととしており、職員の不足の解消に対応します。	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