

第2章 具体的な取組項目

第1章で示した基本方針を踏まえ、取組期間中（2～5年度）に具体的にどのように取組を進めるのかについて、主な取組を項目ごとに示すものです。

なお、取組期間中に実施予定の中間評価において、目標や取組の進捗状況を評価し、中間評価以降の取組や年度目標の見直し等を行う予定です。

<各欄について>

●現状と課題

・改革が必要になった背景や、解決すべき課題について示しています。

●戦略

・課題を解決するための取組の方向性を示しています。

●取組内容

・戦略を進めるため、4年間で実施する取組の内容について示しています。

●めざすべき状態

・生産性向上の視点を踏まえ、市民サービスの向上・コスト削減・スピードアップに関する将来的なめざすべき状態を示しています。

●目標

・取組の結果、めざすべき状態に達したか、又は近づいたかを測るため設定しています。

●取組スケジュール

・取組をどのようなスケジュールで進めるのかを示しています。

年月及び年度の表示については、和暦（元号）によるものとしますが、元号表記は省いております。

・年月

例：平成30年、平成31年4月 ⇒ 30年、31年4月
令和元年5月、令和2年 ⇒ 元年5月、2年

・年度

例：平成29年度、平成30年度 ⇒ 29年度、30年度
令和元年度、令和2年度 ⇒ 元年度、2年度

1 行政手続きのオンライン化とBPR

<p>現状と課題</p>	<p>民間企業でも様々なサービスがオンライン化され、国においても「デジタル手続法」の制定などオンライン化の動きが加速している。</p> <p>本市では、30年5月に「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」を策定し、電子申請システムの機能拡充を行うとともに、関連業務のBPRを推進し、将来的に市民が民間サービス同様に行政手続きをオンラインで完結できるように取り組んでいる。</p> <p>市民の利便性を向上させるため、オンライン化に向けた取組をより強力に推進していく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>申請数が多い手続きや子育てや介護に係る手続きなど窓口で直接手続きに訪れることが難しい方に関係する手続きから優先的に、特性等を勘案しつつ、段階的にオンライン化を実現していく。あわせて、申請手続きを含めた一連の業務プロセス全体の見直し等のBPRを行う。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①電子申請システムの機能拡充とオンライン化申請対象業務の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次期電子申請システムの構築を行い、システム機能の拡充を図る。 ・オンライン化の妨げとなっている条例・規則・運用手順等の見直しを行うことで、オンラインでできる手続きの拡充を図る。 <p>②手続きのオンライン化に伴う業務プロセスの見直しによる業務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請手続きのオンライン化にあわせ、後続の事務処理についてもICTの活用や業務システムとの連携を視野に入れたBPRを推進する。
<p>めざすべき状態</p>	<p>区役所窓口等に訪れることなく手続きが可能となることで、市民の利便性が向上するとともに行政内部の業務の効率化が図られ、真に必要な市民対応に注力できている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>行政手続きのオンライン化件数</p> <p>2年度 199件（現行電子申請システムから移行される手続きを含む）</p> <p>5年度 584件（累計）</p> <p>※3、4年度の目標は、進捗状況を踏まえて前年度中に設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	次期電子申請システムの構築 -----> ● 次期電子申請システムの稼働			
	現行電子申請システムからの手続き移行 -----> 段階的にオンラインでできる手続きを拡充			
②	優先的に取り組む事務処理を選定し工程表を作成 ----->	BPRの実施		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ----->

2 市民利用施設にかかる手続きの利便性向上

<p>現状と課題</p>	<p>大阪市では、30年5月策定の「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」において、将来的に市民が民間サービス同様に行政手続きをオンラインで完結できるように取り組んでいる。</p> <p>利用予約が必要な市民利用施設（132施設）のうち、スポーツ施設（77施設）についてはオンラインでの完結が可能となっているが、貸館施設等においては空き状況をホームページで情報提供しているものの、予約等の施設利用手続きを行うには施設窓口の受付時間内に来所等が必要となっている。</p> <p>市民の利便性の向上のため、オンライン化可能な利用手続きを増やしていく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>施設利用にあたり、市民が施設窓口を訪れることなく、オンラインでの利用手続きを可能とすることなどで、市民サービスの向上を図る。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①施設利用手続きのオンライン化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレオ大阪、区役所附設会館の予約等の手続きのオンライン化を行う。 ・貸館施設等の施設特性を踏まえ、オンライン化可能な利用手続きについて目標を設定し、取り組んでいく。 <p>②利便性向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用予約を必要とする市民利用施設が検索できる一覧サイトを作成し、広報するなど市民の利便性の向上を図る。
<p>めざすべき状態</p>	<p>施設利用手続きのオンライン化により利便性が向上し、来所、検索等の負担が軽減され、手続きにかかる時間が短縮されている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>①利用手続きのオンライン化施設数</p> <p>2年度 4施設 3年度 33施設</p> <p>※3年度以降の目標は、施設特性を踏まえて設定又は見直しを行う。</p> <p>②2年度 予約が必要な市民利用施設の一覧サイトの稼働</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	クレオ大阪（4施設） →			
	区役所附設会館（33施設） →			
	貸館施設等のオンライン化目標の設定 -----→	施設特性に応じたオンライン化の推進		→
②	ホームページの設計・稼働 -----→	ホームページの運営・改善、広報		→

(凡 例)

制度設計等： -----→

実施： —————→

3 多様な公共料金支払手段の整備

<p>現状と課題</p>	<p>保育所保育料、水道料金等の公共料金については、従前より、口座振替をはじめ、クレジットカード、コンビニ収納等、利便性を考慮した複数の方法による支払手段の多様化を図っているところである。 今後は、キャッシュレス化の広がりを踏まえ、公共料金それぞれの特性に合わせて、市民の利便性向上を図っていく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>これまで「市政改革プラン 2.0」において、多様な納税環境の整備に努め、成果を上げてきたが、今後、公共料金についても多様な支払手段の整備の取組をめざす。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①多様な公共料金支払手段の整備 公共料金それぞれの支払手段の現状から、公共料金の特性や収納状況を踏まえ、ICT等も活用しながら、これまで以上に多様な公共料金支払手段の整備に向けた取組を進める。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>市民が様々な支払手段を選択・活用でき、利便性の向上が図られるとともに、未納を防止し、収納率が向上した状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 各年度の目標を含む実施計画を策定 3年度以降 上記実施計画に定めた目標に順次取り組む</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	実施計画策定 実施準備 ----->————>	計画に基づき	順次実施	————>

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： —————>

1 各事業の経営システムの見直し

(1) 水道

現状と課題	1895年に創設された大阪市水道事業は、他都市に比べて極めて早い段階から水道管の整備が進められたため、耐用年数40年を経過した管路の全体延長に占める割合、いわゆる老朽管率が突出して高くなっており、切迫する南海トラフ巨大地震・上町断層帯地震への備えとして、老朽管路の更新・耐震化を大幅に促進し、安心・安全の強化を図るための体制整備に取り組む必要がある。
戦略	改正水道法に基づく運営権制度を適用したPFI管路更新事業の導入により、長期間にわたって、管路更新に係る施工計画の策定から設計、施工、施工監理までの一連の業務を一括して民間事業者へ委ね、年間60～70kmである現行の管路更新ペースを倍速（120～140km）に引きあげることで、南海トラフ巨大地震等の発災直後において当面必要となる水量を供給できる管路網構築の早期実現をめざす。
取組内容	①「PFI管路更新事業」の導入推進 改正水道法に基づくPFI管路更新事業の導入に向け、事業内容の決定（実施方針公表、特定事業選定等）や事業者選定（優先交渉権者への運営権設定、実施契約締結等）に係る手続きを進める。
めざすべき状態	PFI管路更新事業の導入により、配水管更新が効率的かつ迅速に行われることで、断水リスクの低い耐震管路網が早期に構築されている状態。
目標	4年度 PFI管路更新事業の導入

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	制度設計・事業者選定	----->	● 事業開始（予定）	

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ———>

1 各事業の経営システムの見直し

(2) 工業用水道

現状と課題	<p>本市工業用水道事業においては、リーマンショック以降の急速な景気悪化の影響や水の合理的利用の進展による給水収益の減少及び事業創設期に整備した管路をはじめとする施設の老朽化という経営課題を抱えている。</p> <p>現行の枠組みにおける経営改善方策を実施したとしても、経営戦略の計画期間（2018～2027）中における経常赤字の発生は回避できないため、民間活力を導入し、経営課題の抜本的解決に向けた新たな事業形態への転換を図る必要がある。</p>
戦略	<p>P F I 法に基づく公共施設等運営権制度の導入により、事業全般を民間主体の経営へ移行し、民間の持つ柔軟かつ大胆な経営力と新たな発想を形作る技術力を最大限活かした収益性向上とコスト削減を進める。</p>
取組内容	<p>①公共施設等運営権制度の導入推進</p> <p>公共施設等運営権制度の導入に向け、事業内容の決定（実施方針公表、特定事業選定等）や事業者選定（優先交渉権者への運営権設定、実施契約締結等）に係る手続きを進める。</p>
めざすべき状態	<p>公共施設等運営権制度を導入し、民間ノウハウ等に基づく利用者の利便性向上や収益性向上・事業費縮減等の経営改革を早急に行うことで、工業用水の安定供給と持続可能な事業経営を実現し、地盤沈下対策及び本市産業活動の基盤として貢献し続けている状態。</p>
目標	<p>4年度 公共施設等運営権制度の導入</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	制度設計・事業者選定	----->	● 事業開始（予定）	

（凡 例）

制度設計等： ----->

実施： ———>

1 各事業の経営システムの見直し

(3) 下水道

現状と課題	<p>大阪市下水道事業は浸水対策など施設整備に相当の期間と費用を要する一方、使用料収入は長期的な減少傾向が続いており、また、老朽施設の改築更新事業の増加が予想され、今後ますます厳しい経営環境となることが見込まれている。</p> <p>そのため、25年度から上下分離方式を導入し、29年度からはクリアウォーターOSAKA 株式会社への下水道施設の運転維持管理業務の包括委託を開始し、事業の効率化など、一定の民間活用効果を得ている。</p> <p>今後、さらなる民間活用効果を得るべく、PPP/PFI手法による民間活用を進めていく必要がある。</p>
戦略	<p>下水道事業における将来にわたる安定的な事業の継続と質の高い市民サービスの提供に向け、民間活用手法の導入拡大を図る。</p> <p>なお、下水道事業全体への公共施設等運営権制度導入については、長期間にわたる国の補助金等の財源確保や民間とのリスク分担など本市だけでは解決できない課題があることから、民間活用効果の早期発現のため、実現可能性が高い事業領域において取組を進める。</p>
取組内容	<p>①民間活用手法の導入拡大</p> <p>実現可能性が高い事業領域において、民間活用手法の導入に向けた詳細な検討を行い、事業の実施に向けた手続きを進め、民間活用手法の導入を拡大する。</p>
めざすべき状態	<p>民間活用手法の導入を拡大することで、コスト削減や事業の効率化を行い、下水道事業の安定的な事業の継続と質の高い市民サービスを提供できている状態。</p>
目標	<p>2年度 実現可能性が高い事業領域における事業手法の決定 ※3年度以降の目標は、2年度の進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	<p>民間活用手法の導入拡大に向けた詳細検討 -----></p>	<p>以降のスケジュールは、2年度の進捗状況を踏まえて設定</p>		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ———>

1 各事業の経営システムの見直し

(4) 幼稚園

<p>現状と課題</p>	<p>市立幼稚園については、「民間において成立している事業については民間に任せる」という市政改革プランの基本的な考え方に基づき、各区において、施設や地域の状況を精査したうえで、休廃止も視野に入れながら民間移管を推進してきた。</p> <p>25年から3度にわたり市立幼稚園民営化の案を公表し、市立幼稚園59園のうち、25年11月議会において5園（4園廃園、1園民間移管）、28年1月議会において1園（民間移管）の計6園の廃止が可決された。</p> <p>その後、民営化の進め方については、議会の議論を踏まえ、市立幼稚園としての今日的な役割についての再検証や、公としての役割を明確化したうえで、個々の園の状況や地域ニーズ等を踏まえ、今後の進め方についての方針を示し取り組むこととしているが、個々の園について具体的な方針は決まっていない。</p>
<p>戦略</p>	<p>市立幼稚園は、その成り立ちの経緯や地域におけるニーズが異なり、地域の十分な理解を得て進めていくには、個々の園や地域の状況が異なるため、全市一律の進め方ではなく、個々の園や地域の状況を十分考慮して進める。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①個々の園の状況や地域ニーズ等による調整 個々の園の状況や地域ニーズ等から今後の進め方を検討する。</p> <p>②具体化が可能な園にかかる民営化の推進 具体化が可能な園について、個々の園の進め方の方針をそれぞれ策定し、取組を進める。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>公としての役割を踏まえつつ、民間において成立する事業については、民間に任せ、限られた人的・物的資源を有効活用し、幼児や保護者のニーズに沿った柔軟かつ迅速な運営がなされ、大阪市全体の幼児教育の充実が図られた状態。</p>
<p>目標</p>	<p>関係区・関係先との間で調整を進めた結果、具体化が可能となった園から、順次、個々の進め方の方針を策定し、民営化の取組を進める。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	個々の園について今後の進め方の検討			
	----->			
②	方針を策定し、方針に基づく取組を推進			
	—————>			

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： —————>

1 各事業の経営システムの見直し

(5) 保育所

<p>現状と課題</p>	<p>近年、共働き世帯の増加や就労形態の多様化等により、保育に対するニーズは増大・多様化していることから、子育ての支援を行う社会づくりが急がれており、民間保育所整備等、子育て支援施策の充実・強化を図るためには、限られた人的・物的資源の有効活用が必要である。</p> <p>29年12月に公表した「大阪市立保育所のあり方について」において、セーフティネットの機能・役割として、配慮や支援を必要とする児童や保護者の見守り等を担う直営保育所は、8年度までに36箇所にするをめざすこととした。</p> <p>公立保育所の多くは経年による老朽化が著しく、民営化にあたっては民間法人が建替えたうえでの移管が必要となるものの、移転先等の代替市有地の確保が難しい。また、「公立保育所新再編整備計画」に基づき実施している民営化の公募等において、民間事業者の応募数が減少しており、民間移管先等が決定しない場合がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>セーフティネットとしての公立保育所の必要性を考慮しつつ、民間において成立している事業については、民間に任せることを基本として、民営化等を推進する。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①公立保育所の民営化等の推進 区長において、施設や地域の状況を精査したうえで、休廃止も視野に入れながら、セーフティネットとしての直営の必要性を考慮しつつ、施設の状態に応じて、原則民間移管、民間移管が困難な場合は、補完的に委託化を推進する。</p> <p>②新たな民営化手法の検討 「公立保育所新再編整備計画」を精査しつつ、民間事業者が応募しやすい条件など新たな民営化手法を検討・実施する。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>官民合わせて全体としてセーフティネット機能を確保し、増大・多様化する保育ニーズに柔軟かつ迅速に対応した保育が提供できている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 5箇所公募実施 ※3年度以降の目標は、2年度の進捗状況を踏まえて設定。 (2年4月1日現在 直営保育所 60箇所)</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	順次民営化等の推進			→
②	新たな民営化手法の検討・実施			→

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

1 各事業の経営システムの見直し

(6) 一般廃棄物（収集輸送）

<p>現状と課題</p>	<p>家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン（以下「現プラン」という。）に掲げた目標を点検・評価した結果、全て「達成」に至り、この間の家庭系ごみ収集輸送事業の改革は成功させることができた。</p> <p>引き続き、民間委託の拡大や環境事業センターの統廃合など、更なる経費の削減や市民サービスの向上に向けた課題に取り組む必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>令和2年度からの3か年を対象とする「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン2.0」を新たに策定し、これに基づき、「現プラン」の考え方を踏襲し、更なる「経費の削減」と「市民サービスの向上」に向けて、継続的に取り組んでいくとともに、経営形態の検討も進めるなど、引き続き改革を推進していく。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①民間委託の拡大と環境事業センターの統廃合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員数の減員に合わせ、資源ごみ・容器包装プラスチック収集の委託化を推進する。 ・輸送効率と災害対策を考慮しながら、環境事業センターの適正配置に向けて、2環境事業センター廃止に着手（北部センター及び南海トラフ巨大地震の被害想定を考慮し、市域の西側にあるセンターのうち1つ）する。 <p>②更なる効率的な運営による市民サービスの質的向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公務上交通事故"0"をめざし、更なる取組を推進する。 ・福祉的サービスの拡充など、地域との連携業務を強化する。 ・国際観光都市を見据え、市民要望のある普通ごみの午前収集を2環境事業センターで試行実施し、その課題を検証しながら、ごみ減量の進展も見つつ、市域全域に拡大していくことをめざす。 <p>③ごみ焼却処分事業との一体的運営の手法を含めた経営形態の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな大都市制度を見据え、水平連携によるごみ焼却処分事業との一体的運営手法を、長期的な視野にたって検討する。
<p>めざすべき状態</p>	<p>行政で担うべき業務と民間に委ねる業務を点検・精査のうえ、事業の継続性を確保しながら、民間委託化の拡大により経費の削減を図りつつ、国際目標であるSDGsの観点から、ごみ減量やまちの美化、少子高齢化をキーワードに、社会情勢に柔軟に適応し、市民サービスの質的向上が図られた状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 東南環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集にかかる民間委託の拡大</p> <p>3年度 東北環境事業センター・西北環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集にかかる民間委託の拡大</p> <p>4年度 西南環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集にかかる民間委託の拡大</p> <p>※5年度の目標は、4年度までの進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	資源・容プラ収集の民間委託拡大			4年度までの進捗状況を踏まえて設定
	北部センター廃止に向けた検討・準備	北部センター廃止の実施		
		もう1つの廃止するセンター決定・準備		
②	公務上交通事故撲滅に向けた取組等			
	普通ごみの午前収集試行	実施・検証		
③		経営形態の検討	実施	

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

1 各事業の経営システムの見直し

(7) 市場（本場・東部市場）

現状と課題	<p>指定管理者制度の導入については、26年5月及び9月市会に条例改正案を上程したが、撤退リスク等を理由にいずれも否決された。その後、民間事業者が担い手となる手法について検討や調整を行ったが、受託しうる事業者を見出しがたい状況であり、公募によっても市場競争性が生じない状況にある。なお、この間、委託範囲の拡大等による管理運営経費の大幅な削減に取り組んでいる。</p> <p>30年6月に卸売市場の開設根拠法である「卸売市場法」が抜本改正され、2年6月に施行される。施行後も大阪市が引き続き開設者として、生鮮食料品を市民に安定的に供給するという社会的役割・機能を持続的に果たす必要がある。</p>
戦略	<p>中央卸売市場の有する社会的役割・機能を持続的に発揮するため、市場の経営基盤強化や市場機能の充実・強化を図るとともに、開設者と関係業界が市場取引の活性化に向けた検討・協議を進める中で、民間活力を最大限活用しながら最適な市場運営のあり方を検討する。</p>
取組内容	<p>①市場取引の活性化に向けた取組 改正法の施行後の状況を踏まえ、市場内事業者との連携を密にしながら、市場取引の活性化に向けて、最適な市場運営のあり方の検討を含め必要な検討・取組を行う。</p> <p>②経営の健全性の確保 27年度に作成した「中央卸売市場事業会計収支見込」に基づき、引き続き経営の健全性を確保するための取組を実施する。</p>
めざすべき状態	<p>市場取引が活性化され、経営の健全性を確保するとともに、中央卸売市場が本来的に持つ機能を十分に発揮して、生鮮食料品を市民・消費者に対し永続的に合理的な価格で安定して供給することができる状態。</p>
目標	<p>市場取引の活性化と経営の健全性の確保のための各種取組を検討・実践するとともに、3年度中に最適な市場運営のあり方の方針を決定する。 ※4年度以降の目標は、方針決定の内容を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	<p>法改2 施行正 卸年 売6 市場月</p> <p>改正法の施行後の状況等を踏まえ検討</p>		あり方の方針を踏まえ取組実施	
②		経営の健全性を確保する取組の実施		

(凡 例)

制度設計等：----->

実施：————>

1 各事業の経営システムの見直し

(8) 市営住宅

<p>現状と課題</p>	<p>現在市営住宅の維持管理業務においては、事業主体に代わってその権限の一部を管理代行者に行使させることができる公営住宅法上の管理代行制度を活用し、効率的な業務執行に努めている。</p> <p>しかしながら、管理代行制度は、管理代行者となれる者が地方公共団体又は地方住宅供給公社に限定されており、事業者選定において業務の担い手が限定され、競争性が働かない。</p>
<p>戦略</p>	<p>市営住宅維持管理業務にかかる事業者選定において競争性を確保するため、大阪市住宅供給公社への管理代行制度に基づく随意契約に代え、指定管理者制度を導入する。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①指定管理者制度の導入 指定管理予定者を公募し、指定議決を経て、指定管理者を決定のうえ導入する。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>指定管理者制度の導入により、競争性が働くことで、充実した付加サービスが提供され、コスト削減がされている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>3年度 指定管理者制度導入</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	<p>導入準備 (公募・指定管理者決定等)</p> <p>-----></p>	<p>●</p> <p>制度導入</p>		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ———>

1 各事業の経営システムの見直し

(9) 動物園

<p>現状と課題</p>	<p>公立動物園は、レクリエーションに加え、種の保存、生物多様性の保全（環境教育、調査研究）など、当該自治体の地理的な統治範囲を越え、公共貢献を行う使命も課されている。</p> <p>一方で、公立動物園である天王寺動物園の管理運営は、市の予算、契約制度による業務執行、職員については市の人事制度による雇用、勤務体制となっているため、サービス施設の経営としては、硬直的な運営体制となっており、効果的な事業実施、柔軟で効率的な運営などの面で支障が生じている。</p> <p>こうした状況を踏まえ、これまで以上に動物園の使命を果たしていくために、動物や施設、資金、人材といった限りある資源を効果的に活用できる経営システムを構築する必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>市民サービスの向上はもとより、動物園としての公共貢献の使命を果たすことが期待できる経営形態として地方独立行政法人の設立をめざす。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①地方独立行政法人化に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の組織概要等の制度設計について、検討を進める。 ・中期目標、権利承継、重要な財産を定める条例及び職員引継条例を制定する。 ・総務省へ認可申請を行う。
<p>めざすべき状態</p>	<p>地方独立行政法人における柔軟な運営により、市民に身近な動物園として、「学ぶ」・「楽しむ」・「憩う」ことのできる場を提供するとともに、種の保存など、動物園としての公共貢献の使命にも取り組むことで国際社会に貢献している状態。（信頼度、知名度の向上に伴う集客増も見込む。）</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 総務省へ法人設立認可申請 3年度 地方独立行政法人設立</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	<p>制度設計 -----></p> <p>中期目標等制定 ————></p> <p>認可申請 ————></p>	<p>法人設立 ●</p>		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ———>

2 最適な民間活力の活用手法の導入

(1) PPP/PFIの活用促進

<p>現状と課題</p>	<p>限られた財源を有効に活用し、最適な公共サービスを効率的かつ効果的に提供していくため、官民の最適な役割分担のもと、コスト削減やサービス向上が期待できるものは積極的に民間活力の活用を推進していく必要がある。 民間活力の活用を積極的に検討する職員は増えつつあるものの十分とは言えず、活用事例も生じているが、より積極的に検討・導入に取り組む職員を増やすことで事業分野も広げていく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>PPP/PFIなどの民間活力の活用手法について、検討・導入の意欲はあるが取組に至っていない職員に行動を促すことで、全庁的に積極的な検討・導入の機運を高め、最適な民間活力の活用手法の導入につなげる。また、検討・導入に資するよう、官民対話を促進する。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①民間活力の活用を検討できる職員の育成 研修の実施により他都市等の先進事例に学ぶことなどを通じて官民連携に関する職員の知識・スキルの向上を促し、率先して行動できる人材を育成することで、民間活力の活用の積極的な検討・導入につなげる。 ②PPP/PFI手法の検討・導入の促進 「大阪市PPP/PFI手法導入優先的検討規程」を踏まえ、官民対話も活用しながら、最適な民間活力の活用手法の検討・導入を進める。 【主な民間活力の活用の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道事業（改正水道法に基づくPFI管路更新事業） ・工業用水道事業（公共施設等運営権制度） ・天保山客船ターミナル整備等PFI事業 ・大公園等の魅力向上
<p>めざすべき状態</p>	<p>民間活力の活用の積極的な検討・導入に取り組む職員が増え、事業分野が広がることで、公共施設等の整備・運営等におけるサービスの質の維持向上やコストの削減、成果実現への期間短縮が図られている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>事業の企画・実施に関わっている職員のうち、民間活力を活用しようとしている職員の割合 2年度 65% 3年度 70% ※4年度以降の目標は、3年度までの進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	検証・改善しつつ継続	実施（研修の実施等）		
②	検証・改善しつつ継続	実施（検討導入支援等）		

（凡 例）

制度設計等： ----->

実施： ——>

1 質の高い業務執行

(1) 業務改革の推進

現状と課題	<p>これまで「市政改革プラン 2.0」で全庁的な業務プロセスを見直すなどの業務改革（BPR）に取り組み、「庁内会議のあり方の見直し」、「決裁事務の効率化」、「物品購入や契約の見直し」等の効率化を進めてきている。</p> <p>限られた資源の中で質の高い市民サービスを提供するとともに、「働き方改革」にもつながる長時間労働の是正を行うため、引き続き業務改革によるムダ取りの徹底を推進する必要がある。</p>
戦略	<p>庁内事務において、優先的に見直すべき業務プロセスを選定し、具体的な業務改革計画を示したうえで、全市が一体となって簡素化・効率化を進め、生産性の向上を図る。</p>
取組内容	<p>①「中間処理レス」の取組 申請書等の様式の見直しなど、一連の業務プロセスの中で非効率となっている処理の見直しや、必ずしも実施する必要性のない処理を削減する「中間処理レス」の取組を行う。</p> <p>②多様な技術の活用等による事務の簡素化・効率化 他都市や民間での取組事例をベンチマークとして参考にしながら、費用対効果等を検証したうえで、多様な技術の活用等による事務の簡素化・効率化を進める。</p>
めざすべき状態	<p>庁内事務の業務プロセスにおけるムダの削減に常に取り組みことで業務を効率化し、生産性が向上することにより、市民サービスの向上や職員の負担軽減が行われている状態。</p>
目標	<p>2年度 各年度の目標を含む実施計画を策定 2年度以降 上記実施計画に定めた目標に順次取り組む</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	実施計画策定 ----->	「中間処理レス」の取組を実施		
②	取組事例を調査・検証のうえで実施計画策定 ----->	多様な技術の活用等による事務の簡素化・効率化を進める		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

1 質の高い業務執行

(2) 最新技術を活用した維持管理業務等の効率化

<p>現状と課題</p>	<p>大阪港における防潮堤については、健全な状態を保つために、日々点検作業を実施しているが、船舶を使用しなければたどり着くことができない場所もあり、点検場所までの移動に多くの時間を要している。</p> <p>また、大規模災害発生直後の被害状況の確認についてもマンパワーに頼らざるを得ない状況である。</p> <p>これらのことから、維持管理作業等について、新たな技術を導入することなどにより、作業の効率化を図る必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>ドローンは、防潮堤の海側など船舶でしか近づくことができない場所へも、陸からの操縦で容易に移動でき、モニターに写された画像により状況を確認することができ、より迅速かつ安全な点検作業が可能となる。</p> <p>また、防潮堤への不法占拠物件などを早期に発見・記録し、解消に向けより迅速に着手することができることから、防潮堤を健全な状態で管理でき、防潮堤の耐震工事等における着手前の調整期間の大幅な短縮も見込まれる。</p> <p>また、自然災害の発生時において、正確な被災状況を、作業者の安全を確保しつつ、より迅速に収集することが期待できる。</p> <p>これらのことから、ドローンを活用することで、より効率的な業務の遂行をめざす。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①ドローン活用による防潮堤の維持管理等の効率化</p> <p>元年度実施の点検業務の試行運用について、運用結果の検証・改善を踏まえ、2年度に、ドローンの飛行・撮影の現地調整及び国土交通省航空局の許可が済んだ防潮堤に対し本格運用を開始する。</p> <p>以降のドローン活用については、P D C Aサイクルを回しつつ活用範囲の拡大検討に取り組み、より一層の効率化を図る。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>ドローンを活用することで、直接目視による点検作業と比べ、より安全かつ効率的な点検作業が迅速に行え、防潮堤の安全管理が充実した状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 ドローンによる防潮堤点検業務の本格運用を開始し、目標設定に向けた検証を行う。</p> <p>※3年度以降の目標は、2年度の検証を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
	本格運用（運用開始以降は、適時、検証を踏まえ運用方法の改善を行う）			
①	3年度以降の目標設定に向けた検証	目標の進捗、運用結果の検証（ドローンの活用範囲の拡大検討含む）		
	----->	●	----->	----->
		目標設定		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

2 施設・事業の適切なマネジメント

(1) 持続可能な施設マネジメントの取組の推進

現状と課題	<p>大阪市では、高度成長期を中心に多種多様な市設建築物の整備を進め、膨大な量の施設を保有しているが、施設の老朽化が進み、今後多くの施設が更新時期を迎え、施設の維持管理や更新・建替えに要する費用が増大することが想定される。</p> <p>これまでも、市設建築物の総合的な有効活用や、長寿命化を基本とした効率的な維持管理などに取り組んできたが、「大阪市公共施設マネジメント基本方針」を踏まえ、将来の人口推移や厳しい財政状況などを見据えながら、中長期的な視点に立って公共施設の総合的かつ計画的な管理を行っていく必要がある。</p> <p>また、本市が所有する公共施設全体の現状を踏まえ、地域特性に応じた利用者目線で施設の最適な設置・維持を行うための施策横断的な視点を持った施設マネジメントを行っていく必要がある。</p> <p>さらに、本市が所有する施設を貴重な経営資源として捉え、効果的かつ効率的に活用し、運用していく取組を推進する必要がある。</p>
戦略	「大阪市公共施設マネジメント基本方針」及び「一般施設の将来ビジョン」を踏まえ、施設利用者の安全・安心を確保しつつ、持続可能な施設マネジメントを行う。
取組内容	<p>①長期的な施設マネジメントの推進 「一般施設の将来ビジョン」の内容を踏まえ、持続可能な施設マネジメントに取り組む。</p> <p>②空き施設の活用 一般施設等の空き施設の活用に取り組む。</p>
めざすべき状態	将来の人口推移や厳しい財政状況を見据え、施設利用者の安全・安心を確保しつつ、持続可能な施設マネジメントが行える状態。
目標	<p>① 2年度 長期的な施設マネジメントの仕組み検討・整理 一般施設の資産情報の一元化・見える化の実施</p> <p>5年度 長期的な施設のあり方（案）の取りまとめ</p> <p>② 2年度 空き施設の活用方針の検討・策定 3年度 活用方針に基づく取組の実施</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	仕組み検討・整理 ----->	施設評価の実施		取りまとめ ->
	一般施設の資産情報の一元化・見える化 ->			
②	活用方針検討・策定 ----->	活用方針に基づく取組の実施		->

(凡 例)

制度設計等：----->

実施：->

2 施設・事業の適切なマネジメント

(2) 大規模事業等のリスク管理

現状と課題	大阪市が実施してきた大規模事業等においては、リスク管理が不十分なまま進められてきたことから、外部の意見又は助言を受けるための有識者会議（大阪市大規模事業リスク管理会議、29年度設置）を活用した統括的なリスク管理のさらなる強化に加え、市全体での適切なリスク管理を行う必要がある。
戦略	大規模事業等の実施に伴うリスクについて、事業所管所属による自律的な管理に加えて、有識者会議を活用した統括的なリスク管理を継続しつつ、リスク管理を行うための研修の実施や仕組みの構築等により、全市的なリスク管理を強化する。
取組内容	<p>①有識者会議を活用した統括的なリスク管理 本市財政に影響を与える大規模事業の実施にあたり、「大阪市大規模事業リスク管理会議」において、外部の有識者の意見又は助言を求めるとともに、市として必要な対策を講じることにより、統括的なリスク管理の強化を図る。</p> <p>②全市的なリスク管理の促進 事業の意思決定に携わる職員に対してリスク管理の重要性や手法に関する研修等を実施し、リスク管理に関する専門的な知識を持った職員の育成を図る。さらに、大規模事業等の実施に伴うリスクについて、事業所管所属において、より自律的なリスク管理を行うためのツール作成等、仕組みを構築する。</p>
めざすべき状態	大規模事業等におけるリスクの顕在化によって過大な本市負担が生じないよう、リスクの予兆を捉えたときに適時適切な判断が可能となり、自律的なリスク管理ができていく状態。
目標	<p>2年度 大規模事業等の実施に伴うリスク管理の仕組みの構築</p> <p>3年度 10億円以上の大規模事業等に関わる所属において仕組みを導入している割合 100%</p> <p>※4年度以降の目標は、3年度の進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	検証・改善しつつ継続実施			
②	研修の実施及び仕組みの構築	検証・改善しつつ継続実施		

(凡 例)

制度設計等：----->

実施：————>

3 効率的な行財政運営

(1) 施策・事業の見直し

現状と課題	<p>市政改革プラン等で掲げた「施策・事業の聖域なきゼロベースの見直しと再構築」をほぼ実現、「施策・事業の自律的な見直しに向けての点検・精査の視点」を踏まえた各所属による自律的な改革も促進した結果、通常収支の状況に改善が見られるなど一定の成果を上げてきた。</p> <p>今後とも、限られた財源のもとで多様化する市民ニーズに速やかに応えていくため、「ムダ」を無くし、最少の経費で最大の効果を上げるといった視点の徹底など、施策・事業の不断の見直しが求められる。</p> <p>全市的な視点から費用対効果等に課題が見られる施策・事業については、必要に応じて所属横断的な見直しを行うなど、さらなる生産性の向上を図ることにより、市民サービスの向上やコスト削減につなげる。</p>
戦略	<p>全市的な効果の検証や費用対効果等に課題が生じている施策・事業があれば、有効性や効率性、財務諸表等によるフルコストの把握など多様な視点で点検・精査し、必要に応じて見直しを行うなど、さらなる生産性の向上に取り組む。</p>
取組内容	<p>①施策・事業の検証と見直し 全庁的な視点での「選択と集中」に資するよう、点検・精査が必要な施策・事業を抽出し、費用対効果（コストに応じた成果が生じているか、過剰な投資となっていないかなど）等を検証したうえで、課題の解決に向けた見直しを進める。</p> <p>②各所属長のマネジメントによる見直し 予算編成時にシーリングを設定するなど、各所属長のマネジメントのもと、PDCAサイクルを徹底し、「選択と集中」を進める。</p>
めざすべき状態	<p>大阪市が実施する施策・事業において、「市民サービスの向上」、「コスト削減」、「スピードアップ」が不断に進められ、成果（費用対効果など）や外部環境の変化（技術の向上）、他都市とのベンチマークなどに応じて、PDCAが徹底されている状態。</p>
目標	<p>2年度 PDCAの徹底にかかる新たな仕組みの設計・構築 3年度 抽出した施策・事業において新たな仕組みを運用している割合100% ※4年度以降の目標は、3年度の進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	仕組みを設計・構築 ----->	検証・改善しつつ継続実施 —————>		
②	検証・改善しつつ継続実施 —————>			

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： —————>

3 効率的な行財政運営

(2) 人員マネジメントの推進

<p>現状と課題</p>	<p>人員マネジメントを適切に行いながら、スリムで効果的な業務執行体制を構築するとともに、職員数の削減に取り組んできた結果、人口当たりの職員数は、技能労務職員以外については他都市並みになっているが、技能労務職員については、依然として、他都市より多い状況にある。</p> <p>技能労務職員については、採用凍結から10年以上が経過し、職員の高齢化が進展しており、災害時対応等も含めた市民サービスの維持が困難になる恐れがあるとともに、国における定年延長等により、今後、大幅な職員数の削減が見込みにくくなっている。</p> <p>当面の間は退職不補充を継続するとともに、新たな行政ニーズに対応するため、事務転任制度等を再構築して職員を有効的に活用することにより、スリムで効果的な業務執行体制を早期に実現していく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>技能労務職員以外においては、市長が特に必要と認める、万博・IRの推進等にかかる臨時的増員や児童虐待防止等の本市重点施策の推進にかかる増員等を除き、原則として増員しない。</p> <p>技能労務職員においては、「民でできることは民で」という考え方のもと、退職不補充を前提に引き続き委託化、効率化を徹底するとともに、事務転任制度等を再構築して、職員を有効的に活用していく。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①人員マネジメントの推進</p> <p>当面の間、退職不補充を前提に、委託化、効率化を図り技能労務職員を削減する。</p> <p>また、新たな行政ニーズに対し、より有効的に職員を活用していくため事務転任制度等を再構築する。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>民間ノウハウの活用等により、必要な市民サービスを維持しつつ、スリムで効果的な業務執行体制が図られている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>技能労務職員数 元年10月と比較して400人削減※</p> <p>2年10月 ▲60人(約3,350人)</p> <p>3年10月 ▲180人(約3,230人)</p> <p>4年10月 ▲330人(約3,080人)</p> <p>5年10月 ▲400人(約3,010人)</p> <p>(元年10月実績 3,405人)</p> <p>※国で議論されている定年延長の影響を踏まえ、再検討する。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	人員マネジメントの推進			→

(凡 例)

制度設計等：----->

実施：————>

3 効率的な行財政運営

(3) 未利用地の有効活用等

現状と課題	<p>これまで売却を中心に取組を進めてきたことにより、未活用のものについては、商品化に時間を要するものが多くを占める状況となっている。今後の財政状況も楽観できない中、引き続き計画的に売却を進め、歳入確保に努める必要がある。</p>
戦略	<p>引き続き不用品未利用地の計画的売却を進めるとともに周辺のまちづくりに寄与する観点にも留意し、必要に応じて長期的あるいは暫定的な有償貸付にも取り組む。</p> <p>さらに、商品化に時間を要する未利用地において、未利用状態の解消や本市歳入確保への貢献に向け、暫定的な有償貸付にも積極的に取り組む。</p>
取組内容	<p>①進捗管理と情報共有の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資産流動化プロジェクト用地チーム（用地PT）による未利用地の有効活用に向けた進捗管理や取組状況などの情報共有を図る。 <p>②有効活用に向けた取組の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期の有効活用に向け、サポート制度のより一層の定着を図る。 <ul style="list-style-type: none"> ○商品化に向けた専門的な課題の解決を図るため、専門家（不動産鑑定士・土地家屋調査士・弁護士）への相談サポートや外部発注に向けた仕様書作成などの技術的サポートを実施。 ○総合的な調整（プラットフォーム機能）や用地PTによる事前審査（フィルタリング）により積極的なサポートを実施。 ・サポートを進める中で判明した課題等の解決にも取り組む。 <p>③貸付による有効活用の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品化に時間を要する未利用地の有効活用に向けて、暫定的な有償貸付による取組を促進。
めざすべき状態	<p>未利用地の計画的売却を進めるとともに周辺のまちづくりに寄与する観点にも留意し、未利用状態の解消や本市歳入確保への貢献に向け、早期の有効活用が図れる状態。</p>
目標	<p>【売却収入額】 ※（ ）内は、累計額</p> <p>2年度 60億円 3年度 60億円（120億円） 4年度 60億円（180億円） 5年度 60億円（240億円） （30年度実績 120億円）</p> <p>※なお、令和元年度の未利用地売却額は約60億円であり、こうした状況も踏まえて目標値を設定</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	進捗管理と情報共有の推進			→
②	有効活用に向けた取組の推進			→
③	貸付による有効活用の促進			→

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

3 効率的な行財政運営

(4) 未収金対策の強化

<p>現状と課題</p>	<p>未収金残高については、19年度決算時に796億円あったが30年度決算では403億円と着実に圧縮している。</p> <p>これは、未収金対策について、副市長をトップとする大阪市債権回収対策会議等によるPDCAサイクルの観点に立った進捗管理や総括的指導のもと各債権所管において未収金対策の取組が強化されたこと、市債権回収対策室が実施する各所属で対応困難な高額事案や重複滞納事案の滞納整理が進んだこと及び各所属の徴収ノウハウ向上のための取組が各債権所管に浸透してきたことによるものである。</p> <p>元年度においても、当初目標を1年前倒しで達成したことにより、未収金残高目標を393億円と改めたうえ、引き続き取り組んだ。</p> <p>なお約400億円の未収金が存在することから、引き続き未収金残高の圧縮に向け、未収金対策を推進する必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>未収金対策は、歳入の確保はもとより、市民負担の公平性・公正性の確保からも不断に進めていくべきものであり、今後とも継続的なモニタリングの必要もあることから、これまで通り「新たな未収金を極力発生させない」「既存未収金の解消」の2本柱で全市的な未収金対策の取組を継続する。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①債権別行動計画に基づく未収金対策の取組 未収金残高の圧縮に向け、大阪市債権回収対策会議のもと、より一層の進捗管理及び総括的な指導等、これまでの未収金対策の取組を引き続き徹底する。</p> <p>②「OJTによる徴収事務担当者の育成」等 各所属の徴収ノウハウの維持・向上のための取組について、継続して実施する。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>市民負担の公平性・公正性が確保され、新たな未収金を極力発生させない、並びに債権回収及び整理により既存未収金の解消が図られた状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 未収金残高当初目標 386億円 (30年度実績 403億円) ※3年度以降の未収金残高目標は、単年度ごとに大阪市債権回収対策会議において設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	検証・改善しつつ	継続実施		
②	検証・改善しつつ	継続実施		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： —————>

1 地域活動協議会による自律的な地域運営の促進

<p>現状と課題</p>	<p>頻発する自然災害への備え、複合化する福祉課題への対応など、ますます拡大する公共の分野への対応として、地域活動協議会（以下「地活協」という。）の社会的意義はより一層大きくなっている。</p> <p>これまで各区において、自律的な地域運営の仕組みである地活協のめざすべき姿に向けた支援を行ってきたが、地域住民の参加が少ない地域や、地域特性に応じた取組が進んでいない地域がある。</p> <p>まちづくりセンター等の支援により、取組の増加や自律度の向上は見られるものの、その進展は逡減傾向にあることから、より効果的な支援の実施に向けて必要な見直しを行っている。</p>																																																
<p>戦略</p>	<p>地活協のめざすべき姿に向けて、各区において地域の実情に即したきめ細かな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。</p>																																																
<p>取組内容</p>	<p>①地域の实情に即したきめ細かな支援 地活協の活動状況や自律の状況の把握、地域カルテ更新の支援などを通じて地活協と課題を共有したうえで、地域の実情に即したきめ細かな支援を行い、より多くの住民参加を促す。</p> <p>また、自治会・町内会単位（第一層）の活動等を支援し、身近な地域でのつながりづくりと地域活動の活性化を図るとともに、市民活動への支援等を通じて、様々な活動主体と地域との連携・協働を促進する。</p> <p>②地活協の意義・求められる機能の理解促進 地活協の意義や地活協に求められる準行政的機能や総意形成機能について、地活協の役員や構成団体、地域住民の理解が深まるよう積極的な働きかけや発信を行う。</p> <p>③区の状況に応じた支援の実施 まちづくりセンター等による地活協への支援の効果検証に基づき、各区において、全地域一律でなく、地域の実情に即した最適な支援を実施する。</p>																																																
<p>めざすべき状態</p>	<p>防災、防犯など安心・安全なまちづくりにかかる取組及び地域福祉、子育て支援、地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態。</p>																																																
<p>目標</p>	<p>地活協の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合 2～4年度：各区において前年度実績値以上の数値を設定 ※2年度については次の表のとおり設定（（）内は元年度実績値）</p> <table border="1" data-bbox="384 1453 1385 1798"> <tr> <td>北 区</td> <td>91% (89.8%)</td> <td>天王寺区</td> <td>86% (84.2%)</td> <td>城 東 区</td> <td>90% (88%)</td> </tr> <tr> <td>都島区</td> <td>77% (76.8%)</td> <td>浪 速 区</td> <td>88% (87.7%)</td> <td>鶴 見 区</td> <td>90% (89%)</td> </tr> <tr> <td>福島区</td> <td>90% (83.8%)</td> <td>西淀川区</td> <td>87% (86.1%)</td> <td>阿倍野区</td> <td>90% (86.5%)</td> </tr> <tr> <td>此花区</td> <td>94% (93%)</td> <td>淀 川 区</td> <td>92% (90.8%)</td> <td>住之江区</td> <td>92% (91.1%)</td> </tr> <tr> <td>中央区</td> <td>90% (89.1%)</td> <td>東淀川区</td> <td>78.7% (78.7%)</td> <td>住 吉 区</td> <td>81% (81%)</td> </tr> <tr> <td>西 区</td> <td>87.3% (87.3%)</td> <td>東 成 区</td> <td>84% (82.6%)</td> <td>東住吉区</td> <td>86% (85.7%)</td> </tr> <tr> <td>港 区</td> <td>94% (93.1%)</td> <td>生 野 区</td> <td>87% (87%)</td> <td>平 野 区</td> <td>88% (87.9%)</td> </tr> <tr> <td>大正区</td> <td>76.3% (76.3%)</td> <td>旭 区</td> <td>89.5% (89.5%)</td> <td>西 成 区</td> <td>82% (77.1%)</td> </tr> </table> <p>5年度：各区において90%以上（かつ前年度実績値以上）を設定 （30年度実績 50.7%～91.7%）</p>	北 区	91% (89.8%)	天王寺区	86% (84.2%)	城 東 区	90% (88%)	都島区	77% (76.8%)	浪 速 区	88% (87.7%)	鶴 見 区	90% (89%)	福島区	90% (83.8%)	西淀川区	87% (86.1%)	阿倍野区	90% (86.5%)	此花区	94% (93%)	淀 川 区	92% (90.8%)	住之江区	92% (91.1%)	中央区	90% (89.1%)	東淀川区	78.7% (78.7%)	住 吉 区	81% (81%)	西 区	87.3% (87.3%)	東 成 区	84% (82.6%)	東住吉区	86% (85.7%)	港 区	94% (93.1%)	生 野 区	87% (87%)	平 野 区	88% (87.9%)	大正区	76.3% (76.3%)	旭 区	89.5% (89.5%)	西 成 区	82% (77.1%)
北 区	91% (89.8%)	天王寺区	86% (84.2%)	城 東 区	90% (88%)																																												
都島区	77% (76.8%)	浪 速 区	88% (87.7%)	鶴 見 区	90% (89%)																																												
福島区	90% (83.8%)	西淀川区	87% (86.1%)	阿倍野区	90% (86.5%)																																												
此花区	94% (93%)	淀 川 区	92% (90.8%)	住之江区	92% (91.1%)																																												
中央区	90% (89.1%)	東淀川区	78.7% (78.7%)	住 吉 区	81% (81%)																																												
西 区	87.3% (87.3%)	東 成 区	84% (82.6%)	東住吉区	86% (85.7%)																																												
港 区	94% (93.1%)	生 野 区	87% (87%)	平 野 区	88% (87.9%)																																												
大正区	76.3% (76.3%)	旭 区	89.5% (89.5%)	西 成 区	82% (77.1%)																																												

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	検証・改善しつつ	継続実施		
②	地域への働きかけ・発信			
③	検証・改善しつつ	継続実施		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： ——>

2 区CM制度の趣旨を踏まえたルールや制度の適切な運用の徹底

<p>現状と課題</p>	<p>区長を区CMとして位置づけることにより、区内の基礎自治行政における区長の役割は大幅に増したが、区CMと局との連携・コミュニケーション不足、区CMが局長の上司として意思決定を行うという大原則に対する局の意識の不足、局の体制面等における一定の制約等により、区CMのマネジメントが十分に機能しない場合がある。 今後、ニア・イズ・ベターのさらなる徹底に向け、区長・区CMが効率的・効果的にマネジメントを実施する観点から工夫を行うとともに、区CMの権限等についても常に検証していく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>区CM事業について、PDCAサイクルによる事業監理を強化すること等により、区CMによる効率的・効果的なマネジメントの実現を図るとともに、区CM権限等の整理を図ることにより、ニア・イズ・ベターのさらなる徹底をめざす。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①区CM制度の趣旨に即した運用の徹底に向けた区CM事業のPDCAサイクルによる事業監理の強化及び区CMの権限等の整理 制度が適切に運用されるように、区CM事業に関わる職員に対するeラーニングの活用等や、「区CM事業におけるPDCAサイクルに関するガイドライン」に則り、区CM・区長会議関係部会が区CMにかかるPDCAサイクルによる事業監理を強化することで、区・局間の意識の隔たりを解消するとともに、区長・区CMによるマネジメントが効率的・効果的に実施されるようにする。 また、「区シティ・マネージャーが決定権を持たない事務に関する基準」（控除基準）に基づき、事務の決定権についての点検を適宜実施するとともに、ニア・イズ・ベターのさらなる徹底に向け、控除基準の見直しも含め、区CM権限等のあり方を整理する。 あわせて、区CM制度の実績を踏まえてニア・イズ・ベターをさらに進めていくために、行政運営の効率化、集約化を含めた施策運営の最適化及びリソースの最適配分のあり方について整理する。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>区長・区CMによるマネジメントが効率的・効果的に行われ、各区において区や地域の実情・特性に即した施策・事業が推進されている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>①-1 関係所属において区CM事業のPDCAが適切に行われ、制度の趣旨に即した運用が徹底されていると評価している区長（区CM）の割合 2年度 21区長/24区長 3年度 22区長/24区長 4年度 23区長/24区長 5年度 24区長/24区長 ①-2 ニア・イズ・ベターの徹底の観点から、区CM権限等が適切に整理されていると考える区長（区CM）の割合 2年度 21区長/24区長 3年度 22区長/24区長 4年度 23区長/24区長 5年度 24区長/24区長</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	検証・改善しつつ	継続実施		

(凡 例)

制度設計等： ----->

実施： —————>

3 区役所業務のさらなる標準化の推進

<p>現状と課題</p>	<p>区役所業務については、この間業務マニュアルの整備や業務システムの改善を行い、業務の標準化を図ってきている。一方で区役所における業務の運用においては、各区が独自に事務の実施手法等を創意工夫し、結果的に24区全体で事務の実施手法等が統一されていない部分もある。こうした業務を検証し、ベストプラクティスをもとにさらなる標準化を行ってその進捗状況をモニタリングする仕組みがあれば、各区の改善内容が24区的な成果として還元され、業務の一層の効率化が進み、不適切事務防止にも寄与するものと思われる。</p> <p>今後は、こうした認識のもと、24区全体的な業務の改善に取り組んでいく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>区役所業務の改善に向け、各区のベストプラクティスを取り入れ、さらなる24区の標準化及び継続した改善を行うための新たな仕組みを構築する。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①区役所業務における業務改善のベストプラクティスをもとにした24区の標準化と、さらなる改善を継続的に行っていく仕組みの構築</p> <p>区長会議のマネジメントのもと、次の区役所業務について、業務の制度所管局と区役所が連携（仮称：改善本部）して各区が創意工夫している業務の検証を行い、さらなる標準化を実施すべきものについて、改善本部において、4年度までに各区のベストプラクティス等をもとに業務を標準化する。</p> <p>また、改善本部において、改善進捗状況をモニタリングし、現場からの改善提案をもとにさらなる標準化を実施するサイクルを作るとともに、必要に応じて、他の区役所業務においても標準化を実施することにより、継続的に改善を行う仕組みを構築する。</p> <p>（対象とする区役所業務）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●福祉・保健関係業務 <ul style="list-style-type: none"> ・生活支援関係事務 ・高齢者関係事務 ・障がい者関係事務 ・保健衛生関係事務 ・児童福祉関係事務 ・母子及び父子並びに寡婦福祉関係事務 等 <p>以上について計画を策定し、対象とした業務の標準化とモニタリングを順次実施していく。</p> <p>※新たに標準化の対象とした業務については、別途計画を立てて取り組むものとする。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>区役所業務について、業務の制度所管局と区役所が連携し、各区のベストプラクティスをもとにした標準化による改善が継続的に行われ、市民サービスが向上している状態。</p>
<p>目標</p>	<p>2年度 標準化の計画策定 1年目の標準化計画達成</p> <p>3年度 2年目の標準化計画達成</p> <p>4年度 3年目の標準化計画達成</p> <p>5年度 標準化計画により標準化した業務のモニタリングが行われている状態の確立</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	改善本部組織 -----> 計画策定 ----->			
	計画に基づく標準化を順次実施 ----->			
	計画に基づくモニタリングを順次実施 現場からの改善提案をもとにさらなる標準化を適宜実施 ----->			

(凡 例)

制度設計等 : ----->

実施 : ----->

1 次代を担う職員の育成

<p>現状と課題</p>	<p>「市政改革プラン2.0」では、「改革を推進する職員づくり」、「5S、標準化、改善、問題解決力の向上」、「施策・事業のPDCAサイクルの徹底」をめざして、若年層職員の育成、改善手法の標準化、運営方針制度の浸透などに全市的に取り組み、一定の成果を得た。 大阪市を取り巻く状況や環境は大きく変化しており、限られた行政資源でこれに対応し、市民サービスの向上を図るには、自主的・主体的にリーダーシップを発揮できる職員を育成し、また、職員同士が互いを尊重して連携を強め、職場力（チームワーク）による課題解決を推進するなど、職員や組織の生産性を向上させる必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>自主的・主体的にリーダーシップを発揮できる職員の育成や幹部（候補）の育成を進めるとともに、複雑・多様化する行政課題にも対応できる専門性や行動力のある職員を育成する。 これらの職員が中心となり、あらゆる職場で5S、標準化、改善、問題解決の手法を用いたPDCAサイクルの徹底や新たなチャレンジに取り組み、組織の生産性を向上させ、市民サービスの向上を図る。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①自主的・主体的にリーダーシップを発揮できる職員の育成・支援 自主的・主体的に組織をリードしようとする職員が、組織における自らの役割を理解し、組織運営、関係先との調整、コミュニケーションなどの能力、幅広い視野や多様な知識・経験を身に付けることができるよう、職員研修の一層の充実や民間企業等との交流の活性化などに取り組む。 ②各所属における職員の専門性の向上 高度な専門性が必要とされる分野の行政専門家を養成するため、各所属長の方針のもと職員の自主的な能力開発やキャリア形成につながる自己啓発（資格取得等）を促進するとともに、専門性を向上させる研修などに取り組む。 ③職員による改善、問題解決や新たなチャレンジを促す仕組みの構築 職員が自主的・主体的に業務改善や問題解決に取り組み、様々な課題に積極的にチャレンジする組織風土を醸成するため、全市的な業務改善の取組、人事評価に係る制度や運用を見直す。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>リーダーとして相応しい行動が取れる職員の育成・支援、専門性の向上、チャレンジを促す取組により職員の生産性を向上させ、市民サービスの向上が図られている状態。</p>
<p>目標</p>	<p>「状況に応じて、リーダーシップを発揮している」かつ「困難な問題にも積極的にチャレンジし、自己成長につなげたい」に、「思う」と回答した職員の割合 2年度 10% ※3年度以降の目標は、2年度の進捗状況を踏まえて設定。</p>

取組スケジュール

	2年度	3年度	4年度	5年度
①	育成・支援メニューの充実他	→	検証・改善しつつ継続実施	→
②	専門研修、所属専門研修実施状況調査、eラーニング教材の充実他	→	検証・改善しつつ継続実施	→
③	改善ツール等の活用勧奨他			→

(凡 例)

制度設計等：----->

実施：————>

1 働き方改革の推進

<p>現状と課題</p>	<p>「市政改革プラン2.0」では、「働きやすい職場環境づくり」や「女性の活躍推進」として、ワーク・ライフ・バランスの推進、安心して出産・子育てのできる職場環境づくり、女性の活躍推進に向けたセミナー・研修の実施、管理職の意識改革などに全市的に取り組み、一定の成果を得た。</p> <p>引き続き「特定事業主行動計画（仕事と生活の両立支援プラン）」に基づき、多様化する職員のニーズを把握しながら、柔軟な働き方の実現や職場実態に応じた働きやすい環境整備によるワーク・ライフ・バランスを推進することが求められている。</p> <p>また、働き方改革関連法の施行を受け、業務の効率化や長時間労働の是正が重要な課題となっている。</p> <p>これらの取組をより強力に推し進めるとともに、個々の職員及び職場の生産性を向上させ、大阪市を取り巻く様々な情勢の変動にも柔軟に対応できる変化に強い組織づくりに繋げていく必要がある。</p>
<p>戦略</p>	<p>働き方改革の推進にあたっては、ワーク・ライフ・バランス推進の観点から、多様な働き方を受容する意識改革や柔軟な働き方への対応、育児や介護を行う必要のある職員の職場環境づくり、オフィス改革によるコミュニケーション活性化等を進めることにより、職員の生産性を向上させ、市民サービスの向上をめざす。</p>
<p>取組内容</p>	<p>①長時間労働の是正 本年4月より導入された時間外勤務の上限規制を踏まえて、管理の徹底を図り、モニタリングを実施するとともに、モニタリングの結果、長時間の時間外勤務が恒常的に発生している所属や担当（課）の現在の状況、長時間労働の原因、今後の改善計画等に係る課題を把握・分析し、その対応策を検討・実施することにより、長時間労働の是正を行う。</p> <p>②働きやすい職場環境づくりの取組 心の健康づくり推進者育成研修等を実施し、職場の安全衛生管理の意識向上に努めるとともに、職員向けカウンセリングの一層の周知を図るなど、職員のメンタルヘルスを向上させる。</p> <p>また、育児等や介護と仕事の両立支援等の推進を図るため、管理職研修（イクボス研修等）の充実やこれを通じた制度周知及び既存制度の利便性の向上などにより、全ての職員にとって働きやすい職場環境づくりを推進していく。</p> <p>③柔軟な働き方の推進 30年12月より本格実施を行ったテレワークの利用状況を分析し、関係所属が連携して、さらなる利便性の向上等を図る。</p> <p>また、勤務時間の割振り変更や時差勤務、休憩時間の選択制の柔軟な運用について検討を行う。</p> <p>④コミュニケーション活性化・ムダ取りのためのオフィス改革 ペーパーレスに効果的なフリーアドレスの導入、コミュニケーションの活性化やムダ取りのためのオープンオフィスの更なる推進に取り組む。</p>
<p>めざすべき状態</p>	<p>柔軟な働き方の実現や職場実態に応じた働きやすい環境整備によるワーク・ライフ・バランスを推進し、業務の効率化等につなげることにより、職員の生産性を向上させ、本市を取り巻く様々な情勢の変動にも柔軟に対応できる状態。</p>

目標	<p>【長時間労働の是正】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員 1 人あたりの時間外勤務の年間平均時間数 2～5年度 各年度 124 時間（30 年度実績）以下 ・職員 1 人あたりの年次休暇の年間平均取得日数 2～5年度 各年度 16 日（取得率 80%）以上 （30 年度実績 15.4 日） <p>【仕事と生活の両立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性職員の育児休業等取得率 2年度 13.0% （30 年度実績 9.1%） ・管理職に占める女性職員の割合（事務系） 2年度 課長級以上 20.0% 係長級以上 30.0% （30 年度実績 課長級以上 13.8% 係長級以上 25.5%） <p>※「特定事業主行動計画（仕事と生活の両立支援プラン）（28 年 3 月改訂）」より ※3 年度以降の目標は、3 年度に新たに策定する「特定事業主行動計画（仕事と生活の両立支援プラン）」を踏まえて設定。</p>
-----------	--

取組スケジュール

	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
①	モニタリングの実施等による課題の把握・分析、対応策の検討・実施			
②	周知・研修実施（検証）			
③	制度運用状況の分析 改善策の検討	制度運用		
④	一部所属において先行実施・検証・横展開		未実施所属への導入支援	
	情報発信			

（凡 例）

制度設計等： ----->

実施： ——>

大阪市 市政改革室 改革プラン推進担当

〒530-8201

大阪市北区中之島 1 - 3 - 2 0

TEL 06-6208-9885

FAX 06-6205-2660

Eメール ac0015@city.osaka.lg.jp