

—新たな価値を生み出す改革—（行革編）
【改革の柱1】質の高い行財政運営の推進

柱1-1-(1)-ア 市民利用施設におけるサービス向上

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価
30年度 自律的かつ継続的なサービス向上に向けたマネジメントシステムの構築 元年度 マネジメントシステムの導入に関する工程表の作成	マネジメントシステムの導入に関する工程表を作成した。	達成

元年度取組の実施状況

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
④サービス向上に向けたマネジメントシステムの構築及び導入に向けた準備 ・各施設で一層のサービス向上が行われるよう、所管所属に対してマネジメントシステムを提供し、必要に応じて導入に向けた支援を行う。 ・マネジメントシステムの導入に向けた工程表を作成する。	・30年度に作成したマネジメントシステム（利用者意見対応手順書）の導入適否をすべての所管所属・施設に対して意見聴取を行うとともに、うち32施設については現場視察と施設職員へのヒアリングなど、導入に向けた支援を行った。 ・所管所属・施設の意見を踏まえ、「利用者意見対応手順書（改訂版）」及び「利用者意見対応における必須項目」を作成し、すべての施設に対して実施状況の照会を行った。 ・「利用者意見対応手順書」の導入に向けた工程表を作成した。
⑤施設の改善・充実等のサービス向上 ・北区民センターにおけるホールへのプロジェクター設置等 ・西区民センターのトイレの洋式化等 ・浪速区民センターのトイレ（2F）の洋式化等	・北区民センターにおけるホールへのプロジェクター設置等を実施した。 ・西区民センターのトイレの洋式化等を実施した。 ・浪速区民センターのトイレ（2F）の洋式化等を実施した。

取組期間の成果

・市民利用施設における開館日や開館時間の拡充、トイレの洋式化や案内表示の整備などの改善・充実等を進め、利用者のサービス向上を行った。 ・全ての施設において、利用者の意見を積極的に把握するとともに、利用者意見に適切に対応し、施設のサービス向上のPDCAサイクルを回せるよう、「利用者意見対応手順書」を作成し、マネジメントシステムを構築した。 ・「利用者意見対応手順書」の導入に向けた工程表を作成した。

今後の方向性

・引き続き各施設において、改善・充実等に取り組むとともに、施設が自律的かつ継続的にサービス向上のPDCAサイクルを回せるよう取組を行う。
--