「市政改革プラン3.0／3.1」の主な成果

―市民の暮らしの満足度向上をめざした市政改革―

令和２～５年度

「市政改革プラン3.0／3.1」について

- 大阪市では、取組期間を令和２年度から令和５年度とする「市政改革プラン3.0」を策定し改革を推進してきました。

- 取組期間の中間時点で達成状況を評価し、その結果を以降の計画内容に反映するとともに、今後の本格的なデジタル社会の到来を見据え、令和４年３月に「市政改革プラン3.1【市政改革プラン3.0の中間見直し版】」を策定しました。

- 「市政改革プラン3.0／3.1」は、これまでの主に財政面に着目した改革から、「市民の暮らしの満足度向上」を目標とし、「市民サービスの向上」「コスト削減」「スピードアップ」をめざす新たな市政改革にステージを移し、６つの改革の柱を掲げ、取り組みました。

〈取組項目〉

改革の柱１
生活の質（ＱｏＬ）の向上を実感できる形でのＩＣＴ活用推進

改革の柱２
官民連携の推進

改革の柱３
効果的・効率的な行財政運営

改革の柱４
ニア・イズ・ベターの徹底

改革の柱５
人材育成・職場力の向上

改革の柱６
働き方改革

〈生産性向上の視点〉

「市民サービスの向上」
「コスト削減」
「スピードアップ」

〈めざす姿〉

市民の暮らしの満足度向上

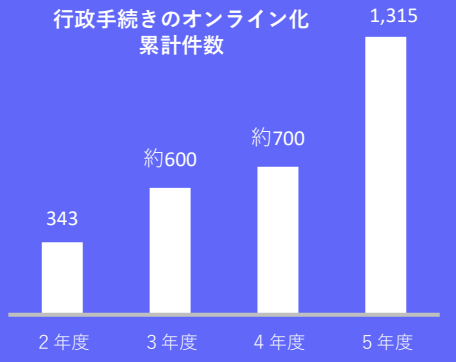
「市政改革プラン3.0／3.1」主な成果

改革の柱１
生活の質（ＱｏＬ）の向上を実感できる形でのＩＣＴ活用推進

今後のデジタル化やＤＸの推進を視野に入れ、デジタル社会にふさわしい都市の実現をめざして「区役所等におけるＩＣＴ活用」「都市インフラへのＩＣＴ活用」「行政運営の効率化に向けたＩＣＴ活用」などの取組を進めました。

ＤＸ推進を視野に入れたデジタル技術の活用

- 行政手続きのオンライン化件数　1,315件（累計）
- スマートフォンで電子署名を行えるスマホアプリ「スマートＯＳＡＫＡ」をリリース
- 令和４年４月に大阪市システム刷新計画を策定し、社会のニーズに合ったサービスの基盤となる自治体情報システムの整備を達成するための取組を推進した。
- 「Re-Designおおさか～大阪市ＤＸ戦略～」策定し、ＤＸ推進体制（市長を本部長とする大阪市ＤＸ推進本部）を確立



- ＩＣＴを活用した住民情報業務にかかる来庁前予約の仕組や行政オンラインシステムを活用した母子健康手帳交付予約の仕組を全区で導入
- 水道利用者専用サイト「マイページ」の運用開始

市民利用施設に係る手続きの利便性向上

- 利用手続きのオンライン化施設　40施設

多様な公共料金等支払手段の整備

- 75施設、２公共料金について整備を実施

大阪港の物流円滑化の推進

- 夢洲のコンテナターミナルにおいてＣＯＮＰＡＳの本格運用を開始

「市政改革プラン3.0／3.1」
主な成果

改革の柱２
官民連携の推進

官民の最適な役割分担のもと、水道事業や下水道事業など官が担っている事業のうち、民間が担うことにより、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ました。
また、公共施設等の整備・運営等にあたっては、ＰＰＰ／ＰＦＩ手法の活用などを促進しました。

各事業の経営システムの見直し

■ 水道
- 「大阪市水道基幹管路耐震化ＰＦＩ事業（案）について」を策定し、水道基幹管路耐震化ＰＦＩ事業に係る入札公告を行い、事業者選定、事業開始に向けた契約締結を実施

■ 工業用水道
- 公共施設等運営権の設定議決、事業者への事業継承、工業用水道事業給水条例停止の議決を経て、「大阪市工業用水道特定運営事業等」を開始

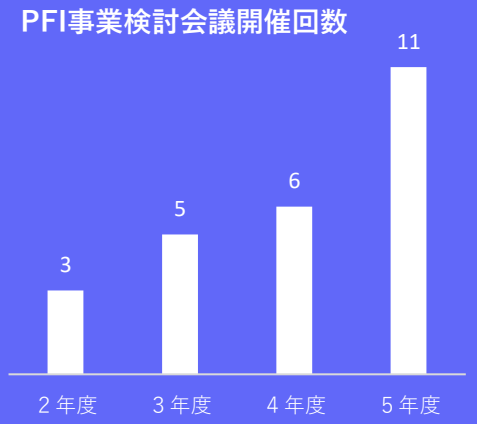
■ 下水道
- 民間活用の実現可能性が高い事業領域に該当する施設を「汚泥処理炉」とし、ＰＦＩ手法による事業実施を行うこととし、事業契約を締結した後、事業を開始

■ 市営住宅
- 市営住宅維持管理業務に係る事業者選定において競争性を確保するため、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

■ 動物園
- 地方独立行政法人天王寺動物園を設立

最適な民間活力の活用手法の導入

■ ＰＰＰ／ＰＦＩの活用促進
- 率先して行動できる人材を育成するため、職員向け研修を実施し、民間活力の活用の積極的な検討・導入につなげた。
- 「大阪市ＰＰＰ/ＰＦＩ手法導入優先的検討規程」を踏まえ、ＰＦＩ手法を選択した事業において、導入手続きを計画的に進めた。



「市政改革プラン3.0／3.1」主な成果

改革の柱３
効果的・効率的な行財政運営

業務改革の推進や最新技術を活用した維持管理業務等の効率化を図る等、質の高い業務執行を推進するとともに、施設・事業の適切なマネジメントとして、持続可能な施設マネジメントの取組の推進や大規模事業等のリスク管理を行いました。また、歳出の削減や歳入の確保に努め、効率的な行財政運営を図りました。

質の高い業務執行

■ 業務改革の推進

- 市民の負担軽減とオンライン化推進のため、「大阪市押印見直し方針」を策定し、申請書等の押印廃止に向けた取組を実施
- 「市政改革に関する職員提案」を実施し、運営方針の様式の簡素化や庁内会議の見直しに向けた「スマート会議・スマートｅ‐会議」の取組、総務事務システムの市内等出張交通費請求事務の効率化などの提案を実現

■ 自治体システム標準化に伴う業務改革

- システム標準化移行に向け、移行計画書を策定し、標準化関係所属においては現行システム調査、Fit&Gap分析、ＢＰＲを実施

■ 最新技術を活用した維持管理業務等の効率化

- 防潮堤の点検業務において、ドローンを活用

施設・事業の適切なマネジメント

■ 持続可能な施設マネジメントの取組の推進

- 施設の分析・評価等を行うための基本的な考え方や検討すべき事項等を指針として示した試行ガイドラインの作成

■ 大規模事業等のリスク管理

- リスク管理の標準的な流れ・考え方等を「大阪市リスク管理ガイドライン」として取りまとめ

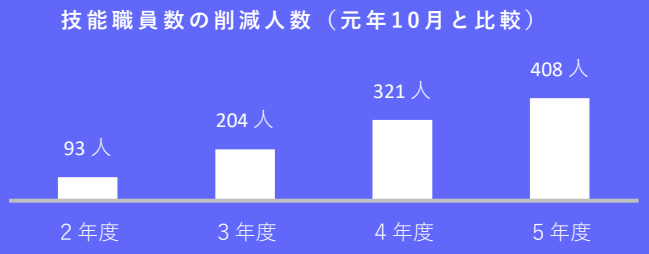
効率的な行財政運営

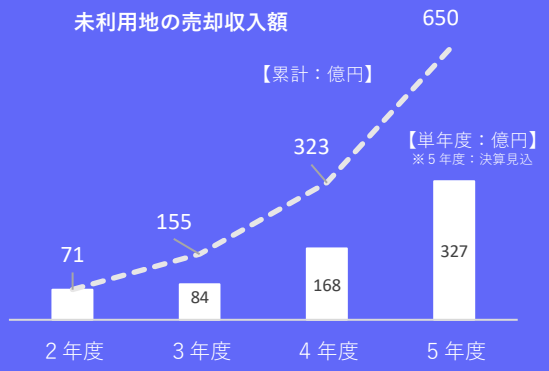
■ 人員マネジメントの推進

- 技能労務職員数について、元年10月と比較し408人削減

■ 未利用地の有効活用等

- 未利用地の売却収入額、650億円（累計額）





「市政改革プラン3.0／3.1」主な成果

改革の柱４
ニア・イズ・ベターの徹底

自律的な地域運営の実現をめざして地域活動協議会への効果的な支援を行いました。また、自律した自治体型の区政運営を推進するため区ＣＭ制度の適切な運用の徹底を行うこと等により、ニア・イズ・ベターをより一層徹底しました。

地域活動協議会による自律的な地域運営の促進

- 各区において構成団体アンケート等を活用し、地域住民のニーズの把握に努め、地域実情に応じた活動内容の充実に向けた支援を実施
- 町会加入促進に戦略的に取り組むため区長会議において「大阪市町会加入促進戦略」を策定

区ＣＭ制度の充実、更なるニア・イズ・ベターの追求

- 区長（区ＣＭ）の権能のあり方の整理を踏まえて策定した「ニア・イズ・ベターの徹底に向けた区・局の連携推進方針」に基づき、区・局の一体的な行政運営を促進

区役所業務の更なる改善の推進

- 保育施設等一斉入所のオンライン予約を全区で開始

「市政改革プラン3.0／3.1」
主な成果

改革の柱５
人材育成・職場力の向上

高度化・多様化する市民ニーズに的確に対応するため、市政運営の基礎となる、個々の職員及び職場全体の力を向上させる必要があることから、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・支援等にこれまで以上に取り組みました。

次代を担う職員の育成

- 幅広い視野や多様な知識を身に着ける機会を設けるため、自己啓発講座を拡充
  ３年度：２講座　⇒　５年度：14講座
- 全職員を対象としたＤＸ基礎研修や全課長級を対象としたＤＸマネジメント研修を実施

「市政改革プラン3.0／3.1」
主な成果

改革の柱６
働き方改革

生産年齢人口の減少など本市を取り巻く環境は大きく変化しており、経営（行政運営）資源としての人材の確保がより厳しくなることが見込まれる中、生産性向上とともに働き方改革の推進が求められているため、職員のワーク・ライフ・バランスにも配慮した、働きやすい職場環境づくり等を推進しました。

働き方改革の推進

- ＰＣログ管理支援システムを活用しながら管理の徹底を図るとともに、各所属の時間外勤務の状況に応じてヒアリングを実施するなど、長時間労働の是正を図った。
- 働き方改革のビジョンとなる「働き方改革の実施方針」を策定し、実施方針に基づき、時差勤務制度の拡充、テレワーク制度の拡充、育児職免の拡充、フレックスタイム制の導入等を行った。

これからの市政改革

－未来へつなぐ市政改革－

「市政改革プラン3.0／3.1」から「新・市政改革プラン」へ

- 「市政改革プラン3.0／3.1」において、令和２年度から令和５年度の取組期間中に41件の目標を掲げ、徹底したＰＤＣＡサイクルを通じて改革を推進しました。

- 具体的には、将来的に市民が区役所窓口等を訪れることなく行政手続きが可能となるよう、オンライン化に向けた取組や、公共サービスの提供手法においても民間の力を活用するため、官民連携を推進する等、様々な取組を進めました。

- その結果、掲げた目標のうち38件を達成し、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」を図り、「市民の暮らしの満足度の向上」に一定の貢献を果たすことができました。

- 今後は、社会環境が急速に変化していく中でも、本市が更なる大阪の成長や市民サービスの拡充に向けて政策を推進し、将来にわたり豊かな大阪を実現するためには、2040年問題といわれる生産年齢人口の絶対的不足を見据え、予見される課題や見えてくる変化に対応しなければなりません。

- そのため、「市政改革プラン3.0／3.1 」から「新・市政改革プラン」へとバトンタッチし、令和６年度から令和９年度を取組期間として、「市政改革プラン3.0／3.1 」において未達成となった取組も含め、改革をより一層進め、「未来へつなぐ市政改革」の実現をめざします。