

番号	新・市政改革プランについての質問 1 ページ
項目	市政改革の着手時期が平成 22 年以降ではなく平成 18 年以降という根拠について。
(回答) 本市は過去にバブル崩壊後の長期にわたる景気低迷期の中で、税収の落ち込みや市債残高の増加など危機的な財政状況に陥っていました。 このような状況を踏まえ、本市では、平成 18 年 2 月に市役所の抜本的な改革に取り組むための 5 年間の取組項目を明らかにした「市政改革マニフェスト（市政改革基本方針）」を策定し、それに基づき市政改革の取組を進めてきたため、平成 18 年以降を市政改革の着手時期としております。	
担当	市政改革室 改革プラン推進担当 電話：06-6208-9885

番号	新・市政改革プランについての質問 7 ページ
項目	DX の推進 「デジタル行政手続きの拡大やデジタルによるストレスを感じない窓口サービス」とは。
(回答) デジタル行政手続きの拡大については、市民サービスの向上や行政事務の効率化を進めるため、あらゆる行政手続きを対象として、自宅やオフィスから手続きを可能とする行政手続きのオンライン化の推進に向けた取組を進めています。 令和 2 年 8 月に運用を開始した「大阪市行政オンラインシステム」を利用し、約 3,400 件の手続きのうち、オンライン化可能な約 2,000 件を対象とし、令和 7 年度末までにオンライン化を完了することを目指しています。令和 5 年度末までに累計約 1,300 件の手続きのオンライン化を完了しており、引き続き、申請数が多い手続きや子育て、介護に係る手続きなど、手続きのために窓口を訪れることが困難な市民に係る手続きから優先的に、業務特性等を勘案し、オンライン化を目指していきます。 本市では、デジタルによるストレスを感じない窓口サービスの実現に向けて、申請書を書かずに手続きができる「書かない窓口」を実現するとともに、情報を電子化することにより、スムーズな窓口対応や業務の効率化を図る取組を実施しています。例えば、区役所等の窓口マイナンバーカードを活用した申請書作成支援システムの導入を予定しており、マイナンバーカードの券面を読み取ることで、デジタル機器の操作が不慣れな方も含め、各種申請書の作成時に、基本 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷し、申請書の記入手続きの負担軽減等を目指しています。	
担当	デジタル統括室DX推進担当（デジタルサービスグループ） 電話：06-6208-7646

番号	新・市政改革プランについての質問 8 ページ
項目	官民の連携の推進 「住民満足度」とは、どういう指標・基準で、どう把握するのか。 官が果たすべき役割について「市場原理が機能しない部分」とは具体的にどこか。
(回答) 「住民満足度」の指標・基準や把握方法は新・市政改革プランでは設定しておりませんがプランに基づき各種事業や施策が効果的に実施されることで、住民の利便性や安全性、生活環境の質が向上し、住民の満足度が高まると考えます。各事業は、それぞれ設定する目標や指標が異なっており、アンケート調査などを通じて成果を把握・評価し、その結果を踏まえ今後の事業実施に反映させています。 「市場原理が機能しない部分」とは様々ありますが、例えば、法令の規定により行政が直接実施すべき業務や政策・施策の企画立案・意思決定業務などがあげられます。	
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	新・市政改革プランについての質問 9 ページ
項目	業務改善の推進 <u>「行政資源」とは何を指しているのか。</u> 「自立した職員」「自主的・主体的に行動することができる職員」とは。
(回答) 人員や財源など、本市が行政活動を行うために必要な資源を指しています。 (下線部について回答)	
担当	市政改革室 行政改革担当 電話：06-6208-9765

番号	新・市政改革プランについての質問 9 ページ
項目	業務改善の推進 「行政資源」とは何を指しているのか。 <u>「自立した職員」「自主的・主体的に行動することができる職員」とは。</u>
(回答) 要望項目中、「自立した職員」とあるのは、「自律した職員」を指すものとしてお答えします。 「自律した職員」とは、自ら学び考え行動する職員のことをいい、「大阪市人材育成基本方針」において「自律した職員」の具体例として次の4点を挙げています。 ・担当業務において、課題設定、目標設定をする ・職員としての役割をふまえ、何をすべきか考え行動する ・どんな職員になりたいのかイメージする ・自分の強み、弱みを理解し、自己啓発を行う また、「自主的・主体的に行動することができる職員」とは、組織における自らの役割を理解し、「市民志向」「チャレンジ精神」「プロ意識」を持って大阪市職員としてどうあるべきかを考え、職務を遂行することができる職員をいいます。 (下線部について回答)	
担当	総務局 職員人材開発センター 電話：06-6636-2490

番号	新・市政改革プランについての質問 18 ページ
項目	民間活力の活用促進 「民間活用の基本的な考え方」(仮称)の取りまとめを担当する部署は。その作業にアドバイザーや特別顧問は関与するのか。関与する場合は誰か。 「民間活力の活用を検討できる職員の育成」で研修を実施する際の実施主体・構成員は。
(回答) 市政改革室官民連携担当が担当し、アドバイザーや特別顧問は関与していません。 また、研修実施主体は市政改革室で、専門的知見、ノウハウ、経験をもつ専門家を講師に招き、市職員を対象に実施する予定です。	
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	新・市政改革プランについての質問 20 ページ
項目	新たな民間活用方策の推進 P F S の対象となる事業にはどのような事業を想定しているのか。
(回答) 現在、国のガイドライン、他市町村の事例等を参考にどのような業務が P F S になじむか検討中です。	
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	新・市政改革プランについての質問 21 ページ
項目	官民連携プラットフォームの構築 「マッチング業務を行う民間の協働団体」となるが既に連携している「協働団体」はあるのか。
(回答) 令和 6 年 4 月から募集を開始し、現在募集中です。	
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	新・市政改革プランについての質問 22 ページ
項目	幼稚園 <u>「特に園児数が著しく少ない幼稚園」とは。</u> 新・市政改革プラン 5 ページに「本市では、他都市からの転入超過や外国人住民の増により、平成 12 年度以降、人口増加傾向が続いています」とあるが、大阪市の人口増（中心部への集中）による、幼児数の動きを教えてください。 <u>3 歳児保育を全幼稚園で実施する計画はあるのか。</u> <u>国の保育士配置基準が、3 歳児 15 人、4・5 歳児 25 人となったもとで、すべての幼稚園、幼稚園型認定こども園の幼児人数を 3 歳児 15 人、4・5 歳児 25 人とする計画はあるのか。</u>
	(回答) (下線部について回答) 「特に園児数が著しく少ない幼稚園」につきまして、人数の基準は定めておりません。 3 歳児保育の全園実施につきましては、これまでも限られた人的・物的資源の中で、市民ニーズを踏まえ、クラス編成に努めてきました。今後も、そういった取り組みを進めつつ、市立幼稚園としての今日的な役割について再検証し、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勘案し、検討してまいります。 また、幼稚園、幼稚園型認定こども園の配置基準につきまして、1 学級の定員は幼稚園設置基準等に基づき、幼稚園の 4、5 歳児は 35 人、幼稚園型認定こども園の 4、5 歳児は 30 人と定めているところです。引き続き、個々の園の状況や地域ニーズ等を踏まえ、方針を決定してまいります。
担当	こども青少年局 幼保施策部 幼保企画課 幼稚園運営企画グループ 電話：06-6208-8165

番号	新・市政改革プランについての質問 22 ページ
項目	幼稚園 「特に園児数が著しく少ない幼稚園」とは。 新・市政改革プラン 5 頁に「本市では、他都市からの転入超過や外国人住民の増により、平成 12 年度以降、人口増加傾向が続いています」とあるが、大阪市の人口増（中心部への集中）による、幼児数の動きを教えてください。
（回答） 大阪市の人口増（中心部への集中）による幼児数について、「（別紙）住民基本台帳統計データ」のとおり回答します。 ※対象年齢：3 歳～6 歳 ※データ抽出基準日：各年 3 月 31 日時点（平成 27 年～令和 6 年）	
担当	市民局総務部住民情報担当 電話：06-4305-7435

基準日		3歳	4歳	5歳	6歳
2015/3/31	計	20,908	20,684	20,163	20,270
2016/3/31	計	20,670	20,585	20,431	19,921
2017/3/31	計	20,655	20,401	20,475	20,135
2018/3/31	計	20,490	20,348	20,269	20,210
2019/3/31	計	20,496	20,263	20,200	20,041
2020/3/31	計	20,283	20,232	20,115	19,999
2021/3/31	計	19,709	19,994	20,022	19,891
2022/3/31	計	19,054	19,403	19,739	19,668
2023/3/31	計	18,743	18,823	19,274	19,516
2024/3/31	計	17,891	18,568	18,700	19,090

番号	新・市政改革プランについての質問 24 ページ
項目	一般廃棄物 「環境事業センターの老朽化対策について P P P / P F I 手法の導入」では公費によるセンターの建替え以上にどのような効果を見込んでいるのか。
(回答) 環境事業センターの老朽化対策に P P P / P F I 手法を導入することにより、設計・建設・その後の建物の維持管理を一体的に扱うことができるため効率化が図られ、コストの削減効果が期待できます。	
担当	環境局 企画課 改革推進担当 電話：06-6630-3156

番号	新・市政改革プランについての質問 27 ページ
項目	行政区域を越えた効率的な業務執行体制のあり方検討 現在の行政ブロックの実態（業務ごとのブロック化・連携）の全貌はどのような状況か。
（回答） 大阪市では、事務事業の性質等に応じて、地域に身近な区役所において相互の連絡調整のためのグループを組んでいるほか、局についても複数の所管区域ごとに事業所等を置いたり局の体制を組んだりする等して、行政サービスを実施しています。 <例> ・区長会議（区間の事務連絡調整のためのグループ・計 5） ・財政局（市税事務所・計 5（船場法人市税事務所を除く）） ・健康局（生活衛生監視事務所・計 5） ・こども青少年局（こども相談センター・計 3） ・環境局（環境事業センター・計 9） ・建設局（方面管理事務所・計 4（臨港方面管理事務所を除く）、工営所・計 8、公園事務所・計 7） ・水道局（水道センター・計 4） ・教育委員会事務局（教育ブロック・計 4）	
担当	市政改革室 行政改革担当 電話：06-6208-9765 市民局 区政支援室区行政制度担当 電話：06-6208-9861

番号	新・市政改革プランについての質問 28 ページ
項目	区役所業務の集約化等 現在ある、もしくは想定される「新たなニーズ」とは何か。 276 事務が「区役所で実施することが必ずしも効率的でない事務や、事務の一部を集約化することで効率化が図られる可能性がある」と判断した議論経過と基準はどのようなものか。 ニアイズベターの方針と矛盾しないか。
(回答) 本市においては、少子化・高齢化の更なる進行や災害の激甚化、町会加入率の低下等による地域コミュニティの強化の必要性等があらためて認識されています。この状況を踏まえ、区政には、子育て支援、健康寿命の延伸、地域防災力の強化、地域福祉の充実、地域コミュニティの活性化等により一層力を尽くすことが求められており、こうした新たな行政課題・市民ニーズについて、「新たなニーズ」として位置付けております。 検討対象事務（276 事務）は、令和 4 年 4 月に設置した、区長・市民局長・市政改革室長・デジタル統括室長・関係所属長からなる「区役所業務集約化等推進会議」のもと、区長会議と連携しながら、検討を進め、選定したものです。 この選定は 2 段階で実施しており、第 1 段階として、プレWG（※ 1）において、区役所実施事務調査により把握した局区一体事務（812 事務）から「集約化できない事務」及び「集約化できるが効率化等が図られない事務」を除外し、検討対象事務の候補として 342 事務を選定しました。 次に、第 2 段階として、WG（※ 2）において、検討対象事務の候補について、集約化に向けた課題抽出・整理等を実施し、物理的に集約化が可能か、集約化等を行った場合に効率化が図られるか、という視点で検討を行い、検討対象事務として、276 事務を選定しました。 区役所業務集約化等の取組は、区役所はニア・イズ・ベターの区政運営を実践する拠点であり、更なる市民サービスの向上・持続可能なサービス提供に向けて、新たなマンパワーを創出し、新たなニーズに対応できる体制を構築するため検討を進めており、ニア・イズ・ベターを徹底するものと認識しています。 ※ 1 プレWG：区長会議の部会単位で、区役所(15)、市民局で構成 ※ 2 WG：区長会議の部会単位で、区役所(15)、所管部局（10 所属）、市民局で構成	
担当	市民局 区政支援室 改革調整担当 電話：06-6208-7621

番号	新・市政改革プランについての質問 33 ページ
項目	自ら学び考え行動する「自立した職員」の育成 「民間企業等との交流の活性化」とは具体的になにか。
(回答) 「民間企業等との交流の活性化」とは、本市職員の民間企業への派遣研修や民間企業に雇用されている者の受入研修等を通じて、民間企業等との交流を進めていくことをいいます。	
担当	総務局 職員人材開発センター 電話：06-6636-2490

番号	新・市政改革プランについての質問 39 ページ	
項目	未利用地の有効活用 留保財産選定基準を策定する部署は。	
(回答) 契約管財局管財部連絡調査課財産活用グループです。 なお、選定基準を含む「留保財産の取扱いについて」を令和6年4月1日付けで策定し、本市ホームページへも掲載しております。 (参考) 大阪市ホームページ「留保財産」 https://www.city.osaka.lg.jp/keiyakukanzai/page/0000621945.html		
担当	契約管財局管財部連絡調査課財産活用グループ	電話：06-6484-5936

番号	新・市政改革プランについての質問 42 ページ
項目	施策・事業の点検・精査 確定されたプランにおいて（資料 5）「今後の財政収支概算」が R 6 年版に差し替えられ、素案にあった「単年度通常収支不足額が確実に減少」の記述が削除されている。これは、大規模事業リスク管理の対象とされている阪急連立・淀川左岸線（2 期）・夢洲土地造成・なにわ筋線（3 セク）などのインフラ整備や万博会場建設などで事業費が増大する影響だと考えられるが、財政状況が一気に悪化する見通しとなっている。「これまでも市政改革において施策・事業の聖域なきゼロベースの見直しを行った」とあるが、今後の施策・事業の点検・精査において「聖域」とせずゼロベースで見直すのか。
（回答） 今後、人口減少社会を迎え、生産年齢人口の減少に伴う諸課題への対応や、社会保障関連経費の増加等も見込まれており、本市財政は予断を許さない状況であるため、今後も継続的かつ充実した市民サービスを提供するためには、現行の施策・事業について改めて点検・精査を行っていく必要があると考えています。 施策・事業 の点検・精査に際しては、効果的・効率的に実施するよう留意しながら、施策・事業自体の必要性、事業内容の有効性等の視点から検証を行ってまいります。	
担当	市政改革室 改革プラン推進担当 電話：06-6208-9885

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 2 ページ
項目	DX の推進 「誰一人取り残されない」デジタル化、「誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる」とあるが、スマートフォンやパソコンが使えない市民に対しては、どのような対応を検討されているのか。
(回答) 「大阪市 DX 戦略」におきまして「誰一人取り残されない」デジタル化をめざし、デジタル機器の活用が難しい人や日本語に不安を覚える人、障がいのある人等も含めた誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるよう取り組んでいます。 具体的には、各区において、デジタル機器・サービスに不慣れな方が、身近な場所や地域でデジタル機器・サービスの利用に関して学べる・相談できる機会の提供として、各地域と協働してスマホ教室等を開催しています。 また、直接デジタル機器を操作せずともデジタル技術の恩恵を感じていただけるように、電話での会話により相談窓口の予約を 24 時間自動で受付ができる AI を活用した自動受付サービスの導入や、令和 6 年度には、機器の操作に不慣れな方等に対しても、できる限り窓口における手続きの負担軽減を図るため、区役所等の窓口にマイナンバーカードを活用した申請書作成支援システムを導入し、各種申請書への基本 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）の事前印刷により、来庁者の利便性を向上させる取組を実施予定であり、引き続き市民 QoL の向上に取り組めます。	
担当	デジタル統括室戦略担当（戦略グループ） 電話：06-6208-7505

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 6 ページ
項目	⑤ニアイズベターの徹底 「区役所の住民情報窓口については、平成 25 年 2 月より民間活用を行っており、民間事業者が有するノウハウの活用を最大限引き出すことで、区民サービスの向上と効率的な業務運営の実現を図るものと評価しており」と書かれているが、 ① 「民間事業者の有するノウハウ」とは具体的にどのようなものをさすのか。 ② 待ち時間がどの区も増えているなか、どのような面で「区民サービスの向上」がみられるのか。 ③ 業者への委託料が大きく膨らんでおり、「効果的な業務運営」と言えるのか。 (回答) 大阪市では、民間委託が可能な窓口業務についての委託化に取り組んでおり、平成 25 年 2 月から住民情報窓口業務の民間委託を開始し、令和 5 年 7 月現在、全区役所（及び 1 出張所）において当該窓口業務の民間活用を行っています。 ① について 民間の顧客対応スキルにより窓口での接遇・接客が一層親切・丁寧なものとなり、また、窓口の繁閑に応じた柔軟な人員の配置を行うといった効率的な運営体制を組むことができる等が、主な民間事業者が有するノウハウの活用であると考えています。 ② について 各区の住民情報窓口への来庁者アンケートによる満足度調査（接遇や待ち時間、説明など）は、全区が委託化した平成 27 年度以降、全区平均 90%以上を維持しています。 ③ について 直営を想定した場合の必要経費と比較して、委託による財政効果は認められるものと評価しております。 民間委託の強みを活用しながら、市民が不便を感じることなく、安心して手続きできる窓口として事業を持続可能なものとしていくよう、継続して検証を行い、窓口業務運営の安定性の確保に努めてまいります。
担当	市民局 総務部 住民情報担当 電話：06-4305-7345

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 6 ページ
項目	⑤ニアイズベターの徹底 ④ 本市の考え方 11 ページに「民間活用を行った業務については、モニタリングを実施し、民間活用によって当初想定したような効果が実際に生み出されているのかどうかについて、業務報告等に基づき、適宜検証・評価をし、必要に応じて執行方法等の見直しを行うこととしております。」とあるが、「区役所の住民情報窓口」についてはどうするのか。 (回答) 地方公共団体は、市民ニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを効果的・効率的かつ安定的に提供していくことが求められており、適切な業務執行の確保と業務改善のためにモニタリングを実施するものとしております。 「区役所の住民情報窓口」につきましても、所属においてモニタリングを実施する等必要に応じて取組を進めています。
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 8 ページ
項目	民間活力の活用促進 「P F I 事業の実施にあたっては『大阪市中小企業振興基本条例』の趣旨等を踏まえ、地域活性化の推進に配慮し進めてまいります」とあるが、 ①「中小企業振興条例」第 5 条に大企業者の役割があり、「中小企業者との連携及び協力に努めるものとする」とあるが、大阪市が過去に行った P F I 事業で大企業者と中小企業者が連携した例はあるのか。 ②P F I を通じて、「中小企業振興条例」第 7 条（施策の基本方針）にあるような、中小企業者の「経営基盤の強化」「事業の継承」「(官公需の)受注機会の増大」がどのように促進されるのか、あるいはされたのか。過去の具体例または今後の具体的な施策があればお示しいただきたい。
	(回答) ① P F I 事業に応募しようとする企業は、複数の異業種企業とコンソーシアム（企業連合）を組み P F I 事業を遂行するための「S P C（特別目的会社）」を設立し、公共と P F I 事業契約を締結します。大阪市における P F I の導入事業においても、「S P C」が「大企業」と「中小企業」で構成されているものがあり、その場合、大企業と中小企業が事業を進めていくこととなります。 ②先述のとおり、本市の P F I 事業においては、大企業と中小企業が進めているものがあります。 P F I 事業は長期にわたる契約が多く、中小企業にとっては安定した収入源になることから経営の安定につながるとともに、事業承継の際に後継者が引き継ぎやすい環境が整うと言われています。また P F I 事業は、民間事業者が必要な資金を調達し、施設の設計、施工及び維持管理(運営)を行い、行政は事業経営そのものに基本的に参画しないため、従来行政が行ってきた分野への民間事業者の参入可能性が広がり、事業機会の拡大・新規産業の創出につながります。
担当	市政改革室 官民連携担当 電話：06-6208-9733

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 11 ページ
項目	公園の管理運営について ① 「緑の保全」とあるが、公園の樹木の伐採状況はどうなっているのか（昨年度実績と今年度予定）。 ② 樹木医が健康を判断した樹木を伐採する場合の判断基準はどのようなものか。
(回答) 『大規模公園において民間活力を導入した施設の整備や公園の管理運営』における『緑の保全』に関し、民間事業者による施設整備を行う際に支障となる樹木がある場合の取扱いについて回答いたします。 昨年度と今年度において、既存の公園で民間事業者により新たな施設整備を行ったのは、次の通りです。 (1) 鶴見緑地 物販店の整備（令和5年度完成） (2) 大阪城公園 既存駐車場の拡張（令和5年度完成） (3) 扇町公園 飲食店等の整備（令和6年度完成予定） ① 上記の施設整備における、樹木の伐採及び移植の状況は次のとおりです。 (1) 伐採40本、移植6本 ※令和4年度実施 (2) 伐採0本、移植16本 ※令和5年度実施 (3) 支障となる樹木なし なお、今年度に新たに伐採を予定している樹木は現時点ではありません。 ② 民間事業者により新たな施設整備を行う際、現在は樹木医による診断を行い、移植が可能な場合は移植することを原則としており、上記の施設整備においても同様の対応としています。	
担当	建設局 公園緑化部 調整課（公園活性化担当） 電話：06-6615-6723

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 11 ページ
項目	公園の管理運営について ③ 大規模公園以外の公園で「施設的良好な管理運営」をすすめる具体的な箇所・方針はどのようなものか
(回答) 本市では建設局の管理する都市公園における「公園施設」を対象に、安全・安心の確保及び中長期的な維持管理・更新費の削減や予算の平準化を図ることを目的として「公園施設維持管理計画（個別施設計画）」を策定しています。本計画では、遊具・パーゴラ・防球柵・公園橋梁等については定期的な点検により劣化状況を把握したうえで、最適なタイミングで補修を行うことにより、長寿命化を図ることとしています。また、公園灯・公園設備については定期的な点検により、適切な維持管理を行い消耗部品等を適宜交換し、施設の安全性や信頼性を損なう前に更新することにより、機能確保を図ることとしています。	
担当	建設局 公園緑化部 公園課 電話：06-6615-6864

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 18 ページ
項目	行政区域を越えた効率的な業務執行体制のあり方検討 「空き家対策や湾岸区の津波対策など共通した課題について、その課題を共有する関係区と局が連携して取組を進めている」とあるが、担当する局が存在しているなかでの「複数区のブロック化」とは、その業務の責任の所在は区役所、ブロック、関係局のどこになるのか。
	(回答) 大阪市では、市民ニーズを的確に把握できる区役所の強みと、高い専門性を持つ局の強みを互いに活かし合いながら、市民の暮らしの実感に寄り添って課題の解決を図ることができるよう、区・局の一体的な行政運営を推進しています。 個々の事務事業にかかる責任の所在は、当該事務事業を所掌する所属となりますが、施策運営の最適化の視点も含め、所属をまたがって区・局の一体的な行政運営の推進に取り組むことで、更なるニア・イズ・ベターの徹底を図っています。 言及いただいている、「空き家対策や湾岸区の津波対策など共通した課題について、その課題を共有する関係区と局が連携して」課題の解決を図ろうとする場合においても同様に、市民ニーズを的確に把握できる区役所の強みと、高い専門性を持つ局の強みを互いに活かし合いながら、施策運営の最適化の視点も含めて取り組むことで、更なる効果的・効率的な行政運営、市民サービスの向上を追求してまいります。
担当	市政改革室 行政改革担当 電話：06-6208-9765 市民局 区政支援室区行政制度担当 電話：06-6208-9861

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 20 ページ
項目	区役所業務の集約化等 「区役所業務集約化等の取組は、主には郵送申請や電子申請など窓口対応を伴わない事務や窓口受付後の定例・定型な後方事務等の業務集約化等を通じた業務の効率化に取り組むもので、区役所そのものの集約化を行うものではありません。」とあるが、 ① 区役所業務の集約化とは、「窓口業務」と「郵送申請や電子申請など（略）事務」「窓口受付後の定例・定型な後方事務等」とを切り離して、後者を、区役所以外の事務所に集約するのか、もしくは業者委託を意味するのか。 ② その際、市民が郵送申請や電子申請を行った後に、市民が申請内容の訂正や進捗状況の問い合わせを行った際の対応はどのようになるのか。 ③ 集約化の対象となる 276 事業には、生活保護、国保、介護をはじめとして、面談して受付しなければならない事務が多く含まれているが、市税事務所のような統合化は考えているのか。
	(回答) ① 集約化の手法については、24 区役所でそれぞれ実施している事務を 1 か所ないしは数か所でまとめて実施することや、外部委託することが考えられますが、具体的な手法は決定しておらず、引き続き検討してまいります。 なお、区役所業務集約化等の取組の対象として、「窓口業務」と「窓口を伴わない業務」を切り離しているものではありませんが、市民サービスの観点から主として後者を検討しているものです。 ② 集約化の対象事務やその手法については、検討中であり、具体的に市民等からの問い合わせ等への対応方法も決定しておりませんが、利用者目線に立った業務・サービスを引き続き検討してまいります。 ③ 集約化の対象事務やその手法については、検討中であり、具体的な手法は決定しておりません。しかしながら、区役所業務集約化等の取組は、区役所がニア・イズ・ベターの区政運営を实践する拠点であることから、窓口機能を含む区役所の機能強化・拡充を目的とするものであり、利用者目線に立った業務・サービスを引き続き検討してまいります。
担当	市民局 区政支援室 改革調整担当 電話：06-6208-7621

番号	パブリックコメントへの意見に対する「本市の回答」への質問 20 ページ
項目	業務の効率化と質の向上の推進 「タイムマネジメントは、将来的に労働力不足が見込まれる中においても、職員一人ひとりが時間をより効果的に使うことにより、業務効率と市民サービスの向上を図ることを目的」としているが、大阪市役所において「将来的に労働力不足が見込まれる」という根拠はあるのか。また、「職員一人ひとりが時間をより効果的に使うこと」の具体的な内容とは。 (回答) 本市では、他都市からの転入超過などにより、平成 12 年以降、人口増加傾向が続いていますが、一方で少子高齢化が着実に進行しており、将来的には人口は減少に転ずる見込みであり、また、2040 年問題といわれる生産年齢人口の減少に伴い、労働力の不足が見込まれています。 (「新・市政改革プラン」P43 (資料 2) 人口推移と人口構造の変化【人口推移】、P44【人口構造の変化 (大阪市)】、P52 9「2040 年問題」 参照) 「職員一人ひとりが時間をより効果的に使うこと」とは、限られた時間を有効に活用し、業務を効率化することによって生産性を高めることです。
担当	市政改革室 行政改革担当 電話：06-6208-9765