

事務事業名	オンブズマン制度関係費										担当課	部課名	オンブズマン事務局			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	01	細目	013	説明	01	課等の長	東山 貴善	電話	2586

1. 事業概要

事業開始年度	平成 8 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	市民の市政に関する苦情を公正中立的な立場で簡易迅速に処理するオンブズマン制度の運営						
対象	1. 個人	市民			433,060	人	
根拠法令等	条例(市)	藤沢市オンブズマン条例					
事業実施内容	①相談や苦情のうち苦情申立てに至った29件と前年度繰越分5件の計34件について迅速な処理を行うとともに、自己の発意に基づく事案の調査を1件行った。(相談・苦情等の総数は230件) ②巡回オンブズマンを11回実施した他、広報ふじさわ、市ホームページへの掲載やチラシの配布等により市民への制度の周知及び利用の促進を図った。 ③平成30年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに市民に公表した他、各課に運営状況報告書を配付し職員の意識啓発を図った。						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 14,353 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	13,564 千円	オンブズマン, 専門調査員の報酬
		旅費	369 千円	専門調査員の通勤費用, オンブズマン制度連絡会参加旅費
		需用費	137 千円	事務用品, 参考図書, パンフレット印刷他
財源内訳	R元年度 支出済額 14,353 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
		その他 ()		
		一般財源	14,353 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	0.10
再任用短時・任期付短時職員	1.00
非常勤職員	4.00
合計	5.10

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	20,839	21,551	21,050	21,286			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	20,842	21,576	21,061	21,285			
	事業費(支出済額－②報酬合計)	855	976	802	789			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	19,987	20,600	20,259	20,496			
	①職員給与合計(常勤)	6,790	6,991	6,492	6,874			
	②報酬合計(非常勤)	13,143	13,564	13,720	13,564			
	③退職金相当額	54	45	47	58			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-3	-25	-11	1			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	-3	-25	-11	1			
	③不納欠損額	0	0	0	0			
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	49.02	425,105	50.41	427,501	49.03	429,317	49.15	433,060

成果実績	指標名	目標	-	単位	-	単位	-	単位	-	単位
		実績	-	単位	-	単位	-	単位	-	単位
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由		市民の市政に関する苦情の処理という業務の性質上、成果指標の設定ができないが、数値で表せない効果として、苦情を公正中立的な立場で簡易迅速に処理することにより、市民の権利利益の擁護が図られ市政に対する市民の信頼の向上に資することができた。							
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		-	-	-	-	-	-	-	-	-

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）
 ※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額
 ※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	オンブズマン制度が市民にとってより身近に利用できる制度となるよう，継続して制度の周知及び利用の促進を図っていく必要がある。
(2) (1)解決のための今後の取組	引き続き，広報ふじさわ，市ホームページ等の広報媒体を活用するとともに，巡回オンブズマンの実施やチラシの配布，パンフレットの配架等を行っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市民の市政に関する相談・苦情等の受付件数は，ここ数年，年間200件程度で推移しているが，苦情について公正中立的な立場で簡易迅速に処理することにより，市民の権利利益の擁護が図られ，開かれた市政の進展と市政に対する市民の信頼の向上に資することができた。また，巡回オンブズマンの実施や広報媒体の活用，チラシの配布等により，市民への制度の周知及び利用の促進が図られた。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	オンブズマン制度については，市民の権利利益の擁護を図ることにより，開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の更なる向上に向けて今後も引き続き実施していく必要がある。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
1	運営状況の報告に関すること	無	無		1
2	運営状況の公表に関すること	無	無		1
3	巡回オンブズマンに関すること	無	無	1	
4	オンブズマン制度の普及啓発に関すること	無	無	1	1
5	オンブズマン制度の統計に関すること	無	無	1	
6	事務局の庶務に関すること	無	無		1
15	苦情申立て等の調査に係る事務手続に関すること	無	無	1	
16	苦情申立て等の処理に係る事務手続に関すること	無	無		1
17	勧告，意見表明等に係る事務手続に関すること	無	無		1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。
 ※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	オンブズマン事務局	氏名	東山 貴善	確認日	2020/8/14
----	-----------	----	-------	-----	-----------