

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			
												新部課名				
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				435,121 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・苦情等 186件 (内, 苦情申立て 23件) 苦情処理 30件 (含:令和元年度繰越 7件) ②令和元年度の運営状況について市長及び議会に報告するとともに広報ふじさわに掲載し, 報告書を告示, 市ホームページに掲載及び市民センター等に配架することにより公表した。 ③制度案内を広報ふじさわ及び市ホームページに掲載するとともに, 制度案内リーフレットを市民センター等に配架し, 制度の周知及び利用の促進を図った。 ④「令和元年度運営状況報告書」を各課に配付するとともに, 掲示板に掲示し, 職員の意識啓発を図った。 ⑤巡回オンブズマン 6回(新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 6回)						
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	R2年度 支出済額 6,889 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	6,584 千円	オンブズマン報酬
		需用費	186 千円	参考図書, 事務用品, リーフレット印刷他
		使用料及び賃借料	119 千円	TKCローライブラリー利用料
財源内訳	R2年度 支出済額 6,889 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	6,889 千円			

3. 事務事業に関わる職員数(任用形態別)

	令和2年度
常時勤務職員※	1.10人工
短時間勤務職員(再任用・任期)	0.00人工
合計	1.10人工
※再任用・任期付(フルタイム勤務)を含み,会計年度(フルタイム勤務)を除く	
会計年度任用職員(配置数)	2.00人

4. コスト分析

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度			
コスト 支出	行政費用 A	21,551	21,050	21,286	18,642			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	21,576	21,061	21,285	18,642			
	事業費(支出済額)	976	802	789	6,889			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	20,600	20,259	20,496	11,753			
	①常時勤務職員等の給与等	6,991	6,492	6,874	6,977			
	②会計年度任用職員の報酬等	13,564	13,720	13,564	4,722			
	③退職金相当額	45	47	58	54			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-25	-11	1	0			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	-25	-11	1	0			
	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)	50.41	427,501	49.03	429,317	49.15	433,060	42.84	435,121

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、具体的な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るとともに、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 事業費(支出済額)・・・令和元年度以前の事業費は、支出済額から非常勤報酬額(「②会計年度任用職員の報酬等」欄の数値)を除いた額

※2 常時勤務職員等の給与等・・・任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出

※3 会計年度任用職員の報酬等・・・令和元年度以前の数値は、非常勤職員報酬額を示すもの

※4 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上での課題と課題解決の取組

(1) 令和2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) 課題解決のための今後の取組	今後も、広報ふじさわや市ホームページ等の広報媒体の活用とともに、制度案内リーフレットの市民センター等への配架や巡回オンブズマンに係る案内チラシの地区内回覧等により、オンブズマン制度について広く市民への周知を図る。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	オンブズマン制度の適切な運営(市民の市政に関する苦情に対する公正中立的な立場での簡易迅速な処理)により、市民の権利利益の擁護が図られるとともに、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向上に資することができた。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	市民の市政に関する相談・苦情等は、ここ数年200件前後で推移しており、その内、苦情申立てに至るものが約20～30件となっており、今後も、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市民の権利利益の擁護を図る必要があることから、オンブズマン制度は継続して実施していく。	

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	2021/7/29
----	-----------	----	-------	-----	-----------