

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報

事務事業名	937 オンブズマン事務						
予算科目	01-020111-11	オンブズマン事務に要する経費				担当部課	オンブズマン事務局
市長公約						係名	
戦略プラン						新規・継続	継続
						事業分類	自治事務（任意）
						事業体制	職員のみ
個別計画						事業期間	毎年度
根拠法令等	つくば市オンブズマン条例					SDGs	

事業の概要

対象	個人、法人、その他の団体等
目的	市政に関する苦情を公平・公正な立場で処理し、市民の権利と利益の保護を図るとともに、市政に対する市民の理解と信頼を高め、より開かれた市民参加の行政の推進を図る。
概要 (取組内容)	2名のオンブズマンが交代で月4回の定例相談日を設け、苦情申立や相談に対応する。 苦情申立に対して、申立人及び市の関係機関への調査を行い、その調査結果を申立人及び市の関係機関へ通知する。 必要に応じて市の関係機関へ勧告・提言等を行う。

コストの推移

項目			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
事業費	予算額	(千円)	0	2,355	2,345	2,345	2,345	
	決算額	(千円)	2,213	2,113	2,195	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	2,213	2,113	2,195	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	6,783	6,800	6,834	6,834	6,834	
	内訳	正職員従事割合	(人)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		正職員時間外勤務	(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		会計年度任用職員有無	(-)	無	無	無	無	無

市民参加の取組状況

共有、理解	—
企画・立案、計画	—
実行	—
評価、検証	—

指標の推移

1	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

2	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
3	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
4	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
5	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

事業の成果と課題

前年度の課題への対応	相談内容に係る資料の収集を行うと併に、担当課及び必要に応じて広聴室と連絡調整を行い、適正に処理するよう努めた。また、相談者にオンブズマン制度について説明し、理解を求めた。				
成果	苦情申立案件3件（前年度1件）、苦情申立書によらないオンブズマン相談3件（前年度3件）、事務局処理案件10件（前年度12件）に対処した。つくば市ホームページ及び広報つくばによりオンブズマン制度の周知を行うと併に令和2年度の活動状況報告書を作成し、各公共施設で公表した。				
課題	<table border="1"> <tr> <td>業務</td> <td>寄せられる苦情が多岐に渡るため、判断に苦慮する場合がある。</td> </tr> <tr> <td>組織、予算等</td> <td>オンブズマンの相談日が月4回であるので、相談の終結までの期間が長くなる場合がある。</td> </tr> </table>	業務	寄せられる苦情が多岐に渡るため、判断に苦慮する場合がある。	組織、予算等	オンブズマンの相談日が月4回であるので、相談の終結までの期間が長くなる場合がある。
業務	寄せられる苦情が多岐に渡るため、判断に苦慮する場合がある。				
組織、予算等	オンブズマンの相談日が月4回であるので、相談の終結までの期間が長くなる場合がある。				
改善目標	相談内容を理解し、担当部署と連絡調整を行い、適正に処理を行うように努める。 相談者にオンブズマン制度を理解していただくよう努める。				

評価

市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	3	市民ニーズや市民生活への影響等を鑑みて、継続して実施する必要がある。

方向性

方向性	継続
理由	-