

令和 6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 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度
事業費	予算額	(千円)	2,345	2,346	2,346	2,346	2,346
	決算額	(千円)	2,228	2,329	2,202	0	0
	内訳	一般財源	(千円)	2,329	2,202	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	6,810	6,907	7,226	6,907	6,907
	内訳	正職員従事割合	(人)	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
		会計年度任用職員有無	(一)	無	無	無	無

市民参加の取組状況

共有、理解	オンブズマン活動状況報告書公表（ホームページ、各公共施設）
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
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	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		相談案件に関する事業・制度の資料収集を行うとともに、担当部署と連絡調整を行い、適切な対応をするよう努めた。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		苦情申立書によるもの4件（前年度2件）、苦情申立書によらないオンブズマン相談6件（前年度5件）、事務局相談10件（前年度5件）に対処した。市ホームページ及び市広報紙等によりオンブズマン制度の周知を行なうとともに、令和5年度の活動状況報告書を各公共施設で公表した。
課題	業務	相談者への担当部署の対応状況によって、持ち込まれる相談が複雑化し、対応に苦慮している。
	組織、予算等	オンブズマン相談日が限られることや相談者の都合等により、相談終結まで長くなることがある。
改善目標		相談内容を整理し、担当部署と調整を図り、適正な処理を行なうよう努める。 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	—