令和 5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 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	
事業費	予算額	(千円)	2,345	2,345	2,346	2,346	2,346	
	決算額	(千円)	1,891	2,228	2,329	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	1,891	2,228	2,329	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)	6,834	6,810	6,907	6,907	6,907	
	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	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	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	相談案件に関する事業・制度の資料収集を行うと共に、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2件（前年度0件）、苦情申立書によらないオンブズマン相談5件（内継続3件、前年度4件）、事務局相談5件（前年度8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共に、令和4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ため、相談終結まで長くなる場合がある。
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	-