

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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				429,317 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苦情申し立てを受け付けた後迅速な苦情処理を行った。また、巡回オンブズマンを実施した他、広報ふじさわ、ホームページ、チラシの配布等で市民への制度の周知を行った。 ②前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も公表した他、各課に運営状況報告書を配布し職員の意識啓発を行った。						
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	H30年度 支出済額 14,522 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	13,720 千円	オンブズマン, 専門調査員への報酬
		旅費	364 千円	非常勤職員通勤費用, オンブズマン制度連絡会参加旅費
		需用費	155 千円	事務用品, 参考図書代, 制度紹介カラーチラシ印刷代他
		使用料・手数料	283 千円	法律情報データサービス使用料, 複写機賃借料
財源内訳	H30年度 支出済額 14,522 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	14,522 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
	平成30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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	行政費用 A	20,548	20,839	21,551	21,050
	(1)現金を伴う支出 (千円)	20,569	20,842	21,576	21,061
	事業費(支出済額-②報酬合計)	827	855	976	802
	償還金利息	0	0	0	0
	人件費合計(①+②+③)	19,742	19,987	20,600	20,259
	職員数(常勤 非常勤)	1.10 4.00	1.10 4.00	1.10 4.00	1.10 4.00
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167
	①職員給与合計(常勤)	6,548	6,790	6,991	6,492
	②報酬合計(非常勤)	13,143	13,143	13,564	13,720
	③退職金相当額	51	54	45	47
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-21	-3	-25	-11
	①減価償却費	0	0	0	0
	②退職給与引当金繰入額	-21	-3	-25	-11
	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)	48.85	49.02	50.41	49.03	

成果実績	指標名	苦情相談等受付総数	目標	-	単位	-	単位	-	単位	-	単位
	実績	218	実績	205	単位	221	単位	175	単位	-	
											件
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	苦情相談等受付総数の数値目標は設定できないが、数値で表せない効果として、オンブズマンに苦情を申立てることで、行政の個別の問題が解決され行政の非違が是正、行政サービスの向上と行政の透明度が高められ、市民満足度の向上につながった。										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)	94,256.88		101,653.66		97,515.84		120,285.71				

※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) 平成30年度末時点の課題	オンブズマン制度を市民の身近に利用できる制度として、広報紙・ホームページ等の広報媒体による市民周知を継続的にいき、市民の声を行政に反映させる必要がある。
(2) (1)解決のための今後の取組	広報紙、ホームページ等の広報媒体による市民周知、市内各地を巡回する巡回オンブズマンの実施、パンフレット配布、制度案内チラシの各戸回覧による市民周知を図る。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市政に関する苦情や公正中立の立場のオンブズマンが自己の発意に基づき取り上げた事案を調査し、市への勧告・意見表明をすることにより、市民の権利利益を擁護し、開かれた市政の一層の推進と、市政に対する市民の信頼の向上に寄与した。また、各種メディアを活用した運営状況の公表や制度の周知を図るとともに、市内市民センターをオンブズマンが巡回し苦情を受け付ける「巡回オンブズマン」を実施するなど、制度の利用促進を図った。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	オンブズマン制度の発足以来、相談・苦情等の件数は年間200件程度で推移しており、一定の市民ニーズに対応している状況である。 社会環境の変化とともに行政サービスの多様化が求められ、それらに対応した法、制度改正がなされ、新たなサービスの提供などが行われている。それらに起因し、不利益を受ける市民などの救済機関として、簡易で迅速な苦情処理を行うオンブズマン制度の維持は今後も必要と考える。	

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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
1	運営状況の報告に関する事	無	無		1
2	運営状況の公表に関する事	無	無		1
3	巡回オンブズマンに関する事	無	無	1	
4	オンブズマン制度の普及啓発に関する事	無	無	1	1
5	オンブズマン制度の統計に関する事	無	無	1	
6	事務局の庶務に関する事	無	無		1
15	苦情申立て等の調査に係る事務手続に関する事	無	無	1	
16	苦情申立て等の処理に係る事務手続に関する事	無	無		1
17	勧告、意見表明等に係る事務手続に関する事	無	無		1

※リスク分類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。
 ※リスク分類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	2019/8/5
----	-----------	----	-------	-----	----------