

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	総合案内事務事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 001				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容	事業所管課	政策局市民相談室				
	款	総務費			連絡先	(078)918-5188			
	項	総務管理費				自治/法定	自治事務	開始年度	平成 16 年度
	目	一般管理費							
	事業	総合案内事務事業							
施策分野	6 行政経営分野		根拠法令・要綱等						
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営								
個別計画			実施方法	直営	<input type="radio"/>	補助・助成		その他	
				委託	<input type="radio"/>	指定管理			

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市役所の総合案内窓口として迅速かつ的確な来庁者への案内を行うと共に、本市職員を対象としたCS研修を実施し、職員一人ひとりの接客マナーの向上を図る。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
	総合案内対応件数	1階正面案内・2階フロアマネージャーによる来庁者への案内件数及び駐車券磁気処理件数を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)		人	
	保育ルーム利用件数	託児・授乳・おむつ替え 件数を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)		人	
事業内容	①来庁者への案内業務として、本庁舎1階正面での案内と併せ、同2階にフロアマネージャーを配置する。 ・平成27年度 総合案内係対応件数 243日 103,462件 ・平成28年度 総合案内係対応件数 243日 100,833件				
	②乳幼児連れの来庁者の利便を図るため、市役所庁舎内に保育ルームを設置し、一時託児業務や授乳・おむつ替えスペースの提供を行う。 ・平成27年度 保育ルーム利用件数 243日 1,338件 ・平成28年度 保育ルーム利用件数 243日 1,501件				
	③本市職員に対するCS研修として、階層別研修や職種別スキルアップ研修などを実施する。 ・平成27年度 新規採用職員、新任係長などに研修を実施 実施回数5回、受講者 167 人 ・平成28年度 新規採用職員、新任係長などに研修を実施 実施回数5回、受講者 152 人				

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置 (人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	870	21,890	22,760	0	0	0	22,760	正規	1.45	アルバイト	0.00
28当初予算	1,198	27,855	29,053	0	0	0	29,053	再任用	0.15	その他	0.00
28決算	664	27,855	28,519	0	0	0	28,519	任期付	5.00	合計	6.60
29当初予算	1,168	25,255	26,423	0	0	0	26,423				

28年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
	需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	181		報償費	CS研修講師謝礼	120
役務費	保育ルーム傷害保険等	102	旅費	研修旅費	20		
委託料	CS研修実施委託料	342	需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	343		
使用料及び賃借料	コピー機使用料	39	役務費	保育ルーム傷害保険等	155		
			委託料	CS研修実施委託料	388		
			その他	コピー機使用料・研修負担金	142		
	合計	664		合計	1,168		

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-001	事務事業名	総合案内事務事業
------	----------------	-------	----------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	総合案内 対応件数	1階正面案内・2階フロアマネージャーによる来庁者への案内件数及び駐車券磁気処理件数を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)			103,462	100,833	100,000
			人				
	保育ルーム 利用件数	託児・授乳・おむつ替え 件数を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)			1,338	1,501	1,400
			人				
指標で表せない成果							
保育ルームに関して、託児業務は保育士の免許を持った職員が対応しており、乳幼児連れの来庁者が安心して各種手続きや相談などの用務を行える環境を整えている。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する 必要性	有効性	金額の 妥当性	公平性	優先性・ 緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
<ul style="list-style-type: none"> ・市役所の組織や業務内容、執務場所が分からず来庁し、戸惑う市民が少なからず存在している。また今後、高齢社会がさらに進展していくことを考慮すれば、総合案内業務の必要性は今以上に高まるものと思われる。 ・市民に対する市職員の適切な対応が近年強く求められてきており、今後もCS研修を通じて、職員一人ひとりの接客意識の向上を継続的に図っていく必要がある。 						

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	犯罪被害者等支援事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 002				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室				
	項	総務管理費		連絡先	(078)918-5002				
	目	一般管理費		自治/法定	自治事務	開始年度	平成 23 年度		
	事業	犯罪被害者等支援事業		根拠法令・要綱等	明石市犯罪被害者等の支援に関する条例他				
施策分野	4 生活・環境分野		実施方法	直営	○	補助・助成		その他	
	4-1 防災・生活安全対策の推進			委託	○	指定管理			
個別計画									

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	犯罪被害者等 犯罪被害者等が受けた被害の軽減及び回復を図る。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
支援金等支給件数	犯罪被害者等への支援件数 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)		件		

事業内容	犯罪被害者等への支援の実施	
	<ul style="list-style-type: none"> ・相談及び情報の提供 ・経済的な支援 支援金・立替支援金の支給、貸付金の貸付 ・日常生活の支援 家事援助、介護支援者の派遣、一時保育に要する費用の補助 ・家賃や転居費用の補助 ・公判期日に出席する場合等の旅費の補助 	
	(平成27年度) ・相談件数 10件 ・支援金の支給等 なし	
	(平成28年度) ・相談件数 5件 ・支援金の支給 3件 ・旅費助成 1件	
平成29年度 ・犯罪被害者等支援の啓発に努める ・有識者意見交換会の開催 犯罪被害者遺族や支援者、弁護士及び報道関係者等による意見交換会を開催(年3回程度)し、条例改正に向けて支援策を検討する。 ・「明石市犯罪被害者等の支援に関する条例」の改正 犯罪被害者遺族等の意見を踏まえて、犯罪被害者等が受けた被害を軽減・回復するために必要な支援策等を規定する。		

事業のコスト (単位:千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置(人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	85	4,710	4,795	0	0	160	4,635	正規	0.40	アルバイト	0.00
28当初予算	6,324	5,370	11,694	0	0	3,350	8,344	再任用	0.15	その他	0.00
28決算	311	5,370	5,681	0	0	0	5,681	任期付	0.00	合計	0.55
29当初予算	6,559	3,750	10,309	0	0	3,350	6,959				

28年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
	扶助費	支援金、旅費助成	304		29年度	報償費	委員報酬等
その他	旅費等	7	29年度	委託料	日常生活支援、身体介護支援等	600	
			29年度	扶助費	支援金、立替支援金、転居費用援助、家賃補助、一時保育等	4,420	
			29年度	貸付金	貸付金	1,000	
			29年度	その他	旅費等	147	
			29年度				
	合計		311		合計	6,559	

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-002	事務事業名	犯罪被害者等支援事業
------	----------------	-------	------------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	支援金等支給件数	犯罪被害者等への支援件数 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため 成果のみ記載)			0	4件	未定
			件				
指標で表せない成果							
犯罪被害者等が支援を受けることで、被害の軽減及び回復を図り、平穏な生活を取り戻す一助となる。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する 必要性	有効性	金額の 妥当性	公平性	優先性・ 緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
犯罪被害者等の経済的困難や精神的被害をより一層軽減するため、犯罪被害者等の意見を聞きながら犯罪被害者等の視点にたったきめ細かい施策の実施及び市民、職員等の理解を深めるための施策の展開						

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	広聴事務事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 003		
		分割/統合					
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容				
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室		
	項	総務管理費		連絡先	(078)918-5050		
	目	文書広報費		自治/法定	自治事務	開始年度	不明
	事業	広聴事務事業		根拠法令・要綱等	明石市自治基本条例 明石市法令遵守の推進等に関する条例		
施策分野	6 行政経営分野 6-3 市民ニーズに対応した行政経営		実施方法	直営	○	補助・助成	その他
個別計画		委託			指定管理		

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市民の市政に対する要望、苦情等に対して誠実かつ迅速に対応し、その内容を施策又は事業の改善に反映するよう努める。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
	市民の声が市政に反映された件数	市に寄せられた要望・提案のうち、市政に反映された件数（一部実施・実施予定を含む）	毎年度	件	60
専用電話への利用件数	気軽に相談いただくことを目的に設置した市政相談専用電話の利用件数	毎年度	件	1,200件	
事業内容	活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
			27年度	28年度	29年度
	要望・提案等の対応	要望・提案等に誠実かつ迅速に対応するとともに、市民の声データベースシステムへ登録して庁内で情報共有を図る。また、ホームページで市の考え方を公表し市政の透明性の向上に努める。	149件	282件	随時受付
	市長陳情	複数の市民や各種団体からの意見や要望を文書で受付	18件	28件	随時受付
	市政相談専用電話	市政に対する意見・要望を聴く市政相談専用電話を設置し「どこに聞けばいいのかわからない」といった市民の声に対応	1,362件	1,426件	随時受付
	施設見学会	市の業務への関心と理解を深め、市民から意見・要望を聴くため、施設見学バスを運行。防災センター、クリーンセンター、明石川浄水場、木の根学園、天文科学館、総合福祉センターの6施設で実施	15回(259人)	14回(227人)	16回

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置（人）			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	4,658	11,770	16,428	0	0	0	16,428				
28当初予算	851	18,265	19,116	0	0	0	19,116	正規	1.15	アルバイト	0.00
28決算	689	18,265	18,954	0	0	0	18,954	再任用	2.15	その他	0.00
29当初予算	851	18,965	19,816	0	0	0	19,816	任期付	0.90	合計	4.20

28年度決算事業費明細	区分（節）	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分（節）	内容	金額
	旅費	近接地旅費	1		旅費	近接地旅費	8
	需用費	事務用品購入費等	84		需用費	事務用品購入費等	137
	委託料	市民の声データベースシステムの保守管理	399		委託料	市民の声データベースシステムの保守管理	454
	使用料及び賃借料	市民の声データベースサーバー賃借料	205		使用料及び賃借料	市民の声データベースサーバー賃借料	252
合計			689	合計			851

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-003	事務事業名	広聴事務事業
------	----------------	-------	--------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	市民の声が市政に反映された件数	市に寄せられた要望・提案のうち、市政に反映された件数(一部実施・実施予定を含む)			42	53	60
		毎年度	件	60			
	専用電話への利用件数	気軽に相談いただくことを目的に設置した市政相談専用電話の利用件数			1,362	1,426	1,200
		毎年度	件	1,200件			
指標で表せない成果							
<ul style="list-style-type: none"> ・市政に関する要望、提案等を丁寧に聴き、相手の立場を考慮した迅速な対応を行うとともに、事務の改善につなげることにより、市政への信頼が高まる。 ・施設見学会を通じ、市民の市政への理解が深まる。 							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
<ul style="list-style-type: none"> ・要望、提案等について適切に対応するとともに、その内容については市民の声データベースへ登録し全庁的に情報共有を図ることと併せて、市ホームページ上での公表について今後も継続していく。 ・施設見学会については、参加者の高齢化が進む中、見学会を安全に実施するとともに、実施内容を適宜見直していく。 						

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	市民相談事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 004	
		分割/統合				
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容			
	款	総務費				
	項	総務管理費				
	目	文書広報費				
	事業	市民相談事業				
施策分野	6 行政経営分野		事業所管課	政策局市民相談室		
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営		連絡先	(078)918-5002		
個別計画			自治/法定	自治事務	開始年度	不明
			根拠法令・要綱等			
実施方法			直営	○	補助・助成	
			委託	○	指定管理	

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）					
	市民及び市内在勤者 市民ニーズに対応する相談メニューを提供し、市民の生活の安定と満足度を向上させる。					
	成果指標					
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値	
一般相談の受付件数	市民相談員が受ける一般相談の利用件数 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載)		件			

事業内容	<p>○日常生活上のさまざまな問題を解決するための助言など、相談を実施する。 一般相談 日常生活上の問題 (平成28年度 4,191件) 特別相談 法律相談(弁護士)、法務・登記相談(司法書士)ほか (平成28年度 1,503件)(任期付職員の相談件数を含む) 任期付弁護士職員による各種法律相談 ・法律相談 (平成28年度 215件) ・出張法律相談 (平成28年度 167件) ・明石一日合同行政相談所 (平成28年度 21件) 任期付職員による訪問相談 (平成28年度 2件) 任期付臨床心理士職員によるこころの相談 (平成28年度 18件)</p> <p>○東播地区行政相談業務連絡協議会事務局として、協議会の運営を補佐する。</p> <p>○こども養育支援策の実施 養育支援講座(ガイダンス) 平成28年度 104名に実施 面会交流のコーディネート 平成28年度 8回実施</p> <p>○無戸籍者支援の実施 無戸籍者に対し、相談窓口の設置や戸籍の取得に向けた法的支援などを行う。 相談件数 平成28年度 3件</p> <p>平成29年度</p> <p>○こども養育支援の拡充 ・平成28年9月からモデル事業として実施した面会交流コーディネートにつき、駅前再開発ビル等を活用して本格実施し、面会交流の日程調整や当日の受渡しを行う。 ・親が離婚しているこどもが経済的に安定した生活を送れるよう、平成29年9月から養育費の取り決めや受け取りに関する支援を試行的に実施する。</p>
-------------	---

事業のコスト (単位: 千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置 (人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	5,589	25,310	30,899	1,000	0	0	29,899				
28当初予算	8,905	33,480	42,385	701	0	0	41,684	正規	2.10	アルバイト	0.00
28決算	4,709	33,480	38,189	3,025	0	0	35,164	再任用	2.35	その他	1.00
29当初予算	9,194	27,700	36,894	943	0	0	35,951	任期付	0.00	合計	5.45

28年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
	報酬	委員報酬等	88		2	報償費	委員報酬等
需用費	参考図書、弁護士等湯茶等	336	3	需用費	六法全書等参考図書、弁護士等湯茶等	615	
委託料	法律相談等委託料	3,756	4	委託料	法律相談等委託料	5,697	
使用料及び賃借料	コピー使用料等	270	5	使用料及び賃借料	コピー使用料等	474	
負担金補助及び交付金	リーガルエイド基金負担金等	248	6	負担金補助及び交付金	リーガルエイド基金負担金等	248	
その他	旅費等	11	7	その他	旅費、傷害保険等	515	
合計			4,709	合計			9,194

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-004	事務事業名	市民相談事業
------	----------------	-------	--------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	一般相談の受付件数	市民相談員が受ける一般相談の利用件数 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため 成果のみ記載)			4,525	4,191	4,500
			件				
指標で表せない成果							
市民相談員が来訪、電話などで受け付けるため、相談者の言葉、態度などで概ね満足度は計れるものとする。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点到「×」)					
	不可欠性	市が実施する 必要性	有効性	金額の 妥当性	公平性	優先性・ 緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
複雑化する社会にあつて、人間関係の希薄さ、コミュニケーション能力の不足などで、相談する相手がいない、対処方法がわからないという市民の相談を受ける総合窓口の役割を果たすとともに、専門家の助言が必要な場合には、的確に案内することで相談者のニーズに答える相談事業は今後とも必要とする。						

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	行政情報センター運営事業		新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 005			
			分割/統合						
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費	事業所管課	政策局市民相談室					
	項	総務管理費	連絡先	(078)918-5003					
	目	文書広報費	自治/法定	自治事務	開始年度	昭和 63 年度			
	事業	行政情報センター運営事業	根拠法令・要綱等	情報公開条例・個人情報保護条例					
施策分野	6 行政経営分野		実施方法	直営	○	補助・助成	その他		
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営			委託		指定管理			
個別計画									

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市民が必要とする市政情報が収集・整備され、市民がそれらの情報を十分入手できる。 市民の知る権利が尊重され、情報公開条例に基づく公文書の公開請求への適切な対応がなされている。 個人情報保護条例に基づき、市民の個人情報が適正に取り扱われ、自己の個人情報の開示、訂正及び利用停止の請求への適切な対応がなされている。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
公文書公開率	公開率 = (公開+部分公開) ÷ (公開+部分公開+非公開)	平成29年度	%	90	
個人情報開示率	開示率 = (開示+部分開示) ÷ (開示+部分開示+不開示)	平成29年度	%	85	
事業内容	活動名	活動内容	活動実績		活動見込み
			27年度	28年度	29年度
	情報公開制度の運用	公文書公開請求の受付及び公開等 【平成28年度運用状況】 公開請求 171請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定件数 194件 公開 41件 部分公開 130件 非公開 23件 取下げ等 2件 前年度より繰越 3件 次年度へ繰越 6件	公開請求 115請求 決定件数 110件	公開請求 171請求 決定件数 194件	公開請求 170請求
	個人情報保護制度の運用	個人情報開示請求の受付及び開示等 【平成28年度運用状況】 開示請求 187請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定件数 203件 開示 105件 部分開示 63件 不開示 35件 取下げ等 1件 前年度より繰越 5件 次年度へ繰越 0件	開示請求 174請求 決定件数 182件	開示請求 187請求 決定件数 203件	開示請求 190請求
	行政情報センター運営	市政情報の収集、整備及び提供 平成28年度情報提供件数 3,700件 相談案内 705件 閲覧 953件ほか	情報提供件数 3,795件	情報提供件数 3,700件	情報提供件数 3,700件
情報公開審査会事務局	情報公開審査会の庶務 情報公開制度の運用状況について報告	3回 開催	1回開催	未定	
個人情報保護審議会事務局	個人情報保護審議会の庶務 個人情報の取扱いについて審議 個人情報保護制度の運用状況について報告	4回 開催	3回開催	未定	

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置(人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	732	15,290	16,022	0	0	133	15,889	正規	1.45	アルバイト	0.00
28当初予算	1,178	15,655	16,833	0	0	260	16,573	再任用	1.15	その他	0.00
28決算	671	15,655	16,326	0	0	0	16,326	任期付	0.00	合計	2.60
29当初予算	1,186	15,655	16,841	0	0	260	16,581				

28年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
	報酬	情報公開審査会・個人情報保護審議会委員(各5名)報酬	189		報酬	情報公開審査会・個人情報保護審議会委員(各5名)報酬	598
	報償費	制度に関する指導、相談に係る謝礼	80		報償費	制度に関する指導、相談に係る謝礼	120
	旅費	委員交通費、近接地旅費	33		旅費	委員交通費、近接地旅費	70
	需用費	消耗品費(新聞、コピー用紙、会議用茶代等)	327		需用費	消耗品費(新聞、コピー用紙、会議用茶代等)	338
	使用料及び賃借料	コピー機使用料	42		使用料及び賃借料	コピー機使用料	60
	合計		671		合計		1,186

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-005	事務事業名	行政情報センター運営事業				
事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	公文書公開率	公開率 = (公開+部分公開) ÷ (公開+部分公開+非公開)			94	88	90
		平成29年度	%	90			
	個人情報開示率	開示率 = (開示+部分開示) ÷ (開示+部分開示+不開示)			81	83	85
	平成29年度	%	85				
指標で表せない成果							
広報あかしや市ホームページ等での情報発信にあわせ、行政情報センターにおいて市民が必要とする市政情報の提供を進めることにより、市政への信頼と理解が深まる。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する 必要性	有効性	金額の 妥当性	公平性	優先性・ 緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
市民にとってさらに利用しやすく、十分な情報を得ることができるよう、市政情報のさらなる収集、整備に努める。 公文書公開や個人情報開示等の請求に対する受付・相談を適切に行うとともに、必要に応じて情報公開審査会及び個人情報保護審議会の意見を聴き、情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用に向けて取り組んでいく。						

平成29年度 事務事業点検シート

事務事業名	行政オンブズマン事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 006				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室				
	項	総務管理費			連絡先	(078)918-5050			
	目	文書広報費				自治/法定	自治事務	開始年度	平成 19 年度
	事業	行政オンブズマン事業							
		根拠法令・要綱等	明石市自治基本条例 明石市法令遵守の推進等に関する条例						
施策分野	6 行政経営分野		実施方法	直営			○	補助・助成	その他
	6-2 自立した地方行政の推進			委託			指定管理		
個別計画									

目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）
 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、並びに行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政のより一層の進展と市政に対する市民の信頼の向上に資する。

事業の目的・目標	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
		目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載			

事業内容	活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
			27年度	28年度	29年度
	事務局への問い合わせ	市民等から寄せられる苦情申立ての相談、制度に関する問合せに、オンブズマン事務局(市民相談室職員)が対応・説明	16件	18件	随時受付
	オンブズマンの面談	市の業務や職員の行為によって自己の権利や利益を侵害された市民等からの相談を受け、オンブズマンが面談	8件	7件	随時受付
	オンブズマンへの苦情申立て・調査	市民等の苦情申立てを受け、オンブズマンが苦情者と市の双方から十分話を聞いたうえで、公正・中立的な判断を行う。	5件	3件	—
	勧告・意見表明	調査の結果、改善すべき点があると判断した場合、オンブズマンは業務の改善を促す勧告や制度の改善を求める意見表明を行う。	0件	0件	—
	オンブズマンの自己発意調査	苦情申立てを端緒として、苦情申立てに関連した事柄について、オンブズマンが自己の発意により調査を行う。	0件	0件	—

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				29年度人員配置(人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
27決算	1,356	3,950	5,306	0	0	0	5,306	正規	0.45	アルバイト	0.00
28当初予算	2,354	4,075	6,429	0	0	0	6,429	再任用	0.05	その他	0.00
28決算	1,287	4,075	5,362	0	0	0	5,362	任期付	0.10	合計	0.60
29当初予算	2,354	4,075	6,429	0	0	0	6,429				

28年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	29年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
		報酬	オンブズマン報酬		1,155		報酬
	旅費	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会等	63		旅費	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会等	78
	需用費	事務用品購入費等	41		需用費	書籍購入費、事務用品購入費等	88
	備品購入費	備品購入費	28		委託料	調査委託料	200
					使用料及び賃借料	研修会場使用料	18
					備品購入費	備品購入費	80
	合計		1,287		合計		2,354

平成29年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-006	事務事業名	行政オンブズマン事業
------	----------------	-------	------------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			27年度	28年度	29年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
		目標値の設定は、事業内容上、適切でないため成果のみ記載					
指標で表せない成果							
オンブズマンは苦情申立前の段階でも幅広く相談に応じており、オンブズマンの所管外事項や調査対象外事項であっても、十分に時間をかけて相談者から事情を聴いたうえで、他の適切な制度を案内したり、解決に向けた助言を行っており、相談者の救済が図られている。							

事業の評価・今後の方向性	観点（満たしていない観点に「×」）					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
本市でのオンブズマン制度は、平成19年度に要綱での位置づけでスタートした。その後、平成22年度に明石市自治基本条例、明石市法令遵守の推進等に関する条例に盛り込まれ恒久的な制度として位置づけされたため、市政の公平性を保つ制度として、また市民が気軽に利用できる制度として、今後ともより一層の制度の周知に努める。						