

予 算 要 求 資 料

令和4年度当初予算 支出科目 款：総務費 項：企画開発費 目：県民生活行政費

事業名 県民総合相談窓口業務費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

環境生活部 県民生活課 管理調整係

電話番号：058-272-1111 (内 2982) E-mail：c11261@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 14,020 千円 (前年度予算額： 12,300 千円)

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	12,300	0	0	0	0	0	0	0	12,300
要求額	14,020	0	0	0	0	0	0	0	14,020
決定額									

2 要求内容

(1) 要求の趣旨 (現状と課題)

新型コロナウイルス発生により、県民から、健康相談、休業要請などに対する支援に関する相談、事業者の業務再開に関する相談など、多岐に渡る質問があり、その所管課についても多岐に渡る。

そのため、県民からの相談に対し、適切な窓口へ繋ぐワンストップの相談窓口を作る必要がある。

(2) 事業内容

県民からの相談に対し、適切な窓口を案内し、円滑に業務を行うことができるよう、電話対応業務の専門的な知識を有する外部の専門業者に委託する。

(3) 県負担・補助率の考え方

県が実施する対策に関する相談についての窓口のため、県負担は妥当。

(4) 類似事業の有無 無

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
委託料	14,020	県民総合相談窓口委託
合計	14,020	

決定額の考え方

事業評価調書（県単独補助金除く）

<input type="checkbox"/> 新規要求事業
<input checked="" type="checkbox"/> 継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

新型コロナウイルスに関する県民からの相談に対し、適切な窓口を案内する。

（目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前 (R)	R2年度 実績	R3年度 目標	R4年度 目標	終期目標 (R)	達成率
						%
①						%

○指標を設定することができない場合の理由

窓口の設置であるため、具体的な指標を設定できない。

（これまでの取組内容と成果）

令和2年度	令和2年6月1日から令和3年3月31日まで窓口業務を委託し、6,369件の相談等に対応した。
令和3年度	令和5年度当初予算にて追加
	指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%
令和4年度	令和6年度当初予算にて追加
	指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・事業の必要性（社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断） 3：増加している 2：横ばい 1：減少している 0：ほとんどない 	
(評価)	令和3年4月～9月で、5,816件の電話に対応している。
2	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか） 3：期待以上の成果あり 2：期待どおりの成果あり 1：期待どおりの成果が得られていない 0：ほとんど成果が得られていない 	
(評価)	閉庁日も含め、窓口を開設した。
2	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか） 2：上がっている 1：横ばい 0：下がっている 	
(評価)	専門の業者に委託することにより、効率を図る。
1	

(今後の課題)

<ul style="list-style-type: none"> ・事業が直面する課題や改善が必要な事項

(次年度の方向性)

<ul style="list-style-type: none"> ・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか
--

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課	【〇〇課】
組み合わせて実施する理由や期待する効果 など	