

予 算 要 求 資 料

令和6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3013)

E-mail：c11261@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 13,081 千円 (前年度予算額：14,533 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	14,533	14,533	0	0	0	0	0	0	0
要求額	13,081	0	0	0	0	0	0	0	13,081
決定額	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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。

令和5年5月に感染法上5類に移行したが、感染は依然として続いており、相談窓口には各種相談・意見等が寄せられている。

そのため、県民からの相談等に対し、適切な窓口へ繋ぐワンストップの相談窓口を設置する必要がある。

(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	13,081	県民総合相談窓口委託
合計	13,081	

決定額の考え方

他県でも実施していないこと、相談件数が減少していることから、一定の役割を終えたと考えられるため、計上を見送ります。

事業評価調査書（県単独補助金除く）

新規要求事業

継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか
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)	R4年度 実績	R5年度 目標	R6年度 目標	終期目標 (R)	達成率
①						
②						

○指標を設定することができない場合の理由

窓口の設置のため、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	<p>・取組内容と成果を記載してください。 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。</p>
	<p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>
令和 3 年度	<p>令和3年4月1日から令和4年3月31日まで窓口業務を委託し、10,291件の相談等に対応した。</p>
	<p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>
令和 4 年度	<p>令和4年4月1日から令和5年3月31日まで窓口業務を委託し、7,138件の相談等に対応した。</p>
	<p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

・ 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) 2	令和5年4月～9月で、451件の電話に対応している。
・ 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) 2	閉庁日も含め、窓口を開設した。
・ 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) 1	専門の業者にすることにより、効率を図る。

(今後の課題)

・ 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)

・ 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】
組み合わせる理由 や期待する効果 など	