

事務事業評価資料

施策名	県民の県政参画機会の充実			所管部局課名	企画県民部知事室広聴室				
事業名	さわやか県民相談			担当者電話番号	県民相談係 078-362-3022				
事業目的	県民から寄せられる県政に関する意見や日常生活の諸問題等についての相談に適切に応じることにより、県政への反映、県民が抱える問題の解決を図る。								
事業内容	専用電話(フリーダイヤル)・面談等による相談(9:00~17:30) 県民総合相談センター:年中無休、 県民局本局(神戸以外):月~金(土日等の休日の電話相談は総合相談センターへ転送)				事業開始年度	平成4年度			
事業に要するコスト	区分	平成19年度決算額		平成20年度当初予算額		平成21年度当初予算額			
	事業費	(64,969千円) 64,969千円		(52,870千円) 52,870千円		(51,592千円) 51,592千円			
	人件費	46,353千円	従事人員 5.2人	44,049千円	従事人員 5.2人	36,784千円	従事人員 4.4人		
	総コスト(+)	111,322千円	従事人員 5.2人	96,919千円	従事人員 5.2人	88,376千円	従事人員 4.4人		
事業の目標	県民に最も身近な県の窓口であること。				[目標設定理由] 県民との対話を行う広聴業務は、行政機関に必須の業務であるため。				
目標の達成度を示す指標	指標名	目 標		19年度実績	20年度見込み	21年度目標	達成率(%)		
		目標値	年度				H19	H20	H21
	年間相談件数	年間 35,000件	毎年度	33,585件 (3.3千円)	35,360件 (2.7千円)	35,000件 (2.5千円)	92.6%	105.3%	100.0%
評価結果	必要性	・行政の専門化・複雑化が進むなかで、県民には自らの抱える問題を解決するための相談窓口が分かりにくくなっている。 ・このため、県民からのあらゆる相談に対し総合的に対応を行い、その場での解決、専門相談窓口での対応が必要な場合は適切な案内など、問口の広い相談窓口が必要である。							
	有効性	・相談件数は年間3万件を超えており、県民に身近な相談窓口としての役割を十分果たしている。							
	効率性	・平成20年度から、これまで一箇所の県民局で専従していた相談員が、複数の県民局で勤務する相談体制の弾力化、また、平成21年度から、県民局分室の廃止に伴う相談体制の広域化など、人員配置体制の見直し等を実施し、指標1単位あたりのコストを削減しており、効率的な運営を行っている。							
	民間・市町との役割分担	・県政に関する相談等は県の窓口で、市町事務に関することは市町で対応しており、適切な役割分担となっている。							
	受益と負担の適正化	・参画と協働の県政を推進するため、県民が気軽に相談できる体制が不可欠であることから、相談窓口は県負担により設置すべきものである。							
実施方針	方向性	新規	拡充	継続	実施手法の見直し				
	実施手法の見直し内容	廃止	縮小	統合	凍結(休止)	延長	終期設定		
説明	市町移譲	民間移譲	民間委託	PFI	負担割合変更	事務改善	その他		
	県民から最も身近な県の相談窓口として必要なことから、今後も事業を継続する。								