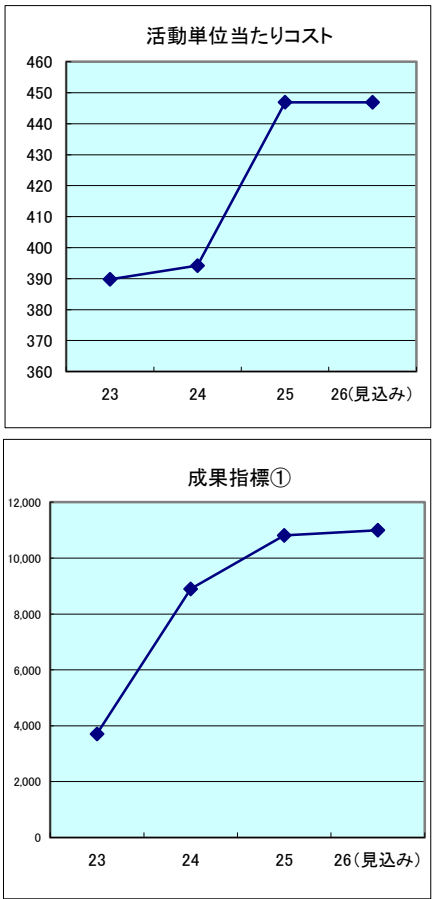


事務事業名			コールセンター運営事業		予算科目	会計	2	国民健康保険特別会計	
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともにつくるまち			款	1	総務費	
	施策(節)	3	行財政運営			項	2	徴収費	
	施策の方向	(3)	財政の健全化			目	1	賦課徴収費	
関連する計画等					作成部署	保健福祉部保険健康室保険年金課			
					(連絡先)	072 - 958 - 1111 内線 1750			
事業の概要(目的・内容)					・保険料未納者への納付勧奨 ・自主納付者に口座振替の届出勧奨 〈実施期間〉平成25年4月1日＝平成26年3月31日 〈業務時間〉①毎週月～金曜日10～16時 ②①のうち月3回市指定日13～20時 ③月1回日曜日10～16時 〈体制〉オペレーター2名				
根拠法令等					国民健康保険法				
事業期間					☐ 10年以上 ☐ 5年以上10年未満 ☒ 5年未満(平成 23 年度開始)				
事業開始時から の状況変化									
実施手法					☐ 直営 ☐ 一部委託 ☒ 全部委託 ☐ 補助金・助成金 ☐ その他()				
委託先					☒ 市外郭団体委託 名称(みのりの里) ☐ 民間委託 ☐ その他				
					委託内容	保険料納付勧奨等			

区 分		23年度 (実績)	24年度 (実績)	25年度 (実績)	26年度 (見込み)
事業費【1】		4,559	5,068	5,016	5,363
人件費【2】		0	0	0	0
職員数	正規職員	人	人	人	人
	再任用職員	人	人	人	人
	嘱託職員	人	人	人	人
	臨時職員	人	人	人	人
超過勤務(参考)		時間	時間	時間	時間
総事業費【(1)+(2)】【A】		4,559	5,068	5,016	5,363
財源内訳	国庫支出金				
	府支出金				
	市債				
	その他(使用料・手数料等)			5,016	5,363
一般財源【B】		4,559	5,068	0	0
活動指標【C】		23年度	24年度	25年度	26年度 (見込み)
① 電話発信・受診件数		11,696	12,857	11,223	12,000
②					
活動単位当たりコスト 〔A〕÷〔C〕①		390 円	394 円	447 円	447 円
活動単位当たり一般財源額 〔B〕÷〔C〕①		390 円	394 円	0 円	0 円
市民1人当たりコスト 〔A〕÷人口		39 円	43 円	43 円	46 円
一般財源【B】の推移(前年度比)			11.2 %	▲ 100.0 %	0.0 %
※前年度比5%以上変動している 要因(該当する場合のみ)		☐ 1. 制度改正・事業の見直しなど ☐ 2. 左記1によらない対象件数などの増減			
※該当項目すべてに✓		☐ 3. 物価・賃金水準などの変動 ☐ 4. 国庫支出金など特定財源の増減			
		☒ 5. その他(23年度は6月開始のため。25年度から一般会計からの繰入がなくなったため。)			



成果指標 (事業の達成度 を測る指標)	指標名		単位	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
	① 電話発信、受診件数 (式又は説明)	目標	件	2,900	7,200	11,000	達成率(%)
				3,706	8,896	10,813	98.3%
	② 口座振替登録世帯率 (式又は説明)	目標	%	37.5	38.5	41.5	達成率(%)
				36.8	40.3	43.0	103.6%

市の関与の必要性	市の関与が必要な理由									評価
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある	有
								○		

分析・評価	視点	分析のためのチェック点	はい	いいえ	該当なし	分析・評価の説明
	妥当性	市民ニーズが高い（事業の拡充・継続の要望がある、又、活動指標が増加傾向にあるなど）	☐	☐	☒	大阪府が市町村国保の運営の広域化や財政の安定化を目的として策定している「大阪府広域化等支援方針」においてコールセンターの設置を推奨し、府特悦調整交付金においても評価基準となっている。 国において設置を推奨しており、特別調整交付金（経営努力分）の評価基準となっている。
		市民ニーズと比較してサービスの対象範囲や水準が適切か	☐	☐	☒	
		他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない	☒	☐	☐	
		事業を縮小、又は廃止・休止した場合の影響度が大きい	☒	☐	☐	
	効率性	活動単位あたりコストが適切である（経年比較など）	☒	☐	☐	電話勧奨を専門的に行うコールセンターであるため効率的に勧奨を行うことができる。コールセンター設置により、市職員は窓口対応や訪問勧奨などの業務の充実を図ることができ、より効果的な行政運営を進めることができる。
		使用料・手数料等の受益者負担の割合は適当である	☒	☐	☐	
		人員を削減する余地がない	☒	☐	☐	
		事業費を削減する余地がない	☒	☐	☐	
		国・府の事業や市の他事業と重複していない	☒	☐	☐	
		市の他事業との統合や、事業の簡略化の余地がない	☒	☐	☐	
		民間活力（民間委託、NPO・ボランティアなど）の活用について検討の余地がない（すでに活用しており、拡大の余地はないを含む）	☒	☐	☐	
	協働性	事業の企画や実施にあたり、市民の意見を反映しているか、又、参加、協力が得られているか	☐	☐	☒	
	有効性	成果指標の実績値は目標値以上である	☐	☒	☐	国保財政の健全化、保険料負担の公平性確保のため今後も効果・効率的な取り組みを実施する。
	達成度	成果指標は前年度より向上している	☒	☐	☐	

担当部局評価	総合評価	
	☒継続 ☐改善 ☐縮小 ☐廃止・休止 (概ね現行どおり継続して実施) (実施方法の改善を検討する) (事業規模の縮小を検討する) (廃止・休止を検討する)	
	今後に向けて(取組方針・具体的な改善改革案など)	
	分割納付不履行者や過年度保険料滞納者等への電話勧奨も含め納付勧奨へのウエイトを上げるとともに、職員、保険料徴収員との連携の考慮し、より効果的・効率的に滞納者対策を進めることにより収納率の向上を図る。	
行革本部評価	総合評価	評価理由・意見
	☐継続 ☐改善 ☐縮小 ☐廃止・休止	