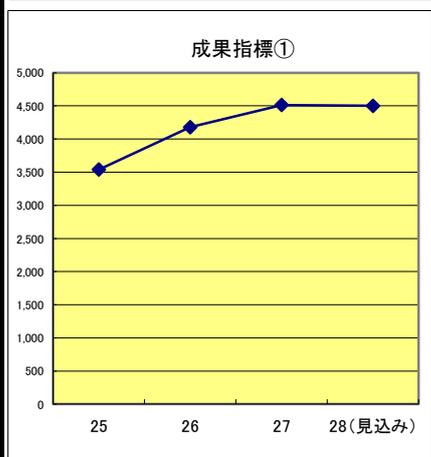
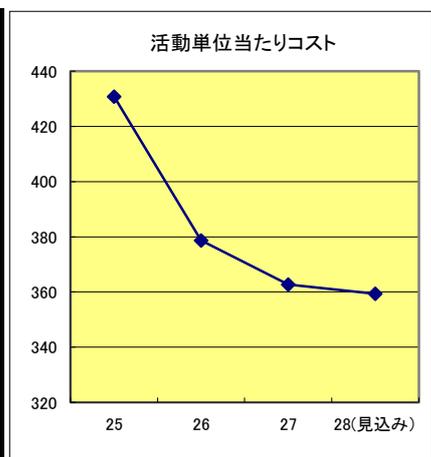


平成 28 年度 事務事業評価シート (平成 27 年度実施事業)

整理番号 保保09

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					事業	1	賦課徴収費		
事業の概要 (目的・内容)					作成部署 保健福祉部保険健康室保健年金課 (連絡先) 072 - 958 - 1111 内線 1750				
・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27年4月1日～平成28年3月31日 〈業務時間〉①毎週月～金曜日10～17時 ②①のうち月3回市指定日13時30分～20時30分 ③月1回日曜日10～17時 (①、②、③、各休憩時間45分) 〈体制〉オペレーター2名									
根拠法令等									
事業期間					<input type="checkbox"/> 10年以上 <input checked="" type="checkbox"/> 5年以上10年未満 <input type="checkbox"/> 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					<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助金・助成金 <input type="checkbox"/> その他()				
委託先					委託内容				
<input checked="" type="checkbox"/> 市外郭団体委託 名称(みのりの里) <input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> その他					保険料納付勧奨等				

区 分		25年度 (実績)	26年度 (実績)	27年度 (実績)	28年度 (見込み)
事業費【1】 (千円)		5,016	5,101	5,031	5,031
人件費【2】 (千円)		0	0	0	0
職 員 数	正規職員	人	人	人	人
	再任用職員	人	人	人	人
	嘱託員	人	人	人	人
	臨時職員	人	人	人	人
	非常勤職員	人	人	人	人
超過勤務(参考) (時間)		時間	時間	時間	時間
総事業費(【1】+【2】)【A】 (千円)		5,016	5,101	5,031	5,031
財 源 内 訳	国庫支出金 (千円)				
	府支出金 (千円)				
	市債 (千円)				
	その他(使用料・手数料等) (千円)	5,016	5,101	5,031	5,031
一般財源【B】 (千円)		0	0	0	0
活動指標 (事業の活動実績)【C】		25年度	26年度	27年度	28年度 (見込み)
① 電話発信・受信総件数	件	11,643	13,471	13,871	14,000
活動単位当たりコスト (【A】÷【C】①)		431 円	379 円	363 円	359 円
活動単位当たり一般財源額 (【B】÷【C】①)		0 円	0 円	0 円	0 円
市民1人当たりコスト (【A】÷人口)		43 円	44 円	44 円	44 円
一般財源【B】の推移(前年度比)			#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %
※前年度比5%以上変動している要因(該当する場合のみ)		<input type="checkbox"/> 1. 制度改正・事業の見直しなど <input type="checkbox"/> 2. 左記1によらない対象件数などの増減 <input type="checkbox"/> 3. 物価・賃金水準などの変動 <input type="checkbox"/> 4. 国庫支出金など特定財源の増減 <input checked="" type="checkbox"/> 5. その他(25年度より一般会計から繰り入れがなくなったため)			
※該当項目すべてに✓					



成 果 指 標 (事業の達成度を測る指標)	指標名	単位	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	① 電話発信・受信件数 (式又は説明) 発信・受信後に勧奨案内をした件数	件	目標	4,500	4,500	4,500
		実績	3,540	4,178	4,514	100.3%
② 口座振替勧奨件数 (式又は説明) 口座振替登録件数/全世帯数	%	目標	41.5	50.0	50.0	50.0
		実績	43.0	49.6	49.9	99.8%

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
							○			

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）	<input type="checkbox"/>	
妥当性	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
妥当性	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
妥当性	事業を縮小、又は廃止・休止した場合の影響度が大きい	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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。 事業費については現在2名と少数で実施しており削減する余地がない。
	使用料・手数料等の受益者負担の割合は適当である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	人員を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	事業費を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	国・府の事業や市の他事業と重複していない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	市の他事業との統合や、事業の簡略化の余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
有効性	成果指標の実績値は目標値以上である	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

担当部局評価	総合評価
	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <small>（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）</small>
	今後に向けて（取組方針・具体的な改善改革案など） 年間を通じて実施する収納特別対期間（職員による電話や訪問徴収）や督促状、催告書通知などの事業との連携、保険料徴収員との連携をより強化し、総合的で効果的な収納対策を実施していき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
	<input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	