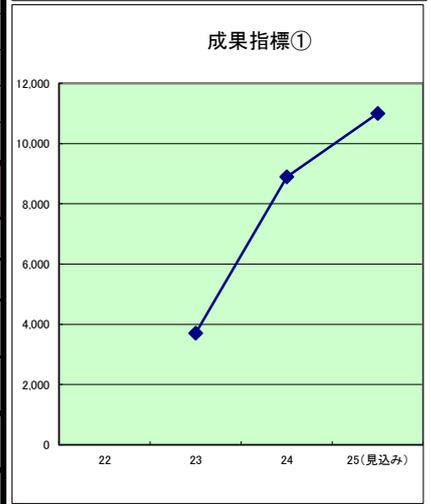


事務事業名		コールセンター運営事業		予算科目	会計	2	国民健康保険特別会計
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともにつくるまち		款	1	総務費
	施策(節)	3	行財政運営		項	2	徴収費
	施策の方向	(3)	財政の健全化		目	1	賦課徴収費
関連する計画等			事業	1	賦課徴収費	作成部署	保健福祉部保険健康室保険年金課
事業の概要(目的・内容)		・保険料未納者への納付勧奨 ・自主納付者に口座振替の届出勧奨 <実施期間> 平成24年4月1日～平成25年3月31日まで <業務時間> ①毎週 月～金曜日 10時～16時 ②内月2回市指定日 13時～20時 ③月1回 日曜日 10時～16時まで <体制> オペレーター 2名					
根拠法令等		国民健康保険条例、国民健康保険条例施行規則					
事業期間		<input type="checkbox"/> 10年以上 <input type="checkbox"/> 5年以上10年未満 <input checked="" type="checkbox"/> 5年未満 (平成23年度(6月)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		<input checked="" type="checkbox"/> 市外郭団体委託 名称(みのりの里)		委託内容		国保料納付勧奨業務	
		<input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> その他					

区分		22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込み)
事業費【1】 (千円)			4,559	5,068	5,068
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
	嘱託職員	人	人	人	人
	臨時職員	人	人	人	人
超過勤務(参考) (時間)		0.00	0.00	0.00	0.00
総事業費(【1】+【2】)【A】 (千円)		0	4,559	5,068	5,068
財源内訳	国庫支出金 (千円)	0	0	0	0
	府支出金 (千円)	0	0	0	0
	市債 (千円)	0	0	0	0
	その他(使用料・手数料等) (千円)	0	0	0	0
一般財源【B】 (千円)		0	4,559	5,068	5,068
活動指標(事業の活動実績)【C】 単位		22年度	23年度	24年度	25年度(見込み)
① 電話発信・受信件数 件			11,696	12,857	12,000
②					
活動単位当たりコスト (【A】÷【C】①) 円			390	394	422
活動単位当たり一般財源額 (【B】÷【C】) 円			390	394	422
市民1人当たりコスト (【A】÷人口) 円			39	43	44
一般財源【B】の推移(前年度比)			#DIV/0! %	11.2 %	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 <input checked="" type="checkbox"/>) ※該当項目すべてに <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 4. 国庫支出金など特定財源の増減 <input type="checkbox"/> 5. その他()			



成果指標(事業の達成度)	指標名	単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
	① 電話発信、受信件数	件	目標		2,900	7,200
	(式又は説明) コールセンターが納付勧奨のために発信、受信した件数	実績		3,706	8,896	123.6%
② 口座振替登録世帯率	%	目標		37.5	38.5	41.5
	(式又は説明) 口座振替登録世帯/全世帯	実績	35.4	36.8	40.3	104.6%

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	

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"/>	
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"/>		
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"/>		
事業を縮小、又は廃止・休止した場合の影響度が大きい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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を設置することにより、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、より効率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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	
協働性	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"/>	
	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"/>	
有効性達成度	成果指標の実績値は目標値以上である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	国保財政の健全化及び保険料負担の公平性を確保するためには、滞納者への納付勧奨が重要であり、今後も体制の強化やより効果的・効率的な取り組み等が必要である。
	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） 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も考慮し、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
	<input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	