

平成 24 年度 事務事業評価シート(平成 23 年度実施事業)

整理番号

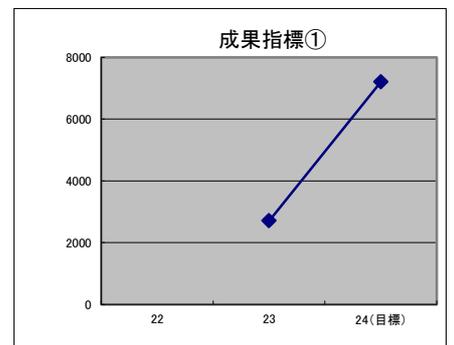
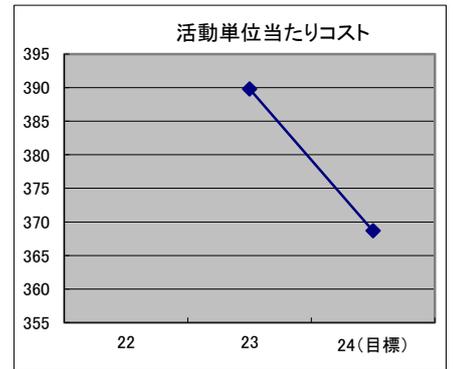
保保01

事務事業名	コールセンター運営事業		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	
			項	2	徴収費	
	施策(節)	3	行財政運営	目	1	賦課徴収費
	施策の方向	(3)	財政の健全化	事業	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	

事業の対象(誰を・何を)	主に保険料滞納者および納付書による納付者(自主納付者)	
事業の目的	意図(どういう状態にしたいのか) 電話勧奨を通じて、収納率の向上を図り、国保財政の健全な運営基盤を確保する。	
事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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23年6月1日～平成24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	
事業開始時期	平成 23 年度開始	終了年度 平成 年度
事業開始時からの状況変化		
市民や議会の要望		
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"/> 外郭団体委託 名称 みのりの里 <input type="checkbox"/> 民間委託	委託内容 国保料納付勧奨業務

区分		22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込み)
事業費【1】	(千円)	0	4,559	4,424
人件費【2】	(千円)	0	0	0
職員数	正規職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	再任用職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	超過勤務(参考)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費(【1】+【2】)【A】	(千円)	0	4,559	4,424
財源内訳	国費	(千円)		
	府費	(千円)		
	市債	(千円)		
	その他(手数料・使用料等)	(千円)		
	一般財源	(千円)	0	4,559
活動指標(事業の活動実績)【B】	単位	22年度	23年度	24年度(目標)
① 電話発信・受信件数	件	0	11,696	12,000
②		0	0	0
③		0	0	0
活動単位当たりコスト(【A】/【B】①)	円		390 円	369 円
市民1人当たりコスト(【A】/人口)	円	0 円	39 円	38 円



成果指標	指標名	単位	指標設定の考え方	平成22年度	平成23年度	平成24年度
	①	未納者納付勧奨電話発信・受信件数(式)	件	コールセンターが未納者に対して納付勧奨のため電話を発信・受信した件数	目標実績	2,900 2,706
②	口座振替登録率(式) (口座振替登録世帯÷全世帯数)×100	%	国民健康保険に加入している全世帯数に対する口座振替登録世帯の比率	目標実績	0.0 35.35%	達成率(%) 37.50% 98.2%
						7,200 38.50% 0

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	分析・評価の説明
	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	本業務を含む保険料の収納事務は、法令等により実施が義務付けられている。また、明確に規定されている事業である。

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
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
妥当性	市民ニーズが高い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	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「広域化支援方針」において、コールセンターの設置を推進している。また、国の特別調整交付金（経営努力分）においても評価基準となっているなど、国・府としてもコールセンターの設置を推進している。
	市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	社会情勢の変化に対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	
	国・府の事業と重複していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	緊急性が認められる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
効率性	単位コストが適切である(経年、他市比較など)	<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。
	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"/>	
	簡略化できる方法や手段がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	市の他事業と重複していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	民間活力(民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど)の活用について検討の余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
有効性	上位の施策(目的)が明確である	<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を強化することが重要であり、本コールセンター事業はそのための有効な事業の1つである。今後さらに、未納者への納付勧奨に重点を置くことにより、収納率の向上を図る必要がある。
	上位の施策(目的)への貢献度が高い事業である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	成果を向上させる余地がない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	市民の視点にたってサービスが提供されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
協働性	事業の企画、立案に市民が参加している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	事業の実施について積極的に市民の意見を反映している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	事業の実施に市民の参加、協力が得られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
達成度	成果指標の目標値は適正である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済情勢の影響を大きく受けており、今後も体制強化や、より効果的な取り組み等が必要である。
	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"/>	
	成果指標は前年度より向上している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

担当 部局 評価	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了
	評価の理由	コールセンターからの納付方法の口座振替への勧奨をすることなどにより、口座振替率が向上している。また、現年度保険料未納者等に対して電話勧奨をすることにより、早期対応を図ることができるとともに、市職員の窓口対応や訪問勧奨などの納付勧奨業務の充実を図ることができ、収納率の向上に繋がるものと考えられる。
		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。