

決算審査における事業評価の結果の反映状況

1 事業名等

事業番号	4	事業名 (実施計画名)	市税コールセンター事業
事務事業名 (業務棚卸評価)	納税推進センター		
担当部課	財務部収納課		

2 決算審査における事業評価の結果

議会評価	改善・効率化し継続
理由	必要性は認めるが、事業内容等については改善が必要である。
附帯意見	架電回数や収入率を高めるよう事業内容、効率性についての改善が必要である。運営方法についても直営を含め検討が必要である。

3 評価結果の反映状況

事業費	23年度予算額 (案)	(参考) 22年度予算額	(参考) 21年度決算額
	10,449 千円	14,760 千円	8,026 千円
議会評価に 対する考え方	<p>6月・7月は新規の架電対象者がいないことから6月～9月は架電対象者が少なくなるため、架電対象者が増加する期間(4・5月及び10月～3月の8か月間)に集中的に実施し、効率性を高めます。さらに、電話番号調査を強化していきます。税だけではなく料への導入は、現在のシステムが旧式で非効率のため、システム最適化の中で収滞納機能の一元化が構築されたときの検討課題と考えています。</p> <p>再任用職員、臨時職員による業務については、退職等によるノウハウの維持や蓄積が難しいこと、電話対応技術、パソコン入力スキル等のことから、委託したほうが効果的にできると考えています。</p>		
今後の事業展望	<p>費用対効果を高めるため、実施期間を12か月から8か月に縮小し、経費を削減しますが、料への導入は収滞納機能の一元化が構築されたときの検討課題と考えています。</p> <p>また、接続件数を増やすために架電する時間帯等を平成22年11月より変更しました。</p>		