

事業概要説明書 [1]		事業番号	2-13		
事務事業名	市営住宅使用料コールセンター活用事業	担当部名	建設部		
事業開始年度	平成 21 年度	担当課名	住宅課		
実施方法	委託	担当係	市営住宅係		
根拠法令等	—				
事業の概要	目的 〔 何のために 〕	<p>現年度の住宅家賃、駐車場使用料について、滞納の初期段階で家賃等の未納者に対して、電話連絡による早期の納入を促す。</p>			
	対象・手段 〔 誰(何)に対して、何をするのか 〕	<p>【対象】直近3ヶ月以内の住宅家賃・駐車場使用料未納者</p> <p>【手段】毎月20日頃に発送する督促状と合わせて、民間業者にコール催告業務を委託し納入の呼びかけを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者：(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト ・業務内容：未納者に未納の事実と未納額等を伝え納入を呼びかける。納付意思や納付予定時期の確認を行う。 ・業務日数：毎月16日から25日までの10日間（土日、祝日を含む） ・業務時間：1日4時間（16時～20時） 			
	事業の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅家賃等の徴収は、入居者間の公平性の確保と財源の確保から重要な課題である。 ・高額・長期滞納者にならないために初期の滞納段階で早期の納入を促す。 ・収納率の向上が図れる。 			
コスト	平成23年度(予算)		人件費		
	直接事業費 (A)	2,846 千円	職員構成	概算人件費 (平均給与×従事職員数)	従事職員数
	人件費 (B)	375 千円	正規職員	375 千円	0.05 人
	総事業費 (A+B)	3,221 千円	嘱託員	0 千円	0 人
平成23年度 直接事業費内訳	<p>○コールセンター委託料 2,470千円</p> <p>○電話料 376千円</p>				

事業概要説明書 [2]		事業番号	2-13		
年度		平成22年度(決算)	平成23年度(予算)		
直接事業費		2,378 千円	2,846 千円		
財源	一般財源	0 千円	0 千円		
	受益者負担金	0 千円	0 千円		
	その他	2,378 千円	2,846 千円		
成果目標 〔 どういう状態 を目指すのか 〕	住宅家賃及び駐車場使用料の未納を早期に徴収し、現年度の収納率を向上させる。				
成果実績 〔 成果目標の 達成状況等 〕	[状況]	想定した成果を得ている			
	[説明]	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納入の呼びかけを行うことが出来た入居者の収納率が、不在や不通により納入の呼びかけが出来なかった入居者と比較して高くなっている。 ・ 現年度分収納率が前年度と比較して家賃0.29%、駐車場使用料0.47%向上している。 			
成果指標 〔 事業の実績 及び目標 〕	指標名 (下段:指標の説明)	単位	数値 (上段:目標 / 下段:実績)		
			平成21年度	平成22年度	平成23年度
	住宅使用料収納率 (現年分)	%	97.30	97.60	97.90
			97.04	97.33	
駐車場使用料収納率 (現年分)	%	98.50	98.60	98.70	
		98.31	98.78		
事業の方向性 〔 事業の現状と 課題、今後の あり方等 〕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月、直近3ヶ月に未納がある入居者を対象に納入の呼びかけを行っており、平成22年度は累計9,111人のコール対象者に対して、累計4,746人に電話による納入の呼びかけができた。 ・ 電話催告後の収納率の動向及び不在、不通者への対応について今後、分析・検討を行う。 				
特記事項 〔 参考情報等 〕					

市営住宅使用料コールセンター活用事業補助資料【住宅課】

1. コールセンター活用事業

市営住宅を管理する上で、住宅家賃や駐車場使用料の適正な納入は、入居者間の公平性の維持と適正な財源確保の観点から重要な課題である。

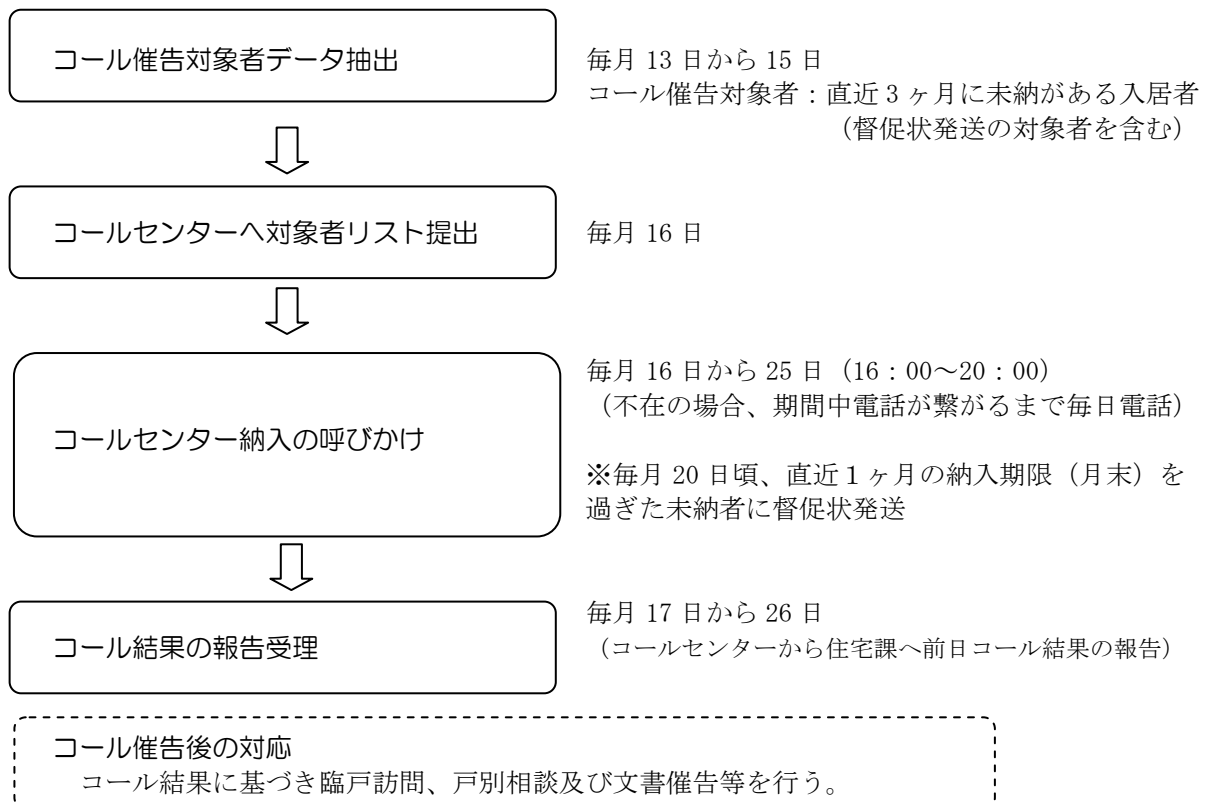
これまでも、家賃等の納入については、職員や徴収員の電話や臨戸訪問による指導、年3回の夜間徴収などにより、主に長期・高額滞納者に対する納入指導を行ってきた。しかし、適正な家賃等の管理には、現年度の滞納者を無くすることが第一であり、少額の滞納のうちに納入を促すために、平成21年度からコールセンターを活用し納付の呼びかけを行っている。

2. 業務委託

① 契約内容

委託先	契約期間	催告期間	コール催告対象者	事業費（千円）	
株式会社 ケイ・エヌ・ティ エンジニアリング アクターズ	H21. 7. 1～H22. 3. 31	毎月 1 日～10 日	直近 3 ヶ月に家賃の滞納がある者	2,475	委託費：2,194 電話料：246 電話増設料他：35
	H22. 4. 1～H23. 3. 31	毎月 16 日～25 日	直近 3 ヶ月に家賃及び駐車場使用料の滞納がある者	2,378	委託費：2,101 電話料：277
	H23. 4. 1～H24. 3. 31	同上	同上	2,846 (予算)	—

② コールセンター催告事務フロー図



3. コールセンター活用の効果

① コール催告による納入額

(単位：千円)

実施年度	コール依頼件数 (1)	対象	コール対象調定額 (2)	納入額 (3)	納入約束額 (4)
平成21年度	4,436	・家賃	85,331	50,501	14,193
平成22年度	9,111	・家賃	151,599	86,855	23,805
		・駐車場使用料	6,408	4,128	1,028

(1) 毎月のコール催告依頼者数の累計（平成22年度コール依頼件数9,111人の内訳：家賃のみの未納者5,577人、駐車場使用料のみの未納者624人、家賃・駐車場使用料の両方の未納者2,910人）

(2) コール催告対象の未納額

(3) コール催告により納入約束等をしコール催告期間中に納入された額

(4) コール催告により納入約束した額から(3)を減じた額（コール催告期間終了後の納入予定額）

② コール結果ごとの収納率比較（平成22年度）

	家賃収納率	駐車場収納率
電話が繋がり、納入の呼びかけが出来たもの (a)	96.63%	98.98%
電話が繋がったが、本人不在だったもの (b)	91.90%	97.31%
電話が不通だったもの (c)	81.86%	97.71%

(a) 電話が繋がり、入居者本人に納入の呼びかけが出来たもの

(b) 電話は繋がったが留守電や子供しかいない等の理由で入居者本人に納入の呼びかけが出来なかったもの

(c) 電話番号が違うなどの理由で、一度も電話が繋がらなかったもの

※ 入居者本人にコール催告できた場合 (a) の収納率は、電話が不通でコール催告できなかった場合 (c) と比較して、家賃14.77%、駐車場使用料1.27%高くなっており、コールセンターを活用することで収納率の向上に効果があると考えている。

③ 現年度分収納率の年度比較

	平成21年度	平成22年度	前年度比
家賃	97.04%	97.33%	+0.29%
駐車場使用料	98.31%	98.78%	+0.47%

※ 平成22年度の現年度分収納率を平成21年度と比較すると、家賃0.29%、駐車場使用料0.47%向上しており、本事業の目的である現年度分の収納率向上に効果があると考えている。