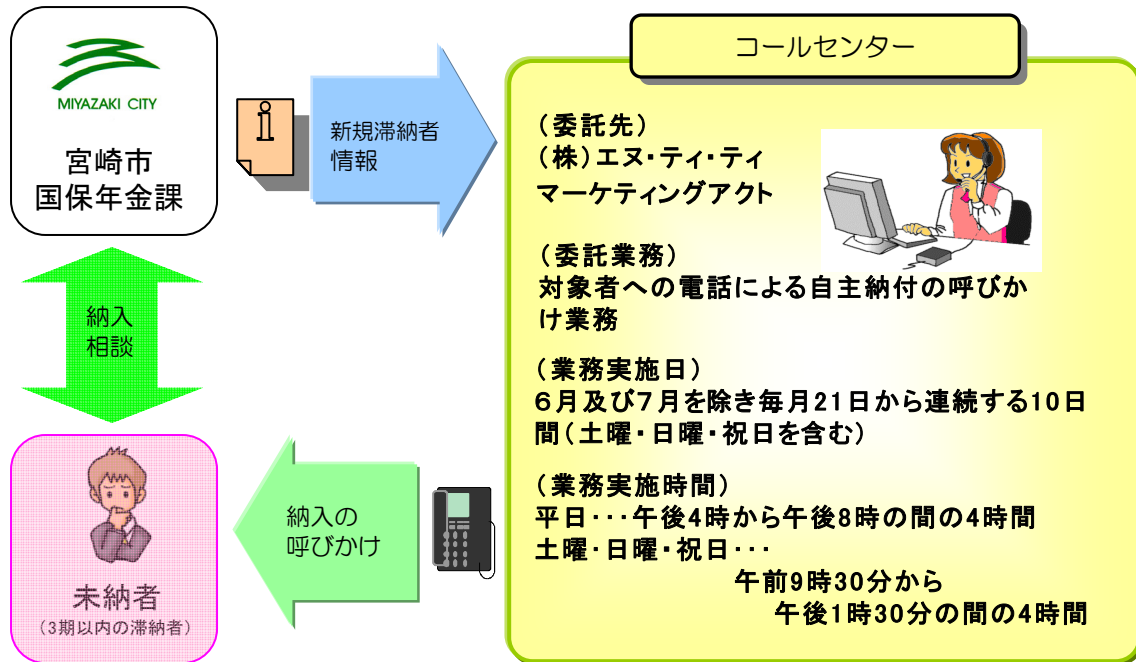


事業概要説明書 [1]		事業番号	2-14		
事務事業名	収納率向上対策事業	担当部名	税務部		
事業開始年度	平成 21 年度	担当課名	国保年金課		
実施方法	委託	担当係	収納係		
根拠法令等					
事業の概要	目的 〔 何のために 〕	納め忘れなどの少額滞納者に対し、早期納入を促すことによって、滞納者の早期解消及び収納率の向上が図られる。			
	対象・手段 〔 誰(何)に対して、何をするのか 〕	①対象者：保険税の未納が3期以内の滞納者とする ②委託業者：電話により未納者に納入案内等ができる業者 ③業務内容：滞納者に滞納の事実と滞納額等を伝え、納入の呼びかけ 滞納者の納付意思や納付予定時期の確認 滞納者が申し出た事実の記録等 課税の根拠、滞納処分の制度等の説明 ④委託期間：4月～5月、8月～3月			
	事業の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者を毎月抽出し、納付催告を行なうことにより、滞納の確認と納付意識を持たせることができる。 ・新規の滞納者であるため、納付の呼びかけの効果が期待できる。 ・国民健康保険事業の健全な運営につながる。 			
コスト	平成23年度(予算)		人件費		
	直接事業費 (A)	2,100 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)	750 千円	正規職員	750 千円	0.1 人
	総事業費 (A+B)	2,850 千円	嘱託員	0 千円	0 人
平成23年度 直接事業費内訳		○コールセンター委託料 1,920千円 ○電話料 180千円			

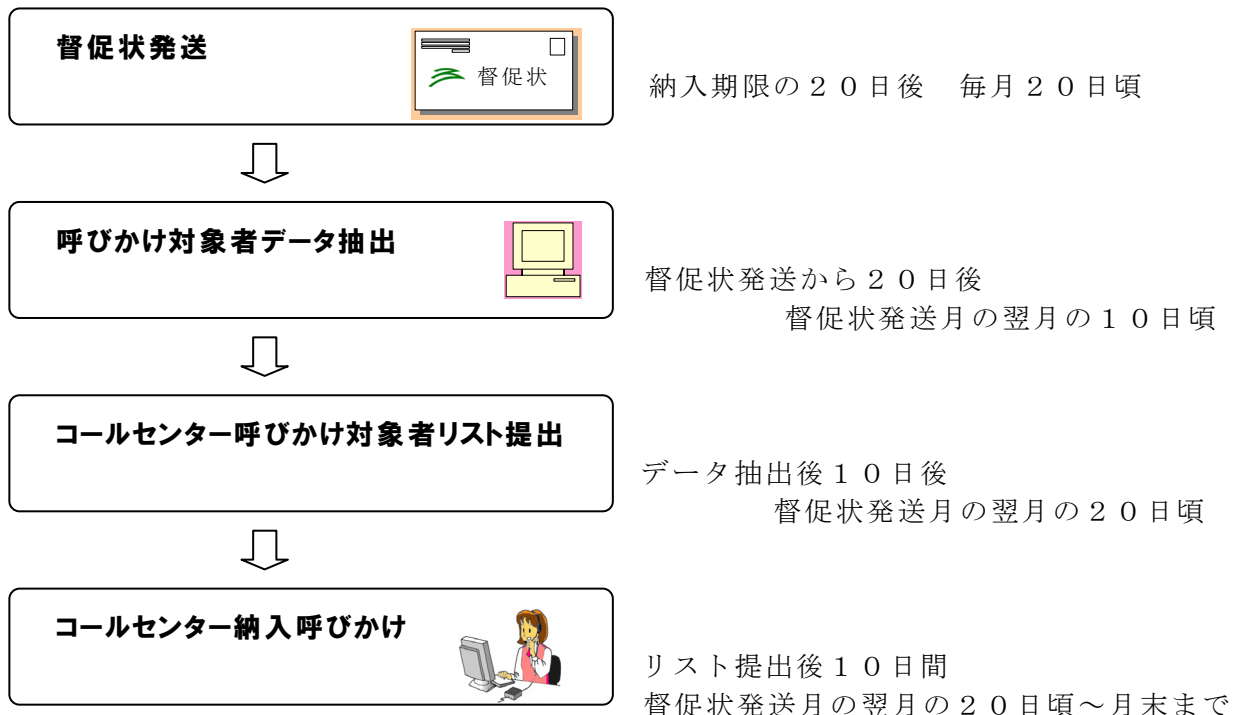
事業概要説明書 [2]		事業番号	2-14		
年度		平成22年度(決算)	平成23年度(予算)		
直接事業費		1,955 千円	2,100 千円		
財源	一般財源	1,955 千円	2,100 千円		
	受益者負担金	0 千円	0 千円		
	その他	0 千円	0 千円		
成果目標 〔 どういう状態を目指すのか 〕	① 収納率の向上が図られる ② 新規滞納者の解消が図られる ③ 徴収嘱託員の戸別訪問に際して資料として使用できる（折衝記事）				
成果実績 〔 成果目標の達成状況等 〕	〔状況〕	想定した成果を得ている			
	〔説明〕	平成22年度（4月～3月）分に行ったコールセンターによる電話催告 ・ 催告件数 7,592件 ・ 納付件数（2ヵ月後） 4,708件 コールセンターによる電話催告後は、約6割の納付が確認された。			
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
	催告による納付件数	件	3,000	6,000	6,500
コールセンター電話催告後の納付件数(2ヵ月後)	2,003		4,708		
事業の方向性 〔 事業の現状と課題、今後のあり方等 〕	【現状認識】長期にわたり経済が停滞するなか、収納率を上げていくためには、初期の段階で新規滞納者を生み出さないようにすることが重要である。 【今後の有り方】引き続き午後4時から午後8時の比較的在宅の時間帯に集中して行わせるが、市のコールセンター運用時間が、平日の午後8時から午後6時までに短縮されたことによる契約価格への影響を検討し、全庁一括契約など契約のあり方についても検討する。				
特記事項 〔 参考情報等 〕					

収納率向上対策事業補足資料 【国保年金課】

1. 収納率向上対策事業業務フロー図



2. コールセンター呼びかけ事務フロー図



3. 呼びかけ後の対応

- ・コールセンターから呼びかけ結果の提出
- ・訪問集金希望者への対応および呼びかけ結果を活用しての訪問相談の実施
- ・呼びかけ後の納入状況の確認



4. 平成 22 年度コールセンターによる国民健康保険税納入呼びかけ実績と結果

(1) 呼びかけ依頼実績

実 施 月	22.4	22.5	22.8	22.9	22.10	22.11	22.12	23.1	23.2	23.3	総 計
呼びかけ対象者件数	1,692	1,182	3,253	1,786	1,863	1,656	1,806	1,478	1,770	1,505	17,991
呼 び か け 件 数	740	453	1,467	782	870	692	820	578	602	588	7,592

(2) 呼びかけ結果

実 施 月	22.4	22.5	22.8	22.9	22.10	22.11	22.12	23.1	23.2	23.3	総 計
納入全納（約束）	348	214	681	374	367	330	339	264	264	289	3,470
納入分納（約束）	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
納入誓約・相談済	6	3	13	8	6	4	1	4	3	6	54
納 入 済 み	166	72	162	118	139	107	143	92	96	69	1,164
納 入 困 難	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	6
国保年金課対応	10	15	73	27	32	30	16	25	15	19	262
ク レ ー ム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不 在	15	9	43	13	40	20	44	26	25	20	255
不 出	100	72	300	121	155	89	143	82	101	86	1,249
他 家	95	68	192	118	131	112	134	84	97	99	1,130
合 計	740	453	1,467	782	870	692	820	578	602	588	7,592

- 納入全納（約束） ……全額納入の約束をしたもの
- 納入分納（約束） ……分割での納入希望および分割での納入約束をしたもの
- 納入誓約・相談済 ……国保年金課収納係で相談が済んでいるもの
- 納 入 済 み ……呼びかけ前に本人が納入したもの
- 納 入 困 難 ……国保年金課に納入相談希望のもの
- 国保年金課対応 ……国保年金課から内容について説明を希望しているもの
- ク レ ー ム ……問題点があり、その解決を求めるもの
- 不 在 ……電話はつながるが、納税義務者が不在のもの
- 不 出 ……何度電話をしても、電話に出ないもの
- 他 家 ……使用されていない など