



や十分な研修ができ、県民へのサービス向上にもつながるため、長期継続契約とする。

## (2) 事業内容

令和4年度の定期納通は5月6日(金)に発送予定であるが、納税者からの電話が集中するのは発送翌日から約1か月間である。この期間内に受電専用のコールセンターを設置して対応を強化し、応答率を上昇させることにより、納税者に対するサービスを向上させると共に職員の負担軽減を図る。

### ※設置期間

[設置期間] 5月9日(月)～6月6日(月)(平日のみ、21営業日)

[設置人員] 5月31日(火)まで13人、6月1日(水)から5人

## (3) 県負担・補助率の考え方

県 10/10

## (4) 類似事業の有無

無

## 3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
需用費	25	消耗品費(事務用品等)、印刷製本費(研修資料等)
役務費	106	外線電話増設・休止工事、電話線接続工事
委託料	4,118	内訳:人件費、準備費、研修費
使用料及び 賃貸料	26	外線電話基本使用料
合計	4,275	

## 決定額の考え方

## 4 参考事項

### (1) 各種計画での位置づけ

事務事業見直しの項目の中に提案があり、検討課題としてリストアップされている。

## (2) 国・他県の状況

他の46都道府県で、コールセンターを設置しているのは15都府県である。この中の多くは他税目を含む納税懇諭の架電業務を主とし、納税者からの問合せ等にも対応しているのは埼玉、東京、神奈川、大阪、沖縄の5都府県である。この中で東京と沖縄は自動車税に特化して業務を実施している。また、定期納通発送後の期間限定で設置しているのは沖縄のみで、他の4都府県は通年設置である。

一方、国税は各国税局に「電話相談センター」を設け、一般的質問への対応がなされている。

## (3) 後年度の財政負担

事業を継続すれば、需用費、役務費及び委託料は毎年発生する。

(コールセンターの期間中、一時的に自動車税事務所内の会議室に電話を設置し、期間終了後は通常の会議室に戻すため、役務費も毎年発生する。)

## (4) 事業主体及びその妥当性

県(自動車税事務所)が自ら設置し、事業者へ委託するが県の監督下において事業を実施する。

# 事業評価調書（県単独補助金除く）

<input type="checkbox"/>	新規要求事業
<input checked="" type="checkbox"/>	継続要求事業

## 1 事業の目標と成果

### （事業目標）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか  
 コールセンターの設置により、職員の負担軽減を図るとともに納税者の利便性を高め、行政サービスの向上を図る。

### （目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前 (R)	R2年度 実績	R3年度 目標	R4年度 目標	終期目標 (R)	達成率
						%

### ○指標を設定することができない場合の理由

県民サービス向上と職員の負担軽減に係るものであるため、指標を設定することにはなじまない。

### （これまでの取組内容と成果）

令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度からコールセンターを導入した結果、電話の応答率が上昇（60.8%→72.9%）し、職員の負担軽減につながったため、令和2年度以降も事業を継続した。</li> <li>令和元年度同様、職員の負担軽減につながったが、応答率は令和2年度は55.5%に、令和3年度は50.7%に低下した。これは、新型コロナウイルス感染症の影響や令和3年度から開始したPay Pay（ペイペイ）での納付に関することについての総着信数の増加、また定期納通発送日の翌々日が週末であったため、翌週の月曜日に電話が集中したことが主な要因として挙げられる。</li> </ul>
令和3年	<p>令和5年度当初予算にて追加</p> <p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%</p>
令和4年	<p>令和6年度当初予算にて追加</p> <p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%</p>

## 2 事業の評価と課題

### (事業の評価)

<p>・事業の必要性（社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断） 3：増加している 2：横ばい 1：減少している 0：ほとんどない</p>	
(評価) 2	<p>繁忙期には常にほとんどの職員が電話対応中となり、納税者は2回3回と再架電を余儀なくされ、苦情を受けることもしばしばあったが、コールセンターの導入によりそうした不満が解消され住民サービスの向上に結び付く。</p>
<p>・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか） 3：期待以上の成果あり 2：期待どおりの成果あり 1：期待どおりの成果が得られていない 0：ほとんど成果が得られていない</p>	
(評価) 2	<p>電話応答率は年によって変動するものであり、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響等により電話応答率が伸びなかったが、コールセンターの導入により導入初年度は電話応答率が10%以上上昇したため、概ね期待どおりの効果が得られている。</p>
<p>・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか） 2：上がっている 1：横ばい 0：下がっている</p>	
(評価) 2	<p>コールセンター事業の実施により、常時5～13名が増員されることとなり、受電処理件数が飛躍的に増し、効率化が図られている。</p>

### (今後の課題)

<p>・事業が直面する課題や改善が必要な事項</p> <p>受託業者は電話応答のプロであっても、税務の知識はほぼ皆無である可能性が高いため、県税職員に対して行う研修と同じ内容の研修ではなく、初心者向けの研修内容の検討や税務パソコンをよりスムーズ扱える研修の検討が必要である。</p>
---

### (次年度の方向性)

<p>・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか</p> <p>上記課題の解決に向け、サービス水準の維持とさらなる向上のため次年度以降も事業の継続が必要である。</p>
---

### (他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

<p>組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課</p>	<p>【〇〇課】</p>
<p>組み合わせる理由や期待する効果 など</p>	