

予 算 要 求 資 料

令和5年度当初予算

支出科目 款：総務費 項：徴税費 目：賦課徴収費

事業名 自動車税種別割コールセンター設置事業費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

総務部 税務課 自動車・事業税係 電話番号：058-272-1111(内2371)

E-mail：c11110@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 3,664 千円 (前年度予算額：4,275 千円)

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	4,275	0	0	0	0	0	0	0	4,275
要求額	3,664	0	0	0	0	0	0	0	3,664
決定額	3,664	0	0	0	0	0	0	0	3,664

2 要 求 内 容

(1) 要求の趣旨(現状と課題)

自動車税事務所では定期納税通知書(以下「定期納通」という。)発送後の繁忙期に電話が殺到(平成30年5月8日～6月8日 電話総着信数 27,082件、1日当たり約1,128件)し、所内職員に加えて税務課及び他県税事務所からの応援で対応していたが、電話業務で忙殺され通常業務に支障をきたし、また納税者側から電話が繋がりにくいとの意見があったため、令和元年度からコールセンターを導入した。その結果、職員の負担が軽減し、電話応答率が上がったため、令和2年度以降も引き続き継続するものである。

しかし、契約の始期が4月1日とすると、事業開始までのわずか1ヶ月の間に、人員の確保や研修(自動車税種別割の知識の習得、委託業務内容の理解、税務システムの操作等)を行わなければならない、業務精度が低下する恐れがある。また、タイトなスケジュールを理由に入札を辞退した業者も多く受託業者からも余裕を持ったスケジュール設定を要望された。

契約の始期を前年度に前倒しすることで、参加可能な業者が増え、競争原理が働き、委託料軽減の効果が期待できる。さらに、受託した業者は人員の確保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5年度の定期納通は5月8日(月)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。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(火)～6月5日(月) (平日のみ、20営業日)

[設置人員] 5月31日(水)まで13人、6月1日(木)から5人

(3) 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)
役員費	180	外線電話増設・休止工事、電話線接続工事
委託料	3,446	内訳:人件費、準備費、研修費
使用料及び賃貸料	13	外線電話基本使用料
合計	3,664	

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。この中の多くは他税目を含む納税態勢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。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、役員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、役員費も毎年発生する。)

(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、事業者に委託するが県の監督下において事業を実施する。

事業評価調査書（県単独補助金除く）

新規要求事業

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)	R3年度 実績	R4年度 目標	R5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	<p>・令和2年度の応答率は、令和2年度は55.5%（令和元年度72.9%）に低下した。これは、新型コロナウイルス感染症の影響で猶予制度に関する相談が増加したことや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。</p>
令和3年度	<p>・令和3年度の応答率は、50.7%に低下した。これは、令和3年度から開始したPayPay（ペイペイ）での納付に関する問い合わせが増加したことや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。</p> <p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>
令和4年度	<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)

・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	
(評価) 2	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。
・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	
(評価) 2	電話応答率は年によって変動するものであり、前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。
・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	
(評価) 2	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。

(今後の課題)

・事業が直面する課題や改善が必要な事項 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。

(次年度の方向性)

・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 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を継続したい。
--