

# 平成26年度予算見積調書

課室名：税務課  
 担当名：納税・管理担当  
 内線：2655

(単位：千円)

番号	事業名			会計	款	項	目	説明事業	
B28	自動車税コールセンター運営事業費			一般会計	総務費	徴税費	賦課徴収費	県税徴収諸費	
事業期間	平成21年度～	根拠法令	なし				戦略項目		
<p>1 事業の概要</p> <p>自動車税は毎年5月に約240万件課税されているが、課税月を中心に自動車税事務所への問い合わせが集中するため、「電話が繋がりにくい」との苦情が寄せられている。また、納期限を過ぎても、50万件以上の大量の滞納が発生している。</p> <p>これらの課題を解決するため、自動車税コールセンターを設置し、県民への応答業務、滞納者への催告業務の一部を民間業者に委託し、県民サービスの向上や滞納整理事務の効率化を図る。</p> <p>自動車税コールセンター運営事業費 68,755千円</p>				<p>5 事業説明</p> <p>(1) 事業内容</p> <p>ア 運営委託                      コールセンター業務の民間企業への委託費（オペレーター、通信システム等） 61,887千円</p> <p>イ 委託費以外に県が用意する費用                      ビジネスダイヤル等の電話回線、入退室管理、監視カメラ等 5,626千円</p> <p>ウ 自動車関連税制の抜本改正に係る広報                      納税通知書に同封する文書の作成 1,242千円</p> <p>(2) 事業計画</p> <p>事業内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車税に関する応答業務 通年</li> <li>・自動車税に関する催告業務（準備業務含む） 8月～12月</li> <li>・個人事業税に関する催告業務 10月～11月、1月～2月</li> </ul> <p>(3) 事業効果</p> <p>ア コールセンターでの応答による県民サービスの向上（5月定期課税時）                      平成22年度16,139件 平成25年度 25,120件</p> <p>イ コールセンターによる適正な応答や納税催告による納税率（現年度自動車税）の向上                      平成21年度 98.7% 平成24年度 99.2%</p> <p>(4) 県民・民間活力、職員のマンパワーの活用、他団体との連携状況                      コールセンターの運営については、応答・催告業務の効率化のため委託業務としている。</p>					
<p>2 事業主体及び負担区分                      （県10/10）</p>									
<p>3 地方財政措置の状況                      なし</p>									
<p>4 事業費に係る人件費、組織の新設、改廃及び増員                      9,500千円×0.5人=4,750千円</p>									
				財 源 内 訳					
予算額								一般財源	前年との 対比
決定額	68,755							68,755	27,452
前年額	96,207							96,207	