

熊本市公共サービス民間提案制度(モデル事業)に係る提案の審査結果について

1 民間提案の公募結果

平成24年4月27日から5月28日までの間、民間事業者等からの提案を公募しました。

対象事業名	提案件数
市税初期滞納対策事業	2件

2 審査結果

平成24年6月8日に熊本市公共サービス民間提案審査委員会において、官民比較の審査を行い、その結果を踏まえて、今後、実現に向けて取り組む提案を決定しました。

(1) 審査の視点

審査項目	審査項目の内容
サービス水準の向上	接触率または通話率の向上を図れるか。 提案内容を実現することによって、サービスの質の向上につながるか。
経費の妥当性	提案内容を実現するにあたって、経費面に不合理な点はないか。
法令遵守等	関係法令と照らして、支障となる事項はないか。 個人情報の管理体制、情報セキュリティの体制は、十分なものであるか。
提案の実現可能性	提案内容が具体的で実現性は確保できているか(手法、実施フローなど)。 提案内容を実現するための実施体制に、不合理な点はないか。 類似した業務の実績はあるか。 事件・事故の防止策、事件・事故が起こった場合、的確な対応ができるか。
提案の独自性	独自の発想や工夫に基づく付加価値があり、市民サービスの向上につながるものか。 地域雇用への配慮がなされているか。

(2) 審査結果

事業名	提案者	提案概要	審査結果
市税初期滞納対策事業	市	1.督促状発送後における電話催告の実施 2.口座振替の勧奨(電話催告の際に同時に実施) 3.催告書発送後の電話催告も実施 4.納付約束先の後追い調査及び再催告の実施	-
	A 社	「コンタクトセンターとウェブサイトを活用した収納率向上施策」 1.庁舎内にコンタクトセンターを構築し、架電を実施 (1)効果的な架電手法の導入 ・架電対象者カテゴリにあわせて架電計画を策定 ・間違い電話を防ぐためソフトフォンを活用 ・高効率な架電時間帯を特定し、架電計画に反映させる。 (2)民間の考え方を取り入れた運用手法の導入 ・口座振替の訴求を行う。 ・架電の際に効果測定を実施 ・顧客サービス水準向上のための専門部署の設置、就業者への継続的な研修を実施 2.ウェブサイトを制作 (1)ウェブサイトでの納税意識を啓発するため情報発信を行う。 (2)納税お知らせメール配信 (3)クレジットカードによる収納環境の構築 (4)各種申請書式などダウンロードできる仕組みを構築	-
	B 社	「電話による自主納付の呼びかけ業務」 庁舎外に「納付呼びかけセンター(仮称)」を開設し実施する。 ・自主納付の呼びかけ ・口座振替の勧奨 ・電話番号不明者の電話番号調査 ・応答結果等の報告	採用

(3) 今後の方向性(市の考え方)

提案内容には民間事業者のノウハウや経験を活かしたアイデアが盛り込まれており、かつ、実現性があるため、徴収率の向上に期待できる。

また、実施体制に不合理な点はなく、個人情報の管理体制及び情報セキュリティ体制も十分にあり、提案内容にかかる経費についても妥当であることから、B社の提案を取り入れた事業実施が適当と判断した。