

国税局電話相談センターにおける相談業務の評価（案）の概要

1. 事業概要

事業内容：国税局電話相談センターにおける相談業務

実施期間：平成26年10月24日から平成28年3月31日まで

※業務実施期間①平成26年11月4日から平成27年3月31日まで

②平成27年11月2日から平成28年3月31日まで

応札者数：2者

2. 事業実施に関する評価

- 確保されるべき質として設定された以下の項目を全て達成している。
 - ・業務処理体制、管理体制、研修体制
 - ・電話の適正処理件数（着信電話本数の95%以上）
 - ・利用者アンケート調査 満足度80%以上

- 創意工夫に関しても、委託事業者から繁忙日の補強が必要な時間帯に本部からの時間限定のヘルプ要員の投入準備体制の整備等の改善提案がなされ、良好に業務が実施された。

3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費については、着信電話本数のうち「オペレーターによる完結」業務及び「所轄税務署職員への転送」業務については7,806千円であり、従来の実施経費（単年度当たり10,475千円：平成21年度）と比べて、2,669千円（25.5%）の経費が削減されている（従来実施していなかった業務（国税局電話相談センターの税務相談官への転送業務）に係る実施経費を除き比較）。

4. 今後の事業

本事業は、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1.（1）の基準を満たしているため、今期をもって市場化テストを終了することが適当と考えられる。

以上