

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. 業務内容及び契約期間

○業務内容：東京国税局及び関東信越国税局の電話相談センターに着信した電話のうち、自動音声案内の振り分け機能により「源泉徴収」（東京国税局電話相談センターにおいて各年11月から12月に着信したものに限り。）及び「その他」に着信した電話への相談等対応業務。

○契約期間：平成23年11月1日～平成26年3月31日までの2年5か月間

※実施期間：①平成23年11月1日から平成24年3月30日まで

②平成24年11月1日から平成25年3月29日まで

③平成25年11月1日から平成26年3月31日まで

2. 実施状況に関する評価

本事業において確保されるべき公共サービスの質として設定された以下の項目について、概ね達成されていると評価できる。

①各月ごとに、委託業務の対象となる着信電話本数のうち95%以上の電話を適正に処理すること。

②利用者アンケート調査において、「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」及び「回答の分かりやすさ」に関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」又は「普通」の評価の合計が80%以上であること。

3. 実施経費に関する評価

単年度で比較すると、従来経費12,845千円（平成21年度実績）に対して、実施経費6,181千円（契約金額のうち従来業務分の単年度平均実績）となっており、6,664千円（51.9%）の経費が削減されており、十分に評価できる。

※比較にあたっては、従来経費及び実施経費を「従来の業務ベース」に見直している。

4. 今後の事業について

次期事業においては、本実施状況を踏まえ、良好なサービスの質の維持・向上の観点から、民間事業者に対して十分な情報開示を行った上で、引き続き、民間競争入札を実施することが必要と考えられる。

以上