

大阪版市場化テスト
新たな対象業務に関する検討のまとめ（提言）

（一部抜粋）

大阪版市場化テスト監理委員会 対象業務審議結果

業務名 ① 税務業務

①提案の趣旨

本提案は、今までのような一部外部委託による部分的なコスト削減ではなく、府税事務所における税務業務の集約化及び現地性が必要な窓口業務の質的向上を図ることにより、円滑な府税運営とコスト削減を目指すもの。

②担当部局の考え方

- ・府税事務所を中心とした税務業務は、例えば、年間処理件数は通知書等発送業務で約 84 万件、窓口受付で約 63 万件、データ入力作業で約 44 万件等膨大な業務量であり、業務種別も 17 におよぶ税目や課税、納税、管理、滞納処理等多岐にわたる。
- ・これら業務を 12 ヶ所の府税事務所と 1 ヶ所の自動車税事務所で担当しており、担当する職員数は約 1,100 人という大規模なものである。
- ・公権力の行使等見極めは必要であるが納税催告や各種通知書発送業務等の集約化など、税務業務の改革を検討している。このことは提案趣旨の方向性と一致している。

③審議結果

納税催告や各種通知書発送業務、データ入力など集約化した方が効率的であり、かつ集約化しても府民に対するサービスレベルの低下を招かないものについては、集約化した上で包括的に民間に任せることにより、業務の効率化に加え極めて大きなスリム化の可能性はある。

また、現地性が必要な窓口業務についても、府民サービスの向上・スリム化効率化を検討する必要がある。

よって、大阪版市場化テストの対象業務としては「適」とする。

< 検討対象範囲 >

- ・税務業務のうち、以下の業務について、検討対象範囲として想定される。ただし、詳細については、公権力の行使に係る業務などの業務分析と整理が必要である。

(集約化を検討する必要があると想定される業務)

納税催告、申告・課税等データ作成、封入封緘発送、郵送受付業務、
各種データ入力業務、各種照会等コールセンター 等

- ・各府税事務所で実施する申請受付等窓口業務（税務申告、各種相談等）についても、集約化を検討する必要があると想定される業務と同様に公権力の行使に係る業務の整理など業務分析が必要である。

< 課題・問題点 >

- ・府税事務所の再編との整合性。