

大阪版市場化テスト対象業務の情報開示シート

1 業務の名称

税務業務

2 担当部課グループ名

総務部 税務室 税政課 改革推進グループ

電話 06-6941-0351(内 2176)	06-6944-9106 (ダイヤルイン)
-------------------------	-----------------------

メール zeimu-g27@zbox.pref.osaka.lg.jp
--

3 事業の概要

大阪版市場化テスト対象範囲の事業概要は、次のとおりの業務体系となります。

〈税務業務について〉

○税務業務は、大阪市内5カ所、大阪市以外7カ所の府内計12カ所に設置した府税事務所と、1カ所の自動車税事務所(3分室あり)で、実施している。

○税務業務を大別すると、

- ・課税業務：申告や調査に基づいて税額を確定する「課税業務」
- ・納付状況を管理し、納税証明書の発行や督促状を発送する「管理業務」
- ・滞納者に対する納付相談や催告を行い、最終的に差押えを行う、「納税業務」から成る。

○この中で、管理・納税業務はどの税目においても共通であるが、課税業務のみ、税目により業務内容が異なる。

○主な税目は、

- ・法人事業税、法人府民税
 - ・個人事業税
 - ・不動産取得税
 - ・諸税
- がある。

〈税務業務のイメージ〉

課税業務

- 法人事業税、法人府民税
- 個人事業税
- 不動産取得税
- 諸税

〈主な業務〉

- ・窓口郵送受付
- ・課税資料データ化
- ・納税通知書送付
- ・事後調査 等



管理業務

- ・納税証明発行
- ・督促状発送
- ・自動車税減免申請受付 等



納税業務

- ・納税催告
- ・納付相談
- ・差押え
- ・差押え財産処分 等

〈参考：府税事務所の所在地・管轄地域・職員数〉

事務所名	所在地	管轄(市町村又は区)	職 員 数			
			総務	課税	納税	計
中央府税	中 央 区	中央	6	52	26	84
なにわ北府税	北 区	北、淀川、東淀川	6	36	39	81
なにわ西府税	西 区	福島、此花、西、港、大正、西淀川	6	25	32	63
なにわ東府税	城 東 区	都島、東成、生野、旭、城東、鶴見	6	25	35	66
なにわ南府税	阿 倍 野 区	天王寺、浪速、阿倍野、住之江 住吉、東住吉、平野、西成	6	38	53	97
三島府税	茨 木 市	吹田、高槻、茨木、摂津、島本	7	31	41	79
豊能府税	池 田 市	豊中、池田、箕面、豊能、能勢	6	21	29	56
泉北府税	堺 市 堺 区	堺、泉大津、和泉、高石、忠岡	6	36	55	97
泉南府税	岸 和 田 市	岸和田、貝塚、泉佐野、泉南、阪南 熊取、田尻、岬	6	19	30	55
南河内府税	富 田 林 市	富田林、河内長野、羽曳野、藤井寺 大阪狭山、太子、河南、千早赤阪	6	15	26	47
中河内府税	東 大 阪 市	八尾、松原、柏原、東大阪	6	34	52	92
北河内府税	枚 方 市	守口、枚方、寝屋川、大東、門真 四條畷、交野	7	36	52	95
大阪自動車税事務所	城 東 区	大阪府内全域	6	28	18	52
合 計	—	—	80	396	488	964

〈参考：平成19年度徴収状況〉

区分	調定	納期内収納	納期内収納率	滞納
	A	B	B/A	A-B
	税額(千円)	税額(千円)	(%)	税額(千円)
法人府民税	104,396,882	102,194,747	97.9	2,202,135
法人事業税	460,252,372	456,062,296	99.1	4,190,076
個人事業税	18,727,048	16,499,079	88.1	2,227,969
不動産取得税	41,547,229	33,334,915	80.2	8,212,314
自動車税	88,273,551	72,858,284	82.5	15,415,267
自動車取得税	26,174,782	26,165,953	99.9	8,829
軽油引取税	47,182,388	45,871,696	97.2	1,310,692
その他の府税	63,733,755	63,727,038	99.9	6,717
計	850,288,007	816,714,008	96.1	33,573,999

※調定とは府税を府の収入にしようとする場合にその内容を調査して収入金額を決定する行為のことで、ほぼ課税件数や課税金額のイメージ。

4 法令規制などの留意点

根拠法令： 地方税法、国税徴収法、大阪府税条例

5 事業実施において必要なノウハウ・マニュアルの有無等

通達、事務処理要領、端末機操作手引書等に基づいて業務執行している

6 対象範囲の整理

○税務業務における基幹業務と大阪版市場化テストの対象範囲を整理。

〈基幹業務＝対象外と考えられる行為が含まれる業務〉	
属性	内容
公権力の行使に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査業務 課税調査(資料整理, 結果入力, 通知書発送等を除く) 差押えのための調査(財産, 所在等) ・ 申請書等の受理 ・ 滞納者への納税督促(初期納税催告を除く) ・ 滞納者の財産差し押さえ ・ 差押え財産処分(補助業務(鑑定, 保管, オークション等)を除く)
裁量判断を伴う業務 (意思決定に至るまでの判断等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 税額等の精査 ・ 裁量判断を伴う内容の申請・申告内容の誤り等に対する指導 ・ 判断を伴うデータ入力内容の審査
意思決定に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課税の決裁 ・ 減免、猶予等の決裁 ・ 更正決定等の決裁 ・ 督促状発送、滞納整理等に関する決裁
関係行政機関との調整業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課税資料収集に係る事前調整 (法務局・税務署・市町村) ・ 申告・申請内容の通知(都道府県・市町村)

大阪版市場化テストの対象範囲

- 定例的な業務
- マニュアル等で対応可能な業務
- 裁量判断を伴わない業務

項目	内容
集約化する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人事業税法人府民税申告書, 添付書類等 ・ 不動産取得税課税予告書 ・ 各税目の納税通知書 ・ 督促状 ・ 還付充当通知書
課税資料のデータ化 (22年3月から、OCR装置によるデータ化を実施)	集約化した上でOCR機読取による課税資料のデータ化を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 法人事業税法人府民税：申告情報のデータ化 ・ 不動産取得税：収集した課税調査結果のデータ化 ・ 読取りエラー分等のデータ修正
現地性が 必要な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申告, 申請, 届出等の形式チェック (記名押印, 添付資料, 記載事項等の確認) ・ 形式チェックの修正指示 ・ 税制度に関する相談 ・ 納税証明書作成 ・ 届出書等の受付
窓口受付に付随する業務 (22年4月実施)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口受付時の入力, 及び入力内容のチェック ・ 申告, 申請, 届出等の帳票編綴 ・ 調査資料の整理 ・ 郵送分受付処理業務

7 市場化テストの対象範囲に係る実施体制（単位：人）

現状の業務分析及び対象範囲の整理を行ったところ、市場化テストの対象範囲に係る人員は次のとおりです。

常勤職員	78 人
非常勤職員	4 人

8 対象範囲にかかる事業経費（単位：千円）

項目		20年度 決算額	21年度（参考） 予算額
人件費	常勤職員	608,492	608,492
	非常勤職員	5,787	5,787
人件費以外の関連経費		125,002	131,031
	うち委託料	54,689	55,902
計（a）		739,281	745,310
人件費 参考値（b）	退職給付費用	49,985	49,985
	間接部門費	10,504	10,504
（a）＋（b）		799,770	805,799

1. 人件費

対象範囲に係る人員の経費（直接人件費）

- 常勤職員：給料額、時間外勤務手当、期末勤勉手当、各種手当、各種共済負担金の合計額
（平成21年度予算額は平成20年度決算額と同額を記載）
- 非常勤職員：報酬、賃金の別にかかわらず非常勤職員の報酬額、交通費、社会保険料等の合計額

2. 人件費以外の関連経費

消耗品購入費、印刷費、補修費等、当該業務の運営に必要な経費の合計額
当該経費のうち、委託料の合計額を再掲

3. 人件費参考値（退職給付費用、間接部門費）

退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、各費目の算定方法は以下のとおり（平成21年度予算額は平成20年度決算額と同額を記載）

- 退職給付費用は、退職手当額の合計を支給人数と平均勤続年数で割り戻して算定
（一人あたりの退職給付費用：約640千円、平成20年度実支給ベースに基づき算定）
- 間接部門費は、直接的に職員に関わる経費を基準に、人数按分により算定

※ 官民比較にかかるコスト比較は、平成20年度決算額を基準として行う。

9 事業内容の詳細（現状）

3 ページの対象範囲と対象外範囲（基幹業務）の整理を踏まえた事業内容の現状の詳細は次のとおりです。具体的な作業内容、発生時期、発生回数、処理者、年間処理件数等を整理した業務分析シートは別添資料として示しています。

課税業務

税目等	大項目	内容（主なもの）	業務分析シート 掲載ページ
法人事業税、 法人府民税	申告書納付	個人情報印字	P. 1
		封入封緘	
		発送	
	窓口業務	窓口受付	P. 2
		郵送受付	P. 3
	課税資料のデータ化	申告内容の入力	P. 4
	設立・変更・減免・期間 延長	設立・異動事項届出	P. 5
		減免・申告期限延長申請	P. 6
	申請内容の調査 I	単独・分割法人申告内容調査	P. 7
		支店法人調査	
更正決定処分			
申告内容の調査 II	法人課税調査	P. 8	
	支店法人調査(未申告調査)		
個人事業税	課税資料調査	税務署調査	P. 9
		課税資料整理	
	課税資料のデータ化	申告内容調査、 納税者登録(変更)入力	P. 10
		資料データ化	
	課税	納税者通知書送付	P. 11
減免等の申請	減免等の申請窓口受付	P. 12	

税目等	大項目	内容（主なもの）	業務分析シート 掲載ページ
不動産取得税	承継取得分課税	課税資料収集	P. 13
		課税資料データ化	
		課税	
	原始取得分課税 大阪市分	課税データ取得	P. 14
		課税	
	原始取得分課税 大阪市以外	課税資料取得	P. 15
		課税資料データ化	
		課税	
	自主決定分課税	課税物件の評価	P. 16
		課税情報のデータ化	
課税			
	減税・申告猶予の申告受付	減税・申告猶予の申告受付	P. 17
課税 (中央府税のみ取扱い)	府民税利子割	窓口受付(営業所等設置届出)	P. 18
		納入申告書等の送付	P. 19
		納入申告書処理	P. 20
	軽油引取税	窓口受付(納入申告書処理)	P. 21
		窓口受付(徴収猶予申請処理)	P. 22
		窓口受付(免税使用者証交付)	P. 23

管理業務

税目等	項目	業務分析シート
管理業務	課税額と納付額の照合	P. 24
	還付充当処理	
	納税証明書発行	
	督促状発送	P. 25
	窓口受付（自動車税減免申請受付）	P. 26

納税業務

税目等	項目	業務分析シート
納税業務	納税催告	P. 27
	納付相談	
	差押え	
	差押え財産処分	

10 課題・問題点の抽出

税務業務は、地方税法や国税徴収法などの法令に基づいて行っており、徴税吏員たる職員のみが執行を認められている業務が多くを占めるが、大阪府の危機的財政状況や府税事務所の包含している諸課題に対応するためには、公権力の行使を伴わない大量反復業務の民間委託化システム化を図るなど、さらに簡素で効率的な税務行政への転換が必要。

○大阪府の危機的財政状況

課税・徴収業務の効率化を進めることにより、更なる税収確保を図る必要がある。

○府税事務所における府民満足度の向上

対応スキルの上昇・窓口の一本化（ワンストップ化）・的確な案内の実施

○各事務所で職員が行っている公権力を伴わない大量反復業務からの解放

これらの業務を集約化した上で民間委託化やシステム化などを進め、職員が実施している公権力の行使を伴わない大量反復業務を軽減し、課税調査・滞納整理等の専門性の高い業務に従事する体制づくりとともに、若手職員や部外からの転入者へのノウハウの承継が必要。

○職員の業務量の平準化

法令で定められている申告期限や処理期限などから、業務が一定期間に集中し、繁閑の差が非常に大きい業務がある。これら業務の平準化を図り、安定した業務運営を行う必要がある。

○現行業務フローの見直し

現行業務のサービス水準を保ちつつ、より効率的な業務フローへの見直しを行うとともに、12府税事務所それぞれで行っている業務のうち、現地性が高い業務以外は、集約化のうえ可能なものは民間委託を行う。

○関係官公署のシステム化・電子データ化に対応した業務体制の確立

関係官公署のシステム化等が進んでおり、これまで人手により行っていた課税資料調査などについて電子データによる資料収集体制を構築することにより、さらなる効率化・スピード化を図る。

1 1 官の業務改革（案）

官の改革のポイント

- 府税事務所のホスピタリティ向上 ⇒ 府民満足度向上
- 大量反復業務の軽減 ⇒ 課税調査・滞納整理等、専門性の高い業務に従事
- 税務業務の効率的執行 ⇒ より少ない経費で府税収入を確保
- 関係官公署のシステム化・電子データ化への対応 ⇒ 人手を掛けず課税資料入手

詳細は9ページへ

12 事業の目的を達成する観点から官民比較の審査で重視すべき事項 (業務の質の観点や、業務の質の向上に向けた取組み等)

○個人情報保護のための対策

税務情報を厳格に保護するために、有効かつ具体的な措置がとられているか。

○税務業務全般について、確実に業務を遂行できるのか

窓口業務やデータ化、封入封緘等の異なる業務を確実に遂行できるか。

○定められた処理期間内に確実に事務処理を完了するための措置

税務事務は法令等で申告等の期限が定められていることから、業務量の時期的偏在が大きく、これらの業務を処理する期間も定められている。

業務の繁忙に対応し、期限内にどのようにして業務を処理していくのか

○税額に反映する業務に対する正確性の確保

課税資料のデータ化や窓口申告受付など、納税者の税額に影響する業務が多いことから、事務処理の正確性を確保するための取組み。

○府税事務所のホスピタリティー向上のための方策

窓口受付業務において、府民満足度をどのようにして向上していくか。

○納税者に不信感を与えない円滑な連携

窓口受付業務等において、委託業務から公権力の行使に係る業務へ繋がる場合における徴税吏員へのスムーズな連携のための手法

○課税資料のデータ化における効率化

実施場所（なにわ北府税）と実施手法（OCR機読取によるデータ化）が定められている。
課税資料のデータ化業務について、どのような効率的手法を用いるか。

○印字、封入封緘、発送業務におけるコスト削減

期限内に、いかに確実に安価で遂行できるか。

(注) 集約化に伴う、高速OCR機のリース代については、府が予算計上を行います。【6千万円/年】
よって、ご提案頂く事業経費は、高速OCR機のリース代6千万円を含めてお見積りください。

