

事業評価票（執行体制の見直しを伴う事業）

1 都税事務所内総合窓口の設置・委託		所管部署 主税局総務部		30年度予算額 16,779 千円	
事業概要		・各都税事務所（区部23所、多摩2所）における申告書受付や証明書発行等の窓口は税目担当ごとに分かれており、各窓口においては申告書等受付や各種証明書発行業務のほか、税務に関する相談・公金収納など、多様な業務を行っている。			
成果・課題等		・来庁者は目的に合わせて、自ら該当の窓口に行かなければならないなど、利便性の点で課題がある。 ・非常勤職員を中心とした体制となっている一方で、年間の繁閑差が大きいことから、業務量に応じたより効率的な運営が求められている。			
見 積 概 要 （局評価）	・税目担当ごとに分散した所内窓口の集約化により、納税者の利便性向上と税務行政の効率化を図る。 ・繁閑差に応じた最適かつ効率的な人員体制の構築とコスト削減を図るため、所内窓口業務のうち大量・定型業務を集約化するほか、既に委託化している受付事務の委託等も統合することで一定の業務量を確保し、外部委託を導入する。 ・平成31年度に、都税事務所1所において外部委託を先行して導入し、32年度以降は各所の整備計画等を踏まえながら、非常勤職員の見直しと併せ外部委託を順次拡大する。	拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
		31年度見積額		14,646 千円	
		（定数見直し効果）		（△15,334）千円	
人 事 部 評 価	・既存の執行体制を見直し、利用者の利便性の向上を図るとともに、効率的な執行体制の構築にも資するものであることから、妥当な取組である。	執行体制の見直し			
		職員定数		新たな体制	
		— （非常勤 △6人）		委託化	
財 務 局 評 価	・所内に分散した窓口を集約化することは、来庁者の利便性と税務行政の効率化に資するものである。 ・委託化による人件費の削減効果も認められ、妥当な取組であることから、見積額のとおり計上する。 ・平成32年度以降に取組を拡大する際には、先行導入事例の検証や今後の整備計画等を踏まえた上で、財政負担の削減を図りながら進める必要がある。	拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
		31年度予算額		14,646 千円	
		（定数見直し効果）		（△15,334）千円	

2 郵送証明書発行業務の集約・委託		所管部署 主税局総務部		30年度予算額 25,557 千円	
事業概要		・納税者やその代理人より郵送で申請のあった、評価証明書、納税証明書等の証明書や土地・家屋名寄帳等の閲覧の受付及び発行を行う事務であり、現在すべての都税事務所において実施している。			
成果・課題等		・1所当たりの発行件数が少ないため、事務処理が分散されて効率性に欠けている。 ・申請する証明書等の所管が複数の都税事務所となる場合、それぞれに郵送申請する必要があるため、納税者の負担になっている。 ・非常勤職員を中心とした体制となっている一方で、年間の繁閑差が大きいことから、業務量に応じたより効率的な運営が求められている。			
見 積 概 要 （局評価）	・各所で実施していた証明書（郵送分）の受付及び発行業務を1か所に集約し、委託化することで、事務処理の効率化及び申請者の郵送申請に係る負担軽減を図る。 ・繁閑差に応じた最適かつ効率的な人員体制の構築とコスト削減を図るため、各所の証明書受付・発行業務を集約化することで一定の業務量を確保し、外部委託を導入する。	拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
		31年度見積額		24,410 千円	
		（定数見直し効果）		（△25,557）千円	
人 事 部 評 価	・既存の執行体制を見直し、利用者の負担軽減を図るとともに、効率的な執行体制の構築にも資するものであることから、妥当な取組である。	執行体制の見直し			
		職員定数		新たな体制	
		— （非常勤 △10人）		委託化	
財 務 局 評 価	・すべての都税事務所において実施している郵送証明書発行業務を1か所に集約化することは、納税者の郵送手続に対する負担の軽減と、税務行政の効率化に資する。 ・委託化による人件費の削減効果も認められ、妥当な取組であることから、見積額のとおり計上する。	拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
		31年度予算額		24,410 千円	
		（定数見直し効果）		（△25,557）千円	