

# 宇部市グループ

山口県宇部市(人口16.5万人)

山口県山口市(人口19.5万人)

山口県岩国市(人口13.5万人)

山口県周南市(人口14.3万人)

## 【対象業務】

税務業務(個人住民税・軽自動車税・法人市民税)

内部管理業務(庶務事務・財務会計)

## 【モデル】一般市等モデル

# 概要

# 団体間業務フロー比較 (Before)

【対象業務】:個人住民税「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理  
 (上記の他、軽自動車税・法人市民税・財政・会計・庶務事務業務について同様に比較を実施)

団体名	宇部市	業務名	個人住民税
事務名	現行 : 「2. 給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理		
年間処理件数	紙: 7800件/eLTAX: 200件		使用時期 随時 (月12回程度: 週3回程度)
作業時間 (分)	1分/件	5分/件	5分/件 15分/件
作業内容			
(詳細)	異動届出書を印刷 登録情報確認 異動届出書の内容確認と調査 発行して税名を特定 課税台帳へ入力し データ更新 システムで通知 を作成し、通知書 を異動届を統一 して確認		
	<b>宇部市</b>		

団体名	山口市	業務名	個人住民税
事務名	現行 : 「2. 給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理		
年間処理件数	紙: 7,700件/eLTAX: 700件		使用時期 日次
作業時間 (分)	1分/件	2分/件	2分/件 3分/件
作業内容			
(詳細)	異動届出書を印刷 台帳画面で個人を 特定 (生年月日、 カナ氏名) し、税種・税率、 変更履歴・マシ などを確認する。 転動の場合 所の指定書 登録情報の変更 を行う。 納付書送付有無 や納期限等を確認 する。 登録がなければ新 かに登録する。 日帳 チェックリストと異動 届を突き合わせて 確認を行う。 画面と異動届を突 き合わせて確認を 行う。		
	稀に検索結果が複数となる場合がある。 特徴→特徴の場合は、特徴先を参照すれば 該当か否かは判断可能。→RPAまたは運用で 対応が必要		
	今回対象とする異動届は、 ①一括徴収 (退職時にまとめて徴収) ②特徴継続 (転動) ③特徴→特徴の3パターン		
	<b>山口市</b>		

団体名	周南市	業務名	個人住民税
事務名	現行 : 「2. 給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理		
年間処理件数	紙: 3,700件/eLTAX: 280件		使用時期 日次 (1日20~5、60件) ※紙とeLTAX合わせた数
作業時間 (分)	30秒/件	3分/件	5分/件 2分/件
作業内容			
(詳細)	異動届出書を印刷 転動の場合、事業 所の指定書等 登録情報の確認を 行う。 登録がなければ新 かに登録する。 生年月日・カナ氏 名で検索し、個人 を特定。 業務システムへ 入力、課税台帳 更新 入力内容 (画 面) と異動届 (紙) を突き合 せて 確認		
	<b>周南市</b>		

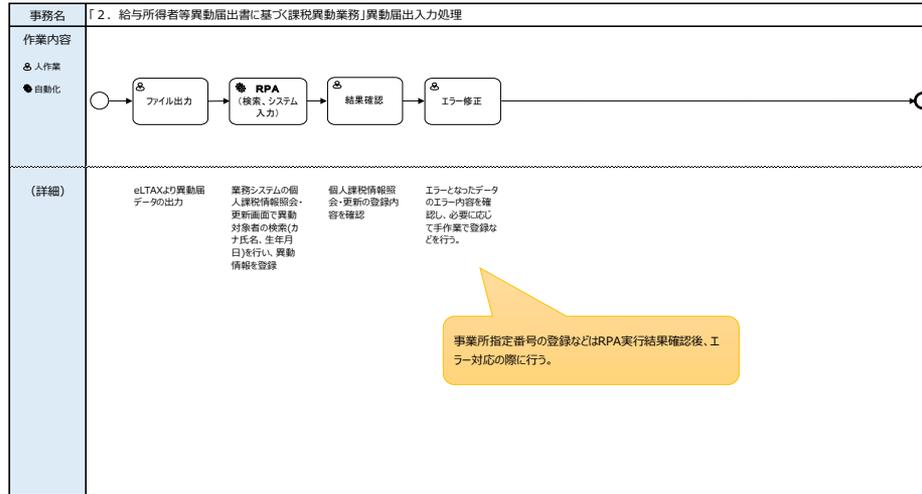
団体名	岩国市	業務名	個人住民税
事務名	現行 : 「2. 給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理		
年間処理件数	紙: 6,300件/eLTAX: 200件		使用時期 随時 (時期により週2,3~毎日)
作業時間 (分)	1分/件	5分/件	2分/件 10分/件
作業内容			
(詳細)	異動届出書を印刷 (eLTAX画面 は画面が離れた 場所にある) 事業所の指定書 等登録情報の 確認(なければ登 録 →転動該当は1期 程度) ①該当者を業務シ ステムで検索して 画面表示 (検索キーは氏名 番号、指定書等、 カナ氏名 と生年月日) ②業務システム画 面を参照し、異動 届出書の内容確 認と調査を行う 入力、課税台帳 更新 届出書と画面を参 照し、処理結果の 確認を行う		
	<b>岩国市</b>		



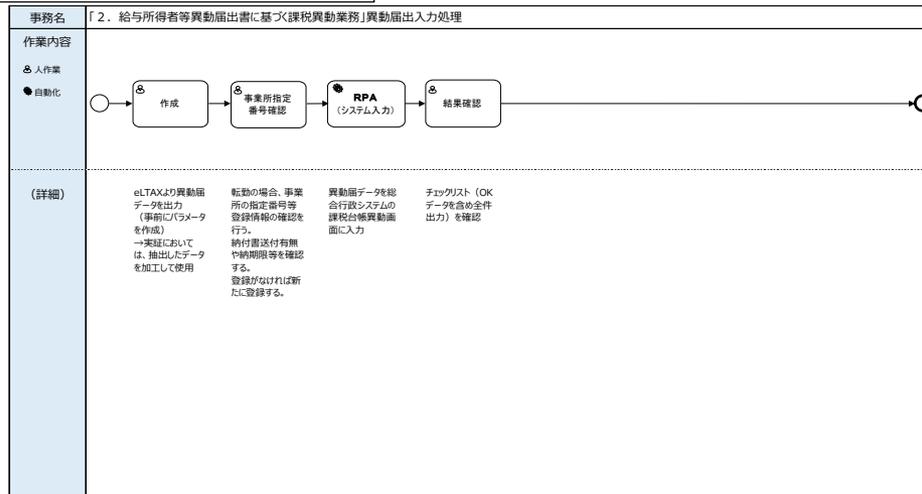
# 標準業務フロー(After)

個人住民税の対象事務におけるICTを活用した業務プロセスは以下の2パターンとなった。  
 どちらのパターンを選択するか、また各プロセスの詳細については、各団体の使用する業務システムや運用の考え方により異なるものとなる  
 が想定される。パターン1, 2のRPAシナリオの基本的な流れは同じである。

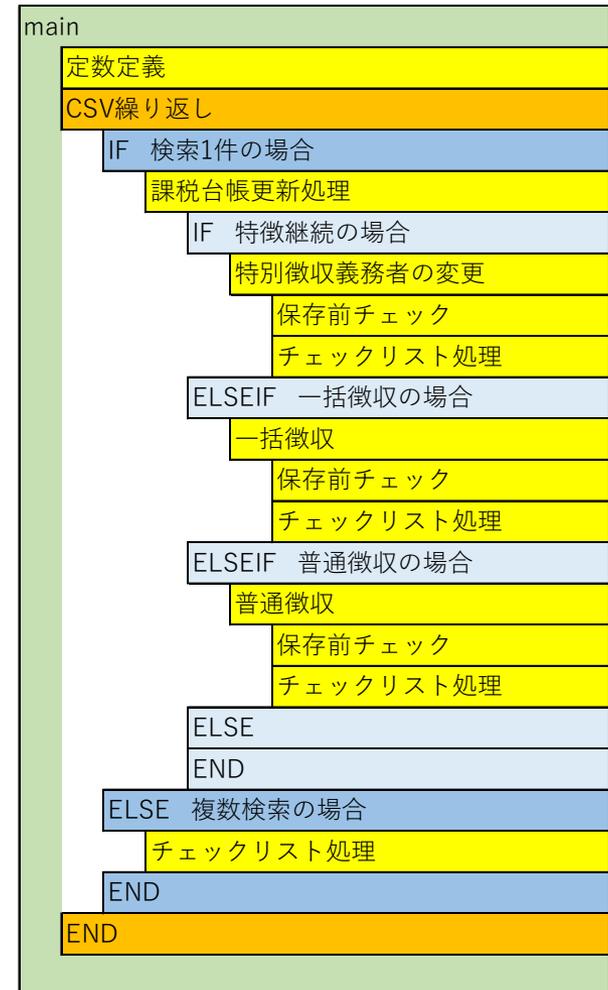
## ICT活用後 (RPA) パターン1



## ICT活用後 (RPA) パターン2



## 当該事務における RPAシナリオの基本的な流れ



# 効果

以下の業務の対象範囲についてRPAを活用することにより、最右列の削減効果が見込まれる。

個人住民税・法人市民税についてはeLTAXのデータ、軽自動車税についてはJ-LISのデータをインプットとしているため、当該フローは全国的に適用可能と考える。

業務名	対象事務	対象範囲	(単位：時間)	(単位：円)
			年間削減時間	年間削減額*
個人住民税 (4市)	「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理 (eLTAXから基幹系への連携)	対象者検索・システム入力・チェックリスト 出力	4,504.6	11,108,426
軽自動車税 (宇部市・山口市)	「軽自動車税賦課業務」における「入力処理」(廃車処理のみ)	入力データ補正・対象車両検索・システム 入力・チェックリスト出力	390.0	961,740
法人市民税 (4市)	「法人の設立設置等に関する申告書入力業務(設立・設置)」入力作 業	対象法人検索・システム入力・チェックリス ト出力	111.4	274,712
法人市民税 (4市)	「法人の異動届に関する申告書入力業務(変更・解散・合併・結了)」 入力作業	対象法人検索・システム入力・チェックリス ト出力	307.3	757,835
財政 (周南市)	各課からメールで送付される資料データの振り分け(メールソフト使用)	メールの添付ファイルをフォルダ分けして保 存・メールにフラグ付与	3.3	8,220
財政 (宇部市)	「決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握 増減額リスト 作成	データ集計・比較・リスト作成	2.5	6,165
財政 (山口市)	「財政事情の公表業務」の一連の流れ(各団体条例に基づき実施する 事務)	システムからデータ抽出・分析・集計・リス ト作成	4.0	9,864
財政 (岩国市)	「決算統計事務」の決算分析(決算額一覧表の分析・分割作業及び 分割結果をシステムに入力)	集計・ファイル出力・システム入力	250	616,500
会計 (周南市)	「歳入帳簿合わせ(日次確定(歳入))」の「財務会計入力(コンビ二収 納分収入消込)」	システム入力	28.0	69,048
会計 (山口市)	「出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している4表の作成	バッチの実行確認、PDFファイルをExcel ファイルに転記	30.0	73,980
会計 (岩国市)	「審査」における口座払の支出の審査の一部	Excelとシステム画面のデータ照合	26.0	64,116
庶務事務 (4市)	「通勤手当申請」の申請内容の審査	Webアプリでルート検索・結果リスト作成	206.0	507,996
その他 (山口市)	「証明発行手数料の集計業務」(支所からメールを受信したら自動で振 り分け、集計を行う)	メールの添付ファイルを開いて集計用 Excelに貼り付け・集計マクロ実行・累積 シートに追加	38.0	93,708
		合計	5,901.1	14,552,310

\*年間削減額(人件費)の算定に使用している時給は、山口県内の市の平均給与月額(平成30年4月1日現在)394,600円を160時間で割った2,466円。

# 効果

複数自治体が共同で導入した時の効果は以下のとおり。

## 検討段階

業務におけるICT活用について検討する際、異なる運用や考え方の他団体と意見交換を行うことにより、選択肢が増える。

## 実装段階

同一事務に対して導入する場合、シナリオ作成において他団体のものを参考にすることができる。  
また、チェック事項や結果リストについて、他団体を参考に項目を追加する等、業務の精度が上がる可能性がある。

## 検証段階

課題等について共有することで、同様の課題があった他団体から解決方法が提示される可能性がある。

## 導入段階

サーバ型ライセンスをデータセンターで利用する場合、庁内だけでなく他団体とのライセンスの共同利用が可能となる。また、サーバにシナリオを保存するため、他団体のシナリオの参照や、複数団体でのシナリオの共有も可能である。  
ただし、各団体の庁内ネットワークとRPAをインストールしたサーバの接続については、各団体のセキュリティポリシー等を鑑み検討する必要がある。

## 利用する業務システムの違いによる影響

本事業において、個人住民税、軽自動車税、法人市民税は各団体異なるベンダーの業務システムを使用し、財政、会計、庶務事務については同じベンダーの業務システムを使用している。

### 異なるシステムを利用していることの影響

- ・ある団体で有効な入力方法が別の団体では不可能という事象があった。（市外住所の入力について、郵便番号による入力が必要なシステムと、不可のシステムがあった。）  
項目単位の制御の違いであり、不可のシステムは例外処理とすることで回避できたため、大きな影響ではなかった。
- ・システム入力までの業務プロセス標準化とデータ標準化を実施し、RPAを利用することで、業務システムが異なることに起因する入力インターフェースの差を解消できることが確認できた。

### 同じシステムを利用していることの影響

- ・財政業務、会計業務については各市異なる事務を対象としたことから、業務システムの影響は検証対象外となった。
- ・庶務事務業務については、業務システムの導入範囲やバージョンが異なることから、インプットとアウトプットに違いが出るなど、実質「同じシステム」ではなかった。しかし、本事業実施後にバージョンアップする団体は、バージョンアップ済みの団体のシナリオが適用できる見込みである。

## RPAソフトの特性に起因する共通の課題

システムの操作における「プルダウンリストからの選択」をRPA化すると、シナリオ作成の手間と実行時間がかかる。（選択肢分の分岐が必要となる）

## その業務を選定した理由

### 【現状業務調査結果】

以下の手順で現状業務調査を行った。調査票の回答において年間処理件数・所要時間が多いもの、PCを利用しているものを中心にヒアリングで詳細を確認し、業務担当者と協議の上候補の事務を選定した。

#### ①調査対象範囲 検討・決定

以下に留意して4市の業務担当者が協議し、調査対象範囲を決定。

- ・団体間で業務運用に大きな差がないと想定される業務であること
- ・RPA活用の検討が可能と想定される作業が含まれていること
- ・4市で導入している同一パッケージシステムを利用する業務であること（内部情報）等

#### ②業務量調査票で業務量 やPCの利用状況を調査

- ・①で抽出した業務（大分類）を中分類に細分化。
- ・中分類単位で年間処理件数や所要時間、PCやシステムの利用状況を調査。

#### ③調査結果分析

- ・業務大分類単位で、当該事務に係る年間作業時間をPC利用（システム利用あり）・PC利用（システム利用なし）・手作業別に集計し、ICT活用の余地がある事務を可視化。
- ・業務中分類単位で、当該作業に係る年間処理時間を集計するとともに、当該作業の特徴（PC利用（システム利用あり）・PC利用（システム利用なし）・RPA活用可能な作業の有無）を各1要素として集計し、ICT活用の余地がある作業を可視化。

#### ④ヒアリング

- ・③の結果、処理時間が長く、PCを利用している業務について重点的にヒアリングで詳細を確認。
- ・担当者と事務局にて協議し、団体別・業務別に候補の事務を選定。

#### ⑤4市合同会議

- ・4市の業務担当者が集まり、各団体の検討結果を踏まえ実証対象事務を決定。
- ・団体間の作業の違いについて意見交換。

## その業務を選定した理由

### 【業務選定の考え方】

4市合同会議にてヒアリング結果の共有を行い、他団体における抽出結果の適用等の検討を行った結果、対象業務として以下の事務を抽出した。

(単位：時間) \* 処理時間は実測値ではなくアンケート調査によるもの

業務名	選定事務	現行年間 処理時間	業務選定の考え方
個人住民税	「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理 (eLTAXから基幹系への連携)	576～ 1,995	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業時間が多く負荷がかかっている処理のうち、RPA導入にあたりインプットデータの加工（分割等）が不要であること</li> <li>・他のソリューションで効率化を図っていないこと</li> <li>・電子申請（eLTAX）を受け付けていること</li> </ul>
軽自動車税	「軽自動車税賦課業務」における「入力処理」（廃車処理のみ）	32～372	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業時間が多く負荷がかかっている処理であること</li> <li>・インプットが電子データであること</li> </ul>
法人市民税	「法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業 「法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）」入力作業	18～117	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子申請（eLTAX）を受け付けているが紙を介した運用を行っていること</li> </ul>
財政	（周南市）各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 財政業務は各自治体が自団体の条例に基づいて事務を行っているため、同一業務であっても作成する資料が異なること等から、対象事務は各市個別のものとした。</li> <li>・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること</li> <li>・短期間に作業が集中し負荷がかかっていること</li> </ul>
	（宇部市）「決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握 増減額リスト作成	3	
	（山口市）「財政事情の公表業務」の一連の流れ（各団体条例に基づき実施する事務）	6	
	（岩国市）「決算統計事務」の決算分析（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力）	250	
会計	（周南市）「歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」	52	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 各市の事務分掌により会計部門が担う作業範囲に違いがあることなどから、対象事務は市ごとに異なるものとした。</li> <li>・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること（「審査」については、電子化を仮定して試験的に実施したもの）</li> </ul>
	（山口市）「出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している4表の作成	36	
	（岩国市）「審査」における口座払の支出の審査の一部	40	
庶務事務	「通勤手当申請」の申請内容の審査	33～150	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期があること</li> <li>・複数のアプリケーションを操作し一連の作業を行うこと</li> </ul>
その他	（山口市）「証明発行手数料の集計業務」（支所からメールを受信したら自動で振り分け、集計を行う）	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること</li> <li>・他の業務でも適用可能と思われる作業であること</li> </ul>

## その標準業務フローとした理由

### 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

団体間の課題整理、比較を行った結果、調査対象範囲における各業務の課題は4市共通のものとなった。

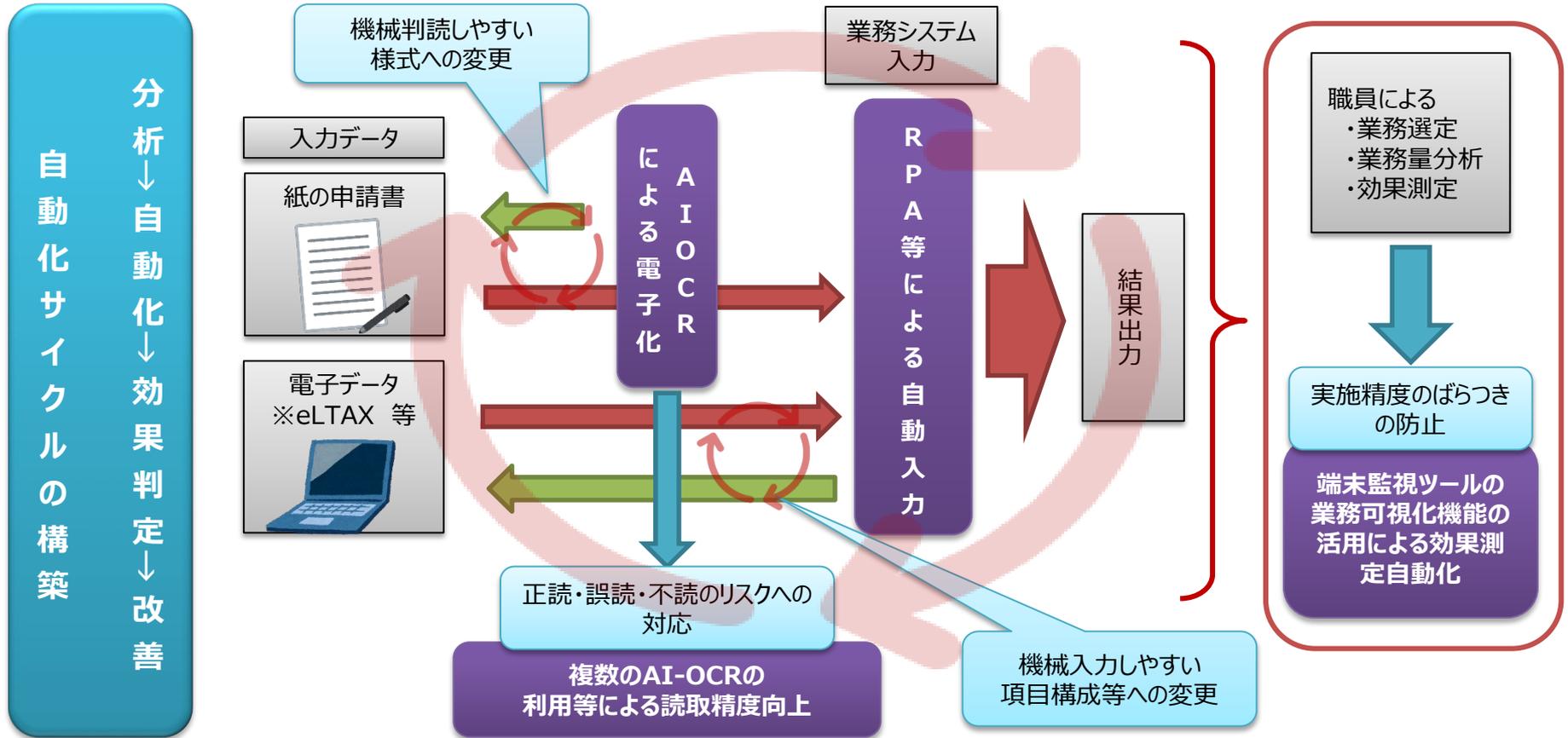
業務名	課題（4市共通）	解決方法の検討
個人住民税	紙の申請書類の入力作業に負荷がかかっている。 <b>（調査対象事務においてインプットが紙媒体でPCを利用する処理に係る時間：年間4市平均約290人月）</b> 対応策として、AI-OCRによるデータ化とRPAによる入力の組み合わせ等が考えられるが、AI-OCRの読取精度を上げるためには手間と時間が必要となる。	eLTAXから送信されるデータをインプットとする処理を対象として、RPAの導入実証を行い効果を検証する。
軽自動車税	課税に係る新規・廃車・異動情報のシステムへの反映について、J-LISから送付されるデータにKEYとなる項目が無いため市のシステムへ取り込めず、紙媒体の内容を手入力している。（周南市を除く3市） <b>（課税に係る新規・廃車・異動情報のシステムへの反映処理に係る時間：年間3市平均約4人月）</b>  周南市では、所有者名（漢字）をKEYとして可能な範囲でシステムでマッチングを行い、アンマッチ分は手作業で補正している。（マッチする割合：新規登録30%程度、廃車95%程度）	岩国市は周南市と同様のシステム機能を令和2年1月より利用開始予定。 宇部市、山口市は車両番号をKEYとして廃車処理のみRPAによる入力の効果を検証する。
法人市民税	■「設立・設置の届出書」と「異動の届出書」の様式が同じ団体と異なる団体がある。 設立・設置の様式が別にある団体への届出であっても、法人側が異動の様式で設立・設置を申請してくる場合があり、届出内容を確認するのに時間を要することがある。* eLTAXでも同様。  ■入力の際に住所の補正が必要 所在地は登記の通りに○番地○号と入力しなければならないが、届出書には○-○のように書いてくることがあるので、○番地○号にして入力している。登記にはビル名はないが、届出書にビル名を記載してくることがある。 <b>（調査対象事務における入力処理に係る時間：年間4市平均約2人月）</b>	届出の内容を確認し補正しつつ入力を行っているところを、機械的に一旦入力し、入力結果を確認しながら補正することで効率化を図る。
財政	作業内容は団体ごとに異なるが、決算統計に係る手作業の処理が共通して負荷が高くなっている。 <b>（決算統計事務に係る時間：年間4市平均約5人月）</b> 自動化が可能な処理もあるが、処理に分歧が多く作り込みに時間を要することが想定される。	部分的にRPA等で自動化可能か、実運用に耐えられるかを実証する。
会計	「審査」の事務に多くの時間を費やしている。公共料金等、相手先が同じ伝票が多数ある場合は一括伝票にまとめることで効率化を図っているが、ほとんどが様式が統一されていない紙媒体を対象としたチェックであることから、自動化が難しい。 <b>（審査に係る時間：年間4市平均約257人月）</b>	紙媒体を仮にデータ化し、チェックを自動化した場合の効果を検証する。
庶務事務	通勤手当申請の対応事務について、時期が集中し、作業期間も短い（給与の支給に合わせる必要がある）ため負荷がかかっている。 <b>（通勤手当申請の対応事務に係る時間：年間4市平均約2人月）</b>	申請対応事務の中で件数が多い距離の審査について自動化した場合の効果を検証する。

\* 処理時間は実測値ではなくアンケート調査によるもの

# その標準業務フローとした理由

## 【考えられるICTソリューション】

団体間の課題整理、比較結果等を踏まえ、ICTの活用可能性の検討を行った。



- ▶ 個人住民税・軽自動車税・法人市民税については、紙媒体からシステムへ手入力する作業負荷が課題であった。解決方法として、AI-OCRによる紙媒体のデータ化とRPAによる入力の組み合わせ等が考えられる。
- ▶ 財政・会計・庶務事務については、人が判断しつつチェックや集計を行う作業の負荷が課題であり、PCを利用している作業であることから、RPAの活用が有効と考えられる。
- ▶ 業務選定～効果測定における職員の実施精度にばらつきがあると、誤った分析結果になってしまう。解決方法として、端末監視ツールの業務可視化機能を活用し、作業を自動化して精度を一定にすることが有効と考えられる。