

## 三重県グループ

三重県松阪市（人口158,472人）

三重県亀山市（人口49,971人）

三重県明和町（人口22,523人）

三重県玉城町（人口15,113人）

【対象業務】 固定資産税業務

【モデル】 市区町村モデル

管理団体:三重県（人口1,768,632人）

## 最終報告会 資料

人口の基準日（市町別推計人口）  
令和2年9月1日

# 対象業務一覧と今回報告分

当グループでは、税務業務のうち目視による確認や手入力など職員の負担が大きく、かつ、年間の発生件数の多い事務が相当ボリュームで存在する固定資産税業務について、以下の5業務を対象に現状把握～団体間比較～標準化・ICTを活用した業務プロセスの構築を行った。

今回の報告では、そのうち3業務について説明する。

## 業務1 土地：登記申請

**業務概要**：土地の異動登録（法務局からの土地登記済通知書の受領～現況調査～評価～税の基幹システム等への登録）

## 業務2 土地：相続関係説明図の作成

**業務概要**：土地所有者の異動（死亡等）により課税が出来ない土地等について、相続人調査により相続関係説明図を作成し、正しい相続人に課税・納付通知を行う。

## 業務3 家屋：新築や増築の際の調査や評価額決定

**業務概要**：家屋の異動登録（法務局からの家屋登記済通知書の受領～現況調査～評価～税の基幹システム等への登録）

## 業務4 償却試算：申告手続き

**業務概要**：償却資産の申告受付～課税額確定

## 業務5 固定資産税業務共通：問合せ対応

**業務概要**：住民からの固定資産税に関する質問について、内容に応じて都度調べ・確認等を行い回答する。

### 標準化

業務プロセス、パフォーマンス、コスト等を比較し、差異を見える化  
自治体間で共通化できるベストプラクティスを検討

### 効率化

ベストプラクティスの業務フローに対して、AI・RPA等のICT導入が特に有効な部分を抽出し、導入による効果検証

## 業務1 土地：登記申請 ★今回報告

**対象工程**：法務局からの登記済通知書データを、税の基幹システムへ取り込む。

## 業務2 土地：相続関係説明図の作成

**対象工程**：ワンストップ窓口において死亡届提出者に「相続人代表者指定届」の提出を促す。また、納税通知書の不達先の現況（死亡及び転居の有無）を「住民基本台帳ネットワーク」にて即時調査する。

## 業務3 家屋：新築や増築の際の調査や評価額決定

**対象工程**：法務局からの登記済通知書データを、税の基幹システムへ取り込む。また、家屋調査において、設計図等のコピーを入手し活用する。

## 業務4 償却試算：申告手続き ★今回報告

**対象工程**：eLTAXによる申告データを、税の基幹システムへ取り込む。

## 業務5 固定資産税業務共通：問合せ対応 ★今回報告

**対象工程**：AIを活用した職員向けのFAQ検索システムにより調査時間短縮と回答の質向上を図る。

# 団体間業務フロー比較 (Before) <業務1>

【対象業務1】 土地：登記申請の流れ（現状）は、以下の通り。  
対象は、法務局からの登記済通知書データを、税の基幹システムへ取り込む工程

★表記  
外注対応の工程

概要	受領・受付・仕分け		宛名番号 検索・補記	登記情報の入力	現地調査・準備		画地認定	画地計測値・単価算出・入力			GIS情報	書類保管	
松阪市	受付・事前仕分け	登記済通知書の受領	宛名番号検索・補記	登記情報の入力	農地転用データ受領・資料印刷	現地調査	画地認定	画地計測値入力		計測結果の入力	★GIS情報更新依頼	紙帳票の編綴	
今回の対象箇所 (RPA)													
亀山市	登記済通知書の受領	受付・仕分け	宛名番号検索・補記	★紙帳票スキャン・データ授受・GIS情報更新	登記情報の入力	農地転用データ受領・資料印刷	★画地データの確認・修正依頼	画地認定	画地計測値入力		計測結果の入力	紙帳票の編綴	
明和町	登記済通知書の受領	受付・仕分け	宛名番号検索・補記	コピー	登記情報の入力	農地転用データ受領・資料印刷	現地調査	画地認定	画地計測値入力	印刷・課内協議	計測結果の入力	★GIS情報更新依頼	紙帳票の編綴
玉城町	登記済通知書の受領	受付・仕分け	宛名番号検索・補記	登記情報の入力		★外部委託による現地調査	納品受領(画地認定)	画地計測値入力	★評価先一覧作成・評点仮算出依頼	チェック・データ修正依頼	計測結果の入力	★外部委託・内容確認	紙帳票の編綴

※紙面の都合により業務を一部統合して表記

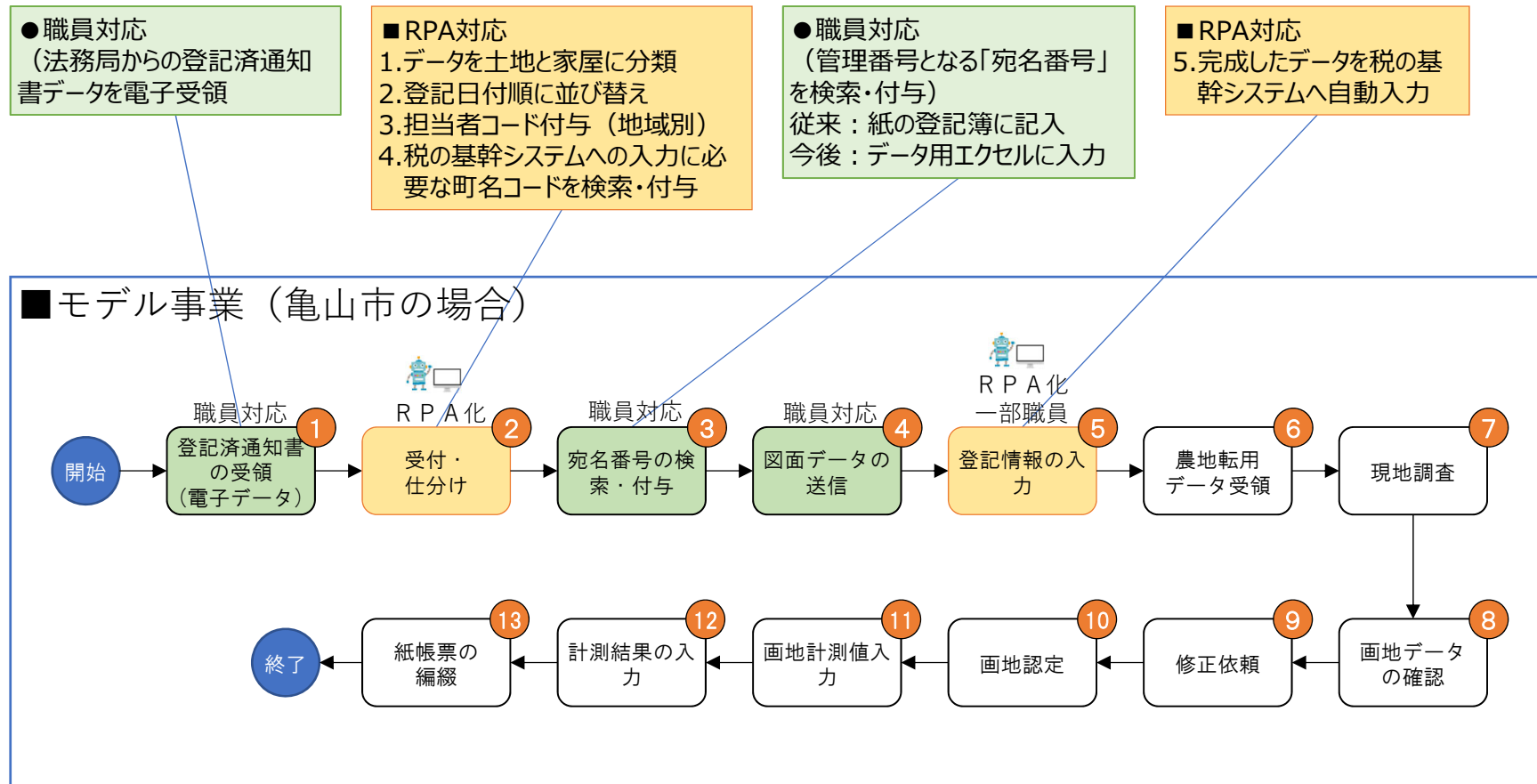
## ■ 団体間業務フローの主な差異

- ①法務局からの登記済通知書（紙資料）の受付・仕分作業（外部で事前に仕分けし受領する or 受領後に内部で仕分けする）
- ②法務局からの登記済通知書や図面等に基づくGISデータの更新時期（先に更新して評価する or 評価後に一括で修正指示をする）
- ③土地の評価作業を、どのように実施するか（職員が直接評価する or 外部委託で実施し職員が確認する）
- ④松阪市・明和町・玉城町は同じシステムベンダーを利用しており、法務局からの電子データを税の基幹システムに直接取り込めるよう改修中



# 標準業務フロー (After) <業務1>

【対象業務1】 土地：登記申請の流れ（標準業務フロー適用後）は、以下の通り。  
業務フローに大きな変更はないが、電子データ受領を活用して業務効率化を図った。



# 効果 <業務1>

## 〈業務1 土地：登記申請〉

実証自治体 亀山市 対象範囲と内容 法務局からの登記済通知書データを、税の基幹システムへ取り込む

### ■ 削減効果について

No.	作業工程	所要時間		変更点等 (省力化が見込める範囲と手法)
		(従来)	(モデル事業)	
1	登記済通知書の受領	18.0	8.0	登記済通知書データをCSVで受領
2	受付・仕分け	180.0	0.0	RPA①：各種仕分や税の基幹システム入力用データに加工
3	宛名番号の検索・入力	150.0	150.0	(税の基幹システムへの紐付けのため、宛名番号の検索は必要)
4	紙帳票のスキャン	3.0	0.0	紙資料なしで不要
5	スキャンデータ授受	1.0	1.0	(図面データの転送)
6	登記情報入力(所有権移転)	150.0	0.0	RPA②：税の基幹システムへ自動入力
	登記情報入力(上記以外)	63.0	63.0	(RPAで対応出来ない分筆・合筆・地目変更等を職員が入力)
7~14	農地転用データ受領 ~ 紙帳票の編綴	309.0	309.0	
	<b>合計</b>	<b>874.0時間・A</b>	<b>531.0時間・B</b>	<b>削減時間：△343.0時間</b>
削減効果	人件費換算	<b>1,681,576円</b>	<b>1,021,644円</b>	<b>削減額△659,932円</b>
	削減率	<b>1-B/A×100</b>	<b>39.2%</b>	※人件費単価：H30年三重県内29市町の平均時給1,924円 (一人あたり平均給与月額307,900円を160時間で除して算出)

### ■ 標準化効果、全国での活用について

法務局からの電子データ提供は既に開始されており、また提供されるデータ形式は全国統一のため、自治体側の受入体制（法務局との契約手続きや、各自治体の税の基幹システムに合わせたデータ取込方法の構築 など）が整えば、電子データの活用が順次可能となる。

#### <留意点>

- ① 同じシステムベンダー、同じ税の基幹システムであっても、各市町の独自バージョンである可能性があり、仕様の細部については事前に確認が必要である。
- ② 外字については、法務局の外字コードと各自治体の外字コードが異なるため、両者の対応表作成・更新が必要となる。それまでは職員が対応。

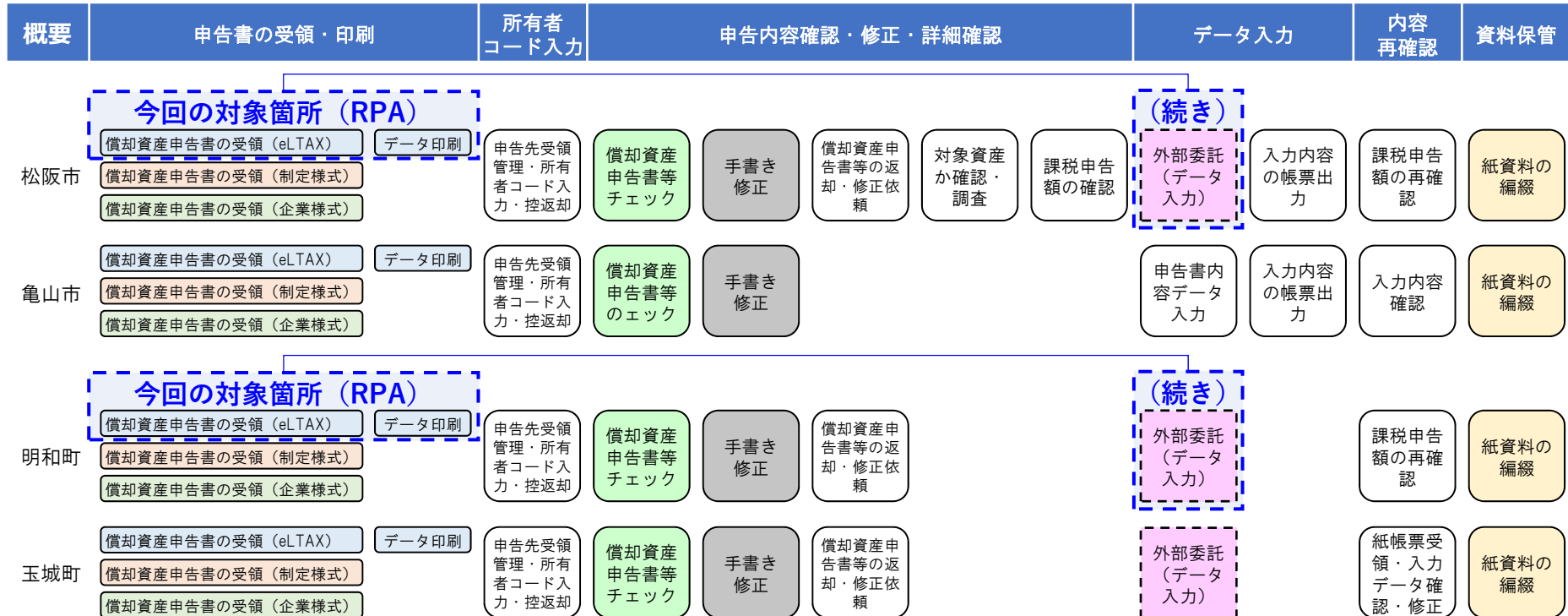
#### <将来展望>

- ① 自治体システム等標準化が進めば、自治体間の税の基幹システムの差異に対応した調整作業等が不要となる。
- ② 個人番号や法人番号が登記情報に付与され、税の基幹システムも同番号をキーとするようになれば、所有者の突合作業自体が不要となる。  
(同一人物が複数の宛名番号を保有する事例や、外字への対応等も不要となる)
- ③ 税の基幹システムと土地の評価システムが物理的に遮断されており、現状ではネットワーク上での情報授受が出来ないが、情報セキュリティの確保と業務効率化のバランスにおいて、「三層の対策」の見直しの議論も踏まえて検討を継続する。

# 団体間業務フロー比較 (Before) <業務4>

【対象業務4】 償却資産：申告手続き（現状）は、以下の通り。  
対象は、eLTAXによる申告データを、税の基幹システムへ取り込む工程

★表記  
外注対応の工程



※紙面の都合により業務を一部統合して表記

## ■ 団体間業務フローの主な差異

- ①申告内容をデータ化する際に、基本的には外部委託によるデータ入力を行うが、亀山市は確認作業時間を確保する目的で、外注ではなく職員が入力対応している。
- ②松阪市では事業者が多く、申告内容における対象資産の確認等のプロセスが多く設けられている。





# 標準業務フロー (After) <業務4>

【対象業務4】 償却資産：申告手続き（標準業務フロー適用後）は、以下の通り。  
業務フローに大きな変更はないが、電子データ受領を活用して業務効率化を図った。

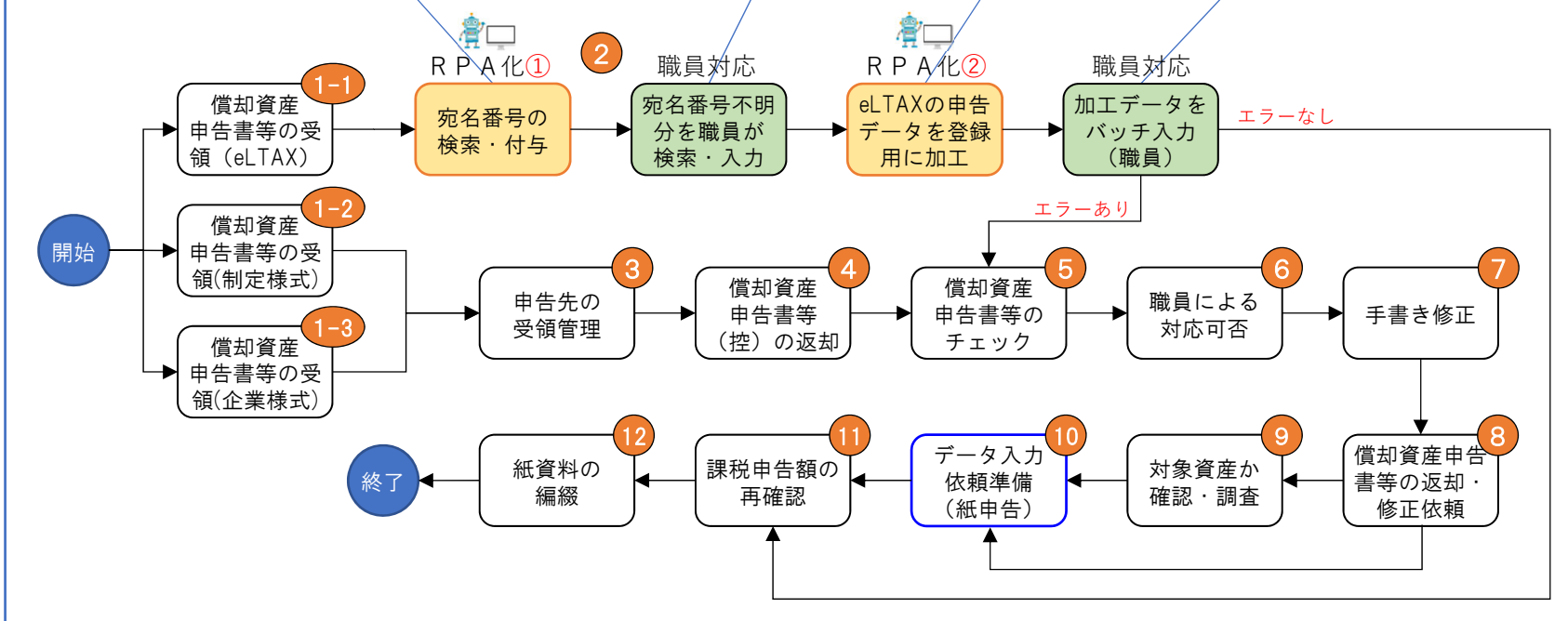
- RPA対応  
(税の基幹システムから前年データを出力)
- 1. 上記データを用いて、管理番号となる「宛名番号」を参照するためのマスターデータを作成
- 2. eLTAXから期間指定で申告データを出力  
(※松阪市は自動化、明和町は職員対応)
- 3. 2.のデータを1.と照合できる住所等を加工
- 4. 1.と3.のデータで宛名番号を検索し、3.のデータに付与

- 職員対応  
(「宛名番号」エラーを職員が追加入力  
※エラーは、新規あるいは同一先が複数番号を保有する場合など)

- RPA対応  
5.4.のデータを、税の基幹システムに登録できるデータに加工

- 職員対応  
(職員が、加工済データを税の基幹システムへバッチ入力(一括登録))

## ■ モデル事業 (松阪市・明和町の場合)



# 効 果 <業務4>

## 〈業務4 土地：償却資産：申告手続き〉

**実証自治体** 明和町・松阪市 **対象範囲と内容** eLTAXによる申告データを、税の基幹システムへ取り込む工程

### ■ 削減効果について（明和町の場合）

No.	作業工程	所要時間		変更点等 (省力化が見込める範囲と手法)
		(従来)	(モデル事業)	
1～2	償却資産申告書等（紙）の受領～返却	15.0	15.0	
3	償却資産申告書等（データ）の受領	6.7	0.3	職員がeLTAX申告データをCSVで週1回取り込み
			0.0	RPA①にて、CSVをエクセルに変換し、税の基幹システムのリストと突合して宛名番号を付与
4	償却資産申告書等データを紙出力	6.7	1.1	上記突合で宛名番号アンマッチ先を職員が検索・付与
			0.0	RPA②にて、税の基幹システムへの入力用データに加工
			0.3	職員が加工データをバッチ入力（週1回×2ヶ月）
5	償却資産申告書等のチェック	23.3	17.5	電子申告分の検算・修正不要のため
6～8	職員による対応可否～申告書の修正依頼	40.0	40.0	
9	外部委託（入力）	50.0	25.0	紙申告書の入力外注（現状の紙申告分は全体の50%）
10	課税申告額の確認	20.0	20.0	
	<b>合計</b>	<b>161.7時間・A</b>	<b>119.2時間・B</b>	<b>削減時間：△42.5時間</b>
削減効果	人件費換算	<b>311,047円</b>	<b>229,341円</b>	<b>削減額△81,706円</b>
	削減率	<b>1-B/A×100</b>	<b>26.3%</b>	※人件費単価：H30年三重県内29市町の平均時給1,924円 (一人あたり平均給与月額307,900円を160時間で除して算出)

### ■ 標準化効果、全国での活用について

eLTAXの管理番号である「利用者ID」と、市町の税の基幹システムの管理番号である「宛名番号」が独立しているため、直接の取り込みが困難であった。今回は住所と氏名をキーに突合することで、概ね60～70%程度はデータの取り込みができた。eLTAXで提供されるデータ形式は全国共通のため、自治体側の受入体制（各自治体の税の基幹システムに合わせたデータ取込方法の構築 など）が整えば、電子データの活用が順次可能となる。

#### <留意点>

① 同じシステムベンダー、同じ税の基幹システムであっても、各市町の独自バージョンである可能性があり、仕様の細部については事前に確認が必要である。

#### <将来展望>

① 自治体システム等標準化において、法人番号の活用などにより、申告から自治体のバックオフィスの工程まで全体を踏まえたシステムとなれば、突合作業も不要となり、業務全体が大きく効率化される。

② 「三層の対策」の見直し議論の行方にもよるが、異なるネットワーク間でデータの授受が出来るようになれば、作業効率が高まる。



# 団体間業務フロー比較 (Before) <業務5>

【対象業務5】 固定資産税共通：問合せ対応（現状）は、以下の通り。  
対象は、調べ物を要する問合せにおいて、各種紙資料や過去の回答例等を調べる工程

概要	受付・内容確認		必要な情報の収集① (課内)	必要な情報の収集② (庁内・税の基幹システム・現地確認等)		必要な情報の収集③ (法令・現地確認等)		回答検討・連絡		相談内容の共有・入力・保管等			
松阪市	相談の受付	情報過不足チェック	情報収集	情報提供依頼・情報収集	e-ADで情報収集	PasCALで情報収集	法令・実務提要・事例等の調査	現地調査の要否＋現場確認	回答連絡	了承or追加対応	相談内容の共有	相談内容等の入力	情報共有
亀山市	相談の受付	情報過不足チェック	情報収集	情報提供依頼・情報収集		WizLIFEチェック	法令・実務提要・事例等の調査	現地調査の要否＋現場確認	回答連絡	了承or追加対応	相談内容の共有	相談内容等の入力	情報共有
明和町	相談の受付	情報過不足チェック	情報収集	情報提供依頼・情報収集	e-ADで情報収集	HIHOUSEで情報収集	法令・実務提要・事例等の調査	現地調査の要否＋現場確認	回答作成・閲覧・ファイリング	回答連絡	了承or追加対応	相談内容の共有	
玉城町	相談の受付	情報過不足チェック	情報収集	情報提供依頼・情報収集		e-ADWORLD 2チェック	法令・実務提要・事例等の調査	現地調査の要否＋現場確認	回答連絡	了承or追加対応	相談内容の共有	相談内容等の入力	情報共有

今回の対象箇所 (AI)

※紙面の都合により業務を一部統合して表記

## ■ 団体間業務フローの主な差異

使用する税の基幹システムは異なるが、業務全体で実施する内容に大きな差異は見られない。市町規模が大きいほど、審査申出・審査委員会案件等が増える傾向にあり、また小規模市町では、固定資産税以外の問合せにも少数の職員で対応する必要がある。

(市町間の差異ではないが、各市町とも概ね以下のような3パターンの対応を実施（質問内容等に応じた標準的な例を記載）

### ① 標準的な回答対応（窓口や電話でその場で完了）をする場合（全体の70～80%程度）

概ね5分～30分程度の対応時間

例1 5分程度（ヒアリング1分＋説明4分）】 Q：なぜ私に税金がかかるのか？（1月1日以降の売買）等

例2 15分（ヒアリング5分＋資料参照5分＋説明5分）】 Q：なぜ昨年よりも税額があがったのか（地目の変更）等

### ② 相談内容を一度受けて、庁内で調べて回答する場合（②③合わせて20～30%程度）

各種法令等の調査や現地調査、道路・用地部署等への確認等が必要なため、回答までに1～7日程度（実作業時間は数時間程度）

例3：畑（農地）か家庭菜園（宅地並み課税）か など

### ③ 多くの資料を参照し、庁内で回答内容を検討する場合（件数は少ないが①では納得できず③になる場合と、最初から③の場合あり）

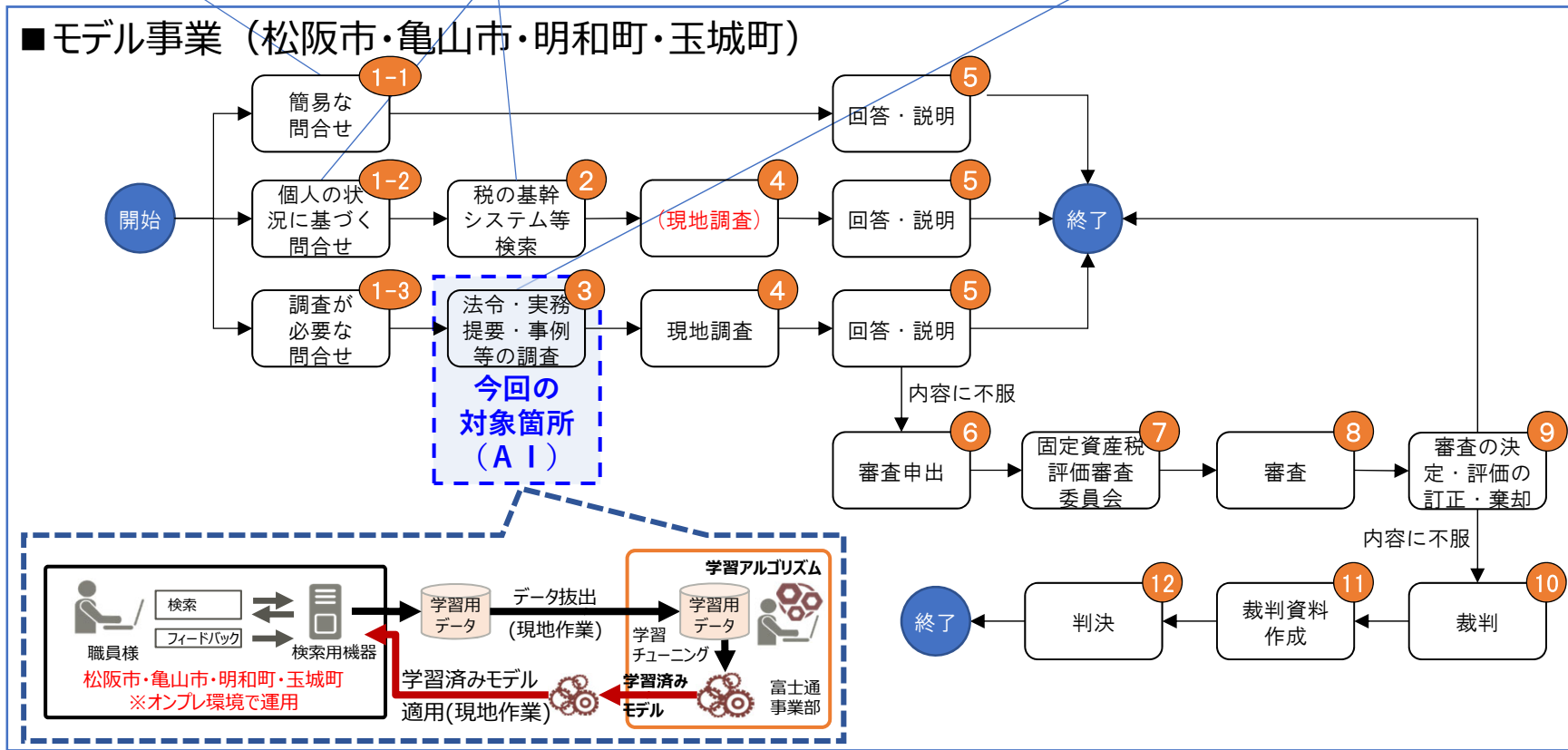
例：審査申出・審査委員会案件など1～2週間掛けて調査・検討を行い、文章で回答する事例。



# 標準業務フロー (After) <業務5>

【対象業務5】 固定資産税共通：問合せ対応（標準業務フロー適用後）は、以下の通り。業務フローに大きな変更はないが、これまでの対応記録等を活用してFAQシステムの基本データ集とすることで業務効率化を図った（精度向上は取組中）。

- 職員対応  
職員が即答出来る一般的な内容は、AI対応の対象外（従来通り）
- 職員対応  
個人の評価に対する問合せは、税の基幹システム登録内容を見て対応（従来通り）
- 職員向けの問合せ対応FAQシステム  
1. これまでの対応記録等をもとに、FAQシステムのデータベースを構築  
2. 職員が実利用し、検索結果の評価を蓄積することで、回答内容の精度を高める  
3. オフラインのシステムのため、定期的にデータを吸い上げて更新する。



# 効果 <業務5>

## 〈業務5 固定資産税共通：問合せ対応〉

<b>実証自治体</b>	松阪市・亀山市 明和町・玉城町	<b>対象範囲と内容</b>	AIを活用した職員向けのFAQ検索システムにより調査時間短縮と回答の質向上
--------------	--------------------	----------------	---------------------------------------

### ■ 削減効果について

市町名	年間問合せ対応件数・平均対応時間	所要時間		FAQシステム活用率と削減率
		(従来)	(モデル事業)	
松阪市	年間2,400件×平均30分/件	1,200	961.2	システム活用率 (25.4%) × 削減率 (78.3%) ※平均値適用
亀山市	年間1,800件×平均5分/件	150	117.6	システム活用率 (30.8%) × 削減率 (70.0%)
明和町	年間200件×平均15分/件	50	41.4	システム活用率 (20.0%) × 削減率 (86.7%)
玉城町	年間600件×平均10分/件	100	80.1	システム活用率 (25.4%) × 削減率 (78.3%) ※平均値適用
<b>合計</b>		<b>1,500時間・A</b>	<b>1,200.2時間・B</b>	<b>削減時間：△299.8時間</b>
<b>削減効果</b>	<b>人件費換算</b>	<b>2,886,000円</b>	<b>2,309,281円</b>	<b>削減額△576,719円</b>
	<b>削減率</b>	<b>1-B/A×100</b>	<b>20.0%</b>	※人件費単価：H30年三重県内29市町の平均時給1,924円 (一人あたり平均給与月額307,900円を160時間で除して算出)

※年間問合せ対応件数と平均対応時間は、当初ヒアリングによる数値

※システム活用率：実証期間中にあった問い合わせのうち、本システムを用いて回答を検索した割合。即答可能な一般的問合せや、税の基幹システム等を参照する個別事例、最新のコロナ対応の特例措置など本システムが対応していない内容のものは、活用件数の対象外となる。

### ■ 標準化効果、全国での活用について

AIシステムの維持管理コストがやや大きいことから、複数の自治体が共同で運用することで、費用負担の低減と共有情報の拡大を図ることができる。また、運用範囲が大きいほど、多くの回答例が掲載されるため、FAQシステムの有効性も高まる。

#### <留意点>

- ① FAQ検索システムを実用性のあるものとするために、レベル感（※）の合った数多くの問いと回答のセットを登録する必要がある。  
※回答がすぐに出ないものの調べれば解決する内容のものが対象。経験の浅い職員でも即答できる簡易なものや、庁内で議論が必要なものは適さない。
- ② 徴税の最終判断は各自治体が行うこととなり、FAQシステムの回答がそのまま最終回答とは限らない点に注意が必要である。
- ③ システムを継続的に運用するにあたり、新たな問合せと回答の登録、制度変更時の改修など、継続的な品質向上、維持管理について、責任の所在の明確化や役割分担などが求められることから、共同利用する自治体において、幹事自治体の選定など、システムの活用に係る仕組みを構築するよう促していく必要がある。

#### <将来展望>

- ① 全国的に知見を共有することで、業務効率化と回答の質の向上が図れる。また、FAQシステムの共同運用により、コスト低減も期待できる。

## その業務を選定された理由

### 【現状業務調査結果】

業務	市町	件数	時間	担当人数	作業期間	繁忙期	所要時間について
業務1 土地：登記申請	松阪市	20,000(3,500※)	11,780	5	6月～2月	10月～2月	①法務局からの登記済通知書（紙書類）の仕分け作業やデータ入力への負荷が大きい。 ②評価において地積測量図等とGIS情報を活用した評価作業に時間を要する。
	亀山市	2,000	800	4	5月下旬～3月上旬	12月下旬、2月下旬	
	明和町	50	50	2	7月～2月	12月～2月	
	玉城町	1,800(160※)	300(外部委託除く)	2	7月～4月	10月、2月～4月	
	合計	23,850	12,930	12	-	-	
業務2 土地：相続関係説明図の作成	松阪市	1,000	32,060	14	通年	4月～5月	①納税通知書の不達や滞納発生など、問題が発生してから、調査に取りかかる業務フローが中心となっている。 ②相続人の特定作業において、郵便調査における郵送及び回答待ちに多くの時間を要している。 ③電算化されていない手書きの古い戸籍の場合、文字の判読に時間を要することが多い。
	亀山市	30	480	2	通年	年末～年度末	
	明和町	30	150	3	通年	4月	
	玉城町	50	180	1	通年	6月～12月	
	合計	1,110	32,870	20	-	-	
業務3 家屋：新築や増築の際の調査や評価額決定	松阪市	800	20,300	9	6月～3月	10月～2月	①法務局からの登記済通知書（紙書類）の仕分け作業やデータ入力への負荷が大きい。 ②現地調査における家屋調査票の手書き作成やそのデータ入力負荷が大きい。
	亀山市	300	1,140	12	7月～3月上旬	12月～3月上旬	
	明和町	150	600	2	通年	1月～2月	
	玉城町	100	300(外部委託除く)	2	-	8月～12月	
	合計	1,350	22,340	25	-	-	
業務4 償却資産申告手続	松阪市	4,000	11,580	6	11月～3月	12月～2月	①申告方法が3種類（制定様式による手書申告、eLTAX（電子申告）、企業の独自様式）あり、様式の統一化・業務の標準化が図りにくい。 ②eLTAXによる電子申告は、データをそのまま活用できるシステム設計になっていないため、現状では電子データを紙に印刷して、所有者コードを検索・手書きし、手入力するなど非効率な面が多い。
	亀山市	1,200	330	2	1月上旬～2月下旬	1月中旬～2月中旬	
	明和町	700	350	3	1月～3月	2月～3月	
	玉城町	400	400(外部委託除く)	1	12月～4月	12月～4月	
	合計	6,300	12,660	12	-	-	
業務5 固定資産税共通：問合せ対応	松阪市	2,500(100※1)	-	16	通年	4月～7月	①問い合わせ内容が多岐にわたることや、対応する担当者の暗黙知に依存することが多く、どの担当者であっても効率的・均質的な対応が出来る状況にない。
	亀山市	1,800	-	6	通年	4月中旬～5月下旬	
	明和町	200	-	3	通年	4月	
	玉城町	2,400※2	-	6	通年	4月～6月	
	合計	6,900	-	31	-	-	

※庁内作業を基準としたヒアリング結果に基づく概算時間

業務1：（ ）は再評価が必要な件数、業務5：（※1：回答に調査時間を要する件数、※2：確定申告等を含む税務全般の件数）

## その業務を選定された理由

### 【業務選定の考え方】

- 税務業務のうち、特に固定資産税業務は、地方公共団体収入の約半分を占める基幹税目である。一方、目視による確認や手入力など、職員の負担が大きく、かつ、年間の発生件数の多い事務が相当のボリュームで存在する。
- 業務の複雑化とともに、住民からの質問も増加し、調査や確認に大きな時間と労力が割かれている。人員削減やノウハウの喪失が続けば、特に小規模団体では、今後は業務の継続すら危ぶまれる状況にあり、適正な課税を行う観点からも、業務の効率化が避けられない。
- 今でも業務の効率化には注力しているものの、個別自治体での取組や、現行システムによる運用では限界があると考えられる。
- そこで、固定資産税関連業務全般について取組意向を確認し、紙書類を用いた手作業が多く、関心の高かった以下の5業務を対象に選定した。

#### ■ 対象業務一覧

業務名	業務概要
業務1 土地：登記申請	土地の異動登録（法務局からの土地登記済通知書の受領～現況調査～評価～税の基幹システム等への登録）
業務2 土地：相続関係説明図の作成	土地所有者の異動（死亡等）により課税が出来ない土地等について、相続人調査により相続関係説明図を作成し、正しい相続人等に課税・納付通知を行う
業務3 家屋：新築や増築の際の調査や評価額決定	家屋の異動登録（法務局からの家屋登記済通知書の受領～現況調査～評価～税の基幹システム等への登録）
業務4 償却試算：申告手続き	償却資産の申告受付～課税額確定
業務5 固定資産税業務共通：問合せ対応	住民からの固定資産税に関する質問について、内容に応じて都度調べ・確認等を行い回答する。



## 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】

赤：○取り組み 緑：△見送り

業務名	課題	解決の方向性（ICT・標準化）
業務 1 土地： 登記申請	①法務局からの登記済通知書（紙書類）の仕分け作業やデータ入力の負荷が大きい。 ②評価において地積測量図等とGIS情報を活用した評価作業に時間を要する。	○取り組み：①登記済通知の電子化に合わせてICTを活用することで入力作業の負荷軽減が見込まれることから、RPA等の導入実証で効果を検証する。 △見送り：②地積測量図等をAI-OCRで自動的に読み込み、GIS情報と連動して自動で評価を行うには高度なAIが必要であり、本事業の範囲での対応は困難。
業務 2 土地：相続関係 説明図の作成	①納税通知書の不達や滞納発生など、問題が発生してから、調査に取りかかる業務フローが中心となっている。 ②相続人の特定作業において、郵便調査における郵送及び回答待ちに多くの時間を要している。 ③電算化されていない手書きの古い戸籍の場合、文字の判読に時間を要することが多い。	○取り組み：①「おくやみコーナー」など、全庁的なワンストップ対応によって、問題の発生を事前に抑制する取り組みにシフトし、業務全体の効率化に大きく寄与する。 ○取り組み：②住基ネットワークシステムや個人番号を活用した相続人調査による即時調査で待ち時間の短縮が可能となる。 △見送り：個人番号の制度開始前に亡くなった方など、もともと個人番号の割り当てがない対象者は、上記対応ができないため従来通りの郵送調査を継続する。 △見送り：③現在のAI-OCRのレベルでは、旧字体を含む毛筆・手書き文字の判別は困難であり、ICT活用による効率向上の可能性は低い。
業務 3 家 屋：家屋：新 築や増築の際 の調査や評価 額決定	①法務局からの登記済通知書（紙書類）の仕分け作業やデータ入力の負荷が大きい。 ②現地調査における家屋調査票の手書き作成やそのデータ入力負荷が大きい。	○取り組み：①土地と同様、登記済通知のデータ受領とICT活用で入力作業の負荷軽減が見込まれることから、RPA等の導入実証で効果を検証する。 ○取り組み：②現地調査について、手書きで図面を描き起こす作業を、現地でコピー入手するなどのより効率的な方法により標準化を図る。 △見送り：②現地調査における手書き作成の間取り図をAI-OCR等で読み込み、固定資産の評価システムで自動評価を行うには高度なAIが必要であり、本事業の範囲での対応は困難。
業務 4 償却 資産：申告手 続	①申告方法が3種類（制定様式を用いた手書き申告、eLTAX（電子申告）、企業の独自様式）あり、様式の統一化・業務の標準化が図りにくい。 ②eLTAXによる電子申告は、データをそのまま活用できるシステム設計になっていないため、現状では電子データを紙に印刷してから、所有者コードを検索・手書き追記した上で手入力するなど非効率な面が多い。	○取り組み：①②3種類の申告方式のうち、eLTAXによる電子申告のデータを、データのまま税の基幹システムに取り込む方法を実証する。その際、住所と氏名をキーに税の基幹システムのデータと照合することで、所有者コードの特定の自動化に取り組む。 △見送り：①制定様式による手書き申告は、手書き修正等があるとAI-OCRでの読み取りが困難であることから、対応を見送る。また企業様式も統一性に欠けることから対応を見送る。
業務 5 固定 資産税共通： 問合せ対応	①問い合わせ内容が多岐にわたることや、対応する担当者の暗黙知に依存することが多く、調査に時間を要するとともに、職員の経験によって回答に差が生じる。	○取り組み：①業務上必要な知識とベテラン職員の暗黙知をシステムに取り込み、FAQ検索システム(AIチャットボット)を構築することで、調査時間短縮と回答の質向上を図る。



## 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】

赤：○取り組み 青：◇今後の見込み

業務名	内容
業務 1 土地：登記申請	<p>○取り組み：法務局から提供される登記済通知書の電子化に合わせて、データをRPAにて各市町の税の基幹システムへ直接取り込むことで、入力作業の飛躍的な効率化と入力ミスをなくすことが出来る。現在の職員による情報一つひとつの手入力作業をそのままRPA化するのは作業効率を大幅に高めることが難しいため、一括して固定資産税管理システムへ入力できるようなデータの形式などを模索する。</p> <p>◇今後の見込み：「三層の対策」の見直しの議論の行方により、物理的なデータ移動が不要となれば、より大きな改善が期待される。</p>
業務 2 土地：相続関係説明図の作成	<p>◇今後の見込み：一番時間を要する自市町外の相続関係者の調査（戸籍調査）は、令和元年5月に「戸籍法の一部を改正する法律」が成立・交付されたことで、令和5年をめどに行政機関等に対して戸籍情報を電子的に提供するための新システムが設計・開発される見込み。これを活用することで、現状の郵便調査ではなく、システムによって親族関係を調べることが可能となり、大幅な業務効率化が期待される。この動きを注視し、適切なタイミングで、業務に取り入れていく。</p>
業務 3 家屋：家屋：新築や増築の際の調査や評価額決定	<p>○取り組み：業務 1（土地：登記申請）と同様、法務局から提供される登記済通知書の電子化に合わせて、RPAによるシステムへの取り込みを行う。</p> <p>◇今後の見込み：将来的に住宅メーカー等からの電子データ受理の仕組みづくりや、「三層の対策」の見直しの議論の行方により、物理的なデータ移動が不要となれば、より大きな改善が期待される。</p>
業務 4 償却資産：申告手続	<p>○取り組み：現状の3種類の申告方式のうち、eLTAXによる電子申請のデータを、データのまま固定資産税管理システムに取り込む方法に取り組む。</p> <p>◇今後の見込み：今後は、①プレ印刷された紙の申告書をAI-OCRで読み込むことを検討（eLTAXの利用促進も）。③企業の独自書式での申告については、eLTAXへの移行を促すことで、省力化が期待できる。</p> <p>◇今後の見込み：今回は、住所や氏名をキーにeLTAX申告データと税の基幹システムデータのマッチングを図るが、将来的には申告データをそのまま活用できるよう、全データを通じたキーとなる番号（例：個人番号／法人番号）の使用ルールの整備を含め、申告から市町のバックオフィスの工程までの全体的なフローを踏まえたシステムの改善が必要と考えられる。</p>
業務 5 固定資産税共通：問合せ対応	<p>○取り組み：現状の問合せ状況（問合せ者の年齢層等）を加味すると、住民向け問合せ対応システムは利用可能性が低いと想定されるため、対応する職員が活用しやすいシステム構築を目指す。</p> <p>○取り組み：各市町の提供データによるFAQのほか、県内自治体（4市と14市の2グループ）の情報共有のための勉強会資料等を活用しベースとなるFAQシステムを構築。各市町で一定期間テスト運用しFAQシステムの検索ヒット率・有効回答率を高め、実用的なFAQシステム構築を目指す。</p>