

# 1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】



➤ 市民税のオンライン申請導入と併せ、手作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し、さらなる作業時間の削減を目指す

## 事業の概要

- 国民健康保険や介護保険など、市提供サービスには、無収入であることを条件とする様々な制度があり、それぞれの窓口で行っていた無収入申告を、すべて市民税の申告（0申告）に集約。
- オンライン申請データと課税システムのデータをデータ連携基盤上で突合し、本人情報確認と審査を自動化。
- 審査・登録作業の完全自動化と電子申請の推進により年間約660時間の削減、将来的に電子申請率の向上や、市民税の申告（0申告）への誘導による更なる削減（年間約7,300時間）を目指す。

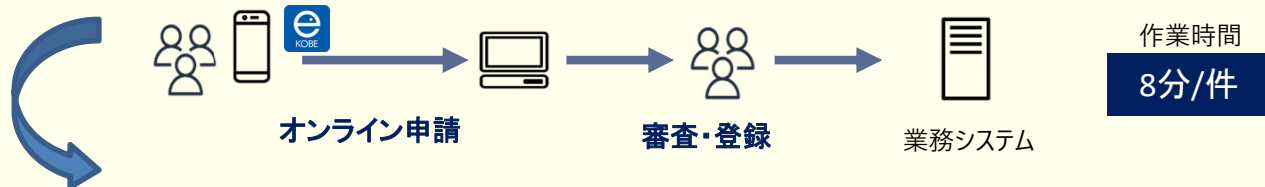
【Step0】 来庁または郵送申請（紙申請）（審査・システム登録はすべて手作業）



<本事業のターゲット>

- ・ 現在の市民税における0申告の件数 **約15,000件**
- ・ 国民健康保険等における手続き（約80,000件）のうち、**約40,000件** 約半分は所得がない市民からの申請の見込み

【Step1】 オンライン申請導入（審査・システム登録はすべて手作業）



※自動審査システムの仕組み

- 課税システムから
  - ① 住民登録
  - ② 年度ごとの課税台帳
  - ③ 課税資料の有無の各データを審査用データとしてアップロード
- オンライン申請データと①～③を突合し、市民かつ無収入であることを自動審査

【Step2】 審査・システム登録作業をすべて自動化



※【Step 1】R4年度完了済み、【Step 2】R5年度実施

## 1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】



(総務省)

### 導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

国民健康保険や介護保険など、市が提供している行政サービスには、**無収入であることを条件に受けられる様々な制度**がありますが、市民がそれらの制度の適用を受けるためには、**それぞれの窓口で個別に無収入であることの申告(簡易申告)をする必要**があります。

そこで、**市民と窓口職員双方の負担軽減**につながるよう、**簡易申告等の受付を市民税課（市民税の0申告）に集約し、その情報を所得把握が必要な所管課のシステムに連携**することを目指しています。

しかし、この実現にあたっては、0申告の申請受付後の**業務フロー\***が**変わらないまま受付が集約されると、市民税課職員の負担が増大してしまう**ということが課題でした。

この課題解決のために、**0申告の審査及びシステムへの登録を自動化する取り組みを試行的に実施**します。

(※) 当初課税と随時課税によって業務フローは異なるが、どちらも審査や課税システムの登録に当たり、職員の手作業が一定必要



### 導入に当たり工夫している点やコストについて教えてください。

市民税の0申告は、すでに一部はオンライン申請が導入されていたのですが、現状では申請部分だけが電子化されており受付後の職員の事務が手作業であり、市民の利便性は上がっても職員の負担はあまり変わっていませんでした。

そこで、申告を受け付けた後の**事務作業を自動化し、職員の作業負担を軽減できる仕組みづくりを意識**しました。

また、**初期段階では、RPAによる効率化など、必要最小限の投資で、出来る限りの自動化**を目指しました。

なお、コストは全て市の一般財源で下記のとおりです。

令和4年度予算		令和5年度（予定）	
審査システム構築	約200万円	課税システム改修等	約2,000万円
課税システム登録のRPA構築	約50万円		



### 今後の展望を教えてください。

令和4年度より実証実験を進めており、効果が見込めれば、システム改修を行い、**0申告受付後の事務処理から課税システムへの情報連携までの完全自動化**を目指します。

また、他の業務でもオンライン申請の導入は進んできており、**今回の取り組みを横展開し、事務処理が自動化できる事例を増やしていきたい**と考えています。

☆担当：神戸市 企画調整局デジタル戦略部 ☆



(神戸市)

