

地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業

(地方税務行政のDX等関係)

○登録者情報

遠藤 桃子（えんどう ももこ）

所在地 兵庫県

組織名・所属 役職

神戸市行財政局税務部固定資産税企画課

略歴

平成 28 年 神戸市 採用

平成 31 年 神戸市行財政局税務部固定資産税課（現：固定資産税企画課）配属

現在に至る

○主な取組内容・実績

1. 取組内容

- ・本市の固定資産税（償却資産）においては、紙による申告について、職員が目で見ても申告内容を整えたあと、外部事業者パンチ入力データに変換させてきました。
- ・しかし、大量の紙の申告書をパンチ入力用の様式へと整える作業や、納税義務者からの問い合わせに備えて申告書を義務者番号順に並べ替えバインダーに綴じる作業、バインダーに綴じられた申告書をめくって探し出して回答する時間・手間・労力の問題、明細・添付資料を合わせて 5 年分を揃えて綴じ込み格納しておく物理的なスペースの問題など、大変手間のかかるもので、ペーパーレス化による解決が長年の課題でした。
- ・また、このように、紙の申告書は開封からデータになるまでに多くの人手と時間がかかり、人の目で確認する項目や判断も多く、ヒューマンエラーの恐れが多量なものとなっており、物理的に紙を手渡して処理してもらうパンチ事業者も少数になっていることから、この作業の継続について強い危機感がありました。
- ・それらを踏まえて、本市では、パンチの代わりに、AI-OCR によりスキャナーで読み取ってデータ化するしくみを構築し、職員の手（あるいは外部事業者の手も借りて）で即時にデータ化することができれば、当初事務全体が画面上で即時に扱えるようになり、付随する前年度の申告内容の相違を確認するエラーチェックやそれに伴う修正業務なども効率

化できるようになり、業務時間が大きく削減できるのではないかと考えに至りました。

2. 実績

- ・令和5年度中にAI-OCR及びRPAの開発を行い、申告書の様式のうち、まずは、様式が決まっており手書きになっている神戸市様式の申告書のデータ化が可能となりました。
- ・令和6年度には、企業などが独自システムで印刷して申告書を提出する活字様式の申告書（様式が様々なもの）の読み込みにもチャレンジし、一定完成しています。
- ・また、従来の課税システムとは別の新たなシステムを構築し、紙の申告書をデータ化したものをその新たなシステムに取り込むことで、システムによりすべてのエラーチェック処理・修正作業ができるようになりました（なお、本市ではeLTAX電子申告について、エラーチェック処理を内製によりRPAで行えるよう職員が自前で構築しましたが、修正する場合はエラー分をすべて紙で印刷して、修正が必要な項目を課税システムに手作業で入力するという手間がかかっていました。この新たなシステムによりeLTAX電子申告分についても、システム上ですべて確認し修正できるようになりました。）。
- ・エラーがあるものは、新たなシステムで修正し、エラーがないものについてもそのままフォルダに貯めるしくみで、これらのデータが全て合わさって入力データとして課税システムへ流れるしくみになっています。
- ・また、従来は課税システムで計算された結果を打ち出した紙の電算帳票と紙の申告書を全件突き合わせて目検で最終のチェック（台帳全件チェック）をしていましたが、これもRPAにて自動で行うようにし、エラー分についてはエラーコードで制御して、新たなシステムの画面上でエラー箇所のみを容易に修正できるようにしています。
- ・これらシステムの構築の結果、完全なペーパーレス化により紙の保管場所が不要になったこと、職員の目検、内容精査や確認時間が大きく削減されたこと、エラー確認のための確認時間や入力のための処理件数や処理時間が半分以下になったことから、職員の超勤時間が（まだ開発初年度）ということもありますが、令和6年度で約4割程度削減されています。
- ・今後はさらに読み取り精度を向上させ、エラーチェックの修正などもより操作しやすいものにし、無理・無駄のない効率的な事務処理に改善していく予定にしています。これにより出てきた余剰時間を、申告書の受付だけでは不足している課税捕捉に振りかえて、申告漏れの指摘や捕捉のための現地調査などを強化し、適正課税を進めていきます。

○その他

- ・上記の取り組み内容について中心的な役割を担っています。
- ・償却資産の実務のエキスパートでもあり、実務にも非常に精通しています。
- ・取り組みのノウハウやポイントを簡潔かつ丁寧に、また実務に沿った内容で行うことができます。