

## ● 背景・目的

- 本市では、個人住民税当初課税事務における確定申告書の確認について、紙出力を前提とした全件確認となっており、担当者の超過勤務が常態化していた。また、人事異動や若手職員の増加により、事務処理の属人化や職員ごとの処理内容のばらつきといった課題が生じていた。
- こうした状況を踏まえ、今後の業務継続への危機感から、本事業を活用してアドバイザーからの助言を受けることとした。

## ● 具体的内容

【派遣回数】 3回

【アドバイザーの属性】 自治体職員

### 【アドバイス内容】

#### <第1回（令和7年9月11日実施）>

- 現場の状況及び課題の確認、業務改善の方向性についてアドバイス
- ・ システムに装備された機能を活用しきれていないこと、紙出力による全件確認・入力作業の負担、基幹システムとサブシステムにおけるエラーチェック項目の重複を主な課題として確認。
- ・ 確定申告書の確認について、現行の紙出力による全件確認から、紙出力を廃止し、システムにおけるエラーチェック中心の確認に業務フローを見直す方針を決定。

#### <第2回（令和7年10月9日実施）>

- エラーチェック項目の精査
- ・ システムにおける300項目以上のエラーチェック項目のうち、チェック不要と整理できる項目・後工程でまとめてチェックすることで効率化を図れる項目を精査し、業務量縮減を図る方針を決定。
- ・ 現行の業務フローを見直すに当たり、職員の負担にも配慮し、段階的に見直す方向性を決定。
- ・ 業務フロー見直しに向けたスケジュールの整理、エラーチェックの確認における判断基準のルール作りに着手。

#### <第3回（令和7年11月20日実施）>

- 事務処理体制案の確認
- ・ 業務フロー見直し後の職員配置、処理手順を明確化。
- ・ 当初課税に向けたスケジュールを確定。

## ● 効果・今後の展望

- ・ 個人住民税当初課税事務における確定申告書の確認について、これまでの紙出力・全件確認から、システムにおけるエラーチェック中心の確認に業務フローを見直すことで、職員負担の大幅軽減が見込まれる。
- ・ チェックすべきエラー項目の精査と手順書の整備により、経験の浅い職員でも処理できる体制を構築し、業務の標準化・属人化の解消を図った。
- ・ 今後、アドバイザーからの助言を踏まえ、見直したスケジュールに基づき当初課税事務を実施し、繁忙期の業務集中について平準化や負担軽減を図る。アドバイザーには随時メール等で相談し、助言いただく予定。

### ● 背景・目的

- 本市では、5年ごとに航空写真を撮影し、職員が目視で異動状況を判別することにより、未評価家屋の把握や評価課税を行っているが、特定の年度に業務量が集中することや、人事異動により職員の経験値が不足することに伴い、事務の停滞や職員負担の増大が懸念され、安定的な事務運営と職員の負担軽減が喫緊の課題となっていた。
- これらの背景を踏まえ、業務プロセスの見直し、RPA等の活用による効率化、電子申請の導入、人員配置・業務分担の最適化、DX人材育成方針について検討を行い、業務の安定化と持続可能な体制構築を図ることを目的に、本事業を活用して先進自治体の職員から助言を受けることとした。

### ● 具体的内容

【派遣回数】 3回

【アドバイザーの属性】 自治体職員

#### 【アドバイス内容】

##### <第1回（令和7年9月3日実施）>

- RPAを活用した固定資産税評価業務の事務改善の事例について
- 人員配置や業務分担の現状、家屋評価事務の流れについて

##### <第2回（令和7年9月30日実施）>

- RPAを活用したソフトの内容や導入・利用方法、予算要求の方法等について
- DX人材の育成方針について

##### <第3回（令和7年11月6日実施）>

- 家屋評価事務の流れについて
- 電子申請手続について
- 家屋評価事務全般における業務見直しにつながる助言と相談について

#### 【派遣後の取組】

- 業務フローの可視化と改善  
業務全体を図式化し、ボトルネックを特定。
- 電子申請環境の整備  
固定資産税関係の証明書をオンラインにて請求できる環境を整備。
- 戸籍情報に関するRPA導入検討とAI OCRの活用  
AI OCRにより戸籍謄本等を読み込む体制を構築。  
今後の本格導入に向けて、調査研究を進める予定。
- 衛星画像導入  
従来の5年ごとの航空写真撮影による判別から、毎年の衛星画像撮影による判別を実施する方針を決定し、導入に向けて調整。

### ● 効果

- 業務フローの可視化により、担当者間の引き継ぎの円滑化、業務停滞の早期発見に寄与。
- 電子申請環境の整備により、住民の利便性向上に寄与。
- 戸籍情報のデータ化による作業時間短縮、相続人調査の精度向上。
- 衛星画像導入により、年度ごとの業務量の平準化、課税適正化を実現。

### ● 今後の展望

- アドバイザーの助言により、他自治体の人員配置実態を参考に検討を行い、業務量や専門性の観点から、以下の見直しを行う予定。
- 業務量が集中する時期に対応できるよう、業務ローテーションや兼務調整を行う。
  - 業務マニュアルの更新等により、担当者の処理能力向上を図る。

## ● 背景・目的

- 兵庫県及び県内市町の共通課題である個人住民税対策について、限られた人員・予算のもとで徴収率の向上や収納管理の効率化を図るため、研修会を実施。
- 県外の先進自治体の職員及び地方税共同機構の職員を講師として招聘することで、適切なマネジメントや徴収業務のDX、キャッシュレス納付について知識を習得し、徴収率向上や収納管理業務の効率化の一助とする。

## ● 具体的内容

【派遣回数】 2回

【アドバイザーの属性】 自治体職員、地方税共同機構職員

【参加団体数】 49団体

【参加者数】 117名

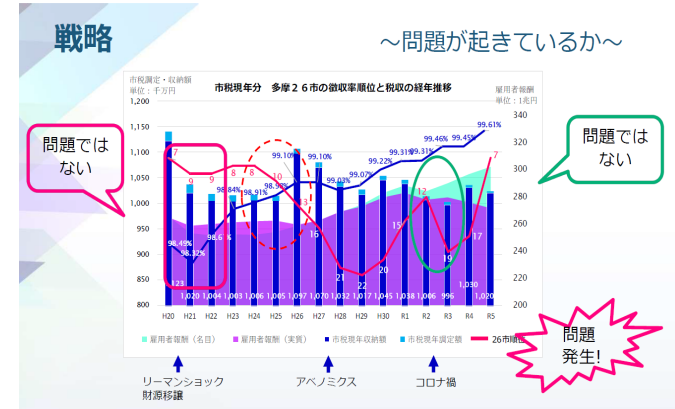
### 【アドバイス内容】

<令和7年11月14日実施>

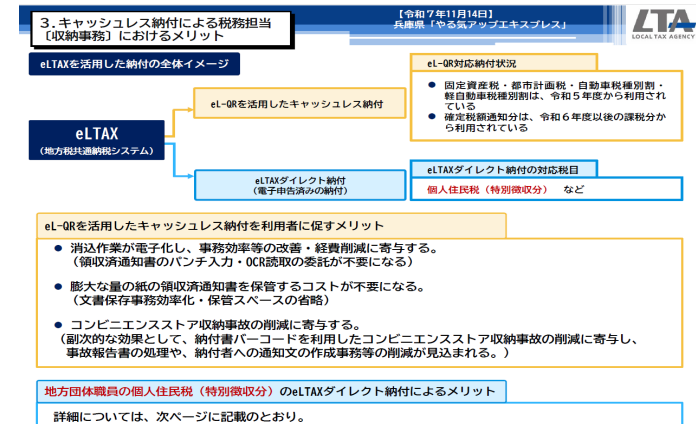
県内市町と同規模の団体における取組（組織マネジメントや徴収業務のDX）、キャッシュレス納付について、県・市町税務担当者向けに研修を開催。

	組織マネジメント ・徴収業務DX	eLTAX・eL-QRを活用した キャッシュレス納付
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>徴収・滞納整理における組織マネジメント</li> <li>民間サービスの活用による徴収業務のDX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス納付の意義</li> <li>今後の展開、納税者への認知向上に向けた取組</li> </ul>
講師	自治体職員	地方税共同機構職員

### <組織マネジメント・徴収業務DX>



### <キャッシュレス納付>



## ● 効果・今後の展望

- 他自治体の事例やキャッシュレス納付の認知向上に向けた具体的な取組を知ることにより、業務における視野拡大につながり、参加者からマネジメント面・DX面とも非常に参考になったという声が多く寄せられた。
- 広域的な集合研修により、県・市町の共通課題の認識が共有され、徴収力の底上げにつながったため、今後もこうした研修会を継続的に実施していきたい。