

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

山下 拓（やました たく）

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調整課

略歴

2010 年（平成 22 年） 神戸市 採用（民間経験採用）

2025 年（令和 7 年） 神戸市行財政局税務部固定資産企画課

（現：固定資産税調整課）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は、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、ペーパレス化による解決が長年の課題でした。
- ・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いためとなっており、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から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（様式が様々のもの）の読み込みにもチャレンジし、令和7年度に完成しました。
- ・また、従来の課税システム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らが構築しましたが、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、職員の超勤時間を4割以上削減することができました。
- ・また、令和7年度の追加改修により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改善しました。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、システム導入費用を大きく上回る税收増を実現しています。

○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。
- ・行政事務職として様々な分野の事務改善に携わった経験から業者への指示や実務担当者へのアプローチなどを適切に実行することが可能です。
- ・業務改善についての取り組みのノウハウやポイントを簡潔かつ丁寧に行うことができます。