

実証実験サポート事業課題調書

所属名又は部局名 税務部

テーマ名	いつまでマンパワーでやるの?! 効率的な市税の賦課徴収業務を追求したい!
背景	税務部全体として、時間外勤務が例年の課題となっている。 市税の賦課業務において、課税資料等のチェック、システムへの入力、確認等の多くを職員による手作業で実施しているため、繁忙期には休日を含む多大な時間外作業が発生している。また、徴収業務である口座振替や還付業務においても、手作業が多く、時間外作業が随時発生している。 そのため、先端技術の活用や民間事業者との協業により、職員以外では出来ない業務に集中できる、持続可能な業務環境を検証したい。 ※現在の時間外作業量 ・賦課業務 - 一月当たり平均 49 時間/人 - 一人当たり最大 117 時間/月 ・徴収業務 - 一月当たり平均 23 時間/人 - 一人当たり最大 71 時間/月 ※現在の対応状況 ・個別業務での AI-OCR や RPA などの先端技術は導入済、あるいは計画中。 ※留意事項 ・本年 11 月より、標準準拠システム（地方公共団体基幹業務システム標準化対応）に移行予定
解決したい課題	持続可能な業務環境の実現に必要な業務プロセスや事務フローの再構築
目標 (求める解決策)	業務プロセスや事務フローの再構築による作業量の縮減 ・縮減後時間外作業量 再構築前の 20%減かつ一人当たり最大 80 時間/月以内 (賦課業務：一月当たり平均 39.2 時間/人、徴収業務：一月当たり平均 18.4 時間/人)
想定する 実証実験の内容	既存の業務プロセス等と再構築した業務プロセス等の実施比較による作業量縮減効果の実証実験

実証実験を行う企業 に求める 専門性	・ 地方税実務及び地方税システムの理解（業務受託やシステム納入実績により判断） ・ 既存業務の分析及び再構築、提案に必要なコンサルティング力 ・ 大胆な省力化に繋がる AI 等の先端技術
提供可能なサポート	・ 実証の対象とする業務プロセス等の洗い出しや可視化のサポート ・ 可能な範囲でのデータ作成、提供 ・ 提案される事務プロセス等を実施する人員の提供
実証実験の 打ち合せ方法	☐ 対面 ☐ オンライン ☒ 対面及びオンライン
実証実験終了後の本 格導入	課題の解決につながる提案であれば、正式導入に向けた予算要求を準備したい。