事例No.	931
公表年度	R1
団体の属性	複数団体
団体名	山口県宇部市、山口市、岩国市、周南市

事例区分	DX

タグ	・税財政 ・（行政改革）業務の効率化 ・RPA

事例種類	ICTによる効率化

事例内容・タイトル

税務業務・内部管理業務におけるAI・RPA等を活用した業務プロセス構築

出典

令和元年度自治体行政スマートプロジェクト報告書

宇部市グループ

山口県宇部市（人口16.5万人）
山口県山口市（人口19.5万人）
山口県岩国市（人口13.5万人）
山口県周南市（人口14.3万人）

【対象業務】　税務業務
　　内部管理業務
【モデル】　一般市等モデル

報告書

目次

1　事業概要

目次　Ｐ．１

１．１　事業の目的　Ｐ．３

１．２　検討内容　Ｐ．３

１．３　構成団体　Ｐ．４

１．４　事業推進体制　Ｐ．５

１．５　組織図及び事務分掌　Ｐ．６

１．６　全体のスケジュール　Ｐ．１０

2　現状業務分析

２．１　スケジュール、実施状況　Ｐ．１１

２．２　実施手順　Ｐ．１１

２．３　現状業務調査結果　Ｐ．１２

２．４　現状業務の可視化　Ｐ．２２

２．５　分析結果　Ｐ．２８

２．６　参加団体ごとのＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用可能性ブレインストーミング　Ｐ．３２

２．７　対象業務及び２．８業務選定の考え方　Ｐ．３５

3　団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．１　実施スケジュール　Ｐ．４３

３．２　実施手順　Ｐ．４３

３．３　団体間比較結果　Ｐ．４４

３．４　業務フロー比較　Ｐ．４８

３．５　申請書、帳票との比較　Ｐ．５５

３．６　団体間の課題整理、比較　Ｐ．６４

３．７　考えられるＩＣＴソリューション　Ｐ．６５

３．８　ベストプラクティスの検討　Ｐ．６６

目次

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．１　実施スケジュール　Ｐ．８１

４．２　実施手順　Ｐ．８１

４．３　対象範囲の検討　Ｐ．８２

４．４　導入モデルの検討　Ｐ．８３

４．５　効果結果　Ｐ．９０

４．６　効果計測　Ｐ．１００

1　事業概要

1．1　事業の目的

一般的な自治体同様、宇部市、山口市、岩国市、周南市の４市においても、財政負担や職員数減少といった観点から業務の効率化を恒常的に模索している状況にある。また、職員数減少を補完するために非常勤職員の活用や外部委託も積極的に進めているが、市役所外でも労働力の不足やそれに伴う費用高騰が大きな課題になっているところであり、特に税などで提出される紙の申請書のデータ化についてはパンチャーの不足・委託費の高騰が顕著であり、現在のアウトソーシング形態を将来的に継続することは困難だと感じている。

上記状況を踏まえた業務改善・効率化が必要なことは十二分に感じながらも、それに取り組むためのマンパワーの不足等により具体的な取組を推進することが難しかった。

これに対して、「自治体行政スマートプロジェクト」を受託したことで、推進に必要な労力や知見を外部委託するための費用を確保するとともに、単市ではなくグループとしてプロジェクトに取り組み、４市間での協力体制により推進する。

本事業は、人口規模がほぼ同程度である４市において、税務業務・内部管理業務を対象に、RPAを活用した事務の効率化・改善を検討する。

グループ構成団体のシステムの特徴として、基幹系システムは別々のパッケージ、内部系システムは同一のパッケージを利用している点があげられる。税務業務、内部管理業務のそれぞれでRPAの実証を行い、複数団体でRPA等導入が可能な事務（同一パッケージ）、複数団体でRPA導入が可能な事務（別パッケージ）、単独団体でRPA導入が可能な事務（同一パッケージ）、単独団体でRPA導入が可能な事務（別パッケージ）といったグループごとに成果を整理する。また、そのグループごとの相違を検証することで、広く他自治体の参考となる情報を取りまとめる。

なお、相違点についてはその要因を明らかにしたうえで、ＢＰＲによる業務効率化・標準化のための手順やツールの活用方法を整理し、具体的な実務への落とし込みを行う。

1．2　検討内容

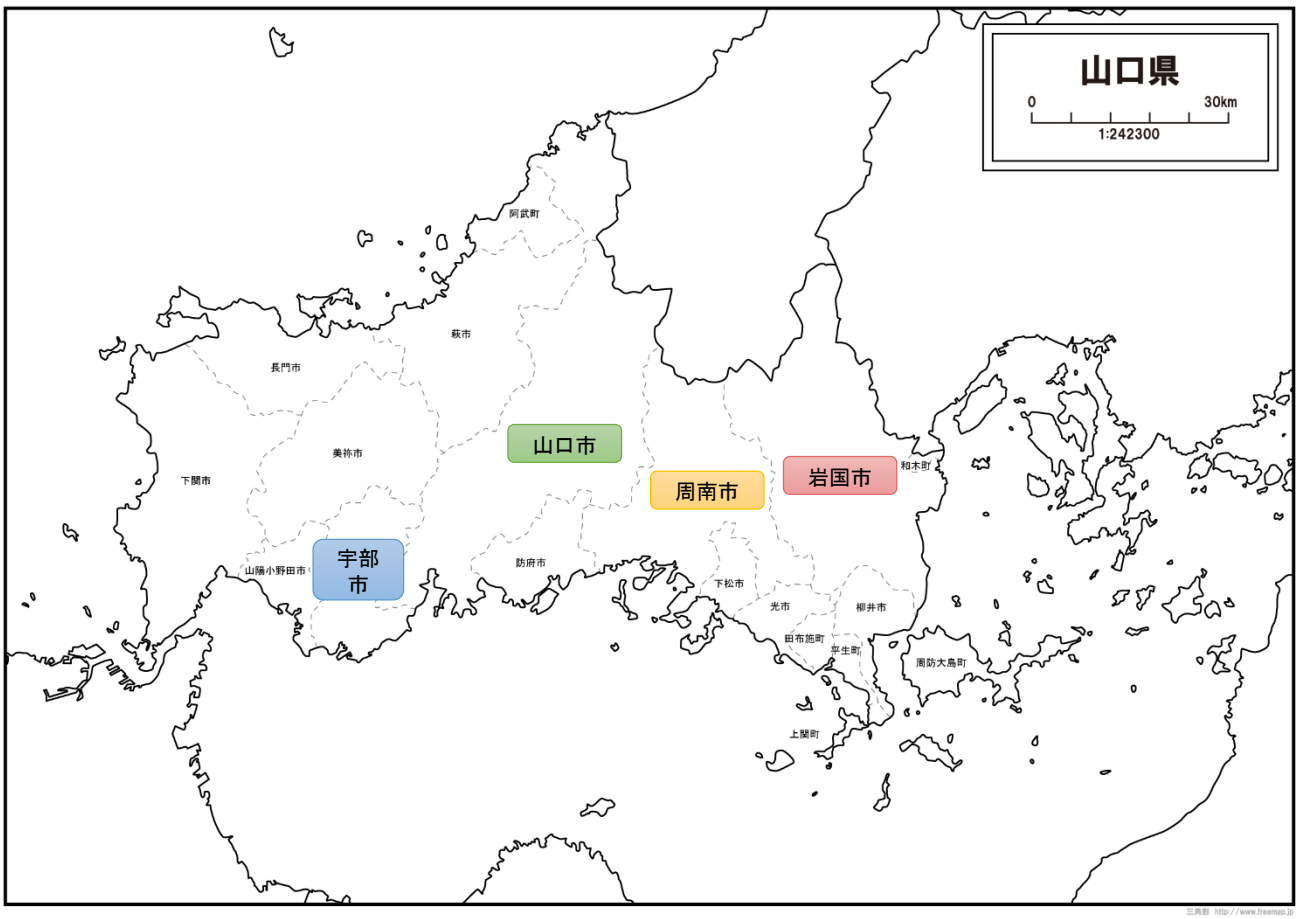
- 以下の業務の中から１０程度の事務を対象に具体的な実証事業を行い、効率化の定量的な効果を把握する。（個人住民税、法人市民税、軽自動車税、庶務事務、財務会計）
  →平成３０年度に実施した調査と業務分析の結果から、以下のプロセスを含む事務について効率化が図れると想定しており、対象とする予定。
  ①申告書・台帳等のシステム入力　②システム間連携　③資料作成（Excel等）
- 同一パッケージを利用している業務、異なるパッケージを利用している業務の間で、効率化の相違が生じるのかを検証する。
- ４市で共通して効果が見込める事務、１市または２市でのみ効果が見込める事務の双方を整理して、その相違を検証するとともに、４市で効果が見込めない事務についてはその理由を明らかにする。
- 確認できた団体間の相違点やその理由を踏まえたＢＰＲによる業務効率化・標準化のための手順やツールの活用方法を整理し、具体的な実務への落とし込みを行う。
- ＢＰＲによる業務効率化・標準化においては、４市の比較によるベストプラクティスを整理するとともに、マイナンバー制度を効果的に活用できないか検討する。
- 確認できた団体間の相違点が利用しているパッケージシステムの相違によるものである場合には、システムの標準化・共同化のための課題有無や解決策を明らかにする。
- 様式・帳票の団体間での差異を確認し、標準化に向けた課題を整理する。

1　事業概要

1．3　構成団体

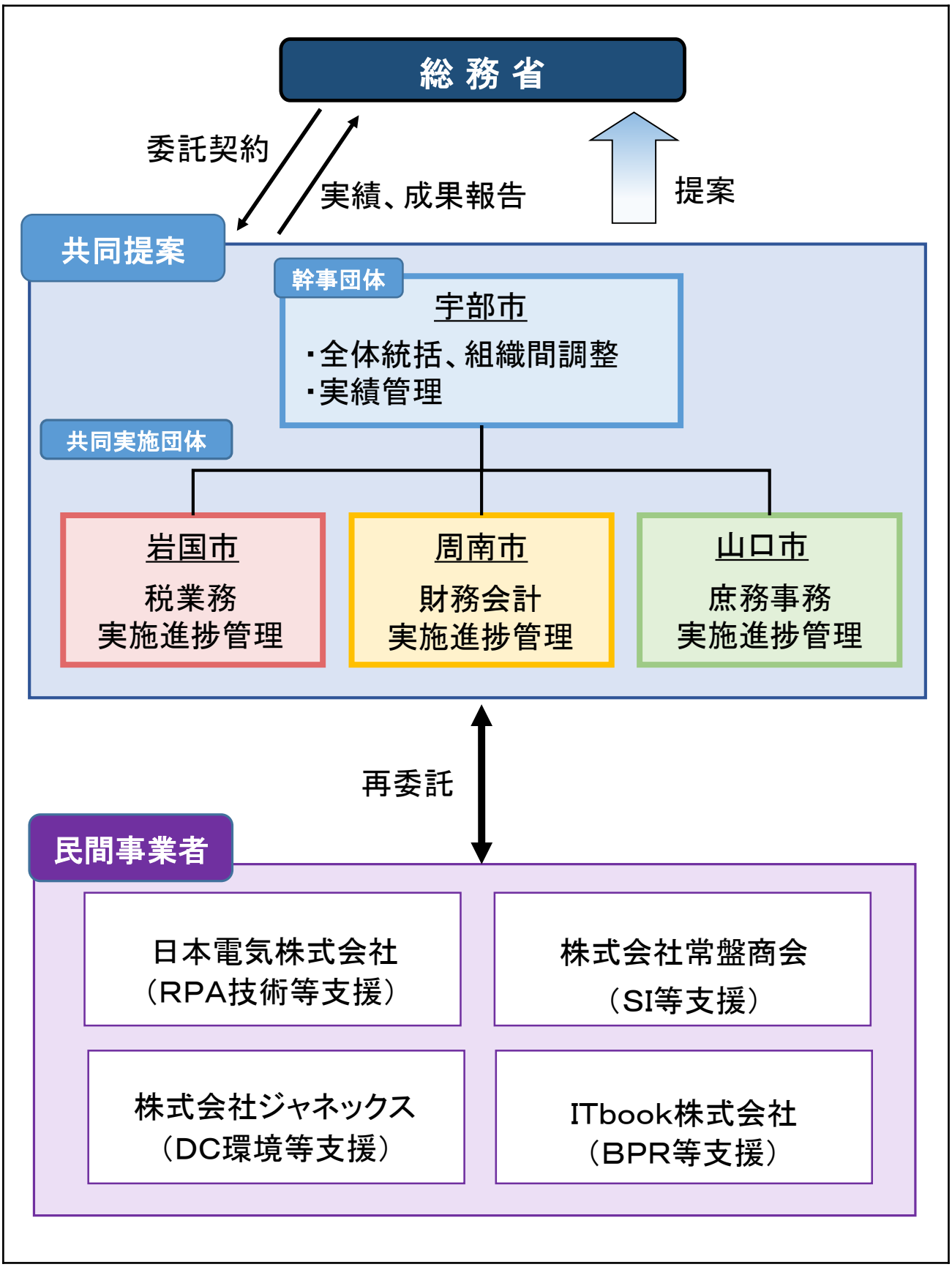
団体名	人口 平成31年４月 時点	本庁・ 支所等 窓口数	システムベンダー		実証環境	
			税務 業務	内部管理 業務	データセンター モデル	スタンドアロン型 モデル
山口県 宇部市	164,837人	３本庁 １支所	ＮＥＣ	ＮＥＣ	税務業務 内部管理業務	－
山口県 山口市	194,444人	１本庁 ５支所	ＲＫＫ	ＮＥＣ	内部管理業務	税務業務
山口県 岩国市	134,197人	１本庁 ７支所	アイネス	ＮＥＣ 両備	－	税務業務 内部管理業務
山口県 周南市	143,113人	１本庁 ３支所	日立	ＮＥＣ	－	税務業務 内部管理業務

〈図表　参加団体地図〉



1　事業概要

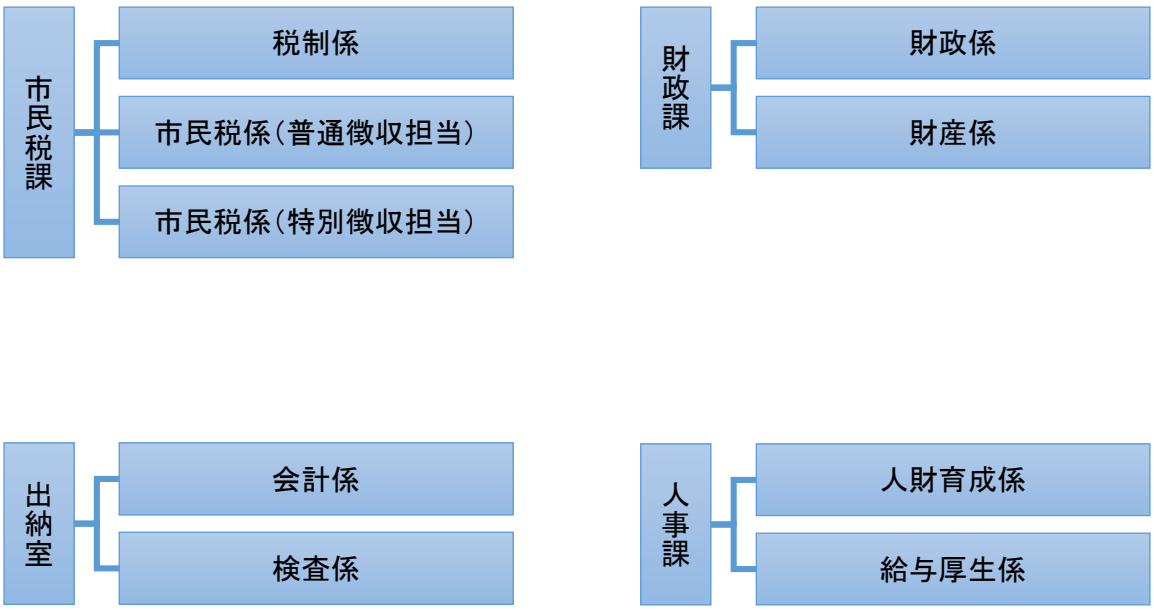
1．4　事業推進体制



1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈宇部市　対象業務所管部署組織図〉



〈宇部市　対象業務所管部署事務分掌〉

市民税課

税制係
- 税制に関すること。
- 市税に係る証明及び公簿等の閲覧に関すること。
- 軽自動車税、市たばこ税及び入湯税の調査及び賦課に関すること。
- 法人に係る市民税の調査及び賦課に関すること。
- 特別とん譲与税に関すること。
- 固定資産評価審査委員会に関すること。

市民税係（普通徴収担当）
- 個人に係る市民税の調査及び賦課に関すること。

市民税係（特別徴収担当）
- 個人に係る市民税の調査及び賦課に関すること。

出納室

会計係
- 現金の出納、保管及び記録管理に関すること
- 支出の審査に関すること
- 決算の調製に関すること

検査係
- 物品の出納、保管及び記録管理に関すること
- 会計事務の検査に関すること
- 指定金融機関等に関すること

財政課

財政係
- 予算の編成・執行及び統制に関すること
- 財源調達に関すること

財産係
- 公有財産に関すること
- 共用公用車に関すること

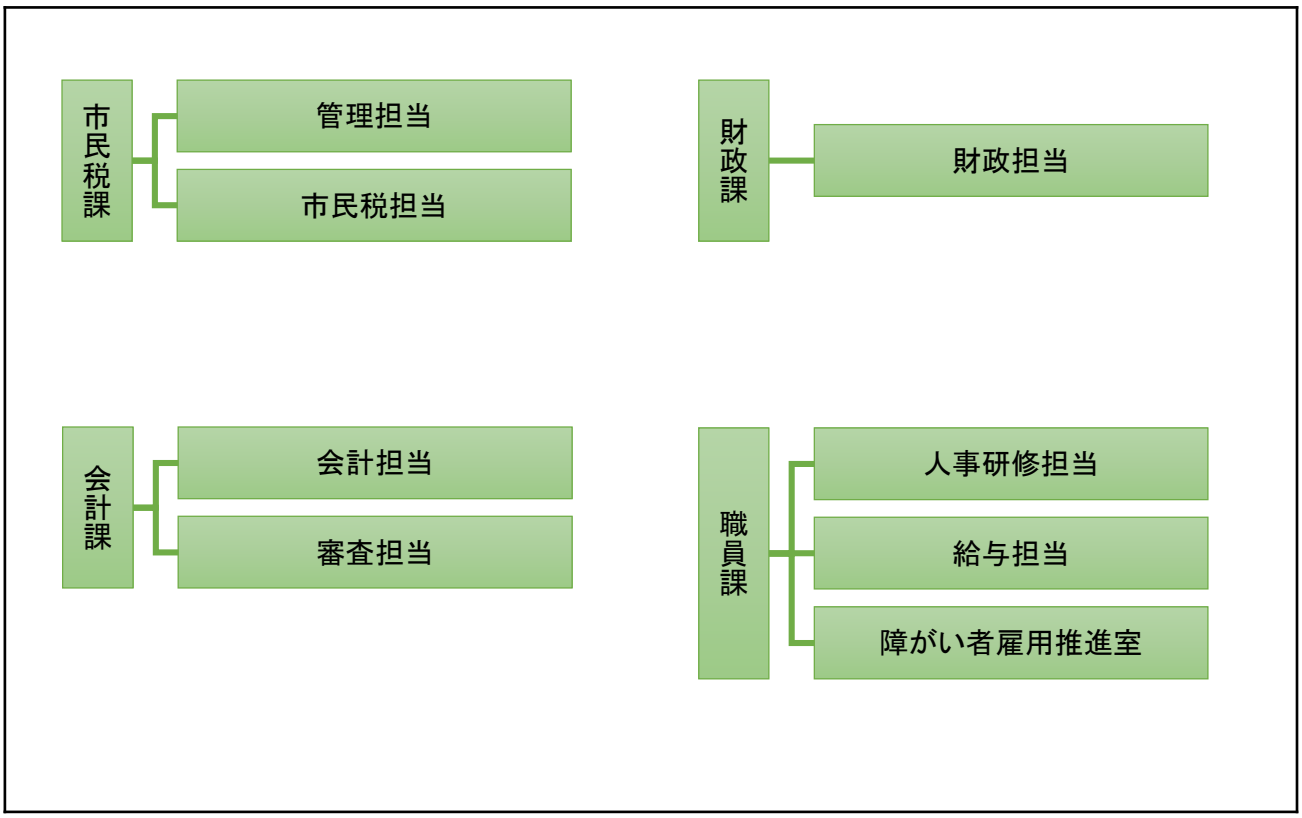
人事課

人財育成係
- 職員の任用、服務、分限、賞罰その他身分に関すること
- 定数管理に関すること
- 職員団体に関すること
- 特別職報酬等審議会に関すること
- 職員の研修その他の人材育成に関すること

給与厚生係
- 職員の給与及び退職手当に関すること
- 退職年金に関すること
- 職員の福利厚生及び安全衛生管理に関すること
- 共済組合及び共済会に関すること
- 職員の公務災害補償及び社会保険に関すること
- 公務災害補償等認定委員会及び審査会に関すること

1．5　組織図及び事務分掌

〈山口市　対象業務所管部署組織図〉



〈山口市　対象業務所管部署事務分掌〉

市民税課
市民税、軽自動車税等の賦課
1.市(県)民税の賦課に関すること。
2.軽自動車税の賦課に関すること。
3.市たばこ税の賦課に関すること。
4.鉱産税の賦課に関すること。
5.入湯税の賦課に関すること。
6.市税に関する証明及び台帳の閲覧に関すること。

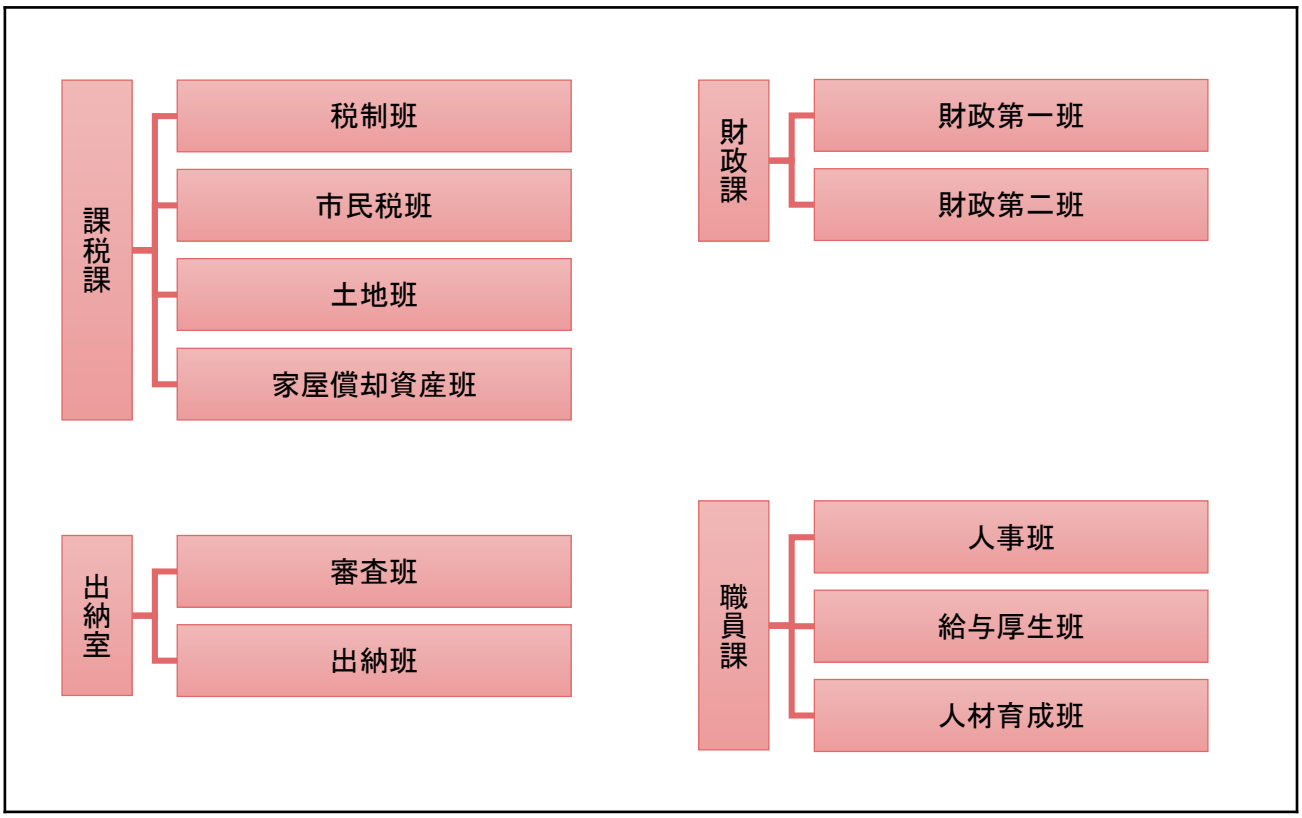
会計課
公金の出納・保管、支払いの審査
1.現金(現金に代えて納付される証券及び基金に属する現金を含む。)の出納及び保管に関すること。
2.有価証券(公有財産または基金に属するものを含む。)の出納及び保管に関すること。
3.小切手の振り出しに関すること。
4.物品の出納及び保管(使用中の物品の保管を除く。)に関すること。
5.現金及び財産の記録管理に関すること。
6.支出負担行為及びその支出の確認に関すること。
7.決算の調製に関すること。
8.前各号に掲げるもののほか、会計管理者の権限に属する事務に関すること。

財政課
財政運営の健全化、予算編成、市債の借り入れ
1.財政の計画及び調整に関すること。
2.財政構造の改善に関すること。
3.予算の編成及び統括に関すること。
4.予算執行の統制及び調整に関すること。
5.地方交付税に関すること。
6.市債及び一時借入金に関すること。
7.決算統計に関すること。
8.財政状況の作成及び公表に関すること。

職員課
職員の人事・給与や福利厚生、職員研修の実施
1.職員の定数に関すること。
2.職員の配置に関すること。
3.職員の任免、服務、分限、懲戒その他身分に関すること。
4.職員の勤務時間その他勤務条件に関すること。
5.職員の人事評価に関すること。
6.職員団体に関すること。
7.ほう賞及び表彰に関すること。
8.職員の共済組合及び社会保険に関すること。
9.職員の福利厚生に関すること。
10.職員の公務災害補償に関すること。
11.恩給及び退職年金に関すること。
12.職員の給与及び児童手当に関すること。
13.職員研修に関すること。

1．5　組織図及び事務分掌

〈岩国市　対象業務所管部署組織図〉



〈岩国市　対象業務所管部署事務分掌〉

課税課

個人市県民税、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、市たばこ税、鉱産税、特別土地保有税、入湯税、税務証明

出納室

審査班

1 収入支出の審査及び確認に関すること。
2 予算の執行に係る事前協議に関すること。
3 会計事務の調査研究及び指導に関すること。
4 室の事務事業計画の調整に関すること。
5 室の連絡調整に関すること。
6 会計管理者に属する文書に関すること。
7 室の予算、決算及び庶務に関すること。

出納班

1 指定金融機関に関すること。
2 現金(現金に代えて納付される証券及び基金 に属する現金を含む。)の出納及び保管に関すること。
3 有価証券(公有財産または基金に属するものを含む。)の出納及び保管に関すること。
4 小切手の振出しに関すること。
5 県収入証紙の購入及び売りさばきに関すること。
6 決算の調製に関すること。
7 物品の出納及び保管(使用中の物品に係る保管を除く。)に関すること。
8 歳入歳出外現金の出納及び保管に関すること。
9 財産の記録管理に関すること。
10 現金出納簿の取扱いに関すること。
11 歳入歳出主計簿及び証拠書類の整理保管に関すること。
12 国庫支出金及び県支出金等の取扱いに関すること。
13 相手方登録に関すること。
14 財務会計（電算システムを除く。）の運用に関すること。

財政課

財政第一班

1 財政計画に関すること
2 財政事情に関すること
3 予算編成及び執行に関すること
4 予算配当及び資金計画に関すること
5 財政諸報告及び公表に関すること
6 特別交付税に関すること
7 課主管の庶務に関すること

財政第二班

1 普通交付税に関すること
2 市債に関すること
3 公債費に関すること

職員課

人事班

1 職員の任免に関すること。
2 職員の勤務条件に関すること。
3 組織及び機構に関すること。
4 職員の定数及び配置に関すること。
5 職員の分限、懲戒及び服務に関すること。
6 職員の初任給、昇格及び昇給に関すること。
7 職員団体に関すること。
8 労務関係に関すること。
9 課主管の庶務に関すること。

給与厚生班

1 職員の給与及び報酬に関すること。
2 職員の退職手当に関すること。
3 職員の児童手当に関すること。
4 源泉徴収及び特別徴収に関すること。
5 健康保険、雇用保険及び厚生年金保険に関すること。
6 公務災害補償に関すること。
7 職員の福利厚生に関すること。
8 市町村職員共済組合に関すること。

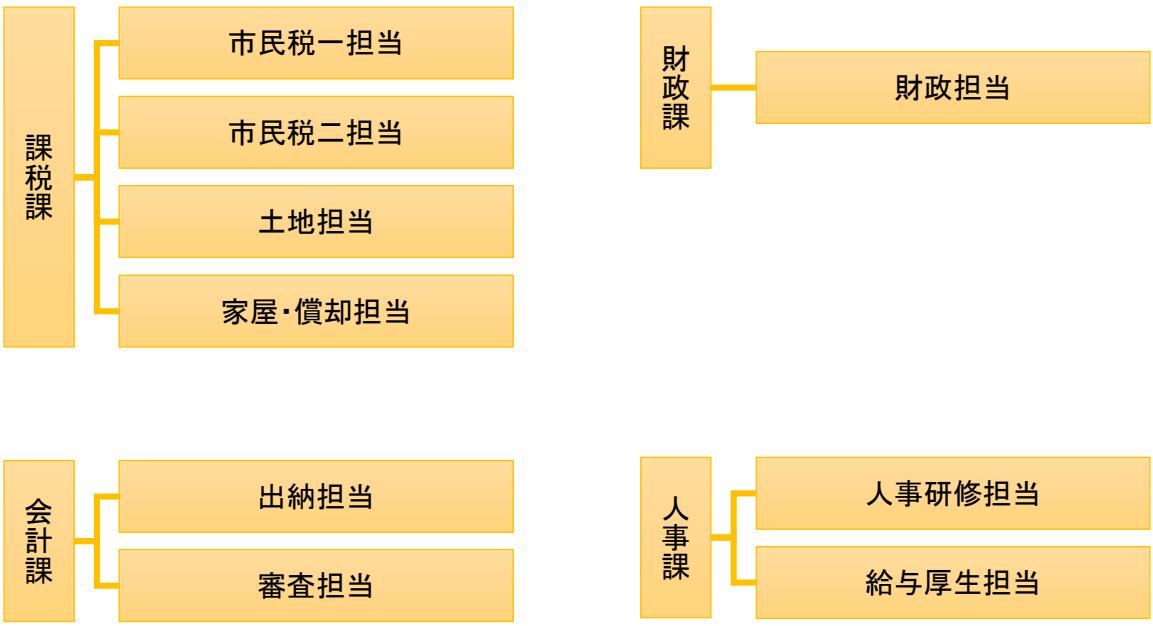
人材育成班

1 職員の研修に関すること。
2 人事評価及び能力開発の推進に関すること。
3 職員の採用試験に関すること。
4 公務旅行、旅費及び部長等の旅行命令に関すること。

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈周南市　対象業務所管部署組織図〉



〈周南市　対象業務所管部署事務分掌〉

課税課
市･県民税、軽自動車税、市たばこ税･鉱産税･入湯税、法人市民税、固定資産税、都市計画税、特別土地保有税の賦課･申告に関すること

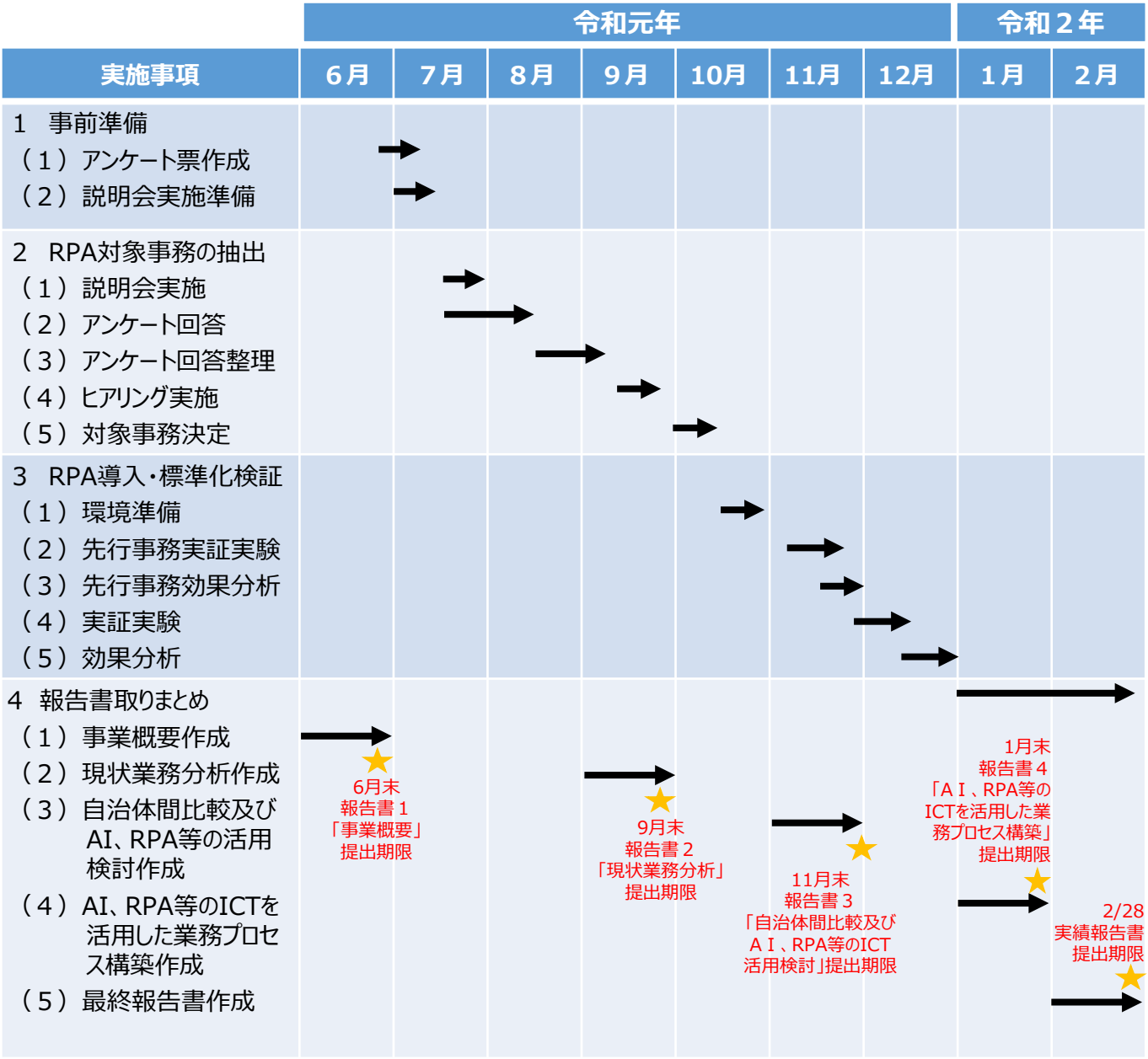
会計課
現金(現金に代えて納付される証券及び基金に属する現金を含む。)の出納及び保管に関すること。
有価証券(公有財産及び基金に属するものを含む。)の出納及び保管に関すること。
小切手の振出しに関すること。
現金出納簿の取扱いに関すること。
歳入歳出簿及び証拠書類の取扱いに関すること。
決算の調製及び提出に関すること。
指定金融機関等に関すること。
県収入証紙に関すること。
一時借入金に関すること。
支出負担行為の確認及び支出命令書の審査に関すること。
支払事務に関すること。
公共料金の一括支払に関すること。
相手方登録に関すること。
会計事務の調査研究及び指導に関すること。

財政課
財市財政計画及び財務諸調査に関すること
予算の編成に関すること
予算の配当並びに執行の調査及び調整に関すること
財政状況の公表及び財務報告に関すること
市債に関すること
地方交付税に関すること
税外収入に関すること
基金管理の総合調整に関すること

人事課
【人事研修担当】
組織及び職員定数に関すること、職員の人事及び研修に関すること、職員採用に関することなど
【給与厚生担当】
職員の給与及び厚生に関すること、退職年金及び退職手当に関することなど

1　事業概要

1．6　全体のスケジュール



2　現状業務分析

2．1　スケジュール

作業（４市共通）	実施者	7月	8月	9月	10月
（１）説明会実施	事務局 業務担当者	★			
（２）アンケート調査回答	業務担当者	→	→		
（３）アンケート調査回答整理	事務局		→	→	
（４）ヒアリング資料作成	事務局		→	→	
（５）ヒアリング実施	事務局 業務担当者			→	→
（６）ヒアリング結果のまとめ	事務局			→	→
（７）ヒアリング結果の確認	業務担当者			→	→
（８）４市合同会議	事務局 業務担当者				★

2．2　実施手順

説明会実施
・事業の主旨の説明
・調査票の記載について説明
・現状業務分析の範囲（対象事務）を４市担当者にて協議し決定

アンケート調査回答
・説明会で決定した対象事務について４市担当者が回答

アンケート調査回答整理・ヒアリング資料作成
・アンケート調査の回答から、作業負荷等を整理
・現状の業務フロー、団体間の作業比較資料を作成

ヒアリング実施
・団体別、業務別にヒアリングを実施
・現状の作業の詳細を確認し、作業負荷を踏まえAI・RPA等のICT活用の可能性について検討　→　導入対象候補を抽出
・団体間の作業の違いについて理由を確認

４市合同会議
・４市の業務担当者が集まり、各団体の検討結果を踏まえ実証対象事務を決定

２．３　現状業務調査結果

２．１（１）説明会において４市の担当者が協議した結果、現状業務分析の範囲（対象事務）は以下のとおりとなった。

【抽出の観点】
・団体間で業務運用に大きな差がないと想定される業務であること
・RPA活用の検討が可能と想定される作業が含まれていること
・４市で導入している同一パッケージシステムを利用する業務であること（内部情報）等

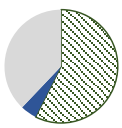
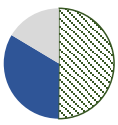
この対象事務について、アンケート調査（業務量調査票）で業務量やPCの利用状況等を明らかにした。
まず業務大分類単位で、当該事務に係る年間作業時間をPC利用・手作業別に集計し、ICT活用の余地がある事務を可視化。
※調査対象業務全体における年間処理時間の大小について、赤色の濃淡で表現（団体別）
濃（年間処理時間：大）　＞　薄（年間処理時間：小）

１．個人住民税

No.	事務名	業務大分類
1	賦課決定（当初）	賦課決定（当初）
2	給与所得者異動届出書に基づく課税異動業務	特別徴収に係る住民税課税異動事務

〈宇部市　個人住民税業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

団体	業務大分類	年間処理時間（人月）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
宇部市	1 賦課決定（当初）	69538.23	43,178.86		26,359.37	
			39,953.13	3,225.73		
	2 給与取得者等異動届出書に基づく課税異動業務	24.98	20.88		4.10	
			12.52	8.36		

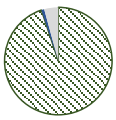
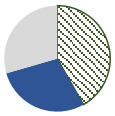
2．3 現状業務調査結果

2．軽自動車税

No.	事務名	業務大分類
1	標識交付事務	原動機付自転車等窓口での標識交付業務（新規･名義変更･廃車）
2	軽自動車税賦課業務	四輪軽自動車等登録業務（新規･名義変更･廃車）
3	軽自動車税減免申請業務	左記のとおり
4	除票者（死亡）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	左記のとおり
5	除票者（転出）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	左記のとおり

〈岩国市　軽自動車税業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

団体	業務大分類	年間処理時間（人日）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
岩国市	1 標識交付事務（新規、名義変更、廃車）	95.19	39.55		55.64	
			39.55	0.00		
	2 軽自動車税賦課業務（新規、名義変更、廃車）	376.84	160.64		216.20	
			127.51	33.13		
	3 軽自動車減免申請業務	39.14	37.48		1.66	
			37.14	0.34		
	4 除票者（死亡）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	14.73	14.73		0.00	
			6.96	7.77		
	5 除票者（転出）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	8.38	5.91		2.47	
			3.50	2.41		

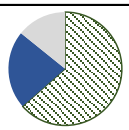
2．3　現状業務調査結果

3．法人市民税

No.	事務名	業務大分類
1	法人市民税賦課事務	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立･設置）
2		法人の設立等に関する申告書入力業務（変更･解散･合併･結了）
3		法人市民税調定業務

〈岩国市　法人市民税業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

団体	業務大分類	年間処理時間（人日）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
岩国市	1 法人の設立等に関する申告書入力業務（設立･設置）	2.95	2.25		0.70	
			1.34	0.91		
	2 法人の異動届に関する申告書入力業務（変更･解散･合併･結了）	12.46	9.90		2.56	
			9.30	0.60		
	3 法人市民税調定業務	82.09	70.43		11.66	
			52.14	18.29		

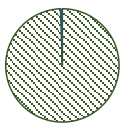
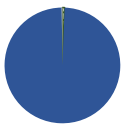
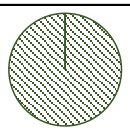
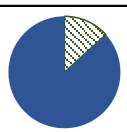
2．3 現状業務調査結果

4．財務会計（財政）

No.	事務名	業務大分類
1	決算統計	決算統計事務
2	財政事情の公表及び調査	財政事情書の公表業務
3	主要施策の成果と予算執行の実績報告	主要施策の成果及び予算執行の実績報告書の作成業務
4	定期的な報告	公共事業等施行状況調査

〈周南市　財政業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

団体	業務大分類	年間処理時間（人日）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
周南市	1 決算統計事務	121.97	121.97		0.00	
			121.30	0.67		
	2 財政事情の公表業務	40.95	40.88		0.08	
			0.25	40.63		
	3 主要な施策の成果と予算執行の実績報告	73.13	73.13		0.00	
			73.13	0.00		
	4 定期的な報告（公共事業など施策状況調査）	0.83	0.83		0.00	
			0.11	0.72		

2．3　現状業務調査結果

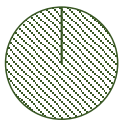
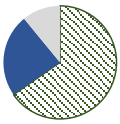
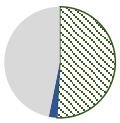
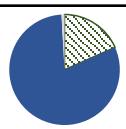
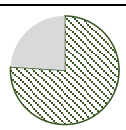
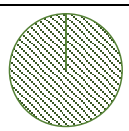
5．財務会計（会計）

No.	事務名	業務大分類
1	出納事務	日次確定（歳入帳簿合わせ）
2		公共料金口座振替
3		ゆうちょ振替
4		例月出納検査
5		基金管理業務（県証紙）
6		決算
7	審査事務	歳入審査（還付、更正・振替、歳計外等）
8		歳出審査
9		債権者登録

2．3　現状業務調査結果

〈周南市　会計業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

団体	業務大分類	年間処理時間（人日）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
周南市	1 審査	494.36	494.36	0.00	0.00	
	2 歳入帳簿合わせ	142.71	93.24	33.85	15.62	
	3 公共料金	22.29	11.34	0.52	10.43	
	4 決算	336.80	15.73	316.35	4.72	
	5 出納検査	3.43	0.63	2.77	0.03	
	6 歳入審査	—	作業別の人日時間が不明なため算出不可			
	7 郵貯消込	15.63	0.00	15.63	0.00	
	8 基金管理	3.21	2.44	0.00	0.77	
	9 債権者登録	34.84	34.84	0.00	0.00	

2．3　現状業務調査結果

6．庶務事務

No.	事務名	業務大分類
1	各種手当申請	扶養手当申請
2		住居手当申請
3		通勤手当申請

〈山口市　庶務事務業務〉 他3市も同様に実施

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：■

団体	業務大分類	年間処理時間（人日）	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
			システム利用あり	システム利用なし		
山口市	1 扶養手当申請	4.18	1.68		2.50	
			0.00	1.68		
	2 住居手当申請	2.50	0.50		2.00	
			0.00	0.50		
	3 通勤手当申請	12.99	6.50		6.49	
			0.00	6.50		

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果　（業務中分類単位の結果）

標準化やＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用可能性の検討については、業務大分類単位では作業数が多くなる場合があるため、業務中分類として作業単位に分解した内容をもとに実施した。

〈宇部市　個人住民税業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　SPJ調査票_個人住民税_宇部市.xlsx

2．業務調査票　　個人住民税

所属部署	総務財務部市民税課		
担当者名	徳田　隆宏	内線	8492
業務中分類	No23,24,25		
	eLTAX提出事務新規・修正登録		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			適用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	給与支払報告書受付（ELTAX）	事業所より提出される給与支払報告書を受付	50,000	随時	有り	1000～15000	1	無し	給与支払報告書	電子			有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
2	ELTAXシステムでデータダウンロード	ELTAX電子申告受付システムでデータダウンロード	50,000	随時	有り	1000～15000		無し			給与支払報告書	電子	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
3	基幹系システムへデータ連携	ＬＧＷＡＮ系機械にあるデータを基幹系機械へデータ連携する	50,000	随時	有り	1000～15000	10	無し	給与支払報告書	電子	給与支払報告書	電子	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
4	連携したデータを年度・日付単位で保存する	基幹系システムへ保存する	50,000	随時	有り	1000～15000	10	無し	給与支払報告書	電子	給与支払報告書	電子	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
5	ELTAX受付システムで受付処理	ELTAXで提出された給与支払報告書データを事業所単位で受付処理する	3,000	随時	有り	5～101	10	無し	給与支払報告書	電子			有り	無し	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
6	事業所受付仮番号作成	提出された事業所で指定番号等登録情報がない事業所について受付システムで仮番号を交付	600	随時	有り	200～1000	5	無し	給与支払報告書	電子			有り	無し	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
7	新規登録内容確認・調査	仮番号事業所情報の確認・調査し、基幹系システムに登録が必要な新規事業所を確認する	400	随時	有り	100	30	有り	給与支払報告書	電子			有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
8	事業所受付修正確認	仮番号事業所含めて、過去の提出実績を確認する	3,000	随時	有り	10～50	10	無し	給与支払報告書	紙			有り	無し	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
9	事業所登録情報と提出情報確認	受付システム登録データと提出データを比較し、事業所登録情報の修正内容を確認する	3,000	随時	有り	10～50	10	有り	給与支払報告書	紙			有り	無し	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
10	法人番号調査	新規・修正対象事業所の国税庁ＨＰで法人番号確認を行い、印刷	400	随時	有り	10～50	10	無し	法人番号	紙	法人番号	紙	有り	無し	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
11	事業所登録情報の確認	事業所登録情報と提出情報等にズレ・不一致点があった場合、社ＨＰや問い合わせ等で確認する	3,000	随時	有り	100	30	有り	給与支払報告書（総括表） 法人番号	紙			有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
12	事業所情報の新規登録	基幹系システムに事業所情報を新規に登録する	400	随時	有り	100	30	無し	給与支払報告書（総括表） 法人番号	紙	事業所一覧	電子	有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
13	事業所情報の更新	基幹系システムに登録された事業所情報を更新する	100	随時	有り	100	30	無し	給与支払報告書（総括表） 法人番号	紙	事業所一覧	電子	有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
14	事業所登録情報の支援システムへのデータ新規登録・更新	給与支払報告書を登録する支援システムの事業所情報を新規登録・更新	400	随時	有り	100～200	10	無し	事業所一覧	電子			有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
15	課税原票管理システムへの登録	給族表・国税庁ＨＰなどの画像を一括登録する	100	随時	有り	400	5	無し	給与支払報告書（総括表） 法人番号	紙			有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
16	課税原票管理システムでのデータ登録	新規事業所番号を登録し、登録した給族表・国税庁ＨＰなどの画像を連携する	100	随時	有り	400	10	無し	事業所一覧	電子			有り	無し	有り	有り	有り	有り	無し	無し	無し	1～2		0～2	有り
17																									

〈岩国市　軽自動車税業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　SPJ調査票_軽自動車税_岩国市.xlsx

2．業務調査票　　軽自動車税

所属部署	産業振興部課税課税制班		
担当者名	徳中・有福	内線	2184
業務大分類	No01		
	標識交付事務（新規）		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			適用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	申請書の受付	「軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書」の記入内容・押印有無・必要書類の確認。	700	随時	有り	1	3	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	有り	無し	無し	無し	5	1	0	有り
2	標識準備	該当する何区分の標識を用意。安全指導報告書（販売証明）に標識番号と販売譲渡日（標識番号と日付）を記入し、1枚目（市町村用・車協会用）を回収。	700	随時	有り	1	1	無し	ナンバープレート	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	有り
3	申請書のシステム入力	軽自入力画面で該当者を呼び出し、新規登録画面の、登録日・標識番号・車体番号・車名・排気量・電話番号を入力。	700	随時	有り	1	2	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書	紙	無し		有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	有り
4	（該当のある場合）交付申請書のシステム入力追加項目	位外で変更場が前回の場合は変更後、所有者リース車の場合は所有者・使用者を入力。	65	随時	有り	1	1	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書	紙	無し		有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	有り
5	交付証明書の交付	標識交付証明書を印刷。プレート、ビス（2個）、安全指導報告書（販売証明）の２枚証跡と併せて申請者に渡す。	700	随時	有り	1	1	無し	無し		標識交付証明書、ナンバープレート	紙	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	有り
6	申請書の内容チェック	支所および本庁で随時受付した申請書について、記入内容・押印有無・必要書類の確認。	1,200	月次	有り	90	2	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	有り	無し	無し	無し	5	1	0	有り
7	申請書のシステム入力の確認	軽自入力画面で該当者を呼び出し、申請書と入力内容に相違ないことを確認。	1,200	月次	有り	90	2	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書、システム入力画	紙	無し		有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	有り
8	システムファイルの出力、内容確認	システムのEUCから当該期間の新規リストを出力。申請書と内容に相違ないことを確認。	1,200	月次	有り	90	1	無し	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書、システムＥＵＣ	紙	システムＥＵＣデータ	電子	有り	有り	有り	無し	有り	無し	無し	無し	無し	5	1	0	無し
9	申請書をファイルに綴じる	申請書を標識番号順にファイルに綴じる	1,200	月次	有り	90	1	無し	無し		ファイル	紙	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	5	1	0	無し

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果

〈岩国市　法人市民税業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　業務調査（No.3）

2．業務調査票　　法人市民税

所属部署	総合政策部課税課税制係		
担当者名	会田　早紀	内線	2106
業務大分類	No.3		
	法人市民税調定業務		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			運用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	申告書発送	予定申告書・確定申告書及び納付書の発送	4,500	月次	有り	1000～150	2	無し	WebRings　課税台帳	電子	申告書・納付書	紙	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り
2	受付	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の受付	1,600	随時	有り	1～10	2	無し	申告書	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	有り	無し	有り	無し	5		1	無し
3	入力	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の入力	1,600	随時	有り	10～	2	無し	申告書	紙	課税台帳	電子	有り	無し	有り	無し	無し	有り	無し	有り	無し	1			有り
4	受付	（eLTAX申請） 申告書の受付及び印刷	3,200	随時	有り	30～100	0.5	無し	申告書	電子	無し		有り	有り	無し	無し	無し	有り	無し	有り	無し	1			有り
5	システム処理	（eLTAX申請） eLTAXと業務システムの連携処理 （USBを介して業務システムへ	3,200	随時	有り	30～100	3	無し	申告データ	電子	申告データ	電子	有り	有り	無し	有り	無し	無し	無し	無し	無し	1			有り
6	確認	（eLTAX申請） 業務システムでeLTAX電子申告登録確認一覧を作成。内容を確認。 確認後更新し、課税台帳へデータを反映させる	3,200	随時	有り	30～100	1	無し	申告書	紙	課税台帳	電子	有り	無し	有り	無し	無し	無し	無し	有り	無し	1			有り
7	整理	（紙媒体申請・eLTAX申請） 申告書の並べ替え	4,800	随時	有り	30～100	0.5	無し				紙	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1			無し
8	確認	業務システムでチェックリスト作成。申告書との内容に誤りがないか目視し、修正等を行う。	4,800	随時	有り	30～100	1	無し	調定内訳表	電子	調定内訳表	紙	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1			無し
9	充当、還付内訳の整理	申告書を見ながら控額を充当するか、還付するかを確認し、添付内訳書（システムより出力）に手書きで修正する。 同時に申告書に書いてある口座を台帳へ入力する。	法人の申告状況によるため不明 （H30年度は468件）	月次	有り	50前後	5	無し	申告書	紙	還付内訳表	紙	有り	無し	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	1			無し
9	帳票作成	帳票（月別調定明細表など）作成	12	月次	無し	3	2	無し	調定表	電子	調定表	紙	有り	有り	無し	無し	有り	有り	無し	有り	無し	1			無し
10	調定処理	調定処理（現年度・過年度・減額）	12	月次	無し	3	2	無し	調定表	紙	無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1			無し
11	決裁	決裁	12	月次	無し	3	5	有り	無し		無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1			無し
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									

〈周南市　財政業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　業務調査票（2 決算統計）

2．業務調査票

所属部署	財政課		
担当者名		内線	
業務大分類	No.決算統計		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			運用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	決算統計ファイル作成	歳納閉鎖後処及び歳後に、決算統計の処理ができるようバッチを流す（一括処理・その後金額に修正があれば再度流す）	5	年次	有り	-	5	無し	なし		歳入決算統計データ更新リスト	電子	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
2	節約・性質別下層未入力チェックリスト作成	バッチ処理にて、性質・節約等入力の必要のある項目のエラーリストを作成する	10	年次	有り	-	3	無し	なし		節約性質別下層未入力チェックリスト 歳入決算統計表 歳出決算統計表 決算財源充当表	電子	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
3	下層未入力項目入力	節約・性質別の下層が入力されていない費目を大まかに確認し、エラーがでないよう、一旦下層まで入力する	2000	年次	有り	各担当ごとに期日までに 300件程度	1分以内	無し	節約性質別下層未入力チェックリスト 歳入決算統計表 歳出決算統計表 決算財源充当表	電子	なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	7	0	0	有り
4	資料提供依頼	様式を作成し、関係各課に決算統計に必要なデータの提供を依頼。参考として前年度の関係内容も添付。	20	年次	有り	10	10	無し	なし		各依頼文書・様式	電子	有り	有り	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
5	統計対象確認	普通会計として処理をするため、統計を行う費目の特定を行う	3	年次	有り	3	10	無し	各所管から提供を受けた、宅地造成に係る資料、公営企業会計資料等		なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
6	統計処理	普通会計として処理をするため、また歳入と歳出の整合性を合せるためシステムとで特定の費目の振替処理をする	20	年次	有り	5	5	無し	なし		なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
7	歳入歳出データ抽出、歳入歳出のチェックリスト作成（統）	歳入歳出データを抽出し、EXCELにて作業用抽出リストを作成（このリストを確認及び修正しながら5の作業を行う）	データ抽出 138 リスト11	年次	有り	-	5	無し	なし		歳入決算抽出データ 歳出決算抽出データ 抽出様式（統）	電子	有り	有り	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
8	節別分析	各歳入歳出について、内容を確認し、性質及び節別を確認し、正しいデータを入力及び金額の仕分け等を行う	歳入：1172 歳出：6384	年次	有り	5日間程度かけて全件処理	内容により1分以内～60分以上	無し	各所管からデータ提供を受けた普通建設事業に係る調査、節別振分表等	紙	なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	7	0	0	有り
9	充当作業	歳入がどの歳出に充当されるか精査した上で、充当金額を入力する	1794	年次	有り	4日間程度かけて全件処理	内容により1分以内～60分以上	無し	各所管からデータ提供を受けた国庫からの補助決調書別等	紙	なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	7	0	0	有り
10	決算統計ホ表作成処理	バッチを流し、総務省システムに取り込むデータを作成する	22	年次	有り	22	2	無し	なし		○○.DAT	電子	有り	有り	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
11	自動作成表以外の表作成	各表について、完全手作成（別説明・連絡区分等）または一部手作成	58	年次	有り	1	内容により30分～数時間程度	無し	各担当において集計し入力	電子	なし		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	7	0	0	有り
12	総務省システム入力	上記データを取り込む また、自動作成以外の表のデータを入力する	58	年次	有り	58	2	無し	○○.DAT	電子	各種・前期の増減額の入力データ（EXCEL）	電子	有り	有り	無し	無し	有り	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果

〈周南市　会計業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　業務調査票（1回次確定投入）

2．業務調査票

所属部署	会計課		
担当者名	宮武	内線	471
業務大分類	No.1 日次確定（窓入）		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			運用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	収票の仕分け	労金等から前日の納付書（領収済通知書）を受領後、OCR読取処理と手処理に仕分ける。	250	日次	有り	1	10	有り	納付書	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	有り
2	OCR読取処理	OCR読取機により読取処理を行い、山陽作成のFDのデータと合わせて集計システムに取り込む。 OCRデータ読み取り集計表等により件数及び金額を確定し、納付書を所属課ごと・科目ごとに分け、所管課へ送付する。 特殊・法人については関係毎に件数／金額を集計し、集計表に	250	日次	有り	1	60	有り	OCRデータ	電子	OCRデータ読み取り集計表	紙	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	有り
3	手処理	納付書の種類（財源会計納付書、指図用納付書、手書き用納付書、その他の納付書）ごとに、課コード・期期番号の仕分け、金印確えを行い、件数／金額を計算する。 会計額を収支日報と照合する。	250	日次	有り	1	60	有り	納付書	紙	無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
4	窓入書登受付	財務会計システムで受付及び書登を行う。	250	日次	無し	1	5	有り	窓入命令書	電子	無し		無し	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1			無し
5	財務会計入力（バーコード読収入消込）	財務会計システムで消込処理を行う。	250	日次	有り	1	15	無し	領収済通知書	紙	無し		無し	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
6	財務会計入力（手処理収入消込）	財務会計システムで消込処理を行う。	250	日次	有り	1	40	無し	納付書	紙	無し		無し	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
7	財務会計入力（OCR読取分収入消込）	財務会計システムで消込処理を行う。	250	日次	有り	1	10	無し	OCRデータ	電子	一括収入消込結果リスト	電子	有り	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
8	財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）	財務会計システムで消込処理を行う。	250	日次	無し	1	15	無し	費目別収入集計表（コンビニ収納）	紙	無し		無し	有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
9	日次作業	現金出納簿及び収納金通知書を作成する。	250	日次	無し	1	3	無し	無し		現金出納簿、収納金通知書	紙	無し	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
10	収支日報・現金出納簿照会	日報と消込会計額を照合する。	250	日次	無し	1	5	無し	収支日報、現金出納簿	紙	無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
11	日次確定	財務会計システムで日次確定処理を行う。	250	日次	無し	1	1	無し	無し		無し		無し	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
12	収納金通知書の送却	納付書及び収納金通知書を各課へ送却する。	250	日次	無し	1	20	無し	納付書、収納金通知書	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
13	会計管理者口座の入金確認	労金等から口座の支助明細照会をもらい、入金額等を確認し、所管課に納付書の件点を依頼する。	250	日次	無し	1	30	有り	口座の支助明細照会	紙	無し		有り	有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1		1	無し
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									

〈山口市　庶務事務業務　業務量調査票〉 他3市も同様に実施

自治体行政スマートプロジェクト　　現状業務調査票　　SPJ調査票_庶務事務_山口市.xlsx

2．業務調査票　　庶務事務

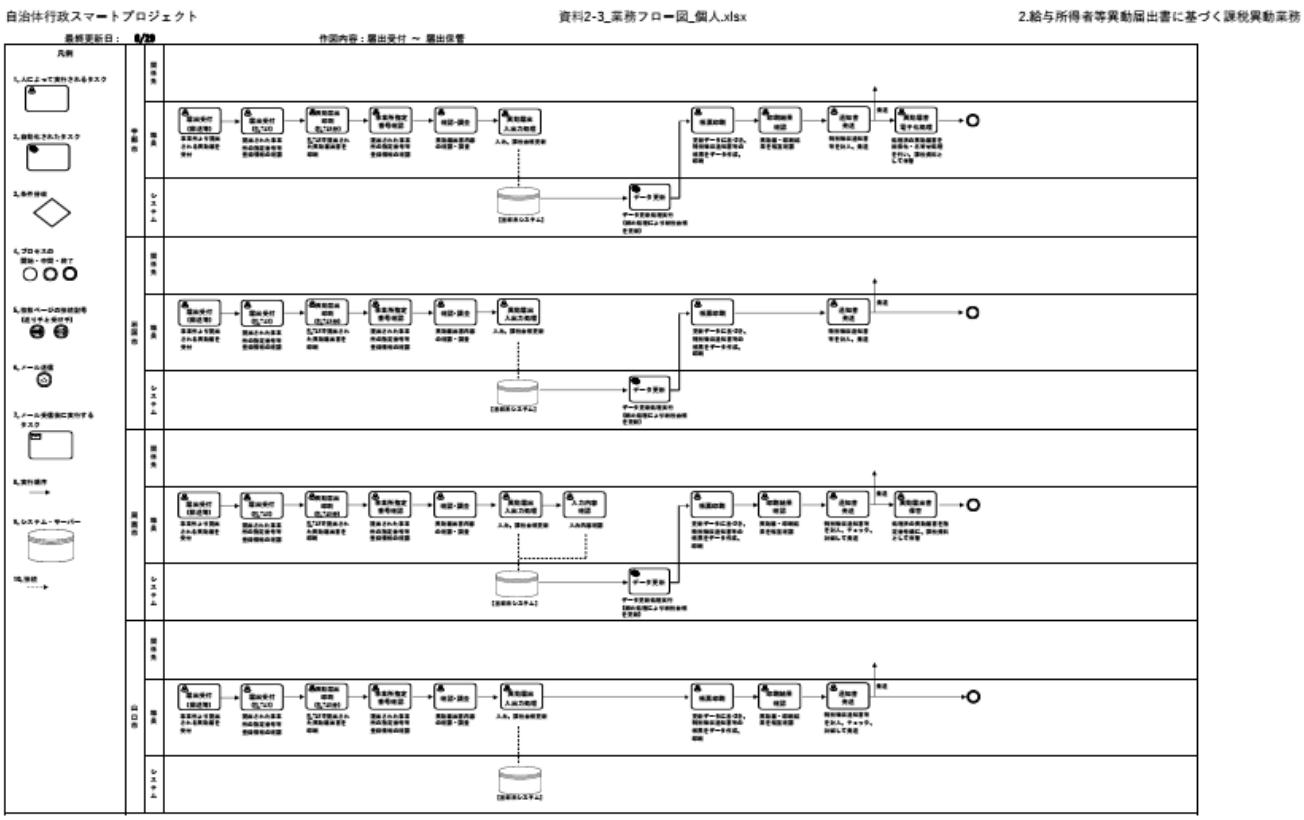
所属部署	財務部職員課給与厚生		
担当者名	永永	内線	2242
業務大分類	No4 通勤手当申請		

No.	業務中分類	詳細	業務量・負荷						入力（インプット）		出力（アウトプット）		作業環境		RPAの活用が考えられるプロセスの有無			AIの活用が考えられるプロセスの有無				従事職員			運用マニュアル・手順書の有無
			年間処理件数	処理サイクル	繁忙期の有無	1回あたりの処理件数	1件あたりの処理時間（分）	処理以外の時間（決裁待ち等）の有無	資料名	媒体	資料名	媒体	PC利用の有無	情報システム利用の有無	申告書・台帳等のシステム入力	システム間連携	資料作成（Excel等）	問合せ対応（庁内または庁外）	外国人への対応	統計データの解析	会議録の作成	正規職員（人）	非常勤職員（人）	臨時職員（人）	
1	申請書受付	新規、変更、喪失に係る書類の受付	520	月次	有り	43	2	無し	通勤届	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り
2	申請内容確認	書類の申請内容確認	520	月次	有り	43	2	無し	通勤届	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り
3	計測	通勤経路の再計測	520	月次	有り	43	4	無し	通勤届	紙	無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り
4	システム入力	人事給与システムへ入力	520	月次	有り	43	2	無し	通勤届	紙	無し		有り	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	有り
5	決裁	申請者で押印決裁	520	月次	有り	43	2	有り	通勤届	紙	無し		無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	無し	1	0	0	無し
6																									
7																									
8																									
9																									

2．4　現状業務の可視化

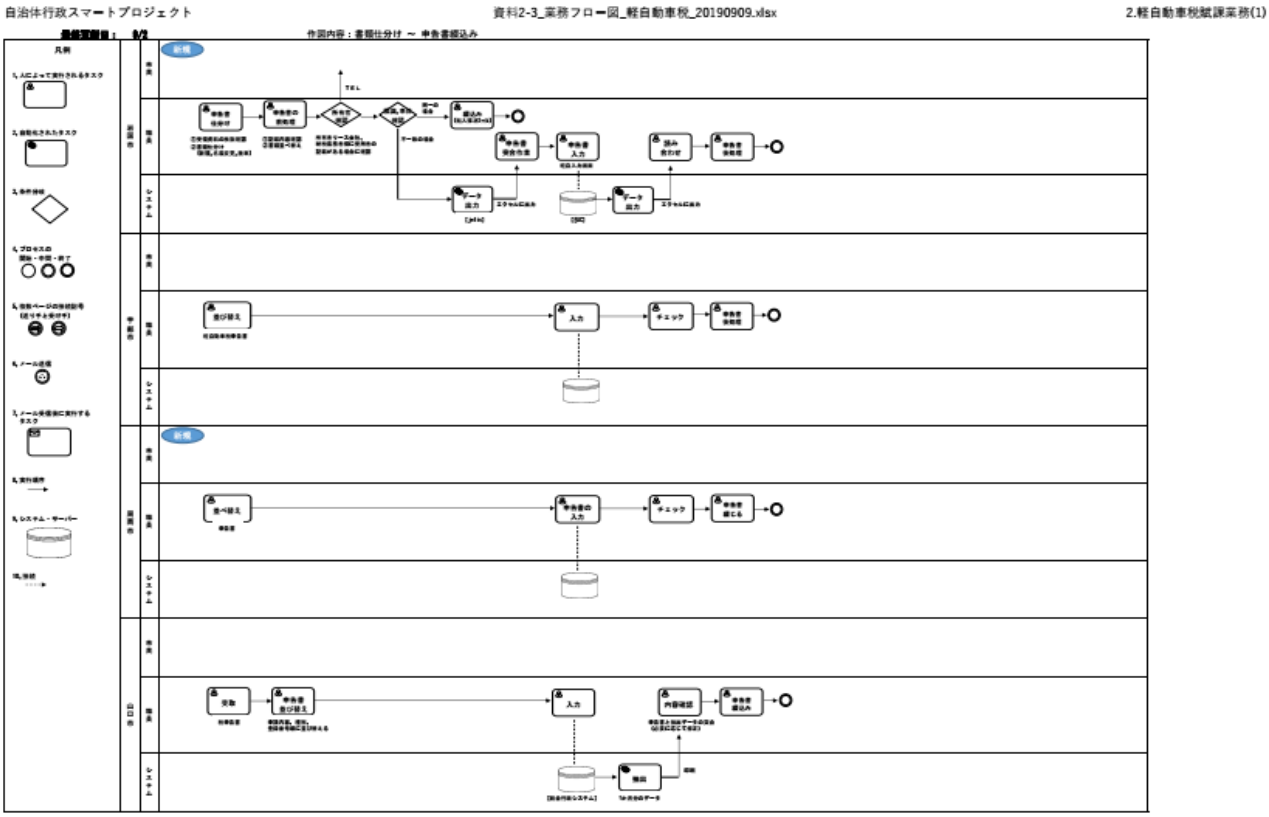
　業務量調査票において分解した作業をフロー化し、４市の作業の流れを比較できるよう縦に並べ、同一と思われる作業の横位置を合わせた資料とした。

〈個人住民税業務　フロー図〉　抜粋



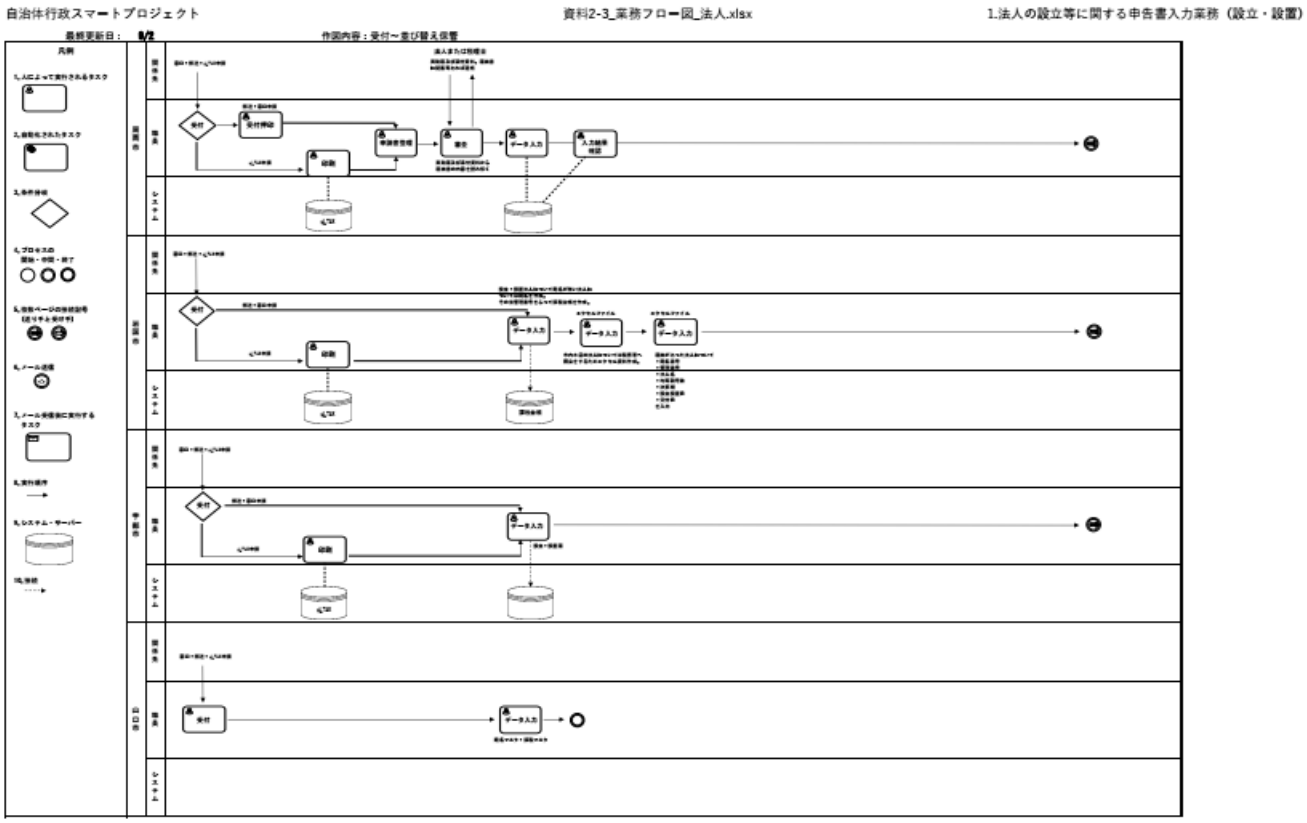
２．４　現状業務の可視化

〈軽自動車税業務　フロー図〉　抜粋



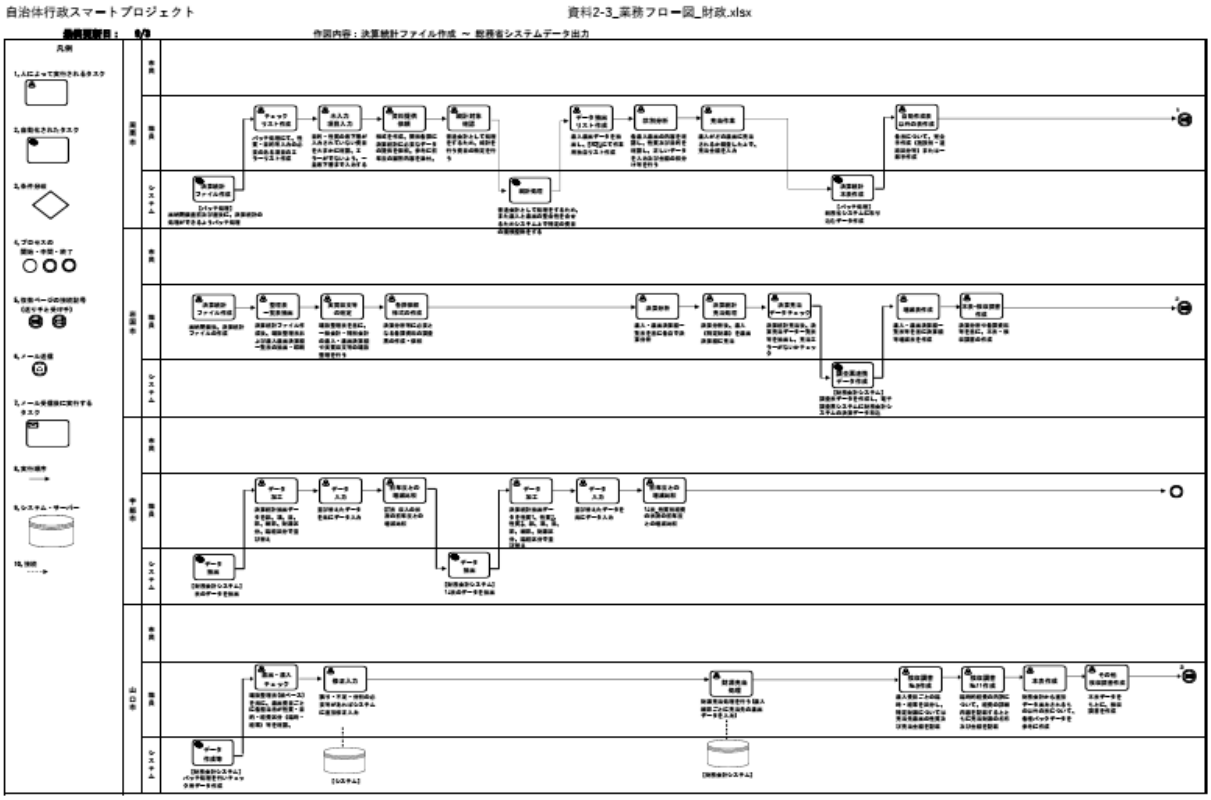
２．４　現状業務の可視化

〈法人市民税業務　フロー図〉　抜粋



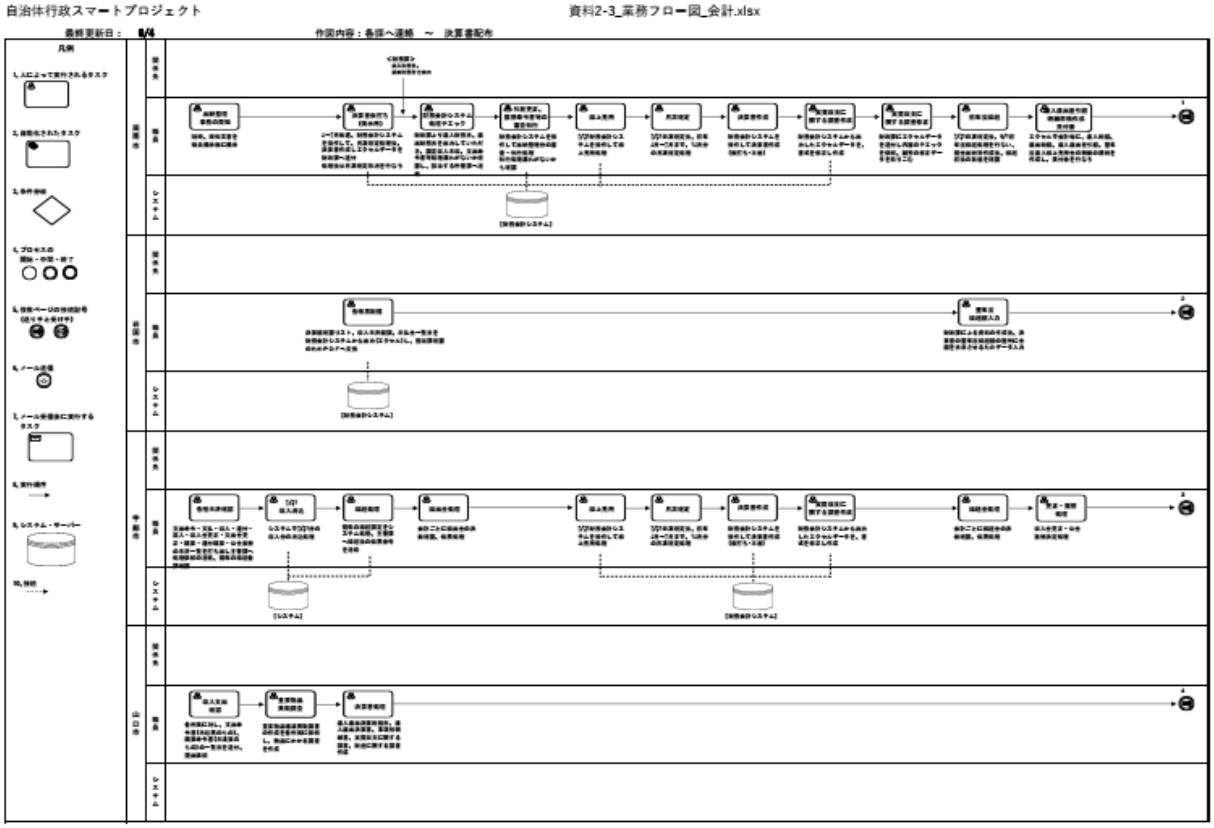
2．4　現状業務の可視化

〈財政業務　フロー図〉　抜粋



2．4　現状業務の可視化

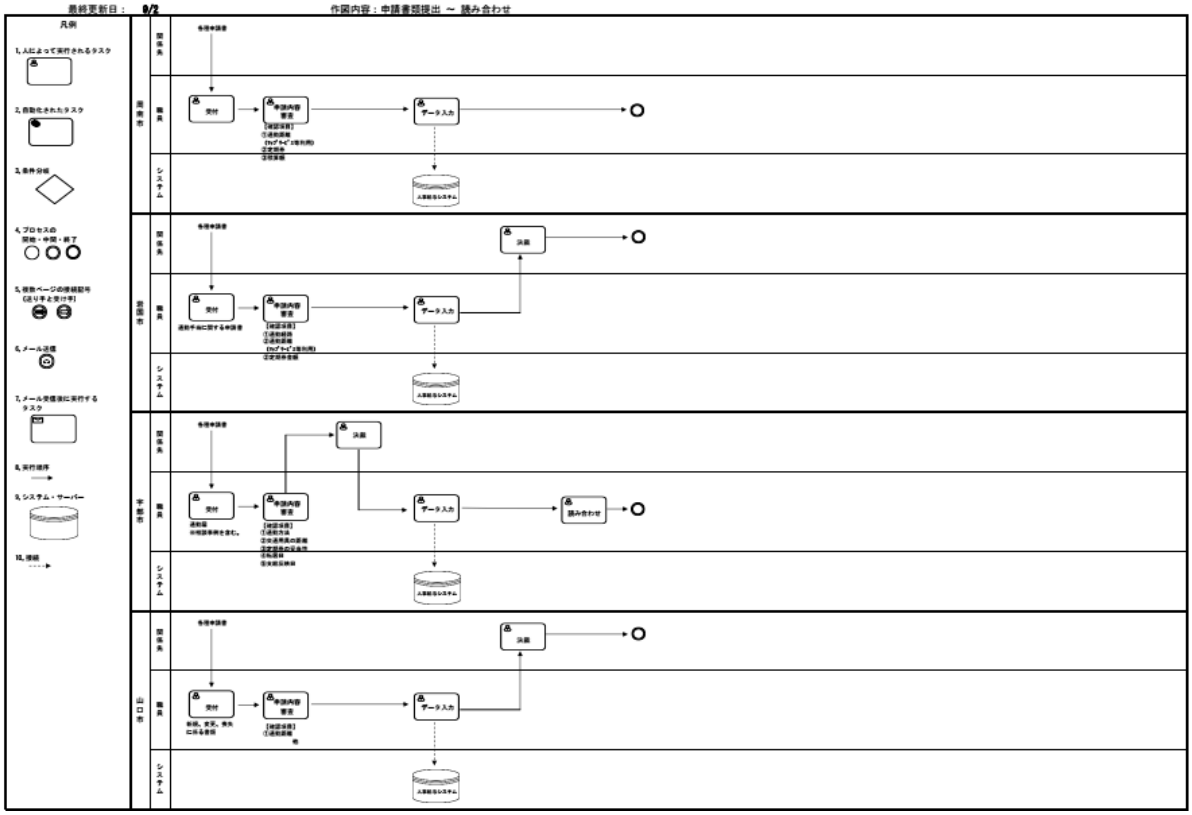
〈会計業務　フロー図〉　抜粋



2．4 現状業務の可視化

〈庶務事務業務 フロー図〉 抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-3_業務フロー図_庶務事務.xlsx　　3.通勤手当申請



２．５　分析結果

現状業務調査結果について、団体別・業務別に以下の分析を行った。

〈宇部市　個人住民税業務〉 他3市も同様に実施

業務中分類単位で、当該作業に係る年間処理時間を集計するとともに、当該作業の特徴（PC利用・システム利用・RPA活用可能な作業の有無）を各１要素として集計し、ICT活用の余地がある作業を可視化。

次工程の「参加団体ごとのＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用可能性ブレインストーミング」においては、処理時間が長く、PCを利用しているものについて重点的にヒアリングで詳細を確認した。

※年間処理時間の凡例：背景色ピンク、赤字＝処理時間が長い作業上位10件
背景色オレンジ＝処理時間計算不可
要素合計の凡例：背景色ピンク＝要素が多いもの
（「ＡＩ活用」は参考情報として記載しており集計に含めていない。）

（区分）
Ａ：年間処理時間上位10件
Ｂ：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
Ｃ：入力または出力の媒体が電子のもの

区分	業務大分類 No.	業務大分類 名称	年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境 PC利用	作業環境 情報利用	ＲＰＡ活用 入力	ＲＰＡ活用 連携	ＲＰＡ活用 資料作成	ＡＩ活用 問い合わせ	ＡＩ活用 外国人	ＡＩ活用 統計データ	ＡＩ活用 会議録	No.	業務中分類	詳細
C	1	賦課決定（当初）	41,666.7	2	1	1								1	年度更新作業	新年度当初課税に向けたシステム更新作業
A	1	賦課決定（当初）	500,000.0	2	1	1								2	税制改正関係テスト	税制改正に伴うシステム改修の確認作業
A	1	賦課決定（当初）	500,000.0	2	1	1								3	テストデータ作成	税制改正に伴う改修のテスト（パンチ処理含む）
A	1	賦課決定（当初）	500,000.0	2	1	1								4	テストデータチェック	税制改正に伴う改修のテストチェック作業（パンチ処理含む）
A	1	賦課決定（当初）	250,000.0	1	1									5	電算予定表作成	電算処理予定表を作成・調整する
A	1	賦課決定（当初）	250,000.0	1	1									6	パンチ送付予定表作成	パンチ送付の予定表を作成します。
A	1	賦課決定（当初）	500,000.0	0										7	パンチ処理スケジュール業者調整	パンチ業者と作業内容含めて協議します
	1	賦課決定（当初）	125,000.0	0										8	当初課税スケジュール最終調整	当初課税のスケジュールを確認し、ＩＣＴ担当と協議の上、確定します
A	1	賦課決定（当初）	500,000.0	0										9	当初課税マニュアル整備	税制改正・スケジュールを踏まえた作業管理表等マニュアルを整備します
A	1	賦課決定（当初）	2,000,000.0	0										10	申告受付資料作成	申告相談用の計算参考一覧など必要な情報を資料を準備します
A	1	賦課決定（当初）	250,000.0	2	1	1								11	当初市民税申告書発送準備	市民税申告書や同封文書等を確認します。
	1	賦課決定（当初）	125,000.0	2	1	1								12	申告書発送整理・データ作成	市民税申告書発送対象者を整理し、必要に応じて変更し、データ作成します。
	1	賦課決定（当初）	0.0	0										13	申告書印刷・封入・発	外部委託
	1	賦課決定（当初）	125,000.0	2	1	1								14	給与支払報告書受付	事業所が作成した給与支払報告書を郵送・窓口で受付します
	1	賦課決定（当初）	125,000.0	2	1	1								15	報告書受付システム登録	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します
	1	賦課決定（当初）	125,000.0	2	1	1								16	事業所登録確認新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します

黄色セルは別シートに作業詳細が記載されている

2　現状業務分析

2．5　分析結果

〈岩国市　軽自動車税業務〉 他3市も同様に実施

区分	業務大分類 No.	業務大分類 名称	年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境 PC利用	作業環境 情報利用	RPA活用 入力	RPA活用 連携	RPA活用 資料作成	AI活用 問い合わせ	AI活用 外国人	AI活用 統計データ	AI活用 会議録	No.	業務中分類	詳細
	1	標識交付事務（新規）	35.0	0						1				1	申請書の受付	「軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書」の記入内容・押印有無・必要書類の確認。
	1	標識交付事務（新規）	11.7	0										2	標識準備	該当する税区分の標識を用意。安全指導報告書（販売証明）に標識番号と販売譲渡日（標識番号と日付）を記入し、1枚目（市町村用・県協会用）を回収。
	1	標識交付事務（新規）	23.3	3	1	1	1							3	申請書のシステム入力	軽自入力画面で該当者を呼び出し、新規登録画面の、登録日・標識番号・車体番号・車名・排気量・電話番号を入力。
	1	標識交付事務（新規）	1.1	3	1	1	1							4	（該当のある場合）交付申請書のシステム入力追加項目	住外で定置場が岩国の場合は定置場、所有権やリース車の場合は所有者・使用者を入力。
	1	標識交付事務（新規）	11.7	1			1							5	交付証明書の交付	標識交付証明書を印刷。プレート、ビス（2個）、安全指導報告書（販売証明）の２枚目以降と併せて申請者に渡す。
	1	標識交付事務（新規）	40.0	0						1				6	申請書の内容チェック	支所および本庁で随時受付した申請書について、記入内容・押印有無・必要書類の確認。
	1	標識交付事務（新規）	40.0	2	1	1								7	申請書のシステム入力の確認	軽自入力画面で該当者を呼び出し、申請書と入力内容に相違ないことを確認。
B	1	標識交付事務（新規）	20.0	4	1	1	1		1					8	システムファイルの出力、内容確認	システムのEUCから当該期間の新規リストを出力。申請書と内容に相違ないことを確認。
	1	標識交付事務（新規）	20.0	0										9	申請書をファイルに綴じる	申請書を標識番号順にファイルに綴じる

〈岩国市　法人市民税業務〉 他3市も同様に実施

区分	業務大分類 No.	業務大分類 名称	年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境 PC利用	作業環境 情報利用	RPA活用 入力	RPA活用 連携	RPA活用 資料作成	AI活用 問い合わせ	AI活用 外国人	AI活用 統計データ	AI活用 会議録	No.	業務中分類	詳細
	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	0.9	0						1		1		1	受付	（窓口申請及び郵送申請）設立・設置届の受付
	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	3.6	0						1		1		2	受付	（eLTAX申請）設立・設置届の受付及び印刷
C	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	10.7	3	1	1	1							3	課税台帳へ入力	（紙媒体申請・eLTAX申請）設立・設置法人について宛名が無い法人については宛名を作成。その後管理番号をふって課税台帳を作成。
C	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	3.0	2	1				1					4	閲覧法人管理エクセルへ入力	市内本店の法人については税務署へ照会をするためエクセル資料作成。
C	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	4.3	2	1				1	1				5	設立設置法人管理エクセルへ入力	届出があった法人についてエクセルファイルに宛名番号、管理番号、法人名、均等割号数、決算期、設立設置日、受付日を入力
	1	法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	1.1	0										6	整理	届出書類を受付順に整理

２　現状業務分析

２．５　分析結果

〈周南市　財政業務〉 他3市も同様に実施

区分	業務大分類 No.	業務大分類 名称	年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境 PC利用	作業環境 情報利用	ＲＰＡ活用 入力	ＲＰＡ活用 連携	ＲＰＡ活用 資料作成	ＡＩ活用 問い合わせ	ＡＩ活用 外国人	ＡＩ活用 統計データ	ＡＩ活用 会議録	No.	業務中分類	詳細
C	1	決算統計事務	0.4	2	1	1								1	決算統計ファイル作成	出納閉鎖直前及び直後に、決算統計の処理ができるようバッチを流す（一括処理・その後金額に修正があれば再度流す）
C	1	決算統計事務	0.5	2	1	1								2	目的・性質最下層未入力チェックリスト作成	バッチ処理にて、性質・目的等入力の必要のある項目のエラーリストを作成する
A	1	決算統計事務	33.3	2	1	1								3	最下層未入力項目入力	目的・性質の最下層が入力されていない費目を大まかに確認し、エラーがでないよう、一最最下層まで入力する
C	1	決算統計事務	3.3	2	1				1					4	資料提供依頼	様式を作成し、関係各課に決算統計に必要なデータの提供を依頼。参考として前年度の回答内容も添付。
B	1	決算統計事務	0.5	3	1	1			1					5	集計対象確認	普通会計として処理をするため、集計を行う費目の特定を行う
	1	決算統計事務	1.7	2	1	1								6	集計処理	普通会計として処理をするため、また歳入と歳出の整合性を合せるためシステム上で特定の費目の横断控除をする
B	1	決算統計事務		3	1	1			1					7	歳入歳出データ抽出、歳入歳出のチェックリスト作成（紙）	歳入歳出データを抽出し、ExCELにて作業用独自リストを作成（このリストを確認及び修正しながら5の作業を行う）
A	1	決算統計事務	280.0	3	1	1			1					8	款別分析	各歳入歳出について、内容を確認し、性質及び目的を確認し、正しいデータを入力及び金額の按分け等を行う
A	1	決算統計事務	224.0	3	1	1			1					9	充当作業	歳入がどの歳出に充当されるか検査した上で、充当金額を入力する
B	1	決算統計事務	0.7	3	1	1		1						10	決算統計本表作成処理	バッチを流し、総務省システムに取り込むデータを作成する
A	1	決算統計事務	406.0	3	1	1			1					11	自動作成表以外の表作成	各表について、完全手作成（施設別・道路区分等）または一部手作成
C	1	決算統計事務	1.9	2	1			1						12	総務省システム入力	上記データを取り込む また、自動作成以外の表のデータを入力する

〈周南市　会計業務〉 他3市も同様に実施

区分	業務大分類 No.	業務大分類 名称	年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境 PC利用	作業環境 情報利用	ＲＰＡ活用 入力	ＲＰＡ活用 連携	ＲＰＡ活用 資料作成	ＡＩ活用 問い合わせ	ＡＩ活用 外国人	ＡＩ活用 統計データ	ＡＩ活用 会議録	No.	業務中分類	詳細
A	1	審査（歳出審査）	3,954.9	2	1	1								1	歳出審査	支出命令書の審査及び支払資料の照合等の確認を行い、支払伝票に不備があれば、所管課へ差戻しを行う。
	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	41.7	0										1	伝票の仕分け	市金庫から前日の納付書（領収済通知書）を受領後、ＯＣＲ読取処理と手処理に分ける。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	250.0	3	1	1	1							2	ＯＣＲ読取処理	ＯＣＲ読取機により読取処理を行い、山額作成のＦＤのデータと合わせて集計システムに取り込む。 ＯＣＲデータ読み取り集計表等により号数及び金額を確認し、納付書を所属課ごと・科目ごとに分け、所管課へ返却する。 特徴・法人については50枚毎に件数／金額を集計し、集計表に記入する。会計額が収支日報と同じであることを確認し、収納課に返却する。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	250.0	1	1									3	手処理	納付書の種類（財務会計納付書、施設用納付書、手書き用納付書、その他の納付書）ごとに、課コード・短縮番号の仕分け、並び替えを行い、件数／金額を計算する。 会計額を収支日報と照合する。
C	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	20.8	1		1								4	歳入審査受付	財務会計システムで受付及び審査を行う。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	62.5	2		1	1							5	財務会計入力（バーコード領収入済込）	財務会計システムで消込処理を行う。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	166.7	2		1	1							6	財務会計入力（手処理収入済込）	財務会計システムで消込処理を行う。
C	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	41.7	3	1	1	1							7	財務会計入力（ＯＣＲ読取分収入済込）	財務会計システムで消込処理を行う。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	62.5	2		1	1							8	財務会計入力（コンビニ収納分収入済込）	財務会計システムで消込処理を行う。
	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	12.5	1		1								9	日次作表	現金出納簿及び収納金通知書を作成する。
	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	20.8	1	1									10	収支日報・現金出納簿照合	日報と消込会計額を照合する。
	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	4.2	1		1								11	日次確定	財務会計システムで日次確定処理を行う。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	83.3	0										12	収納金通知書の返却	納付書及び収納金通知書を各課へ返却する。
A	2	歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）	125.0	2	1	1								13	会計管理者口座の入金確認	市金庫から口座の異動明細照会をもらい、入金額等を確認し、所管課に納付書の作成を依頼する。

２．５　分析結果

〈山口市　庶務事務業務〉 他3市も同様に実施

区分	業務大分類		年間処理時間（時間）	要素合計	作業環境		ＲＰＡ活用			ＡＩ活用				No.	業務中分類	詳細
	No.	名称			PC利用	情報利用	入力	連携	資料作成	問い合わせ	外国人	統計データ	会議録			
	1	扶養手当申請	6.7	1	1									1	申請書受付	扶養の取得、喪失、変更に係る書類の受付
	1	扶養手当申請	13.3	0										2	申請内容確認	書類の申請内容確認
	1	扶養手当申請	6.7	1	1									3	システム入力	人事給与システムへ入力
	1	扶養手当申請	6.7	0										4	決裁	申請書で押印決裁

2．6 参加団体ごとのAI、RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

各業務について団体ごとにヒアリングを行い、RPAを活用可能な事務について検討を行った結果、以下の事務が抽出された。

〈個人住民税業務〉

()内の数字はヒアリング実施の順番

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（1）	周南市（2）	山口市（3）	岩国市（4）
「１賦課決定（当初）」の事業所登録確認新規・修正登録（eLTAXから基幹系への連携処理）	対象としたいが、住所の入力がコピー＆ペーストでは対応できないため難しいと思われる。（他団体でRPAを導入している事例があるので詳細を確認）			
「２給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理（eLTAXから基幹系への連携処理）	RPA導入可能と考える。			
＊アンケート調査範囲外「賦課決定（例月処理）」	－	国税連携システムからDLした国税申告書を紙で打ち出して基幹系に反映する処理なので、その連携のRPA化は検討の余地がある。	－	－
＊アンケート調査範囲外「特別徴収への切替業務」	－	－	－	「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理と類似の処理のため検討の余地がある。

〈軽自動車税業務〉

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（1）	周南市（2）	山口市（3）	岩国市（4）
「２軽自動車税賦課業務」における「入力処理」（J-LISデータの取り込み）	**「廃車処理」に導入可能**「ナンバー」と「車体番号」でJ-LISのデータを基幹系システムに連携する。	対象外（基幹系システムにて取り込み機能対応済み。）	**「新規登録」と「廃車処理」に導入可能**（新規登録は納税義務者の特定もRPA化する）	対象外（基幹系システムにて取り込み機能対応予定。）
「３軽自動車税減免申請業務」における入力作業EUC等で作成したExcelを申請受付後に手で更新し、そのExcelをもとにRPAがシステムに入力する。	RPA導入の可能性は効果（短時間で実施可能）の観点から一旦対象外として整理。			RPA導入可能と考える。

2　現状業務分析

2．6　参加団体ごとのAI、RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

〈法人市民税業務〉

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（1）	周南市（4）	山口市（2）	岩国市（3）
「1法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）」の入力作業（eLTAXから基幹系システムへの連携）	RPA導入可能	宛名に係る入力はRPA可能だが、課税に係る更新は難しい。	RPA導入可能	RPA導入可能
「2異動届に関する入力業務（変更・解散・合併・結了）」の入力作業（eLTAXから基幹系システムへの連携）	RPA導入可能	宛名に係る入力はRPA可能だが、課税に係る更新は難しい。	RPA導入可能（届の内容をそのまま入力・更新すると誤った内容になる恐れもあるため、チェックリスト等が必要）	RPA導入可能（届の内容をそのまま入力・更新すると誤った内容になる恐れもあるため、チェックリスト等が必要）
事業所の住所入力については、個人住民税と同様に基幹系システム内で住所がコード化されているため、eLTAXの住所をそのまま基幹系システムに張り付けることができない。（eLTAXから基幹系システムへ住所情報を連携する場合の共通課題）				

〈財政業務〉　青字：当該事務を実証候補とする団体の意見

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（4）	周南市（1）	山口市（2）	岩国市（3）
「1決算統計事務」における総務省システムへの手入力作業	－	Excel2003を使用するとツールバーでコピー＆ペーストが可能なため、RPA化できるのではないか	－	－
「2財政事情の公表業務」の一連の流れ（各団体条例に基づき実施する事務）	－（他の事務のRPA化を優先したい）	－（各課へ依頼する作業がある）	短時間の作業であるが一連の流れをRPA可能と考える	－（短時間で実施可能なため）
「4定期的な報告（公共事業等施行状況調査）」	－（他の事務のRPA化を優先したい）	－（短時間で実施可能なため）	人により判断している作業のうち、ルール化可能なものをRPAで実証可能と考える	－（RPA化は難しい）
「1決算統計事務」の決算分析（決算額一覧表の分析作業の一部を実証し、全体に適用可能か確認する）	－（他の事務のRPA化を優先したい）	－（決算統計事務全体について、RPA化は難しい）	－（決算統計事務全体について、RPA化は難しい）	人により判断している作業のうち、ルール化可能なものをRPAで実証可能と考える
「1決算統計事務」の決算分析における05表と14表の増減把握	財務会計システムからデータを抽出し、Excelを加工して増減の把握を行うのにRPAを導入可能と考える	－（決算統計事務全体について、RPA化は難しい）	－（決算統計事務全体について、RPA化は難しい）	－（別の部分を検討）
「3主要な施策の成果と予算執行の実績報告」における歳出款毎の増減と主要事業の確認（作業内容に差があり）	財務会計システムからデータを抽出し、Excelを加工して増減の把握等を行うのにRPAを導入可能と考える	－（詳細について検討せず）	－（詳細について検討せず）	－（それほど負荷はかかっていない）

2．6　参加団体ごとのAI、RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

〈会計業務〉　青字：当該事務を実証候補とする団体の意見

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（４）	周南市（３）	山口市（１）	岩国市（２）
「５出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している4表の作成。	システム出力のみ	該当する資料は、システムで作成する「歳計現金及び歳計外現金収支現計表」に包括しているため作業なし	RPA導入可能	該当する作業なし
「１審査」における口座払の支出の審査の一部（コピー代、ガソリン代） 相手先が1社であり様式が統一されている。	請求は一括としているため各課の請求は明細としてまとめて審査可能	相手先は1社ではない	－ （詳細未確認）	インプットがデータであれば単純なチェック部分はRPA導入可能
「２歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」	収納課が実施している（出納室は消込のみ）	メールで実施している、コンビニ収納代行事業者からの合計値と各課の消込データの合計値が一致することの確認作業について可能	－ （詳細未確認）	－ （詳細未確認）

〈庶務事務業務〉

RPA導入対象事務	RPA導入の可能性			
	宇部市（１）	周南市（４）	山口市（２）	岩国市（３）
「通勤手当申請」の ①申請内容の審査	RPA導入可能	RPA導入可能	RPA導入可能	RPA導入可能 レアケースを除く多数を占める審査パターンに対応できればよい。
「通勤手当申請」の ②審査結果を人事給与システムに連携	RPA導入可能	システム連携しているため不要。	RPA導入可能	RPA導入可能

2　現状業務分析

2．7　対象業務　及び　2．8　業務選定の考え方

４市合同会議にてヒアリング結果の共有を行い、他団体における抽出結果の適用等の検討を行った結果、対象業務として以下の事務が抽出された。

（単位：時間）

業務名	選定事務	現行年間処理時間	業務選定の考え方
個人住民税	「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理（eLTAXから基幹系への連携）	576～1,995	・作業時間が多く負荷がかかっている処理のうち、RPA導入にあたりインプットデータの加工（分割等）が不要であること ・他のソリューションで効率化を図っていないこと ・電子申請（eLTAX）を受け付けていること
軽自動車税	「軽自動車税賦課業務」における「入力処理」（廃車処理のみ）	32～372	・作業時間が多く負荷がかかっている処理であること ・インプットが電子データであること
法人市民税	「法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業 「法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）」入力作業	18～117	・電子申請（eLTAX）を受け付けているが紙を介した運用を行っていること
財政	（周南市）各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用） （宇部市）「決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握　増減額リスト作成 （山口市）「財政事情の公表業務」の一連の流れ　（各団体条例に基づき実施する事務） （岩国市）「決算統計事務」の決算分析（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力	3 3 6 250	＊財政業務は各自治体が自団体の条例に基づいて事務を行っているため、同一業務であっても作成する資料が異なること等から、対象事務は各市個別のものとした。 ・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること ・短期間に作業が集中し負荷がかかっていること
会計	（周南市）「歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」 （山口市）「出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成 （岩国市）「審査」における口座払の支出の審査の一部	52 36 40	＊各市の事務分掌により会計部門が担う作業範囲に違いがあることなどから、対象事務は市ごとに異なるものとした。 ・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること （「審査」については、電子化を仮定して試験的に実施したもの）
庶務事務	「通勤手当申請」の申請内容の審査	33～150	・繁忙期があること ・複数のアプリケーションを操作し一連の作業を行うこと
その他	（山口市）「証明発行手数料の集計業務」（支所からメールを受信したら自動で振り分け、集計を行う）	40	・大量ではないが、複数の作業を一連で自動化できること ・他の業務でも適用可能と思われる作業であること

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

対象業務別の選定理由等の詳細は以下のとおりである。

１．個人住民税

団体	対象事務（1事務4シナリオ）	業務システム利用
(先) 宇部市	「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理（eLTAXから基幹系への連携）	○
岩国市	同上	○
周南市	同上	○
山口市	同上	○

➢4市とも同じ事務を対象とすることに決定した。

➢「１賦課決定（当初）」の事業所登録確認新規・修正登録（eLTAXから基幹系への連携処理）」については、RPAが作業を行う前にデータの加工が必要であり、RPAのシナリオより加工をいかに効率的に行うかが重要となる。本事業においては加工部分をツールなどで組み込むことは期間的に困難なため、対象外とする。

➢アンケート調査対象外の候補事務について

「　① 賦課決定（例月処理）（国税連携システムからダウンロードした国税申告書を紙で打ち出して基幹系に反映する処理）」はRPA導入可能であるが、パンチ委託やAI-OCR等ツールの活用も行われており効率化には選択肢があるため対象外とする。

「② 特別徴収への切替業務（「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」 異動届出入力処理と類似の処理）」はRPA導入可能であるが、対象事務と類似した作業内容であるため対象外とする。

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

２．軽自動車税

団体	対象事務（2事務3シナリオ）	業務システム利用
(先) 宇部市	「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」→廃車のみ （J-LISデータの取り込み）	○
岩国市	＊システム利用（RPA実証なし） 「２．軽自動車税賦課業務」におけるJ-LISデータの取り込み機能追加後の作業手順及び想定作業時間作成	実証なし
周南市	＊システム利用（RPA実証なし） 「２．軽自動車税賦課業務」におけるJ-LISデータの取り込み機能の作業手順及び作業時間作成	実証なし
山口市	「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」→廃車のみ （J-LISデータの取り込み）	○
	「証明発行手数料の集計業務」（支所からメールを受信したら自動で振り分け、集計を行う）	×

- 年間処理時間が長いJ-LISデータの連携作業を対象とすることに決定した。
- 対象事務について2団体はシステム対応実施中または実施予定のため、現状の作業負荷や改修にかかる費用を調査しRPA導入の場合と比較を行う。

  ※RPA費用とカスタマイズ費用との比較
- 上記に伴い、先行団体は岩国市から宇部市に変更する。
- 「証明発行手数料の集計業務」については、他団体での類似事務があることが想定されることから山口市にて実証を行う。

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

３．法人市民税

団体	対象事務（2事務8シナリオ）	業務システム利用
宇部市	「１．法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）」の入力作業（eLTAXから基幹系への連携）	○
	「２．法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）」の入力作業（eLTAXから基幹系への連携）	○
(先)岩国市	同上	○
	同上	○
周南市	同上	○
	同上	○
山口市	同上	○
	同上	○

- 4市とも同じ2事務を対象とすることに決定した。
- 作業内容は法人台帳への登録、必要に応じて宛名台帳への登録となるが、山口市はシステムのデータ構成が他市と異なるため、宛名台帳への登録が必須となる見込み。
- 現状登録前に人がチェックしている内容については、詳細ヒアリングにて事前に処理するもの、システム登録後にチェックして修正するものに分類し市ごとに調整を行う。

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

４．財政

団体	対象事務（5事務5シナリオ）	業務システム利用
宇部市	「１．決算統計事務」の決算分析におけると14表の増減把握	○
岩国市	「１．決算統計事務」の決算分析 （決算額一覧表の分析作業の一部を実証し、全体に適用可能か確認する）	○
	決算統計分析の分割結果をシステムに入力	○
（先）周南市	各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）	×
山口市	「２．財政事情の公表業務」の一連の流れ（各団体条例に基づき実施する事務）	○

- 財政業務は各自治体が自団体の条例に基づいて事務を行っているため、同一業務であっても作成する資料が異なること等から、対象事務は各市個別のものとなった。
- 詳細ヒアリング後の変更について

宇部市：条件判断について定型でできないことが明らかとなったため、候補から除外したもの

岩国市：当初から対象範囲に含めており、シナリオを分割したもの

山口市：条件判断について定型でできないことが明らかとなったため、候補から除外したもの

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

５．会計

団体	対象事務（3事務3シナリオ）	業務システム利用
宇部市	導入対象事務なし	実証なし
岩国市	「１．審査」における口座払の支出の審査の一部 （コピー代、ガソリン代：相手先が１社であり様式が統一されている。）	×
(先) 周南市	「２．歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」	○
山口市	「５．出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成	○

- 各市の事務分掌により会計部門が担う作業範囲に違いがあることなどから、対象事務は市ごとに異なるものとなった。
- 職員負荷が高い事務である「審査」はインプットデータと提出元が多岐に渡り、電子化を前提としてもレイアウトの統一が難しいと想定されるため、ICT活用のためには運用の検討が必要と考える。

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

６．庶務事務

団体	対象事務（2事務5シナリオ）	業務システム利用
宇部市	「通勤手当申請」 ①申請内容の審査（現状インプットは紙）	×
	「通勤手当申請」 ②審査結果を人事給与システムに連携（システム入力）	○
岩国市	「通勤手当申請」 ①申請内容の審査（現状インプットは紙）	×
周南市	「通勤手当申請」 ①申請内容の審査（インプットはシステムから抽出）	○
（先）山口市	「通勤手当申請」 ①申請内容の審査（インプットはシステムから抽出→R02年4月稼働）	△

➢4市とも同じ事務を対象とすることに決定した。

➢システムへの登録作業まで行うか否か（RPAがどこまで作業を実施するか）はシステムの導入状況も影響し市ごとに異なる結果となった。

➢審査内容は以下のとおりとするが、詳細は各市検討を行いシナリオに反映する。

- 自動車・二輪車の場合の距離計測のチェック作業（地図ソフトで計測した距離をExcelに保存し申請の距離と比較して、異なる場合は色を変える等のチェック結果を明示する。検索した地図のイメージを添付または地図のURLをExcelに保存する。）
- 公共交通機関の場合の定期代のチェック（Webやソフトで６ヶ月分の金額を算出し、参考値としてExcelに保存する）

２　現状業務分析

２．７　対象業務　及び　２．８　業務選定の考え方

７．対象事務まとめ

業務	事務数（種類）	団体間比較を実施する事務	シナリオ数				
			宇部市	岩国市	周南市	山口市	合計
個人住民税	1	1	1	1	1	1	4
軽自動車税	1	1	1	0	0	1	2
法人市民税	2	2	2	2	2	2	8
会計	3	0	0	1	1	1	3
庶務事務	2	1	2	1	1	1	5
財政	5	0	1	2	1	1	5
その他（※）	1	0	0	0	0	1	1
合計	15	5	7	7	6	8	28

※証明発行事務

- 実証を行う事務のバリエーションは15種類
- 作成するシナリオの総数は28本
- 同一事務のシナリオを他団体に適用する検証を行うのは、個人住民税・軽自動車税・法人市民税・庶務事務
- 軽自動車税は同一作業についてシステム利用と比較を実施
- 会計・財政は市ごとの効果検証を実施

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．1　実施スケジュール

現状業務分析と同時並行で、団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討を実施。
対象業務抽出前に団体間比較を行ったため、現状調査を行った業務全体について比較を実施した。

作業（４市共通）	実施者	7月	8月	9月	10月
（１）アンケート調査回答整理 ＜業務量集計＞	事務局		→		
（２）ヒアリング資料作成 ＜団体間比較表作成＞	事務局		→		
（３）ヒアリング実施 ＜団体間のフローの差異確認・ ＩＣＴ活用対象業務検討＞	事務局 業務担当者			→	
（４）ヒアリング結果のまとめ	事務局			→	
（５）ヒアリング結果の確認	業務担当者				→
（６）４市合同会議 ＜団体間の差異等意見交換・ ＩＣＴ活用対象業務決定＞	事務局 業務担当者				★

3．2　実施手順

アンケート調査回答整理・ヒアリング資料作成

・アンケート調査の回答から、作業負荷等を整理
・現状の業務フロー、団体間の作業比較資料を作成

ヒアリング実施

・団体別、業務別にヒアリングを実施
・現状の作業の詳細を確認し、作業負荷を踏まえAI・RPA等のICT活用の可能性について検討　→　導入対象候補を抽出
・団体間の作業の違いについて理由を確認

４市合同会議

・４市の業務担当者が集まり、各団体の検討結果を踏まえ実証対象事務を決定
・団体間の作業の違いについて意見交換

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．3　団体間比較結果

アンケート調査（業務量調査票）の業務大分類単位で、当該事務に係る年間作業時間をPC利用・手作業別に集計し、ICT活用の余地がある事務を可視化したもので比較を行った。
※同一業務における団体間の年間処理時間の大小について、赤色の濃淡で表現
濃（年間処理時間：大）　＞　薄（年間処理時間：小）

実証対象事務を決定する前のアンケート調査結果全体について比較を行ったところ、実測値ではなくアンケート調査であること、回答が「随時」など集計できないものや空欄の場合があることから、年間処理時間を比較し分析することは難しい結果となった。

実証対象事務については、現行（As-Is）とICT導入後（To-Be）のフローを４市同じ粒度で改めて作成し、時間を記入し精度の高い比較を行う。

〈図表　団体間業務量比較【個人住民税業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

業務大分類	岩国市				宇部市				周南市				山口市			
	年間処理時間（人月）				年間処理時間（人月）				年間処理時間（人月）				年間処理時間（人月）			
	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
	システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし		
1 賦課決定（当初）	22991.71				69538.23				11.67				25083.33			
	22460.98				43178.86				11.67				作業別の人月時間が不明なため算出不可			
	22,332.52	128.46	530.73		39,953.13	3,225.73	26,359.37		11.67	0.00	0.00					
2 給与取得者等異動届出書に基づく課税異動業務	144.20				24.98				6.37				13.05			
	138.84				20.88				4.51				10.65			
	135.44	3.40	5.36		12.52	8.36	4.10		4.37	0.14	1.86		10.57	0.08	2.40	

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

〈図表　団体間業務量比較【軽自動車税業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

業務大分類	岩国市 年間処理時間（人日）				宇部市 年間処理時間（人日）				周南市 年間処理時間（人日）				山口市 年間処理時間（人日）			
	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合
1 標識交付事務（新規、名義変更、廃車）	95.19				23.95				62.5				48.11			
	39.55				19.16				62.50				作業別の人日時間が不明なため算出不可			
	39.55	0.00	55.64		19.16	0.00	4.79		62.50	0.00	0.00					
2 軽自動車税賦課業務（新規、名義変更、廃車）	376.84				144.38				781.25				209.35			
	160.64				122.50				755.21				92.49			
	127.51	33.13	216.20		122.50	0.00	21.88		755.21	0.00	26.04		92.49	0.00	116.86	
3 軽自動車減免申請業務	39.14				12.85				21.36				14.89			
	37.48				12.19				21.36				8.64			
	37.14	0.34	1.66		12.19	0.00	0.66		21.36	0.00	0.00		3.51	5.13	6.25	
4 除票者（死亡）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	14.73				3.75				28.13				9.30			
	14.73				3.75				28.13				7.91			
	6.96	7.77	0.00		3.75	0.00	0.00		28.13	0.00	0.00		4.33	3.58	1.39	
5 除票者（転出）の軽自動車の所有者異動処理及び通知業務	8.38				1.83				22.91				12.48			
	5.91				1.83				22.91				6.44			
	3.50	2.41	2.47		1.83	0.00	0.00		22.91	0.00	0.00		0.03	6.41	6.04	

〈図表　団体間業務量比較【法人市民税業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

業務大分類	岩国市 年間処理時間（人日）				宇部市 年間処理時間（人日）				周南市 年間処理時間（人日）				山口市 年間処理時間（人日）			
	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合
1 法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）	2.95				8.98				5.84				1.05			
	2.25				7.98				3.65				0.84			
	1.34	0.91	0.70		7.43	0.55	1.00		2.09	1.56	2.19		0.84	0.00	0.21	
2 法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）	12.46				17.88				29.15				4.80			
	9.90				16.03				18.33				3.84			
	9.30	0.60	2.56		16.03	0.00	1.85		10.41	7.92	10.82		3.84	0.00	0.96	
3 法人市民税調定業務	82.09				85.06				117.70				67.93			
	70.43				79.65				79.16				58.76			
	52.14	18.29	11.66		75.34	4.31	5.41		0.00	79.16	38.54		58.76	0.00	9.17	

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

〈図表　団体間業務量比較【財政業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：■

業務大分類	岩国市 年間処理時間（人日）				宇部市 年間処理時間（人日）				周南市 年間処理時間（人日）				山口市 年間処理時間（人日）			
	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
	システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし		
1 決算統計事務	72.50				0.68				121.97				147.68			
	72.50				0.68				121.97				147.68			
	72.13	0.37	0.00		0.68	0.00	0.00		121.30	0.67	0.00		137.69	9.99	0.00	
2 財政事情の公表業務	17.11				4.63				40.95				18.90			
	15.59				4.63				40.88				18.90			
	13.34	2.25	1.52		4.63	0.00	0.00		0.25	40.63	0.08		18.15	0.75	0.00	
3 主要な施策の成果と予算執行の実績報告	6.63				6.66				73.13				0.70			
	6.13				6.66				73.13				0.70			
	5.88	0.25	0.50		6.66	0.00	0.00		73.13	0.00	0.00		0.00	0.70	0.00	
4 定期的な報告（公共事業など施策状況調査）	5.00				1.09				0.83				71.54			
	5.00				1.09				0.83				71.54			
	5.00	0.00	0.00		1.09	0.00	0.00		0.11	0.72	0.00		0.16	71.38	0.00	

〈図表　団体間業務量比較【庶務事務業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：■

業務大分類	岩国市 年間処理時間（人日）				宇部市 年間処理時間（人日）				周南市 年間処理時間（人日）				山口市 年間処理時間（人日）			
	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合	ＰＣ利用		手作業	作業時間割合
	システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし			システム利用あり	システム利用なし		
1 扶養手当申請	2.09				24.98				17.63				4.18			
	0.53				8.33				17.63				1.68			
	0.00	0.53	1.56		8.33	0.00	16.65		17.63	0.00	0.00		0.00	1.68	2.50	
2 住居手当申請	2.09				8.88				17.75				2.50			
	0.53				3.55				17.75				0.50			
	0.00	0.53	1.56		3.55	0.00	5.33		17.75	0.00	0.00		0.00	0.50	2.00	
3 通勤手当申請	26.04				15.63				101.25				12.99			
	16.66				9.38				101.25				6.50			
	0.00	16.66	9.38		9.38	0.00	6.25		101.25	0.00	0.00		0.00	6.50	6.49	

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

〈図表　団体間業務量比較【会計業務】〉

円グラフ凡例　ＰＣ利用（システム利用あり：▨　システム利用なし：■　）
手作業：□

業務大分類	岩国市 年間処理時間（人日）				宇部市 年間処理時間（人日）				周南市 年間処理時間（人日）				山口市 年間処理時間（人日）			
	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合	ＰＣ利用 システム利用あり	ＰＣ利用 システム利用なし	手作業	作業時間割合
1 審査	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		494.36				7233.34			
									494.36	0.00	0.00		7,118.75	0.00	114.59	
2 歳入帳簿合わせ	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		142.71				231.79			
									127.09				231.79			
									93.24	33.85	15.62		170.29	61.50	0.00	
3 公共料金	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		無し				22.29				7.70			
									11.86				7.70			
									11.34	0.52	10.43		7.70	0.00	0.00	
4 決算	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		336.80				—			
									332.08				作業別の人日時間が不明なため算出不可			
									15.73	316.35	4.72					
5 出納検査	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		434.81				3.43				354.5			
					232.14				3.40				344.63			
					223.39	8.75	202.67		0.63	2.77	0.03		344.13	0.50	9.87	
6 歳入審査	無し				—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		審査に含む			
7 郵貯消込	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		無し				15.63				—			
									15.63				作業別の人日時間が不明なため算出不可			
									0.00	15.63	0.00					
8 基金管理	—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		3.21				143.69			
									2.44				19.95			
									2.44	0.00	0.77		7.09	12.86	123.74	
9 債権者登録	37.50				—		作業別の人日時間が不明なため算出不可		34.84				44.58			
	37.50								34.84				44.58			
	37.50	0.00	0.00						34.84	0.00	0.00		44.58	0.00	0.00	

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

「２．　４　現状業務の可視化」で作成したフローと、業務量調査票において分解した作業を４市の作業をそのまま横に並べた団体間比較表を参照しながらヒアリングを行い、現状の作業の詳細と団体間の差異を確認した。

〈個人住民税業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_個人.xlsx　　1.賦課決定（当初）

宇部市

A：年間処理時間上位10件
B：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要点）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	1	年度更新作業	新年度当初課税に向けたシステム更新作業	250,000
A	2	税制改正関係テスト	税制改正に伴うシステム改修の確認作業	250,000
A	3	テストデータ作成	税制改正に伴う改修のテスト（バンチ処理含む）	250,000
A	4	テストデータチェック	税制改正に伴う改修のテストチェック作業（バンチ処理含む）	250,000
A	5	電算予定表作成	電算処理予定表を作成・調整する	250,000
A	6	バンチ送付予定表作成	バンチ送付の予定表を作成します。	250,000
A	7	バンチ処理スケジュール革者調整	バンチ革者と作業内容含めて協議します	250,000
	8	当初課税スケジュール最終調整	当初課税のスケジュールを確認し、ＩＣＴ担当と協議の上、確定します	250,000
A	9	当初課税マニュアル整備	税制改正・スケジュールを踏まえた作業管理表等マニュアルを整備します	250,000
A	10	申告受付資料作成	申告相談用の計算参考一覧など必要な情報を資料を準備します	250,000
A	11	当初市民税申告書発送準備	市民税申告書や調財文書等を確認します。	250,000
A	12	申告書発送整理・データ作成	市民税申告書発送対象者を整理し、必要に応じて変更し、データ作成します。	250000
A	13	申告書回収・封入・発送	外部委託	250,000
A	14	給与支払報告書受付	事業所が作成した給与支払報告書を郵送・窓口で受付します	250,000
A	15	報告書受付システム登録	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	250,000
A	16	事業所登録確認新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	250,000
A	17	正副分離作業	2枚提出された報告書を分離します	250,000
A	18	電子画像化作業	提出された正本を電子画像化します	250,000
A	19	報告書内容チェック・補記	報告書の記載漏れ・不備を確認し、データ化に必要な補記をします	250,000
A	20	バンチ送付準備作業	バンチ処理用に100枚/冊でとじ込みします	250,000
A	21	バンチ送付	革者へ出荷します	250,000
A	22	バンチデータ取り込み業務	バンチ出荷した報告書のデータをシステム（ザ確定申告）に取り込みます	250,000
A	23	eLTAX報告書データ取込	eLTAXで提出された報告書を受付し、電子データを取得します	250,000
A	24	eLTAX提出事業所登録確認作業	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	250,000
A	25	eLTAX提出事業所新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	250,000
A	26	電子画像作成作業	電子データを法律式にあわせて画像化します	250,000
A	27	eLTAX報告書データ取込	報告書のデータをシステム（ザ確定申告）に取り込みます	250,000
A	28	公的年金報告書受付	報告書を受付し、紙データ・電子データを取得します	250,000
A	29	eLTAX年金事業所登録確認作業	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	250,000
A	30	eLTAX年金事業所新規登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	250,000
A	31	電子画像作成作業	電子データを法律式にあわせて画像化します	250,000
A	32	年金バンチ送付準備作業	バンチ処理用に100枚/冊でとじ込みします	250,000
A	33	電子画像化作業	提出された正本を電子画像化します	250,000
A	34	年金バンチ送付	革者へ出荷します	250,000
A	35	公的年金報告書データ取込	バンチ出荷した報告書のデータをシステム（ザ確定申告）に取り込みます	250,000
A	36	申告書配布準備・設置依頼	市民センター等に申告書様式を配布・依頼し、窓口に設置します	250,000
A	37	申告書配布	各窓口で申告書を配布します	250,000
A	38	管轄税務署協議	確定申告にあわせて、受付方法等事前協議を行います	250,000
A	39	申告相談日程表作成・広報	申告相談の日程を調整し、広報します。	250,000
A	40	税務署研修	税務署職員による申告相談の研修を受講し、相談体制の確認をします	250,000
A	41	臨時税理士免許申請・取得	税務署長へ申告相談に必要な臨時税理士免許の申請書の提出を行います	250,000
A	42	申告相談業務実施（出張相談含）	参考：個人市民税期間内申告受付相談業務	250,000
A	43	課税資料データチェック作業	登録した課税資料のデータチェック・エラー修正を行います	250,000

岩国市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	年度更新作業	新年度当初課税に向けたシステム更新作業	150,000
	2	税制改正関係テスト	税制改正に伴うシステム改修の確認作業	-
	3	電算予定表作成	電算処理予定表を作成・調整する	-
	4	バンチ送付予定表作成	バンチ送付の予定表を作成します	-
	5	バンチ処理スケジュール革者調整	バンチ革者と作業内容含めて協議します	-
	6	当初課税スケジュール最終調整	当初課税のスケジュールを確認します	-
	7	当初課税マニュアル整備	税制改正・スケジュールを踏まえた作業管理表等マニュアルを整備します	-
	8	申告受付資料作成	申告相談用の計算参考一覧など必要な情報の資料を準備します	-
	9	当初市民税申告書発送	昨年の申告等を元に住民税申告の案内ハガキ、申告書送付対象者等を確認し、発送します	4,000
	10	給与支払報告書受付	事業所が作成した給与支払報告書を郵送・窓口で受付します	45,000
	11	報告書受付確認	受付した事業所をエクセル上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	5,500
B	12	事業所登録確認新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	5,500
	13	正副分離作業	2枚提出された報告書を分離します	45,000
C	14	電子画像化作業	提出された正本を電子画像化します	45,000
	15	報告書内容チェック・補記	報告書の記載漏れ・不備を確認し、データ化に必要な補記をします	45,000
	16	バンチ送付準備作業	バンチ処理用に150枚/冊でとじ込みします	45,000
C	17	バンチ送付	革者へ出荷します	45,000
A	18	バンチデータ取り込み業務	バンチ出荷した報告書のデータを基幹系システム、申告支援システムに取り込みます	45,000
B	19	eLTAX報告書提出受付	eLTAXで提出された報告書を受付し、電子データを取得します	38,000
B	20	eLTAX提出事業所登録確認作業	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	3,500
B	21	eLTAX提出事業所新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	3,500
A	23	eLTAX報告書データ取込	報告書のデータを基幹系システム、申告支援システムに取り込みます	38,000
	24	公的年金報告書受付	報告書を受付し、紙データ・電子データを取得します	72,000
	25	eLTAX年金事業所登録確認作業	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	200
	26	eLTAX年金事業所新規登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	200
C	27	電子画像作成作業	電子データを法律式にあわせて画像化します	72,000
	28	年金バンチ送付準備作業	バンチ処理用に150枚/冊でとじ込みします	2,000
C	29	電子画像化作業	提出された正本を電子画像化します	2,000
C	30	年金バンチ送付	革者へ出荷します	2,000
C	31	公的年金報告書データ取込	バンチ出荷した報告書のデータを税システム、申告支援システムに取り込みます	2,000
	32	管轄税務署協議	確定申告にあわせて、受付方法等事前協議を行います	-
	33	申告相談日程表作成・広報	申告相談の日程を調整し、広報します。	-
	34	税務署研修	税務署職員による申告相談の研修を受講し、相談体制の確認をします	-
	35	臨時税理士免許申請・取得	税務署長へ申告相談に必要な臨時税理士免許の申請書の提出を行います	-
A	36	申告相談業務実施（出張相談含）	参考：個人市民税期間内申告受付相談業務	150,000
	37	課税資料データチェック作業	登録した課税資料のデータチェック・エラー修正を行います	150,000

周南市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	給与支払報告書受付	事業所が作成した給与支払報告書を郵送・窓口で受付します	53,000
A	2	報告書受付システム登録	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	53,000
A	3	事業所登録確認新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	1,000
C	4	eLTAX報告書提出受付	eLTAXで提出された報告書を受付し、電子データを取得します	36,000
C	5	eLTAX提出事業所登録確認作業	受付した事業所をシステム上で提出履歴・事業所番号を確認し、登録します	36,000
C	6	eLTAX提出事業所新規・修正登録	事業所番号がない、または変更がある事業所を新規・修正登録します	200

山口市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	年度切替作業	賦課期日時点の住民を確定し、申告書作成対象者を確定。 前年の扶養関係データを新年度の扶養関係データへと変換する。	280,000
	2	当初賦課スケジュールの作成	当初賦課スケジュールを各担当と調整し、作成する。	280,000
	3	申告相談日程表作成・広報	申告相談の日程を調整し、広報する。	280,000
	4	申告相談受付・申告システム入力マニュアル等の作成	申告相談等のマニュアル作成	280,000
	5	特定個人情報ファイル作成・登録作業	eLTAXで「eLTAX」への一括登録するための特定個人情報ファイルを作成・eLTAXシステムに登録する。	280,000
	6	給与支払報告書受付（紙）	事業所が作成した給与支払報告書を受付。（郵送分・窓口分）	280,000
	7	給与支払報告書受付（eLTAX分）	事業所がeLTAXで提出した給与支払報告書を審査。	280,000
	32	公的年金等支払報告書受付eLTAX分（年金保険者・企業年金等）	eLTAXで提出された公的年金等支払報告書の受付。	280,000
C	33	公的年金等支払報告書データ取込処理（年金保険者・企業年金等）eLTAX分	年報のデータをシステムに取り込む。	280,000
	34	年報取込結果の確認（eLTAX分）	システムに取り込む際に、エラー等があるデータについて確認し、修正する。	280,000
	35	給報・年報バンチ処理スケジュール革者調整（給報・年報の一部のみ）	バンチ革者と業務内容や日程等の調整を行う。	280,000
	36	給報バンチ送付準備	バンチ処理用に300枚/束程度にまとめる。	280,000
C	37	給報バンチ画像データ化処理	OCRにより給報の画像をデータ化する。	280,000
	38	年報バンチ送付準備	バンチ処理用に100枚/束程度にまとめる。	280,000
C	39	年報バンチ画像データ化処理	OCRにより年報の画像をデータ化する。	280,000
	40	給報バンチ送付	委託革者へ出荷。	280,000
	41	年報バンチ送付	委託革者へ出荷。	280,000
C	42	給報バンチデータ取込処理	バンチ委託した給報データ及びイメージデータをシステムに取り込む。	280,000
C	43	年報バンチデータ取込処理	バンチ委託した年報データ及びイメージデータをシステムに取り込む。	280,000
	44	臨時税理士免許申請・取得	税務署長へ申告相談に必要な臨時税理士免許の申請書の提出を行う。	280,000
	45	税務署研修	税務署職員による申告相談の研修を受講し、申告相談体制を確認する。	280,000
	46	申告相談業務実施（出張相談含む）	所得税及び住民税の申告受付相談業務。	280,000

オレンジ色のセルは年間処理件数を集計不可のもの、または回答を補正して掲載したもの

黄色セルは別シートに作業詳細が記載されている

次ページあり①→

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈個人住民税業務〉 団体間のフローの差異

- 地方税法に則り執り行う事務であり、事務内容や手順に大きな差異は見られない。

- 大量のデータを扱うこと、その大半が紙媒体であることから業務効率化のための対応は各団体実施しており、その対応方法や対応範囲により作業と手順に差が生じている。

例１）給与支払報告書のデータ化：
宇部市・周南市・岩国市＝パンチ業者へ委託、山口市＝OCR読込
業務量調査の結果等から、対応方法の違いと総作業時間を検証。（検証中）
紙媒体のデータ化については、「効率化」と「適正な課税を行うための基礎データとしての精度向上」の２点から効果を考える必要がある。

例２）国税連携におけるイメージデータ（ＫＳＫ分の第二表）のデータ化：
宇部市＝業務システムのＯＣＲ処理機能を利用
岩国市＝パンチ業者へ委託
山口市・周南市＝印刷または画面に表示し、システムに手入力
手入力している団体では、2月中旬から4月上旬まで数万件実施しており、作業負荷が高くなっている。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈軽自動車税業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_軽自.xlsx　　3.軽自動車税減免申請業務

岩国市

A：年間処理時間上位10件
B：作業機会及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	1	減免リストの作成	EUCで軽自減免現況報告リスト作成。同じくＥＵＣから廃車・名変・口変・死亡・転出リストを作成し、突合。ウェブリクエストで他の市町の有無をチェック。	800
B	2	システム（減免要望→課税への変更）処理	EUCでリスト作成。リストに基づき課税区分修正入力を行う。	800
C	3	入力確認	EUCでリスト作成。前日作成したリストと照合。	800
C	4	納付通知書を別打	減免リストから別打リストを作成。来年に他納付通知書とは別に印刷依頼。納品後、一般分は切り離し。口座分は切り離し圧着。	800
C	5	減免リストを元に減免申請書等送付文書作成	障害者減免・環境改造車両減免・公益法人減免の３分類それぞれで、更新申請・再申請の文書を作成。該当者分印刷。 減免適用外通知・名義変更案内は該当者がいれば作成、印刷。 封入できるようﾆつ折。	800
C	6	送付文書決裁・封入・発送	減免申請書等発送をリスト作成、決裁。 納付通知書に送付書類を同封、発送。	600
C	7	受付リストの作成	昨年度受付リストおよび減免リストから受付リストを作成	800
	8	申請者の受付・内容確認	「軽自動車税減免申請書」の記入内容・押印有無・添付書類の確認。	800
C	9	申請者のシステム入力	軽自入力画面で該当者を呼び出し、課税画面から必要項目を入力。収税との連絡リストにも該当者は入力。	800
	10	入力確認①	システム画面と申請書と突合せ、入力内容に相違ないことを確認。収税との連絡リストに入力があることを確認。	800
B	11	入力確認②	EUCからデータを出力し、申請書と相違ないことを確認。	800
	12	申請書はファイルに綴じる	障害者減免・環境改造車両減免・公益法人減免の３分類それぞれで、更新申請・新規申請に分けファイルに綴じる	800
	13	減免決定通知書の発送	システムから決定通知書を印刷。決裁をとる。封入後、発送。	800

宇部市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
		継続減免申請について		
A	1	減免継続報告書の作成・送付	昨年申請データに基づき減免継続報告書を作成し、該当者へ送付	560
C	2	減免受付・入力	提出された申請書の内容を確認、変更点をエクセルファイルへ入力（継続減免申請の際、手帳の等級変更の有無は申請者からの申告に基づき確認している。）	560
C	3	チェック	申請書の記入不備が無いか確認	560
C	4	減免非該当者抽出・納付書作成・送付	減免申請書の提出が無い納税義務者を抽出し、納税通知書を作成し、送付	20
	5	ファイリング	申請書類をファイルへ綴じる	560
		新規減免申請について		
C	1	減免希望者の抽出	軽自動車税減免希望者をシステムから抽出し、一覧表を作成	150
	2	減免申請書類の作成・送付	申請書類を作成後、減免希望者へ納税通知書とともに送付	150
A	3	減免受付	申請書と手帳現物に基づき減免資格を確認後、申請書類をチェックし減免の受付	180
C	4	チェック	申請書類の減免要件に該当しているか、再チェック	180
C	5	入力	システムへ減免情報の入力	180
C	6	チェック	減免入力情報の確認	180
	7	ファイリング	申請書類をファイルへ綴じる	180
C	8	減免決定通知書作成・送付	システムへ入力済みの新規減免決定者を対象に減免決定通知書作成し、送付する	180

周南市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	減免申請書発送	前年度の減免対象者に申請書を作成し郵送する	600
C	2	減免申請書受付	減免申請書の受付及び入力	650
	3	減免決定通知書作成	減免決定通知書の作成	650
	4	減免決定通知書発送	減免決定通知書の発送	650

山口市

区分	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	受付	申請内容の聞き取り	200
	2	申請書記入	申請書の記入	200
	3	申請内容・必要書類確認	申請書及び必要書類の確認	200
	4	受付処理	申請書に受付印押印、障害者手帳へ減免申請書スタンプ押印	200
C	5	総合行政システム入力	登録内容の修正及び収納更正	200
C	6	入力内容確認	申請書と入力内容の突合	200
C	7	収納変更通知書発送	更正データ印刷、決裁後、通知書印刷・封入し郵送	200
	8	【次年度課税における制約】		
C	9	減免登録者の抽出	当該年度登録者の抽出	1,000
C	10	障害関係書類送付対象者確認	抽出データから対象者のリストアップ及び突込データ作成	800
C	11	現況報告書作成	送付用文書の作成及びデータ突込	800
	12	現況報告書送付	決裁後、文書を印刷・封入し郵送	800
	13	提出書類並び替え	返送された現況報告書等をリスト番号順に並び替える	800
C	14	提出書類確認	内容確認及びデータチェック（関係日・内容入力）	800
C	15	総合行政システム入力	変更内容の登録及び取消登録	100
B	16	事件確認	４月１日現在で減免対象者が死亡していないか確認	800
C	17	一括減免処理	総合行政システムで一括減免処理の実施	900

〈軽自動車税業務〉 団体間のフローの差異

- 地方税法に則り執り行う事務であり、事務内容や手順に大きな差異は見られない。
- 軽自動車税の賦課処理において、J-LISデータの取り込みを行っている団体と、J-LISデータは入手しているが使用せず、紙媒体をもとに入力作業を行っている団体がある。

J-LISデータを取り込むためには、市が保有するマスタとマッチングさせる必要があるが、J-LISデータには個人を特定できるコード類は含まれておらず、「所有者名（漢字）」をKEYにするしかない。「所有者名（漢字）」で機械的にマッチする割合は半数以下のため、大半のデータについて手作業で検索し該当する所有者を特定することになる。

周南市、岩国市＝J-LISデータを取込む機能を業務システムに追加。（岩国市は改修中）
①所有者名でマッチングを行い、取り込んだJ-LISデータに宛名コードを付加する。
（新規の場合マッチするのは3割程度。）
②マッチしなかったデータについて手作業で検索し宛名コードを付加する。
③宛名コードを付加したJ-LISデータをマスタに登録する。
宇部市、山口市＝申告書（紙）を参照し手入力。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈法人市民税業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_法人.xlsx　　3.法人市民税調定業務

岩国市

A：年間処理時間上位10件
B：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	申告書発送	予定申告書・確定申告書及び納付書の発送	4,500
A	2	受付	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の受付	1,600
A	3	入力	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の入力	1,600
C	4	受付	（eLTAX申請） 申告書の受付及び印刷	3,200
A	5	システム処理	（eLTAX申請） eLTAXと業務システムの連携処理 （USBを介して業務システムへ取り込み）	3,200
A	6	確認	（eLTAX申請） 業務システムでeLTAX電子申告登録確認一覧を作成。内容を確認。 確認後更新し、課税台帳へデータを反映させる	3,200
A	7	整理	（紙媒体申請・eLTAX申請） 申告書の並べ替え	4,800
A	8	確認	業務システムでチェックリスト作成。 申告書との内容に誤りがないか目検し、修正等を行う。	4,800
A	9	充当、還付内訳の整理	申告書を見ながら税額を充当するか、還付するかを確認し、還付内訳書（システムより出力）に手書きで修正する。 同時に申告書に書いてある口座を台帳へ入力する。	460
C	9	帳票作成	帳票（月別調定明細表など）作成	12
	10	調定処理	調定処理（現年度・過年度・減額）	12
	11	決裁	決裁	12

宇部市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	申告書発送	予定申告書・確定申告書及び納付書の発送	5,100
A	2	受付	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の受付	1,300
A	3	入力	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の入力	1,300
A	4	受付	（eLTAX申請） 申告書の受付及び印刷	4,100
A	5	整理	（eLTAX申請） 申告書の並べ替え	4,100
B	6	システム処理	（eLTAX申請） eLTAXと業務システムの連携処理	4,100
A	7	確認	（eLTAX申請） 業務システムでeLTAX電子申告登録確認一覧を作成。内容を確認。	4,100
A	8	確認	業務システムでチェックリスト作成。 申告書との内容に誤りがないか目検し、修正等を行う。	5,400
	9	調定処理	調定処理	
	10	帳票作成	帳票（月別調定明細表など）作成・決裁	

周南市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	受付	窓口に直接持参された申告書について受付印を押す。	1000
A	2	印刷	eL-Taxで提出された申告書について、申告書及び添付資料を印刷する。	5000
A	3	貼り付け	申告書と添付資料をひとまとめにする。	6000
A	4	システムへの入力	申告書の内容をシステムに入力。	6000
A	5	確認	システムに入力した内容に誤りが無いか確認。	6000
A	6	綴じ込み	ファイルに届出書を綴じ込む。	6000

山口市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	申告書発送	予定申告書・確定申告書及び納付書の発送	7,000
A	2	受付	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の受付	2,200
A	3	入力	（窓口申請及び郵送申請） 申告書の入力	2,200
A	4	受付	（eLTAX申請） 申告書の受付及び印刷	5,600
A	5	システム処理	（eLTAX申請） eLTAXと業務システムとの連携処理	5,600
A	6	確認	（eLTAX申請） eLTAX申請書の内容を確認し、誤りがあれば修正等を行う。	5,600
	7	調定処理	調定処理	
	8	帳票作成	帳票（月別調定表など）作成・決裁	

〈法人市民税業務〉 団体間のフローの差異

- 地方税法に則り執り行う事務であり、事務内容や手順に大きな差異は見られない。
- 使用する業務システムの構造により、登録手順が異なる場合がある。
- 「設立・設置の届出書」と「異動の届出書」の様式が同じ団体と異なる団体がある。
  （設立・設置の様式が別にある団体への届出であっても、法人側が異動の様式で設立・設置を申請してくる場合がある。）
  ※「３．５　申請書、帳票との比較」参照

【４市の状況】
宇部市：異なる様式
山口市：異なる様式
岩国市：同じ様式「法人設置・異動届」
周南市：同じ様式「法人等の（設立・開設・閉鎖・解散・休業・合併・清算結了・その他変更）届出書」

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈財政業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_財政.xlsx　　1.決算統計事務

周南市

A：年間処理時間上位10件
B：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	1	決算統計ファイル作成	出納閉鎖直前及び直後に、決算統計の処理ができるようバッチを流す（一括処理・その後金額に修正があれば再度流す）	5
C	2	目的・性質最下層未入力チェックリスト作成	バッチ処理にて、性質・目的等入力の必要のある項目のエラーリストを作成する	10
A	3	最下層未入力項目入力	目的・性質の最下層が入力されていない費目を大まかに確認し、エラーがでないよう、一旦最下層まで入力する	2000
C	4	資料提供依頼	様式を作成し、関係各課に決算統計に必要なデータの提供を依頼。参考として前年度の回答内容も添付。	20
B	5	純計対象確認	普通会計として処理をするため、純計を行う費目の特定を行う	3
	6	純計処理	普通会計として処理をするため、また歳入と歳出の整合性を合せるためシステム上で特定の費目の現機控除をする	20
B	7	歳入歳出データ抽出、歳入歳出のチェックリスト作成（紙）	歳入歳出データを抽出し、EXCELにて作業用抽出リストを作成（このリストを確認及び修正しながら5の作業を行う）	データ抽出：10 リスト：1
A	8	款別分析	各歳入歳出について、内容を確認し、性質及び目的を確認し、正しいデータを入力及び金額の桁分け等を行う	7600
A	9	充当作業	歳入がどの歳出に充当されるか精査した上で、充当金額を入力する	1794
B	10	決算統計本表作成処理	バッチを流し、総務省システムに取り込むデータを作成する	22
A	11	自動作成表以外の表作成	各表について、完全手作成（施設別・道路区分等）または一部手作成	58
C	12	総務省システム入力	上記データを取り込む また、自動作成以外の表のデータを入力する	58
A	13	表内・表間エラー確認	総務省システムにてエラーリストを出し、修正。OKエラーにはコメントを入力	1
C	14	提出用datファイル作成	総務省システムにて作成	1

岩国市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	2	決算統計ファイルの作成	出納閉鎖後、決算統計ファイルの作成	1
C	3	職数整理表・決算額一覧表の抽出	決算統計ファイル作成後、職数整理表および歳入歳出決算額一覧表の抽出・印刷	1
C	4	実質収支等の確定	職数整理表を基に、一般会計・特別会計の歳入・歳出決算額や実質収支等の職数整理を行う	1
C	1	各課依頼様式の作成	決算分析等に必要となる各課資料の調査票の作成・依頼	1
A	5	決算分析	歳入・歳出決算額一覧表を基に各自で決算分析	1
A	6	決算統計充当処理	決算分析後、歳入（特定財源）を歳出決算額に充当	1
C	7	決算充当データチェック	決算統計充当後、決算充当データ一覧表等を抽出し、充当エラーがないかチェック	1
C	8	調査票連携データの作成	財務会計システムにて調査表データを作成し、電子調査票システムに財務会計システムの決算データの取込	1
A	9	増減表の作成	歳入・歳出決算額一覧表等を基に決算額等増減表を作成	1
A	10	本表・検収調書の作成	決算分析や各課資料等を基に、本表・検収調書の作成	1
C	11	電子調査票システムへの入力	電子調査票システムに各表入力	1

山口市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	決算統計ファイル・職数整理表データ作成等	財務会計システムにてバッチ処理を行い、チェック用データを作成	1
C	2	歳出・歳入チェック	職数整理表（紙ベース）を元に、歳出費目ごとに各担当者が性質・目的・経費区分（臨時・経常）等を確認、誤り・不足・分断の必要等があればシステムに直接修正入力	1
C	3	財源充当処理	財務会計システムにて財源充当処理を行う（歳入細節ごとに充当先の歳出データを入力）	1
C	4	検収調書№9作成	歳入費目ごとの臨時・経常を区分し、特定財源については充当先歳出の性質及び充当金額を記載する	1
C	5	検収調書№11作成	臨時的経費の内訳について、経費の詳細内容を記載するとともに充当財源の名称及び金額を記載する	1
C	6	本表作成	財務会計から直接データ出力されるもの以外の表について、各種バックデータを参考に作成する	1
C	7	その他検収調書作成	本表データをもとに、検収調書を作成する	1
	8	本表データ入力	本表データを総務省システムに入力する（datデータ読み込み及び手入力）	1
	9	表内検算・表間突合	総務省システム上で入力したデータを検算・突合し、発生したエラーを元に本表を修正する	1
A	10	決算分析	完成データを元に歳出・歳入の増減理由等を検証する	1

宇部市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	1	データ抽出	財務会計システムから、5表のデータを抽出	1
	2	データ加工	決算統計抽出データを款、項、目、節、細節、財源区分、臨経区分で並び替え	1
	3	データ入力	№2で並び替えたデータを元にデータを入力	1
	4	前年度との増減比較	05表 収入の状況の前年度との増減比較（どの項目がどれだけの増減があったか？増減の理由としてどの節にいくらの増減があったか？）	1
C	1	データ抽出	財務会計システムから、14表のデータを抽出	1
	2	データ加工	決算統計抽出データを性質1、性質2、性質3、款、項、目、節、細節、財源区分、臨経区分で並び替え	1
	3	データ入力	№2で並び替えたデータを元にデータを入力	1
	4	前年度との増減比較	14表_性質別経費の状況の前年度との増減比較（どの項目がどれだけの増減があったか？増減の理由としてどの節にいくらの増減があったか？）	1

〈財政業務〉 団体間のフローの差異

- 財政業務は各自治体が自団体の条例に基づいて事務を行っているため、事務内容や手順が多様となっており比較は難しい。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈会計業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_会計.xlsx　　5.出納検査

周南市

A：年間処理時間上位10件
B：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	歳計現金及び歳計外現金収支現計表	財務会計システムで作成し、5部（提出用、管理者、課長、決裁用、財政課用）印刷する。 提出用に会計管理者印を押印し、監査へ提出する。	12
	2	収支日報	月末の収支日報を4部（提出用、管理者、課長、決裁用）印刷する。	12
	3	支所等保管金状況報告書	月末に関係各課へ報告書の提出を依頼し、集計表を作成する。 提出用の集計表に会計管理者印を押印し、監査へ提出する。	12
	4	定期預金証書 （収納代理金融機関）	収納代理金融機関の定期の証書の写しをとる。 検査当日の朝に監査へ提出し、監査終了後持ち帰る。	12
	5	定期預金解約報告書 （収納代理金融機関）	例月出納検査基準日から検査当日までに満期を迎えた場合に作成する。（継続する場合も作成）会計管理者印を押印し監査へ提出する。	96
	6	繰上充用分差異説明資料	5月末のみ、収支日報と歳計現金及び歳入歳出現金等収支現計表の差異の説明資料を作成する。	1
	7	資料提出文書起案	例月出納検査資料を監査へ提出する旨の起案処理を行う。	12
	8	例月出納検査結果の供覧	検査終了後、例月出納検査の結果を市長まで供覧する。	12

岩国市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	指定金融機関検査	市、消防組合、下水道事業（企業会計）、病院（企業会計）についてそれぞれの関係書類と、指定金融機関（市金庫）の関係書類の提出をもって、書面により検査を行う。	-

山口市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	月次確定（会計課）	月末に前月分を締めるための作業を行う（バッヂ処理）	12
	2	月次確定（情報管理課）１回目	翌月に前月分を締めるための作業を行う（バッヂ処理）	12
A	3	検査資料の出力	歳入現計表、歳出現計表、収支現計表、歳計外現金集計表、基金現金集計表を出力する	660
	4	修正の依頼	歳入現計表の収入未済額にマイナスがあった場合は、担当課に調定の起票を依頼する	36
	5	歳入歳出現計内訳表の作成（１回目）	国保特別会計の歳入歳出現計内訳表を保険年金課に渡す	246
	6	月次確定（情報管理課）２回目	翌月に前月分を締めるための作業を行う（バッヂ処理）	12
A	7	検査資料の作成	歳入現計表、歳出現計表、収支現計表、歳計外現金集計表、基金現金集計表を出力し、現金出納の概要、預金集計表、現金保管状況、残高証明を作成する	780
	8	歳入歳出現計内訳表の作成（２回目）	国保特別会計の歳入歳出現計内訳表を保険年金課に渡す	246
	9	検査資料の作成	基金会計別預金状況一覧表の作成	36
	10	チェック	現金出納の概要及び収支現計表と月末の現金出納簿の金額のチェック。 金融機関の残高証明書と基金会計別預金状況一覧表のチェック	72
	11	検査資料の送付	監査事務局に検査資料を送付	12
	12	説明原稿の作成	検査当日における説明原稿の作成	12
	13	受検	水道局の会議室で監査委員事務局から出納検査を受ける	12

宇部市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	月次確定	月末に前月分を締めるための作業を行う（バッヂ処理）	12
	2	検査資料の出力	歳入現計表、歳出現計表、収支現計表、歳計外現金集計表、基金台帳を出力する	12
	3	起案	検査係から残高証明原本とコピーをもらい、出力した検査資料、前月末収支日報、資金運用金・一時借入金金融機関別総括表とともに起案。決裁後、監査へ提出。	12
A	1	伝票検査	物品購入伝票が規則等に基づく作成か確認し、検査印押印して会計係へ回付する。	20,000
	1	書類検査	物品登録帳票が規則等に基づき作成されているか確認する。	1,000
A	2	確定処理	物品管理システムの確定処理、帳票作成する。	1000
	3	関係課へ回付	決裁後の伺書は主管課へ返却する。なお、受入伺書は出納室用にコピーを保存する。 物品不用決定通知書は契約課へ提出し廃棄決定を受けたら出納室で保存、伺書は主管課へ返却する。 他の通知書は決裁後出納室で保存する。	1000
	1	書面審査	現金出納に係る書面審査	10
	2	実地検査	出先職場と金融機関へ出向き検査	10
	1	起案書の作成	指示書に基づき起案書作成	120
	2	財務帳票の作成	預託の場合は支出伝票、解約の場合は収入伝票を作成、回付	120
C	1	確認	登録済み物品の確認依頼と調整（調整時にデータ修正がある）	1
A	2	集約	庁内財産物品のデータ集約作業	1
A	3	編集	庁内財産物品のデータ編集作業	1
A	4	決算	集約内容を基に決算原稿作成	1
	5	最終調整	決算原稿の最終調整作業	1
A	1	入金エラー受取	銀行からエラー情報収受	800
A	2	調査依頼	担当課へ入金口座の調査依頼	800
A	3	伝票作成	回答書により再振込伝票作成	800
A	4	審査決裁確定	（修正分）訂正依頼 （再振込）支払確定処理	800
	1	伝票仕分け	審査決裁後の伝票を出納室用と主管課用に切り離し所定の場所に回付	244
A	1	調査回答	庁内文書の調査回答を作成	100
C	1	庶務全般	庁内の連絡調整・資料作成 文書収受起案（郵便やメール）	244

〈会計業務〉 団体間のフローの差異

- 会計業務は地方自治法に基づき実施されるが、詳細については条例・規則に規定されており、事務内容や手順が多様となっている。財政業務と同様比較は難しい。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．4　業務フロー比較

〈庶務事務業務　団体間比較表〉　抜粋

自治体行政スマートプロジェクト　　資料2-2_団体間比較表_庶務事務.xlsx　　3.通勤手当申請

山口市

A：年間処理時間上位10件
B：作業環境及びRPA活用想定プロセス（要素）に「有り」が多いもの
C：入力または出力の媒体が電子のもの

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	申請書受付	新規、変更、喪失に係る書類の受付	520
A	2	申請内容確認	書類の申請内容確認	520
A	3	計測	通勤距離の再計測	520
A	4	システム入力	人事給与システムへ入力	520
A	5	決裁	申請書で押印決裁	520

岩国市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
A	1	書類受付	通勤手当に関する申請書を受領	500
A	2	審査（自動車等利用者）	書類審査（通勤経路確認）	400
A	3	審査（交通機関利用者）	書類審査（定期券等金額確認）	100
A	4	距離計測（自動車等利用者）	地図ソフトで距離計測	400
A	3	システム入力	人事給与システムへ入力	500
	4	決裁	紙で押印決裁	500

周南市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
C	1	通勤手当申請	（職員）通勤手当の申請を行う	600
A	2	通勤距離等の確認・認定	通勤距離をマップサービスなどを利用して確認 定期券の確認 精算額の確認	600
A	3	人給システム連携	人事給与システムへ取込作業	600

宇部市

候補	No.	業務中分類	詳細	年間処理件数
	1	書類受付	通勤届を受領する。 相談事例を含む。	300
B	2	審査	通勤方法を確認する。 定期券の妥当性を確認する。 転居日・支給反映日を確認する。 交通用具の距離を確認する。	300
	3	決裁	届に押印決裁する。	300
	4	システム入力	人事給与システムに入力する。	300
	5	読み合わせ	例月給与処理において、当月支給反映分	300

〈庶務事務業務〉 団体間のフローの差異

- 地方公務員の給与は地方公務員法を根拠法令として、各地方公共団体の条例に基づいて定められているが、人事院勧告の内容等を受けて具体的な給与改定方針が決定されることもあり、庶務事務業務の内容は団体間で大きな差はない。

- 使用する業務システムの作りやシステムを導入している範囲により作業内容や手順に差が生じている。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

本事業の対象業務のうち、法令に基づき実施している個人住民税、軽自動車税、法人市民税について、実証対象事務に関係する申請書類の項目比較を行った。

■個人住民税　給与支払報告特別徴収に係る給与所得者異動届出書　　：法令規定項目

書類名	給与支払報告特別徴収に係る給与所得者異動届出書	給与支払報告書特別徴収に係る給与所得者異動届出書	給与支払報告書特別徴収に係る給与所得者異動届出書	給与支払報告書特別徴収に係る給与所得者異動届出書
法令規定項目	宇部市	山口市	岩国市	周南市
届出年月日（※元号記載）	年　月　日	平成　年　月　日	年　月　日	平成　年　月　日
【給与支払者〔特別徴収義務者〕】		【給与支払者〔特別徴収義務者〕】	【給与支払者〔特別徴収義務者〕】	【給与支払者〔特別徴収義務者〕】
住所（居所）又は所在地	特別徴収義務者所在地	所在地	所在地（住所）	所在地（住所）
氏名又は名称	特別徴収義務者名称	氏名（名称）	名称（氏名）	氏名（名称）
		印	印	印
特別徴収義務者指定番号	指定番号	特別徴収義務者指定番号	特別徴収義務者指定番号	特別徴収義務者指定番号
個人番号又は法人番号	個人番号又は法人番号	法人番号（個人番号）	個人番号（法人番号）	個人番号又は法人番号
【連絡先の氏名及び所属課、係名並びに電話番号】	【届出担当者】		【担当者の氏名所属並びに電話番号】	【担当者】
課　係			所属	係
氏名	氏名	担当者氏名	氏名	氏名
（電話番号　　）	係TEL	電話番号	（電話　　）	電話
【給与所得者】	【給与所得者】	【給与所得者】	【給与所得者】	【給与所得者】
受給者番号〔整理番号〕		宛名番号	宛名番号	整理番号
		ふりがな		
	フリガナ		フリガナ	フリガナ
氏名	氏名	氏名	氏名	氏名
	新姓	新姓		新姓
個人番号	個人番号	個人番号	個人番号	個人番号
		生年月日　M.T.S.H　年　月　日	生年月日（T.S.H　年　月　日）	生年月日
給与の支払いを受けなくなった後の住所		1月1日現在の住所	給与の支払いを受けなくなった後の住所 連絡先	現住所
新しい勤務先の名称及び所在地	異動後の住所	新住所／給与の支払いを受けなくなった後の住所		
（ア）特別徴収税額（年税額）	年税額（ア）	（ア）特別徴収税額（年税額）	（ア）特別徴収税額（年税額）	（ア）特別徴収税額（年税額）
（イ）徴収済額	徴収済額（イ）	（イ）徴収済額	（イ）徴収済額	（イ）徴収済額
（ウ）未徴収額（ア）－（イ）	未徴収税額（ウ）　(ア)－(イ)	（ウ）未徴収額（ア）－（イ）	（ウ）未徴収額（ア）－（イ）	（ウ）未徴収額（ア）－（イ）
異動年月日	異動年月日	異動年月日	異動年月日	異動年月日 平成　年　月　日
異動の事由 1. 退職 2. 転勤 3. 休職 4. 長期欠勤 5. 死亡	異動の事由 1. 退職 2. 転勤 3. 休職 4. 長期欠勤 5. 死亡	異動の事由 1. 退職 2. 転勤 3. 休職 4. 長期欠勤 5. 死亡 6. 会社解散 7. 住所誤報	異動の事由 1. 退職 2. 転勤 3. 休職 4. 長期欠勤 5. 死亡	異動の事由 1. 退職 2. 転勤 3. 休職 4. 長期欠勤 5. 死亡
6. その他	6. その他	8.（　）	6. その他	6. その他（　　）
異動後の未徴収 税額の徴収	未徴収税額の徴収方法	異動後の未徴収税額の徴収	未徴収税の徴収方法（A.B.C）	異動後の未徴収税額の徴収方法
1. 特別徴収継続			C　特別徴収継続（転勤）	A　特別徴収継続
	【※転勤等による特別徴収の継続希望の場合　　】	【※転勤等による特別徴収の継続希望の場合　　】		a特別徴収継続の場合
		【給与支払者〔特別徴収義務者〕】	新しい勤務先	
	所在地	ふりがな 所在地	所在地	新勤務先の所在地
	名称	ふりがな 名称	名称	フリガナ 新勤務先の名称
	電話番号	電話番号	TEL	電話番号
	指定番号	特別徴収義務者指定番号	指定番号	
	伝達事項 （税額/月支払月の共有及び継続先への連絡済申告）	伝達事項 （税額/月支払月の共有及び継続先への連絡（未/済）申告）	伝達事項 （税額/月支払月の共有及び継続先への連絡済申告）	伝達事項 （税額/月支払月の共有及び継続先への連絡済申告）
		納入書（要/不要）		
				担当者
2. 一括徴収			B　一括徴収	B　一括徴収
3. 普通徴収（理由　　）			A　普通徴収	C　普通徴収
退職時までの給与支払額	1月1日から退職時までの給与支払額	1月1日から退職時までの給与支払額	退職時までの給与支払額	1月から退職時までの給与賞与の支払額
控除社会保険料額	控除社会保険料	控除社会保険料額	控除社会保険料額	1月からの控除社会保険料額
【※一括徴収への変更】	【※一括徴収への変更】	【※一括徴収への変更】		【※一括徴収への変更】
一括徴収の理由 1. 給与所得者から異動の申出があったため（月 日申出） 2. 給与所得者から特別徴収継続の希望がないため	一括徴収の理由 1. 給与所得者から異動の申出があったため（月 日申出） 2. 給与所得者から特別徴収継続の希望がないため	一括徴収の理由 1. 給与所得者から異動の申出があったため（月 日申出） 2. 給与所得者から特別徴収継続の希望がないため		1. 給与所得者から特別徴収継続の希望がないため 2. 未徴収額以下の税額のため 3. 死亡による退職のため
徴収予定				徴収予定
徴収予定月日 ※記載可能箇所3つ	徴収予定月日 ※記載可能箇1つ	給与または退職手当等の支払予定月日 ※記載可能箇所3つ	徴収予定年月日 ※記載可能箇1つ	徴収予定月日 ※記載可能箇所3つ
		一括徴収予定額	一括徴収予定額	
徴収予定額 ※記載可能箇所3つ		支払予定日ごとの徴収予定額 ※記載可能箇所3つ		徴収予定額
徴収予定額合計（上記（ウ）と同額）	徴収予定額【（ウ）と同じ】	合計（上記（ウ）と同額）	一括調整予定額（上記(ウ)と同額）	徴収予定額合計〔上記のと同額〕
	※納入予定の納付申告	※納入予定の納付申告	※納入予定の納付申告	※納入予定の納付申告
異動者印	異動者印	異動者印		異動者印
		【※異動事由が死亡の場合】		
		住所		
		氏名		
		（続柄）		
市町村記入欄	市町村記入欄	市町村記入欄		※周南市記入欄
		旧年度		
		新年度		
【※市町村処理欄】	【※市町村処理欄】		【※岩国市処理欄】	
	現年度			
	新年度			
	両年度			年度　→
				（空欄）
				番号確認（未済）
				本人確認（未済）
				マイナンバーカード
				通知カード、住民票
				運転免許証（　　）

根拠法令等	第十条　市町村民税について、次の表の上欄に掲げる申告書等の様式は、それぞれ同表の下欄に定めるところによるものとする。ただし、別表に掲げる様式（個人の市町村民税に係るものを除く。）によることができないやむを得ない事情があると認める場合には、総務大臣は、別にこれを定めることができる。 申告書等の種類 （三）　給与支払報告に係る給与所得者異動届出書（法第三百十七条の六第二項の規定によつて提出すべき届出書） 第十八号様式 （地方税施行規則　第十八号様式）

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

＜比較結果＞

法令規定項目にはないが、４市共通して欄があったのは「フリガナ（ふりがな）、転勤等による特別徴収の継続希望の場合の欄、電話番号、伝達事項」である。これらは共通して必要な情報と思われるため、標準様式を検討する際には加えてもよいと考える。
また、新姓や生年月日の欄がある団体もあり、住基上の個人を特定するためと想定される。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

■軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書（新規受付）

：法令規定項目

書類名	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書（原動機付自転車小型特殊自動車）	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書（原動機付自転車小型特殊自動車）	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書〔原動機付自転車小型特殊自動車〕	軽自動車税申告書兼標識交付申請書（原動機付自転車小型特殊自動車）
法令規定項目	宇部市	山口市	岩国市	周南市
届出年月日（※元号記載）	令和　年　月　日	平成　年　月　日	平成　年　月　日	年　月　日
申告の理由	申告の理由	申告の理由	申告の理由	申告の理由
新規 □ 購入 □ 譲受け □ 転入 □ その他（　　）	新規 □ 購入 □ 譲受け □ 転入 □ その他（　　）	新規 □ 購入 □ 譲受け □ 転入 □ その他（　　）	新規 □ 購入 □ 譲受け □ 転入 □ その他（　　）	新規 □ 購入 □ 譲受け □ 転入 □ その他（　　）
変更 □ 所有者 □ 使用者 □ 住所 □ 標識番号 □ その他（　　）	変更 □ 所有者 □ 使用者 □ 住所 □ 標識番号 □ その他（　　）	変更 □ 所有者 □ 使用者 □ 住所 □ 標識番号 □ その他（　　）	変更 □ 所有者 □ 使用者 □ 住所 □ 標識番号 □ その他（　　）	変更 □ 所有者 □ 使用者 □ 住所 □ 標識番号 □ その他（　　）
種別	種別	種別	種別	種別
原動機付自転車 □ 第一種（0.05L以下） □ 第二種 乙（0.09L以下） □ 第二種 甲（0.125L以下）	原動機付自転車 □ 第一種（0.05L以下） □ 第二種 乙（0.09L以下） □ 第二種 甲（0.125L以下）	原動機付自転車 □ 第一種（0.05L以下） □ 第二種 乙（0.09L以下） □ 第二種 甲（0.125L以下）	原動機付自転車 □ 第一種（0.05L以下） □ 第二種 乙（0.09L以下） □ 第二種 甲（0.125L以下）	原動機付自転車 □ 第一種（0.05L以下） □ 第二種 乙（0.09L以下） □ 第二種 甲（0.125L以下）
小型特殊自動車 □ 農耕作業用 □ その他（　　）	小型特殊自動車 □ 農耕作業用 □ その他（　　）	小型特殊自動車 □ 農耕作業用 □ その他（　　）	小型特殊自動車 □ 農耕作業用 □ その他（　　）	小型特殊自動車 □ 農耕作業用 トラクター コンバイン （　　） □ その他（　　） フォークリフト （　　）
標識番号	標識番号	標識番号（山口市　　）	標識番号（岩国市　　）	標識番号（周南市　　）
納税義務発生年月日（※元号記載）	納税義務発生年月日(令和 年 月 日)	納税義務発生年月日（ 年 月 日）	納税義務発生年月日(平成 年 月 日)	納税義務発生年月日（ 年 月 日）
旧標識番号	旧標識番号	旧標識番号	旧標識番号	
所有の形態 1. 自己所有 2. 所有権留保 3. 商品車 4. リース車 5. その他（　　）	所有形態 1. 自己所有 2. 所有権留保 3. 商品車 4. リース車 5. その他（　　）	所有形態 1. 自己所有 2. 所有権留保 3. 商品車 4. リース車 5. その他（　　）	所有形態 1. 自己所有 2. 所有権留保 3. 商品車 4. リース車 5. その他（　　）	所有等の形態 1. 自己所有 2. 所有権留保 3. 商品車 4. リース車 5. その他（　　）
主たる定置場 1. 左記所有者の住所 又は所在地と同じ（　　） 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所 又は所在地と同じ（　　） 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所 又は所在地と同じ（　　） 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所 又は所在地と同じ（　　） 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所 又は所在地と同じ（　　） 2.（　　）
車名	車名	車名	車名	車名 ホンダヤマハスズキ （　　）
型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式
原動機の型式	原動機の型式	原動機の型式	原動機の型式	原動機の型式
車台番号	車台番号	車台番号	車台番号	車台番号
型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号
排気量又は定格出力	排気量又は定格出力	排気量又は定格出力	排気量又は定格出力	排気量又は定格出力
【納税（申告報告）義務者】	【納税（申告報告）義務者】	【納税（申告報告）義務者】	【納税（申告報告）義務者】	【納税（申告報告）義務者】
【所有者】	【所有者】	【所有者】	【所有者】	【所有者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地
フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称
印	印	印	印	印
生年月日（※元号記載）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日（　年　月　日）
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
【使用者】	【使用者】	【使用者】	【使用者】	【使用者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地
フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称
印	印	印	印	印
生年月日（※元号記載）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日 （明大昭平　年　月　日）	生年月日（　年　月　日）
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
【届出者】	【届出者】	【届出者】	【届出者】	【届出者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地
フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
【販売譲渡証明書】	【販売譲渡証明書】	【販売譲渡証明書】	【販売譲渡証明書】	【販売譲渡証明書】
証明年月日（※元号記載）	証明年月日（令和 年 月 日）	証明年月日（ 年 月 日）	証明年月日（平成 年 月 日）	証明年月日（　年　月　日）
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地
氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称	氏名又は名称
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
印	印	印	印	印
			（備考）	備考欄
		【※所有者の住所が住民票と異なる場合に記載　】		
		【住民票の住所】		
		住所		
		電話番号		
		【※所有者住民票の住所が異なり、かつ、所有者の住所へ送付する場合に記載する事項　】		
		署名		
		印		
		【添付書類一覧】　※注記		
				納税義務者コード
				本人確認欄

根拠法令等	地方税法施行規則　第十六条　（軽自動車税に係る申告書等の様式） 法第四百四十七条第一項の規定によつて提出すべき次の表の上欄に掲げる申告書又は報告書の様式は、それぞれその下欄に掲げるところによるものとする。 申告書等の種類 様式 （一）　軽自動車税申告（報告）書（軽自動車及び二輪の小型自動車に係る申告（報告）書） 第三十三号の四様式 （二）　軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書（原動機付自転車小型特殊自動車）（原動機付自転車及び小型特殊自動車に係る新規又は変更申告（報告）書） 第三十三号の五様式 （三）　軽自動車税廃車申告書兼標識返納書（原動機付自転車小型特殊自動車）（原動機付自転車及び小型特殊自動車に係る廃車申告書） 第三十四号様式
	（地方税施行規則　第三十三号の五様式）

＜比較結果＞

１市所有者の住所が住民票と異なる場合に記載する欄がある（送付先設定用）が、その他は法令規定項目どおりとなっている。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

■軽自動車税(種別割)廃車申告書兼標識返納書

：法令規定項目

書類名	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書 (原動機付自転車・小型特殊自動車)	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書 (原動機付自転車・小型特殊自動車)	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書 (原動機付自転車小型特殊自動車)	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書 (原動機付自転車・小型特殊自動車)
法令規定項目	宇部市	山口市	岩国市	周南市
届出年月日（※元号記載）	令和　年　月　日	年　月　日	平成　年　月　日	年　月　日
申告の理由	申告の理由	申告の理由	申告の理由	申告の理由
廃車 □　廃車 □　譲渡 □　転出 □　盗難紛失 □　その他（　　）	廃車 □　廃棄 □　譲渡 □　転出 □　盗難紛失 □　その他（　　）	廃車 □　廃棄 □　譲渡 □　転出 □　盗難紛失 □　その他（　　）	廃車 □　廃棄 □　譲渡 □　転出 □　盗難紛失 □　その他（　　）	廃車 □　廃棄 □　譲渡 □　転出 □　盗難紛失 □　その他（　　）
種別	種別	種別	種別	種別
原動機付き自転車 □　第一種（0.05L以下） □　第二種 乙（0.09L以下） □　第二種 甲（0.125L以下） □　ミニカー	原動機付き自転車 □　第一種（0.05L以下） □　第二種 乙（0.09L以下） □　第二種 甲（0.125L以下） □　ミニカー	原動機付き自転車 □　第一種（0.05L以下） □　第二種 乙（0.09L以下） □　第二種 甲（0.125L以下） □　ミニカー	原動機付き自転車 □　第一種（0.05L以下） □　第二種 乙（0.09L以下） □　第二種 甲（0.125L以下） □　ミニカー	原動機付き自転車 □　第一種（0.05L以下） □　第二種 乙（0.09L以下） □　第二種 甲（0.125L以下） □　ミニカー
小型特殊自動車 □　農耕作業用 □　その他（　　）	小型特殊自動車 □　農耕作業用 □　その他（　　）	小型特殊自動車 □　農耕作業用 □　その他（　　）	小型特殊自動車 □　農耕作業用 □　その他（　　）	小型特殊自動車 □　農耕作業用 トラクター コンバイン □　その他（　　） フォークリフト
廃車年月日（※元号記載）	廃車年月日（令和　年　月　日）	廃車年月日（　　年　月　日）	廃車年月日（平成　年　月　日）	廃車年月日（平成　年　月　日）
標識番号	標識番号	標識番号 山口市（　　）	標識番号 岩国市（　　）	標識番号 周南市（　　）
主たる定置場 1. 左記所有者の住所又は 所在地と同じ 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所又は 所在地と同じ 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所又は 所在地と同じ 2.（　　）	主たる定置場 1. 左記所有者の住所又は 所在地と同じ 2.（　　）	
車名	車名	車名	車名	車名 ホンダヤマハスズキ その他（　　）
型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式	型式及び年式
原動機の型式番号	原動機の型式番号	原動機の型式番号	原動機の型式番号	原動機の型式
車台番号	車台番号	車台番号	車台番号	車台番号
型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号	型式認定番号
総排気量又は定格出力	総排気量又は定格出力	総排気量又は定格出力	総排気量又は定格出力	総排気量又は定格出力
【所有者】	【所有者】	【所有者】	【所有者】	【所有者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所（所在地）
フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名（名称）
印	印	印	印	印
生年月日（※元号記載）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（　　年　月　日）
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
【使用者】	【使用者】	【使用者】	【使用者】	【使用者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所（所在地）
フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名（名称）
印	印	印	印	印
生年月日（※元号記載）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（明 大 昭 平　年 月 日）	生年月日（　　年　月　日）
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号
【届出者】	【届出者】	【届出者】	【届出者】	【届出者】
住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地	住所又は所在地
フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称	氏名又は名称（フリガナ） 氏名又は名称	フリガナ 氏名又は名称
電話番号	電話番号	電話番号	電話番号	電話番号 印 生年月日（　　年　月　日）
標識返納の有無	標識返納の有無	標識返納の有無	標識返納の有無	
1. 有 2. 無	1. 有 2. 無	1. 有 2. 無	1. 有 2. 無	
標識返納がない場合、その理由 イ. 盗難 ロ. 紛失 ハ. 破損 ニ. その他（　　） 具体的に（　　）	標識返納がない場合、その理由 イ. 盗難 ロ. 紛失 ハ. 破損 ニ. その他（　　） 具体的に（　　）	標識返納がない場合、その理由 イ. 盗難 ロ. 紛失 ハ. 破損 ニ. その他（　　） 具体的に（　　）	標識返納がない場合、その理由 イ. 盗難 ロ. 紛失 ハ. 破損 ニ. その他（　　） ホ. 名変 ヘ. 車変 具体的に（　　）	
【盗難届出】	【盗難届出】	【盗難届出】		
届出年月日（※元号記載）	届出年月日（平成 年 月 日）	届出年月日（平成 年 月 日）	届出年月日（平成 年 月 日）	
被害年月日（※元号記載）	被害年月日（平成 年 月 日）	被害年月日（平成 年 月 日）	被害年月日（平成 年 月 日）	
届出警察署 （　警察署　交番駐在所）	届出警察署 （　警察署　交番・駐在所）	届出警察署 （　警察署　交番・駐在所）	届出警察署 （　警察署　交番・駐在所）	
受理番号	受理番号	受理番号	受理番号	
		備考	備考	備考欄

根拠法令等	地方税法施行規則　第十六条　（軽自動車税に係る申告書等の様式） 法第四百四十七条第一項の規定によつて提出すべき次の表の上欄に掲げる申告書又は報告書の様式は、それぞれその下欄に掲げるところによるものとする。 申告書等の種類 様式 （一）　軽自動車税申告（報告）書（軽自動車及び二輪の小型自動車に係る申告（報告）書） 第三十三号の四様式 （二）　軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書（原動機付自転車小型特殊自動車）（原動機付自転車及び小型特殊自動車に係る新規又は変更申告（報告）書） 第三十三号の五様式 （三）　軽自動車税廃車申告書兼標識返納書（原動機付自転車小型特殊自動車）（原動機付自転車及び小型特殊自動車に係る廃車申告書） 第三十四号様式
	（地方税施行規則　第三十四号様式）

3．5　申請書、帳票との比較

＜比較結果＞

周南市の様式に、①主たる定置場、②標識返納の有無、③【盗難届出】の項目がないのは、標識返納が無い廃車については別に取り扱いをするためである。
標識が返納されない場合、「廃車」ではなく「課税取消」として対応している。軽自動車税課税取消申立書と軽自動車税自認書（盗難届受理証明書・被災（り災）証明書・解体証明書等があれば省略可能）を提出してもらい、課税課で内容を精査した上で課税取消処理の処理を行う。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

■法人の設立等に関する申告書入力業務（設立・設置）

：法令規定項目及び全様式にある項目

：４市の様式にある項目

岩国市、周南市は法人の設立、設置、閉鎖、解散、休業、合併、清算結了の法人に関する様式が１つのため（設立・設置）に関する項目を抽出。

書類名	法人設立届出書	法人等の設立設置届	法人の設立開設申告書	法人等　　届	法人等の設立・開設・閉鎖・解散・休業・合併・清算結了・その他変更届出書
法令規定項目	ｅＬＴＡＸ	宇部市	山口市	岩国市	周南市
	管理番号	―	―	管理番号	管理番号
	届出年月日	届出年月日	届出年月日		届出年月日
	本店所在地	本店又は主たる事務所の所在地及び電話番号	本店　所在地	本店所在地	本店または主たる事務所の所在地
	電話		電話	電話	照会先電話番号　担当
納税地	提出先	―	―	―	―
	法人名（フリガナ）	法人名（フリガナ）	本店　名称（ふりがな）	法人名（フリガナ）	法人名（フリガナ）
	法人番号	法人番号	法人番号	法人番号	法人番号
	代表者氏名（フリガナ）	代表者又は管理人の氏名	代表者氏名	代表者氏名（フリガナ）	代表者氏名
	―	印	印	印	印
	代表者住所	住所	―	―	―
	電話	―	TEL	―	―
	送付先・連絡先 区分（本店・主たる事業所・その他） 名称、所在地、	送付先	申告書等送付先・連絡先 （上記所在地以外への送付を希望される場合）所在地・名称	申告書等送付先 ※上記所在地と異なる場合に記入	「送付先」は。「その他」欄項目をチェックし使用。
	電話	連絡先	TEL	TEL	―
設立日	設立・設置年月日	設立年月日	設立（開設）年月日	設立年月日	設立・開設年月日
	―	―	設置年月日	設置年月日	―
	事業開始（見込）年月日	―	―	―	―
	事業年度 月　日～　月　日 月　日～　月　日	事業年度 月　日から　月　日まで 月　日から　月　日まで	事業年度 月　日～　月　日	―	事業年度 自　月　日至　月　日 自　月　日至　月　日
	―	―	（設立の場合の申告初年度） 月　日～　月　日	―	―
	―	―	―	決算期　月　日	―
	資本金等の額	資本等の金額	資本金等の額	―	―
	―	―	―	―	資本積立金額
	資本金又は出資金の額	―	資本金の額又は出資金額	資本・出資金額	資本金の金額または出資金額
	資本金の額及び資本準備金の額の合計額	―	―	―	
	―	―	全従業員数	―	―
	―	―	山口市内の従業者数	―	―
事業の目的	事業の目的（定款等に記載されているもの） 現に営んでいるもの（予定）	事業の内容	事業の種類	事業内容	事業種目
	主たる事務所名称所在地 電話	＜本店が宇部市以外にある法人等の記入欄＞ （市内事務所等の開設状況） 所在地及び電話番号	山口市内の主たる事務所等の所在地名称 電話	市内住所地 TEL	市内の主たる事務所等（支店・営業所・事務所・出張所・工場など） 所在地 電話
	名称	名称	名称	名称	名称
	―	設置年月日	―	―	―
	支店・出張所・工場等 名称　所在地　設置年月日	―	―	―	―
	―	―	―	―	―
	申告期限延長の有無 事業税有・無 法人税（住民税）有・無	法人税の申告期限の処分延長の有無 有・無（　月）	申告期限延長 有（ヶ月）・無※ありの場合は、法人税の延長申請書（税務署の受付印のあるもの）の写しを添付して下さい。	申告期限の延長 有（ヶ月延長）・無	申告期限延長の有無 有（ヶ月）・無
	事業年度（　年　月　日～　年　月　日　月間）	―	―	―	―
	設立の形態 １個人企業を法人組織とした法人、２合併により新設した法人、３新設分割により設立した法人（分割型・分社型・その他）４現物出資により設立した法人、５その他	―	―	―	設立の形態 １個人企業から法人企業へ、２合併による新設、３、会社分割４その他
	分割法人区分 （分割・非分割）	―	法人区分 （非分割法人、県内分割法人・県外分割法人）	―	―
	分割県数	―	―	―	―
	設立前の状況等 名称・所在地・事業内容等	―	―	―	―
	合併等期日	―	―	―	―
	適格区分 適格・その他	―	―	―	―
	―	―	―	―	連結納税制度の適用 有・無、親・子
	連結法人の場合　最初連結事業年度	―	―	―	―
	連結親法人名（フリガナ）	―	―	―	―
	連結親法人の法人番号	―	―	―	―
	連結親法人の所在地・電話	―	―	―	―
	連結親法人の決算期（事業年度）	―	―	―	―
	連結子法人運用開始事業年度	―	―	―	―
	―	―	一般社団法人・一般財団法人である場合 普通法人・非営利型法人	―	―
	―	―	公益法人等である場合の収益事業の有無 収益事業有・収益事業無	―	―
	関与税理士等氏名	関与税理士氏名	関与税理士	関与税理士名	関与税理士の氏名、住所、電話番号
	関与税理士等住所	―	住所	―	住所
	電話	―	TEL	TEL	電話
	―	―	＜個人事業を法人組織とした場合＞	―	―
	―	―	個人当時の事業主名	―	―
	法人成の場合の個人の個人事業廃業日	―	個人事業廃止年月日	―	―
	―	―	個人当時の住所	―	―
	備考	―	備考欄	―	―
入力項目外【添付書類】	登記事項証明書・登記簿謄本等の写し	登記簿の写し	履歴事項全部証明（写）	登記簿謄本	登記
	定款、寄付行為、規則又は規約の写し	定款	定款（写）	定款等の写し	定款
	合併により法人を設立した場合における合併契約書の写し	―	―	―	―
	分割により法人を設立した場合における分割契約書の写し	―	―	―	―
	連結親法人及び子法人の場合は連結納税等の書類の写し	―	―	―	―
	―	―	申告期限延長有の場合は、法人税の延長申請書（税務署の受付印のあるもの）の写し	―	―

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

根拠法令等	法人税法　第百四十八条（内国普通法人等の設立の届出） 　新たに設立された内国法人である普通法人又は協同組合等は、その設立の日以後二月以内に、次に掲げる事項を記載した届出書に定款の写しその他の財務省令で定める書類を添付し、これを納税地（連結子法人にあつては、その本店又は主たる事務所の所在地。第一号において同じ。）の所轄税務署長に提出しなければならない。 一　その納税地 二　その事業の目的 三　その設立の日
	地方税法施行規則　第六十三条（設立届出書の添付書類） 　法第百四十八条第一項（内国普通法人等の設立の届出）に規定する財務省令で定める書類は、次の各号に掲げるもの（当該各号に掲げるものが電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下第六十五条までにおいて同じ。）で作成され、又は当該各号に掲げるものの作成に代えて当該各号に掲げるものに記載すべき情報を記録した電磁的記録の作成がされている場合には、これらの電磁的記録に記録された情報の内容を記載した書類）とする。 一　法第百四十八条第一項に規定するその設立の時における貸借対照表 二　定款、寄附行為、規則若しくは規約又はこれらに準ずるものの写し 三　株主等の名簿の写し 四　法第百四十八条第一項に規定する内国法人である普通法人又は協同組合等が合併、分割又は現物出資（以下この号において「合併等」という。）により設立されたものであるときは、当該合併等に係る被合併法人、分割法人又は出資者の名称又は氏名及び納税地（その納税地とその本店又は主たる事務所の所在地とが異なる場合には、その納税地及び本店又は主たる事務所の所在地）を記載した書類 五　法第百四十八条第一項に規定する内国法人である普通法人が連結子法人である場合には、連結親法人の名称及びその納税地を記載した書類 六　設立趣意書

根拠法令等	地方税法　第三百十七条の二８ 市町村長は、市町村民税の賦課徴収について必要があると認める場合には、当該市町村の条例で定めるところにより、新たに第二百九十四条第一項第三号又は第四号に掲げる者に該当することとなつた者に、その名称、代表者又は管理人の氏名、主たる事務所又は事業所の所在、当該市町村内に有する事務所、事業所又は寮等の所在、当該該当することとなつた日その他必要な事項を申告させることができる。
	（例：宇部市条例）　第一節　市民税　第二十五条 市民税の納税義務者は、市内に住所、居所、事務所、事業所又は寮等を有しない場合においては、市内に住所、居所、事務所若しくは事業所を有する者(個人にあつては、独立の生計を営むものに限る。)のうちから納税管理人を定め、これを定める必要が生じた日から十日以内に納税管理人申告書を市長に提出し、又は市外に住所、居所、事務所若しくは事業所を有する者(個人にあつては、独立の生計を営むものに限る。)のうち納税に関する一切の事項の処理につき便宜を有するものを納税管理人として定めることについて納税管理人承認申請書を市長に同日から十日以内に提出してその承認を受けなければならない。納税管理人を変更し、又は変更しようとする場合その他納税管理人申告書又は納税管理人承認申請書に記載した事項に異動を生じた場合においても、また、同様とし、その提出期限は、その異動を生じた日から十日を経過した日とする。 2　前項の規定にかかわらず、当該納税義務者は、当該納税義務者に係る市民税の徴収の確保に支障がないことについて市長に申請書を提出してその認定を受けたときは、納税管理人を定めることを要しない。この場合において、当該申請書に記載した事項に異動を生じたときは、その異動を生じた日から十日以内にその旨を市長に届け出なければならない。 (平一〇条例一三・一部改正、平一九条例九・旧第十七条繰下・一部改正) (市民税の納税管理人に係る不申告に関する過料)

＜比較結果＞

「設立・設置の届出書」と「異動の届出書」の様式が同じ団体と異なる団体がある。

→標準化検討に向け、届出内容により項目を整理して比較を行ったところ、４市の様式に比べeLTAXの様式の項目が多くなっていることを除くと、それほど大きな違いはなかった。

様式が2種類の場合と1種類の場合があることだけが要因ではないが、届出の内容が何か、異動となった項目が何かについて、添付書類と突き合わせる等人手で確認が必要な場合が多い。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

■法人の設立等に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）

：法令規定項目及び全様式にある項目
：４市の様式にある項目
：選択して記入する項目

岩国市、周南市は法人の設立、設置、閉鎖、解散、休業、合併、清算結了の法人に関する様式が1つのため（変更・解散・合併・結了）に関する項目を抽出。

項目分類	書類名	異動届出書	法人等の異動届	法人等の異動届	法人等　届	法人等の設立・開設・閉鎖・解散・休業・合併・清算結了・その他変更届出書
	法令規定項目	ｅＬＴＡＸ	宇部市	山口市	岩国市	周南市
様式全体に係る項目		管理番号	—	—	管理番号	管理番号
		提出年月日	届出年月日	届出年月日	—	届出年月日
		提出先	—	—	—	—
	異動内容 納税地	本店所在地 電話	所在地及び電話番号	申告者の所在地 ℡	本店所在地 ℡	本店又はまたる事務所の所在地 照会先電話番号　担当
	異動内容 法人の名称	法人名（フリガナ）	法人名(フリガナ)	申告者の名称（ふりがな）	法人名（フリガナ）	法人名（フリガナ）
	異動内容 法人番号	法人番号	法人番号	申告者の法人番号	法人番号	法人番号
	異動内容 代表者氏名	代表者（フリガナ）	代表者氏名（フリガナ）	申告者の代表者または管理人の氏名	代表者氏名（フリガナ）	代表者氏名
			印	印	印	印
		代表者住所	—	—	—	—
		代表者電話番号	—	—	—	—
		主たる事務所　所在地	—	—	—	—
		主たる事務所　名称	—	—	—	—
		主たる事務所　番号番号	—	—	—	—
		関与税理士氏名	—	関与税理士氏名	関与税理士名	関与税理士の氏名
		関与税理士事務所所在地	—	—	—	関与税理士の住所
		電話番号	—	—	℡	℡
		備考	備考	備考欄	—	—

項目分類	書類名	＜異動の事由のうち変更に係るもの＞	＜異動の事由のうち変更に係るもの＞	＜異動の事由のうち変更に係るもの＞	＜異動の事由のうち変更に係るもの＞	＜異動の事由のうち変更に係るもの＞
変更に係る項目		＜異動事項のうち【登記事項等の変更内容】、【支店等の新設・廃止】＞※複数選択可能	＜異動の理由＞　※選択	＜異動の理由＞　※選択	＜『②変更』欄＞	＜『その他』欄＞
		本店所在地	１本店等所在地	１本店所在地	本店所在地	所在地
		主たる事務所の所在地（納税地）	—	—	—	—
		主たる事務所の名称等	—	—	—	—
		—	２事務所等所在地	２支店所在地	—	—
		法人名（フリガナ）	３商号	３商号	商号	名称
		代表者（フリガナ）	４代表者	６代表者	代表者	代表者
		代表者住所				
		事業年度（決算期）	５事業年度	４事業年度	事業年度	事業年度
		資本金等の額	６資本金	５資本金	資本金	資本金
		資本金又は出資金の額	—	—	—	—
		資本金の額及び資本準備金の額の合算額	—	—	—	—
		事業の目的（種類）	—	—	—	—
		その他（　　）	—	７その他（　　）	その他（　）	その他（）
		法人番号	—	—	—	—
		—	—	—	—	会社形態
		—	—	—	—	期限延長
		書類送付先・連絡先（住所、名称）	—	—	—	送付先
	事業年度 変更前の会計期間及び変更後の会計期間又はその定めた会計期間	変更年月日	異動年月日	異動年月日	変更年月日	異動年月日
		変更項目（変更前）	変更前	変更前	旧	異動前
		変更項目（変更後）	変更後	変更後	新	異動後
		旧主たる事務所の状況※支店等として存続する場合は、支店等の新設・廃止欄にも入力	—	—	—	—
		旧本店の状況※支店等として存続する場合は、支店等の新設・廃止欄にも入力	—	—	本店所在地変更の場合、旧本店は事務所等として（存続・廃止）する。	—
	納税地の異動 異動前の納税地等の所轄税務署長に届出	—	本店所在地変更及び事務所閉鎖の場合異動後、市内に存続する事業所等は、有・無	事務所の閉鎖、本店所在地の変更（市外転出）の場合その後他に山口市内に事務所が１．有　２．無	—	届出後の市内の事務所等の有無 有・無 ※本店所在地が周南市から他市に異動になる場合記入

項目分類	書類名	＜異動の事由のうち解散・閉鎖・清算結了に係るもの＞	＜異動の事由のうち解散・閉鎖・清算結了に係るもの＞	＜異動の事由のうち解散・閉鎖・清算結了に係るもの＞	＜異動の事由のうち解散・閉鎖・清算結了に係るもの＞	＜異動の事由のうち解散・閉鎖・清算結了に係るもの＞
解散・閉鎖・清算結了に係る項目		＜異動事項＞※複数選択可能	＜異動の理由＞　※選択	＜異動の理由＞　※選択	＜『③解散・閉鎖』欄＞	＜『閉鎖・解散』、『清算結了』欄＞ 閉鎖、解散については【チェック式】
		解散	１解散	１解散	解散	解散
		清算結了	２結了	３清算結了	—	清算結了
		会社分割	—	—	—	—
		主たる事務所の廃止 支店等の新設・廃止	３閉鎖	２閉鎖	閉鎖	閉鎖
	事業年度 変更前の会計期間及び変更後の会計期間又はその定めた会計期間	分割年月日 新設・廃止年月日 廃止年月日 解散年月日 清算結了年月日	異動年月日	異動年月日	解散年月日 閉鎖年月日 清算結了年月日	閉鎖・解散年月日
		—	—	—	登記年月日	—
		適格区分	—	—	—	—
		新設・廃止区分	—	—	—	—
		［支店等の新設・廃止］名称 ［主たる事務所の廃止］主たる事務所名称	清算人または連絡人の氏名	清算人（連絡人）の氏名	—	名称または氏名
		［支店等の新設・廃止］所在地 ［主たる事務所の廃止］主たる事務所所在地	清算人または連絡人の住所	清算人（連絡人）の住所	閉鎖前市内住所地	所在地または住所
		—	電話	℡	—	—
	納税地の異動 異動前の納税地等の所轄税務署長に届出	—	本店所在地変更及び事務所閉鎖の場合異動後、市内に存続する事業所等は、有・無	事務所の閉鎖、本店所在地の変更（市外転出）の場合その後他に山口市内に事務所が１．有　２．無	—	届出後の市内の事務所等の有無 有・無※閉鎖や解散の場合は必ず記入
		清算人氏名（フリガナ）	清算人または連絡人の氏名	清算人（連絡人）の氏名	清算人　氏名	清算人氏名
		清算人住所	清算人または連絡人の住所	清算人（連絡人）の住所	清算人　住所	清算人住所
		電話番号	電話	℡	電話番号	照会先電話番号
		残余財産確定の日	—	—	—	残余財産確定日

項目分類	書類名	＜異動の事由のうち休業に係るもの＞	＜異動の事由のうち休業に係るもの＞	＜異動の事由のうち休業に係るもの＞	＜異動の事由のうち休業に係るもの＞	＜異動の事由のうち休業に係るもの＞
休業に係る項目		＜異動事項＞※複数選択可能	＜異動の理由＞　※選択	＜異動の理由＞　※選択	＜『⑤休業』欄＞	＜『休業』欄＞
		その他変更項目	４休業・再開	４休業	休業	休業
	事業年度 変更前の会計期間及び変更後の会計期間又はその定めた会計期間	変更年月日	異動年月日	異動年月日	休業年月日 年　月　日～	休業年月日
		—	休業理由	休業の理由	休業の理由	理由
		—	再開予定 有（　年　月　日）・無	休業予定期間	事業再開の見込み 有（　年　月頃）・無	—
		—	清算人または連絡人の住所及び氏名、電話	清算人（連絡人）住所、氏名。℡	休業後の連絡先　住所・℡	—

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．5　申請書、帳票との比較

合併に係る項目		＜異動の事由のうち合併に係るもの＞	＜異動の事由のうち合併に係るもの＞	＜異動の事由のうち合併に係るもの＞	＜異動の事由のうち合併に係るもの＞	＜異動の事由のうち合併に係るもの＞
		＜異動事項＞※複数選択可能	＜異動の理由＞　※選択	＜異動の理由＞　※選択	＜『④合併』欄＞	＜『合併』欄＞ 新設合併、編入合併【チェック式】
		合併	5合併	3合併	合併	合併
		ー	6連結納税制度適用	ー	ー	ー
	事業年度 変更前の会計期間及び変更後の会計期間又はその定めた会計期間	合併年月日	異動年月日	異動年月日	合併期日	合併年月日
		ー	ー	ー	登記年月日	ー
		ー	合併法人名（フリガナ）	合併法人名	合併法人	合併法人名（新）
		ー	ー	ー	合併法人の本店所在地	本店所在地
		ー	ー	ー	合併後の法人が、市内の事務所で事業を行う。 合併後、市内の事務所を閉鎖する。 【チェック式】	ー
		被合併法人名（フリガナ）	清算人または連絡人の氏名	清算人（連絡人）の氏名	被合併法人	被合併法人（旧）
		所在地	清算人または連絡人の住所	清算人（連絡人）の住所	被合併法人の本店所在地	ー
		電話番号	電話	TEL	ー	ー
		ー	ー	ー	合併後法人	ー
		ー	ー	ー	合併後法人の本店所在地	ー

入力項目外添付書類		登記を要するものであれば、登記事項証明書・登記簿謄本若しくは抄本 登記を要しない場合は、変更の事実を確認できる書類の写し	異動の経過がわかる書類（法人登記簿写し等）※あれば添付	登記簿謄本写し	登記簿謄本定款等の写し	登記・定款・その他
		事業年度の変更等で定款、寄付行為、規則又は規約の変更等を要する場合は写し				
		会社の合併を行った場合は、合併契約書の写し				
		会社の分割を行った場合は、分割計画書又は、分割契約書の写し				
		その他参考となる書類※連結納税に関する届出書を別途提出しない団体に提出する場合は、連結納税等に関する書類の写し				

根拠法令等		法人税法　第十五条（事業年度を変更した場合等の届出） 　法人がその定款等に定める会計期間を変更し、又はその定款等において新たに会計期間を定めた場合には、遅滞なく、その変更前の会計期間及び変更後の会計期間又はその定めた会計期間を納税地（連結子法人にあつては、その本店又は主たる事務所の所在地）の所轄税務署長に届け出なければならない。 法人税法　第二十条（納税地等の異動の届出） 　法人は、その法人税の納税地（連結子法人にあつては、その本店又は主たる事務所の所在地。以下この条において「納税地等」という。）に異動があつた場合（第十八条第一項（納税地の指定）の指定によりその納税地に異動があつた場合を除く。）には、政令で定めるところにより、その異動前の納税地等の所轄税務署長にその旨を届け出なければならない。
		地方税法施行規則　第十八条（耐用年数短縮が届出により認められる資産の更新の場合等） 　令第五十七条第七項（耐用年数の短縮）に規定する財務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。 一　令第五十七条第一項の承認に係る減価償却資産（以下この項及び次項において「短縮特例承認資産」という。）の一部の資産について、種類及び品質を同じくするこれに代わる新たな資産と取り替えた場合 二　短縮特例承認資産の一部の資産について、これに代わる新たな資産（当該資産の購入の代価（令第五十四条第一項第一号イ（減価償却資産の取得価額）に規定する購入の代価をいう。）又は当該資産の建設等（同項第二号に規定する建設等をいう。）のために要した原材料費、労務費及び経費の額並びに当該資産を事業の用に供するために直接要した費用の額の合計額が当該短縮特例承認資産の取得価額の百分の十に相当する金額を超えるものを除く。）と取り替えた場合であつて、その取り替えた後の使用可能期間の年数と当該短縮特例承認資産の令第五十七条第一項の承認に係る使用可能期間の年数とに差異が生じない場合 2　令第五十七条第七項に規定する財務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。 一　届出をする内国法人の名称、納税地及び法人番号並びに代表者の氏名 二　短縮特例承認資産の令第五十七条第一項の承認に係る使用可能期間の算定の基礎 三　令第五十七条第七項に規定する更新資産に取り替えた後の使用可能期間の算定の基礎 四　前項各号に掲げる事由のいずれに該当するかの別 五　その他参考となるべき事項 3　令第五十七条第八項に規定する財務省令で定める事由は、次の各号に掲げる事由とし、同項に規定する財務省令で定める減価償却資産は、当該各号に掲げる事由の区分に応じ当該各号に定める減価償却資産とする。 一　第十六条第一号（耐用年数の短縮が認められる事由）に掲げる事由　当該事由による令第五十七条第一項の承認に係る減価償却資産と構成を同じくする減価償却資産 二　第十六条第三号（令第五十七条第一項第一号及び第十六条第一号に係る部分に限る。）に掲げる事由　当該事由による同項の承認に係る減価償却資産と材質若しくは製作方法又は構成に準するものを同じくする減価償却資産 4　令第五十七条第八項に規定する財務省令で定める事項は、次に掲げる事項とする。 一　届出をする内国法人の名称、納税地及び法人番号並びに代表者の氏名 二　令第五十七条第八項に規定する承認に係る減価償却資産及びその取得した減価償却資産の材質若しくは製作方法若しくは構成又はこれらに準するもの 三　令第五十七条第一項第一号及び前項各号に掲げる事由のいずれに該当するかの別 四　その他参考となるべき事項

根拠法令等		地方税法　第三百十七条の二８ 市町村長は、市町村民税の賦課徴収について必要があると認める場合には、当該市町村の条例で定めるところにより、新たに第二百九十四条第一項第三号又は第四号に掲げる者に該当することとなつた者に、その名称、代表者又は管理人の氏名、主たる事務所又は事業所の所在、当該市町村内に有する事務所、事業所又は寮等の所在、当該該当することとなつた日その他必要な事項を申告させることができる。
		（例：宇部市条例）　第一節　市民税　第二十五条 市民税の納税義務者は、市内に住所、居所、事務所、事業所又は寮等を有しない場合においては、市内に住所、居所、事務所若しくは事業所を有する者(個人にあつては、独立の生計を営むものに限る。)のうちから納税管理人を定め、これを定める必要が生じた日から十日以内に納税管理人申告書を市長に提出し、又は市外に住所、居所、事務所若しくは事業所を有する者(個人にあつては、独立の生計を営むものに限る。)のうち納税に関する一切の事項の処理につき便宜を有するものを納税管理人として定めることについて納税管理人承認申請書を市長に同日から十日以内に提出してその承認を受けなければならない。納税管理人を変更し、又は変更しようとする場合その他納税管理人申告書又は納税管理人承認申請書に記載した事項に異動を生じた場合においても、また、同様とし、その提出期限は、その異動を生じた日から十日を経過した日とする。 2　前項の規定にかかわらず、当該納税義務者は、当該納税義務者に係る市民税の徴収の確保に支障がないことについて市長に申請書を提出してその認定を受けたときは、納税管理人を定めることを要しない。この場合において、当該申請書に記載した事項に異動を生じたときは、その異動を生じた日から十日以内にその旨を市長に届け出なければならない。 (平一〇条例一三・一部改正、平一九条例九・旧第十七条繰下・一部改正) (市民税の納税管理人に係る不申告に関する過料)

＜比較結果＞

「設立・設置の届出書」と同様。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．6　団体間の課題整理、比較

団体間の課題整理、比較を行った結果、調査対象範囲における各業務の課題は４市共通したものとなった。下記を考慮した上で、「２．　７　対象業務」を決定した。

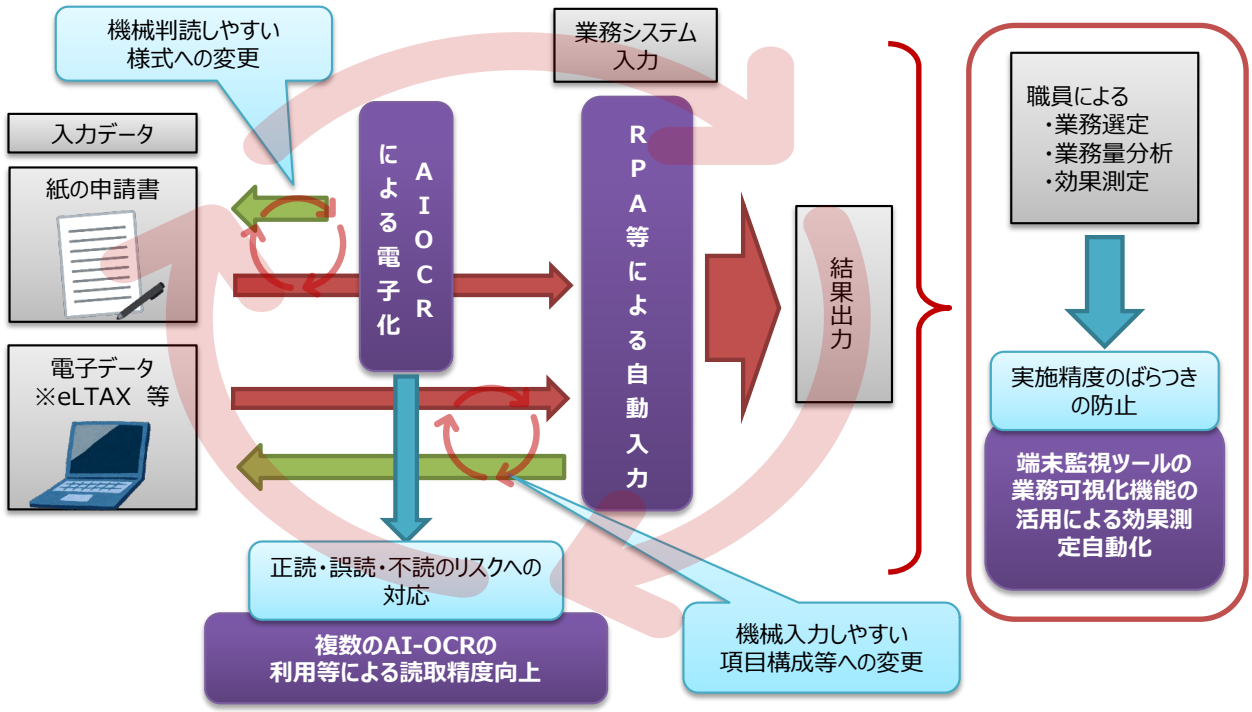
業務名	課題（4市共通）	解決方法の検討
個人住民税	紙の申請書類の入力作業に負荷がかかっている。 （調査対象事務においてインプットが紙媒体でPCを利用する処理に係る時間：年間4市平均約290人月） 対応策として、AI-OCRによるデータ化とRPAによる入力の組み合わせ等が考えられるが、AI-OCRの読取精度を上げるためには手間と時間が必要となる。	eLTAXから送信されるデータをインプットとする処理を対象として、RPAの導入実証を行い効果を検証する。
軽自動車税	課税に係る新規・廃車・異動情報のシステムへの反映について、J-LISから送付されるデータにKEYとなる項目が無いため市のシステムへ取り込めず、紙媒体の内容を手入力している。（周南市を除く3市） （課税に係る新規・廃車・異動情報のシステムへの反映処理に係る時間：年間3市平均約4人月） 周南市では、所有者名（漢字）をKEYとして可能な範囲でシステムでマッチングを行い、アンマッチ分は手作業で補正している。（マッチする割合：新規登録30%程度、廃車95%程度）	岩国市は周南市と同様のシステム機能を令和2年1月より利用開始予定。宇部市、山口市は車両番号をKEYとして廃車処理のみRPAによる入力の効果を検証する。
法人市民税	■「設立・設置の届出書」と「異動の届出書」の様式が同じ団体と異なる団体がある。 設立・設置の様式が別にある団体への届出であっても、法人側が異動の様式で設立・設置を申請してくる場合があり、届出内容を確認するのに時間を要することがある。＊eLTAXでも同様。 ■入力の際に住所の補正が必要 所在地は登記の通りに〇番地〇号と入力しなければならないが、届出書には〇－〇のように書いてくることがあるので、〇番地〇号にして入力している。 登記にはビル名はないが、届出書にビル名を記載してくることがある。 （調査対象事務における入力処理に係る時間：年間4市平均約2人月）	届出の内容を確認し補正しつつ入力を行っているところを、機械的に一旦入力し、入力結果を確認しながら補正することで効率化を図る。
財政	作業内容は団体ごとに異なるが、決算統計に係る手作業の処理が共通して負荷が高くなっている。 （決算統計事務に係る時間：年間4市平均約5人月） 自動化が可能な処理もあるが、処理に分岐が多く作り込みに時間を要することが想定される。	部分的にRPA等で自動化可能か、実運用に耐えられるかを実証する。
会計	「審査」の事務に多くの時間を費やしている。公共料金等、相手先が同じ伝票が多数ある場合は一括伝票にまとめることで効率化を図っているが、ほとんどが様式が統一されていない紙媒体を対象としたチェックであることから、自動化が難しい。 （審査に係る時間：年間4市平均約257人月）	紙媒体を仮にデータ化し、チェックを自動化した場合の効果を検証する。
庶務事務	通勤手当申請の対応事務について、時期が集中し、作業期間も短い（給与の支給に合わせる必要がある）ため負荷がかかっている。（通勤手当申請の対応事務に係る時間：年間4市平均約2人月）	申請対応事務の中で件数が多い距離の審査について自動化した場合の効果を検証する。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．7　考えられるICTソリューション

団体間の課題整理、比較結果を踏まえ、ICTの活用可能性の検討を行った。

分析→自動化→効果判定→改善
自動化サイクルの構築



- 個人住民税・軽自動車税・法人市民税については、紙媒体からシステムへ手入力する作業負荷が課題であった。
  解決方法として、AI-OCRによる紙媒体のデータ化とRPAによる入力の組み合わせ等が考えられる。
- 財政・会計・庶務事務については、人が判断しつつチェックや集計を行う作業の負荷が課題であり、PCを利用している作業であることから、RPAの活用が有効と考えられる。
- 業務選定～効果測定における職員の実施精度にばらつきがあると、誤った分析結果となってしまう。解決方法として、端末監視ツールの業務可視化機能を活用し、作業を自動化して精度を一定にすることが有効と考えられる。

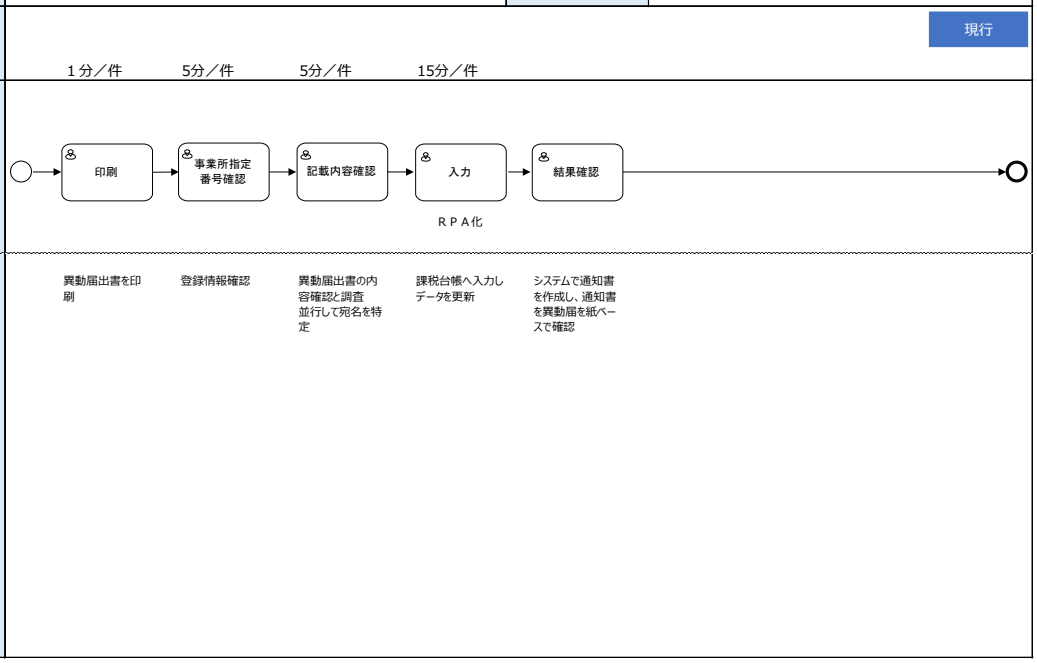
3．8　ベストプラクティスの検討

〈個人住民税業務　現状フロー〉

個人住民税業務については、４市同じ事務を対象にICT活用検討を行った。
４市の対象事務の現状フローは以下のとおり。

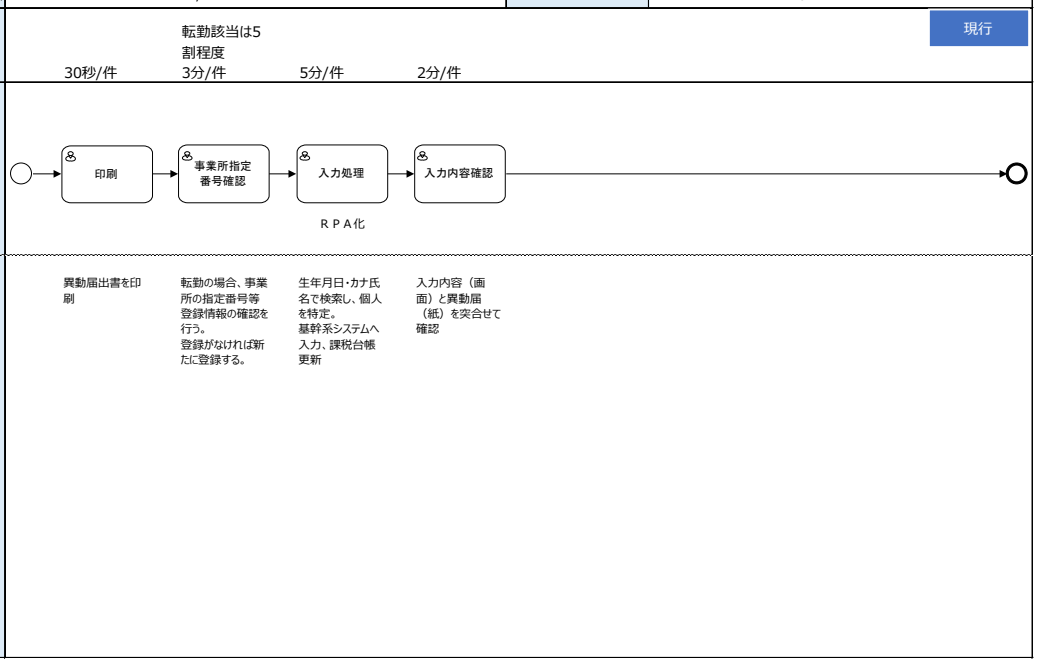
宇部市

団体名	宇部市	業務名	個人住民税	
事務名	**現行　：1**「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理			
年間処理件数	紙：７８００件／ＥＬＴＡＸ：２００件		使用時期	随時（月12回程度：週3回程度）



周南市

団体名	周南市	業務名	個人住民税	
事務名	**現行　：**「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理			
年間処理件数	紙：3,700件／eLTAX：280件		使用時期	日次（1日20～5、60件）※紙とeLTAX合わせた数



3．8　ベストプラクティスの検討

〈個人住民税業務　現状フロー〉

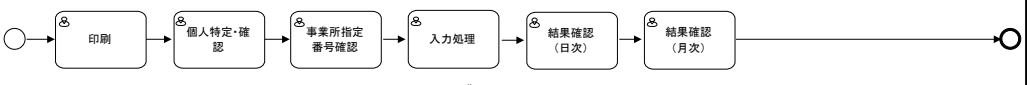
山口市

団体名	山口市	業務名	個人住民税	
事務名	**現行　：**「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理			
年間処理件数	紙：7,700件／eLTAX：700件		使用時期	日次

作業時間（分）：現行

1分/件　2分/件　転勤該当は2割程度 2分/件　3分/件

作業内容（人作業／自動化）



RＰＡ化

（詳細）

印刷	個人特定・確認	事業所指定番号確認	入力処理	結果確認（日次）	結果確認（月次）
異動届出書を印刷	台帳画面で個人を特定（生年月日、カナ氏名）し、税額・事業所・変更履歴・メモ欄などを確認する。	転勤の場合、事業所の指定番号等登録情報の確認を行う。 納付書送付有無や納期限等を確認する。 登録がなければ新たに登録する。	入力、課税台帳更新	チェックリストと異動届を突き合わせて確認を行う。	画面と異動届を突き合わせて確認を行う。

稀に検索結果が複数となる場合がある。
特徴→普徴の場合は、特徴先を参照すれば該当か否かは判断可能。→RPAまたは運用で対応が必要

今回対象とする異動届は、
①一括徴収（退職時にまとめて徴収）
②特徴継続（転勤）
③特徴→普徴の3パターン

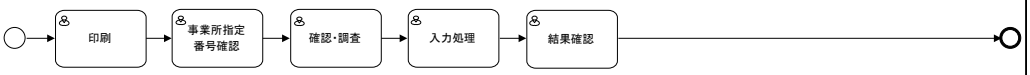
岩国市

団体名	岩国市	業務名	個人住民税	
事務名	**現行　：**「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理			
年間処理件数	紙：6,300件／eLTAX：200件		使用時期	随時（時期により週2,3日～毎日）

作業時間（分）：現行

1分/件　転勤該当は1割程度 5分/件　2分/件　10分/件

作業内容（人作業／自動化）



RＰＡ化

（詳細）

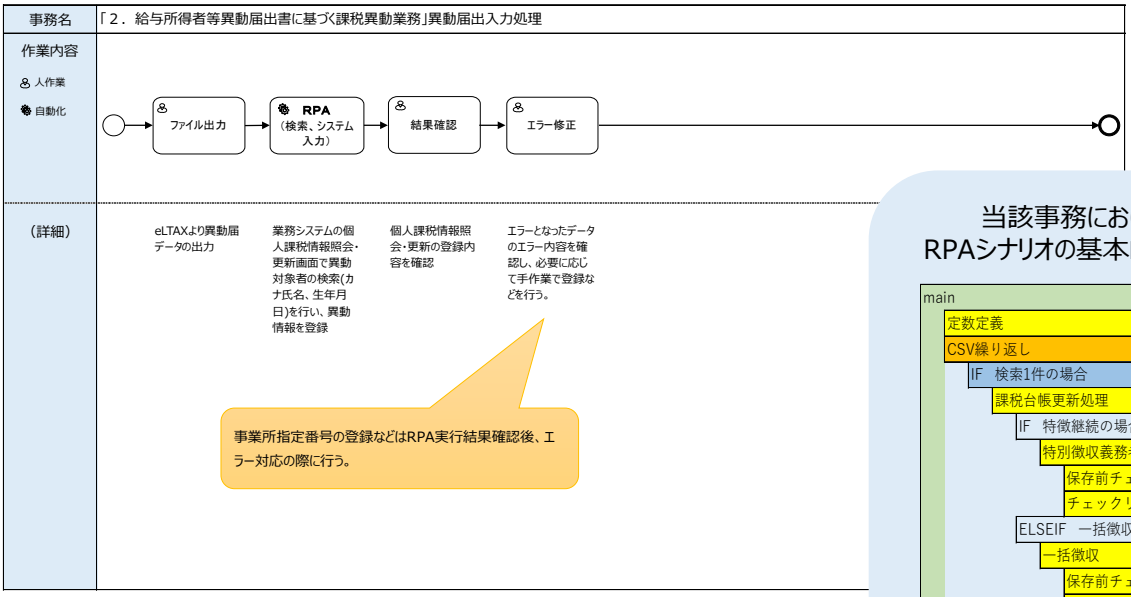
印刷	事業所指定番号確認	確認・調査	入力処理	結果確認
異動届出書を印刷（eLTAX端末は自席から離れた場所にある）	事業所の指定番号等登録情報の確認・なければ登録 →転勤該当は1割程度	①該当者を業務システムで検索して画面表示（検索キーは宛名番号、指定番号、なければカナ氏名と生年月日） ②業務システム画面を参照し、異動届出書の内容確認と調査を行う	入力、課税台帳更新	届出書と画面を参照し、処理結果の確認を行う

3．8　ベストプラクティスの検討

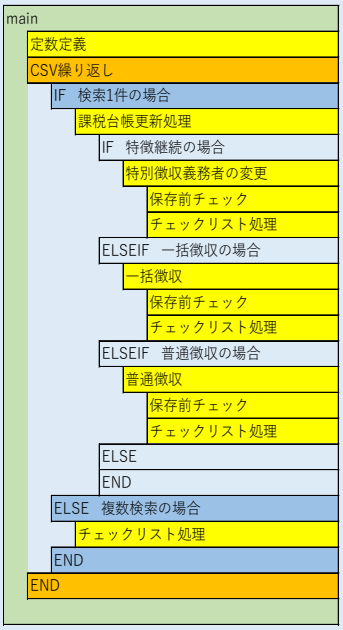
〈個人住民税業務　ICT活用後フロー〉

個人住民税の対象事務におけるICTを活用した業務プロセスは以下の２パターンとなった。
どちらのパターンを選択するか、また各プロセスの詳細については、各団体の使用する業務システムや運用の考え方により異なるものとなることが想定される。パターン１，２のRPAシナリオの基本的な流れは同じである。

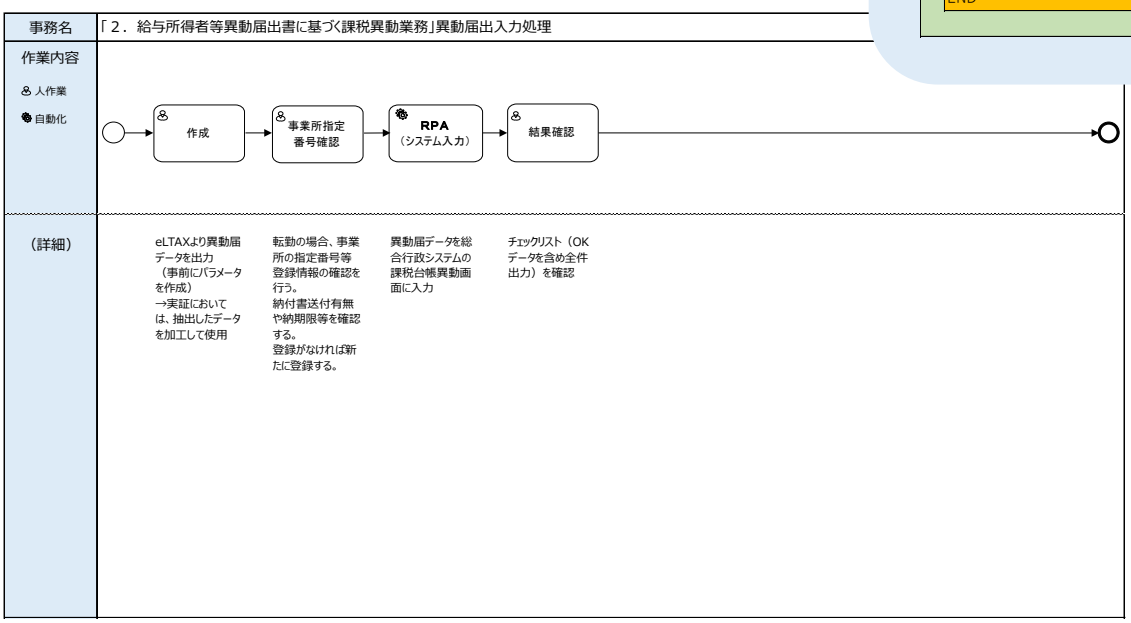
ICT活用後（RPA）　パターン１



当該事務における
RPAシナリオの基本的な流れ



ICT活用後（RPA）　パターン２



3．8　ベストプラクティスの検討

〈軽自動車税業務　現状フロー〉

軽自動車税業務については、４市同じ事務を対象にICT活用検討を行った。
紙から入力している宇部市、山口市の現状フローは以下のとおり。（周南市はシステム対応済み、岩国市は令和2年1月よりシステム対応予定）

宇部市

団体名	宇部市	業務名	軽自動車税	
事務名	**現行**　：「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」　（廃車処理のみ）			
年間処理件数	80×48＝3,840件		使用時期	週1回程度（件数はまちまちだが平均80件程度を入力）

作業時間（分）：現行　／　20秒／件　／　30秒／件

作業内容（人作業／自動化）：受領 → 並べ替え → 申請内容入力 → 入力内容確認 → ファイリング

RＰＡ化：申請内容入力

（詳細）

- 受領：山口県市町総合事務局から送付された申告書の枚数確認と書類の仕分け
- 並べ替え：廃車・転出廃車ごとに標識番号順に並べ替える
- 申請内容入力：納税義務者を検索し３項目（廃車日と事由、受付日）を入力する
- 入力内容確認：チェックリストで入力内容を確認
- ファイリング：申告書を保管用ファイルに綴じる

山口市

団体名	山口市	業務名	軽自動車税	
事務名	**現行**　：「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」　（廃車処理のみ）			
年間処理件数	18,000件（二輪車、原付を除くと14,000～15,000件程度）		使用時期	日次

作業時間（分）：現行　／　30秒/件　／　1分/件　／　30秒/件

J-LISから送付されるデータは四輪車のみで二輪車は含まれていない。（申告書のみ送付される）原付は市で受付けるため、J-LISデータには含まれない。
つまり今回のRPAの対象は四輪車となる。

作業内容（人作業／自動化）：申告書並べ替え → システム入力 → 結果確認

RＰＡ化：システム入力

（詳細）

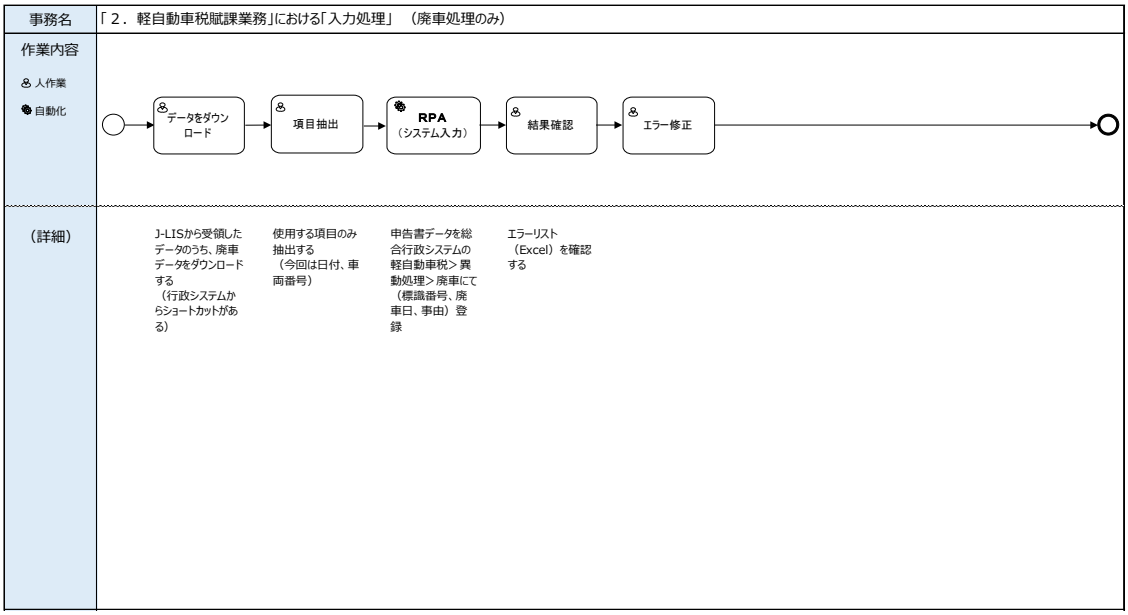
- 申告書並べ替え：申請内容、種別、登録番号順に並べ替える
- システム入力：申告書の内容を入力
- 結果確認：月に一回、チェックリストと申告書を突き合わせて確認を行う
  →RPA導入後は行わない（手入力したものは従来通り実施）

3．8　ベストプラクティスの検討

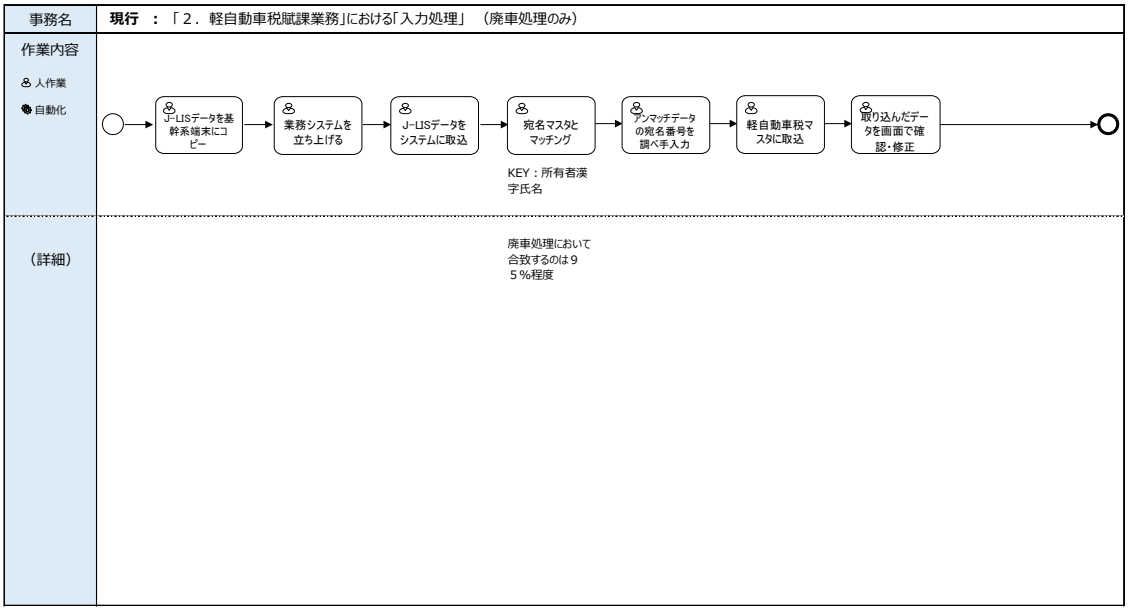
〈軽自動車税業務　ICT活用後フロー〉

個人住民税の対象事務におけるICTを活用した業務プロセスは以下のとおりとなった。
また、システム対応した場合の例として、システム対応済みの周南市のフローを下段に示す。

ICT活用後（RPA）



システム対応例



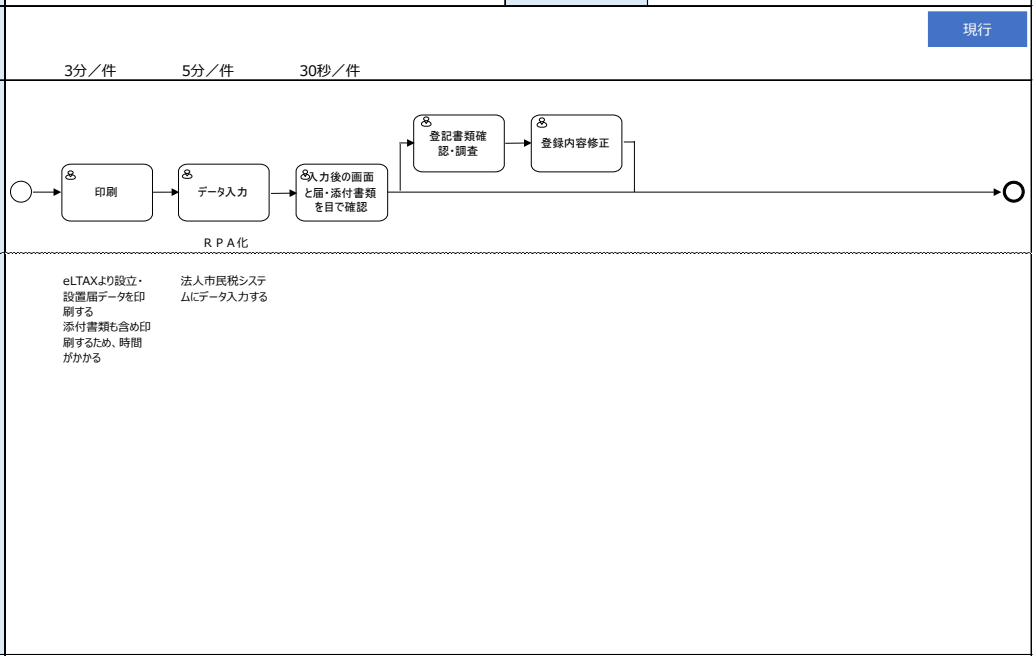
3．8　ベストプラクティスの検討

〈法人市民税業務　現状フロー〉

法人市民税業務については、４市同じ事務を対象にICT活用検討を行った。
４市の対象事務のうち、「法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」の現状フローは以下のとおり。

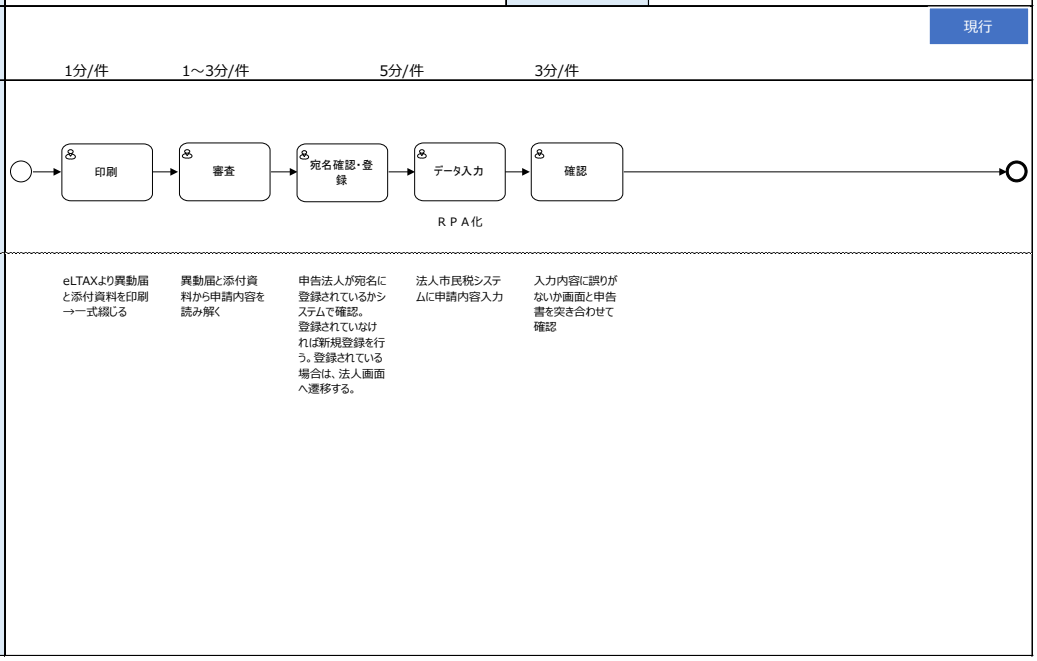
岩国市

団体名	岩国市	業務名	法人市民税	
事務名	**現行** ：「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業　（eLTAXから基幹系への連携）			
年間処理件数	紙：５６件／ｅＬＴＡＸ：７２件	使用時期	通年週１回程度	



周南市

団体名	周南市	業務名	法人市民税	
事務名	**現行** ：「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業　（eLTAXから基幹系への連携）			
年間処理件数	紙：50件／eLTAX：248件	使用時期	随時（週1～3日程度）	



3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．8　ベストプラクティスの検討

〈法人市民税業務　現状フロー〉

宇部市

団体名	宇部市	業務名	法人市民税	
事務名	**現行**：「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業　（eLTAXから基幹系への連携）			
年間処理件数	170～180件（eLTAXでの申告は70%程度）		使用時期	現状は随時、RPA導入後は週一回程度を想定

現行

作業時間（分）	2分/件	2分/件	10分/件	5分/件
作業内容 人作業 自動化	印刷	添付資料データ保存	宛名台帳確認・登録 ＲＰＡ化	法人台帳入力 ＲＰＡ化
				入力結果確認
（詳細）	eLTAXより設立・設置届データを印刷する。	添付資料データをeLTAX接続端末に保存（フォルダ作成、ファイル名変更等）。 設立・設置の場合、添付資料は必須。	申告法人が宛名台帳に登録されているかシステムで確認。 登録されていなければ新規登録を行う。登録されている場合は、法人台帳画面へ遷移する。	設立・設置届に基づいて法人台帳へデータ入力。 添付資料などをチェックしながら入力する。	現状は月一回まとめて画面と申告書（紙）のチェックを行う。 →RPA導入後も同様に行うが、RPA実行時（週一回）実施する想定。

山口市

団体名	山口市	業務名	法人市民税	
事務名	**現行**：「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業　（eLTAXから基幹系への連携）			
年間処理件数	紙：110件／eLTAX：90件		使用時期	ほぼ日次（提出があれば当日中に入力する）

現行

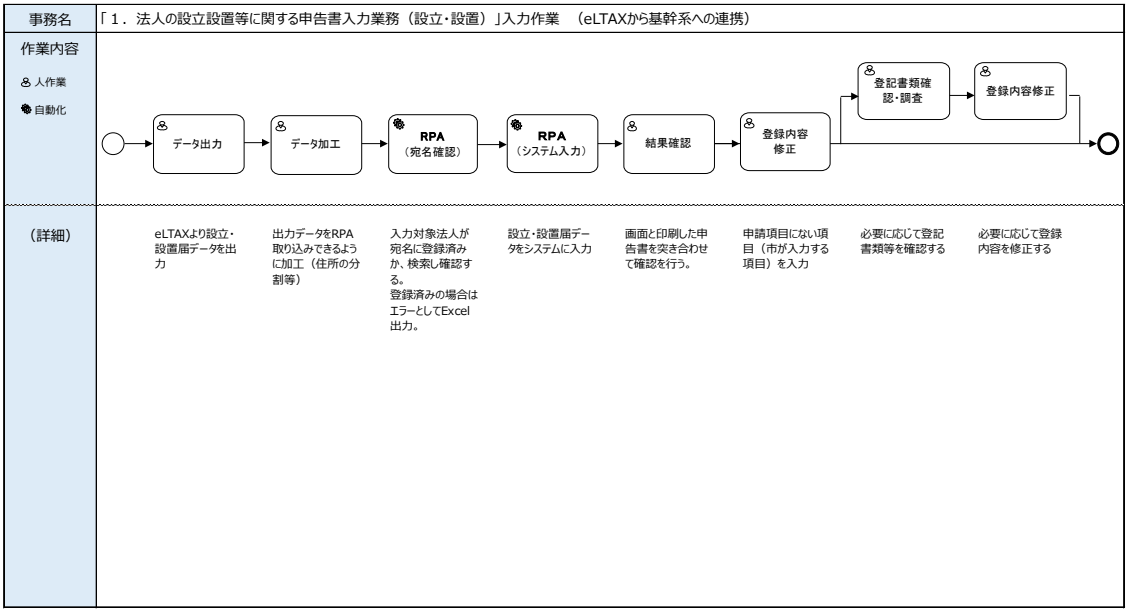
作業時間（分）	2分/件	1～2分/件	1～2分/件	1～2分/件
作業内容 人作業 自動化	印刷	宛名台帳確認・登録	法人台帳入力	入力結果確認
（詳細）	eLTAXより設立・設置届データを印刷する	申告法人が宛名台帳に登録されているかシステムで確認。 登録されていなければ新規登録を行う。登録されている場合は、法人台帳画面へ遷移する。	設立・設置届に基づいて法人台帳へデータ入力。 添付資料などをチェックしながら入力する。	画面と申告書を突き合わせて確認を行う。

3．8　ベストプラクティスの検討

〈法人市民税業務　ICT活用後フロー〉

法人市民税の対象事務におけるICTを活用した業務プロセスは以下のとおりとなった。
各プロセスの詳細については、各団体の使用する業務システムや運用の考え方により異なるものとなることが想定される。

ICT活用後（RPA）



3．8　ベストプラクティスの検討

〈財政業務・会計業務について〉

財政業務・会計業務については、各自治体が自団体の条例に基づいて事務を行っているため、同一業務であっても作成する資料が異なること等から、対象事務は各市個別のものとなった。
本章では各市の対象事務の現状フローを記載し、ICT活用後の業務プロセスについては、「４．４導入モデルの検討」に記載する。

〈財政業務　現状フロー〉

周南市

団体名	周南市	業務名	財政	
事務名	**現行　：**　各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）			
年間処理件数	６７課分を３回受領＝約２００件	使用時期	７～８月（各課からの提出期限まで毎日実施）	
作業時間（分）	現行 １件１分			
作業内容 人作業 自動化	メール送信 → メール受信 → メール確認 フォルダ格納 ＲＰＡ化			
（詳細）	各課へ資料提出依頼する（通知文書をメールする） 回答結果を受信する 件名や添付資料を確認し、所定フォルダへ保管			

宇部市

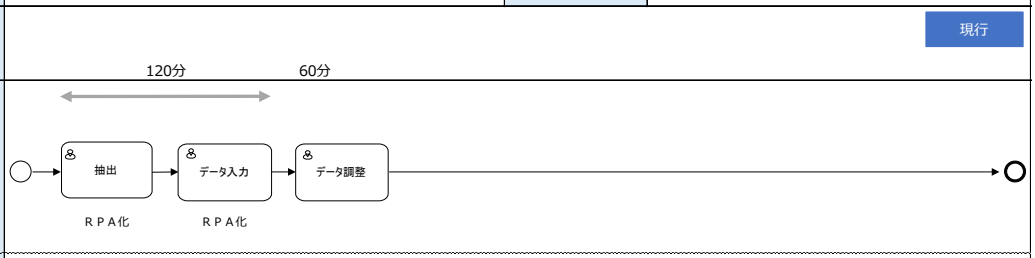
団体名	宇部市	業務名	財政課	
事務名	**現行　：**「１．決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握　伝票データ抽出			
年間処理件数	年１回	使用時期	年次（６月８～１５日）	
作業時間（分）	現行 30分　30分　60分　60分			
作業内容 人作業 自動化	抽出 → データ加工 → データ入力 → 増減比較 ＲＰＡ化			
（詳細）	財務会計システムより14表のデータ出力 ブルダウンで複数条件を指定し、Excel70～80シート分の2年度分のデータを抽出。 抽出したデータを性質１、性質２、性質３、款、項、目、節、細節、財源区分、経費区分で並べ替える 並べ替えたデータをもとに、データ入力 前年度との増減比較（14表_性質別経費の状況）			

3．8　ベストプラクティスの検討

〈財政業務　現状フロー〉

山口市

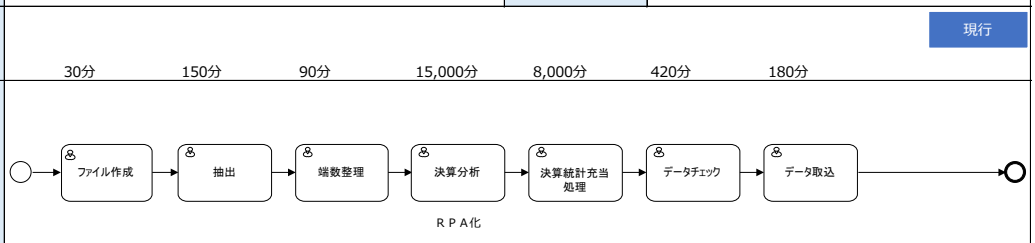
団体名	山口市	業務名	財政	
事務名	**現行** ：「２．財政事情の公表業務」の一連の流れ　（各団体条例に基づき実施する事務）			
年間処理件数		使用時期	年２回（１２月と３月に公表するため、その前に実施）	



（詳細）	財務会計システムより、財務データを抽出	集計表へ入力	端数の調整とグラフ作成

岩国市

団体名	岩国市	業務名	財政課	
事務名	**現行** ：「１．決算統計事務」の決算分析　（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力　※作業全体のうち、修繕料のみ実証）			
年間処理件数	【R01実績】 分析データ：7,522件　修繕料：431件（約5%）	使用時期	毎年6月	



（詳細）	財務会計システムより決算統計ファイル作成	端数整理表、歳入歳出決算額一覧表の抽出と印刷	一般会計や特別会計の歳入歳出決算額、実質収支等の端数整理を行う	歳入歳出決算額一覧表をもとに決算分析	歳入（特定財源）を歳出決算額に充当	充当エラーがないかチェック	財務会計システムへ決算データ取込

「決算分析」について、決算額一覧表の分析作業を手作業で行っており、9人で3～4日要している。分析作業の手順は以下のとおり。
(1)財務会計システムから全伝票のデータをベンダに出力依頼して入手
(2)歳入歳出決算額一覧表を事業２ごとの節・細節で括り、必要に応じて全伝票データを見て性質を区分
(3)性質毎に集計した額で節・細節の額を分割
(4)分割結果を財務会計システムに入力

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

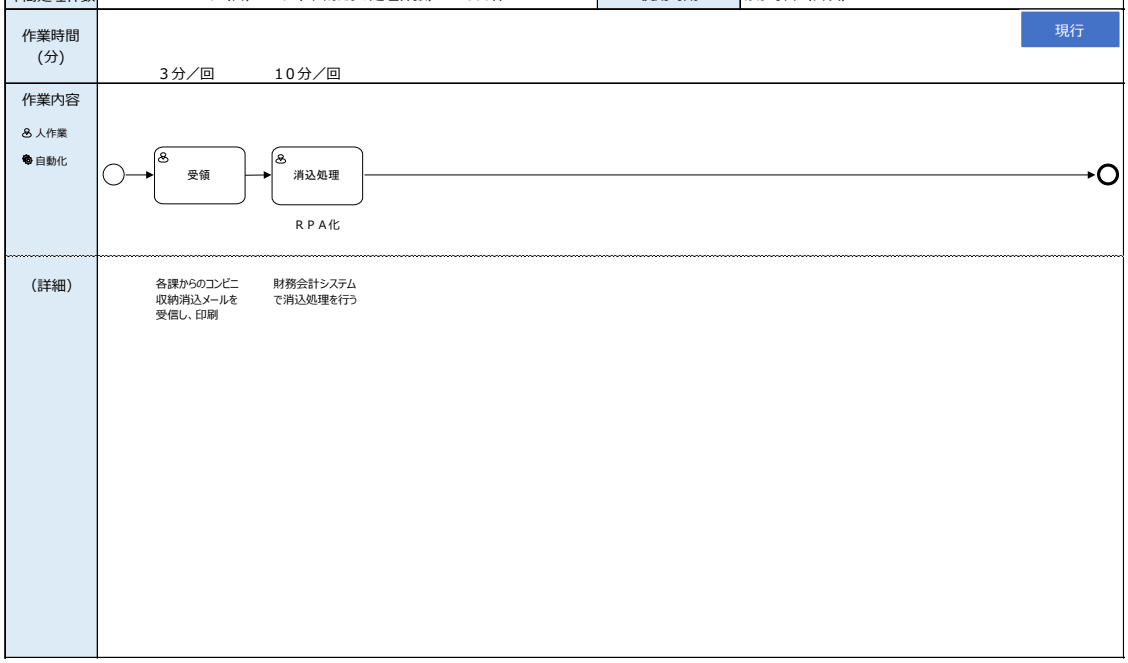
3．8　ベストプラクティスの検討

〈会計業務　現状フロー〉

※宇部市は対象事務なし

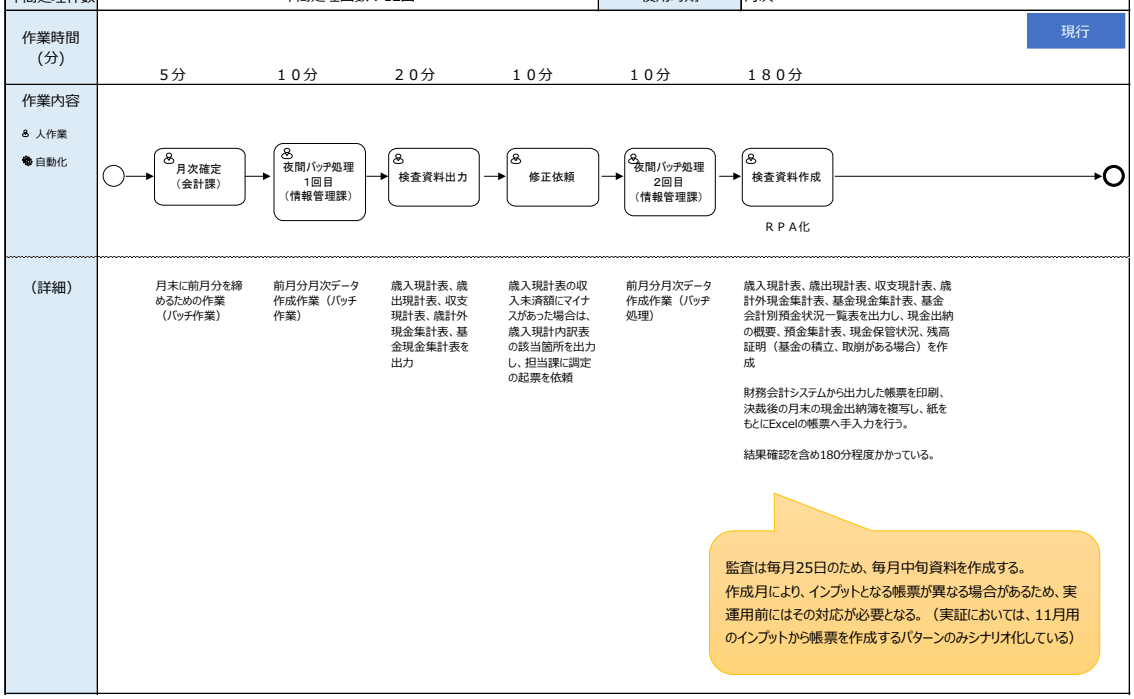
周南市

団体名	周南市	業務名	会計	
事務名	**現行** ：「２．歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」			
年間処理件数	240（日）×20（1回あたりの処理件数）＝4800件		使用時期	ほぼ毎日（日次）



山口市

団体名	山口市	業務名	会計	
事務名	**現行** ：「５．出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成			
年間処理件数	年間処理回数：12回		使用時期	月次



3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．8　ベストプラクティスの検討

〈会計業務　現状フロー〉

岩国市

団体名	岩国市	業務名	会計	
事務名	**現行　：**「１．審査」における口座払の支出の審査の一部（コピー代、ガソリン代：相手先が１社であり様式が統一されている）			
年間処理件数	全口座払：75,000件　うち様式統一は　2,400件	使用時期	毎月初旬～中旬の間、随時	
作業時間（分）	1分/件			現行
作業内容 人作業 自動化	 ＲＰＡ化			
（詳細）	金額、支払先、添付文書、日付の時系列、決裁が財務規則に沿ったものになっているかを審査	・財務会計システムの業務画面において「受付待ち」となっているものについて、画面上で審査を行う。 ・審査は、担当者が入力し作成した「支出負担行為兼支出命令書」と「請求書」原本のPDFを並べて画面表示し、比較や個別確認を行っている。 ・問題があれば「差し戻し」、問題なければ「審査」ボタンを押す。 ・審査は①受付②審査③決裁の３段階で実施している。 今回RPA化するのは①の受付部分。		

3．8　ベストプラクティスの検討

〈庶務事務業務　現状フロー〉

庶務事務業務については、４市同じ事務を対象にICT活用検討を行った。
４市の対象事務の現状フローは以下のとおり。

山口市

団体名	山口市	業務名	庶務事務	
事務名	**現行** ：「通勤手当申請」①申請内容の審査			
年間処理件数	５２０件	使用時期	繁忙期：4月中旬から月末まで日次（1日100件程度） 4月以外：月次（10件程度）	

作業時間（分）：現行　　2分　2分　4分

作業内容（人作業／自動化）：



RＰＡ化

（詳細）

申請書類の受付	申請書と添付資料の確認	通勤距離の計測

周南市

団体名	周南市	業務名	庶務事務	
事務名	**現行** ：「通勤手当申請」①申請内容の審査（インプットはシステムから抽出）			
年間処理件数	600件（そのうち通勤距離を確認するのは　500件）	使用時期	月末20日～月初5日の間に数日 （4月は件数が多いので5日程度集中して実施）	

作業時間（分）：現行　　10～15分

作業内容（人作業／自動化）：



ＲＰＡ化

（詳細）

業務システムで申請があがってきているデータについて、審査を行う。 ・自転車利用：通勤距離確認（Googleマップ） ・交通機関利用：定期券額面金額 ・転勤、自動車へ切替：定期券払戻（精算額）	内容に問題がなければ「申請」ボタンを押して課内決裁へまわす。 修正や申請者への確認は必要に応じて行う。

3　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3．8　ベストプラクティスの検討

〈庶務事務業務　現状フロー〉

宇部市

団体名	宇部市	業務名	庶務事務	
事務名	**現行** ：「通勤手当申請」①申請内容の審査			
年間処理件数	300件		使用時期	月次（1回あたり25件程度）

作業時間（分）：現行　5分/件

作業内容（人作業／自動化）：書類受付 → 審査 → 決裁 → システム入力 → 読み合わせ　（審査：ＲＰＡ化）

（詳細）

書類受付	審査	決裁	システム入力	読み合わせ
通勤届を受領	通勤方法を確認する 転居日・支給反映日を確認する。 交通用具の距離を確認する	届に押印決裁する	人事給与システムに入力する	例月給与処理において、当月支給反映分

岩国市

団体名	岩国市	業務名	庶務事務	
事務名	**現行** ：「通勤手当申請」①申請内容の審査（現状インプットは紙）			
年間処理件数	今回対象となるのは400件（自動車等：400件、交通機関等：100件）		使用時期	年次（4月第一週の1、2日でまとめて実施）

作業時間（分）：現行　5分/件　1分/回　5分/件　1分/回

作業内容（人作業／自動化）：受付 → システムからデータ抽出 → 申請内容審査 → 審査結果入力 → 人事給与システムへ取込　（申請内容審査：ＲＰＡ化）

（詳細）

受付	システムからデータ抽出	申請内容審査	審査結果入力	人事給与システムへ取込
通勤手当に関する申請書を受領（新住所はすでに人事給与システムに入力済み）	人事給与システムから該当者のデータをCSVで出力	情報系端末で距離の確認（紙の申請書と比較する） 自動車等利用者：通勤経路確認、地図ソフトで距離計測	人事給与システムから出力したCSVデータに、審査結果を入力する。（Excelで作成された取込ツールを使用）	取込ツールで審査結果を人事給与システムへ取り込み、反映する。

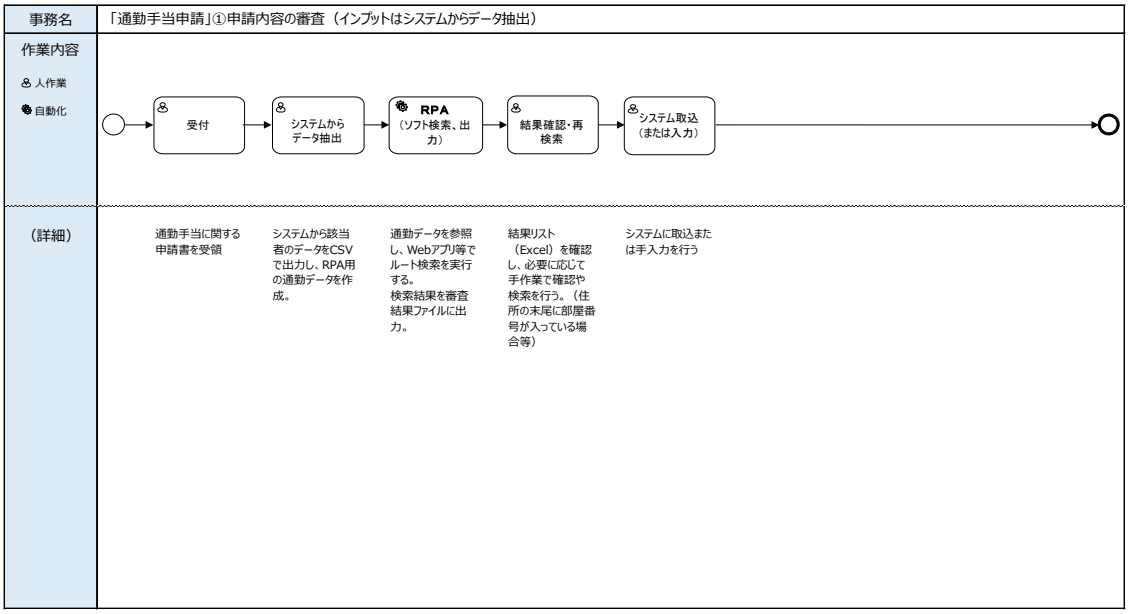
今回RPA化するのは繁忙期にまとめて行う審査処理。
数件審査する場合は、現状インプットが紙媒体であるため、RPA化せずに現行どおり手作業で対応する。

3．8　ベストプラクティスの検討

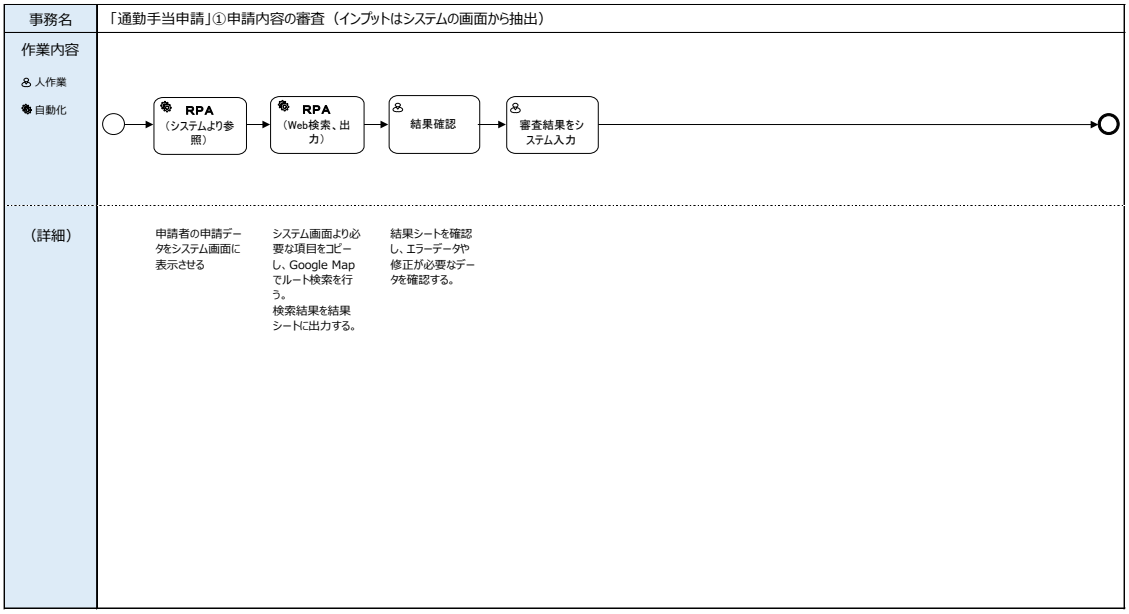
〈庶務事務業務　ICT活用後フロー〉

庶務事務の対象事務におけるICTを活用した業務プロセスは以下の２パターンとなった。
庶務事務は４市同じベンダーのシステムを使用しているが、導入範囲やバージョンが異なることから、対象事務のインプットとアウトプットに違いが出ている。

ICT活用後（RPA）　パターン１



ICT活用後（RPA）　パターン２



4　AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4．1　実施スケジュール

RPAを活用した業務プロセス構築にあたり、まず各業務の先行団体にてシナリオ作成及び実証実験を行った。そのシナリオを参考に後続団体のシナリオ作成を行い、実証実験を行った。

作業（４市共通）	実施者	10月	11月	12月	1月
（１）動作環境準備	事務局	→			
（２）詳細ヒアリング・シナリオ作成	事務局 業務担当者	→	→→		
（３）実証実験（計測）	事務局 業務担当者		→	→	
（４）BPR・標準化後フロー作成 計測結果まとめ	事務局		→	→	
（５）BPR・標準化後フロー、計測 結果確認	業務担当者			→	→
（６）効果分析	事務局				→

＜矢印凡例＞　４市共通：→　　先行団体：→　　後続団体：→

4．2　実施手順

動作環境準備	・各団体のRPA導入対象業務のPC利用環境に合わせ、RPAソフトをインストール
詳細ヒアリング・ シナリオ作成	・RPA導入対象事務の、作業の詳細について事務局が担当者にヒアリングを行い、それをもとにシナリオを作成 ・後続団体で先行団体と同一事務のシナリオを作成する場合は、先行団体のシナリオを参考にして作成
実証実験（計測）	・事務局が立会い、現状の作業手順の確認と導入後の作業手順の想定について担当者に確認した上で、RPAを実行 ・RPA実行時間とあわせ、導入前後の各作業に係る時間を確認
BPR・標準化後フロー作成 計測結果まとめ	・実証実験において担当者に確認した作業の流れをフロー化 ・導入前後の作業に係る時間から導入後に削減される時間を整理
効果分析	・同一事務に対してRPAを導入した場合の、作業フローや効果の比較、利用している業務システムの影響などを分析

4　AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4．3　対象範囲の検討

各業務における、ICT活用により省力化を期待できる業務範囲は以下のとおりである。
本事業においては、インプットは電子化されていることを基本としAI-OCRは適用しない。

業務名	対象事務	対象範囲
個人住民税	「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理（eLTAXから基幹系への連携）	対象者検索・システム入力・チェックリスト出力
軽自動車税	「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」　（廃車処理のみ）	入力データ補正・対象車両検索・システム入力・チェックリスト出力
法人市民税	「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業	対象法人検索・システム入力・チェックリスト出力
法人市民税	「２．法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）」入力作業	対象法人検索・システム入力・チェックリスト出力
財政	＜周南市＞ 各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）	メールの添付ファイルをフォルダ分けして保存・メールにフラグ付与
財政	＜宇部市＞ 「１．決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握増減額リスト作成	データ集計・比較・リスト作成
財政	＜山口市＞ 「２．財政事情の公表業務」の一連の流れ　（各団体条例に基づき実施する事務）	システムからデータ抽出・分析・集計・リスト作成
財政	＜岩国市＞ 「１．決算統計事務」の決算分析　（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力	集計・ファイル出力・システム入力
会計	＜周南市＞ 「２．歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」	システム入力
会計	＜山口市＞ 「５．出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成	バッチの実行確認、PDFファイルをExcelファイルに転記
会計	＜岩国市＞ 「１．審査」における口座払の支出の審査の一部	Excelとシステム画面のデータ照合
庶務事務	「通勤手当申請」の申請内容の審査	Webアプリでルート検索・結果リスト作成
その他	＜山口市＞ 「証明発行手数料の集計業務」　（支所からメールを受信したら自動で振り分け、集計を行う）	メールの添付ファイルを開いて集計用Excelに貼り付け・集計マクロ実行・累積シートに追加

4．4　導入モデルの検討

（1）業務別導入後フロー

ICT活用後の業務プロセスについて案を作成し、実証を経て見直しを行った。見直し後のプロセスは以下のとおりである。

〈個人住民税業務　導入後フロー〉 宇部市（他3市も同様に実施）

団体名	宇部市	業務名	個人住民税	計測日時	2019年　11月　20日	14:55 ～ 16:10
事務名	1 「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理　（課税台帳登録）★特別徴収から普通徴収への異動パターン					
データ件数	4件			使用時期	随時（月7回程度）（1回あたり50～100件想定）	
作業時間（分）		5分19秒（4件）→1分20秒／件	2分／件	15分／件 エラーは2割程度と想定	現状紙が多いため、AI-OCRの利用が前提	RPA導入後
作業内容	人作業 / 自動化：データ作成 → RPA（システム入力） → 結果確認 → 登録結果修正					
（詳細）	異動届データより、個人特定できたもののみ抽出し、個人特定済異動データを作成（手作業で個人特定しない場合。運用次第。）	個人特定済異動データを業務システムの課税台帳画面に入力 CSVで確認リストを出力	CSVの確認リストを参照し、エラーがあった場合は、申告書のイメージデータと画面を比較し確認	修正の必要がある場合、システム登録済みデータの修正を行う	★エラーは2割程度と想定。現状事前にチェック作業を行っており、RPA導入後も同様に行うことが前提。	

〈軽自動車税業務　導入後フロー〉 宇部市（山口市も同様に実施）

団体名	宇部市	業務名	軽自動車税	計測日時	2019年　11月　20日	14:25 ～ 14:45
事務名	「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」　（廃車処理のみ）					
データ件数	3件			使用時期	週1回程度	
作業時間（分）		20秒／件	1分／回	2分43秒（1件あたり54秒）	実際の運用では夜間に実行することを想定	RPA導入後
作業内容	人作業 / 自動化：受領 → 並べ替え → J-LISデータ抽出 → RPA（システム入力） → 結果確認 → 登録できなかった分の検索・入力					
（詳細）	山口県市町総合事務局から送付された申告書の枚数の確認と書類の仕分けを行う	廃車・転出廃車ごとに標識番号順に並べ替える	J-LISデータ（廃車のみ抽出）をダウンロードする（自席にて対応可能）	申告書データを住民情報システムの軽自動車台帳に入力 標識番号など、業務システムの形式に変換してから入力を行う	チェックリストで入力内容を確認（現行と同じ）	

4．4　導入モデルの検討

〈法人市民税業務　導入後フロー〉 岩国市（他3市も同様に実施）

団体名	岩国市	業務名	法人市民税	計測日時	2019年　11月　15日	10:30 ～ 11:30
事務名	「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業　（eLTAXから基幹系への連携）					
データ件数	２件			使用時期	通年週１回程度	
作業時間（分）	準備作業について、実証では未確認　7分			画面を確認した場合 30秒／件	すぐ判断できる場合 5秒／件	RPA導入後
作業内容 人作業 自動化	データ出力 → データ加工 → 宛名確認 → RPA（システム入力） → 結果確認 → 登録内容修正 → 登記書類確認・調査 → 登録内容修正					
（詳細）	eLTAXより設立・設置届データを出力	出力データをRPA取り込みできるように加工（住所の分割等）	入力対象法人が宛名に登録済みか、検索し確認する。 登録済みの場合はRPA入力用データに番号を付与する。	設立・設置届データをシステムに入力 ※実証ではeLTAXデータではなく手作成したCSVファイルを用意（eLTAXでのデータ抽出に時間を要すると判断したため）	登録後画面と印刷した届出を比較して登録内容を確認（チェックリスト等の機能はない）	申請項目にない項目（市が入力する項目）を修正（産業分類等） 必要に応じて登記書類等を確認する 必要に応じて登録内容を修正する

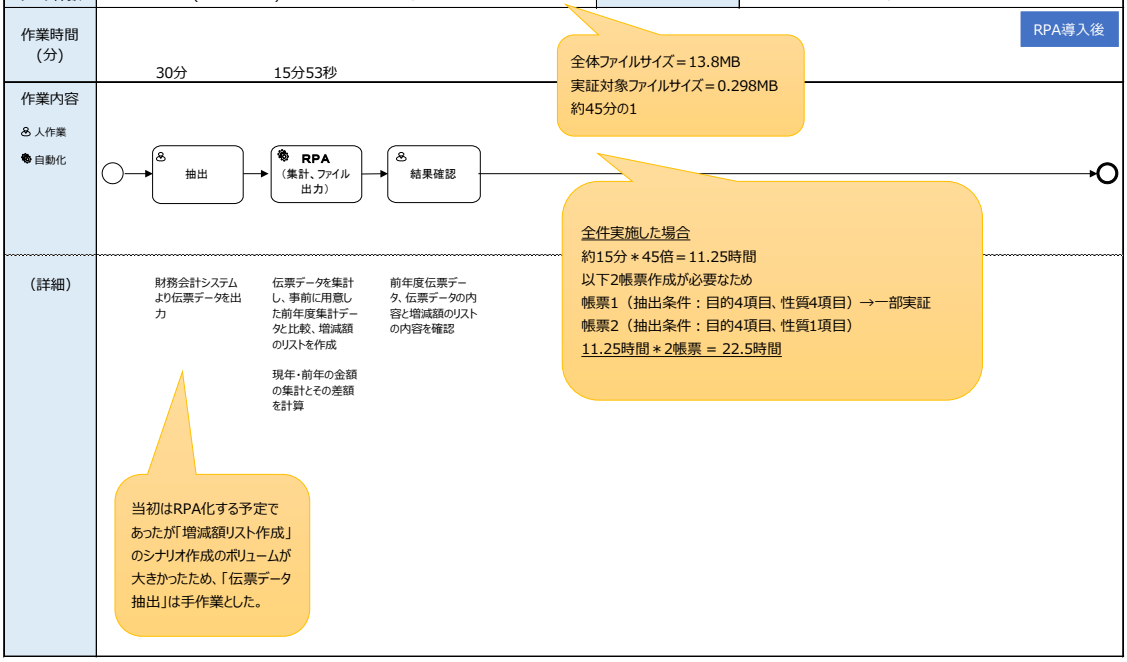
〈財政業務　導入後フロー〉 周南市

団体名	周南市	業務名	財政	計測日時	2019年　11月　14日	15:10 ～ 16:00
事務名	各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）					
データ件数	７件			使用時期	７～８月（各課からの提出期限まで毎日実施）	
作業時間（分）	１件：１分１２秒 ７件：６分					RPA導入後
作業内容 人作業 自動化	受信フォルダ作成 → RPA（保存） → RPA（メール加工） → 結果確認					
（詳細）	メールの受信フォルダに自動化専用のフォルダを作成し、対象メールを貯める	受信フォルダの専用フォルダ内のメールを確認し、指定されたフォルダ配下に各課ごとに振り分けて保存	保存したメールにフラグを付ける	指定フォルダ配下のファイルを確認しながら作業用Excel一覧に記入←従前から行っている作業であり、RPA導入後に増えるものではない		

4．4　導入モデルの検討

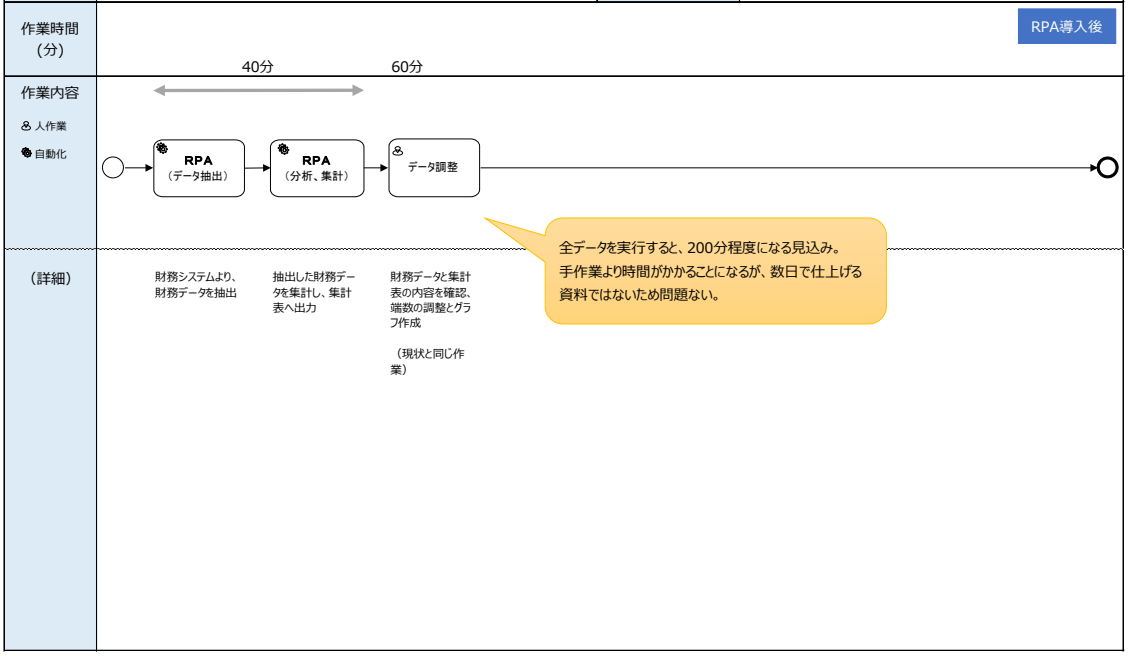
〈財政業務　導入後フロー〉 宇部市

団体名	宇部市	業務名	財政課	計測日時	2019年　11月　20日	13:30 ～ 14:10
事務名	「１．決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握　増減額リスト作成					
データ件数	扶助費の1科目(本来15科目)2Book（本来5Book）：全データ量の2.2%分			使用時期	年次（６月８～１５日）	



〈財政業務　導入後フロー〉 山口市

団体名	山口市	業務名	財政	計測日時	2019年　11月　21日	13:15 ～ 14:00
事務名	「２．財政事情の公表業務」の一連の流れ　（各団体条例に基づき実施する事務）					
データ件数	全体の20%			使用時期	年２回（１２月と３月に公表するため、その前に実施）	



4．4　導入モデルの検討

〈財政業務　導入後フロー〉 岩国市

団体名	岩国市	業務名	財政課	計測日時	2019年 12月 20日	14:05 ～ 15:15
事務名	「１．決算統計事務」の決算分析　（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力　※作業全体のうち、修繕料のみ実証）					
データ件数	①修繕料データ全体のうち、約10%　②6件			使用時期	毎年6月	
作業時間（分）	RPA導入後 ①15分3秒 ②4分38秒 46秒/件					
作業内容 人作業 自動化	データ出力 → 算出決算額一覧表作成 → RPA（①集計、ファイル出力） → RPA（②システム入力） → 結果確認					
（詳細）	財務会計システムより伝票データを出力 算出決算額一覧表の作成 算出決算額一覧表より伝票データを参照し、目的、性質ごとの集計データを作成 集計データを財務会計システムに入力 伝票データと財務会計システムの登録内容を確認					

〈会計業務　導入後フロー〉 周南市

団体名	周南市	業務名	会計	計測日時	2019年　11月　14日	13:30 ～ 14:30
事務名	「２．歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」					
データ件数	18件（入力するのは「本料」と、「督促」がある場合があるため23件）			使用時期	ほぼ毎日（日次）	
作業時間（分）	1日の平均処理件数 RPA導入後 ５分 ７分１５秒 １分					
作業内容 人作業 自動化	消込データ出力 → RPA（システム入力） → 結果確認					
（詳細）	各課からのコンビニ収納消込メールの値をExcel表に手入力→CSVで保存 消込データを財務会計システムに入力 財務会計システムから、条件を指定して入力したデータの一覧を抽出し、抽出された結果の一覧をExcelで確認					

4．4　導入モデルの検討

〈会計業務　導入後フロー〉 山口市

団体名	山口市	業務名	会計	計測日時	2019年 12月 17日	15:00 ～ 15:55
事務名	「５．出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成					
データ件数	11月作成用資料全帳票			使用時期	月次	

作業時間（分）：RPA導入後　21分30秒　30分

作業内容（人作業／自動化）：月次確定バッチ実行（会計課、情報管理課）→ 帳票作成 → RPA（監査資料の作成）→ 結果確認資料作成

（詳細）

- 月次確定バッチ実行：月次の財務会計バッチを実行し、前月分を確定させる。
- 帳票作成：財務会計バッチで作成された帳票をPDF印刷（現状は紙に印刷）
- RPA：バッチの実行確認、PDFファイル及び決裁後の月末の現金出納簿の該当箇所をExcelファイルに転記
- 結果確認資料作成：検査資料の確認　預金集計表、現金保管状況、残高証明の作成

令和2年4月より財務会計システムが新システムにリプレイスされる予定。新システムでは、帳票が紙・PDFだけでなくExcelで出力可能となるとのこと。
本シナリオのインプットはPDF形式となっているためExcel形式に対応するよう修正が必要となる。

〈会計業務　導入後フロー〉 岩国市

団体名	岩国市	業務名	会計	計測日時	2019年 12月 20日	9:00～9:55　10:55～12:15
事務名	「１．審査」における口座払の支出の審査の一部（コピー代、ガソリン代：相手先が１社であり様式が統一されている）					
データ件数	コピー代：4件、ガソリン代：3件			使用時期	毎月初旬～中旬の間、随時	

作業時間（分）：RPA導入後　15秒/件と想定　3分19秒/件　1分/件

コピー代（4件）：16分12秒
ガソリン代（3件）：7分7秒

作業内容（人作業／自動化）：請求書データ作成 → RPA（システムでの審査）→ 結果確認

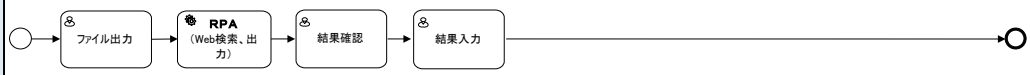
（詳細）

- 請求書データ作成：紙媒体の請求書の必要項目をExcelに手入力
- RPA：請求データ（Excel）と業務システムの画面に表示されている兼命令データとの照合を行い、審査処理を行う
- 結果確認：エラーとなったものの内容の確認（審査）　エラーは現状から1割程度と想定

4．4　導入モデルの検討

〈庶務事務業務　導入後フロー〉 山口市（他2市も同様に実施）

団体名	山口市	業務名	庶務事務	計測日時	2019年　11月　21日	14:10 ～ 14:40

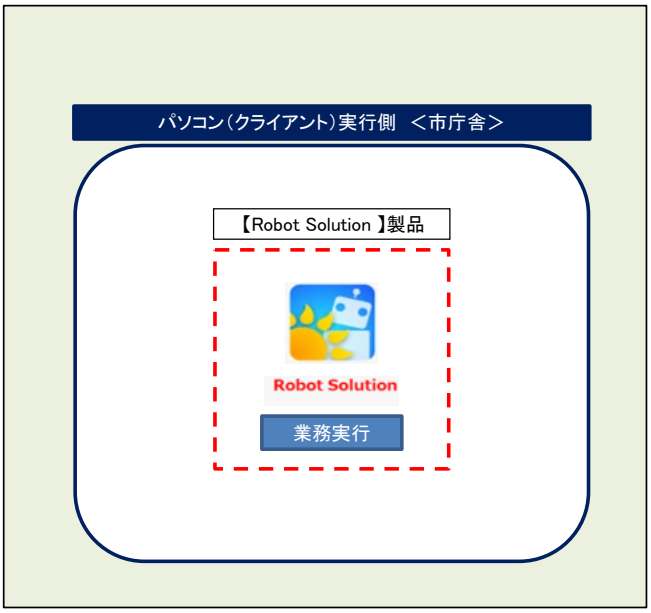
事務名	「通勤手当申請」①申請内容の審査（インプットはシステムから抽出→R02年4月稼働）
データ件数	2件
使用時期	繁忙期：4月中旬から月末まで日次（1日100件程度） 4月以外：月次（10件程度）
作業時間（分）	RPA導入後 導入前のため不明　6分49秒
作業内容 人作業 自動化	
（詳細）	庶務システムより通勤認定情報データの出力 通勤認定情報データを参照し、MapFanでルート検索、検索結果を審査結果ファイルに出力 ※本来は庶務事務システムより出力されたデータを利用するが2020年4月導入のため、想定されるデータをExcelファイルにて用意 審査結果ファイルの内容を確認 MapFanで確認した結果、申請内容と差異があるものをシステム入力

4．4　導入モデルの検討

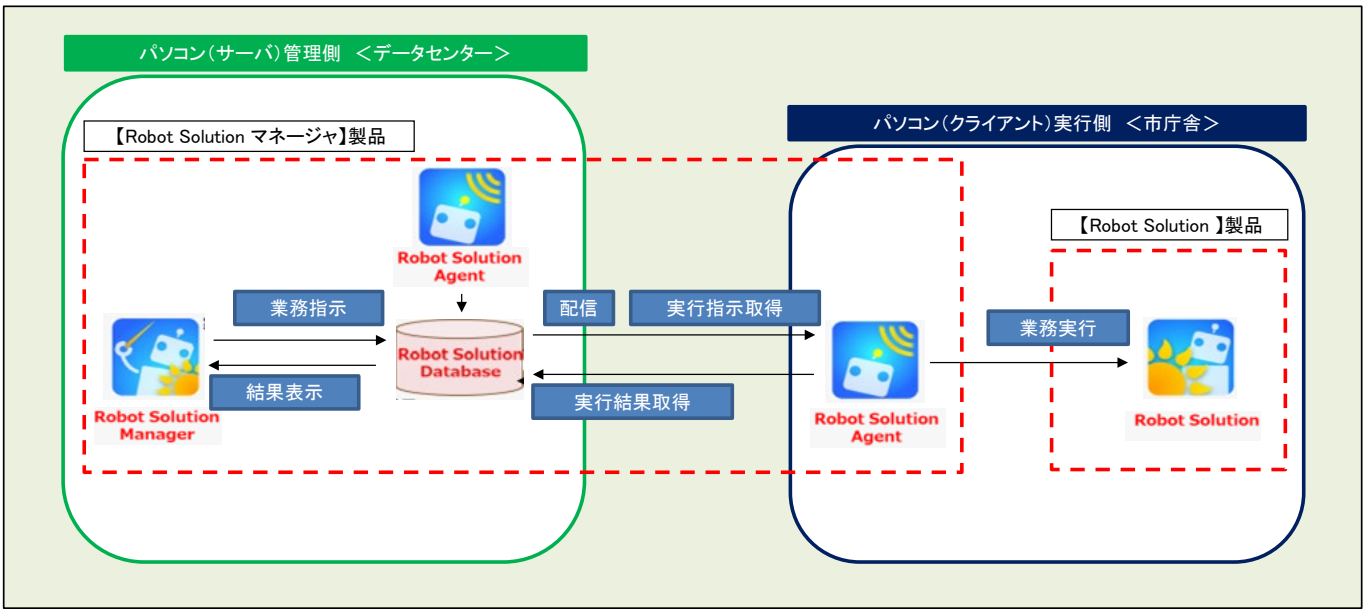
（2）RPAソフトの利用方法

ICTの活用としてRPAを導入する場合、利用方法をスタンドアロン型とサーバ型の２種類から選択できる製品が多い。
自治体におけるRPA導入にあたっては、複数課でライセンスを共用することで費用対効果が期待できるため、どちらの方法が効果が高いか、導入前に試算することが求められる。
また、サーバ型をデータセンターで利用することで、他団体とのライセンス共用も可能となる。
本事業においては、データセンター内のサーバを利用してサーバ型の実証を行い、スタンドアロン型との違いを検証することとした。

〈スタンドアロン型〉



〈データセンター型〉



4．5　検証結果

各業務における、ICT活用により省力化を期待できる業務範囲の検証結果は以下のとおりである。

〈個人住民税業務　4市共通〉

業務名	対象事務	対象範囲
個人住民税	「２．給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理（eLTAXから基幹系への連携）	対象者検索・システム入力・チェックリスト出力

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	現状は一連の流れで実施しているが、RPAで実行する場合はある程度件数をまとめて、処理を区切って行う方が効率が良いと思われる。	シナリオを分割する。
2	RPAシナリオ内のチェック処理（入力データのチェック等）の内容が、4市でばらつきがある。	入力チェックや結果リストの出力等、おおまかなシナリオ作成ルールを事前に決めておく。
3	eLTAXから送信されるデータのフォーマットと、紙の申告書のフォーマットが異なる。	申告書をAI-OCRでデータ化した場合、eLTAXとの差異をRPA内で吸収する等対応を行う。
4	実証は正常パターンのデータで実行しているため、運用を想定した場合様々なエラーパターンへの対処が必要。（宛名の検索結果が複数の場合もエラーとする等）	実際にeLTAXシステムで提出されるデータを使用して様々なエラーパターンを把握し、シナリオ内に組み込む。
5	現状はeLTAXより紙での提出が大半を占める。	AI-OCRの導入等を検討する。
6	回線が混む時期は、eLTAXからのデータ抽出に1時間近くかかることがある。	（なし）
7	１件の異動届で２ヶ年度分処理することがある（４月～６月ごろに提出されるものは、１件の異動届で、３１年度一括徴収処理、令和２年度退職処理といった２ヶ年度処理するケースがある）	RPAにおいてはイレギュラー処理として対象外とし、処理前または処理後に人手で対応する。
8	過年度分の異動届が提出されることがあるので、年度を特定して処理する必要がある。	年度をパラメータ化する等、特定して処理できるシナリオとする。

4．5　検証結果

〈軽自動車税業務　2市共通〉

業務名	対象事務	対象範囲
軽自動車税	「２．軽自動車税賦課業務」における「入力処理」　（廃車処理のみ）	入力データ補正・対象車両検索・システム入力・チェックリスト出力

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	実証においては正常データで実行したため、エラーパターンへの対応が不十分である。	エラーパターンを洗い出し、シナリオ内に組み込む。
2	一定期間の新規登録をした後で同一期間の廃車処理をＲＰＡにより実施した場合、本来登録されているべき車両（同一番号の車両が市内で廃車⇒再登録された場合）まで廃車扱いにならないか。	登録日＞廃車日の場合、廃車処理されずにそのまま登録されている状態になるのか、または、エラー抽出されるのか確認を行う必要がある。

4．5　検証結果

〈法人市民税業務　4市共通〉

業務名	対象事務	対象範囲
法人市民税	「１．法人の設立設置等に関する申告書入力業務（設立・設置）」入力作業	対象法人検索・システム入力・チェックリスト出力
法人市民税	「２．法人の異動届に関する申告書入力業務（変更・解散・合併・結了）」入力作業	対象法人検索・システム入力・チェックリスト出力

検証結果
課題等が多いため、対応に係る工数と削減効果を比較の上導入を検討すべきである。

No.	課題等	対応策（案）
1	eLTAXからのデータ抽出に係る時間と手間を明らかにする必要がある。 （処理に必要なデータをeLTAXから抽出するためには、事前にeLTAX上でパラメータや定義体の作成が必要。）	情報部門と担当課にて検討する。
2	設立・設置において、既に宛名登録されている場合の対応を準備する必要がある。	RPA実行前に人手で対応するのか、エラーとして実行後に対応するのか等、運用を検討した上でシナリオを作成する。
3	自治体のシステムにおける住所データは、分割されコード化されているため、入力項目が選択式となっている。 （RPAは選択する操作に時間がかかる）	・RPA実行前に住所データを加工し分割する。 ・効率的に入力を行うため、郵便番号による入力や直接入力を使用する。 ※市外住所の場合、直接入力不可のシステムがあった。市外住所分は人が対応する等の対応で回避する。
4	申請内容にない項目を登録する必要がある。 （産業分類：職員が判断して入力する）	・当該項目が必須項目の場合、デフォルト値を決め、入力終了後にチェックを行う際に内容を修正する運用等が考えられる。 ・必須項目でない場合は空欄とし、RPA実行後に入力する。
5	RPAでロジック対応できない事由がある。 異動事由「廃止」の場合、RPAでは「他市本店で市内最後の支店が廃止時」ということを判断できない。	異動事由「廃止」を処理対象外とする。
6	宛名を検索した結果が複数あった場合、どれを選択するかルール化できない。 （実証では一致するパターンを実施）	運用を検討する。（事前にチェックするRPAを作成する等）
7	必須項目が正しく入力されていない場合、添付書類を参照して補正している。 （添付書類を参照ください。等と記入されている場合がある。）	添付書類や、既存データ等の情報を参考に判断。または、提出元への電話照会などで確認が必要となるため、現状は対処方法がない。

4．5　検証結果

〈財政業務　周南市〉

業務名	対象事務	対象範囲
財政	＜周南市＞ 各課からメールで送付される資料データの振り分け（メールソフト使用）	メールの添付ファイルをフォルダ分けして保存・メールにフラグ付与

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	メールを操作する際、未読のメールの件名が太字であったり、未読のメールを含むフォルダ名が太字の場合、RPAが認識しなかった。	画像認識において全てのパターン（太字とそれ以外、青字になったものなど）をシナリオ内に登録しておく必要がある。
2	人手で行っている作業を再現するようシナリオを作成したが、実証の段階で違う操作方法があることが分かった。（結果的に適用できなかったため、現状の作業を踏襲したシナリオとした）	担当者単独ではなく、係のメンバーや情報部門担当者を含め、レビューを行うことが有効と考える。

4．5　検証結果

〈財政業務　宇部市〉

業務名	対象事務	対象範囲
財政	＜宇部市＞ 「１．決算統計事務」の決算分析における14表の増減把握増減額リスト作成	データ集計・比較・リスト作成

検証結果
当該事務においては、Excelの操作ではなくシステムの操作部分についてRPA化を検討すべきである。

No.	課題等	対応策（案）
1	手作業の動作をそのままRPA化すると膨大な時間がかかり、期間内に作成することが難しい。 （限られた期間で資料を作成する必要がある。）	①Excelの操作についてはVBAの利用を検討する。 （今回シナリオ化しなかった業務システムからのデータ抽出部分をRPAが操作し、その後工程のVBAを実行させるという流れが良いのではないか） ②手作業をそのまま再現するのではなく、RPA作業として設計することで、RPA作業時間の短縮を図る。
2	システムの操作における「プルダウンリストからの選択」をRPA化すると、シナリオ作成の手間と実行時間がかかる。	シナリオにおいて、「内容」ではなく「位置」（上から何番目）による選択とする。 （今回の対象システムにおいては上下キーで操作が可能であることを確認）

〈財政業務　山口市〉

業務名	対象事務	対象範囲
財政	＜山口市＞ 「２．財政事情の公表業務」の一連の流れ　（各団体条例に基づき実施する事務）	システムからデータ抽出・分析・集計・リスト作成

検証結果
業務固有の課題はないため、実運用に適用可能と考える。

4．5　検証結果

〈財政業務　岩国市〉

業務名	対象事務	対象範囲
財政	＜岩国市＞ 「１．決算統計事務」の決算分析　（決算額一覧表の分析・分割作業及び分割結果をシステムに入力	集計・ファイル出力・システム入力

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	2本のシナリオを連続して実行したところ、2本目のシナリオが正確に動かなかった。 再起動したところ正常に動作した。	NEC社へ問い合わせる。
2	判断のロジックが複雑なため、シナリオ作成に工数がかかる。	（なし）
3	仮に全体を実行した場合の時間を試算したところ、シナリオ①（分析・分割）に50時間、シナリオ②（システム入力）に96時間程度要する可能性があるという結果であった。	現実的に運用可能な実行時間になるようシナリオを分割する等の対応が必要。

4．5　検証結果

〈会計業務　周南市〉

業務名	対象事務	対象範囲
会計	＜周南市＞ 「２．歳入帳簿合わせ（日次確定(歳入)）」の「財務会計入力（コンビニ収納分収入消込）」	システム入力

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	各課から受領するデータが、加工可能なデータではなく紙をスキャンしたPDFである。 ※業務システムは基幹系ネットワークで、庁内メールはLGWANのため、集計データをメールに貼り付けるためには媒体で出力する必要があり、手間がかかるので紙（PDF）での送付となっている。	関係課と運用の検討を行う。
2	各課から受領するデータが、項目は同じだがフォーマットが統一されていない。	会計からフォーマットを提供し、関係課に使用してもらう。

〈会計業務　山口市〉

業務名	対象事務	対象範囲
会計	＜山口市＞ 「５．出納検査」の「検査資料の作成」における手で作成している４表の作成	バッチの実行確認、PDFファイルをExcelファイルに転記

検証結果
業務固有の課題はないため、実運用に適用可能と考える。

4．5　検証結果

〈会計業務　岩国市〉

業務名	対象事務	対象範囲
会計	＜岩国市＞ 「１．審査」における口座払の支出の審査の一部	Excelとシステム画面のデータ照合

検証結果
インプットのデータ化が難しいため、実運用は難しい。

No.	課題等	対応策（案）
1	相手先が複数であり、様式が統一されていないためデータ化に手間がかかる。 （手入力や、機械読取後、人が補正する等）	（なし）
2	確認作業を現行どおりExcelと帳票イメージで行ったが、RPAが実施する場合は帳票化する前の画面の方がデータを取得しやすかった。	必ずしも人が行っているとおりにする必要はなく、RPAの特性を把握したうえで最適な手法を選べるよう、シナリオ作成前の認識が必要と考える。

4．5　検証結果

〈庶務事務業務　3市共通〉

庶務事務業務については、宇部市において利用を想定していた環境にRPAソフトをインストールできなかったため、３市にて検証を行った。

業務名	対象事務	対象範囲
庶務事務	「通勤手当申請」の申請内容の審査	Webアプリでルート検索・結果リスト作成

検証結果
課題はあるが、対応を行えば実運用に適用可能である。

No.	課題等	対応策（案）
1	地図情報サービス上で、誤った地点を特定した場合（該当住所がなく山の中などを特定することがある）、その事実を把握できない。	使用するソフトウェアの機能のためRPA側での対応は難しい。 全件地図画像を確認する。
2	一度に100件程度実行した場合、エラーで止まると困る。また、全件チェックするのではなく、エラーデータのみ内容を確認し、人手で処理を行うようにしたい。	作業に必要な項目が不足している場合は読み飛ばす、取得した距離と申請した距離の差が大きい場合は、結果一覧（Excel）で印をつける。
3	Webシステムの反応により、RPAの実行がうまくいかない場合がある。 （想定より時間がかかるとRPA側でエラーとなる）	使用するソフトウェアの機能のためRPA側での対応は難しい。
4	運用しながら新たなエラーが発生すると考えられるので、担当職員がシナリオ修正してエラーパターンへの対応を追加できるとよい。	導入にあたっては、担当職員への研修やQA対応等を検討する。
5	利用するツールにより、該当の住所が正確に表示されない場合がある。	複数の無料ソフトを試した結果、緯度と経度を割り出せるものがあったためエラーチェックとしてそれを利用した。他団体においても適用可能と考える。（№1が該当する。今回は同時に作成していたため反映できていない。）

4．5　検証結果

〈RPAソフトの利用方法〉

同じシナリオを使って、データセンターにあるサーバを利用した場合とスタンドアロンで利用した場合の違いについて検証を行った。

実行時間がスタンドアロン型に比べて長くなっている理由としては、サーバからの実行シナリオパッケージの配信と、クライアント側での実行シナリオの生成に時間を要していることが考えられる。この配信と生成は初回のみ行う必要があるため、2回目以降は時間が短縮される見込みである。

クライアント側の使用感は特に差はなく、サーバ型固有の課題等はなかった。

実証フロー		パソコン（サーバ）管理側 ＜データセンター＞	パソコン（クライアント）実行側 ＜山口市・宇部市＞
1	実証の流れ	＜マネージャ＞ 実行ジョブにて業務指示する ＜データベース＞ 実行指示を送信する 実行シナリオパッケージ(bwnp)を配信する （C:¥RPA作業用） ＜データベース＞ 実行結果を受信する ＜マネージャ＞ 実行履歴を表示する 最新状況を表示する	＜エージェント＞ 実行指示を取得する 実行シナリオパッケージ(bwnp)を受信する （C:¥Program Files¥NEC¥RoboSol¥work） ＜ロボソル＞ 実行シナリオ（bwn）を生成 （C:¥Program Files¥NEC¥RoboSol¥work） 実行シナリオ（bwn）を実行する ＜エージェント＞ 実行結果を送信する

実証結果	山口市　情報系	宇部市　基幹系
対象シナリオ	（山口市人事課シナリオ） SPJ-SM-YM-010.bwnp	（宇部市法人税シナリオ） SPJ-HZ-UB-010.bwnp
格納フォルダ（サーバー側） （クライアント側）	C:¥RPA作業用 C:¥Program Files¥NEC¥RoboSol¥work	C:¥RPA作業用 C:¥Program Files¥NEC¥RoboSol¥work
データ件数	2件	1件
実行時間 （クライアント側にて直接実行）	6分49秒	1分24秒
実行時間（サーバ側からクライアントに配信してクライアントにて実行）	8分42秒	2分32秒

サーバ型をデータセンターで利用することの利点

- ライセンスの共有によるライセンス費用の負担減
- シナリオの共有によるシナリオ作成の負担減（参考事例、共同利用等）

サーバ型ライセンスをデータセンターで利用する場合、庁内だけでなく他団体とのライセンスの共同利用が可能となる。また、サーバにシナリオを保存するため、他団体のシナリオの参照や、複数団体でのシナリオの共有も可能である。

ただし、各団体の庁内ネットワークとRPAをインストールしたサーバの接続については、各団体のセキュリティポリシー等を鑑み設定する必要がある。

4．6　効果計測

（1）各事務の削減効果

各業務における、ICT活用により省力化を期待できる業務範囲の検証結果は以下のとおりである。
年間削減額（人件費）の算定に使用している時給は、山口県内の市の平均給与月額（平成３０年４月１日現在）394,600円を160時間で割ったもの。

〈個人住民税業務〉

個人住民税業務については、4市共通の事務「異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）」の他に、シナリオ作成の詳細ヒアリングの段階で、運用に合わせてシナリオの追加を行った団体があった。
4市共通のものではないが、各市の現状の運用と比較し削減効果として以下の表に含めている。

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	11,108,426

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
岩国市	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	144	回	608	207.5	45.0	400.0	960.0	2,367,360	
宇部市	異動届出入力処理（個人特定）	84	回	570	64.5	63.3	505.5	707.7	1,745,188	宇部市単独でシナリオ追加
宇部市	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	84	回	1,425	475	126.7	950.0	1,330.0	3,279,780	
宇部市	異動届出入力処理（課税台帳登録：普徴→特徴）	920	件	16	0	1	16.0	245.3	604,992	宇部市単独でシナリオ追加
周南市	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	240	回	144	38.6	18.6	105.4	421.6	1,039,666	
周南市	異動届出入力処理（課税台帳登録：普徴→特徴）	240	回	48	8	5.2	40.0	160.0	394,560	周南市単独でシナリオ追加
山口市	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	240	回	224	54	28.5	170.0	680.0	1,676,880	

4．6　効果計測

〈軽自動車税業務〉

軽自動車税業務については、周南市にてシステム対応済み、岩国市にて令和２年１月よりシステム対応予定のため2団体での実証となった。

参考までに、廃車入力処理をRPA対応した場合とシステム対応した場合の、手順の比較を記載する。

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	961,740

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
宇部市	廃車入力	48	回	40	1	72	39	31.2	76,939	
山口市	廃車入力	48	回	465	16.5	186	448.5	358.8	884,801	

作業手順の比較

	団体名	手順							
システム	周南市	J-LISデータをコピー	業務システム立ち上げ	J-LISデータをシステムに取込	宛名マスタと所有者漢字氏名のマッチング実行	アンマッチデータの宛名番号を調べて入力	マスタ取込実行	システム処理 →	エラー対応
システム	岩国市	J-LISデータをコピー	業務システム立ち上げ	J-LISデータをシステムに取込	・検査データ照会・更新ボタンを押す ・絞り込み検索→異動事由「廃車」選択	システム処理 →		内容確認、エラー対応、更新	
RPA	宇部市 山口市	J-LISデータをコピー	RPA実行	RPA処理 →					エラー対応

	団体名	KEY	処理方法
システム	周南市	（取込後付与する） 宛名番号	まとめて処理を行う
システム	岩国市	標識番号と車体番号	1件ずつまたは複数件まとめて処理を行う
RPA	宇部市 山口市	標識番号と車体番号	まとめて処理を行う

システムでの対応は、大量データを処理するのに効率的であるが、システムの操作が必要となる。

本事業における対象事務は、J-LISデータが保有する標識番号と車体番号をKEYとして処理することが可能な「廃車処理」としたため、大量データである宛名マスタとのマッチングは必須ではなく、RPAでも対応が可能であった。

手順だけを単純に比較すると、RPAの方が人手で行う作業が少なくて済むことが分かる。

導入にあたっては、廃車以外の処理（新規・名義変更等）を含め、全体的に効率化できるかを考慮することが必要と考える。

4．6　効果計測

〈法人市民税業務〉

法人市民税業務については、４市同じ２事務を対象として実証を行った。

この2事務には、以下の４市共通の課題がある。

自治体のシステムにおける住所データは分割の上コード化されており、入力項目が選択式となっている。
eLTAX から送信されたデータでは住所は１つの項目であるため、RPA実行前に入力データの住所を分割する必要がある。

処理のインプットとなるeLTAXから送信されたデータの抽出については、事前にパラメータや定義体の作成が必要であるが、本事業内ではスケジュール上対応できなかった。そのため、実際にどの程度加工の手間と時間がかかるかについては、他団体事例（※）を参考に1件あたり1分と仮定し、効果の試算を行った。

（※つくば市において実証した個人住民税の「事業所の新規登録業務」において同様の住所分割作業を含め準備作業を行っている。つくば市においては30秒程度だったため、抽出時間を含めて1件1分と仮定した。
参考：つくば市「RPA を活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化共同研究実績報告書」）

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	1,032,547

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
岩国市	設立・設置	128	件	8.5	1	3.5	7.5	16	39,456	
岩国市	異動届	460	件	8.5	1	0.7	7.5	57.5	141,795	
宇部市	設立・設置	180	件	14	1	1.4	13	39	96,174	
宇部市	異動届	553	件	10.6	1	1.0	9.6	88.5	218,192	
周南市	設立・設置	298	件	9	1	3	8	39.7	97,982	
周南市	異動届	1,000	件	7	1	0.5	6	100.0	246,600	
山口市	設立・設置	200	件	6	1	2.5	5	16.7	41,100	
山口市	異動届	920	件	5	1	0.8	4	61.3	151,248	

4．6　効果計測

〈財政業務〉

財政業務については、４市それぞれ異なる事務を対象として実証を行った。
作業負荷が高い事務のRPA化が難しいと判断した3市については、削減効果が小さくなっているため、導入にあたっては他課とのライセンスの共同利用が前提となる。

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	640,749

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
岩国市	決算額一覧表の分析・分割作業等	1	回	15,000	0	8,766	15000.0	250.0	616,500	
宇部市	決算統計事務（14表の増減把握）	1	回	180	30	1,350	150	2.5	6,165	
周南市	メール添付資料振分け	200	件	1	0	1.2	1	3.3	8,220	
山口市	財政事情の公表業務	2	回	180	60	200	120.0	4.0	9,864	

4．6　効果計測

〈会計業務〉

会計業務については、３市それぞれ異なる事務を対象として実証を行った。
会計業務において作業負荷が高い「審査」事務のRPA化が難しいことから、削減効果は大きくない。
（審査業務を対象とした岩国市については、データでの提出を前提として試算している）
財政業務と同様、導入にあたっては他課とのライセンスの共同利用が前提となる。

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	207,144

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C） 削減時間（分／件・回）	E（A＊D） 年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
岩国市	口座払の支出の審査の一部	2,400	件	1	0.35	3.3	0.7	26.0	64,116	
周南市	コンビニ収納分収入消込	240	回	13	6	7.3	7	28.0	69,048	
山口市	検査資料作成（4種）	12	回	180	30	21.5	150.0	30.0	73,980	

4．6　効果計測

〈庶務事務業務〉

庶務事務業務については、３市共通の事務を対象として実証を行った。
導入しているシステムは同じベンダーのものであるが、導入範囲とバージョンが異なることから、インプットデータの取り込み方に違いがあるが、RPAで処理する主な内容は同一である。

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	507,996

団体名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
岩国市	通勤手当申請の審査	1	回	2,000	120	453	1880.0	31.3	77,268	
周南市	通勤手当申請の審査	600	件	15	1	2.5	14.0	140.0	345,240	
山口市	通勤手当申請の審査	520	件	4	0	3.4	4.0	34.7	85,488	

4．6　効果計測

〈合計〉

本事業において実施した事務の実証全体の削減効果は、以下のとおりである。

＊詳細ヒアリング後の変更点
宇部市－庶務事務：RPAソフトインストール不可のため実証なしに変更
宇部市－個人住民税：シナリオ2本追加
周南市－個人住民税：シナリオ1本追加

業務	事務数（種類）	団体間比較を実施する事務	シナリオ数					削減効果（円）
			宇部市	岩国市	周南市	山口市	合計	
個人住民税	3	1	3	1	2	1	7	11,108,426
軽自動車税	1	1	1	0	0	1	2	961,740
法人市民税	2	2	2	2	2	2	8	1,032,547
会計	3	0	0	1	1	1	3	207,144
庶務事務	1	1	0	1	1	1	3	507,996
財政	5	0	1	2	1	1	5	640,749
その他（※）	1	0	0	0	0	1	1	93,708
合計	16	5	7	7	7	8	29	14,552,310

※証明発行事務

4．6　効果計測

（2）団体別の削減効果

本事業において対象とした事務における、市単位の削減効果は以下のとおりである。

〈岩国市〉

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	3,306,495

業務名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
会計	口座払の支出の審査の一部	2,400	件	1	0.35	3.3	0.7	26.0	64,116	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	144	回	608	207.5	45.0	400.0	960.0	2,367,360	
財政	決算額一覧表の分析・分割作業等	1	回	15,000	0	8,766	15000.0	250.0	616,500	
庶務事務	通勤手当申請の審査	1	回	2,000	120	453	1880.0	31.3	77,268	
法人	設立・設置	128	件	8.5	1	3.5	7.5	16	39,456	
法人	異動届	460	件	8.5	1	0.7	7.5	57.5	141,795	

4．6　効果計測

〈宇部市〉

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	6,027,430

業務名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
軽自	廃車入力	48	回	40	1	72	39	31.2	76,939	
個人	異動届出入力処理（個人特定）	84	回	570	64.5	63.3	505.5	707.7	1,745,188	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	84	回	1,425	475	126.7	950.0	1,330.0	3,279,780	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：普徴→特徴）	920	件	16	0	1	16.0	245.3	604,992	
財政	決算統計事務（14表の増減把握）	1	回	180	30	1,350	150	2.5	6,165	
法人	設立・設置	180	件	14	1	1.4	13	39	96,174	
法人	異動届	553	件	10.6	1	1.0	9.6	88.5	218,192	

4．6　効果計測

〈周南市〉

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	2,201,316

業務名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
会計	コンビニ収納分収入消込	240	回	13	6	7.3	7	28.0	69,048	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	240	回	144	38.6	18.6	105.4	421.6	1,039,666	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：普徴→特徴）	240	回	48	8	5.2	40.0	160.0	394,560	
財政	メール添付資料振分け	200	件	1	0	1.2	1	3.3	8,220	
庶務事務	通勤手当申請の審査	600	件	15	1	2.5	14.0	140.0	345,240	
法人	設立・設置	298	件	9	1	3	8	39.7	97,982	
法人	異動届	1,000	件	7	1	0.5	6	100.0	246,600	

4．6　効果計測

〈山口市〉

F　時給（円）	年間削減額合計（円）
2,466	3,017,069

業務名	事務名	A 年間処理件数（又は回数）	単位	B 現行作業時間（分／件・回）	C 導入後作業時間（分／件・回）	RPA実行時間（分／件・回）	D（B－C）削減時間（分／件・回）	E（A＊D）年間削減時間（時間）	E＊F 年間削減額（円）	備考
会計	検査資料作成（4種）	12	回	180	30	21.5	150.0	30.0	73,980	
軽自	廃車入力	48	回	465	16.5	186	448.5	358.8	884,801	
個人	異動届出入力処理（課税台帳登録：特徴→普徴）	240	回	224	54	28.5	170.0	680.0	1,676,880	
財政	財政事情の公表業務	2	回	180	60	200	120.0	4.0	9,864	
証明発行	証明発行手数料の集計業務	240	回	10	0.5	8.4	9.5	38.0	93,708	
庶務事務	通勤手当申請の審査	520	件	4	0	3.4	4.0	34.7	85,488	
法人	設立・設置	200	件	6	1	2.5	5	16.7	41,100	
法人	異動届	920	件	5	1	0.8	4	61.3	151,248	

4．6　効果計測

（3）同一事務のシナリオを他市に適用した場合の工数削減効果

先行団体にて作成したシナリオを、同一事務の実証を行う他市にて参考にしてシナリオ作成を行った場合、工数を削減できるか否かについて検証を行った。

〈個人住民税業務〉

4市同一の事務は特徴から普徴への異動処理である。
先行団体のシナリオを参考に後続団体のシナリオ作成を行ったが、後続団体の方が工数がかかる結果となった。
要因としては、インプットデータのチェック処理、処理後に出力する確認リストの有無や内容が、団体ごとに異なるものとなり、より詳細に作成した団体は工数がかかる結果になったと想定される。

団体名	先行/後続	事務名	シナリオ作成工数（人日）
宇部市	先行	異動届1（特徴→普徴）	2.5
山口市	後続	異動届（特徴→普徴）	4.5
周南市	後続	異動届1（特徴→普徴）	3
岩国市	後続	異動届（特徴→普徴）	4.5

【追加シナリオ】

団体名	先行/後続	事務名	シナリオ作成工数（人日）
宇部市	先行	異動届2（普徴→特徴）	1
宇部市	先行	個人特定（宛名番号付与）	1
周南市	後続	異動届2（普徴→特徴）	2

4．6　効果計測

〈軽自動車税業務〉

先行団体のシナリオを参考に後続団体のシナリオ作成を行ったところ、後続団体のは先行団体の半分の工数でシナリオを作成することができた。

団体名	先行/後続	事務名	シナリオ作成工数（人日）
宇部市	先行	廃車処理	4
山口市	後続	廃車処理	2

4．6　効果計測

〈法人市民税業務〉

「設立・設置」処理については、先行団体より後続団体のシナリオ作成工数が少ない結果となったが、「異動届」処理については少ない工数の団体と同じ工数の団体があった。
「異動届」処理については、異動事由「変更・解散・合併・結了」ごとに異なる処理の内容をシナリオに組み込むため、シナリオのボリュームが大きいものであった。そのため、先行団体のシナリオがあっても自団体用に適用するのに工数がかかる結果となったと想定される。

団体名	先行/後続	事務名	シナリオ作成工数（人日）
岩国市	先行	設立・設置	3
宇部市	後続	設立・設置	2
山口市	後続	設立・設置	2
周南市	後続	設立・設置	2

団体名	先行/後続	事務名	シナリオ作成工数（人日）
岩国市	先行	異動届	3
宇部市	後続	異動届	2
山口市	後続	異動届	3
周南市	後続	異動届	3

4．6　効果計測

（4）複数団体が共同で導入した時の効果

複数団体が共同で導入した時の効果は以下のとおりである。

検討段階

業務におけるICT活用について検討する際、異なる運用や考え方の他団体と意見交換を行うことにより、選択肢が増える。

実装段階

同一事務に対して導入する場合、シナリオ作成において他団体のものを参考にすることができる。
また、チェック事項や結果リストについて、他団体を参考に項目を追加する等、業務の精度が上がる可能性がある。

検証段階

課題等について共有することで、同様の課題があった他団体から解決方法が提示される可能性がある。

導入段階

サーバ型ライセンスをデータセンターで利用する場合、庁内だけでなく他団体とのライセンスの共同利用が可能となる。また、サーバにシナリオを保存するため、他団体のシナリオの参照や、複数団体でのシナリオの共有も可能である。
ただし、各団体の庁内ネットワークとRPAをインストールしたサーバの接続については、各団体のセキュリティポリシー等を鑑み検討する必要がある。

4．6　効果計測

（4）複数団体が共同で導入した時の効果

利用する業務システムの違いによる影響

本事業において、個人住民税、軽自動車税、法人市民税は各団体異なるベンダーの業務システムを使用し、財政、会計、庶務事務については同じベンダーの業務システムを使用している。

異なるシステムを利用していることの影響
・ある団体で有効な入力方法が別の団体では不可能という事象があった。（市外住所の入力について、郵便番号による入力が可能なシステムと、不可のシステムがあった。）
項目単位の制御の違いであり、不可のシステムは例外処理とすることで回避できたため、大きな影響ではなかった。
・システム入力までの業務プロセス標準化とデータ標準化を実施し、RPAを利用することで、業務システムが異なることに起因する入力インタフェースの差を解消できることが確認できた。

同じシステムを利用していることの影響
・財政業務、会計業務については各市異なる事務を対象としたことから、業務システムの影響は検証対象外となった。
・庶務事務業務については、業務システムの導入範囲やバージョンが異なることから、インプットとアウトプットに違いが出るなど、実質「同じシステム」ではなかった。しかし、本事業実施後にバージョンアップする団体は、バージョンアップ済みの団体のシナリオが適用できる見込みである。

RPAソフトの特性に起因する共通の課題

システムの操作における「プルダウンリストからの選択」をRPA化すると、シナリオ作成の手間と実行時間がかかる。（選択肢分の分岐が必要となるため）