

税務課業務におけるAI・RPAの活用状況の比較

課名：税務課(固定資産税係)

※○としている事務については、実証段階のものもある。

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI						RPA										
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G			
固定資産税	課税客体系把握	登記済通知書の受領	法務局から登記済通知書を受領する。	27	連携																	
		発行済通知一覧との照合	発行済通知一覧と登記済通知書を照合し、通知漏れがないか確認する。通知漏れがある場合は法務局に登記簿謄本を請求する。発行済通知一覧のコピーをとっておく。	27	確認																	
		登記済通知書の分類	登記済通知書の整理をする。	214	書類整理																	
固定資産税	他部署からの情報提供(土地、家屋)	各種情報の受領	他部署から土地、家屋に関する情報を受領する。(住宅都市部門から建築確認申請情報、解体工事情報、農業委員会から農地転用情報等)	18	連携																	
		各種データ登録	建築確認申請情報、解体工事情報、農地転用情報等をシステムに登録する。	18	入力																	
		確認、状況把握	受領した情報や登録データより、土地や家屋の状況を把握する。	143	確認																	
	申告書等の送付(償却)	新築事業家屋の確認	新築事業家屋の情報を法務局の登記済通知や建築確認申請により確認する。	18	確認																	
		法人市民税の新規事業所の確認	法人市民税の新規法人を確認する。(年1回のバッチなどを想定。必要に応じて、1月にバッチを手作業にて動かす) (※新築事業家屋の確認と並行して実施)	18	データ抽出/整理/加工																	
		税務署調査結果(事業所)の受領	税務署調査により事業者の情報(新規分・在来の変更分)を紙資料で受領する。	71	連携																	
		税務署調査結果(事業所)の入力	Excelに事業者情報を入力する。	71	入力																	
		対象者確認	Excelにて対象者を抽出し、システムで抽出した昨年度の対象者と比較して確認する。	71	確認																	
		宛名の貼り付け作業	申告書へ宛名の貼り付けを行う。	36	交付/通知																	
		封入・封緘	申告書等を封入・封緘する。	36	交付/通知																	
	申告書の発送	料金後納郵便差出票を作成し、郵便局に搬入し、発送する。	36	交付/通知																		
		申告書の再送付	転居先・送付先が判明したものを再送付する。	107	交付/通知																	
	未申告調査(償却)	対象者抽出		53	データ抽出/整理/加工																	
		税務署情報確認	税務署へ行き、対象者の情報を確認する。	71	確認																	
		調査	申告内容とあつてるか、課税客体系があるか等の確認・調査を行う。	53	確認																	
未申告者への督促	対象者抽出	宛名のExcelから対象者を抽出する。	18	データ抽出/整理/加工																		
	督促はがきの作成	宛名の貼り付けを行う。	53	交付/通知																		
課税台帳登録、修正(土地)	督促はがきの発送		18	交付/通知																		
	登記申請の受付		45	申請受付																		
	審査		45	審査/法裁																		
	調査対象抽出		45	データ抽出/整理/加工																		
	調査資料作成	登記申請、GISの情報、図面をもとに調査資料を作成する。	89	帳票作成																		
	現地調査		178	訪問、調査																		
	計算、情報整理		312	データ抽出/整理/加工																		
	修正内容入力	システムへ修正内容を入力する。	178	入力																		
	登記申請の受付	法務局から登記申請書を受領する。	29	連携																		
	課税台帳登録、修正(家屋)	審査		29	審査/法裁																	
評価物件の把握		建築の概要と見比べて、評価物件の把握を行う。	98	確認																		
調査依頼書出力		システムから、調査依頼書を出力する。	39	帳票作成																		
調査依頼		調査依頼書を送付して、調査依頼を行う。	98	連携																		
現地調査			245	訪問、調査																		
調査結果入力		システムに調査結果を入力する。	196	入力																		
評価内容確認		入力した内容を確認する。	147	確認																		
データ連携		家屋システムからUSBで対象データ(GSV)抜き、基幹システムへデータを取り込むことで反映する。	49	データ抽出/整理/加工																		
取込データ確認			49	確認																		
補充課税台帳登録(土地、家屋)		申請書受領		45	申請受付																	
	申請内容確認		45	申請受付																		
	補充課税台帳出力	システムから、補充課税台帳を出力する。	45	帳票作成																		
	変更箇所の修正	補充課税台帳に変更内容を追記する。	134	入力																		
	変更内容入力	システムへ変更内容を入力する。	89	入力																		
	読み合わせ		89	確認																		
相続人代表者の指定	対象者抽出	住基システムで死亡者を抽出し、確認する。 納税者リストと死亡者を突合して、対象者を抽出する。	53	データ抽出/整理/加工																		
	相続人調査		125	訪問、調査																		













業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA									
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G			
	交付税資料作成	交付税用資料作成	システムより交付税用資料(リスト、データ)を出力する。	8	帳票作成																	
		出力データ修正口	上記で出力したデータについて、控除額などを修正する。	33	データ抽出/整理/加工																	
		都道府県都道府県への報告資料	リスト、データを元に都道府県都道府県への報告資料を作成する。	33	統計/集計																	
		都道府県都道府県への報告	報告資料を基に県へ報告する。	8	連携																	
	課税状況調べ作成	課税状況調べ帳票作成	システムより課税状況調べ資料(リスト、データ)を出力する。	16	帳票作成																	
		都道府県都道府県への報告資料	リスト、データを元に都道府県都道府県への報告資料を作成する。	57	統計/集計																	
		都道府県都道府県への報告	報告資料を基に県へ報告する。	8	連携																	
	税務統計作成	税務統計各種データ作成	システムより、税務統計用データを作成する。	10	帳票作成																	
		税務統計資料作成	出力データを加工し、税務統計資料を作成する。	10	データ抽出/整理/加工																	
	その他統計資料作成	各種統計資料作成	税務統計データにより各種統計資料を作成する。	31	統計/集計																	
		関係課への報告	作成資料を関係課へ提供する。	31	連携																	
	決裁	各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	20	審査/決裁																
	個人市民税	当初課税準備	個人基本情報の作成	対象年度の課税処理等を行なうため、全個人の基本情報を諸システム(住記・国保・生活保護・介護・後期高齢者等)の情報から抽出し、個人基本を作成する。	9	データ抽出/整理/加工																
				修正情報の抽出	他システムの修正作業後、修正したデータ等の電子データにて作成する。	0	データ抽出/整理/加工															
個人基本情報の作成/修正			必要に応じて個人基本情報の新規作成または項目修正を行う。	170	入力																	
事業所基本情報の作成			対象年度の課税処理等を行なうため、事業所の基本情報を作成する。	0	入力																	
事業所基本情報の作成/修正			必要に応じて事業所基本情報の新規作成または項目修正を行う。	0	入力																	
申告書出力			申告書出力対象者の抽出	申告書発送対象者を抽出する。	9	データ抽出/整理/加工																
		申告書出力対象外者の出力停止	申告書発送の要否を判断し、申告書発送対象外者には申告書出力停止、及び出力次期の変更入力を行う。	0	入力																	
		申告書出力	申告書発送対象者の個人市民税申告書を出力する。	9	帳票作成																	
		引抜き対象者抽出	一定の条件(前年度医療費控除の対象者、成年被後見人等)で引抜き対象者を抽出する。	18	帳票作成																	
		引抜き	抽出した対象者分の申告書の引き抜きを行う。	72	データ抽出/整理/加工																	
		申告書発送	個人市民税申告書及び申告書の書き方を封筒に詰め込み、申告書発送対象者に送付する。	72	交付/通知																	
		申告書不着管理	個人市民税申告書が不着返戻になった場合には、不着であった対象を把握する(現行は手作業で管理している)。	0	書類整理																	
		申告受付登録 - 個人市民税申告書	提出資料の受付	納税義務者より個人市民税申告書を受付ける。	448	申請受付																
内容確認			提出書類に記載不備、不足がないか等を確認する。	314	申請受付																	
申告資料取込	TOMASにて申告資料(イメージデータ)を取り込む。		0	入力																		
パンチデータ作成依頼	取り込んだ資料データを出力し、委託業者にパンチデータ作成を依頼する。		45	帳票作成																		







業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																	
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G											
	承継人登録	候補者リストの出力	当初課税対象者から、承継が発生する候補者を抽出したリストを出力する。	9	帳票作成																									
		候補者の確認	税額が無い場合等、候補から外れるものを確認する。	36	確認																									
		相続人調査	死亡者等の納税義務承継人を調査する。必要に応じて関係各所へ公用請求を行う。	72	訪問、調査																									
		代表相続人登録(特宛人)	代表相続人をシステムへ登録する。	36	入力																									
		相続人への納税通知書送付準備	相続人(承継人)に納税通知書を送付する準備を行う。	27	交付/通知																									
	当初通知書交付	納税通知書データ作成	納税通知書データを作成する。	9	交付/通知																									
		納税通知書の作成依頼	納税通知書データ(普徴、特徴)を委託事業者に送付し、印刷、封入封緘を依頼する。	18	交付/通知																									
		納税通知書の引き抜き	業者から納品された納税通知書の中から送付すべきでないものについては引き抜きを行う。	134	交付/通知																									
		納税通知書送達届の作成	納税通知書送達届を作成する。	9	交付/通知																									
		訂正書の交付	必要に応じて、訂正書を作成し関係各所(国保・介護等)に交付する。	0	交付/通知																									
		納税通知書の送付	納税義務者に対して納税通知書を送付する。	9	交付/通知																									
	294-3に係る通知情報受取	他市区町村からの294-3通知受	他市区町村より294-3に係る通知を受け付ける。	9	連携																									
		課税権の調査	課税台帳がある場合、どちらに課税権があるかの調査を行う。	63	訪問、調査																									
		市町村から資料の受領	課税権があった場合、他市町村から資料回送を受領する。	9	連携																									
		課税台帳の修正	課税権があった場合、課税台帳の修正を行う。	36	入力																									
		納税義務者への(税額)納税通知書の送付	課税権があった場合、必要に応じて納税義務者に(税額)納税通知書を送付する。	9	交付/通知																									
		他市区町村における住登外課税	課税権がなく、課税台帳があった場合、当市の課税を取り消す。	18	入力																									
		他市町村へ資料を回送	課税権がなく、課税台帳があった場合、他市町村へ資料を回送する。	9	連携																									
		納税義務者へ取消通知	必要に応じて納税義務者に対し取消通知を行う。	9	交付/通知																									
		他市区町村における住登外課税	該当者の課税状況を確認し、他市で住登外課税されていることを登録する。	9	入力																									
		294-3通知書の編綴	他市区町村から送付された294-3通知書を編綴する。	9	書類整理																									
		294-3通知発送	該当者リストの出力	「市に住居登録がない」「特別徴収で課税」「前年度で294-3通知送付実績あり」の条件にて該当者リストを作成する。	9	データ抽出/整理/加工																								
	294-3通知送付情報の入力		システムに、294-3通知の送付情報を入力する。	0	入力																									
	294-3通知の作成		294-3通知を作成する。	81	交付/通知																									
	294-3通知の送付		294-3通知及び関係資料を該当の市町村へ送付する。	90	交付/通知																									
	調定表の作成	調定表の出力	179	帳票作成																										

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA									
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G			
	不着調査	不着の調査	納税通知書不着該当者の送付先を調査する。	81	確認																	
		納税通知書の再送付	納税義務者の新住所が判明した場合に、納税通知書を新住所に再送付する。 ※新住所が他市町村で賦課権がないことが判明した場合、課税取消(課税取消、賦課地情報の修正、課税資料回送)を行う。	18	交付/通知																	
		送付先情報の修正登録	システムにて、送付先情報を修正する。	54	入力																	
		公示送達入力	不着になった納税通知書の送付先を調査しても判明しなかった場合に、公示送達の入力(Excel)を行う。必要に応じて、納期変更入力も行う。	18	入力																	
		公示送達書の揭示依頼	総務部門に公示送達者名簿の揭示依頼を行う。	9	交付/通知																	
	不着調査(特別徴収分)	不着の調査	不着となった特別徴収義務者の送付先等を調査する。	72	確認																	
		税額通知書の再送付	特別徴収義務者の新住所等が判明した場合に、税額通知書を新住所等に再送付する。	54	交付/通知																	
		送付先情報の修正登録	システムにて、送付先情報を修正する。	36	入力																	
		納税通知書の送付	普通徴収への切り替えを行った分について納税通知書を送付する。	18	交付/通知																	
	更正	例月異動処理	異動資料受付	未申告者から送付された申告書、または修正申告書、地方税電子化協議会から送付された確定申告書データ、事業所から送付された給与支払報告書、他市町村から回送された資料、各種異動届、徴収方法変更の届出等を受け付ける。	358	連携																
			異動資料の確認	受け付けた各種資料の内容に不備、不足等がないかを確認する。不備等がある場合は再提出を依頼する。	1,075	確認																
			異動情報登録	異動情報をシステムに登録する。	1,075	入力				○						○	○	○				
			年金特別徴収異動情報の通知	年金特別徴収の異動の場合は、年金保険者へ年金特別徴収異動情報の処理結果の通知を行う。	179	交付/通知																
			納税通知書、税額通知書印刷	納税通知書データを出力し、印刷を外部委託業者に依頼する。	179	帳票作成																
			封入封緘	納税通知書を受領し、封入封緘を行う。	179	交付/通知																
			納税通知書、税額通知書の送付	納税通知書、税額通知書を送付する。	358	交付/通知																
			課税資料の編綴	決裁済みの課税資料を編綴する。	179	書類整理																
			減免申請受付登録	減免申請受付	減免対象者から減免に関する聞き取りを行い申請を受け付ける。	54	申請受付															
				減免処理簿への記入、判定	減免処理簿(Excelツール)へ必要情報の記入し、Excel関数による判定結果を確認する。	54	データ抽出/整理/加工															
	減免申請登録	減免申請書と判定結果をもとに、システムへ減免登録を行う。		54	入力																	
納税通知書・税額通知書の送付	減免対象者に対して、減免処理分の納税通知書・税額通知書を送付する。	18		交付/通知																		
特別徴収結果処理	特別徴収結果通知の受領	eTaxにて、特別徴収結果通知(22通知)を年金機構より受領する。	18	連携																		
	入金確認		18	確認																		
	消込処理	入金を確認できたものについて、消込処理を行う。	18	入力																		
	徴収方法変更	入金を確認できなかったものについて、次回以降徴収しないため、普通徴収に切り替える。(※バッチ処理)	18	確認																		

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G										
		年金特別徴収停止対象者の抽出	年金特別徴収停止対象者と抽出する。	18	帳票作成																								
		年金特別徴収停止対象者の入力	システムへ、対象者に対し、年金特別徴収の停止を入力する。	54	入力																								
		資格喪失等の通知の送付	eLTaxにて資格喪失等の通知(41通知)を年金機構へ送付する。	18	連携																								
		資格喪失等処理結果通知の受領	eLTaxにて資格喪失等処理結果通知(42通知)を年金機構より受領する。	18	連携																								
	交付	証明書交付(窓口)	申請受付	窓口にて証明書発行申請書を受け付ける。	493	申請受付																							
			審査	申請書の内容について、確認・審査を行う。	493	審査/決裁																							
			証明書出力	システムから、証明書(税証明等)を出力する。	493	帳票作成																							
			交付	申請者へ証明書を交付する。	493	交付/通知																							
	再交付		再交付申請受付	納税義務者からの納税・税額通知書の再交付申請を受け付ける。	90	申請受付																							
			再交付依頼	外部委託事業者へ、納税・税額通知書の印刷、封入封緘、発送を依頼する。	90	連携																							
	照会	所得照会	所得照会の受付	他市町村や国税局などからの所得照会を受け付ける。	224	連携																							
			所得照会の回答作成	所得照会に対する回答書を作成する。	224	統計/集計																							
			所得照会の回答送付	作成した回答書を照会元へ送付する。	224	連携																							
			所得照会書の編綴	受け付けた所得照会書を編綴する。	224	書類整理																							
		賦課情報照会		賦課情報の照会	他部門からの照会依頼を受け付ける。	59	連携																						
				照会対象者の申請簿を作成	照会依頼についての申請簿を作成する。	59	統計/集計																						
				賦課情報の回答	賦課情報照会の回答を行う。	61	連携																						
市民からの照会・相談			市民からの照会・相談の受付	市民からの照会依頼を受け付ける。	1,523	申請受付																							
			市民からの照会・相談依頼内容	市民からの照会依頼に基づき、照会を行う。	90	連携																							
			回答資料の作成	市民からの照会依頼に基づき、必要に応じて資料を作成する。	90	統計/集計																							
			市民からの照会・相談への回答	市民から受けた照会に対する回答を行う。	90	連携																							
統計		統計情報作成報告	税務統計作成	税務統計資料を作成する。	54	統計/集計																							
	交付税資料作成		交付税資料を作成する。	54	統計/集計																								
	課税状況調作成		課税状況調を作成する。	72	統計/集計																								
	異動確認票		異動対象者の抽出	賦課データに異動があった対象者を抽出する。 大阪府や市町村からの照会も含む。	54	データ抽出/整理/加工																							
			異動対象者リストの出力	抽出された対象者について、バッチ処理にて異動対象者リストを出力する。	54	帳票作成																							
			異動対象者リストの確認	出力された異動対象者リストのチェックを行う。	72	確認																							
	月報作成	月報の作成	各業務および各調査における月報を作成する。	90	統計/集計																								

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA						
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
		月報の集計	月報の集計を行う。	90	統計/集計														
	調査	扶養調査	納税義務者の被扶養者の所得要件や重複扶養等の情報を自動で紐づける。 自動紐づけとならない個人番号の未登録データは、手で整備を行う。	134	データ抽出/整理/加工														
		扶養調査対象者の抽出	システムで、納税義務者の被扶養者の所得要件や重複扶養等の情報を抽出する。	27	データ抽出/整理/加工														
		適正扶養の調査	被扶養者の所得要件や重複扶養を調査する。	27	確認														
		調査者への聞き取り	必要に応じて、要調査対象者に対して、照会文書を送付したり、聞き取り調査を実施する。	27	訪問、調査														
		市外扶養の所得調査	被扶養者が市外に居住している場合に、該当の市町村へ所得照会を行う。	54	連携														
		重複扶養の調査	被扶養者が重複されていることが判明した場合には、双方の扶養者へ重複不要の照会を行う。 ※調査の結果、市/他自治体のどちらかが否認処理をする。	27	訪問、調査														
		照会回答を受付	照会文書を送付した納税義務者および関係機関からの回答を受け付ける。	27	連携														
		調査結果の確認	調査した結果の内容確認を行う。	27	確認														
		是認処理	調査した結果、課税内容が正しなかった場合には、是認処理を行う。	0	審査/決裁														
		扶養是正	調査した結果、誤っていた場合には、扶養是正を行う。	54	審査/決裁														
		課税台帳の修正(扶養是正)	調査の結果、扶養是正が必要なものについては課税台帳の修正を行う。	54	入力														
		納税通知書の送付	扶養是正を行い、課税台帳を修正した納税義務者に対して、修正分の納税通知書を送付する。	27	交付/通知														
		調査カードの編綴	決裁済みの扶養調査票を編綴する。	27	書類整理														
		国税当局への情報提供	必要に応じて、国税当局に扶養是正の情報提供を行う。	27	連携														
		未申告調査																	
		未申告対象者の抽出	未申告者を抽出する。 (一定の条件を設定し、1000件程度を抽出)	18	データ抽出/整理/加工														
		送付文書の作成	ひな型を作成し、住所などを差し込み印刷する。	18	交付/通知														
		封入口	上記で印刷した文書を封入する。	18	交付/通知														
		送付口	上記で封入した文書を送付する。	18	交付/通知														
		個別調査対象者の抽出	返信がなかった分について、個別調査の対象として抽出する。	18	データ抽出/整理/加工														
		個別調査の実施	上記対象者について、個別に訪問を行う。	251	訪問、調査														
		調査結果の集計	個別調査の結果をExcelにまとめる。	18	入力														
		法定調査調査																	
		法定調査書の受け取り	国税当局より法定調査書のデータを受け取る。	18	連携														
		法定調査書の突合	受け取った法定調査書の突合を行う。	18	確認														
		課税対象者の確認	調査対象者の課税漏れの有無を確認し、課税対象者の確認を行う。	143	確認														
		課税対象者への申告書の送付	課税対象者に対して、個人市民税申告書を送付し、課税漏れとなっている所得の追加申告を促す。	18	交付/通知														
		申告書の受付	送付した申告書の申告を受け付ける。	18	連携														
		課税台帳の作成(修正)	提出された申告書または法定調査書に基づいて、課税台帳の作成(修正)を行う。	108	入力														

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA														
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G								
		訂正書の交付	必要に応じて、訂正書を出力し関係各所(国保・介護等)に交付する。	0	帳票作成																						
		納税通知書の送付	法定調書分の所得を追加し、課税台帳を修正した納税義務者に対して、納税(税額決定)通知書を送付する。	18	交付/通知																						
		法定調書の編綴	決裁済みの法定調書を編綴する。	18	書類整理																						
		国税当局への情報提供	必要に応じて、国税当局へ法定調書に基づいて課税台帳を修正した納税義務者についての情報提供(所得金額等の通知書)を行う。	0	連携																						
		給与支払報告書未提出事業所の把握調査	給与支払報告書の催告書による	給与未提出となっている事業所を抽出する。	0	データ抽出/整理/加工																					
		新規事業所の把握	税務署で閲覧する源泉徴収義務者名簿及び法人市民税係の法人設立申告書より、前年中に設立した事業所を把握する。	90	確認																						
		市申告書に添付された源泉徴収	市申告書に添付された源泉徴収票等について、給与支払報告書が提出されていない事業所を把握する。	0	確認																						
		文書作成	給与支払報告書の提出依頼の案内を作成する。	9	交付/通知																						
		提出依頼	事業者へ案内文書を送付し、提出依頼の旨を連絡する。	9	連携																						
		課税情報入力	税務署から受領した書類をもとに、課税情報を入力(Excel)する。	72	入力																						
		給与支払報告書の提出指導	指導対象事業所の選定	事業所の前年度実績等を確認し、指導対象事業所を選定する。	90	データ抽出/整理/加工																					
		電話による調査及び提出指導	指導対象事業所へ電話による調査及び提出指導を行う。	0	訪問、調査																						
		現地調査による提出指導	電話による調査ができなかったもの、指導後にも提出がないもの等は、現地調査による提出指導を行う。	0	訪問、調査																						
		文書による提出指導	市外の事業所等については、文書による指導を行う。	90	連携																						
		退職所得に係る事務	退職金情報の整理	退職金情報を整理する。	90	データ抽出/整理/加工																					
		内訳リストの作成	勤続年数・退職金額・市民税・県民税内訳リストを作成する。	36	データ抽出/整理/加工																						
		市民税・府民税人数入力	エクセルに市民税・府民税人数を入力する。	54	入力																						
		特別徴収未実施事業所への指導	指導対象事業所の抽出	事業所基本情報より普通徴収事業所として登録されている事業所を抽出する。	9	データ抽出/整理/加工																					
		指導対象事業所の選定	給報提出状況等を確認し、指導対象事業所を選定する。	9	審査/決裁																						
		切り替えの実施口			161	入力																					
		文書による指導	切り替えた旨、文書を送付する。	0	交付/通知																						
		決裁	各種決裁処理		179	審査/決裁																					
		軽自動車税	当初課税準備	新規車両登録(市の受付)	申告書受付	「申告書兼標識交付申請書」(原付等)(以下[申告書等])の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。	12	申請受付																			
					添付書類確認	販売証明や廃車済証に記載漏れや押印漏れがないことを確認する。	12	確認																			
					車両検索	申告書等の車台番号を基に検索し、同一車両が既に登録中では無いことを確認する。	0	確認																			
			税務端末入力	申告書等に記載された内容を税務端末に入力する。	37	入力																					
			新規登録受付書発行	新規登録受付書を出力する。(原付等)	12	帳票作成																					
			新規登録受付書の交付	入力内容の確認後、新規登録受付書を交付する。	12	交付/通知																					

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA												
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G						
	車両変更登録 (市の受付)	課税標識の交付	課税標識の交付を行う。(原付等)	12	交付/通知																				
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。	12	確認																				
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編織し管理する。	12	書類整理																				
		申告書受付	「申告書兼標識交付申請書」等の記載漏れや押印漏れ等がないことを確認し受領する。	12	申請受付																				
		理由書受領	変更内容(排気量、種別の変更)によって、理由書を記載させる。	18	申請受付																				
		課税標識の受付	課税標識を受付ける。(原付等)	12	申請受付																				
		課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)	12	申請受付																				
		税務端末入力	申告書等に基づき変更内容を税務端末へ入力する。	18	入力																				
		新規・廃車登録受付書発行	新規登録受付書と廃車申告受付書を出力する。	12	帳票作成																				
		新規・廃車登録受付書および課	新規登録受付書と廃車申告受付書を課税標識と共に交付する。	12	交付/通知																				
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。	12	確認																				
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編織し管理する。	12	書類整理																				
	廃車登録(市の受付)	申告書受付	「廃車申告書兼標識返納書」(原付等)(以下「申告書等」)の記載・押印漏れ等がないか確認し、受領する。	18	申請受付																				
		課税標識の受付	課税標識の返納ができる場合、課税標識を受付ける。(原付等)	6	申請受付																				
		課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)	6	申請受付																				
		理由書受領	課税標識の返納が出来ない場合は、理由書を記載させる。(原付等)  標識の変更ができない場合(盗難・紛失)は、事件性の有無を確認し、必要に応じて警察で受理番号を受け取ってから、理由書を記載してもらう。	25	申請受付																				
		税務端末入力	税務端末に申告書等の内容を入力する。	18	入力																				
		廃車申告受付書発行	廃車申告受付書を出力する。(原付等)	12	帳票作成																				
		廃車申告受付書交付	廃車申告受付書を届出人に交付する。	6	交付/通知																				
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。	12	確認																				
		台帳整理	申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編織し管理する。	18	書類整理																				
		新規車両登録 (軽自協会からの受領)	申告書受領	「軽自動車税申告書(新規用)」「(軽自等)」(以下「申告書等」)を軽自協会から受領する。	23	申請受付																			
			税務端末入力	申告書等に記載された内容を税務端末へ入力する。	180	入力																			
			内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。(読み合わせ)	158	確認																			
台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編織し管理する。		90	書類整理																					
車両変更登録 (軽自協会からの受領)	申告書受領	「軽自動車税申告書(車両変更用)」「(軽自等)」(以下「申告書等」)を軽自協会から受領する。	23	申請受付																					
	税務端末入力	申告書等に基づき変更内容を税務端末へ入力する。	180	入力																					
	内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。	158	確認																					
	台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編織し管理する。	90	書類整理																					



業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																												
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G																						
	廃車登録(軽自協会からの受領)	申告書の受領	「軽自動車税申告書(廃車用)」「(軽自等)」「(以下「申告書等」)」を軽自協会から受領する。	23 連携																																					
		税務端末入力	税務端末に申告書等の内容を入力する。	180 入力																																					
		内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。	158 確認																																					
		台帳整理	申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。	90 書類整理																																					
	他市町村ナンバーの廃車受付	申告書受領	他市町村ナンバーについて申告書の記入・押印漏れがないかを確認し受領する。(登録の書類のみ記入) ナンバーの返納が出来ない場合は、受付不可とする。直接当該自治体の軽自当課とのやりとりになることを説明する。	4 連携																																					
		各種確認	譲渡の場合、記載内容を基に該当市町村の軽自当課へ申告記載の可否を確認する。 転入の場合は、書類確認のみ実施する。	6 確認																																					
		課税標識の受付	課税標識を受付する。(原付等)	4 申請受付																																					
		課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)	4 申請受付																																					
		廃車申告受付書作成	廃車申告受付書を申告書記載内容のおりに手書き作成する。	8 交付/通知																																					
		廃車申告受付書交付	廃車申告受付書を窓口にて交付する。	4 交付/通知																																					
		該当市町村への課税物件通知	該当市町村に対して、申告書の写しに「課税物件通知書」のスタンプ印を押印し送付する。	4 交付/通知																																					
		台帳整理	申告書原本は台帳に編綴し、保管する。	6 書類整理																																					
		他市町村からの異動物件通知受理	台帳準備	廃車受付を依頼した場合は、車両の紙台帳を引き抜き、別に保管し、通知到着に備える。	14 データ抽出/整理/加工																																				
			異動物件通知書の受領	他市町村より異動物件通知書を受領する。	4 連携																																				
	税務端末入力		税務端末に通知書等の内容を入力する。	14 入力																																					
	台帳整理		申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。	8 書類整理																																					
	当初課税	当初課税	登録内容確認	システムからチェックリストを出力し、J-Lisのデータとの突合確認を行う。 必要に応じて修正を行う。	115 確認																																				
			当初課税データ作成	課税対象者情報と車両情報を基に当初課税データを作成する。	57 データ抽出/整理/加工																																				
			納税通知書印刷依頼	委託事業者へ納税通知書の印刷、封入封緘を依頼する。	57 連携																																				
			納税通知書(印刷物)受領	委託事業者から納税通知書(封入封緘済み)を受領する。	57 連携																																				
			対象リストの出力	対象リストを出力する。	57 帳票作成																																				
			引き抜きリストの作成	対象リストをもとに、引き抜きリストを作成する。	115 データ抽出/整理/加工																																				
			引き抜き	対象者リストを確認し、封入封緘した通知書を引き抜く。	57 交付/通知																																				
			通知書発送	納税通知書を発送する。	57 交付/通知																																				
			調定報告書作成	調定表出力	システムから調定表を出力する。	20 帳票作成																																			
				調定簿入力	調定簿(Excel)に入力する。	20 入力																																			
			不着処理	納税通知書返戻	納税通知書が返戻される。	20 連携																																			
				不着情報記入	返戻された納税通知書をもとに、返戻情報を返戻簿(紙)に記載する。	20 入力																																			
		不着調査		税務端末の共通宛名や個人市民税や固定資産税課税機能を利用し、調査を行う。 上記で判明しない場合は戸籍や商業登記簿や電話での調査を行う。 上記で判明しない場合は、現地調査を行う。	61 確認																																				
		送付先入力		判明した送付先と再送達日を入力する。	20 入力																																				

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA										
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G				
		納付書出力	必要に応じて(納期を延長する場合等)、納付書を出力する。	20	交付/通知																		
		封入封緘		20	交付/通知																		
		通知書再発送	上記で出力した新しい納期の納付書を発送する。	20	交付/通知																		
		公示送達	指定場所へ掲示し、公示送達を行う。	20	交付/通知																		
		減免分に関する案内	対象者リスト出力	単年度解除分減免者リスト(昨年の対象者)を作成出力する。	143	帳票作成																	
			案内の作成		86	交付/通知																	
			申請手続き案内の送付	「単年度解除分減免者リスト」を元に、申請手続きの案内を減免者に送付する。	57	交付/通知																	
		更正	更正申告受付	申告内容の相談	納税義務者と申告書の内容について、電話にて相談を行う。	16	相談/面談																
				申告書受付	申告書等の記載・押印漏れ等がないことを確認し、受領する。	16	申請受付																
				添付書類確認	申立書・盗難届出証明書等について不備がないか確認する。	8	申請受付																
税務端末入力	税務端末に申請内容を入力する。			8	入力																		
調定決議書及び納付書等の出力	調定決議書と納税通知書、取消通知書の出力を行う。			8	帳票作成																		
通知書送付	必要に応じて、納税通知書等を納税義務者へ送付する。			8	交付/通知																		
内容確認				8	確認																		
台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。			8	書類整理																		
減免申告受付	減免申請受付			減免申請書に記載・押印漏れ等がないことを確認し、申告書を受領する。	86	申請受付																	
	等級確認			障害者手帳等で障がいの等級等の要件を確認する。	29	申請受付																	
	税務端末入力	税務端末に減免処理を入力する。	57	入力																			
	調定決議書及び決定通知書出力	調定決議書と減免決定通知書を出力する。	29	帳票作成																			
	通知書送付	減免決定通知書を届出者へ送付する。	29	交付/通知																			
	内容の確認		29	確認																			
調定報告書作成	調定表出力	システムから調定表を出力する。	10	帳票作成																			
	調定簿入力	調定簿(Excel)に入力する。	10	入力																			
	調定報告書確認	調定報告書の確認を行う。	10	確認																			
	当初調定報告書の決裁	調定報告書について決裁をうける。	10	審査/決裁																			
	交付・通知	証明書再交付	申請受付	税務証明交付申請書(再交付の場合は再交付申請書)の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。	8	申請受付																	
			審査	申請書の内容を審査する。	16	審査/決裁																	
証明書出力			システムから証明書を出力する。	8	帳票作成																		
証明書交付		証明書を交付する。	8	交付/通知																			
名義変更依頼		死亡情報受領	市民課から死亡者の情報(紙)を受領する。	4	申請受付																		
		対象者確認	システムにて、所有者、同居家族などを調査し、名義変更対象の確認を行う。	14	確認																		
		相続人等の調査	相続人や戸籍を調査する。	10	確認																		
		依頼文作成	Excellにて依頼文を作成する。	4	交付/通知																		
		封入封緘		4	交付/通知																		
	依頼文送付	調査結果を基に、名義変更依頼文を相続人へ送付する。	4	交付/通知																			
住所動告知	通知データ作成	バッチ処理で通知データを作成する。	41	確認																			
	引き抜き対象者確認	引き抜き対象者のリストを作成する。	246	データ抽出/整理/加工																			
	はがき印刷依頼口	委託事業者から通知はがき(印刷物)を受領する。	41	連携																			
引き抜き	減免分は代替文書を作成する。	41	交付/通知																				

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA								
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G		
	試乗標識の交付(新規)	はがき送付	住所変更の通知はがきを対象者へ送付する。	41	交付/通知																
		申請受付	「試乗標識交付申請書」の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。(原付等)	10	申請受付																
		資格確認	古物販売業者等であれば免許証などで資格を確認する。	10	申請受付																
		試乗標識交付整理簿の入力	試乗標識交付整理簿(Excel)に入力する。	10	入力																
		試乗標識交付	試乗標識を交付する。	10	交付/通知																
		試乗標識の交付(更新)	更新勸奨	3月当初に、更新及び返還の手続きの勸奨を行う。	10	交付/通知															
			返納受付	窓口で試乗標識の返還を受ける。	10	申請受付															
			試乗標識交付整理簿の入力	試乗標識交付整理簿(Excel)に入力する。	10	入力															
	試乗標識交付		試乗標識を交付する。	10	交付/通知																
	照会	各種照会対応	照会受付	税務官署から文書又は電話で照会を受ける。	10	連携															
			回答書作成	該当情報を検索し、回答書を作成する。	16	統計/集計															
			回答	回答書を送付する。又は電話で回答する。	14	連携															
		放置バイク照会	受付	通報者からの電話等を受け、放置バイクの詳細や放置場所、連絡先を確認する。	12	申請受付															
			検索	ナンバー等から所有者の連絡先を検索する。	16	確認															
			本人への連絡	所有者へ放置バイクについて電話又は文書で連絡する。必要に応じて、通報者にも連絡する。	12	連携															
	統計	統計情報作成報告	帳票出力	統計に必要な帳票を出力する。	29	帳票作成															
			各種統計書作成	帳票のデータを確認し、各種統計書を作成する。(手入力)	29	統計/集計															
			報告	各種統計書を都道府県へ送付し、報告する。	25	連携															
	決裁	各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	41	審査/決裁															
	市たばこ税	申告管理	申告書管理	申告書受領	納税義務者より申告書を受領する。	10	申請受付														
納税義務者の入力				申告書を提出した者について、税務端末で検索し、宛名番号などを確認し、台帳(Excel)へ納税義務者として登録する。	20	入力															
納税義務者の削除				廃業した者等について、税務端末での登録を削除(論理削除)する。	0	入力															
申告書と入力内容の照合				入力した内容と申告書の記載内容を照合し、正しく入力されたかを確認する。	20	確認															
照会		各種照会対応	照会文書受領	府や他部門より送付された照会文を受領する。	18	連携															
			回答書作成	回答書を作成する。	54	統計/集計															
			回答	府や他部門へメール又は文書で回答を送付する。	18	連携															
統計		各種統計資料作成	統計資料作成	システムから必要なデータを出力し、統計資料を作成する。	82	帳票作成															
			報告	都道府県等に統計資料を送付し、報告する。	20	連携															
決裁		各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	13	審査/決裁															
手持品課税		申告管理	申告書管理	対象者情報の受領	府から対象者データを受領する。	13	連携														
				申告書、納付書の作成		51	交付/通知														
	申告書、納付書の送付			対象者へ申告書、納付書を送付する。	38	交付/通知															
	申告書受領			対象者から申告書を受領する。	13	申請受付															
	申告情報入力			申告情報をExcelに入力する。	13	入力															
	催告			対象者抽出	台帳(Excel)で催告対象者を抽出する。	6	データ抽出/整理/加工														
		催告書作成	催告書を作成する。	10	交付/通知																
			納付書出力	納付書を作成する。	4	交付/通知															

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA									
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G			
		封入封緘	催告書及び納付書を封入封緘する。	3	交付/通知																	
		催告書等送付	納税義務者に催告書等を送付する。	3	交付/通知																	
		納付書等作成	納付書作成	納税義務者に対して、納付書、納付書に記載すべき翌年度の納付番号を通知する文書、申告書のひな型を作成する。	27	交付/通知																
			封入封緘	作成した文書を封入封緘する。	36	交付/通知																
			送付	納付書等を送付する。	27	交付/通知																
決裁	各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	13	審査/決裁																	
特別とん讓 与税	入港調査	日程調整		8	訪問、調査																	
		入港調査	税関にて、書類を閲覧しながらメモ(転記)を行う。転記後、読み合わせを行う。	61	訪問、調査																	
		調査結果の受領	堺市からメールにて調査結果を受領する。	8	連携																	
	税務統計	税務統計作成		72	統計/集計																	
		提出	府に、税務統計を提出する。	18	連携																	
	配分率決定	決議書受領	堺市から決定協定書(紙)を受領する。	10	連携																	
		決裁、公印		26	審査/決裁																	
		返送		15	連携																	
	納付書	納付書作成		23	交付/通知																	
		決裁		12	審査/決裁																	
会計課へ連携		納付書を会計課へ提出する。	4	連携																		
その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求等	-		768	その他																	
事業所税	申告管理	申告書管理	申告書と入力内容の照合																	○		

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA							
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G	
収納	窓口徴収	窓口受付	来庁した納税義務者より現金を受け取る。	20	徴収、支払															
		(納付書がない場合)納付書作成	納付書がない場合、システムより納付書を作成する。	40	帳票作成															
		領収、現金一時保管	納税義務者より受け取った現金と納付書を一時保管する(翌日朝に会計部門に納める)。	20	徴収、支払															
		窓口収入情報の取込み	会計課から受領したその日の分の納付書をOCR読み込みでシステムに取り込む。	101	入力															
		現金納入	庁舎内金融機関に保管していた現金を納入する。	20	徴収、支払															
	口座振替	口座振替結果データ受領	専用端末にて、口座振替結果データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。	47	連携															
		口座振替結果データ変換	変換ツール(DOSプロンプト)を使用して、外部記憶媒体(USB)に格納された口座振替結果データをシステムで取り込める形式に変換する。	47	データ抽出/整理/加工															
		口座振替結果取り込み	変換された口座振替結果データをシステムに取り込み、消込処理を行う。	235	入力															
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。	94	確認															
		(振替不能の場合)口座振替不能処理		5	入力															
			納付書送付データ受領	専用端末にて、コンビニ収納データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。	42	連携														
	コンビニ収納	コンビニ収納データ変換	コンビニ収納データをシステムが取り込める形式に変換する。	84	データ抽出/整理/加工															
		コンビニ収納データ取り込み	変換したコンビニ収納データをシステムに取り込み、消込処理を行う。	84	入力															
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。	84	確認															
		金融機関等納付分	納入済通知書の受領	会計課より金融機関等納付分の納入済通知書を受領する。	13	連携														
	納入済通知書の仕分け		受領した納入済通知書を収納日毎に仕分けする。なお、手入力が必要な納入済通知書(退職所得に係る分離納税分等)は、収納日毎の束と分けて整理する。	40	書類整理															
	(手入力不要の場合)消込情報作成 (手入力必要の場合)消込情報入力		仕分けした納入済通知書をOCR経由でシステムに取り込み、消込情報を作成する。 仕分けした納入済通知書をもとに、システムに消込情報を入力す	40	入力															
	特徴結果取込み	納入済通知書等の受領	会計課より金融機関等納付分の納入済通知書を受領する。フロッピーディスクの場合は、金融機関からの連絡を受け、受け取りに行く。	13	連携															
		収納情報取込み	OCR読み込みにより、端末に納入済通知書データを取り込む。フロッピーディスクの場合も、データを取り込む。	40	入力															
		データ変換	納付書データをシステムが取り込める形式に変換する。	13	データ抽出/整理/加工															
		収納データ取り込み	変換した収納データをシステムに取り込み、消込処理を行う。	40	入力															
結果一覧の確認		システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。	27	確認																
特別徴収税額・徴収方法の変更		受付	特別徴収税額や徴収方法の変更申請を受け付ける。	7	申請受付															
	確認	申請内容を確認する。	7	申請受付																
	申請情報入力	システムに申請内容を入力する。	10	入力																
	変更通知書の受領	市民税係から、変更通知書を受領する。	7	連携																
	充当処理	必要に応じて、充当処理を行う。	10	入力																
	納付書作成		10	交付/通知																
	封入封緘		10	交付/通知																
	納付書等送付	申請者へ納付書と変更通知書を送付する。	7	交付/通知																

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																							
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G																	
	公売代金処理による入金登録(入金理由不明分を含む)	領収書の受領	会計課より公売代金処理による入金分の領収書のコピーを受領する。	0	連携																															
		納付内容の確認	領収書の内容から、納付内容を確認する。	0	確認																															
		納付書、通知書の作成	金融機関へ送付する納付書と、通知書を作成する。	0	交付/通知																															
		通知書の送付	該当する市民に通知書を送付する。	0	交付/通知																															
		納付書の送付	納付書を金融機関へ送付する。	0	交付/通知																															
		納入済通知書の受領		0	連携																															
		納付書(取込み用)の作成	OCR読み込み用の納付書を作成する。	0	帳票作成																															
		納付書の提出	会計課へ、納付書を提出する。	0	連携																															
	官公庁からの振込明細書による納付確認	入金連絡	会計課より、口座への入金の連絡を受ける。	0	連携																															
		納付書の作成		0	帳票作成																															
		納付書の提出	会計課へ、納付書を提出する。	0	連携																															
	退職所得に係る分離納税分の入金処理	郵便振替払出証の受領	納税義務者から郵便振替払出証(金券)が郵送されてくる。	3	申請受付																															
		納付書作成	郵便振替払出証が届いたら同額の納付書を手作成する。	7	交付/通知																															
		納付書の仕分け	納付書をOCR読み込み分と手入力分に仕分けする。	3	書類整理																															
		取納情報取込み	OCR読み込みにより、端末に納入済通知書データを取り込む。	27	入力																															
		取納情報入力	手入力分について、システムに取納情報を入力する。	27	入力																															
	充当・還付処理	過誤納対象データの出力	システムより過誤納対象データ(CSV)を出力する。	67	データ抽出/整理/加工																															
		データの加工	過誤納対象データを滞納整理システムで取り込める形式(テキスト形式)に変換する。	34	データ抽出/整理/加工																															
		過誤納対象データの取込み	過誤納対象データを滞納整理システムに取り込む。	34	入力																															
		滞納者データの出力	滞納整理システムにて、滞納者データを出力する。	67	確認																															
		滞納データ確認	両システムの出力データを突き合わせて確認する。	67	確認																															
		対応内容の確認	過誤納の内容について調整更生か誤納か等を確認し、還付か充当かを判断する。	34	審査/決裁																															
		充当処理	充当の場合、充当先を確認して充当処理を行う。	67	入力																															
		充当加算金の計算	充当加算金を計算する。	34	データ抽出/整理/加工																															
		充当加算金の入金登録	充当加算金が発生する場合は、充当加算金の入金登録処理を行う。	34	入力																															
		充当通知書の作成		34	交付/通知																															
		充当通知書の発送	充当通知書を印刷し発送する。	34	交付/通知																															
		還付口座の確認	還付の場合、過去に還付した住民などの還付口座を確認する。	67	確認																															
		還付通知書、還付金請求書の作成	還付通知書、還付金請求書を作成する。	67	交付/通知																															
		還付通知書等の発送	還付通知書に還付金請求書を同封して発送する。	34	交付/通知																															
	還付通知書の再通知	還付未済者抽出	還付通知書の発送から一定期間が経過しても請求がないものを業務システムから抽出する。	101	データ抽出/整理/加工																															
払出証書の作成依頼			60	連携																																
現金持参			40	徴収、支払																																
還付 口座振込(仮徴収分も含む)	還付情報の出力	業務システムから還付金の振込対象の情報を出力する。	20	データ抽出/整理/加工																																
	決議書作成	返送された還付金請求書をもとに、決議書を作成する。	60	データ抽出/整理/加工																																
	振込依頼書の作成	振込依頼書を作成する。	20	帳票作成																																

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA												
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G						
		会計部門と情報連携	会計部門へ振込依頼書を提出する。	20	連携																				
		納税義務者へ連絡	振替不能の場合、納税義務者へ連絡する。	20	連携																				
		振込データ作成	財務会計システムにて取り込むための振込データ(CSV)を作成する。	40	データ抽出/整理/加工																				
		振込データ取込み		20	入力																				
	過誤納チェック	過誤納一覧の出力	システムから過誤納一覧(収入情報のわかる過誤納情報)を出力する。	101	確認																				
		過誤納情報の確認	日計表、過誤納一覧から未済状態の過誤納がないこと確認する。	101	確認																				
	払出証書	対象者の抽出	振込不能分について、振込口座情報の確認のお知らせ文書を作成する。	67	データ抽出/整理/加工																				
		払出証書の作成依頼		40	連携																				
		現金持参	上記の通知を2回実施したのについて、払出調書を作成する。	27	徴収、支払																				
	督促状作成(法人税以外)	督促状作成依頼		3	連携																				
		督促状の受領	委託事業者にて、指示書にて、督促状の作成を依頼する。	1	連携																				
		引き抜き対象者一覧の出力	委託事業者から督促状を受領する。	17	帳票作成																				
		督促状の引抜き	業務システムより、引抜対象の一覧を出力する。	10	交付/通知																				
		封入封緘	引抜対象の一覧をもとに、該当する督促状を引き抜く。	34	交付/通知																				
		発送		3	交付/通知																				
	督促状作成(法人税)	督促状対象者一覧の受領	督促状を発送する。	0	連携																				
		督促状の作成	委託事業者から督促対象者一覧を受領する。	0	交付/通知																				
		封入封緘	督促状を手作業で作成する。	0	交付/通知																				
		発送		0	交付/通知																				
	督促停止	督促停止依頼の受付	督促状を発送する。	0	申請受付																				
		督促停止登録	督促対象者が税務課に来た場合、税務課にて督促停止依頼を受け付ける。 督促対象者が他の課に来た場合、FAX・TEL等で、各部署からの督促停止依頼を受け付ける。	0	入力																				
	督促不着	送付先の調査	業務システムにて督促停止を登録する。	0	訪問、調査																				
		送付先の登録	不着で返送となった督促状について、課税資料を確認したり、住民票・戸籍等を公用請求するなどして、送付先調査を行う。	0	入力																				
		納付書の再作成	送付先が判明した場合は登録を行う。	0	交付/通知																				
		督促状の発送	納期限を延長した納付書を業務システムより再発行する。	0	交付/通知																				
	督促公示	現地調査	返送された督促状に、上記で再発行した納付書を併せて、宛名シールを貼付し発送する。	0	訪問、調査																				
		公示登録		0	入力																				
		公示送達者名簿の出力	調査をしても送付先が不明な場合は、公示入力を行う。	0	帳票作成																				
		判明した送付先情報の登録	公示登録を行ったものについて、公示送達者名簿が出力される。	0	入力																				
		総務部門へ依頼文書提出	送付先が判明した場合は、登録を行い、公示情報を消去する。	0	連携																				
		公示送達者名簿の掲示	公示依頼文書を総務部門へ送付する。	0	連携																				
	口座振替依頼書の受付(市での受付)	依頼書の受付	総務部門が名簿を受け取り、庁舎掲示場に公示送達者名簿を掲示する。	27	申請受付																				
		記載内容の確認、再送依頼	郵送されてきた口座振替依頼書を受け付ける。	27	申請受付																				
		金融機関へ依頼書の照会	記載内容に不備がある場合(開始月が記入されていない等)、申請者へ電話連絡し再送の依頼を行	27	連携																				

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																			
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G													
		金融機関からの回答の整理	照会文書と依頼書原本を各金融機関へ送付する。	80	連携																											
		登録	金融機関からの回答を整理する。	107	入力																											
	口座振替依頼書の受付 (金融機関での受付)	金融機関からの変更内容受付	金融機関から「取扱可」の回答があったものについて、システムにて登録を行う。	27	連携																											
		登録	金融機関から口座振替依頼書を受け付ける。	107	入力																											
	振替結果登録	振替結果の受領	システムにて登録を行う。	20	連携																											
		口座振替結果データ変換	専用端末にて、口座振替結果データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。	7	データ抽出/整理/加工																											
		振替結果取込み	変換ツール(Access)を使用して、外部記憶媒体(USB)に格納された口座振替結果データをシステムで取り込める形式に変換する。	20	入力																											
		結果一覧の確認	変換された口座振替結果データをシステムに取り込み、消込処理を行う。	20	確認																											
		金融機関からの変更の申出	口座変更依頼の受領	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。	13	連携																										
			口座変更登録	金融機関から口座変更依頼(統廃合の一覧)を受領する。	54	入力																										
	口座振替停止・廃止(口座振替不能を含む)	口座振替停止対象の整理	手作業にて口座変更登録を行う。	17	データ抽出/整理/加工																											
		口座振替停止・廃止入力	結果一覧を基に、口座振替停止対象を整理する。振替不能理由が「残高不足」以外(契約なし)の口座が停止対象となる。	17	入力																											
		納付書作成	契約のないものについて口座振替停止(廃止)入力を行う。	17	交付/通知																											
		納付書送付		17	交付/通知																											
	収入状況調の作成	収入済額データ抽出		67	データ抽出/整理/加工																											
		抽出データのチェック	財務会計システム及び業務システムより収入済額のデータ抽出を行う。	469	確認																											
		収入状況調の作成	財務会計システム及び業務システムのそれぞれから抽出したデータを突合し、値が一致することを確認する。	134	帳票作成																											
	年金特徴返納処理	返納告知書の受領及び確認	抽出したデータを基に収入状況調(Excel)を作成する。	13	確認																											
		返納処理	日本年金機構等から送付される返納告知書を受領し、記載内容を確認する。	54	入力																											
		支出処理	上記の返納告知書により、返納となるものは過誤納に返納入力を行う。	67	入力																											
	4月・6月徴収分徴収還付	還付対象者データ作成(4月分)	財務会計システムにて日本年金機構への返納分の支出処理を行う。	34	データ抽出/整理/加工																											
		還付更生入力	還付対象者リストを作成する。(4月分)	34	入力																											
		還付口座入力(4月分)	4月分のデータのうち、還付更生がある場合は、システムに更生情報を入力する。	67	入力																											
		還付対象者データ作成(6月分)	還付対象者リストに記載された対象者の還付口座情報をシステムに入力する。(4月分)	34	データ抽出/整理/加工																											
		還付口座入力(6月分)	還付対象者リストを作成する。(6月分)	67	入力																											
		還付通知書・還付金請求書・口座振替依頼書作成	還付対象者リストに記載された対象者の還付口座情報をシステムに入力する。(6月分)	67	帳票作成																											
		還付通知書の封入封緘	4月・6月徴収分の過誤納について還付通知書・還付金請求書・口座振替依頼書を作成する。	17	交付/通知																											
		還付通知書の発送	還付通知書、還付金請求書、返信用封筒と一緒に封入封緘する。	17	交付/通知																											
		配当割等控除不足額還付	過誤納(還付額)、還付対象のデータ	67	データ抽出/整理/加工																											



業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA														
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G								
		配当替情報の入力	業務システムより、過誤納・還付対象者のデータを抽出する。	101	入力																						
		口座情報の入力	配当替えの還付情報について、システムに入力する。	134	入力																						
		充当先の確認、充当処理	昨年のExcel台帳をもとに、還付口座情報をシステムに入力する。	34	確認																						
		リース会社車検用納税証明一括送付	入金確認	充当先の有無を確認し、未納があれば充当を行う。	13	確認																					
			領収書への押印	リース会社が会計口座に入金した内容を確認する。	40	書類整理																					
			領収書の返送		13	連携																					
		府税の払込み	府税データの抽出		67	データ抽出/整理/加工																					
			収納一覧の出力	業務システムより府民税データを抽出する。	268	データ抽出/整理/加工																					
			金額情報の確認、入力	財務会計システムより収納一覧を出力する。	67	入力																					
			支払伝票出力	府民税データと収納一覧から金額を確認する。当該金額に按分率をかけて金額計算を行い、財務会計システムに入力する。	67	帳票作成																					
			支払伝票の提出	財務会計システムより支払伝票を出力する。	67	連携																					
			報告書類の作成	会計課へ、支払伝票を提出する。	67	帳票作成																					
			報告書類の送付	大阪府提出用資料を作成する。	67	連携																					
			月例還付処理	還付処理	報告書類を印刷し、大阪府へ送付する。	201	入力																				
		還付通知書出力			201	帳票作成																					
	還付通知書の提出			268	連携																						
	滞納調定簿の作成	滞納状況の確認	還付通知書を市民税係へ提出する。	67	確認																						
		調定簿の修正	システムで徴収簿移動一覧等を出力し、滞納がいくら減ったか等を確認する。	67	入力																						
		決議書作成	整理した滞納情報を基に、調定簿を修正する。	67	帳票作成																						
		調定通知書の作成	修正した調定簿を基に、決議書(Excel)を作成する。	67	交付/通知																						
		調定通知書の提出	修正した調定簿を基に、調定通知書を作成する。	67	交付/通知																						
	滞納	滞納整理	納付書再発行	納付書再発行依頼の受付	決議書、調定通知書を会計課に提出する。	89	申請受付																				
				納付者検索	納付者から再発行依頼を受け付ける。	268	確認																				
				納付書印刷	該当者の税情報を検索する。	268	交付/通知																				
納付書発送				納付書再発行の依頼があった場合に、納付書を作成する。	268	交付/通知																					
納付書(延滞金のみ)発行		延滞金情報の抽出	納付書を交付(送付)する。	89	データ抽出/整理/加工																						
		対象者の確認	滞納整理システムより、2種類の抽出方法で延滞金情報を抽出する。	134	確認																						
		納付書印刷	複数抽出したデータを精査し、対象者を確認する。	112	交付/通知																						
		納付書発送(延滞金)	確定した延滞金がある場合、納付書を印刷する。	112	交付/通知																						
現金領収			滞納者の納付申し出の受付	納付書(延滞金のみ)を交付(送付)する。	89	申請受付																					
			納付者検索	滞納者の納付の申し出を受け付ける。	89	確認																					
			現金領収	該当者の税情報を検索する。	223	徴収、支払																					
			領収書の交付	窓口での納付を希望する納税者に対して、税金を領収する。	223	交付/通知																					
			市金庫への入金	窓口での納付を希望する納税者に対して、税金を領収した後に、領収書を交付する。	268	徴収、支払																					
			納付委託	証券受領	11	交付/通知																					

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA						
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
		証券内容の入力	先日付小切手・約束手形の提出があった場合、納税者にExcelで作成した仮受領書を交付する。	28	入力														
		納付委託	受領した証券内容をシステムに入力する。	28	連携														
		整理簿記入	証券内容の入力情報(紙)を金融機関へ送付し、に納付委託する。	11	入力														
		会計課への連絡	整理簿に記入する。	11	連携														
		納付書作成		11	交付/通知														
		納付書の提出		11	交付/通知														
	納付誓約(分割納付)	滞納者からの申し出の受付	会計課へ、納付書を提出する。	782	申請受付														
		納税者検索	窓口や電話等で、滞納者から一括納付が不可能である旨の申し出を受け付ける。	78	確認														
		計画書、納付書の出力	該当者の税情報を検索する。	156	帳票作成														
		納付書等の交付・送付	システムから、計画書や納付書を出力する。	156	交付/通知														
		誓約の取り交わし	電話受付の場合、納付書に納付誓約確認書、納付計画書を同封して送付する。 窓口受付の場合、窓口にて交付する。	156	その他														
		誓約書(控え)の送付	滞納者本人が納付誓約書に署名押印したものを受理する。	78	その他														
		納付計画の入力	誓約書(控え)を滞納者本人に送付する。	156	入力														
	徴収猶予	猶予(納期限延長)の相談	分割納付を承認した際、納付計画を入力する。その際に納付誓約書を入力する。	56	相談/面談														
		納税者検索	納期限を延長したい旨の申請書の提出があった場合、必要事項調査のうえ、猶予の入力を行う。	11	確認														
		通知書の作成	該当者の税情報を検索する。	34	交付/通知														
		通知書の発送	通知書を作成する。	11	交付/通知														
	延滞金減免	滞納者からの情報収集	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。	22	訪問、調査														
		延滞金減免内容の確認	滞納者からの申立、所得の変動状況、財産調査資料及び滞納者から提出された借入金などの資料をとりまとめる。	56	確認														
		延滞金減免登録・決議書出力	滞納者からの聴き取りや猶予・処分時期などを基に、減免を行う期間を算定し、減免の割合を算定し、該当するかを確認する。	11	帳票作成														
		協議	システムにおいて滞納者に対して延滞金減免の登録、及び延滞金減免決議書の出力を行う。	22	審査/決裁														
	経過の確認・指示	対象者の抽出	減免額の条件に合わせて、必要な協議を行う。	156	データ抽出/整理/加工														
		経過の確認	滞納整理システムから対象者を抽出する。(現年分:年3回、滞納繰越分:年2回)	1,408	確認														
	滞納者情報管理	各種情報の確認	抽出した対象者に対して、現況を確認し、必要な対応を実施する。	134	確認														
		確認情報の登録	所在や所得等の確認を行う。 引っ越ししている場合、必要に応じて調査等を実施する。	313	入力														
	財産調査	対象者抽出	必要に応じて、システムへ確認した情報を登録する。	112	データ抽出/整理/加工														
		照会書、回答書出力	システムにて対象者を抽出する。	223	帳票作成														
		封入封緘	システムから照会書、回答書出力する。	223	交付/通知														
		照会書等の送付	照会書、回答書に返信用封筒を同封し、封入封緘する。	112	交付/通知														
		回答書受領	12行、16社を対象に、照会書等を送付する。	112	連携														
		回答内容入力		1,453	入力														

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA																	
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G											
	徴収実績の管理(課長事務)	滞納状況データの出力	システムへ回答内容(記事)を入力する。 財産データについてはPDF登録する。	22	データ抽出/整理/加工																									
		整理表作成	滞納状況データを業務システムと滞納整理システムから出力する。	89	データ抽出/整理/加工																									
	滞納処分	繰上徴収	繰上徴収要因の確認	抽出したデータをExcelで加工し、整理表を作成する。	22	確認																								
			繰上徴収の登録	破産、不動産の競売、不動産の差押、外国人の出国などの繰上徴収要因の確認を行う。	22	入力																								
			通知書等の発行	財産調査等の結果、納期限までに納付が見込めない等、徴収を急ぐ場合に納期限を繰り上げる旨についてシステムに入力を行い、通知書等を発行する。(納期限変更告知書の出力)	22	交付/通知																								
			納期限変更告知書の送付	通知書等を発行する。(納期限変更告知書の出力)	22	交付/通知																								
			通知書の発送	課税担当に納期限変更告知書を渡す。	21	交付/通知																								
			通知書の直接交付	決裁終了後に、通知書(納期限変更告知書)を発送(交付)する。	1	交付/通知																								
		差押	決議書の発行	緊急を要する場合、差押調書を持参のうえ、時刻を記載した納税者用の納期限変更告知書を持参して直接交付する。	168	審査/決裁																								
			通知書等の発行	財産調査の結果を受けて、差押の決議書を発行する。	168	交付/通知																								
			通知書発送	通知書等を発行する。	168	交付/通知																								
			差押の決定入力	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。	56	入力																								
		参加差押	参加差押の登録	差押通知書が到達するなど、差押が執行されたのを確認したら、決定入力を行う。	34	入力																								
			決議書の発行	財産調査の結果、差押可能な財産を発見したが、先行する差押がある場合、参加差押入力を行う。	6	審査/決裁																								
			通知書等の発行	決議書を発行する。	6	交付/通知																								
			登記嘱託書の送付	通知書等を発行する。	11	交付/通知																								
			登記済書の受領	執行機関(法務局等)へ登記嘱託書の発送を行う。	11	連携																								
			参加差押の決定入力	執行機関(法務局等)より登記済書を受領する。受領後、登記情報の確認を行う。	11	入力																								
			通知書の発送	上記の確認を行った後に、決定入力を行う。	11	交付/通知																								
			受付済副本の受領	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。	11	連携																								
			参加差押執行の確認	執行機関から受付済みの副本を受領する。	11	確認																								
		二重差押(債権)	第三債務者へ通知書の発送	参加差押登記が完了するなど、参加差押が執行されたのを確認する。	11	交付/通知																								
			裁判所へ通知書の発送	決裁終了後に、第三債務者へ差押通知書を発送(交付)する。 (※実績なし)	11	連携																								
			事情届の受領	裁判所へ差押通知書を発送(交付)する。*第三債務者の執行裁判所への書類提出義務裁判所へ差押通知書が届いた後、第三債務者へ連絡が入り、第三債務者は事情届と供託書正本を執行裁判所へ提出する。この際、第三債務者より納税担当等へ問合せがくることがある。	11	連携																								
			書類提出依頼の受領	裁判所より事情届を受領する。	11	連携																								



業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA									
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G			
	不納欠損(時効完成)	執行停止取消	過去に執行停止を行って滞納者について、必要な調査を行う。	2	入力																	
		対象データの出力	滞納者に資力回復の見込みがあると判断した場合、執行停止取消を入力する。	22	帳票作成																	
		決議書の作成	滞納整理システムから不能欠損対象者のデータを抽出する。	67	帳票作成																	
		業務システム取込データの作成	担当地区ごとに不納欠損に関する決議書を作成する。	56	データ抽出/整理/加工																	
		業務システムへの取込	抽出した不納欠損データを業務システムに取り込むためのCSVデータを作成する。	22	入力																	
		集計表の作成	作成したCSVデータを業務システムへ取り込む。	56	帳票作成																	
	解除	解除	地区ごとの決議書を取りまとめて確認し、集計表を作成する。	45	入力																	
		解除通知書の発行	処分後、完納になる等、処分を解除する場合は、その解除入力を行う。	34	交付/通知																	
		通知書の発送	解除通知書を発行する。※解除対象が不動産の場合は法務局へ回送する。	34	交付/通知																	
	続行決定	続行通知書の作成	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。	89	交付/通知																	
		続行通知書の発送	差押不動産につき、裁判所が競売を進める場合は、その伺書が届くため、承認する場合は、続行通知書を作成する。	22	交付/通知																	
	債権現在額申立	債権現在額申立書の作成	上記で作成した続行通知書を裁判所に発送する。	89	交付/通知																	
		債権現在額申立書の発送	交付要求をした他官公庁の処分について、配当日が決まれば、その時点の債権額を申し立てるため申立書を作成する。	22	交付/通知																	
	納税証明書発行	申請受付	上記で作成した申立書を発送する。	67	申請受付																	
		書類不備確認	窓口や郵送にて、納税証明書の交付申請書を受領する。	22	申請受付																	
		本人確認	提出書類に不備がないかを確認する。	22	申請受付																	
		証明書出力	本人確認を行う。	22	帳票作成																	
		証明書作成	システムから各種証明書を出力する。	22	帳票作成																	
		証明書交付	完納証明や未納がないことの証明、滞納処分のない証明については、証明書を手作りする。	22	交付/通知																	
		手数料の徴収	窓口での手渡しや郵送にて、証明書を交付する。	45	徴収、支払																	
	共有者告知(固定資産税)	対象者抽出	窓口交付の場合は、手数料を徴収する。	11	データ抽出/整理/加工																	
		対象者名寄依頼	過去3年分の本税滞納者を候補者としてシステムで抽出し、職員の判断により告知対象者を特定する。	6	連携																	
		謄本請求リスト作成	固定資産税係に対象者情報を提出し、名寄せを依頼する。	6	帳票作成																	
		謄本請求	名寄せした対象者情報を基に謄本請求リストを作成する。	6	連携																	
		納税通知書作成	法務局に対し、謄本請求リストの登記謄本情報の照会を実施する。	56	交付/通知																	
		納税通知書の確認	対象者の納税通知書を出し、納税者名を修正(1枚ずつクリアファイルに入れてコピー)する。	6	交付/通知																	
		封入封緘		6	交付/通知																	
		納税通知書を受領	委託事業者へ封入封緘を依頼する。	0	交付/通知																	
		引き抜き	委託事業者から封入封緘済みの納税通知書を受領する。	11	交付/通知																	
		納税通知書の送付	当初納税通知書の送付対象者を特定し、共有者納税通知からの引き抜きを行う。	6	交付/通知																	
		相続時の承継	対象者の抽出		6	データ抽出/整理/加工																
			各種請求資料の出力	死亡者のうち未納者等を対象に、職員の判断で対象者を抽出する。	6	帳票作成																
			住民票請求	システムから住民票や戸籍の請求資料を出力する。	6	連携																
	戸籍請求		市外居住者について、現住所の自治体に住民票を請求する。	6	連携																	

業務	事務	作業	概要	業務量	事務分類	AI							RPA						
						A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
		照会文書出力	対象者の本籍地の自治体に戸籍情報を請求する。	6	帳票作成														
		相続放棄の調査	システムにて、裁判所への照会文書を出す。	6	訪問、調査														
		回答受領	相続人指定の候補者について、相続放棄が無い家庭裁判所へ情報照会を実施する。	6	訪問、調査														
		相続人持分の決定	裁判所から回答書を受領する。	17	審査/決裁														
		承継情報入力	住民票、戸籍情報紹介の結果を基に相続関係図を作成し、被相続人と相続人及び必要に応じて相続人ごとの持分を決定する。	11	入力														
		決議書、通知文書出力	決定した相続人の持分(承継情報)をシステムに入力する。	39	交付/通知														
		相続人への通知	端数処理等でシステム対応できない場合は、エクセルにて手入力を行う。	6	交付/通知														
国保業務	保険証の更新	更新受付	相続人への通知文書を送付する。	190	申請受付														
		未納確認		190	確認														
		他課への連携	システムにて、保険料の未納があるか否かを確認する。	190	連携														
		対応協議	保険年金課の保険料係へ情報を連携し、保険証の更新を依頼する。	1,140	審査/決裁														
		他課への連携	未納がある場合、保険料係へ案内し減免できる場合は減免し、納税係にて分納に関する協議を行い、対応内容を決定する。	190	連携														
	国保資格者の確認	-	分納とする場合、保険年金課の給付係へ情報を連携し、対応を依頼する。	335	確認														
決裁	各種決裁処理	-	国保の保健証を持っている市民のうち、1年以上納付がない市民について、確認する。該当者については、保険年金課の給付係へ連携する。	1,117	審査/決裁														
統計・報告	統計・報告	統計資料作成	決裁書類の確認、承認等を行う。	664	統計/集計														
		統計報告	各種情報を収集・調査し、統計資料を作成する。	7	連携														
その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	大阪府へ統計資料を送付し、報告する。	447	その他												○ 臨時職員賃金処理		