資料4

議題４　市税賦課事務全般の効率化等について（日進市提出）

市名	回答	
	（１）異動サイクルについての考え	（２）時間外削減の取り組み
名古屋市	・職員の人事異動にあたっては、人材育成の視点に立ちながら、職員の意向、適正及び能力を十分に考慮するとともに、年齢、健康状態及び通勤条件等も加味して実施している。また、原則として、年度末時点で同一課に３年以上在職する職員を対象としている（全市的な異動指針に基づいており、税部門としての特段の別途方針は示していない）。 ・令和５年４月１日付定期人事異動から、令和２年４月１日以降に採用された職員について、採用から10年が経過するまでに、本庁と区役所・公所のいずれも１度は経験することを基本としたジョブローテーションを行っている。	名古屋市DX推進方針に則り、RPAやAI-OCRを活用し事務処理の効率化を図っている。 また、ＲＰＡを効果的に実行できるよう必要なライセンス数を確保するとともに、各職場において選任したシステム操作に関するサポート役の職員を中心としたシナリオ作成等の習熟を図ることができるよう環境整備に努めている。
豊橋市	・概ね３年～５年を考えておりますが、病休職員や育休職員、時短職員の兼ね合いや、システム標準化の対応、定額減税・補足給付金給付事務などの新規業務に対応するため、個々の職員の経験やスキル、適応力等を考慮し、異動サイクルを延長しております。	・eLTAX経由のCSVデータを、本市の税システムに取り込む際、全角半角の違いやスペースの有無、必要箇所の入力モレなどにより、繁忙期に多数のエラーが発生し、エラー処理をするのに時間外が発生しておりました。 そのため、税システムに取り込む前に本市職員がAccessで作成したエラー処理ツールにCSVデータを入れ、主なエラーを潰したあとで、税システムに取り込むようにしました。 この処理により、繁忙期におけるエラー処理に係る時間短縮を図ることができております。 ・eLTAXで受信した償却資産申告書や明細書は、RPAを使用し、紙に印刷することなくPDFに出力・保存しています。また、税基幹システムへの電子連携を行い、原則はデータで取り込みを行っています。これらの取組により、おおよそ100時間程の時間外が削減されました。
岡崎市	市税の賦課徴収に関する事務は専門性が高いため、庁内の一般的な人事ローテーション期間よりも長い期間在課し、知識や経験を蓄積できるような配慮が望まれる。 よって、係長で４年程度、係員で６年程度以上が必要と考える。	個人住民税の当初賦課時期における、繁忙期の時間外勤務や職員の負担の軽減については以下の取組を行っています。 ①確定申告受付、課税資料整理、各種リスト処理、特徴異動届入力について派遣職員の活用 ②給与支払報告書の仕分け、補記、スキャニング、データパンチの業務委託 ③職員庁内応援派遣制度により新年度異動していった職員に時間外勤務・休日出勤を依頼 ④オンラインへの入力作業の一部をＲＰＡ化することによって、職員の手作業を軽減
一宮市	当市は各課長が異動サイクルを決定できませんが、業務の精通という面では在籍は長い方が有利と考えます。業務に精通した職員が長く在籍できれば、安定した業務運営、税務行政の質の向上に繋がりますが、職員個人のキャリア形成や組織運営を考慮すると異動サイクルは4年～5年が適当と考えます。 また、固定資産税の賦課事務については、3年に1度行う評価替えにおいて、適正かつ効率的に進めていくためには、知識と経験の着実な継承が必要と考えています。大半の職員が3年で人事異動となりますとその継承に支障を来すと考えますので、職員個人のキャリア形成と固定資産税業務の継承のバランスを考慮し、異動サイクルは5年～6年が望ましいと考えます。	【個人住民税】 ・当市の運用上、一定時期から必要となる退職処理（課税システムと申告支援システムへの二重入力）におけるRPAによる自動化（RPAによる課税システムへの入力） ・繁忙期における人材派遣の活用 【軽自動車税】 ・軽自動車税発生申告書の入力処理におけるRPAによる自動化
瀬戸市	本市の現状は、市民税・固定資産税いずれも在籍年数は概ね４～５年です。新規採用職員も毎年度配属される部署という特性や係規模からも、このような在籍年数で各係内２人程度の異動というのが事務の質の確保・維持においては妥当なものと見ております。	・市申告の受付を係全員で対応できるようにして業務量の均衡を図った ・家屋評価について、総合評点方式を見直し、確認処理の負担軽減を図った ・土地台帳について、手書き処理からシステム活用に切り替え、入力の負担軽減を図った
半田市	５年～６年	RPAの導入、申告書等のスキャンイメージの活用
春日井市	税制に精通した職員が必須であるため、５年程度の異動サイクルが適当と考える。	当初賦課業務（紙の給報・市申告書のパンチ、確申の補記等）を委託しているが、業務内容を毎年見直し、職員の事務負担を軽減し、時間外勤務の削減に努めている。

議題４　市税賦課事務全般の効率化等について（日進市提出）

市名	回答	
	（１）異動サイクルについての考え	（２）時間外削減の取り組み
豊　川　市	本市においても、おおよそ３～４年での配置替えが多い状況です。税部門の異動サイクルが何年が適当かと言う回答は自治体規模や職員数によって状況が異なるため難しいですが、経験や専門的知識が求められる業務であるため、制度変更等を経験した職員が常に複数名在籍し、それらのことに対応できる状況が望ましいと思います。（おおよそ5年程度）	【市民税課】・当初課税事務（主に給与支払報告書受付等）及び確定申告会場受付業務の一部を委託しています。 ・当初課税時期に会計年度任用職員を採用しています。 ・他部署に申告受付や課税事務の応援（市民税経験者）を依頼しています。 【資産税課】土地評価についてはGISを活用した画地計算の自動化。また、画地計算したデータを税基幹システムにCSVデータで流し込むといったデータ連携を進めており、事務の効率化と精度の向上に繋げています。 家屋評価については、家屋評価システムを利用しており、今後は、タブレット端末などを導入することで、現地調査業務等の負担軽減に向けた検討をしております。 【収納課】手作業からＩＴ化を導入済みです。（令和６年度より財務事務と庶務事務で電子決裁の運用を開始し、事務の効率化及びペーパーレス化を進めています。）
津　島　市	担当課長としては、業務のローテーションを踏まえて、市民税担当（個人住民税・法人市民税・軽自動車税など）は、概ね５年、固定資産税担当（土地・家屋・償却資産、所有権移転など）は、概ね６年が望ましいと考えています。	人員配置の影響もあり、時間外勤務が増加したことを踏まえて、できることからデジタル化を進めています。一部税目において、RPAの導入、電子申告書の内容を基幹システムへ直接取り込めるようにすること、所得課税証明書をコンビニ交付できるようにすることなどにより、少しでも職員の負担が軽減できるように取り組んでいく予定。必要な人員確保には尽力していく。
碧　南　市	係長　４年 係員　４～５年	・還付請求書（紙）の入力事務、収入更正事務についてRPAの活用 ・地方税法第３８２条に基づく法務局からの登記異動（所有権異動や地目変更など）通知が紙媒体であったため、手入力で課税台帳に反映させていたが、名古屋法務局と覚書を交わし、登記異動通知を紙媒体の他、ＬＧＷＡＮ経由でデータも取得（オンライン化）し、課税台帳に取込むこととした。
刈　谷　市	本市の異動サイクル　係長以上２～３年　担当者４～５年 担当者の経験年数は、市民税、固定資産税ともに４～５年が適当と考えており、本市の異動サイクルと合致している。 係長以上の経験年数は、２～３年が適当と考えており、こちらも本市の異動サイクルと合致している。	【市民税】 ・退職異動届等の処理をRPAで実施し、手入力・確認に対する時間削減 ・確定申告等受付における庁内副業制度、派遣職員の活用や受付時間等の見直しによる市民税担当者の日中の負担軽減 【固定資産税】 ・家屋調査でのタブレット導入による入力時間の削減と比準評価による評価事務の簡素化
豊　田　市	・５年程度	・会計年度年度任用職員の雇用（２月～４月） ・ＯＣＲ、ＲＰＡの活用、入力支援 ・異動者の応援（４月）
安　城　市	専門的知識が求められる業務であることと業務引継ぎを考慮し、５年が適当と考える。 個人住民税は、他部署でも求められる知識であり、５年でスペシャリストを養成できるとよい。 固定資産税では、５年在籍すれば、評価替えを２回経験することができ、１回目では理解不十分だったことも２回目ではベテランとして対応することができる。	（個人住民税）当初賦課のシミュレーションを９月～１２月の間に行い、当初賦課が滞りなく処理できるようにしている。 （固定資産税・土地）現地調査にタブレットを導入した。現地でタブレット図面へ直接状況を書き込め、写真を撮影し保存することができるなど、事務の効率化が図られ、紙による図面印刷等の事務も減らすことができた。 （軽自動車税）令和７年度から軽JNKSを活用し、紙の納税証明書の発送を廃止する。
西　尾　市	個人として習熟度を有し、組織としてもある程度のレベルを維持し続けるには、係長・主事ともに５年のサイクルは必要であると考えます。	課内における担当枠を越えた事務の協力体制の構築。 申告（所得・償却資産）における電子申告の呼びかけ。 家屋調査時の調整における「愛知電子申請届出システム」の活用。 税通処理や減免手続きにおけるRPAの活用。
蒲　郡　市	異動サイクルについては、５～６年サイクルが適当と考えています。	RPAの導入 ・償却資産申告入力業務 ・軽自動車税登録業務 ・法人市民税申告入力業務 ・市県民税特別徴収異動届入力業務
犬　山　市	1課に長く在籍することも、市役所職員の育成の観点では、デメリットと考えていますので、最低5年程度での異動と考えています。しかし、人事当局は考慮していないように感じます。	時間外削減のためのＩＴ化導入は、一部入力事務にＲＰＡの採用です。

議題４　市税賦課事務全般の効率化等について（日進市提出）

市名	回答	
	（１）異動サイクルについての考え	（２）時間外削減の取り組み
常　滑　市	当市は、入庁後10年間で３課、その後は５年というジョブローテーションがあります。しかしながら、３年で異動は少し早いと考えており、人事当局にはその旨を毎年要望しております。現状の異動サイクルとして、市民税チームは平均５～６年、固定資産税チームと徴収チームは平均５年くらいのサイクルとなっています。特に市民税チームにおいては、税目が多岐にわたるため、一通り経験して異動するケースが多く５年を超えることも少なくありません。	ノー残業デーの設定、残業時間の可視化、業務進捗の共有、仕事量や業務内容の見直しなど、時間外削減に取り組む考えはありますが、実行出来ていないのが現状です。
江　南　市	各税目における習熟度、また数年単位の業務（評価替・交付税検査等）のことを考えると、最低でも５年は必要であると思われる。それを職員が負担と感じるならば課内での異動も検討し、課内業務の経験者が空白にならないことが重要と考えます。	令和２年度より軽自動車税賦課業務においてJ-LISからの車両検査情報の基幹税務システムへの入力を、令和４年度当初賦課分より、個人市民税賦課業務における特徴事業所からの異動届の内容（特移行・普移行・一括徴収等）の基幹税務システムへの入力を、RPAを導入することにより省力化した。
小　牧　市	３～５年が適当	個人住民税当初課税業務について、閑散期にエラー処理の演習を実施。 固定資産税に関する証明交付申請のオンライン化を予定
稲　沢　市	主事等で税務経験の無い若い人材であれば、５年以上の経験が必要と考えます。	住民税では、当初賦課に係る資料合算等各種リスト作成のマクロ化を行い、時間短縮を図っています。
新　城　市	（市民税係）係長３年、主事４、５年程度が適当と考えます。主事クラスではその程度携われば市民税係の全般について覚えることができると考えます。人事異動と当初賦課事務が同時期ということもあり、人事課へは一度に大人数を異動させることはさけてもらうよう要望しています。 （資産税係）固定資産税では主事（５年）係長（３年）程度が適当ではないでしょうか。評価替えサイクル+αの年数で安定した知識の伝承につながると考えます。また、本市では係長職は主事時代の経験者が多いため、長くても数年程度で十分かと考えます。また、議題に記載のある通り、経験や専門的知識が求められますので、専門員の配置等も検討すべきと考えます。	（市民税係）時間外業務の削減について策は講じることができていません。逆に今年度は調整給付もあり事務量は増えたにもかかわらず職員数が減少したため一人一人の業務量が増えた状況です。事務の効率化がはかられる業務についてRPAの導入ができるよう取り組んでいるところであり、時間外の削減につながることを目指しています。 （資産税係）固定資産税関係では現在、「登記課税連携」について検討をしています。登記済通知書電子データ取り込みにより、土地・家屋の異動処理時間が大きく削減されるものと期待しています。
東　海　市	各税の難易度等から、市民税は５年、固定資産税・都市計画税は６年（評価替え２サイクル）、軽自動車税は３年が適当と考える。	【個人市民税】 RPAの活用（特徴異動届処理、生活保護・作業工賃・死亡減免等の入力） 【法人市民税】 RPAの活用（予定・みなす申告の入力）
大　府　市	市民税係(個人市民税・法人市民税・軽自・たばこ・入湯等)・・・５年程度が望ましい。本人の希望により税務専門のキャリアコースがあっても良いかと考える。 資産税係・・・３年間の評価替サイクルを一通り経験してようやく事務の一連の流れを習得するため、６年（評価替２サイクル）程度が望ましい。 納税係・・・５年程度が望ましい。ただし、業務の特殊性から専門知識を習得した経験年数の長い職員が少なくとも一人は必要です。	市民税係・・・確定申告相談期間の削減・市県民税の電子申告化・特徴事業所情報入力のRPA化・当初賦課事務のチェック作業の削減・所得課税証明のコンビニ交付導入(予定) 資産税係・・・現時点ではありませんが、異動処理等のRPAを導入したいと考えています。 納税係・・・安易な分割納付、必要以上の催告送付をなくし、早期調査・早期処分のサイクルを築くことで、自ずと効率的な滞納整理（＝時間外削減）に繋がると思います。
知　多　市	概ね５年程度と考えています。	ＲＰＡの活用による職員入力負担の軽減。
知　立　市	４～５年が適当と考えます。	固定資産税：現地調査のためのタブレット導入 軽自動車税：軽自動車検査情報市区町村提供システム（J-LIS)にある車両情報を基幹税務システムに取り込むことにより車両登録事務の削減を図っている。 個人市民税：確定申告のコールセンター及び紙提出の給与支払報告書の処理を委託している。
尾張旭市	市・県民税については、知識や技量(コツ)の継承の観点からも担当者の異動サイクルは４年以上が必要で、係長には過去に市民税係を経験した者が就くべきと感じています。	・一部還付事務についてAI－OCRを活用している。 ・会計年度職員に詳細な業務内容を伝え、窓口業務全般をできるようになってもらう。
高　浜　市	・４年サイクルが適当と思わる。将来、役職が上がるにおいて、他部署の事務も経験し、総合的な視野で市町村行政事務を遂行できるような人材育成が必要と考える。 ・長期異動のない職員が配属されていることで、確かにスムースに業務は遂行されると思うが、当該職員とその他複数人の職員が大幅に異動してしまうと、当初課税事務に支障をきたす点が懸念される。	・確定申告、住民税申告の受付時期は、他部署からの応援を依頼している。 ・証明書発行等の窓口業務委託や今年度実施の調整給付の業務支援委託は、外部に委託している。

議題４　市税賦課事務全般の効率化等について（日進市提出）

市名	回答	
	（１）異動サイクルについての考え	（２）時間外削減の取り組み
岩　倉　市	固定資産税は経過・経験等が重要となること場合が多いので、経験年数の長い職員がいると事務としては円滑に進むと考えている。市税賦課事務全般としては４～５年程度が適当であると考えるが、経験年数の偏りがない異動サイクルとなることも併せて重要であると考える。	【固定資産税関係】 　以前は税務通知書の受領後、手作業により土地及び家屋の登記の権利部の情報や土地の評価情報を税務システムに入力していたが、令和２年４月より登記課税連携システムの導入により法務局から受領した土地の税務通知書データ（権利部の情報）を委託業者(中測技研)にデータを加工処理したうえで税務システムに取り込むことができるようになった。ただし、土地の評価情報の部分については職員により引き続き手作業で行っている。 併せて、以前は会計年度任用職員により税務通知書の内容を手作業で記載し紙の登記台帳を整備していたが、令和２年６月より税務通知書のデータにより登記台帳閲覧システムにより登記台帳閲覧サービスを行っている。 　令和５年11月より㈱ぎょうせいの自治体実務解説サービス GovGuide(ガブ・ガイド)を利用し、固定資産実務提要や加除式図書や法令、判例などを横断的に調べることが出来るようになり、困難事例の際、効率的に必要な情報を取得することが出来るようになった。 　令和６年５月分から家屋調査の予約について汎用予約システムを活用し、オンライン予約がを開始した。これにより電話予約が激減し、事務の効率化を図ることが出来ている。 【市民税関係】 　当初賦課業務では課内の市民税グループ経験者に応援を依頼している。また、業務の中でも簡易な入力・確認作業はマニュアルを配布し、課内の他グループに応援を依頼することで、可能な限り業務の平準化に努めている。 【収納関係】 pipitLINQの導入により預金調査にかかる照会事務の負担を減らすとともに、結果データについて、RPAを活用することで取り込み作業の手間を軽減し、事務効率化を図ることができている。
豊　明　市	固定資産税については、３年に１回の評価替えがあるため、３年では１サイクルで終了してしまうため４～５年が適当と考えています。市民税については、個人市民税、法人市民税、軽自動車税、たばこ税を網羅するためには、主担当或いは副担当を経験する必要があるため、こちらも、４～５年が適当と考えています。課長としては経験年数が長い職員がいると助かりますが、職員のスキルアップのためにも５年で異動が良いと考えます。	特にありません。
日　進　市	職員はおおよそ３年で人事異動により配置替えとなります。経験や専門的知識が求められる業務において、業務に精通しなおかつ業務を引き継いでいくのに３年という期間はやや短いと感じています。	・個人市民税の当初賦課においては、専門知識を要する事務が多いことから市民税係を担当した経験者の支援を受けています。 ・特別徴収の異動届処理にRPAを導入しました。その他の業務にも導入できないか検討したいと考えています。
田　原　市	できれば長い異動サイクルが望ましいと考えますが、本人の希望、他部署とのバランスから４年の異動サイクルが適当と考えます。税目ごとに正副担当を置いて、経験年数が長いものが正担当となり、副担当を育て知識が引き継がれるように配慮し、また人事課にも正副担当を同時に異動させないように依頼している。	市税賦課事務は時期によって業務量に偏りがあり、また人員も限られているため時間外勤務を削減する決定的手段がないのが現状です。
愛　西　市	あくまで担当課長としての考え方となりますが、各税における経験年数について、何年が適当であるかはわかりません。むしろ、組織内の人員でお互いが補完しあいながら、適正な課税ができる仕組みを構築すべきではないかと考えます。 なお、人事異動の時期について、各税の当初課税が終わる7月にすることで、税務業務のスムーズな引継ぎにつながると考えます。	総務課電算担当主導により、ＡＩ－ＯＣＲ、ＲＰＡ、ペーパーレス会議システム、議事録作成ソフトなどの業務を補助するシステムの導入が行われているため、それらの活用を進めているところです。例として、定額減税調整給付金のシステム入力にＲＰＡを活用することにより、時間外業務の削減を実現しました。
清　須　市	・個人市民税：３年、法人市民税、軽自動車税：２年、固定資産税：６年（評価替え業務2回は経験した方がよい） ・最低でも上記年数を経験した者が各税目ごとに2人以上はおり、1人ずつ異動していくことが理想	賦課業務は、限られた期間の中で、膨大な量の賦課を適正に行うことが求められており、それを踏まえた時間外勤務削減は難しい課題です。さらに大規模な法改正や基幹システムの改編などがあった年度はそれに対応する時間も必要になってきます。再来年度の賦課では標準準拠システムでの賦課業務となり、従来の運用ができなくなる処理も発生する可能性もあり、それを見据えた運用の見直しを、今から検討していくことで、必要の無い時間外勤務を削減していきたいと考えております。

議題４　市税賦課事務全般の効率化等について（日進市提出）

市名	回答	
	（１）異動サイクルについての考え	（２）時間外削減の取り組み
北名古屋市	本市においては、決まった年数での異動サイクルというのは無く、結果として経験年数が４～６年経過後に人事異動の対象となるケースが多い。　こうした状況下で考えた時、固定資産税では３年毎の評価替えがあるため経験者が残ることが望ましく、５、６年は在籍させたいと考える。住民税及び諸税担当に関しては、４、５年程度の経験年数で良いとは思うが、係長及び補佐級の経験値を考慮する必要はある。いずれにしろ、休職や退職など、体制に影響がない場合に限る。	取り立てて言う程のものはないが、ＲＰＡを活用して償却資産の明細を自動入力する、納税通知書のブッキング及び封入封かん等を業務委託するなど、職員が時間をかけて取り組まなければならない事務時間の削減をしている。 また、時期に応じて短期会計年度任用職員を任用するなど時間外の削減に努めている。
弥　富　市	職位にかかわらず、５年が適切だと考えております。 理由としましては、一つ目に、経験による専門性と高い事務精度が求められる職種であること、二つ目に、職員の知識向上と係の総合力を高めるため、固定資産税係の事務分掌や、市民税係の各税目を最大５年サイクルでローテーションしていること、三つ目に課税時期の膨大な事務量をこなすため、経験による事務練度向上が必要なことから、異動サイクルは長くとるべきだと考えております。 なお、本市の運用としましては、市民税係は税目を１年ごとに交代しており、固定資産税係の償却資産事務担当等は、１年ごとに交代しております。	正職員への負担軽減策として、確定申告や償却資産申告時期に、会計年度任用職員の増員や、確定申告会場運営に人材派遣を活用するなどの対策を行っております。
みよし市	・全ての税目で、５年以上の異動サイクル ・新規採用職員、時短、任期付き職員の配置を控える	市民税 ・当初課税時の給与支払報告書・確定申告書の合算について、住民税課税支援システムを導入し処理 ・当初課税時の事業所入力処理を、RPAで処理 ・市役所内確定申告会場の予約方法にウェブサイトでの予約システムを追加 固定資産税 ・現地での家屋評価調査票をタブレットで入力 ・償却資産申告書をPDFファイルで保管 ・家屋の図面をＰＤＦファイルで保管 ・家屋評価の計算結果を、家屋評価システムから電子データにより、税総合システムへ取り込み
あ　ま　市	税務業務を遂行するにあたり、３年でようやく一通りの業務を行えるようになり、そこから熟慮期間や引き継ぎ期間を考慮すると最低５年は必要と考えます。	登記課税連携システムを導入したことにより、基幹系システムへの異動入力や登記台帳の作成を自動化し、業務時間の改善を図った。 家屋調査の日程調整を電話による受付に加え、電子申請を活用した受付を導入することで電話対応時間を削減した。また所有者においても、24時間連絡が可能となったため、開庁時間に電話しなくてはならないといった制限がなくなり、負担軽減に繋がった。 これまで、手作業で行っていた業務の一部をＲＰＡを用いることにより自動入力・帳票の自動打ち出しを行なっていく予定。
長久手市	６年～８年が適当と考えます。	市民税係　：　確定申告相談会の事務従事について、令和元年度より人材派遣委託に変更したことで、市職員の事務従事者を10名⇒3名に減らして運営できることとなり、時間外削減につながりました。 資産税係　：　令和３年度にプライバシー保護及び業務削減の観点から、土地家屋台帳の窓口閲覧を廃止しました。（年間閲覧件数約２８０件分の業務の減）