

テーマ	税務窓口業務の自動化による市民サービス向上と業務効率化
-----	-----------------------------

1. 解決したい課題の内容について

- ・市民の待ち時間が長い。(特に、窓口納付が増える月末や年金支給日)
- ・窓口対応の負担が大きく、効率が悪い。(市民が申請書など記入している、無言の時間が無駄)
- ・「税金が高すぎる」といった市民からの苦言によって、心理的負担がある。
- ・手続きが煩雑でミスがある場合がある。(口座情報の手入力など)

2. 実現したい目標について

- ・市民の待ち時間短縮、利便性向上と満足度の向上
- ・窓口業務の効率化と職員の負担軽減

コンビニのマルチコピー機のような機能を持った、ATMのような風貌の機器を、窓口に据え置き自動化することで改善できないか。証明書発行、納付はもちろん、チャットボットでの分割納付相談、キャッシュカードを通すだけで口座振替手続き完了。など。

3. 必要とする技術について

証明書発行システム/自動納付システム(現金・カード・電子マネー対応)/口座振替登録機能の実装/AIボットチャットによる納税相談対応/生体認証技術(顔認証・指紋認証など)による本人確認の強化/セキュリティ技術(個人情報保護・決済保護)

4. 想定する実証実験(内容・希望時期等)について

税務窓口での証明書発行と自動納付化のテスト

5. 協力者、実証実験の場所等について

協力者：本体機器メーカー/金融機関/AI企業/セキュリティベンダー

場所：市役所・支所出張所の税務窓口

6. 課題に関連する事業のホームページ URL

- ・宇佐市HP

https://www.city.usa.oita.jp/sougo/kurashi_tetsuzuki/zeikin/sizeinoufu/index.html 納付について

https://www.city.usa.oita.jp/sougo/kurashi_tetsuzuki/zeikin/5/index.html 税に関する証明