

電子申告の達人
お客様事例

TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

兵庫県 朝来市様

自治体における電子申告の推進。 残る課題と今後の展望。

兵庫県朝来市は、2020年度の確定申告から『電子申告の達人』を導入し、申告業務の電子化を推進している。『電子申告の達人』の活用により、申告支援システム「The 確定申告V」(NCS&A株式会社)で入力したデータをそのまま電子送信できるようになり、印刷や添付資料の貼付といった紙処理にかかる時間とコストを削減した。

導入時の課題

添付資料の貼付と添付漏れの確認に
時間を要した

システムへ入力したデータを再度書面で
出力する非効率な運用

導入による効果

作業時間短縮により、
より多くの住民の相談受付が可能に

印刷の物品コストと所要時間が
50%削減された

現在の運用について

**電子申告を導入するも、なお紙申告が中心。
職員のスキル差が懸念。**

朝来市の市民生活部税務課は、市民税係、固定資産税係、管理収納係の3つの係で構成されている。市民税係は住民税、軽自動車税、たばこ税、入湯税等の賦課徴収や申告事務を担当しており、通常期は4名体制であるが申告期になると本庁と3支所の計4会場、課内職員15名と支所職員6名を合わせた最大21名体制で対応している。通常業務を並行しつつ、申告会場ではローテーションを組んで13名体制で申告受付を運営している。

運用面では、『The 確定申告V』の「電子申告」操作からNTTデータの「電子申告の達人」へデータ連携し、窓口担当が「電子申告管理ツール」で「送信準備」までを行う。受付終了後は市民税係長の足立氏がその日

のデータを確認し、LGWANネットワークを通じて一括送信する日次運用を確立している。

通常期に申告業務へ関与しない17名の職員には、申告期直前に操作研修を実施し、短期間で対応スキルを習得できる仕組みを整備している。足立氏は「電子で全件処理したいが、職員のスキルに差があり電子申告に不安を感じる職員もいる」と語る。現在は全件を申告支援システム『The 確定申告V』に入力しているものの、電子申告307件、書面申告1,795件と電子は一部に留まっている。

導入前の状況と導入経緯

**既存システムとの高い親和性と
簡単な操作感**

2019年前は『The 確定申告V』で作成した申告書を紙で税務署へ引き継いでいた。2020年確定申告から電子送信への対応が

求められ、販売代理店との協議を経て『電子申告の達人』を導入した。

採用の決め手は、既存の申告支援システム『The 確定申告V』との高い親和性にあった。「『The 確定申告V』で作成したデータを、そのまま『電子申告の達人』に移すだけで、短時間で税務署提出用データを作成できる。操作箇所が少なく、現場の負担が軽い点を評価した」と足立氏は語る。

導入後は操作手順のマニュアル化が容易で、新任職員にも短期間で展開できた。足立氏自身も、複雑な操作を行うことなくスムーズに一括送信できているという。

導入前の状況と導入経緯

**作業時間を削減、
来庁者の待ち時間短縮に**

電子化によって、紙ベースで必要だった書面印刷、署名、添付書類の貼付といった工程が不要となり作業の時間が削減された

ことにより、より多くの方の相談を受け付けることが可能になった。作業にかかる時間だけでなく、紙やのり、トナーなどの印刷物にかかるコストも50%削減できている。また「電子申告の達人」のエラーチェック機能は、外字や未入力などの不備を即時に画面上で確認でき、修正箇所が明確に示される。「作成したデータのチェックが簡単で、どこを直せばよいかが一目で分かるため安心して処理できる」(足立氏)

今後の運用に向けて

職員のスキルアップで、 まずは半分以上を電子に

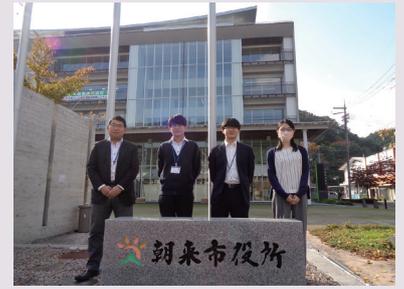
2024年の実績では電子307件・書面1,795件と、紙がなお多数を占める一方、2015年頃より利用している申告書作成支援システム『The 確定申告V』とのシームレス連携やエラーチェックの平易さ、送信準備の簡便さが評価され、電子申告件数を増やす余地があるという。

『電子申告の達人』で操作する部分がほとんどなく、送信準備までの操作が簡単であるため、年度ごとの職員の入れ替え時の職員の個々のスキルアップが電子化のカギである。また、利用者識別番号を取得後『The 確定申告V』に入力して対応し、最新情報との突合を継続的に実施しているが、入力と確認に手間と時間がかかっている。『The 確定申告V』の機能改善を期待したい。

今後は、臨時職員向けの研修や近隣自治体との合同研修を通じて、入力ミスを防ぎ、職員が自信を持って電子申告に取り組めるような成功体験を広げていく。窓口支援人員のスキル向上にも取り組むことで、まずは「半分以上を電子申告」することを目指す。

※本事例の記載内容(数値・体制・運用フロー等)は、朝来市税務課へのヒアリングに基づく。

Profile



兵庫県 朝来市

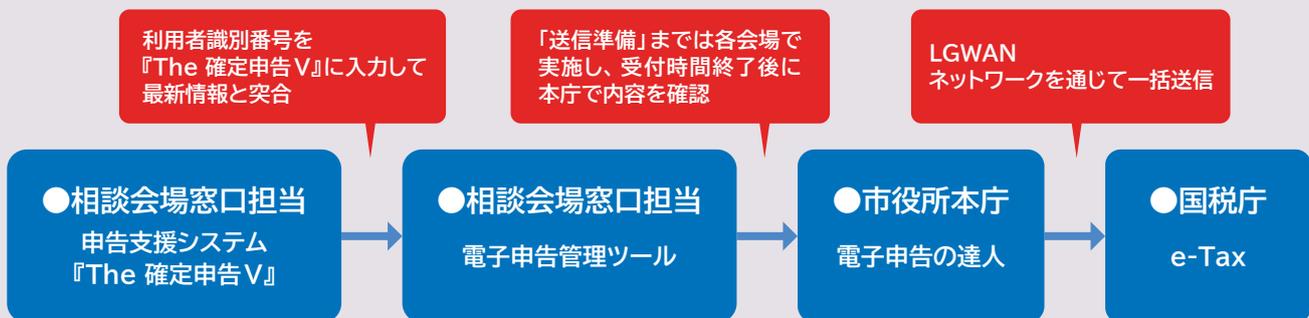
所在地 兵庫県朝来市和田山町東谷213番地1
市政施行 2003年(平成15年)12月1日
人口 約27,000人

市の概要 兵庫県朝来市は、兵庫県の北部に位置し、自然の美しさや歴史的な魅力が豊富な地域です。特に竹田城跡は秋から冬の朝の時間帯は雲海に包まれその景色は幻想的で、空に浮かぶ城のように見えることから「天空の城」とも呼ばれています。また、地元特産の「岩津ねぎ」は、毎年11月23日を販売解禁日として秋冬の食卓を彩り、その特徴は、非常に甘くて柔らかい長ねぎで、辛味が少なく、肉厚でジューシーな食感で焼いても煮ても美味しく、スープや鍋物、焼き物にも相性抜群です。



岩津ねぎ

朝来市の運用フローとポイント



※申告データは日次で送信

