

北海道 美唄市様

紙による税務署への確定申告書の事務引き継ぎを電子化 効率化とリスク低減、住民サービス向上を一挙実現

北海道美唄市では、多くの地方都市同様人口減と高齢化が進んでいる。厳しい行財政の下で、財政の健全化と効率的な組織機構の見直し等を行ってきており、その一環として職員数の削減を行ってきた一方、効率的な事務運営のため、総合住民情報システムの更新など、住民サービスの向上と業務の効率化に努めている。その中で確定申告業務はすべて紙を用いて行っており、マイナンバー制度導入後は税務署へ申告書等を引継ぐための事務処理がより煩雑となり、職員の負担が大きなものとなっていた。申告会場では、受付が終わるごとに添付資料の糊付け作業などがあり、次の住民を受付するまでの時間が長くなり、不満も少なくなかった。これらを解決するため、NTTデータの「電子申告の達人(地方公共団体用)」を導入。電子申告が利用できない一部の申告を除き電子申告へと移行し、大幅な効率化と住民サービスの向上を実現した。

導入による効果

業務効率化

電子申告により確定申告受付後に行っていた、税務署引継ぎに係る業務時間が大幅に短縮。税務署へ書類を引継ぎに行く回数も減少し、業務担当者の負担が軽減。

リスク低減

マイナンバーを記した申請書や添付書類の引継ぎ回数が減ったため、紛失リスクも大幅に低下。

住民サービス向上

書類印刷に係る時間が減り、受付対応時間が短縮。申告から還付金が支払われるまでの期間が短縮。

導入の背景と課題

紙による申告により、申告書や添付書類の確認や名簿作成、税務署への事務引き継ぎに多大な手間と時間がかかっていた

美唄市では、確定申告の受付に専用の支援システムを利用しているが、入力した情報は申告書として出力し、添付書類と合わせ税務署への引継ぎが必要な情報は全て紙で行っていた。

そのため、職員は毎日夕方まで受け付ける確定申告や他の業務で多忙を極める中、受付した申告書の精査と添付資料の確認作業やマイナンバー導入後煩雑化した引継ぎ業務に係る名簿作成などの事務処理を時間外に行わなければならず、大きな負担となっていた。

美唄市 市民部 税務課 市民税係 主事 橋本智典氏は、「税務署が市内にないので車で約30分かけ隣の岩見沢市まで行き、税務署職員と書類の照合や読み合わせなどほぼ半日かけて引継ぎを行います。内容をよく理解した担当者が行く必要があり、忙しい時期に週1回の半日間、職員が1名欠けるのは、それだけで痛手です。さらに、紙の書類を扱うので紛失するリスクがあり、負担となっていました」と語っている。

また、確定申告時の待ち時間緩和に向けた取

り組みを行っていたが、申告書の打ち出しや添付書類の整備など、紙媒体のためにかかっていた時間を削減することは容易ではなかった。

美唄市 市民部 税務課 市民税係 係長 岡村希恵氏は、「申告に必要な書類の印刷枚数が多いので、プリンターで職員が滞留することもありました。また、申告受付後は、誤って他人の資料を添付しないように、申告書と添付書類の整理をしてから次の方をご案内していたので、添付書類が多い方などは、特に時間がかかっていました。」と語っている。



美唄市 市民部 税務課 課長補佐
工藤 賢 氏

導入の経緯

住民サービスの向上と業務の簡素・効率化を目指し、確定申告支援システム入れ替えと併せて「電子申告の達人」を導入

美唄市は、2017年基幹システムを更新した。その際、既存の確定申告支援システムとの互換性がなく、データ連携に苦勞した。当初すぐにでも確定申告支援システムの入れ替えを考えたが、慣れないシステムに変更することによる業務の効率低下を懸念し、1年間は既存の確定申告支援システムを使い続けた。しかし、データ連携に伴う作業が業務を圧迫したため、2018年夏ごろから入れ替えの検討を開始。データ連携がスムーズに行えるNCS&A株式会社の確定申告支援システム「The 確定申告V」への入れ替えを決定した。「The 確定申告V」の選定にあたっては、複数の電子申告を一括処理でき大幅な効率化が見込めるNTTデータの「電子申告の達人」と連携できる点も重要なポイントだった。電子申告に変更することで税務署への引継ぎ業務の負担が大幅に軽減し、確定申告の待ち時間の緩和も期待できるといった大きな効果が得られると考えたからだ。

そのため、導入にあたっては確定申告業務に伴う課題解決に向けた一刻も早い取り組みが必

要だとして「ベンダーによる説明やデモを行い、住民サービスの向上と業務の効率化が図れることを財政及び情報政策部門に理解してもらい、年度内導入を実現しました」と美唄市 市民部 税務課 課長補佐 工藤賢氏は語る。

こうして、2019年2月、新システムを利用した電子申告による確定申告の受付が始まった。当初は、利用者識別番号取得に係る操作や、住民への説明に苦労したが、説明をすれば理解が得られ、電子申告が可能な住民は全員電子申告を選択した。結果、電子申告を送信件数は、1,042件。その操作性について橋本氏は、「『The確定申告V』から基本情報が『電子申告の達人』に自動転記されるので、非常に便利です。基本情報を入力する時間が短縮でき、誤入力も防止できるので新任者でも扱いやすい。また、電子申告の達人で申告内容の編集もできるので、申告支援システムで誤入力があっても元のシステムに切り替えず達人側で修正できます。電子申告に必要なイメージデータ作成や編集などの能力も備わっているので使いやすい。」と評価している。

導入効果

電子申告により添付書類などが不要となり、大幅な業務効率化。還付までの期間が早くなったことによる住民サービスの向上

「電子申告の達人」の導入後は、コスト削減や大幅な効率化を実現した。まず、電子申告となったことで確定申告書や添付台紙の印刷が不要となり、印刷枚数が大幅に削減できた。今回、新たに利用者識別番号の本人控えの印刷が必要となったものの、以前と比べると印刷の枚数はほぼ半分となり、紙やトナーの使用量節減によるコスト削減ができた。

また、電子データで確定申告情報を税務署へ連携できるので、添付書類の確認も名簿作成も不要になり、今まで申告受付後に行っていた作業が大きく減少した。送信作業に係る業務について橋本氏は、「送信に係る操作も簡単ですし、進捗状況のステータスが表示されるので、送信したかどうかともわかりやすく管理が容易。また、送信リストも出力できるので、税務署の問い合わせなどにも対応しやすい」と語っている。

電子申告を導入した結果として、1,000件以上あった紙での申告書引継ぎが約180件に減り、税務署に出向く回数や、書類紛失のリスク、名簿照合と読み合わせ等の時間も減らすことができた。さらに、課内で連携し、申告業務に精通していない課内職員が出向けるようになり、賦課業務の時間確保につながった。

業務改善のほかに、住民のサービスの向上も見受けられた。電子申告により、還付金の振り込みが早くなり、「住民からの『還付金はまだですか』という問い合わせがほとんどなくなりました。また、添付資料を控えたい方が申告中にコピーを取りに席を外すこともなくなったので、以前より申告受付がスムーズになりました。」岡村氏は語っている。

今回は、導入初年度なので利用者識別番号の取得をする時間や、電子申告の説明に時間を要したが、次年度以降の運用について「一度取得した番号は翌年以降も利用可能なので、取得に係る時間もありませんし、電子申告についての説明も不要です。次年度以降についてはさらなる時間短縮が望めるでしょう。」と橋本氏は語る。美唄市は「電子申告の達人」を活用し、より一層の効率化と住民サービス向上に取り組んでいく。

同市は近年観光にも力を入れている。工藤氏は、「当地出身の世界的な彫刻家安田侃氏の作品を中心にしたアルペリアッツァ美唄や、シベリアと日本各地との中継地で毎年7～8万羽のマガンが集まる宮島沼など、見どころも多くあります」と語った。



美唄市 市民部 税務課 市民税係 主事 橋本 智典 氏



美唄市 市民部 税務課 市民税係 係長 岡村 希恵 氏

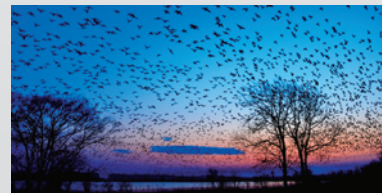
Profile



北海道 美唄市

所在地 北海道美唄市西3条南1丁目1番1号
市制施行 1950(昭和25)年
人口 21,255人(2019年7月末現在)

美唄市は札幌と旭川のほぼ中間にあり、札幌から車で約40分、新千歳空港からも約80分と交通の便が良い。大正時代の採掘開始から高度成長期まで炭鉱で大いに栄えたが、閉山後は農業や商工業振興に注力してきた。美唄市の都市像「食・農・アートが響き合う緑のまち美唄—市民のハーモニーで創る美しき唄のまちを目指して—」の実現に向け、地域特性を生かした交流・産業・雇用の創出、基幹産業である農業の振興などに取り組んでいる。



Trusted Global Innovator

株式会社NTTデータ

第一公共事業本部

第二公共事業部

第三システム統括部 第三営業担当

Tel : 0570-010-221

Copyright©2019 NTT DATA Corporation

2019.09

<http://www.nttdata.com/jp/ja/case/>