

愛知県 碧南市様

**マイナンバー対応を契機に、電子申告システムを導入。
効率的かつ安全な業務環境を整備。**

愛知県碧南市の税務課市民税係では、毎年3,300件以上にのぼる確定申告受付業務を行っている。2月以降の繁忙期は、他部署職員、臨時職員など人員を増やした組織を編成。住民サービス向上と業務効率向上に取り組んできた。そうした中、新たに持ち上がった課題が、業務煩雑化が想定されるマイナンバーへの対応だ。そこで碧南市は、NTTデータ「電子申告の達人(地方公共団体用)」を導入し、電子申告をスタート。待ち時間削減や還付処理の早期対応による住民サービス向上と、ペーパーレス化による業務効率の向上に加え、書類管理の安全性を確立した。

導入による効果

業務効率化

確定申告支援システムで作成される申告データと連動し、書類作成から税務署への送信まで一連の業務を電子化。預かる添付書類の量が減少することで書類の整理業務が軽減されるなど、管理作業、紛失リスクを最小化、効率的な申告業務環境を構築。

安全性確立

マイナンバーの安全管理に対応した高度なセキュリティ対策で電子申告環境を構築。さらに本人確認や番号確認書類のコピー、保管、運搬などが不要となったことで、書類の保管や運搬時の管理リスクを最小化。

住民サービス向上

電子申告により4週間から6週間かかっていた還付処理が2週間に短縮。納税者に安心をもたらした上、還付時期に関する問い合わせが減少。繁忙期の課税業務に注力できる環境が整った。

導入の背景と課題

**確定申告のマイナンバー対応による
業務煩雑化と書類管理リスクに
的確な対策を求められる**

愛知県碧南市は約30名の職員を税務課に配置し、管理係・納税係・市民税係・固定資産税係という4つの係で各種課税業務を行っている。市・県民税の課税業務を行う市民税係では、平成27年度にNCS&A株式会社の確定申告支援システム〈The 確定申告〉を導入。申告書作成から受付に至る一連の業務の効率化にいち早く取り組んできた。それでも例年、繁忙期には正規職員8名に加え、他係から職員を要請。さらに10名以上の臨時職員を動員した体制により、毎年3,000件以上にのぼる膨大な申告受付業務を行ってきた。

碧南市が電子申告の導入を検討し始めたのは平成27年。29年度分課税から申告書へのマイナンバー記載が義務付けられたことで、業務負荷への対応と安全面の対策を早期に講じる必要に迫られたのだ。当時の状況を、碧南市役所市民協働部税務課 課長の小杉充氏は、次のように語る。

「厳格な本人確認が求められるマイナ

バー制度により、申告手続きに必要な1件あたりの書類枚数が増え、業務が一層煩雑化することは目に見えていました。また機密性の高い書類に対応した厳重な管理体制を整備しなければなりません。多くの人員が夜遅くまで残業していた繁忙期に、こうした新しい負荷がかかるのは避けたいというのが本音でした」



碧南市役所市民協働部税務課 課長
小杉 充氏

導入の経緯

**「電子申告の達人(地方公共団体用)」を採用。
基幹システムの更新に合わせ
電子申告システムを導入**

碧南市では、特定個人情報情報をペーパーレスで安全に管理できる電子申告システムの導入は必須であると判断。基幹システムの更新に合わせ、申告データを電子化して国税へデータを引き継ぐ税制改正に対応した電子申告システムを導入することにした。碧南市役所市民協働部税務課 市民税係長の松井規夫氏は次のように語る。

「この機を逃すと、次の大きな更新まで導入を待たなければなりません。マイナンバーによる業務負荷が及ぼす影響を考えると、5年後、10年後まで先延ばしにできない。国からの積極的な推奨も後押しとなり、電子申告システムの導入を正式に決定しました」

こうした中、利用することになったのが、NTTデータの「電子申告の達人(地方公共団体用)」だった。確定申告支援システムからマイナンバーを含むデータを取り込み、電子申告データに変換。納税者の利用者識別番号取得から送信、受信通知確認まで一連の業務

遂行をスムーズにサポートする上、マイナンバーの安全管理措置に対応する高度かつ安全なセキュリティ対策の運用力が評価された。



碧南市役所市民協働部税務課 市民税係長
松井 規夫 氏

導入効果

**本人確認用添付書類を最小化。
業務効率化、安全性確立、
住民サービス向上につなげる**

平成28年秋、碧南市は「電子申告の達人（地方公共団体用）」を活用した電子申告システムの導入に着手した。NCS&A株式会社およびNTTデータの協力の下、税務署の要望を最大限に活かしながら、新たな確定申告支援システムとシームレスに連動する仕組みを構築し、平成29年1月には試験送信を実施。4か月という短期間で電子申告環境が整備され、碧南市はマイナンバー対応後、初めての繁忙期を迎えることとなった。

電子申告の効果は絶大だった。書面申告では、通知カードなどの写しを添付するマイナンバー確認用台紙や本人確認用台紙の添付が必要になる。一人の職員が1日最大40件もの手続きを行う繁忙期は、書類増加は業務効率低下と管理リスク顕在化につながってしまう。一方、電子申告は初回に必要な利用者識別番号が一人につき30秒程度で取得でき、書面申告で必要な2枚の台紙添付も不要。その効果について、碧南市役所市民協働部税務課 市民税係 主事の山本昌弘氏は

「今期の電子申告件数が3,200件でしたので、合計6,400枚のペーパーレス効果がありました。手続きが集中した際もプリント待ちで業務が滞ることもなく、住民サービス向上、職員個人と組織の業務効率向上に大きく寄与してくれました。紙で行っていた確定申告支援システムとの件数合わせも楽になり、この数字は書類管理の負担を減らし、リスク顕在化の防止にも大いに役立ったと考えられ、職員全員が安心して業務を遂行できました」と語る。

また電子申告導入は、当初想定していない効果をも生み出した。「書面申告では1か月以上かかる還付金の戻りが、電子申告により2週間に短縮され、住民サービスの向上につながりました。また還付時期に関する問い合わせも減り、税務署への確認作業も少なくなりました。書面申告の時と比べて、今まで以上に申告手続きに注力できる環境が整いました」と山本氏は振り返った。



碧南市役所市民協働部税務課 市民税係 主事
山本 昌弘 氏

確定申告の電子化でさまざまな価値を手にした碧南市だが、住民税課税データの作成において課題に感じていることがある。それは、碧南市以外で確定申告を行った約5,000件が未だ書面で手続きをしていることから、第二表の補記等に多くの時間を費やしている現状だ。確定申告の電子化がさらに普及することで、こういった確定申告の受付後に生じる業務も大幅に短縮できると碧南市は期待している。

「電子申告の達人（地方公共団体用）」を活用した電子申告システムで、マイナンバー対応により予想された業務負荷、書類管理リスクを解消した碧南市。確定申告支援システムとの間でやりとりされる送信表のデータ連携をさらに強化するなど、今後もNTTデータのサポートを得ながら、職員にも納税者にもますます利便性の高い電子申告環境の実現に取り組んでいく予定だ。

Profile



愛知県 碧南市

所在地 愛知県碧南市松本町28番地
市政施行 1948(昭和23)年
人口 72,228人(平成29年5月31日現在)
市の概要 昭和23年に3町1村が合併。愛知県碧海郡域で初めて、西三河でも岡崎市に次ぐ2つめの市として発足。温暖な気候と風土により市域の約4分の1を田畑が占め、農業が盛んです。国の特産地として指定されているニンジンのほか、タマネギ、サツマイモ、イチジク、観賞用植物などの栽培で名高く、漁業も活発です。窯業、鋳物、醸造などの伝統産業と近代的な輸送用機器関連産業などがバランスよく存在し、農業、漁業、商業による調和のとれた産業構造となっています。新しい時代に向け「ひとのわで 楽しさつくる みなとまち へきなん」をキャッチフレーズに、元気で活力ある、みなとまち碧南を目指します。



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(税務サービスグループ)

Tel : 0570-010-221

Copyright©2017 NTT DATA Corporation

2017.08

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