

電子申告の達人
お客様事例TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

滋賀県 東近江市様

電子申告での受付業務が当たり前。
自宅・スマホでの申告普及へ。

令和元年の申告分から『電子申告の達人』の利用を開始した東近江市。当初は利用者識別番号の取得に時間はかかったが、マイナンバーカード普及に伴い、受付業務に時間を要することも少なくなった。「市民への所得税還付までの短縮化」「国税連携情報の受領の迅速化」などのメリットを享受しながら、作業短縮で生まれた時間を有効活用する。電子申告は、高度なセキュリティを確保しながら、申告受付業務の大幅な効率化に貢献している。

導入による効果

申告データを
LGWAN回線で
送信する仕組みの構築源泉徴収票等の添付書類
省略化に伴う
税務署への回付書類の削減住民サービスの充実に向けた
デジタル化推進に貢献

電子申告導入のねらい

ネットワークの課題を克服し電子申告システム開始へ

「私が市民税課に来た時はすでに『電子申告の達人』は導入されていたので詳しい経緯について不明です。ただ、近江八幡税務署からは、税務関連業務の電子化を進めるために、周辺の市や町に電子申告の導入を強く薦めていたようです」と話すのは税務部市民税課係長の平田氏だ。

東近江市は、近江八幡税務署が管轄する市や町の中でも自治体で申告を受け付ける件数が多いため、デジタル推進に向けた働きかけは強かったという。

しかし、ネットワーク構築には課題があった。税務部市民税課主事の池田氏はこう話す。

「本市の確定申告支援システムや税関係システムは個人番号系ネットワーク上に構築されています。電子申告はLGWAN回線で送信する仕組みを取るため、それらネットワークを連携させる仕組みを作るのに苦労したようです」

本庁と6つの申告会場のデータは、全件まとめて一括送信する。本庁と各会場の連携に配慮した上で、令和元年度、東近江市の電子申告システムは稼働を開始した。

現在の運用について

電子申告システムの利用が前提の運用

現在、東近江市の申告会場は最大7箇所稼働する。市民税課は13名だが、繁忙期は税務部や支所の税担当職員全員で会場受付業務にあたる。

お話しいただいた平田氏は2年前に、池田氏は3年前に、税務とは関係のない部署から市税課に異動してきた。運用開始前の状況を知る職員も少なくなっているという。

「確定申告を理解するのに、システムよりも紙の書類のほうがよいという意見もありますが、私はそうは思いません。入力・計算する時点で課税の種類や金額の意味を理解し、答え通りに結果が出てくればそれで問題はないし、逆に紙だと計算が合っているかどうか分からない。間違いない答えを出してくれたほうが勉強にもなります」(池田氏)

税務部 市民税課 係長
平田 慶吾 氏

「毎年12月に関係者全員参加で税制改正や確定申告支援システム、『電子申告の達人』もレクチャーを受けています。いままで特にトラブルもなく、操作につまずくような人も出ずにスムーズに運用できています」(平田氏)

電子申告の達人による運用

作業が増えるも長期視点でメリットを享受

電子申告導入によって具体的にどのようなメリットを感じているのか。

「紙の申告書を扱わないということは原本を税務署に渡すために管理・整理することが必要なくなるということ。この整理から解放されるだけでも利点はあります。また、電子データをその場で作ってストックしておき、税務署に一括送信するのは非常に安全性が高い仕組みだと思います」(平田氏)

税務部 市民税課 主事
池田 宜幹 氏

このデータ送信という工程が増えたため、その分時間がプラスされて1日の処理件数が減るのではないかと、導入当初は懸念されたようだ。

東近江市の場合、1会場で受け付ける申告数は、多いときで1日約300件。データは本庁のサーバーに集約され、最後に一括送信する。こうした電子申告ならではの工程が増えたが、年を重ねるごとに利点が勝り、業務効率化に貢献しているという。

「今はマイナンバーカードを使って事前に利用者識別番号を取得できるので、会場で取得に時間がかかることはありません。電子申告は、取得した番号を使ってそのままe-Taxで送信するだけの仕組みなので、今後はますます時間短縮に貢献してくれると思います」(池田氏)

電子申告による副次効果

生まれた時間を有効活用、さらなる時間削減へ

業務が効率化された結果、生まれた時間をどのように活用しているのだろうか。

「データを課税台帳に取り込む作業に時間を当てられます。これは、e-Taxで税務署から結果確認のデータが送られてきて、それを申告の受付システムに取り込み、最終的に

課税台帳に記載するもので、取り込む前にその申告内容が合っているか、合っていないればエラーを一つひとつ修正して台帳に取り込む作業があります」(池田氏)

どうしても本庁に帰ってきてから行う作業。早く取りかかれば残業が減るので、『電子申告の達人』導入の成果と言えるだろう。

今後の展望

個人のe-Tax利用促進に向けて

税務はもちろん、自治体においてもDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進は大きな課題。マイナンバーを使用して、e-Taxで送信できる仕組みをもっと活用できれば、わざわざ仕事を休んで会場に来なくても、その場でスマホを使って申告できる。市の職員も受付対応する時間を削減でき、双方に時間削減という利点が生まれる。

「e-Taxでの申告が増えれば受付の負担はさらに減少するので、個人がスマホやPCで申告してくれるよう、e-Taxを告知した会場案内チラシを全戸配布しています。」(池田氏)

「デジタル化が進むと自分の頭で計算することが少なくなっていく。市民の皆さんから疑問があった際にしっかり答えられるよう、“システム任せ”にはならないよう、気を

つけたいです」(平田氏)

個人のe-Tax利用に向け、それを実現する職員一人ひとりの時間をいかに作るか。『電子申告の達人』がもたらす効率化への期待は高まる。

Profile



滋賀県 東近江市

所在地 滋賀県東近江市八日市緑町10番5号
市政施行 平成17年2月11日
人口 112,718人(令和4年10月1日現在)
市の概要 東近江市は、古来より交通の要衝の地として栄え、近世には近江商人が活躍し、多くの企業家を生んできました。平成17年2月11日には1市4町が合併し「東近江市」が誕生。さらに平成18年1月1日、東近江市は1市2町で二度の合併を経て現在の東近江市となりました。

東近江市の電子申告フローとポイント

