

鹿児島県 日置市様

電子申告システムで、確定申告書の受付作成にとどまらない トータルな業務効率化を実現。

市町村における確定申告業務は、単に確定申告書の受付と作成にとどまらない。一枚一枚の確定申告書の精査、書類の添付、税務署への受け渡しなど、さまざまな関連業務がそこには存在する。例年 35 か所以上の公民館等に申告受付会場を設営して申告業務を行う鹿児島県日置市も、申告受付、作成、課税の一連の業務負荷軽減を長年の課題としていた。同市は税務署の要請をきっかけに確定申告の電子化を開始し、NTT データ「電子申告の達人（地方公共団体用）」を導入した。一連の業務にかかる時間を大きく削減、ペーパーレス化も実現し、業務効率向上を図るなど、さまざまな効果を手にした。

導入による効果

ペーパーレスによる業務効率化

確定申告書作成後の手続きに必要な関連業務を、電子化により大幅に改善。確定申告支援システムで作成される申告データとデータ連携し、書類作成から税務署への送信まで一連の業務を電子化。一連の業務がペーパーレスでほぼ完結する効率的な申告環境を整備。

マイナンバー対応

確定申告のマイナンバー対応により業務負荷や安全面の課題を電子化により解決。新たな税制にもスムーズかつ安心して対応できる業務基盤を実現。

住民サービス向上

電子申告により還付金の振り込みが、約 1 週間短縮。業務の効率化だけでなく、住民へのサービス向上にもつながった。

導入の背景と課題

全 35 会場で受付。 本庁舎に戻ってからの作業が大きな課題に

毎年、2月の初旬から3月15日頃にかけての確定申告期、鹿児島県日置市の税務課市民税係は大いに多忙を極める。市内各地区 35 か所の公民館に受付会場を順次設置。本庁と3つの支所の担当職員が出向き、地域の納税者の確定申告を受付し、1,300 件にも上る書類作成を行っている。一つの会場での作業が完了すれば、翌日はまた別の地区での受付が待っている。設備の撤収、新たな会場の設営をこなし、市役所に戻ると、税務署へ提出するための各書類の精査と整理が待っている。すべてを紙で運用していた以前、書類受付と作成実務にとどまらない確定申告業務の忙しさは、市民税係の課題だった。



日置市役所総務企画部 税務課 市民税係 主査の久木野政和氏は、繁忙期の多忙な状況について次のように語る。「日曜日、月曜日を除き連日8時間の受付・作成業務と会場設営・撤収を、緊張感の中、行っています。担当者ごとに本庁及び支所に戻り、確定申告書や領収書などの書類一式を1件ずつ確認し、源泉徴収票や領収書を貼り付けて、表紙を用意して税務署に届ける。こうした業務に毎日遅くまで追われていました」



日置市役所総務企画部 税務課 市民税係 主査
久木野 政和 氏

導入の経緯

税務署の説明を足がかりに、 「電子申告の達人（地方公共団体用）」を導入。 業務効率化へと動く

紙による申告業務の効率化を課題としていた日置市だが、効果的な打開策は見いだせずにいた。しかし、平成28年、業務効率化のきっかけとなった働きかけを受けることとなる。税務署から電子申告導入メリット等の説明を受けた。「それまで電子申告に関心はあったものの、利便性に対するイメージが正直湧いていませんでした。また、目に見えないデータを使ったやりとりにも不安があり、具体的な検討は遅れていました。しかし、税務署からの説明の中、メリットに納得し、平成29年の確定申告に間に合わせる形で導入を決定したのです」（久木野氏）

そこで日置市では、既に導入していた富士通Japan株式会社の住民税申告支援システムF@INTAX/Webに、新たにNTTデータの「電子申告の達人（地方公共団体用）」を連携させることで、確定申告のトータルな電子化を図ることにした。平成28年11月より構築に着手し、翌年1月には試験データによる送信試験を実

施。速やかに各種業務を進められるスムーズな使い勝手は、日置市の想像を超えていた。

「ペーパーレスで添付書類なく、申告関連のやりとりができる。その利便性により実感湧いてきました。書面時代の課題であった業務効率化が図れるのではないかと、強い手応えを感じました」(久木野氏)

導入効果

**ペーパーレス化で申告業務を効率化。
今後のマイナンバー対応、
住民サービスにも成果が**

平成29年2月7日、電子申告による確定申告が始まった。例年通り1日1会場のペースで、地区公民館等に受付会場を設営。農業、畜産、漁業、不動産など申告対象の住民の多い地区では、受付前に多くの納税者が列をなした。今年も、1人の職員が1日で行う手続きは最大で40件以上を数えた。しかし、電子申告による業務改善効果は期待以上のものだった。

「電子申告件数は、全申告件数のほとんどを占める1,150件でした。つまり、紙の書面がほぼ電子化されたことで、一連の作業の多くがほぼその場で完結できるようになったのです。仮に確定申告支援システムからのデータ連携時にエラーがあっても申告書を直接修正できる上、処理状況もわかるので、作業はもちろん、進捗管理も楽になりました。確定申告書と突き合わせながらの各種書類の添付作業など、市役所に戻ってからの作業がほぼなくなりました。1週間で約8時間の時間削減につながり、職員は他の業務に時間を使うことができるようになりました」(久木野氏)

従来に比べ、1件につき2~3枚の添付が減ったと仮定すると、ペーパーレスによりおよそ2,000枚から3,000枚分の紙の作業がなくなった計算となる。膨大な書類を速やかに整理し、安全を徹底させながら離れた税務署に持ち運ぶ一連の作業もなくなり、職員にかかっていた紛失等のリスクは遥かに軽減された。実際の運用は行っていないが平成29年は確

定申告のマイナンバー対応も開始されており、もし書面申告のままだったら、業務効率面、安全面のリスクは例年より重いものになっていたことは想像に難くない。

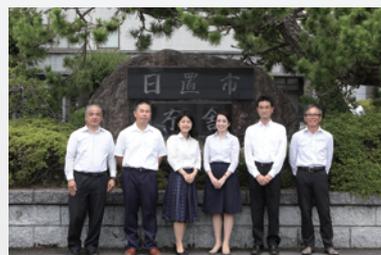
「利用者識別番号は各会場に税務署の職員の協力のもと、申告会場にて取得し、「電子申告の達人(地方公共団体用)」に連携させる方式をとりました。これは一度取得すれば次年度以降の取得にかかる作業は必要ないので、作成作業は今後ますますスピードアップしていくはずです」(久木野氏)

また電子申告導入は、住民サービスの向上にも大いに役立った。申告後の還付の早期化だ。「書面時代に比べ、還付金の振り込みが1週間短縮されました。これは住民の皆様にとっても非常に嬉しいことですね。業務効率化と同時に、こちらも期待以上の成果だったと言えます」(久木野氏)

「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、長年の課題を解消し、職員にとっても住民にとっても、快適で安心な確定申告環境を整備した日置市。想像以上の効果を実感した市民税係だが、2年目以降はさらに「電子申告の達人(地方公共団体用)」の機能を活用し、利便性を高めていきたいと、さらなる住民サービス向上に向けて意欲を高めている。



Profile



鹿児島県 日置市

所在地 鹿児島県日置市伊集院町第一丁目100番地
市政施行 2005(平成17)年
人口 49,531人(平成29年7月現在)
市の概要 平成17年、鹿児島県日置郡の伊集院町、東市来町、日吉町、吹上町が新設合併し発足した日置市。美しい緑と海に恵まれた鹿児島市のベッドタウンとして、自然と調和したこれからの都市づくりを進めています。「住んでよし、訪ねてよし、ふれあいあふれるまち ひおき」のスローガンに相応しく、活発な農業と漁業による豊かな食と歴史ある2つの温泉郷があり、毎年多くの観光客が訪れます。毎年、鹿児島県の三大行事でもある「妙円寺詣り」が行われ、また薩摩焼の歴史とも深く関わり、現在でも旧東市来町美山地区などに窯元が開かれるなど焼物の街としても知られています。



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

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

2017.09