



電子申告の達人 お客様事例

TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

三重県 いなべ市様

**多様化する申告に柔軟に対応。
住民サービスを支える『電子申告の達人』。**

いなべ市市民税課では他市に先行し、2018年に『電子申告の達人』を導入。申告業務の効率化を図るが、複数の端末を使い分けるなど、ネットワークを分離した情報セキュリティ対策のもとで運用されている。紙申告、電子申告、スマホ申告など住民に合わせた対応が職員に求められている状況下で、業務の時間短縮や作業効率化に取り組んでいる。

導入時の状況

税務署の要望で『電子申告の達人』を
他市より先行して導入

税務署の手厚いサポートがあり、
導入当初は効果を楽しむ

導入後の効果

申告書内容の自動チェック機能を
利用することで、確認時間が短縮できた

申告者一覧の自動生成を利用することで、
税務署へ提出する書類の準備時間を削減できた

導入経緯

他市に先駆けて導入。税務署支援が後押しに

いなべ市では、他の市に先駆けて2018年に『電子申告の達人』を導入している。

「詳しくは分かりませんが、まだ他の自治体が電子申告を実施していない時期に先行して導入したと伺っています。きっかけは税務署からの要望だったと聞いています」と話すのは市民税係の藤嶽氏。



総務部 市民税課
藤嶽 明香 氏

申告書支援ソフト『F@INTAX』を使用し、しばらくは紙で出力した申告書を税務署に持ち運んで対応していたが、税務署から電子申告を利用してほしいとの強い要望に加え、税務署職員派遣などの支援が受けられることも後押しになり『電子申告の達人』の導入に至った。

以来、電子申告の送信件数も増え続け、2023年度には、全所得税申告数のうち2割程度を電子申告で行うようになった。

現在の運用について

多様な確定申告業務を電子申告が支える

「税務署が遠方であり、公共交通機関も充実していないため、市役所で確定申告の相談受付をやり続けてほしいという声をいただいています」(藤嶽氏)

確定申告時期の1か月間、市役所の敷地内に特別に設置した会場で相談・申告に対応する。会場はここ1か所だけで1日当たり100人ほどが電話予約のうえ来場する。

内容整理と申告書作成の窓口ではそれぞれ5～6名の職員がおり、他にe-Taxの窓口、市民税課の窓口、相談予約の電話受付、

賦課業務を行う職員を合わせると、総勢20名の体制になる。なお、e-Taxでの申告書作成窓口には市職員のほか、税務署の職員(1～2名)がおり、譲渡所得など専門的な申告のサポートをしている。

「情報課が定めたセキュリティルールを守りつつ、効率的に業務を遂行できるような運用体制をとっています」(藤嶽氏)

「セキュリティ対策のため、データを複数の端末に分けて作業する必要があるなど多少手間はかかりますが、この運用で問題を感じたことはありません」と話すのは、昨年からは本業務に携われる前田氏。

いなべ市では毎年、教育的な目的で職員をローテーションさせている。新しく着任した職員は申告支援システムや『電子申告の達人』の操作研修を受けてシステムの習熟をし、申告業務に対応している。

電子申告の導入効果

便利な申告者一覧自動生成、操作性に満足

『電子申告の達人』の導入から7年経った現在、電子申告は当たり前利用されるようになった。いなべ市では、『電子申告の

達人』を活用した運用フローがしっかりと構築されている。

「以前は管理端末で一件一件データの中身を確認していましたが、現在は申告書内容の自動チェック機能を利用しています。また申告者一覧の自動生成ができるので、利便性の高さを感じています。以前は一覧を作成せず、件数報告だけを税務署にすればよかったのですが、3年ほど前に紙媒体も含め、氏名・住所等の一覧を作成するよう要望されました。もし申告者一覧の自動生成機能が無かったら、手作業に追われていたかもしれません」(藤嶽氏)

「昨年、初めて『電子申告の達人』を使いましたが、すごく直感的な操作でわかりやすいので、操作性や使い勝手についてとても満足しています」(前田氏)

長年利用しているからこそその感想

業務が増加する中でも欠かせない電子申告の達人

電子申告導入後も紙の申告書・添付書類の取り扱いは続いており、当初ほど電子申告に大きな効果・メリットを感じる機会が少なくなったという。

『電子申告の達人』自体は便利なんです。これがなかったら税務署との連携にもっと時間がかかっていたと思います。ただ、会場では添付書類などの紙媒体も受け、本人申告による預かるだけの書類も受け、またe-Taxやスマホ申告操作のサポートも対応しています。個々のサービスは便利

で市民にとって申告の選択肢が増えたことは良い点ですが、自治体側の職員で対応する業務が相対的に増えていて、正直なところ今は作業時間の削減といった効果を実感できていません」(藤嶽氏)

「まだ経験が浅く、実態を把握しきれませんが、問題解決を図っていくには、もっと税務署と協議を重ねていくことが大事だと思います」(前田氏)

このような状況下でも、さらなる時間短縮・業務効率化を目指していきたい、そのためにも、トラブル等の困った状況を解決へ導くNTTデータの「ヘルプデスク」を活用していきたいと話す。懇切丁寧、対応範囲の広さと深さに定評があるヘルプデスクを積極的に活用することで『電子申告の達人』をより便利に使いこなすことができる。

いなべ市の実態から分かるように、電子申告をはじめ紙での申告やスマホ申告など住民のニーズに合わせて柔軟な対応が自治体には求められている。自治体は様々な工夫を凝らしてこれからも住民に手厚いサービスを提供し続けようと努力している。

Profile



三重県 いなべ市

所在地 いなべ市北勢町阿下喜31番地
市政施行 2003年(平成15年)12月1日
人口 約45,000人

市の概要 いなべ市は、養老山地と鈴鹿山脈に囲まれた自然豊かな地域で、員弁川が流れています。農業が盛んで、良質な米やお茶の産地として知られ、セメント産業も重要です。市では、子どもが健やかに成長できる社会を目指し、保育や子育て支援サービスを強化する「子ども・子育て支援事業計画」を進行中です。



梅林公園



にぎわいの森

いなべ市の運用フローとポイント

●相談会場
申告支援システムで
申告書の作成

●本庁市民税課:管理端末
申告書データから
「送信データ」を作成
「電子申告の達人」で電子申告データの自動生成

●税務署

●本庁市民税課:担当者端末
受付データを会場から
担当者端末へ
「申告支援システム(F@INTAX)」で申告者一覧を生成

●本庁市民税課:送信用端末
LGWANに接続された専用端末で送信
「電子申告の達人」で送信対象一覧を作成
送信対象者一覧と添付書類(原本)を税務署に引渡し

株式会社NTTデータ

第三公共事業本部 デジタルプラットフォーム事業部
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: 0120-554-620

