

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

山口県 宇部市様

**導入ハードルが高感じていた電子申告。
思い切った導入で、業務効率化ができました。**

宇部市では、2020年に「自治体クラウド」と共に『電子申告の達人』を導入し、2023年度の申告分から本格的に利用を開始している。電子申告はハードルが高感じていたが、思い切って導入したことで、手間のかかる作業が大幅に削減され、通常業務に早めに着手できるなど、業務の効率化や作業の時間短縮を実現した。

導入前の課題

申告書の内容に誤りがないか、
目視での確認に時間がかかる受け付けた申告書と申告書一覧表との
突合に手間がかかる

導入による効果

エラーチェック機能の活用で、早く正確に申告書内容の
誤りを確認できるようになった電子申告により、一覧表との突合作業が
大幅に減り時間内で作業を終了できた申告書作成ソフト『The 確定申告V』と
スムーズに連携して電子送信ができる申告業務の負担が軽減でき、
相談窓口での対面・対応に余裕が生まれた

現在の運用について

電子申告を導入するも半分以上は紙の申告

宇部市役所庁舎の同フロアに宇部税務署がある。

通常期、市民税課は係長2名(2係)、係員10名の体制だが、確定申告時期になると、これに委託派遣2名が加わり、総勢12名が宇部市内10会場(うち市民センター等の出張相談が9会場)で約1,000件の所得税申告に対応している。

『電子申告の達人』の本格稼働は、2023年度確定申告からであった。市民税課副課長の岩本氏は『電子申告の達人』の導入について、「導入前と比べると、一覧表の確認・チェックにかかる時間を削減できたが、まだ半分以上は紙で申告している状況です」と話す。電子申告と紙の申告が混在しているため、煩雑さは残っている状況だ。

導入前の状況と導入経緯

税務署と連携強化。申告書誤記入の不安を解消

宇部市役所が新庁舎に建て替わる前から、宇部税務署は市役所に隣接しており、このため往来がしやすく、「市役所で受けた紙の申告書を職員が税務署に届ける」ことを負担に思うことはなかったという。一方、『電子申告の達人』の導入前は、約1,000件の申告書の記入誤りの確認をする度に、不安な思いを抱いていたという。

「自治体クラウド」の導入を契機に、管轄税務署との連携強化が進む中で、申告書の電子化が課題となった。

「すでに利用していた『The 確定申告V』とも相性が良いとのことでベンダーから『電子申告の達人』を導入したらどうですかと言われました。当時は税務署が近く、紙に出力して提出することに対し職員が負担に思うことはありませんでした。また、電子申告に変わることによって負担が増えたり、ミス誘発したりするのではないかと懸念もあって、電子申告の達人の活用に向き姿勢ではありませんでした。」(岩本氏)

『電子申告の達人』を勧められて2020年3月に導入し、その後税務署とやり取りを

重ねて試行錯誤し本格導入に至った。

市民税課 副課長
岩本 浩志 氏

電子申告の導入効果

確認作業不要、通常業務に時間を割り当て

導入後の業務の流れ、そこで感じたメリットを永岡氏はこう話す。

『『電子申告の達人』は『The 確定申告V』との相性がとても良く、業務の流れをスムーズに繋げることができました。最後に申告書をプリントアウトするか、電子申告データを作成するかの違いだけ。窓口での一人当たりの受付時間もそれほど変わり

ませんでした。

電子申告の導入前は、出張窓口から本庁に戻り、申告書の一覧表を作成後、申告書と突合する作業があり、終了する頃には時間外になっていましたが、電子申告ではこの作業を大幅に削減することができました。これにより、同じ時期に並行していた給与支払報告書の整理業務に早く着手できるようになりました。



市民税課2係 係長
永岡 充氏

『電子申告の達人』により申告の作業を早めに切り上げることができ、通常業務に時間を割り当てられたという。電子申告での処理の割合が上がっていけば、さらなる効果も期待できそうだ。しかし、そこに「利用者識別番号の取得」という課題が立ちはだかった。

「宇部市内9か所の出張相談会場にLGWANやインターネット回線が無く、利用者識別番号を取得する端末は設置していません。利用者識別番号の取得が半分程度しか進まなかったことが全件送信できない原因と考えます」(岩本氏)

「住民の方はまだ利用者識別番号の取得に敷居の高さを感じている人が多いため、電子申告の利用が進んでいないと考えられ

ます。また、職員が利用者識別番号の取得案内業務を負担に感じているとの声もあがっています」(永岡氏)

今後はさらに、相談窓口の予約の際に「利用者識別番号」の事前取得を促していくという。2023年度取得分に加え、新規取得数も積み増していけば、電子申告を利用できる割合も増えていく。職員の負担も今以上に減らせれば、業務全体に余裕が生まれ、窓口対応もさらに丁寧になり、申告相談時間も増えて、利用者の満足度も上がっていくものと考えている。

導入・運用を振り返って

導入のハードルは思ったほど高くなかった

今後、「申告は電子送信で」という認識をさらに広げる意味で、宇部市市民税課からメッセージをいただいた。

「電子申告に限らず、自治体にとって新しいやり方を取り入れるというのはなかなかハードルが高いものです。心理的な問題かもしれませんが、2023年に思い切って導入し、実際に使ってみたら、業務の効率化を図れた部分がありました。ひとまず良かったところですよ」(岩本氏)

「申告支援ソフトとの相性の良さもあるかもしれませんが、電子申告は余計に時間がかかるとか、送信に手間取るといったことはありませんし、職員に作業負担が増えることもなかったので、思ったより導入のハードルは低かったなという印象です。電子申告に躊躇する自治体に対しては、悩むことはそんなにありませんよと言いたいです」(永岡氏)

電子申告がもたらす効果によって、職員の負担をできる限り減らし、その分、業務を通

じた住民サービスの向上につながっていくことが期待される。

Profile



山口県 宇部市

所在地 宇部市常盤町一丁目7番1号
市政施行 1921年(大正10年)11月1日
人口 158,497人(令和6年1月1日現在)
市の概要 山口県の南西部に位置し、西は山陽小野田市、東は山口市、北は美祢市に接し、南は瀬戸内海に面しています。「最も長く続いている野外彫刻展」としてギネス世界記録™に認定された、「UBEビエンナーレ」の開催をはじめ、市内随所への作品の設置など、宇部市固有の情景を醸成しています。



UBEビエンナーレ

宇部市の電子申告導入フローとポイント

《今後の課題》全件電子送信を目指して
利用者識別番号の取得不足⇒事前取得促進へ
・相談窓口予約時に事前取得をご案内
・各出張相談会場に利用者識別番号取得用の端末を設置 他

全件電子送信の実現へ

同年3月にバンダーより『電子申告の達人』の導入をするも積極活用に至らず

国税・所得税について
電子申告の割合44.3%達成
(半分以上は紙での申告)

●『電子申告の達人』導入以前
所得税確定受付支援ソフト
『The 確定申告 V』導入(2018年)

●2020年1月(令和元年度)
自治体クラウド運用開始
(住民情報系システム)

●2023年(令和5年度)
『電子申告の達人』の
本格運用開始

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