

## 福岡県 柳川市様

### 確定申告業務を電子申告へ移行して 繁忙期の業務時間を短縮。業務効率化を実現。

有明海に面する柳川市は、海苔養殖に携わる個人事業者や事業専従者が多く、所得税申告の件数が毎年5,000～6,000件ある。柳川市税務課市民税係では、確定申告時期になると申告相談受付での申告書作成や添付書類の整理、給与支払報告書等の整理に追われ、毎日残業が続く。この状況を改善するため、柳川市は国税庁のe-Taxクライアントソフトを使って電子申告に取り組んだが、思うように効率化ができず、解決策としてNCS&A株式会社「確定申告支援システム〈The 確定申告〉」とデータ連携ができる「電子申告の達人（地方公共団体用）」を導入した。これにより日々の確定申告業務を2時間短縮し、作業時間の削減と業務の効率化を図ることができた。

#### 導入による効果

##### 作業時間の削減

確定申告支援システムと連携した電子申告で業務を大幅に削減。繁忙期の確定申告業務を毎日2時間短縮。

##### 業務の効率化

削減できた時間を他業務に充て、時間を有効活用し、業務を効率化

#### 導入の背景と課題

##### 確定申告業務に追われ 約3か月間毎日残業が続いていた

柳川市の市民部税務課市民税係にとって毎年1月半ばから3月末までは最も多忙な時期となる。特に2月上旬から3月中旬は、市内各所の申告相談会場で確定申告受付相談が始まり、他部署の職員などにも応援を頼まなければならないほど多忙である。



市民部 税務課 市民税係 係長  
塩塚 俊彰氏

「出張申告を終えて本庁に戻ってから当日の確定申告書と添付書類の整理や受付名簿との照合、受付簿を作成して税務署へ送付する仕事があります。給与支払報告書の整理も併せて行っています。係員8名全員が毎日22時頃まで残業しないと仕事が終わりませんでした」と市民部税務課 市民税係 係長 塩塚俊彰氏は、当時の状況を説明する。

当時、業務効率化を検討している中、税務署からe-Taxクライアントソフトを勧められ電子申告に取り組んだ。申告相談会場では、国税庁確定申告書等作成コーナー（オフライン版）を使用し、申告書作成と電子申告データの保存を行う。本庁に戻ってからは会場で保存した電子申告データをLGWAN回線に接続されたパソコンにまとめて送信をした。書面申告から電子申告に移行しても手間と時間はほとんど減らなかった。

「会場でパソコン一台一台から電子申告データを抜き出して、最後にそれを本庁のパソコンで1つにまとめて送信するのは手間がかかりました。さらに記載に不備があると送信エラーが出るのですが、エラーの文字列が表示されるだけで、

どの箇所に不備があるかわからず、修正をするのにも非常に苦労しました」と塩塚氏は、当時の課題を話す。

これでは作業時間の削減や業務を効率化できないと考え、〈The 確定申告〉の導入を契機に「電子申告の達人（地方公共団体用）」の導入検討を始めた。

#### 導入の経緯

##### 〈The 確定申告〉とデータ連携可能な 「電子申告の達人（地方公共団体用）試行版」 で効果を実感

平成30年1月に確定申告支援システム〈The 確定申告〉を導入の際、「電子申告の達人（地方公共団体用）」を紹介された。予算は確保できていなかったが、NTTデータが提供する試行版（無償お試し版）があることを知り、利用することを決定した。

試行版の提供を受けてすぐに確定申告業務に使い始めた。

「申告相談会場にサポートベンダーの担当者が1人ずつ来てくれ、ネット接続から操作説明まで

丁寧なサポートしていただいたので、確定申告受付初日から安心して業務に取り組みました」(塩塚氏)

実際の業務で「電子申告の達人(地方公共団体用)」を実装したことにより費用対効果を確認することができたことで、「電子申告の達人(地方公共団体用)」を正式に導入した。

## 導入効果

### 他業務に充てることができた

〈The 確定申告〉と「電子申告の達人(地方公共団体用)」の導入により、シームレスな電子申告が実現でき、作業時間は大幅に削減された。「会場で作成した電子申告データをパソコンから抜き出す作業がなく、電子申告データを出力すれば本庁に電子申告データが集まるので本当に楽です。以前は送信漏れのないよう確認作業にも時間をかけていましたが、電子申告管理ツールで電子申告データが一元管理・蓄積されているため、抜け漏れなどの管理が容易となった。税務署から問い合わせがあっても、フィルタ機能で該当者の抽出も簡単にできるようになりました」と塩塚氏。

「毎日2時間早く終わり、全係員が20時半には帰れるようになりました。また、時間削減をした時間を使って、皆で他業務を分担ができるようになりました」と市民部税務課 市民税係 主事の大石康司氏は話す。



市民部 税務課 市民税係 主事  
大石 康司氏

以前は確定申告書や添付書類を段ボール箱にいれて保管していたが、税務署から「送信表と添付資料があれば、あとはデータで送られてくるので申告書は必要ない」と指示があり、紙の提出資料も大幅に削減できた。当然、申告書の印刷費用や郵送費用も削減ができた。

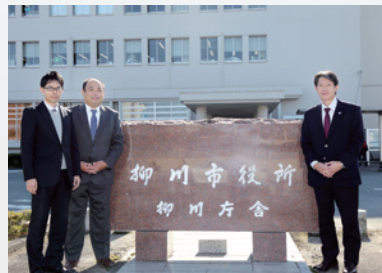
## 今後の展望と要望

### さらなる業務効率化を目指し、 電子化推進を要望

「書面申告分の収支内訳表などは未だに30分かけて税務署に行き閲覧をしている。電子データで提供していただければ、さらなる業務の効率化につながるのだから要望したいですね」と大石氏は、国税への要望を話す。

「『電子申告の達人』には、電子申告の送完了後に納税者一覧表をExcelや簡易PDFで出せる機能があることがわかったので、そうしたさまざまな機能を使いこなしてさらなる効率化を目指します。また、申告相談の事前予約の仕組み作りなど、待ち時間短縮の施策を検討中です。住民サービスの改善で業務の効率化につなげていきたいです」と塩塚氏は、今後の展望を話す。

## Profile



### 福岡県 柳川市

所在地 福岡県柳川市本町87番地1  
市政施行 昭和27(1952)年4月  
人口 65,088人(2020年11月末現在)  
市の概要 福岡県の南部、筑後地方の南西部に位置する柳川市。日本屈指の海苔の生産地である有明海に面しており、養殖作業は冬の有明海の風物詩となっている。柳河藩として繁栄したこの地は、柳川城を中心とする城下町で、縦横に掘割がめぐらされている。その掘割を船(どんこ船)で巡る「柳川川下り」は四季を通じて水郷柳川を代表する観光として親しまれている。



詩聖・北原白秋の11月2日の命日を偲び行われている「白秋祭水上パレード」の様子



## Trusted Global Innovator

### 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