

兵庫県 赤穂市様

セキュリティに配慮した「電子申告の達人(地方公共団体用)」の導入で部門全体の繁忙期における業務負荷を軽減・分散。

兵庫県赤穂市の総務部税務課市民税係では、市民税及び軽自動車税、入湯税などの市税と、国民健康保険税、介護・後期保険料の賦課業務を行っている。保険料の賦課・徴収業務も税務課で行うため、納税者が申告から納税まで各税目及び保険料について一連の流れで相談できる体制が特徴である。毎年1月～7月まで繁忙期が続くため、同時期の業務負荷軽減が課題だった。この課題解決のため確定申告支援システムを導入し、業務改善を行ってきた。さらなる業務改善のため、電子申告の導入を検討。国税庁「e-Taxクライアントソフト」とNTTデータ「電子申告の達人(地方公共団体用)」の両者を比較検討した結果、セキュリティ機能の高い「電子申告の達人」の導入を決定。確定申告業務の時間短縮と繁忙期における部門全体の業務負荷が軽減された。

導入による効果

大幅な業務負荷の軽減・分散

確定申告会場から帰庁後に行う、受付名簿の作成や検算、添付資料の確認が不要になり、業務を大幅に軽減。当初賦課準備作業を前倒しで行えるようになり、繁忙期における部門全体の業務負荷を分散できた。

保管管理が軽減

セキュリティに配慮して厳密に保管していた紙の提出書類が大幅に減り、保管管理の負担が軽減し、ペーパーレスに繋がった。

導入の背景と課題

長く続く繁忙期の業務負荷軽減が課題 確定申告支援システムの効果は限定的

赤穂市の総務部税務課市民税係は、給与支払報告書の受付がはじまる1月から業務量が増え、確定申告の2～3月、当初賦課を処理する4月が業務のピークとなる。その後も国民健康保険、介護・後期等の保険料の当初通知書発送業務等が7月まで続くため、繁忙期の職員の負荷軽減が課題となっていた。

「繁忙期が4月の異動時期と重なっており、税務課職員の異動があると当初賦課業務が回らなくなる可能性があるため、担当以外の業務も全体で取り組み、色々なことを共有する体制をつくり、業務負荷の分散に取り組んできました」と総務部税務課市民税係長 瀬谷文江氏は話す。

確定申告の業務をすべて紙で行っていた頃は、毎日、検算や添付資料が揃っているか等の確認、受付名簿の手書き等に膨大な時間を取られ、繁忙期は22時まで残業することが当たり前だった。

業務負荷を軽減するため、2014年に富士通 Japan 株式会社の住民税申告支援システム「F@INTAX/Web」を導入。これにより所得税申告の計算作業等は省力化できたが、申告書や添付書類の確認・整理や受付名簿の作成等、依然として業務負荷が課題であった。



総務部税務課 市民税係長
瀬谷 文江氏

導入の経緯

他市町村を参考に「電子申告の達人」を導入 ベンダーの支援を受けて円滑に業務を開始

2017年に、電子申告の導入を検討したが、予算確保や各会場のネットワーク接続の問題があり、導入を見送った。翌年度、予算とネットワーク接続の問題が解消したことで、改めて電子申告の導入について検討を開始した。

「初年度の業務負荷の増大はやむを得ないと考え、それ以外の予算や会場の問題を解消できたことと、国税局の方が来庁されて説明して下さる等の協力もあり、導入を決めました」(瀬谷氏)

国税庁「e-Taxクライアントソフト」の導入も検討したが、マイナンバーが入力された電子申告データのセキュリティ対策が最優先事項と考え、申告データの暗号化等の高いセキュリティ機能がある「電子申告の達人」の使用により、市として安全で確実な方法でのデータ送信ができると判断した。2019年2月の確定申告から「電子申告の達人」での運用を開始した。準備期間が短く操作性に関する不安はあったが、販売ベン

ダーが申告受付の初日に担当者を配置するというサポートを行い、初日から大きなトラブルなく業務を遂行できた。

「販売ベンダーが帰庁後のデータ送信の作業を終えるまで市役所にていただき、丁寧なサポートをしてくれたので安心でした」と総務部税務課市民税係 主事 瀬尾恭平氏は話す。



総務部税務課市民税係 主事
瀬尾 恭平氏

導入効果

確定申告期の業務時間を部門全体で短縮 4月以降の業務を前倒して業務負荷を分散

電子申告では確定申告受付時に添付書類は本人保管となる。これまで帰庁後に職員2人がかりで毎日1時間かけていた添付書類確認が不要となり、作業量を大幅に削減できた。また、ペーパーレス化されたことで税務署へ提出するために保管していた段ボール1、2箱分の書類が大幅に減り、保管管理の負担が軽減された。

「紙は紛失リスクがあるので鍵付きの部屋で保管して、週2、3回税務署に持っていったり、取りにきてもらったりしなければならず、かなり神経を使いました。その負担が大幅に軽減されました」と瀬谷氏。

瀬尾氏は「電子申告の達人」の機能による業務改善効果について、以下のように話す。

「送信対象者の一覧表を出せば、誰が確定申告したのかわかるので、確認がとても簡単になりました。他にも、特定の申告者を絞り込んで探せるフィルタ機能や、ボタンを押すだけでエラー箇所が表示される機能、電子申告データを一括で送信できる機能等により、業務がとても楽になりました」

こうして様々な面で業務効率化が進んだ結果、今まで処理が追いつかなかった申告書のチェック業務をスムーズに処理できるようになった。その結果、負荷が大きかった4月以降の当初賦課業務を分散処理できるようになり、税務課全体の残業や休日出勤が減り、業務軽減に繋がった。

さらに、例年より早く還付金が支払われる効果も生まれた。

「税務署から1か月程度で還付できると聞いていたので、そうお伝えしていましたが、平均2週間で還付されているようで、『早く返ってきた』と市民から喜びの声が聞こえています」(瀬谷氏)

今後の展望

利用者識別番号の取得時間短縮で さらなる業務の効率化を見込む

瀬尾氏は「電子申告の達人」について「基本的な機能について不便はありませんが、利用者識別番号の取得時間がもう少し短縮できたらいいですね」と今後の要望を話す。



瀬谷氏は電子申告の業務を行う中で、市民から寄せられた声として「利用者識別番号にマイナンバーを使えないのかと言われることが多いので、なるべく1つの番号で処理できるよう改善していただけるとありがたいです」と、国への要望を話してくれた。

「電子申告の達人」を導入したことで業務時間が短縮された赤穂市は、今後はその時間を活用して、さらなる業務品質の向上を目指している。

Profile



兵庫県 赤穂市

所在地 兵庫県赤穂市加里屋81
市政施行 昭和26(1951)年9月
人口 46,744人(2020年11月末現在)
市の概要 赤穂市は、名水百選に選ばれた清流千種川が流れ、緑豊かな山々が連なり、瀬戸内海国立公園の美しい海岸線が広がり、「よみがえりの湯」と呼ばれる赤穂温泉で知られる自然環境に恵まれた温暖な地域です。「忠臣蔵」「赤穂義士」のふるさととして知られ、「北前船」の寄港地としての坂越の文化財、「日本第一」の塩を産したまち播州赤穂」のストーリーが日本遺産に認定される等、歴史文化遺産も数多く残っています。



名産、赤穂市坂越の生牡蠣。
身が大きく甘みのある味わいが特徴です。

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