

秋田県 八峰町様

**電子申告システムの導入により、業務を効率化。
安全でスムーズな申告環境を実現。**

秋田県山本郡八峰町の税務会計課は、膨大な確定申告業務に少人数で対応している。通常業務と両立させながら、手作業で一つ一つの申告書類を精査し、添付書類台紙をはじめとする資料を漏れなく、税務署へと受け渡す。この一連の業務プロセスは、マイナンバー制度開始などにより大きな業務負担となっていた。また、セキュリティ面でも不安を抱えていた。平成 29 年、担当部門の人員減という新たな課題が持ち上る。八峰町では「電子申告の達人（地方公共団体用）」を導入。電子化による申告環境を整備することで、セキュリティを確保しながら、業務効率化と住民サービス向上に寄与した。

導入による効果

業務効率化

確定申告業務を担当する職員が 1 名減った中、前年比で約 40% の残業時間の削減を実現し、働き方改革にも繋がる。

セキュリティ強化

申告書類の確認、税務署への提出業務におけるヒューマンエラーの防止と、セキュリティを確保した運用スキームを確立。

住民サービス向上

申告受付会場での住民一人当たりの対応時間が短縮。電子申告により、還付金の処理状況の確認が可能になり、かつ支払いまでの期間が短縮。

導入の背景と課題

**繁忙期を前に、確定申告業務は
5人から4人体制へ。
抜本的な業務効率化が急務に**

八峰町の税務会計課では従来、5名の体制で確定申告業務にあたってきた。年度をまたいだ確定申告業務は、少ない人数で対応しているため例年多忙を極める。確定申告期間は、2つの申告受付会場を設置。申告受付会場では、紙による申告書の作成や添付書類預かりを行い、役場では、申告書および添付書類の確認と整理など、会場と役場を歩き来しながら、確定申告業務を遂行している。

そうした中、懸念されていたのが業務の負担増とセキュリティ面だ。平成 29 年度、担当部門の人事異動により税務会計課が 5 人から 4 人となり、添付書類の確認や税務署への提出業務においてヒューマンエラーによる漏れや抜けが懸念された。また、マイナンバー制度開始による添付書類管理などのセキュリティ確保など、業務の効率化と書類管理リスクは大きな課題となっていた。

人員減による業務負担増加への対応を迫られた当時の状況について、八峰町役場税

務会計課 係長 岡本 隆 氏は次のように語る。「5人体制においても、税務署への書類提出業務は、受付名簿一覧表と書類の突き合わせをしてミスのないよう進めていましたが、ヒューマンエラーがいつ起こってもおかしくはない状況でした。確定申告業務以外の仕事と両立させながら、さらに少ない人数でセキュリティ面に配慮しつつ、どのように業務を進めるのか、大きな戸惑いがありました」。



八峰町役場税務会計課 係長
岡本 隆 氏

導入の経緯

**「電子申告の達人（地方公共団体用）」を
事前に検証。費用対効果に加え、
使い勝手の良さが導入の決め手に**

セキュリティ面のリスクを配慮しながら、業務の効率化を図る手法はないものか。平成 29 年度の確定申告業務のスタートが迫る中、八峰町は明確な解決策を見出せないでいた。そのような中、所管の税務署から電子申告の導入を推奨する働きかけを受けることとなる。「電子申告は、ペーパーレスかつ個人情報情報を安全に管理でき、業務負担も軽くなる。」と所轄税務署から説明を受けました。一方で、導入には相応の費用が必要になります。業務の効率化、セキュリティ面の強化が図れることはもとより、スピーディーかつ正確にデータが処理されることで還付金の支払いが早くなるなどの住民サービスとしてのメリットが大きいと判断して電子申告の導入を決定しました（岡本氏）。

八峰町では早速、システム選定の検討に入った。国税庁 e-Tax クライアントソフトが候補に上がる中、実際に送信試験を行い、事前検証を行った結果、選ばれたのが NTT データの「電子申告の達人（地方公共団体用）」

だった。確定申告支援システムからデータを取り込むだけで、電子申告データに自動的に変換。国税庁 e-Tax クライアントソフトでは時間がかかる利用者識別番号の取得も数十秒で済むなど、業務遂行がスムーズに行える点などが高く評価された。しかし、何より決め手となったのは、初めての人も無理なく操作できる圧倒的な使いやすさだ。

「スマートフォンのように直感的に操作でき、手順も非常にわかりやすい。さらにエラーの箇所や原因も簡単に特定できる点も大きな魅力でした。慌ただしい現場でも時間をロスすることなく、効率よく運用できる手応えを得ました」(岡本氏)。

導入効果

時間外労働 40% 削減。 人員減の中、効率的かつ安全性の高い 申告環境を実現

こうして平成 29 年度、「電子申告の達人(地方公共団体用)」を活用した電子申告による確定申告業務がスタートした。初年度の電子申告は、想定以上の成果をもたらした。ペーパーレス化が実現したことで、本人確認用台紙などの各種書類の添付作業が必要なくなり、かねてよりの課題だった書類管理リスクが大いに解消された。これまでの書類提出業務プロセスが電子化できたことで、書類確認のための手間と工数が削減された上、受付会場での一人当たりの申告時間も短縮した。さらに当初の意図通り、還付金の支払いまでの期間が短縮され、住民サービス向上に寄与した。八峰町役場税務会計課 課長 今井 利宏氏はこう語る。「事務室に書類がたまってしまいうシーンが一切なくなり、データを安全に管理できている実感がありました。また他の課から応援を仰ぐことなく、4 人のメンバーで対応しきれたのは、当課のみならず役場全体の効率も高めたと考えています」。役場全体の働き方にも影響を与えたと言う業務効率化に関しては、その効果は数字にも現

れ、残業時間は前年度と比べて 40% も短縮できたと言う。「毎年、確定申告期間中はどうしても全員が残業してしまう。しかし、今年は役場に戻ってからの作業がなくなった分、勤務時間内で通常業務との両立が十分にできるようになりました」(岡本氏)。また八峰町 町長 森田 新一郎氏は「電子申告の達人(地方公共団体用)」の導入を機に、町運営の新たなあり方について手応えを得ることができたと言う。「少数精鋭の中でできる限り残業時間を少なく、効率よく働くためにはどうしたらいいか? 当町の重要な課題に、電子申告の達人は解決の道を与えてくれました。今後は ICT をさらに多くの業務で利用しながら、行政分野における先端技術の利用法を模索していきたいですね」。

八峰町では平成 30 年度に改善が予定されているスキーマチェック機能などを活用し、今後は業務プロセスをより円滑にしたいと考えている。さらに「電子申告の達人(地方公共団体用)」の導入効果や成果を近隣の自治体に報告。「電子申告を始めるべきと声を大にして言うつもりです。従来の書面申告とは雲泥の差があることを、私たちは実感していますから」(岡本氏)。電子申告は、行政分野の業務改善に新たな可能性を広げようとしている。



八峰町役場税務会計課 課長
今井 利宏氏



八峰町 町長
森田 新一郎氏

Profile



秋田県 山本郡 八峰町

所在地 秋田県山本郡八峰町峰浜目名瀨目

長田 118 番地

町政施行 2006(平成 18)年

人口 7,230 人(平成 30 年 9 月 30 日現在)

町の概要 2006 年(平成 18)山本郡八森町、峰浜村が合併して成立。北は青森県、東と南は能代市と接し、西は日本海に面しています。世界自然遺産「白神山地」に接し、緑豊かな森林や美しい川、青く広大な日本海に恵まれた地として知られています。北部はアワビ漁などの漁業が盛んで、ハタハタ漁で知られる八森、岩館の漁港が有名です。南部の埴川、水沢川流域は豊かな水田地帯で単作農業として米、他にナシやメロン、シイタケの生産が活発です。「これらの「付加価値」を高め、さらには町民の皆様と将来的な課題や取り組んでいく方向を共有し「我が事」の問題として「参画」していただきながら「オール八峰」でチャレンジし、将来的に夢と希望がある元気な八峰町の実現に向け、力の限り頑張っております。*」

*引用元 町長のご挨拶 | 八峰町
<http://www.town.happou.akita.jp/mayor/>
(参照日:2018 年 1 月 30 日)

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

Tel : 0570-010-221

Copyright©2018 NTT DATA Corporation

2018.12

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