

## 島根県 飯南町様

### 電子申告導入でペーパーレス化を推進。 業務改善を住民サービス向上につなげる。

島根県飯南町では、確定申告期間中は町内施設に臨時窓口を設置して、住民課の職員により確定申告書の作成・支援業務を行っている。しかし、膨大な紙の書類の運用と管理が申告業務の窓口における職員の負担となっていた。そこで飯南町では、NTTデータの「電子申告の達人(地方公共団体用)」を活用し、確定申告のトータルな電子化を図った。ペーパーレス化により業務効率の大幅な向上を実現した。スムーズに申告業務を行える環境を整えたことで、住民サービスの向上という成果も手に入れた。

#### 導入による効果

##### 業務効率化

確定申告支援システムと連動し、書類作成から署名、税務署への送信まで、一連の業務の電子化を実現。申告業務がスムーズに。

##### ペーパーレス化

電子化により、紙の申告書や添付書類の運用管理がほぼ不要に。大量の紙を持ち運ぶ負担や印刷待ちが解消され、大量の書類の保管場所に悩む必要もなくなった。

##### 住民サービス向上

大量の紙の運用管理から職員を解放。その分の時間を、住民一人一人に対するきめ細かなサポートと丁寧なコミュニケーションに当てられるようになった。

#### 導入の背景と課題

**紙ベースの確定申告業務は、書類の運用管理が必要なため、職員に大きな負担となっていた**

毎年2月中旬から3月中旬にかけて、自治体の課税事務は確定申告業務で繁忙を極める。島根県飯南町では例年、住民課の職員13名のうち、4名の専任チームを編成。役場内ではもちろん、公民館や公共のホールに臨時窓口を設け、年間約900件にも及ぶ確定申告書の作成を行ってきた。

従来は紙の書類のみで全ての業務を行っていたため、その運用と管理作業が非常に煩雑であり、職員の負担も相当なものだった。飯南町役場住民課 後長隆哉氏は当時をこう振り返る。「臨時窓口を設置する場合、担当



飯南町 住民課  
後長 隆哉氏

職員が大量の申告用紙の束を各会場まで持ち運ぶ必要がありました。収受後も申告書を保管した膨大な数の箱で受付付近があふれかえってしまう状況でした」。

保管された申告書には、源泉徴収票や医療費控除に必要な領収書などが添付されている。もし確認事項があれば、箱詰めされた書類一式から対象書類を見つけ出さなければならない。紙の運用管理は、職員の負担を確実に大きくしていた。

#### 導入の経緯

**ペーパーレス化推進による業務効率化を目指し確定申告の電子化を決定**

確定申告業務の効率化という急務の課題に対して、飯南町では8つの自治体と共同で確定申告支援システムの開発を行った。まずはパソコンで申告書をスムーズに作成できる環境を整えようという狙いだったが、紙の出力は必須である上、領収書などの添付、保管場所の確保といった問題はそのまま残されていた。また新たな課題も発生した。「その場で作成した書類一式を印刷するために、職員同士で順番待ちをしなければならず、業務効率化を大きく図れたとは言い難い状況でした」(後長氏)

そうした中、システム開発を担当していた一般社団法人岡山中央総合情報公社より電子申告システム導入の提案があった。飯南町では、それまでの大量の紙の運用管理をペーパーレス化により一気に改善でき、職員の負担を大きく軽減することができる。こうした期待感から、飯南町では電子申告の導入を決定。2011年より、役場や臨時窓口での対応を開始した。

## 導入効果

### 申告書作成、確認作業、税務署とのやりとりまでが劇的に効率化。 住民への対応もきめ細かく丁寧

飯南町が導入した電子申告システムは、NTTデータの「電子申告の達人(地方公共団体用)」を活用。確定申告支援システムとシームレスなデータ連携により、電子申告データの生成、一括電子署名、国税電子申告・納税システム「e-Tax」への一括送信といった一連の業務を簡単に行うことができる。また、電子申告の進捗管理や申告者の一覧を簡単に作成できるなど、充実した管理および確認ができる。「確定申告業務は多岐に渡りますが、試行錯誤しながら徐々に電子化の範囲を広げていきました。現在では紙を使わないで済む電子申告が主流となっています」(後長氏)

電子申告の導入により煩雑だった紙の書類の管理がほぼ必要なくなり、職員の業務効率化は格段に向上した。「システム上対応していない帳票など、ごく限られた紙のみを運用すればいいので、今では保管スペースも長机1台で十分間に合います。また電子申告の送信状況を一目でチェックできるなど、手間のかかった確認作業もパソコン上で簡単に行えるので、業務がスムーズになりました」(後長氏)

書類郵送の必要がないなど、税務署とのやりとりが簡素化する電子申告の場合、還付時期が早期化されるというメリットもある。飯南町の場合、これまで申告から1ヶ月かかっていた還付が早ければ約1週間で戻るようになった。しかし、電子申告導入の効果はこれだけにとどまらない。住民サービスのさらなる向上にもつながったのだ。



「ペーパーレス化が実現し、職員の負担が減ったことで、その分の時間を住民との対話に当てることができるようになりました。確定申告に不慣れな方にはよりきめ細かく対応。また収入状況が変わった方には還付金や住民税の変動に関して丁寧に説明するなど、住民一人一人と向き合いながら、それぞれに合ったサポートをしています」(後長氏)

ペーパーレス化により業務を効率化し、住民にもやさしい電子申告環境を築き上げた飯南町。今後は、マイナンバーとの連携という課題への対応が求められている。しかし、システムの形は変わっても、住民と向き合う姿勢は変わらない。飯南町ではこれからも、一般社団法人岡山中央総合情報公社およびNTTデータと連携しながら、納税者一人一人がより安心できるサービスのためのシステムと運用方法を検討していく予定だ。

## Profile



### 島根県 飯南町

所在地 島根県飯石郡飯南町下赤名890番地

町政施行 2005(平成17)年

人口 5,115人(平成28年4月1日現在)

町の概要 平成17年1月、島根県中南部の頓原町・赤来町が合併して発足。美しい山々、綺麗な水と空気など、豊かな自然の恵みあふれる町です。町の中心の琴引山は出雲風土記にその名をとどめ、今も数多く残る城址が、訪れる人を悠久の歴史へと誘います。古くから農業が盛んで、規模様々な農家の数は千戸以上。しめ縄作りでも有名な、出雲大社の大しめ縄の奉納を行っていることで知られています。最近では豊かな自然を生かした森林セラピーも盛ん。中国地方最大級の自転車登坂レース、夏の「ヒルクライム」には全国から毎年多くの人々が訪れます。



## Global IT Innovator

### 株式会社NTTデータ

第一公共事業本部

第二公共事業部

営業部 第三営業担当(税務サービスグループ)

Tel : 03-3214-4161

Copyright©2016 NTT DATA Corporation

2016.07

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