



電子申告の達人 お客様事例

TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

北海道 岩見沢市様

**電子申告がもたらす業務効率化。
職員の働き方や健康管理に好影響。**

令和2年分の申告から『電子申告の達人』の利用を開始した岩見沢市。開始前年に「利用者識別番号」を事前に取得しておくなど準備を進め、導入から3年が経った現在、電子申告は全体の7割を占めるまでになった。紙の申告に比べ、作業が効率化したほか、還付金等の問い合わせ数の減少なども実感。業務フローが改善され、職員の働き方や健康にも良い影響を与えている。

導入前の主な課題

添付書類等の処理に要する作業時間

受付での行列発生により

- ・ソーシャルディスタンスが取れない
- ・個人情報漏れるリスク 等

導入による効果

受付時間短縮
(印刷・署名・添付資料
貼り付け等の作業時間)

申告書の税務署への
引き継ぎ効率化
(確認作業の削減)

業務効率化
紙での提出と比較し1件当たり1～2分の作業時間短縮化を実現
(1,000件に換算すると全体で16～17時間程度の短縮) 等

申告の状況

国の出先機関が集まる空知の中心地

北海道の道央エリアにある空知地域は10市14町からなる地域で、札幌の通勤圏でもある。空知地域の中心市である岩見沢市は、米などの農業が基幹産業だが、税務署、裁判所、自衛隊などの国の出先機関があり公務員も多い。令和4年分の確定申告の受付件数は1,345件で、7つの申告受付会場は時期をずらしながら開場される。会計年度任用職員を含めて8名体制、さらに申告時期は2名増員し、課内他係数名も応援に来て問い合わせや会場での整理券配布などを補助してもらう。

導入の経緯

「電子化推進」で現場の課題解決へ

岩見沢市で『電子申告の達人』の導入が決定したのは令和元年。令和2年分の申告から運用を開始し、現在(令和5年)までに3シーズンの申告を経験している。導入前は、紙の申告書の確認や添付資料の貼り付け作業に時間がかかっていた。

「ICT推進に力を入れる市の方針や他の市町村で電子申告の検討が広まったことも後押しになりました」(奈良岡氏)。



税務課 市民税係 主事
奈良岡 恒 氏

『電子申告の達人』を選んだ理由は、従来から使用していた申告支援システム『F@INTAX』のベンダーからの提案が大きかった。『F@INTAX』と確かな互換性があり、スムーズに導入できる点で適合したのが『電子申告の達人』だった。

これらの組み合わせによって、同市の申告受付業務は大きく効率化された。

「以前、紙の申告受付に携わっていた頃に比べ、今すごくいいシステムに仕上がって、

効率よく運用ができています」(遠藤氏)。



税務課 市民税係 係長
遠藤 慎也 氏

運用の流れ

苦労したのは市民への周知

市役所へ確定申告に来る人は、電子申告に馴染みのない高齢者の割合が高い。この方々を電子申告に誘導するために、電子申告の周知と利用者識別番号の取得に最も注力することとなった。

「運用開始の前年には導入が決まっていたので、令和元年分の申告受付時に「来年から申告が楽にできます」と言って電子申告開始

の届出書を渡し、その場で書いてもらって税務署に提出しました」(遠藤氏)。

この年は1件ごとに説明する手間が増えたが、税務署から届出書による利用者識別番号の一覧が提供されると、これを利用して電子申告をスムーズに進められた。

『電子申告の達人』は、送信データを作成中・作成済・送信準備中と段階ごとに外部ファイルへ保存できます。外部ファイルは個人情報情報を扱うネットワークと外部接続可能なネットワーク間で移動できて助かります」(奈良岡氏)。

数百件のデータを同時送信する際、送信エラーがあったデータをすぐに探し出せる機能も評価している。

一方、実物のないデータを扱うことが不安という声もあった。この点は、添付資料の不備が発生しづらく、書面での確認作業も簡略化されたことで解消された。

導入メリット

電子申告が当たり前。健康管理にも有利

令和2年分の受付開始から3年、『電子申告の達人』の利用が続いている。

「e-Taxの仕組みを知らないと、最初は概念を理解するのにやや時間がかかりますが、そこをクリアすれば操作に戸惑うことはありません。紙の申告書では1件1件不備がないか確認していたのが、電子申告であれば記入欄の誤りもないので、そのままデータを一括送信します。これでだいぶ時間外の短縮ができたかなと思います」(奈良岡氏)。

『電子申告の達人』によって資料のチェック作業などがなくなり、他の業務改善と合わせて残業が減ったと思います」(遠藤氏)。

「紙の申告と比べて1件あたり1～2分の短縮、これを全申告数で計算すれば約17時間分の時間短縮となります。結果的に業務にメリハリが出て残業時間の短縮につながっていると思います。職員は皆、責任感が強いのでギリギリまで頑張ってしまうので、業務の負担を軽減する電子申告は、職員の健康管理にも貢献してくれると期待します。もちろん電子申告だけで職員の働き方の改善ができるものではないですが、申告受付におけるサポート体制の見直しなど、複合的な改善を進める中で、電子化は十分機能を果たしてくれます」(又村氏)。



企画財政部 税務課 課長
又村 哲石 氏

今後の展望

見えない恩恵を確実に享受

「以前は還付金に関する問い合わせがよくありましたが、『電子申告の達人』を導入してからは減っています」(遠藤氏)。

電子申告(e-Tax)は、紙の申告よりも還付の処理日数が早い。問い合わせへの対応が減ったこともメリットに挙げられそうだ。

また、申告会場への来場者数も減少してい

る。会場で取得した利用者識別番号を用いて翌年以降は自宅(e-Tax)から申告しているようだ。

「スマホ操作が可能な方にはe-Taxをお勧めし、会場での待ち時間を少なくしています」(遠藤氏)。

将来への期待を尋ねると、「住民税の申告と確定申告が連携された申告システムが構築されるのが理想」「マイナンバーカードで送信できればエラーもなくなるのでは」といった意見も出た。

電子化がもたらすサービスの進化は、それを裏で支える職員のさらなる業務効率化への期待を高めているようだ。

Profile



北海道 岩見沢市

所在地 北海道岩見沢市嶋が丘1丁目1番1号
市政施行 1943年
人口 75,890人(令和5年8月31日現在)
市の概要 岩見沢市は、昭和35年に岩見澤大橋が完成すると、石狩川北岸地帯の豊富な資源開発と生産物資の集散地の拠点となりました。現在は、国・道の各種行政機関が集まる空知地域の中心都市となっています。自治体DX、子育て支援などに力を入れています。

岩見沢市の電子申告導入フローとポイント

申告会場来場者に対し、来年度より電子申告を開始するため、事前に利用者識別番号の取得を勧奨

・税務署より利用者識別番号の一覧を取得して入力処理がスムーズに
・整理券方式にして並ばずに受付。個人情報保護を強化

●令和元年度

『電子申告の達人』の導入決定

●令和2年度

令和元年分の確定申告受付時に『電子申告開始の届出書』手続き

●令和3年度

令和2年分より『電子申告の達人』の運用開始

株式会社NTTデータ

公共統括本部 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