



電子申告の達人 お客様事例

TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

島根県 出雲市様

e-Tax ソフトから『電子申告の達人』へ。 簡単・正確な操作で作業効率アップ。

令和4年分の申告から『電子申告の達人』の利用を開始した出雲市。前年に国税庁「e-Taxクライアントソフト(e-Taxソフト)」で使用感を確かめたが送信エラーが頻発。その後 NTTデータの『電子申告の達人』を導入し、初年度ながら、受付全体の半分を電子申告で対応した。送信時の問題もクリアし、安定稼働で作業時間短縮や業務効率化を目指す出雲市市民税課の方々にお話を伺った。

導入前の主な課題

添付書類等の処理に要する作業時間

送信時のエラー多発(無償版e-Tax)等

導入による効果

今後、作業時間短縮化 → 業務効率化などの成果に期待

電子申告データの一括送信等
による業務負荷軽減

紙の申告にあった
点検作業等の削減

申告の状況

年間853万人が訪れる神の国・出雲

全国の八百万(やおよろず)の神々が集まる国として有名な島根県出雲市。年間853万人(令和3年、延べ数)もの観光客が訪れる。歴史遺産のイメージが強いが、製造業と商業の就業者が多く、産業と観光業が両立している。

「市内には電子機器メーカーの工場がありまして、実は県内で最も多く工業製品を作っているのが出雲市なんです」(梶谷氏)。



財政部 市民税課 主査
梶谷 房生 氏

人口は約17.2万人(6.9万世帯)で、市の申告相談会での確定申告の申告件数は令和4年分の実績で2,099件(うち電子申告1,028件、書面申告1,071件)となっている。

「合併前の旧2市5町それぞれの地区に会場を設けています。令和5年の申告相談会では、1日3つの会場を稼働させ、合計約20名の職員で対応しました」(白根氏)。



財政部 市民税課 係長
白根 紀章 氏

導入の経緯

試験的に導入、電子申告に手応え

『電子申告の達人』の導入前は、紙での

申告受付と税務署への書類整理に時間がかかっていた。

「電子申告によって利便性が上がることは予想がついていました。また、市のデジタル化への積極的な取り組み、出雲税務署の勤めなどもありまして、令和2年度から本格的に電子申告の導入を検討したと聞いています」(梶谷氏)。

国税庁の『e-Taxソフト』を試験的に導入し、令和3年の申告分を送信した。

「多数の送信エラーが出てしまい、夜遅くまで解決にあたりましたが原因は不明。しかたなく、エラー分は紙の申告書に切り替えたという経験があります」(白根氏)。

トラブルは生じたが『e-Taxソフト』で89件の送信を確認でき、電子申告に手応えを得た。バンダーから、電子申告を運用するなら申告支援ソフトと連携しやすい『電子申告の達人』が良いと提案され、令和4年10月に導入した。

「初めて扱うシステムでしたが、マニュアル通りに操作してみたら難なく使えました」(岡本氏)。

運用の流れ

事前に利用者識別番号の届出を依頼、スムーズに運用開始

「運用を開始する前年（令和4年）の申告相談会で、来場者に利用者識別番号の届出を依頼し、約1,500件の申し込みを受けました」（白根氏）。

令和4年10月に確定申告のテストデータを税務署へ送信した。独自にマニュアルも作成し、職員研修を実施。操作性、データの取り込み、機能の正確性を確認し、令和5年2月から確定申告の受付を開始する。

実際の運用の流れを見ると、まず、各申告会場で『F@INTAX』で入力されたデータを電子申告用として『F@INTAX』のサーバに保存する。各申告会場の受付終了後に、『F@INTAX』で電子申告用のデータを出力する。その後、専用端末で『電子申告の達人』を使って税務署へデータを一括送信する。



財政部 市民税課 副主任
岡本 大地 氏

ほぼスムーズに完了したが、一部のデータで送信エラーが起きてしまった。エラーがあると、一括送信が止まってしまう、エラー以外のデータだけで送信することができなかった。

「一日にエラーは何件もありました。ベンダー経由で開発元に聞いても原因が分からなかったため、その時は紙の申告に切り替えることで対応しました」（岡本氏）。

例えば、事前登録の利用者識別番号の内容と、新規取得の内容が不一致だとエラーが発生する。今回の取材の中で、解決策としてNTTデータの専用窓口にお問い合わせすることを紹介され、今後はエラーの原因の解明や対処などにサポートを受けることができると分かった。

導入メリット

一括送信、特記事項の記入ができる

「トラブルもありましたが、それでも『e-Taxソフト』と比べれば一括送信ができるようになり、送信エラーも1日数件に留まりました。初年度ながら申告全体の半分以上を電子申告できたのは評価したいと思います」（白根氏）。

紙の申告では1日の終わりに各会場で受けた申告書類を集め、税務署へ送付する前に点検を行っていたが、そうした作業も減少している。

他にも利便性を感じる機能があるという。

「税務署から申告書の修正などで2通目のデータを送信する場合は”特記事項”に追記してほしいという依頼がありまして、それが『電子申告の達人』だと、送信票に文言を追加できる機能がありました。この機能の使い方のマニュアルがあれば良かったです」（岡本氏）。

今後の展望

市や個人、電子申告の普及拡大への期待

導入初年度のため、現時点で目立った業務への貢献はない。

「今後電子申告にシフトしていく中で目に見える効果が出るかと期待しています。もし問題が起ころうと、ベンダーやNTTデータにすぐにサポートいただけることも分かったので、解決に手間取ることもないでしょう」（梶谷氏）。

『電子申告の達人』だけで、業務全体の改善が図れるものではありません。住民自らがパソコンやスマホを使って電子申告するケースが増えていけば、市での対応分は減少し、全体的な時間短縮につながると思うので期待したいところです」（白根氏）。

導入初年度で問題は洗い出された。そこをクリアしていく先に、電子申告がもたらす本当の効果・成果が見えてくるだろう。

Profile



島根県 出雲市

所在地 島根県出雲市今市町70番地
市政施行 1941年
人口 173,136人（令和5年3月31日現在）
市の概要 平成23年10月1日、斐川町との合併により新しい出雲市としてスタート。出雲大社、荒神谷遺跡、西谷墳墓群などの歴史・文化遺産と、日本海、宍道湖、斐伊川などの豊かな自然に恵まれた地域として、「IZUMO」のブランド化に取り組んでいます。すべての市民が夢と希望を育てる「五つ星の出雲市」の実現をめざしています。

出雲市の電子申告導入フローとポイント

・送信テスト後、令和3年分の申告受付で活用
・結果エラーが多発→エラー分は紙の申告に切り替え

●令和2年度
電子申告の導入検討

・送信テスト後、令和4年分の申告受付で活用
・2,099件のうち電子申告1,028件、書面申告1,071件
・エラーの割合は減ったが、解決方法は分からずエラー分は紙の申告に切り替え

●令和3年度
無償版の電子申告
『e-Taxソフト』を試験導入

●令和4年度
有償版の『電子申告の達人』を導入

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