



電子申告の達人 お客様事例

TATSUZIN Report
DX for
Taxation Business

石川県 小松市様

電子化へのステップアップで 窓口業務のスピードアップを実現。

令和4年分の申告から『電子申告の達人』の利用を開始した小松市。電子化への歩みは「会場予約制」「申告支援システム」、そして「電子申告」の導入と、確実にステップを踏んできた。これら業務の改善によって、人件費等のコスト削減や残業削減、さらには申告時期の“定時退所”の実現につながった。若い職員たちが業務のデジタル化をリードする。

導入前の主な課題

書面での申告受付のため

用紙の印刷や添付資料の貼付け作業

税務署への送付リストの作成等により
人間的な負荷(市職員、委託業者ともに)が発生

導入による効果

添付書類等の
処理に要する
作業時間削減

委託会社
人材派遣費
抑制

書類の
印刷費
削減

ダブルチェック
等の
手間削減

申告の状況

全件電子申告、受付事前予約で混雑なし

小松市税務課は、令和5年2月に『電子申告の達人』の運用を開始した。この年、市で受け付けた「令和4年分の所得税申告数」は約1,200件。このすべてを『電子申告の達人』を使用して申告している。これに加え、「税理士相談窓口」での受付分(書面)が150件ほどある。

申告会場は市役所の1箇所のみで、受付窓口数は4つ。税務課職員8名で対応しており、他課の応援や委託業者の協力を得て、最大10数名の体制となる。

「電話やインターネットサイトで事前に申告受付の予約をする仕組みを取り入れています。1日の上限受付数を決めているので、以前のように並んで待たせるようなことはありませんでした」(北川氏)。

導入の経緯

電子申告はあえて同時導入せず

「当時の申告支援システムが更新終了と

なり、新規に探す必要に迫られ、また市民税担当職員の時間外労働が特定時期に相当量発生していたことから、この解決に向け近隣自治体の状況を調査・検討。当市の業務運用スタイルに適していることから『税務LAN』を導入しました。『電子申告の達人』については、『税務LAN』のバンダーから電子送信に実績があると勧められました」(倉氏)。



行政管理部 税務課 課長
倉一正氏

小松市税務課の“電子化ステップ”は、窓口事前予約の仕組みから『税務LAN』、そして『電子申告の達人』導入へと進展し

ている。『税務LAN』と『電子申告の達人』の同時導入はしていない。

「『税務LAN』に慣れないと『電子申告の達人』を使うのは難しいと考えて見送りました。ですので令和3年分は書面で申告しています」(林氏)。

「この年、『税務LAN』の操作性・使用性を把握したことで、次は送信までやってみようという話になり、『電子申告の達人』を導入。令和4年分の受付で初めて使用しました」(北川氏)。



行政管理部 税務課 主幹
北川良一氏

運用の流れ

送信完了感覚は低いが使いやすさは高い

小松市では受付窓口終了後、当日受付分の電子申告データを一括送信している。

「初めて使いましたが、操作が思っていたよりも分かりやすく、こんなにすんなり送信できていいものかと思いました」(林氏)。

一方で、不安を感じる場面もあったという。

「以前は、申告書が税務署に届けられると受け取りの写しをもらえたのですが、電子申告は本当に税務署さんに届いているのか？送信完了の通知は来るのですが実感がないのです」(林氏)。

1,200件の電子申告を経験したことで、この送信感覚には慣れていった。



行政管理部 税務課 事務員
林 七星 氏

「次から電子送信をすると決めた年末に、利用者識別番号を『税務LAN』に取り込めたのはよかったです。新規取得の方も多かったです。『電子申告の達人』には新規の利用者識別番号取得機能があって非常に使いやすく感じました」(北川氏)。

また「電子申告の達人」には、利用者識別番号の重複取得によるエラーは即時通知

され、これも使いやすさを感じたという。

「申告支援システムに外字が混じったものは出力ができず、手直しが必要でしたが、エラーといってもその程度で、初めてにしてはうまく運用できたと思います」(北川氏)。

導入メリット

作業省略化で、本来業務に時間を充てる

『電子申告の達人』導入によって得られたメリットについて、大きく2つ挙げている。

「毎年、委託業者に人を派遣してもらっていますが、令和4年分については送付リスト作成業務や添付書類の貼付けが不要になり、人員を少なくできることから、その分の費用を抑えることができました。このリスト作成には時間がかかっていて、以前ですと、私たち職員のチェックも終わって完成するのが18時半ぐらい。それが定時で終わられるようになったので、残業もかなり削減されたと思います」(林氏)。

全体的に時間削減できた分は住民税に関わる業務などに充てているという。

「住民税の課税資料のチェック作業が日中にできるようになったのは助かります」(林氏)。

もうひとつは印刷費削減で、申告受付件数1,200件×2枚(1表・2表)以上の送付用申告書の印刷がすべて不要になった。

今後の展望

やってみようの気持ちを大切に

『事前予約』と『税務LAN』、それに『電子申告の達人』の組み合わせによる業務フローで、会場の様子は一変した。

「紙での申告は、窓口担当が引き取り内容をチェックし、受付の後ろで別の担当がそれをまたチェックして、内容の書き換えの際には翌日電話で同意を取っていました。」(林氏)。

「電子申告だと、その場で内容確認・完了させるためにパソコンの帳票画面で内容をチェックします。これには多少の慣れが必要ですね」(北川氏)。

「ダブルチェックは業務上のネックです。今後、担当者一人で完了できるような仕組みを実現させていきたいです」(倉氏)。

小松市税務課には「とにかくやってみよう！」の精神があり、従来のやり方に縛られない柔軟さが職員間で共有されているように見える。新しいものに挑戦するマインドが、申告業務のあり方をさらに変えていくだろう。

Profile



石川県 小松市

所在地 石川県小松市小馬出町91番地

市政施行 1940年

人口 106,365人(令和5年9月1日現在)

市の概要 小松市は、江戸時代に職人が集まり、「ものづくり」をなりわいとして繁栄してきた歴史があります。現在は、世界的な建設機械メーカーが生まれ、その協力企業等によって機械業を中心とした産業クラスターが形成される産業都市として発展。南加賀の中核を担っています。

小松市の電子申告導入フローとポイント

〔申告支援システムの操作性・使用性を把握する段階〕
・令和3年分については紙で申告書を作成

〔送信まで一貫した電子申告を実用化する段階〕
・送信テスト後、令和4年分の申告受付で活用
・1,200件のうちすべてを電子申告で受付

●令和2年度
窓口受付を電話・インターネットで
予約できるシステムを導入

●令和3年度
申告支援システム
『税務LAN』導入

●令和4年度
『電子申告の達人』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