

デジタル庁 統括官付参事官補佐

加藤 佑季

平成29年入庁

国税庁総務課、国税庁法人課税課、国税庁資産課税課監理第二係長、内閣府政策統括官付参事官補佐などを経て、令和6年から現職。

行政手続のオンライン窓口「マイナポータル」

オンライン申請や行政機関等が保有するご自身の情報の閲覧など様々なサービスを提供しているマイナポータル。「行政手続のオンライン窓口」として重要な役割を担っているシステムの開発・運用を行うチームに所属し、より良いサービス提供のため、チームメンバー、民間事業者の方や制度を所管する省庁などと連携しながら機能追加や継続的な改善に取り組んでいます。

人にやさしいデジタル化の実現を目指して

利用状況などのデータ分析結果や利用者の方からいただいたご意見を踏まえ、「利用者視点」での改善を推進しています。例えば、マイナポータルでは、e-Taxで確定申告する際に必要な控除証明書などのデータを一括取得し、申告書へ事前入力するための準備ページを提供していますが、「スマホ用電子証明書搭載サービスに対応することで、マイナンバーカードの読み取りを不要とし、暗証番号の代わりにスマホの顔認証などを使って手続ができるようにする」、「証明書取得までの手順が分かりやすいように表示や案内を見直す」など迷わず簡単にご利用いただけるようUI/UXの改善を行いました。

ここでいう「利用者」には国民の皆様はもちろん、マイナポータルを通じて行政サービスを提供する各省庁や自治体の皆様も含まれます。システムを作ってもそれが実際に活用されない意味がありませんので、利用者の方に利便性向上や負担軽減を実感いただけるようなシステムを提供することが求められます。

このような利用者視点はシステムの開発・運用以外でも様々な場面で応用できる重要な考え方だと感じていますので、今後もDXの推進や政策立案に取り組む上で大切にしていきたいと思っています。



国税庁 デジタル化・業務改革室 課長補佐

吉田 隼悟

平成28年入庁

国税庁個人課税課監理第二係長、国税庁調査課企画係長、カジノ管理委員会事務局総務企画部総務課補佐などを経て、令和6年から現職。

国税組織のDX・BPR

「紙だらけだこの職場…」私が入庁して間もない頃に抱いた感想です。上司への説明を思い返してみても、①説明資料を印刷、②上司の指示で修正したものを再度印刷(上司の了解が得られるまで繰り返す)、③参考資料を数種類印刷、④資料が不足しないよう、必要数より1~2部多く印刷、⑤余った資料は説明後全てシュレッダー、といった具合に大量の紙を印刷しては廃棄していました。

現在、上司への説明は説明資料のデータを共有する形で行っており、一切印刷はしていません。

Re-engineering でなくEngineering

国税庁では、税務手続のデジタル化や事業者のデジタル化の促進に取り組んでいます。詳細については「税務行政の将来像2023」を確認していただければと思いますが、これらのデジタル化を促進する以上、国税組織においてもデジタル化をこれまで以上に進める必要があります。

私が担当している主な業務は、国税組織における数多ある業務のDX・BPRです。昨今、社会ではDXと声高に謳われていますが、DXというのは手段であって目的ではありません。DX自体が自己目的化しないよう、国税組

織がどうあるべきか、高所大所の見地から検討することが求められます。また、BPRという言葉は「Business Process Re-engineering」の略であり「業務改革」と訳されることが多いですが、まず達成すべきゴールを明確にすることが重要です。既存の業務をどう効率化するか、といった単なる業務の再構築(Re-engineering)ではなく、既存の業務はどうあるべきなのかを創造する新たな構築(Engineering)があつてこそ業務改革、と意識して業務に取り組んでいます。

国税庁では、既存の業務についての要望や改革案を募るアイデアボックス制度を設けており、全国56,000人の職員から日々あらゆるアイデアが投稿されています。私が率いるDX推進担当では、投稿されたアイデアを基に、「こうしたら業務を効率化できないか」、「そもそもこの業務は必要なのか」など喧喧諤諤と議論をしてDX・BPR案を作り上げ、その実現に向けて交渉や調整を行っています。

ここまで読んでくださった方へ

国税庁というと保守的な組織であるイメージがあるかと思いますが、国税庁総合職には、社会情勢を踏まえあるべき組織像を常に思い描きながら、変革を恐れず新しい価値を創造することが求められています。現状維持バイアスに陥ることなく、理想を追い求め続けられる方と一緒に働けることを楽しみにしています。

「税務行政の将来像2023」の掲載先はこちら▶
(国税庁HP)



国税庁 個人課税課 課長補佐

谷口 香穂

平成25年入庁

国税庁総務課審査企画係長、留学(ロンドン大学クイーンメアリー校)、国税庁データ活用推進室補佐、洲本税務署長などを経て、令和6年から現職。

はじめに

令和5年分確定申告では、全体で約2,300万の申告がありました。e-Taxによる電子申告の割合は全体の約7割、確定申告会場での申告の割合は全体の約1割でした。あなたの感覚からするとどうですか？電子申告割合や確定申告会場での申告割合は高い？低い？今感じたことは、ぜひ覚えておいてください。

個人課税の事務は大きくは税務調査と確定申告であり、確定申告の運営方針を決めることは個人課税課の事務の1つです。確定申告では長らくe-Taxによる電子申告を推進してきましたが、スマートフォンやマイナンバーカードの普及などに伴い、近年は税務行政のDXの一環として、自宅等からの電子申告を一層推進しています。

e-Taxによる電子申告の推進における運営担当の役割

そもそも、システムやデジタル技術の導入・普及では、システム開発等の技術的な要素と、開発されたシステムを組織内に浸透させユーザーにつなげるという対人的な要素の2方向の働きかけが重要です。電子申告の推進に置き換えると、電子申告を支えるべく開発・運用されるシステムに基づき、電子申告を納税者に浸透させるため、組織の取組方針を立てることが運営担当の仕事といえるのではないのでしょうか。

なぜ自宅等からの電子申告の普及に取り組むのか

例えば、最近自宅を購入した納税者が税務署に来て、住宅ローン控除の申告を行うことは、時間も手間もかかります。自宅からスマートフォンを用いて簡単に、計算誤りのない申告を行うことができたなら、納税者の申告の手間は減りますし、税務署に来る時間を他のことにつかえます。これは納税者の利便性向上の一面ではないでしょうか。

また、自宅から簡単に申告できるので税務署に来る必要がなくなった人が増えれば、税務当局は、確定申告の相談に対応していた職員に、税務調査など他の仕事をしてもらうこともでき、組織としてのパフォーマンスを向上させられます。

これらは、国税当局がまさに税務行政の将来像として描いている姿です。このため、申告者の実像を掴み、効果的な電子申告推進の方法を考えるべく、データも活用しながら、数年先を見据えて取組を進めています。

学生の皆さんへ

国税庁の仕事は、部署を問わず、基本的には、限られたリソースを効率的に用いて、納税者の利便性と組織のパフォーマンスの向上を追求する、組織経営的な仕事に収れんされていくと考えています。学生の皆さんにも興味を持っていただければ嬉しいです。