

# 都道府県の税務システム環境 と業務のDX化に関する調査

2023年度 要約版



株式会社 マーケティングウェア



## 調査背景と目的

税金は、主に国が課税する「国税」と地方公共自治体（以下「自治体」と称する）が課税する「地方税」に分類され、さらに「地方税」は市町村が課税する「市町村税」と都道府県が課税する「都道府県税」に分かれている。市町村については、政府の掲げる自治体業務の標準化の方針に沿って、税関連業務についても他の業務と同様に業務の見直しやシステムのクラウド移行などが進んでいる。

一方、都道府県の税務システムについては、国の掲げる方針など積極的な業務改善やシステム更改があまり進んでおらず、独自の仕様や運用方針に委ねている部分もまだまだ多い。今回は、都道府県の税務システムの現状と課題について確認し、次期税務システムに関する自治体の導入計画状況やシステムの形態を把握することを目的として電話調査を実施した。

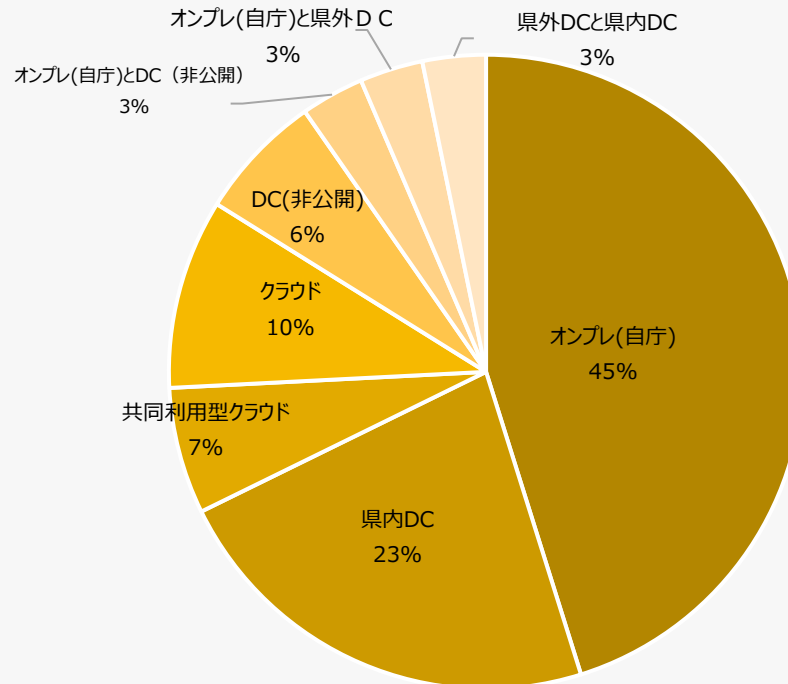
調査方法	電話調査
調査期間	2023年9月25日(月) ~ 2023年10月4日(水)
調査エリア	全国
調査対象	地方公共団体（都道府県） 47団体
有効回答数	31団体
主な調査項目	現行の税務システムの環境や運用・保守に関する体制や費用、次期税務システムに関する方針等
調査機関	株式会社 マーケティングウェア

## ➤ オンプレミス環境が約84%、クラウド移行はこれから

税務システムの設置環境は、自庁内でのシステム運用が14団体（約45%）を占めており、県内外のデータセンターの利用（一部利用含）を含めると26団体（約84%）がオンプレミスでの運用環境である。クラウド環境での利用はわずか5団体（約17%）しかない。法改正の対応でシステム改修を繰り返して、10年間以上の長期利用を続けているシステムも多い。

合計	オンプレ(自庁)	県内DC	共同利用型クラウド	クラウド	DC(非公開)	オンプレ(自庁)とDC(非公開)	オンプレ(自庁)と県外DC	県外DCと県内DC
31	14	7	2	3	2	1	1	1
100%	45%	23%	6%	10%	6%	3%	3%	3%

■ 税務システムの運用形態

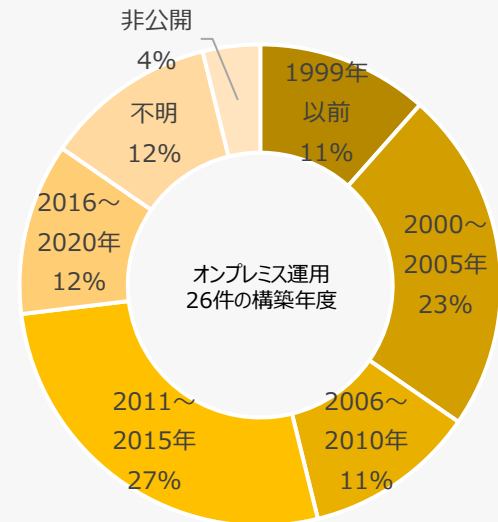
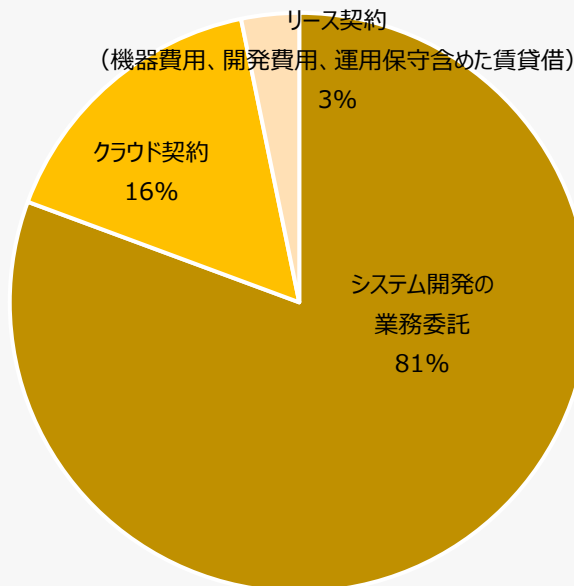


## ➤約35%のシステムが構築から18年以上経過している

オンプレミス運用中26件の契約形態の内訳は、システム開発業務委託契約が25団体（約81%）、開発費用・機器費用・運用保守費用を含めた賃貸借（リース）契約は1団体（約3%）であり、開発業務及び保守業務をリースに含めて調達している自治体は少ない。また構築時期については、2000年以前が3団体（約11%）、2005年以前が6団体（約23%）と構築から18年以上経過しているシステムが全体の約35%（9団体）を占めている。

合計	システム開発の業務委託	クラウド契約	リース契約 (機器費用、開発費用、運用保守含めた賃貸借)
31	25	5	1
100%	81%	16%	3%

### ■ 税務システム構築時の契約形態

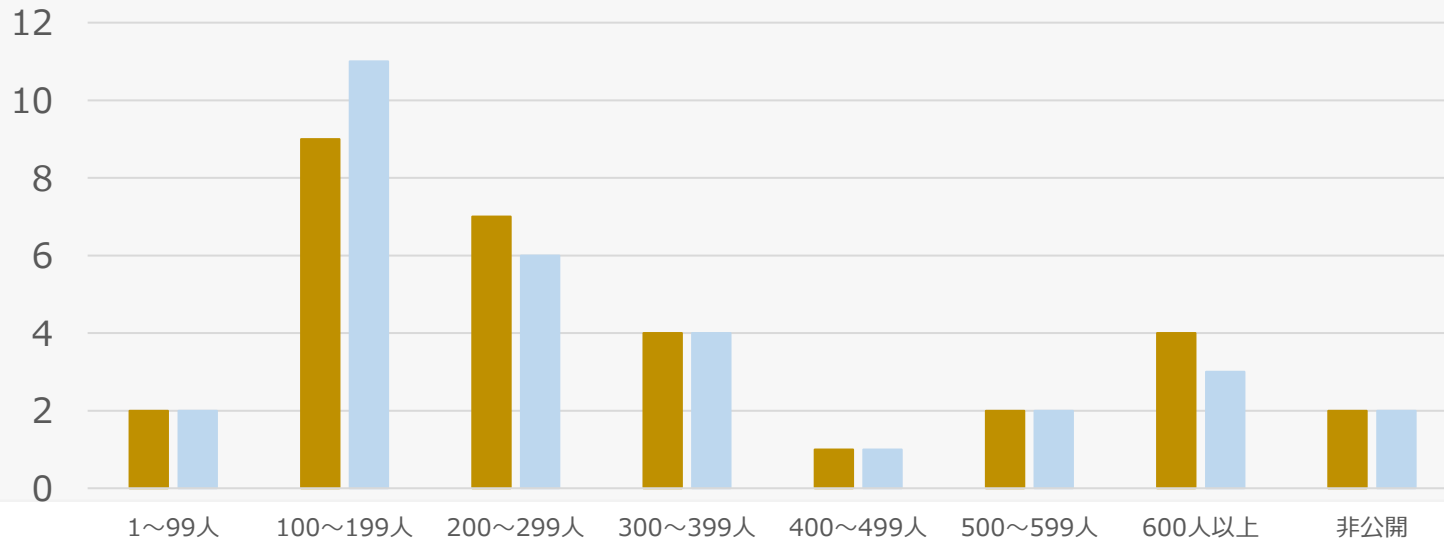


## ➤ 1日あたりのシステム利用者数は、400人未満が全体の約70%を占める

税務システムは、出先機関も含めた多くの職員が利用するシステムである。1日あたりの利用者数は100～199人が最も割合として多く、回答の22団体（約71%）は利用者数が400人未満である。また繁忙期と通常期で利用者数にあまり差はなかった。これは繁忙期と閑散期で差が出てくるのは1人当たりの処理件数であり、税務システム端末を利用（システムに接続）する人数は、繁忙期と閑散期であまり変化がないためである。

繁忙期 最大	合計	1～99人	100～199人	200～299人	300～399人	400～499人	500～599人	600人以上	非公開
	31 100%	2 6%	9 29%	7 23%	4 13%	1 3%	2 6%	4 13%	2 6%
通常期 平均	合計	1～99人	100～199人	200～299人	300～399人	400～499人	500～599人	600人以上	非公開
	31 100%	2 6%	11 35%	6 19%	4 13%	1 3%	2 6%	3 10%	2 6%

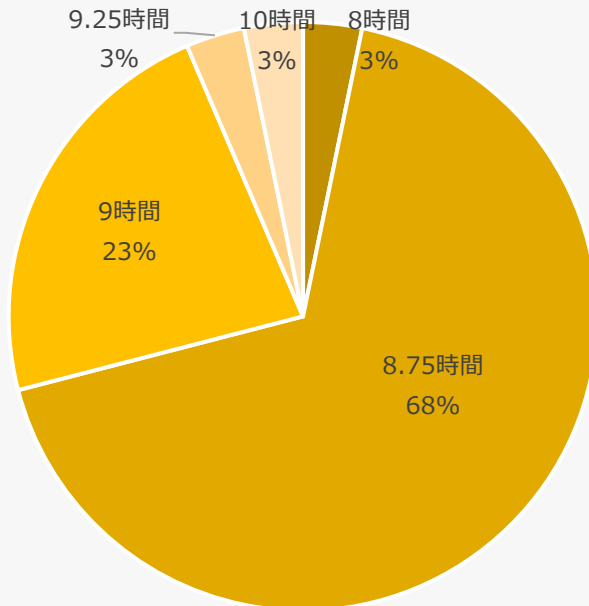
■ 税務システムの利用者数



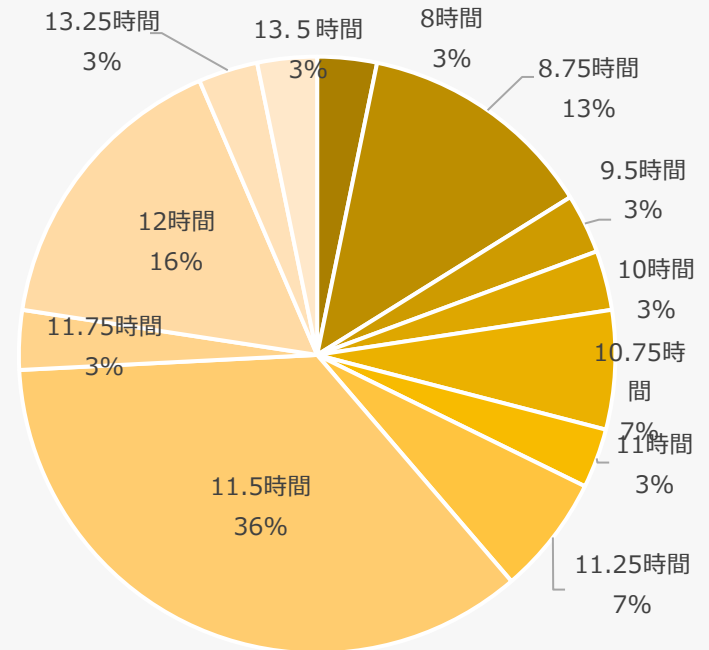
## 税務システムの平均稼働時間は通常期で8.8時間、繁忙期は11時間

税務システムの利用者数は通常期と繁忙期で大きく差はないが、システムの稼働時間においては差がある。通常期では、9時間以上稼働している自治体が9団体（約29%）に対して、繁忙期では26団体（約84%）と約2.9倍に増加している。平均稼働時間においても約2.2時間の時間差があり、通常の終了時間である17時や17時30分を20時前後まで延長している自治体が多い。

■ 通常期のシステム稼働時間



■ 繁忙期のシステム稼働時間

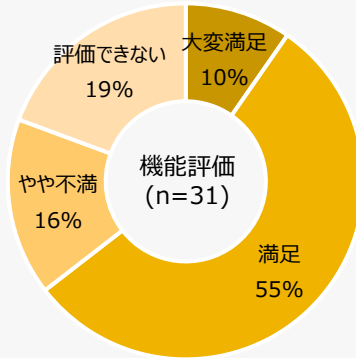


## ➤ 法改正追加開発に関する満足度は低い

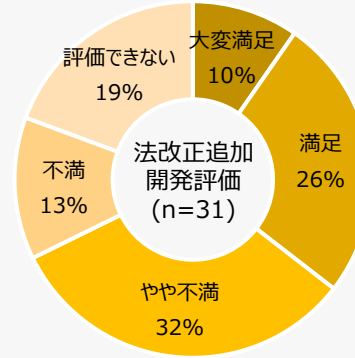
法改正追加開発以外の各評価項目については、大変満足・満足が約65%以上である。同一システムの利用期間が長い為、改修を繰り返しながらシステムの課題を解決していくことで、満足度が高まった結果と考えられる。法改正追加開発の不満点については、改修費用が高いという声が多かった。

### ■ 税務システムの個別満足度

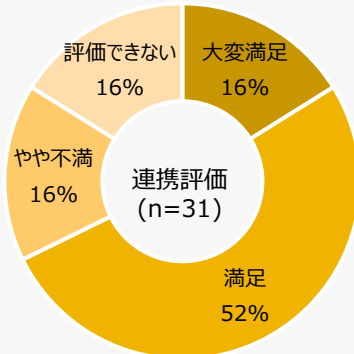
【標準機能満足度】



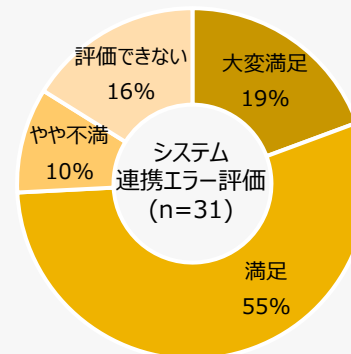
【法改正追加開発満足度】



【他システムとの連携満足度】



【システム連携エラー満足度】

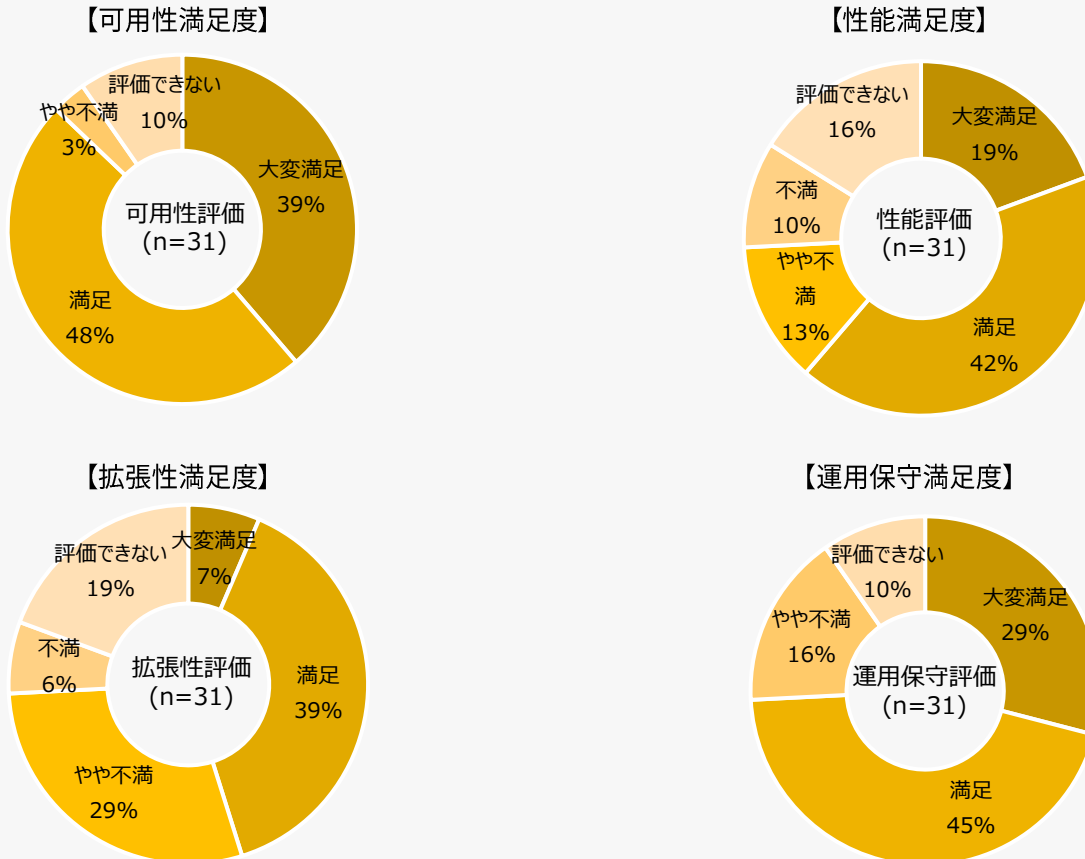




## ➤システムの保守運用に関する満足度は高い

システムの運用保守については、大変満足・満足が約74%と非常に高い。システムの可用性、性能、拡張性についても満足度は60%以上である。

### ■ 税務システムの個別満足度

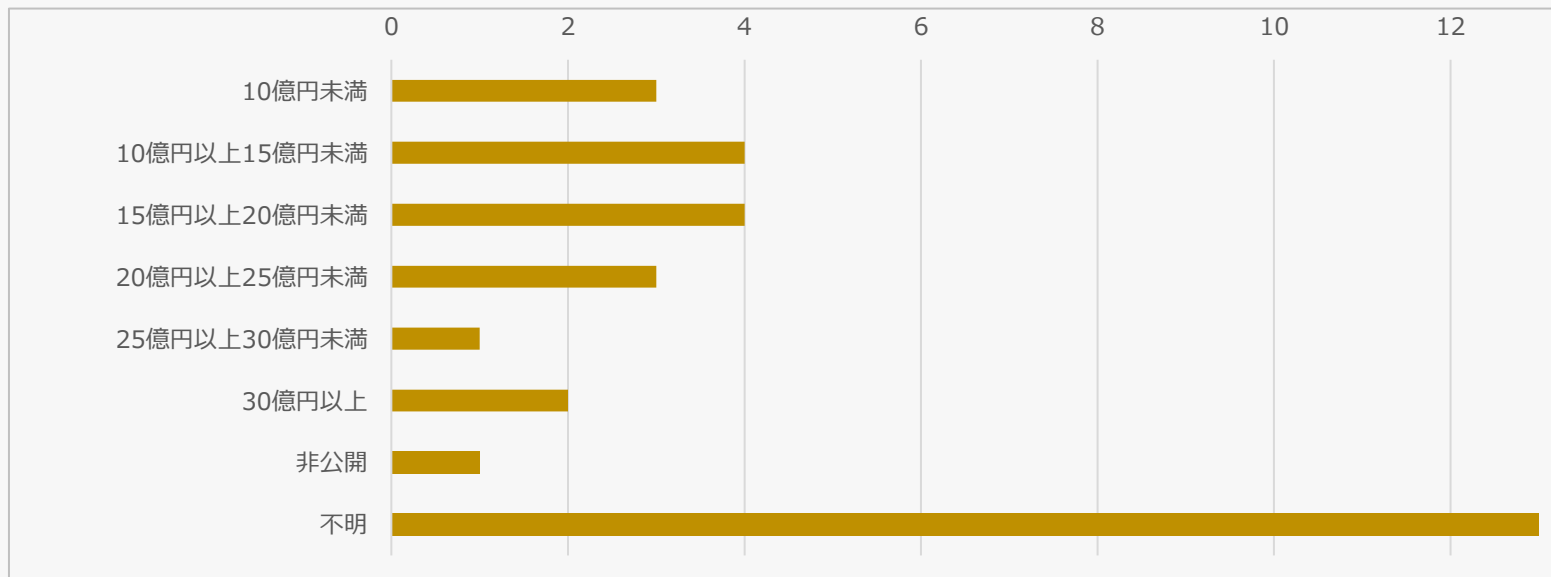


## ➤30億円以上の費用負担があるのは約6%程度

自治体ごとに契約内容（リースに開発費用を含める、含めない等）や費用の支払い方法（3年分の開発費を一括先払い等）には様々な形態を採用している。現在までの総費用として25億円未満が14団体（約45%）ある。また長期に渡る改修等を行う事で、費用の総額が算出できていない自治体も多くみられた。

合計	10億円未満	10億円以上15億円未満	15億円以上20億円未満	20億円以上25億円未満	25億円以上30億円未満	30億円以上	非公開	不明
31	3	4	4	3	1	2	1	13
100%	10%	13%	13%	10%	3%	6%	3%	42%

■ 税務システムの費用総額



## ➤ システム運用・保守以外の業務を含めて予算計上しているのは約32%

税に関連する業務は、多くの自治体でBPOサービスなどを活用し民間企業に業務委託している。その委託業務の費用については、システム運用・保守費用に含めている自治体が10団体（約32%）であった。残りの約68%はシステム運用・保守費用とは別に税関連業務の（大量印刷、封入封緘、データパンチ等）予算として確保している。

（複数選択有）

合計	システム運用保守	法制度改正費用	データセンター利用料	データパンチ	大量印刷、封入封緘
48	31	6	6	3	2

### ■ 運用保守費用に含まれる対象業務の組合せ

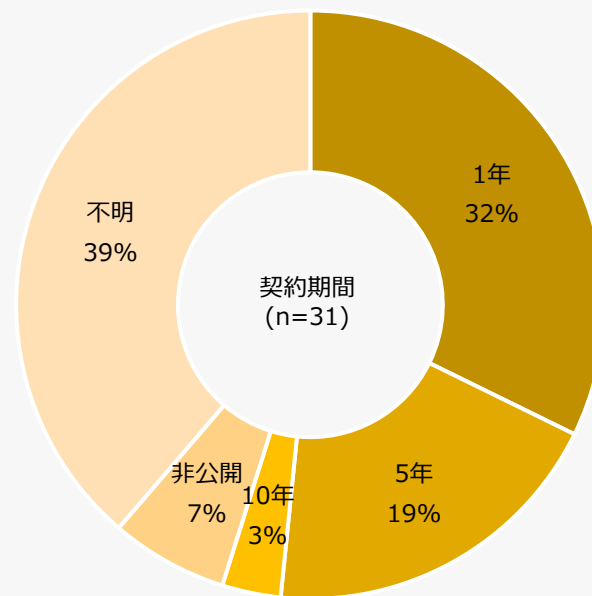
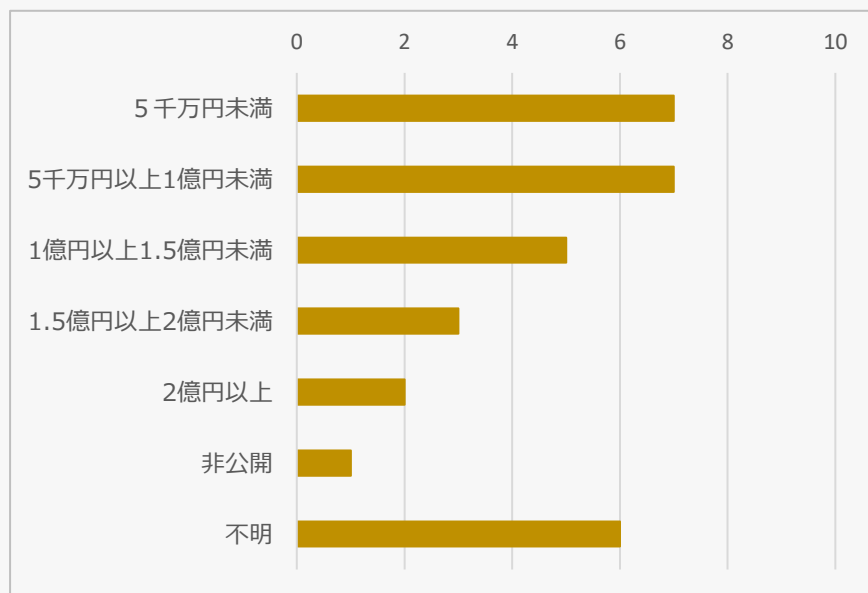
件数	構成要素
21	システム運用保守のみ
1	システム運用保守+大量印刷（封入封緘なし）
1	システム運用保守+データパンチ
1	システム運用保守+データセンター利用料
2	システム運用保守+法制度改正
3	システム運用保守+データセンター利用料+法制度改正
1	システム運用保守+データパンチ+データセンター利用料+法制度改正
1	システム運用保守+大量印刷・封入封緘+データパンチ+データセンター利用料

## ➤年間の運用・保守費用1億円未満が約46%

自治体が負担する年間の運用・保守費用は、14団体（約46%）で1億円未満である。契約期間は様々であり、単年度契約から10年間の長期継続契約まで幅があるが、割合としては単年度契約が10団体（約32%）と最も多かった。

合計	5千万円未満	5千万円以上1億円未満	1億円以上1.5億円未満	1.5億円以上2億円未満	2億円以上	非公開	不明
31	7	7	5	3	2	1	6
100%	23%	23%	16%	10%	6%	3%	19%

### ■ 税務システムの年間の運用・保守費用と契約期間



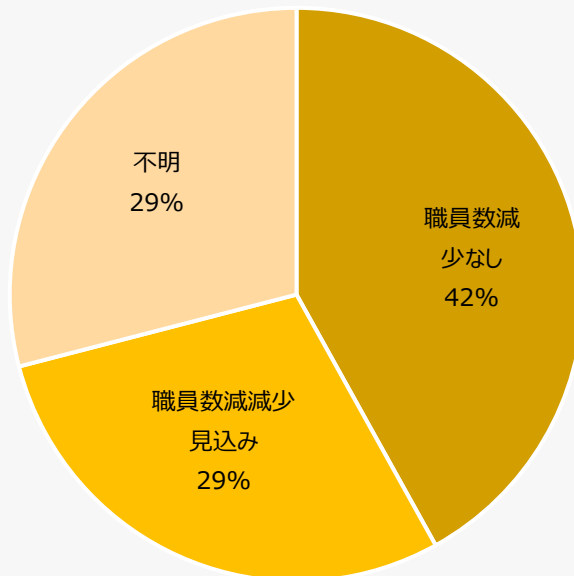
## ➤約29%の自治体が今後、システム運用の職員数は減少すると予測

自治体の職員数が減少する傾向（令和元年以降はやや微増傾向）の中で、システム運用における職員数についても減らす動きがある。9団体（約29%）が、税務システムの運用に関わる職員の減少を予測している。またITベンダーの常駐SEとの関係では、職員の減少により常駐SEの重要性を意識する自治体は多い。ただ税務システムをクラウド化することで、常駐SEや今の職員数の規模は、今後不要となっていくと考えている自治体もある。

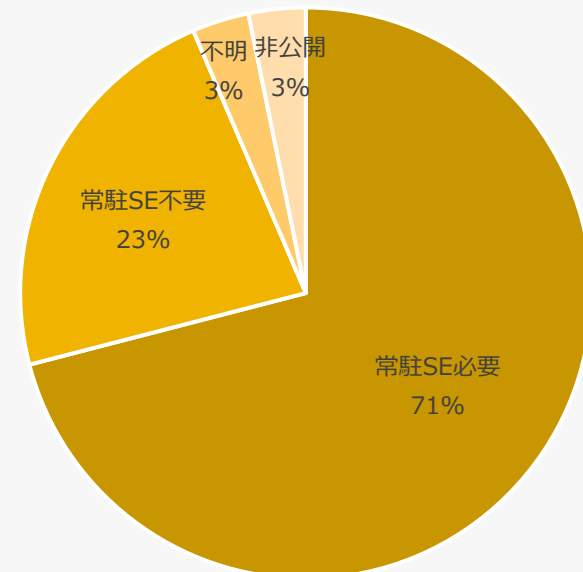
合計	職員数減少なし	職員数減少見込み	不明
31	13	9	9
100%	42%	29%	29%

合計	常駐SE必要	常駐SE不要	不明	非公開
31	22	7	1	1
100%	71%	23%	3%	3%

■ 運用に関わる職員の増減予測



■ 常駐SEの必要性

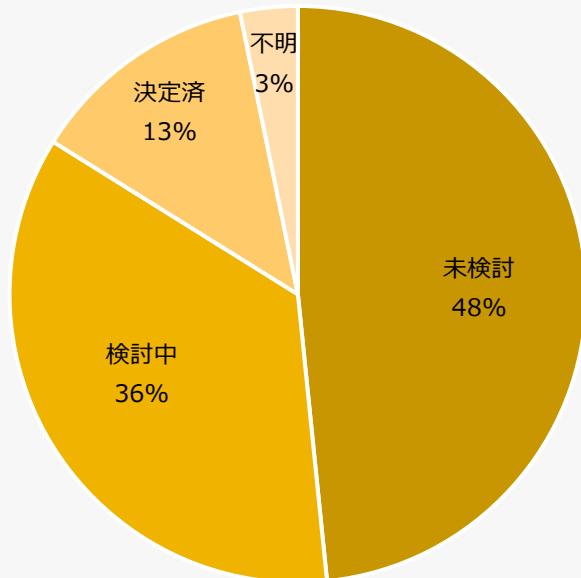


## ➤約35%の自治体が次期システムへの更新を検討中

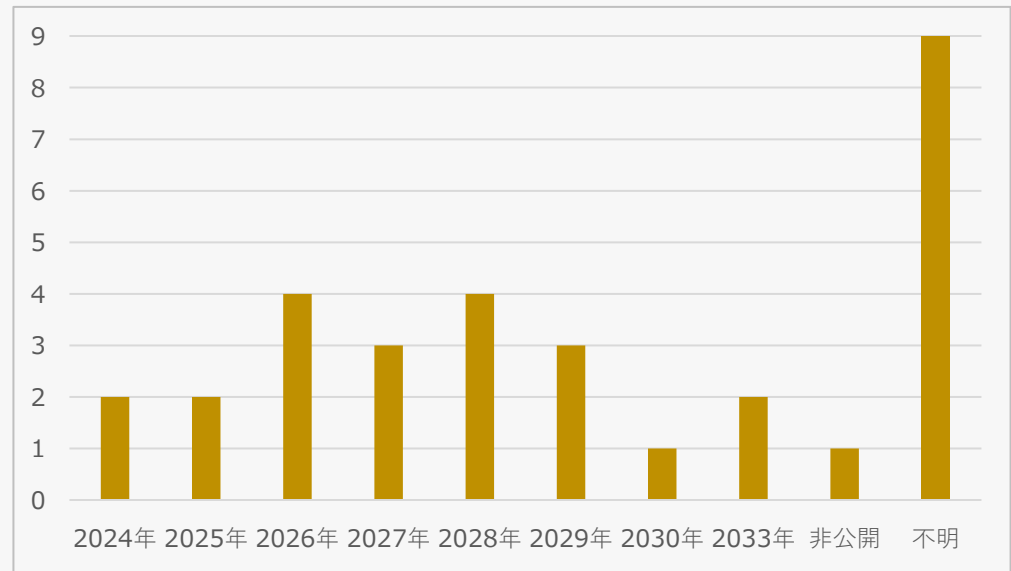
9団体（約35%）の税務システムが導入から18年以上経過しているが、2023年9月の調査時点で9団体（約35%）の自治体が次期税務システムの検討を開始しており、4団体（約13%）の自治体が次期税務システムへの移行を既に決定している。また2026年から2030年で15団体（約48%）の自治体が次期税務システムの稼働を想定している。

合計	更新未検討	更新検討中	更新決定済	不明
31	15	11	4	1
100%	48%	35%	13%	3%

■ 次期税務システムの検討状況



■ 次期税務システムの稼働予定時期

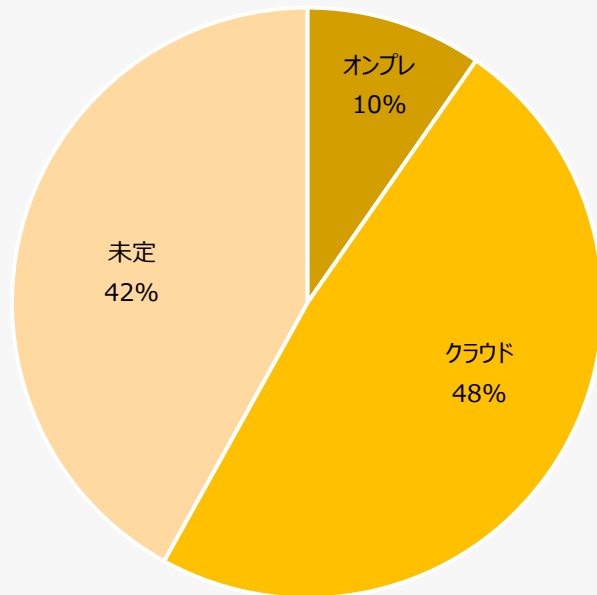


## 次期税務システムではクラウドへの移行が進む

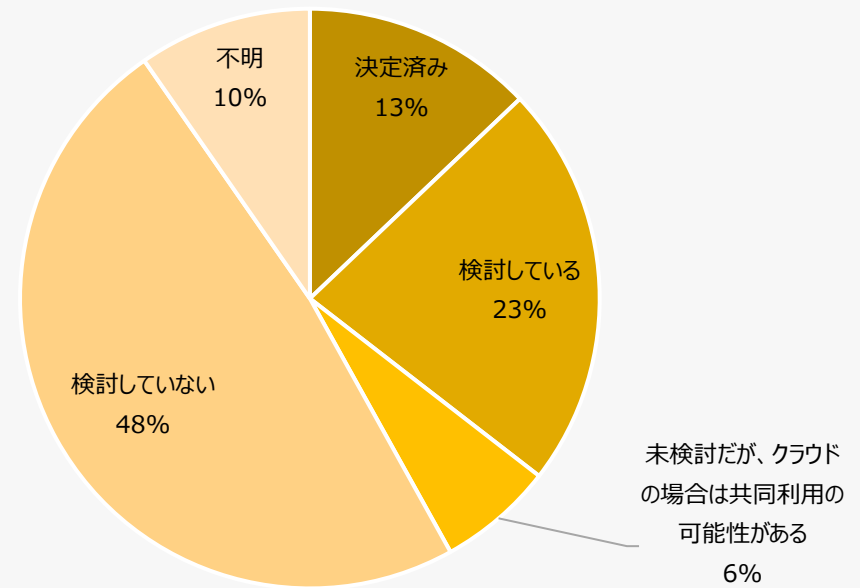
次期税務システムについては、約48%の自治体がクラウド化を想定しており、理由として保守運用の負担軽減や法改正コストの低減などが挙げられている。一方、オンプレ選択の理由としては、安全面の評価や現行の事務運用を前提に考えるなどがある。また、税務システムの他県との共同利用については、約23%が利用を検討していると回答している。

合計	オンプレ維持	クラウド採用	未定
31	3	15	13
100%	10%	48%	42%

■ 次期税務システムのシステム形態



■ 他県との共同利用型システムの検討



## 税務業務でのAI活用にはやや慎重な姿勢だが、AI-OCRには約31%関心あり

税務業務の効率化は課題として捉えているが、AIの税務業務への活用には慎重な自治体が多い。AIによる判断基準やセキュリティ面での懸念が挙げられている。また納税者への利便性向上に繋がるデジタル化としては、eL-QRに対する期待が最も多い。

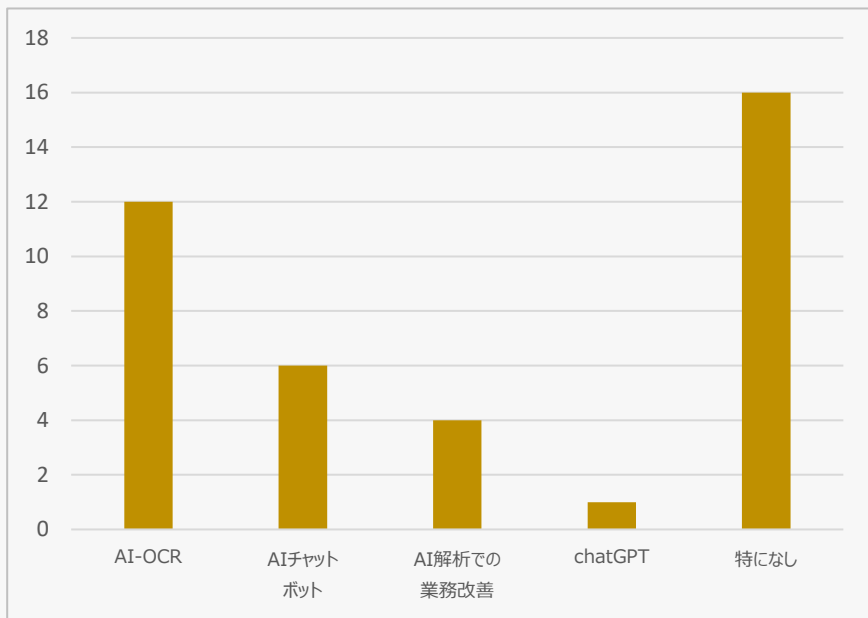
(複数選択有)

合計	AI-OCR	AIチャットボット	AI解析による業務改善	chatGPT	特になし
39	12	6	4	1	16
100%	31%	15%	10%	3%	41%

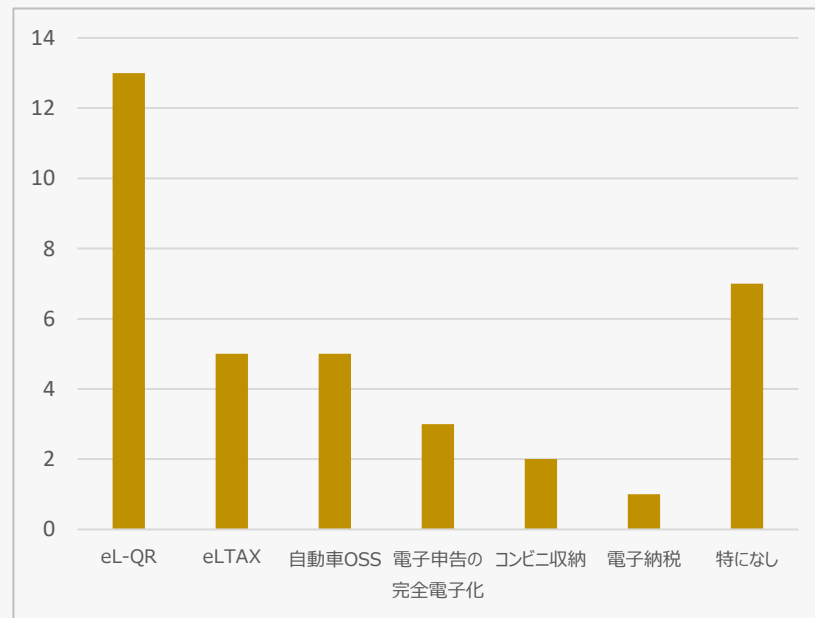
(複数選択有)

合計	eL-QR	eLTAX	自動車OSS	電子申告の完全電子化	コンビニ収納	電子納税	特になし
36	13	5	5	3	2	1	7

■ 税務業務でのDX推進やAI活用



■ 納税者の利便性向上に繋がるデジタル化





資料をダウンロードいただき  
ありがとうございました。

## テレマーケティングサービスのご紹介

BtoBアウトバウンド

多くの産業分野での調査実績

20年

年間プロジェクト数

約300PJ

年間コール数

約100万



### 👉 特長

- 社員オペレータを中心とした対話重視型の高品質なコール
- 産業分野毎に蓄積された、市場調査ノウハウのご提供  
( 調査企画・調査票設計・トークスクリプト )
- インサイドセールス、セミナーコール等への対応

### 👉 お問い合わせ

[sales\\_div@marketingware.co.jp](mailto:sales_div@marketingware.co.jp) または  
[お問い合わせフォーム](#) から