

年末調整業務のアウトソーシングによる 業務削減と今後の課題について

上野 裕貴¹

¹総務部 人事課（〒460-8514 名古屋市中区三の丸2-5-1）

年末調整業務は、従来、本局と各事務所及び各ダム管理所（以下「事務所等」という。）で行われてきたが、事務所等の総務課職員が年々減少していくなかで、本局及び事務所等の負担を軽減することを目指して、年末の業務の中でも大きなウェイトを占める年末調整業務をH27からアウトソーシングしている。この研究では、アウトソーシングによる効果及び課題を検討し、今後のさらなる業務改善に向けた検討を行う。

キーワード：年末調整、アウトソーシング、業務削減

1. はじめに

給与から控除される毎月の所得税は、事業者等が1年間の給与総額が確定する年末にその年に納めるべき税額を再計算し、それまでに徴収した税額との過不足額を求め、その差額を徴収又は還付し精算することが必要となる。給与が支払われる際にあらかじめ所得税等が控除されることを「源泉徴収」と呼び、またこの過不足額の精算手続を「年末調整」と呼ぶ。

なぜこのような精算が必要になるかというと、源泉徴収をした税額の1年間の合計額は、給与の支払を受ける人の年間の給与総額に対する税額（年税額）と一致しないのが通常だからである。

この一致しない理由は、人によって異なるが、①源泉徴収税額表は、年間を通して毎月の給与の額に変動がないものとして作られているが、実際は年の中で給与の額に変動があること、②年の中で控除対象扶養親族の数などに異動があっても、その異動後の支払分から修正するだけで、さかのぼって各月の源泉徴収税額を修正することとされていないこと、③生命保険料や地震保険料の控除などは、年末調整の際に控除することとされていることなどがあげられる。（国税庁HPより）

年末調整業務は、職員から扶養控除等申告書・保険料控除申告書等の書類や証明書類を提出してもらい、内容のチェック、税額の計算、データのシステム登記、職員に配布する源泉徴収票の作成、税務署・市町村に対する給与支払報告書の作成・送付など、業務量が膨大である。

さらに、年末調整業務が行われる12月は、毎月の給与計算に加えて期末勤勉手当や昇給といった業務が集中し繁忙となっていた。このため、年末の業務の中でも大きなウェイトを占める年末調整業務に焦点を当てて本局及び事務所等の負担を軽減することを目指して業務改善を行った。具体的には、年末調整業務の申告書類のチェックや修正、データのシステム登記といった労力のかかる作業をアウトソーシングすることとした。

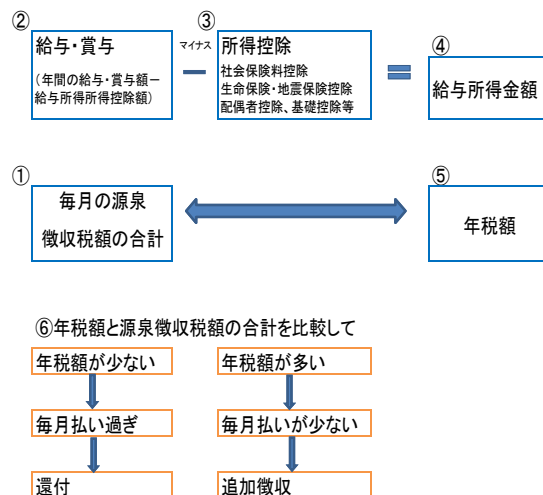


図-1. 年末調整とは

2. 年末調整業務の流れ

(1) ～H21の年末調整業務の流れ

本局、事務所等でそれぞれ行っており、当初の年末調整業務の流れは以下のとおりである。

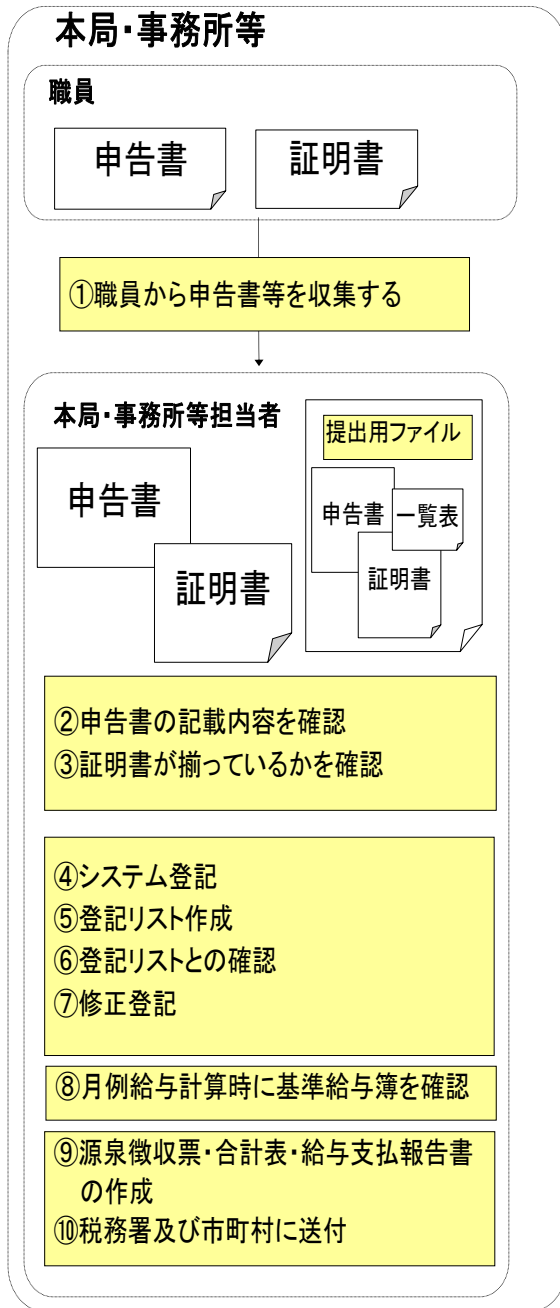


図-2. ～H21の年末調整業務の流れ

(2) H22～H26の年末調整業務の流れ

H22からは事務所等においてそれぞれ支払っていた給与が本局集中払いに変更された。それに伴って申告書類を本局に送付し、事務所等で作成・提出していた給与支払報告書は本局で一括して作成・提出するようになった。本局集中化がされたH22からアウトソーシングを導入するH26までの年末調整業務の流れは以下のとおりであった。

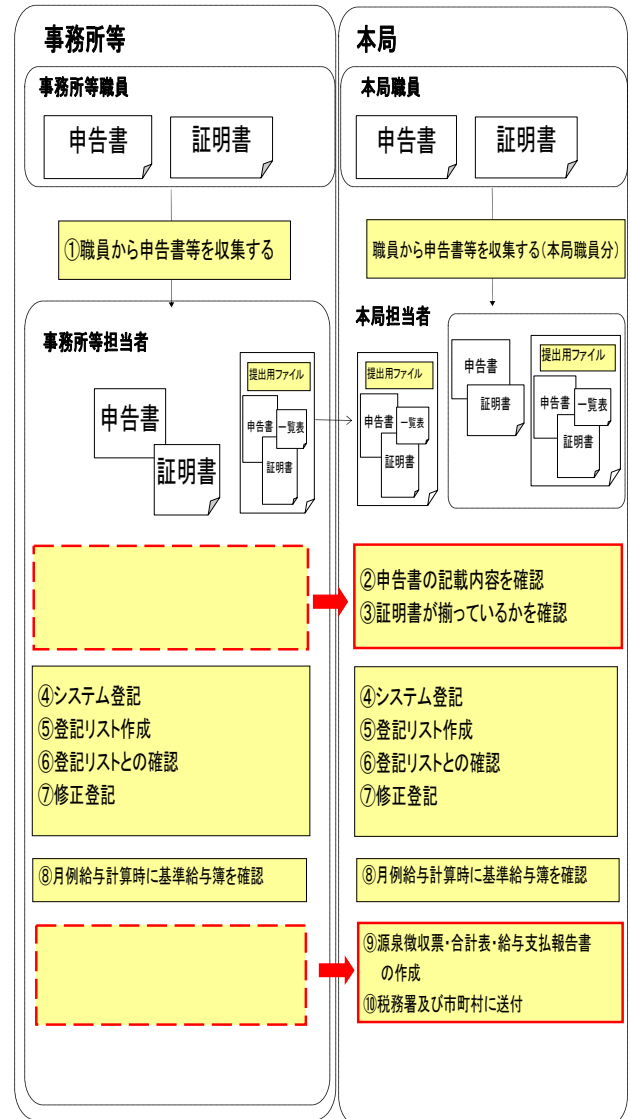


図-3. H22～H26の年末調整業務の流れ

②申告書の記載内容の確認、③証明書が揃っているかを確認、⑨源泉徴収票・合計表・給与支払報告書の作成、⑩税務署及び市町村への送付について、本局で一元的に行われるようになり、事務所の業務が削減された。

(3) アウトソーシング導入後の年末調整業務の流れ

平成27年度から、本局、事務所等の業務を軽減するために、事務所等の作業の一部を本局に集中化させ、派遣（H27、28）及び委託（H29、30）業者にアウトソーシングした。

a) 派遣（H27、28）の作業内容

派遣業務の流れは以下のとおりであった。

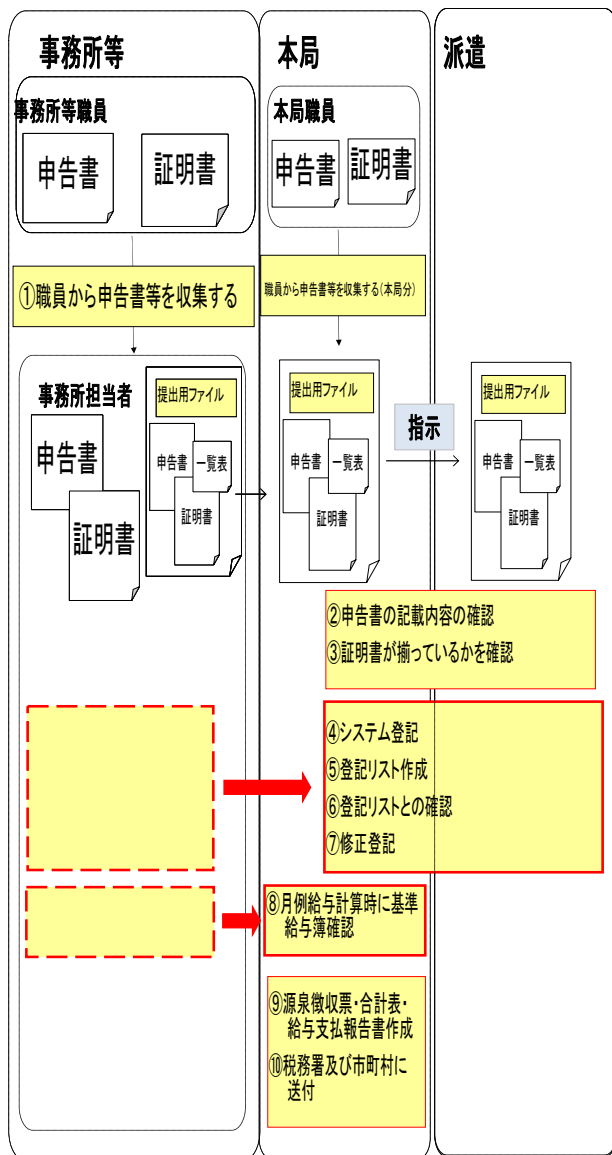


図-4. 派遣導入時の年末調整業務の流れ

④システム登記、⑤登記リスト作成、⑥登記リストとの確認、⑦修正登記、⑧月例給与計算時に基準給与簿確認について、本局及び派遣業者が行うようになり、事務所等の業務が削減された。

b) 業務委託（H29、30）の作業内容

委託業務の流れは以下のとおりであった。

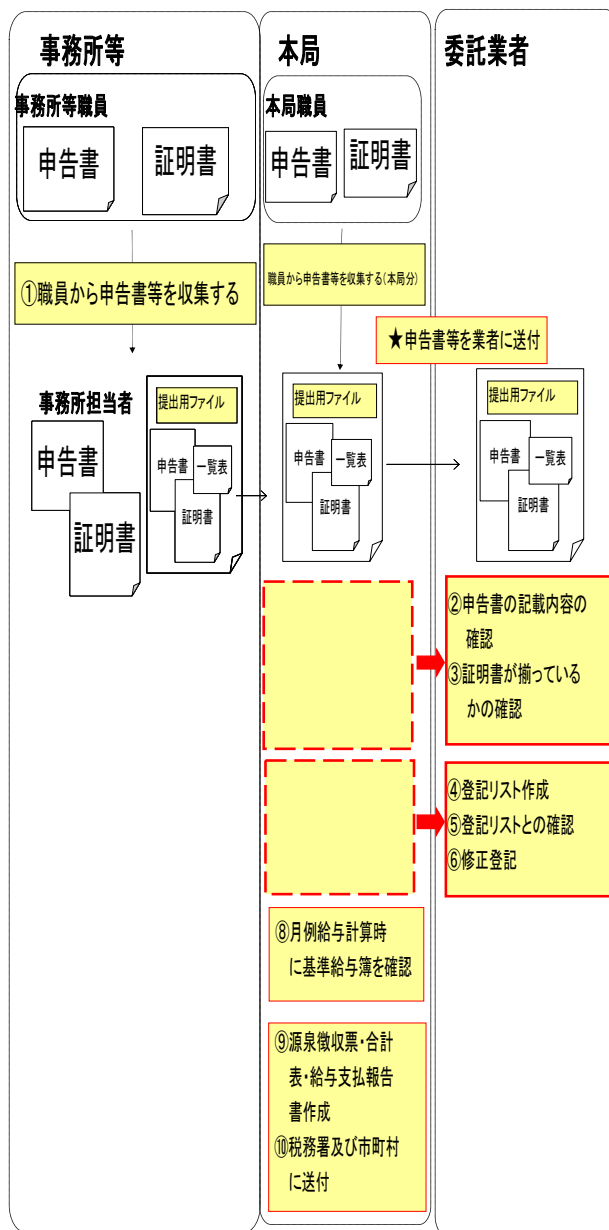


図-5. 業務委託導入時の年末調整業務の流れ

②申告書の記載内容の確認、③証明書が揃っているかの確認、④登記リスト作成、⑤登記リストとの確認、⑥修正登記を業務委託で行うことにより、本局の業務が削減された。

c) 派遣と業務委託の違い

派遣とは、派遣元の事業主が自己の雇用する労働者を、労働者派遣契約を結んだ派遣先の労働に従事させることである。派遣は派遣先の担当者の指揮命令を受けて働くため、指導・管理を行う必要がある。

業務委託とは、発注者と請負会社との間の取引である。発注者は労働者に指揮命令してはならず、労務管理をす

る必要もない。発注者側からすれば、完成物が納品されるのを待つだけなので労力がかからない。発注時の綿密な打ち合わせや指示、進捗状況の報告、成果品の精査などは必要だが、それ以外は基本的に相手に仕事を任せることができる点で派遣とは異なる。

3. アウトソーシングによる効果

(1)派遣(H27、28)

派遣を導入することで今まで事務所等で行っていた業務が削減された。書類の仕分けや申告書のチェック及び添付書類の確認、システムへのデータ登記や書類整理及びファイリング、給与支払報告書及び源泉徴収票の作成、各市町・税務署への郵送準備、源泉徴収票の各職員への配布作業といった作業があるが、年末調整は全職員約2,500名が対象になるため、自分のデスクで他の仕事を行ったり電話対応があるとなかなか効率的に進まない。12月は、給与計算や期末勤勉手当、差額の計算といった業務も行わなければならないため、作業量が膨大な年末調整作業を派遣が集中して行うことで、事務所等の総務課職員の作業を削減した。

(2)業務委託(H29、30)

派遣と違って作業指示等の管理業務がないため、本局の負担が減少した。また、H29、30では税理士資格を有する者、もしくは管理技術者又は同等の立場で実務経験を有する者を置くことを参加資格要件としたため、申告書の内容のチェックや誤った記載に対する指摘が的確であった。

以上のようにH27から派遣や業務委託といったアウトソーシングによって事務所等の業務軽減を図った結果、事務所等において総務課の人員が削減されていくなかでも、業務を滞りなくこなすことができた(図-5)。

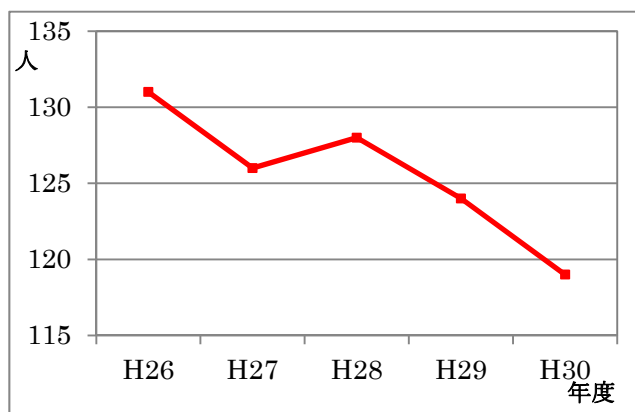


図-5. 事務所等の総務課職員数の推移

4. アウトソーシングによる課題

(1)派遣(H27、28)

派遣が本局の指揮のもと作業を行うため、派遣の管理業務が発生した。また、派遣された職員は専門知識を持った人材ではなかったため、指導をするために人手を割くことになった。そのため、アウトソーシングとして派遣を導入した翌年H28には税理士等の資格を持った会社へ委託しようと試みたが、入札参加者がいなかったため、派遣会社と契約した。

(2)業務委託(H29、30)

委託業者に仕事を任せる形になるので、本局での業務が大幅に削減されたが、人事課の担当する給与の年末調整業務のみをアウトソーシングしていたので、その他報酬等の情報が必要となる「合計表」等の作成についてはアウトソーシングすることができなかった。

5. 課題への対応

年末調整業務をアウトソーシングすることで、本局及び事務所等の業務が大幅に削減された。今後の課題としては、本局の業務をさらに削減することが必要であると考え。

「2.年末調整業務の流れ」で紹介した⑨源泉徴収票・合計表・給与支払報告書作成、⑩税務署及び市町村に送付のために必要な「報酬、契約金及び賞金の支払調書」や「不動産の使用料等の支払調書」の作成についても、本局の関係課と密な連携をとり業務委託へ作業依頼をすることができれば、さらなる業務削減が期待される。

また、年末調整は職員本人が自ら控除等の申告を行うものである性質上、本来は各職員が控除の制度を十分理解して書類を提出してもらうことが年末調整業務の効率化に資する最もよい方法であるが、現状はまだ課題が多い。事務所等の給与事務担当者についても、アウトソーシングをすることで年末調整に関する意識が低下していくことが懸念される。事務所等の給与事務担当者が年末調整について知らないと、事務所内の職員からの質問に対応できず誤った申告書を作成させてしまったり、委託業者から修正の指示を受けても適切に処理ができなかったりすることにもなりかねない。

そこで、スケジュールに余裕を持って年末調整業務にとりかかり、職員および給与事務担当者向けに年末調整書類の書き方や必要書類などを丁寧にまとめたマニュアル等を作成し、早い段階で周知を行うことも有効であると考え。

6. まとめ

ワークライフバランスが重要視されている昨今、職員

の超過勤務の削減、有給休暇の取得増進を目指すため業務削減を目指して4年間にわたり年末調整業務のアウトソーシングに取り組んできたところであるが、業務委託の方法を工夫することでさらなる業務削減が可能であるとする。

また、今後は事務所等の給与事務担当者を通じ、あるいは職員に直接理解を深めていく方針を検討していくことも重要であるとの認識の下、引き続き年末調整業務に取り組んでいきたい。