

## 甲州市役所 様

### User Profile



甲州市役所

所在地：山梨県甲州市塩山上於曾  
1085-1

人口：32,769人(2017年3月現在)  
市長：田辺篤

概要：山梨県北東部に位置する。2005年に塩山市、勝沼町、大和村が合併し発足。主な産業は農業で、特にぶどう、もも、さくらんぼ、柿など果樹栽培が盛ん。ワイナリーも多く、甲州葡萄酒で作られる甲州ワインは全国でも人気を博している。また、「心頭滅却すれば火もまた涼し」の故事で知られる名刹：恵林寺や武田氏終焉の地である天目山、中里介山の小説で知られる大菩薩峠など観光スポットも多い。

URL：  
<http://www.city.koshu.yamanashi.jp/>

急増する「ふるさと納税」関連文書の発送作業に対応するため、封入封かん機「Relay 6000インサーター」を導入  
作業の効率化のみならず、精度の向上も同時に実現し、高い信頼性を得るより広範囲の活用を目指し、将来的には他部門への展開も視野に

甲州ワインや果物王国としても有名な甲州市は、「ふるさと納税」制度に早くから取り組んできた自治体ですが、近年申し込み件数が急増し、これに伴う関連文書の発送作業の増大に頭を悩ませていました。同市はこの課題に対処するため、ピツニーボウズの封入封かん機「Relay 6000インサーター」の導入を決定。既存システムとの高い親和性により、初日からスムーズな利用が可能に。作業時間が大幅に短縮され、空いた時間を他の業務に割り当てできるようになったため、部署全体の業務効率化が実現。同部署の成功を他部門にも展開すべく、積極的な働きかけを行っています。

### 「ふるさと納税」寄附の 申し込みの急増で 書類の発送作業が追いつかない

2005年に塩山市、勝沼町、大和村が合併し発足した甲州市。主な産業は農業で、ぶどう、もも、さくらんぼ、柿などの果樹栽培が盛んです。同市を含む峡東地域の農業の特徴としては、果実加工と観光利用などを組み合わせた複合的な農業システムが挙げられますが、これを末永く保全し、地域の活性化を図っていくため、峡東3市(甲州市、山梨市、笛吹市)と山梨県は2015年に「峡東地域世界農業遺産推進協議会」を設立。2017年3月には、本協議会が設立した「盆地に適応した山梨の複合的果樹システム」が、日本農業遺産に認定されました。

さて近年では地方自治体によるふるさと納税の募集が活発になっていますが、同市でも2014年度より本格的な取り組みをスタートさせました。数多くの名産品を活かした特典が好評を博したこともあり、その成績は上々。同市でふるさと納税に関する業務を担当する政策秘書課 政策調整担当 副主査の飯島慎也氏も「おかげさまで、2014年度は2万3000件、2015年度には4万5000件もの寄附が全国から寄せられました。甲州市の人口が約3万3000人であることを考えると、それを大きく超える数の寄附をいただいたこととなります」と感謝の弁を述べています。

なお同市では、ふるさと納税に関する業務は職員3名(兼務)、課雇用職員2名で担当していました。寄附の申し込みがあった際は、申込者に対し

お礼状、寄附受納証明、納税に関する案内などの書類を発送する必要がありますが、その封入は課雇用職員2名が手作業で行っていたといいます。「最近では申し込みの件数が急増したこともあって、1日で数百件を処理しなければならないこともしばしばです。この作業は繁忙期である12月に集中しており、あまり忙しいときは他の職員がヘルプで入ってくれるのですが、並行して電話での問い合わせ等にも対応するため、丸1日かけても終わらないことがありました」(飯島氏)

そして2016年、確定申告なしに控除が受けられる「ふるさと納税ワンストップ特例制度」がスタートしました。これにより、同制度の申請用紙と申請の案内を送る必要が出てきたため、該当者には少なくとも数枚の書類を封入することになったのです。

「ただでさえ現場には無理を強いているのに、さらに手間が増えることになるわけで、どうやって乗り切ればいいのかと頭を抱えてしまいました」(飯島氏)

### 圧倒的な処理速度および 既存システムと連携できる点を評価

甲州市ではこうした事態を解消するため、パート職員の増員や外部業者への委託なども検討しました。しかし、今後の業務量がどれほど増えるのか見えないこともあってコストの算定が難しく、根本的な解決策となるのか疑問だったといいます。そこで以前から利用していたふるさと納税システムのベンダーに相談したところ、ピツニーボウズの紹介を受けたのです。

# 甲州市役所 様

「ピツニーボウズの封入封かん機は処理速度が圧倒的な上、既存のふるさと納税システムとも連携可能です。これなら業務も大幅に効率化できると思いました」(飯島氏)

同市の依頼を受けたピツニーボウズは、2016年8月に実機を持ち込んでデモを実施。このときには他部署からも多くの職員が見学を訪れたといいます。

「住民サービスなどを担当している部署は発送する書類も多いので、特に関心が高かったようです。当初は我々もふるさと納税の業務に限っての導入を考えていたのですが、デモの様子を見て他部署でも活用できそうと判断。市役所全体として導入することを決めました。機種については、返信用封筒や定形外封筒も扱えることからRelay 6000インサーターを選定。9月からレンタルを開始しています」(飯島氏)



実に排除することができます。

「以前は手作業で行っていたため、封入とは別の人間が確認を行っていましたが、今ではそうした必要もなくなりました。信頼性もより高まったと思います」(飯島氏)

Relay 6000インサーター  
導入事例



政策秘書課  
政策調整担当  
副主査  
飯島 慎也 氏

これまで一日以上かかっていた  
作業が1時間に  
書類の入れ間違えなどのミスも排除

他部署での活用も進め  
費用対効果をさらに高めたい

甲州市がRelay 6000インサーターを導入したことで、以前は丸一日かけても終わらなかった封入作業が、今では1時間程度と短い時間で処理できるようになったといいます。

「事前にある程度のトレーニングは受けましたが、基本的に操作は簡単で、初日からスムーズに利用できています。封入にかかる手間が大幅に減ったので、空いた時間を他の業務へと振り分けることが可能になり、部署全体の業務が効率化されました。また、同じような作業を延々と続ける必要も無いので、精神的な負担が減ったのも大きいですね。期待通りの効果が出ていると思います」(飯島氏)

さらに、作業の精度も向上しました。ファイル・コントロール機能を備えたRelay 6000インサーターは、バーコード管理を活用することで個人情報と書類が自動で紐づけられるため、書類を入れ間違えたり足りなかったりといったミスを確

現在、Relay 6000インサーターの利用はふるさと納税関連の業務に限られていますが、今後甲州市では他部署の発送業務などでも活用するよう、積極的に働きかけていくとのこと。飯島氏も「他部署もこれまでは業務の外部委託やパートの増員で対応していたケースが少なくないので、Relay 6000インサーターの活用により、内製化や効率化が実現できるのではないかと考えています。また、市役所では部署ごとに書類の発送のピークが異なるので、1年を通して高い使用頻度を保つことで、費用対効果をさらに高めたいですね」と期待を述べています。



ピツニーボウズジャパン株式会社  
〒140-0001  
東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー 12階  
TEL.03-5756-1200 FAX.03-3280-8900