

——研修生最優秀レポート——



固定資産税課税事務（土地）—第37期 第1組

固定資産税課税事務における デジタル技術の活用可能性について

新潟県新潟市財務部資産税課土地係副主査 川端 舞

最優秀レポート「学長賞」を受賞して

素晴らしい賞を賜り、恐縮です。

このレポートは、これまで上司や先輩方が大変な苦勞をして努め励んできた改革を共有し、皆様と行政サービスを更に高め合えたらと思い執筆いたしました。

現実の業務は、思うように説明ができなかったり、体制を整えることに難儀したりすることがあります。そのような時、全国の仲間と共に学び議論したこの唯一無二の経験を思い返し、道標を得たいと思います。

この受賞を励みに、初心に立ち返り、日々を大切に積み上げてまいります。

1 デジタル技術導入の背景と目的

当市の業務は、多くの手作業が必要な業務プロセスで行っている。主に評価対象の土地の調査や評価、減免・非課税等申告書の受付対応、賦課に関するシステム入力・点検がこれに当たる。これらの業務はいくつかの判断基準や可能性を考慮しながら業務遂行する必要があり、個人の注意力に依存している部分も多く存在するため、ヒューマンエラーの解消が課題である。

新潟市総合計画2030における政策指標に「行政サービスのデジタル化（利便性向上及び業務効率化）を通じて、便利になったと思う市民の割合を増やす」とある。この取り組みの土台となるのが、サービスデザインの考え方を実践することだ。サービスデザインとは、サービスを「使わせる」のではなく利用者に「使っていただく」という意識で使いやすいサービスを設計する考え方及び方法論のことである。サービスデザインの考え方を実践することで、単にデジタル技術の推進を行うのみならず、利用者目線での取り組みを徹底できる狙いがある。

この流れを受けて、固定資産税課税事務における必要性を考えたい。先に記述した多くの手作業が必要な業務プロセスを改善することで、職員が行うべき業務へ注力できる環境を整え、以て市民へより丁寧な対応ができる時間を生み出すことが最適と考える。

2 これまでに実施してきた活用事例

当市が実施しているデジタル技術活用事例を紹介する。

一つ目は「電子申請」に係る取り組みである。これは新築家屋の調査について、従来手紙の投げ込みや電話によってファーストコンタクトを試みていた部分を、新潟市オンライン申請システム「かんたん申し込み」を導入したものだ。新築された方へ配付する家屋調査依頼文書に、予約WebサイトへつながるQRコードを追加し、所有者の自由なタイミングで調査日時の予約を可能にした。これにより所有者の時間的制約を解除、また心理的負荷を軽減させる効果があると考えた。家屋調査依頼文書のひな形は〈図1〉のとおりである。令和3年度より資産税課第1分室（担当職員数：8名）で試行開始。初めのうちは申請の翌日や閉庁時間を指定して訪問リクエストが入ることもあり運用は難航したが、4営業日以内の予約をシステム上制限するなど随時改善を行った。令和3年度の途中から全家屋調査員へ活用を拡大した。「かんたん申し込み」を通じた調査日時の予約は、閉庁日・閉庁時間の利用割合が66%と半数以上であった。令和4年度は年間約800件が電子申請による調査予約であった。利用実績の詳細は〈図2〉のとおりである。

このほかの事例として、縦覧期間にも「かんたん申し込み」を導入し、課税台帳の閲覧の事前予

図 1

<物件所在地> 中央区〇〇2丁目 2-1

<連絡先> Tel. 025-226-2273 (直通)
新潟市 資産税課 家屋第1係 (担当: 〇〇)

<ご用意していただきたいもの>
建物の平面図・立面図 (可能であればコピーをお願いします)
認定長期優良住宅の場合: 認定通知書の写し・個人番号 (マイナンバー) がわかる書類

- ・立ち会いは所有者の方ではなく、代理の方でも結構です。
- ・ご連絡の際は、お名前、物件所在地、希望日時、ご連絡先電話番号をお知らせください。
- ・調査日時につきましては、平日の午前9:30~午後4:00の時間帯でお願いしておりますが、どうしても都合のつかない場合は、別途ご相談ください。

新潟市電子申請サービス
QRコードはこちら→

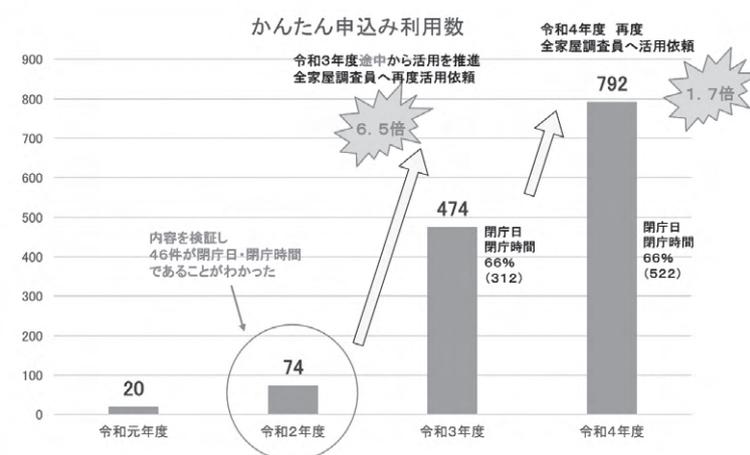


図 2

1. 利用実績

R03は前年比6.5倍(74 → 474件)、R04は前年比1.7倍(792件)

閉庁日・閉庁時間の利用割合は66%



賦課期日が1月1日のため、各年のかんたん申し込み数を1月~12月で集計

①

約を可能にした。窓口の混雑緩和や、その場で申請書を書く手間、また大量に申請される場合は準備に時間を要するため二度来庁いただいていたが、これらが回避可能となった。「電子申請」に係る取り組みは、開庁時に仕事等で連絡が難しい対象者、対人でのやり取りが煩わしいと感じる対象者のうち、スマホ等での連絡に抵抗感のない対象者のニーズを受け止められたのではと考える。非常に効率的で、所有者、職員双方にメリットがあった。

二つ目は「アクセシビリティの向上」に係る取

り組みである。これは令和2年度より納税通知書の封筒に、固定資産税にかかるよくある問い合わせのWebサイトへのQRコードを導入したものだ。縦覧期間は繰り返し定型的な質問が多く寄せられ、日常業務もままならない日もある。この問い合わせの殺到を少しでも回避できればと、納税者の疑問解消への導線を導入したものだ。QRコードを経由したアクセス数を計測できなかったため確実な効果の検証はできなかったが、平成31年度と令和2年度のWebサイトの閲覧数を確認したところ、スマートフォン版のアクセス数がPC版を上回って

増加していることから、一定の効果があったものと推察された。開庁時間に制限されず、誤解や感情的な衝突を回避し、職員が真に必要な業務に専念できる時間を捻出できたと考える。

3 更なる活用の提案

更なるデジタル技術の活用はできないかを考察し、三つ提案したい。

一つ目は紙ベースからデジタルベースへの転換である。活用できると思われるツールと特徴として、kintone、RPA、OCR-AIが候補に挙げられる。

kintoneは、申請受付や業務管理などのアプリがプログラミングコードなどの専門的な知識なし（ローコード）で簡単に作成できるツールである。庁内導入例として、新型コロナ陽性者の情報管理を行った事例がある。従来電子申請やメールを用いて情報を入手し、複数回のやり取りが発生していたが、kintoneでアプリを作成し導入したことで、陽性者が直接アプリを通じて一度に情報を入力してもらうことが可能となった。職員は内容を確認し、確認結果も所属内で共有及び管理が容易となった。固定資産税での活用案として、縦覧期間の大量の申請書をアプリ内で一元管理することで、改めて管理用のExcelを作ったり、メールなどで内容を共有する必要がなくなると予想される。複数人で同時に作業も可能で、統計分析にも容易に活用できると考えられる。

RPAは、人間に代わりパソコン上の操作を自動で実施するツールである。ExcelやOutlookメールや基幹系システム操作などを組み合わせた作業も可能である。庁内導入例として、保育料の減免処理のシステム入力自動化を行った事例がある。固定資産税での活用案として、法務局から受領した登記済通知書をシステムに入力する業務を自動化することが考えられる。定型的な業務に費やす時間を削減され、窓口対応や現地調査などの時間が増加し、住民サービスの向上や賦課精度の向上に寄与できる。現在、実現に向けて検討を進めている。

AI-OCRは、画像データ上の文字を認識しデー

タに変換するツールである。一から入力する必要はなくなるが、文字認識率が100%ではないので目視チェックが必要である。紙帳票をなくせず、様式を読み取り精度を上げるように見直し可能であれば実用化は十分に可能と考える。庁内導入例として、スポーツ災害共済用の振込口座指定通知書のデータ変換を行った事例がある。読み取りミスの修正を行う程度で良く、ヒューマンエラーを抑制できる。固定資産税にも様々な申請書があり、導入可能性を模索していきたい。以上が紙ベースからデジタルベースへの転換の提案である。

二つ目は、iPadなどのデジタル媒体の導入である。固定資産税に係る業務での活用例として、課税台帳の閲覧をiPadなどの液晶画面で確認してもらうことが挙げられる。従来の紙ベースでの申請書の提出や紙ベースでの課税台帳の写しの配付など、資源を削減できるため、環境にも優しいと考えられる。

三つ目として、災害時にはドローンの活用も有効と考える。災害発生後は、道路遮断や派遣者の身体の危険性からすぐに現地調査隊を派遣することができない。そのため、被害の範囲や状況をリアルタイムで把握し、被災家屋の特定や被害の大きい地域などの優先順位を決定するのに役立つと考える。

4 おわりに

行政運営は税金で賄われており、納得いただいた上での納付が大前提である。縦覧制度や説明により、信頼関係を維持し、賦課課税方式を成り立たせていくことが重要である。固定資産の課税事務は、複雑かつ難解な評価方法であり、説明に苦慮することもある。その評価を十分吟味し適正な賦課を心がけたい。また常日頃より納税者の目を通して行政を諮られていることを意識して、説明責任を果たさなければならない。

デジタル技術の活用により、納税者の利便性向上と職員が行うべき業務へ注力できる環境を整えることで、市民対応に費やす時間が十分確保できることを期待したい。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。



災害に強い地域づくりと危機管理—第37期 第2組

早期避難を促すための自治体の防災 対応について（風水害への対応を主眼とした検討）

秋田県北秋田市総務部総務課危機管理係副主幹 佐藤 貴詩

最優秀レポート「学長賞」を受賞して

防災への思いを同じくする仲間と学び、語り合うことができた貴重な研さんと気づきの機会において榮譽ある賞をいただきうれしく思います。講師の先生方、研修所の皆さま、研修同期の皆さま、研修に送り出してくれた上司・同僚に心から感謝しております。災害の脅威から大事な命を守るには、家族、地域や、官民を問わぬ社会の総力で立ちむかう必要があります、その意味合いを地域の方々や職員にわかりやすく伝えることができるよう取り組んでまいります。

1 はじめに

地球温暖化による災害環境の変化は、全国で相次ぐ風水害の激甚な被害に顕著に現れている。一方、長い年月と多大なりソースを投じてきたハード防災対策は、被害を抑制し我が国の安全と発展を支えてきたが、近時の気象変化に伴う激甚な被害の完全防止には追いついていない。大切な命を守るには、危機が迫る前に安全な場所に早めに避難するしかない。本論では、危機の瞬間を迎える前の早期の段階で住民に安全な場所に避難をしてもらうための自治体の防災対応について考察したい。

2 課題の所在

災害対応は各自治体の地理、地域特性等により異なるが、秋田県下2番目の広大な行政面積に1級河川米代川と複数の支川が流れ、高齢化率が47.2%に達する我が北秋田市の現状に鑑み考察した場合、将来の大規模水害リスクを前に抱える課題は次の3点である。

- (1) 市が発令した緊急避難情報につき、後日住民からなぜ避難が必要なのかと理由や根拠を問われるケースが少なくない。地域で発生しうる水害リスクの危険性と今すぐその場を離れ安全を確保する必要性について、住民理解が深まっていない。
- (2) 高齢化の進展で地域コミュニティの力も弱まりつつあり、避難行動要支援者（以下

「要支援者」という。）に対する支援の担い手も限られている。避難情報発表から発災までの短時間に要支援者の安否確認や移動を誰がどう実施していくのか、住民（あまつさえ行政にも）に不安が伴っている。

- (3) 風水害による人的被害防止のためには、できる限り日照があり、避難ルートが安全な早期に住民避難を開始してもらわなければならない。行政も危機の迫る前に、避難者の受入体制をはじめとした早期の防災対応を開始し、的確な時期に避難情報を伝達しなければならない。しかし、現実の防災行動の開始は発災の可能性がやや足元に迫ってから、避難情報発令も夕闇が迫る数時間前になってしまう傾向があり、明確な対応開始時期や具体的行動が、全庁職員にも住民にも共有されていない。

3 課題への対応

上述の課題をふまえ、要支援者等を含む住民の早期避難を促すために必要と考える対応は、次のとおりである。

- (1) 早期避難の必要性に関する理解の深化
防災教育及び啓発はこれまでも必死の取組がなされてきた。しかし、どんなに危険性を強調しても、人間心理は脅えながら生きる事が得意ではなく、講話を聴いた瞬間は印象に残っても、時が経てば忘れられる。また、気象や災害に関する正しい防災知識を伝えて避難行動を促すことも極めて

重要だが、知識のみでは主体的な行動意識はなかなか形成されない。

この点住民から、高齢者や病人は短時間で逃げられない事を、行政はどう考え、どう対応してくれるのか、と詰問された事がある。行政が避難に関わる全行動の主体であると捉えられているのかもしれない。しかし、現実には行政が全住民の避難支援を行うことは出来ないし、公助は可能な限り救助を尽くすが、助ける人にも大事な家族があり、救助者に生命の危険を強いる状況は極力回避しなければならない。

思うに、ここで問われなければならないのは、単に誰がやるべきという「あるべき論」ではない。強大な自然の脅威に向き合い、目前に迫る危機に対応できるのがいったい誰であるのか住民にも考えて行動してもらうことが必要であり、リスクがある場合は“わが事”としてすぐに避難しなければ、あなたも、家族の命も助からないのだと気付いてもらわねばならない。その認識を醸成するには時間をかけた学びが必要であり、その際には、指導とファシリテータの役を担う専門家を招へいし、各自の思いを踏まえた対話と、災害の現実と防災に関する理解を正しく導いてもらうことが不可欠である。

加えて、防災教育は子どものうちに開始することが重要である。大人は「逃げたくても逃げられない」と思う理由（仕事や家など物理的理由の場合も、それ以外の理由もある。）が既に形成されている場合があり、それが避難の壁になりがちである。しかし、生きる上でのルールを形成する途中にある子どもたちには「大事な人を守るためにも自ら生き残る必要があり、命を守ることに主体的でなければならない。だから逃げてほしい。」と真剣に伝え、将来彼らが大事な家族や友人、地域の人々に早期避難を呼びかけてくれるよう育てなければならない。（＊1）

（2）要支援者の避難について

高齢者等の要支援者にも「逃げたくとも逃げられない」理由がある。老いや病気で体が動かない、車もない、皆が大変な時に助けを求めてはいけなと、避難を諦める人もいる。そのような人に危険の接近と避難を呼びかけ、手を差し伸べるのは、見ず知らずの他人ではなく、顔の見える地域の人

の暖かい声がけによるところが大きい。なればこそ、いざという時にこれらの人を支えるためには、誰にどのような支援が必要か事前把握しておく必要があり、避難行動要支援者名簿の作成や個別避難計画の策定は、やはり急務なのだとやむを得ない。

一方で、支援する側でも、助けたい気持ちはあっても、支援者に名を連ねることで他者の生命や安全に重い責任を背負うのではないかとためらいを抱く場合が少なくない。この際は、支援者の役割について漠然とした説明をせず、救出は皆の力で行うので、まずは緊急時の声掛けと安否確認をお願いします、というところからスタートすることが大事であろう。そこから要支援者のニーズや思いと、支援者が実施可能な対応との折り合いを見出すことが、実行性ある計画づくりに必要になる。

なお、個別避難計画の実効性を高める上では、全域同時の一斉訓練に拘らずとも、完成した個々の計画について予行として避難訓練を試みることで、支援を受ける者の意識も高められるほか、避難所要時間やルート上の支障など、支援者の安全確保のためにも重要な情報を得られる可能性が高く、有効ではないだろうか。

（3）自治体の災害対応について

いかに住民に早期避難の必要を喚起しようとも、受入れる行政の準備ができていなければ、現実の早期避難を促すことはできず、住民の避難意識に寄り添った対応をすることはできない。それなのになぜ、自治体の防災行動は早期の段階から開始することが難しいのであろうか。

その原因と考えられるのは、当市を含む多くの自治体の地域防災計画に定められた対応が、その行政計画としての性質上、予測的な対応には必ずしも適応せず、どちらかと言えば災害発生のおそれが高まって以降の防災対応や現実の発災以降の対策に主眼が置かれ、発生事象を後追いつける型の行動方針になっている点にあるように思われる。また、問題の根底には、避難指示等の発令が空振りとなった際の内外からの批難に対する懸念が、首長の判断を含む自治体の意思決定段階に潜在している可能性がある。

だが、災害の危険は人智の想定のとおりレベルに急激に達するもので、我々の希望的観測の範囲

に収まることを前提としてはならない。災害発生前に避難行動を完了させるためには、自治体が、いわゆるタイムライン防災の考え方に立脚し、いつどの時点から、どの部署が、具体的に何を実施して住民の早期避難を実現するかについて、庁内のみならず地域住民や関係防災機関の意見と協議を踏まえて事前防災行動計画（自治体タイムライン）を策定し、その内容を住民や関係機関と共有しておかなければならない。また、この防災対応ポリシーについて住民に予め共通認識を持ってもらった上で、明示した行動開始トリガーとなる状況が訪れた際にはちゅうちょ無く対応を始め、災害対応を行政が開始していることを、複数の情報伝達手段で迅速に住民に周知する必要がある。（*2、3）

そして、その次段階として、見える化された自治体の防災行動計画を踏まえ、各地域でも「いつ、誰が、何をしていくか」という議論を深めてもらい、結論として得られた地域の行動計画と決意をコミュニティ・タイムラインにしたため、自治体と協調して地域住民にも防災・避難行動を早期実施してもらうことが重要である。

災害時に行政と地域が一体となって早期からの防災行動を展開することが、避難に時間を要する住民に必要なリードタイムをつくり出すことにつながり、住民の安全確実な早期避難につながるものとする。

4 結びに

「自助・共助・公助」とは、個人、家族、地域、行政等、いわば社会の総力で、自然災害や感染症等の脅威に押しつぶされないよう取り組んでいくことを意味すると考える。

今後の自治体の防災対策は、早期からの災害対応計画を住民と共有し、住民のマインドと要望に高くアンテナを張り、「命に関わることだから一緒に話し合って行きましょう。」と積極的に呼びかけて、コミュニティの自主的な防災活動の立ち上げや継続を物的・人的に後押しし、住民間に形成された主体的避難行動ルールの発動による早期避難を促す段階に入っているように思われる。

（補論）

災害対応において基礎自治体が主体的役割を果たす事は当然であるが、大規模災害に対抗しうる財政力、人員、ノウハウを有する自治体は限られる。発災の蓋然性が明確ではないことや財源難を理由に備えをしないことはできないが、高度な災害対応資機材等を個々に備えるにはコストがかかりすぎる。また現状、国内外の災害経験が系統的に理解・消化され、全国での実践的な体制づくりや素早い対応に十分に反映されているとは言いがたい。

大規模災害に対しては、広域を管轄できる組織・人員や、自衛隊も含む輸送力等を備えた上級広域組織が、装備兼用化等を図って対応を進めることが効率的であり、被災した国民を守るナショナルミニマムを直ちに確保できる強固な体制が必要であるため、将来的な国レベルの常設防災専門機関の設置を切に願うものである。

【註】

- * 1 防災担当を拝命した直後に拝読した片田敏孝先生の御著書（『人が死なない防災』（2012年/集英社新書）ほか）からは、なぜ住民に早期避難の必要性を伝えなければならないのかについて、とても大きな気付きを与えていただいた。
- * 2 地域防災計画と策定した自治体タイムラインの内容が抵触又は相反するダブルスタンダード状態に陥って、タイムライン行動を発動することができない事態は生じさせてはならない。これを防止するには、住民や関係機関との協議による成果としてのタイムラインを、正規に地域防災計画の中にルールとしてうたいこみ、それに従った対応を実施していくことについて、住民を含む自治体の内外に対し「決意表明」して実施していくことが必要となる。
- * 3 住民を含む関係当事者の合意を経て定めた自治体タイムラインを、定めた基準に従って発動・実施した結果としてリスクや具体的な被害が生じなかったのであれば、それは失敗でも空振りでもないという視座を行政が持つ必要がある。气象台が発表する警戒情報をはじめ、専門家の客観的な情報や予測に基づいて事前対策をとったことが許容されないとすれば、おおよそ予防的発想に基づく対策をとることができない。