

## 「固定資産税の現場が抱える諸問題と AI・RPA 化への対応について」

北九州市東部市税事務所固定資産税課  
土地担当係長 佐々木宣行  
職員 岸本 央倫

本発表は、固定資産税の現場が直面している諸問題と、その解決策として期待される AI・RPA 化への対応について報告を行うことを通して、固定資産税のステークホルダー間に広く問題意識の共有を図ろうとするものである。

### 1 北九州市について

北九州市は、明治以降、日本の近代化を支える工業地帯として発展してきたものの、1970年代末より人口減少に転じ、現在、高齢化率や都市の低密度で政令市 1 位となるなど「課題先進都市」の役割を負っている。

また、固定資産税収入は700億円で市税収入の4割を占める一方、高度成長期につくられた社会インフラが更新時期を迎えるため、今後の市税収入の確保が課題となっている。

### 2 SWOT 分析

固定資産税の現場が置かれている状況を内部要因/外部要因、プラス面/マイナス面で S（強み）、W（弱み）、O（機会）、T（脅威）の4カテゴリーに分解し、解決の方途を探る SWOT 分析を用いて整理を行った。

S（強み）としては、納税者に納得いただける評価及び賦課をこれまで積み重ねてきたことによる固定資産税実務に対する信頼——これに尽きるだろうと考える。

他方、W（弱み）としては、シャウブ勧告から70年経ち、制度そのものが複雑になりすぎてしまったこと、それも一般市民にとってというだけでなく、現場の職員にとっても難解なものになっていることが挙げられる。また、現場の職員数が減少傾向にあることから、内勤業務の比重が高まり、担当地区の変化をかつてのようには把握しきれていないことから課税誤りが増えている。

ベテラン職員の大量退職、人事異動サイクルの短期化による知識・経験の継承の問題をはじめ、課題は山積しているが、T（脅威）としては、土地が“負資産化”していると言われるなか、これから大量相続時代に突入していけば、相続人調査がこれまで以上に大きな負担として固定資産税の現場にのしかかってくることが予想される。

そこで、O（機会）として、こうした隘路を抜け出す希望として、AI・RPA の活用が語られることになる。

### 3 AI・RPA 化の動き

実際、AI・RPA を自治体業務に活用しているとする動きは全国各地で始まっている。本年8月には、さいたま市が固定資産税の分野に AI を導入することを発表した。

北九州市について述べれば、下関市と共同で LGWAN クラウド上にプラットフォームを構築する事業が今年度の総務省 AI 実証に採択された。また、内部的にも、デジタル市役所の実現に向けた RPA・AI 対象業務の洗い出しが全庁的に始まったところである。

しかし、現場レベルでみると、課題もいくつか見つかっている。現場の課題と AI の技術をつなぐ橋渡しの役割をする人材がまだまだ不足していること、こうした業務効率化の取組みが、しばしば、近い将来の職員削減とセットとなった話になっているため、積極的に AI・RPA を導入していかうとするインセンティブが働かないこと、などである。

そこで、AI・RPA 化を推進するために求められるのは、いまある業務をどうやって AI・RPA 化の波に乗せていくかとする「フォアキャスト」的視点ではなく、将来あるべき姿から逆算してそこへ向けていま何をすべきかを考える「バックキャスト」的視点ということになる。

### 4 2040 年に向けて

すでに総務省の研究会をはじめ、2040 年をデザイン化する動きが出てきている。そうした報告から引き出せるのは「労働力人口の減少」「朽ち果てるインフラ」「土地の負資産化」「空き家の増加」といった社会像で、それをイノベーションの力でいかに持続可能なものにしていくかという問題意識である。

それを固定資産税の分野にあてはめて、バックキャストすれば、AI・RPA 化を進めなければならないのは不可逆の方向性であり、それも、それぞれの自治体がカスタマイズを重ねていくという従来のやり方ではなく、圏域や広域といった単位でプラットフォームを構築していくことが重要となる。

一方で、そうして AI 化を推し進めていっても、AI にはできない領域が最後に必ず残るため、そこに「人間の固定資産税」の可能性があり、それをいかに価値あるものとしていくかを考えていかなければならない。

国や自治体をはじめとする固定資産税に関わるステークホルダーが、2040 年を見据えた将来像を共有しながら、この制度をどうしていくか——そうした議論が今後、活発に行われるようになることを期待したい。