

## 「横浜市金沢区における24時間家屋調査予約システムの構築について（家屋調査日程調整のデジタル化）」

横浜市金沢区役所総務部税務課長 堀井 雅之  
同課担当係長 木村 芳生

### 1 家屋調査日程調整の課題

当市では新築家屋の固定資産税調査を行う際、極めてアナログ的な手法で家屋所有者等と家屋調査日程を調整していた。しかし、日程調整には、行政側と所有者双方に労力がかかるということが課題となっていた。

### 2 電子申請システムの導入

2次元コード付きの調査依頼文を家屋所有者等に発送したところ、家屋所有者等から2次元コードを読み取り、調査希望日を回答してもらうことができた。これを受けて電子申請システムで内容を確認し、調査日程を回答した。

### 3 導入のしやすさ

既存システムを利用するため別途経費がかからず、職員は簡単な手続きで利用することができ、カスタマイズすることもできる。具体的には、職員が家屋調査依頼文書を出す際に2次元コードを張るだけ、家屋所有者等は2次元コードを読み取り、必須項目を入力し、希望日を選択するだけで回答できる。

### 4 家屋調査と電子申請の相性

新築家屋の所有者は20代から30代の方が多く、この世代の方々は共働き世帯など、平日昼間は忙しく時間が取れない年齢層であるが、2次元コードやスマホなどの使用に慣れていて抵抗感がないことから、家屋調査と電子申請は相性が良いと判断した。

### 5 コロナ禍における家屋調査

当市の方針は、「原則実地調査」としており、感染症拡大防止のために接触リスクを下げつつも、適正な評価ができるような調査手法を模索・

検討をしたときに、情報の取り扱い方法が課題となった。電子申請システムの導入当初では、個人情報項目（氏名・住所・電話番号）のみが電子申請システムで収集可能であったが、令和2年度より本人なりすましのリスク対策評価をした上で建物図面等の添付が可能になった。

電子申請システムを活用したことで、調査の時間短縮・省略が可能になり、接触機会を減少させることにつながった。また、外出自粛やテレワーク推進の状況下において、セキュリティを確保しつつ業務を遂行することができた。

### 6 電子申請システム活用のメリット

[家屋所有者等にとってのメリット]

- ・開庁時間に縛られず24時間回答が可能
- ・回答項目があらかじめ絞られているため、回答しやすい
- ・2次元コード上で回答するため、誤送信の心配がない
- ・通話代がかからない
- ・図面写真を添付して回答できるので図面コピーの手間が省ける

[職員にとってのメリット]

- ・忙しい方とも連絡が付きやすい
- ・回答項目を設定することで、確認する項目のモレや聞き間違い等のミスを防止できる
- ・事前に図面資料等を入手できるので、経験が浅い職員でも効率的な調査ができる

### 7 今後の展望

令和元年度に試験的に導入した電子申請システムの活用は、令和3年度からは正式な家屋調査依頼手法として横浜市全区で展開している。このシステムは汎用性が高いので、ニーズに合わせた改良の余地があり、今後、他業務での応用も期待できる。