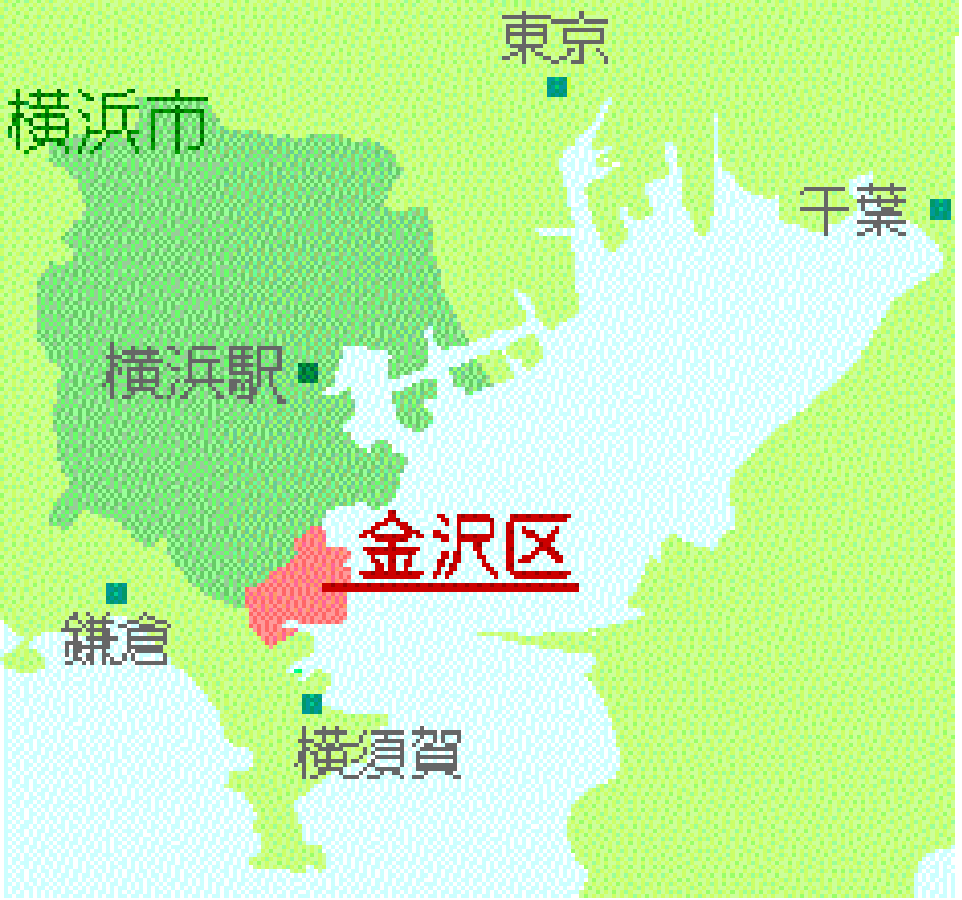
令和3年度第24回固定資産評価研究大会分科会

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　総務部　税務課長　堀井雅之
横浜市金沢区　総務部税務課　担当係長　木村芳生



横浜市（令和３年７月現在）
人口３７７万９３９１人

金沢区
人口は１９万８４２３人
面積は３０．６８ｋ㎡

横須賀市・逗子市・鎌倉市と隣接

称名寺と浄土式庭園

西暦１２５８年ごろ金沢北条氏の北条実時が建てた持仏堂が起源

なお金沢北条氏からは鎌倉幕府執権も出している。
（第15代執権　北条貞顕）

称名寺の薪能

金澤（かねさわ）能

過去には鎌倉時代の金沢区が舞台の能、「六浦」（むつら）そして狂言の「朝比奈」が上演された。

新能

ＬＩＮＫＡＩ横浜金沢

横浜・八景島
シーパラダイス

三井
アウトレットパーク
横浜ベイサイド

ベイサイドマリーナ

日本最大級のマリーナ

目次

1．これまでの家屋調査
2．電子申請システムの導入
3．コロナ禍における家屋調査
4．電子申請システム活用のメリット
5．今後の展望

1．これまでの家屋調査：①実施までの流れ

職員

家屋所有者等

登記済通知書を基に
調査依頼文等を発送

区役所開庁時間内に
電話で調査希望日を回答

電話を受けた職員が
聞き取り、担当職員に繋ぐ

担当職員と家屋所有者等が
電話で調査日程を相談する

日程調整完了

1．これまでの家屋調査：②日程調整の課題

職員

家屋所有者等

登記済通知書を基に
調査依頼文等を発送

区役所開庁時間内に
電話で調査希望日を回答

電話を受けた職員が
聞き取り、担当職員に繋ぐ

担当職員と家屋所有者等が
電話で調査日程を相談する

日程調整に労力がかかる

電話受付
業務負担

聞き取り
ミス

開庁時間内に
電話できない

家屋所有者等から
の連絡が来ない

調査依頼文を
再送して
連絡を待つ

調査できない

2．電子申請システムの導入：①日程調整の流れ

職員

家屋所有者等

2次元コード付きの
調査依頼文等を発送

2次元コードを読み取り
調査希望日を回答

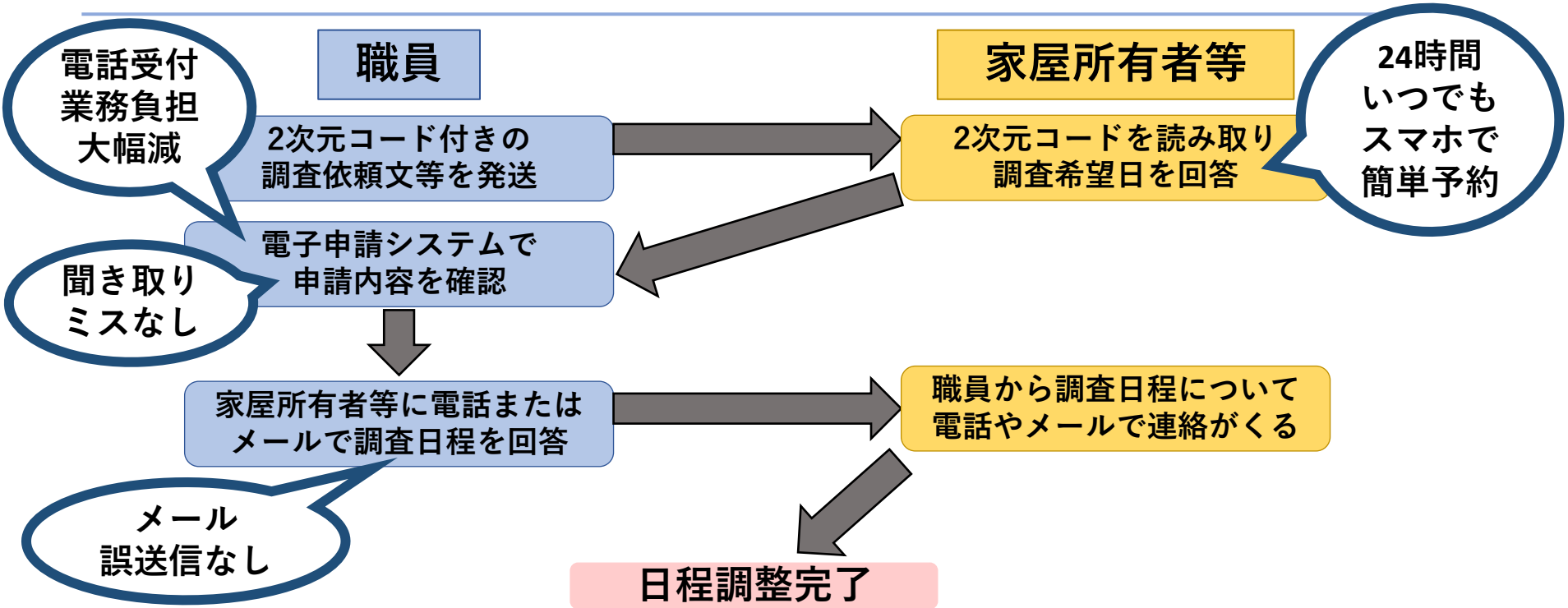
電子申請システムで
申請内容を確認

家屋所有者等に電話または
メールで調査日程を回答

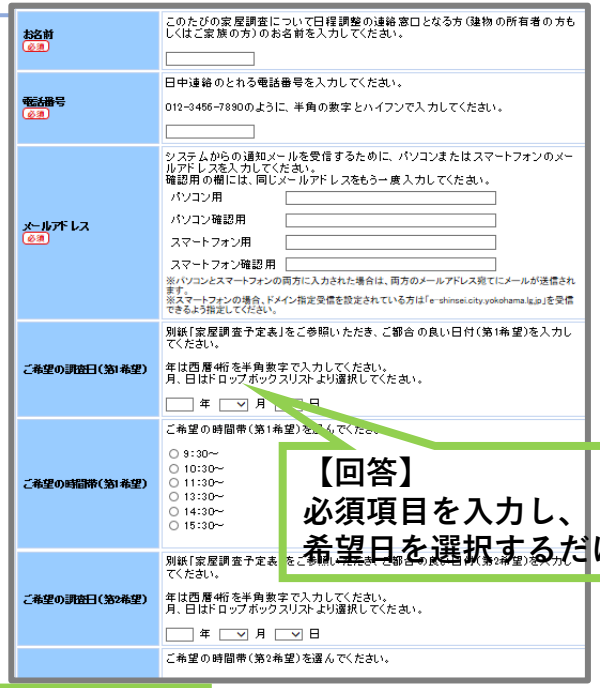
職員から調査日程について
電話やメールで連絡がくる

日程調整完了

2．電子申請システムの導入：②メリット



2．電子申請システムの導入：③導入のしやすさ



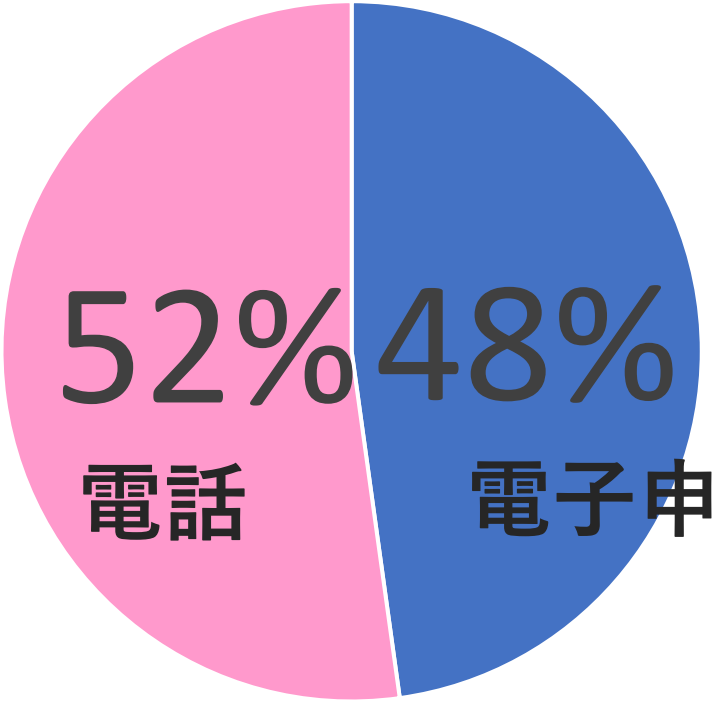
【回答】
必須項目を入力し、
希望日を選択するだけ

【受付フォーム】
- 既存のシステム（別途経費不要）
- イベント申込やアンケートでの利用が多い
- 簡単な手続きで職員が誰でも利用可能
- 各職員が自分で簡単にカスタマイズ可能

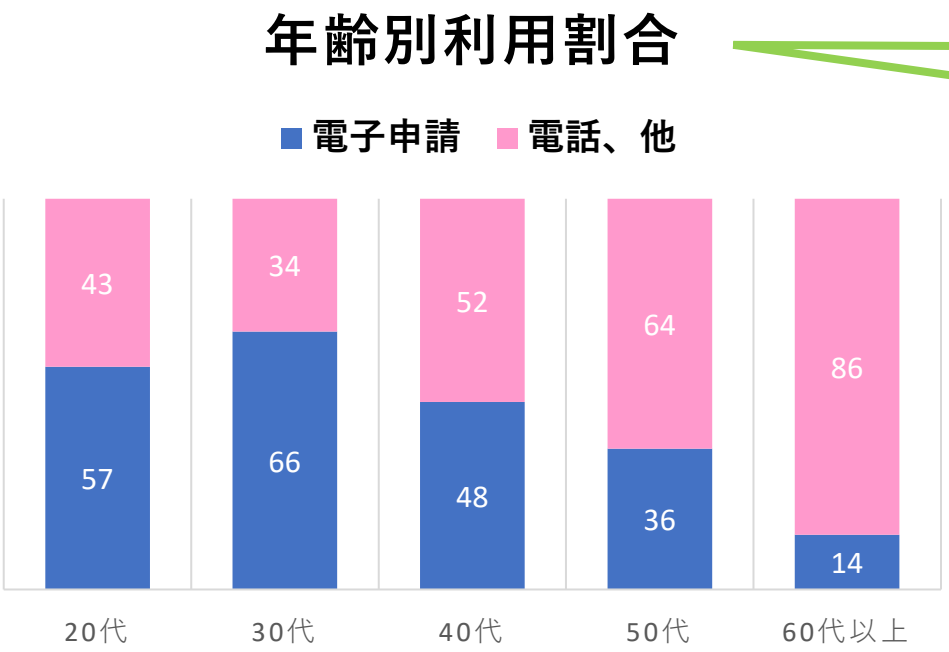
【調査依頼文書】
既存の調査依頼文書に２次元コードを貼るだけ

導入初年度(令和元年度)　回答方法　集計結果

ニーズの高さ
を実感！



2．電子申請システムの導入：④ニーズ



20代～30代の電子申請システムの利用割合が高い

↓

20代～30代は、
- 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
- 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

↓

新築家屋の所有者は20代～30代が多い

↓

家屋調査と電子申請は相性が良い

３．コロナ禍における家屋調査：①実施方法の模索

令和2年4月～ 緊急事態宣言	・約2か月間の出勤抑制期間かつ感染症の推移が不透明 ・本来予定していた業務が遂行困難
令和2年6月～ 宣言解除後	限られた事務量・執行体制で対応するため、**手法を変更して実施する必要性**に迫られる
横浜市の方針は 「原則実地調査」	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

しかも、評価替年度！

３．コロナ禍における家屋調査：②図面添付の導入

「横浜市個人情報の保護に関する条例」との兼ね合い

システム導入当初	個人情報保護審議会において**審議済みの個人情報項目のみが電子申請システムで収集可能**
令和2年度より	令和2年3月の審議結果によって、電子申請システムを利用する場合は**審議不要**となる※

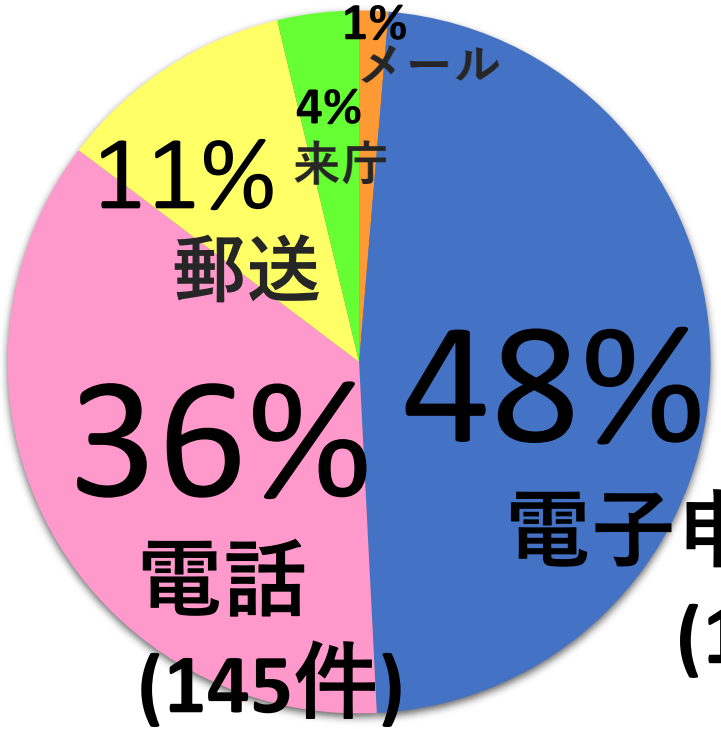
※本人なりすましのリスク対策評価した上で

氏名、住所、電話番号等のみ取扱可

建物図面等の添付が可能に！

導入２年目(令和２年度)　回答方法　集計結果

	件数	利用率
訪問調査	298	70%
図面調査	127	30%
合計	425	100%



４．電子申請システム活用のメリット：①家屋所有者等

家屋所有者等にとって調査日程の回答がしやすくなる

- 平日の開庁時間に縛られず**24時間回答可能**
- 回答項目があらかじめ絞られているため、電子メールでやり取りするより**回答しやすい**
- ２次元コード上で回答するため、電子メールを区役所以外の宛先に**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することで図面コピーの**手間が省ける**

４．電子申請システム活用のメリット：②職員

職員にとって業務が進めやすくなる

- 共働き世帯等の忙しい方とも**連絡がつきやすい**
- 回答項目を設定することで、電話やメールに比べて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**
- 事前に図面等の建築資料を入手できる機会が増え、資料を基に対策を立ててから家屋調査に向かうことができ、経験が浅い職員でも、**調査を効率的**に実施できる

４．電子申請システム活用のメリット：③コロナ禍

感染症拡大防止に有効

- 家屋調査においても新型コロナウイルス対策が求められる状況下、家屋調査に必要な図面や情報を電子申請システムでスムーズに収集できる機能は、**調査の時間短縮・省略**が可能となり、**接触機会を減少**させることにつながる
- 外出自粛やテレワーク推進の状況下において、電子申請システムを活用することで、**セキュリティを確保しつつ業務を遂行**できる

5．今後の展望

- 令和元年度から金沢区において試験的に導入後、好評につき、令和3年度からは正式な家屋調査依頼手法として**横浜市全区で展開中**（金沢区でスタートマニュアルを作成し全区へ提供）

- 既存の電子申請システムは、日程調整や図面添付に特化したシステムではないため、今後**さらなるデジタル化**にあたって、ニーズに合わせた**改良の余地**がある

- **汎用性が高い**ため、他業務での応用も可能