

デジタル化社会と固定資産税

一般財団法人キヤノングローバル戦略研究所
柏木 恵

Kashiwagi.megumi@canon-igs.org

CIGS The Canon Institute for Global Studies



※本講演録は、資料を説明する形式となっております。撮影及び資料作成日は、2021年9月14日現在です。

※資料は、当センターホームページ資料閲覧室「固定資産評価研究大会講演録等」に掲載しております。併せてご覧ください。

1 はじめに

皆様、こんにちは。キヤノングローバル戦略研究所の柏木です。今日はどうぞよろしくお願ひいたします。

今回は、皆様とは対面でお会いできませんけれども、オンラインでこのようにお会いできて大変うれしく思っております。

まず、講演を始める前に新型コロナウイルスのお話に触れたいと思います。新型コロナウイルスで世の中は随分変わってしまいました。職員の皆様の中には、通常業務に加えて、ワクチン会場でのお手伝いですとか、ホテルに滞在されている方のお手伝いですとか、そういったことをなさっている職員さんたちも多いと思いますけれども、まずはくれぐれも御自身のお体を大切に健康第一でお願いしたいと思います。

では、講演を始めたいと思います。本日は、「デジタル化社会と固定資産税」というタイトルでお話をさせていただきます。何をお話ししようかなと考えたんですが、今コロナ禍ですし、今回オンラインでの開催ですし、あまり堅苦しい話ではなくて、最近起きていることですか、

これからの話をさせていただきたいと思っております。

私は財政学を専門に研究をしております。中でも、税金の研究については一番やりがいがあると思っております。

[資料 1] こちらの資料を御覧いただきたいのですが、こちらは国や都道府県、市町村の役割を示したものです。国は、国防、外交、司法、金融といった国ならではの仕事をされていますし、都道府県は、高等学校や警察といった都道府県の仕事をなさっています。市町村は、一番市民の生活に身近でいらっしゃいますので、戸籍ですとか、上水道とか、ごみとか、いろいろな市民生活と密着したお仕事をなさっていらっしゃいます。

こういった公共サービスを提供するには財源が必要です。お金が必要です。それは皆様が徴収されている税金になります。中でも固定資産税は市町村税の基幹税として、とても重要な税金になります。

固定資産評価の課題はいろいろあるんですけども、今日はデジタル化でお話をさせていただきたいと思います。

2 デジタル化

[資料 2] コロナ禍で皆様の生活が大変変わってしまいました。「三密」という言葉も生まれるようになりまして、恐らく皆様の自治体でも、窓口では特に三密を避けるような動きというのがなされているのではないかと思います。

確かにコロナは私たちにとっては大変な敵になりますけれども、そういった中でもいろいろデジタル化によって工夫がなされるようになってきています。

[資料 3] 例えば、今だとスマートフォンやタブレットでいろいろなことができるようになっています。自治体によっても、窓口の人が殺到しないように、混雑を緩和するようにスマホやタブレットで遠隔で操作できるようなシステムを入れていらっしゃる場所もありませんか。

[資料 4] また、役所に行かなくてもスマートフォンとマイナンバーカードとクレジットカードを使って最初から最後まで役所に行かずにオンライン申請ができるといったサービスも始まっています。

[資料 5] それから、税務課とか市民課で取り扱っている各種証明書の手数料の支払いもキャッシュレス決済が広がっています。従来は現金払い、それから、クレジットカードで支払うことが窓口でできていたところもあったかと思うんですけれども、以前から、Suica、PASMO、ICOCA、WAONとか、そういったもので支払いたいといった声がありました。また、Pay Pay、LINE Pay、au PAYといったQRコード決済なども最近急速に広まっていますので、今ではいろいろな支払い方法でキャッシュレス決済ができるようになってきています。

[資料 6] それでは、日本のデジタル化の歴史

について触れてみたいと思います。日本のデジタル化の時代は意外と長くて、1958年に気象庁が導入したのが行政での最初のシステムの事例になります。

その後、労働省の職業紹介のシステムですとか、あと防衛省の在庫管理、それから警察庁、運輸省、あと外務省の旅券発行事務などにも導入されていきました。

自治体はということですが、自治体は一番最初が1960年に大阪市が電子計算機を導入したことに始まります。その後、1961年、翌年に京都に導入されて、都道府県では1963年に東京都と神奈川県に導入されています。

どういうことに使ってきたかということですが、都道府県では人事給与システムですとか、統計、あと税務システムですね。自動車税とかです。それから財務会計などを中心に情報化が進められてきました。

市区町村は、下の表を御覧いただきたいと思うんですけど、1971年の資料ですが、統計や給与計算、国保、使用料、税務、それから財務管理などを中心に発展してきたという流れになります。

[資料 7] この20年間ぐらいでも情報化はこれだけのことをやってきているわけです。皆様の記憶にあるのは、たぶん2000年のIT基本法の成立ですとか、あとe-Japan戦略ですね。2001年のe-Japan戦略などを経て、最近ですと2016年に官民データ活用推進基本法ができて、2019年にはデジタル手続法が公布されて、今現在になっているということで、日本独自のデジタル化の道を歩んできたということになります。

[資料 8] 自治体の標準化なんですけれども、コロナが始まってから急に起きた話ではなくて、実は、少し前から始まっていました。「自治体戦略2040」という言葉を聞かれたことがある

かと思うんですけれども、平成30年から、こちらに表で示しているように、研究会で情報システムの標準化の議論が始まって、その後、地方自治体における業務プロセス・システム標準化及びAI／ロボティクスの研究会という形を経て、少しずつ標準化の検討がなされていったわけです。

しかし、コロナ禍によって特別定額給付金が実施される中で、マイナンバーカードによるオンライン申請がなかなかうまくいかなくて、多くのトラブルが発生して、世の中が混乱して、メディアにデジタル敗戦と言われてしまいました、そういった中、昨年9月に菅政権が発足されて、デジタル庁の発足と標準化をやっていくというような話になってきたわけです。

[資料9] 最近の動向になりますけれども、2020年12月にはデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針が出されて、それを受けて、御覧いただいている2020年の改定版のデジタル・ガバメント実行計画が出されました。

こちら、皆様に関係するところといたしましては、まず国の方向性としては、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指すということなんですけれども、皆様に影響のあるところは、特に国と地方のデジタル化指針、マイナンバーの普及といったようなことですか、あと、行政のデジタル化、ワンストップサービスの推進のところですね。それから、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進、こちらを後でゆっくり御覧いただければと思います。

[資料10] コロナ禍で、押印の省略ですとか、先ほど御紹介したオンライン申請の電子化といったようなものですか、あとワンストップサービス、そういうニーズというのは、コロナになったからというわけではなく、もう、30年ぐらい前からずっと私たち国民の悲願といいま

すか、国と自治体も悲願だったわけですね。

例えば1994年の行政情報化推進基本計画の中でも、ここにワンストップサービスとか、こういうようなニーズは上がってきていますし、ずっとこの間いろんな検討がなされてきたわけですね。この資料は首相官邸のホームページに出されているものなんです。なので、国としてもずっとこういった取組をされているということ公表資料として出しているわけです。それぐらい印鑑一つとってもなかなか省略できないというような背景がありました。

[資料11] でも、随分技術も進歩しましたし、これから先は今までよりはぐっと進みやすいのではないかと私もすごく期待をしているところです。

2020年5月にデジタル関連法案、この6法が公布されました。目玉としましては、先ほど御説明した2000年の制定のIT基本法が廃止されて、デジタル社会形成基本法に変わったということ、それから、9月1日からデジタル庁が発足していますけれども、デジタル庁の設置も法制化されたわけです。

IT基本法を廃止してデジタル社会形成基本法に変わったわけなんですけれども、何が変わったかといいますと、今までは高度情報通信ネットワーク社会をつくっていきこうというのが2000年当時の定義だったわけなんですけれども、今はデータ利活用により発展するデジタル社会に変わりました。もちろんネットワークの充実というのは今までどおりやっていくんですけれども、国民の利便性向上を図るデータの利活用というのも新たに加わるようになりまして、今まで以上にデジタル社会をみんなで享受するという流れに変わってくると思います。

[資料12] デジタル庁の目指す姿なんですけれども、9月1日にデジタル庁が発足しまして、デジタル庁ではデジタル社会の実現と行政の縦

割りを打破して情報システムの標準化や共通化、クラウド化といったものに力を入れていこうとしています。住民の利便性向上ですとか、自治体の職員さんの働き方改革、それから生産性向上といったことが期待されるわけです。

デジタル庁の目指す姿ですけれども、ここに示されているように、国、自治体、それから準公共、民間といったいろいろなプレイヤーがデジタル化社会を享受していくということで、これから先、マイナンバーの活用ですとか、認証基盤、認証制度を拡充ですとか、あとインフラを整備するとか、そういったことがなされていくわけです。今日皆様の一つ一つ説明していくと時間が経ってしまいますので、皆様に一番身近と思われる包括的データ戦略、ベース・レジストリの話の話を少しさせていただきたいと思います。

3 包括的データ戦略

ベース・レジストリ

[資料14] 今、お話ししたその包括的データ戦略という、国がこれからやっけいこうとすること、デジタル庁が推進していこうとすることなんですけど、ビジョンとしましては、現実の空間とサイバー空間が融合したシステム、デジタルツインと呼ばれますけれども、そういったものを使って新たな価値を創造する人間中心の社会をつくっていこうと考えられています。

今、言葉として出しましたベース・レジストリというのは、こちらに書かれているんですけれども、ベース・レジストリの指定として、法人3情報と、地図情報、法令・政令・省令と書いていますが、地図情報、皆様にすごくなじみがあるかと思いますが、こういったものをみんなで使っていけるような社会にしようと

いう動きです。

[資料15] こちら、日本の社会資本整備、社会インフラ、公共インフラの話なんですけれども、戦前の日本というのはまだまだ貧しくて、ここに挙げられている欧米諸外国と比べると社会資本、公共インフラというのは全然届いていない、全然比較にならないような状況だったんですけれども、戦後の復興と同時にずっと公共資本整備というのがなされてきたわけです。

こうやって数字を見ていただくと、今ではイギリスとかドイツ、フランス、アメリカとあまり遜色がないぐらい発展してきたわけですね。なんですけど、戦後70年が経ちまして、今まで一生懸命つくってきた社会資本整備が古くなってきた、老朽化してきたというのが現在の問題になってきていまして、例えば、下の表を見ていただきますと、2033年には道路橋の67%が、それから、その下のトンネルだと50%が建設後50年を経過してしまうという状況になっていくわけです。

なので、これから先、自治体がやっていくことというのは、今までつくってきた公共インフラをいかに維持管理してメンテナンスして使い続けていけるか、長寿命化と呼ばれていますけれども、そういう動きに変わってきているわけです。

[資料16] そうなりますと、もちろん国や自治



体はいろいろやっていますね。自治体は台帳などを整備して、公共インフラをメンテナンスしたりしているんですけども、住民にも気をつけていただきたいというのが自治体の率直な気持ちだと思います。あつてはならないことなんですけど、自動車で走っていて急に橋が落ちるというようなことが、もしかしたら起きるかもしれないというような心配も、老朽化すると考えられますので、住民もきちんとそういった状況を知って道路を走っていただくとか。なので、国や自治体だけじゃなくて住民のほうも気をつける必要がでてきます。

なので、これ、ベース・レジストリの定義なんですけど、公共機関で登録されているような様々な場面で使われる人や法人や土地、建物、資格といった社会の基本データが、みんなで共有して、いろいろな形で使っていこうというのがベース・レジストリの考え方ですね。一番下に示されているようなものが候補のデータになるんですけど、皆様だと、法人とか、建物、土地といったものが身近なデータになってくるのではないかなと思います。

[資料17] もう既にエストニアとかデンマーク、オランダといったところはこういったデータが整備されてプラットフォーム化されています。先ほどから申し上げているように、国や自治体だけではなく民間企業や個人といった、いろんなプレイヤーがそういったデータを使っていただいて、ビジネスに発展させていただいたり、暮らしやすい生活を送っていただいたりというような社会を目指していこうということになるわけです。

[資料18] 諸外国は既にどういうふうになっているかということなんですけど、皆様に身近なところだと、土地、不動産、住所、地図といった項目になるかと思うんですけど、表を見ていただきますと、デンマークやオランダというところ

ろでは既に整備されているということですね。チェコ、スロバキア、エストニアとか、下のほうも含めては、全部ではないですけども、今準備されているというような状況です。

[資料19] 具体的にちょっと見ていきたいと思うんですけど、こちらがたぶん皆様に分かりやすいんじゃないかなと思います。これから日本もデータを整備していくことになるんですけど、例えばこの「土地・地図」といったところを見ていきますと、アドレスという呼び方をしていますし、あと、不動産登記情報、それから地図情報といったものがこれからデータ化されて、法人、個人、国、自治体で共有していくということに向かっていくわけです。

そうすると、皆様にもいろいろ使えるのではないかなと期待ができるわけです。

[資料20] 最近示されているベース・レジストリの指定という書類、文書を見ますと、こゝでまず早期に指定するベース・レジストリという一覧が出ていまして、法人のいろんな情報をデータ化しましょうということですか、あと、地図情報なども早期につくっていきたくて示されています。これからいろいろ期待ができるかなというところですよ。

4 自治体DX推進計画 自治体DX推進手順書

[資料22] 続きまして、自治体のDX推進計画と自治体DX推進手順書についてお話をしていきたいと思います。先ほど関連6法の話などもさせていただいたんですけども、デジタル化、自治体のDXを推進していく上で、去年の年末、12月に自治体DX推進計画というものが出されました。

皆様の自治体ですと、情報システム関係の部

署の方々がお忙しくされているかなと。また、予算編成の時期ですから、財政課の職員さんたちもいろいろお忙しくなっていると思いますし、自治体によっては自治体 DX 推進計画をやっていく組織なども新たに編成されていると聞いていますけれども、先ほど申し上げたように菅政権ができてから5年間でデジタル化を進めると示されていますので、2021年1月から26年の3月までをこの計画の期間対象とされていまして、この計画はガブクラと呼ばれています。ガバメントクラウドとデジタル庁の設置などの国の動向を反映させながら自治体の状況に応じてDXを進めていただきたいという内容になっています。

[資料23] 推進体制の構築ですとか重点取組事項というのが示されているわけですが、こちらが重点取組事項です。まず、これから先、詳細にお話ししていきます標準化・共通化が示されています。目標時期が2025年度ということで、あまり時間がないんですけれども、基幹系17業務のシステムを標準化しましょうということなんです。

それから、マイナンバーのさらなる普及ですね。コロナ前は1割程度しかまだ発行されていなかったマイナンバーカードが今では3割を超えているということなんですけれども、さらにほとんどの住民の方にマイナンバーカードを普及させようという動きです。

それから、行政の手続のオンライン化ですね。マイナポータル、マイナンバーカードを用いてオンライン手続ができるようにしていこうということになります。主には子育て業務や介護、それから被災者支援や自動車保有といったものが対象になっています。

それから、もう既に始まっているわけですが、自治体のAIやRPAの利用促進といったものもさらに重点的にやっていこうという動

きになっています。

[資料24] それから、皆様の自治体の中では既に始まっていらっしゃる場所もあるかと思いますが、テレワークの推進と、よりセキュリティ対策を徹底していこうということが重点事項になっています。

今一つ一つ読み上げなかったんですけども、右側が国の支援が示されていて、かなり国の財政的な支援がなされているので、この時期をとらまえてしっかりデジタル化の方向に進んでいけると良いのかなと思っております。

[資料25] 昨年の12月25日に自治体DX推進計画が示されたんですけど、このデジタル化の動きというのは、国も自治体も走りながらやっているということが一つ大きな特徴なので、自治体DX推進計画が出されただけでは、自治体はどういうふうにやっていったらいいのと悩まれていることと思います。

今年の夏に自治体DX推進手順書というのが出されました。こちらは見ていただくとかかなり詳細に書かれていて、マニュアルのようになっているんですけども、全体手順書と、標準化・共通化の手順書、それから行政手続のオンライン化の手順書と、参考事例集というものから成り立っています。

[資料26] 私も全部拝見したんですけども、かなり具体的といいますか、首長はどうあるべきかとか、幹部社員はどういうふうにしたらいいかというように、いろいろ定義がなされ、かなり細かく具体的に書かれていて、読んでみると面白いと思われると思います。

これ、マニュアルとして使っていけると思うんですけども、先ほどから見ていただくと、「1.0版」と書いてあつたりします。今お話ししたように、国も走りながらやっているということで、改訂、改訂がこれから先もなされていく

と思われますので、注目していただきながらアップデートをしていただくと一番よろしいかなと思います。

[資料 27] 恐らく固定資産評価の担当の方々あまり直接的に影響してこないこともあるかもしれないんですけど、先ほどの17業務の標準化などで、いろいろな原課がこれからばたばたするかもしれないので、同じ自治体の中でこういった動きがあると思っていただけるとありがたいと思います。

いろいろ読んでいくと、例えばこれは、行政手続のオンライン化なんですけれども、ぴったりサービスを使ってこちらの皆様のシステムに連携していくというような図になっています。先ほどから国も走りながらやっていると申し上げましたが、連携サーバという図が、ついこの間までは、示されてなかったということもあるので、適宜その情報を入手して、自治体としてきちんとシステム化をつくっていただきたいと思います。今まで以上に一致協力して5年後に標準化ができるようにみんなで協力していくことになっていくのではないかなと思います。

[資料 28] 工程表もこのように示されているんですけれども、例えば「【参考】ガバメントクラウド」とか、「【参考】標準化」というふうになっていて、標準化はこの8月末に税業務の標準仕様書1.0版が示されているんですけれども、ガバメントクラウドはこれから1年かけていろいろ検討されていくと聞いていますので、皆様の業務にどういう影響があるか、これらのことを時間があるときに読んでいただいたりしながら、うまく活用していただければと願っております。

5 自治体システム標準化

[資料 30] 続きまして、自治体システムの標準

化についてお話をしていきたいと思います。こちらは先ほど「自治体2040」で既に検討されてきていましたというお話をさせていただきましたが、このたび、先ほどの関連6法の1つとしてこちらの法律も成立されています。後で詳しく読んでいただければと思いますけれども、17業務についての標準化をやっていきたいと思いますという法律で9月1日から施行をされています。

[資料 31] 17業務、こういったものが対象になっているかということですが、こちらになります。固定資産税というのがこちらにございますので、皆様がやっぴらっしゃる業務もこの標準化の対象になっていきます。財務会計とか、収納の管理ですとか、庶務事務、人事給与、文書管理といったものは対象外にはなっているんですけれども、今後、17業務の標準化が落ちていっていったらば、こういったものも全て標準化の方向に行くと思います。

[資料 32] なぜ17業務をセットで標準化しようかということなんですけれども、こちら、旭川市の業務システムの図になっておりますが、一つ一つの業務が1個1個完結もしているんですけれども、業務と業務で情報の受渡しということも結構なされているわけで、こうやって見ていただくと矢印が双方向に行っていたり、一方通行だったりするんですけれど、単に1つの業務をやっているだけではなく、全体がつながっているということなんです。

固定資産税も基本的には他の税目と一緒に税務システムとして一つになっているとは思いますが、そういう税情報が生活保護ですとか住民基本台帳のほうに流れていたり、あと、介護とか、いろんなものに使われていたり、情報提供したり、お互いに連携したりということがあるかと思うので、一つ一つを考えていくというよりはセットで皆様が使いやすいようにどんどん標準化していきたいということ

なわけです。

[資料 33] 先ほど重点事項の概要の右側にも書かれていたんですけども、国を挙げてデジタル化を進めていこうという動きですから、予算もしっかり国がつくってくれています。今回、標準化に関しては、J-LIS、皆様お聞きになったことあるかと思いますが、地方公共団体情報システム機構のほうに基金をつくりまして、そこから自治体が使えるということになっています。

1,500 億円の予算がついているんですけども、基本的には早い者勝ちになっておりまして、自治体さんによっては途中で基金が枯渇するのではないかと心配されている方もいらっしゃいますが、もちろん各自自治体の情報システム部門がきちんと考えていらっしゃると思うんですけども、こういった基金を使って標準化がなされていきますので、機会をとらえていただきたいです。

[資料 34] これは税務システムの標準仕様書に書かれているものなんですけれども、標準仕様書をつくるに当たっての考え方なんですけど、まず、各自自治体でお持ちのシステムのカスタマイズを原則不要にしたいと。あと、ベンダー間で、ベンダーロックインと言われますけれども、システムの更新時期が来まして、更改するときにはベンダー間の移動を円滑にしたいと。それから、自治体行政全体のデジタル化を進めたいという、そういう目的があって、共通のクラウド化という動きもあるんですけど、何でもかこういことをしていくかということ、まず自治体の職員さんの負担軽減が挙げられます。それから、ベンダーの負担の削減もあります。何でもかという、2040 は、人口減少と少子高齢化の問題を日本は抱えているので、そういった中でいかに効率化していくかというのが自治体もベンダーも課題になってくるので、効率化を進めるために考え

られているわけです。

職員さんやベンダーの負担もそうなんですけど、カスタマイズ不要にする、それからベンダー間のシステム更改を可能にするようになってきますと、結果、自治体の財政負担も下がるのではないかと期待されていまして、それが人口減少社会やデジタル化社会において住民サービスの維持向上につながっていくという考え方で標準仕様書というのはつくられています。

[資料 35] こちらが税務システムの概要図なんですけれども、黄色い部分が共通化の対象になっています。ちょっと見えにくいかもしれませんが、こちらに固定資産税システムがあります。その下に、土地評価システム、家屋評価システムが緑になっていますけど、こちらは標準化の対象外になっていますので、いろいろな自治体さんでそれぞれ土地の評価システム、家屋評価システムをお持ちだと思ってしまうんですけども、こちらはそのまま使っただきながら、固定資産税の部分が標準化されていくということになると思われます。

これだけ見ても、業務が連携していたり、ここに eLTAX か出ていますけども、いろんなものとまた連携したりというふうになっているわけです。

[資料 36] 今回、標準化をつくるに当たって、税って実は自治体ごとにやり方が違うというか、



様式や業務のやり方が違うんですね。なので、皆様もそうだと思うんですけど、ほとんど他の自治体がどういうふうに税務業務をやっているかというのはご存知ないわけです。たまたま電話かけて「どうやっているの?」と聞いたりされる自治体もあるかと思うんですけども、おのおの独自でやっていらっしゃることが多かったので、じゃあ、この標準化を進めましょうと検討会が開かれたときに、「えっ、結構違うんだね」という声が多く上がったわけです。

そこで、総務省が全国的に意見照会をしたわけですが、全国で結構声が上がりました。固定資産税だけで、ここにありますが、機能だけで6,017件も上がっています。自治体は、約1,700あって、政令指定都市から町村まで、規模も違いますし、財政的なものも違いますし、あと地理的状况とか、いろんなことがあって、おのおの独自のやり方が、歴史的にずっとそうされてきているので、今回、こんなに違うんだということもよい気づきだったようです。そういうものを踏まえて、ここまでは標準化できるけど、ここまでは標準化できないねというような整理もされて、先ほどの標準仕様書1.0版というのが出されているわけです。

[資料37] 先ほど6,017件の意見があったという話をさせていただいたんですけど、これが抜粋の具体的な事例ですね。台帳作成や名寄せ管理ということで、最初こういう感じでいきたいという要件案が出されて、地方自治体の意見が出されたので、それを踏まえて修正案がつけられています。これは例として挙げられているんですけども、固定資産税のいろんな項目ごとにこういった議論がなされて今の標準仕様書が出来上がっているということです。

[資料38] これも御参考までなんですけれども、5年以内に標準化してくださいという国の意向がありますので、これから自治体はそれに

向けて動いていくんですけども、こんな感じで進んでいくだろうという表になっています。これだけ見ても、RFIを3回やって、予算計上して、システムのデータを移行してと、いろいろスケジュールが書かれているんですけど、かなり大きな仕事になると思いますので、税務システムを担当されている方がばたばたされていくだろうと思いますけど、とても大きなチャレンジになるかと思います。

[資料39] 4年以内だったらどうなるかというようなものも同時に示されています。

6 共通納税

[資料41] 今、自治体のDX推進計画とか標準化の話をさせていただいたんですけども、これから個別の話、皆様のお仕事に影響する話をもう少しさせていただきたいなと思います。

こちら、今度、共通納税のお話をしたいと思います。2004年にeLTAX、地方税電子申告が始まっています。もう随分経ちます。その後、eLTAXがいろいろな機能を拡張して、地方税共通納税システムというのが平成30年に開始されています。これは特に法人の要望が多かったんですけど、地方税を納めるときに、大きな企業ですと、従業員がいろんなところから通勤していますから、それぞれの自治体に毎月地方税を納めていたわけですが、そういう煩雑さを解消するため、eLTAXを介して一度に納税ができるようになっています。

その対象税目をこれからまた広げていこうという動きがありまして、こちらに書かれているように今度固定資産税もその対象になります。都市計画税と自動車税なども地方税共通納税システムを使って納税者が地方公共団体に納税ができるということになるわけです。令和5年度以降の課税から適用される予定になっています。

[資料 42] そうやって拡張しているの、昨今のデジタル化の動きもありまして、納付書に QR コードを搭載することになりました。この春に総務省で委員会が開かれまして議論されていたんですけども、納付書に QR コードが印字されることによって、スマートフォンでもお支払いができるようになっていて、ますます納税者の利便性が向上するようになっていきます。

7 AI・RPA

[資料 44] 続いて、AI と RPA のお話もしたいと思います。先ほど自治体 DX 推進計画の重点項目の中にも AI や RPA の推進というのが書かれているんですけども、ガイドブックなども示されています。

こちらが、2021 年 6 月時点での AI と RPA の自治体の導入状況になりますが、まだ 535 団体になっています。AI のみが 152 団体で、RPA のみが 118 団体、いずれも導入しているのが 265 団体ということで、まだまだ発展していくと思われま。

[資料 45] 総務省が中心となって自治体の AI や RPA の導入について推進をしまして、こちらは固定資産税に関するものを持ってきているんですけども、前橋市と高崎市と伊勢崎市と豊橋市で航空写真の AI 解析のクラウド実証実験というのをなさっていました。航空写真を使って、ここにも書かれているように、家屋の異動を AI で識別したりとかができないかというようなことですね。課税の調査をクラウド上で実証実験して、AI を使って皆様の業務の効率化ができないかという取組になります。

[資料 46] 具体的にガイドブックから拾ってきたものなんですけれども、AI を使って変化を認識したものが、機械学習していくので、これは去年と違ったなという感じで AI が異動と識別

したものがデータとして拾ってきてくれるというものです。

ここにも示されているように、まだいろいろ課題はあるんでしょうけれども、こういったことも徐々に可能になってきていて、徐々に事業化されるのではないかなと思います。

[資料 47] AI と、もう一方で RPA も随分前から自治体も取り組んでいます。RPA の正式名称はロボティック・プロセス・オートメーションで、従来人手でやってきたものを、ロボットといってもソフトウェアなんですけれども、記録したり可視化したりするというものでして、ルーティン作業にすごく適したのなんですよ。ここに示されているように、入力、検索、ファイル転送、メールとか、そういったものが RPA としてうまく使っていくと使いやすいものになります。

[資料 48] こちらも固定資産税の RPA の事例を御紹介したいと思うんですが、先ほど申し上げたように、総務省、自治体 DX 推進計画の重点項目の一環としてガイドブックを出しています。先ほどの AI もそうですし、こちらの事例もそうなんですけど、ガイドブックを見ていただくと、事例の詳細はそこに載っていますので、御覧いただければと思うんですが、愛知県の阿久比町で土地の異動情報を、今まで「税通」と呼ばれるものを紙で受け取っていたのですが、RPA を使って紙から CSV 形式に変更するということをなさいました。入力作業で年間 450 時間の削減ができたということなので、今後、皆様も参考にして、RPA で業務を効率化していくということもできるのではないかなと思います。

8 業務の見直し (BPR) の重要性

続いて業務の見直しの重要性についてお話していきたいと思います。BPR が私一番重要だ

など思っています。具体的に皆様の身近な業務を細かく改善していくということもBPRと呼ばれるんですけども、本当は抜本的な業務改革をされていくのが一番デジタル化においては効果が発揮できると思うんですけども、そうすると、法制度を変えるですとか、いろいろなことをやっていく必要があります。なかなか難しい部分もあるかと思いますが、まずは身近なところから皆様の効率化を追求していただけたらと思います。

[資料50] 今日には町田市の自治体間ベンチマーキングという事例でちょっとお話をさせていただきたいと思うんですけど、どういうことかという、皆様がやっていたら業務を可視化して、業務量調査、いろいろなコストとか、時間といったものをコスト化して、さらにいろいろな自治体と意見交換をして、一番よいベストプラクティスを見つけて、御自身の自治体に持ち帰って、改善、改革につなげていくという、そういう一連のやり方を自治体間ベンチマーキングと呼んでいます。

これは町田市が2015年に始めた取組になります。結構有名なので、知っていたら業務の方も多いかなどは思うんですけど、固定資産税に関してお話をしていきたいと思います。

[資料51] 2015年から町田市がずっと行っているというお話をさせていただいたんですけど、今、コロナで止まってはいるんですけど、ずっと活動されてきていました。今までここに示されている業務について、自治体間ベンチマーキングの手法を用いて分析、検討されてきているんですけど、税業務ですと、ここに市民税業務とありますが、今日お話するのはこちらの資産税業務について紹介をしていきたいと思います。他にも、保育関連ですとか、住民基本台帳業務ですとか、こういったものについて参加自治体さんと一緒に検討されてきているお話になります。

[資料52] まず、最初に簡単にやり方を御説明したいんですけど、まず何をするかというと、業務を分類していくんですね。こちら、もう皆様よく分かっている皆様の業務そのものになるんですけど、資産税課でやっている業務を大分類、中分類と分けていきます。例えば土地評価事務、家屋評価事務、償却資産評価事務というふうに分けていただいて、例えば土地評価事務だったら、評価替え、課税客体の把握、評価計算というふうに分けていきます。大分類、中分類、小分類にドリルダウンをしていくわけです。

そうやって業務をきれいに分類して、今度は職員さんの業務実態を把握していくということになります。

[資料53] こちらが町田市の2018年の体制になるんですけど、正職員さん、それから嘱託職員さん、臨時職員さん合わせて54名がいらっちゃって、土地の係が22名、管理が7名、家屋が19名、償却資産が6名という内訳でお仕事をなさっていたわけです。

時間外は、皆様も御承知のとおり、繁忙期、アップダウンがあるわけですね。年間通じた業務量を見ていくと、土地の評価事務に30%ぐらいかかっている、家屋評価に25%ぐらい。つまり、町田市の資産税課の業務の半分以上は土地の評価と家屋評価で使われているということが分かるわけです。

[資料54] 今、お話しした29%が土地の評価事務なので、さらに土地の評価事務がどういうコスト構造になっているかというのを分析されたわけです。先ほどお話ししたように自治体と意見交換会をしているので、それぞれの参加自治体さんたちも同じように業務量を把握して、自分たちの業務を分類して、コスト計算をしてということが行われています。その結果、ほとんどコストがかかっているのが評価計算と現地調査と課税客体の把握ということなんです。

て見ますと、一番土地評価事務にお金、コストがかかっているというのがA自治体になるわけです。一番かかってないのがC自治体で、町田市は結構コストがかかっている自治体だったということになるわけです。

今お話ししたように評価計算とか現地調査にコストがかかっているということが分かったので、町田市としては、意見交換会を経て、現地調査と評価方法の標準化について改善をしていこうと決めたわけです。

具体的には、航空写真による現況確認の範囲を広げることとしたり、現地調査に出かける場合、多くの自治体は2人1組で行かれたりすると思うんですけど、車両の運転手を委託するというようなことをされたり、現地確認する際にあらかじめマニュアル化して、また、現地調査用には色分けされた地図を活用してということをやっているように決まっています。

あと、評価の方法の標準化については、土地評価システムを購入して2022年に稼働予定になっています。

[資料55] 今、結論を先に申し上げたわけですが、自治体間同士の意見交換会というのが非常に重要で、先ほどお話ししたように自治体間でコスト構造も違っていると。じゃあ、具体的にコスト比較のその差分は何なのというのが、こういう意見交換会でどういうふうに行っているかという話で分析していくわけですね。町田市は、現地調査の実施方法、登通・税通の入力業務、固定資産税の課税誤りの措置、評価方法の標準化、評価内容の変更時の調査記録の保存方法といった5テーマについて自治体間同士で集まってディスカッションし、自分たちの課題は赤い丸がついている現地調査の実施方法と評価方法の標準化だと突き止めました。

[資料56] 意見交換会で分かったことをまとめられて、一番いいものは何かということで、先

ほどお話ししたような、ドライバーの委託検討とか、航空写真を使うことですか、あと、土地評価システムを使うというようなことを決めていったという流れです。

これは自治体間ベンチマーキングという手法を使っているんですけども、皆様の業務を可視化して、どこに課題があるかなというのを理解されて、効率化、簡素化のために改善を図っていくことで、皆様の仕事がさらに楽になるというか、やりやすくなって、税収確保にもつながるやり方だと思います。今日は、AIとかRPAの事例ですか、自治体標準化のお話ですか、こちらのBPRのやり方などもお話ししたんですけども、皆様がより良くなるように参考にさせていただければと思います。

[資料57] こちら、私が思っている徴収の理想形なんですけど、私、時々海外で講演させていただいたりしてまして、たぶん、これは5、6年前に書いた図なんですけど、日本もこの図に近づいてきているな、だいぶデジタル化が進んだなと思っています。先ほどeLTAXのお話をしましたが、電子申告は100%の自治体が入っていますし、これから先は、電子賦課と名づけましたけど、申告でないものも標準化が進んでいくと電子賦課もできるようになってくるのかなと思いますし、あと、電子支払いと名づけていますが、先ほどキャッシュレス決済の普及なども含めているようなやり方で納税者が支払いができるようになっています。

データベース化というのは、先ほどベース・レジストリのお話をさせていただきましたし、あと標準化で自治体のデータ蓄積なども変わっていくかと思います。データ利活用も変わっていくかと思うので、こちら強化されていくことになると思います。

納税者対応も、この図を作ったときはチャットというのもまだ普及していなかったです。

当時アメリカのワシントン州で使っていて、日本にも導入したいなと思いました。コールセンターもメールも進んできていますし、あと、今だと、Zoom ですか Webex とか Teams とかというような Web 会議システムも導入されるようになりました。

滞納整理のほうも、自動音声電話催告といいますが、IVR を使って自動で電話催告ができるような技術も進んでいますし、電子的な預金調査も、それから電子的な差押えというのも進んできていますので、どんどんデジタル化をされることで皆さんの業務も効率化されていけば、最先端な国になれると思います。

9 おわりに

[資料 58] 最後に、私、先ほど抜本的な業務改革をされるのが最も重要と申し上げましたが、一つすごく期待しているものがあって、これは、私も参加していた 2018 年の資産評価システム研究センターの委員会で議論されていたものなんですけれども、BIM という技術を使って、家屋評価することを当時考えていました。この BIM を活用して、家屋評価が抜本的に変わっていかれることを私は望んでいます。

これはどういうことかという、ずっと長いこと、建設会社は CAD で図面を描いているのですが、CAD の 3次元版が BIM になっています。こういった BIM の技術を使うと、この図面に示されている建物の例えばここにコンクリート何立米使っていますとか、鉄骨、鉄筋が何本入っていますということが可視化される、データとして情報が蓄積されるようになるので、そういったデータを家屋評価に使えるようになっていくといいなと思っています。

ですが、まだ今、BIM が施工業者、建築会社

のほうで全部使われているわけではなくて、まだ大手ゼネコンを中心として活用されている段階なので、今後に期待したいと思うんですけれども、例えば横浜市役所で今年新庁舎が出来上がったんですけど、その担当者に聞いたんですが、施工会社と BIM を使って、50 年後とか、10 年後単位とかで行われるメンテナンスにこの情報が使えるようにとデータ化したそうです。私は、そういったことがどんどん普及して行って、皆様家屋評価がより効率化されて、皆様のライフとワークのバランスがとれていっていただけるようになったらすごくいいなと思っていますので、今後に期待していきたいと思っています。

長らく御清聴いただいて非常にありがたく思っております。今日ずっとお話しさせていただきましたが、コロナ禍になってしまいましたけれども、日本も独自にデジタル化を進めてきていて、技術的にも今いろいろなものがあるようになってきて、これからは本当にデジタル化や DX が推進していける時代になったと思います。コロナでいろいろと不便になっていることもあるんですけど、これを機会ととらまえて進展していけたらと思っています。

中でも、本当に皆様の業務がより効率化されて、働き方改革につながって、ワーク・ライフ・バランスが達成できて、皆様がよりハッピーに幸せにお仕事ができるようになっていただきたいとすごく私は願っておりますので、この機会をとらまえて、今日、いろいろざっとお話をさせていただいたんですけど、よりデジタル化の動きに興味を持っていただいて、せっかくの機会なので、皆様の業務の効率化にも貢献していただけたらと願っております。

今日は本当に御清聴どうもありがとうございました。