

⑤「働きやすい現場を作る！ 償却資産業務専任化の中での事務改善」

川崎市かわさき市税事務所資産税課
償却資産担当 鈴木 健也
佐藤 健太

1 償却資産担当専任化の経緯、概要

川崎市では、償却資産課税業務の専門性の向上や実地調査の拡充を目指し、令和5年度に償却資産担当を設置しました。

市内4か所、約70名での兼務体制を見直し、市内1か所、課長以下14名の専任体制となりました。

2 現場の課題への対応

組織改編により生じる様々な課題のうち、特に業務運用の課題＝現場の課題の対応策は、事前に全てを整理することが難しく、実際にやってみないと分からないことが少なくありません。

(1) 通年事務

いざ新体制で業務を始めてみると、

- ・受電、架電の頻度が多く、事務処理がたびたび中断される。
- ・少人数で大量の処理を行う中で、案件ごとの優先度（メリハリ）がなく、効率が悪い。

等、職員数に頼っているうちは見えなかった「働きづらさ」が課題として浮き彫りになりました。専任化の目的である実地調査を拡充するためには、まずは業務上のロスを削減し、調査時間を捻出する必要があります。

発表では、通年事務におけるロス削減の取組みとして下記を紹介しました。

①申告の手引の見直し

メインの読者層を「初めて申告する人」に位置付けて構成を見直すとともに、初申告に必要な情報を追加しました。また、「分厚ければ読まない」を意識し、頁数を4頁削減しました。

②制度案内チラシの見直し

従来の事業用家屋所有者向けチラシの見直しに加え、一般事業者、大規模家屋所有者向けのチラシを新規に作成しました。

③納税義務者捕捉資料の収集頻度の向上及び即座の制度周知

資料の収集期間を年1回から複数回に改めるとともに、前年度中から事業を開始している事業者には即座に制度周知をすることとしました。周知の遅れによる苦情や追徴課税によるトラブルを防ぐ効果がありました。

④優先度の設定

未申告者への申告しょうよう業務において、課税歴を基に優先度を設定しまし

た。案件を同列に扱わずにメリハリをつけることで、ケースに応じた調査手法も整理することが出来ました。

⑤電話番号の名寄せ

関与税理士等の括りで名寄せが出来るものは担当者を統一し、架電総数を減らしました。

これらの取組みにより捻出した時間を調査業務に再投資することにより、専任化前と比較して調査件数を大幅に増やすことが出来ました。

(2) 定期課税事務

定期課税事務においても、

- ・14人＋償却資産の知識のない民間派遣職員10人で処理をしなければならない。
- ・約28,000件の申告書を1か所で管理しなければならない。

という、「短期間で本当に処理が終わるか」という不安を伴った、実際にやってみないと分からない課題がありました。

発表では、下記の取組みを紹介しました。

①派遣職員の最大活用

申告書の受理から入力までの流れを43の工程に仕分けた上で、工程ごとのマニュアルを整備し、課税の知識がない者でも業務が進められるようにしました。

②適切な進捗管理

収受、入力等の際に申告書件数を自動で集計する仕組みを設けることで、日々の進捗を平易に把握し、見通しを立てて業務が進められるようにしました。

これらの取組みにより、初年度の定期課税事務を計画通り処理することが出来ました。

その後も見直しを行い、翌年度は時間外勤務時間を圧縮することが出来ました。

3 電子ツールの導入

事務改善にあたっては、各種の電子ツールも積極的に活用しました。

(1) 申請のオンライン化

納税義務者がスマートフォン等を用いて資料提出や該当資産がない旨の連絡が出来るよう、QRコードを活用した申請ツールを導入しました。

(2) 申告書のPDF化

eLTAX経由で提出された申告書はRPAを用いて電磁的記録として公文書登録することとし、印刷時間、用紙を削減しました。

(3) 定型、反復作業の自動化

eLTAX経由で提出された申告書と課税台帳を紐づける作業をRPA化し、約330時間圧縮することが出来ました。

4 おわりに

突然の環境変化はどの自治体でも起こり得ることです。本内容が規模の大小や執行体制の違いを超えて皆さまにとっての「働きやすさ」を考えるきっかけになればと思います。