

令和4年神奈川県議会第1回定例会 総務政策常任委員会

令和4年3月8日

亀井委員

それでは、よろしくお願ひいたします。

私からは、まずは令和4年度税制改正案について何点かお聞きしていきたいと思います。

令和4年度の税制改正案の概要について先日報告をいただきまして、その中から納税者の利便性の向上が見込まれる納税環境整備について何点かお聞きをしていきたいと、そのように思っています。

まず、県税の納付手段というのは、これまで拡大に努めてきたというふうに承知をしておるんですけれども、現状、どのような納付方法があるのか、課税件数が200万件を超える自動車税、例えば一例に挙げて確認させていただいてよろしいですか。

税務指導課長

自動車税の納付手段は、平成16年9月になりますが、金融機関の窓口での納付や口座振替に加えまして、コンビニエンスストアでの納付受付を開始しました。また、平成26年度からクレジットカードでの納付を、平成27年度からインターネットバンキングやATMで納付の受付を開始し、平成30年度にLINE Pay、その後、PayPay、au PAYを追加しまして、現状では24時間自宅にいながらでも納付できる環境を整えているところでございます。

亀井委員

納税者の利便性は、今お聞きしましたとおり24時間納付できるので向上していると思うんですが、このような取組によります効果はどうなんですか。

税務指導課長

納付手段が拡大することで納税者の利便性が向上した結果、自動車税の納期限内に納付された割合は年々向上しております。具体的には、コンビニエンスストアでの納付が開始される前の16年度の自動車税は、納期限内に納付された割合が71.8%でございました。令和3年度は86.6%と14.8ポイント上昇しています。また、こうした結果、課税した件数に占める督促状を発付した割合でございますが、平成16年度の13.5%から令和3年度には5.3%と大幅に低下するなど、早期収入化と経費の削減が図られてきたところでございます。

亀井委員

自動車税の納付期限内に納付された割合が年々向上しているという話でしたけれども、これらの納付手段の納付期限内の内訳というのが分かれば教えてもらえますか。

税務指導課長

令和3年度の自動車税の納期限内に納付された内訳で申し上げます。コンビニエンスストアが42.0%、金融機関での窓口、口座振替が27.6%、インターネットバンキング、ATMが18.3%、クレジットカードが6.5%、LINE PayなどのPay払いが5.6%となっております。

亀井委員

分かりました。コンビニの支払いが42.0%、金融機関、銀行等は27.6%とい

うことです。

それで、私も最近いろいろ県庁の周りでも、買物、コンビニでしたりするんですけれども、最近は、コンビニの店員の方って、例えば若いアルバイトの方がいらっしゃったり、あと、逆に高齢の方がお仕事されてたりということありますね。県庁の周辺って外国籍の方がいらっしゃって、結構流暢な日本語で、私よりも日本語うまいかなというぐらいの人もいらっしゃったりで、全然買物に支障ないんですよ。

コンビニの割合が42%と銀行の割合が27.8%という、すごく差があるんですけれども、銀行というのは収納の係だけじゃなくいろんな係があって、この係がショッパンすぐに研修を受けて、すごい一つの係に対してのトレーニングを積んで、銀行だから、金融機関だからということもあって失敗しちゃいけない、間違っちゃいけないということがあって結構徹底されると思うんです。それに比べると、比べちゃうとあれなんですけれども、コンビニのほうは今言ったような、私が申し上げたような方々が働いてくださっていて、心配じゃないんですよ、心配はないんだけども、その部分で正確さについて何かお気づきの点があったらちょっとそれを教えてもらいたいんですけども。

税務指導課長

委員御指摘のとおり、コンビニエンスストアの場合、しっかりとトレーニングを積んだ上で窓口対応を行っている金融機関と比べますと、アルバイトさんなどが窓口対応している現状があります。こうした場合にどういうような事例でトラブルが起きるか申し上げますと、仮に納付書のバーコードを読み取ってしまった後に現金が不足していたから納付取りやめるといった場合に、適切に対応しないと納付データが県に届いてしまうということがございます。そうすると当然、県税収入の決算も合わないですし、未納の場合、本来一定の期間で督促状なんていふものも発送しなければいけないんですけども、法で定められた督促状を発付できない、そういう事態も想定されます。こういったようなことが起きないように、コンビニエンスストアを取りまとめてる収納代行業者を通じて注意喚起を図っているところでございます。

亀井委員

分かりました。ぜひお願いします。コンビニの場合、やっぱり近くにあるし便利で、買物の途中で納付ができるということもあって、銀行みたいに並ばなくていいみたいな話があるので、多分利用される方は多いかと思うので、その辺のところは、収納代行の業者ですか、これに対して県としてもしっかりと徹底していただいたほうが間違いがなくていいかなと。今、全然私も心配はしていないんだけども、ちょっと周りを見るとそういう方々が多いんで、そういう方々にもしっかりと分かりやすい仕事の仕方を県としても、間接的かもしれないけども、お教えいただいたほうがいいかなというふうに思います。よろしくお願ひします。

次に、本県でも様々な納付手段を用意してということだったんですけども、今回、e L T A Xを通じて電子納付の対象税目を拡大していくということが示されましたけれども、まずは概要を教えてもらっていいですか。

税務指導課長

県税で申し上げますと、これまで法人県民税・事業税などでe L T A Xを通

じた電子納付が可能となっておりまして、昨年度の税制改正で令和5年度から自動車税でeLTAXを通じた電子納付が可能になったところです。

さらに、今回示されました税制改正によりまして、これらの税目に加えまして個人事業税や不動産取得税など、全ての税目で令和5年度からeLTAXを通じた電子納付が可能となったところでございます。

eLTAXを使った納税方法でございますが、令和5年4月から県が送付します納税通知書に二次元コードを付しまして、納税者はeLTAXのサイトからその二次元コードを読み取りましてクレジットカードなど納付手段を選ぶことで納付が可能になるといったものでございます。

また、納税者が金融機関に行く場合であっても、銀行側はその二次元コードを読み取ることで、納付データと資金をeLTAXを通じて地方団体に送付できるというものです。県でも令和5年4月から、自動車税、個人事業税、不動産取得税の導入に向けてシステム開発を行ってまいります。

亀井委員

ありがとうございました。

最後に、今も種々メリットをお聞きしましたけれども、対象税目拡大することでどのような効果があるのか、そのほかにもちょっと教えていただけないでしょうか。

税務指導課長

自動車税、個人事業税、不動産取得税に二次元コードを活用した新たな納付手段を追加することで、納税者の利便性が向上し、早期収入化、督促状の発付などの経費削減が見込まれます。

またあわせて、これまで金融機関で納付されたものは紙の領収済通知書が納付データとして県税事務所に送付されてまいりましたが、令和5年4月からは電子データで送付されるということで、県税事務所においても領収済通知書の整理や保管が必要なくなりますので、事務の効率化が図られるものと考えております。

亀井委員

分かりました。今のお話聞いて、県としても、また金融機関としても仕事の効率化が図られるということで、あとは先ほど申し上げたように正確性をどこまでも追求していただいて、あとは働き方改革にもつながればと思いますので、よろしくお願ひいたします。

では、次の質問なんですかけども、次は不動産売払い収入について何点かお聞きをしていきたいと思います。

厳しい財政状況が続いて、先ほどのウクライナの情勢の話も先行会派からもありましたけれども、現在はコロナ禍にもあって、県を含め自治体の収入確保というのがすごく重要になってきています。来年度当初予算を審議するに当たって、申し上げましたように不動産売払い収入について何点か確認をさせていただければなというふうに思います。

まず、売払い収入当初予算額について、過去5年の推移をちょっと教えていただいているですか。

財産經營課長

売払い収入の当初予算額の推移ですが、平成29年度が15億円、平成30年度

が8億円、令和元年度が8億1,000万円、令和2年度が13億4,100万円、令和3年度が13億4,700万円となっております。

亀井委員

来年度予算が今年度予算の約半分ぐらいになっていると思うんですけども、この原因って何ですか。

財産経営課長

今年度は、大型跡地がなくなっている中でも予算積算上3億円を超えると見込まれる物件が複数件ありましたが、来年度はそうした物件もなく、半分以下の計上額となったものです。

亀井委員

来年度予算に計上する物件はどのように決めているのか、その決め方というか、どのような基準で決めているのかちょっと教えていただきたい。

財産経営課長

未利用県有地を売却するためには、土地の境界や面積の確定、敷地内に残っているいわゆる赤道などの公有地の整理、土壤汚染の有無の確認、建物のアスベストの使用状況の確認など、いろいろと事前作業があります。予算計上する物件は、こうした準備が整い、売却する見込みが立ったものとなります。

亀井委員

今は多分、建物と土地、それぞれの売買、売却の条件みたいな形だったと思うんです。アスベストの調査とか、あとは測量とか境界の話もありましたよね。土壤の在り方なんかもお話し下さいましたけれども、例えば土壤に、不純物というか、例えば前の建物の基礎が残っているとか、さらには地盤が悪い、もともと実は田んぼだったり沼地だったりするというところも実は県有地としてあった場合、これって例えばずっと塩漬けになっちゃったりする可能性もあるかなと思うんですけども、そういうことに関して県は何か対策を立ていらっしゃいますか。

財産経営課長

今、委員御指摘の土地に基礎が残っているようなものについては、例えどどの範囲に残っているかというようなものを調査しまして、それを明示して売却するということが考えられます。

亀井委員

今までにそういう事例はあるんですか。

財産経営課長

調べて売却した事例というのは私が知る限りはございません。

亀井委員

何でこういうこと申し上げたかというと、県有地の中で結構長い長期間更地になっている土地があって、そういう土地になると中から生えてくる草とか樹木の伐採なんかしなきゃいけないし、中に入つてけがすると県の責任になっちゃうんで、それを要は囲いをするとかそういうことがあるので、結構大変な土地かなということもあるので、課長の知っている限りではそういうところはないみたいなんですけれども、そういうところも私の知っているところでもあるということがあるから、ちょっとそれは何らかの形で1回対策を考えたほうがいいかなと思います。ぜひそれはまた検討していただければと、そのように思

います。

次に、高校改革実施計画が進められることによりまして高校跡地が生じるんですけども、県有財産の売払い収入にどのような影響が見込まれるかちょっと教えていただいていいですか。

財産経営課長

高校改革実施計画において現時点で明らかになっている高校跡地は市街化調整区域にあるものが多い状況です。市街化調整区域では土地利用に対する制約が多いことから概して地価は安くなっています。そのため、今後、県や市の利用状況がないことから、民間売却する場合であっても売却収入の大幅な増額を見込みにくい状況です。

亀井委員

例えは学校が閉校になっちゃって、上物は除去したとして、土地を売却したという事例はありますね。どういうところに売っていますか。

財産経営課長

今回の高校改革実施計画の第Ⅰ期校の売却についてなんですが、横須賀市にある大楠高校について入札にかけたということがございます。

亀井委員

入札にかかるということで、売却先がその後決まるのかなと思いますけれども、分かりました、市街化調整区域といえども学校があったということで、それを活用していた方が周りにいるということもあるので、もしかしたら利便性みたいなところが、一般的な市街化調整区域というところよりももしかしたら使い勝手がいいかもしれないで、そういう意味でちょっとお聞きしたんですけれども、分かりました、こういうことで進めていただいているんだということを確認できました。

では次に、先ほども申し上げましたけれども、厳しい状況は分かったんですけども、とはいえるこのような財政状況にあって、未利用県有地の売払いについては積極的にこれからも行っていかなければいけないと思いますけれども、どのようにこれから取り組んでいきますか。

財産経営課長

県や地元市町村の利用がない場合の利活用は売却を基本としておりまして、売却の準備ができたものについては今後も引き続きコロナ禍であっても郵送による入札やインターネット入札を活用して積極的に売却していきます。

また、何度入札に出しても売れないものについては、不動産媒介について宅地建物取引業者の加盟2団体等と協定を結んでおりますので、入札不調物件の売却先を探すことを依頼することも行います。

亀井委員

今、不動産2団体との売買契約、売買制度という話でしたけれども、それについていつぐらいから始まっているんでしたっけ。

財産経営課長

平成30年度に3事業者、(公社)神奈川県宅地建物取引業協会、また、(公社)全日本不動産協会神奈川県本部、あと、住友不動産販売(株)と協定書を締結しております。

亀井委員

分かりました。今おっしゃっていただいた3団体に関しては、多分、土地建物の専門家の方がいて、売買、もちろん専任の仕事をされているようですので、ぜひそういうところとしっかりと連携取っていただきて、先ほど私が申し上げた土地なんかももしかしたらいい知恵を持っているかもしれませんので、ぜひ相談していただきながら不動産収入に加えていただければと思いますので、よろしくお願ひします。

最後、何点か確認させていただくんですけれども、これも総務局の主要施策のデジタルトランスフォーメーションの推進で、ICT活用による業務効率化として4,276万円の予算が計上されています。その事業概要には、定型的な業務の効率化を図り、限られた予算・人材を有効に活用するため、RPA、AI-OCAを活用した業務自動化のための取組を行うというふうになっておりますが、ちょっと確認なんですか、RPA、この事業の内容と予算の内訳、教えてもらっていいですか。

情報企画担当課長

まず、事業内容でございますが、県では、働き方改革の推進を目的として、内部業務を効率化し、職員の負担軽減を図るため、職員がパソコンで行っている大量かつ反復的な手作業を自動化するRPAを導入しております。資料記載の予算は、これらRPAやAI-OCAを推進するための費用になっております。

具体的には、4,276万円のうちRPA推進事業費が約3,957万円となっており、内訳は、RPAシステムの運用保守が739万円、RPAに自動処理させる手、いわゆるシナリオを作成する委託の費用が約2,202万円、RPAで利用している地図情報サービスの利用料が約119万円、RPAのソフトウェアライセンス費用等が897万円となっています。

亀井委員

それでは、このRPAについてこれまでの取組状況を説明していただきたいですか。

情報企画担当課長

RPAにつきましては、まず、令和元年度末に、給与事務センター及び学校事務センターそれぞれで実施している通勤手当の認定業務で行う最寄り駅検索の業務や、災害時の職員配備編成計画の作成業務などの5業務に導入いたしました。令和2年度は、放課後児童健全育成事業の実施状況の集計業務や、地方税ポータルシステムを利用した審査・印刷業務など、新たに18業務に導入し、年間5,864時間の業務時間の削減につながっております。今年度はさらに、環境マネジメントシステムの実績集計など、現時点で11業務に導入しており、合計34業務となっております。

亀井委員

そのRPAを導入するという業務、どのように設定しているんですか。

情報企画担当課長

選定に当たりましては、まず、RPAを導入する前年度の平成30年度と令和元年度に全庁調査を行い、RPAに向いていると見込まれる業務の洗い出しをいたしました。次に、調査結果に基づきヒアリング等を実施し、紙帳票の入力を伴うものや判断基準が多岐にわたる業務などを除いて、業務削減効果がおお

むね年間 50 時間が見込まれるものを対象として選定いたしました。また、RPA の導入開始後は、業務所管からの希望に基づきまして RPA の適否をその都度判断して随時導入しております。

亀井委員

RPA に関しては、ルーチンな仕事は職員の手を煩わせることなく本当にコンピューター、AI でやってもらうみたいな話になっていて、本当に職員がやらなきやいけない仕事に特化するという意味で働き方改革の一環なんです。これは、先ほども効果的な、時間的なことは言われましたけれども、この効果として実際にどのような働き方改革につながったのか、それが目的ですから、どのような時間外を削減できたのかなということが一番の骨子かなと思うんですけれども、その効果はどんな形で表されていますか。

情報企画担当課長

実際に RPA を導入した所管所属からは、別業務に対しても RPA を導入できないかと相談をお受けすることもございます。実際にそれで対応している事例もありますので、実感としては業務効率化につながっているのかなと考えております。

一方で、RPA や ICT を使った業務効率化がある一方で、それ以外でも例えば業務そのものの見直しなどのほかの要因で業務の効率化が図られるようになっています。実際に全庁において、例えば時間外の削減はどういうふうにされたのかであるとか、あとは業務効率化において図られたマンパワーがどのように生かされているとかいうところまではちょっと我々では把握しておりませんが、最終的にそういうところは県庁全体として必要なところにあてがわれているのかなと考えてございます。

亀井委員

効率化に関しては、課長おっしゃっていただいた、実感としてそういうことは感じられるみたいな話なんですけれども、実際に RPA によってどういうふうなこれから働き方改革の効果があつただとか、実際にどのくらいの人件費というか、削減されたのかとか、そういうことはやっぱりこれからしっかりと掌握していくしかないといけないかなというふうに思うんです。ですので、そういうところはぜひ念頭に置いてこれからも進めていただきたいと、そのように思います。

最後に、ちょっと私もこれ教えていただきたいんですけども、AI-OCR についてなんですかね、そもそもこれ、何なんでしたっけ。

情報企画担当課長

AI-OCR とは英語の略称でございますが、アーティフィシャル・インテリジェンス・オブティカル・キャラクター・レコグニションの略でございまして、日本語ですと人工知能による光学文字認識の仕組みとなっています。

この OCR は、手書きや印刷された文字が記載された紙の状況をイメージスキャナー等で読み取って帳票に書かれた文字を認識してデータ化する技術で、かなり以前からあったものでございます。

AI-OCR は、さらに AI により文脈を判断して誤字を自動的に補正したり、一度間違えて認識した文字を AI が学習することで文字認識率を向上させるなど、従来の OCR より高い精度で誤字を認識してデータ化できるようにな

っているところでございます。そのため、AI-OCRを採用したソフトウェアやサービスを利用することにより、これまで紙帳票に書かれた内容を職員がパソコンを使って手作業でデータ化していた作業を、従来のOCRよりもさらに効率化することができるものでございます。

亀井委員

ちょっと分かんないな。分かりやすく言ってくれると。もうちょっと分かりやすく簡単に言ってもらえますか。

情報企画担当課長

通常の紙文書を頂くと、それは目で見ては分かりますが、パソコンからすると分からぬるものになっています。現在、我々の業務においては、パソコンを使って、データを使って作業を進めていくということが前提になっています。通常ですと紙帳票に書かれた文字を職員がパソコンを使って手作業でデータ化されますが、このOCRというものはまずイメージ化して画像化します、画像化しただけではそれが例えばAI-OCRという文字では読みませんが、その仕組みを通すとデータとしてAI-OCRとパソコンで読める文字として変換されてくるという仕組みでございます。従前にもあったんですが、AIを使うことでさらに高い精度でデータ化ができるようになったというところになっています。すみません、こちらで分かりますでしょうか。

亀井委員

ますます分かんなくなったけれども。

デジタル戦略本部室長

課長の答弁を補足させていただきます。

AI-OCRですが、要は紙に書かれた手書きの帳票の文字をデータ化するための仕組みであります。通常はこれを人が読んで入力をするわけなんです。ただ、それではすごく手間がかかります。それでは手間がかかってしまうので、AIのないOCRというものが以前開発されました。それはどういうものかといいますと、手書き用帳票をイメージスキャナーでスキャンしますと、それがデータとして、画像として取り込まれるんですが、その中から文字を抜き出して文字としてデータを保存するという仕組みでございます。この仕組みがずっと長く活用されていたんですが、やはり読み取りの精度に問題があったりとか、あとは手書きの文字ですので読みなかったりするということがございます。そこで出てきたのがAIを使ったOCRというもので、AIが文字の前後の文脈とか構成をAIの学習能力で判断をして、恐らくこの文字だろう、多分この文字でしょうという学習の結果を生かして文字を読み取ってデータ化する、そうすると単純に読み取ってデータ化するよりも精度を高くデータにすることができるというものです。いかがでしょうか。

亀井委員

大体分かりました。要するにだからアンケート取ったときにアンケートの重要な文字をスキャナーで読み込んでこういう縦列にして、それがだんだん上がってきて要するに一つの表みたいにつくるという、つくり上げる、そういうふうなイメージでいいですか。

デジタル戦略本部室長

イメージとしてはそのようなものでございます。特に様式が決まっているも

のであれば比較的読み取りやすいものはございますけれども、枠をはめていつたりするものもあったりしますので、その辺はA I の学習能力で判断をするとということです。お見込みのとおりでございます。

亀井委員

すみません、初期の段階の話、出しちゃって申し訳なかったんですけども。

今の言ったA I – O C R が業務効率にどう役立ちましたか、今回。

情報企画担当課長

A I – O C R は今年度の5月から登録、活用し始めまして、現在13 グループで使ってございます。まだどれだけ業務効率化に結びついたかという調査はしてございませんが、各所属の声の中には、かなり業務が楽になったという声は聞いております。具体的な数値としてはこれから集計をさせていただいて、実際にどういうふうに業務効率化につながったのかということを調べていきたいと思ってございます。

亀井委員

分かりました。R P A にしろ、今ようやく分かったA I – O C R にしろ、やっぱり業務の効率化の向上に使っていくことでしょうし、コロナ禍でもあるので、もしかしたらそういう帳票がコロナ禍によって増減するのかなということもありますけれども、皆様方の働き方改革の一環でもありますので、ぜひこれは精度を高めていただいて、より県民に分かりやすいぜひ説明の仕方も工夫していただきながら取り組んでいただくことを要望して、質問を終わります。