

過年度建築未評価家屋に係る報告

1 事故概要

税務課において、令和5年5月16日、過年度建築の未評価家屋があることが発覚した（以下、「本事案」という）。確認された未評価家屋は、168件で建築確認の申請年度は、平成25年度から令和元年度のものである。

本事案により、該当する土地や家屋を取得した際に市町村の固定資産台帳に登録されている評価額を基に賦課される県税である不動産取得税への影響及び時効により遡及賦課出来ない年度が発生した。

人事部署において、本事案に至った経緯や該当年度において担当であった職員に対して聞き取りを行い、令和5年10月31日付けで関係職員の処分を行った。

2 事故内容

令和5年4月1日付けの人事異動による前任課長との事務引継ぎで家屋の建築件数増加により職員の負担が増しているとのことから、担当係長に家屋評価業務について、係内打合せを行うよう指示したところ下記の報告がされる。

令和4年9月に発生した同様の「家屋評価漏れ事故」の事後処理を担当者が行っていたところ、初期処理がされ家屋調査待ちとなっている書類が保管されているキャビネット内に平成31年度・令和元年度までに申請がされた書類で、初期処理がされていない書類と不用な書類が多数発見された。

担当者により家屋評価システム及び課税台帳登録の有無や航空写真による現況確認等により整理したところ、「令和元年度以前に提供されたまま処理が行われておらず、未評価家屋(家屋調査未実施)」と推測される書類があることが担当係長へ報告された。さらに、他に無いか確認するよう担当係長へ指示したところ、事務室内にある今後処理予定の書類の奥からコピー用紙の段ボール箱に雑多に詰め込まれた書類が発見され、それらが「未評価家屋(家屋調査未実施)」であることが確認された。

発見された書類は、家屋評価システムでの評価が未完了であるものやシステム評価が完了しているが別システムの家屋台帳へ連携されていない課税漏れとなっているものであった。また、他課と共有の倉庫内からも未評価の書類が発見された。

その他にエクセルデータで提供を受ける風致地区内許可による建築家屋にも未評価家屋がある可能性もあることに気付いたため、課税状況と突合を行ったところ未評価家屋であることが確認された。

以上の書類を整理した結果、①家屋調査未実施（評価漏れ）、②評価途中または家屋台帳未登録（課税漏れ）であるものに分類された。

再度、庁舎内の保管場所及び過去5年間の処理済み書類（平成28年度評価「平成29年度課税」から令和3年度評価「令和4年度課税」の建築確認申請書、登記済通知書、住宅用地特例申告書）保管先の倉庫も確認したが新たな未処理の書類は発見されなかった。

3 本事案の発生原因及びその背景

本事案が発生するに至った原因として、日頃の業務における組織としてのチェック体制の不備や、人員体制の問題、また、職員のコンプライアンス意識、個々の役割に対する認識不足が考えられる。また、問題を早期に発見・対応ができなかった背景として、職場内での風通しが悪く、問題を指摘しにくい、相談がしにくい職場環境があったことは否めない。そうしたことが、令和4年9月に同様の事案が発生した際に、原因を踏まえた十分な対応もできずに放置され、今回の発見が遅くなってしまったことにも起因する。

（1）意識の問題

町職員として、日頃から業務の重要性とその役割について認識を持つことは当然のことではあるが、日々増加する業務の事務処理に追われ業務の全体像の把握や事務処理ミスに対する理解、適切なスケジューリングが行えていなかったことは否めない。また、職員個々の意識の現状に加え、係内で業務の重要性を共有する場も設けられておらず、組織機能を統括する管理職も賦課徴収業務の重要性を鑑みた業務把握やリスク管理などのマネジメントに欠けていた。

（2）組織風土の問題

住民生活等真に役立つ組織として、職員が明るく楽しく前向きに仕事が行われるためには、風通しの良い職場環境があつてのことだが、課題を抱えた時など相談しやすい、意思疎通できる環境になかった。組織内において、個々の職員だけで問題を抱え込むことの無いように共有することが求められるが、問題点の指摘や相談がしにくく、職場内での問題の共有、上司への適切な報告がなされていなかった。

（3）組織体制の課題（仕組み）

人材確保については、全庁挙げての課題と捉えているが、環境の変化に応じた現場の実態に合わせた人員体制・配置が不十分であり、これに代わる取り組みも推進されていなかった。

また、現場での実務においても業務量の変化に伴う事務処理の簡素化・効率化への対応が必要であったが抜本的な見直しがなく、職員の負担が増え続けていた。

(4) モニタリングの不足

税務業務は、複数のシステムを使用した業務となっているが、システムのデータ連携が複雑となっており、また、処理件数も多く、チェックが十分に行き届く体制となっていなかった。特に、係内で共有できる統一的なマニュアルが存在せず、担当職員、管理職それぞれにおいて、チェックするポイントも不明確となっており、係内で共通の理解がなされていない状況にあった。

4 再発防止策

(1) 意識変革

「全体の奉仕者である」ことは、行政の根幹であり日頃から意識することは言うまでもないが、日々の業務に追われることで意識が日常に埋没し忘れがちとなることは否めない。全ての職員が行政に係る者として「全体の奉仕者である」ことを常に意識できるようにコンプライアンス意識を再徹底するとともに、社会からの期待や要請、価値観などの変化を鋭敏に感じ取る力（以下、「リスクリテラシー」という）を高め、自分事として捉えて自発的に行動ができるよう意識変革を促す。また、管理職は、自部署の業務の実態把握を行い、率先して課題解決できるようにリーダーシップを育む。

(2) コンプライアンス体制の確立

本事案について税務業務だけに留まることなく、全庁の問題として受け止め、再発防止策の徹底を図るため、全ての職員の意識変革を促し、課題の早期発見・早期対応を可能にするために風通しの良い組織風土の醸成を目的として、外部の第三者としての専門家も加えたコンプライアンス委員会を設置する。

同委員会では、はじめに職場の実態把握（組織や法令遵守に関する意識など評価する調査）のためコンプライアンスサーベイを実施し、そのうえで全ての職員のリスクリテラシーの向上を目的に、リスク管理と適正な再発防止策のモニタリング体制を整備するためのコンプライアンス推進計画（研修計画を含む）を立案し、その実効性を担保するための体制を構築することが急務と考える。

(3) リスクマネジメント体制の確立

現場が直面している課題を適時適切に把握し、迅速に対応ができるように、課題の可視化、認識の共有を図るためのリスクマネジメント体制の整備を行う。

例えば、突発的・慢性的に過剰となる業務が発生する（した）場合、業務量等に応じた適正な人員配置の検討など、是正を図る仕組みとしてリスクマネジメント体制を整備する。なお、本事案での適正な人員配置は人材確保からも即効性が担保できないが、外部委託や業務の再点検による見直しなど代替策の検討・対応を促進する。本事案以外にも全庁で既存業務及び業務手順の再点検を行い、合わせて、効果・効率性の

視点から検討を行い積極的に外部委託の推進を図る。

その他、業務手順の標準化・定型化についても、業務の再点検を行い、必要に応じてマニュアル化の整備や有効且つ効率的なチェック体制を確立するなど、事故防止及び職員の負担軽減を促進する。具体的には、事務引継ぎにも活用できるよう業務のマニュアル化を段階的に進め、業務の統一化、標準化を図るとともに、個々の担当業務の棚卸により無駄な業務を省き真に必要な確認作業を行うため、有効で効果的なチェック体制を構築し、環境や業務変化に対応していく基礎を作る。

(4) 組織風土の改善

コンプライアンス推進を通して、職員が抱えている悩みや直面している業務上の課題等の適時適切な把握に努め、何事も相談しやすく、組織で解決を図れる職場環境作りを図る。特に、業務上の課題について、課題を指摘しやすい環境を醸成し、それらを拾い上げ、対策に結びつけられるよう、自由闊達な意見が言いやすい組織風土の醸成を図り、リスクマネジメントの実効性を高め、事故等の未然防止をはかる。また、上司や同僚との関係においても、報告・連絡・相談等コミュニケーションがしやすい環境を醸成するなど、職場環境の改善を促進する。

特に、こうした事故を未然に防止するためには、日常的に職員が抱える悩み等の把握に努めることは重要だと考える。問題や課題があるときには拾い上げ、対策に結びつけるためにも、定期的にグループワーキングや個人面談の機会を設け、情報共有、相談等をしやすい環境づくりを促進する。

5 おわりに

本件事案は、人員体制の問題を端に、チェック体制の形骸化や不十分な状態が生じたこと、職員個々の役割に対する認識不足、職場の組織風土など複数の要因に起因して生じた点を町として深く反省するとともに、二度と起きないための根本原因を踏まえた再発防止策の徹底を図る。まずは、本事案における資産税業務の適正な業務遂行のために、本再発防止案の確実な実行が不可欠と考える。同時に、税務課の問題として捉えるだけでなく、全庁での取り組みとすることで、町役場として、町民の皆様からの信頼が得られるよう取り組むことが重要と考える。

町としても、本事案を契機として、全庁挙げてコンプライアンス推進に取り組み、全ての職員の意識変革を図るため、外部の第三者の専門家が加わったコンプライアンス委員会を設置し、職員の業務に対する意識とともに、業務上のリスクを理解・認識する能力とリスクの低減に関しての対処行動の理解を向上させるため、職員教育を軸としたコンプライアンス推進計画を立案し実行する。