

## 市・県民税申告（確定申告）受付会場の統合 及び予約制度の導入について

### 1. 会場統合及び予約制度導入の趣旨・背景

市・県民税申告（確定申告）受付業務については、合併以来、友部・笠間・岩間の旧3地区においてそれぞれ実施してきたところですが、各会場とも申告に訪れる市民の待ち時間が長時間となる状況が続いております。

この状況を解消するため、**申告受付の予約制度を導入**するとともに、3箇所の受付会場（友部・笠間・岩間）を統合し、本年度から**本所のみ1箇所（教育棟会議室）で受付を行う**ことといたしました。（会場変更の周知については、今後十分に行う予定です。）

なお、統合に伴い可能となる各種施策にも積極的に取り組むこととし、申告受付時の待ち時間短縮ほか、市民サービスの向上を図るとともに、業務量を削減し、職員の働き方改革に取り組みます。

統合により、笠間・岩間会場の利用者には距離的負担をお掛けすることとなりますが、新たな取り組みによる効果、及びデマンドタクシーの乗継ぎ解消により利便性が向上されたことなどにもご理解をいただき、ご協力をいただきたいと思います。

### 2. 目的

- ①待ち時間の短縮（市民サービスの向上）
- ②業務量の削減（働き方改革）

### 3. 取組内容と効果

#### ①待ち時間の短縮

##### ●期日・時間指定制の導入

「市・県民税申告のご案内」によりお知らせしている内容について、これまでの期日のみの指定から、**期日および時間帯での指定**に改めます。

##### ●予約システム（専用ダイヤル・専用ホームページ）の構築

電話による**申告予約受付センター**、および**予約専用ホームページ**を開設し、新規の方や指定された期日に都合がつかない方などが、容易に予約・変更等の手続を行えるようにします。

また、従来より行っている**日曜申告については完全予約制**とし、同様に予約専用ダイヤル・専用ホームページでの予約を可能といたします。

#### 【メリット】

- ・あらかじめ指定した時間帯に割り振り受付を行うことにより、これまで**懸案であった待ち時間が大幅に短縮**されます。
- ・これまでの「1日かかり」の申告受付でなく、受付時間の事前把握が可能となるため、個々の時間を有効に使えるようになります。
- ・早朝より整理札（番号札）配布待ちのため並ぶ必要がなくなります。（整理札取得後、時間調整のうえ再度来庁するなどの必要がなくなります。）
- ・時間指定により来庁時間が分散され、駐車場の混雑が緩和されます。
- ・予約システムの導入により受付に関する一元管理が可能となるとともに、個々の要望に沿った受付日及び時間の設定・変更ができるようになります。

## ●e-Taxの推進等

取り組みの一つとして**自主申告推進会場**を設置し、職員の指導のもと、簡易な申告内容を中心にe-Taxの普及促進を図ります。

また、笠間市受付の一般の申告についても電子申告の推進を目指します。

### 【メリット】

- ・e-Tax希望者等が年々増えていくことで待ち時間が更に解消し、受付環境がより円滑化するものと考えられます。

## ●その他の取り組み

前年の申告内容を精査し、内容が特に簡易な方については、白紙の申告書を申告のお知らせ通知に同封する取り組みを昨年度より行ってありますが、引き続き同様の取り組みを進め申告者の利便性の向上を図ります。

## ●必要経費

項 目	内 容
申告予約受付センター	予約受付システム
	予約専用回線電話機器
	予約受付用OA機器
	派遣職員人件費
自主申告（e-Tax）受付 推進会場	OA機器及び派遣職員人件費を予約受付センターの状況に応じ調整（兼用）予定
申告会場	会場セッティング用パーテーション

## ②業務量の削減

- ・会場の統合により、3箇所の会場設定及び撤去に要していた事務負担が軽減されます。
- ・会場ごとに起きていた混雑状況の格差が解消し、事務が平準化されます。
- ・今後も申告事務において非常勤職員等を有効活用することにより、正職員による従事者数削減（現行の2／3程度での従事）を目指します。
- ・予約制度の導入に伴い、事前に必要な従事者数を把握できることとなるため、状況に応じて、あらかじめ受付対応職員を増減できるなど、フレキシブルな対応が可能となります。

※受付態勢については、見直し初年度であることに加え、基幹系システムが変更となるため、今年度は前年度から2名程度の減で受付を予定。

## 4. 今後の検討事項

次年度以降に向けて初年度の運用状況を検証し、以下について更なる改善を検討いたします。

- ・初年度の状況を踏まえ、申告予約の指定時間をより詳細な間隔で設定するなど、更にきめ細かな対応について検討いたします。
- ・確定申告の必要のない方の洗い出しについて精査し、来庁者の削減を図ります。