

令和3年分 地区相談（年金）会場アンケート結果

1	案内及び納税者の誘導	スムーズな流れで全体的に良かったと思う。	浪切
		表示も案内の方々の応接も良かった。	浪切
		パソコンコーナーへ誘導する担当者が時折いなくなる時があり、納税者が案内を待つような状況が何度かあった。 1	浪切
2	事前準備コーナー	医療費の計算も行われており、短時間でパソコンコーナーへ誘導でき良かったと思う。	浪切
		事前準備コーナーからパソコンコーナーの受付への誘導がスムーズにっていないように思えた。 2	浪切
		(回答) 1, 2: 専属の受付担当者を配置してもらうよう税務署に依頼します。	
		比較的スムーズに行っていた。	浪切
		相談者との間のプレートで声が聞きづらそうであった。	
		確定申告書等作成コーナーの操作要領を職員に尋ねるも誤った説明があり、最初からやり直すことがあった。十分な職員研修の実施が必要。	浪切
3	パソコンコーナーとスマホによる申告相談の実施について	年金会場でのスマホ申告相談については、高齢者がほとんどであるので税理士が指導したとしても操作に時間がかかり、混雑の元だと思う。翌年も自分でできず、結局来場者は減らないと思う。	貝塚
		感染対策でPC担当は、終日PC担当だったので目や腰の負担がおおきかった。 3	浪切
		スマホの利用状況は分かりませんが、画面が小さく利用が伸びるのか。	浪切
		高齢者にとってスマホの操作に難ありと思う。	貝塚
		会場に来られる方は、スマホでの申告ができないので今後の課題です。	浪切
		感染症対策で丸一日e-tax従事であったが、ソフトの不慣れと納税者への配慮で疲れた。半日交代に戻ることを希望。 4	
		(回答) 3, 4: 感染症対策により年金会場への派遣税理士総数が減少しているため、半日交代にするとe-taxご担当の先生方と他の先生方との従事日数のバランスが取れなくなるため、一日従事とさせて頂いております。ご理解の程、宜しくお願い申し上げます。	浪切
		概ねスムーズに進行していた。今後も大いに活用すべきである。	浪・貝
		スマホ申告は案内したが、やはり年配の方には難しいと感じた。	浪切
		パソコンの入力指導ではなく100%入力代行であること。時間の効率化をとればそうなるが、スマホでは難しい。	
		パソコンの台数が少ないと思う。	
		パソコンコーナーの机が小さい。	
		スマホによる申告相談はもう少し研修が必要。	
		記入してもらった同意書を保管する入れ物があると便利。	
		(回答) スペース等邪魔にならないもので用意できるか検討します。	
申告会場でのスマホ申告への誘導は、なかなか難しいと思う。			
(回答) スマホ申告への多くのご意見ありがとうございます。 税務署としてはスマホ申告を普及させたく、年金会場においては、比較的若い来場者等にターゲットを絞り、案内発送時に事前にスマホ申告を勧奨するなど検討中とのことです。支部としましてもアンケート結果を踏まえ、今後も協議を重ねてまいります。			

4	開設期間・開設時間等	事前に案内状の段階での取り組みをされていたようで良かったと思います。	浪切
		期間を延ばして対象者の分散ができればコロナ対策になる。	
5	その他	年金受給者を相手にオンラインでの指導は厳しいのではないかと	浪切
	オンラインによる地区相談など	全般的に混雑することなく、スムーズな会場運営だったように思う。	浪切
		住宅ローン控除の申告で来場された若夫婦から、税務署に事前に相談に行ったら書類を揃えて浪切会場に行って下さいと案内された、と聞いた。	浪切
		(回答) 今後はそのようなことがないように申し入れました。	
		申告に来られた方から e - t a x の使い方を公民館などで年内に指導してほしいと要望があった。	浪切
		最善を尽くしていると思う。	浪切
		感染症対策は最善策を講じられていた。毎年良い計画をして下さり感謝する。	浪切
		P C 操作が不慣れな私でも対応できる形式なら、やってみる価値はあると思う。	浪切
		自分の確定申告にはまず、なにが必要な書類なのかが全く分からずとにかくこの日に会場へ行けばという人が大半であろう。必要書類の用意と整理が本人自らでいるように何らかの対応をしていくべき。	
		(回答) 来場者に事前に発送する案内には必要書類等は記載しておりますが、もう少し分かりやすくする等依頼します。	
		署の方もおられるので、すぐに相談できて良かった。	
		浪切ホールに来るためにタクシーを利用して、タクシー代の方が還付額より多い人が何人かいた。	

会員皆様、アンケートのご協力誠にありがとうございました。

スマホ申告やオンライン相談等、税務支援行政のIT化が加速しております。令和3年分確定申告期においては、堺支部と茨木支部で相談会場でのオンライン相談が実施され、概ね好評だったとのこと。支部としましても、より良い税務支援のため、今回のアンケート結果を基に税務署と協議を進めてまいります。

今後とも支部税務支援事業にご協力の程、宜しく願い申し上げます。