

所 属	総務部行政管理課		
係 名	行政管理係	内線	2313

新 カスタマーハラスメント対策機器の導入

- 1 事業費 71,358 (前年度 0)
【財源内訳】 【主な用途】
一般財源 71,358 需用費 63,586

2 背景・事業目的

令和6年6月に職員アンケートによりカスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。)の実態調査を行ったところ、カスハラを受けたことがあるという報告が多数寄せられたことから、職員が働きやすい環境づくりと円滑な業務遂行につなげるため、必要な環境整備を行う。

3 事業概要

カスハラ対策機器の導入 (71,358 千円)

録音告知機能を有する通話録音装置及びナンバーディスプレイ対応電話機を導入することにより、電話対応において発生するカスハラの抑制を図る。

- 通話録音装置 (211 所属 1,456 台)
主な導入先：県事務所、県税事務所、保健所、子ども相談センター、農林事務所、土木事務所、県立学校 等
 - ナンバーディスプレイ対応電話機 (39 所属 310 台)
主な導入先：自動車税事務所、岐阜保健所、県立学校 等
- ※ 別途導入済み、導入予定の所属は除く

(款) 2 総務費 (項) 1 総務管理費 (目) (10) 総務管理諸費
(明細書事業名) ○行政管理費 事務改善企画費

所 属	出納事務局出納管理課		
係 名	企画指導係	内線	8014

行政手数料納付手続きのキャッシュレス化の推進

1 事業費	73,004	(前年度 7,086)
	【財源内訳】	【主な用途】
	一般財源 73,004	委託料 34,884
		備品購入費 24,827
		需用費 7,644
		役務費 5,649

2 背景・事業目的

各種申請手数料については、令和4年10月から、収入証紙と併用して、電子納付を可能とするオンライン申請・決済の導入を進めてきた。

そうした中、令和7年12月末をもって収入証紙の販売を終了することから、申請窓口においてキャッシュレス決済により納付できる仕組みを導入し、県民の利便性向上を図る。

<収入証紙の廃止に関するスケジュール>

証紙販売終了：令和7年12月31日

証紙使用期限：令和8年9月30日

証紙買戻し期限：令和12年12月31日

3 事業概要

行政手数料のキャッシュレス決済の推進（73,004千円）

各種申請等を受け付ける関係機関の窓口にキャッシュレス決済端末等を設置する。

<主な設置機関>

本庁舎、警察本部庁舎、県税事務所（岐阜県税事務所を除く）、保健所、警察署 等

※ 県事務所、岐阜県税事務所については、令和6年度に先行導入済み。

<設置イメージ>



(款) 2 総務費 (項) 1 総務管理費 (目) (6) 会計管理費
(明細書事業名) ○ 会計管理費 歳入金電子納付事業費