

公開プロセス結果の令和6年度予算概算要求への反映状況

(単位：百万円)

事業番号	事業名	令和4年度 補正後予算額	令和4年度		取りまとめコメント(概要)	令和5年度 当初予算額 A	令和6年度 要求額 B	差引き B-A=C	反映状況		備考	
			執行可能額	執行額					反映額	反映内容		
005	電話相談センター運営経費	379	381	381	税務相談事務は、相談者の不明点を的確に解消でき、正確な申告ができたかという質の面での評価が重要であり、単に電話相談の時間短縮という「税務相談事務の効率化」にのみ着目した成果目標は適当ではない。もう一つの事業目的である「納税者利便・満足度の向上」を的確に測るアウトカム指標の設定を検討すること。 タックスアンサーやチャットボットといったデジタルによる税務相談については、相談者のアンケート評価やアクセスログ解析などにより、よりきめ細かく現在のサービスの課題を分析し、相談者が容易に自己解決できるようアクセシビリティ・ユーザビリティも含めて引き続き改善を図り、ひいては税務相談事務の効率化と質の向上に資するものとなるよう努めること。 電話相談に係るフルコストから1件当たりの単価を算出し、その推移に着目するなど、コスト面にも配慮した適切な業務運営に努めること。	399	424	26	-	執行等改善	外部有識者からのとりまとめコメントを踏まえ、令和5年度レビューシートについては、短期アウトカムとして「電話相談センターにおける10分以内の相談割合」に「電話相談の満足度」を加えて、質の面での評価指標を追加することとした。 また、参考指標として、「電話相談の運営経費に係る相談1件当たりのフルコスト」についても、令和5年度レビューシートから掲載し、コスト面からの検証ができる指標を追加することとした。	
合計		379	381	381		399	424	26	-			

注1. 該当がない場合は「-」を記載し、負の数値を記載する場合は「▲」を使用する。  
 注2. 「執行可能額」とは、補正後予算額から繰越額、移流用額、予備費等を加除した計数である。