

## IV 參考資料



資料1 平成29事務年度において実施したアンケート調査の概要

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
1	国税の広報についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-1-A-1：国税の広報に関する評価】 (34ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国55の税務署</li> <li>・特定日の来署納税者</li> <li>・アンケート配付数 12,720</li> <li>・アンケート回収数 9,394</li> </ul>	平成29年4月～平成30年3月 (各四半期の特定日、計4日間実施)  ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.13～23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関又は部門の窓口で配付</li> <li>・アンケート箱への投函依頼</li> </ul>	無記名による5段階評価 「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」 ①国税の広報全般についての印象 ②国税庁が実施している各種の広報施策の認知度(テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、ポスター、ホームページ等) ③情報提供に関する要望 ④税を考える週間の認知度 ⑤税を考える週間についての印象
2	租税教育についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-1：租税教育に関する評価】 (36ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国税モニター設置署</li> <li>・国税モニター 356名のうち337名から回答</li> </ul>	平成29年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配付、回収いづれも郵送等</li> </ul>	無記名による5段階評価 「有益である」、「やや有益である」、「どちらとも言えない」、「あまり有益でない」、「有益でない」 租税教育に関する取組全般の印象
3	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の満足度(講座の内容)】 (37ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務大学校和光校舎</li> <li>・公開講座受講者 1,300名のうち1,038名から回答</li> </ul>	平成29年11月中旬(公開講座開催期間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付にて講義資料と一緒に配付</li> <li>・会場内及び出口付近に回収箱を設置して回収</li> </ul>	無記名による5段階評価 「良かった」、「やや良かった」、「普通」、「やや悪かった」、「悪かった」 講座の内容の満足度
4	税務大学校における公開講座についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-3：税務大学校における公開講座の満足度(講座のレベル)】 (37ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務大学校和光校舎</li> <li>・公開講座受講者 1,300名のうち1,028名から回答</li> </ul>	平成29年11月中旬(公開講座開催期間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付にて講義資料と一緒に配付</li> <li>・会場内及び出口付近に回収箱を設置して回収</li> </ul>	無記名による3段階評価 「適正なレベルであった」、「難しすぎた」、「やさしすぎた」 講座のレベルの満足度
5	租税史料室についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-1-2-A-4：租税史料室(税務情報センター)見学者の満足度】 (38ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務大学校租税史料室</li> <li>・租税史料室の見学者・利用者(789名)からの回答</li> </ul>	平成29年4月～平成30年3月(見学・利用の都度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関又は説明室で配付</li> <li>・アンケート箱への投函依頼</li> </ul>	無記名による5段階評価 「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」 ①租税史料のご理解(満足度) ②案内・説明の満足度 ③展示方法の満足度

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
6	電話相談センターについてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-2:電話相談センターにおける電話相談の満足度】 (47ページ)	・電話相談センター ・特定日の電話相談を利用した納税者 ・アンケート実施数 12,781	平成29年4月～平成30年3月 (各四半期の特定日、計8日間実施) ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.19～23	・相談後に音声ガイダンスによるアンケート入力方式	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①税務相談に満足されたか ②応接の親切さ、丁寧さ ③回答の分かりやすさ ④回答の速さ ⑤疑問点の解決
7	税務署(相談会場)についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-3:税務署における面接相談の満足度】 (48ページ)	・全国524の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート回収数 15,099	平成29年4月～平成30年3月 (各四半期の特定日、計8日間以上実施) ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.13～23	・玄関又は部門の窓口で配付(確定申告期において署外会場で相談等を行う場合は相談会場で配付) ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①相談の親切さ・丁寧さ ②説明の分かりやすさ ③対応の速さ ④応接についての全体的な印象
8	税務署(相談会場)についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-4:職員の応接態度の好感度】 (48ページ)	・全国524の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート回収数 91,506	平成29年4月～平成30年3月 (各四半期の特定日、計8日間以上実施) ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.13～23	・玄関又は部門の窓口で配付(確定申告期において署外会場で相談等を行う場合は相談会場で配付) ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①応接の親切さ・丁寧さ ②説明の分かりやすさ ③対応の速さ ④応接についての全体的な印象
9	税務署(相談会場)についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-5:税務署内の案内表示、受付・窓口の利用満足度】 (49ページ)	・全国524の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート回収数 91,506	平成29年4月～平成30年3月 (各四半期の特定日、計8日間以上実施) ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.13～23	・玄関又は部門の窓口で配付(確定申告期において署外会場で相談等を行う場合は相談会場で配付) ・アンケート箱への投函依頼	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「どちらとも言えない」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①署内の案内表示の分かりやすさ ②受付・窓口の利用しやすさ ③案内表示、受付・窓口についての全体的な印象

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
10	税務署（相談会場） についてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-2-1-A-6：税 務署内の設備の利用 満足度】 (49ページ)	・全国524の税務 署 ・特定日の来署納 税者 ・アンケート回収数 91,506	平成29年4月 ～平成30年3月 (各四半期の特 定日、計8日間以 上実施) ※次の期間ごと に実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.13～23	・玄関又は部門の 窓口で配付 (確定申告期にお いて署外会場で 相談等を行う場 合は相談会場で 配付) ・アンケート箱へ の投函依頼	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「どち らとも言えない」、「やや悪い」、 「悪い」〕
11	国税電子申告・納税 システム(e-Tax)に ついてのアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-3-1-A-5： e-Taxの利用満足度】 (62ページ)	・e-Taxの利用者等 ・アンケート回答数 59,945	平成30年2月 ～5月	・電子申告後に引 き続きアンケート を入力する方 式 ・e-Taxホームペー ジからの書き込 み方式	無記名による5段階評価 ①事前手続の操作性 ②e-Taxの操作性 ③受付(送信可能)時間 ④ヘルプデスクの対応ぶり及び回 答の分かりやすさ
12	国税庁ホームページ 「確定申告書等作成 コーナー」について のアンケート 【《定量的》測定指 標業1-2-3-2-A-1：国 税庁ホームページ 「確定申告書等作成 コーナー」の利用満 足度】 (65ページ)	・「確定申告書等作 成コーナー」の利 用者 ・アンケート回答数 197,337	平成30年1月 ～3月	・「確定申告書等 作成コーナー」へ の書き込み方式	無記名による5段階評価 〔「とても役立つ」、「どちらかと いえば役立つ」、「どちらともい えない」、「あまり役に立たない」、 「全く役に立たない」〕 ①利用したメニュー ②利用の満足度
13	公売についてのアン ケート 【業1-3-2-4に係る 参考指標：国税庁 ホームページ「公売 情報」の利用満足度】 (86ページ)	・国税庁ホームペー ジ「公売情報」利 用者及び公売参加 者 ・公売会場 ・国税庁ホームペー ジ「公売情報」利 用者及び公売参加 者からの回答数 344	平成29年7月 ～平成30年6月	・国税庁ホームペー ジ「公売情報」へ の書き込み方式 ・公売会場で配付 し、アンケート箱 への投函依頼	無記名による5段階評価 ①操作性 ②情報の分かりやすさ ③検索機能の使いやすさ
14	国際研修における講 義についてのアン ケート 【《定量的》測定指 標実1-4-5-A-1：開 発途上国に対する技術 協力の満足度(受入 研修)】 (104ページ)	・研修会場 ・研修受講者(129 名)からの回答	平成29年4月 ～平成30年3月	・研修開始時に配付 ・研修終了時に回収	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、 「やや悪い」、「悪い」〕 ①講義内容の有用性 ②全体的な満足度

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	用紙の配付方法 回収方法	主な質問項目
15	国際研修における講義についてのアンケート 【《定量的》測定指標実1-4-5-A-2：開発途上国に対する技術協力の満足度（職員派遣）】 (104ページ)	・研修会場 ・研修受講者（364名）からの回答	平成29年4月～平成30年3月	・研修開始時に配付 ・研修終了時に回収	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①講義内容の有用性 ②全体的な満足度
16	技術相談についてのアンケート 【《定量的》測定指標実2-1-A-1：酒類製造業者の製造工程の改善に関する相談の満足度】 (109ページ)	・醸造技術の改善に関する技術相談を希望し、国税局鑑定官室（沖縄国税事務所間税課を含む。）職員から直接対面により技術相談を受けた酒類製造業者 ・アンケート回答数 621	平成29年4月～平成30年3月	・調査対象の酒類製造業者にアンケート用紙及び返信用封筒（受取人払いもしくは必要額の切手を貼付したもの）を交付し、回答の記入及び局鑑定官室への送付を依頼する。	無記名による7段階評価 〔「極めて良かった」、「良かった」、「概ね良かった」、「どちらともいえない」、「あまり良くなかった」、「悪かった」、「極めて悪かった」〕 ①全体的な満足度 ②対応の親切さ・丁寧さ ③説明の分かりやすさ ④相談内容・疑問点の解決
17	税理士会への説明会等についてのアンケート 【《定量的》測定指標実3-1-A-1：税理士会への説明会等の評価】 (125ページ)	・税理士会 ・説明会等の出席者 ・アンケート回答数 59,398	平成29年4月～平成30年3月	・説明会等の会場で配付及び回収	無記名による5段階評価 〔「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」〕 ①全体的な印象 ②研修のテーマ ③説明の分かりやすさ ④内容の有用度 ⑤資料の充実度

注) 「アンケート名」欄の【 】内は指標名を表します。

資料2 平成29事務年度において実施したサンプル調査の概要

No.	指標名	実施場所 調査対象	実施時期	調査方法
1	所得税還付金の6週間以内の処理件数割合 【《定量的》測定指標実1-1-1-A-2】 (20ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国55の税務署</li> <li>・收受した所得税還付申告書</li> <li>・サンプル数19,330</li> </ul>	平成30年2月～5月	還付金支払決定日ごとに還付件数の1%（小数点以下切上げ）を無作為に抽出し、これらの申告書提出日を調査することにより所要日数を把握する。
2	納税証明書の15分以内の発行割合 【《定量的》測定指標実1-1-1-A-3】 (21ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国524の税務署</li> <li>・窓口で申請されて発行する納税証明書</li> <li>・サンプル数19,746</li> </ul>	平成29年4月～平成30年3月 （各四半期の特定日、計4日実施）  ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.19～23	調査日に発行するすべての納税証明書に係る交付請求書の受付時から交付時までの時間を測定する。
3	電話相談センターにおける10分以内の相談割合 【《定量的》測定指標業1-2-2-1-A-1】 (47ページ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話相談センター</li> <li>・特定日の電話相談</li> <li>・サンプル数464,722</li> </ul>	平成29年4月～平成30年3月 （各四半期の特定日、年間計20日）  ※次の期間ごとに実施 ・29.5.8～12 ・29.9.4～8 ・29.11.6～10 ・30.2.19～23	調査日に受電した全ての電話相談について、受付時から終了時までの時間を測定する。