

## 業績目標 1-2-1：広報・広聴活動等の充実

国民各層・納税者の方々の視点に立った情報の提供に努めるとともに、租税の役割、納税意識の重要性や税務行政についての理解・協力を求めます。  
また、国民各層・納税者の方々の意見・要望等を聴取し、事務の改善に努めます。

<p><b>上記目標の概要</b></p>	<p>申告納税制度が円滑に機能するよう、国税庁ホームページ (<a href="https://www.nta.go.jp">https://www.nta.go.jp</a>) を活用するなど、納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供します。</p> <p>また、租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について国民各層・納税者の方々からの幅広い理解や協力を得るため、広報・広聴活動を行い、租税教育の充実や公開講座の開設等による租税に関する知識の普及を図るほか、関係民間団体との協調関係の推進などにも取り組みます。</p> <p><b>(上記目標を達成するための施策)</b></p> <p>業1-2-1-1： 国民各層・納税者の方々への広報活動の充実 業1-2-1-2： 租税に関する啓発活動 業1-2-1-3： 関係民間団体との協調関係の推進 業1-2-1-4： 地方公共団体との協力関係の確保 業1-2-1-5： 国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等</p>
<p><b>業績目標1-2-1についての評価結果</b></p>	
<p><b>業績目標についての評定</b></p>	<p><b>S 目標達成</b></p>
<p><b>評定の理由</b></p>	<p>全ての測定指標で目標を達成したことから、「S 目標達成」としました。 なお、各施策の評定の詳細は、後述のとおりです。</p>
<p><b>業績の分析</b></p>	<p><b>(必要性・有効性・効率性等)</b></p> <p>申告納税制度が円滑に機能するよう、納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供するなど広報・広聴活動等の充実を図ることは、重要で必要な取組です。</p> <p>国税庁ホームページにおける広報については、分かりやすくタイムリーな情報提供を念頭に置いた画面作りに努め、その充実を図るとともに、文字拡大・音声読み上げソフトに対応したページを作成し、高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報に容易にアクセスできるよう、利便性の向上を図ったことは、有効な取組でした。</p> <p>また、国税庁ホームページの「ご意見・ご要望」の受付ページの構成を項目ごとに分かりやすく整理するとともに、ホームページに関する要望を受け付ける旨を明記し、利用者のニーズを把握する環境を整備するなどし、窓口やホームページに寄せられたご意見のうち、参考となるものについては、関係部署において業務改善に向けた検討を行っています。</p> <p>関係民間団体に対し、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の普及・定着や社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求め、各団体の活動を通じて消費税の軽減税率制度の定着やe-Taxの推進等が図られたことは、税務行政の円滑な実施や効率化につながる取組でした。</p> <p><b>(令和元年度行政事業レビューとの関係)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国税庁の広報活動経費</li> </ul> <p>令和元年度行政事業レビューにおける推進チームの所見を踏まえ、より効果の高い媒体や手</p>

段の選択を行うなど、効果的・効率的な広報に努めることにより、コスト削減を図りました。  
 (反映額：▲5百万円) (事業番号0004)

**施策 業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実**

[主要]業1-2-1-1-A-1：国税の広報に関する評価 (単位：%)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	80.6	79.3	80.6	79.9	80.2	

(出所) 長官官房広報広聴室調

(注) 数値は、国税の広報に関するアンケート調査において、「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価(「良い」又は「やや良い」)を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要については、P.143に記載しています。

**(目標値の設定の根拠)**

広報活動をより充実したものにしていくため、国税の広報に関する様々な取組についてのアンケートによる評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

**(目標の達成度の判定理由)**

広報施策の実施に当たっては、外部の専門家の意見やインターネットアンケートなどにより把握した国民の幅広いニーズ等を踏まえ、令和元事務年度の重点広報項目として「消費税の軽減税率制度」、「ICTを利用した申告・納付手続」及び「社会保障・税番号制度」を掲げ、消費税の軽減税率制度や国税庁ホームページをはじめとするICTを利用した税務手続に関する情報のほか、国税庁の取組等、各種情報の提供を行いました。

具体的には、広報媒体の中核である国税庁ホームページに、各種情報(記者発表資料、統計情報、法令解釈通達、質疑応答事例、文書回答事例等)や国税庁の取組内容などを掲載し、情報提供の充実を図るとともに、文字拡大・音声読み上げソフトに対応したページを作成し、高齢者や障害のある方を含め、誰もが必要な情報に容易にアクセスできるよう利便性の向上を図りました。

特に、新型コロナウイルス感染症に関する国税庁の対応や取組については、国税庁ホームページに特集ページを設け、情報を適時に掲載するとともに、利用される方が必要とする情報を容易に検索できるよう、情報の集約・整理を行い、利用者の利便性向上に努めました。

また、国税庁ホームページの更新情報をお知らせする「新着情報」(毎週1回)や時節に応じた身近な税情報等を提供・案内する「メールマガジン」(毎月1回)を引き続き配信するほか(「新着情報・メールマガジン」の利用登録者数は60,588人(令和2年3月31日現在)で前年比101.7%)、SNS(Twitter)において時機に応じた情報発信に努めました(「Twitter」のフォロワー数は113,421人(令和2年6月1日現在)で前年比140.0%)。

更に、国税庁インターネット番組「Web-TAX-TV」や動画共有サイト(YouTube)において、国税庁の取組、税の仕組み及び手続等を紹介する動画を配信しました。特に、国税庁ホームページの「確定申告書等作成コーナー」(用語集参照)の利用方法などを説明した動画を配信したほか、確定申告に関する情報を集めた「確定申告特集ページ」内のそれぞれの手続に応じたページに確定申告に関する動画への入口を設け、案内機能の充実を図るなど、ICTを利用した申告・納付手続を行う方々への分かりやすい情報提供に努めました。

その他、国税庁の取組全般についてより分かりやすく説明するために国税庁レポートを作成し、広く国民各層・納税者の方々に見ていただけるよう、国税庁ホームページに掲載しています。

こうした取組を行った結果、上位評価の割合は80.2%となり、目標値を上回ったことから達成度は「○」としました。

今後も納税者の申告・納税等に役立つ情報を分かりやすく提供し、納税者サービスを充実させることはもとより、税務行政の透明性を高め、社会・経済状況に対応した調査等の取組を的確に国民

測定指標(定量的な指標)

	各層・納税者の方々に伝えることなどにより、その信頼と理解を得られるよう、従来以上に積極的な情報発信に取り組んでいくとともに、アンケートで寄せられた意見等も参考にしつつ、引き続き、より効果的・効率的な広報・広聴活動に取り組んでいくこととしています。
<b>施策についての評定</b>	s 目標達成
<b>評定の理由</b>	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

### 業1-2-1-1に係る参考情報

#### ○新型コロナウイルス感染症に関する対応及び取組についての広報

国税庁では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、申告所得税等の確定申告について、申告・納付期限を一括延長するなどの措置を講じたほか、新型コロナウイルス感染症の影響により納税が困難な方には、納税の猶予等の納税緩和制度を迅速かつ柔軟に適用するなどの対応及び取組を行いました。

これらの対応及び取組に加え、確定申告会場や相談業務等の執務の状況は、国税庁ホームページに特集ページを設けるとともに、報道発表、新聞やテレビ、インターネットによる広告、Twitterやメールマガジンなど様々な手段を活用して、より速やかな情報発信に努めるとともに、関係民間団体や地方公共団体を通じた広範囲の周知・広報にも努めました。

#### 参考指標 1：国税庁ホームページへのアクセス件数

(単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	177,572	214,646	279,034	332,829	334,225

(出所) 長官官房広報広聴室調

#### 参考指標 2：国税庁が提供する動画の再生回数

(単位：回)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
再生回数	989,976	991,586	1,494,379	1,527,632	2,065,857

(出所) 長官官房広報広聴室調

施策	業1-2-1-2：租税に関する啓発活動						
測定指標（定量的な指標）	[主要]業1-2-1-2-A-1：租税教室等受講者の理解度					(単位：%)	
	会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
	目標値					80	○
実績値					98.2		
<p>(出所) 長官官房広報広聴室  (注) 数値は、租税教育についてのアンケート調査において、「深まった(分かった)」から「深まらなかった(分かった)」の4段階評価で上位評価(「深まった(分かった)」又は「やや深まった(やや分かった)」)を得た割合です。  なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。</p>							
<p><b>(目標値の設定の根拠)</b>  租税教育に関する取組についての評価を測定するため、租税教育を受けた児童・生徒等に対して実施する「租税教育についてのアンケート調査」における評価を指標として設定しています。目標値は、租税教室等の講師を務めた職員からの意見を踏まえ、80%に設定しました。</p>							
<p><b>(目標の達成度の判定理由)</b>  租税教育は、社会全体で継続的、段階的に取り組むべきとの考え方の下、納税義務及び社会生活の基本的な仕組みである租税の意義や役割が正しく理解され、学校教育の中で租税教育の充実が図られるよう、租税教室等への講師派遣や学校教育関係者等に向けた研修会の実施など、実務的、専門的知見から環境整備や支援に努めました。  また、租税教育推進関係省庁等協議会(用語集参照)(国税庁、総務省、文部科学省等で構成)では、租税教育の充実に向けた協議を行い、全国で行われている優れた取組事例などを基に作成した「租税教育の事例集」の改訂、国税局主催のセミナーへの講師派遣など、連携・協働して租税教育を推進する環境整備に取り組みました。  学校等で開催される租税教室については、租税教育推進協議会(国税局・税務署、地方公共団体、教育関係者等で構成)を中心に、税理士会(用語集参照)をはじめとする関係民間団体等の協力を得て、講師を派遣するとともに、国税局・税務署の幹部が積極的に講師を務めました。また、学校教育における主権者教育の重要性の高まりを踏まえ、財務局、選挙管理委員会、年金事務所等の関係機関とも連携・協働し、合同で租税教室を実施したほか、税の意義や役割を分かりやすく説明した副教材を租税教育推進協議会の構成員と共同で作成し、租税教室等で活用しました。  学校教育関係者等に対しては、租税教育の重要性を認識してもらい、税・財政に関する知識を深めていただくため、国税局の幹部等によるセミナーを開催しました。  更に、児童・生徒の税に対する関心が高まるよう、「税に関する高校生の作文」及び「中学生の『税についての作文』(全国納税貯蓄組合連合会との共催)」の募集を実施しました。  このほか、国税庁ホームページの「税の学習コーナー」においては、児童・生徒が自ら学習できるよう、税に関するビデオ等を提供し、また、教師や租税教室の講師向けに、パワーポイントによる租税教育用教材を提供するとともに、「租税教育の事例集(改訂版)」を掲載するなど、「税の学習コーナー」の充実に取り組みました。  新型コロナウイルス感染症の影響により、租税教室の開催が多い時期において、学校が一斉休業となるなど、予定していた租税教室が開催できなかった場合もありましたが、年度を通じてみると、こうした取組の結果、上位評価の割合は98.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>							

## 業1-2-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の内容の満足度

（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	82.5	80.5	80.8	83.6	81.7	

（出所）税務大学校調

（注）数値は、税務大学校における公開講座のアンケート調査において、「良かった」から「悪かった」の5段階評価で上位評価（「良かった」又は「やや良かった」）を得た割合です。

なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。

## （目標値の設定の根拠）

租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として、税務大学校で開催している公開講座の内容に対する受講者の満足度を測定するため、公開講座に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

## （目標の達成度の判定理由）

税務大学校では、税を考える週間に合わせ、令和元年11月12日から14日までの3日間、ふだんは税に接する機会のない方を含めて、多くの方々に参加いただけるよう、「国と地方の税収配分のあり方ーこれまでの税制改正を踏まえてー」、「消費税の軽減税率制度ー区分記載請求書等の記載方法等ー」、「シェアリングエコノミーー基本的な仕組みと税制上の問題等についてー」、「税務署の処分に納得がいかないときはどうすればいいの？ー不服申立ての現場からー」、「ボーダレス社会における税制・税務執行ー外国人労働者の増加や資産フライト問題などを踏まえてー」、「成人に対する租税リテラシー教育の重要性ー租税教育の新しい局面ー」といったバラエティに富んだ6テーマを設定し、和光校舎において公開講座を開催しました。

講座開設に当たっては、①近隣自治体等に直接訪問し、講座の概要やレベルを明確にした開催説明を行い、②6講座のテーマやレベルに合わせて開催する順番や組合せに配慮し、③初めての方にも興味を持って参加していただけるような講座を設定しました。

こうした取組の結果、上位評価の割合は81.7%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

## 業1-2-1-2-A-3：税務大学校における公開講座のレベルの適正度

（単位：％）

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度
目標値	80	80	80	80	80	○
実績値	84.7	81.2	84.3	84.5	86.2	

（出所）税務大学校調

（注）数値は、税務大学校における公開講座のアンケート調査において、「適正なレベルであった」、「難しすぎた」、「やさしすぎた」のうち、「適正なレベルであった」が選択された割合です。

なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。

## （目標値の設定の根拠）

租税に関する知識の普及や納税意識の向上に寄与することを目的として、税務大学校で実施している公開講座に設定したレベル（初級・中級・上級）について、受講者から見た適正度合いを測定するため、公開講座に関するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。

## （目標の達成度の判定理由）

上記A-2記載の取組の結果、上位評価の割合は86.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。

		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					(単位：%)
会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	達成度	
目標値	95	95	95	95	95	○	
実績値	96.8	96.1	97.3	97.2	99.2		
<p>(出所) 税務大学校調  (注) 数値は、租税史料室（税務情報センター）についてのアンケート調査において、見学・利用の満足度、案内・説明の満足度及び展示内容の満足度を「良い」から「悪い」の5段階評価で上位評価（「良い」又は「やや良い」）を得た割合です。  なお、アンケート調査の概要は、P.143に記載しています。</p> <p>(目標値の設定の根拠)  租税に関する知識の普及に役立てることを目的として、租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度を測定するため、見学者に対するアンケート調査における評価を指標として設定しています。目標値は、過去の実績値を踏まえ、平成30事務年度の目標値を引き続き設定しました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)  租税史料室（税務情報センター）では、租税に関する知識の普及に役立てることを目的として、広く一般の方々に対し、収集した史料の一部を租税史料室（税務情報センター）2階展示室での展示（常設展示コーナー、特別展示コーナー（年1回10月に展示替え））や閲覧を通じて公開（無料）しています。  常設展示コーナーでは、「国税の歴史」をテーマとして、江戸時代から現在までの租税史料を時代に沿って紹介しています。また、特別展示コーナーでは、毎年テーマを決めた展示を行っており、令和元年9月末までは「江戸時代の年貢とその担い手たち～検地から納入まで～」と題して、江戸時代の民衆の能力を税の側面から表す史料を展示し、令和元年10月から令和2年9月までは「暮らしの変化と税」と題して、人々の暮らしの変化と税の関係について、当室所蔵の租税史料の中から、その時代の暮らしと関わりの深い史料を中心に展示を実施しています。  こうした取組の結果、租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度について、上位評価の割合は99.2%となり、実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。</p>							
<b>[主要]業1-2-1-2-B-1：租税に関する啓発活動の集中的な実施</b>							
測定指標（定量的な指標）	目標	<p>税の啓発活動を効果的・効率的に行う観点から、税のキャンペーン週間（以下「税を考える週間」といいます。）を設けて、国税庁ホームページに掲載している国税庁の取組、租税の意義や役割等を紹介するページ（以下「取組紹介ページ」といいます。）において、分かりやすい情報を掲載し、当該ページへ誘引する広報を実施します。</p> <p>(目標の設定の根拠)  取組紹介ページの内容の充実に取り組むとともに、当該ページへ誘引する広報を実施することは、広く国民各層・納税者の方々に対し、租税の意義・役割等への理解を深めていただくための効果的・効率的な情報提供手段として重要であることから、目標として設定しています。</p>				達成度	
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)  税を考える週間に合わせて、取組紹介ページを再構築し、当該ページへ誘引する広報を実施しました。  また、関係民間団体・大学生等に対して国税局及び税務署幹部等による講演会を積極的に実施したほか、関係民間団体と連携して税に関する作品展等を実施するなど、積極的な広報に取り組みました。</p>				○	

	<p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>上記実績のとおり、税を考える週間に合わせて、取組紹介ページを見やすいレイアウトに再構築したほか、バナーの配置を工夫するとともに、インターネット広告や地方公共団体の広報誌等による取組紹介ページへの誘引のための広報を実施しました。</p> <p>また、租税の意義・役割や税務行政の現状について、国民各層・納税者の方々の理解を深めるため、関係民間団体や大学生等に対する講演会を積極的に実施し、特に今まで講演会を実施していなかった方を対象とした講演会の開催にも取り組みました。</p> <p>更に、関係民間団体と連携して、税の作文等の作品展などの各種行事を全国で開催したほか、マスメディアに対して積極的に情報を提供し、テレビや新聞などで報道されるよう働きかけるパブリシティ等の実施にも取り組みました。</p> <p>このように税を考える週間に合わせて、集中した広報広聴施策を実施したことから、達成度は「○」としました。</p>	
<b>施策についての評価</b>	s 目標達成	
<b>評価の理由</b>	<p>全ての測定指標の達成度が「○」であり、測定指標(業1-2-1-2-A-1)の実績値が目標値を大幅に上回りましたが、新設初年度の指標であり、今後、適切な目標値の見極めを要することから、「s 目標達成」としました。</p>	

#### 業1-2-1-2に係る参考情報

##### 参考指標 1：租税教室への講師派遣等の人員

(単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
職員	8,313	8,428	9,075	9,203	8,762
職員以外	26,137	28,954	31,788	34,133	35,297
合計	34,450	37,382	40,863	43,336	44,059

(出所) 長官官房広報広聴室調

##### 参考指標 2：税の作文の応募編数

(単位：編)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
高校生の応募編数	199,401	210,468	218,208	219,163	214,421
中学生の応募編数	616,062	629,534	616,072	593,795	578,204

(出所) 長官官房広報広聴室、徴収部管理運営課調

(注) 「中学生の『税についての作文』」は、全国納税貯蓄組合連合会との共催により募集しているものです。

##### 参考指標 3：講演会等の開催回数

(単位：回)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開催回数	1,458	1,690	1,993	2,002	1,806

(出所) 長官官房広報広聴室調

参考指標 4：税務大学校における公開講座の受講者数 (単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
受講者数	1,040	974	1,300	1,309	1,187

(出所) 税務大学校調

参考指標 5：租税史料室（税務情報センター）の見学者数 (単位：人)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
見学者数	3,953	3,859	5,213	5,186	4,223

(出所) 税務大学校調

参考指標 6：国税庁ホームページ「税務大学校」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
アクセス件数	19,633	13,661	19,371	7,437	8,076

(出所) 税務大学校調

参考指標 7：国税庁ホームページ「取組紹介ページ」へのアクセス件数 (単位：千件)

会計年度	令和元年度
アクセス件数	1,472

(出所) 長官官房広報広聴室調

施策	業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進	
測定指標 (定性的な指標)	[主要]業1-2-1-3-B-1：関係民間団体との連携・協調関係の推進及び広報活動等の協力要請	
	目標	<p>関係民間団体が行う各種説明会や広報活動等について、各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求めます。</p> <p>(目標の設定の根拠)</p> <p>関係民間団体は、適正な申告納税制度の実現や税知識の普及などに大きな役割を果たしており、国税庁が推進する施策等の実施に当たっては、引き続き、協調関係の推進を図ることが重要です。</p> <p>各団体との意見交換等を通じて、国税庁が推進する施策への協力を積極的に要請していくことが、協調関係の推進につながることから、目標として設定しています。</p>
	実績及び目標の達成度の判定理由	<p>(実績)</p> <p>関係民間団体が開催する改正税法、消費税の軽減税率制度やマイナンバー制度の説明会への講師派遣を行ったほか、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策への積極的な協力を求めました。</p> <p>(目標の達成度の判定理由)</p> <p>上記実績のとおり、関係民間団体が開催する改正税法、消費税の軽減税率制度やマイナンバー制度等の説明会への講師派遣を行ったほか、税を考える週間における広報活動、消費税の軽減税率制度の実施、e-Taxの一層の</p>



	<p>普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組などを、税理士会、青色申告会（用語集参照）、法人会（用語集参照）、納税貯蓄組合（用語集参照）、間税会（用語集参照）、納税協会（用語集参照）などの関係民間団体に対して、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求めました。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止への対応及び取組の会員等への周知についても関係民間団体に対して積極的に協力を求めました。</p> <p>各関係民間団体が開催する各種行事については、他の関係民間団体との共同開催を推進していくことなどにより、団体間の連携・協調の強化が図られるよう積極的に取り組んだことから、達成度は「○」としました。</p>	
<b>施策についての評価</b>	s 目標達成	
<b>評価の理由</b>	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

<b>施策</b>	<b>業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保</b>	
<b>測定指標（定性的な指標）</b>	[主要]業1-2-1-4-B-1：地方公共団体との協力関係確保のための協議会等の開催	
	<b>目標</b>	<p>地方公共団体との協力関係を確保するため、地方税務協議会等を開催します。</p> <p>（目標の設定の根拠） 各種説明会の共同開催や税務広報資料の市町村広報誌等への掲載など、納税者サービスの向上や国・地方公共団体双方の税務行政の効率化を図る上で、地方公共団体との協力関係を確保することは重要です。 地方税務協議会の開催などを通じて連携・協調を図ることが、地方公共団体との協力関係の確保につながることから、目標として設定しています。</p>
	<b>実績及び目標の達成度の判定理由</b>	<p>（実績） 地方税務協議会等（用語集参照）を2,201回開催し、申告書等のデータ提供、申告書用紙の共同送付、市町村等における申告書の収受、各種説明会の共同開催、申告相談における職員の相互派遣、税務広報資料の市町村広報誌等への掲載等について十分な協議を行うなどして、地方公共団体との協力関係の確保に取り組みました。 また、資料情報等の相互データ提供など、地方税ポータルシステム（eLTAX）（用語集参照）とのデータ連携の利用拡大に向けても取り組みました。 更に、e-Taxの一層の普及・定着に向けた各種施策の実施や周知・広報、マイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報などに関する協力関係の確保にも取り組みました。</p> <p>（目標の達成度の判定理由） 上記実績のとおり、納税者サービスの向上や国・地方公共団体双方の税務行政の効率化を図るため、地方税務協議会等を開催することで、地方公共団体との協力関係を確保したことから、達成度は「○」としました。</p>

<b>施策についての評定</b>	s 目標達成
<b>評定の理由</b>	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。

業1-2-1-4に係る参考情報

参考指標 1：地方税務協議会等の開催回数

(単位：回)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
開催回数	2,636	2,630	2,669	2,575	2,201

(出所) 長官官房総務課調

<b>施策</b>	<b>業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等</b>		
<b>測定指標 (定性的な指標)</b>	<b>[主要]業1-2-1-5-B-1：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応</b>		
	<b>目標</b>	国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等について、関係部署において検討し、事務の改善等に取り組みます。 <b>(目標の設定の根拠)</b> 国民各層・納税者の方々の税務行政のニーズを的確に把握するとともに、寄せられた意見・要望等を集約し、関係部署において検討を行い、納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させることは、申告納税制度を推進する上で重要であることから、目標として設定しています。	<b>達成度</b>
	<b>実績及び目標の達成度の判定理由</b>	<b>(実績)</b> 国税庁ホームページの「ご意見・ご要望」の受付ページの構成を項目ごとに分かりやすく整理するとともに、ホームページに関する要望を受け付ける旨を明記し、利用者のニーズを的確に把握する環境を整備しました。こうして、国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等について、内容ごとに検討し、国税庁ホームページの掲載内容について分かりやすくするなど事務の改善に取り組み、納税者サービスの向上を図りました。 また、国税モニター（用語集参照）と座談会を開催し、伺った意見について、広報・広聴施策に反映させました。 <b>(目標の達成度の判定理由)</b> 令和元年度に国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等は、国税庁ホームページ経由で13,006件、税務署等の窓口経由で718件でした。 寄せられた意見・要望等のうち、対応が必要なものについては、関係部署において検討し、事務の改善等に取り組みました。具体的には、国税庁ホームページのキャッシュレス・消費者還元等のポイント取引に係る税務上の取扱いに関する情報について、処理方法に関する情報を充実させてほしいという要望等を踏まえ、掲載情報を追加・充実させるなど、納税者サービスの向上を図りました。 また、事務の改善等に取り組んだものについては、取組の内容を国税庁ホームページの「ご意見・ご要望に対する取組」のページに公表しました。	○

	<p>国税モニターに対しては、国税庁の取組等を紹介するとともに、国税モニター座談会を全国で113回開催し、意見等を伺い、確定申告期に作成する広報用チラシについての検討や租税教室開催の検討など、広報・広聴施策の展開に活用しました。</p> <p>更に、広聴活動については、引き続き職員がその重要性を認識するよう、会議、研修等の場を通じて周知を図りました。</p> <p>こうした取組により、国民各層・納税者の方々から寄せられた意見・要望等に基づいて、事務の改善に取り組み、納税者サービスの向上を図るとともに、国税モニターから伺った意見等を広報・広聴施策の展開に活用したことから、達成度は「○」としました。</p>	
<b>施策についての評価</b>	s 目標達成	
<b>評価の理由</b>	測定指標の達成度が「○」であったことから、「s 目標達成」としました。	

#### 業1-2-1-5に係る参考情報

##### 参考指標 1：ご意見・ご要望に対する取組

(単位：件)

事務年度	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
今後改善予定又は改善済のもの	39	23	32	46	34
今後具体的に検討するもの	12	10	8	10	23
今後の参考とするもの等	957	1,063	905	882	661
計	1,008	1,096	945	938	718

(出所) 長官官房広報広聴室調

<b>評価結果の反映</b>	<p>以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。</p> <p><b>(業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実)</b> 国民の幅広いニーズに即した効果的・効率的な情報提供ができるよう、広報媒体の中核である国税庁ホームページを積極的に活用するほか、動画共有サイト (YouTube) やSNS (Twitter) などの様々な情報発信手段を用いて申告・納税に役立つ情報を分かりやすくタイムリーに提供します。</p> <p><b>(業1-2-1-2：租税に関する啓発活動)</b> 租税の役割、納税意識の重要性や税務行政について、国民各層・納税者の方々からの幅広い理解や協力を得るため、積極的に広報・広聴活動を行い、租税教育の充実や公開講座の開催等による租税に関する知識の普及を図ります。</p>
----------------	---

また、税のキャンペーン期間（税を考える週間）には、適正・公平な課税と徴収の実現のための取組や租税の意義・役割などに関する情報を国税庁ホームページに掲載するほか、幹部を講師とした講演会を行うなど、集中した広報広聴施策を実施します。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、施策の実施に当たっては、関係者と十分に連携・協調し、限られた機会等を有効に活用して内容の充実等に努めるとともに、感染拡大防止対策に配慮します。

**（業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進）**

適正な申告納税制度の実現や税知識の普及を図るため、e-Taxの一層の普及・定着やマイナンバー制度の普及・定着のための周知・広報への取組など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力が得られるよう関係民間団体との協調関係の推進を図ります。

**（業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保）**

納税者サービスの向上や税務行政の効率化を図るため、市町村等における申告書の收受、各種説明会の共同開催及び税務広報資料の市町村広報誌への掲載等に関して、地方税務協議会等において十分な協議を行い、地方公共団体との協力関係の確保を図ります。

**（業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等）**

国民各層・納税者の方々から寄せられた税務行政に対する意見・要望等について、関係部署において納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させるよう取り組みます。

<b>財務省政策評価懇談会における意見</b>	広報・広聴活動、相談への対応に関する評価について、Sという評価は妥当である。特に消費税率引き上げの際、軽減税率が導入されたが、国税庁の相談、広報業務が非常にうまくいったのではないかと。スムーズに実施されたことは、今後を見据えても意義深く、敬意を表したい。
-------------------------	---

業績目標に係る 予算額等	区 分		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	
	予算の状況 (千円)	当初予算		470,837	470,127	459,466	450,397
		補正予算		0	0	0	-
		繰越等		0	0	N. A.	/
		合計		470,837	470,127	N. A.	
執行額(千円)			425,002	416,892	N. A.		

（注1） 令和元年度の「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和2年11月頃に確定するため、令和2事務年度実績評価書に掲載予定です。

（注2） 令和元年度予算については、予備費として207,977千円が計上されています。

（概要）

国税庁の広報活動に必要な経費

<b>実績目標に関連する施政方針演説等内閣の主な重要施策</b>	該当なし
----------------------------------	------

<b>実績評価を行う過程において使用した資料その他の情報</b>	国税庁レポート2020（令和2年6月国税庁）
----------------------------------	------------------------

<b>前事務年度実績評価結果の施策への反映状況</b>	<p><b>（業1-2-1-1：国民各層・納税者の方々への広報活動の充実）</b></p> <p>広報施策の実施に当たっては、インターネットアンケートなどにより把握した国民の幅広いニーズ等を踏まえ、国税庁ホームページへ申告・納税の手続に関する情報を掲載するとともに、税の仕組みや手続をインターネット番組（動画）で紹介</p>
-----------------------------	--

	<p>介するなど、分かりやすい情報提供に取り組みました。</p> <p><b>(業1-2-1-2：租税に関する啓発活動)</b> 租税教育については、関係省庁等と連携・協働を図りつつ、学校教育における租税教育の充実に向けて環境整備や支援に取り組みました。</p> <p><b>(業1-2-1-3：関係民間団体との協調関係の推進)</b> 適正な申告納税制度の実現や税知識の普及を図るため、関係民間団体が開催する改正税法やマイナンバー制度等の説明会への講師派遣など、国税庁が推進する施策等への積極的な協力を求め、関係民間団体との協調関係の推進に取り組みました。</p> <p><b>(業1-2-1-4：地方公共団体との協力関係の確保)</b> 納税者サービスの向上や税務行政の効率化を図るため、地方税務協議会等において、所得税申告書等のデータ提供や申告相談における職員の相互派遣等について十分な協議を行い、実施するなど、地方公共団体との協力関係の確保に取り組みました。</p> <p><b>(業1-2-1-5：国民各層・納税者の方々からの意見や要望への的確な対応等)</b> 国税庁、国税局及び税務署の各窓口や国税庁ホームページ等を通じて寄せられた税務行政に対する意見・要望等を集約し、関係部署において納税者サービスの向上や事務運営の改善に反映させるよう取り組みました。</p>		
<p><b>担当部局名</b></p>	<p>長官官房（総務課、税理士監理室、広報広聴室、企画課、情報技術室）、課税部（課税総括課、消費税室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課、資産評価企画官）、徴収部（管理運営課）、税務大学校</p>	<p><b>実績評価実施時期</b></p>	<p>令和2年10月</p>