

【財務省政策評価懇談会における意見（全体に通じるもの）】

- 適切な業務運営がなされており、国税庁の実績評価について異論はない。
- 一般的にP D C Aの実践は難しいと感じているが、国税庁にあっては、評価の中に次に向けた要素を織り込むなど、P D C Aを長年継続して回しており、非常に優れた組織の取組であると評価している。
- 今回はコロナの影響を念頭に置いた評価となっているところ、それ自体に異論はないが、次回以降、いつ通常の状態に戻すのかという議論も必要になってくると思う。
- 経済環境の変化やコロナの影響で現場の仕事のやり方や重点が変わっていくことは十分あり得る。与えられたレールの上で見ただけではなく、柔軟性を持ちしっかり評価する、つまりきめ細やかな対応と丁寧に説明していくという姿勢は、今後も是非続けていただきたい。
- コロナ禍の3年間で、デジタル化が予想以上に進み、働き方の前提条件が変わった面がある。今後、単に元に戻すというよりも、将来を見据えて何が必要で適切な指標かを考えていってもらいたい。
- コロナという状況の中、組織の内側の作業の仕方を変えていくという側面、同時に国税庁と国民との関係を変えていくということに適切に寄与した点に関して、コロナとD Xの目標が相まってプラスに転じたかと思う。
- 国税庁は、納税者サービスと、同時に公権力の行使もやっているのだから、国税当局における信頼なり信任に基本的な目標なり長期的なトレンドを把握することをやってもいいと思う。
- コロナにより現場に行けなかったなどの物理的な障壁等々で目標が達成できないような状況と、満足度が低くなったりギリギリになって目標達成できないのでは、同じ目標達成できなかったでも意味するところが違うのではないか。満足度がどういう要素で成り立っているのか満足度要因分析も進めていくと、効率性、質の向上にもつながると思う。