

III 參考資料

令和3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 ^(注1)	実施場所 対象者	実施時期	実施方法	主な質問項目
1	e-Taxについてのアンケート 【《定量的》測定指標 業1-2-1-1-A-6 : e-Taxの利用満足度】 (42ページ)	・e-Taxの利用者等 ・アンケート回答数 316,321	令和4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事前準備の操作性 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
2	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1-2-1-1-A-7 : 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】 (42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 440,821	令和4年1月 ～4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
3	国税の広報についてのアンケート 【《定量的》測定指標 業1-3-1-1-A-1 : 国税の広報に関する評価】 (62ページ)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート回収数 4,995	特定期間のうち、計3日実施 ※次の期間ごとに実施 ^(注2) ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・税務署の窓口で配付 ・郵送又はアンケート箱への投函	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) ②国税の広報全般についての印象 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
4	国税の広報についてのアンケート 【《定量的》測定指標 業1-3-1-1-A-2 : 確定申告の広報に関する評価】 (63ページ)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者 ・アンケート回収数 4,995	特定期間のうち、計3日実施 ※次の期間ごとに実施 ^(注2) ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・税務署の窓口で配付 ・郵送又はアンケート箱への投函	無記名による3段階評価 〔「役に立った」、「今年は役に立っていないが継続した方が良い」、「役に立っていない」〕 確定申告期の情報提供に関する印象
5	租税教育についてのアンケート 【《定量的》測定指標 業1-3-1-2-A-1 : 租税教室等受講者の理解度】 (64ページ)	・全国71の税務署 ・租税教室等受講者 7,472名から回答	令和3年4月 ～令和4年3月	・租税教室等実施時に配付 ・租税教室等実施後に回収	無記名による4段階評価 〔「深まった(分かった)」、「やや深まった(やや分かった)」、「あまり深まらなかった(あまり分からなかった)」、「深まらなかった(分からなかった)」〕 租税教育を受けた児童・生徒等の税に関する理解度

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	実施方法	主な質問項目
6	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1-3-1-2-A-2：税務大学校における公開講座の内容の満足度】 (65ページ)	・公開講座受講者数 4,155名 ・アンケート回答数 1,908	令和3年11月中旬 (公開講座開催期間)	・オンラインによる実施	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
7	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1-3-1-2-A-3：税務大学校における公開講座のレベルの適正度】 (65ページ)	・公開講座受講者数 4,155名 ・アンケート回答数 1,909	令和3年11月中旬 (公開講座開催期間)	・オンラインによる実施	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
8	租税史料室についてのアンケート 【《定量的》測定指標業1-3-1-2-A-4：租税史料室(税務情報センター)見学者の満足度】 (66ページ)	・税務大学校租税史料室 ・租税史料室の見学者・利用者82名からの回答	令和3年4月～令和4年3月 (見学・利用の都度)	・玄関又は説明室で配付 ・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」、「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
9	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1-3-2-1-A-2：電話相談センターにおける電話相談の満足度】 (76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 10,557	特定期間のうち、計8日実施 ※次の期間ごとに実施 ・3.5.10～14 ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・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
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1-3-2-1-A-3：税務署における面接相談の満足度】 (77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 10,666	特定期間のうち、計8日以上実施 ※次の期間ごとに実施(注2) ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・税務署の窓口で配付(確定申告期において署外会場では相談会場で配付) ・郵送又はアンケート箱への投函	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

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	実施方法	主な質問項目
11	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1-3-2-1-A-4：職 員の応接態度の好感 度】 (77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 58,623	特定期間のうち、 計8日以上実施 ※次の期間ごと に実施 ^(注2) ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・税務署の窓口で 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) ・郵送又はアン ケート箱への投 函	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
12	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1-3-2-1-A-5：税 務署内の案内表示、 受付・窓口の利用満 足度】 (78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 58,623	特定期間のうち、 計8日以上実施 ※次の期間ごと に実施 ^(注2) ・3.9.6～17 ・3.11.8～19 ・4.2.7～18	・税務署の窓口で 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) ・郵送又はアン ケート箱への投 函	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
13	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1-5-6-A-1：開発 途上国に対する技術 協力の満足度（受入 研修）】 (129ページ)	・研修会場等 ・研修受講者（180 名）からの回答	令和3年4月 ～令和4年3月	・研修開始時等に電 子データをメール 送信 ・研修終了時に電子 データをメールで 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
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1-5-6-A-2：開発 途上国に対する技術 協力の満足度（職員 派遣）】 (129ページ)	・研修会場等 ・研修受講者（230 名）からの回答	令和3年4月 ～令和4年3月	・研修開始時等に電 子データをメール 送信 ・研修終了時に電子 データをメールで 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
15	技術相談についての アンケート 【《定量的》測定指 標実2-2-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】 (140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 315	令和3年4月 ～令和4年3月	・調査対象の酒類製 造業者にアンケ ートを交付し、局鑑 定官室への回答を 依頼	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」、「あまり良くなかつ 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

No.	アンケート名	実施場所 対象者	実施時期	実施方法	主な質問項目
16	税理士会への研修会等についてのアンケート 【《定量的》測定指標実3-1-A-1：税理士会等への研修会等の評価】 (155ページ)	・税理士会 ・研修会等の出席者 ・アンケート回答数 27,711	令和3年4月 ～令和4年3月	・研修会の会場等で配付及び回収	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1) 「アンケート名」欄の【 】内は指標名を表します。

(注2) 新型コロナウイルス感染症の影響により、当初予定していた令和3年5月のアンケート調査を取りやめています。

令和 3 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】 (27ページ)	<ul style="list-style-type: none"> ・全国55の税務署 ・収受した所得税還付申告書 ・サンプル数15, 211 	令和 4 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】 (27ページ)	<ul style="list-style-type: none"> ・全国524の税務署 ・窓口で申請されて発行する納税証明書 ・サンプル数23, 206 	特定期間のうち、計 4 日実施 ※次の期間ごとに実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 3. 5. 10～14 ・ 3. 9. 6～17 ・ 3. 11. 8～19 ・ 4. 2. 7～18 	調査日に発行する全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 1-3-2-1-A-1】 (76ページ)	<ul style="list-style-type: none"> ・電話相談センター ・特定日の電話相談 ・サンプル数415, 123 	特定日に実施 (計20日) ※次の期間ごとに実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 3. 5. 10～14 ・ 3. 9. 6～17 ・ 3. 11. 8～19 ・ 4. 2. 7～18 	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。