

III 參考資料

令和 4 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	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】 (43 ページ)	・ e-Tax の利用者等 ・ アンケート回答数 337, 416	令和 5 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 ② e-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-8 : 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】 (44 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 392, 941	令和 5 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
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】 (65 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 6, 846 ※ 国税庁メールマガジン登録者の回答数を含む。	特定期間のうち、計 8 日以上実施 ※ 次の期間ごとに実施 ・ 4. 5. 9～20 ・ 4. 9. 5～16 ・ 4. 11. 7～18 ・ 5. 2. 6～17	・ 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 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
		・ 国税庁メールマガジン登録者	令和 4 年 9 月 ～ 令和 5 年 3 月	・ 国税庁メールマガジンでアンケート用 URL を送付 ・ オンライン上で提出	

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
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】 (66ページ)	・全国55の税務署 ・特定日の来署納税者 6,846 ※国税庁メールマガジン登録者の回答数を含む。	特定期間のうち、計8日以上実施 ※次の期間ごとに実施 ・4.5.9～20 ・4.9.5～16 ・4.11.7～18 ・5.2.6～17	・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
		・国税庁メールマガジン登録者	令和4年9月～令和5年3月	・国税庁メールマガジンでアンケート用URLを送付 ・オンライン上で提出	
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】 (67ページ)	・全国71の税務署 ・租税教室等受講者10,925名から回答	令和4年4月～令和5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
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】 (68ページ)	・公開講座受講者数 8,072名 ・アンケート回答数 1,399	令和4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】 (68ページ)	・公開講座受講者数 8,072名 ・アンケート回答数 1,392	令和4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 「適正であった」、「難しすぎた」、「やさしすぎた」 講座のレベルの適正度

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
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】 (69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381名からの回答	令和4年4月～令和5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展示方法の満足度 ③案内・説明の満足度
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】 (78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8,818	特定期間のうち、計8日実施 ※次の期間ごとに実施 ・4.5.9～20 ・4.9.5～16 ・4.11.7～18 ・5.2.6～17	・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：税務署の窓口・相談対応に対する評価】 (79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67,323	特定期間のうち、計8日以上実施 ※次の期間ごとに実施 ・4.5.9～20 ・4.9.5～16 ・4.11.7～18 ・5.2.6～17	・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対応の適切さ ④全体的な満足度
11	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】 (131ページ)	・研修会場等 ・研修受講者(555名)からの回答	令和4年4月～令和5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

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
12	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】 (143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 308	令和4年4月 ～令和5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」、「あまり良くなかった」、「悪かった」、「極めて悪かった」〕 ①全体的な満足度 ②応対の親切さ・丁寧さ ③説明の分かりやすさ ④相談内容・疑問点の解決
13	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】 (157ページ)	・税理士会 ・研修会等の出席者 ・アンケート回答数 32,838	令和4年4月 ～令和5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) 「アンケート名」欄の【 】内は指標名を表します。

令和 4 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18,726 	令和 5 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23,972 	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"> ・ 4. 5. 9～20 ・ 4. 9. 5～16 ・ 4.11. 7～18 ・ 5. 2. 6～17 	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】 (78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357,986 	特定日に実施 (計20日) ※次の期間ごとに実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4. 5. 9～20 ・ 4. 9. 5～16 ・ 4.11. 7～18 ・ 5. 2. 6～17 	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。