Ⅲ　参考資料

資料１

令和７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 ［指標名］	実 施 等 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-8：e-Taxの利用満足度】 （46ページ）	・e-Taxの利用者等 ・アンケート回答数 395,156件	令和８年１月 ～３月	・電子申告後にメッセージボックスに格納される受信通知からアンケートに入力する方式（主な質問項目②と③について実施） ・e-Tax ホームページで実施するアンケートに入力する方式（主な質問項目②と③について実施） ・「確定申告書等作成コーナー」で実施するアンケートに入力する方式（主な質問項目①について実施）	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申告手続の利用メニュー・利用満足度 ②納付手続の利用メニュー・利用満足度 ③その他手続（諸申請・届出等）の利用メニュー・利用満足度
2	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】 （79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 6,290件 ※国税庁メールマガジン登録者の回答数を含む	令和７年４月 ～令和８年３月 （各四半期の特定日、計８日間以上実施）	・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） ・アンケート箱への投函又は郵送	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７年４月 ～令和８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	
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-2：確定申告の広報に関する評価】 （80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 408,058件	令和８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」） 確定申告期の情報提供に関する印象
4	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】 （83ページ）	・全国71の税務署 ・租税教室等受講者 ・租税教室等受講者9,565名から回答	令和７年４月 ～令和８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 ［指標名］	実 施 等 対 象 者	実施時期	実施方法	主な質問項目
5	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】 （83ページ）	・公開講座受講者 3,496名 ・アンケート回答数 1,905件	令和７年11月中旬（公開講座開催期間）	・公開講座受講後にアンケートを入力する方式	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
6	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-3：租税史料室（税務情報センター）見学者の満足度】 （84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 3,753名からの回答	令和７年４月 ～令和８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
7	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】 （96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 7,240件	令和７年４月 ～令和８年３月 （各四半期の特定日、計８日間実施）	・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
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1-3-2-1-A-3：税務署の窓口・相談対応に対する評価】 （97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 59,265件	令和７年４月 ～令和８年３月 （各四半期の特定日、計８日間以上実施）	・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） ・アンケート箱への投函又は郵送	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窓口・相談対応の親切さ、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
9	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】 （151ページ）	・研修会場等 ・研修受講者158名からの回答	令和７年４月 ～令和８年３月	・研修開始時等に配付 ・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
10	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】 （163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 260件	令和７年４月 ～令和８年３月	・調査対象の酒類製造業者にアンケートを交付、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

No.	アンケート名 ［指標名］	実 施 等 対 象 者	実施時期	実施方法	主な質問項目
11	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】 （178ページ）	・税理士会 ・説明会等の出席者 ・アンケート回答数 41,017件	令和７年４月 ～令和８年３月	・説明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。

資料２

令和７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】 (29ページ)	・全国55の税務署 ・収受した所得税還付申告書 ・サンプル数 21,033件	令和８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	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】 (96ページ)	・電話相談センター ・特定日の電話相談 ・サンプル数 421,617件	令和７年４月 ～令和８年３月 （各四半期の特定日、計20日実施）	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。