

平成27年6月22日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
国税局電話相談センターにおける相談業務の評価（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

国税庁が実施する「国税局電話相談センターにおける相談業務」については、公共サービス改革基本方針（平成21年7月10日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて国税庁は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「平成26年度 国税局電話相談センターにおける相談業務に関する民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
事業内容	東京国税局及び関東信越国税局の電話相談センターに着信した電話のうち、自動音声応答装置の振り分け機能により「その他」に着信した電話への相談等対応業務
契約期間	平成26年10月24日から平成28年3月31日までの1年6か月間 ※業務実施期間①平成26年11月4日から平成27年3月31日まで ②平成27年11月2日から平成28年3月31日まで
受託事業者	トランスコスモス株式会社
契約金額	38,560,000 円（税抜）
実施にあたり確保されるべきサービスの質	① 業務処理体制 電話相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。 ② 管理体制 以下の管理体制を整えること。 (ア)コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）

	<p>(イ) 業務従事者の管理（総括責任者及びスーパーバイザー（以下「SV」という。））を定めること等</p> <p>(ウ) 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識力等公共サービスの質を維持向上するための措置等）</p> <p>(エ) トラブル時等緊急事態への対応</p> <p>③ 研修体制</p> <p>以下の内容を含む研修計画を策定し、これに基づいて委託業務開始前に従事者に対して研修を実施すること（委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても同様）。</p> <p>(ア) 委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修</p> <p>(イ) 接遇・クレーム処理研修</p> <p>(ウ) コンプライアンス・セキュリティ研修</p> <p>(エ) マネジメント研修（総括責任者及びSVに対する研修）</p> <p>④ 着信電話本数のうち95%以上の電話を適正に処理（税務相談官への転送及び所轄税務署への転送を含む。）すること。</p> <p>⑤ 年2回実施する利用者アンケート調査において、「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」及び「回答の分かりやすさ」に関する項目について、「良い」、「やや良い」又は「普通」の評価が80%以上であること。</p>
--	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者であり、審査した結果、いずれも入札資格を満たしていた。入札価格については、平成26年9月16日に開札を行ったところ、2者とも予定価格の範囲内であったことから、総合評価落札方式による評価値が高い上記事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

国税庁から提出された平成26年11月から平成27年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質の確保について

① 業務処理体制について

フルタイム勤務者のほかにショートタイム勤務者の配置など柔軟な人員配置をとっており、オペレーター（以下「OP」という。）の急な欠勤等に備え、受託事業者が有している他の事業所からの支援体制を整備して業務を行っており、適切な業務管理体制がとられていたと評価できる。

② 管理体制について

総括責任者が日々の業務について、チェックリストに基づきチェックしており、

週次には、マネージャーがチェックリストを確認し、課題の早期発見と改善策をとれる体制をとっており、秘密の保持及び情報管理についても、研修や朝のミーティングで繰り返し周知徹底するなど管理体制に問題ないと評価できる。

また、繁忙日の補強が必要な時間帯へのヘルプ要員の体制も整備しており、特段問題が生じていないことも評価できる。

③ 研修体制について

受託事業者は、以下のように適切に研修等を行っており、評価できる。

(f) 接遇・クレーム処理研修については、受託事業者のノウハウを最大限活用して、事例研修やスキルトレーニングを実施。

(g) 電話対応の統一性を確保するため、国税庁からの助言を基に、委託対象業務の概要及び税の仕組み・基礎知識を内容とする資料、税務相談官や税務署への転送業務を的確に行うための転送判断表などの資料を作成して、研修計画に基づいて適切に研修を実施（実施期間中に補充したOPに対してもOJTを含めた研修を適切に実施）。

(h) 電話機の操作誤り、転送誤り及び応接態度による苦情が発生した場合には、その都度又は朝のミーティング時に、原因及び正しい対応の仕方等について注意喚起を行うとともに、必要に応じて、OPに対して、総括責任者又はSVによるモニタリング等による指導・助言の実施。

④ 電話の適正処理件数（着信電話本数のうち、95%以上）について

OPの電話処理件数は以下のとおりであり、実施期間合計で98.8%、各月とも95%以上を達成しており評価できる。

また、これまでの経験を活用し、電話の混雑度予測（曜日ごと、時間帯ごと）を行って、ショートタイム勤務者を活用する等、人員配置を工夫しながら、各月とも処理割合の目標を達成できており、良好な実施状況といえる。

月別状況	(A) 委託対象 着信件数 (件)	(B) オペレータ 処理件数 (件)	(B) / (A) 処理割合 (%)
平成26年11月	18,038	17,953	99.5
平成26年12月	17,617	17,475	99.2
平成27年1月	24,043	23,304	96.9
平成27年2月	31,726	31,510	99.3
平成27年3月	32,603	32,308	99.1
合計	124,027	122,550	98.8

⑤ 利用者アンケート調査

利用者アンケート調査結果は以下のとおりであり、「対応の親切さ、丁寧さ」、「回答の早さ」、「回答の分かりやすさ」いずれの項目とも、「良い」、「やや良い」、「普通」の評価の割合が80%以上であることから、確保されるべき質は十分に達成されていると評価できる。

調査項目	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	上位割合 (%)	平均 (%)
対応の親切さ、丁寧さ	59	3	7	0	0	15	84	82.1	81.4
回答の早さ	56	9	3	0	0	16	84	81.0	
回答の分かりやすさ	58	4	6	0	0	16	84	81.0	

(2) 受託事業者からの改善提案による実施事項

以下のとおり、受託事業者による改善提案が行われ、受託事業者の創意工夫が発揮されているものと評価できる。

- ① 繁忙日の補強が必要な時間帯に、本部から時間限定のヘルプ要員を投入する準備を整備して実施した。
- ② 繁忙日にマネージャーが常駐し、リアルタイムでコールマネジメントシステムの監視によるログイン管理を強化するとともに、本部応援の要請など瞬時に判断できる体制を整備して実施した。

3 実施経費についての評価

着信電話本数のうち、「OPによる完結」業務及び「所轄税務署職員への転送」業務についての経費は7,806千円であり、民間競争入札前の従来の実施に要した経費(平成21年度)10,475千円と比べ、1年間で2,669千円(約25.5%)の経費が削減されている。

(単位：千円)

区分	①従来の実施に要した経費 (平成21年度)	②民間競争入札後の実施経費 (平成26年度)	従来経費との差 ③ (②-①)
東京国税局及び 関東信越国税局 (人件費 (常勤職員))	5,844		▲5,844
東京国税局 (外部委託費)	4,631		▲4,631
受託事業者		7,806	7,806
実施経費合計 (削減率)	10,475	7,806	▲2,669 (▲25.5%)

(注) 上記金額は、契約金額から従来実施していなかった業務(国税局電話相談センターの税務相談官への転送業務)に係る実施経費を除いて比較。

4 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質の目標はいずれも達成され、特に、着信電話本数（国税局電話相談センターの税務相談官への転送及び所轄税務署職員への転送を含む。）のうち95%以上の電話を適正に処理されていることは高く評価できる。

また、委託事業者の提案により繁忙日の補強が必要な時間帯に、本部から時間限定のヘルプ要員を投入する準備を整備するなど、受託事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

さらに、実施経費についても、「OPによる完結」業務及び「所轄税務署職員への転送」業務について、2,669千円（25.5%）の経費が削減されており、効率的に事業が実施されたものと評価できる。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が2回目であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託事業者への業務改善指示等の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 財務省においては、外部の有識者で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、事業実施状況のチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 入札において2者の応札があり、競争性は確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費からの削減率25.5%の効果を上げていた。

以上のことから、本事業については「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1.（1）の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適切と考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、国税庁が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

平成 27 年 6 月 3 日
国税庁長官官房主任税務相談官

民間競争入札実施事業 国税局電話相談センターにおける 相談業務の実施状況（平成 26 年度）

I 事業の概要

1 事業内容

国税局電話相談センターは、各国税局及び沖縄国税事務所に設置されており、税に関する一般的な相談を集中的に受け付けている。具体的には、税務署の代表電話番号にかけられた電話のうち、一般的な税務相談については自動音声応答装置（I V R）を経由して電話相談センターに着信し、税目別に集中配置された税務相談官がこれに対応している（別紙 1 参照）。

本受託事業は、東京国税局及び関東信越国税局の電話相談センターに着信した電話のうち、I V R の振り分け機能により「その他」（1 s t ガイダンス又は 2 n d ガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。）に着信した電話について、以下の業務に対応するものである（別紙 2 参照）。

- イ 法定調書の提出先及び提出期限についての問合せに対する回答
- ロ 税務署の所在地及び管轄区域等についての問合せに対する回答
- ハ 税務署の開庁日、開庁時間及び相談受付時間等についての問合せに対する回答
- ニ 所得税及び個人事業者の消費税の確定申告並びに贈与税の申告（以下「確定申告」という。）の期間についての問合せに対する回答
- ホ 確定申告相談会場等についての問合せに対する回答
- ヘ 確定申告に必要な書類についての問合せに対する回答
- ト 所轄税務署職員宛の問合せを所轄税務署に転送する業務
- チ 上記イからト以外の問合せを、所轄国税局の電話相談センター（税務相談官）に転送する業務
- リ 問合せ内容を 1 件ごとに国税庁、東京国税局及び関東信越国税局（以下「当庁等」という。）が指定する様式に記録する業務
- ヌ その他上記業務に付随する一切の業務

2 契約期間

平成 26 年 10 月 24 日から平成 28 年 3 月 31 日まで。

ただし、本委託業務の実施期間は、①平成 26 年 11 月 4 日から平成 27 年 3 月 31 日まで、②平成 27 年 11 月 2 日から平成 28 年 3 月 31 日までの延べ 10 か月間である。

3 実施内容

受託事業者は、上野合同庁舎（東京都台東区）において、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までの間、「平成26年度 国税局電話相談センターにおける相談業務に関する民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）において提示された情報を基に、受託事業者が対応件数等から見積もった人員を配置して業務に対応した。

なお、上記業務実施時間中、いわゆる昼休み時間帯もオペレーター（OP）の配置人員を工夫して電話相談に応じたほか、電話相談対応中に業務実施時間が終了しても対応を継続した。

4 受託事業者等

- (1) 受託事業者 トランスコスモス株式会社
- (2) 落札金額 38,560,000 円（税抜）
- (3) 落札者の決定経緯

入札参加者は2者であり、いずれも入札参加資格を有していた。平成26年9月16日に開札を行ったところ、入札予定価格の範囲内で、かつ、総合評価方式による評価値が高い上記受託事業者が落札者となった。

II 業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価

1 委託業務の適正かつ確実な履行

(1) 業務処理体制について

【実施要項】

電話相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。

【達成状況及び評価】

受託事業者は、以下のように適切に対応した。

- ・ フルタイム勤務者のほかにショートタイム勤務者の配置など柔軟な人員配置を行った。
- ・ OPの急な欠勤等に備え、受託事業者が有する他の事業所からの支援体制を整備して業務を行った。

(2) 管理体制について

【実施要項】

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- A コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）

- B 業務従事者の管理（総括責任者及びスーパーバイザー（SV）を定めること等）**
- C 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識力等公共サービスの質を維持向上させるための措置等）**
- D トラブル時等緊急事態への対応**

【達成状況及び評価】

受託事業者は、以下のように適切に対応した。

- ・ 1日の業務の流れに沿ったチェックリストに基づき、総括責任者が運用状況のチェックを実施した。週次でマネージャーが現場でチェックリストを確認し、課題の早期発見と改善策を実行する体制を構築した。
- ・ 秘密の保持及び情報管理については、総括責任者が、SV及びOPに対して研修や朝のミーティングの場において、繰り返し周知して意識の徹底を図った。
- ・ OPの品質の管理に関して、随時又は定期的に、総括責任者やSVがOPのモニタリングを実施し、電話対応に注意を要する者に対して具体的な改善点を指導した。
- ・ トラブル発生・緊急時の対応体制及び障害発生時の具体的な対処方法を構築し備えた。特段の問題は発生しなかった。

（3）研修体制について

【実施要項】

委託業務を適正かつ確実に実施するため、次の内容を含む研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務の開始前に業務従事者に対して研修を実施すること。委託業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても同様とする。

- A 委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に関する知識を習得させるための研修**
- B 接遇・クレーム処理研修**
- C コンプライアンス・セキュリティ研修**
- D マネジメント研修（総括責任者及びSVに対する研修）**

【達成状況及び評価】

受託事業者は、以下のように適切に対応した。

- ・ 接遇・クレーム処理研修については、ノウハウを最大限活用して、事例研修やスキルトレーニングを実施した。
- ・ 電話対応の統一性を確保するため、国税庁からの助言を基に、委託対象業務の概要及び税の仕組み・基礎知識を内容とする資料、税務相談官や税務署への転送業務を的確に行うための転送判断表などの資料を作成して、研修計画に基づいて適切に研修を実施した。

なお、実施期間中において補充した OP に対しても OJT を含めた研修を適切に実施した。

- ・ 電話機の操作誤り、転送誤り及び応接態度による苦情が発生した場合は、その都度又は翌朝のミーティング時に、原因及び正しい対応の仕方等について注意喚起を行うとともに、必要に応じて、OP に対し、総括責任者又は SV によるモニタリング等を実施して指導・助言を行った。

2 要求水準

(1) 処理割合について

【実施要項】

各月ごとに、委託業務の対象となる着信電話本数のうち 95%以上の電話を適正に処理(国税局電話相談センターの税務相談官への転送及び所轄税務署職員への転送を含む。)すること。

【達成状況及び評価】

受託事業者は、以下のように適切に対応した。

- ・ 処理割合は、実施期間合計で 98.8%であり、これを月別にみても、各月とも 95%以上を達成した。(別添 1 参照)
- ・ 前回事業から引き続き受託している業者であることから、これまでの経験を生かし、電話の混雑度予測(曜日ごと、時間帯ごと)を行って、ショートタイム勤務者を活用するなどの人員配置を工夫した結果、各月とも処理割合の目標が達成されている。受託事業者は、実施状況を踏まえながら、自己の創意工夫により業務を実施したところである。

(2) 利用者アンケート調査について

【実施要項】

年に 2 回(各年 12 月及び 3 月)実施する利用者アンケート調査において、「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」及び「回答の分かりやすさ」に関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」又は「普通」の評価の合計が 80%以上であること。

【達成状況及び評価】

「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」、「回答の分かりやすさ」のいずれの項目とも 80%以上を達成した(別添 2 参照)

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

(単位:千円)

区 分	従来の実施に要した経費	民間競争入札実施後の経費	従来との経費との差
	21年度	26年度	
	①	②	③ (②-①)
東京国税局及び 関東信越国税局 (人件費・常勤職員)	5,844		▲5,844
東京国税局 (外部委託費)	4,631		▲4,631
受託事業者		7,806	7,806
実施経費合計 (削減率)	10,475	7,806	▲2,669 (▲25.5%)

(注) 上記金額は、契約金額から従来実施していなかった業務(国税局電話相談センターの税務相談官への転送業務)に係る経費を除いて比較。

【評価】

「OPによる完結」業務及び「所轄税務署職員への転送」業務については、従来の実施に要した経費と民間競争入札実施後の経費を比較すると25.5%削減された。

Ⅳ 受託事業者からの改善提案による改善実施事項

受託事業者からの改善提案については、前記Ⅱ「業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価」に記載したもののほか、次のような改善提案がなされ、実施された。

- ・ 繁忙日の補強が必要な時間帯に、本部から時間限定のヘルプ要員を投入する準備を整えた。
- ・ 繁忙日にマネージャーが常駐し、リアルタイムでコールマネジメントシステムの監視によるログイン管理を強化するとともに、本部応援の要請など瞬時に判断ができる体制を整えた。

Ⅴ 評価まとめ

1 評価総括

受託事業者は、国税庁が設定した要求水準を達成し、従来の実施に要した経費との比較においても削減効果が認められ、より低コストで良好な公共サービスの提供がなされたと認められる。

2 今後の事業について

本事業の市場化テストは、今期が2期目であるが、上述のとおり、実施結果も良好である。このことから、本事業を市場化テストの終了プロセスの条件に照らし合わせると、以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 財務省においては、既に外部の有識者で構成された「入札等監視委員会」が設置されており、本事業に係る契約についても監視の対象とされていることから、今後も引き続き、外部有識者等のチェックを受ける仕組みが確保できている。
- ③ 1期目（5者）、2期目（2者）とも複数業者の入札があり、競争性が確保されている。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標をクリアしている。
- ⑤ 従来の実施に要した経費に比して経費削減の点で効果を上げている。

以上のとおり、本事業は、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）」の市場化テストを終了する基準を満たしていることから、今期をもって、市場化テストを終了することとし、市場化テスト終了後においても、引き続き、公共サービスの質の維持向上及びコストの削減に努めて参りたい。

なお、次期の業務委託期間に関しては、平成28年11月1日から平成30年3月30日までとし、対象箇所の拡大等についても検討して参りたい。

税のことについて聞きたい！！

納税者



△△税務署の電話番号

XX-XXXX-XXXX

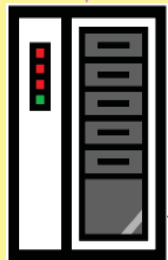
最寄りの税務署に電話

『こちらは△△税務署です。』
『税に関する相談や問合せは「1」を』
『当税務署にご用の方は「2」を押しください。』

【1番】選択

国税局電話相談センター

『所得税のお問合せは「1」を』
『資産税のお問合せは「2」を』
『法人税のお問合せは「3」を』
『消費税のお問合せは「4」を』
『その他のお問合せは「5」を』



自動音声応答装置 (IVR)
(電話交換機)

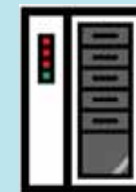
一般相談

①所得税グループ ②資産税グループ ③法人税グループ ...



【2番】選択

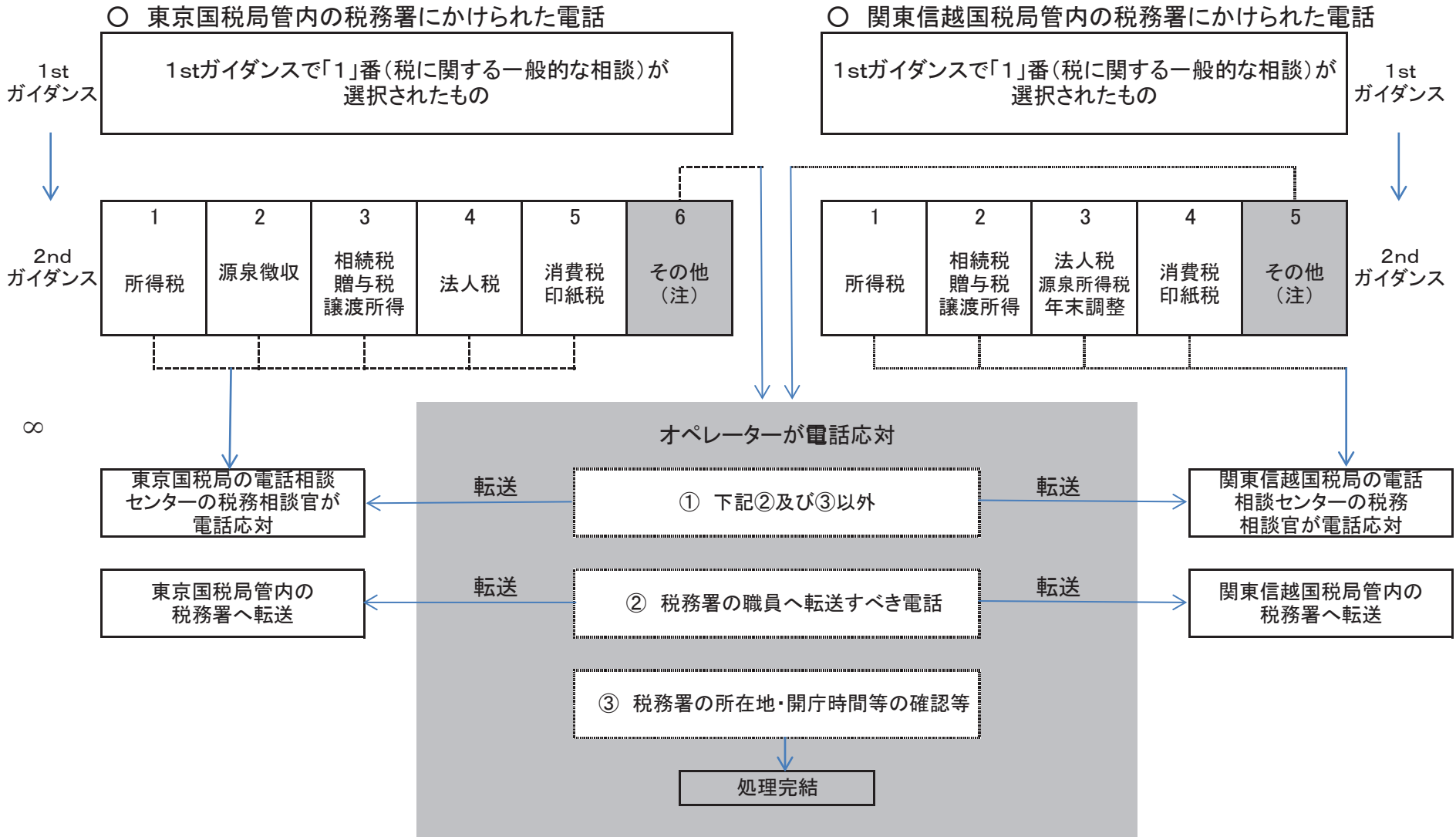
△△税務署



電話交換手

署で回答すべきもの
(署転送)

業務の概要



(注) 1stガイダンス又は2ndガイダンスで番号が選択されなかったものを含む。

(別添1)

市場化テストの実施状況

平成26年度(平成26年11月から平成27年3月まで)

区分	OP従事人員 (注1)	委託対象 着信件数	OP処理件数	処理割合	OP処理件数の内容			OP1人1日当 たりの処理 件数(注2)	
					OPによる 完結	所轄税務署 職員への 転送	税務相談官 への転送		
	人	件	件	%	件	件	件	件	
実施期間計	内421 1,301	124,027	122,550	98.8	14,238	24,844	83,468	112.4	
月別 状況	平成26年11月	内71 190	18,038	17,953	99.5	1,863	3,417	12,673	116.2
	平成26年12月	内78 201	17,617	17,475	99.2	2,003	3,546	11,926	107.9
	平成27年1月	内81 245	24,043	23,304	96.9	3,098	5,008	15,198	114.0
	平成27年2月	内92 313	31,726	31,510	99.3	3,698	5,947	21,865	118.0
	平成27年3月	内99 352	32,603	32,308	99.1	3,576	6,926	21,806	106.8

(注1)「OP従事人員」には総括責任者及びスーパーバイザーを含めていない。なお、OPとはオペレーターの略称である。
また、内書は、ショートタイム勤務者である。

(注2)ショートタイム勤務者を0.5人でフルタイム勤務者に換算した数で除している。

(別添2)

市場化テスト 利用者アンケート調査結果

(平成26年度)

項目	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	上位割合	平均
	件	件	件	件	件	件	件	%	%
1 対応の親切さ、丁寧さ	59	3	7	0	0	15	84	82.1	81.3
2 回答の早さ	56	9	3	0	0	16	84	81.0	
3 回答の分かりやすさ	58	4	6	0	0	16	84	81.0	

(注1)「上位割合」は、「良い」、「やや良い」及び「普通」の合計数を、「合計」で除して求めたものである。

(注2)国税庁と受託業者で協議し、実施要項で提示した時期に限らず12月から3月にかけて実施した。