

「国税局電話相談センターにおける相談業務」民間競争入札実施要項（案）  
の事業の概要及び主な審議の内容

1 事業の概要

<委託業務の対象範囲>

東京国税局（84 税務署）、関東信越国税局（63 税務署）が管轄する電話相談センターの納税者の問い合わせに対する回答業務

<契約期間>

契約締結日（23 年 9 月ごろ）～26 年 3 月 31 日まで

委託業務の実施期間は、納税者の問い合わせが集中する①23 年 11 月～24 年 3 月末、②24 年 11 月～25 年 3 月末、③25 年 11 月～26 年 3 月末の合計 15 か月

<本委託業務の内容>

電話相談センターの音声メッセージ（1st ガイダンス）において、納税者が選択した問い合わせのうち、

- ・ 東京国税局着信分は、納税者が「源泉徴収」（11 月～12 月）、「その他」を選択した内容に回答する業務
- ・ 関東信越国税局着信分は、納税者が「その他」を選択した内容に回答する業務
- ・ 税制に関する問い合わせについて税務相談官、所轄税務署職員に転送する業務等

<民間事業者が回答する内容>

- ・ 税務署の開庁日、開庁時間及び相談受付時間等について問い合わせ
- ・ 年末調整や確定申告の必要書類の問い合わせ等

<確保されるべき公共サービスの質>

- ・ 委託業務の適正かつ確実な履行  
本委託業務に関して公共サービスの質を確保するため、業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行する。
- ・ 要求水準
  - ① 各月ごとに、委託業務の対象となる着信本数のうち 95%以上の電話を適正に処理すること。
  - ② 年 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」、「回答の速さ」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」

の評価合計が 80%以上であること。

## 2 主な審議の内容

### <公共サービスの内容及び確保されるべき公共サービスの質>

- 確保されるべき公共サービスの質について、公共サービスの内容等を踏まえ、適切な設定となっているか。また、公共サービスの質を適切に把握する仕組みとなっているか。

特に、年 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よって公共サービスの質の確保状況を把握するとしているが、電話によるアンケート協力のため、十分な回答者が得られない可能性があるが、サービスの質を適切に把握できるか。

#### 〔国税庁の見解〕

- ・ 要求水準を確保する上で、前提となる公共サービスの質として、業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、業務の適正かつ確実な履行を求める項目を設定。併せて、業務の実施状況について、業務報告書等でモニタリングを行うことを明記。
  - ・ アンケートは、各年 12 月、3 月の 1 週間程度行うことを想定しているが、回答者の状況に応じて、期間延長により回答者の確保に努めることを検討。
- 本受託業務は、自動音声ガイダンスにより「その他」（一般的な問い合わせ等）又は「源泉徴収」を選択したものについて回答するものであることから、サービスの質として設定した利用者アンケートで把握する内容は、オペレータの対応であることを明確にすることが必要ではないか。

#### 〔国税庁の見解〕

利用者アンケートで把握する内容を明確にするため、「アンケート用音声ガイダンス（案）」の冒頭に、「オペレータの対応についての」という文言を追加。

### <落札者決定の評価基準>

- 審査項目について、公共サービスの質を維持する観点から不足ないものとなっているか。また、創意工夫を期待する項目については、加点評価がなされるものとなっているか。

〔国税庁の見解〕

- ・ 公共サービスの質として設定した、業務の適正かつ確実な実施を求めため、必須項目（業務処理体制、管理体制、研修体制）120点（加点項目は80点）により重点化。
- ・ 加点項目（合計80点）については、適正な処理、接遇を行うための業務処理体制、税及び税務相談体制等に関する研修計画の提案等について、より加重を置いた評価項目に設定。あわせて、サービス向上に資する観点から、業務従事者に対する自己モニタリングの提案（合計15点）を設定。

- 加点項目において、「税務相談体制」に関する知識を有する者の配置についての提案を評価することとしているが、「税務相談体制」に関する知識を有する者は、税務署で勤務した者に限定されると思われるため、必要ないのではないか。

〔国税庁の見解〕

加点項目の一つの観点として、国税局電話相談センター、各所轄税務署の役割分担といった「税務相談体制」に関する知識を有する者の配置を考えていたが、ご指摘のようなご懸念を踏まえ、「税務相談体制」の文言を削除。

<情報の開示>

- 民間事業者が業務量等を把握できる内容となっているか。

〔国税庁の見解〕

- ・ 本委託業務の電話相談業務の過去の実施経過（平成19年からの一部税務署の業務開始、平成20年度以降の全税務署による実施、平成21年に一部期間で民間委託実施等）を明記
- ・ 本委託業務の範囲となる平成19年以降の着信本数の推移を明記。電話相談業務を全税務署に拡大した初年度の平成20年度（46万件）と2年目の21年度（30.8万件）に着信本数に大きな差があるため、参考情報として22年度の着信本数を明記。
- ・ 従来に要した人員数については、平成21年に民間委託を実施した際の民間事業者の電話処理（オペレーター1本あたり2.5分）を基準に算定。これに基づき従来に要する経費の人件費を算定。