

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（案）

1 趣旨

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（IVR）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）。

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。以下「法」という。）は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスの提供を実現することを目指すものである。

本民間競争入札は、公共サービス改革基本方針（平成 25 年 6 月閣議決定）において選定された国税局電話相談センターにおける相談業務（オペレーターによる対応が可能な業務）について、民間事業者の創意工夫やノウハウを活用することにより、当該業務の効率化及び質の向上を図ることを目的として、法第 14 条並びに第 15 条で準用する法第 10 条、第 11 条第 1 項、第 12 条並びに第 13 条第 1 項及び第 3 項に基づき、民間事業者に委託するために実施するものである。

2 委託業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質

(1) 委託対象の電話相談センター

東京国税局電話相談センター及び関東信越国税局電話相談センター

(2) 対象事業履行場所

上野合同庁舎（東京都台東区池之端 1-2-22）

(3) 業務実施時間等

イ 業務実施時間

月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

この業務実施時間内においては、いわゆる昼休み時間帯も電話相談に応じることとする。なお、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するなど、業務実施時間終了後においても、電話相談の状況に応じて柔軟に対応する。

また、一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成 6 年法律第 33 号）の改正その他の事由により業務実施時間の変更がある場合には、あらかじめ受託事業者へ通知するものとし、受託事業者はそれに従わなければならない。

ロ 休日

休日は、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び一

般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律に規定する週休日（日曜日及び土曜日）並びに12月29日から翌年の1月3日までの日（年末年始の休日）とする。

（４）委託業務の内容

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、自動音声案内の振り分け機能により「その他」（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。）に着信した電話への相談等対応業務とする（別紙2参照）。

具体的な委託業務の内容は、別紙3「委託業務の内容」のとおりである。

なお、本委託業務は税理士資格を必要とするものではない。

（５）確保されるべき公共サービスの質

イ 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、6（1）イ（イ）から（ハ）に掲げる業務処理体制、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。

ロ 要求水準

上記イを行った上で、本委託業務実施に関して公共サービスの質を確保するため、受託事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、国税庁が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

- ① 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。
- ② 別紙4に定める実施方法により年に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。

（６）モニタリングの方法

国税庁は、事業実施中の公共サービスの質の確保状況について、9（1）イに示す報告事項及びアンケート調査（別紙4）等により確認する。

（７）業務の改善策の作成・提出等

受託事業者は、次の場合、速やかに業務の改善策（国税庁への改善提案を含む。）を作成し、国税庁の承認を得た上で改善策を実施するものとする。なお、受託事業者は、改善策の作成・実施に当たり、国税庁に対して必要な助言及び協力を求めることができる。

イ 国税庁が9（1）イに示す報告及び業務の実施状況を観察することにより、業務の質が満たされないおそれがあり、業務の改善を求めた場合

ロ 受託事業者が業務の実施状況を踏まえ、業務の質の確保・向上を図るための業務の改善が必要と判断した場合

（８）契約の形態及び委託費の支払

イ 契約の形態は、委託契約とする。

ロ 国税庁は、本委託業務の実施状況を確認した上で委託費を支払う。委託費は、落札した金額に消費税率及び地方消費税率を乗じた額を加算した額を基本額とし、当該基本額を業務実施期間の総月数（10 か月）で除した額（1 円未満の端数は切り捨てる。）を、業務実施期間の各月において支払うものとする。

3 契約期間

契約期間は契約締結日（平成 26 年 9 月中旬ごろ）から平成 28 年 3 月 31 日までとする。

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 10 か月間である。

4 入札参加資格

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号。以下「予決令」という。）第 70 条の規定に該当しない者であること。
なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 予決令第 71 条に該当しないこと。
- (4) 平成 25・26・27 年度財務省競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」の「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で入札書の受領期限までに競争参加資格審査を受け競争参加資格者名簿に登載された者であること。
- (5) 各省各庁から指名停止等を受けていない者（支出負担行為担当官が特に認める者を含む。）であること。
- (6) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保される者であること。
- (7) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、国発注業務等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

5 入札に参加する者の募集

(1) 入札に係るスケジュール

- イ 入札公告 平成 26 年 6 月中旬ごろ
- ロ 入札説明会 平成 26 年 6 月下旬ごろ
- ハ 現地説明会 平成 26 年 6 月下旬ごろ
- ニ 入札説明会終了後の質問期限 平成 26 年 7 月中旬ごろ

※ 入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、

入札説明会後に、国税庁に対して質問を行うことができる。質問は原則として書面により行い、質問内容及び国税庁の回答は、入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。

ホ	入札書類提出期限	平成 26 年 8 月上旬ごろ
へ	開札	平成 26 年 9 月中旬ごろ
ト	契約	平成 26 年 9 月中旬ごろ
チ	引継・準備期間	平成 26 年 9 月下旬ごろ～平成 26 年 10 月末
リ	事業開始	平成 26 年 11 月

(2) 入札実施手続

イ 入札の単位

入札は国税庁が実施し、東京国税局電話相談センター分及び関東信越国税局電話相談センター分を合わせ、これを一の入札単位として実施する。

ロ 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札価格を記載した書類（以下「入札書」という。）及び総合評価のための事業運営の具体的な方法、公共サービスの質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）を提出すること。

ハ 入札書の内容

入札参加者が提出する入札書に記載する金額は、本委託業務に要する一切の諸経費の 108 分の 100 に相当する金額を記載することとする。

ニ 企画書の内容

企画書には別紙 5 の「委託業務を実施する者を決定するための評価の基準」に示した各要求項目に対する提案を具体的に記載すること。

ホ 企画書の添付資料の内容

企画書には次の資料を添付するものとする。

(イ) 企画書の内容の概要に関する資料

別紙 6 に定める様式により、提案内容を要約した「提案内容整理表」を作成すること。

(ロ) 民間事業者に関する資料

A 民間事業者の概要に関する資料

B 企画書の記載内容を証する資料

C 上記 4（4）の平成 25・26・27 年度財務省競争参加資格審査（全省庁統一参加資格）の格付けがされている者であることを証する書類

(ハ) 法 15 条において準用する法第 10 条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類

へ 入札の無効

本実施要項に示した競争参加資格のない者、別に定める入札説明書の入札条件に違反した者又は入札参加書に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書類は無効とする。

ト 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

チ 代理人による入札

(イ) 代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印（外国人の署名を含む。）するとともに、入札書提出期限までに委任状を提出しなければならない。

(ロ) 入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

6 委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

委託業務を実施する者（この項において「落札者」という。）の決定は、総合評価方式によるものとする。なお、評価においては、外部有識者による審査も行うこととする。

(1) 評価の内容

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、委託業務の目的に沿った実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、効果的なものであるか（加点項目審査）について行う。

イ 必須項目審査

必須項目審査においては、入札参加者が企画書に記載した内容が、次の（イ）から（ハ）までの必須項目（最低限の要求項目）を満たしていることを確認する。すべて満たす場合は合格として基礎点（100点）を与え、1つでも満たしていない場合は失格とする。

(イ) 業務処理体制について

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。

なお、その一部について再委託により配置する場合は、その旨及び再委託範囲等を記載すること（下記9（3）チ（ロ）参照）。

(ロ) 管理体制について

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(注1)及びスーパーバイザー(注2)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

(注1)「総括責任者」とは、受託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、当庁等（国税庁、東京国税局及び関東信越国税局をいう。以下同じ。）の職員との連絡・調整を行う責任者をいう（以下同じ。）。

(注2)「スーパーバイザー」とは、総括責任者を補佐し、オペレーターの指導等を行う者をいう（以下「SV」という。）。

(ハ) 研修体制について

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）

ロ 加点項目審査（提案内容の効果期待性を審査）【加算点：最高100点】

イで合格となった企画書の内容について、さらに次の（イ）から（ハ）までの加点項目について、委託業務の目的及び内容に照らし、具体的かつ効果的な実施が期待されるかという観点から審査を行う。

具体的には、各評価者は次の採点基準により採点を行い、得点については、各評価者の付与した評価点の算術平均に重要度に応じた加重を乗じた値とする。

採点基準	評価点
非常に優れている	5点
優れている	3点
標準的・普通	1点
記載なし又は効果が期待できない	0点

(イ) 業務処理体制に関する提案

- A 適切な接遇を行うための体制や電話相談を受けるまでの待ち時間及び電話相談に対する適切な応答に要する時間の短縮などサービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- B 電話相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び委託業務遂行に必要な税知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- C 不測の事態に備えた人員補助体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

(ロ) 研修計画についての提案

次の事項に関する委託業務の開始前におけるスキルアップのための研修計画が具

体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

- 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
- C コンプライアンス・セキュリティ管理
- D マネジメント能力（対象は総括責任者及びS V）

(ハ) 自己モニタリングの実施についての提案

過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、

- A 自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- B 自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- C 業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

(2) 落札者の決定等

イ 必須項目審査により得られた基礎点（100点）と加点項目審査により得られた加算点（最高100点）の合計点を入札価格（予決令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であるものに限る。）で除して得た数値が最も高い者を落札者とする。

ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、各評価項目の得点の合計を当該入札者の入札金額で除して得た数値の最も高い者を落札者とすることがある。

ロ 落札者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札参加者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札参加者又はその代理人が直接くじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

ハ 落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の氏名若しくは名称、落札金額、落札者の決定理由等について公表するものとする。

ニ 入札参加者又は代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。

7 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙7-1ないし7-7のとおり。

8 受託事業者に使用させることができる施設・設備・物品

(1) 委託業務を実施するために必要な施設及び設備（別紙7-2の3に掲げる施設及び設備）については、これを使用することができる。

ただし、施設等を改修又は改造して業務を行う場合には、あらかじめ当庁等の承認を得るものとし、改修等のために必要となる費用及び委託終了時の原状回復に要する費用は受託事業者の負担とする。

(2) 委託事業を実施するために必要な次に掲げる物品等については、国税庁が用意する物品等を使用する。

イ 電話回線及び電話機（ヘッドセットを含む。26台を上限とする。）

ロ 電話交換機設備

ハ 電話受信管理用パソコン1台

ニ プリンター1台

(注) その他業務処理に必要と認められる物品（机、いす等）は、受託事業者が調達する。

(3) 使用が認められた施設、設備及び物品等については善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

また、受託事業者の責めに帰すべき事由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。

9 受託事業者が委託業務を実施するに当たり当庁等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により受託事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

イ 報告事項

(イ) 受託事業者は、毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作成し、翌開庁日に当庁等に提出しなければならない。業務報告書の様式は別紙8のとおり（なお、報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。

(ロ) 受託事業者は、毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに当庁等に提出しなければならない。事業報告書の様式は別紙9のとおり（なお、報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。

(ハ) 受託事業者は、毎月の業務処理件数等統計表を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに当庁等に提出しなければならない。統計表の様式は別紙10のとおり。

(ニ) 受託事業者は各年度の委託業務が終了したときは、終了の日から1か月以内に、委託業務に係る収支計算書及び実施に要した経費に関する報告書を国税庁に提出しなければならない。

(ホ) 国税庁は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めると

きは、受託事業者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は国税庁の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。

立入検査をする国税庁の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を受託事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

ロ 指示

国税庁は、上記2(5)に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(2) 秘密の保持等

イ 個人情報の取扱い等

(イ) 受託事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

A 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。

B 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務に従事する職員に対して研修を実施すること。

(ロ) 受託事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。

A 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項

B 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項

C 個人情報の取扱いに関する責任者及び委託業務に従事する職員の役割及び責任に関する事項

D 個人情報の取扱いに関する規定に違反した委託業務に従事する職員に対する処分に関する事項

(ハ) 上記(イ)及び(ロ)については、受託事業者が委託業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

(ニ) 情報セキュリティに関する事故が発生した場合は、速やかに当庁等に報告し、今後の対応方針について協議を行う。

ロ 秘密の保持

(イ) 受託事業者は、委託業務に関して当庁等が開示した情報等(公知の事実等を除く。)及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏洩してはならないものとし、そのための必要な措置を講ずることとする。

(ロ) 受託事業者(その者が法人である場合にあっては、その役員)若しくはその職員その他の委託業務に従事する者(以下「受託事業者等」という。)又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

- (ハ) 受託事業者等又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(3) 契約に基づき受託事業者が講ずべき措置

イ 研修及び引継ぎの実施

(イ) 研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、上記6(1)ロ(ロ)に係る研修計画の具体案を策定して、委託業務の開始前に行う研修(電話機操作のOJTを含む。以下この項において同じ。)については平成26年9月下旬ごろまでに、委託業務の開始後必要に応じて行う研修(委託業務開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修を含む。以下この項において同じ。)についてはその都度、当庁等に提出し、これに従って、委託する業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。なお、当庁等は、研修計画の策定に当たり、受託事業者に対して必要な助言を行うものとする。

また、当庁等は、委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制等に係る知識の習得の指導、電話機の操作方法等、必要に応じて研修に協力するものとする。

受託事業者は、実施した研修の結果を、委託業務の開始前に行う研修については平成26年10月末までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修については研修実施後速やかに、当庁等に報告しなければならない。

受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者が実施する研修に協力しなければならない。また、業務終了前に当庁等が受託事業者に対し、引継ぎに必要な資料を求めた場合は、受託事業者はこれに応じなければならない。

(ロ) 引継ぎ

総括責任者に対する業務処理上のノウハウの引継ぎは、総括責任者の能力・経験を踏まえた上で、当庁等が行うものとする。

また、受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、当庁等に対し必要な引継ぎをしなければならない。

ロ 委託業務の開始、中止及び終了

(イ) 受託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

(ロ) 受託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ国税庁の承認を得なければならない。なお、受託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合においては、当該月の委託費(毎月、委託費の額の月割りの額を支給)を日割計算にて支給するものとする。

ハ 公正な取扱い

受託事業者は、サービスの提供について、利用者を区分することなく公正に取り扱

わなければならない。

ニ 利用者への勧誘等の禁止

受託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

ホ 委託業務であることの明示

受託事業者は、必要に応じて、利用者に対し、当該業務が国税庁の委託を受けて実施されている旨を明示する。

ヘ 帳簿、書類等

受託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

ト 権利の譲渡等

(イ) 受託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(ロ) 受託事業者は、委託業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(ハ) 受託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ国税庁の承認を得なければならない。

チ 再委託

(イ) 受託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。

(ロ) 受託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則としてあらかじめ企画書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の管理運営の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。

(ハ) 受託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、国税庁の承認を得なければならない。

(ニ) 受託事業者は、再委託をする場合には、受託事業者が国税庁に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し上記9（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴しなければならない。

(ホ) 再委託先は、上記9（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに掲げる事項については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。

リ 委託契約の内容の変更

国税庁及び受託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要があるため、又はやむを得ない事由がある場合等により本委託契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

ヌ 委託契約の解除等

国税庁は、受託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託事業者に対し、委託費の支払を停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、前記により国税庁が契約を解除したときは、受託事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を国税庁に納付するとともに、国税庁との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

(イ) 偽りその他の不正の行為により落札者となったこと。

(ロ) 法第14条第2項第3号又は法第15条において準用する法第10条各号(第11号を除く。)の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。

(ハ) 法第20条第1項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。

(ニ) (ハ)に掲げる場合のほか、法第20条第1項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。

(ホ) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。

(ヘ) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。

(ト) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

(チ) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。

(リ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。

(ヌ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。

ル 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、国税庁と受託事業者で協議する。

10 受託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該受託事業者が負うべき責任に関する事項等

(1) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

イ 国税庁が国家賠償法(昭和22年法律第125号)第1条第1項等に基づき当該第三者

に対する賠償を行ったときは、国税庁は受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国税庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、国税庁が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

- ロ 受託事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国税庁の責めに帰すべき理由が存するときは、当該受託事業者は国税庁に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- (2) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、国税庁に損害を与えた場合には、受託事業者は当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、国税庁の責めに帰すべき理由が存するときは、当該国税庁の過失割合に応じた部分を除く。）。

11 委託業務に係る評価に関する事項

(1) 委託業務の実施状況に関する調査の時期

委託業務の実施状況調査については、内閣総理大臣が行う評価（平成 27 年 5 月～6 月の予定）の時期を踏まえ、平成 26 年度の業務終了時点における状況を調査するものとする。

(2) 調査の実施方法

国税庁は、委託業務が適正かつ確実に履行されたかを定性的に評価するとともに、次の調査項目について、実施状況の調査を行い、数値的な質の維持向上が達成できたかを定量的に評価する。

イ 業務開始日から調査日までの総相談数（すべての相談件数）及び延べ従事者数

ロ 利用者アンケート調査結果（2（5）ロ②の利用者アンケート調査結果を用いる。）

ハ 実施経費

(3) 意見聴取

国税庁は、必要に応じ、受託事業者から意見の聴取を行うことができる。

(4) 外部有識者

国税庁は、委託業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、外部有識者の意見を聞くものとする。

(5) 評価に係る実施状況等の提出

国税庁は、本事業の評価に係る実施状況等について、平成 27 年 5 月を目途に内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）へ提出するものとする。

12 その他委託業務の実施に関し必要な事項

(1) 対象公共サービスの監督上の措置等の監理委員会への報告

国税庁は、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

(2) 当庁等の監督体制

イ 本委託業務の契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

ロ 本委託業務の実施状況に係る監督は、上記 9 (1) により行うこととする。

ハ 本委託業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から情報共有や課題の検討を行うため、受託事業者との間で、必要に応じて随時打合せを行うこととする。

ニ 当庁等は、受託事業者が置いた総括責任者との連絡・調整（受託事業者からの業務処理上の質問に対する対応を含む。）を行う職員（委託元責任者）を置くものとする。

(3) 受託事業者の責務等

イ 本委託業務に従事する者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法第 25 条第 2 項の規定により公務に従事する職員とみなされる。

ロ 受託事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 25 条及び第 26 条により、会計検査院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国税庁を通じて、資料・報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

ハ 次のいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により 30 万円以下の罰金に処せられる。

(イ) 法 26 条第 1 項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をした者

(ロ) 正当な理由なく、法第 27 条第 1 項の規定による指示に違反した者

ニ 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記ハの違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して上記ハの刑が科されることとなる。

ホ 本委託業務に従事する者は、税理士法（昭和 26 年法律第 237 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する「税務相談」を行わないこと。



納税者

税のことについて聞きたい！！

△△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。』

【2番】選択

△△税務署



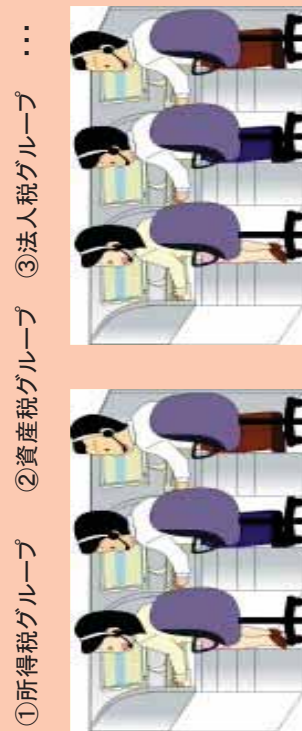
電話交換手

署で回答すべきもの
(署転送)

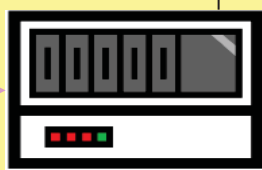
【1番】選択

国 税 局 電 話 相 談 セ ン タ ー

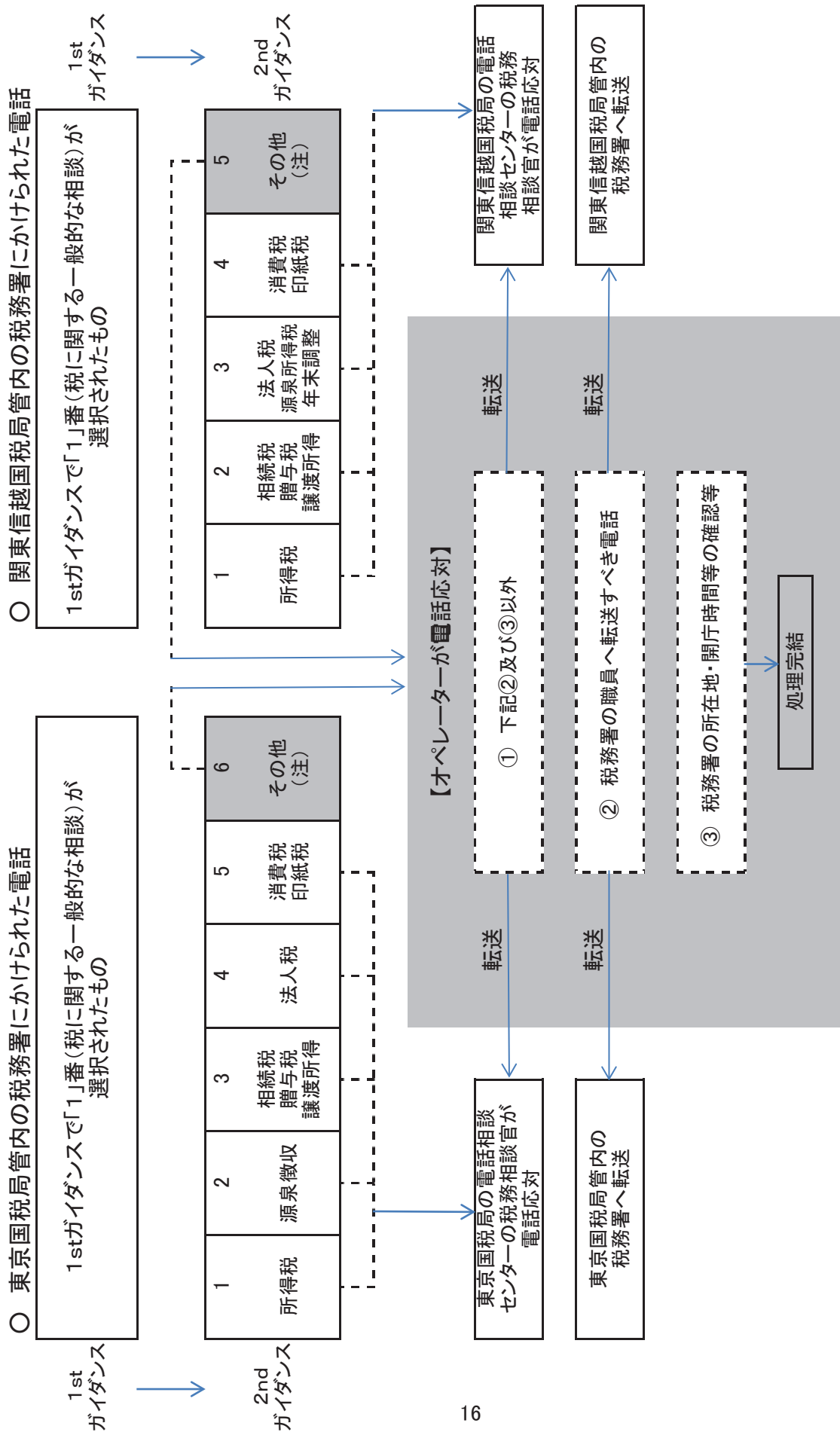
『所得税のお問合せは「1」を』
『資産税のお問合せは「2」を』
『法人税のお問合せは「3」を』
『消費税のお問合せは「4」を』
『その他のお問合せは「5」を』



一般相談



電話交換機 (PBX)



(注)1 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。

2 従来の事業においては、東京国税局電話相談センターに着信した電話のうち「2 源泉徴収」が選択された電話についても本事業の対象としていた。

委託業務の内容

受託事業者が行う具体的事務の内容は、以下のとおりである。

1 委託業務の対象となる電話

(1) 東京国税局電話相談センター

東京国税局管内の税務署に納税者等から電話で寄せられる一般的な問合せ等（1st ガイダンスにおいて納税者等が「1」番を選択した電話）のうち、「その他」（2nd ガイダンスにおいて納税者等が「6」番を選択したもの又は1st ガイダンス若しくは2nd ガイダンスにおいて番号が選択されなかったもの）。

なお、東京国税電話相談センターの「その他」のガイダンスは、「税務署の開庁時間等の問合せやその他の税に関する相談」をその内容としている。

(2) 関東信越国税局電話相談センター

関東信越国税局管内の税務署に納税者等から電話で寄せられる一般的な問合せ等（1st ガイダンスにおいて納税者等が「1」番を選択した電話）のうち、「その他」（2nd ガイダンスにおいて納税者等が「5」番を選択した電話又は1st ガイダンス若しくは2nd ガイダンスにおいて番号が選択されなかったもの）。

なお、関東信越国税局電話相談センターの「その他」のガイダンスは、「税務署の所在地や開庁時間など」をその内容としている。

2 委託業務の内容

本業務においては、オペレーター（以下「OP」という。）、スーパーバイザー（以下「SV」という。）及び総括責任者が次に掲げる業務を行うこととする。

なお、委託業務の実施に当たり、総括責任者は1名以上を、SVは11月、12月は1名以上、1月から3月までは2名以上をそれぞれ配置する。

(1) OPの業務

OPは、次に掲げる業務を行う。

- 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 所轄税務署職員あて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（別添）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）ＳＶの業務

ＳＶは、上記（１）の業務のほか、次に掲げる業務を行う。

イ ＯＰからの質問への対応

ロ 総括責任者が苦情対応時や休憩時間などの際における総括責任者の業務の代行

（３）総括責任者

総括責任者は、次に掲げる業務を行う。

イ 業務の指導・監督等

ＯＰ及びＳＶ（以下「ＯＰ等」という。）の指導・監督、休憩時間の管理並びに苦情対応へのバックアップを行う。

また、総括責任者は必要に応じて当庁等との間で連絡・調整を行うこととし、ＯＰ等に対して当庁等からの連絡事項等を周知するとともに、ＯＰ等からの業務遂行上の疑問点等を取りまとめて、当庁等へ連絡する。

ロ 業務の管理

当庁等が貸与する電話受信管理用パソコンを使用して、ＯＰ等の電話応答の進行状況等を的確に管理する。

ハ 業務の報告

毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作成し、翌開庁日に当庁等に提出する。業務報告書の様式は別紙８のとおり（報告すべき事項については、当庁等と受託事業者との協議により追加することができる。）。

また、上記（１）リに掲げる様式（別添）については、総括責任者が取りまとめて管理する（管理方法等については別途協議する。）。

ニ 苦情発生時等の連絡

業務に関して納税者等からの苦情など所轄税務署に連絡する必要がある場合又は使用設備等の故障等が発生した場合には、速やかに当庁等の委託元責任者（総括責任者との連絡・調整を行う職員として当庁等が指定した職員をいう。）に連絡する。

電話相談日誌

担当名	局名		受信税目等	相 談 内 容	転送先				自己完結	
	東京	関信			税務署	税務相談官	税務署	案内		他案内
対応日	東京	関信	受信税目等	相 談 内 容	相談官転送	税務署転送	自己完結	その他案内	途中切断	合計
1			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
2			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
3			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
4			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
5			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
6			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
7			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
8			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
9			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
10			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
11			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
12			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
13			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
14			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
15			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
16			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
17			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
18			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
19			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						
20			その他・未選択1・未選択2	所得・源泉・資産・法人・消費・その他						

各年 12 月及び 3 月において、オペレーターが電話対応し処理が完結した電話相談について、電話の相手方にアンケートに協力してもらえるかを確認し、協力していただけるとの回答をいただいた方について、以下に掲げる音声ガイダンスによるアンケートを実施する。また、アンケート結果は当庁のシステムにより集計を行う。

アンケート用音声ガイダンス（案）

オペレーターの対応についての皆様のご意見を今後の税務相談事務の参考にさせていただきますので、次のアンケートにご協力ください。該当する番号を押していただくか、ダイヤルしてください。なお、ガイダンスの途中でもご選択いただけます。

対応の親切さ、丁寧さ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

回答の早さ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

回答の分かりやすさ、はいかがでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

実施要綱区分	業務区分	項番	基準評価項目	基準点	加算点	加重	得点	
I 必須項目審査	1 業務処理体制	1	委託業務が遂行可能な業務処理体制となっているか。また、支援体制及び人員補助体制は整っているか。	100	—	—	100	
		2	再委託をする業務がある場合、再委託範囲等は明確に示されているか。		—	—		
	2 管理体制	3	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。)についての体制は整っているか。		—	—		
		4	総括責任者及びSVを定める等、業務従事者の管理体制は整っているか。		—	—		
		5	電話応対に係る接遇、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が採られているか。		—	—		
		6	トラブル時や緊急時の迅速・円滑な対応への体制は整っているか。		—	—		
	3 業務従事者に対する研修体制	7	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計画は策定されているか。		—	—		
		8	接遇・クレーム処理に関する研修計画は策定されているか。		—	—		
		9	コンプライアンス・セキュリティ管理に関する研修計画は策定されているか。		—	—		
		10	総括責任者及びSVに対するマネジメント研修計画は策定されているか。		—	—		
II 加点項目審査	1 業務処理体制に関する提案	11	適切な接遇を行うための体制や電話相談を受けるまでの待ち時間及び電話相談に対する適切な応答に要する時間の短縮など、サービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2.5	12.5	
		12	電話相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び委託業務遂行に必要な税知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		13	不測の事態に備えた人員補助体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2.5	12.5	
	2 研修計画に関する提案	14	税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計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		15	接遇・クレーム処理に関する研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		16	コンプライアンス・セキュリティ管理に関する研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1.5	7.5	
		17	総括責任者及びSVに対するマネジメント研修が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	1.5	7.5	
	3 自己モニタリングの実施に関する提案	過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、						
		18	自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		19	自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
		20	業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	—	0~5	2	10	
合計得点							200	

提案内容整理表

実施 要項 区分	委託業務を実施する者を決定するための評価の基準			提案内容の要約	企画書 該当頁
	業務区分	項番	基準評価項目		

従来の実施状況等（概要）

1 国税局電話相談センターの概要

国税庁では、納税者から寄せられた税に関する電話による一般的な相談について、全国 12 の国税局（国税事務所）に設置した電話相談センターにおいて集中的に受け付けることとし、税務相談官を同センターに集中配置している。

具体的には、税務署に電話をかけてきた納税者が、自動音声案内により「税に関する一般的な相談」を選択すると、その電話はその税務署が属する国税局（国税事務所）の電話相談センターに着信し、電話を受けた同センターでは、集中配置された税務相談官が、原則として、税目別に相談に応じている。

なお、本事業の委託対象の電話相談センターは、東京国税局電話相談センター及び関東信越国税局電話相談センターであり、東京国税局管内の税務署は 84、関東信越国税局の税務署は 63 である。

2 従来の実施状況

(1) 平成 23 年 11 月から平成 24 年 3 月まで及び平成 24 年 11 月から平成 25 年 3 月までの各期間

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、自動音声案内の振り分け機能により「源泉所得税」（東京国税局電話相談センターにおいて各年 11 月から 12 月までに着信したものに限る。）及び「その他」（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。）に着信した電話について、オペレーターによる相談等対応業務を行った。

(2) 平成 25 年 11 月から平成 26 年 3 月までの期間

上記（1）と同様に、オペレーターによる相談等対応業務を行った。

なお、関東信越国税局電話相談センターの「その他」については、税目を選択する 2nd ガイダンスの内容を「税務署の所在地や開庁時間など」として行った。

(注) 平成 26 年 11 月から開始する本委託業務においては、東京国税局電話相談センターの「源泉所得税」を対象業務から除き、東京国税局及び関東信越国税局の電話相談センターの「その他」（関東信越国税局電話相談センターの「その他」にあつては、2nd ガイダンスの内容を「税務署の所在地や開庁時間など」としたものを。）を対象として実施することとしている。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			(単位:千円)		
区 分		平成23年度	平成24年度	平成25年度	
人件費	常勤職員	0	0	0	
	非常勤職員	0	0	0	
物件費		0	0	0	
委託費等	委託費定額部分	22,898	22,898	22,898	
	成果報酬等	0	0	0	
	旅費その他	0	0	0	
計(a)		22,898	22,898	22,898	
参考値	減価償却費	0	0	0	
	退職給付費用	0	0	0	
(b)	間接部門費	0	0	0	
(a)+(b)		22,898	22,898	22,898	
(注記事項) 委託費には、受託事業者との契約金額(消費税及び地方消費税の額を除きます。)を記載しています。					
2 従来の実施に要した人員			(単位:人)		
区 分		平成23年度	平成24年度	平成25年度	
実施期間計		1,664	内313 1,765	内513 1,781	
	11月	364	内 85 450	内 98 429	
	12月	420	内 70 399	内 98 381	
	1月	278	内 53 294	内102 343	
	2月	296	内 48 313	内110 301	
	3月	306	内 57 309	内105 327	
(注記事項) 1 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ません。 2 各欄の内書は、ショートタイム勤務者の数です。					
(業務従事者に求められる知識・経験等) ・委託業務遂行に必要な税知識及び税務相談体制に関する知識 ・法定調書の提出先及び提出期限に関する知識 ・税務署の所在地及び管轄区域等に関する知識 ・税務署の開庁日、開庁時間及び相談受付時間等に関する知識 ・確定申告期間に関する知識 ・確定申告相談会場等に関する知識 ・確定申告に必要な書類に関する知識					
(業務の繁閑の状況とその対応) ・電話相談センターは11月から繁忙期に入りますが、特に、1月から3月までの期間は所得税等の確定申告に関する問合せなどが多数寄せられることから、極めて繁忙な時期です。					

3 従来の実施に要した施設及び設備

【施設】

施設名称：東京国税局税務相談室(神田センター)
 使用場所：上野合同庁舎 台東区池之端1-2-22
 使用面積：上野合同庁舎5階事務室(114.48㎡)

【設備】

電話機、電話回線、統計管理用パソコン、その他業務に必要と認められる設備一式

(注記事項)

電話機(26台を上限とする。)、電話回線、統計管理用パソコン1台及びプリンター1台は国税庁で用意した物品等を使用してもらいますが、業務実施に必要な机、いす等は、受託事業者において準備する必要があります。

4 従来の実施における目的の達成の程度

- (1) 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。

区 分	平成23年度	平成24年度	平成25年度
11月	90.8%	93.6%	97.2%
12月	94.1%	92.9%	98.6%
1月	92.8%	96.7%	96.2%
2月	92.1%	98.5%	94.8%
3月	93.5%	96.8%	96.8%
実施期間計	92.6%	95.5%	96.9%

- (2) 利用者アンケートにおいて、「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。

(平成23年度)

項 目	良い	やや良い	普通	その他	合計	上位割合
	件	件	件	件	件	%
対応の親切さ・丁寧さ	167	18	36	40	261	84.7
回答の早さ	164	25	25	47	261	82.0
回答の分かりやすさ	161	31	18	51	261	80.5

(注)「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す。

(平成24年度)

項 目	良い	やや良い	普通	その他	合計	上位割合
	件	件	件	件	件	%
対応の親切さ・丁寧さ	162	10	15	37	224	83.5
回答の早さ	142	27	13	42	224	81.3
回答の分かりやすさ	147	26	7	44	224	80.4

(注)「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す。

(平成25年度)

項 目	良い	やや良い	普通	その他	合計	上位割合
	件	件	件	件	件	%
対応の親切さ・丁寧さ	116	24	23	32	195	83.6
回答の早さ	111	28	20	36	195	81.5
回答の分かりやすさ	112	25	22	36	195	81.5

(注)「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す。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法 : 別紙1及び2のとおり。
従来の実務実施における取扱量に関する情報 : 別紙7-3~5のとおり。
東京国税局及び関東信越国税局の機構図 : 別紙7-6のとおり。

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

・納税者等からの電話への最初の窓口であり、その対応の適否が税務行政の信頼性確保に大きな影響を及ぼすものであることから、特に次の点に留意する必要があります。

- ① 納税者等からかかってくる電話に対して親切・丁寧に対応する。
- ② オペレーター自身で回答すべき内容か税務相談官や税務署に転送すべき内容かを迅速・的確に判断して対応する。
- ③ 税務相談官や税務署への転送に当たっては、たらい回しとならないよう的確に対応する。

(受託事業者からの効率的な事業実施のための提案内容)

受託事業においては、効率的な事業実施のため、次のような改善策を講じました。

- ① 昼休み時間帯前後の要員の手当てを充実させるため、平成24年度から、ショートタイム勤務者を新たに設けた。
- ② 当日に欠勤者が生じた場合の要員の手当てのため、平成25年1月から、あらかじめ欠勤者を見込んで配置要員を計画し、欠勤者が発生しても想定の範囲内であれば、業務に支障を与えないよう業務を実施した。

(その他)

平成25年11月から、税目を選択する2ndガイダンスの内容を、別紙7-7のとおり、変更している。

○ 委託業務の対象とした電話の着信本数(平成23年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税 ①	その他 (注) ②	月計 ③(①+②)	稼働日数 ④	1日平均 ③/④
東京国税局	23.11	42,278	21,549	63,827	20	3,191
	23.12	36,157	21,287	57,444	19	3,023
	24.1	—	29,240	29,240	19	1,539
	24.2	—	41,108	41,108	21	1,958
	24.3	—	34,928	34,928	21	1,663
関東信越国税局	23.11	—	10,776	10,776	20	539
	23.12	—	10,530	10,530	19	554
	24.1	—	12,380	12,380	19	652
	24.2	—	17,766	17,766	21	846
	24.3	—	17,599	17,599	21	838
2局計	23.11	42,278	32,325	74,603	20	3,730
	23.12	36,157	31,817	67,974	19	3,578
	24.1	—	41,620	41,620	19	2,191
	24.2	—	58,874	58,874	21	2,804
	24.3	—	52,527	52,527	21	2,501
合計		78,435	217,163	295,598	100	2,956

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

○ 委託業務の対象とした電話の着信本数(平成24年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税 ①	その他 (注) ②	月計 ③(①+②)	稼働日数 ④	1日平均 ③/④
東京国税局	24.11	41,357	19,843	61,200	21	2,914
	24.12	34,815	17,235	52,050	19	2,739
	25.1	—	29,439	29,439	19	1,549
	25.2	—	35,837	35,837	19	1,886
	25.3	—	33,198	33,198	20	1,660
関東信越国税局	24.11	—	11,341	11,341	21	540
	24.12	—	10,768	10,768	19	567
	25.1	—	14,292	14,292	19	752
	25.2	—	19,506	19,506	19	1,027
	25.3	—	20,064	20,064	20	1,003
2局計	24.11	41,357	31,184	72,541	21	3,454
	24.12	34,815	28,003	62,818	19	3,306
	25.1	—	43,731	43,731	19	2,302
	25.2	—	55,343	55,343	19	2,913
	25.3	—	53,262	53,262	20	2,663
合計		76,172	211,523	287,695	98	2,936

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

○ 委託業務の対象とした電話の着信本数(平成25年度)

単位(本、日)

国税局名等	年月	源泉所得税	その他	月計	稼働日数	1日平均	
		①	②	③(①+②)		③/④	②/④
東京国税局	25.11	38,031	15,915	53,946	20	2,697	796
	25.12	33,154	15,274	48,428	19	2,549	804
	26.1	—	27,975	27,975	19	1,472	1,472
	26.2	—	32,394	32,394	19	1,705	1,705
	26.3	—	31,966	31,966	20	1,598	1,598
関東信越国税局	25.11	—	2,172	2,172	20	109	109
	25.12	—	1,996	1,996	19	105	105
	26.1	—	1,761	1,761	19	93	93
	26.2	—	2,247	2,247	19	118	118
	26.3	—	3,390	3,390	20	170	170
2局計	25.11	38,031	18,087	56,118	20	2,806	904
	25.12	33,154	17,270	50,424	19	2,654	909
	26.1	—	29,736	29,736	19	1,565	1,565
	26.2	—	34,641	34,641	19	1,823	1,823
	26.3	—	35,356	35,356	20	1,768	1,768
合計		71,185	135,090	206,275	97	2,127	1,393

(注)1 「その他」には、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。

2 平成25年11月から、「その他」のガイダンスの内容を次のとおり変更している(詳細は別紙7-7のとおりである。)

- ① 東京国税局電話相談センター
変更前:「その他の税に関するご相談」
変更後:「税務署の開庁時間等のお問合せやその他の税に関するご相談」
- ② 関東信越国税局電話相談センター
変更前:「その他ご不明の場合」
変更後:「税務署の所在地や開庁時間など」

3 平成26年度からの事業においては、委託対象業務を「その他」のみとすることとしており、平成25年度における「その他」の1日平均着信本数は「②/④」の各欄のとおりである。

○ 電話相談本数の日別データ(平成25年11月)

単位(本)

月日	東京国税局			関東信越 国税局	合計
	源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
11月1日 (金)	1,046	675	1,721	79	1,800
11月5日 (火)	1,628	925	2,553	105	2,658
11月6日 (水)	1,692	722	2,414	112	2,526
11月7日 (木)	1,613	784	2,397	127	2,524
11月8日 (金)	1,660	787	2,447	112	2,559
11月11日 (月)	2,076	873	2,949	137	3,086
11月12日 (火)	1,833	763	2,596	99	2,695
11月13日 (水)	1,899	743	2,642	120	2,762
11月14日 (木)	1,901	710	2,611	75	2,686
11月15日 (金)	1,797	766	2,563	86	2,649
11月18日 (月)	2,260	925	3,185	110	3,295
11月19日 (火)	2,099	767	2,866	108	2,974
11月20日 (水)	1,989	767	2,756	115	2,871
11月21日 (木)	2,032	831	2,863	108	2,971
11月22日 (金)	1,848	730	2,578	110	2,688
11月25日 (月)	2,240	913	3,153	128	3,281
11月26日 (火)	2,160	821	2,981	115	3,096
11月27日 (水)	2,124	790	2,914	105	3,019
11月28日 (木)	2,188	815	3,003	104	3,107
11月29日 (金)	1,946	808	2,754	117	2,871
合計	38,031	15,915	53,946	2,172	56,118

(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。

○ 電話相談本数の日別データ(平成25年12月)

単位(本)

月日	東京国税局			関東信越 国税局	合計
	源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
12月2日 (月)	1,960	841	2,801	121	2,922
12月3日 (火)	1,940	719	2,659	92	2,751
12月4日 (水)	2,007	740	2,747	114	2,861
12月5日 (木)	1,803	690	2,493	85	2,578
12月6日 (金)	1,840	779	2,619	107	2,726
12月9日 (月)	2,018	924	2,942	127	3,069
12月10日 (火)	1,937	845	2,782	89	2,871
12月11日 (水)	1,825	791	2,616	110	2,726
12月12日 (木)	1,855	787	2,642	126	2,768
12月13日 (金)	1,788	800	2,588	96	2,684
12月16日 (月)	1,864	943	2,807	120	2,927
12月17日 (火)	1,781	760	2,541	92	2,633
12月18日 (水)	1,713	792	2,505	89	2,594
12月19日 (木)	1,689	790	2,479	109	2,588
12月20日 (金)	1,425	800	2,225	102	2,327
12月24日 (火)	1,584	791	2,375	104	2,479
12月25日 (水)	1,487	900	2,387	115	2,502
12月26日 (木)	1,397	822	2,219	97	2,316
12月27日 (金)	1,241	760	2,001	101	2,102
合計	33,154	15,274	48,428	1,996	50,424

(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。

○ 電話相談本数の日別データ(平成26年1月)

単位(本)

月日	東京国税局			関東信越 国税局	合計
	源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
1月6日 (月)	—	1,307	1,307	155	1,462
1月7日 (火)	—	1,231	1,231	123	1,354
1月8日 (水)	—	1,085	1,085	101	1,186
1月9日 (木)	—	1,178	1,178	121	1,299
1月10日 (金)	—	1,118	1,118	115	1,233
1月14日 (火)	—	1,509	1,509	134	1,643
1月15日 (水)	—	1,475	1,475	133	1,608
1月16日 (木)	—	1,386	1,386	57	1,443
1月17日 (金)	—	1,487	1,487	65	1,552
1月20日 (月)	—	1,686	1,686	82	1,768
1月21日 (火)	—	1,435	1,435	61	1,496
1月22日 (水)	—	1,384	1,384	64	1,448
1月23日 (木)	—	1,470	1,470	65	1,535
1月24日 (金)	—	1,550	1,550	68	1,618
1月27日 (月)	—	1,840	1,840	82	1,922
1月28日 (火)	—	1,778	1,778	79	1,857
1月29日 (水)	—	1,676	1,676	81	1,757
1月30日 (木)	—	1,720	1,720	82	1,802
1月31日 (金)	—	1,660	1,660	93	1,753
合計	—	27,975	27,975	1,761	29,736

(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。

○ 電話相談本数の日別データ(平成26年2月)

単位(本)

月日		東京国税局			関東信越 国税局	合計
		源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
2月3日	(月)	—	2,005	2,005	123	2,128
2月4日	(火)	—	1,746	1,746	97	1,843
2月5日	(水)	—	1,628	1,628	112	1,740
2月6日	(木)	—	1,556	1,556	118	1,674
2月7日	(金)	—	1,453	1,453	79	1,532
2月10日	(月)	—	1,798	1,798	138	1,936
2月12日	(水)	—	1,863	1,863	118	1,981
2月13日	(木)	—	1,620	1,620	120	1,740
2月14日	(金)	—	1,375	1,375	94	1,469
2月17日	(月)	—	2,070	2,070	114	2,184
2月18日	(火)	—	1,754	1,754	141	1,895
2月19日	(水)	—	1,698	1,698	130	1,828
2月20日	(木)	—	1,591	1,591	117	1,708
2月21日	(金)	—	1,570	1,570	133	1,703
2月24日	(月)	—	2,009	2,009	138	2,147
2月25日	(火)	—	1,749	1,749	117	1,866
2月26日	(水)	—	1,714	1,714	126	1,840
2月27日	(木)	—	1,606	1,606	109	1,715
2月28日	(金)	—	1,589	1,589	123	1,712
合計		—	32,394	32,394	2,247	34,641

(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。

○ 電話相談本数の日別データ(平成26年3月)

単位(本)

月日	東京国税局			関東信越 国税局	合計
	源泉所得税	その他(注)	小計	その他(注)	
3月3日 (月)	—	1,995	1,995	95	2,090
3月4日 (火)	—	1,833	1,833	124	1,957
3月5日 (水)	—	1,854	1,854	117	1,971
3月6日 (木)	—	1,761	1,761	154	1,915
3月7日 (金)	—	1,794	1,794	157	1,951
3月10日 (月)	—	2,338	2,338	186	2,524
3月11日 (火)	—	2,151	2,151	166	2,317
3月12日 (水)	—	2,100	2,100	178	2,278
3月13日 (木)	—	1,993	1,993	165	2,158
3月14日 (金)	—	1,936	1,936	176	2,112
3月17日 (月)	—	1,988	1,988	192	2,180
3月18日 (火)	—	1,344	1,344	255	1,599
3月19日 (水)	—	1,051	1,051	170	1,221
3月20日 (木)	—	1,111	1,111	178	1,289
3月24日 (月)	—	1,407	1,407	250	1,657
3月25日 (火)	—	1,062	1,062	157	1,219
3月26日 (水)	—	1,039	1,039	182	1,221
3月27日 (木)	—	1,023	1,023	149	1,172
3月28日 (金)	—	1,089	1,089	152	1,241
3月31日 (月)	—	1,097	1,097	187	1,284
合計	—	31,966	31,966	3,390	35,356

(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。

○電話相談本数の時間帯別受信状況、従事者の状況

(単位:本、%、人)

時間帯	委託対象着信本数		従事人員
		構成比	
8時40分～9時台	397	15.7	17
10時台	348	13.8	19
11時台	279	11.1	14
12時台	203	8.0	15
13時台	315	12.5	15
14時台	281	11.1	15
15時台	333	13.2	14
16時台	368	14.6	14
合計	2,524	100.0	—

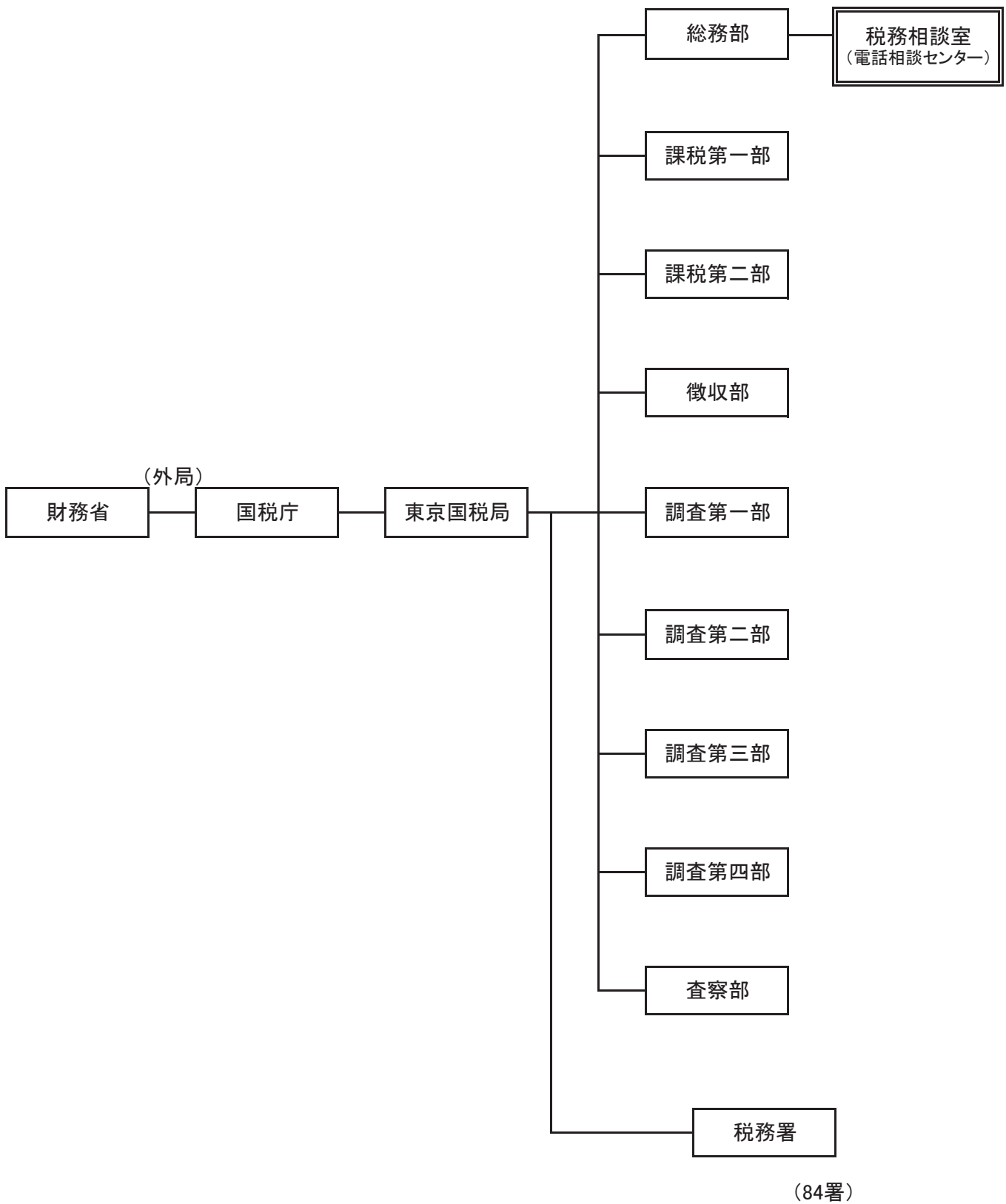
(注)1 平成26年3月のサンプル日(10日(月))の状況を示したものである。

なお、同日の委託対象業務は、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2ndガイダンスで「その他」が選択されたもの(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。)である。

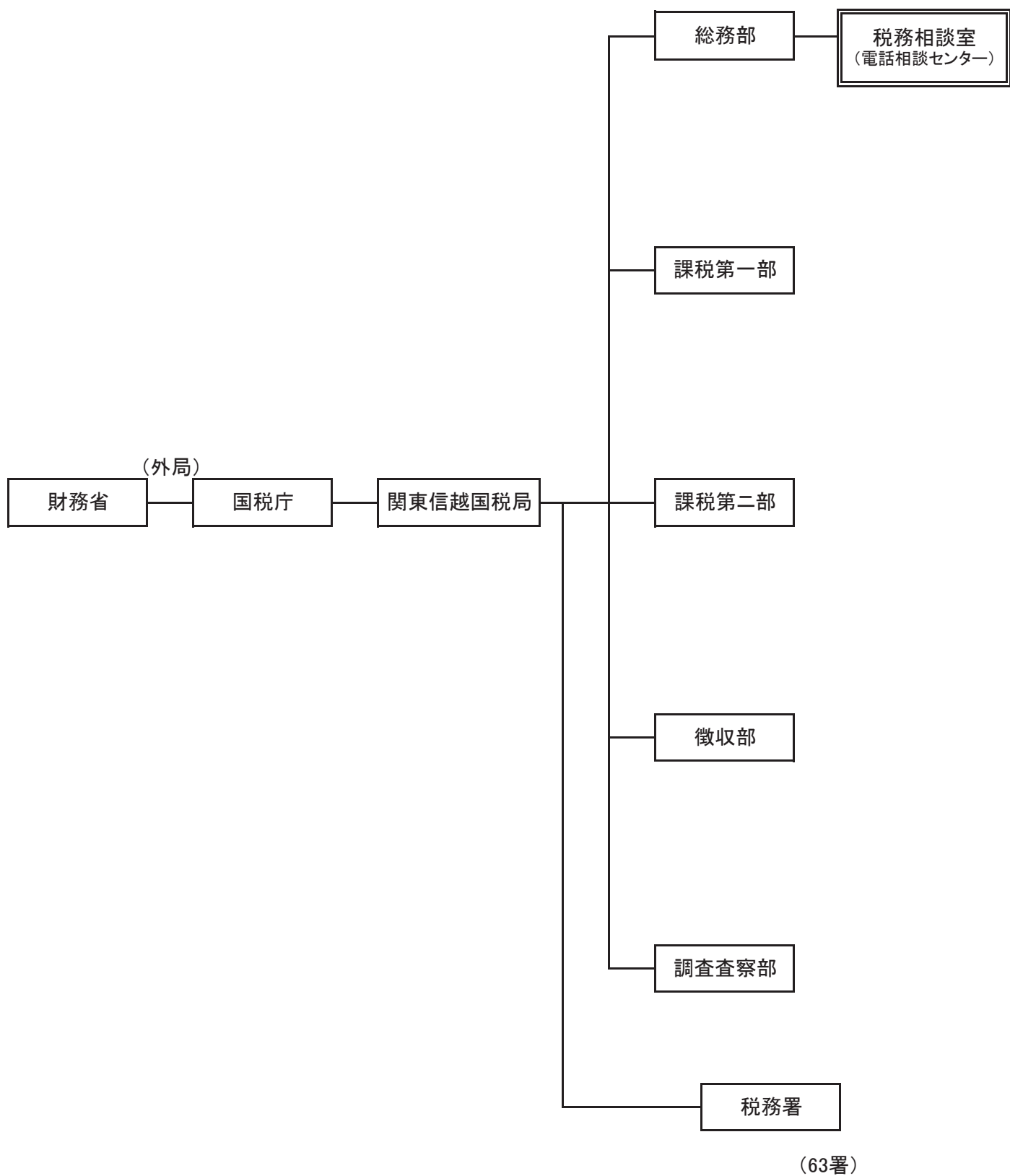
2 「従事人員」には、総括責任者(1名)及びSV(3名)を含まない。

(東京国税局機構図)

別紙7-6



(関東信越国税局機構図)



平成25年11月改訂後のガイダンス

区 分	東京	関東信越
1ST	自動音声によりご案内いたしますので、恐れいりますが、このまま電話を切らずに、ご用件の番号を選択してください。 東日本大震災に関する国税のご質問やご相談は「0」を その他の国の税に関する一般的なご相談の方は、国税局電話相談センターにお繋ぎいたしますので「1」を 税務署からのお尋ねや納付に関することなど税務署にご用の方は「2」を この案内をもう一度お聞きになりたい場合は「9」を選択してください。	東日本大震災に関する国税のご質問やご相談は「0」を その他の税金のご相談は電話相談センターにお繋ぎいたしますので「1」を 税務署からのお尋ねや納付に関する相談、又は職員にご用の方は「2」を 押してください。
	番号が認識できませんでしたので、番号を押す前にコメ印を押してから選択してください。 東日本大震災に関する国税のご質問やご相談は「0」を その他の国の税に関する一般的なご相談の方は国税局電話相談センターにお繋ぎいたしますので「1」を 税務署からのお尋ねや納付に関することなど税務署にご用の方は「2」を この案内をもう一度お聞きになりたい場合は「9」を選択してください。	番号を確認できませんでしたので、もう一度ご案内いたします。 東日本大震災に関する国税のご質問やご相談は「0」を その他の税金のご相談は電話相談センターにお繋ぎいたしますので「1」を 税務署からのお尋ねや納付に関する相談、又は職員にご用の方は「2」を 押してください。
	番号が認識できませんでしたので、東京国税局電話相談センターにお繋ぎいたします。	番号を確認できませんでしたので、電話相談センターにお繋ぎいたします。
2ND	これから税金の種類ごとに6つの番号を御案内いたしますので、御希望の番号を選択してください。なお、案内の途中でも選択できます。 個人の方の年金、給与、事業などの所得税については「1」を 給与の支払いや年末調整などの源泉徴収については「2」を 個人の方で、土地や株式を売却した方や相続税、贈与税、財産評価については「3」を 法人税については「4」を 改正消費税を含む消費税や印紙税については「5」を 税務署の開庁時間等のお問い合わせやその他の税に関するご相談は「6」を この案内をもう一度お聞きになりたい場合は、「9」を選択してください。	これから税金の種類ごとに5つの番号をご案内いたしますので、ご相談されたい内容の番号を選択してください。案内の途中でも番号を押すことができます。 年金、給与、事業などの「所得税」については「1」を 相続税、贈与税、個人の方が土地、建物、株式等を売却した場合は「2」を 法人税、源泉所得税、年末調整については「3」を 改正消費税を含む消費税、印紙税やその他の税については「4」を その他ご不明の場合には「5」を税務署の所在地や開庁時間などは「5」を 押してください。
	番号が認識できませんでしたので、もう一度ご案内いたします。 これから税金の種類ごとに6つの番号を御案内いたしますので、御希望の番号を選択してください。なお、案内の途中でも選択できます。 個人の方の年金、給与、事業などの所得税については「1」を 給与の支払いや年末調整などの源泉徴収については「2」を 個人の方で、土地や株式を売却した方や相続税、贈与税、財産評価については「3」を 法人税については「4」を 改正消費税を含む消費税や印紙税については「5」を 税務署の開庁時間等のお問合せやその他の税に関するご相談は「6」を選択してください。	番号が認識できませんでした。もう一度ご案内いたします。 これから税金の種類ごとに5つの番号をご案内いたしますので、ご相談されたい内容の番号を選択してください。案内の途中でも番号を押すことができます。 年金、給与、事業などの「所得税」については「1」を 相続税、贈与税、個人の方が土地、建物、株式等を売却した場合は「2」を 法人税、源泉所得税、年末調整については「3」を 改正消費税を含む消費税、印紙税やその他の税については「4」を 税務署の所在地や開庁時間などは「5」を 押してください。
	番号が認識できませんでしたので、その他の6番として担当にお繋ぎいたします。	番号を確認できませんでしたので、ご不明の5番としてお繋ぎします。「5番」にお繋ぎいたします。

(注) 抹消し、または、下線を付した部分が、平成25年11月の改訂部分である。

国税局電話相談センター 業務報告書(日報)

〇〇社 □□□□ 印

1 日付

平成〇年〇月〇日()

2 業務処理体制

時 間	9	10	11	12	13	14	15	16	17
業務従事者数(総数)	←————— 25 —————→								
うち総括責任者及びSVの数	←————— 3 —————→								

3 業務処理件数

国税局	税務相談官へ転送した件数	税務署へ転送した件数	処理完結件数	合 計
東 京				
関東信越				
合 計				

4 特記事項

(1)オペレーターの応対等に関する苦情

有(〇件)・無	
事案の概要 及び対応結果	

(2)その他の特記事項

--

国税局電話相談センター 業務報告書(月報)

〇〇社 代表取締役△△△△ 印

報告書作成者□□□□ 印

1 業務実施期間

平成〇年〇月〇日～平成〇年〇月〇日

2 要求水準を満たしていない事項及びそれに対する業務従事者への指導等の措置

--

3 国税庁税務相談官、東京国税局税務相談室及び関東信越国税局税務相談室からの改善指示事項及びそれに対する業務従事者への指導等の措置

--

4 国税庁税務相談官、東京国税局税務相談室及び関東信越国税局税務相談室への業務改善提案等

--

5 その他の特記事項

--

国税局電話相談センター 業務処理件数等統計表(平成○年○月分)

〇〇社 代表取締役△△△△ 印

報告書作成者□□□□ 印

1 相談件数

国税局	税務相談官へ転送した件数	税務署へ転送した件数	処理完結件数	合計
東京				
関東信越				
合計				

2 オペレーターの対応等に関する苦情件数

苦情件数