

政策評価にかかる利用者満足度調査

平成 18 年度 調査結果報告書

平成 19 年 3 月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

Mitsubishi UFJ Research and Consulting Co., Ltd.

はじめに

平成 13 年 12 月 28 日閣議決定『政策評価に関する基本方針』においては、「政策評価の結果を始めとする政策評価に関する一連の情報を公表することにより、政策の不断の見直しや改善につなげること」や「国民本位の効率的で質の高い行政や国民的視点に立った成果重視の行政」を実現することを、政策評価の実施に関する基本的な考え方として示している。

財務省の『政策評価に関する基本計画』（平成 17 年 3 月）においては、財務省の行政分野すべてについて「実績評価」（施策毎に達成すべき具体的な目標を設定し、それに対する実績を客観的かつ定量的・定性的に測定可能な指標を用いて達成度を測定）を行うこととされている。

これに基づき、財務省では平成 13 年度から政策評価に際して、関税・税関行政分野の各政策目標に対して実績評価のための指標を設定して評価を行い、その際、実績評価のための指標の一つとして、税関相談、輸出入通関手続、旅具通関手続、広報の 4 つの税関業務について、それぞれ「利用者満足度指標」を設定しており、当該行政分野における業務の見直しや改善、およびそれを通じて国民の満足度をより向上させることを意図している。

利用者満足度の測定に際しては、アンケート調査結果を活用した、より一層の業務の見直しや改善への取組みを可能とするため、それぞれの業務に関する利用者の「満足度」に加え、利用者の目から見た業務の「改善度」および「重点度」を併せて聴取している。また、実績が低下した業務については、不満足者層の不満足状況を生み出していると考えられる要因を明確化している。

本アンケート調査を通じて得られた結果が、今後の税関における業務改善、およびそれを通じた国民の満足度の向上のための一助となることを切に期待する。

平成 19 年 3 月

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング 株式会社

目次

第 1 章	調査の概要	1
1	調査の概要	1
2	調査結果の見方	3
第 2 章	税関相談に関する利用者アンケート調査結果	9
1	調査の概要	9
2	調査結果の概要	15
3	調査結果	17
第 3 章	輸出入通関手続に関する利用者アンケート調査結果	45
1	調査の概要	45
2	調査結果の概要	46
3	調査結果	47
第 4 章	旅具通関手続に関する利用者アンケート調査結果	83
1	調査の概要	83
2	調査結果の概要	86
3	調査結果	88
第 5 章	広報に関する利用者アンケート調査結果	103
1	調査の概要	103
2	調査結果の概要	106
3	調査結果	108

第 1 章

調査の概要

1	調査の概要	1
1.1	実施方法	1
1.2	配布・回収状況	1
1.3	アンケート調査項目	1
1.4	調査票種別と調査結果のまとめの対応	2
1.5	政策評価での活用	2
2	調査結果の見方	3
2.1	設問の基本構造	3
2.2	データ集計方法と結果水準の見方	4
2.2.1	満足度に関する設問	4
2.2.2	改善度・重点度に関する設問	5
2.2.3	満足度と重点度によるクロス・プロット表	6
2.2.4	不満足者層の分析	7

1 調査の概要

1.1 実施方法

対象者層	実施期間	配布方法	回収方法
窓口来訪者	平成 18 年 12 月	窓口配布	窓口・郵送回収
通関業者	平成 18 年 12 月	郵送配布	郵送回収
輸出入者	平成 18 年 12 月	郵送配布	郵送回収
海外渡航者	平成 18 年 12 月	手渡配布 _(1)	郵送回収
税関見学者	平成 18 年 12 月	手渡配布 _(2)	手渡回収 _(2)
講演会参加者	平成 18 年 12 月	手渡配布 _(2)	手渡回収 _(2)

(1) 各国際空港（成田、中部、関西、福岡）の入国時、旅具検査場で配布。

(2) 各税関での見学会・講演会終了後、会場で配布・回収。

1.2 配布・回収状況

対象者層	配布数	回収数	回収率
窓口来訪者	400	228	57.0%
通関業者	1,654	1,295	78.3%
海上貨物通関業者用	1,359	1,066	78.4%
航空貨物通関業者用	295	229	77.6%
輸出入者	836	465	55.6%
海外渡航者	4,500	1,048	23.3%
日本人（日本語）	3,700	955	25.8%
外国人（英語）	800	93	11.6%
税関見学者	457	446	97.6%
講演会参加者	419	365	87.1%

注）回収数は無効票（白票）を除く。

1.3 アンケート調査項目

平成 18 年度	税関相談等に関するアンケート	（窓口来訪者用）
平成 18 年度	税関相談及び通関手続等に関するアンケート	（海上貨物通関業者用）
平成 18 年度	税関相談及び通関手続等に関するアンケート	（航空貨物通関業者用）
平成 18 年度	税関相談及び通関手続等に関するアンケート	（輸出入者用）
平成 18 年度	税関検査に関するアンケート	（海外渡航者用）
平成 18 年度	税関の広報活動に関するアンケート	（税関見学者用）
平成 18 年度	税関の広報活動に関するアンケート	（講演会参加者用）

1.4 調査票種別と調査結果のまとめの対応

対象者層	第2章	第3章	第4章	第5章
	税関相談	輸出入通関 手続	旅具通関 手続	広報
窓口来訪者				
通関業者				
輸出入者				
海外渡航者				
税関見学者				
講演会参加者				

1.5 政策評価での活用

(1) 第2章 税関相談

政策目標 2-5：関税等の適正な賦課及び徴収（「政策目標 5-3 税関手続における利用者満足度の向上」において再掲）

業績指標 2-5- 「税関相談についての利用者満足度」

- ・窓口来訪者および輸出入者による「税関相談・カスタムスアンサー全般」の総合評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

(2) 第3章 輸出入通関手続

政策目標 5-3 税関手続における利用者の利便性の向上

業績指標 5-3- 「輸出入通関における利用者満足度」

- ・輸出入者による「輸出入通関手続全体」の総合評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）
- ・通関業者による「輸出入通関手続全体」の総合評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

参考・モニタリング指標 5-3-11 「輸出入通関制度の認知度」

- ・輸出入者による「適正・迅速通関のための各種制度の認知度」

(3) 第4章 旅具通関手続

政策目標 5-3 税関手続における利用者の利便性の向上

参考・モニタリング指標 5-3-12 「旅具通関に対する利用者の評価」

- ・海外渡航者（日本人・外国人）による「入国の際の検査を中心とした税関検査」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

(4) 第5章 広報

政策目標 5-4 社会悪物品等の密輸阻止

業績目標 5-4-6 「密輸取締り活動に関する認知度」

- ・回答者全体のうち、主な密輸取締り活動9種類中、5種類以上知っている回答者の割合

参考・モニタリング指標 5-4-22 「密輸抑止への効果」

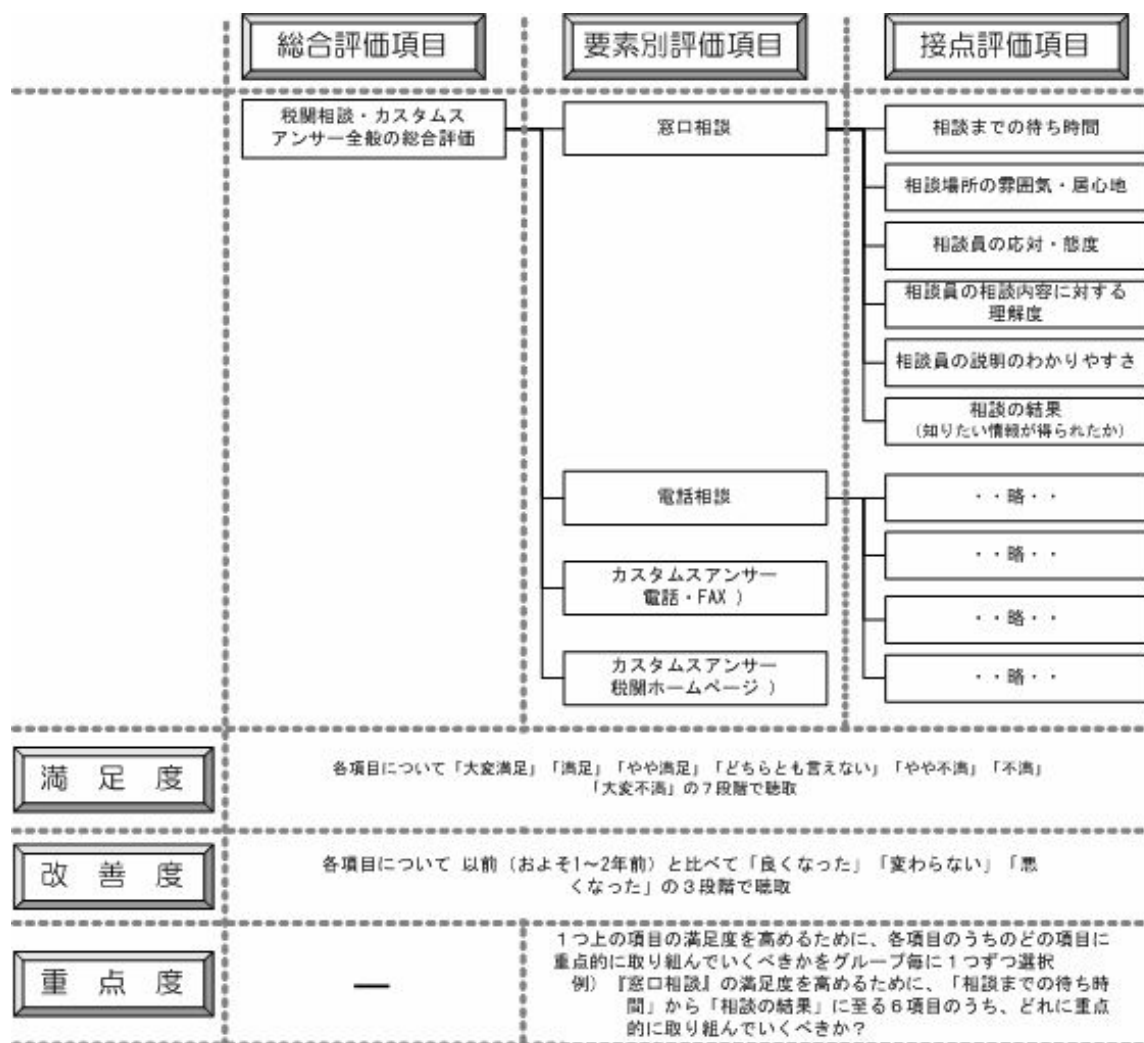
- ・回答者全体による「密輸防止を目的とした広報活動」の評価（7段階評価中、上位2層の占める割合）

2 調査結果の見方

2.1 設問の基本構造

アンケート票で聴取している設問の基本構造は、以下の5種類で構成されている。

- (1) 総合評価項目 … 「税関相談・カスタムスアンサー全般」等に対する総合的な評価を問う設問。
- (2) 要素別評価項目… 上記(1)の総合評価の要因を分解したものであるものに対する評価を問う設問。「窓口相談」「電話相談」「カスタムスアンサー」等。
- (3) 接点評価項目 … 上記(2)の要素別評価の要因をさらに細かく分解し、利用者が直接体験する側面についての評価を問う設問。「相談までの待ち時間」「相談場所の雰囲気・居心地」「相談員の対応・態度」等
- (4) その他の項目 … 上記の「総合 - 要素別 - 接点」という構造には含めずに、利用状況やその評価について問う設問。
- (5) 自由記述 … 要望・意見等の自由な記述を依頼するもの。






2.2 データ集計方法と結果水準の見方

2.2.1 満足度に関する設問

7段階で聴取しており、設問によって「満足・不満足」「役立っている・役立っていない」等のように表現を変えている。

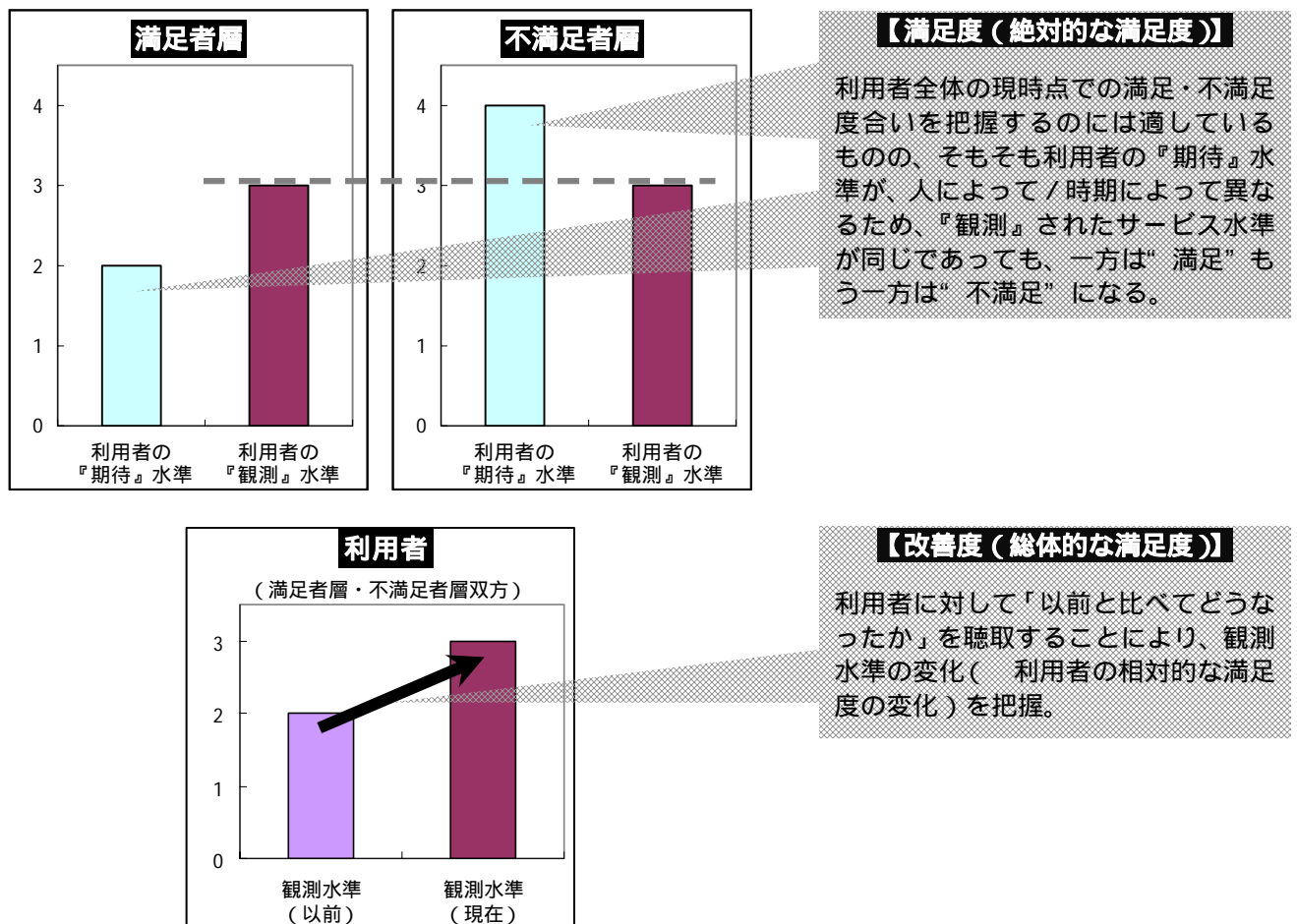
結果のとらえ方は、通常であれば、上位2～3段階をポジティブ評価、下位2～3段階をネガティブ評価ととらえることが多いが、本アンケート調査では、財務省の政策評価の在り方に関する懇談会での意見を踏まえ、上位2段階をポジティブ評価、下位3段階をネガティブ評価としてとらえることにする。

1	2	3	4	5	6	7
大変満足	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	大変不満
						
NS (Net-Satisfaction の略) 満足者層		NN (Net-Neutral の略) 中位層		ND (Net-Dissatisfaction の略) 不満足者層		

2.2.2 改善度・重点度に関する設問

総合評価項目、要素別評価項目、接点評価項目それぞれについて、利用者の視点・立場から見た時の、評価項目に関する『改善度』、および『重点度』を併せて聴取している。

『満足度』は、現時点における利用者の満足の絶対的な度合い（つまり、“現在、利用者全体の %が当該業務に満足している” という形）を把握する上では有効である。しかし、それぞれの利用者による満足・不満足の評価は、個々人が当該評価項目に対してもともと期待しているサービス水準（＝期待水準）と、実際に利用者によって観測・経験されたサービス水準（＝観測水準）との比較によって判断されているものであり、利用者によって、また、その時点時点によって期待水準が異なる可能性が高い。このことから、『満足度』を測定するに際して、“絶対的な満足度”に加えて、利用者が以前（1～2年前を想定）に観測・経験したサービス水準と、現在とを比較した“相対的な満足度”として『改善度』を聴取している。



さらに、利用者の視点・立場から見たときに、どの部分について業務の見直し・改善を重点的に行っていけば、全体としての満足度がより向上するのかを『重点度』の形で聴取することにより、今後の業務の見直しや改善への取組みに関する指針を見いだす際の参考になっている。

2.2.3 満足度と重点度によるクロス・プロット表

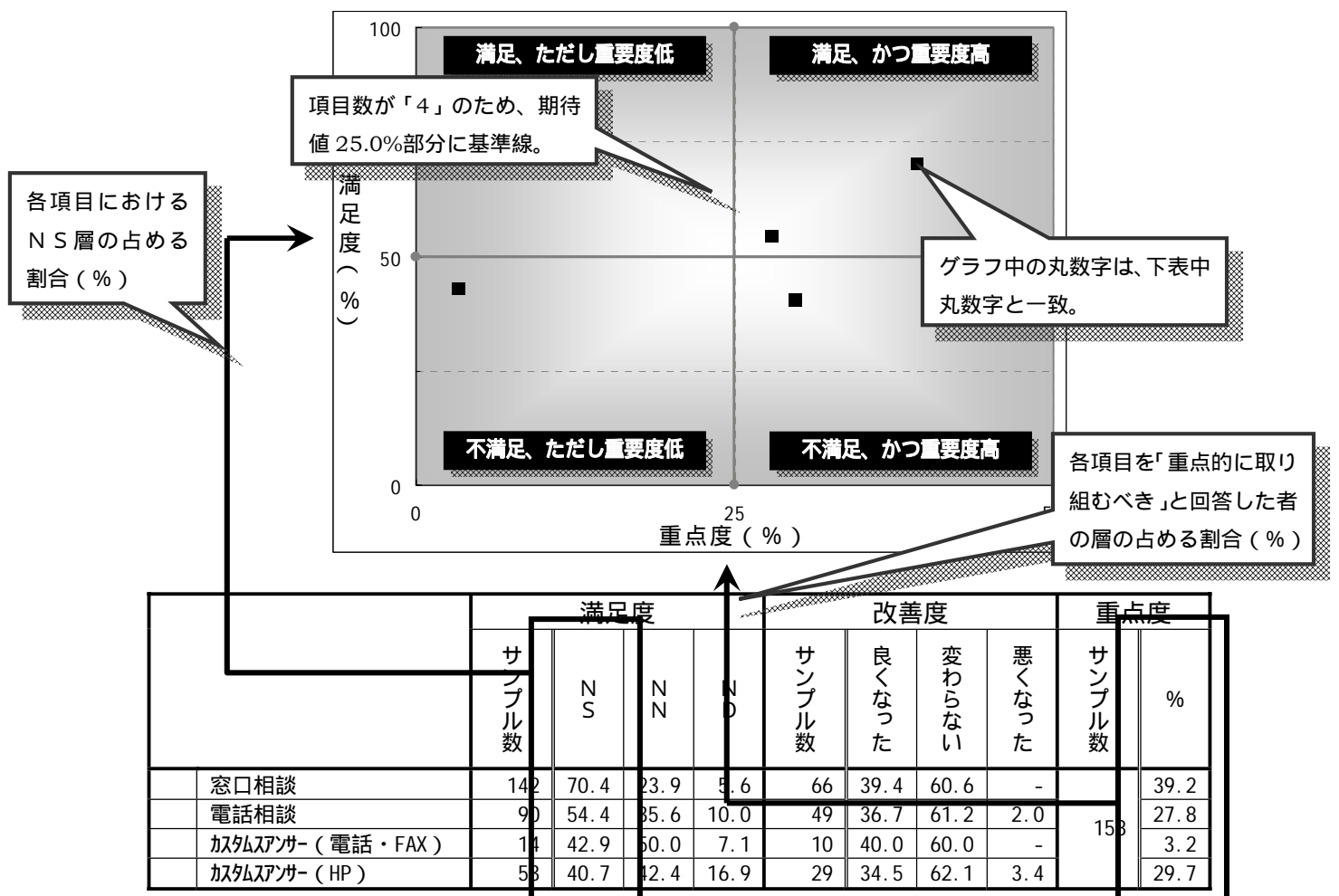
縦軸に要素別評価項目・接点評価項目の満足度（全体に占める NS 層の割合）をとり、横軸にそれぞれの要素別評価項目・接点評価項目の重点度（当該項目を選択した者の割合）をとるマトリクス表を作成することで、今後の業務の見直し・改善を行う上での優先順位を検討する際の参考とする。

満足度 ……利用者の半数（以上・以下）が満足しているという基準として「50%」部分に基準線を引いている。

重点度 ……すべての項目が等しく重要であるとした場合の期待値として基準線を引いている。要素別評価項目・接点評価項目の数によってそれぞれ異なる。

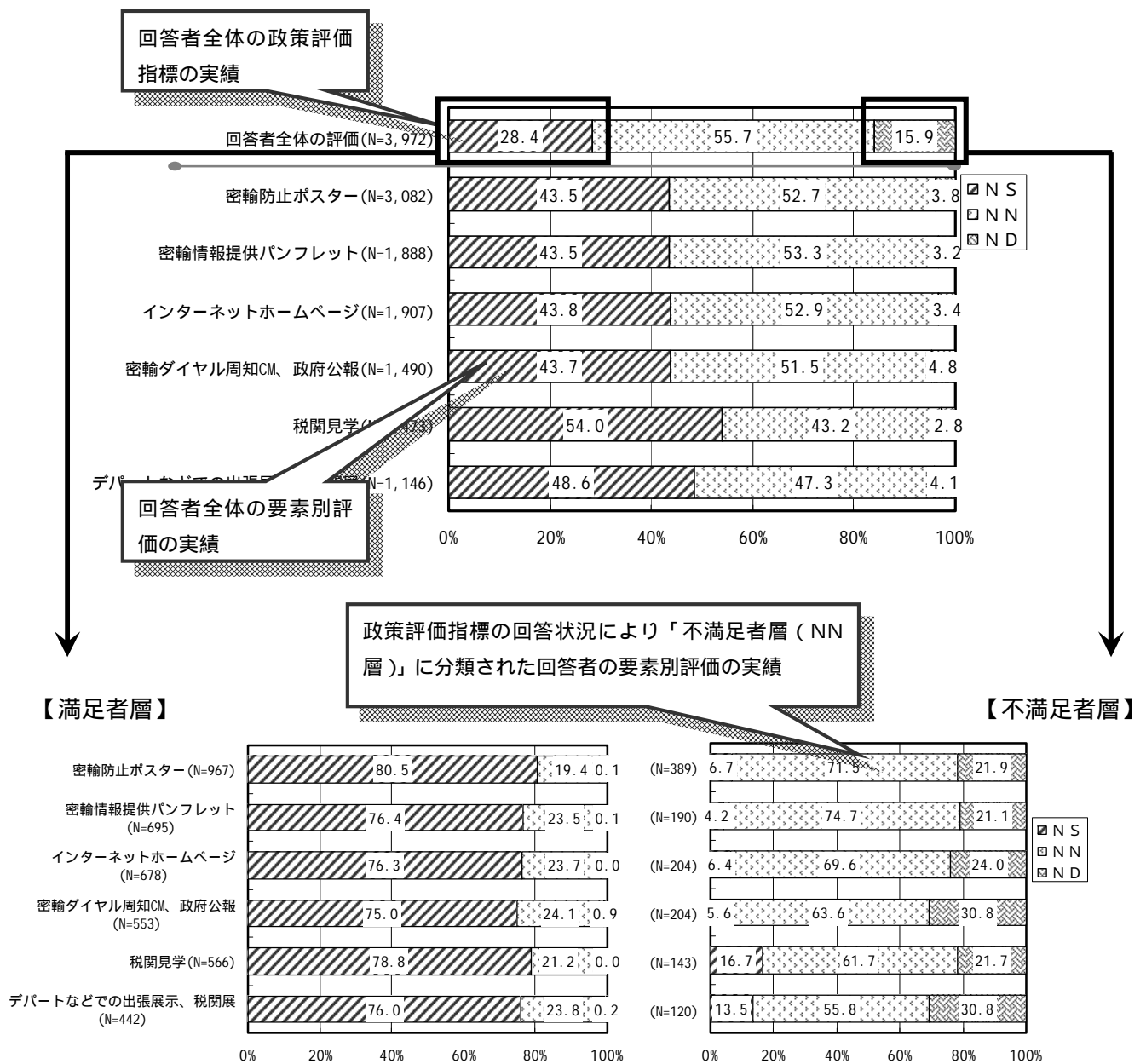
【要素別評価項目・接点評価項目の数と、重点度の基準線との関係】

項目数	2	100% ÷ 2 項目	= 基準線「50.0%」
項目数	3	100% ÷ 3 項目	= 基準線「33.3%」
項目数	4	100% ÷ 4 項目	= 基準線「25.0%」
項目数	6	100% ÷ 6 項目	= 基準線「16.7%」



2.2.4 不満足者層の分析

前年度の政策評価指標と比べ、実績が低下した業務については、政策評価指標の回答状況により、回答者全体を「満足者層（NS層）」と「不満足者層（NN層）」にセグメント化し、それぞれにおいて、接点別項目の回答状況を整理することで、不満足者層の不満足状況を生み出していると考えられる要因を明確化し、今後の業務の見直し・改善を検討する上での参考とする。



注) 個別の広報活動の評価は、当該活動を認知している回答者のみを集計している

