

政策評価にかかる利用者満足度調査

平成20年度 調査結果

報 告 書

平成21年3月

株式会社アクスリサーチ研究所

1 はじめに

平成 12 年 12 月閣議決定『行政改革大綱』で政策評価制度の法制化が定められたことを受け、平成 13 年 6 月「行政機関が行う政策評価に関する法律」が成立し、政策評価の計画的かつ着実な推進を図るため、同法第 5 条に基づき「政策評価に関する基本方針」が定められ、その後 3 年を経て平成 17 年 12 月に改定が行われている。

この改定された基本方針では、政策評価とは「政策の効果等に関し、科学的な知見を活用しつつ合理的な手法により測定又は分析し、一定の尺度に照らして客観的な判断を行うことにより、政策の企画立案やそれに基づく実施を的確に行うことに資する情報を提供するものであり、その結果を政策に適切に反映させ、政策に不断の見直しや改善を加え、もって、効率的で質の高い行政及び成果重視の行政を推進するとともに、国民に対する行政の説明責任（アカウンタビリティ）を徹底すること」とあり、「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が実現すること」が基本的考え方となっている。

また、財務省の『政策評価に関する基本計画』（平成 20 年 3 月）では、政策決定後に政策効果を把握し、これを政策の見直し・改善や新たな政策の企画立案及びそれに基づく実施に反映させるため、財務省の主要な政策分野全てを対象に事後評価を行うものとされており、「平成 20 年度政策評価の実施に関する計画」では、38 の「政策の目標」（総合目標 6、政策目標 27、組織運営の方針 5）を設定して「実績評価」を行うこととし、その結果は平成 21 年 6 月末を目途として作成・公表することが計画されている。

関税・税関行政分野については、上記計画において「政策目標 5-3：関税等の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上」に位置づけられ、税関相談、輸出入通関手続、旅具通関手続、広報の 4 つの税関業務に関する「利用者満足度指標」等の業績指標及び参考指標が設定され、当該事業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が意図されている。

本調査の利用者満足度の測定に当たっては、「満足度」に加え、利用者の目から見た業務の「改善度」や「重要度」を併せて聴取することで、アンケート調査結果をより一層の業務の見直しや改善への取組に活用できるよう設計している。同時に今年度は、満足度に及ぼす要因について、新たに計量分析（ロジットモデル分析）を行った。

本調査から得られた成果が、今後の税関における業務改善、およびそれを通じた国民生活の向上に資することを切に期待する。

平成 21 年 3 月
株式会社アクシスリサーチ研究所

目 次

はじめに

第1章 調査の概要

1 調査の概要	2
2 調査結果の見方	4
3 今年度の政策評価に係る業績指標、参考指標の結果	9

第2章 税関相談に関する利用者アンケート調査結果

1 調査の概要	12
2 調査結果の概要	16
3 調査結果	18

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

1 調査の概要	52
2 調査結果の概要	53
3 調査結果	55

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

1 調査の概要	88
2 調査結果の概要	91
3 調査結果	93

第5章 広報に関する利用者アンケート調査結果

1 調査の概要	112
2 調査結果の概要	115
3 調査結果	117

第 1 章

調査の概要

1	調査の概要	
1.1	実施方法	2
1.2	アンケート調査項目	2
1.3	配布・回収状況	2
1.4	アンケート調査項目と報告書の構成	3
1.5	政策評価での活用	3
2	調査結果の見方	
2.1	設問の基本構造	4
2.2	アンケート集計方法とその結果の見方	5
2.2.1	満足度に関する設問	5
2.2.2	改善度・重要度に関する設問	5
2.3	総合満足度に及ぼす要素評価項目の影響並びに要素評価に及ぼす接点評価項目の影響 に関する計量分析について	7
3	今年度の政策評価に係る業績指標、参考指標の結果	9

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20年12月	窓口配布	窓口・郵送回収
通関業者	平成20年12月	郵送配布	郵送回収
輸出入者	平成20年12月	郵送配布	郵送回収
海外渡航者	平成20年12月	手渡配布(※1)	郵送回収
税関見学者	平成20年11月、12月	手渡配布(※2)	手渡回収(※2)
講演会参加者	平成20年12月 平成21年1月	手渡配布(※2)	郵送・手渡回収(※2)

(※1) 各国際空港(成田、中部、関西、福岡)の入国時に旅具検査場で配布。

(※2) 各税関での見学会、講演会終了後、会場で配布・回収等。

1.2 アンケート調査項目

調査対象層	調査項目				アンケートの種類
	税関相談	輸出入通関手続	旅具通関手続	広報	
窓口来訪者	○			○	①平成20年度 税関相談等に関するアンケート
通関業者					
海上貨物通関事業者	○	○		○	②平成20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)
航空貨物通関事業者	○	○		○	③平成20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)
輸出入者	○	○		○	④平成20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)
海外渡航者(日本人・外国人)			○	○	⑤平成20年度 税関検査に関するアンケート(海外渡航者用)
税関見学者				○	⑥平成20年度 税関の広報活動に関するアンケート(税関見学者用)
講演会参加者				○	⑦平成20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)

1.3 配布・回収状況

	配布数	回収数	回収率
窓口来訪者	321	279	86.9
通関業者	1,071	917	85.6
海上貨物通関業者用	872	745	85.4
航空貨物通関業者用	199	172	86.4
輸出入者	776	485	62.5
海外渡航者	4,960	1,122	22.6
日本人	4,020	1,033	25.7
外国人	940	89	9.5
税関見学者	432	416	96.3
講演会参加者	314	255	81.2
合計	7,874	3,474	44.1

注1) 回収数は無効票(白票)を除く。

1.4 アンケート調査項目と報告書の構成

本報告書の構成は、税関業務の分野別（調査項目別）としている。

調査対象層	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 5-3 関税の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上 ○施策5-3-6 実効性ある税関行政実現のための情報提供 ◎業績指標5-3-16 『税関相談制度の運用状況(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 関税の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上 ○業績目標 5-3-3 税関手続における利用者の利便性の向上 ①業績指標5-3-10 『輸出入通関における利用者満足度』 ・通関業者全体による「税関の利用者の利便性」の評価(7段階評価中、上位2層の占める割合) ・輸出入者による「税関の利用者の利便性」の評価(7段階評価中、上位2層の占める割合) ※通関業者全体とは、通関業者(海上貨物)と通関業者(航空貨物)の合計を意味する。 ○施策5-3-6 実効性ある税関行政実現のための情報提供 ②業績指標 5-3-14 『輸出入通関制度の認知度』 ・輸出入者による「税関が行っている各種制度・システムの認知度」
--

(3) 第4章 旅具通関手続

■政策目標 5-3 関税の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上 ○業績目標 5-3-3 税関手続における利用者の利便性の向上 ◎参考指標 5-3-29 『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

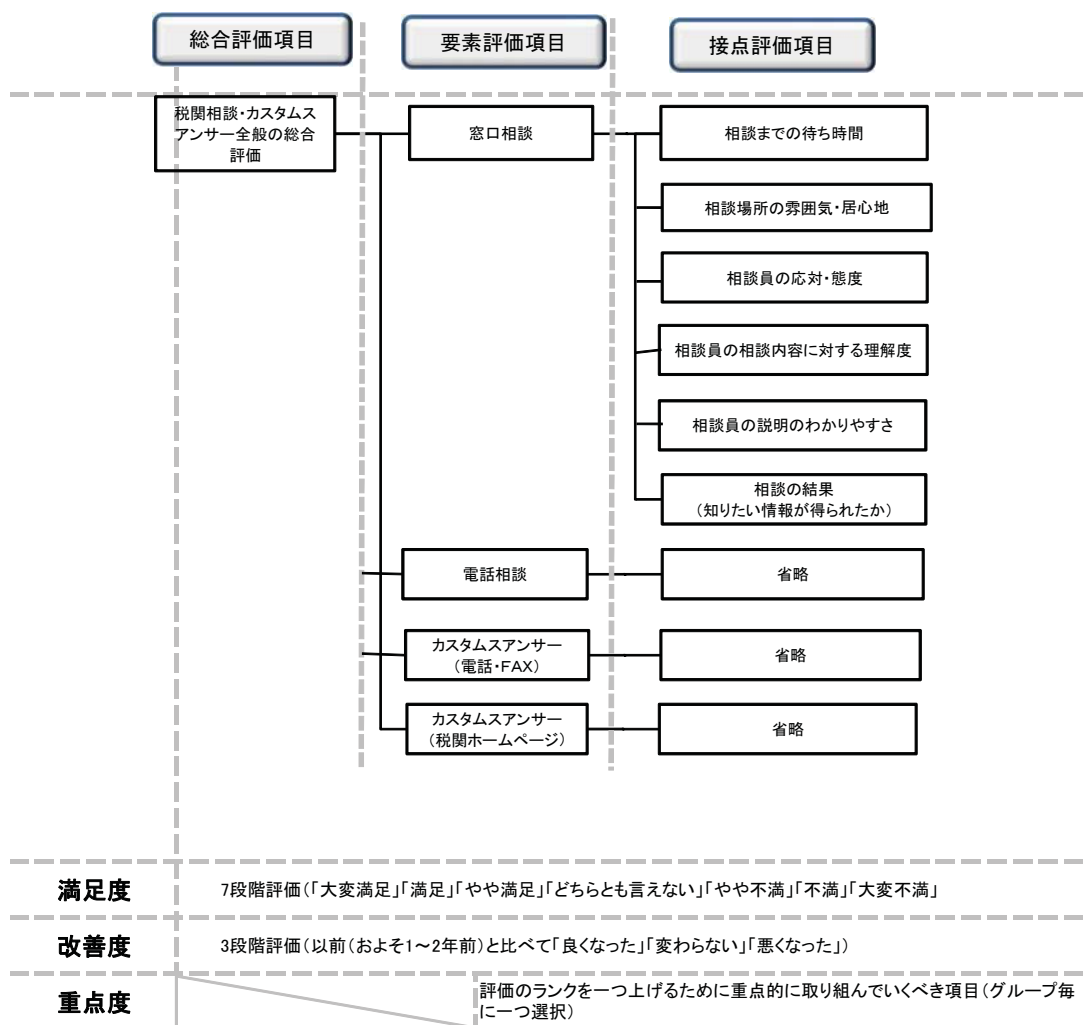
■政策目標 5-3 関税の適正な賦課及び徴収、社会悪物品等の密輸阻止並びに税関手続における利用者の利便性の向上 ○施策5-3-6 実効性ある税関行政実現のための情報提供 ①業績指標5-3-15 『密輸取締り活動に関する認知度』 ・回答者全体のうち、主な密輸取締り活動9種類中、5種類以上知っている回答者の割合 ②参考指標 5-3-31 『税関の密輸抑止効果についての認識』 ・回答者全体による「密輸防止を目的とした広報活動」の評価(7段階評価中、上位2層の占める割合)
--

2 調査結果の見方

2.1 設問の基本構造

設問は「総合評価項目」「要素評価項目」「接点評価項目」の三層からなる評価項目と税関業務に関する認知度を問う項目及び要望・意見等を自由な形式で聴取する項目から構成されている。

- ①総合評価項目.....税関相談・カスタムスアンサーなどの様々な税関サービスの利用体験や広報等を通して感じとった質について、総合的評価を問う設問。
- ②要素評価項目.....個々の税関サービス別に、利用体験を通して感じた質について、評価を問う設問。
- ③接点評価項目.....個々の税関サービスを構成し、利用者とサービスとの接点となる具体的事柄について、評価を問う設問。
- ④その他の項目.....評価項目以外の税関業務に対する認知状況や活動の効果について、評価を問う設問。
- ⑤自由記述.....税関に対する要望・意見等の自由記述方式による聴取。



※ 本調査では、「総合評価項目」「要素評価項目」「接点評価項目」の評価を、それぞれ、「総合評価」、「要素評価」「接点評価」と呼び、それぞれ区別する。

2.2 アンケート集計方法とその結果の見方

2.2.1 満足度に関する設問

満足度については、7段階評価で聴取し、設問に応じ「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。

その回答結果の解釈に当たっては、「平成 20 年度政策評価の実施に関する計画」で定められた業績・参考指標の定義に従い、下図に示すように 7 段階中の上位 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みなす。

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・重要度に関する設問

総合評価項目、要素評価項目、接点評価項目それぞれについて、利用者の視点・立場から見たときの、評価項目に関する『改善点』、および『重要度』を『満足度』に併せて聴取している。

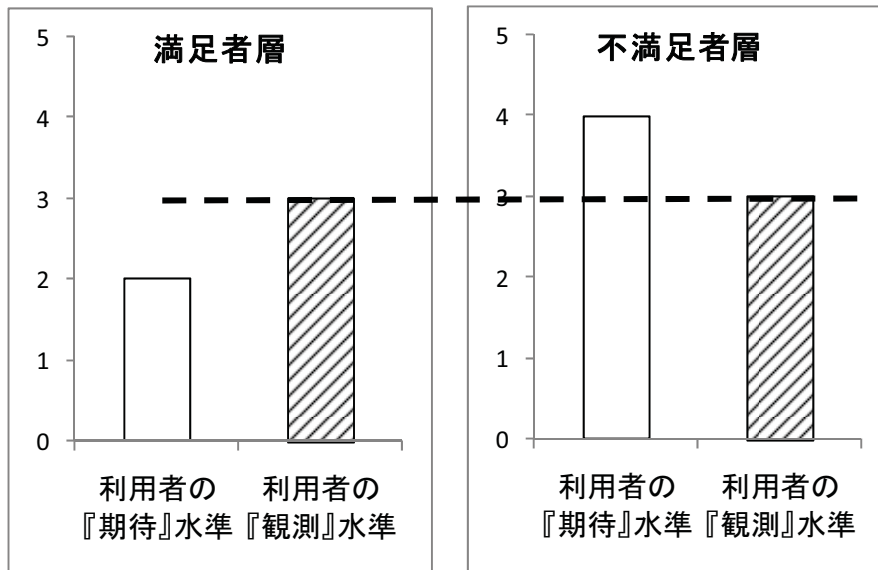
『満足度』は利用者の欲求あるいは期待に対する充足度を示す指標である。したがって、同じ税関サービスを受けても、利用者の期待水準の違いによって満足・不満足は左右される（次図参照）。同じことは、『満足度』を時系列で観察する場合にも生じる。つまり、『満足度』は、利用者が感じ取るサービス水準と利用者の持つ期待水準との相対的関係を示すものと理解すべきである。

したがって、利用者の期待水準が年々変化する場合、『満足度』の変化を、直ちにサービスの質の変化に結びつけて解釈することには誤謬を犯す恐れがある。

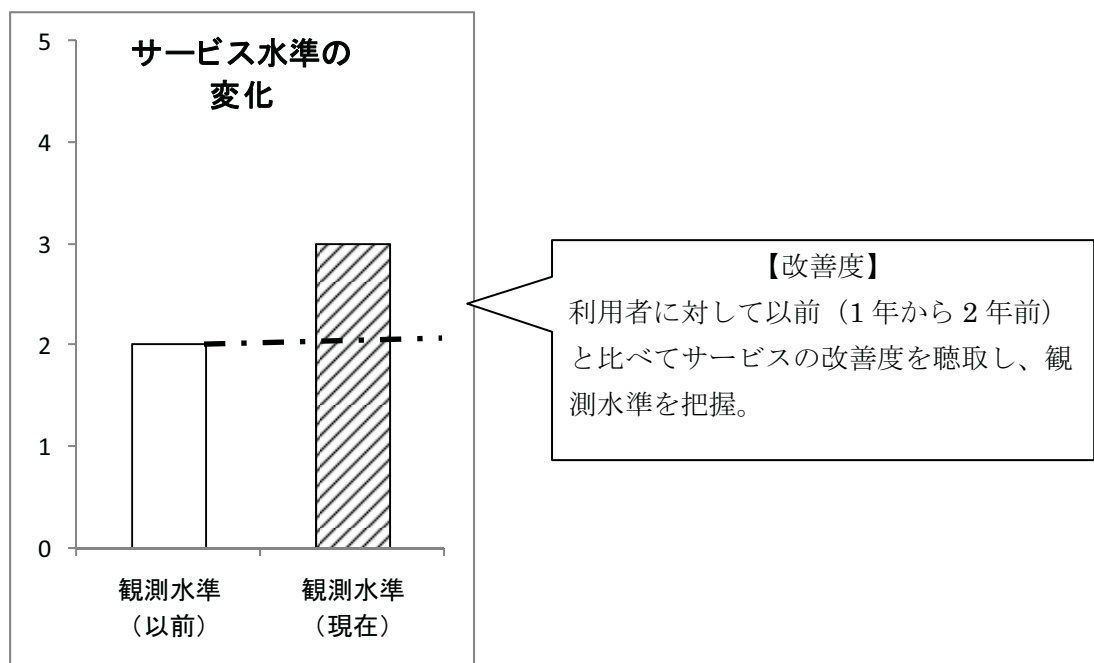
そこで、現時点の『満足度』と併せて、利用者が以前（1～2 年前を想定）に観測・経験したサービス水準と現在とを比較したサービスの質の変化を『改善度』として聴取した。

また、利用者の視点・立場から見て業務をより良くするために、重点的に取り組んでいくべきと考える項目を一つ聴取、これを『重点度』として集計し、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出す際の参考としている。ただし、その解釈に当たっては、ここでいう『重点度』が、利用者本人にとっての重要度ではないことには特に留意する必要がある。

《利用者の期待水準の違いが満足度評価を左右》



《利用者の観測水準の変化を『改善度』として聴取》



2.3 総合満足度に及ぼす要素評価項目の影響並びに要素評価に及ぼす接点評価項目の影響に関する計量分析について

今年度調査では、例えば『税関相談についての利用者満足度』等の総合満足度に対し、各要素評価項目がどのように影響しているのか、あるいは要素評価に際してどの接点評価項目が強い影響を持っているのか等を明らかにするため、下記のようにロジットモデルを用いて要因となる項目の「影響力」を計量する。この分析からは、利用者が評価に当たって何を重視しているのか、また利用者の満足度を向上するために注力すべきポイントは何かを明らかにすることができる。

総合評価に及ぼす各要素項目の影響力の測定方法

ここでは、総合満足度に対する各要素評価項目の「影響力」を、『総合満足度が満足者層（NS 層）になる確率に対する要素の「限界効果」』と定義して、次のようにロジットモデルを用いて計量する。

まず、総合満足度と要素満足度について、満足者層（NS 層）と非満足者層（NN または ND 層）の二つにわけ、2 値選択モデルを考える。

$$y_i = \begin{cases} 1 \dots \text{総合満足度がNS層} \\ 0 \dots \text{総合満足度が非NS層} \end{cases}, \quad i: \text{サンプル番号}$$

次に $p_i = P(y_i = 1)$ （サンプル i が満足者になる確率）とし、下式のようにオッズの変化を線形で説明するロジットモデルを考える。

$$\log \frac{p_i}{1-p_i} = X_i' \beta = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki}$$

ただし、 X_{ki} は要素の利用ないし満足度の状態（1 : NS 層、0 : 非 NS 層）

すると、ここから次の 2 つの式が得られる。

$$p_i = \Lambda(X_i' \beta) = \frac{1}{1 + \exp(-X_i' \beta)}, \quad 1 - p_i = 1 - \Lambda(X_i' \beta) = \frac{\exp(-X_i' \beta)}{1 + \exp(-X_i' \beta)}$$

パラメータ β は、対数尤度関数 $\ln L = \sum y_i \ln \Lambda(X_i' \beta) + \sum (1 - y_i) \ln [1 - \Lambda(X_i' \beta)]$ について最尤推定する。要素評価項目 j の限界効果は、この推計式 $\Lambda(X_i' \hat{\beta})$ を用いて次のように計算する。

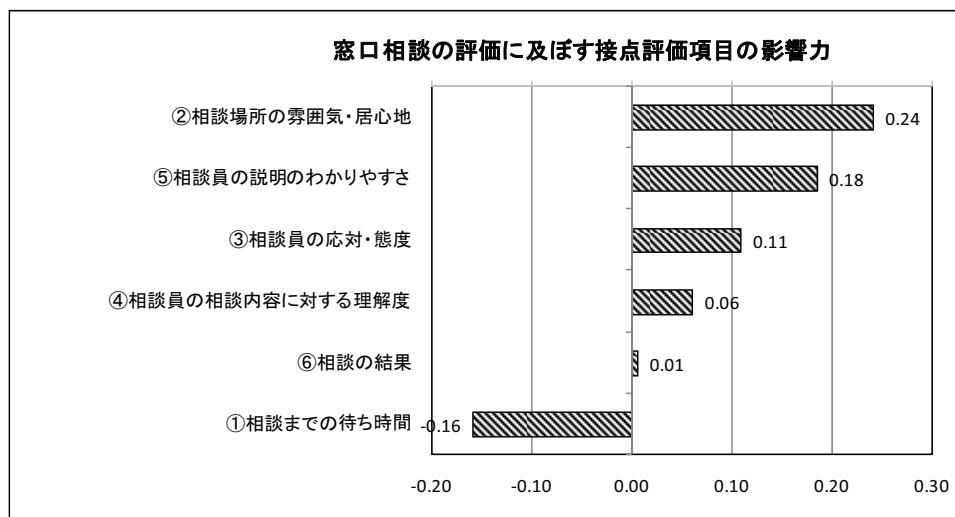
$$\hat{\beta}_j \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \Lambda(X_i' \hat{\beta}) [1 - \Lambda(X_i' \hat{\beta})], j = 1, 2, \dots, k$$

要素評価に対する接点評価項目の影響力も同様である。

分析結果の見方

下図は、通関事業者全体の窓口相談の評価に対する接点評価項目の影響力についての計算結果を示したものである。これを例にとってロジットモデル分析結果の図表の見方を説明する。

- 横棒グラフの長さは、先に説明した「限界効果」の大きさを表している。
この例では「②相談場所の雰囲気・居心地」「⑤相談員の説明のわかりやすさ」が窓口相談の評価に強い影響力を持ち、評価に当たって重視していることがわかる。
- 一方、限界効果がマイナスになるものがある。この例では「①相談までの待ち時間」がマイナスとなっている。この場合、待ち時間という要因が、窓口相談の満足度に結びつきにくいこと意味している。
- 下表のp値は、それぞれの項目が、モデル式において有意な説明変数となっているか、否かを示している。上記の2項目のp値は0に近く、その判定では、それぞれ「***」が付いており、要素評価に対し有意に働いていることを知ることができる¹。



ロジットモデル分析結果

	係数	標準誤差	t値		p値
①相談までの待ち時間	-0.9844	0.2816	-3.4961	***	0.0000
②相談場所の雰囲気・居心地	1.4842	0.3544	4.1883	***	0.0000
③相談員の対応・態度	0.6693	0.3253	2.0577	**	0.0400
④相談員の相談内容に対する理解度	0.3716	0.3796	0.9789		0.3280
⑤相談員の説明のわかりやすさ	1.1375	0.4046	2.8111	***	0.0050
⑥相談の結果	0.0322	0.3330	0.0967		0.9230
標本数	764				
シュワルツ情報量基準	265.715				
R-squared (相関係数の二乗)	0.341154				
最大対数尤度	-247.03				
尤度比	208.695				

注1) P値判定: 「***」: P<0.01, 「**」: P<0.05, 「*」: P<0.10

¹ モデルとして好ましいのは、相関係数の大きい方、また標本数が同じなら、シュワルツ情報量基準の小さい方、最大対数尤度及び尤度比の大きい方である。なお、「シュワルツ情報量基準」はモデル選択のための情報量基準の一つである。

3 今年度の政策評価に係る業績指標、参考指標の結果

業績目標 5-3-3：税関手続における利用者の利便性の向上

◎業績指標5-3-10：輸出入通関における利用者満足度

(単位：%)

		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
						目標値	実績値
満足度	輸出入者	20.2	24.5	19.0	23.2	30.0	28.5
	通関業者	24.6	33.0	29.5	30.4	40.0	37.2

(参考)輸出入通関における利用者満足度(上位3段階評価)

(単位：%)

		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
満足度	輸出入者	55.5	53.2	48.8	50.0	52.3
	通関業者	63.5	65.5	64.7	67.2	69.8

※評価結果については P55、P56 を参照。

○参考指標5-3-29：旅具通関に対する利用者の評価

(単位：%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
満足度	55.8	45.6	50.8	51.9	51.0

(参考)旅具通関に対する利用者の評価(上位3段階評価)

(単位：%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
満足度	79.2	76.1	68.7	67.9	75.6

※評価結果については P93 を参照。

施策 5-3-6：実効性ある税関行政実現のための情報提供

◎業績指標5-3-14：輸出入通関制度の認知度

(単位：%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
					目標値	実績値
事前教示制度	64.0	69.4	63.9	69.8	70.0	70.4
他法令手続のコンピュータシステムによる税関への証明	64.6	66.7	61.7	60.2	70.0	67.7
納期限延長制度	72.0	74.8	72.8	73.3	80.0	75.8
特例輸入申告制度(旧：簡易申告制度)	74.8	78.0	73.4	79.0	80.0	86.3
特定輸出申告制度	—	—	—	68.4	70.0	75.8
特定保税承認制度	—	—	—	49.3	70.0	59.5

※評価結果については P58 を参照。

◎業績指標5-3-15:密輸取締り活動に関する認知度

(単位:%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
					目標値	実績値
認 知 度	68.6	78.4	80.0	76.9	80.0	80.0

※評価結果については P117 を参照。

○参考指標5-3-31:税関の密輸抑止効果についての認識

(密輸防止を目的とした広報活動に関する評価)

(単位:%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
評 価	32.5	33.7	28.6	32.5	32.8

(参考)税関の密輸抑止効果についての認識

(密輸防止を目的とした広報活動に関する評価)(上位3段階評価)

(単位:%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
評 価	66.9	62.9	63.6	66.6	66.5

※評価結果については P124 を参照。

◎業績指標5-3-16:税関相談制度の運用状況

(税関相談についての利用者満足度)

(単位:%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
					目標値	実績値
満 足 度	24.8	46.1	51.4	51.3	60.0	61.0

(参考)税関相談制度の運用状況

(税関相談についての利用者満足度)(上位3段階評価)

(単位:%)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
満 足 度	45.9	75.7	72.1	71.7	79.5

※評価結果については P18 を参照。