

保存期間：3年  
(令和3事務年度末)  
厚生管理官

## 健 康 管 理

職員が心身両面において健康であることは、職員やその家族にとってかけがえがなく大切なものです。職務を的確かつ効率的に遂行する上でも極めて重要であることから、当庁においては、「心の健康づくりの推進」及び「生活習慣病対策」を二つの柱として職員の健康管理に取り組んでいる。

### 1 心の健康づくりの推進

#### (1) 現状及び課題

当庁における精神疾患に係る指導区分決定者は平成31年3月末現在で1,246人であり、平成24年度以降、1,000人を超える水準で推移している。

このため、心の健康問題に関し、未然防止をはじめとした心の健康の保持増進など、心の健康づくりの推進が重要な課題となっている。

#### (2) 取組状況

職員の心の健康づくりに当たっては、明るく風通しの良い職場環境の醸成や円滑な人間関係の構築のための取組に加え、職員の心の健康状態に応じて、①心の健康の保持増進（一次予防：未然防止）、②心の不健康な状態への早期対応（二次予防：早期発見・早期治療）、③円滑な職場復帰と再発防止（三次予防：復帰支援・再発防止）といった三つの対策に分類して実施しているところである。

- ① 心の健康の保持増進（一次予防：未然防止）
  - ・ 心の健康づくりに関する教育・研修の実施
  - ・ 長時間勤務による健康障害防止のための面接指導
  - ・ ストレスチェックの実施
- ② 心の不健康な状態への早期対応（二次予防：早期発見・早期治療）
  - ・ 対象者を指定した能動的なカウンセリングの実施
  - ・ 相談体制の整備・充実（部内及び部外カウンセラー、専門医、臨床心理士等による相談窓口の設置）
- ③ 円滑な職場復帰と再発防止（三次予防：復帰支援・再発防止）
  - ・ 試し出勤の実施 等

## 2 生活習慣病対策

### (1) 現状及び課題

当庁における生活習慣病に係る指導区分決定者は、平成 31 年 3 月末現在で 10,515 人であり、職員の約 5 人に 1 人が生活習慣病に罹患している状況にある。

このため、生活習慣病に関する知識の普及と生活習慣の改善が重要な課題となっている。

### (2) 取組状況

生活習慣病に関する知識の普及と生活習慣の改善のため、職員に対して健康教育や健康づくり運動による啓もう・動機付けを行うとともに、健康診断による早期発見、指導区分・事後措置の決定等による治療状況の確認・指導等を行っている。

#### イ 健康づくり運動の推進

- ・ 健康づくり月間（5月・10月）行事の実施
  - ・ 健康講話
  - ・ 情報誌の発行 等
- ロ 健康診断等による早期チェック及び指導
- ・ 健康診断（再検査・精密検査を含む）の皆受診の徹底
  - ・ 生活習慣病リスクが高まる 30 代職員の検査項目の充実
  - ・ 保健指導による生活習慣の改善指導
  - ・ 共済組合が実施する特定保健指導の受診勧奨 等

## 3 その他

### (1) 健康増進法改正に伴う受動喫煙防止対策の強化

望まない受動喫煙の防止を図ることを目的として健康増進法が改正され、受動喫煙を防止するための措置等に係る国及び地方公共団体の責務等が規定されるとともに、令和元年 7 月 1 日以降、行政機関の庁舎においては原則敷地内禁煙とされ、受動喫煙を防止するために必要な措置がとられた「特定屋外喫煙場所」以外の場所での喫煙が禁止された。法施行後は、厚生労働省通知及び人事院指針等に基づき、法令違反とならないよう対応を行う必要がある。

### (2) 超過勤務者に対する面接指導の義務化等

働き方改革関連法案の成立を受け、国家公務員についても、職員の健康確保や人材確保の観点等から長時間労働是正に向け人事院規則が改正され、平成 31 年 4 月以降、超過勤務時間について上限を設ける措置を講ずるとともに、一定の超過勤務者に対する面接指導の義務化及び健康管理医の機能強化等について定められた。当該改正に伴い面接指導対象者の増加が見込まれることから、面接指導医の確保を含め、面接指導の円滑な実施に向け体制を整備する。

保存期間：3年  
(令和3事務年度末)  
監察官室

## 監察官事務の概要

### 1 国税庁監察官の任務等

#### (1) 任務

監察官は、財務省設置法第26条第1項に規定する国税庁の所属職員について、同項の規定による「監察」及び「捜査」を行い必要な措置を採り、もって綱紀を維持し、公正な税務行政の運営に資することを任務としている。

#### (2) 定員・機構

財務省設置法第26条第1項等に基づき、現在、国税庁監察官120人及び国税庁監察官補38人（外3人の併任枠あり）が配置されている。（別紙「組織図」参照）

なお、これらのうち監察官114人及び監察官補36人は、国税庁から各国税局へ「派遣」され、派遣首席国税庁監察官の下で監察官事務に従事している。

### 2 監察官事務の基本方針

監察官事務に当たっては、その基本理念である「非行の根絶」に向け、あらゆる機会を捉えて、全ての職員に服務規律の遵守及び綱紀の保持を一層徹底させることを事務運営の基本方針としている。

具体的には、監察官が国税局・税務署の同一部署を年数回巡回し、予防講話をを行うとともに、その部署の実態や職員の動向等を的確に把握して非行の未然防止・早期発見を図る巡察事務に重点を置くこととし、非行情報を把握した場合には、速やかに事実解明の上、厳正に対処する。

なお、監察官は、特別司法警察職員に準ずるものとして国税庁職員の職務犯罪に対する捜査権限を付与されていることから、捜査面での任務遂行能力の向上に努めるほか、関係機関との緊密な連絡と協力の促進を図ることとしている。

#### 【参考】

##### ○ 懲戒処分の状況

年	26年	27年	28年	29年	30年
人 員	55人	42人	41人	53人	47人

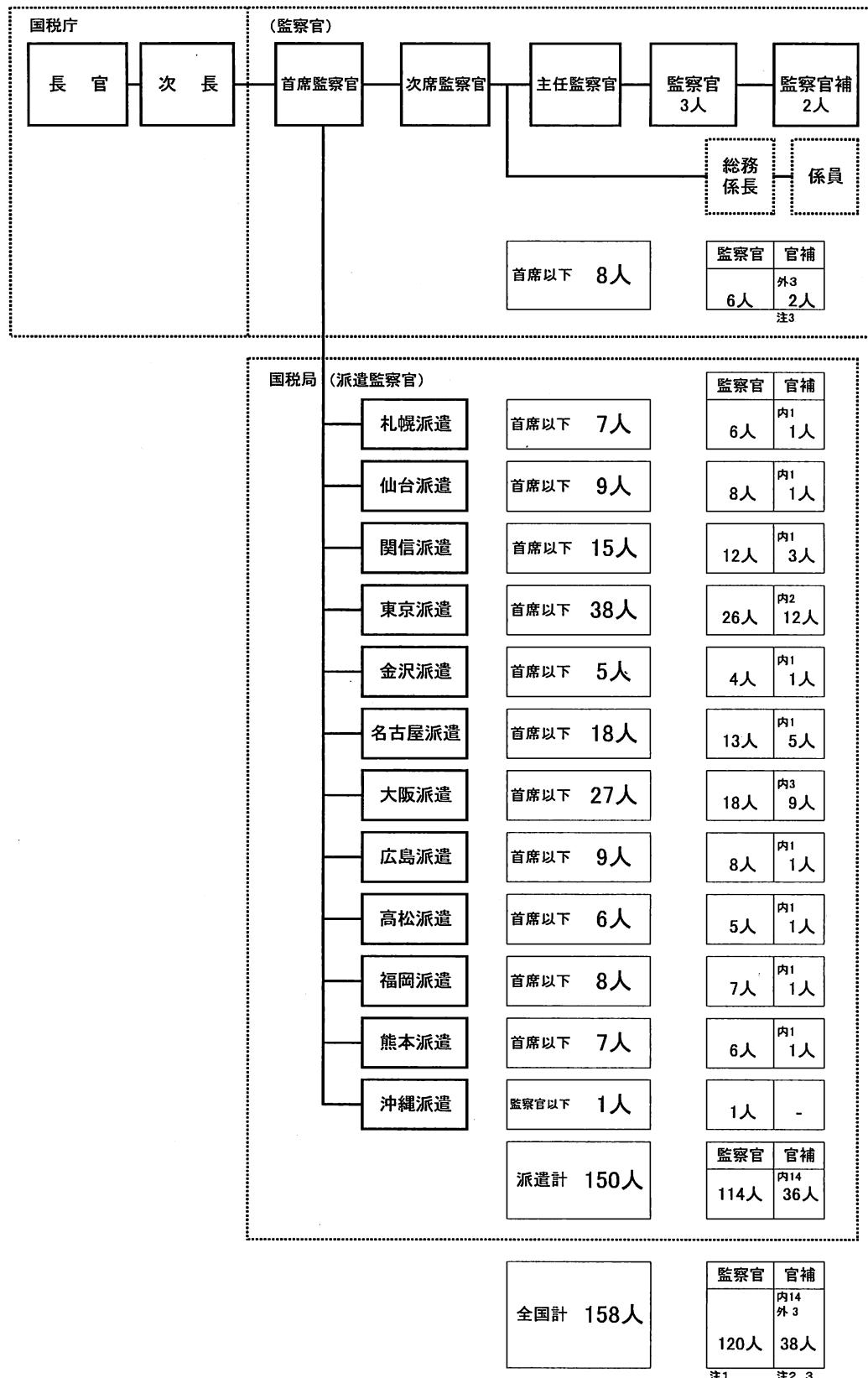
※ 人事院公表人数(暦年ベース)

##### ○ 予防講話の状況

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
回 数	3.8回	3.8回	3.8回	4.6回	4.6回

※ 署職員一人当たりの実施回数（会計年度ベース）

## 組織図（令和元事務年度）



<sup>注1</sup> 財務省設置法第26条・「120人以内を置く」

注2 国税庁事務分掌規則第80条・「41人以内を置く」

注3 「官補」欄内書きは再任用職員を示し、外書きは併任枠を示す。

※ 派遣別の監察官及び監察官補の定数については、「国税庁監察官事務規程」第4条3項及び別表1による。

## 【財務省設置法】

### 第4条（所掌事務）

二十一 法令の定めるところに従い、第27条第1項各号に掲げる犯罪に関する捜査を行い、必要な措置を採ること。

### 第26条（国税庁監察官）

1 国税庁の所属職員（国税庁、国税局及び沖縄国税事務所の審議会等及び施設等機関の職員を除く。以下同じ。）についてその職務上必要な監察及び第4条第1項第21号に掲げる事務を行わせるため、国税庁に国税庁監察官120人以内を置く。

### 第27条（国税庁監察官が行う捜査）

1 国税庁監察官は、次に掲げる犯罪があると思料するときは、犯人及び証拠を捜査するものとする。

- 一 国税庁の所属職員がしたその職務に関する犯罪
- 二 国税庁の所属職員がその職務を行う際にした犯罪
- 三 前二号に掲げる犯罪の共犯
- 四 国税庁の所属職員に対する刑法第198条の犯罪

2 前項の捜査については、刑事訴訟法(昭和23年法律第131号)の規定を適用する。ただし、逮捕、差押え、捜索、検証及び検視【省略】は、することができない。

## 【国税庁事務分掌規則】

### 第80条（首席国税庁監察官の下に置かれる専門職及び係）

首席国税庁監察官の下に、国税庁監察官補41人以内及び監察官総務係を置く。

## 【国税庁監察官事務規程】

### 第9条（監察官等の任務）

1 監察官は、法第26条第1項に規定する国税庁の所属職員（以下「職員」という。）について、同項の規定による監察及び捜査を行い必要な措置を採り、もって綱紀を維持し、公正な税務行政の運営に資することを任務とする。

### 第10条（監察）

1 監察官は、前条の監察においては、職員の行為について服務上の適否を調査し、非行の防止及び処理を図るために必要な行政上の措置を採るものとする。

保存期間：3年  
(2021事務年度末)  
税務相談官

## 税務相談官事務の概要

### 1 基本方針

税務相談官では、「的確な税務相談への対応」、「事務の効率化の推進」及び「納税者サービスの充実等」を基本方針とし、署における窓口相談や電話相談の負担軽減を図るため、一般相談の電話相談センターへの誘導やタックスアンサーの利用促進などを重点項目として、事務運営を行っている。

### 2 税務相談官事務の現状

#### (1) 電話相談等の状況

##### イ 電話相談センター

納税者から寄せられる一般的な税に関する相談等については、限られた人員でより多くの相談に効果的に回答するため、全国 12 局（所）の電話相談センターにおいて、644 名（うち再任用職員 14 名）の税務相談官及び税務相談官補（以下「税務相談官等」という。）が電話により集中的に対応している。

平成 30 年度における電話相談センターでの相談件数は 544 万件（前年対比 97.7%）（別紙【図 1】）であり、平成 31 年 1 月から 3 月までの期間の相談件数は、年間の 38.6%に当たる 210 万件（別紙【図 2】）である。

##### ロ タックスアンサー

税に関する簡易で定型的な質問に対する回答については、国税庁ホームページ上の「タックスアンサー」により情報提供している。

毎年、税制改正に伴う改訂や、実際に税務相談官等が対応した相談内容を随時追加するなど、主務課との連携を図りつつ、その内容の整備・充実に取り組むとともに、タックスアンサーへの誘導に努めている。

平成 30 年度におけるタックスアンサーのアクセス件数は、5,822 万件（前年対比 67.2%）（別紙【図 1】）であり、平成 31 年 1 月から 3 月までの期間のアクセス件数は、年間の 37.0%に当たる 2,156 万件（別紙【図 2】）である。

#### ハ e-Tax・作成コーナーヘルプデスク

納税者等から寄せられる e-Tax 及び確定申告書等作成コーナーの操作などに関する問合せについては、e-Tax・作成コーナーヘルプデスク（以下「ヘルプデスク」という。）を設置し、オペレータ業務については、民間委託による運営を行っている。

平成 30 年度におけるヘルプデスクの応答件数は 303 千件（前年対比 102.4%）

（別紙【図 3】）であり、平成 31 年 1 月から 3 月までの期間の応答件数は、年間の 85.5%に当たる 259 千件（別紙【図 4】）である。

### （2）局間転送の実施

電話のつながりにくい地域（国税局）の納税者利便の向上、各局（所）税務相談官等の事務負担の平準化を図るため、比較的受電数が多い局（所）の電話相談を受電数が少ない局に転送（局間転送）して相談対応を行っている。

### （3）相談事務における民間委託の活用

平成 23 年度から平成 27 年度までの間、東京局及び関東信越局の電話相談センターにおける相談業務のうち、民間オペレータによる対応が可能な業務（税務相談以外の税務署の所在地等の簡易な問合せ）について、「公共サービス改革法」に基づく「公共サービス改革基本方針」（閣議決定）を受け、競争入札による民間委託（市場化テスト）を実施した。

平成 28 年度以降は、「公共サービス改革法」の対象外事業として、国税庁において民間委託を継続実施している。

### （4）聴覚障害者等メール相談への対応

平成 28 年 4 月 1 日に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」において「合理的配慮の提供」が義務付けられたことを受け、平成 29 年 4 月から、国税庁ホームページにおいて聴覚障害者等に対するメール相談窓口を開設し、庁税務相談官にて対応している。

## 3 税務相談の効率化・高度化に向けた取組

### （1）電話相談機器の高度化

令和 2 年度に予定している電話相談機器等のリプレースに続いて、令和 3 年度以降、電話相談センターへの直通電話番号の導入のほか、電話相談事務の効率化を図るため電話相談機器の高度化（C T I 機能・F A Q 参照機能などの導入）を検討している。

（注）C T I（Computer Telephony Integration）機能とは、電話応答、電話転送、応答履歴の作成・参照等をパソコン端末で行う機能をいう。

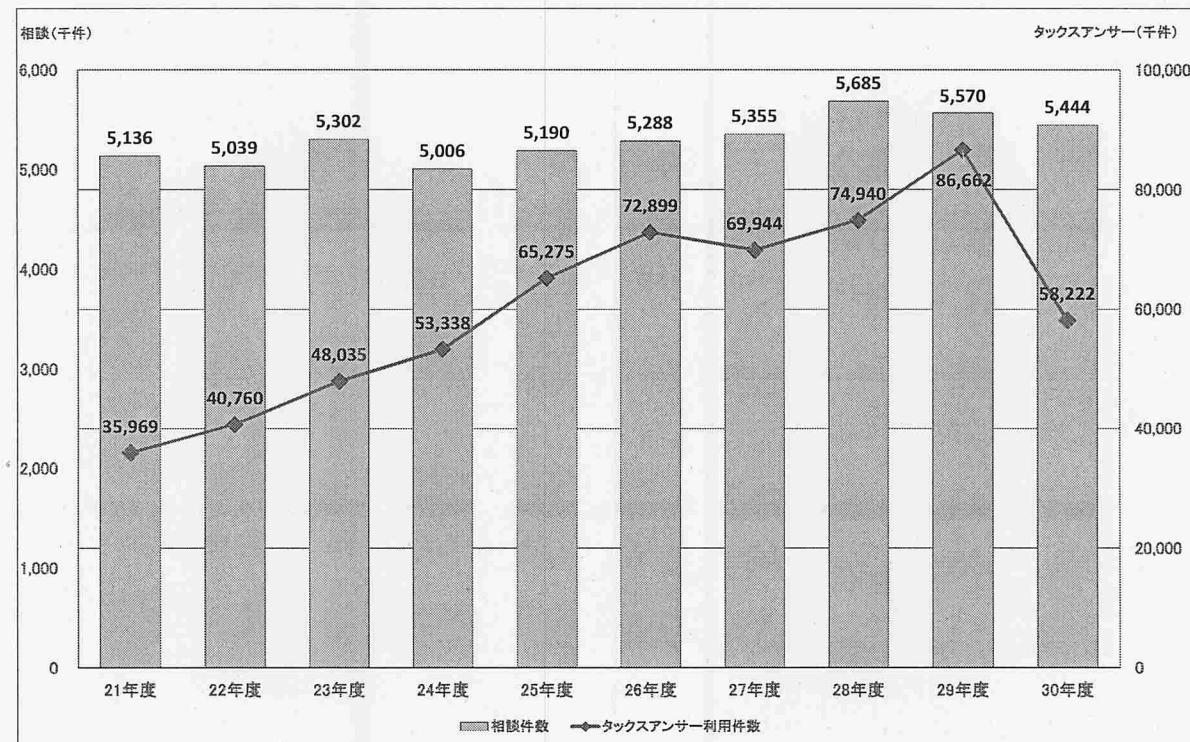
### （2）チャットボットの導入

納税者利便の向上及び相談件数の削減を図るため、夜間や休日などの時間の制約なく自動応答可能なチャットボットを国税庁 H P に設置する。

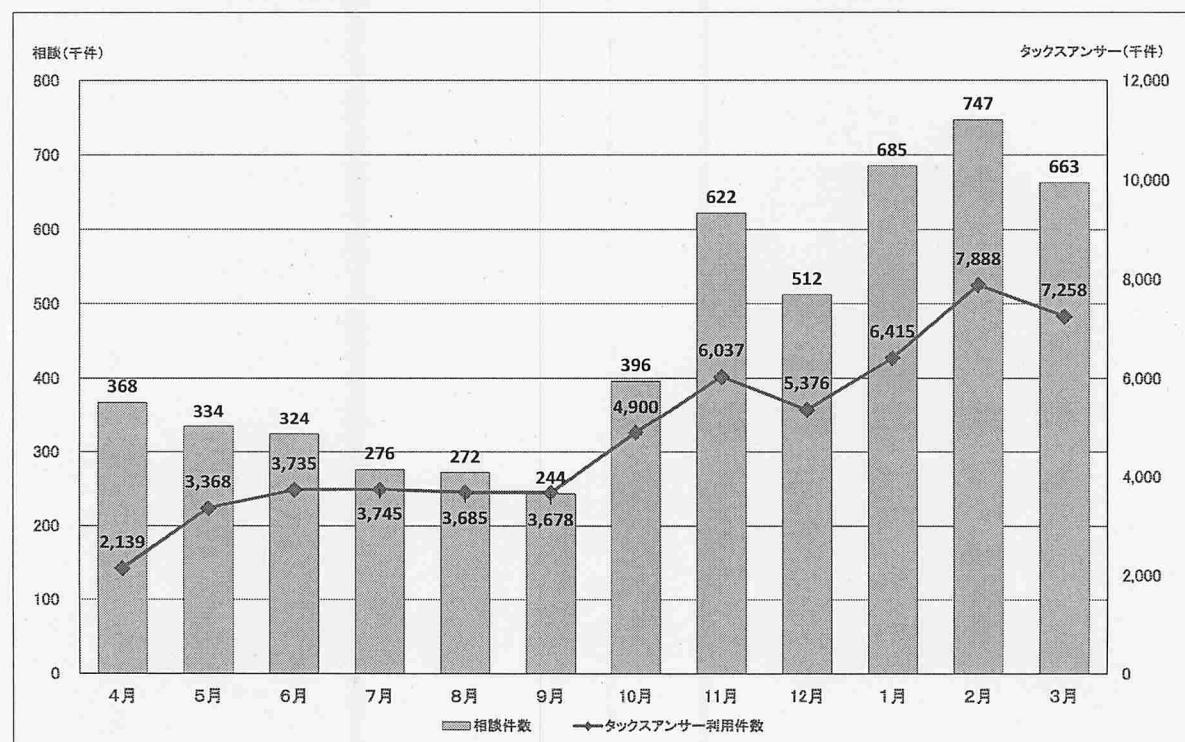
令和2年1月に試行運用を開始し、同年9月以降に本格運用を開始する予定である。

(注) チャットボットとは、「チャット」（コンピュータネットワーク上において、文字入力による対話形式で、リアルタイムでメッセージ等のやり取りを行うコミュニケーション手段）と「ボット」（ロボット）を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した自動回答システムのこと。

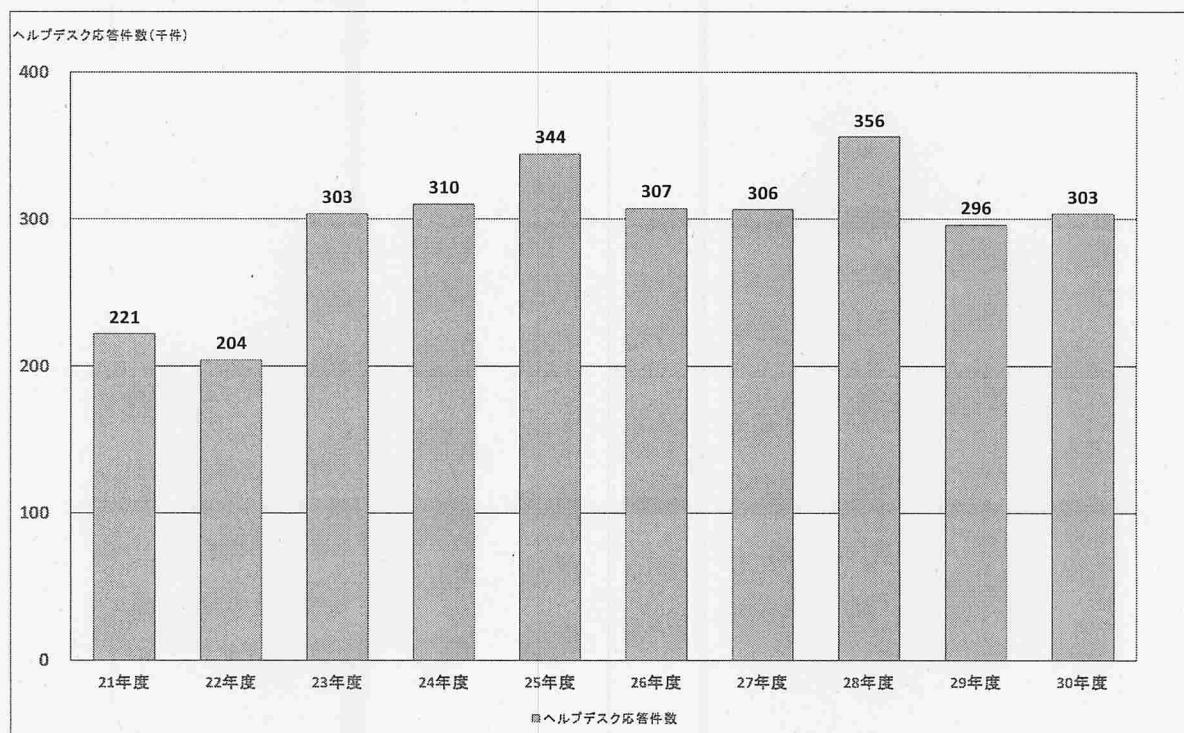
【図1】相談件数及びタックスアンサー利用件数（平成21年度～平成30年度）



【図2】月別相談件数及びタックスアンサー利用件数（平成30年度）



【図3】ヘルプデスク応答件数（平成21年度～平成30年度）



【図4】月別ヘルプデスク応答件数（平成30年度）

