

最適化効果指標・サービス指標一覧
(国税関係業務)

2006年(平成18年)6月29日
2007年(平成19年)5月21日 改定
2008年(平成20年)5月29日 改定
2010年(平成22年)6月4日 改定
2012年(平成24年)2月10日 改定
財務省行政情報化推進委員会 決定

1 最適化効果指標

(1) 最適化共通効果指標

① 削減経費(単位:千円)

| | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | 7年度目 | 8年度目 | 9年度目 | 10年度目 | 11年度目 | 12年度目 | 13年度目 | 14年度目 | 15年度目 | 16年度目 | 計 |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------|
| | 2004年度 (16年度) | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) | 2012年度 (24年度) | 2013年度 (25年度) | 2014年度 (26年度) | 2015年度 (27年度) | 2016年度 (28年度) | 2017年度 (29年度) | 2018年度 (30年度) | 2019年度 (31年度) | |
| 最適化実施前の経費(a) | 6,710,609 | 7,909,297 | 42,991,063 | 49,189,841 | 43,004,739 | 47,890,297 | 43,436,082 | 40,420,892 | 40,090,493 | 34,877,828 | 4,250,277 | 1,066,689 | 2,458,394 | 1,586,813 | 1,586,813 | 1,586,813 | |
| 最適化実施後の経費(試算値)(b) | 6,734,827 | 10,095,799 | 30,500,986 | 38,725,784 | 33,792,488 | 36,298,534 | 41,006,678 | 34,490,523 | 33,379,557 | 29,432,504 | 2,918,050 | 628,246 | 861,664 | 313,182 | 313,182 | 313,182 | |
| 削減経費(目標値) ((a)-(b)) | △ 24,218 | △ 2,186,502 | 12,490,077 | 10,464,057 | 9,212,251 | 11,591,763 | 2,429,404 | 5,930,369 | 6,710,936 | 5,445,324 | 1,332,227 | 438,443 | 1,596,730 | 1,273,631 | 1,273,631 | 1,273,631 | 69,251,752 |
| 最適化実施後の経費(実績値)(c) | 6,734,827 | 9,664,384 | 29,983,049 | 36,575,349 | 32,685,963 | 34,674,741 | 37,051,672 | | | | | | | | | | |
| 削減経費(実績値) ((a)-(c)) | △ 24,218 | △ 1,755,087 | 13,008,014 | 12,614,492 | 10,318,776 | 13,215,556 | 6,384,410 | | | | | | | | | | |

※平成16年度から平成31年度までに実施する施策ごとの「最適化実施前の経費」を基準として、最適化実施後4年間の各年における経常的経費の減少額を合計し、平準化したものである。すべての施策実施後における「削減経費(目標値)」は、年間約173億円(「削減経費(目標値)」の計69,251,752千円÷4年)となる。なお、2007年度(平成19年度)以降の数値は、平成19年5月、平成20年5月、平成22年6月、平成24年2月の改定時に盛り込んだ施策を反映したものである。

② 削減業務処理時間(単位:時間)

| | 2003年度(15年度) | 2019年度(31年度) | | | |
|-------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | 最適化実施前の業務処理時間 (a) | 最適化実施後の業務処理時間 (試算値)(b) | 削減業務処理時間(目標値) ((a)-(b)) | 最適化実施後の業務処理時間 (実績値)(c) | 削減業務処理時間(実績値) ((a)-(c)) |
| 時間 | 12,196,536 | 11,098,956 | 1,097,580 | | |
| 金額換算(千円) (3,125円×時間) | 38,114,175 | 34,684,238 | 3,429,938 | | |

※平成16年度から平成31年度までに実施する施策ごとの「最適化実施前の業務処理時間」を基準として、最適化実施後4年間の各年における業務処理時間の短縮時間(試算値)を合計し、平準化したものである。すべての施策実施後における「削減業務処理時間(目標値)」は、年間約137,000人日(1,097,580時間÷8時間)となる。なお、業務処理時間は、平成19年5月、平成20年5月、平成22年6月、平成24年2月の改定時に盛り込んだ施策を反映したものである。

③オンライン申請等利用率（単位：％）

| オンライン申請手続名 | 最適化実施前 | 2007年度 | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | 2012年度 | 2013年度 |
|------------|--------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|--------|--------|
| | | (19年度) | (20年度) | (21年度) | (22年度) | (23年度) | (24年度) | (25年度) |
| 先行手続（11手続） | 目標値 | — | — | — | — | 70 | | |
| | 実績値 | 37.8 | 55.3 | 65.9 | 73.5 | | | |
| | 算出式 | 3,263,087/8,642,000 | 4,781,052/8,642,000 | 5,695,587/8,642,000 | 6,348,059/8,642,000 | | | |
| 重点手続（15手続） | 目標値 | — | — | — | — | — | — | 65 |
| | 実績値 | 23.1 | 36.6 | 45.4 | 50.2 | | | |
| | 算出式 | 7,215,267/31,243,000 | 11,432,927/31,243,000 | 14,177,038/31,243,000 | 15,669,464/31,243,000 | | | |

※1 「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月決定)に基づき、目標値は、認証基盤等が大幅に拡大することなどを前提としている。
 ※2 利用率の算定の母数は、「オンライン利用拡大行動計画」の年間平均申請件数(先行手続8,642千件、重点手続31,243千件)である。

(参考) オンライン申請等利用件数（単位：件）

| オンライン申請手続名 | 最適化実施前 | 2007年度 | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | 2012年度 | 2013年度 |
|-----------------------|--------|-----------|------------|------------|------------|--------|--------|--------|
| | | (19年度) | (20年度) | (21年度) | (22年度) | (23年度) | (24年度) | (25年度) |
| ①国税申告手続（所得税） | | 3,633,890 | 6,136,866 | 7,842,775 | 8,625,820 | | | |
| ②国税申告手続（法人税） | | 510,626 | 982,505 | 1,273,465 | 1,508,620 | | | |
| ③国税申告手続（消費税（個人）） | | 286,986 | 443,706 | 548,523 | 601,688 | | | |
| ④国税申告手続（消費税（法人）） | | 580,928 | 1,118,060 | 1,449,615 | 1,670,209 | | | |
| ⑤国税申告手続（酒税） | | 34,589 | 39,409 | 41,904 | 42,474 | | | |
| ⑥国税申告手続（印紙税） | | 29,473 | 65,188 | 82,161 | 83,288 | | | |
| ⑦給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）等 | | 567,286 | 976,589 | 1,226,506 | 1,395,945 | | | |
| ⑧利子等の支払調書（及び同合計表） | | 5,658 | 100,489 | 140,097 | 166,811 | | | |
| ⑨納税証明書の交付請求 | | 1,831 | 6,115 | 7,992 | 10,609 | | | |
| ⑩電子申告・納税等開始（変更等）届出 | | 1,564,000 | 1,564,000 | 1,564,000 | 1,564,000 | | | |
| 重点15手続全体（①～⑩） | | 7,215,267 | 11,432,927 | 14,177,038 | 15,669,464 | | | |
| うち先行11手続（②+④+⑤+⑦+⑧+⑩） | | 3,263,087 | 4,781,052 | 5,695,587 | 6,348,059 | | | |

※ 電子申告・納税等開始(変更)届出書の利用件数は、年間平均申請件数を上限としている。

(2) 最適化個別効果指標

| 主要課題 | 最適化の実施内容 | 最適化個別効果指標 | 算出方法 |
|-------------------|----------------------------------|---------------------|--|
| IT活用による納税者利便性の向上等 | e-Taxの機能・運用の改善 | 利用者満足度 (e-Tax) | 上位評価割合 (毎事務年度策定される、国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する実施計画に基づき算出) |
| | 国税庁ホームページ (「確定申告書等作成コーナー」) の機能改善 | 利用者満足度 (作成コーナー) | 上位評価割合 (毎事務年度策定される、国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する実施計画に基づき算出) |
| | 還付金振込処理の迅速化 | 所得税還付金の6週間以内の処理件数割合 | 処理件数割合 (毎事務年度策定される、国税庁が達成すべき目標に対する実績の評価に関する実施計画に基づき算出) |
| | 公売事務におけるインターネットの活用 | 利用者満足度 (公売ホームページ) | アンケート結果 (上位評価割合) |

①利用者満足度 (単位: %)

| 最適化の実施内容 | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | 7年度目 | 8年度目 |
|----------------------------------|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | 2003年度 (15年度) | 2004年度 (16年度) | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) |
| e-Taxの機能・運用の改善 | 目標値 | | | | 前年度より向上 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| | 実績値 | 53.0 | 58.8 | 54.8 | 56.9 | 43.5 | 45.1 | 62.3 | 66.4 | |
| 最適化の実施内容 | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | 7年度目 | 8年度目 |
| | | 2003年度 (15年度) | 2004年度 (16年度) | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) |
| 国税庁ホームページ (「確定申告書等作成コーナー」) の機能改善 | 目標値 | | | | 前年度より向上 | 80以上 | 80以上 | 80以上 | 80 | 80 |
| | 実績値 | 82.5 | 84.3 | 82.3 | 83.5 | 70.4 | 68.1 | 67.9 | 80.1 | |
| 最適化の実施内容 | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | | |
| | | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) | | |
| 公売事務におけるインターネットの活用 | 目標値 | | | 前年度より向上 | 70 | 70 | 70 | 70 | | |
| | 実績値 | | 67.8 | 67.6 | 82.7 | 82.0 | 76.4 | | | |

②所得税還付金の6週間以内の処理件数割合 (単位: %)

| 最適化の実施内容 | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 |
|-------------|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) |
| 還付金振込処理の迅速化 | 目標値 | | 90以上 | 90以上 | 90以上 | 90以上 | 90以上 | 90以上 |
| | 実績値 | 87.7 | 95.3 | 96.0 | 96.7 | 95.8 | 95.7 | |

2 サービス指標

(1) 共通サービス指標

稼働率 (単位: %) 【計算式: 「実稼働時間 (予定稼働時間-サービス停止時間)」 / 「予定稼働時間」 × 100】

| システム | | 2004年度 | 2005年度 | 2006年度 | 2007年度 | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | | | | | |
|----------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | (16年度) 実施前 | (17年度) 実績値 | (18年度) 実績値 | (19年度) 実績値 | (20年度) 実績値 | (21年度) 実績値 | (22年度) 実績値 | (23年度) 目標値 | | | | | |
| K S Kシステム | 目標値 | | 設定なし | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | | | | | |
| | 実績値 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | | | | | | |
| | サービス停止時間(分) | | | 5 | 29 | 11 | 34 | 63 | | | | | | |
| | 予定稼働時間(分) | | | 57,025 | 58,188 | 57,713 | 55,963 | 47,704 | | | | | | |
| e-Tax | 目標値 | | 設定なし | 98.9 | 98.9 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | | | | | |
| | 実績値 | | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | | | | | | |
| | サービス停止時間(分) | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| | 予定稼働時間(分) | | | 16,860 | 18,600 | 19,630 | 19,498 | 19,405 | | | | | | |
| K S Kのオープンシステム | 目標値 | | 設定なし | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.9 | | | | | |
| | 実績値 | — | 99.9 | 100.0 | 99.9 | 100.0 | 99.9 | 99.9 | | | | | | |
| | サービス停止時間(分) | | | 0 | 52 | 0 | 15 | 2 | | | | | | |
| | 予定稼働時間(分) | | | 62,488 | 69,825 | 69,255 | 100,316 | 130,485 | | | | | | |
| 2010年度 (22年度) | | | | | | | | | | | | | | |
| システム | | 平均 | 4月 | 5月 | 6月 | 6月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| K S Kシステム | 目標値 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 | 99.9 |
| | 実績値 | 99.9 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 98.2 |
| | サービス停止時間(分) | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 753 |
| | 予定稼働時間(分) | 47,704 | 58,275 | 49,950 | 61,050 | 58,275 | 61,050 | 51,615 | 44,400 | 44,400 | 38,850 | 31,635 | 31,635 | 41,310 |
| e-Tax | 目標値 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 |
| | 実績値 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | サービス停止時間(分) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 予定稼働時間(分) | 19,405 | 15,750 | 16,020 | 17,340 | 15,750 | 16,500 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 14,250 | 25,350 | 38,280 | 28,620 |
| K S Kのオープンシステム | 目標値 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 |
| | 実績値 | 99.9 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 99.9 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | サービス停止時間(分) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 予定稼働時間(分) | 130,485 | 104,895 | 89,910 | 109,890 | 104,895 | 109,890 | 99,900 | 155,371 | 155,400 | 147,630 | 147,630 | 147,630 | 192,780 |

(2) 個別サービス指標
レスポンス

① K S Kシステム オンラインの平均処理時間 (e-time) (単位: 秒)

| システム | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | 7年度目 |
|-----------|-----|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | 2004年度 (16年度) | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) |
| K S Kシステム | 目標値 | | — | 0.20 | 0.20 | 0.20 | 0.20 | 0.20 | 0.20 |
| | 実績値 | 0.27 | 0.16 | 0.18 | 0.17 | 0.20 | 0.21 | 0.17 | |
| | 算出式 | 各ホストの確定申告期3月における、オンライン処理の平均e-timeを算出している。 | | | | | | | |

② e-Tax 即時通知のシステム内の処理時間 (単位: 秒)

| システム | | 最適化実施前 | 初年度目 | 2年度目 | 3年度目 | 4年度目 | 5年度目 | 6年度目 | 7年度目 |
|-------|-----|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | 2004年度 (16年度) | 2005年度 (17年度) | 2006年度 (18年度) | 2007年度 (19年度) | 2008年度 (20年度) | 2009年度 (21年度) | 2010年度 (22年度) | 2011年度 (23年度) |
| e-Tax | 目標値 | | — | 7.00 | 7.00 | 0.12 | 0.12 | 0.20 | 0.20 |
| | 実績値 | — | — | 0.28 | 0.17 | 0.10 | 0.18 | 0.19 | |
| | 算出式 | 各年度 (4月1日~3月31日) の平均処理時間を算出している。 | | | | | | | |