

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。							