

令和6年6月21日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「国税システムのシステム運用業務委託（東京国税局）」  
の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

## 記

## I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	東京国税局
事業概要	国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システム等の運用管理業務及びセンターバッチ処理等業務並びに資源管理業務を実施するもの。
実施期間	令和3年7月1日～令和8年3月31日（57か月）
受託事業者	T I Sソリューションリンク株式会社
契約金額（税抜）	294,975,000円（単年度当たり：62,100,000円/年）
入札の状況	3者応札（説明会参加＝3者／予定価内＝2者）
事業の目的	国民のために、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指し、国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システム等の運用管理業務及びセンターバッチ処理等業務並びに資源管理業務を実施する。
選定の経緯	本事業は、競争性の確保に課題（一者応札）があるとして、公共サービス改革基本方針（令和2年7月7日閣議決定）において市場化テストの対象に選定された。審議対象となる今期（令和3年7月1日から令和8年3月31日までの約57ヶ月間）が市場化テスト第1期である。

## II 評価

## 1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

## 2 検討

### (1) 評価方法について

東京国税局から提出された令和3年7月1日から令和6年3月31日までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容		
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている。		
	評価事項	測定指標	評価
	業務の内容	国税システムのシステム運用業務委託に係る民間競争入札実施要項に示す以下の運用業務を適切に実施する。 ・運用管理業務 ・センターバッチ処理等業務 ・資源管理業務 ・その他業務	月次報告及び年次報告により、適切に実施されたと確認した。
	センターバッチ運用要員の質の確保	年1回、以下の項目について満足度調査を実施し、全部門において、基準スコア（75点以上）を維持している。 ・作業速度・障害対応 ・成果物の正確性 ・作業態度 ・要望・改善依頼への対応	全ての部門において、75点以上であり、サービスの質は確保されている。
	セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	情報漏えいの件数は0件であり、適切に実施されている。
国税システム運用上の重大障害件数	各種設定や処理結果の確認漏れ・誤り及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	重大障害の件数は0件であり、適切に実施されている。	
民間事業者からの改善提案	(1) 企画提案時に、配置人数を最適化する提案が行われ、業務品質を維持しつつ、2人分の人員削減（11人⇒9人）が実施されている。 (2) 業務を遂行する中で、A)B)の改善提案を受け、実施されている。 A) センターバッチ処理結果ログの取得について効率化を図るため、前事業者が手動で行っていた作業を自動化するツールを作成し活用する。 B) 情報共有の即時性や情報管理の改善を図るため、作業手順書や作業報告書を電子化する。		

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して、下記の通り 7.6%（単年度当たり 510 万円）の削減を達成している。

従来経費	契約金額 67,200,000 円、実施期間：平成 2 年 7 月～令和 3 年 6 月（12 ヶ月） 年額 67,200,000 円 ÷ 12 ヶ月 × 12 ヶ月 = <u>67,200,000 円</u>
実施経費	契約金額 294,975,000 円、実施期間：令和 3 年 7 月～令和 8 年 3 月（57 ヶ月） 年額 294,975,000 円 ÷ 57 ヶ月 × 12 ヶ月 = <u>62,100,000 円</u>
増減額	67,200,000 円 - 62,100,000 円 = <u>5,100,000 円/年減額</u>
増減率	5,100,000 円 ÷ 67,200,000 円 × 100% = <u>7.6%減</u>

※ 契約期間は、従来事業が令和 2 年 4 月～令和 3 年 6 月、審議対象事業が令和 3 年 4 月～令和 8 年 3 月であるが、それぞれ契約後 3 ヶ月間は準備期間であり、事業実施期間は、従来事業が令和 2 年 7 月～令和 3 年 6 月（12 ヶ月）、審議対象事業が令和 3 年 7 月～令和 8 年 3 月（57 ヶ月）となる。

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題 競争性の確保	1 者応札が継続しており、競争性の確保に課題が認められたところ、下記 (1)～(5)を実施した結果、複数応札に至り、改善が認められた。  (1) 入札参加グループによる入札を可とする (2) 事業期間の複数年化 (3) 意見招請の実施 (4) 総合評価落札方式の採用 (5) 入札参加が期待される業者への個別アプローチ
--------------	---

### (5) 評価のまとめ

入札においては、事業期間の複数年化、意見招請の実施、総合評価落札方式の採用、入札参加が期待される業者への個別アプローチ等を実施した結果 3 者応札に至り、改善が認められた。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、令和 3 年 7 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日までの間で全て目標を達成していると評価できる。

また、配置人数の最適化、作業自動化ツールの作成・活用、紙資料の電子化等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮による改善提案が、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、5,100,000 円/年 (7.6%) 減額され、効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせ、経費削減と双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、東京国税局に設置されている入札等監視委員会での外部有識者によるチェックを受ける仕組みを活用し、継続して評価をおこなっていくことが予定されている。

#### (6) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1) の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、東京国税局が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和6年5月31日  
東京国税局情報システム部

民間競争入札実施事業  
「国税システムのシステム運用業務委託（東京国税局）」の実施状況報告

公共サービス改革基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業の概要等

事項	内容
事業概要	国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システム等の運用管理業務及びセンターバッチ処理等業務並びに資源管理業務について業務委託するもの。
国税システムの概要	<p>国税総合管理（K S K）システムは、全国の国税局と税務署をネットワークで結び、申告・納税の事績や各種情報を入力することにより、国税債権などを一元的に管理するとともに、これらを分析して税務調査や滞納整理に活用することを目的として全国導入された税務行政の基盤システムである。</p> <p>また、国税電子申告・納税システム（e-Tax）は、所得税、法人税、消費税等の申告・納税や法定調書などの各種申請・届出について、インターネットを利用した電子的な手続を可能とし、納税者の利便性向上や行政事務の効率化を図ることを目的として全国導入された受付システムである。</p>

事項	内容
事業実施期間	令和3年7月1日～令和8年3月31日（57か月） （評価対象期間は令和3年7月1日から令和6年3月31日まで）
受託業者	T I S ソリューションリンク株式会社
契約金額（税抜）	294,975,000円（単年度あたり62,100,000円）
入札の状況	3者応札（説明会参加 3者 / 予定価格内の応札 2者）
事業の目的	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）に基づき、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のために、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指し、国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システム等の運用管理業務及びセンターバッチ処理等業務並びに資源管理業務を外部委託するものである。
受託事業者決定の経緯	民間競争入札実施要項説明書に基づき、入札参加者（3者）から提出された企画書について必須項目審査及び加点項目審査を実施した結果、いずれも評価基準を満たしていた。令和3年3月12日に開札を行ったところ、2者は予定価格の範囲内であったため、総合評価点数がより高かったT I S ソリューションリンク株式会社が落札者となり、同年4月1日に同社と契約を締結した。

## II 評価

### 1 事業の質に関する評価

#### (1) 本業務の実施に当たり達成すべき質及び最低限満たすべき水準

実施要項において定めた確保すべき業務の質に対する評価は以下のとおりである。

項目	内容	評価（令和3～5年度）
業務の内容	国税システムのシステム運用業務委託に係る民間競争入札実施要項に示す以下の運用業務を適切に実施する。 <ul style="list-style-type: none"><li>・運用管理業務</li><li>・センターバッチ処理等業務</li><li>・資源管理業務</li><li>・その他業務</li></ul>	月次報告及び年次報告により、適切に実施されたと確認した。
センターバッチ運用要員の質の確保	年1回、以下の項目について満足度調査を実施し、全部門において、基準スコア（75点以上）を維持している。 <ul style="list-style-type: none"><li>・作業速度・障害対応</li><li>・成果物の正確性</li><li>・作業態度</li><li>・要望・改善依頼への対応</li></ul>	全ての部門において、75点以上であり、サービスの質は確保されている。（詳細は別紙参照）
セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	情報漏えいの件数は0件であり、適切に実施されている。
国税システム運用上の重大障害件数	各種設定や処理結果の確認漏れ・誤り及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	重大障害の件数は0件であり、適切に実施されている。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

- ① 企画提案時に、配置人数を最適化する（システムごとの繁閑時間やシステム実行中の待機時間を把握するとともに、各運用要員の対応可能な業務を増やすことで作業工数を削減する。）提案が行われ、業務品質を維持しつつ、2人分の人員削減（前事業者では11人のところ9人に削減）が実施されている。
- ② 業務を遂行する中で、以下のとおり改善提案を受け、実施されている。
  - ・ センターバッチ処理結果ログの取得について効率化を図るため、前事業者が手動で行っていた作業を自動化するツールを作成し活用する旨の提案を受け、実施されている。
  - ・ 情報共有の即時性や情報管理の改善を図るため、作業手順書や作業報告書を電子化する提案を受け、実施されている。

2 実施経費についての評価

従前経費と実施経費を単年度で比較すると、削減額は5,100,000円（削減率7.6%）となり、経費削減が図られたと評価できる。要因としては、契約の複数年化により金銭面での負担が減ったことが大きいと考えられる。

項目	金額（税抜）
従来経費（A）	67,200,000円（単年度） （事業実施期間は令和2年7月1日～令和3年6月30日の12か月）
実施経費（B）	62,100,000円（単年度） ※ 294,975,000円 ÷ 57か月 × 12か月 = 62,100,000円 （事業実施期間は令和3年7月1日～令和8年3月31日の57か月）
削減額（C）=（A）－（B）	5,100,000円（単年度）
削減率（C）/（A）	7.6%



### 3 財務省デジタル統括責任者補佐官からの助言

本事業は適切に実施されているため、今後も、適宜業務の内容を見直し、改善を行うことで、事業を健全に運用すること。

### 4 評価のまとめ

#### (1) 評価の総括

本事業における評価は以下のとおりであり、公共サービスの質の確保と経費の削減効果があったものと評価できる。

- ① 事業実施期間中に、受託事業者が業務改善指示等を受けることや、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 東京国税局には外部有識者で構成する入札等監視委員会が設置されており、本事業については、今後は本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受けることが可能である。
- ③ 入札において3者から応札があり、競争性の確保は十分であったと評価できる。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成している。
- ⑤ 経費削減について、従来経費から7.6%の削減効果をあげた。

#### (2) 今後の方針

上記結果から、本事業については、総合的に判断して良好な結果が得られていることから、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1.（1）に基づき、市場化テストを終了し、東京国税局の責任において実施することとしたい。

なお、市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き公共サービスの質の維持向上や経費の削減を図ることとしたい。

別紙

1. センターバッチ運用アンケート実施状況

	対象者数	回答者数	回収率
令和3年度	129	83	64%
令和4年度	127	58	46%
令和5年度	128	75	59%

2. センターバッチ運用アンケート結果

項目	年度	部門別満足度 (単位:点)					
		開発課	1部門	2部門	3部門	4部門	5部門
① 作業速度・障害対応	3	90	84	80	76	85	76
	4	88	82	80	86	89	82
	5	100	83	76	76	84	78
② 成果物の正確性	3	100	84	83	77	81	80
	4	85	82	83	83	85	82
	5	100	82	75	75	84	78
③ 作業態度	3	90	84	83	78	88	76
	4	85	87	88	85	89	82
	5	97	86	78	75	86	77
④ 要望・改善依頼への対応	3	90	84	80	77	82	78
	4	83	80	85	80	85	82
	5	100	77	75	76	82	75

満足度スコア算出方法

システム運用業務を委託している部門の職員に対してアンケートを実施。各項目とも、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(配点80点)、「普通」(配点60点)、「やや不満」(配点40点)、「不満」(配点0点)で採点し、部門ごとに平均スコア(100点満点)を算出(基準スコア75点以上)。