

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 「電子計算機の運転等業務（大阪国税局）」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	大阪国税局
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（以下「国税システム」という。）で使用する電子計算機の運転業務及びデータ管理業務を委託するもの。
実施期間	令和 3 年 6 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日（58 か月）
受託事業者	アトラス情報サービス株式会社
契約金額（税抜）	447, 443, 900 円（単年度当たり 92, 574, 600 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝3 者／予定価格内の応札＝1 者）
事業の目的	国税システムで使用している電子計算機の運転業務及びデータ管理業務について、円滑な運用を実現する。
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 6 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日までの約 58 ヶ月間）が市場化テスト第 1 期である。

#### II 評価

##### 1 概要

令和 8 年 3 月 31 日の現行事業終了後、本事業の業務が実施されている国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システムは、令和 8 年中に現行のホストコンピュータを中心としたシステムから、ガバメントクラウドを含むクラウド環境を基盤としたシステムに移行して本事業は終了となる。そのため、今期事業をもって市場化テストを終了する。

## 2 検討

### (1) 評価方法について

大阪国税局から提出された令和3年6月1日から令和6年3月31日までの間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 質の確保状況	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	電子計算機の運転等業務民間競争入札実施要項2(1)ウ「本業務の内容」に示す業務を適切に実施すること。	業務日報から、当局が求める電子計算機の運転業務及びデータ管理業務の内容が適切に実施されていることを確認した。
	要員の確保	開庁日及び閉庁日において当局が作業要請した時間のうち、要員が欠員している状態が年間で0分であること。	要員の欠勤等の不測の事態にあっても代替要員を勤務させるなど、全ての対象期間において要員が欠員している状態が0分であることを確認した。
	オペレーションミス	システム運用停止を引き起こすオペレーションミスの回数が年間で0件であること。 また、システム運用停止に繋がらないオペレーションミスの回数が年間で12件以内であること。	システム運用停止を引き起こすオペレーションミス、システム運用停止に繋がらないオペレーションミス、いずれの回数も0件であることを確認した。
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が年間で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ことを確認した。	
民間事業者からの改善提案	(1) 要員確保に向けた取組（出勤時） 業務に従事する要員（以下「オペレータ」という。）は2交代制でチームを編成。各オペレータがあらかじめ設定した出勤経路と通勤時間を全員で共有し、各チーム内で連絡を取り合い、チーム全員が確認できる体制を構築。		

	<p>⇒ チーム全員で対応する体制を構築することで欠員0を維持しており、安定的な要員の確保を実現できた。</p> <p>(2) 要員確保に向けた取組（新型コロナウイルス感染症等） 閉鎖された空間で勤務することから、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務交代時 朝晩2チーム交代制で従事しており、勤務交代時、前半チームが退室する扉と後半チームが入室する扉を異にすることで、互いの接触を避ける。</li> <li>・食事及び待機時 各チーム内においても、各オペレータの食事場所や待機場所を完全に分離することで、勤務中以外の接触を最小限にする。</li> </ul> <p>⇒ 新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう状況下においても、感染者を最小限に抑え、欠員0を維持できた。</p> <p>(3) 業務の確実性の確保に向けた取組 オペレーション指示書や作業手順書の一覧表を自動生成するツールを自己開発し、また各オペレーション指示書の処理状況を表示するよう、一覧表の様式を改訂することで、進捗管理を厳格化した。</p> <p>⇒ 日々のオペレーション指示書や作業手順書の管理業務が効率化され、また一覧表での処理状況の確認により、指示漏れによるオペレーションミスの防止に寄与した。</p> <p>(4) コスト軽減に向けた取組 データ管理業務について、専任の担当ではなく、日々の業務サイクルが異なる監視作業のオペレータと兼任することで、コストを軽減しつつ業務品質の維持が可能となる体制を構築した。</p> <p>⇒ 業務品質を損なわずコスト軽減がなされた。</p>
--	---

### (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 10.1%（1カ年相当換算で約 10,415千円）の削減を達成している。要因としては、オペレータによるデータ管理業務の兼任による削減率が 7.9%と最も大きく、このほか、契約の複数年化等により更なる業務効率化が促進され、経費削減が図られたものと考えられる。

従来経費	契約金額 102,990,000 円、実施期間：平成2年6月～令和3年5月（12ヶ月） 年額 102,990,000 円 ÷ 12ヶ月 × 12ヶ月 = <u>102,990,000 円</u>
実施経費	契約金額 447,443,900 円、実施期間：令和3年6月～令和8年3月（58ヶ月） 年額 447,443,900 円 ÷ 58ヶ月 × 12ヶ月 = <u>92,574,600 円</u>
増減額	102,990,000 円 - 92,574,600 円 = <u>10,415,400 円/年減額</u>
増減率	10,415,400 円 ÷ 102,990,000 円 × 100% = <u>10.1%減</u>

※ 契約期間は、従来事業が令和2年4月～令和3年5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2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6月～令和3年5月（12ヶ月）、審議対象事業が令和3年6月～令和8年3月（58ヶ月）となる。

#### （４）選定の際の課題に対する改善

<p>課題 競争性の確保</p>	<p>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)を実施したが、結果1 者応札に至り、課題が残った。</p> <p>(1) 業務責任者の資格・実務経験の緩和 (2) 業務委託期間の複数年化 (3) チーフオペレータの要求要件の緩和 (4) 技術点評価における採点基準の見直し (5) 入札参加が期待される業者への個別アプローチ</p>
----------------------	--

#### （５）評価のまとめ

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6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、要員確保に向けた取組、業務の確実性の確保に向けた取組、コスト軽減に向けた取組等、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、10,415,400円/年（10.1%）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、財務省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。

一方、入札状況は1 者応札であり、その点について課題が認められた。

#### （６）今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

一方、本事業の業務が実施されている国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システムは令和8年中に全面刷新され、現行のホストコンピュータを中心としたシステムから、ガバメントクラウドを含むクラウド環境を基盤とし、オープンソースで構築されたシステムに移行することとされており、次期事業（令和8年4月～令和8年12月）の後、本事業は実施されないことが決定している。

このような状況において、次期事業は事業期間が9ヶ月と短く、競争性の改善や、大きな経費削減効果は見込みにくいため、今期事業をもって市場化テストを終了する。

以上

令和 6 年 5 月 31 日  
大阪国税局総務部情報システム第二課民間競争入札実施事業  
「電子計算機の運転等業務（大阪国税局）」の実施状況報告

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（以下「国税システム」という。）で使用する電子計算機の運転業務及びデータ管理業務を委託するもの。
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6月1日～令和8年3月31日（58か月） （評価対象期間は令和3年6月1日から令和6年3月31日まで）
受託業者	アトラス情報サービス株式会社
契約金額（税抜）	447,443,900円（単年度当たり92,574,600円）
入札の状況	1者応札（説明会参加 3者 / 予定価格内の応札 1者）
事業の目的	国税システムで使用している電子計算機の運転業務及びデータ管理業務について、円滑な運用を実現することを目的とする。
受託事業者決定の経緯	入札説明会の参加者は3者あったものの、入札参加者は1者であった。入札参加者から提出された提案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、評価基準を満たしていた。令和3年3月5日に開札を行ったところ、落札金額が予定価格の範囲内であったため、アトラス情報サービス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	電子計算機の運転等業務民間競争入札実施要項2(1)ウ「本業務の内容」に示す業務を適切に実施すること。	業務日報から、当局が求める電子計算機の運転業務及びデータ管理業務の内容が適切に実施されていることを確認した。

項目	内容	評価（令和3～5年度）
要員の確保	開庁日及び閉庁日において当局が作業要請した時間のうち、要員が欠員している状態が年間で0分であること。	要員の欠勤等の不測の事態にあっても代替要員を勤務させるなど、全ての対象期間において要員が欠員している状態が0分であることを確認した。
オペレーションミス	システム運用停止を引き起こすオペレーションミスの回数が年間で0件であること。 また、システム運用停止に繋がらないオペレーションミスの回数が年間で12件以内であること。	システム運用停止を引き起こすオペレーションミス、システム運用停止に繋がらないオペレーションミス、いずれの回数も0件であることを確認した。
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が年間で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ことを確認した。

(2) 受託民間事業者からの改善提案による改善実施事項

受託民間事業者からは、業務を遂行する中で以下のようなサービス向上のための改善提案を受け、実施されている。

項目	内容	評価（令和3～5年度）
要員確保に向けた取組（出勤時）	業務に従事する要員（以下「オペレータ」という。）は2交代制でチームを編成し、早朝から勤務するチームがあることから、各オペレータがあらかじめ設定した出勤経路と通勤時間をオペレータ全員で共有するとともに、交通機関への乗車時や早朝出勤の際の起床時に各チーム内で連絡を取り合い、チーム全員が確認できる体制を構築する。	常に危機意識を持ち、チームの垣根を越えて全員で対応する体制を構築することで、欠員0を維持しており、安定的な要員の確保を実現できたものと評価している。

項目	内容	評価（令和3～5年度）
	<p>これにより、電車遅延等が生じたとしても、速やかに影響範囲を特定し代替通勤手段を検討するとともに、定刻に間に合わないと見込まれる場合は、早期に交代要員を手配することで、いかなる場合においても欠員の発生を回避する。</p>	
<p>要員確保に向けた取組（新型コロナウイルス感染症等）</p>	<p>閉鎖された空間で勤務することから、新型コロナウイルス感染症等の感染リスクを最小限に抑えるため、以下の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勤務交代時 朝晩2チーム交代制で従事している両チームが共倒れにならないよう、勤務交代時は、前半のチームが退室する扉と後半のチームが入室する扉を異にすることで、互いの接触を避ける。</li> <li>・ 食事及び待機時 各チーム内においても、各オペレータの食事場所や待機場所を完全に分離することで、勤務中以外の接触を最小限にする。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう状況下においても、感染者を最小限に抑え、欠員0を維持できたものと評価している。</p>
<p>業務の確実性の確保に向けた取組</p>	<p>オペレーション指示書や作業手順書の管理が煩雑であったため、一覧表を自動生成するツールを自己開発するとともに、各オペレーション指示書の処理状況を表示するよう、一覧表の様式を改訂することで、進捗管理を厳格化する。</p>	<p>日々提出されるオペレーション指示書や作業手順書の管理業務が効率化されるとともに、一覧表で処理状況を確認することができるため、指示漏れによるオペレーションミスの防止に寄与したと評価している。</p>

項目	内容	評価（令和3～5年度）
コスト軽減に向けた取組	データ管理業務について、従来は専任の担当を配置していたところ、日々の業務サイクルが異なる監視作業のオペレータと兼任することで、コストを軽減しつつ業務品質の維持が可能となる体制を構築する。	データ管理業務については、電子計算機の運転業務に支障がないことを前提に兼務可能としていたところ、受託民間事業者の提案を採用することで、業務品質を損なわずコスト軽減がなされたと評価している。

## 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10,415千円（削減率：10.1%）となり、経費削減が図られたと評価できる。

要因としては、オペレータによるデータ管理業務の兼任による削減率が7.9%と最も大きく、このほか、契約の複数年化等により更なる業務効率化が促進され、経費削減が図られたものと考えられる。

項目	金額（税抜）
従来経費（A）	102,990,000円（単年度） （事業実施期間は令和2年6月1日～令和3年5月31日の12か月）
実施経費（B）	92,574,600円（単年度） 447,443,900円 ÷ 58か月 × 12か月 = 92,574,600円 （事業実施期間は令和3年6月1日～令和8年3月31日の58か月）
削減額（C）=（A）－（B）	10,415,400円（単年度）
削減率（C）／（A）	10.1%

## 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

「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」(一部改正:平成31年3月8日官民競争入札等監理委員会)Ⅱ.

1. 終了基準に記載されている各終了基準に対する実施状況は、以下のとおりである。

終了基準	実施状況
事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかったか。	業務改善指示等や業務に係る法令違反行為等はなかった。
実施機関において、実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み(評価委員会等)を備えている、若しくは、評価委員会等を設けることが予定されているか。	財務省では外部有識者で構成する入札等監視委員会を設置されており、実施状況についてチェックを受ける仕組みを備えている。
入札に当たって、競争性が確保されていたか。	1者応札であった。
対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成しているか。	全項目について目標を達成している。
従来経費と契約金額(支払金額)とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げているか。	従来経費から10.1%の削減効果を上げている。

以上のとおり、本事業は1者応札であったことから競争性の確保について課題が残るものの、提供されているサービスの質については評価基準を満たしており、経費削減の点でも効果を上げている。

また、契約期間を複数年化することにより、受託民間事業者のノウハウが蓄積され、業務全体の効率化が促進されるとともに、受託民間事業者の創意工夫による改善提案を積極的に取り入れることで、より高品質なサービスが提供されている。

従って、本事業は全体として良好な結果が得られたものと評価している。

## (2) 今後の方針

本事業の調達については、市場化テスト導入前から、他者の参入機会を増やすよう、毎年のように仕様書の見直しを行い、競争性の確保に取り組んできた。それにもかかわらず、1者応札が続いた最大の要因は、システムの本体に関わる部分が、特定企業の製品に依存した複数のホストコンピュータで構成されているため、必要とされる技能を有する要員の確保が難しい点であると考えている。

そのような状況下で、今期の調達に当たり、一部要件を緩和し、契約期間を複数年化して調達を行った結果、入札説明会の出席者を増やすことができた。また、入札説明会に出席した応札事業者以外の者にヒアリングを行ったところ、「複数年契約が実現し、新規参入するための最大の障壁が解消されたので前向きに検討していたが、コロナ禍という特殊な状況下で例年以上に要員の手配が困難であったため断念した」旨の発言があったことから、特殊事情により結果的に1者応札となったものの、一定の競争性は確保できていたものと評価している。

一方、国税総合管理システム及び国税電子申告・納税システムは令和8年中に全面刷新され、現行のホストコンピュータを中心としたシステムから、ガバメントクラウドを含むクラウド環境を基盤とし、オープンソースで構築されたシステムに移行することとされており、本事業は令和8年12月末をもって終了することが決定している。

以上のとおり、次期（令和8年4月1日から12月31日）の本事業は、①業務内容に変更がなく、引き続きホストコンピュータを操作する技能が必要とされ、更なる要件の緩和は困難であること、②契約期間が9カ月と短く、複数年契約によるメリットを享受できないこと、③本事業の終了が決定しており継続性がないことから、今期を上回る効果を上げることは期待しがたい。

さらに、人件費が価格の大宗を占める本事業において、一層の経費削減を民間事業者に強いることは、賃上げを促す政府の立場と相いれないものであり、契約期間の短期化も伴って、経費の観点からは、今期より悪化することが懸念される。

このため、本事業に係る市場化テストは今期をもって終了し、事業終了までの9か月に係る次期の調達は当局の責任によって実施することとしたい。

なお、次期の調達においても、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及びコストの削減を図ることとしたい。