

業績目標 1-2-2：デジタルの活用による業務の効率化・高度化

〔従来の慣行にとらわれることなく、業務の在り方を見直し、デジタルの利点を最大限に活用して、内部事務・外部事務の効率化・高度化を図ります。〕

上記目標の概要

手続や業務のデジタル化により、業務の効率化・高度化を図っていくためには、従来の慣行にとらわれることなく、業務の在り方を不断に見直していくことが重要です。

国税庁では、国税総合管理（K S K）システムの刷新に取り組んでおり、書面中心からデータ中心の業務に移行して集約処理することでより一層の効率化を図っていくことを踏まえ、従来、個々の税務署で行われていた申告書の入力や審査等の内部事務について、専担部署（業務センター）で集約処理する「内部事務のセンター化」（以下「センター化」といいます。）を推進し、効率化された事務量を生かして外部事務等の充実を図るためのインフラ整備に取り組みます。

また、税務調査等の際の納税者による追加資料の提出や、国税当局から金融機関に対する預貯金情報の照会などについて、オンライン化を推進し、官民の業務の効率化を図ります。

このほか、データの活用により課税・徴収を効率化・高度化し、組織としてのパフォーマンスの最大化を目指します。

（上記目標を達成するための施策）

業1-2-2-1： 内部事務のセンター化の推進

業1-2-2-2： 照会等のオンライン化の推進

業1-2-2-3： データ活用等による税務執行の効率化・高度化

業績目標1-2-2についての評価結果

業績目標についての評定

A 相当程度進展あり

評定の理由

施策「業1-2-2-1」から「業1-2-2-3」までの評定が「a 相当程度進展あり」であったことから、「A 相当程度進展あり」としました。
なお、各施策の評定の詳細については、後述のとおりです。

業績の分析

（必要性・有効性・効率性等）

センター化の取組については、令和8事務年度における全税務署（524署）を対象としたセンター化の実施に向けて、業務センター室（用語集参照）の対象署が128署から219署に拡大するなど、着実に進展しました。また、センター化に伴い、事務の簡素化・標準化といったB P R（業務改革）にも積極的に取り組みました。

また、預貯金情報の照会や税務調査等で必要な資料の提出についてオンライン化を図ることは、各種業務のデジタル化を図っていく上で重要であり有効です。令和5事務年度は、オンライン照会可能な金融機関や税務調査等で必要な資料のオンライン提出形式の拡大に取り組みました。

さらに、データ活用等による税務執行の効率化・高度化のための取組として、出張先等からでも、共有フォルダへのアクセスや電子メールの活用等により、局署等とデータの受渡しが可能である事務用モバイルパソコンを活用することで、効率的かつ高度な調査・徴収の実施につなげました。また、データ活用等における有効な取組事例等を集約し、職員に広く周知するため、他の国税局の事例も共有できるサイトを構築するとともに、テレワークの際にも事務用モバイルパソコンを積極的に活用することで、テレワークの更なる推進に努めました。

施策	業 1-2-2-1：内部事務のセンター化の推進		
測定指標（定性的な指標）	[主要]業 1-2-2-1-B-1：内部事務のセンター化の状況		
	目標	一部の税務署を対象として「内部事務のセンター化」を実施し、内部事務を効率的に集約処理します。	達成度
		（目標の設定の根拠） デジタル化を前提に業務の在り方の見直しを行い、内部事務の効率化を実現することが重要であることから、目標として設定しています。	
	実績及び目標の達成度の判定理由	（実績） センターの対象署が128署から219署に拡大しました。また、センター化に伴い、事務の簡素化・標準化といったBPR（業務改革）にも積極的に取り組みました。 （目標の達成度の判定理由） センター化の取組については、全署を対象としたセンター化に向け、対象署が128署から219署に拡大するなど、着実に進展しています。また、センター化に伴い、これまで実施してきた事務について、必要性の乏しい事務を削減する簡素化や、各税目で類似する事務処理の標準化といったBPR（業務改革）にも積極的に取り組みました。 このような対象署の拡大やBPRの推進によって、内部事務を効率的に処理したことから、達成度は「○」としました。	
施策についての評価		a 相当程度進展あり	
評価の理由	測定指標の達成度は「○」であったものの、今後も全税務署を対象としたセンター化の実施に向けて取り組む必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。		

業 1-2-2-1 に係る参考情報

参考指標 1：内部事務のセンター化の対象となる税務署数

（単位：署）

事務年度	令和 3 年度	4 年度	5 年度
対象税務署数	92	128	219

（出所）長官官房企画課調

参考指標 2：業務センター室における申告書（所得税・消費税（個人））の入力件数及び処理件数割合

（単位：千件、％）

事務年度		令和 3 年度	4 年度	5 年度
所得税	入力件数	4,420	5,903	10,212
	処理割合	17.1	22.6	38.5
消費税 （個人）	入力件数	246	306	899
	処理割合	18.1	23.6	38.9

（出所）長官官房企画課調

(注1) 処理割合は、申告書の総提出件数のうち、業務センター室の対象署に提出された申告書件数の占める割合です。

(注2) 令和5年度は暫定値です。

参考指標 3：業務センター室における申告書（相続税）の入力件数及び処理件数割合
(単位：千件、%)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
入力件数	33	49	90
処理割合	16.6	22.6	38.7

(出所) 長官官房企画課調

(注1) 処理割合は、申告書の総提出件数のうち、業務センター室の対象署に提出された申告書件数の占める割合です。

(注2) 令和5年度は暫定値です。

参考指標 4：業務センター室における申告書（法人税・消費税（法人））の入力件数及び処理件数割合

(単位：千件、%)

事務年度		令和3年度	4年度	5年度
法人税	入力件数	863	1,103	1,776
	処理割合	21.0	26.4	42.5
消費税 (法人)	入力件数	458	582	1,006
	処理割合	20.7	26.4	42.5

(出所) 長官官房企画課調

(注1) 処理割合は、申告書の総提出件数のうち、業務センター室の対象署に提出された申告書件数の占める割合です。

(注2) 令和5年度は暫定値です。

参考指標 5：業務センター室における無申告行政指導（所得税）の件数
(単位：件)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
無申告行政指導件数	9,569	20,339	21,683

(出所) 長官官房企画課調

参考指標 6：業務センター室における無申告行政指導（相続税）の件数
(単位：件)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
無申告行政指導件数	6,438	6,004	6,238

(出所) 長官官房企画課調

参考指標 7：業務センター室における無申告行政指導（法人税・消費税（法人））の件数

(単位：件)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
無申告行政指導件数	29,164	36,019	41,273

(出所) 長官官房企画課調

施策	業 1-2-2-2：照会等のオンライン化の推進						
測定指標 (定量的な指標)	業 1-2-2-2-A-1：オンライン照会可能な金融機関数						(単位：機関)
	会計年度	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	達成度
	目標値	—	—	—	50	100	○
	実績値	—	—	37	61	211	
	(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調 (注) 数値は、会計年度末での金融機関数を記載しています。						
	(目標値の設定の根拠) 金融機関に対する預貯金情報の照会業務のオンライン化を図ることは、官民双方の業務効率化を図る観点から重要であるため、「オンライン照会可能な金融機関数」を指標として設定しています。 目標値は、過去の実績値及び金融機関等との協議状況を踏まえ、100機関としました。						
	(目標の達成度の判定理由) 金融機関にオンライン照会の導入を勧奨する上で重要となるのが、多くの行政機関がオンライン照会を導入して、書面での照会を削減し、データベースで照会・回答業務をやりとりすることです。 このため、局署の職員に対して、オンライン照会可能な金融機関を広く周知することや積極的に活用するよう指導を行うことにより、国税当局のオンライン照会利用件数が増加したほか、オンライン照会が未導入の行政機関に対して、国税当局の取組や事務の効率化について説明し、利用勧奨を実施したことで、行政機関におけるオンライン照会の導入が促進されました。 その結果、行政機関からのオンラインでの照会が進んだことで、金融機関においては、回答の作成に R P A（用語集参照）を用いるなどデジタル化による効率化が図られ、多くの金融機関でオンライン照会の導入への理解が得られました。 こうした取組の結果、オンライン照会可能な金融機関数の実績値が目標値を上回ったことから、達成度は「○」としました。 今後も、金融機関のニーズ等を的確に把握し、オンライン照会を導入する金融機関や行政機関の増加に向けて取り組んでいきます。						
	[主要]業 1-2-2-2-B-1：照会等のオンライン化の状況						
	目標	預貯金情報の照会及び地方公共団体等との連携についてオンライン化を推進します。					達成度
		(目標の設定の根拠) 官民の業務の効率化を実現するため、各種業務のデジタル化を推進していくことが重要であることから、目標として設定しています。					
実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 申告書の審査や税務調査等を行う過程においては、金融機関に対して預貯金情報の照会を行うことや納税者に対して必要な資料の提出を求めることがあります。これらの業務について、これまでは書面や対面により行われてきましたが、預貯金情報のオンライン照会は、官民双方においてペーパーレス化により書面による保存、押印、封入作業が不要となり、郵便事故がなくなるほか、金融機関からの回答が迅速になるなど、官民双方の業務効率化につながるメリットがあります。このため、官民の業務の効率化を図る観点から、オンライン化を図りました。 預貯金情報については、民間事業者によるサービス等を活用し、上記A-1記載のとおり、金融機関との預貯金等の照会・回答業務のオンライン化を推進し、官民の業務の効率化を図りました。オンライン化により、これ					○	

		まで1～2週間かかっていた回答情報の取得までに要した日数は、2.62日^(注)となりました。 (注) 令和5年4月利用開始から令和6年3月末までに行った照会に対して回答までに要した日数の平均値です。 (目標の達成度の判定理由) 金融機関との預貯金情報の照会・回答業務のオンライン化を推進し、官民の業務の効率化が促進されたことから、達成度は「○」としました。	
施策についての評価		a 相当程度進展あり	
評価の理由	測定指標の達成度は「○」であったものの、今後も官民の業務の効率化を実現するため、各種業務のデジタル化を図る必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。		

業1-2-2-2に係る参考情報

参考指標1：オンラインによる預貯金照会件数

(単位：千件)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
照会件数	282	2,636	5,880

(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調

参考指標2：オンラインによる預貯金照会において回答までに要した日数（平均）

(単位：日)

事務年度	令和3年度	4年度	5年度
平均日数	2.3	2.28	2.62

(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調

施策	業1-2-2-3：データ活用等による税務執行の効率化・高度化		
測定指標（定性的な指標）	[主要]業1-2-2-3-B-1：データ活用による調査・徴収の効率化・高度化		
	目標	課税においては、調査必要度が高い納税者に対して重点的に事務量を投下するため、国税組織内・外における多様かつ膨大なデータ及びA I等を活用し、申告漏れリスクの高い者を的確かつ効率的に抽出するなど、調査の効率化・高度化に努めます。 徴収においては、過去の接触実績や納付状況等のデータ及びA Iを活用して構築したモデルにより、滞納者ごとに最適なアプローチを予測し、効果的・効率的な滞納整理に努めます。 あわせて、統計学やA Iを活用したデータ分析の実践と業務への活用を推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備するほか、ICTに関する素養を備えた人材を採用するなど、人材の育成等に取り組めます。	達成度
		(目標の設定の根拠) 課税・徴収の効率化・高度化のためには、データの活用が重要であることから、目標として設定しました。	

測定指標（定量的な指標）	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 1 データ及びA I等の活用 課税においては、A I等も活用しながら幅広いデータを分析することにより、申告漏れリスクの高い納税者等の抽出を行うなど、課税の効率化・高度化に取り組みました。 徴収においては、滞納者ごとに最適なアプローチを予測するための高度なデータ分析に取り組み、構築した応答予測モデルによる予測結果を使用したコールリスト(A Iコールリスト)を活用し、滞納者へつながりやすい曜日・時間帯に架電することで、架電に対する応答の割合(架電応答率)を向上させ、事務の効率化を図りました。 2 人材の育成等 統計学やA Iを活用したデータ分析の実践と業務への活用を推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備しこれらの研修を着実に実施しました。 また、I C Tに関する素養を備えた人材の採用に向けて、令和5年度に国税専門官採用試験に「理工・デジタル系」の試験区分を新設し、令和6年4月に当該区分にて81名を採用しました。 (目標の達成度の判定理由) 上記実績のとおり、申告漏れリスクの判定や滞納者の電話応答率の向上を目的としたデータ分析に取り組み、業務へ利用することで税務執行の効率化・高度化を図りました。また、データリテラシーのレベルに応じた研修体系を整備するとともに、国税専門官採用試験に「理工・デジタル系」の試験区分を新設し、当該区分にて81名を採用したことから、達成度は「○」としました	○
	[主要]業1-2-2-3-B-2：モバイル端末の活用の推進		
	目標	共有フォルダへのアクセスや電子メールの送受信ができるモバイル端末を配備し、効果的な活用を推進することにより、効率のかつ高度な調査・徴収事務の実施や、テレワーク・サテライトオフィス勤務の推進、W e b会議の積極的活用などによる、働き方改革に取り組みます。 (目標の設定の根拠) セキュリティを確保しつつ、デジタル技術を活用した調査・徴収の効率化・高度化や、モバイル端末の効果的な活用による業務の効率化等に取り組むことが重要であることから、目標として設定しています。	達成度
	実績及び目標の達成度の判定理由	(実績) 事務用モバイルパソコンを活用した効率化策を国税庁・国税局共有ポータルサイトで共有し、調査・徴収事務の効率化及びテレワーク勤務の推進、W e b会議の積極的活用などによる働き方改革に努めました。 なお、令和7事務年度中に、全職員に対し共有フォルダへのアクセスや電子メールの送受信ができるG S S（用語集参照）が配備される予定です。 (目標の達成度の判定理由) 上記実績のとおり、モバイル端末の効果的な活用により、効率のかつ高度な調査・徴収の実施やテレワークの推進をしたことから、達成度は「○」としました。	○
施策についての評価		a 相当程度進展あり	

評定の理由	測定指標の達成度は「○」であったものの、今後も効果的な活用の推進に取り組む必要があることから、「a 相当程度進展あり」としました。
-----------------------	--

業 1－2－2－3に係る参考情報

参考指標 1：パイロット・プロジェクトの実施状況

(単位：件)

事務年度	令和元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
テーマ件数	8	10	40	40	41
調査	5	6	30	30	28
徴収	1	1	4	6	4
その他	2	3	6	4	9

(出所) 長官官房データ活用推進室調

(注1) パイロット・プロジェクトとは、「高度なデータ分析」に関する取組を一層充実させるため、国税庁と各国税局において実施しているA Iを用いた先端的な取組等のことをいい、「テーマ件数」はパイロット・プロジェクトとして取り組んでいる件数です。

(注2) 令和3事務年度から、各国税局においても、パイロット・プロジェクトを実施しています。

参考指標 2：A Iコールリストを活用した架電応答率

(単位：％)

事務年度	令和5年度
A I予測活用時	29.2
通常催告時	20.6

(出所) 徴収部徴収課調

(注) A Iコールリストとは、滞納者の情報（規模・業種等）や過去の架電履歴等を分析して構築した、曜日・時間帯ごとの応答予測モデルによる予測結果を使用したコールリストのことをいいます。

参考指標 3：データリテラシー研修の実施状況

(単位：人)

事務年度	令和2年度	3 年度	4 年度	5 年度
研修コース数	1	3	3	4
研修受講者数	38	21,747	35,374	10,986

(出所) 長官官房企画課データ活用推進室調

(注1) 「データリテラシー研修」とは、統計学やA Iを活用したデータ分析の実践と業務への活用推進するため、データリテラシーのレベルに応じた研修をいいます。

(注2) 研修コース数は、データリテラシーのレベルに応じた研修数であり、エキスパート、アドバンスト、スタンダード、ベーシックと研修体系を整備しています。

(注3) ベーシックレベルの研修は、令和3事務年度から4事務年度にかけて全職員を対象に実施し、令和5事務年度からは、新規採用者を対象に実施しています。

参考指標 4：モバイル端末の配備累計台数

(単位：台)

会計年度	令和3年度	4年度	5年度
配備台数	10,000	28,000	28,000

(出所) 長官官房デジタル化・業務改革室調

評価結果の反映	以下のとおり、上記の施策を引き続き実施します。
	(業1-2-2-1：内部事務のセンター化の推進) センター化の対象となる税務署を更に拡大します。また、事務の正確性を確保しながら、業務センター室において実施する事務の簡素化・標準化といったBPR（業務改革）にも、積極的に取り組み、事務の効率化を図っていきます。
	(業1-2-2-2：照会等のオンライン化の推進) 預貯金等の照会・回答業務のオンライン化に対応する金融機関の拡大や税務調査に必要な資料のオンライン提出の普及を通じて、照会等のオンライン化の推進に努めます。
	(業1-2-2-3：データ活用等による税務執行の効率化・高度化) 共有フォルダへのアクセスや電子メールの送受信ができるモバイル端末の効果的な活用を推進することにより、税務執行の効率化・高度化に取り組みます。

財務省政策評価懇談会における意見	○ 今回の評価年度の国税専門官の採用試験において、「理工・デジタル系」の試験区分から 81 名が採用されたということは非常に素晴らしい。少子化の問題もあるが、公務員に対する優秀な人材の確保という点においても非常に由々しき事態が他省庁で生じている状況下で、国税専門官ではこれだけの人数を採用できたということは、デジタル化においても非常に意義深いこと。どのような努力によるところかというのが分かれば、他省庁にとっても参考になるのではないかと。 ○ オンライン及びデジタル化は非常に重要であり、国税専門官の採用試験に「理工・デジタル系」の試験区分を設ける取組や、今回の目標見直しについても非常に良い傾向。 ○ デジタル化が進むことで内部での業務が整理され、職員の方が実地調査にかける時間を増やすことが可能なのではないかと。これからは、実地調査がしっかり増加しているというような数字も出していただきたい。
------------------	---

実績目標に係る 予算額等	区分		令和3年度	4年度	5年度	6年度
	予算の状況 (千円)	当初予算	(注2) (60,336,522)	(注2) (60,003,262)	(注2) (60,667,308)	(注2) 60,158,891
		補正予算	(注2) (182,668)	(注2) (1,239,774)	(注2) (24,365,302)	(注2) —
		繰越等	(注2) (△120,997)	(注2) (△1,848,608)	N. A.	
		合計	(注2) (60,398,193)	(注2) (59,394,428)	N. A.	
	執行額 (千円)		(注2) (62,729,499)	(注2) (60,159,102)	N. A.	

(注1) 令和5年度「繰越等」、「合計」及び「執行額」は、令和6年11月頃に確定するため、令和6事務年度実績評価書に掲載予定です。

(注2) 令和3、4年度の予算は、内閣官房及びデジタル庁、令和5、6年度の予算はデジタル庁に「(項) 情報通信技術調達等適正・効率化推進費」にて一括計上されています。

(概要)

国税総合管理(KSK)システム及び国税電子申告・納税システムの整備に必要な経費

実績目標に関連する 施政方針演説等内閣 の主な重要施策	○「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和５年６月９日閣議決定）		
実績評価を行う過程 において使用した資 料その他の情報	該当なし		
前事務年度実績評価 結果の施策への反映 状況	（業1-2-2-1：内部事務のセンター化の推進） センター化の対象となる税務署を更に拡大しました。また、内部事務の簡素化・標準化といったB P R（業務改革）にも積極的に取り組みました。 （業1-2-2-2：照会等のオンライン化の推進） 預貯金等の照会・回答業務のオンライン化に対応する金融機関の拡大や税務調査等で必要な資料のオンライン提出の普及を通じて、照会等のオンライン化の推進に努めました。 （業1-2-2-3：データ活用による税務執行の効率化・高度化） モバイル端末のより効果的な活用の推進により、税務執行の効率化・高度化に取り組みました。		
担当部局等	長官官房（総務課、人事課、会計課、企画課、デジタル化・業務改革推進室、データ活用推進室、参事官付）、課税部（課税総括課、消費税室、軽減税率・インボイス制度対応室、個人課税課、資産課税課、法人課税課、酒税課）、徴収部（管理運営課、徴収課）、調査査察部（調査課、査察課）	実績評価実施時期	令和６年１０月