

## 新規提案にかかる情報提供依頼内容の詳細

### はじめに

この資料は、三重県（以下、「本県」という。）が実施している「三重県総合税システムの再構築に係る情報提供依頼」の内、「新規提案」にかかる情報提供依頼の内容について、詳細を記載したものです。

情報提供を依頼したい内容については、「1 情報提供を依頼したい内容」を、提案に際して考慮していただきたい項目については、「2 提案に際して考慮いただきたい内容」をご確認ください。

### 1 情報提供を依頼したい内容

現行の「三重県総合税システム」は、平成 13 年度に構築後、機器更新や機能追加等を実施しつつ現在まで運用を行っているものですが、これまで利用していた UNIX サーバが販売停止になることや、税業務及びシステムをとりまく環境の変化等をふまえ、現在利用している「三重県総合税システム（以下、「現行システム」という。）」から、令和 12 年 10 月以降において利用する税システム（以下、「次期システム」という。）へと再構築を行う必要があると考えています。

しかし、次期システムにかかる機能想定とは別に、今後注目されるであろう新技術や、新たな機能（仕組み）等の内、次期システムと併せて、本県に導入することで、十分な効果が見込めると想定される機能等について、別途導入に向けての検討を進めていく必要があると考えています。

つきましては、次期システムと併せて導入することで、十分な費用対効果が見込める新規提案について、後述の「2 提案に際して考慮いただきたい内容」を踏まえ、情報提供をいただくようお願いいたします。なお、現時点で対応が困難なものや、不可能なもの、条件がそろえば対応可能なもの等にかかる情報についても、可能な範囲で情報提供いただくようご協力をお願いいたします。

さらに、提案を行っていただいた内容を実現するための課題や費用等についても、可能な範囲でお示しいただくようお願いいたします。

### 2 提案に際して考慮いただきたい内容

情報提供を実施いただくに当たり、次期システムとして、現行システムをベースとした構築を行った場合か、新たなシステムをベースとした構築を行った場合か、に関わらず、「依頼内容 01 三重県総合税システムのあるべき姿にかかる情報提供依頼内容の詳細」の考え方により構築されているものとして、必要となる機能等について、情報提供をいただくようお願いいたします。

逆に、「依頼内容 01 三重県総合税システムのあるべき姿にかかる情報提供依頼内容の詳細」の考え方を逸脱した提案も可としますが、あるべき姿との相違点や、そのような情報提供を行っていただいた意図についても、説明をいただくようお願いいたします。

## (1) 課題対応を行うため新規提案をいただきたいもの

以下の、「ア 電子申請・届出システムとの連携」から「タ ファイル共有ツール」までについては、今後の課題と考えられるため、導入に向けての検討を進めていく必要がある一方、次期システムとの連携や、接続可否、実績等の他、費用等にかかる情報が不足しています。

そのため、これらの課題にかかる解決方法（過去の実績や成功事例等）や費用等について、積極的な提案をお願いします。

### ア 電子申請・届出システムとの連携

- ・ 本県において、電子申請・届出システム（簡易版：LoGo フォーム、高機能版：e-TUMO APPLY）が導入・運用されており、納税証明書交付申請や、自動車税種別割身体障がい者等減免申請等の申請について、当該システムによる申請・届出が可能となるような対応を行う予定です。
- ・ そのため、次期システムと電子申請・届出システム間におけるデータ連携等の仕組みについて、実績等があれば、情報提供をいただくようお願いいたします。

### イ AI の活用

- ・ 近年、生成 AI をはじめとする、AI (Artificial Intelligence) に関する技術革新が急速に進展し、さまざまな分野で利用されるようになってきています。そのため、本県の税業務においても、AI を活用することで業務の効率化や迅速化、高度化などが実現できる可能性があると考えています。

※ 例えば、「過去の文書を参考にして新たな文書（督促状等の通知文書）を作成する」、「調査したい語句や項目が記載されている資料の一覧（業務手順書の●ページ、○○法の第○条、など）を作成する」、「チャットボットによる問い合わせ対応を行う」等を想定しています。

- ・ そのため、本県の税業務において、AI を活用した業務効率化が実現できる仕組み等があれば、情報提供をいただくようお願いいたします。
- ・ なお、実績がある手法についての情報提供が望ましいですが、開発中のものや、開発を行うためのプロセス等にかかる情報提供でもかまいませんので、幅広い情報提供をお願いします。

### ウ RPA や OCR 等による業務の省力化

- ・ 現行システムにおいて、各市町からのデータ（例えば、不動産取得税にかかるデータ等）や、手書きの様式に記入された情報を、現行システムへと転記する必要がありますが、情報が電子化されている場合は RPA (Robotic Process Automation) を、電子化されていない（手書き等の）場合は OCR (Optical Character Recognition/Reader) を活用して、業務の効率化を行っています。
- ・ しかし、提供されるデータのフォーマットが異なるため手作業で整形をする必要があったり、また OCR による読取り精度が低く目視による確認が必要だったり、業務の効率化に限界を感じています。

- そのため、前述の AI の活用等も踏まえて、情報を効率よくシステムに取り込むための RPA や OCR 等の活用方法があれば、情報提供をいただくようお願いします。

## エ 滞納整理票等のオンライン化

- 現行システムは、納税者との折衝記録等を入力、閲覧する機能を実装しています。
- 一方で、本県では従前から紙ベースの「滞納整理票」(A4 サイズ)を使用し、折衝記録など滞納整理の進捗管理を行っており、現場においては一部を除き滞納整理票での情報管理が主体となっています。
- このような紙ベースでの管理では、納税者から連絡があって経過を確認したい場合に検索に時間がかかる、所管事務所と異なる事務所に問合せがあった場合は情報が確認できない、といった問題が発生しています。
- そこで、税システム内の進捗管理機能の実装事例や、税システムとシームレスに連携可能な独立した進捗管理システムがあれば、情報提供をいただくようお願いします。

## オ 附帯金の自動計算

- 県税に附帯する延滞金や還付加算金等の算定について、場合によっては複雑な計算が必要とされますが、現行システムでは自動計算に対応できない事例があり、そのような場合は外部のソフトウェアを使用して計算を行っています。
- そのため、法令等に則り漏れなく、かつ誤りなく附帯金の自動計算を行う仕組みがあれば、情報提供をいただくようお願いします。
- 逆に、現行システムと同様に、税システムに実装できず外部システムを利用している事例があれば、情報提供をお願いします。

## カ 軽油引取税免税証のペーパーレス化（アプリ化）

- 現行システムでは、軽油引取税免税証を切り取り線付きの専用用紙に印刷して発行しています。(B4 大の台紙に、免税証が 12 片まで印刷可能です。)
- 免税軽油を販売した特別徴収義務者は、回収した免税証を毎月集約、集計したうえで申告を行う必要があり、大きな作業負荷がかかっています。
- そのため、軽油引取税免税証をペーパーレス化（アプリ化）した事例があれば、情報提供をいただくようお願いします。

## キ 宛先不明時の対応

- 現行システムでは、宛先不明により返送された納税通知書等について、バーコードを読み取って返戻情報をシステムへ取り込んでいますが、大量の郵便物を手作業で読み取るため大きな作業負荷がかかっています。
  - ※ 例えば、自動車税種別割の納税通知書では、宛先不明等により年度あたり数千件の返戻が発生します。
- このため、書状の返戻情報をシステムへと効率よく反映させるため

の仕組みについて、情報提供をいただくようお願いします。

#### ク OCR

- ・ 現在、自動車税事務所では、自動車登録情報のうち手書き情報の入力に OCR 機器を利用していますが、目視による確認作業が必須となっています。
- ・ このため、手書き情報を効率的かつ高精度に読み取り、システム入力することができる OCR 機器があれば、情報提供をいただくようお願いします。

#### ケ 収納情報にかかる消込エラー時の対応

- ・ 現行システムでは、収納情報にかかる消込処理を自動で行っていますが、情報の不足・不一致等により少なくない件数の消込エラーが毎日発生しているため、都度手作業による確認作業を行っています。
  - ※ 例えば、共通納税システムによる納付では、本税と延滞金の区別がされない形でデータ連携がされるため、例えば本税と延滞金があわせて納付された場合は、システム上の課税データと一致しないことから消込エラーとなり、手作業による確認・消込を行っています。
- ・ そのため、収納消込エラーを少なくするための工夫や機能等があれば、情報提供をいただくようお願いします。

#### コ 手厚いサポート

- ・ 現行システムでは、機能改修あるいは維持管理業務を担当する SE が電算担当職員の近くに常駐しているため、迅速かつすれ違いの少ないコミュニケーションをとることが可能になっています。また、制度改正等にかかる相談や情報共有を迅速かつ密に実施できています。
- ・ しかし、次期システムにおいてクラウドサービスやシステムの共同利用を行うこととなった場合、専任の SE がこれまでと同じように常駐することが難しくなると考えています。
- ・ そのため、システムの機能改修を行う SE とのコミュニケーションの取り方（適正な仕組みや考え方を含む）について、情報提供をいただくようお願いします。
  - ※ 例えば、遠隔であっても Web 会議で相談・協議を行う等の方法が考えられますが、フェイス・トゥ・フェイスと比較するとコミュニケーションの質や量が落ちるため、なんらかの工夫が必要になると考えています。
  - ※ 逆に、コミュニケーションの質が下がったとしても、問題なく運用できているという実績等があれば、こちらも情報提供をいただきますようお願いします。

#### サ マイナポータルとの連携

- ・ 現時点で、県税とマイナポータルとの連携が可能な仕組みがあれば、情報提供をいただくようお願いします。
- ・ なお、将来的に納税通知をマイナポータルへ配信することが想定されていますが、このほかにも連携が可能なものがあれば、情報提供を

いただくようお願いします。

#### シ コミュニケーションツール

- ・ 現行システムの運用を行うにあたり、各利用者間のコミュニケーションツールとして現行システム構築事業者が開発した簡易メッセージ機能を利用していますが、簡素なシステムであり、また速度やセキュリティ上の制限があるため、次期システムでは新しいコミュニケーションツールの導入も検討する必要があると考えています。
- ・ 近年は、メールだけでなくビジネスチャットの活用が増えていることから、次期システムにおけるコミュニケーションツールとして利用可能なビジネスチャット等のコミュニケーションツールについて、情報提供をいただくようお願いします。
- ・ なお、次期システムが利用するネットワークに応じて、新しいコミュニケーションツールをオンプレミスで構築するか、クラウドサービスで構築するかが変わってくるため、注意してください。なお、利用者は税務担当職員のほか、維持管理業務を担当する運用管理 SE を想定しています。
- ・ アクセスするデバイスは、原則として税務端末（専用端末）からを想定していますが、後述するテレワーク端末やモバイル端末（いずれも本県の資産であり、個人所有のものは対象外）等を想定しています。
- ・ 具体的な機能として、柔軟なチャットルームの設定が可能、年度末の人事・組織異動に耐えられる管理機能がある、過去の記事が検索できる、「閲覧」「書き込み可能」「閲覧不可」等の柔軟なアクセス設定が可能、充実した情報漏洩対策などを想定していますが、利用可能な機能について情報提供いただくようお願いします。

#### ス Web 会議ツール

- ・ 本県では、Zoom (Zoom ビデオコミュニケーションズ)、Cisco Webex Meeting (シスコシステムズ) 等を Web 会議ツールとして採用し全庁的に運用を行っていますが、現行システム用の税務端末（専用端末）からはセキュリティ上の観点からいずれも利用することができません。
  - ※ 税務端末（専用端末）は、セキュリティ上の観点から LGWAN 接続系ネットワークに接続して利用しているため、インターネットを経由した Web 会議ツールへのアクセスができません。
- ・ そのため、セキュリティに配慮した Web 会議ツール（特に、次期システムが利用するネットワーク内で完結する Web 会議ツール）があれば、情報提供をいただくようお願いします。

#### セ テレワークシステム

- ・ 場所の制約を超え、自宅等の勤務地オフィス以外での勤務を可能とするテレワークシステムについて、本県ではすでに導入され全庁的に運用を行っているところですが、現行システム用の税務端末（専用端末）からはセキュリティ上の観点からいずれも利用することができません。

※ 税務端末(専用端末)は、セキュリティ上の観点から LGWAN 接続系ネットワークに接続して利用しているため、インターネットを経由したテレワークシステムへのアクセスができません。

- ・ そのため、セキュリティに配慮したテレワークシステム(特に、次期システムが利用するネットワーク内で完結するテレワークシステム)について、情報提供いただくようお願いします。
- ・ 特に、検索や税務調査等の出張において、現在はスタンドアロンパソコンを持参し作業を行うこととしていますが、iPad 等のモバイル端末により次期システムへのアクセスが可能となるような仕組みがあれば、情報提供をお願いします。

#### ソ 三層の対策で利用する画面転送

- ・ 三層の対策において、個人情報用ネットワーク、LGWAN 系ネットワーク、インターネット接続系ネットワークのそれぞれから、他のネットワークへのアクセスを実施する際に、画面転送方式によるアクセスを行うこととなっています。そのため、次期システムに対して、インターネット接続系からの画面転送方式によるアクセスが可能となるような仕組みについて、情報提供をいただくようお願いします。
- ・ なお、画面転送の方式として、VDI、SBC、アプリケーション単位の画面転送型などが想定され、また、それぞれの方式により構築するために必要となる機器構成、ライセンス、使い勝手等が大きく異なりますが、本県における既存のネットワーク構成やライセンス保有状況に関わらず、最適と思われる構成について提案を行っていただくようお願いします。

#### タ ファイル共有ツール

- ・ 次期システムにおいて利用が可能な、セキュリティに配慮したファイル共有ツールについて情報提供をいただくようお願いします。
- ・ 具体的な機能として、柔軟なフォルダ構成を構築できるフォルダ・ファイル単位でアクセス権限(「閲覧のみ」「読み書き可能」「閲覧不可」等)の設定が可能、更新履歴が保存される、Windows のエクスプローラーとシームレスに連携できる(エクスプローラー上にファイル共有ツール内のフォルダをマウント可能)、個人用の専用フォルダを作成可能、フォルダ単位で容量制限が可能、ファイル等へのリンク先を URL で表現可能、ファイル等へのリンクについて有効期限を設定可能などの機能を想定していますが、利用可能な機能等について情報提供を行っていただくようお願いします。

### (2) 新規提案項目

「(1) 課題対応を行うため新規提案をいただきたいもの」以外に、機能改善、業務量の抑制、使いやすさの改善等につながる新しい機能や仕組みがあれば、提案を行っていただくようお願いします。