

本県の課題及び想定している解決策

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かかる情報提供依頼」のうち、「本県の課題及び想定している解決策」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

「依頼内容 01 次期システムの詳細」「依頼内容 02 現行システムと次期システムの業務比較・機能比較」にて、次期システムにかかる提案として、大まかな構成や費用の他、現行業務や各種機能の継続性や業務・機能改善の見込み等について、情報提供をお願いしているところです。

一方、現行の税業務にかかる課題の抽出や懸案事項の把握について、現行システムにおける機能の棚卸しや業務担当者へのヒアリング等を通じて、取りまとを行うとともに、令和7年1月14日公開の「三重県総合税システムの再構築にかかる情報提供依頼(RFI) <http://www.pref.mie.lg.jp/ZEIMU/HP/m0037200062.htm>」の結果等をもとに、これら課題に対する解決策について、検討を行ってきました。しかし、これらの解決策について、実現できるかどうかや、どのような形で対応可能かについては、事業者様によって大きく内容が大きく異なってくると想定しています。しかし、これらの解決策について、対応可能なものについては、次期システムの提案に含めていただくとともに、その対応方法等について、より深く情報収集を行うことで、より良い情報提供をいただきたいと考えました。

つきましては、次期システムにかかる提案について、本県の課題をできるだけ解決可能な構成としていただくため、本県が想定している解決策をまとめましたので、「2 提案に際して考慮いただきたい内容」を踏まえ、情報提供いただくようお願いします。

2 提案に際して考慮いただきたい内容

以下の「(1) 次期システム全体にかかる解決策」から「(2) 各種業務課題に対する解決策」に現行業務や機能に対する課題への解決策をまとめていますので、当県が想定する解決策の提供が可能か、また想定どおりの対応はできないものの代替案による提供が可能かなどについて、情報提供をいただくようお願いします。

なお、回答様式として、「回答様式 31 本県の課題及び想定している解決策」を用意していますので、当様式によりご回答いただきますようお願いいたします。

表1 「回答様式 31 本県の課題及び想定している解決策」における回答欄の説明

回答欄	回答内容
対応可否	- 次期システムにて、各項目に示す課題への解決策にかかる対応可否について回答してください。 ◎：標準で対応可能 ○：一部（条件付き）対応可能 △：機能改修やオプションで対応可能 ▲：今後対応予定あり ×：対応不可
改変コスト	- 対応可否が「△」の機能がある場合、機能改修やオプションを利用するための必要となるコストについて、回答してください。 1 100 万円以内 2 100 万円～300 万円 3 300 万円～500 万円 4 500 万円～1,000 万円 5 1,000 万円以上
詳細内容	- 対応可能とした場合、その詳細内容について記載してください。 - 対応不可とした場合、代替案があれば、その内容について記載してください。

(1) 次期システム全体にかかる解決策

次期システムの調達仕様書における各種要件のうち、システム全体にかかる課題と解決策について、「ア 提案書評価基準」から「ク 性能要件」にまとめていますので、それぞれの解決策について、対応可能かについて、確認をいただくとともに、対応可能な場合は、その詳細について、情報提供をいただきますようお願いいたします。

なお、提案いただいた内容が必ずしも調達仕様書の要件とならない場合がありますので、ご了承ください。

ア 提案書評価基準

- ・ 次期システムの調達において、総合評価一般競争入札により、価格だけでなく、次期システムの機能等についても評価することで、より良いシステムの調達を実施したいと考えています。
- ・ その調達における、提案書評価基準として、「信頼度の向上」「業務効率化」「外部環境変化への対応（サービスの向上）」「コスト」などの観点により、提案内容を評価する予定ですが、これらの観点では評価しきれないものや、評価基準として不足している場合、適切な評価が出来ない恐れがあると考えています。
- ・ そのため、提案書評価基準として、取り入れた方が良い観点がありましたら、提案をいただくようお願いします。

イ 機能改修にかかる考え方

- ・ 現行システムにおいては、法改正や条例改正があった都度、現在の税業務に対する影響を確認し、必要最小限の機能改修を行うことで対応を行ってきていますが、不完全な対応を行った部分で手作業が発生したり、機能改修にかかる難易度があがったりといった課題が顕在化しています。
- ・ 今後も、法改正や条例改正の他、様々な制度改正が予定されており、その度に次期システムにおいて、機能改修を実施する必要があると見込んでいますが、次期システムにおける機能改修についての基本的な考え方について、提案をいただきますようお願いします。
- ・ なお、将来的にどのような機能改修が必要になるか、現時点では、把握できないため、既導入自治体等において、今後対応が必要となる「第5期 eLTAX への対応」、「自動車税種別割納税通知書の電子化 (R9.4.1 法人、R10.4.1 個人)」のそれぞれについて、追加費用が発生するか（する予定か）について回答をいただきますようお願いします。

ウ 競争性の確保

- ・ 現行システムは、平成 13 年度に構築後、毎年度、維持管理業務を随意契約にて実施するとともに、各種税制改正に伴う機能改修についても随意契約により調達し、対応を行っています（契約相手方は現行システムの構築事業者）が、競争性が確保できていないことが課題と考えています。
- ・ そのため、次期システムにおいて、追加の調達が必要な場合があるかや、その際の契約方法について、情報提供をいただきますようお願いします。

エ 設計・調達・構築業務

- ・ 次期システムを導入するための設計・調達・構築業務は、次期システムのシステム構成（オンプレミス、パッケージ利用、クラウドサービス）等により、業務内容（必要となる設計や、機器の調達や構築内容）が、大きく異なると想定しています。（例えば、導入プロジェクトの体制（人数、経験年数、保有資格）、実施する設計業務の詳細等が大きく異なると想定しています。）

- つきましては、システム構成に応じて、調達仕様書の要件をどのような記載とすれば良いかの確認をしたいため、提案いただく、次期システムにおいて、どのような設計・調達・構築業務等が必要かについて、情報提供をいただきますようお願いいたします。

オ データ移行

- 次期システムを稼働するためには、現行システムから次期システムへとデータ移行を行う必要があります。
- このデータ移行について、どのような対応を行うかによって、本県における業務負荷や、データの精度、現行システムの受託事業者へ発注する予定のデータ移行業務が大きく異なると想定しています。(例えば、移行対象データの中に移行しないデータ(移行が出来ないデータ、移行をする必要がないデータ)がある、現行システムの受託事業者へ業務委託をする内容(データ抽出のための要件、抽出回数、実施時期等)、抽出したデータの確認やクレンジング作業の要否(本県で実施する必要がある場合はどのような対応を行う必要があるか)、データ移行における、役割分担など、大きく異なると想定しています。)
- つきましては、データ移行について、調達仕様書の要件をどのような記載とすれば良いかの確認をしたいため、提案いただく、次期システムにおいて、どのようなデータ移行が必要かについて、情報提供をいただきますようお願いいたします。

カ 研修

- 次期システムへの移行にあたっては、操作方法や運用が大きく変更となることが想定されるため、利用者に対して十分な操作習熟期間を設ける必要があると考えています。
- この研修について、どのような対応を行うかによって、本県における準備作業や、研修の習熟度等が大きく異なると想定しています。(例えば、集合研修とするか、e-Learning による自己学習とするか、集合研修とする場合、会場や端末の準備をどこが負担するか、研修は全員を対象とするか、一部の利用者のみか、研修内容、サンプルデータの用意などが大きく異なると考えています。)
- つきましては、次期システムへの移行にかかる操作研修について、想定される実施の方法、期間、回数、テストデータ等の情報提供をいただきますようお願いいたします。

キ 維持管理・運用・保守業務

- 次期システムを運用する場合、維持管理業務、運用業務、保守業務等を実施する必要があると考えています。
- また、次期システムのシステム構成(オンプレミス、パッケージ利用、クラウドサービス)等により、必要となる業務や、その内容について、大きく異なると想定しています。(例えば、常駐 SE の要否、通信回線の要否、SLA の有無等、が大きく異なると想定しています。)

- ・ また、現行システムにおいて電算班職員または運用保守 SE（外部委託）が実施している運用保守業務「別紙 06 現行システム運用保守業務一覧」について、次期システムにおいても、同様の役割分担で継続したいと考えていますが、その考え方についても、大きく異なると想定しています。
- ・ つきましては、維持管理・運用・保守業務について、調達仕様書の要件をどのような記載とすれば良いかの確認をしたいため、提案いただく、次期システムにおいて、どのような維持管理・運用・保守業務が必要かについて、情報提供をいただきますようお願いいたします。

ク 性能要件

- ・ 次期システムにおいて、システム構成（オンプレミス、パッケージ利用、クラウドサービス）等により、各種性能要件にかかる考え方が大きく異なると想定しています。（例えば、応答時間、拡張性、同時ログオン可能台数等について、次期システムの契約終了時点を見据えて余裕を持った構成とするのか、必要最小限でスタートし、必要に応じて徐々に大きくするなど、の考え方について、大きく異なると想定しています。）
- ・ つきましては、性能要件について、調達仕様書の要件をどのような記載とすれば良いかの確認をしたいため、提案いただく、次期システムにおいて、どのような性能要件が必要かについて、情報提供をいただきますようお願いいたします。
- ・ なお、次期システムにて想定している、利用ユーザ数（アクセスする端末台数）は、現行システムと同程度（約 340 台）、かつ、利用するデータ量は、適切なキャパシティプランニングを実施いただいたうえで、少なくとも、利用開始から 5 年間分は、特段の拡張なしに利用可能な形での構築を想定しています。

(2) 各種業務課題に対する解決策

次期システムの調達仕様書における各種要件のうち、税業務に関わる機能要件の課題と解決策について、「ア 信頼度向上のためのチェック機能」から「デ テスト環境とリハーサル環境」にまとめていますので、それぞれの解決策について、対応可能かについて、確認をいただくとともに、対応可能な場合は、その詳細について、情報提供をいただきますようお願いいたします。

なお、提案いただいた内容が必ずしも調達仕様書の要件とならない場合がありますので、ご了承ください。

ア 信頼度向上のためのチェック機能

- ・ 現行システムでは、操作ミスの防止や信頼度の向上を目的として、データ入力時等に様々なチェック機能や補助機能を設けています。
- ・ 次期システムにおいても、現行システムと同等、又は、それ以上のチェック機能が必要と考えていますので、次期システムにおけるチェック機能の詳細について、情報提供をいただきますようお願いいたします。

- ・ なお、現行システムにおいて設定されているワーニング／エラーメッセージを「別紙 07 メッセージテーブル一覧」にて一覧化していますので、ご提案の参考としてください。

イ 電子申告とのデータ連携機能の強化

- ・ 現行システムでは、電子申告データとして、eLTAX や国税連携システム経由で各種データ（申告データ、課税データ、収納データ等）を現行システムへ取り込み、利用しています。
- ・ しかし、現行システムでは、利用頻度の高いデータや、申告件数が多い税目を優先してデータ取込機能を追加してきたため、全てのデータを取り込むことが出来ておらず、一部の税目において、申告データの印刷や手入力を実施しています。
- ・ そのため、提案いただく、次期システムにおける電子申告とのデータ連携機能について、情報提供をいただきますようお願いいたします。

ウ 折衝記録のオンライン管理

- ・ 現行システムには、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が、機能が限定的（入力字数に制限がある等）でニーズにマッチしていないため、特に滞納者との折衝記録や調査等進捗状況の管理にあたっては、従前から紙ベースの「滞納整理票」（A4 サイズ）を使用しています。
- ・ しかし、紙ベースでの管理では、検索に時間がかかる、所管事務所と異なる事務所での問い合わせに対応ができない、保管場所が必要、などといった課題があり、なんらかの対応が必要と考えています。
- ・ そのため、次期システムにおいて、上記の課題を解決可能な折衝記録機能について、情報提供をいただくようお願いいたします。

エ あて名管理

- ・ 現行システムにおいて、各税目にて納税者番号を付与し、同一個人、同一法人の場合は、各税目の納税者番号を紐づける形であて名番号を付与しています。
- ・ あて名番号は、各税目において、納税者番号を付与する際に、同一個人/法人が存在しないかを職員が確認したうえで登録を行いますが、住所や姓が変更されていたり、なんらかの理由で、同一個人/法人であるにも関わらず複数のあて名が登録されていたりする場合があります（あて名割れ）。
- ・ あて名割れが発生していると、納税証明書の発行時に滞納がないかを確認する作業が困難になるなど、悪影響が出るため、できるだけ解消（あて名統合）する必要があります。
- ・ 逆に、誤って別人を同一人としてあて名統合してしまった場合は、納税通知書等の誤送付などが発生します。
- ・ そのため、次期システムにおいて、あて名割れや、誤ったあて名統合を発生させない仕組み（補助機能等）について、情報提供をいただきますようお願いいたします。

- ・ また、あて名（納税者情報）の登録時や照会時において、漢字の異体字での検索は困難であり、確認が不十分になりやすいため、現行システムでは、異体字を常用漢字へ置き換えた検索用の氏名、住所などを保持するようにしています。（本来の姓が渡邊（異体字）だが、手書きの申告書では渡辺と記載されて提出される場合がある。そのような場合でも、渡辺で検索すれば、渡邊が抽出されるように、検索用の氏名として渡辺と登録しています。）
- ・ このように、異体字に対して容易に検索できる仕組みがあれば、情報提供をお願いします。

オ 延滞金及び還付加算金計算

- ・ 現行システムでは、指定した日付時点での延滞金の金額を計算し、割合や計算過程と合わせて表示する機能がありますが、換価の猶予等の延滞金の免除の対象となる処分があった場合など、システム外の条件が発生した場合には、正しく計算することができないケースがあります。
- ・ また、還付加算金については自動計算されるものの、計算過程を表示する機能がなく、金額を確認する場合に手計算で検算する必要があります。
- ・ そこで、次期システムにおける延滞金及び還付加算金の計算機能について、情報提供をいただくようお願いします。

カ 簡易決裁・文書保存機能

- ・ 税業務を進めるうえでの文書の回議・決裁については、システムから出力される帳票を印刷のうえ紙ベースで実施しており、確実に回議を実施できるものの、印刷や保管の手間がかかっています。
- ・ そのため、次期システムにおいて、簡易的な電子決裁機能や文書保存機能があれば、情報提供をいただくようお願いします。
- ・ なお、三重県では別途、総合文書管理システムが稼働しており、公文書としてはそちらで管理を行うこととしていることから、あくまで簡易的な決裁機能を希望しています。

キ 定型文書の作成

- ・ 定型的に作成する文書のうち、現行システムに帳票作成機能がない文書や、帳票はあるもののメンテナンスが間に合わず記載すべき事項が反映されない文書については、Word や Excel 等で作成したひな型を使用して都度作成するといった対応をしています。
- ・ このため、次期システムにおいて汎用的な文書作成機能があると業務効率化につながるのではないかと考えており、そのような機能があれば情報提供をいただくようお願いします。

ク データ抽出・集計（EUC 機能）

- ・ 現行システムでは、徴収・収納・課税業務の適正執行のためのチェック資料の作成や、国等へ報告する統計資料の作成のため、さまざまな対象者リストや統計資料を帳票や csv データとして作成する機能を有しています。
- ・ しかし、集計値については計算根拠や内訳等のバックデータが表示されないため、値の不整合があった場合の原因追及が困難となっています。
- ・ また、決められた期日に自動作成される帳票の場合、随時に作成することができず、抽出条件や集計項目を自由に設定できないため、制度改正等に対応できていない帳票も存在します。
- ・ 一方で、職員がデータベースから直接データを抽出する機能（EUC 機能）はありますが、システム外の機能であり使用できる職員が限られている（電算班職員のみ）、SQL に関する知識が要求されるといった運用上の制約があるため、全ての職員が自由に利用できません。また、正しくデータを抽出するために必要となる SQL 文の作成などについては、維持管理業務を実施している現行受託事業者のサポートが不可欠です。
- ・ そのため、次期システムにおいて、職員が必要な時に必要なデータを抽出できる環境（EUC 機能）が利用可能かどうかについて、情報提供をいただきますようお願いします。
- ・ なお、現行システムにおいて電算班職員または運用保守 SE（外部委託）が実施しているデータベース操作によるデータ抽出・修正案件について、「別紙 08 データ修正・抽出定例案件一覧」に例示していますので、ご提案の参考としてください。

ケ 入札参加資格確認のための納税証明書（納税確認書）

- ・ 三重県が実施する入札への参加資格の有無の確認のため、県税事務所では県税に滞納のないことを証明する「納税確認書」を無料で発行しています（発行手数料を徴収する「納税証明書」とは異なる様式）。
- ・ このような入札参加資格確認のための納税証明については、部局間の情報共有により、書面での提出を不要としている自治体もあります。
- ・ 一方で、情報共有のため県税職員以外にデータベースの閲覧権限を付与することは、情報漏えいのリスクを高めることにつながると考えられるため、簡便かつ安全な方法で情報共有を行う仕組みを検討する必要があります。
- ・ これらのことに対応するため、次期システムにおいて、納税証明書とは異なる様式で県が実施する入札への参加資格確認用の納税証明（納税確認書）を発行する機能、また納税状況に関する情報を簡便かつ安全な方法で外部（県税外の内部部局）と情報共有を行う機能について、情報提供をお願いします。

コ 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（例えば、自動車税の申告書）を、現行システムへと入力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）による入力を、電子化されていない（手書き等の）場合は OCR（Optical Character Recognition/Reader）にてデータ化を行ってからシステムへのデータ入力を行うことで、入力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、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、精度が高く、かつ、情報を効率よくシステムに取り込むことが可能な RPA や OCR 等の活用方法について、情報提供をいただくとお願いいたします。

サ 帳票印刷の仕組み

- ・ 現行システムでは、OCR 読取帳票を含むあらゆる帳票印刷に対応するため、税システム用の専用プリンタ（高速プリンタ 27 台、窓口プリンタ 30 台）の導入、専用の徴税用紙等をあらかじめ印刷用紙として発注しておく、当該プリンタと専用用紙の組み合わせで帳票イメージのミリ単位の調整を実施、などを行っています。
- ・ 特に、納付書については、金額の印字がずれていた場合、金融機関での OCR 読取りができない等、さまざまな悪影響が発生するため、全事務所において、常時、正確な印字が求められます。
- ・ そのため、次期システムにおける帳票印刷の仕組みについて、専用プリンタの要否（複数プリンタの利用可否）、印字位置の調整方法、発注済みの印刷用紙の流用可否、などについて、情報提供をいただきますようお願いいたします。

シ 3 枚複写式帳票（申告書・納付書）の印刷

- ・ 当県では、法人二税の申告書（3 枚複写式）について、法人名や納税者番号のほか、予定申告については税額を印刷したもの（プレプリント）ものを作成し、申告期限の前月に法人あて送付しています。また、電子申告の実績のある法人には eLTAX によりプレ申告データを送付していますが、その場合も法人名や納税者番号等を印字した 3 枚複写式の納付書（プレプリント）を送付しています。
- ・ このほか、軽油引取税についても、特別徴収義務者あてに必要な事項を印刷した 3 枚複写式の申告書（プレプリント）を配布しています。
- ・ プレプリントの作成にあたっては、複写式の用紙に印刷するため、専用のラインプリンタを使用しています。

- ・ 次期システムにおいても、プレプリントの作成を継続したいと考えているため、次期システムにおいてプレプリントの作成機能があるかや、利用可能なプリンタの詳細スペック等について、情報提供をいただきますようお願いします。

ス 外部委託帳票への対応

- ・ 現行システムでは、自動車税種別割の定期課税に係る納税通知書や督促状、個人事業税の定期課税に係る納税通知書等、一度に大量作成する必要がある帳票については、一般競争入札を経て契約した印刷事業者への委託により印刷（一部帳票については発送まで）を行っています。
- ・ このような一括大量作成帳票について、次期システムにおいては現行と同様に外部委託とするか、外部委託の場合は導入済み団体における実績があるか等、可能な範囲で情報提供をお願いします。

セ 標準化対応

- ・ 現在、地方公共団体の基幹業務において、標準仕様に基づくシステム改修が進められており、市町村における税システムについては標準仕様が提示され、対応が進められています。
- ・ そのため、数年後には標準化後の市町村税システムを利用した新たな取組みとして、自治体間で住民の異動等に関してこれまで以上に緊密なデータ連携が実現すると想定されます。
- ・ 一方で、県税システムの標準化については現時点で動きがない認識ですが、次期システムにおける標準化への対応方針をお持ちであれば、情報提供をお願いいたします。

ソ ユーザビリティ

- ・ 現行システムは、Web ブラウザを介して入力等の操作を行うシステムとなっています。このため、入力等の操作性はブラウザに依存しています。
- ・ 現行システムの利用者からは、「検索結果の件数や情報量が多い場合に画面遷移を行う必要があり、スクロール等により一画面で表示してほしい」「自動車の登録番号としてカナを入力するにあたり、該当の入力箇所を選択した際に自動的に半角カナ入力に切り替わるようにしてほしい」等、大量反復的に処理を行う都合から、画面操作に関して多くの要望が寄せられています。
- ・ 次期システムにおける画面構成や操作性について、どのような点に配慮しているか、Web ブラウザを使用している場合はブラウザに依存しない入力方式の採用が可能か等について、情報提供をお願いします。

タ 文字セット・文字コード

- ・ 現行システムは、文字セットとして「JIS X 0208」、文字コードとして「EUC-JP」を使用しており、文字セットに含まれない人名等の漢字については外字として最大 1,880 字が登録可能となっています。
- ・ 次期システムへの移行にあたり、文字コードを変更する必要があるか、情報提供をお願いします。

- ・ また、地方公共団体の情報システムにおける標準的な文字セットとして、デジタル庁が「MJ+（行政標準文字）」の整備を進めていることから、次期システムにおける MJ+への対応方針について情報提供をお願いします。

チ 業務処理スケジュール管理

- ・ 現行システムでは、月間の処理スケジュールを作成し、業務計画の参考とするため1か月前に利用者職員へ提供しています。
- ・ スケジュールの作成については、電算班職員がさまざまな制約をもとに立案したものに対して、システムの維持管理を担当する委託先事業者SEによるチェックを経て作成しています。
- ・ 一方で、次期システムの構成によっては、処理スケジュールが利用者側の意図に沿って組むことが難しい場合も想定されます。
- ・ このことから、次期システムにおける処理スケジュールの管理について、情報提供をお願いします。

ツ 利用者のアクセス権限

- ・ 現行システムでは、主に、課税担当用と納税担当用に権限グループを作成し、お互いが必要以上の情報を閲覧できないようなアクセス権限の設定を行っており、また、通常の職員と、管理者（電算班職員等）では、実行できる作業が異なるなどのアクセス権限の設定も行っています。
- ・ そのため、次期システムにおいて、設定可能なアクセス権限について、情報提供をいただきますようお願いします。
- ・ なお、アクセス権限としては、課税担当と納税担当のほか、通常職員と管理者職員、税目単位の権限（この業務は利用できるがこの業務が利用できないなど）、入力者と承認者（担当者と上長）など、さまざまな形態を想定しています。

テ テスト環境とリハーサル環境

- ・ 現行システムにおいて、本番環境の他、新しい機能等を検証するための検証用環境のほか、当日のバッチ処理にかかるリハーサルを実施するためのリハーサル環境を構築し、運用を行っています。（リハーサル環境については、毎朝、本番環境のデータをコピーしています。）
- ・ また、これらの環境については、安定的な運用を行うために不可欠だと考えているため、次期システムにおいても、同様の環境を構築し、運用を行いたいと考えています。
- ・ そのため、次期システムにおける検証用環境とリハーサル環境の構築が可能かどうかについて、情報提供をいただきますようお願いします。