

石川県税務総合情報システム  
更新事業業務委託仕様書

令和 7 年 1 1 月



石 川 県  
総務部 税務課

## 目 次

1. 背景と目的・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 1. 背景・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 2. 経緯・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 3. 現行システム等の概要・・・・・・・・	2
1. 4. 現状の問題点・課題・・・・・・・・	3
2. 税務事務・・・・・・・・・・・・・・・・	7
2. 1. 税務事務に関する組織と人員等・・	7
2. 2. 対象情報及びデータ量・・・・・・・・	7
2. 3. 本業務の概要・・・・・・・・・・	8
3. 新システムへの移行・・・・・・・・・・	10
3. 1. 新システムへの移行方針・・・・・・・・	10
3. 2. 機能面の基本的な考え方・・・・・・・・	11
3. 3. 新システムにおける業務機能要件・・	12
3. 4. 新システムにおけるシステム等機能要件	14
4. 非機能要件・・・・・・・・・・・・・・・・	16
4. 1. 新システムへの移行方針・・・・・・・・	16
4. 2. 情報セキュリティ・・・・・・・・・・	16
4. 3. 制度改正等への対応・・・・・・・・・・	18
4. 4. 拡張性・・・・・・・・・・・・・・・・	18
4. 5. RPA等最新デジタル技術の活用・・	18
5. 契約及び環境・・・・・・・・・・・・・・・・	19
5. 1. 契約等・・・・・・・・・・・・・・・・	19
5. 2. 作業場所等・・・・・・・・・・・・・・・・	20
5. 3. 全体スケジュール・・・・・・・・・・	22
5. 4. 役割と体制・・・・・・・・・・・・・・・・	22
5. 5. 運用管理・・・・・・・・・・・・・・・・	23
5. 6. 契約満了時に履行する事柄・・	23
5. 7. システムの事業継続性・・・・・・・・	23

6. データ移行	2 4
6. 1. データ及びシステム移行要件	2 4
6. 2. 移行計画	2 4
6. 3. 移行データの不備及び新たな追加管理項目	2 5
6. 4. データ移行方針	2 5
6. 5. データ調査	2 5
6. 6. 現行システムのデータの取扱い	2 5
6. 7. 移行テスト作業及び移行リハーサル	2 5
6. 8. 最終移行作業	2 6
6. 9. 移行作業の範囲	2 6
6. 10. 現行システムとの並行運用の考え方	2 6
7. 調達要件	2 8
7. 1. 調達方針	2 8
7. 2. 調達工程の進め方	2 8
7. 3. プロジェクト管理	3 1
7. 4. 会議体	3 2
7. 5. 他システムとの調整	3 3
7. 6. プロジェクト運営	3 3
7. 7. 文書管理	3 4
7. 8. 品質管理	3 4
7. 9. 稼働判定と本番運用の開始	3 4
7. 10. 問い合わせ対応	3 4
7. 11. 研修等	3 4
7. 12. マニュアル	3 5
7. 13. サービスレベルの確保	3 6
8. 運用保守	3 7
8. 1. 目的	3 7
8. 2. 契約（運用）	3 7
8. 3. 作業場所	3 7
8. 4. 運用保守体制	3 7
8. 5. 運用保守の内容	3 8

9. 成果物・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4 4
9. 1. 成果物の提出・・・・・・・・・・・・・・・・	4 4
9. 2. 履行状況確認方法・・・・・・・・・・・・	4 5
10. 関係法令・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4 6
10. 1. 関係法令の遵守・・・・・・・・・・・・	4 6
10. 2. 税に関する法令（参考）・・・・・・・・	4 7

# 【別紙】

特定個人情報保護評価書（基礎項目評価書）（別紙1）

特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（別紙2）

主な他システム連携要件一覧（別紙3）

税目ごとの調定件数等（別紙4）

機能要件（別紙5）

石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）（別紙6）

石川県庁行政庁舎図（別紙7）

調達スケジュール（案）（別紙8）

本県の想定する本業務における主な役割分担（案）（調達・運用保守等）（別紙9）

研修（案）（別紙10）

サービスレベル（案）（別紙11）

成果物一覧（別紙12）

# 石川県税務総合情報システム更新事業業務委託仕様書

## 1. 背景と目的

### 1. 1. 背景

本県は、県税等の賦課徴収に関する事務（以下「税務事務」という。）を、情報通信技術の活用により実施するため、石川県税務総合情報システム（以下「税務システム」という。）を構築等により運用しているところである。

現在稼働している税務システム（以下「現行システム」という。）は、税務事務の更なるIT化、高度化を図ることを目的として、ソフトウェア、ハードウェア及び関連諸設備とともに新たに調達し、平成15年度より県税全税目の課税から収納、決算に至る一連の処理を実施しているところである。

その後、この現行システムの運用維持管理に必要なソフトウェア及びハードウェア（以下「機器等」という。）については、一定期間毎に更新しつつ、賦課徴収を行うためのソフト部分については継続して利用してきた。

しかしながら、現行システムのハードウェアについては、前回の機器更新（令和3年3月）から5年が経過しようとしていることや、サーバOS（UNIX）やミドルウェアのサポート期限が迫っているほか、現行システム開発保守事業者においては、UNIXサーバの事業から撤退する予定など、従前の機器更新ができない状況となっている。

また、現行システムのリース期限は、令和8年2月28日（60カ月）であり、再リースについては、令和10年2月29日に期限が到来する予定である。

現行システムを更新し、新システムへの移行を行う必要があることから、本依頼を実施するものである。

### 1. 2. 経緯

税務システムの開発に関する経緯については、下記のとおりである。

- ・昭和63年10月 汎用機により税務システム（自動車税・自動車取得税、宛名管理、収納管理）を構築した（以降、対象税目を順次拡大）。
- ・平成 元年 4月 個人事業税
- ・平成 元年10月 県民税利子割、免税証発行（オフライン処理）
- ・平成 2年 4月 軽油引取税・ゴルフ場利用税、法人県民税・法人事業税、不動産取得税、諸税
- ・平成12年 7月 現行システム構築に関する調達実施
- ・平成15年 4月 現行システム稼働

※ 平成15年の新県庁舎移転を機に、汎用機による税務システムを全面的にスクラップし、クライアント・サーバ（C/S）コンピュータ処理技術により、全税目の課税・収納管理・滞納整理から決算に至るまでの一連の賦課徴収事務を全面オンライン化して、オンライン即時更新によりタイムラグのな

い迅速な情報の処理及び提供の実現を目指してシステム化を実施

※ 現行システムは平成20年度、平成26年度及び令和2年度と3回機器の更新を行って継続して利用

・ 令和10年 2月 現行システム再リースの期限到来

### 1. 3. 現行システム等の概要

#### (1) 現行システムの概要

現行システム等の概要については、「システム構成図（別冊別紙1）」、「機器等の設置場所別内訳表（別冊別紙4）」及び「ネットワーク体系図（別冊別紙5）」のとおりである。クライアント・サーバ（C/S）によるほか、一部サーバを仮想化して構築している。サーバ側には、Oracle Solaris, Systemwalker, Arcserve Backup、Oracle Database 等を利用しているほか、業務端末は、Windows10 Enterprise LTSC 上に、仮想技術により Windows7 環境を構築し、FENCE-Pro、MS Office、ウイルスバスター等をインストールしたうえで、税務情報の漏えい等の防止のため、データ出力機能（USB端子等）を全て使用できなくしている。

#### (2) 税務システムに関するネットワーク等の概要

・ 税務システムに関するネットワーク（以下「税務ネットワーク」という。）は、現在、県庁舎と出先機関等を広域的に結ぶネットワーク（以下「IMS」（※いしかわマルチメディアスーパーハイウェイ）という。）及び県庁ネットワーク（以下「県庁NW」という。）を利用し、インターネット接続系及び総合行政ネットワーク（以下「LGWAN」（Local Government Wide Area Network）という。）接続系等とは切り離して、専用の閉鎖的ネットワークを構築して、税務事務を実施している。

※県庁舎と出先機関等を光回線で結んだイントラネットWAN

- ・ 電子申告・電子申請・電子納付等については、eL TAX（電子申告等審査システム・国税連携システム）及び地方税共通納税システム（共にLGWAN接続系）によりデータ（電子申告データ、共通納税納付情報管理ファイル及び納付情報ファイル（納付日・入金日）等）をUSB（暗号化機能付）により現行システムに取り込み、現行システムで作成したデータを登録することにより運用している。
- ・ 指定金融機関へのデータ授受については、現行システムで作成した口座振替依頼データ及び還付金支払明細データ等をUSB（暗号化機能付）で取り出し、LGWAN接続系のサイトにつながった端末により登録する。一方、指定金融機関が作成した領収済通知書データ及び口座振替結果データ等については、LGWAN接続系のサイトにつながった端末からUSB（暗号化機能付）により取り出して、現行システムに取り込んでいる。
- ・ 住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）及び統合宛名システムについては、画面検索による情報照会を行い、得られた情報について税務事務に活用している。また、USB（暗号化機能付）により、税務システムにより

作成されたデータ（符号取得依頼・住基ネット一括照会）の登録と、照会結果データの取得（住基ネット一括照会結果）を行い、照会結果について税務システムに取り込んでいる。なお、これらのシステムは行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）（以下「番号利用法」という。）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）等の要請により、取扱は厳重に行う必要がある。なお現行システムにおいては、「特定個人情報保護評価書（基礎項目評価書）（別紙1）」及び「特定個人情報保護評価書（全項目評価書）（別紙2）」を作成しており、参照すること。

- ・ コンビニ収納データ（速報・確報）については、インターネット接続系に接続された端末によりダウンロードを行って、USB（暗号化機能付）により、現行システムに取り込んでいる。
- ・ 現行システムと連携をしているシステムについては、「主な他システム連携要件一覧（別紙3）」を参照すること。

### （3）現行システムの運用

現行システムの運用については、現行システム開発保守事業者との間で締結した委託契約により、常駐SEを4名配置し、下記の業務を行っているほか、サーバ等の情報通信機器やデータベース等に関する管理や障害対応も行っている。

- ・ 日常のオペレーション（稼働監視、データベース、リソース及び利用状況の管理等）
- ・ システムダウンや障害発生時の対応
- ・ 税制改正や制度改正等（以下、「制度改正等」という。）への対応のためのシステム改修等

## 1. 4. 現状の問題点・課題

### （1）全体の方向性

社会全体のデジタル化の推進が求められる中、本県においても、行政分野はもとより、産業や農業、福祉、教育等あらゆる分野においてデジタル化を加速させる必要がある。

このため、本県では、県全体のデジタル化の取組みを推進する指針となる「石川県デジタル化推進計画」を令和4年1月に策定し、行政サービスの利便性向上、行政事務の効率化のほか、あらゆる分野のデジタル化に向けた取組みを一層加速させる取り組みを行っているところである。

この計画においては、「産業・生活のデジタル化」、「行政サービスの利便性向上」、「行政事務の効率化」の3つの基本方針に加え、「デジタル化に向けた施策の基盤となる取組み」を推進している。

このうち、「行政サービスの利便性向上」の中では、「行政サービスのオンライン化・キャッシュレス化」が謳われ、県税の納税手続において、キャッシュレス化を推進することとしている。

また、「行政事務の効率化」の中では、業務の見直しを徹底し、行政内部の業務の効率化を進めるため、デジタル技術の活用について検討することとし、具体的には、定型業務において、A I (Artificial Intelligence) や R P A (Robotic Process Automation) 等の最新のデジタル技術を積極的に活用することで、行政事務の効率化や行政の質の向上につなげることとしている。

一方、国においては、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和３年法律第４０号）」を策定し、自治体の情報システムの標準化・共通化を進めることとしており、住民記録・地方税・社会保障等の基幹系業務について、国が定める標準化基準に適合したシステムの利用を自治体に義務付けるとともに、国が構築するガバメントクラウドへの移行を推進しているところである。また、税務行政に関しては、国税庁が令和５年６月２３日に「税務行政のデジタル・トランスフォーメーションー税務行政の将来像 ２０２３ー」を公表し、税務手続のデジタル化や業務におけるデータの活用等に取り組むとしている。現行システムの更新にあたっては、こうした動向にも留意して取り組む必要がある。

## （２）現行システムの課題

現行システムの機器等について、前述（１．１．背景）のとおり、令和１０年２月２９日に再リースの期限が到来する中で、新たなハードウェア上への新たな税務システムの構築が喫緊の課題である。

外部接続について、本県はこれまでに、法人二税（法人県民税・法人事業税等（特別法人事業税・地方法人特別税を含む。）をいう。以下同じ。）、自動車税（環境性能割・種別割をいう。以下同じ。）、県民税利子割・配当割・株式等譲渡所得割及び軽油引取税等についての電子申告等の導入や拡大のほか、コンビニエンスストア収納の導入（全税目）、地方税共通納税システムを利用した電子申告に連携した電子納付の導入及びe L－Q Rコードを利用した電子納付（全税目）の導入を行ってきた。また、共通番号制度の導入に併せ、住民基本台ネットワークへの一括照会や取込のほか、宛名情報突合機能、国税庁法人番号情報提供サイト情報の取込及び宛名情報突合機能等の構築を行った。今後もこうした電子化への対応を迅速に行っていく必要がある。

システム改修への対応について、現行システムは、本県独自で開発したシステムであり、毎年の制度改正等は新制度導入への対応等、数多くのシステム改修を行ってきた。その結果、システムが複雑化し、メンテナンスが難しい状況となっている。また、自動車税等において、一部でシステム対応ができていないため、データベースを直接修正する必要があったり、法人二税では特殊な管理をする必要があったりするなど、本庁税務課及び県税事務所等の職員（以下「税務職員」という。）の作業負担（プロジェクト管理、仕様検討及び運用テスト等）が大きい状況となっている。

システムの運用に関する人材について、税法等の制度及び税務事務は、そもそも専門性が高く、それをシステム化及び外部接続先のシステムの仕様変更に伴う対応等を円滑に実施するには、更なる専門的な知識を有することが求められる。現状、本県の人事異動については、概ね３年に１度の程度で行われていることも鑑みると、それに対応する税務職員の育成及び確保が困難な状況にある。

マニュアル類について、その整備が不完全でメンテナンスも行き届いていない。

ハードウェアについて、現行システムの稼働及びその利用に必要なサーバ等情報通信機器、業務端末及びプリンタ等を県庁舎及び各県税事務所等に設置しており、定期的に機器更新作業を行う必要がある。また、故障など障害が発生した場合には、その対応も行わなければならない。

セキュリティについて、その確保には十分な配慮を行う必要がある。平成１７年４月に施行された個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号））により、個人情報の保護が求められることになり、厳重な個人情報の保護管理体制が必要であるとともに、社会保障、税、災害対策その他の行政分野における行政運営の効率化を図り、国民にとって利便性の高い、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として制定された番号利用法に基づく共通番号制度上の要請による対応も必須である。

災害リスク回避について、本県においては、令和６年１月に能登半島地震が発生し、県内に甚大な被害をもたらしたが、そうした自然災害が発生した場合のリスク回避や災害発生後に生じる特別な対応（納期限の延長等）も想定する必要がある。

（参考：これまでのシステム改修）

- ・平成１５年度 自動車税分配データ仕様変更対応、県民税配当割等対応
- ・平成１６年度 法人事業税外形課税対応
- ・平成１７年度 自動車税月割課税廃止対応
- ・平成１８年度 自動車ご当地ナンバー対応
- ・平成２０年度 地方法人特別税対応
- ・平成２１年度 コンビニ収納対応
- ・平成２６年度 マイナンバー（個人番号）対応
- ・平成２７年度 コンビニ収納税目追加
- ・平成３０年度 共通納税対応、自動車保有関係手続のワンストップサービス（以下「自動車ＯＳＳ」という。）対応、環境性能割対応
- ・令和 ３年度 金融３割電子申告対応

- ・令和 4年度 共通納税税目拡大対応、軽自動車保有関係手続のワンストップサービス（以下「軽OSS」という。）対応
- ・令和 5年度 県たばこ税・ゴルフ場利用税電子申告対応
- ・令和 6年度 軽油取引税・固定資産税（償却資産）・核燃料税電子申告対応

## 2. 税務事務

### 2. 1. 税務事務に関する組織と人員等

税務事務に関する組織と人員については、以下のとおりである。なお、税務職員の出勤時間帯は、通常、※開庁日の午前8時30分から午後5時15分又は開庁日の午前9時から午後5時45分である。また、窓口収納時間は、午前8時45分から17時である。

※開庁日：土日祝日、及び年末年始を除く日（石川県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例）

石川県	業務	職員	滞納整理機構
総務部	課長、課長補佐（事務総括）	2	
税務課	課総括、議会、予算、法規、地方交付税、滞納整理（事務所指導・助言）、歳入額管理	5	
課長	事務所指導・助言、課税事務（地方消費税・県たばこ税・核燃料税・県固定資産税）	5	
課長補佐（事務総括）	課税事務（自動車税（環境性能割・種別割）・軽自動車税（環境性能割））	6	
企画・税政納税グループ	自動車税・軽自動車税申告書受付、納税証明	2	
課税・調査グループ	指定金融機関調整、口座振替納税管理、還付充当、証紙収入管理、統計	3	
自動車税グループ	自動車税・軽自動車税申告書受付、納税証明	2	
自動車税グループ分室	滞納整理	16	6
収納管理グループ	課税事務（法人2税、軽油取引税、県民税利子割・配当割・株式等譲渡所得割、狩猟税、個人県民税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ利用税）		
電算グループ	窓口収納、納税証明書、免税軽油、還付充当、滞納整理	52	7
小松県税事務所	課税事務（個人県民税、個人事業税、不動産取得税、軽油取引税（特徴以外）、ゴルフ利用税）		
金沢県税事務所	窓口収納、納税証明書、免税軽油、還付充当、滞納整理	14	(31)
市町支援課	中能登総合事務所		
	税務課		
	奥能登総合事務所		
	納税課	5	(52)

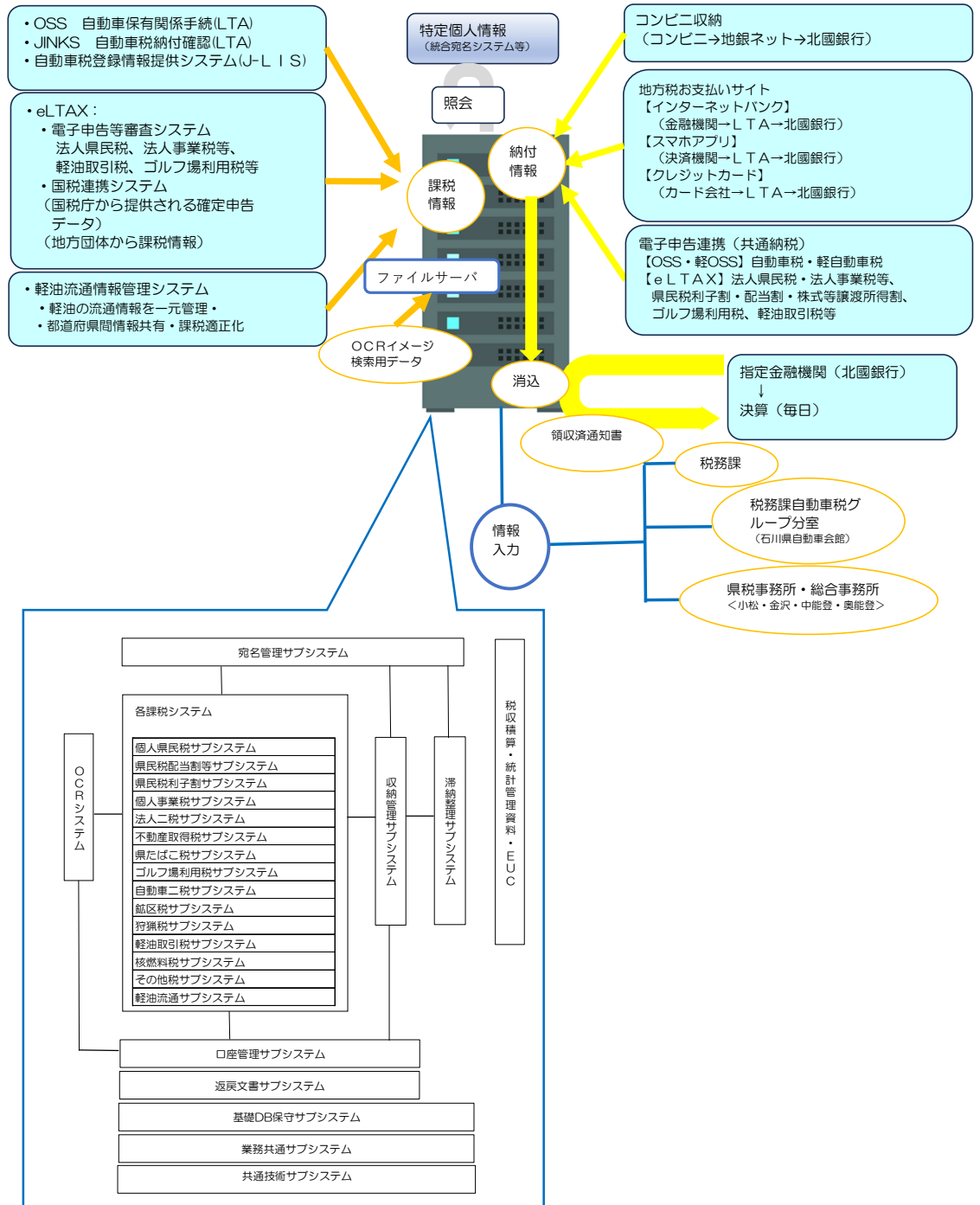
### 2. 2. 対象情報及びデータ量

現時点での税目ごとのデータ件数は、「税目ごとの調定件数等（別紙4）」を参照すること。

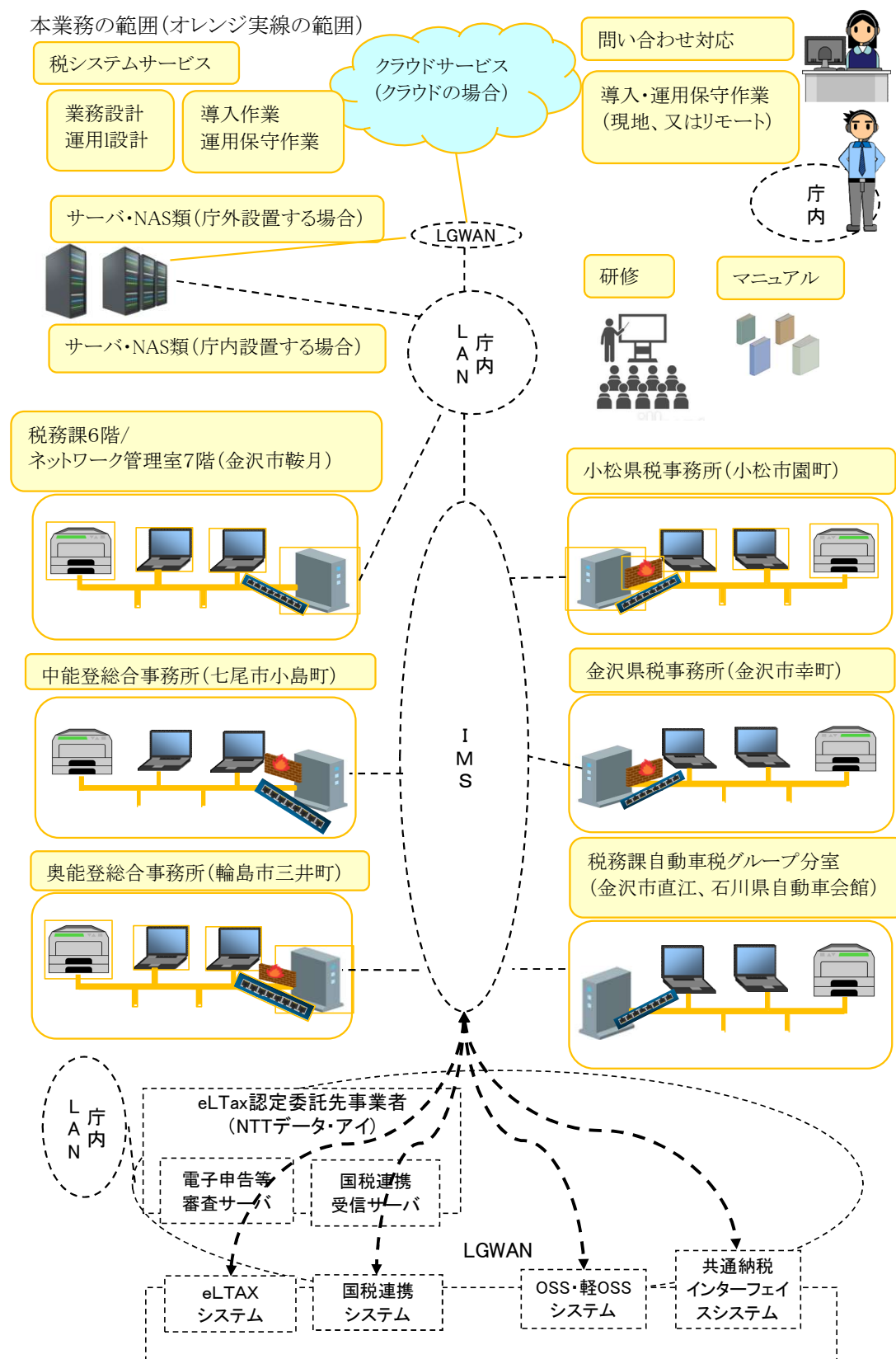
## 2. 3. 本業務の概要

### (1) 新システムの対象業務（機能面）

現行システムで管理されている対象業務は、次のとおりである。新システムにおいても引き続き対象とする。



(2) 新システムの対象業務（ネットワーク）



### 3. 新システムへの移行

#### 3.1. 新システムへの移行方針

現行システムを更新して、新システムへ移行することについては、下記の方向性により行い、令和10年3月から本番運用を行う必要がある。前述（1.4. 現状の問題点・課題）の問題点・課題を解決するための提案を行うこと。なお、この現行システムの更新事業に関する企画提案募集に参加し、企画提案する者を「提案者」というほか、特定調達契約に関する企画提案の募集公告（石川県公報、令和7年11月25日（火曜日））等により示されている石川県税務総合情報システム更新事業プロポーザル審査委員会により選定され、契約を締結する事業者を「受託者」という。

##### （1）税務事務の効率化・高度化・省力化・合理化等

税務事務においてデジタル技術を活用することで、税務手続の簡便化だけではなく、ヒューマンエラーの防止による正確性の向上や税務事務の効率化による生産性の向上等にもつなげること。

税務事務の運用について、ほぼ毎年度実施される制度改正等に柔軟に対応できるほか、社会全体のデジタル化の推進に伴う他システムとの連携やセキュリティ強化等、今後ますます効率的な対応が求められていることから、誰でも行えるなど、税務職員の負担軽減につながるようなものであること。

A IやR P A等の最新のデジタル技術を積極的に活用することで、行政事務の効率化や行政の質の向上につなげること。

更に、業務運用コストの削減や効率化、得られたデータの活用等を通じて、更なる税務事務の効率化や高度化を進められるほか、業務の見直しを徹底し、行政内部の業務の効率化を進められるものであること。

##### （2）納税者の利便性向上

普段は税になじみのない県民等の利用者でも、日常使い慣れたデジタルツール（スマートフォン、タブレット及びパソコン等）から簡単・便利に手続きを行うことができる環境を目指すともに、現状より利便性が低下することのないよう留意すること。また、デジタル化・キャッシュレス化の社会的要請に対応して、県税の電子申告・電子申請や納税手段の拡大についても迅速に対応すること。

また、電子申告申請システム（e L T A X・O S S／軽O S S）、地方税共通納税システム、住基ネット、統合宛名システム等外部システムとの連携を引き続き行うこと。

##### （3）適切なハードウェア及びソフトウェアの提案

今回の現行システムを更新し、新システムへ移行することについては、オンプレミスによる構築（以下「サーバ設置型」という。）のほか、S a a S等によるサービス提供（以下「クラウド型」という。）など、幅広く提案を募集するものとする。

なお、現行システム機器等の更新については、「石川県税務総合情報システム更新事

業業務委託仕様書（別冊 機器等編）」も参照し、提案すること。

提案の際には、最新のデジタル技術動向を注視し、長期にわたり、可能であるなら現行システムと同等の程度に、安定的に税務システムが運用できるようにすること。

その他、要件を満たすために必要なハードウェアやソフトウェアのほか、必要となる作業がある場合には、本県と受託者で協議のうえ、本委託の範囲内で行うこと。

（４）マニュアル及び研修

マニュアル及び研修については、後述の「７．１１．研修等」、「７．１２．マニュアル」等を参照すること

（５）セキュリティの確保

セキュリティについては、「４．２．情報セキュリティ」等を参照すること。

（６）災害が発生した場合のリスク回避

災害が発生した場合のリスク回避については、「５．７．システムの事業継続性」等を参照すること。

３．２．機能面の基本的な考え方

（１）新システムは、信頼性を考慮すること。

（２）新システムは、対象の情報及びデータ量を鑑み、本仕様書に定める要件を満たした運用により、少なくとも６年間は安定的に利用できること。

（３）受託者は、今回の機器等の更新後、その契約期間が終了するまで、必要な要件を満たし、安定的に動作させること。

（４）業務が集中し、新システムに負荷が増大した場合でも、画面表示レスポンスに影響を与えないこと。

（５）想定される様々な脅威から新システム及びデータを保護するために必要な機能を提案すること。併せて、業務端末は、税務情報の漏えい等の防止のため、データ出力機能（ＵＳＢ端子等）を全て使用できなくしている現状の設定を保持すること。

（６）機器等は、全体として適切に構成し、税務システムを正確かつ安定的に運用・運営するに十分な性能、能力及び信頼性等を備えていること。

（７）ソフトウェア全般に関しては、最新版やスタンダードな製品を採用（実績、サポート期間、コスト及び保守体制等を総合的に考慮）するなど、更新後の運用に際し支障のないものを使用すること。また、特定のハードウェア及びソフトウェアに依存しないものであること。

（８）情報資産の機密性（権限のない者への重要な情報の漏えいを防止すること）、完全性（情報の改ざん、破壊による被害を防止すること）及び可用性（権限のある者に対し、いつでも情報の利用が可能を維持し、想定される脅威から県が管理する情報資産を適切に保護すること）といった、県のセキュリティポリシーに基づく対応

を行うこと。

- (9) 関係先との調整支援（デジタル推進監室及び現行システム開発保守事業者等）は、本委託の範囲内に含むものとする。
- (10) 新システムの構築に必要な費用（回線利用料及びクライアントアクセスライセンス等も含む。）は、全て経費（イニシャル及びランニングコスト）に含めて、提案すること。
- (11) 地震や水害等の災害時においても、施設内に設置された機器等へ損害及び影響を与えないよう対策が講じられていること。
- (12) 機器等の冗長化等の対策を行うこと。故障した機器等の交換の際は、新システム停止を伴わない動的状態で作業可能な構成であること。
- (13) 停電時においても、連続運転を可能とすること。

### 3. 3. 新システムにおける業務機能要件

#### (1) 全般

新システムにおける業務機能については、現行システムの課題及び問題点の改善だけでなく、これらの業務運用の効率化を含めた業務設計が求められる。また、操作性に優れたシステム機能、関連する外部システムとの密な情報連携及び高度に充実した業務管理機能の実現により、税務事務の効率化や高度化、納税者の利便性向上、制度改正等への柔軟な対応及び維持管理費の削減等を図ることが求められる。また、納税者サービスの観点からサービスレベルが低下することのないよう留意すること。

よって、新システムでは、他都道府県で導入実績のあるシステムを活用も視野に、業務全般の検討を行い、事務の標準化を含めた合理的な見直しを十分に図った上で、新システムへの移行後の新たな業務運用を設計すること。

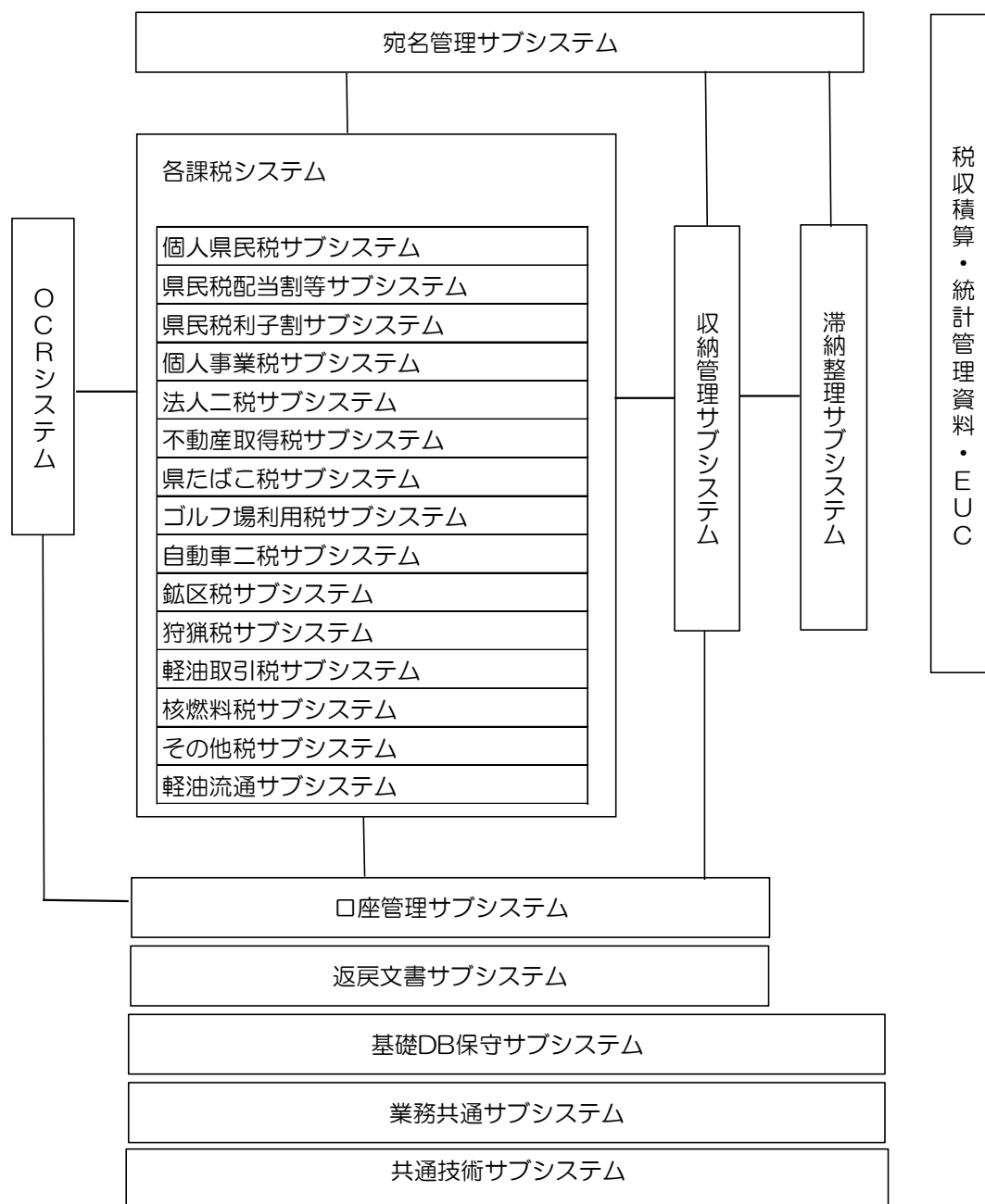
そのため、やむなく本県の事情にあわせて特段の対応を行う必要がある場合には、機能のカスタマイズや運用等の見直しなど、諸点に配慮して具体的に提案すること。さらに新しい提案があれば提案すること。

#### (2) 現行システムサブシステム構成

現行システム及びそのサブシステムの構成は下記のとおりである。なお、本県における県税の概要については、下記ホームページを参照すること。（くらしと県税）  
< [https://www.pref.ishikawa.lg.jp/zei/documents/2025\\_kurashitokennzei.pdf](https://www.pref.ishikawa.lg.jp/zei/documents/2025_kurashitokennzei.pdf) >

#### (3) 業務機能要件一覧等

本県の各税目別の機能については、「機能要件（別紙5）」のとおりである。新システムとして、上記機能と齟齬がある場合には、その旨記載するとともに、代替案があれば、提案すること。



### 3. 4. 新システムにおけるシステム等機能要件

#### (1) 税務事務の運用に関するシステム稼働条件

現行システムの税務職員による利用については、開庁日が基本である。一般的な県職員の勤務時間帯は、午前8時30分から午後5時15分、又は午前9時から午後5時45分であり、その前後30分を含めて、オンラインにより税務職員が利用できるとともに、時間外勤務も想定して、少なくとも20時頃までは、延長により利用可能であること。また、閉庁日についても、必要に応じてオンラインにより税務職員が利用可能であること。

なお、夜間処理（オフライン）及びIMS等からのネットワークを経由したファイルサーバの稼働を含めると、税務システム自体は24時間毎日連続稼働すること。

#### (2) システムの処理方式

オンライン処理は、クライアントにインストールされた一般的なWEBブラウザ上で稼働すること。

一括処理（以下「バッチ処理」という。）は、事前に登録された運用スケジュールに基づいたジョブ実行管理を行い、自動運転できること。また、納税者サービスに直結するコンビニ収納速報データ・納付情報ファイル（納付日）等の登録については、データ入手後、オンライン中に実行できること。

#### (3) システム連携

税務システム以外他システムからデータを取り込む必要がある。想定されるのは次のとおりである。

##### ① ファイル連携方式

連携用データの提供システム側は連携データをファイルに出力し、ファイル転送プロトコル等により、利用システム側へ転送することでデータ連携を行う方式。

##### ② 外部媒体連携方式

税務システムと同一ネットワーク上に構築されていない他システムについて、外部関係機関等とデータ連携を行う方式である。ただし、不正にデータの持ち出しができないよう出力できるデータ、媒体及び実施者を制限するとともに、操作ログを取得すること。

具体的には、「主な他システム連携要件一覧（別紙3）」を参照すること。なお、他システムとの連携については、他システムにて定義されているフォーマットで連携できる仕組みがあるか、ない場合には代替案を提案すること。

なお、連携のために必要な作業が発生する場合には、必要に応じて対応するほか、税務事務の効率化や税務職員の負担軽減の観点からのシステム連携の提案があれば、提案すること。

#### (4) 帳票

現行システムによる帳票を基本とする。ただし、提案者が提案する出力帳票が現行システムによる帳票と異なる場合、提案者が提案する帳票の活用を可とする。その場合、下記の帳票について、新システムの機能等による代替案を提案すること。

##### ① 納税者向けの帳票

申告書や納税通知書等、納税者等の県民等向けに必要な帳票のデータが準備されており、出力可能であること。

##### ② 県庁関係課及び外部関係機関向けの帳票

課税や収納管理、各種統計情報の集計等の業務に必要な帳票のデータが用意されており、出力可能であること。なお、総務省への報告資料はそのまま提出可能な様式であること。

##### ③ その他

業務の効率化等のため、帳票の提供にあたっては、以下の点を考慮していること。

- ・今回調達するプリンタ等の機器等が利用可能であること。
- ・申告書や納付書等の帳票が、本庁税務課及び県税事務所等のプリンタで印刷できること。
- ・印刷データが大量の場合は、外部委託に対応した形式のデータ出力が可能であること。
- ・押印が必要な帳票は、電子公印、又は予め印字された帳票の使用を可能とすること。
- ・全ての帳票が電子出力（Microsoft Office、Acrobat Reader 等）に対応していること。

#### (5) 帳票の外部委託による印刷

新システムで作成する出力帳票については、端末から印刷（オンライン帳票又はバッチ帳票）する方法と、外部の業者に印刷を委託する方法が考えられる。外部に委託する場合、外部委託業者において印刷するために必要なデータが出力できること。

また、大量印刷を行う外部委託業者を選定するために必要な調達仕様書の作成支援（提供データの説明書、帳票レイアウト及び印刷時の編集仕様の提供等）も行うこと。

なお、汚損や破損により一部の帳票を再出力する場合、オンライン画面による再発行機能など事務室等に設置するプリンタでも出力できること。

#### (6) ファイルレイアウト・設定仕様

指定金融機関側のシステム改修と事務の混乱を回避するため、指定金融機関とのやり取りするファイル（領収済通知書データ、口座振替依頼・結果データ、還付金支明細データ等）のレイアウト・編集仕様については、現状の仕様を維持した上で、必要に応じ、変換機能を用意すること。

#### 4. 非機能要件

##### 4. 1. 新システムにおける非機能要件

新システムにおいて税務事務を円滑に行えるよう、十分な性能を有すること。その上でコスト的に過剰にならず、かつ次の条件を満たすことを前提として、最適と考えられるものとする。

###### (1) オンライン処理性能

オンライン処理は、応答性能及び操作性能の高いものとする。ターンアラウンドタイム（送信キー押下から応答画面にて入力が可能になるまでの時間）での性能目標値としては、繁忙期においても2秒以内とすること。

ただし、複雑な検索処理等、上記性能の確保が困難と想定される機能については、その対象業務を明らかにし、処理性能を確保するための方式と目標性能値を明示すること。

また、オンライン画面からの指示によりデータの一括登録、データ抽出等を行う場合には、一定の基準を設けて端末が利用できない状態が長時間続いたり、ネットワーク負荷を増大させたり、他のオンライン処理性能に悪影響を及ぼすことがないようすること。一定の基準を超えて帳票作成等する場合には、別の処理方式により対応すること。

###### (2) 一括処理性能（バッチ処理性能）

バッチ処理は、頻繁なデータベースアクセスの回避、処理の多重走行化等により処理自体を高速に行うことができること。

オンライン中のバッチ処理については、オンライン処理に対するデータ干渉及び性能干渉を考慮したシステム設計を行うこと。

また、バッチ処理及びバックアップ処理は、オンラインサービス停止中に実行し、万が一の障害発生時のリストア処理を考慮して、余裕をもって完了すること。

###### (3) 印刷処理性能

新システムで作成した帳票を、プリンタから出力する際、端末での印刷要求を行ってからプリンタへの出力依頼を行うまでの性能目標値としては、繁忙期においてもA4用紙（平均3ページ）について概ね2秒とすること。

##### 4. 2. 情報セキュリティ

###### (1) 個人番号利用事務

税務システムは個人番号利用事務系システムであり、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン、番号利用法及び特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（事業者編）等を遵守すること。

また、新システムについては、法令及び条例の定めに従い、特定個人情報保護評価

(以下「P I A」という。)を実施し、第三者点検受ける必要がある。そのため、P I Aに必要な資料の提供等の支援を行うこと。また、これに伴い手順書等を作成する必要があることから、その作成等の支援を行うこと。

なお、現行システムにおいては、令和7年1月に特定個人情報保護審査会において「県税等の賦課徴収に関する事務の基礎項目評価書及び全項目評価書(別紙1及び別紙2)」の審議を受け、適切であるとの答申を受けている。

## (2) 秘密情報保護

税務事務の実施の過程で把握した個人情報、法人の機密情報及び行政事務等で一般に公開されていない事項(以下「秘密情報」という。)のほか、不正アクセス防止及びセキュリティの十分な確保等も必要であることから、地方税法、番号利用法及び、個人情報保護法、石川県個人情報の保護に関する法律施行条例、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等)及び「石川県情報調達共通特記仕様書(令和7年1月版)(別紙6)」のほか、それらに関する法令・条例及び関係通知を遵守すること。

不正アクセスやウイルス感染等の脅威に対し、ハードウェアやソフトウェア設定等のシステム対応や定期又は随時の運用対応の継続により、予防措置、追跡調査等の対策を行える構成及び設計とすること。また、定期的に運用時のセキュリティ上の脅威を分析し、必要に応じてセキュリティ対策を講じること。

## (3) 機器等のセキュリティ要件

OS及びミドルソフトウェア等に関するセキュリティ要件については、「石川県税務総合情報システム更新事業業務委託仕様書(別冊 機器等編)」により、実施すること。

## (4) セキュリティ実施手順の取りまとめ支援

本県が新システムを利用及び運用する上で必要となるセキュリティ対策やユーザIDの管理手法、情報漏えい防止策等について、本県の取りまとめ作業に必要な情報の提供等、本県の作業の支援を行うこと。

## (5) データ消去

サーバ、USB及び端末等を撤去等する際には、個人情報や機密情報を保存した機器等は、情報漏えい対策として、機器等内部の記憶装置から、全ての情報を消去のうえ、復元不可能な状態にする措置(以下「抹消措置」という。)を行うこと。抹消措置を行うにあたっては、事前に本県と受託者で協議のうえ、作業内容等について、本県の承認を得ること。

作業後は、作業報告書として、抹消措置が適切に完了したことを証明する書類等を作成し、本県の承認を得ること。

#### 4. 3. 制度改正等への対応

本番運用までに対応が必要な制度改正等については、本委託の範囲内で行うこと。なお、制度改正等への対応につき、別途費用が発生するなどの条件がある場合には、新システムの本番運用前にその条件を本県に提示し合意を得ること。

それ以降に発生した制度改正等については、システムのバージョンアップ等により標準対応が可能なものは本業務（運用保守費）の範囲内での対応とすること。なお、別途システム改修等が必要となるものは本県と受託者で協議のうえ、必要に応じ個別契約等により対応するものとする。

#### 4. 4. 拡張性

ディスク容量については、システム機能の追加や制度改正等により、管理データ量が増加する可能性を可能な範囲で考慮すること。なお、現時点での税目ごとの登録件数は、「税目ごとの調定件数等（別紙4）」を参照すること。

#### 4. 5. R P A等最新のデジタル技術の活用

本県では、R P A等最新のデジタルを活用した業務の効率化にも取り組んでいる。そのため、これらの業務運用の見直しにあたり、検討の結果、上記技術の導入を行う場合には、本委託の範囲内で行うとともに、各種設定及び動作確認を行うこと。

## 5. 契約及び環境

### 5.1. 契約等

#### (1) 新システムへの移行費（委託事業）※

契約締結日から令和10年2月29日まで

※令和10年3月1日までは、新システムが本番運用となっていること。

#### (2) 新システム運用保守等費

①機器等（ハードウェア及びソフトウェア等）に関する賃貸借経費

②新システム運用保守業務に関する経費（制度改正等の対応や窓口対応等）

期間：令和10年3月1日から令和15年2月28日まで（5年間）

※ 上記5.1 契約等（1）の委託事業終了し、引渡しが完了するとともに、本番運用開始日となっていること。また、契約締結については令和9年度において別途締結する予定である。

#### (3) 予算（提案上限額）

令和7年第1回（2月）石川県議会定例会

令和7年度	283,250千円
-------	-----------

令和8～9年度（債務負担行為）	1,121,207千円
-----------------	-------------

---

令和7～9年度 総額	1,404,457千円
------------	-------------

※ 新システムへの移行費（委託事業）

- ・ 初期更新等経費（初期導入）に関する委託事業分である。
- ・ 提案上限額は、契約時の予定価格となるものではなく、本業務全体の規模を示すものである。費用の積算にあつては、本業務の趣旨に鑑み、費用の圧縮を行うこと。
- ・ 提案上限額を超える提案総額を提示した提案者は失格とする。
- ・ 提案上限額は、消費税及び地方消費税を含む。よって、提案金額は、消費税及び地方消費税の額（見積金額に100分の10を乗じて得た額となる。1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）を見積金額に加算して合計金額を示すこと。
- ・ 審査会で、受託候補者を選定後、本企画提案において提示された提案総額の内容及び金額を再度精査し、契約金額を決定する。

※ 新システム運用保守等費は令和9年度に別途契約手続きを行うこととなるが、5年間（60ヵ月）で1,399,368千円を上限とすること。

#### (4) その他の条件

受託者となる者は、契約締結後、遅滞なく以下の書類を提出しなければならない。

①契約金額内訳書

②連絡先（緊急連絡先を含む少なくとも第三順位者までの氏名、常時連絡可能な電話番号及びメールアドレス）

（５）調達範囲

本業務の調達の範囲は、プロジェクト管理費、新システム調達費、ハードウェア経費、ソフトウェア経費、データセンタ経費、ネットワーク経費、テスト経費、システム実行及びシステム利用環境構築費、データ移行費、研修及びマニュアル作成費、サービス利用料、通信費、運用保守費、賃貸借費及びその他本仕様書等に示した全ての事項を満たすために必要な一切の経費とする。

（６）提案に関する注意事項

提案者は、①新システムへの移行（イニシャルコスト、今回の委託事業）及び②新システム運用保守（ランニングコスト、別途契約）を区分したうえ、経費の概要が分かる資料及び金額を提示すること。

５．２．作業場所等

（１）作業場所及び設備

新システムの調達の際に必要なハードウェア、ソフトウェア及び作業場所等は、受託者負担にて準備すること。なお、受託者の準備した作業場所については、セキュリティの確保の観点により、監査又は検査を行うことがある。

個人情報を扱う移行作業及びテスト等については、ネットワーク環境を含め、本県の指定する場所で行うこと。その際に、本県の準備する設備の使用規則、県庁舎内の入退室等のルールは、本県の定めるところによること。なお、個人情報を扱う作業場所（以下「県作業場所」という。）については、本県にて１０名程度が作業できる場所（机、椅子及び内線を含む。）を県行政庁舎７階ネットワーク管理室（税務課）に準備する予定である。（参照：石川県庁行政庁舎図（別紙７））

県作業場所にサーバや端末機器を持ち込む場合や本県のネットワーク環境に接続する場合は、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和７年１月版）（別紙６）」等により、県の許可を受けるなど、適切に実施すること。

セキュリティ対策については、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和７年１月版）（別紙６）」等より、ウイルス対策ソフトの導入、セキュリティパッチの適用及びデバイス制御（ＵＳＢ利用不可）等、必要な対策を行うこと。

個人情報を含む移行データについては、県作業場所にて個人情報を復元できないようマスキングすることを条件に、本県と受託者で協議のうえ、受託者が準備する作業場所に持ち込むことも可とする。

なお、県作業場所における電源、空調等の設備及びネットワーク配線は、以下に留意の上、受託者負担により実施するものとする。また、計画立案、作業実施及び維持管理にあたっては、必ず本県と受託者で協議のうえ、作業等を実施すること。

① 電源

100Vの電源等用意可能であるが、新システム機器等の内容が不明確であるため、契約締結後、詳細を本県と受託者と間で協議すること。なお、電源工事が発生する場合は、本委託の範囲内で行うこと。

② 空調

作業場所の空調設備は、本県から提供する。

③ ネットワーク

受託者において、インターネット環境に接続して、業務を行う場合や、受託者の開発環境と専用回線で接続する場合は、本県デジタル推進監室と協議を行う必要があることから、別途、本県と受託者との間で協議を行うこと。上記可能となった場合は、本委託の範囲内で行うこと。

なお、IMSネットワーク回線について、自動車会館との間において、速度が遅いことから、留意すること。通信品質がサービスの提供に支障をきたす場合は、本委託の範囲内で行うこと。

④ 消耗品

本県庁舎内で使用する消耗品を含め、新システムの調達及び運用保守業務の全ての工程で必要となる消耗品については、全て本委託の範囲内とする。特に用紙及び電子媒体については事前に準備すること。ただし、帳票による印字位置の確認テストで使用する用紙及び現行システムからの移行データの提供用媒体については、別途本県にて準備するものとする。

⑤ その他

打ち合わせや研修時に使用する机や椅子等の事務用品は、本県にて準備する。

(2) 注意点

業務の遂行中に既存の建物、施設及び設備等に損傷を与えた場合は、直ちに本県に報告するとともに、受託者の責任において速やかに修復すること。

(3) 業務従事者の特定

受託者は、本業務に従事する全ての者の所属及び氏名を記載した名簿を作成し、常備するとともに、書面で本県に提示すること。また、名簿の記載内容に変更が生じた場合は、その都度、名簿を修正し、本県に提示すること。

本業務に従事する全ての者は、当該従事者の身分を証する書類（以下「身分証」という。）を常時携帯し、本県から情報の保護又は適正な管理の必要性に基づき要求があったときは、身分証を提示すること。また、身分証は、視認しやすい位置に着用すること。

なお、業務従事者については本県において別途「入庁許可証」（1年毎に更新）を発行するので、入庁する際、提示を求められた場合には、提示すること。

### 5. 3. 全体スケジュール

現在、想定しているスケジュールについては、「調達スケジュール（案）（別紙8）」に示すとおりであるが、あくまで想定であり、サーバ設置型及びクラウド型等、いずれの場合においても、システム構築、データ移行及びテストを確実に実施し、新システムの本番運用に間に合わせることを。参加者は、スケジュールを提示すること。

### 5. 4. 役割と体制

新システムへの移行に関するプロジェクト体制については、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）（別紙6）」等に基づき、確実に履行できる体制を確立すること。

本調達に関する役割と体制（責任分担）については、次のとおり想定している。

担当者	主な役割
税務課 【委託者】	本業務の契約担当課であり、新システムへの移行全般、仕様決定及び各関係先との調整等を行う。
デジタル推進監室	I M S ( L G W A N 接続系含む) など県庁NWの業務所管であり、その管理を行う。
管財課	県庁舎管理を行う。
新システム移行及び保守業者【受託者】	<p>現行システム更新事業の受託者であり、新システムへの移行及び運用保守を行う。また、本仕様書等に基づき、上記の目的のため、一連の作業及び各関係先との調整支援等を行う。</p> <p>また、新システムで利用する業務端末など情報通信機器やソフトウェアの納入のほか、その設定や設置等を行う。</p>
現行システム開発保守業者	現行システムのシステム運用及び管理を行う業者。現行システムの仕様に関する問い合わせ対応及び新システムへの移行に伴うデータ提供支援等を行う。
県庁内関係課	<p>税務システムと連携する庁内システムの業務所管課</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務会計システム（出納室）</li> <li>・住基ネット（市町支援課）</li> <li>・統合宛名システム（デジタル推進監室）</li> </ul>
外部関係機関	<p>税務システムと連携する庁外のシステムの関係先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地方公共団体情報システム機構&lt;J-L I S&gt;、</li> <li>地方税共同機構&lt;L T A&gt;、指定金融機関、総務省等</li> <li>帳票外部印刷受託業者</li> </ul>

※県庁内関係課の庁内システム及び外部関係機関の庁外のシステムは、以下「他システム」という。

#### 5. 5. 運用設計等

新システム全般に関する運用設計、調達作業、カスタマイズ及び設定については、本委託の範囲内で行うこと。

#### 5. 6. 契約満了時に履行する事柄

今回構築する新システムについても、機器等やOSの陳腐化等に伴い、将来的に再度システム再構築を行うことが必須である。そのため、新システム全般に関わる設計書、各種設定書及びマニュアル等の資産については、最新の状態で管理できるよう適宜メンテナンスを行い、次回システム再構築時には、データ移行に必要となるドキュメントなど新システムで管理する資産を本県及び次回システム再構築業者に提供できるようにすること。費用については、本委託の範囲内で行うこと。

#### 5. 7. システムの事業継続性

大規模災害等の危機発生時には、重要な業務をなるべく中断せず、中断してもできるだけ早急に復旧させることが必要である。また、重要な業務の多くは税務システムに依存しており、災害時に情報システムが稼働していることが重要となる。

地震、火災及び水害等、突発的な災害により新システムが利用できなくなることを避けるため、回線の多重化等の対策を行うほか、税務システムが利用できなくなることを想定し、利用している通信回線が利用できなくても納付書の発行等、災害時に必要な業務が実施できる機能（ダウンリカバリー機能）を有すること。

なお、ダウンリカバリー機能を構築するにあたり、必要となるハードウェア、ソフトウェア及び作業（マニュアル作成を含む。）は、全て本委託の範囲内で行うこと。また、本県の庁舎内にサーバ機器等を設置する場合は、税務職員の作業負荷がかからないよう運用設計を行うとともに、定期的な実施される全庁的な計画停電やネットワーク工事等にも留意すること。

また、大規模災害に伴い、情報システムの復旧に必要な人材が著しく不足することに備え、システム復旧作業をマニュアル化することで特定の担当者でしか行えない作業を最小限に抑えられると考えている。よって、災害等が発生した場合を想定した復旧手法について明確に整理すること。

## 6. データ移行

### 6. 1. データ及びシステム移行要件

データ移行にあたっては、税務職員のシステム運用担当者のほか、システムのデータ構造に最も精通している現行システム開発保守業者との連携が不可欠である。そのため、調達に関する移行作業を目的に、次のような業務を現行システム開発保守業者に依頼する。

- (1) 現行システム等に関する本県からの質疑に対する回答
- (2) データ移行に関する協議への参加と必要な資料の提供
- (3) データ抽出に関する移行作業とデータ提供
- (4) 提供されたデータ内容についての本県からの質疑に対する調査と回答

なお、データ移行に必要な資料及び移行データの具体的な提供可能時期は、本契約締結後に本県より提示する。

また、調達の当初段階において、本県及び現行システム開発保守業者とデータ移行について、データ提供可能範囲、移行データの抽出方法及び提供時期等の基本方針を協議するほか、現行システムの調査が必要な場合は、本県と受託者で協議したうえで、現行システム開発保守業者に依頼するものとする。

### 6. 2. 移行計画

現行システムからの新システムに移行するためのデータ移行について、必要となる現行システムに関する調査及び移行の際に必要なプログラム開発等の移行作業を実施するにあたっては、本県と受託者で協議するとともに、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）（別紙6）」により、移行計画書を作成及び提出すること。

なお、移行計画については、新システムの本番運用までに行う新システムのデータセットアップだけでなく、データ凍結等により新システム本番運用後に投入するデータ入力作業等も含めた内容であるほか、現行システムから新システムへの切替作業等を取りまとめた内容及び新システムへの切替にあたり現場での混乱を避けるための業務運用面に関する作業を取りまとめた内容も含まれる。これらの移行計画の策定にあたっては、十分に検討したうえで税務職員に極力負担をかけることなく円滑に移行できるよう計画すること。移行テスト終了後には、移行テスト成績書を作成し本県に提出すること。

また、新システムへの移行後は、現行システムを継続的に使用しない。そこで、運用テスト工程において、移行処理のリハーサル、時系列的な本番データ入力による現行データとの整合性チェック及び稼働テスト等を十分に行い、データ追いつき処理期間中及びシステム稼働後における業務運用上のトラブルが発生しないようにすること。

#### 6. 3. 移行データの不備及び新たな追加管理項目

新システムへの移行については、データレイアウトの違いなどにより、新たに追加管理する項目やデータ整備が必要となる項目等の発生が想定される。この場合、他の項目と組み合わせるなどにより、機械的に整備することで不足項目を補える場合には、受託者にて移行データの補正を行うこと。

また、新システムへの機械的なデータ移行が不可能な項目については、早期に項目要件の定義及び項目の洗い出しを行い、全ての項目についての調査リスト等を作成すること。

なお、調査リスト等は、E x c e l 等のソフトで編集可能な形式のデータファイルとして配付し、基本的に本県の税務職員が対象項目についてデータファイルに入力するが、作業量が多い場合や繁忙期など必要に応じて入力補助も行うこと。入力された調査リストのデータファイルに基づく新システムへの取り込み作業及び検証リストの作成等は、受託者で行うこと。

なお、税務職員における調査が円滑に行えるよう、実施時期は、現行業務の繁忙期を考慮して、十分な期間確保ができるよう早期に移行計画を策定し実施すること。

#### 6. 4. データ移行方針

現行システムで管理しているデータについては、現行システムよりデータを抽出し、新システムのレイアウトにより、機械的に取り込むことを基本とする。現行システムのデータは、現行システム開発保守業者の定めるレイアウトであるため、移行データを修正するためのプログラム作成等の作業が発生する場合には、その仕様について確認や調整方法を本県と受託者で協議し、問い合わせ票により、現行システム開発保守業者に確認しつつ、移行作業を行うこと。

#### 6. 5. データ調査

データ調査作業は、現行システムのデータ内容を直接確認することにより、現行システムを理解し、移行あたっての課題や問題点を抽出すること。

また、必要となるデータ移行プログラムの設計や関係するシステム開発保守業者との問い合わせ票等の調整資料の作成及び作業計画書の作成を行うこと。

#### 6. 6. 現行システムのデータの取扱い

データ移行等で利用する現行システムのデータは、本県及び受託者で準備する開発環境以外への持ち出しはできない。また、本県及び受託者で準備する開発環境内であっても、本県の許可なく、現行システムのデータの登録や抽出のほか、移動や削除をすることはできない。

#### 6. 7. 移行テスト作業及び移行リハーサル

移行テスト作業等は、最終移行作業を行う前段階で、その時点での最新の履歴を含めたデータ全件を対象として現行システムより提供を受け、新システムのデータベースにセッ

トアップを実施し、新システムが正常に動作するよう移行テストを実施すること。なお、情報不備項目及び情報不足項目等がある場合には、別途、データ修正等を行い、データセットアップ時に合わせて移行すること。

移行テスト作業等は、後述する最終移行作業等のリハーサル的な位置づけでもある。移行テスト作業等の結果を踏まえ、多くの作業を短時間で行わなければならない最終移行作業の作業手順の明確化と合理化に活かすこと。

また、データ移行プログラムの品質の最終的な検証のほか、データ照会や変更登録など移行データの検証も行うこと。

#### 6. 8. 最終移行作業

本番運用開始に向けた最終移行作業として、データ全件を現行システムより提供を受け、新システムのデータベースセットアップ及び情報不備項目等がある場合には、別途修正したデータのセットアップを行うこと。

さらに、他システム側から新システムに連携される情報の反映及び新システムから他システム側への情報の提供についても行うこと。

#### 6. 9. 移行作業の範囲

新システム本番運用後は、原則として現行システムの環境がなくなるため、情報資産の保持という観点から新システムで管理するデータ以外にも移行可能なデータは移行対象とすること。なお、本県が想定する主な移行作業の範囲は、次のとおりである。

- ・ 全てのマスタ情報（金融機関情報マスタ及び住所コードマスタ等）について最新状態でセットアップすること。
- ・ 基本的に本県から提供する履歴データについては、現行システムにあるデータ全てを移行対象とし、本県と受託者で協議のうえ、必要と判断した履歴データをセットアップすること。ただし、移行対象となるデータには、入力間違いや不要な履歴データ等、不要なデータも存在するため、それらのデータの扱いについては、本県と受託者で協議したうえ、移行作業を行うこと。
- ・ 現行システムの文字コードは「EUC-JP」（サーバ）と「JIS-JIS」（端末）を採用しているため、必要に応じて文字コード変換も行うこと。また、現行システムで管理する外字は、新システムで管理する文字コードの内字との文字同定及びコード変換したうえでデータ移行すること。なお、文字同定等の決定については、本県と受託者との間で協議するものとする。
- ・ 上記以外でも新システム稼動に必要となる移行作業は本委託の範囲内で行うこと。

#### 6. 10. 現行システムとの並行運用の考え方

今回の新システムへの移行にあたっては、工程が短いこともあり、原則、並行運用は行わない。よって、最終データ移行前のシステムテストのほか、運用テスト工程に合わせての移行処理のリハーサル、及び新旧比較テストによる現行データとの整合性チェック等を

十分に行い、新システム本番運用開始後における業務運用上のトラブルが発生しないように、万全な状態で本番運用に備えること。

## 7. 調達要件

### 7. 1. 調達方針

今回の税務システムの調達においては、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）（別紙6）」等により、プロジェクト開始段階において、本県と受託者で協議のうえ、税務システム及び業務の特性を踏まえたプロジェクト方針書等を策定し、プロジェクトマネジメント手法により実施すること。

また、各種テスト計画や移行計画、研修計画等、各工程における計画書の作成、実施結果の報告を定期的に行うこと。また、データ連携する外部システム先と十分な調整及び連携を行い、工程管理、課題管理及び品質管理等を行うこと。

全体スケジュールを作成し、今回調達するシステムが本番運用（令和10年3月）する前までに、テスト及び研修等を完了するなど、円滑な移行を実現させること。

次にあげる調達方針についても、十分踏まえたうえで円滑に進めること。事情の変更等を理由に、各種工程や本番運用開始日の遅延などは認めない。

- ・ 上記のほか、受託者による仕様の誤認や確認漏れに起因する追加経費等は認められない。
- ・ 最適な手法により、調達コスト削減と納期を遵守すること。
- ・ 運用保守に関する経費が最小限に抑えられるような設計を行うこと。

なお、現時点において本県が想定する本調達作業の範囲を、「本県の想定する本業務における主な役割分担（調達・運用保守等）（別紙9）」に示す。

### 7. 2. 調達工程の進め方

本県が想定する本調達における工程の進め方について記載する。

各工程を進行する際に作成する要件定義書、（クラウド型の場合は、クラウドサービス環境設定書を別途作成）のほか、各種計画書及び各種テスト成績書については、本県に納品すること。なお、各種計画書は、該当する工程に着手する前に本県に提示し、本県の承認を得ること。なお、進め方について、より効果的な手法がある場合には、予め提示し、本県と受託者との間で協議すること。

#### （1）要件定義工程等の進め方

- ① 要件定義工程は、本県業務仕様にに基づき、要求事項（業務運用、機能要件、処理方式（オンライン処理・バッチ処理等）等）、機能要件に対する対応方針を明確にすること。カスタマイズを行う場合には、その範囲を確定し、その機能については、詳細設計を行うこと。
- ② 外部仕様（画面仕様、帳票仕様）については、可能な限り実務担当者の認識を確認し、業務別の打合せの参加者がイメージしやすいようにデモンストレーション等を行い、これをレビューすることにより、相互の認識の共有化を促進しながら検討を行うこと。

## (2) 検証

本調達に関する仕様確認、処理方式及び性能検証等については、税務職員の意見を踏まえて行うこと。

### ① 仕様確認

オンライン画面の操作性や外部仕様について、デモンストレーション等を行い、実際に主要な画面及び帳票を確認しながら検討することで、認識の齟齬等による手戻りを最小限にすることを目的に行う。

### ② 処理方式確認

オンライン処理方式、バッチ処理方式のほか、印刷処理方式及びデータ連携処理方式等の確認を行う。本仕様書に記載されている各機能のうち、実現性を検証する必要があるものについては、その実現の具体性や性能的な実用性等を受託者で用意する機器等を使用して実施すること。

## (3) 総合テスト

総合テストの実施については、総合テスト計画書を作成し、本県の承認を得ること。また、総合テスト終了時には、総合テスト成績書を作成し、本県に提出すること。

実施の際には、本番運用機器等のほか既存の機器等を使用し、開発環境では実現できなかったテストを行うこと。

### ① テスト環境等の構築

新システムが本番運用できる環境(セキュリティ対策を含む。)を構築すること。サーバ環境は、本番用の環境のほか、テスト及び研修用の環境として、2環境以上構築すること。その際、本番運用の環境にリリースする前の動作確認は、本委託の範囲内で行うこと。

なお、総合テストは、本番運用で使用するネットワークを使用することになるが、本番運用している現行システム及び他システム等への影響を与えないよう十分検証したうえ、構築すること。

環境構築、本番環境への切替えにあたっては、本県と十分調整すること。

### ② 実施テスト

本番運用に沿ったシナリオテストに加え、次のテストもあわせて実施すること。

- ・性能テスト（高トラフィック／実運用に近いテスト）
- ・障害回復テスト
- ・他システムとの連携テスト

### ③ テスト方法

性能／障害回復テストを本番運用環境下で実施する場合は、現行システム及び他システム等への影響を与えないように行うこと。また、他システムとの連携テストは基本的に運用時間内に行うこと。ただし、日程及び時間に関しては、本県と受託者で協議うえ、決定するものとする。

④ テストデータ

性能／障害回復テストのテストデータは、受託者で作成するものとし、本番運用と同一容量かつ同様のパターンを網羅するデータを作成して使用すること。なお、現行システムのデータを使用したテストが必要となる場合には、その理由を明確にしたうえで、本県の承認を得ること。また、現行システムのデータは、原則、個人が特定できないよう加工処理等を施すこと。なお、加工処理等を行うと検証できないテストケースについては、テスト方法など本県と受託者で協議のうえ、実施すること。

⑤ 各種運用マニュアル作成

受入テスト及び本番運用で使用する各種マニュアルについては、受入テストを実施するまでに作成すること。作成にあたっては、具体的かつ詳細に記述したうえで、机上レビューを行い、本テスト工程において通常運用、特別運用及びトラブル対策等を手順化すること。

(4) 受入テスト

税務職員（システム運用担当である税務職員及び端末を利用して税務事務を行うエンドユーザーである税務職員）において、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認のほか、各種マニュアルの検証、運用訓練及び総合的な機能検証を行う。

なお、受入テスト実施前に、受入テスト計画書、受入テスト実施手順書を必要に応じて作成し本県に提出すること。また、受入テスト終了後には、受入テスト成績書を作成し、本県に提出すること。

① 環境導入要件

基本的に本番環境（セキュリティ対策を含む）を使用する。また、受入テストであることの画面表示、帳票上の表示（公印印字は不可）等を行うこと。なお、公印の印字テストについては、テスト方法など本県と受託者で協議のうえ、実施すること。

全端末一斉疎通、ラッシュテスト等、エンドユーザーである税務職員の参加が必要な項目についても検討すること。

② 受入テスト時の端末利用の考え方

本番環境とテスト環境を分離し、本番環境に誤ってアクセスしないようにすること。

③ 操作練習と検証

操作練習を行う機会を設け、本番運用さながらの状況で機能検証を行うこと。その際、各種マニュアルの検証に必要なテストケース（端末操作では作成できないデータ等）も作成すること。

④ テストデータ

テスト用にセットアップするデータについては、受託者で作成すること。なお、

現行システムのデータを使用したテストが必要となる場合には、その理由を明確にしたうえで、本県の承認を得ること。

現行システムのデータは、原則、個人が特定できないよう現行システムのデータデータにスクランブル処理等を施すこと。なお、スクランブル処理等を行うと検証できないテストケースについては、テスト方法など本県と受託者で協議のうえ、実施すること。

#### ⑤ 新旧比較テスト

受入テストでは、現行システムとの時系列的な新旧比較テストも実施すること。新旧比較テストでは、現行データを使った新システムの処理結果と現行システムの処理結果の整合性チェック等を十分に行い、新システム本番運用開始後における業務運用上のトラブルが発生しないように、万全な状態で本番運用に備えること。

#### ⑥ データ登録支援

受入テストでは、税務職員の作業負担を軽減するため、類似するケースのデータ登録は極力行わないよう考慮すること。なお、受入テストを行ううえで必須となるケースについては、総合テストのデータを活用できるようにするなどの支援を行うこと。

### (5) 連携テスト

他システムとのデータ連携テストは、連携先の他システムの状況に合わせて実施する必要があるため、総合テスト及び受入テストの計画とは別に、他システムとの連携テスト計画書及び連携テスト成績書を作成し、柔軟に実施すること。

なお、テストの実施時期、テスト方法、及びテスト環境等については、他システム毎に調整したうえで、本委託の範囲内で行うこと。

## 7. 3. プロジェクト管理

本調達に際しては、契約後直ちに作業工程表、体制図及びプロジェクト方針書を作成し、本県の承認を得ること。また、プロジェクトにおける各作業等の本県と受託者との役割分担を確認するとともに、スケジュールの適正性を検証するため、WBS（Work breakdown structure）等の手法により、タスクの見える化、詳細化及び責任者を割り当てること。また、プロジェクト方針書には、次の内容を記述すること。なお、プロジェクト計画書の内容を変更する場合も、事前に本県の承認を得ること。

作成したプロジェクト計画書、コミュニケーションツールを利用したのメール本文や添付ファイル等、プロジェクト管理で利用した資料は一式、本県に納品すること。

#### (1) 作業工程表

#### (2) 体制図（再委託先及び下請け先を含む作業責任者、作業従事者の氏名等）

#### (3) プロジェクト方針書

なお、プロジェクト方針書を作成するにあたっては、下記の事項を盛り込むこ

と。

- ① 前提条件と制約条件
- ② システム調達の目的・方針、システムの概要、システム化の範囲
- ③ 仕様等を決定及び変更する場合の合意の手順及び報告の頻度
- ④ 本県と受託者の役割と責任分担
- ⑤ 作業環境
- ⑥ 各工程の活動内容、進め方
- ⑦ 変更管理、仕様管理、進捗管理、品質管理、課題管理、リスク管理、コミュニケーション管理、構成管理、文書管理、セキュリティ管理、支給品管理
- ⑧ 成果物、検収条件

#### 7. 4. 会議体

本調達においては、円滑なプロジェクト推進のため、少なくとも月1回のプロジェクト会議及び必要に応じての随時打合せを行い、プロジェクトの進捗状況及び課題の共有を行うこと。会議開催に合わせて資料を作成するとともに、会議で利用した報告書等の資料は全て本県に納品すること。

各会議体の目的と内容、参加者の想定については、以下のとおりである。なお、必要に応じて、下記以外の会議の開催を行うことができる。

##### ※主な会議体

種類	内容	主な参加者
プロジェクト 全体会議 (必要に 応じて随時)	① 計画の大幅な変更 ② 新システムの本番運用開始 ③ セキュリティなど重大な障害発生時	【受託者】 ・プロジェクト責任者 ・プロジェクトマネージャ 【本県】 ・プロジェクト責任者 ・各業務の責任者
プロジェクト 会議 (月次)	① 計画の変更 ② 進捗管理、課題管理表 ③ 新システムへの移行判断	【受託者】 ・プロジェクトマネージャ ・各グループリーダー 【本県】 ・各業務の責任者
ワーキング・ グループ (適宜)	① 各業務別の進捗状況の確認と課題管理 や対応方法の検討及び実施 ② 各事務の運用の見直し及び対応検討 ③ 県庁内関係課及び外部関係機関等との 調整	【受託者】 ・各業務担当者 【本県】 ・各業務担当者

#### 7. 5. 他システムとの調整

指定金融機関等、他システムとの連携に関する調査、調整、調整用資料の作成のほか、開発、接続や連携テスト等の一連の業務及び付帯作業一式については、全て本委託の範囲内とし、本県の支援を行うこと。

また、連携テスト等、新システムの稼働に必要となる県庁内関係課及び外部関係機関との調整、調整用資料の作成等の一連の業務及び付帯作業一式については、本委託の範囲内とする。

なお、本調整やテスト等において作成した資料は本県に納品すること。

#### 7. 6. プロジェクト運営

プロジェクトの運営にあたっては、次の事項を実施すること。詳細については、契約締結後、本県と受託者で協議のうえ、決定する。なお、プロジェクト運営する中で作成する議事録や課題管理表等の資料については全て本県に納品すること。

- ・ プロジェクト全体の責任者を置き、指揮系統を明確にすること。
- ・ プロジェクトの遅延防止と遅延した場合の対策を諮るための管理体制や方法を明確化すること。
- ・ 成果の品質を担保するための管理体制や方法を明確化すること。また、プロジェクトを確実に進めるために有効な提案を行うこと。
- ・ プロジェクトに関する県庁内関係課及び外部関係機関との情報共有や情報連携を適切に行い、円滑に業務を進めること。
- ・ 全ての会議資料は事前に本県へ提出すること。
- ・ 各会議においては、受託者が議事録を作成し、議事内容について参加者に確認を行うこと。なお、議事録には、各会議での決定事項及び検討事項等を明記すること。
- ・ 議事録は、会議終了後、速やかに本県へ提出すること。
- ・ 本調達を進めていく中で発生した検討課題については、課題管理表に一覧にまとめ、検討期限、検討主体、検討状況、検討経過及び検討結果等を管理すること。
- ・ 課題管理表については、毎回の会議の中で確認を行うこと。期限超過や担当不明の課題については、プロジェクト責任者が会議内で対処予定等について本県に報告すること。
- ・ 仕様や要件の確認及び確定に関しては、必ず書面により行うこと。
- ・ 各工程の終了時等、本県に対して定期的にレビューを実施すること。本県による本業務の履行状況確認については、本レビューをもって行うものとし、原則として、本県の承認を得たうえで、次工程に着手するものとする。
- ・ 利害調整や最終的な意思決定は、プロジェクト会議又プロジェクト全体会議にて判断を行うものとする。
- ・ 効率的な文書の共有やバージョン管理を目的に、コミュニケーションツール等の導入を検討すること。本県ネットワークのセキュリティポリシーに反しない場合は、本県環境からの利用も可能とする。

- ・ 受託者は、プロジェクト会議の進捗管理において、2週間以上の遅延が発生していると認められる工程がある場合は、速やかに、業務履行を正常化させるための実行確実な対策や管理体制の強化等の改善策を策定し、本県の承認を得ること。

#### 7. 7. 文書管理

本県との共通理解を図り作業効率を高めることを目的として、本調達に関する全ての文書（ドキュメント）は、その様式（テンプレート）のほか、記載方法及び文書番号の採番ルール等をプロジェクト方針書に定め、標準化及び統一化を図ること。また、作成する全ての文書に対して文書番号を付番するとともに、改版履歴が明確になるようにすること。

#### 7. 8. 品質管理

本調達においては、品質管理責任者を置き、全ての工程において品質管理及び品質保証を実施すること。各機能間や担当者間で品質の差異が生じないよう成果物を本県に提出する際には、品質管理責任者の確認を得たうえで、本県の承認を得ること。

#### 7. 9. 稼働判定と本番運用の開始

新システムの品質等の各種情報を集約及び分析し、本番運用を迎えられる状態となっているかの根拠を整理したうえ、稼働判定を行うこと。

また、本番運用の開始に関する計画を作成するとともに、県側、及び受託者側が準備する必要があるものを一覧表にまとめ、準備状況の確認が行えるようにすること。

上記の内容を報告書に取りまとめ、事前に提示し、本県の承認を得ること。

#### 7. 10. 問い合わせ対応

税務職員等からの各種問い合わせに対して、一次切り分け（事務運用関連やハードウェア関連のほか、システム操作関連やシステム仕様関連等）を行い、回答や説明を行うほか、回答や説明した内容やその件数等をデータで管理するとともに、FAQの作成等を行うこと。

#### 7. 11. 研修等

##### （1）研修の実施概要

新システムの運用開始前に、共通機能や各税目に関する職員研修を下記により実施すること。ただし、現行システムの運用との相違点や運用上の補足事項、税務事務に関する事務運用の説明は本県が実施する。なお、研修についての本県の想定（内容及び人数）を「研修（別紙10）」に示すが、これに限らず、より効果の高い研修を実施可能であるなら、提案すること。

- ・ 研修実施の前には、研修の方法、内容、スケジュール及び体制等を記述した研修計画書を作成し、本県の承認を得ること。

- ・ 研修用のテキスト及び資料の用意を行うこと。
- ・ 研修場所（オンラインの場合は、WEB研修用のURLの発行等）の準備のほか、講師の手配を行うこと。また、研修に必要な端末については、今回の調達による端末の設置が間に合わない場合は、受託者の機器等を準備すること。
- ・ 受講実績や未受講者の集計のほか、Q & A対応を行うこと。
- ・ 研修が完了した場合は、研修結果報告書を作成し、本県に提出すること。

## （２）研修の時期及び内容

研修は、業務の流れに沿った内容で、操作方法が理解しやすいことを重視した内容であること。

職員研修においては、オンライン研修など職員が効率的に研修できる環境を整備すること。

### ① システム運用前の研修

- ・ 新システムの概要説明（オンライン稼働時間等含む。）、端末の基本操作等、具体的な事例を設定して網羅的に機能全般の理解が得られるように、実際の端末を用いた研修を行うこと。
- ・ システム運用担当者向けに、新システムの操作説明のほか、システムの運用及び保守に関する説明及びその他必要事項に関する研修を行うこと。

### ② 運用テスト期間中における自由打鍵

- ・ 新システムを利用する税務職員自身が、本番運用に備えて自主的に操作練習を行えるようにするため、研修用の環境を設け、自由打鍵が可能となる環境を提供すること。

### ③ 稼働後研修

- ・ 新システムを利用する税務職員が人事異動等の場合に、業務の引継ぎを円滑に行えるよう、研修用の環境により、本番運用端末を利用して、オンライン機能（業務）の研修が行えること。
- ・ 稼働後研修を実施する環境については、本番運用への影響が最小限に抑えられるように構築すること。

## 7. 1 2. マニュアル

新システムで必要とするマニュアルは次のものを想定しており、各マニュアルの作成及び改版等、本県内部の調整以外は全て本委託の範囲内とする。なお、必要に応じて、下記以外のマニュアルの整備や支援を依頼する場合は、本県と受託者と協議するものとする。

### （１）新システム操作マニュアル

新システムの操作方法を記述した文書で、毎年度末に改定すること。

ただし、事務取扱要綱等は本県にて作成する。

(2) 運用機能操作マニュアル

ユーザ管理やマスタメンテナンス等の各種運用機能の操作方法を記述した文書で、毎年度末に改定すること。

7. 1 3. サービスレベルの確保

(1) 運営方針

本業務における、①サービス品質への要求水準の明確化、②サービス内容、提供範囲及び水準の明確化、③運営ルール of 明確化といったサービスレベルの目標を本県及び受託者と協議のうえ、決定する。

なお、現時点において本県が想定する内容を「サービスレベル（案）（別紙8）」に示す。受託者はサービス品質を保証するなど、サービスレベルの確保に努めること。

(2) 運営方針

合意した上記について適切に維持・運用するため、原則、月1回、達成状況についての報告を行うこと。

基準値に達していない場合、受託者は、改善策の検討及び実施を行うこと。なお、この作業に関する経費は、受託者が負担すること。

(3) 免責事項

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由、本県側の事由及び本県が運用する物品の障害等によって、受託者が上記にて設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定される。こうした場合は適用除外項目となり、免責事項として定義する。

## 8. 運用保守

### 8. 1. 目的

運用保守業務では、新システムが日々安定的に稼働し、常に有用かつ安全なシステムであり続けるよう適切な状態の維持及び障害発生未然防止等を図るとともに、万が一の障害や故障に対しても、可能な限り迅速に正常時の状態に復旧することを目的とする。

また、外部環境や内部環境の変化に対しても、必要な範囲内での対応を行うことにより、変化に応じた適切な状態を維持保全することを目的とする。

なお、定型的な作業としては、バッチ処理スケジュール、システムの起動及び停止、バックアップ管理に伴う各種作業、システムの死活監視、各種アラームの発報監視、各種ドキュメント管理及び問い合わせ対応等を想定している。

### 8. 2. 契約（運用）

本調達が完了し、令和10年3月から本番運用する際には、本県と受託者は運用保守に関する契約を締結する。新システム稼働後から5年間（60カ月）（令和15年2月28日）は契約を行うこと。なお、契約内容については毎年見直しを行うほか、必要に応じて延長する場合がある。

### 8. 3. 作業場所

運用保守に関する作業場所は、受託者又は本県が必要に応じて指定する。なお、作業内容に応じて、本県と受託者で協議のうえ、各端末設置場所とする場合もある。

### 8. 4. 運用保守体制

運用保守業務に対する管理状況や作業内容の確認等を円滑に行うため、下記の会議体を設置し、各会議体の開催に向けた連絡、調整及び会議体への参画、会議資料の作成及び議事録の作成等の作業を行うこと。また、作成した資料等は全て本県に納品すること。想定している会議体は、次のとおりとする。

なお、各会議体へ参画する担当者については、議事内容に関わる必要最小限の人数構成となるよう努めること。

また、議事録については、会議体開催者が作成することとし、受託者が会議体を開催した場合は、会議後5開庁日以内に作成し、本県に提出すること。

会議体	目的内容	頻度
月次報告会	① 新システムの課題や進捗管理の実施 ② 障害の発生状況、課題の管理状況 ③ 制度改正等に関する対応状況 等について、受託者が会議を主催し、報告や提案を実施	毎月
各種検討・調整 打ち合わせ等	① 各業務別で生じた課題に対する解決策の検討 ② 他システム（県庁内関係課及び外部関係機関）調整等	適宜

## 8. 5. 運用保守の内容

現時点において本県の想定する運用保守の内容については、下記のとおりである。また、その範囲については、「本県の想定する本業務における主な役割分担（調達・運用保守等）（別紙9）」を参照すること。

なお、運用保守における作業内容については、本調達における運用設計にて、本県と受託者で協議のうえ、詳細を決定する。

また、運用保守については、上記の範囲だけでなく、ソフトウェアのバージョンアップ作業や端末等の動作確認や作業支援等への対応も含まれる。

### （1）運用保守に関する管理業務

新システムの運用保守に関する業務全体を管理し、把握すること。具体的な管理内容は、次のとおりとする。

なお、運用保守管理業務において作成した資料は全て本県に納品すること。

#### ① 計画管理

本章に記載する運用保守内容を実施するにあたり、詳細内容について本県と受託者で協議のうえ、運用保守計画書を作成すること。実施に際しての要件は、次のとおりとする。また、計画の変更が生じる場合は、速やかに計画の変更案等を提示し、本県と受託者で協議のうえ、本県の承認を得ること。また、品質管理に関する定義を行い、着実な実施を行うこと。

- ・ 運用保守の内容の設定

年度毎に運用保守作業の内容、範囲及びスケジュールを設定すること。

- ・ 運用保守体制

運用保守に参画するシステム運用担当者(以下「運用要員」という。)について、その役割や連絡先等を明確にすること。また、障害発生時の手続きについても定めること。

- ・ 調達時の基本的な考え方や内容を熟知し、安全、迅速及び適切に運用要員を配置すること。

- ・ 参画する運用要員に対して、新システムの運用保守業務に関する教育だけでなく、個人情報保護、プライバシー保護のほか、守秘義務や情報セキュリティ等に関する教育についても行い、周知徹底させること。

- ・ 報告手続きの設定

各種報告内容の設定や様式の作成等を行うこと。

#### ② 進捗管理

運用保守における各種作業の進捗状況や課題の対応状況を把握し、進捗に遅れがある場合は、遅延回復に向けた対策を行うこと。なお、進捗については定期的に進捗報告書を作成し、本県の承認を得ること。

#### ③ 課題管理

運用保守において発生する障害等の内容や件数等を把握し、緊急度や影響度を評価したうえ、暫定対応すべき内容か恒久対応すべき内容かを明確に分離し、解

決目標時間を設定すること。また、課題については課題管理表を作成して取り基本的な考え方のまとめを行い、随時更新を行うこと。

④ 変更管理

新システムに対して変更を行う必要がある場合、変更作業に伴うリスクとメリットを明確化し、変更作業を効率的かつ安全に実施するための評価を行うこと。

⑤ 構成管理

新システムの変更に伴い作成や改訂を行う各種成果物（ドキュメント、プログラムソース及び各種設定ファイル等）について、管理期間や管理責任の範囲を明確化したうえ、版数管理を行うこと。

⑥ システム本番運用管理

変更管理プロセスで承認された変更作業について、その案件に対する本番運用作業の計画を定めるとともに、実施にあたって県庁内関係課及び外部関係機関と調整を行うこと。

（２）運用保守の業務の実施

受託者は、運用保守計画に基づく運用保守業務を実施すること。

運用保守に関する作業を実施する場合には、事前に本県に作業内容及び作業者が分かる資料を作成し、本県の承認を得ること。また、作業対応後には、作業完了報告書の作成を行い、本県の承認を得ること。

① 問い合わせ対応

平常時及び障害時の連絡受付対応については、受託者としての対応窓口（電話、及び電子メール等）を設けること。

税務職員からの操作面、仕様面及び技術面等の各種問合せに関する受付を行い、問合せ内容に対する調査及び回答を行うこと。早急な対応が困難な場合には、課題管理表により、月次報告会等の会議体により、協議すること。

問合せ内容に対する調査や回答を行ううえで、各種ソフトウェア製造業者や機器等の保守業者等との連携が必要となる場合は、相互の連絡調整や技術的支援を行うこと。

なお、新システムの本番運用直後は、利用者の質問が多発することが想定されるため、問い合わせ対応については、迅速に回答をすること。

（ア）平常時の問合せ対応

問合せ対応の受付時間は、緊急の場合を除き、少なくとも本県の開庁日８時から１７時１５分の間、実施すること。

（イ）障害発生時等、緊急時の問合せ対応

障害発生やソフトウェアバージョンアップによるシステム変更作業等の緊急時の受付時間は、開庁日の８時からバッチ処理終了の時刻までとする。

障害発生の場合、本県のシステム運用担当者からの連絡の受付後、本県と協力をし、速やかに障害原因を究明し、障害の切り分けを行うこと。その後、障害原

因の説明や復旧作業に着手するとともに、恒久対処を検討し、実行すること。

なお、上記の受付時間外においても、バッチ処理等の運用作業が行われる時間帯においては、本県のシステム運用担当者からの連絡の受付を行い、受付後は速やかに障害復旧作業に着手すること。

(ア) (イ) の場合、受託者は受付表を作成するとともに、対応案について、文書で行うこと。また、サービス時間外であっても緊急連絡を必要と判断する場合に備え、緊急連絡先を本県に提示すること。

## ② 作業依頼対応

税務職員からの依頼に基づき、新システムで提供されている各機能等では対応できない作業を行うこと。

- ・ 本県の指示により、各種アクセスログ等の抽出作業のほか、データベースにアクセスし、データの修正、追加及び削除のほか、抽出及び加工等の作業を行うこと。なお、本県のシステム運用担当者が、運用端末から容易に当該作業を実施できる場合を除くものとする。
- ・ 新システムが必要とする各種パラメータ設定や管理テーブル等に関して、メンテナンスツール等で対応できないデータ変更やパラメータ設定変更等を行うこと。
- ・ 制度改正及び機能改善等に伴うシステム改修等の対応について、本県から調査依頼を受けた場合は、これに応じること。
- ・ 本県からの依頼に関する調査等への支援作業及び関係資料の作成を行うこと。  
対応方法、システム改修工数のほか、スケジュール及び影響内容等を依頼された場合は、本県が指定する日までに当該資料を本県に提出すること。
- ・ 運用保守作業等の実施により、システム環境又はシステム仕様等が変更された場合は、関連するドキュメント等の改訂作業等を行うこと。
- ・ 情報公開請求等に伴う監査証跡情報等の調査・報告等を行うこと。
- ・ 本県の組織改正や人事異動に伴う各種設定作業及び動作確認をすること。なお、本県のシステム運用担当者が、運用端末から容易に当該作業を実施できる場合を除くものとする。

## ③ 課題管理作業

運用保守業務において発生する各種課題について、課題管理表により、その内容や対応期限等の管理を行うこと。暫定対応すべき内容か恒久対応すべき内容かを明確に分離し、恒久対応が必要な問題について、解決に向けた対応策の調査や検討を行うこと。

また、検討等の結果、大幅なプログラムの開発や別途ソフトウェアの導入等が必要となる場合は、その実施の可否、運用保守業務内での対応可否等について、本県と受託者で協議のうえ、決定するものとする。

## ④ ライブラリ管理作業

各種追加・変更作業に伴い、各種成果物（ソフトウェア、修正プログラム、各種

設定ファイル、各種データ及び関連ドキュメント類等）に対する追加や変更が生じる場合は、これらの内容を反映すること。

システム運用方法や前提条件等に変化が生じた場合、各種利用ルールや規約等のドキュメント類について、更新を行うとともに、バージョン管理や履歴管理を行うこと。

⑤ 構成管理及び資産管理作業

新システムにおける機器構成及びソフトウェア構成（基本ソフトウェアを含む。）についての構成管理を行うこと。

また、ハードウェアの修理、変更及びメンテナンス等を必要とする場合には、スケジュール調整や機器等保守業者への指示など作業の取りまとめを行うこと。

⑥ 新システム稼働状況調査及び改善作業

新システムが安定稼働状態を維持されていることを確認するとともに、潜在的な障害が顕在化する前の是正を図るため、リソース使用状況や性能情報等を把握し、現在及び将来予測される需要に対して適合しているかどうかを評価し、改善計画を提案すること。

⑦ バックアップ管理作業

定期的にアプリケーションやシステム等のバックアップを取得し、機器等の故障やシステム障害等によるプログラムの消滅を防止すること。復旧の際には、迅速にそれらのバックアップよりリストアできること。

⑧ アプリケーション保守

(ア) アプリケーション改修

制度改正等に伴う仕様変更やプログラムのバグ（システム設計書等との不適合を含む。）によりアプリケーションの改修が必要な場合は、改修を実施すること。

(イ) アプリケーションリリース

アプリケーションの改修を行った場合は、試験環境で試験を実施のうえ、本番環境、試験環境及び研修環境へアプリケーションのリリース作業を実施すること。

(ウ) プログラムのバージョンアップ

新システムのパッケージ又はベースプログラムが改版する場合には、当該情報を提供するとともに、改訂版あるいは当該プログラムを適用すること。

⑨ ユーザ運用支援

(ア) 基本的な考え方

新システムの本番運用開始後における運用は、税務事務に関する知識やシステムに関する専門的な知識を有していない者でも容易に対応できるよう設計すること。

なお、具体的な税務事務の運用及びシステム運用については、各々の工程において十分な検討を行うこととし、検討にあたっては、税務職員と調整すること。

(イ)システム起動、停止及び再起動

新システムのオンライン開始及び終了の運用は、省力化のため、時間指定による自動起動及び自動停止が可能であること。

(ウ)オンライン運用

新システムのオンライン稼働、オンライン延長及び休日稼働等に関わる運用ができること。なお、急なオンライン時間の延長依頼もあるため、運用スケジュールの変更には柔軟に対応できること。

オンライン処理については、参照権限のみと更新権限も含めた2つの運用パターンに対応すること。

(エ)バッチ運用

バッチ処理等に関するジョブ管理については、本県のシステム運用担当者でもある程度実施できること。なお、バッチ処理については、走行順序や実行条件を登録及び管理することにより、スケジュール登録され、自動運用できること。

本県のシステム運用担当者で実施できないジョブスケジュール登録や日付登録の作業については、当該ジョブ、タスク等の実行及び監視等の一連の運用管理作業を実施すること。

なお、ジョブ等を自動実行できる環境を維持するため、必要の都度、本県のシステム運用担当者と協議のうえ、年間スケジュールの作成、設定作業、スケジュール変更に伴う調整、変更作業、オンライン延長及び休日開庁に伴うスケジュール変更等の実施又は支援を行うこと。

⑩ 毎年決まった時期に実施する業務への対応

自動車税種別割定期課税・自動車税種別割定期督促、滞納繰越、年次決算前及び制度改正等対応のリハーサルを行うこと。

⑪ 定期点検

システムの稼働状況やインシデント状況等を定期的に点検し、システムの安定稼働を保つとともに、結果を本県へ報告すること。

⑫ 監視

夜間のバッチ処理の結果、オンライン開始及び終了の正常確認のほか、システムログによるエラー監視を行うこと。

また、システム障害等の早期発見及び対策の実施のため、監視等を24時間365日体制で行うこと。なお、設置の費用、通信料は運用保守費用の範囲内で行うこと。

⑬ セキュリティ管理作業

(ア)パッチの適用

新システム機器等で使用しているソフトウェア及びミドルソフトウェア等に対し、最新バージョンや修正プログラム（セキュリティパッチを含む。）が提供された場合、システムへの影響調査を行い、本県と受託者で協議のうえ、適用作業及び動作確認を行うこと。これに関する費用は運用保守費用の範囲内での

対応として、追加費用なしに実施すること。

なお、上記最新バージョン等の適用に伴い、システム改修の必要が生じる場合は、当該システム改修を併せて行うこと。

(イ) 設定変更

環境変数等の設定変更の必要がある場合、本県と受託者で協議のうえ、その設定変更作業・動作検証を行うとともに、その結果を県に報告すること。

(ウ) ウイルス対策ソフトウェア等のメンテナンス等

ウイルスパターンファイルを最新のものに更新すること。

## 9. 成果物

### 9. 1. 成果物の提出

#### (1) 完了報告書

本仕様書及び契約書に定められた要件を満たし、本業務の完了を確認するための検査を行うため、完了報告書を提出すること。この完了報告書の提出の際には、以下の内容を含む成果物を提出すること。

なお、提出の際には、データ及び紙媒体を1部提出すること。

① 本仕様書や契約書等において定められた報告書類

② 本調達範囲で調達したIT資産がわかる資産管理一覧

(システム一式、プログラムソースコード(カスタマイズ機能分)、ソフトウェア(カスタマイズ機能分)設計書、機器等、ソフトウェア、ライセンス情報、設定ファイル、テスト用データ、図面等の最新情報、ドキュメント、マニュアル等が記載され、最新状態にあるもの。)

#### (2) 成果物一覧

本業務における工程毎の成果物について、成果物媒体や数量のほか、納入期限や履行状況確認時期について、「成果物一覧(別紙12)」に記載する。

これらの成果物のうち、各ドキュメントの作成にあたっては、「9. 1. (3) ドキュメントの作成方法」に基づき実施すること。

成果物の受け入れについては、前に記載する成果物媒体や数量及び納品期限により、本県と受託者において別途協議して定める検査仕様書に基づき実施する部分検査及び完了検査の合格をもって完了するものとする。

納品する各ドキュメントについては、電子データを格納した電子媒体と紙文書の提出を基本とするが、ページ数の多いものについては、本県と受託者で協議のうえ、紙文書の納品を省略することができる。

また、本業務においては、前述の部分検査及び完了検査とは別に、成果物の品質確認を中心として、本県による履行状況確認を定期的実施するものとする。履行状況確認の実施方法については、「9. 2. 履行状況確認方法」を参照のこと。

なお、これらの内容については、現時点での本県の想定であるため、詳細については、本業務の契約締結後、本県と受託者で協議のうえ、決定するものとする。

#### (3) ドキュメントの作成方法

納品するドキュメントについては、運用時における各種変更作業に伴う改訂等を行うことから、次の事項に留意して作成すること。

① 文書フォーマット形式

本県においては、次に示す業務運用ソフトウェアを標準的に使用していることから、これらのソフトウェアにより編集及び閲覧が可能な文書フォーマット形式

により、ドキュメントの電子データを作成すること。なお、受託期間中に使用する業務運用ソフトウェアの変更が生じ、文書フォーマット形式の変更が必要な場合においては、本県からの通知に基づきその変更を行うものとする。

- ・ Microsoft 社の Microsoft365 や Office Home & Business 2024 等サポート期間のある Microsoft 製の Office (Excel/Word/PowerPoint 等)

なお、上記以外の文書フォーマット形式を使用する必要がある場合は、本県と受託者で協議のうえ、使用を決定するものとする。

## ② ドキュメントの体裁

使用言語は日本語とすること。用紙サイズについてはA4判又はA3判とすること。

## ③ 電子媒体による納品方法

納品期限に提出する電子データについては、CD-R又はDVD-Rのいずれかの電子媒体に格納し、事前のウィルスチェックを実施した後、本県へ提出するものとする。電子媒体のラベル面には、契約件名、提出ドキュメントの概要、納品期限及びウィルスチェックに関する情報等を記載すること。

## 9. 2. 履行状況確認方法

各工程の終了時や各成果物の作成完了時等において、本県が別途指定する場所において履行状況確認を行うものとする。

履行状況確認にあたっては、その確認や修補に要する日数など十分な余裕をもって、本業務の遂行に努めること。

なお、履行状況確認の結果、不適合と判定された場合は、本県の指示に従い、別途指定された日時までに再納品又は必要な修補等の処置を行うとともに、原則として、次工程の着手を行わないものとする。

## 10. 関係法令

### 10. 1. 関係法令の遵守

本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。また、受託者は本業務に従事する全ての者に対して、法令及び規程等を遵守させるために必要な措置を講ずること。

本業務を受託するにあたって、法令等の定めのほか、以下の規程等においても内容を十分に理解し遵守すること。

- ・ 個人情報の保護に関する法律（内閣府）、及び関係通知
- ・ 石川県個人情報の保護に関する法律施行条例、及び関係通知
- ・ 石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）（別紙6）及び関係通知
- ・ 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省）
- ・ 自治体情報セキュリティ向上プラットフォーム（地方公共団体情報システム機構）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（総務省）
- ・ 特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（事業者編）（個人情報保護委員会）  
等

10. 2. 税に関する法令（参考）

No.	例規名称	制定年月日	種別番号
1	石川県税条例	昭和29年5月13日	条例第23号
2	石川県税条例施行規則	昭和33年3月29日	規則第14号
3	県税の徴収に関する事務の一部を当該市町村に委任	昭和30年8月10日	告示第540号
4	県税の徴収に関する事務の一部の委任の取消し	昭和57年4月2日	告示第215号
5	自動車税種別割の税率の特例を適用する地区の指定	令和元年11月19日	告示第242号
6	地方税法第三百九十六条第二項に規定する石川県職員の身分を証明する証票の様式	昭和46年1月5日	告示第1号
7	石川県税事務取扱規程	昭和32年4月1日	訓令甲第6号
8	石川県核燃料税条例	平成29年7月4日	条例第28号
9	石川県核燃料税条例	令和4年6月24日	条例第22号
10	石川県核燃料税条例施行規則	平成29年9月29日	規則第27号
11	石川県核燃料税条例施行規則	令和4年9月27日	規則第32号
12	過疎地域の持続的発展の支援のための県税の課税の特例に関する条例	令和3年7月5日	条例第27号
13	過疎地域の持続的発展の支援のための県税の課税の特例に関する条例施行規則	令和3年7月5日	規則第28号
14	過疎地域自立促進のための県税の課税の特例に関する条例	平成12年6月16日	条例第36号
15	過疎地域自立促進のための県税の課税の特例に関する条例施行規則	平成12年6月16日	規則第54号
16	中部圏の都市開発区域における県税の課税の特例に関する条例	昭和44年3月24日	条例第7号
17	中部圏の都市開発区域における県税の課税の特例に関する条例施行規則	昭和44年3月31日	規則第6号
18	半島振興対策実施地域における県税の課税の特例に関する条例	昭和61年12月12日	条例第51号
19	半島振興対策実施地域における県税の課税の特例に関する条例施行規則	昭和61年12月12日	規則第49号
20	原子力発電施設等立地地域における県税の課税の特例に関する条例	平成15年3月24日	条例第11号
21	原子力発電施設等立地地域における県税の課税の特例に関する条例施行規則	平成15年3月24日	規則第7号
22	地域経済牽引事業の促進のための県税の課税の特例に関する条例	平成20年7月1日	条例第27号
23	地域経済牽引事業の促進のための県税の課税の特例に関する条例施行規則	平成20年7月1日	規則第31号
24	本社機能立地促進のための県税の課税の特例に関する条例	平成27年10月7日	条例第39号
25	本社機能立地促進のための県税の課税の特例に関する条例施行規則	平成27年10月7日	規則第33号
26	滞納処分と強制執行等との手続の調整に関する通知書の様式等に関する規則	昭和32年10月24日	規則第54号
27	石川県税犯則事件事務取扱規程	平成30年3月30日	訓令第6号
28	アメリカ合衆国軍隊の構成員等の所有する自動車に対する自動車税の種別割の賦課徴収の特例に関する条例	昭和27年7月19日	条例第36号
29	租税特別措置法施行令に基づく特定民間再開発事業認定及び地区外転出事情認定に関する規則	昭和60年7月16日	規則第43号