

県税還付情報管理システム業務仕様書

本仕様書は、石川県（以下「県」という。）が、自動車の抹消登録等によって発生した自動車税過誤納金（以下「還付金」という。）を還付するにあたり、県民サービス向上及び職員の事務負担軽減を目的として、還付方法を原則として口座振込とする方針のもと、還付を受けるべき者（以下「対象者」という。）への各種案内の発送、口座振込申込の受付、還付口座情報の収集並びに対象者からの問い合わせ対応等業務（以下「本業務」という。）を委託するに際し、受託者が履行すべき事項を定めるものである。

1 業務名

県税還付情報管理システム

2 目的

本業務は、口座振込による還付を申込できる環境として、WEB 申込を可能とすることで、県民の利便性向上を図ることを目的とする。

また、スマートフォン等を所持していないなどの理由により WEB 申込が困難な者については、紙申込に対応することで、還付手続の円滑化を図り、確実に還付を受けられる環境を整備する。

さらに、還付金が発生した際に、口座振込による還付方法等を案内する通知（以下「還付金のお知らせ」という。）を発送することで、対象者への周知を図る。

なお、還付金のお知らせの作成及び発送、申込受付、問い合わせ対応など関連業務を本業務に含めることにより、職員の事務負担の軽減及び業務の効率化を図る。

3 業務の種類

（1）システムの開発

次の業務実施に係る関係システム（以下「県税還付情報管理システム」という。）の開発

- ① 対象者に対する「還付金のお知らせ」の作成・発送
- ② WEB 申込の受付
- ③ 紙申込の受付
- ④ 対象者からの問い合わせ窓口（コールセンター等）の開設及び対応
- ⑤ ②及び③で取得した還付口座情報を県が指定するデータ形式での納品

（2）システムを利用した業務運用

県税還付情報管理システムを利用した業務運用

4 委託期間

（1）県税還付情報管理システムの準備に係る履行期間

契約締結日から令和8年9月30日までとする。

（2）県税還付情報管理システムによる業務運用開始予定日

令和8年10月1日（予定）とする。

5 業務の内容

受託者は、受託するにあたり、次の業務を行うこと。

(1) 3 (1) ①に係る業務

① 導入準備

県から受領した還付対象データに基づき、還付金のお知らせを作成し、県が指定する封入物と合わせて対象者に送付するシステムを構築する。

② 運用開始後

毎月、還付金のお知らせを作成し、県が指定する封入物と合わせて、県が指定する時期に発送を行うこと。

作成する印刷物は、発送用封筒、還付金のお知らせ、紙申込用の用紙及び返信用封筒の4種の予定。発送用封筒（後納郵便）及び返信用封筒用（料金受取人払）は受託者において準備すること。

(2) 3 (1) ②に係る業務

① 導入準備

対象者が還付口座情報をWEB申込するため、次の機能を備えたシステムを構築する。

- ・ 主要ブラウザ対応（Edge、Chrome 等）とする。
- ・ 24時間365日サービス提供（予定停止は事前協議）できること。
- ・ 利用規約の表示
- ・ 申込者情報の入力
- ・ 金融機関名及び本・支店（所）名の選択
- ・ 預金種別、口座名義（カナ）及び口座番号の入力
- ・ 入力チェック（名義照合、必須項目チェック等）
- ・ 受付結果の表示
- ・ ログ管理および操作履歴の保存
- ・ 障害発生時の復旧手順の整備

② 運用開始後

システム稼働後は、障害対応、運用監視等を含め、適切な運用管理に努めること。

(3) 3 (1) ③に係る業務

① 導入準備

対象者から還付口座情報について紙申込があったものについて、申請の受付、申請内容を県が指定するデータ形式で作成するシステムを構築する。

② 運用開始後

- ・ 対象者からの紙申込を受付し、県が指定するデータ形式で作成する。
- ・ 取りまとめ時期については、県が指定する時期によるものとする。

(4) 3 (1) ④に係る業務

① 導入準備

- ・ 本業務における対象者からの電話による問い合わせ窓口を設置すること。
- ・ FAQを作成し、窓口で統一した対応が可能な体制を構築すること。なお作成したFAQについては、県に確認を得ること。

② 運用開始後

- ・ FAQに基づき適切に対応すること。
- ・ 本業務以外に係る問い合わせは、県に引き継ぐこと。

・特異案件が発生した場合は、即時に県に報告すること。

(5) 3 (1) ⑤に係る業務

① 導入準備

WEB 申込及び紙申込で受付した全ての還付口座情報について、県が指定する形式でデータ (CSV) および納品一覧表として毎月納品するシステムを構築すること。

② 運用開始後

県が指定する時期に WEB 申込及び紙申込で受付した全ての還付口座情報を、県が指定する形式でデータ納品すること。

(6) その他 (システム要件・対応環境等)

・本業務に係る県と受託者とのデータの受け渡しについては、LGWAN を用いたデータ授受とすること。

・受託者は、毎月業務完了後、実績報告をすること。

6 成果物

(1) 5 (1) にかかるもの

- ・作成テンプレート
- ・毎月の発送実績報告書

(2) 5 (2) に係るもの

- ・要件定義書
- ・画面仕様書
- ・帳票仕様書
- ・システム設計書
- ・テスト計画書・結果報告書
- ・運用マニュアル
- ・保守運用手順書

(3) 5 (3) にかかるもの

- ・CSV 納品データ
- ・登録件数集計表

(4) 5 (4) にかかるもの

- ・対応マニュアル
- ・月次対応実績報告 (件数・内容分類・改善提案を含む)

(5) 5 (5) にかかるもの

- ・指定形式データ (CSV)
- ・納品一覧表

(6) 5 (6) にかかるもの

- ・アクセスログ
- ・インシデント報告書 (発生時のみ)
- ・業務完了報告書
- ・WEB 申込システム仕様書
- ・仕様適合確認資料 (スクリーンショット、要件対応表等)

- ・業務に係る連絡体制図

7 評価基準（プロポーザル審査用）

（1）技術評価（80点）

評価項目	評価内容	配点
① システム構築能力	要件定義の適切性、UI/UX、セキュリティ対策、操作性、ブラウザ対応、LGWAN 連携の妥当性	25
② 運用体制・実績	問い合わせ対応体制、障害対応手順、運用監視、類似業務経験	15
③ 紙申込処理・データ品質	入力精度、チェック体制、納期遵守、誤入力防止策	10
④ プロジェクト管理	工程管理、進捗報告、リスク管理、体制表の妥当性	10
⑤ 提案の独自性・改善提案	利便性向上策又は業務効率化の提案、ユーザー視点の工夫	10
⑥ セキュリティ・個人情報保護	法令遵守、別紙仕様への適合、ログ管理、インシデント対応	10

（2）価格評価（20点）

- ・初期費用＋運用費（1年間）の総額
- ・価格競争力および費用対効果
- ・追加費用の考え方の妥当性（積算根拠が明確か）

※価格評価における運用費については、8（2）で提示する年間見込み件数を基に算定するものとし、初年度については、業務開始月からの月割り相当分を算出できる内訳とすること。

（3）総合評価（100点満点）

技術評価 80 点＋価格評価 20 点により総合点を算定する。

8 費用について

（1）県税還付情報管理システム導入に係る費用

県税還付情報管理システム開発に係るすべての費用

（2）県税還付情報管理システムによる業務運用に係る費用

業務開始後に発生するすべての費用とし、下記項目ごととする。

- ア 月額利用料（サービス利用に係る毎月の固定費用）
- イ 従量手数料（印刷代、郵送代及び返信用郵便代含む）
- ウ その他、プロポーザルで提案があった内容に係る費用

なお、各業務について次の件数を年間見込件数として見込む。

- 3（1）の業務 23,000 件
- 3（2）の業務 8,050 件
- 3（3）の業務 8,050 件

3 (5) の業務 16,100 件

(3) 対象外経費

県の通信料金及びパソコン機器類

9 再委託について

受注者は、本業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。

業務内容の一部を再委託する場合、県に対し再委託承認申請書を提出し、承諾を得なければならない。

10 機密保護・個人情報保護

(1) 本システムの情報セキュリティ要件は以下のとおりとする。

項目	内容
(1) ウイルス対策	本システムの各サーバー、端末にはウイルス対策ソフトウェアを導入すること。 また、新たに発見されるマルウェアに対応するため、パターンファイルの自動更新を行い、常に最新のパターンファイルを適用すること。
(2) 不正アクセスの防止	不正な接続、侵入、情報漏洩等を防止するため、L G W A N - A S Pクラウドサービスで提供すること。
(3) アクセス制御	ID/パスワード等により利用者組織の識別を行う機能を設けること。なお、利用者組織に応じてシステムで利用できる機能などのアクセス権限の制御を行うこと。 管理者権限を持つユーザはシステム利用者のアカウント管理ならびに利用者のアクセス権限の制御を行えること。

(2) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

(3) 本業務の遂行のために県が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。
また、これらの資料、データ等は業務終了までに県に返却及び消去すること。

(4) 関係法令等の他、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

11 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

(1) 国等で定められた法・ガイドライン

ア 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

イ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）

(2) 県が定める条例・セキュリティポリシー

- ア 石川県個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第32号）
- イ 石川県情報セキュリティ対策要領（外部委託者）