

課税システムの再構築に係るBPR（業務改革）支援業務

調達仕様書

令和2年3月

神戸市 行財政局税務部税務課

目次

| | | |
|----|-----------------|---|
| 第1 | 件名 | 1 |
| 第2 | 作業の概要 | 1 |
| 1 | 背景・目的 | 1 |
| 2 | 委託業務の作業内容 | 3 |
| 3 | スケジュール | 4 |
| 4 | 作業場所 | 5 |
| 5 | 実施体制／資格要件 | 5 |
| 6 | 成果物 | 5 |
| 7 | 検収の完了 | 7 |
| 8 | 納入場所 | 7 |
| 9 | 作業窓口 | 7 |
| 第3 | 特記事項 | 7 |
| 10 | 再委託 | 7 |
| 11 | 情報の管理 | 7 |

第1 件名

課税システムの再構築に係るBPR(業務改革)支援業務

第2 作業の概要

1 背景・目的

(1) 税務事務の標準化への取り組み

本市の課税システムは平成29年1月にホストコンピュータからサーバにオープン化を行ったが、当時はまだ市販パッケージシステムが未成熟であったことや、移行コストの観点から、仕様(機能)をそのまま移行する手法(マイグレーション)を採用した。その為、ホスト時代のまま独自仕様のシステムとなっている。

全国的な事務標準化の動き、増大する運用保守費などの問題解決の為、令和7年1月に課税システムを移行する方向で、税込滞納システムとの統合も視野に入れた市販パッケージを用いたシステム化を進める。同時に、RPA(Robotic Process Automation…PC上での定型業務をソフトウェアロボットが代行すること)やAI技術などの情報収集および活用を目指している。

(2) 標準化に向けた課題

税務事務においては、国税・地方税等の情報連携や電子化に向けた取り組みが進められているところであるが、現時点においては各市においてまだデータ入力や調査等の煩雑な事務作業が生じている。特に指定都市においては行政区制度や膨大な処理件数等、特有の課題が多く、業務プロセスは煩雑であり業務量が多い。課税システムのパッケージ化と合わせてRPAやAI等のICTの導入ができれば、非常に高い効果が期待される。

(3) 税務システムの概要と課題

税務システムは、自治体における各種税の賦課及び徴収(滞納整理業務を含む)を行うシステムであり、一般的に以下のサブシステムで構成されている。

| サブシステム名 | 概要 | 備考 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 宛名システム | 住記宛名管理、住登外宛名管理、法人宛名管理 名寄管理、送付先管理、納税管理人管理、 口座管理、納税貯蓄組合管理 | |
| 個人住民税システム | 課税台帳管理、各種資料入力、資料管理 資料合算、賦課計算処理、照会、統計、 調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| 法人市民税システム | 課税台帳管理、申告管理、申告賦課処理、 照会、統計、調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| 固定資産税システム | 土地管理、家屋管理、家屋評価、地図情報、 償却管理、共有管理、賦課計算処理、照会、 統計、調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| 軽自動車税システム | 車両管理、賦課計算処理、照会、統計、 調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| たばこ税システム | 義務者管理、申告管理、申告賦課処理、照会 統計、調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| 入湯税システム | 義務者管理、申告管理、申告賦課処理、照会 統計、調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| その他諸税システム | 義務者管理、賦課管理 | |
| 収納管理システム | 収入金管理、仮消込管理、調定情報管理、 過誤納管理、督促管理、公示送達、照会、統計、 調査資料作成、各種帳票作成・発行 | |
| 滞納整理システム | 滞納情報管理、スケジュール管理、催告管理、 滞納整理、滞納処分、換価・配当、不納欠損 照会、統計、各種帳票作成・発行 | |

※サブシステムの名称や単位は、自治体により異なる場合がある。また、自治体により、一つの統合的なシステムとして構築されている場合もあれば、サブシステムや一部機能が異なるシステムとして構築されている場合もある。

税務システムは、毎年の税制改正に対応するため、大小多くのシステム改修が例年発生し、コストが嵩むことに加え、税務システム担当職員とベンダとの改修内容の調整など多くの時間を費やしている。

一方、税務システムの標準化・パッケージ化は、比較的人口規模が小さい自治体を中心に年々増加傾向にあるが、指定都市など比較的人口規模が大きい自治体では、これまで業務の手法や組織規模にあわせ改修を行ってきた経緯があり、独自に作り込まれた税務システムが構築されている等の理由から遅れている状況にある。

(4) 本業務の目的

前述の状況を踏まえ、本業務では、①税務業務、②システムの設計 について、専門的な知見を有する事業者へ委託を行い、本市課税システムのパッケージ化検討・調達準備・要望分析といった「課税システムの再構築に係るBPR(業務改革)」の取組を支援することを目的とする。

2 委託業務の作業内容

(1) プロジェクト管理

本業務を遂行するにあたり、体系だったプロジェクト管理手法を用いて、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

(2) 定例報告

月次報告、最終報告として、後述する成果物により報告会を実施し、本市の承認を得ること。

(3) 現行の業務工程分析

現行の本市税務事務について、業務フロー、各要件、課題等を可視化し、分析を行うこと。

(4) 業務の見直し

前項(3)「現行の業務工程分析」の結果を受けて、業務の見直し方針を決定し、業務フロー、機能要件等の見直しを実施すること。また、本作業にあたっては、税務事務標準化とコスト抑制の観点から、パッケージのカスタマイズを極力抑制することを目的とする。

(5) RFI実施

前項(4)「業務の見直し」の結果を元に、パッケージの製品情報、及び、製品提供事業者の再構築にかかる費用見積等の情報を収集した上で、本市に適合するパッケージについて検討すること。

(6) RFI結果の反映

前項(5)「RFIの実施」の分析結果を受け、業務フローの更新、及び、要件定義書(案)を作成すること。

(7) 構築に向けた予算要求準備

前項(6)「RFI結果の反映」を元に、調達準備や構築に向けた、構築予算要求案を作成すること。

3 スケジュール

(1) 本業務の想定スケジュール

本業務の契約期間は、契約締結日(令和2年5月下旬)から令和3年3月31日までとする。想定スケジュールを以下に示す。

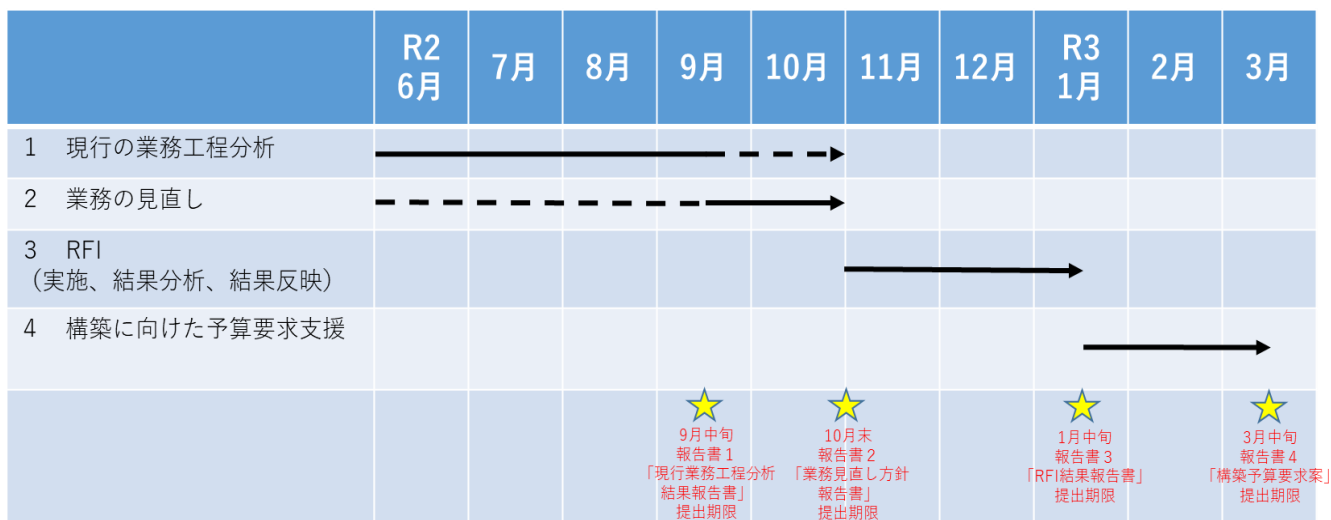


図 1 本業務の想定スケジュール

(2) 再構築全体の想定スケジュール

運用開始予定日(令和7年1月1日)に向けた、再構築全体の想定スケジュールを以下に示す。

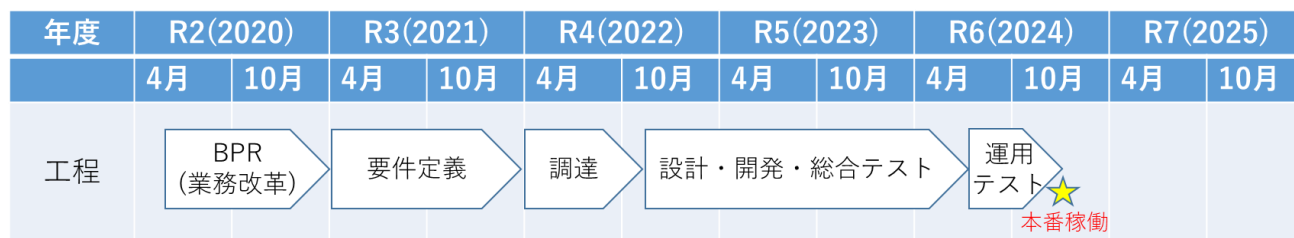


図 2 再構築全体の想定スケジュール

4 作業場所

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受託者の負担により用意するものとする。

5 実施体制／資格要件

(1) 実施体制

本業務に従事する者は4名以上とし、これらの者のうちから、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダー(本業務を主体的に推進する者であって、単なる責任者ではない)として1名を選任すること。また、受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

(2) 資格要件

- ① 政令指定都市又は中核市から直接受注した業務として、平成 27 年度以降に履行が完了した、税業務システムに関するコンサルティング業務の実績を有すること。加えて、パッケージシステムに関する知見を有すること。
- ② 本業務に従事する者については、下記の要件を満たす者であること。

<プロジェクトリーダー>

- ・ 情報システム分野で 10 年以上の実務経験を有すること。
- ・ 自治体の税務業務・システムに関しての支援経験があり、同内容について専門的な知見を有していること。
- ・ 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)が実施する高度試験(「IT ストラテジスト」、「システムアーキテクト」、「プロジェクトマネージャ」、「IT サービスマネージャ」、「システム監査技術者」、「ネットワークスペシャリスト」、「データベーススペシャリスト」、「エンベデッドシステムスペシャリスト」、「情報セキュリティスペシャリスト」等)、又は一般社団法人 PMI 日本支部が実施する PMP、又は EXIN(Examination Institute for Information Science)等が実施する「ITIL エキスパート」「ITIL マスター」試験に合格していること。

<プロジェクトメンバー(全員でなくともよいが、少なくとも 1 名以上は以下の条件を満たすこと)>

- ・ 自治体の税務業務・システムに関しての支援経験があり、同内容について専門的な知見を有していること。

6 成果物

以下の成果物を各内容に示す期限までに作成・提出し、本市の検収を受けること。

(1) 成果物

| | 成果物 | 内容 |
|---|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 業務実施体制図 | プロジェクトリーダーや各プロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。キックオフ(契約締結から2週間以内)の際に提出すること。 |
| 2 | 作業要員一覧表 | 作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。キックオフ(契約締結から2週間以内)の際に提出すること。 |
| 3 | プロジェクト計画書 | プロジェクトの範囲、作業構成、スケジュールなど、本業務のプロジェクト全体の実施計画を示したもの。キックオフ(契約締結から2週間以内)の際に提出すること。 |
| 4 | プロジェクト進捗報告書・課題管理表 | プロジェクトの進捗状況を表したマスタースケジュール、進捗報告書・課題管理表などをまとめたもの。月次報告の際に提出すること。 |
| 5 | 履行報告書(月次報告、最終報告) | 業務の履行状況を記述したもの。月次報告は翌月10日まで(但し、3月分の月次報告及び最終報告は3月末まで)、に提出すること。 |
| 6 | 現行業務工程分析結果報告書 | 現行課税システムの調査や要件分析を行い、業務フロー、各要件、課題等について取りまとめたもの。9月中旬までに提出すること。 |
| 7 | 業務見直し方針報告書 | 現行課税システムの調査や要件分析の結果を受けて、業務フロー、機能要件等の見直しについて取りまとめたもの。10月末日までに提出すること。 |
| 8 | RFI結果報告書 | RFIの分析結果を受け、業務フロー、要件定義書(案)について取りまとめたもの(RPAやAI等のICTの導入手法・検証結果も含む)。3月中旬までに提出すること。 |
| 9 | 構築予算要求案 | 次年度以降に課税システムの調達準備や構築における業務を委託する場合の必要経費について取りまとめたもの。3月中旬までに提出すること。 |

(2) 部数・その他作成条件等

- ・ 成果物は特に指定がない限り電子データ1部とし、全て日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成に当たっては、特に指定がない限り、本市職員が、「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。
- ・ 電子データは、特に指定がない限り、CD-R(W)又は、DVD-R(W)に納めること。
- ・ 成果物に修正等がある場合、修正後の全編を速やかに提出すること。

7 検収の完了

本市による成果物の承認をもって検収の完了とする。

8 納入場所

神戸市行財政局税務部税務課

9 作業窓口

本業務にかかわる窓口は、神戸市行財政局税務部税務課である。

第3 特記事項

10 再委託

本業務については、原則として再委託を認めないが、特定の業務についてのみ、やむを得ず再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

11 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。