

電話催告システム仕様書

この仕様書は、納税管理及び徴収補助等業務委託（以下「本業務」という。）において取扱う個人情報等の管理、保護を厳正に行うため、電話、文書等による催告（以下「催告業務」という。）を行うための専用システム（以下「催告システム」という）について、委託者が受託者へ提供する環境及び受託者が準備、設置する催告システムに求める詳細の仕様等を定めるものである。

1 催告システムの設置と導入環境

委託者は、催告システムの設置及び導入において次の環境を受託者へ提供する。

- (1) サーバー設置関連
コンピューター室内サーバーラック（最大4U）、電源（100V、20A）
- (2) 端末機等設置関連
必要な電源（100V、15A×2）
- (3) LAN環境
IPアドレスを指示、庁舎内各室間のLAN配線
- (4) 電話回線
INSネット回線、庁舎内各室間の電話配線

2 催告システムの導入、運用及び保守管理業務

受託者は、次により催告システムを設置（導入）し、催告システムの運用及びソフトウェア、ハードウェアの保守管理を行うものとする。

- (1) 催告システムの導入設置作業
 - ア 機器の搬入、設置
 - イ LAN配線及び電話配線の接続作業
 - ウ 催告システムの初期設定、テスト確認
- (2) データの連携

催告システムの構築及びデータ連携（催告システムへの対象者データの取込及び催告システムからの折衝記録の出力）は本業務の範囲とする。データの連携方法及び仕様等の詳細については、委託者が使用する基幹系システムの保守業者を含めて協議のうえ確定させ、受託者はその内容を令和6年3月31日までに報告して委託者の承認を得ること。なお、データ連携のために基幹系システム保守業者側で発生する費用は、受託者が負担するものとする。

ア 委託者は現在運用している基幹系システム等から必要なデータを受託者に提供するものとする。

イ データはCSV形式とし、委託者のファイルサーバを介して日次サイクルで授受

する。

ウ 授受するデータの内容及びデータの詳細については、本業務の契約締結後に受託者より提示し、委託者との協議により決定するものとする。なお、各データの量については、委託者の規模及び業務範囲から想定するものとする。

エ 受託者が基幹系システムより受信するデータ及び委託者へ出力するデータは次のとおりとする。

(ア) 受託者が受信するデータ

- a 日付情報
- b 宛名情報
- c 口座管理情報
- d 納税管理人送付先情報
- e 調定情報
- f 収納履歴情報
- g 折衝記録情報
- h コメント情報
- i 時効情報
- j 国民健康保険資格情報
- k 国民健康保険世帯情報
- l 軽自動車情報
- m 催告対象外情報

(イ) 委託者の基幹系システムへ出力するデータ

- a 折衝記録

(3) 催告システム運用関連作業

ア 催告システムの導入及び設置（LAN配線、電話配線作業を含む。）

イ 基幹系システムからのデータ連携

催告システム構築及びデータ連携（基幹システムからの対象者データの取込み及び催告システムからの交渉結果データの出力）は本業務範囲とする。データ連携方法及びデータ仕様等の詳細は、受託者と基幹系システム開発保守業者と協議のうえ確定させ、委託者へその内容を報告し承認を得ること。また、基幹系システム開発保守業者側で発生する費用は、受託者が負担するものとする。

ウ 催告システム作業

(ア) 導入後の運用支援、初期設定変更、運用変更対応作業、ピーク時の作業支援、作業者の指導教育、作業の新規追加変更時の支援をそれぞれ行うものとする。

(イ) 必要機能の追加開発

(ウ) 随時、委託者の指示によるデータの追加及び連携にかかる作業

(エ) 制度変更時への対応、その他、機能追加改修の企画提案

- (オ) 初期稼働及び設定変更時における技術者の立会い
- (カ) その他、催告システム運用のための必要な事項

3 催告システム構成

催告システム機器は概ね次のとおりとし、業務が十分に実施可能な数量を受託者において準備すること。また、必要に応じて追加する等の措置を行うこと。

- (1) ハードウェア
 - サーバー（1台以上）ネットワーク関連機器1式、電話機器4台以上
- (2) ソフトウェア
 - パッケージソフトウェア1式、DBMS等必要なミドルウェア1式

4 催告システム機能要件

別紙「催告システム機能仕様」を参照すること。

5 催告システムのセキュリティ

催告システムは、「東大和市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針）」に準拠、適合するほか、次の各号を満たすものとする。

- (1) セキュリティシステムを装備し、不正アクセスを防止、監視、監査が可能であること。
- (2) 催告システムを利用する使用者を限定でき、適切な安全措置が図られること。
- (3) 催告システムの操作記録をログとして保管、事後も使用者を特定、操作内容が確認できること。
- (4) 委託者によるセキュリティ監査を受容すること。
- (5) 電話催告システム関連作業実施にあたっては、受託者と基幹系システム保守業者は、秘密保持に関する契約を締結するものとする。
- (6) 電話催告システム、ショートメッセージサービス（SMS）、ソフトウェアロボット（RPA）等など、受託者が導入するシステム（関連するソフトウェア又はハードウェアを含む）においてシステム障害及びセキュリティ障害が発生した場合は、原因の特定及び対策を行い、迅速に機器を復旧させるとともに、障害の影響範囲、再発防止策等を速やかに委託者へ報告すること。
- (7) システムの設定に関するバックアップは構築時に取得すること（設定変更などを行った場合は、都度最新化すること）。また、業務データのバックアップは日次で取得すること。

6 その他

- (1) 本業務の実施にあたって受託者は、委託者と十分必要な協議及び打ち合わせを行い、その指示に従って業務を進めることとする。

(2) 本仕様書に記載のない項目については、「納税管理及び徴収補助等業務委託仕様書」の内容が適用される。

* 提供の催告システムは以下の機能を有していること。

番号	項目
1. 検索、参照機能	
1	氏名（名称及びカナ）、宛名番号（東大和市の基幹系システムが附番する、個人を特定する番号）、通知書番号、生年月日、電話番号、世帯番号（東大和市の基幹系システムが附番する、世帯を特定する番号）、住所での検索が可能なこと。
2	氏名と生年月日等での複合検索が可能なこと。
3	次の個人情報が一画面で参照できること。宛名関連情報、収納情報、収納履歴情報、経過記録情報、備考情報。
4	基本画面（検索画面から一回の遷移で表示される画面）で、対象者の基本情報、滞納情報、経過記録が参照できること。
5	電話番号に種別（自宅、勤務先、携帯など）の表示があること。
6	過去の経過記録が一覧で参照できること。
7	以下の滞納情報が一画面で参照できること。税目、課税年度、相当年度、通知書番号、期別、納期限、滞納額、延滞金。
8	口座振替の有無が表示されていること。
9	収納明細を表示できること。
10	次の架電対象者への画面遷移が簡易なこと。
11	業務科目の追加に対応できること
12	催告業務の進行管理(未交渉、納付約束、約束不履行等の発生件数、滞留件数)が視覚的に参照できること。
2. 架電対象先作成機能	
1	多様な抽出条件により、管理者が簡易に架電対象者を抽出できること。
2	期別、地区、年齢、性別、滞納額（範囲指定）等から複合して条件指定を行い、対象者の絞込みを行うことができること。
3	電話発信結果（時間帯、応答率等）を利用して条件指定を行い、対象者の絞込みを行うことができること。
4	抽出処理後、随時、対象件数が確認できること。
5	抽出条件の保存ができること。
6	抽出結果はCSV出力できること。また、結果は任意のソート順で表示できること。
7	抽出条件による対象者を指定して除外できること。また、架電対象に戻すことができること。
8	架電対象者のCSVファイル等でのデータ取込み機能があり、架電対象リストに登録できること。
3. 電話コール機能	
1	確認発信方式（プレビュー方式）を選択し、コールできること。
2	連続発信方式を選択し、架電対象先を設定しコールできること。（架電対象者画面が開いたときに自動発信できること）
3	発信、保留、切断は画面上よりワンクリックにより行えること。
4	新たに知り得た電話番号を入力し、その電話番号に架電でき保存できること。
5	基本画面に架電先の優先順位を表示し、その詳細（着信率等）についても確認できること。
6	架電/受電について5つ以上のグループ分けが可能で各グループの端末数も自由に設定可能であること。

* 提供の催告システムは以下の機能を有していること。

番号	項目
4. 電話催告操作機能	
1	本システムは、ID及びパスワードにより管理できること
2	システム管理者、管理者、オペレーターのいずれのID及びパスワードでもログインできること。
3	一つの架電リストに対し、複数のオペレーターが架電できること。また、同一対象者に架電が行われないよう制御できること。
4	複数の架電リストを同時に運用できること。
5	架電対象者をワンクリックで順次画面展開できること。同様に前対象者にワンクリックで戻れること。
6	発信リストの滞納者に前回架電したオペレータに対し、発信時間を指定して業務対象とでき、指定した時間に再コール、又は再コールの画面表示がされること。
7	オペレータと管理者間でクリックによる画面の転送が可能なこと。
8	架電時に対象者本人へ一番繋がる可能性が高い電話番号種別(携帯番号、勤務先等)をシステム側で自動的に表示すること。
9	管理者から業務に従事するオペレータにメッセージを通知できること。
5. 架電対象者との経過記録管理機能	
1	交渉日時、オペレータ名等が標準で表示されていること。
2	応対場所、応対相手、結果、内容ができるだけ簡易・定型で効率良く入力できること。
3	経過記録の入力、変更、削除、参照が可能なこと。
4	記録の入力は、全角1000文字程度の入力が可能なこと。
5	納付約束は期日管理し、不履行判定ができること。
6	応答率や成果の管理・集計のための制御が経過記録と連動できること。
7	経過記録文章はテンプレート化され、変更・追加が簡易なこと。
6. 催告書出力機能	
1	指定した条件で催告書送付対象者を抽出し、個別及び一括で催告書出力ができること。
2	印刷時に市役所名や連絡先など指定変更が可能であること
3	催告書に未納明細(納期未到来も出力できる)が可能であること
4	宛先についてはカスタマバーコードの印字もできること。
5	催告書の期限(納付、来庁、連絡)を任意に変更もできること。
6	催告書を出力すると、経過記録記事が自動生成されること。
7	基幹系システムの外字に対応できること。
7. 電話催告の実績集計機能	
1	担当者毎の業務実績(架電/受電件数、架電/受電結果件数(通話、納付約束等)架電/受電対象者数等)を集計、印刷ができること。
2	日、時間帯、地区別の電話催告結果(架電(発信)件数、着信(応答)件数、未着信件数、不在、話中、納付約束)の集計、印刷ができること。
3	曜日別の電話催告結果(架電(発信)件数、着信(応答)件数、未着信件数、不在、話中、納付約束)の集計、印刷できること。
4	滞納者への対応作業の進行状況が担当別一括把握・確認ができること。
5	催告書を送付した対象者の納付状況を測定するために必要な集計表が出力できること。
6	電話催告を行った対象者の納付状況を測定するために必要な集計表が出力できること。
7	実績集計に必要なデータを任意かつ容易に選択し、CSVで出力できること。(EUC機能を有すること)

* 提供の催告システムは以下の機能を有していること。

番号	項目
8. 管理者機能	
1	管理者のID及びパスワードにより、システムの利用制限がされていること。
2	操作担当者ごとの業務進捗状況がモニタリングできること。
3	架電結果等から担当職員への引き継ぎを行うための連絡票が出力でき、滞納者の氏名・住所・担当名を表示できること。
4	連絡票の状況が一括確認できること。
9. ショートメッセージ機能	
1	宛名番号によるショートメッセージの発信対象者の個別選択登録及びCSVファイルから一括登録が可能であること。
2	発信メッセージを複数事前登録でき、個別選択登録、一括登録できること。
3	ショートメッセージ発信対象者はリスト表示され、確認後に個別削除登録が可能であること。
4	セキュリティを考慮してショートメッセージ発信機能のみ切り離されたシステムであること。
5	ショートメッセージ発信対象番号及び発信文面をCSVファイルに出力でき、切り離された自動発信システムに渡せること。
6	切り離されたショートメッセージ発信システムは自動発信でき、発信記録が残せて、発信記録をCSVファイルに出力できること。
7	催告システム側ではショートメッセージ発信対象者の交渉記録に発信された記録を残せること。
10. システム管理者機能	
1	マスタ管理について、追加・削除・変更が簡易に行えること。
2	システム管理者のID及びパスワードにより、システムの利用制限がされていること。
3	ID、パスワード、各担当者の権限の管理ができること。
11. 上位（基幹）システムとの連携機能	
1	上位（基幹系）システムからの催告対象データを取込み処理・書き込み処理ができること。
2	上位（基幹系）データのデータ連携で整合性が取れないなどの理由により不具合が発生しても、システムの継続使用が可能であること。
12. セキュリティ機能	
1	ユーザーID毎にアクセス制限（業務制限）を設けることができること。
2	アプリケーションの起動にはID及びパスワードを使用すること。
3	指定した権限を持つ管理者は、全てのアクセスログが閲覧及び出力できること。
4	個人情報保護の観点からシステムへのUSBメディア接続できないこと。 但し、データ受渡でUSBメディアなど利用の場合はUSBメディア固有の認識番号で認証し、発注者指定のUSBメディアのみ接続許可機能を有し、接続記録機能を有すること。
5	記録は期間指定、特定のユーザー、特定の宛名番号をキー（単独及び複合）にしての検索ができ、一覧表示、出力できること。
13. 将来性、拡張性	
1	クライアント端末及び電話回線の増設が容易に行えること。
2	複数のベンダー製基幹システムとの連携実績があること。
14. 保守運用管理体制	
1	本番環境のほかに、研修環境を持ち、平行運用できること。
2	研修環境において、電話を用いたオペレーション研修ができること。
3	日々のバックアップを自動で行えること。また、手動にも対応できること。