

新潟市納付お知らせセンターの催告システム等に関する仕様書

令和5年3月

新潟市財務部納税課
福祉部保険年金課・介護保険課
こども未来部保育課

目次

1	基本的事項	P1
	(1) 基本要件	
	(2) 導入	
	(3) 運用・保守	
2	機能要件	P2
	(1) 検索、参照機能	
	(2) 催告対象者リスト作成機能	
	(3) 架電、受電機能	
	(4) 電話催告操作機能	
	(5) ショートメッセージの発信機能	
	(6) 催告書出力機能	
	(7) 納付書出力機能	
	(8) 対象者の経過記録管理機能	
	(9) 催告の実績集計機能	
	(10) 管理者機能	
	(11) システム管理者機能	
	(12) 基幹システムとのデータ授受機能	
	(13) セキュリティ機能等	
	(14) 汎用性と拡張性	
3	ハードウェア	P6
	(1) サーバ	
	(2) クライアント端末	
	(3) レーザープリンタ	
	(4) LAN装置	
	(5) 電話設備	

本仕様書の用語の定義は、「新潟市納付お知らせセンター運營業務委託仕様書」による。

1 基本的事項

(1) 基本要件

- ア 催告システム等は、政令指定都市または人口50万人以上の地方公共団体の催告業務において、安定稼働の実績を有する催告システム等で、かつ対象債権の追加に対応できるシステム設計となっていること。
- イ 操作が容易で、対象者の滞納状況を把握しやすく、効率的に催告できる機能を有するシステムであること。
- ウ 多様な抽出条件により、統計作成ができ、帳票に応じて紙印刷やCSV等でデータ出力ができること。
- エ 催告システム等と対象債権の基幹システムとが、それぞれ必要とする対象者情報データをそれぞれが抽出・出力し、相互に受け渡し、取込みすること（以下「データ授受」という。）。ただし、保育料等は、いずれのシステムにおいても抽出・出力・取込みを必要とせず、相互に必要な対象者情報データの受け渡しだけを行う。
- オ SMS発信機能を有すること。なお、催告システムとは別のシステム構成の場合は、催告システムとデータ授受ができること。
- カ 複数のベンダーが提供する基幹システムとデータ授受の実績があること。
- キ 甲が提供する外字データを取込み、適正な文字で表示・出力できること。

(2) 導入

- ア 乙は、従事者が使用する催告システム等を運用するために必要な一切を用意すること。
- イ 乙は、データ授受に関し、センターの運営開始前に、催告システム等と保育料等を除く対象債権の基幹システムとで相互に行う抽出・出力・取込みの各動作確認などの検証（以下「テスト」という。）を行うこと。テスト実施は、乙と所管課とで行うが、所管課を介し、基幹システムの保守業者（以下「ベンダー」という。）が関わるものとする。なお、市税のベンダーと3保険料のベンダーとが別の業者であることに留意すること。
また、テストは2回を想定するが、テスト結果が本仕様書に適合しない不具合が生じた場合は、乙は所管課に報告するとともに、運営開始前に、所管課及びベンダーと調整を行い適正にデータ授受できるよう準備すること。
- ウ 乙は、運営開始前に、各債権の電話番号における電話の受発信が正常に行えるか確認し、甲に報告すること。
- エ 乙は、催告システム等を甲が用意する専用回線に直接接続させ、その回線のみを経由して日次または甲が指定する随時にデータ授受を行うこととし、インターネット回線と接続することを禁止する。
- オ 乙は、運営開始後に、乙が原因による、催告システム等の欠陥またはデータ授受の不具合が判明したときは、乙は甲に対し、速やかにその原因と対応策等を文書及び口頭で報告すること。甲の承認後、乙の責任において改善すること。また、乙の原因によらない不具合等については、甲乙協議のうえ対応を決めるものとする。

(3) 運用・保守

- ア 乙は、次に掲げる催告システム等の運用と保守の全てを実施すること。

- (ア) 従事者が使用する催告システム等の運用とそのバックアップ処理
- (イ) 簡易なシステム設定変更、運用変更の対応作業
- (ウ) パッケージの保守
- (エ) アプリケーションの保守
- (オ) ハードウェア等の保守

催告システム等を構成するハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェア及び電話設備等の保守

イ 乙は、催告システム等の運用開始前に、甲に対し基本的な機能や仕様等の文書を提出し、口頭で説明すること。

ウ 乙は、催告システム等について、本番環境のほかに検証環境を用意し、並行運用すること。

エ 乙は、準備期間中に運用と保守の体制を整備し、その体制を甲に報告し、承認を得ること。また、体制に変更がある場合は、その都度甲に報告し、承認を得ること。

2 機能要件

(1) 検索、参照機能

ア 氏名（名称及びカナ）、宛名番号（住民登録外宛名、固定資産税の共有宛名を含む。）、生年月日、電話番号、住所での検索が可能なこと。また、3保険料は業務で使用する特有の番号での検索もできること。

イ 氏名と生年月日等での複合検索ができること。

ウ 各債権の対象者情報を包括的に管理し、債権間で名寄せ処理ができること。

エ 電話番号に種別（自宅、勤務先、携帯電話など）の表示があること。

オ 次に掲げる各債権の対象者情報が一画面ないし二画面での遷移で参照できること。

宛名情報（氏名、生年月日、住所、電話番号）、納税管理人等の送付先情報、通知書番号、調定年度、賦課年度、期別、税額、納期限、納付済額、確定延滞金額、納付延滞金額、滞納額、計算中の延滞金額（法人市民税を除く。）、領収日、収入日（公金日）、督促状の発布日、納付方法、速報情報、経過記録情報、DV情報などの特記事項、保育課を除く所管課の担当職員名

カ 基幹システムにおいて、転出・転入等による新旧の宛名番号を有する対象者に対し新宛名番号に統一して管理する処理を行った場合、旧宛名番号に紐づく当該対象者の上記オの各情報も参照が可能なこと。

キ 納期限未到来の期別、その税額、納付済額、未納額及びそれらの合計額を表示できること。

ク 口座振替登録の有無が表示できること。

ケ 過去の経過記録が一覧で参照できること。また、記録件数に制限がないこと。

コ 3保険料は世帯の資格情報を表示できること。

サ 架電業務において、次の対象者への画面遷移が簡易なこと。

シ 対象債権の追加に対応できること。

ス 未納市税に対する延滞金の計算機能を有するほか、データ取込みした確定延滞金を表示できること。

セ 対象者にDV情報等が登録されている場合、画面上で明確に判別できるよう工夫がされていること。

※センターの運営開始日までに、上記アからセまでの対象者の各情報について、所管課とデータ授

受により取得すること。

(2) 催告対象者リスト作成機能

- ア 多様な抽出条件により、簡易に催告対象者リストを作成できること。
- イ 期別、住所、年齢、性別、滞納額等から複合した抽出条件により対象者の絞り込みができること。抽出件数が確認できること。
- ウ 抽出条件の保存ができること。
- エ 抽出結果はCSV等でデータ出力できること。
- オ 対象者情報のデータ取込機能があり、対象者を追加登録できること。

(3) 架電、受電機能

- ア 電話番号通知にて架電できること。
- イ 確認発信方式（プレビュー方式）により架電できること。
- ウ 架電、保留、切電は画面上よりワンクリックでできること。
- エ 新たに取得した電話番号を入力し、その電話番号に架電でき、かつ登録できること。
- オ 架電内容を録音し、データ保存できること。
- カ 業務時間外における対象者からの返信電話に対応するため、運営日・時間等を案内する留守番電話機能があること。なお、留守番電話の音声案内は、市税、3保険料及び保育料等に応じた電話番号ごとに、業務日のパターンに応じて複数件設定できること。
- キ 受電した電話を必要に応じ、即座に所管課に転送できること。

(4) 電話催告操作機能

- ア 同一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。また同一人の対象者に架電しないよう制御できること。
- イ 架電対象者について、次対象者、前対象者への画面遷移が容易であること。

(5) ショートメッセージの発信機能

- ア SMS発信対象者について、個別設定及びCSV等のデータから一括設定が可能であること。
- イ 複数件のメッセージを登録・保存でき、発信するメッセージを個別選択または一括で登録できること。
- ウ 各債権の発信電話番号ごとに、対象者宛てに発信できること。
- エ SMS発信対象者はリスト表示され、確認後に個別に追加、削除が可能であること。
- オ SMS発信機能は、インターネット接続を利用しないシステムであること。
- カ 4大キャリア（ドコモ、au、ソフトバンク、楽天モバイル）及び各MVNOに送信可能であること。
- キ 自動発信機能があり、発信履歴を記録できること。また、発信履歴をCSV等でデータ出力できること。
- ク メッセージの標準文字数全角70字の制限について、文字数を変更できる拡張性があること。

(6) 催告書出力機能

- ア 指定した条件で催告書送付の対象者を抽出し、催告書を出力できること。
- イ 出力する際に、表示する連絡先（区役所名や電話番号など）を変更できること。
- ウ 催告書に滞納明細を表示できること。選択式で納期未到来分も表示できること。
- エ 宛先の顧客バーコードを出力できること。
- オ 催告書に、各期別の納期限と、納付約束した任意の納付期限を表示できること。

カ 複数の催告書様式を出力でき、催告内容（文面）の変更に対応できること。

(7) 納付書出力機能

3 保険料の債権課が指定する様式の納付書を出力できること（3 保険料とも同一のOCRの独自様式納付書）。

(8) 対象者の経過記録管理機能

ア 経過記録の登録、変更、削除、参照が可能なこと。ただし、所管課に送信済みの経過記録は変更、削除できないこと。

イ 折衝日時、オペレーター名等が表示できること。

ウ 折衝相手、折衝内容、内容カテゴリーを定型で簡易に入力できること。

エ 経過記録の登録は、1 回の入力につき全角1, 000文字程度の入力が可能なこと。

オ 納付約束した場合、納付期日を管理し、不履行判定ができること。

(9) 催告の実績集計機能

ア 本務委託仕様書「1 2 業務計画、報告に関する事項（3）」に記載する業務報告書の各報告項目の作成支援ができること。

イ 架電・受電した対象者及びSMS送信・催告書送付した各対象者の接触率、納付成果や徴収率が集計管理ができること。

ウ 実績集計に必要なデータを任意に選択し、CSV等でデータ出力できること。

(10) 管理者機能

ア 管理者権限により、各オペレーターが使用する端末のID、パスワード及び使用者権限を設定ができること。

イ 管理者権限により、各オペレーターが使用する端末から業務進捗状況を確認できること。

ウ 管理者権限により、所管課へ対応を引き継ぐための連絡票を出力できること。なお、連絡票には対象者の宛名番号、氏名、住所、生年月日を表示できること。3 保険料は業務で使用する被保険者番号も表示できること。

(11) システム管理者機能

ア 乙が選定した催告システム等の運用・保守を行うシステムエンジニアで、かつ甲の承認を受けた者（以下「システム管理者」という。）だけが催告システム等で保有するマスターデータを管理（追加、削除、変更）できること。

イ システム管理者だけが従事者が使用するクライアント端末のID、パスワード及び使用者権限を管理（設定、変更、削除）ができること。

(12) 基幹システムとのデータ授受のための抽出・取込み機能

ア データ授受する情報は、催告システム等が保有する対象者の経過記録情報と、保育料等を除く基幹システムが保有する対象者の宛名・調定・納付等の情報とする。

イ 乙は、データ授受のための抽出と取込み機能にかかる仕様の作成に当たっては、保育料等を除く基幹システムの仕様に従うものとする。

データ授受のインターフェース等は、契約後に保育課を除く所管課が提示するものとし、その詳細については、所管課、基幹システムのベンダー及び乙とで協議のうえ決定する。上記の協議が開催された時は、その内容を議事録として記録し、協議関係者に回覧すること。

ウ センターと所管課とのデータ授受は、共有フォルダに相互が接続し手動で格納するものとする。

エ 保育課を除く所管課から次の対象者情報を日次で受け取り、取込み処理ができること。

①日付情報	全件
②宛名情報	全件
③口座振替情報	全件
④納税管理人等の送付先情報	全件
⑤収納情報（調定情報を含む）	差分
⑥収納履歴情報	差分
⑦折衝記録情報	全件
⑧コメント情報	全件
⑨時効情報	差分
⑩催告対象外情報	全件

オ 所管課に日次で渡す次の経過記録情報の作成とその出力処理ができること。

- ①折衝日時
- ②折衝相手
- ③折衝内容
- ④接触有無
- ⑤接触担当者

(13) セキュリティ機能等

ア サーバとクライアント端末は、IDとパスワードにより管理できること。

イ クライアント端末について、システム管理者、管理者、オペレーターがそれぞれが登録したIDとパスワードでログインすることで、それぞれに付与された権限に応じた画面閲覧、登録、削除、出力ができること。

ウ サーバ及びクライアント端末にウィルス対策が施されていること。

エ システム管理者だけが、アクセスログを閲覧、出力できること。

オ システム管理者だけが、サーバ及びクライアント端末に、必要なアプリケーションをインストールできること。また、インストールに際して、催告システム等への接続記録が適切に管理できること。

カ クライアント端末では催告業務に必要なアプリケーションだけがインストールされていること。

キ ログインログと操作ログは、期間指定、特定のユーザー、特定の使用者コードをキー（単独及び複合）にして検索ができ、履歴を表示、出力できること。

ク 乙は、従事者に対し、システム管理者の権限を与えないこと。

ケ 乙は、オペレーターにはセンターの管理者権限を与えないこと。

コ 乙は、催告システムの機能とそれに伴う情報資産の取扱いについて、「新潟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 Ver 2.00」の規定に準ずるものとする。

(14) 汎用性と拡張性

ア クライアント端末及び電話回線の増設に対応できること。

イ 対象債権の追加に対応できること。なお、追加する場合の契約変更は甲乙協議のうえ決めるものとする。

3 ハードウェア

(1) サーバ

- ア 導入台数 1 台
- イ 甲が指定するスペースに設置すること。
- ウ ウィルス対策ソフトウェアを導入すること。
- エ OSはサポート期間内のものとする。
- オ データベース管理システムは汎用性の高いものとする。
- カ ハードディスクドライブはRAID構成とすること。
- キ 施錠可能ラックに収納すること。
- ク サーバ性能は平均2秒以内の画面表示が可能なこと。
- ケ バックアップ装置付きであること。
- コ 10分程度の無停電電源装置を準備すること。

(2) クライアント端末

- ア 導入台数 9 台
- イ OSはサポート期間内のものとする。
- ウ ウィルス対策ソフトウェアを導入すること。
- エ アプリケーションソフトウェアは汎用性の高いものとする。

(3) レーザープリンタ

- ア 導入台数 2 台
- イ A4判モノクロ印刷用プリンタ及びトナー類

(4) LAN装置

乙は、履行場所（執務室）内のLAN配線作業を行うこと。また、専用回線と催告システム等との接続にハブ（HUB）が必要な場合は乙が用意すること。

(5) 電話設備

- ア 電話交換設備 一式
- イ 電話機 11 台
- ウ ヘッドセット 11 個
- エ 録音装置 10 台分以内、1 台100 時間録音以上
- オ 執務室内の電話配線作業を行うこと。

なお、甲が用意する光電話回線は、11チャンネル／3電話番号とする。