

＊提供の催告センターの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、各対象抽出機能	
1	氏名（名称及びカナ）、宛名番号、通知書番号、生年月日、電話番号、世帯番号、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。科目、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	納期限未到来の期別を表示できること。
9	口座振替の有無が表示されていること。
10	経過記録とは別に、督促状発付の状況が表示できる、もしくは督促状発付年月日を連携データで渡せば、経過記録内に表示できること。
11	調定年度毎、相当年度毎、通知書番号毎、期別毎の収納明細を表示できること。
12	料・税での必要項目が表示できること（例：国保資格情報・車両番号・固定資産の共有状況）
13	納期限未到来分と滞納額の合計額を表示できること。
14	次の架電対象者への画面遷移が簡易なこと。
15	自動抽出機能ではRPA機能を追加提供し、設定作業に対応できること。
16	科目の追加に対応できること
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。C S V出力も可能であること。
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C S V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	携帯電話番号の先頭に「0036」などの通話料金サービス番号を自動的に付加して、通話料金の割引サービスを利用できること。
7	従事者の架電内容は、録音可能とし、データ保存、検索、再生ができること。
8	従事者の録音データは、個人単位で日付け順にデータ管理を行い本システム外へ出力（データ退避）できること。
9	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。
10	留守電メッセージ機能や繁忙期のお待たせメッセージ機能が提供可能であること。

別紙	催告システム機能仕様
----	------------

＊提供の催告センターの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、従事者のいずれの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、複数の従事者が架電できること。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対して、前回架電した従事者に対し、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	新たに知り得た電話番号に、その場ですぐに架電し、その電話番号を保存できること。
8	従事者と管理者間でクリックによる画面の転送が可能なこと。
9	架電の際に、一連の操作と処理が効率よく行える機能を装備していること。
10	管理者から業務に従事する従事者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、従事者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	経過記録はテーブル化され、変更・追加が簡易なこと。
6．納付書出力機能	
1	指定のフォームでの納付書が出力できること。
7．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	印刷時に区役所名や連絡先など指定変更が可能であること
3	催告書に調定年度毎、相当年度毎、通知書番号毎、期別毎の未納明細（納期未到来分も出力できる）が出力可能であること。
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）を任意に変更できること。
6	複数の種類の催告書が出力でき、催告内容（文言）や連絡先の変更に毎日の業務内で対応できること。
7	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。
8	各基幹システム等の上位システムのそれぞれの外字に対応できること。
8．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に一括把握・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に容易に選択し、ＣＳＶで出力できること。（ＥＵＣ機能を有すること）
9．財産調査データ作成機能	
1	預金照会対象者宛名番号のリストから預金照会用データの生成が可能であること
2	日本ＡＴＭ社の提供する預貯金照会サービス（ＤＡＩＳ）向けの預金照会用データの生成が可能であること

＊提供の催告センターのシステムは以下の機能を有していること。

番号	項目
3	預金照会結果データを取込み、上位（基幹）システムへ渡す指定フォーマットのデータ生成が可能であること。

別紙	催告システム機能仕様
----	------------

＊提供の催告センターのシステムは以下の機能を有していること。

番号	項目
1 0．管理者機能	
1	管理者の I D 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。
1 1．ショートメッセージの発信機能	
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 C S V 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は切り離されたシステムであり、インターネット接続を利用しない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 C S V 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 C S V 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内に発信予定や発信された記録を残せること。
1 2．催告とは別の情報照会画面	
1	科目別の賦課情報照会用のデータ取り込みができること。（賦課根拠となる情報の提供：賦課情報インタフェースで情報提供）
2	科目別の賦課情報照会画面を有すること。
1 3．訪問催告機能	
1	訪問対象者リストを取込み、一括登録ができること。
2	訪問対象者リストと電話催告システムのデータを突合して訪問催告対象者のデータが生成できること。
3	セキュリティを考慮して訪問催告担当者がタブレットで情報照会するサーバー機能は切り離されたシステムであること。
4	訪問用タブレットはセキュリティを考慮した自治体でも実績のある安全なネットワークを利用し、インターネット接続を利用しないネットワークを利用すること。また、生成したデータをタブレットに蓄積しないこと。訪問タブレットから訪問先情報をリアルタイム検索が可能であること。
5	訪問結果情報は日次で催告システムに連携され、電話交渉結果情報と統合して、科目ごとの各基幹システムに日次連携できること。
6	訪問タブレットはスマートフォンのキャッシュレス決済アプリに対応した納付書支払い用バーコードが表示でき、表示した履歴を記録として基幹システムに連携できること。
7	訪問タブレットは、指定のフォームでの納付書が訪問先で出力できること。
8	セキュリティを考慮してタブレットからのアクセスについて U T M 機能を有すること。
9	管理者は万一来に備え、訪問用タブレットの設定変更のロック機能やサーバーアクセス拒否設定やアクセス可能時間設定が可能であること。
1 4．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 I D 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	I D、パスワード、各担当者の権限の管理ができること。
1 5．上位（基幹）システムとの連携機能	
1	上位（基幹）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）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。
1 6．セキュリティ機能	
1	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おり、常に最新のバージョンを保持すること。
2	ユーザー I D 毎にアクセス制限（業務制限）を設けることができること。
3	アプリケーションの起動には I D 及びパスワードを使用すること。
4	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。
5	個人情報保護の観点から従事者操作の P C には U S B メディア等が接続できないこと。 但し、データ受渡で U S B 接続機器の接続が必要な場合を考慮して、ラック内の指定の機器のみ、指定の機器に接続可能とする。

＊提供の催告センターのシステムは以下の機能を有していること。

番号	項目
6	個人情報保護の観点から端末P Cでは許可されていないアプリケーションの禁止が自動化されていること。催告アプリケーション以外のP C操作(特にファイル操作等)やP C稼働状況が記録でき、管理者が管理画面にて確認可能であること。
7	記録は期間指定、特定のユーザー、特定の個人番号をキー（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。
1 7．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	業務科目の追加が容易にできること
3	複数のベンダー製のシステムとの連携実績があること。
1 8．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。