

千葉市役所納付推進センター運營業務委託仕様書
(別紙1 開設準備)

1 準備期間

令和7年7月1日～令和7年12月31日

2 準備期間中の業務従事者について

準備期間中は仕様書本編「1.2 業務体制」で定める従事者すべてを確保する必要はないが、別紙1 開設準備「4 研修実施」に記載する事項を履行するため、受注者が作成する開設スケジュールに従い必要な業務従事者を確保しなければならない。

ただし、開設一か月前までにはすべての業務従事者を確保し、運営開始時に必要な知識等習得した状態でなければならない。

3 千葉市役所納付推進センターの開設準備

(1) 作業の計画及び実施

本業務の運営を円滑に開始するため、次のとおり計画的かつ万全な体制で準備を進めること。

ア 千葉市役所納付推進センターの開設にあたっての設計・構築・試験運用・従事者配置計画などをまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手前に本市に提出すること。また、構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図等の資料を併せて本市に提出すること。

イ 作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて本市へ状況を報告するとともに、各作業終了後は作業結果報告書を作成し提出すること。

ウ 受託者が作業するための環境（作業場所、機器類）は、原則として提供しないが、本市との会議を行うための場所は、本市と協議のうえ決定すること。

エ 作業にあたり問題が生じた場合は、速やかに本市へ報告するとともに、影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) その他準備作業

ア 運営施設及び設備ならびに各情報機器等においては、各要件を満たすよう運営開始日までに接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

イ 受付時間外時及び積滞時のIVRの音声ガイダンスを準備し、運営開始日までに必要な設定作業等を行うこと。また、音声ガイダンスの内容は、事前に本市と協議のうえ決定すること。

ウ FAQシステムは、本市が提供する情報等の登録作業を行い、各オペレーター端末

等で検索、閲覧できるよう、必要な設定作業等を行うこと。

エ 統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム用PC及びVPN装置については、運営開始までに作業ができるように、発注者が委託する統一滞納管理システム提供者や統合サーバ事業者等と調整して設定作業等を行うこと。また、設定作業に係る費用は受注者が負担すること。

オ 運営準備に当たっては、必要に応じて発注者が立ち会うこととし、発注者から立会の申し出があった際には拒んではならない。

4 研修実施

受託者は、仕様書本編「1.8 研修実施」のとおり、すべての業務従事者に必要な研修等を受講させなければならない。業務開始時に円滑に業務が履行できるよう研修等を行うこと。研修実施にあたっては、研修内容を発注者と協議の上、業務従事者の研修計画を策定し発注者に提出及び承認を得なければならない。