

「間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）運用管理業務」の意見招請に係る回答について

令和7年4月
日本年金機構

標記について、意見を募集したところ、以下のような御意見等をいただきました。お寄せいただいた御意見等とそれに対する回答は次のとおりです。

システム運用部 年金給付システム運用グループ

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
1	調達仕様書(案) P19	5.5.3 システム監視環境等の準備	要望	表5.5.3-2の項番3(溢れ呼の件数を収集する機能)について、本機能を実装するためにはヘルプデスク問合せ電話回線の増設、システム導入・構築等の影響が想定されます。溢れ呼の件数を収集するためには通常回線以外に予備回線を増設する必要がありますが、増設する予備回線数が明確ではございません。予備回線を1回線増設し、増設した予備回線にて溢れ呼の件数を収集することで仕様要件を満たすとの理解でよろしいでしょうか。よろしければ調達仕様書に「溢れ呼を収集するために予備回線を1回線増設すること」と明記いただきますよう、よろしく願いいたします。	ご意見を受け、機構内で問合せ実績を確認して協議した結果、溢れ呼が想定される頻度は年間を通して低いことから、溢れ呼の件数を収集する機能を不要とします。そのため、仕様書において、項番3(溢れ呼の件数を収集する機能)を削除します。
2	別紙1 要件定義書 P7	2.5.1(1) 仮想化基盤の運用管理事業者	要望	表2.5-1の項番3の備考欄に「令和8年5月の更改より三鷹仮想基盤上で稼働予定」と記載がございます。別紙1_要件定義書P45の5.6.11(3)では障害年金業務支援システム更改は「令和9年1月予定」と記載があり、齟齬が生じております。正しい情報に記載を統一いただきますよう、よろしく願いいたします。	表2.5-1の項番3の備考欄を「令和9年1月の更改より三鷹仮想基盤上で稼働予定」に変更します。
3	別紙1 要件定義書 P44	表5.6-10 問合せ対応一覧	要望	項番4「問合せへの対応」の作業内容について、問合せについてFAQとして一覧化し、適宜更新することと記載がございますが、適宜更新とは一覧化したFAQの内容を間接業務システムのポータルサイトに掲載し運用を行っていく理解でよろしいでしょうか。認識に相違がない場合は、その旨を明記いただきますよう、よろしく願いいたします。	認識に相違ありません。 項番4「問合せへの対応」の作業内容に明記します。 よくある問合せについてはFAQとして一覧化し、本システムのポータルサイト上にて適宜更新することとします。
4	別紙1 要件定義書 P46	5.6.11(3) システム更改に伴う作業支援	要望	業務処理要領確認システム(MACS)及び印刷物用校正ソフトウェアが稼働する仮想化基盤(ハードウェア)が新データセンタに構築される予定と記載がございます。調達仕様書P18の項番5.5作業場所に新データセンタの記載がございますので、システム更改に伴う作業支援及び更改後の作業場所は機構本部(高井戸)のみであると理解しております。認識に相違がある場合は、正しい情報に記載を統一いただきますよう、よろしく願いいたします。	ご認識の通り、作業場所は機構本部(高井戸)のみとなります。
5	調達仕様書(案) P.19	5.6.1 運用に係る要領	提案	本受託業務では、運用業務に係るコミュニケーション管理が求められており、本調達受託者は貴機構の他にアプリケーション保守等事業者やハードウェア保守事業者、年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者等、複数の関連事業者と連携し業務を推進する必要があります。 現在の作業依頼等に関するコミュニケーションは、口頭または共通事務端末で行われていると認識しています。システム運用部様が貴機構全体での活用を推進されようとしているkintoneを本運用管理業務でも活用することで、コミュニケーションの可視化と円滑化が図られるため、kintoneを活用する旨を調達仕様書に追加してはいかがでしょうか。また、本運用管理業務でkintoneを利用することにより不足する分のライセンスを本調達受託者が追加購入する旨も併せて調達仕様書に追加してはいかがでしょうか。	ご提案を受けて、機構内で協議した結果、kintoneについては令和7年4月1日時点では作業依頼等のコミュニケーション向け運用に至っておらず、仕様書への反映はございません。 しかしながら、コミュニケーションツール利用による品質改善策がございましたら、ご提案ください。
6	調達仕様書(案) P.27	7.3 契約不適合責任	意見	契約不適合責任を追及するための通知期間を、「当該成果物が契約の内容に適合していないこと(以下、「契約不適合」という。)を知った時から1年以内」とする記載について、リスク分担を公平にする観点から、「検査を完了した日を起算日として1年間以内」としていただくことをご検討をお願いいたします。	ご意見を受けて、機構内で検討いたします。
7	要件定義書 P.43	5.6.9 サービスレベル管理	意見	「本調達による業務の対価支払いについては、サービスレベルの評価対象とした項目の達成状況に応じて、翌月分の費用に対して、「表 5.68 サービスレベル達成状況に応じた支払い条件」に記載の割合の金額を支払うものとする」との記載について、サービスレベルの達成状況を翌月の費用に反映させることは、弊社内の手続上間に合わないことが想定されるため、「翌月分の費用」ではなく、「翌々月分の費用」に反映させるとしていただくことをご検討をお願いいたします。	ご意見を受けて、機構内で検討した結果、仕様書への反映はございませんが、契約締結の際に、個別協議に応じることとします。
8	要件定義書 P.43	5.6.9 サービスレベル管理	意見	サービスレベルの達成状況によって減額処置のみがある場合、業者はリスクヘッジのために運用費用の高止まりが想定され、競争性が低下する恐れがあります。そのため、以下の文言を仕様書に明記するのは如何でしょうか。 ・運用業務の品質向上、効率化に資する改善を実施している場合、実施した回数によって増額処置を行い、機構と調整のうえサービスレベル違反時との相殺を可能とする。 ・契約後、それぞれ作業の役務ごとに作業量を明確化したうえで作業ごとに標準作業量を定義し、標準作業量を超過する場合の作業依頼については運用部が承認を行ったうえで実施する。	ご意見を受けて、機構内で検討した結果、仕様書への明記はございませんが、相殺措置については個別協議に応じることとします。
9	別紙7：成果物一覧	項番8	意見	「別紙7:成果物一覧」において運用・保守マニュアルの納入時期が契約後1ヶ月後とされていますが、現行業者から引継ぎを受けた上で運用・保守マニュアルの加筆修正をした方が、より業務の内容理解及び習熟度の向上に繋がると考えます。 基となる運用・保守マニュアルは現行業者から引き継ぐという前提で、準備期間中に運用・保守マニュアルの引継ぎを受け、役務開始1か月前までに必要に応じて加筆修正した版を納入する仕様としていただきたく存じます。	ご意見を受けて、納入期限を役務開始1か月前までとするよう仕様書を見直します。
10	別紙7：成果物一覧	項番22	意見	「別紙7:成果物一覧」においてヘルプデスク運用マニュアルの納入時期が契約後1ヶ月後とされていますが、現行業者から引継ぎを受けた上でヘルプデスク運用マニュアルの加筆修正をした方が、より業務の内容理解及び習熟度の向上に繋がると考えます。 基となるヘルプデスク運用マニュアルは現行業者から引き継ぐという前提で、準備期間中にヘルプデスク運用マニュアルの引継ぎを受け、役務開始1か月前までに必要に応じて加筆修正した版を納入する仕様としていただきたく存じます。	ご意見を受けて、納入期限を役務開始1か月前までとするよう仕様書を見直します。