

チャットボットを利用したサービス提供業務
(令和7年10月～令和13年4月)
仕様書

日本年金機構本部事業企画部

令和7年7月

1 委託業務の概要

(1) 目的

日本年金機構では、お客様の利便性向上やコールセンター等への入電数を抑制することを目的として、お客様からの定型的な質問に対して自動回答するチャットボットサービスを提供している。チャットボットを利用することで、利用者は24時間365日、PC又はスマートフォンから記載方法等について照会が可能となっている。

本調達は、令和8年3月の現行サービス契約の終了に伴い、それ以降に稼働するチャットボットサービスへのコンテンツの移行等及びサービス開始後の運用業務等について請負う事業者を調達するものである。

(2) 業務概要

別紙1「委託要領」参照

当該業務の主体的部分は再委託・再々委託することはできない。再委託・再々委託可能な一部工程の詳細は別途、別紙1「委託要領」に記載する。

(3) 定義

本仕様書において、用語の定義は以下のとおりとする。

①個人情報

・個人情報

「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」第2条第1項に規定する個人情報、同条第2項に規定する個人情報符号及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

ただし、「日本年金機構法(平成19年法律第109号)」第38条で規定する年金個人情報を除く。

・個人情報等

個人情報及び委託業務を行うために作成又は取得する情報及び機構が公表していない情報であって、委託業務を通じて知り得た情報をいう。

※ 委託業務に従事する者(以下「委託員」という。)の労務管理等のために保持している情報は、本仕様書において個人情報等には含まれない。

②電子計算機

・電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレートPC、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

・電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

③再委託・再々委託

受託事業者が、業務の一部を他の会社(再委託先が子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号に規定する子会社をいう。)である場合を含む。)に請け負わせること。また、再々委託については再委託者が機構より委託された業務のうち一部を別の第三者に請け負わせること。

なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。

ア) 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

イ) 機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携(業務分担)してそれぞれの事業を実施(共同受託)する場合。

2 委託予定件数

登録予定 Q&A 数：1,500 問程度

3 委託業務の履行期間

令和7年10月1日（履行開始日）～令和13年4月16日（履行終了日）

※履行期間とは、委託期間のうち、納品を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納品の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

※令和7年10月1日～令和8年3月31日については環境構築を行う期間とし、令和8年4月1日からサービス提供を開始する。

※業務実施期間は令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

4 納品

(1) 成果物の範囲・納品期日

表1「成果物及び納品期日一覧表」に示す成果物を期日までに納品すること。

表1 成果物及び納品期日一覧表

項番	成果物	内容	納品期日
1	実施計画書	本調達の作業を契約期間内に確実に実施するための計画等を取りまとめた文書	契約後 3週間以内
2	実施状況報告書（月次）	別途定める各会議にて報告する内容を取りまとめた成果物	機構が別途定める 期日（月次）
3	委託業務で作成した各種資料	委託業務にて支援作業を実施して作成した各種資料	随時
4	議事録	各会議の発言や決定事項をまとめた議事録	作成後速やかに
5	全業務に関する実施結果報告書	全業務の実施結果等について取りまとめた資料	契約満了前

※実施計画書には情報セキュリティ管理に関する計画を記載すること。また、機構と協議の上決定した委託要領上の可用性や性能に関するSLA（Service Level Agreement）を明記すること。

(2) 納品方法

表1に示す成果物の納品方法は以下のとおりとする。

- ① 全て日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表示されるのが一般的な文言については、そのまま記載してもかまわないものとする。
- ② 情報処理に関する用語の表記については、原則、日本産業規格（JIS）の規定に準拠すること。
- ③ 成果物は機構にて用意するセキュアUSBにより作成し納品すること。ただし、機構が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じる。
- ④ 納品について、「Microsoft Word 2016」、「同 Excel 2016」、「同 PowerPoint 2016」で読み込み可能な形式で作成し、納品すること。た

だし、機構が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。（各ソフトウェアのバージョンアップ等の考慮は機構と協議の上対応を行うこと。）

- ⑤ 納品後、機構において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- ⑥ 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、機構の承認を得ること。また、PDF形式のみによる納品は認めない。なお、特殊なソフトウェアを用いて作成した文書等であって「Microsoft Office」により閲覧及び編集ができないものがある場合は、機構は納品の形式について協議に応じるものとする。
- ⑦ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- ⑧ 納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う等して成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
- ⑨ 成果物については、エコマークやグリーンマーク認定等の環境へ配慮したものを使用すること。

(3) 納品場所

機構が別途指定する場所とする。

(4) 検査

表1にのっとり納品成果物を提出すること。その際、別途品質保証が確認できる資料を作成し、納入成果物と併せて提出することを指示することもある。

なお、検査の結果、納入成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、受託事業者は直ちに引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに修正が反映された全ての納入成果物を納入すること。その際、機構の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、納入成果物と併せて提出すること。

なお、表1の納入期日以外にも、必要に応じて成果物の提出を求める場合があるので、作成資料は常に管理し、最新状態に保っておくこと。

5 履行場所

受託事業者が指定する場所（作業者の所在は日本国内に限る。）

6 作業手順

仕様書のほか、別紙1「委託要領」、契約書及び契約書に附属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

7 所管部署（連絡先）

日本年金機構事業企画部 ICT 推進グループ
〒168-8505
東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100（内線3131）

担当：荒川、辻本、三木

8 処理体制の申請等の手続き

処理体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。
変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前日までに必要な手続きを行うこと。

委託員（具体的には下記（１）①から③及び下記（２）①から③までの者をいう。）については本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、受託事業者が直接雇用すること。ただし、繁忙期等の業務履行体制を充足するため、労働者派遣法に基づいた労働者派遣契約による対応を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内容と同等以上の内容とし、（２）④により、あらかじめ機構の承認を得ること。

（１）業務の管理に対する体制（下記の①～③は、別紙２「管理者等申請書」により提出し、変更する場合は、別紙３「委託員名簿」により提出すること。）

①総括管理責任者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

②部署管理者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

※部署管理者は、履行場所ごとに1名配置すること。

③点検管理者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とする。

（２）業務の履行に関する体制（下記の①～④の者は別紙３「委託員名簿」により提出し、上記（１）①～③の者についても記載すること。）

①現場責任者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

②現場責任者補助者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

③作業者の届出

期 限：履行開始日まで

提 出 先：「7 所管部署」

④労働者派遣契約を行う場合の申請（別紙４「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により提出）

期 限：労働者派遣契約履行日の7日前まで

提 出 先：「7 所管部署」

(3) 再委託に関する申請

期 限：再委託開始予定日の7日前まで
提 出 先：「7 所管部署」

(4) 事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙2「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙2「管理者等申請書」により提出すること。）

期 限：提案書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」

※事故発生時には事故対応責任者は直ちに事実関係の調査及び原因の究明を行う体制を整備し、機構に報告すること。併せて、再発防止策検討責任者は再発防止策の検討及び決定を行う体制を整備し、報告すること。

(5) 業務の履行場所に関する届出（別紙2「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙2「管理者等申請書」により提出すること。）

①業務の履行場所の申請

期 限：提案書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」

②委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出

期 限：提案書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」

9 委託条件等

(1) 業務処理要領等の書類等の貸与

- ① 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- ② 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、特定の事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。
- ③ 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、履行終了時又は機構から指示があった場合については、速やかに返還すること。

(2) 情報セキュリティ対策にかかる基本的要件

- ① 受託事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、平時には委託員等へ教育・訓練を実施すること等により、重大な障害発生時においては、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。
- ② 受託事業者は、仕様書等で定めた内容の履行状況について、受託事業者が独自に作成する点検様式により毎月確認し、点検結果については、当該点検月の翌月までに機構へ報告すること。なお、点検様式については、以下の事項を必須として含めるものとし、機構情報セキュリティポリシー

一等の遵守状況を踏まえたものである必要があることから、機構の承認を得ること。

【点検様式に含めるべき点検内容】

- ・仕様書等で定めた情報セキュリティ対策の履行状況
 - ・情報セキュリティの脅威に対するリスク評価及び対応状況
 - ・受託事業者が取り扱う情報及び当該情報を取り扱うシステムの完全性の保護に関する対応状況
(委託員やシステム等の秘密保持・システムの完全性保持状況等)
 - ・情報セキュリティ対策の検証・評価・見直しの状況
- ③ 上記②の点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合、機構は、現場責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができることとする。

(3) 業務品質の維持・向上

- ① 受託事業者は、委託業務の進捗状況等に関して、定期的に機構に報告すること。
- ② 受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、履行状況及び業務品質の向上等について、機構と打合せを行い進捗管理に努めること。
- ③ 月初及び中旬の毎月2回、定例的な打合せ（以下、「定例会」という。）を行う。月初に行う定例会は、主に前月の履行状況を確認するための報告とし、中旬に行う定例会は、その他の事項（業務の進捗、スケジュール調整、履行体制、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等）についての打ち合わせを行うものとする。なお、具体的な開催時期、資料構成、開催場所等に関しては機構との協議にて別途定めるものとする。
- ④ 定例会とは別に、必要に応じて随時打合せを行う。特に業務開始前はコミュニケーションを密に取り、委託者・受託事業者の認識相違が出ないように会議等を適宜実施すること。
- ⑤ 受託事業者は、上記打合せの終了後速やかに、「打合せ議事録」を作成し、機構へ提出すること。
- ⑥ 受託事業者は、委託員に対し、履行開始日の前日まで及び随時に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、業務品質の維持・向上に努めること。

(4) 立入検査等の実施

- ① 機構は、業務の履行体制、業務の履行方法及び個人情報等保護及び情報セキュリティ体制が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、立入検査を実施することがある。

立入検査の結果、履行開始に際し改善を要すると判断した場合、受託事業者に指示を行うことができることとする。

受託事業者は、改善が確認されるまで、又は、委託員名簿等が提出されるまでは、業務を履行開始することができない。

なお、受託事業者の責めにより履行期間が短縮された場合は、そのことを理由に履行終了日及び納品日の見直し等についての申し立てはできないものとする。また、機構は、受託事業者が履行開始日までに改善

できなかった場合及び改善の見込みがないと認められた場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

- ② 機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に特定の事務室等（再委託先を含む）へ立入検査を実施できるものとし（無予告の検査を実施する場合がある）、検査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、受託事業者に指示することができることとする。

10 業務研修

委託に際し、機構が実施する業務研修はない。

11 その他

(1) 仕様書等の明確化等

- ① 入札参加希望者は、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制について、提案書を作成の上、明確にすること。
- ② 提案書は、別添「提案書作成手順」を基に作成すること。
- ③ 入札参加希望者は、提案書を入札説明書で示す提出期限までに、上記7「所管部署」に提出すること。
- ④ 受託事業者が提出した提案書は契約書の一部とする。
- ⑤ 業務の処理方法等、別途別紙1「委託要領」に定めがある場合は、別紙1「委託要領」によることとする。
- ⑥ 仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。
- ⑦ 上記⑥の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。
- ⑧ 契約締結後、機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び仕様書並びに別紙1「委託要領」に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、受託事業者は、機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに機構に提出すること。
- ⑨ 機構は、上記⑧の影響調査の結果を踏まえ、受託事業者の対処方法及びその履行について、受託事業者と協議することができる。

(2) 情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

受託事業者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ISO/IEC 27001又はJIS Q 27001の登録証の写し）において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、受託事業者は、その認証期間を更新すること。

受託事業者は、認証終了日から1か月以内に、情報セキュリティに関

する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

(3) 実績及び評価結果の公表

機構は、契約期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

チャットボットを利用したサービス提供業務
(令和7年10月～令和13年4月)
委託要領

日本年金機構本部事業企画部

令和7年7月

1. 委託業務の概要

コールセンターにおける応答率の向上のために、お客様から日本年金機構（以下、「機構」という。）に行われる一般的・定型的な照会に対するチャットボットサービスの環境を構築し、運用支援することを本委託業務の作業とする。

2. 作業内容

2. 1 チャットボットサービスの環境構築

以下要件に基づき、環境を構築すること。

(1) 動作環境

- ① 機構が指定した URL（政府ドメイン名を使用）で利用可能なクラウド型サービスで環境を構築すること。
- ② 一般的なインターネットブラウザ（Microsoft Edge, Google Chrome, Safari 等）の動作環境をサポートすること。
- ③ パソコン、スレート PC、スマートフォン及びタブレットなど一般的なチャットボットを利用する端末での動作をサポートすること。
- ④ 構築に使用する製品について、令和 13 年 3 月末まで、製造者のサポートが得られること。また、利用者に古いバージョンのソフトウェアの利用やセキュリティ設定の変更を要求・推奨しないこと。

※②、③においてサポートするインターネットブラウザ及び利用端末については、機構との協議の上、具体的な対象を決定する。

※④については、サービス提供期間内に製造者のサポートが終了することが判明した場合、サービス低下を招かず代替製品の導入を行うこと。

(2) 外部連携

- ① 将来的な他システムとの連携を考慮し、外部 API 連携ができる仕組みを構築することが可能なこと。
- ② チャットボットの利用にあたり、第三者のサイト等への遷移は機構が安全と確認したものに限定すること。
- ③ nenkin.go.jp のドメインをもつ全ての機構 HP より、チャットボットへ遷移できること。

(3) 画面表示

- ① 新規開設した相談チャットルーム等、機構の要望で利用促進を行いたいチャットルームやバナーに対し、利用者の目を引くためのデザインへの差し替えが可能であること。
- ② スマートフォン利用者を意識し、視認性の高いデザインを実現すること。受託事業者が想定するターゲット層に適した画面設計にて、本構築を実施すること。

(4) チャット機能

- ① 複数の対象業務で共通の質問が入力されても適切な回答ができるようにする

こと。

(「いつ届きますか。」と入力された場合、送付物によって到着日が異なるため、対象業務によって回答を変更する必要がある。)

具体的には、会話シナリオを業務毎に分けて管理でき、対象業務以外の Q&A データを参照しないよう制御できること。

- ② 複数回答形式（シナリオ形式）又はフリーワードによる検索形式のいずれも選択できること。対象業務を選択時に、対象業務内でよく利用される質問を事前に候補として提示できること。
- ③ 回答に画像（PDF、JPEG等）、URL（リンク）等の貼付が可能で、回答文の文字色や大きさ等を変更することが可能なこと。
- ④ 利用者の入力（検索）ワードに対し言い換えの語句や類義語を登録できる検索用の辞書機能を有し、類義語検索をはじめとした、表記揺らぎや類義語入力に対応可能な検索機能を有すること。
- ⑤ 各業務から Q&A を表示させるまでに、5 階層以上の Q&A 掘り下げが可能であること。
- ⑥ 機構が想定する検索時の挙動にのっとり、制御変更やチューニングが行えること。

具体的には、以下を実現すること。

- ・ 入力ワードに対して設定した検索キーワードとの適合率を測定し、適合率が上位の Q&A を表示すること
 - ・ 入力ワードと設定した検索キーワードとの類似性を評価した検索を実施し、表記ゆれ等による不一致が生じた場合であっても、検索が可能であること
 - ・ ゼロ件ヒットの場合、別の相談カテゴリーや上位階層へ戻り、検索範囲を広げた再検索が可能であること
 - ・ 類似した検索キーワードにおいて、クリックされる頻度が高い Q&A は、検索時に表示する優先度が高くなるよう自動でチューニング可能であること
- ⑦ メンテナンス実施の際は、チャットボットにてメンテナンスの周知が可能であること。
 - ⑧ 利用者は機構が公開している相談チャット Q&A やガイダンスの全量を閲覧することが可能であり、また、利用者が①で業務毎に分けたシナリオを行き来できる機能（シナリオ上、既に選択済の Q&A に戻れる機能）を用意すること。
 - ⑨ ①で業務毎に分けたシナリオそれぞれを直接開くリンクを作成できること。
 - ⑩ 機構が受理する申請に関し、申請方法をお伝えするガイダンスサービスを将来的に開設すること（このサービスについては 5 階層を超える階層構成が必要となる可能性がある）。
 - ⑪ チャットボットの利用開始時に、利用規約（禁止されている要機密情報の取り扱いに関する事項等）を表示し同意した者だけが利用できる仕様とすること。なお、記載内容は機構と別途協議の上、決定することとし、適宜更新を行うことができるようにすること。

(5) アンケート機能

対話終了時には利用者の満足度や属性等を判定できるアンケート機能を有していること。アンケート回答は選択肢を選ぶ形式とテキスト入力形式の両方に対応し質問毎に質問の前後等の表示タイミングも含め、機構の要望に応じて切り替えが可能であること。

(設問例) 満足したか否か、不満足理由、年齢、職業

(6) ログ取得機能

利用者がチャットボットに入力した文言及び選択した Q&A・満足度のログを取得できること。

(7) Q&A 更新機能

- ① 登録済みの Q&A を更新できる機能を有していること。
- ② エクセルファイル (xlsx, csv 形式) を用いて Q&A の追加・更新が可能であること。ただし、エクセルファイルでの更新機能がない場合、機構が提出する Q&A に関するエクセルファイルから受託事業者の役務において更新作業を行うこと。

※Q&A の更新方法は、業務期間中にその他に効率的な方法があれば機構に提案すること。

(8) 分析機能

- ① チャットボットに利用状況 (業務毎の利用件数、Q&A 毎の参照数・満足度・不満足理由等) を任意の単位 (月次・週次・日次等) で分析できるツール等の機能を有していること。
- ② ①の機能を必要に応じて機構チャットボット担当者に対し、ダウンロード等で提供ができ、内部報告等に向けて加工できるようなファイル (エクセルファイル等) を取得できる機能を有すること。

※利用件数の集計方法等については、既存サービスとの整合性があるため、機構と協議の上決定すること。

- ③ Q&A を含む、利用者向けに公開している文言の全てを一覧としてエクセルファイル (xlsx, csv 形式) で出力できること。

※チャットボットサービスの機能として有していない場合、受託事業者の役務として対応すること。

(9) 多言語対応

日本語で作成された Q&A やシナリオ等利用者向けの文言について、多言語対応 (英語、中国語、韓国語等) の機能を有していること。チャットボットに多言語対応の機能がない場合、外部アプリ等との API 連携等により多言語対応を行うことも可能とする。また、多言語対応にあたりカスタマイズ機能 (辞書登録機能等) ある場合は事業者の役務として対応を行うこと。

※必須対応言語

英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・ベトナム語・タガログ語

(10) 可用性

原則、24時間365日利用可能であること。ただし、メンテナンス等により停止させる必要がある場合は、機構と協議の上停止すること。

(11) 性能

- ① 公開されているチャットボットにおいて、同時利用人数は 250 人を見込むこと。
- ② チャットボットに登録される Q&A 数は 1,500 問程度を想定すること。ただし履行開始からリリースまでの期間に登録する質問数は、2.2「チャットボット公開前の作業」記載の質問数とする。
- ③ 処理件数は以下を参考とすること。

No.	項目	件数	
1	年間利用件数	約 52.5 件	年間増加率 10%
2	ピーク時の月間利用件数	約 6,6 万件	年間増加率 2%

なお、利用件数は「(4) チャット機能 ①」における各業務のシナリオを表示した際に1カウントとし、その後複数のQ&Aを見ているも1件としている。

(12) セキュリティ

セキュリティ対策については、以下を遵守すること。(チャットボットは国民向けサービスであることから、「要機密情報を取り扱わない場合」として各種ポリシー等のセキュリティ対策を講じることで差し支えない。)

- ・「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」
- ・「日本年金機構セキュリティポリシー」の最新版
- ・「クラウドサービスの利用における情報セキュリティ対策実施手順書」

注1：「日本年金機構情報セキュリティポリシー」やそれに関連する「情報セキュリティ対策実施手順書群」は非公表であるが、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」及び「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」に準拠しているため、参照すること。

注2：「日本年金機構情報セキュリティポリシー」やそれに関連する「情報セキュリティ対策実施手順書群」については、契約締結後に開示する。

また、受託事業者は業務開始前にセキュリティに関する適合状況(別途、契約後、機構が示す機構セキュリティポリシー等への適合判定基準表)を紙面及びデータで提出すること。

- ① 適切な主体認証、アクセス制御の管理の実施
 - ・ システムの設定変更及び対話ログの確認等は管理者のみが行えるよう制限をかけること

- ・ テスト環境に適切なアクセス制御を施すこと
 - ・ 管理画面へのアクセスはアカウントによるログイン及び IP アドレスによるアクセス制限が設けられていること
 - ・ ログデータの抽出は、受託事業者職員のアカウントのみが行えるよう制御すること（機構が求めた場合、機構職員に対しアカウントを付与し、同様にログデータの抽出を行えるよう対応を行う事。）
- ② サービス機能の設定（例えば情報の公開範囲）に関する定期的な内容確認
- ③ 情報の滅失、破壊等に備えたバックアップの取得
- ④ アプリケーション・コンテンツを提供する場合に、機構外の情報セキュリティ水準の低下を招かない対策の実施
- ・ 不正アクセス、脆弱性への対策を講ずること（SQL インジェクション攻撃、クロスサイトスクリプティング等）
 - ・ サービス全体として適切にウイルス対策が導入されていること。また、ウイルス対策の定義ファイル等が常に最新の状態（適切な状態）となるようアップグレードされていること
- ⑤ 内容改ざん等の不正操作や外部からの不正侵入のログを把握し、検知・警告が行えること。機構から求めがあった場合、これらの確認状況について報告を行うこと。また権限付与状況等についても定期的に確認を行うこと。
- ⑥ 設置機器類やサーバー等に対しては、適切なセキュリティ対策を実施すること。
- ⑦ 設置機器類やサーバー等において利用するソフトウェア等については、公開された脆弱性に対しセキュリティパッチ適用などの回避策を速やかに適用すること。
- ⑧ データ漏えい対策としてデータベースの暗号化を実施すること。また、トランザクションデータ等に関しても同様に暗号化すること。
- ⑨ その他、以下の条件を満たすこと
- ・ チャットボットの提供に係るアプリケーションに脆弱性がないことをリリース前に確認すること。また、チャットボットのサービス提供期間中にも定期的に確認を実施すること
 - ・ 原則的には、本システムに関わる全ての機器が、日本国内に配置されていること。
- ただし、パブリッククラウドサービスにてチャットボットサービスを構築する場合（一部の機能やサービスを利用する場合も含む）は、本システムに関わる全ての機器が日本国内に配置されている必要はないが、ISMAP 認定クラウドサービス上でチャットボットサービスが提供されており、Q&A や利用者ログなど本サービスの中心的なデータは日本国内で保持されている対応をとること。また、クラウドサービスを利用する場合も含め「IT 調達に係る国等の物品等又は役務の調達方針及び調達手続きに関する申合せ」に準じた対応をとること。不明な点や疑義がある場合は都度機構と協議の上仕様等決定すること。
- 注：チャットボットサービスが SaaS サービスとして ISMAP 認定を受け

ている必要はない。

- ・ クラウドサービスを利用してサービスを提供する場合、契約期間中にチャットボットサービスを構成する一部のアプリケーション等のサービス終了や停止が想定される。この場合、サービスの品質低下（所謂デグレード）を招かない措置を受託事業者の責任で講ずること。

(13) チャットボット機能全般の改善

チャットボットの運用・保守支援として機構と協議の上、UI・UX改善を継続的に実施すること。UI・UX改善にあたっての事例調査・利用分析などの各種作業やユーザテスト、ユーザインタビュー等も含めUI・UX改善に必要な作業は全て事業者の役務とする。（利用者の満足度等踏まえ原則半年に1回程度行う。ただし法改正対応等喫緊の課題として対応する必要がある場合はその限りではない。実施時期・回数等は履行中の改善実績を踏まえ機構と協議の上決定する。）

(14) 機構職員への技術的知見に関する情報提供等

チャットボットは対お客様対応の接点（お客様チャンネル）として、機構においても重要視されており「(13) チャットボット機能全般の改善」のとおり随時改善していくこととしているが、本契約は長期に渡ることから、契約期間内に技術や社会的トレンドが進歩していくと考えられる。このような情勢を踏まえ、機構職員に対して生成AIの活用など最新の技術的知見に関する情報提供や、ICTやDXに関する機構職員に対する教育等を定期的に行うものとする。

2.2 チャットボット公開前の作業（初期構築時の作業含む）

契約後、別途提示するカテゴリー構成資料に沿って、カテゴリー及び配下のQ&Aを登録すること。なお、機構が扱う業務は国民の年金額等に影響するものであるため、正確にQ&Aを登録すること。

実施事項	担当	詳細
①資料提供	機構	・ 現在稼働しているチャットボットのQ&Aデータを提供する。
②Q&A案作成	受託事業者	・ 稼働中のチャットボットのQ&Aデータを基に、Q&A案を作成する。 ・ Q&Aに図表等のファイルを含む場合、アップロードするファイルの作成者等のプロパティ情報の削除を行うこと。 ・ 正確性を確保するため、機構から受領した資料と相違がないか事前確認を行う。またこの事前確認に対しては、機構の求めがあれば事前確認を行ったことの証跡の提出すること。
③確認・承認	機構	・ Q&A案を確認し、問題点があれば対応を依頼し、問題点がなければ承認する。

実施事項	担当	詳細
④ 受託事業者 内テスト	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・Q&A をチャットボットへ登録し、複数人でチャットボットのテストを行う。 ・②と同様に正確性を確保する対応を行い、機構が求めれば証跡を提出すること。
⑤④に基づく 精度向上	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・④のテスト結果を基に、類義語や曖昧な表現について表記ゆれを吸収することで、回答精度を向上させる。 ・テストデータとともにテスト結果を報告する。
⑥ 機構内テスト	機構 受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・複数人でテストを行う。 ・機構において、機構でのインターネット環境の状況を踏まえテスト環境を用意できない場合は、別途、受託事業者で端末等を用意すること。 ・受託事業者において、機構内テストを実施するにあたり、不明点などへ回答できる体制を整備すること。
⑦⑥に基づく 精度向上	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・⑥のテスト結果を基に、類義語や曖昧な表現について表記ゆれを吸収することで、回答精度を向上させる。 ・機構が必要と判断した質問全て正答できるようにし、テストデータとともにテスト結果を報告する。 ・⑧の承認を受けるまで対応する。
⑧ 確認・承認	機構	<ul style="list-style-type: none"> ・Q&A を確認し、問題点があれば対応を依頼し、問題点がなければ承認する。
⑨ 公開	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・国民向けに公開する。

・公開後も制度改正や様式変更等がある場合は、制度改正等のスケジュールに合わせて、変更後の業務についても正しく回答できるよう Q&A を作成し、①～⑨の事項を実施する。

各種対象業務において、制度変更、様式変更等に伴い、公開前に必要に応じて Q&A を更新する可能性がある。複数個追加（想定 Q&A 数：1,500 問程度）になることがあるので、対応すること。

2. 3 継続的な Q&A データの拡充及び正答率の向上

利用者のフリーワード検索がヒットしなかった場合、正答率の向上のため、データ収集・データ分析を行い、中旬に行われる定例会にて、利用者の質問が存在する場合はチューニング、存在しない場合は Q&A を提案すること。

実施事項	担当	詳細
① ログ分析・	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・チャットボットの対話ログを確認し、利用者の

実施事項	担当	詳細
Q&A 案の作成		判断ではなく、受託事業者による判断の上、回答が適切でなかったものを抽出する。 <ul style="list-style-type: none"> 回答が適切でなかったものに対し、正答できるように対応策（質問文に対する回答がない場合は、受託事業者が年金業務の観点から適切と考えられる回答案を提案する、又は、質問文が回答文に正しく紐づいていない場合は、適切な紐づけ関係となるようチューニングをする）を考え、機構へ提出する。なお、上記対応によりこれまで回答できていたものが回答できなくなったり、誤った回答をしたりすることがないように注意すること。 Q&A に図表等のファイルを含む場合、アップロードするファイルの作成者等のプロパティ情報の削除を行うこと。 ②の承認を受けるまで対応する。
②確認・承認	機構	<ul style="list-style-type: none"> Q&A 案を確認し、問題点があれば対応を依頼し、問題点がなければ承認する。
③テスト	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ②の結果を基に、テストを行う。 テストデータとともにテスト結果を機構へ報告する。 ④の承認を受けるまで対応する。
④確認・承認	機構	<ul style="list-style-type: none"> テスト結果を確認し、問題点があれば対応を依頼し、問題点がなければ承認する。
⑤公開	受託事業者	<ul style="list-style-type: none"> 国民向けに公開する。

機構と受託事業者が協議の上、改善に向け①～⑤を繰り返し行う。

2. 4 Q&A のメンテナンス等の定常業務

(1) インターネットでのやり取りが制限されるため、Q&Aの更新・追加・削除（初期構築時のQ&A登録を含む）が必要になった場合、「2. 5 機構とのデータ授受」で示す方法によりQ&Aデータをエクセル等で渡すので、役務作業として受託事業者によりQ&Aの反映作業を行うこと。

なお、機構がメール等でのやり取りを希望する場合は、別途協議を行うこと。

(2) 業務毎の利用件数、Q&A 毎の参照数・満足度・不満足理由等を日次で集計し、週次で報告すること。

(3) 業務毎の満足度が50%（もしくは協議により設定した目標）を下回る場合には原因を調査（データやログの分析）し、中旬に行われる定例会にて改善の提案を行うこと。

(4) Q&A の追加・修正にあたり、機構が提示するQ&A案に対し、文章量・シナリオ・表記ゆれ等の観点から確認を行い、適切なQ&Aとなるよう改善提案を实

施すること。

- (5) Q&A は PC ユーザーのみならず、スマートフォン利用者も含めて視認性を考慮したデザインとなるよう、半年に 1 回程度回答文やシナリオ等の見直しを行うこと。(2. 1 (13) チャットボット機能全般の改善関連)
 - (6) 表記ゆれの確認・修正にあたっては、機構のお客様ガイドライン及び機構 HP の記載内容に従うこと。
 - (7) 掲載されている Q&A に記載されているリンクに対し、リンク切れが生じていないかを毎月確認すること。
 - (8) 運用にあたり、利用者増加に向けた施策検討・施策実施を受託業者も機構とともに行うこと。
 - (9) 一覧化した最新の Q&A 及びシナリオのリストを、月次及び機構が求めたタイミングで提示すること。チャットボットに Q&A 及びシナリオの一覧化機能がない場合は、受託事業者の役務として対応すること。
 - (10) 受託事業者はログ等を分析し、利用者のニーズを把握するとともに、ゼロ件ヒットなどの情報から随時追加すべき Q&A の提案等チャットボット改善に関する提案を、3 ヶ月毎に生成 AI など様々な ICT を活用しつつ行うこと。
- ※ 法改正や各種事務手続きの変更に対応するため、これら対応と Q&A の改善作業を含め Q&A の追加や修正、削除に関する作業は、月 1 回以上発生することに留意する。令和 5 年度においては、法改正等対応だけでなく軽微なものや内容改善も含め 55 回更新作業を実施している。

2. 5 機構とのデータ授受

機構とのデータ授受の際は、光学ディスク又は機構が用意したセキュア USB を利用すること。なお、その際の搬送については、追跡可能な方法によることとし、送付物の送付事蹟を記録（送付物、宛先、送付年月日、到着年月日、追跡証書（特定記録郵便追跡番号等）等）すること。

※データの授受方法に関しては、業務期間中にその他に効率的な方法があれば機構に提案すること。機構情報セキュリティポリシー等への合致を踏まえつつ受託事業者と機構の協議の上、授受方法の変更が可能であれば変更する。

3. 履行期間終了時の対応

3. 1 引継ぎ作業

履行期間の満了に伴い、他の受託事業者にも本業務を引き継ぐよう、機構からの指示があった場合、次期受託事業者が円滑に業務を実施できるよう、以下の項目を明確にした引継書の案を速やかに作成し、決定稿として機構の承認を得ること。また、引継ぎに対しては機構と次期受託事業者に対して誠実に対応すること。

- 課題
- リスク引継ぎ事項
- 改善提案引継ぎ事項
- 案件特性に伴う個別引継ぎ事項 等

※機構の指示があれば次期受託事業者も交えたミーティングを実施すること。

3. 2 各種情報等の返却・廃棄

履行期間の満了に伴い、他の受託事業者にも本業務を引き継ぐよう、機構からの指示があった場合、受託事業者は、最終納品の検査合格後に各種情報等の返却もしくは回復が困難な方法による廃棄を行うこと。実施方法等については、別途協議のうえ機構の承認を得て実施し、実施後においては別紙 1-2_情報等の返却・廃棄等に関する報告書及び各種情報等の削除証明書を機構へ提出すること。

4. 作業上の注意事項

- (1) 契約期間中に、対話ログ等の紛失等の事故が発生した場合は、第一報を事故発覚後速やかに機構に報告すること。
- (2) 作業開始から事故発生までの間に、同様の事故が発生していないか確認し、その結果について翌営業日までに機構へ報告すること。
- (3) 事故発生後の対応については、機構の指示に従い、受託事業者の責任のもと確実に対応を完了させること。
- (4) 受託事業者によるメンテナンス実施に起因したサービス停止が生じる場合は、原則としてメンテナンス実施 7 日前までに機構へ連絡すること。なお、障害発生等の事由でサービスを緊急停止する場合は本項の記載の限りではない。
- (5) インターネットを介したプロジェクト進捗管理等の情報共有ツールを使用する場合は、以下の情報セキュリティ対策を講ずること。
 - ① 多要素主体認証方式等の強固な認証技術を利用すること。
 - ② パスワードは、推測が困難で十分に強固な設定とすること。
 - ③ 許可された端末からの接続とすること。利用する端末を限定できる場合は、IPアドレス等により接続元の端末を制限すること。
 - ④ 不要アカウントの抹消や権限の変更等のアカウント管理は、異動を契機に速やかに行うこと。なお、管理者権限の付与は限られた利用者のみとすること。
 - ⑤ ストレージに保存する情報は、必要最小限とし、年金個人情報の保存は禁止とすること。なお、成果物（納品予定のものも含む）の保存は原則禁止とするが、機構と事前協議の上で保存対象を合意している場合に限り保存可能とする。
 - ⑥ ファイルの暗号化機能を導入すること。なお、導入に当たっては、やむを得ない場合を除き、「電子政府推奨暗号リスト」に記載されたアルゴリズム及びそれを利用した安全なプロトコルを採用すること。
 - ⑦ 外部サービス利用者の責任範囲にあるソフトウェアについては、脆弱性対策の状況を確認する間隔を、可能な範囲で短くすること。また、

脆弱性対策が講じられていない状態が確認された場合は、脆弱性対策計画を策定し措置を講ずること。

⑧ 証跡管理機能を用いてアクセスログ等の証跡を保存すること。

5. 委託条件等

(1) 委託業務の実施にあたり、当該業務の全部又は主体的部分を第三者へ委託、また再委託者が機構より委託された業務のうち一部を別の第三者に委託（以下「再委託等」という。）することは認めないものとする。ただし、やむを得ない事情により、当該業務の主体的部分を除く一部について再委託等をする場合には「別紙 1-3_再委託承認申請書」により申請し、「別紙 1-4_再委託承認（否認）通知書」にて事前に機構の書面による承認を得なければならない。

また、承認を受けた場合には、「別紙 1-5_受託証明書」を提出し、再委託等先と本契約にて受託事業者課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び機構が再委託等先に調査等を行える条件が含まれた契約を締結し、その写しを速やかに提出すること。

なお、本委託業務における「主体的部分」の該当有無は、以下の表のとおり。

業務区分	作業区分	受託業務内容	分類	再委託の可否
構築	総合的な企画・判断・業務遂行上の管理区分	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト管理 環境構築作業、Q&A データ作成、テストに係る実施計画 成果物作成等の附帯業務の確認 	主体的部分	再委託等不可
	上記を除外実作業部分	<ul style="list-style-type: none"> 環境構築作業、Q&A データ作成、テストに係る一部作業 成果物作成等の附帯業務にかかる一部作業 	上記以外の部分	再委託等可
運用	総合的な企画・判断・業務遂行上の管理部分	<ul style="list-style-type: none"> 集計、ログ分析、Q&A 更新案の作成、テスト、Q&A データ更新作業に係る実施計画、実施結果の確認、管理 チャットボットサービス、コンテンツデータの運用及び保守に係る管理業務 障害、インシデント発生に係る原因結果等の報告、修正及びリリース管理 チャットボット改善に関する管理業務 影響調査、問い合わせに係る管理業務 	主体的部分	再委託等不可
	上記を除外実作業部分	<ul style="list-style-type: none"> 集計、ログ分析、Q&A 更新案の作成、テスト、Q&A データ更新作業に係る一部作業 チャットボットサービス、コンテンツデータの運用及び保守に係る一部作業 	上記以外の部分	再委託等可

業務区分	作業区分	受託業務内容	分類	再委託の可否
		<ul style="list-style-type: none"> ・障害、インシデント発生に係る原因結果等の調査及び改修作業 ・チャットボット改善に関する UI/UX に関する動向調査等改善に関する各種調査・提案に関する一部業務 ・影響調査、問い合わせに係る一部作業 		

- (2) 機構は再委託等先の監督を受託事業者に求めるものとする。
- (3) 再委託等にあたって受託事業者は、以下の事項を遵守すること。
- ① 再委託等者に対する契約書等については、この仕様書・委託要領に定める諸条件を必ず規定すること。
 - ② 再委託等先との契約には以下の事項を盛り込むこと。
 - 受託事業者の再委託等先に対する監督・監査・報告徴取に関する権限。
 - 再委託等先での個人情報等の漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用等の禁止。
 - 再委託等先における個人情報等保護のための体制の整備及び安全管理措置。
 - 個人情報等の漏えいが発生した場合の受託事業者の責任。
- (4) 再委託等の承認を受けた場合においても、受託事業者は再委託等先の行為について全責任を負うものとし、受託業務に違反した場合、機構は再委託等の承認を取り消すとともに、受託事業者は機構における全ての損害を再委託等先と連携して補填するものとする。

6. その他

- (1) 受託事業者に求める要件
日本語でのチャットボット導入及び多言語化対応の実績を有していること。
- (2) 対価支払の請求
受託者は、毎月の運用保守費用等を、委託者に提出し、確認を受け、確認後、委託料を書面により請求すること。受託者からの請求に基づき支払いを行う。
- (3) 受託事業者の費用負担
本業務を遂行するにあたり発生する一切の費用は、受託事業者の負担とする。
- (4) 作成物に関する権利の帰属
受託事業者が、この委託契約に基づき作成した設計書、プログラムファイル等の成果物に関する一切の権利については、次のとおり取り扱うものとする。
- ① 「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」の「14 著作権等の取扱い」による。
 - ② 本契約の履行にあたり、受託事業者が発明又は考案したデータ処理に関するアイデア、コンセプト、ノウハウ及び技術に係る法的権利については、受託事業

者に帰属するものとし、委託者は、これを無償で使用できるものとする。ただし、Q&A データ及びチャットボットのログは委託者に帰属するものとする。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
代表者名

印

情報等の返却・廃棄等に関する報告書

「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」が終了しましたので、当該業務における情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。なお、各項目の証跡は別添のとおりです。

① 返却について

(※いずれかの□に✓してください。)

- 当該業務において、日本年金機構より貸与された情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は全て返却いたしました。

(個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体を保管していた場所(保管庫等)の状況が分かるもの(例;返却後の写真等)を添付してください。)

- 当該業務において、日本年金機構より情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は貸与されていません。

② 消去・廃棄、又は移送について

(※いずれかの□に✓してください。)

- 当該業務において、情報等を作成・受け取り・複写複製(電子計算機に格納した情報等含む。)したもの、その他汚損、毀損した情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により完全消去、廃棄等の処理を実施しました。

どのように完全消去・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に記載してください。

(消去の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法(例:データ抹消ソフト名、データ消去方式等。※自社開発プログラムの場合は、具体的なデータ消去方式等も明記のこと。)を必ず記載してください。また、消去した際のログが分かるものを添付してください。)

- 当該業務において、情報等を作成・受け取り・複写複製したもの、その他汚損、毀損した情報等については、その全てを移送しました。

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
代表者名

印

再委託承認申請書

下記の「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」のうち主体的部分を除く一部について下記に記載のとおり第三者に請け負わせることを承認願います。

なお、第三者に請け負わせる業務を含む一切の業務責任は、弊社にあること、弊社は第三者に請け負わせる業務を異なる第三者に更に請け負わせないこと、また、再委託先に対しては、本契約にて弊社に課されている守秘義務等と同等以上の条件(本契約終了後の秘密保持を含む。)を遵守させるほか、日本年金機構が必要に応じ再委託先に対して調査等を実施する場合には、これに応じさせることを誓約いたします。

記

(対象案件名) チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)

(委託部分) _____

(委託先業者名/住所/連絡先)

(委託する理由) _____

(委託先業者からの報告徴取方法)

※1 上記内容を記載する他、再委託先の履行能力について、機構が要求する内容と同等以上となっていることがわかる書類を提出すること。

※2 運送業務を再委託する場合、上記※1に記載する書類は不要とし、当該業務に係る再委託先の運送約款を提出すること。また、再委託先事業者は、貨物自動車運送事業法(平成元年法律第83号)第3条による一般貨物自動車運送事業の許可を受けていること。

令和 年 月 日

所在地
法人名又は商号
代表者名

殿

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲

印

再委託承認（否認）通知書

貴殿より再委託承認申請があった件について、日本年金機構として審査した結果を下記のとおり通知します。

記

（対象案件名） チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)

（委託部分） _____

（委託先事業者名/住所） _____

（審査結果） 承認または否認

以上

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
代表者名

印

受託証明書

下記の対象案件の業務のうち、_____業務については、_____から要請がありましたので、必要な業務について、_____との契約に基づき、責任をもって行うことを証明いたします。

また、本契約の履行において知り得た秘密を、他に漏らし又は目的外に使用しないこと（本契約終了後においても同様）、及び日本年金機構が必要に応じ弊社に対して調査等を実施する場合はこれに応じることを誓約いたします。

記

（対象案件名） チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)

（受託内容等） _____

（履行場所住所及び名称）

管理者等申請書

別紙2

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
代表者名

⑩

1. 個人情報等保護に関する管理体制

	役職名	氏名	連絡先
総括管理責任者			
部署管理者			
点検管理者			

2. 業務の履行に関する管理体制（体制図については別添△のとおり）

	役職名	氏名	連絡先
現場責任者			
現場責任者補助者			
履行人数（作業者の人数）		名	

※個人情報が直接目に触れない業務については、履行人数、特定個人情報取扱者数欄は「一」を記載。

3. 事故発生時の緊急対応体制等

事由	1. 設置	2. 変更	変更事由	
				役職名
				氏名
				連絡先
事故対応責任者				
事故対応責任者補助者				
再発防止策検討責任者				
再発防止策検討責任者補助者				

4. 業務の履行場所

事由	1. 新規 2. 変更	変更の場合	変更の事由：1.移転 2.増改築 3.その他（ ）				サーバ等機器の設置場所の有無	保管庫の有無
履行場所	所在地	業務内容	延床面積	入退出管理設備 ※該当する設備に○印で囲む				
			m ²	電子錠	・ 生体認証			
			m ²	その他（ ）				
			m ²	電子錠	・ 生体認証			
			m ²	その他（ ）				
			m ²	電子錠	・ 生体認証			
			m ²	その他（ ）				

○サーバ等機器の設置場所

履行場所	入退出管理設備※該当する設備に○印で囲む
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）

※上記の業務の履行場所のうち「サーバ等機器の設置場所の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

5. 業務で取り扱う個人情報等の保管場所

履行場所	延床面積	施錠責任者	火災等に対する設備
	m ²		
	m ²		
	m ²		

※上記4の業務の履行場所のうち「保管庫の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
氏名

印

委託員名簿

日本年金機構の「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」の受託に関し、業務履行体制、情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ID払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

注】委託員名簿は、履行開始日までに提出すること。

注】委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。

注】委託員名簿の提出後、ア 委託員を新たに從事させる場合、イ 従事している委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「委託員名簿（変更）」を提出すること。

- ・「管理番号」欄は、委託員を新たに從事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
- ・「③履行場所」欄は、委託員が主に業務に從事する場所を記載すること。
- ・「④管理者」欄は、委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、1名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに1名指定すること。
- ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
- ・「⑨ID払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なIDを払い出した者に、「○」を記載すること。
- ・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末(WM)又は共通事務端末を使用する者に、「○」を記載すること。
- ・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「○」を記載すること。

〇/〇

日本年金機構 理事長代理人
〇〇部(室)長 〇〇 〇〇 殿
(又は〇〇年金センター長)

所在地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇
法人名又は商号 〇〇印刷株式会社
氏名 高井戸太郎

印

委託員名簿

日本年金機構の「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月~令和13年4月)」の受託に関し、業務履行体制、情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数
8

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1	年金太郎	ねんきんたろう	Aセンター	総括管理責任者	直接雇用							
2	年金花子	ねんきんはなこ	Aセンター	部署管理者	直接雇用			○				
3	機構和子	きこうかずこ	B工場	部署管理者	直接雇用							
4	機構知恵	きこうともえ	B工場	点検管理者	直接雇用			○				
5	年金一郎	ねんきんいちろう	B工場	現場責任者	直接雇用			○	○			
6	年金二郎	ねんきんじろう	B工場	現場責任者補助者	直接雇用			○	○			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう	B工場		派遣	×××人材派遣株式会	般00→777*7		○			
8	年金四郎	ねんきんしろう	B工場		直接雇用							

注】委託員名簿は、履行開始日までに提出すること。

注】委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。

注】委託員名簿の提出後、ア 委託員を新たに從事させる場合、イ 従事している委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「委託員名簿（変更）」を提出すること。

- ・「管理番号」欄は、委託員を新たに從事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
- ・「③履行場所」欄は、委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
- ・「④管理者」欄は、委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、1名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに1名指定すること。
- ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
- ・「⑨I D 払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なI Dを払い出した者に、「○」を記載すること。
- ・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末(WM)又は共通事務端末を使用する者に、「○」を記載すること。
- ・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「○」を記載すること。

〇/〇

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿

所在地
法人名又は商号
氏名

印

委託員名簿（変更）

日本年金機構の「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」の受託に関し、業務履行体制、情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた委託員の総人数	今回、新たに業務に従事させる委託員の人数	今回、業務を終了させる委託員の人数	変更後の委託員数 (= i - ii + iii - iv)

項番	①	②			変更する項番	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日		履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ID払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

注】委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。なお、委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ 従事している委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ 従事している委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、委託員の氏名・ふりがなの変更後に「委託員名簿（変更）」を提出すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
事業企画部長 榎本 一憲 殿所在地
法人名又は商号
代表者名

印

労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について

「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」を履行するにあたり、下記のとおり労働者派遣事業者と労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行うこととしたく、貴機構の承認を求めます。

労働者派遣事業者名			
本社所在地	〒		
設立年月日		資本金	
代表者			
実際に労働者派遣を実施する営業所			
労働者派遣事業許可番号	派〇〇 - 〇〇〇〇〇〇		
厚生年金事業所整理記号・番号 及び管轄年金事務所	厚生年金事業所整理記号・番号	管轄年金事務所	
	〇〇 - ▲▲▲ 〇〇〇〇	〇〇 年金事務所	
労働者派遣を行う期間	令和〇〇年〇〇月〇〇日から令和〇〇年〇〇月〇〇日まで 〇〇日間		
労働者派遣契約を行う理由			

- ※1 本承認申請書提出の際には、①労働者派遣契約書の写し、②労働者派遣事業許可証の写しを添付すること。
- ※2 厚生年金事業所整理記号・番号及び管轄年金事務所は、本契約にかかる派遣労働者が資格取得する事業所を記載すること。

提案書作成手順

本書は、「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」の調達に係る提案書の作成手順及び添付資料並びに提出方法をとりとまとめたものである。

1. 日本年金機構が応札者に提示する資料及び応札者が提出すべき資料

日本年金機構は応札者に以下の表1に示す資料を提示する。応札者は、それを受け、以下の表2に示す資料を作成し、日本年金機構へ提示する。

表1 日本年金機構が応札者に提示する資料

資料名称	資料内容
①仕様書等	本調達の対象である「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」の契約書、仕様書及び業務の実施方法について記述。
②提案書作成手順	応札者が、「評価項目一覧」及び提案書に記載すべき項目の概要や添付資料及び提出方法を記述。
③評価項目一覧	提案書に記載すべき提案要求事項一覧、必須項目及び任意項目の区分、得点配分等を記述。
④評価手順書	日本年金機構が応札者の提案を評価する場合に用いる評価方式、総合評価点の算出方法及び評価基準等を記述。

表2 応札者が日本年金機構に提示する資料

資料名称	資料内容
①遵守確認事項	表1①仕様書等に記述された要件等について遵守確認欄に○×を記載したもの。
②提案書	仕様書及び委託手順に記述された要求仕様をどのように実現するかを提案説明したもの。 (表1の③評価項目一覧の各評価項目に対して記述する。)

2. 評価項目一覧に係る内容の作成手順

(1) 評価項目一覧の構成

評価項目一覧の構成及び概要説明は以下のとおり。

表3 評価項目一覧の構成の説明

評価項目一覧における項番	事項	概要説明
—	遵守確認事項	「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」を実施する上で遵守すべき事項。これら事項に係る提案は求めず、全ての項目についてこれを遵守する旨を記述する。
I～X	提案要求事項	提案を要求する事項。これら事項については、応札者が提出した提案書について、各提案要求項目の必須項目及び任意項目の区分け、得点配分の定義に従いその内容を評価する。
—	添付資料	添付資料は次の2種類がある。 ①提案要求項目の必須項目の証跡として、添付を必須とする資料。 ②応札者が作成した提案の詳細を説明するための資料（この資料自体が直接評価されて点数が付与されることはない。）

(2) 遵守確認事項

応札者は、「評価項目一覧」の遵守確認事項の内容を確認し、遵守可能である場合は、別添「遵守確認事項」の確認欄に○を記載すること。

(3) 提案要求事項

応札者は、「評価項目一覧」の提案要求事項における「提案書ページ番号」欄に必要事項を記載すること。提案要求事項の各項目の説明に関しては、表4を参照すること。

表4 提案要求事項上の各項目の説明

項目名	項目説明・記入手順	記入者
項目	提案書の目次（提案要求事項の分類）	日本年金機構
提案要求事項	応札者に提案を要求する内容	日本年金機構
評価区分	必ず提案すべき項目（必須）又は必ずしも提案する必要は無い項目（任意）の区分を設定している。各項目について、記述があった場合、その内容に応じて配点を行う。	日本年金機構

得点配分	各項目に対する最大加点	日本年金機構
提案書ページ番号	作成した提案書における該当ページ番号を記載する。該当する提案書のページが存在しない場合には空欄とする。評価者は各提案要求事項について、本欄に記載されたページのみを対象として採点を行う。	応札者

(4) 添付資料

評価項目一覧中の添付資料における各項目の説明に関しては、表5を参照すること。

表5 添付資料上の各項目の説明

項目名	項目説明・記入手順	記入者
項目	提案書の目次（提案要求事項の分類）	日本年金機構
資料内容	資料には次の2種類がある。 ①応札者に必須証跡として要求する内容 ②応札者に提案資料として要求する内容	日本年金機構
提案の要否	上記①及び②の区分を設定している。 ①の資料は必須項目の証跡とし添付必須。 ②の資料は加点項目の提案に応じて添付。	日本年金機構
提案書ページ番号	作成した提案書における該当ページ番号を記載する。該当する提案書のページが無い場合には空欄とする。	応札者

3. 提案書に係る内容の作成手順及び説明

(1) 提案書の構成及び記載事項

「評価項目一覧」から提案書の目次の項目を抜粋したものと及び求められる提案要求事項を表6に示す。提案書は、表6の項番、項目内容に従い、提案要求内容を十分に把握した上で記述すること。

なお、目次及び要求事項の詳細は、「評価項目一覧」を参照すること。

表6 提案書目次

提案書目次番号	項目	提案要求事項
I	背景・目的の理解	本案件の背景及び目的、ゴールに関する理解
II	業務の全体像	業務の全体像に対する理解
III	チャットボットの機能等	チャットボットのUI・UX、チャットボットの機能、多言語化対応、セキュリティ対策

IV	運用方法	機構と受託事業者の役割・コミュニケーション、Q&Aの改善及び拡充等、機構職員の作業負荷軽減対策
V	体制等	体制、緊急対応
VI	実績	チャットボット導入、運用、改善事例
VII	追加提案	機構職員への教育、追加提案
VIII	参加資格	全省庁統一資格
IX	財務内容の健全性	財務諸表による財務内容の確認
X	ワーク・ライフ・バランス等の推進	女性の活躍推進法に基づく認定等を受けているか。

(2) 提案書様式

- ① 提案書及び評価項目一覧はカラー刷りとし、A4判横サイズで作成すること。
ただし、図表等について本形式では困難な場合は、原則としてA3判にて提案書の中に折り込む。
- ② 提案書の記述の欄外右上余白に、「評価項目一覧」の該当する「目次番号」「項目」「評価項目（提案要求事項）」を表示すること。
- ③ 業界独自の専門用語を使用する必要がある場合は、注釈を付すこと。
- ④ 提案書及び評価項目一覧は、可能な限りリサイクル用紙を使用して、両面印刷とすること。
- ⑤ ファイルに綴じる場合は左上をクリップ留めとする。ファイルについては、可能な限り会社名の推測が不可能なものを使用すること。
- ⑥ 提出物は、紙媒体とともに電子媒体でも提出する。その際のファイル形式は、原則として、MS-Word、MS-PowerPoint、MS-Excel 又はPDF形式とする。
(これによりがたい場合は、「5. 問い合わせ先」まで申し出ること。)

(3) 記載事項

- ① 提案書の標題は「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)に関する提案書」とすること。
- ② 提案書の提案内容は表6の提案書目次を参考に、「評価項目一覧」と同じ順番で作成すること。
- ③ 提案書の作成に当たっては、仕様書等に提示した事項及び「評価項目一覧」に示した評価基準を踏まえて、具体的に記載すること。なお、評価者が読みやすく分かりやすい構成とすること。
- ④ 仕様書等の全項目を遵守した上で提案書を作成すること。
- ⑤ 提案書の作成に当たっては、一般論に留まらず提案内容の具体性（実績、計画、提案等）及び実現性等に配慮した記載内容とすること。

(4) 提出部数

8部

[内訳] ①評価委員会委員用 6部 (社名、担当者名、連絡先無)

②評価委員会事務局用 2部 (" 有)

- ・ 評価委員会委員用の提案書については、表紙に表題及び提出年月日のみを記載
- ・ 評価委員会事務局用については表紙に表題、提出年月日、社名及び連絡先を記載
- ・ 評価委員会事務局用については仕様書別紙2 管理者等申請書を添付

注1：公平性の観点から、提案書本文に社名及び社名を類推できるロゴの記載があった場合は不合格とする。(表7を参照のこと)

注2：(2) ⑥による電子媒体での提出にあたっては、DVD-ROM等の外部部電磁的記録媒体(USBは不可)を使用し、「評価委員会委員用」及び「評価委員会事務局用」と同じ電子媒体を提出すること。なお、外部電磁的記録媒体の提出方法については、「5. 問い合わせ先」に確認すること。

表7 社名及び社名を類推できるロゴ記載の注意

	記載事項	①委員用	②事務局用
表紙	表題	○	○
	提出年月日	○	○
	社名及び社名を類推できるロゴ	×	○
	連絡先(担当者名、電話番号、FAX番号及びメールアドレス)	×	○
提案書本文	社名及び社名を類推できるロゴ	×	×

(5) 留意事項

- ① 評価項目を満たしていること(要求要件を証明するための根拠資料等を含む。)を明記した提案書を提出すること。
- ② 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業界に関する知識を有しなくても評価が可能な提案書を作成する。なお、必要に応じて用語解説などを添付する。
- ③ 提案書にて提案した事項については、仕様書等の一部となるため必要な費用を入札金額に見込むこと。なお、落札後、日本年金機構が過剰と判断した提案内容については落札者と協議の上、実施を決定する。
- ④ 提案書に記載した事項に変更があった場合には、速やかに提案書を再提出すること。

(6) プレゼンテーションの開催

- ① 応札者は、日本年金機構に対し、自ら提案書の提案内容について説明を行う。
- ② 当該説明にあたっては日本年金機構が指定する会議室にてプレゼンテーション

を行う。詳細は提案書を提出した事業者に対し、評価委員会事務局より別途通知する。

日時：令和7年9月1日（月）13時～（予定）

場所：日本年金機構本部

注：プレゼンテーションの際においても、公平性の観点から、

- ① 社名が特定又は類推されるような標章（ロゴ、バッジ、ストラップ等）や発言が無いよう対応することとし、標章や発言等により社名が特定又は類推される場合
- ② 機構が設定したプレゼンテーションの時間を大幅に超過する場合（質疑時間を除く）は失格とする。

4. 総合評価基準

「総合評価基準書」を参照すること。

5. 問い合わせ先

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24 日本年金機構
事業企画部 ICT推進グループ

担当：荒川、辻本、三木

TEL：03-6861-8128

6. グループ企業体による共同受託の申請等

機構の業務（契約）を、グループ内の複数の企業が相互連携（業務分担）しそれぞれの業務を実施することで履行する事（共同受託）を予定している場合については、以下に留意すること。

① 共同受託が可能なグループ企業体の要件

共同受託により業務を実施するグループ企業体は、以下の（ア）～（オ）を全て満たしていること。

- （ア）（a）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係、又は（b）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係であること。（P. 8「共同受託が可能な企業体の例」参照）
- （イ）グループ企業体の代表企業は、全省庁統一参加資格の参加等級がA等級であること。
- （ウ）グループ企業体の中で、業務の各作業工程の役割分担（作業分担）が明確になっていること。
- （エ）共同受託する業務（契約）の全体の実施責任を負う企業が明確になっていること。

(オ) グループ企業体の全ての企業が、Pマーク等の情報セキュリティに関する第三者評価の認証を得ていること。

② 共同受託にかかる申請

提案書提出時に以下の（ア）～（オ）の書類を作成し、機構に対して共同受託することについて申請を行うこと。

（ア）グループ企業体の資本関係が確認できる書類

（イ）グループ企業体の代表企業の全省庁統一参加資格の写し

（ウ）各作業工程を実施する企業について、役割分担（作業分担）が記載された書類

（エ）業務（契約）の全体の実施責任を負う企業を明記した申立書（※）

※全体の実施責任を負う企業が作成し、記名、押印すること。

（オ）Pマーク等の第三者認証の写し（全ての企業分）

③ 提案書作成にあたっての留意事項

提案書を作成するにあたっては、以下の（ア）～（イ）に留意して作成すること。

（ア）「Ⅵ. 実績」について、グループ企業体としての実績を記載すること。

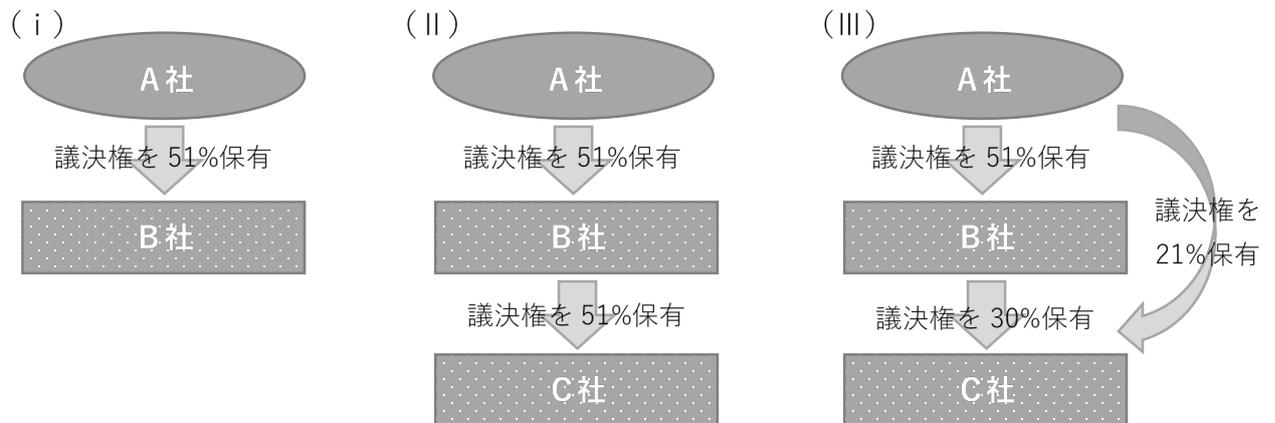
（イ）「Ⅲ. チャットボットの機能等」セキュリティ対策、「Ⅳ. 運用方法」機構と受託事業者の役割・コミュニケーション、「Ⅴ. 体制等」、「Ⅶ. 追加提案等」について、機構の業務を実施するグループ企業体として体制等を記載すること。

④ 共同受託する際の契約方法

グループ企業体で共同受託する際には、機構とグループ企業体の全社と複数社契約を締結する。

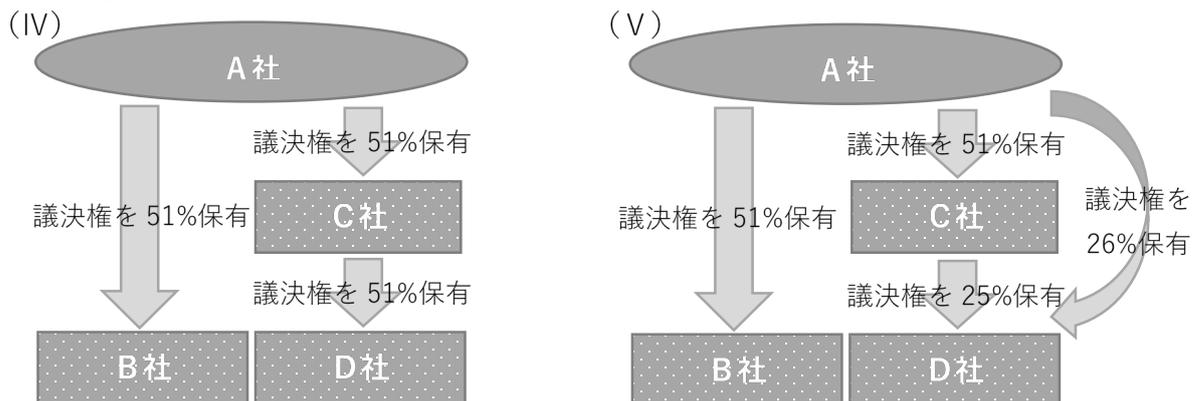
◆共同受託が可能なグループ企業体の例

(ア) 会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係



➤ (i) ~ (iii) のいずれのケースも、A ~ C社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

(イ) 会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係



➤ (iv) (v) のいずれのケースも、A ~ D社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

※ (iii) 及び (v) のような場合、間接保有割合が 50% 超のため、直接保有の議決権と間接保有の議決権は合算されます。

評価項目一覧「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」

項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点点数の観点	提案書ページ番号
I. 背景・目的の理解	本案件の背景及び目的、ゴールに関する理解	必須	—	本調達背景・目的を正しく理解し、本調達で実施する業務内容・ゴールについて明確に示されているか。	—	
II. 業務の全体像	業務の全体像に対する理解	必須	—	仕様書に示した動作環境等で構築・稼働し、必要な機能や性能を有したチャットボットサービスが提供できるか。また、運用・保守、それに伴う改善業務等について仕様書・委託要領に示した要件通りに行えることを明確に示しているか。		
III. チャットボットの機能等	チャットボットのUI・UX	必須・加点	300	チャットボットの画面イメージ及びサービスを利用するユーザーの利用イメージが示されているか。	様々な国民が利用することを想定した「使いやすい画面デザイン」であり、高い満足度が得られる使いやすいサービスであることが示されているか。また、UI/UXについて長期に渡る契約期間であることを踏まえ、よりよいものとする検討や改善のプロセスが示されており、本業務の範囲内で改善等を実現していく提案であるか。	
	チャットボットの機能	必須・加点	300	仕様書の要件に沿ったチャットボット機能であることが明確に示されているか。	様々な国民が利用することを考慮し、機構が示した仕様を踏まえ、利便性の高い機能や拡張性を備えていることが示されているか。また、チャットボット機能について長期に渡る契約期間であることを踏まえ、将来の機能改善に向けた検討や改善のプロセスが示されており、本業務の範囲内で改善等を実現していく提案であるか。	
	多言語化対応	必須・加点	100	日本語で作成されたQ&Aやシナリオ等利用者向けの文言について、多言語対応(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語)の実現方法について記載があるか。	多言語対応にあたり、「カスタマイズ機能(辞書登録機能等)」や「事業者の知見」等により、翻訳言語の正確性を確保し、外国人利用者がより使いやすい環境となるような提案がなされているか。	
	セキュリティ対策	必須・加点	100	「2.1 チャットボットサービスの環境構築」の「(12)セキュリティ」に示した要件を実現しているサービスであることが明確に示されているか。	セキュリティに関する対応方法等についてセキュリティ対策に関する体制や委託員への教育体制、アクセス権限やデータ滅失に備えた措置、パッチ対策、不正アクセス対策パッチ、データ暗号化、セキュリティ対策、回避策等についての措置、確認作業等について具体的かつ明確に記載されているか。	
IV. 運用方法	機構と受託事業者の役割・コミュニケーション	必須	—	チャットボットの運用(Q&A公開・改善作業等)について、機構と受託事業者との役割分担及び手順、コミュニケーション方法についての記載があるか。また、役割分担及び手順、コミュニケーションについては、機構環境等を踏まえて具体的かつ実現可能な提案であるか。	—	
	Q&Aの改善及び拡充等	必須・加点	200	フリーワード検索ヒットしなかった場合の正答率向上のための改善や利用者のQ&A満足度向上のための改善等について、運用の中でどのように「ログの分析」や「ニーズ等の把握」などを行い、「継続的な改善」を実施するのか明確に示されているか。	長期に渡る契約期間であることを踏まえ、Q&Aの改善や拡充、正答率向上のための検討や改善のプロセスが示されており、ICT技術の活用も含め効果的・効率的な改善等を実現していく提案であるか。	
	機構職員の作業負荷軽減対策	加点	200	—	チャットボットサービスを運用全般に関し機構職員の作業負荷(チャットボットQ&A更新や作成などの作業)を効果的・効率的に軽減する仕組みについての提案があるか。また、作業負荷を軽減する仕組みについて本業務の範囲内で具体的かつ実現可能な提案がなされているか。	
V. 体制等	体制	必須	—	チャットボットサービス提供体制に関する記載があるか。	—	
		加点	200	—	要員のスキル・役割について具体的に示されており、機構環境を踏まえた運用や改善提案の提供体制や周期などが具体的かつ実現可能な提案がなされているか。	
	緊急対応	加点	100	—	チャットボット運用時に災害等の想定外の事象や事故が発生した際に、チャットボット運用が滞ることがないような体制、事実関係の調査及び原因の究明を行う体制や代替手段・方法が考慮されているか。	

項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点評価の観点	提案書 ページ番号
VI. 実績	チャットボット導入、運用、改善事例	必須・加点	100	日本語でのチャットボット導入及び多言語化対応の実績を有していることの記載があるか。	チャットボットの導入・運用・改善提案事例が、機構の要望や規模等実態の類似性を加味して具体的かつ評価を定量的に計測できる事例であるか。	
VII. 追加提案等	機構職員への教育	加点	100	—	長期に渡る契約であることから、機構職員に対して最新の技術的動向に関する知見等の情報提供や、ICTやDXIに関する機構職員への教育等に関し、内容や体制について具体的かつ実現可能な提案がなされているか。	
	追加提案	加点	100	—	仕様書等を踏まえ、本業務のサービスや機能、運用の全般に渡り、機構の環境等を踏まえた実現可能な追加提案が具体的かつ明確に示されているか。	
VIII. 参加資格	全省庁統一資格	必須	—	令和7・8・9年度全省庁統一資格のAの等級に格付けされた者であること。 ※格付の事実を示す書類の写しを添付する。	—	
IX. 財務内容の健全性	財務諸表による財務内容の確認	必須	—	直近3年間の財務諸表等を提出する。 以下の①から④の基準を満たしていること。 ①直近の3年度において、3年度連続して債務超過(純資産額がマイナス)でないこと。 ②直近の3年度において、3年度連続して自己資本比率(純資産/資産合計)が30%以上であること。 ③直近の3年度において、3年度連続して流動比率(流動比率/流動負債)が100%以上であること。 ④直近の3年度において、3年度連続して固定長期適合率(固定資産/固定負債+純資産)が100%以下であること。 ただし、②から④の基準を1項目でも満たしていない場合は、直近の3年度において、3年度連続して経常利益が計上されていること。	—	
X. ワーク・ライフ・バランス等の推進	以下の①～③のいずれかの指標に基づく認定を受けているか。(認定の事実を示す書類の写しを添付する。) ①女性の活躍推進法に基づく認定(えるぼし認定企業・プラチナえるぼし認定企業) 【評価基準】 プラチナえるぼし 100点 えるぼし3段階目 80点 えるぼし2段階目 60点 えるぼし1段階目 40点 行動計画 20点 ②次世代法に基づく認定(くるみん認定企業・トライくるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業) 【評価基準】 プラチナくるみん 80点 くるみん(令和4年4月1日以降の基準) 60点 くるみん(平成29年3月31日～令和4年3月31日までの基準) 40点 ③若者雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定企業) 【評価基準】 ユースエール認定企業 80点	加点	100	—	認定の事実を示す書類の写しを添付する。	
		基礎点	100			
		合計	2,000			

(別添) 遵守確認事項 「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」

項番	遵守確認項目	確認欄
1	当該業務の実施にあたり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「委託員」という。）を適正に配置すること。	
2	当該業務の実施にあたり、委託員への指導監督と教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行うこと。	
3	当該業務の実施にあたり、委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理すること。	
4	当該業務の実施にあたり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行わないこと。	
5	当該業務の実施にあたり、委託員に対し、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律が適用する旨の教育研修を実施すること。	

総合評価基準書

令和 7 年 7 月
日本年金機構
事業企画部

本書は、「チャットボットを利用したサービス提供業務(令和7年10月～令和13年4月)」に関する要求要件の評価手順をとりまとめたものである。落札方式、評価の手続き及び提案の配点基準を以下に示す。

1. 落札方式及び得点配分

次の要件をともに満たしている者のうち、「(2) 総合評価点の計算」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。

- ①入札価格が予定価格の範囲内であること。
- ②別添「評価項目一覧」に記載される要件のうち、必須とされた項目を全て満たしていること。

2. 総合評価の計算

(1) 総合評価落札方式(加算式)とする。

- ①入札価格及び提案内容を基に価格点及び技術点を算出し、その合計点数を総合評価点数とし、最も高いものを落札者とする。
- ②価格点1,000点・技術点に2,000点を配分し、総合評価点数の満点を3,000点とする。
- ③総合評価点数の最も高いものが2者以上あるときは、当該者のくじ引きによって落札者を定める。



(2) 技術点の算出方法

「3. 提案書の評価」のとおり

(3) 価格点の算出方法

価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を一から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。なお、入札価格が予定価格を上回る場合は不合格とする。

$$\text{価格点} = \left[1 - \frac{\text{入札価格}}{\text{予定価格}} \right] \times 1,000 \text{点}$$

3. 提案書の評価

(1) 仕様準拠の確認

以下の基準により一次判定を行う。

- ① 別添「評価項目一覧」の遵守確認事項の「遵守確認」欄に全て「○」が記入されている。
- ② 別添「評価項目一覧」の「提案書ページ番号」に提案書のページ番号が記載されている。
- ③ 別添「評価項目一覧」の添付資料の要否が必須であるものは添付資料が添付もしくは提案書内で示されている。
- ④ 全ての必須評価項目について、提案書内に記載があり、仕様書・委託要領等で示された最低限の要求要件を満たしているものは「合格」とする。必須評価項目について、提案書に記載がなく、仕様書・委託要領等で示された最低限の要求要件を満たしていないものがある場合は「不合格」とする。

(2) 提案書の評価方法

評価方法については、次のとおりとする。

- イ (1) の合否の判定により「合格」となった提案書に対し「基礎点」を与え、さらに「評価項目一覧」で示す各評価項目について、評価の観点及び「加点基準」に基づいて評価を行い「加点」を与える。
- ロ 「加点」は「評価項目一覧」で示す各評価項目を提案内容の優劣について「加点基準」に基づき付与する。なお、加点は、提案内容に対して下表の評価基準を元に妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点から、下表に示す評価に応じた乗数を掛け合わせて算出する。

<加点点評価基準>

評価	評価基準	乗数
極めて優秀な内容 (評価：A)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において全ての観点で特に優秀である	100%
優秀な内容 (評価：B)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において優れており、その中でも特に優秀である	75%
妥当な内容 (評価：C)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において優れている	50%
最低限の内容 (評価：D)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点において記述されている	25%
不十分な内容 (評価：E)	評価項目に対する記述はあるが、妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点において十分な記載がない	0%
要求要件を満たさない内容 (評価：F)	評価項目に対応する記述がない	0%

※評価項目が「必須・加点点項目」である場合については、評価Fは不合格となる。