

**「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【A 拠点】【B 拠点】」  
仕様書等に係る質問への回答**

番号	仕様書等 該当箇所	質問	回答
1	評価項目一覧 Ⅰ. 業務の履行実績	最高得点が150点となっているが、加点評価の観点では、「最大配置席数200席以上の類似業務コールセンター（フルアウト型）の6ヵ月以上継続した運用実績が1件以上」により200点となっています。この項目の最高得点は150点か200点のどちらでしょうか。	<p>加点評価の観点については誤植となります。大変申し訳ございません。</p> <p>最高得点は150点となりますので、当該項目の正しい加点評価の観点は以下のとおりです。</p> <p>【加点評価の観点】</p> <p>コールセンター運用の実績件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最大配置席数100席以上の類似業務コールセンター（フルアウト型）の6ヵ月以上継続した運用実績が2件以上：100点</li> <li>・最大配置席数200席以上の類似業務コールセンター（フルアウト型）の6ヵ月以上継続した運用実績が1件以上：150点</li> </ul>
2	仕様書 P3 9 処理体制の申請等の手続き	本業務において労働者派遣契約による対応が可能なケースを教えてください。発注席数の充足はすべて直接雇用でなくてはならないでしょうか。	<p>発注席数の充足は、原則、直接雇用のみで可能とする体制としてください。</p> <p>履行開始後においてやむを得ない事情などで労働者派遣契約が必要となる場合は、申請の内容により判断いたします。</p>
3	仕様書 P7 (7) 立ち入り検査等の実施	立ち入り検査の実施は、何日か前に通告があるのでしょうか。また、どの程度の頻度で行われるのでしょうか。	立ち入り検査の実施は、原則として予告を行います。無予告で行う場合もありますので、ご留意ください。 なお、履行開始前及び履行期間中にそれぞれ1回以上の立ち入り検査を実施する予定です。
4	仕様書 別紙2 オペレーター等要員発注予定席数表	当表における「夜間」とは17:15～19:00の認識だが、相違ございませんでしょうか。	ご認識のとおりです。
5	仕様書 別紙3 受託事業者に求めるサービス水準 別添	短時間で切電された場合の「短期呼損の除外」はございますでしょうか。 (例：3秒以内に切電した通話は呼損から除外し応答率に影響させない。)	当該事象に係る除外は行いません。 なお、SLAが未達成となり、その理由が自己の責任ではない場合は、受託事業者がその旨の申し立てを行うことにより、機構においてその内容を審査検討します。
6	委託要領 P2 Ⅰ 作業体制 2 オペレーター等要員席数	貴機構では発注席数の変動はどの程度を発生し得ると見込んでいらっしゃいますでしょうか。フルアウトソースであるため、業務実施スペースをどの程度確保しておくべきか考慮する必要があるためです。また、削減発生時にも設備費用は発生することを単価に反映させていただく可能性があるためです。	<p>発注席数の変動については原則発生しない見込みですので、業務実施スペースについては、発注席数表に基づき必要な広さを確保してください。</p> <p>予期せぬ事象等により発注席数を変動せざるを得ない場合は、確保されてる業務実施スペース等を上限として、別途協議を行わせていただく予定です。</p>
7	委託要領 P2 Ⅰ 作業体制 2 オペレーター等要員席数	追加および席数変更を求められた場合、実施までの期間は何日程度を想定していますでしょうか。	発注席数の変更が必要となった場合は、速やかに機構から協議の申出を行いますので、可能な限り早急なご対応をお願いします。
8	委託要領 P2 Ⅱ 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (1) 立地等	履行場所は複数の建物に分けても問題ないでしょうか。	履行場所となるオペレーター等要員の執務室及び機構職員の執務室は同じ建物とし、複数に分けず1つの建物としてください。

9	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ① オペレータ等要員 (ア)</p>	オペレータ等要員の執務室について「十分なスペース」の定義として、1席当たりの平米数を教えてください。	オペレータ等要員の執務室については、発注席数表に基づき受託事業者の判断に必要なスペースを確保してください。
10	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ① オペレータ等要員 (ア)</p>	オペレータ等要員の執務室は、BCP対策として同じ建物内でフロアを分けてもよろしいでしょうか。	オペレータ等要員の執務室については、同一の建物内であれば、フロアを分けても問題ありません。フロアを分ける場合は、なるべく近いフロアにする等、可能な限り業務に影響が無いよう検討をお願いします。
11	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ② 機構職員 (イ)</p>	機構職員の執務室について、「十分な広さ」の定義として、1席当たりの平米数を教えてください。	委託要領に基づき、5席分の設備・備品等が設置可能な環境として用意してください。また、打合せスペースや休憩スペース等の利用については、契約締結後に別途協議を行わせていただきます。
12	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ② 機構職員 (イ)</p>	機構職員の執務室は、同じ建物の同じフロアであれば、オペレータ等要員の執務室外でも問題ありませんでしょうか。	機構職員の執務室は、オペレータ等要員の執務室と別室としても問題ありません。
13	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ② 機構職員 (イ)</p>	壁面等で隔離する方法につきましてパーテーションで囲った壁に扉を設置し、物理鍵を5名分作成して出入りして頂く方法は認められますでしょうか。	<p>パーテーション等で隔離される場合は、以下の点についてご留意願います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施錠可能な出入口以外からの入退室が出来ないように固定された壁面等により囲われていること。</li> <li>・室外の者（業務委託員を含む）に機構職員の執務室内の様子が覗き見されず、音声等が漏れ聞こえない環境とすること。（例：機構職員執務室と受託事業者の作業区域の間隔をあける 等）</li> </ul> <p>施錠方法については、物理鍵も可です。 施錠方法に応じて、機構が許可した者以外が許可無く出入りできない施策についても併せてご検討ください。</p>
14	<p>委託要領 P 3 II 委託の条件 2 履行場所となる施設の要件 (2) 執務環境等 ② 機構職員 (イ)</p>	職員様はコンタクトセンター執務室に出入りされますでしょうか。また常駐されている職員様とのご連絡方法・コミュニケーション方法に何か指定はありますでしょうか。	<p>機構職員については、オペレータ等要員の執務室へ常時出入り可能としていただく必要はありません。オペレータ等要員の執務室への出入りが必要となった場合には、機構職員から管理者へ連絡します。</p> <p>また、本業務における業務上の連絡や報告等は、常駐する機構職員と受託事業者の管理者間で行いますので、管理者と速やかに連絡が取れる環境をご用意願います。</p>
15	<p>委託要領 P 4 II 委託の条件 3 設備備品 (1) 電話交換機及びその他回線引込に必要な設備等</p>	「クラウド型の設備は使用しないこと」との記述であるが、パブリッククラウド型の電話サービスを使用するのではなく、ISMAP準拠のセキュアなクラウド上の当社専用領域に構成されたシステム群を専用ネットワークを経由して使用する場合であっても使用不可となりますでしょうか。	委託要領のとおり、本業務で使用する電話交換機等の設備については、接続方法等にかかわらず、クラウド型の使用は不可となります。
16	<p>委託要領 P 4 II 委託の条件 3 設備備品 (1) 電話交換機及びその他回線引込に必要な設備等</p>	オペレーターを含むすべての対応の録音を行わないとの認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
17	<p>委託要領 P 5 II 委託の条件 3 設備備品 (4) 什器・備品</p>	オペレーターにおいてはパソコンを「提供口座情報照会システム」接続以外の用途には使用しない認識であるが相違ないでしょうか。また、SVや管理者については、報告書作成や品質管理等の事務作業を行うことを想定しているが、調達仕様書に示される「オペレーター等要員」の“等”は管理者やSVを包括する想定であり、受託者が別途パソコンを調達する認識で相違ないでしょうか。	<p>ご認識のとおりです。</p> <p>その他、SVや管理者が報告書等の作成に使用するパソコン等、本業務の履行に必要と思われる設備備品等については、受託事業者の判断で別途ご用意願います。</p>

18	<p>委託要領 P 5</p> <p>II 委託の条件</p> <p>3 設備備品</p> <p>(4) 什器・備品</p>	<p>パソコンにつきまして、提供口座照会システムに接続する場合、情報照会以外に対応記録作成など別用途での使用は認められますでしょうか。</p>	<p>本業務では、提供口座情報照会システムに接続するパソコンについては、情報照会以外は行わないでください。</p>
19	<p>委託要領 P 5</p> <p>II 委託の条件</p> <p>3 設備備品</p> <p>(4) 什器・備品</p>	<p>生体認証装置につきまして、指紋、静脈など認証方法の指定はございますでしょうか。</p>	<p>生体認証装置の認証方法の指定はありません。</p> <p>指紋や静脈、顔認証等、本人の生体的な特徴を認証できる装置としてください。</p>
20	<p>委託要領 P 7</p> <p>II 委託の条件</p> <p>5 業務内容 (1)</p>	<p>提供口座情報照会システムの操作マニュアル・操作訓練環境はございますでしょうか。</p>	<p>提供口座情報照会システムの操作マニュアルについては、契約締結後に提供いたします。</p> <p>操作訓練等につきましては、契約締結後に別途協議させていただきます。</p>
21	<p>委託要領 P 7</p> <p>II 委託の条件</p> <p>5 業務内容 (1)</p>	<p>報告書作成のため、紙媒体で作成した「様式例1」および「様式例2」を電子データ化することはできますでしょうか。</p>	<p>オペレーターは、「様式例1」及び「様式例2」は必ず紙媒体でのみ作成してください。</p> <p>SVや管理者等が報告書作成等を目的として、「様式例1」を電子データにより件数の集計を行うことは可とします。</p> <p>なお、「様式例2」については電子データ化することは禁止します。</p>
22	<p>委託要領 P 7</p> <p>II 委託の条件</p> <p>6 運用要件等</p> <p>(2) 運用時間等</p>	<p>受付終了時間を過ぎた対応において、対応記録作成等で要した時間は（実運用時間対価対象）となりますでしょうか。</p>	<p>受付時間帯（実運用時間）以外の時間帯は対価対象となりません。</p>
23	<p>委託要領 P 1 1</p> <p>II 委託の条件</p> <p>6 運用要件等</p> <p>(6) 品質管理</p> <p>③ 要員研修の実施</p>	<p>業務開始後、追加研修を実施する場合、受電対応している執務室と同一の区画で実施する必要がありますか。</p>	<p>研修等を行う区画については、受電対応を行う区画と同一である必要はありません。</p> <p>なお、研修の実施場所については事前に機構へ報告をお願いします。</p>
24	<p>委託要領 P 1 4</p> <p>III その他</p> <p>2 使用する言語</p>	<p>外国語による問い合わせは対応しない認識だが相違ないでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
25	<p>提案書作成手順 P 4</p> <p>3. 提案書に係る内容の作成手順及び説明</p> <p>(2) 提案書様式</p>	<p>提案書のページ数に制限はございますでしょうか。</p>	<p>提案書のページ数に制限はありませんが、表紙、目次及び添付資料等を除いて60ページ程度を目安としてください。</p>
26	<p>提案書作成手順 P 5</p> <p>3. 提案書に係る内容の作成手順及び説明</p> <p>(4) 提出部数 注1</p>	<p>貴機構での業務の実績について記載したいと考えていますが、提案書に具体的な業務名を記載しても問題ないでしょうか。</p>	<p>具体的な業務名を記載しても問題ありません。</p> <p>なお、提案書の本文に事業者の社名及び社名を類するできるロゴの記載があった場合は不合格となりますので、ご留意ください。</p>
27	<p>提案書作成手順 P 5</p> <p>3. 提案書に係る内容の作成手順及び説明</p> <p>(4) 提出部数 注2</p>	<p>外部電磁的記録媒体の提出方法は提案書と一緒に郵送とする認識でお間違えありませんでしょうか。</p>	<p>外部電磁的記録媒体については、提出期限（2月3日 18時）までに郵送してください。</p> <p>紙の提案書と別に郵送していただいても問題ありません。</p>

28	<p>評価項目一覧</p> <p>Ⅰ. 業務の履行実績</p>	<p>本業務は照会番号で意向確認書の送付状況や不同意申出書の提出状況を確認し、回答を行うため、個人情報も多く扱う業務ではないと認識していますが、「個人情報等の取扱いを含む類似業務」とはどの程度の情報を取り扱う必要がありますでしょうか。</p>	<p>本業務は、不必要な個人情報について聴取や記録を行わないほか、やむを得ず取得した個人情報についても適切に保管、廃棄を行う等、個人情報について適切な取り扱いが必要な業務となりますので、取得した個人情報等について適切な取り扱いを行った業務等を記載してください。</p>
29	<p>評価項目一覧</p> <p>Ⅱ. 業務の履行体制等</p> <p>Ⅰ. 業務の履行体制</p> <p>(3) 作業実施体制</p>	<p>「年金制度に関して深い知識・経験を有する者」の配置は、仕様書や委託要領には求められていない要件ですが、本項目で高評価をいただくためには「年金制度に関して深い知識・経験を有する者」を配置する必要がある認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>問い合わせの多くは年金受給者から行われる想定であることから、本業務に関連して年金制度に関する質問や苦情等も一定数発生するものと思われます。</p> <p>本業務では年金制度に関する質問に対する回答は行わないため必須としていませんが、正しい問い合わせ先を案内する等の適切な対応を行うにあたり、「年金制度に関して深い知識・経験を有する者」の配置が必要であると考えますので、該当する者の配置等についての提案には内容に応じた評価を行います。</p>
30	<p>評価項目一覧</p> <p>Ⅱ. 業務の履行体制等</p> <p>Ⅰ. 業務の履行体制</p> <p>(3) 作業実施体制</p>	<p>「機器・設備の要数」とはオペレーター等要員が使用するパソコン、電話機など機器の個数をご説明する認識でお間違いありませんでしょうか。サーバーや社内ネットワークの構成についてご説明等する必要はございますでしょうか。</p>	<p>この項目では、委託要領P4「3 設備備品」に基づき、本業務でオペレーター、SV、管理者が使用する電話交換機、電話機、パソコン及びハードウェアトークンの個数を記載してください。</p> <p>その他本業務で使用する社内ネットワーク等については、他の項目へ必要に応じて記載してください。</p>
31	<p>その他</p> <p>提出書類について</p>	<p>提案書と併せて提出が必要な様式について、Word、Excel形式等でデータをいただきたい。</p>	<p>各種様式については、Word、Excel形式での提供も可能です。</p> <p>セキュアUSBに格納して提供いたしますので、希望される方は問い合わせ先までご連絡ください。</p>