

第1 コールセンターにおける年金電話相談等業務 仕様書等に係る質問及び回答

通番	事項	質問内容	回答
1	仕様書別紙3 「受託事業者に求めるサービス水準」 6 サービス水準の達成状況に応じた契約更新 (4) 次期契約の契約金額について	次期契約の契約金額について、「法令の制定又は改廃、市場価格の動向等その他の著しい事情の変更が行った場合はこの限りではない」と記載されていますが、当該「著しい事情の変更」に該当する具体的な事象をご教示ください。 例えば、最低賃金の改定、社会保険料率の変更、人件費相場の上昇、物価指数の変動、業務量又はSLA条件の変更等は、当該事由に含まれる理解でよろしいでしょうか。	著しい事情の変更については、社会情勢など様々な要因から総合的に判断することになりますので、具体的な事象をお示しすることは困難であることをご理解ください。 なお、次期契約の契約金額について、協議の申し出があった場合には、これに応じさせていただきます。
2		上記の「市場価格の動向」及び「著しい事情の変更」について、判断に用いる基準、参照する指標、又は定量的な判断基準があればご教示ください。 また、一定率以上の変動、法定単価の改定、客観的な統計資料等、契約金額又は単価の見直し協議の対象となる判断基準があるかご教示ください。	「市場価格の動向」や「著しい事情の変更」の判断基準や指標は、予定価格の決定に影響するものになります。予定価格の積算方法は非公表であることから、その決定に影響する判断基準や指標については回答は致しかねますので、ご理解ください。
3		当該事由に該当する場合、受託者から契約金額又は単価の見直しについて協議を申し出ることは可能でしょうか。 可能な場合、協議の時期、提出すべき根拠資料、対象となる費目、人件費・管理費・システム費等の取扱いについてご教示ください。	契約書第37条に事情の変更を規定していることから、協議を申し出ることは可能です。 なお、入札説明書等に記載しておりますが、入札金額は直近の実勢価格を踏まえた金額とするともに、契約期間中に最低賃金額の改定をはじめとする労務費、原材料費、エネルギーコスト等の変動が具体的に見込まれる場合は、当該変動を見込むようにしてください。
4		ただし書きに「機構が別途次期契約時点で定める予定価格の範囲内」とありますが、当該予定価格の設定において、法令改正、市場価格、人件費上昇等の事情は考慮されるのでしょうか。 また、受託者が客観的根拠に基づく積算資料を提出した場合、予定価格又は契約金額の協議において考慮されるかご教示ください。	予定価格の積算方法は非公表とする関係上、予定価格の決定に影響する判断基準や指標については回答は致しかねますのでご理解ください。
5		なお、当該基準が不明確な場合、次期契約における人員確保、履行体制の維持、SLA達成に必要なコストを適切に見積へ反映することが困難となるため、可能な範囲で具体的な考え方をご教示ください。	上記1～4の回答をご参照ください。
6	評価項目一覧 I.業務の履行実績	コールセンターの運用実績において、加点評価の観点では「最大配置席数300席以上の類似業務コールセンター運用実績」と記載されています。一方、当該案件のオペレーター席数は通常期220席、繁忙期250席（BO含む231席、261席）となりますが、300席以上としている理由をご教示ください。	緊急時等の対応において、仕様書の予定席数以上の席数を発注することも想定されるので、第1コールセンターとしての最大配置可能席数を踏まえて、300席以上としています。
7	評価項目一覧 III.情報セキュリティに関する体制 (4) 業務の履行場所に関する安全管理措置計画	必須項目の評価観点には、履行場所やサーバ等の機器を設置する場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載することと記載されていますが、当該案件はインハウス型と認識しているため記載は不要ではないでしょうか。 仮に不要の場合、提案書には「受託者側の管理はありません。」といった記載でよろしいでしょうか。	ご認識の通り、インハウス型となりますので、記載は不要です。 そのため、提案書には「受託事業者側の管理はありません。」と記載してください。
8	評価項目一覧 III.情報セキュリティに関する体制 (6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画	必須項目の評価観点に記載されている内容について、貴機構の他の案件では専用の別紙が用意されていたと思慮いたします。当該案件においては用意がないという認識でよろしいでしょうか。 また、受託者側で用意する電子計算組織等（PC、携帯電話、USB等）の台数なども記載する必要はありますでしょうか。	本案件には別紙の用意はありません。 なお、受託事業者側で用意する電子計算組織等（PC、携帯電話、USB等）の台数を記載してください。

第1 コールセンターにおける年金電話相談等業務 仕様書等に係る質問及び回答

通番	事項	質問内容	回答
9	入札説明書 5 その他入札参加者に要求される事項 (2) 総合評価の方法	今回、価格評価点と技術評価点の配点比率が従来の1:3から1:1に変更されています。 価格評価の比重が高まることで、価格面での競争性がより強く反映されるものと理解しておりますが、一方で、本業務は継続的な応対品質、安定した要員確保、SLA達成が重要な業務であると認識しております。今回、変更となった目的や背景をご教示ください。	コールセンターを運用するにあたり、「業務品質の管理」及び「オペレーター等要員の確保及び管理」が特に重要であると考えているため、受託事業者の履行能力を見極め、提案内容の技術評価を行う必要があります。 そのため、コールセンターの調達においては、従前より価格評価より技術評価に重点を置いた総合評価落札方式（加算式）を適用し、価格点と技術点の得点配分についても、より技術力に重点をおいた「価格：技術＝1：3」としておりました。 しかしながら、機構のコールセンターの設立は、前身の社会保険庁時代から含めると15年以上経過しており、調達を幾度も重ねていく中で、提案書の中で優れた提案は、仕様書及び委託要領に取り込み、都度改善してきており、昨今の調達では、提案において内容の差が生じにくくなっている側面もあったため、今回、配点比率を変更しています。
10	評価項目一覧 「(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画」について	評価項目一覧における「(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画」について (1)～(13)の項目を記載した場合、提案書内で数ページを使用することが想定されます。 つきましては、以下の方法による記載は可能でしょうか。 案1：(1)～(13)の事項については、「別紙参照」と記載し、提案書のページ上限である60ページには含めず、別紙として提出する。 案2：別添の「提案書作成手順」3(2)①の「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。」との取扱いに基づき、A3判の表を作成し、(1)～(13)の事項を1ページにまとめて記載する。	「案1」の記載方法での作成をお願いいたします。 本編の中に「別紙参照」と記載いただき、添付資料として提出してください。
11	有資格者の配置について	評価項目一覧には「スーパーバイザー席について、年金制度に関して深い知識・経験を有する者（社会保険労務士資格を有する者又は、それと同等と機構が認める者（年金アドバイザー2級＋スーパーバイザー経験2年以上、又は年金アドバイザー2級＋年金相談経験2年以上の経験を有する者））を日別に3席以上配置することが記載されていること。」と記載がございますが、業務委託要領には「管理者及びスーパーバイザーについては、上記アに加え、年金制度に関して深い知識・経験を有する者として社会保険労務士資格を有する者、又は、それと同等と機構が認める者（年金アドバイザー2級＋スーパーバイザー経験2年以上、又は年金アドバイザー2級＋年金相談経験2年以上の経験を有する者）を、日別に3席以上配置すること。」と記載があります。日別に3席以上配置に「管理者」を含めることができる認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
12	発注席	業務開始となる2027年5月6日以前の発注席について、 本仕様書期間の発注予定席数と差異はございますでしょうか。要員確保計画の参考としたいため、特に現在の発注席数が業務開始後の予定発注席数を下回る場合には、その状況についてご教示ください。	業務開始となる2027年5月6日以前の発注席について、本仕様書期間の発注予定席数と差異はございません。