

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
1	意見	調達仕様書（案）	2	1	6	-	1	現在のスケジュール（令和8年3月落札者決定、4月契約・準備開始、5月業務スタート）では、新規参入事業者が安定した業務開始に向けた十分な準備期間を確保することが難しいと考えております。万全の体制で業務をスタートさせていただきたく、準備期間として3か月間を確保（令和8年2月からの開始）とすることを検討いただけないでしょうか。	準備期間が1か月程度と現事業者が有利なスケジュールのため、公平な入札を執り行うためにご検討いただけますでしょうか	4月から6月の3か月間は現事業者からの引継ぎ期間、またはサポート期間と設定しており、受注者単独での業務は7月からとなっております。引継ぎ計画書案を閲覧資料と設定しておりますので、こちらを参照いただき、効率的に準備を進めていただければと思います。
2	質問	調達仕様書（案）	2	1	6	-	1	「契約締結日から5月末までを準備作業期間」とありますが想定している事業者決定までのスケジュールをご教授いただけますでしょうか（公示日、質問提出日、入札日、事業者決定日など）またプレゼンテーションの想定はございますでしょうか	提案書作成の期間がどれくらいあるのか、業準備期間がどれくらいあるのか確認のため	下記のスケジュールを予定しております。また、プレゼンテーションは実施いただく想定です。 公示日：2026年1月初旬 質問提出日：2026年1月中旬 提案書提出日：2026年2月中旬 入札日：2026年3月初旬 事業者決定日：2026年3月中旬
3	意見	調達仕様書（案）	2	1	6	-	4	令和8年6月からの円滑な業務開始のため、現事業者からの引継ぎに加え、以下の実施を提言します。 1. 貴庁保有の「過去の問い合わせ傾向分析データ」「重要インシデント事例」等の教材としての提供。 2. 引継ぎ期間中（特に4月）に、受託者の教育担当等が現事業者のオペレーションをOJT形式で見学・伴走できる機会の設定。	引継ぎ期間中の5月には受託者が5割程度の問い合わせ対応を行うとされており、極めて短期間での業務習熟が求められます。マニュアル等のドキュメント引継ぎだけでは困難な「現場の知見」を効果的に移転し、業務品質を早期に安定化させるため。	1.「過去の問い合わせ傾向分析データ」は閲覧資料として、「重要インシデント事例」は研修資料として準備いたします。 2.引継ぎの内容については、引継ぎ計画書案を閲覧資料といたしますので、そちらをご確認ください。
4	意見	調達仕様書（案）	4	3	1	(2)	3	サービス提供時間（9:30～18:30）について、「想定業務量や利用者体験等を考慮し柔軟に対応すること」と記載されています。この「柔軟に対応」の範囲・基準について、例えば「繁忙期（1月～3月）は平日20:00まで延長することができる」や「前月の実績に基づき主管課と受託者が協議の上、翌月の営業延長可能時間を変更することができる」といった、より具体的な基準や運用ルールを明記することを提言します。	現状の記載では、受託者側が適正なリソース計画（人員配置）を立てることが困難です。基準を具体化することで、安定したリソース配置が可能となり、結果として「利用者体験」の向上に資すると考えるため。	繁忙期は、サービス提供時間の延長や人員の増強などが考えられますが、事業者により採用しやすいリソース計画が異なると想定しているため、原文のままとします。
5	意見	調達仕様書（案）	4	3	1	(2)	3	「土曜、日曜、祝日については問い合わせ監視業務を必須とするが問い合わせ回答については国民向けサービスグループマイナポータル班（以下、「主管課」という。）と相談の上、柔軟に対応すること。」とありますが、繁忙期（確定申告期・新サービスリリース時等）における時間外の問合せ対応等を含め、サービス提供時間を明記すべきと考えます（新サービスは確定していないものもあると想定されるため、リリース回数を仮決めいただくことが適当と愚料）。	土日祝日や深夜早朝の体制有無により、費用見積に大きく変動がありうるため。	#4に記載のとおり。
6	質問	調達仕様書（案）	4	3	1	(3)	1	「利用者から受けた問い合わせの一次回答については、3開庁日以内を目標とする」とありますが、目標未達が続いた場合には、貴庁におかれても利用者からのクレームを直接受領するといったリスクが生じると認識しています。目標未達が続く場合に、何らかのペナルティを設ける想定等はあるでしょうか。	調達条件を明確にするため。	ペナルティは想定しておりませんが、状況により改善計画の策定を求める場合があります。
7	質問	調達仕様書（案）	4	3	1	(3)	1	一次回答のSLA（平均応答速度、即答率）について、最低限期待される水準があれば事前に共有いただけますでしょうか。	席数・体制設計に直接影響するため。	平均応答速度は、1日以内を期待しております。即答率は、「受信した電話内で回答できた割合」として回答しますが、利用者からの電話問合せは本業務では受け付けておりません。エスカレーションに対する回答も、即答できない場合は、HPへの問合せに誘導するものであり、期待水準は設定しておりません。
8	意見	調達仕様書（案）	4	3	1	(3)	4	応対品質の担保を目的に、一次完結率の目標を設定するべきであると考えます。	一定の応対品質担保の観点で、適切な指標と考えるためです。	単独回答率（エスカレーションせずヘルプデスクが回答している割合）は、初年度は90%以上、次年度は95%以上を期待しております。
9	質問	調達仕様書（案）	4	3	1	(5)	1	想定業務量（年間約45,000件）について、問い合わせ経路（「マイナポータルHP（ログイン前/後）」、「マイナンバー総合フリーダイヤル」からのエスカレーション）ごとのおおよその件数・割合をご教示いただけますでしょうか。	チャンネル（経路）ごとに対応工数や難易度が異なると想定されるため、適正な見積もりと人員配置の算出に必要なため。	おおよその件数は下記のとおりです。なお、ログイン前とログイン後はどちらもPKSHA FAQで受け付けるため区別できておりません。 マイナンバー総合フリーダイヤルからのエスカレーション：約50件/月 マイナポータルHPからの問合せ：上記以外
10	質問	調達仕様書（案）	4	3	1	(5)	1	想定業務量に関しては、参考にしたのデータがございましたらご教示いただけますでしょうか。	想定外の事由により対応件数が増加した場合に備え、迅速かつ効率的に対応できる体制や手順をご提案させていただきたいため	現在のヘルプデスクの問合せ量を参考に算出しております。詳細は閲覧資料といたしますので、そちらをご確認ください。
11	質問	調達仕様書（案）	4	3	1	(5)	1	ご提示いただいた問合せ受付件数について、2024年度の平常時と2025年度の同時期の受付件数に乖離があるように見受けられます。乖離が生じている理由をご教示ください。また、2026年度以降の問合せ受付件数の見通しについてもご教示ください。	現行業務の実態を把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	マイナポータルは日々機能が追加されており、利用者が増加しているためと考えております。2026年度及び2027年度は年間20%程度件数が増加すると見込んでおりますので、生成AI活用などの業務効率化を期待しております。
12	意見	調達仕様書（案）	5	3	1	(6)	4	問い合わせの 카테고리 だけでなく、別添資料などで代表的なお問い合わせと、その対応内容について明示いただきたく存じます。	具体的な対応内容を理解することで業務の対応時間や難易度などを把握することを目的としております。	現行ヘルプデスク業務の問合せ及び回答については、閲覧資料として準備予定です。
13	意見	調達仕様書（案）	5	3	1	(6)	4	FAQ通りに回答できる問い合わせと、障害やエラー等オペレーターにおいて原因の切り分け・判別が必要な問い合わせの割合を明記いただきたく存じます。	業務難易度を把握し、必要レベルに見合う人材や教育体制を整えることを目的としております。	FAQ通りに回答できる問合せやエスカレーションの割合に関する資料については、閲覧資料として準備予定です。

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
14	質問	調達仕様書(案)	5	3	2	(1)	1	(ウ)ヘルプデスク構築において、「実機検証のためのマイナンバーカードを準備すること」との記載がありますが、実機検証のためのマイナンバーカードはデジタル庁様から貸与いただける想定でしょうか。または、本業務受託者のマイナンバーカードを用いる想定でしょうか。	入札要件における認識齟齬をなくすため。	マイナンバーカードは実機検証用が存在していないため、受注者のマイナンバーカードを利用することを想定しております。
15	質問	調達仕様書(案)	5	3	2	(1)	1	「実機検証のためのマイナンバーカードを準備すること」とありますが、このカードは貴庁より業務用の検証カードを貸与いただくことは可能でしょうか。あるいは、受託者が業務専用に従業員のカードを管理・使用する、もしくはダミーカード等を取得する必要があるのでしょうか。	マイナンバーカードは機微な個人情報であり、受託者が従業員のカードを業務利用することは避けたいと考えております。検証用カードの具体的な調達・管理方法(貸与の可否、仕様)を確認する必要がありますため。	#14に記載のとおり。
16	意見	調達仕様書(案)	5	3	2	-	2	よくある質問をFAQによる回答表示だけでなく生成AIを活用したチャットボットによる回答などのソリューション導入を検討してはいかがでしょうか	従来のFAQによる回答は、キーワード検索やカテゴリ分けに依存し、ユーザーが必要な情報にたどり着くまでに時間や手間がかかります。生成AIを活用したチャットボットは会話形式でリアルタイムに回答を得ることができるため、ユーザーの利便性向上や入電数削減につながるためご提案いたします	チャットボットについては、当該調達とは別で検討が必要であるため、ご意見を踏まえ導入を検討させていただきます。
17	質問	調達仕様書(案)	6	3	2	(1)	2	(オ) 現行事業者からの引継ぎ がございますが、本調達業務は委託当初価格競争入札・指名競争入札・総合評価等のように審査され、発注されたのでしょうか。また、どちらの事業者様からの引継ぎとなりますでしょうか。運営事業者・契約金額・席数規模・運営拠点をあわせてご教示ください。	事業者変更となった場合、現行業務の実施拠点の運用体制を把握することで、より現実的かつ効率的な移行計画を立てるため。	契約内容については、公表されている資料等をご参照ください。なお、本契約はヘルプデスク業務だけではなく、システム再構築及び運用保守を含めた契約であることにご留意ください。 ※案件名：情報提供等記録開示システムバックエンド機能の再構築及び運用保守業務一式
18	質問	調達仕様書(案)	5	3	2	(1)	1	「ヘルプデスク実施要領及びマニュアルの作成」について、現事業者より、マニュアル類、FAQ、業務フローなどの資料をご提供いただくことは可能でしょうか ※各種納品物は貴庁の著作権と認識しているため	現事業者のマニュアルを開示いただけない場合は別途作成工数を考慮する必要がありますため	PKSHA FAQ操作マニュアル、現事業者の内部FAQは引継ぎ資料として準備予定です。業務フローは、調達仕様書に記載の通りです。 なお、引継ぎに使用する資料の一部は閲覧資料とすることを予定しておりますので、そちらもご確認ください。
19	質問	調達仕様書(案)	6	3	2	(1)	1	初期の操作マニュアルや画面遷移資料(現行版)は提供いただける認識でお間違いないでしょうか。	初期立ち上げ時のトレーニング効率と初期の品質確保のため。	PKSHA FAQの操作マニュアル及び画面遷移資料(現行版)は引継ぎ資料として提供予定です。
20	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(1)	3	ヘルプデスクの要員の教育においてデジタル庁様または運用保守事業者からの支援の有無について記載いただきたく存じます。	システムに関する問い合わせに対するヘルプデスク側での切り分けが出来なければ、運用保守事業者やデジタル庁のヘルプデスク担当者様へのエスカレーションが増えてしまうため、事前に研修を実施いただきたく存じます。	デジタル庁からの支援はありますが、運用保守事業者からの支援は予定しておりません。
21	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(1)	3	オペレータへの研修にどのくらいの時間を要するのかご教示いただきたく存じます。また、既存事業者様からの引継ぎ内容についても公開頂けると幸いです。	業務難易度を把握し、必要レベルに見合う人材や教育体制を整えることを目的としております。	現行事業者が作成している引継ぎ計画書案を閲覧資料としますので、こちらをご確認ください。
22	質問	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	1	PKSHAシステムの運用制約 PKSHAのデータ管理・エクスポートに関して、セキュリティ運用はどこまで現場で裁量できますか?	情報セキュリティや個人情報保護の観点	細かい業務についてご提案いただいても構いませんが、情報漏洩防止対策の観点でデジタル庁のセキュリティチームによるレビューを受けていただきます。
23	質問	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	1	データ管理の詳細要件 問い合わせデータの保管期間・消去基準・バックアップ方法について詳細な規定はありますか?	個人情報や機密情報を含む問い合わせデータの取り扱いには、法令やポリシーの観点	詳細な規定はありませんが、下記のとおりです。 保管期間：2年間(業務期間中) 消去基準：契約期間終了時 バックアップ方法：バックアップ方法については、デジタル庁が閲覧可能な形式を希望しますが、具体的な形式等は主管課と相談の上決定します。
24	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	4	PKSHAのデータ(保管期限2ヶ月)の履歴保存および個人情報削除を、手動のExcel運用とすることとされておりますが、これを、RPAやAPI連携等による自動化(個人情報自動マスキングを含む)を受託者の提案に基づき採用可能とすることを提言します。	仕様書(案)の要求する手動運用は、特に繁忙期において業務工数を著しく圧迫し、回答遅延やヒューマンエラーによる情報漏洩リスクを高める要因となります。仕様書(案)にもあります「AIの活用やプロセス変更等を含むサービス向上や生産性の向上について、積極的に提案すること」という方針とも合致し、業務効率化とセキュリティ強化の両立を図るため。	調達仕様書に記載の業務フローはあくまで現事業者のフローをベースに記載しているため、業務効率化の提案はしていただきたく存じます。
25	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	2	「一次窓口での解決率」(エスカレーションを行わずに、受託者が利用者に最終回答できた割合)をSLOまたはSLAとして定義すべきと考えます。	受託者の作業品質を適正に評価する必要があると考えられるため。	ご意見を踏まえ、単独回答率(エスカレーションせずヘルプデスクが回答している割合)のSLOを初年度は90%以上、次年度は95%以上と追記します。
26	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	3	作業内容として、マイナポータルでは継続的に新規サービスがリリースされていると理解しているため、新規サービスがリリースされる際の要員への教育作業を追加すべきと考えます。	継続的に新規サービスの内容を理解し、国民等利用者からの問い合わせに適切に回答する必要があると考えられるため。	ご意見を踏まえ、継続的な業務知識の習得と教育が必要なることを追記します。

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
27	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	2	「業務検討において、AIの活用やプロセス変更等を含むサービス向上や生産性の向上について、積極的に提案すること。」とありますが、実としての改善が図られるよう、提案することに加えて、実行までを要件として求めることが肝要と考えます。	契約期間内において、確実な業務改善が図られるようにするため。	ご意見を踏まえ、主管課と合意の上実現することを追記します。
28	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	3	「PKSHAのデータについては、個人情報にあたるためexcelファイルに出力する際には、十分なセキュリティ対策を行うこと。」とありますが、セキュリティリスクを誘発しないよう、具体的に求める事項を記載すべきと考えます。	運用におけるセキュリティインシデントの誘発を回避するため。	次に記載している「例えば、」の項目が具体例に該当します。セキュリティ対策については、事業者により採用しやすい運用が異なると考えますので、相談の上決定することとしております。
29	意見	調達仕様書(案)	6	3	2	(2)	3	「例えば、ファイルアップロード専用端末を用意し、PKSHAからのファイルダウンロード及びSharePointへのファイルアップロード以外のインターネットアクセスを制限」とありますが、専用端末を準備すべきなのはファイルアップロードのみでしょうか。セキュリティ要件として求める具体的な内容を明記すべきと考えます。	事業者ごとの解釈で運用に差異が生まれないようにするため。	こちらの記載の背景については、情報漏洩の可能性が高いのは、PKSHAから問合せデータをDLしたファイルが無加工のまま持ち出される場合だと考えております。そのため、無加工のファイルを扱う端末(や作業)を限定することで、対策することを想定しております。よって、PKSHAからデータをDLして加工(個人情報をマスク)する作業と、デジタル庁へ無加工のファイルを提供(アップロード)する作業を専用端末で実施する必要があります。
30	意見	調達仕様書(案)	7	3	2	(2)	4	ヘルプデスクにて対応する問い合わせ受付における、対応範囲について仕様書へ明記いただきたく存じます。	申請に関する問い合わせとして入電したもののうち、テクニカルな内容について、どのレベルまでをヘルプデスクにて対応する必要があるのかが不明であるため、業務の難易度を想定することが難しいです。	現行ヘルプデスク業務の問合せ及び回答については、閲覧資料として準備予定のため、こちらをご確認ください。
31	質問	調達仕様書(案)	7	3	2	(2) (ア)	1	(ア)問い合わせ受付・回答業務の④アラート検知における、特異な問い合わせとは具体的にはどのような問い合わせを想定しておりますでしょうか。特異な問合せ及びその回答をご教示ください。	本業務の要件を正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	短時間に同内容のエラー画面に遷移した問合せが複数発生するなど、システム障害が疑われる問合せを指しております。回答については、発生時にデジタル庁と協議の上作成予定です。
32	意見	調達仕様書(案)	7	3	2	(2) (ア)	1	貴庁、運用保守業者ヘルプデスク業者に加えて、関連省庁や関連事業者が問い合わせ受付・回答業務フローに含まれており、情報が分散しやすいため、ヘルプデスクへの情報提供窓口として主管課内に単一窓口を設置いただくことを提案したく存じます。	情報の断片化を防ぎ、問合せ品質を安定化させるため。特にバックエンド更改直後は情報の統一が重要であるため。	関係者が多岐にわたるため、情報の集約も本業務の役務として受託者にご依頼するものです。
33	質問	調達仕様書(案)	7	3	2	(2) (ア)	1	運用保守事業者・開発ベンダー等、各関係事業者との定例会は実施される予定で問題ないでしょうか。	情報の断片を分け、問合せ品質を確保するため。	運用保守事業者・開発ベンダー等、各関係事業者との定例会は実施予定はありません。主管課との定例会は実施予定です。
34	意見	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (ア)	3	「各自回答作成を行う中で、問い合わせ内容の専門性(例:特定のシステム仕様等)の観点から、既存のナレッジでは回答が困難なものを判断し、エスカレーションが必要と判断された問い合わせについて、関係者(主管課、運用保守事業者など)に対して、エスカレーションを行う。」とありますが、何を元に判断、回答するのかが具体的に定められておらず、ヘルプデスクが回答できない内容はすべてエスカレーションしても問題ないように読み取れます。 エスカレーションにおいては、受託者にてエスカレーション先の適切な切り分けを行うこと、及び切り分けが行えない場合には、デジタル庁様にエスカレーションの上、デジタル庁様から適切な関係者にディスパッチするフローとしていただきますようお願いいたします。	受託者より適切にエスカレーションを行うことが必要と考えるため。	ご意見を踏まえ、適切なエスカレーション先を判断することとエスカレーション先が不明な場合はデジタル庁へエスカレーション先を確認することを追記します。
35	意見	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (ア)	3	エスカレーション先となる「関係者(主管課、運用保守事業者など)」について、対象の外部連携先システム一覧を記載していただきますようお願いいたします。	ヘルプデスク業務上のポイントとして、接続先システム(エスカレーション先)が多岐にわたるものと推察されることから、当該情報を明確に仕様書上で示すため。また、エスカレーション先との個別やり取りが一定発生すると想定しているため。	エスカレーション先及び外部連携先システム一覧は、引継ぎ資料として準備予定です。
36	意見	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (イ)	3	「図表7 総合フリーダイヤル等からのエスカレーション対応業務フロー」について、ヘルプデスクから総合フリーダイヤルへの回答方法(利用者に直接回答するのか/総合フリーダイヤル経由で利用者に回答するのか)が記載されていないため、記載をお願いいたします。	作業内容を明確にするため。	図表7の通り、エスカレーションを受けた場合は、直接利用者に回答することはないため、補記しました。
37	質問	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (ア)	1	本業務受託者のみで対応困難な問合せが発生した場合、運用保守事業者や関連省庁等へのエスカレーションについて、現行業務での方法と、本業務で想定している手段を教えてください。	現行業務の実態及び本業務の要件を正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	下記を想定しております。 運用保守事業者: JIRAやSlackなど 関連省庁等: メールなど
38	質問	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (ア)	1	マイナンバー総合フリーダイヤルおよびマイナポータルアプリヘルプデスクから本業務受託者へのエスカレーションについて、現行業務での方法と、本業務で想定している手段を教えてください。	現行業務の実態及び本業務の要件を正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	下記を想定しております。 マイナンバー総合フリーダイヤル: 電話など マイナポータルアプリヘルプデスク: 電話やSlackなど
39	質問	調達仕様書(案)	8	3	2	(2) (イ)	1	マイナンバー総合フリーダイヤルおよびマイナポータルアプリヘルプデスクからのエスカレーション対応について、図表3では一方向、図表7では双方向の矢印となっています。エスカレーションへの回答先はマイナンバー総合フリーダイヤルおよびマイナポータルアプリヘルプデスクでよろしいでしょうか。	本業務の要件を正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	双方向が正しいため、図表3は修正します。

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
40	意見	調達仕様書(案)	9	3	2	(2) (ウ)	2	「(ウ)問い合わせ情報の管理・報告」において、継続的な品質向上に向けて、「回答品質向上にあたっての改善施策の提案」を求めると考えます。	契約期間内において、継続的かつ確実に業務改善が図られるようにするため。	ご意見を踏まえ、継続的な品質向上について追記します。
41	質問	調達仕様書(案)	10	3	2	(2) (エ)	1	FAQの更新について、一次草案作成・承認・公開の責任分界点(主管課・運用保守・ヘルプデスク)をどのように定義すべきか、運用案がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	FAQ更新責任の境界が曖昧だと、回答品質に大きく影響するため。	受託者の責任範囲は以下の通りです。 ・問合せ実績を踏まえた、FAQ化の提案を行う ・FAQの一次草案を作成を行う FAQ化の承認についてはデジタル庁が行い、公開については運用保守事業者が行います。
42	意見	調達仕様書(案)	10	3	2	(2) (エ)	1	FAQ等改修提案に際し、デジタル庁側での制度変更やシステム改修などによるFAQ等の改修の発生有無やその研修の実施の有無について明記いただきたく存じます。	どのくらいの頻度での制度変更やシステム改修があるのかや、その際にデジタル庁様や運用保守事業者よりマニュアルの提供や研修の実施があるのかが不明な場合に適正な工数を算出することが難しいです。	制度変更やシステム改修に起因するFAQの改修は、デジタル庁及び関連省庁等が改修案を検討し、運用保守事業者が公開するため、受託者の責任範囲ではありません。頻度は、概ね月1回程度です。また、システム改修に関する研修については、リリース内容(変更点や画面遷移図等)の共有やUATへの参加等を予定しております。
43	質問	調達仕様書(案)	13	3	7	(1)	1	図表12の#10問い合わせデータ(週次・月次)について、納品期日に四半期ごとと記載がある通り、週次・月次のタイミングではなく、四半期ごとの納品でよろしいでしょうか。納品するデータはどのような内容を想定されてますでしょうか。	要件を正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	問合せデータについては、「3.2.(2).(ア)問い合わせ受付・回答業務」に記載している通り、日次でいただきたいです。また、週次・月次のデータもいただきたいです。ファイルさえいただければ、正式な納品手続は不要のため、頻度等は契約後に協議とさせていただきます。データはexcelファイルの所定のフォーマットでいただくことを想定します。
44	意見	調達仕様書(案)	15	4	1	-	3	マイナポータルでは、継続的に新規サービスがリリースされることに加えて、各種政策の導入等に伴って、問い合わせ件数が急増する可能性があることと推察されることから、突発的な事案が発生した場合でも、柔軟な体制変更を求める記載を追加すべきと考えます。	イベント等を踏まえた柔軟な体制構築が、業務推進上、必須であると推察されるため。	ご意見を踏まえ、柔軟な体制変更について追記します。
45	質問	調達仕様書(案)	15	4	1	-	1	管理者及びスーパーバイザーの「原則、専任」に関し、「専任でなくても本業務が実施可能である理由」の例として、以下のような体制は認められる余地がございますでしょうか。(例：他業務と兼任の管理者(本業務従事比率50%)を1名配置し、その代わりに本業務専任のスーパーバイザーを2名(手厚く)配置する体制)	本業務の目的である「運用経費を削減する」ことと、品質担保を両立させるための柔軟な体制提案の可否を確認するため。	管理者の50%の代わりに、スーパーバイザー2名追加されるのであれば、認められる余地があると考えます。
46	質問	調達仕様書(案)	15	4	1	-	1	「本業務が実施可能である理由を提案書に記載すること。」とありますが提案書の記載事項、評価項目など具体的な例示をご教授いただけますでしょうか	記載内容、評価項目を把握しより良い提案をするため	評価審査基準は現在検討中です。入札公告にて提示しますので、こちらをご確認ください。
47	質問	調達仕様書(案)	15	4	1	-	1	現事業者の配置人数についてご教授いただけますでしょうか また時間帯別に入電数と平均対応時間についてもご教授いただけますでしょうか	詳細情報を基に適切な人員配置を検討するため	現状事業者の配置人数については下記の通りです。 平常時：10人～15人程度 繁忙期：平常時+2人程度 ※繁忙期は、確定申告期間の2月、3月であり、人数増加に加えて時間延長で対応している 入電数については、本ヘルプデスク業務では電話サポートを実施しておりませんが、マイナンバー総合フリーダイヤルからのエスカレーションについては、月50件程度です。 平均対応時間については、1日以内を期待しております。
48	質問	調達仕様書(案)	15	4	2	-	1	当社が貴庁との契約者として、プロジェクト全体の統括、品質管理や履行場所の確保を担い、従事者は再委託先の関連企業から配置するご提案は問題ございませんでしょうか	ヘルプデスク業務経験が豊富な関連会社から要員配置を検討しているため	再委託または共同入札については、調達仕様書の該当箇所をご参照ください。
49	意見	調達仕様書(案)	15	4	2	(1)	1	作業要員に求める資格等の要件において、「なお、ヘルプデスクの管理者の経験を1件以上有すること。」と定められておりますが、当該要件を満たすことは実務上困難であると判断いたします。つきましては、要件を「なお、官公庁等公的機関に係る業務において1年以上の管理者経験を有すること。」と変更することを提案いたします	左記の人材要件では現行事業者が有利と考え、公平な入札を執り行うためにご検討いただけますでしょうか	ご意見を踏まえ検討した結果、原文のとおりといたします。ヘルプデスクの管理者経験は必要ですが、官公庁等公的機関の経験は必須としておりません。
50	意見	調達仕様書(案)	15	4	2	(2)	1	作業要員に求める資格等の要件において、「なお、管理者とスーパーバイザーを合わせて「7.2 受託実績」に記載するヘルプデスクの経験を全件有すること。」と定められておりますが、当該要件を満たすことは実務上困難であると判断いたします。つきましては、要件を「なお、官公庁等公的機関に係る業務において1年以上の管理者及びスーパーバイザーの業務経験を有すること。」と変更することを提案いたします。	左記の人材要件では現行事業者が有利と考え、公平な入札を執り行うためにご検討いただけますでしょうか	ご意見を踏まえ、「全件」を「2件以上」と緩和いたします。
51	意見	調達仕様書(案)	15	4	2	(3)	2	(1) 管理者 (2) スーパーバイザー マイナンバー検定についても3級以上を保持していることを管理者の必須要件と設定いただけますと幸いです。	公的認証は、安心して業務を委託できる重要な判断材料となり、業務の信頼性確保とリスク低減のため	ご意見を踏まえ検討した結果、本業務ではマイナンバーを直接取り扱うことは無いため、原文のとおりといたします。

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
52	意見	調達仕様書(案)	15	4	2	(3)	1	(3) オペレータ 本業務と同等以上の規模を持つヘルプデスクにおける、ヘルプデスクサービス業務従事者としての経験を1年以上有する者を3分の1以上配置すること。 本記載事項を必須条件とせず「望ましい」という表現にさせていただきたいです。	当該業務は、資格よりもコミュニケーション能力・問題解決力・システム操作習熟度が重要であると考えます。 資格要件を緩和する代わりに、 ・定期評価とフィードバック体制の構築 ・経験豊富なスーパーバイザーによるサポート このような施策を実施したく考えております。	ご意見を踏まえ検討した結果、本業務での品質を保証する目的で、原文のとおりといたします。 なお、ヘルプデスクサービス業務の経験を必須としておりますが、官公庁等公的機関の経験は必須としておりませんので、民間企業等のヘルプデスクサービス業務の経験でも問題ございません。
53	意見	調達仕様書(案)	16	4	3	(1)	1	「本業務の専用ルームを用意すること」が求められていますが、本業務では基本的には個人情報を取り扱わない(問合せ内容には個人情報を含まないように周知)理解であり、本業務の専用ルームまで必要とは考えられないことから、費用対効果の観点を踏まえて、当該要件は削除いただきますようお願いいたします。	費用に大きく影響する要素であり、要件を適正化するため。	ご意見を踏まえ検討した結果、本業務は個人情報を扱うため、原文のとおりといたします。 なお、物理的な壁と扉で区切られた区画であり、該当扉に「4.3.作業場所」に記載の要件を充足していれば専用ルームとみなします。 物理的な壁とドアについては、後付けでも構いません。 あわせて、「4.3.作業場所」の記載を一部見直しました。
54	質問	調達仕様書(案)	16	4	3	(1)	1	「本業務の専用ルームを用意すること」と記載ございますが、同一オペレーションセンターにおいて、他業務と離れた履行場所に本業務専用エリアを確保した運営でもよろしいでしょうか?	専用ルームを設ける場合、家賃や光熱費などの固定費が発生しますが、他業務とスペースを併用するシェアード環境にすることで、これらの費用を抑制できるほか、人員の増減にも柔軟に対応することが可能となるため	#53に記載のとおり。
55	意見	調達仕様書(案)	16	4	3	(1)	1	「本業務の専用ルームを用意すること」と記載ございますが、業務に関係する者の入室管理を徹底し、セキュリティ対策を講じた上で、専用スペースでなくても可とすることを検討いただけますでしょうか	運営体制に応じた委託費用適正化のため	#53に記載のとおり。
56	意見	調達仕様書(案)	16	4	3	(1)	1	以下が要件として求められていますが、本業務では基本的には個人情報を取り扱わない(問合せ内容には個人情報を含まないように周知)理解であり、これらの要件が必須とは考えられないことから、費用対効果の観点を踏まえて、当該要件は削除いただきますようお願いいたします。 ----- ▷共通対策機能(セキュリティゲート、アンチバズバック、監視カメラ等) ・入室者が持参する持ち物において、作業に関係のない鞆・書類等の荷物を一時保管することができる施錠可能なロッカーをヘルプデスク執務室外に有していること ・入室者が電子媒体(PC、CD、DVD、メモ리카ード、USBメモリ等)を不正に持出持込しないかチェックすること	費用に大きく影響する要素であり、要件を適正化するため。	個人情報は取り扱いますので、原文のままとします。
57	質問	調達仕様書(案)	18	5	3	(8)	1	「作業を派遣労働者に行わせる場合を含め直接雇用していない第三者の使用人等に業務従事させる場合」とありますが、「4.2.作業要員に求める資格等の要件」にある(1)管理者、(2)スーパーバイザー、(3)オペレータいずれも派遣労働者の配置が可能なのでしょうか。	事業者ごとの解釈で体制要件に差異が生まれないようにするため。	「4.2.作業要員に求める資格等の要件」及び「8.再委託に関する事項」を参照いただき、要件を満たしているのであれば配置は可能です。
58	意見	調達仕様書(案)	22	7	-	-	2	「えるぼし認定」「くるみん認定」の公的な認証制度を有していることを追加することを提案します	「えるぼし認定(女性活躍推進企業)」「くるみん認定(子育てサポート企業)」いずれも厚生労働省が認定しており、より事業者への信頼度が高くなるものと存じます	ご意見を踏まえ検討した結果、本業務では幅広い事業者に入れさせていただきたいため、原文のとおりといたします。
59	質問	調達仕様書(案)	22	7	1	-	1	「同等の品質管理手順及び体制が明確化された品質マネジメントシステムを有している事業者であることを証明すること」とございますが、COPCをベースにした当社独自のオペレーションマネジメントシステムである「OPM」(62の評価項目でPDCAサイクルを一貫して推進し、高いレベルのサービス品質を提供する仕組み)の表紙及び目次で証明できますでしょうか ※COPC:「Customer Operations Performance Center」の略で、コンタクトセンターやBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)業務のパフォーマンスを改善するための国際標準のマネジメント規格のこと	参加に必要な要件を満たしている確認のため	記載いただいた内容で必要要件を満たしておりますが、業務内容の特性を考慮し、業務遂行上必須の資格ではないため、要件を削除いたします。
60	意見	調達仕様書(案)	22	7	1	-	2	情報セキュリティに関する要件につきまして、ISMS、プライバシーマークを受注者の必須条件とさせていただきたく存じます。	公的認証は、安心して業務を委託できる重要な判断材料となり、業務の信頼性確保とリスク低減のため	ご意見を踏まえ検討した結果、本業務では幅広い事業者に入れさせていただきたいため、原文のとおりといたします。
61	意見	調達仕様書(案)	22	7	1	-	2	情報セキュリティに係る条件について「プライバシーマーク」と「ISO27001」をいずれかではなく両方を有していることと明確に記載することを提案します	プライバシーマークは個人情報の適切な管理を証明し、ISO27001は、組織としての情報の安全性、完全性、可用性の維持を求める規格です。 対象範囲と要求事項が異なるため、両方を必須にすることで事業者への信頼度が高くなるかと存じます	#60に記載のとおり。
62	質問	調達仕様書(案)	22	7	2	-	1	受託実績について(1)~(3)すべての実績が必要でしょうか 必要な場合は再委託先の実績を掲載しても問題ございませんでしょうか	参加に必要な実績を満たしているか確認のため	「(1)~(3)の条件のうち2種類以上」を必須要件とさせていただきます。また、本業務に従事するメンバーの実績であれば、再委託先の実績を記載いただいても構いません。

マイナポータルヘルプデスクの運用業務一式

No.	質問/意見	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	質問等	理由	回答
63	質問	調達仕様書（案）	22	7	2	(1)	1	「本件に類似するエンドユーザー向けのヘルプデスク業務」の定義について、具体的にご教示いただけますでしょうか。 （例）月〇〇件以上の問合せがあるヘルプデスク業務 フリーダイヤルからの問合せを扱うヘルプデスク業務 等	入札要件における認識齟齬をなくすため。	国民向けの問合せを主とするヘルプデスク業務を指しております。 例えば、社内向けのヘルプデスク業務や電話のみ受付しているヘルプデスクは類似の実績ではありません。 「エンドユーザー向け」を「国民向けの問合せフォームによる」に修正しました。
64	意見	調達仕様書（案）	22	7	2	(1)	3	本件の類似点として求める観点を明記すべきと考えます。例えば、「本業務と同等以上の規模を持つエンドユーザー向けヘルプデスク業務」等。	調達条件を明確にするため。	#63の記載とおり。
65	意見	調達仕様書（案）	23	8	1	(5)	3	「8.4 入札制限」との記載がありますが、該当の節が存在しないように見受けられます。「7.4 入札制限」の誤りであれば修正をお願いします。	仕様書の記載内容に誤りが見受けられるため。	誤記のため、修正いたします。
66	質問	調達仕様書（案）	24	9	2	(6)	1	資料閲覧で閲覧可能な資料の中に、現行ヘルプデスク業務の問合せ内容及び回答は含まれていますでしょうか。含まれていない場合、閲覧資料に含めていただくことは可能でしょうか。	現行業務の実態を把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	現行ヘルプデスク業務の問合せ及び回答については、閲覧資料として準備予定です。
67	質問	調達仕様書（案）	25	9	2	(6)	1	開発側の仕様変更や新機能追加が発生した場合、事前の通知リードタイムは何日前程度を想定していらっしゃいますか。	仕様変更の周知が遅れると、ヘルプデスク品質が低下し、利用者に影響が出るため。	リードタイムは案件により異なりますがリリース内容（変更点や画面遷移図等）の共有やUATへの参加等を予定しており、実機確認や質疑等の十分な期間を確保予定です。
68	質問	調達仕様書（案）	25	9	2	(6)	1	新機能リリースやバックエンド更改時に、ヘルプデスクに対して事前に提供いただける情報（変更点、想定問合せ、留意点）の範囲をご教示いただけますでしょうか。	大規模リリース時は問い合わせが急増するため、事前準備が必要なため。	リリース内容（変更点や画面遷移図等）の共有やUATへの参加等を予定しており、必要な情報は連携予定です。