

「マイナンバーコールセンターの設置運營業務」調達仕様書（案）に係る意見招請の提出意見等及び回答の一覧

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理由	回答
1	2及び3	2.2 コールセンターにおける問合せ応対業務要件 2.2.1 問合せ応対業務の提供	P6	メールサーバーの保有する場所や環境の基準を明記していただきたく存じます。	費用算出において、サーバー設置場所や基準がないと設計上費用算出にバラツキがあるのではと危惧しております。	メールサーバーの設置場所や環境は、応対管理やFAQのシステムの機器と同様に運用保守やセキュリティ等の仕様書上の要件を満たしていれば、場所や環境は問いません。もちろんクラウドサービスでも問題ありません。
2	1	2.2 コールセンターにおける問合せ応対業務要件 2.2.1 問合せ応対業務の提供	P6	言語数の追加。 現状：・英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の対応 ご提案追加言語：ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語	訪日外国人及び在留外国人の上位に位置付けられているため、追加言語のご提案となります。	ご提案を踏まえて、ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語を追加いたします。
3	1. 意見	2.2.1③ ・日本語以外の言語による問合せであって、コールセンターで対応できない場合（以下略）	6	どのようなケースを「対応できない場合」と想定しているか具体的に記述していただけますでしょうか。 ④日常会話レベルの英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に対応できる体制をとること（以下略）と合わせて読んだ場合に整合性の取れる記述に訂正いただきたく存じます。	コールセンターに配置する外国語対応のオペレーター人数を算出するため。	レアケースであると思いますが、英語を初め仕様に記載のある外国語以外の言語と判断された場合を想定しており、その場合は、発注者に相談いただき、対応を検討の上、質問者に折り返すことを想定していますので、ご理解の程、お願いいたします。
4	3	03 仕様書案	4	2.1.1 実績要件 「過去5年以内の行政機関からの受託業務において、年間5万件以上の問合せにに対し、履行完了した実績があること。」について「行政機関」に限定する意図を確認させていただきます。	民間企業等の受託業務であっても実績要件としては行政機関からの受託業務と同じであると考えため。	ご意見の趣旨も理解出来ますが、行政機関は公費で運営している等の民間企業等とは異なる点もあり、マイナンバー制度を所管するデジタル庁の運営するコールセンターとしては、この受託実績は国民へ提供するサービスの質を担保する上で経験として必要と考えます。国のみならず、都道府県や市区町村が設置するコールセンターの受託実績でも問題なく、妥当な制限と考えていますので、ご理解の程、お願いいたします。
5	2	03 仕様書案	9	2.2.1 問合せ応対業務の提供 ④コールセンター設置場所等の要件 「※机の中心を起点に1m以上の机幅を確保すること。」この注釈について、机幅の指定ではなく「2台のディスプレイを横に並べて設置できる程度の十分な机幅を確保すること。」等の記載に変更していただきたい。	注釈を満たす要件の場合、業務従事者に十分な面積を確保した既存のコールセンターのスペースの活用が出来ます。新たな設置場所の構築が必要となる可能性があり、不要な追加のコストが発生するため。	当注釈については、隣のオペレータとの間隔を示したものでしたが、再考したところ、この記述では、オペレータ1人あたりの机幅としては2mと勘違いされかねないので、現行のコールセンターの仕様と同様に「※オペレータ1人当たり90cm以上の机幅を確保すること。」の記述に修正いたします。
6	3	03 仕様書案	5	2.2.1 問合せ応対業務の提供 ③ 問合せに関する対応 用いる番号は既存受託者から譲渡される認識で宜しいでしょうか。	譲渡以外の場合、回線に掛かる費用の請求先や受託者側に着信させる方法が異なるため。	ご認識のとおり、現在の番号は引き継ぎします。
7	1	03 仕様書案	12	2.2.3 コールセンターで使用する回線サービス要件 (エ)その他要件に「回線サービスは、ガイダンス機能や転送などのオプション機能を有するものとする」との記載がありますが、050番号（050-3816-9405）については上記オプションの機能が無く、受託者側のPBXでの設定が必要になると存じます。	050番号の回線サービスはガイダンス機能や転送などのオプション機能は無い認識のため。	ご認識のとおりです。
8	3	03 仕様書案	14	2.3.3 応対管理のシステムの要件 (カ)エスカレーション機能 応対管理のシステムの要件として必要な機能の詳細をご教示いただきたい。	応対管理システムをエスカレーション先で使えるようにするのか、応対管理システムからエスカレーション情報を吐き出し、連携するのかによって、応対管理システムの要件が大きく異なるため。	応対管理のシステムはエスカレーション先で使用可能とする必要はありません。応対管理のシステムから応対履歴の情報の吐き出しは可能としていただく必要があり、エスカレーションした情報を記録いただければ問題ありません。
9	1,3	2.2.1 実績要件	4	記載されている4点全てを満たす必要があるのか、いずれか1点でも満たしていれば良いのかご教示頂けますでしょうか。仕様書内にも明記いただけますと幸いです。	参加要件を明確にするため	実績要件（2.2.1ではなく正しくは2.1.1）について、4点は異なる観点から要件を示したものであり、全て満たしていただく必要があります。仕様書の記述全般に言えることですが、「以下のいずれかを満たすこと」の旨の記述が無い限り、記載がある要件は全て満たす必要があり、追記は不要と判断していますので、ご理解の程、お願いいたします。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
10	2	2.2.1 ②(イ) (ウ) (エ) (オ)	5	「マイナンバー制度に関するコールセンターにおいて、統括責任者若しくは現場責任者として6か月以上(令和3年9月末時点)従事した経験のある者」とありますが、「行政機関のコールセンター業務経験」等に緩和頂きたくご検討をお願い致します。	参加者が限定される且つ、従事者個人においては必ずしもマイナンバー関連経験が必要ではないと思われるため	(オ)のオペレータについては、マイナンバー関連の経験は問うておりませんが、市場の状況を踏まえ、再考したところ、マイナンバー関連に従事した経験のある者に限定すると(イ) (ウ) (エ) 全てにおいて、要件を満たすのが困難と判断しましたので、ご意見を踏まえ、要件を修正いたします。
11	3	2.2.1 ③ 問合せに関する対応	6	「回答を質問者の使用する言語で折り返すものとする」とありますが、折り返し対応時も、次項目④に定められた三者間通話の利用は可能でしょうか。	要件を明確にするため	質問者に対して、同者の使用する言語で折り返す場合についても三者間通話の利用は可能です。
12	3	2.2.1 ③ 問合せに関する対応	6	「問合せフォーム及びFAX番号での問合せ受付のために～」との記載に関して、問合せフォーム自体の作成・準備は業務範囲外との認識で相違ないでしょうか。(メールアドレスとFAX番号のみ用意)	要件を明確にするため	問合せフォーム自体の作成・準備も業務範囲になります。このため、記載を修正いたします。なお、FAXでの受付は実施しない可能性がありますので、その点も踏まえて、記載を修正いたします。
13	3	2.2.1 ④ コールセンターにおける人員配置計画	7	「業務量に応じた適切な人員を確保」「人員の増減員を実施した場合の人件費の変動に際しては、後日、精算によるものとする。」と記載がありますが、2.2.2 配置席数①には、「規定の応答率を下回る場合は体制1の範囲で配置すること」と記載されています。業務量に応じて「2.2.2 配置席数①の【体制1】または【体制2】の範囲内で配置する」との理解でよろしいでしょうか。	要件を明確にするため	お見込みのとおり、業務量に応じて配置席数を【体制1】と【体制2】の範囲内で配置することになりますが、4年間通して毎月、【体制1】の配置となる可能性もあるので、ご理解の程、お願いいたします。
14	2	2.2.1 ⑭ 4人退室管理	10	「コールセンターは他の業務と共用しない独立した専用環境とし、施錠又はIDカード等によりセキュリティ管理された専用の入退出用ドアを有する電話受付等を行うオペレーション室を設置すること」とありますが、入退室管理等セキュリティを担保した上で、他業務との執務室の共有を許容頂きたくご検討をお願い致します。	履行場所が限定されるため	入退室管理等セキュリティを担保いただくことは当然ですが、他業務との執務室の共有については、メリットはなく、デメリットのみのため、要件どおり不可といたしますので、ご理解の程、お願いいたします。
15	1	仕様書	4	2.1.1 実績要件 ・過去3年間に行政機関から、競争参加資格停止通知をうけていないこと。また、過去3年間に民間の業務において、不正行為がないこと。 上記について、本公示時にも残していただきたい。	国が進めるマイナンバー事業の業務の為、過去に不正行為がある企業に委託させるべきではないと考えております。	マイナンバー制度を所管するデジタル庁の運営するコールセンターとしては、国民へ提供するサービスの質を担保する上で必要と考えますので、この要件を記載しており、公示時においても当要件は残す予定です。
16	2	仕様書	4	(イ)業務管理者の「マイナンバー制度に関するコールセンターの6か月以上の経験」の要件変更	同規模以上の官公庁又は地方自治体業務に従事した業務管理者を配置したく、マイナンバー制度に限らず、「官公庁又は地方自治体の行政機関の業務」において、統括責任者若しくは現場責任者として6か月以上」と変更いただきたい。なお、会社としてのマイナンバー業務運用実績はございます。	市場の状況を踏まえ、再考したところ、マイナンバー制度に関するコールセンターに従事した経験のある者に限定すると(イ) (ウ) (エ) 全てにおいて、要件を満たすのが困難と判断しましたので、ご意見を踏まえ、要件を修正いたします。
17	2	仕様書	5	(ウ)運用責任者の「マイナンバー制度に関するコールセンターの6か月以上の経験」の要件変更	同規模以上の官公庁又は地方自治体業務に従事した運用責任者を配置したく、マイナンバー制度に限らず、「官公庁又は地方自治体の行政機関の業務」において、統括責任者、現場責任者若しくはスーパーバイザーとして6か月以上」と変更いただきたい。なお、会社としてのマイナンバー業務運用実績はございます。	同上

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理由	回答
18	2	仕様書	5	(エ)スーパーバイザーの「マイナンバー制度に関するコールセンターの6か月以上の経験」の要件変更	同規模以上の官公庁又は地方自治体業務に従事したスーパーバイザーを配置したく、マイナンバー制度に限らず、「官公庁又は地方自治体の行政機関の業務において、現場責任者、スーパーバイザー若しくはオペレーターとして6か月以上」と変更いただきたい。なお、会社としてのマイナンバー業務運用実績はございます。	同上
19	2	別紙2	1	4. ワークライフバランス等の推進に関する指標の削除	えるぼし、くるみん取得していない企業ではございますが、当社は労働者のうち、女性が約2/3所属しており管理職登用も積極的に実施。また、働き方改革も推進しており、「PRIDE指標」ゴールド受賞をしております。	えるぼし、くるみんは、各調達の総合評価の際に、一般的に評価項目として記載することになっているため、削除は不可ですが、これは取得を必須としているものではありません。なお、入札に参加される場合は、貴社での取り組みは提案書に記載いただけますと幸いです。
20	3	仕様書	P3	契約締結日はいつ頃になる想定でしょうか。	弊社内のキャパシティ確保や業務準備にかかわる部分のため。	5月下旬頃となる予定です。
21	3	仕様書	P8	研修内容の理解度を測るためのテストについて、具体的な内容や過去の実績（合格率）等と事前にご連携頂くことは可能でしょうか。	採用活動に影響がある部分のため、ご教示お願いします。	テストについては、現在のコールセンターの仕様には記載しておらず、今回の仕様から追記したものです。このため、過去の実績等はありません。現在は理解度の判断は受託業者様に委ねていますが、今回から当方も受託業者様と一緒に検討したいと考えております。研修期間を経て最後にマイナンバー関係の法令・FAQ等の理解度を測れるようなものを想定しています。
22	3	仕様書	P13	スマートフォンは不可とする旨の記載がございますが、具体的な理由等はございますでしょうか。必須となりますでしょうか。	業務実施拠点の選定に関わる部分なので、確認させて頂ければと存じます。	スマートフォンのメリットはよいと思いますが、デメリットとして音声品質の劣化等の通話が不安定になることが危惧されるためです。マイナンバー制度を所管するデジタル庁の運営するコールセンターとしては、国民へ提供するサービスの質を担保する必要があるため、この要件としていますので、ご理解の程、お願いいたします。
23	3	仕様書	P14	対応管理システムについて、一覧表示させる件数が100件と限定的ですが、運用上の理由等はございますでしょうか。	費用試算・運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	100件に明確な根拠がある訳ではありませんが、一覧表示させる目安として、この程度が適当と想定しています。
24	3	仕様書	P14	情報出力機能については、対応管理システムとは別のツールを用いてでの対応でも構いませんでしょうか。	費用試算・運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	対応管理のシステムをどのようなシステム構成と考えるかにもよりますが、この仕様を示す情報出力が可能となれば、問題ないと考えます。
25	3	仕様書	P15	コールセンターで使用する機器等の要件について、クラウドサービスの利用は可能という認識でよろしかったでしょうか。	費用試算・運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	クラウドサービスを否定はしていませんので、問題ありません。
26	3	仕様書	P16	運用開始までのスケジュール想定について、契約締結にも寄る部分かと存じますが、全体的な前倒しは可能でしょうか。	業務準備に関わる部分なので確認させて頂ければと存じます。	記載があるとおり、準備期間は契約締結日から令和8年3月31日までで、問合せ対応期間は令和4年9月1日から令和8年3月31日までとしており、問い合わせ対応期間の開始時期を早めることは出来ませんが、準備期間を短くするのは問題ありません。
27	3	仕様書	P19	業務ツール類について、今回も前事業者より連携・提供頂ける認識で宜しかったですでしょうか。	業務準備に関わる部分なので確認させて頂ければと存じます。	過去の応答履歴やFAQの引き継ぎは行います。
28	3	仕様書	P14	関係省庁へのエスカレーションについて、件数や率、ルール等をご連携頂くことは可能でしょうか。	業務運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	エスカレーションのルール・過去の履歴を示すことは可能であり、引き継ぎは行います。
29	3	仕様書	P6	多言語対応については、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語が対象言語という認識でよろしかったでしょうか。	業務運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	再考した結果、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に、ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語を追加し、合計10言語といたしますので、ご理解の程、お願いいたします。
30	3	仕様書	P10	独立した専用環境とございますが、パーティションで区切る等で他の業務と共用しないクローズドスペースを構築することは可能でしょうか。レベル感をご教示頂ければと存じます。	構築費用やスペース費用、運用時における拡張性に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	仕様にて別途あるとおり、IDカードで関係者のみの入室を管理可能となっており、セキュリティが担保されていれば問題ありません。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理由	回答
31	3	仕様書	P5	急激な入電の増加に伴い、オペレータの新規採用が必要となった場合には発注者と協議の上、選任・配置することとございますが、増員に向けた協議を行う目安はどの程度と考えるべきでしょうか。また、その増員に関する費用につきましては本入札金額とは別のご請求という認識でよろしいでしょうか。	費用試算・運用に関する部分なので確認させて頂ければと存じます。	急激な入電の増加による増席（オペレータ増員）については、目安は難しいですが、体制1（25席）では、到底、応答率90%以上を維持出来ないと判断した場合一つになります。増席費用については、契約金額内（上限）で対応不可と判断した場合には、契約（入札）金額とは別になります。予算を踏まえて、受託者様と相談させて頂いていただくことになります。
32	2	仕様書	4	2.1.1実績要件 マイナンバー制度に関するコールセンターの受託実績で「通算1年以上」の撤廃	公平性、機会均等の観点から実績期間の撤廃を要望いたします	マイナンバー制度を所管するデジタル庁の運営するコールセンターとしては、この受託実績は国民へ提供するサービスの質を担保する上で経験として必要と考えます。都道府県や市区町村のみではなく、民間企業が設置するマイナンバー制度に関するコールセンターの受託実績でも問題なく、また、受託期間も1年以上としており、妥当な制限と考えていますので、ご理解の程、お願いいたします。
33	3	仕様書	4	2.1.1実績要件 上記項番1の撤廃が難しい場合、複数業務の積み上げで通算とすることが可能か（例：期間3ヶ月×4業務など）	通算の考え方を確認したく存じます	マイナンバー制度に関するコールセンターの受託実績であれば、例示いただいた様な、数ヶ月の実績を複数回または同時に複数の受託により、合計として1年以上であれば問題ありません。
34	2	仕様書	4・5	2.2.1 ②コールセンターにおける業務運用体制（イ）（ウ）（エ） 「マイナンバー制度に関するコールセンターでの従事経験6カ月以上」の撤廃	マイナンバー制度に限定せず、他事業含む行政機関コールセンターを要件とすることを要望いたします	市場の状況を踏まえ、再考したところ、マイナンバー制度に関するコールセンターに従事した経験のある者に限定すると（イ）（ウ）（エ）全てにおいて、要件を満たすのが困難と判断しましたので、ご意見を踏まえ、要件を修正いたします。

(注)種類欄の番号は、1. 意見 2. 要望 3. 確認・質問 4. その他、となっている。