

電子政府利用支援センターの運用等
民間競争入札実施要項
(案)

総務省行政管理局

行政情報システム企画課情報システム管理室

—目 次—

1 趣旨.....	1
2 電子政府利用支援センターの運用等業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項.....	1
3 実施期間に関する事項.....	7
4 入札参加資格に関する事項.....	7
5 入札に参加する者の募集に関する事項.....	8
6 電子政府利用支援センターの運用等業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項.....	9
7 電子政府利用支援センターの運用等業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	11
8 電子政府利用支援センターの運用等業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項.....	11
9 電子政府利用支援センターの運用等業務請負者が、当省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項.....	11
10 電子政府利用支援センターの運用等業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項.....	14
11 電子政府利用支援センターの運用等業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	15
12 その他業務の実施に関し必要な事項.....	15

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、総務省は、「公共サービス改革基本方針」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「電子政府利用支援センターの運用等の請負」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 電子政府利用支援センターの運用等業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 電子政府利用支援センターの運用等業務の概要

ア 電子政府利用支援センターの設置経緯

電子政府利用支援センター（以下、「支援センター」という。）は、「行政ポータルサイトの整備方針（各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、2004年（平成16年）3月31日）」において、電子政府の総合窓口（e-Gov）（以下「e-Gov」という。）の利用に関わる国民等利用者からの電話及び電子メールを中心とした相談・案内に対応することとされ、「電子政府構築計画（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定、2003年（平成15年）7月17日、2004年（平成16年）6月14日一部改定）」において、利用者の視点に立ったサービスの向上を図るため、2005年度（平成17年度）末までに e-Gov の利用方法等についての相談・案内に一元的に対応する支援センターを整備することとされたことを受け、平成18年度以降 e-Gov の利用方法等についての一元的な問合せ対応窓口として支援センターを整備し、運用を行っているところである。

イ 電子政府利用支援センターの構成

支援センターは、構内交換機（PBX）等設備と執務室施設により構成され、別途政府共通プラットフォーム（以下、「政府共通PF」という。）上に整備するヘルプデスクシステムを利用して問合せ対応等業務（以下、「本業務」という。）を行う。

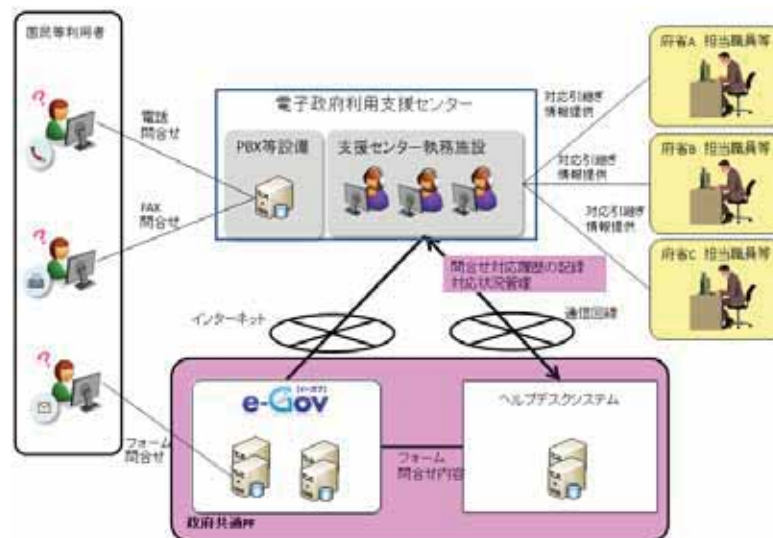


図 2-1 支援センターの概要

ウ 電子政府利用支援センターによる問合せ対応対象範囲

支援センターによる問合せ対応の対象とするシステム及び機能を下表に示す。

表 2-1 問合せ対象とするシステム及び機能の範囲

分類	内容
e-Gov において提供するシステム及び機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子政府の総合窓口 (e-Gov) トップページ ● e-Gov電子申請システム ● 各府省ホームページ検索機能 ● 行政手続案内機能 ● パブリックコメント案内機能 ● 組織・制度の概要案内機能 ● 政策提言受付機能 ● 行政文書ファイル管理簿検索機能 ● 個人情報ファイル簿検索機能 ● 法令データ提供機能 ● その他、e-Govにおいて提供するシステム及び機能
e-Gov がリンクを設置しているシステム及び機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 各府省ホームページ ● 調達総合情報システム ● 政府統計の総合窓口 (e-Stat) ● 法令外国語訳データベース ● 個別データベース ● 各府省電子申請システム ● その他、e-Gov がリンクを設置しているシステム及び機能

また、表 2-1 に示すシステム及び機能を対象として支援センターが行う問合せ対応範囲は、以下のとおりである。

- システムの利用方法に関する問合せへの対応
- システムの利用に関する改善要望等への対応
- システムの運用や障害に関する報告、問合せへの対応
- 国の所管する行政手続の根拠法令、様式記入方法等に関する問合せへの対応（手続所管組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内）
- 申請届出の進捗状況等に関する問合せへの対応（手続所管組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内）
- 行うべき行政手続の組合せ等に関する問合せへの対応（手続所管組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内）
- e-Gov 及び支援センターへの意見・要望等について対応
- 関係府省への意見・要望等への対応（関係府省への引継ぎ又は問合せ先の案内）
- 関係府省の連絡先等の問合せへの対応

具体的な問合せ対応内容及び範囲は、対象とするシステム及び機能ごとに別途「電子政府利用支援センターの運用規程（平成 22 年 7 月 30 日 共通システム専門部会了承）」（以下、「運用規程」という。）において定めている。

なお、e-Gov 及び国の行政機関等に関係しない問合せ及び e-Gov の利用に直接的間接

的に関連しないパソコン、インターネット等に関する問合せについては、対応範囲外とする。

エ 電子政府利用支援センターにおける運用等業務の内容

本業務を行う民間事業者（以下「請負者」という。）は、2(1)ウに示した対応対象範囲について、国民等利用者から電話、FAX 又は e-Gov ウェブサイトに設置する問合せフォームにより寄せられる e-Gov の利用方法等に関する問合せ対応業務を行う（詳細は、別添1「電子政府の総合窓口（e-Gov）電子政府利用支援センターの運用等の請負調達仕様書 4.問合せ対応業務に係る要件」を参照）。

支援センターの運用日は、原則として祝祭日を含む 365 日（閏年は 366 日）とする。また、1 年を繁忙期（5 月～7 月）、準繁忙期（4 月）及び通常期（8 月～3 月）に 3 分割し、請負者は、本業務に係る繁忙特性に応じた柔軟な問合せ対応体制を整備する。なお、電話による問合せ対応時間は、以下の時間帯とし、繁忙期には、あらかじめ総務省と協議の上、土日及び祝祭日を含めて最大 1 時間までの延長に対応する。

表 2-2 電話問合せ対応時間帯

	繁忙期	準繁忙期	通常期
平日	9:00～19:00	9:00～19:00	9:00～17:00
土日及び祝祭日	9:00～17:00	9:00～17:00	9:00～17:00

(ア) 業務運用環境整備

- A 業務運用環境構築計画書の策定
- B 施設・設備の整備
- C 施設・設備設置運用設計書の作成
- D 運用関連文書の整備
- E 要員管理規程の策定
- F 情報セキュリティ実施手順書の作成

(イ) 業務引継ぎ

- A 業務引継ぎ計画書の作成
- B 業務引継ぎの実施
- C 業務引継ぎ報告
- D 本業務契約期間終了後の新たな請負者への業務引継ぎ

(ウ) 問合せ対応

- A 自動音声応答装置による自動応答案内
- B 電話問合せに対する回答又は情報案内
- C フォーム問合せに対する回答又は情報案内
- D FAX 問合せに対する回答又は情報案内
- E 問合せ対応履歴の記録
- F 上席者への問合せ対応引継ぎ
- G 外部組織への問合せ対応引継ぎ

(エ) 対応状況管理

- A 受け付けた問合せの対応状況（完了、未完了、期限超過未完了等）の管理
- B オペレータ等要員別の対応状況及び待機状況の管理
- C 回答期限管理
- D 着信呼、待ち呼及び放棄呼発生状況の即時監視

- E サービスレベル項目の達成状況計測・評価
- (オ) 分析
 - A チャンネル（電話/メール/FAX）別問合せ件数の時間別、日別、月別集計
 - B 呼量予測
 - C 問合せチャンネル・要員別処理時間、待機時間、問合せ対応件数、平均処理時間、平均遅延時間及び外部引継ぎ件数集計
 - D 要員稼働率、応答率、放棄呼率、平均処理時間、平均遅延時間、平均待機時間、一次完了率、外部引継ぎ件数、時間当たり処理件数等の相関関係分析
 - E 問合せ分類別・問合せチャンネル別問合せ件数集計
 - F 問合せ内容の傾向分析
 - G よくある問合せと回答に関する事例集整備
- (カ) 報告
 - A e-Gov の障害発生等緊急事態に伴う類似問合せ受付状況報告
 - B サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合の事実関係報告
 - C 日次報告
 - D 月次報告書の作成・提出
- (キ) 対応品質管理
 - A 運用関連文書記載内容の定期見直し
 - B よくある問合せと回答に関する事例集の定期見直し
 - C 対応状況のモニタリング評価の実施
 - D 要員別品質評価面談の実施
- (ク) 要員管理
 - A 要員管理規程に準拠した要員管理の実施
 - B 要員管理規程の定期見直し
 - C 支援センター要員名簿の整備
 - D 翌月分日別稼働スケジュールの作成
 - E 日別稼働スケジュール（変更が生じた場合）の作成
 - F 要員異動情報の報告
- (ケ) 教育・研修の実施
 - A 初任者導入教育・研修の実施
 - B 定期教育・研修の実施
 - C 必要に応じた教育・研修教材の作成
 - D オペレータ等要員教育・研修実施計画書の作成
 - E オペレータ等要員教育・研修実施報告書の提出
- (コ) 情報セキュリティ管理
 - A 情報セキュリティ実施手順書に準拠した情報セキュリティ管理の実施
 - B 情報セキュリティ障害又は情報セキュリティ事故発生時の報告
 - C 障害又は事故の発生原因及び再発防止策の報告
- オ 施設・設備要件

本業務は、請負者が提供する施設・設備によって運用すること。ただし、当該施設・設備は、別添 1「電子政府の総合窓口（e-Gov）電子政府利用支援センターの運用等の請負調達仕様書 5.施設・設備要件」に示す仕様を満たし、請負者の負担と責任により提供するものであること。請負者が提供する施設・設備の構成を以下に示す。

(ア) 施設
執務室施設（日本国内）

- (イ) 設備
- A 構内交換機（PBX）
 - B 自動着信呼分配装置（ACD）
 - C コールマネジメントシステム（CMS）
 - D 自動音声応答装置（IVR）
 - E ボイスロギング装置
 - F 電話回線
 - G 電話問合せ用ダイヤル番号
 - H 電話機
 - I FAX
 - J スキャナ装置
 - K インターネット接続環境
 - L 業務システム接続回線
 - M 問合せ対応業務用端末環境

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、e-Gov を利用する国民等利用者からの問合せに対し、適時適切な回答又は情報案内の提供に資するものである必要がある。このような観点から、2 (1)イに示した業務を実施するに当たり、請負者が確保すべき業務の質を以下のとおりとする。

ア 業務内容

「2 (1)イ電子政府利用支援センターにおける運用等業務の内容」に示す業務を適切に実施する。

イ 情報セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数が0件であること。

ウ サービスレベル

(ア) 応答率

総着信数に占める応答数の割合。ただし、総着信数は、構内交換機（PBX）に着信した呼の総数とする。

【計算式】

応答率＝応答数(※1)÷総着信数＝1－放棄呼率(※2)

(※1) 応答数＝総着信数－(IVR 放棄呼数＋応答待ち放棄呼数)

(※2) 放棄呼率＝(IVR 放棄呼数(※3)＋応答待ち放棄呼数)÷総着信数

(※3) IVR による応答中に切断された呼数

通常期月平均 90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均 70%以上を維持すること。

(イ) 電話平均処理時間

電話問合せ 1 件当たりの処理時間（通話時間と後処理時間の合計）の平均。ただし、(オ) 苦情発生件数との相関関係を前提として評価し、電話平均処理時間が基準値内に収まったとしても、苦情発生件数が基準値を下回っている場合は、電話平均処理時間についても未達成とする。

各月について、1件当たり10分以内を維持すること。

(ウ) メール平均回答時間

e-Gov ウェブサイトに設置する問合せフォーム又は電子メールにより受け付けた問合せを受けてから回答をするまでに要した時間の平均。ただし、問合せ対応に当たって主管係又は主管係が指定するものに対して対応を引き継いだ場合を除く。

各月について1件当たり24時間未満を維持すること。

(エ) 一次窓口完結率

受け付けた問合せ件数に占める、外部組織に引継ぐことなく本業務を行う請負者限りで回答を完結できた件数の割合。

1か月当たり80%以上を維持すること。

(オ) 苦情発生件数

請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問合せ等の件数。ただし、請負者による問合せ対応誤り（不誠実な対応、問合せ内容の聴取誤り等）に起因するもののみを苦情とする。

1か月当たり15件未満を維持すること。

(3) 請負費用の支払方法

契約の形態は、業務請負契約とする。

当省は、業務請負契約に基づき請負者が実施する本業務に関し、監督・検査を実施するなどして仕様書に定める内容について適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に毎月支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、当省は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。

請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を総務省に提出するものとする。

なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

(4) サービスレベルアグリーメント (SLA)

本件契約については、サービスレベルアグリーメント (SLA) を導入する。請負者は、2(2)ウ サービスレベルで指定するサービスレベル要件を満たすサービスの提供が可能となる運用体制をとること。本業務に起因してサービスレベル管理指標のいずれが基準を下回った場合、請負者は、速やかに問題の解消策を取りまとめ、再発防止策とともに遅滞なく当省に報告すること。

3 実施期間に関する事項

契約期間は、平成26年8月から平成30年9月30日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

(1) 入札参加資格

- ア 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- イ 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号）第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- ウ 予算決算及び会計令第71条の規定に該当しない者であること。
- エ 平成25・26・27年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A又はBに格付され関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「情報処理」又は「その他」に登録している者であること）。
- オ 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- カ 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- キ 総務省及び他府省等における物品等の契約に係る指名停止措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- ク 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- ケ 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行うCIO補佐官及びその支援スタッフ等の属する又は過去2年間に属していた事業者でないこと。または、CIO補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が2年に満たない場合に限る。）でないこと。
- コ 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業者（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時までに共同事業者を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとするが、共同事業者の構成員は、上記アからケの全てを満たしていなければならない。また、共同事業者の構成員は、他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業者の代表者及び構成員は、共同事業者の結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- サ 本業務の実施予定組織・部門は、ISO27001又はJIS Q 27001を認証基準とした情報セキュリティマネジメントシステムの認証を取得していること。
- シ 請負者（共同事業者により請負う場合は、別添1「電子政府の総合窓口（e-Gov）電子政府利用支援センターの運用等の請負調達仕様書 4.問合せ対応業務に係る要件」に基づく業務を担当する民間事業者）は、プライバシーマークを取得していること。

(2) 競争参加資格申請書の入手方法等

競争参加資格を有しない者で、本入札に参加を希望する者は、所定の資格審査申請書を入手し、速やかに資格審査申請を行わなければならない。

【申請書の提出先】 総務省大臣官房会計課契約 1 係 電話 03-5263-5132

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（スケジュール）

入札公示：官報公示	平成 26 年 5 月上旬
入札説明会	5 月中旬
質問受付期限	6 月中旬
入札書（提案書）提出期限	6 月下旬
提案書の審査	7 月頃
開札及び落札予定者の決定	7 月中旬
契約締結	8 月中旬

なお、従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等については、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続により、閲覧可能である。

(2) 入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札説明書に記載された期日及び方法により提出すること。

ア 提案書等

別添 3 の別紙「総合評価基準及び対応表」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類

イ 下見積書

人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書。ただし、契約後に発生する経費のみとする。

ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額より消費税及び地方消費税に相当する金額を控除した金額）を記載した書類

エ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類。ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」 A 又は B に格付された関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し。ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要。

カ 理由書

電子入札システムにより入札を行うことができない旨の理由を示した書類。ただし、電子入札システムによる入札を行わない場合には不要。

キ 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関す

る規程について評価するために必要な書類

ク 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

ケ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービスの改革に関する法律施行令（平成18年政令第228号）第3条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報

コ 各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

サ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

6 電子政府利用支援センターの運用等業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添2「電子政府利用支援センターの運用等業務の請負 提案書作成要領」及び別添3「電子政府利用支援センターの運用等業務の請負総合評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当省のCIO補佐官に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の比率は1：1とする。

価格点(15,800点満点) + 技術点(15,800点満点)

(2) 決定方法

提出された提案書に記述された内容が、仕様書に示す要求要件のうち、必須とされた項目について全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも満たすことができない項目がある場合は、「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

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。

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 15,800 点

イ 技術点

技術点の評価方法については次のとおりとする。

(ア) 上記(2)における可否の判定により「合格」となった提案書に対して、別添3の別紙「総合評価基準及び対応表」に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。

(イ) 「加点」は別紙「総合評価基準及び対応表」で示す各評価項目の中からその重要度に応じ2種類の評価タイプ（最重要、重要）に区分し、評価の観点及び加点基準を踏まえ、提案書において明確かつ具体的な記述を行っているものを対象として、提案内容の優劣について別添3の「2 採点方式」に基づく相対的評価を行うことにより付与する。

相対的評価	最重要	重要
(A)相対的に優れている	400点	200点
(B)相対的にやや優れている	300点	150点
(C)相対的に平均である	200点	100点
(D)相対的にやや劣っている	100点	50点
(E)相対的に劣っている	40点	20点

(ウ) 「加点」の合計点を技術点とする。

(4) 落札者の決定

- ア 入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最も低く、かつ、仕様書に示す全ての要求要件を満たしている者を落札者とする。
- イ 入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準（予定価格に 10 分の 6 を乗じて得た額）を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は当省の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- ウ 調査の結果、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書の規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

（会計法第 29 条の 6 第 1 項ただし書抜粋）

相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるとき

- エ 落札者となるべき者が 2 人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。
- オ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

- ア 落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合
- イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合
落札後、入札者に内訳書を記載させる場合があるので、内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなす。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求

められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行っても、なお、落札者が決定しなかった場合、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 電子政府利用支援センターの運用等業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

対象業務に関して、以下の情報は別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- (1) 従来の実施に要した経費
- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目標の達成の程度
- (5) 従来の実施方法等

8 電子政府利用支援センターの運用等業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項

特になし。

9 電子政府利用支援センターの運用等業務請負者が、当省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 請負者が当省に報告すべき事項、当省の指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当省に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当省に報告するものとし、当省と請負者が協議するものとする。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当省から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 当省は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第26条第1項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は当省の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

当省は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た当省の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を当省が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 請負者は、当省から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 請負者は、当省の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項を遵守しなければならない。
- オ アからエまでのほか、当省は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

- ア 請負業務開始
請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。
- イ 権利の譲渡
請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当省の事前の承認を得たときは、この限りではない。
- ウ 瑕疵担保責任
(ア) 当省は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後 1 年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。
(イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当省は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。
- エ 再委託
(ア) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。
(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。ただし、本業務の契約額の 8 割を超える部分について再委託してはならない。

- (ウ) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当省の承認を受けなければならない。
- (エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が当省に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (オ) (イ)から(エ)までに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

オ 契約内容の変更

当省及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により、契約の内容を変更することができる。

カ 契約の解除

当省は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は当省に対して、請負費の総価の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当省の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、当省との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
- (イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
- (ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- (エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- (オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、当省が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ク 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により当省に損害を与えたときは、当省に対し、その損害について賠償する責任を負う。

ケ 不可抗力免責・危険負担

当省及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当省が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

コ 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取ることを、又は、与えることをして

はならない。

サ 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

シ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

ス 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者からの引継ぎ

請負者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行請負者から本業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、当省は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、請負者は、次回の請負者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる請負者に発生した経費は、請負者の負担となる。

セ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、当省と請負者との間で協議して解決する。

10 電子政府利用支援センターの運用等業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 当省が国家賠償法(昭和22年法律第125号)第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当省は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額(当該損害の発生について当省の責めに帰すべき理由が存する場合は、当省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。)について求償することができる。
- (2) 請負者が民法(明治29年4月27日法律第89号)第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当省の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

1 1 電子政府利用支援センターの運用等業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

当省は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成29年11月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される平成26年度10月以降、各年度9月末時点における状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 業務の内容

日次報告、月次報告書及び各種提出書類により調査

イ 情報セキュリティ上の重大障害件数

月次報告書等により調査

ウ 応答率

月次報告書等により調査

エ 電話平均処理時間

月次報告書等により調査

オ メール平均回答時間

月次報告書等により調査

カ 一次窓口完結率

月次報告書等により調査

キ 苦情発生件数

月次報告書等により調査

(3) 意見聴取等

当省は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

また、当省は、平成29年11月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会に提出するに当たり、CIO補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

1 2 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 電子政府利用支援センターの運用等業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告及び公表

当省は、本業務の実施状況について、毎年度、官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに、公表する。

(2) 総務省の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：行政管理局行政情報システム企画課情報システム管理室総合窓口申請係長

検査職員：同室課長補佐

(3) 本業務請負者の責務

ア 本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

ウ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は当省に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条を含む著作権の全てを当省に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、当省が承認した場合は、この限りではない。

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

電子政府利用支援センターの運用等民間競争入札実施要項（案）

資料目次

- 別紙 1 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙 2 問合せ対応等業務フロー
- 別紙 3 関係組織図

- 別添 1 電子政府利用支援センターの運用等の請負 調達仕様書（案）
- 別添 2 電子政府利用支援センターの運用等の請負 提案書作成要領（案）
- 別添 3 電子政府利用支援センターの運用等の請負 総合評価基準書（案）

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			(単位:千円)		
			平成22年度	平成23年度	平成24年度
人件費	常勤職員		—	—	—
	非常勤職員		—	—	—
物件費			—	—	—
請負費等	役務費用		121,243	121,243	121,243
	設備利用料		15,263	14,348	14,348
計(a)			136,506	135,591	135,591
参考値	減価償却費		—	—	—
	退職給付費用		—	—	—
(b)	間接部門費		—	—	—
(a)+(b)			136,506	135,591	135,591
(注記事項)					
<p>※1 上記の額は、現行契約の対象業務に占める今回の民間競争入札の対象業務範囲に相当する部分の比率を、現行契約額に乗じることにより算出した額である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役務費用には、オペレータ要員等人件費が含まれる。 ・設備利用料には、以下に示す設備等利用料相当額が含まれる。 執務室施設利用料、PBX、ACD、CMS、IVR、ボイスロギング装置、電話回線、通信回線、PC端末等。 <p>※2 平成22年度に当省行政事業レビュー(公開プロセス)の対象に選定され、その結果を踏まえ平成23年4月から契約変更したため、平成22年度と平成23年度以降の経費に差異が生じている。</p>					

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
(受託者における電子政府利用支援センター運用業務従事者)			
センター長(非常勤)	1	1	1
マネージャ(常勤)	1	1	1
スーパーバイザ(常勤)	2	2	2
オペレータ(常勤)	11	11	11

(注記事項)
 オペレータ11名は、予算上の員数であり、オペレータ人件費に係る総額の上限を示すもの。従来の実施における実際の要員配置は、請負契約の範囲内で、請負者の判断により繁忙特性を踏まえ柔軟に実施しているため、必ずしも各月一律の要員配置を行っているものではない。
 (業務従事者に求められる知識・経験等)
■マネージャ
 ○行政分野、公共サービス分野等における不特定多数の利用者による問合せを受け付ける情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の2年以上の運用管理経験
 ○問合せ対応を行う際の必要に応じた引継ぎ先が複数に及ぶコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験
■スーパーバイザ
 ○行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の1年以上の運用管理経験
 ○問合せ対応業務に係るオペレータとして1年以上の業務経験
■オペレータ
 ○コールセンター、その他接客業等における業務経験があり、問合せとの円滑なコミュニケーションができる者
 ○ヘルプデスクシステム等の利用に必要な情報処理端末(別添1「電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書(案)5.2.10の記載に相当するもの)の操作ができる者

(平成22年度) (件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ対応件数													
電話	4,669	2,399	8,816	5,076	1,525	1,467	1,737	1,501	1,434	1,482	1,426	1,676	33,208
メール	848	848	2,022	1,569	966	669	771	524	460	638	673	802	10,790
FAX	16	9	22	9	3	4	5	11	4	11	3	11	108

(平成23年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ対応件数													
電話	1,622	1,457	5,670	3,921	1,840	1,520	1,643	2,174	1,832	1,598	1,920	2,060	27,257
メール	777	532	1,235	1,422	958	1,541	1,250	1,382	943	698	772	811	12,321
FAX	5	7	24	8	8	7	21	13	14	7	9	5	128

(平成24年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ対応件数													
電話	2,336	2,238	7,193	4,870	1,942	1,742	1,951	1,824	1,829	1,847	2,041	2,131	31,944
メール	1,527	1,006	1,402	986	671	584	716	763	575	507	572	690	9,999
FAX	6	2	25	24	14	12	2	8	12	12	6	8	131

(注記事項)
 ※1 社会保険・労働保険関係手続のピークと重なる6月・7月は、例年問合せ対応件数が、他の月に比較して増加する傾向がある。
 ※2 メールによる問合せ対応件数には、スパムメール等選別確認に係る対応件数を含む。
 詳細は、別添1「電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書(案)別紙3を参照すること。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(IDC)

【施設】

設置場所: 東京都内

【設備】

請負者所有

■サーバ類

1.サーバ 10台 2.外部テープ装置 1台

■NW機器

1.FW 4台 2.L2SW 12台 3.ルータ3台

(執務室施設)

【施設】

設置場所: 青森県内

【設備】

■備品類

1.什器(机・椅子)人数分 2.FAX、プリンタ複合機 1台 3.電話機 人数分+ホットライン用1台

4.ヘッドセット 人数分 5.PC端末人数分+PBX監視用PC 1台、検証用ノートPC1台(Mac) 6.シュレッダー 1台

■録音設備

7.ボイスロギング端末側装置 人数分 8.ボイスロギング用サーバ 1台

■PBXおよび付随設備(※)

9.PBX 1式 10.UPS 1式

■NW機器

11.ルータ 1台 12.ハブ 4台

■入退出管理機器(※)

13.入退出管理システム 14.静脈認証機器 2台

※PBX、UPS及び入退出管理機器は従来の実施に係る契約の専用機器ではなく、執務室施設に付帯したもの。

外部拠点

・共同利用システム基盤IDC(都内) ただし、ネットワーク機器のみを設置。

(注記事項)

請負者が提供する施設及び設備の詳細は、別添1「電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書を参照。なお、IDCに係る施設及び設備は、民間競争入札による本請負契約の範囲外。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
応答率	月平均 90%以上	月平均 94.3%	月平均 90%以上	月平均 90.9%	月平均 90%以上	月平均 93.2%
当日未完了率	月平均 10%未満	月平均 6.6%	月平均 10%未満	月平均 6.0%	月平均 10%未満	月平均 5.8%
苦情発生件数	月間30件未 満	5件	月間30件未 満	1件	月間30件未 満	6件
電話平均処理時間	-	月平均 9分57秒	-	月平均 8分15秒	-	月平均 7分14秒
メール平均回答時間	-	-	-	-	-	-

(注記事項)

- ・「応答率」は、各対象月の平均応答率によって目標達成状況を評価することとしている。上表の各年度実績欄では、便宜上、各月の平均応答率に基づき、各年度1か月当たりの平均応答率をそれぞれ記載している。
- ・「応答率」の目標値は、本業務では、通常期平均90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均70%以上に変更する。
- なお、通常期、繁忙期、準繁忙期の定義は、民間競争入札実施要項本紙及び別添1「電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書(案)を参照すること。
- ・平成22年度から24年度までの月別の応答率については、別添1「電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書(案)別紙1を参照すること。
- ・「当日未完了率」を廃止し、これに替えて平成26年10月以降「一次窓口完結率」を新設する。
- ・従来の実績を踏まえ、「苦情発生件数」の目標値を月間15件未満に変更する。
- ・苦情発生件数は、各対象月のうち、最も多くの苦情を受けた月の件数を記載。
- ・民間競争入札による今回請負契約では、「電話平均処理時間」及び「メール平均回答時間」を新設する。
- なお、従来の実績は、別添1「電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負」調達仕様書(案)別紙2を参照すること。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

従来の実施方法のうち、業務フロー図等は別紙2のとおり。また、関係組織図は、別紙3のとおり。

(注記事項)

現行の電子政府利用支援センターにおいて運用しているウェブサイトは、平成26年9月末以降、電子政府の総合窓口(e-Gov)のウェブサイトへ整理統合され、ウェブサイト運用は民間競争入札による本請負契約の対象外。

問合せ対応等業務フロー

電子政府利用支援センター（以下、「支援センター」という。）で実施する問合せ対応業務の業務内容及び具体的な業務フローを示す。

(1) 業務概要

支援センターでは、国民等利用者からの電話、電子メール及びFAXによる問合せに対応する。

問合せ内容に応じて、あらかじめ設定した対応フローや照会フロー等に沿った対応を実施し、国民等利用者への回答を行う。

また、よくある問合せなどを基に国民等利用者向けのFAQを「電子政府の総合窓口（e-Gov）」のウェブサイトに掲載し、利用者が疑問等をウェブサイト上で自己解決できるようにするなど利便性の向上を図る（ただし、現行運用においては、支援センター独自のウェブサイトを利用）。なお、障害発生時には電話ガイダンスや問合せ対応にて障害情報をお知らせする等国民等利用者に対する情報提供を行う。

問合せ対応業務の全体イメージを以下の図に示す。また、以降にて説明する各々の業務の種別と概要を下図に示す。

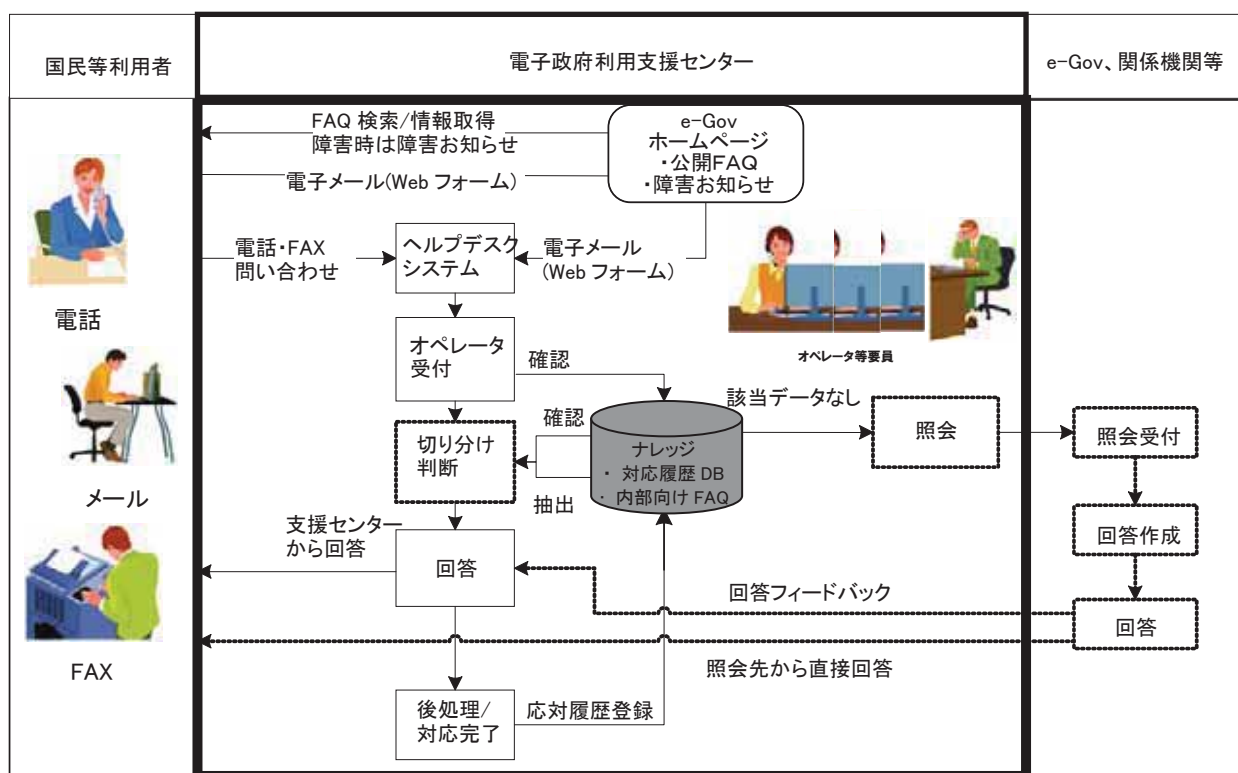


図 1 問合せ対応業務の全体イメージ

表 1 問合せ対応業務の概要

項番	業務	概要
ア	通常の間合せ対応	国民等利用者からの電話、電子メール及びFAXによる間合せを受け付け、支援センターの内部向けFAQから回答を導き出し、回答する。 なお、基本的に間合せを受け付けたチャネルにて回答を行う。
イ	外部への照会	支援センターの内部向けFAQに登録されていない又はFAQの情報が不十分である等により即答できない間合せ内容であった場合には、適切な照会先へ照会を行い、フィードバックを受けて、支援センターから国民等利用者へ回答する。 また、支援センターからの回答が困難な場合は、照会先から国民等利用者へ直接回答する。
ウ	間合せ先案内	特定府省の電子申請関連等、支援センターで回答できない間合せについては、国民等利用者に対し、間合せ先を案内する。
エ	サポート対象範囲外の間合せ対応	e-Gov、支援センター、関係府省等に関係のない間合せや、e-Gov 利用に関係のないパソコンやインターネットに関する間合せについては、支援センターのサポート対象範囲外である旨を伝え、対応を終了する。
オ	障害発生時の対応	e-Gov 又は e-Gov からリンクされるシステムに障害が発生した場合、国民等利用者から運用や障害に関する連絡及び間合せが想定されることから、e-Gov や e-Gov からリンクされるシステムの運用者等と連携して対応する。
カ	その他の運用	国民等利用者が、e-Gov 電子申請システムを利用して申請を行った際に、何らかの理由で到達番号や間合せ番号を失念してしまった場合、支援センターへ間合せを行い、支援センター、e-Gov 及び府省が連携して対応する。

(2) 通常の間合せ対応

国民等利用者からの電話、電子メール及びFAXによる間合せを受けたオペレータは、支援センターの内部向けFAQや過去の対応履歴を検索して回答する。

① 通常の間合せ対応フロー

オペレータが電話、電子メール、FAXによる間合せを受け付け、内部向けFAQや対応履歴等を活用し、オペレータが回答を行う場合の業務フローを以下の図に示す。

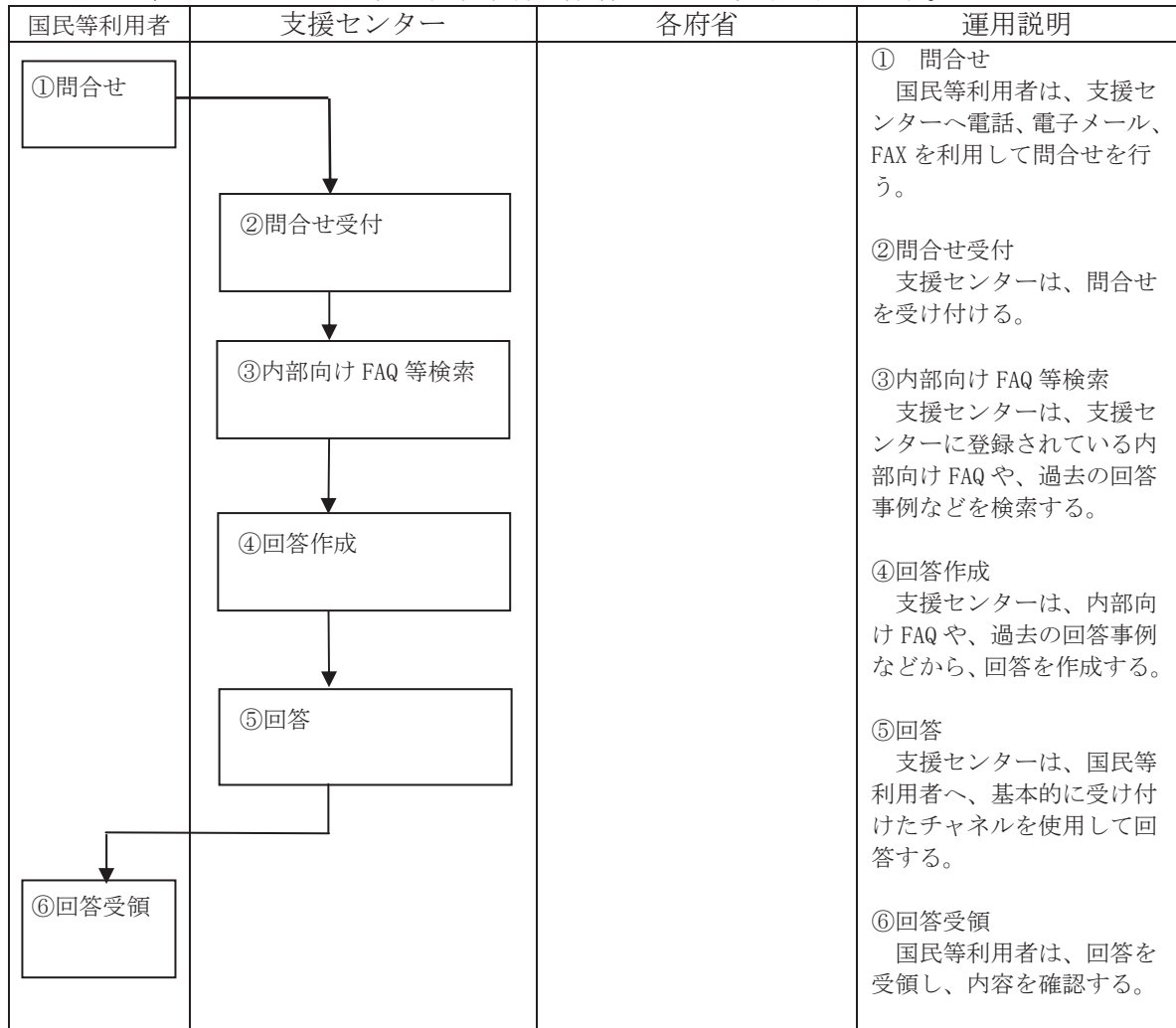


図 2 通常の間合せ対応フロー

(3) 外部への照会

支援センターの内部向けFAQに登録されていない又はFAQの情報が不十分である等により即答できない問合せ内容であった場合には、適切な連絡先へ照会を行い、フィードバックを受けて、支援センターから国民等利用者へ回答する。又は、連絡先から国民等利用者へ直接回答する。

国民等利用者の問合せに対して、支援センターは、関係府省と適切に連携の上対応する。

また、照会対応を実施するには、支援センターのみではなく、関係機関との連携を意識した上での対応が必須となるため、支援センターでは以下の考え方や方策に基づき照会対応を実施する。

- ✓ 国民等利用者に対する、問合せ内容別のヒアリング項目の整備に努め、照会先で回答を作成する際に必要な情報に不足がないようにする。
- ✓ 早急な対応を求められる場合などにおいて、メールでの送信に合わせて電話での送達確認を行うことにより、対応が必要な問合せがあることを確実に通知する。
- ✓ 関係機関への照会に必要な最新の連絡先リストを維持することにより、外部への照会を確実に行う。
- ✓ フィードバックを受けた回答のうち、e-Gov の操作説明等に関するものについては、支援センターのナレッジに蓄積し、積極的に活用することで、以後、同様の問合せについては支援センターで対応できるようにする。

① 外部への照会フロー（支援センターより回答する場合）

外部への照会フロー（支援センターより回答する場合）を以下に示す。

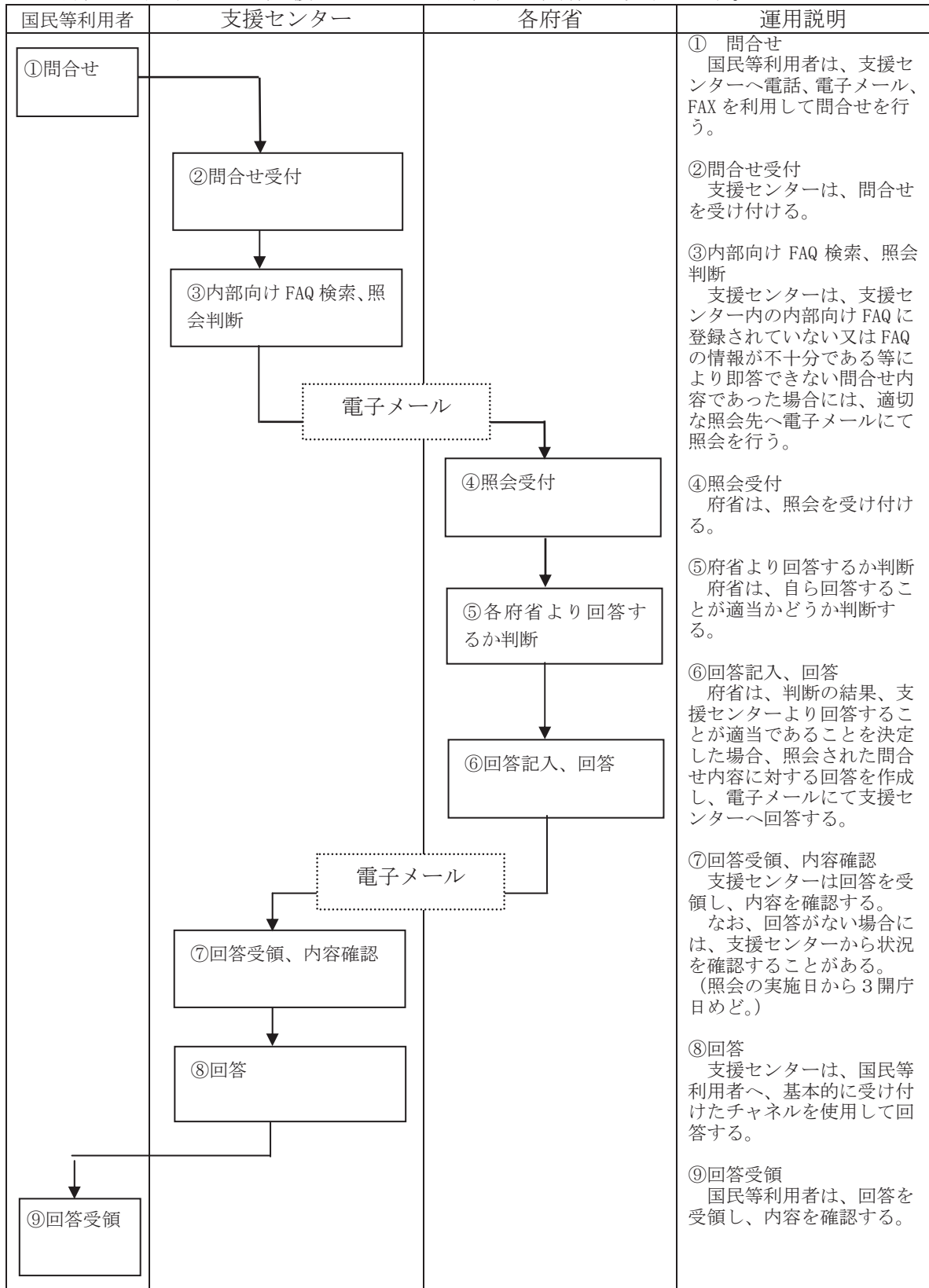


図 3 外部への照会フロー（支援センターより回答する場合）

② 外部への照会フロー（各府省より回答する場合）

外部への照会フロー（各府省より回答する場合）を以下に示す。

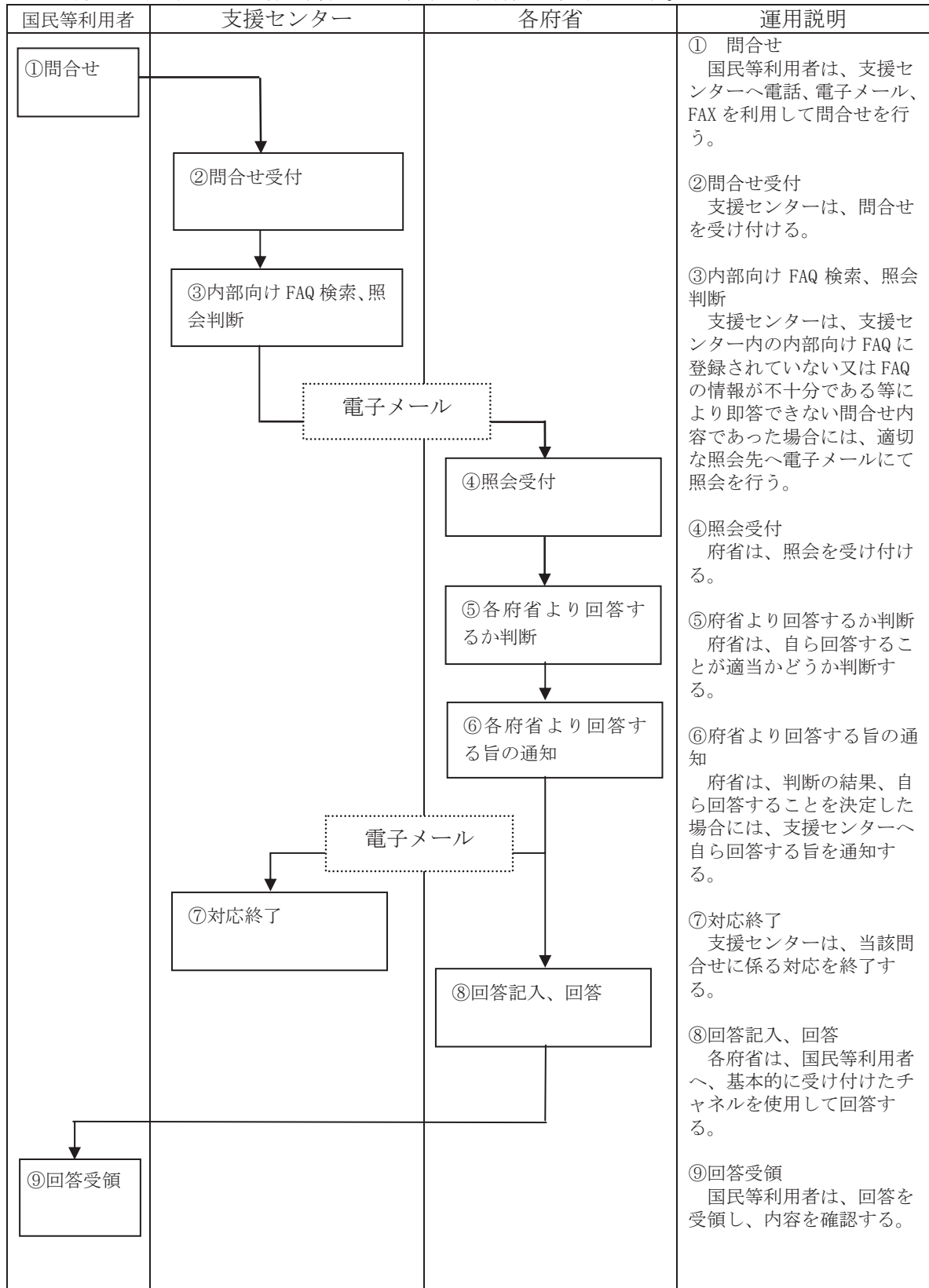


図 4 外部への照会フロー（各府省より回答する場合）

(4) 問合せ先案内

問合せの内容が特定府省の電子申請関連等、支援センターのサポート対象範囲外の問合せの場合、国民等利用者に対して問合せ先の電話番号を案内し、該当府省へ直接問合せよう依頼する。

① 問合せ先案内フロー

支援センターが国民等利用者に対して問合せ先の電話番号を案内し、該当府省へ直接問合せよう依頼する場合のフローを以下に示す。

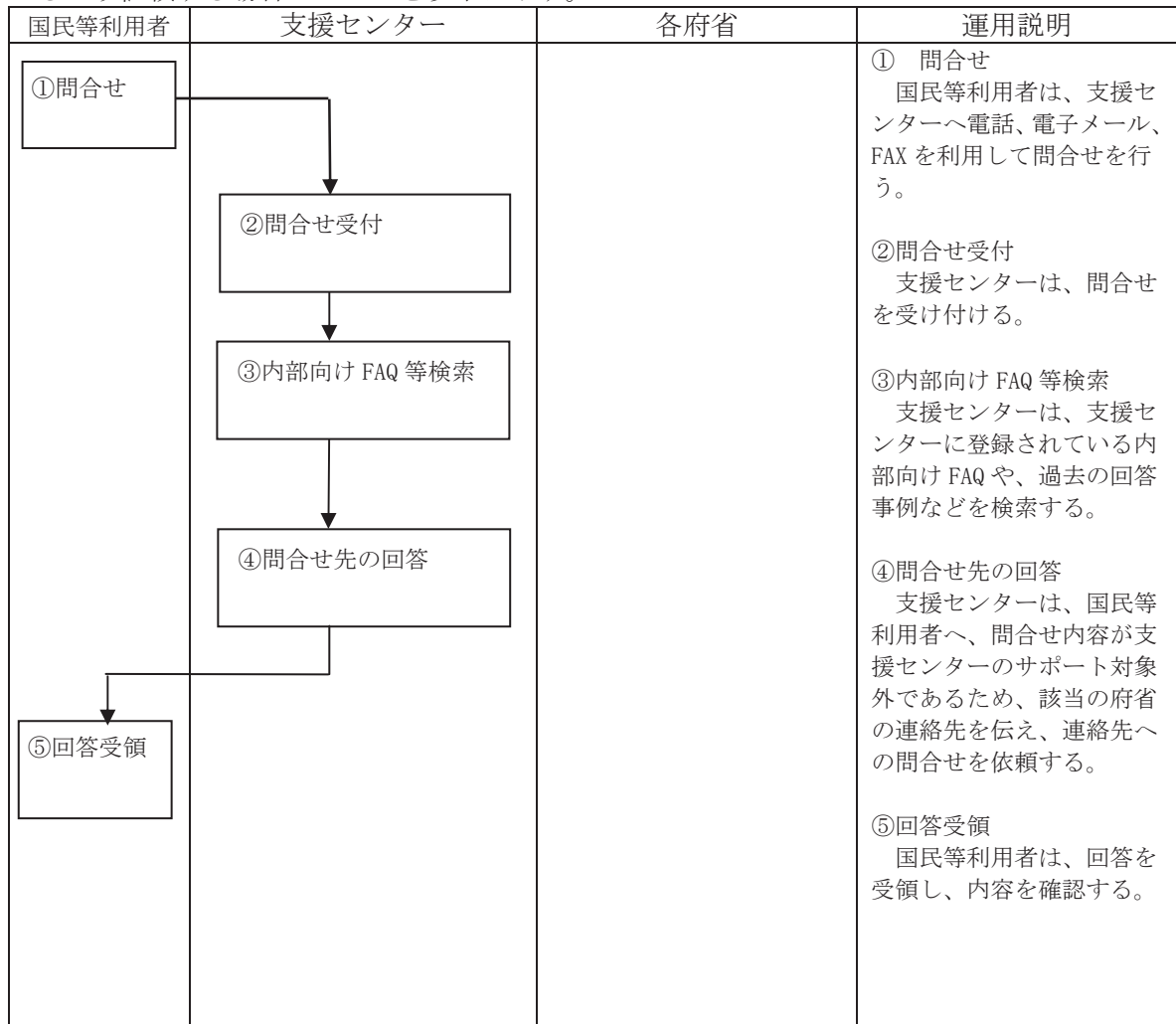


図 5 問合せ先案内フロー

(5) 支援センターのサポート対象範囲外の見合せ対応

e-Gov、支援センター、関係府省等に関係のない見合せや、e-Gov 利用に関係のないパソコンやインターネットに関する見合せ等については、支援センターのサポート対象範囲外である旨を伝え、対応終了とする。

(6) 障害発生時の対応

e-Gov 又は e-Gov からリンクされるシステムに障害が発生した際には、国民等利用者から運用や障害に関する連絡及び問合せが想定されることから、支援センターは e-Gov や e-Gov からリンクされるシステムの運用者等と連携して対応する。

① 障害発生時の運用フロー

e-Gov 又は e-Gov からリンクされるシステムに障害が発生した場合の運用フローを以下に示す。

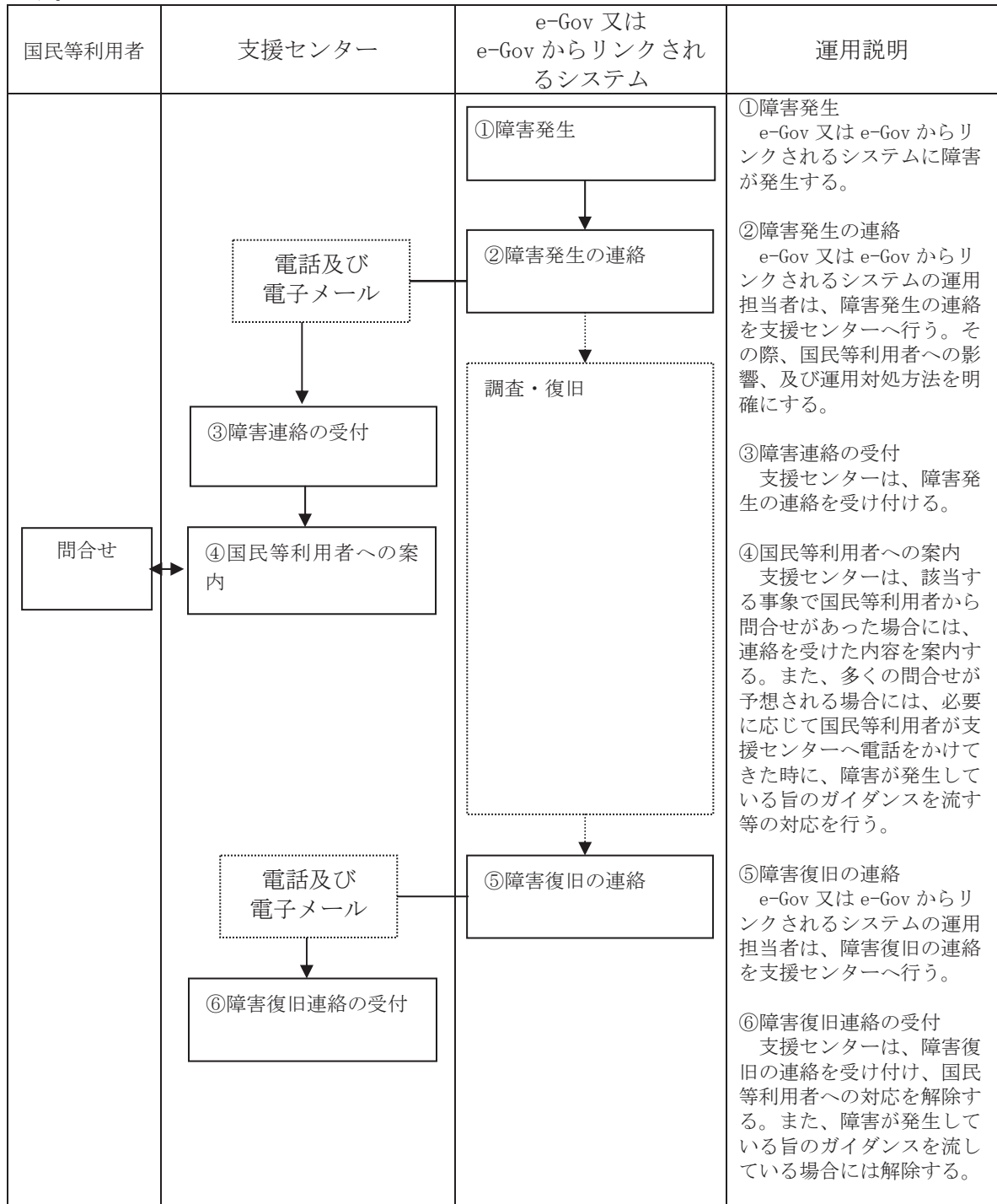


図 6 障害発生時運用フロー

(7) その他の運用

国民等利用者が、e-Gov 電子申請システムを利用して申請を行った際に、何らかの理由で到達番号や問合せ番号を失念してしまった場合、支援センターへ問合せを行うが、その際、支援センター、e-Gov 及び府省が連携して対応する。

表 2 その他関連する運用の概要

No.	運用項目	概要
1.	問合せ番号失念時の対応	国民等利用者が、問合せ番号を失念し、状況照会等をできなくなり、支援センターに問合せを行ってきた場合、支援センターから e-Gov へ照会され、e-Gov は府省と連携して対応する。
2.	到達番号表示異常時の対応	国民等利用者が、何らかの理由で到達確認画面の表示ができなかった等の理由により到達番号を確認できず、支援センターに問合せを行ってきた場合、支援センターから e-Gov へ照会され、e-Gov は府省と連携して対応する。

また、上記運用時に府省への問合せを行う際、申請データを特定するための情報を支援センターが国民等利用者からヒアリングし、e-Gov 経由で府省へ連絡する内容について、以下に示す。

表 3 申請データを特定するための項目

No.	運用項目	支援センターがヒアリングし、府省へ連絡する内容
1.	問合せ番号失念時の対応	<ul style="list-style-type: none">・到達番号・申請者名・手続名・申請日時
2.	到達番号表示異常時の対応	<ul style="list-style-type: none">・申請者名・手続名・申請日時

① 運用フロー（問合せ番号失念時の対応）

国民等利用者が何らかの理由で問合せ番号を失念した場合の運用フローを以下に示す。

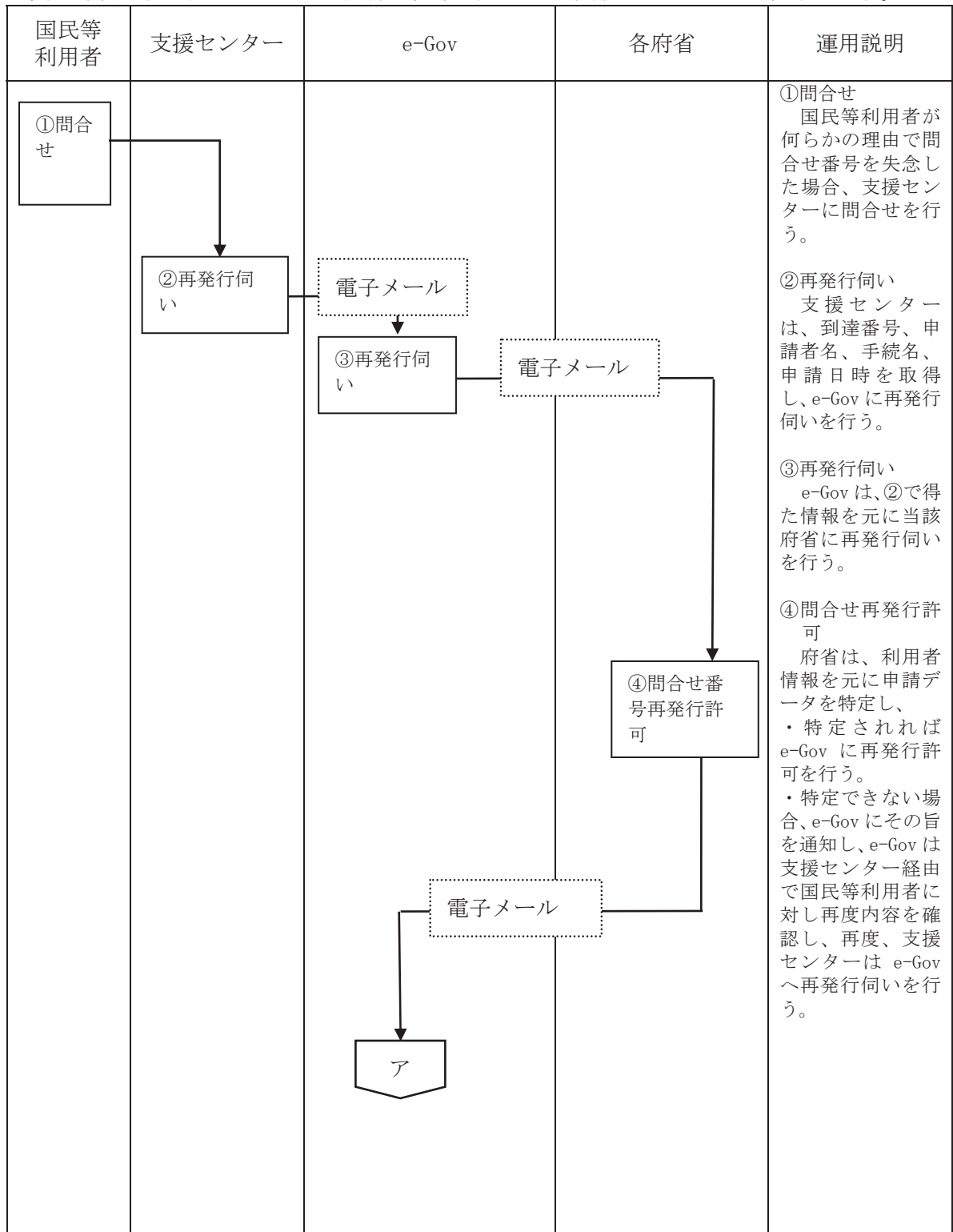


図 7 問合せ番号失念時の対応運用フロー（1 / 2）

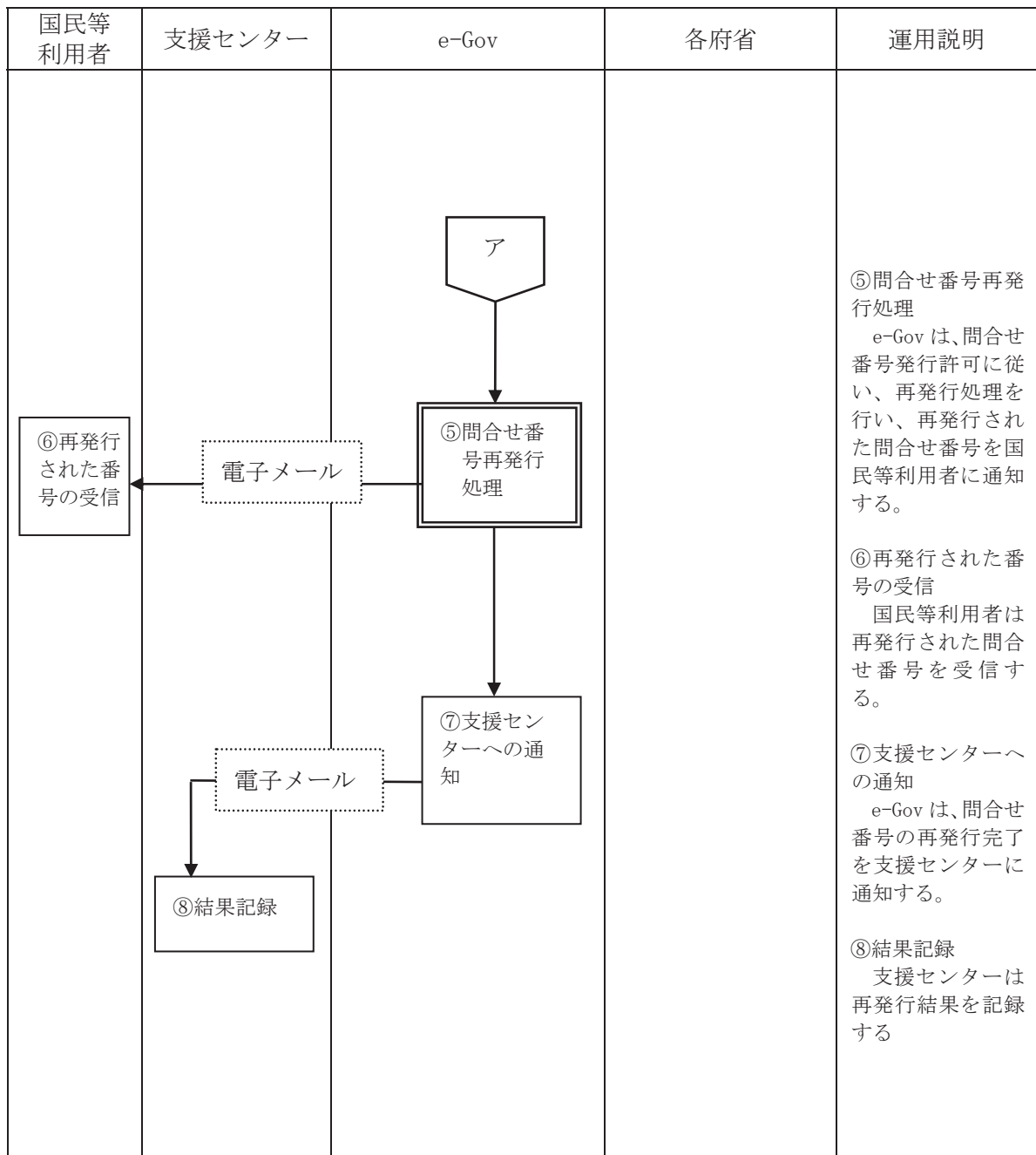


図 8 問合せ番号失念時の対応運用フロー（2 / 2）

② 運用フロー（到達番号表示異常時の対応）

国民等利用者が到達番号の表示異常などの理由で、到達番号を照会する場合の運用フローを以下に示す。

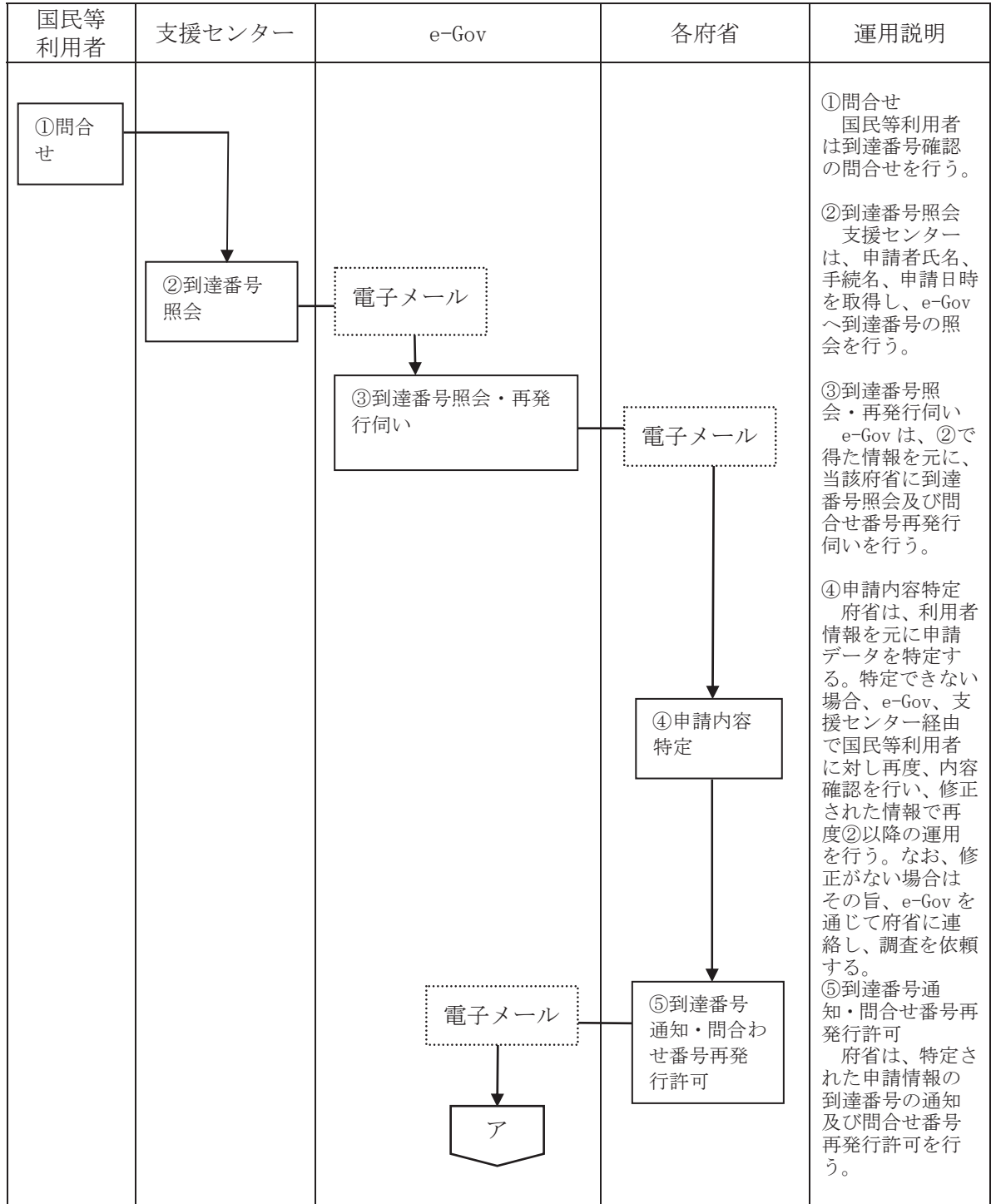


図 9 到達番号の照会運用フロー（1/2）

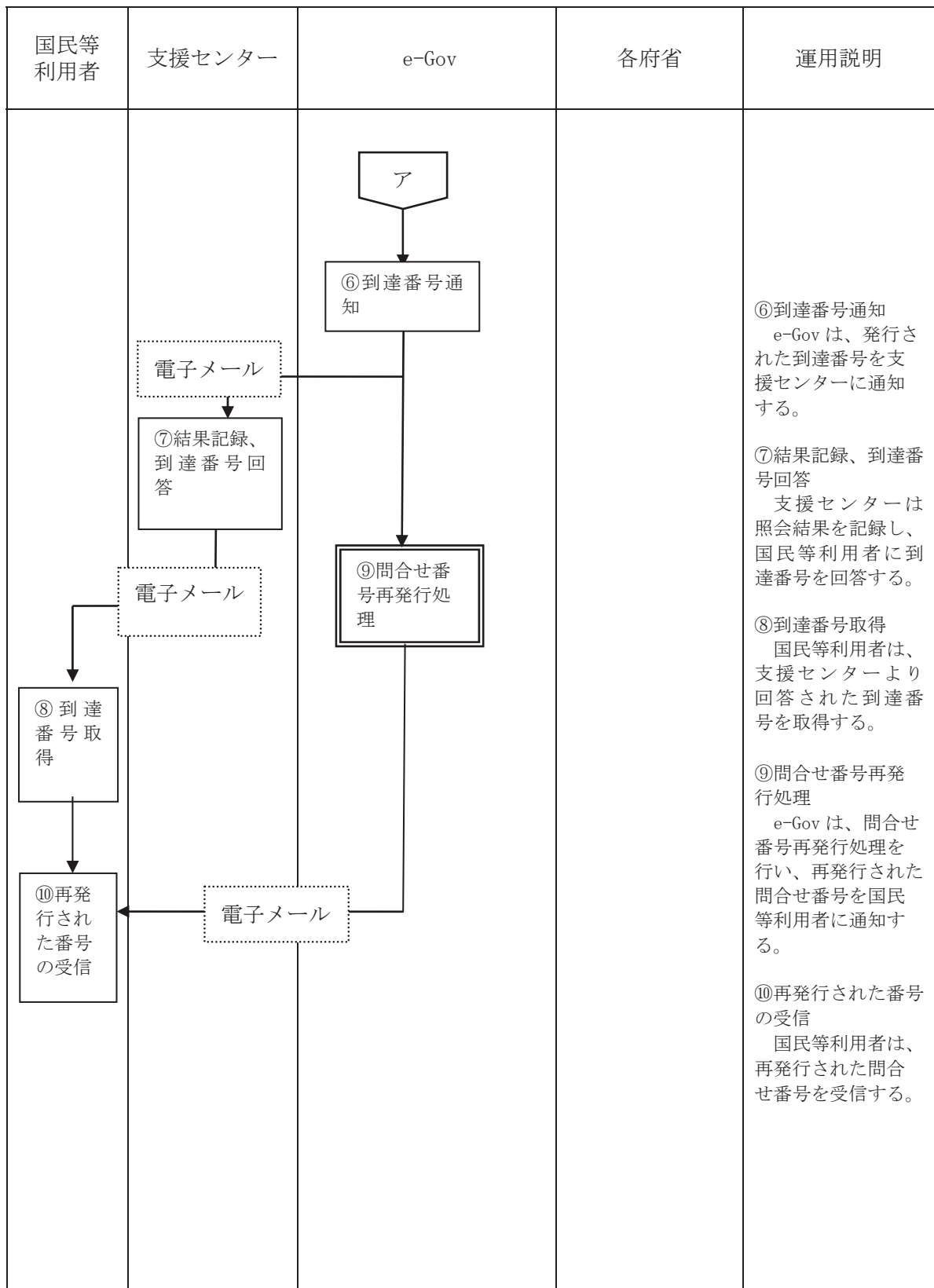
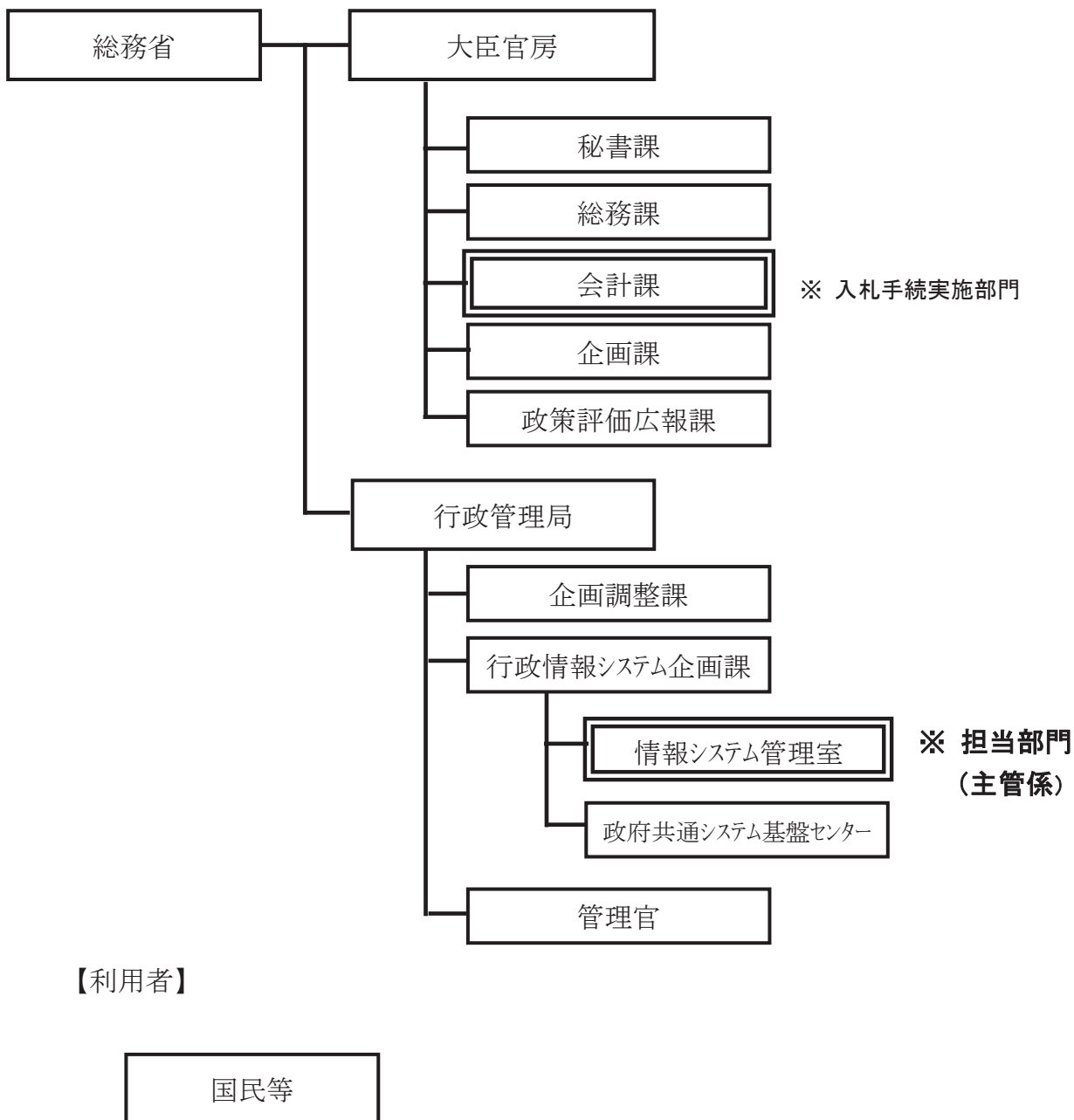


図 10 到達番号の照会運用フロー（2 / 2）

関係組織図

総務省の組織（関係部門）及び利用者は、下図のとおり。



電子政府の総合窓口(e-Gov)
電子政府利用支援センターの運用等の請負

(The support service call center and operations for the e-Government
service on online portal “e-Gov”)

調達仕様書
(案)

総務省行政管理局
行政情報システム企画課

- 目次 -

1.	調達件名	1
2.	調達の概要	1
2.1	調達の目的	1
2.2	主管係	1
2.3	調達範囲	1
2.4	スケジュール	2
2.5	体制と役割	2
2.6	支援センターの概要	3
3.	前提条件及び制約条件	5
3.1	業務実施期間	5
3.2	業務開始スケジュール	5
3.3	履行場所等施設	5
3.4	業務システム	5
3.5	電話問合せ用ダイヤル番号	5
3.6	支援センターに係る情報案内用ウェブサイト	5
3.7	業務引継ぎ	5
3.8	準拠事項	6
4.	問合せ対応業務に係る要件	7
4.1	業務量	7
4.2	運用時間	8
4.3	サービスレベル項目	8
4.4	支援センターの要員体制と役割	10
4.5	業務システムに関する事項	11
4.6	業務運用環境の整備に関する事項	13
4.7	業務引継ぎに関する事項	15
4.8	業務内容	16
5.	施設・設備要件	21
5.1	執務室施設	21
5.2	設備	21
5.3	保守要件	25
6.	情報セキュリティ要件	26
7.	納品物	28
7.1	納品物及び納品期限	28
7.2	納入方法	28
7.3	納入場所	29
7.4	検査及び検収	29
8.	入札参加者の条件等	29
8.1	資料の閲覧	29
8.2	入札参加者の条件	29
8.3	第三者認証	30
8.4	業務運用体制	30
8.5	オペレータ等要員の資格条件	30
8.6	その他	31
9.	付帯事項	31
9.1	再委託等	31
9.2	複数事業者からなる組織体による受託	31

9.3	業務監査等の受入.....	31
9.4	業務実施場所等	31
9.5	関係者との調整	32
9.6	瑕疵担保責任及び保証.....	32
9.7	秘密厳守	32
9.8	仕様書の解釈	32
9.9	知的財産権等	32
9.10	関連書類の貸与.....	33
9.11	仕様変更の対応.....	33
10.	妥当性証明	33
11.	窓口連絡先	33

1. 調達件名

電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負

2. 調達の概要

2.1 調達の目的

電子政府利用支援センター(以下、「支援センター」という。)は、「行政ポータルサイトの整備方針(各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、2004年3月31日)」において、電子政府の総合窓口(以下「e-Gov」という。)の利用にかかわる国民等利用者からの電話及び電子メールを中心とした相談・案内に対応することとされている。また、「電子政府構築計画(各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、2003年7月17日、2004年6月14日一部改定)」において、利用者の視点に立ったサービスの向上を図るため、2005年度末までにe-Govの利用方法等についての相談・案内に一元的に対応する支援センターを整備することとされたことを受け、e-Govの利用方法等についての一元的な問合せ対応窓口として支援センターを整備し、運用を行っているところである。

本件調達は、平成26年10月に予定する支援センターの更改に伴い、同センターにおいて行う問合せ対応業務を支援するヘルプデスクシステムを政府において整備、運用する政府共通プラットフォーム(以下、「政府共通PF」という。)に別途移行することを契機として、当該ヘルプデスクシステムを利用した問合せ対応業務及びこれに付随する業務(以下、「本業務」という。)の委託を目的として行うものである。

2.2 主管係

総務省行政管理局行政情報システム企画課情報システム管理室(総合窓口班)

2.3 調達範囲

- ① 本業務に係る役務提供 一式
- ② 本業務履行場所等施設・設備の整備、運用及び保守 一式
- ③ 政府共通PFとの接続に係る回線設備の整備、運用及び保守 一式
- ④ 業務引継ぎ 一式

2.4 スケジュール

本業務のスケジュールを下図に示す。なお、下図において赤枠で囲った部分が本件調達の対象範囲に対応する。

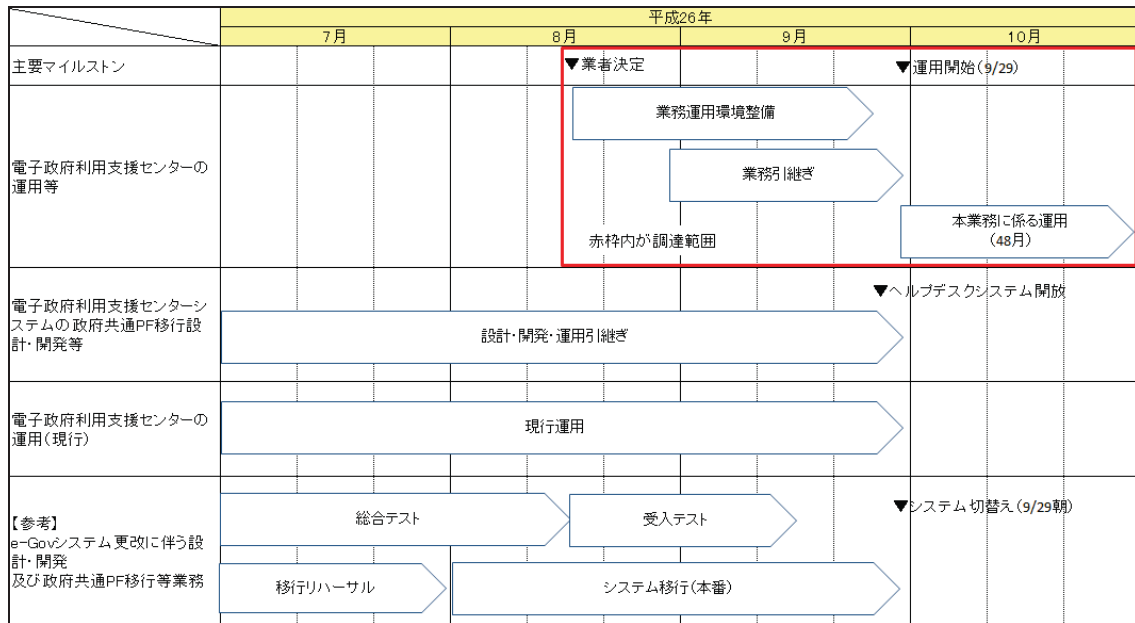


図 2-1 電子政府利用支援センターの運用等に関するスケジュール

2.5 体制と役割

2.5.1 運用体制

本業務の運用体制を以下に示す。本業務の請負事業者(以下、「請負者」という。)は、下図において赤枠で囲った箇所に対応する。

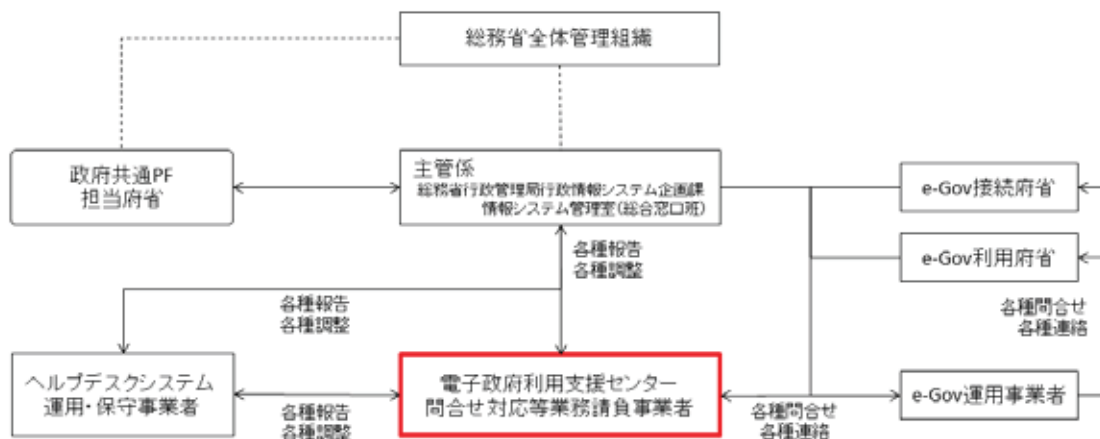


図 2-2 運用体制図

2.5.2 役割

本業務の運用体制に係る役割を以下に示す。請負者は、下表のうち、「電子政府利用支援センター問合せ対応等業務請負事業者」に割り当てた役割に従って、本業務を行うこと。

表 2-1 本業務の運用体制に係る役割

体制	役割
総務省全体管理組織	総務省全体の情報システムの総括を行う。
主管係	本業務の管理・運営を行う組織。 運用体制内における各事業者の調整、政府共通 PF 担当府省との調整、e-Gov 接続府省、e-Gov 利用府省との調整を行い、効率的に本業務を推進する。
電子政府利用支援センター問合せ対応等業務請負事業者	国民等利用者からの本システムの利用方法等に関する問い合わせ対応に係る本業務の請負事業者。単独では対応できない問合せを受けた場合は、主管係、e-Gov 運用事業者と連携し、各府省に対して確認することによりワンストップで問合せへの回答を行う。
ヘルプデスクシステム運用・保守事業者	請負者による問合せ対応業務を支援するヘルプデスクシステムの運用・保守を行う事業者。
政府共通 PF 担当府省	政府共通 PF のプロジェクト管理・運営を行う組織。
e-Gov 運用事業者	本システムの運用を行う事業者。運用段階において主管係が行う政府共通 PF 担当府省との調整、e-Gov 接続府省、e-Gov 利用府省との連絡調整の支援を行う。 本業務の請負者からの問合せを受けた場合、主管係、各府省と連絡調整を行い、問合せ対応業務を支援する。
e-Gov 接続府省	本システムと相互に接続し、連携運用を行う府省。
e-Gov 利用府省	本システムを利用して行政情報の電子的提供等業務を行う府省。

2.6 支援センターの概要

支援センターは、以下に記載するシステム及び機能の利用方法等に関する国民等利用者からの電話、電子メール、FAXによる問い合わせについて、日本語による問い合わせ対応サービスの提供を行っている。

現状の問合せ対応の対象範囲及び内容は、以下のとおりであるが、e-Govに具備する電子政府に係るシステム機能等について今後変更がある場合には、関係各府省との協議の結果を受けて適宜対象範囲を見直す場合がある。

2.6.1 問合せ対応対象とするシステム及び機能の範囲

表 2-2 問合せ対象とするシステム及び機能の範囲

分類	内容
e-Govにおいて提供するシステム及び機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子政府の総合窓口(e-Gov)トップページ ● e-Gov電子申請システム ● 各府省ホームページ検索機能 ● 行政手続案内機能 ● パブリックコメント案内機能 ● 組織・制度の概要案内機能 ● 政策提言受付機能 ● 行政文書ファイル管理簿検索機能 ● 個人情報ファイル簿検索機能 ● 法令データ提供機能 ● その他、e-Govにおいて提供するシステム及び機能
e-Gov がリンクを設置しているシステム及び機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 各府省ホームページ ● 調達総合情報システム ● 政府統計の総合窓口(e-Stat) ● 法令外国語訳データベース ● 個別データベース ● 各府省電子申請システム ● その他、e-Gov がリンクを設置しているシステム及び機能

2.6.2 問合せ対応範囲

現行の支援センターにおける問合せ対応範囲は、以下のとおりである。具体的な問合せ対応内容及び範囲は、対象とするシステム及び機能ごとに別途「電子政府利用支援センターの運用規程(平成22年7月30日 共通システム専門部会了承)」(以下、「運用規程」という。)において定めている。

なお、e-Gov 及び国の行政機関等に関係しない問合せ及び e-Gov の利用に直接的間接的に関連しないパソコン、インターネット等に関する問合せについては、対応範囲外とする。

- システムの利用方法に関する問い合わせへの対応
- システムの利用に関する改善要望等への対応
- システムの運用や障害に関する報告、問合せへの対応
- 国の所管する行政手続の根拠法令、様式記入方法等に関する問合せへの対応(手続所管

組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内)

- 申請届出の進捗状況等に関する問合せへの対応(手続所管組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内)
- 行うべき行政手続の組み合わせ等に関する問合せへの対応(手続所管組織等への引継ぎ又は問合せ先の案内)
- e-Gov 及び支援センターへの意見・要望等について対応
- 関係府省への意見・要望等への対応(関係府省への引継ぎ又は問合せ先の案内)
- 関係府省の連絡先等の問合せへの対応

3. 前提条件及び制約条件

3.1 業務実施期間

契約締結日から平成 30 年 9 月 30 日(日)

3.2 業務開始スケジュール

平成 26 年 9 月 29 日(月)から問合せ対応業務を開始すること。

3.3 履行場所等施設

本業務は、請負者の提案に基づき、主管係が指定する場所において行うこと。ただし、履行場所等施設の提案に当たっては、本仕様書において指定する要件を満たすこと。

3.4 業務システム

本業務を支援する業務システムのうち、問合せ対応業務に係るヘルプデスクシステムは、本仕様書において指定するもの(本仕様書 4.5 参照)の利用を前提とすること。また、当該システムには、別途指定する方法(本仕様書 4.5.3、5.2.9 を参照)により、接続すること。

3.5 電話問合せ用ダイヤル番号

現行の支援センターでは、電話問合せ受付用にナビダイヤルサービスを利用した全国共通番号(0570-041041)を使用しているところであるが、本業務においては、利用者利便性と支援センター運営に係る費用効率とのバランスを現実的かつ最適なものとするため、請負者の提案に基づき、より費用対効果に優れたダイヤル番号への切替え及び移行を行う前提とすること。

3.6 支援センターに係る情報案内用ウェブサイト

本業務においては、問合せ対応業務に係る国民等利用者向け情報案内用ウェブサイトを特設設置、運用しない。問合せ先及び FAQ 等に係る情報案内は、e-Gov のウェブサイトにおいて行う前提とすること。

3.7 業務引継ぎ

請負者の負担において現請負者等から業務内容等について詳細に引継ぎ、平成 26 年 9 月 29

日(月)から現行と同等の問合せ対応業務を開始すること。なお、現請負者等へは、主管係から引継ぎを行うべき旨を別途連絡する。

3.8 準拠事項

本仕様書に基づく業務は、以下に示す規程類に準拠して行うこと。これらの規程類が改定された場合は、改定版に準拠すること。また、以下に示す規程類は、斜字体で表記したものを除き、各所管府省等が運用する公開ウェブサイトにおいて閲覧が可能である。なお、斜字体で表記したものは、資料閲覧の際に閲覧が可能である。

3.8.1 支援センターの現行運用に関するもの

- 電子政府の総合窓口(e-Gov)電子政府利用支援センターの運用規程(平成22年7月30日 共通システム専門部会了承)
- 電子政府利用支援センター業務手順書
- 問い合わせ対応業務マニュアル
- スクリプト
- 支援センター運用マニュアル
- 運用報告書(平成22年2月以降)

3.8.2 情報セキュリティ対策に関するもの

- 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一規範(平成23年4月21日、平成24年4月26日改定 情報セキュリティ政策会議決定)
- 政府機関の情報セキュリティ対策における政府機関統一管理基準及び政府機関統一技術基準の策定と運用等に関する指針
- 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準(平成24年度版)
- 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準(平成24年度版)
- 総務省情報セキュリティポリシー(管理編)(平成24年10月10日)
- 総務省情報セキュリティポリシー(技術編)(平成24年10月10日)

4. 問合せ対応業務に係る要件

4.1 業務量

本業務の対象業務量を以下に示す。請負者は、以下に示す情報等を参考として本業務における問合せ対応等業務量を見積もり、繁忙特性に応じた最適かつ柔軟な運用を行うこと。

4.1.1 年度別応答(対応)件数

平成 22 年2月以降現在までの年度別月別応答(対応)件数を別紙1に示す。なお、別紙1に示す応答率は、本仕様書における定義(本仕様書 4.3 表 4-2 参照)とは異なり、総着信数を母数とするものではなく、総着信数から放棄呼数を除外した「応答可能着信数」を母数とするものであることに注意すること。

4.1.2 平均処理時間

平成 22 年2月以降現在までの年度別月別平均処理時間を別紙2に示す。

4.1.3 内容分類別問合せ件数

平成 22 年2月以降現在までの内容分類別月別問合せ件数を別紙3に示す。

4.1.4 ピーク特性

- 社会保険・労働保険関係手続に係る申請届出がピークを迎える毎年4月から7月中旬頃までの間に受け付ける問合せ件数は、他の月に比較して多い傾向があり、一時的に問合せ件数が増加する可能性がある。
- 平日 10 時台から 11 時台、14 時台から 16 時台の間に受け付ける電話問合せ件数は、他の時間帯に比較して多い傾向がある。
- 曜日別では顕著なピーク特性は特段認められないが、火曜日の電話問合せ件数が、他の曜日に比較して若干多い傾向がある。

4.1.5 その他業務特性

- 別紙3に示すとおり、支援センターにおいて受け付ける問合せの大半は、e-Gov による行政手続のオンライン利用(以下、「電子申請」という。)に関するものである。また、平成 22 年2月以降現在までの年度別月別電子申請受付件数及び平成 26 年度以降の想定件数を別紙4に示す。なお、支援センターにおいて受け付けた問合せ内容の一部は、閲覧を可能とする運用報告書において確認可能である。
- 行政手続所管府省が行政手続に係る制度改正や事務運用の変更等を実施した場合、一時的にその内容等に関する問合せが集中する場合がある。
- 電子政府利用促進週間(毎年 10 月頃)を契機として、関係府省が行政手続のオンライン利用に係る普及・広報活動を実施した場合、一時的にその内容等に関する問合せが集中する場合がある。

- 国民等が高い関心を寄せている法案、政策に関するパブリックコメント案件が e-Gov ウェブサイト上で公示された場合、一時的に問合せが集中する場合がある。
- e-Gov ウェブサイトにおいてリンク集に掲載している各府省等ウェブサイトが、何らかの事情で一時運用を停止しているために、リンク先への遷移の際にエラーが発生する状況になっていた場合、その件に関する問合せを受ける場合がある。
- e-Gov ウェブサイトにサイト構造又はサイトデザインの変更が生じる場合、一時的に問合せが集中する場合がある。

4.2 運用時間

本業務における問合せ対応業務の運用時間等を以下に示す。請負者は、繁閑特性に応じた柔軟な運用を行うこと。

- ① 支援センターの運用日は、原則として祝祭日を含む 365 日(閏年は 366 日)とすること。
- ② 請負者が本業務を行う執務室は、法定点検等により運用を一時的に停止させることも可能とするが、この場合は、事前に主管係と協議し、その指示に従うこと。
- ③ 主管係では、1年を繁忙期(5月～7月)、準繁忙期(4月)及び通常期(8月～3月)に3分割し、本業務に係る繁閑特性に応じた支援センター運用を行うこととしている。請負者は、主管係から別途指示がある場合には、柔軟に対応すること。
- ④ 電話による問合せ対応時間は、以下の時間帯とすること。なお、繁忙期には、あらかじめ総務省と協議の上、土日及び祝祭日を含めて最大1時間までの延長に対応すること。

表 4-1 電話問合せ対応時間帯

	繁忙期	準繁忙期	通常期
平日	9:00～19:00	9:00～19:00	9:00～17:00
土日及び祝祭日	9:00～17:00	9:00～17:00	9:00～17:00

4.3 サービスレベル項目

請負者は、以下に示す要件を踏まえて本業務のサービスレベルを確保すること。

- ① 本業務におけるサービスレベル項目を下表に示す。これらのサービスレベル項目に係る目標値を達成できなかった場合には、速やかに改善提案を行い、直ちに対策を講じること。

表 4-2 サービスレベル項目

No.	サービスレベル項目	内容
1	応答率	総着信数に占める応答数の割合。ただし、総着信数は、請負者が提供する構内交換機(PBX)に着信した呼の総数とする。

No.	サービスレベル項目	内容
		<p>【計算式】 応答率 = 応答数(※1) ÷ 総着信数 = 1 - 放棄呼率(※2) (※1) 応答数 = 総着信数 - (IVR 放棄呼数 + 応答待ち放棄呼数) (※2) 放棄呼率 = (IVR 放棄呼数(※3) + 応答待ち放棄呼数) ÷ 総着信数 (※3) IVR による応答中に切断された呼数</p> <p>通常期月平均 90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均 70%以上を確保すること。</p>
2	電話平均処理時間	<p>電話問合せ1件あたりの処理時間(通話時間と後処理時間の合計)の平均。ただし、No.5 苦情発生件数との相関関係を前提として評価し、電話平均処理時間が目標値以内に収まったとしても、苦情発生件数が目標値を下回っている場合は、電話平均処理時間についても未達成と評価する。</p> <p>各月について1件あたり10分以内を維持すること。</p>
3	メール平均回答時間	<p>e-Gov ウェブサイトに設置する問合せフォーム又は電子メールにより受け付けた問合せを受けてから回答をするまでに要した時間の平均。ただし、問合せ対応に当たって主管係又は主管係が指定するものに対して対応を引き継いだ場合を除く。</p> <p>各月について1件当たり24時間未満を維持すること。</p>
4	一次窓口完結率	<p>受け付けた問合せ件数に占める、外部組織に引き継ぐことなく請負者単独で回答を完結できた件数の割合。</p> <p>1か月当たり80%以上を維持すること。</p>
5	苦情発生件数	<p>請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問合せ等の件数。ただし、請負者による問合せ対応誤り(不誠実な対応、問合せ内容の聴取誤り等)に起因するもののみを苦情とする。</p> <p>1か月当たり15件未満を維持すること。</p>

- ② サービスレベル項目の達成状況は、月次運用報告会議において主管係に報告すること。
 ③ 3か月間連続してサービスレベルを確保できず、主管係において改善の兆しがないと判断し

た際には、別途契約内容の変更や解消の可能性もあるので留意すること。

4.4 支援センターの要員体制と役割

支援センターの要員体制は、本仕様書 4.1 に示す業務量を、所定の運用時間(本仕様書 4.2 参照)において問合せ対応業務を行い、かつサービスレベル項目(本仕様書 4.3 参照)を達成する上で十分な規模の要員により構成し、専任者をもって当てること。また、各要員は、以下に示す役割を担うこととするが、同一の要員が2つ程度の異なる役割を兼ねる提案であっても差し支えない。なお、各要員が担当する問合せ対応業務等の詳細は、本仕様書の「4.8 業務内容」を参照すること。

4.4.1 マネージャ

- ① マネージャは、本業務全体に係る運用管理責任を負い、問題発生時にはその原因を調査するとともに、オペレータ等要員に対して対応措置の指示を行うこと。
- ② マネージャは、スーパーバイザが対応困難な状況に至った場合に随時問合せ対応を引継ぎ、直接問合せ対応を行うこと。また、問合せへの対応内容を適切に記録すること。
- ③ マネージャは、本業務の運用状況を踏まえ、支援センターの運用計画を策定すること。
- ④ マネージャは、対応状況、問合せ対応履歴を分析、評価し、適時適切に主管係に報告すること。
- ⑤ マネージャは、主管係から本業務に係る問合せや指示を受けた場合には、適切に実施すること。
- ⑥ マネージャは、本業務における対応品質管理を行い、対応品質上の問題が生じた場合には、改善策の提案、実行、検証を適切に実施すること。
- ⑦ マネージャは、支援センター要員の要員管理、稼働実績管理、教育研修計画及び実施を適切に行うこと。

4.4.2 スーパーバイザ

- ① スーパーバイザは、マネージャを補佐し、外出等によるマネージャ不在時には、マネージャの業務を代行すること。
- ② スーパーバイザは、受け付けた問合せに係る進行管理を適切に行うこと。
- ③ スーパーバイザは、オペレータからの報告を受け、本業務による対応可能範囲を超える問合せであると判断する際に主管係又は主管係が指定する者に対して引継ぎを行う場合の連絡調整を行うこと。
- ④ スーパーバイザは、オペレータによる一次応答において回答困難な状況に至った場合に随時問合せ対応を引継ぎ、直接問合せ対応を行うこと。また、問合せへの対応内容を適切に記録すること。
- ⑤ オペレータ等要員による問合せ対応において、苦情に発展した場合、当該問合せに関する事実関係を適切に把握及び記録し、マネージャに報告すること。

- ⑥ スーパーバイザは、オペレータの管理を適切に行うこと。
- ⑦ スーパーバイザは、マネージャを補佐し、オペレータに対する教育研修を実施すること。

4.4.3 オペレータ

- ① オペレータは、国民等利用者からの電話、メール、FAX による問い合わせに対応すること。
- ② オペレータは、問合せへの対応内容を適切に記録し、スーパーバイザに報告すること。
- ③ 問合せ者から e-Gov に係る意見・要望等を聴取した場合、その内容をスーパーバイザに報告すること。

4.5 業務システムに関する事項

請負者は、以下に指定する情報システムの利用を前提として本業務を行うこと。ただし、以下に示す情報システム機能の適用対象外となる本業務の一部については、請負者が提供する任意の設備を利用して行うこと。

4.5.1 ヘルプデスクシステムの機能概要

ヘルプデスクシステムの機能概要を以下に示す。以下に示す内容は、現行システムに基づくものである。なお、現行システムは、部分的な機能変更を施した上で、平成 26 年9月中旬頃までに別途政府共通 PF への移行を予定しており、これに伴い、以下に示す内容に変更が生じる可能性がある。

表 4-3 ヘルプデスクシステムの機能概要

主な機能	機能概要
問合せ対応支援機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 全ての問合せについて、問い合わせ内容及び回答内容を記録・管理できる。 ● 問合せチャネルを意識せず、電子メール、電話、FAX による問合せ対応履歴を統合的に管理できる。ただし、FAX による問合せは、画像ファイルへ変換したものの登録が必要。 ● 対応履歴を管理し、オペレータ等要員間で共有できる。 ● 問合せ内容に応じた種別等で分類し、容易に検索し表示することができる。 ● オペレータ等要員間での転送、スーパーバイザへの転送、関係機関への転送を実施・管理できる。 ● 対応完了、期限経過未完了等のステータスを管理し、確認できる。 ● 回答漏れや回答遅れを防止するために回答期限の管理を行い、期限切れの場合のアラート機能を有する。 ● 複数の対応者を経由する場合の承認や転送等を実現できるワークフロー機能を有する。

主な機能	機能概要
	<ul style="list-style-type: none"> ● 返信する電子メールの作成支援機能を有する。 ● 電子メールの件名、本文等の情報からあらかじめ設定したルールに基づき、自動的に分類及び振り分けできる。 ● 想定される問合せとその回答並びに新たに寄せられた問合せとその回答を内部向け FAQ としてシステムに登録・管理できる。 ● 内部向け FAQ は任意のキーワードでの検索、分類による検索できる。 ● 頻繁に寄せられる問い合わせについて、容易に検索できる仕組みを有する。 ● 国民等利用者の個人を特定可能な情報については保持しない。 ● 一時的な連絡先として取得した国民等利用者の連絡先情報を一括して削除できる。
分析・報告機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 問合せの状況(件数、分類等)を集計・分析できる。 ● 未完了一覧、対応状況一覧、オペレータ別対応状況等のレポートを出力できる。

4.5.2 ヘルプデスクシステムのクライアント動作環境

別途提供するヘルプデスクシステムを利用するに当たって必要なクライアント動作環境(ただし、現行システムに基づくもの)を以下に示す。なお、請負者が用意する端末環境の仕様については、本仕様書 5.2.10 を参照すること。

表 4-4 ヘルプデスクシステムのクライアント動作環境

PC	CPU: 800MHz 以上 メモリ: 512MB 以上
OS	Windows Vista / Windows 7 / Windows 8
ブラウザ	Internet Explorer 7 / Internet Explorer 8 / Internet Explorer 9 / Internet Explorer 10 (互換モード)

4.5.3 ネットワーク構成

請負者がヘルプデスクシステムを利用して本業務を実施するに当たって必要となるネットワーク構成を以下に示す。なお、請負者によるヘルプデスクシステムへの接続は、請負者が用意する専用線等の回線設備を経由して行うこと。

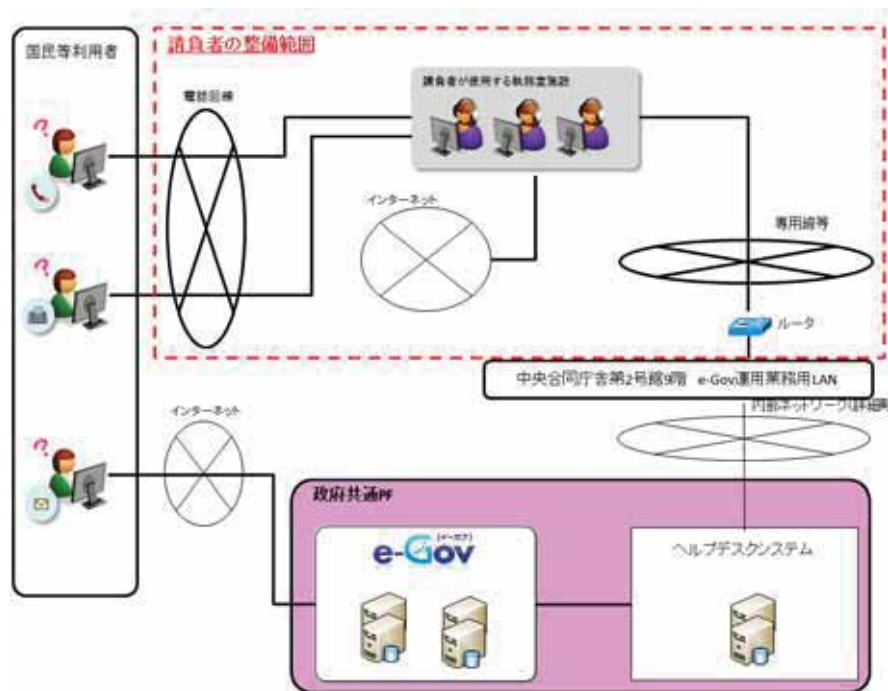


図 4-1 ヘルプデスクシステムのネットワーク構成

4.5.4 その他

- ① 請負者に対するヘルプデスクシステムの開放は、問合せ対応業務開始の1週間前を予定している。
- ② ヘルプデスクシステムの運用・保守は、主管係が別途調達する運用・保守事業者が行う。請負者が本業務を行う際にヘルプデスクシステムに起因する障害等を認識した場合には、別途定めるヘルプデスクシステムに係る運用・保守要領に従って主管係に報告すること。なお、ヘルプデスクシステムに係る運用・保守要領は、本業務における問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに別途請負者に提供する。

4.6 業務運用環境の整備に関する事項

請負者は、本仕様書「5. 施設・設備要件」に基づく施設・設備を整備し、本業務の運用に当たって必要な文書を整備すること。

- ① 請負者は、以下に示す記載事項を含む支援センターに係る「業務運用環境構築計画書」を作成し、主管係に説明するとともに承認を得ること。なお、「業務運用環境構築計画書」は、契約後1週間以内をめぐりに提出すること。
- ② 請負者が本業務を実施するに当たって使用する施設・設備(本仕様書 5. を参照。)は、本業務における問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに整備を完了すること。ただし、このうちの業務システム接続回線(本仕様書 5.2.9 参照)は、平成 26 年9月上旬をめぐりに開通させること。

- ③ 請負者は、施設・設備の構成及び運用・保守の全般を詳細に記載した「施設・設備設置・運用設計書」を作成し、問合せ対応業務の開始期日までに主管係に説明するとともに承認を得ること。
- ④ 請負者は、本業務を行うに当たって必要な運用関連文書を整備し、問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに内容について主管係に説明するとともに承認を得ること。なお、請負者が整備する運用関連文書として、以下のものを想定している。

表 4-5 請負者が整備する運用関連文書一覧(想定)

No.	名称	概要
1	スクリプト	電話問合せ対応の的確性と効率性を確保し、オペレータ等要員による対応品質を一定水準に保つための基本的な対応台本。 電話問合せ対応において苦情に発展する事態をできる限り回避し、本業務の効率性を確保することを目的とした状況別の応酬話法を必ず含めること。
2	問合せ対応業務マニュアル	本業務の効率的かつ効果的な実施を目的として、支援センターの業務運用全般を詳細に記載したもの。また、以下の内容を含めること。 <ul style="list-style-type: none"> ● 運用計画及び実績管理に関する事項 ● サービスレベル管理に関する事項 ● 対応品質管理に関する事項 ● 運用報告に関する事項 ● 文書管理に関する事項 ● 課題管理に関する事項 ● 教育・研修の実施に関する事項 ● 情報セキュリティ対策に関する事項 ● 災害時及び緊急時の対応に関する事項
3	業務手順書	問合せ対応業務のフロー、問合せ対応において引継ぎを行う場合の条件、ルール、フロー及び体制を整理したもの。

- ⑤ 請負者が必要な運用文書を整備する際は、現行のものを参考として、これら文書に記載する内容を提案すること。また、これら文書を本業務のために新規作成するか、現行のものをベースとして内容の変更を行うかは、請負者の任意により選択して差し支えないが、新規作成する場合や記載内容の統廃合を行う場合は、事前に運用関連文書の構成と目次構成について主管係に説明し、承認を得ること。
- ⑥ 請負者は、オペレータ等要員に係る勤怠管理、サービス管理、欠員時等の対応、本業務の繁閑特性を踏まえた要員配置運用の方法等について具体的に記載した「要員管理規程」を策定

すること。また、内容について主管係に説明し、本仕様書に基づく問合せ対応業務の運用開始前までに主管係の承認を得ること。

- ⑦ 請負者は、本業務の情報セキュリティ要件(本仕様書 6. 参照)を踏まえ、「総務省セキュリティポリシー」を参照文書として「情報セキュリティ実施手順書」を作成すること。「情報セキュリティ実施手順書」の作成に当たっては、主管係と協議し、その内容について主管係に説明するとともに承認を得ること。

4.7 業務引継ぎに関する事項

請負者は、本業務における問合せ対応業務の開始期日までに、支援センターの業務内容等について、請負者の負担により現行支援センターの請負者及び主管係が指定する者から詳細な引継ぎを受けること。

- ① 請負者は、以下に示す記載事項を含む「業務引継ぎ計画書」を作成し、主管係に説明するとともに、主管係の承認を得ること。

表 4-6 業務引継ぎ計画書

No.	項目	内容
1	引継事項	現行支援センターの請負者等から引継ぎを受ける事項を記載する。
2	引継スケジュール	業務引継ぎに係る計画日程を記載する。
3	引継方法	業務引継ぎを行う際に使用する資材(教育・訓練教材等名称)を記載する。
4	理解度確認方法	オペレータ等要員の引継事項理解度を確認するための方法を記載する。
5	完了条件	業務引継ぎの完了条件を定量的な指標によって記載する。

- ② 請負者は、ヘルプデスクシステムの操作習熟を問合せ対応業務開始前1週間の内に実施する計画にすること。
- ③ 「業務引継ぎ計画」に従って必要な引継ぎを受けること。引継ぎ実施過程における適切なタイミングでオペレータ等要員の理解度を確認し、必要な場合には、「業務引継ぎ計画」に記載したスケジュール等の変更を行うこと。
- ④ 引継ぎ終了後、引継ぎ結果をとりまとめ、主管係に報告するとともに、その内容を記載した「業務引継ぎ報告書」を主管係に提出すること。
- ⑤ 本業務の契約期間終了後の請負者(以下、「新請負者」という。)が本業務の請負者から変更となった場合、請負者は、主管係の指示に基づいて新請負者への業務引継ぎを適切に実施すること。なお、この際の費用は、新請負者の負担とする。

4.8 業務内容

請負者は、以下に示す仕様に従い、本業務における問合せ対応業務等を行うこと。

4.8.1 問合せ対応

- ① 請負者は、国民等利用者からの電話による問合せに対し、Interactive Voice Response (以下「IVR」という。)を活用した効率的かつ効果的な自動応答案内を行うこと。また、本業務の繁忙特性を踏まえ、必要に応じて自動応答内容を変更すること。なお、自動応答案内の内容として、問合せメニュー案内の他、障害情報や復旧情報等の提供を想定している。
- ② 請負者は、国民等利用者からの電話による問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。
- ③ 請負者は、e-Gov ウェブサイトを経由して送付される国民等利用者からの電子メールによる問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。
- ④ 請負者は、国民等利用者からの FAX による問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。FAX により問合せを受け付けた場合、FAX から出力された印字済み用紙をスキャナにより画像等のデータ形式に変換し、受け付けた問合せ原本として保存すること。
- ⑤ 請負者が問合せへの回答を行う際は、原則として問合せ受付時のチャネルと同一の方法によること。ただし、電子メールによる問合せ時に回答送付先として指定された電子メールアドレスの誤りにより、送信した電子メールが不達となる等、回答に支障を生じる際は、原因調査の上、適切な代替手段により回答を行うこと。
- ⑥ 請負者は、国民等利用者からの問合せ対応について、受付日時、対応及び回答日時、対応分類、回答内容等の履歴を記録すること。
- ⑦ 請負者において問合せ対応履歴を記録する際は、個人情報の取扱いについて適切に考慮すること。
- ⑧ 請負者は、オペレータによる一次応答において回答困難な問合せを受けた場合は、本業務に従事する請負者内部における上席の者へ適時適切に問合せ対応を引継ぐこと。
- ⑨ 請負者の責任範囲における対応が困難な問合せを受けた場合は、主管係又は主管係が指定する者に対し、適切な引継ぎを行うこと。ただし、この場合であっても、問合せ者への回答は、原則として請負者が行うようにすること。なお、引継ぎ先において問合せ者への回答を実施する旨の連絡がある場合は、請負者による回答は不要とする。
- ⑩ 請負者が主管係又は主管係が指定する者に対して問合せ対応の引継ぎを行う場合、請負者において問合せを受けた日時を明らかにし、通常期は問合せ受付から原則3時間以内、繁忙期及び準繁忙期は原則として翌営業日中に引継ぎを行うこと。その際、本業務において蓄積整備する内部向け FAQ (本仕様書 4.8.5 参照) を元に請負者が作成した回答案を添付すること。

4.8.2 対応状況管理

- ① 請負者は、受け付けた問合せの対応状況 (完了、未完了、期限超過未完了等) を適切に管

理すること。また、オペレータ等要員別の対応状況、待機状況を管理すること。

- ② 請負者は、問合せ受付から最終回答に至るまでに要する時間に関する基準時間内に最終回答ができるよう問合せに対する回答の期限管理を行うこと。
- ③ 請負者は、着信呼、待ち呼、放棄呼の発生状況をリアルタイムで監視し、過度な滞留、遅延等異常な状態の発生回避に努めること。
- ④ 請負者は、サービスレベル項目の達成状況を少なくとも日次単位で評価し、5 営業日連続して目標値を下回る場合には、適切な対策を講じ、本業務のサービスレベルの確保に努めること。また、主管係に対して適時に報告を行うこと。
- ⑤ 請負者は、サービスレベル項目を適時、適切に計測するとともに、少なくとも日次を超えない頻度で評価し、目標指標を達成するに当たって必要な対策を講じること。

4.8.3 分析

- ① 請負者は、電話、電子メール及びFAXによるチャネル別問合せ件数を時間別、日別、月別に集計し、本業務の繁閑特性の分析を行うこと。また、これらを踏まえて呼量予測を行うこと。
- ② 請負者は、問合せチャネル・要員別に処理時間、待機時間、問合せ対応件数、平均処理時間、平均遅延時間、外部引継ぎ件数を集計すること。
- ③ 請負者は、要員稼働率、応答率、放棄呼率(IVR 応答中の放棄呼率、オペレータ応答待ちの放棄呼率)、平均処理時間、平均遅延時間、平均待機時間、一次完了率、外部引継ぎ件数、時間当たり処理件数等の相関関係を分析し、本業務の生産性を評価すること。
- ④ 請負者は、問合せ内容を分類し、問合せ分類別・問合せチャネル別の問合せ件数を集計すること。
- ⑤ 請負者は、問合せ内容の傾向分析を行うこと。
- ⑥ 請負者は、定期的に問合せ対応履歴を分析し、よくある問合せと回答に関する事例集(以下、「FAQ」という。)を整備すること。

4.8.4 報告

- ① 問合せ内容から e-Gov の障害発生等緊急事態を把握又は推測した場合、請負者は、特定時間内(1 時間程度を想定)に受け付けた類似の問合せ件数を集計し、速やかに主管係に報告すること。
- ② 問合せ対応において苦情を招き、収束見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問合せが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、請負者は、本業務に対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問合せの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について主管係に報告を行うこと。なお、以下のようなマトリクス等に基づいて優先順位を設定する想定をしているが、請負者において別案がある場合には、適宜提案すること。

		影響度		
		高	中	低
緊急度	高	1	2	3
	中	2	3	4
	低	3	4	5

優先順位	優先順位の目安
1	平日／休日を問わず、即時報告が必要
2	営業日当日中の報告が必要
3	48 時間以内の報告が必要
4	120 時間以内の報告が必要
5	月次報告の一部としての報告が可能

- ③ 請負者は、本業務における1日の問合せチャンネル別受付件数、完了件数、引継ぎ件数を集計し、原則として翌日 10 時までに電子メールにより日次報告を行うこと。このとき、引継ぎ済み回答待ち状態にある問合せを識別できる情報をあわせて報告すること。また、主管係から日次報告事項に関する別途の指示がある場合は、対応すること。
- ④ 請負者は、本業務における1か月間の稼働実績、問合せチャンネル別受付件数、電話総着信数又はメール等受信数、電話応答数、電話応答率、放棄呼数を集計し、月次報告を行うこと。また、問合せチャンネル別の総着信数、電話応答数、電話応答率、メール等受信数、平均処理時間、処理時間の分布状況等運用実績の時間別/日別/月別/年度別推移を視覚的に把握できる資料を作成し、引継ぎ件数、引継ぎ済み回答待ち件数、引継ぎ内訳、問合せ内容の傾向分析結果、オペレータ等要員の稼働実績等とともに原則として月次運用報告会議において報告すること。
- ⑤ 請負者は、本業務の運用効率又は品質向上に資するため、本業務の運用実態を把握する上で有用な提案がある場合には、報告事項に加えること。
- ⑥ 請負者は、運用実績、問合せ内容の傾向分析結果を踏まえ、本業務の運用効率を更に向上するために有効と想定される施策について、実施した場合の期待効果とともに原則として月次運用報告会議において主管係に報告すること。
- ⑦ 請負者は、月次運用報告会議における報告事項を「月間運用報告書」として取りまとめ、当該会議の開催後2週間以内に電子ファイルを主管係に提出すること。
- ⑧ 請負者は、月次運用報告会議における本業務に係る議事録を作成し、「月間運用報告書」の一部として主管係に提出すること。
- ⑨ 請負者は、問合せ者による自己解決に資する FAQ を最新の問合せ対応事例から抜粋し、原則として月次運用報告会議において主管係に報告するとともに、e-Gov のウェブサイトに掲載する国民等利用者向けの FAQ について、最新の問合せ傾向分析の結果を踏まえた改善意見を「調整事項一覧」として整理し、主管係に提出すること。

4.8.5 対応品質管理

- ① 請負者は、対応品質の継続的改善を図るため、運用関連文書の記載内容を定期的に見直し、必要に応じて内容の変更を行うこと。記載内容を変更する場合には、事前に変更内容について主管係に説明し、承認を得るとともに、変更版を主管係に提出すること。
- ② 請負者は、オペレータ等要員による一次応答の的確性と効率性を確保するため、内部向けFAQを活用すること。また、問合せ傾向の分析結果を踏まえ、必要に応じて内部向けFAQの内容を見直すこと。
- ③ 請負者は、対応品質の継続的改善を図るため、オペレータが行う一次応答の内容を必要に応じて上席の要員がモニタリングし、その結果に基づいて随時適切な指導を行うこと。
- ④ 請負者は、少なくとも3か月に1度の割合で、オペレータ等要員別に品質評価面談を行い、要員単位での対応品質の向上を図ること。

4.8.6 要員管理

- ① 請負者は、事前に策定した「要員管理規程」に従って適切な要員管理を行うこと。
- ② 請負者は、少なくとも1年に1回の割合で「要員管理規程」の内容を見直し、必要に応じて記載内容の変更を行うこと。また、「要員管理規程」の変更内容について主管係に説明し、承認を得ること。
- ③ 請負者は、本業務に従事する要員の手配が完了した時点で、氏名、所属、担当業務を記載した「支援センター要員名簿」を作成し、本業務の運用開始前までに主管係に提出すること。なお、「支援センター要員名簿」には、専従要員の他、繁忙期等に必要に応じて問合せ対応業務を行うバックアップ要員を記載するとともに、専従要員か否かの識別を可能とすること。
- ④ 請負者は、本業務の契約期間中に「支援センター要員名簿」の記載内容に変更が生じた場合は、適宜修正を行い、修正版の「支援センター要員名簿」を主管係に提出すること。
- ⑤ 請負者は、マネージャ及びスーパーバイザの選任に当たっては、事前に主管係に対して職務経歴書を提出の上、承認を得ること。
- ⑥ 請負者は、オペレータ等要員の稼働状況を適切に管理し、繁閑の特性を踏まえ柔軟な要員配置を行うこと。なお、稼働状況管理に当たっては、オペレータ等要員の稼働率を8割以上にできるように留意すること。
- ⑦ 請負者は、原則として毎月月末に翌月の日別稼働スケジュールを作成するとともに、主管係に提出し、承認を得ること。また、稼働スケジュールに変更を生じることが明らかになった場合、変更版の稼働スケジュールを主管係に提出し、承認を得ること。
- ⑧ 請負者は、オペレータ等要員の欠勤又は公共交通機関の支障等の事情により、要員体制の不足のため、本業務の遂行に支障を生じる場合は、「支援センター要員名簿」に記載した者の中から導入教育・研修(4.8.7①参照)を受講済みの代替要員を選任し、適切に対応すること。
- ⑨ マネージャ又はスーパーバイザに欠員を生じる場合、請負者は、原則として当該要員の離任

2週間前までに後任者を主管係に報告し、承認を得ること。

4.8.7 教育・研修の実施

- ① 請負者は、オペレータ等要員に対し、本業務に必要な事項について教育・研修を実施すること。また、初任者に対する導入教育・研修の他、現任のオペレータ等要員に対して3か月に1度等の適切な頻度で、定期教育・研修を実施すること。
- ② 教育・研修は、「電子政府利用支援センターの運用規程」の他、本業務に係る運用関連文書を教材として行い、これらの業務標準に即した問合せ対応ができるようになることを教育・研修目標とすること。
- ③ 請負者において別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合、その内容について主管係に説明するとともに、承認を得ること。また、承認済みの教育・研修教材を主管係に提出すること。
- ④ 請負者において別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合は、本業務の必要に応じて、その内容を更新し、更新内容について主管係に説明するとともに、承認を得ること。また、更新版の教育・研修教材を主管係に提出すること。
- ⑤ 教育・研修の実施に先立って、請負者は、「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」及び習熟・定着度のチェックリストを作成し、その内容について主管係に説明するとともに、承認を得ること。また、承認済みの「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」を提出すること。
- ⑥ 請負者は、教育・研修を実施した場合、主管係に対して「オペレータ等要員教育・研修実施報告書」を提出すること。その際、教育・研修の対象者別の習熟・定着度状況を併せて報告すること。

4.8.8 情報セキュリティ管理

- ① 請負者は、主管係承認済みの「情報セキュリティ実施手順書」に基づき、本業務に係る情報セキュリティ管理を行うこと。
- ② 本業務を実施する過程で情報セキュリティに係る障害又は事故の発生を識別した場合、請負者は、当該障害又は事故の事実関係、影響範囲、影響拡大防止を図るための応急措置等について、主管係に対して適時に適切な内容を報告すること。
- ③ 請負者は、当該障害又は事故の発生原因及び再発防止策を主管係に報告すること。
- ④ 情報セキュリティに係る障害又は事故に係る報告は、電子ファイルを含む文書によって行うことを原則とする。なお、緊急時等やむを得ない場合は、電話連絡を行うこととして差し支えないが、この場合であっても文書による事後報告を行うこと。

5. 施設・設備要件

5.1 執務室施設

5.1.1 立地

請負者が本業務に使用する執務室施設の立地場所について、主管係が所在する中央合同庁舎第2号館からの距離制約は特に設けないが、執務室施設の住所地は、日本国内であること。

5.1.2 構造及び執務環境等

請負者が本業務に使用する執務室施設は、以下に示す要件を満たすこと。

- ① 執務室施設は、一般的な事務室として必要な照明、電源、空調、OA用配線の設備を有し、床荷重、防災設備等について所要の基準を満たしていること。
- ② 執務室施設は、パーティション等によって他の事務室と分けられ、相互に遮音されていること。
- ③ 執務室施設は、施錠及び入退室管理が可能であること。
- ④ 執務室施設は、静謐さ、清潔さ等能率的かつ健康的な執務が可能な事務室としての執務環境を有すること。
- ⑤ 事務机、キャビネット、コピー機、FAX その他、本業務を行うに当たって必要な什器・備品を備えていること。

5.2 設備

請負者は、請負者において保有する設備を必要に応じて組み合わせ、本業務を行うに当たって必要となる以下の設備を提供すること。

5.2.1 構内交換機 (PBX)

請負者が提供する構内交換機(PBX)は、以下に示す仕様を満たしていること。

表 5-1 構内交換機(PBX)詳細仕様

項目	詳細仕様
収容回線	アナログ回線、INS1500回線、IP電話回線を収容できること。なお、米国マイクロソフト社が提供するVoIPサービス等複数の無料音声通話サービスに対応できることが望ましい。
その他	不測の停電等に備え、一定時間継続的な受電を可能とする設備(無停電電源装置等)を提供すること。ただし、停電等の発生時に、機器を安全にシャットダウンさせるために十分な時間(10分程度を想定)の間、電源供給が可能であること。

5.2.2 自動着信呼分配装置 (ACD)

請負者が提供する自動着信呼分配装置(ACD)は、以下に示す仕様を満たしていること。

項目	詳細仕様
ACD(着信呼自動配分)機能	<ul style="list-style-type: none"> 着信呼を特定の電話機に集中させることなく、あらかじめ設定したルールに基づき自動的に配分する機能を有すること。 混雑時等においてオペレータ等要員が電話を取ることが困難な場合には、適切なメッセージをアナウンスする機能を有すること。
内部転送機能	オペレータ等要員間やスーパーバイザ等に転送可能なこと。
その他	PBX に一体化されたものであっても差し支えない。

5.2.3 コールマネジメントシステム (CMS)

請負者が提供するコールマネジメントシステム(CMS)は、以下に示す仕様を満たしていること。

項目	詳細仕様
CMS 機能	<ul style="list-style-type: none"> 着信呼数、待ち呼数、放棄呼数、平均応答時間を取得できること。 しきい値設定又は例外警告をリアルタイムで受信できること。 傾向分析ができること。 出力可能なレポートを容易にカスタマイズできること。
その他	PBX に一体化されたものであっても差し支えない。

5.2.4 自動音声応答装置 (IVR)

請負者が提供する自動音声応答装置(IVR)は、以下に示す仕様を満たしていること。

項目	詳細仕様
IVR(音声自動応答)機能	<ul style="list-style-type: none"> 国民等利用者からの電話による問い合わせに対して、音声による自動応答ができること。 問い合わせ種別に応じた支援センターのサービスメニューを設定できること。 問い合わせ傾向に応じて、柔軟に自動応答内容及び音声応答用メニュー構成の変更ができること。 音声応答用メニューの選択件数を抽出できること。
その他	PBX に一体化されたものであっても差し支えない。

5.2.5 ボイスロギング装置

請負者が提供するボイスロギング装置は、以下に示す仕様を満たしていること。

表 5-2 ボイスロギング装置詳細仕様

項目	詳細仕様
自動録音機能	電話着信時点で自動的に録音を開始し、通話終了時に自動的に録音を終了する機能を有すること。
主記憶装置	オペレータ等要員の電話問合せ対応中に、上位の者が、その内容をリアルタイムにモニタリングするために十分な容量を備えること。
録音可能時間	2,500 時間以上の録音内容を記録し、保持できること。
暗号化	記録した音声データを暗号化して保存できること。
その他	不測の停電等に備え、一定時間継続的な受電を可能とする設備 (無停電電源装置等) を提供すること。

5.2.6 電話回線等

請負者は、以下に示す電話回線等を提供すること。

表 5-3 電話回線等詳細仕様

項目	詳細仕様
電話回線	<ul style="list-style-type: none"> オペレータ等要員による電話応答用として必要な回線数、主管係、e-Gov 利用府省及び e-Gov 接続府省との連絡用として 2 回線、FAX 用として 1 回線を提供すること。 ピーク時対応のため、必要な予備回線を用意すること。 通話料節減のため、IP 電話番号帯の電話回線を利用すること。
電話問合せ用ダイヤル番号	<ul style="list-style-type: none"> IP 電話番号帯の電話回線 (複数) により共通して利用できる単一のダイヤル番号を請負者の負担と責任により用意すること。 当該単一ダイヤル番号は、一般加入電話から問合せを行う利用者における通話料負担を、全国一律かつ市内通話料金と同等水準 (ただし、1.5 倍程度までを許容) に留めることができるものであること。 当該単一ダイヤル番号は、電話問合せの集中状況に応じ、同時接続できる回線数を柔軟に変更できるものであること。
電話機	<ul style="list-style-type: none"> ヘッドセットを備え、構内交換機 (PBX) に接続された卓上ターミナルをオペレータ等要員の人数分用意すること。

項目	詳細仕様
	<ul style="list-style-type: none"> • 主管係、e-Gov 利用府省及び e-Gov 接続府省との連絡用電話機を 2 台用意すること。
FAX	国民等利用者からの FAX による問合せ及び回答の送受信として 1 台用意すること。
その他	米国マイクロソフト社等が提供する無料音声通話サービスに対応可能とするため、請負者の負担と責任により、別途必要なオンライン番号を用意することが望ましい。

5.2.7 スキャナ装置

請負者が提供するスキャナ装置は、以下に示す仕様を満たしていること。

表 5-4 スキャナ装置詳細仕様

項目	詳細仕様
最大原稿サイズ	A4
読み取り解像度	50～4,800dpi(1dpi 刻み)
読み取り速度	モノクロ: 2.9msec/line (600dpi)
出力フォーマット	JPEG、TIFF の他、PDF 出力に対応すること

5.2.8 インターネット接続環境

請負者は、オペレータ等要員が問合せ対応に使用する全ての端末からインターネット接続を可能とするためのインターネット接続環境を提供すること。

インターネットへの接続方式は特に指定しないが、情報セキュリティ対策の観点からオペレータ等要員によるインターネット接続に係るアクセス記録を取得、保存できること。また、執務室施設に整備する請負者のネットワークは、ファイアウォールによって保護されており、不正アクセス対策のための不正アクセス検出防御装置を備えていること。

5.2.9 業務システム接続回線

請負者は、本仕様書において指定する業務システムに接続するための通信回線を敷設すること。

- ① 帯域幅は、10Mbps(ただし、ベストエフォート)とし、HTTPS 等セキュリティを確保した通信が可能であること。
- ② 請負者が敷設する通信回線に係る工事及び保守は、請負者の負担と責任において通信事業者を実施させること。
- ③ 通信回線の敷設工事に当たっては、総務省大臣官房会計課庁舎管理室、同大臣官房企画

課の承認が必要となるため、あらかじめ留意すること。

- ④ 請負者が敷設する通信回線と行政管理局共通セキュリティ機器（既設）との接続に要するネットワーク機器及びケーブル類は、請負者の負担と責任において適切なものを用意すること。
- ⑤ 行政管理局共通セキュリティ機器（既設）を経由して政府共通PFとの接続を可能とするために必要なネットワークケーブルを敷設すること。なお、接続先となるネットワーク機器及びポートは、別途指定する。
- ⑥ 請負者は、別途閲覧に供するフロア図、ラック搭載図（予定）等を参照し、回線引き込み場所等に関する情報を把握すること。また、工事実施に先立ち現地調査を実施し、施工場所の状況等を把握すること。
- ⑦ 本業務の受託を希望する者は、当該通信回線の敷設に要する工期を勘案した上で、本業務に係るスケジュール(本仕様書 2.4 参照)を踏まえ、本業務の受託を希望する者の負担と責任により必要な手続を事前に適切に実施すること。
- ⑧ 通信回線の敷設工事に当たって通信事業者への開示が必要な情報（回線引き込み線路図、管路の空き状況）は、本件入札への参加意思を明らかにした者に対し、当該情報の取扱いに係る誓約書（本仕様書の別添2）の提出を条件として別途提供する。

5.2.10 端末環境

請負者は、オペレータ等要員が本業務に使用する端末を必要数用意すること。なお、請負者が端末を用意する際は、以下の事項に留意すること。

- ① e-Gov 電子申請システムのソフトウェア要件を踏まえ、端末の OS は、Microsoft Windows 7、8 又は 8.1 とし、本業務を行う上で必要なソフトウェア（電子メールソフトウェア、Microsoft Office 等）を利用できること。また、電話機（卓上ターミナル）を接続できること。
- ② 本仕様書において指定するヘルプデスクシステムクライアントに係る動作環境を満たし、本業務を行うに当たって十分なスペックを有するものであること。
- ③ 請負者が用意する端末は、執務室施設内に敷設された LAN に接続され、インターネット接続可能であること。
- ④ 利用者による問合せ内容の検証用として、Microsoft Windows 7、8、8.1 を OS とする端末を用意すること。また、IC カードリーダー/ライターを接続することが望ましい。

5.3 保守要件

請負者は、本業務に係る施設・設備について、以下に示す事項を踏まえ、障害等発生時に迅速な対応が可能となる体制を整備すること。

- ① 請負者が本業務に対して提供する設備の稼働状態について、障害検知及び障害対応のための体制を確立し、障害発生時の迅速な対応を可能とすること。
- ② 請負者が本業務に対して提供する設備の稼働状態に障害が発生した場合、影響範囲及

び復旧めどについて直ちに主管係に報告すること。

- ③ 請負者が本業務に対して提供する設備に起因する障害のためにヘルプデスク支援システムの利用が不可能になった場合であっても、電話による問合せ対応、問合せの引継ぎ、応対状況管理、分析に必要な情報の収集等最低限の業務については、業務の継続を可能とするための代替の方策を整備するとともに、速やかな正常復旧を可能とすること。
- ④ 請負者は、請負者が本業務に対して提供する設備等に係る運用・保守要領を策定し、障害等発生時の連絡方法、報告方法、代替方策等を明らかにすること。また、事前に主管係にその内容を説明し、承認を得ること。

6. 情報セキュリティ要件

請負者は、以下に示す事項を踏まえ、本業務を行うに当たって必要となる情報セキュリティ対策を行うこと。

- ① 執務室は、他の事務室と分けられ相互に遮音された個室とし、施錠付き扉及び専用 ID カード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止すること。
- ② 執務室において本業務を行う者は常に顔写真付きの ID カードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用すること。
- ③ 本業務に従事する者以外の者が入室する際は、事前に主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。また、緊急時の対策として事前登録によって本業務に従事する者以外の者の入室が可能であること。なお、本業務に従事する者以外の者が入室する際は、入室者の氏名、所属、入室時の時刻及び退室時の時刻を記録すること。
- ④ 執務室設備について、通信回線を通じた外部からの不正な侵入を検出・防御できる措置を講じること。
- ⑤ 本業務においてオペレータ等要員が使用する端末の OS 及びソフトウェアについて、適切にセキュリティパッチを適用すること。
- ⑥ 本業務においてオペレータ等要員が使用する端末には、ウィルス対策ソフトを導入し、ウィルスチェックを行うこと。また、ウィルス対策用のパターンファイルを常に最新のものに保つこと。
- ⑦ 本業務に従事するオペレータ等要員は、ユーザ ID 及びパスワードによりヘルプデスク支援システムにログインすること。
- ⑧ 本業務に従事するオペレータ等要員が使用するユーザ ID は、事前に主管係に申請し、発行を受けたものであること。また、パスワードは、定期的に変更すること。
- ⑨ ヘルプデスク支援システムへの接続は、別途主管係が定める方式により行うこと。
- ⑩ 国民等利用者のうち個人を特定する情報については原則として保有しないこと。ただし、必要欠くべからざる事由により個人を特定する情報を保持する場合には、適切に管理すること。また、FAX 等による問合せ内容に電話番号等の個人を特定する情報が記載されている場合

には、本業務に支障を生じない範囲でこれらの情報を削除して保存すること。

- ⑪ 構内交換機、ボイスロギング装置は、オペレータによる操作を許可しないこと。
- ⑫ 本業務において作成したデータの外部持ち出しを禁止すること。
- ⑬ 執務室施設における個人的な郵便物、配送物の受渡しを禁止すること。
- ⑭ 執務室施設へのノートパソコン、USB メモリ等の可搬媒体の持込みを原則禁止し、業務上必要な場合は主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続きを行い、主管係の許可を得るようにすること。
- ⑮ 本業務を行う上で必要となる取扱い情報について、別紙5「情報保護・管理要領」に従って適切な管理を行うこと。

7. 納品物

7.1 納品物及び納品期限

本業務に係る納品物及び納品期限は、以下のとおりである。

表 7-1 納品物一覧

No.	納品物	納入期限
1	業務運用環境構築計画書	契約後1週間以内
2	業務引継ぎ計画書	契約後2週間以内
3	オペレータ等要員教育・研修実施計画書	契約後2週間以内
4	スクリプト	平成 26 年9月 19 日
5	問い合わせ対応業務マニュアル	平成 26 年9月 19 日
6	電子政府利用支援センター業務手順書	平成 26 年9月 19 日
7	要員管理規程	平成 26 年9月 19 日
8	情報セキュリティ実施手順書	平成 26 年9月 19 日
9	執務室施設・設備設置・運用設計書	平成 26 年9月 19 日
10	業務引継ぎ報告書	平成 26 年9月 26 日
11	オペレータ等教育・研修実施結果報告書	平成 26 年9月 26 日
12	オペレータ等教育・研修教材(作成分)	平成 26 年9月 26 日
13	月間運用報告書	7.1.1 参照
14	調整事項一覧	7.1.1 参照
15	日別稼働スケジュール(電子ファイルのみ)	毎月最終営業日まで

7.1.1 月次運用報告会議において提出するもの

以下に示す納品物は、月次運用報告会議開催後2週間以内に電子ファイルを電子メール等の簡易な方法により一式納入すること。

- ① 月間運用報告書
- ② 調整事項一覧

7.2 納入方法

- ① 特記事項のない限り、それぞれの納入成果物を印刷物及び光学式媒体に格納した電子ファイルにより各1部納入すること。
- ② 電子ファイルの作成は、原則としてA4縦長型横書きとし、Microsoft Office 2010以上のソフトウェアを使用すること。なお、原則として文書は、Wordで作成し、図表は、Excel又はPowerPointで作成すること。

-
-
- ③ 主管係が特に承認した場合を除き、PDF 形式ファイルによる電子ファイルの納入は認めない。
 - ④ 印刷物は、原則としてA4 縦長型横書きにより両面印刷し、3cm 以上のファイルに綴じること。1 冊のファイルに複数の納入成果物をまとめる場合は、適宜のインデックスタブを使用し、各納入成果物の区切りを明確にすること。
 - ⑤ 各成果物は、日本語により記述されたものであること。
 - ⑥ 表紙及び背表紙を除き、各成果物のヘッダー部、フッター部等に社名、ロゴ等を記載しないこと。

7.3 納入場所

総務省が別途指定する場所

7.4 検査及び検収

- ① 検査は、請負者が提供する施設・設備及び提出、納入された文書等を対象として提出、納入等を受けた日から原則として 10 日以内に実施する。
- ② 請負者が提供する施設・設備の検査は、主管係の担当職員が実地により行う。
- ③ 文書等の検査の実施に当たり、主管係より必要とする資料の提出や質問への回答が求められた場合には、請負者は適切に応じること。
- ④ 修正及び改善の必要が生じた場合には、別途協議により対応方針を決定する。

8. 入札参加者の条件等

8.1 資料の閲覧

- ① 入札に参加する者は、以下に示す要領に従って、資料閲覧を行うこと。閲覧が可能な資料の一覧を、別紙6に示す。
- ② 閲覧を希望する者は、入札公告日から提案書等提出期限日前日までの期間(土日・祝祭日を除く午前9時から午後6時まで)、事前連絡の上、下記の場所において閲覧すること。

【閲覧場所: 入札公告日から提案書等の提出期限日前日まで】

〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館9階

総務省 行政管理局 行政情報システム企画課 情報システム管理室

総合窓口担当 電話 03-5253-6079(直通)

- ③ 資料閲覧の際には、別添1の「誓約書」を提出すること。

8.2 入札参加者の条件

本調達の公平性を図る観点から、応札者は、以下に掲げる事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年大蔵省令第 59 号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者でないこと。

-
- 本仕様書の作成に直接関与した事業者
 - 総務省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等(常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」(平成 12 年 11 月 27 日法律第 125 号)に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」(平成 11 年 12 月 22 日法律第 224 号)に基づき交流採用された職員は除く。)が現に属する又は過去2年間に属していた事業者

8.3 第三者認証

- ① 本業務の実施予定組織・部門は、ISO27001 又は JIS Q 27001 を認証基準とした情報セキュリティマネジメントシステムの認証を取得していること。
- ② 請負者(本業務を共同して行うことを目的とする複数事業者からなる組織体(以下、「共同事業体」という。))により請負う場合は、本仕様書 4. に基づく業務を担当する者は、プライバシーマークを取得していること。

8.4 業務運用体制

請負者は、本業務を行う上で、必要十分な業務運用体制を構築すること。また、以下に示す条件を満足する要員を組み入れた体制図を作成し、提出すること。

- ① 請負者が業務運用体制に組み入れる要員それぞれについて、責任分担及び役割を明らかにすること。また、RACI チャート又は責任分担マトリクスを作成し、提出すること。
- ② 主管係との連絡窓口となるマネージャ、スーパーバイザとしての役割を担う要員については、氏名を明らかにすること。
- ③ 請負者は、本業務における対応品質を一定水準に維持する上で、必要と認めるときは、遅滞なく要員の交代を行うこと。

8.5 オペレータ等要員の資格条件

請負者において本業務を行うオペレータ等要員は、以下に示す資格条件を満たすこと。また、請負者が本業務の開始時点において配置を予定する要員それぞれについて、日本語による必要な問合せ対応スキルを保有していることを適宜の様式のスキルシート等により証明すること。

- ① マネージャとしての役割を担う要員は、行政分野、公共サービス分野等における不特定多数の利用者による問合せを受け付ける情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を2年以上有していること。また、問合せ対応を行う際の必要に応じた引継ぎ先が複数に及ぶコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を有していること。
- ② スーパーバイザとしての役割を担う要員は、行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を1年以上有していること。また、問合せ対応業務に係るオペレータとしての業務経験を1年以上有していること。

-
-
- ③ オペレータとしての役割を担う要員は、コールセンター、その他接客業等における業務経験があり、問合せ者との円滑なコミュニケーションができる者であること。また、ヘルプデスクシステム等の利用に必要な情報処理端末の操作が可能であること。

8.6 その他

- ① 請負者は、本業務の運用に当たって主管係が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。
- ② 請負者は、直近の3年間に於いて、行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター業務又はヘルプデスク業務を受託した実績があり、問合せ件数の増加等の場合にはオペレータ等要員の追加など柔軟に対応できる事業者であること。
- ③ 請負者は、本業務の運用に当たって社会保険、労働保険関係手続等に関する法令及び制度上の専門知識を必要に応じて取得できるようにするため、士業者等有資格者又は職業的専門家を含む支援体制を構築できること。

9. 付帯事項

9.1 再委託等

本業務の一部について再委託を希望する場合、事前に主管係と協議の上、承認を得ること。その際、本件作業請負者の責任者は、再委託先業者名、再委託の内容、提供する情報の内容、再委託先の管理方法等を具体的に記載した文書を主管係に提出すること。ただし、契約額の8割を超える部分について再委託してはならない。

9.2 共同事業体による受託

単一の事業者により本業務を行えない場合は、共同事業体として参加することができる。その場合、提案書提出時まで共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。

また、共同事業体の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体の結成に関する協定書(又はこれに類する書類)を作成し、提出すること。

9.3 業務監査等の受入

主管係は、請負者が使用する執務室施設等に出向き、本業務の実施状況や問合せ対応状況について、業務監査等を実施する場合がある。請負者は、主管係から業務監査等実施の申入れを受けた場合は、適切に対応すること。

9.4 業務実施場所等

- ① 主管係が出席すべき本業務に係る打合せ、運用報告会議等については、主管係が指定す

る会議室で実施すること。

- ② 本業務は、特に主管係から指示のない限り、請負者が提案し、主管係が承認した場所において実施すること。

9.5 関係者との調整

関係者との調整については、以下の記載事項に従って行うこと。

- ① 関係者間の調整に当たり、主管係からの指摘や資料提出依頼等があった場合には、その内容に沿って適時適切に対応すること。
- ② 関係者との調整は、主管係が実施するが、円滑な調整が実施できるように十分な支援を行うこと。

9.6 瑕疵担保責任及び保証

- ① 本仕様書に基づき請負者が提供する機器等に関連して起きた一切の事故・障害及び諸設備等の破損等に関しては、主管係の指示に従い、請負者の負担と責任において修理・修復又は交換を行うこと。
- ② 本仕様書に基づき提出、納入する文書等の瑕疵に関しては、請負者の負担と責任において修正・対処を行い、関連する文書等の修正版を提出すること。
- ③ 請負者の責めに帰すべき事由により所定の期日までに正常に運用できる状態で支援センター運用切替えを完了できなかった場合、主管係と協議の上、請負者の負担と責任において問い合わせ対応業務等の代替措置を提供する等適切に対応すること。

9.7 秘密厳守

本業務において、主管係が開示した資料等、請負者の知り得た情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。また、そのために必要な措置を講ずること。なお、第三者に開示する必要がある場合、事前に主管係と協議し承認を得ること。

9.8 仕様書の解釈

本仕様書の内容及び解釈について疑義が生じた場合は、主管係に確認すること。

9.9 知的財産権等

- ① 本業務の作業により作成する成果物に関し、著作権法(昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号)第 21 条、第 26 条の 3、第 27 条及び第 28 条に定める権利を含むすべての著作権を総務省に譲渡し、総務省は独占的に使用するものとする。なお、請負者は総務省に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、第三者をして行使させないものとする。また、請負者が本契約の納入成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、総務省と別途協議するものとする。
- ② 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、総務省が特に使用を指示した場合を除き、請負者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うも

のとする。なお、この場合、請負者は当該著作権者の使用許諾条件につき、総務省の了承を得ること。

- ③ 本業務の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら総務省の責めに帰す場合を除き、請負者は自らの負担と責任において一切を処理すること。なお、総務省は紛争等の事実を知ったときは、速やかに請負者に通知することとする。

9.10 関連書類の貸与

- ① 総務省は、請負者が本業務を履行する上で必要な関連書類(印刷物及び電子データを含む。)を随時貸与する。ただし、貸与された書類等は指定された期日までに総務省に返却しなければならない。
- ② 総務省が貸与する書類等は、別紙5「情報保護・管理要領」に従って管理すること。
- ③ 請負者は、貸与された書類等を本業務の目的以外に使用してはならない。

9.11 仕様変更の対応

本業務に係る問い合わせ対応業務等については、関係各府省や主要利用者団体等との調整の結果、請負者決定後、業務仕様に変更が発生する可能性がある。

変更に伴う影響への対応策は、請負者と調整の上、決定するが、仕様変更が発生した場合には、適時適切に対応すること。

10. 妥当性証明

本仕様書が妥当であることを確認した調達担当課室の長の氏名を示す。

総務省行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室長 齋藤 壽男

11. 窓口連絡先

総務省行政管理局 行政情報システム企画課 情報システム管理室
総合窓口担当

〒100-8926

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館 9 階

TEL: 03-5253-6079(直通)

E-mail: e-gov@soumu.go.jp

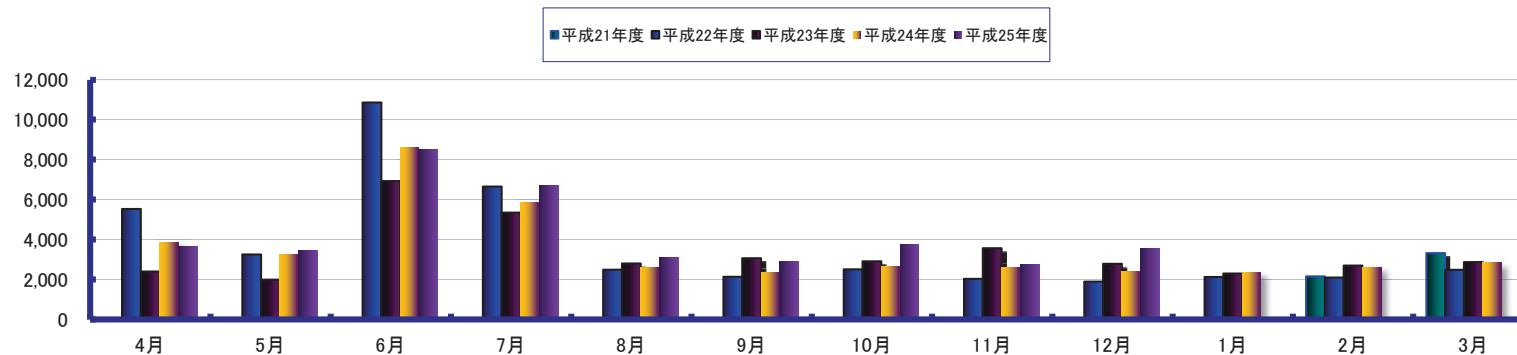
年度別応答(対応)件数(平成22年2月以降)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計	合計	
平成21年度	電話	応答数										1,437	2,328	3,765	5,486	
		応答率(%)											95.1%	74.9%		
	メール											722	988	1,710		
	FAX											2	9	11		
	小計(月)											2,161	3,325	5,486		
平成22年度	電話	応答数	4,669	2,399	8,816	5,076	1,525	1,467	1,737	1,501	1,434	1,482	1,426	1,676	33,208	44,106
		応答率(%)	88.0%	97.2%	87.5%	88.9%	97.9%	96.4%	95.5%	94.8%	93.9%	96.9%	97.5%	96.9%		
	メール	848	848	2,022	1,569	966	669	771	524	460	638	673	802	10,790		
	FAX	16	9	22	9	3	4	5	11	4	11	3	11	108		
	小計(月)	5,533	3,256	10,860	6,654	2,494	2,140	2,513	2,036	1,898	2,131	2,102	2,489	44,106		
平成23年度	電話	応答数	1,622	1,457	5,670	3,921	1,840	1,520	1,643	2,174	1,832	1,598	1,920	2,060	27,257	39,706
		応答率(%)	97.4%	96.6%	72.2%	71.7%	94.4%	94.5%	93.7%	93.0%	94.7%	94.6%	94.1%	94.4%		
	メール	777	532	1,235	1,422	958	1,541	1,250	1,382	943	698	772	811	12,321		
	FAX	5	7	24	8	8	7	21	13	14	7	9	5	128		
	小計(月)	2,404	1,996	6,929	5,351	2,806	3,068	2,914	3,569	2,789	2,303	2,701	2,876	39,706		
平成24年度	電話	応答数	2,336	2,238	7,193	4,870	1,942	1,742	1,951	1,824	1,829	1,847	2,041	2,131	31,944	42,074
		応答率(%)	92.8%	98.1%	77.4%	81.2%	94.8%	96.4%	96.4%	96.6%	95.4%	97.1%	95.3%	96.6%		
	メール	1,527	1,006	1,402	986	671	584	716	763	575	507	572	690	9,999		
	FAX	6	2	25	24	14	12	2	8	12	12	6	8	131		
	小計(月)	3,869	3,246	8,620	5,880	2,627	2,338	2,669	2,595	2,416	2,366	2,619	2,829	42,074		
平成25年度	電話	応答数	2,821	2,720	7,347	5,752	2,391	2,177	2,931	2,078	2,852				31,069	38,351
		応答率(%)	93.1%	95.3%	89.0%	86.0%	95.2%	95.8%	87.4%	93.6%	75.7%					
	メール	841	714	1,135	914	692	686	833	664	711				7,190		
	FAX	8	5	7	26	9	20	3	3	11				92		
	小計(月)	3,670	3,439	8,489	6,692	3,092	2,883	3,767	2,745	3,574				38,351		

小計(月) = 電話(応答数) + メール + FAX

上記の応答率(%) = 応答数 ÷ 応答可能着信数

ただし、応答可能着信数は、総着信数から放棄呼数を除外したものの。



	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	電話	メール	電話	メール	電話	メール	電話	メール	電話	メール
4月			9分53秒	42分12秒	10分13秒	35分20秒	6分19秒	43分20秒	7分48秒	42分00秒
5月			10分57秒	38分58秒	11分21秒	25分50秒	7分15秒	45分50秒	7分46秒	42分30秒
6月			9分00秒	1時間22分52秒	8分32秒	1時間30分50秒	7分10秒	40分30秒	7分50秒	42分00秒
7月			9分49秒	1時間00分38秒	7分43秒	1時間00分40秒	6分48秒	42分10秒	6分49秒	40分30秒
8月			10分47秒	50分11秒	7分39秒	55分17秒	6分53秒	43分50秒	6分46秒	41分00秒
9月			8分33秒	43分37秒	8分51秒	52分30秒	6分42秒	44分20秒	6分45秒	41分15秒
10月			8分16秒	45分18秒	8分13秒	48分42秒	7分14秒	43分10秒	6分47秒	41分30秒
11月			10分50秒	40分45秒	7分27秒	46分50秒	7分53秒	42分40秒	6分30秒	41分00秒
12月			10分06秒	35分24秒	7分47秒	48分20秒	8分17秒	40分30秒	7分35秒	46分30秒
1月			12分19秒	40分03秒	7分10秒	49分30秒	7分30秒	41分00秒		
2月	12分42秒	50分11秒	9分04秒	35分12秒	7分02秒	47分20秒	7分23秒	42分00秒		
3月	12分40秒	55分28秒	9分55秒	30分50秒	6分59秒	45分50秒	7分24秒	41分00秒		

メール問合せへの対応に係る実稼働時間(問合せ内容の確認から回答内容の作成までに要する時間)の平均は、問合せ内容に応じてバラツキがあるが、概ね25分程度である。

2009年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
電子申請について	事前準備案内												1,523	2,481
	事前準備・手続操作案内												182	275
	手続操作案内												34	34
	状況照会について												65	86
	エラー(事前準備不備)												472	734
	エラー(入力エラー)												92	147
	エラー(システム)												18	25
	エラー(その他)												43	10
	お問い合わせ番号/到達番号紛失・再発行												86	103
	サポート外(個別手続詳細)												171	217
	サポート外(ID/パスワード等について)												6	6
	サポート外(証明書について)												74	96
	サポート外(その他)												17	7
	パーソナライズ機能について												7	13
	体験システムについて												7	13
	仕様公開について												30	13
	その他												32	12
	法令検索について												56	50
	パブリックコメントについて												2	10
その他情報の検索・HP機能について												15	20	
e-Govシステムについて												0	27	
リンク連絡												9	16	
サポート外												101	121	
ウィルス・スパム(メール)												455	484	

2010年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請について	事前準備案内	4,678	2,633	10,070	5,827	1,894	1,722	1,943	1,653	1,554	1,730	1,644	1,941
	事前準備・手続操作案内	315	207	635	296	129	101	228	145	106	134	150	167
	手続操作案内	61	55	336	156	52	29	52	36	17	18	33	26
	状況照会について	1,313	445	2,423	1,281	278	319	327	271	270	265	199	281
	エラー(事前準備不備)	139	92	264	234	128	108	102	124	94	119	124	191
	エラー(入力エラー)	1,519	764	1,604	900	231	239	250	260	201	248	203	251
	エラー(システム)	555	300	1,329	756	200	160	179	144	151	167	146	142
	エラー(その他)	29	15	35	12	0	0	27	0	13	6	16	13
	お問い合わせ番号/到達番号紛失・再発行	11	13	37	56	6	4	6	2	9	6	3	6
	サポート外(個別手続詳細)	194	143	365	367	204	115	138	125	125	155	164	213
	サポート外(ID/パスワード等について)	311	259	1,323	766	266	230	282	242	298	363	269	280
	サポート外(証明書について)	18	18	101	62	10	10	5	6	5	6	8	16
	サポート外(その他)	104	114	515	246	84	82	78	72	72	54	67	75
	パーソナライズ機能について	15	24	42	14	6	6	8	5	4	7	7	4
	体験システムについて	20	21	58	51	12	27	16	13	24	13	14	31
	仕様公開について	8	24	25	3	4	7	8	10	5	5	6	13
	一括申請について	30	60	33	32	11	1	3	2	5	5	7	4
	一括申請利用申込	0	72	381	311	135	129	119	86	76	70	113	108
	その他	36	7	52	6	3	0	3	0	2	0	1	8
法令検索について	47	46	41	45	34	39	34	46	20	20	35	23	
パブリックコメントについて	15	5	12	9	12	11	10	5	6	7	3	6	
その他情報の検索・HP機能について	35	23	18	13	23	28	30	19	23	34	121	101	
e-Govシステムについて	238	8	20	12	7	2	2	3	1	0	0	2	
リンク連絡	19	14	15	20	6	3	14	6	8	9	9	18	
サポート外	176	145	189	181	104	137	148	135	130	118	92	198	
ウィルス・スパム(メール)	325	342	430	546	414	198	332	169	153	213	198	200	

2011年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請について	事前準備案内	2,047	1,703	6,443	4,529	2,112	1,665	1,943	2,489	2,162	1,872	2,263	2,416
	事前準備・手続操作案内	154	164	536	313	240	149	167	188	149	142	283	211
	手続操作案内	32	27	127	66	24	29	27	31	31	19	25	24
	状況照会について	310	312	1,429	1,079	429	326	292	337	453	386	466	458
	エラー(事前準備不備)	159	133	231	215	174	94	134	125	134	133	115	185
	エラー(入力エラー)	244	217	1,321	671	297	252	383	575	260	219	246	249
	エラー(システム)	149	94	701	488	149	123	108	156	151	111	143	152
	エラー(その他)	11	17	208	53	5	14	47	171	19	37	20	32
	問合せ番号/到達番号紛失・再発行	5	10	93	81	12	22	41	35	62	44	70	128
	サポート外(個別手続詳細)	410	209	329	423	253	175	248	170	247	224	260	233
	サポート外(ID/パスワード等について)	266	242	745	621	266	227	222	230	341	291	261	323
	サポート外(証明書について)	9	17	65	65	4	4	6	4	1	4	13	24
	サポート外(その他)	61	44	225	112	65	59	56	43	58	47	81	74
	パーソナライズ機能について	6	9	86	36	5	6	12	19	8	9	10	13
	体験システムについて	23	22	56	46	28	33	22	26	17	19	21	23
	仕様公開について	5	7	0	2	3	0	2	1	0	2	2	0
	一括申請について	3	5	12	5	0	4	7	8	13	1	5	5
	一括申請利用申込	113	90	89	102	69	64	59	96	98	86	91	113
	その他	83	75	99	99	81	77	82	84	74	125	145	
法令検索について	4	9	91	52	8	7	18	192	36	24	26	25	
パブリックコメントについて	26	28	30	32	42	40	36	24	33	27	36	38	
その他情報の検索・HP機能について	8	6	10	8	14	11	17	10	12	14	26	11	
e-Govシステムについて	91	52	43	35	45	50	51	43	23	51	60	67	
リンク連絡	7	9	10	12	9	5	8	11	7	7	3	12	
サポート外	127	115	122	135	86	152	112	126	110	130	129	111	
ウィルス・スパム(メール)	97	83	270	599	496	1,144	746	862	442	197	183	221	

2012年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請について	事前準備案内	2,858	2,587	8,047	5,608	2,387	2,111	2,332	2,189	2,167	2,163	2,347	2,589
	事前準備・手続操作案内	214	318	940	380	171	162	184	183	146	177	300	225
	手続操作案内	19	25	73	50	27	24	18	20	11	10	14	19
	状況照会について	464	435	1,641	1,193	424	322	368	367	421	337	344	363
	エラー(事前準備不備)	273	199	304	272	162	141	169	125	162	91	113	135
	エラー(入力エラー)	317	223	1,493	1,004	348	289	343	394	331	402	490	501
	エラー(システム)	176	175	833	559	110	137	139	103	86	90	80	103
	エラー(その他)	45	82	167	105	24	18	12	15	8	3	7	55
	お問い合わせ番号/到達番号紛失・再発行	134	84	279	184	86	53	41	32	30	58	83	109
	サポート外(個別手続詳細)	376	257	509	515	327	297	344	300	274	240	237	329
	サポート外(ID/パスワード等について)	329	359	882	790	308	323	355	269	386	344	252	293
	サポート外(証明書について)	14	10	15	15	7	1	4	8	0	3	20	13
	サポート外(その他)	78	77	182	117	66	70	67	67	50	27	42	27
	パーソナライズ機能について	17	20	40	24	12	12	13	9	10	5	11	32
	体験システムについて	40	42	55	53	41	33	52	37	30	24	29	46
	仕様公開について	1	3	1	0	1	0	0	0	0	3	1	1
	一括申請について	3	0	2	5	0	2	4	7	10	2	3	7
	一括申請利用申込	182	124	186	175	100	76	103	118	96	159	151	146
	その他	140	119	99	83	93	100	95	109	80	93	118	142
法令検索について	36	28	253	84	80	51	21	26	36	95	52	43	
パブリックコメントについて	23	46	48	28	25	41	25	29	18	30	30	16	
その他情報の検索・HP機能について	14	14	18	16	16	8	10	10	14	10	9	13	
e-Govシステムについて	54	54	54	39	45	56	65	55	41	42	69	43	
リンク連絡	0	1	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
サポート外	5	8	7	4	6	9	18	3	1	5	6	2	
ウィルス・スパム(メール)	76	101	80	107	90	70	101	98	80	79	118	135	

2013年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	電子申請について	3,444	3,209	8,226	6,439	2,789	2,608	3,473	2,500	3,284			
	事前準備案内	335	372	733	592	280	282	279	221	309			
	事前準備+手続操作案内	14	21	39	23	3	8	3	8	5			
	手続操作案内	543	426	1,487	1,322	535	384	527	379	514			
	状況照会について	179	153	265	238	134	169	165	109	97			
	エラー(事前準備不備)	684	656	2,487	1,827	623	499	938	578	980			
	エラー(入力エラー)	151	126	554	356	99	97	130	85	107			
	エラー(システム)	13	17	52	37	13	10	13	12	26			
	エラー(その他)	100	90	186	185	72	67	120	138	226			
	問合せ番号/到達番号紛失・再発行	464	372	572	547	341	363	420	339	307			
	サポート外(個別手続詳細)	384	380	946	730	292	249	327	279	266			
	サポート外(ID/パスワード等について)	11	12	28	21	5	5	4	3	6			
	サポート外(証明書について)	27	30	69	28	17	16	9	16	17			
	サポート外(その他)	21	32	24	33	19	13	17	9	14			
	パーソナライズ機能について	37	34	59	38	36	23	36	17	25			
	体験システムについて	0	0	0	2	1	0	2	0	0			
	仕様公開について	2	0	3	1	2	5	3	2	1			
	一括申請について	246	163	217	179	155	214	282	146	144			
	一括申請利用申込	151	122	100	107	102	84	118	111	99			
	その他	82	203	405	173	60	120	80	48	99			
	法令検索について	16	27	18	9	32	23	33	24	15			
	パブリックコメントについて	19	14	10	5	4	51	30	7	14			
	その他情報の検索・HP機能について	52	61	49	48	39	55	36	44	42			
	e-Govシステムについて	1	2	1	0	2	2	1	1	0			
	リンク連絡	4	1	4	5	2	2	1	1	6			
	サポート外	111	105	131	146	119	90	96	95	71			
	ウィルス・スパム(メール)	23	20	50	40	105	52	97	73	142			

年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2009年度	ナレッジ・FAQ等を利用し支援センターで回答											1,295	2,234
	エスカレーション実施											92	73
	お問い合わせ先の案内											269	364
	返信不変(メール)											508	538
	合計											2,164	3,209
2010年度	ナレッジ・FAQ等を利用し支援センターで回答	4,446	2,191	7,680	4,344	1,286	1,195	1,429	1,229	1,090	1,175	1,112	1,436
	エスカレーション実施	150	172	807	530	300	277	218	229	178	198	234	309
	お問い合わせ先の案内	478	450	1,779	1,100	426	406	478	365	424	493	520	502
	返信不変(メール)	402	397	493	623	444	233	352	199	174	265	227	234
	分類不能(※)	57	46	101	56	38	29	36	14	29	23	9	8
合計	5,533	3,256	10,860	6,653	2,494	2,140	2,513	2,036	1,895	2,154	2,102	2,489	
2011年度	ナレッジ・FAQ等を利用し支援センターで回答	1,347	1,227	5,495	3,683	1,690	1,434	1,603	2,150	1,811	1,512	1,846	1,912
	エスカレーション実施	438	238	359	387	266	209	275	223	272	234	314	332
	お問い合わせ先の案内	471	406	675	586	313	249	221	258	226	278	319	349
	返信不変(メール)	128	108	346	649	517	1,163	780	905	460	220	202	264
	分類不能(※)	20	17	54	46	20	13	35	33	22	59	20	19
合計	2,404	1,996	6,929	5,351	2,806	3,068	2,914	3,569	2,791	2,303	2,701	2,876	
2012年度	ナレッジ・FAQ等を利用し支援センターで回答	2,303	2,031	6,720	4,513	1,797	1,472	1,638	1,547	1,511	1,592	1,727	1,876
	エスカレーション実施	395	301	427	427	313	306	319	310	269	255	293	364
	お問い合わせ先の案内	290	434	1,010	788	402	476	546	491	513	453	521	524
	返信不変(メール)	866	473	405	122	88	61	148	233	111	60	62	45
	分類不能(※)	15	7	58	30	27	23	18	14	12	6	16	20
合計	3,869	3,246	8,620	5,880	2,627	2,338	2,669	2,595	2,416	2,366	2,619	2,829	
2013年度	ナレッジ・FAQ等を利用し支援センターで回答	2,442	2,475	6,788	5,209	2,097	2,031	2,656	1,867	2,666			
	エスカレーション実施	431	358	450	417	331	324	420	346	326			
	お問い合わせ先の案内	694	544	1,113	938	510	429	548	421	400			
	返信不変(メール)	88	42	86	77	132	77	117	90	161			
	分類不能(※)	15	20	52	51	22	22	26	21	21			
合計	3,670	3,439	8,489	6,692	3,092	2,883	3,767	2,745	3,574				

1. 年度別月別電子申請受付件数(平成 22 年2月以降)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
4 月	-	76,611	136,608	218,723
5 月	-	58,572	108,142	164,447
6 月	-	93,848	145,764	202,452
7 月	-	135,209	207,412	293,341
8 月	-	81,736	133,369	186,147
9 月	-	70,645	111,911	166,144
10 月	-	68,365	128,379	180,740
11 月	-	67,112	115,076	160,482
12 月	-	88,643	138,616	194,331
1 月	-	88,677	139,672	-
2 月	48,211	82,245	122,808	-
3 月	54,889	92,707	137,707	-
年度計		1,004,370	1,625,464	1,766,807

2. 想定電子申請受付件数

電子政府の総合窓口 (e-Gov) システム要件定義書から該当箇所を抜粋。

No.	指標	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
1	年間電子申請受付件数	3,389,750 件	5,084,625 件	7,626,938 件	11,440,407 件
2	ピーク月平均受付件数 ([No.1 の件数]×11.5% *1)	389,821 件	584,732 件	877,098 件	1,315,647 件
3	ピーク日受付件数 ([No.2 の件数]×10% *2)	38,982 件	58,473 件	87,710 件	131,565 件

*1 (ピーク月平均電子申請受付件数 (平成 23 年度実績) ÷ 年間電子申請受付件数 (平成 23 年度実績)) × 100=11.40307%≒11.5%

*2 ピーク日として 2 日程度想定。1 ヶ月を 20 日営業日として、ピーク日 2 日 ÷ 20 日 × 100 = 10%

情報保護・管理要領

I. 目的

本件調達に係る作業において取り扱う各種情報について、適切な保護・管理方策について明確にすることを目的とする。

II. 適用範囲

本件調達に係る作業において取り扱う情報(電子データ、印刷された情報を含む。)のうち、主管係が貸与又は使用を許可したすべての情報を対象とする。

III. 本件調達を受託する者が遵守すべき事項

請負者は、本件調達に係る作業の履行に関して、以下の項目をすべて遵守すること。

1. 作業開始前の遵守事項

請負者は下記(1)から(4)までの各項目に定める事項を定め、その結果を取りまとめた「情報管理計画書」を作成し、主管係の承認を受けること。

(1) 情報取扱者等の設置

「適用範囲」に定める情報を取り扱う者(以下「情報取扱者」という。)を設置し、情報取扱者のうち、情報取扱者を統括する立場にある者一名を情報取扱責任者として指定すること。なお、情報取扱者及び情報取扱責任者(以下「情報取扱者等」という。)は、守秘義務等の情報の取扱いに関する社内教育又はこれに準ずる講習等(以下「社内情報セキュリティ教育」という。)を受講した者とする。

また、「情報管理計画書」には、上記に従って指定した情報取扱者等の所属、役職、氏名、及び社内情報セキュリティ教育の受講状況を明記すること。

(2) 情報取扱者等への教育・周知の計画策定

情報取扱者等を対象に実施する本件調達作業における各情報の取扱いや漏えい防止等の教育・周知に関する計画を策定すること。

(3) 情報の取扱いに関する計画策定

本件調達作業における情報の取扱いに関し、情報の保存、運搬、複製及び破棄において実施する措置を情報セキュリティ確保の観点から定めること。また、情報の保管場所を変更する場合における取扱いについても定めること。

(4) 情報の返却等に関する計画策定

主管係から貸与又は使用の許可を受けた各種ドキュメント、電子データ類の返却、消去、廃棄等の作業終了時に実施する処理について、情報セキュリティ確保の観点から定めること。また、あらかじめ当該処理の方法、予定日時、場所、立会人、作業責任者等の事項を明らか

にすること。

(5) 作業場所の情報セキュリティ確保のための措置の決定

総務省又は総務省が指定する場所以外の作業場所において本件調達に係る作業を行う場合は、情報に係るセキュリティ確保のため、作業場所の環境、作業に使用する情報システム等に講じる措置を定めること。

2. 請負作業中における遵守事項

(1) 「情報管理計画書」に基づく情報セキュリティ確保

「情報管理計画書」に記載した、情報取扱者等への教育・周知、情報の取扱い及び作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を実施すること。

(2) 「情報管理簿」の作成及び提出

主管係から貸与を受けた各種ドキュメント、電子データ類又は本件調達に係る作業を実施するに当たり作成したドキュメント、電子データについて、授受方法、保管場所、保管方法、作業場所、使用目的等取扱方法を明確にするため「情報管理簿」を作成し、主管係に提出すること。

また、当該情報等について、返却、消去、廃棄等の措置を実施した場合には、その結果を記載した「情報管理簿」を主管係に提出すること。

(3) 「情報管理計画書」の変更に関する報告

本件調達に基づく請負作業中に、作業開始前に提出し、総務省の承認を得た「情報管理計画書」に記載した情報取扱いに関する事項を変更する場合は、以下の手続を行うこと。

- ① 情報取扱者等の異動を行う場合は、事前にその旨を主管係に報告し承認を得ること。
また、承認された異動の内容を記録し保存すること。
- ② 「情報管理計画書」に記載した、情報取扱者等に対する教育・周知の計画を変更する場合は、当該箇所を変更した「情報管理計画書」を主管係に提出し承認を得ること。
- ③ 「情報管理計画書」に記載した、情報の取扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を変更する場合は、当該箇所を変更した「情報管理計画書」を主管係に提出し承認を得ること。
- ④ 一時的に、「情報管理計画書」に記載した、情報の取扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置とは異なる措置を実施する場合は、原則として事前にその旨を主管係に報告し承認を得ること。

(4) 作業場所の監査の受け入れ

総務省以外の作業場所において本件調達に係る作業を行っている場合に、主管係がその施設及び設備に関し、請負者が「情報管理計画書」に記載した作業場所等の情報セキュリティ確保のため措置が実施されていることを監査する旨申し出たときは、これを受け入れること。

以上

閲覧対象資料一覧

資料閲覧を行う際に閲覧を可能とする資料は、以下のとおり。

1. 規程類

- 総務省情報セキュリティポリシー(管理編)(平成 24 年 10 月 10 日)
- 総務省情報セキュリティポリシー(技術編)(平成 24 年 10 月 10 日)
- 電子政府の総合窓口(e-Gov)電子政府利用支援センターの運用規程(平成 22 年7月 30 日 共通システム専門部会了承)

2. 現行電子政府利用支援センターの運用に関する資料

- 電子政府利用支援センター業務手順書
- 問い合わせ対応業務マニュアル
- スクリプト
- 支援センター運用マニュアル
- 運用報告書(平成 22 年2月以降)
- 現行業務システムの操作マニュアル等(ただし、主管係指定の方法により閲覧すること)

3. 業務システム接続回線の敷設工事に関する資料

- フロア図
- ラック搭載図(予定)

誓 約 書

平成 年 月 日

総務省

行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室長 あて

会社名

代表者氏名

社印

電話番号

(件名等) 電子政府の総合窓口 (e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の
請負

電子政府の総合窓口 (e-Gov) 電子政府利用支援センターに関する規程類等の
閲覧を行うことについて、下記の条件を遵守することを誓約します。

記

1. 閲覧に際しては、セキュリティ上の支障等がない限り、閲覧者が用意した機器等による記録も可とする。
2. 閲覧して得た情報は、提案書作成のためのみに利用し、いかなる理由においてもその他に利用しない。
3. 閲覧して得た情報は、提案書作成の関係者以外に洩らさない。
4. 閲覧中の立会いに同意する。

以上

誓 約 書

平成 年 月 日

総務省

行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室長 あて

会社名

代表者氏名

社印

電話番号

(件名等) 電子政府の総合窓口 (e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の
請負

電子政府の総合窓口 (e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等に使用する
通信回線の敷設工事に当たって通信事業者が開示が必要な情報 (回線引き込み
線路図、管路の空き状況) を適切に取り扱うことについて、下記の条件を遵守
することを誓約します。

記

1. 回線引き込み線路図等は、通信回線敷設工事委託予定の通信事業者にのみ開示し、いかなる理由においてもその他の者には情報提供しない。
2. 回線引き込み線路図等の情報は、提案書作成の関係者以外に洩らさない。
3. 本件入札に参加する。
4. 落札に至らなかった場合は、回線引き込み線路図等の情報を当室に返却する。

以上

電子政府の総合窓口（e-Gov）
電子政府利用支援センターの運用等の請負

提案書作成要領(案)

総務省行政管理局
行政情報システム企画課

目次

1.	提案書の作成	1
2.	提案手続.....	3

「電子政府利用支援センターの運用等の請負において、入札を希望する者は、本提案書作成要領に基づき、以下の内容を記載した提案書を作成し、必要部数を締切日までに提出しなければならない。

1. 提案書の作成

(1) 様式

(ア) 使用言語

日本語とする。

(イ) 用紙サイズ等

日本工業規格(JIS)A 列 4 番縦置き、横書きを原則とする。図表については、必要に応じて A 列 3 番横又は縦置き、横書きを使用することができる。

(ウ) 項番設定

項番の付番を以下の基準に従うこと。さらに項目を細分化する必要等から上記の付番以下のレベルが必要となった場合には、適宜追加設定して差し支えない。また、図表番号は章内での一連番号とし、あわせて図表題名を付すこと。

章……1 節……(1) 項……① 以下…(ア)

(エ) データ形式

文書類を電子媒体に保存する形式は、Microsoft Word 2010 以上、Excel 2010 以上、PowerPoint 2010 以上又は PDF 形式とする。ただし、提出書類を審査する者(総務省行政管理局行政情報システム企画課情報システム管理室総合窓口班。以下、「主管係」という。)が別途形式を定めて提出を求めた場合は、この限りではない。

(オ) 作成部数等

- 提案書及び関連資料 6 部(正副)
- 総合評価基準及び対応表 6 部(正副)
- 上記文書等を格納した電子媒体 6 部(正副)

ただし、電子媒体は、入札希望者が用意する CD-R 媒体等とする。

(2) 提案書の記載方法

(ア) 提案書の表紙

表題を「電子政府利用支援センターの運用等の請負 提案書」とし、以下の事項を明記すること。

なお、提案書表紙に押印する社印は、当該業務を請負う担当部門が所属する事業部相当の部門に係る角印により代替することができる。

- 提案者の住所、名称、代表者名及び社印
- 連絡担当者の所属、氏名、電話番号、ファクシミリ番号及び電子メールアドレス

- 提案書の提出日

- (イ) 提案書の記載事項

提案書は、総合評価基準書の別紙「総合評価基準及び対応表」に記載する各項目に係る実現方法等について、具体的に提案、記述するとともに、以下に示す事項に関する提案、記述を必ず含めること。

- ① 作業体制図

電子政府利用支援センターの運用等の請負に係る作業体制図を作成し、各要員の具体的な業務経歴、保有スキル及び人数を明らかにすること。なお、作業体制図は、「調達仕様書」に示す業務運用環境の整備に関する事項の実施に当たって必要となるものと、問合せ対応業務の実施に当たって必要となるものについて、それぞれ作成すること。

- ② 作業実施スケジュール

「調達仕様書」に示す業務運用環境の整備に関する事項の実施に係る作業実施スケジュールを作成し、少なくとも日単位でのスケジュールを明らかにすること。なお、当該スケジュールは、提案書作成時点での作業見通しに基づくものとし、作業着手後の適切な時期における更新を前提とするものとして差し支えない。

- (ウ) 提案書の目次構成

提案書の目次構成は特に定めないが、調達仕様書に示す要件及び「総合評価基準及び対応表」に示す評価観点を理解し、調達仕様書に基づき設計・開発及びシステム移行等を行う本システムの概要又は概略から書き起こし、順次詳細部分に言及する等、構造的な構成になるように作成すること。

また、提案書には、適切な目次を付け、提案書の内容及び構成を端的に表現できるようにすること。

- (3) 留意事項

- (ア) 主管係が特段の技術知識及び特定の製品に関する一切の知識を有することなく、提案書等の審査が可能となるような提案書を作成すること。

- (イ) 「総合評価基準及び対応表」における各評価項目の内容との対応関係を把握できるように作成するとともに、「総合評価基準及び対応表」の「提案書頁番号」欄に該当する各項目に対する提案書の頁番号及び章番号を記入すること。

- (ウ) 提案書の記載内容が、調達仕様書記載内容の単純な引き写しになっている等、入札希望者による具体的な提案に欠けていると主管係がみなす場合、該当項目に関する提案書の記載内容を評価しない場合があるので、留意すること。

2. 提案手続

(1) 提出期限

入札説明書記載のとおり。

(2) 提出場所

総務省大臣官房会計課 契約第2係

〒100-8926

東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館

TEL: 03-5253-5132

(3) 提出方法

提案書の提出は、直接持参又は郵便(書留郵便に限る。)とすること。郵便の場合には、「電子政府利用支援センターの運用等の請負 提案書在中」と朱書きすること。

(4) 提出部数

書面6部、電子媒体(CD-ROM等)6式

(5) 問い合わせ先

本件に関して、質問又は確認事項がある場合は、下記の照会先に電子メールにて問い合わせを行うとともに、電話にて連絡すること。

総務省行政管理局行政情報システム企画課情報システム管理室

(総合窓口担当)

TEL: 03-5253-6079(直通)

E-mail: e-gov@soumu.go.jp

(6) その他

(ア) 応募及び提案に係る経費は、提案者の負担とする。

(イ) 提出された提案書等は、当該事業の委託先の選定のためにだけ使用する。

(ウ) 提出された提案書等は、返却しない。

(エ) 提案者の提案内容に疑義等がある場合は、主管係から提案者に対し、電話等による質問を行うことがある。

電子政府の総合窓口（e-Gov）
電子政府利用支援センターの運用等の請負

総合評価基準書(案)

本総合評価基準書は、「電子政府利用支援センターの運用等の請負」に関する総合評価について定めたものであり、評価の手續及び採点方法は次のとおりである。

1 評価の手續

(1) 必須の要求要件の確認

提出された提案書に記述された内容が、仕様書に定める要求要件のうち、総合評価基準(別紙「総合評価基準及び対応表」)において必須とされた項目についてそのすべて満たしている場合は「合格」とし、一つでも満たすことができない場合は「不合格」とする。

なお、必須項目の確認にあたっては、文書による意思表示だけにとどまり、根拠、実現方法等が不明瞭であるものも不合格とする場合がある。

(2) 評価方法

- ① 総合評価は、価格点(入札価格の得点)に技術点(提案書による加点)を加えて得た数値をもって行う。

$$\text{価格点(15,800点満点)} + \text{技術点(15,800点満点)}$$

- ② 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。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 15,800 \text{ 点}$$

- ③ 技術点の評価方法については次のとおりとする。

ア 上記1(1)における合否の判定により「合格」となった提案書に対して、別紙「総合評価基準及び対応表」に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。

イ 「加点」は別紙「総合評価基準及び対応表」で示す各評価項目の中からその重要度に応じ2種類の評価タイプ(最重要、重要)に区分し、評価の観点及び加点基準を踏まえ、提案書において明確かつ具体的な記述を行っているものを対象として、提案内容の優劣について「2 採点方式」に基づく相対的評価を行うことにより付与する。

ウ 「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点(15,800点満点)} = \text{加点(15,800点満点)}$$

2 採点方式

得点は別紙「総合評価基準及び対応表」で示す各評価項目の重要度により、「最重要」、「重要」の2つの評価タイプに分けるものとする。それぞれの評価タイプごとに、以下の5段階の配点を行う。

相対的評価	最重要	重要
(A)相対的に優れている	400点	200点
(B)相対的にやや優れている	300点	150点
(C)相対的に平均である	200点	100点
(D)相対的にやや劣っている	100点	50点
(E)相対的に劣っている	40点	20点

(参考)相対評価の例

- ア 応募者(甲、乙)の評価が、第1順位=甲、第2順位=乙の場合は、甲にA評価、乙にE評価を与える。
- イ 応募者(甲、乙、丙)の評価が、第1順位=甲、第2順位=乙、第3順位=丙の場合は、甲にA評価、乙にC評価、丙にE評価を与える。
- ウ 応募者(甲、乙、丙、丁)の評価が、第1順位=甲、乙、第2順位=丙、第3順位=丁の場合は、甲と乙にA評価、丙にC評価、丁にE評価を与える。
- エ 応募者(甲、乙、丙、丁)の評価が、第1順位=甲、第2順位=乙、第3順位=丙、第4順位=丁の場合は、甲にA評価、乙にB評価、丙にD評価、丁にE評価を与える。
- オ 応募者(甲、乙、丙、丁、戊)の評価が、第1順位=甲、第2順位=乙、第3順位=丙、第4順位=丁、第5順位=戊の場合は、甲にA評価、乙にB評価、丙にC評価、丁にD評価、戊にE評価を与える。
- カ 応募者が甲のみの場合には、C評価を与える。

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加算項目					
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加算番号	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準		判定
								区分	配点	
1 調達件名 電子政府の総合窓口(e-Gov) 電子政府利用支援センターの運用等の請負										
2 調達の概要										
2.1 調達の目的 電子政府利用支援センター(以下、「支援センター」という)は、「行政ポータルサイトの整備方針(各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、2004年3月31日)」において、電子政府の総合窓口(以下「e-Gov」という。)の利用にかかわる国民等利用者からの電話及び電子メールを中心とした相談・案内に対応することとされている。また、「電子政府構築計画(各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定、2003年7月17日、2004年6月14日一部改定)において、利用者の視点に立ったサービスの向上を図るため、2005年度末までにe-Govの利用方法等についての相談・案内に一元的に対応する支援センターを整備することとされたことを受け、e-Govの利用方法等についての一元的な問合せ対応窓口として支援センターを整備し、運用を行っているところである。 本件調達は、平成26年10月に予定する支援センターの更改に伴い、同センターにおいて行う問合せ対応業務を支援するヘルプデスクシステムを政府において整備、運用する政府共通プラットフォーム(以下、「政府共通PF」という。)に別途移行することを契機として、当該ヘルプデスクシステムを利用した問合せ対応業務及びこれに付随する業務(以下、「本業務」という。)の委託を目的として行うものである。	1	政府の諸施策における取り組みとの関連を踏まえ、電子政府利用支援センターの位置付け及び役割に関する理解が適切に記載されている。								
2.2 主管係										
2.3 調達範囲										
2.4 スケジュール 本業務のスケジュールを下図に示す。なお、下図において赤枠で囲った部分が本件調達の対象範囲に対応する。										
					加1	本件調達の目的、意義を踏まえ、本業務を行うにあたっての基本方針が具体的に明確に示されている。		重要	200	
					加2	受注から運用開始までの間に必要となる、ヘルプデスクシステム、政府共通PF、e-Gov等の構築又は運用・保守に関わる事業者との連携作業を明確にし、調整の実施時期や連携の際の留意事項が具体的に記載されている。		最重要	400	
					加3	上記を踏まえて、詳細に具体化された作業スケジュールが示されており、各作業項目に対して計画工数の割り振りがなされている。		重要	200	
					加4	作業スケジュール上の潜在リスクを識別し、リスクとして識別した事項が顕在化した場合の対策について具体的に示されている。		最重要	400	
2.5 体制と役割										
2.5.2 役割 本業務の運用体制に係る役割を以下に示す。請負者は、下表のうち、「電子政府利用支援センター問合せ対応等業務請負事業者」に割り当てた役割に従って、本業務を行うこと。					7	本業務に関する各ステークホルダーの役割分担が明確に記載されている。				
					8					
					加5	各ステークホルダー間の連携作業について責任分界点が役割分担表等で明確に記載されている。		最重要	400	
2.6 支援センターの概要 支援センターは、以下に記載するシステム及び機能の利用方法等に関する国民等利用者からの電話・電子メール、FAXによる問い合わせについて、日本語による問い合わせ対応サービスの提供を行っている。現状の問合せ対応の対象範囲及び内容は、以下のとおりであるが、e-Govに具備する電子政府に係るシステム機能等について今後変更がある場合には、関係各府省との協議の結果を受けて適宜対象範囲を見直す場合がある。 2.6.1 問合せ対応対象とするシステム及び機能の範囲 2.6.2 問合せ対応範囲 現在の支援センターにおける問合せ対応範囲は、以下のとおりである。具体的な問合せ対応内容及び範囲は、対象とするシステム及び機能ごとに別途「電子政府利用支援センターの運用規程(平成22年7月30日 共通システム専門部会了承)」(以下、「運用規程」という。)において定めている。 なお、e-Gov及び国の行政機関等に関係しない問合せ及びe-Govの利用に直接的間接的に関連しないパソコン、インターネット等に関する問合せについては、対応範囲外とする。	9	電子政府利用支援センターの問合せ対応サービスの対象範囲及び内容に関する理解が具体的に記載されている。								
					加6	電子政府利用支援センターにおける問合せ対応サービスの比重とサポート対象とするシステム及び機能との対応関係について把握・分析を行った上での改善計画等、具体的な提案が行われている。		重要	200	
3 前提条件及び制約条件										
3.1 業務実施期間 契約締結日から平成30年9月30日(日)					11	業務実施期間及び業務開始スケジュールについて、調達仕様書に示す要件を順守することが明確に記載されている。				
3.2 業務開始スケジュール 平成26年9月29日(月)から問合せ対応業務を開始すること。										
3.3 履行場所等施設 本業務は、請負者の提案に基づき、主管係が指定する場所において行うこと。ただし、履行場所等施設の提案に当たっては、本仕様書において指定する要件を満たすこと。					12	履行場所等施設について、請負者の提案に基づき、主管係が指定する場所において行うことが明確に記載されていること。 また、履行場所等施設の提案に当たっては、調達仕様書に示す要件を満たすことが明確に記載されていること。				
3.4 業務システム 本業務を支援する業務システムのうち、問合せ対応業務に係るヘルプデスクシステムは、本仕様書において指定するもの(本仕様書4.5参照)の利用を前提とすること。また、当該システムには、別途指定する方法(本仕様書4.5.3、5.2.9を参照)により、接続すること。					13	問合せ対応業務に係るヘルプデスクシステムは、調達仕様書において指定するものを使用することが明確に記載されている。 また、当該システムには、調達仕様書に示す方法により、接続することが明確に記載されている。				
3.5 電話問合せ用ダイヤル番号 現在の支援センターでは、電話問合せ受付用にナビダイヤルサービスを利用した全国共通番号(0570-041041)を使用しているところであるが、本業務においては、利用者利便性及び支援センター運営に係る費用効率とのバランスを現実的かつ最適なものとするため、請負者の提案に基づき、より費用対効果に優れたダイヤル番号への切替え及び移行を行う前提とすること。					14	電話問合せ用ダイヤル番号について、請負者の提案に基づき、より費用対効果に優れたダイヤル番号への切替え及び移行を行うことが明確に記載されていること。				
3.6 支援センターに係る情報案内用ウェブサイト 本業務においては、問合せ対応業務に係る国民等利用者向け情報案内用ウェブサイトの特設設置、運用しない。問合せ先及びFAQ等に係る情報案内は、e-Govのウェブサイトにおいて行う前提とすること。					15	支援センターに係る情報案内用ウェブサイトに関する理解が適切に記載されている。				
3.7 業務引継ぎ 請負者の負担において現請負者等から業務内容等について詳細に引継ぎ、平成26年9月29日(月)から現行と同等の問合せ対応業務を開始すること。なお、現請負者等へは、主管係から引継ぎを行うべき旨を別途連絡する。					16	請負者の負担において現請負者等から業務内容等について詳細な引継ぎを受けることが明確に記載されていること。 また、上記引継ぎの後、平成26年9月29日(月)から現行と同等の問合せ対応業務を開始することが明確に記載されていること。				
3.8 準拠事項 本仕様書に基づく業務は、以下に示す規程類に準拠して行うこと。これらの規程類が改定された場合は、改定版に準拠すること。また、以下に示す規程類は、斜字体で表記したものを除き、各府省等が運用する公開ウェブサイトにおいて閲覧が可能である。なお、斜字体で表記したものは、資料閲覧の際に閲覧が可能である。 3.8.1 支援センターの現行運用に関するもの 3.8.2 情報セキュリティ対策に関するもの					17	調達仕様書に示す規程類、規格類、ガイドラインに準拠して本業務を行うことが明確に記載されている。 また、調達仕様書に示す規程類等が改定された場合は、改定版のものに準拠することが明確に記載されている。				
					加7	規程類等と規程類等に準拠して行う作業との関係性が明確に記載されている。		重要	200	
4 問合せ対応業務に係る要件										
4.1 業務量										

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加点項目					
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加点番号	評価観点	評価基準		判定	
							提案書の対応箇所	区分		配点
<p>本業務の対象業務量を以下に示す。請負者は、以下に示す情報等を参考として本業務における問合せ対応業務量を見積もり、緊閉特性に応じた最適な柔軟な運用を行うこと。</p>	19	本業務における問合せ対応業務量の予測結果が適切に記載されていること。								
	20				加8	本業務における問合せ対応業務量の予測結果の算出方法及び算出根拠が、調達仕様書に示す情報等に基づき、論理的かつ具体的に記載されている。		最重要	400	
<p>4.2 運用時間</p> <p>本業務における問合せ対応業務の運用時間等を以下に示す。請負者は、緊閉特性に応じた柔軟な運用を行うこと。</p> <p>① 支援センターの運用日は、原則として祝祭日を含み365日(周年は366日)とすること。</p> <p>② 請負者が本業務を行う執務室は、法定点検等により運用を一時的に停止させることも可能とするが、この場合は、事前に主管係と協議し、その指示に従うこと。</p> <p>③ 主管係では、1年を繁忙期(5月～7月)、準繁忙期(4月)及び通常期(8月～3月)に3分割し、本業務に係る緊閉特性に応じた支援センター運用を行うこととしている。請負者は、主管係から別途指示がある場合には、柔軟に対応すること。</p> <p>④ 電話による問合せ対応時間は、以下の時間帯とすること。なお、繁忙期には、あらかじめ総務省と協議の上、土日及び祝祭日を含めて最大1時間までの延長に対応すること。</p>	21	調達仕様書に示す要件に基づき、本業務における問合せ対応業務の運用時間が適切に記載されていること。								
	22	法定点検等により運用を一時的に停止させる時期及びその際の対応が具体的に記載されている。								
	23	問合せ対応要員不在の時間帯及び当該時間帯におけるチャネルごとの問合せ対応内容が具体的に記載されている。								
<p>4.3 サービスレベル項目</p> <p>請負者は、以下に示す要件を踏まえて本業務のサービスレベルを確保すること。</p> <p>① 本業務におけるサービスレベル項目を下表に示す。これらのサービスレベル項目に係る目標値を達成できなかった場合には、速やかに改善提案を行い、直ちに改善を講ずること。</p> <p>② サービスレベル項目の達成状況は、月次運用報告会議において主管係に報告すること。</p> <p>③ 3か月間連続してサービスレベルを確保できず、主管係において改善の兆しがないと判断した際には、別途契約内容の変更や解消の可能性もあるので留意すること。</p>	24	本業務におけるサービスレベル項目を順守することが明確に記載されている。 また、これらのサービスレベル項目を達成できなかった場合には、速やかに改善提案を行い、直ちに改善を講ずることが明確に記載されている。								
	25	サービスレベル項目の達成状況について、月次運用報告会議において主管係に報告することが明確に記載されている。								
	26	サービスレベル項目の測定方法が具体的に記載されている。								
	27				加9	サービスレベルを確保するための工夫について、具体的に記載されている。		重要	200	
	28				加10	サービスレベルを確保できなかった場合の改善提案の方法及び改善提案の例が具体的に記載されていること。		重要	200	
	29	電子政府利用支援センターの運用体制について、体制図、役割分担及び指揮命令指導監督報告システムが具体的に記載されている。								
<p>4.4 支援センターの要員体制と役割</p> <p>支援センターの要員体制は、本仕様書4.1に示す業務量を、所定の運用時間(本仕様書4.2参照)において問合せ対応業務を行い、かつサービスレベル項目(本仕様書4.3参照)を達成する上で十分な規模の要員により構成し、専任者をもって当てること。また、各要員は、以下に示す役割を担うこととするが、同一の要員が2つ程度の異なる役割を兼ねる提案であっても差し支えない。なお、各要員が担当する問合せ対応業務等の詳細は、本仕様書の「4.8業務内容」を参照すること。</p> <p>4.4.1 マネージャ 4.4.2 スーパーバイザ 4.4.3 オペレータ</p>	30				加11	調達仕様書に示す要件、本業務における問合せ対応業務量の予測結果等を踏まえた要員配置計画の実現例を用いながら、要員配置及び要員配置計画の実現方法について具体的に記述している。		最重要	400	
	31				加12	調達仕様書に示す要件、本業務における問合せ対応業務量の予測結果等を踏まえ、繁忙期、準繁忙期及び通常期それぞれの特性に対応するための要員配置計画について、要員シフト表等を示しながら具体的に記載されている。		重要	200	
	32				加13	調達仕様書に示す要件、本業務における問合せ対応業務量の予測結果等を踏まえ、平日、土日及び祝祭日、ピーク時それぞれの特性に対応するための要員配置計画について、要員シフト表等を示しながら具体的に記載されている。		重要	200	
	33				加14	本業務における問合せ対応業務量について、突発的な増加が生じた場合の暫定対応策が具体的に記載されている。		最重要	400	
	34	ヘルデスクシステムの機能、クライアント動作環境、ネットワーク構成及びその他の要件に関する理解が具体的に記載されている。								
<p>4.5 業務システムに関する事項</p> <p>請負者は、以下に指定する情報システムの利用を前提として本業務を行うこと。ただし、以下に示す情報システム機能の適用対象外となる本業務の一部については、請負者が提供する任意の設備を利用して行うこと。</p> <p>4.5.1 ヘルデスクシステムの機能概要 4.5.2 ヘルデスクシステムのクライアント動作環境 4.5.3 ネットワーク構成 4.5.4 その他</p>	35				加15	請負者が行う作業について、ヘルデスクシステムを利用して行う作業と、利用せず行う作業が明確に区分されて記載されている。		最重要	400	
	36	調達仕様書に示す要件に基づき、「業務運用環境構築計画書」の記載項目が具体的に記載されている。施設・設備の整備スケジュールについては日単位で示されている。 また、「業務運用環境構築計画書」は、契約後1週間以内を目処に提出することが明確に記載されている。				加16	「業務運用環境構築計画書」の記載内容として、施設・設備の調整先、調整先との調整事項や留意点が具体的に記載されている。		最重要	400
<p>4.6 業務運用環境の整備に関する事項</p> <p>① 請負者は、以下に示す記載事項を含む支援センターに係る「業務運用環境構築計画書」を作成し、主管係に説明するとともに承認を得ること。なお、「業務運用環境構築計画書」は、契約後1週間以内を目処に提出すること。</p> <p>② 請負者が本業務を実施するに当たって使用する施設・設備(本仕様書5.を参照)は、本業務における問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに整備を完了すること。ただし、このうちの業務システム接続回線(本仕様書5.2.6参照)は、平成26年9月上旬を目処に開通させること。</p> <p>③ 請負者は、施設・設備の構成及び運用・保守の全般を詳細に記載した「施設・設備設置・運用設計書」を作成し、問合せ対応業務の開始期日までに主管係に説明するとともに承認を得ること。</p> <p>④ 請負者は、本業務を行うに当たって必要な運用関連文書を整備し、問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに内容について主管係に説明するとともに承認を得ること。なお、請負者が整備する運用関連文書として、以下のものを想定している。</p> <p>⑤ 請負者が必要な運用文書を整備する際は、現行のものを参考として、これら文書に記載する内容を提案すること。また、これら文書を本業務のために新規作成するか、現行のものに基づいて内容の変更を行うかは、請負者の任意により選択して差し支えないが、新規作成する場合は記載内容の整合性を行う場合は、事前に運用関連文書の構成と目次構成について主管係に説明し、承認を得ることが明確に記載されていること。</p> <p>⑥ 請負者は、オペレータ等要員に係る勤怠管理、服務管理、欠員時等の対応、本業務の緊閉特性を踏まえた要員配置運用の方法等について具体的に記載した「要員管理規程」を策定すること。また、内容について主管係に説明し、本仕様書に基づく問合せ対応業務の運用開始前までに主管係の承認を得ることが明確に記載されている。</p>	37	本業務を実施するに当たって使用する施設・設備は、本業務における問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに整備を完了することが明確に記載されている。 また、業務システム接続回線は、平成26年9月上旬を目処に開通させることが明確に記載されている。								
	38	調達仕様書に示す要件に基づき、「施設・設備設置・運用設計書」の記載項目が具体的に記載されている。 また、問合せ対応業務の開始期日までに主管係に説明するとともに承認を得ることが明確に記載されている。				加17	「施設・設備設置・運用設計書」の記載内容として、障害等発生時の連絡方法、報告方法等が具体的に記載されている。		重要	200
	39	本業務を行うに当たって必要な運用関連文書が具体的に記載されている。 また、問合せ対応業務の開始期日の1週間前までに内容について主管係に説明するとともに承認を得ることが明確に記載されている。								
	40	本業務を行うに当たって必要な運用関連文書の記載項目が具体的に記載されている。 また、新規作成する場合や記載内容の統合を行う場合は、事前に運用関連文書の構成と目次構成について主管係に説明し、承認を得ることが明確に記載されていること。								
41	調達仕様書に示す要件に基づき、「要員管理規程」の記載項目が具体的に記載されている。 また、内容について主管係に説明し、本仕様書に基づく問合せ対応業務の運用開始前までに主管係の承認を得ることが明確に記載されている。				加18	「要員管理規程」の記載内容として、勤怠管理、服務管理、欠員時・悪天候等への対処等が具体的に記載されている。		重要	200	

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加算項目					
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加算番号	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準		
								区分	配点	判定
⑦ 請負者は、本業務の情報セキュリティ要件(本仕様書6.参照)を踏まえ、「総務省セキュリティポリシー」を参照文書として「情報セキュリティ実施手順書」を作成すること。「情報セキュリティ実施手順書」の作成に当たっては、主管係と協議し、その内容について主管係に説明するとともに承認を得ること。	42	調達仕様書に示す要件に基づき、「情報セキュリティ実施手順書」の記載項目が具体的に記載されている。 また、「情報セキュリティ実施手順書」の作成に当たっては、主管係と協議し、その内容について主管係に説明するとともに承認を得ることが明確に記載されている。			加19	「情報セキュリティ実施手順書」の記載内容として、情報取扱種別ごとの取り扱い方法等が具体的に記載されている。		重要	200	
4.7 業務引継ぎに関する事項 請負者は、本業務における問合せ対応業務の開始期日までに、支援センターの業務内容等について、請負者の負担より現行支援センターの請負者及び主管係が指定する者から詳細な引継ぎを受けること。 ① 請負者は、以下に示す記載事項を含む「業務引継ぎ計画書」を作成し、主管係に説明するとともに、主管係の承認を得ること。 ② 請負者は、ヘルプデスクシステムの操作習熟を問合せ対応業務開始前1週間の内に実施する計画とすることが明確に記載されている。	43	調達仕様書に示す要件に基づき、「業務引継ぎ計画書」の記載項目が明確に記載されている。 また、内容について、主管係に説明するとともに、主管係の承認を得ることが明確に記載されている。			加20	業務引継ぎ計画書の記載項目のうち、引継ぎ事項、スケジュール、引継ぎ方法が具体的に記載されている。		最重要	400	
	44	ヘルプデスクシステムの操作習熟を問合せ対応業務開始前1週間の内に実施する計画とすることが明確に記載されている。			加21	ヘルプデスクシステムの操作習熟にあたって、ヘルプデスクシステムの構築事業者等と調整すべき事項が具体的に網羅的に記載されている。		最重要	400	
	45	「業務引継ぎ計画」に従って必要な引継ぎを受けることが明確に記載されている。 また、引継ぎ実施過程における適切なタイミングでオペレータ等要員の理解度を確認し、必要な場合には、「業務引継ぎ計画」に記載したスケジュール等の変更を行うことが明確に記載されている。			加22	オペレータ等要員の理解度を確保する方法が具体的に記載されている。		重要	200	
	46	引継ぎ終了後、引継ぎ結果をとりまとめ、主管係に報告するとともに、その内容を記載した「業務引継ぎ報告書」を主管係に提出すること。								
	47	本業務の契約期間終了後の請負者が本業務の請負者から変更となった場合、請負者は、主管係の指示に基づき、新請負者への業務引継ぎを新請負者の負担において適切に実施することが明確に記載されている。								
4.8 業務内容 請負者は、以下に示す仕様に従い、本業務における問合せ対応業務等を行うこと。	48	調達仕様書に示す要件を踏まえた業務概念図が記載されている。								
	49	調達仕様書に示す要件を踏まえ、電子政府利用支援センターにおいて行う業務の構成が、DMMやWBS等の標準的な記法を用いて体系的に記載されている。			加23	電子政府利用支援センターの業務構成を体系的に整理するに当たり、ITIL V3による標準的なサービスマネジメントの仕組みを取り入れて記載されている。		重要	200	
4.8.1 問合せ対応	50	調達仕様書に示す要件と提案者における業務構成の理解の下で、チャネル別の問合せ対応における対応手順(問い合わせの受付から回答完了まで)が具体的な業務フローとともに記載されている。			加24	問合せ対応業務に関するステークホルダーが網羅的に洗い出したうえで、ステークホルダーとの関係及びやり取りの内容が具体的に網羅的に記載されている。		最重要	400	
	51				加25	問い合わせ対応業務に関する業務フローで付加価値提案が記載されている。		重要	200	
	52	① 請負者は、国民等利用者からの電話による問合せに対し、Interactive Voice Response(以下IVR)という。)を活用した効率的かつ効果的な自動応答案内を行うこと。また、本業務の緊急性を踏まえ、必要に応じて自動応答内容を変更すること。なお、自動応答案内の内容として、問合せメニュー案内の他、障害情報や復旧情報等の提供を想定している。			加26	IVR(Interactive Voice Response)による自動音声応答メニューについて、国民等利用者が自動音声応答メニュー中の切断を少なくさせる具体的な方策が記載されている。		重要	200	
	53	② 請負者は、国民等利用者からの電話による問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。			加27	問い合わせ内容に応じた回答フローの例が具体的に記載されている。		重要	200	
	54	③ 請負者は、e-Govウェブサイトを経由して送付される国民等利用者からの電子メールによる問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。			加28	電子政府の総合窓口(e-Gov)全体のサービス向上に資する観点から電子政府利用支援センターと電子政府の総合窓口(e-Gov)との連携内容について具体的な提案がある。		重要	200	
	55	④ 請負者は、国民等利用者からのFAXによる問合せに対し、回答又は情報提供を行うこと。FAXによる問合せを受け付けた場合、FAXから出力された印字済み用紙をスキャナにより画像等のデータ形式に変換し、受け付けた問合せ原本として保存すること。								
	56	⑤ 請負者が問合せへの回答を行う際は、原則として問合せ受付時のチャネルと同一の方法によること。ただし、電子メールによる問合せ時に回答送付先として指定された電子メールアドレスの誤りにより、送信した電子メールが不達となる等、回答に支障を生じる際は、原因調査の上、適切な代替手段により回答を行うこと。			加29	送信した電子メールが不達となる等、回答に支障を生じる場合の原因追及と対策について具体的に記述されている。		重要	200	
	57									
	58	⑥ 請負者は、国民等利用者からの問合せ対応について、受付日時、対応及び回答日時、対応分類、回答内容等の履歴を記録すること。								
	59	⑦ 請負者において問合せ対応履歴を記録する際は、個人情報の取り扱いについて適切に考慮すること。			加30	個人情報の取扱方法について、想定される具体的な事例に基づき、フロー図等を用いて記載されている。		重要	200	
	60	⑧ 請負者は、オペレータによる一次応答において回答困難な問合せを受けた場合は、本業務に従事する請負者内部における上席の者へ適時適切に問合せ対応を引継ぐこと。								
	61	⑨ 請負者の責任範囲における対応が困難な問合せを受けた場合は、主管係又は主管係が指定する者に対し、適切な引継ぎを行うこと。ただし、この場合であっても、問合せ者への回答は、原則として請負者が行うこととする。なお、引継ぎ先において問合せ者への回答を実施する旨の連絡がある場合は、請負者による回答は不要とする。								
	62									
	63	⑩ 請負者が主管係又は主管係が指定する者に対して問合せ対応の引継ぎを行う場合、請負者において問合せを受けた日時を明らかにし、通常期は問合せ受付から原則3時間以内、繁忙期及び準繁忙期は原則として翌営業日中に引継ぎを行うこと。その際、本業務において蓄積整備する内部向けFAQ(本仕様書4.8.5参照)を元に請負者が作成した回答案を添付すること。			加31	主管係又は主管係が指定する者に対し問合せ対応の引継ぎを要する具体的なケースをチャネル別に列挙し、それぞれケースに応じた引継ぎの手順を具体的な業務フローで示すと同時に、引継ぎ先の負担軽減につながる付加価値提案が記載されている。		重要	200	
	64									
	65				加32	主管係又は主管係が指定する者に対し問合せ対応の引継ぎを要する具体的なケースを列挙し、それぞれケースに応じた回答案の具体例が記載されていること。		重要	200	
	66									
4.8.2 応対状況管理										

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加算項目				
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加算番号	評価観点	評価基準		判定
							提案書の対応箇所	区分	
	67				加33	対応状況管理に関するステークホルダーが網羅的に洗い出したうえで、ステークホルダーとの関係及びやり取りの内容が具体的に網羅的に記載されている。	最重要	400	
① 請負者は、受け付けた問合せの対応状況(完了、未完了、期限超過未完了等)を適切に管理すること。また、オペレータ等要員別の対応状況、待機状況を管理すること。	68				加34	対応状況が未完了となっている問合せ等に関する対処方法が具体的に記述されている。	重要	200	
② 請負者は、問合せ受付から最終回答に至るまでに要する時間に関する基準時間内に最終回答が出来るよう問合せに対する回答の期限管理を行うこと。	69								
③ 請負者は、着信呼、待ち呼、放棄呼の発生状況をリアルタイムで監視し、過度な滞留、遅延等異常な状態の発生回避に努めること。	70				加35	過度な滞留、遅延等異常状態を認識した場合の具体的な対応案が記載されている。	重要	200	
④ 請負者は、サービスレベル項目の達成状況を少なくとも日次単位で評価し、5営業日連続して目標値を下回る場合には、適切な対策を講じ、本業務のサービスレベルの確保に努めること。また、主管係に対して適時に報告を行うこと。	71								
	72				加36	サービスレベルの速やかな改善に向け、サービスレベル項目の達成状況が5営業日連続して目標値を下回った場合の対策の例が具体的に記載されていること。	重要	200	
⑤ 請負者は、サービスレベル項目を適時、適切に計測するとともに、少なくとも日次を超えない頻度で評価し、目標指標を達成するに当たって必要な対策を講じること。	73								
4.3 分析									
① 請負者は、電話、電子メール及びFAXによるチャネル別問合せ件数を時間別、日別、月別に集計し、本業務の繁忙特性の分析を行うこと。また、これらを踏まえて呼量予測を行うこと。	74								
② 請負者は、問合せチャネル・要員別の処理時間、待機時間、問合せ対応件数、平均処理時間、平均遅延時間、外部引継ぎ件数を集計すること。	75				加37	必要な情報等の収集、分析が効率的に行える仕組みが具体的に記載されていること。	重要	200	
③ 請負者は、要員稼働率、応答率、放棄呼率(IVR応答中の放棄呼率、オペレータ応答待ちの放棄呼率)、平均処理時間、平均遅延時間、平均待機時間、一次完了率、外部引継ぎ件数、時間当たり処理件数等の相関関係を分析し、本業務の生産性を評価すること。	76								
④ 請負者は、問合せ内容を分類し、問合せ分類別・問合せチャネル別の問合せ件数を集計すること。	77								
⑤ 請負者は、問合せ内容の傾向分析を行うこと。	78								
⑥ 請負者は、定期的に関合せ対応履歴を分析し、よくある問合せと回答に関する事例集(以下、「FAQ」という。)を整備すること。	79								
4.4 報告									
① 問合せ内容からe-Govの障害発生等緊急事態を把握又は推測した場合、請負者は、特定時間内(1時間程度を想定)に受け付けた類似の問合せ件数を集計し、速やかに主管係に報告すること。	80								
② 問合せ対応において苦情を招き、取戻見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問合せが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、請負者は、本業務に対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問合せの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について主管係に報告を行うこと。なお、以下のようなマトリクス等に基づいて優先順位を設定する想定をしているが、請負者において別案がある場合には、適宜提案すること。	81								
	82				加38	主管係に対して行う報告の優先順位を決定する際の判断基準について、考え方が具体的に記載されている。	重要	200	
③ 請負者は、本業務における1日の問合せチャネル別受付件数、完了件数、引継ぎ件数を集計し、原則として翌日10時までに電子メールにより日次報告を行うこと。このとき、引継ぎ済み回答待ち状態にある問合せを識別できる情報をあわせて報告すること。また、主管係から日次報告事項に関する別途の指示がある場合は、対応すること。	83								
④ 請負者は、本業務における1ヶ月間の稼働実績、問合せチャネル別受付件数、電話総着信数又はメール等受信数、電話応答数、電話応答率、放棄呼数を集計し、月次報告を行うこと。また、問合せチャネル別の総着信数、電話応答数、電話応答率、メール等受信数、平均処理時間、処理時間の分布状況等運用実績の時間別/日別/月別/年度別推移を視覚的に把握できる資料を作成し、引継ぎ件数、引継ぎ済み回答待ち件数、引継ぎ内訳、問合せ内容の傾向分析結果、オペレータ等要員の稼働実績等と共に原則として月次運用報告会議において報告すること。	84								
⑤ 請負者は、本業務の運用効率又は品質向上に資するため、本業務の運用実績を把握する上で有用な提案がある場合には、報告事項に加えること。	85								
⑥ 請負者は、運用実績、問合せ内容の傾向分析結果を踏まえ、本業務の運用効率を更に向上するために有効と想定される施策について、実施した場合の期待効果と共に原則として月次運用報告会議において主管係に報告すること。	86								
⑦ 請負者は、月次運用報告会議における報告事項を「月間運用報告書」として取りまとめ、当該会議の開催後2週間以内に電子ファイルを主管係に提出すること。	87				加39	調達仕様書に示す要件を踏まえ、提案者が想定する「月間運用報告書」の構成及び報告内容、報告書のイメージが具体的に記載されている。	重要	200	
⑧ 請負者は、月次運用報告会議における本業務に係る議事録を作成し、「月間運用報告書」の一部として主管係に提出すること。	88								
⑨ 請負者は、問合せ者による自己解決に資するFAQを最新の問合せ対応事例から抜粋し、原則として月次運用報告会議において主管係に報告するとともに、e-Govのウェブサイトに掲載する国民等利用者向けのFAQについて、最新の問合せ傾向分析の結果を踏まえた改善意見を「調整事項一覧」として整理し、主管係に提出すること。	89								
	90					e-Govのウェブサイトに掲載する国民等利用者向けのFAQについて、最新の問合せ傾向分析の結果を踏まえた改善意見を「調整事項一覧」として整理し、主管係に提出することが明確に記載されている。			

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調査仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加算項目					
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加算番号	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準		
								区分	配点	判定
	91	国民等利用者向けのFAQの更新、メンテナンス、e-Govのウェブサイトに掲載する際の手順が業務フローとともに具体的に記載されている。			加40	国民等利用者向けのFAQの更新、メンテナンス、e-Govのウェブサイトに掲載する際のステークホルダーが網羅的に洗い出したうえで、ステークホルダーとの関係及びやり取りの内容が具体的に網羅的に記載されている。		最重要	400	
4.B.5 応対品質管理										
① 請負者は、応対品質の継続的改善を図るため、運用関連文書の記載内容を定期的に見直し、必要に応じて内容の変更を行うこと。記載内容を変更する場合は、事前に変更内容について主管理に説明し、承認を得るとともに、変更版を主管理に提出すること。	92	運用関連文書のメンテナンス手順が業務フロー等で具体的に記載されている。また、記載内容を変更する場合には、事前に変更内容について主管理に説明し、承認を得るとともに、変更版を主管理に提出することが明確に記載されている。								
② 請負者は、オペレータ等要員による一次応答の的確性と効率性を確保するため、内部向けFAQを活用すること。また、問合せ傾向の分析結果を踏まえ、必要に応じて内部向けFAQの内容を見直すこと。	93	オペレータ等要員による一次応答の的確性と効率性を確保するため内部向けFAQを活用すること。また、問合せ傾向の分析結果を踏まえ必要に応じて内部向けFAQの内容を見直すことが明確に記載されている。								
	94	内部向けFAQの活用方法が具体的に記載されている。								
③ 請負者は、応対品質の継続的改善を図るため、オペレータが行う一次応答の内容を必要に応じて上席の要員がモニタリングし、その結果に基づいて随時適切な指導を行うこと。	95	オペレータが行う一次応答の内容を上席の要員がモニタリングした結果に基づいて傾向分析を行う方策について具体的に記載されている。								
	96				加41	傾向分析の結果を適切な指導に反映するための方策について具体的に記載されている。		重要	200	
④ 請負者は、少なくとも3ヶ月に1度の割合で、オペレータ等要員別に品質評価面談を行い、要員単位での応対品質の向上を図ること。	97	少なくとも3ヶ月に1度の割合で、オペレータ等要員別に品質評価面談を行い、要員単位での応対品質の向上を図ることが明確に記載されている。			加42	オペレータ等要員別応対品質の評価方法、評価観点、評価結果を踏まえた取り組み内容について具体的に記載されている。		重要	200	
4.B.6 要員管理										
① 請負者は、事前に策定した「要員管理規程」に従って適切な要員管理を行うこと。	98	事前に策定した「要員管理規程」に従って適切な要員管理を行うことが明確に記載されている。								
② 請負者は、少なくとも1年に1回の割合で「要員管理規程」の内容を見直し、必要に応じて記載内容の変更を行うこと。また、「要員管理規程」の変更内容について主管理に説明し、承認を得ること。	99	少なくとも1年に1回の割合で「要員管理規程」の内容を見直し、必要に応じて記載内容の変更を行うことが明確に記載されている。また、「要員管理規程」の変更内容について主管理に説明し、承認を得ることが明確に記載されている。								
	100	要員管理(要員確保、要員の変更等)の際の手順が業務フロー等で具体的に記載されている。								
③ 請負者は、本業務に従事する要員の手配が完了した時点で、氏名、所属、担当業務を記載した「支援センター要員名簿」を作成し、本業務の運用開始前までに主管理に提出すること。なお、「支援センター要員名簿」には、専従要員の他、繁忙期等に必要に応じて問合せ対応業務を行うバックアップ要員を記載するとともに、専従要員か否かの識別を可能とすること。	101	本業務に従事する要員の手配が完了した時点で、氏名、所属、担当業務を記載した「支援センター要員名簿」を作成し、本業務の運用開始前までに主管理に提出することが明確に記載されている。また、「支援センター要員名簿」には、専従要員の他、繁忙期等に必要に応じて問合せ対応業務を行うバックアップ要員を記載するとともに、専従要員か否かの識別を可能とすることが明確に記載されている。								
④ 請負者は、本業務の契約期間中に「支援センター要員名簿」の記載内容に変更が生じた場合は、適宜修正を行い、修正版の「支援センター要員名簿」を主管理に提出すること。	102	本業務の契約期間中に「支援センター要員名簿」の記載内容に変更が生じた場合は、適宜修正を行い、修正版の「支援センター要員名簿」を主管理に提出することが明確に記載されている。								
⑤ 請負者は、マネージャ及びスーパーバイザの選任に当たっては、事前に主管理に対して職務経歴書を提出の上、承認を得ること。	103	マネージャ及びスーパーバイザの選任に当たっては、事前に主管理に対して職務経歴書を提出の上、承認を得ることが明確に記載されている。								
⑥ 請負者は、オペレータ等要員の稼働状況を適切に管理し、繁忙の特性を踏まえ柔軟な要員配置を行うこと。なお、稼働状況管理に当たっては、オペレータ等要員の稼働率を8割以上にできるように留意すること。	104	オペレータ等要員の稼働状況を適切に管理し、繁忙の特性を踏まえ柔軟な要員配置を行うことが明確に記載されている。			加43	オペレータ等要員の稼働率を高めるための方策が具体的に記載されていること。		重要	200	
⑦ 請負者は、原則として毎月月末に翌月の日別稼働スケジュールを作成するとともに、主管理に提出し、承認を得ること。また、稼働スケジュールに変更が生じることが明らかになった場合、変更版の稼働スケジュールを主管理に提出し、承認を得ること。	105	原則として毎月月末に翌月の日別稼働スケジュールを作成するとともに、主管理に提出し、承認を得ることが明確に記載されている。また、稼働スケジュールに変更が生じることが明らかになった場合、変更版の稼働スケジュールを主管理に提出し、承認を得ることが明確に記載されている。								
	106	上記体制図とともに、オペレータ等要員の要員シフト表(案)が提示されている。								
⑧ 請負者は、オペレータ等要員の欠勤又は公共交通機関の支障等の事情により、要員体制の不足のため、本業務の遂行に支障を生じる場合は、「支援センター要員名簿」に記載した者の中から導入教育・研修(4.8.7①参照)を受講済みの代替要員を選任し、適切に対応すること。	107	オペレータ等要員の欠勤又は公共交通機関の支障等の事情により、要員体制の不足のため、本業務の遂行に支障を生じる場合は、「支援センター要員名簿」に記載した者の中から導入教育・研修を受講済みの代替要員を選任し、適切に対応することが明確に記載されている。								
⑨ マネージャ又はスーパーバイザに欠員を生じる場合、請負者は、原則として当該要員の離任2週間前までに後任者を主管理に報告し、承認を得ること。	108	マネージャ又はスーパーバイザに欠員を生じる場合、請負者は、原則として当該要員の離任2週間前までに後任者を主管理に報告し、承認を得ることが明確に記載されている。			加44	要員の定着率を一定水準に保つための方策が具体的に記載されている。		重要	200	
4.8.7 教育・研修の実施										
① 請負者は、オペレータ等要員に対し、本業務に必要な事項について教育・研修を実施すること。また、初任者に対する導入教育・研修の他、現在のオペレータ等要員に対して3ヶ月に1度等の適切な頻度で、定期教育・研修を実施すること。	109	オペレータ等要員に対し、本業務に必要な事項について教育・研修を実施することが明確に記載されている。また、初任者に対する導入教育・研修の他、現在のオペレータ等要員に対して3ヶ月に1度等の適切な頻度で、定期教育・研修を実施することが明確に記載されている。								
② 教育・研修は、「電子政府利用支援センターの運用規程」の他、本業務に係る運用関連文書を教材として行い、これらの業務標準に即した問合せ対応ができるようになることを教育・研修目標とすること。	110	教育・研修は、「電子政府利用支援センターの運用規程」の他、本業務に係る運用関連文書を教材として行い、これらの業務標準に即した問合せ対応ができるようになることを教育・研修目標とすることの理解が示されている。			加45	応対品質向上の観点から、電子政府利用支援センターがサポート対象とするシステム及び機能に関連する専門知識(行政手続の法的根拠、申請届出事項その他制度寄りの知識)の充実を考慮した教育研修プログラムに関する提案がある。		重要	200	
	111				加46	繁忙期において効率的かつ円滑な対応業務を行うため、繁忙期の業務特性を踏まえた教育・研修すべき観点、業務内容が具体的に記載されている。		重要	200	
③ 請負者において別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合、その内容について主管理に説明するとともに、承認を得ること。また、承認済みの教育・研修教材を主管理に提出すること。	112	別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合、その内容について主管理に説明するとともに、承認を得ることが明確に記載されている。また、承認済みの教育・研修教材を主管理に提出することが明確に記載されている。								
④ 請負者において別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合は、本業務の必要に応じて、その内容を更新し、更新内容について主管理に説明するとともに、承認を得ること。また、更新版の教育・研修教材を主管理に提出すること。	113	別途本業務に係る教育・研修教材を作成した場合は、本業務の必要に応じて、その内容を更新し、更新内容について主管理に説明するとともに、承認を得ること。また、更新版の教育・研修教材を主管理に提出すること。								
⑤ 教育・研修の実施に先立ち、請負者は、「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」及び習熟・定着度のチェックリストを作成し、その内容について主管理に説明するとともに、承認を得ること。また、承認済みの「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」を提出すること。	114	オペレータ等要員教育・研修実施計画書及び習熟・定着度のチェックリストの記載項目が具体的に記載されている。また、作成した「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」について主管理に説明し承認を得ること、承認済みの「オペレータ等要員教育・研修実施計画書」を提出することが明確に記載されている。			加47	調査仕様書に示す要件を踏まえ、オペレータ等要員に対する教育研修計画及び教育研修プログラムについて実施する研修内容や実施頻度、使用する教材について具体的に記載されている。		重要	200	

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加点点数				
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準		判定
							区分	配点	
⑥ 請負者は、教育・研修を実施した場合、主管係に対して「オペレータ等要員教育・研修実施報告書」を提出すること。その際、教育・研修の対象者別の習熟・定着度状況を併せて報告すること。	115	教育・研修を実施した場合、主管係に対して「オペレータ等要員教育・研修実施報告書」を提出することが明確に記載されている。 また、その際、教育・研修の対象者別の習熟・定着度状況を併せて報告することが明確に記載されている。							
4.8.8 情報セキュリティ管理 ① 請負者は、主管係承認済みの「情報セキュリティ実施手順書」に基づき、本業務に係る情報セキュリティ管理を行うこと。	116	主管係承認済みの「情報セキュリティ実施手順書」に基づき、本業務に係る情報セキュリティ管理を行うことが明確に記載されている。			加48	情報セキュリティ実施手順書の記載項目が具体的に記載され、手順書の具体的なイメージが記載されている。		重要	200
② 本業務を実施する過程で情報セキュリティに係る障害又は事故の発生を識別した場合、請負者は、当該障害又は事故の事象関係、影響範囲、影響拡大防止を図るための応急措置等について、主管係に対して適時に適切な内容を報告すること。	117	情報セキュリティに係る障害又は事故が発生した際の対応について、業務フロー等で具体的に記載されている。							
③ 請負者は、当該障害又は事故の発生原因及び再発防止策を主管係に報告すること。									
④ 情報セキュリティに係る障害又は事故に係る報告は、電子ファイルを含む文書によって行うことを原則とする。なお、緊急時等やむを得ない場合は、電話連絡を行うこととして差し支えないが、この場合であっても文書による事後報告を行うこと。									
5 施設・設備要件									
5.1 執務室施設									
5.1.1 立地 請負者が本業務に使用する執務室施設の立地場所について、主管係が所在する中央合同庁舎第2号館からの距離制約は特に設けないが、執務室施設の住所は、日本国内であること。	118	仕様書に記載する要件を踏まえ、執務室設備の所在地、構造、諸元、執務環境、什器・備品目録、セキュリティ設備及び電話回線設備が個別具体的に記載されている。							
5.1.2 構造及び執務環境等 請負者が本業務に使用する執務室施設は、以下に示す要件を満たすこと。 ① 執務室施設は、一般的な事務室として必要な照明、電源、空調、OA用配線の設備を有し、床荷重、防災設備等について所要の基準を満たしていること。 ② 執務室施設は、パーティション等によって他の事務室と区分され、相互に遮音されていること。 ③ 執務室施設は、施錠及び入退室管理が可能であること。 ④ 執務室施設は、静謐さ、清潔さ等能率的かつ健康的な執務が可能となる事務室としての執務環境を有すること。 ⑤ 事務機、キヤベネット、コピー機、FAXその他、本業務を行うに当たって必要な什器・備品を備えていること。	119	執務室設備に係る間仕切り構成及びレイアウトプランについて、フロアレイアウトにより図解している。							
5.2 設備 請負者は、請負者において保有する設備を必要に応じて組み合わせ、本業務を行うに当たって必要となる以下の設備を提供すること。 5.2.1 構内交換機(PBX) 5.2.2 自動着信呼分配装置(ACD) 5.2.3 コールマネジメントシステム(CMS) 5.2.4 自動着信応答装置(IVR) 5.2.5 ボイスログ装置 5.2.6 電話回線等 5.2.7 スキヤナ装置 5.2.8 インターネット接続環境 5.2.9 業務システム接続回線 5.2.10 端末環境	120	請負者が提供する各設備について、調達仕様書に示す要件を全て満たしていることを設備諸元、機器構成図を示して具体的に記載されている。							
	121	電話問合せ用ダイヤル番号について、サービス内容と利用者の通話料負担額が明確に記載されている。							
	122	電話回線等の敷設に関する作業項目、作業スケジュールが番号の取得や現行の電話番号からの切り替えとその周知までを含めて具体的に記載されている。			加49	電話回線等の敷設に関する作業を行うにあたって関連するステークホルダーが網羅的に洗い出さうえて、ステークホルダーとの関係、番号選択方法等導入までの検討項目及び作業上の留意点が具体的に記載されている。		最重要	400
	123				加50	電話問合せ用ダイヤル番号について、現行のナビダイヤルサービスに比べて、主管係及び利用者にとって有益となる具体的な提案が記載されている。		最重要	400
	124				加51	利用者が無料で問合せができる仕組みが提案されている。		重要	200
	125	業務システム接続回線の敷設に関して、作業項目、作業スケジュールが具体的に記載されている。			加52	業務システム接続回線を敷設に関する作業を行うにあたって関連するステークホルダーが網羅的に洗い出さうえて、ステークホルダーとの関係、やり取りの内容及び作業上の留意点が具体的に記載されている。		最重要	400
	126	端末環境をヘルプデスクシステムに接続するための作業項目、作業スケジュールが具体的に記載されている。			加53	端末環境をヘルプデスクシステムに接続するにあたって関連するステークホルダーが網羅的に洗い出さうえて、ステークホルダーとの関係、やり取りの内容及び作業上の留意点が具体的に記載されている。		最重要	400
5.3 保守要件 請負者は、本業務に係る施設・設備について、以下に示す事項を踏まえ、障害等発生時に迅速な対応が可能となる体制を整備すること。 ① 請負者が本業務に対して提供する設備の稼働状態について、障害検知及び障害対応のための体制を確立し、障害発生時の迅速な対応を可能とすること。 ② 請負者が本業務に対して提供する設備の稼働状態に障害が発生した場合、影響範囲及び復旧日処について直ちに主管係に報告すること。 ③ 請負者が本業務に対して提供する設備に起因する障害のためにヘルプデスク支援システムの利用が不可能になった場合であっても、電話による問合せ対応、問合せの引継ぎ、対応状況管理、分析に必要な情報の収集等最低限の業務については、業務の継続を可能とするための代替の方策を整備するとともに、速やかな正常復旧を可能とすること。 ④ 請負者は、請負者が本業務に対して提供する設備に係る運用・保守要領を策定し、障害等発生時の連絡方法、報告方法、代替方策等を明らかにすること。また、事前に主管係にその内容を説明し、承認を得ること。	127	調達仕様書に示す保守要件について、全て遵守することが明確に記載されている。							
	128	施設・設備に障害が発生した際の対応について、業務フロー等で具体的に記載されている。			加54	施設・設備に障害が発生した際の報告様式のイメージが記載されている。		重要	200
	129	施設・設備に障害が発生した際に業務継続を可能とする代替案が具体的に記載されている。							
	130				加55	ヘルプデスクシステムに障害が発生した場合のヘルプデスクシステム運用・保守事業者等との連絡方法、調整事項が具体的に記載されている。		最重要	400
6 情報セキュリティ要件 請負者は、以下に示す事項を踏まえ、本業務を行うに当たって必要となる情報セキュリティ対策を行うこと。 ① 執務室は、他の事務室と区分され相互に遮音された個室とし、施錠付き扉及び専用IDカード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止することが明確に記載されている。 ② 執務室において本業務を行う者は常に顔写真付きのIDカードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用すること。 ③ 本業務に従事する者以外の者が入室する際は、事前に主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。また、緊急時の対策として事前登録によって本業務に従事する者以外の者の入室が可能であること。なお、本業務に従事する者以外の者が入室する際は、入室者の氏名、所属、入室時の時刻及び退室時の時刻を記録すること。 ④ 執務室設備について、通信回線を通じた外部からの不正な侵入を検出・防衛できる措置を講ずること。 ⑤ 本業務においてオペレータ等要員が使用する端末のOS及びソフトウェアについて、適切にセキュリティパッチを適用すること。	131	執務室は、他の事務室と区分され相互に遮音された個室とし、施錠付き扉及び専用IDカード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止することが明確に記載されている。							
	132	センター設備及び執務室の入退室管理について、フロー図等を用いて具体的に記載されている。							
	133	執務室において本業務を行う者は常に顔写真付きのIDカードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用することが明確に記載されている。							
	134	本業務に従事する者以外の者が入室する際は、事前に主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。また、緊急時の対策として事前登録によって本業務に従事する者以外の者の入室が可能であることが明確に記載されている。							
	135	執務室設備について、通信回線を通じた外部からの不正な侵入を検出・防衛できる措置を講ずることが明確に記載されている。							
	136	本業務においてオペレータ等要員が使用する端末のOS及びソフトウェアについて、適切にセキュリティパッチを適用することが明確に記載されている。							

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加点点数				
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加点点数	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準	
							区分	配点	判定
⑥ 本業務においてオペレータ等要員が使用する端末には、ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルスチェックを行うこと。また、ウイルス対策用のパターンファイルを常に最新のものに保つこと。	137	本業務においてオペレータ等要員が使用する端末には、ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルスチェックを行うこと。また、ウイルス対策用のパターンファイルを常に最新のものに保つことが明確に記載されている。							
⑦ 本業務に従事するオペレータ等要員は、ユーザID及びパスワードによりヘルプデスク支援システムにログインすること。	138	本業務に従事するオペレータ等要員は、ユーザID及びパスワードによりヘルプデスク支援システムにログインすることが明確に記載されている。							
⑧ 本業務に従事するオペレータ等要員が使用するユーザIDは、事前に主管係に申請し、発行を受けたものであること。また、パスワードは、定期的に変更すること。	139	本業務に従事するオペレータ等要員が使用するユーザIDは、事前に主管係に申請し発行を受けたものであること。また、パスワードは定期的に変更することが明確に記載されている。							
⑨ ヘルプデスク支援システムへの接続は、別途主管係が定める方式により行うこと。	140	ヘルプデスク支援システムへの接続は、別途主管係が定める方式により行うことが明確に記載されている。							
⑩ 国民等利用者のうち個人を特定する情報については原則として保有しないこと。ただし、必要欠くべからざる事由により個人を特定する情報を保持する場合には、適切に管理すること。また、FAX等による問合せ内容に電話番号等の個人を特定する情報が記載されている場合には、本業務に支障を生じない範囲でこれらの情報を削除して保存すること。	141	国民等利用者のうち個人を特定する情報については原則として保有しないこと。必要欠くべからざる事由により個人を特定する情報を保持する場合には適切に管理することが明確に記載されている。また、FAX等による問合せ内容に電話番号等の個人を特定する情報が記載されている場合には本業務に支障を生じない範囲でこれらの情報を削除して保存することが明確に記載されている。							
⑪ 橋内交換機、ボイスロギング装置は、オペレータによる操作を許可しないこと。	142	橋内交換機、ボイスロギング装置は、オペレータによる操作を許可しないことが明確に記載されている。							
⑫ 本業務において作成したデータの外部持ち出しを禁止すること。	143	本業務において作成したデータの外部持ち出しを禁止することが明確に記載されている。							
⑬ 執務室施設における個人的な郵便物、配達物の受け渡しを禁止すること。	144	執務室施設における個人的な郵便物、配達物の受け渡しを禁止することが明確に記載されている。							
⑭ 執務室施設へのノートパソコン、USBメモリ等の可搬媒体の持ち込みを原則禁止し、業務上必要な場合は主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続きを行い、主管係の許可を得るようすること。	145	執務室施設へのノートパソコン、USBメモリ等の可搬媒体の持ち込みを原則禁止し、業務上必要な場合は主管係と請負者との間であらかじめ取り決めた所定の手続きを行い、主管係の許可を得るようすることが明確に記載されている。							
⑮ 本業務を行う上で必要となる取り扱い情報について、別紙5「情報保護・管理要領」に従って適切な管理を行うこと。	146	本業務を行う上で必要となる取り扱い情報について、別紙5「情報保護・管理要領」に従って適切な管理を行うことが明確に記載されている。							
7 納品物 (調達仕様書参照)									
	147	作成する成果物(中間成果物含む)。添付資料に、各成果物の構成及び概要、納入期限を具体的に記載していること。							
	148	WBSと成果物(中間成果物、要素成果物を含む。)との対応付けが示されている。							
8 入札参加者の条件等									
8.1 資料の閲覧									
① 入札に参加する者は、以下に示す要領に従って、資料閲覧を行うこと。閲覧可能な資料の一覧を、別紙6に示す。 ② 閲覧を希望する者は、入札公告日から提案書等提出期限前日までの期間(土日・祝祭日を除く午前9時から午後6時まで)、事前連絡の上、下記の場所において閲覧すること。 【閲覧場所:入札公告日から提案書等の提出期限前日日まで】 〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館9階 総務省 行政管理局 行政情報システム企画課 情報システム管理室 総合窓口担当 電話 03-5253-6079(直通) ③ 資料閲覧の際には、別添の「誓約書」を提出すること。	149	調達仕様書に示す要領に従って、所定の資料閲覧を行った日時が具体的に記載されている。							
8.2 入札参加者の条件 本調達の公平性を図る観点から、応募者は、以下に掲げる事業者及びこの事業者の財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則(昭和38年大蔵省令第59号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者でないこと。 □本仕 様書の作成に直接関与し、職務を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」(平成12年11月27日法律第125号)に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」(平成11年12月22日法律第224号)に基づき交流採用された職員を除く。)が現に属する又は過去2年間に属していた事業者	150	左記に該当しない旨が具体的に記載されている。							
8.3 第三者認証 ① 本業務の実施予定組織・部門は、ISO27001又はJIS Q 27001を認証基準とした情報セキュリティマネジメントシステムの認証を取得していること。 ② 請負者はプライバシーマーク認証を取得していること。	151	調達仕様書に示す要件を満たすことを認証証等の写しにより具体的に証明されている。							
8.4 業務運用体制 請負者は、本業務を行う上で、必要十分な業務運用体制を構築すること。また、以下に示す条件を満足する要員を組み入れた体制図を作成し、提出すること。 ① 請負者が業務運用体制に組み入れる要員それぞれについて、責任分担及び役割を明らかにすること。また、RACIチャート又は責任分担マトリクスを作成し、提出すること。 ② 主管係との連絡窓口となるマネージャ、スーパーバイザとしての役割を担う要員については、氏名を明らかにすること。 ③ 請負者は、本業務における対応品質を一定水準に維持する上で、必要と認めるときは、遅滞なく要員の交代を行うこと。	152	本業務を行う上で必要十分な業務運用体制が構築されていることが具体的に記載されている。また、以下に示す条件を満足する要員を組み入れた体制図を作成し、提出することが明確に記載されている。							
8.5 オペレータ等要員の資格条件 請負者において本業務を行うオペレータ等要員は、以下に示す資格条件を満たすこと。また、請負者が本業務の開始時点において配置を予定する要員それぞれについて、日本語による必要な問合せ対応スキルを保有していることを適宜の様式のスキルシート等により証明すること。 ① マネージャとしての役割を担う要員は、行政分野、公共サービス分野等における不特定多数の利用者による問合せを受け付ける情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を2年以上有していること。また、問合せ対応を行う際の必要に応じた引継ぎ先が複数に及びコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を有していること。 ② スーパーバイザとしての役割を担う要員は、行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を1年以上有していること。また、問合せ対応業務に係るオペレータとしての業務経験を1年以上有していること。	153	請負者が本業務の開始時点において配置を予定する要員それぞれについて、日本語による必要な問い合わせ対応スキルを保有していることが業務経歴などを示している。							
	154	左記に示す要件を満たすマネージャについて、氏名、対象とするシステム名、経験年数等が具体的に記載されている。	加56	マネージャ要員について、国民による問合せを受け付ける行政分野又は公共サービス分野のコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を有すること、及び問合せ対応を行う際の必要に応じた引継ぎ先が10か所以上の複数に及びコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験を有することが記載されている。			重要	200	
	155	左記に示す要件を満たすスーパーバイザについて、氏名、対象とするシステム名、経験年数等が具体的に記載されている。	加57	スーパーバイザ要員について、国民による問合せを受け付ける行政分野又は公共サービス分野のコールセンター又はヘルプデスク業務の運用管理経験及び業務経験を有することが記載されている。			重要	200	

総合評価基準及び対応表

(別紙)

調達仕様書対応内容	評価項目番号	必須項目			加算項目					
		評価観点	提案書の対応箇所	判定	加算番号	評価観点	提案書の対応箇所	評価基準		判定
								区分	配点	
③オペレータとしての役割を担う要員は、コールセンター、その他接客業務等における業務経験があり、問合せ者との円滑なコミュニケーションができる者であること。また、ヘルプデスクシステム等の利用に必要な情報処理端末の操作が可能であること。	156	左記に示すオペレータ要員の要件を順守することが明確に記載されている。			加58	オペレータ要員について、国民による問合せを受け付ける行政分野又は公共サービス分野のコールセンター又はヘルプデスク業務の業務経験を有することが記載されている。		重要	200	
8.6 その他										
① 請負者は、本業務の運用に当たって主管係が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。	157	本業務の運用に当たって主管係が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うことが明確に記載されている。								
② 請負者は、直近の3年間に於いて、行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター業務又はヘルプデスク業務を受託した実績があり、問合せ件数の増加等の場合にはオペレータ等要員の追加など柔軟に対応できる事業者であること。	158	直近3年以内で行政分野、公共サービス分野等における情報システムの操作等案内のためのコールセンター業務又はヘルプデスク業務を受託した実績が具体的な案件名で記載されている。			加59	国民による問合せを受け付ける行政分野又は公共サービス分野の情報システムの操作等案内のためのコールセンター業務を受託した実績を有することが記載されている。		重要	200	
③ 請負者は、本業務の運用に当たって社会保険、労働保険関係手続等に関する法令及び制度上の専門知識を必要に応じて取得できるようにするため、土業者等有資格者又は職業的専門家を含む支援体制を構築できること。	159	社会保険労務士等主要行政手続分野の職業的専門家その他識者による後方支援体制について具体的に記載されている。								