

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
1	調達仕様書	P3-1	3	3.1.3(1)	受託者は、ヘルプデスク業務について、前受託者からの引き継ぎを受けること。	資料閲覧時に確認した運用マニュアル、FAQ等について、受託後の引き継ぎ資料として提供いただける予定でしょうか。また、過去の問い合わせ履歴については、BMC上で閲覧・参照可能でしょうか。	-	引き継ぎ資料は、現行ヘルプデスク事業者様や保守事業者様等からの提供となります。過去の問い合わせはBMC上で確認可能です。
2	調達仕様書	P3-1	3	3.1.4(1)	要員に対し、手順書やマニュアルを用いた教育研修並びにセキュリティ教育を実施すること。	協会または現行事業者から提供される研修、研修資料および理解度確認基準の有無についてご教示ください。また、受託者が実施すべき教育・訓練時間の目安がございましたらご教示ください。	教育計画および要員の習熟判定基準を具体化し、適切な体制構築を行うため。	要員に対する研修・研修資料については、受託者にて実施および作成することを想定しています。理解度基準につきましても、受託者にて策定することを想定しています。また、教育・訓練時間の目安は定めておりません。
3	調達仕様書	P3-1	3	3.1.4(2)	間接システム刷新後の2週間～1か月程度を特別警戒対応期間とし、体制を強化すること。	間接システム刷新や大規模アプリケーション改修、システム基盤更改等の過去事例において、平常時と比較した問い合わせ件数の増加割合をご教示ください。また、可能であればイベント種別ごとの問い合わせ件数実績についてもご教示ください。	過去のシステム刷新、大規模アプリケーション改修およびシステム基盤更改時における問い合わせ件数実績(平常時比の増加割合を含む)を調達資料に追記いただきたい。特別警戒対応期間に必要となる体制規模および増員要否を適切に見積もるため。また、イベント発生時の業務量を把握し、実現性のある運用体制を検討するため。	令和8年1月実施の中期更改時には、月1,200件程度の受電がありました。
4	調達仕様書	P3-2	3	3.2(1)①	アカウントに関する対応は、対応件数の詳細を翌営業日の午前中までに工程管理支援等事業者へ連携すること。	アカウント登録、変更、削除、ロック解除等の主要なアカウント管理業務について、各作業の年間件数および1件当たりの平均対応時間をご教示ください。	-	アカウントについては、月200件程度受電しています。1件あたりの対応時間は、受電から回答までで20～30分程度です。
5	調達仕様書	P3-2	3	3.2(3)④	月次作業報告	契約後に締結予定のサービスレベル協定について、現時点で想定されている評価指標(例:応答率、一次回答率、対応時間、エスカレーション時間等)がございましたらご教示ください。	-	SLAの項目については、受注後に協会にご提案願います。
6	調達仕様書	P3-3	3	3.2	図 3-1 問い合わせ受付時の対応フロー	ヘルプデスクで受け付ける問い合わせについて、FAQやマニュアルで一次回答可能な問い合わせと、関係事業者へのエスカレーションが必要な問い合わせの割合(件数ベース)がございましたらご教示ください。	-	約50%くらいです。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
7	委託要領	7	2.委託条件	(10)②	本作業の作業場所は、システム運用事業者及び協会との対面を前提とした円滑なコミュニケーションが行える場所とすることとし、以下の拠点における佐作業が発生する可能性がある。	左記の記載内容に関しまして、ヘルプデスクは、協会本部(都内)、運用監視センター(現在は都内にあるが今後も都内の想定)、東日本データセンター(神奈川県)、西日本データセンター(広島県)での作業場所となりますでしょうか？	—	ヘルプデスク業務は、原則運用監視センターでの実施となります。
8	委託要領	8	2.委託条件	(11)⑥	外部サービスのシステムの使用が発覚した場合は、受託者に対し、違約金の支払いとともに、契約解除、一定期間の指名停止処分等の処分を行い、損害賠償請求等を行うことがあるので注意すること。	「損害賠償請求を行うことがあるので注意すること」とあるが上限金額の考え方について開示いただくことは可能でしょうか？	—	開示はできません。
9	調達仕様書	3-2	3	3.2(3)④	月次報告にSLA達成状況を含める。SLAの詳細は契約後に締結するサービスレベル協定で決定する。	SLAについて、努力型か保証型かをご教示ください。	—	努力型です。ペナルティはありません。
10	調達仕様書	3-4	3.3 障害・インシデント対応	(1)～(5)	問い合わせからインシデントを検知し、一次切分け、関連事業者への対応依頼、ヒアリング、引継ぎ、BCP対応及び災害対策リハーサルを行う。	定常的な問い合わせ以外に、障害時の特定業務(例：一斉メール送信等)をヘルプデスクに依頼する可能性はありますでしょうか。	一斉メール、職員ヒアリング、集計等の臨時作業の想定内容、指示者、優先度、件数及び追加工数の扱いを追記いただきたい。理由：障害時の業務範囲を明確にするため。	障害時等は、必要に応じてご依頼する可能性はあります。契約内作業としてご検討願います。
11	調達仕様書	1-6	1.5.2	—	表 1-3 協会システム全体構成図	「図1-3.協会システム全体構成図」について、ヘルプデスクが対象とする範囲は本構成図、全体という認識でよろしいでしょうか。その場合、OCR、カラー複合機、LAN端末についての情報が抜けているように見受けられます。こちらも対象内ということであれば、追記いただけますでしょうか。	見積の前提を把握するため。 ※適切な体制をご提案するために必要な情報です。	対象の範囲については、ご認識のとおりです。なお、OCR、複合機、端末等については表1-1および図4-1で記載しておりますので、ご確認願います。
12	調達仕様書	1-7	1	1.7	ヘルプデスク業務準備(現行事業者からの引継ぎを含む。)	現行事業者からの引継ぎ期間中に、各システムの概要等について、各担当事業者又は協会ご担当者様から説明を受ける機会は設けられますでしょうか。 説明を予定している場合は、対象システム、説明主体、実施回数、実施方法及び提供資料をご提示ください。	＜追加案＞ 引継ぎ期間中に実施する説明・教育について、対象システム、説明主体、実施内容、回数、方法及び提供資料を引継ぎ条件として明示する。 ＜追加の理由＞ 業務開始時点までに必要な知識を習得し、令和9年4月から円滑かつ確実にヘルプデスク業務を開始するため。	協会からは教育等は想定しておりません。協会からは簡易なご説明は実施いたしますが、現行事業者から引き継ぎをお願いいたします。なお、内容や回数等詳細は契約締結後に打ち合わせ等で決定願います。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
13	調達仕様書	1-7	1	1.7	業務を行うにあたり留意すべき項目及びタイミングについて「表 1-5 主要マイルストーン」に示す。	「表1-5 主要マイルストーン」に示されている各イベントについてまたは過去の類似イベントにおける問い合わせ件数をご提示いただけますでしょうか。	<追加案> 各主要マイルストーンについて、各イベントにて想定される問い合わせ件数および過去の類似イベントにおける問い合わせ件数を、可能な範囲で提示する旨を追記いただきたい。 <追加の理由> イベント実施後の問い合わせ増加を見据え、必要な要員数および対応体制を適切に検討するため。	令和8年1月実施の中期更改では、月1,200件の問い合わせがありました。
14	調達仕様書	1-7	1	1.7	保健事業刷新、けんぽアプリVI、間接システム刷新及び第4世代の各主要マイルストーン	各主要マイルストーンにおいて、協会及び開発・保守事業者が予定しているヘルプデスク支援体制をご提示ください。 具体的には、問い合わせの即時連携先、開発・保守担当者の常駐又は待機の有無、想定問答集・FAQの提供、稼働前説明会の実施、エスカレーション方法及び支援期間をご教示ください。	<追加案> 各主要マイルストーンにおける関係事業者の支援体制、事前準備、連携方法及び支援期間を明示する。 <追加の理由> ヘルプデスクと関係事業者の役割分担及び問い合わせ対応体制を明確にし、円滑な初動対応を実現するため。	システム運用前に、開発または保守事業者から事前にヘルプデスク事業者様へご説明があります。詳細は、開発または保守事業者との打ち合わせの場でご確認願います。 なお、ヘルプデスク事業者様へのご説明時期については運用開始1か月前くらいになるものと考えます。
15	調達仕様書	1-7	1.7	-	表 1-4 作業スケジュール 次期ヘルプデスク事業者への引継ぎ	現行ヘルプデスク事業者から次期事業者への引継ぎ期間について、3か月間と記載されておりますが、前回調達時は1ヶ月間であったと認識しております。今回引継ぎ期間が2か月延長されておりますが、その背景として、第4世代システム総リプレイスに伴う問い合わせ件数の増加が見込まれる中、ヘルプデスクの引継ぎ業務を円滑に実施するための期間設定との認識でよろしいでしょうか。	要件を明確にするため	第4世代は、受注者からの引継ぎには含まれません。次期事業者は現行システムではなく第4世代のシステムでのヘルプデスク業務が対象となるため、現行ではどのような対応を実施しているか等を引継ぎをお願いいたします。なお、まだ次期事業者の調達スケジュールが決定していないため、暫定的に3か月としています。詳細は、次期事業者が決定した後、打ち合わせ等で決めていくことになります。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
16	調達仕様書	1-7	1.7	-	表1-5 主要マイルストーン 時期 令和8年1月	「保健事業刷新」「けんぽアプリV1」「間接システム刷新」「第4世代」の4つのマイルストーンが記載されています。 これらの対応には事前の準備が必要になると想定しています。準備期間はどの程度必要と想定されているでしょうか。 また、想定問い合わせの件数をご教授ください。 弊社としては、特に「第4世代」においては、システム全体刷新の位置づけのため4～5ヶ月前より準備を行う必要があると認識しておりますが認識はあっておりますでしょうか。(実績ベース)	要件明確化のため	「保健事業刷新」「けんぽアプリV1」「間接システム刷新」は、ヘルプデスクとしては1か月前からの準備で十分と考えます。「第4世代」は今回の契約期間後に運用を開始する計画であるため、今回の契約には影響ありません。
17	調達仕様書	2-1	2	2.1	(6)制度改正・新規機能の追加開発・基盤増強等が発生した場合でも、既存システムの安定稼働を脅かさないようにヘルプデスク業務を実施する。	制度改正、新規機能の追加開発または基盤増強等が発生した場合、ヘルプデスク業務に必要なマニュアル、FAQ、想定問答等の資料は事前に提供されますでしょうか。また、変更内容に関する説明会または勉強会の実施予定についてご教示ください。	＜追加案＞ 制度改正、新規機能の追加開発または基盤増強等を実施する場合は、受託者に対し、必要な資料の提供および変更内容に関する説明を事前に行う旨を追記いただきたい。 ＜追加の理由＞ 変更内容を踏まえた案内および問い合わせ対応を準備し、協会システムの安定稼働に資するため。	資料については追加開発した事業者様から事前にご提供いたします。 また、その際内容によっては保守事業者等からの説明会があります。(簡易な変更等であれば資料の提供のみの場合がありますが、いずれの場合も不明点に関する質問等は可能です。)
18	調達仕様書	3-1	3	3.1.1	受託者は、契約締結後1ヵ月以内に、本業務に係る作業範囲、作業内容、スケジュール、実施体制、プロジェクト管理の方法等を定めた「業務実施計画書」を協会に提出し、承認を得ること。	本調達仕様書に記載のある「サービスレベル協定」の作成期限の記載がありませんでした。 「サービスレベル協定」の作成期限をご教示ください。	＜追加案＞ サービスレベル協定に関しては、契約締結後ヘルプデスク準備期間内に承認を得る事。 ＜追加の理由＞ 期間を明確にし遅延なく対応するため。	年度単位で作成いただいております。そのため、毎年2月ごろには作成いただくことになります。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
19	調達仕様書	3-1	3	3.1.4	(2)受託者は、「表 1-5 主要マイルストーン」に示す間接システム刷新に伴うシステム稼働後の一定期間(2週間～1か月程度を想定)においては、特別警戒対応期間と定義	特別警戒対応期間の対象として「間接システム刷新」が記載されていますが、「表1-5 主要マイルストーン」に示されているその他のイベントは、特別警戒対応の対象外となる認識でよろしいでしょうか。また、各イベントまたは過去の類似イベントにおける問い合わせ件数をご提示いただけますでしょうか。	<修正案> 特別警戒対応の対象となるイベントを明示するとともに、各イベントにおける想定問い合わせ件数または過去の類似実績を可能な範囲で提示いただきたい。 <修正の理由> 各イベントに応じた要員配置および対応体制を適切に検討するため。	仕様書記載のとおり、間接システムのみを対象としてご検討願います。 なお、間接システム刷新に伴う問い合わせ件数増加量はわかりませんが、それでもほかの案件と合わせて月1,200件は大幅に超過しないと考えております。
20	調達仕様書	3-1	3.2	-	該当なし	インシデント管理を行う、インシデント管理システム(BMC)は、協会環境のみで運用されており、各保守事業者は常時更新状況を確認することができない状況であると認識しております。そのため、現行ヘルプデスクでは、BMCに登録した内容を協会環境から取り出しメールにて90分単位にインシデントの新規発生や更新のあった保守事業者に対してメールを送付している認識です。こちら内容が、要件に含まれていないため追記願います。	要件に記載がないため	現状の保守事業者様へは、お互いの合意に基づき即時での連絡や周期(定時)での連絡を行っております。本件は、状況により適宜保守事業者とご相談の上必要があれば見直しいただけますよう、お願いいたします。
21	調達仕様書	3-2	3	3.2	(1)③また、協会内で行われるセキュリティ訓練に参加すること。セキュリティ訓練時のヘルプデスクの対応(受付、ヒアリング、集計等)は、担当者と協議のうえ決定すること	「セキュリティ訓練に参加すること」と「セキュリティ訓練時のヘルプデスクの対応」は、それぞれ異なる対応を指す認識でよろしいでしょうか。受託者に求める参加内容および対応範囲をご教示ください。	<修正案> セキュリティ訓練への参加内容と、訓練時にヘルプデスクが実施する受付、ヒアリング、集計等の対応内容を区分して明示いただきたい。 <修正の理由> 受託者に求められる作業内容および対応範囲を明確にするため。	セキュリティ訓練の打ち合わせに参加いただき、訓練の集計および報告をお願いしております。詳細は、契約締結後に打ち合わせの中でご確認願います。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
22	調達仕様書	3-2	3	3.2	(2)FAQには、ヘルプデスクが作成するFAQと関係事業者から受領するFAQの2種類あり各々管理・更新を行うこと。	関係事業者から受領するFAQについても、受託者が内容を更新する認識でよろしいでしょうか。更新主体、更新手順および更新時期の連絡方法をご教示ください。	<修正案> ヘルプデスクが作成するFAQおよび関係事業者から受領するFAQについて、それぞれの管理主体、更新主体および更新手順を明示いただきたい。 <修正の理由> FAQの管理および更新に関する責任範囲を明確にし、常に最新の情報を維持するため。	FAQについては、協会、保守事業者およびヘルプデスク事業者で内容を更新しております。その内容によって、適宜実施しているものや月次等定期で更新しております。
23	調達仕様書	3-3	3.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和5年度は実績で月当たり約1,200件、令和6、7年度は実績で月当たり約600件であるため、月当たり約1,200件は受電できる体制とすること。電話回線は4回線に対応している。	1件当たりのAHT(平均処理時間)はどの程度でしょうか。	要件を明確にするため	一概にはいえませんが、概略以下の時間を要していると認識しております。 ・アカウント関連 ヘルプデスクのみの作業としては、受付から回答まで1件あたり、20～30分です。 ・インシデント関連 ヘルプデスクのみの作業としては、受付から回答まで1件あたり、35～50分です。
24	調達仕様書	3-3	3.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和5年度は実績で月当たり約1,200件、令和6・7年度は実績で月当たり約600件であるため、月当たり約1,200件は受電できる体制とすること。電話回線は4回線に対応している。	現行ヘルプデスク事業者の体制(規模)を提示していただけないでしょうか。	要件を正確に把握するため	現行事業者様は、入札説明会でもご説明しましたように、常駐8名の体制です。
25	調達仕様書	3-4	3	3.2.1	(7)協会にて準備する什器や機器以外に必要な機材がある場合は、受託者において準備すること。	協会が準備する什器および機器について、品目、数量および仕様をご提示いただけますでしょうか。	<追加案> 協会が準備する什器および機器の品目、数量および仕様を、契約後の業務開始準備に先立って受託者に提示する旨を追記いただきたい。 <追加の理由> 受託者が準備すべき機材の範囲を明確にし、必要な費用および準備期間を適切に見込むため。	ヘルプデスク事業者様の什器、電話、協会システムに接続されている端末およびプリンタは準備いたします。 なお、受注者社内業務用または報告書等作成のための端末やプリンタについては受注者様でご準備願います。ハーフキャビネット(内部は3段)を2台準備しており、その半分以上のエリアをお使いいただけますが、キャビネットの追加についてはレイアウトをご確認のうえ、ご検討願います。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
26	調達仕様書	3-4	3	3.2.1	(7)セキュリティ要件に準拠した端末を受託者にて準備すること。	受託者が準備する端末に適用されるセキュリティ要件について、具体的な要件を示した資料は提供されますでしょうか。また、当該資料の提供時期をご教示ください。	<追加案> 受託者が準備する端末に適用されるセキュリティ要件を、機器の調達または準備に先立って提示する旨を追記いただきたい。 <追加の理由> セキュリティ要件に適合する端末の仕様を確定し、必要な機器を適切に準備するため。	協会システムに接続されない受注者が使用する端末については、受注者のセキュリティポリシーに準拠願います。
27	調達仕様書	3-5	3.6	-	表3-1 会議体一覧 項番 1 会議体名称: 協会システム運用会議 開催頻度: 月次 実施目的: ・運用保守計画やSLAに基づく作業の実施状況及びリソース状況報告 ・パフォーマンス状況報告・可用性状況報告 ・インシデント対応状況 ・問題対応状況における内容や状況の報告を行う。	前回と比較し、今回要件追加となった「協会システム運用会議」について、実施目的に記載の報告内容に関する状況整理および報告資料作成もヘルプデスク事業者が実施する認識でよろしいでしょうか。 その場合、右記の追記いただけますでしょうか。	要件を正確に把握するため <修正案> 実施目的: ・運用保守計画やSLAに基づく作業の実施状況及びリソース状況報告 ・パフォーマンス状況報告・可用性状況報告 ・インシデント対応状況 ・問題対応状況における内容や状況の報告を行う。 ※上記事項については、ヘルプデスク事業者が報告に際して、状況整理および報告資料作成を実施すること。	ご指摘の内容が記載されています表3-1の記載の内容でご検討願います。
28	調達仕様書	4-1	4.1	-	図 4-1 本システムにおける作業体制図	前回入札と比較し、今回の調達より、下記の範囲が本調達より要件として追加された認識ですが、認識は合っておりますでしょうか <今回追加となった範囲> ・けんぽアプリ基盤(クラウド) ・けんぽアプリケーション ・OCR ・カラー複合機	見積の前提を把握するため。 ※適切な体制をご提案するために必要な情報です。	本調達は、前回調達との差分をお示しするものではなく、ご依頼したい内容となっております。なお、けんぽアプリは追加された案件ですが、OCR、カラー複合機は前回もありましたが分割調達になったため事業者様が追加になっているものです。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
29	仕様書	3.3	3.2	図3-1	問い合わせ受付時の対応フロー	問い合わせ受付後、一部案件については回答対応およびインシデント起票へ移行すると認識しております。現在の運用実績として、入電総数に対するインシデント起票件数の割合(インシデント起票率)をご教示いただけますでしょうか。		約50%くらいです。
30	仕様書	3.3	3.2	図3-1	問い合わせ受付時の対応フロー	ヘルプデスクの対応範囲についてご教示ください。 ① FAQに掲載されている内容で解決できない問い合わせについては、インシデントを起票し、二次対応部門へエスカレーションする運用との認識でよろしいでしょうか。 ② ご提供いただいた資料には、アカウント削除やパスワードリセット等の対応件数が記載されておりますが、これらの作業はヘルプデスクにて実施されているのでしょうか。それとも担当部門へエスカレーションのうえ対応されているのでしょうか。 ③ ヘルプデスク業務で実際に利用されているFAQの件数についてご教示ください。また、FAQはどの程度の頻度で更新されているかについても併せてご教示ください。	提案内容および見積金額の精度向上のため、ヘルプデスクの対応範囲ならびに業務内容について、可能な範囲で詳細をご教示ください。	①ご認識のとおりです。 ②対応作業は保守事業者で実施しています。ヘルプデスク事業者として確認できるのは、一部のアカウントの状態のみです。 ③実際に利用している件数は、わかりません。全体のFAQについては、適宜や月次で行っております。
31	委託要領	7	2	-10	作業場所について	現在は都内で運用されているとのことですが、今後の運用を見据え、広島県および神奈川県からの問い合わせにも対応可能な要員を配置する必要があるとの認識でよろしいでしょうか。また、将来的に対応拠点の拡大や対応範囲の拡張を予定されている場合は、その概要についてご教示ください。		ヘルプデスク業務は、原則運用監視センターでの実施となります。
32	委託要領	12	4	-2	受託者負担	委託要領を確認しましたが、受託事業者側で準備すべき機材等に関する記載が見当たりませんでした。 ヘルプデスク業務の実施にあたり、受託事業者にて準備が必要となる機材、システム環境、通信回線、ソフトウェアライセンス、備品等がございましたらご教示ください。 また、発注者様より貸与いただける機材・環境と、受託事業者にて準備すべき範囲についても併せてご教示いただけますでしょうか。		ヘルプデスク事業者様の什器、電話、協会システムに接続されている端末およびプリンタは準備いたします。 なお、受注者社内業務用または報告書等作成のための端末やプリンタについては受注者様でご準備願います。ハーフキャビネット(内部は3段)を2台準備しており、その半分以上のエリアをお使いいただけますが、キャビネットの追加についてはレイアウトをご確認のうえ、ご検討願います。

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
33	委託要領	12	4	(1)②	応札希望業者の実績等について	「ITスキル標準(ITSS)V3」におけるプロジェクトマネジメント分野について、達成度指標およびスキル熟達度ともにレベル4以上に相当する知識・経験を有する者の参画が望ましいとの記載があります。 一般的なヘルプデスク業務においては、当該レベルのプロジェクトマネジメントスキルが求められる場面を想定しにくいと、本業務において当該要件を設定された背景および、具体的に期待される役割・業務内容についてご教示ください。	ヘルプデスク業務のオペレーターに対して、ITSSのプロジェクトマネジメント分野における達成度指標およびスキル熟達度レベル4以上を求めることは、業務内容に対して要件水準が高く、人材確保の観点からもハードルが高いと考えております。 当該要件が必須でない場合は、要件の削除または緩和についてご検討いただけますでしょうか。	システムに対するヘルプデスク業務であるため、望ましいとの記載としてます。必須条件とはしておりません。また、全員に求めてはおりません。仕様書については、現行のままいたします。
34	委託要領	2	3	-3	委託業務に従事する者の設置	従事者の育成期間をご教示ください。		新規のオペレータが参画する場合、研修資料や研修スケジュールが準備できているのであれば、業務開始まで約1カ月と考えます。しかし、本内容は協会が保証できませんので、受注者にてご検討願います。
35	その他	—	—	—	—	AIの活用を検討しておりますが、現行のPBXにおけるAI連携の可否が不明な状況です。そのため、ヘルプデスク業務の支援を目的としてAIを導入する場合、当社側で電話回線を持ち込み、AI環境を構築・運用する方式での対応が可能かご教示いただけますでしょうか。	対応時間短縮等を目的としております。	現状は、IP電話にて支部から受電しております。 ヘルプデスク業務として、障害発生時などに会議に出席し各種作業のご対応を緊急で実施いただくこともあります。 AIの導入・活用にあたっては上記のような対応が発生することを考慮いただいた上で、構築内容・スケジュール・検証方法・運用方法およびセキュリティに関する内容を含めてご検討・ご提案いただけますよう、お願いいたします。
36	調達仕様書(案)	3-4	3.3 障害・インシデント発生時及び大規模災害等の発生時対応業務(1)	「職員からの問い合わせによりインシデントを検知した場合は、受託者による聞き取り等及び一次切分けの後に、システム運用保守に係る関連事業者への問い合わせ・対応依頼を実施	当日中にヘルプデスクで発生したインシデントについては、原則として当日中に協会担当者及び関係事業者へ連携すること。ただし、受付時刻、緊急度又は業務影響により当日中の連携が困難な場合の取扱いは、協会と協議の上、サービスレベル協定又は運用手順に定めること。」等、当日中連携の要件及び例外条件を明記いただきたいです。	当日中の一次切分け、起票、連携及びフォローに必要な要員配置、終業時刻付近の受付対応、残件管理を適切に見積へ反映するためです。	インシデントについては早急に関連する保守事業者様に連携いただくことが基本です。詳細な取り決めについては受注後協会と相談願います。	

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する回答書

No	調達仕様書・委託要領・要件定義	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
37	調達仕様書(案)	3-2/3-3	3.2 定常時ヘルプデスク業務(1)/3.2.1ヘルプデスク業務を実施するにあたっての前提事項(3)	「協会本部・支部からの電話・メール等の照会に対し、適切な回答・案内等を行うこと。」/「ヘルプデスクにおける平均受付件数は…月当たり約600件…月当たり約1,200件は受電できる体制とする	問い合わせは受電だけでなくメール対応も含まれ、現行運用では年間のメール送信数が相応に発生しています。しかし、件数前提は主として「受付件数」「受電体制」で示されており、メールによる回答・追加確認・関係者連携等の作業量を算定できる情報が不足しています。	電話受付件数とは別に、直近3年度の年度別メール送信数を仕様書又は閲覧資料で提示いただきたいです。 ■これまでの送信実績 令和6年度:6,090件 令和7年度:5,650件 令和8年度:2,330件 ※4月～7月の4か月間 凡そ 6,000件/年ベースです。	メール作成、内容確認、宛先確認、添付確認及び送信後の管理に要する工数は、受電件数のみからは算定できず、必要人員及び見積金額に影響するためです。	受け付ける案件のほとんどは電話であり、受け付けた後でメール等による連携等が発生しています。当該対応の工数は本契約に含まれます。工数については、ご推察願います。
38	調達仕様書(案)	3-2/3-3	3.2 定常時ヘルプデスク業務(1)/3.2.1ヘルプデスク業務を実施するにあたっての前提事項(3)	「協会本部・支部からの電話・メール等の照会に対し、適切な回答・案内等を行うこと。」/「月当たり約1,200件は受電できる体制とすること。電話回線は4回線で対応してい	現行運用では、受電した問い合わせのうち7割前後で折り返しの電話対応が発生します。仕様書に記載された受付件数だけでは、折り返し対応を含む実際の発信業務量及び後処理時間を把握できません。 ※折り返しの割合はデータがない為、凡その割合です。	電話受付件数に加え、折り返し発生率等を仕様書又は閲覧資料で提示いただきたいです。また、受電体制の前提に折り返し発信対応を含む旨を明記いただきたいです。	折り返し発信中は受電以外の稼働が発生し、確認、架電、不在時の再架電、対応記録等を含めた処理工数が必要です。必要人員、回線運用及びサービスレベル設計へ反映するためです。	折り返し発生率のデータはありませんが、追加確認や不明点の確認等で折り返しの電話等は発生しております。工数については、ご推察願います。