

埼玉県競争入札参加申請ヘルプデスク業務委託

質問に対する回答

No.	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 1 基本的事項 (3) 業務の履行場所	「令和8年9月7日～令和9年1月31日 埼玉県入札審査課長が指定する埼玉県庁近辺とする。」 とありますが、これは「入札審査課長が指定する埼玉県庁近辺のエリアの中で、受託者が履行場所を確保する」ということでしょうか。	令和8年9月7日～令和9年1月31日の業務の履行場所は委託者が確保します。
2	実施要領 2 委託業務の概要 (4) 委託上限額 6 審査選定 (1) 審査・選定方法	「2 委託業務の概要」には、委託上限額として「31,680,000円」の記載がありました。 また「6 審査・選定」には「委託先候補者の選定に当たっては、企画提案書を提出した者が、県が設置する「埼玉県競争入札参加申請ヘルプデスク業務委託に係る委託先選定委員会」(以下「審査委員会」という。)において、プレゼンテーションを行い、審査委員会が提案内容を総合的に評価し、評価が最も高かった提案者を委託先候補者として選定する。」の記載がありました。 上記を前提として「6 審査・選定」の際の価格および技術提案の比率をご教示いただけますと幸いです。	各審査項目の配点については公開しておりません。
3	仕様書 2 業務概要 (2) 申請者支援業務 ア 問合せ対応業務	「(2) 申請者支援業務」のうち「ア 問合せ対応業務」について「(ア) 申請者からの問合せ受付、解決方法の案内」と「(イ) 甲との連絡、調整」があげられていますが、費用積算見積作成にあたり(ア)の過去の問合せ件数(月次)実績件数(おおよその目安でも)及び(イ)の貴県へのエスカレーション率エスカレ率について、ご共有いただける情報がありましたら、よろしくお問い合わせ申し上げます。	ヘルプデスク業務委託が今回初めてであるため、共有できる情報はありません。
4	仕様書 2. 業務概要 (1) マニュアル・手引書の熟読及びシステム仕様の習熟	マニュアル・手引き・要領・運用通知等(貸与物と理解しています)の説明等については、県職員の方もしくは現行受託者からの説明をいただけるのでしょうか?	現行受託者はおりません。 また、県職員が説明する機会は事前には設けませんが、御質問に対しては回答します。

5	仕様書 1. 基本的事項 (2) 業務の履行場所	令和8年8月1日～令和8年9月4日（習熟期間）の履行場所については受託者側での確保と理解しておりますが、セキュリティ面での条件がございましたらご教示ください (例①) 完全クローズド環境とする※他業務とのシェアード環境は不可 (例②) 他業務とはパーティションで仕切られていれば可能とする 等	習熟期間中のセキュリティ面の条件はありません。 マニュアル・手引き・要領・運用通知等については取り扱いに十分ご注意ください。
6	仕様書 3. 体制に関する要件 (1) 業務体制 ア 配置人数・イ 業務時間	工事担当3回線及び物品担当3回線の合計6回線でAm9:00～Pm5:15までの受付体制で履行すると理解しておりますが、必要要員の配置が実現できれば、午前と午後のシフト交代制での履行は可能でしょうか？	県としては、同一人物による履行を想定しておりますが、シフト交代制であっても、業務が適切に履行されるのであれば、支障ありません。 シフト交代制で履行する場合は企画提案書「b 業務運営体制②要員のバックアップ体制」の中に記載してください。 ただし、シフト交代制でない提案を業者選定において、高く評価します。
7	仕様書 2. 業務概要 (2) 申請者支援業務 ア 問合せ対応業務	申請者支援業務における問合せ対応の対象範囲について、申請方法・必要書類・システム操作案内までを受託者の対応範囲とし、審査判断や資格可否に関する回答は県へ確認・引継ぎする、という理解でよろしいでしょうか。	御認識のとおりです。
8	仕様書 3. 体制に関する要件 (1) 業務体制 ア 配置人数 (2) 業務責任者 ア 配置	常時配置が求められている6名について、業務責任者2名を含めた6名体制でよろしいでしょうか。それとも、業務責任者2名とは別に担当者6名を配置する必要があるのでしょうか。	業務責任者2名を含めた6名体制です。
9	仕様書 3. 体制に関する要件 (4) 要員の要件 ウ	要員要件にある「乙が雇用する正規労働者」について、無期雇用契約社員、限定正社員、短時間正社員、グループ会社所属の正社員は該当するかご教示いただけますでしょうか。	正規労働者とは、仕様書P5「(4) 要員の要件 ウ」に定めるとおり「乙が雇用する、労働契約に期間の定めのない通常労働者」に該当する者であれば問題ありません。 ただし、「乙が雇用する」者に限るため、「グループ会社所属の正社員」がこれに該当し

			なければ不可です。
10	仕様書 3. 体制に関する要件 (2) 業務責任者 イ 経験	業務責任者の要件である「国又は地方公共団体における基幹システムのヘルプデスク業務経験」について、自治体 BPO、電子申請、給付金、入札参加資格申請等のヘルプデスク経験も該当しますでしょうか。	該当します。
11	仕様書 2. 業務概要 (2) 申請者支援業務 ア 問合せ対応業務 (ア) 別紙 1 (2) 名簿登録業者数	過去の同種業務における月別・日別・時間帯別の問合せ件数、最大入電数、メール件数、FAX 件数をご開示いただくことは可能でしょうか。	ヘルプデスク業務委託が今回初めてであるため、共有できる情報がありません。
12	仕様書 2 業務概要 (3) 審査支援業務 ア 問合せ対応業務 (オ) ~ (キ)	審査作業、各種データ管理・加工作業、システムデータ修正・入力作業について、それぞれの想定件数、1 件あたりの処理時間、繁忙時期をご教示いただけますでしょうか。	主に審査業務を担当する派遣従事職員がおり、その進捗状況によって審査作業を依頼するため、想定件数については現時点では不明です。処理時間は 1 件当たり 30 分程度と見込まれます。 各種データ管理・加工作業は月 1 回程度で、1 回あたりの処理時間は 30 分程度と見込まれます。 システムデータ修正・入力作業は、審査作業で不備不足がある場合に依頼するので件数は不明。1 件あたりの処理時間は 5 分程度と見込まれます。 申請者からの問合せ件数が多いのは、9 月から 11 月までです。申請者からの問合せが落ち着いた際に審査作業、各種データ管理・加工作業、システムデータ修正・入力作業を受託者に依頼します。

13	仕様書 2 業務概要 (2) 申請者支援業務 ア 問合せ対応業務	応答率、放棄呼率、初回解決率、再コール率、平均処理時間、メール・FAX の回答期限等について、県として求める目標値または管理基準はございますでしょうか。	目標値、管理基準の設定はありません。
14	仕様書 4 業務環境の整備 (2) 乙が用意するもの ア 問合せ記録管理ツール	問合せ記録管理ツールについて、県貸与 PC へのインストール方式で構築する想定でよろしいでしょうか。また、県庁ネットワーク内での導入制約、管理者権限、利用可能なデータベース・ソフトウェア等についてご教示いただけますでしょうか	県貸与 PC へのインストール方式で構築する想定で結構です。 乙が管理者権限を持つことはできません。 利用可能なデータベース・ソフトウェアの例示はございませんので、具体的に導入するデータベース・ソフトウェアについて御提示いただき、セキュリティ上、導入可能かを協議します。 御提示いただいたソフトウェアが許可できない場合は Access 等を使用してください。
15	仕様書 4 業務環境の整備 (2) 乙が用意するもの ア 問合せ記録管理ツール	問合せ記録管理ツールは外部からアクセスできないものとされていますが、クラウド型 CRM、VPN 接続、閉域網サービス、LGWAN 系サービスの利用可否についてご教示いただけますでしょうか。	クラウド型 CRM…禁止するものではありませんが、必要なセキュリティ対策を講じている必要があります。 VPN 接続…インターネット VPN の場合セキュリティリスクとなるため許可できませんが、IP-VPN (閉域網 VPN) の場合はセキュリティリスクが低いため利用できる可能性があります。ただし接続に当たっては協議が必要になります。 閉域網サービス…利用できると考えますが、協議が必要になります。 LGWAN 系サービス…利用できません。

16	仕様書 2 業務概要 (3) 審査支援業務 ア 問合せ対応業務 (ア) e、(カ) (キ)	審査作業およびシステムデータ修正・入力作業におけるダブルチェックの対象範囲、全件確認の要否、抽出確認の場合の抽検率をご教示いただけますでしょうか。	主に審査業務を担当する派遣従事職員がおり、進捗状況によって審査作業およびシステムデータ修正・入力作業を依頼するため、全件確認は不要です。 対象範囲については必要に応じて別途調整します。 申請者からの問合せが落ち着いた際に審査作業、各種データ管理・加工作業、システムデータ修正・入力作業を受託者に依頼します。 抽出する必要はございません。
17	仕様書 5 その他留意事項 (8) 様式4 見積書	本業務に係る人件費、出張旅費、諸手当等は委託金額に含まれるとありますが、県庁近辺勤務に伴う交通費、採用費、研修費、問合せ記録管理ツールの構築費等も、全て見積に含める理解でよろしいでしょうか	御認識のとおりです。
18	仕様書 1 基本的事項 (4) 業務スケジュール 3 体制に関する要件 (1) 業務体制 ア 配置人数	令和8年8月1日から9月4日までの準備期間について、常時6名および業務責任者を配置する必要があるのでしょうか。それとも、研修・準備に必要な人数で体制を構築すればよろしいでしょうか。	準備期間中については研修・準備に必要な人数で体制を構築すれば結構です。
19	仕様書 1 基本的事項 (3) 業務の履行場所	令和8年9月7日以降の履行場所は「埼玉県入札審査課長が指定する埼玉県庁近辺の場所」と記載されておりますが、当該期間は、受託者が確保する埼玉県内の拠点ではなく、貴県が指定する場所での常駐対応が必須となる理解でよろしいでしょうか。また、災害・交通障害・感染症等により当該場所での履行が困難となった場合の代替拠点对応や一部遠隔対応の可否についてもご教示ください。	委託者が指定する場所での常駐対応が必須となります。 当該場所での履行が困難となった場合については都度協議します。
20	仕様書 別紙1 (2) 名簿登録業者数	イに対して問い合わせ実績件数を教えてください。	ヘルプデスク業務委託が今回初めてであるため、共有できる情報がありません。

21	仕様書 2 業務概要 (3) 審査支援業務 ア 問合せ対応業務	(オ) 各種データ管理・加工作業 作業内容の詳細をお教え下さい。	一例として、システムに入力された全業者の申請内容を一括ダウンロードした CSV データについて、Excel や Access を使用して、突合しやすい形に加工作業を行います。加工の方法はマニュアルもしくは口頭で受託者に説明します。
22	仕様書 2 業務概要 (3) 審査支援業務 ア 問合せ対応業務	(カ) 審査作業 作業内容の詳細をお教え下さい。	一例として、申請者が提出した審査書類(主に Excel や PDF 等の電子データ) と、システムに入力された申請者の情報を突合し、入力データに誤りがないかをチェックします。
23	仕様書 2 業務概要 (3) 審査支援業務 ア 問合せ対応業務	(キ) システムのデータ修正・入力作業 作業内容の詳細をお教え下さい。	一例として、(カ) で突合した申請者の情報に誤りがある場合に、システムに入力されている申請内容の修正を行います。
24	仕様書 2 業務概要 (2) 申請者支援業務 イ 督促	督促件数の実績をお教え下さい。	ヘルプデスク業務委託が今回初めてであるため、共有できる情報がありません。
25	仕様書 3 体制に関する要件 (1) 業務体制 ウ 問合せ受付方法	ファクシミリ及び電子メールでの問い合わせに対し、何営業日以内に回答を送る、等の指定はございますか。また、ファクシミリと電子メールの問い合わせ件数実績をお教え下さい。	何営業日以内という指定はありません。件数実績については、共有できる情報はありません。