

府民お問合せセンター整備運營業務に係る企画提案公募の質問への回答

No.	資料名称	頁数	大項目	中項目	小項目	質問内容	回答
1	公募要領	P3	3 公募参加資格	(6)		3 公募参加資格 (6) 公示の日から過去5年間までの間に、総合コールセンターの電話交換又は問合せ対応業務業務について誠実に履行を完了した実績を有すること。とあるが、履行中（複数年契約で、契約期間全ての業務は履行を完了していないが、年度単位での業務は履行完了）の実績でも参加資格を満たすことは可能か。	総合コールセンターの電話交換又は問合せ対応業務については、民間又は官公庁において、公示の日から過去5年間の間に誠実に履行を完了した実績を有することとしております。 なお、複数年契約の場合は、契約期間全体の業務を履行完了していることが必要であり、契約期間の一部の履行だけでは参加資格を満たしません。
2	公募要領	P5	4 応募の手続き	(4) 応募書類	ア	「応募申込書（様式1：正本1部、副本（コピー可）8部）」と記載がありますが、p4[(2) 応募申込書等((4)ア・ケ)の提出]ではメール提出となっておりますが、原本での提出は必要でしょうか。	4月27日の質問に対する回答で同内容を回答させていただいております。
3	公募要領	P6	4 応募の手続き	(4) 応募書類	イ	「本文の記載にあたっては、提案者名等、提案者を特定できる文言を使用しないこと。」と記載がありますが、副本だけでなく正本にも提案者を特定できる文言を記載しないという認識でよろしいでしょうか。	正本については提案者を特定できる文言を記載していただいても結構です。但し、副本作成時に、提案者を特定できる文言については、黒塗りをさせていただきますようお願いいたします。
4	公募要領	P6	4 応募の手続き	(5) 添付書類	イ	法人登記簿謄本については、原本の提出が必須となり、写しでの提出は不可という理解でよろしいでしょうか。	法人登記簿謄本については、発行日から3カ月以内の原本の提出をお願いします。
5	公募要領	P6	4 応募の手続き	(5) 添付書類	オ	当社の障がい者雇用は、当社が属するグループ内の特例子会社において実施しておりますが、この場合、当該特例子会社の障がい者雇用状況報告書の写しを提出することで差し支えありませんでしょうか。	障がい者の雇用の促進等に関する法律により報告義務のある事業主は、公共職業安定所長に提出している「障がい者雇用状況報告書」の写しを提出してください。
6	公募要領	P7	4 応募の手続き	(8) その他	イ	応募書類（様式1から4まで）は電子媒体での提出と記載されておりますが、こちらは電子メールでの提出でよろしいでしょうか。	応募書類につきましては、「4 応募の手続き (4) 応募書類」に記載のアからケまでの書類を、紙媒体にてご提出ください。 （「4 (3)」に記載の期間に提出先にご持参願います。） また、様式1から様式4の、紙媒体に加えての、電子媒体でのご提出につきましては、電子メールでご提出いただいても結構です。

7	公募要領	P8	7審査の方法	(2) プレゼンテーション審査		プレゼンテーション審査の予定日についてご教示いただけますでしょうか。	プレゼンテーション審査の予定日につきましては、現時点では公表できませんが、公募要領「2 スケジュール」に記載のとおり、6月上旬に選定委員会の開催を予定しております。なお、提案書等をご提出いただいた事業者様には、提案書等のご提出後、審査日程等について個別にご連絡いたします。
8	仕様書	P6	1. 府民お問合せセンター整備運営業務	(3) 大阪府が求める「府民お問合せセンター」の構築		将来的なデジタルツール導入のスケジュールについて確認させていただきます。 運用開始時（令和9年10月）からの導入を必須とせず、運用開始後、一定期間の実績を踏まえて問い合わせ内容を分析し、傾向を把握した上で、お客様向けのチャットボットやボイスボット等、適切なチャネルの導入を段階的に進める想定としても差し支えないでしょうか。また、その前提に基づき、当該デジタルツールについては将来導入を想定した費用試算として整理することは可能でしょうか。	デジタルツールの導入につきましては、運用開始時からの導入を必須としております。 導入するデジタルツールにつきましては、本府より提供いたします「別添8 代表交換の入電内容の概要」および「別添9 過去5年間のお問合せ件数ランキング（1～10位）」等の資料から入電数の削減につながる最も効果的なデジタルツールをご提案くださいますようお願いいたします。
9	仕様書	P6	2. 本委託仕様書に基づく運用期間等	(3) 契約上限金額		契約締結日から運営開始日の前日までが準備期間とされていますが、令和8年度中に発生する要件定義、設計、調整、プロジェクト管理、初期構築準備等の所要経費は、令和9年度の委託料・構築費に含めて積算する理解でよろしいでしょうか。	令和8年度中に発生する所要経費については、令和9年度の委託料・構築費に含めて積算していただくこととなります。
10	仕様書	P7	4. 運営日及び運営時間等	(3) 対応言語		外国語話者からの入電は、問合せ、広聴、代表電話それぞれで年間何件程度ありますでしょうか。	外国語話者からの問合せ、広聴、代表電話それぞれでの対応件数については、以下のとおりとなっております。 令和4年度 問合せ：19件 広聴：0件 代表電話：17件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和5年度 問合せ：22件 広聴：0件 代表電話：14件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和6年度 問合せ：26件 広聴：0件 代表電話：18件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和7年度 問合せ：30件 広聴：0件 代表電話：23件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送）
11	仕様書	P7	4. 運営日及び運営時間等	(3) 対応言語		外国語話者に対する代表電話取り次ぎは現在どのように行っておりますでしょうか。	代表電話に外国語話者からの入電があった場合は、NO.10に記載のとおり問合せ・広聴対応部門へ転送し、三者間通話を行います。なお転送先の問合せ・広聴対応部門が話中の場合は、再度電話を頂くように案内しております。

12	仕様書	P7	4. 運営日及び運営時間等	(3) 対応言語		英語、韓国・朝鮮語及び中国語による入電に対応することについては、三者通話にて対応で問題ないでしょうか？	コールセンター部門の電話による対応業務につきましては、英語、韓国・朝鮮語及び中国語による入電に対応することとしておりますが、必ずしも当該言語による対応が可能なオペレーターをセンターに常駐させる必要はありません。通訳サービスを介した三者間通話による対応も当該要件を満たします。
13	仕様書	P10	7. システム構築時の注意事項	(1) クラウド環境	ウ	下記項目について、これは全サービスに必須条件でしょうか？ 「以下のいずれかの条件を満たしていること。 ・政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)クラウドサービスリストに掲載されているクラウドサービス ・ISO/IEC27001(ISMS 国際規格)を取得している事業者のクラウドサービス(登録証等の写しを提出すること。なお登録していることが分かる書面等の提出を持って変えてよい)」 また、基盤となるシステムが条件を満たしており、付随するクラウドサービス単体が基準を満たしていない場合はどのような扱いになりますでしょうか？ 例) ・生成AIサービス単体でISMAP認証されていないが、基盤となるシステムはAWS(ISMAP認証あり)で構築されている。 ・申請フォーム単体でISMAP認証されていないが、基盤となるシステムはKintone(ISMAP認証あり)で構築されている。	本業務を実施するにあたり導入するシステムのうち、クラウドサービスを使用する場合は、「7.システム構築時の注意事項(1)クラウド環境」記載のAからCまでの要件を満たす必要があります。 なお、基盤となるシステムおよび付随するクラウドサービスについても、以下のいずれかの条件を満たすものとしてください。 ア 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスリストに掲載されているクラウドサービスであること イ ISO/IEC27001 (ISMS国際規格) を取得している事業者が提供するクラウドサービスであること
14	仕様書	P10	7. システム構築時の注意事項	(1) クラウド環境	ウ	ISMAP登録された〇〇社の〇〇を基盤として構築されたクラウドサービスを利用予定です。基盤については〇〇のISMAP登録で担保されているため、サービス単体での登録がなくても要件を満たしているという認識で相違ないでしょうか。	基盤となるシステムおよび付随するクラウドサービスについても、以下のいずれかの条件を満たすものとしてください。(仕様書P10「7」をご覧ください。) ア 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスリストに掲載されているクラウドサービスであること イ ISO/IEC27001 (ISMS国際規格) を取得している事業者が提供するクラウドサービスであること
15	仕様書	P10	7. システム構築時の注意事項	(1) クラウド環境	ウ	同項目のISO27001取得について、クラウドサービス提供事業者ではなく、システムの運用を担う受託事業者(提案者)が取得していれば要件を満たすと解釈してよいでしょうか。	ISO27001取得については、ISO/IEC27001 (ISMS国際規格) を取得している事業者が提供するクラウドサービスであることを条件としております。

16	仕様書	P12	7. システム構築時の注意事項	(6) 生成AIの利用について	(6) 生成AIの利用について 生成AIは、個人情報を含む内容や入電内容等については、外部のインターネット情報から学習するなど、当該個人情報等が外部に流出しない仕様になっているシステムを活用すること とありますが、具体的には、〇〇の場合、▲▲（モニタリング）のオプトアウト申請を行い、事業者による監査の対象から外す処置を行えば問題ないでしょうか。	個人情報保護法上必要ないと考えますが、詳細不明のため、契約時に確認の上対応させていただくことになります。
17	仕様書	P12	7. システム構築時の注意事項	(6) 生成AIの利用について 個人情報を利用しない場合、生成AI利用時にオプトアウト申請は不要で問題ありませんでしょうか。（API 連携でLLMモデルの学習データには利用されない予定ですが、事業者の監査は発生する）		
18	仕様書	P12	8. システム要件		問合せ・広報：06-6910-8001 代表：06-6941-0351 の電話回線を委託先PBXへ回線収容させる為、大手前庁内サーバールームの一部区画を委託先がNW機材設置、空き電源回路利用は可能と理解してよいでしょうか。	現時点では事業者が機材設置する区画は、サーバールームとは別の別館2階府政情報室広報広聴課内を予定しております。 また、設置する機器の積載荷重については、1,800N/m ² 以内とし、大阪府が指定する回路から電源を供給することができます。 なお、NW機材等の使用にかかる電気料金は受託者負担とするため、使用量を把握できるメーター等を設置するとともに、NW機器が常時適正に稼働するために、冷却装置等を設置する場合、その設置費・運用費用等についても受託者負担で対応してください。詳細は契約締結時に協議の上、決定します。
19	仕様書	P13	8. システム要件	(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について (提案事項あり)	職員ヘルプデスク：06-6910-8307 ↑名義変更は行うと記載がございますが、電話番号そのものは新たな電話番号に変更は可能と考えて問題ないでしょうか？	職員ヘルプデスク：06-6910-8307については、番号変更は認めておりませんので、現行の番号を使用してください。
20	仕様書	P13	8. システム要件	(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について (提案事項あり)	委託先コールセンターから府民の方々に対してアウトバウンドを行う際、府民へ通知させないといけない電話番号は以下となりますでしょうか。 ・問合せ・広報：06-6910-8001通知が必須 ・代表：06-6941-0351通知が必須	アウトバウンドの通知につきましては、受注者において任意に取得いただく番号を使用させていただいて差し支えありません。 必ずしも、問合せ・広報：06-6910-8001、通知・代表：06-6941-0351の番号を使用する必要はありません。 ただし、発信先の相手方に「大阪府府民お問合せセンター」からの発信であることが分かるよう、何らかの工夫を施してください。
21	仕様書	P13	8. システム要件	(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について (提案事項あり)	府庁舎PBXと内線通話を可能とするにあたり弊社で準備するPBXとの互換性を確認する必要があります。 「府庁舎PBX」のメーカー、型番をご教示いただけますでしょうか。	メーカー及び型番については以下のとおりです。 メーカー：株式会社日立情報通信エンジニアリング 型番：NET TOWER CX-01V3 タイプL（予定）

22	仕様書	P13	8. システム要件	(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について (提案事項あり)		府職員様から府民の方々に対してアウトバウンドを行う際、府民へ通知させないといけない電話番号は以下となりますので ・問合せ・広報：06-6910-8001通知は必要？ ・代表：06-6941-0351通知は必要？	府職員から府民向けの番号を発信する際は、06-6910-8001及び06-6941-0351の両番号で発信することは想定しておりません。（お問合せセンターの所管外の回線となります。）
23	仕様書	P13	8. システム要件	1 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について（提案事項あり）		職員ヘルプデスク（06-6910-8307）の番号を引き継ぐ場合はNTTの同一基地局内に電話回線を準備する必要があります。弊社の設置予定住所と合致するか調査したく、現在の回線敷設住所をお教えください。	現在の職員ヘルプデスク（06-6910-8307）の回線敷設住所は以下のとおりです。 大阪府庁別館：大阪市中央区大手前3丁目2-12
24	仕様書	P15	8. システム要件	(2) 各種システム構築について	ア (イ)	各種外国語による問い合わせに対応できることについて、本件では具体的にどのような機能・対応方法を想定されていますでしょうか。 また、通訳サービスを介した三者間通話（府民－通訳－オペレーター）による対応については、当該要件を満たす対応方法として認識して差し支えないか、ご教示いただけますでしょうか。	コールセンター部門の電話による対応業務につきましては、英語・韓国・朝鮮語及び中国語による入電に対応することとしておりますが、必ずしも当該言語による対応が可能なオペレーターをセンターに常駐させる必要はございません。通訳サービスを介した三者間通話による対応も当該要件を満たします。
25	仕様書	P15	8. システム要件	(2) 各種システム構築について	ア (イ)	外国語対応による入電件数について、年間・月間いずれの単位でも構いませんので、可能な範囲で、定量的な目安をご教示いただけますでしょうか。	外国語話者からの問合せ、広聴、代表電話それぞれの対応件数については、以下のとおりとなっております。 令和4年度 問合せ：19件 広聴：0件 代表電話：17件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和5年度 問合せ：22件 広聴：0件 代表電話：14件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和6年度 問合せ：26件 広聴：0件 代表電話：18件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送） 令和7年度 問合せ：30件 広聴：0件 代表電話：23件⇒（問合せ・広聴対応部門に転送）
26	仕様書	P16	8. システム要件		カ 庁内電話帳システム	庁内電話帳システムについて、主な利用者は受注者のオペレーター・SV・管理者等センター要員のみを想定されていますでしょうか。それとも大阪府職員も利用する想定がありますでしょうか。	庁内電話帳システムにつきましては、利用者として、受注者のオペレーター、SV、管理者等のセンター要員を想定しており、府職員の利用は想定しておりません。
27	仕様書	P16	8. システム要件	(2) 各種システム構築について	キ 入退室管理システム	業務を実施する際はパーテーション等で区切られたクローズドブースで業務を行うこと。とありますが、本要件は、入退室に関して、厳重な入退室管理（二重認証、IDカード、生体認証等）が成されていれば、業務を実施するエリアは固定壁による完全個室を求めるものではなく、可動式パーテーション等により、視認・干渉を防止できる構造であれば問題ないとの認識で間違いありませんでしょうか。	・「パーテーション等で区切られたクローズドブース」については、可動式パーテーションにより区画されたブース形式であっても差し支えありませんが、他の業務と混在して実施されることなく、客観的に見て独立したものとなるようにしてください。（必ずしも天井までパーテーションが上がっている必要はありません。）本業務以外の者が立ち入ることのないよう必要な措置を講じるとともに、個人情報外部から閲覧され、又は会話の内容が外部に漏えいすることのないよう、十分な対策を講じてください。 ・あわせて、入退室に関しては、二重認証、IDカード、生体認証等による厳重な入退室管理がなされていることとしてください。

28	仕様書	P16	8. システム要件	(2) 各種システム構築について	キ 入退室管理システム	<p>パーテーション等で区切られたクローズドブースで業務を行うこと。</p> <p>→パーテーションで区切った簡易的なクローズドブース（天井までの間仕切りではない）で問題ないでしょうか</p>	
29	仕様書	P16	8.システム要件	(2) 各種システム構築について	キ 入退室管理システム	<p>「パーテーション等で区切られたクローズドブース」とは、本業務専用の執務室を設ける必要があるのか、あるいはセキュリティ要件を満たした自社コールセンター執務室内（他業務と共用の環境）において、可動式パーテーションで区切られたブース形式でも要件を満たしますでしょうか。</p>	
30	仕様書	P17	9. 業務概要	(1) コールセンター部門		<p>9. 業務概要</p> <p>(1) コールセンター部門</p> <p>郵送でのお問合せについて、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送物の受け取り方法についてご教示ください。（府へ受け取りに行く、府で受領後PDF等データをセンターへ連携、センター側で直接受け取り など） ・郵送物を直接センターで受け取る場合、郵送先に受託者名を記載して問題がないか（〇〇会社 府民お問い合わせセンター宛て）ご教示ください。 ・郵送物を直接センターで受け取る場合、原本の取り扱いについてご教示ください。（受託者にて破棄、一定期間保管ののち貴府へ返却など） 	<p>郵送物については府で受領後PDFデータにした上でデータをセンターへ連携します。</p>
31	仕様書	P.18	9. 業務概要	(1) コールセンター部門	ウ	<p>「府庁代表電話（06-6941-0351）への入電に対応し、電話内容に応じて適切な所属へ電話交換を行う。なお、現在はオペレーターが全て電話転送を行っているが、今後はオペレーターを介さず、デジタル技術を活用した取次ぎ業務を導入し、これに対応できない電話について取次業務を行う」との記載がございます。</p> <p>この点について、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 受電後に用件を確認し、デジタル技術（例：生成AIオプション等）を用いて担当部門へ内線転送を行う ② 上記で対応できない場合は、オペレーターへ転送するという対応イメージで相違ないでしょうか。 <p>併せて、想定されている内線転送先の数（部門数・番号数の目安）についてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>本府において想定している内容としては、電話対応の効率化を図るため、一次対応は原則としてオペレーターが対応せず、自動音声応答システム（IVR等）やAIを活用し、基本的な対応を自動化することを想定しております。原則、自動応答できないものについて、オペレーターへ転送することとなります。なお、現時点で転送先として想定しているグループは、465グループでございます。</p>

32	仕様書	P19	9. 業務概要	(2) バックヤード部門		9. 業務概要 (2) バックヤード部門 郵送でのお問合せ・イベント申込みついて、 ・郵送物の受け取り方法についてご教示ください。(府へ受け取りに行く、府で受領後PDF等データをセンターへ連携、センター側で直接受け取り など) ・郵送物を直接センターで受け取る場合、郵送先に受託者名を記載して問題がないか(〇〇会社 府民お問い合わせセンター宛て) ご教示ください。 ・郵送物を直接センターで受け取る場合、原本の取り扱いについてご教示ください。(受託者にて破棄、一定期間保管のち貴府へ返却など)	郵送物については府で受領後PDFデータにした上でデータをセンターへ連携します。
33	仕様書	P19	9. 業務概要	(1) コールセンター部門	カ その他 (ア) 府民向けヘルプデスク業務	「(ア) 府民向けヘルプデスク業務」の現在の対応件数をご教示いただけますでしょうか。	現在の対応件数は以下のとおりとなります。 R4 213件 R5 716件 R6 919件 R7 2,171件(特殊事情による) ※上記数字は「行政オンラインシステム」での問合せ対応件数
34	仕様書	P19	9. 業務概要	(1) コールセンター部門	カ その他 (ア) 府民向けヘルプデスク業務	「(ア) 府民向けヘルプデスク業務」は現行事業者か職員のとどちらで対応されておりますでしょうか。	「(ア) 府民向けヘルプデスク業務」については現行事業者にて電話対応を行っております。
35	仕様書	P19	9. 業務概要	(1) コールセンター部門	カ その他 (イ) 府職員向けヘルプデスク業務	06-6910-8307の職員ヘルプデスクについて、業務範囲、現行対応件数、想定対応内容、FAQ・マニュアルの有無、応対履歴管理の要否をご教示ください。	業務範囲については以下のとおりです。 ①府民の声システムの操作方法に関するお問合せへの回答 ②府Webの年度更新作業にかかるCMS操作方法に関するお問合せへの回答 ①、②の現行対応件数、想定対応内容、FAQ・マニュアルの有無、応対履歴管理の要否は以下のとおりです。 【① 府民の声システムの操作方法に関するお問合せへの回答】 現行対応件数：R4 13件、R5 12件、R6 7件、R7 14件 対応内容：府民の声システムへの回答登録時の操作方法 FAQ・マニュアルの有無：マニュアルあり・FAQなし 応対履歴管理の要否：大阪府への報告は不要。なお現在はお問合せセンター内で共有するため、履歴管理を実施しています。(日時、時間、お問合せ者の所属、氏名、質問内容、回答内容を記録) 【② 府Webの年度更新作業にかかるCMS操作方法に関するお問合せへの回答】 現行対応件数：R4 29件、R5 38件、R6 32件、R7 25件 対応内容：CMS更新の操作方法、年度末更新時の日程相談 FAQ・マニュアルの有無：マニュアルあり・FAQなし 応対履歴管理の要否：①と同様の取扱いとなります。

36	仕様書	P20	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	ウ 府政学習会対応業務	<p>9. 業務概要</p> <p>(2) バックヤード部門</p> <p>ウ 府政学習会対応業務</p> <p>公募型府政学習会の問合せ対応を行い、所管所属が指定する方法で、申込み受付（行政オンラインシステム等）、受付簿作成、抽選、参加証作成・送付業務等を行うこと。とあるが、参加証作成・送付に郵送対応が含まれるかご教示ください。</p> <p>郵送での参加証送付が含まれる場合、送付物内容（枚数）・送付件数をご教示ください。（封筒・内容物・郵券代を試算するため）</p>	参加証の送付については全て電子メールでの送付を予定しております。
37	仕様書	P20	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	ウ 府政学習会対応業務	<p>府政学習会対応業務の「参加証作成・送付」について、紙媒体の郵送対応は発生いたしますでしょうか。</p>	府政学習会対応業務の「参加証作成・送付」につきましては、すべて電子（メール）での送付を予定しており、紙媒体での郵送対応は発生しません。
38	仕様書	P20	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	ウ 府政学習会対応業務	<p>公募型府政学習会の問合せ対応は、毎月何件ございますでしょうか？</p>	<p>公募型府政学習会の問合せ件数は以下のとおりです。</p> <p>令和4年度 18件</p> <p>令和5年度 8件</p> <p>令和6年度 8件</p> <p>令和7年度 4件</p>
39	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	カ 府Webサイト管理業務	<p>カ 府 Web サイト管理業務</p> <p>（ア）現在府Webページ内の「手続き・催し案内（ビビッとネット）」（お問合せ集、相談窓口、公共施設）を運営しているが、今後は、受注者で構築したWebページ（FAQ等サイト）にこれらの情報を掲載するものとする。</p> <p>→（ア）について下記のURLおよび、配下ページ群が対象の認識ですが相違ないでしょうか。</p> <p>【対象○】公共施設 https://www.pref.osaka.lg.jp/shisetsu/index.htmlおよび、配下ページ群</p> <p>【対象○】相談窓口 https://www.pref.osaka.lg.jp/madoguchi/index.htmlお</p>	相違ございません。

					<p>よび、配下ページ群</p> <p>【対象○】お問合せ集（FAQ） https://www.pref.osaka.lg.jp/faq/index.html</p> <p>→（ア）について下記のURLおよび、配下ページ群は対象外の認識ですが相違ないでしょうか？</p> <p>【対象外×】申込み・届出 https://www.pref.osaka.lg.jp/todokede/index.html</p> <p>【対象外×】催し・講座・資格・採用試験 https://www.pref.osaka.lg.jp/cgi-bin/event_cal_multi/calendar.cgi?type=2</p>	
40	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	<p>カ 府Webサイト管理業務</p> <p>カ 府 Web サイト管理業務</p> <p>（ア）現在府Webページ内の「手続き・催し案内（ビビッとネット）」（お問合せ集、相談窓口、公共施設）を運営しているが、今後は、受注者で構築したWebページ（FAQ等サイト）にこれらの情報を掲載するものとする。府Webページ内のデータの受け渡し等については協議の上決定する。</p> <p>→下記のページURLが対象との認識ですが相違ないでしょうか。</p> <p>【対象】公共施設 https://www.pref.osaka.lg.jp/shisetsu/index.html</p> <p>【対象】相談窓口 https://www.pref.osaka.lg.jp/madoguchi/index.html</p> <p>【対象】お問合せ集（FAQ） https://www.pref.osaka.lg.jp/faq/index.html</p> <p>→下記のURLおよび、配下ページ群は対象外との認識ですが相違ないでしょうか？</p> <p>【対象外×】申込み・届出 https://www.pref.osaka.lg.jp/todokede/index.html</p> <p>【対象外×】催し・講座・資格・採用試験 https://www.pref.osaka.lg.jp/cgi-bin/event_cal_multi/calendar.cgi?type=2</p>	相違ございません。

41	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	カ 府Webサイト管理業務	カ 府Webサイト管理業務 「(イ) 府 Web ページの組織・連絡先情報」について、対象は「手続・催し総合案内(ビビッとネット)」に関わるページ群(例:大阪府立中央図書館レファレンスサービス https://www.pref.osaka.lg.jp/madoguchi/o180190/madoguchi_000612.html)のみであり、「組織から探す」配下にある各組織(例:副首都推進局 https://www.pref.osaka.lg.jp/soshikikarasagasu/fukuhutosuishin/index.html)などは含まない、という認識で相違ないでしょうか。	カ 府Webサイト管理業務 「(イ) 府Webページの組織・連絡先情報」の該当ページは、「組織から探す」配下ページの各所属のトップページとなります。なお、当該ページの編集権限は大阪府庁の各所属が有しており、お問合せセンターにおいてはページの検査を行っていただくこととなるため、当該ページの編集業務は生じません。各所属が更新した府Webページについて、レイアウト等のルール、誤字脱字等の確認を行い、承認を行っていただくこととなります。
42	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	カ 府Webサイト管理業務	府民の声と府の考え方 (https://www.pref.osaka.lg.jp/cgi-bin/citizen_voice/detail.php?id=28385 など)に関しては、既存CMSでの更新範囲ではない認識で正しいでしょうか。	公表する府民の声については今後は既存CMSでの更新ではなく、受注者の構築するWebサイト公表する予定です。公表場所等の詳細については契約締結時に決定することとします。
43	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	カ 府Webサイト管理業務	府Webサイト管理システム ----- 本システムを利用し、以下の情報をセンターで更新または、承認を行う。 ・センター広報ページ ----- 「センター広報ページ」のURLを教えてくださいませんか? ・府民お問合せセンター ビビッとライン https://www.pref.osaka.lg.jp/o070050/fumin/occ/index.html ではなく、下記URLでしょうか? ↓ ・府民お問合せセンター https://www.pref.osaka.lg.jp/fuseiunei/kouchou/otoiawasecenter/otoiawasecenter/index.html	ご指摘のとおり、記載のURLの配下ページが更新対象ページとなります。
44	仕様書	P22	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	キ FAQ等サイトの構築	府よりご提供いただけるFAQの件数は、どの程度を想定されていますでしょうか。 併せて、画像データの有無についてもご教示ください。 画像データがある場合は、その件数およびファイル形式についてもお知らせいただけますでしょうか。	公開用のFAQについては 約2,000件 内部用FAQについては約 1,300件(重複なし)あります。これらのデータについては基本的に提供を予定しております。 なお提供するデータに画像データは含まれません

45	仕様書	P23	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	(3) 来訪部門 (府民案内) (提案事項あり)	「府庁1階正面玄関入口及び別館1階府民案内コーナー」の問い合わせ内容が分かるものはあるか。 ※デジタルサイネージ運用設計のための指標としたい	令和7年度の間合せ内容については以下のとおりです。 【本館】 ①府庁(本館) 353件 ②府庁(別館) 138件 ③咲洲庁舎 108件 ④府庁周辺等 215件 ⑤資格・試験等 32件 ⑥申請書関係 55件 ⑦相談窓口 51件 ⑧イベント関係 478件 ⑨その他 863件 【別館】 ①府庁(本館) 156件 ②府庁(別館) 1,773件 ③咲洲庁舎 60件 ④府庁周辺等 843件 ⑤資格・試験等 314件 ⑥申請書関係 82件 ⑦相談窓口 170件 ⑧イベント関係 38件 ⑨その他 940件
46	仕様書	P23	9. 業務概要	(2) バックヤード部門	(3) 来訪部門 (府民案内) (提案事項あり)	デジタルサイネージの設置場所は「府庁1階正面玄関入口及び別館1階府民案内コーナー」とのことだが、その場所の画像等はあるか?	「府庁1階正面玄関入口及び別館1階府民案内コーナー」はあくまでも設置予定であり、契約締結時別途協議の上定めることとしております。画像については提供できるものはございません。
47	仕様書	P30	11. 研修	(3)		研修プログラムは受注者側で準備 →プログラムを作成するための情報はいただける認識で問題ないでしょうか?	プログラムを作成するための情報については可能な範囲で提供させていただきます。
48	仕様書	P31	13. 品質要件			来訪部門の無人化について、府民サービス向上の観点で効果をどのように評価する想定か。 (例:案内完結率、待ち時間削減、満足度等)	現時点では、「サービス水準要求」の判断要素には含めておりません。
49	仕様書	P31	13. 品質要件	(1) 目標に向けた業務実施	ア	品質要件における「一次回答率」「設定時間内電話応答率」および「入電数削減」について、 AIによる自動応答(例:IVR、AIコール、チャットボット等)により対応・完結した件数についても、各指標の算定対象に含めるという認識で差し支えないでしょうか。	「一次回答率」及び「設定時間内電話応答率」につきましては、オペレーターが対応したものが算定対象となり、AIによる自動応答により対応・完結した件数は、各指標の算定対象外となりますが、「入電数削減」については、センターへの総入電件数を見て判断することになります。 なお、有人での対応件数及び無人での対応件数については、データを算出いただきますようお願いいたします。(別添2③をご覧ください) また、AI等による自動応答による対応等につきましては、仕様書P19「9. 業務概要(1)コールセンター部門 オ 入電内容分析・対応改善業務」に記載の分析を行い、月例の定例会等で継続的に対応状況とこれらが「入電削減」効果にどう結びついていくかを検証し、必要な改善について双方で検討することになります。全く評価対象にならないのではなく、その効果を双方で協議しながら事業を進めることとなります。デジタルツールによる自動化が結果として入電数の削減件数として表れることになると考えています。

50	仕様書	P31	13. 品質要件	(1) 目標に向けた業務実施		ボイスポット、IVR、AI音声応答等により、府民の問い合わせが無人で完結した場合、その無人完結率や有人転送抑制率は、サービス要求水準、電話削減率、または提案評価において加味されますでしょうか。	サービス要求水準については、無人で完結した場合の無人完結率や有人転送抑制率は判定要素として含まれておりませんが、デジタルツールの効果が結果として「電話削減率」として表れるものと考えており、「入電数の削減状況」をもってデジタルツールの効果を判断することとなります。なお無人での、対応件数についてもデータを算出願います。（「別添2③」をご覧ください。） 仕様書P19「9. 業務概要（1）コールセンター部門 オ 入電内容分析・対応改善業務」に記載のとおり、月次定例会等において、デジタルツール導入の効果検証を継続的に行い、その効果を双方で検討しながら事業を推進することとなります。全く評価対象にならないのではなく、その効果を双方協議しながら事業を進行することとなります。年度末に「入電数の削減状況」の目標の到達について未達の場合の合理性等の判断材料にもなります。また、提案時の評価においては、公募要領9「（3）審査基準」に記載のとおり、デジタルツールが無人対応、オペレーターの対応減少等に効果を上げることができるとなっているか入電数削減効果であるかは、評価の判断要素となります。
51	仕様書	P31	13. 品質要件	(1) 目標に向けた業務実施	ア	サービス要求水準の各指標について、契約期間5年間の途中で、府民ニーズ、入電傾向、デジタルツール利用状況、社会情勢等に応じて目標値や評価方法が変更される可能性がありますでしょうか。変更がある場合は、どのような協議・合意プロセスを想定されていますでしょうか。	サービス要求水準の各指標については、特段の事情がない限り、原則として契約期間5年間の途中で変更を予定しておりません。 ただし、社会情勢等により目標値又は評価方法の変更が必要となる事情が生じた場合には、大阪府と受注者が協議し、双方合意の上で変更契約を締結し、サービス要求水準等の変更を行うことになると考えています。
52	仕様書	P32	13. 品質要件	(1) 目標に向けた業務実施	ア	一次回答率、応答率において途中切電は除外ではなく、カウントされるのでしょうか？	相手方の都合による途中切電については除外となります。
53	仕様書	P32	13. 品質要件	(2) 各指標とサービス要求水準		センター交換機を経由した全ての電話呼数のうち、10秒以内の放棄呼数は携帯電話の電波状態が悪いなどにより切れたもの等を含むと考え、D) については除外する。とありますが、PBXに入らないFD→PBXの間の放棄呼も除外と考えて問題ないでしょうか。	御社の言う「FD」が架電者回線側の意味であり、PBXに入らないFD→PBXの間の放棄呼がガイダンス中にオペレーターにつながる前に切電される事象のことを指しているのであれば、その放棄呼は除外対象となります。
54	仕様書	P34	13. 品質要件	(2) 各指標とサービス要求水準		オペレーターを介さず自動音声やAIで解決・完了した呼は、受電総数や応答率SLAの分母から除外、または別指標として評価されるか。	オペレーターを介さず自動音声やAIで解決・完了した呼は、受電総数や応答率SLAの分母から除外されます。しかしSLAとして別指標で評価はされません。
55	仕様書	P34	13. 品質要件	(2) 各指標とサービス要求水準		センターからの転送時、府の担当者が不在等でやむを得ずコールバック受付となった場合、センター側の責に帰さないとして一次回答率の評価から除外可能か。	センター側の責に帰さない場合は、一次回答率の評価から除外可能です。
56	仕様書	P34	13. 品質要件	(2) 各指標とサービス要求水準		府による新たな給付金施策の突然の発表などにより入電が急増した場合、「社会的要因・府の事由」としてSLAの適用除外（または補正）対象として協議可能か。	大規模災害や社会情勢等の変化により想定外の入電が発生した場合はSLAの適用除外（または補正）対象として協議することは可能です。（P35の（5）記載のとおりです）
57	仕様書	P36	14.機器の搬入	(2) 各種作業／切替作業	エ	令和9年9月30日までのセンターにおける応対履歴情報について、全期間・全件を次期システムへ移行する必要がありますでしょうか。それとも、一定期間分、参照用データ、集計済みデータ等、移行対象範囲を限定する想定でしょうか。	基本的には、応対履歴については、全期間・全件を次期システムへ移行していただくことを想定しております。 なお、データの移行時期及び移行方法等につきましては、契約締結時、協議の上で決定させていただきたいと考えております。

58	仕様書	P43	22.参考	(1) 現行体制について	現行ベンダーの各種KPI結果を共有いただけますでしょうか？	現行ベンダーの各種KPI結果については以下のURLに掲載しております。 https://www.pref.osaka.lg.jp/o070050/fumin/occ/pi-outcome.html
59	仕様書	P46	【提案を求める事項 ①】	9. 業務概要 (3) 来訪部門 (府民案内)	カメラやマイクを接続し、コールセンターから府民の質問等に対応できるように弊社オペレーターもカメラをオンにして対応する必要があるのでしょうか？	コールセンターのオペレーターについてはカメラをオンにさせていただく必要はなく、音声対応のみでも結構です。(アバターの使用も可)
60	仕様書	P46	【提案を求める事項 ①】	9. 業務概要 (3) 来訪部門 (府民案内)	(デジタルサイネージ) ・検索方法 ・表示レベル(文章量・アイコン・フォント等) について、府として最低限求める水準はあるか。	最低限求める水準等はありませんが、利用者が利用しやすい構築であることが望ましいです。
61	仕様書	P49	【提案を求める事項 ②-3】	②-3システム関係 (府民の声 システム構築について)	仕様書において「既存のパッケージ製品またはローコードツールを活用すること」と記載がありますが、本件において想定されている「既存のパッケージ製品」とは、具体的にどのような製品・分野を指しているか、ご教示いただけますでしょうか。	既存のパッケージ製品については具体的な製品を想定はしておりません。
62	仕様書	P49	【提案を求める事項 ②-3】	②-3システム関係 (府民の声 システム構築について)	府民の声システムにアクセスする職員数について、本件ではおおよそ何名程度を想定されているか、ご教示いただけますでしょうか。	管理者IDとして20、幹部IDとして4、総務課IDとして26、所属IDとして最大300を想定しています。詳細は別記仕様書(府民の声システム)P9をご参照ください。
63	仕様書	P49	【提案を求める事項 ②-3】	②-3システム関係 (府民の声 システム構築について)	府民の声システムへ登録するデータについて、リアルタイムでの反映が必須となるでしょうか。 なお、業務効率化の観点から、1時間に一度など一定間隔でRPA等により登録する運用を検討しておりますが、そのような運用は許容範囲と考えて問題ないか、ご教示いただけますでしょうか。	センターが府民の声システムへ登録するデータについては、府民の声を受け付けた当日中に登録が完了すれば差し支えありません。(各所属の入力分についてはリアルタイムでの反映が必要です)
64	仕様書	P49	【提案を求める事項 ③】	FAQ等サイトの構築について	チャットボットの導入を想定するにあたり、ヒアリング項目や回答内容が比較的定型化されており、内容が煩雑でないお問合せは、何種類ほどございますでしょうか？知り得る範囲のおおよその数で構いませんのでご教示願います。	現在、大阪府においては、問合せ件数が多く、かつ内容が定型的・反復的であるものとして、3分野(自動車税、私立高校等の学費支援、公立高校等の授業料支援)についてチャットボットを導入しております。それ以外の項目としてご質問のありました「回答内容が比較的定型化されており、内容が煩雑でないお問合せ」につきましては、お答えすることはできません。 また「別添9 過去5年間のお問合せ件数ランキング(1~10位)」や「別添8 代表交換の入電内容の概要」をご参照の上、チャットボットの対象とする内容をご検討いただけますようお願いいたします。
65	仕様書	P49	【提案を求める事項 ③】 FAQ等サイトの 構築について		府から提供されるFAQ等(お問合せ集・相談窓口・公共施設)の情報に基づき事業者で再構築とありますが、府から提供されるFAQデータ(お問合せ集・相談窓口・公共施設)の現在の件数と、データ形式(CSV・Excel・CMSエクスポート等)をご教示いただけますか？また各データの最終更新日・品質状況(欠損・重複の有無)についても教えてください。	データ形式についてはCSV形式となります。データ件数については以下のとおりです。 お問合せ集：約2,000件 相談窓口：約200件 公共施設：約70件

66	仕様書	P51	【提案を求める事項 ④-2】	9. 業務概要 (5) BCP対応について	<p>大手前庁舎のサーバールームにつきまして、商用電源がダウンした場合、自家発電設備が実装なされており、自家発電機切替、利用は可能と理解して良いでしょうか。</p> <p>商用電源から自家発電設備までの切替時間は凡そどのぐらいの時間で自家発電に切替できますでしょうか。自家発電設備への切替まで、委託先がUPSなど導入して耐用させないといけない目安の時間を確認させてください。</p>	<p>大阪府が指定する発電機回路から電源を供給することができます。</p> <p>発電機は40秒程度で切替えますが、年1回程度、休日に10時間ほど全館停電をし、受変電設備等の点検を実施します。</p>
67	別紙1			1 アクセス制御について	<p>「受注者は、特権が付与されたアカウントを作成し、これによりシステム接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。」との記載がございますが、当該要件は必須条件でしょうか。</p> <p>なお、特権アカウントについて、第三者がログインできない仕組みを講じるなど、不正ログイン防止策を十分に確保できる場合においても、強化された認証技術（多要素認証等）の導入は必須となりますでしょうか。</p>	<p>多要素認証については必須となります。</p>
68	別添1	P1		1 (2)	<p>運営体制（令和8年2月1日現在）兼務者の解釈について、例えば「2（6）」という表記は、2名専任、6名兼任（別の役割に従事）という意味で、頭数合計は8名という意味でしょうか。全従事者の頭数の合計は54名（専任34名＋兼任20名）となり、そのうち20名が2つの役割を兼務する（1人のOPが「問合せ・広聴」にも「代表」にも従事する等）という解釈で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>この数字の解釈につきましては、例えば「問合せ・広聴 2（6）」という表記の場合、2名が問合せ・広聴業務を専任で担当しており、（6）は、問合せ・広聴業務に加えて代表・管理・来訪業務などを兼務している6名を示しております。</p> <p>したがって、この表記における頭数の合計は2名となります。</p> <p>同様に、「34人（20名）」という表記は、34名が業務に従事しており、そのうち20名が2つ以上の業務を兼務している、という意味になります。</p>
69	別添1	P5	3. 問合せ・広聴		<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ『イベント受付』の対象は、府政だより内のプレゼント応募情報となりますでしょうか。 ・『イベント受付』のメールは、問合せフォームではなく、応募用フォーム（行政オンラインシステム上で作成）からの応募者情報となりますでしょうか。 	<p>イベントの受付につきましては、府政だより内のプレゼント応募に加え、府が実施するイベントのうち府民お問合せセンターが対応したもの（府政学習会の参加受付等）も含まれます。</p> <p>また、イベント受付に係るメールについては、ご記載のとおり、応募用フォーム（行政オンラインシステム上で作成）から取得した応募者情報となります。</p>
70	別添1	P9	3. 問合せ・広聴	(2) カテゴリー別	<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ『イベント受付』の対象は、府政だより内のプレゼント応募情報となりますでしょうか。 ・他の年度と比べ、令和7年12月・令和8年1月の『イベント受付』の郵送件数は0件となっております。これは、郵送での受付を止めたことに起因するのでしょうか？以降、同様の『イベント受付』業務について、郵送での受付は発生しない想定でしょうか？（郵送受付が再開する可能性はありますでしょうか？） 	<p>イベントの受付につきましては、府政だより内のプレゼント応募に加え、府が実施するイベントのうち府民お問合せセンターが対応したもの（府政学習会の参加受付等）も含まれます。</p> <p>お見込みのとおり他の年度の比べ令和7年12月・令和8年1月の『イベント受付』の郵送件数は0件となっております。これは、府政だよりにおけるプレゼント応募及び府政学習会について郵送での受付を止めたことに起因するものとなります。</p> <p>※他のイベントについては郵送の場合があります。</p>

71	別添3					府庁PBXとの接続仕様について、令和8年11月以降に入替予定のPBX機器のメーカー、型番、インターフェース仕様、設定制約、保守ベンダーとの調整窓口は、契約前または契約後どの段階で提供されますでしょうか。	入替予定のメーカー・型番については以下のとおりとなります メーカー：株式会社日立情報通信エンジニアリング 型番：NET TOWER CX-01V3 タイプL（予定） なお、府庁PBXとの接続に関する仕様（インターフェース仕様、設定上の制約等）について、契約締結時に詳細を協議するに当たり必要な情報を提供させていただきます。
72	別添3					府庁舎PBX（大手前、咲洲）ですが、日立製交換機をご利用されていると別添3で読み解いておりますが、DISA（Direct Inward System Access）または、ダイレクトインの交換機機能は保有されていると理解してよいでしょうか。 ・ダイレクトイン（DID／ダイレクトインダイヤル、ダイレクトインライン） ・DISA（外線発信者による内線番号ダイヤル）	府庁舎PBXについて、DISA又はDIDの機能の有無にかかわらず、事業者はこれらの機能を利用することはできません。
73	別添3					咲洲庁舎の電話交換機ですが、新規でPRIを収容する空きスロットはございますでしょうか。	咲洲庁舎のPBXの空きスロットの有無にかかわらず、事業者は咲洲庁舎のPBXのスロットを利用できません。
74	別添9.xlsx ■別添8_代表 交換の入電内容の概要.xlsx	左記資料 全般				別添8資料や、別添9資料から、お問い合わせ傾向のボリュームゾーンとして、【私立高校生等への就学支援】が多くを占める状況だが、次年度もそのトレンドに大きな変化がないと仮定したとき、自動化や音声認識を検討する際に、【私立高校生等への就学支援】についての、より具体的な内容（さらに細分化されたカテゴリごとの件数データなど）及び、それらに対する府民の方の発話内容やキーワードなどを事前にデータとして提供頂くことは可能か？	契約締結時に協議の上、提供可能な範囲でデータの提供は可能です。
75	別記府民の声システム	P4	4. 機能要件	(2) 登録	ウ. 申出情報	添付ファイル：1つ以上添付可、1つあたり最低3MBとあるが、ご提案予定ソリューションが、基本機能として添付ファイルは1つまでとなるのですが、「1つ以上」とのことで、添付ファイルは1つのみ、という制限があっても問題ないでしょうか。	添付ファイルは1つのみでも問題ありません。
76	別記府民の声システム	P4	4. 機能要件	(2) 登録		府民の声をシステムへ一時保存・登録・編集可能とあるが、「下書き」という定義ではありませんが、基本機能として削除や編集機能がございます。そのような仕様があれば、こちらの要件は問題ないでしょうか。	仕様書に記載している一時保存・登録・編集ができる機能を有しているのであれば問題ありません。ご記載の基本機能ではこれを満たさない場合は、不足する機能を追加してください。

77	別記府民の声システム	P5	4. 機能要件	(4) 伝達		1所属につき通知は1つにまとめる（声ごとに複数通知が届かない仕組み）。複数の声を一括で全庁の関係所属に伝達可能とありますが、複数件の府民の声を一括伝達する際、同一所属宛の通知を1通のメールにまとめることは必須要件と理解しています。この「まとめ送信」は、管理者が手動で伝達操作を行うタイミングで一括生成される仕組みであればよいですか？また、伝達メールに含める内容の指定はございますか？	通知メールは、管理者が手動で伝達操作を行うタイミングで一括生成される仕組みで差し支えありません。通知される内容には、関係する府民の声の管理番号及びその日の件数が記載されていることが理想ですが、少なくとも「あなたの課に関係する府民の声が届いている」という趣旨と府民の声システムのURLの記載があれば差し支えありません。
78	別記府民の声システム	P6	4. 機能要件	(4) 伝達		公表用の申出内容は「意見の内容」をコピーし編集可能。公表用の回答内容は「回答内容」をコピーし編集可能とありますが、公表用の内容は、登録済みの申出内容・回答内容をコピーしたうえで管理者が編集・調整してWebサイトに公表する運用と理解しています。コピー操作は手動（画面上でコピーして貼り付け）ではなく、ボタン操作等で元データから公表用フィールドへ転記する機能が必要ですか？	ボタン操作等の簡便な操作で元データから公表用フィールドへ転記できるものとしてください。
79	別記府民の声システム	P6	4. 機能要件	(6) 公表		リマインドメール期限設定：一定期間経過後に回答未登録の所属へ送るメール。リマインドメールを手動・一括送信可能とありますが、リマインドメールは、①管理者が任意のタイミングで手動一括送信する機能と、②設定した期限日を超過した場合に自動送信される機能の両方が必要ですか？また、リマインドの送信先は伝達先と同じ（関係課・部総務課・部幹部職員）ですか？ リマインドは1度で問題ないでしょうか？	「①管理者が任意のタイミングで手動一括送信する機能」のみで問題ありません。リマインドメールは関係課に対して送付します。リマインドは1度のみで問題ありません。
80	別記府民の声システム	P6	4. 機能要件	(6) 公表		FAQ等サイトは24時間運営。府Webサイト上の「ビピッとネット」と連携とありますが、既存の「ビピッとネット」との連携について、具体的にはリンク連携（相互リンク）でよいですか、それともAPI連携やデータ同期が必要でしょうか？	具体的にはリンク連携（相互リンク）を想定しており、API連携やデータ同期は必要ありません。
81	別記府民の声システム	P10	5. 非機能要件	(8) データ移行		受注者が主体となり現行システム事業者と確認。保存年限を経過していないデータを本システムに移行とありますが、データ移行の対象となる「保存年限を経過していないデータ」の現時点での件数と、現行システムのデータ出力形式（CSV等）をご教示いただけますか？また現行事業者との調整窓口・協議開始可能なタイミングについても教えてください。	移行の対象となるデータは令和8年5月1日時点で21,912件です。データ移行にかかる詳細については、契約締結時の協議においてお示しさせていただきます。

82	別記府民の声 システム	P10	5. 非機能要件	(8) データ移行		府庁組織の各所属を自由に追加削除。課単位（約300課）の登録とありますが、府庁組織（約300課）のマスタデータは、受注者が契約締結後にどのような形式・タイミングで提供されますか？また年度ごとの組織改編に伴うマスタ更新は府から提供されますか、それとも受注者側でメンテナンスする想定でしょうか？	マスタデータの提供・更新にかかる詳細については、契約締結時の協議においてお示しさせていただきます。
----	----------------	-----	----------	-----------	--	---	---