

質問回答

NO.	質問	回答
1	下記の紙媒体での軽印刷や報告書等の仕様（第6条第1項の規定に基づき定められた境物品等の調達の推進に関する基本方針の「印刷」の判断の基準を満たすこと。）に関してですが、通常オフィスにあるような複合機（プリンター）では不可になりますでしょうか。 ----- 5. 報告書等の成果物 請負者は、以下の成果物を作成し、下記納品数量、提出場所のとおりに提出するものとする。 【成果物一覧】 ・報告書（引継ぎ、コールセンター設置期間における運営体制等の報告、その他環境省担当官に特筆して報告すべき事項等について取りまとめること） ・毎月の問い合わせ内容を取りまとめた資料 ・運営マニュアル ・FAQ ・引継ぎ 【納品数量、提出場所】 紙媒体：報告書 3部（A4判 30頁程度、軽印刷・製本指定なし） 電子媒体：【成果物一覧】の成果物の電子データを収納したDVD-R 2枚 提出場所 環境省自然環境局野生生物課鳥獣保護管理室	通常オフィスにあるような複合機（プリンター）は下記＜個別事項＞の②デジタル印刷方式であり、その要件としてトナーカートリッジの基準が定められています。また＜共通事項＞では主に印刷用紙や工程における環境配慮について定められています。そのため判断基準により一般的な複合機が不可になるということはないと存じますが、紙媒体の提出に当たっては、適切な紙とカートリッジを準備していただくようお願いします。 （参考） 環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第6条第1項の規定に基づき定められた環境物品等の調達の推進に関する基本方針「印刷」より抜粋 【判断の基準】 ＜共通事項＞ ①印刷・情報用紙に係る判断の基準（「紙類」参照。）を満たす用紙使用されていること。ただし、冊子形状のものについては表紙を除くものとし、紙の原料にバージンパルプが使用される場合にあっては、その原料の原木は、伐採に当たって、原木の生産された国又は地域における森林に関する法令に照らして手続が適切になされたものであること。ただし、間伐材により製造されたバージンパルプ及び合板・製材工場から発生する端材、林地残材・小径木等の再生資源により製造されたバージンパルプには適用しない。 ②表1に示されたB、C及びDランクの紙へのリサイクルにおいて阻害要因となる材料が使用されていないこと。ただし、印刷物の用途・目的から使用する場合は、使用部位、廃棄又はリサイクル方法を記載すること。 ③印刷物へリサイクル適性を表示すること。 ④印刷の各工程において、表2に示された環境配慮のための措置が講じられていること。 ＜個別事項＞ ①オフセット印刷 ア. バイオマスを含有したインキであって、かつ、芳香族成分が1%未満の溶剤のみを用いるインキが使用されていること。 イ. インキの化学安全性が確認されていること。 ②デジタル印刷 ア. 電子写真方式（乾式トナーに限る。）にあっては、トナーカートリッジの化学安全性に係る判断の基準（「トナーカートリッジ」参照。）を満たすトナーが使用されていること。 イ.電子写真方式（湿式トナーに限る。）又はインクジェット方式にあっては、トナー又はインクの化学安全性が確認されていること。
2	支払い条件は毎月ではなく、業務が全て終わって貴省の検査を受けてからの一括請求と読み取りましたが認識相違ないでしょうか。	貴見の通りになります。
3	仕様書（3. 業務の内容） フリーダイヤルについて、開札からコールセンター開設までの日程が短いため、発信通知番号はフリーダイヤル番号ではない番号を使用してもいいでしょうか。・	仕様書のとおり、フリーダイヤルを2回線常時確保いただくようお願いします。
4	前回の請負事業者名と落札金額をお教えてください。	本件は新規の業務ですので、過年度業務の請負事業者名、落札金額にはお答えできかねます。

5	仕様書【運営体制】にございます、フリーダイヤルを2回線常時確保と記載がございますが、こちらは2番号フリーダイヤルを確保するのでしょうか？仕様書をなどを確認するとフリーダイヤル1番号にて2回線にて問い合わせを受け付けるものかと認識しておりますが、相違ございませんでしょうか？	ご認識の通り、フリーダイヤル1番号にて2回線を確保いただくようお願いします。
6	仕様書【運営時間】にございます、回線混雑時及び運営時間外においては、その旨が自動音声により、案内されることとございますが、自動音声内容については何かご指示はございますでしょうか？	回線混雑時及び運営時間外であることを伝えることが出来る内容であれば、その他に特段の指示をすることは想定しておりません。
7	仕様書【運営マニュアル、FAQ及び判断指針の作成、提供、追加、修正等】にございます、環境省担当官より提供するFAQ、判断指針の内容についてはどのタイミングでいただけるもののでしょうか？スケジュールとして非常に期間がございませんので落札し請負が決まればすぐにでもいただけますでしょうか？	落札者には、当室との連絡が可能になり次第当該資料を送付させていただきます。
8	1.過去実績について 過去実績における曜日毎/時間帯ごとの入電数、応答数、平均対応時間がわかる資料があれば可能な範囲でご提供下さい。	当室での入電数は1日あたり約10件、一件当たり約5~10分程の対応時間になります。苦情の電話の対応時間は約20分程になります。 これらは午前9時30分～午後6時00分に受電したものです。時間帯や曜日ごとの応答数等が分かる資料はありません。
9	2.苦情の割合について 全ての問合せの内、苦情はどの程度の割合かわかりましたらご教示ください。	現状では、件数ベースで約2割が苦情を含む問い合わせです。
10	3.フリーダイヤルの公告先はどのような媒体となるのか。 例) 省庁HPのみ、新聞、チラシ など	省庁HPになります。また、環境省代表電話にかかってきた電話に対してもフリーダイヤルへの相談を提案いたします。
11	仕様書P3、5報告書等の成果物の【成果物一覧】にある「引継ぎ」とは、成果物の納品以外に必要な応じて対面ないしWEBでのお打合せがあるとの認識でよろしいでしょうか。	成果物について、仕様書に定められているもの以外の納品をしていただく必要はありませんが、方法は問いませんので、電話番号の移転等、次年度の請負事業者が業務を滞りなく開始できるよう、対応をお願いします。