

## 「令和 7 年度地球温暖化対策の推進に関するコールセンター運営委託業務」の入札説明書に関する質問回答

令和 7 年 3 月 17 日  
 環境省地球環境局  
 地球温暖化対策課  
 地球温暖化対策事業室

| No. | 質問事項                                                                                                                | 回答                                                                                                | 備考 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | 『環境省担当官と協議の上、令和 8 年 3 月 31 日までの間、問合せ窓口を設置すること。』とございますが、いつからの業務開始を想定されていますでしょうか。                                     | 令和 7 年 4 月 1 日からの業務開始を想定しております。                                                                   |    |
| 2   | 『環境省の補助金事業や政策等に関する企業・自治体・一般市民等からの各種問合せ・ご意見に対して、環境省から後日提供する FAQ を基に回答すること。』とございますが、具体的にどのような問合せが寄せられるのかをご教示いただけませんか。 | 問合せ内容例としては、温暖化対策関連の補助事業や施策の詳細に係るお問い合わせ、温暖化対策関連のご意見、マスコミからの取材依頼などが挙げられます。                          |    |
| 3   | 『電話及び E メール』とございますが、メールアドレスは発注者、受託者どちらが準備しますでしょうか。また、毎月何件くらいのメール対応が発生しますでしょうか。                                      | メールアドレスは受託者側で準備するものとなりますが、使用するのは概ね、弊省職員へエスカレーションを行う場合です。なお、エスカレーション数は一月あたりの入電数の 0.5 割程度としていただきます。 |    |
| 4   | 補正予算策定・各種政策発表時に件数が増加するとありますが、該当日は年間で何日ございますか。                                                                       | 具体的に何日と断定できませんが、繁忙期はこれまでの実績上、1～4 月にかけてとなります。                                                      |    |
| 5   | 補正予算策定・各種政策発表時に件数が増加するとありますが、該当日の翌日のみ入電件数が増加するのか、それとも継続的に入電件数が増加するのでしょうか。もし、継続する場合には、何日継続する前提で試算すればよろしいでしょうか。       | 継続的に増加します。<br>日によって入電数は変わりますが、上述の通り、1～4 月にかけて入電数が多くなります。                                          |    |
| 6   | ナビダイアルの移転と記載がありますが、総務課・地球温暖化対策課・水・大気環境局モビリティ環境対策課の各課ごとに個別にナビダイアルを設定しているのでしょうか。                                      | 各課ごとに設定されている訳ではございませんが、移転分を含めて合計 4 つのナビダイアルを設定していただく想定です。                                         |    |

| No. | 質問事項                                                                         | 回答                      | 備考 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|
| 7   | 応答率目標（月間 95％）と記載があり、平時と繁忙期との差が大きいかと存じますが、繁忙期も集計対象に含まれますでしょうか。                | 繁忙期も集計対象に含まれます。         |    |
| 8   | 英語サマリーについては、以下により作成すること。」とございますが、本業務における英語サマリーの作成は必要になりますでしょうか               | 英語サマリーは不要です。            |    |
| 9   | 1（別紙 1）受注実績につきまして<br>「政府の発注するコールセンター…以下略」の「政府」には「独立行政法人」等の外郭団体も含めてよろしいでしょうか。 | ここでいう「政府」には、外郭団体は含めません。 |    |
| 10  | 2 問合せ対応時間につきまして<br>平日 9：00～18：00とありますが、土日に加えて祝日も対応時間外と考えてよろしいでしょうか。          | ご認識の通りです。               |    |