

質問回答

NO.	質問	回答
1	令和6年度の現在までの入電実績のデータがございましたら、数値をご開示いただけますでしょうか。	令和 6 年 4 月～令和 7 年 2 月の実績では、総受付件数：432件（除染と中間貯蔵関連315件、特定廃棄物関連75件、不適正除染110番29件、受注業者ダイレクトダイヤル13件）となっております。
2	令和7年度の、それぞれの入電件数の想定値をご教示いただけますでしょうか。	これまでの実績と同等と想定しておりますが、年度によって変動するためお答えいたしかねます。
3	現在までの実績で最も多い問合せは、どのような内容のものでしょうか。	お問合せ内容について一概にお答えすることは難しいですが、除染に関するお問合せを多くいただいております。
4	【入札説明書】 電子システムより（全省庁統一資格）審査結果通知書を提出する際は、令和 4.5.6 年度の通知書と、令和 7.8.9 年度の通知書とで 2 枚分を提出したらよいでしょうか？ それとも令和 4.5.6 年度の通知書のみでよいでしょうか。	令和 4.5.6 年度の通知書のみで問題ございません。
5	【仕様書】 3.(1) 着信課金電話番号（フリーダイヤル）を継続して運営することとありますが、現在使用しているフリーダイヤルの番号名義は、現在受託企業でしょうか？今後受託した場合は名義変更が必要でしょうか？ それとも、フリーダイヤルの入電を新たな受託者の電話番号へ転送する形で対応することになりますか。	フリーダイヤルの名義については現在受託いただいている企業名義のものとなっておりますので、令和 7 年度で受託された際は名義変更が必要です。
6	【仕様書】 3.(2) 運営マニュアル及び FAQ に基づきとありますが、現在の FAQ の数などはいくつくらいありますでしょうか。	現時点で総計1370問程のFAQがございます。
7	【仕様書】 3.(1)コールセンター設置【運営体制】 他業務との兼務は制限しないとのことですが、同じコールセンター執務室内で他業務も行っているという認識であっておりますでしょうか。	同じコールセンター執務室内での他業務との兼業については、仕様書の「運営体制」（特にオペレーターとスーパーバイザーの設置、必要な研修の実施等）が問題なく実施できる体制を組めるようご対応いただくことを前提に、ご判断ください。
8	【仕様書】 3.（2）【その他】 令和 5 年度、令和 4 年度における携帯電話、固定電話の入電割合をご教示ください。 ※フリーダイヤル料金積算に必要なため	携帯電話、固定電話の入電割合については集計しておらず、お答えいたしかねます。
9	【仕様書】 3.(1)コールセンター設置【運営体制】 他業務との兼務は制限しないとのことですが、オペレーター、スーパーバイザー、運営統括責任者が本業務最優先であれば兼務可能という認識であっておりますでしょうか。	他業務との兼業については、仕様書の「運営体制」（特にオペレーターとスーパーバイザーの設置、必要な研修の実施等）が問題なく実施できる体制を組めるようご対応いただくことを前提に、ご判断ください。
10	仕様書 3.業務内容 （1）コールセンター設置 着信課金電話番号（フリーダイヤル）の継続手続きは一定期間を要する事から、開札後の契約手続きから電話番号継続手続きに至る諸手続きについてのスケジュールをご教示いただきたい。	開札が31日11:00に行われますので、その日中に契約手続きは行っていたきたく、電話番号の継続手続きについては手続きが完了するまではフリーダイヤルへの入電を受託事業者の保持番号へ転送してご対応いただく想定です。
11	【運営体制の構築】 オペレーターの研修に関する支援の有無（環境省からの指導、トレーニング実施の頻度）をご教示いただきたい。	環境省からは、必要な資料の提供や、日々の業務を行う中での指導は行いますが、研修時の指導等については想定しておりません。

12	(2) コールセンター運営 【その他】 (参考3) 各問合せ窓口ごとの平均回答時間を教えていただくことは可能でしょうか。	「除染・中間貯蔵に関するお問い合わせ窓口」：平均約8.3分、「特定廃棄物に関するお問い合わせ窓口」：平均約 5 分、「受注業者ダイレクトダイヤル」：平均約7.6分、「不適正除染110番」：平均約 1 分となっております。
----	---	--