

「令和 8 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 8 年 3 月 1 8 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	<ul style="list-style-type: none">・「政府又は地方公共団体の発注するコールセンター業務について、過去 3 年以内に、運用実績を有すること」、「政府又は地方公共団体の発注する環境行政に関する業務について、過去 3 年以内に運用実績を有すること」について、こちらの実績は全て保有が必要なものでしょうか。それとも、いずれかの保有で問題ないものでしょうか。・コールセンター運営委託業務条件の受注実績は、4 項目すべて満たしている必要があるか？	4 項目全てを満たす必要がございます。	
2	<ul style="list-style-type: none">・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から継続する業務であり、受託者は業務開始後速やかに受電体制を整えるとあるが、引継ぎを受け業務を開始するのは令和 8 年 4 月 1 日の認識で間違いはないか？	引継ぎは開札後速やかに実施し、コールセンターの運用開始は令和 8 年 4 月 1 日となります。	

【機密性 1】

No.	質問事項	回答	備考
3	<p>・以下契約書案の修正案の検討は可能か？ 第 18 条(損害賠償) ⇒乙の責任の制限を規定するため、第 2 項に以下文言の追加を希望します。 2 乙は、その責に帰すべき理由により本契約を定める義務を履行しないため甲に損害を与えた場合は、委託費の範囲内でその損害に相当する金額を損害賠償として甲に支払わなければいけない。 第 22 条(担保責任) ⇒但し書きとして、以下文言の追加を希望します。 ただし、甲は、契約不適合につき本契約締結前に知っていた場合、又は甲の供した材料の性質若しくは甲の指図その他甲の責めに帰すべき事由により契約不適合が生じた場合は、この限りではない</p>	<p>契約書の内容について、落札決定後にご相談いただき検討すること自体は可能ですが、いただいた内容を追加することを確約するものではございません。</p>	
4	<p>・前年度受託者から業務の引継ぎを受けと記載がありますが、この引継ぎや貴省からの業務レクチャー等は、おおよそ何日間程度を想定されておりますでしょうか。</p>	<p>引継ぎに係る打合せは 1 日で予定しております。ただし、必要に応じて、打合せは追加いたします。</p>	
5	<p>・対応手段として「電話及び E メール」とありますが、E メールによる問合せに対する回答は、原則として E メールでのテキスト返信を想定されておりますでしょうか。</p>	<p>問合せ自体は電話のみでの受け付けになりますが、問合せ者より回答を E メールで希望された際は、E メールでのテキスト返信を想定しています。</p>	
6	<p>・「ナビダイヤル番号の移転期間（1 週間程度を想定）は前年度受託者より転送を受けた上で対応すること（転送に係る費用は受託者負担とする）」とありますが、積算の参考として、現在のナビダイヤルから転送先までの通話料金の目安（どの通信キャリアの、どのような課金体系か）をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>転送先の詳細等によって異なるためお答えすることはできません。</p>	

【機密性 1】

No.	質問事項	回答	備考
7	<p>・想定されている 1 日あたりの件数（2 件、20 件、5 件）の中に、E メールによる問合せ件数も含まれているという認識でよいでしょうか。含まれていない場合、Eメールの 1 日あたりの想定受信件数をご教示ください。</p>	<p>No. 5 の通り、問合せ件数の中に E メールによる問合せは含まれておりません。</p>	
8	<p>・補正予算策定・各種政策発表時の入電ピーク（1 日 50 件超、120 件超）について、過去の実績等から年間のうち具体的に何月頃に発生することが多いか（例：5 月～6 月など）、おおよその時期と日数の目安をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>一概に申し上げることはできませんが、11 月～2 月にかけて増える傾向がございます。</p>	
9	<p>・「応答率目標（月間 95%程度）」とありますが、これは 3 つの窓口（総務課・地球温暖化対策課・モビリティ環境対策課）の『合算』で評価されるのでしょうか。それとも『窓口ごと』にそれぞれ 95%以上を達成する必要があるのでしょうか。</p>	<p>窓口ごとで達成する必要があります。</p>	
10	<p>・「システムの冗長化等、自然災害等の緊急時にも業務継続が可能な体制を整備すること」とありますが、具体的にどの程度の水準が求められますでしょうか。</p>	<p>「応答率目標（月間 95%程度）」を大幅に下回らない程度の水準が求められます。</p>	
11	<p>・初期研修等の工数を見積もるため、事前閲覧可能とされている「過年度に作成した FAQ」について、おおよその件数（Q&A の数やマニュアルのページ数など）をご教示いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>公表資料ではないため、お答えすることはできません。</p>	