

広島県動物愛護センター電話受付対応等業務仕様書

広島県動物愛護センター（以下「センター」という）の電話受付対応等業務については、この仕様書に基づいて実施するものとするが、この仕様書に示さない事項であっても、現場の状況に応じ、必要と認められる業務については、発注者と協議の上、契約金額の範囲内において実施するものとする。

1 業務場所

広島県三原市本郷町上北方字用倉山11352番 広島県動物愛護センター

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務日時及び業務従事人員

(1) 業務日（別紙のとおり。）

火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日とする。ただし、次の日を除く。

- ① 火曜日から金曜日のうち、国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号、以下「祝日法」という）で定める休日
- ② 12月29日から翌年1月3日
- ③ 月曜日が祝日法に定める休日となる場合の翌火曜日等

(2) 業務時間及び業務従事人員

受注者は、業務の実施について、次の時間帯に常時2名の従事者を配置するものとし、従事者の急遽の休暇等に対する補充者を含めて対応可能な人員体制を確保すること。

- ① 業務時間 8時30分から17時15分まで
- ② 休憩時間 11時00分から12時00分まで及び13時00分から14時00分までの間、交代で取得する。

4 業務内容

(1) 外線電話の受付

従事者は、架電者の氏名、電話番号（携帯）、住所を必ず確認した上で内容を確実に聞き取ること。

(2) 電話による問合せ等への対応

従事者は、センター業務の概要と各業務の詳細説明及び電話受付時のポイントと「Q & A」をまとめた電話受付対応マニュアル（以下「マニュアル」という）に則って対応する。ただし、マニュアルに則った対応ができない場合は、センター職員に取り次ぐ。

(3) 対応した問合せ等の記録及び報告

従事者は、電話対応後直ちに問合せ内容及び対応状況を記録簿（指定様式）に記入し、センター職員に報告する。

(4) マニュアルの更新

受注者は、必要に応じてマニュアルに記載のない「Q & A」を作成し、マニュアルへの追加を定期的（月1回程度）に提案し、発注者と協議するものとする。

従事者は、「Q & A」の作成、センター職員による助言及び現場研修の受講等を通じて、電話受付対応の向上に務めなければならない。

(5) その他

従事者は、電話受付対応に支障のない範囲で、窓口業務や事務補助作業等を発注者の指示により行うものとする。

5 業務体制

受注者は、業務時間において、業務に支障のないよう人員体制を確保し、人員を配置すること。

- (1) 受注者は、業務責任者を選任すること。
- (2) 業務責任者は、次の業務を行うこと。なお、従事者が業務に支障のない範囲で業務責任者を兼ねることは差し支えない。
 - ① 業務の統括・発注者との連絡調整
 - ② 要員管理
- (3) 受注者は、従事者が病気その他の理由で勤務ができないときは、業務に支障が出ないよう、速やかに代替措置を講じること。
- (4) 受注者は、従事者が勤務状態不良その他の理由により、本業務の遂行に支障をきたすおそれがあると発注者が認めるときは、従事者の改善を図り、改善が認められない場合は変更を行うこと。
- (5) 受注者は、災害等により一時的に業務の遂行が困難になる事態が想定されるときは、本業務が滞ることのないよう必要な措置を講じること。
- (6) 受注者は、従事者の交替の際には十分な引継ぎ時間を設け、文書により引継ぎ事項を確認すること。

6 報告事項

- (1) 受注者は、あらかじめ業務従事者の名簿を作成し、発注者に報告すること。また、その変更等があった場合も同様とする。
- (2) 受注者は、次の提出物を指定の期日（閉庁日の場合は翌開庁日）までに発注者に提出すること。
 - ① 従事者配置計画書（任意様式） 前月25日まで
 - ② 業務実施報告書（別紙様式1） 翌月10日まで
 - ③ 電話対応実績年報（別紙様式2） 業務完了後の4月10日まで

7 接遇

- (1) 従事者は、所属を明示する名札を着用し、接遇（服装、言葉遣い、態度等）に気を付けて対応に当たること。
- (2) 相手方を待たせず、待たせる場合でも相手方の精神的ストレスを緩和するよう業務にあたること。
- (3) クレーム及び相談には、誠意をもって、的確かつ迅速に対応し、センター職員に必ず報告すること。

8 教育体制

センター内外での情報等で必要な事項については、全従事者に連絡し指導すること。

9 従事者の要件

- (1) 受注者は、当該業務の遂行に必要とされる技術及び能力を有する者を選任するものとする。
- (2) 従事者には接遇研修を受講させること。（受注者が自ら行うことでも差し支えない。）

10 受注者・従事者の責務

受注者は、次の事項を遵守すること。なお、遵守の対象は、本業務の全ての業務である。

(1) 守秘義務

- ① 個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。
- ② データ、文書等の取扱いに当たっては細心の注意を払うこと。
- ③ 県が保有する情報及び業務上知り得た情報を業務外に持ち出すことを禁止する。また、当該情報は第三者に漏えいしてはならず、個人情報に関する法令等を遵守すること。
- ④ 機密保持の義務は、業務履行期限終了後も存続する。

(2) 業務の適正化

- ① 受注者及び従事者は、センターの信用を失墜させる行為をしてはならない。
- ② 受注者及び従事者は、本業務を遂行するにあたって、広島県動物愛護管理推進計画、センターの基本コンセプト及び機能等を十分に理解し、適正に業務に当たるよう努めること。

11 経費の負担等

- (1) 業務に必要な電話機、休憩場所、駐車場及び水道光熱費については、発注者の負担とする。
- (2) 業務に必要なパソコンその他の機器類については、受注者の負担で準備すること。

12 従事者の管理

- (1) 受注者は、従事者の労働条件等において、労働基準法等の関係法令を遵守すること。
- (2) 受注者は、従事者の施設内等での行為等全てについて責任を負うものとする。
- (3) 受注者は、従事者が故意又は過失によりセンター又は第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償の責任を負うものとする。
- (4) 従事者の労働災害時の労災保険は、受注者の保険を適用する。
- (5) 受注者は、センターで業務を行う従事者に対し、業務に係る教育・研修を行うこと。
- (6) 受注者は、業務の管理及び従事者の管理（健康管理・服務規律の保持等一切）、関係部署との連絡調整を行うこと。

13 従事者の義務

- (1) 受注者及び従事者は、本業務がセンターの品格に係る大切なサービス業務であることを念頭に職務を全うするとともに、業務遂行に当たり最大の効率を発揮し得るよう努めること。
- (2) サービス向上に誠意をもって努めること。
- (3) 従事者は、業務中に疑義が生じた際は業務責任者を通じて発注者に連絡し、対応を協議すること。

14 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、契約の満了又は解除に伴い次の受注者に業務を引き継ぐ場合は、センターの運営に支障をきたさないよう、発注者及び次の受注者と誠実に協議し、契約期間終了の日から1週間は、受注者の従事者を常駐させるなど、実務レベルでの十分な引継ぎ期間を設けて責任を持って引継ぎを行うこと。
- (2) 受注者は、引継ぎに際し、マニュアルを次の受注者に引き渡すこと。
- (3) 引継ぎに際し受注者に発生する経費等一切は、本業務に含めること。

業務実施報告書 (月)

日	曜日	従事者名	対応件数	内訳（時間帯別）		詳細	
						取次	完結
1				AM			
				PM			
2				AM			
				PM			
3				AM			
				PM			
4				AM			
				PM			
5				AM			
				PM			
6				AM			
				PM			
7				AM			
				PM			
8				AM			
				PM			
9				AM			
				PM			
10				AM			
				PM			
11				AM			
				PM			
12				AM			
				PM			
13				AM			
				PM			
14				AM			
				PM			
15				AM			
				PM			
16				AM			
				PM			
17				AM			
				PM			
18				AM			
				PM			
19				AM			
				PM			
20				AM			
				PM			
21				AM			
				PM			
22				AM			
				PM			
23				AM			
				PM			
24				AM			
				PM			
25				AM			
				PM			
26				AM			
				PM			
27				AM			
				PM			
28				AM			
				PM			
29				AM			
				PM			
30				AM			
				PM			
31				AM			
				PM			
合計			0	AM	0	0	0
				PM	0	0	0

広島県動物愛護センター所長様

年 月 日

(受注者名)

電話対応実績年報（令和 年度）

曜日	日数	対応件数	内訳（時間帯別）		詳細		
					取次	完結	
日			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
月			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
火			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
水			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
木			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
金			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
土			AM				
			PM				
			計	0	0	0	
計			AM	0	0	0	
			PM	0	0	0	
			計	0	0	0	

4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月	
日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考	日	備考
1日(水)		1日(金)		1日(月)	閉庁日	1日(水)		1日(土)		1日(火)		1日(木)		1日(日)	閉庁日	1日(火)		1日(金)	元日	1日(月)	閉庁日	1日(月)	閉庁日
2日(木)		2日(土)		2日(火)		2日(木)		2日(日)	閉庁日	2日(水)		2日(金)		2日(月)	閉庁日	2日(水)		2日(土)	閉庁日	2日(火)		2日(火)	
3日(金)		3日(日)	憲法記念日	3日(水)		3日(金)		3日(月)	閉庁日	3日(木)		3日(土)		3日(火)	文化の日	3日(木)		3日(日)	閉庁日	3日(水)		3日(水)	
4日(土)		4日(月)	みどりの日	4日(木)		4日(土)		4日(火)		4日(金)		4日(日)	閉庁日	4日(水)		4日(金)		4日(月)	閉庁日	4日(木)		4日(木)	
5日(日)	閉庁日	5日(火)	こどもの日	5日(金)		5日(日)	閉庁日	5日(水)		5日(土)		5日(月)	閉庁日	5日(木)		5日(土)		5日(火)		5日(金)		5日(金)	
6日(月)	閉庁日	6日(水)	振替休日	6日(土)		6日(月)	閉庁日	6日(木)		6日(日)	閉庁日	6日(火)		6日(金)		6日(日)	閉庁日	6日(水)		6日(土)		6日(土)	
7日(火)		7日(木)	閉庁日	7日(日)	閉庁日	7日(火)		7日(金)		7日(月)	閉庁日	7日(水)		7日(土)		7日(月)	閉庁日	7日(木)		7日(日)	閉庁日	7日(日)	閉庁日
8日(水)		8日(金)		8日(月)	閉庁日	8日(水)		8日(土)		8日(火)		8日(木)		8日(日)	閉庁日	8日(火)		8日(金)		8日(月)	閉庁日	8日(月)	閉庁日
9日(木)		9日(土)		9日(火)		9日(木)		9日(日)	閉庁日	9日(水)		9日(金)		9日(月)	閉庁日	9日(水)		9日(土)		9日(火)		9日(火)	
10日(金)		10日(日)	閉庁日	10日(水)		10日(金)		10日(月)	閉庁日	10日(木)		10日(土)		10日(火)		10日(木)		10日(日)	閉庁日	10日(水)		10日(水)	
11日(土)		11日(月)	閉庁日	11日(木)		11日(土)		11日(火)	山の日	11日(金)		11日(日)	閉庁日	11日(水)		11日(金)		11日(月)	成人の日	11日(木)	建国記念の日	11日(木)	
12日(日)	閉庁日	12日(火)		12日(金)		12日(日)	閉庁日	12日(水)		12日(土)		12日(月)	スポーツの日	12日(木)		12日(土)		12日(火)	閉庁日	12日(金)		12日(金)	
13日(月)	閉庁日	13日(水)		13日(土)		13日(月)	閉庁日	13日(木)		13日(日)	閉庁日	13日(火)	閉庁日	13日(金)		13日(日)	閉庁日	13日(水)		13日(土)		13日(土)	
14日(火)		14日(木)		14日(日)	閉庁日	14日(火)		14日(金)		14日(月)	閉庁日	14日(水)		14日(土)		14日(月)	閉庁日	14日(木)		14日(日)	閉庁日	14日(日)	閉庁日
15日(水)		15日(金)		15日(月)	閉庁日	15日(水)		15日(土)		15日(火)		15日(木)		15日(日)	閉庁日	15日(火)		15日(金)		15日(月)	閉庁日	15日(月)	閉庁日
16日(木)		16日(土)		16日(火)		16日(木)		16日(日)	閉庁日	16日(水)		16日(金)		16日(月)	閉庁日	16日(水)		16日(土)		16日(火)		16日(火)	
17日(金)		17日(日)	閉庁日	17日(水)		17日(金)		17日(月)	閉庁日	17日(木)		17日(土)		17日(火)		17日(木)		17日(日)	閉庁日	17日(水)		17日(水)	
18日(土)		18日(月)	閉庁日	18日(木)		18日(土)		18日(火)		18日(金)		18日(日)	閉庁日	18日(水)		18日(金)		18日(月)	閉庁日	18日(木)		18日(木)	
19日(日)	閉庁日	19日(火)		19日(金)		19日(日)	閉庁日	19日(水)		19日(土)		19日(月)	閉庁日	19日(木)		19日(土)		19日(火)		19日(金)		19日(金)	
20日(月)	閉庁日	20日(水)		20日(土)		20日(月)	海の日	20日(木)		20日(日)	閉庁日	20日(火)		20日(金)		20日(日)	閉庁日	20日(水)		20日(土)		20日(土)	
21日(火)		21日(木)		21日(日)	閉庁日	21日(火)	閉庁日	21日(金)		21日(月)	敬老の日	21日(水)		21日(土)		21日(月)	閉庁日	21日(木)		21日(日)	閉庁日	21日(日)</	