

## 広島県動物愛護センター負傷犬猫対応等業務委託仕様書

### 1 目的

閉庁時でも負傷動物の収容、危急の問合せ等に中断なく対応し、県民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 2 業務の名称

広島県動物愛護センター負傷犬猫対応等業務

### 3 業務の概要

受託者は、動物愛護センター（以下、「センター」という。）における負傷犬猫対応等業務（以下、「本業務」という。）を行う。

#### (1) 閉庁時電話対応業務

#### (2) 負傷犬猫の収容・搬送等業務

受託者は、広島県動物愛護管理推進計画及びセンターの基本コンセプトを理解し、センターの業務方針に協力しなければならない。

なお、本業務は、広島市、呉市及び福山市を除く県内全域に居住する県民を対象範囲とする。また、利用言語は日本語とする。

### 4 業務日及び業務時間

#### (1) 閉庁時電話対応業務

センター開庁時間（原則として火曜日から土曜日の、8時30分から17時15分まで。

ただし12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）を除く時間。

#### (2) 負傷犬猫の収容・搬送等業務

年中無休

### 5 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

### 6 履行場所

受託者事業所（日本国内に限る。）及び広島県動物愛護センター（三原市本郷町上北方字用倉山11352番）

## 7 業務内容

### (1) 閉庁時電話対応業務

本業務は、センターの留守番電話にメッセージが入れられ電話番号が確認できるものについて、受託者（従事者）から架電者に連絡して必要な対応を行うものである。（センターの留守番電話にメッセージが入れられた場合にその旨が受託者に転送される仕組みとなっているため、転送の有無を確実に把握すること。）

- ① 受託者（従事者）は留守番電話のメッセージを確認後、直ちに架電者に折り返しの連絡を行い、問合せ内容を丁寧に聞き取る。
- ② 受託者（従事者）は架電者の住所、氏名、電話番号等を確認する。
- ③ 受託者（従事者）は問い合わせ内容の緊急性に応じて次の対応を行う。

緊急性	問合せ内容	具体的対応
有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・咬傷事故犬の放浪</li> <li>・特定動物の逸走</li> <li>・その他の緊急案件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター職員に緊急連絡を行う。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・負傷疾病動物の発見</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閉庁時の負傷犬猫収容業務フローに沿って対応する。</li> </ul>
無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的な問合せ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル等を活用し回答する。</li> <li>・センター職員による判断を要する場合は、翌開庁日に改めて連絡するよう架電者に依頼する。</li> </ul>

- ④ 受託者（従事者）は電話対応後、その内容を記録するとともに、業務責任者に報告する。
- ⑤ 受託者は、対応結果を翌開庁日の朝8時までにセンターに報告する。
- ⑥ 受託者は対応終了後、留守番電話のメッセージについて容量上限に達しないよう速やかに消去すること。
- ⑦ 受託者は、本業務に必要な体制（業務マニュアルの作成、機器の調達、職員の教育等）を構築するものとする。
- ⑧ 現行の業務量はおおよそ次のとおり。季節・曜日・その他変動要素を考慮した上で、過不足なく対応できる体制を整備すること（対応は受託者事業所等）。

	開庁日（火曜日から土曜日）	閉庁日（日曜日、月曜日）
受電件数/月	最大 10 件程度	最大 50 件程度

### (2) 負傷犬猫の収容・搬送等業務

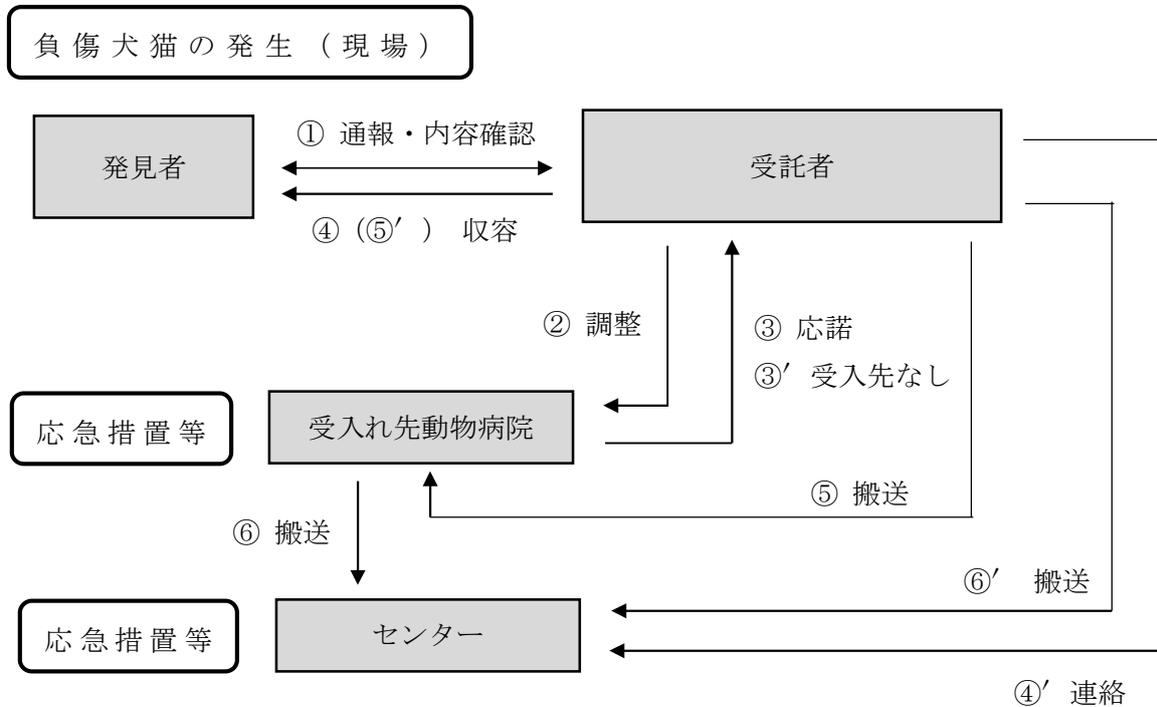
本業務は、道路・公園・広場・その他の公共の場所において所有者不明の負傷犬猫が発見された場合に、当該犬猫を収容し受入れ先動物病院等（リストはセンターが準備）に搬送等するものである。

- ① 閉庁時は業務フローに沿って業務を遂行し、開庁時はセンターの調整に従い業務を遂行する。

- ② 受託者（従事者）は業務遂行後、その内容を記録するとともに、業務責任者に報告する。
- ③ 受託者は、対応結果を翌開庁日の朝8時までにセンターに報告する。
- ④ 受託者は、本業務に必要な体制（業務マニュアルの作成、搬送車の調達、収容・搬送に必要な道具類の調達、職員の教育等）を構築するものとする。
- ⑤ 本業務で使用する搬送車は、運送業で使用可能な車両でなければならない。
- ⑥ その他、センターの求めに応じて乳飲み子犬・子猫及び負傷犬猫を、センターから受入れ先へ搬送する。（過去の搬送先は2か所）
- ⑦ 収容・搬送等業務の上限回数 100回/年
- ⑧ 現行の業務量はおおよそ次のとおり。

	開庁日（火曜日から土曜日）	閉庁日（日曜日、月曜日）
件数/月	最大 12 件程度	1 件程度

## 閉庁時の負傷犬猫収容業務フロー



- ① 負傷犬猫発見者の通報（留守番電話への録音）を確認後、受託者は直ちに折り返し連絡し、詳細な内容を聞き取る。
- ② 受託者は、受入れ先動物病院を選定し、搬送の調整を行う。
- ③（受入れ先動物病院から応諾があったとき）
- ④ 受託者は現場へ従事者を向かわせ、負傷犬猫を収容する。
- ⑤ 受託者（従事者）は、負傷犬猫を受入れ先動物病院へ搬送する。
- ⑥ 受託者（従事者）は、応急措置等がなされた後、必要に応じ、負傷犬猫をセンターへ搬送する。
- ③'（受入れ先動物病院が見つからなかったとき）
- ④' 受託者は、センターへ負傷犬猫を搬送する旨を連絡する。
- ⑤' 受託者は現場へ従事者を向かわせ、負傷犬猫を収容する。
- ⑥' 受託者（従事者）は、負傷犬猫をセンターへ搬送する。

負傷犬猫を収容・搬送したとき、受託者は、翌開庁日の朝8時までセンターへ報告すること。

## 閉庁時の負傷犬猫収容業務に係る業務分担

### 1 受託者が行う業務

#### (1) 通報者、負傷犬猫の確認

負傷犬猫の通報があったとき、通報者の住所・氏名・発見場所・負傷疾病犬等の特徴及び状態その他必要事項を確認し、負傷疾病犬等収容措置簿に記載する。

#### (2) 受入れ先動物病院との調整

#### (3) センターへ連絡（受入れ先動物病院が見つからなかったとき）

#### (4) 負傷犬猫の収容・搬送

#### (5) 収容・搬送措置（負傷疾病犬等収容措置簿）の報告（センターの翌開庁日の朝8時まで）

### 2 センターが行う業務

#### (1)（受入れ先動物病院が見つからなかったとき）負傷犬猫の受入れ及び応急措置等

#### (2) 負傷疾病犬等収容措置簿の整理

#### (3) 受託者に対する委託業務の指導監督

#### (4) 受託者からの業務実績報告との照合

### 2 獣医師（受入れ先動物病院）が行う業務

#### (1) 応急措置等

負傷犬猫にできるだけ生存の機会を与えるよう努めるものとする（動物福祉の観点からやむを得ないものを除く）。

#### (2) 応急措置等後の報告等

措置完了後、受託者へ措置内容等を共有。

## 8 業務体制

上記業務及び業務時間において、業務に支障のないよう人員体制を確保し、人員を配置し、業務を遂行すること。

- ① 受託者は、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。
  - ・業務の統括・センターとの連絡調整
  - ・要員管理
  - ・閉庁時電話対応業務及び負傷犬猫の収容・搬送業務の従事者と連携を密にし、各業務の状況を常に把握しておかなければならない。
- ③ 受託者は、従事者が病気その他の理由にて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 受託者は、従事者が勤務状態不良その他の理由により、本業務に支障をきたすおそれがあるとセンターが認めるときは、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 受託者は、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 受託者は、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。
- ⑦ 受託者は、業務の遂行に当たり、業務マニュアルを作成し、センターに提出すること。業務に変更が生じた際にはその都度、再提出すること。

## 9 報告

- ① 本業務の従事者の名簿を作成し、センターに報告すること。
- ② 本業務にかかる配置従事者を変更する都度、①を更新し報告すること。
- ③ 日報を作成し、翌朝センターに提出すること。
- ④ 業務処理状況等を適宜、センターに報告すること。

## 10 接遇

- ① 従事者が県民に接する際には身分を明示する名札を着用させ、接遇（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当たること。
- 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、センターに必ず報告すること。

## 11 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。

## 12 緊急事態等への対応

- ① 緊急事態発生の場合は、臨時の措置をとるとともに、センターに連絡し相談すること。
- ② 業務の遂行に当たって、問題点や容易に処理できない事項、事故が発生した場合には、遅滞なくセンターに報告すること。

## 13 従事者の要件

従事者には接遇研修を受講させること（受託者が自ら行うことでも差し支えない）。

## 14 受託者・従事者の責務

本業務受託者は、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 センター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 受託者及び従事者は、センターの信用を失墜させる行為をしてはならない。
- ② 受託者及び従事者は、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。

## 15 施設の利用

- ① 従事者は、センターの許可を得たときを除き、業務に関する場所以外には立ち入らないこと。
- ② 受託者及び従事者は、業務で使用した各室、棚、窓は、退出時に施錠・消灯を確認すること。

## 16 従事者の管理

- ① 受託者は、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 受託者は、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 受託者は、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、受託者の保険を適用する。
- ⑤ 受託者は、従事者に対し、業務に係る教育・研修を行うこと。
- ⑥ 受託者は、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。

17 従事者の義務

- ① 受託者及び従事者は、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責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 従事者は本業務を行うに当たり安全に注意すること。
- ③ サービス向上に誠意をもって努めること。
- ④ 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センターに連絡し対応を協議すること。

18 運営報告及び提出物

センターへ緊急で報告すべき事項(クレーム等)やセンターから求められた内容について、随時、電話・メール等で報告すること。

その他の報告及び提出物は次のとおり。

提出物	内容	提出期限
日次報告 (様式1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営日の翌朝の8時までに指定の様式でセンターへ報告する。なお、報告の遅れが予想される場合には、事前にセンターへ連絡すること。</li> <li>①対応実績(留守番電話対応、犬猫収容措置)</li> <li>②主なクレーム、課題、担当取次ぎ、電話転送に係る情報</li> <li>③その他、県民等の関心が高いと思われる事項が発生した際には、その事項に関する問合せ件数等の報告を求める場合がある。</li> </ul>	運営日の翌朝 (8時まで)
月次報告 (様式2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営月の翌月10日までに指定の様式でセンターへ報告する。</li> <li>①日次報告項目の月集計</li> <li>②特に報告する事項(課題・クレーム・共有すべき対応履歴等)</li> <li>③その他、報告が必要な事項</li> </ul>	翌月10日 (閉庁日の場合は翌開庁日まで)
年次報告 (様式3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務完了後、令和9年4月10日までに指定の様式でセンターへ報告する。</li> <li>①月次報告項目の年集計</li> <li>②特に報告する事項(次年度に向けた課題・クレーム・共有すべき対応履歴等)</li> <li>③その他、報告が必要な事項</li> </ul>	業務完了後の4月10日 (閉庁日の場合は翌開庁日まで)
運営マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見直しが必要な事項が発生した際には、随時更新すること。</li> </ul>	随時

## 19 業務の引継ぎ

- ① 受託者は、センター及び前受託者と十分に協議を行い、円滑に業務を遂行するために必要な一切の準備を業務開始前に行い完了させること。
- ② 受託者は、契約の満了又は解除に伴い次の受託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、センター及び次の受託者と誠実に協議し、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。
- ③ 受託者は、引継ぎに際し、業務マニュアルを次の受託者に引き渡すこと。
- ④ 引継ぎに際し受託者に発生する経費等一切は、本業務に含めること。

## 20 その他

この仕様書に定めのない事項等については、センターと受託者で協議の上、決定する。

令和8年度 閉庁日

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)	春分の日
22日(水)		22日(金)		22日(月)	閉庁日	22日(水)		22日(土)		22日(火)	国民の休日	22日(木)		22日(日)	閉庁日	22日(火)		22日(金)		22日(月)	閉庁日	22日(月)	振替休日
23日(木)		23日(土)		23日(火)		23日(木)		23日(日)	閉庁日	23日(水)	秋分の日	23日(金)		23日(月)	勤労感謝の日	23日(水)		23日(土)		23日(火)	天皇誕生日	23日(火)	閉庁日
24日(金)		24日(日)	閉庁日	24日(水)		24日(金)		24日(月)	閉庁日	24日(木)	閉庁日	24日(土)		24日(火)	閉庁日	24日(木)		24日(日)	閉庁日	24日(水)		24日(水)	
25日(土)		25日(月)	閉庁日	25日(木)		25日(土)		25日(火)		25日(金)		25日(日)	閉庁日	25日(水)		25日(金)		25日(月)	閉庁日	25日(木)		25日(木)	
26日(日)	閉庁日	26日(火)		26日(金)		26日(日)	閉庁日	26日(水)		26日(土)		26日(月)	閉庁日	26日(木)		26日(土)		26日(火)		26日(金)		26日(金)	
27日(月)	閉庁日	27日(水)		27日(土)		27日(月)	閉庁日	27日(木)		27日(日)	閉庁日	27日(火)		27日(金)		27日(日)	閉庁日	27日(水)		27日(土)		27日(土)	
28日(火)		28日(木)		28日(日)	閉庁日	28日(火)		28日(金)		28日(月)	閉庁日	28日(水)		28日(土)		28日(月)	閉庁日	28日(木)		28日(日)	閉庁日	28日(日)	閉庁日
29日(水)	昭和の日	29日(金)		29日(月)	閉庁日	29日(水)		29日(土)		29日(火)		29日(木)		29日(日)	閉庁日	29日(火)	閉庁日	29日(金)				29日(月)	閉庁日
30日(木)		30日(土)		30日(火)		30日(木)		30日(日)	閉庁日	30日(水)		30日(金)		30日(月)	閉庁日	30日(水)	閉庁日	30日(土)				30日(火)	
		31日(日)	閉庁日			31日(金)		31日(月)	閉庁日			31日(土)				31日(木)	閉庁日	31日(日)	閉庁日			31日(水)	

9日 12日 9日 9日 11日 11日 9日 12日 11日 12日 10日 10日