

「令和 7 年度獣疫衛生相談対応業務」質問に対する回答

No.	質問	回答
1	企画書について、提案者様式で作成してよいか。	問題ありません。
2	企画書について、提案者作成上の枚数制限などはあるか。	枚数制限はありません。
3	専用の電話回線は、フリーダイヤルなどの指定はあるか。	指定はありません。
4	総合相談窓口（コールセンター）は、他の案件のコールセンターと同じ場所（共有スペース）で運営して問題ないか。	問題ありません。
5	各保健所・支所及び動物愛護センターの現在問い合わせする電話機器に、ガイダンスを流せる機能はあるか。	そのような機能はありません。
6	業務仕様書 4 内容等 (1) ①について、以下の内容をお教えてください。 ①対応困難な事案の例、その数量 ②取次手段（方法）についての指定、取次するための様式 ③一次対応にかかる平均的な応答時間 ④問い合わせいただく県民についてのユーザー傾向	①一次対応での解決が困難で、早急に二次対応を行う例として、以下のとおり想定しています。 ア) 咬傷（こうしょう）事故 人間またはペット（主に犬）が他の犬に咬まれた、あるいは飼い犬が他人またはペットを咬んでしまった、といった通報内容で年間約 100 件を見込んでいます。 イ) 放浪犬の捕獲依頼 犬が放浪している、といった通報内容で年間約 250 件を見込んでいます。 ウ) 負傷動物の保護依頼 所有者不明の犬・猫が怪我をして動けないでいる、といった通報内容で年間約 150 件を見込んでいます。 ②現時点で指定はありませんので、企画書でご提案ください。 ③一般的な内容であれば 10 分程度です。 ④特定のユーザーや年代等の偏りはありません。
7	業務仕様書 5 実施方法 (4) について、以下の内容をお教えてください。	

	①人員配置基準について、年間 3,500 件あたりの【月別】【時間帯別】の傾向 ②上記傾向で極端な問い合わせに対する偏りがあった場合、どのくらいの応答率担保が必要か	①月別、時間帯別の集計は行っていないため回答できませんが、四半期ごとでは、第 1・2 四半期に比べ第 4 四半期は相談件数が減少する傾向があります。 ②極端な偏りはありません。
8	現在問い合わせ対応をしている現地(場所)の視察は可能か。	現地では個人情報も取り扱っており、対応できかねます。具体的な問い合わせ事例等については、仕様書作成の段階などに情報提供可能です。