

## 令和7年度獣疫衛生相談対応業務仕様書

### 1 委託業務の名称

獣疫衛生相談対応業務

### 2 委託期間

委託契約締結の日から令和8年3月31日まで

### 3 業務の目的・趣旨

宮城県（以下「発注者」という。）では、職員の働き方改革推進のため、業務の効率化及び削減に取り組んでおり、その一環として、県保健所・支所及び動物愛護センターに寄せられる県民からのペット等に関する相談の一次対応を外部委託するもの。

### 4 委託業務の内容等

#### (1) 獣疫衛生に関する総合相談窓口（コールセンター）の開設

- ① 発注者が提供するQ&Aを含む手順書を参考として業務実施のためのマニュアル（以下「対応マニュアル」とする。）を作成し、獣疫衛生に関する一次的な問い合わせ対応を行うこと。対応が困難な事案については、速やかに関係機関への取次ぎを行うこと。
- ② 相談窓口専用の電話回線を開通させること。
- ③ 発注者が指定する項目を含む一次対応結果を記録し、遅くとも次開庁日中には関係機関等に報告すること。
- ④ 発注者と協議の上、対応マニュアルを随時更新すること。

#### (2) 事業に関し、以下の例を参考として独自提案を行うこと

- ① 相談対応をより効率化する方法
- ② 受電内容をデータ化し活用する等の業務改善提案
- ③ 相談窓口の周知に関する方法
- ④ そのほか①～③に限らず、事業効果が期待できる内容

### 5 実施方法

#### (1) 開設時期

コールセンターの開設時期は契約締結後、発注者と協議の上、決定すること。また、開設までの具体的なスケジュールを発注者に提出すること。

#### (2) 開設場所

県内であって、発注者との迅速な連携体制がとれる箇所で実施すること。

#### (3) 開設日及び開設時間

委託期間中の毎日午前8時30分から午後5時15分まで

#### (4) 人員配置基準

以下の役割を置き、委託業務内容を十分に遂行できる人員を配置すること。

なお、県全体の相談件数は年間約3,500件を見込んでいる。

##### ① 業務責任者

本事業全体を統括し、発注者との協議に責任を負う者。業務責任者は、本事業の実施及び相談窓口の効果的・効率的な運営等に係る権限を有するものとする。

ただし、発注者との協議の上、選任するものとする。

## ② 相談員

対応マニュアルに基づいて県民からの相談に応じ、関係機関等の紹介や取次ぎ、その他必要な情報の提供及び助言を行う相談員を配置すること。

## 6 事業実施に係る注意事項

- (1) 業務実施に当たっては、発注者と十分に協議を行うとともに、関係機関等との連携に努めること。
- (2) 個人情報の収集や利用、管理については「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」の趣旨を踏まえ、その取扱いに十分注意し、漏えい、滅失、毀損等を防止するとともに、安全確保の措置を講ずること。
- (3) 災害時や悪天候時のセンター開所の可否については、発注者と十分に協議の上決定すること。

## 7 本事業における労務管理

法令等に従い、委託業務に従事する者の労務管理を行うこと。

## 8 相談業務体制

受注者は、契約締結後 1 4 日以内に発注者に対して、当該相談業務の体制及び緊急時の連絡体制について任意様式において提出すること。

なお、委託業務期間中に体制に変更が生じた場合も変更した旨を提出すること。

## 9 雑則

この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項については、発注者と協議の上、決定するものとする。