

傷病鳥獣等に係る電話対応業務委託仕様書

1 業務名 令和8年度傷病鳥獣等に係る電話対応業務委託

2 業務の目的

県民からの鳥獣に関する情報提供（傷病鳥獣、死亡鳥獣（死亡野鳥の鳥インフルエンザ・野生いのししの豚熱の疑い事例も含む）、ヒナの保護、その他（虐待など））は、緊急性がある場合は閉庁日（土日祝日）にも対応が必要となる。閉庁日における対応窓口をコールセンターに1本化することにより、県民からの情報提供への的確な判断及び死亡野鳥や死亡いのししへの早期対応により、感染症の早期発見、感染拡大防止に資することを目的とする。

3 業務期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 業務対象地域

熊本県内全域

5 業務の内容等

【業務概要】

閉庁日に県民からコールセンターに電話で寄せられる傷病鳥獣等に係る情報提供に対して、適切に速やかに回答し対応する。

【運営体制】

以下の業務内容遂行のため、最低限の体制として、傷病鳥獣等に係る電話対応窓口を設置（専用回線を1回線開設（通話料発信者負担））し、回線混雑時及び運営時間外においては、その旨が自動音声により案内されること。

また、以下【業務内容】の業務を遂行するために適切な人員配置を行うこと。

【運営時間】

対応は、原則として、土日祝日の9時00分から17時00分までとする。

【業務内容】

A. 閉庁日の傷病鳥獣等に係る電話対応窓口設置について、県民へ周知を図る。

（別紙1参照）

B. 県民からの情報提供内容（傷病鳥獣、死亡鳥獣、ヒナ、その他）によって、対応を判断する。判断に当たり、必要な場合は県担当者へ連絡する。

なお、業務手順は自然保護課から提供するマニュアル、フロー図による。

(1) 傷病鳥獣の場合

① 保護対象であるかの判断（別紙2参照）

※情報提供者から写真の提供を求めるなど

② 保護対象である場合、県鳥獣保護センターへの持ち込み依頼

③ 保護対象外である場合、見守りを依頼

(2) 死亡鳥獣の場合

ア) 鳥の場合

- ① 事故による死亡の場合は処分依頼
※公道の場合は管理者への連絡を依頼。
※衝突による気絶の場合はしばらく様子を見るよう依頼。
- ② 鳥インフルエンザの検査対象であるかの判断（別紙3参照）
- ③ 検査対象である場合、県担当者に連絡。
- ④ 検査対象でない場合、処分を依頼
※公道の場合は管理者への連絡を依頼。

イ) 獣の場合

(いのしし)

- ① 事故による死亡の場合、処分依頼
※公道の場合は管理者への連絡を依頼。
- ② 豚熱の検査対象であるか（検体採取可能であるか）判断
- ③ 検査対象である場合、県担当者に連絡。
- ④ 検査対象でない場合、処分を依頼
※公道の場合は管理者への連絡を依頼。

(いのしし以外)

土地管理者での処分を依頼

(3) ヒナの場合

- ① 拾わずに見守りを依頼
- ② すでに拾っている場合、親鳥に戻し、見守りを依頼
- ③ やむを得ない理由で保護が必要な場合は鳥獣保護センターへの持ち込みを依頼

(4) その他

野生鳥獣への虐待が疑われる場合

- ① 必要事項の聞き取りを行い、県担当者への連絡

C. 電話対応状況の周知のため、対応の概要を、Web上に公開する。（別紙4参照）

6 業務報告

受託者は、週毎の業務報告を別記様式1により、翌開庁日17時までに委託者に報告を行う。また、全ての業務が完了したときは、業務内容をまとめた報告書を別記様式2により提出すること。

7 受託者の責務

(1) 履行上の注意

受託者は、関係法令を遵守し業務に当たること。

(2) 信用失墜行為の禁止

受託者は熊本県の信用を失墜する行為をしてはならない。

(3) 受託者業務の執行体制

(ア) 受託者は、受託業務を円滑に執行するために業務責任者を置くとともに、受託

業務に関する連絡調整に当たること。

(イ) 受託者は、運営時間内に常時連絡がとれる体制を整備すること。

(4) 担当職員への研修

担当職員に対し、個人情報の保護、鳥獣の保護管理等、本業務の履行に必要な事項に関し、定期的に研修等を行うなど、適切な運用が確実に行われる体制を確保すること。

(5) 個人情報の取扱いの徹底

(ア) 受託者は本業務を実施するにあたり、個人情報保護に関する管理者を定め責任体制を明確にすること。また、個人情報については、その取扱い方法について書面で定めるものとし、運用状況について、定期的な監査を実施すること。

(イ) 個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、速やかに県に報告する。県による調査への協力体制も確保しておくこと。

8 その他

(1) 本業務に要する消耗品費は、委託費内で受託者が負担すること。

(2) 本業務の実施にあたっては、県と十分協議・連絡をとりながら進めること。

(3) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、県と協議の上、決定すること。なお、本仕様書に記載されている内容について、目的に照らしてより効果的となる場合は、協議の上、一部変更を行うことがある。

(4) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、県の承認を得た上で、業務の一部を委託することができる。