動物愛護管理法に基づく指定登録機関の
コールセンター及びヘルプデスク設置運営業務の委託に係る
企画競争実施要領

第１　業務名

動物愛護管理法に基づく指定登録機関のコールセンター及びヘルプデスク設置運営業務

第２　業務の目的及び概要

１　業務の目的

日本獣医師会が受託した「動物愛護管理法に基づく指定登録機関業務」の適正な遂行に寄与するため各自治体や所有者、動物販売業者からの問い合わせに対し、迅速かつ的確な対応を行うことを目的として、コールセンター及びヘルプデスクの開設を行う。

コールセンター及びヘルプデスクでは、各自治体や所有者、動物販売業者からの個別Webの操作方法を始め、狂犬病予防法におけるワンストップサービスに関する問合せや、マイクロチップに係る様々な問合せ、またシステム障害の問合せに対し、迅速かつ的確な対応体制を構築する事により、業務の効率化と利用者へのサービス向上を図る。

２　業務の概要

各自治体や所有者、動物取扱業者からの電話・メール・個別Webシステムを利用したお問合せフォーム・ＦＡＸによる問合せの受付及び回答、各担当部署への転送など、コールセンター及びヘルプデスクの運営に必要なシステムの構築・保守管理、オペレーター等の業務従事者の確保や教育・研修の実施等を含めた一切の業務を行う。

第３　業務内容

１　コールセンター及びヘルプデスクにおける各種応対業務

２　対応状況の管理に対する業務

３　コールセンター及びヘルプデスクにおける各種研修、業務マニュアル、想定問答集（ＦＡＱ）の作成

第４　応募資格

本事業に応募できる者は、次のすべてに該当する者とする。

１　当該契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者に該当しない者

２　予算決算及び会計令第７１条の規定に該当しない者

３　服務規程等において、業務上知り得た情報を漏らさないという条件を満たしている者

４　契約時に有効なプライバシーマークを取得している者

第５ 契約期間

本事業の契約期間及び契約については、本会と契約候補者との間で契約に関する協議が調い次第決定・締結し、契約期間の終了日は令和５年５月３１日とする。

第７　提出書類

１　参加表明書

２　企画提案書

オペレーションルームは、日本獣医師会及び応募者それぞれが用意する場所で運営した場合の提案書を作成すること。

３　見積書

必要な経費のすべての金額（消費税等の一切の経費を含む合計金額を記載のこと。）のわかる見積書及び個別の費用をできる限り詳細に記載した経費内訳書を併せて提出すること。人員体制は、応募者による提案内容に基づく人員体制のほかに、スーパーバイザーを含む２席、４席、６席でそれぞれ運営した場合についての見積書もあわせて作成すること。

４　企業（団体）案内資料（パンフレット等）

５　定款または寄付行為

６　過去２期分の決算報告書

７　過去の事業実績等のわかる資料

過去５年以内に国または地方公共団体、公的事業等に係るコールセンター・ヘルプデスク関連事業、もしくは大規模な個人情報を取り扱う類似事業の実績がある場合はこれについて記入したものを必ず提出のこと。なお、実績が複数ある場合は、最近のものから順に最大５件まで記載すること。

第８　提出書類の提出先及び方法

提出書類は期限までに、電子メール（宛先：mc.shitei@nichiju.or.jp）にてPDF形式のファイルにより提出すること。

第９　審査方法

１　企画提案書等の提出者は企画提案の内容等について、指定する日時に企画案の説明（プレゼンテーション）を実施する。

２　審査は、企画提案書等を審査し、最上位の者を契約候補者として選定し、本会会長に推薦する。

第10　今後の日程

１　応募に関する質問受付　　令和３年１２月１５日（水）17時まで

２　参加表明書提出期限　　令和３年１２月１７日（金）17時まで

３　提出書類提出期限　　令和３年１２月１７日（金）17時まで
４　プレゼンテーション　　令和３年１２月下旬に
　　（日本獣医師会において実施予定）
５　審査結果通知　　令和４年１月

第11　企画提案に要する費用

企画提案書等の作成など本事業の応募に関する一切の費用は、選定の合否を問わず応募者が負担するものとする。

第12　企画提案書等の返却の可否等

１　提出された企画提案書等は、返却しないものとする。
２　参加表明書及び企画提案書に記載した予定担当者は原則として事業終了まで変更できないものとする。
３　参加表明書及び企画提案書等に虚偽の記載をした場合は、参加表明書及び企画提案書等を無効とする。

第13　企画提案書等に使用する言語

企画提案書等に使用する言語は、日本語とする。

第14　契約保証金の扱い

契約保証金の納付は免除する。

第15　委託費の支払方法

本事業の委託費の支払いは、契約書の定めに基づき、受託者からの適法な請求書を受理した日から30日以内に日本国通貨によりその支払いを行うものとする。

第16　成果品に係る権利の帰属等

本事業により取得した、次の各号に掲げる権利等は本会が承継するものとする。

（１）　特許を受ける権利又は当該権利に基づく特許権
（２）　実用新案登録を受ける権利又は当該権利に基づく実用新案権
（３）　意匠登録を受ける権利又は当該権利に基づく意匠権
（４）　著作権（なお、著作者は本会および本会から適法に著作物の譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しないものとする。）

第17　問い合わせ先

本応募要領に関する問い合わせ先は、次のとおりとします。

〒１０７－００６２
東京都港区南青山１－１－１　新青山ビル西館２３階

公益社団法人　日本獣医師会
電　話：03（3475）1601　ＦＡＸ：03（3475）1604
担当者：松岡/原/中村/本田/蓑島

（別紙様式第１号）

令和　　年　　月　　日

公益社団法人　日本獣医師会
　会　長　　藏 内 勇 夫　様

住　　所

商号又は名称

代 表 者 氏 名　　印

参 加 表 明 書

　動物愛護管理法に基づく指定登録機関のコールセンター及びヘルプデスク設置運営業務の企画競争に参加することを表明します。
　なお、企画提案に関する担当者は下記のとおりです。

記

（ 担当者）
所属・役職

担当者氏名

電話番号

ＦＡＸ番号

電子メールアドレス