

# 仕 様 書

## 1 業務名

札幌市動物愛護管理センター機械警備業務

## 2 業務概要

本業務は、下記3に掲げる警備対象施設について、火災並びに不法侵入による盗難及び器物損壊の防止、予防、早期発見等を目的として、施設内に設置されている火災報知機及び受託者が保有・設置する警備警報機器を用いて、警備業法第2条第5項に規定する機械警備業務を行うものである。

## 3 業務履行場所（2施設）

- (1) 札幌市動物愛護管理センター（以下、「本所」）  
札幌市中央区北22条西15丁目3-6
- (2) 札幌市動物管理センター福移支所（以下、「支所」）  
札幌市北区篠路町福移156番地

※ 支所は令和5年10月末頃をもって職員が常駐しない体制となる予定である。

## 4 業務履行期間

令和5年10月1日から令和10年9月30日まで（60カ月）

## 5 業務内容

### **機械監視による警備**

#### (1) 警備機器の設置

本所及び支所に、受託者の負担により警備に必要な機器（以下、「警備機器」）を設置し、一元的に管理するものとする。警備中この機器及び既設の火災報知機等により感知される異常の有無に係る信号を、受託者の負担により用意した電話回線等により、自動的に受託者の警備本部に通報すること。

また、センサーの種類、数量及び設置箇所については、別紙図面に準じること。設置場所の都合上サイズに制限があるので、別紙図面を確認し十分に確認し機器の選定を行うこと。

なお、履行開始に伴う機器の設置、履行終了に伴う機器の撤去、機器の更新等については、委託者と協議のうえ、その時期や作業方法を決定すること。

(2) 機械監視による警備開始・解除の方式

機械警備開始・解除の方式はカード式とし、受託者は30枚のカードを委託者に貸与すること。

(2) 結果報告

本所・支所それぞれの職員等の入退庁記録及び異常の発生に係る記録等を、日単位で翌日（当該日が閉庁日の場合は翌開庁日）までに本所あてFAX・E-mail等書面にて報告すること。なお、職員等の入退庁記録については、その入退庁者が特定できるようにすること。

(3) 異常通報を探知した場合の対応

不法侵入、火災、盗難、破壊等、異常通報を探知した場合は、受託者は直ちに警備員を現場へ急行させ、実態を把握し、その状況に応じた適切な対応を取ること。

また、その結果を以下のとおり委託者に報告・連絡すること。

ア 不法侵入、盗難、破壊等を探知した場合には、必要に応じて警察等に通報し、直ちにその旨別途配布する緊急連絡先（※）へ連絡すること。

また、当センター職員が到着するまで、現状を維持すること。

イ 早期発見の火災には、初期消火を実施し、鎮火後、緊急連絡先へ連絡すること。

ウ 初期消火でも鎮火しない火災の場合、若しくは既に火災が大きくなっている場合には、消防、警察、救急（けが人発生時）等に通報し、直ちにその旨緊急連絡先へ連絡すること。

※ マニュアル連絡先一覧は9月下旬に受託者あて通知予定。

(4) 警備機器の保守管理

受託者は、設置した警備機器の正常な機能を維持するため、毎日作動状態を点検し、定期的に保守点検整備を行い、その結果を委託者に報告すること。

また、警備機器の故障等により、作動に異常を生じたときは、遅滞なく警備上の安全処置を講じること。

なお、契約期間中、通常使用において警備機器に故障・破損等が生じた場合は、受託者の負担により補修すること。

(5) 警備機器のき損・紛失

契約期間中、委託者の責めに帰する理由により、警備機器をき損・紛失した場合は、委託者がその費用を負担するものとする。

(6) 契約終了時または中途解約時の機器の撤去

契約終了時または中途解約時における警備機器の撤去費用は、受託者の負担とする。

(7) 原状回復の義務

受託者は、警備機器の設置、修繕、または撤去にかかる工事等により、建物等に損害を与えた場合は、受託者の負担で原状回復を行うこと。

(8) 鍵類の保管

警備業務の履行にあたり、施設の鍵類が必要な場合、委託者は施設の鍵類を貸与する。

受託者は、貸与を受けた鍵類の管理を適正に行い、不要になった時点及び委託者が求めた場合には、速やかに委託者に返還すること。

なお、紛失、破損した場合は、直ちに報告し原状回復の負担をするものとする。

### 閉庁時の電話対応

(1) 対応方法

閉庁中は、留守番電話の自動応答メッセージにて緊急時には受託者に連絡するよう案内を行うので、別添「電話受付対応マニュアル」に従って電話対応を行なうこと。

(2) 結果報告

月曜日午後5時15分から翌週月曜日午前8時45分(締め日)までに受け付けた内容等について週単位で集計し、「緊急要件受付票(マニュアル様式1)」及び「電話受付結果報告書(マニュアル様式2)」により当該締め日(当該締め日が閉庁日の場合、翌開庁日)の午前中までに、その内容を委託者にFAX等書面で報告すること。

## 5 業務対象時間

本業務における対象時間は、機械監視による警備、電話対応とも、施設の閉庁時間帯とし、以下のとおりとする。

(1) 開庁日(月曜日～金曜日、ただし(2)閉庁日に該当する日を除く)

午前0時00分～午前8時45分まで及び午後5時15分～午前0時00分まで

(2) 閉庁日(土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日から1月3日))  
24時間

## 6 その他

この仕様書に定めのない事項については、両者協議して定めるものとする。

令和5年（2023年）7月改訂版

警備業務委託用

電 話 受 付  
対 応 マ ニ ュ ア ル

札幌市 保健福祉局  
保健所 動物管理センター  
(TEL : 736-6134)

# 目次

## I. 犬・ねこ等ペットの取り扱いについて

- 1 緊急を要する案件……………P.1
  - (1) 犬が放れていて危険である、飼い主は近くにいない
  - (2) 飼い主の分からない犬(迷子犬)を保護(抑留)している
  - (3) 負傷しているペットがいる、預かっている
  - (4) 咬傷事故の被害を受けた(犬に咬まれた)。飼っている犬が人や動物を咬んだ
  - (5) 国や北海道、獣医師会などから、動物管理センターあて緊急に連絡を取りたいとの要望があった
- 2 緊急を要しない案件……………P.2
  - (1) 飼い犬・猫が迷子になったが、センターに收容されていないか
  - (2) センターに收容されている犬・猫を返還してほしい
  - (3) 近隣の犬・猫の飼育に関する相談をしたい
  - (4) ペットが死んだので、火葬してもらいたい
  - (5) 犬・猫を飼えなくなったので、引き取ってほしい
  - (6) 飼い主が分からない猫(野良猫を含む)を保護したので引き取ってほしい
  - (7) ペットが捨てられている。捨てられたペットを保護したので引き取ってほしい

## II. 犬・ねこ以外の取り扱いについて……………P.4

- 1 負傷している野生鳥獣について
- 2 カラスに威嚇された、カラスの糞で困っている、カラスの巣を撤去してほしい等の相談
- 3 マムシがいる、捕まえている

## III. 道路、空き地等の動物の死体の取り扱いについて

- 1 処理方法……………P.5
- 2 路上死体回収等担当部署……………P.6

### 様式

- 様式 1 緊急用件受付票
- 様式 2 - 1 電話受付結果報告書
- 様式 2 - 2 小動物死体処理受付整理簿

### 別紙

- 別紙 1 動物管理センター職員担当表
- 別紙 2 繁殖期のカラスに関する電話対応について
- 別紙 3 動物死体通報の連絡体制
- 別紙 4 閉庁時の電話案内テープの内容について

# I. 犬・猫等ペットの取り扱いについて

## 1 緊急を要する案件

次のような通報(相談)があった場合は、直ちに対応する必要があるため、動物管理センター(以下、センター)職員から相談者に連絡します。

相談者の氏名・住所・電話番号・概要を聞き取り、毎週末にFAXまたはE-mailにて送付される別紙1「動物管理センター職員担当表」に基づき、センター職員に連絡してください。なお、いずれの場合も、依頼者に職員個人の電話番号を知らせることはしないでください。

### (1) 犬が放れていて危険である、飼い主は近くにいない

センター職員が現地に着くまで時間がかかります。近くの警察署・交番(110)にも相談するよう案内してください。

### (2) 飼い主の分からない犬(迷子犬)を保護(抑留)している

警察署等から犬の引取り依頼があった場合には、可能な限り警察に保管してもらい、休み明けにセンターに連絡するよう回答してください。ただし、警察から「早急に引き取ってほしい」との依頼があった場合は拒むものではありませんので、一旦受けてください。センター職員が警察と協議します。

### (3) 負傷しているペットがいる、預かっている

犬、猫のほか野生動物以外の動物(ペット)が、公共の場所で負傷している場合は、センターで対応します。

犬・猫以外では、脚環(足環)の付いたハト(=伝書鳩)の相談が多く、伝書鳩の脚環には、通常、①「JPN」または「NIPPON」の文字、②個体識別番号、③飼い主の名前・電話番号等の記載があります。



### (4) 咬傷事故の被害を受けた(犬に咬まれた)、飼っている犬が人や動物を咬んだ

### (5) 国や北海道、獣医師会などから、動物管理センターあて、緊急に連絡を取りたいとの要望があった

## **2 緊急を要しない案件**

次のような相談があった場合は、基本的に業務時間内のみの対応となります。センターの業務時間は、平日の8:45～17:15ですので、開庁日・時間帯に改めてセンターにかけ直すよう案内してください。

なお、相談者に納得してもらえない場合は、センター職員まで連絡してください。センター職員から改めて説明します。

### **(1) 飼い犬・猫が迷子になったが、センターに收容されていないか**

迷子の犬・猫は警察で保護されている場合もあるので、近くの交番や警察署へも確認するよう伝えてください。

### **(2) センターに收容されている犬・猫を返還してほしい**

センターに收容した犬・猫を返還する場合、ペットを連れて帰るための道具や返還に係る費用等が必要になるため、必ず事前に、センターに連絡するよう伝えてください。

### **(3) 近隣の犬・猫の飼育に関する相談をしたい**

### **(4) ペットが死んだので、火葬してもらいたい**

主な動物の火葬料は、次のとおりです。また、合同火葬のため、火葬後の骨の返却、火葬への立ち会いはできません。

動物の種類	料金 (/1匹・羽)
犬・猫	5,100円
ウサギ	3,400円
フェレット	1,700円
小鳥、ネズミ類、カメ	850円

### **(5) 犬・猫を飼えなくなったので、引き取ってほしい**

### **(6) 飼い主が分からない猫(野良猫を含む)を保護したので引き取ってほしい**

原則、センターでは引取りを行っていません。

ただし、負傷しており応急処置が必要な場合、離乳前の子猫で母親が近くにいない場合等においては、状況に応じて引き取りますので、センター職員まで連絡してください。

### **(7) ペットが捨てられている、捨てられていたペットを保護したので引き取ってほしい**

ペットの遺棄は、犯罪行為です。事件性の有無の判断が必要となるため、近くの交番や警察署に相談するよう伝えてください。

## Ⅱ. 犬・猫等ペット以外の取り扱いについて

### 1 負傷している野生鳥獣について

センターでは、犬・猫などペットのみの取り扱いとなっています。

野生鳥獣については、北海道が所管となりますが、保護の対象外としている鳥獣(※)も多く、これらについては自然に帰すよう回答することとなります。

なお、納得いただけない場合は、担当の石狩振興局環境生活課(Tel: 204-5824)から回答してもらうこととなりますので、石狩振興局環境生活課に連絡をしてもらうよう回答してください。

※：カラス、ドバト、スズメ、キジバト、オオセグロカモメ、ウミネコ、キツネ、シカ、ネズミ 等

### 2 カラスに威嚇された、カラスの糞で困っている、カラスの巣を撤去してほしい等の相談

担当は、札幌市環境局環境共生担当課(Tel: 211-2879)となります。

ただし、状況によって相談先が異なりますので、別紙2「繁殖期のカラスに関する電話対応について」を参考としてください。

### 3 マムシがいる、捕まえている

そのへびが明らかにマムシである場合は、直ちに対応する必要がある場合も想定されるため、センター職員から相談者に連絡します。

相談者の氏名・住所・電話番号・概要を聞き取り、動物管理センターから毎週末にFAXにて送付している別紙1「動物管理センター職員担当表」に基づき、センター職員に連絡してください。

なお、マムシ以外のへびは、対応しません。へびは益獣でもあり、時間がたてば移動するので様子を見るようお話してください。納得しない場合やマムシかどうか判別がつかない場合は、センター職員に連絡ください。

### Ⅲ. 道路、空き地等の動物の死体の取り扱いについて

道路、空き地等にある所有者の判明しない動物の死体については(いわゆるペット動物か否かに関わらず、)札幌市環境局環境事業部業務課の担当です。市民から通報があった場合は以下のとおり対応してください(参照；別紙3「動物死体通報の連絡体制」)。

なお、その死体が民有地の敷地内にあるものは、基本的には土地の所有者が処理することになりますが、処理方法等については開庁時間帯に各清掃事務所または環境局環境事業部業務課へ直接相談するようお願いください。

#### 1 処理方法

##### ○ 平日(月～金曜日)

08:00～ 8:45	各区清掃事務所(2 - (1))へ連絡するよう指示
(8:45～17:15	センター開庁時間帯)
17:15～17:30	(★)の内容を聴取し、動物死体収集運搬業者(2-(3))へ連絡
17:30～21:00	札幌市コールセンター(2-(2))へ連絡するよう指示

★通報者からの聴取内容

- ① 死体のある場所、② 動物の種類と数、③ 通報者氏名、④ 通報者の連絡先

##### ○ 祝日(月～金曜日)

08:00～15:30	各区清掃事務所へ連絡するよう指示
15:30～17:30	上記(★)の内容を聴取し、動物死体収集運搬業者へ連絡
17:30～21:00	札幌市コールセンターへ連絡するよう指示

##### ○ 土・日曜日(祝日含む)

08:00～ 9:00	札幌市コールセンターへ連絡するよう指示
09:00～16:00	上記(★)の内容を聴取し、動物死体収集運搬業者へ連絡
16:00～21:00	札幌市コールセンターへ連絡するよう指示

上記時間以外は、通報受付時間帯に各相談先に連絡するよう指示、または(★)の内容を聴取し、翌日に各相談先に連絡してください。

## 2 路上死体回収等担当部署

### (1) 清掃事務所

担当区	清掃事務所	電話番号	所在地
中央区	中央	581-1153	南区南30条西8丁目
北区	北	772-5353	北区屯田町990番地3
東区	東	781-6653	東区丘珠町873番地1
白石区、厚別区	白石	876-1753	白石区東米里2170番地1
豊平区、清田区、南区	豊平・南	583-8613	南区真駒内602番地
西区、手稲区	西	664-0053	西区発寒15条14丁目2-1

業務時間：平日8時～16時30分、(祝日(月～金のみ)：8時～15時30分)、土日・年末年始除く

### (2) 札幌市コールセンター

- ・電話：011-222-4894
- ・営業時間：8時～21時、年中無休

### (3) 動物死体収集運搬業者

(株) 栄商

- ・電話：080-3208-6363(不通時：011-753-6363)  
FAX：011-753-6362
- ・業務時間：月～金(祝日含む)8時30分～17時30分、(土日(祝日含む)：9時～16時)、  
ただし年末年始除く

※ 上記業者の連絡先は、市民には伝えないでください。

## 緊急用件受付票

受付月日		月 日 午前・午後 時 分					
依頼者	住所	区 条 丁目					
	氏名				電話		
依頼内容	1 放浪犬の捕獲依頼 ( 頭) 2 保護放浪犬の引取り依頼 ( 頭) 3 負傷動物の収容依頼 ( 犬・猫・その他 ; 頭) 4 その他 ( )						
動物の特徴	種類	雑種 その他( )		毛色		体格	大 中 小 型 型 型
	首輪	有 ( 色) 無		引綱		その他の特徴	
現場の状況	場所	区 条 丁目					
	(状況)						
センター職員への連絡		所長・管理係長・指導係長・技術職員( )					

\_\_\_\_月 \_\_\_\_日 (\_\_\_\_)

## 電話受付結果報告書

札幌市動物管理センター所長 様

会社名

\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日から \_\_\_\_月 \_\_\_\_日までの電話受付結果を、下記のとおり報告いたします。

### 記

1 緊急用務 \_\_\_\_\_件；別紙 緊急用件受付票

2 その他 \_\_\_\_\_件

(内、動物の死体の収容 \_\_\_\_\_件；別紙 小動物死体処理受付整理簿

(特記事項) \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

月 日 ( )

### 小動物死体処理受付整理簿

受付No. 指示No.	受付時刻	種 別	現 場 住 所 等		確 認 欄	
			場 所	通 報 者 ・ 電 話	受 付	連 絡
	:	犬 猫 その他 ( )	区 条 丁目	氏名 電話		
	:	犬 猫 その他 ( )	路 上 空き地	氏名 電話		
	:	犬 猫 その他 ( )	区 条 丁目	氏名 電話		
	:	犬 猫 その他 ( )	路 上 空き地	氏名 電話		
特記事項						

●委託業者 ご担当者さま (FAX : 〇〇〇-〇〇〇)

【動物管理センター 職員担当表】

10月1日 ~ 10月7日 分

職員名	電話番号	10月1日	10月2日			10月3日			10月4日	10月5日	10月6日	10月7日
		金	土			日			月	火	水	木
		17:15 ~ 翌6:00	朝	昼	夜	朝	昼	夜	17:15 ~ 翌8:45	17:15 ~ 翌8:45	17:15 ~ 翌8:45	17:15 ~ 翌8:45
所長 ●●	000-1111-2222	3										
管理係長 ●●	000-2222-4444	2										
指導係長 ●●	000-2222-5555	1										
技術職員 ●●	000-3333-9999	○										
技術職員 ●●	000-3333-5555	×										
技術職員 ●●	000-3333-8888	○										
技術職員 ●●	000-3333-4444	△										
技術職員 ●●	000-3333-2222	○										

○ : 電話対応、出勤可能

△ : 電話対応のみ可能

× : 対応不可

※上記表の数字 (1~) の順に、連絡してください。2順してもつながらない場合は、「○」の記載のある職員に連絡してください。

※朝・・・6 : 00~12 : 00、昼・・・12 : 00~18 : 00、夜・・・18 : 00~翌6 : 00 (翌日が開庁日の場合は、8:45) を目安としてください。

※依頼者に職員の電話番号を知らせることのないようお願い致します。

## 繁殖期のカラスに関する電話対応について（令和5年度版）

毎年、5～7月はカラスの子育ての最盛期となりますが、それと同時に市民からのカラス対応の苦情電話もピークになります。その際のポイントを下記に記載しましたので、参考にして下さい。また、札幌市ホームページから『カラスマニュアル』をダウンロードできますので、市民の方へのカラスの生態や対策の説明にご活用ください。

なお、カラスの威嚇の原因は様々なので、よく事情を確認し、あいまいなまま電話番号等を案内しないように注意しましょう。

### 1 カラスに威嚇されて困っている。

繁殖期特有の行動で、巣の中にいるヒナや卵を守ろうとして、人間を威嚇します。ヒナの巣立ちが終われば威嚇もなくなるので、できれば巣立ちまで様子を見てもらいたいところです。巣のある場所を通らず迂回する、帽子をかぶる、傘をさす、カラスから目をそらさない、片腕または両腕を頭上に真っ直ぐに伸ばして動かさずゆっくり通過する…などのことを行えば、ほとんどの場合、被害は防げます。

### 2 地面（付近）に子ガラスがいて、親ガラスが激しく威嚇している。

- ・地面にいる子ガラスはほとんどの場合、巣立ち間近の個体で、飛行練習中に少し休んでいるだけなので、数日経てば巣立ちを終えてその場から居なくなります。しかし、子ガラスが地面にいと、親ガラスが人間を激しく威嚇するため、その威嚇を収めるために子ガラスの捕獲を行います。
- ・捕獲を実施するのは、「地面（付近）に子ガラスがいる」かつ「親ガラスが通行人を激しく威嚇している」場合です。

一般市民の方からの連絡先はコールセンター（222-4894）にしております。

市コールセンターで受付けて委託業者に指示し、子ガラスを捕獲します。

捕獲の受付は、8時～19時です。

- ・各部局へ連絡が入った場合は、通報者から子ガラスのいる詳細な場所、通報者の氏名及び電話番号を聞き取った場合は、通報を受けた方がこれらの内容を環境共生担当課（211-2879）までお知らせください。それ以外の場合は環境共生担当課を案内してください。

**（令和5年度の子ガラス捕獲放鳥業務の委託期間は4月1日から10月31日です。）**

例年、各部局の職員の中に、誤って市コールセンターに連絡する方がおりますが、市コールセンターの業務に支障を来たしますので、くれぐれもお間違えのないよう環境共生担当課（211-2879）に連絡をお願いいたします。

### 3 カラスの巣を撤去してほしい。

巣の撤去は、その巣がある樹木、電柱等の所有者または管理者の判断で行います。

市が管理している樹木に営巣し、威嚇による被害がある場合には各区の土木センターなどで巣の撤去を行うこともありますが、民有地内の巣の撤去及び土地所有者に巣を撤去するように働きかけることは行っておりません。

また、巣を撤去する際に、巣の中に卵やヒナがいる場合には事前に鳥獣捕獲許可を得る必要（☆）があります。

- ◆ 各区の土木部が管理している街路樹や公園内の樹木の近くで威嚇された場合各区土木センターが対応できる場合があります（必ずしも巣を撤去するわけではありません。）。

できれば申出人の方から土木センターに直接電話してもらいたいところですが、それが難しい場合は連絡先を聞き、内容を土木センターに伝えます。

※本庁所管公園はみどりの管理課公園維持係、国道の街路樹は札幌道路事務所(854-6111)。ただし、国道231号・337号の街路樹については札幌道路事務所当別分庁舎(0133-23-2074)。

◆ 電柱に作った巣の場合

**北海道電力ネットワーク(株)(0120-060-327)またはNTT東日本(0120-444-113)の対応**になります。

どちらの管理か判別するのは困難なので、両方の電話番号を案内します。

◆ 自宅または会社の樹木に作られた巣の場合

市役所では巣の撤去は行いません。巣を撤去したい場合はご自身で業者(業者例は下記4の業者の一例)に依頼する必要があります。

(有料です。可能であれば業者に依頼せずにご自身で撤去していただいても構いません。その場合は上記(☆)に注意)

◆ 自宅以外の私有地に作られた巣の場合

市役所では巣の撤去は行いません。

・市役所から土地所有者に巣を撤去するように指導してほしい、という要望が数多く寄せられますが、巣を撤去する責任があるかのように働きかけることは行えません。どうしても撤去してほしいのであれば、直接申出人から土地所有者に働きかけてもらうことになります。

#### 4 その他(カラスの死骸処理、鳥インフルエンザについて)

・私有地内(事業者を除く)や道路上にあるカラスの死骸は、各区の清掃事務所が回収を行います。受付は札幌市コールセンター(222-4894)でも行っているので各区の清掃事務所かコールセンターに連絡して頂きます(私有地内の死骸は土地の所有者に処分してもらうのが基本ですが、事業者の敷地内でなければ、清掃事務所でも回収しているようです。)

※清掃事務所は16:30まで受付。それ以降はコールセンターへ。

・野鳥の死骸があると鳥インフルエンザを心配する方がいますが、野鳥は様々な原因で死んでしまうため、直ちに鳥インフルエンザを疑う必要はありません。

・もし一箇所で多数(5羽程度)の鳥が同時に死んでいるという状況であれば、下記まで連絡するよう案内してください。

・【北海道石狩振興局保健環境部環境生活課】 204-5824

・(時間外・土日祝日の場合)【北海道庁(大代表)】 231-4111

◎カラスの捕獲(巣の撤去)業者の一例

一般社団法人北海道ペストコントロール協会 671-0192

電話受付 月～金曜日 9:00～17:00

※上記法人は専門業者が加入している協会では会員業者の紹介をしています。

担当：環境局環境都市推進部環境共生担当課 TEL211-2879



## 閉庁時の電話案内テープの内容について

こちらは札幌市動物管理センターです。

ただ今は業務時間外です。

業務時間は、平日の午前8：45から午後5：15までですので、「犬が迷子になった」などのお問い合わせは業務時間内におかけなおしてください。

なお、「犬が放れていて危険な場合」「ケガをしているペットがいる場合」など、緊急の場合は、動物管理センターの警備会社「〇〇〇〇〇〇〇〇」、電話番号●●●●-●●●●●●におかけください。

※ 閉庁時間帯は、本所・支所いずれも同じメッセージが流れるようにしてあります。  
今後、支所機能の変更・本所移転等に伴い、メッセージを変更する可能性があります。