

新宮町集団健診等委託業務仕様書

本仕様書は、新宮町集団健診等業務について、企画提案書の作成に必要な基本的な仕様を定めたものである。

本件の受託候補者として選定された者は、本仕様書に定めた事項及び企画提案した内容を実現することを基本とし、詳細について新宮町（以下「町」という。）と協議を行ったうえで受託者として契約を締結するものとする。

第1章 業務委託の概要

1 業務の件名

新宮町集団健診等委託業務

2 業務の目的

町では、町民の健康増進及び疾病等の早期発見・早期治療を目的として、健康診査やがん検診等を実施するとともに、町民が受診しやすい環境づくりに取り組んでいる。

本件は、経験豊富な実施機関に業務を依頼することで受診率向上や精度の高い検査等、町民のさらなる健康増進に期する効果的な取り組みを実現することを目的とする。

3 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日までとする。

契約締結の日から令和9年3月31日までは業務の準備期間とし、この期間内に業務を履行するために必要となる人員確保や教育の実施及び業務システムの構築等を完了しなければならない。

4 履行場所

新宮町新宮東二丁目5番1号（シーオーレ新宮）、新宮町大字相島1377番地（相島きずな館）及び町が指定する場所とする。

5 委託業務

町が受託者に委託する業務は次のとおりとする。

- (1) がん検診等業務
- (2) 特定健康診査（健康診査）及び特定保健指導業務
- (3) 健診等予約受付

第2章 受託者の責務及び禁止事項

1 受託者の責務

受託者は、業務の履行に当たり次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 町民の信頼確保を常に念頭に置き、親切丁寧を基本とした対応を行い、相手に対して不快感や不

信感を与えないようにすること。

(2) 町行政に携わる者として自覚を持ち、町民の健康増進に寄与するために業務を遂行すること。

(3) いかなる理由があっても、自己負担金以外の金品は受け取らないこと。

2 業務体制の確立

受託者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）を確保しなければならない。従事者に欠員が生じた場合は直ちに従事者の補充又は応援要員の配置を行う等、業務に支障が出ない体制を維持しなければならない。従事者の交代等においては、円滑な業務履行のため確実に業務内容の引継ぎを行わなければならない。

3 安全管理及び労務管理

受託者は、常に安全管理に努め、関係法令の定めるところにより必要な措置を講ずる等労働災害の防止に努めるとともに、従事者の労務管理、衛生管理についても充分注意を払わなければならない。

4 業務責任者の選任

受託者は、次に定める業務責任者を定め、町に報告しなければならない。

(1) 統括責任者 本業務に係る一切の管理監督及び町との連絡調整を行う者

(2) 健診等業務責任者 健診等業務における現場を統括する者

(3) 予約受付等業務責任者 予約受付業務等を行う予約センターを統括する者

町は、委託業務の履行に関し著しく不適格と認めるときは、その理由を明示して受託者に対し業務責任者の交代を求めることができる。

5 統括責任者の責務

統括責任者は、本業務における最高責任者として、次の責務を担う。

(1) 健診等業務責任者の指揮監督を行うとともに、技術の向上及び事故等の防止に努めること。

(2) 業務状況を的確に把握し、滞りなく業務を遂行できる体制を確保すること。

(3) 町と受託者が協議を行う場合は、原則として統括責任者が同席しなければならない。

6 健診等業務責任者の責務

健診等業務責任者は、現場の最高責任者として、次の責務を担う。

(1) 従事者の指揮監督を行うとともに、技術の向上及び事故等の防止に努めること。

(2) 契約書、仕様書その他関係図書等により、業務の目的及び内容を十分に理解し、業務の適正かつ円滑な遂行を図ること。

(3) 現場における事故やトラブルに対して対処するとともに、町への報告及び指示を受けること。

7 予約受付等業務責任者の責務

予約受付等業務責任者は、予約センターの最高責任者として、次の責務を担う。

(1) 予約センター業務全体の統括を行うとともに、品質管理、町との連絡調整、町へのデータ提出等を行うこと。

8 提出書類等

受託者は、次に定める書類を業務履行開始前までに町に提出し、承認を受けなければならない。

- (1) 業務責任者の名簿
- (2) 業務計画書
- (3) 会場・人員配置図
- (4) その他町が提出を求めた書類

9 苦情処理

受託者は、業務履行上の苦情等を受けた場合は、書面により速やかに町へ報告するとともに、受託者の責任において、誠意をもって解決しなければならない。

10 事故発生時の対応

受託者は、業務履行中に次に掲げる事故が発生したときは、直ちにその状況を町に報告するとともに、速やかに事故報告書を提出しなければならない。

- (1) 収納した自己負担金の亡失又は盗難等
- (2) 業務に関するデータの滅失又は棄損等
- (3) 前2号に掲げるもののほか、町に報告する必要があると認めるもの

事故の処理については町と受託者で協議のうえ行う。ただし、受託者が事故発生時に緊急で何らかの措置を講じる必要があると判断した場合は、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

町は、事故が発生したことにより、業務の履行に支障をきたすと認めるときは、事故の拡大を防止し早期解決を図るため、受託者へ必要な措置を求めることができる。

11 個人情報の保護

受託者が個人情報を取扱う場合には、別紙1に定める「個人情報の保護に係る特記事項」を遵守しなければならない。

12 秘密の漏えいの禁止

受託者は、業務の履行に際して知り得た情報に関して、いかなる場合においても第三者に漏らしてはならず、また、知り得た情報を自己の利益のために用いることも禁止する。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

13 再委託等

受託者は、業務の一部を第三者に委託（再委託）する場合は、あらかじめ町の承諾を得ることとする。

再委託の承諾に当たっては、必要な条件を付することとする。なお、業務の全てを再委託することはできない。

14 損害賠償責任

受託者は、受託者の責に帰する理由により、町及び第三者に損害を与えた場合には、そのすべての責任を負わなければならない。

第3章 集団健診等業務

1 実施基準等

(1) 特定健診・健康診査

高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）、健康増進法（平成14年法律第103号）等関係法規のほか、厚生労働省が示す「標準的な健診・保健指導プログラム」、「特定健康診査・特定保健指導に関するQ&A集」、「特定健診・保健指導の円滑な実施に向けた手引き」等を遵守すること。ただし、町から別に指示があったものについてはその指示によること。

(2) がん検診

「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」（厚生労働省）、「仕様書に明記すべき必要最低限の精度管理項目」（国立がん研究センター）に基づき実施することを基本とする。ただし、町から別に指示があったものについてはその指示によること。

2 健診対象者の年齢基準日

対象者要件の年齢基準日は、「新宮町健診ガイド」（町ホームページ公開中）を参照すること。

3 健診等項目及び対象者

健診等項目と対象者は、新宮町特定健康診査等実施要綱（平成20年6月新宮町告示第66号。以下「要綱」という。）に基づくものとする。ただし要綱が改正された場合はそれに従うこと。健診等項目の内容の詳細については、「新宮町集団健診等業務 内容一覧」（別紙2）を参照すること。

健診等項目	対象者
特定健康診査	40歳以上75歳未満の新宮町国民健康保険の被保険者
若年者健康診査	20歳以上40歳未満の者
健康診査	40歳以上の生活保護受給者
胃がん検診（胃部レントゲン）	40歳以上の者
大腸がん検診（便潜血）	40歳以上の者
肺がん検診（胸部レントゲン）	40歳以上の者
子宮頸がん検診	20歳以上の偶数年齢女性
乳がん検診（乳腺エコー）	20歳以上40歳未満の偶数年齢女性
乳がん検診（マンモグラフィー）	40歳以上50歳未満の偶数年齢女性（2方向）
	50歳以上の偶数年齢女性（1方向）
前立腺がん検診	50歳以上の男性
肝炎ウイルス検査	40歳以上で過去に町の健診で検査したことがなく、肝炎にかかったことがない者
骨粗しょう症検診	40歳以上の者
歯周病検診	40歳以上の者

4 健診実施会場及び実施日

各年度の7月から12月頃にかけて、本町の指定する公共施設等において23回程度（うち相島1回）実施する。日程等については町と受託者が協議して決定するが、月毎の実施回数が偏らないようにすること。

また、上記期間のうち、受診者を女性のみに限定するレディースデイを設定し、そのうち1回をナイト検診（金曜日の18時～20時）として実施する。

さらに、上記に加えて予備日を1日設定し、災害等で健診が中止になった場合又は23回で受診者を受け入れられない場合等は、予備日を健診日として追加すること。加えて、相島での健診が渡船欠航等により延期となった場合は、3か月以内に相島健診を実施すること。

検査項目の年間実施回数は、以下の表の通りとする。

	実施 日数	基本 特定	肺	大腸	前立 腺	肝	胃	子宮	乳	骨粗	歯科
集団健診（基本）	17	17	17	17	17	17	17	17	17	8	3
集団健診（レディースデイ）	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	1
集団健診（レディースデイ・ナイト検診）	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
集団健診（相島健診）	1	1	1※	1	1	1	0	0	0	0	0
合計	23	22	22	22	18	22	21	22	22	12	4

※相島診療所のレントゲン機器を使用して検査を実施する。

5 実施上の留意点

（1）申込受付について

集団健診の申込受付は「第4章予約センター」の定めに基づき、受託者が行う。予約制で実施し、健診受付時間8時00分から10時30分（11時00分最終受付終了）の時間に30分間隔で予約を受け、待ち時間が生じないように健診を実施すること。ただし、相島健診は予約なしでの受診も可とする。

（2）資格確認について

- ① 町から提供される住民情報及び資格情報をもとに新宮町健康管理システム（以下「健康管理システム」という。）を利用して確認すること。
- ② 予約済者については、問診票発送前、健診日前に資格確認を行い、資格喪失者を把握のうえ対応すること。

（3）健診受診書類等について

受託者は予約データの内容に添って「問診票・検査セット」及び「注意事項及び町が指示する添付書類」等の書類一式を健診受診日の10日前（土日祝を含める）までに予約者に発送すること。なお、書類は窓あき封筒を使用し一斉発送すること。また、相島島民に対しては、町が提供するデータをもとに予約が無い者に対しても健診受診書類を発送すること。発送に係る印刷物、封筒等の作成費用及び送料等の費用は、受託者の負担とする。

(4) スタッフについて

健診が滞りなく実施できるように人員を配置すること。

(5) 会場について

- ① 受託者は事前に提出した会場・人員配置図により、健診実施に差し支えがないように会場を準備すること。健診会場の準備は、原則として健診当日に行うこと。
- ② 健診が実施できる体制を受付開始5分前までに準備すること。
- ③ 健診時間は8時00分から12時30分までに終了するように努めること。
- ④ 健診終了後は、速やかに会場の片づけを行い、町の健診担当者に報告すること。
- ⑤ 会場内の備品等に破損又は不具合が生じたときは、町の健診担当者に報告すること。
- ⑥ 受診者のプライバシーに十分配慮すること。

(6) 健診実施当日について

- ① 健診の一連業務（健診の流れやスタッフ体制、会場のレイアウト等）については、受託者と町で、事前に綿密な打ち合わせを実施すること。
- ② 予約受付終了後、健診日別の受診者数に応じ、検診車、スタッフ及び医師の確保を臨機応変に対応すること。
- ③ 健診当日は、受付開始より早めに来場した受診者の対応を行うこと。
- ④ 受診者が鞆を持ち運ぶための袋を準備・設営すること。
- ⑤ 健診等終了後、受診者総数の他、検査内容毎の受診人数、減免者数、クーポン券利用者数及び特記事項等を記入した業務報告書(任意様式)を作成し、実施日当日に町に提出すること。健診等の実施におけるクレームや事故等が発生した場合は対応について町に報告すること。
- ⑥ 事業実施中、想定していない事態が発生した場合は、受託者の業務責任者と町の健診担当者と協議し、その解決に当たること。対応後、早急に町の健診担当者に報告すること。
- ⑦ 高齢者や障がい者等の安全に十分配慮すること。

(7) 個人負担金の徴収について

- ① がん検診無料クーポン券対象者は、該当項目の自己負担金を免除とする。クーポン券は受付で回収し、請求の際に添付すること。なお、クーポン券忘れ、又は紛失の対応方法は、事前に町と協議すること。
- ② 受託者は、町が定めた個人負担金を健診受付場所で徴収し、領収書を発行すること。
- ③ 自己負担金の徴収方法は現金を基本とするが、受託者において必要機材等の準備及び決済手数料の負担が可能な場合は、町と協議の上、各種キャッシュレス決済による徴収を可とする。
- ④ 受託者は健診終了後、徴収した金額や対象者が確認できる資料を町に提出すること。
- ⑤ 徴収金額に相違があった場合は、受託者の責任において適切に処理すること。

(8) 請求について

- ① 受診委託料の請求は、年度における健診全日程が終了し、受診者数等の集計が完了した後にまとめて行うこと。
- ② 受診者から徴収した自己負担金相当額を差し引いた委託料を請求すること。その際、請求書の

様式は委託料の単価別（単価契約）の受診者数と自己負担徴収額の確認ができるようにすること。

- ③ 徴収すべき自己負担金を徴収できなかった場合、その自己負担金を町に請求することはできない。また、健診の対象とならない者に対して検査を実施した場合の健診費用を町に請求することはできない。
- ④ 町に請求できない被扶養者及び後期高齢者医療保険の受診者分の請求については、当該保険者に遺漏なく請求すること。

（９）健診結果の通知と報告について

- ① 受診日から３０日以内に健診結果が受診者に届くようにすること。
- ② 特定健診受診者には、町が指示する特定保健指導に関する説明、案内資料を対象者ごとに同封し郵送すること。ただし、相島での受診者の健診結果については、町と協議して決定すること。
- ③ がん検診要精密者には結果とともに、精密検査を促す文書及び精密検査実施医療機関名簿を同封すること。また、これらの文書に内容については事前に町と協議して決定すること。
- ④ その他、町が指示する添付文書を同封すること。なお、町からの配布物（教室やイベントの案内等）については町が印刷し、健診運営や保健指導の案内等仕様業務に関わるものについては、内容を双方で協議の上、事業者が印刷すること。

（１０）健診結果の緊急対応について

- ① がん検診の緊急要精密検査対象者には、受託者が直接連絡を行い、早急に検診結果と紹介状等一式を送付すること。また、併せて町に報告を行うこと。
- ② 特定健診の緊急要精密検査対象者については、町へ連絡し協議の上、健診結果と紹介状等一式を対象者又は町に郵送すること。なお、これにかかる費用は各健診項目の単価に含むものとする。

（１１）要精密未受診者等の追跡業務について（がん検診・特定健診・健康診査）

- ① 要精密検査未受診者に対しては、文書及び電話等による受診勧奨を実施すること。がん検診以外の対象者に関しては、町と協議の上決めること。
- ② ①の作業で受診が確認できた対象者については、受診した精密検査実施医療機関から未報告の結果がないか確認し、３か月以内に全員の最終結果をまとめ町に提出すること。
- ③ 追跡業務について対象者に対し、受診確認のため電話連絡等があることについて了解を求め円滑に行うよう努めること。
- ④ 精密検査の受診を紹介する医療機関については、それぞれの項目において、福岡県集団検診協議会に登録されている精密検査実施医療機関及び主治医であること。

（１２）町への報告について

【がん検診・特定健診・健康診査】

- ① 受託者は、次のものを指定する期日までに町へ提出すること。なお、報告する項目及び提出様式・方法については、町と協議の上、決定するものとする。
 - ・ 健康診断個人票（健診結果）
 - ・ CKD・糖尿病連絡票発行者一覧表

- ・ 特定健診の結果を記録した電子データ
(健康管理システムに入力できる形式 (CSV))
 - ・ がん検診の結果を記録した電子データ
(自治体検診にかかる PHR への対応を踏まえた標準様式 (XML))
(健康管理システムに入力できる形式 (CSV))
- ② 精密受診結果 (年度外に把握した精密受診結果を含む) を随時町に報告するものとし、年度末時点での未受診の理由も町に報告すること。併せて、受診結果を健康管理システムに入力できる形式 (CSV、XML) で提出すること。
- ③ 国、県等が指定する報告書の書式に沿ったもの及び町から依頼があったものについて、書類及び電子データにて速やかに提出できること。
- ④ 町と受託者間において伝送される各種電子データ様式は、健康管理システムにて作成される様式又は取り込みができる様式とすることとし、今後想定される健康管理システムの標準化・共通化、中間サーバー連携改版等に伴いシステム改修が必要な際は、受託者はデータ形式の変更に速やかに対応すること。また、改修に係る費用は受託者の負担とする。

【がん検診等】

- ① 「地域保健・健康増進事業報告」に必要な項目を満たし、かつプロセス指標 (受診率、要精検率、精検受診率、がん発見及び陽性反応適中度) に基づく検討ができる内容のデータを集計し、提出すること。
- ② 「地域保健・健康増進事業報告」に必要なデータを健診実施翌々年度の4月中旬までに、健康管理システムに入力できる形式で提出すること。
- ③ 検診項目ごとに、「事業評価のためのチェックリスト (検診実施機関用)」に基づき確認すること。
- ④ 「仕様書に明記すべき必要最低限の精度管理項目」を参考に、検査、関係機関との連携、事業評価、集計及び報告等を行い、精度管理に努めること。

(13) 健康診査結果票等の再発行について

- ① 受診者から、健康診査結果票等の再発行の要請が町にあった場合、町の健診担当者が電話やメール等にて受託者に連絡する。
- ② 受託者は、連絡を受けたら速やかに健康診査結果票等を受託者の負担で直接受診者に送付すること。

(14) 個人情報保護について

機密の保持に関する条項及び情報セキュリティ対策に基づき、受託者は、健診の実施により得られるすべての情報について、厳格な保守管理を行うこと。

特に、個人情報については、申込から健診結果の管理まで取り扱いに注意し、随時が適正な管理がなされているかチェックすること。万一、紛失、盗難、第三者への流出が発生した場合には、すぐに町に報告し、経緯、対応策等、今後の防止策等について、町と受託者で速やかに協議すること。

(15) CKD・糖尿病対策連携システムの対応について

- ① 受託者は特定健診の結果により粕屋地区CKD・糖尿病対策連携システムの該当者を選定する。

町が用意する連絡票（3枚複写）については、町が指定する必要事項の印字を受託者にて行い、関連様式と合わせて健診結果に同封すること。

- ② その他の事項に関しては別に定める「粕屋地区CKD・糖尿病対策連携システムマニュアル」に準ずるものとする。
- ③ CKD・糖尿病対象者結果一覧表は、受診者に結果を送付する一週間前までに、電子媒体または紙媒体で町に提出すること。

（16）緊急時の対応

- ① 受診者に体調不良があった場合は、従事する医師の指導の下、迅速に対応すること。
- ② 健診会場でのトラブル（検診車の故障等）に対する迅速な対応をし、受診者に不利益が生じないよう終了時間内に完了すること。
- ③ 健診現場混雑時の応援体制が取れるよう適切な人員配置ができること。

（17）特定保健指導実施について

「特定健康診査及び特定保健指導の実施に関する基準」（厚生労働省）、「標準的な健診・保健指導プログラム」（厚生労働省）、「特定健康診査に係る業務の手引き」（国民健康保険中央会）に基づき実施すること。

① 特定保健指導について

- ・ 特定保健指導は、各年度7月から3月まで実施。ただし、当該年度の特定健診受診者の継続支援は最終評価まで行う。
- ・ 特定保健指導は、集団健診の他に個別医療機関健診受診者の対象者にも実施する。
- ・ 初回面接の分割実施については別途協議を実施。
- ・ 希望があれば、夜間（17時00分から20時00分）も実施。
- ・ 必要に応じて土曜日、日曜日、祝日も実施。

② 実施場所について

- ・ 町が指定する町内の施設で実施。
- ・ 相島居住者に対しては、相島において日程を設定し実施。

③ 主な内容について

- ・ 特定保健指導実施に当たって必要な資料や学習教材の準備。
- ・ 特定保健指導の実施及び記録。
- ・ 脱落者や面談欠席者、連絡不通者への対応及び町への報告。
- ・ 国保連合会への費用決済。
- ・ 町保健情報システム取込みのための結果データ等報告。

（18）その他

- ① 受託者は福岡県集団検診協議会に登録している者とする。問診票の郵送及びがん検診結果の個別通知に係る郵送料は受託者が負担すること。
- ② 受託者は健診結果及び該当レントゲンデータ等を最低5年以上保管し、町からの求めに応じて即座に提供できるようにしておくこと。
- ③ 法令の改正や国の指針変更等により健診すべき内容等に変更が生じた場合は、その都度町と協

議の上、速やかに対応すること。

- ④ 引継ぎについて、業務準備期間において現行業務委託者と円滑に業務の引継ぎを行うこと。また、次年度の業務受託者との円滑な業務引き継ぎを行うこと。
- ⑤ 以下の書類を、町が指定する期日までに町に提出すること。
 - (ア) 集団健診業務の各スケジュールとフローチャート
 - (イ) 健診結果のレイアウトについての資料
 - ・ 受診者に送付する健診結果票の原本
 - (ウ) 要精密者に対する医療機関への紹介状の見本
 - (エ) 健診会場のレイアウトについての資料
 - (オ) 健診当日における次のような緊急時及びトラブルの健診機関の対応法
 - ・ 検診車のトラブル、スタッフ体調不良時の対応
 - ・ 受診者に体調不良があった場合の対応
 - (カ) 仕様書内各がん検診の精度管理項目について遵守する報告書

第4章 予約センター

1 目的及び業務概要等

(1) 目的

集団健診における受診率の向上を図るため、電話やWebによる健診予約の窓口として、予約センターを開設し、集団健診事業の効率的な運営を図ること。

(2) 予約センター開設期間 契約期間内各年度の6月1日から健診終了日まで

※ただし、健診期間後の対応については別途協議。

2 業務内容

(1) 予約センター運営業務

【共通事項】

① 業務の事前調整

健診情報に関する問合せ等においては、事前に町から資料の収集及び確認を行うとともに、必要に応じて打合せを行う等の調整を行い、円滑な業務の実施に努めること。また、町から借用する次のデータの突合作業を行い、申込受付業務に使用する元データを作成すること。

- ・ 住民健診対象者
- ・ 新宮町国民健康保険加入者
- ・ がん検診推進事業対象者（がん検診無料クーポン券対象者）
- ・ 特定健診詳細健診対象者

② 申込受付データ確認業務

事前に町から提供されたデータを基に、予約受付したデータについて確認作業を行うこと。また、問診票郵送前と健診日前に、申込受付された予約者の医療保険加入状況等資格確認を行うこと。

③ 申込受付データの提出業務

作成したデータを提出する際には、データの不正利用を防止するための措置を講じなければならない。なお、データについては、町が指定する形式及び項目で健康管理システムにダウンロード

できるようにすること。また、データ提出の頻度は週1回とすること。

【電話予約】

① 電話による問合せ対応業務

健診に関する問合せに対し、あらかじめ町が確認済のFAQ(よくある質問)に従い回答する等
の他、町ホームページや広報誌等の情報源等を活用して案内を行うこと。

② 電話申込受付業務

- ・健診及び健診に付属する事項の予約申込みの電話受付を行う。
- ・多数の電話が予想される場合等は、必要に応じて対応するオペレーターを増やすこと。
- ・予約枠の増減等については、町の健診担当者と相談し柔軟に対応すること。

【Web予約】

① データセンター環境構築

- ・Web予約システムのサーバー環境設定作業
- ・Web予約システムの通信回線設定作業

② Web予約システムの構築

3 委託要件

(1) 業務の実施場所等

- ① 業務を実施する場所及び業務に必要な設備等を設置する場所は、受託者において確保すること。
また、これに要する費用は受託者の負担とすること。
- ② 業務を実施する場所及び業務に必要な設備等を設置する建物は、災害や停電等のトラブル時も
対応できるような設備であること。

(2) 電話・通信回線

- ① 本業務に必要な電話・通信回線・使用等にかかる費用(設置工事費等の初期費用、月額基本料及
び回線使用料等)については、受託者の負担とすること。
- ② 本事業専用の回線とすること。

4 電話設置

- (1) 電話機、電話交換機及び付属機器等の電話設備は、受託者において整備すること。これに要する費
用は受託者の負担とすること。
- (2) 電話機の仕様及び台数については、着信数の見込みに応じたものであること。また、必要に応じて
増設すること。
- (3) 電話交換機及び付属機器の仕様については、電話通信回線の種別、チャンネル数や着信数(込み)
等に対応したものであること。また、将来、業務量の増加に伴うチャンネル数や電話機等の増設に対
応できるよう拡張性を考慮したものであること。

5 Web予約システム

- (1) 利用環境は、PC、タブレット及びスマートフォン等でブラウザによる利用ができることとし、事前
に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。
- (2) 予約センターで受け付ける電話予約とリアルタイムで連携できるシステムであること。

- (3) デザイン、コンテンツ等は、町と打ち合わせを行うこと。
- (4) メールアドレスによる登録・認証ができること。
- (5) パスワード、カナ氏名、性別及び生年月日による本人認証機能があること。
- (6) 健診選択時には、予約者の資格（保険、年齢、性別等）に応じて、受診可能なもののみが表示されていること。

6 業務管理システム

- (1) 業務に必要な管理システム（以下「業務管理システム」という。）は、受託者において整備すること。これに要する費用は受託者の負担とすること。
- (2) 業務管理システムは、応対履歴登録・検索機能を有すること。応対内容（問合せ・回答等）、応対日時、相手先電話番号及びオペレーター名等の応対履歴を記録しておくこと。

7 インターネット接続環境

- (1) 各種データの授受のため、次の要件を満たすインターネット接続環境を整備すること。
 - ① ファイヤーウォールや侵入検知システム等を設置することにより、外部からの不正なアクセスを防止すること。
 - ② 電子メールにてデータの送信を行う際は、データを暗号化すること。
- (2) 次の要件を満たすメール送受信環境を整備すること。
 - ① 受託者から町へのメール送受信機能を確保すること。電子メールアドレスは、共有されていない業務責任者のアドレスを使用し、事前に町に登録を行うこと。
 - ② データの送受信・保管記録の管理を行うこと。

8 健康管理システムとの連携

健康管理システムとデータの連携を行うこと。なお、今後想定されうる健康管理システムの標準化・共通化や中間サーバー連携改版等に伴うシステム改修の際は、受託者はデータ形式の変更に速やかに対応すること。

- (1) 予約データの受け渡し
 - ① データ形式
町指定の形式とすること。
 - ② データ項目
項目は次のとおりとし、そのレイアウトは町が指定する。
受付番号、氏名、年齢、生年月日、住所、電話番号、健診日時、健診項目等

9 情報セキュリティ対策

- (1) 健診機関の義務
受託者は、本委託業務の実施に際して、次の義務を負うこと。
 - ① 受託者は、「個人情報保護に関する特記事項」等を遵守し、町と協議の上、本業務を実施するための情報セキュリティに関する社内ルール of 仕組みを定めること。
 - ② 本委託事業の内容は、すべて秘密保持の対象となるので、受託者は業務で得られた情報は一切外部に漏らしてはならない。本契約終了後も同様とすること。

従事者に対し、町と契約締結後、又は雇用開始の際において、守秘義務に関する契約を取り交わすこと。

- ③ 本業務で取り扱った個人情報、折り返し連絡等の応対上不可欠な場合を除き、原則として蓄積しないこと。

(2) 情報セキュリティの確保

受託者は、情報セキュリティを確保するため、次の要件を備えていること。

- ① 情報セキュリティ対策のための社内ルールを定め、その内容を従事者に周知徹底すること。
- ② 予約センター、システムサーバ等の設置する部屋等への入退室は許可された者のみとし、適切な入退管理ができていること。
- ③ 本業務で使用する全ての情報機器には、コンピュータウィルス対策がとられていること。
- ④ 本業務に関するデータは、直接サーバに保有する仕組みとし、オペレーションルーム内への、C D-R、USBメモリー、携帯電話等の記憶媒体等の持ち込みを禁止すること。
- ⑤ 本業務で使用するサーバ等の情報機器及び電話機設備等については、本業務専用とし、他業務との兼用又は共用はしないこと。
- ⑥ 本業務において発生する廃棄物の処理においても、情報漏洩防止の対策を行うこと。情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合は、直ちに町に報告するとともに、必要な措置を講じること。

10 障害時の対応

- (1) 受託者は、電話設備又は業務管理システム等について、業務に支障が出ないように常に責任を持って管理すること。
- (2) 受託者は、あらかじめ、電話設備又は業務管理システム等の障害が発生した場合の対応マニュアルを作成しておくこと。
- (3) 電話設備又は業務管理システム等の障害が発生し、業務に支障が生じた場合又は支障が生じる恐れがある場合は、速やかに町に報告を行うとともに、障害の復旧に努めること。

11 業務期間、業務実施日及び業務実施時間帯

(1) 業務期間

契約期間内各年度の6月1日から健診終了日（お盆期間・年末年始を除く）まで

※ただし、健診期間後の対応については別途協議。

(2) 業務実施日及び業務実施時間帯

【電話予約】

土日祝日を除く毎日9時から17時まで

予約後の変更等 健診日の前日まで、土日祝日を除く毎日9時から17時まで

【Web予約】

システム稼働時間は、システム提供日（町と別途協議）から契約終了までの24時間稼働とする。ただし、計画的停止（メンテナンス等）及び、不可抗力によりシステムの提供が困難と判断された場合は除く。

12 業務実施体制

(1) 人員配置

業務の実施に当たっては、次の人員配置を基本とする。

- ① 予約受付等業務責任者 1人
- ② 監督者 1人
- ③ 電話交換手 必要数

(2) 業務従事者の役割

業務従事者の役割は、次に示すとおりとする。

- ① 予約受付等業務責任者
業務全体の統括、品質管理、町との連絡調整、町へのデータ提出等
- ② 監督者
電話交換手の支援、指導、監督等
- ③ 電話交換手
電話受付等

(3) 業務従事者に必要な知識、技能、経験等

- ① 業務の品質確保及び適正な運用を行うため、業務従事者のうち、予約受付等業務責任者及び監督者については、業務に必要な知識、技能及び経験を有する者としてすること。
- ② 電話交換手については、業務に必要な知識、技能を習得するための研修を受けた者であること。

(4) 従事者の確保時期

- ① 従事者のうち、予約受付等業務責任者及び監督者（1人）については、契約後すみやかに選任し、町の業務打合せに当たらせること。
- ② 従事者のうち、電話交換手については、業務開始前までに選任し、業務研修を受けさせること。

(5) 従事者のシフト体制

繁忙日及び繁忙時間帯を考慮したシフト体制とし、基本体制を超える増員配置等、臨機応変に対応すること。

(6) 応接態度

電話の応対に当たっては、常に丁寧・親切な態度で対応すること。

(7) 業務時間外の対応

業務時間外は、自動音声応等にて時間外である旨を知らせる案内を行うこと。

1 3 提出書類

町が指定する期日までに、次の書類を提出すること。

- (1) 業務マニュアル（応対マニュアル、システム操作マニュアル等）
- (2) 情報セキュリティ対策
- (3) その他業務を実施する上で必要な事項
- (4) 業務実績報告書

1 4 従事者の研修

- (1) 業務品質を確保するため、従事者の研修計画を作成し、従事者に対して十分な研修を実施すること。
- (2) 研修計画は、従事者それぞれの役割や経験等に応じた内容とすること。

- (3) オペレーターのうち、未経験者に対しては、業務に支障がないように研修を受講させること。

1 5 試験

業務開始日前までに、業務に必要なすべての設備、システム及び運用面に関する試験を実施し、その結果を町に報告すること。試験の結果、不備があった場合は、受託者の責任で早急に改善を図ること。

1 6 業務管理

(1) 業務打合せ

受託者は、業務開始後、定期的に町と業務に関する打合せを実施するほか、町が必要と認めたときは随時打合せに応じるものとする。なお、打合せには、原則として、予約受付等業務責任者及び監督者は出席すること。

(2) 業務の履行状況の報告

受託者は、業務の履行状況について整理し、次の内容を指定日までに町へ報告すること。

- ① 申込受付データ
- ② 問合せ件数の集計
- ③ その他業務の実施に関して必要な事項

(3) 業務記録

受託者は、本業務に関する町との打合せ内容等について、正確に記録し、随時町が閲覧できるよう整理すること。

(4) 苦情等の報告

委託業務に関する町民等からの苦情については、すべて町に報告（文書又はメール）すること。

(5) 業務の引継ぎ

- ① 受託者は、業務準備期間において、現行業務の受託者と円滑に業務を引継ぐための打ち合わせを行うこと。
- ② 受託者は、次期契約受託者と円滑に業務を引継ぐための打合せを行うこと。

1 7 業務委託料（定額）の支払方法等

電話受付業務、WEB 予約受付業務に係る費用は、第3章5(8)の請求と合わせて請求すること。

1 8 秘密の保持等

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり、再委託をしたときも使用責任の義務を負い、違反についてその責を免れない。
- (2) 受託者は、本業務データファイル、プログラム、個人情報、その他本業務に関する資料を本業務以外の用に供するほか、複写又は複製してはならない。
- (3) 受託者は契約終了後、業務上知り得た情報を抹消し、その確認をしたことを証明する文書を発行すること。
- (4) 個人情報の取扱いについては、別紙1に定める「個人情報の保護に係る特記事項」による。

1 9 その他

仕様書に定めのない事項については、町と受託者がその都度協議して定める。