

## 交野市集団検診（がん検診・特定健診等）業務委託 予約受付業務仕様書

### 1. 業務名

予約受付業務

### 2. 委託期間

契約締結日から令和11年3月31日

### 3. 目的

交野市（以下、「発注者」という。）が実施する集団検診において、効率的かつ円滑な予約受付を行うことにより、受診可能枠の有効活用、市民の利便性向上、確実な受診機会の確保を図ることを目的とする。

### 4. 委託料算出

システム構築料、保守費用、コールセンター運営費用、初期経費及びランニングコスト等については、年度ごとに算出し、各費用項目の内容を明確に区分して計上すること。

### 5. 予約対象者及び受診見込人数

項目	対象者 (年齢は、年度末時点における満年齢を指す)	受診見込人数		
		令和8年度	令和9年度	令和10年度
胃がん	40歳以上の市民 ※前年度、胃内視鏡検診受診者は対象外	1,470人	1,530人	1,590人
胃リスク検診	40歳以上の市民のうち、過去に一度も胃リスク検診を受診していない者 ※ピロリ菌陽性者、除菌者は対象外	640人	670人	690人
肺がん	40歳以上の市民	2,450人	2,550人	2,650人
結核健診	検診当日に満65歳以上の市民			
大腸がん	40歳以上の市民	2,000人	2,080人	2,160人
乳がん	40歳以上の女性市民 (令和8年度及び10年度は和暦で偶数生まれ、令和9年度は和暦で奇数生まれ) ※対象外の女性でも前年度受診歴がない者は対象とする	1,160人	1,210人	1,260人
子宮頸がん	20歳以上の女性市民 (令和8年度及び10年度は和暦で偶数生まれ、令和9年度は和暦で奇数生まれ) ※対象外の女性でも前年度受診歴がない者は対象とする	1,260人	1,330人	1,400人

肝炎ウイルス 検診	40歳以上の市民のうち、過去に一度も肝炎 ウイルス検診を受診していない者 ※肝疾患で治療中の場合は対象外	640人	670人	690人
前立腺がん	50歳以上の男性市民	860人	900人	940人
特定健診	40歳から74歳で、受診日において交野市国 民健康保険被保険者である者	1,960人	2,080人	2,130人
すこやか健診	16歳以上39歳以下の市民 40歳以上医療保険未加入の市民	250人	270人	290人
骨粗鬆症	40歳、45歳、50歳、55歳、60歳、65歳、70 歳の女性市民	210人	210人	210人

## 6. 令和6年度実績

(1) 各回、約3時間30分で実施。

(午前開催の場合は9時、午後開催の場合は13時30分より受付開始)

(2) 定員(各がん検診等の1回あたりの人数・撮影枚数かつ実受診者85人を超えないように実施)

実受診者 数	胃	胃リスク (胃がん検診受診 者のみ可)	肺	肝炎	大腸	乳	子宮	前立	特定 すこやか
85人	35人	35人	85人	85人	85人	35枚	45人	85人	65人

乳がん検診の撮影枚数は、1人あたり、40歳代2枚(2方向)撮影、50歳以上1枚(1方向)撮影で実施。

(3) 実施回数・受診者人数等

令和 6 年度	回数 (回)	胃	胃リ スク	肺	肝炎	大腸	乳	子宮	前立	特定	すこ やか	骨粗 鬆症
	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	16	●	●	●	●	●	●	●	●			●
	12	●	●	●	●	●	●		●	●		●
	2	●	●	●	●	●	●		●			●
	3	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●
	4	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
	1				●	●	●	●	●	●	●	●
	1					●	●	●				●
	5									●	●	
合計(回)		49	49	49	50	51	51	33	50	37	22	51
受診者人数(人)		1,186	259	1,898	479	1,928	1,178	991	689	1,826	200	1,747
予約人数(人)		1,502	507	2,091	556	2,116	1,298	1,211	740	1,995	239	—
キャンセル率(%)		21.0	48.9	9.2	13.8	8.9	9.2	18.2	6.9	6.6	16.3	—

※骨粗鬆症検診は事前予約なしで、集団検診受診の希望者全員に実施。

(4) 申込受付日程

実施月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
申込開始日	4月5日～			5月7日～		7月5日～		9月5日～		11月5日～	

(5) 予約受付状況

令和6年度における予約受付件数は、総計3,903件であった。  
受付方法別の内訳は以下のとおりである。

受付方法	件数	割合
電話予約	925件	23.7%
窓口予約	207件	5.3%
Web予約	2,771件	71.0%
計	3,903件	100%

(6) 予約開始日より5日間の予約受付件数は以下のとおりである。

(電話、窓口、Web予約の総計)

	予約件数
4月5日	59件
4月6日	10件
4月7日	13件
4月8日	122件
4月9日	105件
計	309件

	予約件数
5月7日	111件
5月8日	29件
5月9日	28件
5月10日	19件
5月11日	1件
計	188件

	予約件数
7月5日	150件
7月6日	11件
7月7日	10件
7月8日	21件
7月9日	24件
計	216件

	予約件数
9月5日	129件
9月6日	33件
9月7日	7件
9月8日	6件
9月9日	17件
計	192件

	予約件数
11月5日	89件
11月6日	39件
11月7日	18件
11月8日	19件
11月9日	4件
計	169件

(7) 電話回線数

7回線（通常業務と併用）

7. 業務概要

- (1) 本業務は、交野市が実施する集団検診に係る予約受付システムの構築及び運用に関するものであり、住民の利便性の向上並びに受診率の向上を図ること。
- (2) 本業務の範囲は、予約受付システムの設計、構築、試験運用及び本番運用までを含み、予約情報の管理、受診勧奨及びシステムを活用した効率的な受診者誘導を行うこと。
- (3) 電話受付に係るコールセンターを設置し、運営を行うこと。
- (4) 受注者は、次に掲げる事項を踏まえ、予約受付システムの設計及び運用方法を提案すること。
  - ① 前年度の集団検診の実施状況及び予約見込者数を考慮すること。
  - ② 検診項目の組合せ、定員及び開催回数等を総合的に勘案すること。
  - ③ 他市における類似事例を参考とし、効率的で受診率の向上につながる予約方法を提案すること。
  - ④ システムを活用し、効率的で受診率の向上につながる受診勧奨等の仕組み（例：前年度受診者への案内送付等）を提案すること。

## 8. 業務内容

### 予約受付方法及び対応

予約は、Web予約及び電話予約の両方式により受け付けるものとする。Web予約サイトとコールセンターが連携し、住民向けサイト、管理者向けサイト及びコールセンターからの予約情報を一元的に管理することで、円滑かつ効率的な予約受付体制を構築すること。

#### (1) Web予約操作マニュアル・電話予約受付トークスクリプトの作成

受注者は、本業務を行うために必要なマニュアルを作成すること。

作成したマニュアル、トークスクリプトは電子データで納品すること。なお、運営上改定が必要な場合には、改定したデータを適宜電子データで納品すること。

#### (2) Web予約・電話予約受付体制の整備

##### 1) Web予約サイトの作成

- ① 受注者はWeb予約サイトを制作し、PC及びスマートフォン等の情報端末で24時間予約できる仕組みとすること。
- ② 遷移先URLは発注者と協議の上、決定すること。なお遷移先URLは年度開始前の1月末までに発注者へ納品すること。
- ③ 入力必須項目は、予約者の基本情報（加入の健康保険種別、市・府民税課税状況、生活保護受給状況、氏名（漢字及びカタカナ）、生年月日、性別、住所、電話番号、メールアドレス）希望する検診会場、受診項目及び日時とし、その他発注者が指定する入力項目を設定できること。
- ④ 予約者が入力した情報（生年月日、性別等）に応じ、受診可能な検診のみ表示し予約できるようにすること。
- ⑤ 予約者が複数の検診項目を予約する場合、一度の入力でそれぞれの予約が可能な仕組みとすること。
- ⑥ 受診率向上につながるよう、容易に予約できるレイアウトとすること。
- ⑦ 予約完了後、予約者に対して予約完了通知（検診会場、受診項目及び日時も含む）を自動でメール送信できること。
- ⑧ 予約者に対して、検診日のリマインド通知を自動でメール送信できること。通知日については、発注者が指定できること。
- ⑨ 予約者へ配信されるメール内容の設定・更新ができること。
- ⑩ 検診の予約及び受診に関する基本的な内容や注意事項等を掲載及び更新できること。
- ⑪ 検診会場ごと、日程ごとで受診できる検診項目の組み合わせに対応した設定ができること。
- ⑫ 検診日程ごとに申込開始日、終了日、対象期間外申込受付不可の設定ができること。
- ⑬ 発注者が定める検診項目ごとの定員数及び検診日ごとの総定員数の設定ができること。
- ⑭ 予約者や発注者が予約状況をリアルタイムで確認できること。
- ⑮ 予約情報は内部管理しやすい仕組みとすること。
- ⑯ 公開にあたり、内容について事前に発注者の承認を得ること。

##### 2) Web予約の受付

- ① Web予約サイトの運営期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとし、運営期間内は原則として常時公開とする。
- ② メンテナンス等により計画的停止が必要な場合は事前に発注者へ了解を得たうえで、事前に

Web予約サイトの上に掲載するなど市民へ周知すること。なお、原則開庁時間には計画的停止を行わないこと。

- ③ 予約は先着順で、受診日の35日前まで受け付けること。ただし予約状況により発注者と協議の上、受付期間を延長すること。
- ④ 予約の変更は受診日の15日前まで、キャンセルは3日前まで受け付けること。
- ⑤ 予約は発注者が事前に定めた各検診日の、定員、各項目の予約枠を超えないように受け付けること。
- ⑥ 予約者が同一年度内既に予約した検診を重複予約できないこと。
- ⑦ 発注者が代理でWeb予約サイトにおける予約内容の登録、変更及び取消を行うことができる仕組みとし、登録、変更又は取消を行った際には、誰が操作したかが明確に確認できる仕組みとすること。

### 3) Web予約の変更及びキャンセル対応

Web予約サイトにて予約者自身が、検診会場、受診項目及び日時の変更、予約の取り消しができること。なお、予約者が予約を取り消した項目については、Web予約サイト上で自動的に該当枠を復活できるものとする。

### 4) Web予約者一覧データの作成

- ① 予約者一覧データの出力はLGWAN回線を利用すること。
- ② 予約者一覧データを発注者が指定する並び順にてCSVファイルで出力できること。
- ③ CSVファイル形式の項目はカスタマイズ（項目順の入れ替え、項目名の編集等）が可能であり、出力パターンとして登録できること。また、出力パターンは複数登録できること。サンプルデータは以下のいずれかとする。

1	列ごとに項目を固定して予約なしは空白で取り込む	Aさん：胃（受ける） ・肺（受ける） ・大腸（受ける） Bさん： ・肺（受ける） ・大腸（受ける） Cさん： ・肺（受ける） ・
2	列ごとに項目を固定して予約なしのデータも取り込む	Aさん：胃（受ける） ・肺（受ける） ・大腸（受ける） Bさん：胃（受けない） ・肺（受ける） ・大腸（受ける） Cさん：胃（受けない） ・肺（受ける） ・大腸（未回答）

- ④ 予約者一覧データには、加入健康保険種別、市・府民税課税状況、生活保護受給状況、氏名（漢字及びカタカナ）、生年月日、性別、住所、電話番号、メールアドレス、希望する検診会場、受診項目及び日時を記載すること。

### 5) 電話予約受付（コールセンター）の運営

- ① コールセンターは、各年度において運営を行うこと。運営期間、受付時間及び運営体制等の具体的内容については、受注者において提案すること。提案にあたっては、過去の予約実績及び受付件数を踏まえ、利用者が円滑に予約できる体制とすること。なお、運営内容については、発注者との協議により決定すること。
- ② コールセンターは、各受付回ごとに、受付件数及び受付内容等、発注者が指定する事項について速やかに報告を行うこと。
- ③ コールセンターの責任者と業務連絡用として電話連絡ができるよう本業務のコールセンターとは別回線の電話機を最低1台用意する。
- ④ 予約受付対応の際、電話の会話内容を録音すること。録音データは一定期間（1年間）保管し、保管期間内で発注者から要請があった場合は、速やかに録音状況の確認・提供を行うこと。

と。

- ⑤ 実施期間中、受付時間外は、音声自動応答装置により受付時間外等の音声アナウンスを流す機能を有する機器を整備する。
- ⑥ 受注者は発注者が希望する電話番号種別（フリーダイヤルを想定）により、発注者専用の受付電話番号を取得し窓口を開設する。なお令和8年1月下旬頃に校了が必要な案内物に電話番号を記載できるよう、協議の上、開設電話番号の情報共有を行う。
- ⑦ 発注者提供の過去年度の予約受付状況を踏まえ、利用者からの電話応答に必要な席数分の電話及び回線数を用意するとともに、それに対応できる業務従事者を配置する。
- ⑧ 電話の積滞時には、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有する機器を整備する。
- ⑨ 無停電電源装置を備えており、緊急時の業務継続・復旧などができる体制とする。
- ⑩ セキュリティ対策は、以下のとおりとする。
  - ・コールセンターで扱うすべての情報に関して、セキュリティ対策を継続して管理する。
  - ・コールセンター内には、受注者以外の立ち入りができないようにする。
  - ・業務従事者に対して定期的に個人情報保護の研修を実施する。
  - ・個人情報を含むデータのやり取りにおいては、十分な安全対策を講じる。
  - ・個人情報は、セキュリティが確保されたデータセンターにて一元管理し、専用の電話予約受付システムを通じて運用する。
  - ・オペレーターは、コールセンターから電話予約受付システムにアクセスし、参照・登録を実施する際は、データの移出は不可能な仕様とし、ID・パスワードによるユーザー認証を行い、アクセスログを常時取得する。
  - ・コールセンターの端末は、専用ネットワークに接続された端末のみがアクセス可能となるよう制御し、あわせて端末の操作者を限定することで、不正アクセスを防止する。
- ⑪ コールセンターに予約者確認用及び受付入力用のシステムを整備し、受診対象者の確認、受診可否判定、予約定員管理が適切に行えるようにすること。
- ⑫ 実施期間中発注者の求めに応じて、LGWANシステムから電子ファイルにて予約受診者の名簿を送付する

#### 6) 電話予約受付（オペレーター）の対応

- ① 予約者からの予約に関する電話を受け、予約枠定員確認、受診希望日・加入健康保険種別、住民確認、市・府民税課税状況、生活保護受給状況、氏名（漢字及びカタカナ）、生年月日、性別、住所、電話番号、検診受診会場、受診項目等を確認し、予約を確定する。
- ② オペレーターは、発注者が実施する検診等の制度内容を十分に理解し、住民からの問い合わせに円滑かつ的確に対応できるよう、必要な研修を受け体制を整えること。なお研修は、受注者にて実施すること。
- ③ 予約受付時には、予約に関する基本的な内容や注意事項に関する問い合わせ等があれば対応すること。健康相談や保健指導等の専門的知識が必要な対応は行わない
- ④ コールセンターで答えるべきではない、もしくは回答できない内容については、折り返し電話する旨を伝え、発注者へ速やかに連絡すること。
- ⑤ オペレーターは、既存の予約に関する変更及びキャンセルの依頼を受け付け、適切に対応すること。対応にあたっては、発注者が定める手順及びルールに従い、正確かつ円滑に処理を行うこと。

#### (3) 業務報告書の作成

受注者は、毎年度、予約受付結果の分析及び効果検証を行い、次年度の予約受付業務に関する改

善点や提言を取りまとめ、報告会を実施し業務の見直し・改善に活かすものとする。

(4) その他

- ① 障害発生時等の発注者からの連絡対応については、年末年始を除く平日9時から午後5時まで受付対応すること。年度当初のスケジュール更新およびバージョンアッププログラムの適用作業は追加費用なく対応すること。
- ② 継続的なサービス向上のため、定期的なバージョンアップによる機能追加がなされること。
- ③ Web予約サイトにアクセスが集中する場合でも、動作遅延が生じないように必要な対策を講じること。
- ④ ハードディスク等の障害時のデータ消失等に備えた対策を行うこと。
- ⑤ 本システムの情報は他システムへ連携してはならない。
- ⑥ 本業務に係る案件について、発注者と協議や打ち合わせを実施した場合は、速やかに対応すること。

9. 予約受付業務システム構築に係る発注者からの情報提供スケジュール

時期	実施者	内容
12月上旬頃	発注者→検診業務受注者	検診業者に予約受付業務受注者からの提案の情報を伝え、次年度の検診体制について調整する。
12月中旬頃	発注者→予約受付業務受注者	検診業者と調整の上、次年度の集団検診実施回数及び受診者数、各項目の定員項目等について情報提供。
2月頃	発注者→予約受付業務受注者	検診業者と調整した次年度の検診日程、各検診日について情報提供。 申し込み開始日、申し込み期間等について協議の上、決定。
	予約受付業務受注者→発注者	Web予約・電話予約受付体制について発注者へ提案、協議、決定。
4月	予約受付業務受注者	Web予約・電話予約運用開始

10. 体制について

- (1) 担当責任者を配置し、発注者との連絡調整を行うこと。担当責任者が不在となる場合にも、連絡調整が可能となるよう副担当責任者を配置し、連絡ができない状態にしないものとする。
- (2) コールセンターには業務が安全に実施できるよう統括する業務管理者を定めること。
- (3) 発注者との連携を密にし、円滑な事業運営に努めること。
- (4) 事業内容全般に関して、対象者とのやり取りの中でトラブルが発生した場合には速やかに対応するとともに、発注者に報告すること。なお、緊急時に迅速に対応できるよう体制を整備しているものとする。

11. データについて

- (1) 発注者から提供するデータは、以下のとおりである
  - ・ 集団検診実施回数及び受診者数や項目等（前年度の12月頃に提供）
  - ・ 集団検診開催日（前年度の2月頃に提供）
  - ・ 対象者情報（提供は週1回を想定）

- ・その他必要と考えられるデータについては発注者と適宜協議するものとする
- (2) 提供するデータ等の複写複製等を行うことは禁止することとし、複写複製等の防止措置を講ずることとする。
- (3) データの提供にあたっては、LGWAN等の電子媒体を通じて提供するものとする。LGWAN等での運用ができない場合、データの搬送はセキュリティ便等、専門輸送サービスを展開する運送業者により行うものとする。
- (4) 委託業務完了後、受注者は本業務にあたり収集、管理したデータを適正に廃棄または消去し、発注者に報告することとする。

## 12. セキュリティ

- (1) 例外事象の発生に関するログを取得すること。また、十分なストレージ容量を確保し、取得したログを年度単位で1年間保管すること。
- (2) 不正プログラムの感染を防止する機能をすべてのサーバーに導入すること。また新たに発見される不正プログラムに対応するための更新を行い、効果を維持すること。
- (3) 住民向けサイトはSSL通信で暗号化し、WAFおよびIDS/IPSを用いて不正アクセスを防止すること。また、セキュリティ対策における運用監視として24時間365日の有人監視を行うこと。
- (4) 管理者向けサイトの閲覧や予約情報の移出等はLGWAN環境を利用すること。
- (5) 指定したユーザー・通信プロトコルのみ許可する機能を備えること。

## 13. 個人情報の保護

- (1) 受注者は、プライバシーマークの付与認定を受けている者もしくはISMS認証を取得している者でなければならない。
- (2) 受注者は、細心の注意をもって個人情報の管理にあたること。
- (3) システムを稼働させるプラットフォームは耐震または免振機能を有し、自家発電設備や空調設備を整えた日本国内の設備で管理すること。
- (4) 受注者は、個人情報の保護に関する法律及び関連する各種の規定を遵守するとともに、別紙「個人情報の保護及び管理に関する特記事項」を遵守する。

## 14. 受注者の負担の範囲

データの受け渡し、データの加工等に必要な機器等の準備、運搬、業務に必要な消耗品、印刷費、交通費、その他の費用は、受注者の負担とする。

## 15. 委託料の支払い

- (1) 業務完了後、受注者は発注者に請求書を提出すること。
- (2) 発注者は請求書を受理してから、その内容を点検し、適当と認めた時は30日以内に受注者に当該金額を支払うものとする。

## 16. 再委託

- (1) 受注者は、業務の全部を第三者に再委託することはできない。
- (2) 受注者が業務の一部を第三者に再委託しようとする場合は、事前にその内容及び委託先の名称、その他発注者が求める事項を書面により報告のうえ、発注者の承認を得ること。
- (3) 再委託に生じる全ての責任は、受注者が負うものとする。

(4) 再々委託は認めない。

17. その他

- (1) 委託業務の実施に際して、技術提案の内容をそのまま実施することを確約するものではない。
- (2) 本仕様書記載事項以外でも有効と思われる提案があれば行うこと。
- (3) 仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- (4) 別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。