

柳川市集団けんしん予約受付業務仕様書

この仕様書は、集団けんしん予約受付業務（本仕様書において以下「本業務」という。）について、企画提案書作成のために、基本的な仕様を定めたものである。

本業務の受託者として選定された事業者（本仕様書において以下「受託者」という。）と柳川市（以下「市」という。）は、協議を行い、受託者の企画提案内容にあわせて仕様書を変更の上、契約を締結する。受託者が企画提案した内容は全て実施することを基本とするが、市が不要と判断したものは実施しない場合があることに留意すること。

第1章 目的及び業務概要

1 業務名

柳川市集団けんしん予約受付業務

2 目的及び業務概要

市が実施するけんしんにおける市民の利便性や受診率向上のため、けんしんに関する問い合わせ、集団けんしんの電話及びインターネットによる予約受付・予約内容の変更及び取り消し等を行う窓口として予約センターを開設し、集団けんしんの効率的な運営を図ることを目的とする。なお、集団けんしんの申し込みや問い合わせ数は各年度約2,500人を想定している。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日

第2章 業務内容

1 予約センターの運営業務

(1) 予約センターの設置

- ①市から事前に提供されるけんしんに関する資料の確認を行うとともに、必要に応じて打合せを行い、円滑な業務の実施に努めること。
- ②本業務で必要なデータの授受を行うため、市と予約センターをLGWAN回線又は同等のセキュリティを確保できる回線（以下「LGWAN回線等」という。）を用いて接続すること。データ授受を行うために必要な環境（オンラインストレージ等のツール）や受託者側に設置する専用端末は受託者が準備、設置すること。
- ③予約センターは受託者自身が設置し、本業務を遂行すること。

(2) 予約センター開設期間

市が指定する日（6月1日予定）から各年度の集団けんしん最終月までとす

る。

2 電話による予約受付・問い合わせ対応業務

(1) 電話による集団けんしん予約受付

- ①電話による申し込みがあった場合は、市が委託するけんしんについて、受診資格の有無を確認した上で必要事項を聞き取ること。また、予約内容の変更及び取り消しについても、同様に行うこと。
- ②申請者から申し出がない（選択されていない）けんしん項目で、受診可能なけんしんがある場合は、受診を促すこと。
- ③予約受付時に、けんしん日時を決定し申込者に伝えること。
- ④家族等で同時受診を希望された場合は、同一日時に受診予約受付を行うこと。
- ⑤受付状況は随時予約センター内で共有し、予約の重複や定員以上の予約がないよう調整を図ること。
- ⑥託児の要否を確認し、必要な申請者に対しては、託児ありのけんしん日を案内すること。
- ⑦受付時間終了後は、自動音声サービスにて、受付時間が終了した旨をアナウンスすること。

(2) 市が実施するけんしん等に関する問い合わせに対応をすること。

- ①「市が実施するけんしん等」とは、当該年度の個別けんしんを含むけんしん等実施内容・対象年齢・日程・自己負担金等の費用負担・予約方法等、広く市民に周知している基本的な内容とする。
- ②回答については、事前打ち合わせ内容、市の広報誌、ホームページ等の市が提供する情報を活用するとともに、よくある質疑については質疑応答集を作成する等正確な内容を案内するよう努めること。
- ③即時で回答できない内容の場合は市に確認の上、対応すること。
- ④けんしん対象者及び申込者からの問い合わせに円滑に対応できるよう、必要な回線数とオペレーターの人数を確保し、予約センターにつながらない状態にならないよう対応すること。予約開始日等、予約申し込みが殺到することが予想される期間については、特に回線を増強する等電話がつながらない状態を作らないよう努めること。
- ⑤受付時間は、予約センター開設期間の土曜日、日曜日、祝日を除いた午前9時から午後5時までとする。
- ⑥受付期間終了後は、自動応答サービスにてその旨アナウンスすること。

3 インターネット予約受付業務

(1) インターネット予約システムの構築・運用業務

- ①集団けんしんの受付をインターネット上で行うこと。
 - ②インターネット予約受付を行うためのシステム（以下「予約システム」という。）の構築及び運用を行うこと。
 - ③毎年度、受付開始間に市職員立ち合いのもと予約システムの動作確認を行うこと。
 - ④予約画面は、日本工業規格（JIS X 8341-3:2016）に準拠していること。
 - ⑤予約完了までのステップ数ができるだけ少ない予約システムとすること。
 - ⑥受診可能なけんしん項目の予約を促すような工夫を講じること。
 - ⑦LINE ID の活用等、申請者がより簡便に予約が完了できる仕組みを提案すること。
 - ⑧予約システムの操作方法等に関する問い合わせは、予約センターで対応すること。
- (2) 資格に応じた項目の表示
- 予約誤りを防止するため、事前に市が提供するデータ（住民情報、健康保険資格情報等）に応じて受診可能な項目のみを自動表示できる仕組みとすること。
- (3) 予約確認画面において、予約受付結果（予約日時、受診場所、受診項目等）が表示されること。
 - (4) 予約受付完了後、申込者が指定するメールアドレス等に予約受付の結果通知を行うこと。
 - (5) 託児の要否が確認できるようにし、託児が必要な申込者が託児ありのけんしん日が識別できるようにすること。また、託児ありのけんしん日を誘導し、後日市より託児に関する連絡がある旨を表示すること。
 - (6) 受付状況は随時予約センター内で共有し、予約の重複や定員以上の予約がないよう調整をはかること。
 - (7) 予約受付は、開設期間において終日（24時間）対応可能とすること。
 - (8) 予約受付は先着順とし、定員に達した後はその旨を画面に表示し、以降の受付は行わないこと。
 - (9) 申込者が、予約結果確認、予約内容の変更及び取り消し、登録メールアドレスの変更ができる機能を有すること。
 - (10) 予約受付期間終了後は、その旨を表示すること。

4 申込者の最終確認業務

(1) 当該年度における重複受診の確認

重複受診等により受診することができないけんしん項目がある場合、受託者はその旨をけんしん当日に対象者へ伝え、受診させないようにすること。また、けんしん料金に変更が生じた際は、受託者はその旨をけんしん当日に対象者へ伝え、変更

となった料金を徴収すること。

(2) データの提供

市から要望がある場合、受託者は市が指定する形でけんしん日ごとの申込者データを提供すること。

5 受診勧奨業務

(1) 予約者に対して受診日が近づいてきたことを知らせるため、電子メール、LINE、SMS 等を活用してリマインド送信を行うこと。

(2) キャンセルした者やけんしん当日に受診しなかった予約者に対する受診勧奨申込をキャンセルしたり、けんしん当日に来場しなかったりした予約者に対し、電話等で再勧奨し、受診を促すこと。

(3) 継続受診を促すための施策

あらかじめ翌年度以降の受診予約を受付ける等、けんしんの継続受診を促すための施策を行うこと。

6 災害等緊急時対応業務

やむを得ず集団けんしんを中止する場合、受託者において予約者に対して電話等で速やかに中止の連絡を行うこと。

第3章 業務委託要件

1 業務の実施場所等

(1) 本業務を実施する場所及び業務に必要な設備等の設置場所は、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) 本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、次の要件をみたすものであること。

①災害時を考慮し鉄筋コンクリート構造等で十分な耐震性を有する建物であること。

②アース等による落雷対策や想定される災害対策が施されていること。

③本業務に必要な設備等の機器に必要とされる電力を供給するのに十分な容量の電源が備えられるとともに、落雷等による過電流に対してサーバ等を保護する措置が講じられていること。また、停電時にサーバ等を適切に停止するために十分な電力を供給できる予備電源設備が設置されていること。

④停電時においても本業務を継続可能とする対策が講じられていること。

⑤電話交換機又はサーバ等の機器類を設置する場所は、耐震対策を講じるとともに、防火措置等が施され、水害、埃、温度、湿度等の影響を可能な限り排除した場所とすること。

2 オペレーションルーム

オペレーションルームは、他の役務（会議室等）と隔離された専用スペースとするし、本業務を円滑に行える十分なスペースを有すること。また、繁忙期や時間帯によりオペレーターの増員が必要な場合、連続したスペースが確保できること。

3 電話・専用通信回線の設置

- (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、回線使用料等）については、受託者が負担すること。
- (2) 回線は、柳川市専用回線とすること。

4 電話機等の設置

- (1) 電話機、電話交換機、付属機器等の電話設備は、受託者において整備し、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（見込み）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。
- (4) 電話設備は、障害発生時でも縮退運用ができる構成（冗長化構成）をすること。

5 予約受付の管理

- (1) 予約受付を管理するために必要なシステム等は、受託者において構築すること。また、これに要する費用は受託者の負担とすること。
- (2) 予約受付を行った際の対応内容、対応日時、相手先番号、対応オペレーター名等の対応履歴を記録、管理すること。また、市からの問い合わせに対し、即時対応できるようにすること。

6 市健康管理システムとの連携

けんしん日、けんしん項目等の予約情報を本市健康管理システムに取り込む場合、取込用のデータを作成して提供すること。データの授受は、集団けんしん業務で用いるL GWAN回線等の環境を使用して行うこと。

7 情報セキュリティ対策

- (1) 受託者の義務
受託者は、本業務の実施に際して次の義務を負うこと。

- ①受託者は、関係法令並びに個人情報保護に関する遵守事項（柳川市集団けんしん業務仕様書別紙4）を遵守し、市と協議のうえ、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の仕組みを定め、情報セキュリティに関する責任者を定めること。
- ②本業務の内容は、すべて秘密保持の対象となるので、受託者は本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。
- ③業務に従事する者に対し、市と契約締結後、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。

(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業務従事者に周知徹底すること。
- ②オペレーションルーム、システムサーバ等を設置する部屋等は非公開エリアとし、厳格な入退管理をすること。
- ③本業務で使用する全ての情報機器には、コンピュータウイ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、情報漏洩防止の対策を行うこと。
- ⑦情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合は、直ちに市に報告するとともに、必要な措置を講じること。
- ⑧本事業に関する個人情報を取り扱うすべての部署や拠点等において、I SMS適合性評価制度に基づくI SMS認証（ISO/IEC 27001）又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークを取得していること。
- ⑨インターネットに接続されたサーバー（端末）に、市が提供する個人情報、及びインターネット受付において申込者が入力した個人情報を保存しないこと。
- ⑩市は、本業務及び集団けんしん業務において、受託者が情報セキュリティを確保するための要件を順守しており、情報セキュリティが十分に確保できることを確認するため、契約期間中、不定期に現地確認を実施することができる。

8 障害時の対応

- (1) 受託者は、電話設備又は予約管理システム等について、本業務に支障が出ないよう常に責任を持って管理すること。

- (2) 受託者は、あらかじめ、電話設備又は予約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) 電話設備又は予約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、速やかに市に報告を行うとともに、障害の復旧に努めること。

9 業務実施体制

(1) 人員配置

本業務の実施に当たっては、次の人員配置を基本とする。

- ①スーパーバイザー（監督者）1人
- ②オペレーター（電話交換手）必要数

(2) 業務従事者の役割

本業務に従事する者は、次のとおりとする。

①スーパーバイザー

業務全体の統括、市との連絡調整、オペレーターへの支援、指導、監督等

③オペレーター

電話受付、問合せ対応等

(3) 本業務に従事する者に必要な知識、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、本業務に従事する者のうち、スーパーバイザーについては、業務に必要な知識、技能及び経験を有する者とする。
- ②オペレーターについては、本業務に必要な知識、技能を習得するための研修を受けた者であること。

(4) 本業務に従事する者の確保時期

- ①スーパーバイザーについては、契約締結後すみやかに選任し、市との業務打合せに出席させること。
- ②オペレーターについては、予約センター開設前までに選任し、研修を受けさせること。

(5) 本業務に従事する者のシフト体制

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

電話の応対にあたっては、常に丁寧・親切な態度で対応すること。

10 予約センター開設日（6月1日予定）までの準備作業
本業務の運営が円滑に開始できるよう次の準備を行うこと。

(1) 作業計画

- ①けんしん等にかかる電話及びインターネット予約受付業務の実施にあたり、業務実施場所の位置、建物概要等、システム構築・設備及び機器の試験運用等の作業項目、スケジュールおよび作業体制図等をまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手までに、市に提出し承認を得ること。
- ②作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて市への状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。
- ③作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに市へ報告するとともに、影響の検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) 業務開始準備

①設備、機器等の設置

本業務に必要な施設の確保、設備、機器類等の設置及び整備、試験を行うこと。

②オペレーターの確保等

オペレーターの確保及び研修等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。また、オペレーターへの研修には必要に応じて市が同席するものとする。

③予約システム機能の検証

受託者は、システムの機能検証を行うための環境を整備し、検証テストデータの作成、テスト結果の検証など機能検証を市とともに行うこと。検証の結果、不備があった場合は、受託者の責任において早急に改善すること。

④予約システム等市職員向け操作研修の実施

システム稼働前に市の職員向けに操作研修会を開催すること。研修会の実施方法等詳細については市と受託者で協議の上、決定するものとする。

⑤報告様式の作成

本仕様書に記載する電話予約受付業務に係る報告書全般について、市と協議の上、様式を定めること。

(3) 業務体制報告

本業務の履行に際して、業務体制図（システム保守対応体制、コールセンター受け付け体制がわかるもの）を作成の上、市に提出すること。なお、体制変更時等は最新のものに更新の上、都度事前に提出すること。

(4) マニュアルの作成

本業務の履行に必要な各種業務マニュアル、システム操作マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ、その他必要なマニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）については、市と受託者で協議の上、受託者の負担と責任により作成し、市と共有すること。

11 成果品

受託者は、本業務の各工程において、下表に示す成果品を作成し、提出時期までに電子データで提出すること。

(1) 予約センター開始前まで

成果品名	提出時期
事前準備にかかる作業計画書	契約締結後速やかに
予約システム基本設計書 (画面レイアウト・画面遷移図等)	作成でき次第速やかに 令和8年4月24日(金)まで
業務体制報告書	作成でき次第速やかに 令和8年4月24日(金)まで
予約システム操作マニュアル	市職員向け操作研修会実施日前まで
予約センタートークスクリプト	作成でき次第速やかに 令和8年5月22日(金)まで
コールセンターFAQ	作成でき次第速やかに 令和8年5月22日(金)まで
その他関連マニュアル	市と受託者で協議の上決定する

(2) 予約センター開始後

成果品名	提出時期
受電状況報告書(月次)	翌月15日まで
問い合わせ件数及び予約状況の集計	翌月15日まで
その他エスカレーション報告書、システム保守対応報告書、 障害対応報告書等	案件発生後速やかに

12 業務管理

(1) 業務打合せ

受託者は、契約締結後、定期的に市と本業務に関する協議を実施するほか、市が必要と認めたときは、随時協議に応じるものとする。なお、協議には、原則として、スーパーバイザーは出席すること。

(2) 業務記録

受託者は、本業務に関する市との協議内容等について、全て正確に記録し、随時市が閲覧できるよう整理すること。

(3) 苦情等の報告

本業務に関する市民等からの苦情については、全て正確に記録し、市に報告すること。

(4) 業務の引継ぎ

次期契約（令和11年度以降の契約）の受託者に業務を円滑に引き継ぐため、引継書を作成の上、引継ぎのための会議に参加すること。

13 再委託

- (1) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ書面により市の承認を得ること。
- (2) 市の承認を得て第三者に再委託する場合、受託者は当該第三者に対し本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに、当該第三者の行為については受託者が責任を負うこと。

14 個人情報保護

- (1) 本業務で取り扱う情報は全て秘密保持の対象となる。受託者は、本業務で得られた情報を一切外部に漏らしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。
- (2) 本業務に関する個人情報を取り扱うすべての部署や拠点等において、情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格である「ISO/IEC27001」または個人情報の保護体制に関するプライバシーマークを認証取得していること。
- (3) 受託者は、本業務データファイル、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。
- (4) 受託者は本契約終了後、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。
- (5) 本業務の履行にあたる受託者の使用人は、受託者と同様の義務を負い、この違反について受託者はその責を免れない。
- (6) 個人情報の取り扱いについては、個人情報保護に関する特記事項（柳川市集団けんしん業務仕様書別紙4）による。

15 その他

仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市及び受託者で協議の上決定するものとする。