

# 彦根市特定健康診査・健康診査・後期高齢者健康診査およびがん検診・肝炎ウイルス検診受付（コールセンター）委託業務仕様書

## 1 業務の概要

特定健康診査・健康診査・後期高齢者健康診査およびがん検診・肝炎ウイルス検診（以下、「健（検）診」という。）に関する予約の受付、資格確認、受診に関する相談等を、彦根市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に一括して委託する。

## 2 契約期間

契約締結の日から令和9年（2027年）3月31日まで

## 3 実施時間

上記契約期間のうち、令和8年6月1日から令和9年1月15日までの彦根市の休日を定める条例による休日を除く平日の午前9時から午後5時とする。

## 4 履行場所

乙は、コールセンター業務を行う事務室を設けること。

## 5 委託要件

- (1) 受付（コールセンター）業務の履行においては、予約受付専用の電話番号（以下「専用ダイヤル」という。）を設けるものとし、専用ダイヤルは乙が取得することとする。
- (2) 専用ダイヤルの取得にかかる一切の費用は乙が負担すること。
- (3) 専用ダイヤルは市内局番を用意すること。
- (4) 健（検）診の日程表は別紙1のとおりとし、受付（コールセンター）業務の履行にあたっては円滑な予約受付が行える電話回線数を用意すること。なお、席数は別紙2を参考に設定し、回線数については7回線以上の設置が望ましい。
- (5) 専用ダイヤルの不通時や業務時間外には、音声ガイダンスにより、本市が別途使用するインターネット予約システムの利用を促すこと。
- (6) 乙は、甲が別途使用するインターネット予約システムと連動させ、受託業務とインターネット予約との予約枠数を総合的に管理すること。
- (7) 回線が満線の場合は、音声ガイダンスにより、電話をかけ直すか繋がるまで待機する旨を伝えること。
- (8) コールセンターと市民との通話内容は録音および保存する装置を備えること。

## 6 個人情報の保護

乙は、個人情報について、「個人情報取扱特記事項」に基づき、適切な管理を行うこと。

## 7 対象者

健(検)診を受診する日に彦根市に住民登録がある者で、かつ各健(検)診が定める受診資格に該当する者。

## 8 内容

### (1) 健(検)診の予約受付業務

健(検)診の予約に関わる受付業務および受診説明。

#### (ア) 人員

- ・当該業務と同種の業務を管理・監督した経験を有する者、あるいは当該業務を問題なく管理・監督できると客観的に認められる者を管理責任者(リーダー)として1名以上配置すること。なお、管理責任者(リーダー)は乙の社員であること。
- ・状況に合わせ遅滞なく処理が進むよう人員を確保すること。

#### (イ) 業務内容

- ・対象者の資格確認

各健(検)診が定める受診資格に該当する者であるか確認を行う。

- ・予約の受付

対象者であることを確認した上で、対象者の希望する健(検)診項目に応じて予約を受け付ける。

予約枠が超過した場合は、別日の案内もしくは、キャンセル待ちとして受け付ける。キャンセル待ちとして受け付けた者について、希望する日に空きが出たときには随時予約を受け付け処理すること。

- ・予約が完了した者に対する受診説明

- ・予約を受け付けた場合は、甲が使用するインターネット予約システムに必要な情報を入力すること。

### (2) コールセンター業務

健(検)診に関わる内容説明、受診方法等に関する電話相談。

ただし、専門的な相談内容に関しては、甲が対応するものとし、乙はその旨を対象者に説明するとともに甲へすみやかに報告するものとする。

#### (ア) 人員

状況に合わせ遅滞なく処理が進むよう人員を確保すること。

#### (イ) 業務内容

- ・健(検)診に関わる内容、受診方法等の説明、相談の電話対応
- ・乙で対応できない場合の案内および報告

### (3) 健(検)診の予約変更およびキャンセルの受付業務

予約の変更・キャンセルが可能な期間に申出があった場合は、これを受け付け、インターネット予約システムに入力されている予約情報をすみやかに変更すること。

予約変更において、希望する日に予約枠が超過している場合は、別日の案内もしくは、キャンセル待ちとして受け付けること。

健(検)診日から 15 日前以降に予約の変更・キャンセルの申出があった場合は、その旨を速やかに甲へ報告すること。

(4) 問合せ対応の記録と報告

- (ア) 問合せ対応は、記録のための様式を作成し、電子データで報告すること。
- (イ) 対応 1 件ごとに、問合わせ内容、対応等を記録するものとすること。
- (ウ) 報告書については、翌月に電子データで報告すること。
- (エ) クレームがあった場合、翌営業日午前中までに記録を作成し報告を行うこと。ただし、甲による緊急対応が必要となるものについては、すみやかに担当職員へ報告を行うこと。

9 提出および報告

(1) 事業計画書

乙は、委託契約締結後、すみやかに専門員の配置等について甲に提出すること。

(2) 電話対応マニュアル

乙は、委託業務開始までに甲乙協議の上、電話対応マニュアルを作成し甲に提出すること。

また、電話対応マニュアル等を用いて業務に携わる者に対し研修等を行い統一した対応に努めること。

(3) 業務の報告

月報等により業務内容をすみやかに甲に提出し、確認を受けるものとする。報告書は、席数、着信数、応答数、放棄呼数、応答率等がわかるものとする。

10 その他

- ・本仕様書に記述した内容は、状況に合わせ、一部を変更することがある。その際、甲乙協議の上、決定する。
- ・予約受付およびコールセンターの開設日、配置人数等については、利用状況等に応じて、改めて甲と協議できることとする。
- ・この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項は、甲乙協議の上、決定するものとする。
- ・連絡相談体制を確保するため、以下のとおり配置すること。

(1) 管理責任者（リーダー）および従事者

乙は、当該業務の遂行にあたり、主体的かつ積極的に取り組むこととする。

このため、乙は、管理責任者（リーダー）および従事者を配置するとともに、甲が提供する資料を常に確認し、理解しなければならない。また、個人情報の取扱についても、十分に注意し、個人情報保護法等関係法令等を遵守しなければならない。

(2) 管理責任者（リーダー）

管理責任者（リーダー）は、従事者の管理・監督および当該業務の工程管理を行う役割を果たすとともに、従事者に対して適切な指導を行い、委託業務を適正に管理することが

できる者とする。

乙は、管理責任者（リーダー）を通じて、委託業務におけるすべての業務状況を把握し、業務の利用件数等に応じた柔軟な人員配置および従事者の指導を行うこととする。

また、報告等が必要な場合や疑義があった場合は、早急に管理責任者（リーダー）が甲に報告等を行うものとする。なお、甲からの業務に関する必要な指示等は、管理責任者（リーダー）に対して行うものとする。

### (3) 留意事項

ア 甲は、この業務履行上、緊急かつ必要と認められるものについては、乙に対し、臨機の措置を講ずるよう求めることができるものとする。

イ 業務従事者は、市民に不快感を与えないよう懇切丁寧な対応を行うものとする。

ウ 業務従事者は、業務上、彦根市の信用を傷つけるような行為をしてはならない。

エ 業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務が完了した後も同様とする。

## 「個人情報取扱特記事項」

### (基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務(以下「受託業務」という。)を処理するために個人情報(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)を取り扱う場合においては、同法、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)(同法第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う場合に限る。)その他の関係法令の規定を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

### (秘密の保持)

第2条 乙は、受託業務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、または解除された後も同様とする。

### (安全管理措置)

第3条 乙は、受託業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損および滅失の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

### (取扱い従業者等の明確化)

第4条 乙は、受託業務に係る個人情報について、取扱い従業者および責任者(以下「取扱い従業者等」という。)を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

### (取扱い従業者等への監督および教育)

第5条 乙は、取扱い従業者等に対し、受託業務に係る個人情報の適切な取扱いについて、必要かつ適切な監督および教育を行わなければならない。

### (持ち出しの禁止)

第6条 乙は、甲の指示もしくは承諾がある場合または受託業務を処理するために必要な範囲で持ち運ぶ場合を除き、受託業務に係る個人情報を取り扱う作業場所から当該個人情報が記録された電子媒体または書類を持ち出してはならない。

### (再委託)

第7条 乙は、受託業務に係る個人情報の処理は、自ら行うこととし、甲が承諾した場合を除き第三者にその処理を委託してはならない。この場合において、甲は次項の規定による再委託先への個人情報に関する措置の内容を確認した上で、再委託の諾否を決定するものとする。

2 乙は、甲の承諾を受けて受託業務に係る個人情報の処理の再委託(乙の子会社への再委託を含む。以下同じ。)を行う場合は、再委託先に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項と同等の義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、再委託をしたときは、その旨を甲に通知しなければならない。

### (目的外利用の禁止)

第8条 乙は、受託業務に係る個人情報を、当該業務の処理以外の目的に使用し、または第三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第9条 乙は、甲の指示または承諾がある場合を除き、受託業務に係る個人情報を複写し、または複製してはならない。

(事故等の報告義務)

第10条 乙は、受託業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損、滅失その他の個人情報の安全管理に係る事案が発生した場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならぬ。この契約が終了し、または解除された後も同様とする。

(個人情報の返却等)

第11条 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、直ちに当該受託業務に係る個人情報を甲に返却し、または漏えいを来さない方法により確実に処分しなければならない。

(実地調査等)

第12条 甲は、乙に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項について、臨時もしくは定期に報告を求め、または実地調査等を行うことができる。

2 甲は、乙に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項を確認するために必要な範囲内において、再委託先に報告を求め、または実地調査等を行うよう指示することができる。

(契約の解除および損害賠償)

第13条 甲は、乙がこの契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項に違反していると認めたときは、この契約の解除および損害賠償の請求をすることができる。