

「玉川村集団健診に係る電話予約システム及び
WEB 予約システム事業」仕様書

令和 6 年 4 月

玉川村 健康福祉課 健康推進係

この仕様書は、「玉川村集団健診に係る電話予約システム及びWEB予約システム事業」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。

本委託業務の受託候補者として選定された者は本村と協議を行い、受託候補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。ただし、提案内容が全て盛り込まれるものではないことに留意すること。

1. 件名

「玉川村集団健診に係る電話予約システム及びWEB予約システム事業」

2. 業務目的

玉川村（以下「委託者」という。）において実施する各種集団健（検）診（以下「集団健診等」という。）の予約受付等について、コールセンターによる電話受付及び問い合わせ対応、並びにウェブサイトによるWEB受付を一体的に実施することで、村民の利便性を高め、健診等受診率の向上を図ることを目的とする。

3. 業務委託期間

契約締結日から2025年3月31日までとする。

※ただし、コールセンターは契約締結日から2024年9月30日までとする。

4. 業務履行場所

(1) 受託者設置のコールセンター

(2) 受託者のシステム開発場所及び受託者が管理運営するデータセンター

ア 開発場所は、受託者が日本国内において高いセキュリティを確保できる場所を確保すること。

イ データセンターは、個人情報を取り扱う情報が漏洩することがないように必要な対策を施すこと。また、システムを格納したサーバは耐震又は免震機能を有し、自家発電設備や空調設備を備えた日本国内の施設で管理すること。

5. 業務概要

本委託業務の概要は次のとおりとする。

(1) 集団健診等WEB予約にかかるシステムの構築・導入・保守対応

(2) 電話受付にかかるコールセンターの設置・運営（予約受付等実施）

(3) 操作マニュアルの提供

(4) その他、本仕様書に定めるもののほか、提案資料に基づき実施される業務のうち、受診率向上や業務効率化に寄与するもの

6. 集団健診等予約受付にかかるシステム構築

受託者は、健診等の予約受付期間中において、対象者が電話又はWEBにて健診等の予約が可能な以下のシステムを開発し導入すること。なお、開発し導入するシステムは、後述する「システム要件」を満たすものとする。

(1) コールセンターにおける電話予約受付システム

本委託業務にて設置するコールセンターにおいて電話予約受付等を行うことができるシステム（以下「電話予約受付システム」という。）を構築すること。

（２）健診等WEB予約システム

対象者が、インターネットから予約受付を行うことができる健診等WEB予約システムを構築すること。

なお、2027年3月までのランニング（ライセンス、保守等）を含むものとする。

（３）管理システム

委託者が予約管理を行うためのシステムを構築すること。

7. システム要件

（１）基本要件

ア 健診等電話予約受付システム・WEB予約システム・管理システムで受け付けた予約情報等は、一元的に管理でき、重複予約などを未然に防ぐとともに予約枠の効率的な運用が行える仕組みとなっていること。

イ 委託者は、当年度の健診等受診対象者データ（氏名、性別、生年月日、受診可能健診等種別）を抽出し、受託者に提供する。受託者は、当該データを用いて正確な予約受付等を実施できる仕組みを構築すること。ただし、当該データ伝送については、個人情報取扱いの観点からL G W A N回線もしくは閉域網回線のみ利用可とする。

なお、閉域網回線を利用する場合は受託者において接続に利用するための機器及び回線を準備し、閉域網回線にかかる一切の費用について見積に含めること。

ウ 委託者がシステムサーバ等の情報機器資産を持たなくてよい、クラウド・サービス使用型のシステムとするなど、可用性の高いシステム構成とすること。なお、本委託業務の履行期間中に、提供するパッケージのバージョンアップが行われる場合、受託者は稼働スケジュールを勘案し、最新版のパッケージを提供すること。

エ 利用環境は、P C、スマートフォン問わずブラウザによる予約ができることとし、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。利用環境（P C、スマートフォン）に応じ適切なレイアウトで画面表示できること。

ブラウザは以下をサポートしていること。（いずれも最新及びサポート期限内のバージョン）

・ Apple Safari ・ Google Chrome ・ Microsoft Edge

（２）機能要件

ア 電話予約受付システム

a 受託者が設置するコールセンターにおいて、対象者からの架電内容に応じて予約状況の確認及び予約受付入力が行えること。

b 受診対象者の確認、受診可否判定、予約定員管理ができること。なお、予約定員管理については、WEB予約と一元的に管理できること。

イ 健診等WEB予約システム

- a 村ホームページから外部リンクできるWEB予約案内ページを作成すること。
- b 予約の際は、基本事項として、氏名(カナ)・生年月日・性別・電話番号・メールアドレス・予約健診等種別・予約日時/会場・備考の入力ができること。
- c 予約者には、予約者自身がパスワードを設定することができるアカウント情報(ID/パスワード)を交付し、アカウント情報による認証後に予約の確認、変更、キャンセル等ができること。
- d 予約者が入力した情報(性別・生年月日等)に応じて受診可能な健診等種別のみ予約できること。
- e 予約者が同日かつ同時の健診等を予約する場合、一度の入力でそれぞれの予約が可能な仕組みがあること。
- f 予約者が同一年度内に既に予約した健診等を重複予約できない機能を有していること。
- g 健診等の予約時には、委託者からの注意文などのメッセージをサイト内に表示する機能をもつこと。
- h 予約画面は、受診率向上に結び付くような、予約者が容易に申し込みできるレイアウトとし、予約手順も分かりやすく設計すること。
- i 予約完了後、予約者に対し登録完了通知を自動でメール送信できること。
- j 予約者に対して、健診等日時の確認通知(リマインド)を自動でメール送信できること。

ウ 管理システム

- a LGWAN回線もしくは閉域網回線に接続した端末からのみ利用できること。
- b 委託者の利用者毎に専用のアカウント情報(ID/パスワード)を発行し、利用者認証を行うものとし、24時間利用できるようにすること。
- c アカウントの利用ログが取得できること。
- d 健診等申込の状況をリアルタイムで確認することができること。
- e 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。
- f 予約者サイトで表示できる注意文等について設定・更新ができること。
- g 予約者の登録・変更・キャンセルを管理画面上で容易に行えること。予約変更については、管理画面から予約可能日時を検索でき登録が行えること。
- h 健診等日程ごとに申込開始日・申込終了日が設定でき、対象期間外は申込が行えないように設定できること。
- i 健診等の種類及び会場ごとに予約可能人数(定員)を設定でき、定員以上の申し込みは受け付けないこと。また、定員の残数管理がしっかり行えること。
- j 予約されたデータの検索を行う際に氏名(カナ)・生年月日等の必須項目で検索できるようにすること。

- k 各健診等の対象者データを伝送できる仕組みを有していること。
- l 各健診等の予約者情報をCSVファイルで出力できること。
- m 登録、キャンセル等のログを最低1年は保存閲覧できること。

(3) 信頼性要件

- ア 本システムを格納したサーバは、耐震または免震機能を有し、自家発電設備や空調設備を備えた施設で管理すること。
- イ 予約受付開始日等アクセスの集中する場合でも、動作遅延が生じないように必要な対策を講じること。なお、本システム内の画面遷移に係るレスポンス時間の目標値は、平常時3秒以内とすること。
- ウ ハードディスク等の障害時のデータ消失などに備えた対策を行うこと。
- エ データベースのバックアップは、毎日自動的に取得するものとし、バックアップデータを一定期間保管すること。また、必要に応じて、保管期間中のバックアップデータを任意に取得できること。
- オ システムの死活監視を行い、サービスが使用不可となった際に受託者において検知することができること。また、サービス使用不可を検知した際には、その旨を委託者に報告の上、速やかに対処すること。
- カ 本システムを通して知り得た情報は、本委託業務の目的のみに使用し、第三者へ開示もしくは提供しないこと。

(4) 拡張性・柔軟性要件

- ア 受託者は委託者の人口規模などを勘案し、サーバに保存されるデータ量が飽和状態とならないようサーバの保存容量を確保すること。
- イ 保存容量を追加することになった場合には、受託者の責任において行うこと。なお、当該作業に伴いシステムの停止が発生する場合は、作業予定日の1週間前までに委託者に連絡し、承認を得た上で作業を行うこと。

(5) システム保守要件

- ア 運用保守にかかる連絡窓口を明示し、連絡可能な状態を維持すること。
- イ サービスの提供時間は、障害時や機器・設備の点検などを除き、24時間365日とする。
- ウ 点検などの事前に予見される対応のためにシステムが使用できない時間が見込まれる場合には、その日の1週間前までに委託者に連絡し作業を行うこと。また、停止前及び停止中に対象者がシステムのメンテナンス中であることが分かるように配慮すること。
- エ 保守対応時などの委託者からの連絡対応については、年末年始を除く平日9時00分から17時00分まで受付対応すること。
- オ 受託者は、委託者からの質問対応や緊急対応を必要とする連絡があった場合は、速やかに必要な保守業務を行うこと。

カ システム障害発生時は、事前に取り決めした連絡先へ速やかに連絡し、障害が収束するまで適宜情報共有を行うこと。

(6) セキュリティ要件

ア 通信はセキュリティに配慮し、予約者が使用する際はSSL等の暗号化通信とすること。また、管理システムの通信はL G W A N回線もしくは閉域網回線を利用すること。

イ 受託者にて設置するコールセンターにおいても、閉域網回線を利用するなどセキュリティ対策を講じること。

ウ 委託者は、受託者から与えられたアクセス情報でのみアクセスできること。

エ 委託者は、受託者から与えられた権限の範囲にて利用できる機能が制限できること。

オ 利用ログの取得等の認証管理を適切に行い、必要に応じ委託者に提供すること。

カ 不正アクセスを検知・通知する機能を備えること

キ システムに対する不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上で遮断する機能を備えること。

ク W E Bアプリケーションの脆弱性をついた攻撃からシステムを保護する対策を備えること。

ケ ウィルスや不正アクセス等に対する万全のセキュリティ対策を行うこと。

8. コールセンターの設置

(1) 設置場所

受託者は、本委託業務にかかる電話による予約受付を行うため、コールセンターを設置すること。設置場所は、受託者が用意するものとする。

(2) 構造要件

災害時を考慮し、R C (鉄筋コンクリート)構造等で十分な耐震性を有する建物あること。

(3) セキュリティ要件

入室制限ができる電子錠または入室管理システムにて物理的な情報セキュリティ措置が実施されていること。

(4) 電話番号及びコールセンターで利用する機器及び電話回線

ア 本委託業務専用の電話番号として、「0120」で始まるフリーダイヤルを受託者において準備すること。

イ コールセンターで使用する機器及び電話回線については、受付体制及び受電件数見込より必要な数量を受託者が算出及び提案し、委託者と協議の上、決定すること。なお、架電集中時の混雑緩和のために、不通時は音声ガイダンス等によるアナウンスを行うこと。

ウ 本委託業務に必要な電話回線や機器にかかる費用、通話料等の一切は、受託者負担とする。

(5) コールセンターの運営期間及び時間

コールセンターの運営期間は、2024年9月3日(火)～2024年9月20日(金)までと

し、期間内の月曜日から土曜日とする（ただし、日・祝日を除く）。

また、運営時間については、本委託業務を履行するために十分な時間とし、受託者の提案を受け、協議の上、決定するものとする。ただし、少なくとも午前9時から午後5時までの時間を含むこと。

なお、時間外の受電対応については、音声ガイダンス等により受付期間を案内するなどの対応を行うこと。具体的な対応方法については、受託者の提案を受け、協議の上、決定するものとする。

9. コールセンター業務実施体制

本委託業務の運営にあたっては、管理者、オペレータ（以下「従事者」という。）の必要な要員を確保し、配置すること。

なお、受託者は、別添資料1で示す業務量等を総合的に勘案し、最適な従事者を確保するとともに、実際の業務量に変動があった場合、柔軟に対応可能な従事者数及び運用体制を提案し、委託者と協議の上、決定すること。

(1) 管理者

受託者は、本委託業務を遂行し、かつ業務を統括する者として、オペレータの管理・指導等を行う管理者を配置すること。同管理者は、過去にコールセンター業務の管理を実施した経験、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、業務全般を掌握し、委託業務の管理運営能力を有すること。

(2) オペレータ

受託者は、コールセンターにおける受電対応を行うオペレータを配置すること。

(3) バックアップ体制

従事者の欠勤等及び悪天候等による交通機関の停止等の理由で、従事者に不足が生じる場合は、速やかに代替要員を確保するなど、本委託業務に支障がないようにすること。

10. コールセンター業務内容

(1) 電話による予約受付・予約変更・キャンセル業務

ア 受託者が構築する電話予約受付システムを用いて予約受付等を実施する。なお、予約は原則として先着順で受け付けること。

イ 予約受付時に聞き取る項目は、原則、以下のとおりとし、委託者が提供する健診等受診対象者情報に基づき、正確な予約受付を実施すること。

①氏名（カナ）

②生年月日

③連絡先電話番号

④希望会場及び日時

⑤希望する健診等

ウ 予約変更・キャンセルの申し出があった場合は、聞き取りにより対象者を特定し、変更もしくはキャンセル処理を行うこと。

エ この他、健診等予約に関連して、架電者から「健診等の実施内容」にかかる問い合わせに対応すること。なお、「健診等の実施内容」とは、当年度の健診等実施内容・対象年齢・日程・個人負担金等の費用負担・予約方法など、広く住民に周知している基本的な内容とする。

オ コールセンターにおける受電状況並びに予約受付等の対応状況について、月次で委託者に報告すること。報告様式については、委託者と受託者で協議の上、別に定めるものとする。

(2) エスカレーション

ア オペレータでは対応困難と管理者が判断した案件

責任者による対応を求められる等、管理者がオペレータにおいて対応困難と判断した案件については、管理者が対応し、原則としてエスカレーションしないこと。

イ 受託者による対応が困難と判断した案件

村の職員による対応を求められる等、受託者における対応が困難だと管理者が判断した案件については、委託者から連絡することを伝え、都合の良い時間帯（原則として開庁時間）及び連絡の取りやすい電話番号を確認すること。委託者への報告様式については、受託者と協議の上、別に定めるものとする。

1 1. 事前準備

本委託業務の運営が円滑に開始できるよう次の事前準備を行うこと。

(1) 作業計画

集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務の実施にあたって、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、作業体制図等をまとめた作業計画を作成、構築作業に着手する前までに、委託者へ提出し、委託者の承認を得ること。

なお、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、必要に応じて委託者へ状況を報告すること。

また、作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに委託者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

ア 設備、機器等の設置

本委託業務に必要な、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。

イ 従事者の確保等

従事者の確保及び研修等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。

ウ WEB予約システム機能検証

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、検証テストに用いるテストデータの作成、テスト結果の検証などの機能検証を委託者とともに行うこと。

エ WEB予約システム等職員向け操作研修の実施

システム稼働前に委託者の職員向けに操作研修会を開催すること。なお、開催手法につ

いては、対面もしくはWEB形式とし、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。

オ 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かかる報告書全般について、委託者と協議の上、様式を定めること。

(3) 業務体制報告

本委託業務の履行に際して、業務体制図（システム保守対応体制、コールセンター受付体制が分かるもの）を作成の上、委託者に提出すること。なお、本体制図については体制変更時及び当年度の業務着手時まで最新のものに更新の上、都度提出すること。

(4) マニュアル作成

本委託業務の履行に必要なシステム操作マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ（以下「操作マニュアル等」という。）については、受託者の負担と責任により、委託者と受託者が協議の上、作成すること。また、受託者は委託期間終了後、操作マニュアル等（複製したものを含める。）を委託者に引き渡すこと。

12. 成果品

受託者は、本委託業務の各工程において、下表に示す成果品を必要数量作成し、提出時期までに遅滞なく提出すること。

(1) 業務開始前まで

成果品名	提出時期	提出方法
WEB予約システム操作マニュアル（利用者向け・管理者向け）	職員向け操作研修会実施日前まで	電子データ 紙媒体
コールセンタートークスクリプト	作成出来次第速やか	電子データ
コールセンターFAQ	作成出来次第速やか	電子データ

(2) 業務開始後

成果品名	提出時期	提出方法
受電状況報告書（月次）	作業完了後速やか	電子データ 紙媒体
予約者情報一覧	日次での出力	電子データ
その他エスカレーション報告書・障害対応報告書等	案件発生後速やか	電子データと紙媒体のいずれか

13. 情報セキュリティの確保

(1) 秘密の保持

受託者は、委託業務に関して知ることのできた秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏ら

し、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

(2) 収集の制限

受託者は、本委託業務を行うために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、委託者が文書により指示した場合を除き、本委託業務を行うために委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(4) 目的外使用及び第三者への提供禁止

受託者は、本委託業務に関して知ることのできた個人情報を業務の目的外使用、又は第三者に提供してはならない。

(5) 授受及び搬送

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の授受及び搬送を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

(6) 保管及び返還等

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の保管を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。また、受託者は、本委託業務を行うために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すこと。ただし、上記以外の方法による返還等が難しいと思われるときは、委託者及び受託者が協議の上、決定した方法によること。

(7) 報告業務

受託者は、本委託業務による個人情報の取扱いに関し、事故が生じたときは、その内容について委託者に速やかに報告すること、事後対応が必要な場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

(8) 従事者の監督

受託者は、委託業務に従事する者に対して、在職中及び退職後においても本委託業務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。その他個人情報の保護に関し罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。

(9) 従事者の研修

受託者は、従事者に対し、情報セキュリティの確保の維持及び意識の低下を防ぐために、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行うこと。

(10) 事件・事故発生時の公表

本委託業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受託者の責に帰すべき事由による場合は、委託者は当該事故等を受託者の名称を含めて公表することがある。

14. 非常事態への対応

- (1) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、委託者と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (2) 受託者は、前号の状況が発生した場合、委託者と調整した上で、本委託業務を極力継続実施できるよう努めること。ただし、本委託業務の継続を停止せざるを得ない場合は、委託者に本委託業務の継続停止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともに、その後の復旧方法等を委託者と協議すること。

15. 立入検査

委託者は、必要に応じて、セキュリティ対策をはじめ本委託業務全般について受託者に報告を求め、又は事前の通知なく受託者の作業場所に立入検査できるものとする。

ただし、法令及びその他の規定による場合はその限りでない。

16. 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、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。

17. 委託費用

本委託契約にかかる委託費用は、次に掲げる本委託業務の履行にあたり必要と認められる契約期間中の一切の費用の総額とし、次に掲げていない費用を委託者へ別途請求しないよう注意すること。

- (1) 本委託業務の遂行に必要な、作業所、設備及び要員に要する費用
- (2) 本委託業務の遂行に必要な、システム構築・導入、保守に要する費用
- (3) 諸経費（光熱費、消耗品費、履行場所の使用費等）
- (4) 通信設備及び情報機器に要する費用

18. 委託料の支払方法

委託業務の終了後、受託者の請求に基づき、30日以内に支払うものとする。

19. 業務終了時の要件

- (1) 契約履行期間の満了等に伴い受託者が本委託業務を終了する際、円滑に業務継続できるよう、受託者は委託者の指示のもと、本契約終了日までに新規受託者への業務マニュアルの引継ぎや他のシステム等への移行支援など必要な措置を講じること。
- (2) 本委託業務の実施にあたり、作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙媒体）は、契約履行期間中、受託者が適切に管理、保存することとし、本委託業務の終了にあたっては、委託者の指示により適切に管理、保存するとともに、電子データ及び紙媒体

で作業結果を報告すること。

20. その他

- (1) 本委託業務の実施にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法などの労働関係法規を遵守すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、委託者と受託者が協議の上、決定する事項については、発注者と受注者が協議し処理するものとする。