

秋田市がん検診予約受付
コールセンター運営業務調達仕様書

令和8年2月

秋田市保健所保健予防課

1 調達件名

秋田市がん検診予約受付コールセンター運營業務委託

2 背景および目的

(1) 背景

秋田市が実施しているがん検診は、協力医療機関で個別に行う検診および市民サービスセンターや地区のコミュニティセンター等において集団で行う検診（以下「集団健診」という。）の2種類があり、集団健診については、感染症の対策として三密回避および滞在時間の短縮を図るため、事前予約による定員制（先着順）を導入している。

また、協力医療機関での胃がん検診（胃内視鏡検査）についても事前申込による定員制（先着順）を導入している。

(2) 目的

本調達は、令和8年度に秋田市が実施するがん検診の予約受付コールセンター（以下「コールセンター」という。）運營業務として、電話による市民からの申込みへの対応（以下「電話受付」という。）、受付により収集された情報の整理・データ管理等を行うことを目的とするものである。

本仕様書は、コールセンターの運營業務に求められる要件および範囲等に関する仕様をまとめたものである。

なお、運営に必要な施設、設備、什器等の整備をはじめ、要員の確保や研修の実施等を含む一切の業務を一体として委託するものである。

3 委託期間

令和8年4月1日(水)から令和8年7月10日(金)まで

4 業務期間および日時

(1) 業務期間

ア コールセンター準備期間

令和8年4月1日(水)から令和8年5月24日(日)まで

イ コールセンター運営期間

令和8年5月25日(月)から令和8年6月30日(火)まで

ウ 最終報告の提出期限

令和8年7月10日(金)まで

(2) 業務日時

電話受付は、平日（土日祝日を除く。）の午前9時から午後3時までとする。

5 電話回線数および通信料金

コールセンター運営期間中の電話受付に係る電話回線数および通信料金については、次のとおりとする。なお、電話回線は受託者が用意すること。

- (1) 電話回線数（常時受付するオペレーター数）は、最大10回線とし、下表のとおり運営期間中に変動させることとする。また、別途、本市とコールセンターとの連絡用に1回線を用意すること。

回線数	日 数	期 間
10回線	2日間	令和8年5月25日(月)・26日(火)
5回線	3日間	令和8年5月27日(水)～29日(金)
4回線	3日間	令和8年6月1日(月)～3日(水)
3回線	19日間	令和8年6月4日(木)～6月30日(火)

- (2) 通信料金は、架電者が負担するものとする。

なお、電話番号については、市外局番018とする。ただし、ナビダイヤル等の市外局番を用いない番号でも可能とする。

電話番号については、令和8年4月10日（金）までに本市に通知すること。

6 業務内容

- (1) 基本体制

ア 本業務の実施に当たり以下の人員を配置すること。なお、本業務は日本語で対応するものとする。

- (ア) 統括管理責任者 1名

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者（SV）およびオペレーターの配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

- (イ) 業務責任者（SV） 1名以上

オペレーターの管理、指導を行う。コールセンター業務での業務管理について1年以上の経験を持ち、オペレーターでは対応できない案件について適切に対応できる能力を有する者であること。

- (ウ) オペレーター 10名以上

電話受付・対応等を行う。

イ 受託者は、統括管理責任者と業務責任者（SV）の氏名・連絡先電話番号等

を記載した名簿を契約締結後 2 週間以内に本市に提出すること。

ウ 受託者は、本業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、本市と協議の上、運営にあたること。

エ 交通機関の遅延および病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。ただし、全市的な災害の発生等の真にやむを得ない場合を除く。

オ 本業務の進捗状況の報告および確認、問題点の整理、業務改善提案などを行うために必要があると認めるときは、随時に打合せを実施するものとする。

(2) 実施場所および設備体制

ア 業務実施場所は、受託者が管理する施設内とする。

イ 入室管理が可能な業務区画であること。

ウ 受託者は本業務の実施に必要な設備、機器等を設置又は整備し、円滑に利用するための準備および稼働テストを行うこと。また、受託者の責任において、保守管理および故障対応等を行うこと。

エ 次の機能が備わった環境を用意すること。

(ア) 着信呼自動分配機能

着信呼を自動的に管理、制御する機能。例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

(イ) メッセージ機能

電話回線混雑時やサービス提供時間外（夜間や運営期間終了後）に入電した場合に任意のメッセージを流す機能。なお、運営期間終了後、少なくとも 1 週間はメッセージを流すこと。

(ウ) 録音機能

本業務に関して、コールセンターが対応するすべての通話内容をデジタルデータとして本業務専用の記録媒体に録音し保存する装置が備わっていること。

(エ) 停電対策

通信設備関連機器には必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講じていること。

(3) 研修の実施

ア コールセンターの稼動前までに、オペレーターに対し、次の研修を実施すること。

(ア) ビジネスマナー・電話対応研修

コールセンターにおいて市民対応を担当するために必要なマナー・電話応

対に関する研修を実施すること。

(イ) 守秘義務研修

コールセンターで従事する者として守らなければならない守秘義務についての研修を実施すること。守秘義務の内容については地方公務員法（昭和25年法律第261号）第34条および別記の個人情報取扱特記事項に定められている内容に準ずるものとする。

(ウ) 業務知識研修

本業務に関する基本的な知識および業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

(エ) ロールプレイング研修

市民からの申込を中心に、コールセンターにおいて想定される業務についてロールプレイング方式での研修を実施すること。

イ 本業務を行う要員の資質について本市が不適切と判断した場合は、本市および受託者による協議を行い、再研修を行うこと。

その実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(4) 質疑応答集等の作成・更新

ア 受託者は、本市と協力して、オペレーターの業務に必要な各種知識に関する質疑応答集等を事前に作成するとともに適宜更新を行うこと。なお、作成・更新に当たっては、秋田市健診ガイド、広報あきた、本市ホームページや市民対応履歴などの必要と思われる情報源等を基に行うこと。

イ 必要に応じて業務マニュアル等も作成すること。

(5) 電話受付対応

ア 対応範囲は主に次の内容とする。

(ア) 本市のがん検診の制度概要

電話による市民からの問合せに対し、研修等で得た基本的な知識および(4)で作成した質疑応答集や業務マニュアルを参考に、可能な範囲で回答を行うこと。

(イ) がん検診の申込受付

申込受付時に確認する情報は、氏名、生年月日、住所および受診希望の検診名などである。ただし、7の(1)で示す「対象者」以外のかたや定員に達した日程の申込みなどには、受付時にお断りするなど適切な対応をすること。

(ウ) 意見や苦情対応

電話による市民からの意見や苦情等に対し、(ア)と同様に可能な範囲で対

応すること。回答が不要な意見などについては、記録のうえ日次報告の際に本市へ報告すること。

イ アの各対応の際に、明らかにがん検診とは関連しないもの、回答に個人情報が含まれるもの、コールセンターの情報だけでは十分に回答できないなど、本市（保健予防課）に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに連絡・調整を行うこと。

ウ コールセンターの運営に当たっては、受託者は、一次解決率（本業務に係る質問等で、コールセンターのみで解決に至った件数の率をいう。）70%以上を達成することを目標値として業務に当たること。

(6) 情報セキュリティ

ア 本業務の従事者に対しては、準備期間中に守秘義務研修の受講を義務付けること。

イ 守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。また、その内容について準備期間中に本市へ書面で報告すること。

ウ 業務上、本市が必要と認めたものを除き、個人情報が表示された画面のハードコピー、データ等についてファイルおよびその他の手段による出力を禁止すること。

エ 業務上の必要があつて本市から資料等の貸与があつた場合には、業務実施場所外への持出しを行わないこと。

オ 業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

カ 業務区画において入室管理を行い、本市からの指示があつた場合には入室履歴を提出すること。見学者等、本市および受託者の社員以外の者が入室を行う場合は、事前に本市に報告し、了解を得ること。

(7) 業務報告

ア オペレーターを把握するため、準備期間の末日までに、オペレーター名簿（任意様式）を提出すること。なお、オペレーターに変動があつた場合は随時変更名簿を提出すること。

イ 業務責任者（SV）およびオペレーターの配置計画書（出勤シフト表）について、準備期間の末日までに提出すること。配置計画に変更があつた場合は、速やかに変更計画を提出すること。

ウ コールセンター運営期間中は、日次報告（様式任意）として当日の午後5時までに次の事項を電子メールにより報告すること。

(ア) 1日当たりの応答数および申込者数

(イ) 従事者名および従事時間

(ウ) その他特記事項

エ 受付した検診の申込み情報については、本市が指定するファイル (Excel) に一覧化して、日次報告と一緒に提出すること。ただし、本市が認めた場合に限り、当該一覧の提出期限を延長することができるものとする。

オ 統括管理責任者又は業務責任者 (S V) が本市職員と協議等を実施した際には、その記録をとりまとめ、実施日から5日以内に書面で提出すること。

カ 別記の個人情報取扱特記事項における個人情報取扱状況をチェックすると共にチェックリストを契約後1か月以内に提出すること。

キ 本業務により取得した通話記録デジタルデータについては、本委託業務完了後3か月間保管し、本市の求めに応じて音声データとして提出すること。保管期間終了後は速やかに受託者側のデータをすべて消去すること。

(8) 最終報告および業務完了報告書

ア 最終報告

最終報告として、次の事項を書面で提出すること。

(ア) 受電総件数および受電業務における総通話時間

(イ) 受電業務における1時間当たりの処理件数および1件当たりの平均通話時間

(ウ) 業務改善の提案

(エ) 市民等の声 (苦情・意見等) の収集および報告

(オ) その他必要事項

イ 業務完了報告書

本市所定の様式に必要事項を記入のうえ、最終報告後速やかに提出すること。

7 がん検診の概要

(1) 本業務に係るがん検診の概要については次のとおりである。

ア 集団健診

市内の市民サービスセンターやコミュニティセンター等の会場で実施する。

(ア) 実施方法

事前申込みによる定員制 (先着順) で実施している。先着により受診が確定した申込者へは、本市から受診券等を受診日の1週間前を目途に郵送する。

(イ) 実施検診と対象者等

検診名	対象者	令和8年度 受診者見込
胸部 (肺がん・結核)	40歳以上の市民	6,022人
胃がん (胃部X線)	40歳以上の市民	3,451人

大腸がん	40歳以上の市民	3,421人
乳がん	40歳以上で偶数歳の女性市民	665人
子宮頸がん	20～39歳、40歳以上で偶数歳の女性市民	292人

イ 胃がん検診（胃内視鏡検査）

秋田県内の協力医療機関で実施する検診である。

（ア）実施方法

事前申込みによる先着順で実施する。受診券などの通知等については、本市で行う。

（イ）対象者

50～68歳の偶数歳の市民

（2）事前申込み体制の継続

本業務でのコールセンター運営期間終了後は、本市（保健予防課）において引き続き事前申込みを受付する。

8 受電見込件数

約2,430件

参考：①集団健診 …令和8年度受診者見込数：実数9,000人×0.25

※7.5割のかたはweb予約または7月以降に申し込みすると見込む。

②胃がん検診（胃内視鏡検査）…令和8年度受診者見込数：450人×0.4

※6割のかたは電子申請に申し込みすると見込む。

9 疑義等

本業務に関して問題が生じた場合又は疑義が生じた場合には、本市と協議し決定するものとする。

個人情報取扱特記事項

※「甲」は委託者である秋田市を、「乙」は受託者をいう。

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

(責任体制の整備)

第3 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(派遣労働者等)

第4 乙は、この契約による業務を派遣労働者等に行わせる場合には、この契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して派遣労働者等による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(従事者への教育等)

第5 乙は、この業務に従事している者に対し、在職中および退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を教育し、および周知しなければならない。

(適正な管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第7 乙は、この契約による業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(利用および提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知

り得た個人情報を契約の利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第9 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を実施するに当たって、甲から提供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。

(再委託の制限)

第10 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を再委託（個人情報を取り扱う業務を第三者に委託し、又は請け負わせる場合をいい、二以上の段階にわたるものを含む。以下同じ。）してはならない。

(再委託する場合の書面の提出)

第11 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合は、あらかじめ当該再委託の内容等を記載した書面を甲に提出して甲の承認を得なければならない。

2 乙は、再委託した場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(再委託する場合の監督等)

第12 乙は、再委託した場合、再委託の相手方に対する監督および個人情報の安全管理の方法について具体的に規定し、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

(資料等の返還)

第13 乙は、この契約による業務を実施するために甲から貸与され、又は乙が収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故発生時における報告)

第14 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。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。

(個人情報の取扱状況の報告)

第15 甲は、乙がこの契約において遵守すべき個人情報の取扱いについて、乙にその状況の報告を求めることができる。

(実地調査)

第16 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができる。

(指示)

第17 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適切と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除)

第18 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

(損害賠償)

第19 乙がこの個人情報取扱特記事項に違反したことにより甲が損害を被ったときは、甲は損害賠償の請求をすることができる。