

所沢市保健センター健康管理業務受付等委託事業仕様書

1. 件名

所沢市保健センター健康管理業務受付等委託事業

2. 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日

※ 令和7年4月1日から円滑に運營業務が実施できるよう契約締結後、速やかに準備を開始すること。

3. 履行場所

所沢市保健センター健康管理課（所沢市大字上安松 1224 番地の1）及び市が指定する場所

4. 委託料の支払方法

委託料の支払いは、令和7年4月1日以降、毎月1日から月末までの業務終了後、発注者が検査を行い適正であると認めた場合、適法な支払請求を受領した日から30日以内に支払うものとする。

5. 執務場所

発注者は、受注者が従事する特定スペースを設ける。

別紙1「レイアウト図」を参照

- (1) 所沢市保健センター内 1階（健康管理課、こころの健康支援室）
- (2) 所沢市保健センター内 2階（検診受付スペース）
- (3) 所沢市保健センター内 検診室、作業室、会議室等
- (4) 検診車による検診場所 各まちづくりセンター等市内公共施設

6. 業務日及び業務時間

(1) 業務日

①土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日

②土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日で検診を実施する日

(2) 業務時間

① 6. (1) ①に該当する日：午前8時30分から午後5時15分まで

② 6. (1) ②に該当する日：午前8時30分から正午または午後5時15分まで

ただし、土曜日の成人歯科検診は、午後0時30分から午後3時まで

※ 上記の業務時間には、執務準備及び執務整理に要する時間は含まないものとする。

また、受け付けた来庁者の対応が終了するまでを業務時間とする。

7. 履行準備

以下（１）から（６）について、受注者が費用を負担し準備を行うこと。

（１）運営設計

業務を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡・報告手順、緊急時対応計画、リスクマネジメント、発注者との連携で必要な様式作成等の運営設計を行い、運営計画書を作成すること。

なお、運営計画書は令和7年1月31日に発注者の承認を得ること。

（２）業務設計

本仕様書、発注者が提供するマニュアル等の資料及びヒアリング等に基づき、実施する業務の内容を把握したうえで業務設計を行うこと。業務設計書については、令和7年1月31日までに発注者の承認を得ること。

また、必要に応じて、マニュアル等の修正を行うこと。

（３）緊急時対応計画書、従事者名簿と体制表作成

受注者は、災害時等の緊急事態に対応するために緊急時対応計画書と従事者名簿と体制表を作成すること。

なお、令和7年2月28日までに発注者の承認を得ること。

（４）研修の実施

受注者は、業務従事者に対し、業務を遂行するために必要な知識、技能等の習得について、以下のとおり研修等を実施すること。

また、研修計画書を作成し、研修資料一式とともに事前に発注者へ提出し、終了後は研修実施結果を提出すること。

① 研修内容

研修内容は、次に掲げる各業務に関する法令の知識、業務を実施するために必要な知識、技能及び端末操作方法等の取得等とする。

ただし、本契約の以前からの従事者については研修を省略できるものとする。

ア 業務の内容の把握、および業務の履行

イ 端末等必要な機器の操作方法

ウ 情報セキュリティポリシー、個人情報の保護、秘密保持の内容の把握、および順守

② 研修方法

ア 研修は、各業務に関する法令の説明、本契約仕様書等の説明、端末の操作

【仕様書】

方法の説明及び操作、窓口対応・入力等事務・内部事務のシミュレーション等による。

イ 受注者は、実際の端末操作および窓口対応のシミュレーション等に係る研修を行う前に、業務従事者に対し、端末操作方法および窓口対応で必要となる知識について研修をすること。

ウ 受注者は、研修のスケジュールを作成し、発注者に提出すること。

エ 発注者は、受注者から要請があった場合または必要と認める場合には、業務責任者とともに、業務従事者に対し説明等を行うことができるものとする。

(5) 業務引継ぎ

受注者は、前の受注者から業務引継ぎを受け、実施業務を円滑に開始できる状態とすること。

また、受注者は次の受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。

(6) 令和7年4月1日までに納品が必要な資料

受注者は、令和7年4月1日までに以下の資料を作成し納品すること。納品後に受注者がこれを変更する必要があるときは、発注者の承認を得たうえで変更し、すみやかに提出すること。

① 履行準備の間に納品が必要な資料

- ・ 運営計画書
- ・ 業務設計書
- ・ 業務マニュアル一式（修正する場合）
- ・ 研修計画書及び研修実施結果
- ・ 研修資料一式
- ・ 緊急時対応計画書
- ・ 従事者名簿と体制表

② 各資料は、書面（2部）のほか、電子データを提出する。

③ 各資料の権利は、発注者に帰属するものとする。

8. 委託内容

(1) 対象業務は、次のとおりとする。

① 窓口受付（予防接種・検診事業の事務室窓口、がん検診受付窓口、精神保健福祉事業の窓口の3か所で実施）

窓口での届出書、申請書の受付及び問合せ対応、検診の受付（券売機による一部負担金の支払い対応を含む）、関係部署への案内等

② 郵送受付

郵送による届出書、申請書の受付、返戻郵便物の整理

- ③ 電話対応
交換業務（関係部署への案内等含む）、問合せ対応（制度説明、履歴確認、日程変更など）
 - ④ システム入力とチェック
健康管理支援システム（付随する関連システムを含む）及び福祉総合システムへのデータ入力、出力、確認
 - ⑤ 書類審査事務
届出書、申請書の形式審査
 - ⑥ 印刷封入郵送事務
郵送物の印刷、封入封緘、郵送準備
 - ⑦ 統計・集計事務
集計作業（健康管理支援システム〔付随する関連システムを含む〕及び福祉総合システムを含む）と資料の作成、各種アンケートの集計
 - ⑧ 書類整理
書類の整理、分類、一時保管、キャビネットや倉庫への移動
 - ⑨ 各種事業実施補助
各種予防接種・検診・精神保健福祉事業等のイベントの会場設営等の準備、当日の会場運営
※事前に設営等の準備をする場合は、来庁者や窓口業務へ影響を及ぼさないよう最大限配慮すること。
- (2) 対象事業は次のとおりとする。
事業の概要は別紙2「業務フロー」を参照
事業の詳細は別紙3「業務要件一覧」を参照
業務要件一覧の見直しの必要が生じた場合、発注者と受注者ができる限り協力し、業務要件一覧を変更し決定すること。
- ① 予防接種事業
小児予防接種、成人予防接種、予防接種等の助成金
 - ② 各種検診事業
胃がん検診、肺がん検診、大腸がん検診、乳がん検診、子宮頸がん検診、前立腺がん検診、骨粗しょう症検診、成人歯科検診、結核検診、健康診査
肝炎ウイルス検診
 - ③ 精神保健福祉事業
自立支援医療業務、精神障害者保健福祉手帳業務、障害福祉サービス業務、NHK受信料免除申請、ところバス申請、ヘルプマーク・ヘルプカード、各種講習会・イベント、救急医療情報キット
- (3) 実施場所（窓口・各種事業）

別紙1「レイアウト図」を参照

9. 繁忙期の対応

受注者は、発注者と協議のうえ、以下の業務の繁忙期（業務量の増加）に対応すること。

なお、以下の業務に定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者の間で協議して定める。

- (1) 高齢者インフルエンザ予防接種の予診票受領、確認事務（11月～2月）の電話・窓口受付案内業務
- (2) がん検診の予約はがき受付業務（5月下旬～6月）
- (3) 自立支援医療の更新、精神障害者保健福祉手帳の更新等電話・窓口受付案内業務および内部事務（9月～4月）
- (4) 感染症の流行時の電話問い合わせ（不定期）

10. 受注者の責務（業務執行体制）

受注者は、本業務を履行するに当たり、次の事項に留意して業務が円滑に処理できるよう万全を期すこと。

(1) 人員の配置

受注者は、日付・曜日・時間等で変動する電話、窓口件数に、柔軟に対応できる体制を確保すること。

また、業務従事者が休憩をとる場合も、業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

(2) 統括管理責任者の配置

受注者は、履行場所に統括管理責任者（1名）を配置し、次の業務を行わせること。統括管理責任者は、常時、発注者と連絡調整が取れるようにすること。

なお、原則、統括管理責任者は、他の業務との兼務は認めない。

- ① 発注者との業務に関わる連絡調整および業務報告
- ② 業務状況に応じた業務従事者の配置の指示
- ③ 業務責任者との連絡調整
- ④ 業務責任者と業務従事者に対する指導、教育
- ⑤ 業務の範囲を超え、発注者に業務を引き継いだ場合の記録の提出
- ⑥ その他統括管理責任者としての必要な職務

(3) 業務責任者の配置

受注者は、業務運営上必要な業務責任者（各事業1名以上）を配置し、次の業務を行わせること。

- ① 業務従事者の管理監督・指揮命令
- ② 業務従事者の指導・教育
- ③ 受付件数報告書の作成・提出
- ④ 業務日誌の作成・提出
- ⑤ その他業務責任者として必要な職務

※ 受注者は、業務責任者が不在となる状況が生じることがないように、適切な措置を講じること。

※ 原則、統括管理責任者と業務責任者の兼務は認めない。

(4) 業務従事者の指導教育

受注者は、業務従事者に対する研修計画書および研修資料を作成し、次の研修を実施すること。研修終了後に研修実施結果を発注者へ提出すること。

また、発注者は受注者の申し出に従って必要な資料等を提供すること。

- ① 関係法令等業務に必要な知識の習得
- ② 業務マニュアルの理解と習得
- ③ 「さわやか対応マニュアル [改訂版]」（令和4年2月所沢市作成）を基にした、接遇の指導・教育・研修
- ④ 守秘義務および個人情報保護に関する指導・教育
- ⑤ システム機器等の操作に必要な教育訓練
- ⑥ 情報セキュリティに関する研修・指導
- ⑦ その他、業務の円滑な運用を行うための必要な教育訓練

(5) 業務従事者の管理

- ① 業務従事者の選任と名簿の提出

受注者は、本業務を履行する資質を備えた業務従事者を窓口等に常駐させること。

また、受注者は、統括管理責任者、業務責任者、業務従事者の氏名を記載した名簿をあらかじめ発注者へ提出することとし、従事者等の異動等により変更が生じた場合には、速やかに変更後の名簿を提出すること。

- ② 服装と名札

受注者は、社会通念に照らし、市民等に対し不快感を与える服装を従事者等にさせてはならない。

また、従事者等は業務中、名札（発注者が指定するもの）を着用すること。

- ③ 従事者の健康管理

受注者は、従事者等の健康管理に留意し、その健康状態を把握し、業務に支障のないようにすること。

(6) 書類の整理保管

受注者は、業務に使用する申請書や予診票等は、発注者の確認、了解を得た後、所定の場所に整理保管し、発注者の求めに応じ速やかに提示ができるような状態で管理すること。

(7) 履行場所の清掃、整理・整頓

受注者は、必要に応じて業務を実施する場所の清掃、整理・整頓を行うこと。

(8) 調査報告および改善義務

発注者は、業務に関して必要がある時は、業務処理の状況等について調査し、または受注者に報告させ、改善を求めることができる。

この場合、受注者は速やかにこれに応じ、発注者に対し結果等を報告すること。

1 1. 設備・機材

(1) 発注者が準備・負担するもの

- ① 執務場所・更衣室・休憩場所
(机・椅子・ロッカーを含む。台数・広さ等については協議)
- ② 光熱水費・通信費
- ③ 業務用備品 (シュレッダー、印刷機、ファクシミリ)
- ④ 業務用消耗品 (各種申請書等の用紙類、発送用封筒等の最低限必要なもの)
- ⑤ 業務用端末および周辺機器

貸与物名称 (システム)	数量	設置場所	備考
健康管理支援システム 端末	20台	健康管理課、2階検診窓 口、地下作業室	
LGWAN 接続系端末	6台	健康管理課、こころの健 康支援室	
福祉総合システム端末	11台	こころの健康支援室	
健康管理システム用プ リンター	4台	健康管理課、2階検診窓 口、地下作業室	
福祉総合システム用プ リンター	1台	健康管理課、こころの健 康支援室	
バーコードリーダー	3台	2階X線室	
コピー機	1台	こころの健康支援室	
スキャナー	2台		
電話機	13台	健康管理課、こころの健 康支援室	

※発注者は、各業務システムの使用に必要なパスワードを通知する。

※機器の使用時間は原則として業務時間内（8：30～17：15）とする。

ただし繁忙期については、発注者と協議のうえ、変更することができる。

※受注者は、貸与された機器について、業務以外の目的で使用することはできない。

また、貸与された機器以外は使用してはならない。

ただし、発注者が認めた機器については使用できるものとする。

(2) 受注者が準備・負担するもの

① 業務履行に必要な文房具等の事務用消耗品等

② 大型券売機（検診室用）及び小型券売機（窓口用）※

※ 高額紙幣にも対応するもの。また、紙幣や硬貨に変更があった際にもその都度対応すること。

③ 法人本部とのネットワーク回線又はインターネット回線及びパソコン等

※ 配線が必要な場合は、発注者と協議のうえ、敷設・設置等を行うこと。

また、当該回線及びパソコン等で個人情報の保存や取り扱いを禁止とする。

④ 発注者が準備・負担するもの以外で業務の履行に必要なもの。

ただし、受注者が持込む備品等については、あらかじめ協議し承認を得ること。

1 2. トラブル事象の対応

受注者は、業務の履行において、誤った事務処理等のトラブルが発生した場合、誠意をもって対応するものとし、発注者との協議を経たうえで速やかに対応策を決定し、発注者に報告すること。

また、急病者や不審者を発見した場合等については、迅速に発注者へ連絡し、発注者と協力して対処すること。

1 3. 法令改正等による業務変更

業務に関し、法令等の改正により変更が生じた場合、発注者は受注者に業務の変更を通知し、受注者と協議のうえ対応を決定することとする。

ただし、両者が合意した軽微な変更については、業務の範囲内とする。

1 4. 履行確認と業務改善等について

(1) 受注者は、各業務を発注者が指定した期日までに行い、日報および月報を作成・提出し、発注者の検査を受けなければならない。

(2) 各業務の検査確認については、業務日報および月報により行う。

(3) 発注者は、受注者の履行状況の適切性の検証とともに、サービスの質の維持お

よび向上を図るために必要があると認めるときはモニタリングを実施することができる。

- (4) 発注者は、前項のモニタリングの他、必要に応じて業務について適宜調査し、報告を求めることができる。
また、必要がある場合は改善を求めることができる。
- (5) 受注者は、実施した作業が仕様書に適合していないと発注者が認めた場合は、受注者の負担により作業の見直しを行うこととする。
- (6) 本仕様の業務内容の履行確認のため、受注者は、各月の業務実績について翌月10日までに「実績報告書」を、年度の業務実績について「年度実績報告書」を4月10日までに提出し、発注者に対し報告会等で内容を説明すること。

1 5. 業務委託完了後の業務の引継ぎ

受注者は、この契約の履行期間が満了する場合、または次期契約で発注者が他事業者に当該業務を委託する場合、引継書の作成および引継内容の説明をはじめ、必要な引継ぎを適切に行わなければならない。この際、発注者からの資料等の請求は、受注者の不利益になる場合を除いて応じるものとする。

1 6. 個人情報及び情報セキュリティの保護

受注者は、業務の履行にあたり「個人情報の保護に関する法律」、「所沢市特定個人情報の安全管理に係る基本方針」、「所沢市特定個人情報の保護に関する取扱規程」、「所沢市情報セキュリティポリシー」及び「秘密情報及び個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、個人情報の保護に万全を期するものとする。個人情報については、漏洩、紛失、あるいは目的外利用、履行場所からの持出し等が発生しないよう、細心の注意をもって適正に管理し取り扱うこと。

また、履行場所においては携帯電話等の使用や充電、および録音機器や録画機器等の使用を禁止する。

なお、業務の遂行にあたっては、秘密の保持に努め、業務上知り得た個人情報や業務内容等を他に漏らしてはならない。このことは、業務が終了もしくは解除された後においても同様とする。

1 7. 損害賠償

業務の遂行に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償及びその解決のために必要な経費は、受注者の負担とする。

ただし、その損害の発生に発注者の責めに帰すべき事由がある場合は、その範囲内で発注者が負担するものとし、その額は発注者と受注者とが協議して定める。

18. 企画提案書

本事業に係る公募型プロポーザルにおいて提出された、「様式4 所沢市保健センター健康管理業務受付等委託事業 企画提案書」に記載された提案内容の実施について、受注者は誠意をもって対応するものとする。

19. その他

本仕様書に定めのない事項を含む疑義については、発注者と受注者は誠意をもって協議し、決定するものとする。