

令和 7 年度 和光市集団健診業務委託仕様書

1 和光市集団健診の概要

(1) 委託業務名

和光市集団健診

(2) 課題と目的

がんは死因順位の第 1 位となっており、死亡者のおよそ 4 人に 1 人はがんが死因となっている^(注 1)。疾病分類別医療費（入院外+調剤）をみると、「新生物＜腫瘍＞」が最も多く全体の約 15%、次いで「循環器系の疾患」、「内分泌、栄養及び代謝疾患」となっている^(注 2)。

国民健康保険制度については、平成 30 年度から埼玉県が財政運営に加わり、都道府県単位での運営を行う制度改正が行われた。市として、保険者機能を推進し、医療費適正化や保健事業の充実に係る施策を積極的に展開していくことが求められている。

人口構造の高齢化に伴い、今後更なるがん死亡者の増加、生活習慣病の増加が懸念されることから、がん早期発見による死亡者の減少、生活習慣病の予防による医療費適正化を目指すために、下記ア～ウを目的として、本事業を実施する。

ア 特定健診とがん検診等と組み合わせた総合的かつ受診利便性を高めた内容による特定健診及びがん検診の受診率の向上、並びに特定保健指導分割実施による早い段階での生活習慣改善の主体的な取組等メタボリックシンドロームの予防・改善を図る。

イ 30 代の健診受診機会を確保し、若年層の生活習慣改善の動機づけを図る。

ウ がん検診と同時に受診したいというニーズに応えるため、長寿医療健診を同時実施し、受診率の向上を図る。

注 1) 「令和 5 年(2023) 人口動態統計月報年計（概数）の概況」より

注 2) 和光市国民健康保険ヘルスプラン（令和 6 年 3 月）より

(3) 実施日・定員

集団健診実施日案（別紙 1 参照）は、次のア～ウとする。各日程の定員は 160 名とする。各日程の受付時間は、8:00～12:00 とする。ただし、坂下公民館実施分については、定員 96 名、受付時間は 8:30～12:00 とすること。また、会場設営は、健診実施日の前日に行うこと。

ア 9 月実施分

9 月 1 日（月）

9月2日（火）女性限定日／認知症検診実施日

9月3日（水）

9月4日（木）女性限定日

9月5日（金）認知症検診実施日／会場：坂下公民館、定員96名

イ 10月実施分

10月13日（月・祝）認知症健診実施日

10月14日（火）

10月15日（水）女性限定日

10月16日（木）認知症検診実施日

10月17日（金）女性限定日

ウ 11月実施分

11月2日（日）

11月3日（月・祝）認知症検診実施日／会場：総合福祉会館

11月4日（火）

11月5日（水）

11月6日（木）女性限定日／認知症検診実施日

11月7日（金）女性限定日

11月8日（土）

（4）健診会場

ア 和光市健康増進センター（広沢1-5-51）

イ 坂下公民館（新倉3-4-18）

ウ 総合福祉会館（南1-23-1）

（5） 健（検）診項目・対象者

ア 健（検）診項目

健（検）診項目は下記（ア）～（ス）とする。各健（検）診の測定内容については、**別紙2**を参照すること。

（ア）和光市国民健康保険特定健康診査（以下「国保特定健診」という。）

（イ）長寿医療健診健康診査（以下「長寿医療健診」という。）

（ウ）30代健康診査（以下「30代健診」という。）

（エ）肺がん検診

（オ）大腸がん検診

（カ）胃がん検診

- (キ) 前立腺がん検診
 - (ク) 乳がん検診
 - (ケ) 子宮頸がん検診
 - (コ) 肝炎ウイルス検診
 - (サ) 骨粗しょう症検診
 - (シ) 認知症検診
 - (ス) 風しん抗体検査（風しんの追加的対策の実施期間が延長となった場合のみ実施）
- ※骨粗しょう症検診は、女性限定日のみの実施とする。
- ※認知症検診は、各月 2 日間実施とする。

イ 対象者

各健（検）診の対象者については、別紙 3 を参照すること。また、「新たなステージに入ったがん検診の総合支援事業」（以下「がんクーポン券事業」という。）の対象者は別紙 4、「和光市国保特定健診40歳代自己負担金無料クーポン券事業」（以下「40代クーポン券事業」という。）は別紙 5 を参照すること。

2 委託する業務の内容

(1) 健診事務全般

ア データ作成・管理業務

予約者名簿、健（検）診結果一覧表等を市が指定する内容でデータ作成（MicrosoftExcel 等）し、市が指定する日時に提出すること。作成予定データについては、表 1 を参照すること。CSV データについては、必ず文字コードが Unicode 対応のものとする。

表 1

健診実施前	予約者名簿（Excel データ）
健診実施後	健（検）診結果一覧表の電子媒体（Excel データ）
	健（検）診結果一覧表の電子媒体（市指定の CSV 形式データ）
	個人別健（検）診結果通知票のコピー（紙媒体 A 4 版）
	受付名簿
	検便、喀痰の後日回収者名簿
	事業報告書
	国保特定健診医療健診の受診券の提出がない者の名簿（Excel データ）
	国保特定健診の電子媒体（XML データ）

	長寿医療健診の電子媒体（XMLデータ）
	その他市が指定するデータ 等

※データ作成にあたっての備考

- ・対象者確認後、市にて受診券番号を記載し、受託者へ報告する。
- ・心電図、眼底検査、血清クレアチニン検査（eGFR 含む）、貧血検査について、特定健診の詳細な健診に該当する場合には、詳細な健診として実施した旨を医師の診断等に必ず記載する。
- ・市データを保管する国保連合会の特定健診等データ管理システムでは、心電図、眼底検査、血清クレアチニン検査（eGFR 含む）、貧血検査については、①詳細な健診と、②任意追加健診の2つの項目区分で保管する。そのため、XML作成の際には、医師が必要と認めた検査の場合のみ①詳細な健診の項目区分に入力されるようにし、その他の場合は②任意追加項目に入力されるようXMLを作成する。なお、健診前に市から受理する国保連合会提出用契約マスタ（健診項目・費用等を記載）フォーマットを作成し、市に提出する。
- ・国保特定健診及び長寿医療健診の電子媒体（XMLデータ）については、厚生労働省の定める電子的標準様式に基づくXML形式で作成する。XMLデータについては誤りのないよう、外部委託を含め十分注意のうえ作成する。
- ・データ作成後、誤りがないかダブルチェック等確認する体制を構築し、データの正確性を確保するものとする。

イ 帳票作成業務

健（検）診前及び健（検）診後に必要とする帳票類（問診票、予約票、健診案内冊子、封筒、結果票、アンケート等）をすべて作成すること。必要な文書については、市とやりとりのうえ決定し、校正まで行うこと。

ウ 封入・発送業務

予約票等受診に必要な帳票類は、実施日の1週間前までに受診予定者の手元に届くよう、市が指定した期日に原則和光郵便局から発送すること。

結果返却説明会の来所がなかった方の健診結果は、市の指定した日付にて和光郵便局より普通郵便にて発送すること。

（2） 予約受付業務

予約受付業務は、電話予約及びウェブ予約の2通りとし、それぞれ定員を設けて、先

着順で予約を受け付ける。健診当日の密集を避けるため、受付は30分間隔で実施すること。受付時間別の定員は市と協議のうえ、電話・ウェブ別に定める。申し込み状況に応じて各定員の増減に柔軟に対応すること。また、電話・ウェブそれぞれの予約受付の実施方法については、原則以下のとおりとするが、市と協議の上、最終的に決定する。

ア 実施事項

(ア) 電話予約受付

- a 受託者は、電話による予約受付、予約変更、キャンセル業務、健診に関する問合せ対応をすること。
- b 受託者は、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。
- c 予約受付が開始される前に、予約受付用電話番号を確定し、報告すること。
- d コールセンターの運営時間は、イ 予約受付期間のとおりとする。
- e 受託者は、別添資料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こと。
- f 予約受付時の電話対応の具体的な内容・流れ（トークスクリプト）を作成すること。また、トークスクリプトは市に共有し、市の了解を得た上で使用すること。
- g コールセンターにおける受電状況並びに対応状況について、月次で市に報告すること。また、受託者はコールセンターの対応状況について随時確認し、対応の改善に努めること。
- h 緊急対応があった場合は、対応内容等についてすみやかに市に報告すること。

(イ) ウェブ予約受付

- a 対象者が、インターネットから予約申込を行うことができる健診ウェブ予約システムを構築すること。
- b 利用環境は、PC、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。
- c 市ホームページから外部リンクできるウェブ予約案内ページを作成すること。
- d 予約の際は、基本事項として、住所、氏名、生年月日、性別、電話番号、メールアドレス、予約健診種別、予約日時、会場、備考の入力ができること。
- e 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。
- f 予約画面は、受診率向上に結びつくような、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。

- g 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。
- h 健診日程ごとに申込開始日、申込終了日、対象期間外申込付不可の設定ができること。
- i 予約者情報を CSV ファイルで出力できること。
- j 予約状況に合わせて、受付時間帯別の受付人数を柔軟に変更できること。
- k 各健（検）診予約受付開始までにシステムが正しく稼働するかを確認すること。また、予約受付期間中も正しく稼働しているかを随時確認し、常に改善に努めること。

（ウ）キャンセル待ち受付及び繰り上げ対応

市が指定する期間中、電話・ウェブにてキャンセル待ち受付ができる体制を整えること。キャンセルが生じた場合は、市が指定する期間中に対象者へ繰り上げ予約の案内をすること。

（エ）予約者データ（カナ氏名・住所・電話番号・受診項目等）の提出

予約者情報は、健診実施までに市とスケジュールについて協議の上計 4 回以上、市とやりとりを行う。

イ 予約受付期間

受付期間は以下のとおりとすること。電話受付時間は 9:00～20:00 とする。ウェブ受付は、開始初日は、電話受付と同時刻に開始するが、それ以降は 24 時間受付可能とし、最終日の 20:00 までとする。

（ア）9 月実施分

令和 7 年 7 月中旬頃の数日間 9:00～20:00

（イ）10 月実施分

令和 7 年 8 月中旬頃の数日間 9:00～20:00

（ウ）11 月実施分

令和 7 年 9 月中旬頃の数日間 9:00～20:00

ウ その他

電話予約受付業務、及びウェブ予約受付業務における個人情報においては、個人情報の保護に関する法律及び個人情報特記事項（別紙 6）を遵守すること。また、市の要望がある場合には、受託先から再委託先へ指定事項の照会を行うものとする。

(3) 健（検）診当日の管理運営

ア 実施体制

健（検）診当日は、(ア)～(タ)の業務についてスタッフを配置すること。スタッフの人数については、効率的な運用にて健（検）診を円滑に進められる配置とし、市と協議のうえ決定する。健（検）診終了後は各受診者数等を集計し事業報告書を提出すること。

- (ア) 受付・健（検）診の説明・誘導・最終確認
- (イ) 会計（自己負担額受理、領収書発行等）
- (ウ) 問診・腹囲測定等
- (エ) 血圧測定・採血（看護師等の専門職）
- (オ) 尿検査（検査技師）
- (カ) 心電図検査（検査技師）
- (キ) 眼底検査（検査技師）
- (ク) 診察（医師、看護師）
- (ケ) 保健指導（特定保健指導分割実施等）（看護師または管理栄養士）※1
- (コ) 胃がん検診（検査技師）
- (サ) 肺がん検診（検査技師）
- (シ) 乳がん検診（検査技師）※2
- (ス) 子宮頸がん検診（医師・看護師）※2
- (セ) 骨粗しょう症検診（看護師）
- (ソ) 認知症検診（医師・看護師）
- (タ) 健（検）診実施責任者

※1 (ケ)に従事する専門職は、2名以上配置すること

※2 乳がん検診・子宮頸がん検診の検査技師・看護師・医師は女性とする。

※3 健診が円滑に実施できるよう、健診日前日に会場設営を行うこと。

※4 坂下公民館・総合福祉会館で健診を行う際は、事前に近隣住民へ健診実施の件を記載したチラシ等を作成し、周知を行うこと。

イ 受付業務

全ての健（検）診について、本人確認書類や受診券等の提示をうけ、検診受診条件に該当しているか確認のうえ、自己負担額を徴収し、領収書を発行すること。「40代クーポン券事業」及び「がんクーポン券事業」対象者の場合は、無料クーポン券を回収すること。

体調不良等の事情により、予約した検診が実施できなかった場合は、該当する検査

項目に関する自己負担額は徴収しないものとする。キャンセルの理由については、事業報告書で報告すること。

ウ 国保特定健診

(ア) 特定健診・特定保健指導の実施について

『高齢者の医療の確保に関する法律』（昭和 57 年法律第 80 号）『特定健康診査及び特定保健指導の実施に関する基準』（平成 19 年厚生労働省令第 157 号）『特定健康診査・特定保健指導の円滑な実施に向けた手引き』、『標準的な健診・保健指導プログラム（確定版）』等（改正内容を含む）に基づき実施すること。実施の詳細は「健診時の保健指導（特定保健指導分割実施及び継続支援を含む）」（別紙 7）を参照すること。

また、下記の目標達成（表 2）を主眼に置き、業務を実施すること。

表 2 第 4 期特定健診等実施計画における目標値（令和 6 年度）

ア 特定健診受診率	対象者総数中の 48%
イ 特定保健指導終了率	動機付け支援及び積極的支援総数中の 70%
ウ 特定保健指導による特定保健指導対象者の減少率	令和 7 年度集団健診における特定保健指導参加者数（分割・通常）の 10% （令和 7 年度集団健診における特定保健指導参加者のうち、令和 7 年度の特定保健指導終了時に判定した BMI が 25 未満、または腹囲が男性は 85 cm 未満、女性は 90 cm 未満となった方の割合を指す）

(イ) 健診当日の特定保健指導分割実施について

健診当日の特定保健指導実施は、健診の流れの一部として保健指導を取り込むことにより実施数増加が見込まれることから、集団健診当日に特定保健指導を分割実施した場合の目標値は下記（表 3）のとおりとすること。

表 3 健診当日の特定保健指導の実施率

特定保健指導実施率	当該年度の集団健診での動機付け支援及び積極的支援総数中の 70% 以上 （健診当日に特定保健指導分割実施をしたが、当該年度の健診結果で特定保健指導対象外となった人を除く）
-----------	--

エ 長寿医療健診

長寿医療健診は、市と埼玉県後期高齢者医療広域連合が後期高齢者に係る健康診査業務委託契約を締結した後に実施すること。健診結果を通知する際には、健康の保持増進に役立つ情報を併せて提供するとともに、必要と認めるときは、受診者に対し、健診結果に応じた適切な行動変容を促すよう努めるものとする。

長寿医療健診を実施する際に疑義が生じた場合には、保険年金課と協議のうえ決定する。

オ 30代健診

国保特定健診の検査項目から心電図、眼底検査を除いた内容を実施すること。

カ 各がん検診

- (ア) 「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」(改正内容を含む)、国立がん研究センターが示す「事業評価のためのチェックリスト」(検診実施機関用)等に基づき実施すること。
- (イ) 子宮頸がん検診の HPV 検査については、別紙 8 を参照すること。
- (ウ) 肺がん・胃がん・乳がん検診の二重読影を行った医師、子宮頸がん検診の細胞検査技師・細胞診断医名を結果票に明記すること。
- (エ) 該当がんの治療中や経過観察中等のがん検診対象外者が問診の段階で申告した場合は、検診を中止すること。その際には、本人が対象外であることをわかりやすく説明し、理解及び納得してもらうよう対応すること。
- (オ) 検診当日に大腸がん検診の検体を提出できなかった者、肺がん検診の問診結果により喀痰検査の対象となった者については、後日回収日を設定し、市に来庁のうえ検体回収を行うこと。各健(検)診最終日には後日回収者名簿と検体回収用保冷バッグ等を市に提出すること。また、後日回収分の検査結果を含めて、結果通知票を作成すること。
- (カ) 問診等で聴取した内容については、検診結果に記載する等して反映させること。

キ 認知症検診

認知症検診実施要領(別紙 9)に基づき実施すること。

ク 風しん抗体検査(風しんの追加的対策の実施期間が延長となった場合のみ実施)

風しんに関する追加的対策骨子（平成30年12月13日付け厚生労働省）に基づく抗体検査は集合契約による実施とし、同契約とりまとめ機関に事前に委任状を提出し、検査キットの確保等実施体制を確認後開始する。実施にあたっては、厚生労働省健康局公表の「風しんの追加的対策」の資料（健診機関、医療機関向け手引き等）を参照のこと。

（４）結果説明会業務

結果説明会では、健（検）診結果の返却の他、小グループ指導、個別相談希望者へのヘルスアップ相談、特定保健指導（初回面接2回目）を実施すること。

結果返却を行う際は、健（検）診受診時に配布した健診結果説明会案内及び本人確認書類等により、対象者確認をしたうえで、集団健診の結果を手渡しにて返却すること。

終了後は事業報告書を提出すること。書式に関しては市と協議の上決定したものを使用すること。

ア 実施日程

健診結果説明会は下記のとおりとすること。各日ともに、受付時間は9:30～11:30とする。

- | | |
|-----------------|-----------|
| （ア）9月集団健診結果説明会 | 10月上旬の1日間 |
| （イ）10月集団健診結果説明会 | 11月中旬の2日間 |
| （ウ）11月集団健診結果説明会 | 12月中旬の2日間 |

イ 実施体制

結果説明会当日のスタッフの人数については、効率的な運用にて結果説明会・ヘルスアップ相談を円滑に勧められる配置とし、市と協議のうえ決定する。ただし、（イ）～（オ）の業務については下記の基準以上のスタッフを配置することとする。

（ア）受付・誘導

（イ）小グループ指導

講義形式での指導経験を有する保健師2名以上

（ウ）ヘルスアップ相談

個別形式の指導経験を有する保健師7名以上、管理栄養士2名以上

（エ）特定保健指導

特定保健指導の実施が可能な専門職（保健師、管理栄養士）2名以上

（オ）骨密度測定検査

臨床検査技師等の医療職を1名含むスタッフ2名以上

※（オ）については、市が準備する測定機器を使用する。

※当該年度において市の骨密度検診未受診の方、もしくは受診機会がなかった方を対象とする。

ウ 結果説明会前準備（市への提出物）

健診結果説明会前の週末までに、以下（ア）～（オ）を作成し市に提出すること。健（検）診結果のデータ化にあたっては、市が指定する様式に併せてデータを正確に作成し、納品するものとする。

（ア）個人別健（検）診結果通知票のコピー（A4 版）

（イ）健診結果一覧表電子データ（Excel データ）

（ウ）健診結果一覧表の電子データ（市指定の CSV 形式データ）

（エ）国保特定健診医療健診の受診券の提出がない者の名簿

※対象者確認後、市にて受診券番号を記載し、受託者へ報告する

（オ）国保特定健診の電子媒体（XML データ）

エ 未来所者への対応

健診結果説明会未来所者の健（検）診結果票は、結果説明会から 1 週間は健康支援課で預かり、希望者には本人確認書類等による本人確認後、手渡しにて配布する。1 週間以降は受託者が市へ来庁し健（検）診結果票を回収し、未来所者分の健（検）診結果票を和光郵便局から普通郵便にて郵送すること。健（検）診結果票を配布または郵送にて返却した記載のある名簿は、結果返却郵送当日にコピーをとり、原本提出のうえ報告すること。

オ 早急な精密検査や治療が必要と判断された場合の対応について

各がん検診において、受託者の検診医が、検査結果から早急な精密検査や治療が必要と判断された場合には、すみやかに市に電話連絡のうえ、該当者のリスト、該当者に配布する紹介状、検診結果ならびにがん検診の場合にはレントゲン撮影結果（CD-R）を市へ提出すること。

3 提出物

（１）検診実施前に提出するもの

ア がん検診精度管理チェックリスト

イ 乳がん検診に係る読影医、撮影診療放射線技師リスト

ウ 個人情報保護取扱特記事項に係る届出

(2) 請求書と同時に提出するもの

結果郵送後すみやかにア～ウの書類を添付して遅延なく請求すること。なお、請求する際は、各種健（検）診、健（検）診前後の業務、結果返却業務委託料等の内容を実施月ごとにまとめ、請求すること。請求書様式については、市が指示する。

ア 請求根拠となる受診項目・健（検）診実施日別のクロス集計表

イ スタッフ従事者名簿

ウ 後納郵便利用明細

(3) その他の費用の請求・支払いについて

ア 埼玉県国民健康保険団体連合会への請求

国保特定健診受診料及び長寿医療健診受診料については、国保連合会にXMLデータを含む必要書類を提出のうえ委託料を請求し、市は国保連合会を通じて費用を支払う（詳細は、別紙10参照）。

イ 長寿医療健診事務委託料

長寿医療健診の事務委託料については、下記のとおり請求するものとする。

(ア) 長寿医療健診のみの受診者分は保険年金課へ請求する。

(イ) 長寿医療健診とがん検診・その他の検診を合わせて受診した者に係る一人当たり事務手数料は、保険年金課と健康支援課で折半し支払うため、それぞれに請求する。

ウ 風しん抗体検査費用（風しんの追加的対策の実施期間が延長となった場合のみ実施）風しん抗体検査の費用は、風しんの追加的対策に係る集合契約のスキームに則って請求すること。

4 その他

(1) 個人情報の取り扱いについて

ア 受託者は個人情報の保護に関する法律及び個人情報特記事項（別紙6）を遵守すること。

イ 受託者は、健（検）診データをネットワークに接続していないパソコンで使用して作成し、電子媒体等に保存し、施錠可能な場所で保管すること。

ウ 健（検）診結果の実績等の分析にデータを使用する必要がある場合は、個人が特定されない処理をして使用すること。

(2) 健診受診者への結果の再発行・CD-Rのお渡しについて

受託者が保有する健診結果について、健診受診者から再発行依頼やCD-Rの提供依頼があった場合の対応については、市民の負担が最小限になるように、市と協議の上決定すること。

(3) 新興感染症及び自然災害等への対応

次に掲げる場合に該当するときは、市と受託者が協議のうえ、実施日程等を変更または実施を中止するものとする。

ア 新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発出等国や県による事業実施の自粛要請があったとき。

イ 自然災害（台風・地震等）及びその他の状況により、健診を実施することが適当でないと市が認めるとき。

(4) 実施の配慮

健（検）診実施にあたっては、下記ア～クを遵守すること。

ア 受診者のプライバシーに十分配慮して実施すること。

イ 受診時、受診者の移動の順序を明確にし、表示や案内係を配置、受診者が受診の流れを理解できるように説明する等、円滑かつ快適に受診できるようにすること。

ウ 受診者の待ち時間を少なくするよう努力すること。やむを得ず、待ち時間が生じる場合は、受診者が不快を感じないよう環境に配慮すること。

エ 検査着を使用する場合は、洗濯（クリーニング）してある衣類を受診者数分用意すること。また、ブーツ等靴の着脱が困難な対象者のためにスリッパを用意すること。

オ 会場設営、検診に必要な物品等は原則としてすべて用意すること。

カ 毎日検診終了後は、使用施設の清掃・消毒及び窓等施錠の確認を行うこと。

キ 不測の事態が発生した場合には、市担当者と協議し対応を決定すること。

ク 坂下公民館及び総合福祉会館（ゆめあい和光）で実施する際は、事前に近隣住民へ周知する等配慮すること。健（検）診当日は、騒音等に細心の注意を払い実施すること。対応については市担当者と協議し決定すること。

(5) その他留意事項

ア 健（検）診実施場所の準備及び撤収については、施設の開錠や施錠を含め受託者が全て行う。準備は健（検）診日当日の受付時間前30分までに完了し、受付時間前に受診者が来庁した場合等、待合案内を行う等誠意を持って対応するものとする。

イ 施設の鍵及び施設利用許可証等必要物品については、市が事前に受託者に貸与す

るため、使用及び保管等取り扱いは健（検）診実施責任者が厳重に注意する。健（検）診準備については、実施施設等の状況が許す場合には、市の許可を得て検診日前の準備を行うことができる。撤収については、施設を使用する前の現状のレイアウトに復帰し、電源や窓の施錠等をきちんと確認したうえで、市の担当者に報告する。会場の鍵の保管、開場等については別紙 1 1 のとおり厳重に管理及び実施する。

ウ 健（検）診関係書類を契約期間終了後においても5年間は保存すること。ただし問診票、アンケート、各種クーポン券については、原本を市の指定する方法で納品する。

エ 電話申込みの状況に応じて、各時間帯の申込人数枠と各年代の申込人数枠等について、受託者、市協議のうえ、対応変更ができるものとする。

オ 実施に関する詳細な内容については、あらかじめ市と協議するとともに、業務の遂行にあたって疑問が生じたときは、必ず市の指示を受けて実施すること。

令和 5 年度集団健診予約受付状況は下表のとおりであった。

	9 月健診分	10 月健診分	11 月健診分
総入電件数	1, 348	2, 189	4, 084
応答件数	455	531	685
応答率	33. 8%	24. 3%	16. 8%
平均通話時間	06 : 54	04 : 50	08 : 32
予約件数	404	363	532
問い合わせ件数	87	202	201

※11 月健診分の日付別入電件数

	1 日 目	2 日 目	3 日 目	4 日 目	5 日 目
入電件数	2, 473	1, 506	60	18	27

※11 月健診分受付 1 日目の時間帯別入電状況

時間帯	件数
9:00～	2, 285
10:00～	68
11:00～	27
12:00～	20
13:00～19:00	73
合計	2, 473