

長浜市包括的行政事務委託業務 仕様書

1. 総則

(1) 件名

長浜市包括的行政事務委託業務（以下「本業務」という。）

(2) 業務目的

限られた経営資源（職員、予算等）を最大限活用し、質の高い市民サービスを提供するため、職員の判断を求めない定型的な業務を1つにまとめ、スケールメリットを活かした包括的な行政事務委託を実施する。

これに係り、本業務では、調査結果のデータ入力及び集計をはじめ、市への電話応対及びそれに付随するデータ入力、統計等を受注者が行うことで、市業務の効率化を図る。

2. 業務内容

(1) 業務の概要

本業務は、調査結果のデータ入力及び集計、電話応対及びそれに付随するデータ入力業務、情報伝達、電話転送、関係部署との調整及び収集されたデータの分析・報告等を行うものである。

No.	業務内容	担当課	電話番号
①	市民意識調査結果集計業務	政策デザイン課	0749-65-6505
②	各種問合せ応対業務	環境保全課	0749-65-6513
③	総合健診予約受付業務	健康推進課	0749-65-6767

【月別業務量】 (概ねの件数、②③は入電件数)

No.	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①	0	0	0	1,500	0	0	0	0	0	0	0	0
②	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800
③	700	500	500	400	300	300	500	300	100	50	50	50

(2) 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

①業務期間 : 令和7年7月1日から令和7年7月31日まで

②準備期間 : 契約締結日から令和7年7月31日まで

問合せ対応期間 : 令和7年8月1日から令和10年3月31日まで

③準備期間 : 契約締結日から令和7年6月30日まで

問合せ対応期間 : 令和7年7月1日から令和10年3月31日まで

(3) 業務実施日時及び業務実施場所

業務実施日	以下を除く平日 ・日曜日及び土曜日 ・国民の祝日に関する法律に規定する休日 ・12月29日から翌年の1月3日まで
業務実施時間	9時00分～16時45分
業務実施場所	市役所の建物外に事務スペース及び電話受信するコールセンターを設けるものとする。

※指定した電話番号のコールセンターでの利用設定、コールセンターの管理、運営等は受注者が行うものとし、これらに係る経費はすべて受注者負担とする。

(4) 業務内容

①市民意識調査結果集計業務

- ・受注者は、提出された調査票について未来創造部政策デザイン課窓口で受け取りを行う。
- ・回収日は令和7年7月1日(火)とする。なお、回収日以降に提出された調査票についても、市と受注者との協議の上、回収日を決定し当課窓口まで受け取りに来ること。
- ・受注者は、回収した調査票の集計を行い、Excel データを作成する。
- ・集計データの様式については、前回までの調査様式を参考にする。
- ・受注者は、集計結果を分析し調査報告書を作成すること。

※分析については前回までの調査報告書を参考に、各調査データを「性別」「年代」「地域」「職業」等、回答者属性と調査項目をクロス分析し、グラフを作成すること。

※前回までの調査報告書は、市ホームページを参照のこと。

【URL】 <https://www.city.nagahama.lg.jp/0000001410.html>

- ・取りまとめた集計結果及び分析結果をまとめ、調査報告書を作成すること。
- ・調査票の自由記述について、誤字脱字等簡易な修正をした上で記載すること。また、差別的な表現や個人が判別されるような内容については黒塗りを施すか、該当箇所を省くこと。不明な点については、市と調整すること。
- ・集計分析後、調査票は市に返還すること。

②各種問合せ対応業務

- ・環境保全課の直通番号にかかってきた電話に対応すること。また、市の代表番号等から転送された電話についても同様に対応すること。
- ・問合せ内容のヒアリングを行い、オペレーターで対応可能なものは完結させることを目指すこと。
- ・市職員にて内容を確認する必要がある場合は、オペレーターが内容を整理し、市が指定するチャットツール（自治体専用ビジネスチャットツール「LoGo チャット」を想定）を活用して市職員へ情報共有すること。相手方への返答が必要な場合は、市職員からの指示に従い、オペレーターから相手方へ折り返すこと。なお、市職員からの返答が必要な案件についてはこの限りではない。
- ・ごみの分別等において、湖北広域行政事務センターに内容の確認が必要な場合は、相手方から聞き取った内容を元に、オペレーターから同センターに問合せをし、自ら回答すること。
- ・情報共有の際は、相手方の氏名及び連絡先、問合せ内容を明記すること。
- ・電話内容に基づき、畜犬登録等の各種台帳の CSV データへの入力や、所定の様式への入力等を行うこと。当該データは、市の指示に従い定期的に報告すること。
- ・緊急対応が必要と判断できる案件は、環境保全課の執務室へ外線転送すること。
- ・苦情等の事案において、相手方から上席への交代を求められた場合、環境保全課執務室への外線転送は行わず、コールセンター内で予め指定された上席担当者が対応すること。
- ・必要に応じて関係部署、関係機関へ電話転送を行うこと。
- ・市が作成した FAQ マニュアルは随時更新し、市の要請に応じて速やかに反映すること。
- ・FAQ マニュアルの記載内容を定期的に点検し、修正が必要な場合は市に提案すること。
- ・電話の対応内容はすべて記録、集約し、市へ報告すること。
- ・電話対応の件数や内容等を踏まえ、統計データを市に報告すること。報告の時期及び頻度については、市の指示に従うものとする。
- ・問合せ内容を整理し、今後の業務改善のための資料として活用できるよう管理すること。

③総合健診予約受付業務

電話による健診の予約受付、受け付けた予約内容のシステムへの入力及び事業の結果報告を行うこと。

・各種検診対象外リストの貸与

市は受注者に乳がん検診・子宮頸がん検診・肝炎ウイルス検診の今年度対象外の者の住所、氏名、生年月日、受診機関名の情報を入れた対象外リスト（電子媒体）を、市が指定する日に直接手渡し、または運送会社のセキュリティサービスを利用して貸与する。なお、対象外リストは毎年度ごとに更新すること。

・予約電話受付の内容

別添「長浜市健診予約電話受付業務実施マニュアル」に基づき予約電話受付を実施する。またその際は下記１～４の事項に留意すること。マニュアルは必要に応じて更新するため、更新がある度に再度打合せを行うこと。

1 事前準備	・健診の受付内容等の詳細については、担当者と打合せのうえ決定すること。 ・オペレーターに事前に十分な受付対応の研修を実施すること。また、その研修計画を事前に市に提出すること。 ・市民からの問合せに応答できるよう、総合健診各会場の地理情報を事前に確認すること。
2 予約の受付	・健診予約に必要な事項を対象者から聞き取ること。また、市がホームページ上に掲載しているインターネット予約サイト又は申込フォームの空き状況を確認してから案内すること。各健診の受診に必要な事項を対象者から聞き取ること。また、健診ごとの注意事項等はマニュアルにより説明すること。市から貸与する対象外リストと照合し、対象外の場合はその説明を行うこと。 ・予約受付方法は、打合せ時に市から説明を行う。 ・予約後、キャンセルや変更の連絡を受けた場合は、マニュアルに沿って速やかに対応すること。
3 受付時間終了後	・受付時間外には、音声案内で受付時間終了の案内を入れること。音声案内を流す内容は市と打合せをすること。
4 苦情・その他問合せ対応	・速やかに市に報告すること。なお、苦情を受けた場合は、一時対応を受注者が行い、対応しきれない場合には市へ直ちに電話報告を行うこと。

・日次報告等

毎日、予約・変更・キャンセル受付数の集計を行い市に報告すること。また、電子媒体の対象外リストは市が指定する日に直接手渡し、又は運送会社のセキュリティサービスを利用して返却すること。

(5) 人員体制

受注者は本業務を行うに当たり、次の人員を配置すること。

業務責任者	・本業務の円滑な運営を図るため、集計業務及びオペレーターに適切な指示を行うことのできる業務責任者を１名以上配置すること。 ・業務責任者は FAQ マニュアル等の点検・整備、収集されたデータの整備・管理及びオペレーターの回答補助やクレーム対応などのマネジメントを現場で行うこと。なお、苦情対応等における上席担当者との兼務を認めるが、オペレーターとの兼務は認めない。
オペレーター	・１日当たりの入電数に応じて、適切な研修を受けたオペレーターを配置すること。

(6) 業務実施に係る機器等整備

- ・本業務に必要な機器及びソフトウェア（チャットツール等）は、市及び市が指定する保守業者の指示に従って整備することとし、維持管理を含む一切の費用は受注者が負担することとする。
- ・コールセンター内で使用する電話は、市名義の電話回線を使用することとし、保守業者の指示に従い、NTT 西日本のひかり電話サービスに対応できる機器を整備すること。
ただし、NTT 西日本のサービス提供エリア外にてコールセンターを設置する場合は、別途市と協議し、指示に従うこと。
- ・電話回線については、オペレーターの配置数に応じた回線数を用意し、それに付随する設備を整備すること。
- ・通常の外線電話用の機器以外に、コールセンターから市が持つ特定番号で発信できるよう、保守業者が指定する電話機等の機器を1セット以上設置すること。また、その際、市の各庁舎等との内線通話ができるよう併せて整備すること。
- ・市が指定した番号への入電を、コールセンターへ自動転送されるよう設定すること（NTT 西日本のボイスワープサービスを想定）。また、転送された電話について、各所管課へ再転送できるように設定すること。ただし、市の庁舎内に設置されている機器等の設定については、場合によって市が対応する。
- ・市の代表番号等にて受電した外線電話のうち、②各種問合せ対応業務に関係する電話については、外線転送又は内線転送により対応すること。
- ・本業務に係り発生する通話料については、NTT 西日本のひかり電話のグループ通話定額サービスの範囲で対応できるもの又は市が個別に指定したものを除き、すべて受注者が負担すること。また、通話料相当分の負担方法は市の指示に従うこと。
- ・機器整備等に係る疑義は、予め下記の保守業者に確認を行うこと。また、問合せ方法は原則電子メールとし、保守業者へ電子メールを送信する際は、必ず本市を受信者に含め、メールソフトの CC（カーボンコピー）機能を使用して同時に送信すること。

メール送信先	メールアドレス
NTT 西日本（西日本電信電話株式会社） 滋賀支店 ビジネス営業部 公共営業担当 電話番号 077-527-7431	nagahama.pbxmaintenance@west.ntt.co.jp
(CC) 長浜市未来創造部政策デザイン課	sougou@city.nagahama.lg.jp

(7) 実施体制

- ・市からの問合せ等に対応できるように、契約締結後は、速やかに連絡体制を報告すること。
- ・問合せ対応の開始3週間前までに、市と受注者による打合せを行うこと。
- ・受注者は、業務の実施に当たり、委託業務実施計画書及び業務従事者名簿を作成し、市に提出して承認を受けること。
- ・受注者は、本業務の実施に当たっては、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。
- ・②各種問合せ対応業務及び③総合健診予約受付業務の実施に当たっては、常に言葉遣いに留意して、親切で簡潔な対応に心がけ、迅速かつ正確に行うこととする。
- ・本業務の実施に当たっては、パソコン操作（ワープロ、表計算、データベース管理、Eメールの操作を含む）ができる者を従事させること。

(8) 従事者の研修

受注者は、業務責任者及びオペレーターに対し、本業務への従事を始めるまでに、次に掲げ

る研修を行い、本業務を円滑に実施すること。

- ・市の組織や業務分担等本業務に必要な知識の習得のための研修
- ・事務処理手順の理解のための研修
- ・電話応対等の接遇マナー向上の研修
- ・個人情報の保護のため必要な措置について理解し、守秘義務の遵守の徹底のための研修
- ・その他本業務の実施に必要な研修

(9) 業務マニュアル等の作成

受注者は、本業務の適切な実施のため、事務処理手順や電話応対等に関する業務マニュアルを作成し、業務責任者及びオペレーターに周知すること。

(10) 実施報告

受注者は、対応した業務については、市へ成果物・月次報告を電子データで行うこと。報告内容については、下表に記載した事項の他、市の指示に従って追加することとする。その他、特徴的な項目についても集計、分析を行うこととする。

また、緊急時の報告については、手段を問わないこと。

①市民意識調査結果集計業務	・調査報告書（A4 判縦向き、モノクロ印刷対応）、 Microsoft Word データ、PDF データー式 ・分析時の集計表及びグラフデータ Microsoft Excel データー式 ※電子媒体（CD-R 又は DVD-R 1 枚）に整理して納品すること。
②各種問合せ対応業務	・入電件数の集計データ ・相手方の氏名等の情報 ・問い合わせの日時、内容、回答内容
③総合健診予約受付業務	・入電件数の集計データ ・予約完了数 ・入電時間帯 ・年齢層等

(11) 事務連絡会の開催

市及び受注者は、業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善及び企画、提案等を行うため、事務連絡会を原則、月 1 回開催するものとする。また、これに限らず市の指示に応じて協議の場を設けることとする。

(12) 災害発生時の対応等

災害が発生した場合は、履行場所の被害状況、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等コールセンターの運営の可否を確認し、速やかに市に報告するとともに対応を協議すること。

(13) 業務の引継ぎ等

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由のいかなを問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は市の指示のもと、本業務終了日までに市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、事務引継ぎを行うこと。また、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供すること。

(14) 秘密の保持等

- ・受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、長浜市死者の情報の取扱いに関する条例（令和 5 年条例第 25 号）を遵守しなければならない。
- ・本業務の中で作成された資料等については市に帰属するものとする。
- ・本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了又は解除後も同様とする。
- ・本業務の遂行のために市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。
- ・本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ・受託者は、業務の処理を他者に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、書面により市の承諾を得たときはこの限りでない。

(15) その他事項

- ・業務一覧に記載がない場合であっても、契約締結後、新たに確認又は発生した業務については、長浜市と受託者が協議を行い、誠意を持って対応すること。
- ・本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、長浜市と受託者が誠意をもって協議を行い、これの解決を図ること。

長浜市健診予約電話受付業務 実施マニュアル

長浜市

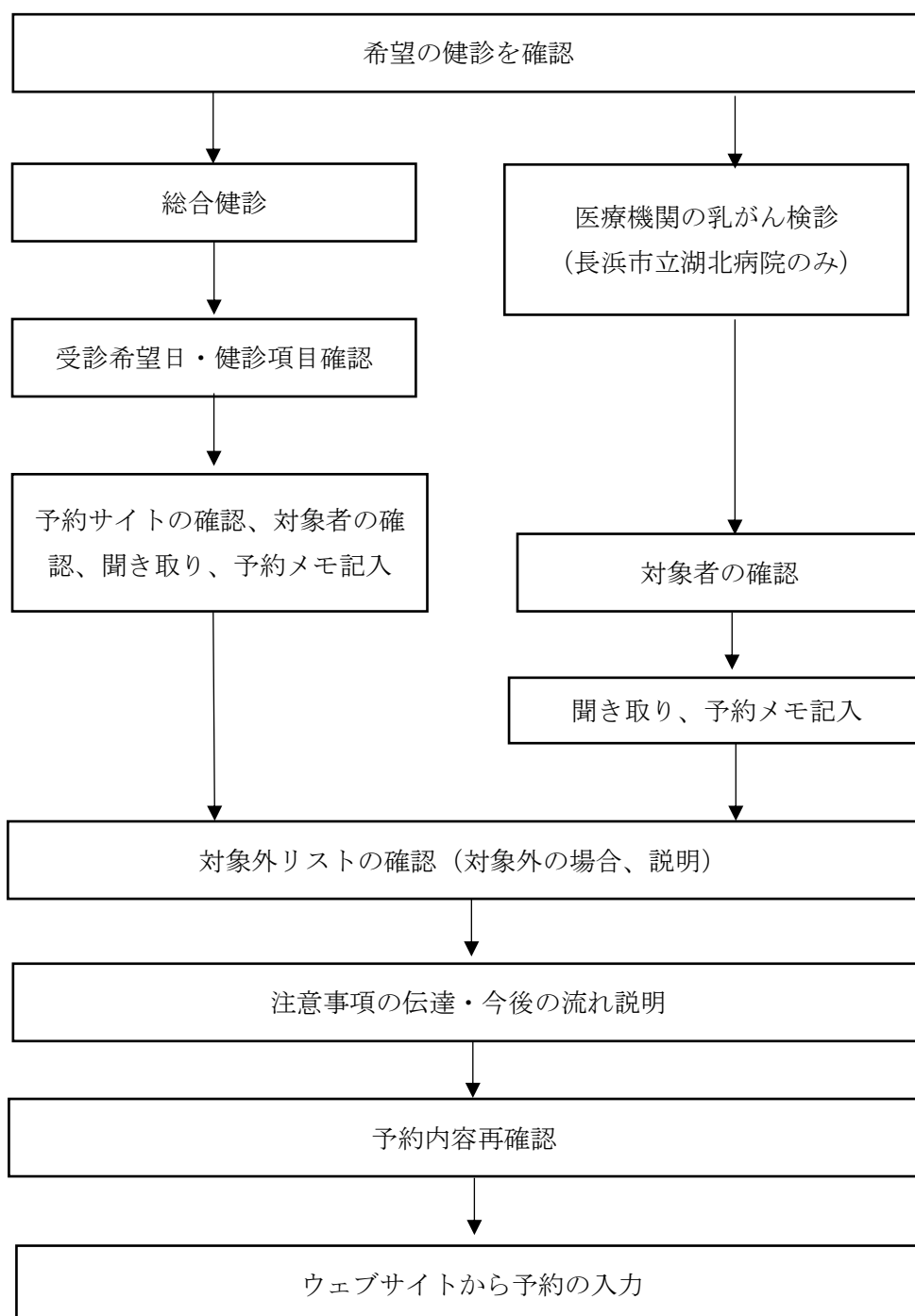
目次

- 1 概要
- 2 予約受付の流れ
- 3 トークスクリプト

1 概要

本市対象者からの、総合健診と医療機関の乳がん検診の予約電話を受け付けることにより、市民の利便性が増すと共に各種健診受診率の向上を図ることとする。

2 予約受付の流れ



3 トークスクリプト

対象者には以下のように電話を受け付ける。

「こんにちは(時間帯に合わせて)、長浜市健診予約コールセンター△△△△(社名)の●●(担当者名)と申します。こちらで総合健診と長浜市立湖北病院の乳がん検診のご予約を受付いたします。」

○希望の健診を確認

「希望の健診は総合健診ですか？医療機関(長浜市立湖北病院)での乳がん検診ですか？」

【総合健診の場合】

○受診希望日と健診項目を確認

「予約を希望されるお日にちはいつですか？」

「予約を希望される検診は何の項目ですか？」

○ホームページ上にある web 予約サイトまたは予約状況表で予約状

況を確認、聞き取り、予約メモに記入

- ・希望されている日に希望されている健診が開催されているか、予約枠に空きがあるか確認する。
- ・氏名、生年月日、住所、電話番号を聞き取り、聞き取った内容を予約メモ(様式は市から配布)に記入する。
- ・予約状況を一覧にした表を、市から週2回を目安に更新してお渡しします。

○対象者の確認

A1：特定健診希望の場合

長浜市国民健康保険に加入している40～74歳の者

対象：昭和25年4月1日～昭和61年3月31日まで

「現在、長浜市の国民健康保険にご加入の方ですか？」

- ・75歳の誕生日が近づいている対象者には、誕生日の前日までしか受診がで

きない旨をお伝えする。予約日に75歳に到達しないか生年月日をよく確認する。

詳細検査（心電図・眼底検査）の問い合わせがあった場合

「心電図や眼底検査は、全員実施や希望制ではなく、当日の血圧値、問診内容、昨年の血糖値によって対象かどうか判断されます。ご了承ください。」

オプション検査の問い合わせがあった場合

・オプション検査とは、特定健診を総合健診で受診する方に、別途全額自己負担で行う血液検査です。オプション検査のみの受診はできません。

「オプション検査の料金は全額自己負担です。オプション検査（血液検査）の申し込みは受診案内と一緒に送付します。予約は必要ありません。当日、健診会場で料金をお支払いいただきます。」

A2：がん検診希望の場合

希望日に希望されるがん検診の対象であるか確認し予約を入れる。

検診項目	対象者	無料クーポン券
胃がん	昭和61年4月1日以前生まれ	
大腸がん	昭和61年4月1日以前生まれ	あり
肺がん	昭和61年4月1日以前生まれ	
子宮頸がん	平成18年4月1日以前生まれで、クーポンの場合を除き昨年度未受診者の女性	あり
乳がん	昭和61年4月1日以前生まれで、クーポンの場合を除き昨年度未受診者の女性	あり

・がん検診対象外の確認（下記の方は、市では対象外です。）

※各がん検診共通※

・過去の検診（大腸がん、胃がん〈エックス線検査〉、肺がんは前年度、乳がん、子宮がん、胃がん〈内視鏡検査〉は2年前）で要精密検査となっている場合は、精密検査を受けたか・精密検査後に治療中や経過観察中になっていないか確認してください。精密検査を受けていない人や治療中・経過観察中の人（本人の申告による）は、がん検診を受けることができません。

・症状がある人はがん検診を受けずに、医療機関を受診してください。
（受診対象外の者）

胃がん	・過去に胃を切除した、または現在治療中 ・バリウムを飲んでじんましん、かゆみなどのアレルギー反応がでたことがある ・バリウムを飲んで体調を崩されたことがある ・検査結果が毎年精密検査になっている ・体位変換できない ・極度の便秘症 ・妊娠中または妊娠の可能性がある方 ・昨年度、市の胃がん検診（内視鏡検査）を受けている。
大腸がん	・過去に大腸を切除した、または現在治療中である ・痔やポリープで便に血が混じる可能性がある方 ・採便期間が月経期間と重なる（便に血液が混じり陽性となります）
肺がん	・肺の経過観察中または治療 ・今年度すでに結核健診を受けている。受ける予定がある。 ・妊娠中または妊娠の可能性がある方 ・痰に血が混じる方
子宮頸がん	・昨年度、市の子宮頸がん検診を受けている。 <u>子宮頸がんや異形成で治療中か経過観察中</u> ・妊娠中、妊娠の可能性がある ・不正出血のある方 ・（月経中でも受診は可能です）
乳がん	・昨年度、市の乳がん検診を受けている。 ・授乳中、または授乳後6か月以内（<u>絞って乳汁が出る</u>） ・<u>自覚症状（しこり、乳頭からの分泌物）がある</u> ・現在経過観察中または治療中 ・乳房や胸部を切る広範な手術を受けた ・ペースメーカー、VP シャント、皮下埋込型ポート、豊胸術を受けた ・妊娠中または妊娠の可能性がある方 ・乳がん治療後10年以内である ※控えたほうがよい場合 ・<u>受診日が月経前や月経期間中（乳房が張り、検査に痛みが伴うことがあるため）</u>

A3：生活習慣病健診、肝炎ウイルス検診、歯周病検診の受診希望の場合

対象者の確認をし、対象であれば予約メモをもとに聞き取る

生活習慣病 健診	① 19～39歳 対象：昭和61年4月2日～平成19年4月1日 ②今年度40歳以上の生活保護受給者（事前申請）
肝炎ウイルス 検診	40歳の者（昭和61年4月1日以前生まれ）、 41歳以上の者で <u>過去に市の肝炎ウイルス検診を受けたこと のない者</u>
歯周病検診	19歳以上（平成19年4月1日以前生まれ）

希望日が受付を終了している場合・検診の受診枠が定員に達している場合

「大変申し訳ございません。〇月〇日の健診は定員に達しているため、受付を終了しています。（その会場での〇〇検診は定員に達しておりました。）他の日程・会場をご案内させていただきますがいかがですか？」

託児を希望した場合

- ・希望日に託児があるか確認し、必要事項をウェブサイトに入力する。

○対象外リストの確認

・乳がん検診・子宮頸がん検診・肝炎ウイルス検診の希望者は、今年度対象外でないかリストから確認する。

「今から昨年度（肝炎ウイルス検診は以前に）受診されていないか確認しますので、少々お待ちください。」

《対象外の場合》

「申し訳ありませんが、昨年度（肝炎ウイルス検診は以前に）〇〇検診を受診されていなかったので、〇〇検診は受付できません。」

「乳がん検診・子宮頸がん検診は来年度にご受診をお願いします。」

「肝炎ウイルス検診は以前受けたことがある方は対象外です。」

○注意事項の伝達

《全員に》

「健診日の約10日前に緑色の大きな封筒で受診案内や問診票を送付します。」

「混雑を避けるため、受付時間を細かく分けています。受診案内が届いたら受付時間を確認してください。」

「予約のキャンセル・追加・変更がありましたら、こちらにお電話をお願いします。」

「予約内容の確認のために健康推進課から折り返し連絡をさせていただく場合があります。その際は今お話ししているこのお電話ではなく、健康推進課の連絡先0749-65-7759からお電話しますのでご了承ください。」

(聞かれたら答える)

「受付時間の指定はできません。受付時間で都合の悪い場合は、11時まで受付へお越しください。」

《特定健診》

「国保加入者の方には、5月末にオレンジ色の封筒で受診券を（ピンクのA4用紙）を発送します（発送しています）。健診当日はオレンジ色封筒に入った受診券（ピンクのA4用紙）と、受診案内が入った緑色の封筒どちらも持参してください。」

受診券紛失の問い合わせがあった場合

「受診券を再発行します。1週間程で郵送します。」

- ・受診券再発行リストに必要事項を入力し、市へ報告する。

○予約内容の再確認

聞き取りをした健診日、会場、予約項目、住所、氏名、生年月日、電話番号を復唱し、間違いがないか確認する。

《その他》

受診料免除の問い合わせがあった場合

- ・住民税非課税世帯は、がん検診、肝炎ウイルス検診の受診料が無料になる。必ず事前に申請が必要のため、健康推進課に問い合わせするよう案内する。
- ・特定健診は全員自己負担金無料であることを伝える。

検診料金が無料になる人

- ①令和7年度 がん検診、肝炎クーポン対象者（令和7年5月下旬に発送予定）

クーポン配布対象年齢	クーポン対象者			
	大腸がん	肝炎	子宮がん	乳がん

H 1 6 年 4 月 2 日～H 1 7 年 4 月 1 日（今年度 2 1 歳）			○	
S 5 9 年 4 月 2 日～S 6 0 年 4 月 1 日（今年度 4 1 歳）	○	○※		○

※肝炎は、市の検診で受けたことない人のみ。がん検診は前年度受診の有無は関係なく受診可能。

《クーポンを紛失された場合》

・一度だけ再発行します。健康推進課にお問い合わせいただくようお願いいたします。

協会けんぽの健診

協会けんぽの特定健診会場で国保特定健診も予約受診できる。

【対象】国保特定健診対象者

【予約方法】総合健診と同様に市で予約をとる。

- ・項目は特定健診のみ。
- ・日程は特定健診受診券同封パンフレットに掲載している。（5月末発送のオレンジ色の封筒）健康づくり日程表には掲載していない。
- ・総合健診と同じやり方でウェブサイトから予約入力をする。

検診日に近くなってきたからの申し込み

・連絡を受けた日が健診日から2週間以内の場合、ウェブサイトからの入力できません。

・予約状況表を確認し、予約が空いていれば、予約メモの記入のみ行う。予約対応後速やかに市へ報告する。（報告方法は市と相談）

- ・1～2週間前：郵送可能
- ・1週間以内：受ける前の準備と持ち物を説明し、受診案内・問診票等は送らず、当日健診受付で渡す旨を伝える。

《注意》

「大腸がん検診」…健診日を含む8日前からの便2日分の提出が必要です。それを踏まえ、間に合うようであれば容器を健康推進課・高月分室、または各分庁舎まで取りに来てもらうよう案内してください。

胃がん検診と大腸がん検診を別の日で予約する場合

・胃がん検診受診日から大腸がん検診の検便をとるまでに、5日間あけなければなりません。

(バリウムが完全に排泄されるのに一定期間必要なため) それを踏まえて予約を取ってください。

出産後間もない方から子宮頸がん検診の問い合わせがあった場合

・妊娠初期に妊婦健診で子宮頸がん検診を受けていることが多く、その時「異常なし」と言われている場合、通常の検診頻度と同じと考え、出産後1年を経過してから検診を受けるようすすめてください。

妊娠中の方から、生活習慣病健診・特定健診の問い合わせがあった場合

・妊娠中は血圧や血液検査の値が通常より大きく変化するため、一般の基準値での判定ができません。また妊娠中の検査で血圧測定・尿検査・血液検査を行っているため妊娠終了後の健診をおすすめします。

「受診案内兼受診票のみ送ってほしい」という場合→対応していません

大腸がんの容器はあるから、案内だけ送ってほしいと言われる場合がありますが、「容器も含めて送ります。」と対応する。もったいないと言われる場合は、未使用の容器を健診会場受付で渡してと伝える。発送事務を円滑にするためです。

「受付時間の指定」を希望した場合→対応していません

・予約時に時間の希望と言われる場合は「時間は予約順に自動的に機械で振り分けています。受診案内兼受診票には〇時から〇時と書いていますが、ご希望の〇時に来てくださって結構ですとお伝えください。

・どうしてもこの時間にしか来れないという場合に限ります。

その他 電話時の注意・補足情報

- ・がん検診に関するお問い合わせは、健康推進課(TEL0749-65-7759)、北部健康推進センター(TEL0749-85-6420)、0次健診に関するお問い合わせは健康推進課(TEL0749-65-7779)をご案内する。特定健診受診券・人間ドックに関する問合せは、保険年金課(TEL0749-65-6512)をご案内する。各課への問い合わせ時間は平日9:00～16:45です。
- ・0次健診について、今年度自分が0次健診の対象かどうか問い合わせがあった場合は、健康推進課(TEL0749-65-7759)をご案内する。
- ・0次健診とは、市と京都大学大学院医学研究科が市民の健康づくりと医学研究への貢献を目的に実施している、約5年に1度の健診です。

○予約入力

- ・長浜市予約受付ウェブサイトから、聞き取った内容を入力する。

予約後に受診キャンセルの連絡を受けた場合

- ・連絡を受けた後速やかに（休日の場合は翌日）、予約ウェブサイトから入力する。
- ・連絡を受けた日が健診日から2週間以内の場合、ウェブサイトからの入力ができないので、速やかに市へ報告する。（報告方法は市と相談）

予約後に受診日や健診項目の変更を受けた場合

- ・変更内容を聞き取る。
- ・連絡を受けた後速やかに、予約ウェブサイトから入力する。
- ・連絡を受けた日が健診日から2週間以内の場合、ウェブサイトからの入力ができないので、速やかに市へ報告する。（報告方法は市と相談）

【医療機関での乳がん検診を希望の場合】

○予約フォームの準備

- ・長浜市ホームページ上にある乳がん検診（医療機関）の予約フォームを立ち上げる。

○対象者の確認

- ・現在通院中または過去に検診で要精検となり、医療でのフォローを受けていないかどうかを確認する。

通院中やフォローを受けている場合、医療での受診をすすめ、検診の予約は取らない。

断り方

- ・検診を受けても要精検と判定される可能性が高く、詳しい検査は精密検査として医療機関で受けることになり、診断がつくまでに時間がかかる
- ・何度も医療機関に足を運んでいただくことになるとソフトに断る。

※以前に検診で要精密検査となり精密検査を受診してから初めて市の検診を受ける場合は、精密検査実施医療機関で検診を受診することをお勧めします。（再

度、要精検となる確率を減らすことにつながります)

乳がん検診では、医師が過去と今回のマンモグラフィ画像の比較読影を行っています。そのため、同じ機関で検診を継続して受診することをお勧めします。(偽陽性が減り、早期がんが見つかりやすくなります。)

○受診できない人でないか確認

受診できない人

- ・自覚するしこりや、乳頭からの分泌のある人
- ・ペースメーカー、水頭症シャント（V-P シャント）術後、皮下埋め込み型ポート挿入者、豊胸手術（脂肪注入含）を受けた人
- ・授乳中、妊娠中
- ・卒乳後6か月以内 または しぼったら乳汁が出る人
(卒乳後6か月以上であっても、絞って乳汁が出たら受診不可)

理由：乳汁が分泌されているということは、乳腺がまだ発達している状態であり、レントゲンでは上手く撮影できない可能性があるため

・月経の期間と重なる人（乳房が張る場合があり、その時はマンモグラフィ撮影時に痛みが強く出る場合があるため）→基本は避ける。どうしても希望の場合は、月経が始まって数日後であれば受け入れ可能。詳しくは下記。出典：東名古屋画像診断クリニック

Q. 生理中でも検診を受けることができますか？

基本的に生理中の方でも検診は可能です。但し、生理前は乳房が張って敏感になることがあるので、生理が始まってから数日後に検査を受けると良いと言われています。

○長浜市立湖北病院の日時の確認

- ・希望する日時を聞き取り、空き状況を確認し、予約を入力する。

○対象者情報の聞き取り

- ・氏名、郵便番号、住所、生年月日、電話番号を聞き取り、入力する。

○対象外リストの確認

- ・今年度対象外でないかリストから確認する。
「今から昨年度受診されていないか確認しますので、少々お待ちください。」

《対象外の場合》

「申し訳ありませんが、昨年度乳がん検診を受診されていたので、今回の乳がん検診は受付できません。」

○注意事項の伝達

・検診日の1週間程前になったら、受診案内や問診票をピンクの窓空き封筒で送付すること、検診日までに記入して、当日下記の受付へ持参してほしいことを伝える。

クーポン券（6月上旬に送付予定）が送付された場合は、クーポンも持参する。

長浜市立湖北病院…総合受付へ（入口正面）

・変更キャンセルの場合は、健康推進課（65-7759）へ電話するよう伝える。

○予約内容の再確認

聞き取りをした検診日時、医療機関名、住所、氏名、生年月日、電話番号を復唱し、間違いがないか確認する。

○参考

医療機関の乳がん検診実施曜日・時間

【湖北病院】

月・火・木・金・土：10時45分 11時 11時15分 15時