

## 岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託仕様書

### 1 業務名

岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託

### 2 目的

「高齢者の医療の確保に関する法律」では、生活習慣病の予防・改善を目的とした特定健康診査（以下「特定健診」という。）・特定保健指導を40歳以上の被保険者に対し実施することが義務付けられている。

岡山市国民健康保険においても、特定健診・特定保健指導を実施し、生活習慣病重症化予防に取り組んでいる。しかし、特定健診の受診率が伸び悩んでいるため、健診未受診者への電話勧奨を実施し、受診率の向上を図り、被保険者の健康寿命の延伸と医療費適正化に資することを目的とする。

### 3 委託者

岡山市保健福祉局保健福祉部国保年金課

TEL : 086-803-1133

FAX : 086-226-8501

E-Mail : kokuhonenkin@city.okayama.lg.jp

(関係課)

名称	電話番号
岡山市保健所健康づくり課	086-803-1263
けんしん専用ダイヤル	086-803-1202
北区役所 市民保険年金課	086-803-1130
中区役所 市民保険年金課	086-901-1617
東区役所 市民保険年金課	086-944-5022
南区役所 市民保険年金課	086-902-3517
料金課	086-803-1641~1645

### 4 委託期間

#### (1) 委託内容業務期間

契約日から令和6年12月31日まで

#### (2) コールセンターの運営期間

個別受診勧奨を開始する令和6年7月上旬（令和6年7月3日～7月12日を目途とする）から令和6年11月30日まで

## 5 履行場所

セキュリティが確保された場所とし受託者が用意すること。

作業場所は、様式1「作業場所に関する報告書（新規・追加）」によって、事前に岡山市へ報告すること。また、本業務継続中に作業場所を追加する場合にも様式1によって作業開始前までに報告すること。

なお、作業場所を廃止する場合には、様式2「作業場所に関する報告書（廃止）」によって速やかに報告すること。

## 6 受診勧奨実施方法

### (1) 電話勧奨実施予定期間

令和6年8月1日から令和6年11月30日

### (2) コールセンターの業務日及び時間帯

コールセンターの業務日は平日の午前9時から午後5時まで。また、業務日及び業務時間中の実施体制については、協議の上、別途実施計画書を作成するものとする。

### (3) 人員配置

業務を管理監督する者を配置すると共に電話勧奨実施期間に委託者が提示した対象者全員への架電が終了するよう、業務に必要な要員を配置すること。

なお、架電予定数は1万件程度であり、コールセンター運営期間中に毎月2,500件程度架電を行うものとする。

### (4) 電話勧奨の内容

- ① 受託者は、本市の健診事業、電話対応（トークスクリプト）及びその他の必要事項についてマニュアルを整備し委託者に承認を得ることとする。
- ② 同一世帯に2人以上の勧奨対象者が存在した場合は一度の架電においてすべての対象者の勧奨をすること。
- ③ 特定健診を受診しないと回答したものに対しては、その理由を可能な限り聴取し受診しやすい環境づくりへの方策について聞き取りを行うこととする。
- ④ 不在の取り扱い
  - ア 留守番電話のアナウンス、もしくは電話に出ることができない旨のアナウンスが流れた場合は不在とみなす。
  - イ 不在の場合は、時間帯や曜日を変えてあと2回架電することとし合計3回架電実施した段階で1件とする。
  - ウ 上記イの場合は委託者が指示するメッセージを残すこと。
- ⑤ 使用する電話番号及び受電対応
  - ア 架電に使用する発信電話番号は「086」から始まる番号とし当該業務専用番号とすること。また、架電時に着信する電話に表示されるように設定すること。
  - イ 勧奨対象者へ架電した着信履歴をもとに折り返しの電話があった場合は、架電時と同様に受診勧奨を行うこと。

## 7 受診券再交付申請受付

### (1) 電話受付期間

個別受診勧奨を開始する令和6年7月上旬（令和6年7月3日～7月12日を目途とする）から令和6年11月30日まで

(2) 業務日及び時間帯

平日の午前9時から午後5時まで。電話勧奨開始までの令和6年7月上旬～7月31日までの受電件数は10～20件を想定。

(3) 実施内容及び方法

- ① 特定健診受診券の再発行を希望する場合は、国民健康保険被保険者証記号番号、住所、氏名、生年月日を聴取し対象者であることを確認すること。また、必要に応じてがん検診の案内を行う。
- ② 確認後、1週間程度で受診券が手元に届くこと、再交付後は古い受診券が見つかった場合でも使用できないこと等注意事項を伝えるとともに確実な受診を促すこと。また、平日昼間に繋がる連絡先電話番号を聴取すること。
- ③ 再交付申請者の聴取内容は、日次報告書に記載し翌開庁日の午前9時30分までに国保年金課へ電話またはパスワード付きメール送信で報告すること。日次報告書のフォーマットは委託者が提供するものを使用すること。

8 打合せ会議

委託業務が適切に実施できるよう打合せ会議を実施することとし、実施の際は、速やかに会議録を作成し委託者に提出すること。

9 費用に関する要件

- (1) 本業務に関して発生する施設運営費、設備やシステム等の整備に必要な全ての費用については、委託費に含めることとする。
- (2) コールセンターに関し、コールセンターからの通信費用（対象者からの折り返し対応等を含む）は、受託者が負担するものとする。
- (3) 要員に関する費用は、委託費に含めることとする。
- (4) 本業務に関して必要となる備品及び通信運搬費、消耗品費、燃料費、光熱水費等の経費は、委託費に含めることとする。
- (5) 本業務に係る協議、打合せ等の必要経費及びその他の経費はすべて受託者の負担とする。

10 成果品

次の提出する成果品は、日本産業規格A4版の用紙によるものとする。ただし図版等の都合によりA3版を使用することも許容する。合わせてMicrosoftoffice2016で利用可能なファイル形式により記録したCD-Rなどの電子データを提出すること。

(1) 電話勧奨状況

日ごとの電話の繋がった件数、繋がらなかった理由ごとの件数、受診券再発行依頼件数、がん検診等の案内件数、時間帯、架電回数別の集計表。

(2) 電話勧奨結果データ

電話勧奨の対象者情報、架電情報、勧奨結果、受診実績、特定健診を受診しないと回答したものに対しては、その理由についての聞き取り情報。

11 貸与品

受託者は借用書を作成し、受診勧奨地区内の当該年度特定健診受診対象者の電話番号、氏名漢字、氏名カナ、生年月日、性別、住所、方書の情報を受けるものとする。

貸与に当たっては、受託者が用意したCD-Rに委託者がデータの記録を行い暗号化したものを渡すこととする。

ただし、個人情報が存在しない情報については、電子メールにて渡すことも可能とする。

## 1.2 貸与品の返還

委託者から提供された特定健診受診対象者の情報は、事業完了をもって委託者に返還することとする。また、本事業関係のすべての情報は、記録されているすべての媒体から削除すること。

## 1.3 再委託

- (1) 受託者が本業務の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ委託者に書面にて提出すること。
- (2) 上記(1)の書面には、以下の事項を記載すること。
  - ア 再委託先の名称、代表者及び所在地
  - イ 再委託先で行う作業の内容及び範囲
  - ウ 再委託を行う理由
  - エ 再委託先の選定理由
  - オ 再委託先に対する管理方法
  - カ その他、別に指示する事項
- (3) 上記の手続きを経て再委託を受けた第三者（以下、「再受託者」という。）が、さらに別の第三者に再委託を行うことは認めない。
- (4) 再受託者においても、本仕様書の規定を全面的に適用する。その場合、仕様書の「受託者」は、適宜「再受託者」と読み替えるものとする。
- (5) 再受託者において仕様書の規定に違反する行為があった場合には、受託者と再受託者が連帯してその責を負うものとする。
- (6) 再委託の有無に関わらず、本委託業務の統括及び個人情報セキュリティの確保については、受託者が自ら行うものとする。

## 1.4 評価・モニタリング

- (1) 委託者及び受託者は、業務の進捗状況についての報告及び確認、問題点の整理、業務改善及び提案等を行うため必要と認めるときは、随時に打合せを実施することができる。
- (2) 受託者は、業務計画の進捗状況を確認し、オペレーターの人数、架受電実施の曜日や時間帯が適正かどうかを検討したうえで、オペレーターの配置には柔軟に対応すること。
- (3) 受託者は、トラブル事案に関して、発生理由、対応、後処理の問題点を検証し、発生防止対策の検討を行うこと。
- (4) 本仕様書に基づく業務の履行及び進捗を確認するため、委託者が要求した場合は、当該業務の履行に関連する受託者の作業場所等の現地調査、監査を行うことができるものとし、その結果、改善すべき事由がある場合、受託者は、委託者の指示により適宜運用を変更できる体制を整えること。

## 1 5 苦情対応

受診勧奨を行う市民等と本委託業務従事者間の苦情等の対応は、原則として受託者の責任で行うこと。ただし、委託者に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに委託者へ引き継ぐこと。また、事後処理については、委託者の指示に従うこと。

## 1 6 業務適正実施に関する事項

- (1) 受託者は、委託業務の執行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了及び解除後も同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律に基づき、その取扱いに十分留意し、漏洩、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。なお、受託者は、契約書作成に合わせて個人情報の取扱委託に関する覚書を締結すること。
- (3) この業務で成果品（業務の過程で得られた記録等を含む。）に関する全ての無体財産権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）に係る一切の権利は、その発生と同時に委託者に帰属し、許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。
- (4) 委託業務の遂行のために委託者が提供した資料・データ等は、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第直ちに委託者に返却すること。
- (5) 受託者が使用するコンピュータに電子データとして保存された情報等、返却が困難であるものについては、(4) の規定に関わらず、様式 3「データ廃棄に関する報告書」によって、情報等を確実に廃棄したことを報告すること。

## 1 7 その他

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が双方協議して定めるものとする。