

特定健康診査電話勧奨業務委託仕様書

1 業務委託名

特定健康診査電話勧奨業務委託

2 目的

本業務は、守口市国民健康保険における特定健康診査の未受診者に対して、専門職による電話受診勧奨等を行い、特定健康診査の受診率の向上を図ることを目的とする。

3 契約履行期間

契約締結の日から令和7年12月26日まで

4 委託業務内容

(1) 電話による特定健診受診勧奨（対象者件数 12,000 件程度見込み）

守口市が提供する特定健診未受診者リストを基に、特定健診に精通した専門職（保健師、管理栄養士）による電話受診勧奨を行う。

(基本的事項)

- ①電話は専門職（保健師、管理栄養士）が実施すること。
- ②架電にはフリーダイヤルの番号を使用すること。
※契約締結後1週間以内に使用するフリーダイヤルの番号を発注者に報告すること。
- ③受注者は、発注者から対象者リストを複数回に分けて受け取り、受注者はこのリストを基に支援を行うこと。ただし、その際に発生する費用や必要となる電子媒体は受注者が負担すること。
- ④守口市の健診日程等に応じた受診勧奨とし、着手日から完了日については、守口市と協議して決定すること。
- ⑤受診勧奨は対象者の過去の受診歴等を考慮し実施すること。
- ⑥対象者が不在または通話中の場合は、日時を変更して複数回架電するものとする。また、対象者の活動時間等に配慮し、土曜日（日曜日、祝日でも可能）や夜間を含めて最低3回は勧奨を行うなど工夫すること。
- ⑦直接対応を基本とし、留守番電話等にはメッセージは残さないこと。
- ⑧不在等で架電先に着信履歴が残り、それをもとに電話勧奨対象者から問い合わせがあった場合は、受注者は架電した旨を伝え、架電時と同様に受診勧奨を行うこと。
- ⑨架電結果の取りまとめについては、電話業務完了後速やかに取りまとめて守口市に報告すること。
- ⑩架電を行う専門職は、過去の健診受診状況や対象者の現在の健康状態、自覚症状、通院先の医療機関その他の情報を聞き取り、健康相談等にも対応しながら、対象者の特性に応じた受診勧奨を行うこと。

- ⑪業務を担当する専門職が、業務内容の説明等を適切に説明・指導を行うことができるように、あらかじめ受診勧奨マニュアル（スクリプトを含む）を作成すること。
- ⑫対応記録は、対象者、発信日時、受電記録（不在、留守番電話、本人へ勧奨）、聞き取り事項等の詳細を記録し、後に分析が可能なようにすること。
- ⑬特定健康診査や本事業等についての意見や要望等があった場合は、その内容を聞き取り、対応記録に記載をすること。
- ⑭対象者より特定健康診査の案内の同封物の再送の希望の申し出があった場合には、受注者が受付を行い、翌営業日中に守口市に報告を行うこと。
※案内については、別途業務委託により作成しており、追加で再送分の作成ができないため、同封物のみの再送となる。
- ⑮電話勧奨により、対象者が特定健康診査の受診を希望した場合には、実施日を案内したうえで、予約者の宛名番号、氏名、受診日を記載した予約受付リストを作成し、翌営業日の午前中までに守口市に提出する。予約受付リストをメールで送付する場合は、守口市が事前に対象者ごとに割り振った番号を、予約者の宛名番号と氏名の代わりに記載した予約受付リストを送付する。
ただし、対象者の受診希望日または利用希望日が翌日であるなど急を要する場合は、架電後速やかに守口市まで連絡すること。
- ⑯毎月 10 日までに、前月における架電件数や予約件数等に関する集計の詳細を電子データで守口市が指定する様式で提出すること。また、事業完了時には年間分をまとめ同様に提出すること。
- ⑰架電した相手方からの苦情やその他の問い合わせについては、守口市へ直ちに電話で報告し、書面の提出とあわせて速やかに対応すること。

5 実施体制

- (1) 受注者の事業所内にコールセンターを設置すること。
- (2) 架電業務は、同コールセンターから行うこと。また守口市の求めに応じ、実施体制、個人情報の保管状況について確認できること。
- (3) 契約期間中は専用番号（フリーダイヤル窓口）を開設し、対象者からの電話相談やコールバックに対応すること。
- (4) 同事業所に常勤の担当責任者を配置し、守口市からの要望に対して真摯に対応すること。
- (5) 本事業を実施する専門職は、一定の保健指導に関する見識と経験を有する者であること。
- (6) 守口市の担当者と連携を密にし、指導に従うとともに、円滑な事業運営に努めること。
- (7) 実施にあたって一括再委託は行わないこと。
- (8) 特定健康診査の受診勧奨の実施者が保健師または管理栄養士の資格を有する者であることを証明する書類並びに各事業の実施体制及び担当作業が把握できる書類について、事前に守口市に提出すること。また、内容に変更が生じる場合は、その都度事前に書面で報告すること。

6 個人情報保護及びセキュリティ対策

個人情報を含むデータの受け渡しを行う場合は、LGWAN を経由又は個人情報保護に配慮したファイル共有サービスを用いた方法を原則とする。なお、実際にデータの受け渡しを行う際は、守口市の許可を得ることとする。

本業務を受託、または本業務に係る事業者は、プライバシーマークの取得、又は ISO/IEC27001 の認証を複数回更新した実績を有することを必須とし、入札執行日にプライバシーマーク等の証書の写しを提出することとする。

7 その他業務委託に関する一般的事項

- ①受注者は、本業務の着手前に作業工程表を提示し、作業計画について事前協議しなければならない。また受診勧奨マニュアル（スクリプトを含む）を作成の際には、守口市と十分に協議をして、作成すること。
- ②受注者は、業務実施までに守口市と密に打ち合わせを実施すること。
- ③本業務に使用する帳票（守口市へ提出する書面等）は、事前に守口市の確認を受けること。
- ④守口市が本業務の実施状況等を照会し、調査又は報告を求めた場合は、受注者は速やかに対応すること。
- ⑤電話代等事業実施にあたり発生する費用や打ち合わせに伴う費用は委託料に含むこと。
- ⑥個人情報の含まれるデータの受領及び提出する際は、情報セキュリティ便又は受注者が市役所に来庁の上で手渡しのいずれかの方法を原則とする。
- ⑦本業務に係る情報の受領及び提出に係り発生する一切の費用は受注者負担とする。
- ⑧その他必要な事項については、別途発注者と協議すること。

8 成果品

受注者は、履行期間内に行った受託業務について、次の成果品を CD-R 及び紙媒体で提出すること。

①実施結果報告書

以下の内容を簡潔にとりまとめたものを提出すること。

- ・事業概要
- ・電話受診勧奨の取組結果（対象者の内訳、受診意向、未受診理由）
- ・考察（本事業における改善点及び次年度に向けた提案等）

②対象者データ

以下のデータを Microsoft Excel を基本とし、作成すること。

- ・電話受診勧奨結果（個人対応記録）

③業務完了届

守口市指定様式に準じて作成し、提出すること。

9 事故等報告義務

受注者は、提供資料等の盗難、毀損若しくは汚損が生じたとき又は個人情報データの漏洩、

減失、紛失等の事故が発生した場合、又は本業務の履行において支障、苦情が生じた場合は、直ちにその状況を発注者に報告し、受注者の責任において解決すること。必要に応じて発注者と協議を図り対処すること。