

**令和 6 年度 八尾市国民健康保険
特定健康診査未受診者及び特定保健指導未利用者に対する電話勧奨業務仕様書**

1 業務名

八尾市国民健康保険特定健康診査未受診者及び特定保健指導未利用者に対する電話勧奨業務

2 目的

「高齢者の医療の確保に関する法律」（昭和 57 年法律第 80 号）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おり、八尾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、特定健診の受診率及び特定保健指導実施率が伸び悩んでいるため、特定健診未受診者及び特定保健指導未利用者への電話勧奨を実施し、受診率及び実施率の向上を図り、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 委託期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

4 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。

5 実施方法

（１） 特定健診未受診者に対する電話勧奨

① 電話勧奨実施（コールセンター運営）期間

令和 6 年 7 月上旬から令和 7 年 2 月 28 日（予定）

② 対象者（見込み）

八尾市国民健康保険被保険者のうち、40 歳から 74 歳までの特定健診未受診者約 2 万人程度であり、電話勧奨実施期間中に月 2,000～2,500 件程度の架電を行うものとする。

なお、受託者は、応答率（架電した件数に対して受診の有無等の回答があった件数の割合）が、月平均 50%以上達成できるよう誠実に努めなければならない。

③ 電話勧奨の内容

ア 受託者は、本市の保健事業全般について理解し、電話対応（トークスクリプト）及びその他必要事項についてのマニュアルを整備し、八尾市に承認を得ることとする。

イ 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。

ウ 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。

エ 特定健診のほか必要に応じて、総合健康診断（人間ドック）の勧奨もあわせて行うこと。

（２） 特定保健指導未利用者に対する電話勧奨

① 電話勧奨実施（コールセンター運営）期間

令和６年７月上旬から令和７年３月３１日（予定）

② 対象者（見込み）

八尾市国民健康保険被保険者のうち、八尾市が選定した特定保健指導対象者等は、年間約 1,300 人程度であり、電話勧奨実施期間中の架電件数は月により異なる。

なお、受託者は、応答率（架電した件数に対して利用の有無等の回答があった件数の割合）が、月平均 50%以上達成できるよう誠実に努めなければならない。

③ 電話勧奨の内容

ア 八尾市が選定した特定保健指導対象者等に対し八尾市からの委託業者であることを必ず伝え、相手に不信感を持たれないような対応を行うこと。

イ 利用勧奨の有効回答の増加につなげるため、勧奨文書送付等の代替手段にて利用勧奨を行っても差し支えない。

ウ 特定保健指導を利用しないと回答したのに対しては、その理由を可能な限り聴取し、利用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。

7 共通事項

（１） 人員配置

業務を管理監督する者を配置するとともに、電話勧奨実施期間に八尾市が提示した対象者への架電が適切に行えるよう、業務に必要な要員を配置すること。

（２） 使用する電話番号及び受電対応

① 架電に使用する発信電話番号は「072」、「06」等の大阪府域の市外局番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。

② 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・利用勧奨を行うこと。

③ 架電に際しては、親切丁寧な対応を心がけ、質の高い接遇サービスを提供すること。

（３） 不在の取り扱い

① 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。

② 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。

③ 上記②の場合は八尾市が指示するメッセージを残すこと。

(4) 電話勧奨実施（コールセンター運営）の業務日及び時間帯

電話勧奨実施（コールセンター運営）の業務日は原則平日の午前9時から午後5時までとし、期間内に休日や夜間（午後5時から午後8時）にもそれぞれ1回以上行うこと。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。

8 業務実施に関する会議

受託者は、委託業務が適切に実施できるよう八尾市と会議を実施することとし、受託者は速やかに会議録を作成し、八尾市に提出すること。

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、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。
- (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) 本業務に係る協議、会議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、Microsoft Office で利用可能なファイル形式により記録メディア（CD-R等）に記録した電子データを、実施月の翌月末日までに提出すること。

(1) 特定健診未受診者に対する電話勧奨

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、その他人間ドック等の案内件数、時間帯、架電回数別の集計表（様式1）。

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（様式1）。

(2) 特定保健指導未利用者に対する電話勧奨

八尾市が指定した内容（勧奨結果分類、未利用理由の聴取、集計等）を記載した実施報告書（様式2）。

11 貸与品

受託者は借用書を作成し、対象者情報の貸与を受けるものとする。貸与に当たっては、八尾市が用意した記録メディア（CD-R等）に八尾市がデータの記録を行いパスワード等で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。

12 貸与品の返還

八尾市から提供された対象者の情報は、事業完了をもって八尾市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、事業者の責任において適切な方法により確実に廃棄すること。

13 再委託

受託者が本業務の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ八尾市に書面にて提出すること。

14 評価・モニタリング

- (1) 八尾市及び受託者は、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、八尾市が要求した場合は、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、八尾市の指示により適宜運用を変更できる体制を整えること。

15 苦情対応

受診・利用勧奨を行う対象者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、八尾市に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに八尾市へ引き継ぐこと。

また、事後処理については、八尾市の指示に従うこと。

16 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情報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（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。
- (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、その発生と同時に八尾市に帰属し、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。

17 その他

本仕様書に定めのない事項については、八尾市と受託者が双方協議して定めるものとする。また、決定した内容は遅滞なく履行すること。