

令和8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に係る回答書

令和8年5月21日

	質問内容	回答
1	<p>令和7年度の質問について以下の(1)(2)でそれぞれ別の電話番号を用意するとご回答をいただいておりますが、(1)と(2)同じ電話番号にすることは難しいでしょうか。</p> <p>(1) 特定健診未受診者に対する受診勧奨のコールセンター運営期間 令和8年7月上旬から令和9年2月28日(予定)</p> <p>(2) 特定保健指導未利用者に対するコールセンター運営期間 令和8年7月上旬から令和9年3月31日(予定)</p>	<p>着信履歴からの折り返し電話等に迅速に対応するために、(1)と(2)で異なる電話番号をご用意ください。</p>
2	<p>6 共通配置(2) 「発信電話番号は「072」、「06」等の大阪府域の市街局番から始まる番号とし」とありますが、「0120」の電話番号は使用不可でしょうか。</p>	<p>「0120」の電話番号については、迷惑電話と誤認される可能性があるため、固定電話番号を使用してください。</p>
3	<p>6 共通配置(3) ② 最大3回架電実施 とありますが、3回以上は架電しないという認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおり。</p>
4	<p>業務責任者につきまして、他業務との兼務(シェアード)は可能でしょうか。また、業務責任者も電話勧奨を行ってもよろしいでしょうか。</p>	<p>可能です。</p>
5	<p>昨年度の「特定健診未受診者」と「特定保健指導未利用者」の月毎の実績数値をご提示いただけますでしょうか。</p>	<p>令和7年度架電件数</p> <p>【特定健診未受診者架電件数】 9月2,663件、10月6,971件、11月4,917件、12月5,941件、1月7,283件</p> <p>【特定保健指導未利用者架電件数】 8月508件、9月62件、10月60件、11月59件、12月52件、1月46件、2月76件</p>

6	<p>コールセンターの電話番号は、契約締結後何営業日までに用意する必要がありますでしょうか。</p>	<p>本市ホームページへ電話番号の掲載を行いますので、実施の2週間前までにご用意ください。</p>
7	<p>令和7年度の質問で対象者データと受診済データの授受時期について以下の回答をいただいております。令和8年度についても同様の授受時期となると考えてよろしいでしょうか。</p> <p>【特定健診未受診者】 対象者リスト：実施する半月前までに一括で提供 受診者や資格喪失者：毎月月末まで</p> <p>【特定健診指導未利用者】 対象者リスト：毎月月末まで</p>	<p>昨年度と同様のスケジュールを想定しています。</p>
8	<p>休日の時間帯は午前9時から午後5時の認識でよろしいでしょうか。また、夜間は必ず午後8時まで実施でしょうか。</p>	<p>休日の時間帯は、特に定めておりません。応答率月平均50%が達成できるように、効率的な実施をお願いします。</p> <p>夜間の時間帯は、応答率の達成状況でご判断ください。</p>
9	<p>対象者情報の貸与について、セキュリティ便、対面などの授受が決まっていたらご教示をいただけますでしょうか。</p>	<p>原則手渡しですが、セキュリティ便の使用も可能です。</p>
10	<p>架電開始時期について質問いたします。</p> <p>令和7年度の質問において令和6年度実績では8月からの架電開始とのご回答でした。令和8年度の架電開始も8月からとしても宜しいでしょうか？</p>	<p>8月開始を予定しております。</p>
11	<p>仕様書5（1）③ウ 2人以上の勧奨対象者というのは頂いたリストですぐ確認が取れる状態なのでしょうか。</p>	<p>被保険者番号順のリストであるため、同一世帯の把握は可能です。</p>