

特定健康診査受診勧奨業務委託仕様書

1 業務内容

平成30年3月31日現在40歳以上の国民健康保険加入者のうち特定健康診査（以下「特定健診」という。）を受診していない者に対して、電話で受診勧奨を行い、受診勧奨を行った者について受診結果等の効果検証、受診していない理由及び受診しやすい環境づくりへの方策についての聞き取りを行う。

2 業務履行場所

明石市役所庁舎内ほか

3 履行期間

契約締結日の翌日～平成30年3月31日

4 委託件数

電話 10,000件

5 業務概要

(1) 電話勧奨業務

<架電リストの作成>

ア 受託者は、委託者が指定した明石市役所内の場所で「架電リスト」等の作成を行う。

イ 委託者は受託者に対し平成29年9月から平成30年3月までの各月第10営業日までに、「架電リスト」の作成に必要な被保険者情報等のデータファイルを電子媒体にて提供する。

ウ 受託者は委託者が提供するデータファイルを基に、架電に必要な情報を抽出・加工して「架電リスト」の作成を行う。

エ 「架電リスト」を作成する際は、委託者が指定する年齢、性別、地区、受診勧奨種別等の抽出条件に合致する者を抽出し、「年齢別集計表」、「地区別集計表」の各種集計表として作成したうえ、電子データにて委託者に提出する。

オ 委託者は「地区別集計表」にて、当月分の勧奨対象を地区選定し、受託者に通知する。

カ 受託者は、エにて抽出条件に合致した者の中より、勧奨対象地区に居住する者を抽出し「架電リスト」を作成する。

キ 作成した「架電リスト」を委託者へ提出し、抽出等に誤りがないか確認を受ける。

<電話勧奨>

ク 受託者は、委託者が指定した明石市役所内の場所で委託者が用意した設備を用い、委託者が指定する日程に従い、「架電リスト」を基に電話勧奨を行う。

ケ 特定健診の受診勧奨、健診費用助成券有無の確認及び必要に応じて集団健診の予約受付を行う。また、健診を受診しないと回答した者に対しては、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、聞き取り委託者へ報告する。

コ 個別医療機関での特定健診についても勸奨を行う。

<結果報告>

サ 勸奨した結果は「架電リスト」に追記する形で「勸奨結果リスト」としてまとめ、電子データにて毎月業務終了後すみやかに委託者に報告する。また、集団健診の予約を受け付けた時は「集団健診予約リスト」、健診費用助成券のみ再発行の希望を受け付けた時は「助成券のみ再発行リスト」を架電実施日ごとに作成し、電子データにて、架電実施日の業務終了後、すみやかに委託者に提出する。

シ 受託者は、会社や個人で健診を受け健診結果の送付に同意のあった者については「結果のみ返信リスト」、架電又は受診拒否者及び電話番号不通者については「勸奨不要者リスト」を作成し、当月分の架電終了後、すみやかに電子データにて委託者へ提出する。

ス 毎月の業務終了後、受託者は翌月10日までに業務完了報告書を委託者に提出する。

(2) 報告業務

ア 受託者は、履行期間内に行った受診勸奨の結果について、月報及び事業報告書を作成のうえ、委託者へ報告すること。

イ 月報は、「架電リスト」の作成日と同日に前月勸奨分の月報を作成し、電子データにて委託者へ提出すること。

ウ 事業報告書は、平成30年3月末時点の受診結果より集計を行い、電話勸奨結果及び法定報告被保険者における受診結果、分析及び分析結果から改善すべき点や次年度に向けた提案等について、報告書を作成のうえ、委託者に報告すること。

エ 架電リストの勸奨結果及び健診の受診結果等を入力した、電話勸奨結果データを作成し、委託者に提出すること。

<月報の作成>

- ① 月ごとの電話勸奨者数、予約受付件数、健診受診者数の推移を集計、前年度比較を集計する。
- ② 勸奨実施月の架電対象者数及び勸奨者数（実際に電話が繋がった方の人数）を時間帯、架電回数別に集計する。
- ③ 月ごとの架電対象者数・勸奨者数の推移を集計する。

<事業報告書（電話勸奨結果）の作成>

- ① 電話勸奨者を健診受診者・未受診者別、年齢別、男女別、勸奨方法別、受診歴別、中学校区別、小学校区別等で集計し、受診状況を分析する。
- ② 勸奨効果の高い電話勸奨時間帯や年齢層などを分析する。
- ③ 電話勸奨の効果検証のため、健診対象者全体の受診状況の把握、電話勸奨を行った場合と行わなかった場合の受診状況を比較、分析する。
- ④ 前年度の受診結果を比較、分析する。
- ⑤ その他、必要に応じ、特徴的な項目について集計、分析する。

<事業報告書（法定報告被保険者）の作成>

- ① 法定報告被保険者における、受診者の状況を年齢別、勸奨方法別（はがき勸奨、電話勸奨）、受

診歴別、中学校区別、小学校区別等で集計し、受診状況を分析する。

- ② 前年度の受診結果と比較、分析する。
- ③ その他、必要に応じて特徴的な項目について集計、分析する。

<電話勧奨結果データの作成>

- ① 電話勧奨結果データは、電話勧奨の対象者情報（氏名、住所は除外）、架電情報、勧奨結果、受診実績等を入力して作成する。また、勧奨方法による受診行動分析が経年把握可能となるよう工夫し、過去の勧奨結果や、受診歴等を含み経年データベース化（最大5年間）した形式で作成すること。
- ② その他、必要に応じて架電リストの作成及び、分析に必要な項目等を追加する。

6 納品物

(1) 「5 (1) 電話勧奨業務<架電リストの作成>」にかかる納品物

- ① 年齢別集計表（対象者全体の集計）
- ② 年齢別集計表（固定電話番号が登録されている者の集計）
- ③ 地区別集計表（対象者全体の集計）
- ④ 地区別集計表（固定電話番号が登録されている者の集計）
- ⑤ 対象者一覧表（固定電話番号なし含む全体の集計）
- ⑥ 対象者一覧表（固定電話番号が登録されている対象者の一覧）
- ⑦ 架電リスト
- ⑧ 業務完了報告書

(2) 「5 (1) 電話勧奨業務<結果報告>」にかかる納品物

- ① 勧奨結果リスト
- ② 集団健診予約リスト
- ③ 助成券のみ再発行リスト
- ④ 結果のみ返信リスト
- ⑤ 勧奨不要者リスト

(3) 「5 (2) 報告業務<月報の作成>」にかかる納品物

- ① 電話勧奨者受診実績の月次推移
- ② 時間帯別の電話勧奨率
- ③ 電話勧奨率の月次推移

(4) 「5 (2) 報告業務<事業報告書（法定報告被保険者）の作成>」にかかる納品物

- ① 事業報告書（電話勧奨）
- ② 事業報告書（法定報告被保険者）
- ③ 電話勧奨結果データ（最大5年間）

7 受診勧奨実施方法

(1) 受診勧奨業務

① 対象者および人数

国民健康保険被保険者の資格を有する者のうち、40歳から74歳までの特定健診未受診者。月700件から2,500件程度を架電（ただし、3月は別途指示する件数）し、履行期間内に合計10,000人以上とする。

② 実施期間および従事者人数

平成29年9月11日～平成30年3月15日

上記期間のうち委託者が指定する日（土・日・祝日を含む）のうち、月15日以内とする。ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

従事者は1日5人以内とする（ただし、集計作業者は除く。）。

③ 実施時間帯

午前9時00分から午後6時30分までの間で連続する8時間（うち1時間休憩）

④ 電話勧奨の内容

ア 受託者は、委託者が作成した受診勧奨マニュアルに則して行うこと。

イ 委託者から集団健診の予約受付をするよう指示があった場合は、集団健診受診に必要な事項を電話勧奨対象者から聞き取り、委託者が指定する様式の「集団健診予約リスト」を電子データにて作成し、委託者へすみやかに提出すること。

ウ 以下の場合、別途リストを電子データにて作成し、電話勧奨終了後すみやかに委託者へ提出すること。

(a) 健診費用助成券の再発行を希望する者

(b) 既に会社や個人で健診を受けており、健診結果の送付に同意のあった者

(c) 架電及び健診受診を拒否する者

(d) 電話番号誤り及び不通の者

⑤ 受電対応について

受託者が電話勧奨対象者へ架電した着信履歴をもとに、電話勧奨対象者から折り返し電話があった場合は、受託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。

⑥ 不在等の場合の取扱いについて

ア 不在又は通話中の場合は、電話勧奨対象者1人に対し、曜日及び時間帯を変えて2回架電すること。

イ 留守番電話アナウンスが流れた場合は不在とみなす。なお、留守番電話にはマニュアルのとおりメッセージを残す。（留守番電話にメッセージを残すのは初回のみとする。）

ウ 2回架電して不在の場合（留守番電話にメッセージを残した場合を含む）は、架電月の土・日・祝日のうち延2日間内で3回目の架電を行う。3回目の架電についても留守番電話の場合は、メッセージを残す。（1、2回目に留守番メッセージを残した場合は除く。）

⑦ 苦情・問い合わせ等について

架電相手方からの苦情や要望等については、適宜対応するとともに、委託者に報告すること。

8 その他

- (1) 電話による受診勧奨については、明石市における医療環境、特定健診の実施状況など、受診勧奨に必要な知識を充分理解したうえで業務にあたること。
- (2) 電話による受診勧奨については、丁寧な電話応対ができる者を配置すること。
- (3) 従事者の氏名については、事前に書面により報告すること。従事者に変更等がある場合も同様とする。また、従事者は、明石市役所内で業務に従事する際には必ず名札を着用すること。
- (4) 業務に必要なデータファイルの受け渡し及び加工等については明石市役所内で行うこと。
- (5) データファイルの受け渡し及び加工等の業務に必要な機器の準備、運搬等にかかる費用については全て受託者の負担とする。
- (6) 委託者が要請する緊急の連絡や協議等には、迅速に対処すること。
- (7) 業務を実施するための個人情報の取扱いについては、関係諸法令および契約時に取り交わす別紙「個人情報業務委託契約特記事項」を遵守すること。
- (8) その他、仕様書に定めのない事項については、委託者・受託者が協議して決めることとする。