

## 重複多剤服薬通知及び服薬指導業務委託仕様書

### 1 業務目的

本件は、明石市国民健康保険被保険者の健康を保持するとともに、医療費の適正化を図るため、調剤レセプト（診療報酬明細書）等から調剤状況等の分析、重複・多剤投与者の抽出、服薬通知の作成・発送及び電話と訪問による服薬指導等を行い、適切な受診や服薬を促すことを目的とする。

### 2 委託期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日まで

### 3 予定人数

服薬通知業務	通知対象者数	約600人
服薬指導業務	電話指導対象者数	約150人
	訪問指導対象者数	約10人

### 4 服薬通知業務の内容

#### (1) 通知対象者リストの作成

受託者は現状の服薬状況と重複・多剤服薬のリスクなどについて通知する。

- ① 重複については、2月以上連続して同一月に複数の同一効能の薬が重複して処方されている被保険者を抽出し、候補者ごとの調剤医薬品に係る現状を分析して重複服薬通知対象者リストを作成する。
- ② 多剤については、同一月に10剤以上の薬を定期的に処方されている被保険者を抽出し、候補者ごとの調剤医薬品に係る現状を分析して多剤服薬通知対象者リストを作成する

#### (2) 通知対象者の決定について

受託者は、委託者へ上記(1)で作成した重複服薬通知対象者リスト及び多剤服薬通知対象者リストを渡し、委託者は対象者の資格状況等を確認のうえ、通知対象者を決定する。

なお、上記(1)①または②の条件で対象者数に満たない場合や大幅に超過する場合は、委託者と協議の上、選定条件を調整するものとする。

#### (3) 服薬通知作成業務

##### ① 服薬通知の内容作成及び校正

服薬通知はフルカラーで作成し、透けない加工をした封筒に封入封緘する。記載内容については、通知対象者の郵便番号、住所、氏名、直近3か月程度の処方薬品名、数量、日数、調剤日、剤型、処方医療機関名、薬局名及び受託者名は最低限記載すること。メッセージやイラストのレイアウトについては、委託者による確認を受けたうえで通知の発送前に校正を1回以上行うこと。メッセージの作成にあたっては、通知対象者が保険医療機関や保険薬局のかかりつけ医師や薬剤師に相談することを促す内容及び保険医療機関や保険薬局へ向けた事業内容の説明を入れること。また、委託業者より電話や

訪問する必要があることを記載すること。

② 服薬通知の発送

上記4（2）で決定した重複服薬通知対象者リスト及び多剤服薬通知対象者リストの対象者へ通知を発送する。通知の発送方法は、日本郵便株式会社による郵送とし、郵送費用は受託者の負担とすること。

③ コールセンターの設置

服薬通知対象者からの問い合わせに対応するため、通知後概ね2ヶ月間、専用の電話番号を設けたコールセンターを設置すること。

5 服薬指導業務の内容

(1) 指導対象者リストの作成

受託者は上記4（2）で決定した重複服薬通知対象者リスト及び多剤服薬通知対象者リストから、特に電話及び訪問による服薬指導が必要と判断される優先順に電話指導対象者リスト及び訪問指導対象者リストを作成する。

(2) 指導対象者の決定について

受託者は、委託者へ上記（1）で作成した電話指導対象者リスト及び訪問指導対象者リストを渡し、委託者は対象者の資格状況等を確認のうえ、指導対象者を決定する。

なお、上記（1）の条件で、対象者数に満たない場合や大幅に超過する場合は、委託者と協議の上、選定条件を調整するものとする。

(3) 電話及び訪問指導について

① 対象者への電話指導は、薬剤師の指導・監督のもと、保健師、看護師等の専門資格を所有した者が業務にあたること。加えて対象者抽出業務を担当した医療専門職のうち、少なくとも1名が指導・監督にあたること。

② 対象者への訪問指導は、原則2名にて実施し、薬剤師、保健師、看護師等の専門資格を所有した者が業務にあたること。加えて対象者抽出業務を担当した医療専門職のうち、少なくとも1名が訪問指導にあたること。

なお、受託者は、業務の主任者のほか、受託業務に必要な訪問指導員を確保し、委託の期間従事させること。

③ 受託者は、対象者の状況について3か月分以上のレセプトを確認し、受診状況の把握を行うなど十分な事前準備を行うこととする。

④ 受託者は、対象者の状況を実地にて把握した上で、必要な者に対して適切な受診や処方となされるための相談及び援助などを行うものとする。具体的な指導に当たっては、適正な受診を妨げないよう十分留意することとする。

(4) 回数及び時間について

電話の架電回数及び訪問回数は、対象者1人に対して原則1回実施することとするが、不在の場合は1人につき曜日、時間を変えて2回まで電話及び訪問することとする。

また、1回あたりの電話及び訪問指導の時間は原則30分間とする。

(5) 指導内容

① 服薬指導

ア お薬手帳を1冊にまとめることの周知・促進を図るため、委託者が配布依頼する

資料等について対象者に配布し、必要に応じて残薬指導を行う。

イ 薬剤等が重複することによる身体への悪影響についての説明を行う。

② 受診に関する支援及び指導

ア かかりつけ医の確認を行う。

イ 上手な医者のかかり方について助言を行う。

ウ 訪問指導対象者から健康状態や病状について質問や相談があれば、必要な助言等を行う。

③ 家族への助言等

家族からの質問や相談があれば、必要に応じて家族への助言等も行う。

(6) 実施場所等について

① 電話指導の実施場所等

上記4(3)③で設置したコールセンターより架電し、服薬指導を行う。なお、架電時間はコールセンターを開設している期間中の原則平日午前10時から午後5時までの間とする。

② 訪問指導の履行場所等

原則として、委託者の指定する被保険者またはその家族宅及びこれに準ずる場所とする。

③ 上記①及び②の実施日及び時間等は、委託者と協議の上、決定すること。

(7) 指導員名簿等の提出

① 委託業務に携わる指導員の名簿（薬剤師等の資格有無と履歴を記載）及び薬剤師免許証等の写しを提出すること。

② 指導員の変更等があるときは、遅滞なく名簿等の差し替えを行い、委託者に報告すること。

(8) その他の遵守事項

指導員が訪問指導を行う場合は、必ず名札をつけること。名札については、所属事業者名及び明石市国民健康保険課より業務委託を受託していることがわかるようにすること。

(9) 訪問指導の中断

訪問時において業務に携わる指導員等が、訪問指導対象者またはその家族より、プライバシー侵害等や身の危険等を感じた場合には、受託者は委託者に遅延なく報告することとし、委託者と受託者の協議のうえ、当該対象者に対する今後の訪問指導を中止する。

(10) 指導結果報告書の作成

受託者は、電話及び訪問指導を行った後、指導内容について電話指導結果報告書及び訪問指導結果報告書を作成する。

6 効果検証

(1) 各業務実施後の検証と効果測定

各業務実施前後の処方状況や医療費の変化等を分析し、実施による効果を検証する。

(2) 上記(1)に必要なレセプトデータ（約3か月分）は別途提供する。

7 指導結果の報告等

受託者は、上記5（10）で作成した指導結果報告書及び上記6の効果検証について報告すること。

## 8 委託業務に係る予定

令和5年8月頃 重複服薬通知対象者リスト及び多剤服薬通知対象者リスト提出

令和5年9月頃 電話指導対象者リスト及び訪問指導対象者リスト提出

服薬通知の発送と電話及び訪問指導

令和6年3月頃 効果検証結果、指導結果報告書の提出及び報告会の開催

## 9 提供データについて

(1) 調剤レセプトデータ「24\_RECDEINFO\_PHA.CSV」

(2) 医科レセプトデータ「21\_RECDEINFO\_MED.CSV」

(3) DPCレセプトデータ「22\_RECDEINFO\_DPC.CSV」

(4) 被保険者マスタデータ 市町村事務処理標準システム「EUC 個人資格情報ファイル」

## 10 納品物一覧

納品物	納期	納品形態
① 業務実施スケジュール	契約後速やかに	紙面
② 重複服薬通知対象者リスト及び多剤服薬通知対象者リスト	令和5年8月末まで	Excel データ
③ 通知・封筒サンプル	通知発送1週間前まで	紙面（30部以上）
④ 電話指導対象者リスト及び訪問指導対象者リスト	令和5年9月末まで	Excel データ
⑤ 指導員名簿等	指導開始1週間前まで	Excel データ
⑥ 指導結果報告書	令和6年3月末まで	紙面
⑦ 各業務効果検証結果等	令和6年3月末まで	紙面及びExcel データ

## 11 検収方法

「10 納品物一覧」にある納品物を検査する。検査において指摘があった場合には、委託者の指示に従い、適切な処置を施すこと。

## 12 作業の実施方法

(1) 契約締結後、速やかに業務実施スケジュールを提出すること。

(2) スケジュールの変更が必要となった場合は、委託者と協議すること。

(3) スケジュールを変更した場合、速やかに変更を反映させた業務実施スケジュールを提出すること。

## 13 作業体制

(1) 受託者は、本契約を履行できる体制を設けるとともに、作業に先立ち以下の事項につ

いて記載した作業体制図を提出し、委託者の了承を得ること。

なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は事前に委託者の了承を得ること。

- ① 受託者側の体制
- ② 受託者側の業務責任者
- ③ 主任担当者

(2) 体制においては指揮命令系統、連絡系統及び各対応窓口を明確にすること。

#### 14 再委託について

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括又はデータ分析及び服薬通知作成に係る主たる部分を第三者に委任、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、受託業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ委託者の承諾を得ること。また、再委託先との契約に当たっては、受託者と同等の義務を負わせ、再委託した業務に伴う第三者の行為についての責任は受託者が負うこと。

#### 15 遵守事項

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたって、業務責任者および担当者を配置し、委託者からの指示、緊急の連絡及び協議等に迅速に対応するものとする。
- (2) 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについて、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、個人情報の適正な取扱いについて、慎重かつ丁寧に行い、破損、遺棄、紛失のないよう、細心の注意をもって行うこと。また、次の①又は②いずれかの資格または認証を有していることを書面等により証明するものとする。
  - ① プライバシーマーク
  - ② ISO/IEC 27001 (ISMS)
- (4) 受託者は、委託者の提供データ又は納品データを受領、返却又は提出する際は、暗号化機能及びハードウェア本体にパスワードロック機構を有する外付ハードディスク等を用いることとし、当該データを移送する際は、物理的損傷や紛失から保護するためGPS端末を同梱した鍵付きケース等に格納し、目的地へ直行すること。また、当該データに対しては、暗号化又はパスワードの設定を行う等セキュリティに十分配慮するものとする。
- (5) 受託者は、受託者が用意した機器及び端末により作業を行う場合は、次の①から④に掲げるセキュリティ対策を実施するものとする。
  - ① インターネットへの接続を禁止し、管理されたネットワーク内でのみデータを取り扱うこと。
  - ② 操作ログを取得できること。
  - ③ 未許可のUSBメモリを接続不可とする等、使用禁止機器のコントロールを行うこと。
  - ④ 未許可端末をネットワークに接続しても機能しないように利用を制限すること。
- (6) 受託者は、受領したレセプトデータ及び被保険者情報等個人情報を含むデータについて、次の①から⑤の要件を満たすデータセンターなどで取り扱うものとする。

- ① サーバ設置拠点が日本国内であること。
  - ② 停電対策及び防災対策がとられていること。また、各対策方法について、システム運用に障害の発生しない手段を用いること。
  - ③ 災害発生時はデータを喪失することなく復旧を可能とする仕組みを有すること。
  - ④ データ漏えいリスクに対するセキュリティ対策がとられていること。
  - ⑤ サーバ設置拠点とは別に国内にデータ及びシステムを定期的にバックアップする仕組みをもつこと。
- (7) 受託者は、本業務に係る作業を行う場合は、施錠管理された本業務専用の部屋にて、作業者及び関係者以外の入室を禁止する等、安全性及び機密性を確保して実施するものとする。
- (8) 受託者は、本業務終了後、集計を終えた個別データ及びバックアップデータは復元不可能な形で完全に消去し、委託者へ報告書を提出するものとする。
- (9) 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が負担するものとする。
- (10) 受託者は、業務の履行のために貸与を受けた必要な資料は、業務完了後速やかに委託者に返却するものとする。
- (11) その他、本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議して決めるものとする。

#### 16 成果品の利用及び著作権

- (1) 受託者は、委託者に対し、本業務の成果品に関する全ての著作権を譲渡するものとする。ただし、本業務内容等により別途協議が必要な場合は、この限りではない。
- (2) 委託者は、本業務の成果品の改変を行うことができるものとし、委託者は、本業務の成果品に関する著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 受託者は、成果品が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果品に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。