長浜市国民健康保険特定健康診査電話勧奨業務委託仕様書

1. 委託業務名

令和7年度長保年第418号 長浜市国民健康保険特定健康診査電話勧奨業務

2. 目的

本市国民健康保険特定健康診査（以下「特定健診」という。）の未受診者を対象に、電話による受診勧奨を行うことにより、特定健診受診率の向上を図る。

3. 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年2月28日まで

4. 業務内容

電話による受診勧奨および健診結果の提供依頼、事業の結果報告を行う。詳細は以下のとおりとする。

(1) 勧奨対象数

約6,000件（約2,000件×3期分）

(2) 架電実施期間

令和7年8月1日から令和7年11月30日まで（土・日・祝日を含む）

(3) 架電実施時間帯

午前9時00分から午後8時00分まで

(4) 架電リストの貸与

発注者は受注者に架電リスト（USBメモリ）を、発注者が指定する方法で貸与する。

(5) 業務実施計画書の作成

受注者は事業実施計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。また、より多くの勧奨対象者から予約を取得するため具体的な対策を講じること。

(6) 受診勧奨の内容

別紙受診勧奨業務実施マニュアルに基づき受診勧奨を実施する。（受診勧奨業務実施マニュアルは、落札者にお知らせします。）またその際は下記①～⑨の事項に留意すること。

① 健診受診の必要性についての説明及び総合健診日程の案内・申込受付

- ・受注者は、勧奨対象者に対し、健診の必要性、受診方法、検査内容、総合健診の日程、実施医療機関などについて説明・案内し、受診勧奨を行うこと。
- ・勧奨対象者から健診に関して専門的な説明を求められた場合は、今後の受診につながるよう適切な説明及び回答を行うこと。
- ・勧奨対象者から、本市が実施する総合健診で受診すると回答があり、対象者が未予約であった場合は、総合健診受診に必要な事項を対象者から聞き取ること。また、受診

を希望する日程に対象者が同時に受診可能ながん検診等がある場合は、併せて案内し、対象者が受診を希望する場合は受診に必要な事項を対象者から聞き取ること。

- ・対象者が希望する総合健診の日程が定員に達していた場合は、その時点で予約が可能な別の日程を案内すること。
- ・総合健診の日程がすべて定員に達している場合は、発注者が指定する方法で受診予約を案内し、必要な情報を聞き取ること。
- ・勧奨対象者から総合健診の申し込みを受け付けた場合は、発注者が指定する方法で、指定する日までに報告すること。

② 受診券再発行希望者の確認及び連絡

勧奨対象者から特定健診受診券の再発行の希望があった場合は、対象者の情報を発注者が指定する方法で報告すること。

③ 健診受診者へ健診結果の提供依頼

勧奨対象者から特定健診と同等の内容である他の健診（職場健診および市の助成を受けずに受診した人間ドック等）を受診したとの回答があった場合は、市に健診結果を提供するよう依頼する。依頼の方法は下記のとおりとする。

- ・1週間以内に、依頼文書（A4片面印刷1枚）、アンケート（A4片面印刷1枚）と返信用封筒を対象者へ送付すること。
- ・依頼文書およびアンケートの文面は発注者が作成し、Wordデータで受注者へ提供する。
- ・文書の印刷および依頼文書への郵便番号・住所・宛名の印字は発注者が貸与するデータを基に受注者が行うこと。
- ・発送用窓あき封筒および返信用封筒は発注者が手配し、事前に受注者へ提供する。
- ・発送用窓あき封筒および返信用封筒を、発注者から受注者へ提供する際の郵送料は、発注者が負担する。受注者から対象者へ依頼文書を発送する際の郵送料は受注者が負担すること。
- ・送付した者のリストを発注者が指定する方法で提出すること。
- ・予定件数：約300件

④ 治療中患者情報提供の依頼

勧奨対象者から、定期的に特定健診実施医療機関で検査を受けているとの回答があった場合は、治療中患者情報提供を依頼する。依頼の方法は下記のとおりとする。

- ・1週間以内に、依頼文書（A4片面印刷1枚）と治療中患者情報提供票（A4両面印刷1枚）を対象者へ送付すること。
- ・依頼文書の文面は発注者が作成し、Wordデータで受注者へ提供する。
- ・文書の印刷および依頼文書への郵便番号・住所・宛名の印字は発注者が貸与するデータを基に受注者が行うこと。
- ・発送用窓あき封筒および治療中患者情報提供票は発注者が手配し、事前に受注者へ提供する。

- ・ 発送用窓あき封筒および返信用封筒を、発注者から受注者へ提供する際の郵送料は、発注者が負担する。受注者から対象者へ依頼文書を発送する際の郵送料は受注者が負担すること。
- ・ 送付した者のリストを発注者が指定する方法で提出すること。
- ・ 予定件数：約300件

⑤ 未受診の理由把握

勸奨対象者から受診しない旨の回答があった場合は、未受診の理由や今後の受診の意向等について、勸奨対象者本人から可能な限り聴取すること。

⑥ 市が指定する順に基づく勸奨実施

市が実施する他の勸奨事業との重複を防ぐため、市が指定した対象者から勸奨を開始すること。

⑦ 不在の場合等の取扱い

- ・ 不在または通話中の場合は、電話勸奨対象者1人に対して、曜日、時間帯を変更して3回まで架電すること。
- ・ 留守番電話アナウンスが流れた場合は不在とみなし、メッセージは残さないこと。

⑧ 折り返し電話対応

対象者からの折り返しの電話があった場合には、電話した要件を伝え、折り返し電話をかけて対応すること。

⑨ 苦情・その他問い合わせ対応

苦情やその他問い合わせについては、発注者に報告すること。なお、苦情を受けた場合は、一時対応を受注者が行い、対応しきれない場合には発注者へ直ちに電話報告を行うこと。

(7) 架電リストへの勸奨結果の入力

マニュアルと上記①～⑨の事項に基づいて実施した勸奨結果を、発注者より貸与した架電リストへ入力すること。

(8) 各期の報告

各期の電話勸奨終了後、勸奨結果を入力した架電リスト（USBメモリ）を発注者へ返却するとともに、報告を行うこと。

5. 業務スケジュール（予定）

7月中旬～下旬：実施準備、発注者との打合せ、第1期分架電リストの貸与

8月上旬：電話勸奨 第1期 （約2,000件）

8月下旬：第1期分架電リストの返却、第2期分架電リストの貸与

9月上旬：電話勸奨 第2期 （約2,000件）

9月下旬：第2期分架電リストの返却、第3期分架電リストの貸与

10月上旬：電話勧奨 第3期 （約2,000件）

2月上旬まで：第3期分架電リストの返却、勧奨結果分析・報告

6. 業務の実施場所

市役所の建物外にコールセンターを設けて電話発信するものとする。また、コールセンターの管理、運営は受注者が行うものとし、これらに係る経費はすべて受注者負担とする。

7. 電話回線

フリーダイヤルまたはIP番号にて発信するものとする。どちらを使用するかは発注者と受注者が協議して決める。

8. 人員要件

受注者は受診勧奨業務実施期間において、当該業務の遂行に必要な業務責任者及びオペレーターを配置しなければならない。

(1) 業務責任者

特定健康診査・特定保健指導に精通した者とし、円滑な業務遂行のため下記の事項を行うこと。

- ・発注者との連絡調整
- ・実施状況の管理及び発注者への報告
- ・オペレーターに対する指示・管理

(2) オペレーター

電話勧奨に従事するオペレーターは全員特定健康診査・特定保健指導に関わる業務の経験者とする。なお受注者は、下記の条件に留意した上で人員を配置すること。

- ・専門的な資格（医師・看護師・保健師・管理栄養士のいずれかの資格）を有する者を1名以上配置し、勧奨対象者からの質問に適切に回答できる体制を整えること。
- ・勧奨対象者数等を勘案して十分な人員を確保すること。

9. 報告業務

受注者は、各期の受診勧奨業務における各種リスト作成のほかに、実施期間内に行った受診勧奨が健診受診につながったかを下記の項目により検証すること。

- ・地域別、年齢別、男女別の勧奨結果の集計・分析
- ・効果のある電話勧奨時間帯や年齢層などの分析
- ・未受診の理由および今後の受診意向に関する集計・分析
- ・その他、特徴的な項目についての集計・分析

上記の検証結果から、次年度以降に実施すべき受診勧奨業務の有効な施策等について発注者に提案すべく、履行期限までに報告書を作成し提出すること。

10. 提出書類

- (1) 業務実施計画書（第1期勸奨開始前までに提出）
- (2) 業務責任者の連絡先及びオペレーター名簿（第1期勸奨開始前までに提出）
- (3) ・総合健診予約者リスト（発注者が指定する日までに提出）
 - ・特定健診受診券再発行希望者リスト（随時提出）
 - ・健診結果提供依頼文送付者リスト（週ごとに提出）
 - ・治療中患者情報提供依頼文送付者リスト（週ごとに提出）
- (4) 勸奨結果を入力した架電リスト（USBメモリ）
- (5) 実績報告書（令和8年2月28日までに提出）

11. その他

- (1) 受注者は、業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、業務に当たっての資料及び成果品は、全て発注者に帰属するものとし、発注者の許可なくして公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、発注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。
- (3) 受注者は、業務の遂行に伴って事故が生じた場合には、直ちに発注者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急処置を講ずるものとする。
- (4) 受注者は、この業務の遂行に当たり、発注者又は第三者に損害を及ぼした場合は、発注者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (5) 業務の遂行による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令を遵守しなければならない。
- (6) 業務の履行に当たっては、労働基準法その他関係法令を遵守しなければならない。
- (7) この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、発注者と受注者がその都度協議の上、決定するものとする。

12. 問い合わせ先

長浜市 市民生活部 保険年金課 国民健康保険係

担当：島崎

電話：0749-65-6512