

別紙 1

仕様書

1 業務名

令和 8 年度 下関市特定健康診査電話勧奨業務

2 業務期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日

3 業務目的

本業務は、下関市国民健康保険における特定健康診査（以下「特定健診」という。）の未受診者の中から、過去の特定健診受診歴等を踏まえて選定した 3,000 人に対し、電話による受診勧奨（以下「電話勧奨」という。）を行い、特定健診の受診率向上を図ることを目的とする。

4 業務内容

(1) 電話勧奨リスト作成

ア 市は、電話勧奨対象者の選定に必要な過去の特定健診受診歴、年齢等のデータを、Excel 又は CSV 形式で受託者に提供する。提供時期その他の詳細は、市と受託者が協議の上、決定する。

イ 受託者は、市が提供するデータ及び市が示す対象者の条件に基づき、電話勧奨による受診につながることを期待される対象者の選定方法を検討し、その根拠とともに市に提出すること。選定は、表計算ソフト等による集計・分類を基本とし、高度な統計解析又は専用システムの使用を必須としない。

ウ 受託者は、提供されたデータを用いて選定を行うことを基本とする。追加のデータが必要と考える場合は、その項目、利用目的及び必要性を示し、市と協議すること。追加データの提供の可否及び範囲は、市が判断するものとし、提供されない場合は、既に提供されたデータを用いて選定を行うこと。

エ 受託者は、市の承認を得た選定方法に基づき、電話勧奨対象者 3,000 人の案を作成すること。最終対象者は市が決定し、受託者は、市から提供される対象者の氏名、電話番号等を用いて電話勧奨対象者リストを作成すること。

(2) 電話勧奨

電話勧奨対象者リスト 3,000 人に対して、電話勧奨を実施すること。

(3) 勧奨結果のデータ化

(2)で実施した電話勧奨結果について、聴取内容等を Microsoft Excel のデータで作成すること。

5 電話勧奨について

- (1) 電話勧奨時に案内する内容等を整理した受診勧奨マニュアル（FAQ、トークスクリプト等）を作成し、事前に下関市に確認を受けた上で業務に当たること。
- (2) 電話勧奨は、平日は午前9時から午後8時まで、土日祝日は午前9時から午後6時までの間に行うこと。また、平日の午後5時までの時間帯に架電してつながらなかった対象者に対しては、平日は午後6時から午後8時まで、土日祝日は午前9時から午後6時までの間に再架電すること。
- (3) 電話勧奨時点における受診意向、未受診・未申込の理由を対象者に確認すること。
- (4) 特定健診の実施内容や目的、意義を説明すること。
- (5) 特定健診を受診すると意志表示した者に対しては、勧奨対象者の意向に沿った受診方法や会場、受診医療機関等を、市が提供する特定健診のパンフレット等資料を基に案内すること。
- (6) 勧奨対象者が下関市で開催する集団健診の受診を希望した場合は、希望する集団健診の日程、会場、希望者の氏名、生年月日及び電話番号を聞き取ること。また、聞き取った集団健診希望者のリストは下関市に業務日報として報告すること。
- (7) 特定健診を受診しないと意志表示した者からは、その理由を聞き取ること。
- (8) 勧奨対象者が受診券を紛失し再発行を希望した場合、1週間程度で受診券が手元に届くこと及び当初送付したものが見つかった場合でも、再発行した受診券を使用すること等の注意事項を伝えるとともに、確実な受診を促し、下関市には業務日報として報告すること。
- (9) 業務日報は、受診勧奨業務実施日の翌開庁日中を目処に、業務実施日における架電状況、集団健診申込受付状況、送り事項等を整理して下関市に報告すること。

6 電話勧奨時における留意事項

- (1) 不在の場合、対象者1人に対して、初回の架電に加えて上限2回まで再架電すること。
- (2) 再架電は、原則として不在時の曜日及び時間帯を変えて行うこと。ただし、架電時間は「5 電話勧奨について（2）」に従うこと。
- (3) 2回の再架電を行っても不在の場合は、架電を終了し、架電人数に計上すること。
- (4) 話し中の場合は、同日中に「5 電話勧奨について（2）」の時間内において再度架電すること。
- (5) 留守番電話アナウンスが流れた場合は、不在と見なす。なお、留守番電話には架電した受託業者名、目的等をメッセージとして残すこと。
- (6) 架電を3回実施したが不在、不通または電話番号が違う等の場合は、電話不通者

リストを作成し、電話勧奨業務終了後に下関市へ提出すること。

- (7) 勧奨対象者から折り返し電話があった場合は、架電した用件を伝え、勧奨対象者が希望した場合には、受診勧奨すること。
- (8) 勧奨対象者が下関市職員による説明を希望した場合、後日担当職員から折り返し架電する旨を案内し、業務日報として報告すること。
- (9) 勧奨対象者とトラブル等が発生した場合、受託業者は直ちに下関市へ電話連絡すること。ただし、午後5時以降の場合、翌開庁日の午前9時以降に速やかに下関市へ電話連絡すること。
- (10) その他必要に応じて速やかに下関市へ電話連絡すること。
- (11) 不慮のトラブルに対応できるよう対応記録を整備すること。
- (12) 発信する電話番号は、下関市の市外局番である「083」から始まる電話番号とし、電話勧奨に係る施設運営費、設備やシステム等の整備に必要な費用、通信費用については受託業者がすべて負担すること。

7 受託業者の要件について

受託業者は、個人情報に関する安全管理体制が明確になっており、プライバシーマークを取得していること。

8 事業報告

- (1) すべての業務終了後、令和9年3月31日迄に当該委託業務に係る勧奨結果等を整理し、日本産業規格A4版の用紙（図版等の都合によりA3版の使用も可）及びMicrosoftoffice2024で利用可能なファイル形式により記録したCD-R等の電子データを提出すること。
- (2) 勧奨結果には、被保険者番号、宛名番号、氏名、カナ氏名、性別、生年月日、年度末年齢、郵便番号、住所、電話番号、架電日時、最終勧奨結果等を記載すること。
- (3) 本業務の結果と受託業者の知見をもとに、実施体制に対する問題点や対策等を提言すること。

9 協議等

本仕様書に記載のない事項については下関市と十分に協議すること。