

令和6年度久留米市国民健康保険特定保健指導未利用者に対する電話勧奨業務委託仕様書

1. 業務名

令和6年度久留米市国民健康保険特定保健指導未利用者に対する電話勧奨業務

2. 目的

高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）では、特定健康診査の結果、健康の保持に努める必要がある者に対して、特定保健指導を実施することが義務付けられており、久留米市においても特定保健指導を実施し、生活習慣病の改善・予防に取り組んでいる。

しかし、特定保健指導実施率は伸び悩んでいることから、特定保健指導未利用者への電話勧奨を実施し、実施率の向上を図り、被保険者の健康寿命の延伸と医療費適正化に資することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4. 履行場所

受託者作業場所。ただし、セキュリティが確保された場所であること。

5. 実施方法

(1) 電話勧奨実施（コールセンター運営）期間

令和6年9月2日から令和7年3月31日まで

(2) 対象者

対象者は、特定保健指導未利用者のうち、久留米市が電話番号データを保有している者（約500人程度）とする。なお、電話勧奨実施期間中の架電件数は月ごとにより異なる。

(3) 電話勧奨の内容

- ① 久留米市は、対象者に特定保健指導の利用案内チラシを送付し、その対象者に関する情報を、記録メディア（CD-R等）に記録し受託者に渡す。
- ② 受託者は、上記①の対象者に関する情報をもとに、対象者に利用勧奨の電話を行うこと。
- ③ 架電する対象者に対し、久留米市からの委託業者であることを必ず伝え、相手に不信感を持たれないような対応を行うこと。
- ④ 久留米市が対象者へ送付した特定保健指導の利用案内チラシの内容について説明を行い、利用を促すこと。
- ⑤ 特定保健指導を利用すると回答した者には、利用案内チラシに記載の特定保健指導実施機関の中から利用する機関を選択して連絡するよう説明を行うこと。
- ⑥ 特定保健指導を利用しないと回答した者には、その理由を可能な限り聴取し、特定保健指導を利用しやすい環境づくりへの方策について聞き取りを行うこと。

(4) 不在の取り扱い

- ① 留守番電話のアナウンス、もしくは電話に出ることができない旨のアナウンスが流れた場合は不在とみなす。
- ② 不在の場合は、時間帯や曜日を変えてあと2回以上架電することとし、合計3回架電を実施した段階で1件とする。
- ③ 上記②の場合は久留米市が指示するメッセージを残すこと。
- ④ 3回架電を実施しても電話が繋がらない場合は、電話が繋がるまで架電の実施に努めること。

6. 業務運営

(1) 人員配置

- ① 本業務を管理・監督する者を配置するとともに、電話勧奨実施期間に対象者への架電が適切

に行えるよう、本業務に必要な要員を配置すること。

② 本業務を実施する者は、業務を着実に遂行できるよう、十分な知識及び能力を有する者であること。

(2) 使用する電話番号及び受電対応

① 架電に使用する発信電話番号は市外局番から始まる番号とし、本業務専用番号とすること。また、架電時に着信する電話に表示されるように設定すること。

② 対象者へ架電した着信履歴をもとに折り返しの電話があった場合は、架電時と同様に利用勧奨を行うこと。

③ 架電に際しては、親切丁寧な対応を心がけ、質の高い接遇サービスを提供すること。

(3) 電話勧奨実施（コールセンター運営）の業務日及び時間帯

① 業務日時は原則平日の午前9時から午後5時までとする。ただし、1回目の架電で電話が繋がらなかった者は、休日や夜間（午後5時から午後8時）にも業務を1回以上行うこと。

② 業務日及び業務時間中の実施体制については、久留米市と受託者で協議のうえ、別途実施計画書を作成するものとする。

(4) 応答率

受託者は、委託期間における応答率（架電した件数に対して利用の有無等の回答があった件数の割合）が40%以上を達成できるよう、誠実に努めなければならない。

7. 業務実施に関する会議

受託者は、本業務が適切に実施できるよう久留米市と会議を実施することとし、受託者は速やかに議事録を作成し、久留米市に提出すること。

8. 費用に関する要件

(1) 本業務に関して発生する施設運営費、設備やシステム等の整備、必要となる備品及び通信運搬費、消耗品費、燃料費、光熱水費等の経費は委託費に含めることとする。

(2) コールセンターに関し、コールセンターからの通信費用（対象者からの折り返し対応等を含む）は、受託者が負担するものとする。

(3) 要員に関する費用は、委託費に含めることとする。

(4) 本業務に係る協議、会議等の必要経費及びその他の経費はすべて受託者の負担とする。

9. 実績報告

毎月、次の内容が記載された実績報告書を、Microsoft Office で利用可能なファイル形式により記録メディア（CD-R等）に記録した電子データにて、実施月の翌月末日までに提出すること。

(1) 電話勧奨状況

① 日別の電話が繋がった件数及び時間帯

② 日別の電話が繋がらなかった件数、時間帯及び理由

③ 上記①・②の集計表

(2) 電話勧奨結果データ

① 勧奨結果

② 特定保健指導を利用しないと答えた者は、その理由及び利用しやすい環境づくりへの方策

③ 上記①・②の集計表

10. 貸与品

(1) 受託者は、久留米市から対象者に関する情報の貸与を受けるものとする。貸与に当たっては、久留米市が用意した記録メディア（CD-R等）に久留米市がデータの記録を行い、パスワード等で暗号化したものを渡すこととする。ただし、個人情報が存在しない情報については、電子メールにて渡すことも可能とする。

(2) 久留米市から提供された対象者に関する情報は、事業完了をもって久留米市に返還することと

する。また、本事業に関係するすべての情報は、事業者の責任において適切な方法により確実に廃棄すること。

1 1. 評価・モニタリング

- (1) 久留米市及び受託者は、業務の進捗状況についての報告、確認、問題点の整理、業務改善及び提案等を行うため、必要と認めるときは打合せを随時実施することとする。
- (2) 受託者は、業務計画の進捗状況を確認し、オペレーターの人数、架受電実施の曜日や時間帯が適正かどうかを検討したうえで、オペレーターの配置には柔軟に対応すること。
- (3) 受託者は、トラブル事案に関して、発生理由、対応、後処理の問題点を検証し、発生防止対策の検討を行うこと。

1 2. 苦情対応

利用勧奨を行う対象者と本業務従事者間の苦情等の対応は、原則として受託者の責任で行うこと。ただし、久留米市に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに久留米市へ引き継ぐこと。
また、事後処理については、久留米市の指示に従うこと。

1 3. 個人情報の取扱い

本業務を実施するための個人情報の取扱いについては、個人情報取扱特記事項（別添）、久留米市情報セキュリティ規則及び個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守するとともに、個人情報の適切な管理のための規定を整備し、適切に運用しなければならない。

1 4. その他

- (1) 本業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、久留米市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、久留米市と受託者が双方協議して定めるものとする。また、決定した内容は遅滞なく履行すること。

別添

個人情報取扱特記事項

1. 基本的事項

受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、本業務による事務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

2. 収集の制限

- (1) 受託者は、本業務による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (2) 受託者は、本業務による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意の上で収集しなければならない。ただし、久留米市の承諾があるときはこの限りではない。

3. 安全管理措置の遵守

- (1) 受託者は、久留米市が行っている安全管理措置と同等の措置を講じるよう努めなければならない。
- (2) 受託者は、安全管理措置の内容を、久留米市に書面で報告するものとする。
- (3) 久留米市は、受託者が講ずる安全管理措置が久留米市の当該措置と同等でないと思慮するときは、受託者に久留米市が求める措置を講ずるよう命じることができる。

4. 秘密の保持及び目的外利用の禁止

- (1) 受託者は、本業務による事務に関して知ることのできた秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、又は事務の目的以外の目的に利用してはならない。本業務が終了し、又は解除された場合においても同様とする。
- (2) 久留米市が承認した再委託先に対しては、受託者は、前項に規定する秘密保持の義務を課し、責任をもって監督するものとする。

5. 漏えい、滅失及びき損の防止

受託者は、本業務による事務に関して知ることのできた個人情報について、漏えい、滅失、き損を防止し、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

6. 個人情報の返還

- (1) 受託者は、本業務による事務を処理するために久留米市から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の終了又は解除後直ちに久留米市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、久留米市が別に指示したときは、当該方法によるものとする。
- (2) 受託者は、前項ただし書により久留米市が指示した方法により個人情報を処理した場合は、久留米市に報告しなければならない。

7. 個人情報の廃棄

- (1) 受託者は、本業務による事務に関して知ることのできた個人情報について保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。
- (2) 受託者は、久留米市が指定した個人情報を廃棄（消去を含む。）したときは、久留米市に報告しなければならない。

8. 事故の報告

受託者は、本業務による事務の個人情報の取扱いに関し、事故が生じたときは、その内容について速やかに報告し、久留米市の指示を受けなければならない。

9. 複写及び複製の禁止

受託者は、本業務による事務を処理するために久留米市から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。ただし、久留米市の文書による指示及び承諾があるときはこの限りではない。

10. 従事者の監督

- (1) 受託者は、その事務に従事する者に対して、在職中及び退職後においてもこの委託業務による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第176条又は第180条の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。
- (2) 前項の場合において、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第2条第2号に定める派遣労働者に保有個人情報の取扱いに係る業務を行わせる場合には、労働者派遣委託業務書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

11. 久留米市による監査・立入調査

久留米市は、受託者が本業務による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項について受託者に報告を求め、又は立入調査できるものとする。