

＜一般委託＞

横須賀市国民健康保険特定保健指導(ICTによる)及び利用勧奨業務委託仕様書

横須賀市国民健康保険特定保健指導(ICTによる)及び利用勧奨業務委託に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	特定健康診査の結果から特定保健指導の対象となった対象者に対して、ICTを利用した特定保健指導のメニューを提供することで対象者の利便性を向上させる。また、通知及び電話で利用勧奨を行い、実施率を向上させる。
2	履行期間	契約締結日から令和6年3月31日
3	施行場所	横須賀市民生局健康部健康管理支援課国保特定健診・保健担当および委託者の指定場所
4	業務内容	別紙のとおり
5	特記事項	別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること (令和5年4月に改正予定であるので、改正後の内容も同じく遵守すること)。
6	関係法規	—
7	資格要件	・平成29年4月1日以降に、地方公共団体等が発注した、特定保健指導(ICTによる)及び利用勧奨業務委託(電話・通知)の契約を、元請けとして締結し完了した実績があること。 ・「特定健康診査及び特定保健指導の実施に関する基準第16条第1項の規定に基づき厚生労働大臣が定めるもの」を満たすこと。
8	契約方法	単価による業務委託契約:単位(1件)
9	支払方法	本件は各月末締めをもって受託者の請求により精算する。ただし、消費税として精算額に、その税率相当額を加算(円未満の端数切捨て)するものとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	横須賀市民生局健康部健康管理支援課 国保特定健診・保健担当 電話046-822-8227

＜指示又は希望事項＞

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いいたします。</p>
----------------------------------	---

単価内訳書

(税抜き)

No.	業務	単位	予定数量	上限単価 (円)	契約単価
1	I C Tによる特定保健指導 (動機付け支援)	件	89	15,400	
2	I C Tによる特定保健指導 (積極的支援)	件	22	35,200	
3	利用勧奨 (電話)	件	2,555	1,400	
4	利用勧奨 (通知作成)	通	3,194	100	
5	I C T による特定保健指導の 利用促進ための案内	枚	2,236	5	

※契約単価欄は、契約者が記入する。

横須賀市国民健康保険特定保健指導（ICTによる）及び利用勧奨業務委託詳細仕様書

1 件名

横須賀市国民健康保険特定保健指導（ICTによる）及び利用勧奨業務委託

2 業務概要

- (1) 高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）第24条に基づき、糖尿病等の生活習慣病を予防するため、対象者が自らの健康状態や生活習慣の改善する必要性に気づき、生活習慣の改善にむけて、自主的で継続的な取り組みを支援するICTによる保健指導を実施する。
- (2) 特定保健指導の実施率向上のため、以下に対して電話と通知による利用勧奨を行う。
 - ア 医療機関等の特定保健指導実施機関での特定保健指導
 - イ ICTによる特定保健指導

3 委託内容

- (1) 各業務の内容等については、下記の詳細仕様書を参照すること。
 - ア 横須賀市国民健康保険特定保健指導（ICTによる）は、「詳細仕様書1」
 - イ 利用勧奨（電話勧奨・通知勧奨）は、「詳細仕様書2」
 - ウ 予定数は以下の通り

No	業務	単位	予定数
1	ICTによる特定保健指導（動機付け支援）	件	89
2	ICTによる特定保健指導（積極的支援）	件	22
3	利用勧奨（電話）	件	2,555
4	利用勧奨（通知作成）	通	3,194
5	ICTによる特定保健指導の利用促進のための案内	枚	2,236

4 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

横須賀市（以下、「委託者」）と受託者が合意し、本市議会において当該予算が承認された場合は、ICTによる特定保健指導の利用促進のための案内を除き、令和6年4月1日から9月30日まで、本契約と同条件、同単価で契約する予定。また、受託者が当該契約を締結することができない場合等については、履行期間満了日の3か月前までに通知すること。

5 履行場所

委託者が指定した場所および委託者が使用を承認した場所。

6 業務開始時期

令和5年7月を予定。詳細は契約後に双方協議の上決定することとする。

7 成果品について

(1) 成果品の帰属

委託業務の履行に伴い発生する帳票等の所有権は、全て委託者に帰属する。また、受託者が成果品を公表することについては一切これを認めない。一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時に全て明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。

(2) 成果品に対する責任

受託者は、業務完了後であっても、受託者の過失等に起因する不良箇所が発見された場合には、速やかに成果品の訂正をしなければならない。また、これに要する経費は受託者の負担とする。

8 機密情報及び個人情報の保護

(1) 受託者は個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知りえた事項について他に漏らし又はこれを利用してはならない。また、第三者に提供及び利用させてはならない。なお、本守秘義務は、本業務の完了後においても存続する。

(2) 受託者は、個人情報に該当する委託者からの提供データ及び公印規則に規定された公印が押印された又は刷り込まれたもの、成果物を搬送する際には、施錠した堅固なケースや貨物室を施錠した輸送車で行い、個人情報保護の管理を徹底すること。郵送の場合にも、これと同等のセキュリティが確保された方法を用いること。

(3) 作業入力機（本業務で使用するコンピュータ等を指す）は、ネットワークにつながっていないこと。また、作業場所は、セキュリティロックがかかる部屋等の情報漏えい防止に配慮されていること。

(4) 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明もしくは資料の提出を求めることができる。

(5) 受託者は、委託者側から個人情報の取り扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(6) 別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」の規定を遵守すること。（令和5年4月に改正予定であるので、改正後の内容も同じく遵守すること）。

(7) 複写・複製の禁止の解除

必要が生じた時は、委託者の許可を書面で受けるものとする。

(8) 廃棄の指示

受託者は、本事業を遂行するために提供された資料は、本業務の完了後すべて返還するとともに、コンピュータ等に登録された情報を完全に消去すること。なお、受託者は、一連の作業終了後に、完全に消去したことを完了した旨を書面により提出すること。

9 事故の発生及び利用者からの苦情対応

事業の実施に当たっては安全管理を図ることを前提とし、特定保健指導利用中の事故や利用者からの苦情が発生した場合、その他業務上でトラブルが発生した場合は適切な処置を講じるとともに委託者に直ちに（休庁日は翌営業日に速やかに）報告する。なお、それらの詳細内容、その再発防止策について報告書を作成し委託者へ提出する。また、事故発生時の責任及び損害賠償については受託者に帰属する。

10 その他

- (1) 契約後、速やかに全体スケジュール等の詳細について打ち合わせを実施すること。
- (2) 作業は委託者の指示に基づき行うものとし、必要に応じて適宜打合せを行い、業務の調整を行うものとする。
- (3) 本仕様書の内容及び解釈等について疑義が生じた場合及び仕様に定めのない事項その他必要がある場合は、事前に担当者と協議し決定すること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し担当者の確認を受けること。なお、本件委託業務の受託者独自の判断による運用については、一切認めない。
- (4) データの受け渡し、データの加工等に必要な機器等の準備・運搬、納入成果物の納入等にかかる費用については、すべて受託者の負担とする。
- (5) 受託者は、本契約業務の実施にあたり、条例、規則、関係法令を十分に遵守すること。
- (6) 受託者は本業務を第三者に請負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (7) 委託者の要求があった時は、立会い検査に応じること。

【詳細仕様書 1】 特定保健指導（ICTによる）

1 予定数

横須賀市国民健康保険被保険者で特定健康診査結果の階層化により「積極的支援」「動機付け支援」と判定され、特定保健指導利用券が発送され、ICTによる特定保健指導を希望する者とする。

	動機付け支援対象者	積極的支援対象者
令和5年度 ICT 見込数 (随意契約見込数)	89 名 (36 件)	22 名 (9 件)

※上記数値は見込み数であり、発注件数を保証するものではない。

2 委託基準

- (1) 高齢者の医療の確保に関する法律（昭和 57 年法律第 80 号）第 28 条及び「特定健康診査及び特定保健指導の実施に関する基準」（平成 19 年厚生労働省令第 157 号）に基づき、「特定健康診査及び特定保健指導の実施に関する基準第 16 条第 1 項の規定に基づき厚生労働大臣が定めるもの」（平成 25 年厚生労働省告示第 92 号）「特定保健指導の外部委託に関する基準」を満たしていること。
- (2) 高齢者の医療の確保に関する法律及び関連政省令・告示等を遵守し、「標準的な健診保健指導プログラム【平成 30 年度版】」（平成 30 年 4 月厚生労働省健康局）に沿って特定保健指導を実施できること。
- (3) 「情報通信技術を活用した特定保健指導の実施について（令和 3 年 2 月 1 日健発 0201 第 11 号、保発 0201 第 6 号）」及び「特定保健指導における情報通信技術を活用した指導の実施の手引き」に沿って特定保健指導を実施できること。
- (4) 保健指導に関する記録を電磁的方法として神奈川県国民健康保険団体連合会（厚生労働省が指定する XML 標準形式）に提供できること。なお、神奈川県の医療機関コードではない場合は、所属コードのある都道府県の国民健康保険団体連合会へ提供すること。

3 業務内容

本業務を実施するに当たっては、「標準的な健診・保健指導プログラム（平成 30 年度版）」、「特定健康診査・特定保健指導の円滑な実施に向けた手引き（第 3 版）」（平成 30 年厚生労働省健康局）に準拠するものとする。なお、改訂がある場合は、最新のものを適用する。

(1) ICTによる保健指導実施の準備

受託者は、対象者がICTによる保健指導の利用方法や特徴を理解し、特定保健指導について本人の同意を得たうえで実施するものとする。

- ア 業務を適正に実施できる体制を整える。
- イ 支援メニューを委託者と調整する。
- ウ 企画、運営、環境、その他事務について委託者と調整する。

(2) 実施時の体制及び確認事項

- ア 直接会って行う面談と同様の質が確保される機器や場所等を確保する。
- イ 直接会って行う面談と同一の資料を共有できるよう必要な資料や教材等を用意する。
- ウ 受託者が特定保健指導の実施の際、商品等の勧誘・販売等及び特定保健指導を行う地位を利用した不当な勧奨・販売などは行ってはならない。
- エ ICTによる保健指導の実施に必要な環境については受託者が用意するものとし、機器等を購入する、アプリをダウンロードする等対象者に負担が発生することがないよう対応すること。但し、対象者が、自身が所有する機器を使用したいという場合は、この限りではない。
- オ プライバシーが十分保護された支援場所を確保する。
- カ 対象者本人に対し、特定保健指導の始期と終期が明示され、始期について了解を得ること。
- キ 健康保険証等による資格確認、及び氏名、生年月日による対象者の本人確認を行う。
- ク 特定保健指導利用券の提示を求め、特定保健指導対象者であることを確認する。確認後は、提示を受けた特定保健指導利用券は使用済となるため、破棄してもらうように説明する。
- ケ 勧奨対象者リスト（詳細については【詳細仕様書2】に記載）のデータが受託者のシステムへ取り込みがされる前に対象者から予約の電話があった際は、仮予約等で申し込みを受け付け対応をするものとする。

4 特定保健指導

(1) 動機付け支援

- ア 初回面接
個別支援1回（1人あたり30分以上）とする。
面接終了後、「フィットネス施設無料利用券」に対象者の名前を記載し渡すこと。
- イ 実績評価
初回面談から3か月以上経過後に、体重・腹囲等の測定を行い、行動変容の状況等を踏まえた実績評価を実施する。

実績評価は、面談または通信など（電子メール、電話、FAX、手紙等）を利用して実施する。通信等を利用する場合は、受託者から利用者への一方向ではなく、双方向のやり取りを行い、評価に必要な情報を得ること。また、継続的な支援の最終回と一体のものとして実施しても構わない。

その際、受託者が利用者から評価結果を得られないために実績評価が完了できない場合は、利用者への2回以上の催促などの実施記録をもって代えられることとする。

(2) 積極的支援

ア 初回面接

個別支援1回（1人あたり30分以上）とする。

面接終了後、「フィットネス施設無料利用券」に対象者の名前を記載し渡すこと。

イ 3か月以上の継続的な支援

支援Aのみの方法で180ポイント以上又は支援A（最低160ポイント以上）と支援Bの方法によるポイントの合計が180ポイント以上の支援を実施する。なお、ポイント算定要件等は、「特定健康診査・特定保健指導の円滑な実施に向けた手引き」等に則ること。

ウ 実績評価

初回面談から3か月以上経過後に、体重・腹囲等の測定を行い、行動変容の状況等を踏まえた実績評価を実施する。

実績評価は、面談または通信など（電子メール、電話、FAX、手紙等）を利用して実施する。通信等を利用する場合は、受託者から利用者への一方向ではなく、双方向のやり取りを行い、評価に必要な情報を得ること。また、継続的な支援の最終回と一体のものとして実施しても構わない。

その際、受託者が利用者から評価結果を得られないために実績評価が完了できない場合は、利用者への2回以上の催促などの実施記録をもって代えられることとする。

エ 途中終了（脱落・資格喪失等）の取り扱い

受託者は、特定保健指導を中断している者（実施予定日に利用がなく、代替日の設定がない、あるいは代替日も欠席するなどの状態で最終利用日から2か月を経過した者）に対して、再び特定保健指導を利用するよう勧奨し、2回以上勧奨しても連絡が取れない場合は、脱落者として認定し報告する。

5 費用及び支払

(1) 動機付け支援

契約金額を上限とする。支払方法は、初回面接終了後に委託料単価の8/10を支払い、残る2/10は実績評価終了後に支払う。

(2) 積極的支援

契約金額を上限とする。支払方法は、初回面接終了後に委託料単価の 4/10 を支払い、残る 6/10（内訳としては 3 か月以上の継続的な支援が 5/10、実績評価が 1/10）は実績評価終了後に支払う。

なお、3 か月以上の継続的な支援（※）実施中に脱落等により終了した場合は、委託料単価の 5/10 に実施済みのポイント数の割合を乗じた金額を支払う。

※脱落等による終了時の支払いは、3 か月未満でも実施済みのポイント数の割合を乗じた金額を支払う。

(3) その他費用

上記委託料単価には、交通費、通信費、消耗品代、仕様書で定めた報告書を作成するための経費、システム開発経費、その他事務経費、消費税を含むものとする。

6 資格確認及び支払い基準

- (1) 国民健康保険被保険者であることの確認と併せて、氏名、住所、生年月日による本人確認をしなければならない。ただし、面談に依らない方法で支援を行う場合であって、受託者で被保険者証の確認ができない場合は、利用者への資格確認は、確認日時を記載した事跡を残し、口頭もしくは文書で行うことを可とする。
- (2) 資格確認を行わずに実施した利用者が無資格者であった場合は、受託者の責任、負担とし、受託者からの請求額は支払わないこととする。
- (3) 受託者において、被保険者証を確認して実施した結果、精巧な偽造であった等明らかに受託者に責任がないと判断できる場合は、請求額を受託者に支払うこととする。
- (4) 受託者において、契約書で定められた受託業務の内容と異なる業務・請求を行った場合は、受託者の責任・負担とし、受託者からの請求額は支払わないこととする。
- (5) 動機付け支援を実施中に、利用者が参加しなくなった（実績評価できない）場合は、初回面談までの特定保健指導の実施実績に応じた費用を受託者に支払うこととする。
- (6) 積極的支援実施期間中に利用者が被保険者資格を喪失した場合は、受託者は資格喪失日前日までに実施した支援に関するデータを提出することにより、資格喪失日前日までの特定保健指導の実施実績に応じた費用を支払うこととする。
- (7) 積極的支援の実施期間中に利用者が参加しなくなった（脱落が確定した）場合、その時点までの特定保健指導の実施実績に応じた費用を支払うこととする。

特定保健指導の実施に当たっては、各回支援時に被保険者証により横須賀市国民健康保険の資格の有無を確認すること。面接に依らない方法で支援を行う場合であって、受託者で被保険者証の確認ができない場合、利用者への資格確認は、確認日時を記載した事跡を残し、口頭もしくは文書で行う。
- (8) 資格喪失をした場合は、その時点で継続支援を中止し、速やかに委託者に報告する。

7 支払請求

請求情報については、1か月毎にとりまとめ、毎月5日までに神奈川県国民健康保険団体連合会へ提出すること。支払いについては、神奈川県国民健康保険団体連合会に委託して行う。各回の支払額が分割比率の関係で小数点以下の端数が生じる場合は、四捨五入により1円単位とする。

保健指導に関する記録を電磁的方法として神奈川県国民健康保険団体連合会に提出（厚生労働省が指定するXLM標準形式。）すること。

8 報告

実施状況の管理、報告については次のとおりとする。

- (1) 受託者において、毎月、特定保健指導実施状況を把握し、進捗管理を実施する。
- (2) 実施状況について委託者が指定する様式により毎月10日までに報告する。
- (3) 特定保健指導に用いた質問票、アセスメント、具体的な指導内容等は、個人情報の保護に関する法律（平成15年第57号）等関係法令の遵守を徹底すること。
- (4) 申請内容や実施体制等に疑義が生じた場合には、対象事項について委託者が必要な調査を行う。

9 その他

定期的に（月1回程度）委託者と連絡会を開催し、支援の進捗状況や特に注意が必要なケースについての報告、支援内容等についての意見交換を行い、実施率の向上、及びスキルの向上に努め、効果的な保健指導を実施すること。

【詳細仕様書 2】 利用勧奨（電話勧奨・通知勧奨）

1 業務内容

(1) 実施準備等

ア 契約後に委託者が提供する「横須賀市特定保健指導の手引き」を確認したうえで、業務フローや対応スクリプト、委託者への連絡方法、対応結果区分報告書式等を記載したマニュアルを作成し、業務開始前に委託者の承認を得ること。

イ 受託者は勧奨実施者のマニュアル理解を助けるための研修を実施すること。

ウ 受託者は、利用勧奨通知作成において、テストデータにより出力・印字等の事前テストを行い、委託者に提出すること。

(2) ICTを用いた特定保健指導の利用促進のための案内の作成

受託者が実施する保健指導につながるために、特定保健指導対象者のうち70歳未満の者を対象とした案内（A4カラー）を2,236枚作成する。

下記の内容を取り入れたうえでデザイン案を作成し、委託者の承認を得たのち、指定する日までに納品すること。

ア 仕様条件

A4両面、フルカラー、上質紙70kg

イ 通知物の内容

(ア) 予約の方法から初回面接、終了までの流れ

(イ) ICT利用のメリットについて

(ウ) 特定保健指導を行うことの効果について

(エ) 積極的支援、動機付け支援の説明

(オ) 受託者の会社名、所在地、電話番号

(3) 電話による利用勧奨業務

ア 実施内容及び方法

(ア) 架電対象

- ・ 委託者が月次で提供する勧奨対象者リストのうち電話番号データがある者を架電対象（以下、対象者とする）とする。
- ・ 勧奨対象者リストは、架電月の前月末頃に電子データで提供する。

(イ) 対象者数 約2,555件

(随意契約 約1,408件)

※上記数値は見込み数であり、発注件数を保証するものではない。

(ウ) 実施方法

- ・ 前記の対象者に対し架電し、特定保健指導利用勧奨を、勧奨対象者リスト提供月の翌月中に完了すること。
- ・ 1回目の架電は必ず平日の9時から17時までにを行うこと。
- ・ できるだけ対象者へ利用勧奨を行うこと。対象者不在で家族が出た場合は、対象者が在宅の時間を確認し、可能な限りその指定時間に架電を行うこと。
- ・ 対象者への利用勧奨が困難な場合は、委託者と協議により決められた伝言を家族に行うこと。
- ・ 特定保健指導は医療機関等の特定保健指導実施機関での対面形式と非対面形式（ICT）が選べることを対象者に説明すること。
- ・ 対象者がICTによる特定保健指導を希望する場合は、その場で申込受付を行うこと。内容については詳細仕様書1を参照。
- ・ 対象者から利用希望や未利用理由の聞き取りを行い、応対結果区分報告書に記入すること。必要な聴取ができた場合は、重ねての架電は要しない。
- ・ 不在（留守番電話を含む）の場合は、時間帯や曜日を変えて当月内にあと2回実施することとし、1回は平日の夜間17時から19時まで、1回は休日の9時から19時までに実施すること。
- ・ 架電時に留守番電話のアナウンスが流れた場合は、委託者と協議により決められたメッセージを残すこと。
- ・ 対象者から回答が困難な苦情や相談があった場合は、適宜委託者に連絡すること。勧奨通知に対する返電対応についても同様とする。相談内容は応対結果区分報告書にも記載すること。
- ・ 対象者から利用券の延長・再発行希望があった場合は、翌開庁日の10時までに電子メールで、委託者に再発行希望者の利用券番号を知らせること。
- ・ 令和6年度に受託者が変更となる場合かつ令和5年度受託者が利用勧奨電話を行う際は、対象者が円滑に利用できるように、適切に対応すること。詳細については、委託者との協議により対応とする。

※ 本仕様書でいう休日とは、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律178号)第3条に規定する休日をいうものとし、年末年始等の架電は、業務の遂行状況をふまえて別途協議し決定する。

(エ) 委託料の算定

- ・ 電話番号データが無い、または電話番号の桁数が足りないなどの理由で架電ができない対象者については、その旨を応対結果区分報告書に記載し、実施件数と算定しないこと。

- ・ 架電した結果、明確に利用希望がない等、継続した勧奨が難しい場合は、応対結果区分報告書にその理由を具体的に記載し、勧奨は不要として実施件数として算定すること。
- ・ 計3回の架電のうち1回でもメッセージを残した場合、最終結果は留守電として、実施件数として算定すること。
- ・ 不在の場合は、計3回電話した段階で実施件数1件として算定すること。
- ・ 架電した結果、対象者への連絡ができないことが判明した場合（勤務先、別世帯の親族、他家につながる等）は、その旨を応対結果区分報告書に記載し、実施件数1件として算定すること。
- ・ その他、架電した結果、何らかの理由により以後の勧奨ができないことが判明した場合は、応対結果区分報告書にその状況を記入し、実施件数1件として委託料を算定すること。

(オ) 使用する電話番号及び受電対応

- ・ 受託者は勧奨業務に使用する電話番号を着信時に表示されるように設定すること。なお、「0120」等の利用者の通信料負担軽減の工夫をすることが望ましい。

※ 当該発信番号は、利用勧奨通知、特定保健指導利用券送付時の案内通知、本市のホームページ等に掲載して、公表することとする。

- ・ 架電に係る通信費は受託者負担とすること。
- ・ 受託者が勧奨業務（勧奨通知を含む）を行ったことで、対象者から電話があった場合には、電話した要件を伝えるなど適宜対応すること。
- ・ 対象者が希望した場合は折り返し電話をして対応すること。

(カ) 電話勧奨実施者の要件

- ・ 当該業務の実施は上記実施方法で作成することとしたマニュアルについて研修を受けて、十分に理解した者が行うこと。
- ・ 一般常識を有し、応対業務に必要とされる能力（語学力、説明能力、応対マナー等）を有すること。
- ・ 応対業務に必要な機器の操作や設定に関する基礎的な能力及び知識を有すること。
- ・ 常勤の保健師、看護師、管理栄養士いずれかを1名以上必ず配置し、業務実施者（保健師、管理栄養士以外の職でもよい）の対応支援を行うこと。

(キ) 電話勧奨業務管理者の選任及び要件

- ・ 本業務の業務管理者を1名選任し、業務開始前に委託者へ届けること。
- ・ 業務管理者はコールセンターの設備の管理、応対業務、運営管理業務及び応対オペレーターの業務実施状況の管理・監督などを実施し、円滑なコールセンター運営を図るとともに、委託者との調整及び連絡業務を行うこと。
- ・ 業務管理者は運用場所に常駐する必要はないが、委託者の要請に迅速に対応すること。
- ・ 特定保健指導のコールセンター運営の実務経験が1年以上あること。

イ 実施場所及び受電対応時間

(ア) 実施場所

- ・ 架電は受託者の所轄施設等で行うこと。
- ・ 受託者が当該業務以外で実施する他のコールセンター業務は、本仕様書に規定する条件を満たす限りにおいて、共有することを妨げない。

(イ) 受電対応時間

- ・ 受電対応は、平日、休日ともに9時から20時までとし、それ以外の時間は音声ガイダンス等で対応すること。（受託者の判断で、それ以外の時間も受電対応することは差し支えない。）

(4) 通知による利用勧奨業務

ア 通知による利用勧奨対象

- (ア) 月次で提供する勧奨対象者リストに掲載された者を通知による利用勧奨対象者とする。

- (イ) 架電による利用勧奨結果を反映させること。特定保健指導利用済み・予約済、国民健康保険の資格喪失、勧奨拒否に該当したものは除外した上で納品すること。

(ウ) 対象数 約3,194件

(随意契約 約1,310件)

※上記数値は見込み数であり、発注件数を保証するものではない。

イ 通知物の納品時期

- (ア) 納品時期は勧奨対象者リスト提供月の翌々月の15日までとする。通知の発送は委託者が行う。

(イ) 通知の発送時期は、勸奨対象者リスト提供月の3か月後の上旬を予定（例：令和5年7月利用券発送の対象者には令和5年10月上旬に通知を発送）

(ウ) 令和6年度に受託者が変更となる場合かつ令和5年度受託者が利用勸奨通知の作成を行う際は、対象者が円滑に利用できるように、適切に対応すること。詳細については、委託者との協議により対応とする。

ウ 納入場所

通知物については、委託者の指定した場所へ納品する。

エ 通知物の内容

通知物については、勸奨対象者の特性に合わせた具体的なもので、特定保健指導の必要性及び意義が利用勸奨対象者に伝わる内容とするとともに、デザイン等にも配慮した提案を行うこと。詳細については、契約後、契約者双方が協議した上で定めるものとする。

オ 通知物の仕様等

(ア) 仕様条件

A4 圧着式 DM（2つ折り）、フルカラー印刷、マットコート紙 110kg

(イ) 通知物の内容

通知物の作成にあたっては、印刷を行う前に、次の各項目を取り入れたうえで、受託者が案を作成し、それぞれ委託者の了解を得ること。

a 外面

- (a) 特定保健指導利用券の有効期限が迫っていることの文言
- (b) 受託者の会社名、所在地、電話番号
- (c) 委託者の部署名
- (d) 特定保健指導実施機関一覧
- (e) 料金後納郵便の表示

b 内面

- (a) 動機付け支援、積極的支援についての説明
- (b) 生活習慣病について
- (c) 特定保健指導の予約の流れ

(ウ) その他

- ・ 問合せ先の電話番号を記載すること。この電話番号は、1-(3)-ア-(オ)で架電による利用勸奨業務で用いる番号と同じ番号とする。架電による利用勸奨業務の受電対応の一環として、勸奨通知に対する返電にも可能な範囲で対応すること。
- ・ その他、レイアウトや提出ファイルメディア等の詳細は別途協議とする。
- ・ 通知発送に係る通信費は委託者負担とする。

2 提供データ

委託者から受託者へ次のデータを電子媒体にて提供する。

(1) 提供データの仕様

ア ユーザ外字

- (ア) 登録文字数が多いため、拡張が必要となる。
- (イ) ユーザ外字の文字フォントファイルは委託者から提供する。
- (ウ) この外字文字フォントファイルの利用は、委託者との契約に限る。

項目	内容
文字コード	UTF-16 LE(リトルエンディアン) BOM 有
文字集合	JIS X 0213:2004 (JIS2004) + 外字
文字フォント	FA JIPS 明朝(JIPS 字形 ゼロスラッシュなし)
外字ファイル	●●●●●.TTE および▲▲▲▲▲.TTF
未登録外字	「★」(印刷時は空白化が必要)
受け渡し媒体	CD-ROM または DVD-ROM (書込み可能端末にて出力)

(書込み可能端末にて出力)

(注) 「FA JIPS 明朝」フォントは、NEC 社製「FontAvenue UniAssist Web 外 Ver. 3.0」製品に含まれている。フォントに著作権が存在するため、業務実態に応じたライセンスの購入が必要となる。

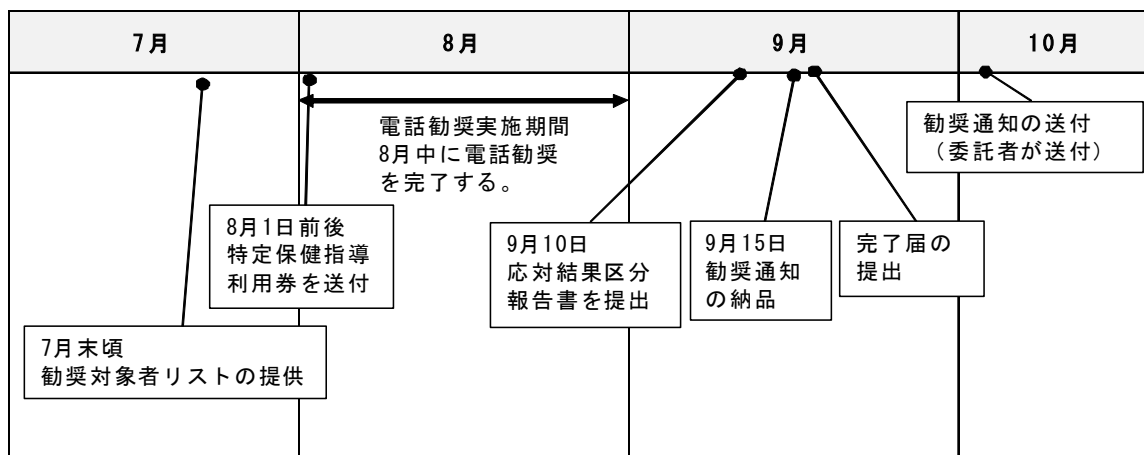
- ・ 受託者は、提供データ内のメーカー外字、拡張領域の外字について全て印字出力が可能なこと。受託希望者が外字出力の可否を確認希望する場合は、質問期限までに財務部契約課に「質問書送付」に沿って電子入札システムで申し込むこと。データはCD-Rで提供する。

- (2) 勸奨対象者リストCSVファイルの提供（別紙1参照）
 CSV形式で作成したデータを暗号化して提供する。暗号化データの復元については、自己解凍型暗号化ファイルで作成しており、パスワードの入力で復元可能。
 データは、電子媒体（CD-R等）で提供する。データ提供は月次とする。時期については別途、協議で決定する。
- (3) 応対結果区分報告書エクセルファイル（別紙2参照）
 書式の詳細については、契約後、別途協議にて決定する。
- (4) その他、電話による利用勸奨や勸奨通知内容に必要と認められるデータで、委託者が提供可能なものとする。

3 報告

- (1) 応対結果区分報告書は1か月分の実績を取りまとめて、毎月10日までに委託者へエクセルファイルで提出すること。書式の詳細については契約後別途協議して定めることとし、委託者がエクセルファイルで提供する。
- (2) 本件の各業務の納入等が完了した場合には、委託者様式の「完了届」（作業完了日が記載されたもの）を作成し提出すること。架電による勸奨業務については、全ての架電を終了し応対結果区分報告書の提出後、通知による勸奨業務については、勸奨通知納品後、速やかに提出することとする。
- (3) 勸奨対象者リストの提供から完了届の提出までのスケジュールは以下のとおりとする。

特定保健指導利用勸奨業務委託の流れ
 (7月に利用券を送付した場合)



4 代金の請求及び支払

- (1) 3の完了届の提出を受けて、検査員が納入成果物の検査を行う。
- (2) (1)の検査に合格した場合には、受託者は遅滞なく納入実績に基づき代金の請求を行う。なお、消費税及び地方消費税に相当する金額に1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てるものとする。

5 その他

受託者は、利用勧奨通知作成においてエラーが発生した場合、エラーデータの利用券整理番号を電子ファイルに還元し、委託者に提出すること。

勸奨対象者リスト

番号	項目名称
1	保険者番号
2	氏名(漢字)
3	氏名(カナ)
4	性別
5	生年月日(99999999)
6	受診日(99999999)
7	健診実施機関名
8	身長
9	体重
10	BMI
11	腹囲
12	収縮期血圧
13	拡張期血圧
14	中性脂肪
15	HDLコレステロール
16	LDLコレステロール
17	AST(GOT)
18	ALT(GPT)
19	γ -GTP
20	空腹時血糖
21	随時血糖
22	HbA1c(NGSP)
23	尿糖
24	尿たんぱく
25	血清クレアチニン
26	eGFR
27	22の質問項目
28	保健指導レベル
29	郵便番号(自宅)
30	自宅住所(都道府県名)
31	住所(自宅)
32	自宅住所(ビル名称等)
33	電話番号1
34	電話番号2
35	利用券番号
36	交付年月日
37	利用券有効期限
38	受診券番号
39	受診券有効期限

応対結果区分報告書

番号	項目名称
1	利用券番号
2	本名氏名
3	第1架電年月日
4	第1架電時間
5	第1架電対応内容
6	第2架電年月日
7	第2架電時間
8	第2架電対応内容
9	第3架電年月日
10	第3架電時間
11	第3架電対応内容
12	返電年月日
13	返電時間
14	対応内容
15	最終結果
16	未利用理由
17	備考

※詳細は協議の上、決定します

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管にあたっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第3条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、横須賀市個人情報保護条例第14条（受託者等の責務）、第32条及び第33条（罰則）の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第4条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(収集の制限)

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による業務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(再委託の禁止等)

第9条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方

(2) 再委託を行う業務の内容

(3) 再委託で取り扱う個人情報

(4) 再委託の期間

(5) 再委託が必要な理由

(6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者

(7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

(立入調査等)

第10条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事務所に立ち入ることができる。

2 乙は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(補則)

第12条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。