

令和 3 年度

第 319 号 特定健診受診勧奨業務委託

仕 様 書

おいらせ町

1. 件 名 特定健診受診勧奨業務委託
2. 業務期間 契約締結の翌日～令和4年3月31日まで
3. 実施場所 おいらせ町、受託者が用意するコールセンター等
4. 業務内容

【1】電話受診勧奨の事前通知と受診歴別ごとに分類した圧着式勧奨ハガキ作成及び発送業務

(1) 業務の概要

令和2年度の特定健診未受診者、受診者に対し、受診歴別に区別した下記の対象者に通知勧奨ハガキを送付し、①②に対しては電話勧奨を行うこと。

＜勧奨対象者＞

- ①前度健診受診者から連続受診者(平成30年～令和2年)を除いた者 約150人
- ②前年度未受診者のうち過去3年内(平成29年～令和元年)に受診歴が有る者 約350人
- ③前年度未受診者のうち過去3年内(平成29年～令和元年)に受診歴の無い連続未受診者 約1,300人

※注 令和3年度の集団健診受診済みの者は除外する。

(2) 業務仕様

- ①年齢性別に階層化した対象者リスト(氏名カタカナ表記)を作成すること。
- ②下記の要領でハガキを作成すること

ア.仕様～圧着ハガキZ型(概ね100mm×148mm 展開サイズ294mm×148mm)とする。

用紙についてはコート紙110kgまたは90kgとする。カラー刷。

内容～健診率アップに繋がるような構成となっていることとし、上記の3パターン別に記事内容を変えること。また、デザイン・レイアウトに工夫が施され、使用するイラストは著作権フリーでないものとする。(請負者で持っているイラスト権利のあるものは使用可とする)

ウ.部数～計1,800部(内訳①150部、②350部、③1300部)

③発送業務

対象者の発送リスト(住所・氏名)に基づき、ハガキに住所、氏名(カタカナ表記)を印字し、郵送すること。

【2】電話による受診勧奨・未受診理由調査等業務

(1) 実施対象者

- ①前度健診受診者から連続受診者(平成30年～令和2年)を除いた者 約150人
- ②前年度未受診者のうち過去3年内(平成29年～令和元年)に受診歴が有る者 約350人

(2) 実施期間、時間

令和3年11月20日～12月20日（土日祝日含む） 10：00～20：00

(3) 業務内容

- ①前掲対象者リストをもとに発信（受診勧奨）を行う。
- ②対象者と通話できた場合、下記の手順で聞き取りを行い、結果を記録する。
記録する媒体、様式等は別途協議し決定する。
 1. 特定健診受診意思の有無。
 2. 特定健診受診意思があり（もしくは受診後）の場合、受診(予定)日、受診（予定）医療機関（集団健診の場合は健診会場名）について聞き取る。
 3. 特定健診受診予定がないもしくは受診を検討している対象者には、健診の趣旨・内容について説明し、受診するよう促す。
 4. 上記3を行った結果、特定健診受診意思がない場合には、受診しない理由について聞き取りを行う。
- ③対象者が留守電もしくは不在の場合には、曜日・時間等を変更し、合計最低3回まで発信を行うこと。
 1. 留守電だった場合には、留守電にメッセージ（名称・電話の趣旨）を吹き込むこと。
吹き込みの内容は別途協議し決定する。
 2. 対象者の家族などと通話した場合には、名称・電話の趣旨等を伝え、対象者が在宅と思われる日時を聞き取り、再度電話する旨を伝えること。

(4) 記録・報告

業務実施期間終了後、下記内容にて報告書を作成し、町に提出すること。

- (ア) 実施概要
- (イ) 対応結果（受診承諾、受診予定、受信拒否、不在等）の件数・割合
- (ウ) 意見・提案
- (エ) 対象者リストへの発信履歴（発信時間含む）及び対話内容の記録

(5) 業務運用方法

- ① 業務運用日 業務運用日は、【2】(2)の業務実施期間とする。

(6) 業務実施に必要な経費

- ① 業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、通信費、従事者に要する経費、光熱費、消耗品費等、本業務に要する費用については、すべて本委託費に含むこと。
- ② 町は、本業務に必要な資料等を受託者に無償で提供すること。

(7) 従事者の配置

- ① 業務実施にあたっては、オペレーター及び業務責任者を配置すること。
- ② 業務責任者は、業務量を考慮し、適切に指示・命令できる専任の管理者を配置すること。

(8) 従事者の要件

①オペレーター

オペレーターは、町民の対応業務を行うことから、一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。(国保ヘルスアップ事業未受診者対策事業業務の経験があることが望ましい)

②業務責任者

業務責任者は、業務の特性上、非常にデリケートな内容であり、業務の特性を熟知している必要があるため、経験豊富であること。また、実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。

(9) 業務マニュアル等の作成

①業務マニュアルの作成

特定健診対象者に対する受診勧奨業務に関するマニュアルを町と協議の上作成し、必要に応じ見直しすること。

②想定質疑集

町より提供する情報をもとによくある質問・回答集を町と協議の上作成し、必要に応じ追加・更新すること。

(10) プライバシーマーク等の取得

情報セキュリティマネジメント（I SMS）の適合性評価制度における認定もしくは、プライバシーマークを取得し、情報セキュリティの確保に努めること。

(11) その他

本仕様書に定めのない事項については、別途町と協議することとする。

【3】評価報告

おいらせ町第2期データヘルス計画の中間評価（KDB等のデータを用い、医療費分析も行うこと）を行い、未受診者対策事業の位置づけを明確にし、当該事業の評価を実施すること。また、令和3年度おいらせ町特定健診受診者データと勧奨実施者データを突合し、勧奨結果について分析報告すること。

データヘルス計画は町ホームページ町民課の国民健康保険係の中に掲載されています。

【4】成果品

① 「おいらせ町第2期データヘルス計画中間評価報告書」（3部・CD-R1枚）

仕様：A4判・オールカラー・総20頁程度・中綴じ

② 「令和3年度未受診者対策事業結果報告書」（3部・CD-R1枚）

仕様：A4判・オールカラー・総20頁程度・中綴じ