

糖尿病治療中断者受療勧奨業務及び適正受診促進保健指導業務委託仕様書

1. 業務の名称

糖尿病治療中断者受療勧奨業務及び適正受診促進保健指導業務委託

2. 業務の目的

東大阪市（以下、「市」とする。）は、国民健康保険の医療費適正化、及び被保険者の QOL 向上を目指すため、本業務の対象者を、前年度に発生した健康・医療情報（診療報酬明細書等）より抽出のうえ選定し、保健指導を実施することにより、受診行動や医薬品使用の適正化を促す。

3. 契約期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4. 業務内容

本業務における提供内容は以下のとおりとする。

(1) 通知発送

受託者は、市が提供する対象者リストを基に、市が選定した送付対象者に対し、通知を受託者作成の封筒で送付する。通知の内容については、糖尿病治療中断者及び重複頻回受診者に適したものを受託者が提案し、市と協議の上、受託者が送付物を作成することとする。

受託者は、発送日の 2 週間前までに市に送付物及び送付リストのテストデータを送信し、市が内容について承諾した後に対象者宛に通知発送するものとする。

なお、データの授受は LGWAN 回線などの閉域網を使用し、セキュリティを確保すること。回線の使用に関する経費は受託者が負担することとする。ただし、LGWAN 回線以外の回線を使用する場合は、事前に市と協議を行う。

通知発送に際し生じた郵送料、必要な消耗品や備品等の経費は、受託者が委託料に計上した費用から負担することとする。

(2) 保健指導

受託者は（1）の通知送付者に対し、電話指導を行う。指導の内容については、受託者の提案によるものとするが、市が示す下記の内容を必ず含めるものとする。

【糖尿病治療中断者受療勧奨業務】

①受療勧奨電話は、通知送付者に対し、看護師または保健師が行う。

②日と時間を変え 3 回まで架電する。コール数は少なくとも 10 コールとする。3 回架電したのち応答がなかった場合でも受療勧奨電話 1 件としてカウントする。ただし、不通の場合は架電回数に含めない。

③対象者が病状についてどのように認識しているかを把握し、糖尿病や糖尿病性腎症を治療せず放置しているとどうなるかなど、医療機関受療の重要性を訴え、電話での保健指導を行う。また、すべての者に特定健診の受診を勧めること。

④指導の際は、指導記録を作成し、対象者から聞き取った情報や指導内容等を記録すること。

【適正受診促進保健指導業務】

- ①保健指導に係る電話は、看護師または保健師が行う。
- ②日と時間を変え3回まで架電する。コール数は少なくとも10コールとする。3回架電したのち応答がなかった場合でも受療勧奨電話1件としてカウントする。ただし、不通の場合は架電回数に含めない。
- ③対象者に架電する前に、対象者のレセプト等を確認し、対象者の受診状況等を把握すること。
- ④対象者の状況を把握した上で、適切な受診がなされるための相談及び援助を行うものとする。指導にあたっては、適正な受診を妨げないよう配慮すること。
- ⑤対象者が病状についてどのように認識しているかを把握し、必要な助言等を行うこと。また、身体状況等について聞き取りを行い、対象者の傷病治癒、健康の保持増進に必要な知識の提供を行うこと。
- ⑥受診及び服薬等に関する支援、指導を行うこと。この際、必要に応じ検査や薬剤等が重複することによる身体への影響等の説明を行うこと。
- ⑦家族からの質問や疑問に答えるとともに、必要な場合は家族への健康相談、助言も行うこと。
- ⑧その他、特定健診の受診勧奨、上記以外の健康、介護予防及び医療に関する指導、助言を行うこと。
- ⑨指導については、対象者1人に対して契約期間内に2回の保健指導を実施することとし、1回目は受診状況の聞き取りと適正な受診に向けての指導、2回目は1回目の指導後の受診状況と病状及び効果検証の2回の指導を実施するものとする。
- ⑩指導の際は、指導記録を作成し、対象者から聞き取った情報や指導内容等を記録すること。

(3) サポートデスクの設置

- ①受託者は対象者への送付物等に電話番号を記載し、問い合わせに対応する。
- ②サポートデスクでは、原則平日の午前9時から午後5時の間対応する。
- ③サポートデスクでは対象者から質問を受けた場合、簡易な返答が可能なように事業プログラムに関する基礎知識を有する者が従事することとする。またより専門的な内容になったときに対象者への不都合のないようフォローアップ体制が整えられていることとする。
- ④対象者から寄せられると想定される苦情に対してマニュアル等を作成し、対応する。

(4) 報告及び評価

受託者は、受療勧奨の結果について、下記に記載の報告および評価を実施する。

- ① 受療勧奨結果について、指導結果報告書に受療勧奨電話の日時や指導日等を記載し、対象者ごとの課題の状況、指導による達成度等を示すこと。また市に報告が必要な事項があれば併せて記載する。
- ② 通知による効果、電話勧奨の効果併せた評価を実施する。
- ③ 受託者は、市より提供する受療勧奨実施後3か月分のレセプトデータにおいて受療の確認を行い、評価を実施する。
- ④ 報告書の提出方法は、紙媒体及び電子媒体によるものとする。

5. 委託料の支払方法

委託料の支払いについては、対象者の件数に単価を乗じた金額を委託料として支払うものとする。

市による業務完了確認を得た後、委託金額を市に請求、その請求が正当と認められれば、請求日より30日以内に支払うものとする。

6. 守秘義務及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約に関し知り得た個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条に定める個人情報（以下「個人情報」という。）をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報をこの契約の目的以外に使用し、または第三者に提供してはならない。この契約が終了した後においても同様とする。
- (3) 受託者は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、あらかじめ市の書面による承諾がない限り、第三者に個人情報の取り扱いの再委託又は下請けをさせてはならない。
- (5) 受託者は、あらかじめ市の承諾を受けた場合を除き、個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- (6) 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全管理の支障が生じ、又は生じるおそれがある場合（当該支障が生じるおそれがあると市が認めることにつき相当な理由がある場合を含む）は、直ちにその状況を市に報告し、市の指示を受け、これに従わなければならない。
- (7) 受託者は、個人情報が記録された媒体をこの契約により行う業務の終了後市と協議の上直ちに市に返却し、又は社会通念上確実な方法による廃棄もしくは消去をしなければならない。
- (8) 受託者は、個人情報が記載された媒体の搬送において、社会通念上安全が確保された措置を講じなければならない。
- (9) 受託者は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- (10) 市は受託者に対し、第6項に定めるもののほか、個人情報の取り扱いに関して報告をさせることができるものとし、受託者はこれに従うものとする。
- (11) 市は受託者の個人情報管理状況が不適切と認められるときは受託者に対して必要な指示を行うことができるものとし、受託者はこれに従うものとする。
- (12) 前各項に挙げる事項に受託者が違反した場合は、市はこの契約を解除できるものとし、受託者は市に生じた損害を賠償しなければならない。

7. 再委託について

受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本体業務における総合的な企画並びに判断及び業務遂行管理部分を除き、受託者は、書面により事前に市の承諾を得た場合に限り、本件業務のために合理的に必要な範囲内で、本件業務の一部を第三者に対し再委託できるものとする。その場合においても、本体業務の契約金額に占める再委託金

額の割合は、原則 2 分の 1 未満でなければならない。

8. その他

本業務の履行にあたっては、関係法令を遵守すること。

この仕様書の定めのない事項については、必要に応じて市及び受託者が誠意を持って協議の上、決定するものとする。

以上