

福岡市国民健康保険特定保健指導の遠隔実施業務委託 仕様書

1 業務名 福岡市国民健康保険特定保健指導の遠隔実施業務委託

2 業務目的

特定保健指導利用者の利便性の向上及び特定健診実施医療機関の負担軽減を図り、特定保健指導実施率を向上させるため、情報通信技術を用いた遠隔による特定保健指導を実施する。また、本手法による特定保健指導の実施について効果を検証し、今後の円滑な実施に向けた検討を行う。

3 履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

なお、当該期間中に特定保健指導の対象となり、当該期間後に支援継続及び評価が必要な者がいる場合には、令 9 年度の予算の範囲内で本市が別途契約締結を求めた場合は応じること。

4 履行場所

受託者の責任で必要な環境を確保し、福岡市の了承を得た上で実施すること。

5 対象者（福岡市国民健康保険被保険者）

令和 8 年度特定健診受診者（一部令和 7 年度特定健診受診者含む）のうち、特定保健指導の対象となる者で、下記のいずれかに該当する者

- ① 医療機関（積極的支援未実施医療機関）の健診受診者のうち、積極的支援となった者 約 600 名
- ② 医療機関の健診受診者のうち、動機付け支援となったが、何らかの理由で医療機関にて特定保健指導を受けていない 65 歳未満の者 約 600 名
- ③ 医療機関の健診受診者のうち、動機付け支援となったが、何らかの理由で医療機関にて特定保健指導を受けていない 65 歳以上の者（一部期間のみ） 約 200 人

※人数は予定数であり確定値ではない。実際の対象者の範囲は、本市との協議により決定する。

※別紙「福岡市の特定保健指導の状況及び遠隔による特定保健指導スケジュール（案）」を参照。

6 実施予定人数

約 200 名（積極的支援 約 130 名、動機付け支援 約 70 名）

※人数は予定数であり確定値ではない。実際の人数は、予算上限額の範囲内で、本市との協議により決定する。

7 業務内容

※事業の参加、継続等を促す目的での報奨の付与は不可とする。ただし、実施期間において必要となる物品等の貸与についてはこの限りではない。

(1) 利用勧奨ダイレクトメールの作成・発送

【作成数・送付時期・回数】

・作成数：積極的支援用 約 600 部 動機付け支援用 約 800 部
見本（宛名印字されていないもの） 約 100 部 計 1,500 部

・送付時期や回数は、別紙「福岡市の特定保健指導の状況及び遠隔による特定保健指導スケジュール（案）」参照のこと。

※見本は市が関係機関へ事業を説明する際に使用する

※事前に市と協議し、年間の送付計画を作成すること

【規格】

対象者に対して特定保健指導利用の訴求効果が高いデザインで、二次元コード等を活用し、簡単に申し込みができるように工夫すること。また、郵便物として送付できる規格のものとし、圧着加工をする場合は、宛先に届くまで剥離しないよう処理すること。

【宛名印字】

- ・内容は、郵便番号・住所・肩書・氏名・カスタマバーコードとする。ラベル対応も可とする。
- ・宛名作成に伴い、提供するデータファイルの条件は以下のとおりとする。
 - ア) 対象者リストは、市が作成し、データファイル（CSV もしくはエクセル）にて受け渡しを行う。（ダイレクトメール発送日の概ね 2 週間前にリストの受け渡しを行う）
 - イ) 対象者リストのデータファイル形式については、別途、市と協議の上決定する。

【引き抜き】

対象者リストの提供の後、ダイレクトメールを送付しない引き抜き対象者について、送付対象から除外すること。引抜き対象者は発送日の 3 日前を目途に、市よりリストを提供する。

【仕分け】

郵便割引を可能な限り適用できるように、受取人の住所・居所の郵便区番号ごとまたは差出郵便局の指定する郵便区番号ごとに区分する等の仕分けの対応をすること。

【発送・納品】

発送方法（後納郵便対応等）については、別途、市と協議の上決定する。

【郵便料金】

ダイレクトメールの送付にかかる郵便料金は、別途、市で負担する。

※印刷物の作成にあたっては、市の校正指示を受けること。（初回送付資材をベースとするが、2 回目以降の入稿・軽微な修正にも対応すること）

(2) 電話による利用勧奨

利用勧奨ダイレクトメール送付後、申込みがない対象者（主に積極的支援対象者）へ電話等で再勧奨を行うこと。電話による利用勧奨の対象者や回数等は、別途、市と協議の上決定する。

(3) 問い合わせ対応

コールセンター等を設置し、対象者や関係者等からの問い合わせに対応すること。

(4) 事業パンフレットの作成

申込者が、事業内容や流れを理解できるよう、事業パンフレットを作成し、申込者に送付すること。

(5) 情報通信技術を用いた遠隔による特定保健指導の実施

- ・情報通信技術を活用し、より効果的な実施内容や手法を取り入れること。
- ・申込みから速やかに特定保健指導が開始できるように体制を整えておくこと。
- ・事業全般に係る利用者や関係者等の各種問合せに円滑に対応できる体制を整えておくこと。
- ・遠隔面接の実施にあたっては、個人情報が外部に漏洩することができないよう、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン（厚生労働省）」に準拠した情報管理など個人情報保護に必要な措置を講じること。

①オリエンテーションの実施

（4）の事業パンフレット等により、使用機器の操作方法や今後のスケジュール等について説明すること。

②特定保健指導の実施

実施体制や内容については、「標準的な健診・保健指導プログラム【令和6年度版】」及び「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4版）」、その他関係法令や通知等に準拠し実施すること。

ア) 初回面接（遠隔面接）の実施

- ・初回面接は映像及び音声が確認できる通信機器を用いて実施すること。
- ・対象者が考える将来の生活像を明確にした上で、具体的に実践可能な行動目標を選択できるよう支援し、特定保健指導支援計画を作成すること。

イ) 継続支援の実施

- ・特定保健指導実施期間中、対象者の生活習慣改善への取組みを継続させることができるよう、連絡相談ができる体制を設けること。
- ・特定保健指導が中断した場合（面接への不参加等）には、接触する日時を変更する等、参加継続を促し、脱落の防止に努めること。

ウ) 評価の実施

- ・初回面接から3か月経過後に実績評価を実施すること。
- ・プロセス評価のみの場合（動機付け支援も同様）、対象者から評価に係る結果データが得られないために実績評価できない場合は、参加者への4回以上の督促の実施記録をもって終了とみなす。

エ) 脱落者の取扱い

- ・脱落となる可能性が高い者には、脱落通知書を送付する。送付手法や詳細の条件等については、別途本市と協議の上決定する。ただし、脱落理由が「内服開始、市外転出、資格喪失」の場合は、状況把握時に対象者に終了の旨を伝えれば、脱落通知書の送付は不要。
- ・脱落理由が「内服開始」の場合は、特定保健指導対象者から除外するため、市へ報告すること。

- ・加入する医療保険の変更等、被保険者が資格を喪失した場合は、速やかに終了し、市へ報告すること。

※保健指導期間中、医療が必要な者には受診勧奨を行い、市へ報告すること。なお、治療が開始された後も、対象者が保健指導を希望する場合、本人経由で主治医の了解が得られれば、保健指導は継続できる。

③アンケート調査の実施

特定保健指導終了時、利用者へのアンケート調査を実施すること。

(6) 効果分析・評価

アウトプット（実績）およびアウトカム（成果）を示し、円滑な実施を見据えた効果分析および評価を実施すること。

<指標（例）>

- ・特定保健指導実施量／利用者数・率／実施者数・率
- ・腹囲・体重・血圧・生活習慣の改善結果
- ・行動目標の達成状況
- ・参加者の満足度
- ・ウェアラブル端末利用状況、アプリ利用状況等

8 業務に関する打合せ及び進捗状況の報告

- (1) 月1回程度、業務に関する打合せを実施し、進捗状況等の報告をすること。
- (2) 毎月、特定保健指導を行った翌月10日までに、実施状況報告書を提出すること。

9 記録の作成及び提出

- (1) 特定保健指導記録は、福岡市が指定するファイルレイアウト（CSV）で作成し、電子媒体によって提出する。電子媒体には、情報保護のため、パスワード機能を付与する等、福岡市と取り決めた保護手段を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報を含むものを搬送する場合は、個人情報保護を徹底した確実な搬送方法を確保すること。
- (3) 特定保健指導に用いた詳細な質問票、アセスメント、具体的な指導内容、フォローの状況等は、個人情報に十分留意し、適切に保存しておくこと。また、事業完了後、全ての記録を本市に納品すること。

10 成果物

- ・福岡市が指定するファイルレイアウトデータ（csv）
- ・利用者ごとの特定保健指導支援計画および実施状況報告書（エクセル等）
- ・アンケート調査および集計結果
- ・効果分析・評価実施報告書（A4サイズ、10ページ程度）

11 事故対応

委託業務に関する事故等の責任及び損害賠償等は、受託者が負うものとする。ただし、市の責めに帰すべき事由により生じたものについては、市がその賠償額を負担する。その他、業務遂行にあたり、第三者との間に紛争が生じた場合は、市と協議するものとする。

12 再委託等の禁止

受託者は、業務の全部または主たる部分を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

13 その他

- (1) 本委託業務の履行にあたっては、市と協議すること。
- (2) 個人情報及び情報資産の取り扱いについては、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を順守すること。
- (3) 取り扱うデータは個人情報であるため、セキュリティが確保された方法で受け渡しを行うこととし、データの受け渡しにかかる費用は受託者が負担すること。なお、本委託業務を履行するにあたり利用する外部サービス（事業者等の庁外組織が一般向けの情報システムの一部または全部の機能を提供するサービスのこと）は、市が求める必要書類を提出の上、各要件を満たすこと。
- (4) 対象者への取り扱う物品等の営業を禁止する。
- (5) 仕様書に定めのない事項は、その都度、市と協議の上実施すること。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

(1) 個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

(4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

(5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適

用される場合があること。

- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
- ・従業者情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。