

## 「特定健診受診勧奨コールセンター事業」企画・運営等業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

「特定健診受診勧奨コールセンター事業」企画・運営等業務委託

### 2 委託期間

契約締結日から令和9年3月10日（水）まで

### 3 事業目的

本県市町国保の特定健診受診率は現状34.2%（R5）であり、市町村国保の目標値である60%から大きくかけ離れている。また、全国平均（38.2%）と比較しても低く、受診率の向上が喫緊の課題となっている。本事業において、国民健康保険加入の特定健診対象者への直接的かつ効果的な個別勧奨等の施策を実施することで、特定健診受診者数を増加させることを目的とする。

### 4 事業内容

本事業参加希望予定市町（※）において、次に掲げる業務を行うこと。（※（1）および（2）については福井市、大野市、勝山市、南越前町の4市町とする。（3）については福井市の1市町とする。なお、参加市町は、変動する可能性あり）

#### （1）受診勧奨対象者の抽出・選定

事前に県および参加市町と対象者選定に係る条件等の協議を行った上で、特定健康診査受診歴のデータ（以下「受診歴データ」という。）の分析を行い、過去に受診実績のあるまだら受診者や国民健康保険の新規加入者など、受診勧奨が有効と見込まれる対象者の抽出・選定、対象者特性のグループ分け等を行う。特に、過去に受診実績がない者についてもグループ分け等を行い受診勧奨の対象者とする。

なお、当該分析のため、受託者に提供する受診歴データは別紙のとおりとし、受託者に提供する。それ以外に必要なデータの提供や、データの提供までに行う作業等については、受託者決定後、県および参加市町と別途協議して定めることとする。

#### （2）電話による受診勧奨業務

（1）により抽出・選定した対象者で電話番号を保有している者に対し、電話勧奨を実施する。

【参考】特定健診対象者の電話番号保有件数と受診率

市町名	特定健診対象者数 (R5)	うち電話番号把握人数	受診者数 (R5)		受診率 (R5)
				うち8月までの受診者数	
福井市	27,313人	約15,500人	8,501人	2,110人	31.1%
大野市	4,461人	約2,100人	1,712人	479人	38.4%
勝山市	3,146人	約1,400人	1,344人	400人	42.7%
南越前町	1,492人	約400人	514人	250人	34.5%
合計	36,412人	約19,400人	12,071人	3,239人	33.2%

電話勧奨の実施に当たっては、以下の要件を満たすこと。

- ・電話勧奨対応内容（トークスクリプト）および基本的な問い合わせ対応内容のマニュアルを定めること。なお、電話勧奨対応内容（トークスクリプト）はナッジ理論を踏まえて作成すること。
- ・電話勧奨の実施およびその際の発信電話番号について、県内電話番号を使用する等、対象者に電話をとってもらえるよう工夫すること。
- ・不在者へは、日時を変えて複数回勧奨を行うこと。また、勧奨対象者の活動時間に考慮し、土曜日や夜間を含めて最低3回は勧奨を行うなど工夫すること。留守番電話につながった場合は、勧奨のメッセージを残すこと。
- ・対象者への架電実績について電話対応記録を作成すること。なお、不在の対象者についても架電日時等記録し管理すること。

【参考】電話対応記録の記録項目

- \*電話がつながったか否か
- \*誰と話したか（電話がつながった場合）
- \*受診するか否か
- \*受診しない場合の理由
- ・電話相談窓口を設置して架電した対象者からのコールバックにも対応すること。
- ・県および参加市町と連携を密にし、トラブルや気になる事項は適宜、電話対応記録とともに県に報告すること。
- ・電話勧奨は、状況に応じて専門職（保健師・管理栄養士など）が行い、過去の健診受診状況から勧奨対象者の特性を確認した上で、架電時に特定健診の必要性を説明し、未受診理由の聞き取りを行うこと。また、参加市町の健診実施期間、集団健診日程および会場、個別健診実施医療機関等を把握し、対象者との電話対応の中で適当な健診日程、会場、医療機関等の案内を行うなど、対象者の状況に合わせた受診勧奨を行うこと。
- ・参加市町で実施している受診勧奨を考慮し、実施時期は参加市町毎に希望時期を聞き取り、調整の上で決定すること。
- ・電話勧奨の実施状況について、定期的に県および参加市町に報告を行うこと。
- ・健診受診済み（予約済みを含む）の者への架電を極力避けるため、架電開始前に参加市町と調整し、健診受診済みの者の除外作業を行うこと。
- ・その他電話勧奨内容の詳細について参加市町毎に調整を行うこと。

### (3) SMS（ショートメッセージサービス）による受診勧奨

(1) により抽出・選定した対象者に対し、SMS送信による受診勧奨を行う。

【参考】特定健診対象者の携帯電話番号保有件数と受診率

市町名	特定健診対象者数 (R5)	うち携帯電話番号把握人数	受診者数 (R5)		受診率 (R5)
				うち8月までの受診者数	
福井市	27,313人	約6,500人	8,501人	2,110人	31.1%

SMS送信による受診勧奨の実施に当たっては、以下の要件を満たすこと。

- ・SMSの閲覧率自体を上げるような工夫を行うこと。
- ・メッセージ内容については、対象者の特性等に応じ複数パターン作成し、ナッジ理論を踏まえた内容とすること。

- ・メッセージ内に参加市町の健診予約サイトまたは参加市町のホームページ内の健診情報掲載ページのURLを掲載するなど、健診受診の申込簡略化を図ること。
- ・送付時期および1人あたりの送付回数は、参加市町毎に希望を聞き取り、調整の上で決定すること。
- ・健診受診済みの者へのSMS送信を極力避けるため、SMS送信前に参加市町と調整し、健診受診済みの者の除外作業を行うこと。
- ・その他SMS内容の詳細については県および参加市町と調整を行うこと。

#### (4) 受診勧奨結果の分析・報告業務

勧奨期間終了時に、電話対応記録を参加市町に提出すること。県に対しては、電話勧奨とSMS勧奨について、以下の項目に関する集計・分析表を提出すること。

- \*年齢（市町ごとに集計。以下同じ）\*特定健診の受診歴
- \*架電状況（つながったか、つながらなかった）※電話勧奨のみ
- \*受診勧奨の応諾（受診すると答えたか否か）※電話勧奨のみ
- \*受診実績（実際に受診したか否か）
- \*その他必要と考えられる項目

※上記項目について、受診勧奨の効果が評価できるようクロス集計など、適当な分析を行うこと

また、本事業の成果・効果の検証を行い、参加市町ごとに報告書を作成の上、県および参加市町に報告すること。あわせて、本事業全体の報告書を作成し、報告会の開催により県および県内市町に対して報告すること。報告時には効果検証結果を基に次年度以降の受診勧奨業務として有効な施策の提案を行うこと。

#### 【参考】具体的に説明・提案を求めるポイント

- ・受診歴データの分析によりどのような対象者分類が可能か
- ・電話勧奨の実施体制
- ・SMSによる具体的な受診勧奨メッセージの提案
- ・受診勧奨結果の分析方法
- ・個人情報取扱の体制                      など

#### 5 想定スケジュール

スケジュール（予定）については、以下のとおりとする。なお、以下のスケジュールはあくまでも現在の想定であり、受託者決定後、必要に応じて変更する場合がある。

- |         |  |
|---------|--|
| 6月中旬    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約締結</li> <li>・実施スケジュールについて協議</li> <li>・県から受託者へ受診歴データ提供</li> </ul> |
| 7月      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受託者において参加市町と実施時期等協議</li> <li>・受診歴データ分析</li> </ul>                  |
| 8月上旬～中旬 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加市町から対象者の電話番号情報の提供</li> <li>・対象者抽出・選定</li> </ul>                  |

- 8月下旬～12月 ・受診勧奨（電話勧奨・SMS送信）実施  
※参加市町の希望があれば1月以降の架電等も検討
- 1～2月以降 ・受診勧奨結果分析・報告

## 6 業務実施体制

「4 事業内容」を無理なく実施するための必要な人員を配置すること。  
本業務委託を指揮する業務責任者を配置すること。  
また、事故やトラブル、苦情等が発生した場合は、受託者の責任において処理するとともに、速やかに県に報告すること。

## 7 計画書

受託者は、契約締結後、県に対し、速やかに事業計画書を提出すること。計画は企画提案した内容に基づくものとし、データ分析・勧奨業務の実施時期、県および参加市町からのデータ提供希望時期など詳細なスケジュールを記載すること。

## 8 完了届

受託者は受診勧奨業務終了後、「4 事業内容」のうち（4）の業務を完成させた後、県に対し、完了届を提出すること。

## 9 その他

- ・受託者は、本業務を通じて取得した個人情報については、第三者に漏洩することが無いよう厳重に取り扱うこと。また、本仕様書に基づく業務を行うに当たっては、本県が定める「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- ・受診勧奨対象者の電話番号情報については、必要な調整を行った上で、参加市町と受託者間で直接受け渡しを行うこと。
- ・業務の再委託は原則として認めない。ただし、契約金額の2分の1未満の金額で、県が再委託の必要性を特に認めた場合に限り、再委託を行うことができる。
- ・委託料について、単価で積算できる経費については実績に伴い委託料の減額がありうる。
- ・本仕様書に定めのない事項またはこの仕様書に疑義が生じた場合は、その都度、県と受託者が協議して定めるものとする。

## 別紙

### 特定健康診査の受診歴のデータについて

受託者に提供する受診歴データは以下のとおりである。

- (1) 特定健康診査データ
  - ・特定健診結果等情報作成抽出（保健指導情報） … 「FKAC165」  
令和3年度～令和6年度分
  - ・特定健診結果等情報作成抽出（健診結果情報（横展開）） … 「FKAC167」  
令和3年度～令和7年度分
  
- (2) 被保険者情報データ
  - ・被保険者管理台帳 … 「KDB帳票p26\_006」  
提供時点で最新のもの
  
- (3) 受診券発行者データ
  - ・特定健診結果等情報作成抽出（受診券情報） … 「FKAC161」  
令和6年度分～令和8年度分