

## 業務仕様書

### 1. 件名

令和7年度 玉野市国民健康保険重複多剤服薬適正化業務

### 2. 委託の目的

玉野市（以下、「市」という。）の国民健康保険における被保険者の服薬リスクを回避し健康の保持増進につなげるとともに、医療費の適正化を推進するための施策として、被保険者の服薬に関する課題を明らかにし、適正服薬を促すことが挙げられる。

「玉野市国民健康保険第3期データヘルス計画」では、実施する保健事業の一つに「適正受診・適正服薬対策事業」が位置づけられており、適正服薬対策として重複服薬者及び多剤内服者を適切に抽出し、対象者の行動変容につながる保健指導等を行う必要があるが、より効果的な事業実施のためには、市の有するデータ等を活用し、専門的な医療知識やノウハウをもって分析等を行うことが必要となるため、適正服薬対策について受託実績がある業者へ委託するものである。

### 3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで。

### 4. 業務体制

受託者は本業務の遂行に当たっては、責任者及び担当者を置き、市の指示に迅速に対応できる業務体制を組み、十分な人員配置及び組織体制とする。

### 5. 業務内容

市は受託者に対して、次の事業に係る業務を委託する。

#### (1) 業務計画の作成

ア 受託者は、市が提供するデータ等を分析し、本業務を効果的かつ効率的に実施するための計画を作成すること。

イ 受託者は、作成した計画について市の承認を得ること。

ウ 受託者は、市と受託者が行う事務について具体的な手順や時期などの詳細を記載すること。

#### (2) レセプト等のデータ分析

受託者は(1)の業務計画に基づき、市が提供するデータ等を用いて分析を行い、重複服薬者及び多剤内服者の選定を行う。

##### ① 重複・多剤服薬者のリストの作成

受託者はデータ分析により、重複・多剤服薬者の対象者を特定し、対象者ごとの服薬状況をまとめたリストを作成する。

② 通知対象者の提案及び決定

受託者はデータ分析により、通知すべき対象者を抽出し、抽出データが正しいかを検証・確認し、市の合意をもって、最終的な通知対象者を決定する。なお、通知対象者の氏名、生年月日、被保険者番号、宛名番号、通知内容等を一覧にし、市へ電子データで提供するものとする。（問い合わせへの対応、通知後の保健指導への活用のため。）

③ 抽出条件

ア 重複服薬者：3か月連続して、ひと月に同系統の医薬品が複数の医療機関で処方されている者

イ 多剤内服者：3か月連続して、同月内に一定数以上の薬剤を処方されており、かつ有害事象のリスクが増大している可能性のある者。剤数については市と受託者で協議の上、定めることとする。

※ア、イとも、悪性新生物や難病等により患っている者の他、人工透析治療者や転医した可能性のある者は除外すること。なお、除外条件の詳細は市及び受託者で協議の上、定めることとする。

④ 通知対象者の医療費の増減の検証と効果測定

通知対象者の通知前と通知後の服薬状況及び医療費の変化を分析し、事業実施による効果を検証する。またその際、市に効果を明確に示すこと。

(3) 対象者への通知

(2) で選定した対象者に対して、医薬品の適正使用を促す効果的な通知物を送付すること。

ア 通知物の内容

重複服薬者と多剤内服者に対し、それぞれ適正受診や適正服薬を促す訴求力の高いデザインの原稿を作成すること。~~また、少なくとも直近3か月の服薬情報・医療機関等の記載をすること。~~

イ 通知物の形式

市及び受託者で協議の上、定めることとする。

ウ 通知物の印刷

市が提供する情報を基に、送付対象者の郵便番号、住所、宛名を記載した通知物を印刷すること。

宛名印字に関しては漢字印字を行う際、外字対応ができない場合は市と受託者で協議の上、運用を定めることとする。

エ 通知物の校正

通知物の印刷内容に関して、市に事前に校正の確認を行う。受託者は、市の要望による修正を実施するが、その回数は最大3回とする。

オ 通知物の封入・封緘

作成した通知物を封入・封緘し、発送すること。

カ 送付時期

市及び受託者で協議の上、定めることとする。

キ サンプル納品

通知物発送後速やかに、市に対し各5部のサンプルを納品する。

市が追加でサンプルを必要とする場合は、受託者が別途有償で提供するものとする。その際は通知物の印字発送の料金から郵送料を抜いた料金とする。

(4) 保健指導の実施

対象者の中から、市が指定する対象者に、保健師等の専門職を含むスタッフにより電話などで保健指導を行う。

ア 電話対応に関する資料の作成

受託者は、電対応内容を含む業務マニュアルを作成する。

イ 対象者の選定

特に介入が必要と判断される者のうち、市が合意した者とする。

ウ 架電回数

不在の対象者については、最大2回架電する。2回架電してつながらなかった対象者は、不在として報告するものとする。

エ 実施時期

市及び受託者で協議の上、定めることとする。

(5) コールセンターの設置

対象者から寄せられる、通知内容に関する問合せに対して、薬剤師等の専門職を含むスタッフにより電話対応を行うこと。

ア 電話対応に関する資料の作成

受託者は、電話対応内容及び基本的な問合せ対応内容を含む業務マニュアルを作成する。

イ 実施時期

通知物発送から本契約終了まで実施することとする。

(6) 効果測定報告書の作成

受託者は、事業実施前後のレセプト等を用いて受診状況や服薬状況の変化、医療費及び薬剤費の削減額（率）の分析等を行い、事業実施による効果を検証し、年度内に書面及びデータで市に報告書を提出すること。

## 6. 関係データ等の提供

(1) 市が受託者に提供可能なデータは下記のとおりとする。

ア 被保険者データ

(宛名番号、被保険者番号、氏名、年齢、住所、電話番号、性別)

イ 国保資格喪失者データ (通知対象除外用)

(宛名番号等)

ウ レセプトデータ

(医科レセプト：21\_RECODEINFO\_MED.CSV)

(調剤レセプト：24\_RECODEINFO\_PHA.CSV)

(DPCレセプト：22\_RECODEINFO\_DPC.CSV)

※提供時点最新の審査月から過去1年分

エ 印刷・発送関連データ (宛名印字用データ)

オ 資材作成用データ (市章データ)

(2) データの提供に当たっては、原則として、市から受託者へ LGWAN を通じて提供するものとする。

(3) (2) の運用ができない場合は、受託者が指定する追跡可能な配送サービス (レターパックプラス、書留、特定記録郵便、ゆうパック等) またはセキュリティの担保されたファイル共有サービスの利用により市・受託者間でデータの授受を行う。

(4) (2)、(3) とも運用ができない場合は、市及び受託者で協議の上、提供方法を定める。

## 7. 事前の打合せ

(1) 委託業務の開始に当たり、市・受託者は委託業務の詳細を決定する打合せを実施する。

(2) 打合せ場所や日時、方法については、市及び受託者が協議の上で決定する。

## 8. 成果品の帰属

委託業務により生じた成果品 (通知物のデザイン等を含む。) に対する知的財産権は、受託者に帰属するものとする。ただし、市は、本契約の期間中、受託者との協議の上、受託者の定める条件に従って当該成果品を無償で使用することができる。市は、成果品が著作物への該当、非該当に関わらず、成果品を改変、公表等するに当たっては、事前に受託者の承諾を得るものとする。

9. 作業の進捗状況報告

受託者において、責任者は、業務スケジュールを市と協議して定めるとともに進捗管理を行い、進捗報告を行うものとする。受託者は委託期間において、適宜、中間成果物の提供を求められた場合は、市の指示に従うものとする。

10. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、一部でかつ、主要な部分を除き、あらかじめ市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

11. その他

- (1) 本業務を行うに当たって知り得た個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 本業務を行うに当たっては、別記「情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 業務を進めるに当たっては、市担当者との連絡調整を十分に行う。
- (4) 受託者は市が要請する緊急の連絡や協議には実務上可能な限り迅速に対処する。
- (5) データの受け渡し、データの加工等に必要な機器の準備、運搬等にかかる費用については全て受託者の負担とする。
- (6) その他、この仕様書に定めのない事項に及び疑義の生じた次項については、市と受託者で協議して定める。

## 個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 市が本契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、本契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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)及び玉野市行政手続における個人番号の利用に関する条例(平成27年玉野市条例第33号)を含む。以下同じ。)を遵守し、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 受託者は、本契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、前項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全管理措置を講じなければならない。

3 受託者は、前2項に定める安全管理措置について市から求めがあつたときは、市に報告しなければならない。

4 受託者は、自らの安全管理措置に関し、市が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となつた場合は、その費用負担について市と受託者とが協議して決定するものとする。

(複写、複製の禁止)

第3条 受託者は、あらかじめ市の指示又は承諾があつた場合を除き、本契約による事務を処理するに当たって市から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため受託者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

(秘密保持義務)

第4条 受託者は、個人情報を、秘密として保持し、法令に基づき本契約の事務を処理する場合又は第三者に本契約の事務の全部又は一部を再委託する場合を除き、第三者に提供、開示、漏えい等をしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(個人情報の持出しの禁止)

第5条 受託者は、個人情報を、市の指定した場所又は受託者の求めにより市が承認した場所の外へ持ち出してはならない。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第6条 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、本契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用してはならない。

(再委託における条件)

第7条 受託者は、市自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられる再委託先に限定して本契約の事務の全部又は一部を再委託するものとし、市に事前の同意を得るものとする。

2 受託者は再委託先との間で、本契約と同等の内容の再委託契約を締結しなければならないものとする。また、再委託契約の中には、再委託先が更に本契約の事務の全部又は一部を再委託する場合には、市及び受託者の事前の同意を得るものとする。

3 再委託先は、本契約の事務の全部又は一部の委託を受けた者とみなされる。市は、受託者が再委託先に対して適切な監督を行っているかどうかを監督するものとする。

(漏えい事案等が発生した場合)

第8条 受託者は、個人情報情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(本契約終了後の個人情報情報の返却又は廃棄)

第9条 受託者は、本契約が終了し、又は解除されたときは、本契約による事務に係る個人情報情報を速やかに市に返却し、又は漏えいを生じない方法で確実に処分しなければならない。

(個人情報情報の従事者の明確化)

第10条 受託者は、本契約による事務における事務取扱責任者及び事務取扱担当者を明確にし、市からの求めがあったときは、市に報告しなければならない。

2 事務取扱責任者は、受託者における個人情報情報の目的外利用又は漏えい等が発生しないよう適切な措置を講ずるものとし、個人情報に関する市との連絡窓口となるものとする。

(事務取扱担当者の監督・教育)

第11条 事務取扱責任者は、個人情報情報が法令に基づき適正に取り扱われるよう、事務取扱担当者に対して必要かつ適切な監督を行うものとする。

2 受託者は、事務取扱担当者に対して、本契約の事務を行うために必要な教育をしなければならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第12条 受託者は、市が要求した場合は、年1回(特に必要がある場合はそれ以上)、契約内容の遵守状況、個人情報情報の安全管理体制等を書面で報告するものとし、市は、受託者に対し、書面により契約内容の遵守状況等について確認することができる。

(実地調査への協力等)

第13条 市又は市の指定した者は、受託者に事前に通知し、受託者の承諾を得た上で、受託者の業務に支障を生じさせない範囲内において、いつでも受託者の施設への立入り、必要な書類の閲覧・複写、受託者の役員・従業員への

事情聴取など、本契約の事務の処理状況等について監査・検査を実施することができる。

- 2 受託者は、合理的事由のある場合を除き、市又は市の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。
- 3 第1項の監査・検査の結果、受託者の個人情報の安全管理体制の改善が必要と市が判断した場合、市は受託者に対し、その改善を要請することができる。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 市は、次のいずれかに該当するときは、本契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 本契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

## 情報セキュリティ特記事項

(基本事項)

第1条 受託者は、情報資産の保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「本業務」という。）の実施に当たっては、情報資産の取扱いに際し、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏洩、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、情報資産を取り扱う業務及びネットワーク又は情報システムの開発、保守又はデータ処理その他情報処理に係る業務（以下「情報処理業務」という。）の契約に関する情報資産の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(用語の定義)

第2条 情報資産とは、次に掲げるものをいう。

- (1) ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備並びに電磁的記録媒体
  - (2) ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（これを印刷した文書を含む。）
  - (3) ネットワーク及び情報システムに関連する文書
- (責任体制の整備)

第3条 受託者は、情報セキュリティの適正な管理について、規定類を整備するとともに、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。市が引き渡す情報資産の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第4条 受託者は、情報資産の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面等により市に報告しなければならない。

- 2 受託者は、情報資産の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面等により市に報告しなければならない。
- 4 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 5 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第5条 受託者は、情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面等により市に報告しなければならない。また、作業場所を変更する場合も同様とする。

- 2 受託者は、市の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、所属名等が分かるように身分証明書等を常時携帯させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第6条 受託者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、市に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(教育の実施)

第7条 受託者は、情報資産の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第8条 受託者は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託)

第9条 受託者は、本業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、本業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面等により再委託する旨を市に申請し、その承認を得なければならない。

2 前項ただし書により、本業務の一部をやむを得ず再委託する場合、受託者は、再委託先に本特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、市に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受託者は、再委託先に対して本業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、市の求めに応じて、管理・監督の状況を市に対して適宜報告しなければならない。

(情報資産の管理)

第10条 受託者は、本業務において利用する情報資産を保持している間は、次の各号の定めるところにより、情報資産の管理を行わなければならない。

2 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に情報資産を保管すること。

3 市が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出さないこと。

4 情報資産を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

5 事前に市の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、情報資産を複製又は複写しないこと。

6 情報資産を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。

- 7 情報資産を電子データで保管する場合は、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 8 情報資産を管理するための台帳を整備し、情報資産の利用者、保管場所その他の取扱状況を当該台帳に記録すること。
- 9 情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「情報資産の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
- 10 作業場所に、私物のパソコン及び外部電磁的記録媒体、その他の私物を持ち込んで、情報資産を取り扱う作業を行わせないこと。
- 11 情報資産を利用する作業を行うパソコンに、情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

（収集の制限）

第11条 受託者は、本業務を履行するにあたって情報を収集するときは、本業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第12条 受託者は、本業務において利用する情報資産について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、市に無断で第三者へ提供してはならない。

（情報資産の受渡し）

第13条 受託者は、市受託者間の情報資産の受渡しに関しては、市に情報資産の受渡票等を提出しなければならない。

（情報資産の返却及び廃棄）

第14条 受託者は、本業務の終了時に、本業務において利用する情報資産について、市の指定した方法により、返却又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 受託者は、本業務において利用する情報資産を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき情報資産の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面等により市に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、情報資産の消去又は廃棄に際し、市から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、本業務において利用する情報資産を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、情報資産の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面等により市に報告しなければならない。

（定期報告及び緊急時報告）

第15条 受託者は、市から、情報資産の取扱状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、情報資産の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第16条 市は、本業務に係る情報資産の取扱いについて、本特記事項の規定に基づき、必要な措置が講じられているかどうかを検証及び確認するため、受託者及び再委託先に対して、監査及び検査を行うことができる。

- 2 市は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第17条 受託者は、本業務に関し、情報資産の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに市に対して、当該事故に関する情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面等により報告し、市の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、情報資産の漏えい等の事故が発生した場合に備え、市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 市は、本業務に関し情報資産の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第18条 市は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する本業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、市に対して、その損害の賠償を請求できないものとする。

(損害賠償)

第19条 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、市に対する損害が発生させた場合は、受託者は、市に対して、その損害を賠償しなければならない。