

仕 様 書

委 託 名	令和8年度 川越市高齢者に対する個別的支援業務委託
委 託 大 要	<p>委託大要</p> <p>高齢者の医療の確保に関する法律第125条第6項の規定に基づく「高齢者の医療の確保に関する法律に基づく保健事業の実施等に関する指針」により、高齢者に対する保健事業について、民間事業者に委託しようとするものである。</p> <p>委託理由</p> <p>高齢者に対する個別的支援を行うことで、健康寿命の延伸、高齢者の身体的・精神的・社会的生活の質の向上を図る。</p>

令和8年度川越市高齢者に対する個別的支援業務委託費 仕様内訳書

名称	数量	単位	単 価	金 額
1. 重症化予防事業(健康診査要フォロー者支援)				
(1) 業務全般にかかる経費(※1)	1	式		
(2) 事前案内セットの送付(封筒印刷費・送料含む)	230	件		
(3) 未返信者への2回目の案内送付	90	件		
(4) 事前アンケートの集計・分析・報告	1	式		
(5) 指導希望しない方への電話連絡(1回のみ指導実施) <small>(保健指導は希望しないが、生活状況の確認や健康診査の受診勧奨等の指導が実施出来た人。6)7)該当者は含まない。)</small>	100	件		
(6) 指導① 訪問指導(※2)1回目	5	件		
(7) 指導① 電話指導(※2)1回目	50	件		
(8) 電話指導者等への資料送付 (封筒印刷費・送料含む)	75	件		
(9) 中間報告(集計・分析・報告書作成)	1	式		
(10) 指導② 訪問指導(※2)2回目	5	件		
(11) 指導② 電話指導(※2)2回目	50	件		
(12) 意向調査書未返信者及び電話不通者への訪問(アボなし訪問)(※3)	25	式		
(13) 事後評価アンケートの送付(封筒印刷費・送料含む)	155	件		
(14) 事後評価アンケートの集計・分析・報告	1	式		
(15) 最終報告(集計・分析・報告書作成)	1	式		
計(A)				
2. 健康状態不明者対策				
(1) 業務全般にかかる経費(※1)	1	式		
(2) 事前案内セットの送付(封筒印刷費・送料含む)	270	件		
(3) 未返信者への2回目の案内送付	170	件		
(4) 事前アンケートの集計・分析・報告	1	式		
(5) 指導希望しない方への電話連絡(1回のみ指導実施) <small>(保健指導は希望しないが、生活状況の確認や健康診査の受診勧奨等の指導が実施出来た人。6)7)該当者は含まない。)</small>	80	件		
(6) 指導① 訪問指導(※2)1回目	3	件		
(7) 指導① 電話指導(※2)1回目	40	件		
(8) 電話指導者等への資料送付 (封筒印刷費・送料含む)	45	件		
(9) 中間報告(集計・分析・報告書作成)	1	式		
(10) 指導② 訪問指導(※2)2回目	3	件		
(11) 指導② 電話指導(※2)2回目	40	件		
(12) 意向調査書未返信者及び電話不通者への訪問(アボなし訪問)(※3)	50	件		
(13) 事後評価アンケートの送付(封筒印刷費・送料含む)	123	件		
(14) 事後評価アンケートの集計・分析・報告	1	式		
(15) 最終報告(集計・分析・報告書作成)	1	式		
計(B)				
計(A) + 計(B)				
消費税相当額(10%)				
合計				

(※1)業務全般に係る経費とは以下のものを含みます。
 ・対象者からの相談、苦情等への対応 ・保健指導マニュアルの作成及び業務従事者(指導員)の教育
 ・事業に関する打ち合わせや会議等 ・その他、業務遂行にかかる経費(返信用封筒料金受取人払に関する郵便局とのやりとり含む)等

(※2)指導に関する経費には、以下のものを含みます。
 通信費や交通費、保健指導や記録・報告書作成に伴う人件費

(※3)アボなし訪問を行い本人または家族に会い、保健指導の実施や本人の健康状態や生活状況等を確認できた場合のみ支払いの対象とする。

令和8年度 川越市高齢者に対する個別的支援業務委託 仕様書

1 目的

本業務は、「高齢者の医療の確保に関する法律」に基づき高齢者の保健事業と介護予防を一体的に実施し、健康寿命の延伸及び高齢者の身体的・精神的・社会的生活の質の向上を図ることを目的とする。

2 件名

川越市高齢者に対する個別的支援業務委託

3 実施期間

契約締結の日から令和9年2月28日まで

4 実施場所

市内全域（利用者の居住地等）及びコールセンター

5 業務実施日時

原則として月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時まで

6 実施体制及び事前協議

(1) 業務責任者

- ① 受注者は、業務責任者を選任すること。
- ② 業務責任者は、業務の履行にあたり、受注者の代理として発注者との連絡調整の任に当たること。
- ③ 業務責任者は、本契約の内容、目的を十分に理解し、業務従事者の管理監督等を行うこと。
- ④ 受注者は、業務責任者を選任したとき又は変更しようとするときは、「業務実施体制報告書」により発注者に報告すること。

(2) 業務従事者（指導員）

- ① 受注者は、本業務に必要なかつ十分な数の業務従事者を配置すること。
- ② 業務従事者は、保健師、看護師又は管理栄養士の資格を有していること。
- ③ 受注者は、業務従事者を指定したときは、氏名、職種及び資格履歴を記載した「業

務実施体制報告書」を作成し、発注者に提出すること。業務従事者に変更があった場合も同様とすること。

- ④ 業務従事者は、業務に必要な研修を受け、業務の目的・内容・個人情報の取扱いについて十分に理解した上で業務にあたること。

(3)事前協議

- ① 受注者は、業務着手前に「委託業務実施計画書」を提出すること。
- ② 受注者は、保健指導の詳細について事前に発注者との打合せを行い、業務従事者（指導員）の教育等を経た上で業務を実施すること。
- ③ 事業案内通知、保健指導で使用する様式及び事業実施報告様式等は、事前に発注者と協議の上、受注者が作成すること。

7 対象者

川越市後期高齢者医療制度被保険者のうち、発注者があらかじめ設定した基準により抽出した者で、発注者が個別的支援を必要と決定した者。

（対象者数は予定数であり、変動する場合がある。）

①重症化予防事業

令和7年度に健康診査・人間ドックで血糖・血圧が受診判定値にも関わらず、それに対応する医療機関の受診歴がない者

⇒市内全域（14圏域）：予定対象者数 約230人

②健康状態不明者対策事業

過去2年間、健康診査未受診・医療機関未受診・介護保険の認定がない者

⇒市内全域（14圏域）：予定対象者数 約270人

8 委託業務内容

対象者の健康状態や生活状況等を把握するとともに、必要な個別的支援を行い、生活習慣病予防及びフレイル予防につながる行動変容を促すもの。

(1) 事業の概要

① 重症化予防事業

生活習慣病の重症化を予防することを目的として、前年度に後期高齢者健康診査・人間ドックを受診した者のうち、生活習慣病につながる因子（高血糖、高血圧）等に係る

検査項目の結果が『受診勧奨判定値あり』のものを対象として、医療機関への受診勧奨を実施するもの。ただし、過去1年間において、医療機関未受診のものを対象とする。

② 健康状態不明者対策事業

後期高齢者健康診査・人間ドックの受診状況、医療機関の受診状況、要介護認定の有無をもとに抽出した健康状態不明者の状況を把握し、健康課題の有無を判断・評価の上で保健指導を実施するもの。

なお、評価の結果に応じて、健康診査等の受診勧奨、適切な医療機関の紹介、必要な社会福祉サービスの紹介、通いの場等の紹介など、関係機関への橋渡しを行う。

(2) 業務内容

① 事前案内セットの送付

受注者は、発注者から提供される「対象者一覧」に記載された対象者に対し、事前案内セット『保健指導業務の趣旨を説明するための事業案内文書、意向調査書、事前アンケート（高齢者質問票含む、以下同じ。）、返信用封筒、生活習慣病予防やフレイル予防等に関する資料』を送付すること。

（留意事項）

- a 事業案内文書は、発注者と協議の上、受注者が作成すること。作成にあたっては、回答（回収）率が上がるよう文書を工夫すること。
- b 事業案内文書と返信用封筒には、問い合わせ先として受注者及び発注者の名称及び連絡先を記載すること。
- c 封筒（返信用封筒含む）は、発注者と協議のうえ、受注者が作成すること。
- d 返信用封筒の返信先は発注者とし、送料の請求先は受注者とする。また、回収は、手続きや方法について事前に発注者と相談の上、受注者が行うこと。
- e 生活習慣病予防やフレイル予防等に関する資料の準備・支払いは発注者が行い、受注者へ納品する。納品時期については、受注者と相談のうえ決めること。
- f 事前案内セットの送付及び返信に係る送料は受注者が負担すること。
- g 対象者からの事業に関する問い合わせに対応すること。
- h 対象者からの問い合わせ内容については、件数及び内容を記録し、中間報告及び最終報告の際に発注者に報告すること。報告の様式については、発注者と相談の上、受注者が作成すること。

② 未返信者へ2回目の事前案内セットの送付

受注者は、①で返信の無かった者に対して、2回目の事前案内セットを送付すること。
2回目の事前案内セットは、『保健指導業務の趣旨を説明するための事業案内文書、意向調査書、事前アンケート、返信用封筒』を送付すること。

(留意事項)

- a ①の留意事項に準ずる。
- b 文書の内容等については、発注者と相談の上、簡略化することも可能とする。

③ 事前アンケート等の集計・分析

受注者は、対象者から返送された事前アンケートや意向調査書を速やかに集計・分析し、保健指導の同意等について取りまとめること。

(留意事項)

- a 保健指導を希望した対象者については、事前アンケートをもとに健康課題等が見受けられる項目を分析の上、指導内容を検討すること。
- b 事前アンケートの返送があったが保健指導を希望しなかった対象者についても、健康課題等が見受けられる項目を分析の上、報告すること。

④ 事前アンケート等の結果報告

受注者は、③の結果について取りまとめた内容について「事前アンケート等結果報告書」を作成し、指定の期日までに発注者へ提出すること。

(留意事項)

- a 事前アンケート等結果報告書は、返信があった事前アンケートや意向調査書の原本、事前アンケート等の集計結果、指導希望者一覧、アンケート未返信者一覧を一式として提出すること。
- b 指導希望者一覧には、③で検討した指導内容についても記載すること。
- c 事前アンケート等結果報告書一式は、紙媒体及びワードやエクセルなど編集可能な電子記録媒体（パスワードロック使用）で各1部提出すること。
- d 事前アンケート等結果報告書の様式は、発注者と相談のうえ、受注者が作成すること。

⑤ 指導を希望しない方への電話連絡（1回のみ指導実施）

指導を希望しない場合であっても、電話番号の記載がある場合には、電話で健康状態

や生活状況を確認し、後期高齢者健康診査の受診勧奨や必要に応じて保健指導を行い、その結果は「1回のみ指導実施（電話）」として指導内容等を中間報告書にまとめて報告すること。また、電話連絡により、継続して2回の保健指導を希望する者に変更となった場合には、「電話指導1回目」に切り替えて、指導内容等をまとめるものとする。

⑥ 保健指導の実施（1回目）（希望者は電話指導へ切り替える）

受注者は訪問指導を希望した対象者に対し、速やかに電話で日程調整を行い訪問する。

訪問の際には「事前アンケート」「個別支援記録」を使用して、生活状況や健康状態を確認したうえで、必要に応じた説明及び指導を実施すること。

なお、電話連絡の時点で電話での指導を希望した場合には、電話指導に切り替えて対応し、経緯を「個別支援記録」に記載すること。

なお、指導にあたっては、「高齢者の特性を踏まえた保健事業ガイドライン第2版」の別添「後期高齢者の質問票の解説と留意事項」を熟読すること。

（説明・指導事項）

- a 重症化予防事業対象者に対しては、健康診査の結果を伝え、医療機関への受診勧奨を行う。
- b 返送された事前アンケートに未記載や追加の聞き取りが必要な項目があった場合は、適宜聞き取り追記すること。なお、追記する場合には、インクの色を変更し、指導員が追記した旨を記すこと。
- c 聞き取りした内容をもとに、本人の課題に応じた個別目標を立案し、目標達成に向け、重症化予防やフレイル予防の視点に準じた保健指導を行うこと。
- d 個別支援記録の様式は、発注者と協議の上、受注者が作成すること。
- e 以下のア～オについて、適宜、指導や説明を行うこと。
 - 医療面 ア 心配な症状がある場合、医療機関への受診勧奨
 - イ 健康診断の受診勧奨
 - 介護面 ウ 必要な者には介護保険制度の説明
 - エ 川越市地域包括支援センターの紹介
 - オ 市の事業紹介
- f 発注者が指定した資料等を用い、保健指導を行うこと。
- g 指導員が訪問時に感じた本人の印象や気になった状況なども記載すること。

（留意事項）

- a 訪問（電話）を行う時間帯や説明内容は、対象者が高齢者であることを十分に配

慮すること。

- b 電話での日程調整や訪問（電話）指導を実施する曜日は、原則、土日祝日を除く平日とすること。
- c 電話連絡が取れない場合は、対象者の希望日時の範囲内で時間帯や曜日を変えて、最低3回以上は連絡するものとし、その結果を記録に残すこと。
- d 対象者から保健指導を拒絶する旨の意思表示があった場合は、その時点で指導を行わないこととし、その後は一切の電話連絡、訪問指導を行わないこと。
- e 指導を拒否した者については、その理由を可能な限り聞き取り、人数・理由・対象者情報をまとめ、発注者に報告すること。報告の様式については、発注者と相談の上、受注者が作成すること。
- f 指導の際は、画一的な説明及び指導にとどめず、対象者の状況及び特性に応じて健康増進や必要な受診の勧奨に併せ、不安の除去等につながる支援を行うこと。
- g 特定の医療機関について受診を推奨したり、批評したりしないこと。
- h 対象者が必要な医療を受けることを妨げないように注意すること。
- i 対象者の健康状態等（精神的な不安を含む。）において緊急の支援を必要と判断した場合は、ただちに発注者に連絡し、その状況を伝達すること。また、その対応については、対象者へ説明すること。
- j 指導員は、指導を行った対象者ごとに、指導の状況を「個別支援記録」に記録すること。
- k 1回目の訪問指導時に次回指導日の日程調整を行うこと。次回指導日は、訪問指導（1回目）から概ね30日以上経過した日以降とすること。
- l 対象者が次回指導を拒否した場合には、その理由を可能な限り聞き取り、人数・理由・対象者情報をまとめ、中間報告の際に発注者に報告すること。

⑦ 電話指導者等への資料送付

電話指導等した際に、追加で必要な資料が発生した場合は後日対象者へ送付する。

⑧ 中間報告

受注者は、⑦までの業務が完了したのち、1ヶ月以内に「委託業務実施報告書」と併せて「重症化予防事業中間報告書」及び「健康状態不明者対策事業中間報告書」を作成し、指導を実施した対象者の「個別支援記録」と併せて発注者へ提出すること。

（留意事項）

- a 「重症化予防事業中間報告書」及び「健康状態不明者対策事業中間報告書」の様式については、発注者と相談の上、受注者が作成すること。
- b 「重症化予防事業中間報告書」及び「健康状態不明者対策事業中間報告書」は、対象者への指導の実施状況（指導を拒否した場合は、その理由も含めること。）を集計した上で、必要な分析を加えて作成すること。
- c 「重症化予防事業中間報告書」、「健康状態不明者対策事業中間報告書」及び「個別支援記録」は、紙媒体及びワードやエクセルなど編集可能な電子記録媒体（パスワードロック使用）で各1部提出すること。
- d 「重症化予防事業中間報告書」及び「健康状態不明者対策事業中間報告書」を使用する権利は、発注者に属するものとする。

⑨ 保健指導の実施（2回目）（希望者は電話指導へ切り替える）

受注者は訪問（電話）指導（1回目）において指導した内容や個別目標の達成状況について確認すること。

次の事項について、必要に応じて説明及び指導を行うこと。

（説明・指導事項）

- a 重症化予防事業対象者に対しては、医療機関受診の有無を確認し、未受診であれば再度受診勧奨を行うこと。
- b 現在の健康状態、生活状況、訪問（電話）指導による意識の変化についても確認すること。（高齢者質問票の内容についても確認すること。）
- c 以下のア～オの項目について指導したが受診・相談に繋がっていない者や、健康状態等（精神的な不安を含む。）から継続的な支援が必要と判断した場合は、可能な範囲で基本チェックリストを実施し、その結果を含めて発注者に報告すること。また、その対応については、対象者へ説明し了解を得ること。

医療面 ア 心配な症状がある場合、医療機関への受診勧奨

イ 健康診断の受診勧奨

介護面 ウ 必要な者には介護保険制度の説明

エ 川越市地域包括支援センターの紹介

オ 市の事業紹介

（留意事項）

- a ⑥の留意事項を遵守すること。
- b 訪問（電話）指導（1回目）の内容を事前に把握した上で、指導を行うこと。

⑩ 意向調査書未返信者及び電話不通者への訪問（アポなし訪問）

受注者は、アンケート未返信者一覧や電話での連絡が取れない者のリストを作成し、発注者へ提出する。

発注者はリストを基に、死亡等の資格喪失者を除いたアポなし訪問対象者リストを作成する。

受注者は、アポなし訪問対象者へアポイントなしの突撃訪問を実施し、保健指導を行う。ただし、対象者から保健指導を拒絶する旨の意思表示があった場合は、指導は実施せず、経過を記録に残すこと。

また、訪問しても不在の場合には、受注者へ電話連絡を求めた不在票及び事前アンケートを同封し投函する。対象者から折り返しの電話があった場合や事前アンケートの返信で電話番号の把握ができた場合は、電話での保健指導を実施し、「⑤指導希望しない方への電話連絡」と同様の対応を行う。

保健指導の際には「事前アンケート」「個別支援票」を使用して、⑥のア～オを参考に生活状況や健康状態を把握する。⑥の留意事項を遵守すること。

⑪ 事業評価アンケートの送付

1回のみ指導実施者及び2回指導実施者に対して、事業評価アンケート、返信用封筒を郵送すること。

（留意事項）

- a 事業評価アンケートを送付する時期は、発注者と相談して決めること。
- b 事業評価アンケートは、発注者と協議の上、受注者が作成すること。
- c 封筒（返信用封筒含む）は、発注者と協議の上、受注者が作成すること。
- d 事業評価アンケートの送料は受注者が負担すること。
- e 返信用封筒の返信先は発注者とし、送料の請求先は受注者とすること。また回収は、手続きや方法について、事前に発注者と相談の上、受注者が行うこと。

⑫ 返送された事業評価アンケートの集計・分析及び結果報告

受注者は、対象者から返送された事業評価アンケートの結果を集計・分析し、アンケートの原本に併せ、最終報告として提出すること。

（留意事項）

- a 事業評価アンケート報告書一式は、紙媒体及びワードやエクセルなど編集可能な電子記録媒体（パスワードロック使用）で各1部提出すること。

- b 事業評価アンケート結果報告書の様式については、発注者と相談の上、受注者が作成すること。

⑬ 最終報告

受注者は、重症化予防事業及び健康状態不明者対策事業の全ての業務が完了したときは、1ヶ月以内に「委託業務実施報告書」と併せて「重症化予防事業最終報告書」及び「健康状態不明者対策事業最終報告書」を作成し、対象者全員の「事前アンケート（追記後）」、「個別支援記録」及び「事業評価アンケート」と併せて発注者に提出すること。

（留意事項）

「重症化予防事業最終報告書」及び「健康状態不明者対策事業最終報告書」は、対象者の健康状態、生活状況及び訪問（電話）指導による意識の変化等を集計した上で、必要な分析及び評価を加えて作成すること。

- a 「重症化予防事業最終報告書」及び「健康状態不明者対策事業最終報告書」の様式は、発注者と協議の上、受注者が作成すること。
- b 「重症化予防事業最終報告書」、「健康状態不明者対策事業最終報告書」及び添付書類は、紙媒体及びワードやエクセルなど編集可能な電子記録媒体（パスワードロック使用）で各1部提出すること。
- c 「重症化予防事業最終報告書」及び「健康状態不明者対策事業最終報告書」を使用する権利は、発注者に属するものとする。

9 委託料の取扱い

受注者は、業務に要した費用を中間報告後及び最終報告後、それぞれ委託料として発注者へ請求すること。

委託料は、業務別に以下のとおりとし、それにかかる一切の必要な経費を含むものとする。ただし、フレイル予防等のパンフレットについては、発注者が用意するものとする。

(1) 重症化予防事業、健康状態不明者対策に関する業務

- ① 事前案内セットの送付（封筒印刷費、送料含む）
- ② 未返信者への2回目の事前案内セットの送付
- ③ 事前アンケート等の集計・分析
- ④ 事前アンケート等結果報告
- ⑤ 指導希望しない方への電話連絡（1回のみ指導実施）
- ⑥ 保健指導1回目（訪問又は電話）

- ⑦ 電話指導者等への資料送付（封筒印刷費、送料含む）
- ⑧ 中間報告（集計・分析・報告書作成）
- ⑨ 保健指導 2 回目（訪問又は電話）
- ⑩ 意向調査書未返信者及び電話不通者への訪問（アポなし訪問）
- ⑪ 事業評価アンケートの送付（封筒印刷費、送料含む）
- ⑫ 返送された事業評価アンケートの集計・分析及び結果報告
- ⑬ 最終報告（集計・分析・報告書作成）

※電話指導及び訪問指導には、通信費や交通費、保健指導や記録・報告書作成に伴う人件費を含むものとする。

(2) その他（業務全般に関わるもの）

- ① 対象者からの相談、苦情等への対応
- ② 保健指導マニュアルの作成及び業務従事者（指導員）の教育
- ③ 円滑な業務実施のための打ち合わせ（個別ケース検討を含む）、業務実施後の評価等に係る会議等、発注者が必要と認めたもの
- ④ その他、業務遂行にかかる経費 等

発注者は、請求書及び実施報告書類を審査の上、適正であると認められたときは、中間報告後及び最終報告後の 2 回払いとし、請求月の翌月末日までに、当該委託料を支払うものとする。

10 個人負担金について

利用者に対する支援料及び傷害保険料等の自己負担金はないものとする。

11 個人情報

- (1) 個人情報の取扱いに関しては、「川越市個人情報の保護に関する法律施行条例」等を遵守し、個人情報の保護に努めること。
- (2) 対象者の個人情報については、CD-R等の媒体で受け渡すものとし、予めパスワードを設定した上、漏洩のないように努めること。また受け取り時には受領証の取り交わしを行うこと。
- (3) 受注者は、支援上で知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。
- (4) 受託期間が終了した場合は、受注者は、速やかに全ての個人情報を発注者に提出し、

個人が特定されるデータを全て消去すること。実績等の分析にデータを使用する必要がある場合は、個人が特定されない処理を行い、使用すること。

- (5) 受注者は、業務着手前に「委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト」を提出すること。

1.2 再委託及び譲渡の禁止

発注者の承諾がない限り、発注者が委託する業務の全部または一部を第三者に再委託及び譲渡してはならない。

1.3 その他の留意事項

- (1) 訪問の際には、感染症拡大防止対策を実施するとともに、国の方針に従うこと。
- (2) 業務を行う際に、商品等の勧誘、販売を行わないこと。
- (3) 発注者の打ち合わせや連絡に、柔軟に対応すること。
- (4) この仕様書に定めのない事項等については、発注者と協議の上、実施すること。