

令和8年度

適切な受診・服薬の促進に係る訪問指導業務委託仕様書

愛知県後期高齢者医療広域連合

1 業務名

適切な受診・服薬の促進に係る訪問指導業務委託

2 目 的

被保険者が、治療に対する適切な理解をし、ポリファーマシー等の治療の重複に伴う健康状態の悪化を予防する。

3 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 業務の概要

被保険者が治療に対する適切な理解をし、ポリファーマシー等の治療の重複に伴う健康状態の悪化を予防するため、愛知県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）が、受託業者（以下「乙」という。）に委託する、適切な受診・服薬の促進に係る訪問指導業務は以下の内容とする。

- (1) 甲は、「多剤投薬者」、及び「重複投薬者」の訪問指導予定者（以下「予定者」という。）を決定し、予定者リストを乙に提供する。
- (2) 乙は、予定者に対する趣旨説明の通知文書及びその付属物（チラシ等）を作成し、送付する。
- (3) 乙は、趣旨説明の通知文書等を送付後、電話等により訪問の同意を得た者（以下「対象者」という。）に対して、甲と協議の上、訪問指導を行う。
- (4) 乙は、訪問指導に際し、適切な服薬指導を含む保健指導教材を準備する。
- (5) 乙は、訪問指導時は、対象者の健康状態や生活習慣、受療行動・処方状況のヒアリングをしながら、全体的な状況を把握しアセスメント・評価を行う。
- (6) 乙は（5）の結果に基づき、適切な受診・服薬行動についてどのようにことができるか（行動変容）を対象者と一緒に考え、目標設定をして指導等を行う。
- (7) 乙は、訪問指導を実施した者に対し、訪問指導後2か月頃にフォローアップのため電話指導を行い、事業評価をする。
- (8) 乙は、訪問指導及び電話指導結果（訪問指導実施時、電話指導実施時ににおける対象者の疾病実態、生活状況、指導内容、指導による対象者の行動変容等）を集計し、考察等を加えて報告書にまとめる。報告書とともに、訪問指導票・電話指導票、予定者の結果リストを甲に提出する。

5 業務の詳細

(1) 予定者決定について

甲は、予定者を決定し、予定者リストを乙に提供する。なお、予定者リストの記載項目としては、「保険者番号」、「被保険者番号」、「被保険者氏名」、「被保険者氏名カナ」、「生年月日」、「性別」、「郵便番号」、「住所」、「電話番号（電話番号情報がある者のみ）」、「診療年月」、「医療機関名」、「傷病名」、「領域種別（多剤・重複）」を基本事項とし、必要に応じて甲乙協議の上、項目を追加する。

なお、予定者数は4,000人とする。

(2) 趣旨説明及び日程調整について

- ① 乙は、甲により決定された予定者に対し、当該事業の趣旨説明のための通知文書を作成し送付する。なお、通知文書には、本事業を希望する場合、希望の申し込み及び訪問日程調整のため、予定者が乙に連絡する旨及び乙の連絡先を記載すること。
- ② 予定者から申し込みのない場合で、かつ、電話番号を把握している予定者に対して、乙が電話により訪問の案内をし、希望申し込みを得た者と日程調整を行うものとする。
- ③ 乙は、予定者に送付する趣旨説明の通知文書及びその付属物の内容について、あらかじめ甲と協議する。作成に当たっては、乙の負担により必要数用意するものとする。

(3) 訪問指導人数について

訪問指導実施人数（見込み）は、230人程度とする。

訪問指導実施人数（見込み）に満たない場合、可能な限り訪問指導実施人数（見込み）となるよう努めるものとする。

訪問指導実施人数（見込み）は、事前に甲乙協議の上、増減調整を行うこととする。

(4) 訪問指導回数について

訪問指導回数は、対象者1人に対して1回を限度とする。

(5) 訪問指導実施期間

開始時期は通知文書送付後1か月以内からとし、終了時期は9月末とする。

(6) 電話指導について

訪問指導を実施した者に対し、訪問指導後2か月頃にフォローアップを（30分以上双方向の相談及び支援）を実施する。

(7) 電話指導実施期間

電話指導の終了時期は、11月末とする。

なお、電話指導を行う場合、不在や対象者の都合等で、必要な対応ができない場合は、再度電話をするが、複数回の架電であっても費用は1回分の支払いとする。

(8) 訪問指導票及び電話指導票の整備について

乙は、対象者について訪問指導票及び電話指導票を作成し、対象者からの聞き取り情報、指導内容及び対象者の反応、行動変容のための目標設定、目標設定の結果及び効果等の記録整理を行うものとする。

(9) 業務の報告について

- ① 乙は、訪問指導及び電話による指導を実施した翌月中旬を目途に、下記項目が記載された訪問指導票及び電話指導票並びに対象者リストを提出すること。

ア 訪問指導

【基本項目】

「被保険者番号」、「被保険者氏名」、「性別」、「領域種別（多剤・重複）」、「訪問指導実施日」、「指導員名」等。

【対象者からの聴取項目】

「持病の内容」、「医療機関の受診状況」、「残薬の状況」、「服薬が適切に行われているかの有無」、「めまい、ふらつき、転倒等の状況」、「お薬手帳の活用状況」、「服薬行動に関連する全身機能の情報（認知機能、嚥下機能、視力・聴力、ADL等）」、「周りの人から「いつも同じことを聞く」等の物忘れがあると言わることの有無」、「今日が何月何日かわからない時があることの有無」、「薬に関する対象者の困りごとの内容」等。その他「高齢者の質問票」事項を含む。

【指導員の指導項目】

「指導内容」、「行動変容の目標設定の内容」、「対象者の反応及び理解度」等。

イ 訪問指導後の電話による指導

上記アの訪問指導の記録内容に加え、以下の内容も聞き取りする。

【基本項目】

「電話指導実施日」、「電話指導担当者名」、「電話指導担当者の職種」

【対象者からの聴取項目】

「訪問指導後の体調の変化及び医療機関の受診状況」、「残薬の状況」、「服薬が適切に行われているかの有無」、「めまい、ふらつき、転倒等の状況」、「お薬手帳の活用状況」、「服薬行動に関連する全身機能の変

化（認知機能、嚥下機能、視力・聴力、ADL等）」、「周りの人から「いつも同じことを聞く」等の物忘れがあると言わることの有無」、「今日が何月何日かわからないことがある者の有無」、「薬に関する対象者の困りごとの内容」等。その他「高齢者の質問票」事項を含む。

【指導員の指導項目】

「指導内容」、「行動変容の目標設定の結果」、「対象者の反応及び理解度」、「対象者の事業に対する感想」等。

- ② 乙は、訪問指導及び電話指導が完了したときは、当該委託業務に係る成果品を、甲に提出する。成果品は以下のとおりとする。

ア 「対象者全員の訪問指導票及び電話指導票」

イ 「訪問指導及び電話指導結果報告書（訪問指導実施時、電話指導実施時における対象者の疾病実態、生活状況、指導内容、指導による対象者の行動変容等の集計、考察等評価したもの。）」

ウ 本事業の予定者となった4,000人の「結果リスト」

なお、「結果リスト」への記載項目は、以下のとおりとする。

「保険者番号」、「被保険者番号」、「被保険者氏名」、「被保険者氏名カナ」、「生年月日」、「性別」、「郵便番号」、「住所」、「領域種別」、「電話番号」、「参加申し込みの月日」、「参加申し込みの自発の有無」、「参加断りの理由」、「参加断りの意思確認の月日」、「訪問指導実施日」、「電話指導実施日」、「指導員名」、「指導員の職種」等。

- ③ 提出の方法は、紙媒体及び電子媒体とする。

- ④ 報告に係る様式については任意とする。ただし、様式についてはあらかじめ甲に提示し、協議するものとする。

- ⑤ 甲は、その他業務遂行状況の確認に必要な報告又は書類の提出を乙に求めることができる。

（10）問合せ・苦情等対応

対象者等からの本事業に関する問合せ、苦情及び要望等については、原則乙が対応するものとし、必要に応じて甲に報告すること。

（11）その他

- ① 乙は、当該委託業務に必要な診療報酬明細書を閲覧する場合は、愛知県後期高齢者医療広域連合事務局内で閲覧することとする。

- ② 乙は、訪問指導で知り得た対象者の個人情報等については守秘義務の徹底を図ること。契約による事務に関して知り得た情報を当該事務の処理以外の目的に使用、又は第三者に提供してはならない。

- ③ 乙は、データの管理等について十分なセキュリティ体制を整えること。

6 業務のスケジュール

- 令和8年5月中旬 甲が乙へ、予定者のデータを提供
令和8年6月初旬 乙が予定者へ、趣旨説明通知を送付する。
令和8年6月中旬 乙は対象者より希望の電話を受け付け開始し、訪問日程の調整を実施する。
乙が対象者へ、訪問指導を実施
乙が甲へ、訪問指導及び電話指導進捗状況を毎月報告
令和8年9月末 訪問指導終了
令和8年11月末 電話指導終了
令和9年3月末 乙が甲へ、成果品を提出
なお、スケジュールについては、甲、乙協議の上、変更する場合がある。

7 訪問指導の内容

(1) 受診及び服薬等に関する支援、指導

対象者の状況を把握した上で、適切な服薬や受診がなされるように助言、指導を行うこと。

- ① かかりつけ医の確認、上手な医療のかかり方等の助言を行うこと。
- ② 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。
- ③ 服薬の工夫、お薬手帳の冊数を確認し、一本化のメリット等の助言を行うこと。
- ④ 必要に応じて、医療機関（薬局等）での相談を勧奨し、助言した結果等を確認すること。

なお、指導に当たっては、適正な受診を妨げないよう対象者に配慮すること。

(2) 療養上の日常生活指導

- ① 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。
- ② 疾病等を踏まえ、日常生活（食事・栄養・運動面・危険予防等）に必要な指導を行うこと。

(3) 身体状況等の観察等を行い、対象者の生活に応じた服薬方法の提案や情報の提供を行うこと。

- (4) 家族からの質問や疑問に答えるとともに、家族への健康相談、助言を行うこと。
- (5) その他、必要に応じて、上記以外の健康及び医療に関する助言、指導を行うこと。ただし、事前に閲覧、収集した情報等を伝えるような事は行わ

ないこと。

- (6) 訪問指導票及び電話指導票に聞き取りや指導等の内容を記録すること。

8 訪問指導員の確保等

- (1) 訪問指導員（以下「指導員」という。）の確保等

乙は、受託業務を遂行できる専門知識を持った指導員を確保し、委託の期間従事させること。指導員は保健師又は看護師等の資格を有する者であること。

なお、訪問指導の対象が愛知県内全ての市町村に及ぶ場合があるため、必要な訪問体制を整えること。

- (2) 個人情報の取扱い、守秘義務等

① 乙は、業務上知りえた秘密を他に漏らしてはならない。また、広域連合が提供する情報を受託業務目的以外の使用及び第三者への提供をしてはならない。

② 上記①の規定は、契約期間経過後及び業務に携わった者が離職した場合においても同様とする。

③ 上記①②に違反した場合は、本契約を解除する。

④ 乙は、個人情報を含むデータ及び資料の授受を速やかにかつ安全に行うための方法を確保すること。

⑤ 乙は、業務委託の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、別記「個人情報取扱特記事項」を適用するものとする。

⑥ 乙は、外部認証機関による、個人情報保護に関する認証を取得しないなければならない。

- (3) 指導員名簿の提出

① 委託業務に係る指導員の名簿を提出すること。

② 名簿には、氏名、住所及び資格の種類と履歴（資格取得日、登録番号等）を記載すること。

③ 指導員に変更等があるときは、遅滞なく甲に報告すること。

- (4) その他

① 指導員が訪問指導を行う場合は、所定の名札（顔写真入り等）をつけること。なお、様式については、甲、乙協議の上決定すること。

② 乙は、指導員に対するデータの管理等について、十分なセキュリティ体制を整えること。

9 問い合わせ等への対応のための体制整備

乙は、本事業の予定者からの訪問申し込みに関する連絡、予定者及び関係者等からの本事業に関する問合せ、苦情及び要望等を受け付けるための電話等の連絡先及び必要な体制を整備すること。

10 費用

本業務に係る全ての経費（訪問指導に必要な交通費等）は乙の負担とする。

効果確認のための電話指導の経費は、訪問指導単価に 0.5 を乗じることとする。

11 その他

- (1) 外部認証機関による、個人情報保護に関する認証を取得していること。
- (2) 乙は、業務委託の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、別記「個人情報取扱特記事項」を適用するものとする。
- (3) 甲の承諾がない限り、乙は、受託業務の一部を第三者に再委託又は譲渡してはならない。
- (4) 感染症拡大防止等の観点から、訪問による指導が困難でかつ、日程変更も困難等の場合は、訪問指導と同等の指導が可能である場合に限り、電話等による指導も差し支えないこととする。

ただし、電話等による指導の対象者、実施方法等について必ずあらかじめ甲、乙で協議の上、決定すること。

なお、その場合の1件当たりの経費は、訪問指導単価に 0.6 を乗じることとする。

- (5) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施上疑義が生じた際は、必ず甲、乙で協議の上、決定すること。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 この契約により、愛知県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）から受託を受けた者（以下「乙」という。）は、この契約による業務を履行するに当たり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2条 乙は、この契約による業務を履行するに当たり、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）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、愛知県後期高齢者医療広域連合個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年愛知県後期高齢者医療広域連合条例第2号）、愛知県後期高齢者医療広域連合議会個人情報の保護に関する条例（令和5年愛知県後期高齢者医療広域連合条例第1号）その他関係法令及び愛知県後期高齢者医療広域連合情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(作業責任者等の報告)

第3条 乙は、この契約による業務について、個人情報を取り扱う事務に係る作業責任者及び作業従事者を書面により甲に報告しなければならない。作業責任者及び作業従事者の変更についても、同様とする。

2 作業責任者は、個人情報を適切に取り扱うよう、作業従事者を監督しなければならない。

(秘密の保持)

第4条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。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。

(従事者の監督及び教育)

第5条 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならないこと及び不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項について監督及び教育を行わなければならない。

(適正管理)

第6条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は損傷（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による業務を自ら処理するものとし、第三者に再委託してはならない。ただし、やむを得ず第三者に再委託する必要がある場合は、乙は、甲の承認を得た上、この契約により乙が講ずるべき安全管理措置と同等の措置を講じ得る者に限りこの契約による業務を再委託することができる。

2 乙は、前項ただし書の規定により再委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する一切の義務を再委託先にも遵守させなければならない。

3 乙は、第1項ただし書の規定により再委託したときは、再委託先におけるこの契約による業務に係る個人情報の取扱いについて管理し、及び監督するとともに、甲から求めがあった場合は、管理及び監督の状況を甲に報告しなければならない。

(収集の制限)

第8条 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第9条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、甲の承認なしにこの契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第10条 乙は、この契約による業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、甲の承認なしに複写し、又は複製してはならない。

(作業場所等の特定及び持ち出しの禁止)

第11条 乙は、この契約による業務を処理するために個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承認なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(資料等の返還等)

第12条 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(廃棄)

第13条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報（前条の規定により甲に返還し、又は引き渡すものを除く。）について、保有する必要がなくなったときは、焼却、溶解その他の復元不可能な方法により確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(漏えい事案等が発生した場合の委託先の責任)

第14条 乙は、乙の支配が可能な範囲において、この契約による業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

- 2 乙は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等した個人情報の内容、発生状況等を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 3 この契約による業務に係る個人情報の漏えい等に関し、第三者から甲に対して損害賠償請求その他の訴訟上又は訴訟外における請求又は申立てがされた場合は、乙は、当該請求又は申立ての調査解決等につき合理的な範囲で甲に協力するものとする。
- 4 前3項の規定は、この契約終了後も有効とする。

(監査及び調査)

第15条 甲は、乙がこの契約による業務に係る個人情報の取扱状況について、甲乙協議の上、隨時、乙の作業場所その他当該業務の処理を行う場所に立ち入り、必要な監査、調査又は質問をすることができる。

- 2 乙は、合理的な理由がある場合を除き、前項の監査、調査又は質問に協力しなければならない。
- 3 前項の監査、調査又は質問の結果、乙における個人情報の取扱いについて改善する必要があると甲が認める場合には、甲は、乙に対し、その改善を求めることができる。

(報告)

第16条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、解決策を甲と協議しなければならない。

- 2 前項に規定する場合のほか、乙は、定期的に、及び甲から求めがあった場合は隨時、この契約による業務に係る個人情報の取扱状況を甲に報告しなければならない。
- 3 甲及び乙は、必要に応じ、前項の報告を踏まえ、乙における安全管理措置その他の個人情報の管理体制の改善要否及びその解決策について協議するものとする。