

令和5年度札幌市国民健康保険適正服薬推進業務 仕様書

1 業務名

令和5年度札幌市国民健康保険適正服薬推進業務

2 業務目的

重複・多剤等の服薬が疑われる札幌市国民健康保険被保険者を対象として、個別通知・電話連絡による介入により適正な受診や服薬の促進を図ることで、被保険者の健康の保持及び医療費の適正化を推進する。

3 業務期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4 業務の詳細

【実施する業務】

- A 令和4年度併用禁忌対象被保険者への電話勧奨
- B 令和5年4月～6月診療分の電子レセプトデータを活用した電話勧奨及び通知送付、並びに効果分析

業務A及びBの詳細は下記のとおり。なお、双方で発生する業務は【共通】に記載している。

業務スケジュールは、参考「業務スケジュール」のとおり。

【共通】

- (1) 従事者名簿の提出
受託者は、電話勧奨を行う薬剤師、保健師、医師又は看護師のいずれかの資格（以下、「薬剤師等の資格」という。）を持つ者の名簿（氏名及び資格種類を記載したものを、事前に札幌市（以下、「委託者」という。）へ提出すること。
- (2) 業務に活用するデータの提供
住所や電話番号を含めた被保険者の情報やレセプトデータ、関係医療機関及び

薬局の情報等、受託者が業務履行にあたり必要な情報は委託者から提供する。

受託者はこれを適切かつ厳重に管理し、業務を遂行することとする。

(3) 併用禁忌服薬が疑われる勧奨対象者への電話勧奨

併用禁忌服薬は、健康面への影響度が非常に大きいことから、一度目の架電に
応答がない場合には、翌日以降に再度架電をするなど接触を複数回試みる（初回
の架電含め3回以上の架電を行うこと）。それでもなお連絡が取れなかった場合
は、委託者にその旨報告すること。

(4) 勧奨記録の提出

電話勧奨後、電子ファイル形式により委託者へ提出すること（納入期日等は5
納入物件一覧のとおり）。

(5) 関係費用

発生する一切の費用（郵送費を含む）は受託者が負担するものとする。

【業務A】令和4年度併用禁忌対象被保険者への電話勧奨

委託者が提供する令和4年度併用禁忌対象被保険者の名簿をもとに、薬剤師等の
資格を持つ者から対象被保険者あて架電し、医療機関や薬局での服薬相談を勧奨す
る。

なお、対象者より折り返し電話があった場合も対応すること。

【勧奨内容】

① 体調の変化や副作用の有無等の確認

服薬が原因と思われるような体調の変化や副作用の有無を聴取し、記録に残
すこと。

② 医療機関や薬局への相談の有無の確認

(ア) 相談している旨の回答があった場合、併用禁忌の継続理由を確認して記録
に残すこと。

(イ) 相談していない（相談予定を含む）旨回答があった場合、その事情を確認
し記録に残すこと。また、早期の相談を勧奨し、今後、【業務B】ウの「服薬
情報通知書」が送付される可能性について説明すること。

【業務B】令和5年4月～6月診療分の電子レセプトデータを活用した電話勧奨及び 通知送付、並びに効果分析

ア 介入対象候補者の抽出

令和5年4月～6月診療分の電子レセプトデータを用い、下記①～④の抽出条件をもとに介入対象候補者(以下、「候補者」という。)を抽出し、除外要件を加味したうえで、抽出条件ごとにリスト化し、委託者へ提出する。

なお、①の条件で抽出した候補者は、併用禁忌とされている医薬品の組み合わせ等の情報も併記したうえで速やかにリスト化し、作成次第、委託者に提出すること。

また、候補者ごとに医薬品にかかる総医療費額及び保険者負担額(以下「総医療費額等」という。)を算出したリストを作成する。医薬品にかかる総医療費額等は医科(入院外のみ)及び調剤にかかる電子レセプトデータから、医薬品ごとの数量を抽出し、その数量に対して最新の医薬品単価を掛けて算出すること。

抽出条件

① 併用禁忌の服薬が疑われる対象者

医薬品添付文書で配合により併用禁忌と記載された組み合わせの医薬品が、同一診療年月に処方されている場合。

② 多剤服薬が疑われる対象者

対象期間に、12種類以上の医薬品が処方されている場合。ただし、対象期間を通して、同一保険医療機関から同じ医薬品を複数回服用している場合は、調剤日が新しい医薬品を優先して1種類とすること。また、同一医薬品の剤型・容量などの違いについても1種類とすること。

③ 重複服薬が疑われる対象者

対象となる期間において、45日分以上処方されている医薬品を対象として、同一診療年月で2か所以上の医療機関から、同薬効分類小分類および同成分をもつ医薬品が処方されている場合。

④ 向精神薬類の処方を過剰に受けていると疑われる対象者

対象となる期間において、厚生労働省より示されている「使用薬剤の薬価(薬価基準)」に記載された3種類以上の抗不安薬、睡眠薬または抗うつ薬が処方さ

れている場合。

除外要件

上記条件により抽出した候補者が、対象期間を通して次の①～③の除外要件のいずれかに該当する場合は除外すること。なお、除外要件に関し疑義がある場合は、委託者と協議のうえ決定すること。

- ① がんの治療が行われている
- ② 人工透析が行われている
- ③ 厚生労働省が定義する指定難病患者である

イ 勸奨対象者の選定

受託者は、上記アで抽出した候補者から、勸奨対象者(以下、「対象者」という。) 1,500名を選定する。

なお、下記①→②→③の順で優先して対象者を選定するものとし、②③については詳細を委託者に説明すること。また、特別な事情で勸奨を行うことが適当ではない者が存在する場合は、委託者の判断により除外する。

- ① 併用禁忌の服薬が疑われる者(ただし、【業務A】の電話勸奨において医療機関や薬局へ既に相談済みである旨の回答がある場合は除外すること。)
- ② 併用注意に該当するなど、現在の服薬状況が健康面への影響度が大きいとされる者
- ③ 処方医薬品の数量や金額等の観点から分析し、医療費適正化の効果が高いと期待される者

なお、受託者は、決定した対象者のリストを委託者に提出すること。

ウ 「服薬情報通知書」(対象者あて)の作成

併用禁忌の服薬が疑われる対象者に向けたものと、その他の服薬課題が疑われる対象者に向けたものの2種類を用意すること。ハガキ・封書の別やレイアウトは任意とするが、ユニバーサルデザインを考慮したうえで、以下①～③の内容を掲載する。具体的には委託者と協議のうえ決定する。

- ① 案内

医療機関や薬局への服薬相談を促す効果的な内容・レイアウトとするほか、お薬手帳を1冊にまとめることやポリファーマシーに関する周知を掲載すること。

② 処方された医薬品に関する情報

医療機関名、医薬品名、薬効、調剤日等のほか、ジェネリック医薬品が存在する先発医薬品が処方されている場合、ジェネリック医薬品への切り替えが可能であることをわかりやすく記す。

③ 「服薬情報通知書」にかかる問い合わせ先

サポートデスクを設置していること及びその問い合わせ先を明記すること（サポートデスクの詳細については、下記キにおいて説明）。

エ 「服薬情報通知書」の送付

受託者は、委託者から提供された宛名情報と上記ウの内容を印刷し、令和5年9月下旬（予定）に一斉送付すること（具体の日は委託者と協議）。

また、印刷の際の名寄せ、及び送付時の封緘時などに、誤印字・誤送付がないよう対応策を講じること。また、当該対応策について、事前に委託者に知らせること。

なお、送付する通知と同一内容のPDFデータを委託者に提出すること。

オ 「服薬情報通知書送付のお知らせ」の作成

上記ウの「服薬情報通知書」の送付と同時期に、「服薬情報通知書」に掲載される医療機関及び薬局に対し、本業務の概要と、「服薬情報通知書」の送付対象者が存在する旨を記載した「服薬情報通知書送付のお知らせ」を送付する。ハガキ・封書の別や通知のレイアウトは任意とする。

なお、掲載内容の詳細は委託者と協議のうえ決定するが、対象者個人を特定できる情報は開示しないこととする。

カ 「服薬情報通知書送付のお知らせ」の送付

受託者は、上記エ「服薬情報通知書」の送付日まで（同日も含む）に、上記オで決定した内容をもとに、対象となる医療機関・薬局あて「服薬情報通知書送付のお

知らせ」を送付する。

なお、送付する通知と同一内容の PDF データ及び送付対象リストを委託者に提出すること。

キ サポートデスクの設置と運用

「服薬情報通知書」及び「服薬情報通知書送付のお知らせ」送付後の問い合わせに対応するため、以下の内容を備えたサポートデスクを設置すること。

受託者は、問い合わせ対応を行う薬剤師等の資格を持つ者の名簿（氏名及び資格種類を記載したもの）を、事前に委託者へ提出すること。

設置期間	送付翌日から実働 20 日間
対応日時	月～金曜日（祝日等除く）10 時 00 分～17 時 00 分
対応スタッフ	薬剤師等の資格を持つ者を常時 2 名以上
電話番号	受託者が用意（フリーダイヤル）
エスカレーション（対応依頼）への対応	コールセンターの情報だけでは回答に不十分等、委託者へのエスカレーションが必要な場合は、原則、折り返しとし、委託者へ連絡の上指示を仰ぐ。
対応状況のまとめ	問い合わせ内容及び対応状況をまとめ（様式任意）、サポートデスク設置期間終了日翌日から 10 日後までに委託者に提出すること。

ク 対象者への電話勧奨

（1 回目）

受託者は、「服薬情報通知書」の送付から 1 週間程度経過した後、薬剤師等の資格を持つ者から対象者あて 1 回以上架電し、医療機関や薬局での服薬相談を勧奨する。

なお、対象者より折り返し電話があった場合も対応すること。

【勧奨内容】

① 体調の変化や副作用の有無等の確認

服薬が原因と思われるような体調の変化や副作用の有無を聴取し、記録に残すこと。

② 医療機関や薬局への相談の有無の確認

(ア) 相談している旨の回答があった場合、併用禁忌の継続理由を確認して記録に残すこと。

(イ) 相談していない（相談予定を含む）旨回答があった場合、その事情を確認し記録に残すこと。また、上記ウの「服薬情報通知書」を確認のうえ、医療機関や薬局での早期の相談を勧奨すること。

（2回目）

受託者は、委託者から提供される令和5年10月～12月診療分の電子レセプトデータを活用し、「服薬情報通知書」の送付・電話勧奨（1回目）の効果を検証したうえで、薬剤師等の資格を持つ者から下記対象者へ1回以上架電し、医療機関や薬局での服薬相談を再度勧奨する。ただし、1回目の電話勧奨の結果医療機関や薬局へ既に相談済みである旨、回答した者は除くこと。

なお、対象者より折り返し電話があった場合も対応すること。

【対象者】

「服薬情報通知書」の送付・電話勧奨（1回目）の効果を検証した結果、なおも服薬状況の改善がみられなかった（上記アの抽出条件に引き続き該当した）対象者

【勧奨内容】

① 体調の変化や副作用の有無等の確認

服薬が原因と思われるような体調の変化や副作用の有無を聴取し、記録に残すこと。

② 医療機関や薬局への相談の有無の確認

(ア) 相談している旨の回答があった場合、併用禁忌が継続している理由を確認して記録に残すこと。

(イ) 相談していない旨回答があった場合、その事情を確認し記録に残すこと。

ケ 介入効果の分析評価

① 令和4年度適正服薬推進業務にかかる介入効果

委託者から提供される令和4年度適正服薬推進業務にかかる対象被保険者の

リストのほか、令和4年4月～6月診療分の電子レセプトデータと令和5年4月～6月診療分の電子レセプトデータを突合し、対象被保険者の総医療費額等及び服薬状況の変化を分析して効果を検証したものをまとめ、委託者に報告すること。

【分析評価内容】

- ・疾患別／年代別の変化
- ・併用禁忌服薬の解消状況及び解消に至らなかった対象被保険者の抽出
- ・介入による医薬品数・医薬品金額の変化（全体・重複服薬・多剤服薬・併用禁忌等の項目別、対象被保険者別）
- ・介入により服薬状況の改善がみられた（上記アで示した抽出条件から外れた）人数（全体・重複服薬・多剤服薬・併用禁忌等の項目別）

② 対象者への通知書送付・電話勧奨にかかる介入効果の分析評価

委託者から提供される令和5年10月～12月診療分の電子レセプトデータを活用し、「服薬情報通知書」送付後の対象者の総医療費額等及び服薬状況を分析して効果を検証したものをまとめ、委託者に報告すること。

なお、上記クの電話勧奨（2回目）についての記載内容は、委託者と協議のうえ決定する。

【分析評価内容】

- ・疾患別／年代別の変化
- ・電話勧奨（1回目）の有無別の変化
- ・併用禁忌服薬の解消状況及び解消に至らなかった対象者の抽出
- ・介入による医薬品数・医薬品金額の変化（全体・重複服薬・多剤服薬・併用禁忌等の項目別、対象者別）
- ・介入により服薬状況の改善がみられた（上記アで示した抽出条件から外れた）人数（全体・重複服薬・多剤服薬・併用禁忌等の項目別）

5 納入物件一覧

上記4にかかる納入物件は、納入期日を厳守のうえ、下記納入場所へ納入する。また、納入物件は全て委託者の所有とし、委託者の承諾を得ずに、他に公表、貸与又は使用してはならない。

関係業務	納入物件	納入期日
【業務A】	・令和4年度併用禁忌対象被保険者への電話勧奨記録	令和5年8月10日
【業務B】 ア	・併用禁忌の服薬疑い被保険者リスト	令和5年8月1日
	・候補者リスト ・候補者総医療費額等算出リスト	令和5年8月31日
【業務B】 イ～カ	・「服薬情報通知書」送付対象者リスト ・「服薬情報通知書」PDFデータ	「服薬情報通知書」 送付日の5日前まで
	・「服薬情報通知書送付のお知らせ」送付対象リスト ・「服薬情報通知書送付のお知らせ」PDFデータ	「服薬情報通知書送付のお知らせ」送付日の5日前まで
	・郵送伝票の写し	「服薬情報通知書」及び「服薬情報通知書送付のお知らせ」送付日の翌日から2日後まで
【業務B】 キ	・電話勧奨（1回目及び2回目）を行う有資格者及びサポートデスクで対応する有資格者の名簿	それぞれ対応開始日の5日前まで
	・電話対応状況表(サポートデスク) ・電話勧奨記録（1回目電話勧奨及び2回目電話勧奨）	それぞれ対応終了日翌日から10日後まで
【業務B】 ク	・令和4年度適正服薬推進業務にかかる介入効果の分析評価報告書	令和5年9月15日
	・本業務にかかる介入効果の分析評価報告書	令和6年3月31日

【納入場所】

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所4階南側
札幌市保健福祉局 保険医療部 国保健康推進担当課

6 委託者が提供するデータの詳細について

委託者から受託者へ提供するデータの詳細は以下のとおりとし、各データは光学ディスクに格納して受け渡すことを基本とする。なお、データの受け渡しはセキュリティ確保を図り受託者が準備した方法により行うこと。

(1) 電話勧奨用データ・・・【業務A】関係

委託者は令和4年度に併用禁忌の対象となった被保険者について、電話番号をまとめ、電子ファイル形式にて受託者に提供する。

(2) 分析用データ

医科、調剤のレセプト電算処理システム用コード情報ファイル等

ア 令和4年度適正服薬業務にかかる介入効果の分析評価・・・【業務B】ケ関係

① 令和4年4月～6月診療分（件数：医科約80万件、調剤約45万件）

② 令和4年度適正服薬業務にかかる対象被保険者リスト

イ 候補者及び対象者の抽出等・・・【業務B】ア関係

令和5年4月～6月診療分（想定件数：医科約80万件、調剤約45万件）

ウ 対象者への介入効果の分析評価・・・【業務B】ケ関係

令和5年10月～12月診療分（想定件数：医科約90万件、調剤約50万件）

(3) 対象者あて名用データ・・・【業務B】ウ関係

委託者は、対象者のあて名情報（郵便番号、住所、被保険者氏名等）及び資格者情報を電子ファイル形式にて、「服薬情報通知書」の送付日の1か月程度前に受託者に提供する。受託者は委託者が提供するデータをもとに国保有資格者を識別するとともに、通知書のあて名面への印字を行う。なお、印字に際して外字等により対応できない文字に関して受託者は委託者へリストを提出し、対応を協議すること。

(4) 「服薬情報通知書送付のお知らせ」用医療機関等データ・・・【業務B】オ関係

委託者は、「服薬情報通知書送付のお知らせ」の作成に必要となる、医療機関及び薬局に係る住所情報（医療機関コード、郵便番号、住所、医療機関名等）を電子ファイル形式にて受託者に提供する。

(5) 電話勧奨用データ・・・【業務B】ク関係

委託者は「服薬情報通知書」の送付対象者について、電話番号をまとめ、電子ファイル形式にて受託者に提供する。

7 データ等に関する著作権について

本業務で新たに作成するデータ等の著作権は、全て委託者に帰属するものとする。

8 業務完了報告

業務を完了したときは、速やかに完了届を委託者へ提出し、委託者より履行検査を受けること。

9 請求

請求書は履行検査合格から2週間以内に委託者へ提出すること

10 情報セキュリティ

個人情報の取扱いに関して、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。また、本業務の遂行にあたり、別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

なお、業務完了後に、様式1「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

11 再委託

本業務の遂行にあたっては、原則として再委託を行わないこと。

12 その他

- (1) グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項は、委託者と協議のうえ定めるものとする。
- (3) 本仕様書に定めた事項について、変更の必要がある場合は、委託者と協議のうえ変更するものとする。