

令和7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7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8年3月31日（火）まで

4 業務の詳細

【業務A】 令和6年度併用禁忌対象被保険者への電話勧奨

【業務B】 令和7年4～6月診療分電子レセプトデータを活用した対象被保険者への介入並びに効果分析

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【共通業務】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。

【共通業務】

(1) 従事者名簿の提出

受託者は、サポートデスクでの電話対応、並びに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被保険者への電話勧奨

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、架電に応答がない場合には、翌日以降に再度架電し、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。また、固定電話と携帯電話等複数の電話番号が判明している場合は、いずれの電話番号にも架電すること。）。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、聴取した架電時点の服薬状況、体調の変化の有無や勧奨への反応等をまとめ、電子ファイル形式により委託者へ提出すること（納入期日等は下記「5 納入物件一覧」のとおり）。

【業務A】令和6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6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（40名前後を想定）あて架電し、医療機関や薬局での服薬相談を次の(1)・(2)のとおり勧奨する。

なお、対象被保険者より折り返し電話があった場合も対応すること。

(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

① 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。

② 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】(3)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7年4～6月診療分電子レセプトデータを活用した介入並びに効果分析

(1) 介入対象候補者の抽出・リストの作成

令和7年4月～6月診療分の電子レセプトデータを用い、次のア～ウをもとに介入対象候補者（以下、「候補者」という。）を抽出し、候補者別に服薬課題や処方医薬品の数量・金額等がわかるようリスト化し、委託者へ提出する。

また、次の抽出条件①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。

ア 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。なお、併用禁忌の抽出にあたっては、「電子処方箋管理サービスにおける重複投薬等チェックの基準」に準拠すること。

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。

イ 除外要件

上記アの条件により抽出した候補者が、対象期間を通して次の除外要件①～③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

ウ その他要件

被保険者番号（保険者番号・証記号は除く）、氏名、生年月日が同一の者は、抽出時に統合する。

※住所変更をしていると変更前と変更後でそれぞれ別人として抽出されてしまい、通知を2通送ることになるため、変更後の方に統一するため上記の作業を行う。

(2) 介入対象者の選定（委託者により行う）

委託者は、(1)で提供されたリストをもとに、次の①→②の順で介入対象者（以下、「対象者」という。）を2,000名程度選定する。

また、特別な事情で勧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、または委託者と受託者の協議により除外する。

- ① 併用禁忌の服薬が疑われる者（ただし、【業務A】の電話勧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。）
- ② 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

(3) 「服薬情報通知書」の作成（対象者あて）

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。また、ハガキ（圧着ハガキのみ可。以下同様。）・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、次の①～③の内容を掲載すること。具体的には委託者と協議のうえ決定する。

なお、ハガキの場合は宛名付近、封書の場合は封筒に「親展」との明記を行う。

- 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分かりやすく記す。

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(7)において説明）。

(4) 「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より、上記(3)で作成した「服薬情報通知書」を印刷し、令和7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封入封緘時などに、誤印字・誤送付がないよう充分な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。

(5) 「服薬情報通知書送付のお知らせ」の作成（医療機関・薬局あて）

「服薬情報通知書」に掲載される医療機関及び薬局に対して送付する、「服薬情報通知書送付のお知らせ」を作成する。ハガキ・封書の別や通知のレイアウトは任意とする。

なお、次の①及び②の内容を掲載するほか、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ものとする。

①本業務の目的・概要

②利用患者の中に、「服薬情報通知書」の送付対象者がいること

(6) 「服薬情報通知書送付のお知らせ」の送付

受託者は、上記(4)「服薬情報通知書」の送付日まで（同日も含む）に、上記(5)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。

(7) 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。

(8) 対象者への電話勧奨

1 回目電話勧奨（「服薬情報通知書」の送付直後）

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 2 回以上架電（固定電話と携帯電話等複数の電話番号が判明している場合は、いずれの電話番号にも架電すること。）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。

① 架電対象者

「服薬情報通知書」の送付した者のうち、電話番号が判明している者全員

② 勧奨内容

ア 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。

イ 医療機関や薬局への相談の有無の確認

- ・ 相談している旨の回答があった場合、服薬が継続している理由を確認して記録に残すこと。
- ・ 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(3)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 回目電話勧奨（介入効果の分析後）

受託者は、委託者から提供される令和7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・1回目電話勧奨の効果を検証したうえで、薬剤師等の資格を持つ者から2回以上架電（固定電話と携帯電話等複数の電話番号が判明している場合は、いずれの電話番号にも架電すること。）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回目電話勧奨時に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。

① 架電対象者

「服薬情報通知書」の送付・1回目電話勧奨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(1)の抽出条件に引き続き該当した）対象者

② 勧奨内容

1 回目電話勧奨と同様

(9) 介入効果の分析評価

① 令和6年度札幌市国民健康保険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6年度札幌市国民健康保険適正服薬推進業務（以下、「令和6年度適正服薬業務」という。）にかかる対象被保険者のリストのほか、令和6年4月～6月診療分の電子レセプトデータと令和7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

ア 疾患別／年代別の変化

イ 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

ウ 介入による医薬品数・医薬品にかかる総医療費額及び保険者負担額の変化(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)

エ 介入により服薬状況の改善がみられた(業務 B 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

委託者から提供される令和 7 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。

なお、上記(8)の 2 回目電話勧奨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

ア 疾患別／年代別の変化

イ 1 回目電話勧奨の有無別の変化

ウ 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

エ 介入による医薬品数・医薬品にかかる総医療費額及び保険者負担額の変化(全体・重複服薬・多剤服薬・併用禁忌等の項目別、対象者別)

オ 介入により服薬状況の改善がみられた(上記(1)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)

参考(令和 6 年度)

介入対象者：1,500 名

医療機関宛て通知：1,591 件(病院・薬局合わせて)

電話勧奨 1 回目：1,480 名

電話勧奨 2 回目：1,224 名

※令和 7 年度の対象者数を確定するものではない

5 納入物件一覧

上記「4 業務の詳細」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6年度併用禁忌対象被保険者への電話勧奨の対応記録	対応終了日翌日から5日後まで
【業務B】 (1)	・候補者リスト	令和7年9月3日～5日
	・併用禁忌の服薬疑い被保険者リスト	
【業務B】 (2)～(6)	・「服薬情報通知書」PDFデータ	送付日の5営業日前まで
	・「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」送付にかかる郵送伝票の写し ・「服薬情報通知書送付のお知らせ」送付にかかる郵送伝票の写し	送付日の翌日から2日後まで
【業務B】 (7)(8)	・1回目及び2回目電話勧奨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
	・サポートデスクの対応記録 ・1回目及び2回目電話勧奨の対応記録	それぞれ対応終了日翌日から10日後まで
【業務B】 (9)	・令和6年度適正服薬業務にかかる介入効果の分析評価報告書	令和7年9月5日
	・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報告書	令和8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 保険企画課

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6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) 抽出・分析用レセプトデータ

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

① 候補者の抽出・リストの作成…【業務B】(1)関係

令和7年4月～6月診療分（想定件数：医科約80万件、調剤約45万件）

② 令和6年度適正服薬業務にかかる介入効果の分析評価・・・【業務B】(9)関係

ア 令和6年4月～6月診療分（想定件数：医科約80万件、調剤約45万件）

イ 令和6年度適正服薬業務にかかる対象被保険者リスト

③ 対象者への介入効果の分析評価…【業務B】(9)関係

令和7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・電話勧奨用データ…【業務B】(3)(4)(8)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）及び電話番号等を電子ファイル形式にて、「服薬情報通知書」の送付日の2週間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】(5)(6)関係

委託者は、「服薬情報通知書送付のお知らせ」の作成に必要な、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。

7 費用の負担と内訳の提出

- (1) 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。
- (2) 費用内訳については、下記項目ごとの内訳がわかるものを委託者の求めに応じて提出できるようにしておくこと。
 - ① 候補者の抽出、候補者リストの作成及び併用禁忌の服薬疑い被保険者リストの作成
 - ② 被保険者あて「服薬情報通知書」の作成及び発送
 - ア 作成費用
 - イ 発送費用
 - ③ 保険医療機関あて「服薬情報通知該当者のお知らせ」の作成及び発送
 - ア 作成費用
 - イ 発送費用
 - ④ サポートデスクの問い合わせ対応及び1回目電話勧奨
 - ⑤ 2回目電話勧奨
 - ⑥ 介入効果の分析評価
 - ⑦ ⑥のうち令和6年度適正服薬業務にかかる介入効果の分析評価

8 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。

9 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。

10 請求

請求書は履行検査合格後直ちに委託者へ提出すること。

11 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、毎月20日までに、様式1「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

12 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。

13 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。