

保険薬局健康相談事業 仕様書

1 委託業務名

保険薬局健康相談事業

2 目的および概要

本事業は、複数医療機関から同種同効の薬が重複して処方されている等の服薬行動支援が必要な者（以下「対象者」という。）に対して、愛知県（以下「委託者」という。）が指定する保険薬局（以下「指定薬局」という。）の薬剤師（以下「相談員」という。）が健康相談及び適正服薬支援を実施することにより、対象者の健康増進及び医療費の適正化を図ることを目的とする。

本業務では愛知県薬剤師会及び県内各地区薬剤師会等との連携を図りながら、指定薬局の実施体制整備、相談員に対する研修及び指導、健康相談にかかるコールセンターを設置の上、指定薬局における相談員による健康相談事業を適切に行う。

3 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務の内容

(1) 事前告知チラシの作成、配布

本事業の参加を促すことを目的として、告知チラシを作成する。

なお、内容や配布方法については、委託者と協議の上、決定する。

(2) 市町村担当者向け説明会

市町村の本事業への参加促進を目的として、市町村担当者向け説明会を実施する。

なお説明会の案内や、出席者の取りまとめについては、委託者にて行う。

(3) 健康相談及びフォローアップ

ア 健康相談

指定薬局の相談員は、令和6年10月から令和6年12月までを予定期間として第1回目の健康相談を実施する。ただし、具体的な日程は委託者と協議の上、決定する。また、業務の運営、進捗等状況に応じ、双方協議により既定のスケジュールを変更できるものとする。

実施方法は指定薬局での対面による相談、または相談員が健康相談参加者（以下「参加者」という。）の自宅等に訪問して行う対面相談、またはスマホやタブレット端末等を活用した遠隔相談とし、参加者が申込時に実施方法を選択する。ただし、指定薬局において、相談員が参加者の自宅等に訪問して行う対面相談の実施が困難な場合は、他の方法により健康相談を行うものとする。

相談員は、参加者に対して、自身の受診・服薬状況及び健康状態について、どのように認識しているかを聞き取り、服薬に関する助言、支援を中心に、以下のような助言、支援を行うこと。なお、参加者は、原則、健康相談に参加することをおかかりつけ医が認知している対象者に限るとともに、健康相談に当たっては、適正な受診を妨げないよう配慮すること。

- ・服薬状況に応じた適正服薬についての助言
- ・薬剤の重複等、服薬による身体への影響に関する説明
- ・残薬の有効活用、お薬手帳の活用、その他適正服薬についての知識の提供
- ・生活習慣（食事・栄養・運動等）に関する助言
- ・その他、必要に応じて、上記以外の健康相談及び服薬に関する指導、助言を行うこと。

なお、相談員は、取得した参加者の個人情報について、利用目的を説明し、個人情報利用承諾の同意書をとるものとする。

さらに、指定薬局では参加者のプライバシーに配慮した相談スペースを確保すること。

イ フォローアップ

アの健康相談後に、電話又は薬局での対面によるフォローアップを原則3回行うこと。

ウ 健康相談結果票の整備

受託者は、参加者のID、年齢、性別等を記録した健康相談結果票を作成し、前記アで実施した相談に係る助言等の記録を整理しておくものとする。

なお、IDとは、対象者リストに記載される被保険者番号・氏名等に、委託者が付与する識別番号であり、受託者から指定薬局へ情報共有される際に使用される。

エ 健康相談等の実施報告

受託者はアの初回健康相談後及びイのフォローアップ完了後、以下の内容を記録した健康相談実施報告書を作成し、月次は翌月の中旬までに委託者へ報告すること。

〈健康相談実施報告書に記載する項目〉

・「ID」「相談員名」「健康相談の実施日」「現在の生活状況・服薬状況」「服薬過誤等の原因分析」「相談・助言の内容」「今後の改善の見込等」（参加者が健康相談及びフォローアップを途中で辞退した場合は「辞退理由」）

オ 苦情等への対応

受託者は、本業務を実施するに当たって、参加者等からの苦情や要望等があった場合は、迅速かつ適切に対応することとし、必要に応じて、委託者及び該当市町村に報告する。

(4) 相談員への研修及び指導

(3)の業務開始前までに必要な知識、能力及びスキル等を有した人材となるよう受託者において適切な研修及び指導を相談員に行うこと。

研修及び指導の内容については、委託者と協議すること。

(5) コールセンターの設置、運営

ア 業務内容

当事業全般に関わる問合せ、(3)の健康相談事業に係る参加申込受付及び日程調整業務を行う。

イ 業務スケジュール

対象者への案内文書送付直後からの6ヶ月間を予定期間とするが、具体的な日程は委託者と協議の上、決定する。

ウ 業務日

月曜日から金曜日とし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）の日を除くこととする。

エ 業務時間

午前10時00分から午後5時00分とする。

(6) アンケート調査項目の提案

事業の効果検証を行うために委託者が実施する健康相談参加者に対するアンケート調査項目の提案を行う。

(7) 健康相談実施数確保対策

5(1)の健康相談実施数の確保のための効果的な対策を講じるよう努めること。

なお、当該対策は、対象者に対する本事業への参加案内、参加勧奨に関する提案等も含むものとする。

(8) 結果報告書の作成

受託者は(3)の健康相談等に係る相談内容の集計及び委託者が別途提供するアンケート調査結果を取りまとめ、令和7年3月21日（金）までに結果報告書として電子媒体（DVD等）により報告する。

5 業務の数量等

(1) 健康相談実施数

4 (3) アの健康相談実施数(見込)は150人とする。ただし委託者と協議の上、増減調整を行うことができるものとする。

増減調整を行う場合は、受託者が見積もった1件当たりの金額を基準に契約額の変更を行うものとする。

(2) 結果報告書数

4 (8) の報告書数は1部とする。

6 事故等への対応

事故等の責任及び損害賠償等は受託者に帰属する。また、受託者は、事故やトラブル発生時には、適切な措置を講じるとともに、直ちに委託者へ報告しなければならない。

7 個人情報の取り扱い

受託者は、業務の遂行に当たって、愛知県情報セキュリティポリシーを遵守し、必要な情報セキュリティ対策を講じること。

8 特記事項

委託者との連絡・調整に当たっては、委託者と十分に調整し、指導の質の向上に努める。その際は、事業管理責任者が対応する。

9 その他

(1) 本契約に際して生じた著作権は、委託者に帰属するものとする。

(2) 委託業務の遂行に当たっては、委託者と協議しながら進めること。

(3) 本仕様書に定めのない事項(仕様内容等に変更が生じた場合を含む)については、その都度、委託者と協議の上、決定すること。

(4) 業務上知り得た一切の情報について、委託者の許可なく業務遂行の目的以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。本契約の終了後においても同様とする。