

令和7年度健康長寿歯科健診受診券等作成業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和7年度健康長寿歯科健診受診券等作成業務委託

2 業務の目的

令和7年4月1日現在で75歳又は80歳の被保険者（見込人数：200,000人）を対象として「令和7年度健康長寿歯科健診」を実施するに当たり、対象者に送付する受診券、案内チラシ、申込書等の送付書類を作成し、対象者ごとに封入封緘して発送すること。

3 履行期間

令和7年4月1日（火）から令和8年2月6日（金）まで

4 履行場所

受託者の事務所所在地 外

5 業務の委託

埼玉県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に対し、次に掲げる業務を委託する。

（1）データの作成

乙は、次のデータを作成する。

①対象者データの作成

乙は、甲が提供する被保険者データ（別表2）により、送付先情報の有無及び居住市町村で区分した地区（別表1）の最大10種類に分類し、送付書類への印字データを作成する。

<留意事項>

- ・分類ごとに通し番号を付番すること。なお、送付書類の発送においては、区分郵便物に係る基本割引率（6%）と特別割引率（6%）の12%割引率の適用を受けるため付番順位に留意すること。
- ・対象者の氏名は、通称名を持つ者はそれを氏名として扱うこと。
- ・作成されたデータは、Excelファイルで甲へ提供すること。
- ・送付書類への印字において、印字領域を超える・文字が適正に印字できない等の事案が確認された場合には、その対象者をExcelファイルで甲へ提供すること。

- ・被保険者データ（別表2）の引渡し日（発送日の概ね3週間前を目安とする）は、甲と協議して決定すること。引渡しは電子記録媒体によることとし、甲の事務所にて行うこと。

②送付書類「実施医療機関名簿」印刷用データの作成

乙は、甲が提供する実施医療機関データ（別表3）により、地区・市町村（別表1）で分類されたデータを作成する。

<留意事項>

- ・データ作成においては、診療所所在地の市町村名・番地・方書の削除。開業所又は勤務名称は、法人名（例：〇〇会、〇〇法人）の削除などのデータクリーニング作業が必要となる。
- ・作成したデータは、Excel ファイルで甲へ提供すること。

（2）送付書類の作成

乙は、次の書類を作成する。

書類の名称	作成部数	備考
① 受診券	203,000 部	
② 案内チラシ	213,000 部	
③ 申込書兼質問票・記録票	203,000 部	
④ パンフレット	203,000 部	
⑤ 実施医療機関名簿	200,500 部	5 地区別に作成
⑥ 送付状	1,650 部	送付先指定がある者のみ使用
⑦ 送付用封筒	203,000 部	

① 受診券

使用目的	健康長寿歯科健診の対象者であることを証明するためのもの。
作成部数	203,000 部（実施医療機関周知用及び予備を含む。）
仕様	・色上質紙（色は、甲が指定する。） ・A4 サイズ 1 枚
印刷方法	片面 2 色印刷（黒、赤）
その他	・印刷原稿は、甲が作成し、電子ファイルにて提供する（デザイン不要）。 ・対象者に送付する受診券には、必要事項を個別に印字すること。→（4）

② 案内チラシ

使用目的	健康長寿歯科健診の趣旨を説明し、受診を促進するためのもの。
------	-------------------------------

作成部数	213,000部（実施医療機関周知用及び予備を含む。）
仕様	・コート紙（43.5K） ・A4サイズ1枚
印刷方法	両面カラー印刷
その他	・ 甲が提示する原案に基づき、デザインを実施すること（イラスト3点程度）。 ・ 甲のホームページに掲載するため、デザイン実施後の電子データ（PDFファイル）を併せて納品すること。→（8）

③ 申込書兼質問票・記録票

使用目的	健康長寿歯科健診の対象者が、受診の申込みに当たって必要事項を記入するためのもの（健診結果の記録票を兼ねる。）
作成部数	203,000部（実施医療機関周知用及び予備を含む。）
仕様	・4枚複写式（用紙の質は、複写式用紙として適切なものとする。） ・A3サイズ4枚1組（上端のり綴じ）
印刷方法	片面単色印刷（黒色）
その他	印刷原稿は、甲が作成し、電子ファイルにて提供する（デザイン不要）。

④ パンフレット

使用目的	健康長寿に向けた歯と口腔の健康づくりを啓発するためのもの。
作成部数	203,000部（実施医療機関周知用及び予備を含む。）
仕様	・コート紙（43.5K） ・A4サイズ8頁（中綴じ、ホチキス2か所）
印刷方法	全頁カラー印刷
その他	印刷原稿は、甲が作成し、電子ファイルにて提供する（デザイン不要）。

⑤ 実施医療機関名簿

使用目的	対象者の居住市町村で区分した地区（別表1）ごとに、健康長寿歯科健診を受けられる医療機関を周知するためのもの。
作成部数	【A. 県央版】64,650部 【B. 県南版】27,550部 【C. 県西版】38,050部 【D. 県北版】24,150部 【E. 県東版】46,100部 （計200,500部（予備を含む。））
仕様	・白色上質紙 【A. 県央版】A4サイズ16頁（中綴じ、ホチキス2か所） 【B. 県南版】A4サイズ8頁（中綴じ、ホチキス2か所）

	<p>【C. 県西版】A4 サイズ 8 頁（中綴じ、ホチキス 2 か所）</p> <p>【D. 県北版】A4 サイズ 8 頁（中綴じ、ホチキス 2 か所）</p> <p>【E. 県東版】A4 サイズ 8 頁（中綴じ、ホチキス 2 か所）</p>
印刷方法	全頁単色印刷（黒色）
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・上記（1）②で作成したデータを基に、甲の指示に基づきデザインを実施すること。 ・甲のホームページに掲載するため、デザイン実施後の電子データ（PDF ファイル）を併せて納品すること。→（8）

⑥ 送付状

使用目的	対象者のうち現住所と異なる送付先を指定するものに対し、当該送付先へ送付するためのもの。
作成部数	1,650 部（予備を含む。）
仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・白色上質紙 ・A4 サイズ 1 枚
印刷方法	片面単色印刷（黒色）
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷原稿は、甲が作成し、電子ファイルにて提供する（デザイン不要）。 ・対象者に送付する送付状には、必要事項を個別に印字すること。→（4）

⑦ 送付用封筒

使用目的	対象者ごとに、送付書類①～⑤（及び送付先指定がある者にあつては、⑥）を封入して送付するためのもの。
作成部数	203,000 部（実施医療機関周知用及び予備を含む。）
仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・角 2 封筒サイズ ・白色窓付き封筒（窓の大きさ：110×75mm、透明セロハン貼付）
印刷方法	単色印刷（黒色） ※外側表面のみ
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷原稿は、甲が作成し、電子ファイルにて提供する（デザイン不要）。 ・料金後納郵便（7 日間猶予）の表示を施すこと。 ・内容物の透過防止のため、封筒内側部分に地紋等の加工を施すこと。

<留意事項>

- ・案内チラシのデザインの実施に当たっては、本業務の目的についての認識を共有するため、甲乙双方の担当者で十分に協議すること。また、第三者の肖像権や既存の著作物に関する権利を侵害しないよう、十分に注意すること。
- ・各送付書類の作成に当たっては、印刷前に見本を提示して、甲の確認を受けること。

(3) 実施医療機関周知用書類の納品

乙は、上記(2)で作成した送付書類のうち、実施医療機関に事前周知するための見本として使用する分について、次のとおり納品する。

なお、納品場所は、さいたま市浦和区内の1か所とし、甲が別途指定する。

書類	納品部数	納品期限
受診券（「見本」と表示すること。）	各 2,500 部	令和7年5月16日（金）
申込書兼質問票・記録票		
パンフレット		
送付用封筒		
案内チラシ	12,500 部	

(4) 受診券及び送付状への印字

上記(1)①で作成したデータに基づき、次の事項を受診券（見込件数：200,000件）及び送付状（見込件数：1,450件）に印字する。

印字する事項	受診券	送付状
受診券番号	○	○
対象者郵便番号	○	×
対象者現住所	○	×
対象者氏名	○	○
対象者被保険者番号（最大8桁の数字）	○	×
送付先郵便番号	×	○
送付先住所	×	○
送付先あて名人氏名	×	○

（○：印字する項目、×：印字しない項目）

<留意事項>

- ・ 印字する位置は、甲の指示に従うこと。
- ・ 文字コードについては、KAJO_J フォント（明朝体）とする。
- ・ 外字については、甲が提供する「外字登録ファイル（KAJO_JM.tte）」により必要な処理を加え、正しく印字されることを確認すること。

(5) 送付書類の封入封緘

乙は、対象者ごとに、上記(2)①から⑤まで（送付先の指定がある者にあつては、①から⑥まで）の書類を、送付用封筒に封入封緘する。

<留意事項>

- ・ 実施医療機関名簿は、対象者の居住地区に応じた名簿を同封すること。
- ・ 送付先の指定がある者（見込件数：1,450 件程度）には、送付状を同封すること。封入の際は、送付状と受診券の封入誤りがないよう十分に注意すること。

（６）資格喪失者等の送付差止め（引抜）対応

乙は、対象者一覧データの受領後、甲から資格喪失者等の送付差止め（受診券引抜）に係る連絡を受けた場合は、当該者に係る送付書類を引き抜き、送付を差し止める。

<留意事項>

- ・ 資格喪失者に係る連絡は、「資格喪失者等一覧」（見込人数：700 人程度）により行うこととし、一覧の引渡し日（発送日の概ね 1 週間前を目安とする。）や引渡し方法は、甲と協議して決定すること。
- ・ 引き抜いた受診券（及び送付先の指定がある者にあつては、送付状）は、他の作成書類（予備）と併せて甲に引き渡すこと。

（７）送付書類の発送（郵便局への持込み）

乙は、甲が指定する発送日令和 7 年 6 月 19 日（木）に、封入封緘済の送付書類の全てを甲が指定する地域区分郵便局（新岩槻郵便局とする予定）に持ち込み、差し出す。

<留意事項>

- ・ 郵便局への持ち込みに係る費用は、乙の負担とすること。
- ・ 区分郵便物に係る基本割引率（6%）の適用を受けるため、相手方の郵便区番号ごとに区分して差し出すこと。また、特別割引率（6%）の適用を受けるため、送達に 7 日程度の余裕を承諾して差し出すこと（合計割引率：12%）。
- ・ 差し出す際は、甲が作成する「後納郵便物差出票」により差し出し、後納郵便料金の請求先は甲を指定すること。
- ・ 割引の適用に当たって疑義がある場合は、事前に日本郵便株式会社に問い合わせるなど、発送の準備に遺漏がないよう備えること。

（８）予備書類及び電子データの納品

乙は、上記（２）で作成した書類のうち、実際に対象者へ送付しなかった書類（予備）及び案内チラシに係る電子データ（PDF ファイル）を、令和 7 年 6 月 20 日（金）までに甲の事務所へ納品する。

<留意事項>

- ・ 予備書類は、書類の種類ごとに 100 部単位で結束して納品すること。
- ・ 納品に係る費用は、乙の負担とすること。

(9) コールセンター等業務

乙は、コールセンターを設置し本業務における問い合わせに対し、適切な案内を実施すること。

① 対応期間、履行場所及び業務時間

対応期間：令和7年6月20日（金）～令和8年1月31日（土）

（土日及び祝日、年末年始（12月30日から1月3日まで）を除く）

履行場所：受託者の施設内

業務時間：電話による受付 8時30分から17時15分まで

②開設準備

- ・本業務が円滑に行えるよう、必要な施設、設備、機器類等の設置及び整備を行うこと。
- ・コールセンターの電話番号及びメールアドレスは、送付物への印刷を考慮し令和7年4月中旬までに、乙にて用意すること。なお、電話サービスとしてはフリーダイヤルとすること。
- ・業務開始日までに、オペレーター等への必要な研修等を行うこと。なお、研修等に掛かる費用は乙の負担とする。
- ・問い合わせ対応については、1件当たりの処理時間を8分（通話時間：7分、記録等後処理時間：1分）程度と想定し、以下の実施月別入電件数に対する応答率の1日の平均が90パーセント以上の状態を維持するために必要な回線数を算出し、委託者へ提示した上で通話可能回線を確保すること。

実施月別入電件数（想定）								
6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
1,200件	800件	500件	250件	250件	250件	250件	500件	4,000件

③対応内容について

電話・電子メールでの問い合わせに対応するものとし、対応する内容として想定しているものは、次のとおりである。

<問い合わせ対応>

- ・健康長寿歯科健診に係る概要
- ・受診手順に関すること。
- ・実施医療機関に関すること。
- ・受診券等の再交付に関すること。
- ・治療に関する費用負担に関すること。
- ・実施医療機関以外での歯科健診受診に関すること。
- ・意見、苦情等対応など

④受診券等の再交付について

乙は、受診券等の再交付依頼を電話・電子メールで受けたときは、当日若しくは翌営業日に発送業務を行うこと。

<留意事項>

- ・乙は、甲から提供される対象者一覧に基づき、対象者であることを確認できた場合に再交付をすること。
- ・再交付にあたっては、依頼内容に即した帳票物を送付すること。なお、再交付にあたっては簡易書留にて対応するものとし、別途実費相当分を甲に対して請求し、甲の負担とする。

⑤人員の配置

- ・曜日や時間帯による繁閑を考慮した効果的かつ効率的なオペレーターの配置を前提とした、必要人員の配置を行う。
- ※応答率等の状況により、甲と協議の上、適宜人員の増減を行うこと。

⑥FAQ及びマニュアルの作成及び対応について

- ・乙は、コールセンターの運営や要員の教育研修に必要な業務マニュアル等を作成し、甲の承認を受けること。
- ・基本となるFAQは、甲が提供する。FAQは、被保険者等からの問い合わせ内容及び甲からの要請により随時更新し、これら以外の更新については、甲の承認を受けること。
- ・コールセンターで回答等ができない場合は、甲から回答する。この場合、乙は、甲が提供したエスカレーションシートに必要な項目を入力して甲へ電子メール送信する（甲へ電話転送した場合を除く）。電子メールの送信には別に定める「パスワード」を設定すること。

⑦月次報告シートの作成及び提出について

- ・乙は、甲から提供した月次報告シートに対応内容を記録するものとし、ひと月毎に作成及び甲へ電子メールで提出すること。

⑧ その他

- ・想定最大処理件数を超える受電や開設時間外の受電については自動音声案内を流すなど必要な措置を講じること。
- ・乙は、現場従事者の名簿を甲に提出すること。また、現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止等対策を講じること。

- ・コールセンター等業務に係る費用については、通話料を除き乙の負担とする。
なお、通話料については、別途実費相当分を甲に対して請求し、甲の負担とする。

(10) 業務完了の報告

乙は、上記（１）～（９）の全ての業務の完了後、甲に対して業務完了報告書を提出し、業務の完了を報告する。

6 権利の帰属

本業務による成果物に関する権利は、全て甲に属するものとする。

7 個人情報の取扱い

乙は、個人情報の取扱いに当たっては、次の事項を遵守することとする。

<遵守事項>

- ・ 甲から個人情報を記録した電子記録媒体を受領するときは、受領書を提出すること。また、業務完了後は、当該記録媒体を甲へ返却すること。
- ・ 甲から提供を受けた個人情報については、厳重に管理し、本業務に定める利用目的以外に使用しないこと。また、情報の複製は、甲の承諾を得た上で本業務の遂行に必要な最低限度の範囲において認められることとし、複製したデータは、業務完了後、確実に廃棄すること。
- ・ 情報漏えいのないよう、十分な情報セキュリティを確保すること。
- ・ 本業務で知り得た個人情報等のいかなる情報も、第三者に漏らさないこと。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様であること。
- ・ その他、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

8 その他

本業務の履行に関し、契約書及び仕様書に記載のない事項について疑義が生じた場合は、甲乙双方が協議して取り扱うこととする。

(別表1)

地区	市町村
A. 県央地区 (9 団体)	さいたま市、川口市、鴻巣市、上尾市、蕨市、戸田市、桶川市、北本市、伊奈町
B. 県南地区 (8 団体)	所沢市、朝霞市、志木市、和光市、新座市、富士見市、ふじみ野市、三芳町
C. 県西地区 (18 団体)	川越市、飯能市、東松山市、狭山市、入間市、坂戸市、鶴ヶ島市、日高市、毛呂山町、越生町、滑川町、嵐山町、小川町、川島町、吉見町、鳩山町、ときがわ町、東秩父村
D. 県北地区 (15 団体)	熊谷市、行田市、秩父市、加須市、本庄市、羽生市、深谷市、横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町、美里町、神川町、上里町、寄居町
E. 県東地区 (13 団体)	春日部市、草加市、越谷市、久喜市、八潮市、三郷市、蓮田市、幸手市、吉川市、白岡市、宮代町、杉戸町、松伏町

(別表2)

	No.	項目名	項目記号名	データ型	備考
被 保 険 者 情 報	1	後期高齢者医療保険者番号	KKKRSY_IRHKS_BNG	CHAR	
	2	被保険者番号	HHS_BNG	CHAR	
	3	被保険者氏名(漢字)	HHS_SHMKJ	NCHAR	
	4	被保険者氏名(カナ)	HHS_SHMKN	NCHAR	
	5	被保険者通称名(漢字)	HHS_TS_NMKJ	NCHAR	
	6	被保険者通称名(カナ)	HHS_TS_NMKN	NCHAR	
	7	被保険者本名通称名区分コード	HHS_HMTSM_KBN_CD	CHAR	
	8	被保険者生年月日	HHS_BRTH_YMD	CHAR	
	9	被保険者性別コード	HHS_SEX_CD	CHAR	
	10	被保険者郵便番号	HHS_ZIPCD	CHAR	
	11	被保険者都道府県コード	HHS_TDFK_CD	CHAR	
	12	被保険者市町村コード	HHS_STS_CD	CHAR	
	13	被保険者都道府県名(漢字)	HHS_TDFK_NMKJ	NCHAR	
	14	被保険者市町村名(漢字)	HHS_STS_NMKJ	NCHAR	
	15	被保険者住所(漢字)	HHS_ADDR_KJ	NCHAR	
	16	被保険者資格取得年月日	HHS_SKST_YMD	CHAR	
	17	被保険者住所地利外者区分コード	HHS_JTS_KBN_CD	CHAR	
	18	被保険者資格喪失事由コード	HHS_SKSS_JYU_CD	CHAR	
	19	被保険者資格喪失年月日	HHS_SKSS_YMD	CHAR	
送 付 先 情 報	20	送付先氏名(漢字)	SFSK_SHMKJ	NCHAR	
	21	送付先郵便番号	SFSK_ZIP_CD	CHAR	
	22	送付先都道府県名(漢字)	SFSK_TDFK_NMKJ	NCHAR	
	23	送付先市町村名(漢字)	SFSK_STS_NMKJ	NCHAR	
	24	送付先住所(漢字)	SFSK_ADDR_KJ	NCHAR	
	25	送付先使用開始年月日	SFSK_SYBGN_YMD	CHAR	
	26	送付先使用終了年月日	SFSK_SY00_END_YMD	CHAR	
	27	送付先理由(漢字)	SFSK_RIY	NCHAR	
	28	送付抑止フラグ	SF_YKSI_FLG	CHAR	

(別表 3)

	No.	項目名	データ型	備考
実施医療機関情報	1	群市名 (漢字)	NCHAR	
	2	名前 (漢字)	NCHAR	
	3	会員番号	CHAR	
	4	診療所電話番号	CHAR	
	5	診療所所在地 (漢字)	NCHAR	
	6	開業所又は勤務名称 (漢字)	NCHAR	
	7	診療所郵便番号	CHAR	
	8	群市番号	CHAR	

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 この契約により、埼玉県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）から業務の委託を受けた〇〇〇〇（以下「乙」という。）は、この契約による業務履行の必要により個人情報（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）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）を取り扱う際には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び埼玉県後期高齢者医療広域連合個人情報保護法施行条例（令和5年広域連合条例第1号）その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(秘密保持)

第2 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、又は当該委託業務以外の目的で使用してはならない。

2 乙は、この契約による業務に従事する者に対し、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情報をみだりに他人に知らせ、又は当該委託業務以外の目的で使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、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。

(安全の確保)

第3 乙は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、個人情報の厳重な管理及び保管、搬送における安全の確保その他必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、電子計算組織（電子計算機及び関連機器を使用し、定められた一連の処理手順に従って事務を処理する組織をいう。）を利用してこの契約による業務に係る個人情報を処理するときは、乙以外の電子計算組織と通信回線による結合をしてはならない。

(再委託の禁止)

第4 乙は、この契約による業務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 乙は、個人情報の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、当該委託先又は請負先に、この個人情報取扱特記事項で要求する事項を遵守させなければならない。

(収集の制限)

第5 乙は、この契約による業務履行のために個人情報を収集するときは、当該業務の履行に必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報を当該業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(調査の実施)

第8 甲は、この契約による業務に係る個人情報を保護するために必要があると認めるときは、乙に対して個人情報を取り扱う業務の管理状況等について調査を行うことができるものとし、乙は、これに協力し必要な情報を提供しなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第9 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。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。

(個人情報の返還又は処分)

第10 乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による業務に係る個人情報を、速やかに甲に返還し、又は漏えいを起こさない方法で確実に処分しなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第11 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。