

# 産婦人科・小児科オンライン相談支援事業運営業務委託仕様書

## 1 業務の名称

令和8年度産婦人科・小児科オンライン相談支援事業運営業務

## 2 業務の目的

安心して子どもを産み育てられる環境づくりを推進するため、妊産婦や小児の保護者等が、医療面での悩みや不安について、時間や場所の制約なく気軽に産婦人科医、小児科医又は助産師へ相談できる体制を整備する。

## 3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 4 業務の内容

### (1) 基本方針

受託者は、山口県内に在住する妊産婦又は小児の保護者等（以下「相談者」という。）がスマートフォン等の通信機器を通じて気軽に相談できるよう、ソーシャルネットワーキングサービス等（以下「SNS等」という。）の機能を活用しながら、妊産婦又は子どもの健康・医療に関する相談に対し、産婦人科医、小児科医又は助産師が、医学的な見地に基づいて適切な助言を行うサービスを提供する。

なお、相談に対する助言は、厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」（公表されている最新のもの）において定義されている「遠隔健康医療相談」の範囲内で行うこととし、診断、処方その他の診療行為は行わない。

### (2) 相談対応の実施

#### ア テキスト相談

受託者は、SNS等のオンライン上で文字（テキスト）を入力して会話を交わす機能（テキストチャット機能やテキストメッセージ機能等）を使用した相談対応（以下「テキスト相談」という。）を実施すること。

テキスト相談において、受託者は、相談を受理してから24時間以内に相談者へ回答すること。

#### イ リアルタイム相談

受託者は、SNS等の動画通話機能（ビデオ電話機能）及び音声通話機能を使用したリアルタイムでの相談対応（以下「リアルタイム相談」という。）を、少なくともすべての平日（土日祝休日を除いた日）の午後6時から午後10時までの時間帯で実施すること。

#### ウ その他の相談

受託者は、テキスト相談又はリアルタイム相談のほか、SNS等の機能を活用した相談対応を実施できるものとし、この場合、委託者と事前に協議した上で実施すること。

### (3) 実施体制の整備

#### ア 機器・システム等の整備

受託者は、SNS等を活用した相談対応を円滑に実施できるよう、必要な機器やシステム等を整備するとともに、業務に使用するパソコンやUSBメモリ等の電子機器媒体に必要なセキュリティ対策を講じること。

#### イ 相談・予約の受付

受託者は、相談者がSNS等を通じて相談又は予約の申込を簡便に行える仕組みを整備するとともに、相談又は予約の申込を常時受け付けること。

#### ウ 相談員の資格

相談に対応する者（以下「相談員」という。）は、日本国の医師免許を有する産婦人科医若しくは小児科医、又は日本国の中産師免許を有する助産師のみとし、それ以外の者が相談に対応してはならないこと。

#### エ 相談員の確保等

受託者は、相談者からの相談に的確かつ速やかに対応できるよう、必要な人数の相談員を確保するとともに、相談員の資質の維持・向上を図るために必要な取組を行うこと。

なお、相談員の資質や態度等が不適正と認められ、委託者から相談員の交代等を要求された場合、受託者は、速やかに必要な措置を講じること。

#### オ 周知・広報

受託者は、委託者と協議の上、本業務で行う相談サービスの周知・広報に必要なチラシ等を制作し、委託者又は委託者が指定する宛先に納品すること。

#### カ 緊急対応体制

受託者は、緊急の対応を要する相談（児童虐待疑いや自殺企図など）を受けたときは、関係市町や児童相談所等の関係機関へ速やかに情報提供することとし、そのために必要な体制を整備すること。

#### キ 苦情等への対応

受託者は、相談者からの苦情等に責任を持って対応することとし、そのために必要な体制を整備すること。

なお、相談の内容が暴言や脅迫など、業務の目的から外れ、業務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合は、委託者と受託者が事前に協議した方針に基づき、適切に対応すること。

### (4) 記録・報告等

#### ア 相談対応の記録

受託者は、相談対応の内容を記録し、委託者の求めに応じ提出すること。

#### イ 月例報告

受託者は、毎月、委託者に対し、相談対応実績（相談件数や相談内容など、委託者と受託者が協議して定めた事項）を翌月の15日までに報告すること。ただし、令和9年3月の相談対応実績については、令和9年3月31日までに報告すること。

## ウ 効果測定

受託者は、本業務の実施効果を測定するため、相談者に対するアンケートを実施し、集計した上で、委託者に報告すること。

## エ 委託者との意見交換

受託者は、本業務の実施効果を高めるため、委託者との意見交換（年2回程度）を行い、その内容を適宜、相談対応業務に反映すること。

## 5 個人情報等

### (1) 個人情報の保護

受託者は、本業務に係る個人情報（相談者の個人情報、相談内容等）について、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

### (2) 守秘義務

受託者は、本業務で知り得た情報について、本業務に従事する者に対し守秘義務を課すこと。この守秘義務は、本業務の終了後又は契約の解除後においても同様とする。

### (3) 情報の二次利用

受託者は、前項(2)の規定に関わらず、本業務の品質改善や医学上の研究のために必要があるときは、本業務で知り得た情報について、個人を特定できない形に加工した上で、委託者の承認を得た場合に限り、利用又は公開することができる。

## 6 著作権

### (1) 著作権の帰属

本業務の成果品の著作権は、委託者に帰属するものとし、受託者は、著作者人格権を行使しない。

### (2) 第三者著作物の使用

受託者は、成果品を第三者が著作権を有する著作物（以下「第三者著作物」という。）を使用して作成できるものとし、このとき、成果品の著作権は、第三者著作物を使用した部分を除き、委託者に帰属するものとする。この場合において、受託者は、第三者の著作権等を侵害しないよう留意するとともに、委託者が第三者著作物を含む成果品を使用するに当たり支障がないよう適切な措置を講ずる。

## 7 業務実施上の注意点

### (1) 法令等の遵守

受託者は、関係法令（医療法、医師法、労働基準法、労働安全衛生法等）及び本仕様書の記載事項を遵守すること。

### (2) 紛争等の解決

本業務の実施に関する何らかの紛争やトラブルが発生した場合、受託者は、委託者と連携の上、速やかに解決を図ること。

### (3) 料金徴収の禁止

受託者は、相談者から料金を徴収してはならない。

#### (4) 事業の開始

令和8年4月1日午前0時から事業が開始できるよう相談体制を構築すること。

#### (5) 引継ぎ

受託者は、契約期間の満了又は契約の解除により別の事業者に業務を引き継ぐ場合は、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

#### (6) 委託者による調査等

委託者は、業務の適正な執行を期するために必要があるときは、受託者が実施した業務の処理状況について調査し、又は受託者に報告を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

### 8 留意事項

#### (1) 契約金額の支払

受託者は、本業務を完了したときには、遅滞なく本業務の成果に関する報告書を委託者へ提出しなければならない。委託者は、本業務の成果について検査を行うものとし、対象経費の実績額と契約金額のいずれか低い額を支払うべき額として確定する。

#### (2) その他

委託者は、受託者が本業務の実施に当たり本仕様書に反した場合、受託者に委託契約額の一部又は全部を返還させる権利を有する。

### 9 疑義

本仕様書に関して疑義の生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については、すべて委託者と受託者の協議の上、これを解決するものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1 乙は、この契約による業務の実施に当っては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び以下の事項を遵守し、個人の権利利益を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。

### (秘密の保持)

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に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

### (取得の制限)

第3 乙は、この契約による業務を実施するために取得する個人情報については、当該業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

### (適正管理)

第5 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、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のため、アクセス制限の設定、個人情報が記録されている媒体の管理その他の必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、前項の個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 乙は、この契約による業務の従事者に対して、その在職中であると職を退いた後であるとを問わず、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とその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

### (派遣労働者等の利用時の措置)

第6 乙は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

### (複写・複製等の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務を実施するために甲

から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又は持ち出しを行ってはならない。

#### (再委託の禁止)

- 第8 乙は、この契約による業務を実施するための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託する場合を含む。）又はこれに類する行為（以下「再委託」という。）をしてはならない。
- 2 乙は、前項の承認を得て再委託をする場合には、再委託先に対し、甲及び乙と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

#### (再委託に係る連帯責任)

- 第9 乙は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

#### (再委託先に対する管理及び監督)

- 第10 乙は、再委託をする場合には、再委託をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、甲から求められたときは、その管理及び監督状況を報告しなければならない。

#### (返還、廃棄又は消去)

- 第11 乙は、この契約による業務を実施するために甲から引き渡され、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、直ちに甲の指示に基づいて返還、廃棄、又は消去しなければならない。
- 2 乙は、前項の資料等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

#### (遵守状況に関する報告)

- 第12 乙は、甲からこの特記事項の遵守状況について報告を求められた場合には、直ちにその状況を甲に報告しなければならない。

#### (監査等)

- 第13 甲は、この契約による業務の実施に伴う個人情報の取扱いについて、この特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。乙及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、甲又は甲の指定した者の行う監査等に協力しなければならない。
- 2 甲は、前項の目的を達成するため、乙及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の実施に関して必要な指示をすることができる。

#### (事故発生時における報告等)

第 14 乙は、この契約による業務に關し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生するおそれのあること（再委託先により発生し、又は発生するおそれがある場合を含む。）を知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示のもとセキュリティ上の補完、情報の修復等の措置をとるとともに再発防止の措置を講じなければならない。

2 甲は、前項の事態が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、乙及び再委託先の名称等の必要な事項を公表することができる。

#### (契約の解除及び損害の賠償)

第 15 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合は、この契約を解除することができる。

2 乙は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。