

子育て世帯オンライン医療相談業務 仕 様 書

令和8年5月
愛媛県 愛南町

愛南町子育て世帯オンライン医療相談業務仕様書

1 業務名称

愛南町子育て世帯オンライン医療相談業務

2 業務概要

(1) 内容

システムの導入、運用、サービス提供

(2) 委託期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

(3) 運用開始日

令和8年8月3日(月)

契約締結日から運用開始日までは住民への周知期間とする

3 業務内容

(1) 受付の方法

受注者が設置するサイトのオンラインフォーム又はチャット機能等を通じて、24時間365日医師等に相談し、専門的見地からの助言が受けられるサービスを提供する。

(2) 利用者

愛南町に住所を有する妊婦

愛南町に住所を有する0歳～18歳未満の子どもがいる世帯 ※約1,000世帯

(3) 相談に応じる者

医師等（看護師等の医療専門職も可）

(4) 相談内容

妊産婦及び子どもの健康、医療の他、子どもの発育・発達、育児に関する不安・悩み等全般とする。なお、厚生労働省の「オンライン診療の適切な実施に関する指針」において定義された遠隔健康医療相談に基づくものとする。

(5) 基本要件

- ア システム及びデータに対してバックアップを行う機能を有すること。
- イ 利用者、サービスを提供する本町職員（以下、「管理者」という。）双方にとって分かりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ウ 利用者以外の者に利用させないシステムとすること。
- エ 運用開始後、性能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、今後想定される環境変化に対応できる拡張性を確保したシステムとすること。
- オ サーバとの通信は、SSL等で暗号化していること。
- カ サーバ等の環境設備は日本国内に設置すること。

(6) 利用者のサービス利用環境

- ア 利用者は、スマートフォン用アプリ（iOS 版又は Android 版）を使用しシステム利用できること。またインターネットブラウザ上でも同等の機能を利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- イ 利用者は、手続きに従い、利用者自身でアプリ等の初期登録を実施できること。

(7) 管理者のサービス利用環境

- ア 管理用の管理機能を備え、パソコンのブラウザで利用できること。
- イ 本町で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome、Microsoft Edge）から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。また、最新のバージョンで動作すること。
- ウ 管理システムへのログインは、グローバル IP アドレス制限等セキュリティ対策が可能なこと。
- エ 管理者は、管理画面から利用者の登録情報を確認できること。
- オ 管理者は、利用者が実施した医療相談についての概要を確認できること。
- カ 管理者は、管理画面から利用者の登録を解除できること。
- キ サーバとの通信は、SSL で暗号化していること。

4 医療相談に係る機能

(1) 医療相談機能

- ア 利用者は、相談内容に応じて、部位の写真や動画を添付できること。
- イ 利用者は、選択式回答及び自由記述式回答により、問診内容を医師等に伝えることができること。
- ウ 医師等からの回答は、専門的見地からのアドバイスが書かれていること。
- エ 利用者は、回答した医師等の情報（専門の診療科、資格、医師歴、これまでの回答内容等）を確認できること。
- オ 利用者は、相談履歴や医師等からの回答履歴等過去の記録を閲覧できること。
- カ 利用者は、同じ相談内容を別の医師等に相談することができること。

5 サポート内容

(1) 導入前サポート体制

- ア 本町と定期的な協議のもと運用開始までのサポートを行うこと。
- イ サービス利用における効果的な周知に向けて、協議・支援をすること。
- ウ 管理者に向け、操作方法の習得、効果的な運用を目的とした講習を実施すること。

(2) 運用・保守

導入後はソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して安定的な保守を行うこと。また、システムにトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、本町と協議の上、提供及び適用作業を行

うこと。

(3) 相談対応

- ア 本サービスの利用方法・操作方法に係る問合せに対応できる体制であること。
- イ システム利用に関して生じる疑問等は、ミーティングを行うとともに、電話または電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- ウ 効果を分析するにあたり、システム利用実績報告書等必要な用法を提供すること。

(4) 計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム停止の7日前までに本町と協議の上、決定すること。また、システム停止について、利用者に事前メッセージを配信すること。

(5) 想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受注者は速やかに復旧対応し、システムの安定的な運用に努めること。

6 サービス運用時の責任の所在

オンライン医療相談に係る一切の責任は受注者が負うものとする。また、利用者から本町に対してオンライン医療相談に係る問合せや苦情があった際には、受注者の責任のもと対応するものとする。

7 特記事項

(1) 秘密保持

- ア 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。
- イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を制約しなければならない。再委託についても同様とする。

(2) 再委託

- ア 本業務の契約に係る業務の全部または一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本町の承認を得る必要がある。
- イ 受注者は、再委託の行為については、全責任を負うものとする。

(3) 契約不適合責任

運用開始後1年間に以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合を補修する責を有する。

(4) 権利の帰属

- ア 本システムに関して、作成されたデータや画像等の著作権については、本町に帰属するものとする。
- イ 業務の成果品に、受注者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ

ウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれている場合は、権利は受注者に保留されるが、本町は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

- ウ 業務の成果品等に、受注者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受注者の責において解決するものとする。

(5) 疑義

仕様書の定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受注者は本町と協議を行うものとする。

【本仕様書に関する問い合わせ先】

愛媛県南宇和郡愛南町城辺甲 2420 番地 愛南町役場保健福祉課健康増進係

TEL : 0895-72-1212 FAX : 0895-70-1777

E-mail : hoken-fukushi@town.ainan.ehime.jp