

大洲市小児オンライン医療相談業務仕様書

1 業務名

大洲市小児オンライン医療相談業務

2 業務目的

本業務では、子どものケガや体調不良時などにオンラインを通じて健康や医療に関する相談ができるシステムを導入し、子ども医療相談事業（#8000）を補完するとともに医療相談窓口の強化を図ることにより、安心して子育てができる環境を整備することを目的とする。

3 業務概要

(1) 内容

システムの導入、運用、サービス提供

(2) 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

(3) 運用開始日 令和7年10月1日

契約締結日～9月は住民への周知期間とする。

4 業務概要

(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などを通じて、24時間365日医師等と直接相談し、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

本市の住民である0歳から15歳児のいる世帯 ※約2,600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

子どもの健康、医療ほか、子どもの発達・発育、育児に関する不安・悩み全般とする。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自動でバックアップを行う機能を有すること。
- イ 本サービスの利用者、サービスを提供する本市職員（以下、「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、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など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 サーバなど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）を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。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、所定の手順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 管理者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 本市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 アドレス制限などの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。
ただし、相談内容から個人を特定することは不可能であること。

カ 管理者は、管理画面から利用者の登録（当該サービス対象）を解除できること。

キ サーバとの通信は、SSL 等で暗号化していること。

5 医療相談に係る機能

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、症状や部位に適した問診に対して、選択式回答及び自由記述回答により 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、専門的見地から考えられる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など）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など過去の記録をいつでも閲覧できること。

カ 利用者は、必要があると判断した際には、同じ問診内容を引用して別の医師等に回答を求めることができること。

6 業務内容

(1) 運用・保守

導入後の運用・保守については、システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等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、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

(2) 調査・相談対応

新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。また、システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、管理者と電話又は電子メール等にて対応すること。

(3) 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、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。また、システム停止について、利用者に対し事前にメッセージを配信すること。

(4) 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。

(5) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。

7 サポート体制

(1) 導入前支援体制

ア 受注者は、本市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。なお、協議を行った際は、議事録を作成し電子データで提出すること。

イ 本市の求めに応じて、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 運用開始にあたっては、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研修を実施すること。

(2) 導入後支援体制

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 サービス利用者を増加させる効果的な策を講じたうえで、サービスの普及に努めること。

ウ 本市の情報発信等の課題に応じて、効果的なコンテンツやサービス利用者増加等の取組案において定期的なミーティングを行うこと。

エ 受注者は、システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

オ システム利用に関して生じる疑問等は、定期的なミーティングを行うとともに、電話又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。

カ 本市が導入効果を分析するにあたり、毎月のシステム利用実績報告書等、必要な情報を提供すること。また、本市より分析に係る助言を求められた際は、これを行うこと。なお、分析結果を本市の関わり以外で利用したい場合については、利用目的などを明確にしたうえで都度本市と協議すること。

8 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、利用者から本市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。

9 独自提案

本市にとって有益となる機能や運用上の提案があれば積極的に提案すること。なお、本市では将来的な人口減少を踏まえ、対象者の拡大及びオンライン診療サービスの導入も検討している。

10 特記事項

(1) 秘密保護

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、又は不当な目的で利用してはならない。個人情報等の取扱いについては別添「情報セキュリティポリシー」を守らなければならない。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、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。

(2) 再委託

ア 本業務の契約部分に係る業務の全部又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市の承認を得る必要がある。

イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うものとする。

(3) 本業務に係る成果品の引き渡し後 1 年間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の補修又は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、本市に帰属するものとする。

イ 業務の成果品等に、受注者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、本市は、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) 本仕様書に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、受注者は本市と協議を行うものとする。