

切れ目のない健康・医療オンライン相談事業委託業務仕様書

1 委託業務名

切れ目のない健康・医療オンライン相談事業委託業務

2 業務の目的

思春期から産前産後、子育て期に至るまで、切れ目なく各ライフステージにおける心身の健康・医療に関し、専門医等に身近に相談できる環境を整えるもの。

3 実施期間等

(1) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(2) 相談期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(3) 相談方法

SNS（LINE等）の機能を使用したオンラインによる相談

※LINEを活用した、音声通話、動画通話、チャット機能の導入は必須とする。

(4) 相談対象者（利用者）

徳島県内在住者

(5) 相談対応時間

平日 18時～22時の4時間は最低限確保すること。

4 実施場所

実施場所は受注者が設置することとし、当該業務を適切に行えるよう労働条件に配慮した環境とすること。

5 委託内容

(1) 本事業の受注者（以下、「受注者」という）は、利用者から寄せられる相談に對し、スマートフォン等の通信機器を使用して、その分野の専門医等から直接、専門的見地から適切な助言を行うサービスを提供する。

(2) 相談は、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」において示された「遠隔健康医療相談」を基本とし、診断、処方その他の診療行為は含まないものとする。なお、「遠隔健康医療相談」の定義は、公表されている最

新の指針によるものとする。

- (3) 受注者は、上記3(3)の相談方法により利用者にサービスを提供することとし、以下の事項を最低限満たすものとする。
- ・専門医等が直接、助言を行うこと
 - ・相談内容を記録し、過去の内容も踏まえた助言を行うこと
 - ・必要時には、本人に関係機関の窓口を紹介とともに、緊急の対応を要する場合は、関係機関へ速やかに情報提供すること
- (4) 受注者は、発注者と協議のうえ、事業の周知に必要なチラシ等の作成を行い、発注者に納品すること。
- (5) 受注者は、相談結果に係る集計及び分析を行うこと。
- (6) 受注者は、利用者アンケートの実施等により事業の効果を検証すること。

6 実施体制など

- (1) 受注者は、委託業務の責任者を1名以上選任し、次の業務を行うこと。
- ①従事者に対する指揮監督と業務処理
 - ②委託業務履行に関する発注者との業務連絡及び調整
 - ③その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (2) 受注者は、上記3及び5の内容を実施するために必要な人数の専門医等を相談員として確保すること。
- (3) 専門医等は日本国の免許を有する者であること。
- (4) 相談業務を円滑に行うため、相談業務に関して豊富な知識経験を有する者を相談責任者として配置すること（相談責任者は相談員を兼ねることができる）。
- (5) 相談責任者は、相談業務において相談員に対する指導・助言を行うとともに、相談員の資質向上のために必要な取組みを行うこと。
- (6) 相談業務を行う上で、相談員の資質、態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に相談員の交代等を要求することができるものとし、受注者は速やかに必要な措置を講じなければならない。

7 情報管理等

- (1) 受注者は相談者の個人情報の保護について必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮するとともに、業務上知りえた情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (2) クレームや苦情等に適切に対応すること。なお、相談内容が暴言や脅迫等、

委託業務に関する相談でない場合で、委託業務に支障を及ぼすおそれがある場合は、発注者と事前に協議した方針に基づき、相談窓口の機能を確保する観点から、これ以上、相談に応ずることができない事情を説明し切斷する等の措置を講じること。

- (3) 委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、必要に応じて賠償責任保険に加入すること。

8 発注者への報告

(1) 月例報告について

受注者は、毎月、相談対応実績（相談件数や相談内容など、発注者と受注者が協議して定めた事項）を翌月の15日までに発注者に報告すること。ただし、令和9年3月の月例報告については、令和9年3月31日までに発注者に提出すること。また、報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

なお、相談件数及び相談内容を記録する記録表の様式については、受注者が用意することとし、事前に発注者の承認を得ること。

(2) その他

発注者は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

9 機器等の手配及び使用

(1) オンライン相談システムの整備について

相談対応用のオンライン相談システムについては、受注者において整備すること。

(2) セキュリティ対策について

業務に使用するパソコン等の機器電子媒体（U S Bなど）には、必要なセキュリティ対策を講じること。

(3) その他

委託業務の実施に必要な機器等は、受注者が手配するとともに、事前に発注者の承認を得ること。

10 その他

(1) 受注者は、本仕様の内容及び関係法令を遵守すること（従事者に対する雇用

として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令の遵守を含む)。

- (2) 本仕様に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。
- (3) 受注者は、業務上知りえた情報を第三者に漏らしてはならない。これは契約の解除及び期間終了後においても同様である。
- (4) 委託業務により作成した成果物及び当該成果物に係る著作権は、県に帰属するものとする。
- (5) 受注者は、本事業を自己の責任において行うこととし、被った損害について発注者に対して賠償を請求しない。