

徳島県医療現場におけるカスタマーハラスメント防止啓発動画作成及び広報業務委託仕様書

1 業務名

医療現場におけるカスタマーハラスメント防止啓発動画作成及び広報業務

2 業務目的

医療現場における患者等からの著しい迷惑行為（暴言、暴力、理不尽な要求等のカスタマーハラスメント）は、医療従事者の心身に深刻な影響を与え、離職の重大な原因となるなど、安全な医療提供体制を脅かす課題となっている。

そこで、広く県民に対し「カスタマーハラスメント防止」と「適正な受診行動」を促すための啓発動画を作成し、地元テレビやデジタル広告等を活用した効果的な広報を展開することにより、県民の理解と協力を促進し、医療従事者が安心して働ける環境を確保することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 委託料

6,500,000円（税込み）以内

※ただし広告放映費（15秒CM）は400万円以上とする。

（広告放映費の内訳）

- ・2か月以上のYouTube等インターネット広告の放映（エリア指定：徳島県）
- ・1か月程度の四国放送放映費（発注者が指定する放送枠 約140万円を予定）
- ・デジタルサイネージの放映

5 業務内容

本業務は次のとおりとする。

（1）カスタマーハラスメント防止動画の企画・制作（2テーマ、各15秒）

ア コンセプト

- ・カスタマーハラスメント防止に関心を引き訴求力の高いものであること。ただし、過度に不安を煽るような内容であってはならない。

イ 制作上の留意点

- ・動画は、「カスタマーハラスメント防止」及び「適正な受診行動」を広く県民に訴求する内容とし、徳島県オリジナルの構成とすること。
- ・受注者は異なる啓発テーマに基づく2つの異なる企画・構成からなる動画2種類を制作・納品すること。

※単一の企画から比率違い等を制作したものは１種類とみなす。各々の動画に対し、テレビ CM 用及び SNS 等 WEB 配信用（アスペクト比の調整や音声なし環境の適切な字幕・テロップ配置等のバリエーション）をそれぞれ制作すること。

- ・基本的には映像のみでも内容が伝わるものとするが、障がいのある人や音が出せない環境への配慮として、適切な字幕・テロップをつけること。
- ・動画（テレビ CM 用 15 秒 ver. 及び SNS 等 Web 配信用 ver.）の絵コンテ・構成・字幕配置・編集等についても、発注者の承認（合意）を得るまで、受注者の費用負担にて無償で何度でも修正・編集対応を行うこと。
- ・動画の使用年限が限定される内容ではないこと。また、出演キャスト、モデル、ナレーター、BGM、フォント、その他著作物等に係るすべての権利・肖像権のライセンスについては、業務委託期間終了後も期間・媒体・地域の制限なく無償で利用（発注者による公式 YouTube、SNS、ウェブサイトへの掲載継続を含む）できるよう、受注者の責任において事前に完全な権利処理及び契約を完了させておくこと。
- ・コンテンツに記載の法律的根拠については、受注者において法的専門家に確認する等の手法で担保すること。
- ・台詞等において、商品の宣伝、反社会的な思想、差別的な表現、公序良俗に反する表現など啓発動画としてふさわしくない内容を盛り込まないよう配慮すること。
- ・動画に「徳島県」「一般社団法人 徳島県医師会」「一般社団法人 徳島県歯科医師会」「公益社団法人 徳島県看護協会」という表示を適切な形式で入れること。

（２）広告放映・配信（広報展開）の実施

- ・四国放送でのテレビ CM 放映、YouTube 等インターネット広告の配信、およびデジタルサイネージ（県内主要施設等）への広告掲出業務一連を代行・管理すること。
- ・テレビ CM の放映にあたっては、民放連のテレビ CM 素材搬入基準を満たす形式で適合検査を受け、10 桁 CM コードの登録手続き、放送局へのオンライン送稿（または素材搬入）を一連で執り行うこと。これらにかかる素材搬入・送稿・CM コード登録実費、手数料、運送費等の一切の経費は委託料（広告放映費）に含むものとし、発注者に追加請求は行えないものとする。
- ・インターネット広告の配信にあたっては、実配信費用（純広告費・メディア掲載費の実費）と、受注者の代理店手数料（マージン）の内訳を明確に区分して管理し、事前に発注者の承諾を得て実施すること。中抜き防止及び透明性確保のため、配信媒体社側の実費消費額を検証できる客観的資料を完了報告時に提出すること。

6 成果品

成果品は次のとおりとし、発注者が指定する場所に納品すること。

成果物	内 容	納品データ	納期目安
①動画データ	15 秒テレビ CM 用及び SNS 配信用（アスペクト比等調整済みの	YouTube やホームページ、デジタルサイネージで再生可能か	令和 8 年 11 月下旬頃

	もの。字幕有無別パターンも含む) 計 2 テーマ分	つ編集可能なデータ (MP4、WMV、AVI 等) ただし、放送局納品用はテレビ CM 素材搬入基準を満たす放送用フォーマットとする	
②広告放映・配信実績	放映先 ・四国放送 ・YouTube 等インターネット広告 (エリア指定: 徳島県) ・デジタルサイネージ (徳島県内の効果的な場所) 放映時期 ・カスハラ撲滅月間 (12 月) を含む期間 ※放映期間、時間帯、回数等については、発注者と協議の上決定すること。	放映・配信期間、放映回数、視聴率 (テレビ CM 分)、及び媒体管理画面より出力された客観的な【インターネット広告配信レポート (表示回数、クリック数、動画再生回数、実際の消費配信広告実費が明記されたもの)】、デジタルサイネージ掲出証明書類 (写真等)	令和 9 年 3 月中旬まで
③完了報告	委託業務完了報告書	完了報告書及び上記全ての成果品データの電子媒体	令和 9 年 3 月 31 日

※上記は目安のため、詳細な進行スケジュールについては発注者と受注者の協議の上、決定する。

※発注者と協議の上、予算の範囲内で追加制作を依頼することがある。

※納品場所: 〒770-8570 徳島県徳島市万代町 1 丁目 1 番地 徳島県保健福祉部医療政策課

7 業務進行予定及び体制等の策定

- (1) 契約期間内に計画的かつ効率的に進行できる体制を構築し、進行管理を行うこと。詳細については、事前に発注者と協議すること。
- (2) 発注者がスケジュールの進捗状況を随時確認可能な体制とし、窓口となる担当者を定めること。

8 業務全体に係る留意点

- (1) 業務の実施に当たっては、発注者と十分協議しながら事業を進めること。
- (2) 仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合や、委託料の変更等について

は、速やかに発注者と協議して決定すること。

- (3) 業務の一部又は全部を、他の法人等に再委託することは原則禁止する。ただし、専門性等から一部を受注者において実施することが困難な場合や、自ら実施するより高い効果が期待できるときは、発注者と協議し、承認を得ること。
- (4) 成果品の著作権（著作権法第21条から第28条に定める権利を含む。）については、成果物の納品をもって発注者に帰属するものとし、発注者（発注者が指定するものを含む。）は受注者に事前の連絡なく加工及び二次利用できることとする。ただし、受注者が従来から権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保物」という。）については、受注者に留保するものとし、この場合発注者は権利留保物について独占的に使用できるものとする。
- (5) 受注者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。成果物が第三者の著作権等を侵害したことにより当該第三者から制作物の使用の差し止め又は損害賠償を求められた場合、受注者は発注者に生じた損害を賠償し、当該紛争における一切を処理しなければならない。
- (6) 受注者は発注者に対し、成果物に関する著作者人格権を一切行使しないものとする。
- (7) 本業務終了後においても発注者が、その保有する広報媒体等を活用して公表等を行うにあたり、著作権使用料等が別途発生しないようにし、自由に無償で利用できるものとするとともに、著作者人格権（著作権法第18条第1項、第19条第1項及び第20条第1項に定める権利を含む。）の行使をしないこと。
- (8) 成果物については、発注者及び発注者から許諾を得た第三者の自由な使用を認める。
- (9) 本業務による成果物については、使用料、その他名目の如何を問わず、使用の対価を一切請求することができない。
- (10) 受注者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。