

高知県小児オンライン相談事業委託業務仕様書

1 業務目的

新たにスマートフォンなどから専用サイトや SNS（LINE 等）を通して、子どもの健康についての疑問や不安などを利用者が自宅から気軽に小児科医に相談できる環境を作ること、県内の小児医療体制を補完するとともに、医療現場（医師、看護師等）の負荷の軽減を図る。

2 実施期間等

（1）委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

（2）相談期間

令和 7 年 6 月中旬から令和 8 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）

高知県内在住者

（5）相談対応時間

①web フォームによる相談は 365 日 24 時間対応とし、原則 24 時間以内に返信すること。

②音声通話等による夜間相談は平日 18 時～22 時の 4 時間は最低限確保すること。

3 実施場所

実施場所は受託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。

4 委託内容

（1）本事業の受託者（以下、「受託者」という）は、利用者から寄せられる子どもの健康・医療に関する相談に対し、スマートフォン等の通信機器を

使用して、小児科医等から直接、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) 受託者は、上記2(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。
 - ・小児科医等が直接、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
- (4) 受託者は、委託者と協議のうえ、事業の周知に必要なチラシ等の作成を行い、受託者に納品すること。
- (5) 受託者は、相談結果に係る集計及び分析を行うこと。
- (6) 受託者は、利用者アンケートの実施などにより事業の効果を検証すること。

5 実施体制など

- (1) 受託者は、委託業務の責任者を選任し、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委託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) 受託者は、上記2及び4の内容を実施するために必要な人数の小児科医等を相談員として確保すること。
- (3) 小児科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経験や知識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) 相談業務を行ううえで、相談員の資質、態度等が不適正と認められる場合は、委託者は受託者に相談員の交代等を要求することができるものとし、受託者は速やかに必要な措置を講じなければならない。

6 情報管理等

- (1) 受託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、相談の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、委託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断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。

7 発注者への報告

(1) 月例報告について

対応内容を整理し、毎月の実績について相談件数及び相談内容を、翌月の15日までに委託者に提出すること。ただし、令和8年3月の月例報告については、令和8年3月31日までに委託者に提出すること。

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、受託者が用意することとし、事前に委託者の承認を得ること。

(2) その他

委託者は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、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。

8 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、受託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（USB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、受託者が手配するとともに、事前に委託者の承認を得ること。

9 その他

- (1) 受託者は、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) 受託者は、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) 受託者は、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委託者に対して賠償を請求しない。