

糸魚川市妊産婦・子育てオンライン相談業務委託 仕 様 書

1 業務名

妊産婦・子育てオンライン相談業務委託

2 業務の目的

産婦人科医、小児科医、助産師に気軽に相談できる環境を作ること、妊娠中や子育て中の孤立を防ぎ、妊産婦・子どもの健康や医療、育児に関する正しい知識を得ることで、妊娠、出産、子育ての不安、疑問が解消され、安心感をもって過ごすことができるようになることを目的とする。

3 対象者

糸魚川市に住民票があり、妊娠中の方及び0歳～6歳（未就学児）の子を持つ保護者
（人数：妊婦 約160名、0～6歳児 約1,200名）

4 実施期間

契約予定日	令和7年4月1日
契約（業務）終了日	令和8年3月31日

なお、契約締結後1か月以内にオンライン相談の提供を開始すること。

5 委託内容

(1) 事業の概要

利用者の育児に関する不安や、妊産婦・子どもの健康や医療に関する疑問及び受診の必要性等について、産婦人科医、小児科医、助産師にオンラインで相談ができるもの。

本事業の受託者（以下、「受託者」とする）は、利用者が上記についてスマートフォン等の通信機器を通して産婦人科医、小児科医、助産師と直接相談し、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こと。

(2) ユーザー登録

対象者について、スマートフォン等を使ったオンライン上でのユーザー登録が容易にできること。

(3) 対応する相談の内容

以下のア～エについての相談への対応を行うこと。

- ア 胎児及び0歳～6歳（未就学児）の子どもに関する相談
- イ 妊娠や出産に関する相談
- ウ 妊娠中や出産後の母親の体調に関する相談
- エ その他、小児科、産婦人科領域に該当する相談

(4) 相談体制

受託者は以下のア～カに掲げる相談体制すべてを常に整備し、その体制のもとで業務を行うものとする。

- ア スマートフォン等の映像、音声、画像及び文字通信機能等により相談を受けた産婦人科医、小児科医、助産師本人が、妊産婦及び子どもの健康や子育てについて適切な助言ができる体制。

イ 産婦人科医、小児科医、助産師がリアルタイムに回答する相談：平日（※）の 18 時～22 時を目途として実施する。

ウ 助産師がリアルタイムにメッセージチャットで回答する相談：平日（※）の日中に週 3 日以上実施する。

エ リアルタイムではない相談：365 日、24 時間実施する。

オ 利用者が相談を開始（事前予約等が必要な場合を含む。）しようとしてから、速やかに相談に応じられるよう、必要な人数の産婦人科医、小児科医、助産師が確保された体制。なお、産婦人科医、小児科医は日本国の医師免許、助産師は日本国の助産師免許を有する者であること。

カ 産婦人科医、小児科医、助産師を構成員に持つ相談の質の管理を行うチームが整っていること。

※ここでいう平日とは、すべての日から土曜、日曜及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）及び、天皇の即位の日及び即位礼正殿の儀の行われる日を休日とする法律（平成 30 年 12 月 14 日法律第 99 号）の規定により祝日、休日となる日を除いた日のこと。

- (5) 市との連携体制
虐待や育児不安、産後うつなどが疑われる相談に関して、市と共有すること。
- (6) 医療記事や子育て関連情報の配信
産婦人科医、小児科医、助産師による妊娠・子どもに関する医療記事や子育て関連情報を定期的に配信すること。
- (7) 事前準備等
契約後、業務開始に必要な準備をするため、受託者は糸魚川市と協議、調整すること。利用者への案内の送付等のため、糸魚川市へ利用方法の説明図案等を資料提供すること。
- (8) 運用管理・推進体制
利用者や市からの問い合わせに対応し、使用方法の説明等のサポートを行うこと。また、システム管理・運用時間は、原則 24 時間 365 日とし、システム障害等早期発見のための監視、点検を定期的に行うこと。
- (9) 利用料徴収の禁止
受託者は、利用者から利用料を徴収してはならない。
- (10) 苦情等への対応
利用者と受託者又は産婦人科医、小児科医、助産師との間の苦情、トラブルへの対応は、原則として受託者の責任において行うこと。
- (11) 引き継ぎ
契約期間の満了または契約解除により次の受託者に業務を引き継ぐ場合は、誠実かつ円滑に業務の引き継ぎを行うこと。
- (12) 情報の二次利用
ア 受託者は、本件業務に係る個人情報を本件業務以外の用途に使用してはならない。ただし、糸魚川市の許可を得て、単に統計をとるなどの対象利用者及び対象児童を特定しない方法で使用するときはこの限りではない。

イ 受託者は、糸魚川市（対象利用者を含む。）が受託者に提供した情報、データ（症例に関するものを含む。）等を、個人を特定できない形で情報に加工したうえで、糸魚川市の許可を得て、利用及び公開（本サービスに直接関わるマーケティング分析、医学学会での発表等を含む。）することができるものとする。

ウ 上記ア及びイの規定は、本契約の終了後も有効に存続する。

6 報告に関する事項

(1) 定期報告

受託者は、以下に掲げる情報を収集し、毎月初旬に、次に掲げる個人情報を含まない事項を記載したデータ（EメールやWebページへのリンクを含む）を糸魚川市に提出すること。

- ア 会員登録数
- イ 相談利用数
- ウ 相談内容の概要
- エ 利用後アンケートの内容

(2) 随時報告

受託者は、対象者以外の不正利用が疑われた場合は利用日時、不正利用を疑った根拠、不正利用の疑いへの対応内容を速やかに糸魚川市に報告するものとする。その他、事故等の緊急的な事由が発生した際は、糸魚川市にその内容を速やかに報告すること。

7 個人情報の管理等

利用者等の個人情報の取り扱いについて、受託者は以下の事項を遵守すること。

- (1) 受託者は個人情報を含む資料等については、個人情報の保護に関する法律を遵守し、適切かつ厳重に管理し、個人情報の厳格な取り扱いについて最大限の注意を払うこと。特に、業務で使用する情報通信機器については最新のウイルス対策を施すなど、情報漏えい防止対策を徹底すること。

- (2) 受託者は業務遂行上知り得た個人情報及びそれに類する情報を個人情報保護法その他の法令に基づき開示・提供が認められた場合及び次に掲げる場合を除き、本人に同意を得ることなく、第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

ア 本人の同意がある場合

イ 裁判所・警察等の公的機関又はそれらの委託を受けた者より開示請求や照会があった場合

ウ 本業務の利用に関連して、利用者が法令や受託者の利用規約等に反し、第三者又は受託者の権利、財産、サービス等を保護するために必要と認められる場合

エ 人の生命、身体及び財産等に対する差し迫った危険があり、緊急の必要性がある場合であって、本人の同意を得ることが困難な場合

オ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

- (3) 万一、情報セキュリティに関する事故等が発生した場合は、直ちに糸魚川市に報告し、今後の対応方針について対応案をもって速やかに糸魚川市と協議すること。

8 その他

この仕様書に規定するもののほか、受託者の業務の内容及び処理等について定めのない事項又は疑義が生じた場合は、糸魚川市・受託者双方の協議の上で決定するものとする。