

(別紙1)

アプリによる子育て世帯の「医療相談」事業業務委託仕様書

1 本仕様書の位置づけ

本書は、公募型プロポーザル方式による受託者の選定に当たって策定した業務の想定仕様である。また、受託業務の効果的な遂行に資すると受託者が考えるものについては想定仕様に追加して提案することは妨げない。

業務の正式な仕様は、契約締結前に調整する場合があるので、その点を踏まえて提案すること。

2 委託業務名

アプリによる子育て世帯の「医療相談」事業業務

3 委託期間

委託契約日から令和9年3月31日まで

4 業務の目的

妊婦及び18歳までの子どもがいる世帯を対象に24時間、365日医師に相談できることができるアプリを導入し、対処方法などのアドバイスをすばやく受けることができる体制を整備することで、不安の解消に努めるとともに、医療費の適正化に資することを目的とする。

5 委託料上限額

5,995,440円(地方税及び地方消費税を含む。)を上限とする。

6 業務内容

子育て世帯住民の医療不安を軽減できるよう、本仕様書「機能概要」で示す機能を備えた医療相談アプリの導入・提供し、不明な点があれば委託者と協議のうえ進めること。

(1) システムの導入・提供

(2) システムの運用・保守・バージョンアップ対応

(3) システムに求める基本要件

①サービスを利用しようとする市民(以下、「利用者」という。)、サービスを提供する市の職員(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、効率的に運用可能なシステムとすること。

②運用開始後の性能向上や構造の変更などを柔軟に行えけるとともに、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

(4) (1) から (3) に掲げるもののほか、本業務に関する提案等

7 機能概要

利用者、管理者双方が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

①本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。

②本サービスは24時間365日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く。また、契約により利用可能日時の設定が可能であること。

③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。

④利用者は、18歳未満の子どもがいる世帯と妊婦とし、これら以外の者が使用でき

ないようにすること。

(2) 利用者のサービス利用環境

- ①利用者は、スマートフォン用アプリ（iOS 版または Android 版）で使用し、サービスを利用できること。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。
- ②利用者は、所定の手順に従い利用者自身でアプリの初期登録を実施し、わかりやすい導入マニュアルを作成すること。
- ③利用者は、同一アカウント内にサブアカウントとして同一世帯家族 4 名までのアカウントを作成することができること。

(3) 管理者のサービス利用環境

- ①管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用のソフトウェアのインストールが不要であること。
- ②本サービスは Microsoft Edge、Google Chrome 等のブラウザを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ③管理者は、管理画面から利用者の氏名、性別、年齢、生年月を確認できること。
- ④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。但し、相談内容から個人を特定することは不可能であること。
- ⑤管理者は、管理画面から利用者の当該団体登録を解除できること。

8 医療相談アプリ運用にかかる各機能

(1) 医療相談機能（相談時）

- ①利用者は、本人アカウント、もしくは家族アカウントのいずれかを選択し、相談対象者を選んでから相談できること。
- ②利用者は、かゆみ、痛い、皮膚トラブルなどの相談したい症状を選択できること。
- ③利用者は、手、足、胸、頭などの相談したい部位を選択できること。
- ④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。
- ⑤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に伝えることができること。
- ⑥利用者は、相談したい医師を指定して医療相談ができること。但し、医師が個別に設定する回答指名料が発生する際には、利用者自身の同意のもと利用者が追加費用を負担する。

(2) 医療相談機能（回答時）

- ①利用者は、アプリ内に相談履歴と医師からの回答履歴が蓄積されており、いつでも過去の記録を閲覧できること。
- ②利用者は、医師が問診から判断した一般的に考えられる病名や症状について、回答最上部にて確認できること。
- ③利用者は、回答した医師の情報（専門の診療科、資格、医師歴など）を確認できること。
- ④利用者は、回答した医師の回答情報（平均評価、回答件数、口コミなど）を確認できること。
- ⑤医師からの回答には、問診から一般的に考えられるアドバイスが書かれていること。
- ⑥医師からの回答には、問診から医学的に推奨される診療科名が 1 つ以上表示されていること。
- ⑦利用者は、推奨された診療科を標榜する医療機関のうち、現在地から近いものの情報（機関名、住所、電話番号、ホームページ、営業時間など）を確認できること。但し、

利用者がアプリを利用するにあたり、位置情報の使用を許可する場合に限る。

⑧医師からの回答には、問診から医学的に推奨される市販薬の情報が表示されること。但し、推奨される市販薬がない場合は表示されないようにすること。

⑨利用者は、現在地から近いドラッグストアの情報（機関名、住所、電話番号、ホームページ、営業時間など）を確認できること。但し、利用者がアプリを利用するにあたり、位置情報の使用を許可する場合に限る。

⑩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に回答を求めることができること。

9 医療相談アプリ運用にかかる各機能

- (1) 端末機には個人情報の蓄積をせず、個人情報の管理を受注者のサーバー機で一元的に行っていること。
- (2) データセンターの利用において、日本データセンター協会が定める、データセンターの堅牢性、可用性、セキュリティ性能を表す基準項目としての JDCC ティア 3 相当の基準、又はこれらと同等の基準を満たしていること。
- (3) 白河市内に所在しているデータセンターを選定の対象に加え、検討すること。
- (4) ISO/IEC2700:2022 の認証若しくは、プライバシーマークの使用許諾又は、これらと同等の制度による資格を取得していること。
- (5) サーバーとの通信は、SSL 等で暗号化していること。
- (6) 個人情報保護方針を定めていること。また、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止体制が整っていること。
- (7) 個人情報等の目的外使用及び第三者への提供を禁止していること。また、個人情報等の複写及び複製が禁止されていること。
- (8) 入出力データ等の適正管理がなされていること。
- (9) 業務上知り得た情報の守秘義務が遵守される体制が整っていること。また、運用・保守・開発に関わらずセキュリティ対策について万全の対策を行っていること。
- (10) 緊急対応、障害対応等においては平日、休日問わず速やかに対応する。

10 運用保守サポート

- (1) 利用者からの操作方法にかかる問い合わせは、コールセンターを開設し対応すること。
対応時間は次のとおりとする。また、電子メールにおいても対応すること。
平日 10時から12時まで 14時から17時まで
- (2) 24時間365日体制でサービスの死活監視の実施し、安定稼働を維持すること。
- (3) 計画停止を行う際は、事前に管理者と相談し了解のうえで、利用者にアプリ内通知等で事前にメッセージを配信すること。

11 利用実績報告

半期毎に利用実績を取りまとめ、翌月末までに報告書を提出する。

12 スケジュール (案)

内 容	期 間
-----	-----

契約	令和8年4月28日以降
打ち合わせ	令和8年4月28日以降
配付物の管理者への送付	令和8年7月上旬
対象市民の切り出し作業	令和8年7月上旬
郵送開始	令和8年8月上旬
登録開始・運用開始	令和8年8月下旬以降

1.3 業務実施条件

業務の実施に当たり、受託者は次の事項を守って行うこと。

- (1) 本仕様書、企画提案書及び今後の協議によって作成する実施仕様書に基づき業務を行う。
- (2) 本業務を確実に履行できる体制を設けること。
- (3) 委託者と十分な連絡を取り業務を進めること。また、委託者が会議等への出席等を要請した場合には、即応できる体制を構築しておくこと。

1.4 その他

(1) 協議事項

仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、委託者と受託者の間で協議を行う。協議が整わないときは、委託者の指示するところによるものとする。

(2) 個人情報等の保護

受託者は、本業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報を、本業務の目的外に使用してはならない。委託期間終了後も同様とする。

(3) 損害賠償

業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、委託者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理することとする。

1.5 事務担当

白河市保健福祉部こども未来局こども支援課

所在地：〒961-8602

福島県白河市八幡小路7-1

電話：0248-22-1111（内線2136）

FAX：0248-23-1255

e-mail：kodomoshien@city.shirakawa.fukushima.jp