

令和8年度大分県救急安心センター運営事業（#7119）及び 大分県こども救急医療電話相談事業（#8000）委託業務仕様書

第1 事業概要に関する事項（共通事項）

1 委託業務の名称

令和8年度大分県救急安心センター運営事業（#7119）及び大分県こども救急医療電話相談事業（#8000）委託業務

2 事業の概要

急な病気やけが等について大分県内に居住又は滞在している方（以下「相談者」という。）からの電話による相談を受け付け、適切な対処方法や医療機関受診・救急車要請の要否について助言を行う。さらに相談者が希望する場合には、医療機関の案内を行う。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 相談受付時間

- ・平日及び土曜日：19時00分～翌朝8時00分
- ・日曜、祝日、お盆（8月13日～16日）及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）：8時00分～翌朝8時00分

5 その他

- ・使用する回線は、大分県救急安心センター運営事業（#7119）及び大分県こども救急医療電話相談事業（#8000）はそれぞれ別で確保すること。回線数及び他の委託業務等との共用は当該各事業の事項のとおりとする。
- ・人員配置は、当該各事業での兼任は差し支えないが、各事業の主旨を鑑み、専門性を持った配置とすること。

第2-1 業務内容等に関する事項（大分県救急安心センター運営事業（#7119））

1 業務内容

（1）計画策定

受託者は、本業務を実施するために必要となる人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、委託者と協議の上、運営にあたること。

（2）人員配置

ア 必要な人員の確保

受託者は、下記イの配置人数を基準とし、想定件数を参考に休憩や離席、交代などを考慮に入れ、相談対応を行う回線数に応じ、相談員及び常駐医師又はオンコール医師（以下「スタッフ等」という。）について、必要数を確保すること。

イ 人員の配置に係る基準

(ア) 相談員：常時3名以上

(イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時1名以上

※相談員、医師ともに、他の電話相談との兼任は妨げないが、本委託にかかる電話相談に充分対応できる体制が確保されるよう努めること。

※相談員や医師を他の電話相談との兼任により配置する場合、年末年始などの大型連休時は、回線数の増等を含め事前に委託者と協議の上、通常の配置を上回る人員を配置すること。

※交代時における、システムのログイン、ログアウト等による空白時間を生じないようにすること。

※委託期間における相談件数は約25,000件を想定している。

(3) 相談員の教育に関する研修等

- ・受託者は、新規に採用した相談員に対して必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記ア～オを含む研修を実施すること。
- ・本事業の質の維持及び向上を図るため、下記ア～オの研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修など、毎月1回以上実施すること。なお、研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

ア 電話対応研修

相談員として必要なマナー及び電話対応に関する研修

イ 個人情報取扱い研修

コールセンター（受託者）で扱う個人情報の取扱いに関する研修

ウ 端末操作研修

救急電話相談及び医療機関案内において使用するシステムの端末操作に関する研修

エ プロトコル研修

相談者の症状などを基に緊急度を判定するためのプロトコル研修

オ シミュレーション研修

実際の問い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

(4) 業務マニュアルの作成

コールセンター（受託者）での実施業務に関する業務マニュアルについて、委託者と協議のうえ作成すること。また、事業の実施状況に応じて、委託者と協議のうえ改訂を行うものとする。

2 受託者における人員体制

(1) 相談員

- ・相談者から症状の聞き取りを行い、相談システムに入力し緊急度判定プロトコル等により緊急度判定を行う。判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、119番への転送などの対応を行う。
- ・相談員は、看護師資格を有し、看護師として医療機関での臨床経験もしくは救急医療電話相談業務の経験を合計3年以上有する者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識及び経験を有する者とする。
- ・インターネット環境を活用しての医療機関の検索や、その他本業務の実施に必要なパソコンの操作が可能であること。

(2) 常駐医師又はオンコール医師

- ・相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合、相談員からの相談に応じるため、常駐医師又はオンコール体制で待機している医師が助言を行う。
- ・医師は、本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する者で、第1の4に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受け付けることが可能であること。

3 業務実施に関する事項

(1) 業務責任者の配置

- ・受託者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め委託者へ通知すること。
- ・業務責任者は、コールセンターへ定期的に（おおむね週1回以上）巡回を行い、相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切に指示を行うとともに、その結果を報告すること。

(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成

- ・受託者は委託業務の開始前に、業務責任者及びスタッフ等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。
- ・名簿には相談員の確保体制（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐又はオンコールによる支援体制等）についても記載すること。

4 相談業務に関する対応

(1) 救急電話相談

- ・緊急度の判定に当たっては、緊急度判定プロトコル（電話相談）【総務省消防庁作成】を基本とし、救急電話相談業務の実施経験等に基づき作

成している応答マニュアルなどにより、相談者から丁寧に聴取し行うこと。また、必要に応じて医師への相談を行うこと。

- ・電話相談の結果、医療機関を受診する必要がある場合には、症状に応じた対処方法等を説明すること。
- ・適切な対処方法が説明できるよう、(公財) 日本中毒情報センターHP記載の情報その他病気やケガに関する対処方法に関する情報収集に努めること。

(2) 医療機関案内

- ・相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無について回答すること。
- ・受診する必要がある場合又は相談者から医療機関案内を求められた場合は、県内医療機関に関する情報収集を行い、相談者の求める医療機関情報を提供すること。
- ・情報提供に当たっては客観的なもののみ提供し、優良な医療機関の案内などの主観を要するものは対応しないこと。

(3) 小児に関する相談

15歳未満の小児に関する相談については、相談者の希望に応じて「大分県子ども救急電話相談(＃8000)」への案内も考慮すること。

(4) 他都道府県からの電話に対する対応

他都道府県から着信があった場合は、スタッフ等により当該地域の救急安心センターへかけ直すよう案内することを原則とするが、相談者の状況等に応じ臨機応変に対応すること。

(5) 速やかに119番通報すべきと判断した場合の対応

相談者からの相談内容により、速やかに119番通報すべきと判断した場合は、相談者による119番へのかけ直しを依頼すること。ただし、少なくとも相談者が自力で119番通報を行うことが困難であると判断した場合等はスタッフ等が119番転送又は架電を行うこととし、その運用は委託者と協議の上決定すること。

(6) 相談業務に関する記録

業務実績を報告するため、事案毎の相談内容に関する事項を記録し、一定期間保存を行うこと。

【記録内容(例)】

- ア 相談日時・曜日
- イ 相談者及び相談対象者(年齢・性別)
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の所在地(市町村)
- オ 相談内容

カ 相談結果

キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）

ク 医療機関名（医療機関を案内した場合）

ケ 受付者

(7) 重大案件発生時の対応

- ・アンダートリアージが疑われる事案など、相談者が不利益を被るような重大インシデントが発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、対処後に相談内容や対応策について整理し、改めて報告すること。
- ・必要に応じて委託者と検証する体制を設けること。

(8) 外国語対応

県内在留外国人や訪日外国人等に考慮し、できる限り外国語対応できる体制を設けること。

5 委託者に対する報告等

相談記録の整理、相談員及び医師との連絡調整及び事業報告の整理等を行うとともに、委託者に対して下記（1）及び（2）の内容を報告するものとする。

なお、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかに提出すること。

(1) 業務実績の報告

- ・受託者は、4（6）で記録した内容について、委託者へ毎月、データにより全てを報告すること。
- ・また、受託者は、事業効果を評価するために必要な内容に関する業務実績の報告を、委託者へ毎月、データにより報告すること。

【報告内容（例）】

- 相談件数
- 平均通話時間
- 相談時間帯別件数
- 曜日別件数
- 通話時間別件数
- 相談者内訳件数（続柄別）
- 相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
- 回答内容別件数
- 相談件数（内容別・症状別）
- 相談者地域別件数（市町村毎）
- 医師の対応件数
- 医師の対応件数全ての相談者と具体的な相談内容
- 回答内容のうち119番をすすめた件数
- 回答内容のうち医療機関の受診を助言した件数

- 時間帯別転送件数（委託者から受託者に転送された件数）
- 時間帯別入電件数（委託者専用の回線に入電した件数）
- 時間帯別応答件数（相談員が電話を取り応答した件数）
- 時間帯別応答率①（転送件数に対する応答件数の割合）
- 時間帯別応答率②（入電件数に対する応答件数の割合）
- 定期的な相談事業についての検証結果（苦情等への対応記録を含む。）や改善に向けた取り組み

- (2) 緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証に係る報告
- ・緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証を行う際に必要となる、統計等のデータ管理や業務の課題抽出を行い、委託者の要請に応じ報告すること。
 - ・委託者が行う事業検証会に参加し、業務実績等の報告を行うこと。その他、本事業に関連する会議への出席などに協力すること。

6 利用者等からの意見に対する対応

受託者は、コールセンター（受託者）及び委託者に寄せられた意見に対し、以下のとおり対応を行うこと。

- (1) 具体的な事案に関する意見である場合は、事案の事実関係の確認を行うこと。
- (2) 寄せられた意見については、受託者の業務責任者等の#7119受信者（相談員）以外の者が対応すること。なお、電話で寄せられた場合、通話に際しては#7119回線以外の回線を利用し、#7119回線の確保に努めること。
- (3) 寄せられた意見のうち、コールセンター（受託者）での対応が困難であると判断したものについては、速やかに委託者に報告し、対応を依頼すること。
- (4) 委託者へ寄せられた具体的な事案に関する意見である場合は、委託者がコールセンター（受託者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

7 業務の引継ぎ

(1) 引継ぎの準備

受託者は、実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務遂行上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

(2) 引継ぎの実施

受託者は、委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先立

ち、概ね1か月間は、業務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、委託者の指示する者に対して、受託者において実務的な引継ぎを実施すること。この際、受託者は本事業を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。

また、引継ぎの実施方法や時間などについては委託者の指示に従うものとする。

第2-2 業務内容等に関する事項（大分県子ども救急医療電話相談事業（#8000））

1 業務内容

（1）計画策定

受託者は、本業務を実施するために必要となる人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、委託者と協議の上、運営にあたること。

（2）人員配置

ア 必要な人員の確保

受託者は、下記イの配置人数を基準とし、想定件数を参考に休憩や離席、交代などを考慮に入れ、相談対応を行う回線数に応じ、スタッフ等について、必要数を確保すること。

イ 人員の配置に係る基準

（ア）相談員：常時2名以上

ただし、第3-2の2（4）で示す3回線以上で対応を実施する期間は、常時3名以上とする。

（イ）常駐医師又はオンコール医師：常時1名以上

※相談員、医師ともに、他の電話相談との兼任を妨げないが、本委託にかかる電話相談に充分対応できる体制が確保されるよう努めること。

※相談員や医師を他の電話相談との兼任により配置する場合、年末年始などの大型連休時は、事前に委託者と協議の上、通常の配置を上回る人員を配置すること。

※交代時における、システムのログイン、ログアウト等による空白時間を生じないようにすること。

※委託期間における相談件数は約16,000件を想定している。

（3）相談員の教育に関する研修等

- ・受託者は、新規に採用した相談員に対して必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記ア～オを含む研修を実施すること。
- ・本事業の質の維持及び向上を図るため、下記ア～オの研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修など、毎月1回以上実施すること。なお、研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

ア 電話対応研修

相談員として必要なマナー及び電話対応に関する研修

イ 個人情報取扱い研修

コールセンター（受託者）で扱う個人情報の取扱いに関する研修

ウ 端末操作研修

救急電話相談及び医療機関案内において使用するシステムの端末操作に関する研修

エ プロトコル研修

相談者の症状などを基に緊急度を判定するためのプロトコル研修

オ シミュレーション研修

実際の問い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

(4) 業務マニュアルの作成

コールセンター（受託者）での実施業務に関する業務マニュアルについて、委託者と協議のうえ作成すること。また、事業の実施状況に応じて、委託者と協議のうえ改訂を行うものとする。

2 受託者における人員体制

(1) 相談員

- ・相談者から症状の聞き取りを行い、相談システムに入力し緊急度判定プロトコル等により緊急度判定を行う。判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、119番への転送やかけ直しの要請などの対応を行う。
- ・相談員は、看護師資格を有し、看護師として医療機関での臨床経験もしくは救急医療電話相談業務の経験を合計3年以上有する者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識及び経験を有する者とする。
- ・インターネット環境を活用しての医療機関の検索や、その他本業務の実施に必要なパソコンの操作が可能であること。

(2) 常駐医師又はオンコール医師

- ・相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合、相談員からの相談に応じるため、常駐医師又はオンコール体制で待機している医師が助言を行う。
- ・医師は、本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する者で、第1の4に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受け付けることが可能であること。

3 業務実施に関する事項

(1) 業務責任者の配置

- ・受託者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め委託者へ通知すること。
- ・業務責任者は、コールセンターへ定期的に（おおむね週1回以上）巡回を行い、相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切に指示を行うとともに、その結果を報告すること。

(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成

- ・受託者は委託業務の開始前に、業務責任者及びスタッフ等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。
- ・名簿には相談員の確保体制（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐又はオンコールによる支援体制等）についても記載すること。

4 相談業務に関する対応

(1) 小児救急電話相談

- ・緊急度の判定に当たっては、緊急度判定プロトコル（電話相談）【総務省消防庁作成】を基本とし、小児救急電話相談業務の実施経験等に基づき作成している応答マニュアルなどにより、相談者から丁寧に聴取し行うこと。また、必要に応じて医師への相談を行うこと。
- ・電話相談の結果、医療機関を受診する必要がある場合には、症状に応じた対処方法等を説明すること。
- ・適切な対処方法が説明できるよう、（公財）日本中毒情報センターHP記載の情報その他病気やケガに関する対処方法に関する情報収集に努めること。

(2) 医療機関案内

- ・相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無について回答すること。
- ・受診する必要がある場合又は相談者から医療機関案内を求められた場合は、県内医療施設に関する情報収集を行い、相談者の求める医療機関情報を提供すること。
- ・情報提供に当たっては客観的なもののみ提供し、優良な医療機関の案内などの主観を要するものは対応しないこと。

(3) 他都道府県からの電話に対する対応

他都道府県から着信があった場合は、スタッフ等により当該地域の救急安心センターへかけ直すよう案内することを原則とするが、相談者の状況等に応じ臨機応変に対応すること。

(4) 119番転送等に関する対応

相談者からの相談内容により、速やかに119番通報すべきと判断した

場合は、スタッフ等が119番への転送又はかけ直しの要請を行うことができる体制を確保すること。

(5) 相談業務に関する記録

業務実績を報告するため、事案毎の相談内容に関する事項を記録し、一定期間保存を行うこと。

【記録内容（例）】

ア 相談日時・曜日

イ 相談対象者の年齢・性別

ウ 相談対象者との続柄

エ 相談者の現在地（市町村）

オ 相談内容

カ 相談結果

キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）

ク 医療機関名（医療機関を案内した場合）

ケ 受付者

(6) 重大案件発生時の対応

- ・アンダートリアージが疑われる事案など、相談者が不利益を被るような重大インシデントが発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、対処後に相談内容や対応策について整理し、改めて報告すること。
- ・必要に応じて委託者と検証する体制を設けること。

(7) 外国語対応

県内在留外国人や訪日外国人等に考慮し、できる限り外国語対応できる体制を設けること。

5 委託者に対する報告等

相談記録の整理、相談員及び医師との連絡調整及び事業報告の整理等を行うとともに、委託者に対して下記（1）及び（2）の内容を報告するものとする。

なお、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかに提出すること。

(1) 業務実績の報告

- ・受託者は、4（5）で記録した内容について、委託者へ毎月、データにより全てを報告すること。
- ・また、受託者は、事業効果を評価するために必要な内容に関する業務実績の報告を、委託者へ毎月、データにより報告すること。

【報告内容（例）】

○相談件数

○平均通話時間

○相談時間帯別件数

- 曜日別件数
- 通話時間別件数
- 相談者内訳件数（続柄別）
- 相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
- 回答内容別件数
- 相談件数（内容別・症状別）
- 相談者地域別件数（市町村毎）
- 医師の対応件数
- 医師の対応件数全ての相談者と具体的な相談内容
- 回答内容のうち119番をすすめた件数
- 回答内容のうち医療機関の受診を助言した件数
- 時間帯別転送件数（委託者から受託者に転送された件数）
- 時間帯別入電件数（委託者専用の回線に入電した件数）
- 時間帯別応答件数（相談員が電話を取り応答した件数）
- 時間帯別応答率①（転送件数に対する応答件数の割合）
- 時間帯別応答率②（入電件数に対する応答件数の割合）
- 定期的な相談事業についての検証結果（苦情等への対応記録を含む）や改善に向けた取り組み

- (2) 緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証に係る報告
- ・緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証を行う際に必要となる、統計等のデータ管理や業務の課題抽出を行い、委託者の要請に応じ報告すること。
 - ・委託者及び厚生労働省が行う事業検証について、業務実績等の報告や関連する会議への出席などの協力をすること。

6 利用者等からの意見に対する対応

受託者は、コールセンター（受託者）及び委託者に寄せられた意見に対し、以下のとおり対応を行うこと。

- (1) 具体的な事案に関する意見である場合は、事案の事実関係の確認を行うこと。
- (2) 寄せられた意見については、受託者の業務責任者等の#8000受信者（相談員）以外の者が対応すること。なお、電話で寄せられた場合、通話に際しては#8000回線以外の回線を利用し、#8000回線の確保に努めること。
- (3) 寄せられた意見のうち、コールセンター（受託者）での対応が困難であると判断したものについては、速やかに委託者に報告し、対応を依頼すること。

- (4) 委託者へ寄せられた具体的な事案に関する意見である場合は、委託者がコールセンター（受託者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

7 業務の引継ぎ

(1) 引継ぎの準備

受託者は、実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務遂行上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

(2) 引継ぎの実施

受託者は、委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先立ち、概ね1か月間は、業務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、委託者の指示する者に対して、受託者において実務的な引継ぎを実施すること。この際、受託者は本事業を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。

また、引継ぎの実施方法や時間などについては委託者の指示に従うものとする。

第3-1 相談システム及び業務設備に関する事項（大分県救急安心センター運営事業（#7119））

1 実施場所

相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意する。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

2 相談システム

相談業務を適切かつ円滑に行うための相談システム等は、受託者の負担において用意すること。

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、「大分県救急医療電話相談の窓口であること」、「電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言、指導であること」を必ず説明すること。説明の方法は、相談員又はガイダンステープによる案内とする。
- (2) 相談回線混雑により回線が繋がらない場合は、待機メッセージを流すとともに音声ガイダンスにより待機中状態として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有するものであること。
- (3) 相談受付時間外に転送された場合は、相談受付時間外である旨を音声ガイダンスによりアナウンスする機能を有するものであること。
- (4) 委託者から転送する回線は原則4回線とする。ただし、同一コールセンタ

一にて、他の委託業務等と電話回線を共用する場合等含めて、少なくとも3回線以上は大分県専用の回線を確保すること。

なお、4回線を超える回線数を受電する体制を確保する提案は妨げないが、最大転送回線数は8回線とする。

- (5) 通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を保管すること。
- (6) 相談員が医療機関案内を行うために必要となるインターネット環境を整備すること。
- (7) 必要に応じスタッフ等による119番転送又は架電を行うことができる設備を有すること。

3 業務設備

(1) 通信設備等

受託者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料についても受託者が負担する（光熱水費含む）。

(2) 備品の手配

業務に必要な机及びパソコンなどの備品並びにロッカーなどの備品は受託者の負担において用意すること。

第3-2 相談システム及び業務設備に関する事項（大分県子ども救急医療電話相談事業（#8000））

1 実施場所

相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意する。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

2 相談システム

相談業務を適切かつ円滑に行うための相談システム等は、受託者の負担において用意すること。

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、「大分県子ども救急医療電話相談の窓口であること」、「電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言、指導であること」を必ず説明すること。説明の方法は、相談員又はガイダンステープによる案内とする。
- (2) 相談回線混雑により回線が繋がらない場合は、待機メッセージを流すとともに音声ガイダンスにより待機中状態として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有するものであること。
- (3) 相談受付時間外に転送された場合は、相談受付時間外である旨を音声ガイダンスによりアナウンスする機能を有するものであること。
- (4) 委託者から転送する回線は2回線とする。ただし、下記の期間のほか、受

託者の提案に基づき発注者と受注者が協議のうえ合意した期間は3回線以上（最大8回線まで）による相談対応を実施し、回線数に応じた人員配置を行うこと。

【3回線以上の対応を実施する期間】

・4月29日～5月10日、8月8日～8月16日、12月29日～1月3日

- (5) 通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を保管すること。
- (6) 相談員が医療機関案内を行うために必要となるインターネット環境を整備すること。
- (7) 必要に応じスタッフ等による119番転送又は架電を行うことができる設備を有すること。

3 業務設備

(1) 通信設備等

受託者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料についても受託者が負担する（光熱水費含む）。

(2) 備品の手配

業務に必要な机及びパソコンなどの備品並びにロッカーなどの備品は受託者の負担において用意すること。

第4 その他（共通事項）

1 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に掲げる機密保持のための要件を備えること。

- (1) スタッフ等による個人情報の取扱いについては、離職後も含めて漏洩することがないように適切に指導するとともに「誓約書」の提出を義務付けていること。
- (2) 委託者へ報告する場合を除き、画面のハードコピー、データ等について、あらゆる手段における出力、持ち出しを禁止すること。
- (3) 業務上の必要となる資料を委託者から貸与を受けた場合、当該資料を業務実施場所以外へ持ち出さないこと。
- (4) 録音記録や対応記録など、業務運営上作成した資料等については、委託期間中は適切に保管すること。また、委託期間最終年度の業務報告が適切に行われたと委託者が判断した後は、速やかにこれらの資料等を廃棄すること。
- (5) コールセンター内には業務責任者、スタッフ等及び委託者が許可した者以外の入室を禁止すること。

- (6) 上記のほか、別添の「機密保持及び個人情報保護に関する特記事項」に基づき、機密情報・個人情報の取扱いを適正に行うこと。

2 留意事項

- (1) 委託者を通して行われる本業務に関する視察・見学・取材等については、委託者と協力して対応すること。
- (2) 相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険に加入すること。
- (3) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各種関係法令を遵守すること。
- (4) 大型連休や新興感染症の流行等で相談件数の大幅な増加が見込まれる場合は、委託者と協議の上、人員体制の強化や回線数増などについて可能な限り早期に対応すること。
- (5) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、委託者と受託者の双方で協議し決定するものとする。

【別添】

機密保持及び個人情報保護に関する特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、機密情報（本契約に基づき相手方から提供を受ける技術情報及び行政の運営上の情報等で、秘密である旨を示されたもの。）及び個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報をいう。）（以下「機密情報・個人情報」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を行うに当たっては、人の生命、身体、財産その他の権利利益を害することのないよう、機密情報・個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による業務に関して甲から提供を受けた機密情報・個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取得の範囲と手段)

第3条 乙は、この契約による業務を行うために機密情報・個人情報を取得するときは、利用目的を明示し甲の同意を得た上で、その利用目的を達成するために必要な範囲内で適法かつ公正な手段で取得しなければならない。

(目的外利用及び提供の制限)

第4条 乙は、この契約による業務に関して甲から提供を受けた機密情報・個人情報を契約の目的にのみ利用するものとし、本契約期間中はもとより契約を解除又は終了した後といえども、他者へ提供若しくは譲渡し、又は自ら用いる場合であっても他の目的に利用してはならない。ただし、甲の指示又は承諾を得たときは、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第5条 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため甲から提供を受けた機密情報・個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(安全管理措置)

第6条 乙は、この契約による業務を処理するため収集、作成した機密情報・個人情報又は甲から引き渡された機密情報・個人情報を漏えい、き損及び滅失（以下「漏えい等」という。）することのないよう、当該機密情報・個人情報の安全な管理に努めなければならない。

2 乙は、甲が同意した場合を除き、前項の機密情報・個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

3 乙は、第1項の機密情報・個人情報に関するデータ（バックアップデータを含む。）の保管場所を日本国内に限定しなければならない。

4 乙は、機密情報・個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、契約時に甲に書面（様式1）で届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様に、変更前に届け出るものとする。

5 乙は、この契約による業務を処理するために使用するパソコンや電子媒体（以下「パソ

コン等」という。)を台帳で管理するものとし、甲が承諾した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。

6 乙は、この契約による業務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。

7 乙は、この契約による業務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他機密、個人情報等の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。また、ソフトウェアに関する公開された脆弱性の解消、把握された不正プログラムの感染防止等に必要な措置（導入したソフトウェアを常に最新の状態に保つことを含む。）を講じなければならない。

8 乙は、機密情報・個人情報を、その秘匿性等その内容に応じて、次の各号に定めるところにより管理しなければならない。

(1) 金庫、保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室に保管すること。

(2) 電子データとして保存及び持ち出す場合は、可能な限り暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとること。

(3) この契約による業務を処理するために情報システムを使用する場合は、次に掲げる措置を講じること。

ア 認証機能を設定する等の情報システムへのアクセスを制御するために必要な措置

イ 情報システムへのアクセスの状況を記録し、その記録を1年間以上保存し、及びアクセス記録を定期的に分析するために必要な措置

ウ 情報システムへの不正なアクセスの監視のために必要な措置

(4) 保管・管理するための台帳を整備し、機密情報・個人情報の受け渡し、使用、複写又は複製、保管、持ち出し、廃棄等の取扱いの状況等を記録すること。

(5) 盗難・漏えい・改ざんを防止する適切な措置を講じること。

(6) バックアップを定期的に行い、機密情報・個人情報が記載された文書及びそのバックアップに対して定期的に保管状況及びデータ内容の正確性について点検を行うこと。

(返還、廃棄及び消去)

第7条 甲から引き渡された機密情報・個人情報のほか、この契約による業務を処理するために甲の指定した様式により、及び甲の名において、乙が収集、作成、加工、複写又は複製した機密情報・個人情報は、甲に帰属するものとする。

2 乙は、委託業務完了時に、甲の指示に基づいて、前項の機密情報・個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

3 乙は、第1項の機密情報・個人情報を廃棄する場合、電子媒体を物理的に破壊する等当該機密情報・個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

4 乙は、パソコン等に記録された第1項の機密情報・個人情報を消去する場合、データ消

去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では、当該機密情報・個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

- 5 乙は、第1項の機密情報・個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面（様式2））を甲に提出しなければならない。また、第1項の機密情報・個人情報を取り扱わなかった場合も甲に書面（様式2）により報告しなければならない。
- 6 乙は、委託業務完了後も第1項の機密情報・個人情報を同一内容の業務を行うために引き続き保有・利用する必要がある場合は、甲に書面（様式3）により申請の上、甲の書面（様式4）による承認を受けなければならない。
- 7 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

（責任体制の整備）

第8条 乙は、機密情報・個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（業務責任者及び業務従事者の監督）

第9条 乙は、この契約による業務に関して機密情報・個人情報を取り扱う責任者（以下「業務責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、契約時に書面（様式1）で甲に報告しなければならない。業務責任者及び業務従事者を変更する場合も、同様に、変更前に報告するものとする。

- 2 乙は、業務責任者に、業務従事者が本件特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督させなければならない。
- 3 乙は、業務従事者に、業務責任者の指示に従い本特記事項を遵守させなければならない。

（派遣労働者）

第10条 乙は、この契約による業務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等機密情報・個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第2条に準ずるものとする。

- 2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による機密情報・個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

（教育の実施）

第11条 乙は、業務責任者及び業務従事者に対し、この契約による業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務の適切な履行のために必要な事項に関する教育又は研修を実施しなければならない。

（意見聴取）

第12条 甲及び乙は、法令（甲の情報公開条例を含む。）に基づき相手方の機密情報が記載された文書の提供又は提出の請求がなされた場合には、法令の趣旨に則り、提供又は提出に関し、相手方に対し意見を述べる機会又は意見書を提出する機会を設ける等、提供又は提出に係る手続上の保障を与えるものとする。

（知的財産権）

第13条 乙は、甲が行う機密情報の提供は、乙に対して現在又は今後、所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを確認する。

（対象外）

第14条 甲及び乙は、次の各号のいずれかに該当する情報は、機密情報として扱わないことを確認する。ただし、機密情報に該当しないことはこれを主張する側において明らかにしなければならないものとする。

- （1）提供時点で既に公知であった情報、又は既に保有していた情報
- （2）提供後、受領者の責めに帰すべからざる事由により公知となった情報
- （3）正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報
- （4）機密情報を利用することなく独自に開発した情報
- （5）保持義務を課すことなく第三者に提供した情報

2 個人情報の取扱いにおいては、甲及び乙は前項を適用しない。

（契約内容の遵守状況の報告）

第15条 甲は必要があると認めるときは、乙に対し、この契約による業務に関する機密情報・個人情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を求めることができる。

（事故発生時の対応）

第16条 乙は、この契約による業務の処理に関して機密情報・個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る機密情報・個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を甲に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の漏えい等があった場合には、速やかに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

3 乙は、甲との協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（監査、調査等）

第17条 甲は、委託契約期間中、乙が処理するこの契約による業務に係る機密情報・個人情報の取扱い状況について、報告を求めることができる。

2 甲は、乙がこの契約による業務において第7条第1項の機密情報・個人情報を取り扱う

場合は、委託契約期間中少なくとも1年に1回、乙が処理するこの契約による業務に係る機密情報・個人情報の取扱い状況について、原則として当該作業を行う作業場所において機密情報・個人情報を取り扱う委託契約に係る実地検査（書面）報告書（様式5）により監査、調査等（以下「実地検査」という。）をするものとする。

3 甲は、以下の各号のいずれかに該当する場合は実地検査を書面報告に代えることができる。なお、乙から提出された書面報告の内容に疑義がある場合は、原則として実地検査をするものとする。

- (1) 乙がプライバシーマーク又は ISMS (JISQ27001 (ISO/IEC27001)) の認証を取得している場合
- (2) 乙の作業場所について、セキュリティ対策として乙の従業員以外の立ち入りを禁止している場合
- (3) 乙の作業場所が県外等の遠隔地にある場合
- (4) 甲から乙に提供した個人情報について氏名を番号に置き換える等、容易に照合することができない程度の匿名化処置を講じている場合
- (5) 乙が要配慮個人情報が含まれる個人情報又は特定個人情報を取り扱わず、かつ、取り扱う個人情報の人数が100人未満の場合
- (6) 契約期間が1箇月以内、かつ、甲が実地検査を行うと納期の遅延をもたらすおそれがある場合

注1 「甲」は知事、「乙」は受託者をいう。

2 本特記事項は、委託業務の実態に即して適宜必要な事項を追加し、不要な事項は省略して差し支えないものとする。

(様式1 第6条及び第9条関係)

年 月 日

大分県知事 様

住所又は所在地
受託者名 氏名又は商号
代表者氏名

機密保持及び個人情報保護に関する特記事項に係る作業場所及び業務
責任者・従事者の報告(変更)について

年 月 日付けで契約を締結した〇〇〇〇事業に係る機密保持及び個人情報
保護に関する特記事項第6条第4項及び第9条第1項に基づき、機密情報・個
人情報を取り扱う作業場所、業務責任者及び業務従事者について、下記のと
おり報告します。

記

1 作業場所

--

2 業務責任者

所属・役職	氏名	連絡先

3 業務従事者

所属・役職	氏名

(様式2 第7条関係)

年 月 日

大分県知事 様

住所又は所在地
受託者名 氏名又は商号
代表者氏名

機密保持及び個人情報保護に関する特記事項に係る
機密情報・個人情報の廃棄・消去について

年 月 日付けで契約を締結した〇〇〇〇事業に係る機密保持及び個人情報保護に関する特記事項第7条第5項に基づき、下記のとおり報告します。

記

- 1 甲に帰属する機密情報・個人情報の取扱いの有無 (有 ・ 無)
- 2 機密情報・個人情報について下記のとおり廃棄・消去

	内容	備考
情報項目		
媒体名		
数量		
廃棄・消去の方法		
責任者		
廃棄・消去年月日		

※1が「無」の場合、2の記載は不要

※廃棄・消去を外部に委託した場合は、その証明書を必ず添付すること。

(様式3)

年 月 日

大分県知事 様

住所又は所在地
受託者名 氏名又は商号
代表者氏名

機密情報・個人情報の保有・利用の継続について

年 月 日付けで契約を締結した〇〇〇〇事業に係る機密情報・個人情報について、下記のとおり引き続き保有・利用したいため、申請します。

記

1 継続保有・利用の理由	
2 情報項目	
3 業務責任者・作業場所（予定）	
4 保有・利用の継続期間（予定）	

※記載内容は、契約内容に応じて適宜修正すること。

(様式4)

年 月 日

委託業者名 様

大分県知事

機密情報・個人情報の保有・利用の継続について

年 月 日付けにて申請のあった上記の件については承認します。

機密情報・個人情報の取扱いについては「機密保持及び個人情報保護に関する特記事項」に基づき、必要且つ適正な措置を講ずるようお願いします。

なお、機密情報・個人情報を引き続き保有・利用する必要がなくなった場合は、特記事項第7条第2項に基づき、速やかに機密情報・個人情報を廃棄又は消去し、同条第5項に基づき、廃棄又は消去した旨の証明書を提出するようお願いします。

(様式 5)

機密情報・個人情報を取り扱う委託契約に係る 実地 書面 検査報告書

点検項目	確認事項	点検結果	点検内容又は「否」の場合の措置内容
1. 機密情報・個人情報の取得、利用			
(ア)機密情報・個人情報の取得の範囲と手段(特記事項第3条)	・取得するときは、利用目的を明示し県の同意を得ているか ・利用目的に必要な範囲内で適法かつ公正な手段で取得しているか	適・否	
(イ)目的外利用及び提供の制限(第4条)	・県が提供した機密情報・個人情報は、契約の目的のみに利用しているか	適・否・対象外	
(ウ)提供した機密情報・個人情報の複写(第5条)	・県の承諾なしに機密情報・個人情報が記録された資料等を複写していないか	適・否・対象外	
2. 機密情報・個人情報の安全管理措置			
(ア)業務を処理する事業所(第6条第2項、第3項)	・県の同意なしに、機密情報・個人情報を事業所内から持ち出していないか ・機密情報・個人情報に関するデータの保管場所を日本国内に限定しているか	適・否	
(イ)機密情報・個人情報を取り扱う場所(作業場所)(第6条第4項)	・作業場所を特定し、あらかじめ県に届け出ているか ・作業場所を変更するときも同様になされているか	適・否	
(ウ)業務処理のためのパソコン及び電子媒体			
①パソコン等の台帳管理(第6条第5項)	・パソコン及び電子媒体を台帳で管理し、県が承諾した場合以外は作業場所から持ち出していないか	適・否	
②私用パソコン等の使用禁止(第6条第6項)	・私用のパソコン等を使用していないか	適・否	
③パソコン等のソフトウェア(第6条第7項)	・パソコン等に導入されたソフトウェアは脆弱性のないものに更新されているか。また、ファイル交換ソフト等機密情報・個人情報の漏えいにつながるおそれのあるソフトウェアがインストールされていないか。	適・否	
(エ)機密情報・個人情報の管理等(第6条第8項)			
①機密情報・個人情報の金庫等での保管(第1号)	・金庫等又は入退室管理可能な保管室で保管しているか	適・否	
②電子データの保存及び持ち出し(第2号)	・電子データとして保存及び持ち出す場合、暗号化処理等の保護措置をとっているか	適・否	
③業務処理のための情報システム使用(第3号)	・業務処理のための情報システムについて、以下の措置が講じられているか。 認証機能によるシステムへのアクセス制御 アクセス状況の記録、保存、分析 不正アクセス監視	適・否	
④保管・管理のための台帳(第4号)	・保管・管理するための台帳を整備し、機密情報・個人情報の受け渡し、使用、複写、保管、持ち出し、廃棄等の状況が記録されているか	適・否	
⑤盗難等の防止(第5号)	・盗難、漏えい、改ざんを防止する適切な措置が講じられているか	適・否	
⑥バックアップ(第6号)	・バックアップが定期的に行われ、機密情報・個人情報が記録された文書及びそのバックアップに対して定期的な点検が行われているか	適・否	
3. 機密情報・個人情報の廃棄及び消去			
(ア)機密情報・個人情報の廃棄・消去(第7条第3項、第4項)	・電子媒体を物理的に破壊する等、判読、復元できないようしているか ・パソコン等にデータ消去用ソフトウェアを使用し、判読、復元できないようしているか	適・否	
(イ)機密情報・個人情報の廃棄証明(第7条第5項)	・機密情報・個人情報を廃棄又は消去した旨の証明書が提出されているか	適・否	
4. 責任体制の整備			
(ア)業務責任者、業務従事者(第8条、第9条)	・業務責任者及び業務従事者を定め、書面による報告がなされているか ・内部における監督、指示に基づく責任体制が構築されているか	適・否	
(イ)派遣労働者(第10条)	・業務を派遣労働者に行わせている場合、労働者派遣契約書に所定の事項を記載しているか	適・否・対象外	
(ウ)教育の実施(第11条)	・業務責任者及び業務従事者に対して必要な教育が実施されているか	適・否	
5.再委託の有無(委託契約本文)	・再委託を禁止している場合、契約に反して再委託が行われていないか(契約書等で再委託を認めている場合は、事前承認が必要であるにもかかわらず、事前承認なく再委託が行われていないか) ・再委託の条件等について契約書、仕様書に記載がある場合、その内容を満たしているか	適・否・対象外	

年 月 日
(所属又は受託者名)
(報告書作成者職・氏名)

