

仕 様 書

1 委託業務名

SNS等を活用した相談支援事業に係る業務委託

2 当該事業の目的

SNS等を活用して市民が相談したいタイミングで妊娠・出産・子育て等に係る悩みや不安について相談することができ、その悩み等に専門職による専門的な見地から助言を行うことで不安の解消を図るとともに、切れ目ない支援を実施することで、妊娠・出産・子育ての孤立を防ぐことを目的とする。

3 委託業務の内容

(1) SNS等を活用した相談支援

ア SNS等を使用した相談支援及びオンラインによる対面での相談支援等を行うこと。

イ 不妊・不育、妊娠、出生前検査、出産、育児、死産（グリーフケア含む）、その他小児科、産婦人科領域に関するあらゆる悩みを受けとめ、親身に対応し、適切な助言や本人が必要としている情報の提供を行うこと。

ウ 相談に対する対応者は、小児科医、産婦人科医、助産師、保健師等の専門職が行うこと。

エ SNS等を使用した相談は24時間受付を行い、原則24時間以内に回答すること。ただし、平日以外に受付した相談についての回答はその限りではない。

オ オンラインによる対面での相談支援は、1回当たり10分以上の相談が原則平日夜間帯（18時以降）でも対応できる体制を整えること。

(2) 相談支援の対象

令和5年12月1日（予定）から令和6年3月31日までにSNS等に登録した京都市民のうち、妊娠・出産・育児等に関する相談のあるもの。

(3) 相談体制の整備

3（1）に示す相談支援を行える人員体制を整えること。

(4) 利用料徴取の禁止

受託者は、利用者から利用料を徴取してはならない。

(5) 苦情等への対応

利用者を受託者、医療機関等とのトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において対応すること。

(6) 月次報告の提出

事業開始翌月以降、各月10日までに、前月分の①登録者数、②相談件数、③相談内容及び回答内容等を分かりやすく示した月次報告書を本市に提出すること。

なお、月次報告書の内容は、変更する場合がある。

(7) 事業評価の提出

相談登録者に対し、事業開始後から令和6年3月31日までに1回以上アンケートを実施し、相談支援事業の満足度等の評価を行う。

(8) 完了報告書の提出

事業完了後、令和6年3月31日までに実績及び効果等を分かりやすく示した完了報告書を本市に提出すること。

(9) 契約期間満了時等の取扱い

この契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり、本市もしくは本市が指示する者に対して引継ぎを行う際には、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

4 個人情報の保護

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者全てに個人情報の保護を徹底する。

(1) 保護すべき対象

個人の氏名、相談内容をはじめとする個人の情報のうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性と、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、受託者による個人情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。

また、受託者は、個人情報を委託業務以外の目的で使用する、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて本市の承諾なしに複製又は複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。ただし、本市が指示した場合は、この限りではない。

さらに、個人情報は、委託業務に必要ななくなり次第消去すること、受託者は個人情報を消去した旨の報告書を京都市に提出することとする。

なお、受託者は、個人情報保護法及び本市個人情報保護条例、高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び情報セキュリティポリシー（京都市情報セキュリティ対策基準を含む。）を遵守することとする。

(3) 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らすことがあってはならないほか、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても秘密を漏らしてはならない。

なお、受託者は、委託業務開始に際し、委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を本市に提出しなければならない。

(4) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、すべて受託者が負担することとする。

また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく本市に提出することとする。

5 委託金額の範囲

「3 委託業務の内容」に記載した全ての業務（業務の提供に当たり発生する全ての費用の合計金額とする。）。したがって、追加費用は一切請求できない。

6 委託料の支払方法

委託業務の終了後、受託者の請求に基づき、30日以内に支払うものとする。

7 委託事業に係る基本的な考え方及び留意事項

- (1) 本業務を開始するに当たって、受託者は京都市と事前に十分な調整を行うこと。
- (2) 受託者は、履行期限内に円滑に事務が進められるよう、十分な体制で臨むこと。
- (3) 受託者は、本業務の実施のために創作した著作物について、委託期間終了後、京都市に全ての著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）を無償で譲渡するものとする。
- (4) 受託者は、本業務の実施のために創作した著作物について、委託期間終了後、著作者人格権の行使はしないものとする。
- (5) 受託者は、京都市の文書による承認を得なければ、契約に係る義務の履行を第三者に委託し（以下「再委託」という。）、契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は契約に係る義務を第三者に継承させてはならない。また、再委託の内容が一括再委託に該当すると判断される場合には、本市は再委託について承認しない。
- (6) 本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。