

S N S 等を活用した相談支援事業に係る業務委託に関する仕様書

1 委託業務名

S N S 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

S N S 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、切れ目の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。

さらに、不妊・不育等に関する様々な悩みは周囲に相談しにくく、一人で抱え込んでしまう傾向にあり、そのような悩みを気軽に相談できる体制を構築するとともに正しい知識・情報を提供することにより、不妊・不育等に関する悩みを持つ者の精神的ストレスの軽減を図る。

3 委託業務の内容

(1) S N S 等を活用した相談支援

ア S N S 等を使用した相談支援及びオンライン (Zoom 等の活用) による対面での相談支援等を行うこと。

イ 不妊・不育、妊娠 (望まない妊娠含む)、出産、育児、死産 (グリーフケア含む) 等、妊娠、出産、子育て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、上記「イ」に対応できる知識を有する助産師、保健師、心理士等の専門職が行うこと。なお、適切な相談実施のために、対応内容は複数の職員による確認・精査を行うこと。

エ S N S 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が、回答に 24 時間以上を要する場合は、相談者からの相談を受信後、24 時間以内に回答時期の目安等を周知の上、適切に回答すること。

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) でも対応できること。

カ 原則相談者一人の相談回数には上限を設定しないこと。

キ 医療に関する相談については、かかりつけ医等への適切な受診勧奨を行うこと。

ク 本市職員 (保健師等) による支援が必要な相談内容の場合や本市で適切な相談窓口がある場合は、適切な相談先につなげること。

ケ 児童虐待の疑いがある、DV や相談者に自傷他害の可能性のある等、特に緊急を要する相談内容や困難な相談対応に関しては、本市に速やかに報告し、対応について協議すること。

(2) 相談支援の対象

令和7年4月1日から令和7年6月30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者。

(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（業務責任者を含む）を整えること。

(4) 相談場所の確保

相談場所を確保すること。なお、それに係る経費は受託者が負担するものとする。

(5) 周知媒体の作成及び配布

本市担当者と協議の上、個別相談の周知のためのチラシ・ポスター等のデザイン作成し、配布を行うこと。周知媒体には必要に応じ、本市の不妊等に関する情報も掲載すること。

(6) 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。

(7) 苦情等への対応

利用者と受託者、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。受託者は、苦情を受けた際には誠実に対応することとし、その内容及び対応を本市に随時報告すること。

(8) 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。ただし、6月分の報告については、6月30日までに提出するものとする。

なお、月次報告書の内容は、変更する場合がある。

(9) 事業評価の提出

相談登録者に対し、契約期間中に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い、結果を本市に提出すること。

なお、アンケート項目等については、本市担当者と協議の上、決定すること。

(10) 完了報告書の提出

事業完了後、令和7年6月30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。

(11) 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、別紙「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」を遵守し、個人情報の保護を徹底すること。

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、本市に全ての著作権（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、本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。