

きょうと妊娠 SOS 相談事業業務委託仕様書

1 業務名

令和8年度きょうと妊娠 SOS 相談事業業務

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 目的

予期せぬ妊娠等で悩む者へのサポートを行い、妊婦健康診査未受診での分娩（飛び込み出産）や新生児の0日死亡を防ぐことを目的に、SNS 等による即応型の専門相談を実施する。

4 委託業務の内容

本仕様書の内容を実施するとともに、その他の内容や手法は業者の提案によるものとする。

(1) SNS 等を活用した相談支援

相談開始日は、令和8年4月1日とする。

ア 相談支援の対象

京都府民のうち、予期せぬ妊娠等に関する相談のある者

イ 相談対応方法

- ・ SNS 等を使用した相談支援を行うこと。なお、相談受付は、令和7年度末まで本事業で使用している LINE アカウントを使用すること。ただし、必要に応じて、LINE から外部システムへ遷移することは差し支えない。
- ・ 相談を行う際には、居住地域（市町村別、京都市においては行政区別）、性別、出生年を登録できる仕様とすること。
- ・ 利用者が簡易に相談できる仕組みを構築すること。
- ・ 相談者一人の相談回数には上限を設定しないこと。
- ・ SNS 相談での支援を基本とし、より情報の把握が必要と判断される等の場合には、オンライン（Zoom 等の活用）や電話など相談者が対応できる方法で相談対応を行うこと。
- ・ オンライン（Zoom 等の活用）や電話による相談対応を行う場合は、対応者が個室を使用する等、個人情報が漏洩しないよう十分に配慮すること。
- ・ SNS、オンライン及び電話による相談対応では、同一者による同一日の相談が長時間にならないよう、上限時間（分数）を予め示して支援を行うこと。
- ・ 京都府職員（保健師等）や府内市町村職員による支援が必要な相談内容の場合や京都府内で別に適切な相談窓口がある場合は、本人同意のもと、適切な相談先を紹介すること。
- ・ 特に妊婦等に対する行政からの支援が必要と判断されるケースについては、京都府及び京都市の指示に従い、市町村（京都市においては区役所・支所）への丁寧な情報提供・連携を行い、妊婦等への支援が途切れないように十分留意すること。

なお、府内市町村職員に連絡する場合は、原則住民票所在地の担当市町村（京都市の場合は該当区役所・支所）に連絡することとし、府外に住民票があり所在が府内市町村の場合は、その状況を含めて府内市町村に連絡すること。

- ・ 必要に応じて、「きょうと妊娠から子育て SNS 相談事業業務」受託事業者及び「きょうと子育てピアサポートセンター運営業務」受託事業者と連携すること。
- ・ 効果的に事業を実施するため、窓口の設置について広報啓発を行うこと。

ウ 相談対応時間

1 週間のうち 6 日以上、1 日あたり 3 時間以上の相談対応時間を設けること。（ただし、祝日および 12 月 29 日から 1 月 3 日までは除く。）

現行の相談対応時間を参考にしつつ、開設時間を設定すること。なお、緊急避妊に関する相談が多い月曜日午前中や、病院・診療所等の休診日が多い木曜日夜間帯を相談対応時間に含めることが望ましい。

なお、相談の受付は 365 日 24 時間行い、対応時間中に入った相談は、2 時間以内の回答を目安として、対応すること。

また、対応時間外にあった相談については、翌対応時間に速やかに回答することとし、翌対応時間中に返答があること、相談から 24 時間以内の回答となるがきょうと妊娠から子育て SNS 相談も利用可能であることを相談者に連絡できる体制を設けること。

エ 相談員要件・相談対応体制

- ・ 相談の対応は、本業務に対応できる知識を有する助産師、保健師等の専門職が行うこと。
- ・ SNS カウンセラーなどの資格を保有する者を相談対応人員体制に含める等、適切な SNS 相談を実施するための人員配置を行うこと。
- ・ 相談対応時間内は、相談員を常時 1 人以上配置すること。また、相談業務の運営を統括する責任者を 1 名以上配置し、京都府や府内市町村との連絡調整や相談員に対する指導・助言を行い、業務の円滑な進行管理を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 相談を実施するにあたり、運用・対応マニュアルを作成すること。
- ・ 必要時には相談員間でケースを共有し、アセスメントすること。
- ・ 相談内容はケース記録に保存し、把握可能な場合は、継続の相談者に対して以前の相談内容をふまえて対応できるようにすること。なお、記録の手法や様式については、事前に京都府及び京都市と調整すること。
- ・ 相談内容の共有、対応の統一、対応の振り返りや今後の対応について、毎月ケースカンファレンスを開催すること。また、その記録について京都府及び京都市に報告すること。
- ・ 担当職員の勤務予定及び担当職員の職種を京都府及び京都市に前月 25 日までに提出すること。

オ 緊急時対応および事後フォロー

- ・ 緊急時は、京都府又は京都市に報告するとともに、医療機関等と十分な連携のもと適切な対応を図ること。
- ・ 利用者の相談内容によっては、本人同意のもと、府内市町村以外にも、必要に応じて医療機関及び保健、福祉機関等行政機関との連携を図り対応すること。
ただし、本人の同意が得られない場合でも、支援が必要なケースに関しては京都府又は京都市にケース及び支援状況を報告し、指示を受けること。

(2) 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。

(3) 相談員の資質向上のための研修

ア 対象及び回数

主として相談業務に携わる者に、資質向上のための研修を年に1回以上受講させること。

イ 研修内容

研修内容は、思春期保健関連問題とその対応方法、SNS 相談対応方法、カウンセリング技法、緊急対応方法、性被害・性的虐待、人権に関する事等とすること。

(4) 月次報告の提出について

ア 事業開始翌月以降、各月10日までに、前月分の以下の内容を記載した月次報告書を京都府及び京都市にそれぞれ提出すること。提出する資料については、エクセル等の集計や加工できる元データを添えて提出すること。ただし、3月分は業務完了後、直ちに業務完了報告書とともに京都府及び京都市に提出すること。なお、月次報告書の内容は、変更する場合がある。

(ア) 相談件数（月別、性別、地域別（市町村別、京都市においては行政区別）、出生年別（把握できた分））

(イ) 相談内容、相談者の背景、対応結果等についての分析等

(ウ) その他必要なもの

イ また、全ての相談内容等について、本人の同意の有無に関わらず、必要に応じて京都府又は京都市に開示できるようにするとともに、4（4）に定める業務完了報告書に添付して、京都府又は京都市に提出すること。

(5) 業務完了報告書の提出

業務完了後直ちに、実績及び効果等を分かりやすく示した業務完了報告書を、京都府及び京都市に提出すること。

(6) 事業評価の提出

相談登録者に対し、年1回以上アンケート（本事業を知ったきっかけや、利用して不安が解消されたか等、京都府民のニーズを把握できる内容のもの）を実施し、相談支援事業の満足度等の評価を行い、結果を京都府及び京都市に提出すること。

(7) 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の際には、京都府及び京都市に従い、過去の相談内容を把握するなど、利用者にとって不具合が生じないよう誠実かつ

円滑に業務の引継ぎを行うこと。

5 業務における各種ガイドラインへの準拠

相談内容によっては市町村や支援団体、医療機関等につなぐ場面で個人情報を取得することがあるため、以下を遵守すること。

- (1) SNS相談やオンライン相談の場面において、サーバーを利用する際には、実施している相談手法や相談媒体に合わせ公的機関が示しているガイドライン（例えば、内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）の「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」や厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」、経産省・総務省の「医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン」等）を確認し、各ガイドラインに準拠したセキュリティ対策に取り組むこと。
- (2) 障害者差別解消法の施行に合わせて、総務省により平成28年4月に示された「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を確認し、「4 委託業務の内容」を実施するために必要なウェブコンテンツについて、日本工業規格JIS X8341-3:2016の適合レベルAAへの準拠を求めるとともに、ウェブアクセシビリティ（誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること）の確保・維持・向上を行うように努めること。

6 委託金額の範囲

「4 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。

7 委託料の支払いについて

業務完了報告書の提出により事業完了確認の後、適法な請求書により精算払いをする。ただし、事業実施にあたり、人件費等必要と認められる場合は前金払いができるものとする。

8 その他

- (1) 業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、京都府及び京都市と受託者との間で協議を行う。協議が整わないときは、京都府及び京都市の指示するところによるものとする。
- (2) 業務を通じて取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係規程に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。
- (3) 受託者及び職員（業務従事者を含む。）は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、相談者の個人情報について必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮するとともに、SNSアカウント及び全ての内容は、京都府及び京都市が所有することとし、京都府及び京都市の承諾なくして公表、使用及び貸与してはならない。なお、契約の解除及び期間終了後においても同様の取扱いとする。
- (4) 本業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、京都府及び京都市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。

- (5) 本業務に固有の手法、資料の著作権は京都府及び京都市に帰属するものとする。
- (6) 業務の遂行に必要な情報を自主的に収集し報告するとともに、京都府及び京都市に有益な提案を積極的に行うものとする。
- (7) 受託者は、京都府及び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、京都府及び京都市は再委託について承認しない。
- (8) 京都府及び京都市事業の受託であることを理解し、法令を遵守し業務を執行すること。
- (9) 契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容等については、京都府及び京都市が受託者と協議して決定するものとする。
- (10) 業務上のトラブルが生じた場合は、内容の如何によらず、京都府及び京都市に速やかに報告し、事案に対する対応方針や結果等を記載した事故報告書を提出すること。