

きょうと妊娠から子育てSNS相談事業業務委託仕様書

1 業務名

令和8年度きょうと妊娠から子育てSNS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

妊娠・出産・子育てに係る悩みや不安を抱える府民が、それぞれの都合のよいタイミングで相談できるよう、SNS等を活用して相談を受け付け、専門職による助言を行うことで不安の解消を図るとともに、適切な支援につなぎ、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るため、気軽に相談できる体制を構築するとともに、性や妊娠に関する正しい知識・情報を提供することにより、不妊・不育等を含めた妊娠・出産・子育てに関する悩みを持つ者の精神的ストレスの軽減を図る。

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、妊娠・出産・育児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。また、利用者の希望があればオンライン（Zoom等の活用）による対面での相談支援及び電話による相談支援等を行うこと。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アカウントを引き続き使用すること。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。
- ・ 妊娠、出産、不妊（事業者からの休暇等制度導入等に関する相談含む）、不育、子育て（学童期以降の相談含む）、プレコンセプションケア、性の相談、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てとめ、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。
- ・ 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（「回答しない」を含む）、出生年を登録する仕様とすること。
- ・ 利用者が簡易に相談できる仕組みを構築すること。
- ・ 原則相談者一人の相談回数には上限を設定しないこと。

- ・ 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。
- ・ オンラインや電話による相談支援は、事前に予約があった方を対象に1回当たり10分以上の相談を想定すること。ただし、同一者が同一日のオンライン相談を独占することのないよう、1回当たりの相談対応の上限時間（分数）を設定すること。
- ・ 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。
- ・ 京都府内で別に適切な相談窓口がある場合は、京都府や府内市町村が設置する他の相談窓口や支援機関等とも連携し、本人同意のもと、適切な相談先を紹介すること。
- ・ 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、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、本人同意のもと、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）につなぐこととし、府外に住民票があり所在地が府内市町村の場合は、その状況も含めて府内市町村に連絡すること。

- ・ 児童虐待の疑いがある、特定妊婦の可能性がある、DVや相談者に自傷他害の可能性がある等、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、本人の同意が得られない場合であっても、京都府又は京都市に速やかに報告し、対応について協議すること。
- ・ 必要に応じて、「きょうと妊娠SOS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。

ウ 相談対応時間

- ・ SNS等を使用した相談

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連絡の上、適切に回答すること。

- ・ オンライン・電話による対面相談

原則平日午前から夜間帯（18時以降）にも対応できるようにすること。

エ 相談員要件・相談対応体制

- ・ 相談の対応は、上記「イ」に対応できる知識を有する助産師、保健師、心理職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を配置し、京都府及び京都市と連絡調整等が行えるよう、相談業務の運営を統括する責任者を配置すること。
- ・ 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。

（2）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1回以上受講させること。
 イ 研修内容

研修内容は、SNS相談対応方法、カウンセリング技法、緊急対応方法、児童虐待、DV、人権に関すること等とすること。

(3) 公開講座の開催

府民を対象とした、妊娠、出産、不妊等に関する講座を年4回開催すること。テーマや開催方法、日程等は京都府及び京都市担当者と協議のうえ、実施するものとする。(想定：妊活・不妊治療、グリーフケア、ダブルケア等)

(4) 周知媒体の作成及び配布

京都府及び京都市担当者と協議の上、個別相談のチラシ・ポスター等の既存データのデザイン修正・及び公開講座の周知のためのチラシ・ポスター等のデザイン作成・印刷を行い、京都府及び京都市へ納品すること。また、編集可能なデータを京都府及び京都市へ納品すること。

詳細は別紙「広報啓発物一覧」に定めるものとし、その他の手法についても積極的に実施すること。

(5) 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。

(6) 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京都府及び京都市に隨時報告すること。

(7) 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相談の種別を年齢・性別（「回答しない」を含む）・住所地（市町村別、京都市分においては行政区別）ごとに分かりやすく示したものとともに、④支援が必要と認められるなど特に報告が必要とされるケース等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。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。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。なお、月次報告書の内容は、変更する場合がある。

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、(9)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。

(8) 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。公開講座については、相談

登録者に対するものとは別に、各回開催後に参加者に対しアンケートを実施し、満足度等の評価を行い、結果を京都府及び京都市に報告すること。なお、アンケート項目等については、京都府及び京都市担当者と協議の上、決定すること。

(9) 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。

(10) 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、京都府及び京都市の指示に従い、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。