

福山市子育て等の相談における有人チャット対応業務委託 仕様書

1 業務名

福山市子育て等の相談における有人チャット対応業務

2 委託期間

契約締結の日から2030年（令和12年）3月31日（日）まで

3 業務の目的

妊娠・出産・子育て・若者等に関する悩みや不安を抱える人が、SNS等を活用して相談したいタイミングで相談できる環境を整備し、専門職による助言により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により、妊娠・出産・子育ての孤立の防止を図ることを目的とする。

さらに、プレコンセプションケア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精神的ストレスの軽減を図る。

4 対象者

本業務は福山市内において下記に関する相談のある人（以下、「利用者」とする）を対象者とする。

- (1) 妊娠期から子育て期に関する相談
- (2) 妊娠中や出産後の母親及び父親の体調に関する相談
- (3) プレコンセプションケア（不妊、月経等）に関する相談
- (4) 前各号に掲げるもののほか、本業務の目的に関連する相談

5 委託業務

- (1) SNS等を活用した相談支援
- (2) 相談体制の整備に関する事
- (3) 周知媒体の作成に関する事
- (4) 利用料徴収の禁止
- (5) 苦情への対応に関する事
- (6) 月次報告の提出に関する事
- (7) 事業評価の提出に関する事
- (8) 完了報告書の提出に関する事
- (9) 契約期間満了時等の取扱いについて

6 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 4(1)から(4)に関する相談を受け、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、相談に対応できる知識を有する医師、助産師、保健師、公認心理師等の専門職が行うこと。なお、適切な相談実施のため、対応内容は必要に応じて複数の職員による確認・精査を行うこと。
- 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、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、回答が遅れる旨を通知し、適切に回答すること。
- オ オンラインによる対面での相談体制は、1回の利用につき、原則10分の相談時間を確保できること。
- 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 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ぐこと。
- ク 児童虐待の疑いがある、DVや相談者に自傷他害の可能性があり、生命にかかわる等、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、直ちに警察等に連絡するとともに、本市に速やかに報告すること。

(2) 相談体制の整備に関すること

6(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。

(3) 周知媒体の作成及び配布に関すること

本市担当者と協議の上、周知のためのチラシ・ポスター等のデザインを作成・印刷し、必要部数を本市へ納品すること。

(4) 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。

(5) 苦情への対応に関すること

利用者や受託者、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。

(6) 月次報告の提出に関すること

事業開始翌月以降、各月10日までに、前月分の次の内容についてわ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。

ア 登録者数

イ 相談件数

ウ 相談内容

(7) 事業評価の提出に関すること

相談登録者に対し、契約期間中に年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。

(8) 完了報告書の提出に関すること

完了報告書は、実施期間終了後、速やかに発注者へ提出すること。

なお、完了報告書には次の書類を添付すること。

ア 月例報告書の記載事項において、実施期間分の全相談件数を月別もしくは年別にまとめたもの。

イ 事業実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や課題の分析等）。

(9) 契約期間満了時等の取扱いについて

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ものに対し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。

7 保守関係

(1) 本市担当者から障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市担当者へ報告すること。

(2) 本業務に係るシステムに対するセキュリティホール等の不具合の発見やウイルスが検出された場合、運用に極力影響を与えない形で対応を行うこと。

(3) 本業務に係るシステムの安全で安定した稼働のために、システム全体の問題点や課題点を把握、分析に努めるとともに必要に応じて対策を講ずること。

(4) 障害発生時、正常時の状態（バックアップを取得した時点）に復旧可能な仕組みであること。

8 再委託

本業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、主要な部分を除き、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。

9 機密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的外に利用し、または第三者に提供してはならない。また、本業務に

関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

1 0 委託金額の範囲

「6 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。

1 1 委託料の支払

支払は契約額を等分した四半期払とし、請求書の提出を受けて支払うものとする。ただし、変更契約等により委託料の増減が生じた際は、第四期の業務委託料について、事業実績報告を確認の上支払うものとする。

発注者は、請求書を受領したときは、その日から起算して30日以内に業務委託料を支払う。

1 2 発注者との協力体制

- (1) 受注者は作業を円滑に進めるために、発注者と密接に連絡を取り、その連絡事項を記録し、協議の際、相互に確認するものとする。また、受注者は発注者から報告（業務の進捗状況、質疑回答等）を要求されたときは、速やかに報告すること。
- (2) 受注者の担当者について、発注者との連携・協力に支障があると判断された場合には、受注者の管理監督者は早急に担当者の変更等の対応を執るものとする。

1 3 業務実施上の条件

- (1) 類似業務のノウハウや受託実績が十分にあり、業務全体を円滑に実施することができること。
- (2) 業務の詳細・日程の管理については、発注者と十分な打ち合わせを行うこと。
- (3) 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。
- (4) 本業務の遂行に当たり「個人情報取扱特記事項」「福山市情報セキュリティポリシー」「福山市個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施のため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。
- (6) 業務に当たっての資料及び成果は、全て発注者に帰属するものとし、発注者の許可なくして公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (7) 本仕様書に定めがない事項や業務の遂行に当たって疑義が生じた場合については、発注者と受注者で協議し、決定するものとする。