

## 松阪市 24 時間オンライン相談業務に係る業務委託に関する仕様書

### 1. 委託業務名

24 時間オンライン相談業務に係る業務委託

### 2. 事業目的

松阪市のすべての住民が、人生のあらゆるステージにおいて、妊娠・出産・子育てやこども自身に関する悩みや不安について、いつでも気軽に相談でき、専門職による専門的な助言を受けることで不安を解消し、切れ目ない支援体制を構築することにより、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献する。

### 3. 業務概要

#### (1) 委託業務の名称

24 時間オンライン相談業務に係る業務委託

#### (2) 委託期間(仮)

令和8年7月中旬～令和11年3月31日

### 4. 委託業務の内容

- (1) SNS 等のオンラインを活用したテキストメッセージ相談及び Zoom 等による通話相談  
「4-(4)セミナーの開催」に記載のあるセミナー開催時期までには、相談業務を開始する。

#### ① 相談内容

- ・将来の妊娠や出産を見据えた健康づくりに関すること。
- ・妊娠、出産、育児に関すること。
- ・性感染症、避妊、流産、グリーフケアに関すること。
- ・妊娠のための健康管理(基礎体温・食事・生活習慣等) に関すること。
- ・不妊・不育症に関すること。
- ・女性の心身の悩み(月経、月経痛、月経前困難症、更年期障害等) に関すること。
- ・男性の心身の悩みに関すること。
- ・メンタルヘルスケア、パートナー間コミュニケーションに関すること。
- ・こども自身の相談に関すること
- ・こどもの健康・成長発達に関すること 等

#### ② 相談員

①の相談内容について、専門知識を持つ以下の資格を有する相談員が、適切に相談対応する体制を確保する。相談対応者として、助産師、看護師、公認心理師、管理栄養士を必須とし、その他、薬剤師、保育士、不妊症看護認定看護師、胚培養士、キャリアコンサルタントなどの専門家を配置することが望ましい。

(2) 相談回数

相談者一人当たりの相談回数の上限は無し。

(3) 相談方法

相談に対し、以下のとおり対応する。

① 相談内容の登録や通話相談の予約管理等の相談システム(以下「相談システム」という。)を活用し、適切に管理運用する。

② テキストメッセージによる相談

ア)テキストによる相談は24時間受付が可能。

イ)相談を受信後、相談内容に応じ適切な相談回答者を選び回答を作成する。

ウ)相談者からのメッセージに対する回答は受付後、1 営業日(土・日・祝日、年末年始を除く)以内に実施する。ただし、その他受託者が定める休業日がある場合は、事前に市へ相談の上、休業日について事前に相談者へ周知する。

③ Zoom によるオンライン通話相談

ア)相談は事前予約制とする。

イ)相談受付時間は9時～17時を含む時間帯とする。

ウ)予約サイト及びネットワーク環境を用意し、適切に管理運用する。

エ)実施30分前には相談者に事前の通知をメールにて案内する。

④ その他緊急時の対応等について、以下の点に留意すること。

・相談内容について緊急性の有無を判断して適切に対応すること。

・相談内容に応じて必要な場合に案内できるよう、事前に市から適切な関係機関の相談窓口の提供を受ける。

・各個別相談における相談対応内容等についての苦情が入った場合は、受託者が対応する。受託者は、苦情を受けた際は誠実に対応し、その内容及び対応を市へ随時報告する。

・サービスの質の維持・向上等に努め、常に相談対応に必要な情報を収集すること。

(4) セミナーの開催

正しい知識の提供及び普及啓発のため、セミナーを開催する。

・開催回数は初年度に1回、8月29日土曜日開催とする。

・会場での開催やオンラインで開催する等、参加しやすいような開催方法について検討する。

・開催日程、事前周知及び内容については、事前に市と協議の上、決定する。

・事前周知媒体の作成、チラシ等の印刷を行う。

・セミナーの満足度等についてアンケートを実施し、評価を行う。

・自治体側と相談の上、適切な方法でセミナーの開催に関する広報・周知を行う。

(5) 動画の作成

正しい知識の提供及び普及啓発のため、動画を作成する。

・動画は、本事業や松阪市の子育て情報などの周知を目的とした1分程度のもの1本、健康に

関する正しい知識の提供や子育て情報などの普及啓発のための60分程度のもの1本合計2本程度を作成する。

- ・動画内には、(1)記載の相談事業についての告知を含めるものとする。
- ・納期及び内容については、市と協議の上決定する。
- ・初年度に制作し、委託期間中において市の定める場所で公開するものとする。

#### (6) 事業の周知

本事業(個別相談及びセミナー)を周知するため、以下のとおり周知・広報に係る業務を実施する。

##### ① チラシ、ポスター等

- ・個別相談の周知のためのチラシ・ポスター等について、デザインの作成、印刷を行う。
- ・デザインは市と協議の上作成する。
- ・ポスター、チラシの2種類をそれぞれ作成する。
- ・配布方法について市と相談のうえ、市内の各子育て支援センター、幼稚園、保育園、認定こども園、小学校、中学校、産科医療機関等約120か所程度ごと、市の指定する枚数に分配して市に納品する。
- ・想定印刷部数は、A4サイズカラーで、ポスター約300枚、チラシ約5,000枚とし、デザインはPDF形式で市へ提出をする。成果物は、市が自由に二次使用(印刷物の制作、ホームページへの掲載)できるものとする。

##### ② 広報用特設サイト

- ・個別相談及びセミナーの広報用特設サイトを作成し、ホームページや公式 SNS 等に掲載する。

#### (7) 報告書の提出及び利用者アンケートの実施

##### ① 月次報告

- ・相談内容、対応内容、相談件数について毎月実績報告書を作成し市に提出する。
- ・報告書は翌月10日までに提出する。

##### ② セミナー開催の報告

- ・セミナー開催後は、実施報告書を作成し、開催日の翌1か月以内に提出する。

##### ③ 利用者アンケート

- ・登録者に対し、年1回、相談事業の満足度等について調査を実施し評価を行う。
- ・セミナー参加者を対象に、講師や内容に関して調査を実施し評価を行う。
- ・実施方法や具体的項目等については事前に市と調整の上、決定する。

## 5. 統括責任者

上記3「委託業務の内容」の実施に当たり、業務を円滑に運営するため、業務の責任者(以下「統括責任者」という。)を1名以上配置する。また、統括責任者は、業務及び人材の質を確保するため、業務従事者に対する研修や指導を行う。

## 6. 報告及び支払い

委託期間各年度に事業報告書を提出する。また受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合は、速やかに応じる。費用の支払いは、毎年度払いとする。

## 7. 成果品

次のものを成果品として 電子データで1部提出する。

- (1) 事業報告書
- (2) 実施したアンケートの結果
- (3) 本業務において作成した資料・チラシ

## 8. その他

- (1) 受託者は、本事業を通じて知り得た情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に漏らしはならない。契約の終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)」の趣旨を踏まえ、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 市は、業務の実施にあたり、受託者が必要とする資料や情報等の提供についてできる限り協力する。
- (4) 受託業務の遂行にあたっては、随時進捗状況の報告を行い、円滑な遂行に努め、具体的な事項については、市と十分協議のうえ決定すること。
- (5) 受託者と協議の上、仕様書で示された内容の一部を変更して契約することがある。本仕様書に定めのない事項は、市と受託者との協議により決定するものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項であっても、市が必要と認め指示する簡易な事項については、受託者は、契約金額の範囲内で実施する。
- (7) 受託者の責による事故等により発生した損害は受託者が負担するものとする。
- (8) 一般社団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)による「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメント(ISMS)」の認証を取得していること。
- (9) データセンターは、ISMAPP クラウドサービスリストに登録されているサービスを使用するか、物理的なデータの保管場所が日本国内であること。