

「かごぶれホットライン」オンライン相談支援事業における 相談窓口等業務委託仕様書

1 事業の目的

孤立感や不安感を抱えた若年妊婦等が身近に相談できるオンライン相談窓口である「かごぶれホットライン」を継続的に設置し、妊娠等に関する正しい情報の提供や予期しない妊娠等への相談支援を行う。

また、特定妊婦と疑われる者への産科医療機関受診の支援や一時的な居場所の確保支援を行う。

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務内容

(1) 相談業務

ア 対象者

若年妊婦等

イ 実施担当者

若年妊産婦等に対し、SNSを利用した助言・支援を行うことが可能な助産師等

ウ 相談内容

予期せぬ妊娠のほか、妊娠、出産、月経、DV等

エ 実施内容

① 相談支援

- ・ 公式LINEアカウント「かごぶれホットライン」のチャットボット等の適切な運用及び更新
- ・ 電話、メール、個別相談用LINEアカウントにおけるチャット・通話、窓口およびアウトリーチ型の相談支援の実施
- ・ 相談対応者の質の向上に係る取組（研修への参加など）
- ・ 相談実績を踏まえた、SNSを活用した相談支援の仕組みや相談対応等を取りまとめたマニュアルの更新

② 相談窓口の周知

- ・ SNSを活用した周知
- ・ リーフレットの作成・配布

③ コーディネート業務

- ・ 本事業等にて把握した若年妊婦等を継続的に支援するための市町村など関係機関との連絡調整等
- ・ 円滑なコーディネート業務実施に関する取組

④ 産科婦人科受診等支援

- ・ 児童福祉法第6条の3第5項に規定する特定妊婦（出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦）と疑われる者の

うち、面談・訪問相談等を実施する中で、必要に応じて産科婦人科受診等への同行支援、受診料支援（初回分に限る）を行う。

- ・ 受診料支援の補助対象となるのは、明らかに妊娠していると判断できる場合を除き、市販の妊娠検査薬を用いて妊娠の確認を行った上で、医療機関において実施した妊娠の判定に要する費用とする。

⑤ 緊急一時的な居場所の確保

- ・ アウトリーチによる相談支援等や継続的な相談支援等の過程において、居所が不安定な若年妊婦等に対して緊急一時的に滞在できる居場所を確保。

4 事業実施報告

本事業の実施状況等について、以下のとおり子育て支援課へ報告すること。

(1) 中間報告

毎月末、子育て支援課から示される報告様式により、相談件数等を報告すること。

(2) 事業報告書

令和9年3月31日までに、実績等が記載された事業報告書を提出すること。

5 その他

(1) 個人情報の取扱い

別記「個人情報取扱特記事項（特定個人情報用）」を遵守すること。

(2) 権利の帰属

インターネット上の媒体を含め、本事業に係るすべての制作物の権利は、子育て支援課に帰属するものとする。

(3) SNSの運用について

本事業に使用するSNSについては、本事業のみに使用すること。また、運用の目的や方法等を対外的に明らかにするアカウント運用ポリシーを作成し、相談しようとする者が確認できる場所に掲載すること。なお、アカウント運用ポリシーの作成に当たっては、委託者と受託者で協議し内容を定めること。

(4) 仕様書に定めのない事項等への対応

本仕様書に定めのない事項や本仕様書に関する疑義については、委託者と受託者で協議を行い定めることとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するとともに、業務を処理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(保有の制限等)

第3 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を保有するときは、その業務の目的を明確にするとともに、業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による業務を処理するために本人から直接書面に記録された当該本人の個人情報を取得するときは、あらかじめ、本人に対し、業務の目的を明示しなければならない。

(適正管理)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(持ち出しの禁止)

第6 乙は、甲の指示があるときを除き、乙がこの契約による業務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写、複製の禁止)

第7 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）に委託し、又は請け負わせてはならない。なお、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 乙は、正当な理由により前項の承認を得た場合は、前項の第三者にこの契約に基づく

一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、前項の第三者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9 乙は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第10 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(報告義務)

第11 乙は、甲から求めがあったときは、この契約の遵守状況について甲に対して報告しなければならない。

(事故報告)

第12 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(監査及び実地調査)

第13 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の管理の状況について、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙に対して、監査又は随時、実地に調査することができる。

(指示)

第14 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができ、乙はこれに従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲に対して、その損害の賠償を求めることはできない。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第16 乙は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(注) 1 「甲」は委託者である県を、「乙」は受託者をいう。

2 委託等の事務の実態に則して適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項は省略して差し支えないものとする。