

仕 様 書

1 委託業務名 妊産婦オンライン相談業務委託

2 業務の目的

核家族化や少子化により妊産婦が孤立しやすい環境にある昨今、予期せぬ妊娠による葛藤、産後うつや育児不安など、出産前や出産直後からの悩みが増加している。加えて、精神的不安や悩みが高まる夜間等の時間帯に相談できる環境が十分に整備されておらず、妊産婦の出産・育児に対する安心感向上及び医療の適正利用を促すことができる環境づくりが求められている。

これを背景として、24 時間 365 日の相談受付、かつ気軽に相談しやすいチャットツールを活用したオンライン相談システムの整備、また同システムの運転管理及び保守を委託するもの。

3 履行期間 契約日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

4 業務内容

(1) 24 時間 365 日の相談受付が可能なオンラインシステムの導入

※本業務は、令和 7 年 1 1 月下旬頃までに導入し、市へ報告すること

(2) (1)で整備したシステムの運用（相談員の手配及び人件費支払含む。）及び保守

※本業務に当たり、以下の要件を満たすこととする。

①相談員は、妊娠相談及び育児相談に係る知見を有した者であること。

※利用者から内密出産に係る相談もあり得るため、これらの相談についても対応可能な体制を整えておくこと。

②平日の早朝・夜間、土・日・祝日の日中・夜間など、相談件数が多い時間帯かつ相談体制の整備が不十分な時間帯に、リアルタイムでの相談が可能な時間帯を各 2 時間以上（1 日 4 時間以上）設けること。

※当該時間帯以外であっても、利用者からの相談後、原則 24 時間以内に回答等の対応を行うこと。

③利用者の心的負担を鑑み、利用者の個人情報には聞かずに対応すること。ただし、相談内容に応じ、利用者の了承のもと個人情報を収集し、関係機関又は支援先に連携し、問題解決を図ること。

(3) 実績報告書の作成

- ①時間帯別の相談件数
- ②関係機関へ連携した場合、連携先及びその件数
- ③その他、本市が必要と判断するもの

5 業務委託料の支払

4(1)については、業務の履行完了後、発注者が行う検査に合格した場合、受注者は委託料を請求するものとする。4(2)については、毎月の事業終了後に速やかに4(3)で示した実績報告書を添えて市に報告し、当該月の業務に係る委託料を請求するものとする。なお発注者は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

6 その他注意事項

- (1) 受注者は、本業務の実施に関して発注者と連携を密にし、必要に応じて協議すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、関係法令、条例等を遵守すること。
- (3) 本業務において作成された納入物の財産権は泉佐野市に帰属するものとする。
- (4) この仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。