

「令和８年度妊娠ＳＯＳ相談事業」業務委託仕様書

本仕様書は、千葉県が発注する「令和８年度妊娠ＳＯＳ相談事業」の委託に付す場合において適用される主要事項を示すものである。

１ 事業の目的

予期しない妊娠が実母による乳児への虐待につながることを防ぐため、出産や育児意思の有無に関わらず電話、メール、SNSにより相談を受け、早期に適切な支援機関につなげ、妊娠中の女性の不安を解消することを目的とするものである。

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 委託金額等

(１) 委託額は契約書に記載の額（消費税及び地方消費税を含む）とする。

(２) 委託金額には、下記４に関する全ての経費を含むものとする。

なお、下記４（２）同行支援、（３）居場所確保に関する経費は以下のとおりとする。

ア 同行支援（実働費）

① 同行支援実働費

同行支援を行った際の経費については、以下の経費により算定するものとする。

$(\text{支援調整員数} \times \text{対応日数} \times (\text{日給の} 2/3 + \text{通勤手当(実費)} + \text{同行支援旅費(実費)}))$

② 初回産科受診費

市販の妊娠検査薬を用いて妊娠の確認を行ったうえで、医療機関において実施した妊娠の判定に要する費用については、１０，０００円を上限とした実費額により算定するものとする。

※ 同行支援等を実施する前に、既に受診していた場合の産科受診料については、対象外とする。

イ 同行支援（待機費）

不定期に発生する同行支援のための待機費については、以下の計算式により算定するものとする。

$(\text{待機人員数} \times \text{待機日数} \times \text{日給の} 1/3)$

ウ 緊急一時的な居場所の確保

一時的な居場所として宿泊施設等を確保し利用した際は、１泊あたり１６，１００円を上限とし実費額により算定するものとする。

4 委託業務の内容

本委託業務は、予期しない妊娠等で悩む者（以下「相談者」という。）を対象に行う、「令和8年度妊娠SOS相談事業」の企画、管理運営等をするものである。

なお、本事業の実施及び周知等の際には、「にんしんSOSちば」の名称を使用することとする。

（１） 相談業務

ア 相談員

相談員には保健師助産師看護師法（昭和23年7月30日法律第203号）に基づく保健師、助産師等の医療や保健分野の知識を持つ者や、社会福祉士等のソーシャルワークスキルを持ち、社会福祉分野の知識がある者を配置すること。また、弁護士のサポートがあることが望ましい。

イ 相談内容

予期しない妊娠など、様々な事情による妊娠・出産についての不安や悩みに関する個別相談。

ウ 対応方法

以下の方法で相談を受け付けるものとする。

- ① 電話による相談（以下「電話相談」という。）
- ② メールによる相談（以下「メール相談」という。）
- ③ SNSを経由したチャット機能を使用した相談（以下「チャット相談」という。）

エ 開設時間

- ① 電話相談
月曜日～日曜日、16時～23時
（祝日及び年末年始を問わずに開設すること。）
- ② メール相談
24時間365日受付
- ③ チャット相談
5日／週 各日2時間

オ 相談対応

- ① 相談者の不安や悩みが解消されるよう、適切な助言及び情報提供を行うこと。
- ② 相談者の状況に応じて、妊娠の届出及び妊婦健康診査の受診等に関して助言及び情報提供を行うこと。
- ③ 相談の内容により、必要に応じてこども家庭センター等の関係機関を紹介し、つなげること。
- ④ 事件性のある相談及び人命に関わる相談については、警察・消防への通報等、適切に対応すること。
- ⑤ 苦情等の対応については、受託者が誠実かつ適切に処理すること。
- ⑥ 事業のスムーズな運営を阻害する相談は、事業責任者と協議の上対応を保留

してよいこととする。なお、対応を保留する手段として、非通知の電話は着信を拒否する場合があるものとする。

- ⑦ メール相談については、上記①～⑥に加え、以下のとおり対応すること。
 - (ア) 原則としてメール受信した時刻から48時間以内に対応する。
 - (イ) 回答内容は、2人以上の相談員で確認の後返信する。
 - (ウ) 回答する際に、返信メールが受信拒否等により送信できない場合で、メールの他に相談者への連絡手段がない場合は、回答することを要しない。
- ⑧ チャット相談については、上記①～⑥に加え、以下のとおり対応すること。
 - (ア) LINE／匿名の2種類のログイン方法を設定し、相談業務委託先が別途整備するデータベースを用いた相談とする。
 - (イ) 原則としてチャット相談により開設時間内に受信した相談は随時対応する。
 - (ウ) チャット相談により受信した内容への対応においてより詳細な対応を要する場合はメールや電話対応に切り替えて対応するなど、適切に処理すること。

カ 相談の記録

相談者に関する情報、相談内容、回答者及び回答内容等を記録し保管すること。また、千葉県が求めた際には速やかに提出すること。

(2) 同行支援

- ア 上記(1)により把握した相談者に対し、適宜関係機関への同行支援を行うこと。なお、千葉県の求めに対して提出した上記(1)カの相談記録の内容に応じ、千葉県から依頼があった場合についても、同行支援を行うこと。
- イ 同行支援を行う理由、同行先、同行先機関の対応状況及び結果を記録し保管すること。なお、事前に面談を実施した場合にも、面談を行う理由、面談場所、面談時の対応及び結果を記録し保管すること。
また、上記記録については、千葉県が求めた際には速やかに提出すること。
- ウ 同行支援先及び面談場所への相談記録等、個人情報の持ち出しを制限するものではないが、個人情報の取扱いには十分留意すること。

(3) 緊急一時的な居場所の確保

- ア 上記(1)により把握した相談者の居所が不安定である等の場合、一時的な居場所として、宿泊施設等を確保する。宿泊日数については、1週間程度を目安として状況に応じて判断するものとする。
- イ 宿泊施設等を利用するに至った経緯、利用状況及びその後の支援状況を記録し保管すること。
上記記録については、千葉県が求めた際には速やかに提出すること。

- ウ 相談者が再び居所不安定な状況に置かれないよう、関係機関と連携を行い、確実に次の支援につなげるものとする。
- (4) 事故報告書
- ア 受託者は、千葉県と協議の上、事故報告書の様式を整備すること。
なお、事故に該当する事案（例：個人情報流出、同行中の交通事故等）については、千葉県と協議の上設定する。
- イ 事故が発生したときは、速やかに千葉県へ当該報告書を提出すること。
事故対応について千葉県から指示があった場合には、これに従うこと。
- (5) 専用ホームページ
- ア 相談業務の実施にあたり、受託者は「にんしんＳＯＳちば」専用ホームページを適切に運営すること。
- イ 専用ホームページの記載事項等の変更が必要な場合については、千葉県と協議の上、適宜更新することとする。
- ウ 専用ホームページでは、思いがけない妊娠等に関する情報についての情報提供を行うこと。
- エ ホームページ運営にあたっては、以下の対策を行うこと。
- ① アクセスログの確認対策
 - ② 不正アクセス防止対策
 - ③ ウイルス防止対策
- (6) 広報活動
- ア 受託者は、本事業の周知を図るため、X（旧 Twitter）を活用した広報を行うこと。
- イ X（旧 Twitter）の記載事項等の仕様については、千葉県と協議の上、決定することとする。
- (7) 業務の引継ぎ
- 受託者は、本委託契約が終了し、翌年度の契約締結が見込まれない場合は、翌年度の受託者と十分に業務の引継ぎを行い、本委託業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず事前に引継書を作成し、千葉県の承諾を得ること。
- また、引継ぎ終了後は、受託者が所有する本委託業務に関する一切のデータ及び紙媒体の資料を廃棄し、その旨を千葉県に文書で速やかに報告すること。

5 実施体制

- (1) 受託者は、契約締結後に本契約に係る実施体制及びスケジュール等を記載した「業務実施計画書」を作成し、千葉県の承認を得ること。
- (2) 人員体制の整備
- ア 相談業務を円滑に実施するため、事業責任者を配置すること。
- イ 相談業務を常に安定的かつ効率的に運営できるよう、人員体制を整備すること。

ウ 本委託業務への従事者の名簿を作成し、業務開始前に千葉県に提出すること。その際、相談員については、保有資格を明記すること。また、名簿の記載事項に変更が生じたときは、その都度速やかに千葉県に報告すること。

(3) 相談員への指導

相談員への指導は、受託者が実施すること。

(4) 相談場所の確保

相談場所は受託者が確保し、それに係る経費は受託者が負担する。

なお、電話の転送等により在宅等で相談業務を実施することを妨げるものではないが、秘密の保持には十分留意すること。

6 電話回線、メールアドレス、チャット相談システム

(1) 電話相談に使用する電話回線及びメール相談に使用するメールアドレスは、千葉県が用意したものを使用すること。

(2) 相談を受信した場合の通話料等は、相談者が負担する。なお、通話料等が相談の妨げとならないよう、相談状況により通話料無料コンテンツ等を導入することも可とする。

(3) チャット相談システムは、パソコンやタブレットなどで利用でき、ネット上でリアルタイムの相談が文字入力を介してできる WEB アプリケーション等を用いて行うこと。

7 セキュリティ対策

(1) 個人情報の保護

本委託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うものとする。

(2) セキュリティ対策の実施

本委託業務の実施に当たっては、以下の対策を行うこと。

ア セキュリティ対策規定等の整備

イ 監査・点検等の実施

ウ 緊急時の連絡体制

8 損害への対応

(1) 受託者は、本委託業務を自己の責任において実施することとし、受託者が被った損害について千葉県に対して賠償を請求しない。

(2) 受託者は、本委託業務の実施にあたり、故意または過失により千葉県又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任で賠償する。

9 報告

受託者は、別に定めるところにより、本事業の実施状況・成果、分析について、事業終了後速やかに千葉県知事あて報告するものとする。

10 その他の事項

(1) 関係法令及び守秘義務の遵守

受託者は、本委託業務に関連する全ての関係法令及び規則に遵守すること。また、本委託業務を行うにあたり業務上知り得た情報を他に漏らし、または自己の利益のために利用することはできない。なお、本委託業務終了後も同様とする。

(2) 再委託について

委託業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。また、委託事項の一部について再委託を行う場合は、下記事項について、あらかじめ千葉県の承認を受けなければならない。

ア 再委託の相手方の名称及び住所

イ 再委託を行う業務の範囲

ウ 再委託を行う必要性

エ 契約金額

(3) 記載外事項

本仕様書に記載されていない事項については、千葉県と協議の上、決定することとする。

(4) その他

ア 本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合には、千葉県と協議すること。

イ 本事業の権利については、全て千葉県に帰属するものである。

ウ 受託者は、本業務の質の向上に努めること。また、常に最新の医療、福祉等に関する情報を収集し、相談者に提供すること。