

岡山市性と健康の相談センター事業業務委託仕様書

1 業務名

岡山市性と健康の相談センター事業

2 目的

予期せぬ妊娠などにより身体的、精神的な悩みや不安を抱えた妊婦等へ助産師、保健師等を配置し相談に応じることで、相談支援体制を充実させ、妊娠・出産に関する正しい情報の提供や適切な支援機関につなぐなど、相談者の主体的な選択を支援することを目的とする。

3 履行場所

岡山市内

4 履行期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

5 業務内容

本業務は、市内に居住する予期せぬ妊娠などにより身体的、精神的な悩みや不安を抱えた妊婦等（以下「相談者」という。）を対象に実施する。

ただし、居住地不明または特段の事情がある場合は対象とする。

（1）予期せぬ妊娠・出産等に関する相談窓口の開設及び相談支援の実施

ア 体制

相談員には、原則として保健師、助産師を配置し、必要に応じて社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を持つ者又は医療や保健分野、社会福祉分野の相応の知識がある者を配置すること。

なお、相談員は本業務と同様の相談業務の経験がある者を充てること。

また、相談員の抱える諸問題に関し、法律的な観点より後方支援ができる弁護士を配置すること。

相談者や広く市民に向けて、当該事業を周知するため、専用のホームページを作成し、保守・運営を行う。

イ 対応方法

以下の方法で相談を受け付けるものとする

①電話相談（受託者の負担で相談専用ダイヤルを設けること）

14時～20時 365日（年中無休）

②メール相談

受託者が設置する当事業のサイトのオンラインフォームを通じて24時間365日受付

③面接相談

原則、予約により 14時～20時

場所は相談者と協議の上実施すること

④SNS等を活用した相談受付

ウ 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、必要に応じて保健所等に連絡し指示を仰ぐこと。また、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メール相談については、上記①～⑤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24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。

工 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、岡山市が求めた際には速やかに提出すること。相談記録の様式については保健所と協議し、決めるものとする。

(2) 妊娠・出産等に関する研修会の実施

ア 研修対象者

- ・市町村職員
- ・予期せぬ妊娠等に悩む女性に対応する専門職や支援者

イ 研修内容

- ・事例検討会・意見交換会の開催
- ・妊娠葛藤相談に従事する相談員に対する研修

ウ 研修回数

- ・年1回以上

(3) 妊娠・出産等に関する講演会の開催

ア 対象者

- ・市町村職員
- ・予期せぬ妊娠に悩む女性に対応する専門職や支援者
- ・一般市民

イ 講演内容

健康、体、性に関するテーマ

ウ 講演回数

- ・年1回以上

(4) 不安や悩みを抱える妊婦等に対するアウトリーチによる相談支援

ア 上記(1)により把握した相談者に対し、必要に応じて医療機関や行政機関等の関係機関への同行支援や連絡調整を行うこと。なお、保健所の依頼があった場合についても、適宜アウトリーチによる支援を行うこと。

イ アウトリーチによる支援を行う理由、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。相談記録の様式については保健所と協議し、決めるものとする。

ウ 相談者の状況に応じて迅速に対応するため、受託者は岡山市内に事務所を構えるものとする。

エ 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。

(5) 広報業務

ア 相談窓口の広報用ちらしの作成・配付

配付先・方法は岡山市と協議の上実施すること

①デザイン

- ・対象者に手に取って見てもらえるようなデザインとする

- ・伝えるべき情報（連絡先・対応時間・相談内容）を見やすくレイアウトされていること
 - ②規格
 - ・フルカラー印刷
 - ・A4 サイズ
 - ③部数
 - ・20,000 部
- イ 相談窓口の広報用カードの作成・配付
配付先・方法は岡山市と協議の上実施すること
- ①デザイン
 - ・対象者に手に取って見てもらえるようなデザインとする
 - ・伝えるべき情報（連絡先・対応時間・相談内容）を見やすくレイアウトされていること
 - ②規格
 - ・両面印刷フルカラー
 - ・一般的な名刺のサイズ（55×91mm）
 - ③部数
 - ・20,000 部

6 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、岡山市に提出すること。

(1) 実施計画

受託者は、あらかじめ実施計画書（様式1、1－1）を作成し、契約締結後速やかに岡山市に提出しなければならない。実施計画書には次に掲げる事項を記載すること。

ア 業務実施体制

イ 事業実施スケジュール

ウ その他、業務実施に当たって必要な事項で岡山市が必要と認める事項

(2) 月次報告書

受託者は、相談対応時に相談内容、また研修及び講演開催時には内容を記録して、月報（様式2～5）として、終了した月の翌月20日までに岡山市に提出する。

ただし、緊急に対応が必要な場合は、直ちに保健所へ連絡するものとする。

(3) 年間実績報告

受託者は業務を完了した時は、遅滞なく事業年度終了後20日以内に、岡山市に「岡山市性と健康の相談センター事業実績報告」（様式6）を提出すること。

(4) その他

上記（1）及び（2）のほか、受託者は、岡山市からの指示に基づき、適宜必要な書類を作成し、岡山市に提出するものとする。

7 業務の適切な実施に関する事項

(1) 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部または一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。

(2) 個人情報保護

受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、本委託業務を行うに当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づき、その取扱いに十分に留意し、漏洩、滅失、き損、紛失、改ざんの防止そのほか個人情報保護に必要な措置を講じなけ

ればならない。

(3) 守秘義務

受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を洩らし、又は業務の目的外に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

8 関係書類の整備等

(1) 会計の管理

受託者は、岡山市から受託した本業務に係る会計帳簿類を設けて管理する。

(2) 帳簿書類等の保存期間

受託者が作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿、職員の出勤簿等）は、事業完了年度の翌年度から起算して5年間保管しなければならない。

(3) 定期間終了後に係る引継ぎ業務

受託者は委託契約の終了に当たり、次の受託者が円滑かつ支障なく妊娠・出産相談の業務を遂行できるよう、市又は市が指示する受託者に引継ぎを行うとともに、必要な情報やデータ等を遅滞なく提供すること。

9 その他

(1) 実施にあたっては、適宜岡山市と協議を行い、課題への対応及び業務の進捗状況等を報告すること。

(2) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合の解釈については、岡山市と受託者が協議し決定することとする。