

## あいち性と妊娠相談ほっとライン（SNS）相談支援業務仕様書

### 1 目的

若年妊婦等が相談しやすいSNSを活用した相談体制を整備し、妊娠・出産、性に関する相談を実施することで、予期せぬ妊娠や出産等に関する悩みや不安の軽減を図るとともに、必要に応じて適切な支援機関につなぐことを目的とする。

### 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 業務実施日時

全日、午後6時から午後10時まで（相談受付は24時間対応）

### 4 実施場所

受注者が定める特定の場所とする。

### 5 相談者

予期せぬ妊娠等の悩みを抱える本人、パートナー、本人の家族等とする。

### 6 業務の詳細

(1) 相談業務については、次のものとする。

妊娠、出産、性に関する相談及び情報提供

(2) 相談支援方法はSNSアプリLINEを活用すること。

(3) LINEによるチャット機能を使用した相談支援を行うため、LINE株が使用確認を行った相談応答システムの導入（1回線以上）等、本業務に必要な設備を用意すること。

(4) LINEを使用する場合は、国が定める「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を踏まえたものとする。

(5) 相談があった場合に、相談者本人の属性等（性別、年齢層（10代、20代、30代等）、相談者本人との関係（本人、配偶者、恋人等）、居住地（県又は市町村））の情報を収集できるようにすること。

(6) 愛知県と協議の上、「LINEで相談する」、「はじめにお読みください（利用規約、個人情報の取扱い関係）」、「よくある質問（Q&A）」、「情報リンク集」をコンテンツとするリッチメニューを構築すること。

(7) 業務実施日時以外の時間帯の相談について、相談時間外である旨と電話相談窓口等の紹介を、自動応答システム等を活用して、相談者に適切に案内すること。

(8) 業務実施日時以外の時間帯の相談について、前項の案内を行うとともに次の業務実施日時内の時間帯に対応することとする。

ただし、相談件数が増加し、対応しきれない状況になる場合は、対応方法を愛知県と協議すること。

(9) 業務実施日時の時間帯であっても、回線の混み合いにより対応できない場合は、自動

対応システムを用いて相談者に適切に案内すること。

ただし、若年妊婦等の予期せぬ妊娠に悩むなど重大な不安を抱える方の相談については、可能な限り相談支援を行うこととする。

(10) 業務実施日時にあった相談について、原則、当日に対応するものとする。

ただし、午後9時30分以降にあった相談については、必要に応じて、相談者に次の業務実施日時内の時間帯に対応する旨を丁寧に案内することにより、翌日の対応を可能とする。

(11) 愛知県保健医療局健康医務部健康対策課が、LINE相談の実施状況を閲覧できる環境を整備すること。

(12) 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。また、対応した内容について、速やかに愛知県へ報告すること。

(13) 苦情等の対応については、受注者が誠実かつ適切に処理すること。

(14) 業務のスムーズな運営を阻害するメッセージは、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、受信を拒否する場合があるものとする。

(15) 受信拒否等により、相談の回答ができない場合、当該相談者への回答を要しないが、その対応を記録すること。

(16) 若年妊婦等の特定妊婦（児童福祉法第6条の3第5項）と疑われる者からの相談については、相談支援の過程で把握できる限りの範囲で情報を聞き取りし、適切に相談を行うこと。

(17) 若年妊婦等の特定妊婦と疑われる者のうち、自身で周囲に相談することや産科医療機関の受診、市町村への妊娠届出書の提出等を行うことが困難であり同行支援が必要と判断される場合、「あいち性と妊娠相談ほっとライン（アウトリーチ）相談支援業務」について説明し、LINEの相談対応システムにおいて本人の同意を得た上で、愛知県へ支援依頼書（様式第3号）を提出すること。

(18) 前項の同行支援が必要と判断される者のうち、相談者本人が支援を望まない場合、市町村による支援を提案し、必要な情報提供を行うこと。

(19) 相談者の相談技術や最新の専門的知識等の習得のため、研修会等を年1回以上行うこと。

(20) 相談業務の実施にあたり、県と協議の上、業務マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。

## 7 人員配置

### (1) 業務責任者の配置

ア 本業務を円滑に遂行するため、業務に必要な能力（相談対応、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整等）を有し、国・地方公共団体からの相談業務、または公益性のある相談業務の責任者経験を有する者を責任者（以下「業務責任者という。」）として1名以上定めること。

イ 業務責任者は、本業務の運営の統括、愛知県との連絡調整を行い、業務の円滑な進行管理を行うこと。

### (2) 相談員の配置

ア 相談員は業務責任者と兼ねることはできない。

イ 保健師助産師看護師法（昭和23年法律第203号）第2条に規定する保健師、第3条に規定する助産師又は第5条に規定する看護師の資格を有している者を1名以上配置すること。

ウ 次に掲げる内容を含む業務上必要な知識・情報等を有していること。

(ア) LINE相談の特性に関すること（LINE等のSNSを活用した相談は、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法が必要である）。

(イ) LINE相談に必要な相談対応システムの操作に関すること。

(ウ) 妊娠、出産、性に関すること。

(エ) 国、県、市町村及び関係機関が提供する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関すること。

(オ) その他、若年妊婦等に対する相談支援を実施するにあたり必要な知識に関すること。

## 8 業務運営

本業務の実施にあたり、県と十分な連携を図り円滑な実施に努めること。

## 9 業務の引継ぎ

(1) 契約を新たに締結する事業者は、相談事務を引き継ぐ業者より当該相談業務が途切れることのないように漏れなく引き継ぐこととし、引き続き相談者が利用できるよう配慮すること。

(2) 契約を終了する事業者は、下記アからエの事項については、翌年度の受託者へ漏れなく引き継ぐこととし、相談業務が途切れることなく引き続き相談者が利用できるように配慮すること。この際、必ず事前に引継書を作成し、愛知県の承諾を得ること。

ア 業務概要書

イ 蓄積された相談者データ

友だち登録者（フォロワー）一覧、アクセス者一覧及び対応状況（応答内容）、相談者との相談内容及び対応状況

ウ 相談継続者（緊急対応案件を含む）一覧及び対応状況、対応方針

エ 現状の課題

(3) 相談業務及び相談者データ等（アカウント情報を含む）の引き継ぎの時期及び方法等については、県を含む三者で協議のうえで県の承認を得て実施する。なお、契約を終了する事業者は、遅くとも契約終了日の5日前までにそれまでの分を「仮引き継ぎ情報」として引き継ぎをし、残り5日分については速やかに引き継ぐものとする。

(4) 引継ぎ終了後は、契約が終了した事業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、その旨を愛知県に文書で速やかに報告すること。

## 10 相談内容の報告

受注者は原則、登録者数、アクセス数、相談対応数、性別・年代別による相談種別件数、主な相談内容の概要、特定妊婦と疑われる者からの相談件数及び相談内容の概要等について、実施月の翌月10日までに、愛知県へ提出すること。なお、3月分については、速やかに当月分をまとめ、報告すること。また、県の求めに応じて、上記内容を適宜報告すること。

11 その他

- (1) 故意又は過失により、愛知県又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負わなければならない。
- (2) 本仕様書に疑義が生じた場合は、県と受注者で協議の上、定める。