

妊娠相談体制強化事業委託業務に関する企画提案指示書

第1 委託する業務名

妊娠相談体制強化事業委託業務

第2 業務の目的

予期しない妊娠は、危険な自宅等出産、医療機関を受診していない状態からの飛び込み受診、出産直後の児童虐待死、出産後の児童遺棄など極めて深刻な事案の発生要因として挙げられている。

予期しない妊娠などにより悩みや不安を抱えた若年妊婦等を早期に支援につなげるため、休日、夜間に相談対応可能な相談窓口を設置するとともに、相談窓口にアクセスしやすくなるよう、SNS 相談等による相談体制の整備等を行い、予期しない妊娠などにより悩みや不安を抱えた若年妊婦等への支援を目的とする。

第3 委託業務内容

- (1) 相談体制の整備
- (2) 相談事業
- (3) 予期しない妊娠相談等に係る関係機関（市町村、医療機関等）との調整業務

第4 契約期間

契約締結の日から令和5年（2023年）3月31日まで

第5 予算上限額

5,086,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

第6 仕様

1 相談体制の整備

ア 業務処理責任者 1名

本業務の全てを統括し、本業務が滞りなく実施されるよう適切に対処し、北海道との緊密な連絡及び調整を行うこと。

イ 相談員 5名（業務処理責任者との兼務可）

相談員は、必要に応じて、複数の相談者に対応する者とする。

相談員は、予期しない妊娠についての相談経験等を有し、SNSの利用実態やSNS相談等についての造詣が深い者から任用すること。

ウ 相談員への研修

相談員の資質向上を図り、相談に適切に対応できるよう、北海道と協議の上、相談員用のマニュアルを作成し、相談実施前に相談員に対する研修を実施すること。

なお、相談員用のマニュアルには、相談業務の概要、相談体制、相談対応に当たっての留意

事項、緊急時の判断及び対応等を記載すること。

エ 緊急時の対応体制の整備

緊急性の高い相談（出産間近、児童虐待等）を受理した場合に備え、北海道及び関係機関と常時連絡がとれる体制をとること。

2 相談事業

ア 相談対応

次の（ア）から（オ）までに掲げる全ての相談対応を行うこと。

- （ア）電話相談
- （イ）窓口相談
- （ウ）LINE 相談
- （エ）メール相談
- （オ）訪問相談（アウトリーチ）

イ 相談時間

- （ア）平日 17 時～23 時
- （イ）土曜、日曜、祝日及び年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）9 時～23 時

ウ 相談対象者

原則として、道内に在住する予期しない妊娠をした（したと思われる）妊婦等とする。
ただし、対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないよう、誠意を持って対応すること。

エ LINE 相談システム

北海道が定める「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」に対応した相談システムを利用し、「妊娠相談体制強化事業運営要領」及び「妊娠相談体制強化事業運用ポリシー」に基づき適切に事業を実施すること。

オ 相談方法

本業務の実施に当たっては、本業務専用の LINE 公式アカウントを使用し、相談を実施すること。なお、LINE 公式アカウントは、北海道が取得し、受託者に提供する。

（ア）相談対応の優先順位

相談時間内外に関わらず、緊急度が高いと考えられる相談を最優先とし、次に相談時間内の相談アクセスの先着順に相談に応じることを原則とする。

なお、緊急度が高いと考えられる相談は、「出産間近」、「医療機関外で出産した」、「児童虐待」、「DV」等の文言が含まれる相談とする。

（イ）相談者へのフォロー

相談員からのメッセージ送信後、10分程度経過しても相談者から返信がない場合は、相談の可否について相談員から再度メッセージを送信する。

（ウ）自動応答メッセージ

相談者がアカウント登録した場合、相談時間外に相談があった場合及び相談時間内に同時相談件数を超える相談があった場合には、自動応答メッセージを送信する。

なお、送信内容については、北海道と協議の上、設定する。

(エ) 一斉送信メッセージ

北海道と協議してメッセージを作成し、アカウント登録者に対し送信する。

- 3 予期しない妊娠等に関する相談に係る関係機関（市町村、医療機関等）との調整業務
2のイの時間帯で、相談者を必要に応じて関係機関へつなぐこと。

ただし、緊急性の高い場合は、時間内外にかかわらず対応すること。

4 業務の報告

受託者は、次に示す当日の相談対応状況等を北海道宛てに電子データにより報告すること。

(ア) LINE アカウント登録者数

(イ) 相談者の延べ人数及び実人数（相談者の年代別も報告すること。）

(ウ) 相談対応件数（時間帯別による件数も報告すること。）

(エ) 相談媒体（時間帯別による件数も報告すること。）

(オ) 相談内容及び相談者の分類別件数

「相談者の分類別件数」の分類については、北海道と協議の上、決定する。

(カ) 関係機関と連携した件数及び引継ぎした件数（関係機関は分類別に分けること。）

(キ) 緊急対応を行った件数及び内容

5 その他

その他、必要に応じ、北海道と受託者が協議して決定するものとする。

第7 企画提案書の提出

参加表明書の提出後、道から企画提案書の提出要請を受けた者は、企画提案書及び付属資料を提出すること。

なお、提出企業名がわからないよう、提出要請時に記号を通知するので、1部を除き、企画提案書に記載する事業者名は全てこの記号を使用すること。（詳細は、3（5）を参照。）

1 様式

A4版（縦）で提出すること。

2 記載すべき内容

別添「令和4年度妊娠相談体制強化事業委託業務企画提案書」の内容で記載すること。

3 記載方法等に関する注意点

(1) 文書を補完するために、イラストや図表等を使用して差し支えないが、事業者名やロゴマーク等、提案者が特定できる図柄等は一切入れないこと。

(2) 企画提案の内容については、他からの転載等は禁止する。

(3) 提出された企画提案書については、受理後、内容の変更、追加及び削除等は一切認めないので留意すること、

(4) 企画提案書は、10部提出すること。

なお、それぞれに表紙を付し、1部のみ企業名を記載し、残り9部については、指定する記号を用いて企業名を記載すること。

(5) 企画提案書は、コピーが可能な用紙を使用し、各部丁合後、ホチキスやクロステープなどで綴じずに、ダブルクリップ等で留めること。

第8 企画提案書に関するヒアリング

- 1 企画提案書の内容については、プロポーザル審査会において別途ヒアリングを実施する。
なお、ヒアリングに参加しない場合は、事前に連絡すること。
また、ヒアリングに参加しない場合は、企画提案を無効とするので、留意すること。
- 2 日時・会場等については、別途通知する。
なお、企画提案が多数の場合は、書面による予備審査を行うことがある。
- 3 ヒアリングでは、企画提案書に記載された内容について、提案者から説明後、審査委員から質疑を行う。
- 4 ヒアリング会場での追加の資料提出は一切認めない。

第9 その他

- 1 企画提案書の採否は、文書で通知する。
- 2 提案期限までに企画提案書の提出がない場合、参加の意思がないものとみなす。
- 3 審査に当たっては、企画提案書は匿名とし、別に指示する業者名（A者、B者）等により行う者とする。
- 4 提出された企画提案書は返却しない。
- 5 業務説明会等は実施しないが、疑問点等があれば、随時質問は受け付けるものとする。